



*ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΙ.Π.Α.Ε.
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ*

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.»**

Των

ΦΛΩΡΟΥ Η. ΝΑΖΛΟΥΣ
ΜΠΑΛΑΜΠΑΝΗ Γ. ΗΛΙΑ

Επιβλέπων Καθηγητής: *ΑΣΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ*

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση πτυχίου στο Τμήμα
Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού

Φεβρουάριος 2020

Ευχαριστίες

Θερμές ευχαριστίες στον αναπληρωτή Καθηγητή κ. Ασημακόπουλο Κωνσταντίνο που στήριξε την παρούσα εργασία με τις εποικοδομητικές και χρήσιμες συμβουλές του.

Ευχαριστούμε επίσης τους ανθρώπους της καρδιάς μας που τόσο πολύ μας στηρίζουν και κυρίως μας αγαπούν.

Αντί άλλων λόγων στοίχοι από το ποίημα του Ναζίμ Χικμέτ που τόσο μας εκφράζει.

*«.....Η πιο όμορφη θάλασσα
είναι αυτή που δεν έχουμε ακόμα ταξιδέψει
Τα πιο όμορφα παιδιά δεν έχουν μεγαλώσει ακόμα
Τις πιο όμορφες μέρες μας
δεν τις έχουμε ζήσει ακόμα.....»*

Περίληψη

Οι προκλήσεις και ο παγκόσμιος ανταγωνισμός επιβάλλουν πρακτικές και μεθόδους στραμμένες προς την κατεύθυνση της πληροφορικής. Ιδιαίτερα ο νευραλγικός δημόσιος τομέας χρήζει εφαρμογής καινοτόμων διαδικασιών καθώς η δημοσιονομική πορεία της χώρας εξαρτάται από την εύρυθμη λειτουργία αυτού.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κοινή πρακτική σε παγκόσμιο επίπεδο και πιο συγκεκριμένα στην Ευρωπαϊκή Ένωση η οργάνωση και η ώθηση προς αυτή την κατεύθυνση έχει αναδειχθεί σε στρατηγικό πυλώνα της ένωσης.

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται τις γενικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πως αυτή μπορεί να εφαρμοσθεί στην ελληνική πραγματικότητα. Γίνεται μια ολοκληρωμένη παρουσίαση της πρακτικής στον ελληνικό δημόσιο τομέα και παρουσιάζονται προϋποθέσεις, διαδικασίες, στατιστικοί δείκτες αλλά και εμπόδια προς την ολοκλήρωση του εγχειρήματος. Παρουσιάζονται επίσης παραδείγματα εφαρμογής από όλο τον δημόσιο τομέα και η εργασία καταλήγει με την παρουσίαση του πληροφοριακού συστήματος της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Σκοπός του πονήματος είναι η ανάδειξη της σπουδαιότητας της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τον δημόσιο τομέα αλλά ιδιαίτερα από τον φοροεισπρακτικό μηχανισμό που τόσα έχουν ειπωθεί για την αναποτελεσματική λειτουργία του τόσο σε επίπεδο διαδικασιών όσο και σε επίπεδο δικαιοσύνης.

Τα συμπεράσματα καταλήγουν στη σπουδαιότητα και αναγκαιότητα της εφαρμογής της πρακτικής, εστιάζοντας ιδιαίτερα στον φοροεισπρακτικό μηχανισμό τεκμηριώνοντας την άποψη της συνήχησης των καλών πρακτικών προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Abstract

Challenges and global competition impose practices and methods geared towards information technology. The neuralgic public sector in particular needs to apply innovative procedures as the country's fiscal path depends on its proper functioning.

E-government is a common practice at global level, and in the European Union in particular, organization and push in this direction have become a strategic pillar of the Union.

This paper deals with the general principles of e-Government and how it can be applied to Greek reality. There is a comprehensive presentation of the practice in the Greek public sector and presents conditions, procedures and statistical indicators as well as obstacles to the completion of the project. Examples of implementation across the public sector are also presented, and the thesis concludes with the presentation of the Independent Public Revenue Authority information system.

The purpose of the essay is to highlight the importance of the implementation of e-government by the public sector, but especially by the tax-collecting mechanism that much has been said for its ineffective operation at both procedural and judicial level.

The conclusions end up on the importance and necessity of implementation of the practice, focusing in particular on the tax collection mechanism, substantiating the view of pursuing good practice in the field of e-government.

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες.....	i
Περίληψη.....	ii
Abstract.....	iii
Πίνακας Περιεχομένων.....	1
Κατάλογος Πινάκων.....	4
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	5
Κατάλογος Εικόνων.....	6

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	7
1.1 Η κοινωνία της πληροφορίας.....	7
1.2 Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.....	8
1.3 Επικοινωνίες και δίκτυα.....	9
1.4 Διαδίκτυο.....	10
1.5 Η Δημόσια Διοίκηση στην εποχή του διαδικτύου.....	11
1.6 Έρευνα χρήσης πληροφοριών και επικοινωνίας από τα ελληνικά νοικοκυριά.....	11
1.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	13
1.7.1 Προϋποθέσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	14
1.7.2 Βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	15
1.7.3 Μορφές και θεματικές κατηγορίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	17
1.7.4 Επίπεδα υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	18
1.7.5 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	19
1.7.6 Στοιχεία χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.....	19
1.7.7 Ευρωπαϊκή Ένωση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	20
1.7.8 eEurope Σχέδιο δράσης έως το 2002.....	21
1.7.9 Σχέδιο δράσης e – Europe 2005.....	22
1.7.10 Σχέδιο δράσης i2010.....	23
1.7.11 Οι 20 βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	24

1.7.12	Η πρόοδος της Ελλάδος	25
1.7.13	Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη	27
1.7.14	Νόμος 3797/2011 Πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	28
1.7.15	για την Εθνική στρατηγική ηλεκτρονική διακυβέρνηση	30
1.7.16	Χρηματοδότηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	33
1.8	Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες	33
1.8.1	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων	33
1.8.2	Ηλεκτρονική δικαιοσύνη	35
1.8.3	Ηλεκτρονική υγεία.....	36
1.8.4	Γενικό Εμπορικό Μητρώο ΓΕΜΗ	37
1.9	Έργα σε εξέλιξη.....	38
1.10	Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οριζόντιες υποδομές	39
1.10.1	Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	39
1.10.2	Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ	41
1.10.3	Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ - ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	46
2.1	Ο ανασχεδιασμός των υπηρεσιακών διαδικασιών για τη μετατροπή μιας υπηρεσίας σε ηλεκτρονική	46
2.2	Η διαδικασία ηλεκτρονικοποίησης των διαδικασιών	49
2.3	Η σημασία της διαλειτουργικότητας	51
2.4	Ηλεκτρονική δημοκρατία – Ηλεκτρονική συμμετοχικότητα – Δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση – Ηλεκτρονική ψηφοφορία	52
2.5	Η διαφάνεια και το πρόγραμμα διαύγεια στη δημόσια διοίκηση	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.	Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.	59
3.1	Σύσταση της Α.Α.Δ.Ε. Ν.4389/2016.....	59
3.2	Το όραμα η αποστολή και οι αξίες και οι αρμοδιότητες της Α.Α.Δ.Ε.	60
3.3	Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε.	62
3.4	Γενική διεύθυνση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανθρώπινου δυναμικού	63
3.5	Πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε	63

3.6 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.	70
3.7 Ασφάλεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών	75
3.8 Η διαλειτουργικότητα στην Α.Α.Δ.Ε.....	77
3.9 Οι δείκτες απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε.	79
3.10 Τα επόμενα βήματα της Αρχής	80
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	82
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	84
ΕΛΛΗΝΙΚΗ	84
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ.....	86

Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1: Πηγή ΕΙΤΟ σε συνεργασία με IDC, επεξεργασία ΣΕΠΕ, 1/2019.	9
Πίνακας 2: Ολοκλήρωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Ελλάδας σε σχέση με την ΕΕ27	27

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2010 -2012	20
Διάγραμμα 2: Επίπεδα εξέλιξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	25
Διάγραμμα 3: Η πρόοδος της Ελλάδας στις 20 βασικές υπηρεσίες ΗΔ -2012 προς τους πολίτες	26
Διάγραμμα 4: Η πρόοδος της Ελλάδας στις 8 υπηρεσίες ΗΔ – 2012 προς τις επιχειρήσεις.....	26
Διάγραμμα 5: Αρχές στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2014 -2020.....	31
Διάγραμμα 6: Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε. 2017 – 2020	62

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας	13
Εικόνα 2: Ποσοστό εκπλήρωσης ηλεκτρονικής υπηρεσίας	25
Εικόνα 3: Ηλεκτρονική διαδικασία ανάθεσης και υλοποίησης μιας δημόσιας σύμβασης.	34
Εικόνα 4: Ιστορική απεικόνιση του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ	42
Εικόνα 5: Στόχοι ΣΥΖΕΥΞΙΣ II	43
Εικόνα 6: Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II σε αριθμούς	44
Εικόνα 7: Στοιχεία διαδικασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	47
Εικόνα 8: Μεθοδολογία αναδιοργάνωσης δημοσίων φορέων.....	48
Εικόνα 9: επίπεδο πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	50
Εικόνα 10: Περιπτώσεις διαλειτουργικότητας	52
Εικόνα 11: Τι είναι η ηλεκτρονική δημοκρατία	53
Εικόνα 12: Επίπεδα ηλεκτρονικής συμμετοχής.....	54
Εικόνα 13: Είδη ηλεκτρονικής διαβούλευσης	55
Εικόνα 14: Δείκτης διαφθοράς της Ελλάδας	56
Εικόνα 15: Βασικές αρχές της Α.Α.Δ.Ε	59
Εικόνα 16: Στόχοι της Α.Α.Δ.Ε	60
Εικόνα 17: Λογότυπο της Α.Α.Δ.Ε.....	60
Εικόνα 18: Πληροφοριακά συστήματα Α.Α.Δ.Ε.....	64
Εικόνα 19: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.	70
Εικόνα 20: Σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.....	70
Εικόνα 21: Απαιτήσεις ασφάλειας ΠΣ	76
Εικόνα 22: Μέτρα ασφαλείας ΠΣ.....	76
Εικόνα 23: Έσοδα 2018	79
Εικόνα 24: Εισπράξεις παλαιών ληξιπρόθεσμων χρεών 2018	79
Εικόνα 25: Συνολική εικόνα ΑΑΔΕ για το 2018.....	80

Κεφάλαιο 1^ο

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1.1 Η κοινωνία της πληροφορίας

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» περιγράφει μια κοινωνία στην οποία η πληροφορική τεχνολογία κυριαρχεί και προκαλεί σημαντικές κοινωνικές αλλαγές. Η ανάπτυξη της πληροφορικής τεχνολογίας αντιμετωπίζεται, λοιπόν, ως το αίτιο για την κοινωνική αλλαγή που μας οδηγεί από τη βιομηχανική κοινωνία σε έναν νέο τύπο κοινωνίας, την Κοινωνία της Πληροφορίας και της Γνώσης¹.

Κοινωνία της πληροφορίας ονομάζεται λοιπόν, μία κοινωνία όπου η παραγωγή, διανομή, χρήση, ενσωμάτωση και διαχείριση πληροφοριών αποτελεί σημαντική οικονομική, πολιτική και πολιτιστική δραστηριότητα. Σκοπός μιας κοινωνίας της πληροφορίας είναι να κερδίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα διεθνώς, δια μέσου της χρήσης της πληροφορικής (IT) με δημιουργικό και παραγωγικό τρόπο. Η οικονομία της γνώσης είναι η αντίστοιχη έννοια σε οικονομικό επίπεδο, σύμφωνα με την οποία ο πλούτος δημιουργείται μέσα από την οικονομική εκμετάλλευση της κατανόησης. Οι άνθρωποι που έχουν τα μέσα να συμμετέχουν σε αυτή τη μορφή κοινωνίας ορισμένες φορές ονομάζονται «ψηφιακοί πολίτες». Αυτή αποτελεί και μια από τις δεκάδες ετικέτες που υποδηλώνουν ότι οι σύγχρονοι άνθρωποι μπαίνουν σε μία νέα μορφή κοινωνίας².

Η εποχή της πληροφορίας (information age) τις τελευταίες δεκαετίες επέφερε πραγματική επανάσταση στην οργάνωση των κοινωνιών και στον τρόπο ζωής των ανθρώπων. Η πλειονότητα των εργαζομένων εμπλέκεται πλέον στη δημιουργία, διάδοση και εφαρμογή των πληροφοριών αφήνοντας σε δεύτερο πλάνο την γεωργία και βιομηχανία. Η παραγωγή και διάδοση των πληροφοριών επέβαλε την ανάπτυξη τεχνολογίας και μέσων στα πεδία της πληροφορικής και των δικτύων. Η επιτυχία ενός οργανισμού στηρίζεται πλέον στην καλή διαχείριση της τεχνολογίας της πληροφορίας.

¹ Κάλλας Γ., Η κοινωνία της πληροφορίας, 2006

² [https://el.wikipedia.org/wiki/Κοινωνία της πληροφορίας](https://el.wikipedia.org/wiki/Κοινωνία_της_πληροφορίας).

Η επανάσταση της πληροφορίας βιώνεται ήδη από την ανθρωπότητα και τα επιτεύγματα της είναι εντυπωσιακά αλλά εντυπωσιακότερη θα είναι η συνέχεια με επιτεύγματα που δεν έχουμε ξαναδεί.

1.2 Τεχνολογίες Πληροφορικής και επικοινωνιών

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και τεχνολογιών διεισδύουν όλο και περισσότερο στην καθημερινότητα των ανθρώπων, έξυπνα τηλέφωνα, παγκόσμιος ιστός, έξυπνες τηλεοράσεις, έξυπνα σπίτια και τόσα άλλα δημιουργούν ένα νέο πλαίσιο με πολλούς να ακολουθούν ασθμαίνοντας τις νέες εξελίξεις. Ο όρος αναφέρεται σε όλο το φάσμα της τεχνολογίας και του εξοπλισμού των υπολογιστών, του διαδικτύου και της τηλεφωνίας καθώς και του λογισμικού, των εφαρμογών και των ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συνοψίζονται δηλαδή σε ένα ενιαίο επιστημονικό πεδίο η πληροφορική και οι επικοινωνίες σε πλήρη αλληλεξάρτηση μεταξύ τους.

Αυτονόητη είναι η εμπλοκή του εν λόγω επιστημονικού πεδίου στη βιομηχανία και στη διοίκηση των επιχειρήσεων αλλά και σε τομείς πρωτογενούς παραγωγής. Η ταχύτερη εξέλιξη της τεχνολογίας ως αποτέλεσμα έρευνας σε βασικούς τομείς, συμβάλλει στην ταχεία αξιοποίηση αυτών των επιτευγμάτων από τις επιχειρήσεις που διαθέτουν σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες. Εκτός από τα ευρέως γνωστά προϊόντα και υπηρεσίες ένα μεγάλο φάσμα νέων καινοτόμων πεδίων αναπτύσσεται ραγδαία με τομείς άγνωστους πολλές φορές στο ευρύ κοινό όπως για παράδειγμα η νανοτεχνολογία, τεχνητή νοημοσύνη και ρομποτική, κβαντικοί υπολογιστές, internet of things.

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ), το 2019 η αξία της παγκόσμιας αγοράς Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών αναμένεται να διευρυνθεί 3,2% και να κινηθεί € 3,364 τρις. Τα κράτη, τα οποία πετυχαίνουν το σωστό συνδυασμό κεφαλαιακών επενδύσεων, δεξιοτήτων, επιχειρηματικού περιβάλλοντος, διακυβέρνησης, πολιτικής σταθερότητας και ανάπτυξης της τεχνολογίας, είναι εκείνα που ανταγωνίζονται πιο αποτελεσματικά στην παγκόσμια ψηφιακή αγορά. Το 2019 σε παγκόσμιο επίπεδο ρυθμών ανάπτυξης, ηγέτιδα αναμένεται η Ινδία με ρυθμό ανάπτυξης 6,4%, ακολουθώντας στη δεύτερη θέση η Κίνα με ρυθμό ανάπτυξης 5% και στην Τρίτη θέση οι ΗΠΑ με ρυθμό ανάπτυξης 3,7%.

Στην Ελληνική πραγματικότητα κυριαρχεί εικόνα στασιμότητας και το 2019 αναμένεται να παρουσιάσει οριακή υποχώρηση με την αξία της αγοράς Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών να διαμορφώνεται στα € 5,493 δις. Αυτή η εικόνα στασιμότητας εμφανίζεται από το 2007, με εξαίρεση το 2014 που πέτυχε θετικές επιδόσεις και το 2017 όπου παρέμεινε σταθερή³.

Αξία Ελληνικής αγοράς Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε εκατ. €.

Σύνολο αγοράς ΤΠΕ	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	5.780	5.681	5.522	5.522	5.515	5.493

Πίνακας 1 : Πηγή ΕΙΤΟ σε συνεργασία με IDC, επεξεργασία ΣΕΠΕ, 1/2019.

1.3 Επικοινωνίες και δίκτυα

Ως ένα απλοϊκό ορισμό θα λέγαμε πως η επικοινωνία είναι η αποστολή μηνυμάτων (φωνής, συμβόλων, εικόνων) από ένα σημείο σε ένα άλλο με ασφαλή και γρήγορο τρόπο, καθώς και η επιβεβαίωση της πλήρους, ορθής και κατανοητής, λήψης τους από τον εξουσιοδοτημένο παραλήπτη τους⁴.

Κύρια αποστολή τους είναι να συνδέουν υπολογιστικά συστήματα και εξοπλισμό πληροφορικής καθώς και η ανάπτυξη των δικτύων. Μέσω των δικτύων, μεταδίδεται η φωνή (τηλεφωνία) και τα δεδομένα (αριθμοί, κείμενα, εικόνες), επιτυγχάνεται η αναζήτηση πληροφοριών και αξιοποιείται ο κοινόχρηστος εξοπλισμός (π.χ. κοινή χρήση εκτυπωτών). Τα δίκτυα υπολογιστών είναι τοπικά ή ευρείας κάλυψης και ταξινομούνται ανάλογα με την έκτασή τους σε τοπικά δίκτυα (Local Area Networks, LAN), μητροπολιτικά δίκτυα (Metropolitan Area Networks, MAN) και δίκτυα ευρείας περιοχής (Wide Area Networks, WAN).

Ως πλεονεκτήματα της δικτύωσης καταγράφονται ο διαμερισμός πόρων, η υψηλή αξιοπιστία, η οικονομία κλίμακος και η επικοινωνία ενώ τα μειονεκτήματα συνοψίζονται στη προστασία της ιδιωτικότητας, στα πνευματικά δικαιώματα, στην αξιοπιστία των πληροφοριών, στην ελευθερία λόγου και στην ευθύνη των παρόχων.

³ Έρευνα για την αγορά τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών 2018/2019, ΣΕΠΕ, Τεύχος 16, Ιανουάριος 2019

⁴ Αλεξόπουλος, Α – Λαγογιάννης, Γ, Τηλεπικοινωνίες και δίκτυα υπολογιστών, 2016

Η χρήση τους είναι ευρεία σε καθημερινό επίπεδο με δραστηριότητες που έχουν να κάνουν από τραπεζικές συναλλαγές έως την αυτοματοποίηση διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών.

Σήμερα βρισκόμαστε στο επιστημονικό στάδιο της τηλεπληροφορικής που συνδυάζει τηλεπικοινωνίες και πληροφορική όπου η ψηφιακή τεχνολογία και η κινητή επικοινωνία παίζουν σημαντικό ρόλο. Η ανάγκη πολιτών, επιχειρήσεων, του ίδιου του Δημοσίου, αλλά και κάθε φορέα παραγωγικής δραστηριότητας για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, με αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει η τεχνολογία, καθιστούν τον τομέα των τηλεπικοινωνιών κομβικό για την ψηφιακή ανάπτυξη⁵.

1.4 Διαδίκτυο

Διαδίκτυο θα μπορούσε να χαρακτηριστεί το παγκόσμιο δίκτυο υπολογιστών που δίνει τη δυνατότητα επικοινωνίας και ελεύθερης διακίνησης πληροφοριών και ιδεών. Διευκολύνει το εμπόριο, την εκπαίδευση και τους πολίτες στην επαφή τους με την δημόσια διοίκηση και συνδέει επιχειρήσεις, φορείς και ιδιώτες.

Η πρώτη εμφάνιση του διαδικτύου έγινε το 1969 ως ερευνητικό στρατιωτικό πρόγραμμα των ΗΠΑ και ήδη από την δεκαετία του 90 ένα δις άνθρωποι σε παγκόσμιο επίπεδο απολάμβαναν τις υπηρεσίες του ενώ σήμερα το 35% του παγκόσμιου πληθυσμού της γης είναι συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο.

Τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα της χρήσης του διαδικτύου πολλά και διάφορα, με υποστηρικτές και πολέμιους να ερίζουν για την ποιότητα ζωής που παρέχει το Internet στις σύγχρονες κοινωνίες. Ενδεικτικά και μόνο τα πλεονεκτήματα εστιάζουν κυρίως στην άμεση αποστολή και λήψη αλληλογραφίας, στην εύρεση πληροφοριών, στην επαφή με ανθρώπους ανά τον κόσμο και στην εύρυθμη λειτουργία επιχειρήσεων και δημοσίων οργανισμών μέσα από την απλούστευση των διαδικασιών. Τα μειονεκτήματα από την άλλη επικεντρώνονται κυρίως σε θέματα εγκυρότητας των πληροφοριών, προσωπικών δεδομένων, ηλεκτρονικού εγκλήματος, εθισμού και ανασφάλειας.

Ο επόμενος στόχος της παγκόσμιας επιστημονικής κοινότητας στο πεδίο των τηλεπικοινωνιών είναι η εξέλιξη του internet of things (διαδίκτυο των πραγμάτων). Σκοπός του εγχειρήματος είναι οι παραγωγή έξυπνων συνδεδεμένων συσκευών που

⁵ Έρευνα για την αγορά τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών 2018/2019, ΣΕΠΕ, Τεύχος 16, Ιανουάριος 2019

κατανοούν τις ανάγκες των ιδιοκτητών τους προσφέροντάς τους υπηρεσίες και προϊόντα προσαρμοσμένα στις επιθυμίες τους.

1.5 Η Δημόσια Διοίκηση στην εποχή του διαδικτύου

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης είναι επιβεβλημένος και απολύτως αναγκαίος καθώς η τεχνολογική εξέλιξη επιτάσσει υπηρεσίες εναρμονισμένες με το πνεύμα της εποχής. Οι πολίτες πλέον αποζητούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου αλλά και η δημόσια διοίκηση επιβάλλεται να πράξει τα μέγιστα στο δρόμο της οικονομίας κλίμακας.

Η εύκολη ταχεία και χαμηλού κόστους διάχυση της πληροφορίας, ώθησε τις κυβερνήσεις να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας με αποτέλεσμα την ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στόχος τους είναι ο περιορισμός της διασπάθισης του δημοσίου χρήματος αλλά και η παροχή βελτιωμένων δημόσιων υπηρεσιών⁶.

Η δημόσια διοίκηση είναι εκ φύσεως εντάσεως πληροφορίας, δηλαδή από το εξωτερικό της περιβάλλον δέχεται πληθώρα πληροφοριών που μέσω της επεξεργασίας παράγει άλλες μορφές πληροφορίας όπως νόμους, προγράμματα δράσης κτλ, και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελούν το εργαλείο που θα τη βοηθήσει στην εκπλήρωση του σκοπού της.

1.6 Έρευνα χρήσης πληροφοριών και επικοινωνίας από τα ελληνικά νοικοκυριά

Το 2019 η Ελληνική Στατιστική Αρχή ανακοίνωσε στοιχεία για τον βαθμό χρήσης των νέων τεχνολογιών από τα νοικοκυριά και τα μέλη τους. Τα στοιχεία προέρχονται από τη δειγματοληπτική έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα, έτους 2019. Ερευνήθηκαν 5.004 νοικοκυριά σε όλη την Ελλάδα με προϋπόθεση την ύπαρξη ενός, τουλάχιστον, μέλους ηλικίας 16 – 74 ετών σε κάθε νοικοκυριό. Από τα στοιχεία της εν λόγω έρευνας προκύπτει ότι 8 στα 10 νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους (ποσοστό 78,5%). Την τελευταία δεκαετία (2010 – 2019) καταγράφεται αύξηση 69,2% στην πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία.

⁶ Γ. Σπυράκη, Χ. Σπυράκη, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι.

Οι κυριότεροι λόγοι μη πρόσβασης στο διαδίκτυο από την κατοικία παραμένουν, διαχρονικά, οι ίδιοι και είναι: α) η έλλειψη δεξιοτήτων (67,3%), β) η μη χρησιμότητα των πληροφοριών που υπάρχουν στο διαδίκτυο και η έλλειψη ενδιαφέροντος για τις πληροφορίες αυτές (22,5%) και γ) το πολύ υψηλό κόστος του εξοπλισμού (15,0%).

Αναφορικά με τους λόγους χρήσης του διαδικτύου, το 2019 η αναζήτηση πληροφοριών και υπηρεσιών είναι ο πρώτος κατά σειρά λόγος χρήσης του διαδικτύου με ποσοστό 88,3%. Τα ποσοστά όσων χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο του 2019 παρουσιάζονται, κατά λόγο χρήσης του διαδικτύου και με φθίνουσα σειρά, παρακάτω:

- Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες: 88,3%.
- Διάβασμα online ειδήσεων σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά: 87,7%.
- Αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων: 77,9%.
- Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat κ.λπ.): 74,9%.
- Μουσική (π.χ. web ραδιόφωνο, You Tube, μουσική συνεχούς ροής (streaming): 72,9%.
- Ανταλλαγή μηνυμάτων χρησιμοποιώντας εφαρμογές, όπως Skype, Messenger, Viber, Whats App: 72,0%.
- Πραγματοποίηση κλήσεων ή βιντεοκλήσεων, με χρήση web κάμερας μέσω του διαδικτύου (Skype, Messenger, Facetime, Viber, Whats App κ.λπ.): 66,8%.
- Αναζήτηση πληροφοριών υγείας, σχετικά με ασθένειες, διατροφή, κακώσεις, τραύματα, παράγοντες που βελτιώνουν την υγεία κ.λπ. : 65,9%.
- «Ανέβασμα» σε ιστοσελίδα κειμένου, φωτογραφιών, μουσικής, videos, λογισμικού κ.λπ., προκειμένου να τα μοιραστούμε με άλλους :46,2%.
- Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών: 40,3%.
- Αναζήτηση εργασίας ή αποστολή αιτήσεων για εύρεση εργασίας: 17,0%.
- Αποστολή γνώμης (σε blog, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.ά.) για κοινωνικά ή πολιτικά θέματα: 13,1%.
- Συμμετοχή σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για κοινωνικά ή πολιτικά θέματα: 3,8%.
- Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών μέσω δημοπρασιών, π.χ. μέσω e-Bay: 3,2%.

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

από νοικοκυριά και άτομα, 2019



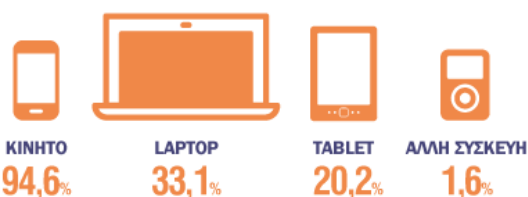
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΟΙΚΙΑ

78,5%

2018/2018
+2,6%



ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΕΝ ΚΙΝΗΣΕΙ



ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ



Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή / 8 Νοεμβρίου 2019

#GreekDataMatter

Εικόνα 1: Χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας

1.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούμε να ορίσουμε τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού που έχουν ως σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών καθώς και τη στήριξη των δημόσιων πολιτικών. Από το ορισμό καθορίζονται και οι πυλώνες στήριξης ενός τέτοιου εγχειρήματος που συνοψίζονται:

- Στην εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών όπως οι τηλεπικοινωνίες, το διαδίκτυο τα πληροφορικά συστήματα κτλ

- Στις οργανωτικές αλλαγές που στηρίζονται στην οργάνωση και λειτουργία του κράτους μέσω των διαδικασιών
- Στις νέες δεξιότητες προσωπικού και πολιτών μέσα από τη δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας.

Κεντρικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η δημιουργία μιας πολιτοκεντρικής δημόσιας διοίκησης με αποδέκτη όλων των υπηρεσιών τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών την ενίσχυση των δημοκρατικών υπηρεσιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών.

Πριν από αρκετά χρόνια αλλά ακόμη και σήμερα, οι διαδικασίες στηρίζονταν αποκλειστικά και μόνο στη γραφειοκρατική κουλτούρα. Οι πολίτες αναγκάζονταν να προσκομίζουν οι ίδιοι έγγραφα και αιτήσεις στις υπηρεσίες, τα έγγραφα υπογράφονταν με φυσική υπογραφή, οι δημόσιες υπηρεσίες δεν συνεργάζονταν μεταξύ τους, οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν είχαν κατάρτιση στις νέες τεχνολογίες και δημιουργούνταν σημαντικά θέματα διαφάνειας και λογοδοσίας.

Σύμφωνα με τη προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρωταρχικός στόχος είναι η διευκόλυνση του πολίτη και όχι της υπηρεσίας με την εξυπηρέτηση και όχι τη διοίκηση του.

Ο πολίτης επικοινωνεί με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα της δημόσιας διοίκησης, καταθέτει το αίτημά, παρακολουθεί την πορεία του και παραλαμβάνει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις ενώ δεν είναι υποχρεωμένος να επικοινωνεί με όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες ούτε να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας τους και τέλος μπορεί να κάνει χρήση υπηρεσιών από τον υπολογιστή του όλες τις ημέρες και ώρες.

1.7.1 Προϋποθέσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι βασικές προϋποθέσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνοψίζονται στα εξής:

- Οι υπηρεσίες να έχουν την κατάλληλη τεχνολογική υποδομή, όπως η ανάπτυξη υποδομών τηλεπικοινωνιακών δικτύων διασύνδεσης των δημόσιων υπηρεσιών, η εγκατάσταση και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων και γενικά υποδομή πληροφορικής.

- Η αξιοποίηση των υποδομών της χρήσης πληροφοριών και επικοινωνίας να γίνεται βάσει διαδικασιών που έχουν κατάλληλα προσδιορισθεί
- Επαρκή πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα από πολίτες και επιχειρήσεις
- Απόκτηση απαιτούμενων δεξιοτήτων πληροφορικής από τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης.

1.7.2 Βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τη «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014 – 2020» του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι βασικές αρχές της ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης συνοψίζονται στα παρακάτω:

Διαλειτουργικότητα

Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, δεδομένου ότι οι εμπλεκόμενοι φορείς και τα συστήματά τους θα διαλειτουργούν για την παροχή της.

Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση

Κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διέπεται από τους προαναφερόμενους δεσμευτικούς κανόνες και θα είναι συμβατή με τις αρχές της παρούσας στρατηγικής. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης.

Ενοποίηση

Ο εξοπλισμός και το λογισμικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ενταχθούν σε ενιαία κέντρα δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες, που θα επιτρέπουν ενιαία πρόσβαση.

Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη

Οι δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιφέρουν εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση. Προϋπόθεση για τη χρηματοδότησή τους θα είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης πόρων (ή της μη σπατάλης πόρων) μέσω της ανάλυσης κόστους –

οφέλους, συνυπολογιζομένου του χρόνου απόσβεσης της επένδυσης. Παράλληλα, χρηματοδοτικό προαπαιτούμενο κάθε δράσης θα αποτελεί η ανάδειξη της αναγκαιότητας και της μη επανάληψης (υλοποίηση μόνο άπαξ).

Μοναδική καταχώρηση δεδομένων

Κάθε πληροφορία τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον. Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να ζητήσει μία πληροφορία από τον πολίτη άπαξ. Δε δικαιολογείται αναζήτηση από τον πολίτη μίας πληροφορίας που ήδη τηρείται σε ένα από τα μητρώα και συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.

Εφικτότητα - Βιωσιμότητα

Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον έχει διασφαλιστεί η εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης.

Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης

Η Δημόσια Διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών σχεδιάζοντας τις πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα και με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών.

Προσβασιμότητα (e-accessibility)

Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, χωρίς αποκλεισμούς, ειδικά για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία. Οι προδιαγραφές προσβασιμότητας που προβλέπονται από το διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο θα ελέγχονται κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε νέου συστήματος ενώ παράλληλα θα ενσωματωθούν στους υφιστάμενους δικτυακούς τόπους.

Ασφάλεια - Ιδιωτικότητα

Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων, την ασφάλεια των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση. Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την προστασία της ιδιωτικότητας στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών, με την έννοια της διασφάλισης των πολιτών από μη

εξουσιοδοτημένη χρήση των δεδομένων ή από χρήση που δεν προβλέπεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Συμμετοχή πολιτών

Η Δημόσια Διοίκηση θα διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

1.7.3 Μορφές και θεματικές κατηγορίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι δραστηριότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απευθύνονται σε ένα μεγάλο φάσμα φυσικών και νομικών προσώπων. Οι κυριότερες κατηγορίες κατατάσσονται στα εξής:

G2C (Government to Citizen), από την κυβέρνηση προς όλους τους πολίτες, προσφέροντας υπηρεσίες και πρόσβαση σε πληροφορίες και γενικά ότι αφορά την αλληλεπίδραση του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση.

G2B (Government to Business), από την κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις, και αφορά την παροχή ηλεκτρονικής υπηρεσίας από το κράτος προς όλες τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, είτε με την παροχή πληροφοριών είτε οποιαδήποτε υπηρεσία που συμβάλλει στην εκπλήρωση του σκοπού των επιχειρήσεων.

G2G (Government to Government), Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση, και αφορά κυρίως την ταχύτερη μετάδοση πληροφοριών αλλά και υπηρεσιών μεταξύ κρατικών οντοτήτων μέσα στην ίδια τη δημόσια διοίκηση αλλά και μεταξύ κυβερνήσεων άλλων χωρών.

Όσον αφορά τις θεματικές κατηγορίες στις οποίες απευθύνεται η δημόσια διοίκηση έχουν τυποποιηθεί βάσει καταλόγου κυβερνητικών υπηρεσιών (Government Category List – GCL) και διακρίνονται στα εξής:

- Αθλητισμός, Πολιτισμός, Τέχνες, Ψυχαγωγία, Τουρισμός
- Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση
- Ασφάλεια, Δημόσια Τάξη, Δικαιοσύνη και Δικαιώματα
- Ασφάλιση και Σύνταξη
- Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι
- Διεθνείς Σχέσεις και Άμυνα
- Εκπαίδευση, Καριέρα και Απασχόληση

- Επιχειρήσεις και Κλάδοι
- Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι Υπήκοοι
- Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση
- Πληροφορία και Επικοινωνία
- Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο
- Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια
- Χρηματοοικονομικά

1.7.4 Επίπεδα υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα επίπεδα υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνονται σε πέντε και αφορούν ως προς το είδος της εξυπηρέτησης που παρέχει μία υπηρεσία προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Επίπεδο 1^ο Πληροφόρηση, Δημοσίευση

Παρέχεται μόνο πληροφοριακό υλικό ως προς τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας. Μπορεί η πληροφόρηση να περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με το ποιες υπηρεσίες εμπλέκονται, ποια είναι τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ποια είναι η διαδικασία, ποιες οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί και γενικά ότι μπορεί να βοηθήσει τον πολίτη σε πληροφοριακό επίπεδο για τις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση.

Επίπεδο 2^ο Απλή διάδραση

Εκτός από πληροφόρηση παρέχονται και τα απαραίτητα έντυπα τα οποία μπορούν να εκτυπωθούν και να χρησιμοποιηθούν κατά τη συναλλαγή με την υπηρεσία. Αιτήσεις, φόρμες, δηλώσεις, πίνακες αποτελούν μερικά μόνο παραδείγματα που σε συνδυασμό με την πληροφόρηση διευκολύνουν κάπως τη διεκπεραίωση υποθέσεων με τη δημόσια διοίκηση.

Επίπεδο 3^ο Αμφίδρομη διάδραση

Στο επίπεδο αυτό εκτός των δύο προηγούμενων επιπέδων που εννοείται πως περιλαμβάνονται, δίνεται η δυνατότητα συμπλήρωσης και ηλεκτρονικής αποστολής προς τη δημόσια διοίκηση, αιτήσεων, δηλώσεων, φορμών κτλ. Βασική προϋπόθεση αποτελεί η δυνατότητα ταυτοποίησης των χρηστών, αλλά και η διαφύλαξη των προσωπικών τους δεδομένων.

Επίπεδο 4^ο Ολοκληρωμένη συναλλαγή

Εδώ εξασφαλίζεται μια ολοκληρωμένη συναλλαγή με μία δημόσια υπηρεσία, αντικαθιστώντας πλήρως μια τυπική δια ζώσης επικοινωνία. Περιλαμβάνονται από τις απλούστερες υπηρεσίες όπως η έκδοση ενός πιστοποιητικού γέννησης έως πιο σύνθετες όπως για παράδειγμα η υποβολή της ετήσιας φορολογικής δήλωσης και η πληρωμή του φόρου.

Επίπεδο 5^ο Εξατομικευμένες υπηρεσίες

Εκτός όλων των προηγούμενων επιπέδων παρέχεται εξειδίκευση υπηρεσίας ανάλογα με τις ανάγκες κάθε πολίτη. Η ειδοποίηση πολιτών να προβούν έγκαιρα σε κάποια ενέργεια, η προσυμπλήρωση της ετήσιας φορολογικής δήλωσης ή ακόμη και η αυτόματη παροχή υπηρεσιών χωρίς αίτηση του πολίτη, αποτελούν μερικά μόνα παραδείγματα.

1.7.5 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε επίπεδο στόχων η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απευθύνεται τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις. Συνοψίζοντας και αναφέροντας επιγραμματικά θα μπορούσαμε να καταγράψουμε τους παραπάνω στόχους :

Προς τους πολίτες

- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών με στόχο τον πολίτη
- Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών, καλύτερη εξυπηρέτηση
- Μείωση φαινομένων διαφθοράς και εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιες υπηρεσίες
- Ασφαλείς συναλλαγές, τήρηση της νομιμότητας

Προς τις επιχειρήσεις

- Απλούστευση διαδικασιών και μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων
- Αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας
- Αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας

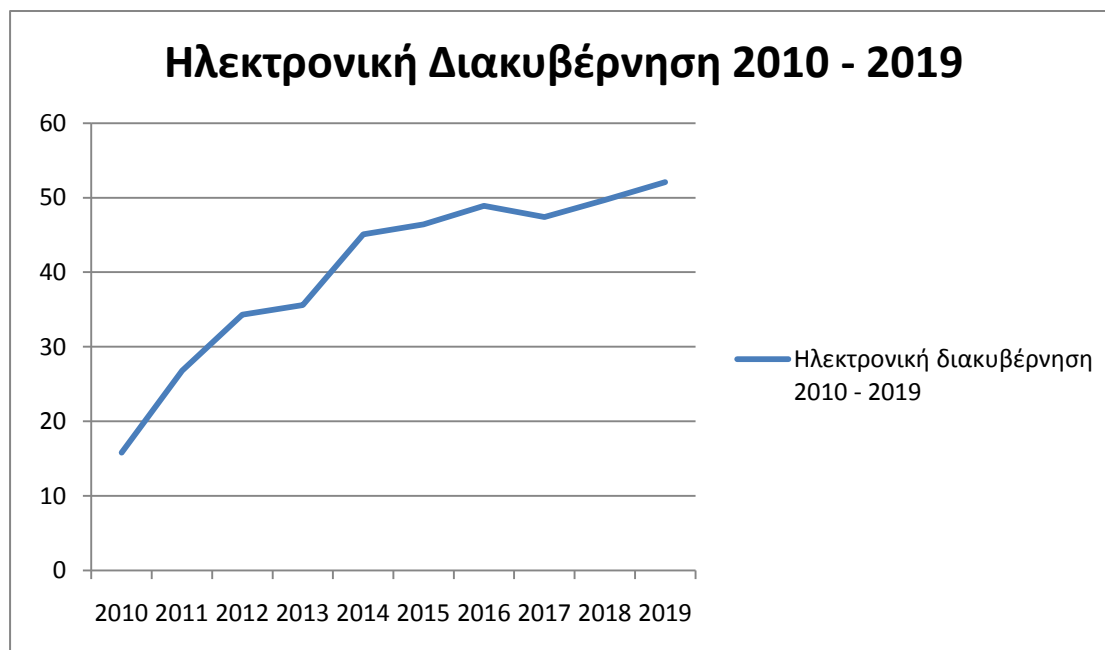
1.7.6 Στοιχεία χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες

Σύμφωνα με το δελτίο τύπου της ΕΛΣΤΑΤ σχετικά με την έρευνα για τη χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα για το 2019 αναφέρει:

Το 52,1% δηλαδή ένας στους δύο ηλικίας 16 – 74 ετών για τη χρονική περίοδο Απρίλιος 2018 – Μάρτιος 2019 χρησιμοποίησε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το παραπάνω ποσοστό εμφανίζεται αυξημένο κατά 4,8% σε σχέση με την περίοδο Απρίλιος 2017 – Μάρτιος 2018.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2010 – 2019

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
15,8	26,8	34,3	35,6	45,1	46,4	48,9	47,4	49,7	52,1



Διάγραμμα 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2010 -2012

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ 2019

Στο ίδιο δελτίο αναφέρονται και οι λόγοι για τους οποίους πολίτες ενώ είχαν υποχρέωση να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά υπηρεσίες του δημοσίου δεν το έκαναν. Το 96,7% του πληθυσμού που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο, αλλά δεν υπέβαλε online τα έντυπα που είχε υποχρέωση να υποβάλει, δήλωσε ότι η υποβολή τους έγινε, για λογαριασμό τους, από άλλα πρόσωπα, όπως φοροτεχνικό, μέλος της οικογένειας, φίλο κ.λπ., το 9,5% ότι δεν είχε τις γνώσεις για να χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα και την εφαρμογή που χρειαζόνταν και το 0,9% ότι ανησυχούσε για την προστασία και την ασφάλεια των προσωπικών του δεδομένων.

1.7.7 Ευρωπαϊκή Ένωση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Από το 2000 η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει βάλει τα θεμέλια για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και με συγκεκριμένες δράσεις σχεδιάζει, κατευθύνει, συντονίζει και

χρηματοδοτεί την ανάπτυξη της. Στόχος είναι η ευρωπαϊκή ενοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με δράσεις κοινές για όλα τα κράτη μέλη. Σύμφωνα με την στρατηγική της Ε.Ε. οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται ήδη ευρέως από κρατικούς φορείς και επιχειρήσεις, αλλά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται πολύ περισσότερα από τη απλή χρήση εργαλείων. Περιλαμβάνει επίσης την επανεξέταση των διαδικασιών και την αλλαγή συμπεριφοράς από τους πολίτες, ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να παρέχονται αποτελεσματικότερα. Με σωστή εφαρμογή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να πραγματοποιούν την αποστολή τους ευκολότερα, γρηγορότερα και με χαμηλότερο κόστος.

Η πιθανή εξοικονόμηση κόστους είναι τεράστια. Στη Δανία, για παράδειγμα, η ηλεκτρονική τιμολόγηση εξοικονομεί στους φορολογούμενους 150 εκατ. Ευρώ και οι επιχειρήσεις 50 εκατ. Ευρώ ετησίως. Εάν εισαχθεί σε ολόκληρη την Ε.Ε., η ετήσια εξοικονόμηση θα μπορούσε να υπερβεί τα 50 δισ. Ευρώ. Μόνο στην Ιταλία, το σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών περιέκοψε κόστος πάνω από 3 δισ. Ευρώ.

Οι διασυνοριακές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες επιτρέπουν την επίτευξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, ώστε οι πολίτες να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν εύκολα τις δημόσιες υπηρεσίες σε χώρες εκτός της κατοικίας τους. Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή λαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις για την ανάπτυξη διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη δημιουργία ευρωπαϊκών διαλειτουργικών πλατφορμών, όπως ένα κοινό πλαίσιο για τη διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτότητας των πολιτών (eID), και την προώθηση της καινοτομίας μέσω του προγράμματος ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας (χρηματοδότηση έργων μεγάλης κλίμακας και έργων eParticipation).

1.7.8 eEurope Σχέδιο δράσης έως το 2002

Τον Δεκέμβριο του 1999 ξεκίνησε η πρωτοβουλία από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο να δικτυώσει όλη την Ευρώπη, με την ευρύτερη δυνατή διάδοση της τεχνολογίας των πληροφοριών. Στόχοι της πρωτοβουλίας ήταν:

- να οδηγηθεί κάθε πολίτης, οικογένεια, σχολείο, επιχείρηση και οργανισμός στη ψηφιακή εποχή
- να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού

- να έχει η προσπάθεια αυτή κοινωνική διάσταση και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής

Ο στόχος ήταν να γίνει η Ευρώπη η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο αξιοποιώντας το ταχύτερο δυνατόν τις δυνατότητες της νέας οικονομίας και ειδικότερα του διαδικτύου.

Το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης έως το 2002, στόχευε στη περαιτέρω δημιουργία καταλυτικών παραγόντων για φθηνότερη, ταχύτερη και ασφαλέστερη πρόσβαση στο διαδίκτυο πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων διοικήσεων.

Οι βασικές δράσεις στα πλαίσια του eEurope 2002 ήταν:

- Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο διαδίκτυο, ταχύτερες υπηρεσίες για ερευνητές και φοιτητές, ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες.
- Επένδυση σε ανθρώπους και δεξιότητες με έμφαση στην ευρωπαϊκή νεολαία και την επιμόρφωση του εργατικού δυναμικού
- Ενθάρρυνση της χρήσης του διαδικτύου με την επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου, τη δικτύωση των κρατικών υπηρεσιών, ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, ευρωπαϊκά ψηφιακά δεδομένα στα διεθνή δίκτυα και έξυπνα συστήματα μεταφοράς.

1.7.9 Σχέδιο δράσης e – Europe 2005

Το επόμενο στάδιο ήταν το σχέδιο δράσης e – Europe 2005 με στόχο την υλοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών από τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών, με έμφαση στους τομείς της υγείας και της μάθησης.

Βασικός στόχος ήταν να θέσει τους χρήστες στο κέντρο, να βελτιώσει τις δεξιότητες τους να παρέχει μέτρα που αφορούν την ηλεκτρονική ένταξη σε όλες τις γραμμές δράσης. Σημαντικό εργαλείο στην επίτευξη του στόχου ήταν η εξασφάλιση παροχής υπηρεσιών από πολλαπλά κανάλια και κυρίως των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πλέον θα διατίθενταν μέσω διαφόρων τερματικών όπως κινητά τηλέφωνα, τηλεοράσεις, ώστε να εξασφαλισθεί ότι κανένας πολίτης δεν θα αποκλεισθεί.

Ως το 2005, η Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει:

- σύγχρονες διαδικτυακές υπηρεσίες
- ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης

- δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν
- διαδεδομένη ευρυζωνική πρόσβαση σε ανταγωνιστικές τιμές
- ασφαλή υποδομή πληροφοριών

Το σχέδιο δράσης εστίαζε στη τόνωση υπηρεσιών και εφαρμογών που δημιουργούν νέες αγορές και περιορίζουν το κόστος με τελικό σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας μέσω της οικονομίας. Επικεντρωνόταν κατά συνέπεια στα πεδία όπου η δημόσια πολιτική μπορεί να συνεισφέρει προστιθέμενη αξία και να συμβάλει στη δημιουργία θετικού περιβάλλοντος για τις ιδιωτικές επενδύσεις. Ωστόσο η μεγαλύτερη παραγωγικότητα θα μπορούσε να επιτευχθεί μόνο από την τροποποίηση της οικονομικής συμπεριφοράς σε σχέση με τις νέες τεχνολογίες, τη διαδικτυακή παροχή δημόσιων υπηρεσιών και τη βελτίωση των δεξιοτήτων.⁷

1.7.10 Σχέδιο δράσης i2010

Εγκρίθηκε το 2006 με έμφαση στην επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη. Αποσκοπούσε στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών, στον εκσυγχρονισμό τους και στην καλύτερη ανταπόκρισή τους στις ανάγκες των πολιτών.

Οι πέντε τομείς που όριζε το σχέδιο ήταν:

1.Ίσες ευκαιρίες στην πρόσβαση για όλους

Περιελάμβανε δράσεις που εξασφαλίζουν τη πρόσβαση στο διαδίκτυο σε άτομα μειονεκτούντα ή με ειδικές ανάγκες. Στόχος ήταν να μην υπάρχει κανένας γεωγραφικός, οικονομικός και πολιτισμικός αποκλεισμός αναφορικά με την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

2.Αυξημένη αποτελεσματικότητα

Αφορά δεσμεύσεις για καινοτόμο χρήση των ΤΠΕ, μειώνοντας σημαντικά τη διοικητική επιβάρυνση και εφαρμογές συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα πιστοποιήσει την αύξηση της αποτελεσματικότητας μέσω της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.Ψηφιοποίηση διαδικασιών σημαντικού ενδιαφέροντος

Αφορά ανάπτυξη νέων εφαρμογών σε τομείς σημαντικού ενδιαφέροντος, ως παραδείγματα ηλεκτρονικής ευρωπαϊκής διακυβέρνησης. Παράδειγμα οι

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>

ηλεκτρονικές προμήθειες/συμβάσεις που είχαν συνολικό κόστος 1.500 δις. ευρώ ετησίως ή διαφορετικά ίσο με το 15-20% του συνολικού Ευρωπαϊκού ΑΕΠ).

4. Ανάπτυξη ειδικών εφαρμογών

Προέβλεπε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για τη πιστοποίηση των πολιτών και την ασφαλή πρόσβαση στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, την ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων (ψηφιακές υπογραφές) και την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

5. Συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων

Υποστηρίζει σχέδια που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή (e-democracy).

1.7.11 Οι 20 βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όρισε είκοσι βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό τη παρακολούθηση της προόδου των ευρωπαϊκών σχεδίων δράσεις και ειδικότερα του i2010, που δώδεκα αφορούν τους πολίτες και οκτώ τις επιχειρήσεις.

Υπηρεσίες προς πολίτες:

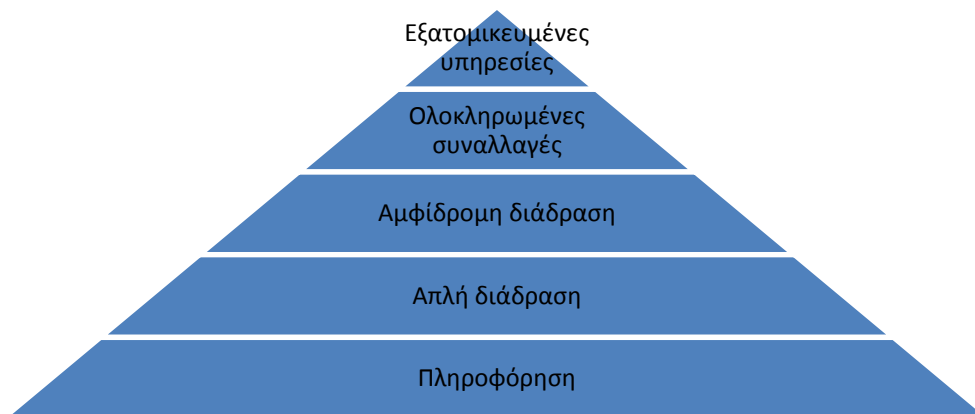
- Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
- Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
- Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήρια)
- Καταχώρηση οχήματος
- Έκδοση οικοδομικής άδειας
- Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ δήλωση κλοπής)
- Δημόσιες βιβλιοθήκες
- Πιστοποιητικά (γέννησης, γάμου): αίτηση και παραλαβή
- Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
- Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
- Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα, κλείσιμο ραντεβού)

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις:

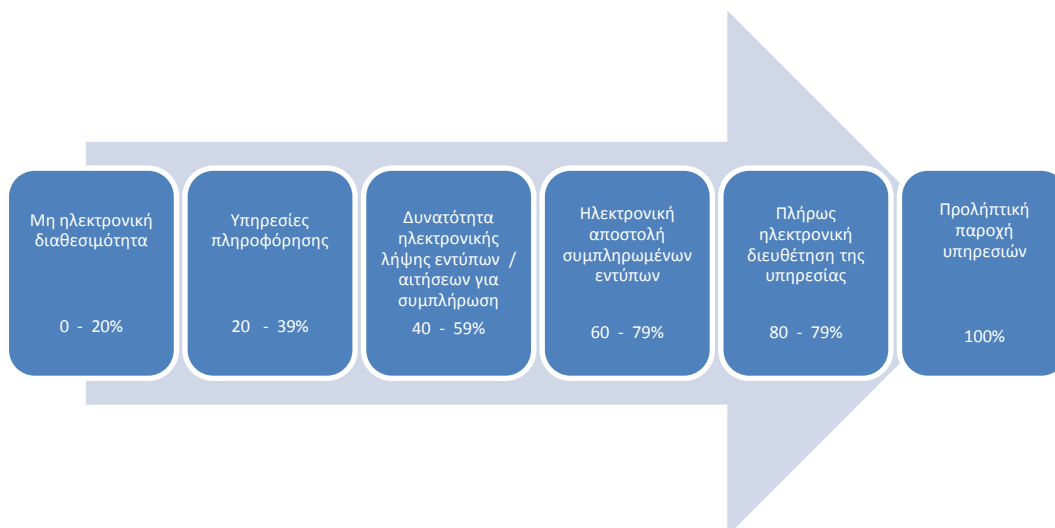
- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
- Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και εκκαθάριση

- Φ.Π.Α.: δήλωση και εκκαθάριση
- Έναρξη επιχείρησης
- Υποβολή στοιχείων σε στατιστικές υπηρεσίες
- Δηλώσεις σε τελωνεία
- Περιβαλλοντικές άδειες
- Δημόσιες προμήθειες

Η μέτρηση της προόδου των παραπάνω που επιτυγχάνει κάθε κράτος μέλος της ΕΕ, θα γινόταν με τη βοήθεια των επιπέδων εξέλιξης – ολοκλήρωσης των υπηρεσιών.



Διάγραμμα 2: Επίπεδα εξέλιξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

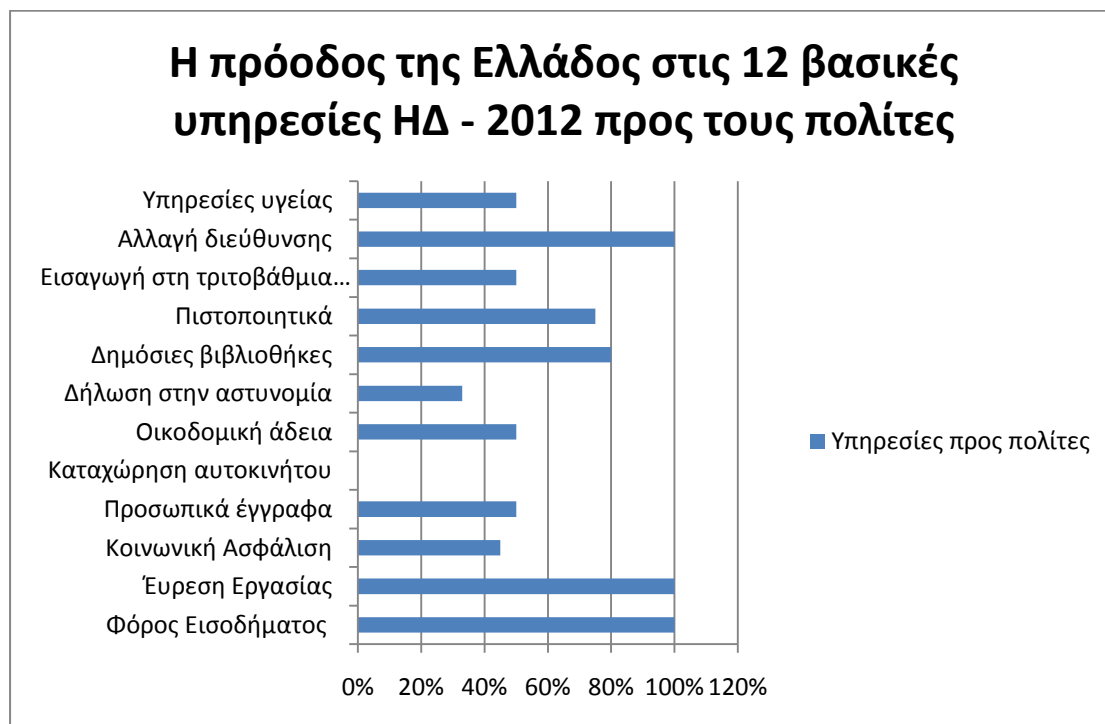


Εικόνα 2: Ποσοστό εκπλήρωσης ηλεκτρονικής υπηρεσίας

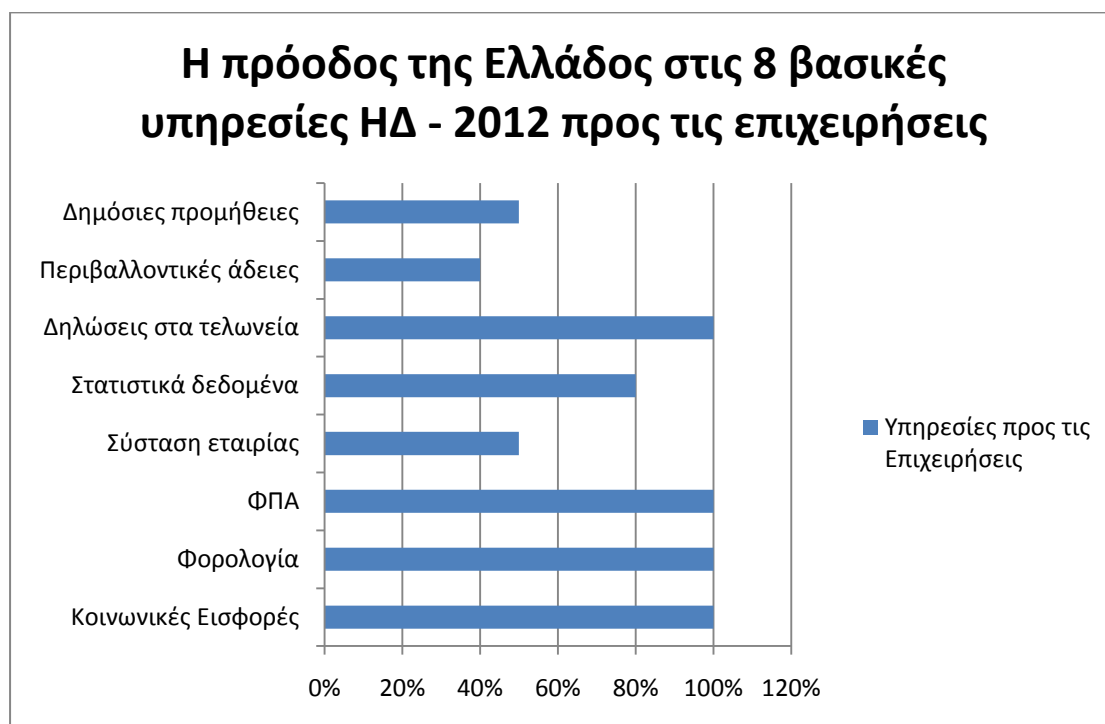
1.7.12 Η πρόοδος της Ελλάδος

Στα παρακάτω διαγράμματα θα παρουσιαστεί η πρόοδος της Ελλάδας ως προς τους δείκτες που αναφέρθηκαν παραπάνω και σε σχέση με τα επίπεδα ολοκλήρωσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα στοιχεία αντλήθηκαν από το

Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Δράσεων Κρατικών Ενισχύσεων της ΚΤΠ Α.Ε. και το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης και αφορούν το 2012. Μεταγενέστερα στοιχεία δεν έχουν εξαχθεί από επίσημη αρχή.



Διάγραμμα 3: Η πρόοδος της Ελλάδας στις 20 βασικές υπηρεσίες ΗΔ -2012 προς τους πολίτες



Διάγραμμα 4: Η πρόοδος της Ελλάδας στις 8 υπηρεσίες ΗΔ – 2012 προς τις επιχειρήσεις

Για το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για 7 από τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βάσει των τελευταίων διαθέσιμων στοιχείων όπου και έγινε έρευνα σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη διαθεσιμότητα των 20 υπηρεσιών, οι επιδόσεις της Ελλάδας σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία, παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Ολοκλήρωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Ελλάδα 2010	ΕΕ27 2010
Υπηρεσίες προς πολίτες	65%	87%
Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις	78%	94%
Σύνολο 20 υπηρεσιών	70%	90%

Πίνακας 2: Ολοκλήρωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Ελλάδας σε σχέση με την ΕΕ27

1.7.13 Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη

Γενικός στόχος του ψηφιακού θεματολογίου είναι «να αποκομισθούν βιώσιμα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη από μια ενιαία ψηφιακή αγορά που θα βασίζεται σε διαδίκτυο μεγάλης και πολύ μεγάλης ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές».⁸

Ως μοχλό για την ανάπτυξη και ενίσχυση της απασχόλησης η Ευρώπη σχεδίασε και προώθησε επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες για τη δεκαετία 2010 – 2020 και το ψηφιακό θεματολόγιο αποτελεί μία από αυτές με σκοπό την έξοδο από την κρίση και την προετοιμασία των οικονομιών για τις επερχόμενες προκλήσεις.

Το ψηφιακό θεματολόγιο ορίζει επτά δραστηριότητες και εκατόν μια ειδικές δράσεις για επίλυση ανάλογων προβλημάτων και συνοψίζονται στα εξής:

- Έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Αύξηση ηλεκτρονικού εγκλήματος
- Κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές
- Έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων
- Ανεπαρκείς προσπάθειες έρευνας και καινοτομίας
- Χαμένες ευκαιρίες για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων

Οι επιδόσεις της Ελλάδας στους δείκτες του ψηφιακού βαθμολογίου εμφανίζουν, στην πλειοψηφία τους, υστέρηση έναντι του μέσου όρου των 27 κρατών μελών και συγκεκριμένα, η χώρα εμφανίζει επίδοση καλύτερη του μέσου όρου της ΕΕ27 σε 12 από τους 67 δείκτες, ενώ στους υπόλοιπους 55 υπολείπεται.

⁸ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

1.7.14 Νόμος 3797/2011 Πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο νόμος 3979/2011 (ΦΕΚ Α'138 16-06-2011) καθώς και οι κανονιστικές του διατάξεις, καθορίζουν το πλαίσιο για την ανάπτυξη και λειτουργία δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο.

Με αυτό το νόμο που συνιστά το πλαίσιο καθιέρωσης και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιδιώκεται:

- α. η δημιουργία των θεσμικών προϋποθέσεων για την επικοινωνία και συναλλαγή των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημοσίου τομέα με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- β. η αναδιοργάνωση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των φορέων του δημοσίου τομέα επί τη βάση της πλήρους αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- γ. η ευχερέστερη άσκηση των δικαιωμάτων και εκπλήρωση των υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων αλλά και των ΝΠΙΔ έναντι των φορέων του δημόσιου τομέα.
- δ. η άρση κανονιστικών εμποδίων για την ταχεία και αποτελεσματική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες.
- ε. η εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών⁹.

Σε γενικές γραμμές και ειδικότερα, στόχος είναι η δημιουργία ενός θεσμικού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για τη διευκόλυνση των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση. Ενδεικτικά και απλούστερα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ορισμένες εκσυγχρονισμένες πρακτικές που έχουν να κάνουν με την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών:

- φιλικότερη και αποδοτικότερη δημόσια διοίκηση μέσω της μείωσης της γραφειοκρατίας.
- περιορισμός της αυτοπρόσωπης παρουσίας σε μια δημόσια υπηρεσία μέσω της δημιουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- μείωση της διαφθοράς του δημοσίου τομέα
- εξοικονόμηση πόρων (πάνω από 4 δις)
- αποπροσωποποίηση του δημοσίου τομέα

⁹<https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/g-hldia-eis.pdf>

Ενδεικτικά και μόνο θα μπορούσαμε να αναφέρουμε επιγραμματικά τα σημαντικότερα άρθρα, αλλά και μόνο για να γίνει κατανοητό το θεσμικό πλαίσιο που υποστηρίζει ο νόμος:

Άρθρο 5: Κάθε φορέας του δημοσίου είναι υποχρεωμένος για τη δημιουργία και λειτουργία διαδικτυακού τόπου, για την υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και αναφορών.

Άρθρο 7: Κατοχύρωση γενικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας, όπου για την επεξεργασία τους απαιτείται η συγκατάθεση του χρήστη.

Άρθρο 13: Ρητή κατοχύρωση του κύρους και της αποδεικτικής ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων. Στην παράγραφο 1 αποσαφηνίζεται η νομική υπόσταση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αφού προβλέπεται το ισοδύναμο νομικής και αποδεικτικής ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων με τα έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα.

Άρθρο 14: Σύμφωνα με την παράγραφο 1, αντίγραφα εγγράφων που παράγονται με ΤΠΕ έχουν ισχύ ακριβούς αντιγράφου, υπό την προϋπόθεση ότι το πρωτότυπο ηλεκτρονικό ή έντυπο έγγραφο βρίσκεται στην κατοχή του φορέα του δημοσίου τομέα και κατά τη διαδικασία της καταχώρισης, της ψηφιοποίησης, της αναπαραγωγής και της εκτύπωσης καθίσταται δυνατή η ταύτιση πρωτοτύπου και ηλεκτρονικού αντιγράφου.

Άρθρο 16: Θεσπίζεται η υποχρέωση τήρησης ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.

Άρθρο 17: Καθορίζεται το νομικό πλαίσιο που διέπει την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημοσίου τομέα.

Άρθρο 18: Ρυθμίζονται ζητήματα που σχετίζονται με την αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εκπλήρωση αιτημάτων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή μη μπορεί να γίνεται με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη ΤΠΕ, με την προϋπόθεση της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης της ταυτότητας των αιτούντων την παροχή της υπηρεσίας και των δημοσίων λειτουργών και υπαλλήλων.

Άρθρο 26: Επιτρέπεται η είσπραξη ειδικών φόρων, παραβόλων, τελών, ενσήμων, χαρτοσήμων, προστίμων και εν γένει η οικονομική εκκαθάριση οφειλών φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. προς φορείς του δημοσίου τομέα με χρέωση των τραπεζικών λογαριασμών ή λογαριασμών πληρωμής που τηρούν οι υπόχρεοι ή με χρέωση καρτών πληρωμής που έχουν εκδοθεί στο όνομα των υπόχρεων.

Άρθρο 31: Αναφέρεται στην εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.¹⁰

1.7.15 Εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Στα πλαίσια της προγραμματικής περιόδου 2014 – 2020, απαραίτητη κρίνεται μια δεσμευτική μακροπρόθεσμη στρατηγική βασιζόμενη στον ορθολογικό σχεδιασμό του προγράμματος ΕΣΠΑ για την αξιοποίηση των ευρωπαϊκών και εθνικών πόρων. Οι απαιτήσεις της κοινωνίας αλλά και η αλματώδης πρόοδος της τεχνολογίας καλούν το ελληνικό δημόσιο να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες κάνοντας ένα μεγάλο άλμα ψηφιακής αναβάθμισης. Στην ουσία του πράγματος η εθνική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ένα ρυθμιστικό σχέδιο αρχών που έχει σαν στόχο την ανάπτυξη, τον συντονισμό και τη λειτουργία των δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι στρατηγικές κατευθύνσεις και οι στόχοι περιγράφονται ευκρινώς καθώς και η οργανωτική δομή και οι τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

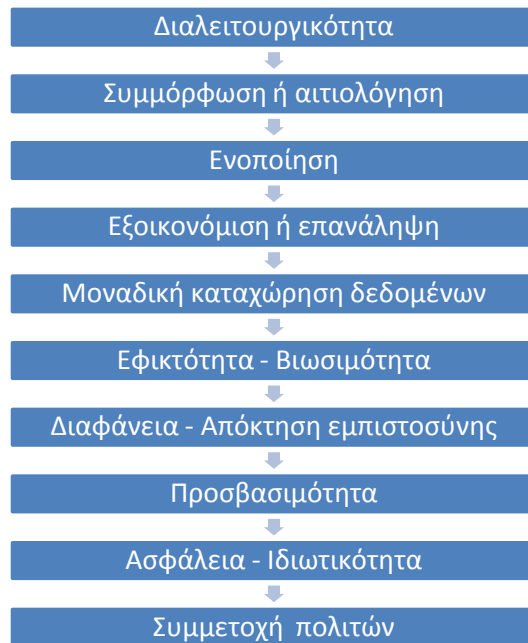
Το αρχικό σχέδιο εθνικής στρατηγικής εκπονήθηκε το 2012, αναμορφώθηκε και ολοκληρώθηκε το 2014.

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στην έκδοση του «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014 – 2020» αναφέρει το όραμα του για το θέμα, το οποίο και απεικονίζει τις προθέσεις του για το μέλλον:

«Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες».

Οι γενικές αρχές του εγχειρήματος απεικονίζονται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα.

¹⁰ Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»



Διάγραμμα 5: Αρχές στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2014 -2020

Οι στρατηγικές κατευθύνσεις διακρίνονται σε τρεις και συγκεκριμένα.

Στρατηγική κατεύθυνση 1 – Εκσυγχρονισμός κράτους και διοίκησης

- Απλούστευση διαδικασιών με χρήση ΤΠΕ
- Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων – ψηφιοποίηση διεργασιών
- Ενιαία διαχείριση πόρων δημόσιας διοίκησης

Στρατηγική κατεύθυνση 2 – Επανασύνδεση πολίτη με κράτος και δημόσια διοίκηση

- Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους πολιτών και επιχειρήσεων
- Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα
- Αυθεντικοποίηση πολιτών
- Συμμετοχική δημοκρατία
- Ψηφιακή ένταξη και ψηφιακός αλφαριθμητισμός

Στρατηγική κατεύθυνση 3 – Συντονισμός οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση

- Διασύνδεση βασικών μητρώων δημόσιας διοίκησης
- Ανοιχτή διάθεση δημόσιας πληροφορίας

Οι προϋποθέσεις τώρα που απαιτούνται για την υλοποίηση του προγράμματος χωρίζονται σε οργανωτικό και τεχνικό επίπεδο.

Οργανωτικό επίπεδο

- Εκπόνηση δεσμευτικού σχεδίου δράσης, το οποίο θα συμβαδίζει και θα παρακολουθεί το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης και θα κυρωθεί από απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης.
- Θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της διοίκησης για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο.
- Υιοθέτηση δεσμευτικών αρχών, μεθόδων και κανόνων για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την ενεργή παρακολούθηση των δράσεων και έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από το σύνολο των εμπλεκομένων.
- Διαχρονικότητα των πολιτικών: συνεχής παρακολούθηση της πορείας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω εξουσιοδοτημένων δομών και σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.
Σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.
- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.
- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες

Τεχνικό επίπεδο

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη δημόσια διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.
- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους. Η ανανέωση του εξοπλισμού και του λογισμικού προς την κατεύθυνση των πιο σύγχρονων τάσεων και των πιο πρόσφορων διαθέσιμων τεχνολογιών.
- Η υποχρεωτική διερεύνηση και υιοθέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού βέλτιστων πρακτικών σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Η δομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ακολουθεί την εξής ιεραρχία:

- Κυβερνητικό Συμβούλιο Μεταρρύθμισης (ΚΣΜ) με τη συμμετοχή υπουργών όπου είναι και το ανώτατο επίπεδο διοίκησης

- Επιτροπή Συντονισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΕΣΗΔ) με επικεφαλής τον εκάστοτε υφυπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αποτελεί το κεντρικό οριζόντιο όργανο διακυβέρνησης.
- Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΓΔΗΔ) που θα λειτουργεί επικουρικά στην ΕΣΗΔ.
- Διάφορα κέντρα συντονισμού εκτέλεσης και υποστήριξης έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φορέων του δημοσίου.¹¹

1.7.16 Χρηματοδότηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά την τελευταία δεκαετία, το βασικό χρηματοδοτικό εργαλείο των δράσεων ΤΠΕ και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν τα προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων (Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006) και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013) παρείχαν τους απαιτούμενους πόρους για την ανάπτυξη νέων συστημάτων αλλά και πόρους για την πιλοτική τους λειτουργία. Την περίοδο 2014 – 2020 χρηματοδοτεί το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του δημοσίου τομέα» με 0,4 δις ευρώ για την αντιμετώπιση προβλημάτων οργάνωσης του δημοσίου, αναδιάρθρωση των υπηρεσιών, εκσυγχρονισμό των δικαστηρίων, δράσεις για τη διαχείριση της μετανάστευσης, αναδιοργάνωση δομών Υγείας.

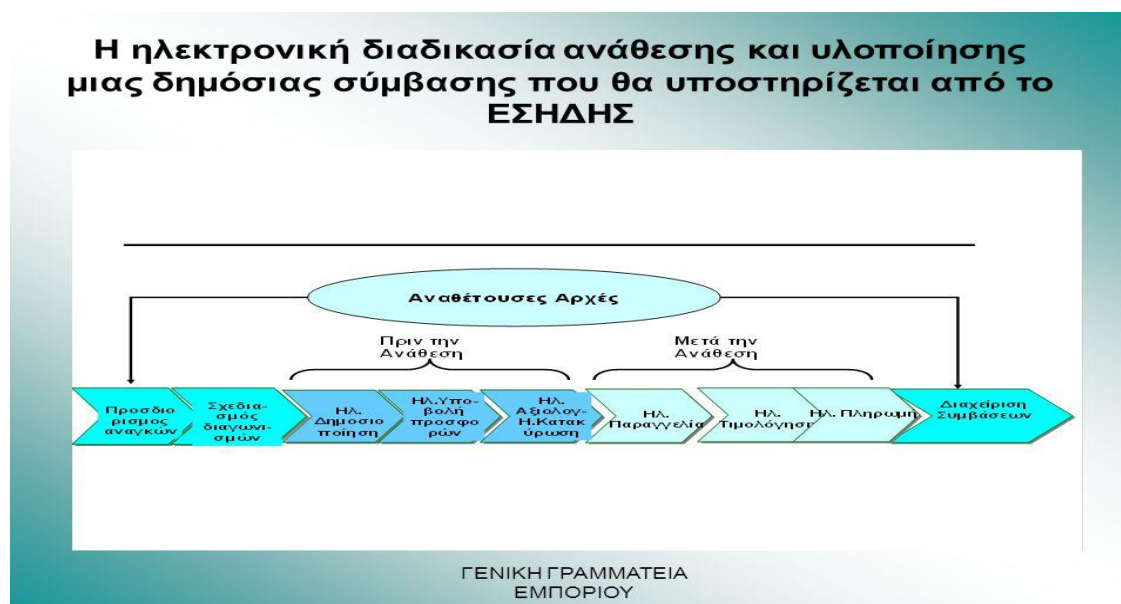
1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις κεντρικές δημόσιες υπηρεσίες

1.8.1 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων

Είναι σε λειτουργία από το 2013 και αποτελεί το δεύτερο στάδιο του συστήματος των κρατικών προμηθειών μετά από τη δημιουργία του κεντρικού ηλεκτρονικού μητρώου δημοσίων συμβάσεων (ΑΓΟΡΑ) και την ηλεκτρονική ανάρτησή του. Το ΕΣΗΔΗΣ διαθέτει πλατφόρμα μέσω της οποίας όλοι οι φορείς του δημοσίου τομέα, σταδιακά, θα πραγματοποιούν με ηλεκτρονικό τρόπο όλη τη διαγωνιστική διαδικασία μιας

¹¹<http://www.opengov.gr/minireform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

δημόσιας σύμβασης. Συγκεκριμένα, μέσω του συστήματος υποστηρίζονται διαδικασίες όπως είναι η κατάρτιση και δημοσίευση της προκήρυξης ενός διαγωνισμού, η υποβολή των προσφορών από τους υποψηφίους, η αξιολόγησή τους, η κατάρτιση και σύναψη της σύμβασης του διαγωνισμού. Επίσης, μέσω του συστήματος παρακολουθείται η εκτέλεση των συμβάσεων, περιλαμβάνοντας διαδικασίες όπως η ηλεκτρονική παραγγελία, η ηλεκτρονική τιμολόγηση και η ηλεκτρονική πληρωμή. Μέσω του συστήματος, δίνεται επιπρόσθετα η δυνατότητα σε όλους τους φορείς του δημοσίου να εφαρμόσουν νέες τεχνικές στις διαδικασίες ανάθεσης συμβάσεων, όπως είναι ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός, τα δυναμικά συστήματα αγορών, ο ανταγωνιστικός διάλογος και η συμφωνία πλαίσιο. Στο ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζεται συνοπτικά όλη η διαδικασία μιας δημόσιας σύμβασης που υποστηρίζεται από το ΕΣΗΔΗΣ.¹²



Εικόνα 3: Ηλεκτρονική διαδικασία ανάθεσης και υλοποίησης μιας δημόσιας σύμβασης.

Συνοπτικά, τα οφέλη από την υλοποίηση και εφαρμογή του συστήματος προκύπτουν τόσο από τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών όσο και από τα ακόλουθα:

- Αύξηση του ανταγωνισμού και κατά συνέπεια μείωση της δημόσιας δαπάνης για προϊόντα, υπηρεσίες και έργα. Αυτό θα επιτευχθεί με την απλούστευση των διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και της εξ αποστάσεως συμμετοχής σε διαγωνισμό, μέσω του διαδικτύου
- Εξοικονόμηση πόρων, με τον δραστικό περιορισμό των αναθετουσών αρχών που διενεργούν διαγωνισμούς, από περίπου 7.000 σε περίπου 700.

¹² <http://www.eprocurement.gov.gr/>

- Επίτευξη οικονομίας κλίμακας. Τα αιτήματα των φορέων του δημοσίου για προμήθειες, έργα και υπηρεσίες απευθύνονται στις κεντρικές αναθέτουσες αρχές, όπου ομαδοποιούνται σε ομοειδείς διαγωνισμούς.
- Επιτάχυνση των διαδικασιών, η οποία εκτός από την ηλεκτρονικοποίηση της διαδικασίας θα επιτευχθεί και με τη χρήση τυποποιημένων σχεδίων προκηρύξεων και συμβάσεων, αλλά και συμβάσεων-πλαισίων, που θα περιορίσουν τις ενστάσεις, δικαστικές αμφισβητήσεις κ.α.

1.8.2 Ηλεκτρονική δικαιοσύνη

Αποτελεί διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης και λειτουργεί ως ηλεκτρονική υπηρεσία μίας στάσης στον τομέα της δικαιοσύνης. Παρέχει πληροφορίες για τα συστήματα απονομής δικαιοσύνης και βελτιώνει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη σε όλη την Ε.Ε. σε 23 γλώσσες.¹³

Απευθύνεται σε πολίτες, δικηγόρους συμβολαιογράφους και δικαστές, επιχειρήσεις.

Πολίτες: βρίσκουν γρήγορα απαντήσεις για την αντιμετώπιση καταστάσεων της καθημερινής ζωής: να πληροφορηθούν πού πρέπει να ασκήσουν αγωγή, ποιου κράτους μέλους το δίκαιο εφαρμόζεται στην υπόθεσή τους, κατά πόσον δικαιούνται νομική συνδρομή, να εντοπίσουν κάποιον επαγγελματία του νομικού χώρου σε άλλη χώρα, να πληροφορηθούν πώς μπορούν να προσφύγουν στη διαμεσολάβηση κλπ.

Δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστές: μπορούν να ανατρέχουν σε νομικές βάσεις δεδομένων, να επικοινωνούν με συναδέλφους τους μέσω δικαστικών δικτύων και να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση των δικαστικών. Επίσης μπορούν να ενημερωθούν για τις δυνατότητες πραγματοποίησης διασυνοριακών τηλεσυνδιασκέψεων.

Επιχειρήσεις: βρίσκουν συνδέσμους προς μητρώα αφερεγγυότητας και κτηματολόγια, καθώς και πληροφορίες για το εφαρμοστέο δίκαιο και τις διασυνοριακές διαδικασίες.¹⁴

Θέτει ως στόχο τη δημιουργία δικτυακής πύλης για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δικαιοσύνη και αναγνωρίζει ότι οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας μπορούν να συμβάλουν καθοριστικά στη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των συστημάτων απονομής δικαιοσύνης, δεδομένου ότι είναι ικανές να διευκολύνουν την

¹³ <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=el>

¹⁴ <http://www.ministryofjustice.gr/>

καθημερινή πρακτική των επαγγελματιών του νομικού χώρου και να προαγάγουν τη συνεργασία μεταξύ νομικών αρχών.

1.8.3 Ηλεκτρονική υγεία

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.) ορίζει την ηλεκτρονική υγεία ως:

"... η αποδοτική και ασφαλής χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών για την υποστήριξη της υγείας αλλά και πεδίων που σχετίζονται με την υγεία, συμπεριλαμβανομένης της υγειονομικής περίθαλψης, της παρακολούθησης και της αγωγής υγείας, της γνώσης και της έρευνας".

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την ηλεκτρονική υγεία ως:

"... η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών, των ασθενών, των επαγγελματιών του τομέα της υγείας, των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης, καθώς και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής".¹⁵

Υποστηρίζει το σύνολο των διαδικασιών δημιουργίας, εκτέλεσης, διαχείρισης, ελέγχου, εκκαθάρισης και πληρωμής συνταγών φαρμάκων και ιατρικών πράξεων σε όλα τα σημεία ενδιαφέροντος (ιατρείο, κέντρο υγείας, κλινική, νοσοκομείο, φαρμακείο, διαγνωστικό εργαστήριο κτλ) και παρέχει σημαντικές δυνατότητες παρακολούθησης, έρευνας και ανάλυσης για όλους τους ενδιαφερόμενους.

Η Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών (DG CONNECT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Ε.Ε.) πραγματοποίησε την τρίτη μελέτη συγκριτικής αξιολόγησης χρήσης τεχνολογιών ηλεκτρονικής υγείας ανάμεσα σε γενικούς ιατρούς από 27 κράτη μέλη της Ε.Ε. και συνέκρινε τα αποτελέσματα με την αντίστοιχη προηγούμενη μελέτη του 2013. Σε χώρες με το υψηλότερο επίπεδο υιοθέτησης (Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Ισπανία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο), η χρήση της ηλεκτρονικής υγείας είναι συνηθισμένη στους γενικούς ιατρούς, ενώ στις χώρες με το χαμηλότερο επίπεδο (Ελλάδα, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ρουμανία και Σλοβακία), η ηλεκτρονική υγεία δεν είναι επί του παρόντος διαδεδομένη. Η χρήση Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας είναι ευρέως διαθέσιμη σε όλες τις χώρες. Η υιοθέτηση της τηλεϊατρικής δείχνει πρόοδο, αλλά η διαθεσιμότητα

¹⁵ <https://www.moh.gov.gr/articles/ehealth/>

και η χρήση της εξακολουθεί να είναι χαμηλή στις περισσότερες χώρες. Ο βαθμός υιοθέτησης προσωπικού φακέλου υγείας είναι γενικά χαμηλός¹⁶.

1.8.4 Γενικό Εμπορικό Μητρώο ΓΕΜΗ

Πάγιο αίτημα του επιχειρηματικού κόσμου αποτελούσε ανέκαθεν, η συγκρότηση ενός ενιαίου πλαισίου οργάνωσης, ενημέρωσης και χρήσης των μητρώων της δημόσιας διοίκησης. Ιδιαίτερα για την επιχειρηματική κοινότητα, οι επικαλύψεις στοιχείων, τα προβλήματα στην ονοματολογία, οι διαφορετικές κωδικοποιήσεις, η αποσπασματική συγκέντρωση στοιχείων από φορείς, η έλλειψη στοιχείων ιστορικότητας επιχειρήσεων κ.λ.π., αποτελούσαν μερικά μόνο από τα προβλήματα τα οποία αντιμετώπιζε. Η θεσμοθέτηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.), σε συνδυασμό με την αναβάθμιση του ρόλου των Επιμελητηριακών Φορέων μέσω της μετεξέλιξης τους σε «καταστήματα μίας στάσης» (one-stop-shop), αποτελούν καθοριστικές αλλαγές στον άξονα της απλοποίησης των γενικότερων διαδικασιών του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Το έργο του ΓΕΜΗ στοχεύει στη ριζική αναμόρφωση της λειτουργίας των επιμέρους (κατακερματισμένων) μητρώων επιχειρήσεων πάσης νομικής μορφής, το πέρασμα δηλαδή από το σημερινό χειρόγραφο - κατά κύριο λόγο - τρόπο επεξεργασίας πληροφοριών και τη σημερινή διαχείριση εργασίας, σε ένα ενιαίο περιβάλλον αυτοματοποιημένης επεξεργασίας και υψηλής αποδοτικότητας ενός Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.).

Τα αποτελέσματα στα οποία στοχεύει η δημιουργία του ΓΕΜΗ στοχεύουν στα εξής:

- Την εγκαθίδρυση καθεστώτος διαφάνειας της άσκησης της εμπορικής δραστηριότητας.
- Την εμπέδωση της ασφάλειας των εν γένει συναλλαγών.
- Την εξυπηρέτηση της δημοσιότητας της εμπορικής δραστηριότητας κατά το πλέον πρόσφορο και επιθυμητό τρόπο.
- Την εξασφάλιση προϋποθέσεων άσκησης και προστασίας της νόμιμης εμπορικής δραστηριότητας.
- Την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας με την εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

¹⁶<https://www.moh.gov.gr/articles/ehealth/6399-ereyna-ths-e-e-gia-xrsh-hlektronikhs-ygeias-metaksy-genikwn-iatrwn-se-27-krath-melh>

- Την εξασφάλιση της δυνατότητας ταχείας εξυπηρέτησης επιχειρήσεων και πολιτών με διαδικασίες “μια στάσης” και την υλοποίηση των επιταγών του άρθρου 6 του Ν3242/2004.
- Την καθιέρωση απλοποιημένου και ελκυστικού πλαισίου υποδοχής οργανωμένων εμπορικών δραστηριοτήτων από κράτη – μέλη της Ε.Ε. και τρίτες χώρες.
- Η υλοποίηση του Γ.Ε.ΜΗ. θα οδηγήσει σε σημαντικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη.¹⁷

Η υπηρεσία μιας στάσης απεικονιζόμενη σε αριθμούς καταδεικνύει την αποτελεσματικότητα του εγχειρήματος:

- 1 ημέρα για την ίδρυση επιχείρησης αντί για 19
- 1 σημείο επαφής για τον πολίτη αντί για 8
- 1 διαδικασία αντί για 11
- 1 ώρα διαρκεί η διαδικασία
- 1 Γενικό Εμπορικό Μητρώο που ενοποιεί 59 μητρώα επιμελητηρίων, το μητρώο Α.Ε. σε 54 νομαρχίες και τα βιβλία εταιρειών στα 62 πρωτοδικεία της χώρας
- 5 πληροφοριακά συστήματα υπουργείων διαλειτουργούν
- 71 φορείς συνεργάζονται για τη λειτουργία της
- 59 καταστήματα εμπορικών επιμελητηρίων λειτουργούν ως ΥΜΣ
- 3.200 συμβολαιογραφικά γραφεία λειτουργούν ως ΥΜΣ
- 52 επιλεγμένα Κ.Ε.Π. εντάσσονται σταδιακά στο σύστημα
- 62% μειώνεται το κόστος σύστασης μιας ΕΠΕ
- 100 θέσεις τουλάχιστον προβλέπεται να «ανεβεί» η Ελλάδα στο δείκτη αξιολόγησης της Παγκόσμιας Τράπεζας για την ίδρυση επιχείρησης

1.9 Έργα σε εξέλιξη

Στα χνάρια των προηγούμενων σχεδίων δράσης του δημοσίου στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι σε εξέλιξη αρκετά προγράμματα που αναμένεται να βοηθήσουν ακόμη περισσότερο τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο αλλά και την ίδια τη λειτουργία των υπηρεσιών του δημοσίου. Παρακάτω θα παρατεθούν ορισμένα από τα σημαντικότερα προγράμματα που είναι ακόμη σε στάδιο επεξεργασίας.

¹⁷ http://www.businessportal.gr/Page/display_page/41

Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους πολιτών και επιχειρήσεων (CRM)

Ενοποιεί τους τρεις διαύλους επικοινωνίας του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες: τη φυσική παρουσία στο χώρο της υπηρεσίας, στην εξυπηρέτηση μέσω των ΚΕΠ και τη χρήση του ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου 1500. Επιτρέπει την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης μέσω αντικειμενικών δεικτών.

Σύστημα ενιαίας διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)

Σχεδίαση, εγκατάσταση και λειτουργία ενός κεντρικού συστήματος διαχείρισης δεδομένων σε οικονομικές λειτουργίες και επιχειρησιακές λειτουργίες. Ακολουθείται διεθνής πρακτική υιοθέτησης των ERP συστημάτων με έμφαση στις διαδικασίες του κάθε φορέα.

Εθνικό ληξιαρχείο

Ψηφιοποίηση του μεγαλύτερου όγκου των χειρόγραφων ληξιαρχικών πράξεων όλων των ληξιαρχείων, εγκατάσταση ειδικού πληροφοριακού συστήματος με δημιουργία κεντρικής υποδομής (εξοπλισμός + διαδικτυακή εφαρμογή διαχείρισης ληξιαρχικών πράξεων κλπ.). Δημιουργία κεντρικής, ενιαίας βάσης δεδομένων εθνικού ληξιαρχείου στην οποία θα έχουν διαδικτυακή πρόσβαση εξουσιοδοτημένοι χρήστες κυρίως από τα ληξιαρχεία της χώρας καθώς και από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου κεφαλαίου δημοσίου τομέα

Θα διαχειρίζεται κεντρικά και με ενιαίο τρόπο όλους τους φορείς του δημοσίου τομέα, όλες τις κατηγορίες εργαζομένων καλύπτοντας όλες τις σχετικές μεταβολές και ιδιαιτερότητες τους. Προβλέπει τη διαχείριση του φακέλου από τους ίδιους τους εργαζόμενους – ηλεκτρονική πρόσβαση σε επιλεγμένα στοιχεία του φακέλου τους, και επικαιροποίηση των δεδομένων τους.

1.10 Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οριζόντιες υποδομές

1.10.1 Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Θέτει προδιαγραφές και πρότυπα για την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Οι κανόνες αυτοί προβλέπουν τη συνεργασία μεταξύ

των φορέων για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών μιας στάσης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα. Η Υπουργική Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012) κύρωσης του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζει τις αρχές κάτω από τις οποίες θα λειτουργούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, ώστε να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας προς όφελος των φορέων αλλά και να γίνει ευχερέστερη η πρόσβαση του πολίτη σε αυτές.

Στην απόφαση περιλαμβάνονται:

- Κανόνες και πρότυπα για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της δημόσιας διοίκησης.
- Αρχές για την υλοποίηση και την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου.
- Κανόνες και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα, σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, και για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Κανόνες και πρότυπα για την εγγραφή, ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα.
- Διαδικασίες διαχείρισης του Μητρώου Διαλειτουργικότητας, για την καταχώρηση των παρεχομένων υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Το Ελληνικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Πλαίσιο πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων

Περιγράφει το πλαίσιο για την οργάνωση, την ανάπτυξη και τη λειτουργία δικτυακών τόπων στο Ελληνικό δημόσιο και αναφέρεται:

- στο ελάχιστο οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου
- στη δομή και οργάνωση που θα έχει με βάση τα επεισόδια ζωής
- στη προβολή και αναφορές σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες
- σε θέματα τεχνικά, ασφάλειας, προσβασιμότητας
- σε νομικά θέματα λειτουργίας

Πλαίσιο διαλειτουργικότητας και υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών

Περιγράφει τα πρότυπα και τις διαδικασίες επικοινωνίας και συνεργασίας πληροφοριακών συστημάτων σε οργανωτικό και τεχνικό επίπεδο και προβλέπει:

- Κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών και των εγγράφων της δημόσιας διοίκησης
- Πρότυπη αποτύπωση κύριων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις
- Πρότυπες τεχνικές αρχιτεκτονικές ΠΣ
- Τεχνικά πρότυπα και προδιαγραφές που αφορούν:
 - τη μορφή των πληροφοριών
 - τον τρόπο ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία/ πρωτόκολλα)
 - τον τρόπο πρόσβασης στις πληροφορίες (ασφάλεια & αυθεντικοποίηση)
 - την επικοινωνία και διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα
- Ειδικές προδιαγραφές υπηρεσιών που αφορούν τις διαδικτυακές υπηρεσίες (webservices) και τις ηλεκτρονικές πληρωμές

Πλαίσιο ψηφιακής αυθεντικοποίησης

Αναφέρεται στις διαδικασίες και τα τεχνολογικά μέσα με τα οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις εγγράφονται, ταυτοποιούνται και αναγνωρίζονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

Στο πλαίσιο ψηφιακής αυθεντικοποίησης ρυθμίζονται θέματα:

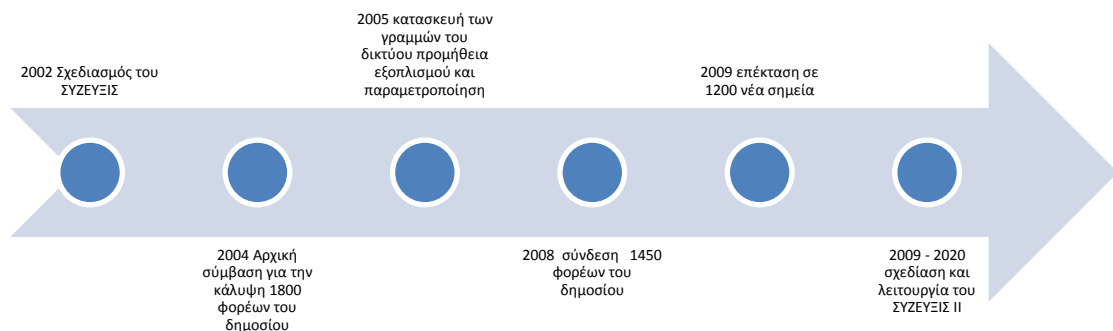
- Ψηφιακών υπογραφών
- Μηχανισμών αυθεντικοποίησης και διαδικασιών εγγραφής και ταυτοποίησης των χρηστών
- Εγγραφής και συμμετοχής πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες

1.10.2 Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Αποτελεί μεγάλης έκτασης και κλίμακας έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών που καλύπτει το σύνολο της ελληνικής επικράτειας σε περίπου 4500 σημεία. Αφορά αποκλειστικά το δημόσιο τομέα και περιλαμβάνει όχι μόνο απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά και προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Σκοποί του προγράμματος για τους φορείς του δημοσίου που εντάσσονται είναι:

- Διασύνδεση 4500 φορέων του δημοσίου σε ένα ενιαίο δίκτυο
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Διαδικτυακή πύλη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας
- Ασφάλεια στην έκδοση ψηφιακών υπηρεσιών
- Ηλεκτρονικό σύστημα τηλεκπαίδευσης
- Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου¹⁸

Η ιστορική αναδρομή του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ απεικονίζεται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα.



Εικόνα 4: Ιστορική απεικόνιση του προγράμματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ

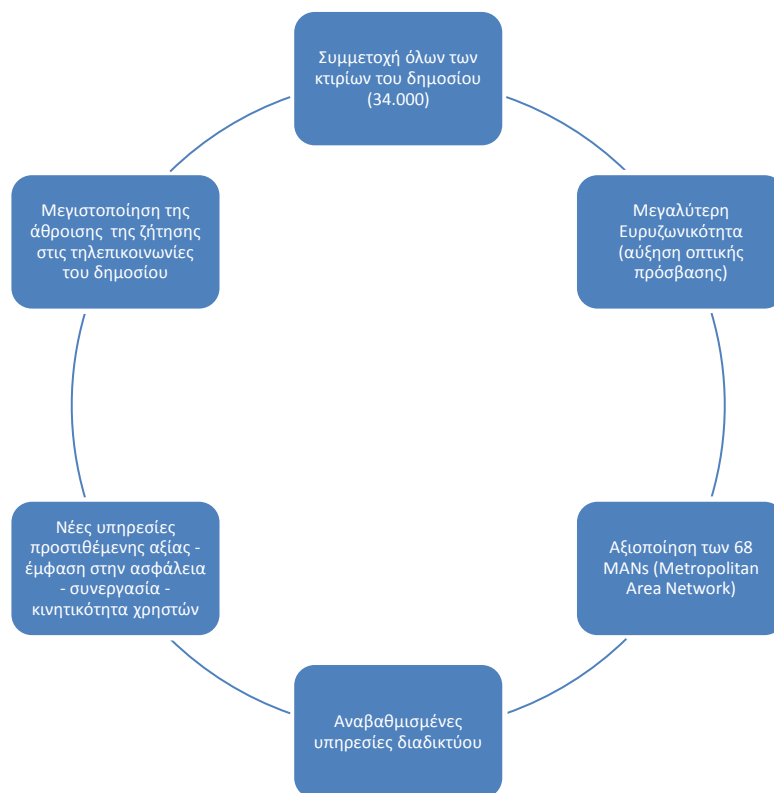
Τα προβλήματα τα οποία επιλύει το πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ πολλά και σημαντικά για την εύρυθμη λειτουργία του δημοσίου τομέα.

- Σπατάλη των φορέων του δημοσίου σε τηλεπικοινωνιακούς πόρους
- Παραδοσιακή (χειροκίνητη) διακίνηση του ταχυδρομείου
- Δυσκολία στην εκπόνηση διϋπουργικών έργων πληροφορικής
- Μη αξιοποίηση των βάσεων δεδομένων του δημοσίου τομέα
- Ταλαιπωρία των πολιτών σε κάθε επαφή τους με την δημόσια διοίκηση
- Ελάχιστη εκμετάλλευση της ψηφιακής επανάστασης στις επικοινωνίες

¹⁸ <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3>

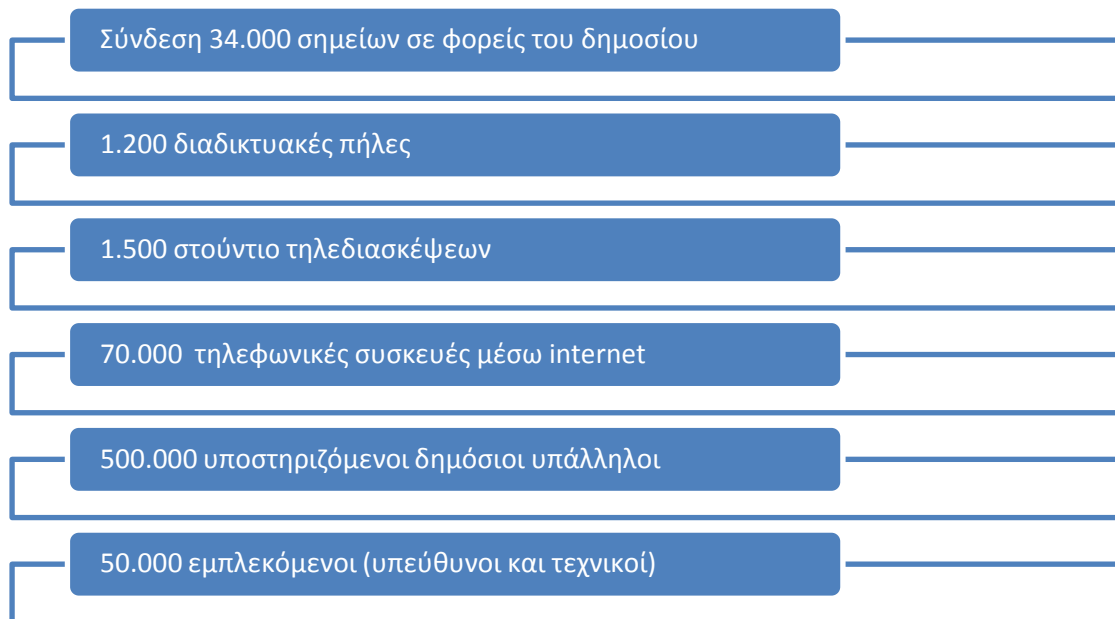
- Ελάχιστη εξάπλωση του Internet στο δημόσιο

Στόχοι του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II 2009 – 2020



Εικόνα 5: Στόχοι ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

Προσπαθώντας να καταδείξουμε τη σημαντικότητα του εγχειρήματος ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, θα παραθέσουμε μια σειρά επίσημων στοιχείων:



Εικόνα 6: Το ΣΥΖΕΥΣΙΣ II σε αριθμούς

1.10.3 Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ αποτελεί την ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ΕΡΜΗΣ αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη.

Η κυβερνητική πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από τη δημόσια διοίκηση¹⁹.

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

- Παροχή πληροφοριών
- Διαλειτουργικότητα

¹⁹ <http://www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/kirosi-plaisio-menu.html>

- Ασφάλεια συναλλαγών

Τα κύρια χαρακτηριστικά του ΕΡΜΗ συνοψίζονται στα εξής:

- Η πύλη ΕΡΜΗΣ προσφέρει υπηρεσίες μιας στάσης που ακολουθούν τις βασικές κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Συνεργάζεται με τα ΚΕΠ και αξιοποιεί τις υπηρεσίες που προσφέρουν για την διεκπεραίωση των υποθέσεων και παράδοση εγγράφων
- Υποστηρίζει ολοκληρωμένες συναλλαγές σε εγγεγραμμένους χρήστες π.χ. χορήγηση βεβαίωσης γέννησης σε πραγματικό χρόνο
- Διασυνδέεται με άλλους κεντρικούς δικτυακούς τόπους π.χ. Εθνικό δημοτολόγιο
- Ομαδοποιεί και προβάλλει τις συναλλαγές με βάση τα γεγονότα ζωής
- Προβλέπει αναζήτηση με βάση τυπικές κατηγορίες κυβερνητικών υπηρεσιών

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΡΜΗ χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Όχι άμεση παραλαβή αποτελέσματος

Εδώ υποβάλλονται ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) είτε από την ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη, είτε από το ΚΕΠ που δηλώνει κατά την υποβολή της αίτησης.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Άμεση παραλαβή αποτελέσματος

Εδώ υποβάλλονται ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, παραλαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη²⁰.

Η πύλη ΕΡΜΗΣ προσφέρει επίσης την ηλεκτρονική θυρίδα, ένα ιδιωτικό χώρο αποθήκευσης ηλεκτρονικών εγγράφων των χρηστών. Στην ηλεκτρονική του θυρίδα ο πολίτης – χρήστης του ΕΡΜΗ, μπορεί να τηρεί αποθηκευμένα ηλεκτρονικά (δημόσια) έγγραφα όπως ακριβή ηλεκτρονικά αντίγραφα – δικαιολογητικά για τις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση. Με τον τρόπο αυτό ο πολίτης αντί να προσκομίζει τα δικαιολογητικά σε έντυπη μορφή για την υπόθεσή του, έχει τη δυνατότητα να εξουσιοδοτήσει το ΚΕΠ της επιλογής του να προσπελάσει συγκεκριμένα έγγραφα για να τα χρησιμοποιήσει σε μία ή περισσότερες συναλλαγές του.

²⁰ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

Κεφάλαιο 2^ο

2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ - ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

2.1 Ο ανασχεδιασμός των υπηρεσιακών διαδικασιών για τη μετατροπή μιας υπηρεσίας σε ηλεκτρονική

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη μετατροπή μιας υπηρεσίας από την παραδοσιακή μορφή σε ηλεκτρονική είναι ο επανασχεδιασμός της διαδικασίας αλλά και η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών του φορέα, με βάση συγκεκριμένες επιστημονικές μεθοδολογίες.

Ως διαδικασία νοείται η διαδοχή αλληλοεξαρτώμενων ενεργειών, με απολύτως προκαθορισμένα εισερχόμενα και εξερχόμενα στοιχεία και με τη βοήθεια της επεξεργασίας δημιουργεί προστιθέμενη αξία για τον πολίτη. Οι κατηγορίες των διαδικασιών είναι δύο. Η πρώτη με βάση τον τρόπο διεκπεραίωσης και περιλαμβάνει τις ατομικές διαδικασίες που γίνονται από ένα άτομο, τις λειτουργικές ή τμηματικές ή κάθετες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από μία οργανική μονάδα και η επιχειρησιακές ή οριζόντιες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από διάφορες οργανικές μονάδες. Η δεύτερη με βάση τον αριθμό των εισόδων και διακρίνονται σε μόνο - εισοδικές και πολύ - εισοδικές. Βασικά στοιχεία λοιπόν των διαδικασιών θα μπορούσαμε να ορίσουμε, την είσοδο και έξοδο της διαδικασίας, τις δραστηριότητες κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, τον χρόνο που απαιτείται για την διεκπεραίωση της και το κόστος εκτέλεσης μια διαδικασίας.

Τρεις είναι οι κατηγορίες δραστηριοτήτων που είναι δυνατόν να περιλαμβάνει μία διαδικασία:

- **Δραστηριότητες προστιθέμενης αξίας:** όποιες είναι σημαντικές για τον πολίτη
- **Δραστηριότητες μεταφοράς:** η διακίνηση της εργασίας από μία οργανική μονάδα του οργανισμού σε μία άλλη
- **Δραστηριότητες ελέγχου:** έλεγχος της διακίνησης και εκτέλεσης των δραστηριοτήτων

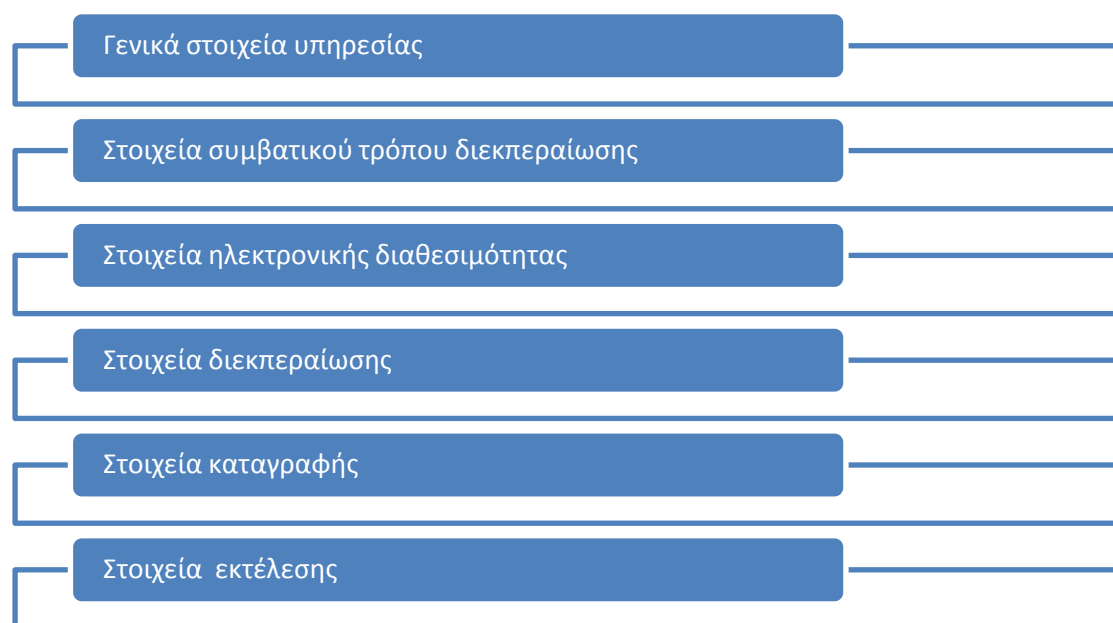
Όσον αφορά τη διοίκηση των διαδικασιών, αυτή υποστηρίζει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στην ολιστική «από άκρη σε άκρη» διαχείριση και περιλαμβάνει τις

δραστηριότητες όλων των επιπέδων που συνθέτουν τη διαδικασία. Η ανάλυση / περιγραφή της τρέχουσας (as is) κατάστασης μιας διαδικασίας και η μοντελοποίηση της τρέχουσας και της επιθυμητής (to be) κατάστασης είναι απαραίτητες για τη διοίκηση και διαχείριση των διαδικασιών.

Στα πλαίσια της περιγραφής των διαδικασιών η στόχευση πρέπει να κατευθύνεται στις εξής παραμέτρους:

- τυποποίηση υπάρχουσών διαδικασιών και στον εντοπισμό σημείων βελτίωσης.
- διευκόλυνση της αυτοματοποιημένης και αποδοτικής ροής των διαδικασιών αύξηση της παραγωγικότητας
- μείωση των “σπάταλων” επιχειρησιακών δραστηριοτήτων
- μείωση της οργανωσιακής πολυπλοκότητας και βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων του οργανισμού αλλά και του πολίτη

Το πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ορίσει έναν αναλυτικό, δομημένο και τυποποιημένο τρόπο περιγραφής των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης και τα βασικά στοιχεία που περιλαμβάνει είναι τα ακόλουθα:



Εικόνα 7: Στοιχεία διαδικασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η διαδικασία της μοντελοποίησης μιας διαδικασίας περιλαμβάνει την ακριβή περιγραφή της λειτουργίας ενός οργανισμού, αναλύει τη ροή σε κάθε διαδικασία έτσι ώστε να είναι δυνατόν να εντοπιστούν περιττά στοιχεία, καταγράφει τη χρήση των πόρων, εξωτερικεύει την επιχειρησιακή γνώση και παρουσιάζει διάφορα επίπεδα

ανάλυσης από απλή απεικόνιση της ροής μιας διαδικασίας μέχρι προσομοίωση και εκτέλεση της.

Η αξιολόγηση των διαδικασιών βασίζεται σε δύο βασικά κριτήρια που είναι η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα, ενδεικτικά θα μπορούσαμε να παραθέσουμε ορισμένα πιο εξειδικευμένα κριτήρια.

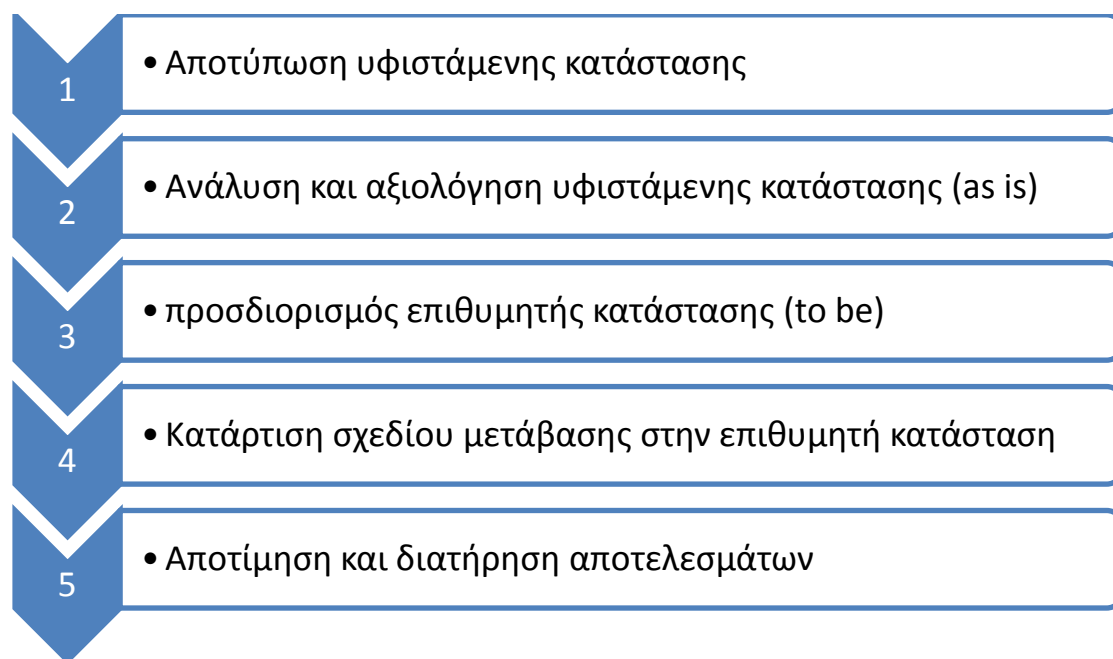
Συμμόρφωση με τα πρότυπα: παρέχει μετρήσεις για την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας

Προσαρμογή στο σκοπό: μετρά την αποτελεσματικότητα μιας διαδικασίας ή ενός προϊόντος σε σχέση με τους ενδιαφερόμενους

Χρόνοι διαδικασίας: μετρά το χρόνο διεκπεραίωσης ή ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας

Κόστος διαδικασίας: αναφέρονται στην αποδοτικότητα και παραγωγικότητα μιας διαδικασίας

Τέλος αναφερόμενοι στη μεθοδολογία αναδιοργάνωσης οργανισμών του δημοσίου τομέα θα παρατεθούν στο παρακάτω σχεδιάγραμμα τα πέντε στάδια της διαδικασίας:



Εικόνα 8: Μεθοδολογία αναδιοργάνωσης δημοσίων φορέων

Οι διαδικασίες θα πρέπει να ανασχεδιάζονται, έτσι ώστε να ορίζουν αυτές τις αναγκαίες τεχνολογικές προδιαγραφές οι οποίες θα οδηγούν στα επιθυμητά αποτελέσματα και όχι να περιορίζονται αυτές από τις δυνατότητες που έχει μια τεχνολογία που ήδη έχει αναπτυχθεί.

2.2 Η διαδικασία ηλεκτρονικοποίησης των διαδικασιών

Η παροχή μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας στους πολίτες μέσω του διαδικτύου και των πληροφοριακών συστημάτων, προϋποθέτει το μετασχηματισμό της από τον παραδοσιακό τρόπο και ονομάζεται ηλεκτρονικοποίηση μιας υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση ο πολίτης δεν είναι αναγκαίο να γνωρίζει τη διαδικασία με την οποία θα λειτουργήσει η δημόσια διοίκηση ούτε τις οργανωτικές μονάδες που εμπλέκονται για την εξυπηρέτησή του. Χρησιμοποιείται η one stop shop διαδικασία εξυπηρέτησης του, κατά την οποία ο πολίτης έχει ένα μόνο σημείο επαφής χωρίς να ασχολείται με τα ενδιάμεσα στάδια διεκπεραίωσης της υπόθεσής του. Αυτονόητη θεωρείται η συνεχής ενημέρωσή του σχετικά με πληροφορίες και αποφάσεις που λαμβάνει η δημόσια διοίκηση σχετικά με την υπόθεσή του²¹.

Στη διαδικασία της ηλεκτρονικοποίησης μιας διαδικασίας θα πρέπει καταρχήν να αποτυπωθούν τα βασικά της συστατικά και στη συνέχεια να επανασχεδιασθεί.

Αναλυτικότερα απαιτούνται:

- Ο προσδιορισμός των οργανωτικών ρόλων, των επιχειρησιακών διαδικασιών, των καναλιών και των κανονισμών που διέπουν την υπηρεσία.
- Η αναγνώριση των σημείων που μπορούν να βελτιωθούν μέσα από την ανάδειξη καλών πρακτικών και την πολιτοκεντρική προσέγγιση μιας υπηρεσίας.
- Η ανάδειξη των απαιτήσεων για διαλειτουργικότητα.

Ο τρόπος τώρα με τον οποίο αποτυπώνεται μια υπηρεσία περιλαμβάνει στοιχεία όπως:

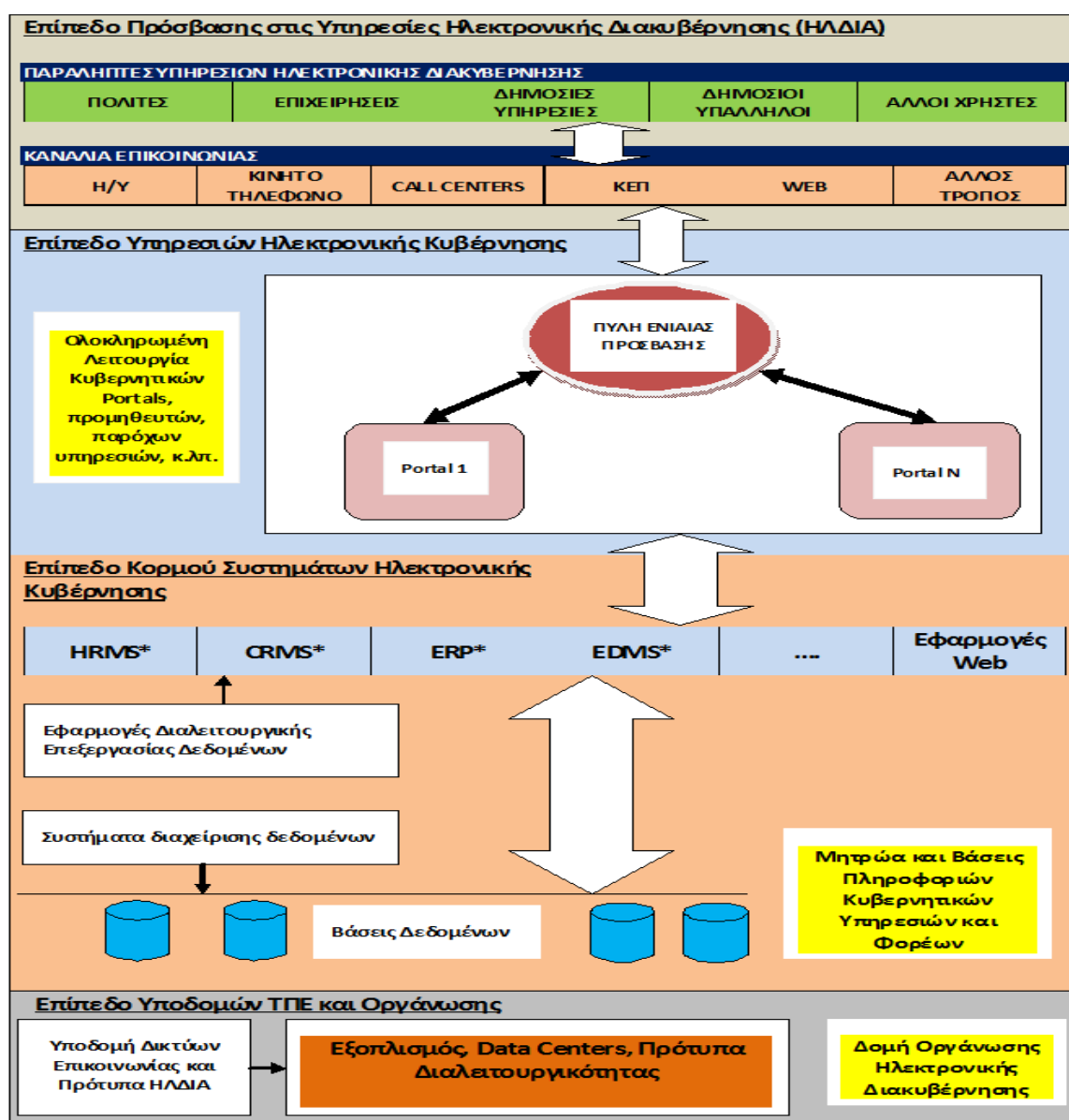
- Ο τρόπος εγγραφής και ταυτοποίησης στην υπηρεσία
- Τα στάδια εξυπηρέτησης και επεξεργασίας του αιτήματος
- Εκτέλεση διαδικασιών υποστήριξης
- Διαδικασίες πληρωμών
- Παροχή πρόσθετων πληροφοριών από άλλους φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα
- Απεικόνιση των ροών εργασίας ανάμεσα σε τμήματα του ίδιου φορέα ή μεταξύ φορέων

Σχετικά με την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών πρέπει να ληφθούν υπόψη κριτήρια κατάταξης όπως το επίπεδο επίτευξης ηλεκτρονικών συναλλαγών, ο αριθμός και το

²¹ <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1623>

είδος των δικαιολογητικών, αν θα περιλαμβάνεται πληρωμή καθώς και η φύση του αποτελέσματος δηλαδή αν θα είναι απλή διασταύρωση ή παραλαβή πιστοποιητικών. Επίσης πρέπει να συμπεριληφθούν στοιχεία σχετικά με τις απαιτήσεις άλλων φορέων και απαιτήσεις που διεκπεραιώνονται μόνο με συμβατικό τρόπο όπως για παράδειγμα η έκδοση διαβατηρίου.²²

Παρακάτω απεικονίζεται σχηματικά το επίπεδο πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως παρουσιάστηκε στο σχέδιο δράσεις 2014 – 2020.



Εικόνα 9: επίπεδο πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

²² <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Action-Plan-eGov-V-1-0-Consultation-GR.pdf>

2.3 Η σημασία της διαλειτουργικότητας

Αποτελεί τη δυνατότητα δύο ή περισσότερων συστημάτων να συνεργάζονται σε οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο ή ειδικότερα η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών ή συστημάτων πληροφορικής. Οι συνιστώσες της διαλειτουργικότητας αναλύονται στα δεδομένα που αφορούν την υιοθέτηση τεχνολογιών και μεθόδων σημασιολογικής ολοκλήρωσης, στα συστήματα που απευθύνονται στη κοινή υιοθέτηση τεχνολογικών υποδομών και προτύπων και στη διαλειτουργικότητα των διαδικασιών.

Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα απαιτεί:

- Αποτύπωση και τεκμηρίωση υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης
- Κοινό και ολοκληρωμένο σχεδιασμό των διαδικασιών διαφορετικών φορέων της δημόσιας διοίκησης
- Αξιοποίηση διαθέσιμων υποδομών υποστήριξης κοινών λειτουργιών
- Διασφάλιση μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα απαιτεί:

- Ακρίβεια στην έννοια και σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών
- Επεξεργασία και συνδυασμό πληροφοριών από διαφορετικές πηγές
- Κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες

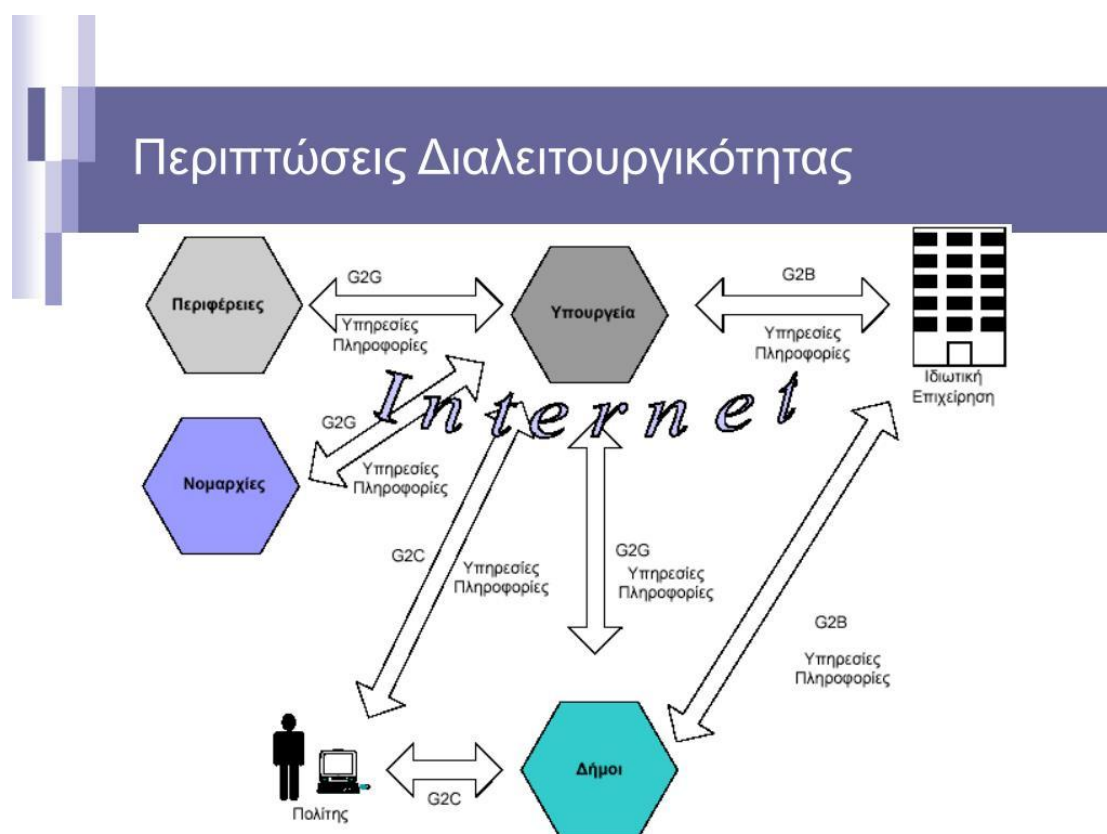
Η τεχνική διαλειτουργικότητα απαιτεί:

- Μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας με ομοιογενή τρόπο ανάμεσα στα συστήματα πληροφορικής
- Τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, μεταφορά, δόμηση, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών
- Διαλειτουργικότητα ανάμεσα σε υποδομές και λογισμικό

Το 2008 εκπονήθηκε το πλαίσιο διαλειτουργικότητας και υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών που με υπουργική απόφαση το 2012 έγινε υποχρεωτικό για όλους τους φορείς του δημοσίου. Οι στόχοι του πλαισίου επικεντρώνονται στην αξιοποίηση των σύγχρονων πρακτικών για τη βελτίωση της απόδοσης των φορέων του δημοσίου, στο καθορισμό κοινών προτύπων και προδιαγραφών για το σχεδιασμό και ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση και στη παροχή γενικών αρχών σε οργανωτικό και επιχειρησιακό επίπεδο.

Τα αναμενόμενα οφέλη πολλά και ενδιαφέροντα για την εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης:

- Περιορισμός της γραφειοκρατίας
- Αύξηση της παραγωγικότητας και μείωση του κόστους
- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και υπηρεσίες
- Αύξηση της διαθεσιμότητας και πρόσβασης των υπηρεσιών
- Οι πολίτες δε χρειάζεται να έχουν γνώση της εσωτερικής δομής των εμπλεκόμενων φορέων



Εικόνα 10: Περιπτώσεις διαλειτουργικότητας

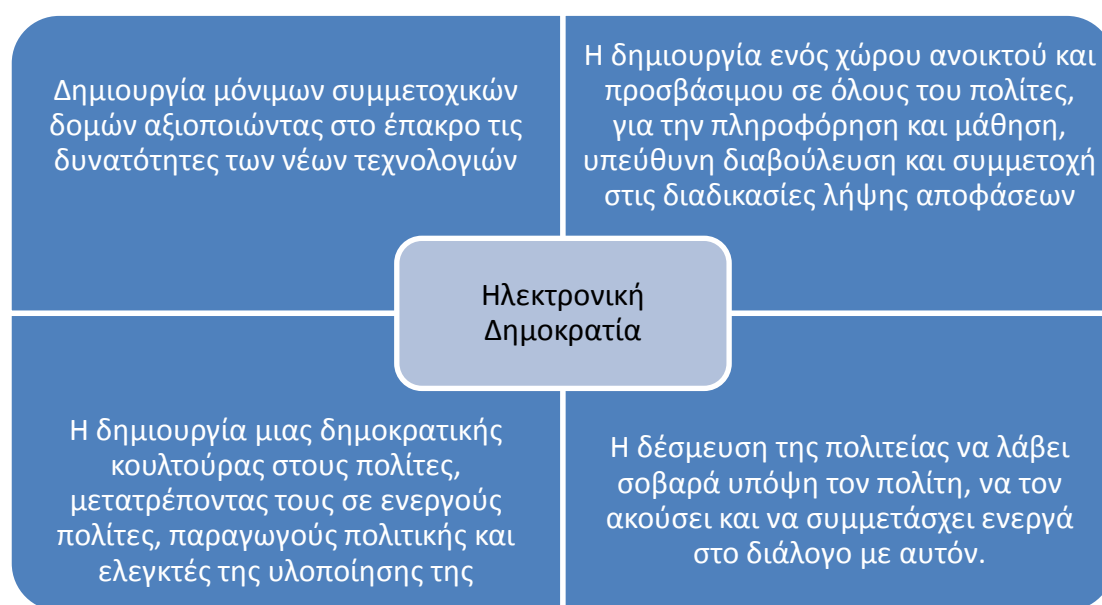
2.4 Ηλεκτρονική δημοκρατία – Ηλεκτρονική συμμετοχικότητα – Δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση – Ηλεκτρονική ψηφοφορία

Ηλεκτρονική δημοκρατία

Η ηλεκτρονική δημοκρατία χαρακτηρίζεται και αποτυπώνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στον παρακάτω γλαφυρό ορισμό, «*Ηλεκτρονική εκκλησία του δήμου όπου οι πολίτες από όλες τις γωνίες της γης μπορούν να συμμετέχουν στην πολιτική άμεσα είτε στο πλαίσιο της τοπικής τους κοινότητας είτε συζητώντας τις αποφάσεις που υιοθετούν τα διεθνή θεσμικά όργανα, όπως η ΕΕ και ο ΟΗΕ*».

Η σημερινή κατάσταση στην Ευρώπη καταδεικνύει αίσθημα αδιαφορίας και δυσπιστίας των πολιτών, αποχή από βασικές πολιτικές διαδικασίες, με το συμβούλιο της Ευρώπης να προβλέπει για το 2020 η αποχή να ξεπεράσει το 65%. Από την άλλη μεριά οι θεσμοί της παγκόσμιας διακυβέρνησης αδυνατούν να ακούσουν και πόσο μάλλον να εμπλέξουν τους πολίτες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Η επικοινωνία ήταν πάντα βασικό συστατικό της δημοκρατίας και οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν ριζικά τους τρόπους επικοινωνίας, ανταλλαγής και συνεργασίας σε παγκόσμιο πλέον επίπεδο. Με απλά λόγια και σχηματικά θα μπορούσαμε να καθορίσουμε τι είναι η ηλεκτρονική δημοκρατία.



Εικόνα 11: Τι είναι η ηλεκτρονική δημοκρατία

Στον αντίποδα οι κίνδυνοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας χωρίς τη σωστή εφαρμογή των προτύπων της είναι μεγάλοι.

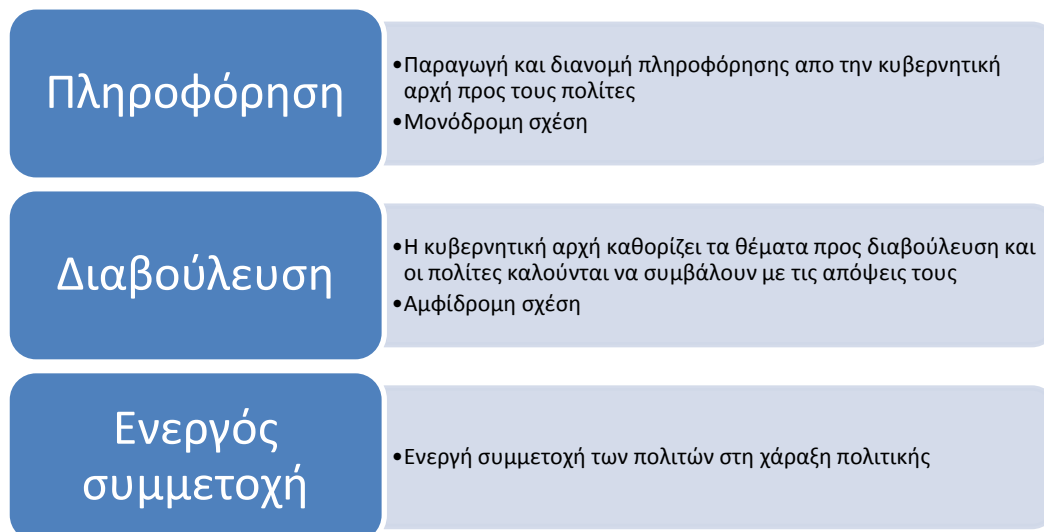
- Κακώς υλοποιημένες εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως δικαιολογία για εφαρμογή κακής πολιτικής με το πρόσχημα ότι είναι σύμφωνη με την φωνή του πολίτη
- Εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας χωρίς διασφάλιση της διαφάνειας, ασφάλειας και την ύπαρξη μηχανισμών δημοκρατικού ελέγχου της όλης διαδικασίας, μπορούν να θέσουν σε πραγματικό κίνδυνο την ιδιωτικότητα των πολιτών
- Χωρίς την διασφάλιση ίσης πρόσβασης, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να ενισχύσουν το ψηφιακό και μορφωτικό χάσμα

- Οι πολίτες είναι ήδη απογοητευμένοι από την πολιτική. Μία εφαρμογή ηλεκτρονικής δημοκρατίας που απλά θα δίνει δημοκρατικό άλλοθι σε κάποιες πολιτικές χωρίς ουσία στην συμμετοχή του πολίτη, σίγουρα θα προκαλέσει ακόμα μεγαλύτερη απογοήτευση

Ηλεκτρονική συμμετοχικότητα

Στην 3^η υπουργική διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που έλαβε χώρα στο Μάντσεστερ αποφασίστηκε το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση i2010 egov, ο 5^{ος} στόχος του σχεδίου ήταν η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και η ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ως ηλεκτρονική συμμετοχικότητα ορίζεται η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, για την διεύρυνση και εμβάθυνση της πολιτικής ζωής με τη δυνατότητα στους πολίτες να επικοινωνούν μεταξύ τους και με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους.

Το 2001 ο ΟΟΣΑ (Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη) καθόρισε τρία διαφορετικά επίπεδα ηλεκτρονικής συμμετοχής.



Εικόνα 12: Επίπεδα ηλεκτρονικής συμμετοχής

Τα κυριότερα εργαλεία της ηλεκτρονικής συμμετοχικότητας είναι:

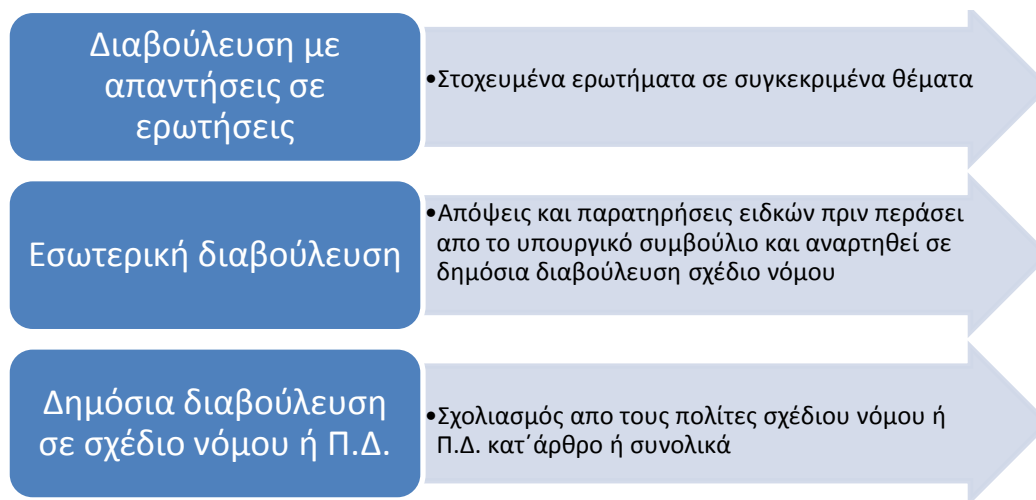
- Ομαδικές λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις
- Έρευνες με ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια
- Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες
- Ηλεκτρονικά συλλογικά αιτήματα
- Ιστολόγια

- Ομάδες συζητήσεων
- Εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης

Δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση

Έχει σαν σκοπό να ζητήσει την γνώμη των πολιτών, να επιτρέψει την ανταλλαγή απόψεων και να διευκολύνει την κατάθεση απόψεων μέσω διαδικτύου. Στην Ελλάδα η διαβούλευση πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας www.opengov.gr και μέχρι σήμερα έχουν γίνει 864 διαβουλεύσεις και έχουν υποβληθεί 211.103 σχόλια.

Τα είδη της ηλεκτρονικής διαβούλευσης είναι:



Εικόνα 13: Είδη ηλεκτρονικής διαβούλευσης

Ηλεκτρονική ψηφοφορία

Άσκηση του εκλογικού δικαιώματος με την χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων που παρέχουν την δυνατότητα ψηφοφορίας από απόσταση και επιτρέπουν την άμεση έκδοση των αποτελεσμάτων. Αναγκαίες χαρακτηρίζονται οι συνθήκες ασφαλείας και μυστικότητας και η εκλογική διαδικασία μπορεί να γίνει είτε από απόσταση με τη χρήση ειδικού λογισμικού και του διαδικτύου είτε σε εκλογικά κέντρα με τη χρήση ειδικών υπολογιστικών συστημάτων.

Στα πλεονεκτήματα καταγράφονται η μείωση του κόστους και του χρόνου, η μείωση των λαθών η αύξηση της συμμετοχής και η άμεση ανακοίνωση του αποτελέσματος. Στα μειονεκτήματα αναφέρονται η προϋπόθεση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, η αυθεντικοποίηση των πολιτών, ο εξειδικευμένος εξοπλισμός και η αίσθηση αμφιβολίας.

Τα σύστημα χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2005 στις αυτοδιοικητικές εκλογές στην Εσθονία και το 2007 χρησιμοποιήθηκε σε παγκόσμια πρώτη σε βουλευτικές εκλογές από την ίδια χώρα. Στην Ελλάδα προς το παρών χρησιμοποιείται για

ψηφοφορία μόνο στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και στην βουλή με σκέψεις να χρησιμοποιηθεί και για ψηφοφορία για την προκήρυξη απεργίας.

2.5 Η διαφάνεια και το πρόγραμμα διαύγεια στη δημόσια διοίκηση

Η διεθνής οργάνωση «Διεθνής Διαφάνεια» σε ετήσια βάση κατατάσσει 177 χώρες ως προς το βαθμό διαφθοράς του δημοσίου τομέα. Η Ελλάδα για το έτος 2018 βρίσκεται στην 67^η θέση και σύμφωνα με το ευροβαρόμετρο το 99% των Ελλήνων θεωρεί δεδομένη τη διαφθορά στη χώρα. Οι βασικές εστίες διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με το ευροβαρόμετρο επίσης, εντοπίζονται στο τομέα της υγείας, στη χρηματοδότηση των πολιτικών κομμάτων, στο χώρο της δικαιοσύνης στις δημόσιες συμβάσεις και τέλος στην φορολογική διοίκηση.



Εικόνα 14: Δείκτης διαφθοράς της Ελλάδας

Τα συνταγματικά δικαιώματα των πολιτών δεν αφήνουν περιθώρια για παρερμηνείες, καθώς το σύνταγμα προστατεύει από φαινόμενα διαφθοράς, καθώς το άρθρο 5 Α κάνει λόγο για το δικαίωμα των πολιτών στην πληροφόρηση και στην κοινωνία της πληροφορίας και το άρθρο 10 απευθύνεται στο δικαίωμα αναφοράς προς τις αρχές.

Τα Ηνωμένα Έθνη σε παγκόσμιο επίπεδο προσπαθώντας να περιορίσουν το φαινόμενο, ανέλαβε μια πρωτοβουλία και δημιούργησε το Open Government Partnership (OGP) στην οποία συμμετέχουν 63 χώρες ανάμεσα σε αυτές και η Ελλάδα. Σκοπός είναι η δέσμευση για την προώθηση της διαφάνειας και η καταπολέμηση της διαφθοράς και σύμφωνα με τον οργανισμό στοχεύει «...προώθηση της διαφάνειας, καταπολέμηση της διαφθοράς, ενδυνάμωση του

πολίτη και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για μια πιο αποτελεσματική και πιο υπεύθυνη διακυβέρνηση».

Στην Ελλάδα η ιστοσελίδα data.gov.gr αποτελεί τον διαδικτυακό τόπο ανάρτησης των ανοικτών δημόσιων δεδομένων με θεματικές ενότητες όπως οικονομικά στοιχεία, προμήθειες, φορολογία, περιβάλλον, επενδύσεις, τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Ο σκοπός του data.gov.gr είναι να αυξηθεί η πρόσβαση σε υψηλής αξίας, μηχανικά αναγνώσιμα σύνολα δεδομένων (datasets) με την παροχή ενιαίων υπηρεσιών καταλογογράφησης, ευρετηρίασης, αποθήκευσης, αναζήτησης και διαθεσιμότητας των δεδομένων και των πληροφοριών δημόσιου τομέα, καθώς και διαδικτυακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τρίτα συστήματα πληροφοριών²³.

Στο πνεύμα όλων των παραπάνω με σύνθημα «διαφάνεια στο κράτος» δημιουργήθηκε το 2010 (νόμος 3861/2010) ο ιστότοπος «Διαύγεια» <https://diavgeia.gov.gr/>, με σκοπό την «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο»²⁴.

Με την ψήφιση του Ν. 4210/2013 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις ενισχύονται θεσμικά με τους εξής τρόπους:

- Κάθε πράξη, εκτός από όσες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησής της στο Διαύγεια. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης κάθε πράξη υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα Δι@ύγεια και αποκτά έναν μοναδικό αριθμό διαδικτυακής ανάρτησης (ΑΔΑ). Ο ΑΔΑ είναι η ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης, την πιστοποιεί και την ακολουθεί εφεξής
- Το αναρτημένο έγγραφο, εκτός όσων δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, υπερισχύει έναντι όλων των λοιπών εκδόσεων της πράξης
- Ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ της πράξης για την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τους δημόσιους φορείς

²³ <http://www.data.gov.gr/about>

²⁴ <https://diavgeia.gov.gr/>

- Οι δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ των πράξεων για την επικοινωνία μεταξύ φορέων²⁵.

Κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης μέσω της εφαρμογής έχει τη δυνατότητα να αναζητά πράξεις των φορέων της δημόσιας διοίκησης είτε από την ειδική ιστοσελίδα του κάθε οργανισμού είτε από τον διαδικτυακό τόπο του εθνικού τυπογραφείου.

Σύμφωνα με το επίσημο site μέχρι σήμερα, συμμετέχουν 4.846 φορείς του δημοσίου, οι εγγεγραμμένοι χρήστες είναι 98.703 και έχουν αναρτηθεί 36,7 εκατομμύρια πράξεις.

²⁵<https://diavgeia.gov.gr/info>

Κεφάλαιο 3^ο

3 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.

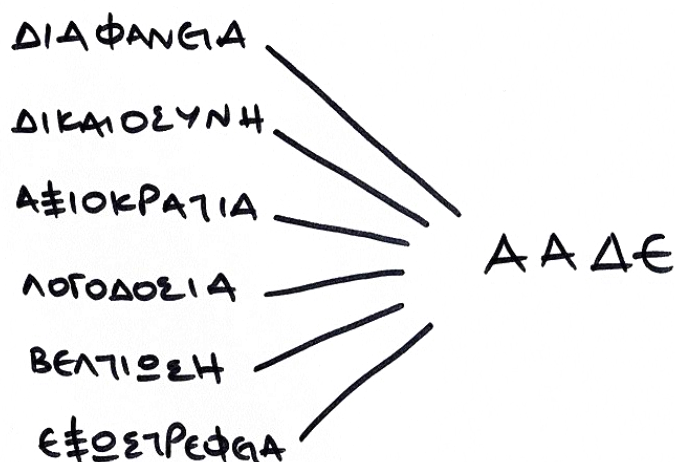
3.1 Σύσταση της Α.Α.Δ.Ε. Ν.4389/2016

Σκοπός της ανεξάρτητης αρχής είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων της αρμοδιότητος της. Η λειτουργία της ξεκίνησε από τις 01/01/2017 και αντικατέστησε την Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).

Η αρχή δεν υπόκειται σε έλεγχο ή εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, κρατικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές αλλά μόνο από κοινοβουλευτικό έλεγχο. Διοικείται από τον διοικητή και πενταμελές συμβούλιο το οποίο αποτελείται από τον πρόεδρο και τέσσερα τακτικά μέλη τα οποία δεν είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και η θητεία τους είναι πενταετής.

Η ΑΑΔΕ, στην τρέχουσα δομή της σύμφωνα με την αρ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960/2017 Φ.Ε.Κ.968/Β'/22/3/2017 απόφαση, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, διαρθρώνεται σε:

- α. Κεντρικές υπηρεσίες
 - β. Ειδικές αποκεντρωμένες υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στον διοικητή της αρχής και ειδικές αποκεντρωμένες υπηρεσίες υπαγόμενες στις γενικές διευθύνσεις
 - γ. Περιφερειακές υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στον διοικητή της αρχής και περιφερειακές υπηρεσίες υπαγόμενες στις γενικές διευθύνσεις.
- Οι έξι βασικές αρχές της είναι η διαφάνεια, η δικαιοσύνη, η αξιοκρατία, η λογοδοσία, η διαρκείς βελτίωση και η εξωστρέφεια.



Εικόνα 15: Βασικές αρχές της Α.Α.Δ.Ε

Οι έξι μεγάλοι στόχοι της Α.Α.Δ.Ε είναι η φορολογική συμμόρφωση, η δίωξη της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, η διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, η προστασία της δημόσιας υγείας και η οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης.



Εικόνα 16: Στόχοι της Α.Α.Δ.Ε

Το λογότυπο της Α.Α.Δ.Ε. επιλέχθηκε ως αναφορά στον αρχαίο οβολό, ενός εκ των πρώτων νομισμάτων στην αρχαία Ελλάδα τα οποία ήταν μακρόστενες μεταλλικές βέργες και συμβολίζει την συνεισφορά όλων για το κοινό καλό.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Εικόνα 17: Λογότυπο της Α.Α.Δ.Ε.

3.2 Το όραμα η αποστολή και οι αξίες και οι αρμοδιότητες της Α.Α.Δ.Ε.

Όραμα της αρχής είναι να θεμελιώσει σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες και να εξελιχθεί σε έναν πρότυπο οργανισμό διασφάλισης των δημοσίων εσόδων της χώρας. Αποστολή της είναι να διασφαλίσει τα δημόσια έσοδα, ενισχύοντας τη φορολογική συμμόρφωση και καταπολεμώντας φαινόμενα φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίου,

παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι βασικές αξίες της είναι η ακεραιότητα, η αμεροληψία, η αξιοκρατία, η γνώση, η διαφάνεια, η δικαιοσύνη, η λογοδοσία και η συνεχής βελτίωση.

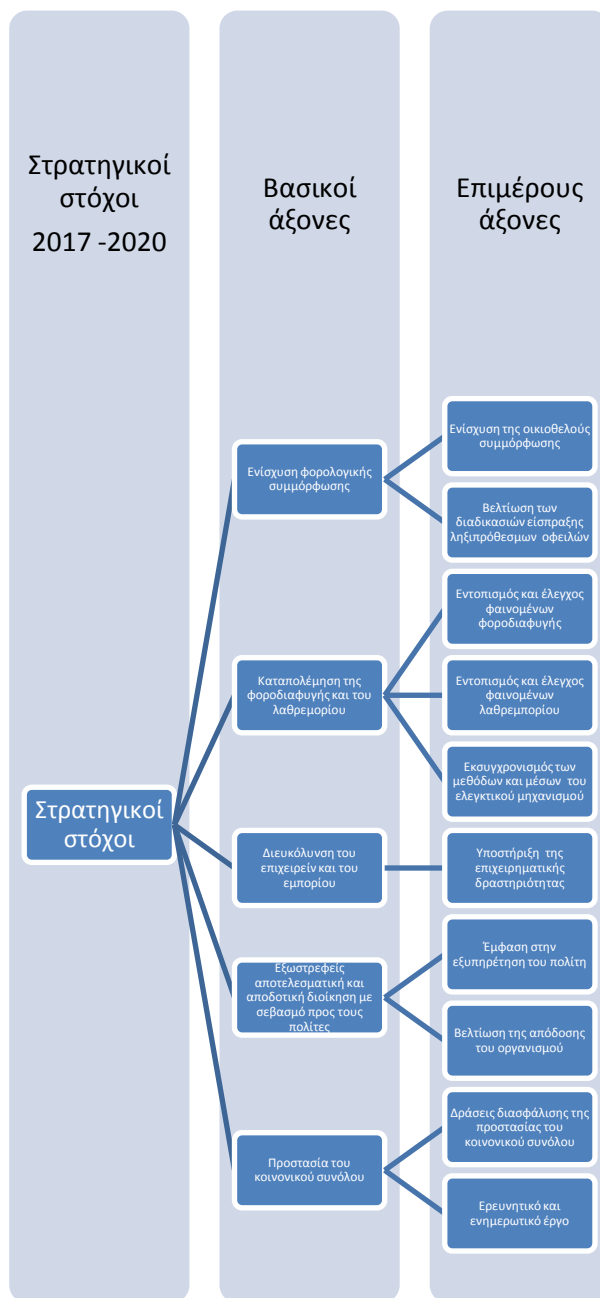
Οι βασικές αρμοδιότητες της Α.Α.Δ.Ε. είναι:

- Ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και η είσπραξη των λοιπών δημοσίων εσόδων.
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων.
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και για τη συμβολή στην υγιή λειτουργία της αγοράς, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας της χημικής βιομηχανίας και η παροχή σχετικής επιστημονικής υποστήριξης σε δικαστικές, αστυνομικές και λοιπές κρατικές αρχές και υπηρεσίες.
- Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και η κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης.
- Ο εντοπισμός φαινομένων διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και μη τήρησης της νομιμότητας που τυχόν παρατηρούνται στη λειτουργία και στη δράση των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της.
- Η κατάρτιση και εκτέλεση του προϋπολογισμού των δαπανών της και του προγράμματος προμηθειών για την ομαλή λειτουργία των Υπηρεσιών της.
- Η παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.

- Ο καθορισμός της τεχνολογικής στρατηγικής της ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο Υπουργός Οικονομικών μπορεί να υποβάλει στρατηγικές προτάσεις και να παρέχει στρατηγικές οδηγίες στην Αρχή σχετικά με το σχεδιασμό για την υλοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής.

3.3 Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε.

Οι στρατηγικοί στόχοι της ανεξάρτητης αρχής για την περίοδο 2017 – 2020 παρουσιάζονται στο παρακάτω σχεδιάγραμμα.



Διάγραμμα 6: Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε. 2017 – 2020

3.4 Γενική διεύθυνση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανθρώπινου δυναμικού

Από 15/07/2019 (ΦΕΚ Β 1460/2019) συστάθηκαν δύο νέες διευθύνσεις οι οποίες και αντικατέστησαν την Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού:

α) Η γενική διεύθυνση με τίτλο «Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) μέσω της οποίας η ψηφιοποίηση αναβαθμίζεται σε κεντρικό στόχο της ΑΑΔΕ, σε συμφωνία με το στρατηγικό σχέδιο πληροφορικής της.

β) Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (ΓΔΑΔΟ), μέσω της οποίας εδραιώνεται και ισχυροποιείται το νέο σύστημα διαχείρισης του πλέον πολύτιμου κεφαλαίου της αρχής, του ανθρώπινου δυναμικού της, με την προσθήκη σε αυτή και της φορολογικής και τελωνειακής ακαδημίας.²⁶

Σκοπός των νέων διευθύνσεων είναι η αναβάθμιση των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. προς πολίτες και υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη διεθνείς πρακτικές και μεθοδολογίες.

3.5 Πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.

Σύμφωνα με το site της Α.Α.Δ.Ε. www.aade.gr αλλά και το επιχειρησιακό σχέδιο για το 2019 τα πληροφορικά συστήματα της αρχής χωρίζονται σε δύο κατηγορίες και τα πληροφοριακά συστήματα αλλά και ο διαδικτυακός τόπος της ΑΑΔΕ υποστηρίζονται, από πλευράς κεντρικών υποδομών πληροφορικής, από την ΓΠΠΣ του Υπουργείου Οικονομικών. Η υποστήριξη παρέχεται μέσω Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – SLA)²⁷ :

²⁶ <https://www.taxheaven.gr/news/44528/h-nea-dieyovnsh-sthn-aade-gia-ta-hlektronika-biblia>

²⁷ <https://www.aade.gr/sites/default/files/2019>

Επιχειρησιακά Π.Σ.	Υποστηρικτικά Π.Σ.
<ul style="list-style-type: none"> • TAXIS • TAXISNET • ELENXIS • ICISnet • ΟΠΣ ΓΧΚ • Σύστημα μητρώου τραπεζικών λογαριασμών 	<ul style="list-style-type: none"> • Κέντρο εξυπηρέτησης φορολογουμένων (ΚΕΦ) • MIS • Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη • Σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού "ΕΡΜΗΣ" • Σύστημα ηλεκτρονικού παραβόλου (Livelink)

Εικόνα 18: Πληροφοριακά συστήματα Α.Α.Δ.Ε.

Επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS

Χρησιμοποιείται από τις Δ.Ο.Υ. αλλά και από τις κεντρικές φορολογικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. και έχει ως σκοπό την εύρυθμη λειτουργία της αρχής ως προς την εφαρμογή του φορολογικού συστήματος. Το όλο σύστημα υποστηρίζεται κεντρικά και έχει αποθηκευμένα φορολογικά στοιχεία από το 1996 και εντεύθεν.

Το πληροφοριακό σύστημα TAXIS περιλαμβάνει δεκαοκτώ υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Μητρώου
- Υποσύστημα Εσόδων/ Λογιστική Εσόδων
- Υποσύστημα Δικαστικών Ενεργειών
- Υποσύστημα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)
- Υποσύστημα Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων – Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (ΚΒΣ/ΚΦΑΣ)
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου
- Υποσύστημα Εξόδων/ Λογιστικής Εξόδων
- Υποσύστημα Φορολογίας Εισοδήματος
- Υποσύστημα Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (ΦΜΑΠ)
- Υποσύστημα Άλλων Φόρων
- Υποσύστημα Αντικειμενικού Προσδιορισμού Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ)

- Υποσύστημα Φορολογίας Κεφαλαίου
- Υποσύστημα Εικόνας Φορολογουμένου
- Υποσύστημα Διασταυρώσεων
- Υποσύστημα Επιθεώρησης και Ελέγχου ΔΟΥ
- Υποσύστημα Φορολογίας Οχημάτων
- Υποσύστημα Ελέγχου Φορολογουμένων
- Υποσύστημα Ροής Εργασιών

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISNET

Η λειτουργία του ξεκίνησε το 1998 από το Υπουργείο Οικονομικών και αποτελεί πλέον την ηλεκτρονική συνεισφορά της Α.Α.Δ.Ε. προς πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσια διοίκηση, καλύπτοντας το 95% των αντικειμένων της αρχής. Κύριος σκοπός η εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και η αποσυμφόρηση των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

Ολοκληρωμένο Π.Σ. Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS)

Υποστηρίζει τις ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. βοηθώντας σε μεγάλο βαθμό την εκπλήρωση ενός από τους στόχους της αρχής, αυτόν της φοροδιαφυγής. Οι επιχειρησιακές ανάγκες που καλύπτει αφορούν:

- Των Τμημάτων Ελέγχου των ΔΟΥ.
- Των Ειδικών Αποκεντρωμένων Ελεγκτικών Υπηρεσιών – Κέντρο Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (ΚΕΦΟΜΕΠ), Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (ΚΕΜΕΕΠ).
- Της Υπηρεσίας Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (ΥΕΔΔΕ).
- Του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (ΣΔΟΕ).
- Των Τελωνειακών Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ΕΛΥΤ).
- Των Υπηρεσιών Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικών Υποθέσεων.

Αναφέρεται στη στόχευση τη διενέργεια και τη διαχείριση των ελέγχων μέσα από την διασταύρωση στοιχείων, όπως φορολογικά και τελωνειακά, εμβάσματα, περιουσιακή κατάσταση, τραπεζικοί λογαριασμοί, και στηρίζεται στη διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της αρχής.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα Τελωνείων (ICISnet)

Το ΟΠΣ ICISnet (ICIS: Integrated Customs Information System), αφορά την λειτουργία των τελωνείων και όσους συναλλάσσονται με αυτά και οι ανάγκες που καλύπτει είναι:

- Των τελωνειακών υπηρεσιών.
- Των συναλλασσόμενων με τα ελληνικά τελωνεία.
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης και Φορέων.
- Των εμπλεκόμενων με τις τελωνειακές υπηρεσίες, είτε για εκπλήρωση συναλλαγών είτε για απλή πληροφόρηση.

Ολοκληρωμένο Π.Σ. Γενικού Χημείου του Κράτους (Ο.Π.Σ. Γ.Χ.Κ.)

Παρέχει πληροφορίες νομολογία αλλά και έντυπα που σχετίζονται με τα αντικείμενα του Γενικού Χημείου του Κράτους. Η κύρια συνεισφορά του προς τους ενδιαφερόμενους συνίσταται στη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων αλλά και παραπόνων σχετικά με αναλύσεις τροφίμων, ποτών, νερού κτλ.

Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών

Αναφέρεται σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που αφορούν σε κάθε στοιχείο και πληροφορία για φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα που τηρούνται από πιστωτικά ιδρύματα, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας για την άρση του τραπεζικού και επαγγελματικού απορρήτου, καθώς και του απορρήτου των στοιχείων έναντι των παραπάνω αρχών και υπηρεσιών του δημοσίου και της αυτοματοποιημένης πρόσβασής τους σε αυτό²⁸.

Υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα

Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης MIS

Το σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (Management Information System – MIS), αποθηκεύει και αντλεί στοιχεία από άλλα πληροφοριακά συστήματα της αρχής και

²⁸ <http://www.taxhorizon.club/el>

έχει ως σκοπό την ανατροφοδότηση των στελεχών με πληροφόρηση έτσι ώστε να διευκολυνθεί η διαδικασία λήψης αποφάσεων. Τα υποσυστήματα αναφέρονται:

- Επιχειρησιακής Πληροφόρησης.
- Ειδικών Ερευνών και Στατιστικής Ανάλυσης.
- Στρατηγικού Σχεδιασμού

Το σύστημα υποστηρίζει, στατιστική ανάλυση, μελέτη και πρόβλεψη επιπτώσεων από εφαρμογή οικονομικών μέτρων και πληροφόρηση για το σύνολο των δραστηριοτήτων της Α.Α.Δ.Ε.

Πληροφοριακό Σύστημα Ακίνητης Περιουσίας

Αφορά την καταγραφή, διαχείριση και διάθεσης πληροφοριών ακινήτων στην ελληνική επικράτεια από φυσικά και νομικά πρόσωπα. Λειτουργεί από το 2005 και μέσω αυτού έχουν εκκαθαρισθεί δηλώσεις ακίνητης περιουσίας (ΕΤΑΚ – ΦΑΠ – ΕΝΦΙΑ) για όσους φορολογούμενους διαθέτουν ακίνητη περιουσία στην Ελλάδα. Το πληροφοριακό σύστημα δίνει τη δυνατότητα δήλωσης αλλά και μεταβολής στοιχείων ακινήτων και επίσης έχει δημιουργηθεί λογισμικό αναζήτησης και προβολής. Στα μελλοντικά σχέδια η δημιουργία ηλεκτρονικού περιουσιολογίου που θα περιλαμβάνει ακίνητα, οχήματα, αντικείμενα μεγάλης αξίας κτλ.

Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων ΚΕΦ

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την πολυκαναλική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και υποστήριξη των συναλλασσομένων με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) πολιτών, επιχειρήσεων και υπαλλήλων αυτής. Σκοπός της λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. είναι να ενσωματώσει, σταδιακά, όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης της Α.Α.Δ.Ε. προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους υπαλλήλους αυτής, ως ο κύριος αποδέκτης των σχετικών αιτημάτων για την περαιτέρω διεκπεραίωσή τους [άμεση απάντηση ή διαβίβασή τους από το πρώτο (1ο) στο δεύτερο (2ο) ή στο τρίτο (3ο) επίπεδο εξυπηρέτησης], συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη του Στρατηγικού Στόχου της Α.Α.Δ.Ε. για εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη.²⁹

²⁹ <https://www.taxheaven.gr/news/44708/kentro-exyphrethshs-forologoymenwn-kef-plaisio-leitourgias-kai-egxeiridio-diadikasiwn>

Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη

Παρέχει ενημέρωση στους ενδιαφερόμενους, σχετικά με την κείμενη νομοθεσία, που αφορά στους τομείς αρμοδιότητας των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. Οι χρήστες μπορούν να πλοηγηθούν στα περιεχόμενα της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης και να εκτελέσουν σύνθετες αναζητήσεις με κριτήρια. Επίσης μπορούν να πλοηγηθούν στις συλλογές εγγράφων που έχουν συντάξει οι αρμόδιες διευθύνσεις της Α.Α.Δ.Ε.

αποθηκεύονται: Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Αποφάσεις, Εγκύκλιοι, Ατομικές Διοικητικές Λύσεις, Κανονισμοί και Οδηγίες της Ε.Ε. και Λοιπά Έγγραφα.³⁰

Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Σύμφωνα με το site της Α.Α.Δ.Ε. εξετάζονται, αξιολογούνται και ενσωματώνονται οι βέλτιστες διεθνείς πρακτικές των προηγμένων φορολογικών και τελωνειακών διοικήσεων, προσαρμοσμένες στα ελληνικά δεδομένα, με σεβασμό στο δημόσιο χαρακτήρα της αρχής και στους νόμους του Κράτους. Πυλώνες του συστήματος είναι το βαθμολόγιο, η διαχείριση απόδοσης, το σύστημα αποδοχών και οι διαδικασίες σταδιοδρομίας³¹.

Σύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

Αφορά την έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e – Παράβολο) από πολίτες και επιχειρήσεις που θα χρησιμοποιηθεί σε διάφορους φορείς του δημοσίου. Η διαδικασία ακολουθεί τα εξής βήματα:

- Δημιουργία e-παραβόλου, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να συμπληρώσει τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα για τη χορήγηση του παραβόλου που επιλέγει και η εφαρμογή εκδίδει μοναδικό "κωδικό παραβόλου" που αντιστοιχεί στο e-παραβόλο. Στη συνέχεια εκτυπώνει το e-παραβόλο, για να το καταθέτει στο φορέα που επιθυμεί
- Πληρωμή μπορεί να πραγματοποιηθεί, με χρήση του μοναδικού κωδικού πληρωμής στις τράπεζες και στα ΕΛΤΑ ή με τη χρήση πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης κάρτας, μέσω της ιστοσελίδας της Γ.Γ.Π.Σ.

³⁰ <http://elib.aade.gr/elib/about>

³¹ https://www.aade.gr/dl_assets/vat/HRMS.pdf

- Κατάθεση στον φορέα για τον οποίο το έχει εκδώσει. Στη συνέχεια ο υπάλληλος του Φορέα, θα κάνει τον έλεγχο και τη δέσμευση του e παραβόλου³².

Ενδικοφανείς Προσφυγές

Υπηρεσία υποβολής Ενδικοφανούς Προσφυγής κατά πράξεων της φορολογικής αρχής, οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (ν.4174/2013), ενώπιον της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Η υπηρεσία ξεκίνησε πιλοτικά στις 09/05/2018 σε ορισμένες Δ.Ο.Υ. και δεν έχει ακόμη επεκταθεί σε όλο το δίκτυο της Α.Α.Δ.Ε.

Πλειστηριασμοί

Από την υπηρεσία αυτή δημοσιοποιούνται στοιχεία περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού ακινήτων που εκδίδονται από το δημόσιο, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.

³² <https://www.gsis.gr/e-paravolo>

3.6 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

The screenshot shows the homepage of the A.A.D.E. website. At the top, there is a header with the logo of the General Secretariat of Information Systems (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) and the Hellenic Republic Ministry of Economy (ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών). Below the header is a navigation bar with links: Υπηρεσίες προς >, Δημόσια δεδομένα >, Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις >, Επικοινωνία >, Βοήθεια >. The main content area is divided into several sections:

- Υπηρεσίες προς:**
 - Πολίτες:** e-Παρόλο, Δημόσιες Κληρώσεις, Φορολογία Εισοδήματος, Φορολογία Ακινήτων, Συντάξεις Δημοσίου, Επίδομα-Κοιν. Μερισμα, Υποβολή Πόθεν Έσχες, e-απτήσεις Δημ.Περιουσίας, Μητρώο Αξιών Ακινήτων. [Περισσότερα >](#)
 - Επιχειρήσεις:** Δημοπρασίες Αγαθών, Εξωδικαστικός Μηχανισμός, Φορολογικές Υπηρεσίες, Μητρώο Δεξαμενών Ενεργειακών Προϊόντων, e-Α.Π.Α.Α., Διαδικτυακή υπηρεσία για στοιχεία Ν. Προσώπων. [Περισσότερα >](#)
 - Δημόσια Διοίκηση:** Κυβερνητικό Νέφος (Υπηρεσίες Gcloud), Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ), e-Παρόλο, Ενιαία Αρχή Πληρωμής, Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών, e-Α.Π.Α.Α. [Περισσότερα >](#)
- Χρήσιμες πληροφορίες:**
 - Διαγωνισμοί / Διαβουλεύσεις:** Διαγωνισμοί, Διαβουλεύσεις, Προσκλήσεις Ενδιαφέροντος, Δημοπρασίες, Μισθώσεις Ακινήτων. [Περισσότερα >](#)
 - Ενημέρωση / Βοήθεια:** Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις, Εγχειρίδια χρήσης, Στατιστικά e-Παρόλου. [Περισσότερα >](#)
 - Δράσεις:** Μισθοδοσία ΥΠΟΙΚ, Συντάξεις Δημοσίου, Διαδικτυακές Υπηρεσίες- Web Services, Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών & Περιουσίας, Ε.Γ. Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους. [Περισσότερα >](#)
- myTAXISnet:** Ο λογαριασμός μου, Εγγραφή Νέου Χρήστη, Ενεργοποίηση Λογαριασμού, Εξουσιοδοτήσεις, Προσωποποιημένη Πληροφόρηση.
- Κ.Ε.Φ. - Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων:** Τηλέφωνο: 213-1621000 (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ Α.Α.Δ.Ε.).
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Υπόχρεων σε δήλωση πόθεν έσχες (ΚΕΥ-ΠΟΘΕΝ):** Τηλέφωνο: 210-4802100 (Γ.Γ.Π.Σ.), Σελίδα υποβολής ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ.
- Ενημέρωση Μισθοδοσίας του Δημοσίου:** Αφορά τους εργαζομένους στο Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ. και τους Ο.Τ.Α.
- Πληρωμές από χώρες της ζώνης SEPA**

Εικόνα 19: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

The screenshot shows the login page of the A.A.D.E. website. The browser address bar shows 'login.gsis.gr'. The page header includes the logo of the General Secretariat of Information Systems and the Hellenic Republic Ministry of Economy. The main content area features a login form with the following elements:

- Σύνδεση**
- Για να συνδεθείτε, καταχωρήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης μοναδικής σύνδεσης.**
- Όνομα χρήστη:**
- Κωδικός πρόσβασης:**
- OK** and **Άκυρο** buttons.
- Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτής της τοποθεσίας, η οποία μπορεί να επιφέρει αστική και ποινική δίωξη.**

Εικόνα 20: Σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

Συνοπτικά αναφέρονται οι παρακάτω υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχει η ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ μέσω των εφαρμογών της:

Υπηρεσίες προς Πολίτες

➤ Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (E1, E2, E3)

Από την υπηρεσία αυτή υποβάλλεται η αρχική εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη δήλωση φορολογίας εισοδήματος για τα φορολογικά έτη 2015 και μετά ή η τροποποιητική δήλωση φορολογίας εισοδήματος για τα ίδια έτη, συνυποβάλλοντας εφόσον υπάρχει υποχρέωση, το έντυπο E2 (Αναλυτική κατάσταση για τα μισθώματα ακίνητης περιουσίας) ή/και το έντυπο E3 (Κατάσταση οικονομικών στοιχείων από επιχειρηματική δραστηριότητα). Επίσης μπορεί να εκτυπωθούν οι δηλώσεις φορολογίας εισοδήματός και τα αντίστοιχα εκκαθαριστικά σημειώματα / πράξεις διοικητικού προσδιορισμού φόρου, για τα οικονομικά έτη 2003 και μετά.

➤ Γνωστοποίηση χωριστής δήλωσης

Από την υπηρεσία αυτή, οι έγγαμοι φορολογούμενοι, μπορούν να γνωστοποιήσουν την επιλογή τους για υποβολή χωριστής δήλωσης συζύγων φορολογίας εισοδήματος φορολογικού έτους 2018 μέχρι και την 28η Φεβρουαρίου 2019.

➤ Μισθωτήρια ακινήτων

Από αυτήν την εφαρμογή μπορεί ο φορολογούμενος να υποβάλει να δει και να αποδεχτεί δηλώσεις πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης για την ακίνητη περιουσία.

➤ Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων

Από την υπηρεσία αυτή μπορεί να καταχωρηθεί το εκμισθούμενο ακίνητο στο Μητρώο Ακινήτων Βραχυχρόνιας Διαμονής καθώς επίσης και να υποβληθεί η Δήλωση Βραχυχρόνιας Διαμονής.

➤ Εγκυρότητα εκκαθαριστικού δήλωσης φορολογίας εισοδήματος

Από την υπηρεσία αυτή δίνεται η δυνατότητα πιστοποίησης από φορείς ή υπηρεσίες, ενός ή περισσότερων στοιχείων του εκκαθαριστικού σημειώματος / Πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου φυσικών προσώπων.

- **Ενημέρωση εκκαθάρισης δήλωσης φορολογίας εισοδήματος**
Μέσω της υπηρεσίας αυτής οι φορολογούμενοι πολίτες ενημερώνονται άμεσα για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του τρέχοντος φορολογικού έτους.
- **Αίτηση ρύθμισης οφειλών**
Από την υπηρεσία αυτή υποβάλλεται αίτηση ένταξης των ληξιπρόθεσμων προς τη φορολογική διοίκηση οφειλών, στις ρυθμίσεις του Ν.4152/2013 και του Ν.4611/2019.
- **Ακατάσχετος λογαριασμός**
Από την υπηρεσία αυτή μπορεί ο φορολογούμενος να υποβάλλει δήλωση μοναδικού ακατάσχετου τραπεζικού λογαριασμού βάσει του ν.4254/2014 (ΦΕΚ 85 Α'/7.4.2014).
- **Δήλωση Ε9/ΕΝΦΙΑ**
Μέσω αυτής της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, τα φυσικά πρόσωπα μπορούν να υποβάλλουν δήλωση στοιχείων ακινήτων (Ε9) διαρκούς ενημέρωσης και αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις Ε9 για τα έτη 2010 και μετά
- **Επιδόματα**
Υποβάλλονται αιτήσεις για το οικογενειακό επίδομα (Α21) και το επίδομα θέρμανσης.
- **Φορολογική Ενημερότητα**
Υποβολή αίτησης φορολογικής ενημερότητας καθώς και έλεγχος εγκυρότητας αυτής
- **e-Οχήματα**
Περιλαμβάνει την αναλυτική κατάσταση οχημάτων, τα ανασφάλιστα οχήματα, τα τέλη κυκλοφορίας με κωδικούς TAXIS ή χωρίς αυτούς
- **Μητρώο πλοίων**
Στο Μητρώο καταχωρίζονται τα ιδιωτικά πλοία αναψυχής υπό ελληνική σημαία, τα επαγγελματικά πλοία αναψυχής ανεξαρτήτως σημαίας, καθώς και τα επαγγελματικά τουριστικά ημερόπλοια, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις και τα οριζόμενα στο άρθρο 2 του ν.4256/14.
- **Μητρώο**
Περιλαμβάνει την αλλαγή στοιχείων μητρώου όπως η διεύθυνση κατοικίας η οποία μπορεί να μεταβληθεί ηλεκτρονικά.

➤ **e-ΠΑΡΑΒΟΛΟ**

Από την υπηρεσία μπορεί να υποβληθεί αίτημα για χορήγηση παραβόλου των φορέων του δημοσίου τα οποία περιγράφονται αναλυτικά στα διαθέσιμα αρχεία (σε μορφή xls και σε pdf).

➤ **Κατάλογος εντύπων**

Μπορούν να ανακτηθούν και εκτυπωθούν όλα τα έντυπα που έχουν να κάνουν με τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

➤ **Τελωνειακές υπηρεσίες**

Αφορά τις τελωνειακές υπηρεσίες της αρχής και περιλαμβάνει εφαρμογές για την απαλλαγή ΦΠΑ, αυτοκίνητα οχήματα, μετοικούντες, αναπήρους, πολύτεκνους και τρίτεκνους, ρευστά διαθέσιμα κτλ

➤ **Υπηρεσίες Χημείου**

Υπηρεσίες που σχετίζονται με το Γενικό Χημείο του Κράτους.

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

➤ **Υποβολή περιοδικών Δηλώσεων ΦΠΑ & V.I.E.S**

Υποβάλλονται οι εμπρόθεσμες και εκπρόθεσμες αρχικές ή τροποποιητικές περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α. που αφορούν σε φορολογικές περιόδους από 01/01/2011 και εφεξής, οι εκπρόθεσμες αρχικές ή τροποποιητικές εκκαθαριστικές δηλώσεις Φ.Π.Α. που αφορούν στα έτη αναφοράς 2010 έως 2013 και οι εμπρόθεσμοι και εκπρόθεσμοι αρχική πίνακες VIES που αφορούν σε φορολογικές περιόδους από 01/01/2011 και εφεξής καθώς και οι διορθωτικοί πίνακες από 01/01/2010 και εφεξής.

➤ **E-K.B.C. Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων**

Αφορά ταμειακές μηχανές, κατάσταση πελατών προμηθευτών και γνωστοποίηση επιτηδευματιών.

➤ **Υποβολή δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης E9**

Υποβάλλονται δηλώσεις στοιχείων ακινήτων (E9) διαρκούς ενημέρωσης και αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις E9 για τα έτη 2011 και μετά.

➤ **Υποβολή Φόρων Μισθωτών Υπηρεσιών**

Στην εφαρμογή αυτή μπορούν να υποβληθούν 6 διαφορετικά είδη δηλώσεων απόδοσης παρακρατούμενων φόρων: Μισθωτή εργασία και συντάξεις, επιχειρηματική δραστηριότητα (παρακράτηση), επιχειρηματική δραστηριότητα (προκαταβολή), μερίσματα τόκοι και δικαιώματα.

- **Μηνιαία Υποβολή Βεβαιώσεων Αποδοχών Μερισμάτων Τόκων και Δικαιωμάτων**
Υποβάλλονται κατάσταση βεβαιώσεων αποδοχών ή συντάξεων, κατάσταση βεβαιώσεων αμοιβών από επιχειρηματική δραστηριότητα και κατάσταση βεβαιώσεων εισοδημάτων από μερίσματα, τόκους, δικαιώματα.
- **Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας**
Υποβάλλετε ηλεκτρονικά αίτηση για χορήγηση αποδεικτικού ενημερότητας για χρέη προς το δημόσιο.
- **e-Οχήματα Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων**
Περιλαμβάνει την αναλυτική κατάσταση οχημάτων, τα ανασφάλιστα οχήματα, τα τέλη κυκλοφορίας με κωδικούς TAXIS ή χωρίς αυτούς
- **Τελωνειακές υπηρεσίες**
Περιλαμβάνει ηλεκτρονικές συναλλαγές e-customs και πληροφορίες προς οικονομικούς φορείς
- **Υπηρεσίες Χημείου**
Υπηρεσίες που σχετίζονται με το Γενικό Χημείο του Κράτους.
- **Υπηρεσίες προς Συμβολαιογράφους**
Αφορά την εγκυρότητα και οριστικοποίηση πιστοποιητικού ΕΝΦΙΑ, την έκδοση φορολογικής ενημερότητας από τους συμβολαιογράφους, τον φόρο υπεραξίας ακινήτων (ανενεργή) και την εγκυρότητα αποδεικτικού ενημερότητας.
- **Θέματα Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας**
Περιλαμβάνει την συμφωνία FATCA Ελλάδος – USA, ΑΕΟΙ – αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών.
- **my DATA – Ηλεκτρονικά βιβλία ΑΑΔΕ**
Το my DATA, δηλαδή my Digital Accounting and Tax Application είναι το όνομα της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, με την οποία η ΑΑΔΕ εισάγει τα ηλεκτρονικά βιβλία στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων.
- **Μητρώο Πλοίων**
Στο Μητρώο καταχωρίζονται τα ιδιωτικά πλοία αναψυχής υπό ελληνική σημαία, τα επαγγελματικά πλοία αναψυχής ανεξαρτήτως σημαίας, καθώς και τα επαγγελματικά τουριστικά ημερόπλοια, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις και τα οριζόμενα στο άρθρο 2 του ν.4256/14.

➤ **e-Έντυπα**

Μπορούν να ανακτηθούν και εκτυπωθούν όλα τα έντυπα που έχουν να κάνουν με τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

➤ **Επαγγελματικός Λογαριασμός**

Ηλεκτρονική δήλωση επαγγελματικού λογαριασμού όπου θα πραγματοποιούνται όλες οι πληρωμές και οι εισπράξεις των επιχειρήσεων.

➤ **Αιτήσεις ρύθμισης οφειλών**

Από την υπηρεσία αυτή υποβάλλεται αίτηση ένταξης των ληξιπρόθεσμων προς τη φορολογική διοίκηση οφειλών, στις ρυθμίσεις του Ν.4152/2013 και του Ν.4611/2019.

➤ **Υποβολή ηλεκτρονικών μισθωτηρίων**

Από αυτήν την εφαρμογή μπορεί το νομικό πρόσωπο να υποβάλει να δει και να αποδεχτεί δηλώσεις πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης για την ακίνητη περιουσία.

Υπηρεσίες προς την Δημόσια Διοίκηση

- Ε-Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
- Υποβολή Φόρων Μισθωτών Υπηρεσιών
- e-Α.Π.Α.Α. Προσδιορισμός Αντικειμενικών Αξιών Ακινήτων
- ICISnet (Εθνικές Φορολογικές Επιβαρύνσεις Εισαγομένων)
- Εγκυρότητα Φορολογικών στοιχείων.

3.7 Ασφάλεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών

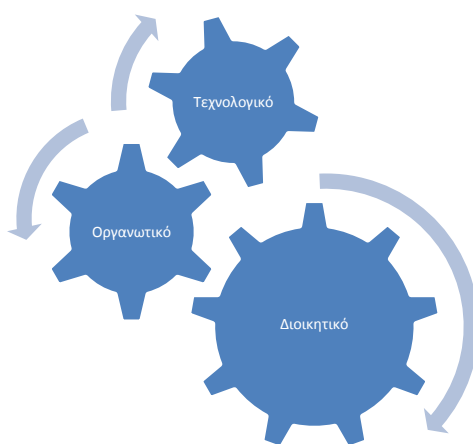
Η ασφάλεια αποτελεί προτεραιότητα και βασική αρχή για όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Ως Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) ορίζεται ως το οργανωμένο πλαίσιο από έννοιες, αρχές, διαδικασίες ,τεχνικές και μέτρα που απαιτούνται για να προστατευθούν τόσο τα αγαθά τα οποία διαχειρίζεται το ΠΣ όσο και το ίδιο το σύστημα.

Το βασικό τρίπτυχο απαιτήσεων ασφαλείας περιέχει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα (CIA: Confidentiality, Integrity, Availability).



Εικόνα 21: Απαιτήσεις ασφάλειας ΠΣ

Τα μέτρα ασφαλείας μπορεί να ανήκουν σε τεχνολογικό, οργανωτικό και διοικητικό επίπεδο.



Εικόνα 22: Μέτρα ασφαλείας ΠΣ

Η Α.Α.Δ.Ε. έχει ως προτεραιότητα την εξασφάλιση της ασφάλειας κατά την συναλλαγή των πολιτών με τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες. Για το λόγο αυτό έχει λάβει μια σειρά μέτρων που με ευκρίνεια αναφέρονται στο site της αρχής τα σημαντικότερα των οποίων είναι³³:

- Απαιτείται πάντοτε η χρήση των προσωπικών κωδικών ασφαλείας, δηλαδή του λογαριασμού χρήστη (username) και του κωδικού πρόσβασης (password) για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε..
- Χρησιμοποιούνται ειδικοί μηχανισμοί για ελεγχόμενη πρόσβαση των πολιτών στα εμπιστευτικά δεδομένα που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε. και στις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες.
- Εφαρμόζεται κρυπτογράφηση σε κάθε συναλλαγή των πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε..

³³ <https://www.aade.gr/menou/aade/asfaleia-ilektronikon-ypiresion>

- Εφαρμόζονται ποικίλες τεχνικές για την περαιτέρω διασφάλιση των συναλλαγών. Ενδεικτικά αναφέρονται:
 - Κλείδωμα Λογαριασμού Χρήστη: Στην περίπτωση που πραγματοποιηθούν 6 (έξι) συνεχόμενες αποτυχημένες προσπάθειες σύνδεσης με την υπηρεσία, ο λογαριασμός χρήστη «κλειδώνεται» αυτόματα για δέκα λεπτά.
 - Αυτόματη Αποσύνδεση: έχει τεθεί ανώτατο όριο για την ολοκλήρωση των συναλλαγών («Session Timeout») μετά τη λήξη του οποίου η σύνδεση διακόπτεται αυτόματα από το σύστημα. Ομοίως, αν κατά τη χρήση του συστήματος δεν εκτελεστεί καμία συναλλαγή μέσα σε διάστημα ολίγων λεπτών, τότε το σύστημα αποσυνδέει αυτόματα τον χρήστη ("Idle Timeout").

Στα πλαίσια πιο εμπεριστατωμένης ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα ασφαλείας η Α.Α.Δ.Ε. έχει εκδώσει και δημοσιεύσει ηλεκτρονικά οδηγό με χρήσιμες συμβουλές ασφαλείας και δίνει πληροφορίες σχετικά με³⁴:

- Αυθεντικότητα ιστοσελίδων της Α.Α.Δ.Ε
- Διαχείριση κωδικών πρόσβασης
- Προστασία του υπολογιστή κατά τις συναλλαγές
- Χρήση κοινόχρηστων υπολογιστών
- Σύνδεση μέσω Wifi
- Γενικές οδηγίες ασφάλειας

3.8 Η διαλειτουργικότητα στην Α.Α.Δ.Ε.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης με στόχο τη διασύνδεση των διάφορων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, δημιούργησε το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) το οποίο ανήκει στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Στόχος η εξασφάλιση ενός ενιαίου περιβάλλοντος εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών δεδομένων που θα συμβάλουν στην έγκυρη άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων και στην

³⁴<https://www.aade.gr/sites/default/files/2019-05/>

επίτευξη οικονομιών κλίμακας μέσω της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον Φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της.³⁵

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες που υποστηρίζονται είναι:

- Υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου Φορέα (πρότυπο oAuth2.0)
- Υπηρεσία e-Παράβολο (τρεις διαδικτυακές υπηρεσίες/Web Services)
- Υπηρεσίες στοιχείων Φορολογικού Μητρώου - Επιβεβαίωση στοιχείων φυσικού προσώπου - στοιχεία φορολογικού μητρώου (Α.Α.Δ.Ε.)
- Υπηρεσία στοιχείων κατόχου οχήματος
- Υπηρεσία διάθεσης στοιχείων ΔΑΥΚ
- Βασικά στοιχεία ακινήτων από περιουσιολόγιο (εκκρεμότητα απόφασης διάθεσης από Α.Α.Δ.Ε.)
- Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας(ΑΦΕ) - επιστροφή βεβαίωσης οφειλής για χρέη προς το δημόσιο (πilotική λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση)
- Υπολογισμός τέλους παρεπιδημούντων (πilotική λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση)
- Διαδικτυακές υπηρεσίες βεβαίωσης εσόδων υπέρ Δημοσίου και τρίτων (πilotική λειτουργία)³⁶

Από 01/12/2019 ξεκίνησε η διασύνδεση της Α.Α.Δ.Ε. με το μητρώο πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών. Οι ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, γάμου και θανάτου καθώς και τα πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης θα συλλέγονται από την ΑΑΔΕ απευθείας και μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΠΠΣΔΔ, βοηθώντας έτσι στην καλύτερη άσκηση των αρμοδιοτήτων της αρχής καθώς θα μπορεί άμεσα να αξιοποιεί δεδομένα που σχετίζονται με:

- Μεταβολές στοιχείων στο Φορολογικό Μητρώο,
- Μεταβολές στοιχείων Δήλωσης Απόδοσης ΑΦΜ / Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων,
- Ορισμό φορολογικού εκπροσώπου στην Ελλάδα,
- Απενεργοποίηση κωδικών πρόσβασης χρήστη σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες Taxisnet σε περίπτωση θανάτου.

³⁵ <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

³⁶ <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/web%20services>

Η δήλωση του προέδρου της αρχής Γ. Πιτσιλή καταδεικνύει την ανάγκη για περαιτέρω τέτοιες ενέργειες καθώς αναφέρει, «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ΑΑΔΕ συνεχίζεται απρόσκοπτα. Η διασύνδεση των ΔΟΥ με τα ληξιαρχεία όλης της χώρας αποτελεί το επόμενο βήμα, στην κατεύθυνση πάντα της εξυπηρέτησης του πολίτη και της διευκόλυνσης της καθημερινότητάς του. Με αυτό το στόχο, συνεχίζουμε να προσφέρουμε άμεσες και ποιοτικές υπηρεσίες, που οδηγούν και στη μείωση του γραφειοκρατικού κόστους για νοικοκυριά και επιχειρήσεις»³⁷.

3.9 Οι δείκτες απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε.

Η Α.Α.Δ.Ε παρουσίασε στην απολογιστική έκθεση της τα αποτελέσματα της αρχής για το 2018.

Έσοδα 2018

Στόχος 2018	Αποτέλεσμα 2018
• 51,053 δισ. Ευρώ	• 51,867 δισ. Ευρώ

Εικόνα 23: Έσοδα 2018

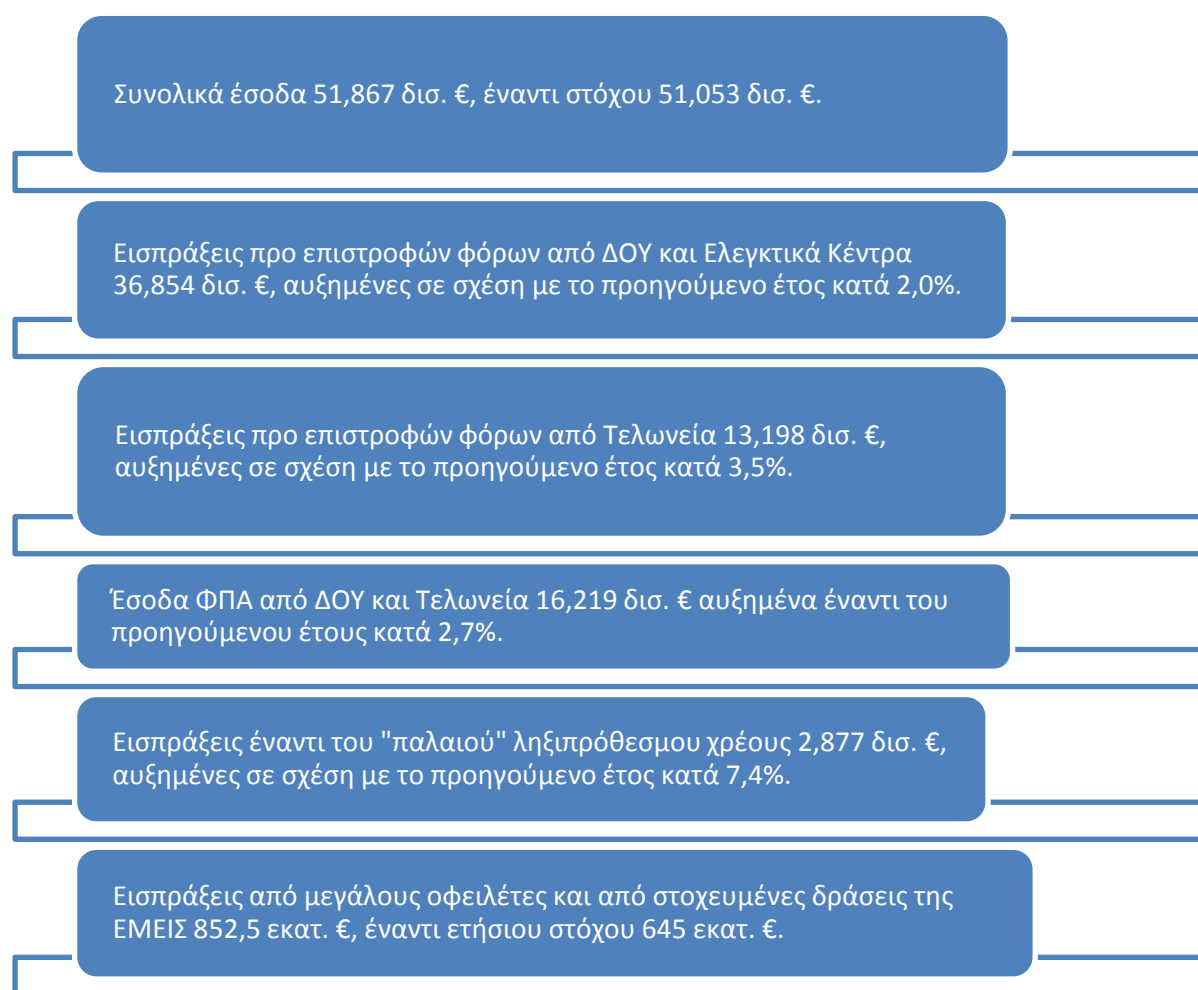
Εισπράξεις παλαιών ληξιπρόθεσμων χρεών 2018

Στόχος 2018	Αποτέλεσμα 2018
• 2.800 δισ. Ευρώ	• 2.877 δισ. Ευρώ

Εικόνα 24: Εισπράξεις παλαιών ληξιπρόθεσμων χρεών 2018

³⁷ <https://www.gsis.gr/xekina-i-diasyndesi-tis-aade-me-mitroo-politon-toy-ypourgeiou-esoterikon-meso-tis-ggppsdd-oi>

Συνολική εικόνα ΑΑΔΕ για το 2018



Εικόνα 25: Συνολική εικόνα ΑΑΔΕ για το 2018

3.10 Τα επόμενα βήματα της Αρχής

e – περιουσιολογίου

Ηλεκτρονική καταγραφή του συνόλου της ακίνητης, κινητής και άυλης περιουσίας όλων των φυσικών και νομικών προσώπων καθώς και των νομικών οντοτήτων. Για τη δημοπράτηση και την έναρξη υλοποίησης του έργου αναμένεται η νομοθετική θεσμοθέτηση του περιουσιολογίου. Η παρέμβαση χρηματοδοτείται από το ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014 – 2020 με συνολικό εγκεκριμένο προϋπολογισμό 482.668,50 €.

Σύστημα Single Window

Η δημιουργία πληροφοριακού συστήματος (ενιαίας θυρίδας) με στόχο τη διευκόλυνση του εμπορίου κατά τις προ-τελωνειακές διαδικασίες. Το σύστημα αυτό θα επιτρέπει την υποβολή, από τους συναλλασσόμενους, των στοιχείων (δεδομένων) που απαιτούνται για την έκδοση αδειών/πιστοποιητικών/εγκρίσεων, καθώς και των απαραίτητων δικαιολογητικών τους, από ένα μόνο σημείο και μία μόνο φορά προκειμένου να τελωνιστεί το εμπόρευσμά τους.

Πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης κρίσιμων δεικτών απόδοσης Α.Α.Δ.Ε.

Αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) παρακολούθησης των κρίσιμων δεικτών απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε. Σκοπός είναι η προμήθεια ή η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος παρακολούθησης δεικτών και στόχων της αρχής. Στο παραπάνω πλαίσιο έχει κατατεθεί πρόταση προς το Ε.Π. Μεταρρύθμισης Δημοσίου Τομέα του ΕΣΠΑ 2014 – 2020 για τη χρηματοδότηση του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος, με προϋπολογισμό 600.000 ευρώ.

Συμπεράσματα

Η τεχνολογική επανάσταση επέφερε αλλαγές στην καθημερινότητα εκατομμυρίων ανθρώπων σε παγκόσμιο επίπεδο, καθώς η πληροφορική και το διαδίκτυο έχουν εισβάλει καταλυτικά στον τρόπο ζωής τους. Η οικονομική οργάνωση των σύγχρονων κοινωνιών στα πλαίσια του καπιταλιστικού μοντέλου, επιτάσσουν πολιτικές επιθετικές και δεν συγχωρούν ανεκμετάλλευτες ευκαιρίες, καθώς οι ρυθμοί εξέλιξης, κάθε άλλο παρά εφησυχασμό προμηνούν.

Σε ένα τέτοιο περιβάλλον η δημόσια διοίκηση οφείλει να ακολουθήσει το ρεύμα της εποχής, καθώς ως εκ φύσεως εντάσεως πληροφορίας, η επιβίωση και η εξέλιξη της ορίζονται σε μεγάλο βαθμό από την εκμετάλλευση των ωφελημάτων της τεχνολογίας.

Η πρακτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κάνει χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής σε συνδυασμό πάντα με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Η εύκολη ταχεία και χαμηλού κόστους διάχυση της πληροφορίας, ώθησε τις κυβερνήσεις να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας με σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών καθώς και τη στήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες είχε άνοδο την τελευταία δεκαετία κατά 40%. Από τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Ελλάδα έχει ολοκληρώσει τις 7 (3 προς τους πολίτες και 4 προς τις επιχειρήσεις).

Με την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών η δημόσια διοίκηση στοχεύει στην one stop shop διαδικασία εξυπηρέτησης, κατά την οποία ο πολίτης έχει ένα μόνο σημείο επαφής χωρίς να ασχολείται με τα ενδιάμεσα στάδια διεκπεραίωσης της υπόθεσής του.

Η Ε.Ε. εναρμονισμένη στο κλίμα της εποχής καθοδηγεί τα κράτη μέλη προς την κατεύθυνση υλοποίησης συγκεκριμένων δράσεων με στόχο την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Βασικό κίνητρο οι δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών να πραγματοποιούν την αποστολή τους ευκολότερα, γρηγορότερα και με χαμηλότερο κόστος. Στην παρούσα φάση το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη στοχεύει στο να αποκομισθούν βιώσιμα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη από μια ενιαία ψηφιακή αγορά που θα βασίζεται σε διαδίκτυο

μεγάλης και πολύ μεγάλης ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές. Παρόλο που το 2008 εκπονήθηκε πλαίσιο διαλειτουργικότητας για τον δημόσιο τομέα η εφαρμογή του βρίσκεται ακόμη σε αρχικό στάδιο.

Η Ελλάδα στο μονοπάτι αυτό έχει πραγματοποιήσει αρκετά βήματα, με την ολοκλήρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να βρίσκονται σε ποσοστό 70% έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου που κυμαίνεται στο 90%. Η εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί με την αξιοποίηση εθνικών και ευρωπαϊκών πόρων η δημόσια διοίκηση να κάνει μεγάλο άλμα ψηφιακής αναβάθμισης.

Η Α.Α.Δ.Ε. ως μία σύγχρονη επικεντρωμένη στους στόχους της αρχή και δεδομένης της νευραλγικής της σημασίας στην εξέλιξη της χώρας, ακολουθεί σε μεγάλο βαθμό τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα επιχειρησιακά και υποστηρικτικά ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί, ικανοποιούν σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των πολιτών αλλά και το βασικό σκοπό της αρχής που είναι η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής.

Οι προσπάθειες τώρα, επικεντρώνονται κυρίως στη διαλειτουργικότητα της αρχής, στοχεύοντας στην εκμετάλλευση πληροφοριών από όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης αλλά και στη μοναδικότητα καταχώρησης στοιχείων που αφορούν πολίτες και επιχειρήσεις.

Οι δείκτες απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε. βαίνουν αυξανόμενοι τα τελευταία χρόνια και αυτό σαφώς και έχει να κάνει με τη χρήση πρωτοποριακών καινοτόμων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η εξειδίκευση συνεχίζεται σε τομείς και υπηρεσίες της αρχής, με τις προσπάθειες να σκοντάφτουν σε οικονομικά εμπόδια. Η εκμετάλλευση των οικονομικών πόρων του ΕΣΠΑ ασφαλώς και αποτελεί βοήθεια σημαντική, παρόλα αυτά η κεντρική εξουσία θα πρέπει να δώσει τη δέουσα σημασία, χρηματοδοτώντας δράσεις και πολιτικές που σίγουρα θα έχουν ανταποδοτικό χαρακτήρα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Καλλάς Γ., Η Κοινωνία της πληροφορίας, 2006, Εκδόσεις Νεφέλη
- Αλεξόπουλος, Α – Λαγογιάννης, Γ, Τηλεπικοινωνίες και δίκτυα υπολογιστών, 2016, Εκδόσεις Γιαλός.
- Αποστολάκης Ι. – Λουκής Ε. – Χάλαρης Ι., Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, 2008, Εκδόσεις Παπαζήσης
- Πομπόρτσας Α., Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2017, Εκδόσεις Τζιόλας
- Σπυράκη Γ. – Σπυράκη Χ., Ηλεκτρονική διακυβέρνηση Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι, 2008.
- Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες προς τους πολίτες, 2013 , Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.
- Έρευνα για την αγορά τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών 2018/2019, ΣΕΠΕ, Τεύχος 16, Ιανουάριος 2019
- Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση, 2015, Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, 2018, διαΝΕΟσις
- Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης στην ΕΕ - σχέδιο δράσης 2016-2020, 2016, Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, 2010, Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014 – 2020, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Στόχοι της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Υπουργείο Εσωτερικών
- Ανοικτή διακυβέρνηση, Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων
- Νέες Τάσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Υπουργείο Εσωτερικών.

- Ν.3861/2010 ΦΕΚ Α΄112/13.07.2010
- Ν.3979/2011 ΦΕΚ Α΄138/16.06.2011
- Ν.4048/2010 ΦΕΚ Α΄34
- Ν.4325/2015 Κεφάλαιο 5 άρθρο 29
- Ν.4440/2016 ΦΕΚ Α΄224/02.12.2016
- Ν.4623/2019 άρθρο 50

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ

- https://el.wikipedia.org/wiki/Κοινωνία_της_πληροφορίας
- <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2002:0263:FIN:EL:PDF>
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>
- <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/g-hldia-eis.pdf>
- <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
- <http://www.eprocurement.gov.gr/>
- <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=el>
- <http://www.ministryofjustice.gr/>
- <https://www.moh.gov.gr/articles/ehealth/>
- <https://www.moh.gov.gr/articles/ehealth/6399-ereyna-ths-e-e-gia-xrhsh-ilektronikhs-ygeias-metaksy-genikwn-iatrwn-se-27-krath-melh>
- http://www.businessportal.gr/Page/display_page/41
- <http://www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/kirosi-plaisio-menu.html>
- <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>
- <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Action-Plan-eGov-V-1-0-Consultation-GR.pdf>
- <http://www.data.gov.gr/about>
- <https://diavgeia.gov.gr/>
- <https://diavgeia.gov.gr/info>
- <https://www.taxheaven.gr/news/44528/h-nea-dieyoynsh-sthn-aade-gia-ta-ilektronika-biblia>
- <https://www.aade.gr/sites/default/files/2019>
- <http://www.taxhorizon.club/el>
- <https://www.taxheaven.gr/news/44708/kentro-exyphrethshs-forologoymenwn-kef-plaisio-leitoyrgias-kai-egxeiridio-diadikasiwn>
- <http://elib.aade.gr/elib/about>
- https://www.aade.gr/dl_assets/vat/HRMS.pdf
- <https://www.gsis.gr/e-paravolo>
- <https://www.aade.gr/menoy/aade/asfaleia-ilektronikon-ypiresion>
- <https://www.aade.gr/sites/default/files/2019-05/>

- <https://www.gsis.gr/xekina-i-diasyndesi-tis-aade-me-mitroo-politon-toy-ypourgeiou-esoterikon-meso-tis-ggssdd-oi>