|  |
| --- |
| Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση |
| Τηλεματική και Νέες Υπηρεσίες |
| Συντάκτης: Κανδρή Αναστασία Υπεύθυνος Καθηγητής: Χ. Μπούρας |

24/6/2014

Περιεχόμενα

Πίνακας περιεχομένων

**Εισαγωγή**……………………………………………………………………………………………………………………………2  
**Ορισμός της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** .………………………………………………….4 **Μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση** …………………………………………………………………..5  
**Ευθύνες - αρμοδιότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** …………………………………………….7  
**Επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** ……………………………………………………………………..9  
**Μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** …………………………………………………………………..10  
**Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις διάφορες χώρες του κόσμου – σύγκριση με την Ευρωπαϊκή Ένωση** ………………………………………………………………………………………………………….18  
**Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** …………………………………………………………………….28  
**Τεχνολογίες για την εφαρμογή του e-government** ………………………………………………………..29  
**Ανοιχτά δεδομένα** ………………………………………………………………………………………………………….32  
**Υπηρεσίες** ……………………………………………………………………………………………………………………….35  
**Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** …………………….....43  
**Επίλογος** ………………………………………………………………………………………………………………………….46  
**Βιβλιογραφία** ………………………………………………………………………………………………………………….47

Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υφίσταται πλέον στις περισσότερες χώρες του κόσμου, οι οποίες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να μειώσουν το συνολικό κόστος λειτουργίας τους, να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους και να αυξήσουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες, και περιλαμβάνει τη ροή πληροφοριών ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της δημόσιας διοίκησης και, επιπλέον, παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βοηθάει στην ανάπτυξη μιας νέας σχέσης ανάμεσα στους πολίτες και την κυβέρνηση, η οποία σχέση βασίζεται στην εμπιστοσύνη και συμμετοχή του πολίτη, καθώς αυξάνεται η διαφάνεια και περιορίζεται η διαφθορά. Οι πολίτες αποκτούν πλέον τη δυνατότητα να συμμετέχουν στην κοινωνική, πολιτική και οικονομική ζωή σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο.

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητος ένας μικρός διαχωρισμός μεταξύ των εννοιών της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης. Ως **κυβέρνηση** ορίζεται το σύνολο των τυπικών θεσμικών διαδικασιών μέσω των οποίων σταθεροποιείται η τάξη, λαμβάνονται και εφαρμόζονται αποφάσεις σε εθνικό επίπεδο. Στις κοινοβουλευτικές δημοκρατίες ο όρος χρησιμοποιείται για την περιγραφή του αντίστοιχου της διοίκησης στα προεδρικά συστήματα, εννοώντας την πολιτική κορυφή της εκτελεστικής εξουσίας. Η **διακυβέρνηση** είναι όρος ευρύτερος της διακυβέρνησης, καθώς αναφέρεται σε κάθε δυνατή μορφή που μπορεί να λάβει ο πολιτικός συντονισμός της κοινωνικής ζωής. Οι κύριες μορφές διακυβέρνησης είναι οι αγορές, τα ιεραρχικά συστήματα και τα δίκτυα. Οι αγορές συντονίζουν τη συλλογική δράση μέσω του μηχανισμού των τιμών, που κινητοποιείται από τις δυνάμεις της προσφοράς και της ζήτησης. Οι ιεραρχίες, με χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτών τις γραφειοκρατίες, λειτουργούν μέσω εξωστικών εντολών. Τέλος, τα δίκτυα είναι οριζόντιες δομές οργάνωσης ίσων υποκειμένων.

Η ανάγκη για την ανάπτυξη του τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάστηκε με την ευρύτατη διάδοση του διαδικτύου και των υπηρεσιών που αυτό προσφέρει, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, που επιτρέπει την αγοραπωλησία μέσω του διαδικτύου. Οι διάφορες αυτές υπηρεσίες, αλλά και οι γενικότερες τεχνολογικές εξελίξεις επέφεραν μια συνεχώς αυξανόμενη πίεση στις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, που έπρεπε να βελτιώσουν τη λειτουργία τους άμεσα, ώστε να καλυφθούν οι νέες ανάγκες που δημιουργήθηκαν και οι απαιτήσεις για μια νέα, λειτουργικότερη, αποτελεσματικότερη και με μεγαλύτερο βαθμό ανταπόκρισης κυβέρνηση.

Για να ικανοποιηθούν οι προαναφερθείσες απαιτήσεις, έπρεπε να γίνει μια σειρά από ενέργειες ώστε να μεταβεί η διακυβέρνηση από την παραδοσιακή της λειτουργία, στην ανανεωμένη και βελτιωμένη έκδοσή της, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government). Οι ενέργειες αυτές περιλάμβαναν τη δημιουργία ηλεκτρονικών συστημάτων για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων, την μεταφορά των αρχείων σε ηλεκτρονική μορφή, την εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε αυτά τα συστήματα, και πολλά άλλα βήματα, τα οποία ναι μεν ακούγονται χρονοβόρα και κοστοβόρα, αλλά, μακροπρόθεσμα θα ωφελήσουν πολύ περισσότερο απ’ ότι θα κοστίσουν.

Ορισμός της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την χρήση τεχνολογίας για τον εμπλουτισμό των μέσων πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες (Government to Citizens), τις επιχειρήσεις (Government to Businesses), τους υπαλλήλους (Government to Employees) αλλά και τις άλλες κυβερνήσεις (Government to Government). Αφορά επίσης την ηλεκτρονική οργάνωση της δημόσιας διοίκησης που πραγματοποιείται στα πλαίσια της γενικότερης προσπάθειας για αλλαγή του τρόπου λειτουργίας και υιοθέτησης μιας «Πελατοκεντρικής» προσέγγισης.» (Deloitte & Touche Consulting)

Γενικά, με τον όρο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση », εννοείται η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές που εισήχθησαν από τις τεχνολογίες αυτές, Για να τονιστεί ο ηλεκτρονικός τρόπος παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών, στον όρο χρησιμοποιήθηκε το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”), και προέκυψε έτσι ο τελικός όρος: e-government.

Όπως σε κάθε νέα έννοια, δεν υπάρχει απόλυτη συμφωνία όσον αφορά την επεξήγηση του όρου και το πού εστιάζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για κάποιους, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζει στην πρακτική αποδοτικότητα και τη μείωση του κόστους των υπηρεσιών, είναι δηλαδή η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης. Μια άλλη αντίληψη είναι ότι εστιάζει σε πρωτοβουλίες που φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα, έχει δηλαδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τη δυναμική να βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να μειώσει σημαντικά την πολιτική αποστασιοποίηση.

Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Όπως προαναφέρθηκε, για να γίνει πραγματικότητα το «όνειρο» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χρειάστηκε ένα πλήθος ενεργειών και βημάτων, ώστε να είναι δυνατή η μετάβαση του συστήματος από τον ένα τρόπο λειτουργίας στον άλλο.

Αρχικά, έπρεπε να δημιουργηθούν υλικές και άυλες υποδομές, ώστε όλοι οι δημόσιοι φορείς να συνδεθούν στο διαδίκτυο και όλοι οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες, τα προϊόντα και τις πληροφορίες της δημόσιας διοίκησης.

Οι συναλλαγές έπρεπε να αρχίσουν να γίνονται ηλεκτρονικά, δηλαδή οι υπηρεσίες, τα προϊόντα και οι πληροφορίες να διακινούνται σε ψηφιακή μορφή, χωρίς να απαιτείται η μετακίνηση του πολίτη.

Οι διαδικασίες των συναρμόδιων φορέων της δημόσιας διοίκησης ενοποιήθηκαν, με αποτέλεσμα οι ενδιάμεσες διαδικασίες που διαπερνούν τα οργανωτικά όρια να ενοποιηθούν και ο πολίτης να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει απευθείας το τελικό αποτέλεσμα, χωρίς να χρειάζεται η ενασχόληση του με τις ενδιάμεσες διαδικασίες.

Απαιτήθηκε στη συνέχεια ένα σύστημα για την αυθεντικοποίηση των συναλλαγών με έλεγχο γνησιότητας. Το αποτέλεσμα ήταν η δημιουργία και θεσμοθέτηση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Σημαντική αλλαγή που απαιτήθηκε ήταν η διαχείριση της γνώσης, η διαθεσιμότητά της δηλαδή σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

Σύμφωνα με την Deloitte & Touche Consulting, διακρίνονται έξι στάδια από τα οποία πρέπει να περάσει η κάθε κυβέρνηση και ο κάθε οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης, προκειμένου να εκσυγχρονιστεί και να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή σε οποιοδήποτε μέρος και να βρίσκεται ο αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών. Τα στάδια αυτά αναφέρονται σύντομα ως εξής:

1. **Παρουσία στο διαδίκτυο και δημοσίευση πληροφοριών**: Δημιουργία ιστοσελίδων, παροχή ενημέρωσης και πληροφοριών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες. Επιτυγχάνεται με αυτόν τον τρόπο μείωση του χρόνου και της απαιτούμενης προσπάθειας που πρέπει να καταβληθεί από τους πολίτες για να ικανοποιήσουν κάθε συγκεκριμένη ανάγκη τους.
2. **Διμερείς συναλλαγές**: Διασφάλιση της ασφάλειας της διεξαγωγής ηλεκτρονικών συναλλαγών με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών ή υπογραφών. Επίτευξη παροχής ενός μεγάλου φάσματος δυνατοτήτων στους πολίτες, όπως υποβολή αιτήσεων για τις διάφορες υπηρεσίες και έκδοση πιστοποιητικών, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια κάθε μιας από τις συναλλαγές.
3. **Πύλες πολλαπλών σκοπών**: Δημιουργία πυλών (portals), για την παροχή ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης/επαφής για πολλαπλούς σκοπούς και ανάγκης στους πολίτες. Η πλειοψηφία των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται στο στάδιο αυτό αφορούν συστήματα διαχείρισης περιεχομένου.
4. **Πύλες προσωποποιημένου περιεχομένου**: Οι προσφερόμενες υπηρεσίες καθώς και τα περιεχόμενα των πυλών που δημιουργήθηκαν στο προηγούμενο στάδιο εμπλουτίζονται και διευκολύνουν την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιείται πλέον με βάση τα προσωπικά τους χαρακτηριστικά και ανάγκες. Τα στοιχεία αυτά καταχωρούνται σε μια βάση δεδομένων, η οποία αποτελεί το σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων.
5. **Δέσμες κοινών υπηρεσιών**: Πραγματοποίηση του ολοκληρωτικού μετασχηματισμού των δομών των κυβερνήσεων ή των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών με «αδιαφάνεια», καθώς οι υπηρεσίες έχουν αναδιαοργανωθεί ανά δέσμες κοινών υπηρεσιών. Το έργο αυτό υποστηρίζεται με τη χρήση συστημάτων ροής εργασιών (work flow).
6. Ολικός μετασχηματισμός σε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ολοκλήρωση έργου – ύπαρξη πληρών κέντρων εξυπηρέτησης, εξατομικευμένων με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε πολίτη.

Ευθύνες - αρμοδιότητες του e-government

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανάγονται κυρίως στην εξασφάλιση της διαφάνειας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων, στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και υποστήριξη της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών του φορέα και των περιφερειακών υπηρεσιών του. Ακόμα ευθύνεται για τη διασφάλιση της τεχνικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας των συστημάτων της Περιφέρειας με αντίστοιχα συστήματα εθνικής εμβέλειας κεντρικών φορέων της διοίκησης και τη βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων για την ανάπτυξη και   
βελτίωση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας, καθώς και των περιφερειακών υπηρεσιών της.

Η διάρθρωση της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και οι αρμοδιότητες του κάθε τμήματος αναφέρονται ως εξής:

1. **Τμήμα Διαφάνειας**:  
   Το τμήμα αυτό είναι αρμόδιο κυρίως για την ανάρτηση όλων των ατομικών και κανονιστικών πράξεων της Περιφέρειας στο διαδίκτυο, φροντίζοντας έτσι για τη διαφάνεια και την έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις πράξεις των οργάνων της περιφέρειας, στο πλαίσιο και της διαδικασίας του νόμου 3861/2010 (Α’ 112)
2. **Τμήμα Σχεδιασμού και Υποστήριξης Συστημάτων Φορέα**:  
   Στο τμήμα αυτό καθορίζεται η στρατηγική υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας, οργανώνεται η προμήθεια και εγκατάσταση σε παραγωγική λειτουργία του εξοπλισμού και λογισμικού, υποστηρίζονται τεχνικά οι χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων της Περιφέρειας, σχεδιάζεται η πολιτική ασφάλειας των συστημάτων και εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των πληροφοριακών δεδομένων. Επιπλέον διασφαλίζεται η τεχνική και οργανωτική διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων της Περιφέρειας με αντίστοιχα συστήματα εθνικής εμβέλειας κεντρικών φορέων διοίκησης, υποστηρίζεται η εθνική υποδομή της ψηφιακής υπογραφής, σχεδιάζονται και εκτελούνται έργα πληροφορικής με την αξιοποίηση κάθε διαθέσιμου οικονομικού πόρου, αναπτύσσεται και συντηρείται ο δικτυακός τόπος του φορέα, διαχειρίζεται η λειτουργία του εσωτερικού τοπικού δικτύου και υποστηρίζεται η απρόσκοπτη εξωτερική του επικοινωνία με το διαδίκτυο.
3. **Τμήμα Υποστήριξης Περιφερειακών Συστημάτων**:  
   Μέσω του Τμήματος Υποστήριξης Περιφερειακών Συστημάτων συντονίζεται και εποπτεύεται η απρόσκοπτη επικοινωνία και η εύρυθμη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις περιφερειακές υπηρεσίες και καταρτίζονται τα αναγκαία λειτουργικά πρότυπα των περιφερειακών υπηρεσιών. Επιπλέον, υποστηρίζονται τεχνικά οι χρήστες των αποκεντρωμένων συστημάτων και γίνονται οι απαραίτητες ενέργειες για την κατάρτιση και την εκπαίδευσή τους και εξασφαλίζονται οι αναγκαίες υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών για την αποτελεσματική λειτουργία των αποκεντρωμένων συστημάτων.
4. **Τμήμα Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τον Πολίτη**:  
   Το Τμήμα Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τον Πολίτη σχεδιάζει, αναπτύσσει και υποστηρίζει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του διαδικτύου στον πολίτη, οργανώνει και αναπαριστά τα πληροφοριακά δεδομένα της Περιφέρειας που είναι αναγκαία ή ζητούνται από άλλους δημόσιους φορείς για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υπηρεσιών μίας στάσης στον πολίτη και τις επιχειρήσεις, μεριμνά σε συνεργασία με τις καθ’ ύλην αρμόδιες διευθύνσεις για τη βέλτιστη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο μετασχηματισμό και την απλούστευση διοικητικών διαδικασιών, μέσω των οποίων παρέχονται προβλεπόμενες από το νόμο υπηρεσίες και παροχές προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.
5. **Τμήμα Πληροφορικής Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας**:  
   Το τμήμα αυτό μεριμνά ιδίως για την απρόσκοπτη επικοινωνία και την εύρυθμη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις υπηρεσίες της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας.
6. **Τμήμα Πληροφορικής Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας**:  
   Το τμήμα αυτό μεριμνά ιδίως για την απρόσκοπτη επικοινωνία και την εύρυθμη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις υπηρεσίες της Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας.

Επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πανευρωπαϊκά προτείνεται ένα μοντέλο για την εξειδίκευση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το μοντέλο αυτό αναλύεται σε πέντε επίπεδα, που παρουσιάζονται παρακάτω:

***1ο επίπεδο: Υπηρεσίες Πληροφόρησης***

Μέσω διαδικτύου αναπτύσσονται υπηρεσίες πληροφόρησης που επιτρέπουν την ανάκληση επιλεγμένων και ταξινομημένων πληροφοριών κατά παραγγελία.

***2ο επίπεδο: Υπηρεσίες Επικοινωνιών και Αλληλεπίδρασης***

Πρόκειται υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών, νομικών ή ομάδας προσώπων. Μέσω των υπηρεσιών αυτών γίνεται δυνατή η διάθεση ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών μέσω διαδικτύου.

***3ο επίπεδο: Υπηρεσίες Αμφίδρομης Επικοινωνίας***

Μέσω των υπηρεσιών αμφίδρομης επικοινωνίας, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά δεδομένα και δικαιολογητικά σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση.

***4ο επίπεδο: Υπηρεσίες Διοικητικής Διεκπεραίωσης και Συναλλαγών***

Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης, αιτήματα πολιτών, παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών και ολοκλήρωση των συναλλαγών και των ηλεκτρονικών πληρωμών, όπου κρίνεται απαραίτητο.

***5ο επίπεδο: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών***

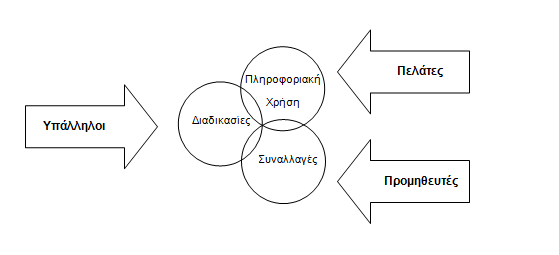
Στόχος του επιπέδου αυτού είναι η βελτίωση της ποιότητας παροχής της υπηρεσίας και του βαθμού φιλικότητάς της προς το χρήστη. Ταυτόχρονα γίνεται η αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας τον πολίτη ή την επιχείρηση από τις αντίστοιχες ενέργειες.

Μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά καιρούς προτάθηκαν κάποια διαφορετικά μοντέλα που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα μοντέλα αυτά παρατίθενται παρακάτω:

**Μοντέλο τριών δακτύλων**: Το μοντέλο αυτό προτάθηκε από τους Koh και Balthazard, και αποτελεί ένα απλό, κατανοητό και επεξηγηματικό πλαίσιο οργάνωσης των χαρακτηριστικών λειτουργιών που παρέχονται από το διαδίκτυο. Σύμφωνα με το μοντέλο των τριών δακτυλίων, οι εφαρμογές του διαδικτύου αιχμαλωτίζονται και διαχωρίζονται σε τρεις κύριες κατηγορίες χρήσης:

1. **Πληροφοριακή χρήση**: Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την διάχυση της πληροφορίας, με σκοπό την εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την επιρροή ή απλά την επαφή-επικοινωνία με τον καταναλωτή. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του διαδικτύου αποτελεί την πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής εφαρμογής και για πολλούς οργανισμούς είναι μέχρι και σήμερα η επικρατέστερη εφαρμογή μεταξύ των παρεχόμενων.
2. **Συναλλαγές**: Χρήση του διαδικτύου για την υποστήριξη μιας καθοδηγούμενης συνέχειας διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, η οποία έχει εν τέλει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία και μεταφορά προστιθέμενης αξίας. Με χρήση του διαδικτύου, ο πολίτης μπορεί να παρακολουθήσει, να ενημερωθεί αλλά και να δώσει εντολή για την πληρωμή των λογαριασμών του απέναντι στο δημόσιο. Η συναλλαγματική αυτή χρήση των εφαρμογών του διαδικτύου φέρει στο προσκήνιο το θέμα της ασφάλειας.
3. **Διαδικασίες**: Μέσω του διαδικτύου παρέχονται νέοι μηχανισμοί συνάπτουν επιχειρηματικές διαδικασίες, με τις οποίες ολοκληρώνεται και διασυνδέεται η δύναμη που παρέχεται από την τεχνολογία με τη δύναμη της ανθρώπινης διανόησης, καθώς και με άλλους πόρους. Η ευρέως διαδεδομένη χρήση του Διαδικτύου, η ικανότητα παρουσίασης και παράθεσης της πληροφορίας με πολυμεσικό τρόπο, η οικειότητα που έχει αναπτύξει το κοινό όσον αφορά τη χρήση των τυποποιημένων φυλλομετρητών (browsers), καθώς και η διαθεσιμότητα πολλών εργαλείων για τη σχεδίαση και κατασκευή ιστοσελίδων, μετατρέπουν το Διαδίκτυο σε μια ολοένα και πιο ελκυστική λύση για την ολοκλήρωση όχι μόνο των εφαρμογών και συστημάτων της προ-Διαδικτυακής εποχής, σε μια και μοναδική πλατφόρμα.



Η σημαντική πτυχή της ταξινόμησης των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας ένα ευρύτερο πλαίσιο όπως αυτό του μοντέλου των Τριών Δακτυλίων, είναι ουσιαστικά διττή.

Αρχικά, επιτρέπει στους σχεδιαστές και διαχειριστές των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να έχουν μια γενικότερη και πιο πολύπλευρη άποψη της συνεχώς αυξανόμενης και μεταβαλλόμενης σειράς Διαδικτυακών εφαρμογών. Επιπλέον, επιτρέπει στους μάνατζερ των πρωτοβουλιών αυτών να αναγνωρίσουν και να εστιάσουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα της κάθε κατηγορίας των λειτουργιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γνωρίζοντας λοιπόν ποια θέματα είναι κρίσιμα και εστιάζοντας την προσοχή τους σε αυτά, μειώνεται το κόστος και επιτρέπεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.

**Μοντέλο Εστίασης και Κεντρικότητας**: Οι δημόσιες υπηρεσίες σε Ευρώπη και Βόρεια Αμερική σταδιακά μεταλλάσσονται κάτω από τις συνεχείς πιέσεις των τεχνολογιών του Διαδικτύου. Οι περισσότεροι από αυτούς τους οργανισμούς έχουν ήδη αρχίσει να περνούν στο επίπεδο των συναλλαγών και της δημιουργίας ολοκληρωμένων διαδικασιών, οι οποίες παραδίδουν προστιθέμενη αξία στη δημόσια διοίκηση της χώρας.

Στη συνέχεια, παρατίθεται ένα δυσδιάστατο πλαίσιο αναφοράς προκειμένου να γίνει φανερή η επίδραση του Διαδικτύου. Στον ένα άξονα αυτού του θεωρητικού πλαισίου, προτείνεται η διάσταση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, σε αντιπαράθεση με αυτήν της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από την άλλη, στη δεύτερη διάσταση αντιπαρατίθεται η σχέση στην οποία επίκεντρο είναι ο πολίτης της χώρας (πολιτο-κεντρική άποψη) με αυτήν όπου στο επίκεντρο βρίσκεται ο οργανισμός (οργανο-κεντρική άποψη). Για κάθε ένα   
  
από αυτά τα τεταρτημόρια που δημιουργούνται, εξετάζονται και μελετώνται τα θέματα που προκύπτουν, με ανάλυση των αποφάσεων που σχετίζονται με την κατανομή των κυβερνητικών πόρων.  
  
  


Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη την πτυχή της κεντρικότητας καθώς και αυτή της εστίασης, δημιουργήθηκε ένα μοντέλο εξερεύνησης της επίδρασης του Διαδικτύου στις κυβερνήσεις των κρατών.

**1ο Τεταρτημόριο**:  
 Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (ΗΚ) ασχολείται κατά κύριο λόγο με την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των διοικητικών θεμάτων της δημόσιας διοίκησης. Σε περιπτώσεις στις οποίες οι ιστοσελίδες που έχουν κατασκευαστεί είναι πληροφοριακής και μόνο φύσεως, υπάρχουν θέματα προς συζήτηση όπως, η σχέση με την πολιτική της κυβέρνησης, και το κατά πόσο οι πολιτικές και το περιεχόμενο είναι στατικό ή δυναμικό.

Οι πολιτικές διακλαδώσεις στην παροχή των πληροφοριών μπορούν να γίνουν ιδιαίτερα πολύπλοκες. Η πληροφόρηση δεν είναι πάντα ουδέτερη. Στις περισσότερες από αυτές τις περιπτώσεις, οι κύριοι παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία της ΗΚ, είναι άρρηκτα δεμένοι με τη σχεδίαση αυτών των ιστοσελίδων, την πρόσβαση των πυλών, και πιθανότατα τις μηχανές αναζήτησης που θα φέρουν τον πολίτη στην αντίστοιχη διοικητική περιοχή ενδιαφέροντος όσο το δυνατόν πιο γρήγορα.   
  
  
  
Αυτή η εκδοχή διαφέρει κατά πολύ από την κλασσική αντίληψη που χαρακτηρίζει τον παγκόσμιο Ιστό και θέλει τον επισκέπτη μιας ιστοσελίδας να ξοδεύει σε αυτή όσο το δυνατόν περισσότερο χρόνο γίνεται, γεγονός σημαντικό για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι επιθυμητό ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας να ενθαρρύνει τον επισκέπτη να μείνει όσο περισσότερο γίνεται, ενισχύοντας έτσι την πελατειακή σχέση αλλά και την πιθανότητα για συναλλαγή. Αντιθέτως, οι περισσότεροι από τους πολίτες έχουν περιορισμένη στο ελάχιστο την ανάγκη του να βρουν κάποια ιστοσελίδα του δημόσιου τομέα ελκυστική αρκετά ώστε να ξοδέψουν χρόνο για να περιηγηθούν σε αυτή.

Ένα ακόμα θέμα της πολιτοκεντρικής άποψης είναι και η διασύνδεση μεταξύ χρήσιμων ιστοσελίδων, οι οποίες όμως δεν ελέγχονται από την κυβέρνηση. Φαίνεται διαισθητικά προφανές το ότι η κυβέρνηση δεν επιθυμεί να αναπαράγει την ίδια πληροφορία, η οποία μπορεί πολύ εύκολα να εντοπιστεί σε διαφορετικά μέρη, όπως επαρχιακές ιστοσελίδες ή ακόμα και σε ακαδημαϊκές και επιστημονικές κοινότητες.

Συνεπώς, σε πρώτο επίπεδο υπάρχει το ζήτημα του να καθοριστεί από την κυβέρνηση το αν και κατά πόσο είναι εφικτή η διασύνδεση με μη-κυβερνητικές ιστοσελίδες, ενώ από την άλλη να ελεγχθεί η αξιοπιστία και το περιεχόμενο των ιστοσελίδων αυτών. Οι κυβερνήσεις που εν τέλει αποφασίζουν και διασύνδεουν τέτοιου είδους «εξωτερικές» σελίδες, θα πρέπει να αναλάβουν και την πλήρη ευθύνη της παρακολούθησης ούτως ώστε να πιστοποιείται συνεχώς το επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης πληροφόρησης.

Σε αυτό λοιπόν το πρώτο τεταρτημόριο προκύπτουν δυο εξέχουσας σημασίας ζητήματα: η βελτίωση της παροχής προστιθέμενης αξίας από την κυβέρνηση προς τους πολίτες (που περιλαμβάνει την αυξημένη διευκόλυνση της εναλλακτικής ενός νέου καναλιού πληροφόρησης), καθώς και η αύξηση της αποτελεσματικότητας ενός κυβερνητικού site.

**2ο Τεταρτημόριο**:  
Το μεγαλύτερο μέρος των συζητήσεων όσον αφορά τον κυβερνητικό ρόλο του Διαδικτύου, εστιάζεται στις διοικητικές ευθύνες της πολιτείας. Παρ’ όλα αυτά, υπάρχει μεγάλη σκεπτικότητα σε θέματα που αφορούν διακυβέρνηση. Αρχές πολιτικών επιστημών αλλά και δημόσιας διοίκησης έχουν συμβάλλει στην διερεύνηση του θέματος που αφορά στον τρόπο με τον οποίο η πολιτική βούληση και ιδεολογία διαμορφώνεται. Ασχέτως με το Διαδίκτυο και την εξέλιξη στις τεχνολογίες, η κοινωνία τα τελευταία 50 χρόνια έχει εμφανίσει την τάση να είναι πιο αυτοπαθής και αντανακλαστική. Αυτή η ιδιότητα αποτελεί την αντίδραση των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων στις αλλαγές που επέρχονται σε θέματα διοίκησης και πολιτικών κανονισμών.

Δεν υπάρχει αμφιβολία για το ότι τα εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας καθιστούν πολύ ευκολότερη την έκφραση απόψεων σε θέματα που αφορούν την κυβερνητική πολιτική. Η εκτενής χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των εκλεγμένων αντιπροσώπων, τα chat rooms και οι υπηρεσίες των mailing list, συμβάλλουν απερίγραπτα προς αυτή την κατεύθυνση.

Εν συντομία, οι τεχνολογίες που προσφέρονται από το Διαδίκτυο παρέχουν το προνόμιο ενός διαφορετικού είδους συμβουλευτικής, εξυπηρετώντας έτσι την άμεση ανταπόκριση σε τοπικό, εθνικό ή ακόμα και διεθνές επίπεδο. Η εξέλιξη των chat rooms οδηγεί σε μια νέα προσέγγιση όσον αφορά την απελευθέρωση της επικοινωνίας. Ο ρόλος συνεπώς της διακυβέρνησης στο μέλλον, θα είναι αρκετά πιο πολύπλοκος, καθώς οι δομές θα συνεχίσουν να εξελίσσονται.

Μια δεύτερη σημαντική πτυχή της πολιτοκεντρικής διακυβέρνησης, είναι αυτή η οποία σχετίζεται με την ανάπτυξη των online κοινοτήτων. Είτε επισήμως είτε ανεπίσημα, τέτοιου είδους κοινότητες σχετίζονται με ενδιαφέροντα συγκεκριμένων τμημάτων και είτε ταυτίζονται και συμμαχούν με αυτά, αναλαμβάνοντας ρόλο συμβουλευτικού μηχανισμού, είτε χρησιμοποιούνται για παροχή πληροφοριών από επισήμως θεσμοθετημένα όργανα.

Η ανάπτυξη των online κοινοτήτων ωστόσο, έχει φέρει τις κυβερνήσεις των κρατών αντιμέτωπες με ένα πολύ σοβαρό πρόβλημα, αυτό του «ψηφιακού διαχωρισμού». Άνθρωποι οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνολογίες, τα προσόντα για τη χρήση τους, ή την παιδεία και εκπαίδευση που απαιτείται, είναι πολύ πιθανό να αγνοηθούν παντελώς, και μάλιστα πολύ περισσότερο από ότι στο παρελθόν. Οι κυβερνήσεις παραδοσιακά έχουν κατά κανόνα προωθήσει κοινότητες ενδιαφέροντος που βρίσκονται σε μειονεκτικότερη θέση προκειμένου να εξισορροπήσουν τις πιο προνομιούχες.

Κατά τρίτον, το Διαδίκτυο εντείνει σημαντικά τον ανταγωνισμό και τις προσπάθειες για επικέντρωση της προσοχής και του ενδιαφέροντος. Στη βιομηχανία των μέσων μαζικής ενημέρωσης, η ικανότητα απόσπασης και διατήρησης της προσοχής των ανθρώπων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας. Συνεπώς, με αναφορά στους όρους μιας τέτοιας οικονομίας, ιδιαίτερα με την εξάπλωση των ΜΜΕ, της τηλεόρασης και του διαδικτύου, συμπεραίνεται ότι η κυβέρνηση θα πρέπει να εργαστεί σκληρά προκειμένου να αποκτήσει την πρέπουσα σημασία και ενδιαφέρον των πολιτών.

Οι κυβερνήσεις συνεπώς θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στο να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτών όσον αφορά θέματα πρόσβασης και πληροφόρησης, με τέτοιο τρόπο ώστε να αμβλύνουν και όχι να οξύνουν το διαχωριστική γραμμή μεταξύ προνομιούχων και μη πολιτών, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να επαναπροσδιορίσουν τις σχέσεις τους με τις   
  
  
κοινότητες ενδιαφέροντος και να συγκεντρώσουν όσο δυνατόν την προσοχή του ευρύτερου κοινού.

**3ο Τεταρτημόριο**:  
Αυτή η τρίτη εκδοχή του θεωρητικού πλαισίου που εξετάζεται, ερευνά την επίδραση που το Διαδίκτυο μπορεί να έχει στη μορφή ενός οργανισμού που ανήκει στο δημόσιο τομέα, όποιο και αν είναι το πρόσωπο που έχει επιλέξει να παρουσιάσει στο ευρύ κοινό.

Η Καναδική έκδοση του ονομαζόμενου κυβερνητικού συστήματος Westminster, αποδείχθηκε να είναι αρκετά ανθεκτική και άκαμπτη όσον αφορά την επερχόμενη αλλαγή. Προσπάθειες ανασχηματισμού κατά τη διάρκεια των τελευταίων 30 ετών με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, είχαν δεν είχαν παρά ελάχιστη επιτυχία. Η ΗΚ λοιπόν πρέπει να αντιμετωπιστεί σαν μια προσπάθεια προώθησης ενός κλίματος αλλαγής. Οι πρακτικές εφαρμογές ενός δικτυακού περιβάλλοντος κυβερνητικών δομικών αλλαγών είναι τεράστιες, αλλά απαιτούν μετατόπιση της εξουσίας και των ευθυνών, γεγονός που αποτελεί απειλή για αυτούς που έχουν ευημερήσει υπό το υπάρχον καθεστώς.

Οι τεχνολογίες δικτύωσης και διασύνδεσης φορέων, ευνοούν μια μορφή προσέγγισης που στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών μέσω δικτύων συνεργασίας. Τέτοιου είδους προσεγγίσεις συνεργασιών, ωφελούνται βραχυπρόθεσμα τουλάχιστον, από τα δίκτυα των αντίστοιχων πόρων παρά από τις παραδοσιακές γραφειοκρατικές προσεγγίσεις. Καθώς οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες εξελίσσονται, γίνεται πιο συχνή η ανάγκη να εφαρμοστούν κανόνες και αρχές που αφορούν έργα, δίνοντας έμφαση στην τεχνογνωσία και την εμπειρία που εντοπίζεται σε διαφορετικούς οργανισμούς. Ένα τέτοιο μοντέλο πρακτικής, επεκτείνεται πέρα από τη σημασία του έργου, βρίσκοντας εφαρμογή σε παραδοσιακές διαδικασίες, όπου υπάρχει η ορμή για εφαρμογή δικτυακών μορφών συνεργασίας αντί των αυστηρά ιεραρχικών δομών.

**4ο Τεταρτημόριο**:  
Η τέταρτη αυτή διάσταση απευθύνεται στην ερώτηση του πως ένας κυβερνητικός οργανισμός θα ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις για διακυβέρνηση, όπως αυτές διαμορφώνονται από μια συνεχώς αυξανόμενη διασυνδεδεμένη πολιτεία.

Μια πιθανή μεταβολή στους μηχανισμούς πρόσβασης των πολιτών, μπορεί να επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις παραδοσιακές ιεραρχίες για τα επόμενα 10 χρόνια. Με την υλοποίηση της υποδομής των public key καθώς και των τεχνολογιών ασφαλής πρόσβασης, αναμένεται η ασφάλεια, η   
  
αυθεντικότητα και η εμπιστευτικότητα να αποτελέσουν πλέον θέμα ρουτίνας, καθιστώντας έτσι αξιόπιστη τη χρήση τεχνολογιών voting και έρευνας αγοράς.

**Μοντέλο Ηλεκτρονικής Κυβερνητικής Ετοιμότητας**: Οι αντιπρόσωποι της κυβέρνησης αλλά και αυτοί που είναι υπεύθυνοι για τη χάραξη της πολιτικής, ενδιαφέρονται ολοένα και περισσότερο για τις δυνατότητες που μπορεί να παρέχει η ΗΚ. Οι πολίτες, θεωρούν την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων ως πρώτη προτεραιότητα γιατί πιστεύουν πως καθιστά την κυβέρνηση πιο υπεύθυνη, παρέχει μεγαλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση, και επιτρέπει πιο αποδοτικές και ελαχιστοποιημένου κόστους διαδικασίες.

Καθώς οι κυβερνήσεις εστιάζονται γύρω από το Διαδίκτυο, η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση έχει να κάνει με πολλά περισσότερα από απλά να αποκτήσει και να εγκαταστήσει τις κατάλληλες τεχνολογίες. Η επιτυχής υλοποίηση απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και καθοδήγηση των οργανωσιακών στόχων, πολιτικών, διαδικασιών και τεχνολογιών.

Παρατίθεται λοιπόν ένα πλαίσιο μελέτης και αναφοράς που αφορά τον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνηση χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες των πληροφοριών γενικότερα και του Διαδικτύου ειδικότερα. Αναπτύχθηκε έτσι ένα θεωρητικό μοντέλο της ΗΚ ετοιμότητας το οποίο αναγνωρίζει τα κύρια συστατικά στοιχεία της ΗΚ καθώς εξελίσσεται από ένα απλό site που παρέχει πληροφορίες, σε μια προηγμένη διαδικτυακή πύλη ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Η σταδιακή θεωρία των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) αναφέρεται στην μακρόχρονη άποψη ότι τα ΠΣ διαπερνούν μια σειρά από στάδια προτού μετατραπούν σε μια πιο ώριμη μορφή. Η σημαντική πτυχή αυτής της άποψης έγκειται στο γεγονός ότι με το να αναγνωρίζεται μια σταδιακή μεταβολή και εντοπίζοντας θέματα και πιθανά προβλήματα που το κάθε ένα από αυτά εμπερικλείει, επιτρέπει σε ένα οργανισμό να εκμεταλλευτεί καλύτερα τα ΠΣ και να αυξήσει κατά πολύ την πιθανότητα της επιτυχίας ελέγχοντας τη δομή του κόστους και τα πιθανά εμπόδια. Με προέκταση λοιπόν του μοντέλου των Τριών Δακτυλίων, υποστηρίζεται πως οι οργανισμοί ακολουθούν ένα επαναστατικό τρόπο όσον αφορά τη χρήση του Διαδικτύου.

Στο πρώιμο στάδιο, ένας οργανισμός χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο αρχικά για πληροφοριακούς σκοπούς για τον απλούστατο λόγο ότι κάτι τέτοιο είναι αρκετά οικονομικό ενώ τα οφέλη παραλαμβάνονται γρήγορα και σε μεγάλο μέγεθος. Καθώς οι οργανισμοί αποκτούν οικειότητα με την τεχνολογία, επεκτείνουν τις εφαρμογές τους προκειμένου να προωθήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Σε αυτό το σημείο, η ολοκλήρωση των διαδικτυακών εφαρμογών με τις υπάρχουσες, είναι κάτι το αναπόφευκτο. Συνεπώς, οι οργανισμοί συνειδητοποιούν ότι το Διαδίκτυο είναι κάτι παραπάνω από μια   
  
τεχνολογία επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων. Το Διαδίκτυο έτσι μετατρέπεται σε μια πλατφόρμα όπου όλες οι εφαρμογές ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και καθοδηγούνται.

Στο τελικό στάδιο, όλες οι Διαδικτυακές εφαρμογές είναι στενά διασυνδεδεμένες σε έναν ολοκληρωμένο επιχειρηματικό ενδιάμεσο. Πολλές μελέτες επιχείρησαν να επεξηγήσουν τη διαδικασία της μεταμόρφωσης της ΗΚ, αλλά παρά τις διαφορές στο πλαίσιο αναφοράς και έρευνας, όλα τα μοντέλα δεικνύουν την ίδια τελική κατεύθυνση, όπου κυβερνητικές υπηρεσίες ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και τίθενται σε διαθεσιμότητα μέσω ενός και μοναδικού σημείου επαφής, ενώ οι πολίτες αισθάνονται ενδυναμωμένοι μέσω των έτοιμων παρεχόμενων πληροφοριών και προσωποποιημένων υπηρεσιών.

Η μεταμόρφωση ενός οργανισμού σε μια πλήρης, ολοκληρωμένη και ψηφιακά αυτοματοποιημένη οντότητα, είναι μια πολύ πιο δύσκολη διαδικασία απ’ ότι πολλοί πίστευαν στην πρώιμη διαδικτυακή εποχή. Καθώς το Διαδίκτυο άρχισε να διεισδύει στις επιχειρήσεις, πολλοί υποστήριξαν ότι θα αλλάξει τελείων τον τρόπο με τον οποίο συναλλασσόμαστε. Η πολύ αισθητή παρουσία του Διαδικτύου αλλά και η σχετικά εύκολη χρήση του και ανάπτυξή του, δημιούργησαν ένα στιγμιαίο παγκόσμιο δίκτυο διαθέσιμο εικονικά σε όλους τους οργανισμούς, ανεξαρτήτως μεγέθους και τοποθεσίας. Αναβαθμίζοντας κατά πολύ τους κανόνες του παιχνιδιού, πολλοί πίστεψαν ότι το Διαδίκτυο θα μετέτρεπε τις μικρό-μεσαίες επιχειρήσεις ικανές να ανταγωνιστούν «επί ίσοις όροις» με τις μεγάλες πολυεθνικές.

Κάτι τέτοιο βέβαια φάνηκε λογικό την εποχή που η χρήση του Διαδικτύου περιοριζόταν στην παροχή πληροφόρησης όσον αφορά προϊόντα και υπηρεσίες. Καθώς όμως το Διαδίκτυο και οι εφαρμογές του έγιναν πιο προηγμένες και πολύπλοκες, είναι πλέον ξεκάθαρο το ότι η επιτυχία στο ΗΕ ή την ΗΚ απαιτεί στρατηγικές προσεκτικά σχεδιασμένες, σε συμφωνία πάντα με τους επιχειρηματικούς στόχους, τις προσπάθειες για ανάπτυξη και βελτίωση, τη διαχείριση των εφαρμογών πέρα από τα φυσικά όρια του οργανισμού, και μια αποτελεσματική τεχνολογική υποδομή όπου οι εφαρμογές θα έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα αλάνθαστα. Η επιτυχία λοιπόν της ΗΚ σε ένα πολύ μεγάλο μέρος απόκειται στην επιτυχή ολοκλήρωση και διασύνδεση των επιμέρους λειτουργιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παγκοσμίως

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Προφανώς, οι υπηρεσίες που προσφέρονται διαφέρουν από χώρα σε χώρα, από ήπειρο σε ήπειρο, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες του εκάστοτε πληθυσμού.

**ΑΦΡΙΚΗ:**

Δυστυχώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αφρική δεν είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένος τομέας, αν και έχουν σημειωθεί σημαντικά βήματα προόδου τα τελευταία χρόνια.

Στην *Κένυα*, με την εκλογή νέας κυβέρνησης το 2002 σηματοδοτήθηκε η έναρξη σχεδιασμού ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο όμως δεν ήταν έτοιμο για χρήση μέχρι τις αρχές του 2004. Σε συνδυασμό με την ταχύτατη ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων στην περιοχή το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας βελτιώνεται και εξελίσσεται διαρκώς και γνωρίζει τεράστια επιτυχία.

**ΑΣΙΑ:**

Η Ασία βρίσκεται ακόμα στα αρχικά στάδια της υιοθέτησης της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της δημοσιονομικής διαχείρισης πληροφοριών και την υποβολή εκθέσεων για τη βελτιστοποίηση της παροχής των δημόσιων υπηρεσιών, την ενίσχυση της επικοινωνίας με τον πολίτη.

Το 2002, το *Ιράν* προέβη στη σύνταξη αναλυτικής έκθεσης που ονομάζεται TAKFA (Barnameye Τόσε-e va Karborde Fanavaie Etela'at), στην οποία προβλεπόταν ότι οι περισσότεροι από τους κρατικούς φορείς θα ολοκλήρωναν την εικονικοποίηση των υπηρεσιών τους όσο το δυνατόν συντομότερα. Όμως, με βάση τις εκθέσεις των οργάνων του ΟΗΕ, το Ιράν δεν έχει καταφέρει να καλύψει τα πρότυπα του EG. Το 2008, το Ανώτατο Συμβούλιο των Πληροφοριών κυκλοφόρησε μια έκθεση στην οποία το συμβούλιο επέκρινε την κυβέρνηση για την κακή εξέλιξη στην χρήση νέων τεχνολογιών επικοινωνίας για σκοπούς διαχείρισης.

Στο *Μπαγκλαντές* έχει αναπτυχθεί δικτυακή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να παρέχει ευκολότερη πρόσβαση σε διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες μέσω ενός παραθύρου.

Στην *Ινδία*, οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαχειρίζονται σε μεγάλο βαθμό κάτω από την ομπρέλα της πρωτοβουλίας NeGP.

Στο *Πακιστάν*, η κυβέρνηση του e-government διεύθυνση του Πακιστάν έχει δεσμευτεί για την οικοδόμηση ενός ισχυρού πλαισίου e-δίκτυο που ουσιαστικά επιτρέπει στην κυβέρνηση να ανταποκρίνεται περισσότερο στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

**ΜΕΣΗ ΑΝΑΤΟΛΗ:**

Στα *Ενωμένα Αραβικά Εμιράτα*, το [Emirates eGovernment](http://en.wikipedia.org/wiki/Emirates_eGovernment) έχει σχεδιαστεί για λειτουργίες και επιχειρήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, το [e-Government](http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government_in_Saudi_Arabia) καθιερώθηκε στην Σαουδική Αραβία και προσφέρει ηλεκτρονικές κρατικές υπηρεσίες και συναλλαγές.

**ΒΟΡΕΙΑ ΑΜΕΡΙΚΗ:**

Στον *Καναδά*, ο επικεφαλής της ομοσπονδιακής δημόσιας υπηρεσίας, έχει κάνει την ανανέωση στο χώρο εργασίας να αποτελεί πυλώνα της συνολικής ανανέωσης της δημόσιας υπηρεσίας. Κλειδί για την ανανέωση στο χώρο εργασίας είναι η υιοθέτηση κάποιων δικτυωμένων εργαλείων, που συνεργάζονται μεταξύ τους. Ένα παράδειγμα ενός τέτοιου εργαλείου είναι GCPEDIA - μια πλατφόρμα wiki για τους ομοσπονδιακούς δημόσιους υπαλλήλους. Άλλα εργαλεία περιλαμβάνουν το GCconnex, ένα εργαλείο κοινωνικής δικτύωσης, και το GCforums, ένα σύστημα πίνακα συζητήσεων.

Στις *Ηνωμένες Πολιτείες*, η εκλογή του Μπαράκ Ομπάμα ως Προέδρου έχει συνδεθεί με την αποτελεσματική χρήση των τεχνολογιών του Διαδικτύου κατά τη διάρκεια της προεκλογικής του εκστρατείας, καθώς και στην υλοποίηση της νέας του κυβέρνησης το 2009. Στις 21 Ιανουαρίου του 2009, ο νεοεκλεγείς, τότε, Πρόεδρος Ομπάμα υπέγραψε ένα από τα πρώτα υπομνήματά του. Στο υπόμνημα, ο Πρόεδρος Ομπάμα μίλησε για ένα άνευ προηγουμένου επίπεδο διαφάνειας στην κυβέρνηση , ζητώντας από τους οργανισμούς να «εξασφαλίσουν την εμπιστοσύνη του κοινού και να δημιουργήσουν ένα σύστημα διαφάνειας, ένα σύστημα που εξασφαλίζει τη συμμετοχή

Το υπόμνημα του προέδρου Ομπάμα επικεντρώνεται γύρω από την ιδέα της αύξησης της διαφάνειας σε όλη διάφορα ομοσπονδιακά υπουργεία και τους οργανισμούς. Επιτρέποντας σε δημόσιες ιστοσελίδες, όπως το ‘recovery.gov’ και το ‘data.gov’ να διανέμει περισσότερες πληροφορίες για τον αμερικανικό πληθυσμό, η διοίκηση πιστεύει ότι θα αποκτήσει μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών, και θα ενισχύσει την συνεργασία».

**ΕΥΡΩΠΗ:**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρουσιάζει σημαντική πρόοδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Όλες οι ευρωπαϊκές χώρες παρουσιάζουν πρωτοβουλία, που σχετίζεται κυρίως με τη βελτίωση της διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο. Σημαντικές δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνουν επίσης χώρα στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Υπάρχει μια εκτενής λίστα με ενημερωτικά δελτία σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που συντηρείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στηρίζει ενεργά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και στο δικό της υπερεθνικό επίπεδο. Ο Αντιπρόεδρος Διοικητικών Υποθέσεων είναι αρμόδιος για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της Επιτροπής μέσω μιας μεγάλης κλίμακας δραστηριοτήτων που υλοποιούν τη στρατηγική ‘e-Comission’. Η Γενική Διεύθυνση της Κοινωνίας της Πληροφορίας και των Μέσων Ενημέρωσης και η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής εφαρμόζουν αυτή τη στρατηγική, μέσω διαφόρων προγραμμάτων και ανάλογων δραστηριοτήτων. Δύο από τις πιο γνωστές τέτοιες πρωτοβουλίες είναι το πρόγραμμα IDABC, και ο διάδοχός του, ISA. Το IDABC καθοδηγείται και παρακολουθείται από μια ομάδα εθνικών εμπειρογνωμόνων. Η πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μέχρι το 2010 περιγράφεται από το σχέδιο δράσης i2010 [3], το οποίο καθορίζει τις αρχές και τις κατευθύνσεις της πολιτικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Άλλα έργα που χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να συμπεριλαμβάνουν το Access-eGov, το EGovMoNet και το SemanticGov.

Το επόμενο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που περιγράφει τις οδηγίες για την περίοδο από το 2011 και μετά, έχει ανακοινωθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με το όνομα Ευρώπη 2020, και επρόκειτο να υιοθετηθεί επίσημα τον Ιούνιο του 2010.

Εκτός από τα κράτη μέλη, οι περισσότερες (αν όχι όλες) δραστηριότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του στόχου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στοχεύουν επιπροσθέτως και τις υποψήφιες χώρες και τις χώρες της ΕΖΕΣ. Από το 2009, ο πλήρης κατάλογος περιλαμβάνει 34 χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λετονία, Λιχτενστάιν, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, τη Μακεδονία, τη Μάλτα, Ολλανδία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία, Τουρκία, και το Ηνωμένο Βασίλειο.

Στην *Αυστρία*, το νομικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ουσιαστικά αναθεωρημένο στο τέλος του 2007) ορίζει τις ακόλουθες αρχές για την αυστριακή στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

* Εγγύτητα προς τους πολίτες
* Ευκολία μέσω της αποδοτικότητας
* Εμπιστοσύνη και ασφάλεια
* Διαφάνεια
* Προσιτότητα
* Ευχρηστία
* Ασφάλεια των δεδομένων
* Συνεργασία
* Αειφορία
* Διαλειτουργικότητα
* Τεχνολογική ουδετερότητα

Κλειδί για την διαδικασία εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Αυστρία είναι η εισαγωγή των ηλεκτρονικών συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων με βάση τις κάρτες πολίτη. Οι φορείς παροχής υπηρεσιών από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα μπορούν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούν τις κάρτες πολίτη για έλεγχο ταυτότητας.

Στην 8η αναφορά της ΕΕ που συντάχθηκε το 2009 για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η *Φινλανδία* θεωρείται ότι είναι μια κορυφαία χώρα, όσον αφορά την απόδοση, στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πληροφορίας της κοινωνίας. Στην έκθεση αυτή, η Φινλανδία βρίσκεται στην έβδομη θέση μεταξύ των ΕΕ27 χωρών σε σχέση με την πλήρη ηλεκτρονική διάθεση των υπηρεσιών της και την έβδομη θέση σε σχέση με την απευθείας σύνδεση και εκλέπτυνση τους.

Ο τελευταίος δείκτης αντανακλά την ωριμότητα των online υπηρεσιών από την ταξινόμηση τους σε πέντε κατηγορίες (επίπεδα εξειδίκευσης) σύμφωνα με τις συναλλακτικές τους ικανότητες. Σε αυτόν τον τομέα η Φινλανδία ανήκει στις λεγόμενες γρήγορα αναπτυσσόμενες, δηλαδή χώρες που βελτίωσαν τις επιδόσεις τους κατά τουλάχιστον 10% σε σύγκριση με τα αποτελέσματα εκλέπτυνσης του 2007.

Επιπλέον, η χώρα βρίσκεται σε κορυφαία θέση (τρίτη θέση), ειδικά σε σχέση με την παροχή αυτοματοποιημένων / εξατομικευμένων υπηρεσιών   
  
ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή όσοι εντάσσονται στο πρόγραμμα Pro-active πέμπτο επίπεδο εξειδίκευσης. Εκτός αυτού, η Φινλανδία είναι μεταξύ των χωρών που χαρακτηρίζεται με τη μέγιστη δυνατή βαθμολογία (100%) σχετικά με τη χρηστικότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την   
  
παρακολούθηση ικανοποίησης των χρηστών και τον σχεδιασμό portal με εστίαση στο χρήστη.

Το παλαιότερο κομμάτι του μέτρου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη *Γαλλία* ήταν η απελευθέρωση σε εθνικό επίπεδο το 1984, των τερματικών Minitel μέσω των οποίων οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες εξ αποστάσεως.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στάθηκε για πρώτη φορά ως προτεραιότητα της πολιτικής το 1998, στο πλαίσιο της στρατηγικής για την προετοιμασία της Γαλλίας για να γίνει μια κοινωνία της πληροφορίας. Ήταν το 2004 όταν η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετετράπη σε μια αυτόνομη πολιτική με την έναρξη και ενός στρατηγικού σχεδίου και ενός σχεδίου δράσης που, και τα δύο μαζί συνήθως αναφέρονται ως το πρόγραμμα ΑΔΕΛΕ. Το τελευταίο είχε ως στόχο να απλοποιήσει και να καταστήσει προσβάσιμες τις δημόσιες υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα σε όλους τους χρήστες, 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, καθώς και να μειώσει τις δαπάνες που προκύπτουν από τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Προϋπόθεση γι 'αυτό και σχετιζόμενο με το στόχο ήταν η δημιουργία εμπιστοσύνης σε νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών.

Το έτος 2005 αποτέλεσε σημείο καμπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την έκδοση ενός διατάγματος που ρυθμίζει την κυβέρνηση και τη χορήγηση νομικής αξίας σε όλες τις πτυχές των ηλεκτρονικών ανταλλαγών (δεδομένων, πληροφοριών και εγγράφων) που λαμβάνουν χώρα στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης, καθώς και μεταξύ του δημόσιου φορέα και των πολιτών ή των επιχειρήσεων. Θεωρείται ως eGovernment νόμος της χώρας, το διάταγμα που εκδόθηκε το ίδιο έτος της έλευσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έως το 2008.

Από τότε, η περαιτέρω εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει μια κοινή προτεραιότητα και των δύο Digital France 2012 (το σχέδιο για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας έως το 2012) και της Γενικής επανεξέτασης των δημόσιων πολιτικών, μια διαδικασία μεταρρύθμισης που ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2007 για να κρατήσει τις δημόσιες δαπάνες υπό έλεγχο, ενώ ταυτόχρονα βελτίωσε τις δημόσιες υπηρεσίες με έναν τρόπο ώστε να επικεντρωθεί ακόμη περισσότερο στις ανάγκες των χρηστών τους.

Η *Γερμανία* είναι ένα ομοσπονδιακό κράτος που αποτελείται από 16 κράτη, τα λεγόμενα κρατίδια. Με βάση την πολιτική δομή της χώρας, η προσπάθεια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακολουθεί μια τριπλή διάσταση, συγκεντρώνοντας έτσι ομοσπονδιακό, πολιτειακό και τοπικό επίπεδο. Οι αρχικές προσπάθειες άρχισαν ήδη το 1998 με το MEDIA @ Komm   
  
  
σχέδιο για την ανάπτυξη των τοπικών λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επιλεγμένες περιοχές.

Αργότερα, το 2000, η ​​πρωτοβουλία BundOnline2005 ξεκίνησε με κύριο στόχο τον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, κάνοντας όλες τις ομοσπονδιακές δημόσιες υπηρεσίες ικανές για ηλεκτρονική διανομή μέχρι το τέλος του 2005. Η στρατηγική αυτή, που κυριάρχησε τα επόμενα χρόνια, οδηγήθηκε από το όραμα ότι η ομοσπονδιακή διοίκηση θα πρέπει να παραταχθεί ως μια σύγχρονη, προσανατολισμένη στις υπηρεσίες που προσφέρουν υπηρεσίες επιχείρηση που πρέπει να ακολουθήσει μια προσέγγιση με επίκεντρο τον χρήστη, εστιάζοντας στους πολίτες και τις ανάγκες τους. Η πρωτοβουλία αυτή ολοκληρώθηκε με επιτυχία στις 31 Δεκεμβρίου 2005 με την επίτευξη συνολικά περισσότερων από 440 υπηρεσιών του Διαδικτύου που έπρεπε να γίνουν διαθέσιμες στο διαδίκτυο. Τα αναλυτικά αποτελέσματα της πρωτοβουλίας μπορούν να βρεθούν στην τελική έκθεση BundOnline, η οποία δημοσιεύθηκε στις 24 Φεβρουαρίου 2006.

Η αρχική δράση προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην *Ελλάδα* πραγματοποιήθηκε το 1994 με το πρόγραμμα Κλεισθένης, το οποίο εισήγαγε νέες τεχνολογίες στο δημόσιο τομέα. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, ξεκίνησε το 2001 και σταδιακά συνδέθηκε με το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και το ΕΕ-ευρύ και ασφαλές δίκτυο TESTA.

Κατά την περίοδο 2000-2009 πολλά έργα είχαν δρομολογηθεί, όπως το ΑΡΙΑΔΝΗ, το οποίο απευθύνεται στην αξιολόγηση, την απλούστευση και την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, το ΠΟΛΙΤΕΙΑ, το οποίο είχε αποκαταστήσει τις πραγματικές ανάγκες της δημόσιας διοίκησης, και το Taxisnet που προσφέρει στους πολίτες σε απευθείας σύνδεση φορολογικές και τελωνειακές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν τη διαχείριση του ΦΠΑ και VIES   
δηλώσεις, τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος, τις άδειες κυκλοφορίας οχημάτων, κλπ.

Το 2009, η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, ΕΡΜΗΣ, εξασφάλισε την ασφαλή συναλλαγή των πληροφοριών του δημοσίου. Από την εισαγωγή της εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 που εισήλθε στη δεύτερη φάση της το 2009, η Ελλάδα έχει επίσης δείξει μια σημαντική πρόοδο στον τομέα των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας.

Στην *Ιταλία*, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγινε η πρώτη πολιτική προτεραιότητα για το 2000, με την υιοθέτηση ενός σχεδίου δράσης για δύο χρόνια. Από τότε, ένας συνδυασμός νομικών και πολιτικών μέτρων έχουν ληφθεί για την περαιτέρω ‘ηλεκτρονικοποίηση/αυτοματοποίηση’, απλοποίηση και εκσυγχρονισμό της διαχείρισης και των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης,   
  
  
ενώ ταυτόχρονα βελτιώνεται η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα του κόστους.

Η αυξημένη φιλικότητα προς το χρήστη και πιο διαφανής διακυβέρνηση αποτελούν σημαντικούς στόχους του σημερινού σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του Σχέδιο E-Government 2012. Υπό το πρίσμα αυτό, η συγκεκριμένη ιστοσελίδα επιτρέπει σε όσους ενδιαφέρονται να γνωρίσουν την κατάσταση προόδου της εφαρμογής του σχεδίου.

Η θέσπιση του Κώδικα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση το 2005, μια νομική πράξη εξ ολοκλήρου αφιερωμένη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διέθετε την απαιτούμενη νομική υποστήριξη για να καταστεί δυνατή η συνεχής ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ άλλων θεμάτων, ο κώδικας ρυθμίζει:

* η διαθεσιμότητα των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών,
* την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης καθώς και μεταξύ των τελευταίων και των πολιτών,
* online πληρωμές, και
* χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης

Οι πρώτες ημέρες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη *Σουηδία* χρονολογούνται το 1997, με την εισαγωγή ενός σχεδίου που ονομάζεται «Government e-Link", το οποίο είχε ως στόχο να επιτρέψει την ασφαλή   
  
ανταλλαγή ηλεκτρονικών πληροφοριών στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης, καθώς και μεταξύ δημόσιων φορέων και πολιτών και επιχειρηματιών.

Το έτος 2000 μπορεί, ωστόσο, να θεωρηθεί ως το εναρκτήριο λάκτισμα μιας ολοκληρωμένης πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πράγματι εκείνο το έτος η λεγόμενη "24/7 Agency " έννοια εισήχθη ως κατευθυντήρια αρχή για την Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση. Από κει και πέρα, η διοίκηση καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχει έπρεπε να γίνουν προσβάσιμες σε κάθε τόπο και χρόνο, μέσω της συνδυασμένης χρήσης των τριών μέσων ενημέρωσης, το Διαδίκτυο, τις τηλεφωνικές γραμμές και τα τακτικά γραφεία. Το σύστημα αυτό στηρίζεται στη σχετική αυτονομία που πολλοί Κρατικοί Φορείς στη Σουηδία απολάμβαναν ήδη εκείνη τη στιγμή σε σχέση με τα Κυβερνητικά Τμήματα. Παρά τα απτά επιτεύγματα, όπως η δημιουργία μιας πύλης πρόσβασης σε όλα τα κυβερνητικά ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες - το "Sverige.se" –που δεν βρίσκεται πλέον σε λειτουργία - αυτή η εξίσωση διακυβέρνησης φθάνει στα όριά της: έλλειψη συντονισμού παρατηρείται σε όλα τα επίπεδα (π.χ. οργανωτικό, οικονομικό και νομικό), με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων να   
  
  
δημιουργούνται προβλήματα στη διασπασμένη και διπλή ανάπτυξη των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ως απάντηση σε αυτό, η πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποβλήθηκε σε μια ευρεία αναθεώρηση η οποία οδήγησε στη δημοσίευση, τον Ιανουάριο του 2008, του «σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση", του οποίου κεντρικοί στόχοι ήταν ο εξορθολογισμός της διακυβέρνησης της πολιτικής και να ανεβάσει τις δημόσιες υπηρεσίες παράδοσης σε ένα υψηλότερο επίπεδο από εκείνο της απλής αλληλεπίδρασης παρόχου-πελάτη.

Από τότε, η Σουηδία οδεύει γι’ αυτό που αποκαλεί «τρίτης γενιάς τη ηλεκτρονική διακυβέρνηση", μια έννοια που έφερε στη ζωή από τη «Strategy for the government agencies work on eGovernment " έγγραφο που εκπονήθηκε από την αντιπροσωπεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η μετασχηματιστική κυβέρνηση, που δημοσιεύτηκε το Νοέμβριο του 2005, καθορίζει το όραμα που θα οδηγήσει τις εξελίξεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο *Ηνωμένο Βασίλειο*. Το έγγραφο αυτό αναγνωρίζει πως η τεχνολογία είναι ένα σημαντικό μέσο για την αντιμετώπιση τριών μεγάλων προκλήσεων της σύγχρονης οικονομίας, δηλαδή αυτά της "οικονομικής παραγωγικότητας, της κοινωνικής δικαιοσύνης και της μεταρρύθμισης των δημόσιων υπηρεσιών” μέσω της αλλαγής του τρόπου λειτουργεί η κυβέρνηση.

Ειδικότερα, η στρατηγική αυτή αποσκοπεί στη βελτίωση των συναλλακτικών υπηρεσιών και των υποδομών της κυβέρνησης ώστε να επιτραπεί η μετατροπή των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων. Το όραμα είναι να χρησιμοποιηθούν τελευταίες τεχνολογίες που θα επιτρέπουν την τοποθέτηση συμφερουσών αποτελεσματικών υπηρεσιών (προς όφελος των φορολογουμένων) και να προσφέρουν στους πολίτες περισσότερες εξατομικευμένες υπηρεσίες, καθώς και την επιλογή μεταξύ των νέων διαύλων επικοινωνίας για τις αλληλεπιδράσεις τους με την κυβέρνηση. Τέλος, οι δημόσιοι υπάλληλοι και το προσωπικό της γραμμής θα υποστηρίζονται ενεργά από τις νέες τεχνολογίες που θα τους βοηθήσουν στην καλύτερη εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Για την υλοποίηση των προβλεπόμενων στόχων της, η στρατηγική του Ηνωμένου Βασιλείου επικεντρώνεται στους ακόλουθους τομείς δράσης:

* Πολίτης και Επιχειρήσεις Κεντρικών Υπηρεσιών
* Διαμοιραζόμενες Υπηρεσίες
* Επαγγελματισμός
* Ηγεσία και Διακυβέρνηση

Κατά συνέπεια, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιαστούν γύρω από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που έχουν μια κοινή προσέγγιση για τις υπηρεσίες ώστε να επωφεληθούν από τις συνεργίες: μείωση των αποβλήτων,   
  
κοινές επενδύσεις και αύξηση της απόδοσης που θα επιτρέπουν τη δημιουργία δημόσιων υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών. Οι τεχνολογικές αλλαγές θα πρέπει ταυτόχρονα να συνοδεύονται από την ανάπτυξη του επαγγελματισμού της πληροφορικής και των σχετικών δεξιοτήτων και θα πρέπει να συμπληρωθεί με σταθερά ηγετικές ικανότητες και συνεκτικές δομές διακυβέρνησης.

Η τελευταία έκθεση προβλέπει τον εφοδιασμό των πολιτών με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να συμμετάσχουν και να επωφεληθούν από την κοινωνία της πληροφορίας. Πρόσθετες προσπάθειες γίνονται επίσης στο πεδίο των ανοικτών προτύπων, σύμφωνα με το Open Source, τα Ανοιχτά Πρότυπα και το Re-Use: σχέδιο δράσης της Κυβέρνησης (Μάρτιος 2009), που βασίζεται στο γεγονός ότι τα προϊόντα ανοικτού κώδικα είναι σε θέση να ανταγωνιστούν (και συχνά να νικήσουν) συγκρίσιμα εμπορικά προϊόντα, προσφέροντας με τον τρόπο αυτό σε πολλές περιπτώσεις την καλύτερη αξιοποίηση για τα χρήματα των φορολογούμενων σε σχέση με την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της μετασχηματιστικής κυβέρνησης το 2008, σημαντική πρόοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ήδη επιτευχθεί ή είναι σε εξέλιξη στους ακόλουθους τομείς:  
  
***Tell Us Once*:**   
Αυτό το πρόγραμμα στρατηγικής σημασίας, που βρίσκεται σε πειραματικό στάδιο, έχει ως στόχο να διευκολύνει τους πολίτες να ενημερώnουν τις δημόσιες αρχές σχετικά με τη γέννηση ή το θάνατο μόνο μία φορά - η υπηρεσία θα είναι υπεύθυνη για την ορθή αποστολή των πληροφοριών σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες που μπορεί να χρειαστούν τα στοιχεία αυτά. Δοκιμαστικά, το πρόγραμμα αυτό έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή στο βόρειο και νότιο τμήμα της χώρας, καλύπτοντας ένα πληθυσμό 2 εκατομμυρίων ανθρώπων.  
  
***Συνεχιζόμενες προσπάθειες για τον εξορθολογισμό του συνολικού ποσού των ιστοσελίδων των δημοσίων υπηρεσιών:***   
Η ενσωμάτωση πολλών πρώην δημόσιων δικτυακών τόπων σε δύο μεγάλες πύλες δημόσιων υπηρεσιών Directgov (πολίτες) και Businesslink.gov.uk (επιχειρήσεις) βρίσκεται σε εξέλιξη και αναμένεται να οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των επισκεπτών για Directgov και την αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών για τις υπηρεσίες Businesslink.gov.uk.  
  
***NHS Choices:***Αυτή η ιστοσελίδα προσφέρει online πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες υγείας. Εγκαινιάστηκε το 2007 και την επισκέπτονται έξι εκατομμύρια χρήστες ανά μήνα.  
  
 ***HealthSpace:***   
Αυτή η εφαρμογή μπορεί να προσεγγιστεί μέσω κάποιας επιλογής του δικτυακού τόπου NHS δίνοντας στους ασθενείς και τους γιατρούς τη δυνατότητα να αποθηκεύουν και να ενημερώνουν τις προσωπικές ιατρικές πληροφορίες σε απευθείας σύνδεση με τη χρήση ενός ασφαλούς λογαριασμού.  
  
  
***Κοινές υπηρεσίες:***   
Μέχρι το τέλος του Μαρτίου 2008, οι κοινές υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Συντάξεων (DWP) είχε παραδώσει σωρευτική εξοικονόμηση £ 50,000,000 (περίπου € 56 εκατομμύρια στις αρχές του 2010) ή περίπου 15% από έτος σε έτος .  
  
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Ηνωμένο Βασίλειο ρυθμίζεται από ένα πλαίσιο νόμων που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα των συναφών τομέων, όπως: τη νομοθεσία ελευθερίας της Πληροφορίας (Freedom of Information Act 2000), τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων (Data Protection Act του 1998), τη νομοθεσία που σχετίζεται με το ηλεκτρονικό εμπόριο (πράξη ηλεκτρονικών επικοινωνιών το 2000, Ηλεκτρονικό Εμπόριο (EC Directive) Κανονισμοί του 2002), τη νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές (ηλεκτρονικές υπογραφές, Κανονισμοί του 2002) και την επαναχρησιμοποίηση των κανονισμών πληροφοριών του δημόσιου τομέα το 2005**.**

Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ορισμός της κάθε περίπτωσης και καθορισμός υπηρεσιών)

Τα πρωτογενή μοντέλα παροχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να χωριστούν σε:

* Κυβέρνηση-προς-πολίτη ή η κυβέρνηση προς τους καταναλωτές (G2C – Government to Citizens)
  + - Σε αυτό το μοντέλο εφαρμόζεται η στρατηγική της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM) με επιχειρηματική ιδέα.
    - Με τη διαχείριση τη σχέση τους με τον πελάτη (πολίτη), η επιχείρηση (κυβέρνηση) μπορεί να προσφέρει τα αναγκαία προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν τις ανάγκες από τον πελάτη (πολίτη).
    - Στις Ηνωμένες Πολιτείες, το NPR (National PartnerShip for Reinventing Government) έχει τεθεί σε εφαρμογή από το 1993.
* Κυβέρνηση-προς-επιχειρήσεις (G2B – Government to Business)
* Κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση (G2G – Government to Government)
* Κυβέρνηση-προς-εργαζόμενους (G2E – Government to Employees )

Σε κάθε μια από αυτές τις περιοχές αλληλεπίδρασης, λαμβάνουν χώρα τέσσερα είδη δραστηριοτήτων:

* Προώθηση πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, π.χ.: ρυθμιστικές υπηρεσίες, γενικές διακοπές, χρονοδιαγράμματα δημόσια ακρόαση, ανακοινώσεις, κ.α.
* Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ του οργανισμού και του πολίτη, της επιχείρησης, ή άλλου κρατικού φορέα. Σε αυτό το μοντέλο, οι χρήστες μπορούν να συμμετάσχουν σε διάλογο με τους οργανισμούς και να αναφέρουν τα προβλήματα, σχόλια ή αιτήματα στον οργανισμό.
* Διενέργεια συναλλαγών, όπως η υποβολή φορολογικών δηλώσεων, που υποβάλλονται αιτήσεις για τις υπηρεσίες και τις επιδοτήσεις.
* Διακυβέρνησης, όπως: η μετάβαση των πολιτών από την παθητική πρόσβαση σε πληροφορίες στην ενεργό συμμετοχή τους με τις εξής ενέργειες:
  + - Ενημέρωση του πολίτη
    - Εκπροσώπηση του πολίτη
    - Ενθάρρυνση των πολιτών να ψηφίσουν
    - Συμβουλές προς τον πολίτη
    - Συμπεριλαμβάνοντας τον πολίτη

Τεχνολογίες για την εφαρμογή του e-government

Για την επιτυχή ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας τεχνολογικής και πληροφοριακής υποδομής με δυνατότητα συνεχούς βελτίωσης έτσι ώστε να μπορεί να ανταπεξέρχεται στις καινούριες απαιτήσεις. Η υποδομή είναι ένα σύνολο εργαλείων που διευκολύνει την εκτέλεση των απαιτούμενων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμογών.

Παρακάτω φαίνεται μια γενική μορφή της υποδομής (τα εργαλεία προφανώς μπορεί να διαφέρουν ανάλογα την περίπτωση):

* Υποδομή Δικτύου
* Υποδομή Ασφαλείας
* Εργαλεία Διαχείρισης Δεδομένων και Περιεχομένου
* Εργαλεία Εφαρμογών και Ανάπτυξης
* Υλικό και Λειτουργικό Σύστημα
* Πλατφόρμες Διαχείρισης του Συστήματος

Καθένα από τα παραπάνω στοιχεία απαιτεί ανθρώπινο δυναμικό και λειτουργικές εφαρμογές που θα φροντίζουν για την εγκατάσταση, τη φόρτωση, το χειρισμό και την συντήρηση αυτών. Έτσι, διασφαλίζεται η εδραίωση και διατήρηση των απαιτούμενων επιπέδων εξυπηρέτησης.

Η πλατφόρμα πάνω στην οποία ‘χτίζεται’ το σύστημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να χαρακτηρίζεται από κάποιες ιδιότητες. Η υποδομή θα πρέπει να είναι ευέλικτη, έτσι ώστε να μπορεί να υποστηρίζει τα ταχύτατα εξελισσόμενα μοντέλα του e-government, μέσω της προσθήκης νέων δυνατοτήτων και της αναβάθμισης των εφαρμογών που απευθύνονται στους ενδιαφερόμενους (πολίτες, συνεργάτες, προμηθευτές και υπαλλήλους). Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει την ικανότητα κλιμάκωσης, να έχει δηλαδή τη δυνατότητα να εξομαλύνει απρόβλεπτες διακυμάνσεις στις απαιτήσεις των πολιτών και το φόρτο που αυτές δημιουργούν στο σύστημα. Τέλος, το σύστημα θα πρέπει να είναι αξιόπιστο, να εξασφαλίζει τη συνεχή, ομαλή και ασφαλή λειτουργία και διαθεσιμότητα των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον χρήστη.

Το pervasive computing (όρος που χρησιμοποιείται για την ταχύτατη εξάπλωση των νέων συσκευών πρόσβασης στο δίκτυο), είναι ένας από τους κύριους λόγους ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ ταυτόχρονα έχει βοηθήσει την λειτουργία της και την εξάπλωση των δυνατοτήτων της. Η ταχύτατη ανάπτυξη και διάδοση των συσκευών με πρόσβαση στο διαδίκτυο προσφέρει στις κυβερνήσεις έναν νέο τρόπο προσέγγισης των πολιτών. Με   
την προσθήκη ασύρματων καναλιών στις ήδη υπάρχουσες εφαρμογές,   
  
επιτυγχάνεται η σημαντική αύξηση της αφοσίωσης των πολιτών στο κανάλι που προσφέρει τις e-government υπηρεσίες, ενώ πιθανότατα να προσελκύονται και πολίτες που, υπό άλλες συνθήκες, θα ήταν απρόθυμοι να συμμετέχουν.

Εκτός από τις φορητές και μη συσκευές με πρόσβαση στο διαδίκτυο, αναπτύχθηκαν και συνεχίζουν συνεχώς να αναπτύσσονται λογισμικά τα οποία φροντίζουν για την ικανοποίηση των αναγκών της κυβέρνησης και των πολιτών. Τα προγράμματα αυτά συνδέονται με τις βάσεις δεδομένων του κράτους με αποτέλεσμα να έχουν πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία που μπορεί να χρειαστούν, ανάλογα με την αίτηση που θα κάνει ο κάθε πολίτης.

Ταυτόχρονα, ακριβώς λόγω της πρόσβασης που έχουν σε απόρρητα δεδομένα, αναπτύσσονται νέα συστήματα κρυπτογραφίας που χρησιμοποιούνται για την διατήρηση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, αλλά και του κράτους. Η κρυπτογράφηση πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε κάποια από τα δεδομένα να είναι κλειδωμένα, μέχρι να δοθεί δικαίωμα πρόσβασης, ενώ άλλα να είναι μόνιμα διαθέσιμα προς προβολή και χρήση, αλλά όχι επεξεργασία.

Τα στοιχεία των βάσεων δεδομένων δεν είναι μόνο λίστες από ονόματα, χαρακτηριστικά, περιουσιακά στοιχεία κοκ. Σε κάποιες βάσεις δεδομένων είναι αποθηκευμένοι χάρτες, ρυμοτομίες πόλεων και χαρακτηριστικά αυτών που απαιτούν τη συνεργασία με συστήματα και προγράμματα που έχουν πρόσβαση και χρησιμοποιούν GPS. Η ανάπτυξη λοιπόν τέτοιων συστημάτων και η εξέλιξή τους, απαιτεί συνεχή επικοινωνία με εταιρίες με πρόσβαση σε δορυφόρους, ώστε να γίνονται διαθέσιμα τέτοια στοιχεία και να γίνεται η συνεχής ανανέωσή τους.

Για να είναι δυνατά όλα τα παραπάνω, απαιτείται η ανάπτυξη ενός δικτύου γρήγορου και διαθέσιμου σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Αυτός είναι και ο λόγος που έχουν αναπτυχθεί ευρέως τα δωρεάν ασύρματα δίκτυα σε όλη τη χώρα. Δίνεται με αυτόν τον τρόπο η δυνατότητα πρόσβασης στις κρατικές υπηρεσίες σε όλους. Το Δίκτυο Σύζευξις αποτελεί το πρώτο εθνικό (πανελλαδικής εμβέλειας), εσωτερικό (Intranet) δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης. Ως τέτοιο, υπόσχεται να παρέχει, με εγγυημένο τρόπο και σύμφωνα προς συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, τηλεπικοινωνιακές αλλά και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Απευθύνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια και πρόκειται να καλύπτει τις ανάγκες 1.800 περίπου επιμέρους δημόσιων διοικητικών φορέων. Άρα, ως δίκτυο θα κάνει αισθητή την παρουσία του σε 1.800 περίπου διαφορετικά σημεία. Η ιδέα του Σύζευξις δεν είναι αυθύπαρκτη : έχει προηγηθεί η λειτουργία αντίστοιχων ευρωπαϊκών δικτύων, που λειτουργούν ως πρότυπα, στο πλαίσιο λειτουργίας προγραμμάτων υποστήριξής τους.

Το δίκτυο Σύζευξις είναι ένα δίκτυο πολλαπλών σημείων, που διακρίνεται από συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά. Υποστηρίζει τη διακίνηση κάθε μορφής πληροφορίας online, είναι συμβατό με τον τεχνολογικό εξοπλισμό των υπαρχόντων και λειτουργούντων τοπικών δικτύων και τηλεφωνικών κέντρων των φορέων του Ελληνικού δημοσίου. Χρησιμοποιεί τις δυνατότητες που προσφέρουν τα πλέον σύγχρονα πρωτόκολλα δικτύων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει βοηθήσει την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών που εξυπηρετούν τις ανάγκες της, ταυτόχρονα όμως έχει συμβάλλει και στην ανάπτυξη ήδη υπαρχουσών τεχνολογιών και στη διαμόρφωσή τους για σκοπούς που δεν είχαν προβλεφθεί.

Ανοιχτά Δεδομένα

Σύμφωνα με το ελληνικό παράρτημα του Open Knowledge Foundation, ανοιχτά είναι τα δεδομένα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, να επαναχρησιμοποιηθούν και να αναδιανεμηθούν ελεύθερα από οποιονδήποτε, υπό τον όρο να γίνεται αναφορά στους δημιουργούς και να διατίθενται, με τη σειρά τους, υπό τους ίδιους όρους.

**Διαθεσιμότητα – Προσβασιμότητα:**

Τα δεδομένα πρέπει να διατίθενται αυτούσια, να έχουν ένα λογικό κόστος αναπαραγωγής και να είναι διαθέσιμα για λήψη, κατά προτίμηση μέσω του διαδικτύου.

**Επαναχρησιμοποίηση – Αναδιανομή:**

Τα δεδομένα πρέπει να διατίθενται υπό όρους που επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση και αναδιανομή τους, συμπεριλαμβανομένης και της ανάμειξης με άλλα σύνολα δεδομένων.

**Καθολική Συμμετοχή:**

Τα δεδομένα πρέπει να είναι διαθέσιμα προς χρήση και αναδιανομή σε όλους. Δεν θα πρέπει να υπόκεινται σε διακρίσεις με βάση τον τομέα δραστηριότητας για τα πρόσωπα ή τις ομάδες (Περιορισμοί για ‘μη-εμπορική χρήση’ ή ‘χρήση μόνο για συγκεκριμένους σκοπούς’ δεν είναι επιτρεπτοί).

Υπάρχουν τρεις κοινοί λόγοι για τους οποίους τα δεδομένα πρέπει να είναι ανοιχτά:

* **Διαφάνεια:** Σε μια σωστά λειτουργούσα δημοκρατική κοινωνία, οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν τι πράττει η κυβέρνησή τους. Για να γίνει αυτό, θα πρέπει να τους δίνεται ελεύθερη πρόσβαση σε κυβερνητικά δεδομένα και πληροφορίες αλλά και η δυνατότητα να διαμοιράζονται αυτά τα δεδομένα με τους συμπολίτες τους. Η διαφάνεια δεν έχει να κάνει μόνο με την ελεύθερη πρόσβαση αλλά και με τον διαμοιρασμό και την επαναχρησιμοποίηση. Συχνά, για να γίνουν κάποια πράγματα κατανοητά πρέπει να αναλυθούν και να οπτικοποιηθούν, και για να επιτευχθεί αυτό πρέπει η χρήση, επεξεργασία και επαναδιανομή του υλικού να είναι ελεύθερη.
* **Απελευθέρωση κοινωνικής και εμπορικής αξίας:** Στην ψηφιακή εποχή, τα δεδομένα αποτελούν μια σημαντική πηγή κοινωνικών και εμπορικών   
  δραστηριοτήτων. Τα πάντα, από την αναζήτηση του τοπικού υποκαταστήματος των ΕΛΤΑ μέχρι την ανάπτυξη μια διαδικτυακής μηχανής αναζήτησης, απαιτούν πρόσβαση σε δεδομένα, τα περισσότερα από τα οποία έχουν δημιουργηθεί ή φυλάσσονται από το κράτος. Ανοίγοντας τα δεδομένα, οι κυβερνήσεις απελευθερώνουν δυνατότητες δημιουργίας πρωτοποριακών υπηρεσιών και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων οι οποίες μπορούν να αποδώσουν πρόσθετη κοινωνική και εμπορική αξία.
* **Συμμετοχή και εμπλοκή:** Η συμμετοχική διακυβέρνηση για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, η εμπλοκή με τους χρήστες και το κοινό. Κατά κανόνα, οι πολίτες σπάνια έχουν την δυνατότητα να εμπλακούν άμεσα με την (δια)κυβέρνησή τους, συνήθως τους δίνεται η ευκαιρία αυτή κάθε 4 με 5 χρόνια στις εκλογές. Ανοίγοντας τα δεδομένα, οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να ενημερωθούν πολύ πιο άμεσα και να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτό είναι κάτι περισσότερο από την διαφάνεια: δίνει στην κοινωνία δυνατότητες πλήρους “read/write”, όχι δηλαδή απλώς ενημέρωση αλλά και συμμετοχή στην κυβερνητική διαδικασία.

Η συζήτηση για τα ανοιχτά δεδομένα είναι ακόμη σε εξέλιξη. Οι καλύτερες εφαρμογές της ανοικτής διακυβέρνησης επιδιώκουν να ενδυναμώσουν τους πολίτες, να βοηθήσουν τις μικρές επιχειρήσεις, ή να δώσουν αξία με κάποιο άλλο θετικό, εποικοδομητικό τρόπο. Τα ανοιχτά κυβερνητικά δεδομένα είναι ένας μονόδρομος στο δρόμο για τη βελτίωση της εκπαίδευσης, της διακυβέρνησης, και τα απαραίτητα εργαλεία στην προσπάθεια να λυθούν και άλλα προβλήματα του πραγματικού κόσμου. Παρόλο που έχουν αναφερθεί πολλά επιχειρήματα για την χρήση των ανοιχτών δεδομένων, έχει τονιστεί ότι τα επιχειρήματα αυτά εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το είδος των δεδομένων αυτών και τις πιθανές χρήσεις αυτών.

Επιχειρήματα υπέρ των ανοιχτών δεδομένων:

* Τα δεδομένα ανήκουν στο ανθρώπινο γένος, θα έπρεπε λοιπόν κάθε άνθρωπος να έχει πρόσβαση σε αυτά.
* Χρήματα του κράτους/των πολιτών χρησιμοποιήθηκαν για την χρηματοδότηση και συγκέντρωση όλων των πληροφοριών, άρα θα έπρεπε να είναι δημοσίως διαθέσιμα.
* Δεν είναι δυνατόν να αποδοθούν ‘πνευματικά δικαιώματα’ στα δεδομένα.
* Οι χορηγοί των ερευνών που γίνονται δεν εκτιμώνται απόλυτα, μέχρις ότου τα αποτελέσματα των ερευνών να είναι διαθέσιμα δωρεάν.
* Οι ανθρώπινες δραστηριότητες αλλά και οι επιστημονικές έρευνες διεξάγονται με μεγαλύτερη επιτυχία όταν τα δεδομένα που απαιτούνται για την διεκπεραίωσή τους είναι διαθέσιμα ανοιχτά.

Επιχειρήματα κατά των ανοιχτών δεδομένων:

* Τα δεδομένα που αποκτήθηκαν με τα χρήματα της κάθε κυβέρνησης μπορεί να ωφελούν μια μικρή ομάδα ανθρώπων μόνο, ενώ να είναι ασύμφορα για το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Στην περίπτωση αυτή τα δεδομένα θα πρέπει να παραμένουν κλειδωμένα.
* Το εισόδημα που κερδίζεται από τη δημοσίευση δεδομένων επιτρέπει μη-κερδοσκοπικούς οργανισμούς να χρηματοδοτούν άλλες δραστηριότητες.
* Ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής μπορεί να απαιτούν η πρόσβαση στα δεδομένα ή σε υποσύνολα των δεδομένων να περιορίζεται σε συγκεκριμένους χρήστες.
* Η συλλογή, ο ‘καθαρισμός’, η διαχείριση και διάθεση των στοιχείων είναι συνήθως δαπανηρές και χρονοβόρες διαδικασίες, συνεπώς όποιος παρέχει τις υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να λαμβάνει δίκαιη αμοιβή για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών.
* Οι χορηγοί δεν εκτιμώνται πλήρως, εκτός εάν τα στοιχεία τους χρησιμοποιούνται σωστά - μερικές φορές αυτό απαιτεί επαγγελματική διαχείριση, διάδοσης και branding προσπάθειες που μπορεί να επιτευχθούν καλύτερα μέσω της είσπραξης τελών για τους χρήστες.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα ανοιχτά δεδομένα προφανώς και προωθούν την ανάπτυξη και διάδοσή της, πρέπει όμως να τεθούν κάποιοι περιορισμοί σχετικά με το είδος των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στο κοινό. Ακόμα, πρέπει να γίνει κάποιου είδους πρόβλεψη σχετικά με τον τρόπο που μπορούν να χρησιμοποιηθούν αυτές οι πληροφορίες, ώστε να αποφευχθούν τυχόν κακόβουλες ενέργειες.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Αυτός ο όρος περιγράφει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παροχής για κυβερνητικές πληροφορίες, προγράμματα, στρατηγικές και υπηρεσίες. Αυτά είναι διαθέσιμα µέσω του ∆ιαδικτύου ή άλλων μέσων επί εικοσιτετράωρης βάσης. Οι κυβερνήσεις τοποθετούν στις ιστοσελίδες τους κυρίως πληροφορίες που περιλαμβάνουν περιγραφές των κυβερνητικών τμημάτων και των αξιωματούχων, πληροφορίες επικοινωνίας, δεδομένα οικονομικής ανάπτυξης, λεπτομέρειες των συνεδριάσεων, νόμους, πληροφορίες της δημόσιας ασφάλειας, ειδικές ανακοινώσεις, πληροφορίες τουρισμού, τοποθεσίες ψηφοφορίας και τοπικές διαχρονικές πληροφορίες. Κάποιες ιστοσελίδες προσφέρουν τη δυνατότητα να τυπωθούν ορισμένες φόρμες, όπως αιτήσεις και άδειες, τις οποίες οι πολίτες μπορούν να συμπληρώσουν και να ταχυδρομήσουν ή να παραδώσουν στο κυβερνητικό γραφείο. Πιο επιμελημένες σελίδες προσφέρουν διαλογικές φόρμες, που γίνεται να συμπληρωθούν και να υποβληθούν μέσω διαδικτύου.

# Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο ΥΔΜΗΔ -Πάπυρος(Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)

Σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα του υπουργείου, από το Σεπτέμβριο του 2012 το Υπουργείο μας εκδίδει και διακινεί με ηλεκτρονικό τρόπο έγγραφα με βάση τον εσωτερικό κανονισμό που εκδόθηκε στις 14/09/2012. Η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων στο Υπουργείο γίνεται σήμερα με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εν μέρει μέσω του διαθέσιμου συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων «ΠΑΠΥΡΟΣ».

Επειδή η διακίνηση των εγγράφων με μικτό τρόπο προκαλεί επιχειρησιακές δυσλειτουργίες, η διακίνηση των εγγράφων στο εσωτερικό του ΥΔΜΗΔ θα γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση του πιο πάνω αναφερόμενου συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων που διαθέτει η Υπηρεσία και όχι με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Η χρήση ενός τέτοιου ‘εργαλείου’ έχει πλεονεκτήματα έναντι της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τόσο σε επίπεδο χρήστη, όσο και σε επίπεδο γενικότερου συμφέροντος της υπηρεσίας, διότι:

* Διασφαλίζει τη μοναδική αποθήκευση του κάθε εγγράφου, ανεξάρτητα από τον αριθμό των παραληπτών και των υπαλλήλων που το υπογράφουν, εξοικονομώντας με αυτό τον τρόπο αποθηκευτικούς   
    
  πόρους και μειώνοντας το κόστος για διακομιστές εγγράφων (file servers),
* Εξασφαλίζει ότι θα υπάρχει συστηματικά αντίγραφο ασφαλείας των εγγράφων και των σχεδίων αυτών, κάτι που με την αποθήκευση στους υπολογιστές των χρηστών δεν μπορεί να επιτευχθεί. Το γεγονός αυτό παρέχει υψηλότερο επίπεδο προστασίας από ενδεχόμενο κίνδυνο απώλειας δεδομένων.
* Δίνει τη δυνατότητα στο συντάκτη του εγγράφου να παρακολουθεί τη ροή του εγγράφου ως τον τελικό υπογράφοντα,
* Δίνει τη δυνατότητα να υπάρχουν σαφώς ορισμένες εκδόσεις με πλήρη ιστορικότητα,
* Προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια κατά την αποθήκευση των εγγράφων, καθώς η πρόσβαση σε αυτά απαιτεί τη χρήση ζεύγους κωδικών (όνομα χρήστη και κωδικού πρόσβασης)
* Παρέχει δυνατότητα ηλεκτρονικής αναζήτησης των εγγράφων σε ενιαία βάση δεδομένων.

Το Κεντρικό Πρωτόκολλο της Υπηρεσίας μας δεν δέχεται πλέον τα προς διεκπεραίωση έγγραφα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και διεκπεραιώνει μόνο όσα περιέρχονται σε αυτό μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων. Για το λόγο αυτό, οι χρήστες Παπύρου θα πρέπει να αποστέλλουν στο Κεντρικό Πρωτόκολλο μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων ένα Σχέδιο εγγράφου με τις εξής εκδόσεις:

* Σχέδιο με ψηφιακές υπογραφές ιεραρχίας
* Αντίγραφο χωρίς ψηφιακές υπογραφές που θα χρησιμοποιηθεί από το Κεντρικό Πρωτόκολλο για την παραγωγή του ακριβούς αντιγράφου
* Σχετικά ή συνημμένα έγγραφα προς τον τελικό αποδέκτη

Το Κεντρικό Πρωτόκολλο, αφού ελέγξει την εγκυρότητα των ψηφιακών υπογραφών, πρωτοκολλεί το έγγραφο και στη συνέχεια χρησιμοποιεί το αντίγραφο προκειμένου να παράξει ένα ακριβές αντίγραφο σε μορφή .pdf, ψηφιακά υπογεγραμμένο. Το ακριβές αντίγραφο εισάγεται στη συνέχεια μέσα στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων, είτε σαν νέα έκδοση του εισερχομένου στο οποίο απαντά, είτε σαν νέο ανεξάρτητο έγγραφο, αν πρόκειται για έγγραφο οίκοθεν και προωθείται στους παραλήπτες (εσωτερικούς και εξωτερικούς), καθώς και στη Διεύθυνση στην οποία ανήκει ο συντάκτης του. Ο συντάκτης του εγγράφου, ή κάποιος άλλος υπάλληλος της ίδιας Διεύθυνσης στην περίπτωση απουσίας του συντάκτη, αφού λάβει το ακριβές αντίγραφο, εκτυπώνει τα αντίγραφα που πρέπει να αποσταλούν με το συμβατικό ταχυδρομείο και τα προωθεί στο τμήμα Γραμματείας.

Προκειμένου η μετάβαση στο νέο σύστημα διακίνησης των εγγράφων να γίνει χωρίς προβλήματα καλούνται οι οργανικές μονάδες του Υ.Δ.Μ.Η.Δ. να προγραμματίσουν άμεσα σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ηλεκτρονική Επεξεργασίας Στοιχείων την εκπαίδευση στο σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων για όσους υπαλλήλους δεν την έχουν ήδη ολοκληρώσει. Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων θα παρέχει στους χρήστες εκπαιδευτικό υλικό και θα είναι στη διάθεσή τους και μετά το πέρας της εκπαίδευσης για περαιτέρω τεχνική υποστήριξη. Επιπλέον, όσοι χρήστες είναι ήδη εκπαιδευμένοι, αλλά δεν χρησιμοποιούν το Σύστημα και δεν έχουν εξοικειωθεί με αυτό μπορούν να επαναλάβουν την εκπαίδευση.

**STORK 2.0**

Το έργο [STORK 2.0](https://www.eid-stork2.eu/) (Secure idenTity acrOss boRders linKed 2.0) είναι ένα πανευρωπαϊκό πρόγραμμα που θα συμβάλει στην υλοποίηση μιας ενιαίας ευρωπαϊκής πλατφόρμας για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) και αυθεντικοποίηση χρηστών. Στηρίζεται στα αποτελέσματα του [STORK 1.0](https://www.eid-stork.eu/) το οποίο είχε σαν σκοπό την επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφορετικών σε εθνικό επίπεδο προσεγγίσεων για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση φυσικών προσώπων μεταξύ των χωρών της Ε.Ε.

Στόχος του έργου είναι η δημιουργία ενός ενιαίου λειτουργικού πλαισίου και μιας ενιαίας υποδομής για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση η οποία, πέραν των πληροφοριών για τη ταυτότητα των χρηστών, θα παρέχει και πληροφορίες που σχετίζονται με τις ιδιότητες των χρηστών καθώς και τις εξουσιοδοτήσεις που διαθέτουν για να ενεργήσουν εκ μέρους άλλου φυσικού η νομικού προσώπου. Η παροχή αυτών των πληροφοριών με ασφαλή τρόπο διευκολύνει τη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το έργο στοχεύει στη ενίσχυση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και τη κινητικότητα στην ΕΕ με παρέχοντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το Δημόσιο και τον Ιδιωτικό τομέα.

Μία από τις σημαντικότερες επεκτάσεις της πλατφόρμας είναι η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών σε νομικά πρόσωπα με την χρήση ορισμένων νέων χαρακτηριστικών κατά την ταυτοποίηση και την υλοποίηση των διαφόρων εννοιών της πληρεξουσιότητας. Ακόμη, θα είναι πλέον δυνατή η μεταφορά ιδιοτήτων από διαφορετικούς παρόχους (attribute providers) με ασφαλή τρόπο και με σεβασμό στην ιδιωτικότητα των πολιτών.

Οι υπηρεσίες οι οποίες θα δοκιμαστούν πιλοτικά σε πραγματικά περιβάλλοντα λειτουργίας είναι :

* **Ηλεκτρονική μάθηση**  
  Το πιλοτικό αυτό αφορά στην παροχή ακαδημαϊκών ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την δημιουργία κατάλληλων εργαλείων για την παροχή μαθημάτων ηλεκτρονικής μάθησης και έρευνας, αλλά και την αναγνώριση ακαδημαϊκών και επαγγελματικών προσόντων. αναγνώριση ακαδημαϊκών προσόντων
* **Ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές**  
  Κάθε πολίτης η νομικό πρόσωπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα έχει την δυνατότητα του ανοίγματος τραπεζικού λογαριασμού σε άλλη χώρα μέλος της ΕΕ με την χρήση της εθνικής ηλεκτρονικής κάρτας ταυτοποίησης της χώρας από την οποία προέρχεται. Κατά αναλογία οι Έλληνες πολίτες και οι Ελληνικές επιχειρήσεις θα μπορούν να ανοίγουν ηλεκτρονικά τραπεζικό λογαριασμό στις χώρες τις επιλογής τους αλλά και στην Ελλάδα με την ηλεκτρονική κάρτα ταυτοποίησής τους. Με τον ίδιο τρόπο οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα να διαχειρίζονται τον τραπεζικό τους λογαριασμό αλλά και να υπογράφουν ψηφιακά εντάλματα πληρωμών.
* **Δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες**Η παροχή δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις με την χρήση ηλεκτρονικών εξουσιοδοτήσεων είναι το πεδίο εφαρμογής του πιλοτικού αυτού προγράμματος. Σχετίζεται με τον χειρισμό των εξουσιοδοτήσεων (πληρεξούσιων) για μη φυσικά πρόσωπα αλλά και πιο σύνθετα (κοινές αρμοδιότητες, αλυσίδες, νομικά ή φυσικά πρόσωπα). Σύμφωνα με το σενάριο ένας πολίτης ή ένα νομικό πρόσωπο της ΕΕ που θέλει να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά στην Ελλάδα, θα μπορεί να διεκπεραιώνει όλες τις διαδικασίες για την έναρξη της επαγγελματικής του δραστηριότητας (έκδοση πιστοποιητικών, έκδοση άδειας λειτουργίας καταστήματος) απομακρυσμένα με ηλεκτρονικό τρόπο
* **Υπηρεσίες υγείας**



Τα μέλη της κοινοπραξίας του STORK2.0 περιλαμβάνουν εθνικές αρχές, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, ιδιωτικές εταιρείες και ακαδημαϊκούς εταίρους ενώ αφορά άμεσα 19 κράτη μέλη της ΕΕ / συνδεδεμένες χώρες και συγκεκριμένα την Αυστρία, το Βέλγιο, την Τσεχία, την Εσθονία, την Γαλλία, την Ελλάδα, την Ισλανδία, την Ιταλία, την Λιθουανία, το Λουξεμβούργο, την Ολλανδία, την Πορτογαλία, την Σλοβενία, την Σλοβακία, την Ισπανία, την Σουηδία, την Ελβετία, την Τουρκία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

**e-SENS**

Αυτό το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ε.Ε μέσα από το πρόγραμμα Υποστήριξης Πολιτικών για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT PSP) του Προγράμματος για την Ανταγωνιστικότητα και τη Καινοτομία (CIP- Competitive Innovation Program).



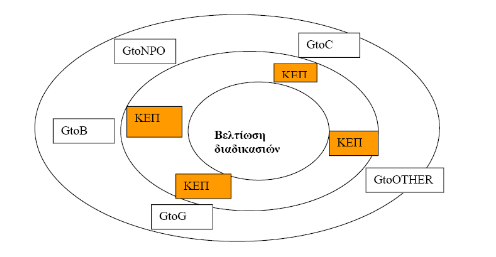
Τα ταξίδια, οι επιχειρηματικές δραστηριότητες και η ζωή στο εξωτερικό συχνά συνεπάγονται διοικητικές διαδικασίες.

Το πρόγραμμα e-SENS διευκολύνει τις διασυνοριακές διαδικασίες εντός της Ευρωπαικής Ένωσης:

* καθιστώντας ευκολότερη την δημιουργία επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα
* επιτρέποντας ηλεκτρονικές διαδικασίες σύναψης συμβάσεων για τις επιχειρήσεις
* δημιουργώντας απρόσκοπτη πρόσβαση σε νομικά συστήματα της ΕΕ
* καθιστώντας ευκολότερη τη χρήση υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης στο εξωτερικό σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης

**ΚΕΠ:**

Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο Και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής (change management). Σχηματικά, η βελτίωση διαδικασιών βρίσκεται στην καρδιά του change management στην κατάληξη του οποίου βρίσκονται (και) τα ΚΕΠ ως σημεία στα οποία υλοποιείται η βελτίωση για τον πολίτη.



Πρέπει στο σημείο αυτό να τονιστούν κάποια σημεία σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ.

ΟΙ διαδικασίες αφορούν εσωτερικά στην κατασκευή μιας βάσης δεδομένων κοινής και προσιτής στους χρήστες από πολλά φυσικά σημεία, ακόμα όμως δεν υπάρχει ηλεκτρονική διαβίβαση ούτε από τα ΚΕΠ στις υπηρεσίες, ούτε μέσω του διαδικτυακού κόσμου.

Η καθετοποίηση της εξυπηρέτησης είναι εξωτερική, αφορά τον πολίτη και όχι τις εσωτερικές διαδικασίες που μεσολαβούν ανάμεσα στο ΚΕΠ και τις δημόσιες υπηρεσίες.

Οι συναρμοδιότητες είναι ένα ακόμα σημείο στο οποίο μπορούν να βοηθήσουν τα ΚΕΠ, καθώς σήμερα οι περισσότερες από τις πιστοποιημένες   
  
  
διαδικασίες αφορούν σε κάθετες αρμοδιότητες εντός της ίδιας υπηρεσιακής μονάδας.

Μια σειρά από νέες διαδικασίες πρόκειται σύντομα να ενταχθούν στα ΚΕΠ με προτεραιότητα για τις μεν αγροτικές περιοχές σε θέματα αγροτικών αποζημιώσεων, ΟΓΑ και στις αστικές περιοχές θέματα που αφορούν στο ΙΚΑ και τα φορολογικά ζητήματα και άλλα. Τα προβλήματα που κυρίως έχουν εμφανιστεί αφορούν στην : Μη συνεργασία των καθ' ύλην αρμόδιων φορέων είτε με τη μορφή της αμφισβήτησης της δικαιοδοσίας του ΚΕΠ, της αμφισβήτησης του ότι ο υπάλληλος που ζητάει τα στοιχεία προέρχεται από το ΚΕΠ (αυθεντικοποίηση) αλλά και της ζήτησης περισσότερων δικαιολογητικών από αυτά που προβλέπει η ΚΥΑ κοκ. Ιδιομορφία εμφανίζεται στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις όπου σε κάποιες απαιτούνται για την ίδια διαδικασία διαφορετικά τέλη ή παράβολα κάτι για το οποίο δεν έχει ενημερωθεί το ΚΕΠ.

**TAXISNET**

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS είναι ένα από τα πιο επιτυχημένα παραδείγματα που έχει να επιδείξει η Ελλάδα. Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής δήλωσης, τόσο στις ΔΥΟ, όσο και κεντρικά, καθώς επίσης και στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής.

Το σύστημα προσφέρει: διαχείριση μητρώου φορολογουμένων (πολιτών και επιχειρήσεων), Φορολογία εισοδήματος, φορολογία κεφαλαίου, φορολογία οχημάτων, λοιποί φόροι (χαρτόσημο, φόροι κατανάλωσης κ.λπ.), φόρος προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), φόρος μεγάλης ακίνητης περιουσίας, κώδικας βιβλίων και στοιχείων, εικόνα φορολογουμένου (συνθετικά από όλα τα υποσυστήματα), Διασταύρωση στοιχείων, έλεγχοι φορολογουμένων, δικαστικές ενέργειες, πρωτόκολλο εισερχόμενης και εξερχόμενης   
αλληλογραφίας ΔΟΥ, λογιστική εσόδων (παρακολούθηση οφειλών –φορολογικές ενημερότητες), λογιστική εξόδων, έλεγχος και επιθεώρηση ΔΟΥ.

Σήμερα, παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα εκκαθάρισης του φόρου εισοδήματος, η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ καθώς και η υποβολή των συγκεντρωτικών καταστάσεων προμηθευτών-πολιτών

Η μελλοντική επέκταση του TAXISnet προβλέπει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και άλλων φορολογικών δηλώσεων (ΦΜΥ), ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων και παραστατικών στα τελωνεία, ηλεκτρονικών πληρωμών φόρου και ηλεκτρονικής προσωπικής ενημέρωσης.

Το TAXIS λειτουργεί μέχρι τώρα με μεγάλη επιτυχία αφού ένα σημαντικό ποσοστό των φορολογούμενων πολιτών το χρησιμοποιεί. Σαν κίνητρο για την διάδοση της εφαρμογής, είναι οι φορολογικές ελαφρύνσεις που παρέχονται στους χρήστες της εφαρμογής αλλά και η ευκολία χρήσης της.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να είναι σε θέση να προσφέρει μια αύξηση του χαρτοφυλακίου των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες με ένα αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Το E-government επιτρέπει την κυβερνητική διαφάνεια, η οποία είναι σημαντική, διότι επιτρέπει στο κοινό να ενημερωθεί σχετικά με το πάνω σε τι εργάζεται η κυβέρνηση, όπως επίσης και τις πολιτικές που προσπαθούν να εφαρμόσουν. Απλές εργασίες μπορεί να είναι πιο εύκολο να εκτελέσει με ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της κυβέρνησης. Πολλές αλλαγές, όπως η οικογενειακή κατάσταση ή αλλαγή της διεύθυνσης μπορεί να είναι μια μακροχρόνια διαδικασία και να πάρει πολλή δουλειά χαρτί για τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει σε αυτές τις εργασίες να εκτελεστούν αποτελεσματικά και με μεγαλύτερη ευκολία σε ιδιώτες. Είναι ένας εύκολος τρόπος για το κοινό να συμμετέχει περισσότερο σε πολιτικές εκστρατείες. Θα μπορούσε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση των ψηφοφόρων, η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογές.

*Δημοκρατικοποίηση:*   
Ένας από τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών. Μέσω του διαδικτύου, άνθρωποι από όλη τη χώρα μπορούν να αλληλεπιδράσουν με τους πολιτικούς ή τους δημόσιους υπαλλήλους και να κάνουν τις φωνές τους να ακουστούν. Τα Chat rooms μπορούν να τοποθετήσουν τους πολίτες σε πραγματικού χρόνου επικοινωνία με τους εκλεγμένους αξιωματούχους, τα γραφεία τους ή τους παρέχουν τα μέσα για να τους αντικαταστήσουν αλληλεπιδρώντας άμεσα με μόνιμους δημόσιους υπαλλήλους, που επιτρέπουν στους ψηφοφόρους να έχουν άμεσο αντίκτυπο και επιρροή στην κυβέρνηση. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να δημιουργήσουν μια πιο διαφανή διακυβέρνηση, επιτρέποντας στους ψηφοφόρους να δουν αμέσως πώς και γιατί οι εκπροσώποί τους στην πρωτεύουσα ψηφίζουν με τον τρόπο που ψηφίζουν. Αυτό βοηθά τους ψηφοφόρους να αποφασίσουν καλύτερα ποιον θα ψηφίσουν για το μέλλον ή πώς να βοηθήσουν στην αύξηση της παραγωγικότητας των δημόσιων υπαλλήλων. Μια κυβέρνηση θα μπορούσε θεωρητικά να κινηθεί περισσότερο προς μια πραγματική δημοκρατία με την ορθή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

*Περιβαλλοντικά Μπόνους:*   
Οι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι οι διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, θα μειώσουν την ανάγκη για ύπαρξη σκληρών αντιτύπων. Λόγω των πιέσεων από ομάδες περιβαλλοντολόγων, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και το κοινό, ορισμένες κυβερνήσεις και   
  
οργανώσεις έχουν στραφεί στο Διαδίκτυο για να μειωθεί η χρήση των εγγράφων. Η κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα http://www.forms.gov να παράσχει ‘εσωτερικές μορφές κυβέρνησης των ομοσπονδιακών υπαλλήλων’ και έτσι επιτυγχάνει σημαντική εξοικονόμηση χαρτιού.

*Ταχύτητα, Αποτελεσματικότητα και Ευκολία:*   
Το E-government επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τους υπολογιστές για την επίτευξη των στόχων, ανά πάσα στιγμή και από οποιαδήποτε θέση, και εξαλείφει την ανάγκη για φυσική μετακίνηση σε κυβερνητικούς πράκτορες που κάθονται πίσω από τα γραφεία. Βελτιωμένη λογιστική και τήρηση αρχείων μπορεί να σημειωθεί μέσω της μηχανοργάνωσης, και οι πληροφορίες και τα έντυπα μπορούν να είναι εύκολα προσβάσιμα, κάτι που ισοδυναμεί με ταχύτερο χρόνο επεξεργασίας. Τα άτομα με αναπηρία μπορούν πλέον να είναι ενεργοί στην κυβέρνηση και να είναι στην άνεση του σπιτιού τους.

*Δημόσια Αποδοχή:*   
Οι πρόσφατες δοκιμές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν ‘απαντηθεί’ με την αποδοχή και προθυμία του κοινού. Οι πολίτες συμμετέχουν σε online συζητήσεις πολιτικών θεμάτων με αυξανόμενη συχνότητα, και οι νέοι, οι οποίοι εμφανίζουν παραδοσιακά ελάχιστο ενδιαφέρον για τις υποθέσεις της κυβέρνησης, έχουν συνταχθεί στις ηλεκτρονικές διαδικασίες ψηφοφορίας.

Τα κύρια **μειονεκτήματα** που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η έλλειψη ισότητας στην πρόσβαση του κοινού στο Διαδίκτυο, την αξιοπιστία των πληροφοριών στο διαδίκτυο, και κρυφές ατζέντες των κυβερνητικών ομάδων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν και την προκατάληψη της κοινής γνώμης.

Υπάρχουν πολλοί παράγοντες και πιθανές επιπτώσεις στην εφαρμογή και το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται η αποδιαμεσολάβηση της κυβέρνησης και των πολιτών της, οι επιπτώσεις στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική, η έκθεση σε επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, καθώς και διαταραχές του status quo σε αυτούς τους τομείς.

*Υπερ-Παρακολούθηση*:   
Η εντατικοποίηση των επαφών μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών της, είναι αμοιβαία. Μόλις η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αρχίζει να αναπτύσσεται και να γίνεται πιο περίπλοκη, οι πολίτες θα αναγκαστούν να επικοινωνούν ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση σε μεγαλύτερη κλίμακα. Αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να οδηγήσει σε έλλειψη της ιδιωτικής ζωής για τους πολίτες, μια που η κυβέρνησή τους αποκτά όλο και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτούς.

*Κόστος:*   
Παρά το γεγονός ότι ένα τεράστιο χρηματικό ποσό έχει δαπανηθεί για την ανάπτυξη και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μερικοί λένε ότι απέφερε μόνο ένα μέτριο προϊόν. Τα αποτελέσματα και οι επιπτώσεις των   
δοκιμαστικών Internet-based κυβερνήσεων είναι συχνά δύσκολο να μετρηθούν ή οι μετρήσεις είναι μη ικανοποιητικές. Σύμφωνα με την Gartner, σε όλο τον κόσμο οι δαπάνες υπολογίζονται σε 3.600.000 εκατομμύρια δολάρια το 2011, το οποίο είναι αύξηση 5,1% από το έτος 2010 (3.400 δισεκατομμυρίων δολαρίων).

*Μη-Προσβασιμότητα:*   
Μια ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία παρέχει πρόσβαση και υποστήριξη στο διαδίκτυο συχνά δεν προσφέρει την ‘δυνατότητα να φθάσουν πολλούς χρήστες, συμπεριλαμβανομένων αυτών που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές, είναι περιορισμένοι στο χώρο της οικείας τους, έχουν χαμηλά επίπεδα αλφαβητισμού, ζουν υπό το όριο της φτώχειας.

*Εσφαλμένη Αίσθηση Αξιοπιστίας και Διαφάνειας:*Οι αντίπαλοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι σε απευθείας σύνδεση κυβερνητική διαφάνεια είναι αμφίβολη, επειδή συντηρείται από τις ίδιες τις κυβερνήσεις. Οι πληροφορίες μπορούν να προστεθούν ή να αφαιρεθούν από το δημόσιο μάτι. Μέχρι σήμερα, πολύ λίγες είναι οργανώσεις που παρακολουθούν και παρέχουν αξιοπιστία για τις τροποποιήσεις αυτές. Εκείνοι που το κάνουν, όπως OMBWatch των Ηνωμένων Πολιτειών και το πρόγραμμα   
κυβέρνηση Accountability είναι συχνά μη κερδοσκοπικοί εθελοντές. Ακόμη και οι ίδιες οι κυβερνήσεις δεν επιθυμούν πάντα να παρακολουθείτε τις πληροφορίες που εισάγετε και να διαγράψετε.

Παρά το γεγονός ότι με βάση το Διαδίκτυο κυβερνητικά προγράμματα έχουν επικριθεί για την έλλειψη αξιόπιστων πολιτικών προστασίας της ιδιωτικής ζωής, οι μελέτες έχουν δείξει ότι οι άνθρωποι υποστηρίζουν τη δίωξη των παραβατών σε σχέση με το προσωπικό απόρρητο. Το Ενενήντα τοις εκατό των ενηλίκων των Ηνωμένων Πολιτειών εγκρίνουν τα συστήματα εντοπισμού των εγκληματιών του Διαδικτύου, και το 57% είναι πρόθυμοι να απαρνηθούν κάποιες από τις εφαρμογές διαφύλαξης της ιδιωτικής τους ζωής στο διαδίκτυο, εάν οδηγεί στην δίωξη των εγκληματιών ή τρομοκρατών.

Επίλογος

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα τεράστιο βήμα στο μέλλον, ένα βήμα το οποίο μεγάλο μέρος του πληθυσμού δεν είναι έτοιμο να κάνει, γι αυτό και υπάρχουν τόσες αναφορές στα αρνητικά σημεία της. Παρόλα αυτά, ακόμα και αυτοί που αντιστέκονται στην ανάπτυξη του εν λόγω τομέα, δεν μπορούν, παρά τις όποιες ανησυχίες τους, ότι όλα όσα προσφέρει το νέο σύστημα δεν τους διευκολύνουν στη ζωή τους, είτε πρόκειται για απλή, καθημερινή δουλειά, ή για κάτι πιο περίπλοκο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια πραγματικότητα, την οποία όλοι θα έπρεπε να δεχτούν, ώστε να βοηθήσουν στην περεταίρω ανάπτυξή της και να επωφεληθούν από αυτήν ακόμα περισσότερο στο μέλλον.

Το μόνο σίγουρο είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει αξιοποιήσει ακόμα το μέγιστο των δυνατοτήτων της, και στο κοντινό μέλλον θα καταφέρει με τις νέες υπηρεσίες και εφαρμογές να πείσει και τους πιο αρνητικούς ή δύσπιστους.

**Βιβλιογραφία**

[1]<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>  
[2]<http://www.dmoz.org/Society/Issues/Science_and_Technology/Computers/Government_Computerization>  
[3]<http://www.digital-government.net>  
[4]akrivopoulouchristina.wordpress.com/2010/03/24/νίκος-γαρυπίδηςτι-είναι-κυβέρνησηδι/

[5]Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στο Διαδίκτυο (Μήλιου Αμαλία, Πομπόρτσης Ανδρέας )  
[6]Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Μυγδάκος Δημήτριος, Παπαδοκαλάκης Γεώργιος)  
[7]Υπηρεσίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Αναγνώστου Ζήσης, Βογιατζής Μιχάλης)  
[8]http://www.greekgeeks.com/el/solutions/e-government/  
[9]Η Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα (Καραγεωργου Κωνσταντίνα – Διπλωματική Εργασία)  
[10] http://okfn.gr/open-data/  
[11] <http://en.wikipedia.org/wiki/Open_data>  
[12] Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011)  
[13]<http://www.math.upatras.gr/~chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43>  
[14] <http://www.ydmed.gov.gr/?p=5836>  
[15] <http://www.ydmed.gov.gr/?p=7168>  
[16] <http://www.ydmed.gov.gr/?p=7181>  
[17] http://www.esens.eu/home/