



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη
Δημόσια Διοίκηση - Master in Public Management (MPM)



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Διπλωματική Εργασία :
**ΤΙΤΛΟΣ : Ανάλυση του πληροφοριακού συστήματος
www.gov.gr και ο ρόλος των ΚΕΠ**

**Του φοιτητή Αλέξανδρου Λιακούδη
αρ.μητρώου mpm20008**

**Υποβλήθηκε ως προαπαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος
ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση**

Οκτώβριος 2022

Ευχαριστίες :
Προς την Αναστασία για τη βοήθεια της,
προς την Ευανθία για την παρακίνηση της.

Περίληψη :

Τον Μάρτιο του 2020, εν μέσω της πανδημίας του covid – 19, έγινε επιτακτική η ανάγκη μιας τομής στη Δημόσια Διοίκηση για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στην αυξανόμενη ανάγκη του κοινού και των επιχειρήσεων για να μπορέσει να επικοινωνεί με το δημόσιο εν μέσω καραντίνας και περιοριστικών μέσων.

Κομβικό ρόλο σε αυτή την κατάσταση έπαιξε η δημιουργία ενός πληροφοριακού συστήματος που θα δρα ως Πύλη με τον δημόσιο τομέα και τη διοίκηση αυτού. Το Gov.gr.

Μπορεί να μην ήταν το πρώτο πληροφοριακό σύστημα που θα προσπαθούσε να έχει διαλειτουργικότητα με τα υπόλοιπα συστήματα του Δημοσίου τομέα, αλλά η ανάγκη για ένα πληροφοριακό σύστημα που θα ενώνει όλους τους φορείς σε μία πύλη ήταν πλέον επιτακτική.

Σε αυτή τη διπλωματική εργασία προσπαθούμε να αναλύσουμε ολόκληρο το περιβάλλον των πληροφοριακών συστημάτων στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση καθώς και των χαρακτηριστικών τους.

Περιγράφεται επίσης ο πρότερος ρόλος και η θέση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, παρουσιάζοντας παραδείγματα και τον τρόπο που αυτά αλλάζουν με την παρουσία και τη χρήση του συστήματος του Gov.gr.

Γίνεται εκτενής αναφορά στο ρόλο των ΚΕΠ που ως φυσικός αλλά και ψηφιακός διαμεσολαβητής, σε άμεση συνεργασία με το Gov.gr, προχωρά στον τελικό στόχο του. Αναφέρονται παλαιότερες προσπάθειες, τα προβλήματα που υπήρξαν και συνεχίζουν να υπάρχουν και προτείνονται τρόποι αντιμετώπισης αυτών.

Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια για μια πρώτη αποτίμηση λειτουργίας του, μέσω της εμπειρικής χρήσης του συγγραφέα καθώς και των στατιστικών στοιχείων που έχει παρουσιάσει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για τις πολιτικές που ήδη υπάρχουν και αναλύονται κάποιες λύσεις που θα οδηγήσουν στον τελικό στόχο του πληροφοριακού συστήματος .

Λέξεις Κλειδιά : Πληροφοριακά Συστήματα, Δημόσια Διοίκηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Gov.gr, ΚΕΠ, Διαλειτουργικότητα

Abstract :

In March 2020, in the midst of the covid-19 pandemic, the need for a cut in the Public Administration became imperative to be able to cope with the growing need of the public and businesses to be able to communicate with the public amid quarantine and restrictive measures .

A key role in this situation was played by the creation of an information system that will act as a Gateway to the public sector and its administration. Gov. gr.

It may not have been the first information system to try to have interoperability with the rest of the Public sector systems, but the need for an information system that would unite all agencies in one portal was now imperative.

In this thesis we try to analyze the entire environment of information systems in the Greek Public Administration as well as their characteristics.

The former role and position of e-Government in Greece is also described, presenting examples and the way they change with the presence and use of the Gov.gr system.

Extensive reference is made to the role of KEPs, which as a physical as well as a digital mediator, in direct collaboration with Gov.gr, advances towards its final goal. Earlier efforts are mentioned, the problems that existed and continue to exist and ways to deal with them are suggested.

At the same time, an attempt is made for a first evaluation of its operation, through the empirical use of the author as well as the statistical data presented by the Ministry of Digital Governance. Useful conclusions are drawn for the policies that already exist and some solutions are analyzed that will lead to the final goal of the information system.

Keywords: Information Systems, Public Administration, Electronic Government, Gov.gr, KEP, Interoperability.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	9
ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	11
3.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ένας ορισμός	11
3.2 Σχέσεις Δημοσίου με πολίτη και επιχειρήσεις	11
3.3 Συνεχής Αύξηση Παραγωγικότητας - Αποδοτικότητας	12
3.4 Διαφάνεια και Συμμετοχικότητα	12
3.5 Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
3.6 Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
3.7 Δυσκολίες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
3.8 Παράγοντες επιτυχίας την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
3.9 Το πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	17
3.9.1 Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (ΒΨΜ)	19
3.10 Πληροφοριακά Συστήματα και Έργα Στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα	20
3.11 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην εποχή του Κορονοϊού	23
ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	27
4.1 Προοπτικές νέου συστήματος	27
4.2 Χρονική Αναδρομή	30
4.3 Εγκατάσταση Πληροφοριακών Συστημάτων στον Δημόσιο Τομέα	30
4.4 Παράγοντες επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων	31
4.5 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων (Μητάκης, 2015)	33
4.6 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Πληροφοριακών Συστημάτων	33
4.7 Μοντελοποίηση Συναλλαγών	34
4.7.1 Πότε όμως είναι απαραίτητη η μοντελοποίηση ενός συστήματος και των συναλλαγών του.	35
4.8 Πρότυπο Μοντελοποίησης Διαδικασιών (BPMN)	36
4.9 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	37
4.10 Αναγκαιότητα μοντελοποίησης διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα	37
4.11 Διακίνηση Εγγράφων. Ψηφιακές υπογραφές και Πιστοποιητικά στο Ελληνικό Δημόσιο	39
4.12 Ψηφιακά Πιστοποιητικά	40
4.13 Τρόποι δημιουργίας ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω ψηφιακών υπογραφών και πιστοποιητικών στον Ελληνικό Δημόσιο τομέα	43
4.14 Οφέλη Ψηφιακής Υπογραφής Στο Δημόσιο Τομέα	44
ΠΕΜΠΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ	46
5.1 Το παράδειγμα των ΚΕΠ - Λειτουργία - Πλαίσιο	46
5.1.2 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ	47
5.1.3 Σκοπός των ΚΕΠ	48
5.1.5 Ιστορική αναδρομή	49

5.2. Η διαδικτυακή πύλη e-ker ΕΡΜΗΣ και ο τρόπος λειτουργίας αυτής –Front Office εξυπηρέτηση πολίτη - Back office εξυπηρέτηση και λειτουργία υπηρεσίας - Πληροφοριακές ανάγκες - Λειτουργικότητα - Δεδομένα - User Stories	50
5.2.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΣ	50
5.2.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΣ GOV .GR	54
5.3 Gov.gr: Διαλειτουργικότητα, Τελικός Στόχος, Σκοπός, Δυσκολίες, Προβλήματα	60
5.4 Τρόποι/μεσα Διαλειτουργικότητας	62
ΕΚΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΣ GOV.GR	64
6.1 Νομικό πλαίσιο	64
6.2 Σχεδίαση και Υλοποίηση του Gov.gr	65
6.3 Ένταξη και παρουσίαση υπηρεσιών στο Gov.gr	67
6.4 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ GOV.GR ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19	70
6.5 ΔΕΗ PASS ΚΑΙ FUEL PASS	71
6.6. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ GOV.GR	72
6.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ GOV.GR	77
6.8 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	79
ΕΒΔΟΜΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΕΠΙΛΟΓΟΣ	81
ΟΓΔΟΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	82

ΠΡΩΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η περίοδος της ψηφιακής μεταμόρφωσης στην Ελλάδα μπαίνει αισίως στην τρίτη δεκαετία προσπαθειών. Σε αυτή την περίοδο άλλες κυβερνήσεις ασχολήθηκαν επιδερμικά, άλλες προχώρησαν σε αλλαγές, που όμως ποτέ δεν υποστήριξαν, και άλλες προσπάθησαν χωρίς ποτέ να έχουν συναίνεση από όλους τους φορείς της Δημόσιας Διακυβέρνησης, με αποτέλεσμα την μερική ή πλήρη αποτυχία.

Τα τελευταία τρία χρόνια μια νέα προσπάθεια έχει ξεκινήσει από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης με τη δημιουργία του πληροφοριακού συστήματος Gov.gr, μιας πλατφόρμας με σκοπό να ενώσει όλη τη Δημόσια Διοίκηση σε ένα πληροφοριακό σύστημα που θα εξυπηρετεί σε κάθε του ανάγκη τον Έλληνα πολίτη.

Θα μπορούσε κανείς να πει ότι αυτά τα τρία χρόνια, σε σχέση με το παρελθόν, έχουν γίνει πλέον όχι απλά βήματα, αλλά άλματα σε ότι αφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης .

Το Ελληνικό Δημόσιο προηγουμένως είχε τελματώσει τις προσπάθειές του, οι δημόσιοι φορείς λειτουργούσαν στο κομμάτι της ψηφιακής διακυβέρνησης είτε αποσπασματικά είτε είχαν σταματήσει την προσπάθεια για βελτίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι εθνικοί πόροι πλέον δεν υπήρχαν και τα Ευρωπαϊκά κονδύλια, μετά από καθυστερήσεις και μη πραγματοποιημένα ή αποτυχημένα προγράμματα, είτε δεν υπήρχαν είτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ήταν διστακτική να τα χορηγήσει στην Ελληνική Κυβέρνηση .

Το ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα είτε δεν μπορούσε να παρακολουθήσει τις τεχνολογικές εξελίξεις λόγω του χαμηλού μορφωτικού επιπέδου είτε προσπαθούσε να λειτουργήσει με κακής ποιότητας και λειτουργικότητας Πληροφοριακά Συστήματα. Αυτό όλο είχε μεγάλη επιρροή πάνω στους τομείς της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας ολόκληρου του δημοσίου τομέα.

Οι ίδιοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που προσπαθούσαν να έρθουν σε μια επικοινωνία με το κομμάτι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αντιμετώπιζαν δυσκολίες τόσο σε επίπεδο τεχνολογικών υποδομών είτε και σε γραφειοκρατικό, που ακόμη υπάρχει, και σε ψηφιακό επίπεδο.

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση σε όλους της ευρωπαϊκούς δείκτες είχε πάρα πολύ χαμηλή απόδοση, γεγονός που την κατέτασσε στην τελευταία θέση από τα 27 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης .

Στόχος αυτής της εργασίας είναι να γίνει ανάλυση πως σε σχέση με το παρελθόν το πληροφοριακό σύστημα Gov.gr αντίθετα με τις προηγούμενες προσπάθειες ,θα καταφέρει αυτή την φορά να γίνει μια ενιαία πύλη εξυπηρέτησης του κοινού. Ταυτόχρονα θα επιτελεί τον ρόλο μιας διαλειτουργικής πύλης για την επικοινωνία του δημοσίου και των φορέων του.

Θα αναλυθούν όλα τα χαρακτηριστικά που παρουσιάζει καθώς και τα βήματα ανάπτυξης του που έχουν γίνει έως σήμερα. Επίσης θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί ο ρόλος των ΚΕΠ σε αυτό το νέο πληροφοριακό σύστημα και πως μαζί με το Gov.gr και τα ΚΕΠ θα μπορέσουν να γίνουν ο πιο σημαντικός παράγοντας διαλειτουργικότητας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.

Τέλος θα γίνει μια αρχική αξιολόγηση του ΠΣ Gov.gr κυρίως πάνω στο νομικό πλαίσιο λειτουργίας του καθώς και στην μεθοδολογία ανάπτυξης του σε θεωρητικό αλλά και πρακτικό επίπεδο με αποτέλεσμα να εξαχθούν κάποια πρώτα αποτελέσματα για την έως τώρα λειτουργία του.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Για την ανάπτυξη αυτής της διπλωματικής εργασίας συνέβαλε αποφασιστικά η ενασχόληση του γράφοντα με το Πληροφοριακό Σύστημα Gov.gr, λόγω της φύσης της εργασίας του (Υπάλληλος Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών). Η εμπειρία που αποκτήθηκε ως εργαζόμενος από το 2004 έως και σήμερα με όλα τα πληροφοριακά συστήματα που έχουν χρησιμοποιηθεί στην υπηρεσία των ΚΕΠ είναι πολύτιμη.

Επίσης, κατά τη διάρκεια των ετών χρειάστηκε να δουλέψει και σε άλλες πλατφόρμες, όπως Ποινικό Μητρώο, πρόγραμμα ΟΓΑ, e-Παράβολο. Μέσω αυτής της ενασχόλησης αποκτήθηκε εμπειρία πάνω στο κομμάτι της λειτουργικότητας των συστημάτων, όπου αυτή υπήρχε. Επιπλέον, μέσω της καθημερινής τριβής έγινε αντιληπτό ποια πρέπει να είναι τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για ένα λειτουργικό και αποδοτικό πληροφοριακό σύστημα στη Δημόσια Διοίκηση.

Σημαντικό, επίσης, αποδείχτηκε ότι λόγω της θέσης εργασίας του, υπήρχε ήδη αποθηκευμένος ένας σημαντικός αριθμός εγκυκλίων, που είχαν εκδοθεί από το Υπουργείο Εσωτερικών ή το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και που όριζαν τόσο το νέο πληροφοριακό σύστημα Gov.gr όσο και τα παλιότερα πληροφοριακά συστήματα.

Για να δημιουργηθεί το ιστορικό πλαίσιο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης χρειάστηκε να γίνει βιβλιογραφική έρευνα σε διάφορες εκθέσεις του Ελληνικού Κράτους. Αυτές που βοήθησαν καίρια στην ανεύρεση πηγών ήταν η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (2016-2021) και μετέπειτα η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020-2025). Η Ευρωπαϊκή Ένωση από την άλλη με διάφορες ετήσιες εκθέσεις προόδου της ψηφιακής διακυβέρνησης που δημοσιοποιεί, ειδικά για την Ελλάδα, αποτέλεσε πλούσια βιβλιογραφική πηγή.

Για την επεξεργασία των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου τομέα χρειάστηκε ο γράφων να αναζητήσει πηγές σε διάφορους συγγραφείς που έχουν ασχοληθεί με τα χαρακτηριστικά των δημόσιων πληροφοριακών συστημάτων ή έχουν αναλύσει οι ίδιοι την γενική κατάσταση στη Δημόσια Διοίκηση.

Ειδική μνεία πρέπει να γίνει στις δύο εκθέσεις του κ. Σπινέλλη Διομήδη, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη Μετά Κορωνοϊό Εποχή» και «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό» που προσέφεραν μια ενδελεχή ανάλυση και σχολιασμό της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα.

Παρόλα αυτά υπήρξαν και δυσκολίες στη συλλογή του απαραίτητου βιβλιογραφικού υλικού. Ελλιπής προέκυψε η συλλογή βιβλιογραφίας για την ανάλυση συγκεκριμένων πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. Taxisnet, e-Εφκα). Σε αυτή την περίπτωση χρειάστηκε να χρησιμοποιηθούν βιβλιογραφικές πηγές με τη μορφή διπλωματικών εργασιών που ανέλυσαν τέτοιες περιπτώσεις πληροφοριακών συστημάτων.

Για την εύρεση των στατιστικών στοιχείων χρειάστηκε να γίνει έρευνα στην ιστοσελίδα του Gov.gr, να βρεθούν κάποιες ανακοινώσεις ή δελτία τύπου του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και να γίνει έρευνα σε παλαιότερα συστήματα που έκαναν καταγραφή των αιτημάτων του συστήματος Ερμής και των εξωτερικών του εφαρμογών.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να γίνει δυστυχώς αναφορά πως το Υπουργείο ή στελέχη αρμόδια για την καταγραφή στατιστικών στοιχείων του Gov.gr δεν απάντησαν σε αιτήματα για αποστολή πιο αναλυτικών στοιχείων για τους σκοπούς της παρούσης διπλωματικής που, όπως έχει αναφερθεί, είναι από τις πρώτες πάνω στο πληροφοριακό σύστημα Gov.gr.

Όπως αναφέρεται και στην συνέχεια της διπλωματικής, το εργαλείο [Tableau Public](#) που υπήρχε στο πρόγραμμα Σπουδών του Μεταπτυχιακού Προγράμματος ήταν αυτό που χρησιμοποιήθηκε για να γίνει ανάλυση των στατιστικών στοιχείων καθώς και για τη δημιουργία των σχεδιαγραμμάτων .

ΤΡΙΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

3.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ένας ορισμός

Καλύτερα όμως θα είναι να πάρουμε τα πράγματα από την αρχή. Πρέπει να εξεταστούν ζητήματα όπως τι είναι ακριβώς ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τι μπορεί να προσφέρει στη Δημόσια Διοίκηση, ποιες είναι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζει και με ποιο πλαίσιο εφαρμόστηκε στην Ελλάδα.

Για να δώσουμε έναν ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον ορισμό του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών που αναφέρει «Η αξιοποίηση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες» (United Nations and ASPA, 2002).

Προφανώς για να κάνουμε τη σύγκριση με τους όρους του e-Business (ηλεκτρονικό επιχειρείν) και του e-Commerce (ηλεκτρονικό εμπόριο στον ιδιωτικό τομέα), η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποσκοπεί στη διάδραση μεταξύ κράτους και πολίτη, αυξάνοντας την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα των δημοσίων φορέων στις σχέσεις τους με τον πολίτη (Government to Citizen), τις επιχειρήσεις (Government to Business) αλλά και τους φορείς μεταξύ τους (Government to Government).

3.2 Σχέσεις Δημοσίου με πολίτη και επιχειρήσεις

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πολίτες και επιχειρήσεις επωφελούνται ανεξαρτήτως γεωγραφικού προσδιορισμού (χωριό, πόλη, χώρα). Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να κατανοεί καλύτερα τις ψηφιακές ανάγκες των επιχειρήσεων και των πολιτών με τη συνεχή αναβάθμιση και βελτίωση των τεχνολογικών της υποδομών και συνεπώς και των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει. Ταυτόχρονα, υπάρχει και σημαντική ποσοτική αλλά και ποιοτική αύξηση της πληροφορίας που μπορεί ανά πάσα στιγμή να προσφερθεί στον ενδιαφερόμενο. Οι συναλλαγές γίνονται επίσης πιο γρήγορα, αποδοτικότερα και πιο εύκολα. Αυτό συνεπάγεται για τον πολίτη και την επιχείρηση μείωση του κόστους, διευκόλυνση σε πολλούς τομείς της ζωής αλλά και της επιχειρηματικότητας, βοηθώντας έτσι και στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας και προσφέροντας οφέλη στην ανάπτυξη του ιδιωτικού τομέα μιας χώρας. Τα αποτελέσματα σχεδόν πάντα είναι άμεσα και σε βάθος χρόνου γίνονται

πολλαπλάσια και για τον δημόσιο τομέα και την αποδοτικότητα του. Οι επιχειρήσεις λειτουργούν πολύ καλύτερα σε ένα δημόσιο λειτουργικό και ήδη καθορισμένο περιβάλλον που η πληροφορία είναι εύκολα προσβάσιμη και οι ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου εξυπηρετούν κάθε ανάγκη της επιχείρησης. Ο ίδιος ο πολίτης αποκτά πλέον, θα μπορούσαμε να πούμε, ψηφιακή κουλτούρα, ελαχιστοποιεί κόστη που παλαιότερα του παρουσιαζόνταν στην επαφή του με το Δημόσιο και τέλος λειτουργεί και ο ίδιος καλύτερα στα δικαιώματα και υποχρεώσεις που έχει απέναντι στο κράτος.

3.3 Συνεχής Αύξηση Παραγωγικότητας - Αποδοτικότητας

Με τη χρήση ΤΠΕ οι δημόσιοι τομείς βελτιώνουν τις τεχνολογικές τους υποδομές, έτσι καθίσταται ευκολότερη η πρόσβασή τους στην πληροφορία και στη χρήση της για να δημιουργηθεί η γνώση που χρειάζεται ένας δημόσιος οργανισμός, ώστε να λειτουργεί ομαλότερα.

Παράλληλα, η εσωτερική εργασία ενός οργανισμού οργανώνεται καλύτερα, γίνεται πιο απλή άρα και πιο παραγωγική. Σε επίπεδο υπαλλήλου, αυτό σημαίνει καλύτερο και πιο ευχάριστο περιβάλλον, ώστε η εργασία του να γίνει παραγωγικότερη. Πολλές διοικητικές διαδικασίες απλοποιούνται ή καταργούνται, με αποτέλεσμα και πολλές διοικητικές δομές να μειώνονται ή να καταργούνται, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για τη χρήση του ανθρώπινου δυναμικού. Σε ένα ανώτερο επίπεδο του δημοσίου μεταξύ επιτελικών στελεχών ή αιρετών, η χρήση της πληροφορίας δίνει ένα καλύτερο περιβάλλον για σημαντικές αποφάσεις και πράξεις που αφορούν είτε τον ίδιο τον οργανισμό είτε την ίδια τη λειτουργία του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, εκτός από ανθρώπινους πόρους έχουμε και μείωση κόστους που σημαίνει περισσότερα κέρδη για τους δημόσιους φορείς που μπορούν να κατευθυνθούν σε άλλους τομείς.

3.4 Διαφάνεια και Συμμετοχικότητα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση λειτουργεί πάντα με γνώμονα την εύρυθμη και διαφανή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, κάνοντας ευκολότερη την Λογοδοσία αλλά και την Διαβούλευση πάνω σε όλα τα δημόσια θέματα της επικαιρότητας. Το πληροφοριακό σύστημα στην ιστοσελίδα diangeia.gov.gr μας έδειξε πως μπορούν και πρέπει όλες οι διοικητικές αποφάσεις να δημοσιεύονται και να ελέγχονται από τους πολίτες. Το πληροφοριακό σύστημα oregon.gov.gr μας παρέδωσε ένα εργαλείο διαβούλευσης των νομοσχεδίων που σκοπεύει η νομοθετική εξουσία να καταθέσει, ενώ παρατηρούμε ολοένα και συχνότερα δήμοι να χρησιμοποιούν στις επίσημες ιστοσελίδες τους εργαλεία ψηφοφοριών, για να μπορούν να δώσουν βήμα στους δημότες τους να εκφέρουν γνώμη και άποψη για σημαντικά ζητήματα του Δήμου. Με βάση όλα αυτά τα εργαλεία καταλαβαίνουμε

πάλι πόσο ευκολότερη είναι η λήψη των σωστών αποφάσεων από τα ανώτερα διοικητικά επίπεδα.

3.5 Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση συντελείται τελευταία, όπως προαναφέρθηκε, με γοργούς ρυθμούς τα τελευταία 3 χρόνια. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αλλάζει εκ των θεμελίων τη Δημόσια Διοίκηση. Αλλά ποιά είναι αυτά τα στάδια, όπου συντελείται αυτή η αλλαγή;

Στάδιο 1. Αναδυόμενο

Οι δημόσιοι φορείς χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μέσω μιας απλής ιστοσελίδας απλά και μόνο για την υπόδειξη των βασικών πληροφοριών που μπορούν να μεταδώσουν. Ποιοί είναι, ποιόν σκοπό επιτελούν και κάποιες άλλες βασικές πληροφορίες. Τα δεδομένα είναι στατικά χωρίς να ανανεώνονται τακτικά, δεν υπάρχει διασύνδεση με άλλους φορείς (π.χ Υπουργεία ή κάτι παρόμοιο). Η επικοινωνία με τον πολίτη είναι από ανύπαρκτη έως δυσχερής.

Στάδιο 2. Ενισχυμένο

Οι κυβερνήσεις προσφέρουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια πολιτική και διακυβέρνηση. Η πληροφορία σε αυτή την περίπτωση είναι περισσότερη, είναι διαθέσιμη και πλέον είναι και αρχειοθετημένη, ενώ μπορεί και να χρησιμοποιηθεί από τον πολίτη. Έγγραφα, υποδείγματα αιτήσεων, σχετική νομοθεσία, κανονισμοί, εγκύκλιοι, ακόμη και κάποιες τακτικά αναθεωρημένες ανακοινώσεις ή ενημερωτικά δελτία.

Στάδιο 3. Διαδραστικό

Οι Κυβερνήσεις χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες, π.χ για διαδικασίες που μπορεί ο ενδιαφερόμενος να μεταφορτώσει (download) για να χρησιμοποιήσει σε ανανέωση κάποιας άδειας ή να πληρώσει κάποιο πρόστιμο. Επιπρόσθετα, υπάρχουν υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον ενδιαφερόμενο για να έρθουν σε άμεση επικοινωνία με τη δημόσια υπηρεσία.

Στάδιο 4. Συναλλακτικό

Το δημόσιο αρχίζει την αμφίδρομη επικοινωνία, δημιουργώντας διαδικτυακές συναλλαγές μεταξύ πολίτη και κράτους. Πλέον υπάρχει η επιλογή της πληρωμής φόρων μέσω του διαδικτύου. Ένας πολίτης μπορεί να κάνει την αίτηση για την άδεια κυκλοφορίας

του ι.χ. οχήματός του ηλεκτρονικά. Πιστοποιητικά γέννησης ή ληξιαρχικές πράξεις είναι άμεσα προσφερόμενες και πλέον καταχωρημένες. Προφανώς, όλες αυτές οι συναλλαγές μπορούν να δημιουργηθούν κατά την διάρκεια ολόκληρου του 24ώρου, καθ' όλη την εβδομάδα και είναι αποκλειστικά μέσω διαδικτύου χωρίς εμπλοκή κάποιας φυσικής παρουσίας ή προσώπου.

Στάδιο 5. Διασυνδεδεμένο

Οι Δημόσιοι Φορείς πλέον είναι διαδικτυακές οντότητες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και άλλων φορέων. Αυτό υλοποιείται με τη φυσική υλοποίηση ενός διαδικτυακά λειτουργικού back office ως υποδομής.

Προφανώς μιλάμε για το πιο ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και χαρακτηρίζεται από: οριζόντιες διασυνδέσεις μεταξύ δημόσιων φορέων - κάθετες διασυνδέσεις μεταξύ πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης και κεντρικής Κυβέρνησης - Υποδομές Διαλειτουργικών διασυνδέσεων - Διασύνδεση μεταξύ Δημοσίου και Πολιτών - Συνδέσεις μεταξύ ενδιαφερομένων μερών (Κυβέρνηση, ιδιωτικός τομέας, ΜΚΟ, Εκπαιδευτικά ιδρύματα, κοινωνικές δομές).

Αξίζει εδώ να σημειώσουμε πως εξακολουθούμε να παρακολουθούμε στο τέταρτο στάδιο το φαινόμενο ότι πολλές διαδικασίες γίνονται μεν ηλεκτρονικά / διαδικτυακά, αλλά υποστηριζόμενες από ένα Back Office με υποδομές όχι διαδικτυακές (π.χ. η ληξιαρχική πράξη θανάτου μπορεί να αιτηθεί μέσω του gov.gr διαδικτυακά αλλά ο υπάλληλος κάνει αναζήτηση στα βιβλία για να σκανάρει μετέπειτα την κατάλληλη πράξη).

3.6 Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Είναι προφανές ότι όλα όσα αναφέρθηκαν προηγουμένως για να μπορέσουν να αναπτυχθούν και να καθιστούν λειτουργικά, χρειάζονται οι απαραίτητες υποδομές, τεχνολογικές αλλά και πληροφοριακές .

Οι υποδομές πρέπει να είναι με τη μορφή των υλικών υποδομών και ένα παράδειγμα είναι οι **υποδομές δικτύου**. Τέτοιο είναι το δίκτυο **ΣΥΖΕΥΞΙΣ**. Το **ΣΥΖΕΥΞΙΣ** είναι μια υπηρεσία του **Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης** (ΥΔΜΗΔ) με σκοπό την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης στο **intranet** των φορέων του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση). ^[1]

Σκοπός του **ΣΥΖΕΥΞΙΣ** είναι η βελτίωση των τηλεπικοινωνιών των δημοσίων υπηρεσιών με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας, μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών με αυτοματοποιημένα συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο (πηγή Βικιπαίδεια).

Επίσης, απαιτούνται **υποδομές ασφάλειας** για την απρόσκοπτη, χωρίς διακοπές και χωρίς παρεμβάσεις από τρίτους, λειτουργία επικοινωνίας των δικτύων επικοινωνίας του Δημοσίου, έτσι ώστε οι πληροφορίες αλλά και οι συναλλαγές να είναι διασφαλισμένες.

Επόμενο βήμα είναι η εγκατάσταση με **ένα υλικό και λειτουργικό σύστημα** που θα εξυπηρετεί τις ανάγκες των χρηστών του δημοσίου και θα είναι εύκολα συνδεδεμένο με το δίκτυο.

Μια άλλη μορφή των υποδομών εκτός των υλικών είναι και των πληροφοριακών. Τέτοια είναι τα **εργαλεία διαχείρισης δεδομένων και περιεχομένου**. Αυτά τα εργαλεία είναι που απαιτούνται για την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς όμως υπάρχει στον ιδιωτικό τομέα πληθώρα τέτοιων, έχει παρουσιαστεί το παράδοξο πολλές φορές πολλοί δημόσιοι φορείς να μην μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους καθώς έχουν επιλέξει μη διασυνδεδεμένα εργαλεία δεδομένων και περιεχομένων.

Οι υποδομές όμως δεν λειτουργούν μόνο σε επίπεδο Back Office αλλά και στο Front Office. Χρειάζονται οι κατάλληλες **πλατφόρμες διαχείρισης συστημάτων** που οι τελικοί χρήστες εκτός των δημοσίων υπαλλήλων, δηλαδή οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν το κατάλληλο περιβάλλον να διαχειριστούν όσα τους προσφέρονται εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.

3.7 Δυσκολίες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ειδικότερα στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, έχει αποδειχθεί μια πάρα πολύ δύσκολη διαδικασία, που άλλοτε έπεφτε σε τέλμα, άλλοτε έκανε πάρα πολύ μικρά βήματα προόδου, ενώ υπήρξαν και φορές που γινόντουσαν βήματα πίσω. Οι δυσκολίες είναι πολλές και χαρακτηρίζονται από τρεις διαστάσεις, τεχνικές, πολιτικές και κοινωνικές. Άλλες σε μεγαλύτερο βαθμό και άλλες σε μικρότερο αποτελούν εμπόδια στην χρηστή και πλήρη εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η δημόσια διοίκηση για να μπορέσει να εναγκαλιστεί με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει πρωτίστως να κάνει αλλαγές στη φιλοσοφία, την οργάνωση αλλά και την εκ θεμελίων δομή της. Η ίδια η Δημόσια Διοίκηση, από την κορυφή της ιεραρχίας της, θα πρέπει να εναγκαλιστεί με τις νέες τεχνολογίες και να μπορέσει να διασφαλίσει την ομαλή τους εγκατάσταση στον δημόσιο τομέα, όπως ακριβώς θα γινόταν και στον ιδιωτικό.

Θέματα όπως η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες συνθήκες και τεχνολογίες, η τεχνολογική εκμάθηση των ίδιων των πολιτών-χρηστών, η ενημέρωση για το τι και πώς αλλάζει στη Δημόσια Διοίκηση, είναι προβλήματα και των τριών διαστάσεων του τεχνικού πολιτικού και κοινωνικού φάσματος.

Πολιτική είναι επίσης η διάσταση του προβλήματος, γιατί μόνο με πολιτικές αποφάσεις της Κυβέρνησης θα μπορέσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να αποκτήσει μια σύγχρονη ψηφιακή ταυτότητα που θα μπορεί να ρυθμίζει καλύτερα τις λειτουργίες του κράτους.

Κοινωνική διάσταση είναι και το γεγονός της ενσωμάτωσης ενός κομματιού του πληθυσμού που δεν έχει τις απαραίτητες δεξιότητες για να ανταπεξέλθει σε μια ψηφιακή διακυβέρνηση και εδώ χρειάζονται οι κατάλληλες πολιτικές αποφάσεις ενσωμάτωσης του, όπως θα δούμε ότι γίνεται παρακάτω με τη χρήση του Gov.gr και με τα ΚΕΠ.

Ένα πρόβλημα που συναντάμε δυστυχώς συχνά στους δημόσιους φορείς είναι και η κακή ποιότητα πληροφοριακών συστημάτων που συμφωνούνται σε κάποιο έργο. Πληροφοριακά συστήματα που καθίστανται στο τέλος ανενεργά αλλά και προπάντων μη διασυνδεδεμένα με τους υπόλοιπους φορείς του Δημοσίου.

Οι κυβερνήσεις συχνά παίρνουν αποφάσεις που ξεφεύγουν από τα προϋπολογισθέντα, ενώ τα χρονοδιαγράμματα δεν τηρούνται και έχουν αποκλίσεις.

Όλα αυτά τα θέματα προκαλούν κόστος που είναι παράγοντας δυσκολίας σε διάφορες μορφές:

Υπάρχει το **άμεσο οικονομικό κόστος**. Ακριβά προγράμματα εγκαθίστανται, γίνονται μεγαλόπνοες, κοστοβόρες επενδύσεις που συνδυάζονται με μακροχρόνια εκπαιδευτικά προγράμματα.

Υπάρχει το **έμμεσο οικονομικό κόστος**. Οι δημόσιοι φορείς για να προχωρήσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απασχολούν υλικούς αλλά και ανθρώπινους πόρους που έως τώρα εξυπηρετούσαν άλλους κλάδους.

Υπάρχει επίσης και το **κόστος ευκαιρίας** που δημιουργείται, όταν σύμφωνα με έρευνες, σε ένα 20% περίπου ένα πληροφοριακό σύστημα αποτυγχάνει σε σχέση με άλλα προγράμματα που δεν είχαν προτιμηθεί και προφανώς θα είχαν καλύτερα αποτελέσματα.

Η αποτυχία ενός πληροφοριακού συστήματος που έχει εγκατασταθεί επίσης έχει και **πολιτικό κόστος** στην κυβέρνηση που το έχει αναλάβει. Υπάρχουν πλέον δυσαρεστημένοι χρήστες, πολίτες και επιχειρήσεις καθώς και δημόσιοι υπάλληλοι στη ζωή των οποίων ένα αποτυχημένο πληροφοριακό σύστημα έχει αρνητική επίδραση.

Για να μπορέσει να διορθωθεί αυτή η αρνητική επίδραση ενός εγκατεστημένου πληροφοριακού συστήματος, θα πρέπει η κυβέρνηση να χρησιμοποιήσει νέους πόρους για την επιδιόρθωση ή εγκατάσταση μιας νέας εφαρμογής ή να υλοποιήσει κάτι καινούργιο. Αυτό λέγεται **κληροδοτούμενο κόστος**.

Μελλοντικό κόστος ονομάζεται το κόστος των πόρων που προέκυψε από προσπάθεια εγκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων, που στο μέλλον θα χρειαστούν μετά την ζημιά που προέκυψε από την αποτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σήμερα.

3.8 Παράγοντες επιτυχίας την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Επιγραμματικά, θα αναφερθούν και οι παράγοντες επιτυχίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Απαιτείται πρωτίστως **“Ηγεσία”** από τις πολιτικές αρχές των κυβερνήσεων που θα δεσμευτούν να αντιμετωπίσουν τις όποιες δυσκολίες, ενώ καθορίζουν ένα ξεκάθαρο **“όραμα”** που θα βοηθήσει στην υλοποίηση των επιμέρους στόχων. Στην συνέχεια θα πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη **“ενσωμάτωση”** των δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις τρέχουσες κρατικές πολιτικές. Συνεχώς, πρέπει να γίνει κατανοητό πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι αυτοσκοπός, αλλά το μέσο για την επίτευξη του σκοπού και των στόχων που έχει το κράτος από την Δημόσια Διοίκηση. Σε αυτή την περίπτωση μιλάμε για **“αντίληψη”** των ανωτάτων διοικητικών κυβερνητικών αρχών.

Η δια-λειτουργικότητα, οι κοινοί τόποι και υποδομές, τα ίδια πρότυπα που απαιτούνται για την σύζευξη των δημόσιων φορέων για να καλύψουν τις ανάγκες του πολίτη, απαιτούν την **“Συνεργασία”** των δημόσιων οργανισμών. Η κάλυψη του κόστους που αναφέρθηκε προηγουμένως απαιτεί την **“χρηματοδότηση”** κάθε δράσης που κρίνεται απαραίτητη για την εγκατάσταση, λειτουργία αλλά και συντήρηση ενός πληροφοριακού συστήματος ή ακόμη και την ανανέωση αυτού. Κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα για να μπορέσει να επιτύχει θα πρέπει να προσφέρει **“δυνατότητα πρόσβασης”** ηλεκτρονικής πληροφόρησης, αλλά και συναλλαγών, σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο αριθμό πολιτών που απευθύνεται. Αυτό επιτυγχάνεται και με την **“δυνατότητα συμμετοχής”** των πολιτών στην διαμόρφωση των πολιτικών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω διαβούλευσης ή ηλεκτρονικών φορμών. Ένα νέο σύστημα θα πρέπει επίσης να έχει συνεχή **“παρακολούθηση και αξιολόγηση”** του κόστους των οφελών και της επίδρασης που έχει αυτό στο κοινό που απευθύνεται.

3.9 Το πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Τον Δεκέμβριο του 2016, από το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης δημιουργήθηκε η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (2016-2021).

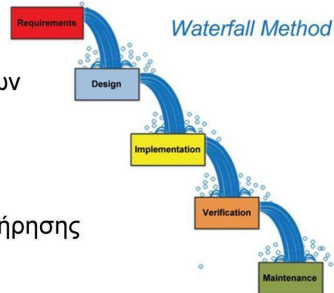
Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική αποτελεί έναν οδικό χάρτη με σκοπό την ένταξη στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη με ορίζοντα το 2021. Αποτελείται από 7 πυλώνες και ο 5ος κατά σειρά πυλώνας με τίτλο («Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου») μας παραπέμπει στις προσπάθειες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Ελληνικού κράτους.

Στο κείμενο βλέπουμε οι ΤΠΕ να δημιουργούν τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις που χρειάζεται η Δημόσια Διοίκηση. Παράλληλα, παρέχονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες που απευθύνονται στο ευρύτερο κοινό (πολίτες και επιχειρήσεις). Κύριο χαρακτηριστικό των έργων ΤΠΕ στην Ελλάδα ήταν πως τα πληροφοριακά συστήματα ακολουθούσαν την μεθοδολογία του καταρράκτη ή αλλιώς την συμβατική γραμμική μεθοδολογία.(Εικ 1)

Μοντέλο του καταρράκτη

Υποδιαιρεί τη διαδικασία ανάπτυξης ενός συστήματος λογισμικού στις ακόλουθες φάσεις:

- ⊙ Ανάλυσης απαιτήσεων
- ⊙ Σχεδίασης
- ⊙ Υλοποίησης
- ⊙ Ολοκλήρωσης
- ⊙ Λειτουργίας και συντήρησης



(Εικόνα 1. Σχεδιάγραμμα ανάπτυξης μοντέλου καταρράκτη)

Χαρακτηριστικό και μεθοδολογία που έχει οδηγήσει σε αποτυχίες, σε μεγάλο κόστος χρόνου για την εγκατάστασή τους, με τελικό αποτέλεσμα τον μικρό χρόνο ζωής της τεχνολογίας που χρησιμοποιούν. Ταυτόχρονα, η έλλειψη ενός σύγχρονου πλαισίου και σχεδιασμού για την εγκατάσταση και λειτουργία των ΤΠΕ οδήγησε σε επικαλύψεις και επαναλήψεις. Στο κείμενο προτείνεται η αλλαγή προμήθειας εγκατάστασης και υλοποίησης έργων ΤΠΕ με κύριο χαρακτηριστικό το μικρό μέγεθος του έργου, η ευέλικτη υλοποίηση, καθώς και η μελέτη ανάγκης και λύσεων που κάθε ΤΠΕ έχει να προτείνει στον κύκλο ζωής του. Με αυτή την μεθοδολογία θα μειωθεί το κόστος πόρων και θα ελευθερωθούν περαιτέρω πόροι για επαναχρησιμοποίηση.

Στο κείμενο της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής ορίζονται Επτά (7) προτεραιότητες για την Δημόσια Διοίκηση :

- 1) Ενιαίος Σχεδιασμός και μοντέλο υλοποίησης
- 2) Αξιοποίηση των υποδομών τύπου Cloud
- 3) Χρήση των ψηφιακών υποδομών του Δημοσίου
- 4) Δια-λειτουργικότητα
- 5) Δημόσια μητρώα και ανοιχτά δεδομένα
- 6) Ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις
- 7) Οριζόντιες λύσεις για επίλυση ανάλογων προβλημάτων.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί πως στον 5ο τομέα παρέμβασης που αναφέραμε παραπάνω, στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, οι σημαντικότερες δράσεις που περιγράφονται είναι :

- Ενιαία διαδικτυακή κυβερνητική πύλη Gov.gr
- Υποδομές δια-λειτουργικότητας
- Κοινή αυθεντικοποίηση στο Δημόσιο
- Δίκτυο Δημοσίου Τομέα
- Ολοκληρωμένες προσβάσιμες υπηρεσίες που καλύπτουν κάθε ανάγκη
- Έξυπνη διασύνδεση συστημάτων που ήδη έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν.

3.9.1 Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (ΒΨΜ)

Τον Ιούνιο του 2021 παρουσιάστηκε Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. Όπως αναφέρεται και μέσα, στο όραμα της Βίβλου δεν αποτυπώνεται μόνο η στρατηγική της ψηφιακής μετάβασης, αλλά και καταγράφεται και το πλάνο αυτής της υλοποίησης δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στο «τι θα γίνει αλλά στο πως».

Το σχέδιο δράσης της βίβλου πλέον θα έχει όχι στατικό χαρακτήρα απλής παράθεσης σχεδίων και δράσεων, αλλά δυναμικό ανοιχτό χαρακτήρα που αλλάζει και διαμορφώνεται συνεχώς με ετήσια επικαιροποίηση. Έτσι, κάθε νέα ανάγκη που θα παρουσιάζεται θα οδηγείται σε νέα έργα, που κατευθύνονται εντάσσονται στην στρατηγική καλύπτοντας την φιλοσοφία και τους Στόχους του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Οι Στόχοι αυτοί είναι :

- 1) Χρήση από κάθε Έλληνα, γρήγορου αξιόπιστου και ασφαλούς διαδικτύου
- 2) Εξυπηρέτηση κάθε ανάγκης των πολιτών μέσα από ένα ψηφιακό κράτος άμεσα και αποτελεσματικά
- 3) Παραγωγή ψηφιακών Δεξιοτήτων για όλους τους Έλληνες
- 4) Μετασχηματισμός κάθε επιχείρησης σε ψηφιακή επιχείρηση
- 5) Στήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας
- 6) Απελευθέρωση και αξιοποίηση των δεδομένων του δημοσίου καθώς και της παραγωγικής αξίας αυτών
- 7) Ένταξη σύγχρονων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας.

Παρουσιάζονται επίσης έξι στρατηγικοί άξονες παρέμβασης βάσει της φύσης και του αντικειμένου των παρεμβάσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για την επίλυση προβλημάτων που αναδύονται. Οι έξι άξονες είναι Συνδεσιμότητα, Ψηφιακές Ικανότητες και Δεξιότητες, Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Επιχειρήσεων, Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες, Ψηφιακή Καινοτομία, Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών.

Χαρακτηριστικό της ΒΨΜ είναι πως πολλά από τα έργα που παρουσιάζονται έχουν ήδη υλοποιηθεί μέσα στα ασφυκτικά χρονοδιαγράμματα που προέκυψαν με τις παρούσες συνθήκες, προχωρώντας έτσι στην υλοποίηση της στρατηγικής και της φιλοσοφίας της ΒΨΜ για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων που ιδιαίτερα η πανδημία δημιούργησε.

Πολλά από τα οριζόντια έργα που περιγράφονται έχουν ήδη δημιουργηθεί, ενώ όσο η ΒΨΜ ήταν σε διαβούλευση, οι δομές και η βάση της ήδη δοκιμάζονταν σε πραγματικές συνθήκες. Παράλληλα, η χρηματοδότηση τόσο από το Ταμείο Ανάκαμψης για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας, καθώς και το νέο ΕΣΠΑ, παράλληλα με άλλες μεθόδους χρηματοδότησης, δίνουν την βεβαιότητα αυτή την φορά, σε σχέση με παλαιότερες στρατηγικές, πως, δράσεις και έργα που περιγράφονται, θα μπορέσουν να υλοποιηθούν, αν δεν υλοποιούνται ήδη. Επίσης, αυτή η στρατηγική “εμπροσθοβαρούς” σχεδιασμού κάνει τον στρατηγικό χάρτη να παρουσιάζεται ρεαλιστικά με υποδομές που ήδη υπάρχουν.

Η μεθοδολογία της λειτουργικότητας κάνει τα έργα που θα σχεδιάζονται, υλοποιούνται και συντηρούνται να μας δίνει πληροφοριακά συστήματα που εγγυώνται τη λειτουργικότητα της Δημόσιας Διοίκησης προς μια Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ένα Ψηφιακό κράτος που θα πλησιάζει τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3.10 Πληροφοριακά Συστήματα και Έργα Στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα

Υπάρχει πλέον πληθώρα ολοκληρωμένων λειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων που εξυπηρετούν μια μεγάλη μερίδα των Ελλήνων πολιτών. Επίσης, υπάρχουν και έργα που είναι σε εξέλιξη αλλά είναι ήδη λειτουργικά, ενώ προστίθενται νέες λειτουργίες τους. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό, επίσης, είναι ότι η πλειονότητα των έργων, που θα αναφερθούν επιγραμματικά, είναι πληροφοριακά συστήματα που δημιουργήθηκαν μετά το 2010 για να καλύψουν υφιστάμενα ή για να καλύψουν κάποιο κενό.

Το Taxis ή Taxisnet είναι συνέχεια του Gsis.gr και πλέον τους τελευταίους μήνες υπάρχει και το MyAade.gr. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό είναι ότι όλα αυτά τα συστήματα τρέχουν παράλληλα, πολλές φορές υπερκαλύπτοντας το ένα το άλλο. Φορέας Διαχείρισης είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Αποδέκτες των συστημάτων είναι όλοι οι φορολογούμενοι του Ελληνικού Δημοσίου, πολίτες ή επιχειρήσεις. Χρήση των συστημάτων γίνεται και από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών αλλά και από πολλούς άλλους φορείς του δημόσιου τομέα, καθώς η διαλειτουργικότητα των συστημάτων είναι τέτοια που τα καθιστά προσβάσιμα για διάφορους ελέγχους και διασταυρώσεις των στοιχείων και δεδομένων που έχουν.

Ενιαίο Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο. Είναι καταρχάς το έργο ψηφιοποίησης των αρχείων του δημοτολογίου και του ληξιαρχείου κάθε δήμου και δημοτικής ενότητας και μετέπειτα η καταχώρηση του σε ένα ενιαίο μητρώο. Φορέας διαχείρισης είναι, σε πρώτη φάση, το Υπουργείο Εσωτερικών που απευθύνεται στους δήμους και τις δημοτικές ενότητες. Αποδέκτες σε αυτήν τη φάση θα είναι αποκλειστικά οι δήμοι, οι υπηρεσίες αυτών, όπως και τα δημοτολόγια / ληξιαρχεία.

Κτηματολόγιο. Όλες οι υπηρεσίες του φορέα Διαχείρισης είναι καταγεγραμμένες και καταχωρημένες από την Κτηματολόγιο Α.Ε σε ένα πληροφοριακό σύστημα προσβάσιμο τόσο από τα Κτηματολογικά Γραφεία όσο και από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με κύριο κόμβο την ιστοσελίδα ktimatologio.gr.

Στρατολογία. Μέσω της πλατφόρμας stratologia.gr ο πολίτης μπορεί άμεσα να πληροφορηθεί οποιαδήποτε πληροφορία χρειαστεί για τη στρατολογική του κατάσταση, την κατάταξή του, την αναβολή του, και να εκδώσει πιστοποιητικά, όπως το Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης. Όλα τα στρατολογικά γραφεία είναι πλέον διασυνδεδεμένα μετά από πρωτοβουλία του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας.

Διαύγεια. Το τότε Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με υλοποίηση από την Κοινωνία της Πληροφορίας, προχώρησε σε μια τομή για τη Δημόσια Διοίκηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι συνέπειες για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια του δημοσίου αποτυπώνονται ακόμη και σήμερα. Ενδεικτικά αναφέρουμε το στατιστικό δεδομένο ότι στη Διαύγεια έχουν αναρτηθεί 26,5 εκατ. διοικητικές πράξεις από 4.633 φορείς δημοσίου και ΟΤΑ από τον Οκτώβριο του 2010, οπότε και άρχισε η λειτουργία της, έως τις αρχές Δεκεμβρίου 2017, και είναι εγγεγραμμένοι περίπου 82.200 χρήστες.

Παράλληλα με την διαύγεια, χρονικά, υπήρξε και η δημιουργία της διαβούλευσης orengon.gr από το ίδιο υπουργείο, με σκοπό επίσης τη διαφάνεια και τη διαβούλευση μεταξύ νομοθετών και πολιτών. Το orengon σε αριθμούς έχει προσφέρει 1016 διαβουλεύσεις νομοσχεδίων, 305.110 σχόλια πάνω σε 25.115 άρθρα, επίσης έχουν ανακοινωθεί 164 προσκλήσεις για 2.114 θέσεις ευθύνης, έχοντας κατατεθεί 42.087 αιτήσεις.

Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού δημοσίου. Με φορέα διαχείρισης το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης δημιουργήθηκε η πλατφόρμα apografi.gov.gr με σκοπό την απογραφή κάθε εργαζόμενου που έχει υπαλληλική σχέση με το ελληνικό δημόσιο. Στη συνέχεια, έχει επεκταθεί και σε πολλούς άλλους τομείς της διαχείρισης πόρων του ανθρώπινου δυναμικού του Ελληνικού δημοσίου, όπως Μητρώο ανθρώπινου δυναμικού, Ψηφιακά οργανογράμματα, Περιγράμματα θέσεων του Ελληνικού Δημοσίου, επίβλεψη και λειτουργία των κύκλων της κινητικότητας, επίβλεψη και λειτουργία της ετήσιας αξιολόγησης των υπαλλήλων.

Εργάνη. Το υπουργείο εργασίας δημιούργησε το σύστημα Εργάνη με αποδέκτες τους πολίτες, τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις της Ελληνικής επικράτειας για να μπορέσει

να ψηφιοποιήσει και να επεξεργάζεται πλέον ηλεκτρονικά κάθε συνδιαλλαγή που έχει ο εργαζόμενος με τον εργοδότη και το δημόσιο.

Άυλη συνταγογράφηση. Μαζί με τον ηλεκτρονικό φάκελο υγείας καθώς και το ηλεκτρονικό ραντεβού επισκέψεων, είναι μια προσπάθεια, με εποπτευόμενο φορέα την ΗΔΙΚΑ ΑΕ, να καταχωρούνται σε ένα μητρώο (ΑΜΚΑ) όλες οι ιατρικές πράξεις που κάνει ένας πολίτης από τον τοπικό φαρμακοποιό του μέχρι οποιαδήποτε μονάδα υγείας.

ΑΣΕΠ. Ο διαδικτυακός τόπος του Ανωτάτου Συμβουλίου επιλογής προσωπικού έχει πλέον μετασχηματιστεί από έναν ενημερωτικό ιστότοπο προκηρύξεων και νομοθετήσεων σε μια πλατφόρμα, όπου ο ενδιαφερόμενος καταθέτει την αίτηση με τα απαραίτητα δικαιολογητικά του για μια τρέχουσα προκήρυξη, ενώ διαλειτουργεί με άλλες προαναφερόμενες πλατφόρμες, όπως Taxisnet ή Εργάνη για τη συλλογή πληροφοριών και απαραίτητων δικαιολογητικών για τον αιτούντα.

Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικής Υπογραφής. Η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου σταδιακά προχωρά στη χορήγηση ηλεκτρονικών υπογραφών σε όλους τους αρμόδιους φορείς και υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης και ευελπιστεί να προμηθεύσει και τους Έλληνες πολίτες. Από τις 17/01/2022 έχει δημιουργηθεί ειδική πλατφόρμα που μέσω αυτής ο πολίτης, έχοντας μια υπεύθυνη δήλωση από το Gov.gr και με τη φυσική ταυτοποίησή του από ένα εντεταλμένο γραφείο ΚΕΠ, μπορεί να παραλάβει και να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική του υπογραφή σε έγγραφα.

Αυτά τα συστήματα ήδη υπάρχουν και είναι λειτουργικά, παράλληλα όμως γίνονται και βήματα για την αύξηση της διαλειτουργικότητας τους ή ανάπτυξής τους. Το εθνικό κτηματολόγιο πλέον είναι σε πλήρη λειτουργία, τα μητρώα δημοτολογίου και ληξιαρχείου είναι διασυνδεδεμένα σε έναν ικανοποιητικό βαθμό και με τα μητρώα πολιτών και το Ενιαίο Μητρώο Πολιτών σιγά-σιγά γίνεται λειτουργικό, επιτρέποντας και την εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ ή κατευθείαν του πολίτη. Το φορολογικό περιουσιολόγιο είναι σε φάση πλήρους ανάπτυξης και θα καταστεί σύντομα πλήρως λειτουργικό, ο ΕΦΚΑ με κορμό του το σύστημα Εργάνη, που αναφέραμε, επεκτείνει τη λειτουργία του στην πλατφόρμα e-efka, ενοποιώντας τα μητρώα του, κάνοντας και ενιαία την εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων.

Προφανώς και θα αναλύσουμε περαιτέρω το πληροφοριακό σύστημα Gov.gr που ουσιαστικά λειτουργεί κάθετα μεταξύ συστημάτων και πολίτη αλλά και οριζόντια μεταξύ φορέων του δημοσίου για ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών.

3.11 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην εποχή του Κορονοϊού

Με τη χώρα τόσο στον ιδιωτικό τομέα όσο και στον δημόσιο να είναι υπό ένα συνεχές καθεστώς μέτρων, τα τελευταία δύο χρόνια χρειάστηκαν σημαντικές τομές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η πανδημία, λειτουργώντας ως καταλύτης αλλαγών που ήταν αναγκαστικές, καθώς το λοκνταουν (lockdown) ή τα περιοριστικά μέτρα δεν επιτρέπουν χώρο για λειτουργική δημόσια διοίκηση, έγιναν μεταρρυθμίσεις και έργα που είτε ήδη είχαν προγραμματιστεί είτε είχε ήδη τονιστεί η αναγκαιότητα τους έως τότε. Επιπλέον, νέες ανάγκες για παρεμβάσεις αναδείχθηκαν για την περαιτέρω βελτίωση της λειτουργίας του δημοσίου και την πολιτείας προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Αξίζει όμως να τονιστεί και οι ως τώρα παρεμβάσεις που έγιναν εξαιτίας της πανδημίας θα πρέπει να συνεχίσουν να είναι λειτουργικές και αποδοτικές και μετά την κορονοϊού εποχή. Οι προμήθειες και οι λειτουργίες των έργων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) θα πρέπει να είναι συνεχείς και να αναβαθμίζονται διαρκώς για την εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης που έχει πλέον μεγαλύτερες απαιτήσεις.

Η τεχνολογία ανάπτυξης λογισμικού για το δημόσιο τομέα και τα έργα του θα πρέπει να ακολουθεί τις τελευταίες εξελίξεις. Χρειάζεται συνεπώς να κυριαρχήσουν τα χαρακτηριστικά της ανοικτής πλατφόρμας και του ευέλικτου σχεδιασμού. Για τη λειτουργία της πλέον η Δημόσια Διοίκηση απαιτείται να έχει ευέλικτα καθολικά συστήματα που υποστηρίζονται από οριζόντιες υποστηρικτικές δομές, ώστε να μπορέσει η διεπαφή με το κοινό να είναι πλήρως αποδοτική στις λειτουργικές της ανάγκες.

Παρακάτω θα κάνουμε μια παράθεση πολλών δομικών και σημαντικών αλλαγών που έγιναν στην εποχή της Πανδημίας.

- Σε πολιτικό επίπεδο έγινε η ενοποίηση του Υπουργείου Ψηφιακής πολιτικής με κρίσιμους οργανισμούς για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Ελληνικού κράτους. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ (ΕΔΥΤΕ), η ΑΠΕΔ, η ΗΔΙΚΑ, η Κοινωνία της Πληροφορίας, η Ελληνικό Κτηματολόγιο ΑΕ, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι πλέον υπό τη σκέπη ενός και μόνο φορέα που παρέχει οριζόντια κάλυψη λειτουργίας, ελέγχου και σχεδιασμού.
- Δημιουργήθηκε, όπως αναφέραμε και παραπάνω, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού που, όπως αναφέρει, έχει σκοπό την « Άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών, επισκεπτών καθώς και ελληνικών και διεθνών επιχειρήσεων», αλλάζοντας έτσι τον δημόσιο τομέα σε ένα πιο πελατοκεντρικό άξονα που έχει κατεύθυνση την φιλική προς τον χρήστη λειτουργία αλλά και την απλούστευση των διαδικασιών.

- Με τη δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης GOV.GR παρακολουθούμε την αλλαγή στον τρόπο δημιουργίας ή και ένταξης στην πύλη μικρών έργων, ενώ ακολουθείται η τεχνική του ευέλικτου προγραμματισμού και ανάπτυξης λογισμικού. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη και γρήγορη ένταξη διαδικασιών και λειτουργιών εντός της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.
- Σημαντικό, επίσης, είναι το βήμα της καθολικής συλλογής όλων των διαδικασιών που επιτελούνται στον Δημόσιο Τομέα. Στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (reg-dianlos.gov.gr), ένα έργο επιτελικής σημασίας καθώς τόσο οι φορείς του Δημοσίου όσο και ο πολίτης, θα είναι ενημερωμένοι στο τι μπορεί να γίνει και με ποιον τρόπο. Επακόλουθο αυτής της διαδικασίας θα είναι και η απλούστευση αν όχι και κατάργηση διαδικασιών που είναι περιττές ή πολύπλοκες για τον πολίτη ή την επιχείρηση. Αυτή την στιγμή υπάρχουν καταγεγραμμένες 1.073 Διαδικασίες που απασχολούν 4.786 φορείς.
- Αναβαθμίστηκε η υλικοτεχνική υποδομή καθώς πλέον με νόμο του κράτους η παροχή οποιονδήποτε ψηφιακών υπηρεσιών γίνεται πλέον αποκλειστικά με την μορφή του cloud computing. Υπάρχουν πλέον σε λειτουργική μορφή το Κυβερνητικό Νέφος Δημοσίου Τομέα (G-Cloud) ,το Κυβερνητικό Νέφος Έρευνας και Εκπαίδευσης (Re - cloud) και το Κυβερνητικό Νέφος Τομέα Υγείας (H-Cloud).

Σε πρακτικό επίπεδο οι αλλαγές που έγιναν θα μπορούσαν και να χαρακτηριστούν κοσμογονικές, ιδιαίτερα για κλάδους της Δημόσιας Διοίκησης που είχαν πάντοτε έναν αργό ρυθμό ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στον Τομέα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών δημιουργήθηκε η πλατφόρμα διαχείρισης προγραμματισμού ραντεβού φυσικής παρουσίας του πολίτη. Ταυτόχρονα, ο πολίτης έχει και την επιλογή της τηλεδιάσκεψης (MyKEPLIVE) με κάποιον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο ΔΥΠ.

Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη προχώρησε και η έκδοση ψηφιακών Βεβαιώσεων και Πράξεων χωρίς την δημιουργία έντυπης αίτησης μέσω των ΚΕΠ ή άλλων διατυπώσεων ή επικυρώσεων. Γενικότερα, στον Δημόσιο Τομέα εγκαθίσταται σε λειτουργικό ποσοστό η Τηλεδιάσκεψη για διάφορες πράξεις (π.χ Δημοτικά Συμβούλια) και πιο σημαντικά η τηλεργασία, που αναλόγως των μέτρων περιορισμού του κορονοϊού, είναι υποχρεωτική σε ποσοστό από 10% έως 50%. Αναβαθμίστηκε η λειτουργικότητα και η χρήση της ψηφιακής και της ηλεκτρονικής υπογραφής σε πάρα πολλές διαδικασίες τόσο του Δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Ταυτόχρονα, μέσω του Gov.gr δημιουργήθηκε και η ηλεκτρονική έκδοση υπεύθυνων δηλώσεων ιδιωτικών συμφωνητικών και εξουσιοδοτήσεων, χωρίς περαιτέρω επικυρώσεις ή φυσική παρουσία. Σε όλο τον δημόσιο τομέα έγινε υποχρεωτική και η διεύρυνση των καναλιών επικοινωνίας, καθώς η φυσική παρουσία και εξυπηρέτηση απαγορεύτηκε. Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση πληροφοριών και αιτημάτων, η θέσπιση της

ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και η χρήση φορμών αιτημάτων και πληροφόρησης έγιναν πραγματικότητα με την χρήση λογισμικού που αναπτύχθηκε κυρίως από την ΓΓΠΣΔΔ.

Μεγάλη τομή υπήρξε ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση της δήλωσης γέννησης ενός παιδιού απευθείας από το μαιευτήριο, καθώς και την έκδοση ληξιαρχικής πράξης γέννησης και απόδοσης ΑΜΚΑ σε αυτό. Πλέον ο γονέας με μία στάση στο μαιευτήριο έχει ήδη δηλώσει το παιδί του χωρίς άλλες επισκέψεις σε υπηρεσίες (ΚΕΠ, ληξιαρχεία, καταστήματα ΕΦΚΑ).

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η τηλεδιάσκεψη έγινε ένα χρήσιμο εργαλείο όχι μόνο για τα ΚΕΠ αλλά και για άλλους φορείς του Δημοσίου. Δημιουργήθηκε το MyAADELive για χρήση από υπαλλήλους της εφορίας, που απλούστευσε διαδικασίες όπως η έκδοση ΑΦΜ. Για τους Έλληνες του Εξωτερικού υπάρχει το MyconsuLive (myConsulive.gov.gr) για επικοινωνία με υπαλλήλους των κατά τόπους Προξενείων για μια σειρά πράξεων. MyOAEELive ονομάζεται η υπηρεσία για την εξυπηρέτηση των ανέργων ή των ενδιαφερόμενων από τον ΟΑΕΔ και MyEfkaLive για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων από υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και του υπουργείου Εργασίας.

Στον τομέα της υγείας που ήρθε στο προσκήνιο λόγω της πανδημίας έχει γίνει πλέον πλήρως λειτουργική η άυλη συνταγογράφηση και το άυλο παραπεμπτικό από γιατρούς και ασθενείς με την χρήση sms και e-mail. Δημιουργήθηκε το Εθνικό Μητρώο Ασθενών από Κορονοϊό για την καταγραφή και την ιχνηλάτηση των επαφών τους με αποτέλεσμα την μείωση της διασποράς. Κομβική ήταν η δημιουργία της πλατφόρμας emvolio.gov.gr για τον προγραμματισμό του εμβολιασμού των πολιτών μέσω διασταύρωσης στοιχείων με την άυλη συνταγογράφηση και τον ΑΜΚΑ. Στο Gov.gr δημιουργήθηκε και η ικανότητα ψηφιακής έκδοσης Βεβαιώσεων ή Πιστοποιητικών εμβολιασμού (green pass), βεβαιώσεων νόσησης και βεβαιώσεων αρνητικού διαγνωστικού ελέγχου για την απρόσκοπτη μετακίνηση των πολιτών.

Στην εκπαίδευση ειδικότερα υπήρξε αποκλειστική χρήση της τηλεεκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης. Εκτεταμένη αν όχι αποκλειστική έγινε και η χρήση της εξ αποστάσεως κατάρτισης και επιμόρφωσης των δημοσίων υπαλλήλων μέσω σεμιναρίων του ΕΚΔΔΑ, ενώ υποχρεωτική έγινε η χρήση της εξ αποστάσεως λειτουργίας και για σεμινάρια ανέργων ή στελεχών του ιδιωτικού τομέα μέσω ΚΕΚ ή άλλων φορέων. Παράλληλα, απλουστεύεται η διαδικασία της εγγραφής παιδιού στα δημόσια νηπιαγωγεία με την πλατφόρμα «Πρώτη Εγγραφή» που ενσωματώθηκε στο Gov.gr και προχωρούσε στη διασταύρωση στοιχείων της οικογενειακής μερίδας και του μητρώου πολιτών. Πολλές βεβαιώσεις φοίτησης σε λύκεια, ΕΠΑΛ ή και πανεπιστήμια γίνεται πλέον μόνο ψηφιακά χωρίς περαιτέρω επικύρωση, ενώ και στις Πανελλαδικές Εξετάσεις οι μαθητές είχαν πληροφόρηση για τη διαδικασία και τους βαθμούς τους είτε διαδικτυακά είτε μέσω sms.

Στον τομέα της εργασίας είχαμε πλήρη αναβάθμιση του συστήματος Εργάνη που εξυπηρετεί πλέον τους εργαζόμενους και τους εργοδότες ακόμη και για δήλωση ασθενείας από κορονοϊό από εργαζόμενο. Δημιουργήθηκε η πλατφόρμα e-efka με ενσωμάτωση και ένταξη πολλών διαδικασιών που γίνονται πλέον ψηφιακά, απλοποιώντας περίπου 70 διαδικασίες που γίνονταν με έντυπη μορφή ή με επίσκεψη σε κάποιο ΚΕΠ. Δημιουργήθηκαν και εδώ τα ψηφιακά ραντεβού για φυσική παρουσία και εξυπηρέτηση σε κάποιο υποκατάστημα / υπηρεσία του ΕΦΚΑ που ο πολίτης χρειαζόταν.

Στο δικαστικό τομέα είχαμε την δημιουργία του solon.gov.gr. Ο πολίτης και ο ενδιαφερόμενος μπορεί είτε μόνος του είτε σε κάποιο ΚΕΠ να εκδώσει και να προχωρήσει πολλές διαδικασίες και βεβαιώσεις, όπως το Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας, που ήρθε να καταργήσει ένα πολυδαίδαλο σύστημα περίπου 20 διαφορετικών πιστοποιητικών. Ηλεκτρονική έγινε και η έκδοση των αντιγράφων των δικαστικών αποφάσεων, όπως επίσης και του ποινικού μητρώου του πολίτη. Μεγάλη τομή θα είναι η πλήρης εφαρμογή του συστήματος της ψηφιακής μεταβίβασης ακινήτου που θα απλουστεύσει μια διαδικασία που εκ γεννήσεως του ελληνικού κράτους υπήρξε πολύπλοκη.

Τέλος, στον τομέα του πολιτισμού, όντας σε καθεστώς όπου τα φυσικά θέατρα και άλλοι χώροι πολιτισμού αναγκάστηκαν να κλείσουν για λόγους διασποράς της πανδημίας, προχώρησε η ψηφιακή αρχειοθέτηση και χρήση από το Υπουργείο Πολιτισμού πολλών παραστάσεων και άλλων δράσεων, όπως παραδείγματος χάριν της Εθνικής Λυρικής Σκηνής.

ΤΕΤΑΡΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

4.1 Προοπτικές νέου συστήματος

Κατά την πάροδο των ετών καταλαβαίνουμε ότι η επίδραση των ΤΠΕ στην διακυβέρνηση είναι παρόμοια με αυτή του ιδιωτικού τομέα. Ο ιδιωτικός τομέας βέβαια έχει ανακαλύψει εδώ και χρόνια την διαδραστικότητα των ΤΠΕ με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση των πελατών τους. Αυτό έχει ως συνέπεια ο πελάτης όταν γίνεται πολίτης που συναλλάσσεται με το δημόσιο και την δημόσια διοίκηση να απαιτεί το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης. Η προοπτική προς μια κοινωνία της πληροφορίας συνεπώς επιζητά από τις κυβερνήσεις να διαμορφώσουν το κατάλληλο νομικό και ρυθμιστικό περιβάλλον, ώστε να δημιουργηθεί ένας δημόσιος τομέας με αλληλεπίδραση και πρωταγωνιστικό ρόλο στο ζήτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η συνεργασία μεταξύ κυβέρνησης-κράτους και των κοινωνικών εταίρων-πολιτών δεν είναι θέμα μόνο ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά κυρίως υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας. Παρόλη την ύπαρξη πληθώρας ηλεκτρονικών καναλιών και συστημάτων εξυπηρέτησης που είναι τόσο προσβάσιμα όσο και άκρως φιλικά προς τους χρήστες-πολίτες, παραμένει το γεγονός πως ο κύριος παράγοντας επιτυχίας είναι η στρατηγική και ο σωστός επιτυχημένος σχεδιασμός.

Ως κύριοι παράγοντες επιτυχίας παραμένουν οι στρατηγικές του δημοσίου που θα δημιουργήσουν την φιλοσοφία και την διαχείριση της πληροφορίας. Αυτή η πληροφορία είναι που θα προκύψει από μια επένδυση σε ΤΠΕ και κατά συνέπεια σε ένα δημόσιο Πληροφοριακό Σύστημα.

Τέλος, τα εισαγωγικά πρωταρχικά βήματα που θα πρέπει να γίνουν και η προτεραιοποίηση του είδους των υπηρεσιών που θα προσφέρει ένα τέτοιο σύστημα είναι και αυτά σημαντικοί παράγοντες επιτυχίας του συστήματος.

Ένα δημόσιο πληροφοριακό σύστημα που διαχειρίζεται πληροφορίες όχι μόνο των κρατικών φορέων αλλά και των πολιτών, πρέπει να έχει κάποια σημαντικά χαρακτηριστικά. Ένα τέτοιο σύστημα επεξεργάζεται και διαχειρίζεται όχι μόνο δημόσιες υποδομές και λειτουργίες αλλά και μέρος του πλούτου των πληροφοριών που υπάρχουν σε ολόκληρο το

κράτος συμπεριλαμβανόμενων και των πολιτών (π.χ πληροφορίες για την περιουσιακή τους κατάσταση).

Θα πρέπει λοιπόν να υποστηρίζει με πλήρη επάρκεια την αποστολή διακυβέρνησης της Δημόσιας Διοίκησης και να επιτελεί τον ρόλο της ανάμεσα στην κοινωνία και στους πολίτες.

Η διαχείριση ενός τέτοιου συστήματος επίσης θα αποδίδει μέγιστη ποιότητα υπηρεσιών, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τους περιορισμούς του δημοσίου σε χρόνο και χρήμα, καθώς επίσης και τους περιορισμούς των πολιτών σε γνώσεις ή σε διαθεσιμότητα σε ένα τέτοιο σύστημα.

Καθώς η τεχνολογία των ΤΠΕ προχωρά και γίνεται ολοένα και πιο σημαντική στην επαφή του ανθρώπου με τον έξω κόσμο, γίνεται εμφανής η ανάγκη να δημιουργηθούν οι ανάλογες τεχνολογικές υποδομές που δεν θα είναι μόνο εσωτερικής χρήσης και απόδοσης, αλλά περισσότερο πελατοκεντρικές.

Ο πολίτης πλέον παρουσιάζεται μπροστά στη Δημόσια Διοίκηση ως πελάτης που πρέπει να παραμένει ικανοποιημένος. Η αξία συνεπώς ενός τέτοιου συστήματος για το δημόσιο δεν μετριέται πλέον με την απόδοση του μόνο αλλά και με την ποιότητα της εξυπηρέτησης που προσφέρει στον πολίτη, φτάνοντας μέχρι του σημείου να πρέπει να ερευνάται και να μετριέται και η δυνατότητα του ίδιου του πολίτη να το διαχειρίζεται.

Για να πετύχει μια τέτοια προοπτική πληροφοριακών συστημάτων θα πρέπει η Δημόσια Διοίκηση να κινηθεί σε τέσσερις άξονες.

Πρώτον: Ανάπτυξη και δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων που θα υποστηρίζουν την διαδικασία δημιουργίας αποφάσεων τόσο σε πολιτικό όσο και σε διαχειριστικό επίπεδο.

Δεύτερον: Δημιουργία σημείων πρόσβασης (Access points) για πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς με σκοπό την εξυπηρέτηση αλλά και για αποθήκευση πληροφοριακού πλούτου που παράγουν τα ΤΠΕ του κράτους. Ρόλος που εκ της φύσεως τους έχουν τα ΚΕΠ.

Τρίτον: Φυσική αλλά και λειτουργική διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που θα επιτρέπουν την επικοινωνία, τη συνεργασία και θα επιβάλλουν την ομοιομορφία στο ψηφιακό προϊόν / πληροφορία που θα παράγεται.

Τέταρτον: Επιχειρησιακή αναβάθμιση των συστημάτων τόσο από λειτουργικότητα όσο και από διαχείριση πληροφοριών στον τομέα των δημόσιων και σημαντικών υποδομών του κράτους (π.χ τραπεζικό σύστημα, συνταξιοδοτικό, Ευρωπαϊκή Ένωση).

Εκτός όμως από πελατοκεντρικά τα Πληροφοριακά Συστήματα πρέπει να λαμβάνουν και την αποδοχή και υποστήριξη των υψηλά ιστάμενων στην ιεραρχία του Δημοσίου Τομέα. Το συγκεκριμένο όμως γκρουπ των ενδιαφερόμενων (stakeholders) έχει τις δικές του προσδοκίες και απαιτήσεις πάνω στο πως μπορεί να πετύχει ένα ανοιχτό Δημόσιο Πληροφοριακό Σύστημα.

Κάποιες έρευνες έχουν δείξει επίσης ότι ένα Πληροφοριακό Σύστημα πρέπει να επικεντρωθεί και στο κόστος δημιουργίας χρήσης, συντήρησης και απόσβεσης. Πρέπει να επικεντρωθεί στην ικανοποίηση του πολίτη και στην αξία του ΠΣ εντός του οργανισμού που χρησιμοποιείται καθώς και την αλληλεπίδραση του με άλλους φορείς.

Άλλες έρευνες, επίσης, καταδεικνύουν το πόσο σημαντική είναι η ικανοποίηση του χρήστη (δημοσίου υπαλλήλου) εντός του φορέα που χρησιμοποιείται το Πληροφοριακό Σύστημα.

Πιο συγκεκριμένα, ο ιδιωτικός τομέας, ενώ επικεντρώνεται στο κέρδος και στην αξία των stakeholders, αυτό δεν συναντάται και στον δημόσιο τομέα αντίστοιχα.

Δεν πρέπει να παραβλέπεται το γεγονός ότι η λογοδοσία της ομάδας δημιουργίας ενός έργου-πρότζεκτ Δημοσίου Πληροφοριακού Συστήματος είναι διαφορετική μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Επίσης, όταν αναφερόμαστε σε stakeholders που υπόκεινται σε πολιτικές αλλαγές, τότε η ιστορία και η εμπειρία μας έχει δείξει ότι σχεδόν πάντα υπάρχουν οργανωσιακές αλλαγές που επηρεάζουν συνολικά την χρήση ενός Πληροφοριακού Συστήματος, πολιτικά, νομικά, δημόσια.

Σε επίπεδο μανάτζμεντ μιας ομάδας υπεύθυνης για την λειτουργία και απόδοση ενός τέτοιου πρότζεκτ, είναι εύκολα σαφές το πόσο ευάλωτη είναι σε κάθε κυβερνητική ή πολιτική αλλαγή. Συμπερασματικά στα ΠΣ του Δημόσιου Τομέα θα μπορούσαμε να προσθέσουμε τρία χαρακτηριστικά προοπτικών που απαιτούνται για την επιτυχία τους.

- **Λογοδοσία** : Ο Δημόσιος Τομέας χρησιμοποιεί χρήματα φορολογούμενων και είναι υπόλογος για το πως τα χρησιμοποιεί. Υπόλογος είναι επίσης και για την διαδικασία αξιολόγησης, αγοράς και γενικά του προϋπολογισμού του έργου που στον ιδιωτικό τομέα συνήθως είναι πιο ευέλικτος.
- **Έλεγχος εξόδων και κόστους** : Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα έχει εντελώς διαφορετικό τρόπο λειτουργίας ελέγχου του κόστους και των χρημάτων που ξοδεύει. Μία κυβέρνηση μπορεί να έχει πρόσβαση σε περισσότερα χρήματα αλλά αν το έργο καταστραφεί ή καταστεί μη λειτουργικό, αυτό θα έχει μεγάλο αντίκτυπο στην κοινή γνώμη. Επίσης, καθώς τα περισσότερα έργα είναι συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση, υπάρχει διπλός έλεγχος τόσο από το κράτος όσο και από τους Ευρωπαϊκούς Θεσμούς.
- **Μακροχρόνια προοπτική** : Στον Ιδιωτικό Τομέα οι βασικές ανάγκες είναι το κόστος και το κέρδος. Στον Δημόσιο Τομέα απαιτείται ένα ΠΣ που θα είναι λειτουργικό, αξιόπιστο και θα καλύπτει όλες τις πληροφοριακές ανάγκες που ο φορέας πρέπει να παρέχει.

4.2 Χρονική Αναδρομή

Από τις αρχές του 2000 που έγιναν στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα τα πρώτα βήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έγινε φανερό πως χρειαζόταν μια ενιαία πύλη που θα συνδέει τους δημόσιους φορείς και τα διάσπαρτα πληροφοριακά τους συστήματα.

Η αρχή έγινε σε φυσικό επίπεδο με τη δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών που χρησιμοποιώντας στο Back Office την εφαρμογή e-ker προσπάθησε να ενοποιήσει την μορφολογία των διαδικασιών και των αιτήσεων που λειτουργούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Στο Front Office δημιουργήθηκε η πύλη ker.gov.gr που, όπως αναλύσαμε παραπάνω, είχε πρωταρχικό σκοπό την ενημέρωση των πολιτών για τις διαδικασίες του δημόσιου, κάνοντας μια πρώτη ταξινόμηση κάποιων διαδικασιών που χρησιμοποιούσε το δημόσιο.

Στη συνέχεια, τα ίδια τα ΚΕΠ μετεξελίχθηκαν σε γραφεία μιας στάσης (one stop shop) που εκτός από την δημιουργία αιτήσεων μπορούσαν πλέον να εκδώσουν και βεβαιώσεις, πιστοποιητικά και άλλα έγγραφα καθώς και να μπορούν να επικοινωνούν ηλεκτρονικά πλέον με άλλους φορείς. Σε επίπεδο Back Office υπήρξε αναβάθμιση της εφαρμογής e-ker καθώς αυτή εκτός από την δημιουργία αιτήσεων μπορούσε πλέον να προσφέρει και πρόσβαση σε πληροφοριακά συστήματα άλλων υπηρεσιών και στην χρήση τους από τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο ΚΕΠ. Σε επίπεδο Front office υπήρξε μια νέα διαδικτυακή πύλη για το κοινό, το ermis.gov.gr, που εξυπηρετούσε πλέον όχι μόνο για πληροφόρηση αλλά και για έκδοση πράξεων και εγγράφων από τους πολίτες, αλλά πλέον προστέθηκε και το στοιχείο της ηλεκτρονικής υπογραφής και των ψηφιακών πιστοποιητικών.

Ερχόμαστε στα τελευταία 2 χρόνια που έχει δημιουργηθεί η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη στο gov.gr. Τα ΚΕΠ στο back office εξυπηρετούν και μέσω αυτής σε ένα παράλληλο σύστημα μαζί με την εφαρμογή e-ker, αλλά πλέον έχουν αποκλειστικό ρόλο την έκδοση πράξεων και βεβαιώσεων. Το gov.gr είναι, όπως αναφέρει και το όνομα του, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη για τον πολίτη για κάθε χρήση και επαφή που θέλει να έχει με τον δημόσιο τομέα.

4.3 Εγκατάσταση Πληροφοριακών Συστημάτων στον Δημόσιο Τομέα

Η εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων στον δημόσιο τομέα είναι μια πολύ διαφορετική υπόθεση από αυτή που παρατηρούμε στον ιδιωτικό. Οι Κυβερνήσεις εκτός από το να επικεντρώνονται στην αποδοτικότητα, στην ποιότητα και τη λειτουργικότητα πρέπει να συνδυάζουν και τη λογοδοσία με τη διαφάνεια. Επίσης, πολύ σημαντικός είναι και ο ρόλος της Δημόσιας Αξίας (Public Value). Η δημόσια αξία αναφέρεται στην αξία που δημιουργεί η

διακυβέρνηση-πολιτεία, ανταποκρινόμενη σε κάποιες από τις ανάγκες της κοινωνίας, μέσω υπηρεσιών και αγαθών που προσφέρει, νόμων/κανονισμών που θεσπίζει και άλλων ενεργειών (Mark Moore ,1995)

Η επιρροή της νομοθεσίας καθώς και της πολιτικής επιρροής είναι πολύ ψηλότερη από τον ιδιωτικό τομέα. Κάθε νέο σύστημα, όπως θα αναλύσουμε αργότερα σε οποιοδήποτε κομμάτι του δημοσίου άξονα, πόσο μάλλον η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, απαιτεί αποδοτικότητα, παραγωγικότητα, διαφάνεια και λογοδοσία για σωστή και χρηστή ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

4.4 Παράγοντες επιτυχίας Πληροφοριακών Συστημάτων

Το μοντέλο Delone and McLean χρησιμοποιεί έξι παράγοντες επιτυχίας για ένα Πληροφοριακό σύστημα:

- Ποιότητα συστήματος. Χαρακτηριστικά που ακολουθούν τους στόχους για τη χρήση του συστήματος
- Ποιοτική Πληροφορία. Πληροφορία που, όταν δημιουργείται από το σύστημα, έχει χαρακτηριστικά που θεωρούνται απαραίτητα από τον χρήστη
- Ποιοτική Εξυπηρέτηση. Η υποστήριξη που παρέχουν οι Προμηθευτές του συστήματος
- Χρήση. Ποια η χρήση του συστήματος από τον χρήστη
- Ικανοποίηση Χρήστη. Η αντίδραση του χρήστη μετά από την χρησιμοποίηση του συστήματος
- Κέρδος χρήσης (net benefit). Προκύπτει από την χρήση του συστήματος που καταλήγει σε πολίτες, επιχειρήσεις ή σε άλλους φορείς του Δημοσίου.

Πιο επιγραμματικά, όταν λέμε ποιότητα συστήματος εννοούμε να είναι εύκολο στη μάθηση, εύκολο στη χρήση, εύκολο στη διάθεσή του, με μικρούς χρόνους απόκρισης, αξιόπιστο, ευέλικτο, εξειδικευμένο στον χρήστη, δια-δραστικό, ασφαλές.

Όταν λέμε ποιοτική πληροφορία, αναφερόμαστε στη σχετικότητα, στη χρησιμότητα, στην κατανόηση, στην ακρίβεια, στην αξιοπιστία, στην ολότητα της πληροφορίας, στην διαχρονικότητα.

Με τον όρο «χρήση» εννοούμε την αξιοπιστία χρήσης, την εμπάθεια συστήματος, την ανταποκρισιμότητα, την επαφή με τον χρήστη, την δια-δραστικότητα με αυτόν.

Με τον όρο «ικανοποίηση χρήστη» εννοούμε, ως προς το περιεχόμενο, την ακρίβεια, την φόρμα του συστήματος, την ευκολία χρήσης, το κόστος.

Με τον όρο «κέρδος χρήσης» εννοούμε τη φυσική διά-δραση με κάποιον υπεύθυνο και όχι το σύστημα, τον έλεγχο, τη διευκόλυνση, την εξειδίκευση πάνω στον χρήστη, την ευκολία πρόσβασης στην πληροφορία, την εμπιστοσύνη, την εμπλοκή στη διαδικασία αποφάσεων.

Πιο αναλυτικά, μπορούμε να πάρουμε έναν έναν τους παράγοντες επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να εμβαθύνουμε στα χαρακτηριστικά του.

Παράγοντας είναι η ενεργοποίηση του χρήστη και του stakeholder στη διαδικασία εισαγωγής του πληροφοριακού συστήματος για να μπορέσει να ενστερνιστεί τις δυνατότητες του και τη χρήση του.

Οι Κυβερνήσεις, επίσης, πρέπει να κάνουν πάντα όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να υπάρχει σωστός σχεδιασμός εισαγωγής του συστήματος σε έναν οργανισμό και όχι μια απλή πολιτική ή διοικητική απόφαση. Με σωστό σχεδιασμό και ενεργοποίηση των χρηστών / stakeholders το τελικό αποτέλεσμα θα είναι, προφανώς, μια εφαρμογή εύκολα χρησιμοποιήσιμη και εύκολη στην εφαρμογή στον οργανισμό. Ένα καλό εργαλείο για την ενεργή εμπλοκή των χρηστών στη νέα εφαρμογή είναι η από πριν σωστή εκπαίδευσή τους στα χαρακτηριστικά του συστήματος. Ένα από τα χαρακτηριστικά, όπως καταλαβαίνουμε και από τα παραπάνω, είναι η ευκολία χρήσης του συστήματος ακόμη και από τον πιο τεχνολογικά αναλφάβητο χρήστη στο βαθμό που αυτό μπορεί να γίνει. Παράγοντας όμως είναι και να διασφαλίζεται ότι οι τεχνολογικές γνώσεις των εμπλεκόμενων είναι σε ένα κανονικό επίπεδο. Παράλληλα με την εκπαίδευση πρέπει να υπάρχει και η σωστή ενημέρωση (κάποιος θα μπορούσε να την πει καμπάνια) πάνω στην χρήση και τις προοπτικές του συστήματος.

Ένα σωστό, λειτουργικό πρωτότυπο είναι ένας παράγοντας για να δείξει από την αρχή τα πλεονεκτήματα του νέου συστήματος. Εκτός όμως από το υλικό κομμάτι και το ανθρώπινο δυναμικό που θα αναλάβει τη χρήση, θα πρέπει να έχει τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για να εκμεταλλευτεί στο έπακρο τις δυνατότητες ενός νέου συστήματος.

Εκτός όμως από την δυναμική της ομάδας χρειάζεται απαραίτητα προσόντα και η ηγεσία για να μπορέσει να αναλαμβάνει δράση σε διάφορα θέματα που μπορεί να προκύψουν και πρωτίστως να διασφαλίζει την αгаστή συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων πάνω στην εφαρμογή του συστήματος. Η Ηγεσία, σε συνεννόηση με τα ανώτερα στρώματα διοίκησης, πρέπει επίσης να φροντίζει και για την επαρκή χρηματοδότηση του εγχειρήματος. Οι διοικούντες, επίσης, πρέπει να διασφαλίζουν ότι το μελλοντικό σύστημα θα μπορεί να βελτιώνει τις ανάλογες διαδικασίες του οργανισμού υποστηρίζοντας πολιτικά αλλά και με τις κατάλληλες αποφάσεις την αλλαγή που πρόκειται να προκύψει. Ο οργανωσιακός σχεδιασμός που υπάρχει πρέπει να είναι σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο για να υπάρχουν τα κατάλληλα αποτελέσματα. Επίσης, οι Κυβερνήσεις εκτός από τη δική τους υποστήριξη πρέπει να φροντίζουν και για να υπάρχουν υποστηρικτικές δομές και από τον ιδιωτικό τομέα που μπορεί να χρειαστεί, αλλά ακόμη και από διεθνείς οργανισμούς. Το νομικό καθεστώς πρέπει να είναι άλλη μια φροντίδα για τους διοικούντες, καθώς πρέπει να υπάρχει ένα

ξεκάθαρο νομικό περιβάλλον για τη σωστή λειτουργία ενός συστήματος, τόσο από τον φορέα όσο και από τους πολίτες που θα αντιμετωπίζει κάθε γραφειοκρατικό εμπόδιο.

Εκτός όμως από τους ηγέτες και τους χρήστες του συστήματος, υπάρχουν και οι ενδιάμεσοι εμπλεκόμενοι που πρέπει να φροντίζουν, πρώτον, για την σωστή μοντελοποίηση από τον σχεδιασμό, μετέπειτα για την ασφάλεια του συστήματος, όπως επίσης και την παρακολούθηση και αξιολόγηση των πρώτων αποτελεσμάτων που το σύστημα έχει. Πρέπει να διασφαλίζουν τη δια-λειτουργικότητα με άλλους χρήστες ή φορείς του δημοσίου. Το Πληροφοριακό Σύστημα, προφανώς, πρέπει να προσφέρει και ικανοποιητικές υπηρεσίες στον χρήστη με χαρακτηριστικά την δημιουργικότητα και την καινοτομία, να καταφέρνει να τον εμπλέκει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-participation), να βελτιώνεται συνεχώς, έχοντας όμως και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης σε άλλες περιστάσεις.

4.5 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων (Μητάκης, 2015)

- 1) Συστήματα Επεξεργασίας Δοσοληψιών TPS (Transaction Processing Systems). Έχουν κύριο στόχο την υποστήριξη της καθημερινότητας του χρήστη. Τέτοια είναι συλλογή, αποθήκευση, τροποποίηση, απλοί υπολογισμοί και ανάκτηση δεδομένων.
- 2) Συστήματα Διαχείρισης Πληροφοριών MIS (Management Information Systems). Επεξεργάζονται ακατέργαστα δεδομένα και τα συγκεντρώνουν σε πληροφορίες αξιοποιήσιμες.
- 3) Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων DSS (Decision Support Systems). Βοηθούν τα μεσαία και τα ανώτερα στελέχη στη λήψη αποφάσεων για τη λύση ζητημάτων, όντας φιλικά προς τον χρήστη.
- 4) Συστήματα Υποστήριξης Διευθυντικών Στελεχών ESS (Executive Support Systems). Βοηθούν την ανώτερη ιεραρχία να αποκτά και να χρησιμοποιεί πληροφορίες για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.
- 5) Συστήματα Αυτοματισμού Γραφείου OAS (Office Automation Systems). Οι βασικές ανάγκες λειτουργίας ενός οργανισμού βρίσκουν τρόπο να εξυπηρετηθούν.

4.6 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Πληροφοριακών Συστημάτων

Τα πλεονεκτήματα που παρατηρούμε είναι η γρήγορη, ακριβής και σε βάθος επεξεργασία δεδομένων. Η, χάρη στην πρόοδο της τεχνολογίας, μεγάλη αποθηκευτική δυνατότητα που υπάρχει. Αύξηση αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του οργανισμού. Τυποποίηση και αυτοματοποίηση που υπάρχουν πλέον στα συστήματα. Το ανθρώπινο δυναμικό πλέον έχει πρόσβαση σε περισσότερες και καλύτερες πληροφορίες. Η διαχείριση πολλών ατόμων και τμημάτων των υπηρεσιών γίνεται πιο εύκολα. Υπάρχει πλέον και Δια-λειτουργικότητα

ανάμεσα στα συστήματα και στα τμήματα. Οι διαδικασίες ενός οργανισμού ανατροφοδοτούνται συνεχώς.

Στον αντίποδα τα μειονεκτήματα των Πληροφοριακών Συστημάτων εντοπίζονται στο ότι πλέον παρατηρείται μια μείωση του ανθρώπινου δυναμικού (υπάρχει αύξηση της ανεργίας) καθώς και το υπολειπόμενο προσωπικό είναι πιο εξειδικευμένο. Τα Πληροφοριακά Συστήματα, αναλαμβάνοντας πλέον όλο και μεγαλύτερα έργα, έχουν πλέον αποκτήσει ένα διαρκώς αυξανόμενο κόστος και για να δημιουργηθούν αλλά και για να συντηρηθούν σωστά, έτσι ώστε να λειτουργούν αποδοτικά. Σημαντικά επίσης τα τελευταία χρόνια είναι τα προβλήματα που παρατηρήθηκαν στην ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών που προκύπτουν από την χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Προσωπικά δεδομένα έχουν διαρρεύσει για κακόβουλη χρήση. Παρατηρείται επίσης και το φαινόμενο να μεγαλώνει και η ψαλίδα χρήσης των τελευταίων συστημάτων από τεχνολογικά αναλφάβητους πολίτες που αδυνατούν να τα χρησιμοποιήσουν.

Σύμφωνα με τον Heeks (2017) τα πληροφοριακά συστήματα που εγκαταστάθηκαν προς όφελος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είχαν ποσοστά επιτυχίας και πλήρους λειτουργίας μόλις γύρω στο 15%, ένα 35 % αντιμετώπισε πλήρη αποτυχία, ενώ το υπόλοιπο 50% είχε σχετική αποτυχία ή μερική λειτουργικότητα.

4.7 Μοντελοποίηση Συναλλαγών

Η Μοντελοποίηση των συναλλαγών συνδέει τον ανθρώπινο παράγοντα ενός οργανισμού με την τεχνολογία που απαιτείται για την διαχείριση των διαδικασιών. Αποτελεί μέρος της διαδικασίας βελτίωσης της απόδοσης του οργανισμού μέσω της δημιουργίας μοντέλων (Τσιότρας, 2015). Η ανάπτυξη των συστημάτων και του λογισμικού αποτελεί σημαντικό στόχο της μοντελοποίησης των διαδικασιών ενός οργανισμού. Για να μπορέσουμε να έχουμε καλύτερη απεικόνιση μιας δομής ενός συστήματος μπορούμε και χρησιμοποιούμε την μοντελοποίηση. Σαν συνέπεια αυτού, μπορούμε και παρατηρούμε επίσης και την συμπεριφορά, τα συστατικά καθώς και τις λειτουργίες ενός συστήματος ή οργανισμού. Μετά την μοντελοποίηση μπορούμε καλύτερα να κατανοήσουμε το σύστημα καθώς και τα δυνατά ή αδύνατα σημεία του. Αυτό μας δίνει την δυνατότητα να ανακαλύψουμε τυχόν σφάλματα που θα χρειαστούν επανασχεδιασμό. Μπορούμε επίσης να εκτιμήσουμε τις δυνατότητες του συστήματος, μπορώντας στην συνέχεια να αναλύσουμε και να μετρήσουμε την απόδοση του, για να έχουμε καθόλη την διάρκεια λειτουργίας του την δυνατότητα να βελτιστοποιούμε την απόδοση του.

Οπουδήποτε χρειάζεται μια ανασχεδίαση διαδικασιών ενός συστήματος η μοντελοποίηση πλέον είναι απαραίτητο εργαλείο. Τα στοιχεία της διαδικασίας που καταγράφονται στην μοντελοποίηση μας χαρίζουν και ένα ακριβές μοντέλο με την προϋπόθεση να έχουμε

καταγράψει όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία. Η μοντελοποίηση επίσης έχει και τον ρόλο της βάσης τεκμηρίωσης των διαδικασιών. Όπως αναφέραμε παραπάνω, δηλαδή, εκτός από το ίδιο το σύστημα στο σύνολό του, μπορούμε να έχουμε μια ολοκληρωμένη οπτική και των διαδικασιών του συστήματος, έχοντας έτσι την δυνατότητα να κατανοήσουμε πλήρως την λειτουργία του, ώστε να μπορούμε να βελτιώσουμε τόσο την παραγωγικότητα τους, όσο και την αποδοτικότητα τόσο των διαδικασιών, αλλά σαν συνέπεια και το σύστημα αλλά και τον ίδιο τον οργανισμό.

4.7.1 Πότε όμως είναι απαραίτητη η μοντελοποίηση ενός συστήματος και των συναλλαγών του.

Η απάντηση βρίσκεται σε δύο περιπτώσεις, η πρώτη είναι στην περίπτωση που ο οργανισμός κινείται προς την αναδιοργάνωση της διοίκησης του, βασιζόμενος στη θεωρία της Διοίκησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management).

Η δεύτερη περίπτωση είναι ο ολοκληρωτικός ανασχεδιασμός των διαδικασιών του οργανισμού. Οι διαδικασίες αλλάζουν εντελώς και ουσιαστικά μιλάμε πλέον για ένα νέο σύστημα άρα και μοντέλο.

Για την μοντελοποίηση των συναλλαγών βασικό εργαλείο είναι το **BPMN (Business Process Modeling Notation)** ή στα ελληνικά Σημειογραφία Μοντελοποίησης Επιχειρηματικών Διαδικασιών. Σε πρακτικό επίπεδο, όταν μιλάμε για μοντελοποίηση διαδικασιών, μιλάμε για τον τρόπο απεικόνισης, τη συμβολική αναπαράσταση οντοτήτων που παίρνουν μέρος σε μια διαδικασία, την αναπαράσταση των δραστηριοτήτων που επιτελούνται, καθώς και ποιοι τυχόν περιορισμοί υπάρχουν στη λειτουργία της.

Η απεικόνιση του μοντέλου γίνεται είτε διαγραμματικά ,είτε με μαθηματικούς συμβολισμούς , είτε με απλό κείμενο. Η μοντελοποίηση των διαδικασιών στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη γραφική αναπαράσταση των εξεταζόμενων διαδικασιών, ώστε να γίνει εις βάθος ανάλυση, τεκμηρίωση, καταγραφή και εκτίμηση των πόρων που απαιτούνται από τις διαδικασίες. Για τη μοντελοποίηση των διαδικασιών είναι απαραίτητη η γνώση κάποιων σημαντικών στοιχείων όπως οι είσοδοι και οι έξοδοι της διαδικασίας, τα εμπλεκόμενα μέλη σε αυτή, οι υπεύθυνοι εκτέλεσης κάθε διαδικασίας, η Ανώτατη Αρχή που καθορίζει τους κανόνες και τον τρόπο υλοποίησης κάθε διαδικασίας, ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση κάθε βήματος της διαδικασίας, ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης της και το συνολικό κόστος εκτέλεσης της διαδικασίας (ανθρώπινο κόστος, κόστος αποστολής εγγράφων κλπ). Επίσης, είναι σημαντική η γνώση των απαραίτητων βημάτων που ολοκληρώνονται κατά τη διάρκεια της ροής εργασίας της διαδικασίας.

4.8 Πρότυπο Μοντελοποίησης Διαδικασιών (BPMN)

Το Πρότυπο Μοντελοποίησης Διαδικασιών (Business Process Model and Notation-BPMN) είναι ένα πρότυπο για τη μοντελοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών που χρησιμοποιείται ευρέως σήμερα. Επί του παρόντος, υπάρχουν πολλές εναλλαγές στον τομέα της μοντελοποίησης επιχειρηματικών διαδικασιών, όπου το BPMN χαρακτηρίζεται ως το de facto πρότυπο. Ο στόχος των σχεδιαστών του BPMN ήταν να δημιουργήσει και να προσφέρει μια γλώσσα που θα ήταν εύκολα κατανοητή και λειτουργική από άτομα με διαφορετικούς ρόλους και διαφορετική εκπαίδευση, τόσο από τα υψηλά στελέχη, όσο και από τους επαγγελματίες πληροφορικής χαμηλά στην πυραμίδα ενός οργανισμού. Το BPMN παρέχει μια τυποποιημένη γραφική παράσταση που είναι εύκολη στη χρήση για επιχειρηματικούς αναλυτές, επιτρέποντάς τους να τεκμηριώνουν και να επικοινωνούν τις επιχειρηματικές τους διαδικασίες εντός της επιχείρησής τους και με τους εξωτερικούς συνεργάτες τους. Είναι, με την ευρύτερη έννοια, ένα πρόγραμμα υπολογιστή που επιτρέπει την περιγραφή και τη γραφική απεικόνιση πολύπλοκων διαδικασιών. Δημιουργήθηκε το 2004 από τον οργανισμό Business Process Management Initiative (BPMI) που κυκλοφόρησε την έκδοση 1.0. Εφαρμόστηκε για πρώτη φορά το 2006 από την Object Management Group και η τελευταία της έκδοση είναι η 2.0. Είναι ένα είδος γλωσσών με μια τεράστια ομάδα τύπων αντικειμένων που υποδηλώνουν χαρακτηριστικά επιχειρηματικών διαδικασιών, όπως τη ροή ελέγχου, τους πόρους, τα δεδομένα και τις εξαιρέσεις .

Η BPMN στηρίζεται στα διαγράμματα ροής έχοντας ως βασικό στόχο τη δημιουργία ενός κοινού τρόπου επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μελών σε μια διαδικασία, έχοντας ως τελικό αποτέλεσμα τη δημιουργία κοινά αποδεκτών αναπαραστάσεων των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Βασιζόμενοι στο BPMN δημιουργήθηκαν και άλλα μοντέλα επιχειρηματικών διαδικασιών όπως το απτό μοντέλο **Tangible Business Process Modeling (t.BPM)**. Πρόκειται για ένα σύστημα κατασκευής των συμβόλων BPMN που επιτρέπει τη δημιουργία ενός περιγράμματος ή ενός πρώτου μοντέλου τοποθετώντας τα σύμβολα σε ένα φύλλο χαρτιού που απλώνεται. Αυτό το δημιουργημένο περίγραμμα μπορεί στη συνέχεια να μεταφερθεί στον υπολογιστή και να τροποποιηθεί περαιτέρω. Το BPMN είναι γενικά σχεδιασμένο για την παρουσίαση επιχειρηματικών διαδικασιών σε θεωρητικό επίπεδο. Υπάρχουν πολλές κατηγορίες στοιχείων στο BPMN. Τα αντικείμενα ροής, τα αντικείμενα σύνδεσης, τα swimlanes και τα συμπληρωματικά αντικείμενα (artifacts) είναι μεταξύ αυτών.

4.9 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η μοντελοποίηση διαδικασιών είναι συνήθως μέρος ενός ευρύτερου έργου, όπως η Αναδιοργάνωση Επιχειρησιακών Διαδικασιών που είναι “η θεμελιώδης επανεξέταση και ο ριζικός επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών, με σκοπό να επιτευχθούν σημαντικές βελτιώσεις σε τομείς όπως το κόστος, η ποιότητα των υπηρεσιών και η ταχύτητα. Στόχος είναι να διαπιστωθούν τα όποια προβλήματα της υφιστάμενης κατάστασης και να υπάρξουν βελτιωτικές παρεμβάσεις. Για να μετρήσουμε τις επιδόσεις μιας διαδικασίας χρησιμοποιούμε 4 κατηγορίες μετρικών: - Συμμόρφωση με τα πρότυπα: Οι μετρικές αυτές παρέχουν μετρήσεις για την ποιότητα του προϊόντος ή της διαδικασίας. - Προσαρμογή στο σκοπό: Οι μετρικές αυτές παρέχουν μετρήσεις για την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας ή του προϊόντος σε σχέση με τους ενδιαφερομένους. - Χρόνοι διαδικασίας: Οι μετρικές αυτές μετρούν τους χρόνους διεκπεραίωσης ή τον χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας. - Κόστος διαδικασίας: Οι μετρικές αυτές μετρούν την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα της διαδικασίας.

Κάθε διαδικασία καταναλώνει πόρους για να μετασχηματίσει την είσοδο (πρώτη ύλη) σε έξοδο (τελικό προϊόν). Στις διοικητικές διαδικασίες ο κύριος παράγοντας κόστους είναι η ανθρώπινη εργασία. Άλλοι παράγοντες είναι ο χρόνος επεξεργασίας σε υπολογιστές ή άλλες μηχανές, οι επικοινωνίες κλπ.

Σήμερα έχουν αναπτυχθεί εξειδικευμένες τεχνικές για τον υπολογισμό του κόστους της διαδικασίας. Μια από αυτές είναι η «κοστολόγηση με βάση τις δραστηριότητες» γνωστή ως **ABC (Activity Based Costing)**.

4.10 Αναγκαιότητα μοντελοποίησης διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα

Για να μπορέσει η Δημόσια Διοίκηση να πετύχει τους στόχους που βάζει προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτείται μια συνεχής επαναπροσέγγιση και αναδόμηση όλων αυτών των διαδικασιών, με απώτερο στόχο την μετατροπή τους σε ηλεκτρονικά προσβάσιμες διαδικασίες. Επιγραμματικά θα αναφέρουμε πως κυριότερος στόχος, ειδικότερα στον Ελληνικό δημόσιο τομέα, είναι πρώτον η ασφάλεια των δεδομένων και δεύτερον η θέσπιση, γενικευμένη χρήση και επίλυση τυχόν προβλημάτων πάνω στον τομέα της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Κύριο γνώρισμα των διαδικασιών στον δημόσιο τομέα είναι η πολυπλοκότητα τους. Κάθε διαδικασία προϋποθέτει την εμπλοκή πολλών φορέων (πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες υπηρεσίες). Δημιουργήθηκε έτσι άμεσα η αναγκαιότητα καταγραφής των διαδικασιών αυτών σε ένα μοντέλο. Στη συνέχεια θα μπορέσουμε να κάνουμε την αναδιαμόρφωση των διαδικασιών μέσω του BRP. Έτσι σχεδιάστηκε με την Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική

2006-2013 και έτσι συνεχίζεται με τη δημιουργία του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών (<https://mitos.gov.gr/>) .

Όπως αναφέρθηκε με την Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική δημιουργήθηκε το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με στόχο τη μετάβαση και προσαρμογή των διαδικασιών στις απαιτήσεις των σύγχρονων συστημάτων και του γενικότερου εξωτερικού περιβάλλοντος. Ταυτόχρονα, δημιουργήθηκε και το Εθνικό Πλαίσιο Δια-λειτουργικότητας σύμφωνα με το Πανευρωπαϊκό Πλαίσιο Δια-λειτουργικότητας. Συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει 1) Το Πλαίσιο Πιστοποίησης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, το οποίο καθορίζει τα πρότυπα και τις απαιτήσεις που αναπτύσσονται οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι των φορέων με στόχο την ομογενοποίηση, λειτουργική αλλά και αισθητική.

2) Το πλαίσιο Δια-λειτουργικότητας Πληροφοριακών Συστημάτων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση. Καθορίζονται έτσι οι τεχνικές προδιαγραφές, τα πρότυπα και η γενική στρατηγική για την ενιαία ανάπτυξη Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. 3) Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) Πολιτών / Επιχειρήσεων, που θέτει τα πρότυπα, τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που απαιτούνται για την εγγραφή, την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των χρηστών (πολιτών/επιχειρήσεων). 4) Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας καθώς και 5) Εκπαιδευτικό Υλικό.

Σύστημα Δίαυλος. Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (ΕΜΔ) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα που αποσκοπεί στη δημιουργία ενός **μητρώου** για τη διαχείριση των διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων. Συγκεκριμένα:

- Θα επιτρέπει «την **καταγραφή**, την αποτύπωση και τη μοντελοποίηση των υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων, καθώς και την καταγραφή των απαιτούμενων υποστηρικτικών εγγράφων τους, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες των φορέων».
- Θα ενσωματώνει ένα μηχανισμό διαρκούς **επικαιροποίησης** των διαδικασιών, ώστε να υποστηρίζει το στόχο του νομοθέτη: «η διαρκής τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και η συνεχής και αποκλειστική ενημέρωσή του με τις μεταβολές απλούστευσης».
- Θα αποτελεί **προαπαιτούμενο** και προπομπό του διακριτού έργου της **απλούστευσης** των διαδικασιών, το οποίο έχει ως σκοπό την κατάργηση ή μείωση των απαιτούμενων βημάτων ή/και δικαιολογητικών.

Αναμενόμενα οφέλη

- Τεκμηριώνονται οι διαδικασίες που ακολουθούν οι δημόσιοι φορείς και ενσωματώνεται το νομικό/κανονιστικό πλαίσιο που τις διέπει.
- Προτυποποιείται ο τρόπος εκτέλεσης και παροχής της διαδικασίας. Μια διαδικασία εκτελείται με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Γίνεται περισσότερο διαφανής η δομή και ο τρόπος εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αποκαλύπτονται δυσλειτουργίες που μπορούν να οδηγήσουν τη διαδικασία της απλούστευσης και κατάργησης ανενεργών διαδικασιών.
- Αυξάνεται η αξιοπιστία των δημόσιων φορέων
- Βελτιώνεται το επίπεδο εξυπηρέτησης των ληπτών των υπηρεσιών (πολιτών, επιχειρήσεων, δημόσιων φορέων)
- Μειώνονται οι εργατοώρες του προσωπικού για θέματα επικοινωνίας με τους πολίτες και για επίλυση αποριών.
- Διευκολύνεται η πρόσβαση των πολιτών στα κατάλληλα κανάλια εξυπηρέτησης κάθε διαδικασίας (ψηφιακά, δημόσια καταστήματα, ΚΕΠ).

4.11 Διακίνηση Εγγράφων. Ψηφιακές υπογραφές και Πιστοποιητικά στο Ελληνικό Δημόσιο

Το μεγαλύτερο κομμάτι στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που παίζει τον σπουδαιότερο ρόλο για την εξέλιξη της είναι η ασφαλής διακίνηση εγγράφων που παράγει ο δημόσιος τομέας μέσω του διαδικτύου και των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται.

Ως ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο νοείται αυτό που εκδίδεται από δημόσια υπηρεσία ή φορέα από το οποίο προκύπτει με μηχαναγνώσιμο τρόπο η εκδούσα αρχή, η ημερομηνία έκδοσης και είναι δυνατή η ανίχνευση οποιασδήποτε αλλοίωσης του ηλεκτρονικού εγγράφου μετά την έκδοση ή υπογραφή του» (άρθρο 1 του ΦΕΚ. 1317/Β'/23.04.2012.)

Ως ψηφιακή υπογραφή νοείται αυτό που πληροί συγκεκριμένους όρους:

- Συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα
- Καθορίζει ειδικά την ταυτότητα του υπογράφοντος
- Ο υπογραφών μπορεί να δημιουργήσει την υπογραφή με μέσα του αποκλειστικού του ελέγχου
- Κάθε μεταγενέστερη αλλοίωση των δεδομένων μετά την υπογραφή από τον υπεύθυνο μπορεί να εντοπιστεί.

Πιο γενικά η ψηφιακή υπογραφή είναι το σύνολο των δεδομένων σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο που χρησιμοποιούνται για να αποδείξουν την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα του εγγράφου.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που γίνονται μεταξύ ηλεκτρονικών εγγράφων στον δημόσιο τομέα θα πρέπει να έχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις. Πρώτον, θα πρέπει να υπάρχει **εξασφάλιση της ακεραιότητας της πληροφορίας (integrity) του εγγράφου**, δηλαδή ότι το μήνυμα το οποίο έστειλε ο αποστολέας/υπογράφων είναι αυτό το οποίο λαμβάνει ο παραλήπτης, χωρίς να έχει υποστεί αλλοίωση ή μετατροπή στα δεδομένα του. Δεύτερον, να υπάρχει **πιστοποίηση της αυθεντικότητας του αποστολέα (authentication)**, δηλαδή ότι το μήνυμα που λαμβάνει ο παραλήπτης προέρχεται από τον αποστολέα/υπογράφων και όχι από κάποιον που παριστάνει τον αποστολέα. Τρίτον, η ύπαρξη της **εξασφάλισης της μη αποποίησης ευθύνης (μη αποποίηση - non repudiation)**, δηλαδή και τα δύο μέρη που εμπλέκονται σε μία συναλλαγή να μην μπορούν να αρνηθούν ότι συμμετείχαν στην συναλλαγή. Τέταρτο και τελευταίο, να υπάρχει **εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας (confidentiality)**, δηλαδή την αποτροπή πρόσβασης σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες. Σε περίπτωση που υπάρχει παράνομη πρόσβαση, θα πρέπει να διασφαλιστεί η αδυναμία του εισβολέα να διαβάσει το περιεχόμενό του μηνύματος.

4.12 Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Ψηφιακά Πιστοποιητικά εννοούμε το σύνολο των αρχείων και διαδικασιών που χρειάζονται για να μπορούμε να εισάγουμε την ψηφιακή μας υπογραφή. Προκειμένου να μπορέσουμε να χρησιμοποιήσουμε τα ψηφιακά πιστοποιητικά που έχουμε αποκτήσει από κάποια Αρχή Πιστοποίησης, θα πρέπει το λειτουργικό σύστημα να γνωρίζει την ύπαρξη τους. Στην περίπτωση των συστημάτων με λειτουργικό Microsoft Windows, τα ψηφιακά πιστοποιητικά αποθηκεύονται σε ειδική εφαρμογή διαχείρισης πιστοποιητικών, το Microsoft Certificate Store. Εκεί φυλάσσονται από το λειτουργικό σύστημα όλα τα ψηφιακά πιστοποιητικά, τόσο τα προσωπικά μας όσο και τρίτων ατόμων καθώς και αυτά των Αρχών Πιστοποίησης (Ενδιάμεσες και Ρίζας). Έτσι, για να μπορέσει ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τα προσωπικά του πιστοποιητικά μέσα από εφαρμογές των Windows θα πρέπει αυτά να είναι καταχωρημένα στο Microsoft Certificate Store. Η πρόσβαση στο Microsoft Certificate Store γίνεται μέσα από τον Internet Explorer (Εργαλεία - Επιλογές Internet - Περιεχόμενο - Πιστοποιητικά). Εκεί ο χρήστης μπορεί να δει τα προσωπικά του πιστοποιητικά στην καρτέλα με όνομα «Προσωπικά Στοιχεία» ενώ αυτά των Αρχών Πιστοποίησης μέσα από τις αντίστοιχες καρτέλες του ίδιου παραθύρου. Ο χρήστης μπορεί επίσης να διαχειριστεί τα

πιστοποιητικά που υπάρχουν εγκατεστημένα στον υπολογιστή του, π.χ. να διαγράψει το πιστοποιητικό μιας Αρχής Πιστοποίησης γιατί δεν τη θεωρεί έμπιστο εκδότη. Η καταχώριση αυτών των προσωπικών πιστοποιητικών στο Microsoft Certificate Store γίνεται αυτόματα κατά τη λήψη αυτών των πιστοποιητικών από τον χρήστη (κατά την αρχική έκδοσή τους).

Στην περίπτωση που ο χρήστης θέλει να χρησιμοποιήσει τα πιστοποιητικά του από διαφορετικό υπολογιστή θα πρέπει να ενημερώσει το αντίστοιχο σύστημα για την ύπαρξη αυτών των πιστοποιητικών. π.χ (<http://pki.syzefxis.gov.gr>). Επιτρέποντας τη σωστή επαλήθευση των υπογραφών για χρήστες οι οποίοι δεν διαθέτουν ψηφιακά πιστοποιητικά και επομένως δεν έχουν ακολουθήσει την τεχνική προετοιμασία του υπολογιστή, δε θα είναι δυνατή η σωστή επαλήθευση της υπογραφής, με αποτέλεσμα η ψηφιακή υπογραφή στο έγγραφο να παρουσιάζει πρόβλημα. Ο λόγος για τον οποίο συμβαίνει αυτό είναι ότι η εφαρμογή ή το λειτουργικό σύστημα του χρήστη δε διαθέτει αντίγραφα των κλειδιών των Αρχών Πιστοποίησης που χρησιμοποιήθηκαν για την υπογραφή των πιστοποιητικών, και ως εκ τούτου δε μπορεί να επαληθεύσει την εγκυρότητα των πιστοποιητικών του χρήστη. Για την επαλήθευση της ψηφιακής υπογραφής σε ένα έγγραφο η εφαρμογή του χρήστη θα ελέγξει τόσο την υπογραφή στο έγγραφο, όσο και την εγκυρότητα όλης της αλυσίδας των ψηφιακών πιστοποιητικών μέχρι το κεντρικό σημείο εμπιστοσύνης που έχει δηλώσει ο χρήστης, που στην περίπτωση που εξετάζουμε είναι η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (Hellenic Public Administration Root CA). Αν κάποιο από τα πιστοποιητικά που απαρτίζουν την αλυσίδα δεν επαληθευτεί σωστά τότε θα υπάρξει πρόβλημα κατά την επαλήθευση της εγκυρότητας της υπογραφής. Προκειμένου μια έγκυρη υπογραφή να μπορεί να επαληθευτεί σωστά από τον παραλήπτη ενός εγγράφου, θα πρέπει ο παραλήπτης να δηλώσει ότι εμπιστεύεται τις Αρχές Πιστοποίησης και να εισάγει τα κλειδιά τους στο λειτουργικό σύστημα έτσι ώστε αυτά να είναι διαθέσιμα στις εφαρμογές για την επαλήθευση ψηφιακών υπογραφών. Αφού κατεβάσουμε και μεταφορτώσουμε τα πιστοποιητικά της ΑΠΕΔ μπορούμε να τα εγκαταστήσουμε στον υπολογιστή μας.

Χρήση Ψηφιακών Υπογραφών μέσα από τις εφαρμογές του Microsoft Office. Οι εφαρμογές του Microsoft Office μας δίνουν τη δυνατότητα να υπογράψουμε ψηφιακά κάποιο έγγραφο (είτε πρόκειται για έγγραφο Word, Excel, ή PowerPoint). Οι ενέργειες που απαιτούνται από τον χρήστη είναι σε όλες τις περιπτώσεις ίδιες. Για να υπογράψουμε ένα έγγραφο Word για το Microsoft Office 2003 αφού ολοκληρώσει τη σύνταξη του εγγράφου και το αποθηκεύσουμε, επιλέγουμε Εργαλεία - Επιλογές - Ασφάλεια - Ψηφιακές Υπογραφές. Στο παράθυρο με τίτλο «Υπογραφές» που εμφανίζεται στην οθόνη μας δίνει τη δυνατότητα να προσθέσουμε μια ή περισσότερες ψηφιακές υπογραφές. Έτσι, επιλέγοντας «Προσθήκη...» θα εμφανιστεί ένα νέο παράθυρο εμφανίζονται όλα τα προσωπικά πιστοποιητικά που είναι εγκατεστημένα στο Microsoft Certificate Store. Μέσα από εκεί

επιλέγουμε το πιστοποιητικό που πρόκειται να χρησιμοποιήσουμε για την υπογραφή του εγγράφου. Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας το έγγραφο είναι πλέον ψηφιακά υπογεγραμμένο. Ως αποτέλεσμα, θα πρέπει να εμφανίζεται στο κάτω μέρος του παραθύρου το σύμβολο που υποδηλώνει την ύπαρξη ψηφιακών υπογραφών σε αυτό το έγγραφο. Να σημειωθεί ότι αυτός είναι και ο μόνος τρόπος με τον οποίο εμφανίζεται η ψηφιακή υπογραφή σε ένα έγγραφο που έχει υπογραφεί χρησιμοποιώντας την εφαρμογή Microsoft Office 2003. Το εν λόγω σύμβολο δηλώνει παράλληλα ότι η ψηφιακή υπογραφή σε αυτό το έγγραφο έχει επαληθευτεί σωστά.

Προσθήκη πολλαπλών υπογραφών σε ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο. Υπάρχει η δυνατότητα να προσθέσουμε πολλαπλές ψηφιακές υπογραφές όπως αυτό απαιτείται και από τη συμβατική διαδικασία. Παράδειγμα αποτελεί η δημιουργία ενός αντιγράφου το οποίο υπογράφουν τόσο οι εισηγητές όσο και ο προϊστάμενος της υπηρεσίας που θα δώσει την τελική έγκριση.

Αφαίρεση ψηφιακής υπογραφής από έγγραφο. Σε ορισμένες περιπτώσεις ο χρήστης χρειάζεται να αφαιρέσει την ψηφιακή υπογραφή σε ένα έγγραφο προκειμένου να έχει το αρχικό μη υπογεγραμμένο έγγραφο.

Υπογραφή χρησιμοποιώντας το Microsoft Office 2007. Χρησιμοποιώντας αυτή την έκδοση του Microsoft Office ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να υπογράψει ψηφιακά ένα έγγραφο παρόμοια με το Microsoft Office 2003 μόνο που η προσθήκη μιας ψηφιακής υπογραφής γίνεται από το Κουμπί Office Επεξεργασία - Προσθήκη Ψηφιακής Υπογραφής. Εκεί ο χρήστης δύναται να προσθέσει κάποιον λόγο για τον οποίο θέλει να υπογράψει αυτό το έγγραφο. Από εκεί και μετά η όλη διαδικασία είναι παρόμοια με την έκδοση 2003. Το σημείο στο οποίο υπερτερεί το Office 2007 είναι ότι δύναται να συνδέσει μια μηχανικά αποτυπωμένη ιδιόχειρη υπογραφή (σκαναρισμένη ιδιόχειρη υπογραφή), η οποία έχει εισαχθεί ως εικόνα στο έγγραφο, με την ψηφιακή υπογραφή του υπογράφοντος. Με τον ίδιο τρόπο ο συντάκτης του εγγράφου μπορεί να προσδιορίσει ποιού υπαλλήλου η υπογραφή απαιτείται σε αυτό το έγγραφο και να ζητήσει έτσι με αυτόν τον τρόπο να υπογραφεί το έγγραφο. Για παράδειγμα, ο υπάλληλος Α, συντάκτης του εγγράφου, χρειάζεται την υπογραφή του προϊσταμένου του Β προκειμένου το συγκεκριμένο έγγραφο να αρχειοθετηθεί ή/και να αποσταλεί προς τους αποδέκτες του.

4.13 Τρόποι δημιουργίας ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω ψηφιακών υπογραφών και πιστοποιητικών στον Ελληνικό Δημόσιο τομέα

Η πρώτη προσπάθεια στον ελληνικό δημόσιο τομέα έγινε με την εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος Ερμής. Ο Ερμής έδινε τη δυνατότητα στους πολίτες και στους δημοσίους υπαλλήλους με τη χρήση Έξυπνων Καρτών και των αντίστοιχων Αναγνωστών Καρτών να παράγουν τα δικά τους ψηφιακά πιστοποιητικά καθώς και τη ψηφιακή τους υπογραφή πάνω σε έγγραφα της επιλογής τους. Ο υπάλληλος και ο ενδιαφερόμενος πολίτης μπορούσαν πλέον να επιλέξουν έγγραφα της επιλογής τους που θα έβαζαν την υπογραφή τους αλλά όχι και να τα χρησιμοποιούν μέσω της πύλης του Ερμή. Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου ήταν ότι η Κάρτα ήταν αποκλειστικά για χρήση από ένα άτομο που ακόμη και σε περίπτωση απώλειας της δεν μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από κάποιον τρίτο κακόβουλο. Το μειονέκτημα αυτής της μεθόδου για το Ελληνικό Δημόσιο Τομέα ήταν ότι απαιτούνταν η προμήθεια μεγάλου αριθμού καρτών και των αντίστοιχων αναγνωστών τους, κάτι που προφανώς είχε σημαντικό κόστος χωρίς να υπάρχει από πριν πρόβλεψη. Επίσης, πολλές φορές η εγκατάσταση και χρήση αυτού του συστήματος στις απαρχαιωμένες μονάδες υπολογιστών που χρησιμοποιούσαν πολλές υπηρεσίες (στην περίπτωση μας τα ΚΕΠ) ήταν αδύνατη ή το λιγότερο πάρα πολύ δύσκολη στη χρήση.

Στη συνέχεια προστέθηκε η επιλογή ο δημόσιος υπάλληλος, πιο συγκεκριμένα ο υπάλληλος ΚΕΠ, να μπορεί να διακινεί έγγραφα ψηφιακά υπογεγραμμένα από την ψηφιακή του κάρτα, πρακτική που όμως αποδείχθηκε δύσχρηστη. Με την πρόοδο της τεχνολογίας και των μέσων αποθήκευσης χρησιμοποιήθηκε η λύση του Usb Token. Το USB token είναι μία ηλεκτρονική συσκευή που έχει πολλές εξωτερικές ομοιότητες με τη μνήμη USB Flash. Είναι μία ειδική συσκευή που συνδέεται σε θύρα USB του υπολογιστή και η οποία λειτουργεί ως ασφαλής χώρος αποθήκευσης ψηφιακών πιστοποιητικών. Έχει παρόμοια τεχνικά χαρακτηριστικά με την έξυπνη κάρτα και χρησιμοποιείται για τη δημιουργία ψηφιακής υπογραφής. Τα πλεονεκτήματά του ήταν προφανώς η ευκολία μετακίνησης και χρήσης, τα προβλήματα όμως εγκατάστασης παρέμειναν δυσεπίλυτα, κυρίως στις υποδομές. Μιλάμε δηλαδή για υπολογιστικές μονάδες που πολλές φορές δεν είχαν θύρες Usb ή δεν υπήρχε το απαραίτητο προσωπικό για να κάνει τις ανάλογες ρυθμίσεις που ήταν πολλές και με δυσκολίες πρακτικής εφαρμογής. Η πύλη του Ερμή δεν ήταν η μόνη που μπορούσε να δημιουργήσει και να διακινήσει ψηφιακά υπογεγραμμένα έγγραφα. Υπήρξαν πρωτοβουλίες και από άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, αλλά σε πρακτικό επίπεδο η χρήση των Usb Token παρέμενε μια πρακτική με δυσκολίες τόσο στην εγκατάσταση στους υπολογιστές όσο και στη χρήση τους.

Πρόσφατα η ΑΠΕΔ έχει προχωρήσει σε μια προσπάθεια να εκδώσει για το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων τα κατάλληλα ψηφιακά πιστοποιητικά, έτσι ώστε να γίνεται από

αυτούς η χρήση της ψηφιακής τους υπογραφής χωρίς την χρήση κάποιας κάρτας ή κάποιου USB Token, αλλά με άυλη μορφή. Η διαδικασία της υπογραφής του εγγράφου επιγραμματικά γίνεται μέσω της σελίδας <https://webapp.mindigital-shde.gr> όπου με τη χρήση του κατάλληλου OTP (one time password), είτε μέσω κινητού τηλεφώνου είτε μέσω e-mail, ο υπογράφων μπορεί να εγκαταστήσει τη ψηφιακή του υπογραφή στο έγγραφο της επιθυμίας του. Δυστυχώς η λύση του usb Token παραμένει ως η μοναδική λύση για εγκατάσταση και δημιουργία ψηφιακών υπογραφών από ιδιώτες.

4.14 Οφέλη Ψηφιακής Υπογραφής Στο Δημόσιο Τομέα

Οφέλη της εγκατάστασης ψηφιακών υπογραφών στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης μπορούμε να βρούμε σε δύο διαστάσεις, πρώτον στο διοικητικό κομμάτι και έπειτα στο περιβαλλοντολογικό.

Στο διοικητικό τομέα, η διακίνηση εγγράφων μέσω ηλεκτρονικής μορφής και επικοινωνίας καταργεί το κόστος του χαρτιού και εκμηδενίζει το κόστος μεταφοράς αυτού. Επίσης, ο χρόνος που χρειάζεται για τη μεταφορά του είναι σχεδόν μηδαμινός.

Αυτό δημιουργεί μια υπηρεσία που λειτουργεί γρήγορους χρόνους, παραγωγική που δημιουργεί αποτελέσματα και πληροφορία (δηλαδή έγγραφα) σε ελάχιστο χρόνο απ' ότι χρειαζόταν πριν, δημιουργώντας έγγραφο σε έντυπη μορφή, κατόπιν επαλήθευσής του από τον αρμόδιο ανώτερο υπάλληλο και στο τέλος αποστολής του σε μια επόμενη υπηρεσία.

Τεράστιο, επίσης, είναι το κέρδος σε χρόνο και για την αρχειοθέτηση των εγγράφων καθώς και την επαναχρησιμοποίηση τους από έναν Φορέα. Με την χρήση φυσικών μορφών αποθήκευσης (αλλά πλέον και των υπηρεσιών αποθήκευσης νέφους/cloud) υπάρχει άμεση πρόσβαση σε ελάχιστο χρόνο στο αρχείο που επιθυμούμε, με την εικόνα των υπογεύων, γεμάτων φακέλων και χαρτιών που η πρόσβασή τους είναι αδύνατη, να καταργείται.

Το εργατικό δυναμικό, με τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών εγγράφων, πλέον χρησιμοποιεί ένα κλάσμα μόνο εργατωρών, απ' ότι παλιότερα, για την δημιουργία, αποστολή, αρχειοθέτηση, επαναχρησιμοποίηση εγγράφων. Έτσι, η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα βελτιώνονται συνεχώς.

Τεράστιο είναι και το όφελος στη διαφάνεια και την κακοδιαχείριση. Με τις αυστηρές δικλείδες ασφαλείας στη διακίνηση ηλεκτρονικά υπογεγραμμένων εγγράφων υπάρχει σαφής λογοδοσία, τα έγγραφα είναι σχεδόν αδύνατο να παραποιηθούν και η διοίκηση μπορεί να χρησιμοποιήσει σε ελάχιστο χρονικό διάστημα οποιοδήποτε έγγραφο επιθυμεί από κάποιον άλλο τομέα της διοίκησης ή του Δημοσίου.

Με τα χαρακτηριστικά της χρονοσήμανσης, αλλά και της σε πραγματικό χρόνο πορείας διακίνησης του εγγράφου, καταργείται μια από τις μεγαλύτερες πληγές αυτού που θα χαρακτηρίζαμε “πελατειακό κράτος” . Πλέον με την ηλεκτρονική διακίνηση κανένας τρίτος “διεκπεραιωτής” δεν χρειάζεται να παρέμβει μέσω κάποιου “γρηγοροσήμου” για την

επιτάχυνση μεταφοράς κάποιου εγγράφου, ούτε μπορεί να “παρέμβει” στο έγγραφο προς όφελος κάποιου τρίτου, ούτε μπορεί να “επαναδρομολογήσει” το έγγραφο για να πάει σε κάποιο άλλο κανάλι επικοινωνίας της Διοίκησης.

Η άλλη διάσταση της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων είναι η περιβαλλοντολογική. Το κυριότερο αποτέλεσμα που υπάρχει από την χρήση της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων είναι η ελαχιστοποίηση χρήσης και του κόστους ενέργειας από τον δημόσιο τομέα. Υπάρχει πλέον μηδενικό κόστος για την δημιουργία εγγράφων σε έντυπη μορφή, κάτι που σημαίνει ελάχιστη χρήση χαρτιού. Δυστυχώς στον ελληνικό δημόσιο τομέα ποτέ δεν υπήρξε συγκεκριμένο σχέδιο για την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση του χαρτιού που καταναλώνεται. Πλέον, οι ποσότητες που απαιτούνται για τη χρήση χαρτιού είναι πολύ λιγότερες, κάτι που σημαίνει λιγότερη απαίτηση σε δέντρα, νερό, άρα και λιγότερη δημιουργία επιβλαβούς διοξειδίου του άνθρακα. Επιπλέον, υπάρχει δραστική μείωση και στην κατανάλωση μελανιών εκτυπωτών που επίσης δεν υπήρχε ένα κάθετο σχέδιο ανακύκλωσης τους, τα μελάνια εκτυπωτών χρησιμοποιούν ιδιαίτερα επιβλαβή χημικά και με την ελαχιστοποίηση κατανάλωσής τους υπάρχει λιγότερη χρήση τέτοιων χημικών.

Επίσης, για τη μεταφορά των εγγράφων χρησιμοποιούνταν πόροι (αυτοκίνητα, τρένα κ.α) που και αυτά ήταν επιβλαβή για το περιβάλλον. Ο πολίτης πλέον ατομικά, περιορίζοντας τις μετακινήσεις που απαιτούνται για την έκδοση και διακίνηση των συναλλαγών του, καταναλώνει λιγότερη ενέργεια και χρησιμοποιεί λιγότερους πόρους που μπορεί να είναι βλαπτικοί για το περιβάλλον. Με την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων όλοι αυτοί οι πόροι χρησιμοποιούνται πολύ λιγότερο. Δυστυχώς όμως ο δρόμος προς την ψηφιοποίηση του δημοσίου δεν είναι στρωμένος με ροδοπέταλα. Η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών έχει και αυτή το δικό της περιβαλλοντολογικό αποτύπωμα. Οι υποδομές που απαιτούνται σε υλικό (hardware) έχουν και αυτές τις δικές τους απαιτήσεις σε χρήση ενέργειας. Επίσης, για να δημιουργηθούν τόσο εξελιγμένα μηχανήματα απαιτούνται υλικά που είναι δυσεύρετα και η εξόρυξη τους πλέον είναι ιδιαίτερα κοστοβόρα και με σοβαρό περιβαλλοντολογικό αντίκτυπο στις περιοχές εξόρυξης .

Είναι πολύ δύσκολο σε αυτή την εργασία να βγει ένα τελικό συμπέρασμα για το κατά πόσο η ψηφιοποίηση των συναλλαγών του Δημοσίου θα έχει σοβαρό περιβαλλοντολογικό πλεόνασμα έναντι του τρόπου που γίνονταν οι συναλλαγές έως σήμερα. Ο Δημόσιος Τομέας ακόμη είναι σε φάση μετάβασης και απαιτείται εκτός από τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες να υπάρχει και ένα ολοκληρωμένο κάθετο σχέδιο για την αξιοποίησή τους από περιβαλλοντολογική σκοπιά .

ΠΕΜΠΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

5.1 Το παράδειγμα των ΚΕΠ - Λειτουργία - Πλαίσιο

Με την παράγραφο 1 του άρθρου 31 του 3013/2002 ιδρύονται τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στις Περιφέρειες, τις Νομαρχίες, στους κατά τόπους Δήμους και στις Κοινότητες της Ελληνικής Επικράτειας.

Όπως περιγράφεται και στον παραπάνω νόμο, αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Ειδικότερα, το ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για την Διεκπεραίωση Διοικητικών Υποθέσεων.

Από το 2002 έως σήμερα από τα αρχικά 646 ΚΕΠ πλέον είναι λειτουργικά περί τα 1000 ΚΕΠ. Ο ακριβής αριθμός των ΚΕΠ που έχουν ιδρυθεί είναι 1126, αλλά για λόγους που θα αναφερθούν παρακάτω, η καταγραφή συγκεκριμένου αριθμού είναι από δύσκολη έως αδύνατη, καθώς μετά από ενέργειες από το αρμόδιο Υπουργείο ή του τοπικού Δήμου, έχουν υπάρξει συγχωνεύσεις, νέες ιδρύσεις ή ακόμη υπάρχουν και πολλά υποκαταστήματα που υπολειτουργούν ή δεν είναι λειτουργικά ή ακόμη και έχουν κλείσει.

Γενικό συντονισμό όλων το ΚΕΠ είχε το ΥΠΕΣΔΔΑ, ενώ οι ΟΤΑ είχαν ρόλο εκτελεστικό ή επιτηρητικό. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2002 υπάρχει πρόβλεψη για την δημιουργία ειδικής διαδικτυακής πύλης της Λειτουργίας των ΚΕΠ, συνεπικουρούμενη από το ανάλογο Πληροφοριακό Σύστημα. Επίσης, τα ΚΕΠ ως υπηρεσία, ήταν από τις πρώτες διευθύνσεις υπηρεσίας του δημόσιου τομέα που υπήρξε διαχωρισμός των γραφείων και των υπαλλήλων του σε Front Office και Back Office.

Πιο συγκεκριμένα στα “μεγαλύτερα “ ΚΕΠ υπήρξε των διαχωρισμός των τμημάτων και των εργασιών σε:

- α) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης: Υπεύθυνο για την επικοινωνία με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ως Back Office
- β) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών ως Front Office: Το πιο εξωστρεφές, αυτό που κάνει τις συναλλαγές με το κοινό.

Αυτά τα δύο τμήματα θα αναλυθούν και περαιτέρω στη συνέχεια.

Καθώς μεταβάλλονται οι Δημόσιοι φορείς έχει μεταβληθεί και η λειτουργία των ΚΕΠ που πρέπει να είναι ομαλή και χωρίς εμπόδια. Για παράδειγμα, με το πρόγραμμα Καλλικράτης όλα τα ΚΕΠ υπάγονται πλέον στους Δήμους. Ο εποπτικός φορέας των ΚΕΠ έχει υποστεί πολλές αλλαγές, είτε ως Διεύθυνση του υπουργείου Εσωτερικών είτε ως τμήμα του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και τέλος σήμερα ως τμήμα του Υπουργείου Ψηφιακής Μεταρρύθμισης.

Από τα παραπάνω μπορούμε να συμπεράνουμε πως στο θέμα της εποπτείας των ΚΕΠ υπάρχει συναρμοδιότητα τριών φορέων, δύο υπουργείων και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Είναι κατανοητό ότι η επικάλυψη αρμοδιοτήτων και εξουσίας προς μια υπηρεσία με τόσο εκτεταμένο εύρος καθηκόντων προκαλεί αντίθετα αποτελέσματα από αυτά που θα επιθυμούσε μια επιτελική Δημόσια Διοίκηση.

Ο συντονισμός συναντά πάντοτε προσχώματα και αδυναμίες, ενώ συνολικά η διοίκηση γίνεται συχνά γραφειοκρατική προκαλώντας προβλήματα στις σχέσεις με τους πολίτες ή τους υπόλοιπους δημόσιους φορείς.

Χρήσιμη αναφορά πρέπει να γίνει και για το προσωπικό των ΚΕΠ που με την ειδικότητα Κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών, αρχικά είχε προσληφθεί με καθεστώς συμβάσεων. Στη συνέχεια έγιναν προκηρύξεις προσλήψεων μόνιμου προσωπικού που κάλυψαν ένα σημαντικό αριθμό των απαιτούμενων θέσεων.

Παράλληλα, τα αρμόδια υπουργεία με διάφορες εγκυκλίους και νόμους φρόντισαν έτσι ώστε το προσωπικό της υπηρεσίας να παραμείνει χωρίς το δικαίωμα της μετακίνησης τουλάχιστον ως το έτος 2014.

Τα παραπάνω γεγονότα είχαν ως αποτέλεσμα η υπηρεσία των ΚΕΠ να είναι στελεχωμένη με ένα προσωπικό εξοικειωμένο και καταρτισμένο με το αντικείμενο, με υψηλούς δείκτες παραγωγικότητας και αποδοτικότητας παρά τα γραφειοκρατικά εμπόδια. Σήμερα χωρίς να γίνονται δυστυχώς νέες προσλήψεις ή με τις μετακινήσεις προσωπικού να γίνονται μόνο στις περιπτώσεις αποχώρησης, τα ΚΕΠ βρίσκονται υπο-στελεχωμένα και με όχι το απαραίτητα καταρτισμένο προσωπικό, γεγονός που δεν συμβαδίζει με τα άλματα ψηφιακής διακυβέρνησης που αναλύθηκαν σε προηγούμενα κεφάλαια.

5.1.2 Αρμοδιότητες των ΚΕΠ

Επιγραμματικά θα αναφέρουμε κάποιες αρμοδιότητες της υπηρεσίας των ΚΕΠ. Είναι σαφές πως μαζί με την δημιουργία, τροποποίηση ή κατάργηση πολλών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης επηρεάζονται παράλληλα και οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ.

Η ενημέρωση-πληροφόρηση, ενώ παλαιότερα γινόταν με την μορφή φυλλαδίων ή υπηρεσιακών σημειωμάτων αποκλειστικά σε έντυπη μορφή, πλέον έχει γίνει σχεδόν αποκλειστικά ηλεκτρονική, με τη μορφή e-mail ή καταχωρήσεων σε ιστοσελίδες.

Η παραλαβή αιτήσεων και η πρωτοκόλληση τους από την έντυπη εκτυπωμένη μορφή από κάποιο μέσο σκληρής αποθήκευσης με χειρόγραφο πρωτόκολλο, γίνεται πλέον αποκλειστικά ηλεκτρονικά με την βοήθεια Πληροφοριακού Συστήματος.

Η διάθεση εντύπων και ηλεκτρονικών αιτήσεων γίνεται αποκλειστικά μέσα από την cloud πλατφόρμα που είναι αποθηκευμένα και στην οποία όλα τα ΚΕΠ έχουν πρόσβαση.

Ο έλεγχος και η διαβίβαση των αιτήσεων σχεδόν σε αποκλειστικό βαθμό γίνεται μόνο με ηλεκτρονικά μέσα και συστήματα χωρίς να απαιτείται κάποιος αριθμός υπαλλήλων που θα κάνουν αυτές τις ενέργειες.

Παράλληλα, βλέπουμε αρμοδιότητες όπως η επικύρωση των εγγράφων ή η θεώρηση του γνησίου υπογραφής να καταργούνται σταδιακά για το σύνολο των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, απαλείφοντας από τα ΚΕΠ ένα σημαντικό έργο και αποσβένοντας έτσι μεγάλο αριθμό εργατωρών.

5.1.3 Σκοπός των ΚΕΠ

Γίνεται αντιληπτό πως ο κύριος σκοπός αρχικά των ΚΕΠ ήταν πρώτα η εξυπηρέτηση του πολίτη και έπειτα η απρόσκοπτη επικοινωνία / δια-λειτουργικότητα με άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου.

Αυτό επιτυγχάνεται ιδιαίτερα με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ειδικότερα με τη χρήση της πύλης Ερμής και πλέον του GOV.gr.

Έτσι και η επικοινωνία των δημόσιων φορέων με τα ΚΕΠ και η εξυπηρέτηση του πολίτη γίνονται ανεμπόδιστα.

5.1.4 Λειτουργία των ΚΕΠ

Κύριο μέσο της λειτουργίας των ΚΕΠ είναι οι πιστοποιημένες διαδικασίες που έχουν μετά από κοινές Υπουργικές αποφάσεις που τους δίνουν την αρμοδιότητα να αναλάβουν διαδικασίες άλλων δημοσίων φορέων.

Αυτή την στιγμή υπάρχουν πάνω από χίλιες τέτοιες πιστοποιημένες διαδικασίες. Ο αριθμός δεν μπορεί ακόμη να είναι ακριβής καθώς η επικάλυψη των αρμοδιοτήτων έχει οδηγήσει σε πολλές διαδικασίες, που είτε έχουν καταργηθεί είτε είναι ανενεργές είτε ακόμα δεν υπάρχει η πληροφόρηση ότι έχουν δημιουργηθεί.

Έως σήμερα πολλές διαδικασίες διεκπεραιώνονται όχι μόνο με ηλεκτρονικά μέσα ή με την χρήση ΠΣ των ΚΕΠ ή άλλων δημοσίων φορέων, αλλά ακόμη με την χρήση ταχυδρομείου ή μετακίνησης χέρι - χέρι με κλητήρα.

Με τον νόμο 4727/2020 υπήρξε η κατάργηση χρήσης τηλεομοιοτυπίας (ΦΑΞ) σε όλους τους δημόσιους φορείς. Ωστόσο, τα αποτελέσματα και η συμμετοχή είναι αμφίβολα λόγω έλλειψης υποδομών ή /και γνώσεων ή βούλησης του προσωπικού.

Όλα τα παραπάνω συνετέλεσαν στο συμπέρασμα πως τα ΚΕΠ και τα ΠΣ παραμένουν ως διαμεσολαβητές ανάμεσα στον πολίτη και τη Δημόσια Διοίκηση και όχι ως μια υπηρεσία μιας στάσης με ένα ΠΣ (προφανώς πλέον το gov.gr) που θα εξυπηρετεί όλη τη δημόσια διοίκηση.

5.1.5 Ιστορική αναδρομή

Για να γίνουν σαφή τα παραπάνω θα κάνουμε μια ιστορική αναδρομή των σημείων και τρόπων εξυπηρέτησης των ΚΕΠ.

Το 2002 υπήρχε η τηλεφωνική γραμμή 1564, η ιστοσελίδα ker.gov.gr με πληροφοριακό μόνο χαρακτήρα και τα ΚΕΠ, που με αποθηκευμένες αρχειοθετημένες αιτήσεις σε τοπικούς υπολογιστές, προβαίνανε στη χειρόγραφη πρωτοκόλληση και διαβίβαση τους.

Το 2004 αναπτύχθηκε η εφαρμογή e-ker για τη διαχείριση των υποθέσεων μέσω διαδικτύου και την ενοποίηση του τρόπου λειτουργίας των ΚΕΠ ως προς την αρχειοθέτηση, την πρωτοκόλληση και διαβίβαση ενός αιτήματος μιας διαδικασίας.

Το 2006, και με την συμβολή του δικτύου SYZEFXIS, γίνεται δυνατή η αποστολή αιτήσεων μέσω της πλατφόρμας e-ker και ηλεκτρονικά αλλά και με τηλεομοιοτυπία . Επίσης, ο πολίτης μπορεί να ενημερώνεται για την έκβαση του αιτήματος του μέσω sms.

Το 2007 έχουμε τη λειτουργία της πύλης ΕΡΜΗΣ (με παράλληλη λειτουργία του ker.gov.gr). Πλέον ο πολίτης μπορεί να κάνει και ηλεκτρονικά τις συναλλαγές του με το ΚΕΠ για περιορισμένο αριθμό διαδικασιών.

Το 2012 προχωρά η μετάπτωση των ΚΕΠ στο σύστημα eker Ermis που είναι σε άμεση συνεργασία με την πύλη Ermis . Γίνεται έτσι ένα σημαντικό βήμα στην επικοινωνία με τους άλλους δημόσιους φορείς αλλά και τους πολίτες, καθώς ξεκινά και η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών και υπογραφών με σκοπό την ηλεκτρονική αποστολή και παραλαβή εγγράφων.

Πλέον ερχόμαστε στο σήμερα όπου τα ΚΕΠ λειτουργούν με την πλατφόρμα E-ker Ermis, ενώ υπάρχουν εξαγγελίες για μετάπτωση σε νέα πλατφόρμα άμεσα συνδεδεμένη με το ΠΣ του gov.gr. Προς το παρόν οι τρεις προαναφερόμενες πλατφόρμες παραμένουν λειτουργικές και γίνεται η συνδιαλλαγή για διάφορες πιστοποιημένες διαδικασίες. Ευελπιστούμε ότι μια ενοποιημένη πλήρως λειτουργική πλατφόρμα μέσω του ΠΣ gov.gr θα διατηρήσει τα ΚΕΠ ως ένα καινοτόμο θεσμό που όχι μόνο εξυπηρετεί τον πολίτη, αλλά και αποτελεί τη μία και μοναδική στάση προς όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

5.2. Η διαδικτυακή πύλη e-ker ΕΡΜΗΣ και ο τρόπος λειτουργίας αυτής

–Front Office εξυπηρέτηση πολίτη - Back office εξυπηρέτηση και λειτουργία υπηρεσίας - Πληροφοριακές ανάγκες - Λειτουργικότητα - Δεδομένα - User Stories

5.2.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΣ

Παρακάτω θα γίνει μια πιο ενδελεχής ανάλυση του ΠΣ e-ker Ermis άμεσα συνδεδεμένου με την πλατφόρμα Ermis που είναι το πληροφοριακό σύστημα που δουλεύουν πάνω του όλα τα ΚΕΠ της Επικράτειας.

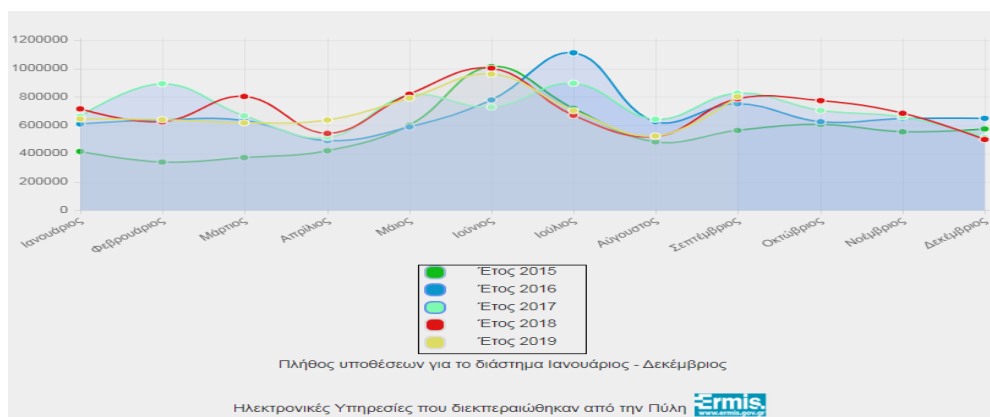
Οι χρήστες του ΠΣ είναι :

- Οι **υπάλληλοι του ΚΕΠ** που δημιουργούν και επεξεργάζονται τα δεδομένα και δημιουργούν τις αιτήσεις (εργαζόμενοι παραγωγής ή υπηρεσιών δεδομένων/**data workers**)
- Οι **υπάλληλοι των υπηρεσιών** που δέχονται τις αιτήσεις και επεξεργάζονται τις πληροφορίες των αιτήσεων που τους έχουν δοθεί (εργαζόμενοι παραγωγής ή υπηρεσιών δεδομένων /**data workers**)
- Οι **υπάλληλοι του αρμόδιου υπουργείου (Διοικητικής Μεταρρύθμισης)** που επεξεργάζονται τόσο τα δεδομένα των αιτήσεων που μπορούν να παραχθούν όσο και τα δεδομένα των υπηρεσιών, καθώς και τα συνολικά δεδομένα των αιτήσεων (εργαζόμενοι γνώσης, ειδικής υποστήριξης/**knowledge workers**)

Οι Ενδιαφερόμενοι – stakeholders (Ωφελούμενοι και Συμμετέχοντες):

- Οι **πολίτες** που αιτούνται και παραλαμβάνουν τα αιτήματα
- Οι **φορείς (δημόσιοι ή ιδιωτικοί)** που ζητάνε από τα ΚΕΠ την διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών

Το ΠΣ Ermis e-ker συνεπώς παρέχει *Λειτουργική υποστήριξη-Operational support* τόσο στο **ΚΕΠ** που δημιουργεί και διεκπεραιώνει το αίτημα όσο και στις **υπηρεσίες** που το παραλαμβάνουν και παράγουν το τελικό αίτημα. Δίνεται έτσι η δυνατότητα στην κεντρική διοίκηση (**Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης**) να εξάγει συγκεντρωτικά δεδομένα (**aggregate data**) που είναι χρήσιμα και απαραίτητα για την Διοικητική υποστήριξη (**Managerial support**) και των δύο υπηρεσιών. (στο Σχδ1 ακολουθεί παράδειγμα)



Σχδ1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που διεκπεραιώθηκαν από την πύλη Ermis

πηγή : <http://apografi.yap.gov.gr/>

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΕΠ Ermis – Ekep

Τα δεδομένα που λαμβάνει το ΠΣ των ΚΕΠ είναι σε έντυπη μορφή είτε με τη μορφή δικαιολογητικών από τον πολίτη (π.χ ταυτότητα/εκκαθαριστικό) είτε προφορικά είτε αυτεπάγγελτα από μια τρίτη υπηρεσία. Πλέον μετά από νομοθετικές παρεμβάσεις γίνεται αποδεκτός και ο τρόπος αποστολής δικαιολογητικών ηλεκτρονικά, π.χ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Στη συνέχεια καταχωρούνται με τη μορφή αλφαριθμητικών χαρακτήρων, ημερομηνιών (π.χ ημερομηνία γέννησης ή θανάτου) ή αριθμών (π.χ ΑΦΜ, τηλέφωνο επικοινωνίας) στο κείμενο της αίτησης που έχει δημιουργηθεί ηλεκτρονικά και η οποία στη συνέχεια θα διαβιβαστεί στην αρμόδια υπηρεσία. Μέσω της πλατφόρμας Ermis ο ίδιος ο πολίτης μπορεί να δημιουργήσει το αίτημα που χρειάζεται από την Δημόσια Διοίκηση, μεταφορτώντας οποιοδήποτε δικαιολογητικό είναι απαιτητό.

Γίνεται άμεσα αντιληπτό πως τα δεδομένα που καταχωρούνται στις αιτήσεις κατατάσσονται στην κατηγορία των **ιδιαιτέρων δομημένων δεδομένων**, καθώς αυτά καταχωρούνται σε συγκεκριμένους πίνακες με γραμμές και στήλες.

Γενικότερα το ΠΣ Ermis e-kep χρησιμοποιεί πέντε κεντρικούς πίνακες ιδιαίτερα δομημένων δεδομένων:

- Τον πίνακα με τα στοιχεία του κάθε ΚΕΠ και των υπαλλήλων του που χρησιμοποιούν το ΠΣ και παράγουν αιτήσεις, καθώς επίσης και αν αυτοί είναι υπάλληλοι ή Προϊστάμενοι (supervisor) με διαφορετικά δικαιώματα χρήσης του ΠΣ
- Τον πίνακα με τα στοιχεία με τα απαιτούμενα δεδομένα όλων των αιτήσεων που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω του ΠΣ. Πιο συγκεκριμένα, περιγράφονται οι στήλες κωδικού αιτήσεων, οι στήλες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά της αίτησης

- Τον πίνακα με τα στοιχεία των δημοσίων υπηρεσιών που μπορεί το ΚΕΠ να αποστείλει και να λάβει τα απαιτούμενα έγγραφα/πιστοποιητικά που είναι απαραίτητα για την επιτυχημένη διεκπεραίωση μιας αίτησης.
Πιο συγκεκριμένα, στον πίνακα δίνονται σε στήλες όλα τα στοιχεία επικοινωνίας και πληροφορίες με τη δημόσια υπηρεσία που έρχεται σε επικοινωνία με το ΚΕΠ.
- Τον πίνακα με τα στοιχεία του πολίτη που αφορά τόσο στα προσωπικά στοιχεία του όσο και στα τυχόν δικαιολογητικά που αυτός έχει «ανεβάσει» στην πλατφόρμα του Ermis (σε αυτή την περίπτωση τα δεδομένα είναι αδόμητα, π.χ. μια φωτογραφία ταυτότητας). Πιο συγκεκριμένα, καταχωρούνται σε στήλες όλα τα στοιχεία ταυτότητας, όλα τα στοιχεία επικοινωνίας και, ανάλογα με το αίτημα του πολίτη, μπορούν να καταχωρηθούν πιο εξειδικευμένα πεδία, όπως Αριθμός Στρατολογικού Μητρώου, Αριθμός Μητρώου Ασφαλισμένου ή άλλα.
- Τον πίνακα με τα στοιχεία της παραγόμενης αίτησης που έχει καταχωρηθεί στο ΠΣ και είναι προς διεκπεραίωση ή έχει ήδη διεκπεραιωθεί. Πιο συγκεκριμένα, η αίτηση η οποία στο ΠΣ ονομάζεται φάκελος έχει τα στοιχεία του αιτήματος, τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας καθώς και τα απαιτούμενα στοιχεία του αιτούντα πολίτη.

Κατά τη λειτουργία του ως ΠΣ το ΚΕΠ εξυπηρετεί μέσω της προώθησης αιτήσεων των πολιτών προς τις διάφορες υπηρεσίες. Συνεπώς σε σχέση με το είδος των δεδομένων που παράγονται το ΠΣ χρησιμοποιεί :

- ως Master Data
 - τα στοιχεία των υπηρεσιών,
 - τα στοιχεία των αιτήσεων και
 - τα στοιχεία των πολιτών

καθώς αυτά δεν μεταβάλλονται με τις συναλλαγές που κάνει ο πολίτης με το ΚΕΠ.
- Ως Transaction Data την παραγόμενη υπόθεση (φάκελος όπως έχει ονομαστεί), η οποία περιέχει :
 - τον τύπο του αιτήματος,
 - τα στοιχεία επικοινωνίας του αιτούντα και τα απαραίτητα στοιχεία του για την διεκπεραίωση της αίτησης,
 - τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας,

- τα στοιχεία του υπαλλήλου που δημιούργησε την αίτηση και τέλος
- τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου της υπόθεσης/αίτησης με ημερομηνία δημιουργίας αλλά και διεκπεραίωσης.

Εύκολα είναι αντιληπτό ότι όλα αυτά γίνονται χάρη στη δημιουργία Metadata και της ύπαρξης κοινών προδιαγραφών του ΠΣ με τις αρμόδιες υπηρεσίες που λαμβάνουν τα αιτήματα. Έτσι γίνεται εφικτή η διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών και μεγιστοποιείται η αποδοτικότητα τόσο των ΚΕΠ όσο και των υπηρεσιών που λαμβάνουν το τελικό «προϊόν» που είναι τα αιτήματα.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ – ΙΣΤΟΡΙΑ ΧΡΗΣΤΗ- USER STORIES

- 1) ***As a «υπάλληλος της αίτησης υποδοχής στο ΚΕΠ»***
I want to « δημιουργήσω αίτηση για τον πολίτη - create, read, update and delete (CRUD)»
So that «υποβάλλω την αίτηση του στο ΠΣ Ermis e-ker».
- 2) ***As a «υπάλληλος της υπηρεσίας που δέχεται τις αιτήσεις που έχουν παραχθεί από το ΚΕΠ»***
I want to «παράγω το αιτούμενο έγγραφο/πιστοποιητικό/βεβαίωση –read (CRUD)»
So that «αποστέλω το παραγόμενο έγγραφο/πιστοποιητικό/βεβαίωση στο ΚΕΠ»
- 3) ***As a «υπάλληλος του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης»***
I want to «πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία και επιμέρους λεπτομέρειες των αιτημάτων –CRUD»
So that «λαμβάνω στρατηγικές μακροχρόνιες αποφάσεις και διενεργώ ελέγχους»
- 4) ***As a «πολίτης»***
I want to «δημιουργώ αλλά και παρακολουθώ την πορεία της αίτησης μου και να ειδοποιούμαι όταν αυτή διεκπεραιωθεί –create, read»
So that «δημιουργώ αιτήσεις, γνωρίζω αν υπάρχει εκκρεμότητα ή το αίτημα είναι έτοιμο για παραλαβή»

5.2.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΣ GOV .GR

Με την άνοιξη του 2020 και την επέλαση της πανδημίας Covid, με τα περιοριστικά μέτρα που αυτή επέφερε στην κοινωνία και στον πληθυσμό, ξεκίνησε η λειτουργία, καθώς ήταν επιτακτική ανάγκη, του ΠΣ Gov.gr . Παράλληλα, δημιουργήθηκε και ένα υποκομμάτι του συστήματος που υποστηρίζει τη λειτουργία των ΚΕΠ και μέρος των διαδικασιών που χρησιμοποιεί. Προφανώς οι πρώτες διαδικασίες που υποστηρίζονταν είχαν να κάνουν με την αντιμετώπιση της πανδημίας, όπως η έκδοση βεβαιώσεων rapid test , βεβαιώσεων εμβολιασμού, αλλά και κάποιες αρχικές διαδικασίες, όπως η έκδοση ληξιαρχικών αποσπασμάτων ή βεβαιώσεων πιστοποιητικών των δημοτολογίων που ήταν άμεσα συνδεδεμένα με το ΠΣ Gov.gr. Αντίθετα από τα προηγούμενα χρόνια και συστήματα, οι ίδιες διαδικασίες ήταν άμεσα προσβάσιμες ηλεκτρονικά και από τους πολίτες.

Οι χρήστες του ΠΣ είναι :

- Οι **υπάλληλοι του ΚΕΠ** που δημιουργούν και επεξεργάζονται τα δεδομένα και δημιουργούν τις αιτήσεις (εργαζόμενοι παραγωγής ή υπηρεσιών δεδομένων/**data workers**)
- Οι **πολίτες** που δημιουργούν τα δεδομένα που τους παρέχονται από άλλες συνδεδεμένες βάσεις δεδομένων και μπορούν να δημιουργούν αιτήσεις (εργαζόμενοι παραγωγής ή υπηρεσιών δεδομένων / **data workers**)
- Οι **υπάλληλοι των υπηρεσιών** που δέχονται τις αιτήσεις και επεξεργάζονται τις πληροφορίες των αιτήσεων που τους έχουν δοθεί (εργαζόμενοι παραγωγής ή υπηρεσιών δεδομένων /**data workers**)
- Οι **υπάλληλοι του αρμόδιου υπουργείου (Διοικητικής Μεταρρύθμισης)** που επεξεργάζονται τόσο τα δεδομένα των αιτήσεων που μπορούν να παραχθούν όσο και τα δεδομένα των υπηρεσιών καθώς τα συνολικά δεδομένα των αιτήσεων (εργαζόμενοι γνώσης, ειδικής υποστήριξης/**knowledge workers**)

Οι Ενδιαφερόμενοι – stakeholders (Ωφελούμενοι και Συμμετέχοντες):

- Οι **πολίτες** που αιτούνται και παραλαμβάνουν τα αιτήματα
- Οι **φορείς (δημόσιοι ή ιδιωτικοί)** που ζητάνε από τα ΚΕΠ την διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών

Το ΠΣ **Gov.gr** συνεπώς παρέχει **Λειτουργική υποστήριξη-Operational support** τόσο στο **ΚΕΠ** που δημιουργεί και διεκπεραιώνει το αίτημα όσο και στις **υπηρεσίες** που το παραλαμβάνουν και παράγουν το τελικό αίτημα. Δίνεται έτσι η δυνατότητα στην κεντρική

διοίκηση (**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**) να εξάγει συγκεντρωτικά δεδομένα (**aggregate data**) που είναι χρήσιμα και απαραίτητα για την Διοικητική υποστήριξη (**Managerial support**) και των δύο υπηρεσιών. (στον Πίνακα 1 ακολουθεί παράδειγμα)

Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας	
	Απρίλιος 2022
Αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr	1.398
Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr (Users)	38.632.031
Συνολικές επισκέψεις στο gov.gr (Pageviews)	291.778.915
Διαφορετικοί πολίτες που έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr εκδίδοντας ένα τουλάχιστον έγγραφο ή υποβάλλοντας μια ηλεκτρονική δήλωση	178.810.565
Έγγραφα ή δηλώσεις έχουν εκδοθεί/υποβληθεί ηλεκτρονικά	7.994.935
Κέντρο Διαλειτουργικότητας	
Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	438.852.227
Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	524.147.454
Υπηρεσίες	
Υπεύθυνες δηλώσεις	6.828.361
Εξουσιοδοτήσεις	2.309.072
Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου	277.899
Ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού	6.594
Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης	3.309.791
Άυλες συνταγές	48.182.315
Άυλα παραπεμπτικά	20.304.275
Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης	3.354.102
Πιστοποιητικά Γέννησης	802.953
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	18.242
Πιστοποιητικό Εγγυτέρων	178.642
Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου	206.918
Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης	463.089
Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης	18.283
Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου	121.589
Βεβαιώσεις Εμβολιασμού	18.593.964
Βεβαιώσεις θετικού διαγνωστικού ελέγχου	1.779.684
Βεβαιώσεις αρνητικού διαγνωστικού ελέγχου	40.890.401
Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Εμβολιασμός)	7.387.674
Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Νόσηση)	3.403.694
Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό – Covid19 (Τεστ)	1.544.364
Δηλώσεις Self-Tests & Σχολικές Κάρτες (Σύνολο)	37.214.521
Αντίγραφα ποινικού μητρώου	284.244
Προσωρινές άδειες οδήγησης	357.454
Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας	11.008
Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων	2.916
Άδειες μοτοποδηλάτων ^{new}	11.677
Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων ^{new}	464
Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive	200.966
myKEPlive	119.053
myOAEDlive	9.906
myCONSULlive	2.759
myAADElive	68.939
myEFKAlive	309
Συστηθείτε – Know your customer	
Συναλλαγές	1.756.840
Αριθμός Πολιτών	1.025.044
Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) (Σύνολο)	1.157.980
Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	1.225
gov.gr – Δεξιότητες	
Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	767.670
Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	512.249
Επισκέψεις στην Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/)	5.813.598

Πίνακας 1 Αριθμός στοιχείων και επισκεψιμότητας , πηγή : [Στατιστικά στοιχεία - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής&Απλούστευσης Διαδικασιών \(secdigital.gov.gr\)](#)

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΕΠ GOV.GR

Τα δεδομένα που λαμβάνει το ΠΣ GOV.GR για τα ΚΕΠ είναι σε έντυπη μορφή είτε με τη μορφή δικαιολογητικών από τον πολίτη (π.χ ταυτότητα/εκκαθαριστικό) είτε προφορικά είτε αυτεπάγγελτα από μια τρίτη υπηρεσία. Μετά από νομοθετικές παρεμβάσεις γίνεται και αποδεκτός ο τρόπος αποστολής δικαιολογητικών ηλεκτρονικά π.χ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Ο υπάλληλος και ο πολίτης έχουν την επιλογή να μεταφορτώσουν δικαιολογητικά στο ΠΣ. Στη συνέχεια καταχωρούνται με την μορφή Αλφαριθμητικών χαρακτήρων, ημερομηνιών (π.χ ημερομηνία γέννησης ή θανάτου) ή αριθμών (π.χ ΑΦΜ, τηλέφωνο επικοινωνίας). Επίσης, σε πολλές διαδικασίες στο Gov.gr προστέθηκε η άμεση καταχώρηση των στοιχείων με άντληση δεδομένων από άλλες βάσεις δεδομένων (π.χ Taxisnet , Βάση δεδομένων αστυνομικών ταυτοτήτων). Το κείμενο της αίτησης έχει δημιουργηθεί ηλεκτρονικά και στη συνέχεια θα διαβιβαστεί στην αρμόδια υπηρεσία είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μέσω διασυνδεσιμότητας των πληροφοριακών συστημάτων (πχ βάση δεδομένων κρουσμάτων Covid από τον ΕΟΔΥ).

Γίνεται άμεσα αντιληπτό πως τα δεδομένα που καταχωρούνται στις αιτήσεις κατατάσσονται στην κατηγορία των **ιδιαιτέρων δομημένων δεδομένων**, καθώς αυτά καταχωρούνται σε συγκεκριμένους πίνακες με γραμμές και στήλες.

Γενικότερα το ΠΣ Gov.gr χρησιμοποιεί πέντε κεντρικούς πίνακες ιδιαίτερα δομημένων δεδομένων:

- Τον πίνακα με τα στοιχεία του κάθε ΚΕΠ και των υπαλλήλων του που χρησιμοποιούν το ΠΣ και παράγουν αιτήσεις, καθώς επίσης και αν αυτοί είναι υπάλληλοι ή Προϊστάμενοι (supervisor) με διαφορετικά δικαιώματα χρήσης του ΠΣ
- Τον πίνακα με τα στοιχεία με τα απαιτούμενα δεδομένα όλων των αιτήσεων που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω του ΠΣ. Πιο συγκεκριμένα, περιγράφονται οι στήλες κωδικού αιτήσεων και οι στήλες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά της αίτησης
- Τον πίνακα με τα στοιχεία των δημοσίων υπηρεσιών καθώς και το ΠΣ που αυτές έχουν και αν είναι διασυνδεδεμένο με το Gov.gr, έτσι ώστε το ΚΕΠ ή ακόμη και ο πολίτης να αποστείλει και να λάβει τα απαραίτητα έγγραφα/πιστοποιητικά που είναι απαραίτητα για την επιτυχημένη διεκπεραίωση μιας αίτησης.

Πιο συγκεκριμένα, στον πίνακα δίνονται σε στήλες όλα τα στοιχεία επικοινωνίας και

πληροφορίες με τη δημόσια υπηρεσία και το ΠΣ αυτής που έρχεται σε επικοινωνία με το ΚΕΠ.

- Τον πίνακα με τα στοιχεία του πολίτη που αφορά τόσο τα προσωπικά στοιχεία του όσο και τα τυχόν δικαιολογητικά που αυτός έχει «ανεβάσει» στην πλατφόρμα του Ermis (σε αυτή την περίπτωση τα δεδομένα είναι αδόμητα, π.χ. μια φωτογραφία ταυτότητας). Πιο συγκεκριμένα, καταχωρούνται σε στήλες όλα τα στοιχεία ταυτότητας, όλα τα στοιχεία επικοινωνίας και ανάλογα με το αίτημα του πολίτη, μπορούν να καταχωρηθούν πιο εξειδικευμένα πεδία, όπως Αριθμός Στρατολογικού Μητρώου, Αριθμός Μητρώου Ασφαλισμένου ή άλλα. Στον ίδιο πίνακα υπάρχει και στήλη με την βάση δεδομένων που μπορεί να γίνει περαιτέρω άντληση των στοιχείων του πολίτη (π.χ AMKA , Taxisnet , ΠΣ Ελληνικής Αστυνομίας, Δημοτολόγια)
- Τον πίνακα με τα στοιχεία της παραγόμενης αίτησης που έχει καταχωρηθεί στο ΠΣ και είναι προς διεκπεραίωση ή έχει ήδη διεκπεραιωθεί. Πιο συγκεκριμένα, η αίτηση η οποία στο ΠΣ ονομάζεται φάκελος, έχει τα στοιχεία του αιτήματος, τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας καθώς και τα απαιτούμενα στοιχεία του αιτούντα πολίτη.

Κατά τη λειτουργία του ως ΠΣ το ΚΕΠ εξυπηρετεί μέσω της προώθησης αιτήσεων των πολιτών προς τις διάφορες υπηρεσίες. Συνεπώς, σε σχέση με το είδος των δεδομένων που παράγονται το ΠΣ χρησιμοποιεί:

- ως Master Data
 - τα στοιχεία των υπηρεσιών,
 - τα στοιχεία των αιτήσεων και
 - τα στοιχεία των πολιτών

καθώς αυτά δεν μεταβάλλονται με τις συναλλαγές που κάνει ο πολίτης με το ΚΕΠ.

- Ως Transaction Data την παραγόμενη υπόθεση (αίτηση όπως έχει ονομαστεί), η οποία περιέχει :
 - τον τύπο του αιτήματος,
 - τα στοιχεία επικοινωνίας του αιτούντα και τα απαραίτητα στοιχεία του για την διεκπεραίωση της αίτησης
 - τα στοιχεία της αρμόδιας υπηρεσίας

- ο τα στοιχεία του υπαλλήλου που δημιούργησε την αίτηση και τέλος
- ο τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου της υπόθεσης/αίτησης με ημερομηνία δημιουργίας αλλά και διεκπεραίωσης.

Εύκολα είναι αντιληπτό ότι όλα αυτά γίνονται χάρη στη δημιουργία Metadata και της ύπαρξης κοινών προδιαγραφών του ΠΣ με τις αρμόδιες υπηρεσίες που λαμβάνουν τα αιτήματα. Έτσι γίνεται εφικτή η διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών και μεγιστοποιείται η αποδοτικότητα τόσο των ΚΕΠ, όσο και των υπηρεσιών που λαμβάνουν το τελικό «προϊόν», που είναι τα αιτήματα.

User Stories

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ – ΙΣΤΟΡΙΑ ΧΡΗΣΤΗ- USER STORIES

- 5) **As a «υπάλληλος της αίτησης υποδοχής στο ΚΕΠ»**
I want to « δημιουργήσω αίτηση για τον πολίτη - create, read, update and delete (CRUD)»
So that «υποβάλλω την αίτηση του στο ΠΣ Ermis e-ker».
- 6) **As a «υπάλληλος (ή ΠΣ) της υπηρεσίας που δέχομαι τις αιτήσεις που έχουν παραχθεί από το ΚΕΠ»**
I want to «παράγω το αιτούμενο έγγραφο/πιστοποιητικό/βεβαίωση –read (CRUD)»
So that «αποστέλω το παραγόμενο έγγραφο/πιστοποιητικό/βεβαίωση στο ΚΕΠ»
- 7) **As a «υπάλληλος του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης »**
I want to «πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία και επιμέρους λεπτομέρειες των αιτημάτων –CRUD»
So that «λαμβάνω στρατηγικές μακροχρόνιες αποφάσεις και διενεργώ ελέγχους»
- 8) **As a «πολίτης»**
I want to «δημιουργώ αλλά και παρακολουθώ την πορεία της αίτησης μου και να ειδοποιούμαι όταν αυτή διεκπεραιωθεί –create, read»
So that «δημιουργώ αιτήσεις, γνωρίζω αν υπάρχει εκκρεμότητα ή το αίτημα είναι έτοιμο για παραλαβή»

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι τα δύο πληροφοριακά συστήματα στον βασικό τους κορμό παραμένουν τα ίδια με τη μεγαλύτερη διαφορά να έγκειται στο ότι το Gov.gr είναι ένα ΠΣ που έχει περισσότερη διαλειτουργικότητα με τις υπόλοιπες βάσεις δεδομένων και τα ΠΣ άλλων δημόσιων φορέων. Επίσης, ενώ η πύλη Ermis λειτουργούσε συμπληρωματικά στις ανάγκες του πολίτη και ήταν επιφορτισμένη κυρίως με τον υποστηρικτικό ρόλο στην λειτουργία των ΚΕΠ, παρατηρούμε μια αλλαγή στη δομή του Gov.gr καθώς ο πολίτης έχει πια ίδια δικαιώματα σχεδόν με την υπηρεσία των ΚΕΠ ως προς τη δημιουργία, επεξεργασία και παραλαβή αιτημάτων. Σε ένα προσωπικό σχόλιο αυτό το χαρακτηριστικό έχει προσφέρει κάποια περισσότερα πλεονεκτήματα και ευκολίες στην διεπαφή του πολίτη με το ΠΣ, ως προς τη λειτουργία της υπηρεσίας των ΚΕΠ έχει δημιουργήσει κάποια προβλήματα και προσκόμματα, καθώς οι ανάγκες λειτουργικότητας της υπηρεσίας είναι μεγαλύτερες από αυτές του πολίτη.

5.3 Gov.gr: Διαλειτουργικότητα, Τελικός Στόχος, Σκοπός, Δυσκολίες, Προβλήματα

Την άνοιξη του 2020 εν μέσω πανδημίας δημιουργήθηκε το ΠΣ Gov.gr . Το Gov.gr αποτελεί μια τομή στην Δημόσια Διοίκηση καθώς προχωρά ένα βήμα περαιτέρω την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενοποιώντας σταδιακά όλα τα υπόλοιπα ΠΣ των δημοσίων φορέων αλλά για πρώτη φορά και του ιδιωτικού τομέα, όπως ΔΕΚΟ και τράπεζες. Ο Ερμής ήταν μια πρώτη τέτοια ψηφιακή πύλη με ένα ΠΣ που είχε τελικό σκοπό να αποτελέσει την ενιαία ψηφιακή πύλη του Δημοσίου. Αντίθετα, το Gov.gr δημιουργήθηκε απευθείας για αυτόν το ρόλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο χαρακτήρας των δύο πυλών είναι κοινός: α) πληροφόρηση σχετικά με τις διαδικασίες του δημοσίου β) διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΠΣ της Δημόσιας Διοίκησης γ) ασφαλείς συναλλαγές.

Με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 το ΠΣ Gov.gr θεσμοθετήθηκε. Η αρχική χρηματοδότηση θα είναι με πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά η συντήρηση και αναβάθμιση του ΠΣ θα καλύπτεται με εθνικούς πόρους για πιο άμεσα αποτελέσματα και επάρκεια στη χρηματοδότηση.

Σκοπός του ΠΣ είναι η εύκολη άμεση εύρεση και ταυτόχρονα διεκπεραίωση δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών από πολίτες και επιχειρήσεις.

Οι πρώτες τέτοιες υπηρεσίες που εντάχθηκαν ήταν 611. Ο αριθμός τώρα είναι σχεδόν πολλαπλάσιος .

Στόχος του ΠΣ είναι να αποτελέσει τον κεντρικό κόμβο εξυπηρέτησης του συνόλου των ψηφιακών υπηρεσιών σε συνεργασία και σε φυσικό επίπεδο με την υπηρεσία των ΚΕΠ.

Σε συνεργασία με το ΠΣ TAXISNET παρέχεται άμεση πρόσβαση στο μητρώο πολιτών και επιχειρήσεων, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην χρειάζεται να γίνει από το Gov.gr κάποια περαιτέρω ταυτοποίηση του χρήστη. Αυτός μπορεί να χρησιμοποιήσει τους κωδικούς TAXISNET που ήδη έχει παραλάβει από τις ΔΟΥ. Για κάποιες πιο εξειδικευμένες υπηρεσίες, όπως η χρήση γνησίου υπογραφής, χρησιμοποιούνται τα ΠΣ των τραπεζών με τις βάσεις των πελατών τους ή το Εθνικό μητρώο Επικοινωνίας.

Το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας ΕΜεΠ είναι ένα υποσύστημα του Gov.gr που καταχωρεί τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών για να είναι διαθέσιμα για ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο. Για την καταχώρηση ενός πολίτη στο ΕΜεΠ απαιτείται μόνο η φυσική ταυτοποίηση του πολίτη και η καταχώρηση των δεδομένων του σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.

Το παραγόμενο αποτέλεσμα από το Gov.gr, είτε είναι βεβαίωση είτε κάποιο πιστοποιητικό, φέρει πάντα έναν αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης με ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα έκδοσης, ενώ και σε πολλά πιστοποιητικά γίνεται χρήση κωδικών QR (π.χ πιστοποιητικά εμβολιασμού). Πολλά επίσης έγγραφα δημιουργούνται μόνο μετά από ψηφιακή υπογραφή του εκδότη για τη διασφάλιση της αυθεντικότητας του εγγράφου.

Σημαντική μνεία επίσης πρέπει να γίνει για την εγκαινίαση της δυνατότητας του πολίτη να δημιουργεί, συμπληρώνει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά υπογεγραμμένες υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις καθώς και να υπογράφει άλλα έγγραφα ακόμη και ιδιωτικά συμφωνητικά μεταξύ πολλών εμπλεκόμενων. Η συγκεκριμένη λειτουργία θα αποτελέσει σημαντικό εργαλείο απλούστευσης πάρα πολλών διαδικασιών. Από προσωπική όμως εμπειρία του γράφοντος θα πρέπει να τονιστούν δύο παράγοντες. Πρώτον το κοινό δεν είναι εξοικειωμένο με αυτή την λειτουργία (πολλοί ακόμη βάζουν χειρόγραφη υπογραφή σε ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα έγγραφα) και επίσης παρ' όλες τις δικλείδες ασφαλείας αυτή η απλούστευση μπορεί να οδηγήσει σε διάφορες έκνομες πράξεις .

5.4 Τρόποι/μέσα Διαλειτουργικότητας

Με βάση την εγκύκλιο 23103 /2020 με τίτλο Μητρώο Ψηφιακών Υπηρεσιών - Ενέργειες για την λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (Gov.gr) προβλέπεται ότι κάθε ψηφιοποιημένη δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται αποκλειστικά από το Gov.gr, ενώ όλες οι ήδη παρεχόμενες ψηφιακές υπογραφές-υπηρεσίες θα πρέπει να αναδιαμορφωθούν, ώστε να ανταποκρίνονται στις αυστηρές προδιαγραφές του ΠΣ. Στόχος του εγχειρήματος είναι προφανώς η δια-λειτουργικότητα του ΠΣ με όλα τα ΠΣ του δημοσίου και η άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε ένα απλό με συγκεκριμένες προδιαγραφές περιβάλλον.

Ενώ το πρώτο σκέλος για νέες υπηρεσίες πραγματοποιείται με την επιτήρηση και τη χρηματοδότηση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η μετάβαση και η αναδιαμόρφωση των ήδη υπαρχόντων ΠΣ είναι μια ιδιαίτερα δύσκολη και κοστοβόρα υπόθεση που έχει μεγάλο χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης. Σε πολλές περιπτώσεις πρόσφατα προτιμήθηκε αντί να γίνει αναδιαμόρφωση ενός ΠΣ όπως έγινε στην περίπτωση του E-Efka ,σε άλλες περιπτώσεις προτιμήθηκε να γίνει διασύνδεση των δύο μόνο ΠΣ (παλιό ΠΣ με το Gov.gr) με τη μέθοδο της ανακατεύθυνσης και τη συνδιαλλαγή των δύο ΠΣ στο παρασκήνιο αντί για την ενοποίηση τους.

Επίσης, στην περίπτωση των υπηρεσιών των Δήμων όπως Δημοτολόγιο ή Ληξιαρχείων η αναδιαμόρφωση συναντά πολλά εμπόδια λειτουργικότητας, καθώς οι ήδη ψηφιοποιημένες διαδικασίες δεν είχαν ουδεμία δια-λειτουργικότητα με άλλα ΠΣ (π.χ TAXISNET, ΗΔΙΚΑ) και έτσι η διασύνδεσή τους είναι δύσκολη έως αδύνατη. Έτσι για παράδειγμα, μια υπηρεσία που διεκπεραιώνεται από το ΠΣ του Gov.gr όπως η έκδοση βεβαίωσης διαγνωστικού ελέγχου Covid λειτουργεί ανεμπόδιστα στους ενήλικους, γιατί γίνεται διασταύρωση των στοιχείων μεταξύ ΗΔΙΚΑ και TAXISNET, στην περίπτωση των ανηλίκων που η διασταύρωση γίνεται και με το Μητρώο Πολιτών στα δημοτολόγια, τα στοιχεία των ανηλίκων ή δεν υπήρχαν ή δεν ήταν τα ίδια, κάνοντας τη διασταύρωση και την τελική έκδοση της βεβαίωσης αδύνατη. Σε αυτή την περίπτωση το πρόβλημα λύθηκε με φυσική παρουσία του πολίτη σε ΚΕΠ και καταχώρηση των σωστών στοιχείων του ανηλίκου από τον αρμόδιο υπάλληλο που εκδίδει και την βεβαίωση. Αυτό το παράδειγμα μας δείχνει ότι όσο μεγάλη σε εύρος και σε βάθος στοιχείων είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των ΠΣ, θα χρειάζεται πάντα ένας υπάλληλος

που θα μπορεί να κάνει τη σωστή καταχώρηση και επεξεργασία των βάσεων δεδομένων και των ΠΣ μεταξύ τους για την τελική διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας.

Ένα άλλο πρόβλημα που προκύπτει όμως από την δια-λειτουργικότητα των ΠΣ ήταν ότι, ενώ αυτή ήταν επιτυχής, οι αρμόδιοι φορείς δεν είχαν προνοήσει για την κατάλληλη στελέχωση των φορέων τους με προσωπικό που θα χειρίζεται τα ΠΣ, με ό,τι συνεπάγεται αυτό στην παραγωγικότητα και αποδοτικότητα του ΠΣ Gov.gr. Για παράδειγμα, ενώ το ΠΣ Gov.gr διασυνδέθηκε με το ΠΣ Σόλων του Υπουργείου Δικαιοσύνης και με τα αντίστοιχα ΠΣ που δημιουργήθηκαν στις κατά τόπους Διευθύνσεις Μεταφορών των Περιφερειών, οι αρμόδιοι φορείς αντίστοιχα στα δικαστήρια και στις διευθύνσεις Μεταφορών δεν όρισαν το προσωπικό αρμόδιο για την διεκπεραίωση των αιτημάτων που θα ερχόντουσαν από το ΠΣ GOV.gr, με αποτέλεσμα να υπάρχουν μεγάλες καθυστερήσεις και επικάλυψη καθηκόντων με την φυσική εξυπηρέτηση των πολιτών. .

ΕΚΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΣ GOV.GR

6.1 Νομικό πλαίσιο

Το Gov.gr θεσπίζεται με το άρθρο 52 του ν. 4635 που δημοσιεύτηκε στις 30 Οκτωβρίου του 2019, σύμφωνα με το οποίο η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη αποτελεί το κεντρικό σημείο παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών, τις οποίες σωρεύει υποχρεωτικά από όλους τους φορείς της γενικής κυβέρνησης. Αρμοδιότητα ανάπτυξης και της λειτουργίας της ΕΨΠ στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του ΥΨΗΔ (παρ.1). Ωστόσο, κάθε πρωτοβουλία και δράση που συνδέεται με την επιχειρησιακή ανάπτυξη του Gov.gr και τον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών των υφιστάμενων και υπό ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών ανατίθεται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (παρ. 2).

Στη συνέχεια εκδόθηκε Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) της 20^{ης} Μαρτίου 2020 με θέμα «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορονοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης», Δημιουργείται η δυνατότητα έκδοσης εγγράφων από φυσικά ή νομικά πρόσωπα μέσω του Gov.gr κατόπιν αυθεντικοποίησής τους με τη χρήση κωδικών του TaxisNet (αρ. 23, παρ. 1-2). Επιπλέον, ορίζεται ότι τα παραπάνω ψηφιακά διακινούμενα έγγραφα, που παραμένουν διαθέσιμα στη θυρίδα του χρήστη για 30 ημερολογιακές ημέρες, θα πρέπει να γίνονται δεκτά από τους δημόσιους φορείς τόσο σε έντυπη, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή χωρίς να απαιτείται επικύρωση, ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα (αρ. 23, παρ 3-4). Στην ίδια ΠΝΠ ορίζονται ακόμη ρυθμίσεις για τους τρόπους αυθεντικοποίησης προκειμένου να μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες της ΕΨΠ Gov.gr (αρ. 25, παρ. 1), ενώ θεσμοθετείται η δυνατότητα του χρήστη να υποβάλει αιτήσεις για την έκδοση δημοσίων διοικητικών εγγράφων από τους φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα (αρ. 26, παρ 1). Επιπλέον, θεσμοθετήθηκε η δυνατότητα υποβολής έγκυρων ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων (αρ. 27, παρ. 1-5) και ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης (αρ. 28, παρ. 1-6) υπό αυστηρές προϋποθέσεις.

Στην συνέχεια δημιουργήθηκε η εγκύκλιος με θέμα «Οδηγίες ένταξης υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (Gov.gr)», που κοινοποιήθηκε στις 13 Απριλίου 2020, η οποία παρέχει βασικές οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα έπρεπε να δράσουν οι δημόσιοι φορείς σε σχέση με την παρουσίαση, την επεξεργασία και τη χρήση των υφιστάμενων και υπό ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΨΠ .

Επιπλέον, ιδιαίτερα σημαντική υπήρξε επίσης η δημοσίευση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμόν 10238 (ΕΞ 2020) της 27^{ης} Απριλίου του 2020, με θέμα την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων». Στην παραπάνω υπουργική απόφαση ορίζεται μεταξύ άλλων η δυνατότητα των χρηστών να χρησιμοποιούν εναλλακτικά για την αυθεντικοποίηση τους τα διαπιστευτήρια τους σε πιστωτικά ιδρύματα, πέραν των κωδικών του TaxisNet. Τέλος, στις 14 Ιουλίου 2020 δημοσιεύθηκε ο Ν. 4704 με θέμα «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις», ο οποίος προβλέπει μεταξύ άλλων την σύσταση Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, που υπάγεται στον Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και αναλαμβάνει τη διεύθυνση της ΕΨΠ Gov.gr. Ειδικότερα, ως βασική αποστολή της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης ορίζεται η διαρκής αξιολόγηση και αναβάθμιση της ποιότητας των συναλλαγών και της πληροφόρησης που παρέχονται μέσω το Gov.gr. Επιπλέον, η υπηρεσία αυτή αναλαμβάνει τον επιχειρησιακό σχεδιασμό νέων υπηρεσιών που επιτρέπουν τη συνεχή αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας της ψηφιακής διακυβέρνησης, την ένταξη και διάθεση υπηρεσιών μέσω της ΕΨΠ, καθώς και την εναρμόνιση των δημόσιων υπηρεσιών με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Gov.gr. Ακόμη, η Υπηρεσία Συντονισμού αναλαμβάνει τη δημιουργία προτύπων σε θέματα ένταξης, υλοποίησης και παρουσίασης των ψηφιακών υπηρεσιών.

6.2 Σχεδίαση και Υλοποίηση του Gov.gr

Το Gov.gr δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, υπεύθυνος φορέας για την υλοποίηση και δημιουργία του είναι το ΕΔΥΤΕ (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας www.gnet.gr). Το ΕΔΥΤΕ είναι από τους μεγαλύτερους τεχνολογικούς φορείς στην Ελλάδα και λειτουργεί από το 1998. Βασική μεθοδολογία σχεδιασμού του ΠΣ Gov.gr, εκτός από την αρχική πύλη αναζήτησης των ψηφιακών διαδικασιών, είναι ο σχεδιασμός και υλοποίηση μικρών έργων (μικρές νίκες / little wins) που θα προστίθενται στο σύστημα, έτσι ώστε αυτό να μεγαλώνει και να ισχυροποιείται. Υπάρχει επίσης επικέντρωση στον ανασχεδιασμό διαδικασιών που δεν ήταν ψηφιοποιημένες για να ενταχθούν στο Gov.gr.

Όλα αυτά γίνονται με την σύμπραξη δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Για τη δημιουργία και ανάπτυξη χρησιμοποιείται η μέθοδος της σταδιακής ανάπτυξης και ευέλικτων μεθοδολογιών

ανάπτυξης λογισμικού (agile software development methodology). Δημιουργούνται μικρά βήματα ανάπτυξης κάθε φορά ανάμεσα στην ομάδα υλοποίησης του έργου ή του υποσυστήματος και στους εμπλεκόμενους φορείς του Δημοσίου. Το σύστημα Gov.gr δημιουργήθηκε πάνω σε κώδικα ανοικτού λογισμικού.

Όπως είχε αναφερθεί, ξεκίνησε ως μια ψηφιακή πύλη αναζήτησης ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης αλλά σταδιακά απέκτησε το δικό του σύστημα λειτουργίας πλήρως δια-συνδεδεμένο με τα περισσότερα ΠΣ του δημοσίου. Με σταθερές προδιαγραφές και βασισμένο σε κώδικα ανοικτού λογισμικού, το Gov.gr έχει το πλεονέκτημα της γρήγορης και εύκολης δημιουργίας μικρών νέων υποσυστημάτων, για κάθε νέα ψηφιακή διαδικασία που χρειάζεται η Δημόσια Διοίκηση που εντάσσονται άμεσα στο Gov.gr. Προφανώς έτσι το Υπουργείο μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα στις αυξανόμενες απαιτήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της Δημόσιας Διοίκησης. Από άποψη κόστους, εξαιτίας των χαρακτηριστικών του κώδικα ανοικτού λογισμικού, καταλαβαίνουμε ότι αυτό σε σχέση με άλλα ανάλογα πρότζεκτ είναι μικρότερο και η συντήρηση του είναι σχετικά εύκολη και λιγότερο κοστοβόρα. Η περίοδος δοκιμών κάθε νέου υποσυστήματος είναι σχετικά μικρή, καθώς ο κώδικας ανοικτού λογισμικού επιτρέπει να χρησιμοποιηθούν τροποποιημένα συστήματα που είναι ήδη δοκιμασμένα για την αποδοτικότητά τους. Επίσης κάθε φορέας που θέλει να δημιουργήσει την ψηφιακή του διαδικασία μπορεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του ΕΔΥΤΕ με την χρήση του κώδικα ανοικτού λογισμικού που ήδη υπάρχει.

Στα μειονεκτήματα αυτής της μεθόδου του Gov.gr θα πρέπει να αναφέρουμε ότι, όταν μιλάμε για ένα ΠΣ που έχει σεβαστό αριθμό εξυπηρετούμενων με συγκεκριμένες απαιτήσεις (πολίτες, επιχειρήσεις), πολλές φορές μπορούν να δημιουργηθούν προβλήματα αξιοπιστίας και σταθερότητας των συστημάτων. Το λογισμικό ανοικτού κώδικα πρέπει πάντα να διαμορφώνεται ξεχωριστά βάση των αναγκών των χρηστών και τυχόν δυσλειτουργιών που παρουσιάζονται, μόνο αφού το σύστημα ξεκινήσει να λειτουργεί και όχι κατά τον σχεδιασμό του. Η πρακτική εφαρμογή επίσης της διασύνδεσης του Gov.gr ως ΠΣ με κώδικα ανοικτού λογισμικού με άλλα ΠΣ του Δημοσίου που είχαν δικό τους κώδικα λογισμικού που είχε δημιουργηθεί και αγοραστεί για το Συγκεκριμένο ΠΣ, έχει δημιουργήσει κάποια προβλήματα λειτουργικότητας, καθώς χρειάστηκε να αναδιαμορφωθούν και το σύστημα του Gov.gr αλλά και του φορέα που είχε το δικό του αγορασμένο ΠΣ ,αυξάνοντας έτσι το κόστους λειτουργίας και για τους δύο φορείς.

6.3 Ένταξη και παρουσίαση υπηρεσιών στο Gov.gr

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να πραγματοποιηθεί μια εκτενέστερη ανάλυση του τρόπου ένταξης και παρουσίασης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στην ΕΨΠ Gov.gr, όπως περιγράφεται στην από τις 13-4-2020 Εγκύκλιο του ΥΨΗΔ. Ως προς την εισαγωγή υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες όμως δεν έχουν ακόμα ενταχθεί στην ΕΨΠ, οι φορείς χρησιμοποιούν ειδική φόρμα που μπορεί να βρεθεί στη διεύθυνση <https://foreis.services.gov.gr>.

Στη συγκεκριμένη φόρμα συμπληρώνονται τα παρακάτω πεδία (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020):

- i. Ο τίτλος της υπηρεσίας
- ii. Μια σύντομη περιγραφή του περιεχομένου της υπηρεσίας
- iii. Η κατηγορία, το γεγονός ζωής και η ομάδα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία
- iv. Το είδος της υπηρεσίας, δηλαδή αν απευθύνεται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή την Δημόσια Διοίκηση (G2C/G2B/G2C)
- v. Ο φορέας που είναι πάροχος της υπηρεσίας και ο φορέας λειτουργίας, αλλά και τα στοιχεία επικοινωνίας με τους αντίστοιχους υπεύθυνους
- vi. Ο βασικός και οι εναλλακτικοί σύνδεσμοι εισόδου στην υπηρεσία, σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότεροι από έναν
- vii. Σύνδεσμοι, οι οποίοι συνοδεύονται από σύντομη περιγραφή, στους οποίους μπορούν να αναζητηθούν χρήσιμες πληροφορίες για την υπηρεσία, όπως είναι οι οδηγίες χρήσης, το νομοθετικό της πλαίσιο και οι συχνότερα υποβαλλόμενες ερωτήσεις.

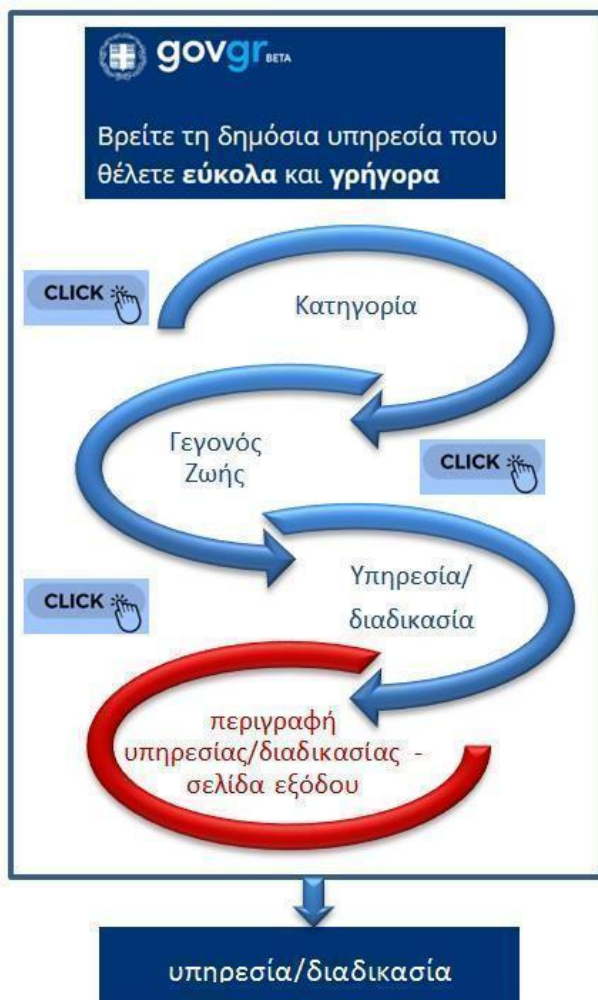
Μετά την καταχώρηση της υπηρεσίας, διεξάγεται έλεγχος και έγκριση της από το ΥΨΗΔ. Προς το παρόν, η διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών κάθε φορέα αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα του Υπουργείου. Εντούτοις, η επόμενη έκδοση της ΕΨΠ θα περιλαμβάνει διαχειριστικό εργαλείο με το οποίο ο κάθε φορέας θα εισάγει ο ίδιος τις απαραίτητες αλλαγές στα δεδομένα των υπηρεσιών του, ενώ θα έχει την δυνατότητα να προσθέσει και νέες υπηρεσίες. Οι φορείς θα λαμβάνουν ηλεκτρονικό μήνυμα που θα αναφέρει την ολοκλήρωση της δημοσίευσης της υπηρεσίας ή απαραίτητες αλλαγές προκειμένου να δημοσιευθεί.

Ως προς τις υπηρεσίες των οποίων η υλοποίηση δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμα, ισχύουν τα παραπάνω όσον αφορά στην τελική ένταξή τους στην ΕΨΠ, ωστόσο απευθύνονται επιπλέον

οι εξής συστάσεις:

- i. Για κάθε υπηρεσία πρέπει να υλοποιείται μια σελίδα υποδοχής, η οποία θα είναι το μοναδικό σημείο εισόδου στην υπηρεσία (login page), ενώ επίσης συνίσταται η χρήση ενός εξωτερικού συστήματος για την αυθεντικοποίηση των χρηστών, όπως το TaxisNet.
- ii. Το domain που θα επιλεγεί θα πρέπει να έχει κατάληξη gov.gr και να είναι αντιπροσωπευτικό της υπηρεσίας, χωρίς απαραίτητα να αντιστοιχεί στην επωνυμία του φορέα. (π.χ. ypiresia.gov.gr και όχι mindigital.gov.gr)

Σκοπός όλων των παραπάνω είναι η ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΨΠ με τρόπο που να επιτρέπει την απρόσκοπτη ένταξή τους στον τρόπο παρουσίασης που έχει προδιαγραφεί για το Gov.gr, ώστε να διευκολύνεται η πλοήγηση των χρηστών σε αυτόν. Ουσιαστικά, επιδιώκεται η εύρεση της υπηρεσίας να πραγματοποιείται με μόλις τρία «κλικ», όπως περιγράφεται στην εικόνα 2.



Εικόνα 2: Αναζήτηση υπηρεσιών στο Gov.gr (Πηγή: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020)

Μόλις ο χρήστης καταλήξει στην ψηφιακή υπηρεσία που τον εξυπηρετεί, σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα, ανακατευθύνεται στη σελίδα εξόδου, όπου περιλαμβάνονται τα εξής (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020):

- i. Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας
- ii. Τι θα χρειαστεί ο χρήστης όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. συνθηματικά ταυτοποίησης)
- iii. Εγχειρίδιο χρήσης (με τη μορφή συνδέσμου)
- iv. Συχνές ερωτήσεις (με τη μορφή συνδέσμου)
- v. Στοιχεία επικοινωνίας (με τη μορφή συνδέσμου)
- vi. Νομοθεσία ή τυχόν εξειδικευμένες απαιτούμενες πληροφορίες (με τη μορφή συνδέσμου)
- vii. Σύνδεσμος προς την υπηρεσία

Στην συνέχεια, ο χρήστης ανακατευθύνεται στη σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας (login page) και όχι στην αρχική σελίδα του φορέα που παρέχει την υπηρεσία ή μια σελίδα με σχετικές πληροφορίες. Αυτές συνίσταται να διατίθενται είτε με τη μορφή συνδέσμων στην σελίδα εξόδου της ΕΨΠ είτε να βρίσκονται στη σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας ή να παρέχονται μετά την είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία (συνήθως υπάρχει ανακατεύθυνση προς την σελίδα του taxisnet για να γίνει αυθεντικοποίηση του χρήστη με τους κωδικούς του).

6.4 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ GOV.GR ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

Όντας η αφορμή για την εγκατάσταση του συστήματος Gov.gr στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, δεν μπορούσε αυτό να μην παίζει σημαντικότατο ρόλο στην αντιμετώπιση της πανδημίας. Σε δια-λειτουργικότητα με την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ και το μητρώο ΑΜΚΑ σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε το πρόγραμμα εμβολιασμού μέσω της πλατφόρμας emvolio.gov.gr. Σε συνεργασία με τα ΚΕΠ μπορούσε να γίνει δημιουργία ραντεβού εμβολιασμού καθώς και σε μετέπειτα χρόνο μπορούσε να γίνει καταχώρηση εμβολιασμού από χώρα του εξωτερικού είτε της Ε.Ε είτε τρίτης χώρας. Επίσης, από το ΠΣ Gov.gr εκδίδονταν η βεβαίωση εμβολιασμού είτε από την Ελλάδα είτε με ξεχωριστή διαδικασία από χώρα του εξωτερικού, μετά από διακρατική συμφωνία και σε δια-λειτουργικότητα με το μητρώο εμβολιασμών του ΕΟΔΥ.

Ταυτόχρονα υπήρξε και καταχώρηση της νόσησης από Κορονοϊό για να μπορέσει να εκδοθεί η απαραίτητη βεβαίωση και να υπάρχει ειδικό μητρώο ασθενών. Μάλιστα για κάποιες περιπτώσεις όπως, π.χ. εργαζόμενων, υπήρξε ειδική διασύνδεση με το σύστημα Εργάνη. Εκτός από τον εμβολιασμό υπήρξε και ειδικό ΠΣ για την καταχώρηση των διαγνωστικών τεστ που έκαναν είτε πολίτες είτε μαθητές είτε και εργαζόμενοι. Στην περίπτωση των εργαζομένων υπήρξε πάλι διασύνδεση με το σύστημα Εργάνη αλλά και με την πλατφόρμα απογραφής των Δημοσίων Υπαλλήλων, ενώ στην περίπτωση των μαθητών υπήρξε δια-λειτουργικότητα με το school.gr καθώς και το μητρώο μαθητών. Επίσης, σε συνεργασία με την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ, δημιουργήθηκε ο αριθμός Π-ΑΜΚΑ, ώστε πολίτες της Ελλάδας ή του εξωτερικού που δεν έχουν αριθμό ΑΜΚΑ θα μπορούν να τον προμηθευτούν για να μπορέσουν, χρησιμοποιώντας το ΠΣ Gov.gr να διενεργήσουν διαγνωστικούς ελέγχους και να εμβολιαστούν. Η διαδικασία του Π-ΑΜΚΑ γινόταν είτε μέσω κωδικών [taxisnet](https://www.taxisnet.gr) για όσους είχαν ή μέσω ΚΕΠ. Παράλληλα για τις ευπαθείς ομάδες, σε συνεργασία με το μητρώο των ιατρών και τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας, δημιουργήθηκε μία ειδική πλατφόρμα για να μπορέσουν να εξυπηρετηθούν οι ευπαθείς ομάδες, για τον κατά προτεραιότητα τους εμβολιασμό ή για τον εμβολιασμό τους λόγω δυσκολία μετακίνησης στην οικία τους από ιδιώτη γιατρό. Παράλληλη πλατφόρμα υπήρξε και για τον εμβολιασμό των ανήλικων από ιδιώτες γιατρούς.

Στον ταξιδιωτικό κλάδο μέσω της πλατφόρμας Green Pass δημιουργήθηκε ένα σύστημα όπου ο ταξιδιώτης θα μπορούσε να εκδώσει τις απαραίτητες βεβαιώσεις για να μπορέσει να ταξιδέψει ελεύθερα σε χώρες της Ε.Ε ή τρίτες χώρες.

6.5 ΔΕΗ PASS ΚΑΙ FUEL PASS

Μόλις πρόσφατα, τον Μάιο και τον Ιούνιο του 2022, δημιουργήθηκαν δύο έκτακτες πλατφόρμες μέσω του συστήματος Gov.gr που αποσκοπούν στη διευκόλυνση των πολιτών στην πρόσβαση ελάφρυνσης κατά της ακρίβειας. Και οι δύο πλατφόρμες από το ΠΣ Gov.gr σε δια-λειτουργικότητα με το σύστημα TAXISNET, το σύστημα του ΔΕΔΔΗΕ και των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων θα μπορούν να προσφέρουν στον πολίτη, είτε με τη μορφή άυλης κάρτας ή μέσω πίστωσης στον τραπεζικό τους λογαριασμό, ένα χρηματικό ποσό που αντιστοιχεί σε έκπτωση από τους λογαριασμούς ρεύματος ή έκπτωσης στις τιμές των καυσίμων. Μάλιστα για να προστατευτεί το σύστημα από κατάρρευση μετά από μαζικές επισκέψεις των ενδιαφερόμενων πολιτών χρησιμοποιήθηκε η λύση του λήγοντα αριθμού του ΑΦΜ για κάθε αιτούντα, έτσι ώστε να διαμοιραστεί ο αριθμός ταυτόχρονων επισκέψεων από τους πολίτες.

Κύριο χαρακτηριστικών όλων αυτών των περιπτώσεων που αναφέραμε είναι ότι εκτός από κάποιες συγκεκριμένες εξειδικευμένες περιπτώσεις δεν χρειάζεται ο πολίτης να μεταβεί σε καμία υπηρεσία και να καταθέσει κάποιο δικαιολογητικό, αντίθετα με πρόσβαση στο διαδίκτυο και με τους κωδικούς TAXISNET που έχει, μπορεί να κάνει χρήση όλων των ανωτέρω συστημάτων. Τα ΚΕΠ λειτουργούν επικουρικά για αυτές τις περιπτώσεις είτε για να εξυπηρετήσουν εξειδικευμένες περιπτώσεις είτε για να εξυπηρετήσουν τους πολίτες χωρίς πρόσβαση στο διαδίκτυο ή γνώση αυτού. Προφανώς ευελπιστούμε πως αυτό θα είναι το μοντέλο ανάπτυξης των υπηρεσιών από δω και στο εξής, με το δημόσιο να δρα έγκαιρα με τα ΚΕΠ, ως άμεσο και μοναδικό σημείο εξυπηρέτησης, με άμεσο και απλό τρόπο.

6.6. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ GOV.GR

Τον Μάρτιο του 2022 το Gov.gr κλείνει δύο χρόνια λειτουργίας. Όπως παρατηρούμε και στον πίνακα 2 ,σε αυτό το διάστημα ο αριθμός των ατόμων που το έχουν χρησιμοποιήσει είτε για την έκδοση κάποιου εγγράφου είτε για έκδοση υπεύθυνης δήλωσης ή εξουσιοδότησης ανέρχεται στον αριθμό 7.936.034 ξεχωριστών πολιτών. Είναι κατανοητό δηλαδή ότι η μεγαλύτερη πλειοψηφία των πολιτών (σχεδόν ¾) έχει χρησιμοποιήσει με επιτυχία το Gov.gr φτάνοντας τον αριθμό των 159.346.146 βεβαιώσεων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί ηλεκτρονικά .

Το Gov.gr ξεκίνησε με 503 ψηφιακές υπηρεσίες, 500 που ήδη υπήρχαν στο σύστημα Ermis ή στο ker.gov.gr και 3 καινούργιες (υπεύθυνη δήλωση ,εξουσιοδότηση, άυλη συνταγογράφηση). Σήμερα το Gov.gr φιλοξενεί 1398 ψηφιακές υπηρεσίες από μια μεγάλη πλειοψηφία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας	
	Μάιος 2022
Αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr	1.398
Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr (Users)	40.079.753
Συνολικές επισκέψεις στο gov.gr (Pageviews)	297.689.839
Διαφορετικοί πολίτες που έχουν χρησιμοποιήσει το gov.gr εκδίδοντας ένα τουλάχιστον έγγραφο ή υποβάλλοντας μια ηλεκτρονική δήλωση Έγγραφα ή δηλώσεις έχουν εκδοθεί/υποβληθεί ηλεκτρονικά	193.534.594 8.015.767
Κέντρο Διαλειτουργικότητας	
Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	464.989.607
Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	554.387.738
Υπηρεσίες	
Υπεύθυνες δηλώσεις	7.278.727
Εξουσιοδοτήσεις	2.443.135
Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου	348.015
Ψηφιακή βεβαίωση ιδιωτικού συμφωνητικού	8.329
Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης	3.383.670
Άυλες συνταγές	51.712.070
Άυλα παραπεμπτικά	22.154.695
Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης	3.662.344
Πιστοποιητικά Γέννησης	866.992
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	19.538
Πιστοποιητικό Εγγυτέρων	189.800
Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου	223.608
Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης	503.706
Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης	20.089
Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου	131.700
Αντίγραφα ποινικού μητρώου	313.760
Προσωρινές άδειες οδήγησης	376.301
Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας	11.965
Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων	3.077
Άδειες μοτοποδηλάτων	14.069
Βιβλίο Αδικημάτων και Συμβάντων	955
Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive	210.220
myKEPlive	121.985
myOAEDlive	10.730
myCONSULlive	3.020
myAADElive	74.135
myEFKAlive	350
Συστηθείτε – Know your customer	
Συναλλαγές	2.022.474
Αριθμός Πολιτών	1.160.229
Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) (Σύνολο)	1.205.870
Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	1.304
gov.gr – Δεξιότητες	
Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	783.992
Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	522.928
Επισκέψεις στην Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/)	5.957.538

Πίνακας 2: Πηγή : [Στατιστικά στοιχεία - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών \(secdigital.gov.gr\)](https://secdigital.gov.gr)

Επίσης στις σελίδες του Gov.gr έχουν περιηγηθεί οι πολίτες για να δουν οποιαδήποτε σελίδα

265.762.156 φορές.

Εξαιρετικής σημασίας είναι και το κομμάτι της άυλης συνταγογράφησης, που 3.195.589 πολίτες έχουν πλέον ενεργοποιήσει χρησιμοποιώντας για την έκδοση των συνταγών ή παραπεμπτικών τους. Μάλιστα το 42% των συνταγών ή παραπεμπτικών πλέον εκδίδονται άυλα. Αν υπολογίσουμε ότι φαρμακευτικής ή ιατρικής φροντίδας έχει μια ιδιαίτερη και ευπαθής ομάδα πολιτών, μας δείχνει το σημαντικό έργο που επιτελείται για την άμεση και απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους.

Χρήσιμη επίσης είναι η σύγκριση με τα αντίστοιχα νούμερα που υπήρχαν το 2021 (Πίνακας 3) πάλι για το Gov.gr. Υπήρχαν 1.159 ψηφιακές διαδικασίες, 7.036.422 ήταν ο αριθμός των πολιτών που έκανε χρήση του πληροφοριακού συστήματος, 79.206.332 ήταν ο αριθμός που διάφορες πράξεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά, υπεύθυνες δηλώσεις ή οτιδήποτε άλλο δημιουργήθηκε μετά από αίτημα των πολιτών.

Οι πολίτες που έως τότε είχαν ενεργοποιήσει την άυλη συνταγογράφηση ήταν 2.199.981, εκδίδοντας 23.262.309 άυλα παραπεμπτικά εξετάσεων ή συνταγογραφήσεις.

gov.gr – Αριθμός Υπηρεσιών και Στοιχεία Επισκεψιμότητας	
Αριθμό ψηφιακών υπηρεσιών στο gov.gr	1.159
Επισκέψεις σελίδων στο gov.gr	36.428.221
Πολίτες που επισκέφθηκαν το gov.gr	7.036.422

gov.gr – Κέντρο Διαλειτουργικότητας	
Ταυτοποιήσεις πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	109.135.576
Πλήθος κλήσεων διαδικτυακών υπηρεσιών ΚΕ.Δ (από 1/4/2020)	79.206.332

gov.gr – Υπηρεσίες	
Υπεύθυνες δηλώσεις	2.832.201
Εξουσιοδοτήσεις	1.063.970
Ενεργοποιήσεις άυλης συνταγογράφησης	2.199.981
Άυλες συνταγές	17.472.496
Άυλα παραπεμπτικά εξετάσεων	5.789.813
Πιστοποιητικά Οικογενειακής Κατάστασης	1.180.453
Πιστοποιητικά Γέννησης	230.768
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	8.534
Πιστοποιητικό Εγγυτέρων	68.960
Ληξιαρχικές Πράξεις Γάμου	77.315
Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης	149.813
Ληξιαρχικές Πράξεις Συμφώνου Συμβίωσης	6.065
Ληξιαρχικές Πράξεις Θανάτου	37.874
Βεβαιώσεις Εμβολιασμού	1.250.524
Βεβαιώσεις θετικού διαγνωστικού ελέγχου	11.191
Βεβαιώσεις αρνητικού διαγνωστικού ελέγχου	28.288
Δηλώσεις Self-Tests	8.063.965
Αντίγραφα ποινικού μητρώου	38.545
Προσωρινές άδειες οδήγησης	141.528
Δηλώσεις απώλειας ταυτότητας	1.360
Σήματα Στάθμευσης Ηλεκτροκίνητων Οχημάτων	989
Ψηφιακά ραντεβού myDESKlive	85.769
myKEPlive	56.513
myOAEDlive	3.058
myCONSULlive	660
myAADElive	25.538
Συστηθείτε – Know your customer	
Συναλλαγές	100.810
Αριθμός Πολιτών	57.992
Εγγραφές Πολιτών στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ)	102.125
Δημοσιευμένες διαδικασίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	636

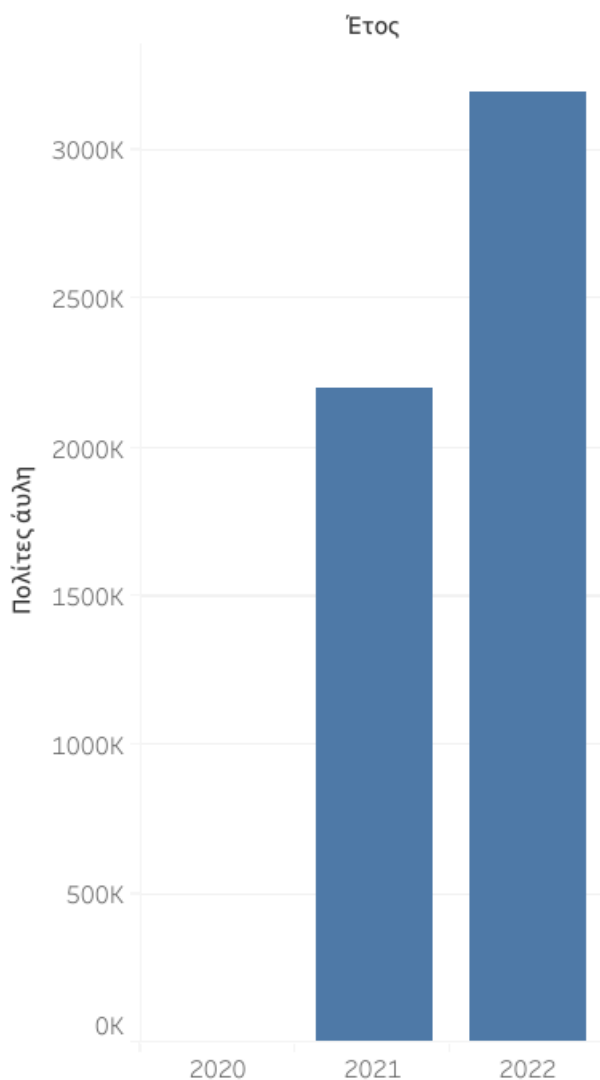
gov.gr – Δεξιότητες	
Επισκέψεις στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	565.869
Μοναδικοί επισκέπτες στην Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	381.446
Επισκέψεις στην Επικρατοφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών (https://howto.gov.gr/)	1.667.600

Πίνακας 3: (Πηγή : [Στατιστικά στοιχεία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης \(gov.gr\) - Μάιος 2021 - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών \(secdigital.gov.gr\)](#))

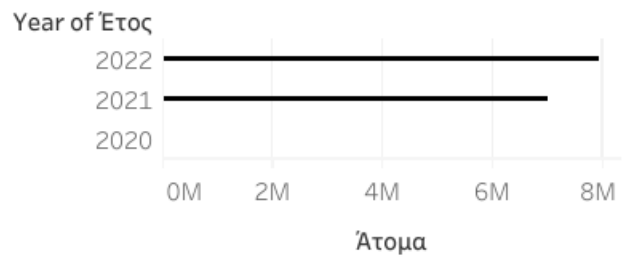
Χρήσιμα σχεδιαγράμματα μπορούμε να κάνουμε με την εφαρμογή Tableau για να καταλάβουμε το μέγεθος της αποδοχής από τους πολίτες της εφαρμογής Gov.gr (Σχεδιάγραμμα 2)

Στο πρώτο σχεδιάγραμμα βλέπουμε τον αριθμό των πολιτών που εγγράφηκαν στην άυλη συνταγογράφηση, τα άτομα που χρησιμοποίησαν την εφαρμογή και τις δηλώσεις γεννήσεων που έγιναν ψηφιακά μέσω του Gov.gr

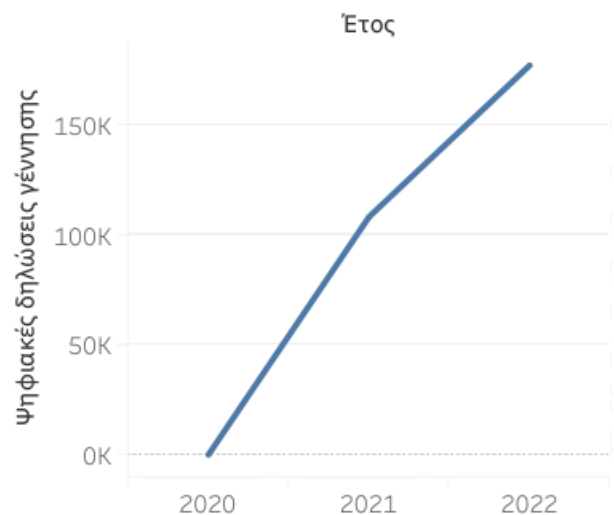
Συμμετοχή πολιτών στην Άυλη Συνταγογράφηση



Άτομα ανά έτος



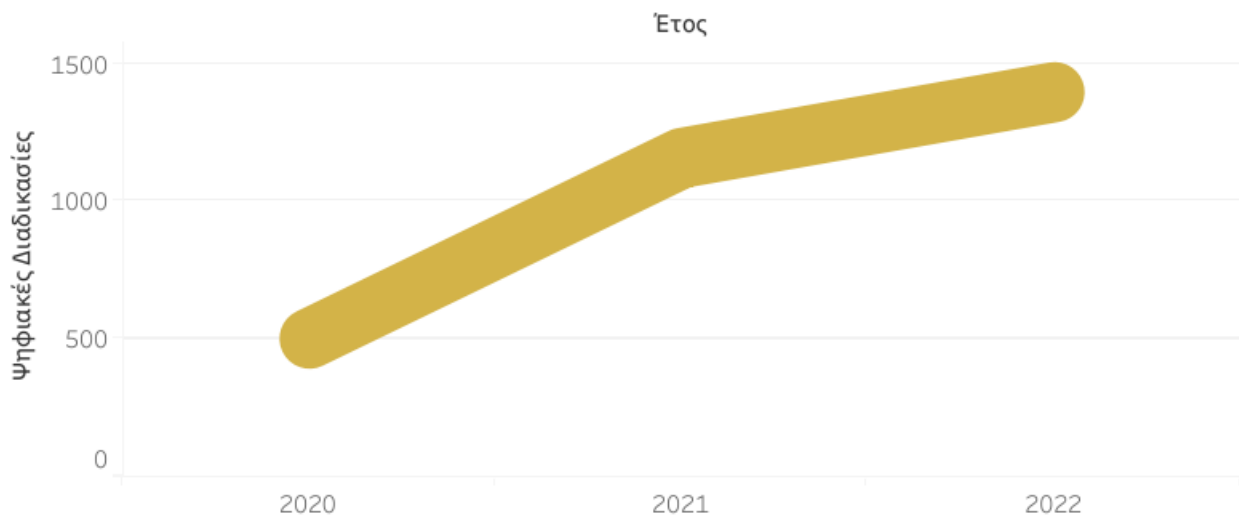
Ψηφιακές Δηλώσεις Γέννησης



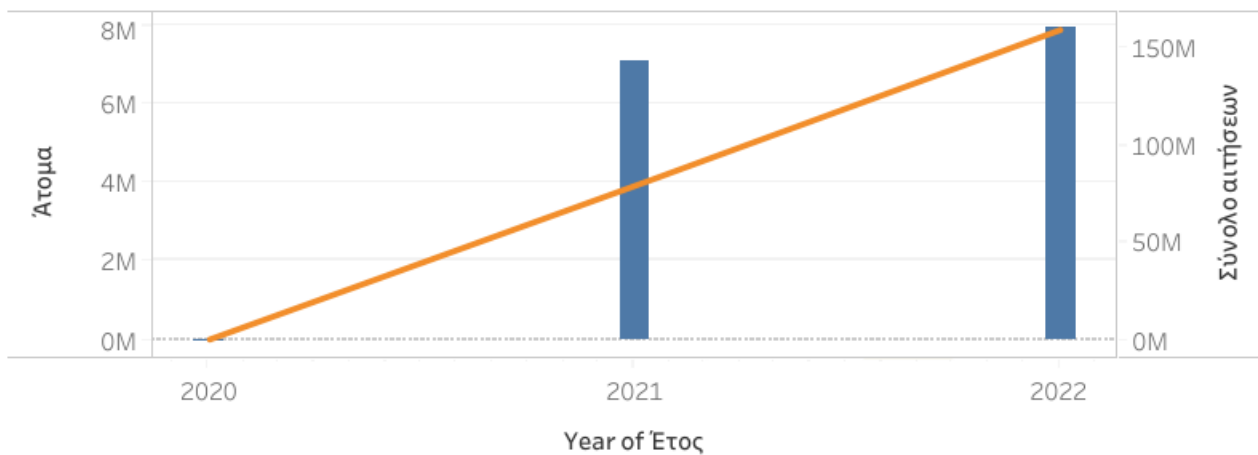
Σχῶ 2 : Πηγή: https://public.tableau.com/views/Gov_Gr/Dashboard1?language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link

Στο δεύτερο σχεδιάγραμμα (σχεδιάγραμμα 3) παρατηρούμε την αύξηση των Ψηφιακών Διαδικασιών από το 2020 έως το 2022, καθώς και ένα σχεδιάγραμμα που μας προβάλλει το σύνολο των αιτήσεων σε σχέση με τα άτομα που χρησιμοποίησαν το Gov.gr κατά έτος.

Ψηφιακές Διαδικασίες Μέσω Gov.gr



Σύνολο αιτήσεων Σε σχέση με τα άτομα

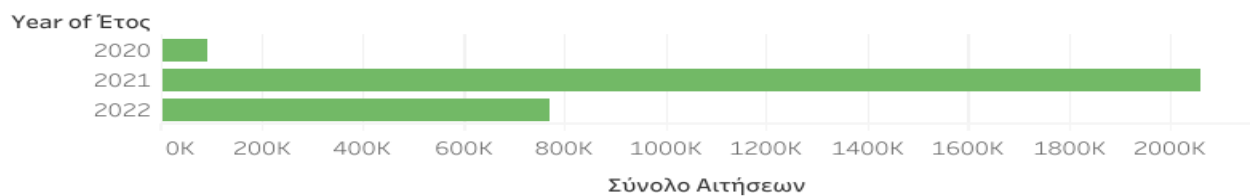


Σχδ 3 :Πηγή: https://public.tableau.com/views/Gov_Gr2/Dashboard2?:language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link

Παράλληλα με την λειτουργία για το κοινό, μέσα στο 2020 ενσωματώθηκαν κάποιες ψηφιακές διαδικασίες που και τα ΚΕΠ μπορούσαν να εξυπηρετήσουν μέσω του Gov.gr (π.χ η διαδικασία έκδοσης βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης).

Ο Υπάλληλος ΚΕΠ με προσωπικούς κωδικούς δημόσιας διοίκησης μπαίνει στην εφαρμογή και αντλεί ψηφιακά την βεβαίωση ή το πιστοποιητικό που θέλει και στη συνέχεια το διαχειρίζεται αναλόγως την επιθυμία του πολίτη. Όλα αυτά γίνονται σε ένα περιβάλλον θυρίδων του Gov.gr όπου υπάρχουν οι αιτήσεις και τα πιστοποιητικά που ο πολίτης μπορεί να ζητήσει με αυτοπρόσωπη παρουσία ή κάνοντας μόνος του αίτημα μέσω του Gov.gr στο ΚΕΠ της επιλογής του.

Σύνολο Αιτήσεων Μέσω Gov.gr



Σχεδιάγραμμα

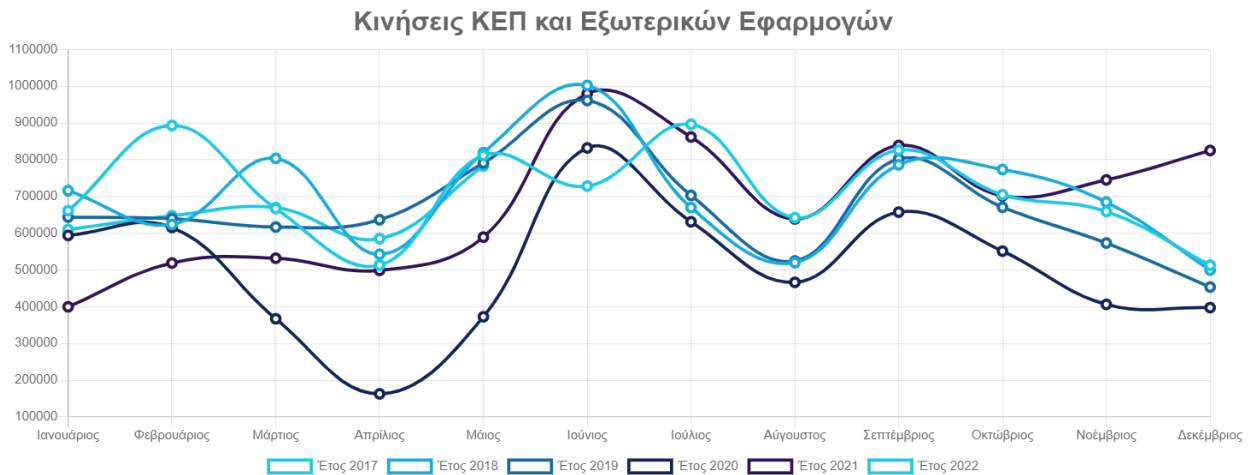
4

:

Πηγή: https://public.tableau.com/views/KePData/Dashboard1?:language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link

Στο σχεδιάγραμμα 4 βλέπουμε ότι το 2020 μέσω των ΚΕΠ υπήρξαν 91.621 συνολικά αιτήσεις, αριθμός μικρός, καθώς οι ψηφιακές υπηρεσίες ήταν λίγες και η εφαρμογή ήταν σχεδόν πιλοτική. Το 2021 στο σύνολο του δωδεκάμηνου και με πολλές πλέον υπηρεσίες οι αιτήσεις μέσω ΚΕΠ ήταν 2.057.399, ενώ το πρώτο τρίμηνο του 2022 ο αντίστοιχος αριθμός είναι 768.593, που αν κάνουμε μια αναλογική πρόσθεση για το υπόλοιπο των τριμήνων θα καταλάβουμε ότι ο σχετικός αριθμός δωδεκαμήνου θα ξεπεράσει τα 3 εκατομμύρια.

Αν πάρουμε υπ' όψιν για το έτος που έχουμε συνολικά και αξιόπιστα δεδομένα καταλαβαίνουμε ότι, αν σύμφωνα με την ιστοσελίδα στατιστικών των ΚΕΠ [eΚΕΠ](#) (Σχεδιάγραμμα 5) για το σύνολο των αιτήσεων που διεκπεραίωσαν τα ΚΕΠ μέσω του συστήματος Ερμή ή και άλλων εξωτερικών εφαρμογών πληροφοριακών συστημάτων, ο συνολικός αριθμός ανήλθε στις 8.801.270 αιτήσεις, οπότε μπορούμε να πούμε χονδρικά ότι πλέον το ΠΣ του Gov.gr έχει αναλάβει το 1/3 των ψηφιακών διαδικασιών των ΚΕΠ .



Σχδ 5 : Κινήσεις / Αιτήσεις ΚΕΠ

6.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ GOV.GR

Από τον Μάρτιο του 2020 που εγκαθιδρύθηκε η λειτουργία του Gov.gr, ως της μοναδικής πύλης της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και ως ενός πληροφοριακού συστήματος που θα δια-λειτουργεί αποτελεσματικά με τα βασικά Πληροφοριακά Συστήματα, παρατηρούμε ότι η χρήση του γιγαντώνεται με ελάχιστα προβλήματα.

Πλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει περάσει στο επόμενο επίπεδο, όπου ο πολίτης μπορεί με ασφάλεια από οπουδήποτε επιθυμεί να συνδιαλλαγεί ψηφιακά με το δημόσιο, να ανταλλάξει έγγραφα, να μπορεί να δημιουργήσει το ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο της επιλογής του (υπεύθυνη δήλωση/ εξουσιοδότηση).

Στην κρίσιμη περίοδο της πανδημίας του Covid -19, το Gov.gr αποδείχθηκε ένα χρήσιμο εργαλείο για την διαχείριση του εμβολιαστικού προγράμματος της χώρας με απόλυτη επιτυχία, χωρίς προβλήματα υποδομών ή διαχειριστικών εργαλείων. Ταυτόχρονα, γινόταν πλήρης καταγραφή όσων είχαν νοσήσει, έτσι ώστε αυτοί ανεμπόδιστα αργότερα να μπορούν να πραγματοποιούν μετακινήσεις με το απαραίτητο πιστοποιητικό εμβολιασμού ή νόσησης .

Πλέον η δημόσια διοίκηση μπαίνει σε μια νέα φάση που οποιοσδήποτε δημόσιος φορέας δημιουργεί μια ψηφιακή υπηρεσία ή αναβαθμίζει μια ήδη υπάρχουσα, είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί το Gov.gr, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της δια-λειτουργικότητας του με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (TaxisNet, ΗΔΙΚΑ, κα.).

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει μία αποκλειστική πύλη που ο ενδιαφερόμενος πολίτης ή επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει για την ψηφιακή του εξυπηρέτηση.

Η πρόσβαση στην ψηφιακή πληροφορία κάθε πολίτη για το εισόδημα του, την κατάσταση του φακέλου υγείας του, των κτηματολογικών του περιουσιακών του στοιχείων, καθώς και πολλών άλλων στοιχείων είναι πλέον προσβάσιμα σε όλο το δημόσιο τομέα, χάρη στην δια-λειτουργικότητα του Gov.gr. Πρόσφατο παράδειγμα, η πλατφόρμα Fuel Pass στην οποία ο πολίτης, με μια απλή ψηφιακή πρόσβαση, μπορούσε να αιτηθεί το Fuel Pass. Στη συνέχεια ο αρμόδιος φορέας είχε πρόσβαση στο εισόδημά του, στα στοιχεία του αυτοκινήτου του, καθώς και στον τόπο κατοικίας του, χωρίς ο πολίτης να χρειάζεται να προσκομίσει κανένα έγγραφο ή βεβαίωση.

Αναλυτικότερα, με την άμεση χρηματοδότηση και την απευθείας ανάθεση των απαιτούμενων έργων, το Υπουργείο έλυσε τα δύο μεγαλύτερα προβλήματα που είχε τα τελευταία χρόνια η δημόσια διοίκηση στην πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πρόβλημα της χρηματοδότησης και της υλοποίησης. Τα χρηματοδοτικά εργαλεία που παρουσιάστηκαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας, αποτέλεσαν χρυσή ευκαιρία για τη χρηματοδότηση του προγράμματος του Gov.gr

Βέβαια, όπως είχαμε δει νωρίτερα και σε άλλες περιπτώσεις, υπήρχε επαρκής χρηματοδότηση μέσω των προγραμμάτων ΕΣΠΑ, αλλά σε αυτή την περίπτωση παρατηρήθηκε και πολιτική βούληση για άμεση υλοποίηση των απαραίτητων προγραμμάτων.

Επίσης, η υλοποίηση μέσω της μεθοδολογίας μικρών ομάδων προγραμματισμού σε συνεννόηση με τον αρμόδιο φορέα, αποδείχτηκε κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για την δημιουργία του ΠΣ Gov.gr, επιτελώντας ξεχωριστά μικρά πετυχημένα έργα που αποτελούν όλα μαζί την ολότητα του ΠΣ.

Παράλληλα, με την δημιουργία, χρήση και αποδοχή που έχει το Gov.gr σε σχέση με τον προκάτοχό του Ερμή, και τα ΚΕΠ μπαίνουν σε μια νέα εποχή ψηφιακής μετατροπής του ρόλου τους. Εκτός από την επικουρική βοήθεια σε μερίδα πολιτών ή επιχειρήσεων που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση ή γνώση σε ψηφιακές υπηρεσίες που δημιουργούνται, τα ΚΕΠ με την βοήθεια του Gov.gr στο Back Office τους θα μπορούν πλέον, πετυχαίνοντας απόλυτη συνδεσιμότητα με τους φορείς του Δημοσίου, να μετεξελιχθούν στον μοναδικό φορέα υποδοχής κοινού για την φυσική του εξυπηρέτηση.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός συντελείται με άλματα, καθώς μετασχηματίζονται και οι ψηφιακές ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Έτσι τα ΚΕΠ, ήδη έχουν προχωρήσει σε νέες ψηφιακές διαδικασίες μέσω και του Gov.gr, όπως ο εμβολιασμός, ψηφιακές υπηρεσίες του υπουργείου δικαιοσύνης, δημιουργία του προγράμματος MyKEPLive για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του κοινού, πλατφόρμα κλεισίματος ραντεβού στην υπηρεσία ΚΕΠ της επιλογής του πολίτη, επιχειρησιακή αναβάθμιση της πλατφόρμας Back Office με το ΠΣ του Gov.gr, χρήση των ΚΕΠ ως σημεία κατάρτισης και ενημέρωσης για νέες ψηφιακές διαδικασίες, δημιουργία ψηφιακών θυρίδων για ηλεκτρονική και ψηφιακή επικοινωνία με τρίτους.

6.8 ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Καθώς μιλάμε για το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καταλαβαίνουμε ότι αυτό είναι συνυφασμένο με το ΠΣ Gov.gr. Εκτός από μια πύλη στη Δημόσια Διοίκηση, το Gov.gr εκτελεί το ρόλο του συνδετικού κρίκου ανάμεσα σε ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, μητρώα και βάσεις δεδομένων δημοσίων φορέων του Ελληνικού Δημοσίου.

Σε αυτό το σημείο, πλέον, αρχίζει η πρόκληση που έχει να αντιμετωπίσει η Δημόσια Διοίκηση, να καταφέρει να συνδέσει όλα τα υπάρχοντα και όσα νέα Πληροφοριακά Συστήματα δημιουργηθούν σε ένα κοινό αρμονικό πλαίσιο Δια-λειτουργικότητας.

Γνωρίζοντας και έχοντας ήδη περιγράψει τον κατακερματισμό συστημάτων που οι δημόσιοι φορείς έως τώρα χρησιμοποιούσαν, καταλαβαίνουμε το μέγεθος του έργου τόσο σε υλικούς πόρους όσο και σε πόρους ανθρώπινου δυναμικού. Εφόσον έχει αποδειχθεί ότι υπήρξε και θα υπάρχει πολιτική βούληση και θα συνεχίσει να υπάρχει για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι φανερό πως ο στόχος είναι ένας Δημόσιος Τομέας που θα εξυπηρετεί πλήρως ψηφιακά τους ενδιαφερόμενους και επικουρικά με τη βοήθεια των ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ έχουν επιτελικό ρόλο σε αυτό το αποτέλεσμα, καθώς θα είναι ο μοναδικός φορέας που θα μπορεί να εκτελεί ψηφιακές υπηρεσίες για τους πολίτες και επιχειρήσεις που δεν θα μπορούν να εξυπηρετηθούν αλλιώς. Η Ελλάδα παραμένει μια χώρα με πληθυσμό που έχει ένα σημαντικό ποσοστό ψηφιακά αναλφάβητων πολιτών, όπως επίσης και περιπτώσεων που η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όσο και να προχωρήσει δεν θα μπορέσει να ξεδιαλύνει ή να διεκπεραιώσει.

Επίσης, υπάρχουν πάντα ευπαθείς ομάδες που δεν έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή πληροφορία ή άτομα με σωματικές ιδιαιτερότητες που δεν μπορούν να έχουν πλήρη πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες. Σε αυτό το κομμάτι του πληθυσμού, ο ρόλος των ΚΕΠ θα είναι πληροφοριακός και υποβοηθητικός για τις ψηφιακές υπηρεσίες που θα προσφέρει το Gov.gr.

Εκτός όμως από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, άμεσα εμπλεκόμενοι στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι και το ανθρώπινο δυναμικό του Δημοσίου. Εφόσον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προχωράει, θα πρέπει και το ανθρώπινο δυναμικό να συμβαδίσει με τις προκλήσεις της. Οι προσλήψεις νέου καταρτισμένου προσωπικού στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες είναι μάλλον απαραίτητες.

Επίσης, απαραίτητη είναι και η κατάρτιση του ήδη υπάρχοντος προσωπικού στα νέα ΤΠΕ και Πληροφοριακά Συστήματα που δημιουργούνται.

Είναι φανερό πως εκτός από τις ανάγκες που έχει το κοινό στο Front Office, πρέπει να καλύπτονται και οι ανάγκες που έχουν οι υπάλληλοι των υπηρεσιών στο Back Office.

Προηγούμενα στην εργασία αναφέρθηκαν παραδείγματα συστημάτων που εγκαταστάθηκαν σε μια υπηρεσία χωρίς να υπάρχει μελέτη για τις ανάγκες των υπαλλήλων, κάνοντας έτσι πιο δύσκολο το έργο τους και ταυτόχρονα λιγότερο αποδοτικό, γεγονός που δεν συμβαδίζει με τον στόχο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η πολιτική βούληση και οι κυβερνητικές αποφάσεις, όπως έχει αποδείξει η ιστορία του συστήματος Ερμής, είναι επίσης ένας κρίσιμος παράγοντας στο κομμάτι εξέλιξης και συντήρησης ενός μεγάλου έργου όπως το GOV.Gr.

Όπως αναλύσαμε, ένας από τους παράγοντες αποτυχίας του συστήματος Ερμής είναι πως ποτέ το αρμόδιο υπουργείο δεν βρήκε τους απαραίτητους πόρους για να μπορέσει να εξελίξει και να συντηρήσει το έργο. Έτσι, όσο η τεχνολογία των ΠΣ εξελισσόταν, το πρόγραμμα Ερμής παρέμενε στάσιμο και με προβλήματα συντήρησης, ώσπου να φτάσουμε στην σημερινή εποχή που εξυπηρετεί ελάχιστες από τις αρχικές του αναγγελθείσες δυνατότητες (πχ. Back Office ΚΕΠ) .

Πλέον, βγαίνοντας σιγά σιγά από την πανδημία Covid 19, κατά τη διάρκεια της οποίας χρηματοδοτήθηκε ολόκληρο το έργο του Gov.gr, μπαίνουμε σε μια νέα φάση που πρέπει να υπάρχει συνεχής χρηματοδότηση και λογοδοσία αυτής για την εξέλιξη και τη συντήρηση του έργου.

Επίσης με τα νέα προγράμματα της Ε.Ε υπάρχει μπροστά μας η πρόκληση της χρηματοδότησης των συστημάτων που θα δημιουργηθούν σε φορείς που έως τώρα είχαν από καθόλου έως ελλιπέστατη ψηφιακή στήριξη (βλέπε Υπουργείο Δικαιοσύνης, Υπουργείο Μεταφορών).

Προφανώς δεν πρέπει να επαναληφθούν τα λάθη του παρελθόντος, δηλαδή κάθε Δημόσιος Φορέας να αναπτύσσει μόνος του ΤΠΕ και πληροφοριακά συστήματα που θα καλύπτουν μόνο τις δικές του ανάγκες. Θα πρέπει να τηρηθεί η νομοθεσία που έχει δημιουργηθεί τα τελευταία δύο χρόνια και με τη συνεργασία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης να υπάρχουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία διαλειτουργικότητας μεταξύ των Δημοσίων Φορέων .

Σπουδαίο ρόλο σε αυτή την πρόκληση θα παίξει η ψηφιακή πύλη για το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας που έχει δημιουργηθεί (www.e-gif.gov.gr).

Το «Πλαίσιο» αποτελεί κρίσιμη προτεραιότητα για τη χώρα μας, ώστε να ανταποκριθεί με ορθό και αποτελεσματικό τρόπο στις διαδικασίες σχεδιασμού, αξιολόγησης και υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών και έργων ΤΠΕ, τα οποία περιλαμβάνουν δια-λειτουργικότητες οι οποίες υλοποιούνται από το Κέντρο Δια-λειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

Με τον τρόπο αυτό, ενισχύεται ουσιαστικά η απορρόφηση των πόρων από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, αλλά και το νέο επιχειρησιακό πρόγραμμα του ΕΣΠΑ.

Περαιτέρω, το «Πλαίσιο» για πρώτη φορά ενσωματώνει ένα δυναμικό συνεργατικό μοντέλο διακυβέρνησης, με στόχο η χώρα μας να έχει τη δυνατότητα έγκαιρης προσαρμογής στις αλλαγές που προκύπτουν, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, στο πεδίο της δια-λειτουργικότητας. Συγχρόνως, παρέχει έναν πρακτικό οδηγό για τη δημιουργία ολοκληρωμένων δια-λειτουργικών υπηρεσιών.

ΕΒΔΟΜΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κάνει τα τελευταία τρία χρόνια άλματα στο κομμάτι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κύριος πρωταγωνιστής είναι το ΠΣ Gov.gr. Αυτή όμως η δυναμική έχει απλά εγκαθιδρύσει τις βάσεις για τα μετέπειτα βήματα που πρέπει να γίνουν, έτσι ώστε να μπορούμε να συγκатаλεγόμαστε στις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες που συνεχίζουν να εξελίσσονται και να αξιοποιούν όλες τις νέες τεχνολογίες.

Οι προκλήσεις που υπάρχουν μπροστά μας είναι ακόμη περισσότερες και το έργο που χρειάζεται να γίνει για να καλυφθεί το χαμένο έδαφος και τα λάθη ή παραλείψεις του παρελθόντος είναι πολύ μεγάλο. Σίγουρα έχουν δημιουργηθεί μεγάλες προσδοκίες από το Δημόσιο και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης που πρέπει να ανταποκριθούν στα χρόνια που έρχονται ανεξαρτήτως πολιτικής έκβασης.

Τότε και μόνο με πρωταγωνιστή το Gov.gr, και στο Front Office και στο μέρος του Back Office, σε ότι έχει να κάνει με τα ΚΕΠ και την διαλειτουργικότητα με τον υπόλοιπο Δημόσιο Τομέα, θα έχουμε μια Δημόσια Διοίκηση πλήρως ψηφιοποιημένη, λειτουργική και αποδοτική τόσο για τις ανάγκες των δημοσίων φορέων όσο και των πολιτών ή επιχειρήσεων.

ΟΓΔΟΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1) Ajeng Apridiyanti Harry Suharman Zaldy Ardianto,2020 “Successful Implementation of Information Systems in Public Sector Organizations”
https://www.dropbox.com/s/yckzshcsvzwdpji/23_Successful_Implementation_of_Information_Systems_i.pdf?dl=0
- 2) Darmawan Napitupulu Dana Indra Sensuse, 2014“The Critical Success Factors Study for e-Government Implementation”
https://www.dropbox.com/s/dhv4ofxasqz20a3/22_The_Critical_Success_Factors_Study_for_e.pdf?dl=0
- 3) Deborah Agostino, Michela Arnaboldi & Melisa Diaz, 2021, “COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery”, Lema
https://www.dropbox.com/s/3qelt28rs1b7db0/16_covid%2019%20and%20public%20service.pdf?dl=0
- 4) Panos Hahamis Jennifer Iles Mike Healy Westminster Business School 2005
e-Government in Greece: opportunities for improving the efficiency and effectiveness of local government.
https://www.dropbox.com/s/xy7o6vn97rp3w3s/38_E_Government_In_Greece_Opportunities_for.pdf?dl=0
- 5) Mojtaba Rajabbaigy Amirhosein Amirkhani Zarintaj Mohammadian 2005
The role of information systems in public sector’s effectiveness and performance (or functioning): The case of Tehran Provincial Governorship.
https://www.dropbox.com/s/sen54bn9rn28aia/24_The_role_of_information_systems_in_public.pdf?dl=0
- 6) Anthopoulos Leonidas Fitsilis Panos,2014 , Trends in e-Strategic Management: How do Governments Transform their Policies?
https://www.dropbox.com/s/1mko85884pu1cld/09_Trends_in_e_Strategic_Management_How_do.pdf?dl=0
- 7) Boucas Dimitris,2017 “The state and the development of an information society: Greek policy and experience”
https://www.dropbox.com/s/mc1t0q94ngxyini2/39_The_state_and_the_development_of_an_info.pdf?dl=0
- 8) Digital Public Administration Factsheet 2020 Greece EUROPEAN COMMISSION
https://www.dropbox.com/s/9i6mxajbpucfzou/14_Digital_Public_Administration_Factsheets_Greece_vFINAL.pdf?dl=0
- 9) e-Government in Greece HELLENIC REPUBLIC Ministry of Administrative Reform and E-Governance HELLENIC REPUBLIC Ministry of Administrative Reconstruction 2014
https://www.dropbox.com/s/pvzfx9wo4yyoho1/13_egovernment%20plan%202014.pdf?dl=0
- 10) eGovernment in Greece EUROPEAN COMMISSION 2018
https://www.dropbox.com/s/fz8xvwjauhe885i/15_eGovernment_in_Greece_2018_0.pdf?dl=0

- 11) EU. (2021 The European Interoperability Framework in detail. Retrieved from europa.eu:<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/european-interoperability-framework-detail>
- 12) EUROPEAN COMMISSION 2018 INVESTING IN THE FUTURE - DIGITAL TRANSFORMATION 2021 - 2027,
- 13) Fitsilis Panos, Anthopoulos Leonidas, 2010 Gerogiannis Vasilios, "An evaluation framework for e-government projects"
https://www.dropbox.com/s/ytouz263e4y4egb/36_An_evaluation_framework_for_e_government.pdf?dl=0
- 14) Foutakis Dimitris Thoidou Elisavet, 2006 "E-Governance, Metropolitan Governance and Development Programming The case of the Thessaloniki metropolitan area"
https://www.dropbox.com/s/h3rj3nkgse2r64v/40_E_Governance_Metropolitan_Governance_and.pdf?dl=0
- 15) Galiotoua Eleni, Fragkoua Pavlina, 2013 "Applying Linked Data Technologies to Greek Open Government Data: A Case Study"
https://www.dropbox.com/s/hkqyrdjs051772v/29_1-s2.0-S187704281300373X-main.pdf?dl=0
- 16) Gounopoulos, E., Kontogiannis, S., Kazanidis, I., & Valsamidis, S. (2020). The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece. KnE Social Sciences
- 17) Iglezakis Ioannis, 2008, "The development of E-Governance and the issue of digital inclusion in Greece with particular regard to the constitutional right of e-participation"
https://www.dropbox.com/scl/fi/l64ach59xbmkphwk57cae/19_eGovernment_in_Greece.doc?dl=0&rlkey=fw9vw3bvybdnonvitzssfi1ms
- 18) Karamalis Panteleimon-Vasilopoulos Athanasios 2020, "The digital transformation in public sector as a response to COVID-19 pandemic: The case of Greece"
https://www.dropbox.com/s/33royjfmikwg3gg/17_digital%20transformation%20in%20greece%20covid.pdf?dl=0
- 19) Laskaridis Giorgos, Markellos Konstantinos, Markellou Penelope, Panayiotaki Angeliki, Sakkopoulos Evangellos and Tsakalidis Athanasios, 2008 "E-government and Interoperability issues"
https://www.dropbox.com/s/zcrz4k87k7xl8i0/35_E_government_and_Interoperability_Issues.pdf?dl=0
- 20) MAPPING E-GOVERNMENT STAKEHOLDER REQUIREMENTS TO PUBLIC ADMINISTRATION OPERATIONAL NEEDS Ioannis Savvas, Informatics Laboratory, Agricultural University of Athens, Greece E-mail: jsav@noc.aua.gr Elias Pimenidis School of Computing, IT and Engineering, University of East London, UK E-mail: e.pimenidis@uel.ac.uk Alexander B. Sideridis Informatics Laboratory, Agricultural University of Athens, Greece Email: as@aua.gr 2009
https://www.dropbox.com/s/nvjawsrl7ut1dr1/37_Mapping_E_Government_Stakeholder_Requirement.pdf?dl=0
- 21) MARKELLOS KONSTANTINOS MARKELLOU PENELOPE PANAYIOTAKI ANGELIKI STERGIANELI EIRINI, 2007 "CURRENT STATE OF GREEK E-GOVERNMENT INITIATIVES"
https://www.dropbox.com/s/z2bviwaddf7ob1g/21_Current_State_of_Greek_E_Government_Init.pdf?dl=0
- 22) Papadakis Andreas, Rantos Kostas, 2008 Stasis Antonis "The Realization of the Greek E-Gif"
https://www.dropbox.com/s/i826hazb9scnwru/20_The_Realization_of_the_Greek_E_GIF.pdf?dl=0
- 23) Sarantis Demetrios, 2017, «Modernization of Greek Public Sector: Results from eGovernment Law Application and Next Steps"
https://www.dropbox.com/s/4shfoleufj1nzc1/12_Modernization_of_Greek_Public_Sector.pdf?dl=0

- 24) Yannis Charalabidis Fenareti Lampathaki Demetrios Sarantis Aikaterini-Maria Sourouni Spiros Mouzakitis George Gionis Sotirios Koussouris Christos Ntanos Christos Tsiakaliaris Vasilis Tountopoulos Dimitris Askounis 2008 The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision [Yhttps://www.dropbox.com/s/plapmb3knoucj07/34_The_Greek_Electronic_Government_Interope.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/plapmb3knoucj07/34_The_Greek_Electronic_Government_Interope.pdf?dl=0)
- 25) ΒΑΣΙΛΑΚΗΣ Ε. (2020) ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
- 26) Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, 2021, https://www.dropbox.com/s/y61unt5oy011rb3/06_digital_strategy.pdf?dl=0
- 27) ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΚΔΔΑ https://www.dropbox.com/s/0eprfvmqxiysdq4/33_%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F_%CE%A5%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%9F_%CE%9A%CE%95%CE%A0_.pdf?dl=0
- 28) Ευσταθίου Μαρία, 2018, «Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης στο Δημόσιο Τομέα σε διοικητικά θέματα», Πτυχιακή Εργασία, Λαμία https://www.dropbox.com/s/c6xjl4hznvw570o/04_%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC%20%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CE%94%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%AF%CE%BF%CF%85.pdf?dl=0
- 29) ΚΑΛΟΓΗΡΟΥ Γ, ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ Π (2016) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
- 30) Καπερώνη Βαρβάρα, 2019, «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ», Διπλωματική Εργασία, Λαμία https://www.dropbox.com/s/bknhqknk4sty94k/25_%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AD%CF%82.pdf?dl=0
- 31) ΚΑΡΚΑΤΣΟΥΛΗΣ Π (2019) ΑΤΖΕΝΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΗΜΕΡΙΑ .
- 32) Μαρινάκης Νικόλαος, , «ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ ΣΤΗΝ ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ», Διπλωματική Εργασία https://www.dropbox.com/s/wtknomd4nhwt4kl/27_%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AD%CF%82%20%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82.pdf?dl=0
- 33) ΝΤΑΝΟΣ Α. (2014) ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
- 34) Πανταζή Ιωάννα, 2018, «Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ-ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ, πτυχιακή εργασία https://www.dropbox.com/s/og74b6x51niyj7c/26_PantaziloannaMsc2018.pdf?dl=0
- 35) Παπαβασιλείου Ιωάννα, 2021, «Ψηφιακός μετασχηματισμός στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα και η επίδραση Covid-19», Διπλωματική εργασία https://www.dropbox.com/s/8inm9hbzu6by6cj/11_%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%9C%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%87%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82%20%CF%83%CF%84%CE%BF%20%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%BF%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%9A%CF%8C%CE%B2%CE%B9%CE%BD%CF%84.pdf?dl=0
- 36) Πρωτίδου Σωσάννα, 2019, «Καλές πρακτικές και διάχυση γνώσης στον ΟΑΕΔ», Διπλωματική Εργασία https://www.dropbox.com/s/hnqm4ve54hcy0r/05_%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%A3

[%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%20%CE%9F%CE%91%CE%95%CE%94.pdf?dl=0](#)

- 37) ΡΩΣΣΙΔΗΣ Ι ΑΣΠΡΙΔΗΣ Γ. (2017) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ ΑΘΗΝΑ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
- 38) Σπανέας Δημήτριος, 2018, «Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης στο Δημόσιο Τομέα σε οικονομικά θέματα», Διπλωματική εργασία, Λαμία
https://www.dropbox.com/s/6voodvhw4m5b1tr/10_%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC%20%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1%20%CF%83%CF%84%CE%BF%20%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%BF.pdf?dl=0
- 39) Σπινέλλης Διομήδης Μιχαλόπουλος Μιχαήλ, Βασιλάκης Νίκος, Πουλούδη Νάνση, Τσούμα Νίκη, 2021, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην Μετά Κορωνοϊό εποχή»,
https://www.dropbox.com/s/hbqxbo62ukl6rr0/01_e-gov_policy-paper.pdf?dl=0
- 40) Σπινέλλης Διομήδης Μιχαλόπουλος Μιχαήλ, Βασιλάκης Νίκος, Πουλούδη Νάνση, Τσούμα Νίκη, 2018, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό»
https://www.dropbox.com/s/sdeppt6qfryojyl/02_EGov_Upd_090318.pdf?dl=0
- 41) Σπύρου Ελένη, 2020, «Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Δημόσια Διοίκηση: Οι παράγοντες που συμβάλλουν στη Σύγκλιση προς τα Πρότυπα της Ε.Ε.»
https://www.dropbox.com/s/pcz56na2gqmg95h/18_SPYROU-ELENI.pdf?dl=0
- 42) Στεργίου Ελένη, 2014 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών(ΚΕΠ)» Διπλωματική Εργασία
https://www.dropbox.com/s/c4sae580ipt4e9k/32_%CE%94%CE%99%CE%A0%CE%9B%CE%A9%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%95%CE%A1%CE%93%CE%91%CE%A3%CE%99%CE%91%CE%B1.pdf?dl=0
- 43) Ταμπάκης Σπυριδων, 2008 «Εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, περίπτωση των ΚΕΠ, Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση της Ελληνικής πραγματικότητας», Διπλωματική εργασία, Θεσσαλονίκη
https://www.dropbox.com/s/qrkxhg7xp5s04nj/08_TampakisMsc2009_%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC%20%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1.pdf?dl=0
- 44) Ταρνάρη Ελπίδα, 2021, «ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ», Διπλωματική εργασία, Πειραιάς
https://www.dropbox.com/s/8z5sxlj8st8d66/03_Tarnari_emba1855.pdf?dl=0
- 45) Τζίγκου Δήμητρα, 2020, ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ERMIS, Διπλωματική Εργασία, Ιωάννινα
https://www.dropbox.com/s/hy6exs3z2lvom7/28_%CE%A0%CF%85%CE%BB%CE%B7%20%CE%95%CF%81%CE%BC%CE%AE%CF%82.pdf?dl=0
- 46) Φαρμάκη Γαρυφαλιά, 2016 «ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΑ ΚΕΠ», Διπλωματική Εργασία
https://www.dropbox.com/s/04jj211o0vovjw7/30_%CE%A6%CE%91%CE%A1%CE%9C%CE%91%CE%9A%CE%972016.pdf?dl=0
- 47) Φαρσάρης Εμμανουήλ, 2021, « Η διαχείριση έργων με τη μέθοδο της παραγόμενης αξίας «Η εφαρμογή του συστήματος τηλεκπαίδευσης στο Δημοτικό», Διπλωματική Εργασία
https://www.dropbox.com/s/v79u74oik4hrvyl/07_FarsarisEmmanouil2021.pdf?dl=0
- 48) Χρυσούλας Γεώργιος, 2021 «Μελέτη και σχεδίαση υλοποίησης διαλειτουργικότητας μεταξύ ετερογενών βάσεων δεδομένων σε πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», Διπλωματική Εργασία
https://www.dropbox.com/s/uaguskda516oosa/31_Georgios_Chrysoulas_1040669_Diplomatiki.pdf?dl=0
- 49) site : [Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης \(mindigital.gr\)](http://Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (mindigital.gr))

- 50) site : [Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που θέλετε - Gov.gr \(www.gov.gr\)](http://www.gov.gr)
- 51) site : [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](http://digitalstrategy.gov.gr)
- 52) site : [Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας - Αρχική σελίδα \(ermis.gov.gr\)](http://ermis.gov.gr)
- 53) site : [Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας - Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας \(e-gif.gov.gr\)](http://e-gif.gov.gr)
- 54) site : [Αρχική σελίδα - Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών \(mitos.gov.gr\)](http://mitos.gov.gr)
- 55) site : [GRNET Website | GRNET ΕΔΥΤΕ](http://www.grnet.gov.gr)
- 56) site : [Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων \(gsis.gov.gr\)](http://gsis.gov.gr)
- 57) site : [Αρχική - Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου \(aped.gov.gr\)](http://aped.gov.gr)
- 58) site : [Αρχική - Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών \(secdigital.gov.gr\)](http://secdigital.gov.gr)
- 59) site : [Αρχική - data.gov.gr](http://data.gov.gr)
- 60) site : [Αρχική - ΚΕΠ - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών \(kep.gov.gr\)](http://kep.gov.gr)
- 61) site : [Αρχική Σελίδα - nationalcoalition.gov.gr](http://nationalcoalition.gov.gr)
- 62) site : [Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και Εφαρμογής τομέα Τ.Π.Ε. | ΕΥΔΕ-ΤΠΕ \(digitalplan.gov.gr\)](http://digitalplan.gov.gr)
- 63) Εγκύκλιος : Οδηγός χρήσης θυρίδων gov.gr Οκτώβριος 2020 ΕΔΥΤΕ
https://www.dropbox.com/s/7atubdkoyro231m/41_%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20%CE%A7%CE%A1%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%20%CE%98%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%94%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%95%CE%A0.pdf?dl=0
- 64) Εγκύκλιος : Συχνες Ερωτήσεις για την λειτουργία των θυρίδων του gov.gr Συνεχής Ενημέρωση ΕΔΥΤΕ
https://www.dropbox.com/s/qzy183e6eje38om/42_%CE%A3%CE%A5%CE%A7%CE%9D%CE%95%CE%A3%20%CE%95%CE%A1%CE%A9%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3%20%CE%93%CE%99%CE%91%20%CE%A4%CE%99%CE%A3%20%CE%98%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A3%20%CE%A4%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%95%CE%A0.pdf?dl=0
- 65) Εγκύκλιος : 22/04/202 Θέμα : Αιτήσεις πολιτών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης - Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης .
https://www.dropbox.com/s/4mukrkfl7gwfk2g/43_F5_18_9950_%CE%95%CE%B3%CE%BA%CF%8D%CE%BA%CE%BB%CE%B9%CE%BF%CF%82%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1.pdf?dl=0