

Η πορεία του ελληνικής δημόσιας διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ηλίας Καστρίτης, 17.8.2004

Η Ευρώπη έχει θέσει υψηλούς στόχους στην αναπτυξιακή της πολιτική, η οποία υιοθετήθηκε στη στρατηγική της συνόδου της Λισσαβόνας. Η επιτυχία της στρατηγικής δηλ. "να γίνει η ΕΕ, έως το 2010, η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο" δρομολογείται μέσα από επιμέρους πολιτικές όπως αυτή του eEurope 2005, της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (eGovernment), της ηλεκτρονικής υγείας (eHealth) κα. Η ύπαρξη πιο αποτελεσματικών, πιο δυναμικών και πιο πολιτοκεντρικών δημοσίων υπηρεσιών προωθεί την ανάπτυξη της οικονομίας. Έτσι η σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την προώθηση της σύγκλισης της Ελλάδας αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο.

Ως απόρροια του Σχεδίου Περιφερειακής Ανάπτυξης που υποβάλλει η Ελλάδα σε τακτές προγραμματικές περιόδους για χρηματοδότηση από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά Ταμεία, το Γ Τρίτο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης που ήδη υλοποιείται, περιλαμβάνει ένα ξεχωριστό επιχειρησιακό πρόγραμμα που συμπυκνώνει (μαζί με άλλες αναγκαίες μεταρρυθμιστικές πρωτοβουλίες) το όραμα της Ελλάδας για τη λεγόμενη «ψηφιακή σύγκλιση» με τους κοινοτικούς μέσους όρους δηλ. την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και αντίστοιχων πρακτικών σε όλους τους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας της.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) Κοινωνία της Πληροφορίας συνιστά ένα πολυθεματικό πρόγραμμα παρεμβάσεων με οριζόντιο και καινοτόμο χαρακτήρα που. Βασικά χαρακτηριστικά του είναι ότι:

- διατρέχει όλο το εύρος της δημόσιας δράσης και πολιτικής σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο,
- υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης,
- χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά και την τεχνολογική και την κοινωνικο-οικονομική του διάσταση, και
- εμπλέκει στον σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους φορείς του Δημόσιου τομέα σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες επιχειρήσεις.

Στρατηγικοί στόχοι

Στο Ε.Π. περιλαμβάνονται δύο στρατηγικοί στόχοι για την περίοδο 2000-2006:

- Την *Εξυπηρέτηση του Πολίτη και την Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής*. Ο στόχος αυτός αφορά την βελτίωση της καθημερινής ζωής του πολίτη με παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς δημόσιας δράσης και πολιτικής όπως η Δημόσια Διοίκηση, η Υγεία, οι Μεταφορές, το Περιβάλλον και ο Πολιτισμός.
- Την *Ανάπτυξη και το Ανθρώπινο Δυναμικό* που αφορά την δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση της διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης με άξονες την τεχνολογία και την γνώση και τελικό στόχο την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα, τα εισοδήματα, την απασχόληση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι δύο αυτοί στρατηγικοί στόχοι εξειδικεύονται σε τέσσερις άξονες δράσης.

- *Παιδεία και Πολιτισμός*. Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για την δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21^ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του Ελληνικού πολιτισμού.
- *Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής*. Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς

της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και στην πρόνοια, στο περιβάλλον και τις μεταφορές.

- *Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία.* Δημιουργία συνθηκών για την μετάβαση στην "νέα οικονομία", με την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας.
- *Επικοινωνίες.* Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες με έμφαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες.

Απτά παραδείγματα εξέλιξης

Χαρακτηριστικά παραδείγματα της προόδου και των μέχρι σήμερα αποτελεσμάτων του Ε.Π. αποτελούν:

- Η δικτύωση μέχρι σήμερα του συνόλου των σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και του 60% των σχολείων πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, ποσοστό που στο τέλος του 2003 ανέρχεται στο 80%,
- Η ολοκλήρωση μέχρι την 30/06/2003 6.100 εργαστηρίων πληροφορικής σχολείων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας με προοπτική να ανέλθουν σε 8.900
- Η κατάρτιση περίπου 74.000 εκπαιδευτικών σε ΤΠΕ.
- Η ολοκλήρωση 62 τίτλων εκπαιδευτικού λογισμικού
- Η ολοκλήρωση 750 Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, αριθμός ο οποίος προβλέπεται ότι θα υπερβεί τα 1.000 μέχρι το τέλος του 2004.
- Η ολοκλήρωση του προγράμματος *Δικτυωθείτε* από 13.000 επιχειρήσεις ενώ στο πρόγραμμα αναμένονται ότι μέχρι το τέλος του 2004 θα έχουν ενταχθεί άλλες 14.300 επιχειρήσεις.
- Η συμμετοχή 800 επιχειρήσεων στο Α' Κύκλο του προγράμματος *Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά* του οποίου ο Β' Κύκλος ολοκληρώθηκε με εντάξεις και προβλεπόμενη συμμετοχή ακόμη 1.600-1.700 επιχειρήσεων.
- Η συμμετοχή 42 κοινοπραξιών στις δράσεις *e-business* και *e-learning* της Γ. Γ. Έρευνας & Τεχνολογίας.
- Η συμμετοχή 20.000 ατόμων στον Α' Κύκλο του Προγράμματος *Κατάρτισης σε βασικές δεξιότητες ΤΠΕ* ενώ στον Β' Κύκλο ο οποίος θα υλοποιηθεί εντός του 2004 προβλέπεται η συμμετοχή άλλων 30.000 ατόμων.
- Η συμμετοχή 3.000 ατόμων στον Α' Κύκλο του Προγράμματος *Εναλλασσόμενης Κατάρτισης* σε εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ.

Η έντονη κινητικότητα του τελευταίου διαστήματος για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών με τις πρόσφατες προσκλήσεις θέτει τις βάσεις για την περαιτέρω ενίσχυση το απαραίτητου υπόβαθρου για την παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Έντονη ζήτηση για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών

Για την συγκέντρωση των αναγκών σε όλους του τομείς εκπονήθηκαν μια σειρά από Επιχειρησιακά Σχέδια από τα καθ' ύλην, για την άσκηση πολιτικής, Υπουργεία. Ιδιαίτερα στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για τους διάφορους τομείς δημόσιας δράσης, τα αποτελέσματα των επιχειρησιακών σχεδίων των υπουργείων προσδιόρισαν ανάγκες των οποίων το χρηματοδοτικό μέγεθος ξεπερνά τον διαθέσιμο προϋπολογισμό του συγκεκριμένου πεδίου παρέμβασης. Η ιεράρχηση των έργων που συμπεριλαμβάνονται στο Πρόγραμμα πραγματοποιείται με γνώμονα το σχέδιο eEurope και τις απαιτήσεις των επιμέρους εθνικών πολιτικών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αξιολογούνται με βάση την ωριμότητά των προτάσεων των Φορέων, τη βιωσιμότητα, τη κρισιμότητα και σκοπιμότητα της σε εθνικό – περιφερειακό και τοπικό επίπεδο καθώς και κατά πόσο συνεισφέρουν στους στόχους του ΕΠ

ΚτΠ. Κρίσιμο παράγοντα για την χρηματοδότηση αποτελεί η ικανότητα και ετοιμότητα των Φορέων να υλοποιήσουν με τον πλέον αποτελεσματικό, αποδοτικό και μέσα στο πλαίσιο υλοποίησης που καθορίζεται από την ΕΕ.

Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη

Το ομώνυμο «μέτρο» του ΕΠ στοχεύει στην αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ) σε πολίτες και επιχειρήσεις σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι παραπάνω ενέργειες απορρέουν από τις διεθνείς τάσεις και πρακτικές που διαμορφώνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο αναφορικά με την υλοποίηση παρεμβάσεων για την προσαρμογή της Δ.Δ. στην ψηφιακή εποχή, κωδικοποιούνται στην πρωτοβουλία eEurope. Τα κύρια σημεία της πρωτοβουλίας αυτής (σε ότι αφορά στη Δ.Δ.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δυο άξονες:

- Ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες που θα πλησιάζουν τον πολίτη (τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και σε επίπεδο κάλυψης των αναγκών) και θα δημιουργούν προϋποθέσεις ευκολότερης πρόσβασης μέσα από το Διαδίκτυο. Αφορούν υπηρεσίες στον δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στον τομέα της δικαιοσύνης και της διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Περιορισμό των δαπανών μέσα από την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και υποστήριξη των διαδικασιών εξυπηρέτησης του πολίτη με ΤΠΕ

και προτείνεται η υιοθέτηση ενός μοντέλου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών 4 επιπέδων :

1. Δημοσίευση κειμένων και πακέτων πληροφοριών της Δ.Δ.
2. Αλληλεπίδραση, παροχή πληροφοριών στους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, fax, κόμβοι FAQ, κλπ)
3. Συναλλαγή, δίνοντας τουλάχιστον την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήσεων
4. Συνδυαζόμενες Υπηρεσίες, εξυπηρέτηση των πολιτών από κέντρα που προσφέρουν ενοποιημένες υπηρεσίες, οι οποίες αφορούν διαφορετικά επίπεδα και τμήματα της Δ.Δ.

Αξιοσημείωτα στοιχεία

- Λειτουργούν 900 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π) και αναμένεται, μέχρι 31/12/2004, να λειτουργούν 1.052 ΚΕΠ σε ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού με στόχο την ποιοτική βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες
- Στην παρούσα φάση διεκπεραιώνονται 791 πιστοποιημένες διοικητικές υποθέσεις. Στόχος είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη της λειτουργίας και η σταδιακή αύξηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών
- Αριθμός πιστοποιημένων υποθέσεων που έχουν διεκπεραιωθεί από 1/1/2004 μέχρι 30/6/2004 είναι 721.100 (αύξηση 41% σε σχέση με το έτος 2003)
- Αριθμός πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί για πιστοποιημένες διαδικασίες από 1/1/2004 μέχρι 30/6/2004 590.622 (αύξηση 40% σε σχέση με το έτος 2003)
- Μέσος αριθμός υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ανά ημέρα 4.655

Φυσιογνωμία των έργων που υλοποιούνται

Τα έργα αφορούν στην εισαγωγή και αξιοποίηση πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό την υποστήριξη και διευκόλυνση της διεπαφής με τον πολίτη (εφαρμογές, βάσεις δεδομένων, υλικό, περιφερειακά, λοιπά back-end συστήματα, κλπ). Επισημαίνεται ότι τα συστήματα παροχής και διάθεσης πληροφοριών στην ουσία αποτελούν την ψηφιακή ραχοκοκαλιά των δημόσιων φορέων, η οποία θα υποστηρίξει τους μηχανισμούς και τις δομές εξυπηρέτησης των πολιτών και δεν προσανατολίζονται σε ενδογενείς δραστηριότητες.

Τα πληροφοριακά συστήματα αναπτύσσονται ώστε στην παραγωγική λειτουργία τους να καλύπτουν την ολοκληρωμένη και αποτελεσματική πληροφόρηση των πολιτών, με ψηφιοποιημένο υλικό (έντυπα, φόρμες, νομοθεσία, μητρώα, κλπ), με ενδεικτικό περιεχόμενο την κωδικοποίηση, συντήρηση και διάθεση της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, την κωδικοποίηση,

συντήρηση και διάθεση πληροφοριών των Υπουργείων, που βασίζονται σε δομές συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων που αφορούν την ενημέρωση των πολιτών με σκοπό την αποτελεσματικότερη τεκμηρίωση του ψηφιακού περιεχομένου.

Στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της επικοινωνίας Δ.Δ. και πολιτών και της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών οι δράσεις εστιάζονται στην απλοποίηση και στον επανακαθορισμό του χάρτη επιχειρησιακής επικοινωνίας των φορέων της Δ.Δ., με έμφαση στην αρτιότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η διεπαφή του πολίτη με τις υπηρεσίες του δημοσίου υλοποιείται σε δυο επίπεδα :

1. Φυσική παρουσία, δηλαδή ύπαρξη γραφείων – κέντρων εξυπηρέτησης των πολιτών ιδίως σε απομακρυσμένες και απομονωμένες περιοχές
2. Εφαρμογές άμεσης ψηφιακής εξυπηρέτησης των πολιτών με έμφαση στην μείωση του χρόνου παροχής υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας των παροχών.

Ποια έργα πληροφορικής και επικοινωνιών στηρίζουν τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μια ανοικτή και αποτελεσματική Δ.Δ., δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πολιτών και συνεισφέροντας στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα στοχεύει στην ανάπτυξη on-line εφαρμογών, στη χρήση ΤΠΕ για απλοποίηση και επανακαθορισμό διαδικασιών και επικοινωνίας εντός και μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών σε όλη τη δημόσια διοίκηση, η ηλεκτρονική δικτύωση των φορέων της Δ.Δ. σε κεντρικό, περιφερειακό, νομαρχιακό και τοπικό επίπεδο, οι απαιτούμενες για τη σωστή λειτουργία των συστημάτων εγκαταστάσεις, καθώς και η διευκόλυνση της διεπαφής σε κρίσιμους τομείς της Δ.Δ. με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στους εξής τομείς:

- ο Στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα
- ο Στην κοινωνική ασφάλιση
- ο Στον τομέα της δικαιοσύνης
- ο Στην Περιφερειακή ανάπτυξη και Διοίκηση
- ο Στην διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη (π.χ. άδειες, πιστοποιητικά)
- ο Στον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών
- ο Στον τομέα της καθολικής πρόσβασης στην ΚτΠ των ευπαθών ομάδων

Έργα που αφορούν στον δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα

Οι παρεμβάσεις - έργα αυτά στοχεύουν στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε θέματα δημοσιονομικής πολιτικής και φορολογίας. Ενισχύονται και οργανώνονται υποδομές πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και των περιφερειακών υπηρεσιών τους με εφαρμογές βάσεων δεδομένων, υλικό υποστήριξης των βάσεων δεδομένων (data servers), συστήματα στατιστικής ανάλυσης πληροφοριών, εφαρμογές διαχείρισης μεγάλου όγκου πληροφοριών κλπ. Αντιπροσωπευτικά έργα είναι το Taxisnet, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, Πιλοτικό Πληροφοριακό Σύστημα ΣΔΟΕ κα.

Έργα που αφορούν στην Κοινωνική Ασφάλιση

Οι παρεμβάσεις - έργα αυτά στοχεύουν στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε θέματα κοινωνικής ασφάλισης. Προωθείται η δημιουργία Ασφαλιστικού Φακέλου, η διασύνδεση των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης με στόχο την ορθολογικότερη διαχείριση των ασφαλιστικών εισφορών, συντάξεων παροχών υγείας κλπ. Χαρακτηριστικά έργα είναι το έργο για την αναπληρωτική περιβαλλοντος διαλειτουργικότητας: α) διασυνδεσης φορεων κοινωνικης ασφαλισης με φορεις παροχης υγειονομικων υπηρεσιων για τον ελεγχο δαπανων υγειας και β) ηλεκτρονικων συναλλαγων φορεων κοινωνικης ασφαλισης με

τραπεζες και τα ΕΛΤΑ και το σύστημα καταγραφης νεας επιδοτησης τακτικης ανεργιας και εξυπηρετησης εργαζομενων και επιχειρησεων,

“Εργα που αφορούν στην Δικαιοσύνη

Οι παρεμβάσεις - έργα αυτά στοχεύουν στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του Υπουργείου Δικαιοσύνης, όπως έκδοση του Ποινικού Μητρώου, η επεξεργασία και αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων για την παρακολούθηση της εξέλιξης της εγκληματικότητας, ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων του Συμβουλίου της Επικρατείας και του Ελεγκτικού Συνεδρίου με σκοπό την αναβάθμιση και αξιοπιστία του ελέγχου νομιμότητας και κανονικότητας των πληρωμών των δαπανών και της ενίσχυσης της διαφάνειας των κρατικών εξόδων

“Εργα που αφορούν στην Περιφερειακή Ανάπτυξη και Διοίκηση

Τα έργα αυτά υποστηρίζουν την ενίσχυση και οργάνωση της υποδομής πληροφορικής των 13 Περιφερειών της χώρας με στόχο τον οργανωτικό και διοικητικό εκσυγχρονισμό της Περιφέρειας και την υποστήριξη του αναπτυξιακού της ρόλου και τη δημιουργία ενός μηχανισμού ικανού να παρέχει αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ως παράδειγμα αναφέρουμε το έργο του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Περιφερειών

“Εργα που αφορούν στην διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη

Στόχος των έργων αυτών αποτελεί η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας του πολίτη με τους δημόσιους φορείς με στόχο τη δυνατότητα δημιουργίας one stop shop (έκδοση πιστοποιητικών, αδειών, υποβολή αιτήσεων, κλπ), ανάπτυξης συστημάτων τηλεδιάσκεψης και συστημάτων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης κοινού. Χαρακτηριστικό έργο είναι τα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ‘ΑΡΙΑΔΝΗ’» στα οποία ο πολίτης θα μπορεί να ενημερώνεται μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου και να εξυπηρετείται με την διεκπεραίωση των αιτήσεων και πιστοποιητικών που θα ζητά. Επίσης τα έργα αναδιάρθρωσης και αναβάθμισης των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους πολίτες μέσω της δημιουργίας και υλοποίησης δομών προώθησης της απασχόλησης και της αγοράς εργασίας καθώς και άλλα έργα Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης όπως το

- Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ,
- Εθνικό Δημοτολόγιο,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Παρακολούθησης της Ανάπτυξης στην Μακεδονία και Θράκη αλλά και στην Νοτιοανατολική Ευρώπη,
- Εθνικό Σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου,
- έργο Ηλεκτρονική Πολεοδομία,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης πληροφορίας στο ΥΠΕΞ με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ειδικού ληξιαρχείου,
- Ολοκληρωμένο Σύστημα διάχυσης στατιστικής πληροφορίας
- Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του πολίτη για την προστασία των Δεδομένων προσωπικού Χαρακτήρα,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού Α.Ε.,
- η Βελτίωση των Μεθόδων Ενημέρωσης & Εξυπηρέτησης των Πολιτών & των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης από το Συνήγορο του Πολίτη.,
- σύστημα παρακολούθησης, ελέγχου λειτουργίας και παρεχόμενων υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών ΚΤΕΟ

- σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ
- κέντρα πληροφόρησης πολιτών στις περιφέρειες και τις νομαρχίες
- Σύστημα αυτοματοποίησης της σύνθεσης, της δημοσιευτέας ύλης των ΦΕΚ
- Επέκταση Βάσης Δεδομένων Εθνικού Τυπογραφείου
- Ανάπτυξη μηχανισμών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης του Υπουργείου Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Μητρώου ΜΜΕ για το ΕΣΡ
- Ένταξη στο σύστημα Eucaris - Διεθνές Δίκτυο Διαχείρισης Πληροφορίας Οχημάτων και Αδειών Κυκλοφορίας
- Συμμετοχή της Ελληνικής Αστυνομίας στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με χρήση πληροφορικής
- Δημιουργία μηχανισμών πιστοποίησης και διαχείρισης - διαχείριση εμπορικών σημάτων

Καθολική πρόσβαση στην ΚτΠ των ευπαθών ομάδων

Η μεταφορά τεχνολογίας και τεχνογνωσίας προσβασιμότητας στη διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού και κατάλληλων καινοτόμων εργαλείων πρέπει να ενσωματώνουν οδηγίες, κανόνες και καλές πρακτικές προσβασιμότητας και διευκολύνουν την υιοθέτηση και εφαρμογή τους στην ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών της ΚτΠ για ευπαθείς ομάδες π.χ. ΑΜΕΑ και κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών. Χαρακτηριστικό έργο είναι η «πρόσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» το οποίο έχει ενταχθεί στο ΕΠ

Διασύνδεση Φορέων Δημόσιας Διοίκησης

Το έργο «Σύζευξις» στοχεύει στη διασύνδεση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και των μονάδων παροχής νοσηλείας όλων των βαθμίδων, τόσο σε Κεντρικό όσο και σε Περιφερειακό και Τοπικό Επίπεδο. Μέσω του έργου δημιουργούνται υποδομές κορμού και πρόσβασης για την δικτύωση των δομών των ανωτέρω φορέων. Επίσης, υποστηρίζονται οι ακόλουθες τηλεματικές υπηρεσίες: υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο Internet, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), υπηρεσίες τηλε-εκπαίδευσης. Το έργο επιτυγχάνει οικονομίες κλίμακας μέσω της άθροισης της ζήτησης σε επικοινωνιακές ανάγκες και καλύπτει 1766 φορείς (κεντρικό κτίριο). Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ακολουθεί τη λογική της προμήθειας των υπηρεσιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας με προσυμφωνημένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά (Service Level Agreement). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλύπτουν σε επίπεδο λειτουργίας χρονική διάρκεια 3 ετών για το σύνολο των φορέων που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών του. Έτσι η Δημόσια Διοίκηση θα έχει πρόσβαση μέσω κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε υπηρεσίες φωνής δεδομένων και εικόνας. Οι υπηρεσίες αυτές θα καλύπτουν:

- Τη μεταξύ των φορέων επικοινωνία (τηλεφωνία, e-mail κοκ)
- Την πρόσβαση τους στο διαδίκτυο (Internet connectivity)
- Λοιπές τηλεφωνικές υπηρεσίες (κλήσεις προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα καθώς και τηλεφωνία εξωτερικού)
- Προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες

Σημαντικοί Παράγοντες Υλοποίησης

Για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση δράσεων υψηλού βαθμού συνέργειας που αφορούν στη δημιουργία δικτύων, στην ανάπτυξη βάσεων δεδομένων καθώς και άλλων εφαρμογών ΤΠΕ (π.χ. ηλεκτρονικές κάρτες) στην ελληνική Δ.Δ., συντονιστικό ρόλο έχει αναλάβει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μέσω των αρμοδίων υπηρεσιών του και με την υποστήριξη της «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.».

Οι προαναφερόμενες προτεραιότητες θα υλοποιηθούν μέσω ολοκληρωμένων προγραμμάτων που θα περιλαμβάνουν εκπαίδευση και επανειδίκευση, προμήθεια υλικού και λογισμικού, καθώς και την αξιοποίηση εξωτερικών ειδικών συμβούλων. Στην υλοποίηση έργων πληροφορικής

δίνεται έμφαση στη δυνατότητα απλοποίησης διαδικασιών και στη σταδιακή εισαγωγή εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης, όπως το σχήμα της ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing) και η περιγραφή εργασιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας (service level).

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών- Σύστημα Παροχής Υπηρεσιών και Διοικητικών Πληροφοριών προς τους Πολίτες «ΑΡΙΑΔΝΗ» Χαρακτηριστική περίπτωση έργου ηλεκτρονικής διαυβέρνησης



Τα γνωστά μας πλέον Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), έχουν ως αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμοδίες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ ουσιαστικά, είναι υποκαταστήματα του Κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο, από τις πιο απλές, όπως π.χ. η έκδοση ενός πιστοποιητικού γέννησης μέχρι τις

πιο πολύπλοκες όπως π.χ. η πολεοδομική άδεια. Ο πολίτης, δηλαδή, δε χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο ΚΕΠ, υποβάλλει την αίτησή του και σε λίγες ημέρες θα παραλαμβάνει αυτό που χρειάζεται.

Τα ΚΕΠ είναι σχεδιασμένα με βάση τη φιλοσοφία one-stop shop, όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς, δηλαδή εξυπηρέτηση από μια και μόνο θέση εργασίας και το σύνθημα «να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Για να λειτουργήσει το φιλόδοξο αυτό πρόγραμμα όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος, περίπου 1.000, αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα, τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ 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 μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δομών, όπου θα παρέχεται πληροφόρηση και εξυπηρέτηση για συγκεκριμένες διοικητικές πράξεις όπως περιγράφονται στα συνημμένα έγγραφα. Η «Αριάδνη» θα υποστηρίξει τη δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής (ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό), ειδικά έπιπλα, κλιματιστικά και σύνδεση με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα (για τη διασύνδεση των ΚΕΠ και την υποστήριξη και παροχή των υπηρεσιών στους χρήστες) και την παραγωγική λειτουργία κατά το αρχικό στάδιο (πilotική λειτουργία). Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών υποστηρίζεται από την δημιουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα που θα διασυνδέει τα ΚΕΠ μεταξύ τους και με την Κεντρική Διοίκηση. Αποστολή του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και η ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω Διαδικτύου

Σημαντική δικτυακή υποδομή για την στήριξη όλου του εγχειρήματος αποτελεί το έργο «Συζευξεις» το οποίο αποσκοπεί στη βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Η ουσιαστική κατεύθυνση του έργου είναι η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον

χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο. Οι στόχοι που επιδιώκονται με το έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" είναι η:

- εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή φορείς του Δημόσιου Τομέα.
- βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσοτέρων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημόσιου Τομέα και η κεντρική και κατακευκασμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.

Έμφαση στη διαλειτουργικότητα (επιχειρησιακή και τεχνολογική)

Η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής αποτελεί ζητούμενο για την ολοκληρωμένη παροχή (νέων) ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Ήδη κατά τα τέλη του 1990 αναγνωρίσθηκε η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μέσα από το ευρύτερο προσπάθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government). Καλύτερες και αποτελεσματικότερες Δημόσιες Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, όπως αυτές αντιμετωπίζονται στα πλαίσια της στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας, απαιτούν την ομαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν (κυβέρνηση, πολίτης, επιχειρήσεις, κυβερνήσεις άλλων κρατών, διεθνείς οργανισμοί). Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θέτει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου τομέα, ορίζοντας τις βασικές προαπαιτήσεις για μία ολοκληρωμένη και ηλεκτρονική κυβέρνηση.

Ο άμεσος στόχος του πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την συνολική υιοθέτησής της από ολόκληρο το δημόσιο τομέα. Ο τελικός στόχος είναι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς, και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-Government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας (εναρμονισμένα με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα).

Για πετύχει αυτούς τους στόχους το πλαίσιο προτυποποιεί μεταξύ άλλων, τη μορφή και τον τρόπο :

- πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων)
- ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία / πρωτόκολλα)
- πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης)
- αναζήτησης πληροφοριών (υπηρεσίες καταλόγου)

Μια πρώτη προσπάθεια για την εισαγωγή του ελληνικού τεχνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι σε εξέλιξη (διαβούλευση, αποτελέσματα) σε σχετικό ηλεκτρονικό κόμβο του ΕΠ ΚτΠ , ενώ συνεχίζεται η προσπάθεια δημιουργίας των προϋποθέσεων για τη επιχειρησιακή διαλειτουργικότητα των διεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης

Δημοσιότητα των στόχων και των αποτελεσμάτων μέσω προσκλήσεων, εκδηλώσεων, κα.

Το ΕΠ Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας μέσω της ιστοσελίδας <http://www.infosociety.gr>, ειδικών εκδόσεων και ηλεκτρονικών τόπων καθώς και ενημερωτικών εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα ανακοινώνει τα νέα και τις εξελίξεις του Προγράμματος απευθύνοντας νέες προσκλήσεις για συμμετοχή σε έργα. Επίσης στην παραπάνω ιστοσελίδα υπάρχουν όλα τα αναγκαία «εργαλεία» για τη διευκόλυνση των Τελικών Δικαιούχων του Επιχειρησιακού Προγράμματος να συμμετέχουν στην επίτευξη των στόχων του.