

Τεχνολογική Ετοιμότητα και Υπεροχή για τη



Η έκθεση του World Economy Forum σχετικά με το μέλλον της διακυβέρνησης των κρατών και το ρόλο των τεχνολογιών σε αυτή τη διαδικασία, τονίζει πως η κυβέρνηση του 21ου αιώνα πρέπει να είναι σε τεχνολογική ετοιμότητα και να διαθέτει τεχνολογική υπεροχή. Εκτός από το σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό οι κυβερνήσεις πρέπει να διαθέτουν και ομάδες τεχνολογικής ετοιμότητας και δυναμικής. Ο δικτυωμένος κόσμος απαιτεί νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο αντίστοιχο των συνθηκών, προκειμένου να επιτυγχάνεται η πληροφόρηση, η συνεργασία, και η υποστήριξη που απαιτείται στη σύγχρονη εποχή. Είναι αξιοθαύμαστο πως ακόμη και στις

φτωχότερες χώρες, μπορούν να υπάρξουν λαμπρά παραδείγματα καινοτομίας και υπηρεσιών, μέσω της χρήσης των φθηνών κινητών και ασύρματων τεχνολογιών.

“Στις επόμενες δεκαετίες του 21ου αιώνα η δημόσια διοίκηση αναμένεται να γνωρίσει μια εποχή αναγέννησης”

Οι ευέλικτες κυβερνήσεις έχουν περισσότερες πιθανότητες να προσελκύσουν και να διατηρήσουν μια νέα γενιά δημοσίων λειτουργών, που ευδοκίμει στην επίλυση των προβλημάτων, τα αποτελέσματα και την καινοτομία.

Καθώς οι κυβερνήσεις εξελίσσονται πιο γρήγορα, στις επόμενες δεκαετίες του 21ου αιώνα η δημόσια διοίκηση αναμένεται να γνωρίσει μια εποχή αναγέννησης είτε μέσω κυβερνητικών οργανισμών, των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, ή των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα του πολίτη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι μια ουτοπία αλλά μια διαδικασία

Διακυβέρνηση του 21ου αιώνα

εφαρμόσιμη στην καθημερινότητα του πολίτη, που απαιτεί εμπιστοσύνη και γρήγορα αντανακλαστικά από τους κυβερνώντες.

Η σύγχρονη διακυβέρνηση είναι πιο επίπεδη, ευέλικτη, εξορθολογισμένη, και κυρίως να αξιοποιεί την τεχνολογία (Flatter, Agile, Streamlined and

gasia. Οι επιτυχημένες κυβερνήσεις μπορούν να οργανώσουν από μόνες τους τις δυνάμεις τους, τους δημόσιους και ιδιωτικούς τους πόρους, ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις των καιρών.

FAST δεν σημαίνει απαραίτητα γρήγορη, αν και το χρονικό πλαίσιο για πολλές αποφάσεις μπορεί να μειωθεί με τη

““ Ακόμη και στις φτωχότερες χώρες, μπορούν να υπάρξουν λαμπρά παραδείγματα καινοτομίας και υπηρεσιών, μέσω της χρήσης των φθηνών κινητών και ασύρματων τεχνολογιών ””

Techenabled - FAST). Προωθεί την ανάπτυξη καινοτόμων δημόσιων υπηρεσιών, ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών, στη φροντίδα για τους περιορισμένους φυσικούς πόρους και στη δημιουργία νέων δημόσιων αξιών. Δεν αγνοεί βασικές αξίες του παρελθόντος και κυρίως δεν αγνοεί τον έλεγχο. Με λίγα λόγια σύμφωνα με την έκθεση για τη διακυβέρνηση του μέλλοντος, τονίζεται σε γενικές γραμμές πώς θα πρέπει να είναι.

Άμεση συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών, χρησιμοποιώντας σύγχρονα μέσα τεχνολογίας, η χρήση των οποίων δεν σημαίνει και εκμηδένιση της απόστασης ασφαλείας, που πρέπει να χωρίζει την κυβέρνηση από τους πολίτες. Διοικητική αποτελεσματικότητα και σύγχρονες διαδικασίες λήψης αποφάσεων, με περιορισμό της ιεραρχίας και κατά συνέπεια της γραφειοκρατίας, με νέα εργασιακά περιβάλλοντα συνεργασίας και αξιόπιστες αναλύσεις για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων. Στο πλαίσιο αυτό απαιτείται διακυβερνητική και διατομεακή συνερ-

βοήθεια εργαλείων συνεργασίας, πλατφόρμων, και αναλύσεων. FAST δεν σημαίνει ότι αγνοεί τις βασικές αξίες της κυβέρνησης, των προσόντων, της ισότητας, των ελέγχων και ισορροπιών, της υπευθυνότητας και της δικαιοδοσίας.

Παραδείγματα

Η έκταση των υπηρεσιών και το επίπεδο ανταγωνισμού στις υποδομές και τις δημόσιες επενδύσεις διαφέρει από χώρα σε χώρα. Καθίσταται όμως σαφές ότι κάποια δημόσια υποστήριξη της χρηματοδότησης είναι απαραίτητη, τουλάχιστον σε απομακρυσμένες περιοχές, προκειμένου να εξασφαλιστεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο ψηφιακής ένταξης. Τα παραδείγματα που ακολουθούν είναι από τη μελέτη “The Future of Government - Lessons Learned from around the World, 2011” του World Economic Forum και από τη μελέτη της κυρίας Κιοσσέ Ελισάβετ “Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα - Οι επιδόσεις των χωρών, 2011” για το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.



Αυστραλία

Στην Αυστραλία, η κυβέρνηση έχει δημιουργήσει μια νέα, λειτουργικά χωριστή οντότητα στην υλοποίηση των εθνικών τεχνολογικών στόχων. Η οντότητα αυτή ονομάζεται Next Generation Network Broadband. Η αυστραλιανή κυβέρνηση θα καταβάλει ποσό άνω των \$10 δις για τη μετάβαση των υποδομών (αγωγοί, πόλιοι, φυτικές ίνες) στη νέα οντότητα, καθώς οι πολίτες - πελάτες θα μεταβιούν σε σύγχρονες υπηρεσίες δικτύων.



Αυστρία

Η Αυστρία, προκειμένου να μειώσει το χρέος και το έλλειμμα της, στράφηκε στις νέες τεχνολογίες. Σήμερα, η Αυστρία διαθέτει κατά 100% ηλεκτρονικά και τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Παράδειγμα βέλτιστων πρακτικών αποτέλεσαν στην Αυστρία το πρόγραμμα τοπικής αρχής της περιφέρειας Zell am See και το πρόγραμμα ομοσπονδιακής υπηρεσίας πληροφόρησης με τη συνεργασία 45 δήμων.



Βέλγιο

Οι προσπάθειες για σύγχρονη ηλεκτρονική διακυβέρνηση ξεκίνησαν στο Βέλγιο το 1989. Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην κάρτα eID και στην οργάνωση back office συστημάτων. Πολύ σημαντική εφαρμογή είναι η βέλγικη προσωπική ηλεκτρονική ταυτότητα, με την οποία οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί η ομοσπονδιακή υπηρεσία πληροφόρησης του Βελγίου. Δίνει δυνατότητα πρόσβασης στους

Τεχνολογική Ετοιμότητα και Υπεροχή για τη Διακυβέρνηση του 21ου αιώνα

πολίτες σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικού κέντρου.



Γαλλία

Η Γαλλία κατάφερε, επίσης, να έχει αξιολόγηση πάνω από το μέσο όρο στην Ε.Ε.

χρησιμοποιείται η Υπηρεσία Πολιτών με στόχο την ολοκλήρωση των υπηρεσιών σε ένα μόνο γραφείο.



Δανία

Στη Δανία οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο γίνονται ηλεκτρονικά, αντι-

νται ηλεκτρονικά, καθώς και το γεγονός ότι το 79% των κατοίκων πραγματοποιεί ηλεκτρονικές, διατραπεζικές συναλλαγές τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα. Το 2002 η κυβέρνηση της χώρας, τα Ηνωμένα Έθνη και άλλες μη κυβερνητικές οργανώσεις εστίασαν στη δημιουργία υποδομών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την αυτοχρηματοδότηση σχετικών projects. Από το 2008 η Εσθονία έχει επενδύσει για εξοπλισμό πληροφορικής σε δημόσιες υπηρεσίες, στην αστυνομία, και την εκπαίδευση.



όσον αφορά τις επιδόσεις της στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Από το 1998 είναι σε εφαρμογή οι ηλεκτρονικές κάρτες υγείας και το σύνολο των Γάλλων μπορεί να υποβάλει τις δηλώσεις του ηλεκτρονικά με άμεση εκκαθάριση τους. Παράδειγμα βέλτιστων πρακτικών αποτελεί η εφαρμογή www.service-public.fr για την παροχή πληροφοριών στους πολίτες και ισχύει για όλη τη Γαλλία.



Γερμανία

Στη Γερμανία δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τους δημοσίους υπαλλήλους σε Κέντρα Πολιτών, ώστε να μπορούν να παρέχουν βοήθεια, αλληλΰ και πληροφορίες στους πολίτες. Σε επίπεδο τοπικών κυβερνήσεων, ιδιαίτερα,

καθιστώντας τα μετρητά και τη φυσική παρουσία. Παράδειγμα βέλτιστων πρακτικών στη Δανία αποτελεί το σύστημα ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Από το 2005 όλοι οι φορείς δημοσίου της Δανίας δέχονται τιμολόγια προμηθευτών μόνο σε ηλεκτρονική μορφή με εφαρμογή σε όλο το φάσμα του δημοσίου, εξοικονομώντας τεράστια ποσά στα δημόσια ταμεία.



Εσθονία

Η Εσθονία έχει να επιδείξει μια πλήρη και απόλυτα λειτουργική υποδομή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ως παραδείγματα αναφέρονται η ηλεκτρονική διεξαγωγή εκλογών, ήδη, από το 2005, το γεγονός ότι το 92% των φορολογικών δηλώσεων στη χώρα υποβάλλο-

Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής



Οι ΗΠΑ έχουν ηγετική θέση στην ψηφιακή και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ακόμη και πριν από την έναρξη του Internet και του Web στις αρχές του 1990. Ο προϋπολογισμός για τεχνολογικές υποδομές υπερβαίνει τα \$75 δις ετησίως, και η ομοσπονδιακή κυβέρνηση έχει δαπανήσει περισσότερα από \$500 δις για πολιτικές τεχνολογίας την τελευταία δεκαετία. Ακόμη πιο σημαντική είναι η δημόσια χρηματοδότηση, που είναι διαθέσιμη στις Ηνωμένες Πολιτείες και απευθύνεται στους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες σε απομακρυσμένες περιοχές, π.χ. μέσω πακέτου κινητών.

Ηνωμένο Βασίλειο



Η κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου προτείνει δημόσιους διαγωνισμούς για την αγροτική ανάπτυξη και προβλέπεται ότι θα προχωρήσει σε δημόσια χρηματοδότηση (περίπου \$750 εκατ.) για τη στήριξη ιδιωτικών επενδύσεων. Υπάρχει πληθώρα συστημάτων, που αφορούν τη διασύνδεση και είναι ζωτικής σημασίας.

Τεχνολογική Ετοιμότητα και Υπεροχή για τη Διακυβέρνηση του 21ου αιώνα

Το κυβερνητικό portal government gateway έδωσε στους Βρετανούς πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με τη χρήση username, password και ψηφιακής υπογραφής.



Ιρλανδία

Το 1998 η Ιρλανδία εξέδωσε το κείμενο της Κοινωνίας των Πληροφοριών όπου περιγράφεται η στρατηγική για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα. Οι καλύτερες πρακτικές στη χώρα είναι το φορολογικό σύστημα www.revenue.ie και το σύστημα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας www.shb.ie.



Ισπανία

Και η Ισπανία βρίσκεται σταθερά πάνω από το μέσο όρο της Ε.Ε. όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η χώρα εφαρμόζει στην πράξη την ηλεκτρονική υπογραφή για τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Οι νέες επιχειρήσεις καταχωρούνται μόνο ηλεκτρονικά και από το 2006 είναι σε εφαρμογή η κάρτα eID. Παράδειγμα καλής πρακτικής αποτελεί το κρατικό portal Administracion.es.



Νότιος Κορέα

Η νοτιοκορεατική κυβέρνηση δαπάνησε πάνω από \$3 δις (περίπου \$200 ανά νοικοκυριό) σε πρώτης γενιάς ευρυζωνική ανάπτυξη από το 2005, και σχεδιάζει να δαπανήσει άλλο \$1 δις ή περισσότερα (περίπου \$65 ανά νοικοκυριό) για την

εγκατάσταση πολύ γρήγορων ευρυζωνικών συνδέσεων. Να σημειωθεί πως η πυκνότητα του πληθυσμού της Νότιας Κορέας είναι πολύ διαφορετική από εκείνη του Ηνωμένου Βασιλείου και αυτό μειώνει σημαντικά το κόστος ανάπτυξης και εγκατάστασης οπτικών ινών ανά πελάτη.



Ολλανδία

Στην ολλανδική δημόσια διοίκηση υιοθετήθηκε ένα πελατοκεντρικό μοντέλο (κέντρο μίας στάσης), με τα Κέντρα Δημοσίων Υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Η Ολλανδία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο της Ε.Ε., όσον αφορά τη σύγχρονη διακυβέρνηση. Σημαντικό δείγμα ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι το γραφείο νεοεισερχομένων του δήμου Delf, που δίνει πληροφορίες για υπηρεσίες και εργασία σε πολίτες (Ολλανδούς και ξένους), που έρχονται για πρώτη φορά στην πόλη. Στην Ολλανδία έχει εφαρμοστεί και η eID.



Σιγκαπούρη

Η στρατηγική της Σιγκαπούρης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ωφε-

λήσει το δημόσιο τομέα βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητά του, ενώ οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της Σιγκαπούρης απολαμβάνουν πρωτοφανή επίπεδα ευκολίας και εξοικονόμησης κόστους χρησιμοποιώντας τις δημόσιες υπηρεσίες. Στη Σιγκαπούρη, η χρηματοδότηση ευρυζωνικών υποδομών φτάνει μέχρι και τα \$600 για κάθε νοικοκυριό, με σκοπό την κάλυψη του 60% των νοικοκυριών το 2011 και του 95% μέχρι το 2012.



Φινλανδία

Η Φινλανδία έχει ως στόχο να καλύψει το 99% των κατοικιών με ευρυζωνικές συνδέσεις ταχύτητας 100 Mbps έως το 2015. Η Φινλανδική κυβέρνηση στοχεύει στην πρόσβαση επόμενης γενιάς για όλες τους πολίτες και απαιτεί σύνδεση για κάθε 70 άτομα ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο. Ωστόσο, όταν η Φινλανδική κυβέρνηση ξεκίνησε τη διαδικασία προμηθειών τέτοιου είδους διασύνδεσης, κανένας φορέας δεν μπορούσε να το υποστηρίξει εμπορικά, ώστε να είναι βιώσιμη. Αυτό σημαίνει ότι μια δημόσια - ιδιωτική σύμπραξη είναι αναγκαία σε ορισμένες περιοχές. Παράδειγμα καλής πρακτικής είναι η υπηρεσία ηλεκτρονικού νοσοκόμου και πύλη ηλεκτρονικής υγείας.




Ελλάδα

Η Ελλάδα οφείλει να επιταχύνει τις δράσεις που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ώστε να βελτιώσει τη θέση της στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και για να δημιουργήσει μια ενιαία και λειτουργική επικοινωνία πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

“ Η Ελλάδα οφείλει να επιταχύνει τις δράσεις που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ”

Η χώρα μας οφείλει να προχωρήσει με ταχείς ρυθμούς στην υλοποίηση των δράσεων που δεν έχουν ολοκληρωθεί ακόμα από τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες που ορίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, βάσει της αρμοδιότητας κάθε Υπουργείου*. Να καταγράψει και να αποτυπώσει αναλυτικά το σύνολο των υπηρεσιών που

παρέχονται από τα υπουργεία προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Να επιτευχθεί κοινός τρόπος παροχής του συνόλου των υπηρεσιών όλων των Υπουργείων προς τον πολίτη και την επιχείρηση, μέσα από τα τρία βασικά κανάλια της Δημόσιας Διοίκησης (ΚΕΠ - τηλεφωνικό κέντρο - δικτυακή πύλη "ΕΡΜΗΣ").

Στον παρακάτω πίνακα καταγράφονται, ανά αρμόδιο Υπουργείο, οι υπηρεσίες που δεν έχουν ακόμα αναπτυχθεί ηλεκτρονικά πλήρως στην Ελλάδα, από το σύνολο των 20 υπηρεσιών που ορίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. 

Υπουργείο	Τίτλος Υπηρεσίας	Υπηρεσία	Βαθμολογία	Αφορά
Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας	Σύσταση εταιρείας	Η πιο σημαντική διαδικασία καταχώρησης για την έναρξη νέας επιχείρησης.	50/100	Επιχειρήσεις
	Δημόσιες προμήθειες	Διαδικασία για την υποβολή προσφοράς για δημόσια προμήθεια που δημοσιεύεται σε εθνικό επίπεδο.	50/100	Επιχειρήσεις
Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης	Κοινωνική ασφάλιση	Διαδικασία για τη λήψη επιδόματος ανεργίας.	50/100	Πολίτες
	Κοινωνική ασφάλιση	Διαδικασία για τη λήψη επιδομάτων τέκνων.	40/100	Πολίτες
Εσωτερικών	Αλλαγή διεύθυνσης κατοικίας	Διαδικασία δήλωσης αλλαγής διεύθυνσης ενός ιδιώτη μέσα στη χώρα.	50/100	Πολίτες
Οικονομικών	Αλλαγή διεύθυνσης κατοικίας	Διαδικασία δήλωσης αλλαγής διεύθυνσης ενός ιδιώτη μέσα στη χώρα	50/100	Πολίτες
Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης Και Θρησκευμάτων	Κοινωνικές παροχές	Διαδικασία για τη λήψη υποτροφιών για την τριτοβάθμια εκπαίδευση	40/100	Πολίτες
	Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διαδικασία αναζήτησης τους καταλόγους μιας δημόσιας βιβλιοθήκης για τη λήψη συγκεκριμένων πληροφοριών και για συγκεκριμένο μέσο (βιβλίο, CD κλπ).	60/100	Πολίτες
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	Διαδικασία για την εισαγωγή μαθητών σε ένα πανεπιστήμιο ή άλλο ανώτερο εκπαιδευτικό ίδρυμα το οποίο επιχορηγείται από επίσημο διοικητικό φορέα της χώρας.	50/100	Πολίτες
Περιβάλλοντος, Ενέργειας Και Κλιματικής Αλλαγής	Οικοδομική άδεια	Διαδικασία λήψης άδειας κατασκευής, ανακαίνισης ιδιωτικού κτιρίου.	50/100	Πολίτες
	Περιβαλλοντικές άδειες	Διαδικασία για τη λήψη τουλάχιστον μίας περιβαλλοντικής άδειας σχετικά με την έναρξη επιχειρηματικής δραστηριότητας.	40/100	Επιχειρήσεις
Προστασίας του Πολίτη	Προσωπικά έγγραφα	Διαδικασία για την έκδοση διεθνούς διαβατηρίου.	40/100	Πολίτες
	Δήλωση στην Αστυνομία	Διαδικασία για τη δήλωση κληπής προσωπικών αντικειμένων (π.χ. αυτοκινήτου ή διάρρηξης) στην αστυνομία.	33/100	Πολίτες
Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Κοινωνική ασφάλιση	Διαδικασία επιστροφής των ιατρικών δαπανών οι οποίες καλύπτονται από υποχρεωτική ιατρική ασφάλιση.	40/100	Πολίτες
	Υπηρεσίες Υγείας	Διαδικασία για το κλείσιμο ραντεβού σε δημόσιο νοσηλευτικό ίδρυμα	50/100	Πολίτες
Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων	Προσωπικά έγγραφα	Διαδικασία για την έκδοση άδειας οδήγησης για όχημα ΙΧ.	60/100	Πολίτες

* Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο της στρατηγικής i2010, δημοσίευσε ετήσια έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης με στόχο τη μέτρηση της ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε σύνολο 32 χωρών. Ένας βασικός δείκτης που χρησιμοποιήθηκε στις αξιολογήσεις αυτές, ήταν το επίπεδο ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών που ορίστηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και από τις οποίες, 12 απευθύνονταν σε πολίτες και 8 σε επιχειρήσεις. Ο δείκτης αυτός αναμένεται να επικαιροποιηθεί και να διατηρηθεί στο νέο πλαίσιο αξιολόγησης για την περίοδο 2011 - 2015.