

ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΟΙΚΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑ

Πτυχιακή μελέτη με θέμα :

<<Η χρήση της τεχνολογίας στη Νέα Δημόσια Διοίκηση>>

Φοιτήτρια: Κακάτσιου Δήμητρα

A.M.: 20809

Τριμελής επιτροπή:

Μαλινδρέτος Γεώργιος (επιβλέπων)

Θεοδωροπούλου Ελένη

Μητούλα Ρόιδω

Αθήνα

Ιούνιος, 2012

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμότατα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Μαλινδρέτο Γεώργιο που μου έδωσε την ευκαιρία να ασχοληθώ με το ενδιαφέρον θέμα της πτυχιακής μου μελέτης και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά και τα υπόλοιπα μέλη της επιτροπής, κυρία Θεοδοροπούλου Ελένη και κυρία Μητούλα Ρόιδω, για τη βοήθεια και τις συμβουλές τους.

Δε θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω όλους εκείνους τους ανθρώπους που ήταν κοντά μου στην προσπάθεια αυτή και συνέβαλλε, ο καθένας ξεχωριστά και με τον τρόπο του στην ολοκλήρωση αυτής της μελέτης.

Τέλος, το μεγαλύτερο ευχαριστώ οφείλω στους πιο σημαντικούς ανθρώπους για μένα, την οικογένεια μου, για όλα όσα μου έχουν προσφέρει όλα αυτά τα χρόνια, για την αγάπη και τη στήριξη τους σε κάθε μου προσπάθεια και που θα είναι πάντα στο πλευρό μου.

Σας ευχαριστώ πολύ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εργασίας είναι να διερευνήσει τα κύρια σημεία που αφορούν τη δημόσια διοίκηση και την εφαρμογή της τεχνολογίας σε αυτή που εκδηλώνεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και γενικά την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των δημόσιων υπηρεσιών. Στα πλαίσια της εργασίας, πραγματοποιήθηκε έρευνα με σκοπό να αξιολογηθούν οι απόψεις των πολιτών σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η έρευνα έγινε στο νομό Λάρισας με τη διανομή ερωτηματολογίου. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν εκατό ερωτηματολόγια. Από την έρευνα προέκυψε ότι η σχέση των πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, εξαρτάται από την γενική ικανοποίηση τους από τη δημόσια διοίκηση και από τη γνώμη τους για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Γενικά, τα ηλεκτρονικά εργαλεία έχουν σημαντικά οφέλη για τη διοίκηση και την εξυπηρέτηση και για το λόγο αυτό, το κράτος πρέπει να τα προωθεί με συνεχή πληροφόρηση στους πολίτες.

ABSTRACT

The goal of this study is to address the key issues concerning public administration and the use of technology on it, which is seen on e-government and online services. In the context of this study, a survey was carried out to investigate the beliefs of citizens on public management and online services. The survey was conducted in the prefecture of Larisa, based on a questionnaire, which was answered by one hundred citizens. The investigation revealed that the relationship of citizens with e-government depends on the total satisfaction of public management and their opinion of online transactions. Generally, the online tools have many benefits on administration and service and that is why government should promote them with continuing information on citizens.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
Ευχαριστίες	2
Περίληψη	3
Περιεχόμενα	4
Εισαγωγή	8
1. Κεφάλαιο 1^ο : Οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης	10
1.1. Διοίκηση	10
1.2. Δημόσια Διοίκηση	10
1.3. Δομή της Δημόσιας Διοίκησης	11
1.4. Ιστορική αναδρομή	13
2. Κεφάλαιο 2^ο : Το παραδοσιακό μοντέλο δημόσιας διοίκησης	15
2.1. Η αρχή	15
2.2. Γραφειοκρατία	16
2.3. Η θεωρία του Woodrow Wilson – Πολιτικός έλεγχος	17
2.4. Επιστημονικό Management	18
2.5. Ανθρώπινες σχέσεις	19
2.6. Προβλήματα με το παραδοσιακό μοντέλο	19
2.6.1. Το πρόβλημα του πολιτικού ελέγχου	20
2.6.2. Το πρόβλημα της γραφειοκρατίας	20
2.6.3. Η επιλογή του κοινού	21
2.7. Συμπεράσματα	21
3. Κεφάλαιο 3^ο : Νέα δημόσια διοίκηση	23
3.1. Εισαγωγή	23
3.2. Νέα δημόσια διοίκηση	24
3.3. Σχέσεις πολιτικών – κοινού	27
3.4. Κριτική για τη Νέα Δημόσια Διοίκηση	27

3.5. Συμπεράσματα	28
4. Κεφάλαιο 4^ο : Η χρήση της τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	31
4.1. Η τεχνολογία στη διοίκηση	31
4.2. Κίνδυνοι	32
4.3. Έργα Δημόσιας Διοίκησης – Η Κοινωνία της Πληροφορίας	34
4.3.1. Επιχειρησιακά προγράμματα	35
4.3.1.1. Έργο <<Semantic gov>>	35
4.3.1.2. Ψηφιακή στρατηγική	37
4.3.1.3. i2010	38
4.3.1.4. e – Europe	39
4.3.1.5. Πρόγραμμα MODINIS (2003-2006): συνέχεια του eEurope 2005	40
4.3.1.6. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ>>	40
4.3.1.6.1. <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007>>	42
4.3.1.6.2. <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2008-2010>>	42
4.3.1.7. ΑΡΙΑΔΝΗ I & II	42
4.3.1.8. Αστερίας	44
4.3.1.9. Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ	44
4.3.1.10. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης <<ΕΡΜΗΣ>>	45
5. Κεφάλαιο 5^ο : Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	47
5.1. Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	47
5.1.1. Τι αλλάζει για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις	49
5.1.2. Τι αλλάζει για τους Φορείς του Δημοσίου	49
5.1.3. Δικαιώματα φυσικών και νομικών προσώπων για ηλεκτρονικές συναλλαγές	50
5.1.4. Δικτυακοί τόποι φορέων της δημόσιας διοίκησης, διάθεση δημόσιας πληροφορίας και ανοιχτά δημόσια δεδομένα	51

5.1.5. Ηλεκτρονικά έγγραφα, αντίγραφα και αρχεία	52
5.1.6. Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο	53
5.1.7. Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης, φυσικών και νομικών προσώπων	53
5.1.8. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών	54
5.1.9. Ηλεκτρονικές πληρωμές	54
5.1.10. Νέες οργανωτικές δομές	55
5.1.11. Κοινή χρήση υποδομών, υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων	56
5.1.12. Δίκτυο Δημόσιου Τομέα	57
5.1.13. Συμμετοχική διαρκής βελτίωση υπηρεσιών και λειτουργιών του δημοσίου	57
5.1.14. Αναβάθμιση και Βελτίωση Λειτουργίας των ΚΕΠ και των ΕΚΕ	58
5.2. Έρευνες	58
5.2.1. Έρευνα σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών του e-government	58
5.2.2. Έρευνα σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	58
5.2.3. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	59
5.2.4. Έρευνα σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ	61
6. Κεφάλαιο 6^ο : Εξυπηρέτηση Πολιτών	63
6.1. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και τεχνολογία	63
6.1.1. Δημιουργία των ΚΕΠ	63
6.1.2. Περιγραφή	64
6.1.3. Εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου	66
6.1.3.1. Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή	67
6.1.3.2. Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση	68
6.1.3.3. Ασφάλεια συναλλαγών	68
6.2. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	69
7. Κεφάλαιο 7^ο : Εμπειρική Διερεύνηση	71
7.1. Σκοπός	71

7.2. Περιγραφή δείγματος – Μεθοδολογία έρευνας	71
7.3. Αποτελέσματα – Περιγραφική στατιστική	72
7.3.1. Ενότητα Α	72
7.3.2. Ενότητα Β	74
7.3.3. Ενότητα Γ	76
7.4. Συσχετίσεις – Ανάλυση και σχολιασμός αποτελεσμάτων	82
7.4.1. Ανάλυση σε πρώτο επίπεδο	82
7.4.2. Ανάλυση σε δεύτερο επίπεδο	93
Συμπεράσματα έρευνας – Επίλογος – Προτάσεις	95
Βιβλιογραφία	98
Παράρτημα Ι	100
Παράρτημα ΙΙ	108

Εισαγωγή

Η παρούσα πτυχιακή εργασία, έχει ως σκοπό τη μελέτη της δημόσιας διοίκησης και τη χρήση της τεχνολογίας στην εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς επίσης και την ανταπόκριση αυτών στην προσαρμογή της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση.

Μοχλός για να μπορέσει να κινηθεί το κράτος και για να μπορέσουν να υπάρξουν αποτελέσματα σε ότι αφορά την πρόοδο της κοινωνίας, από την ανάπτυξη μέχρι τα λοιπά κοινωνικά μεγέθη, είναι η ίδια η δημόσια διοίκηση. Η ανάπτυξη και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, συνδέεται άρρηκτα με την εξυγίανση και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και αυτό όχι μόνο γιατί οι δημόσιες υπηρεσίες απαιτούν για τη συντήρησή τους σημαντικούς πόρους, αλλά κυρίως επειδή από τις αποφάσεις τους εξαρτάται η ανάπτυξη και εξέλιξη των υπολοίπων κρίσιμων υποσυστημάτων.

Η επανάσταση στη τεχνολογία, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διοίκησης και ο διεθνής ανταγωνισμός έχουν λειτουργήσει καταλυτικά στην αλλαγή των δημοσίων υπηρεσιών. Έτσι, τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή της εικόνας που είχαμε μέχρι σήμερα για τη Δημόσια Διοίκηση, που παρέμεινε για πολλά χρόνια εγκλωβισμένη σ' ένα αντι-αναπτυξιακό ρόλο. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) άλλαξε τους κανόνες του παιχνιδιού διευκολύνοντας την εισαγωγή και διαχείριση των αλλαγών στη δημόσια διοίκηση, χάρη στις νέες υποδομές, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και ενισχύοντας την κοινωνία των πολιτών, μέσω της διαφάνειας και της δυνατότητας ενεργητικής συμμετοχής τους στα κέντρα λήψης αποφάσεων του κρατικού μηχανισμού.

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, έχει στις μέρες μας καταστεί ιδιαίτερα επιτακτική σ' όλα τα σύγχρονα κράτη και ιδιαίτερα στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικά οργανωμένης, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις των

πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν γίνει και γίνονται πολλές προσπάθειες.

Αρχικά, στο πρώτο κεφάλαιο της μελέτης αυτής, αποσαφηνίζονται όροι όπως η διοίκηση και η δημόσια διοίκηση. Επίσης παρουσιάζεται η δομή των δημόσιων υπηρεσιών, όπως επίσης και μια ιστορική αναδρομή σχετικά με την εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης.

Συνεχίζοντας στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται η ανάλυση του παραδοσιακού μοντέλου της δημόσιας διοίκησης. Πότε και πως ξεκίνησε, ποια είναι τα χαρακτηριστικά του, σε ποιες θεωρίες βασίστηκε και γιατί επικράτησε. Τέλος, παρουσιάζονται τα προβλήματα που ανέπτυξε το συγκεκριμένο μοντέλο και οδήγησαν στην εμφάνιση του νέου μοντέλου.

Το τρίτο κεφάλαιο αφορά το νέο μοντέλο που ακολούθησε το παραδοσιακό μοντέλο, τη νέα δημόσια διοίκηση. Αναφέρονται οι λόγοι που επικράτησε, η διαφορές της από την προηγούμενη μορφή δημόσιας διοίκησης και τέλος κάποια συμπεράσματα.

Ακολουθεί το τέταρτο κεφάλαιο, σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αναφέρεται η σημασία της τεχνολογίας αλλά και οι κίνδυνοι που εγκυμονούν από τη χρήση αυτής στη δημόσια διοίκηση. Στη συνέχεια αναλύονται διάφορα επιχειρησιακά που έχουν στόχο την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Περνώντας στο πέμπτο κεφάλαιο, ασχολούμαστε με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Παρατίθεται ο νόμος σχετικά με αυτή και κάποιες έρευνες που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών του e-government.

Το έκτο κεφάλαιο αναφέρεται στην εξυπηρέτηση των πολιτών και αναλύεται ο θεσμός των ΚΕΠ και επίσης η υπηρεσία e-taxis του υπουργείου οικονομικών.

Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, η οποία διεξήχθη σε δείγμα 100 ατόμων και αφορά την γνώμη των ερωτηθέντων σχετικά με τη δημόσια διοίκηση, τη χρήση της τεχνολογίας και την εξοικείωση τους με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των δημόσιων υπηρεσιών.

Κεφάλαιο πρώτο

Οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης

1.1 Διοίκηση

Ο τρόπος με τον οποίο οργανώνεται και δομείται το κράτος, ονομάζεται Διοίκηση και περιλαμβάνει την οργάνωση και την κατανομή των εξουσιών και αρμοδιοτήτων. Διοίκηση είναι η ενέργεια του «διοικείν», η διεύθυνση του συνόλου των αρχών μιας χώρας, η διοικητική υποδιαίρεση αυτής, καθώς και η οργάνωση της υποδιαίρεσης αυτής της χώρας. Επιπλέον, είναι το σύστημα διακυβέρνησης ενός κράτους ή ενός οργανισμού ή ενός οργανωμένου συνόλου οποιασδήποτε μορφής ή περιεχομένου (Παρθενόπουλος, 1997).

1.2 Δημόσια Διοίκηση

Είναι δύσκολο να δοθεί ένας ορισμός για τη Δημόσια Διοίκηση. Αν η θεώρηση της Δημόσιας διοίκησης γίνει στο γενικότερο πλαίσιο των κοινωνικών και πολιτικών επιστημών, τότε καθίσταται εύκολα κατανοητό ότι η πολιτική συμπεριφορά δεν είναι αποκλειστικά κυβερνητική αλλά μπορεί να προέρχεται κι από άλλες πηγές. Εφόσον η Δημόσια Διοίκηση εμπλέκεται στην πολιτική, είναι αδύνατο να δοθεί ένας ορισμός χωρίς πολιτικά στοιχεία.

Η επιστήμη της διοίκησης, αποτελεί ένα σύστημα γνώσεων μέσω του οποίου οι άνθρωποι έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν σχέσεις, να προβλέψουν αποτελέσματα, να ασκήσουν επιρροή σε εκροές κάθε κατάστασης, όπου τόσο οι άνθρωποι όσο και η εργασία είναι συστηματικά οργανωμένα για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού. Για την επιστήμη της διοίκησης ο σκοπός αυτός είναι να εκτελεστεί η εργασία με την ελάχιστη δαπάνη σε ανθρώπινο δυναμικό και υλικά αγαθά.

Η Δημόσια Διοίκηση, μελετά την οργάνωση και τη λειτουργία του διοικητικού συστήματος μιας χώρας. Από τους διάφορους ορισμούς που έχουν δώσει κατά καιρούς οι ειδικοί, είναι εμφανές ότι η Δημόσια Διοίκηση αποτελεί τη διοικητική πλευρά της κυβέρνησης. Γι' αυτό είναι δύσκολο να διαχωριστούν οι έννοιες της δημόσιας διοίκησης και της κυβέρνησης. Ο ρόλος της κυβέρνησης εστιάζεται στη χάραξη γενικής πολιτικής, καθώς και στην παροχή κατευθύνσεων για την υλοποίηση των προγραμμάτων. Από την άλλη, ο ρόλος της δημόσιας διοίκησης

είναι να εφαρμόζει την πολιτική, υλοποιώντας τα σχέδια και τα προγράμματα της κυβέρνησης.

Το σύνολο των κρατικών οργάνων και μέσων με τη βοήθεια των οποίων οι πολιτικές ιδέες και τα προγράμματα γίνονται πράξη, αποτελούν τη Δημόσια Διοίκηση. Σε θεωρητικό επίπεδο, τα όρια μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και κυβέρνησης είναι ευδιάκριτα. Στην πράξη όμως, η διάκριση είναι δύσκολη γιατί πίσω από κάθε πράξη της διοίκησης υπάρχει μια κυβερνητική κατεύθυνση.

Ο εξ ορισμού δυναμικός χαρακτήρας της Δημόσιας Διοίκησης, οφείλεται σε δύο λόγους. Καταρχήν, στο γεγονός ότι στελεχώνεται από ανθρώπινο δυναμικό και δεύτερον επειδή είναι αδύνατο να ασκείται πάντα σταθερά και με τον ίδιο τρόπο, εξαιτίας της συνεχούς μεταβολής των παραγόντων που την επηρεάζουν. Συνεπώς, η αναπροσαρμογή της, είναι απαραίτητη σε κάθε μεταβολή των οικονομικών, πολιτιστικών, κοινωνικών και εκπαιδευτικών σκοπών του κράτους (Παγκάκης 1991).

Ωστόσο, για ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού, Δημόσια Διοίκηση είναι το σύνολο των υπηρεσιών και των οργανισμών που λειτουργούν υπό την εποπτεία του κράτους. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, εντάσσονται οι δημόσιες υπηρεσίες με τη στενή έννοια, όπως είναι οι κεντρικές υπηρεσίες υπουργείων, οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες του δημοσίου καθώς και τα Νομικά Πρόσωπα του Δημοσίου Δικαίου. Υπό την ευρεία έννοια, στη Δημόσια Διοίκηση εντάσσονται όλες οι δημόσιες επιχειρήσεις, κύριος μέτοχος των οποίων είναι το δημόσιο και ο διορισμός της διοίκησής τους ανήκει στο κράτος, όπως επίσης και οι οργανισμοί κοινής ωφέλειας, που αποσκοπούν στην επίτευξη δημόσιων σκοπών και ασκούν δημόσια εξουσία.

Οι οργανισμοί που αναφέρθηκαν παραπάνω, αποτελούν το γνωστό σε όλους Δημόσιο Τομέα, που αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση του κοινού συμφέροντος. Σε αντίθεση με τους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα που έχουν καθαρά κερδοσκοπικό χαρακτήρα, οι οργανισμοί του Δημοσίου Τομέα, δεν έχουν σκοπό το κέρδος και δεν αντιμετωπίζουν τον επιχειρηματικό κίνδυνο (Φαναριώτης, 1999).

1.3 Δομή της Δημόσιας Διοίκησης

Τη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί το σύνολο των οργάνων τα οποία βρίσκονται διεσπαρμένα σε όλη την επικράτεια της χώρας και η μεταξύ τους σχέση επιτυγχάνεται μέσω ενός συστήματος σχέσεων και εξαρτήσεων, που είναι ικανό να

εξασφαλίσει τον απαραίτητο συντονισμό τους και την αποτελεσματική επίτευξη των σκοπών του κράτους.

Οι εξαρτήσεις αυτές διαρθρώνονται σε μια πυραμίδα. Στην κορυφή βρίσκεται η Κυβέρνηση. Στο κεντρικό επίπεδο της πυραμίδας, βρίσκονται τα όργανα που ευθύνονται για τις γενικές κατευθύνσεις της διοίκησης καθώς και για τη συντονισμένη δράση όλων των επιμέρους οργάνων. Τα περιφερειακά όργανα αντιθέτως, αναλαμβάνουν τις αρμοδιότητες που υπάγονται στη δικαιοδοσία της περιφέρειάς τους.

Η περιγραφή αυτή μας οδηγεί στη διάκριση των οργάνων της δημόσιας διοίκησης με κριτήριο τη χωρική τους αρμοδιότητα σε κεντρικά και περιφερειακά. Στο σημείο αυτό πρέπει να διευκρινιστεί πως κριτήριο διάκρισης δεν αποτελεί ο τόπος στον οποίο είναι εγκατεστημένη η έδρα των οργανισμών, αλλά η αρμοδιότητα με την οποία τα όργανα αυτά είναι εφοδιασμένα για άσκηση συντονισμού και κατεύθυνση των υπηρεσιών τους σε όλη τη χώρα. Η κατηγορία των οργάνων κεντρικής διοικήσεως περιλαμβάνει την Κυβέρνηση και τα Υπουργεία (Φαναριώτης, 1999).

Η ευθύνη για τον συντονισμό και την κατεύθυνση της Κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών ανήκει στον πρωθυπουργό της χώρας, ενώ η Κυβέρνηση, ως συλλογικό όργανο που είναι, αναλαμβάνει τη χάραξη της κυβερνητικής πολιτικής σε μεγάλους τομείς της κρατικής δραστηριότητας σε ολόκληρη την επικράτεια (Παγκάκης 1991).

Στη δεύτερη κατηγορία, στις περιφερειακές, ανήκουν οι υπηρεσίες των οποίων η δράση περιορίζεται σε μια συγκεκριμένη περιφέρεια. Οι περιφέρειες κατηγοριοποιούνται με κριτήριο την έκταση την οποία καλύπτουν και το πλαίσιο των αρμοδιοτήτων που ασκούν τα όργανα που δραστηριοποιούνται εντός των ορίων τους. Με βάση την παραπάνω κατηγοριοποίηση, διακρίνονται οι μείζονες, οι νομαρχιακές, οι επαρχιακές και τέλος οι δημοτικές περιφέρειες.

Η Κυβέρνηση έχει ως ευθύνη το συντονισμό των όλων των οργάνων, τόσο της κεντρικής όσο και της περιφερειακής διοικήσεως, τα οποία δραστηριοποιούνται εντός της ελληνικής επικράτειας. Οι περιφερειακοί συντονιστές διεκπεραιώνουν την εποπτεία και το συντονισμό όλων εκείνων των οργανισμών που λειτουργούν εντός

των ορίων της αρμοδιότητάς τους, ενώ οι νομάρχες εποπτεύουν και συντονίζουν τα όργανα των οποίων η λειτουργία περιορίζεται στα όρια των νομών. Εύκολα μπορεί κανείς να διαπιστώσει πως υπάρχει διαφοροποίηση του βαθμού εξάρτησης των περιφερειακών οργάνων από τα κεντρικά συντονιστικά και εποπτικά όργανα, ανάλογα με τη φύση αυτών των οργάνων και του παραχωρηθέντος από το νόμο βαθμού αυτονομίας (Φαναριώτης, 1999).

1.4 Ιστορική αναδρομή

Η Δημόσια Διοίκηση έχει μεγάλη ιστορία, από την αρχαία εποχή ακόμα. Στην αρχαία Αίγυπτο υπήρχαν διοικητικά συστήματα για τη διαχείριση της άρδευσης από την ετήσια πλημμύρα του Νείλου και την κατασκευή των πυραμίδων. Στην Κίνα, επί της δυναστείας του Han, υιοθετήθηκε το «Κομφούκιο δίδαγμα», δηλαδή ότι αυτοί που κυβερνούν, πρέπει να είναι άντρες επιλεγμένοι για την αρετή τους και την ικανότητα τους και όχι επειδή είναι διάδοχοι και επίσης ότι σκοπός της διακυβέρνησης είναι η ευτυχία των ανθρώπων. Στην Ευρώπη επίσης, οι διάφορες αυτοκρατορίες (π.χ. Ρωμαϊκή) διέπονταν και ελέγχονταν από συγκεκριμένες διαδικασίες και κανόνες. Τα πρώιμα συστήματα δημόσιας διοίκησης, βασιζόταν στην πίστη και αφοσίωση απέναντι σε ένα πρόσωπο, όπως ήταν ο βασιλιάς ή ο υπουργός, αντί να βασίζονται στη νομιμότητα και την πίστη στη δημόσια οργάνωση.

Μέχρι τα μέσα του 19^{ου} αιώνα, δεν υπήρχε συγκεκριμένη εξειδίκευση στον τομέα της δημόσιας διοίκησης και όταν κάποιος άνδρας ήθελε να εργαστεί για την κυβέρνηση (μόνο οι άνδρες μπορούσαν να γίνουν κυβερνητικοί υπάλληλοι), έπρεπε να απευθυνθεί σε κάποιο συγγενή ή γνωστό που κατείχε κατάλληλη θέση για να τον βοηθήσει. Στις Ηνωμένες πολιτείες, η διανομή των δημοσίων θέσεων γινόταν στους οπαδούς του κόμματος που νίκησε μετά από εκλογές, τα λεγόμενα ρουσφέτια. Επομένως, κάθε φορά που γινόταν εκλογές και έβγαινε διαφορετική παράταξη, οι θέσεις εργασίας στο δημόσιο τομέα, αντικαθιστούσαν από άτομα του νικητήριου κόμματος.

Ένα τέτοιο σύστημα, δεν ήταν αποτελεσματικό. Η δημόσια διοίκηση είχε μετατραπεί σε μια ιδιωτική επιχείρηση, όπου οι αποφάσεις, τα χρήματα και οι ψήφοι είχαν γίνει διαπραγματεύσιμα εμπορεύματα. Έτσι, σταδιακά λόγω των προβλημάτων, οι αρχικές μορφές της δημόσιας διοίκησης άρχισαν να αλλάζουν και στα τέλη του 19^{ου} αιώνα άρχισε να ισχύει το «παραδοσιακό μοντέλο δημόσιας διοίκησης»,

χαρακτηριστικό του οποίου ήταν η γραφειοκρατία. Το μοντέλο αυτό ίσχυσε για αρκετά χρόνια και θεωρήθηκε αρκετά επιτυχημένο (Hughes, 1998).

Κεφάλαιο 2^ο

Το παραδοσιακό μοντέλο δημόσιας διοίκησης

2.1 Η αρχή

Το παραδοσιακό μοντέλο μπορεί να χαρακτηριστεί ως η διοίκηση κάτω από τον επίσημο έλεγχο της πολιτικής ηγεσίας και βασίζεται στο αυστηρό ιεραρχικό μοντέλο της γραφειοκρατίας. Το προσωπικό αποτελείται από μόνιμους, ουδέτερους και ανώνυμους υπαλλήλους, οι οποίοι υποκινούνται από το δημόσιο ενδιαφέρον, υπηρετούν κάθε πολιτικό κόμμα ισότιμα και δεν ασκούν πολιτική, απλώς διαχειρίζονται τις αποφάσεις των πολιτικών.

Η αρχή του παραδοσιακού μοντέλου, τοποθετείται στα τέλη του 19^{ου} αιώνα στη Βρετανία. Το 1854, η «Αναφορά Northcote-Trevelyan» επισήμανε ότι οι θέσεις του δημόσιου τομέα, θα δινόταν σε άτομα ύστερα από εξετάσεις. Επίσης θα γινόταν αναδιοργάνωση του προσωπικού των κεντρικών υπηρεσιών, το οποίο θα ασχολείται με πνευματική και μηχανική εργασία. Οι υψηλότερες θέσεις θα καλύπτονται από ήδη εργαζομένους στον δημόσιο τομέα, ύστερα από προαγωγή.

Από τις αλλαγές στη Βρετανία, επηρεάστηκαν και οι Ηνωμένες Πολιτείες. Ο νόμος για τη δημόσια διοίκηση επισήμανε τέσσερα σημεία : 1. Η υποβολή εξετάσεων στους υποψήφιους για τις δημόσιες θέσεις, 2. Η κάλυψη των θέσεων από τους υποψηφίους με τον καλύτερο βαθμό στις εξετάσεις, 3. Μία δοκιμαστική περίοδος πριν τον τελικό διορισμό των εργαζομένων και 4. Η διανομή των θέσεων στις πολιτείες ανάλογα με τον πληθυσμό της κάθε μιας.

Οι αλλαγές στη Βρετανία και τις Ηνωμένες πολιτείες, σε συνδυασμό με το γραφειοκρατικό μοντέλο της Ηπειρωτικής Ευρώπης, επεκτάθηκαν και σε άλλες χώρες με αποτέλεσμα ένα σταθερό μοντέλο που εδραιώθηκε στο πρώτο μέρος του 20^{ου} αιώνα. Το μοντέλο επηρεάστηκε πολύ από τον Woodrow Wilson(ένας από τους πιο θερμούς υποστηρικτές των μεταρρυθμίσεων στις Ηνωμένες Πολιτείες) στις Ηνωμένες Πολιτείες και τον Max Weber στην Ευρώπη. Από τον Weber προήλθε η θεωρία της γραφειοκρατίας και η ιδέα για επαγγελματική δημόσια εξυπηρέτηση από άτομα με αξία, προσόντα, πολιτικά ουδέτερα τα οποία θα παραμένουν στη θέση εργασίας τους, ανεξάρτητα από τις πολιτικές αλλαγές στην κυβέρνηση. Από τον

Wilson προήλθε η άποψη ότι οι πολιτικοί πρέπει να είναι υπεύθυνοι στο να ασκούν πολιτική, ενώ η δημόσια διοίκηση είναι υπεύθυνη στο να την εκτελούν. Και οι δύο πίστευαν ότι η διοίκηση μπορεί να είναι αποτελεσματική, χωρίς να επηρεάζεται από την πολιτική σφαίρα.

2.2 Γραφειοκρατία

Ένα από τα χαρακτηριστικά του παραδοσιακού μοντέλου Δημόσιας Διοίκησης είναι η γραφειοκρατία, που ακολουθεί τη θεωρία του Max Weber. Ο Weber έθεσε έξι κανόνες για τη γραφειοκρατία. Ο πρώτος υποστήριζε ότι η εξουσία πηγάζει από το νόμο και τους κανόνες που φτιάχνονται σύμφωνα με το νόμο. Ο δεύτερος κανόνας είναι αυτός της ιεραρχίας. Η αυστηρή ιεραρχία σημαίνει ότι η δύναμη δεν προέρχεται από το άτομο, αλλά από τη θέση που αυτό κατέχει στην ιεραρχία. Ο τρίτος κανόνας αναφέρει ότι τα έγγραφα διατηρούνται, κάτι το οποίο είναι απαραίτητο όταν παρόμοια γεγονότα συμβαίνουν. Μόνο με τη διατήρηση των εγγράφων μπορεί ο οργανισμός να είναι σταθερός και να λειτουργεί με κανόνες. Ο επόμενος κανόνας τονίζει ότι η κατοχή μιας θέσης εξουσίας είναι κάτι που κάποιος μπορεί να αποκτήσει μέσα από εκπαίδευση και δεν μπορεί οποιoσδήποτε να τη χειριστεί. Σύμφωνα με τον πέμπτο κανόνα, το να δουλεύεις σε μια δημόσια θέση είναι μία εργασία πλήρους απασχόλησης, σε αντίθεση με το παρελθόν που οι υπάλληλοι υποαπασχολούνταν. Τέλος, η διοίκηση είναι μια δραστηριότητα η οποία μαθαίνεται ακολουθώντας γενικούς κανόνες.

Η πιο σημαντική διαφορά ανάμεσα στη θεωρία του Weber και σε προηγούμενες θεωρίες είναι ότι διοίκηση γίνεται απρόσωπη. Αυτό σημαίνει ότι ο οργανισμός και οι κανόνες του είναι σημαντικότερος από τα άτομα μέσα σε αυτόν. Το γραφειοκρατικό σύστημα πρέπει να είναι απρόσωπο στις λειτουργίες του και στην εξυπηρέτηση των πελατών-πολιτών. Η νεότερη διοίκηση ήταν βασισμένη στις προσωπικές σχέσεις (κάθε κόμμα τοποθετούσε στις δημόσιες θέσεις τους δικούς του υπαλλήλους) και όχι στο ίδιο το σύστημα. Συχνό φαινόμενο ήταν επίσης η αυθαιρεσία η οποία ήταν άδικη, ειδικά για τα άτομα που δεν θέλουν να συμμετάσχουν σε πολιτικά παιχνίδια. Ένα απρόσωπο σύστημα βασισμένο στη θεωρία του Weber απομακρύνει τη διαφθορά.

Ο υπάλληλος έχει σημαντική θέση στη θεωρία του Weber. Η κατοχή της θέσης ακολουθεί ύστερα από εξετάσεις και αυστηρή εκπαίδευση. Οι δημόσιοι

υπάλληλοι είναι οι «εκλεκτοί» και η κοινωνική θέση τους είναι υψηλότερη από τους υπόλοιπους πολίτες. Η θέση τους είναι ισόβια με αντάλλαγμα την αμερόληπτη εξυπηρέτηση. Μέρος της καριέρας στο δημόσιο τομέα είναι ο σταθερός μισθός και η προσδοκία για προαγωγή στην ιεραρχική δομή.

Συνοψίζοντας τη θεωρία του Weber καταλήγουμε στα εξής σημεία. Οι αποφάσεις πρέπει να παίρνονται σύμφωνα με τους κανόνες και χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα άτομα. Οι γενικοί σκοποί είναι η βεβαιότητα, η απροσωπία και η αποτελεσματικότητα. Ο κανόνας της ειδικευσης έχει σκοπό να αυξήσει την παραγωγικότητα. Η ιεραρχία και οι κανόνες συμβάλλουν στη βεβαιότητα για τις αποφάσεις. Η απροσωπία του συστήματος υπονοεί ότι η ίδια απόφαση μπορεί να επαναληφθεί σε παρόμοιες καταστάσεις. Οι αποφάσεις δεν παίρνονται τυχαία. Η ιδέα ήταν να δημιουργηθεί ένα σύστημα με το υψηλότερο επίπεδο αποτελεσματικότητας.

2.3 Η θεωρία του Woodrow Wilson – Πολιτικός έλεγχος

Στο παραδοσιακό μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης, συνδέεται η πολιτική ηγεσία με τη γραφειοκρατία, τουλάχιστον στη θεωρία. Ο Wilson υποστήριξε ότι πρέπει να υπάρχει αυστηρός διαχωρισμός της πολιτικής με τη διοίκηση. Πίστευε ότι η αποτυχία προηγούμενων συστημάτων οφειλόταν στην τόσο στενή σχέση πολιτικής και διοίκησης. Εάν η διοίκηση δρα με άκρως πολιτικό τρόπο, τότε η διαφθορά και η αυθαιρεσία είναι σίγουρα αποτελέσματα.

Στις κοινοβουλευτικές χώρες, παρόμοια, σκοπός είναι ο διαχωρισμός της πολιτικής από τη διοίκηση. Μπορούμε να πούμε ότι μόνο σε τέτοια πολιτικά συστήματα πραγματοποιήθηκαν οι κανόνες του Wilson για διαχωρισμό. Ο υπουργός και το υπουργείο σαν σύνολο, θεωρείται ότι αναπτύσσουν τις πολιτικές, οι οποίες μετά διαχειρίζονται από ένα ειδικό τμήμα/υπηρεσία που έχει ως επικεφαλής ένα άτομο, το οποίο θα παραμείνει στα καθήκοντά του σε περίπτωση που αλλάξει η κυβέρνηση. Έτσι παρέχεται σταθερότητα και η μονιμότητα εξασφαλίζει ότι ο επικεφαλής της υπηρεσίας, απλώς εκτελεί την πολιτική, δεν την δημιουργεί.

Υπάρχουν τρεις όψεις στον πολιτικό έλεγχο στο παραδοσιακό μοντέλο. Καταρχήν, υπάρχει μια ξεκάθαρη σχέση με την υπευθυνότητα. Μια υπηρεσία έχει δύο βασικούς ρόλους: να συμβουλευεί την πολιτική ηγεσία για την ανάπτυξη, κριτική και εφαρμογή της πολιτικής και να διαχειρίζεται τις δικές της πηγές, έτσι

ώστε να εφαρμοστεί η πολιτική. Κάθε δημόσιος υπάλληλος είναι υπόλογος στο Υπουργικό Συμβούλιο και κατ' επέκταση στους ανθρώπους.

Δεύτερον, υποτίθεται ότι υπάρχει ένας αυστηρός διαχωρισμός ανάμεσα στα θέματα της πολιτικής, τα οποία είναι αρμοδιότητα των πολιτικών και των θεμάτων της διοίκησης, τα οποία αφορούν το δημόσιο τομέα.

Τρίτον, η διοίκηση θεωρείται ότι είναι ανώνυμη και ουδέτερη και υπηρετεί το κοινό συμφέρον, ανεξάρτητα από το πολιτικό κόμμα που επικρατεί κάθε φορά.

Παρ' όλα αυτά, αν και ο διαχωρισμός ανάμεσα στην πολιτική και την διοίκηση, ήταν σημαντικό κομμάτι του παραδοσιακού μοντέλου, στην πραγματικότητα ήταν ένας μύθος, ιδιαίτερα χρήσιμος για την αποφυγή ευθυνών. Και οι δύο συγχέονται, με τους πολιτικούς να αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα και τους διοικητικούς υπαλλήλους να υποθέτουν πως έχουν πολιτικές ευθύνες. Φυσικά είναι ουτοπία να πιστεύουμε πως οι πολιτικοί και οι υπάλληλοι μπορούν να διαχωριστούν, αλλά η δομή της γραφειοκρατίας είναι βασισμένη σε αυτό.

2.4 Επιστημονικό Management

Ο Frederick Taylor θεωρείται ότι έχει διατυπώσει τη θεωρία του επιστημονικού management. Περιλαμβάνει: 1) μελέτες για το χρόνο και τις κινήσεις για να αποφασιστεί ένα μοντέλο εργασίας, 2) ένα σύστημα μισθολογικού κινήτρου, το οποίο είναι τροποποίηση της μεθόδου που ήδη υπήρχε και 3) αλλαγή της λειτουργικής οργάνωσης.

Ο Taylor υποστήριξε τις μελέτες για το χρόνο και τις κινήσεις των εργαζομένων. Έγινε μια σειρά από πειράματα, φέρνοντας την εργασία πιο κοντά στον εργαζόμενο, μειώνοντας τον αριθμό των κινήσεων, όλα εκτελεσμένα με χρονοδιακόπτη. Επίσης υποστήριξε την πληρωμή των εργαζομένων «με το κομμάτι», δηλαδή ανάλογα με την εργασία του καθενός.

Η θεωρία του Taylor, υιοθετήθηκε από το δημόσιο τομέα γιατί προσέφερε ένα τρόπο εφαρμογής της γραφειοκρατίας στην κυβέρνηση. Η ιδέα του καλύτερου τρόπου εργασίας και ο συστηματικός έλεγχος ταίριαζαν άψογα με την αυστηρή ιεραρχία. Η τυποποίηση των εργασιών και η ενσωμάτωση των εργαζομένων σε αυτές ήταν ότι χρειάζεται για το παραδοσιακό μοντέλο.

Ο Taylor παραμένει σημαντικός για τη δημόσια διοίκηση καθώς η θεωρία του για το επιστημονικό management, επηρέασε και στη συνέχεια το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Αν και ορισμένα σημεία της θεωρίας του είναι αμφισβητήσιμα, η ιδέα ότι η διοίκηση μπορεί αν συστηματοποιηθεί ήταν σημαντική για το δημόσιο και ταίριαζε απόλυτα στη γραφειοκρατία.

2.5 Ανθρώπινες Σχέσεις

Μια ακόμα θεωρία είναι αυτή των ανθρωπίνων σχέσεων που εστιάζει στο κοινωνικό περιεχόμενο της εργασίας, παρά στους οικονομικούς σκοπούς. Βασίζεται στην κοινωνική ψυχολογία και έγινε παράδοση στη δημόσια διοίκηση, όπως και το επιστημονικό management. Αν και πολλοί μίλησαν για τις ανθρώπινες σχέσεις, αυτός που πρώτος ανακάλυψε τη θεωρία είναι ο Elton Mayo.

Ο Mayo και οι υποστηρικτές του είχαν ουσιώδη αντίκτυπο στη διοίκηση του δημόσιου τομέα, ακόμη και αν πιο πρόσφατες έρευνες αμφισβήτησαν τη θεωρία του και υποστήριξαν πως τελικά οι οικονομικοί σκοποί είναι πιο σημαντικοί.

2.6 Προβλήματα με το παραδοσιακό μοντέλο

Η παραδοσιακή μορφή διοίκησης ήταν χωρίς αμφιβολία μία μεγάλη βελτίωση σε σχέση με ότι ίσχυε προηγουμένως, αλλά οι ανεπάρκειες αυτού του είδους διακυβέρνησης είναι τώρα φανερές. Οι ιεραρχικές δομές δεν είναι απαραίτητα οι πιο αποτελεσματικές. Η γραφειοκρατία μπορεί να είναι ιδανική για έλεγχο, δημιουργεί βεβαιότητα, αλλά είναι πολύ αργή και καθυστερεί τις διαδικασίες. Η συστηματοποίηση της εργασίας, δεν επιτρέπει τις καινοτομίες. Επίσης, το μοντέλο του πολιτικού έλεγχου ήταν πάντα προβληματικό στο να εξασφαλίζει την υπευθυνότητα.

Από τη δεκαετία του '70, οι δημόσιες υπηρεσίες αντιμετωπίζονταν με αυξανόμενη κριτική στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες. Υπήρχαν τρία κύρια προβλήματα. Πρώτων, το μοντέλο του πολιτικού ελέγχου ήταν ανεπαρκές και παράλογο. Δεύτερον, η θεωρία της γραφειοκρατίας δεν φαινόταν πλέον να παρέχει αποτελεσματικότητα όπως υποστήριζε ο Weber. Η γραφειοκρατία επίσης, είχε κοινωνικά προβλήματα, συγκεκριμένα μια τάση να είναι μη δημοκρατική. Τρίτων, υπήρξε κριτική από τη Δεξιά (πολιτική πλευρά), ότι η γραφειοκρατία σαν ιδέα, έπαιρνε μακριά την ελευθερία και ήταν αναποτελεσματική.

2.6.1 Το πρόβλημα του πολιτικού ελέγχου

Ο αυστηρός διαχωρισμός ανάμεσα στην πολιτική και τη διοίκηση, δεν ήταν ποτέ ρεαλιστικός και δεν ακολουθήθηκε ακριβώς. Στην πραγματικότητα η σχέση ανάμεσα στην κυβέρνηση και τη διοίκηση δεν είναι τόσο απλή όπως υποστήριζε ο Wilson στο μοντέλο του και ποτέ δεν ήταν. Οι σχέσεις ανάμεσα στην πολιτική ηγεσία και τους γραφειοκράτες είναι περίπλοκες και συγκεχυμένες.

Η παραδοσιακή μορφή δεν αντανακλά τον εκτεταμένο, τεχνοκρατικό ρόλο που παρουσιάζει η μοντέρνα δημόσια εξυπηρέτηση. Επιβάλλει μία αρνητική μορφή ελέγχου, η οποία επιδιώκει να αποφύγει τα ντροπιαστικά λάθη από το να παρέχει ένα θετικό κίνητρο για να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα. Η προσπάθεια να είναι μη πολιτική σήμαινε την απροθυμία να αναγνωριστεί η πολιτική υπογραφή της δημόσιας διοίκησης. Οι δημόσιοι υπάλληλοι επίσης είχαν ένα σημαντικό ρόλο, κάτι περισσότερο από απλώς να διοικούν και να ακολουθούν οδηγίες.

Το μοντέλο του πολιτικού ελέγχου ήταν μη ρεαλιστικό και η πολιτική με τη διοίκηση ήταν σίγουρα μπλεγμένες. Η δουλειά των δημοσίων υπαλλήλων είναι ουσιαστικά πολιτική, παρά τις προσκολλήσεις στη διχοτομία. Αν και η θεωρία θεωρούνταν μη ρεαλιστική για καιρό, διαμορφώθηκε μια σημαντική υποστήριξη του παραδοσιακού μοντέλου διοίκησης. Παρ' όλα αυτά η ανάγκη να βασίζεσαι σε μια θεωρία που δε λειτουργεί, η οποία για καιρό θεωρείται ότι δεν λειτουργεί σωστά, σημαίνει πως κάτι είναι λάθος με αυτό το μοντέλο διοίκησης.

2.6.2 Το πρόβλημα της γραφειοκρατίας

Το δεύτερο πρόβλημα εστιάζει στο μοντέλο της γραφειοκρατίας του Weber. Οι κριτικοί υποστήριξαν ότι η δομή και η διοίκηση ήταν απαρχαιωμένες και ήταν αναγκαία η δραστική διαμόρφωση, εξαιτίας των προβλημάτων με την ιδέα της γραφειοκρατίας και των γραφειοκρατικών οργανισμών. Η επίσημη γραφειοκρατία μπορεί να έχει τα πλεονεκτήματά της, αλλά επίσης υποστηρίζεται ότι γεννάει καιροσκόπους, όχι καινοτόμους, ότι ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να μην αναλαμβάνουν ρίσκο και ότι σπαταλάει τις σπάνιες πηγές αντί να τις χρησιμοποιεί αποτελεσματικά. Ορισμένες φορές η κριτική ίσως είναι υπερβολική αλλά η γραφειοκρατία δεν θεωρείται πλέον η καλύτερη μορφή για τους οργανισμούς. Ο Weber είδε την γραφειοκρατία σαν ιδανική, αλλά στην πραγματικότητα παρήγαγε την

αδράνεια, την έλλειψη τόλμης, την μετριότητα και αναποτελεσματικότητα, όλες τις ασθένειες που θεωρούνται ενδημικές για τον δημόσιο τομέα. Υπάρχουν δύο συγκεκριμένα προβλήματα με αυτή τη θεωρία. Κατ' αρχήν η προβληματική σχέση ανάμεσα στη γραφειοκρατία και τη δημοκρατία και δεύτερον, το ότι η γραφειοκρατία δε μπορεί να θεωρηθεί πλέον ως αποτελεσματική μορφή για τους οργανισμούς.

Με την αυστηρή λογική, τη μυστικότητα, την αυστηρότητα και την ιεραρχία, ήταν αναπόφευκτο ότι θα υπήρχε διαμάχη ανάμεσα στην γραφειοκρατία και τη δημοκρατία. Για να είμαστε ειλικρινείς, ο ίδιος ο Weber ήταν αμφίβολος για τη γραφειοκρατία. Στην πραγματικότητα, την περιέγραψε παρά την υποστήριξε και παρ' όλο που την είδε σαν αναπόσπαστο κομμάτι της μοντέρνας κοινωνίας, ορισμένες πτυχές της την ανησυχούσαν.

2.6.3 Η επιλογή του κοινού

Η περίοδος μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 70, είχε δει την υιοθέτηση πολιτικών που αποσκοπούσαν στη μείωση του μεγέθους της κυβέρνησης. Ακολούθησε μια περίοδος θεωρητικών συζητήσεων από συντηρητικούς οικονομολόγους. Μια λογική ήταν να μειωθεί η κυβερνητική γραφειοκρατία. Υπήρχαν δύο κύριες δηλώσεις από αυτούς τους θεωρητικούς. Πρώτων, είχε υποστηριχτεί ότι η γραφειοκρατία, περιόριζε την ελευθερία των ατόμων και η δύναμή της έπρεπε να περιοριστεί στο όνομα της ελεύθερης επιλογής. Η ελευθερία ήταν καλύτερη από την δουλεία και η επιλογή των πολιτών καλύτερη από την γραφειοκρατική διαταγή. Δεύτερον, αλλά σχετικό με το πρώτο, οι οικονομολόγοι υποστήριζαν ότι το παραδοσιακό μοντέλο της γραφειοκρατίας, δεν προήγαγε μια ισότιμη δομή από στόχους και ανταμοιβές, όπως στην αγορά. Είναι επιπλέον, αναμφισβήτητα, λιγότερο αποτελεσματικό από τις διαδικασίες της αγοράς. Αυτές οι τοποθετήσεις οδήγησαν στην ανάπτυξη της θεωρίας της επιλογής του κοινού. Όπως λέει το όνομα, η θεωρία υποστηρίζει την μεγιστοποίηση της επιλογής από τα άτομα και για την ατομική ελευθερία και για την αποτελεσματικότητα.

2.7 Συμπεράσματα

Το παραδοσιακό μοντέλο είχε τεράστια επιτυχία και χρησιμοποιήθηκε ευρέως από τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο. Και η θεωρία και η εφαρμογή είχαν καλά

σημεία. Σε σύγκριση με προηγούμενες μορφές που ήταν γεμάτες διαφθορά, ήταν πιο αποτελεσματικό και η ιδέα της επαγγελματικής εξυπηρέτησης ήταν σημαντική βελτίωση. Σήμερα όμως, λόγω των προβλημάτων του, το μοντέλο θεωρείται ξεπερασμένο, αν όχι απαρχαιωμένο.

Η παραδοσιακή γραφειοκρατία αναπτύχθηκε σε συγκεκριμένη στιγμή της βιομηχανικής ανάπτυξης. Τα συστήματα και οι τεχνολογίες τις ταιριάζουν σε μια πρώιμη εποχή. Αν το προσωπικό θεωρείται ότι είναι ρομπότ που ανταποκρίνεται σε οδηγίες, ότι δεν είναι έμπιστο στα πλαίσια της υπευθυνότητας να παίρνει αποφάσεις και ότι για κάθε απρόοπτο χρειάζονται κανόνες λειτουργίας, τότε το παραδοσιακό μοντέλο είναι κατάλληλο. Όμως, το σύστημα της ιεραρχίας δεν θεωρείται πλέον ότι λειτουργεί καλά είτε στο δημόσιο είτε στον ιδιωτικό τομέα. Το μοντέλο αυτό είχε καλή εφαρμογή στις μέρες του αλλά πλέον τα πράγματα έχουν αλλάξει.

Οι δύο θεωρητικοί πυλώνες της δημόσιας διοίκησης δεν είναι πλέον επαρκής να περιγράψουν την πραγματικότητα της κυβέρνησης. Η θεωρία του πολιτικού ελέγχου ήταν πάντα προβληματική. Η διοίκηση σημαίνει να ακολουθείς τις οδηγίες των άλλων και επιπλέον, είναι ανάγκη να υπάρχει μια μέθοδος του να δίνεις και να λαμβάνεις οδηγίες. Η θεωρία της δημόσιας διοίκησης απαιτεί ένα καθαρό διαχωρισμό ανάμεσα σε αυτούς που δίνουν οδηγίες και σε αυτούς που τις εκτελούν. Αυτό δεν ήταν ποτέ ρεαλιστικό και έγινε ακόμα λιγότερο με την αύξηση της κλίμακας και των ορίων της δημόσιας εξυπηρέτησης. Ο άλλος πυλώνας, η θεωρία της γραφειοκρατίας, δεν θεωρείται πλέον αποτελεσματική μορφή στους οργανισμούς. Δεν είναι ο μοναδικός καλύτερος τρόπος οργάνωσης και οι ανεπιθύμητες προεκτάσεις της, συγκέντρωση της δύναμης, μείωση της ελευθερίας, σφετερισμός της πολιτικής βούλησης, είναι χειρότερες από τις επιθυμητές ενέργειες. Το παραδοσιακό μοντέλο δημόσιας διοίκησης έχει βαθμιαία παραγκωνιστεί. Ενώ το καινούριο μοντέλο δεν έχει εγκατασταθεί πλήρως, είναι φανερό πως η προσοχή εστιάζεται στα αποτελέσματα παρά στη διαδικασία, στην υπευθυνότητα παρά στην υπεκφυγή και στη διαχείριση παρά στη διοίκηση.

Owen E. Hughes, 1998

Κεφάλαιο 3^ο

Νέα δημόσια διοίκηση

3.1 Εισαγωγή

Οι δεκαετίες του 1980 και 1990 είδαν την εμφάνιση μιας νέας τεχνοκρατικής προσέγγισης στο δημόσιο τομέα, ως απάντηση στις ανεπάρκειες του παραδοσιακού μοντέλου διακυβέρνησης. Αυτή η προσέγγιση ίσως ανακουφίζει κάποια από τα προβλήματα των προηγούμενων μοντέλων, αλλά επίσης σημαίνει δραματική αλλαγή στον τρόπο που λειτουργεί ο δημόσιος τομέας.

Η τεχνοκρατική προσέγγιση εμφανίστηκε με διάφορα ονόματα αλλά αυτά που κυρίως επικράτησαν είναι «Νέα Δημόσια Διοίκηση» και «Τεχνοκρατία». Τα διάφορα ονόματα για τη νέα δημόσια διοίκηση αντανακλούν διαφορετικές απόψεις για το τι συμβαίνει, αλλά υπάρχουν και κοινά σημεία. Πρώτον, όπως και να ονομάζεται το μοντέλο, παρουσιάζει μια σημαντική μεταβολή από το παραδοσιακό μοντέλο με περισσότερη προσοχή στην επίτευξη των αποτελεσμάτων και στην προσωπική ευθύνη των υπαλλήλων.

Δεύτερον, υπάρχει μια φανερή πρόθεση μετακίνησης από την κλασσική γραφειοκρατία. Μια πρόθεση να γίνουν οι οργανισμοί, το προσωπικό και οι συνθήκες εργασίας πιο ευέλικτοι.

Τρίτον, οι προσωπικοί σκοποί και οι σκοποί των οργανισμών πρέπει να είναι φανεροί κι αυτό επιτρέπει τη μέτρηση των κατορθωμάτων τους μέσα από δείκτες επίτευξης. Παρόμοια, υπάρχει πιο συστηματική εκτίμηση των προγραμμάτων.

Τέταρτον, το παλιότερο προσωπικό, είναι πιο πιθανό να είναι πολιτικά αφοσιωμένο στην κυβέρνηση, παρά να είναι ουδέτερο.

Πέμπτον, οι λειτουργίες της κυβέρνησης είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίζουν έλεγχο από την αγορά. Η ανάμειξη της κυβέρνησης δε σημαίνει πάντα κυβερνητική πρόβλεψη μέσα από γραφειοκρατικά μέσα.

Έκτον, υπάρχει μια τάση προς τη μείωση των κυβερνητικών λειτουργιών μέσω της ιδιωτικοποίησης και άλλων μορφών ελέγχου από την αγορά, σε πολλές περιπτώσεις πολύ ριζικές. Αυτά τα έξι σημεία συνδέονται στο εξής, ότι όταν η

προσοχή στραφεί από τη διαδικασία στο αποτέλεσμα, κάθε επιτυχημένο βήμα είναι απαραίτητο.

3.2 Νέα Δημόσια Διοίκηση

Η άφιξη της νέας δημόσιας διοίκησης, σημαδεύει μια μετατόπιση από τις παλαιότερες μορφές. Είναι φανερό στην θεωρία και στην πράξη ότι στόχος είναι η μείωση του κόστους σε αντίθεση με τις παλαιότερες μορφές. Αντί να υπάρχει μια τεχνική εξειδίκευση στην δημόσια διοίκηση, όπως στο παλιό μοντέλο, η νέα δημόσια διοίκηση στοχεύει στην αντικατάσταση. Αντί να υπάρξουν διαμορφώσεις στο δημόσιο τομέα, η νέα δημόσια διοίκηση προχωράει σε μεταμόρφωση του και στη σχέση ανάμεσα στην κοινωνία και την κυβέρνηση.

Υπάρχουν διάφορες εξηγήσεις που αφορούν το γιατί εμφανίστηκε η νέα θεωρία. Ο Hood αναφέρει τέσσερις πιθανότητες : πρώτον, ως μία ‘μόδα’, δεύτερον, ως ‘αντικείμενο λατρείας’, η ατελείωτη αναγέννηση, αντί για τις επαναλαμβανόμενες αποτυχίες, την ιδέα ότι η συνεχής επιτυχία κατακτάται από την πρακτική συγκεκριμένων ειδών τελετουργίας, τρίτον, ως μία ‘έλξη των αντιθέσεων’ και τέταρτον, ως μία απάντηση σε ένα σύνολο ειδικών κοινωνικών συνθηκών, οι οποίες περιλαμβάνουν αλλαγές στο εισόδημα και την κατανομή, το μετά-βιομηχανικό σύστημα. Αν και κανένα από αυτά δεν υποστηρίχτηκε από τον ίδιο ότι είναι πολύ καλές εξηγήσεις, εκτός από την τελευταία, ο Hood παραλείπει μια πιο απλή εξήγηση.

Ο κύριος λόγος για την έκλειψη του παραδοσιακού μοντέλου, είναι απλά ότι δεν λειτουργούσε πλέον και αυτό ήταν ευρέως γνωστό. Οι κυβερνήσεις το συνειδητοποίησαν αυτό πρώτες και άρχισαν να αμφισβητούν κάποιες από τις βασικές πεποιθήσεις του παραδοσιακού μοντέλου. Άρχισαν να προσλαμβάνουν οικονομολόγους ή ανθρώπους εκπαιδευμένους στη διοίκηση αντί για απλούς υπαλλήλους, δανείστηκαν διοικητικές τεχνικές από τον ιδιωτικό τομέα, αφήνοντας πίσω τη διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στη δραστηριότητα του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, μειώνοντας τα κόστη και ξεκινώντας αλλαγές στις συνθήκες εργασίας. Οι κυβερνήσεις ήρθαν αντιμέτωπες με τη μείωση των πραγματικών εσόδων, αλλά με τις πολιτικές απαιτήσεις να διατηρούν τις υπηρεσίες στο ίδιο επίπεδο. Υπό τέτοιες συνθήκες, η μόνη λύση ήταν να αυξηθεί η παραγωγικότητα. Όταν οι θεωρίες υποστηρίζουν ότι η γραφειοκρατική διάταξη δεν είναι επαρκής, όταν οι οικονομικές θεωρίες δείχνουν το ίδιο πράγμα, δεν είναι παράξενο που οι πολιτικοί

άρχισαν να ρωτούν άβολες ερωτήσεις. Γιατί πρέπει οι δημόσιοι υπάλληλοι να έχουν μονιμότητα, ευ' όρου ζωής εργασία, ενώ κανείς άλλος δεν έχει; Γιατί να μην προσλαμβάνονται επί σύμβαση; Αν κάποιος είναι υπεύθυνος να κάνει μια εργασία, γιατί είναι τόσο λάθος να ελεγχθεί αν έχει εκτελεστεί; Οι δημόσιες υπηρεσίες είχαν χάσει την υποστήριξη του κοινού σε τέτοια έκταση, ώστε οι κυβερνήσεις βρήκαν αντίσταση στις αλλαγές, οι οποίες κάποτε θεωρούνταν ότι καταστρέφουν την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας. Και μόλις η αλλαγή ξεκίνησε, οι διάφορες εκφάνσεις του παραδοσιακού μοντέλου διαλύθηκαν.

Υπάρχουν διάφορα σενάρια για το τι περιλαμβάνεται στη νέα δημόσια διοίκηση. Το OECD (Organization for Economic Co-operation and Development, δηλαδή Οργανισμός για Οικονομικές Συνεργασίες και Ανάπτυξη) αναφέρει ως κύρια στοιχεία : 1) βελτίωση των ανθρώπινων πηγών, 2) ανάμιξη του προσωπικού στη λήψη αποφάσεων, 3) χαλάρωση των κανόνων, αλλά θέτοντας στόχους εκπλήρωσης, 4) χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών, 5) υπηρεσίες για τους πελάτες, 6) επιβάρυνση των χρηστών, 7) αποδέσμευση, 8) αναρρύθμιση των μονοπωλίων.

Ο Massey υποστηρίζει ότι οι διαμορφώσεις είχαν διάφορους σκοπούς:

- Να μειώσουν το ρόλο και την έκταση της πολιτείας, ώστε να τονιστεί αυτός του δημόσιου τομέα.
- Να διευκολύνουν την απόκτηση των επιχειρηματικών δεξιοτήτων και δραστηριοτήτων στην κοινωνία.
- Να προλάβουν την επέκταση του δημόσιου τομέα.
- Να αναλύσουν πολλές (κυρίως οικονομικές) πολιτικές αποφάσεις και την ανάθεση τους σε ειδικούς επαγγελματίες, παρά την ιδιοτροπία των πολιτικών και των γραφειοκρατών να είναι στη σκλαβιά των ομάδων αυτοεξυπηρέτησης.
- Να ενισχύσουν τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα με τις καλύτερες τεχνικές του ιδιωτικού τομέα έτσι ώστε να φέρει την πειθαρχία και τις ευκολίες από την αγορά στις δραστηριότητες της πολιτείας.
- Να περιχαρακώσουν τα όρια ανάμεσα στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, με τέτοιο τρόπο ώστε οι ατομικές ελευθερίες να είναι προστατευμένες από τα απαράγραπτα δικαιώματα ιδιοκτησίας, τα οποία δρουν ως προπύργιο απέναντι στη δύναμη της πολιτείας.

Ο Hood δίνει περισσότερη σημασία στις εσωτερικές αλλαγές και θεωρεί το τεχνοκρατικό πρόγραμμα ότι περιλαμβάνει επτά κύρια σημεία.

1. Επαγγελματική διοίκηση στο δημόσιο τομέα. Αυτό σημαίνει να διοικούν άτομα που έχουν εξειδικευμένες γνώσεις ή όπως λέει ο Hood, ενεργός, εμφανής, διακριτικός έλεγχος των οργανισμών από κατάλληλα άτομα. Η τυπική δικαιολογία για αυτό είναι ότι η υπευθυνότητα απαιτεί ανάθεση εργασίας για το συγκεκριμένο πράγμα.
2. Σαφή όρια και μέτρα της επίδοσης. Αυτό απαιτεί οι σκοποί και οι στόχοι της επίδοσης να είναι καθορισμένοι και δικαιολογείται από τους υποστηρικτές ότι η υπευθυνότητα απαιτεί καθαρές δηλώσεις στόχων, η επάρκεια απαιτεί μια σκληρή ματιά στους σκοπούς.
3. Μεγαλύτερη έμφαση στον έλεγχο του αποτελέσματος. Οι πηγές απευθύνονται σε περιοχές σύμφωνα με τη μετρημένη επίδοση, εξαιτίας της ανάγκης για εμφανή αποτελέσματα, παρά για τις διαδικασίες.
4. Μία μεταβολή του επιμερισμού των μονάδων στο δημόσιο τομέα. Αυτό περιλαμβάνει τον διαχωρισμό των μεγάλων οντοτήτων σε εταιρικής μορφής μονάδες, οι οποίες χρηματοδοτούνται χωριστά και συνεργάζονται η μία με την άλλη. Αυτό απαιτείται από την ανάγκη να δημιουργηθεί μία εύχρηστη μονάδα και για να αποκτηθεί επάρκεια πλεονεκτημάτων και προνομίων τόσο μέσα όσο και έξω από το δημόσιο τομέα.
5. Μία μεταβολή σε μεγαλύτερο ανταγωνισμό στο δημόσιο τομέα. Αυτό περιλαμβάνει τη μετακίνηση σε όρους συμβολαίου δημόσια προσφερόμενες διαδικασίες και αιτιολογείται ως χρήση του ανταγωνισμού σαν μία λύση για χαμηλότερο κόστος και καλύτερα αποτελέσματα.
6. Έμφαση στο στυλ του ιδιωτικού τομέα στην πρακτική της διοίκησης. Αυτό περιλαμβάνει μετακίνηση από την αυστηρότητα του δημόσιου τομέα και χρήση της επιβράβευσης.
7. Έμφαση για περισσότερους κανόνες και φειδωλότητα στη χρήση των πηγών. Ο Hood προσβλέπει σε μείωση του κόστους, αύξηση στους εργασιακούς κανόνες και όλα αυτά για να γίνονται περισσότερα πράγματα με λιγότερες απώλειες.

3.3 Σχέσεις πολιτικών – κοινού

Το παραδοσιακό μοντέλο είχε υποστεί κριτική για την ανεπαρκή αντίληψη της σχέσης ανάμεσα στη γραφειοκρατία και την πολιτική ηγεσία. Στη θεωρία, απαιτείται διαχωρισμός ανάμεσα σε αυτούς που δίνουν οδηγίες και αυτούς που τις εκτελούν. Το κύριο χαρακτηριστικό του τεχνοκρατικού μοντέλου είναι ότι η ευθύνη έγκειται στους μάνατζερ για τα αποτελέσματα. Αυτό σημαίνει ότι η σχέση ανάμεσα στους μάνατζερ και τους πολιτικούς και η σχέση ανάμεσα στους μάνατζερ και το κοινό πρέπει να αλλάξει.

Στο παραδοσιακό μοντέλο η σχέση με την πολιτική ηγεσία ήταν στενή και τεχνική, αφεντικού και υπηρέτη. Στο νέο μοντέλο, η σχέση ανάμεσα στον πολιτικό και τον μάνατζερ είναι πιο ρευστή και πιο στενή από πριν.

Ακόμη και αν το νέο μοντέλο είναι διαφορετικό από άλλες μορφές εξαιτίας της πολιτικής εξουσίας, είναι ακόμα διαχείριση παρά διοίκηση. Οι διαχειριστές εμπλέκονται πλέον σε θέματα πολιτικής, είναι πιο συχνά υπεύθυνοι και πληρώνουν χάνοντας τη δουλειά τους αν κάτι πάει λάθος. Η Δημόσια Διαχείριση έχει πλέον γίνει μία μορφή πολιτικής διαχείρισης και οι σχέσεις με τους πολιτικούς αρχηγούς έχουν αλλάξει.

3.4 Κριτική για τη Νέα Δημόσια Διοίκηση

Η κριτική του τεχνοκρατικού μοντέλου έχει κάποια βάσιμα σημεία αλλά δεν είναι πειστικά ή τουλάχιστον δεν έχουν αποδειχτεί. Είναι πιθανό να αντιληφθεί κανείς κάποιο κίνδυνο στην υιοθέτηση του μοντέλου. Όμως η πραγματική δοκιμασία είναι η λειτουργία του νέου μοντέλου σε σύγκριση με το παλιό.

Αντί να κρίνουμε τη θεωρητική βάση του νέου προγράμματος, θα ήταν χρήσιμο να συγκρίνουμε το σχετικό θεωρητικό παρελθόν των δύο μοντέλων. Η θεωρητική βάση του παραδοσιακού διοίκησης που αναφέρθηκε προηγουμένως ότι είναι η γραφειοκρατία του Weber, τώρα ευρέως θεωρείται απαρχαιωμένη στον τομέα της οργανωτικής συμπεριφοράς. Το τεχνοκρατικό μοντέλο, το οποίο είναι βασισμένο στην οικονομική και ιδιωτική διοίκηση, έχει θεωρητική καταγωγή, όπως και το παραδοσιακό μοντέλο.

Το τεχνοκρατικό πρόγραμμα είναι αρκετά απλό. Οι κυβερνήσεις παρέχουν σπάνιες πηγές σε δημόσια προγράμματα και θέλουν να ξέρουν ότι οι κοινωνικοί σκοποί εξυπηρετούνται με αποτελεσματικό και δραστικό τρόπο. Οι συλλογικές τεχνικές μπορούν να καθορίσουν τι κάνουν οι υπηρεσίες, ο προγραμματισμός του προϋπολογισμού σημαίνει ότι οι σπάνιες πηγές μπορούν να προωθηθούν, οι δείκτες της επίδοσης, μετρούν κατά πόσο έχουν επιτευχθεί οι στόχοι και οι αλλαγές στο προσωπικό αυξάνουν την ευελιξία έτσι ώστε οι πιο ικανοί να αμείβονται και οι ανεπαρκείς να απομακρύνονται. Ενώ καμία θεωρία δεν αναμένεται να εφαρμόζει τέλεια, το σημαντικό όμως είναι ότι το παλιό σύστημα ήταν φτωχό σε όλα αυτά τα σημεία.

Είναι αναπόφευκτο ότι θα υπάρξουν προβλήματα με το νέο μοντέλο και σε ορισμένες περιπτώσεις ίσως είναι μεγαλύτερα από τα προβλήματα του παλιού μοντέλου. Όμως, φαίνεται ότι θα υπάρξουν λιγότερα προβλήματα από ότι αν αντικατασταθεί το μοντέλο. Και τέλος, όταν προβλήματα προκύπτουν, δεν είναι λύση η επιστροφή στο παραδοσιακό μοντέλο.

3.5 Συμπεράσματα

Η τεχνοκρατία δεν έχει εγκατασταθεί τελείως. Αυτή τη στιγμή, η δημόσια εξυπηρέτηση περιέχει στοιχεία και των δύο μοντέλων. Όμως, η λογική έχει εδραιωθεί και η τεχνοκρατία είναι πιο κοντά σε αυτό που πραγματικά θέλουν οι κυβερνήσεις που είναι το μέγιστο της εξυπηρέτησης με το μικρότερο διοικητικό κόστος, χωρίς μεγάλη ανησυχία για τα μέσα που χρησιμοποιούνται.

Η συζήτηση για τη νέα δημόσια διοίκηση και την τεχνοκρατία, αναπτύσσει μεγαλύτερα ερωτήματα για το ρόλο της δημόσιας εξυπηρέτησης και το ρόλο της κυβέρνησης στην κοινωνία. Η δημόσια εξυπηρέτηση είναι εδώ, σε τελική ανάλυση, για να διαχειριστεί τους κοινωνικούς σκοπούς, όπως έχουν αποφασιστεί από τους πολίτες, εκφράζοντας τις επιθυμίες τους μέσα από την πολιτική διαδικασία. Το πόσο καλά τα καταφέρνει έχει επιπτώσεις στην κλίμακα της κοινωνικής δραστηριότητας. Η τεχνοκρατία δε σημαίνει σφετερισμός της κυβέρνησης από τους τεχνοκράτες, μία μείωση της υπευθυνότητας ή ελάττωση της δημοκρατίας. Όλες οι τεχνοκρατικές αλλαγές γίνονται για να επιτευχθούν οι κοινωνικοί σκοποί με πιο αποτελεσματικό τρόπο, παρέχοντας περισσότερες και καλύτερες πληροφορίες σε αυτούς που παίρνουν αποφάσεις. Σε τελική ανάλυση, αυτοί που παίρνουν αποφάσεις είναι πολιτικοί που

εργάζονται στις δημόσιες υπηρεσίες σε μια διαδικασία αλληλεπίδρασης που ονομάζεται διοίκηση.

Αυτό που αναφέρεται ίσως είναι μία νέα θεωρία διοίκησης, αλλά μέχρι εδώ είναι μια θεωρία δημόσιας διοίκησης και όχι γενικής. Η αποτελεσματικότητα ως κριτήριο, κάνει την υιοθέτηση της τεχνοκρατικής προσέγγισης απαραίτητη, αλλά το είδος της διοίκησης πρέπει να είναι ειδικό στις συνθήκες του δημόσιου τομέα. Η δημόσια διοίκηση δε θα προέρχεται απλώς από τη μεταφορά στοιχείων των τεχνικών του ιδιωτικού τομέα στο δημόσιο, αλλά από ότι συνεπάγεται η γενική διοικητική λειτουργία, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της διοίκησης στο δημόσιο τομέα και η καταγωγή από ένα νέο σύστημα διοίκησης, το οποίο ταιριάζει στον τομέα.

Η αποτελεσματικότητα των πρόσφατων αλλαγών στη δημόσια εξυπηρέτηση δεν θα γίνουν αμέσως εμφανής, αλλά δεν υπάρχει αμφιβολία ότι όλο το στυλ έχει αλλάξει σημαντικά από τη δεκαετία του 60 και 70. Οι αλλαγές είναι αποτέλεσμα της συνειδητοποίησης ότι η αυστηρή γραφειοκρατία ήταν ανεπαρκής και αναποτελεσματική. Αν συγκεκριμένα σημεία των διαμορφώσεων δεν λειτουργούν, είναι πιθανότερο ότι θα υπάρξουν περεταίρω αλλαγές προς την τεχνοκρατική κατεύθυνση, από το να γυρίσουμε πίσω στο παραδοσιακό μοντέλο.

Η κατεύθυνση των μελλοντικών αλλαγών είναι εύκολο να κατανοηθούν. Είναι πιθανό ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να γίνουν «επιχειρηματίες» και να αναπτύξουν καινοτόμους τρόπους παροχής υπηρεσιών. Αυτό θα περιλαμβάνει μείωση της κυβερνητικής πρόβλεψης μέσω της γραφειοκρατίας και παροχή υπηρεσιών μέσω άλλων μέσων που περιλαμβάνει ο ιδιωτικός τομέας. Αυτό μπορεί να είναι πιο δημιουργικό, πιο δυναμικό αλλά θα σημαίνει περαιτέρω μεταμόρφωση στο δημόσιο τομέα. Μόλις η αλλαγή γίνει αποδεκτή είναι δύσκολο να σταματήσει. Οι δημόσιες υπηρεσίες ήταν αξιοσημείωτα σταθερές για το περισσότερο μέρος του αιώνα, αλλά πλέον δεν είναι πιθανό ότι αυτή η στασιμότητα θα επιστρέψει.

Η συζήτηση για την τεχνοκρατία είναι ενδιαφέρουσα, και ουσιαστικά και ως μέρος μια μεγαλύτερης συζήτησης για το μέλλον του δημόσιου τομέα. Ο νέος τεχνοκρατικός σκελετός υπόσχεται πολλά, αλλά φυσικά όλα όσα υπόσχεται δεν είναι πιθανόν να επιτευχθούν. Αυτό που μένει να ερευνηθεί, είναι εάν τα καλύτερα σημεία του παλιού μοντέλου, ο επαγγελματισμός, η αμεροληψία, τα υψηλά ηθικά όρια, η

απουσία διαφθοράς, μπορούν να διατηρηθούν μαζί με τις βελτιώσεις που υπόσχεται το νέο τεχνοκρατικό μοντέλο.

Owen E. Hughes, 1998

Κεφάλαιο 4^ο

Η χρήση της τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.1 Η τεχνολογία στη διοίκηση

Το διαδίκτυο πλέον είναι ένα αγαθό για όλους, καθώς λίγο πολύ όλοι έχουν πρόσβαση σε αυτό. Από την άλλη, οι συναλλαγές με το δημόσιο είναι δύσκολες και χρονοβόρες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης αποκτούν μία ολοένα αυξανόμενη δυναμική. Δυναμική που φέρνει στους πολίτες ενημέρωση και χρήσιμες υπηρεσίες, οι οποίες διευκολύνουν την ολοκλήρωση απλών και σύνθετων διαδικασιών, από την έκδοση ενός πιστοποιητικού γέννησης μέχρι την ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης.



(Πηγή : stathishaikalis.blogspot.com)

Μέσω ενός προσεκτικού συνδυασμού εργαλείων, υποδομής και τεχνολογιών, είναι δυνατόν να αναβαθμιστεί συνολικά η λειτουργία των κρατικών/δημόσιων

υπηρεσιών, να εξοικονομηθούν χρόνος και χρήμα, αλλά και να ενισχυθούν η διαφάνεια και η υπευθυνότητα, έννοιες που στις μέρες μας έχουν αποκτήσει ακόμη μεγαλύτερη σημασία. Οι περισσότερες κυβερνήσεις παγκοσμίως, έχουν εδώ και χρόνια ξεκινήσει σχετικές προσπάθειες, εστιάζοντας στην πληροφόρηση και την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Άλλωστε, αμφότεροι έχουν πλέον εξοικειωθεί με τις νέες τεχνολογίες και απαιτούν εύχρηστες υπηρεσίες, που μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με τις ανάγκες τους.

4.2 Κίνδυνοι

Εκτός όμως από τα θετικά που έχει η χρήση της τεχνολογίας στη Δημόσια Διοίκηση, υπάρχουν και ορισμένοι κίνδυνοι.

Ένας από αυτούς τους κινδύνους είναι η αστοχία της προσπάθειας να βάλουμε συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση. Είναι ο κίνδυνος ο οποίος είναι συνηθισμένος οπουδήποτε κανένας προσπαθεί να εισάγει τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Πάρα πολύ συχνά γίνεται το λάθος να προσπαθούμε να εφαρμόσουμε λύσεις τις οποίες οι υπάρχουσες διοικητικές δομές δεν είναι κατάλληλες να υποστηρίξουν.

Ένας ακόμη κίνδυνος έχει να κάνει με την ίδια την τεχνολογία. Τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ειδικά στην δημόσια διοίκηση, έχουν ένα χαρακτηριστικό που δεν έχουν όλα τα έργα πληροφορικής. Συνήθως είναι μεγάλα έργα. Και είναι μεγάλα γιατί αφορούν πολύ μεγάλους αριθμούς. Αφορούν μεγάλες κατηγορίες πολιτών και επομένως μεγάλα πλήθη.

Η πιθανότητα να αστοχήσει ένα μεγάλο έργο είναι πολύ μεγαλύτερη από το να αστοχήσει ένα μικρό. Είναι προτιμότερο μια στρατηγική ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να αντιμετωπίζει μικρά κομμάτια.

Στην ίδια κατηγορία κινδύνων είναι και η επιλογή να χρησιμοποιούνται πολλές φορές τεχνολογίες οι οποίες δεν είναι πολύ ώριμες. Είναι κοινό χαρακτηριστικό των εταιριών πληροφορικής να προσπαθούν να προωθήσουν τις πιο καινούριες τεχνολογικά λύσεις. Πολλές φορές όμως, ίσως είναι προτιμότερο να πηγαίνει κανείς με μια πιο παλαιά και δοκιμασμένη λύση.

Ο πιο σημαντικός κίνδυνος, ίσως είναι αυτός που προέρχεται από τους ανθρώπους. Αυτόν τον παράγοντα μπορεί να τον δει κάποιος εσωτερικά και εξωτερικά.

Εσωτερικά, εννοούμε το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στον δημόσιο τομέα. Είναι το ανθρώπινο δυναμικό έτοιμο να θέσει αποτελεσματικά σε παραγωγική λειτουργία συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μεγάλη κλίμακα; Το ήδη υπάρχον στελεχιακό δυναμικό, πρέπει να επιμορφωθεί κατάλληλα, για να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί ως έμπειρος χρήστης τέτοιων τεχνολογιών και πρέπει να περάσει αρκετός χρόνος γι' αυτό.

Υπάρχει, επίσης ο κίνδυνος, όταν περνάει κανείς σε τέτοιες μορφές τεχνολογιών, προσωπικό συνήθως ηλικιακά μεγαλύτερο ή και μορφωτικά χαμηλότερο, να απαξιωθεί. Έτσι, οδηγούμαστε σε αντίδραση στην αλλαγή από αυτά τα άτομα. Μια λύση είναι, να προσπαθήσει κανείς έγκαιρα να μετεξελίξει αυτόν τον κόσμο σε άλλες εργασιακές απασχολήσεις.

Από την άλλη, εξωτερικά εννοούνται οι πολίτες. Πολλές φορές, στη σχεδίαση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δε λαμβάνονται υπόψη οι πραγματικές ανάγκες των χρηστών.

Συνέδριο <<Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές>>, 2007



(Πηγή : futuregov.asia)

4.3 Έργα Δημόσιας Διοίκησης – Η Κοινωνία της Πληροφορίας

Η έκρηξη στον τομέα των νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα των επικοινωνιών, έχει προκαλέσει φαινόμενα που θέτουν την οργάνωση και λειτουργία ολόκληρης της κοινωνίας και του κράτους σε νέες βάσεις. Το διαδίκτυο έχει ανατρέψει τις παραδοσιακές λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης σε όλο τον κόσμο και με μεγάλη ταχύτητα διαφοροποιεί ριζικά και τις απαιτήσεις των πολιτών από την κρατική διοίκηση. Η χώρα μας, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που της παρέχει η συμμετοχή της στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με συγκεκριμένα προγράμματα διαμορφώνει τις προϋποθέσεις για να ανταποκριθεί με επιτυχία στις νέες απαιτήσεις.

Η μεταβίβαση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί ένα δύσκολο αλλά επιτεύξιμο εγχείρημα που θα οδηγήσει στην εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την ύπαρξη μιας νέας σχέσης μεταξύ κράτους και πολιτών τόσο σε εθνικό όσο και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτή η προσπάθεια επικεντρώνεται στη σταδιακή αναμόρφωση της Διοίκησης μέσα από τη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και δράσεων που στοχεύουν

- ο Στον εσωτερικό διοικητικό εκσυγχρονισμό μέσω της μείωσης του ελλείμματος επικοινωνίας/συνεργασίας μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών,
- ο Στην παροχή υπηρεσιών που εστιάζουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
- ο Στη ψηφιακή σύγκλιση και τη δημιουργία ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας μεταξύ των ευρωπαϊκών διοικήσεων.

Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α στην κατεύθυνση χρησιμοποίησης των νέων τεχνολογιών και ιδίως της πληροφορικής προς τον σκοπό της βελτίωσης των λειτουργιών και του



τρόπου παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προωθεί στο πλαίσιο της αναθεώρησης του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», την ένταξη νέων έργων, τα οποία είναι αναγκαία για την παροχή ηλεκτρονικών

υπηρεσιών και τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις.

Τέλος η ανασυγκρότηση και η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης που αποτελεί στρατηγική επιλογή και προτεραιότητα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α και που πηγάζει από τη βαθιά επίγνωση ότι σήμερα η δημόσια αποτελεί τον κυριότερο περιοριστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας, επιδιώκεται με μια πληθώρα επιχειρησιακών προγραμμάτων τα οποία αναλύονται παρακάτω. (<http://www.infosoc.gr>)

4.3.1 Επιχειρησιακά προγράμματα

4.3.1.1 Έργο «Semantic gov»



Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών της για την προώθηση των στόχων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που έχουν τεθεί σε εθνικό ευρωπαϊκό επίπεδο και θέλοντας να συμβάλλει ενεργά και να παρακολουθήσει από κοντά τις εξελίξεις των τεχνολογιών αιχμής στον τομέα της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, συμμετέχει με την ιδιότητα του «εταίρου - χρήστη» (user partner) στο ερευνητικό έργο **«Semantic gov: Παρέχοντας ολοκληρωμένες δημόσιες υπηρεσίες στον πολίτη σε εθνικό και παν-ευρωπαϊκό επίπεδο με τη χρήση των αναδυόμενων τεχνολογιών Semantic Web»** («Providing integrated public to citizens at the national and pan-European level with the use of emerging Semantic web technologies»).

Το έργο αυτό υποβλήθηκε προς ένταξη στο «Στρατηγικό στόχο 2.4.9. ICT Research for Innovative Government», του προγράμματος Πλαισίου 6 (2000-2006)

της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μετά την αξιολόγηση από την αρμόδια επιτροπή της Ένωσης έλαβε την 7^η θέση μεταξύ των συνολικά 77 υποβληθέντων έργων και ως εκ τούτου εξασφάλισε τη χρηματοδότησή του, η οποία συνολικά ανέρχεται στο ποσό των 2.700.000€. Το έργο εκτελείται από Κοινοπραξία, στην οποία συμμετέχουν τέσσερα ευρωπαϊκά ερευνητικά ιδρύματα και πανεπιστήμια, τέσσερις εταιρίες πληροφορικής διεθνούς κύρους και τρεις κυβερνητικοί φορείς.

Το έργο SemanticGov στοχεύει στη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών (λογισμικό, μοντέλα, υπηρεσίες, κτλ), οι οποίες θα καταστήσουν εφικτή την προσφορά υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση με τη χρήση τεχνολογιών σημασιολογικού ιστού. Μέσω της καινοτόμου αυτής υποδομής, το εν λόγω έργο θα συντελέσει στην αντιμετώπιση των μακροχρόνιων προκλήσεων για τις Δημόσιες Διοικήσεις, όπως η επίτευξη της διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών εντός μιας χώρας αλλά και μεταξύ περισσότερων χωρών.

Στα πρώτα στάδια του έργου αναπτύχθηκε το πρότυπο GEA (Governance Enterprise Architecture), που αποτελεί μεθοδολογικό εργαλείο ανάλυσης των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ των συνεργαζόμενων δημόσιων διοικητικών συστημάτων, που εμπλέκονται στην παροχή ορισμένης ηλεκτρονικής πανευρωπαϊκής υπηρεσίας.

Ειδικότερα, το έργο επικεντρώνεται στην πλευρά της ζήτησης υπηρεσιών από τους πελάτες της Δημόσιας Διοίκησης (πολίτες-επιχειρήσεις). Η προσοχή του εστιάζεται σε τρία σημαντικά προβλήματα/προκλήσεις της Δημόσιας Διοίκησης:

1. Προσδιορισμός και εντοπισμός των αναγκαίων υπηρεσιών
2. Κατανόηση, εκτέλεση και έλεγχος της ροής εργασίας σύνθετων υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν περισσότερες από μία εμπλεκόμενες διοικητικές υπηρεσίες
3. Επικοινωνία με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις.

Συμπερασματικά, η υλοποίηση του έργου SemanticGov, αποτελεί μια νέα πρόταση που καλύπτει συνολικά τους στόχους που τέθηκαν παραπάνω και αποσκοπεί στην παροχή «έξυπνων» υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Σημασιολογικού Ιστού. Κατ’

αυτόν τον τρόπο διευκολύνεται η συνεργασία μεταξύ των Δημόσιων Οργανώσεων τόσο σε εθνικό, όσο και σε υπερεθνικό επίπεδο.(<http://www.infosoc.gr>)

4.3.1.2 Ψηφιακή στρατηγική

Το 2005, καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική για τη χώρα που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013. Έχοντας θέσει τους στρατηγικούς στόχους, η Επιτροπή Πληροφορικής η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, ακολούθησε τέσσερα βήματα προκειμένου να χαράξει την ψηφιακή πορεία της χώρας για την περίοδο 2006-2013:

- **Βήμα 1^ο:** διάγνωση-εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών της χώρας.
- **Βήμα 2^ο:** ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν την Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- **Βήμα 3^ο:** μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- **Βήμα 4^ο:** διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και οικονομίας.



Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος, διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή απαντά στις προκλήσεις της Δ΄ Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με τη νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την

Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο. (<http://www.infosoc.gr>)

4.3.1.3 i2010



Τον Ιούνιο του 2010 εγκαινιάστηκε η i2010 - η ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010 – που αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Η i2010 βασίζεται σε τρεις προτεραιότητες:

- Την υλοποίηση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας που θα ενθαρρύνει μια ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης
- Την ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα στις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας
- Μια ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, η οποία δίνει προτεραιότητα στην αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής.

Η i2010 αποτελεί την πρώτη πρωτοβουλία της Επιτροπής που εγκρίνεται στο πλαίσιο της ανανεωμένης εταιρικής σχέσης της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Η εν λόγω στρατηγική αποτελεί τη συνέχεια των δύο σχεδίων δράσης «e-Europe 2002» και «e-Europe 2005» που προέβλεπαν τις ενέργειες προς εφαρμογή για την προώθηση των ΤΠΕ στην Ευρώπη. (<http://europa.eu>)

4.3.1.4 e-Europe

Η μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία της γνώσης θεωρείται ότι θα αποτελέσει ισχυρό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης, ανταγωνιστικότητας και απασχόλησης. Θα συντελέσει επίσης στη βελτίωση ποιότητας ζωής των πολιτών και του περιβάλλοντος. Για τη δημιουργία αυτής της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους» η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 1999 ανέλαβε την πρωτοβουλία eEurope, την οποία ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος του 2000). Εντάσσεται στο πλαίσιο της λεγόμενης «στρατηγικής της Λισσαβόνας», στην οποία καθορίζεται ως στόχος για την Ευρωπαϊκή Ένωση να γίνει, μέχρι το 2010, η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης παγκοσμίως. Βασικοί στόχοι της εν λόγω πρωτοβουλίας είναι:

- Η είσοδος όλων των πολιτών, νοικοκυριών, επιχειρήσεων, σχολείων και δημοσίων υπηρεσιών στην ψηφιακή εποχή και η απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δικτύου
- Η καλλιέργεια ψηφιακού πνεύματος, υποστηριζόμενου από επιχειρηματικό πνεύμα ανοικτό στις τεχνολογίες πληροφοριών
- Η τοποθέτηση της κοινωνίας της πληροφορίας στην υπηρεσία της κοινωνικής ένταξης.

Για να επιτευχθούν οι ανωτέρω στόχοι, η Επιτροπή ενέκρινε τον Μάιο του 2000 το σχέδιο δράσης eEurope 2002. Οι βασικές ενέργειες αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη φθηνότερου, ταχύτερου και ασφαλούς Διαδικτύου, στην προώθηση των επενδύσεων κεφαλαίων και ανθρώπινου δυναμικού και στην τόνωση της χρήσης Διαδικτύου.



Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 είναι διάδοχος του eEurope 2002. Το eEurope 2005, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, έχει ως κεντρικό άξονα την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές, την ενίσχυση της ασφάλειας των δικτύων και τη διάδοση της χρήσης των τεχνολογιών των πληροφοριών στη δημόσια διοίκηση (ηλεκτρονική διακυβέρνηση). (<http://europa.eu>)

4.3.1.5 Πρόγραμμα MODINIS (2003-2006): συνέχεια του eEurope 2005

Στόχος του MODINIS είναι να δώσει συνέχεια στο δράσης eEurope 2005, με τη διάδοση των ορθών πρακτικών, τη σύγκριση των επιδόσεων των κρατών μελών και την υποστήριξη της δράσης για την ευαισθητοποίηση και επομένως για την ενίσχυση ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριών. (<http://europa.eu>)

4.3.1.6 Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Η ανασυγκρότηση και η πραγματική επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί στρατηγική επιλογή και προτεραιότητα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Η πολιτική αυτή πηγάζει από τη βαθιά επίγνωση ότι η Δημόσια Διοίκηση, σήμερα, αποτελεί τον κυριότερο περιοριστικό παράγοντα για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο της χώρας. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής (Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης-Γ.Γ.Δ.Δ & Η.Δ., 2005).

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» που εκπονείται κάθε 3 χρόνια από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, στοχεύει στην προσαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη διαρκή βελτίωσή της με την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Περιλαμβάνει δράσεις και έργα για την εφαρμογή μιας μεταρρυθμιστικής στρατηγικής που επιδιώκει μια νέα Δημόσια Διοίκηση που θα λειτουργήσει με διαφάνεια και αξιοκρατία και θα προσφέρει στον πολίτη και τις επιχειρήσεις ποιοτικές υπηρεσίες με την αξιοποίηση νέων προτύπων διοίκησης και Εξελιγμένων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής μέσω του προγράμματος δίνεται η δυνατότητα στους φορείς της Διοίκησης (κυρίως Υπουργεία και Περιφέρειες) να αναπτύξουν πρωτοβουλία και δράσεις για τη βελτίωση της λειτουργίας τους και την επίτευξη των στόχων τους. Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» λειτουργεί συμπληρωματικά και σε σύνδεση με το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Οι στόχοι του προγράμματος συνοψίζονται στα εξής:

1. Προσανατολισμός της παροχής υπηρεσιών προς τις ανάγκες των πολιτών.
2. Αύξηση της δυνατότητας Προσπέλασης στις Αναφερόμενες Υπηρεσίες.
3. Αντιμετώπιση του Κοινωνικού Αποκλεισμού.
4. Βελτιστοποίηση της διαχείρισης της Πληροφορίας.
5. Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.
6. Προώθηση του συνόλου των θεσμικών διοικητικών ρυθμίσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
7. Αναγκαίες προσαρμογές στις γνώσεις και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Αναδιοργάνωση της διοίκησης.
9. Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
10. Ενίσχυση των υποδομών και υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας.

Για την επίτευξη της αποστολής του προγράμματος, προτείνεται η υλοποίηση δράσεων σε έξι υποπρογράμματα, ενώ θα παρασχεθεί και τεχνική βοήθεια στο πλαίσιο ενός εβδόμου.

1. Εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.
2. Νέα συστήματα οργάνωσης και διοίκησης.
3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
4. Ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού.
5. Διαφάνεια και αξίες χρηστής διακυβέρνησης.
6. Διαχείριση φυσικών καταστροφών.
7. Τεχνική βοήθεια.

4.3.1.6.1 «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007»

Το Ε.Π «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007» υπήρξε μέρος ενός ευρύτερου σχεδιασμού για τη διοικητική αναδιοργάνωση και τη μετάβαση στην Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, ο οποίος περιλαμβάνει ιδίως τα μεγάλα έργα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εκτελούνται από την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., πολλά από τα οποία, μάλιστα, έχουν τεθεί ήδη σε παραγωγική λειτουργία, όπως είναι το Εθνικό Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», αλλά και το πρώτο Ειδικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007-2013, όπως και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013».

4.3.1.6.2 «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2008-2010»

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ αποτελεί για την τριετία 2008-2010 σημαντικό εργαλείο υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών που σχεδιάζονται και εφαρμόζονται σήμερα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Η τέταρτη προγραμματική περίοδος 2007-2013 έχει διαφοροποιήσεις στις στρατηγικές και τους στόχους αλλά και στην εφαρμογή και τη διαχείριση των προγραμμάτων που έχουν προβλεφθεί. Η προτεινόμενη στρατηγική του προγράμματος ενσωματώνει και διευρύνει τις προηγούμενες πολιτικές εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και διασφαλίζει τη συνέχεια και τη συνέπεια των δράσεων και έργων των προηγούμενων ετών, αναβαθμίζοντας περαιτέρω την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει η Διοίκηση (Υπουργείο Εσωτερικών – Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ., 2005).(<http://www.gspa.gr>)

4.3.1.7 ΑΡΙΑΔΝΗ

Ένα από τα σημαντικότερα έργα του επιχειρησιακού προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας, το οποίο αφορά άμεσα την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι αναμφίβολα το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ. Το έργο αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και

αποκεντρωμένων δράσεων. Αποτελεί δηλαδή ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1564, η δημιουργία one-stop shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών, κ.λπ. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται ο περιορισμός της αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθίστανται το κύριο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Με την ΑΡΙΑΔΝΗ εξυπηρετούνται οι στόχοι υπέρ των πολιτών, αφού:

- Στόχος είναι ο κάθε πολίτης, και κυρίως αυτός που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών.
- Στόχος είναι ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ωστόσο ακόμα και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονται, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από τις δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής. Βασική λειτουργία του προγράμματος είναι η οργάνωση, ανανέωση και εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περεταίρω ταξινόμηση της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω του διαδικτύου. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα είναι προσπελάσιμα από τους πολίτες με τους εξής τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου
- Μέσω Internet
- Μέσω ΚΕΠ

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» είναι συνέχεια του «ΑΡΙΑΔΝΗ», μέσω του οποίου παρέχεται πλέον η δυνατότητα να υποβάλουν αιτήσεις για τη χορήγηση 93

πιστοποιητικών του Δημοσίου τόσο μέσω τηλεφωνικού κέντρου (1564) όσο και μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το έργο αυτό, εντάχθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ ΚΠΣ 2000-2006. Υλοποιήθηκε με τη συνδρομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τη συγχρηματοδότηση κατά 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 20% εθνική συμμετοχή.(<http://www.infosoc.gr>)

4.3.1.8 Αστερίας

Με το πρόγραμμα «Αστερίας» δημιουργείται ένα σύστημα δικτύωσης των Ο.Τ.Α του Αιγαίου, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Επαρχείων του Αιγαίου και των λοιπών Κρατικών Υπηρεσιών. Ο πολίτης του νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάζεται με τον τρόπο αυτό να μετακινείται είτε για την υποβολή μιας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού.

Για τη λειτουργία του προγράμματος δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου, Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης σε όλα τα επίπεδα πρέπει να είναι σταθερή επιδίωξη της πολιτείας.(<http://www.uom.gr>)

4.3.1.9 Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημοσίου τομέα. Πρόκειται για δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών-Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη-τηλεεκπαίδευση).



Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο εκτελείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» συνδέει τηλεπικοινωνιακά 3200 περίπου δημόσιους φορείς σε όλη την Ελλάδα. Μέσα σε αυτούς τους φορείς συμπεριλαμβάνονται και τα ΚΕΠ, καθώς όπως υπολογίζεται, πάνω από 597 έχουν συνδεθεί ήδη στο ανανεωμένο δίκτυο. Αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς το χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το δημόσιο (Υπουργείο Εσωτερικών-Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ., 2008).(<http://www.syzefxis.gov.gr>)

4.3.1.10 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»



Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ΕΡΜΗΣ αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες

υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από τη Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν στην παροχή πληροφοριών, στη διαλειτουργικότητα και στην ασφάλεια των συναλλαγών.

Οι πολίτες μπορούν πολύ εύκολα να πλοηγηθούν στον συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο και να αναζητήσουν τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν από τις 5 θεματικές ενότητες «Οι Ανάγκες μου», «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο», «Ανάλογα με την ιδιότητα σας» και από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη (<http://www.ermis.gov.gr>).

Κεφάλαιο 5^ο

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα



(Πηγή : news.princeoliver.com)

5.1 Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Δηλαδή προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (government, g), των επιχειρήσεων (business, b) και των πολιτών (citizens, c). Συνοπτικά οι σχέσεις αυτές περιγράφονται και ως g2g, g2b, g2c.

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου:

- η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
- η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
- η απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα.
- η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
- η δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης.
- η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα,

ποιότητα, με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται:

- στην ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών/νομικών προσώπων και των δημόσιων φορέων (διάσταση της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας και διακίνησης εγγράφων καθώς και στην παραγωγή ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων και εγγράφων.)
- στη δημόσια πληροφορία του δημόσιου τομέα και στον τρόπο που αυτή πρέπει να επεξεργάζεται προκειμένου να είναι χρήσιμη και αξιοποιήσιμη για να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- στη δυνατότητα των φορέων να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο προκειμένου να διευκολύνουν τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται μαζί τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης)
- σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας
- σε θέματα, όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές(e-payments) και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση αρχείων και εγγράφων κ. α
- σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα

Ο νόμος δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, ορίζει έννοιες, καταγράφει τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προσδιορίζει τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δίνει δικαιώματα στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και θέματα αυθεντικοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών τους.

Ιδιαίτερη σημασία για την επιτυχία του εγχειρήματος είναι η ενεργή συμμετοχή των στελεχών του δημοσίου, οι οποίοι και στην ουσία θα κληθούν να εφαρμόσουν το νέο αυτό πλαίσιο.

5.1.1 Τι αλλάζει για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

- ηλεκτρονικές συναλλαγές, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών.
- ηλεκτρονική επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου.
- ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, στο οποίο ο πολίτης θα μπορεί να παρακολουθεί την πορεία της υπόθεσης που τον αφορά μέσω διαδικτύου.
- πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- πρόσβαση σε χρήσιμες και οργανωμένες πληροφορίες μέσω των δικτυακών τόπων.
- θεσμοθετείται η δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής, για πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του δημόσιου τομέα.
- προβλέπεται η νομική και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων.
- ελεύθερη διάθεση δημόσιων δεδομένων.
- θεσμοθετείται η διαρκής συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

5.1.2 Τι αλλάζει για τους Φορείς του Δημοσίου

- θεσμικό πλαίσιο, το οποίο επιτρέπει να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες
- θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων.
- οι δικτυακοί τόποι όλων των φορέων του δημοσίου τομέα είναι πλέον οργανικό τμήμα της δομής του φορέα που ενημερώνεται καθημερινά.
- διατήρηση μητρώων στα οποία καταγράφουν το σύνολο των υποδομών τους και τους επιτρέπουν να συνεργαστούν με άλλους φορείς για την από κοινού παροχή υπηρεσιών.
- διατηρούν ηλεκτρονικά αρχεία.
- λαμβάνουν μέτρα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- λειτουργούν καινοτόμες υπηρεσίες (π.χ. πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα βλέπουν την πορεία της αιτήσεως – υποθέσεώς τους)
- είναι συμμετοχοί στο συνολικό σχεδιασμό, αξιοποιώντας την εμπειρία τους.
- υποστηρίζονται με χρηματοδοτικά εργαλεία για την άμεση απλούστευση των διαδικασιών τους και ανάπτυξη ασφαλών G2G υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πολίτη, αναιρώντας την απαίτηση για παραγωγή έντυπου «πιστοποιητικού».

5.1.3 Δικαιώματα φυσικών και νομικών προσώπων για ηλεκτρονικές συναλλαγές

Ο νόμος αναγνωρίζει το δικαίωμα στα φυσικά και νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (δηλαδή, στους πολίτες και τις επιχειρήσεις) να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με φορείς του δημόσιου τομέα. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των προσώπων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εισάγοντας σημαντικές, καινοτόμες και σε σχέση με το ευρωπαϊκό κανονιστικό περιβάλλον, ρυθμίσεις που ενισχύουν το επίπεδο προστασίας, όπως η υποχρέωση όσων φορέων σχεδιάζουν, διαμορφώνουν ή προμηθεύονται πληροφοριακά συστήματα και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να αξιολογούν τις επιπτώσεις τους στην ιδιωτικότητα και στην προστασία προσωπικών δεδομένων (privacy impact assessment) και η πρόβλεψη ότι κατά τον σχεδιασμό συστημάτων και υπηρεσιών ο σχεδιασμός, η διαμόρφωση και η προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να γίνονται, λαμβάνοντας υπόψη τη συνταγματική και νομοθετική επιταγή για προστασία προσωπικών δεδομένων (privacy by design) και την ανάγκη διαμόρφωσης των συστημάτων και υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα .

Σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ειδικά για τους σκοπούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα πρόσωπα μπορούν να επιλέξουν τη χρήση των προσωπικών δεδομένων που έχουν ήδη γνωστοποιήσει σε φορείς του δημόσιου τομέα για τις μελλοντικές, ηλεκτρονικές ή μη, συναλλαγές με αυτούς, αλλά προβλέπεται η παροχή της ενημερωμένης συγκατάθεσης τους (informed consent).

Ως μέτρο που διασφαλίζει τη συμμόρφωση των φορέων του δημόσιου τομέα με τις επιταγές της προστασίας προσωπικών δεδομένων και κατ' αποτέλεσμα με την ενίσχυση της προστασίας των προσώπων προβλέπεται ο ορισμός μέλους της ΟΔΕ, ως εσωτερικό υπεύθυνο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με καθήκον τη μέριμνα για τη λήψη όλων των αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την τήρηση των αρχών και των υποχρεώσεων που περιγράφονται στον νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον ν. 2472/97. Με την θέσπιση του εσωτερικού

υπεύθυνου προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εισάγεται η αρχή της λογοδοσίας (accountability) που συγκαταλέγεται στις βασικές επιλογές του υπό αναθεώρηση κοινοτικού πλαισίου για την προστασία προσωπικών δεδομένων.



(Πηγή : egov.northaegean.gr)

5.1.4 Δικτυακοί τόποι φορέων της δημόσιας διοίκησης, διάθεση δημόσιας πληροφορίας και ανοιχτά δημόσια δεδομένα

Ο δικτυακός τόπος των φορέων γίνεται πλέον οργανικό τμήμα της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Οι φορείς οφείλουν να παρέχουν χρήσιμη πληροφορία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ειδικότερα:

- κατοχυρώνεται η ελεύθερη και χωρίς περιορισμούς πρόσβαση στους δικτυακούς τόπους
- παρέχεται στους χρήστες η δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα, ιδίως με την διαμόρφωση ειδικού χώρου για την υποβολή ερωτημάτων ή την διάθεση ηλεκτρονικής διεύθυνσης επικοινωνίας
- καθίσταται προσιτή η σχετική νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία τους αλλά και κάθε άλλη πληροφορία που διευκολύνει την άσκηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων
- διατίθενται, σε επεξεργάσιμη και δεκτική περαιτέρω χρήσης μορφή υποδείγματα αιτήσεων και δηλώσεων, αναγκαίων για την επικοινωνία και συναλλαγή των χρηστών με τους φορείς

- οι φορείς εγγυώνται την εγκυρότητα και νομιμότητα και μεριμνούν για την ποιότητα και επικαιροποίηση των πληροφοριών που διαθέτουν, ώστε να γνωρίζει ο πολίτης με βεβαιότητα την εγκυρότητα της πληροφορίας που λαμβάνει
- παρέχεται η δυνατότητα για ελεύθερη χρήση των πληροφοριών που διαθέτουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- εισάγεται υποχρέωση ευρετηρίου, παροχή υπηρεσιών καταλόγου και αναζήτησης των πληροφοριών για την διευκόλυνση πολιτών και επιχειρήσεων.

5.1.5 Ηλεκτρονικά έγγραφα, αντίγραφα και αρχεία

Ο νόμος εισάγει κι οργανώνει το πλαίσιο για την έκδοση διοικητικών πράξεων, σύνταξη και τήρηση εγγράφων κάθε είδους καθώς και τη διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση αυτών μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα τα οποία φέρουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή του εξουσιοδοτημένου οργάνου που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα. Κάθε ηλεκτρονικό έγγραφο θα φέρει χρονοσήμανση και με αυτό τον τρόπο θα είναι δυνατή η επιβεβαίωση της προέλευσής του.

Παράλληλα, η διαδικασία έκδοσης αντιγράφου γίνεται πιο ευέλικτη και για την μέγιστη δυνατή διευκόλυνση του συναλλασσομένου με φορείς του δημόσιου τομέα, προβλέπεται ότι δεν απαιτείται επικύρωση αντιγράφου όταν το έγγραφο έχει παραχθεί από φορέα του δημόσιου τομέα και τηρείται από αυτόν ή άλλον φορέα, εφόσον είναι δυνατή η επιβεβαίωση της ακρίβειας και ισχύος τους με χρήση ΤΠΕ. Για την εύρυθμη λειτουργία των φορέων του δημόσιου τομέα αλλά και την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών προβλέπεται η δημιουργία ή επικύρωση επιμέρους αρχείου της εκάστοτε διαδικασίας ή υπόθεσης καθώς και η τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων κάθε φορέα του δημόσιου τομέα.

5.1.6 Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Κάθε φορέας τηρεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, στο οποίο θα καταχωρούνται πράξεις όπως η έκδοση, η παραλαβή, η κοινοποίηση, η διαβίβαση εγγράφων, τα οποία είτε εκδίδονται από αυτόν είτε βρίσκονται ή περιέρχονται στην κατοχή του στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του και μάλιστα ανεξάρτητα από το εάν η διοικητική πράξη ή ενέργεια διεκπεραιώνεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει με ηλεκτρονικό τρόπο. Μετά την καταχώριση του εγγράφου, ο συναλλασσόμενος θα έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται μέσα από κατάλληλη on-line φόρμα για την πορεία της υπόθεσης του. Με τον τρόπο αυτό εισάγεται μια νέα συνιστώσα για την ενίσχυση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών και, κυρίως, μια βασική παράμετρος εισδοχής απόλυτα διαφανών διαδικασιών πριν την διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας ή την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης.

5.1.7 Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης, φυσικών και νομικών προσώπων

Η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. πραγματοποιείται μετά από σχετικό αίτημα των εν λόγω προσώπων ή μετά από την παροχή ρητής συγκατάθεσή τους.

- Τόσο η ίδια αίτηση ή συγκατάθεση όσο και τυχόν ανάκλησή τους μπορούν να διαβιβαστούν και με ηλεκτρονικό τρόπο, με την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι ρυθμίσεις για την ταυτοποίηση και επιβεβαίωση της ταυτότητας (αυθεντικοποίηση), ώστε να προκύπτει με ασφάλεια η ταυτότητα του υποβάλλοντος την αίτηση, συγκατάθεση ή ανάκληση.
- Σημειώνεται επίσης, ότι οι φορείς του δημόσιου τομέα, επικοινωνούν και συναλλάσσονται με φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. και παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις προϋποθέσεις και τους όρους ασφάλειας που περιέχονται στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (άρθρο 27 ν. 3731/2008) ή στην πολιτική ασφάλειας του εκάστοτε φορέα του δημόσιου τομέα.

5.1.8 Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών

Τα φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. – δια των νομίμων εκπροσώπων τους – μπορούν να υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, νομιμοποιητικά έγγραφα, δικαιολογητικά συμμετοχής, δικαιολογητικά καθώς και προσφορές για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, εφόσον πληρούνται οι κατά περίπτωση προϋποθέσεις που αφορούν την παροχή των αναγνωριστικών και διαπιστευτηρίων, της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης της ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) και της πολιτικής ασφάλειας του φορέα (άρθρο 23).

Με στόχο την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα συμβάλλουν στην ποιοτική διαφοροποίηση της επικοινωνίας και συναλλαγής των φορέων δημόσιου τομέα με φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ., εάν τα έγγραφα αυτά (π.χ. αιτήσεις, δηλώσεις, δικαιολογητικά) τηρούνται ήδη σε ηλεκτρονικό αρχείο ή με οποιονδήποτε τρόπο σε φορέα του δημόσιου τομέα προβλέπεται αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τον ίδιο τον φορέα στον οποίο απευθύνονται. Το φυσικό πρόσωπο ή Ν.Π.Ι.Δ. που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φορέα του δημόσιου τομέα μπορεί να αιτηθεί την αναζήτηση των εγγράφων αυτών, βεβαιώνοντας με υπεύθυνη δήλωση την ακρίβεια των αναγραφόμενων ή βεβαιούμενων σε αυτά στοιχείων -δεδομένων.

5.1.9 Ηλεκτρονικές πληρωμές

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του νόμου εισάγεται η δυνατότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών σε όλο το εύρος των συναλλαγών και μάλιστα ανεξάρτητα από την ιδιότητα του συναλλασσομένου – χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως δικαιούχου ή οφειλέτη χρηματικού ποσού. Για την διευκόλυνση διενέργειας τέτοιων συναλλαγών προβλέπεται ότι η συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιείται είτε απευθείας από τον ίδιο υπό τις προϋποθέσεις της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης της ταυτότητάς του (αυθεντικοποίησης) είτε μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) καθώς και των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ).

5.1.10 Νέες οργανωτικές δομές

Με σκοπό την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εφαρμογή του νόμου με συντονισμένο τρόπο προβλέπεται :

- η σύσταση Γενικών Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε Υπουργείο, στις οποίες θα υπάγονται όλες οι υφιστάμενες οργανικές μονάδες, των οποίων οι αρμοδιότητες σχετίζονται με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, την ενίσχυση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών, την απλούστευση των διαδικασιών και την υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (άρθρο 34)
- η συγκρότηση Διυπουργικής Επιτροπής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – αποτελούμενη από Προϊστάμενους Γενικών Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή εκπροσώπους αυτών - με στόχο την ενίσχυση της συνεργασίας και τον συντονισμό των φορέων του δημόσιου τομέα καθώς και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την καλύτερη οργάνωση της ενημέρωσης και εν γένει των εργασιών της Επιτροπής προβλέπεται η δημιουργία δικτυακού τόπου υπό την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (άρθρο 35)
- η συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) σε κάθε φορέα του δημόσιου τομέα που θα έχει ως αντικείμενο την διαδικαστική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής του νόμου. Μάλιστα, όπως ήδη αναφέρθηκε (βλ. 2.2.1), κάθε ομάδα ορίζει ένα από τα μέλη της ως εσωτερικό υπεύθυνο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο οποίος μεριμνά για τη λήψη όλων των αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την τήρηση των αρχών και των υποχρεώσεων που περιγράφονται στον νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον ν. 2472/97
- με την τροποποίηση των προγενέστερων ρυθμίσεων για το Τεχνικό Γνωμοδοτικό Συμβούλιο επικαιροποιούνται οι αρμοδιότητές του, αξιοποιώντας την δυνατότητα για συμβολή του συλλογικού αυτού οργάνου στο θεσμικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ειδικότερα στα θέματα διαλειτουργικότητας (άρθρο 37).

5.1.11 Κοινή χρήση υποδομών, υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων

Βασική προϋπόθεση για την μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί η ενίσχυση της συνεργασίας των επιμέρους φορέων για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τον νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση :

- παρέχεται η δυνατότητα για κοινή χρήση υποδομών, υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων από τους φορείς του δημόσιου τομέα που θα συμβάλλει σημαντικά και στην δραστική εξοικονόμηση πόρων. Επισημαίνεται πάντως ότι εξαιρούνται από την κοινή αυτή χρήση τα προσωπικά δεδομένα χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- προβλέπεται η τήρηση μητρώου των πληροφοριακών και επικοινωνιακών υποδομών και συστημάτων, του λογισμικού καθώς και των κατηγοριών αρχείων και δεδομένων που χρησιμοποιούν ή τηρούν οι φορείς του δημόσιου τομέα. Στο μητρώο περιλαμβάνονται όλες οι αναγκαίες λεπτομέρειες σχετικά με τις άδειες χρήσης/εκμετάλλευσης και τα δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας του φορέα του δημόσιου τομέα.
- για λόγους εξοικονόμησης πόρων και ενίσχυσης της αποδοτικότητας της δράσης των φορέων του δημόσιου τομέα κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να εξετάζει με τον πλέον πρόσφορο τρόπο τη διαθεσιμότητα λογισμικού, υποδομών, πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και εν γένει ΤΠΕ σε άλλους δημόσιους φορείς καθώς και την δυνατότητα κοινής χρήσης αυτών πριν από την προμήθεια, αναβάθμιση ή επικαιροποίηση τους.
- σε κάθε σύμβαση με αντικείμενο την ανάπτυξη προϊόντων λογισμικού για λογαριασμό φορέων του δημόσιου τομέα θα πρέπει να προβλέπεται ότι το πρόγραμμα λογισμικού που παραδίδεται από τον ανάδοχο στον φορέα του δημόσιου τομέα περιλαμβάνει τον πηγαίο κώδικα και την αναγκαία τεκμηρίωση σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης, τα οποία θα πρέπει να καταχωρίζονται στο μητρώο
- προβλέπεται η δημιουργία αποθετηρίου πληροφοριών και προϊόντων λογισμικού του δημόσιου τομέα για την αξιοποίηση των υφιστάμενων προϊόντων λογισμικού προς όφελος του συνόλου των φορέων

5.1.12 Δίκτυο Δημόσιου Τομέα

Για τη συγκέντρωση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την κάλυψη του συνόλου των αναγκών και αιτημάτων για την παροχή και προμήθεια των σχετικών υπηρεσιών και συστημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης δημιουργείται ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προμήθειας των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα», το οποίο λειτουργεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με τη λειτουργία του εντάσσονται οι φορείς του ΣΥΖΕΥΞΙΣ και εντός τριμήνου όλοι οι φορείς της Γενικής Κυβέρνησης. Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα συγκεντρώνει τα αιτήματα των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, αξιολογεί τις σχετικές ανάγκες, προβαίνει σε ορθολογική κατανομή τους και φροντίζει για τη διενέργεια των σχετικών διαγωνισμών ή διαδικασιών ανάθεσης σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

5.1.13 Συμμετοχική διαρκής βελτίωση υπηρεσιών και λειτουργιών του δημοσίου

Στο άρθρο 11 του νόμου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προβλέπεται η δυνατότητα των προσώπων που επικοινωνούν ή συναλλάσσονται με φορείς του δημόσιου τομέα να διατυπώνουν παρατηρήσεις και προτάσεις αναφορικά με την λειτουργία των εν λόγω φορέων και την παροχή υπηρεσιών, ιδίως όσων παρέχονται με χρήση ΤΠΕ.

Με την ρύθμιση αυτή επιδιώκεται η ενίσχυση της συμμετοχής των χρηστών στην προσπάθεια για συνεχή βελτίωση υπηρεσιών καθώς και της εν γένει λειτουργίας των φορέων του δημόσιου τομέα, με σκοπό την συνεχή διάδραση μεταξύ πολιτών και φορέων του δημόσιου τομέα και την συνδιαμόρφωση ενός αποτελεσματικού πλαισίου λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών που θα αποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες των χρηστών υπό όρους αποδοτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5.1.14 Αναβάθμιση και Βελτίωση Λειτουργίας των ΚΕΠ και των ΕΚΕ

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Νόμου προσδιορίζονται με κοινή απόφαση του Υπ. ΕΣΑΗΔ και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται, μεταξύ άλλων, και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ). Στόχος είναι η σταδιακή μετάβαση των ΚΕΠ ως κέντρων ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτή την κατεύθυνση, τα ΚΕΠ θα μπορούν να υποστηρίζουν ηλεκτρονικές πληρωμές.

5.2 Έρευνες

5.2.1 Έρευνα σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών του e-government

Αν και οι Έλληνες αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα των υπηρεσιών του e-government, λίγοι τις χρησιμοποιούν. Σύμφωνα με την έρευνα που έκανε το Παρατηρητηρίου, μόλις το 6% των Ελλήνων πραγματοποίησε ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο το 2008.

Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν, για παράδειγμα, πληροφορίες από δικτυακούς τόπους δημόσιων φορέων (19%), παραμένει όμως αρκετά χαμηλότερο από το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου (34%). Η μελέτη υπογραμμίζει ότι οι μετρήσεις «φανερώουν μια αντίθεση μεταξύ της θετικής στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά, και της περιορισμένης χρήσης των υπαρχόντων υπηρεσιών από την άλλη. Σε σύγκριση και με τα αρκετά υψηλότερα ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου, δημιουργείται το συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών». Πρόκειται δε για μια κατάσταση που δεν αφορά μόνο την Ελλάδα, αλλά και μεγάλη ομάδα ευρωπαϊκών χωρών.

5.2.2 Έρευνα σχετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μία ακόμη έρευνα δείχνει ότι η Ελλάδα βρίσκεται στην τελευταία θέση στον πίνακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Απαγορευτικά

είναι τα στοιχεία που έδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Συγκεκριμένα η χώρα μας βρίσκεται στην τελευταία θέση της λίστας των 27 με 37,5% την ώρα που ο ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι στο 84%.

Όπως ανέφερε η αντιπρόεδρος της επιτροπής, μόλις το 13,4% των Ελλήνων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές, όταν ο ευρωπαϊκός μέσος όρος ανέρχεται στο 41%. Η έρευνα έγινε το 2010 (<http://www.kathimerini.gr>).

5.2.3 Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Θετική είναι η στάση των Ελλήνων στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναγνωρίζοντας τα παραγόμενα οφέλη, ωστόσο, το ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, παραμένει ακόμα χαμηλό, όπως διαπιστώνει νέα έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).



Οι Έλληνες χρήστες του διαδικτύου εμφανίζονται πλέον εξοικειωμένοι με τις προηγμένες διαδικτυακές υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας, αντικαθιστώντας αρκετές δραστηριότητες με τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές, ενώ μικρότερος είναι ο αντίκτυπος στο πεδίο των συναλλαγών με το ελληνικό Δημόσιο.

Σύμφωνα με την μελέτη, η νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας σηματοδοτείται από μεγαλύτερη εξωστρέφεια, διαφάνεια και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες των χρηστών. Το Παρατηρητήριο επισημαίνει ότι οι

τεχνολογίες «web 2.0» αποτελούν το μέσο για ενεργότερη εμπλοκή των πολιτών στη διακυβέρνηση, επιτρέποντάς τους να φτάνουν έτσι στην καινοτομία πολύ γρηγορότερα από ότι κυβερνήσεις.

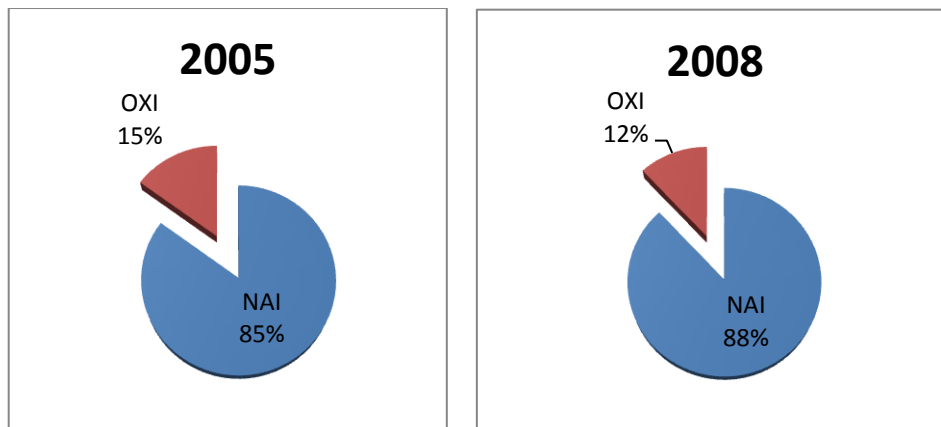
Η έρευνα αναφέρει ότι για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα επενδύθηκαν και συνεχίζουν να επενδύονται σημαντικοί πόροι. Στην Ελλάδα, από στοιχεία έρευνας του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ το 2007, εκτιμήθηκε ότι το 10% του τζίρου του κλάδου Πληροφορικής πηγαίνει σε έργα του Δημοσίου. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα των εν λόγω επενδύσεων τίθεται πολλές φορές υπό αμφισβήτηση, καθώς το παραγόμενο όφελος δεν είναι ανάλογο της επένδυσης.

Αναλυτικότερα, στο πλαίσιο της ενημερωτικής καμπάνιας του «EasyGov» (www.easygov.gr) που πραγματοποίησε το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ το 2009, σχετικά με την χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, οι χρήστες ερωτήθηκαν σχετικά με τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως κυριότερα πλεονεκτήματα θεωρούνται από τους πολίτες η ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών (83,7% των απαντήσεων) και η εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (82,1%).

Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο, αξιοσημείωτη είναι η πρωτοβουλία της ελληνικής κυβέρνησης, και συγκεκριμένα της ομάδας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών του γραφείου του Πρωθυπουργού, η οποία καλεί τους πολίτες να συμβάλλουν στον ανασχεδιασμό των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με την χρήση εργαλείων ελεύθερου λογισμικού / λογισμικού ανοικτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ), ζητούνται οι προτάσεις από όλους τους ενδιαφερόμενους πολίτες, στελέχη δημοσίων οργανισμών & υπηρεσιών, προγραμματιστές και σχεδιαστές, ώστε οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες να γίνουν πιο φιλικές, πιο εύχρηστες, πιο προσβάσιμες και πάνω απ' όλα πιο χρήσιμες (<http://www.inews.gr>).

5.2.4 Έρευνα σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ

Σύμφωνα με έρευνες του ινστιτούτου VPRC που έχουν γίνει για λογαριασμό του ΥΠΕΣ&&Α τον Απρίλιο του 2005 («Εθνική έρευνα για την Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωσιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)») και τον Απρίλιο του 2008 («Έρευνα Εικόνας και Αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)») σε τυχαίο δείγμα των 6.000 πολιτών αντίστοιχα, έχουν διεξαχθεί πολλά συμπεράσματα για την αναγνωσιμότητα των ΚΕΠ, την ικανοποίηση των πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες αλλά και την σταδιακή εξοικείωσή τους με αυτά. Πιο συγκεκριμένα, από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2008 και αφορά στην αναγνωσιμότητα των ΚΕΠ, το 68% αναγνωρίζει και ονομάζει αυθόρμητα τα ΚΕΠ ως το επίσημο γραφείο του κράτους που είναι επιφορτισμένο με τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Το ποσοστό αυτό ανεβαίνει ακόμη περισσότερο και φτάνει στο 88%, όταν υπενθυμίζεται στους ερωτώμενους η ύπαρξη των ΚΕΠ (βοηθούμενη αναγνωσιμότητα), σε αντίθεση με τα ποσοστά του 2005 που ανέρχονταν στο 64% και 85% αντίστοιχα.



Εξαιρετικά υψηλά, αλλά χαμηλότερα από το 2005, εμφανίζονται τα ποσοστά για την γνώση της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης 1564 και της ηλεκτρονικής σελίδας www.kep.gov.gr (42% και 47% αντιστοίχως). Στο 52% φτάνει το ποσοστό για την επισκεψιμότητα των ΚΕΠ σύμφωνα με την έρευνα του 2008, ενώ για το 2005 το ποσοστό αυτό άγγιζε μόλις το 43%. Η συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ φτάνει στα εξαιρετικά υψηλό ποσοστό του 94%, γεγονός που αποδεικνύει την καθολική αποδοχή του θεσμού από την ελληνική κοινωνία. Για όσους ωστόσο δηλώνουν δυσαρεστημένοι από τα ΚΕΠ – μόλις 6% - αυτό οφείλεται κυρίως σε δυσαρέσκεια που έχει προκύψει λόγω κακής συμπεριφοράς του προσωπικού (59%) ή

δυσαρέσκειας που οφείλεται σε καθυστερήσεις στις διαδικασίες (25%) (VPRC, 2008).



(Πηγή : ipop.gr)

Κεφάλαιο 6^ο

Εξυπηρέτηση Πολιτών

6.1 Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών(Κ.Ε.Π) και τεχνολογία

6.1.1 Δημιουργία των ΚΕΠ

Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α στα πλαίσια της διοικητικής μεταρρύθμισης και της ανάγκης καταπολέμησης της γραφειοκρατίας, της αποτελεσματικής λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, της ανταπόκρισης του στελεχιακού δυναμικού της στις αυξημένες απαιτήσεις των πολιτών και στα νέα πρότυπα διοίκησης, στην ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη Διοίκηση και τελικά στην εμπέδωση της εμπιστοσύνης τους στην επάρκεια των δημοσίων υπηρεσιών και στη βελτίωση των σχέσεων κράτους – πολιτών, προχώρησε στη λήψη μέτρων όπως :

Ο νόμος 3242/2004 με τον οποίο προωθήθηκαν μέτρα που αφορούν μεταξύ άλλων τη δυνατότητα καθορισμού σειράς δικαιολογητικών που θα αναζητούνται από την υπηρεσία για λογαριασμό του πολίτη, καθώς και την κατάργηση της υποχρέωσης του πολίτη να προσκομίζει διπλά δικαιολογητικά στις διάφορες υπηρεσίες που συμπράττουν στις επόμενες φάσεις της ίδιας διοικητικής διαδικασίας.

Ενδεικτικά αναφέρουμε πιστοποιητικά που θα αναζητούνται από την υπηρεσία για τα οποία έχουν εκδοθεί οι προβλεπόμενες Υπουργικές αποφάσεις.

Α) Πιστοποιητικά αστικής κατάστασης (αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γέννησης, αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γάμου, αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης θανάτου, αντίγραφο πιστοποιητικού γέννησης, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, πιστοποιητικό εγγραφής στα μητρώα αρρένων).

Β) Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

Γ) Δικαιολογητικά αρμοδιότητας του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας

Δ) Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης

Για τη βελτίωση των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες, το Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, προχώρησε στις ακόλουθες ενέργειες:

Α) Στον ορισμό των 50 ημερών ως ανωτάτου ορίου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών.

Β) Στην υποχρέωση για εγγραφή, ενημέρωση και αιτιολόγηση στους πολίτες της ενδεχόμενης αδυναμίας εμπρόθεσμης διεκπεραίωσης.

Γ) Την καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω προθεσμιών.

Δ) Την υποχρέωση παραλαβής όλων των αιτημάτων των πολιτών, ακόμα και αν αυτά δεν συνοδεύονται από τα αναγκαία δικαιολογητικά, τα οποία ο ενδιαφερόμενος μπορεί να προσκομίσει κατά την παραλαβή των πιστοποιητικών.

Ε) Την καθιέρωση αστικής ευθύνης υπαλλήλων για τη μη συμμόρφωση τους με τελεσίδικες δικαστικές αποφάσεις.

Επίσης με το νόμο 3242/2004 και τις διατάξεις που ακολούθησαν:

Α) Άρχισε η μετατροπή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε Κέντρα Ολοκληρωμένων συναλλαγών και η συνακόλουθη ταχύτατη αύξηση των αρμοδιοτήτων τους για την ουσιαστική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Β) Εξασφαλίστηκαν οι πόροι που εγγυώνται τη βιωσιμότητα των ΚΕΠ κατά το νέο τους ρόλο και ψηφίστηκαν οι διατάξεις που επιτρέπουν στα ΚΕΠ ν' αποκτήσουν σταθερό και εξειδικευμένο προσωπικό, αξιοποιώντας ιδίως το προσωπικό που ήδη υπηρετεί.

Γ) Περαιτέρω βρίσκεται σε εξέλιξη η ίδρυση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εξωτερικών για την εξυπηρέτηση των απόδημων Ελλήνων.

6.1.2 Περιγραφή

Τα ΚΕΠ είναι υποκατάστατα του κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους δήμους και τις περιφέρειες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές

του με το δημόσιο. Στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Η δημιουργία των ΚΕΠ αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση στην εξυπηρέτηση των πολιτών, στη σχέση τους με το δημόσιο τομέα, στην απλούστευση των διαδικασιών και στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και θεμελίωσης της ηλεκτρονικής διοίκησης. Το έργο που επιτελούν εστιάζεται στη γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με τις Δημόσιες υπηρεσίες.

Αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών ή των επιχειρήσεων από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες.



Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι οι πολίτες με μια επίσκεψη τους στα ΚΕΠ μπορούν να πληροφορούνται για οποιοδήποτε θέμα αφορά τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, να υποβάλλουν αιτήματα, να καταθέτουν και να παραλαμβάνουν δικαιολογητικά και να ολοκληρώνουν υποθέσεις τους. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες για τις διάφορες συναλλαγές τους δε χρειάζεται να τρέχουν από υπηρεσία σε υπηρεσία.

Η ενημέρωση και η πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων και ότι αφορά στις σχέσεις τους, με την ευρεία έννοια «Δημόσιας Διοίκησης», πραγματοποιείται από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από τις βάσεις δεδομένων που έχει καταρτίσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α ή από άλλες τοπικές ή μη βάσεις δεδομένων.

Τα ΚΕΠ λειτουργούν βάσει της αρχής της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης των πολιτών από μία θέση εργασίας, παρέχοντας:

- Ενημέρωση για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,

- Διεκπεραίωση, προμηθεύοντας δηλαδή στους ενδιαφερόμενους τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων και αναζητώντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες, ενώ τελικώς τα έγγραφα είτε παραλαμβάνονται από τα ΚΕΠ, είτε αποστέλλονται με αντικαταβολή,
- Άλλες υπηρεσίες, όπως επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παραβολών και φορολογικής ενημερότητας και ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω TAXIS, ΦΕΚ, πληροφορίες για προκηρύξεις, θέματα κοινωνικής πρόνοιας, υγειονομικά, μεταφορών-επικοινωνιών, κλπ.

Οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται, συνοδεύονται από αντίστοιχα έντυπα που διατίθενται και μέσω διαδικτύου, ώστε οι πολίτες να μη χρειάζεται να επισκεφτούν την αρμόδια υπηρεσία ή κάποιο ΚΕΠ για να τα προμηθευτούν.

6.1.3 Εξυπηρέτηση μέσω διαδικτύου

Στα ΚΕΠ αξιοποιήθηκαν οι τεχνολογίες internet, λογισμικού, ψηφιακής υπογραφής, αφού αποτελούν ένα εκτεταμένο δίκτυο διανομής πληροφοριών, υπηρεσιών και προϊόντων που παράγει η δημόσια διοίκηση, με παρουσία και στον ποιο απομακρυσμένο δήμο και δυνατότητα στο πλαίσιο του e-government, ηλεκτρονικής και πιστοποιημένης μέσω e-mail διαβίβασης των φακέλων των υποθέσεων και του τελικού προϊόντος της συναλλαγής.

Όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος έχουν αποτυπωθεί σε ηλεκτρονικά έντυπα. Για κάθε συναλλαγή του πολίτη με το κράτος αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο, το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Τα ηλεκτρονικά αυτά έντυπα είναι «τοποθετημένα» σε ένα κεντρικό υπολογιστή και ο υπολογιστής αυτός «τροφοδοτεί» όλα τα ΚΕΠ της χώρας.

Σε κάθε πολίτη αντιστοιχεί ένας μοναδικός κωδικός. Αυτό σημαίνει ότι από τη στιγμή που ο πολίτης θα έρθει στο ΚΕΠ και θα κάνει αίτηση, τα στοιχεία του θα περαστούν σε μία φόρμα, αποκτώντας ταυτόχρονα και έναν κωδικό. Έτσι, αν το ίδιο άτομο απευθυνθεί κάποια άλλη στιγμή στο ΚΕΠ, ο υπάλληλος δε θα είναι αναγκασμένος να περάσει ξανά τα στοιχεία του στο σύστημα. Γράφοντας μόνο την

τον αριθμό της ταυτότητας του ή το ονοματεπώνυμο του και το πατρώνυμο, βρίσκει τα στοιχεία του πολίτη, τα επιλέγει και καταχωρούνται αυτόματα στην αίτηση που τον ενδιαφέρει.

Η εξυπηρέτηση γίνεται μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ermis (αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο) <http://www.ermis.gov.gr> . Το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο διαφορετικές κατηγορίες, ανάλογα με την δυνατότητα υλοποίησής τους μέσω του διαδικτύου:

6.1.3.1 Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή

Οι υπηρεσίες αυτές υποβάλλονται ηλεκτρονικά από την πύλη ermis, αλλά βεβαίωση/πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία παραλαμβάνεται από το ΚΕΠ.

Χορήγηση πιστοποιητικού

Ερμής - Ηλεκτρονικές Σύν

Ερμής - Ηλεκτρονικές Σύν

https://www.ermis.gov.gr/webkep/generate_form.jsp?instance_id=132671

YouTube - Broadc... Google Καλωσορίσατε στ...

Άλλοι σεληδοδείκτες

ermis. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης **ΚΕΠ**

Είδηση: [Επικοινωνία Κ.Ε.Π.](#) > [Επικοινωνία Φορέα](#) > Επεξεργασία αίτησης

ΑΙΤΗΣΗ - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ.4 Ν. 1599/1986).

Περιγραφή αιτήματος : Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης

Κ.Ε.Π. Διεκπεραίωσης/Παραλαβής	Φορέας Υποβολής	Ημερομηνία
ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΑΤΩ ΟΛΥΜΠΟΥ, Ν. ΑΡΓΙΣΣΑΣ	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ ΔΗΜΟΥ ΚΙΛΚΙΣ Ν. ΑΡΓΙΣΣΑΣ	20/04/2012

Στοιχεία Αιτούντος

* Ο - Η όνομα:	ΔΗΜΗΤΡΑ	* Επώνυμο:	ΚΑΚΑΤΣΙΟΥ
* Όνομα πατέρα:	ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ	* Επώνυμο πατέρα:	
* Όνομα μητέρας:		* Επώνυμο μητέρας:	
* Αριθμός δελτίου ταυτότητας:		ΑΦΜ:	
Αριθμός δημοτολογίου:		Οικογενειακή κατάσταση:	
Ημερομηνία γέννησης (στη μορφή HH/MM/YYYY):	05/09/1990	Τόπος γέννησης:	
Τόπος κατοικίας:		Οδός:	
Αριθμός:		ΤΚ:	
Τηλέφωνο:		FAX:	
e-mail:	dimitrakatsiou@yahoo.com		

Υποβολή Προσωρινή αποθήκευση

έναρξη

Πτυχιακή - Micros...

Ερμής - Ηλεκτρον...

ΕΝ 5:10 μμ

6.1.3.2 Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση

Οι υπηρεσίες εκτελούνται στην πύλη ermis και ολοκληρώνονται on line. Το προϊόν της υπηρεσίας αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του χρήστη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και είναι προσβάσιμο στο χρήστη.

The screenshot shows the Ermis website interface. At the top, there is a header with the Ermis logo and the text "Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης". Below the header, there is a section titled "Αίτηση για: Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)". The form contains several input fields for personal information, including name, date of birth, and marital status. A "Βαθμολογία" button is visible. Below the form, there is a table with the following data:

Όνομα πατέρα:	ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ	Ημερομηνία Γέννησης:	05/09/1990
Όνομα μητέρας:	ΔΗΜΗΤΡΑ	Επώνυμο:	ΚΑΚΑΤΣΙΟΥ

6.1.3.3 Ασφάλεια συναλλαγών

Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του ermis – εγγεγραμμένους ή όχι).

- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

(<http://www.kep.gov.gr>)

6.2 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Η Γ.Γ.Π.Σ, αναπτύσσει και λειτουργεί παραγωγικά μεγάλης κλίμακας Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (Ο.Π.Σ) για τη στήριξη του έργου του Υπουργείου Οικονομικών, με κυριότερα το TAXIS για τη φορολογία, το TAXISnet για τη φορολογική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω internet, το ICIS για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων.

Οι κύριοι τομείς δράσης της Γ.Γ.Π.Σ. είναι :

- Η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας (νέο TAXISnet) και τελωνείων (ICISnet), έτσι ώστε να περιοριστεί η ανάγκη για φυσική παρουσία του πολίτη κατά τις συναλλαγές με το Υπουργείο Οικονομικών.



- Η δημιουργία νέου κέντρου δεδομένων (data center) πολυεπεξεργαστικής τεχνολογίας και τεχνογνωσίας προς το δημόσιο τομέα για την επίτευξη οικονομιών κλίμακος.
- Η αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του Υπουργείου Οικονομικών σε δίκτυο υψηλών ταχυτήτων, μετά την ένταξη συνολικά του Υπουργείου στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ με κοινοτική χρηματοδότηση. Με αυτόν τον τρόπο θα εξασφαλιστούν μεγαλύτερες ταχύτητες πρόσβασης και υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης και τηλεφωνίας, με ταυτόχρονη μείωση του λειτουργικού κόστους του Υπουργείου.
- Η μετεξέλιξη του TAXIS σε σύγχρονη τεχνολογική πλατφόρμα και η αναβάθμιση του ICIS για την εξασφάλιση καλύτερης απόδοσης με μικρότερο κόστος.

(<http://www.gsis.gr/>)

Κεφάλαιο 7^ο

Εμπειρική Διερεύνηση

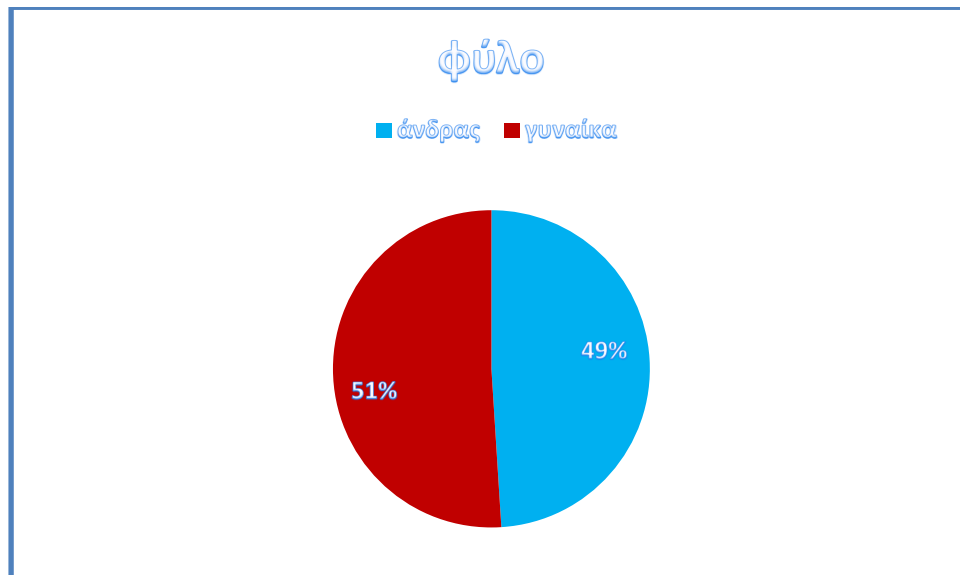
7.1 Σκοπός

Κύριος στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της σχέσης των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. Βασικοί άξονες της εμπειρικής διερεύνησης είναι το αν γνωρίζουν οι πολίτες την ύπαρξη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών καθώς και η συχνότητα χρήσης τους. Επίσης, εκτιμήθηκε η γνώμη των πολιτών για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, όπως και για τις δημόσιες υπηρεσίες.

7.2 Περιγραφή δείγματος – Μεθοδολογία έρευνας

Τον Απρίλιο του 2012 συλλέχθηκαν στοιχεία από 100 συμμετέχοντες. Η δειγματοληψία πραγματοποιήθηκε με τυχαίο τρόπο στο νομό Λάρισας. Από το σύνολο των συμμετεχόντων, το 49% είναι άνδρες και το 51% είναι γυναίκες όπως δείχνει και το παρακάτω υπόμνημα (Σχήμα 7.2.1).

Σχήμα 7.2.1



Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα μελέτη περιλαμβάνει τρεις ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει τα δημογραφικά

στοιχεία του δείγματος, δηλαδή, το φύλλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και την κύρια απασχόληση των ερωτηθέντων.

Η δεύτερη ενότητα αφορά ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα, η ενότητα αυτή απαρτίζεται από ερωτήσεις που αφορούν τη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου από τους ερωτηθέντες και την άποψη τους πάνω στις διαδικτυακές συναλλαγές.

Η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει τις ειδικές ερωτήσεις. Υπάρχουν ερωτήσεις σχετικά με την ικανοποίηση από τη δημόσια διοίκηση και τη γνώση του e-government και τέλος ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημοσίων υπηρεσιών και θέματα ασφάλειας αυτών (το ερωτηματολόγιο βρίσκεται ολόκληρο στο παράρτημα II).

Το σύνολο των ερωτηματολογίων κωδικοποιήθηκαν σε βάση δεδομένων. Τα κύρια λογισμικά που χρησιμοποιήθηκαν είναι το Excel και το SPSS και το σύνολο των μεταβλητών ήταν 21. Όλα τα χαρακτηριστικά παρουσιάζονται παρακάτω ως ποσοστό εμφάνισης. Οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών έγιναν με τη χρήση του στατιστικού κριτηρίου Pearson, σε πρώτο και δεύτερο επίπεδο.

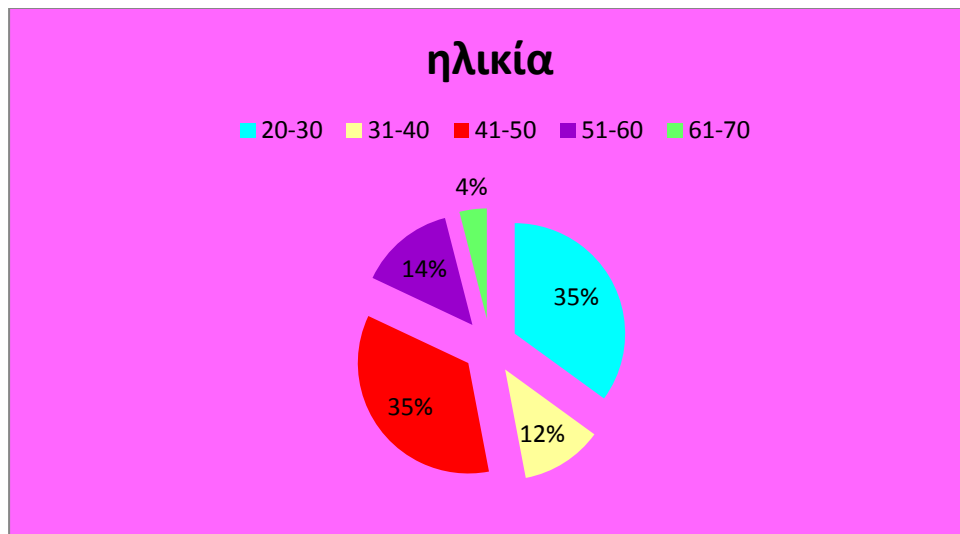
7.3 Αποτελέσματα – Περιγραφική στατιστική

7.3.1 Ενότητα Α

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, η πρώτη ενότητα αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Η ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων έδειξε τα εξής:

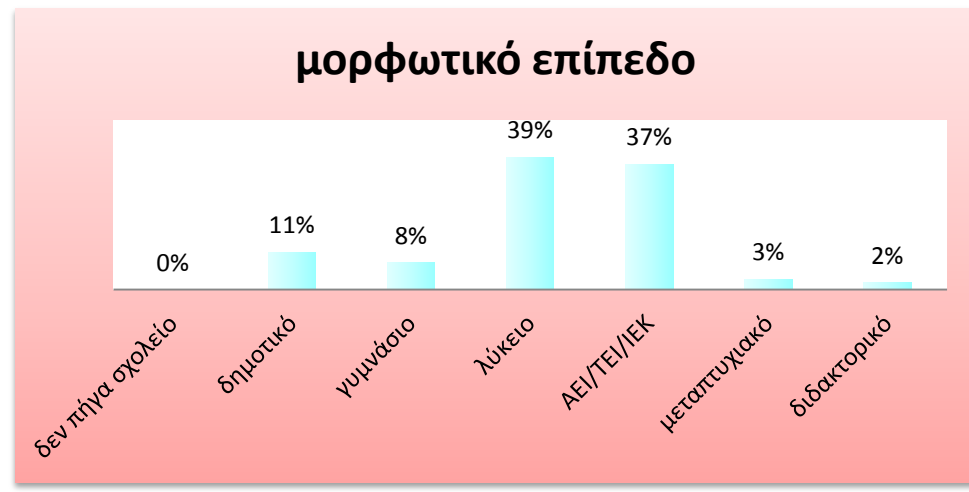
Το 35% του δείγματος είναι ηλικίας 20 – 30 ετών και ένα άλλο 35% είναι 41 – 50. (Σχήμα 7.3.1.1)

Σχήμα7.3.1.1



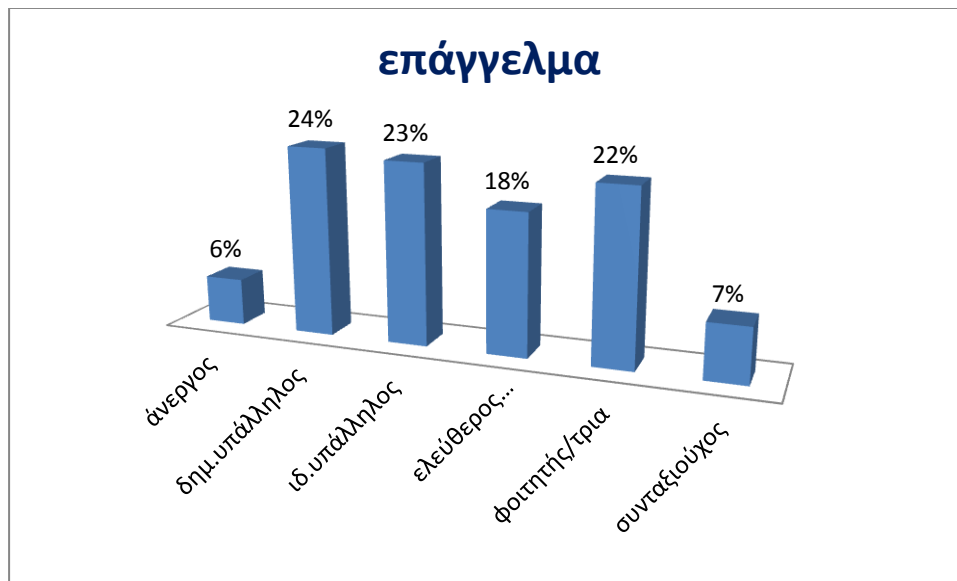
Επιπλέον το 39% των συμμετεχόντων είναι απόφοιτοι λυκείου και 37% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ ή ΙΕΚ. Αναλυτικότερα, η κατανομή των συμμετεχόντων στις διάφορες κατηγορίες μορφωτικού επιπέδου, παρουσιάζονται στο Σχήμα 7.3.2.1.

Σχήμα7.3.1.2



Ενδιαφέρον παρουσιάζει να σχολιαστεί η κύρια απασχόληση των συμμετεχόντων. Όπως φαίνεται στο Σχήμα 7.3.1.3 το 24% των ατόμων είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 23% ιδιωτικοί υπάλληλοι και ένα 22% του δείγματος είναι φοιτητές.

Σχήμα 7.3.1.3

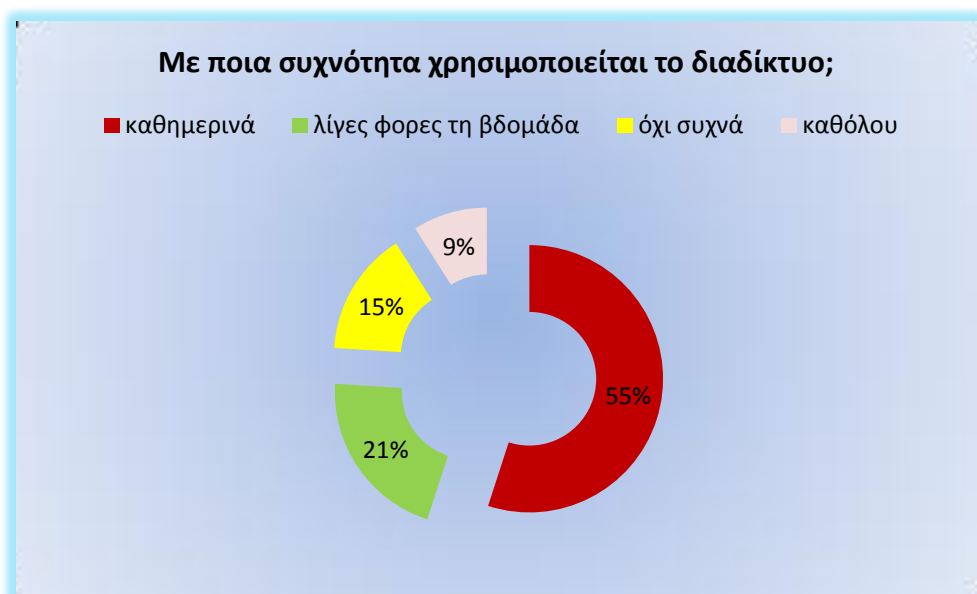


7.3.2 Ενότητα Β

Στα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζονται τα ποσοστά με τα οποία κατανέμονται οι απαντήσεις των ερωτώμενων για κάθε μία από τις 13 ερωτήσεις που αφορούν τη Δημόσια Διοίκηση και τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

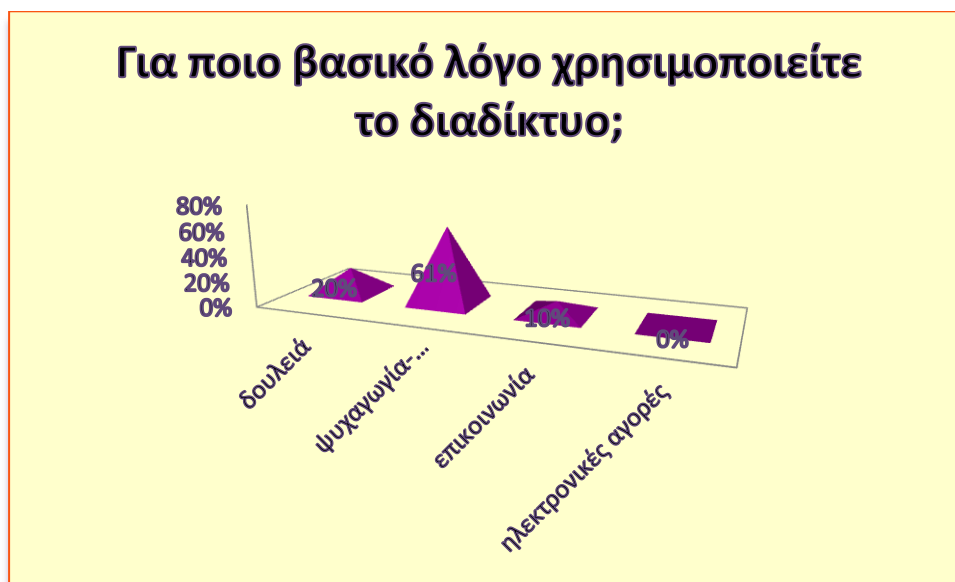
Παρατηρούμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος χρησιμοποιεί το διαδίκτυο σε καθημερινή βάση, ενώ ένα μικρό ποσοστό, το 9%, δε χρησιμοποιεί καθόλου το ίντερνετ. Σχήμα 7.3.2.1

Σχήμα 7.3.2.1



Ο λόγος για τον οποίο κυρίως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο είναι για τους περισσότερους η ενημέρωση και η ψυχαγωγία, ενώ κανένας από τους συμμετέχοντες δε χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για ηλεκτρονικές αγορές. (Σχήμα 7.3.2.2)

Σχήμα 7.3.2.2



Στον παρακάτω πίνακα, παρουσιάζονται τα ποσοστά που αφορούν τη γνώμη των ερωτώμενων για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι το 40% των πολιτών πιστεύουν πως η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι μέτρια. Ένα ποσοστό που φτάνει το 36%, συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου διευκολύνουν πολύ, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό, μόλις 5% των ερωτηθέντων δε συμφωνούν καθόλου με αυτή την άποψη. Όσον αφορά το αν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι απλές, 36% των συμμετεχόντων συμφωνεί μέτρια, ενώ 4% αυτών διαφωνεί πλήρως (Πίνακας 7.3.2.3).

Πίνακας 7.3.2.3

Ηλεκτρονικές συναλλαγές	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ
A. δεν είναι ασφαλείς	10%	21%	40%	12%	17%
B. διευκολύνουν πολύ	5%	10%	24%	25%	36%
Γ. είναι γενικά απλές	4%	17%	36%	26%	17%

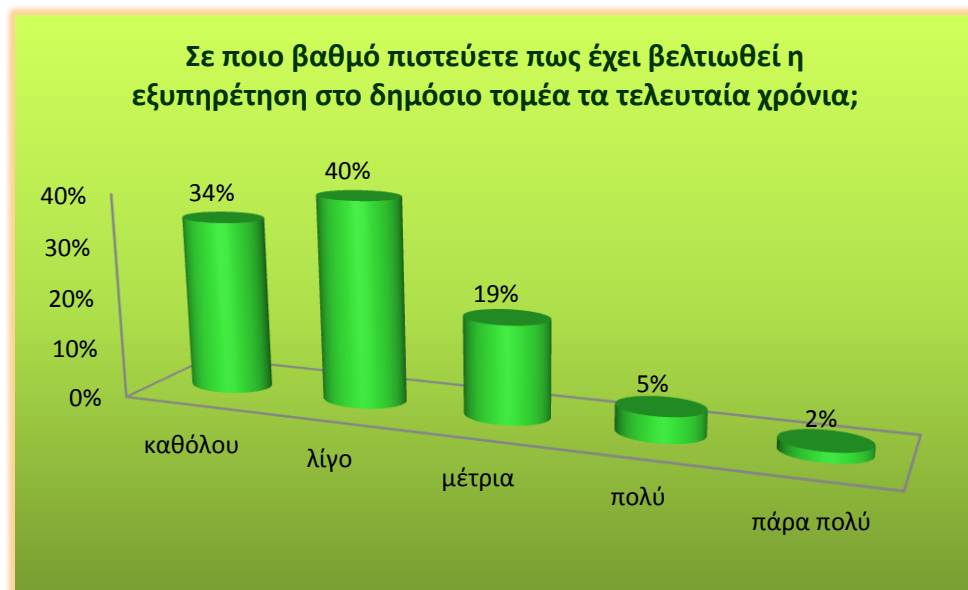
7.3.3 Ενότητα Γ

Συνεχίζοντας την ανάλυση εξετάζουμε την ικανοποίηση των ερωτώμενων από τη Δημόσια Διοίκηση. Όπως φαίνεται στο γράφημα, το 35% των ατόμων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τη Δημόσια Διοίκηση και εντύπωση κάνει το γεγονός ότι κανένας από τους συμμετέχοντες δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένος. Στα ίδια περίπου πλαίσια κινείται η άποψη τους σχετικά με το αν έχει βελτιωθεί τα τελευταία χρόνια η εξυπηρέτηση των δημόσιων υπηρεσιών. Το 40% πιστεύει πως έχει βελτιωθεί ελάχιστα, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό, μόλις το 2%, θεωρεί πως έχει αλλάξει πάρα πολύ(Σχήμα 7.3.2.4 και 7.3.2.5).

Σχήμα 7.3.3.1

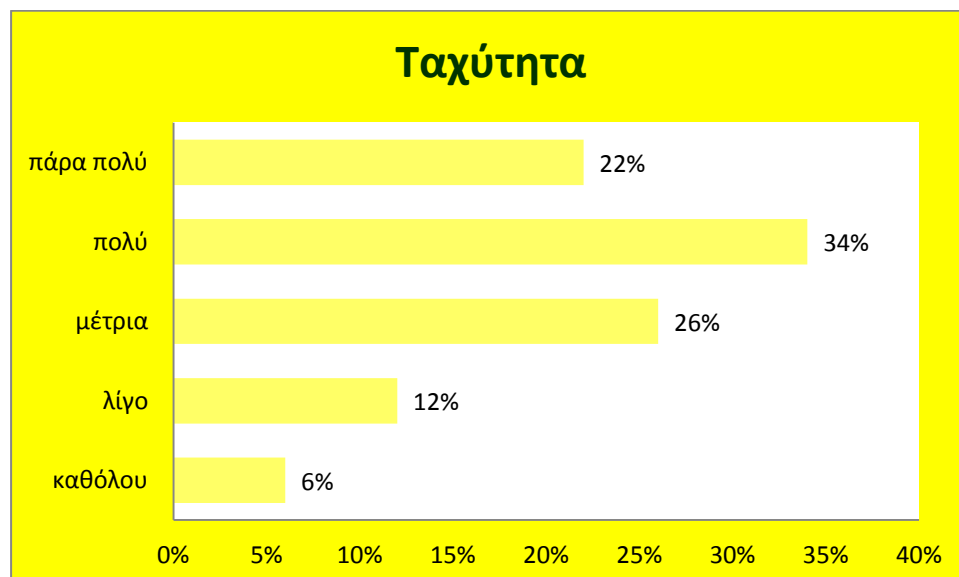


Σχήμα 7.3.3.2



Στα παρακάτω γραφήματα, παρουσιάζεται η άποψη των συμμετεχόντων σχετικά με ορισμένους τομείς της εξυπηρέτησης του δημόσιου τομέα και κατά πόσο η τεχνολογία έχει συμβάλλει στη βελτίωσή τους.

Σχήμα 7.3.3.3



Σχετικά με την ταχύτητα, βλέπουμε στο Σχήμα 7.3.2.6, ότι ένα μεγάλο μέρος του δείγματος, το 34%, πιστεύει ότι η τεχνολογία συμβάλλει πολύ στη βελτίωση της, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό δηλώνει ότι δε συμβάλλει καθόλου (6%).

Στο επόμενο γράφημα, εξετάζεται η άποψη τους σχετικά με την ακρίβεια (Σχήμα 7.3.2.7).

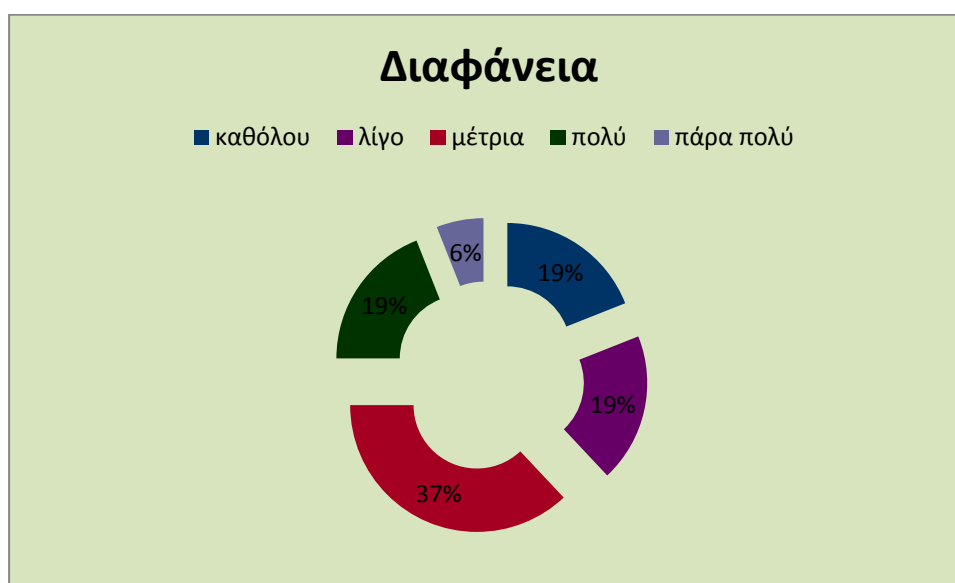
Σχήμα 7.3.3.4



Όπως φαίνεται, το 36% των ατόμων θεωρεί μέτρια τη συμβολή της τεχνολογίας στην ακρίβεια και 28% αυτών ότι συμβάλλει πολύ.

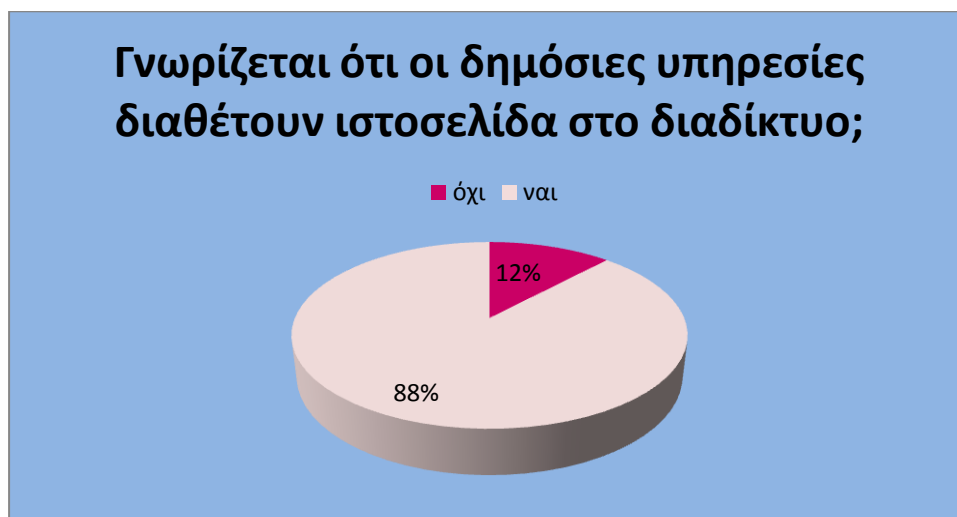
Όσον αφορά τη διαφάνεια, βλέπουμε ότι όπως και με την ακρίβεια, έτσι και τώρα το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύει πως η συμβολή είναι μέτρια. Τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω γράφημα (Σχήμα 7.3.2.8).

Σχήμα 7.3.3.5



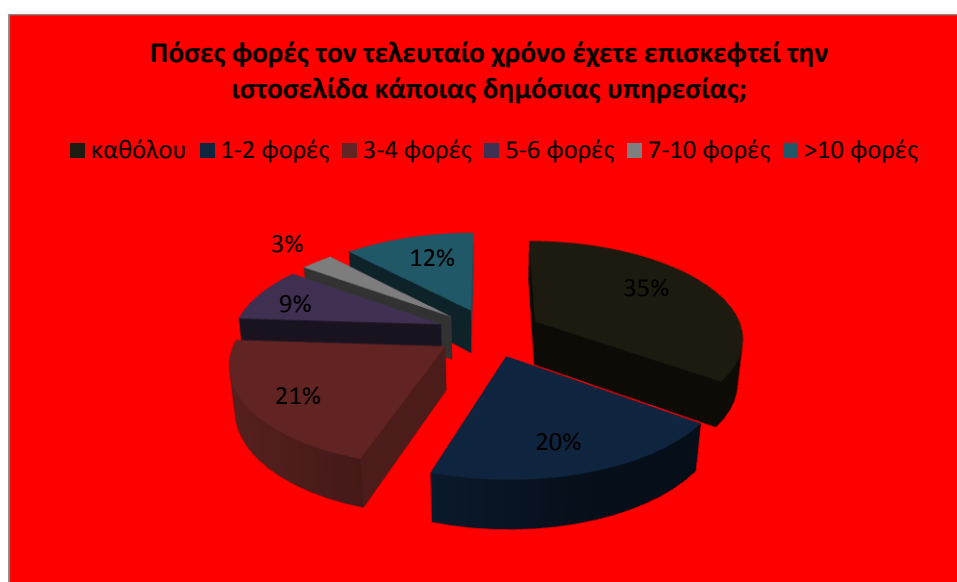
Η επόμενη ερώτηση εξετάζει εάν οι συμμετέχοντες γνωρίζουν πως οι δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν ιστοσελίδα. Όπως φαίνεται στο Σχήμα 7.3.2.9 οι περισσότεροι το γνωρίζουν εκτός από το 12% αυτών.

Σχήμα 7.3.3.6



Και όσον αφορά την χρήση των ιστοσελίδων, στο γράφημα παρατηρούμε πόσες φορές τον τελευταίο χρόνο οι ερωτώμενοι έχουν κάνει χρήση τους (Σχήμα 7.3.2.10).

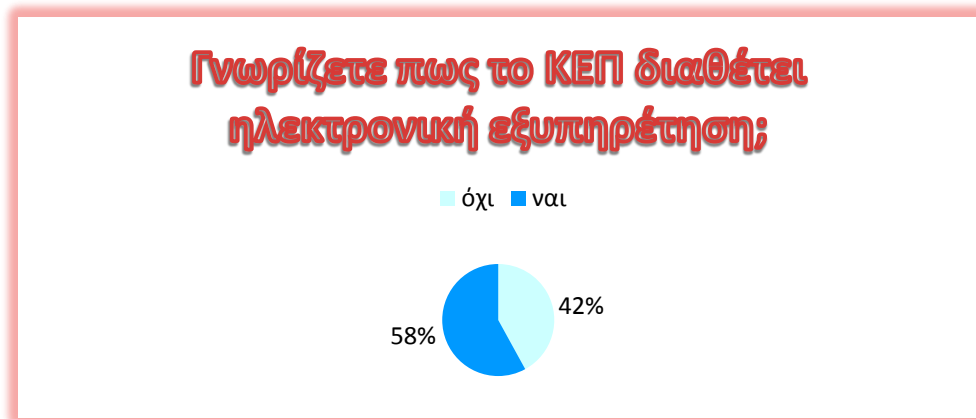
Σχήμα 7.3.3.7



Συνεχίζοντας την ανάλυση, εξετάζεται κατά πόσο τα άτομα γνωρίζουν πως οι διαδικασίες των ΚΕΠ διεκπεραιώνονται και μέσω διαδικτύου και αν έχουν

χρησιμοποιήσει ποτέ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ. Παρατηρούμε πώς τα άτομα που γνωρίζουν ότι τα ΚΕΠ διαθέτουν ηλεκτρονική εξυπηρέτηση είναι περισσότερα από αυτά που δεν το γνωρίζουν. Όσο για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, φαίνεται στο σχήμα πως το 22% των συμμετεχόντων τις έχουν χρησιμοποιήσει (Σχήμα 7.3.2.11 και 7.3.2.12).

Σχήμα 7.3.3.8

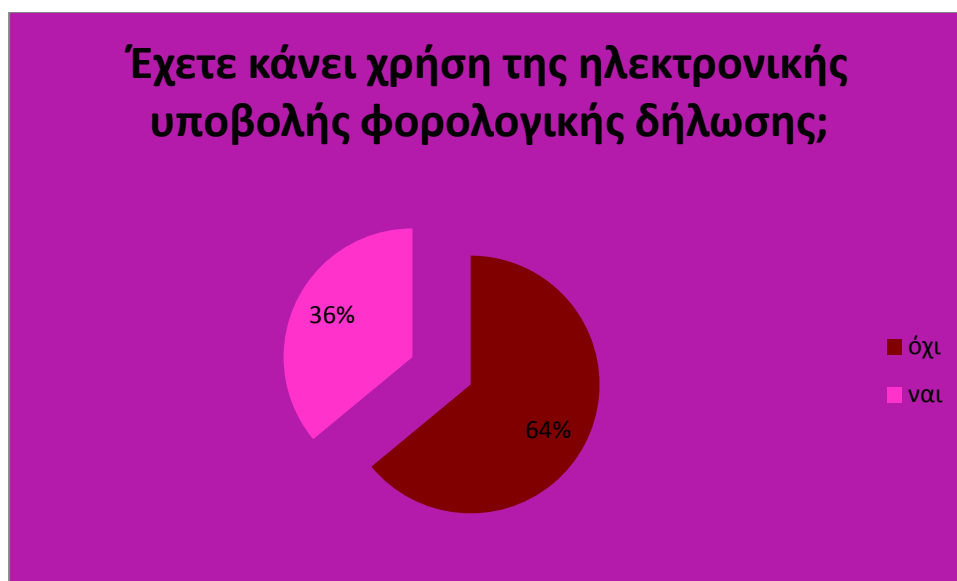


Σχήμα 7.3.3.9



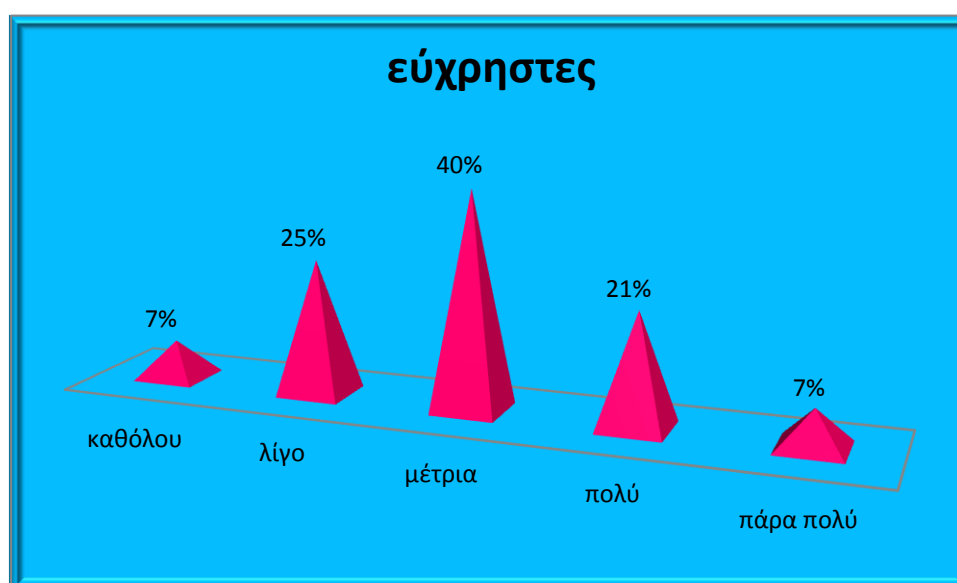
Εκτός από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ, εξετάζεται επίσης, εάν οι ερωτηθέντες έχουν κάνει χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής φορολογικής δήλωσης. Όπως και πριν, έτσι και τώρα οι περισσότεροι δεν έχουν κάνει χρήση αυτής της υπηρεσίας (Σχήμα 7.3.2.13)

Σχήμα 7.3.3.10

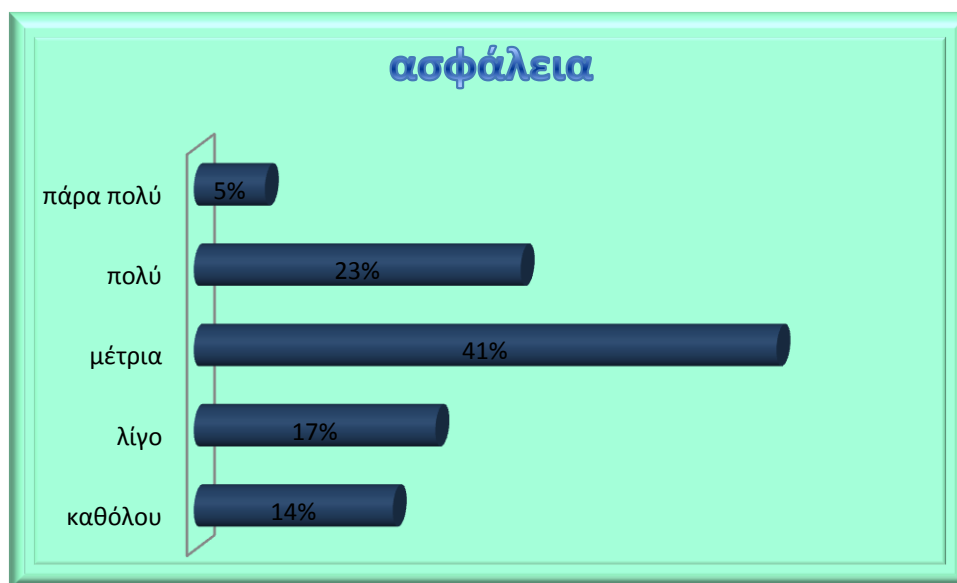


Τέλος, εξετάζεται η γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με την ευχρηστία και την ασφάλεια των δημόσιων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου. Στα παρακάτω σχήματα, φαίνεται πως οι περισσότεροι θεωρούν μέτρια εύχρηστες και μέτρια ασφαλείς τις συναλλαγές με το δημόσιο μέσω διαδικτύου (Σχήμα 7.3.2.14 και 7.3.2.15).

Σχήμα 7.3.3.11



Σχήμα 7.3.3.12



7.4 Συσχετίσεις – Ανάλυση και σχολιασμός αποτελεσμάτων

7.4.1 Ανάλυση σε πρώτο επίπεδο

Οι παρακάτω συσχετίσεις έγιναν σε πρώτο επίπεδο, δηλαδή έγινε σύγκριση των μεταβλητών απ' ευθείας από το ερωτηματολόγιο. Τα κριτήρια P(value) και expected count είναι έγκυρα.

Ο πίνακας διπλής εισόδου 7.4.1.1, που ακολουθεί δείχνει τη γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών μέσω διαδικτύου, κατά φύλλο. Είναι εμφανές ότι σχετικά με το φύλο, οι γυναίκες είναι περισσότερο επιφυλακτικές για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών σε σχέση με τους άνδρες, καθώς τις θεωρούν μέτρια ασφαλείς (το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 52,9%. Το αντίστοιχο ποσοστό για τους άνδρες είναι 26,5%. Όσο για τα ποσοστά που αφορούν τα άτομα που πιστεύουν πως δεν είναι καθόλου ασφαλείς, ανέρχονται σε 9,8% για τις γυναίκες και 24,5% για τους άνδρες.).

Στον πίνακα 7.4.1.2 φαίνεται πως η τιμή του χ^2 είναι 8,936 σε επίπεδο σημαντικότητας 0,063, η οποία είναι μικρότερη από το $P(\text{value}) = 0,10$, συνεπώς απορρίπτεται η υπόθεση H_0 της ανεξαρτησίας μεταξύ αυτών των μεταβλητών και δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση H_1 , ότι οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η μεταβλητή <<φύλο>> και η μεταβλητή <<οι

συναλλαγές μέσω διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς>> είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 10%.

Πίνακας 7.4.1.1

φύλο	Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς					σύνολο
	0	1	2	3	4	
γυναίκα	5 9,8%	8 15,7%	27 52,9%	6 11,8%	5 9,8%	51 100,0%
άνδρας	5 10,2%	13 26,5%	13 26,5%	6 12,2%	12 24,5%	49 100,0%
σύνολο	10 10,0%	21 21,0%	40 40,0%	12 12,0%	17 17,0%	100 100,0%

πίνακας 7.4.1.2 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,936 ^a	4	,063
Likelihood Ratio	9,137	4	,058
Linear-by-Linear Association	,583	1	,445
N of Valid Cases	100		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,90.

Ο επόμενος πίνακας 7.4.1.3 δείχνει τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα στο επάγγελμα και την ικανοποίηση από τη δημόσια διοίκηση. Όπως βλέπουμε, σχετικά με το επάγγελμα, αυτοί που είναι περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι δημόσιοι υπάλληλοι (μέτρια ικανοποιημένοι) κατά ποσοστό 54,2%. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι σε όλα τα επαγγέλματα, ένα μεγάλο ποσοστό ατόμων δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τη δημόσια διοίκηση.

Πίνακας 7.4.1.3

επάγγελμα	Ικανοποίηση από τη δημόσια διοίκηση				σύνολο
	καθόλου	λίγο	μέτρια	πολύ	
Ανεργος/η	2 33,3%	3 50,0%	1 16,7%	0 ,0%	6 100,0%
Δημόσιος υπάλληλος	5 20,8%	5 20,8%	13 54,2%	1 4,2%	24 100,0%
Ιδιωτικός υπάλληλος	13 56,5%	5 21,7%	5 21,7%	0 ,0%	23 100,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	10 55,6%	6 33,3%	2 11,1%	0 ,0%	18 100,0%
Φοιτητής/τρια	3 13,6%	7 31,8%	11 50,0%	1 4,5%	22 100,0%
Συνταξιούχος	2 28,6%	4 57,1%	1 14,3%	0 ,0%	7 100,0%
σύνολο	35 35,0%	30 30,0%	33 33,0%	2 2,0%	100 100,0%

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας έδειξε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του επαγγέλματος και της ικανοποίησης από τη δημόσια διοίκηση. Συγκεκριμένα, όπως δείχνει ο πίνακας 7.4.1.4, η τιμή του χ^2 είναι 25,621 σε επίπεδο σημαντικότητας 0,042, η οποία είναι μικρότερη από το $P(\text{value})=0,05$, συνεπώς απορρίπτεται η υπόθεση H_0 της ανεξαρτησίας μεταξύ των μεταβλητών και δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση H_1 ότι οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους. Αυτό σημαίνει πως οι μεταβλητές <<επάγγελμα>> και <<ικανοποίηση από τη δημόσια διοίκηση>> συσχετίζονται σε επίπεδο σημαντικότητας 5% (Το ποσοστό του << expected count>> είναι σχετικά υψηλό, οπότε τα αποτελέσματα δεν θεωρούνται πλήρως αξιόπιστα).

Πίνακας 7.4.1.4 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,621 ^a	15	,042
Likelihood Ratio	26,859	15	,030
Linear-by-Linear Association	,000	1	,996
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,12.

Στον παρακάτω πίνακα 7.4.1.5, βλέπουμε την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ, σχετικά με την ηλικία. Είναι φανερό πως περισσότερη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ, έχουν κάνει τα άτομα ηλικίας 41 με 50.

Πίνακας 7.4.1.5

ηλικία	Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ		σύνολο
	Όχι	Ναι	
20-30	20	15	35
	57,1%	42,9%	100,0%
31-40	4	8	12
	33,3%	66,7%	100,0%
41-50	11	24	35
	31,4%	68,6%	100,0%
51-60	4	10	14
	28,6%	71,4%	100,0%
61-70	3	1	4
	75,0%	25,0%	100,0%
σύνολο	42	58	100
	42,0%	58,0%	100,0%

Στον επόμενο πίνακα 7.4.1.6, φαίνεται πως υπάρχει σχέση ανάμεσα στην ηλικία και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η τιμή του χ^2 είναι 8,095 και το $P(\text{value})=0,088$, το οποίο είναι μικρότερο από 0,10, συνεπώς απορρίπτουμε την μηδενική υπόθεση περί ανεξαρτησίας των μεταβλητών και δεχόμαστε την υπόθεση ότι οι μεταβλητές σχετίζονται σε επίπεδο σημαντικότητας 10%.

Πίνακας 7.4.1.6 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,095 ^a	4	,088
Likelihood Ratio	8,154	4	,086
Linear-by-Linear Association	2,156	1	,142
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,68.

Ο πίνακας 7.4.1.7 διπλής εισόδου που ακολουθεί, δείχνει την κατά ηλικία χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης. Είναι εμφανές πως σχετικά με την ηλικία, τα άτομα που έχουν κάνει χρήση σε μεγαλύτερο ποσοστό της ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης είναι, όπως και πριν, όσοι είναι μεταξύ 41 με 50 χρονών και το ποσοστό αυτό είναι 54,3% .

Πίνακας 7.4.1.7

ηλικία	Χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής φορολογικής δήλωσης		σύνολο
	Όχι	Ναι	
20-30	24	11	35
	68,6%	31,4%	100,0%
31-40	8	4	12
	66,7%	33,3%	100,0%
41-50	16	19	35
	45,7%	54,3%	100,0%
51-60	12	2	14
	85,7%	14,3%	100,0%
61-70	4	0	4
	100,0%	,0%	100,0%
σύνολο	64	36	100
	64,0%	36,0%	100,0%

Ο έλεγχος ανεξαρτησίας μας έδειξε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της ηλικίας των ερωτώμενων και της χρήσης της ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης. Συγκεκριμένα, όπως δείχνει ο παρακάτω πίνακας 7.4.1.8, η τιμή του χ^2 είναι 10,549 σε επίπεδο σημαντικότητας 0,032, το οποίο είναι μικρότερο από $P(\text{value})=0,05$, συνεπώς απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση της ανεξαρτησίας των μεταβλητών και δεχόμαστε την εναλλακτική υπόθεση H_1 ότι οι μεταβλητές σχετίζονται μεταξύ τους. Από τα παραπάνω προκύπτει πως η συσχέτιση της μεταβλητής <<ηλικία>> με τη μεταβλητή <<χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής φορολογικής δήλωσης>>, θεωρείται στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Πίνακας 7.4.1.8 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,549 ^a	4	,032
Likelihood Ratio	12,087	4	,017
Linear-by-Linear Association	,170	1	,681
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,44.

Συσχετίζοντας τις μεταβλητές <<επάγγελμα>> και <<χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ>>, βλέπουμε πως υπάρχει σχέση μεταξύ τους σε επίπεδο σημαντικότητας 10%. Είναι εμφανές πως σχετικά με το επάγγελμα, αυτοί που κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ, είναι σε μεγαλύτερο ποσοστό ιδιωτικοί υπάλληλοι (39,1%) και δεν κάνουν χρήση σε μεγαλύτερο ποσοστό οι φοιτητές και οι δημόσιοι υπάλληλοι (το ποσοστό του «expected count» είναι σχετικά υψηλό πράγμα που επηρεάζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες (7.4.1.9 και 7.4.1.10).

Πίνακας 7.4.1.9

επάγγελμα	Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ		σύνολο
	όχι	ναι	
Άνεργος	5	1	6
	83,3%	16,7%	100,0%
Δημόσιος υπάλληλος	20	4	24
	83,3%	16,7%	100,0%
Ιδιωτικός υπάλληλος	14	9	23
	60,9%	39,1%	100,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	12	6	18
	66,7%	33,3%	100,0%
Φοιτητής/τρια	20	2	22
	90,9%	9,1%	100,0%
Συνταξιούχος	7	0	7
	100,0%	,0%	100,0%
σύνολο	78	22	100
	78,0%	22,0%	100,0%

Πίνακας 7.4.1.10 Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,889 ^a	5	,078
Likelihood Ratio	11,240	5	,047
Linear-by-Linear Association	1,190	1	,275
N of Valid Cases	100		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,32.

Πίνακας 7.4.1.11

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,860 ^a	5	,007
Likelihood Ratio	16,061	5	,007
Linear-by-Linear Association	7,892	1	,005
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,16.

Στον παραπάνω πίνακα, φαίνεται πως οι μεταβλητές <<επάγγελμα>> και <<ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης>> σχετίζονται μεταξύ τους, καθώς η τιμή του χ^2 είναι 15,860 σε επίπεδο σημαντικότητας 0,007, η οποία είναι μικρότερη από $P(\text{value})=0,01$. Συνεπώς οι μεταβλητές είναι εξαρτημένες σε επίπεδο σημαντικότητας 1%. Στον επόμενο πίνακα φαίνεται πως σχετικά με το επάγγελμα, αυτοί που έχουν κάνει χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης σε μεγαλύτερο βαθμό είναι οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Πίνακας 7.4.1.12

επάγγελμα	Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης		σύνολο
	0	1	
Ανεργος	5	1	6
	83,3%	16,7%	100,0%
Δημόσιος υπάλληλος	8	16	24
	33,3%	66,7%	100,0%
Ιδιωτικός υπάλληλος	14	9	23
	60,9%	39,1%	100,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	13	5	18
	72,2%	27,8%	100,0%
Φοιτητής	18	4	22
	81,8%	18,2%	100,0%
Συνταξιούχος	6	1	7
	85,7%	14,3%	100,0%
σύνολο	64	36	100
	64,0%	36,0%	100,0%

7.4.2 Ανάλυση σε δεύτερο επίπεδο

Στην περίπτωση των μεταβλητών <<ηλικία>> και <<η συμβολή της τεχνολογίας στη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης>>, έγινε ανάλυση σε πρώτο επίπεδο και ενώ το P(value) είναι αποδεκτό, το ποσοστό του expected count είναι αρκετά μεγάλο. Επομένως καθιστά το P(value) αναξιόπιστο (παράρτημα I, πίνακες 7.4.2.1 και 7.4.2.2). Συνεπώς, έγινε ανάλυση και σε δεύτερο επίπεδο, δηλαδή ομαδοποιήθηκαν οι απαντήσεις της μεταβλητής <<η συμβολή της τεχνολογίας στη βελτίωση της τεχνολογίας>> και έχουμε τα εξής αποτελέσματα:

Πίνακας 7.4.2.3

ηλικία	Η συμβολή της τεχνολογίας στη βελτίωση της ακρίβειας			σύνολο
	Καθόλου-λίγο	Μέτρια	Πολύ-πάρα πολύ	
20-30	5	18	12	35
	14,3%	51,4%	34,3%	100,0%
31-40	3	0	9	12
	25,0%	,0%	75,0%	100,0%
41-50	6	12	17	35
	17,1%	34,3%	48,6%	100,0%
51-60	6	3	5	14
	42,9%	21,4%	35,7%	100,0%
61-70	0	3	1	4
	,0%	75,0%	25,0%	100,0%
σύνολο	20	36	44	100
	20,0%	36,0%	44,0%	100,0%

Βλέπουμε στον επόμενο πίνακα, πως τα κριτήρια P(value) και <<expected count>> είναι και τα δύο αποδεκτά. Συνεπώς, οι δύο μεταβλητές είναι εξαρτημένες σε επίπεδο σημαντικότητας 5%.

Πίνακας 7.4.2.2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,584 ^a	8	,017
Likelihood Ratio	21,986	8	,005
Linear-by-Linear Association	,246	1	,620
N of Valid Cases	100		

a. 6 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,80.

Επίσης, πραγματοποιήθηκαν κάποιες συσχετίσεις επιπλέον. Αρχικά σε πρώτο επίπεδο με σύγκριση των μεταβλητών απ' ευθείας από το ερωτηματολόγιο, όπου τα αποτελέσματα δεν ήταν αξιόπιστα, καθώς το P(value) είναι μεν αποδεκτό, αλλά το ποσοστό των κελιών που έχουν «expected count less than 5» είναι αρκετά υψηλό. Γι' αυτό η ανάλυση προχώρησε και σε δεύτερο επίπεδο με ομαδοποίηση των δεδομένων, όμως και πάλι τα αποτελέσματα δεν είναι αξιόπιστα λόγω των υψηλών ποσοστών των κελιών. (συσχέτιση των μεταβλητών: <<επάγγελμα - οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου διευκολύνουν πολύ>>, πίνακες 7.4.2.5 και 7.4.2.6 συσχέτιση σε πρώτο επίπεδο και πίνακες 7.4.2.7 και 7.4.2.8 σε δεύτερο επίπεδο, <<ηλικία – συχνότητα χρήσης διαδικτύου>>, πίνακες 7.4.2.9 και 7.4.2.10 που δείχνουν την ανάλυση σε δεύτερο επίπεδο, <<εκπαίδευση – οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς>>, πίνακες 7.4.2.11 και 7.4.2.12 συσχέτιση σε πρώτο επίπεδο και πίνακες 7.4.2.13 και 7.4.2.14 σε δεύτερο επίπεδο. Οι πίνακες βρίσκονται στο παράρτημα Ι)

Συμπεράσματα έρευνας – Επίλογος – Προτάσεις

Με τον όρο Δημόσια Διοίκηση χαρακτηρίζεται γενικά το σύνολο μέσων και ενεργειών που αποσκοπούν στην επίτευξη συγκεκριμένου αποτελέσματος για την ικανοποίηση του γενικού συμφέροντος των πολιτών ενός κράτους.

Μοχλός για να μπορέσει να μπορέσει να κινηθεί το κράτος και να μπορέσουν να υπάρξουν αποτελέσματα σε ό, τι αφορά την πρόοδο της κοινωνίας, από την ανάπτυξη μέχρι τα επόμενα κοινωνικά μεγέθη, είναι η δημόσια διοίκηση.

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης αποτελεί ζητούμενο για τη χώρα μας επί δεκαετίες. Ο δημόσιος τομέας έχει την ανάγκη ενσωμάτωσης της ανταγωνιστικότητας, νέων όρων λειτουργίας και σύγχρονων μεθόδων παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να επιτελέσει το ρόλο του στη σύγχρονη Ελλάδα και να ανταποκριθεί στις αναβαθμισμένες συνθήκες λειτουργίας του δημοσίου σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η αναγκαιότητα καθιέρωσης ενός νέου συστήματος διοίκησης καθώς και η θεσμική καθιέρωση εργαλείων management στην δημόσια διοίκηση έρχεται να καλύψει ένα κενό «σύγχρονης διοίκησης» που υπάρχει στο ελληνικό δημόσιο από την ίδρυσή του.

Η εισαγωγή της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση, αποτελεί μία από τις σύγχρονες προσπάθειες της Κυβέρνησης για την αποκέντρωση και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η σωστή εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, αποτελεί βασική προϋπόθεση, τόσο για την αποδοτικότητα της κρατικής δράσης όσο και για την ποιότητα των σχέσεων κράτους-πολίτη.

Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση πρέπει να ανταποκριθεί στο νέο περιβάλλον, αξιοποιώντας στο μέγιστο της νέες τεχνολογίες, αλλά και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων για ποιοτικότερες υπηρεσίες. Επίσης, να εκφράζει ένα <<Κράτος Δικαίου>> που να εξυπηρετεί και όχι να διοικεί τον πολίτη.

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, έχει στις μέρες μας καταστεί ιδιαίτερα επιτακτική σε όλα τα σύγχρονα κράτη. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικής, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε

ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις των πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης.

Στη μελέτη αυτή, έγινε προσπάθεια να διερευνηθούν και να καταγραφούν οι κυριότερες απόψεις των πολιτών σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών. Κάποιοι από τους βασικούς άξονες της διερεύνησης, ήταν το αν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν την ύπαρξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το αν έχουν κάνει χρήση τους και επίσης η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως επίσης και την ασφάλεια των υπηρεσιών.

Από την ανάλυση, προέκυψε ότι το φύλλο δεν αποτελεί βασικό παράγοντα διαφοροποίησης των απόψεων των πολιτών σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση. Αντιθέτως, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και το επάγγελμα βρέθηκαν να συσχετίζονται με τις απόψεις τους.

Τα κυριότερα αποτελέσματα που βγήκαν από τη μελέτη είναι ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτώμενων, γνωρίζει την ύπαρξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημόσιων υπηρεσιών (από τα 100 άτομα που ερωτήθηκαν, τα 88 γνωρίζουν). Επίσης, έχουν κάνει χρήση αυτών των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, για αυτή τη μελέτη ρωτήθηκαν εάν έχουν χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ (78% των ατόμων απάντησαν ναι) και την ηλεκτρονική υποβολή της φορολογικής δήλωσης (64% των ατόμων απάντησαν ναι). Αυτό σημαίνει πως οι πολίτες εμπιστεύονται αυτές τις υπηρεσίες και τις θεωρούν εύχρηστες και αποτελεσματικές, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την άποψη των συμμετεχόντων σχετικά με την ασφάλεια και την ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει και στην άποψη των πολιτών σχετικά με την συμβολή της τεχνολογίας στη βελτίωση της ταχύτητας, της ακρίβειας και της διαφάνειας των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Είναι φανερό ότι οι πολίτες συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό και τα ποσοστά είναι υψηλά. Ωστόσο, οι εκάστοτε κυβερνήσεις οφείλουν να κάνουν συνεχείς προσπάθειες βελτίωσης σε αυτούς τους τομείς, να περιορίσουν όσο το δυνατόν γίνεται τη γραφειοκρατία και να φέρουν τον πολίτη κοντά στο κράτος. Για το λόγο αυτό, η ανόρθωση των δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί προτεραιότητα για το κράτος. Η ενημέρωση και η επιμόρφωση των πολιτών

πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι απαραίτητη προκειμένου να εκλείψει κάθε είδους φόβος και καχυποψία από μέρους τους.

Αξίζει, επίσης να αναφερθούν και τα χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση γενικά, όπως επίσης και της άποψης τους σχετικά με την βελτίωση της τα τελευταία χρόνια. Συμπεραίνουμε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να προσεγγίσουν τις απαιτήσεις του κοινωνικού συνόλου. Επιπρόσθετα, είναι αναγκαία η υιοθέτηση μιας στάσης «στροφής προς τον πολίτη», δηλαδή μιας διοικητικής φιλοσοφίας που να εστιάζεται στην εξυπηρέτηση του κοινού και στη ρύθμιση διαφόρων πρακτικών διαδικασιών που θα κάνουν τις υπηρεσίες να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών. Μόνο τότε η κάθε είδους δημόσια υπηρεσία θα γίνει πιο δεκτική από τους πολίτες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξένη βιβλιογραφία

Frederick W. Taylor, 1911, The Principles of Scientific Management Harper Bros., New York

Gerth, H. H. and Mills, C. Wright (eds) (1970) From Max Weber: Essays in Sociology (London: Routledge & Kegan Paul).

Owen E. Hughes, 1998, Public Management and Administration: an introduction, PALGRAVE MACMILLAN, New York

Wilson & Rosenfeld, Managing Organizations, McGraw Hill Book Company, London

Woodrow Wilson, 1886, The study of administration, an essay, teachingamericanhistory.org

Ελληνική βιβλιογραφία

Παγκάκης Γρ., 1991, Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση, β' έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή

Παρθενόπουλος Κ., 1997, Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Ζήτη, Θεσσαλονίκη

Φαναριώτης Π., 1999, Δημόσια Διοίκηση Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση μπροστά στις προκλήσεις του 21ου αιώνα, Αθήνα

Κοινωνικό Πολυκέντρο, Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές, Συνέδριο, 31 Μαΐου – 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Ξενοδοχείο Negroponte

VPRC (2008), Έρευνα εικόνας και αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), Αθήνα.

Ηλεκτρονικές πηγές

<http://www.digitalplan.gr>

<http://www.egovplan.gr>

<http://www.ermis.gov.gr>

<http://europa.eu>

<http://www.gspa.gr>

<http://www.inews.gr>

<http://www.infosoc.gr>

<http://www.kathimerini.gr>

<http://www.syzefxis.gov.gr>

<http://www.uom.gr>

Παράρτημα Ι

Πίνακες εμπειρικής μελέτης

Πίνακας 7.4.2.5

επάγγελμα	Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου διευκολύνουν πολύ					σύνολο
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Άνεργος	0 0,0%	0 0,0%	2 33,3%	1 16,7%	3 50,0%	6 100,0%
Δημόσιος υπάλληλος	1 4,2%	3 12,5%	2 8,3%	9 37,5%	9 37,5%	24 100,0%
Ιδιωτικός υπάλληλος	1 4,3%	4 17,4%	5 21,7%	1 4,3%	12 52,2%	23 100,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	3 16,7%	1 5,6%	7 38,9%	3 16,7%	4 22,2%	18 100,0%
Φοιτητής	0 0,0%	2 9,1%	2 9,1%	10 45,5%	8 36,4%	22 100,0%
Συνταξιούχος	0 0,0%	0 0,0%	6 85,7%	1 14,3%	0 0,0%	7 100,0%
σύνολο	5 5,0%	10 10,0%	24 24,0%	25 25,0%	36 36,0%	100 100,0%

Πίνακας 7.4.2.6

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,890 ^a	20	,002
Likelihood Ratio	44,338	20	,001
Linear-by-Linear Association	1,074	1	,300
N of Valid Cases	100		

a. 20 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,30.

Πίνακας 7.4.2.7

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,747 ^a	10	,002
Likelihood Ratio	27,469	10	,002
Linear-by-Linear Association	,293	1	,589
N of Valid Cases	100		

a. 11 cells (61,1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,90.

Πίνακας 7.4.2.8

επάγγελμα	Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου διευκολύνουν πολύ			σύνολο
	1	2	3	
Άνεργος	0 0,0%	2 33,3%	4 66,7%	6 100,0%
Δημόσιος υπάλληλος	4 16,7%	2 8,3%	18 75,0%	24 100,0%
Ιδιωτικός υπάλληλος	5 21,7%	5 21,7%	13 56,5%	23 100,0%
Ελεύθερος επαγγελματίας	4 22,2%	7 38,9%	7 38,9%	18 100,0%
Φοιτητής	2 9,1%	2 9,1%	18 81,8%	22 100,0%
Συνταξιούχος	0 0,0%	6 85,7%	1 14,3%	7 100,0%
σύνολο	15 15,0%	24 24,0%	61 61,0%	100 100,0%

Πίνακας 7.4.2.9

ηλικία	Συχνότητα χρήσης διαδικτύου				σύνολο
	κάθε μέρα	2-3 φορές την εβδομάδα	όχι συχνά	καθόλου	
20-30	29 82,9%	4 11,4%	2 5,7%	0 ,0%	35 100,0%
31-40	6 50,0%	4 33,3%	2 16,7%	0 ,0%	12 100,0%
41-50	17 48,6%	9 25,7%	8 22,9%	1 2,9%	35 100,0%
51-60	3 21,4%	3 21,4%	1 7,1%	7 50,0%	14 100,0%
61-70	0 ,0%	1 25,0%	2 50,0%	0 ,0%	4 100,0%
σύνολο	55 55,0%	21 21,0%	15 15,0%	8 8,0%	100 100,0%

Πίνακας 7.4.2.10

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	80,547 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	52,354	16	,000
Linear-by-Linear Association	28,899	1	,000
N of Valid Cases	100		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

Πίνακας 7.4.2.11

εκπαίδευση	Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς					σύνολο
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
Απόφοιτος/η δημοτικού	0 0,0%	2 18,2%	4 36,4%	0 0,0%	5 45,5%	11 100,0%
Απόφοιτος/η γυμνασίου	2 25,0%	2 25,0%	1 12,5%	1 12,5%	2 25,0%	8 100,0%
Απόφοιτος λυκείου	4 10,3%	10 25,6%	18 46,2%	2 5,1%	5 12,8%	39 100,0%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	0 0,0%	6 16,2%	17 45,9%	9 24,3%	5 13,5%	37 100,0%
Απόφοιτος/η δημοτικού						
Κάτοχος μεταπτυχιακού	3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
Κάτοχος διδακτορικού	1 50,0%	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
σύνολο	10 10,0%	21 21,0%	40 40,0%	12 12,0%	17 17,0%	100 100,0%

Πίνακας 7.4.2.12

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	55,879 ^a	20	,000
Likelihood Ratio	46,084	20	,001
Linear-by-Linear Association	3,496	1	,061
N of Valid Cases	100		

a. 24 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Πίνακας 7.4.2.13

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,664 ^a	10	,017
Likelihood Ratio	23,276	10	,010
Linear-by-Linear Association	1,063	1	,302
N of Valid Cases	100		

a. 12 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,58.

Πίνακας 7.4.2.14

εκπαίδευση	Οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς			σύνολο
	Καθόλου- λίγο	Μέτρια	Πολύ- πάρα πολύ	
Απόφοιτος δημοτικού	2	4	5	11
	18,2%	36,4%	45,5%	100,0%
Απόφοιτος γυμνασίου	4	1	3	8
	50,0%	12,5%	37,5%	100,0%
Απόφοιτος λυκείου	14	18	7	39
	35,9%	46,2%	17,9%	100,0%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	6	17	14	37
	16,2%	45,9%	37,8%	100,0%
Κάτοχος μεταπτυχιακού	3	0	0	3
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Κάτοχος διδακτορικού	2	0	0	2
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
σύνολο	31	40	29	100
	31,0%	40,0%	29,0%	100,0%

Πίνακας 7.4.2.1

ηλικία	Βελτίωση της ακρίβειας στις δημόσιες υπηρεσίες από τη συμβολή της τεχνολογίας					σύνολο
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	
20-30	0 ,0%	5 14,3%	18 51,4%	8 22,9%	4 11,4%	35 100,0%
31-40	0 ,0%	3 25,0%	0 ,0%	7 58,3%	2 16,7%	12 100,0%
41-50	2 5,7%	4 11,4%	12 34,3%	8 22,9%	9 25,7%	35 100,0%
51-60	3 21,4%	3 21,4%	3 21,4%	4 28,6%	1 7,1%	14 100,0%
61-70	0 ,0%	0 ,0%	3 75,0%	1 25,0%	0 ,0%	4 100,0%
σύνολο	5 5,0%	15 15,0%	36 36,0%	28 28,0%	16 16,0%	100 100,0%

Πίνακας 7.4.2.2

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,887 ^a	16	,019
Likelihood Ratio	32,883	16	,008
Linear-by-Linear Association	,591	1	,442
N of Valid Cases	100		

a. 16 cells (64,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Ερωτηματολόγιο εμπειρικής μελέτης

ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΟΙΚΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑ

Ονομάζομαι Κακάτσιου Δήμητρα και είμαι προπτυχιακή φοιτήτρια του τμήματος Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου. Στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας, εκπονώ έρευνα σχετικά με την άποψη των πολιτών για τη νέα Δημόσια Διοίκηση και τη χρήση της τεχνολογίας σε αυτή. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας στη διαδικασία της έρευνας αυτής, με τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που ακολουθεί. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και σας παρακαλώ να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις με τον τρόπο που απαιτείται κάθε φορά. Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου χρησιμοποιούνται καθαρά για ερευνητικούς λόγους και θα δημοσιοποιηθούν στην εργασία μου ύστερα από επεξεργασία.

Αριθμός ερωτηματολογίου :

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Α. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλλο

Άνδρας ☐ Γυναίκα ☐

2. Ηλικία

20-30 χρονών	31-40 χρονών	41-50 χρονών	51-60 χρονών	61-70 χρονών

3. Μορφωτικό επίπεδο

Δεν πήγα σχολείο	
Απόφοιτος/η δημοτικού	
Απόφοιτος/η γυμνασίου	
Απόφοιτος/η λυκείου(γενικού επαγγελματικού) ή	
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	
Κάτοχος Διδακτορικού	

4. Επάγγελμα

Άνεργος/η	
Δημόσιος υπάλληλος	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Ελεύθερος επαγγελματίας	
Φοιτητής/τρια	
Συνταξιούχος	

B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

5. Με ποια συχνότητα χρησιμοποιείται το διαδίκτυο ;
- α. Καθημερινά
β. 2-4 φορές την εβδομάδα
γ. Όχι συχνά
δ. Καθόλου
6. Για ποιο βασικό λόγο το χρησιμοποιείται (1 απάντηση);
- α. Για δουλειά
β. Για ψυχαγωγία - ενημέρωση
γ. Για επικοινωνία με άλλους
δ. Για ηλεκτρονικές αγορές
7. Όσον αφορά τις συναλλαγές γενικά μέσω internet σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τα ακόλουθα ; (1=διαφωνώ πλήρως.... 5= συμφωνώ απόλυτα)
- | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| α. δεν είναι ασφαλείς | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| β. διευκολύνουν πολύ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| γ. είναι γενικά απλές | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Γ. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

- 8.** Πόσο ικανοποιημένοι είστε γενικότερα από τη δημόσια διοίκηση;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

- 9.** Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι έχει βελτιωθεί η εξυπηρέτηση στο δημόσιο τομέα τα τελευταία χρόνια;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

- 10.** Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι έχει συμβάλλει η τεχνολογία στη βελτίωση των υπηρεσιών στους παρακάτω τομείς (1= καθόλου, 5=πάρα πολύ);

Ταχύτητα	1	2	3	4	5
----------	---	---	---	---	---

Ακρίβεια 1 2 3 4 5

Διαφάνεια	1	2	3	4	5
-----------	---	---	---	---	---

11. Γνωρίζεται ότι οι δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν ιστοσελίδα στο διαδίκτυο (π.χ. ΚΕΠ, Υπουργείο Οικονομίας, κ.α.);

ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

12. Πόσες φορές τον τελευταίο χρόνο έχετε χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα κάποιας δημόσιας υπηρεσίας;

Καθόλου	1-2 φορές	3-4 φορές	5-6 φορές	7-10 φορές	> 10 φορές

13. Γνωρίζετε ότι οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού γέννησης), διατίθενται και μέσω διαδικτύου;

ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

14. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ;

ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

15. Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης;

ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

16. Πόσο εύχρηστες θεωρείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ

17. Πόσο ασφαλείς θεωρείτε τις συναλλαγές με το δημόσιο μέσω Internet;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ