

Καθ. Δημήτριος Παπούλιας
Στρατηγική Διοίκηση Επιχειρήσεων και Αλλαγών

Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Ομάδα Εργασίας:

Ράπτης Τηλέμαχος

Τσιμπάνης Κωνσταντίνος

Στόχος Παρουσίασης

- Η σύντομη αλλά συνεπής προσέγγιση της Πληροφοριακής Επανάδρυσης της Δημόσιας Διοίκησης (Δικτυακής Υποδομής – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) αποφεύγοντας τις τεχνικές λεπτομέρειες και τις θεωρητικές προεκτάσεις.

Από τη Γραφειοκρατία ...

- Γράφω – Γραφείο – Γραφειοκρατία
Ένα ρήμα-φορέας ανάπτυξης,
μεταλλάχθηκε σε φρένο της, σε
αναστολέα της δημιουργίας



Ωστόσο

- Η γραφειοκρατία είναι κάτι πολύ πιο επικίνδυνο από ένα έγγραφο που καθυστερεί να φτάσει στον δικαιούχο
- Μηχανισμός που επινοήθηκε για να προστατεύει και να διευκολύνει τις λειτουργικές διαδικασίες, κατέληξε να τις υπονομεύει

...στη Ηλεκτρονική Οργάνωση

- Δυστυχώς η αντίστροφη πορεία δεν είναι απλή ούτε αυτονόητη. Ακόμα και η θέληση της ηγεσίας της Δημόσιας Διοίκησης για ανασχεδιασμό και αναδιοργάνωση δεν αρκεί



Χρειάζεται

- Μετατροπή του θεσμικού πλαισίου
- Αλλαγή της νοοτροπίας
- Η συμβολή των νέων τεχνολογιών και του Διαδικτύου

Το περιβάλλον της νέας Οικονομίας

- **Σύνοδος Κορυφής της Λισσαβόνα (e-Europe)**
Η οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνδέεται άμεσα με τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών τους
- Η **έκρηξη στον τομέα των νέων τεχνολογιών** και του **Διαδικτύου** και έχουν ανατρέψει τις παραδοσιακές λειτουργίες και θέτουν την οργάνωση και τη λειτουργία ολόκληρης της κοινωνίας και του κράτους σε νέες βάσεις.



Μέσα στο περιβάλλον αυτό έχουν ωριμάσει οι συνθήκες στη χώρα μας για την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη δημιουργία υποδομών πληροφορικής.

Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης - Σύζευξις

Το Δίκτυο Σύζευξις

- Αποτελεί το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης
- Είναι έργο μακράς πνοής και προοπτικής, ενταγμένο στο **3ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης** και υλοποιείται στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «**Κοινωνία της Πληροφορίας**»
- Υλοποιείται εξ-ολοκλήρου ως έξωθεν συνδρομή (out-sourcing)
- Παρέχει υπηρεσίες Διασύνδεσης, Ασφάλειας και Κατάρτισης Καθορισμένες από Συμφωνίες Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών – SLAs
- Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου είναι 75 Μ€ Κατανεμημένος 1: 3 Εθνικοί πόροι – Ευρωπαϊκοί πόροι

Στόχοι του έργου

Κύριοι Στόχοι

- Δημιουργία της απαραίτητης δικτυακής υποδομής για την υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση (εναρμόνιση με την ΕΕ, e-Europe)
- Καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και υιοθέτηση μιας διαφοροποιημένης κουλτούρας εμπνευσμένη από την Κοινωνία της Πληροφορίας

Επιμέρους στόχοι

- ο εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών,
- η άμβλυνση του «ψηφιακού χάσματος» που χωρίζει διαφορετικές εθνικές διοικήσεις στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας
- η κατάρτιση των στελεχών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σε δικτυακές εφαρμογές
- η εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων φορέων
- η αποφυγή επαναλήψεων-επικαλύψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις
- η μείωση του επικοινωνιακού κόστους
- η βελτίωση της ταχύτητας και της ασφάλειας των διακινούμενων δεδομένων
- η παροχή υπηρεσιών μίας στάσης προς τον πολίτη (one stop services)
- η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων εκείνων που απέρρευσαν από την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών
- Η διαλειτουργικότητα και η συμβατότητα στις δικτυακές εγκαταστάσεις

Η Διάσταση του έργου

- 1800 Σημεία Διασύνδεσης
(Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, ΟΤΑ, Νομαρχίες, ΚΕΠ, Στρατολογικά Γραφεία, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, Διαχειριστικές Αρχές Γ' ΚΠΣ)
- 180 κόμβοι πρόσβασης στην επικράτεια
- Εύρος πρόσβασης από 512kpbs – 8Mbps
- Περισσότερα από 300.000 στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
- Περίπου 5.000 στελέχη πληροφορικής
- 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά (Smart Cards, Ηλεκτρονικές Υπογραφές)

Διασύνδεση Δημόσιων Φορέων

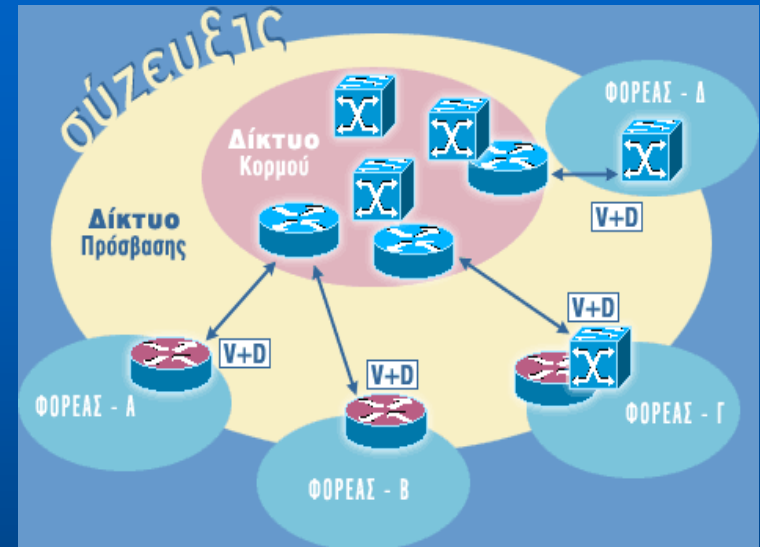
Για την καλύτερη λειτουργία του δικτύου οι φορείς χωρίστηκαν σε 4 κατηγορίες:

- **Κατηγορία 1** – Φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ
Σύνολο φορέων: 1193
(Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, ΟΤΑ, Νομαρχίες, ΚΕΠ)
- **Κατηγορία 2** – Φορείς Υγείας
Σύνολο φορέων: 476
(ΠΕΣΥ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας)
- **Κατηγορία 3** – Διαχειριστικές Αρχές Γ'ΚΠΣ
Σύνολο φορέων: 32
(Φορείς του ΥΠΕΘΟ)
- **Κατηγορία 4** – Στρατολογικά Γραφεία
Σύνολο φορέων: 65



Αρχιτεκτονική του Δικτύου

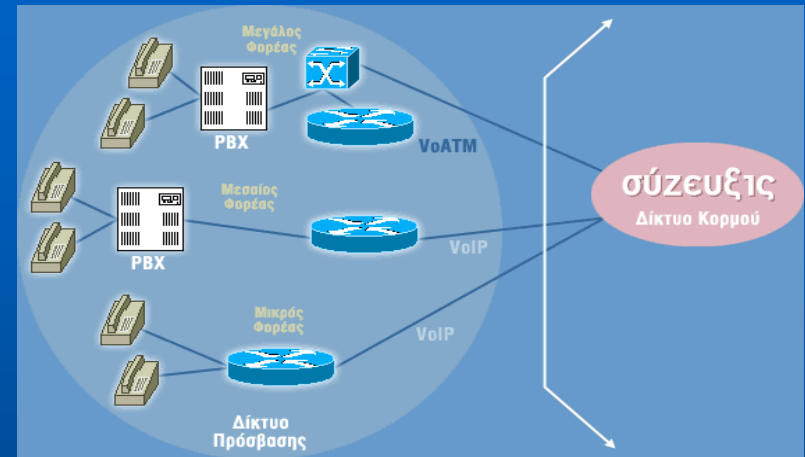
- Οι φορείς οργανώνονται σε 4 VPN εξασφαλίζοντας:
 - Ανοικτή επικοινωνία με φορείς τις ίδias κατηγορίας
 - Ελεγχόμενη επικοινωνία με φορείς άλλων κατηγοριών
 - Ελεγχόμενη πρόσβαση στο Διαδίκτυο
 - Ελεγχόμενη τηλεφωνική πρόσβαση



- **Δίκτυο Κορμού - IP VPN** (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα, Πάτρα, Ηράκλειο)
 - παρέχει δυνατότητες διασύνδεσης των επιμέρους δικτύων των φορέων
 - Δρομολογεί την κίνηση μεταξύ των διαφορετικών σημείων πρόσβασης και προς το Διαδίκτυο
- **Δίκτυο Πρόσβασης**
 - Η πρόσβαση ενός φορέα στο δίκτυο κορμού γίνεται μέσα από WAN συνδέσεις που ποικίλουν ανάλογα με τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες κάθε φορέα

Φάσεις Υλοποίησης του έργου

- Το έργο κατατμήθηκε σε δύο φάσεις:
 - Στην φάση μελέτης και πιλοτικής εφαρμογής
 - Στη τελική φάση της ολοκλήρωσης



- Για την ομαδική υλοποίηση του έργου οι φορείς χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το μέγεθός τους:
 - Μικρός φορέας: Μικρός αριθμός υπαλλήλων, μικρές επικοινωνιακές ανάγκες (μέγιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 512kbps), χωρίς τηλεφωνικό κέντρο.
 - Μεσαίος φορέας: Μέσος (50-100) αριθμός υπαλλήλων, μέτριες επικοινωνιακές ανάγκες (μέγιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 2Mbps) , μικρό τηλεφωνικό κέντρο.
 - Μεγάλος φορέας: Μεγάλος αριθμός (>100) υπαλλήλων, υψηλές επικοινωνιακές ανάγκες (ελάχιστο απαιτούμενο εύρος ζώνης 2Mbps), ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο.

Προσφερόμενες υπηρεσίες

● Υπηρεσία Διασύνδεσης

– Δεδομένων

- Εσωτερική στο Σύζευξις (Ανταλλαγή δεδομένων, διαμοιρασμός εφαρμογών)
- Εξωτερική (στο Διαδίκτυο) (DNS, e-mail, web hosting κ.λπ.)

– Φωνής (τηλεφωνίας - τηλεομοιοτυπίας)

- Εσωτερική στο Σύζευξις (ατελείς)
- Εξωτερική (Αστική – Υπεραστική – Διεθνής - Κινητή)

– Εικόνας

- Τηλεδιάσκεψη – Τηλεργασία – Τηλεκπαίδευση

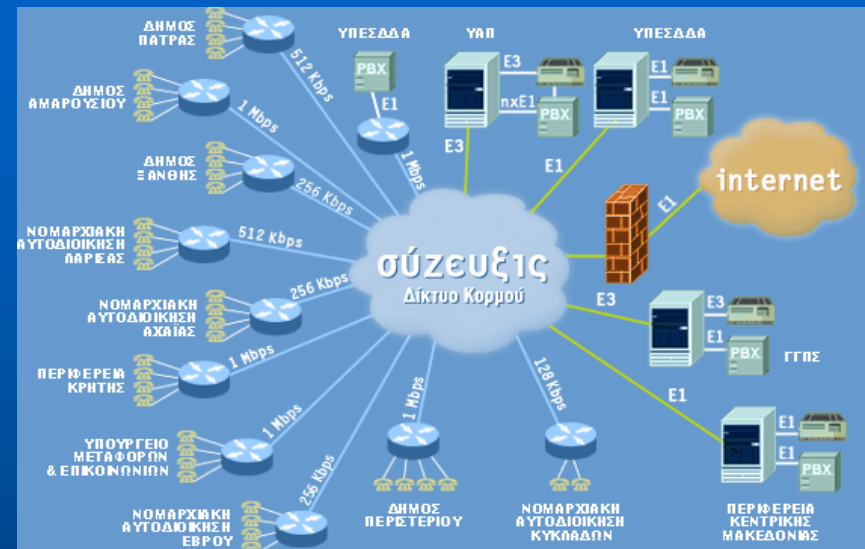
● Υπηρεσία Ασφάλειας

- Εικονικά Ιδιωτικά δίκτυα VPN – Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού PKI

● Υπηρεσία Διαχείρισης Κατάρτισης

Υλοποίηση - Πιλοτική εφαρμογή του έργου

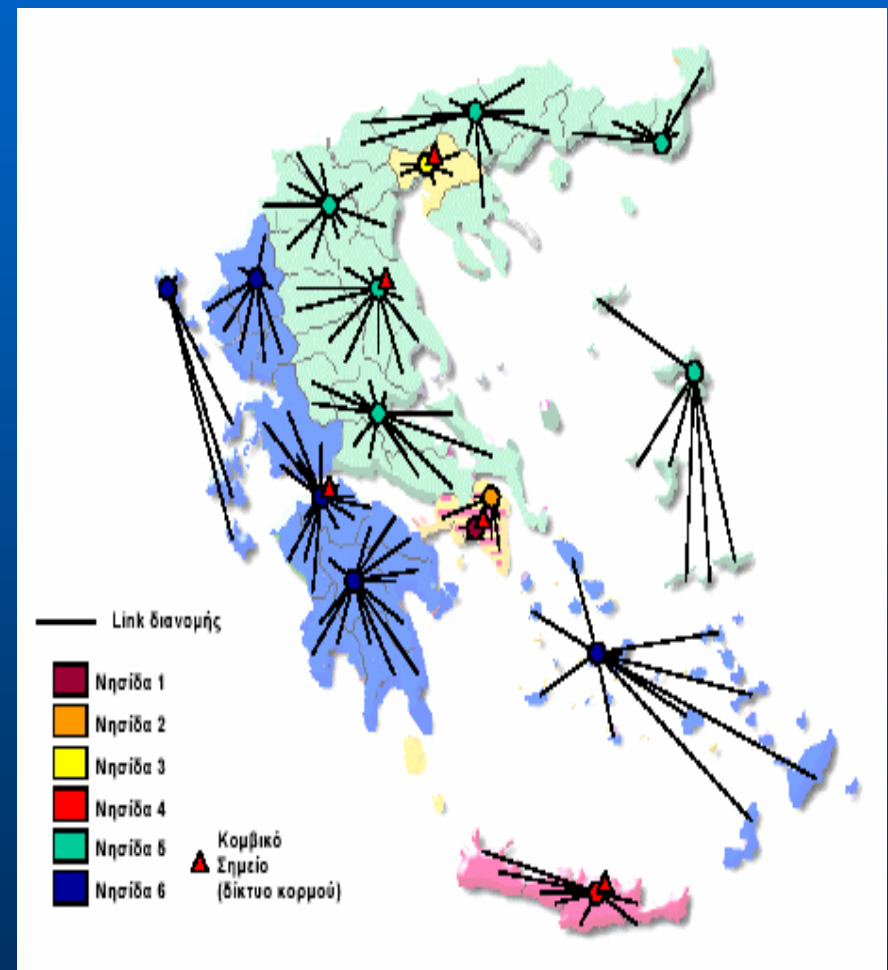
- Μετείχαν συνολικά 15 φορείς
- Διήρκεσε 2,5 χρόνια
(Δεκ.1999 – Απρ02)
 - 1,5 χρόνο η φάση της μελέτης
 - 1 χρόνο η υλοποίηση του πιλοτικού δικτύου



- Ανάδοχος για την υλοποίηση του πιλοτικού έργου αναδείχθηκε ύστερα από ανοικτό διαγωνισμό ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος (Ο.Τ.Ε.)
- Βασίστηκε σε σύστημα συνεργατικής υπεργολαβίας 01 Πληροφορική, INTRAKOM, Space Hellas, ΕΚΠΑ, ΕΜΠ, ΟΠΑ

Υλοποίηση – Ολοκλήρωση σε εννέα υποέργα

- Υποέργο 1 (Αττική 1)
ΥΠΕΣΔΔΑ, Στρατολογία, Διαχ. Αρχές
- Υποέργο 2 (Αττική 2)
Φορέας Υγείας, ΚΕΠ, ΟΤΑ
- Υποέργο 3 (Ν. Θεσσαλονίκης)
Φορείς και των 4 κατηγοριών
- Υποέργο 4 (Κρήτη)
Φορείς και των 4 κατηγοριών
- Υποέργο 5 (Ν. Ελλάδα)
Φορείς και των 4 κατηγοριών
- Υποέργο 6 (Ν. Ελλάδα)
Φορείς και των 4 κατηγοριών
- Υποέργο 7
Δίκτυο Κορμού
- Υποέργο 8
Διαχείριση της Κατάρτισης
- Υποέργο 9
Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού ΡΚΙ



Αναμενόμενες ωφέλειες

- Μείωση των τηλεπικοινωνιακών δαπανών κατά 50%
- Μείωση του κόστους συντήρησης και υποστήριξης των υποδομών
- Ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ηλεκτρονική επικοινωνία
- Εκπαίδευση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης στις νέες τεχνολογίες
- Ανάπτυξη ενιαίων ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων
- Πρόσβαση σε κοινές πηγές πληροφόρησης – βάσεις δεδομένων
- Ασφαλή μετάδοση των πληροφοριών
- Καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη (one-stop-shop)
- Εισαγωγή ηλεκτρονικού συστήματος ελέγχου των δημόσιων προμηθειών
- Ηλεκτρονική επικοινωνία με τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις
- Υποστήριξη της πορείας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα



Μηχανογράφηση ...

Επιχειρήσεις

- αποτελεί μια διαρκής προσπάθεια η υιοθέτησης της σε όσο το δυνατό μεγαλύτερη κλίμακα,
- επιθυμούν να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, να γίνουν πιο μεγάλες και πιο αποδοτικές

Κράτος – Δημόσια Διοίκηση

- αποτελεί τη μεγαλύτερη οργανωτική οντότητα, ίσως σε κάθε χώρα αυτού του πλανήτη
- όχι απαραίτητα λόγο του μεγέθους του (αριθμός εργαζομένων, φορέων, οικονομικά μεγέθη κλπ.), το οποίο είναι τεράστιο συγκρινόμενο με οποιαδήποτε ιδιωτική επιχείρηση, όσο τα εκατομμύρια "πελάτες" και "προμηθευτές" που διαθέτει, και μάλιστα σε όλο τον κόσμο.

Μηχανογράφηση της Δημόσιας Διοίκησης

- απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ύπαρξη **υποδομής**



- καθοριστικός παράγοντας στην υποδομή αποτελεί το **δίκτυο**



- η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ), απαιτεί την ύπαρξη ενός ενιαίου δικτύου τηλεπικοινωνιών που να **υποστηρίζει τις απαιτήσεις** των εφαρμογών και υπηρεσιών που χρειάζεται για την αποτελεσματική υλοποίηση της.



- στη χώρα μας υπάρχει το **Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης "ΣΥΖΕΥΞΙΣ"**, το οποίο αποτελεί το θεμέλιο λίθο για την υλοποίηση της ΗΔ

Οι διαστάσεις της ΗΔ στο σύγχρονο Κράτος

- **πελάτες** του Κράτους:
 - **πολίτες** που συναλλάσσονται μαζί μέσα από ποικίλες διαδικασίες μέσα και έξω από τα σύνορα της χώρας
 - **πληθώρα προμηθευτών** που αναλαμβάνουν να εκτελέσουν τα δημόσια έργα, την εκτέλεση διαδικασιών για λογαριασμό του, που διαθέτουν διάφορα προϊόντα προς αυτό, κ.ο.κ.
- ο **ευρύς ρόλος** του κράτους δημιουργεί από μόνος του μια τεράστια πολυπλοκότητα στη μηχανογράφηση του, η οποία αποτελεί ένα έργο :
 - **τεράστιο σε μέγεθος** και
 - **μεγάλη επιρροή** σε όλους μας, ιδιώτες και επιχειρήσεις, εντός και εκτός συνόρων

Οι διαστάσεις της ΗΔ στο σύγχρονο Κράτος

- **TAXISnet** : ένα χαρακτηριστικό έργο της ΗΔ που πολλοί έχουμε συνηθίσει να το ταυτίζουμε με τη ίδια την ΗΔ.
- Τα όρια της ηλεκτρονικής πολιτείας ξεκινάνε πολύ πριν από το TAXISnet και καταλήγουν πολύ πιο πέρα από αυτό: από ένα απλό email που στέλνουμε σε ένα φορέα ή το πληροφοριακό web site αυτού ως την πλήρη αυτοματοποίηση των συναλλαγών.
- Ένας απλός **πολλαπλασιασμός με το πλήθος των φορέων** του Δημοσίου, μπορεί εύκολα να δείξει το μέγεθος.

Οι διαστάσεις της ΗΔ στο σύγχρονο Κράτος

- Αποτελεί συνήθη διαδικασία ο "**αφορισμός**" των προσπαθειών του Δημοσίου για εκσυγχρονισμό (**δυσκολία όχι μόνο Ελληνική**)
- Αν προσπαθήσουμε να συλλάβουμε το μέγεθος αυτού που έχουμε όλοι στο μυαλό μας για την ΗΔ, αναμφίβολα θα γίνουμε περισσότερο **ελαστικοί στις κρίσεις μας**.
- Βέβαια, η ελαστικότητα αυτή **δε σημαίνει** και **απεριόριστη ανοχή** προς τους φορείς του Δημοσίου, καθώς το **οποιοδήποτε έργο, όσο μεγάλο κι εάν είναι, με κατάλληλο προγραμματισμό και τμηματοποίηση μπορεί να έρθει εις πέρας**.

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- ορισμός: είναι η συνεχής βελτίωση της διοίκησης και της παροχής υπηρεσιών του Δημοσίου, όπως αυτή προκύπτει από το μετασχηματισμό εσωστρεφών και εξωστρεφών διαδικασιών και σχέσεων με τη βοήθεια της τεχνολογίας, του Internet και των νέων μέσων.
- Πιο αναλυτικά προϋποθέτει:
 - Συνεχή βελτίωση
 - Παροχή υπηρεσιών και διοίκηση
 - Μετασχηματισμός διαδικασιών και σχέσεων
 - Βοήθεια της τεχνολογίας, του Δικτύου και των νέων μέσων.

Συνεχής βελτίωση

- **Δεν** πρόκειται για ένα έργο που **τελειώνει κάπου**.
- Η **βελτίωση** είναι **διαρκής**, χρησιμοποιώντας:
 - τα **νέα μέσα**,
 - τις **νέες ευκαιρίες** που παρουσιάζονται, και
 - **προσαρμόζεται στις εκάστοτε ανάγκες** του Δημοσίου και των συναλλασσόμενων με αυτό.

Παροχή υπηρεσιών και διοίκηση

- Η ΗΔ δεν απευθύνεται μόνο στις σχέσεις κράτους-πολίτη.
- Βελτιώνει και τις εσωτερικές διαδικασίες, με αποτέλεσμα:
 - την καλύτερη λειτουργία εσωτερικά και
 - την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Βελτίωση των υπηρεσιών ↔ Βελτίωση εσωτερικών διαδικασιών.

Μετασχηματισμός διαδικασιών και σχέσεων

- Ένας τυπικός διάλογος ενός πολίτη που συναλλάσσεται με μια δημόσια υπηρεσία είναι και ο ακόλουθος:

"Συμπληρώστε την αίτηση, περάστε από το πρωτόκολλο και μετά στο γραφείο 9"



Μετασχηματισμός διαδικασιών και σχέσεων

- Η ΗΔ δε δημιουργεί ή τουλάχιστον όχι πάντα, νέες διαδικασίες αλλά μετασχηματίζει τις ήδη υπάρχουσες.
- Αιτήσεις, πρωτόκολλα, γραφεία, υπάλληλοι θα συνεχίσουν να υπάρχουν.
- Τι αλλάζει;
 - οι αιτήσεις θα μπορούν να υποβάλλονται ηλεκτρονικά,
 - να πρωτοκολλούνται αυτόματα και
 - να διαβιβάζονται στο "γραφείο 9" με ηλεκτρονικό τρόπο.



Μετασχηματισμός διαδικασιών και σχέσεων

- Έχουμε μετασχηματισμό διαδικασιών (εσωτερικά) και αλλαγή στη σχέση Δημοσίου - πολίτη (εξωτερικά).

Ειδικότερα για τις σχέσεις, μπορούμε να εντοπίσουμε τις εξωτερικές:

- Κράτος προς πολίτη.
- Κράτος προς επιχειρήσεις.

και τις εσωτερικές:

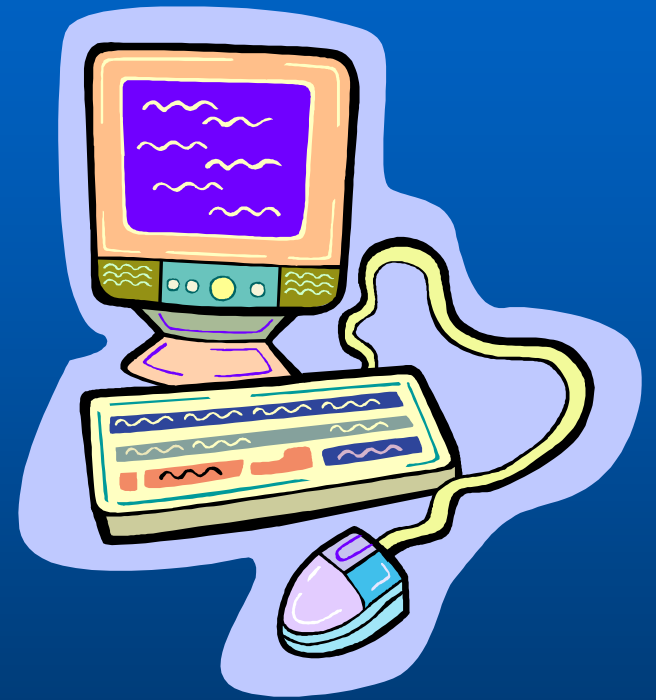
- Κράτος προς κράτος (ενδοϋπηρεσιακές σχέσεις).
 - Κράτος προς δημοσίους υπαλλήλους
- Πολίτες και επιχειρήσεις, είναι τόσο χρήστες των υπηρεσιών του Δημοσίου όσο και πάροχοι υπηρεσιών προς αυτό.

Η τεχνολογία, το Δίκτυο και τα νέα μέσα

- Η τεχνολογία είναι το μέσο και ο αρωγός στην προσπάθεια βελτίωσης του Δημοσίου.
- Δεν είναι αυτοσκοπός ούτε οδηγός στην όλη προσπάθεια.
- Οδηγός πρέπει να είναι η διαρκής προσπάθεια του Δημοσίου (όπως και κάθε άλλου οργανισμού) για βελτίωση εσωτερικών διαδικασιών και σχέσεων.

Η αναγκαιότητα της ΗΔ

- Πχ. πολύ σύντομα, οι δημόσιοι φορείς θα είναι δύσκολο να πείσουν τους σημερινούς 13χρονους ότι θα πρέπει να κάνουν τις συναλλαγές τους μόνο συγκεκριμένες ώρες και να περιμένουν στην ουρά για να πάρουν ένα έγγραφο, όταν αυτοί θεωρούν φυσιολογικό και καθημερινότητα να κάνουν συναλλαγές όλο το 24ωρο μέσω του Internet



Η αναγκαιότητα της ΗΔ

- Οι **αλλαγές στο παγκόσμιο** τοπίο ωθούν τις κυβερνήσεις στον εκσυγχρονισμό.
- Ο **έντονος διεθνής ανταγωνισμός** σημαίνει ότι οι αποτελεσματικές και ταχείες δράσεις του δημόσιου τομέα τοποθετούνται όλο και πιο ψηλά στη λίστα των απαιτήσεων των εταιριών.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιτρέπουν ταχύτερη επεξεργασία των αιτήσεων και πιο σύντομες διαδικασίες εγκρίσεων, οι οποίες έχουν άμεση σχέση με τα **κέρδη των επιχειρήσεων**.
- Η πίεση για **μείωση των δαπανών** στην κρατική μηχανή.
 - Βραχυπρόθεσμα, η μείωση των προϋπολογισμών μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στον εκσυγχρονισμό,
 - Μεσοπρόθεσμα, όμως, οι επενδύσεις αυτές θα αποδώσουν τα μέγιστα (οφέλη παραγωγικότητας) και των οφελών από τις προμήθειες του Δημοσίου

Η εικονοποίηση (virtualization) της πολιτείας

- ΗΔ μπορεί να θεωρηθεί ως η εικονοποίηση (virtualization) της πολιτείας (Jansen και Priddat, "Electronic Government. Neue Potentiale for einen modernen Staat", Στουτγάρδη 2001).
- Η ηλεκτρονική "one-stop non-stop" παροχή ενοποιημένων και προσωπικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται διαρκώς) και σε αυτές περιλαμβάνεται η αυξημένη συμμετοχή του πολίτη στα κοινά.
- Η βελτιστοποίηση της αλυσίδας προμηθειών του Δημοσίου, με τους προμηθευτές μέσω ηλεκτρονικών διαδικασιών (e-procurement) να έχουν διαφανείς και συνεπείς πολιτικές προμηθειών προς το Δημόσιο .
- Η ηλεκτρονική υποστήριξη για εσωτερικές διαδικασίες (δι-υπηρεσιακές), συμπεριλαμβανομένων κάθετων, οριζόντιων και διεθνών σχέσεων, με στόχο τη συνεργασία μεταξύ φορέων του Δημοσίου.
- Η διαχείριση της γνώσης που περιέρχεται στο Δημόσιο από όλες τις πηγές.

Αλλαγή νοοτροπίας και επίκεντρου λειτουργίας

- Μέχρι τώρα, το Δημόσιο λειτουργεί παραδοσιακά με **επίκεντρο ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΤΟΥ**
- Σήμερα, υπάρχουν πλέον τα μέσα (Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης) για **περισσότερο πελατοκεντρικές προσεγγίσεις**, κάτι που έχουν κατανοήσει οι επιχειρήσεις και καλείται να κατανοήσει και να υλοποιήσει και το Δημόσιο.

Στην πράξη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σημαίνει

- **Αλλαγή νοοτροπίας, από δημοσιοκεντρική σε πελατοκεντρική**, χωρίς απαραίτητα αυτή να είναι εις βάρος του Δημοσίου ή των εργαζομένων σε αυτό.
- **Ανασχεδιασμό των διαδικασιών**, ώστε να συμπεριληφθούν οι απαιτήσεις των νέων τρόπων διεκπεραίωσης τους.
- **Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών**, με έμφαση στα ηλεκτρονικά κανάλια επικοινωνίας και την εσωτερική αυτοματοποίηση.
- **Αλλαγές στο νομικό καθεστώς**, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές (π.χ. ηλεκτρονικές υπογραφές, ηλεκτρονική αλληλογραφία) και να γίνουν ισότιμες με τις παραδοσιακές.
- **Συνεργασία μεταξύ των διάφορων φορέων του Δημοσίου** για τη δημιουργία μίας ηλεκτρονικής εικονικής κυβέρνησης.

Το Δημόσιο οφείλει να παρέχει υπηρεσίες που βασίζονται **στη λογική των πολιτών** (ιδιωτών και επιχειρήσεων). Τα παραδοσιακά κανάλια επικοινωνίας συνυπάρχουν με τα ηλεκτρονικά, ενώ η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Δημοσίου γίνεται μέσω διάφορων συσκευών.

Τα επίπεδα ωριμότητας της ΗΔ

- Διεθνώς έχουν προσδιοριστεί τέσσερα επίπεδα ανάπτυξης της ΗΔ, τα οποία δηλώνουν το βαθμό αυτοματοποίησης των διαδικασιών του Δημοσίου όσον αφορά τις σχέσεις του με τους πολίτες και την εσωτερική λειτουργία του.
 - 1ο επίπεδο: **Πληροφόρηση**
 - 2ο επίπεδο: **Αλληλεπίδραση**
 - 3ο επίπεδο: **Συναλλαγή**
 - 4ο επίπεδο: **Ενοποίηση**
- Τα επίπεδα αυτά έχουν υιοθετηθεί και από την Ευρωπαϊκή Ένωση στην πρωτοβουλία **e-Europe**, η οποία έχει τις βασικές κατευθύνσεις για την πορεία προς μια Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα στην ΕΕ.

Η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων

- Το Δημόσιο αποτελεί μεγάλο **συλλέκτη δεδομένων** από **διάφορες πηγές**. Οι ανάγκες που πηγάζουν από το παραπάνω:
 - η διαχείριση των συγκεκριμένων δεδομένων και
 - η δημιουργία αξίας από τον πλούτο αυτό της πληροφορίας.

Η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων

- Η **απουσία ενοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων** των φορέων του Δημοσίου μοιραία οδηγεί σε καταστάσεις όπως:
 - Υπερβολικό φόρτο εργασίας για τους εργαζομένους στο Δημόσιο, καθώς κάθε υπηρεσία πρέπει να διατηρεί δικό της αρχείο, ενώ δεν υπάρχει δυνατότητα για επαναχρησιμοποίηση της διαθέσιμης πληροφορίας.
 - Απώλεια χρόνου και αποδοτικότητας μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες.
 - Περιορισμένες δυνατότητες επίτευξης των λειτουργικών στόχων και των πολιτικών εξυπηρέτησης.
 - Αυξημένες πιθανότητες λαθών, δολιοφθορών και απατών.

Η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων

- Η **ιδανική οργάνωση ενός** ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (**ΟΠΣ**), η οποία ουσιαστικά βοηθά τη **μετάβαση** του Δημοσίου στο **4ο επίπεδο ΗΔ** πρέπει να ακολουθεί τις παρακάτω βασικές αρχές:
 - Αποκεντρωμένη συγκέντρωση των δεδομένων σε συγκεκριμένα μέρη, ώστε κάθε στοιχείο να υπάρχει **μόνο μία φορά** στο σύστημα.
 - Αποκεντρωμένη διαχείριση των δεδομένων.
 - Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων. Κάθε δημόσια υπηρεσία δίνει και λαμβάνει πληροφορίες. Η ανταλλαγή των πληροφοριών μπορεί να γίνει είτε με πρωτοβουλία της υπηρεσίας που χρειάζεται την πληροφορία είτε με πρωτοβουλία της υπηρεσίας που την εισάγει.

Η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων

- Επίσης, πρέπει να είναι **εφικτή η ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ εφαρμογών** (π.χ. διασταύρωση) **χωρίς την παρέμβαση ανθρώπων.**
 - Μοναδική ταυτότητα για κάθε οντότητα μέσα στο σύστημα.
 - Γενικός συντονισμός με τη χρήση:
 - κοινής αρχιτεκτονικής,
 - κοινών προτύπων,
 - κοινών οριζόντιων διαδικασιών και
 - κοινής διαχείρισης έργων.
 - **Ελεγκτικοί μηχανισμοί** από τρίτη ανεξάρτητη οντότητα, καθώς η πληροφορία που φιλοξενείται στο σύστημα είναι συχνά ευαίσθητη.
 - **Νομικό πλαίσιο** για
 - την οργάνωση και ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και
 - την εναρμόνιση των βασικών αντιλήψεων.

Η ΗΔ ως συνολική Ευρωπαϊκή προσπάθεια

- Η πρωτοβουλία **eEurope** έχει δύο κύριες ομάδες δράσεων:
 - Τις **μοντέρνες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες**, στις οποίες περιλαμβάνεται το e-government, το e-learning και το e-health.
 - Ένα **δυναμικό περιβάλλον** e-business.
- Οι πρωτοβουλίες για την ΗΔ υπάρχουν σε επίπεδο:
 - **εθνικό**,
 - **περιφερειακό**,
 - **τοπικό** και
 - δράσεις που υλοποιούνται σε **πανευρωπαϊκό** επίπεδο, ενδεικτικά:
 - Το πρόγραμμα **IDA** (υποστηρίζει τη διαλειτουργικότητα των ΠΣ διαδικασιών καθώς και την προτυποποίηση στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών),
 - Το πρόγραμμα **IST** (χρηματοδοτεί ερευνητικές δράσεις)

Οι σχετικές δράσεις

- Ευρυζωνικές συνδέσεις (2005)
- Διαλειτουργικότητα (2003)
- Αλληλεπιδραστικές δημόσιες υπηρεσίες (2004)
- Προμήθειες Δημοσίου (2005)
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Internet
- Πολιτισμός και τουρισμός (2005)

Λοιπές κατευθύνσεις στην ΕΕ

- Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning)
- Ηλεκτρονική Υγεία (e-health)
- Ηλεκτρονική Επιχειρηματικότητα (e-business)
- Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)

Πολίτες και ΗΔ στην Ελλάδα

Για τη **μετάβαση** από τη σημερινή κατάσταση σ' ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας είναι τέσσερις:

1. η ύπαρξη **οργανωμένων διαδικασιών** εκ μέρους αυτού που θα παρέχει την ηλεκτρονική υπηρεσία (κράτος, τοπική αυτοδιοίκηση, οργανισμοί, κλπ).
2. το **εκπαιδευμένο προσωπικό**,
3. η **χρήση**
 - ✓ ώριμων τεχνολογιών και
 - ✓ ανοικτών προδιαγραφών / προτύπωνεξασφαλίζουν τη **διαλειτουργικότητα** ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και την **επαναχρησιμοποίηση** τους
4. η ύπαρξη **ψηφιακά εγγράμματων πολιτών**, που θα αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες.

Ο ρόλος της εκπαίδευσης

Σε αυτό το πλαίσιο, η εκπαίδευση, αποτελεί προνομιακό χώρο για τη διάδοση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην κοινωνία, λόγω του ρόλου της, αλλά και της δεκτικότητας των νέων ανθρώπων στις νέες τεχνολογίες.

Σε ό,τι αφορά στις υποδομές της εκπαίδευσης, αναμφίβολα έχουν γίνει σημαντικά βήματα στη χώρα μας:

- το υψηλών ταχυτήτων Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ),
- το Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (GU-Net),
- το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (ΠΣΔ),
- σύγχρονα εργαστήρια πληροφορικής σε όλα τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας, σε όλα τα σχολεία της Δευτεροβάθμιας και στο 40% των σχολείων της Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης λειτουργούν σήμερα.

ΗΔ στην Ελλάδα

- Βρισκόμαστε πλέον πολύ κοντά στην επιτυχή εισαγωγή των ΤΠΕ στη καθημερινότητα της παιδείας.
- το Δημόσιο οφείλει και πρέπει να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω του Διαδικτύου.
- Υπηρεσίες που θα έχουν ως γνώμονα:
 - τις ανάγκες των πολιτών,
 - την αποτελεσματικότητα και
 - η διαφάνεια,
 - που δεν θα αναπαράγουν ηλεκτρονικά τις υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του δημοσίου με όλες τις γνωστές αρνητικές επιπτώσεις (αδιαφάνεια, μονοπώληση πληροφορίας και διαφθορά).

Οι προκλήσεις στην υλοποίησης ΗΔ

- Η αναδιοργάνωση των διαδικασιών με στόχο τη συνεπή παροχή υπηρεσιών
- Η δημιουργία ενός συνεπούς πλαισίου δραστηριοποίησης για όλους τους φορείς
- Η δημιουργία ενιαίας πλατφόρμας προμηθειών
- Η ενοποίηση των νέων συστημάτων με τα παραδοσιακά
- Απαιτήση για σημαντικές επενδύσεις
- Οι ηλεκτρονικές υπογραφές και τα ψηφιακά πιστοποιητικά
- Η νοοτροπία των δημόσιων υπηρεσιών

Συμπεράσματα

- Για την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών είναι βασικό να υπάρξει συμμετοχή των πολιτών (π.χ. TAXISnet, όπου με την αύξηση χρήσης του είχαμε και αντίστοιχη του αύξηση του e-banking, ενώ οι πολίτες άρχισαν να ζητούν πλέον από μόνοι τους νέες υπηρεσίες)
- Ο πολίτης πρέπει αρχικά να έρθει σε επαφή με δείγματα σύγχρονων υπηρεσιών και σταδιακά να εθιστεί στη χρήση τους.
- Δεν πρέπει να περιμένουμε από τους πολίτες να χρησιμοποιήσουν ή να συμμετάσχουν σε κάτι που δε γνωρίζουν.
- Είναι αποκλειστική ευθύνη του Δημοσίου να υλοποιήσει ποιοτικές υπηρεσίες και να τις προσφέρει με τον κατάλληλο τρόπο στους πολίτες. Και τότε θα δούμε τόσο τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές βελτιώνοντας το επίπεδο της ζωής τους.

τέλος παρουσίασης

Ευχαριστούμε για την προσοχή σας