



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας

*Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, <http://kedke.ntua.gr/>*

**Διερεύνηση των προϋποθέσεων και των
δυνατοτήτων για τη λειτουργική αξιοποίηση
των Τεχνολογιών Πληροφορικής κι
Επικοινωνιών από τους Δήμους με βάση τις
μελέτες περίπτωσης των Δήμων Ελευσίνας,
Κέρκυρας και Τρικκαίων**

Ομάδα Εργασίας

Γιάννης Καλογήρου, Αν. Καθηγητής (Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Θόδωρος Καρούνος

Αλέξιος Ζάβρας

Βασιλική Καρούνου

Δημήτρης Κορμπέτης

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος

Θανάσης Πρίφτης

Αιμιλία Πρωτόγερου

Σεπτέμβριος 2008

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της μελέτης αυτής, η ερευνητική ομάδα του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας του ΕΜΠ που εργάστηκε για την εκπόνησή της αισθάνεται την ανάγκη να ευχαριστήσει όλα τα στελέχη των Δήμων Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων με τα οποία συνεργάστηκε και τα οποία συνέβαλλαν στην πραγματοποίηση της μελέτης αυτής. Ιδιαίτερα θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε το Δήμαρχο Ελευσίνας Γεώργιο Αμπατζόγλου, το Δήμαρχο Κέρκυρας Σωτήριο Μικάλεφ και το Δήμαρχο Τρικκαίων Μιχάλη Ταμήλο για την αμέριστη υποστήριξη που μας παρείχαν για την πραγμάτωση αυτής της μελέτης αλλά και τα στελέχη Ράπη Οδυσσέα και Ρούσσο Σωτήριο του Δήμου Τρικκαίων κι Ελευσίνας αντίστοιχα.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	7
2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	10
3. ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	11
3.1 Η στρατηγική επιλογή και η έκκληση: Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη δημοτική και κοινοτική ημερήσια διάταξη	13
3.2 Οι ΤΠΕ στους δήμους: άλλος ένας μπελάς, μια ακόμη πολυτέλεια ή μια ρεαλιστική δυνατότητα αναβάθμισης της λειτουργίας τους;	14
3.2.1 Η παρούσα κατάσταση	14
3.2.2 Το πραγματικό διακύβευμα ή τι πραγματικά παίζεται: Η λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους	15
3.2.3 Δέκα εύλογα ερωτήματα ζητούν πειστικές απαντήσεις	16
3.2.4 Και όμως αξίζει να επενδύσουμε χρόνο, κόπο και πόρους για την παραγωγική και λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους	17
3.3 Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει: Τα δομικά στοιχεία και οι βασικές επιλογές	19
3.4. Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει: η συμβολή της ΚΕΔΚΕ	23
3.4.1 Το έργο «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις»	23
3.4.1.1 Βασική φιλοσοφία του έργου	26
3.4.2 Πρόταση της ΚΕΔΚΕ για τη δημιουργία ενός γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος (GIS) διαχείρισης και διάθεσης υποβάθρων και μεταδεδομένων	27
3.4.3 Το έργο «Κατάρτιση αρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών»	30
3.4.4 Συγκρότηση μονίμων εξειδικευμένων θεματικών ομάδων εργασίας για την συντονισμένη συνεργασία των δήμων που υλοποιούν ομοειδή έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας	31
4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	33
4.1 Αναλυτικό Πλαίσιο για τη συγγραφή των μελετών περίπτωσης	33
4.2 Μεθοδολογία για τη Συγκέντρωση των Δεδομένων	36
5. ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	39
5.1 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Ελευσίνας	40
5.1.1 Ταυτότητα του Δήμου Ελευσίνας	40
5.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ	41
5.1.3 Οικονομικά στοιχεία για ΤΠΕ – Έργα ΤΠΕ	44
5.1.4 Οι προϋποθέσεις	45
5.1.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου	45
5.1.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές	45
5.1.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό	47
5.1.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου	48
5.2 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Κέρκυρας	50
5.2.1 Ταυτότητα του Δήμου Κερκυραίων	50
5.2.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ	52
5.2.3 Οικονομικά στοιχεία για ΤΠΕ – Έργα ΤΠΕ	53
5.2.4 Οι προϋποθέσεις	54
5.2.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου	54
5.2.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές	55
5.2.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό	56
5.2.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου	58
5.3 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Τρικκαίων	60
5.3.1 Ταυτότητα του Δήμου Τρικκαίων	60
5.3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ	63
5.3.2 Οικονομικά στοιχεία για τις ΤΠΕ	66
5.3.4 Οι προϋποθέσεις	67
5.3.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου	67
5.3.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές	69
5.3.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό	69
5.3.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου	71
6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	73
6.1 Εξωτερική αποτελεσματικότητα (ενημέρωση, εξυπηρέτηση του πολίτη και διαβούλευση με τον πολίτη)	74

6.2	Εσωτερική λειτουργία και οργάνωση (επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων, με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης, διαδικασία λήψης αποφάσεων).....	75
6.3	Επικοινωνία με άλλους δήμους στον ελληνικό και διεθνή χώρο.....	75
6.4	Κανόντες οργάνωσης έργων ΤΠΕ και παροχής υπηρεσιών.....	75
6.5	Υποδομές – Δαπάνες ΤΠΕ.....	76
6.6	Ανθρώπινο δυναμικό.....	76
6.7	Αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ.....	77
6.8	Σύνοψη.....	78
7.	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	79
7.1	Τι μπορούν να κάνουν οι Δήμοι.....	82
7.1.1	Αξιοποίηση των ΤΠΕ στα πιο σημαντικά θέματα που αφορούν το Δήμο.....	83
7.1.2	Έμφαση στη διαχείριση, τον παραγωγικό συνδυασμό και τη διάχυση των πληροφοριών.....	83
7.1.2.1	Δημιουργία διαδικτυακού τόπου και εναλλακτικές δυνατότητες.....	83
7.1.2.2	Μεταφορά υπηρεσιών στο διαδίκτυο.....	84
7.1.2.3	Ηλεκτρονική Δημοσίευση αποφάσεων και οικονομικών απολογισμών.....	84
7.1.2.4	Συνδυασμένη αξιοποίηση προσβάσιμων πληροφοριακών πλατφορμών για την παροχή διαδραστικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	85
7.1.2.5	Βασική αρχή: Ψηφιοποίηση στην πηγή.....	86
7.1.3	Ενέργειες για την αξιοποίηση εξωτερικών φορέων.....	87
7.1.3.1	Επικοινωνία με άλλους φορείς της Ελλάδας και του Εξωτερικού.....	87
7.1.3.2	Φιλοξενία εθελοντικών ομάδων, φοιτητών, ερευνητικών εργαστηρίων.....	87
7.1.4	Δράσεις που αφορούν τις Υποδομές.....	88
7.1.4.1	Βασικές Αρχές.....	88
7.1.4.1.1	Ανάπτυξη εφαρμογών μια φορά για πολλές χρήσεις.....	88
7.1.4.1.2	Έμφαση στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών.....	88
7.1.4.1.3	Χρήση Ανοιχτών προτύπων.....	90
7.1.4.1.4	Χρήση Ανοιχτού Λογισμικού.....	91
7.1.4.1.5	Παροχή υπηρεσιών από πολλά διαφορετικά κανάλια επαφής.....	93
7.1.4.2	Μεγαλύτερη αξιοποίηση του «Σύζευξις».....	93
7.1.4.3	Εγκατάσταση ασύρματων ευρυζωνικών υποδομών.....	94
7.1.4.4	Πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Προμηθειών.....	94
7.1.5	Ενέργειες που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	96
7.1.5.1	Η αξιοποίηση των ΤΠΕ από τις πρώτες προτεραιότητες της Δημοτικής Αρχής.....	96
7.1.5.2	Κατάρτιση των αιρετών.....	96
7.1.5.3	Κατάρτιση των δημοτικών υπαλλήλων.....	97
7.1.5.4	Ευαισθητοποίηση και Κατάρτιση Πολιτών.....	97
7.1.5.5	Αξιοποίηση Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων/Βιβλιοθηκών/Πνευματικών Κέντρων.....	98
7.1.5.6	Επαρκής στελέχωση των Δήμων με στελέχη ΤΠΕ.....	99
7.1.6	Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων ΤΠΕ.....	100
7.1.7	Αναδιοργάνωση της εσωτερικής λειτουργίας των Δήμων.....	101
7.1.8	Υλοποίηση Στρατηγικής για την αξιοποίηση των ΤΠΕ.....	102
7.2	Συνεργασία Δήμων για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών.....	104
7.3	Τι μπορεί να κάνει η ΚΕΔΚΕ..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.	
7.3.1	Δράσεις της ΚΕΔΚΕ.....	106
7.3.1.1	Επέκταση έργων (που υλοποιεί ή θα υλοποιήσει κεντρικά η ΚΕΔΚΕ) σε όλους τους Δήμους.....	109
7.3.1.2	Ενιαία Παροχή Υπηρεσιών Υπολογιστικού Κέντρου.....	110
7.3.1.3	Έμφαση στη συγκρότηση Ομάδων Εργασίας.....	110
7.3.1.4	Δημιουργία Ανθρώπινων Δικτύων για την αντιμετώπιση γενικότερων προβλημάτων.....	111
7.3.1.5	Αξιοποίηση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από το έργο Κατάρτισης Αιρετών.....	111
7.3.1.6	Κατάρτιση των δημοτικών υπαλλήλων.....	111
7.3.1.7	Ευαισθητοποίηση και Κατάρτιση Πολιτών.....	112
7.3.2	Δημιουργία κι ενδυνάμωση Μηχανισμών Υποστήριξης (Helpdesk/toolkits).....	114
7.3.2.1	Άμεση απορρόφηση κι εκμετάλλευση πόρων του Γ' ΚΠΣ.....	114
7.3.2.2	Δημιουργία Οδηγών (toolkits).....	114
7.3.3	Συγκρότηση στελεχών ΤΠΕ.....	116
7.3.4	Συμβολή της ΚΕΔΚΕ στην αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους.....	116
7.4	Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την αποκέντρωση των λειτουργιών του κράτους.....	118
7.4.1	Αναλογία με τραπεζικές υπηρεσίες.....	119
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ.....	121
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	123
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Δήμος Ελευσίνας, Έργα ΤΠΕ.....	123
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Δήμος Κέρκυρας, Υπάλληλοι και η/ν ανά διεύθυνση/τμήμα.....	124
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. Δήμος Κέρκυρας, Δαπάνες ΤΠΕ 2005-2006.....	128

<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ. Δήμος Κέρκυρας, Έργα της ΚτΠ.....</i>	<i>131</i>
<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε. Δήμος Κέρκυρας, Άλλα έργα – Εφαρμογές ΤΠΕ</i>	<i>132</i>
<i>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ. Δήμος Τρικκαίων, Έργα ΤΠΕ</i>	<i>134</i>

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για τη διαμόρφωση της στρατηγικής της ΚΕΔΚΕ για την ισχυρή παρουσία των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι διεθνείς τάσεις και πρακτικές με την κατάλληλη προσαρμογή τους στα ελληνικά δεδομένα. Η τάση που επικρατεί όλο και περισσότερο στο διεθνές περιβάλλον χαρακτηρίζεται από την **α) αποκέντρωση των υπηρεσιών** και ταυτόχρονα την **β) συγκέντρωση των υποδομών**.

Η αποκέντρωση των υπηρεσιών που παρέχεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τους Δήμους συνδέεται στενά με την αύξηση του αριθμού των υπηρεσιών που μπορούν να παρέχονται σε αυτούς από απόσταση (χωρίς δηλαδή να είναι απαραίτητη η μετάβαση σε υπηρεσία του Δήμου ή ΚΕΠ) μέσω του διαδικτύου, του τηλεφώνου (σταθερού και κινητού) ή ακόμα και μέσω διαδραστικής τηλεόρασης γεγονός που θα αναβαθμίσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και θα διευρύνει τις προοπτικές ανάπτυξης κάθε περιοχής.

Παράλληλα με την αποκέντρωση των υπηρεσιών ενισχύεται και η τάση της συγκέντρωσης των υποδομών ώστε να επιτυγχθούν οικονομίες κλίμακας. Στο πλαίσιο αυτό υιοθετείται όλο και περισσότερο η κεντρική ανάπτυξη των εφαρμογών ανοιχτού λογισμικού και η δυνατότητα εγκατάστασης τους από κάθε Δήμο με μόνο πρόσθετο κόστος τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραγωγική χρήση των εφαρμογών. Μια πιο σύγχρονη τάση αφορά την ενιαία παροχή υπηρεσιών υπολογιστικού κέντρου, τεχνολογίας cloud computing, που διασφαλίζει τη διάθεση υπολογιστικής ισχύος στους Δήμους και τις Κοινότητες και τη φιλοξενία και παροχή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του Διαδικτύου. Στο πλαίσιο αυτό οι Δήμοι θα χρειάζεται να έχουν στην κατοχή τους κυρίως τερματικά για να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του συνολικού κόστους απόκτησης αλλά και του συνολικού κόστους διαχείρισης/συντήρησης/λειτουργίας των υποδομών εξ' αιτίας του ότι οι Δήμοι θα δεσμεύουν δυναμικά διαθέσιμους πόρους ανάλογα με τη ζήτηση των υπηρεσιών. Επίσης μέσω αυτής της διαδικασίας μπορούν να προκύψουν και περιβαλλοντικά οφέλη αν αξιοποιηθεί απορριπτόμενη θερμότητα (π.χ. από σταθμούς παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας) για τον κλιματισμό του κέντρων αυτών.

Μια διαδικασία που χαρακτηρίζεται από την αποκέντρωση των υπηρεσιών με ταυτόχρονη συγκέντρωση των υποδομών αποτελεί η αξιοποίηση πλατφορμών (π.χ. google maps, wikipedia) του διαδικτύου (πολλές από τις οποίες χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο) για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων κάθε Δήμου και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Γενικότερα, η λογική της συγκέντρωσης των υποδομών και της ταυτόχρονης αποκέντρωσης των υπηρεσιών έχει ως στόχο την **αύξηση της αποτελεσματικότητας** των Δήμων (καλύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων Δήμου, καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων) μέσω και της **βελτίωσης της αποδοτικότητάς** τους (εξοικονόμηση πόρων). Για τον λόγο αυτό ενδείκνυται για τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας να κινηθούν προς τη λογική αυτή με τον συντονισμό της ΚΕΔΚΕ.

1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους Δήμους θα πρέπει να αποτελεί βασική προτεραιότητα για τους αιρετούς καθώς δίνει τη δυνατότητα στους Δήμους να οργανώνουν και να διεκπεραιώνουν καλύτερα τη δουλειά τους, να διαχειρίζονται αποδοτικότερα και με διαφάνεια τα οικονομικά τους, να αξιοποιούν δημιουργικότερα και αποτελεσματικότερα το ανθρώπινο δυναμικό τους, να τεκμηριώνουν καλύτερα τις αποφάσεις τους και να παρακολουθούν συστηματικότερα τα έργα τους, τις παρεμβάσεις και τις δράσεις τους. Επιπλέον, μέσω των ΤΠΕ μπορούν οι Δήμοι να αναβαθμίσουν τη σχέση τους με τους δημότες και τις τοπικές επιχειρήσεις αφού η κατάλληλη αξιοποίησή τους θα επιτρέψει στους Δήμους να υποστηρίξουν τη γρήγορη, αποδοτική και αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών τους στους δημότες και στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικά και σε πραγματικό χρόνο. Επίσης, οι ΤΠΕ αποτελούν το μέσο για να μπορέσουν οι δημότες να ενημερώνονται ουσιαστικά και έγκαιρα για την πορεία του Δήμου τους και να έχουν αποφασιστικό λόγο και διαρκή παρέμβαση στα δημοτικά πράγματα. Ακόμη, οι Δήμοι μπορούν να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ για την ενίσχυση της επικοινωνίας και των συνεργασιών τους με άλλους Δήμους και φορείς, για την ανάδειξη της περιοχής τους στην Ελλάδα και τον κόσμο και γενικότερα για την ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης. Τέλος, οι ΤΠΕ αποτελούν παράθυρο στον κόσμο και τη γνώση για τους πολίτες κάθε περιοχής.

Για την εξέταση του βαθμού αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους Δήμους πραγματοποιήθηκαν τρεις μελέτες περίπτωσης που αφορούσαν τους Δήμους Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων. Αυτές οι μελέτες περίπτωσης επιβεβαίωσαν ότι υπάρχει σε ένα βαθμό αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της λειτουργίας των Δήμων και την ενημέρωση κι εξυπηρέτηση του πολίτη. Παρ'όλαυτά θα πρέπει να γίνει μεγαλύτερη προσπάθεια έτσι ώστε οι ΤΠΕ να αξιοποιηθούν για την αισθητή βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των λειτουργιών του Δήμου, για τη σημαντική αναβάθμιση της σχέσης του Δήμου με το δημότη καθώς και για τη δημιουργία ευνοϊκότερων συνθηκών για την τοπική ανάπτυξη. Προς την κατεύθυνση αυτοί οι Δήμοι και η ΚΕΔΚΕ θα πρέπει να προχωρήσουν σε κατάλληλες δράσεις και πρωτοβουλίες οι οποίες αναφέρονται παρακάτω.

Από τις μελέτες περίπτωσης προέκυψε πως ο βαθμός αξιοποίησης των ΤΠΕ από κάθε Δήμο εξαρτάται άμεσα από **το βαθμό αναγνώρισης και συνειδητοποίησης από το Δήμαρχο αλλά και τους υπόλοιπους αιρετούς και στελέχη του Δήμου των δυνατοτήτων που δίνουν οι ΤΠΕ για τη λειτουργία και ανάπτυξη του Δήμου και την αναβάθμιση της σχέσης του με τους δημότες**. Επομένως έχει ιδιαίτερη βαρύτητα το έργο Κατάρτισης των Αιρετών που υλοποιεί η ΚΕΔΚΕ και για το λόγο αυτό είναι χρήσιμο να πραγματοποιηθεί αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς του και η εξαγωγή συμπερασμάτων για τις επόμενες κινήσεις που πρέπει να γίνουν για την περαιτέρω ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και κατάρτιση των αιρετών.

Επιπλέον, φάνηκε πως η παρουσία ομάδας ατόμων που ασχολείται και έχει ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και στην παροχή νέων υπηρεσιών έχει μεγάλη σημασία για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ. Επομένως κάθε Δήμος θα πρέπει να ενεργήσει για την πρόσληψη κι επιμόρφωση

ατόμου ή ατόμων (ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου) που θα αναλάβουν αυτό το ρόλο. Για την εξασφάλιση της κατάλληλης κατάρτισης των στελεχών αυτών μπορεί να εξεταστεί το ενδεχόμενο της κεντρικής πρόσληψης των στελεχών αυτών με το συντονισμό της ΚΕΔΚΕ. Επιπλέον η ΚΕΔΚΕ θα πρέπει να δημιουργήσει και να ενδυναμώσει μηχανισμούς υποστήριξης των στελεχών αυτών (ομάδες εργασίας, γραφεία πληροφόρησης και τεχνικής υποστήριξης, ανάπτυξη οδηγών, on-line μαθήματα) για την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη υλοποίηση των έργων ΤΠΕ. Επίσης η ΚΕΔΚΕ μπορεί να διοργανώσει σεμινάρια εκπαίδευσης των υπόλοιπων εργαζομένων των Δήμων έτσι ώστε να αποκτήσουν περισσότερο στοχευμένη κι εξειδικευμένη κατάρτιση πάνω στις ΤΠΕ που θα τους επιτρέψει να κάνουν αποδοτικότερη χρήση των ΤΠΕ στην καθημερινή τους εργασία. Επιπρόσθετα η διοργάνωση σεμιναρίων για α) την ευαισθητοποίηση των πολιτών γύρω από τη σημασία που έχει η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε Δήμο και β) την κατάρτιση στις ΤΠΕ ομάδων πολιτών οι οποίες κινδυνεύουν με «ψηφιακό αποκλεισμό» έχει ιδιαίτερη σημασία.

Από τις μελέτες περίπτωσης επιβεβαιώθηκε η απουσία διαλειτουργικότητας-διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών των Δήμων. Η έμφαση στη διαλειτουργικότητα αποτελεί μία από τις βασικές αρχές σχεδιασμού που θα πρέπει να υιοθετούνται κατά το σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων αφού η ύπαρξή της θα οδηγήσει σε εξοικονόμηση πόρων, στην παροχή ολοκληρωμένης πληροφορίας στους αιρετούς και τα υπόλοιπα στελέχη του Δήμου γεγονός που θα τους βοηθήσει κατά τη λήψη και τεκμηρίωση αποφάσεων, σε περισσότερο ενιαία αντιμετώπιση των προβλημάτων και γενικότερα στην καλύτερη λειτουργία του Δήμου. Επιπλέον η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων αποτελεί μία από τις βασικές προϋποθέσεις για την παροχή ποιοτικότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από πολλαπλά κανάλια επαφής (διαδίκτυο, σταθερό και κινητό τηλέφωνο, ΚΕΠ). Οι υπόλοιπες βασικές αρχές σχεδιασμού που θα πρέπει να υιοθετούνται κατά το σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων είναι η ανάπτυξη εφαρμογών «μια φορά για πολλές χρήσεις», η χρήση Ανοιχτών Προτύπων και η χρήση Ανοιχτού Λογισμικού η οποία συνεπάγεται πολλαπλά οφέλη για τους Δήμους.

Στο πλαίσιο αυτό τα έργα που υλοποιεί ή προτείνεται να υλοποιήσει η ΚΕΔΚΕ, όπως το **Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον για τους ΟΤΑ** και το **Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα αντίστοιχα**, έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα καθώς εκτός του ότι αναμένεται να αλλάξουν το τοπίο των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις και να βελτιώσουν αισθητά τη λειτουργία των Δήμων έχουν σχεδιαστεί ή θα σχεδιαστούν με βάση τις παραπάνω αρχές. Για το λόγο αυτό τελικό στόχο θα πρέπει να αποτελεί η επέκταση αυτών των έργων σε όλους τους Δήμους και Κοινότητες της χώρας. Επιπρόσθετα προτείνεται η ΚΕΔΚΕ να σχεδιάσει και υλοποιήσει την **ενιαία παροχή υπηρεσιών υπολογιστικού κέντρου**, τεχνολογίας **cloud computing**, που θα διασφαλίζει τη διάθεση υπολογιστικής ισχύος στους δήμους και τη φιλοξενία και παροχή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του Διαδικτύου. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας μπορούν να προκύψουν **οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη**.

Επίσης θα ήταν αρκετά ωφέλιμο για κάθε Δήμο να προχωρήσει σε **μεγαλύτερη αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» (π.χ. χρήση για τηλεφωνία)** και να κινηθεί προς την κατεύθυνση των ηλεκτρονικών προμηθειών.

Οι παραπάνω ενέργειες, εκτός των άλλων, θα οδηγήσουν τους Δήμους και σε σημαντική εξοικονόμηση πόρων. Γενικότερα η ανάπτυξη και αξιοποίηση των πληροφοριακών υποδομών των Δήμων θα πρέπει να στοχεύει, μεταξύ άλλων, και **στην εξοικονόμηση πόρων έτσι ώστε οι Δήμοι να έχουν τη δυνατότητα να δαπανούν περισσότερα χρήματα και για τη λειτουργία, συντήρηση και αναβάθμιση των συστημάτων κι εφαρμογών έτσι ώστε να μην απαξιώνονται σημαντικές και απολύτως χρήσιμες επενδύσεις σε ΤΠΕ**. Μάλιστα από τις μελέτες περίπτωσης προέκυψε ότι οι τρεις Δήμοι που εξετάστηκαν, παρ'όλο που έχουν καλή ποσοτικά παρουσία σε έργα ΤΠΕ, παρουσιάζουν χαμηλό ποσοστό δαπανών για ΤΠΕ επί του συνολικού προϋπολογισμού γεγονός που μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα των εφαρμογών.

Η ευρυζωνικότητα θα πρέπει να βρεθεί στο επίκεντρο της αυτοδιοικητικής αντζέντας σε όλα τα επίπεδα (Δήμος, κοινότητα, ΤΕΔΚ, ΚΕΔΚΕ) καθώς η διαδοχή της αποτελεί α) αναγκαίο υποστηρικτικό περιβάλλον για τη βελτίωση της δουλειάς και της λειτουργίας του δήμου, β) απαραίτητη δικτυακή υποδομή για τη λειτουργία μιας σύγχρονης πόλης, γ) χρήσιμο εργαλείο για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των δημοτών και δ) αποτελεσματικό μέσο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας τοπικής αναπτυξιακής στρατηγικής. **Έτσι προτείνεται η συνεργασία των Δήμων για την ανάπτυξη κατάλληλων ευρυζωνικών υποδομών (οπτικές ίνες, ασύρματα δίκτυα) έτσι ώστε οι δημότες και επιχειρήσεις κάθε Δήμου να απολαμβάνουν ποιοτικές ευρυζωνικές υπηρεσίες με χαμηλό κόστος.**

Η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη διαχείριση και ευρύτερη διάχυση των διαφόρων πληροφοριών που αφορούν έναν Δήμο το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη ενημέρωση κι εξυπηρέτηση των δημοτών, την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων του Δήμου και τη δημιουργία ευνοϊκότερων προϋποθέσεων για την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής. Για το σκοπό αυτό ενδείκνυται **η δημιουργία διαδικτυακού τόπου από κάθε Δήμο και η κατάλληλη αξιοποίηση του, καθώς και η αξιοποίηση διαφόρων πλατφορμών (wikitravel, wikipedia, youtube, κλπ) του διαδικτύου (πολλές από τις οποίες χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο)**. Επίσης οι ΤΠΕ μπορούν να αξιοποιηθούν για την διεύρυνση της επικοινωνίας και την ενίσχυση των συνεργασιών του Δήμου με άλλους Δήμους και φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού.

Τέλος, για **την παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών από ένα Δήμο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις απαιτείται η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων Δήμων και φορέων της δημόσιας διοίκησης (Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχίες) και η αναδιοργάνωση των δομών και διαδικασιών των Δήμων και των άλλων δημόσιων φορέων καθώς και των μεταξύ τους σχέσεων**. Επίσης θα πρέπει να γίνουν ενέργειες για την χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών έτσι ώστε να κατοχυρωθεί η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός του παραδοτέου αυτού είναι η αποτύπωση των αποτελεσμάτων από τις τρεις μελέτες περίπτωσης που αφορούσαν την κατανόηση του βαθμού αξιοποίησης των ΤΠΕ στους Δήμους Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων αλλά και η αποτύπωση κάποιων γενικών συμπερασμάτων από αυτές τις μελέτες. Οι Δήμοι αυτοί επιλέχθηκαν με τα παρακάτω κριτήρια. Ο Δήμος Ελευσίνας επιλέχθηκε διότι εκτός του ότι έχει κάνει από νωρίς προσπάθειες για την εισαγωγή των ΤΠΕ στις λειτουργίες του, αποτελεί ταυτόχρονα και μεγάλο βιομηχανικό και οικονομικό κέντρο αφού στην ευρύτερη περιοχή του δραστηριοποιούνται πολλές βιομηχανικές και άλλες επιχειρήσεις. Ο Δήμος Κέρκυρας επιλέχθηκε ως η πρωτεύουσα ενός έντονα τουριστικού νησιού το οποίο βρίσκεται εκτός του κύριου κορμού της χώρας. Τέλος η επιλογή του Δήμου Τρικκαίων έγινε διότι ο Δήμος αυτός είναι αρκετά δραστήριος ως προς τα θέματα των ΤΠΕ και επίσης είναι μια μεγάλη πόλη της ηπειρωτικής Ελλάδας.

Πιο συγκεκριμένα στους τρεις Δήμους εξετάστηκε ο βαθμός λειτουργικής και αναπτυξιακής αξιοποίησης των ΤΠΕ. Η λειτουργική αξιοποίηση αφορά την αξιοποίηση των ΤΠΕ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες, για την ενημέρωσή τους και τη διαβούλευση μαζί τους για σημαντικά θέματα που αφορούν το Δήμο. Επίσης αφορά την αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας του Δήμου δηλαδή κατά πόσο οι ΤΠΕ αλλάζουν το επίπεδο επικοινωνίας και συντονισμού μεταξύ των διαφόρων διευθύνσεων/τμημάτων του Δήμου αλλά και του Δήμου με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης. **Ακόμη σχετίζεται με το κατά πόσο οι ΤΠΕ υποστηρίζουν τους αιρετούς και τα στελέχη του Δήμου στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και γενικά με το κατά πόσο συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των διαφόρων προβλημάτων/ζητημάτων του Δήμου μέσω και της ενίσχυσης της επικοινωνίας και συνεργασίας με άλλους Δήμους και φορείς.** Η αναπτυξιακή αξιοποίηση αφορά το κατά πόσο η εισαγωγή των ΤΠΕ στο Δήμο δίνει νέες ευκαιρίες ανάπτυξης στην τοπική οικονομία και κοινωνία. Για το σκοπό αυτό σε κάθε Δήμο εξετάστηκε η ύπαρξη δικτυακών υποδομών (οπτικοί δακτύλιοι, ασύρματο δίκτυο, ψηφιακό πάρκο), αν παρέχονται στους πολίτες υπηρεσιών εξοικείωσης και κατάρτισης στις ΤΠΕ, αν δημιουργείται ζήτηση υπηρεσιών υποστήριξης προς αυτοαπασχολούμενους και μικρές τοπικές επιχειρήσεις ΤΠΕ και αν αξιοποιούνται οι ΤΠΕ για την τουριστική και πολιτισμική ανάπτυξη της περιοχής. Σε κάθε Δήμο εξετάστηκαν και **η βαρύτητα που έχουν οι ΤΠΕ στη θεματολογία του δημάρχου και του δημοτικού συμβουλίου, διάφορες παράμετροι που έχουν σχέση με τις πληροφοριακές υποδομές του Δήμου καθώς και ο βαθμός εξοικείωσης και κατάρτισης στις ΤΠΕ των στελεχών, των υπαλλήλων και των δημοτών του Δήμου.**

Εκτός από την αποτύπωση των επιμέρους και γενικότερων συμπερασμάτων από τις τρεις μελέτες περίπτωσης στο κείμενο αυτό παρουσιάζονται και προτάσεις για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ οι οποίες βασίζονται εν μέρει στα συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί από τις τρεις μελέτες περίπτωσης. Οι προτάσεις αυτές αφορούν δράσεις που μπορούν να κάνουν οι Δήμοι και δράσεις που μπορεί να κάνει ή να συνεχίσει να κάνει η ΚΕΔΚΕ για την καλύτερη υλοποίηση της στρατηγικής της στο θέμα αυτό.

3. ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών (ΤΠΕ):

- διευρύνει τις λειτουργικές και επιχειρησιακές δυνατότητες του Δήμου, βελτιώνει τις λειτουργίες του και την ποιότητα των αποφάσεων που λαμβάνονται και κάνει αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη τη δουλειά του,
- προσδίδει δύναμη στον δημότη,
- συμβάλλει στην ανάδειξη της περιοχής και συνεισφέρει στην τοπική ανάπτυξη.

Η εισαγωγή, η παραγωγική και λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ δεν διαχωρίζεται από τις υπόλοιπες δημοτικές λειτουργίες και δραστηριότητες και από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι δήμοι. Όμως, οι ΤΠΕ προκαλούν μετασχηματισμούς, προϋποθέτουν αλλαγές και δημιουργούν αλλαγές. Συνδέονται, ειδικότερα με αντίστοιχες οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές και αλλαγές στη νοοτροπία, τον τρόπο σκέψης, το στυλ διοίκησης και τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας. Πάνε χέρι-χέρι με την αναδιοργάνωση και τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, των λειτουργιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρά τις όποιες δυσκολίες- ενίοτε σημαντικές- η αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους δεν είναι πολυτέλεια ούτε μόνον ένας ακόμη μπελάς. Προσφέρουν μια ρεαλιστική δυνατότητα αναβάθμισης της δουλειάς όλων μέσα στο Δήμο και κυρίως της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους δημότες σε συνδυασμό με τη διευκόλυνση της συμμετοχής τους στα δημοτικά πράγματα. Αναγκαία προϋπόθεση αποτελεί η εξοικείωση των αιρετών με την κατανόηση των συγκεκριμένων δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ και των αναγκαίων επιλογών που συνδέονται με την εφαρμογή τους και όχι η μετατροπή τους σε ειδικούς των ΤΠΕ. Η εξοικείωση αυτή μπορεί να οδηγήσει στην αναβάθμιση του θέματος της αξιοποίησης των ΤΠΕ στην ημερήσια δημοτική διάταξη και σε συγκεκριμένη και διαρκή δέσμευση των δημοτικών αρχών σε ένα σχέδιο δράσης για τη λειτουργική αξιοποίησή τους. Άλλωστε, όλα δείχνουν πως όπως, μια σύγχρονη πόλη δεν μπορεί πια να λειτουργήσει χωρίς ηλεκτρισμό, ύδρευση, αποχέτευση, διαχείριση απορριμμάτων, έτσι δεν θα μπορεί και στο άμεσο μέλλον να λειτουργήσει χωρίς τη δυνατότητα διαρκούς, απρόσκοπτης και φθηνής πρόσβασης όλων στην ψηφιακή πληροφορία και την ηλεκτρονική επικοινωνία.

Ο σχεδιασμός και ο τρόπος εφαρμογής της πληροφορικής και των δικτυακών τεχνολογιών μετράνε πάρα πολύ και αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία του εγχειρήματος. Απαιτείται η υιοθέτηση βασικών αρχών σχεδιασμού (διαλειτουργικότητα, ανοιχτά πρότυπα και λογισμικό ανοιχτού κώδικα, ανάπτυξη εφαρμογών μια φορά για πολλές χρήσεις και πολλαπλούς χρήστες, πρόσβαση σε κάθε υπηρεσία από πολλαπλά κανάλια) καθώς και αποδοτικών και αποτελεσματικών σχημάτων υλοποίησης και διοίκησης της υλοποίησης με την έγκαιρη εμπλοκή των λειτουργιών των συστημάτων και των χρηστών.

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται δύο σημαντικά έργα γενικότερης σημασίας για την αυτοδιοίκηση: α) Το έργο Κατάρτισης των αιρετών στις ΤΠΕ, και β) το «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις». Επίσης παρουσιάζεται η Πρόταση της ΚΕΔΚΕ για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος καθώς και η πρωτοβουλία για τη συγκρότηση μονίμων εξειδικευμένων θεματικών ομάδων εργασίας για τη συντονισμένη συνεργασία (ανταλλαγή εμπειριών, εκμάθηση από επιτυχίες και δυσκολίες κ.α.) των δήμων που υλοποιούν ομοειδή έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Η επιτυχία του εγχειρήματος του ψηφιακού δήμου και της ψηφιακής πόλης συνδέεται με ορισμένες προϋποθέσεις. Και συγκεκριμένα:

- Η δέσμευση του δημάρχου- και του δημοτικού συμβουλίου- για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ, η συγκεκριμένη έκφρασή της και η έμπρακτη διατήρησή της αποτελούν αναγκαία προϋπόθεση.
- Ο καλός σχεδιασμός και η αποδοτική και αποτελεσματική διοίκηση της υλοποίησης με τη βοήθεια μιας ικανής ομάδας- ιδίως από νέους- που οργανώνουν τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στο δήμο σε συνδυασμό με την κινητοποίηση των εργαζομένων στο δήμο, των χρηστών, των ειδικών και των επαγγελματιών των ΤΠΕ στην περιοχή, των ψηφιακών εθελοντών, των e-ακτιβιστών και της τοπικής κοινωνίας αποτελούν την ικανή συνθήκη για την προώθηση του εγχειρήματος του ψηφιακού δήμου. Ειδικότερα, ο κόσμος της έρευνας και της εκπαίδευσης που ασχολείται με τις ΤΠΕ και την εφαρμογή τους στα ιδρύματα της περιοχής, οι επαγγελματίες και οι μικρές επιχειρήσεις πληροφορικής στην περιοχή του Δήμου έχουν σημαντικό ρόλο να παίξουν.

Γενικά, δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι μια πολύ σοβαρή υπόθεση για να αφηθεί αποκλειστικά στους ειδικούς.

3.1 Η στρατηγική επιλογή και η έκκληση: Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη δημοτική και κοινοτική ημερήσια διάταξη

Τον Μάιο του 2006, το Διεθνές Συνέδριο της ΚΕΔΚΕ με θέμα την «Αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Τοπική Ανάπτυξη» κατέληξε σε μια σημαντική έκκληση προς όλους τους συνδυασμούς που θα συμμετείχαν στις δημοτικές εκλογές του Οκτωβρίου του 2006. Το Συνέδριο κάλεσε όλους τους δημοτικούς συνδυασμούς να θέσουν σε πρώτη προτεραιότητα στα προεκλογικά τους προγράμματα το θέμα της αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η έκκληση αυτή απέρρευε από τη μείζονα στρατηγική επιλογή της ΚΕΔΚΕ το 2004 να δραστηριοποιηθεί με τεκμηριωμένη άποψη και συνολικό σχέδιο για την προώθηση της ενεργού συμμετοχής των δήμων και των κοινοτήτων στη διαμόρφωση μιας Κοινωνίας της Πληροφορίας για όλους στη χώρα μας.

Αρκετοί δημοτικοί συνδυασμοί, σε μικρότερη ή μεγαλύτερη έκταση, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βάθος και εύρος, ψηλότερα ή χαμηλότερα στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων τους, ανταποκρίθηκαν. Ενδεχομένως, ορισμένοι να κατάφεραν και κάτι περισσότερο: να κινητοποιήσουν τοπικές δυνάμεις και ιδίως νέους και νέες γύρω από τον στόχο του «ψηφιακού δήμου» και με τεκμηριωμένες προτάσεις για συγκεκριμένες επιμέρους δράσεις. Μερικοί επιπροσθέτως, είχαν να παρουσιάσουν πέρα από ιδέες και μελλοντικά σχέδια και πεπραγμένα και συγκεκριμένο απολογισμό.

Ασφαλώς, η εφαρμογή των όποιων εξαγγελιών θα κριθεί τελικώς στη διάρκεια της επόμενης τετραετίας. Ισχυριζόμαστε- με βάση τη διεθνή και την ελληνική συσσωρευμένη πείρα- **ότι το κλειδί για την όποια πρόοδο είναι η στάση των αιρετών και πρώτα απ'όλα των δημάρχων και των προέδρων των κοινοτήτων- και η εδραίωση της πεποίθησης ότι η εισαγωγή και η συστηματική και συντονισμένη λειτουργική χρήση των ΤΠΕ αξίζει τον κόπο και το όποιο κόστος αφού μπορεί να φέρει πολλαπλάσια οφέλη.** Μια θετική αντίληψη του δημάρχου για τη χρησιμότητα και τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ στη λειτουργία και στις δραστηριότητες του δήμου, στην καθημερινή δουλειά και το έργο τους η οποία θα μπορέσει να μεταφρασθεί κατάλληλα σε συγκεκριμένους στόχους, λειτουργικές δεσμεύσεις, σχέδιο δράσης και μηχανισμούς υποστήριξης αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την όποια επιτυχία.

3.2 Οι ΤΠΕ στους δήμους: άλλος ένας μπελάς, μια ακόμη πολυτέλεια ή μια ρεαλιστική δυνατότητα αναβάθμισης της λειτουργίας τους;

3.2.1 Η παρούσα κατάσταση

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει κινήσεις και έχουν πραγματοποιηθεί συγκεκριμένα βήματα για την εισαγωγή και τη χρήση της πληροφορικής και του διαδικτύου στους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Έτσι, σήμερα σε όλους σχεδόν τους δήμους υπάρχει κάποια σύνδεση με το διαδίκτυο με την αξιοποίηση και του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» το οποίο όμως αξιοποιείται περισσότερο στα κεντρικά κτίρια κάθε Δήμου και κυρίως για πρόσβαση στο διαδίκτυο και όχι για τηλεφωνία κι έτσι οι περισσότεροι Δήμοι δεν απολαμβάνουν σημαντικά λειτουργικά και οικονομικά οφέλη από τη χρήση του. Πρόσθετα αναφέρουμε πως το 40% των κτιρίων των Δήμων έχουν ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007). Ακόμη, έχουν εγκατασταθεί πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν ορισμένες λειτουργίες που συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δήμου και στην εξυπηρέτηση των δημοτών. Πιο συγκεκριμένα οι διοικητικές και οικονομικές λειτουργίες παρουσιάζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά μηχανογράφησης ενώ οι ειδικές λειτουργίες των Δήμων (μητρώα, ληξιαρχείο, δημοτολόγιο) παρουσιάζουν μέτρια ποσοστά μηχανογράφησης. Από την άλλη πλευρά οι λειτουργίες που αφορούν την ανάπτυξη και συντήρηση υποδομών και τη διαχείριση δικτύων και υπηρεσιών κοινής ωφέλειας υποστηρίζονται σε πολύ χαμηλά ποσοστά από τις ΤΠΕ πράγμα που οφείλεται και στο ότι υπάρχει πολύ χαμηλή αξιοποίηση γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων. Γενικότερα, φαίνεται να έχουν εγκατασταθεί λιγότερο ή περισσότερο αναπτυγμένες «νησίδες πληροφορικής και ηλεκτρονικής δικτύωσης», συνήθως μη διαλειτουργούσες με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα του δήμου και ευρύτερα της δημόσιας διοίκησης.

Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυτές παρέχονται περίπου από το 20% των Δήμων και αφορούν κυρίως την ενημέρωση μέσω του διαδικτύου για τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας (περίπου το 95% των υπηρεσιών) δηλαδή την πληροφόρηση για τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τους εμπλεκόμενοι φορείς και τη σειρά των συναλλαγών που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη υπηρεσία ενώ μικρό ποσοστό αφορά το κατέβασμα αιτήσεων από το διαδίκτυο και την on-line υποβολή αιτήσεων (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007).

Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό δεν είναι ενθαρρυντικό το γεγονός ότι η πλειοψηφία των Δήμων (80%) δεν έχει καταγεγραμμένη στρατηγική στον τομέα των ΤΠΕ (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007) . Επίσης υπάρχει χαμηλός βαθμός ενημέρωσης των αρμόδιων στελεχών για τις ΤΠΕ στους Δήμους για τις περισσότερες ευρωπαϊκές κι εθνικές στρατηγικές και κατευθύνσεις των φορέων πολιτικής για τις ΤΠΕ. Για παράδειγμα η Στρατηγική της ΚΕΔΚΕ για την Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας (προοπτικές και δράσεις στο 4ο ΚΠΣ) και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013 είναι γνωστά στο 21% και στο 12% αντίστοιχα των αρμόδιων στελεχών για τις ΤΠΕ στους Δήμους (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007) . Η κατάσταση αυτή αναμένεται να μεταβληθεί προς το καλύτερο με την ολοκλήρωση του έργου «Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων

της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών» που πραγματοποιεί η ΚΕΔΚΕ. Όσον αφορά την υπηρεσία Πληροφορικής-Μηχανοργάνωσης μόνο το 37% των Δήμων διαθέτει τέτοια υπηρεσία, το 46% καλύπτει τις σχετικές ανάγκες του μέσω εξωτερικού συνεργάτη ενώ το 17% στερείται πλήρως τέτοιας υπηρεσίας (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007). Ως προς την κατάρτιση των στελεχών των υπηρεσιών αυτών φαίνεται να υπάρχουν κενά γνώσεων και είναι χαρακτηριστικό ότι μόλις το 21% των στελεχών αυτών έχει σπουδές Πληροφορικής (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007). Γενικότερα δεν υπάρχει επαρκής εμπειρία στους περισσότερους δήμους και ειδικά στους μικρούς στην υλοποίηση έργων ΤΠΕ. Όσον αφορά το σύνολο των εργαζομένων γραφείου των Δήμων παρατηρείται ψηφιακό χάσμα μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία υψηλόβαθμων στελεχών και των νεότερων στελεχών στους ΟΤΑ.

Γενικότερα θα λέγαμε ότι η κατάσταση είναι αρκετά άνιση. Εμφανίζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις υστέρησης και προόδου. Σε γενικές γραμμές οι μεγάλοι Δήμοι φαίνεται να υπερτερούν των μικρών τόσο σε επίπεδο υποδομών όσο και σε επίπεδο κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας έχουν εγκριθεί την τελευταία επταετία και υλοποιούνται με διάφορες ταχύτητες σημαντικές επενδύσεις για δικτυακές υποδομές και μεγάλα έργα πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση και την αυτοδιοίκηση. Παράλληλα, προωθείται η ψηφιοποίηση σημαντικού ιστορικού και πολιτισμικού αποθέματος της χώρας σε εθνικό και τοπικό επίπεδο και ήδη τα πρώτα αποτελέσματα είναι ορατά. Τα έργα αυτά, αν υλοποιηθούν αποδοτικά και αποτελεσματικά και κυρίως αν διαμορφωθούν οι κατάλληλες συνθήκες υποδοχής τους και οργανικής ένταξής τους στη λειτουργία των δήμων μπορούν να αποτελέσουν το υπόβαθρο για την ποιοτική αναβάθμιση της δημοτικής δραστηριότητας και του δημοτικού έργου.

3.2.2 Το πραγματικό διακύβευμα ή τι πραγματικά παίζεται: Η λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους

Τι είναι, όμως, εκείνο που ουσιαστικά λείπει, ώστε η «πληροφορική και οι σύγχρονες επικοινωνίες» να μην είναι μια μερική, αποσπασματική και σε ορισμένες περιπτώσεις συγκυριακή επιλογή επικεντρωμένη σε μεμονωμένες πτυχές της λειτουργίας και της δραστηριότητας της δημοτικής αρχής και του δήμου γενικότερα; Τι πραγματικά παίζεται, ώστε οι δήμοι να μπουν ουσιαστικά στην υπό διαμόρφωση «Κοινωνία της Πληροφορίας»;

Το ζητούμενο σήμερα είναι η λειτουργική αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών στους δήμους και τις κοινότητες. Μια τέτοια προσέγγιση απαιτεί τη διασύνδεση του θέματος της εισαγωγής και της διάχυσης των ΤΠΕ με αναγκαίες οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές, με αλλαγές νοοτροπίας, κουλτούρας και εν τέλει με αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της εργασίας και στο στυλ διοίκησης. Η εισαγωγή και η χρήση των ΤΠΕ πάει χέρι-χέρι με την αναδιοργάνωση και τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, των λειτουργιών και των παρεχομένων υπηρεσιών.

3.2.3 Δέκα εύλογα ερωτήματα ζητούν πειστικές απαντήσεις

Ας είμαστε όμως ρεαλιστές. Παρά το γεγονός ότι αναμφίβολα είναι ενδιαφέρουσες και χρήσιμες οι δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ στο δημοτικό έργο και ότι οι επιτυχημένες εφαρμογές τους σε φορείς της αυτοδιοίκησης σε άλλες χώρες- αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις και στη χώρα μας- μπορούν να αποτελέσουν πηγή έμπνευσης για την ανάληψη σχετικών πρωτοβουλιών, εκ των πραγμάτων αναδεικνύονται ορισμένα εύλογα ερωτήματα που ζητούν πειστικές απαντήσεις.

Ερώτημα 1ο: Πέρα από τις γενικότερες διακηρύξεις -που έχουν και αυτές τη σημασία τους ιδίως αν και όταν διευκολύνουν την ανάδειξη στην ημερήσια διάταξη νέων θεμάτων- έχουν οι δημοτικοί άρχοντες στην πλειοψηφία τους, παρά τις πρωτοπόρες πρωτοβουλίες της ΚΕΔΚΕ αλλά και συγκεκριμένων δημάρχων, πεισθεί για την πραγματική αξία και την πρακτική χρησιμότητα των τεχνολογιών αυτών στη δουλειά τους και στην εξυπηρέτηση των δημοτών τους, των επιχειρήσεων και των φορέων της περιοχής ευθύνης τους; Ποιά θέση κατέχει στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων ενός δημάρχου και ενός δήμου η λειτουργική αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών;

Ερώτημα 2ο : Μήπως, ιδίως στους μικρότερους δήμους, η συντονισμένη και λειτουργική εφαρμογή της πληροφορικής, του Ίντερνετ και οι σύγχρονες δικτυακές υποδομές συνιστούν στην πράξη έναν ακόμη μπελά στη δύσκολη καθημερινή πραγματικότητα της διαχείρισης των δημοτικών υποθέσεων;

Ερώτημα 3ο : Και ακόμη περισσότερο, μήπως σε μια εποχή δημοσιονομικών περιορισμών, αλλά και ταυτόχρονης διεύρυνσης του πεδίου δραστηριοποίησης των δήμων, η ενασχόληση με την πληροφορική και το Διαδίκτυο αποτελεί πολυτέλεια, ωφέλιμη ενδεχομένως, αλλά πάντως πολυτέλεια;

Ερώτημα 4ο : Έστω ότι γίνεται αντιληπτή και αποδεκτή η πρακτική αξία των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών, μπορεί και πώς να διανυθεί ο δύσκολος και «μακρύς δρόμος από την επιθυμία στην απόφαση» και απ'εκεί στην υλοποίηση; Που θα βρεθούν οι πόροι και πως θα οργανωθεί η υλοποίηση; Υπάρχουν οι άνθρωποι, η τεχνογνωσία και η αναγκαία τεχνική υποστήριξη;

Ερώτημα 5ο : Έστω ότι λαμβάνονται οι σχετικές αποφάσεις για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ και ανευρίσκονται οι σχετικοί πόροι (αυτοχρηματοδότηση, Γ' και Δ' ΚΠΣ κ.α.), γνωρίζει και μπορεί ο δήμος να προχωρήσει στις αναγκαίες σχεδιαστικές και τεχνικές επιλογές με βάση λειτουργικές προδιαγραφές και όχι περιττές και εν πολλοίς άχρηστες, περιοριστικές ακόμη και φωτογραφικές περιγραφές; Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ότι τα έργα πληροφορικής δεν είναι συμβατικά κατασκευαστικά έργα. Τα έργα πληροφορικής απαιτούν έγκαιρη και ουσιαστική εμπλοκή αυτών που θα τα λειτουργήσουν και θα τα χρησιμοποιήσουν. Ο σχεδιασμός και η αρχιτεκτονική των συστημάτων και των έργων πληροφορικής μετράει πάρα πολύ. Σε ποιες περιπτώσεις σχήματα ΣΔΙΤ ή «outsourcing» (εξωτερικής ανάθεσης μιας συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας) μπορούν να αξιοποιηθούν;

Ερώτημα 6ο : Έστω, ότι ακολουθούνται σύγχρονες αρχές σχεδιασμού και επιτυγχάνεται η έγκαιρη και ουσιαστική εμπλοκή των λειτουργών και των χρηστών, θα μπορέσουν τελικώς να υλοποιηθούν αποδοτικά και αποτελεσματικά; Δηλαδή εγκαίρως, εντός του προϋπολογισμού και έτοιμα να λειτουργήσουν και να ενσωματωθούν οργανικά στις λειτουργίες και τις δραστηριότητες του δήμου; Πόσο έτοιμος είναι ο τεχνικός και ο διοικητικός μηχανισμός του δήμου να λειτουργήσει τα έργα αυτά;

Ερώτημα 7ο : Πως διασφαλίζεται ότι «τα λεφτά που θα επενδυθούν θα πιάσουν τόπο»; Θα μπορέσουν τα ίδια τα έργα να λειτουργήσουν αποτελεσματικά, να αξιοποιηθούν στο μέγιστο δυνατό βαθμό με την αναγκαία τεχνική υποστήριξη των χρηστών τους, να συντηρηθούν και να αναβαθμίζονται συνεχώς, να συλλειτουργήσουν με άλλες υποδομές και να εκμεταλλευθούν τις όποιες συνέργειες;

Ερώτημα 8ο : Και έστω ότι προωθείται η συγκρότηση ηλεκτρονικών υποδομών και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πως μπορεί τελικώς να επιτευχθεί η τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όταν σημαντικό τμήμα των δημοτών αλλά και των μικρών επιχειρηματιών και των μικρών επιχειρήσεων της περιοχής του δήμου δεν είναι εξοικειωμένο με το Διαδίκτυο και ακόμη χειρότερα διαπνέεται από τεχνοφοβικές αντιλήψεις; Είναι δυνατή η ηλεκτρονική τοπική διακυβέρνηση χωρίς ψηφιακά ενήμερους και ηλεκτρονικά δικτυωμένους πολίτες και επιχειρήσεις;

Ερώτημα 9ο : Η δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων, δικτυακών υποδομών κ.λπ. υλοποιείται κατά κανόνα από επιχειρήσεις εκτός της περιοχής των πιο πολλών δήμων. Μπορούν η πληροφορική, τα ευρυζωνικά και τα ασύρματα δίκτυα, το γρήγορο Ίντερνετ να αποτελέσουν πηγή τοπικής ανάπτυξης (άμεσα και έμμεσα);

Ερώτημα 10ο : Τούτων δοθέντων, αξίζει τον κόπο ο δημότης- αλλά και οι τοπικοί φορείς- να ασκούν πίεση και να χρησιμοποιούν την όποια επιρροή τους για την προώθηση της χρήσης και της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών στο δήμο τους ή μήπως είναι καλύτερα να απαιτούν την αντιμετώπιση άλλων πιο καυτών, αλλά και πιο χειροπιαστών προβλημάτων; Με άλλα λόγια διαμορφώνονται στο δημοτικό και τοπικό περιβάλλον κίνητρα για τους δημοτικούς άρχοντες ώστε να αναβαθμίσουν στην ατζέντα τους το θέμα της παραγωγικής και λειτουργικής αξιοποίησης των ΤΠΕ;

3.2.4 Και όμως αξίζει να επενδύσουμε χρόνο, κόπο και πόρους για την παραγωγική και λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους

Παρά τα προβλήματα, παρά τις δυσκολίες, τη δυσπιστία, την τεχνοφοβία και την επιφυλακτικότητα η απάντηση στο κεντρικό ερώτημα δεν μπορεί παρά να είναι καταφατική. Ναι αξίζει τον κόπο να επενδύσουμε στην αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών στους δήμους και τις τοπικές κοινωνίες. Καταρχάς, την αναγκαιότητα της επιλογής αυτής υποστηρίζει η πολύμορφη διεθνής εμπειρία και όχι μόνον στον αναπτυγμένο κόσμο. Ενδεικτικά, μπορούμε να αναφέρουμε τις επιτυχίες της Βραζιλιάνικης τοπικής αυτοδιοίκησης στον τομέα αυτό. Αλλά και τα επιτεύγματα των δήμων της Καταλονίας και ιδίως της Βαρκελώνης αξίζουν την προσοχή μας.

Άλλωστε, η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών δεν διαχωρίζεται από τις υπόλοιπες δημοτικές λειτουργίες και δραστηριότητες καθώς και από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι δήμοι.

Αποτελούν οι νέες τεχνολογίες το εργαλείο για να οργανώνουν και να κάνουν οι δήμοι καλύτερα τη δουλειά τους, να διαχειρίζονται αποδοτικότερα και με διαφάνεια τα οικονομικά τους, να αξιοποιούν δημιουργικότερα και αποτελεσματικότερα το ανθρώπινο δυναμικό τους, να τεκμηριώνουν καλύτερα τις αποφάσεις τους, να παρακολουθούν συστηματικότερα τα έργα τους, τις παρεμβάσεις και τις δράσεις τους, να υποστηρίζουν τη γρήγορη, αποδοτική και αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά και σε πραγματικό χρόνο, να υποβοηθούν την τοπική ανάπτυξη και την ανάδειξη της περιοχής τους στην Ελλάδα και τον κόσμο.

Αποτελούν το μέσο για να μπορέσουν οι δημότες να ενημερώνονται ουσιαστικά και έγκαιρα για την πορεία του δήμου τους και να έχουν αποφασιστικό λόγο και διαρκή παρέμβαση στα δημοτικά πράγματα.

Αποτελούν τη δίοδο για να μπορέσουν οι τοπικές μικρές και πολύ μικρές τοπικές επιχειρήσεις να διευρύνουν τον επιχειρηματικό τους ορίζοντα και να ξεπεράσουν τα όρια της τοπικής αγοράς.

Αποτελούν παράθυρο στον κόσμο και τη γνώση για τους πολίτες της περιοχής και ιδίως για τους νέους.

Αποτελούν υπόβαθρο εθνικής και διεθνούς δικτύωσης των δήμων και των κοινοτήτων.

3.3 Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει: Τα δομικά στοιχεία και οι βασικές επιλογές

Τι χρειάζονται όμως οι δήμοι για να αξιοποιήσουν τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, για να δημιουργηθούν και στη χώρα μας ψηφιακές πόλεις; Επιγραμματικά, τα δομικά στοιχεία ενός ψηφιακού δήμου και μιας ψηφιακής πόλης είναι:

α) δικτυακές και πληροφοριακές υποδομές διασυνδεδεμένες και διαλειτουργούσες καθώς και εργαλεία διαχείρισής τους,

β) συντονισμένη αξιοποίηση των υποδομών, ώστε να μπορούν να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο,

γ) ψηφιακό περιεχόμενο, και

δ) ικανότητες διαχείρισης και χρήσης των τεχνολογιών αυτών (αιρετοί, στελέχη και εργαζόμενοι στο δήμο, δημότες, τοπικές επιχειρήσεις πληροφορικής, ανθρώπινο επιστημονικό δυναμικό σε όλες τις βαθμίδες του εκπαιδευτικού συστήματος σε τοπικό επίπεδο, αναπτυξιακές εταιρείες κ.α.)

Αναλυτικότερα, όπως μια σύγχρονη πόλη δεν μπορεί πια να λειτουργήσει χωρίς ηλεκτρισμό, ύδρευση, αποχέτευση, διαχείριση απορριμμάτων, έτσι δεν θα μπορεί και στο άμεσο μέλλον να λειτουργήσει χωρίς τη δυνατότητα διαρκούς, απρόσκοπτης και φθηνής πρόσβασης στην ψηφιακή πληροφορία και την ηλεκτρονική επικοινωνία. **Η σύγχρονη πόλη και οι οικισμοί της μετατρέπονται πολύ γρήγορα στον αναπτυγμένο κόσμο αλλά και αλλού σε έναν ενιαίο ψηφιακό χώρο, όπου οι δημότες θα έχουν εύκολη και διαρκή πρόσβαση σε πληροφορίες κάθε είδους, σε ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες, σε περιεχόμενο, σε δυνατότητα συνεχούς ηλεκτρονικής επικοινωνίας.** Προϋπόθεση γι' αυτό είναι η διασφάλιση της δυνατότητας διαρκούς παρουσίας τους στο Διαδίκτυο χωρίς τεχνολογικά εμπόδια και χωρίς υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση. Για να προωθηθεί ταχύτερα και ομαλότερα η εξέλιξη αυτή είναι αναγκαία η αλλαγή της φιλοσοφίας διοίκησης του Δήμου. Η διασφάλιση της πρόσβασης στην πληροφορία και την ηλεκτρονική επικοινωνία για όλους πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μια βασική υπηρεσία αντίστοιχη με τις υπόλοιπες βασικές υπηρεσίες που χρειάζεται για να λειτουργήσει μια σύγχρονη πόλη. Οι δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν την αξιοποίηση των τεχνολογιών αυτών πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ένα είδος «δημόσιου αγαθού», όπως αντίστοιχα θεωρούνται τα δίκτυα ύδρευσης και αποχέτευσης, αλλά και τα συστήματα διαχείρισης απορριμμάτων και αποβλήτων. Και όμως οι διοικήσεις σε διάφορα επίπεδα ασχολούνται μονομερώς με τις συμβατικές υποδομές που διευκολύνουν την μετακίνηση ατόμων και τη μεταφορά εμπορευμάτων και πολύ λίγο ή σχεδόν καθόλου με τις σύγχρονες ηλεκτρονικές υποδομές που διευκολύνουν τη διακίνηση της πληροφορίας, την άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία και τη ροή της γνώσης. Ειδικότερα, οι ευρυζωνικές υποδομές και το γρήγορο και συνεχές πρόσβασης Ίντερνετ συγκροτούν μια νέα βασική υποδομή στις αρχές του 21ου αιώνα, που θα είναι όλο και περισσότερο απαραίτητη για την εκπαίδευση, τις υπηρεσίες υγείας, τη λειτουργία των επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης, την ενημέρωση, τη συνεργασία. Η διευκόλυνση της διακίνησης της πληροφορίας, η απρόσκοπτη,

διαρκής και φθηνή πρόσβαση σ' αυτήν και η ηλεκτρονική επικοινωνία θα εντάσσονται όλο και περισσότερο στις αρμοδιότητες της δημοτικής αρχής μιας πόλης και δεν μπορούν απλώς να αφήνονται στην «καλή θέληση» ενός μεγάλου τηλεπικοινωνιακού οργανισμού, που μπορεί να μην ενδιαφέρεται ή/και να μην έχει κίνητρο και συμφέρον να καλύψει ορισμένες από τις τοπικές ανάγκες. Η κατασκευή και η λειτουργία των οπτικών δακτυλίων στις 100 μεγαλύτερες πόλεις της χώρας, η βέλτιστη αξιοποίηση υφισταμένων δικτυακών υποδομών (Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας και τα δίκτυα των πανεπιστημίων, των ΤΕΙ και των Ερευνητικών Κέντρων, το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»), η εγκατάσταση και η χρήση ασύρματων τοπικών δικτύων, η παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών στις περιφέρειες της χώρας αποτελούν θέματα πρώτης προτεραιότητας για τη λειτουργία των δήμων και των πόλεων, για την τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη.

Η καλή οργανική ενσωμάτωση όμως των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών συνδέεται με επιλογές που προωθούν την συμμετοχή, την συνεργασία και την πρόσβαση σε όλα τα επίπεδα. Η υιοθέτηση βασικών αρχών σχεδιασμού των πληροφοριακών συστημάτων και των υπηρεσιών που παρέχουν οι δήμοι είναι καθοριστικής σημασίας. Και συγκεκριμένα:

- **Η επιλογή της χρήσης ανοικτών προτύπων και ελεύθερου Λογισμικού –Ανοιχτού κώδικα** που μειώνει το κόστος χρήσης και λειτουργίας, εξοικονομεί πόρους για την τεχνική υποστήριξη και την αναβάθμιση και διευκολύνει την περαιτέρω ανάπτυξη και προσαρμογή.
- **Η ανάπτυξη εφαρμογών μια φορά κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι επαναχρησιμοποιήσιμες βάσει του μοντέλου ανάπτυξης “ανάπτυξη μια φορά για πολλές χρήσεις” “build once, use many times”.** Η πρακτική αυτή αποτρέπει την αγορά της ίδιας εφαρμογής από κάθε δήμο χωριστά, οδηγώντας σε εξοικονόμηση πόρων που μπορούν να διοχετευθούν σε υπηρεσίες προσαρμογής, τεχνικής υποστήριξης και συνεχούς αναβάθμισης.
- **Η υλοποίηση υπηρεσιών που είναι προσβάσιμες από πολλαπλά κανάλια** (σταθερό και κινητό τηλέφωνο, διαδραστική τηλεόραση, διαδίκτυο ακόμη και έντυπο που εκτυπώνεται από έναν υπολογιστή) και πολλαπλές θέσεις (σπίτι, γραφείο, infoiosks, ΚΕΠ)
- Η έμφαση στη διαλειτουργικότητα¹ – για την επικοινωνία των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων μεταξύ τους και με τα

¹ Ο όρος διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει τρεις πτυχές: την τεχνική, την οργανωτική και τη σημασιολογική.

Τεχνική διαλειτουργικότητα

Σε τεχνικό επίπεδο, η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών.

Για την επίτευξη της έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων. Κάθε νέα εφαρμογή και πληροφοριακό σύστημα του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατά με το ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

αντίστοιχα συστήματα των περιφερειών, των νομαρχιών, της κεντρικής δημόσιας διοίκησης, με τις υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής καθώς και με τα αντίστοιχα συστήματα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτό γίνεται εφικτό με την υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644> .

Με βάση αυτή τη φιλοσοφία έχει σχεδιαστεί το έργο της ΚΕΔΚΕ για την παροχή διαλειτουργικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο αρχικά σε 16 δήμους.

Αναφορικά με το ψηφιακό περιεχόμενο, ήδη από το 2003 ψηφιοποιείται με χρηματοδότηση από το Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας ένα σημαντικό ιστορικό και πολιτισμικό απόθεμα της χώρας μας σε εθνικό και τοπικό επίπεδο από εκατοντάδες φορείς.

Η εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού και η κατάρτισή του στη χρήση της πληροφορικής και του Διαδικτύου αποτελεί καθοριστική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στους δήμους. Αφορά άμεσα τους αιρετούς, που δεν χρειάζεται να γίνουν ειδικοί επιστήμονες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, αλλά αρκεί να συνειδητοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρουν και να εμπιστευθούν σε νέους ανθρώπους την προώθησή τους. Αφορά τους υπαλλήλους των δήμων που πρέπει να γίνουν καλοί χρήστες των τεχνολογιών αυτών στην καθημερινή δουλειά τους. Αφορά τους δημότες που πρέπει να διευκολυνθούν, αρκετοί από αυτούς να γίνουν απαιτητικοί χρήστες, ενώ οι εξ αυτών πληροφοριακά ανυποψίαστοι ή/ και τεχνοφοβικοί πολίτες να μετατραπούν σε απλούς τακτικούς χρήστες. Η αξιοποίηση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών των δήμων, των σχολείων, των ΑΕΙ και των ΤΕΙ (ΕΔΕΤ, πανεπιστημιακά δίκτυα, Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο, εργαστήρια πληροφορικής κ.α.) μπορεί να

Στο πλαίσιο αυτό διαλειτουργικά δίκτυα και βάσεις δεδομένων συντονίζονται σε περιφερειακό επίπεδο ώστε να είναι διαχειρίσιμα εύκολα και αποτελεσματικά. Οι τοπικοί φορείς παρακινούνται ώστε να δεχτούν κοινές λύσεις, με στόχο να αποφευχθεί η δαπανηρή αναπαραγωγή λογισμικού ενώ γίνεται δυνατή η μεταβίβαση εμπειρίας από πιο προηγμένες σε πιο καθυστερημένες διοικητικές μονάδες. Τέλος, παρέχεται ένα ομοιογενές περιβάλλον διασύνδεσης για ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη βάση της περιφερειακής οργάνωσης.

Οργανωτική διαλειτουργικότητα

Η οργανωτική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη.

Σημασιολογική διαλειτουργικότητα

Η Σημασιολογική διαλειτουργικότητα (Semantic Interoperability) αφορά τη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια-σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Έτσι επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά.

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.

υποστηρίζει τη μαζική εξοικείωση των πολιτών- και ιδίως εκείνων των κατηγοριών που κινδυνεύουν με ψηφιακό αποκλεισμό- σε κάθε δήμο της χώρας. Ας προωθηθεί η ιδέα ότι δεν υπάρχει φραγμός (ηλικιακός, μορφωτικός...) για τη στοιχειώδη χρήση της πληροφορικής και του Ίντερνετ.

Όμως, η κρισιμότερη προϋπόθεση για την αξιοποίηση των τεχνολογιών αυτών στους δήμους είναι:

- **η διαρκής πολιτική δέσμευση των δημάρχων- και των δημοτικών συμβουλίων- που θα πρέπει:**
 - να ορίσουν τον άνθρωπο των ΤΠΕ στον Δήμο που θα αναφέρεται απευθείας στον Δήμαρχο,
 - να συγκροτήσουν στους δήμους τους μια καταρτισμένη και με αρμοδιότητες εξειδικευμένη ομάδα -από νέους ανθρώπους- που θα αναλάβει την οργάνωση της αξιοποίησης της πληροφορικής και των επικοινωνιών στο δήμο.
 - να αξιοποιήσουν τον ψηφιακό εθελοντισμό,
 - να συνεργαστούν με τους ανθρώπους της πληροφορικής και των επικοινωνιών στα πανεπιστημιακά ιδρύματα και τα σχολεία της περιοχής τους, και
 - να ενεργοποιήσουν τις τοπικές επιχειρήσεις, την τοπική αγορά, διαμορφώνοντας τη ζήτηση που θα στηρίζει τοπική νεανική επιχειρηματικότητα στους τομείς αυτούς.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι πρώτα και πάνω απ' όλα Κοινωνία. Δεν είναι εξοπλισμός και λογισμικό που απλώς τα «φυτεύουμε» στον δήμο. Δεν είναι απλό άθροισμα έργων, έστω πολλών έργων. Η Κοινωνία της Πληροφορίας απαιτεί πάνω απ'όλα την κινητοποίηση της κοινωνίας. Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι πολύ σοβαρή υπόθεση για να αφηθεί μόνο στους ειδικούς.

3.4. Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει: η συμβολή της ΚΕΔΚΕ

3.4.1 Το έργο «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις»

Είναι δεδομένο ότι οι δήμοι και ιδιαίτερα οι μικροί σε μέγεθος δεν έχουν τη δυνατότητα και τους πόρους να παρακολουθούν την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και να αποκτούν σύγχρονες εφαρμογές πληροφορικής. Επίσης, η απόκτηση εφαρμογών πληροφορικής ξεχωριστά από τον κάθε μεμονωμένο δήμο ή την κάθε κοινότητα αυξάνει σημαντικά το κόστος και την πολυπλοκότητα, ενώ δυσχεραίνει την επικοινωνία των συστημάτων πληροφορικής των δήμων μεταξύ τους αλλά και με τα άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα.

Το έργο της ΚΕΔΚΕ - <http://lgaf.kedke.gr/> που υλοποιείται από την ΠΕΤΑ Α.Ε. με την επιστημονική υποστήριξη της «Ερευνητικής Ομάδας για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας» του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας του ΕΜΠ- στοχεύει στην δημιουργία ενός δυναμικού κλίματος ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη τοπική αυτοδιοίκηση, δεδομένου ότι:

- Αξιοποιεί τις κεντρικές και υφιστάμενες υποδομές σχεδιάζοντας μια φορά για όλους.
- Η στρατηγική αυτή καταλήγει σε οικονομίες όμοιων επενδύσεων και οικονομίες στην χρήση, δηλαδή, σε διασφάλιση πόρων για τη βιώσιμη λειτουργία τους και για την υλοποίηση πρόσθετων και ποιοτικά πιο αναβαθμισμένων επενδύσεων.
- Οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης ανταλλάσσουν πληροφορίες και εμπειρίες και αναπτύσσουν νέες συνεργασίες.
- Ενισχύεται η τοπική οικονομία με την ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης των συστημάτων αυτών.

Αντικείμενο του έργου είναι η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από τους Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).

Ο στόχος του έργου είναι η υλοποίηση **ηλεκτρονικών υπηρεσιών**² (22 επιπέδου1, 14 επιπέδου2, 21 επιπέδου3 και 6 επιπέδου4) από πολλαπλά κανάλια επαφής για την διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων σε 16 φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Δηλαδή οι υπηρεσίες θα κυμαίνονται από απλές υπηρεσίες ενημέρωσης (πχ. διαδικτυακός τόπος με δυναμικό περιεχόμενο και πληροφόρηση) μέχρι και πλήρως διαδραστικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στις οποίες όλα τα βήματα γίνονται ηλεκτρονικά. Σε πρώτη φάση οι υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω διαδικτύου, κινητού και σταθερού τηλεφώνου. Σε κάθε δήμο θα υλοποιηθούν μία ή περισσότερες υπηρεσίες ανάλογα με τη μελέτη εφαρμογής. Το σύνολο των υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν και από το ολοκληρωμένο περιβάλλον θα είναι:

Για τους πολίτες:

1. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο.
2. Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα.
3. Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων.
4. Πολεοδομικά θέματα - έκδοση οικοδομικών άδειών.
5. Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο.
6. Περιβάλλον – καθαριότητα – ανακύκλωση.

² Για την αξιολόγηση του βαθμού ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει υιοθετηθεί σε επίπεδο ΕΕ ένα πλαίσιο 5 επιπέδων εξέλιξης των υπηρεσιών (<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>)

Επίπεδο 1 – Πληροφοριακές υπηρεσίες (πληροφόρηση)
Παρέχουν μόνο πληροφορίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας (δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς, σειρά συναλλαγών).

Επίπεδο 2 – Επικοινωνιακές υπηρεσίες (λήψη εντύπων)
Παρέχουν επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

Στάδιο 3 - Διαδραστικές υπηρεσίες (online υποβολή αιτήσεων)
Προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Στάδιο 4 - Συναλλακτικές (διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή)
Υποστηρίζουν μια ολοκληρωμένη συναλλαγή από την αρχή μέχρι το τέλος. (Πλήρης υποκατάσταση της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας)

Στάδιο 5 – Εξατομικευμένες υπηρεσίες (προδραστική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών)
Υποστηρίζεται προδραστική παροχή υπηρεσιών, όπου δηλαδή ο Δήμος λειτουργεί προδραστικά για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη / χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη.

Στο στάδιο 5 επίσης υποστηρίζεται η αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου ο Δήμος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.

7. Υγεία και Κοινωνική φροντίδα.
8. Εκπαίδευση.
9. Πολιτισμός – ψυχαγωγία.
10. Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα
11. Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Για τις Επιχειρήσεις:

1. Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων
2. Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας
3. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων

Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχεται από ένα ανοιχτό ευέλικτο ενιαίο περιβάλλον το οποίο με την κατάλληλη παραμετροποίηση θα μπορεί να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ο κάθε δήμος. Το λογισμικό με το οποίο υλοποιείται το περιβάλλον έχει δοκιμαστεί με επιτυχία σε πολλές χώρες του εξωτερικού.

Το «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις - <http://lgaf.kedke.gr/> » θα αναπτυχθεί κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ, θα διατίθενται και θα υποστηρίζεται κεντρικά χωρίς κόστος κτήσης ή αδειών χρήσης για κάθε δήμο ή φορέα που ενδιαφέρεται να το χρησιμοποιήσει. Το ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον θα συνεργάζεται και θα κάνει χρήση των υπηρεσιών του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Για καθένα από τους 16 δήμους ξεχωριστά θα γίνει μελέτη εφαρμογής, αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης, των αναγκών και προτεραιοτήτων για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας με το πολίτη και τις επιχειρήσεις. Σκοπός της μελέτης εφαρμογής είναι να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα παρέχονται με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο έτσι ώστε να συμπληρώνουν και να διαλειτουργούν με τα πληροφοριακά συστήματα και τις υπηρεσίες που ήδη παρέχει ο κάθε δήμος.

Το ενιαίο περιβάλλον θα εγκατασταθεί και θα παραμετροποιηθεί για κάθε δήμο ξεχωριστά σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προτεραιότητες που θα προσδιοριστούν κατά την μελέτη εφαρμογής.

Για κάθε δήμο απο τους 16 θα γίνει προμήθεια και εγκατάσταση του αναγκαίου πρόσθετου εξοπλισμού, του λογισμικού συστήματος και των υποδομών (θέσεις εργασίας και δομημένη καλωδίωση) που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σε κάθε δήμό απο τους 16 θα γίνει συγκέντρωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία του αναγκαίου περιεχομένου για την υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βάσει των απαιτήσεων και των προτεραιοτήτων κάθε φορέα που θα προσδιοριστούν κατά την μελέτη εφαρμογής του κάθε δήμου.

Το ολοκληρωμένο διαδικτυακό περιβάλλον δεν αντικαθιστά αλλά συνεργάζεται και προσφέρει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας με τα υπάρχοντα συστήματα και εφαρμογές πληροφορικής των δήμων. Προκειμένου να είναι δυνατή η επικοινωνία

και η συνεργασία του ολοκληρωμένου διαδικτυακού περιβάλλοντος με τα υφιστάμενα συστήματα πληροφορικής του Δήμου, θα αναπτυχθεί εξειδικευμένο λογισμικό (Ενδιάμεσο Λογισμικού Διαλειτουργικότητας - ΕΛΔ) το οποίο θα δίνει τη δυνατότητα να αξιοποιηθούν μέσα από το νέο σύστημα υπάρχουσες εφαρμογές πληροφορικής.

Κατά την παραγωγική λειτουργία του περιβάλλοντος θα παρέχεται υποστήριξη λειτουργίας από τον ανάδοχο καθώς επίσης και μεταφορά τεχνογνωσίας, υποστήριξη χρηστών και υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης. Για τους χρήστες του ενιαίου περιβάλλοντος προβλέπεται βασική εκπαίδευση στην χρήση καθώς και παροχή εγχειριδίων και αναλυτικών οδηγιών. Τέλος θα υπάρξουν δράσεις ενημέρωσης και εξοικείωσης των δημοτών και των επιχειρήσεων για τις νέες υπηρεσίες και τα οφέλη που προσφέρουν (σεμινάρια, ημερίδες, φυλλάδια, δράσεις δημοσιότητας).

3.4.1.1 Βασική φιλοσοφία του έργου

Το σύνολο του ενιαίου περιβάλλοντος βασίζεται σε ανοιχτά πρότυπα και σε ελεύθερο λογισμικό. Τα βασικά πακέτα λογισμικού που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση του έργου θα μεταφραστούν στην Ελληνική γλώσσα και θα προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (ΚΕΔΚΕ, ΤΕΔΚ και ΟΤΑ).

Υιοθετείται το μοντέλο υλοποίησης έργων “develop once–use many”. Όλες οι εφαρμογές θα αναπτυχθούν κεντρικά ως ελεύθερο λογισμικό και όλοι οι Δήμοι θα μπορούν να τις εγκαταστήσουν αξιοποιώντας την υπάρχουσα εμπειρία, με μόνο πρόσθετο κόστος τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραγωγική χρήση των εφαρμογών.

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται το έργο:

- Χρήση της διαδικτυακής υποδομής και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».
- Χρήση του φυλλομετρητή (web browser) σαν το βασικό εργαλείο αλληλεπίδρασης. Παράλληλα θα είναι δυνατή η εναλλακτική πρόσβαση από άλλα μέσα (κινητό τηλέφωνο, τηλέφωνο, PDA).
- Διαλειτουργικότητα και χρήση ανοικτών προτύπων σύμφωνα με το Ελληνικό και ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας. Υιοθέτηση του προτύπου XML για την απεικόνιση και ολοκλήρωση των δεδομένων του δημόσιου τομέα.
- Επεκτασιμότητα – Δυνατότητα των συστημάτων να προσαρμοστούν ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σε μεγάλο φόρτο εργασίας.
- Διαφάνεια - Οι προδιαγραφές και ο τρόπος αποθήκευσης δεδομένων θα είναι γνωστός και διαθέσιμος στο κοινό.

3.4.2 Πρόταση της ΚΕΔΚΕ για τη δημιουργία ενός γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος (GIS) διαχείρισης και διάθεσης υποβάθρων και μεταδεδομένων.

Το ολοκληρωμένο σύστημα GIS (Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα) που προτείνεται να αναπτυχθεί στοχεύει στην κάλυψη αναγκών της τοπικής αυτοδιοίκησης για τις οποίες δεν υπάρχει σήμερα στην Ελλάδα εναλλακτική δυνατότητα. Οι ανάγκες αυτές αναλύονται σε πολλαπλά επίπεδα χρήσης από διάφορες κατηγορίες χρηστών συμπεριλαμβανομένων των πολιτών, διαφόρων κοινωνικών ομάδων, των φορέων της δημόσιας διοίκησης και της ΚΕΔΚΕ. Ανάλογα ΓΠΣ έχουν υλοποιηθεί από φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης (αντίστοιχους με την ΚΕΔΚΕ) σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στη συγκεκριμένη πρόταση υιοθετείται η γενικότερη προσέγγιση: Ανάπτυξη μιας εφαρμογής μια φορά και χρήση της από περισσότερους χρήστες (develop once and use many) με στόχο την αποφυγή αγοράς κάθε εφαρμογής από κάθε δήμο χωριστά.

Η ΚΕΔΚΕ δεν υποκαθιστά τον ΟΚΧΕ, αλλά θα αξιοποιήσει τα ψηφιακά υπόβαθρα που διαθέτει ο ΟΚΧΕ και άλλοι φορείς του δημοσίου τομέα καθώς και τα απαραίτητα δεδομένα που παράγουν η ΕΣΥΕ και άλλοι φορείς του δημοσίου για να παρέχει συνδυασμένη και επεξεργασμένη μετα-πληροφορία που είναι απαραίτητη στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης προκειμένου να τεκμηριώνουν τις αποφάσεις τους και να ασκούν τις αρμοδιότητές τους. Η λειτουργία του συστήματος θα είναι διαφανής, επεκτάσιμη και παραμετροποιήσιμη αναλογα με τις προτεραιότητες το κάθε δήμου και της ΚΕΔΚΕ και θα υλοποιηθεί με τη χρήση ανοιχτού λογισμικού. Η πιλοτική υλοποίηση συμπεριλαμβάνει την ψηφιοποίηση των γεωγραφικών δεδομένων για 10 επιλεγμένους δήμους, προκειμένου να δημιουργηθούν τα απαραίτητα παραδείγματα και να αποδειχθεί η λειτουργικότητα του συστήματος σε επίπεδο δήμου. Ο κάθε δήμος μπορεί να επιλέξει τα εργαλεία και τις εφαρμογές που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει προκειμένου να εξυπηρετήσει τις εσωτερικές λειτουργικές ανάγκες του ή τις υπηρεσίες που επιθυμεί να παράσχει στους δημότες του, παραμετροποιώντας την κάθε εφαρμογή πέρα από την κεντρικά-παρεχόμενη λειτουργικότητα. Η χρήση της πλατφόρμας αυτής μπορεί να γίνει κεντρικά (μέσω του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ») εάν ο δήμος δεν διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές ή αποκεντρωμένα στον κάθε δήμο. Η κεντρική πρόσβαση στα δεδομένα, επιτρέπει σε όλους τους δήμους να συμπληρώνουν ή να επικαιροποιούν με νέα δεδομένα το σύστημα συνεχώς.

Παράλληλα, κατ' αυτό τον τρόπο καλύπτεται η ανάγκη για αντίγραφα ασφαλείας και παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης των δήμων σε χρήσιμα δεδομένα που αναφέρονται σε νοσοκομεία, ιατρεία, πλατείες, οχήματα, οδούς, ρέματα καθώς και σε άλλα δεδομένα που μπορεί να κριθούν αναγκαία σε περίπτωση φυσικών ή τεχνολογικών καταστροφών. Προς την κατεύθυνση αυτή καθοριστικό ρόλο έχουν τα κοινά πρότυπα αποθήκευσης και ανταλλαγής δεδομένων τα οποία επιτρέπουν την ομοιόμορφη αποθήκευση των πληροφοριών που κρίνει ο κάθε δήμος πως χρειάζονται, πέρα από τις βασικές πληροφορίες που συντηρούνται κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ.

Σε επιτελικό επίπεδο το σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο στρατηγικού σχεδιασμού και προγραμματισμού για την προαγωγή της οργάνωσης και της

αποτελεσματικότητας της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς επίσης και ως εργαλείο για την τεκμηρίωση των θέσεων της ΚΕΔΚΕ και την βελτίωση της διαπραγματευτικής της ικανότητας σχετικά με τα οικονομικά της αυτοδιοίκησης στις διαπραγματεύσεις με την κεντρική διοίκηση και την εκάστοτε κυβέρνηση βάσει των διαρκώς αυξανόμενων αρμοδιοτήτων της. Μπορεί, επίσης, να διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ δήμων, π.χ. τον κοινό προγραμματισμό έργων όμορων δήμων, την αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων και ανάπτυξη παράλληλων στρατηγικών με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την υποστήριξη των συμφερόντων των μελών της ΚΕΔΚΕ.

Τέλος, τα Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS) αποτελούν βασικό εργαλείο για την υποστήριξη του θεσμικού ρόλου της ΚΕΔΚΕ, που αναφέρεται:

- στην προαγωγή της δημοτικής και κοινοτικής διοίκησης,
- στη διερεύνηση και μελέτη δημοτικών και κοινοτικών ζητημάτων,
- στη συγκέντρωση και παροχή στοιχείων και πληροφοριών για στρατηγικό σχεδιασμό σε διάφορους τομείς ανάπτυξης
- στη διατύπωση απόψεων επί σχετικών νομοσχεδίων.

Συγκεκριμένα, τα ΓΠΣ επιτρέπουν:

- τη συσχέτιση και την ανάλυση της χωρικής, οικονομικής και κοινωνικής πληροφορίας καθώς και των οικιστικών συστημάτων σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο,
- την αξιολόγηση πολιτικών για την περιφερειακή ανάπτυξη, τη χωροταξία, το περιβάλλον και την ανάπτυξη των πόλεων,
- τη συσχέτιση του χωρικού σχεδιασμού με τον περιβαλλοντικό σχεδιασμό των περιφερειών και των πόλεων στην κατεύθυνση της βιώσιμης ανάπτυξης,
- την κατασκευή δεικτών και μοντέλων χωρικής ανάπτυξης και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Γενικότερα, ο σχεδιασμός οριζόντιων και κάθετων εφαρμογών GIS υποστηρίζει τη λειτουργία και την ανάπτυξη των ΟΤΑ.

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ είναι καθοριστικής σημασίας σε θέματα συντονισμού και γενικότερης αναδιοργάνωσης των Δήμων και των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες. Ο ρόλος αυτός αναβαθμίζεται με τη λειτουργική αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών και διευκολύνεται από τη χρήση των GIS. Με την προώθηση της προτυποποίησης και της εναρμόνισης των δράσεων των τοπικών φορέων ως προς τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες (με την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) η σχέση πολίτη-τοπικής αυτοδιοίκησης γίνεται απλούστερη αλλά ταυτόχρονα πιο λειτουργική και ποιοτική.

Παράδειγμα

Η συσχέτιση της χωρικής πληροφορίας σε εθνική κλίμακα με στοιχεία της ΕΣΥΕ σε επίπεδο δήμων – που ενδεικτικά παραθέτουμε- καθώς και με τα στοιχεία για τα οικονομικά των ΟΤΑ και η οπτική παρουσίασή τους αποτελούν ισχυρή βάση για την ΚΕΔΚΕ ώστε να τεκμηριώσει πολιτικές θέσεις και απόψεις τόσο για το στρατηγικό σχεδιασμό σε διάφορους τομείς ενδιαφέροντός της όσο και για τη διατύπωση απόψεων επί σχετικών νομοσχεδίων.

Παράλληλα, τα ίδια στοιχεία σε επίπεδο δήμου αποτελούν βάση τεκμηρίωσης για τον τοπικό στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Στοιχεία ΕΣΥΕ σε επίπεδο ΟΤΑ

- Πληθυσμιακή Εξέλιξη 1971 – 2001 σε επίπεδο Δήμων – κοινοτήτων - Μόνιμος – Πραγματικός πληθυσμός 1991 - 2001 σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Αναλογία Γεννήσεων Θανάτων, Ελλάδα κ' Αν. Αττική 2000 - 2004
- Διάρθρωση πληθυσμού ανά φύλο και ομάδες ηλικιών σε επίπεδο δήμων – κοινοτήτων 2001
- Αλλοδαποί και ημεδαποί σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Υπηκοότητα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- QL (συντελεστής Χωροθέτησης) σε επίπεδο Δήμων - κοινοτήτων
- Κύρια ασχολία σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Αριθμός Υπαλλήλων ανά μέγεθος επιχείρησης σε επίπεδο δήμων – κοινοτήτων 2001
- Επάγγελμα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Εκπαιδευτικό Επίπεδο σε επίπεδο Δήμων - κοινοτήτων 2001
- Θέση σε επάγγελμα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Ανεργία (φύλο - πλήθος) σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Ανεργία και εκπαίδευση σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Ανεργία - επαγγέλματα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Ισοζύγιο καθημερινών μετακινήσεων για εργασία σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Αυτοί που μετακινούνται καθημερινά για εκπαίδευση / επαγγέλματα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Αρχηγός νοικοκυριού κ' κύρια ασχολία σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Αρχηγός νοικοκυριού κ' επαγγέλματα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001

- Αρχηγός νοικοκυριού και θέση στο επάγγελμα σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων 2001
- Υποδομές – υπηρεσίες υποστήριξης σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων
- Κατοικία (επιφάνεια ανά άτομο / καθεστώς ενοικίασης / παλαιότητα / αποχέτευση / οικοδομικές άδειες) σε επίπεδο δήμων - κοινοτήτων

Οικονομικά Στοιχεία ΟΤΑ

- Η καταγραφή και η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των εσόδων και της διάρθρωσής τους (τέλη, φόροι, επιχορηγήσεις, ειδικότερα έσοδα από ακίνητη περιουσία). Επίσης, η απεικόνιση της σχέσης τακτικών-εκτάκτων εσόδων καθώς και εσόδων που αφορούν την τρέχουσα και παρελθούσες χρήσεις.
- Η καταγραφή και η παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των δαπανών (μισθοδοσία, επενδύσεις, καταναλωτικές δαπάνες, εξυπηρέτηση χρέους).

Κατάσταση σχολείων

- Κτίρια
- Ημερομηνία κατασκευής και κατάσταση κτιρίων
- Αριθμός αιθουσών
- Αριθμός Μαθητών
- Αριθμός Εργαζομένων (εκπαιδευτικό και βοηθητικό προσωπικό)

3.4.3 Το έργο «Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών»

Το έργο του «ψηφιακού δήμου» που αναφέρεται στην «Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών» και χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» συνιστά μια ολοκληρωμένη παρέμβαση στην αντιμετώπιση του ζητήματος της «έλλειψης εξοικείωσης με την πληροφορική, το διαδίκτυο και τις τεχνολογίες των σύγχρονων επικοινωνιών» στο χώρο της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΠΤΑ) και υποστηρίζει τις αλλαγές που γίνονται και έχουν ως στόχο την ποιοτική αναδιοργάνωση των δομών, των λειτουργιών και των υπηρεσιών του Δήμου. Πιο συγκεκριμένα το έργο προβλέπει την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, επιμόρφωση κι εξοικείωση με τη χρήση του Η/Υ του συνόλου των 17.616 αιρετών εκπροσώπων της ΠΤΑ (914 δημάρχων, 120 προέδρων κοινοτήτων και 16.582 δημοτικών και κοινοτικών συμβούλων) στους 1.034 ΟΤΑ της χώρας. Το αντικείμενο της επιμόρφωσης αφορά θέματα που σχετίζονται με την κατανόηση των δυνατοτήτων και της προοπτικής που προσφέρει η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες/δημότες, για την εσωτερική αναδιοργάνωση των οργανισμών της ΠΤΑ, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση αποτελεσμάτων έργων όπως τα ΚΕΠ, το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», τα Πληροφοριακά Συστήματα Υπουργείων, Περιφερειών, Νομαρχιών και Δήμων καθώς και για τις νέες δυνατότητες ανάπτυξης που ανοίγονται για τις τοπικές οικονομίες. Επίσης, αντικείμενο του έργου θα είναι η εξοικείωση των

αιρετών με τη χρήση Η/Υ και διαδικτύου – ενδεικτικά αναφέρονται η πρόσβαση στο διαδίκτυο, η λήψη, αποστολή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η οργάνωση και διαχείριση πληροφορίας, η ψηφιακή παρακολούθηση της ροής των διοικητικών διαδικασιών, η ψηφιακή ψηφοφορία/δημοσκοπήση και η αναζήτηση πληροφοριών από άλλους φορείς/ υπηρεσίες.

Για την τεχνική υποστήριξη της εκπαίδευσης των αιρετών συγκροτείται ένα ανθρώπινο δίκτυο με ειδικούς από το κέντρο και την περιφέρεια που σκοπό έχει την προώθηση και την υποστήριξη σε συνεχή βάση της χρήσης των ΤΠΕ στους ΟΤΑ αξιοποιώντας και τους τεχνικούς συμβούλους των Δήμων. Προβλέπονται συνολικά 309.240 ανθρωποώρες επιμόρφωσης/ κατάρτισης για τους αιρετούς και τους τεχνικούς συμβούλους εκπαίδευσης, με την χρήση καινοτόμων μεθόδων κατάρτισης όπως η προσωποποιημένη εκπαίδευση η τηλεκατάρτιση μέσω της εκπαιδευτικής πύλης του έργου (portal) που θα παρέχει ελεύθερα όλο το εκπαιδευτικό υλικό και θα επιτρέπει σε κάθε εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενο να διατηρεί το δικό του εκπαιδευτικό προφίλ. Το έργο θα καλύψει το σύνολο της χώρας και θα υποστηριχθεί από κατάλληλες δράσεις εκπαίδευσης των εκπαιδευτών σε κάθε Νομό.

3.4.4 Συγκρότηση μονίμων εξειδικευμένων θεματικών ομάδων εργασίας για την συντονισμένη συνεργασία των δήμων που υλοποιούν ομοειδή έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Η ΚΕΔΚΕ, με βάση τα συμπεράσματα του Θεματικού Συνεδρίου της για την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Μάιος 2006, Ηράκλειο Κρήτης <http://kedke.ntua.gr>) δημιουργεί Ομάδες Εργασίας από στελέχη των δήμων που υλοποιούν έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Αντικείμενο των Ομάδων αυτών είναι η ανταλλαγή προβληματισμών και εμπειριών και η εξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας στους Δήμους. Για την υποστήριξη των Ομάδων αυτών θα αξιοποιηθούν και ειδικοί εμπειρογνώμονες από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Ειδικότερα στο πλαίσιο των Ομάδων Εργασίας θα αποτυπωθούν και θα κωδικοποιηθούν:

α) τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης στην υλοποίηση και αξιοποίηση έργων – δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας,

β) οι τεχνολογικές τάσεις και διεθνείς πρακτικές,

προκειμένου να συνταχθούν κατευθυντήριες οδηγίες για όλους τους δήμους.

Αρχικά θα συγκροτηθούν οι εξής ομάδες εργασίας:

- **Α. Για τεχνικά θέματα.** Οι Ομάδες της ενότητας αυτής θα συγκροτηθούν από τεχνικούς των δήμων που υλοποιούν παρεμφερή έργα που υπάγονται στις εξής κατηγορίες:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αναδιοργάνωση των διαδικασιών του δήμου για την εξυπηρέτηση του πολίτη, την προώθηση του τουρισμού και την ανάδειξη του πολιτισμού
- Ευρυζωνικότητα, μέσω δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», δικτύων οπτικών ινών και ασύρματων δικτύων τοπικής πρόσβασης
- Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών για την κάλυψη των αναγκών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- **Β. Για την οργάνωση και διοίκηση της αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.** Οι Ομάδες της ενότητας αυτής θα συγκροτηθούν από στελέχη των δήμων που ασχολούνται ή πρόκειται να ασχοληθούν με:
- Επιχειρησιακά μοντέλα αξιοποίησης των υποδομών ΤΠΕ (πληροφοριακά συστήματα και δικτυακοί κόμβοι, δίκτυα οπτικών ινών και ασύρματων δικτύων τοπικής πρόσβασης, γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών)
- Εκπαίδευση πολιτών σε θέματα χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με την συντονισμένη αξιοποίηση των υποδομών εργαστηρίων πληροφορικής σε σχολεία, ΑΕΙ, ΤΕΙ και Δήμους.

Οι Ομάδες Εργασίας συγκροτούνται με ευθύνη της ΚΕΔΚΕ και με την τεχνική υποστήριξη της ΠΕΤΑ ΑΕ, της ΕΕΤΑΑ και του ΙΤΑ. Την επιστημονική υποστήριξη της λειτουργίας των Ομάδων θα έχει η «Ερευνητική Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας» του ΕΜΠ. Οι συναντήσεις των ομάδων αυτών θα γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με το πλάνο εργασιών που θα συντάξουν οι υπεύθυνοι της κάθε Ομάδας Εργασίας με στόχο την επεξεργασία και επίλυση προβλημάτων και διάχυση της διεθνούς και ελληνικής εμπειρίας και γνώσης. Η λειτουργία της κάθε ομάδας εργασίας θα υποστηρίζεται από αντίστοιχο διαδικτυακό τόπο.

Ήδη συγκροτήθηκε η πρώτη ομάδα για την Ευρυζωνικότητα που συναντήθηκε στις 1 και 2 Απριλίου 2008 στην Αθήνα, όπου παρουσιάστηκαν:

- Οι δημόσιες πολιτικές για την προώθηση της ευρυζωνικότητας στη χώρας μας (Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών, Υπουργείο Εσωτερικών, Διαχειριστική Αρχή του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ΚτΠ ΑΕ, Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, ΕΔΕΤ κ.α.).
- Τα συμπεράσματα του Συνεδρίου της ΚΕΔΚΕ για την ευρυζωνικότητα (Θεσσαλονίκη)
- Η διεθνής εμπειρία με τη συμμετοχή δύο εμπειρογνομόνων/ καθηγητών από τη Δανία,
- Οι περιφερειακές μελέτες για τις ευρυζωνικές υποδομές των πόλεων καθώς και άλλα συναφή θέματα

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Παρακάτω παρατίθενται το Αναλυτικό Πλαίσιο για τη συγγραφή των μελετών περίπτωσης καθώς και η Μεθοδολογία για τη συγκέντρωση των δεδομένων στα οποία βασίστηκε η διεξαγωγή των μελετών περίπτωσης.

4.1 Αναλυτικό Πλαίσιο για τη συγγραφή των μελετών περίπτωσης

Η συγγραφή των μελετών περίπτωσης βασίστηκε στην εξέταση και καταγραφή των παρακάτω θεμάτων:

1. Οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες του δήμου που μπορούν να υποστηριχθούν από ΤΠΕ

1.1 Η λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τον δήμο

1.1.1. Για την παραγωγή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της περιοχής.

- Με διάφορα κανάλια και
- Σε πραγματικό χρόνο συναλλαγές

1.1.2. Για την αποδοτικότερη λειτουργία του δήμου ως οργανισμού

- Εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων Διευθύνσεων/Τμημάτων.
- Επικοινωνία του Δήμου με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης.
- Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης και παρακολούθησης αποφάσεων του Δημάρχου, του Δημοτικού Συμβουλίου, της Δημορχιακής Επιτροπής.
- Ενημέρωση και Επικοινωνία με τους δημότες
 - Παρουσία του Δήμου στο Διαδίκτυο
 - Για την ενημέρωσή τους για τις αποφάσεις, τις ενέργειες και τους προβληματισμούς που αναπτύσσονται στο Δήμο και το Δημοτικό Συμβούλιο.
 - Για τη διαβούλευση μαζί τους σε θέματα μεγάλου ενδιαφέροντος ή/και μείζονος σημασίας για τους δημότες.

1.1.3. Για την επικοινωνία του δήμου με άλλους δήμους στον ελληνικό και το διεθνή χώρο.

1.2. Η αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ από τον δήμο

Η διαμόρφωση δυνατοτήτων και η δημιουργία ευκαιριών για τη διευρυμένη και την εντατική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους φορείς, τα υποκείμενα και τους πολίτες της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας. Αναλυτικότερα:

1.2.1. Δημιουργία και παροχή υπηρεσίας χρήσης δικτυακών υποδομών

- Ασύρματου Δικτύου.
- Οπτικού Δακτυλίου.
- Ψηφιακού Πάρκου.

1.2.2. Παροχή υπηρεσιών εξοικείωσης ή/και κατάρτισης στις ΤΠΕ

1.2.3. Δημιουργία ζήτησης υπηρεσιών υποστήριξης προς αυτοασχολούμενους και μικρές τοπικές επιχειρήσεις ΤΠΕ

1.2.4. Η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την τουριστική και πολιτισμική ανάπτυξη της περιοχής.

1.2.5. Το αναπτυξιακό προφίλ του Δήμου και του Νομού ή/και της περιφέρειας και η δυνάμει ζήτηση για ΤΠΕ.

2. Οι προϋποθέσεις

2.1. Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου, του Δημοτικού Συμβουλίου/ της Δημοκρατικής Επιτροπής

% στον χρόνο ενασχόλησης και στις προτεραιότητες του Δημάρχου.

% στις αποφάσεις.

% στο δημοτικό προϋπολογισμό.

Ύψος και σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ την τελευταία διετία.

Παρουσία του Δήμου στα έργα του ΕΠ ΚτΠ και των υπόλοιπων έργων ΤΠΕ

Βαθμός αναγνώρισης της σημασίας και κατανόησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη δουλειά του Δήμου (Δήμαρχος, διευθυντικά στελέχη Δήμου).

2.2. Οι αναγκαίες υποδομές

2.2.1. Οι δημόσιες υποδομές και υπηρεσίες για ΤΠΕ (Π.χ. η αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»).

2.2.2. Τα πληροφοριακά συστήματα.

2.2.3. Η αρχιτεκτονική και η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων.

2.2.4. Οι αναγκαίες εφαρμογές.

2.2.5. Η ενοποίηση και η ολοκλήρωση συστημάτων και υπηρεσιών.

2.3. Το ανθρώπινο δυναμικό

2.3.1. Γνώσεις και επίπεδο κατανόησης του Δημάρχου.

2.3.2. Παρουσία CIO και Ομάδας ΤΠΕ (ικανής να σχεδιάσει και να οργανώσει την παροχή νέων υπηρεσιών και έργων ΤΠΕ).

2.3.3. Ικανότητες οργάνωσης έργων και παροχής υπηρεσιών.

2.3.4. Διαβαθμισμένο επίπεδο γνώσης και δεξιοτήτων σχετικά με τις ΤΠΕ και τη λειτουργική τους αξιοποίηση

- Ομάδα Υποστήριξης της Ανάπτυξης και της Συντήρησης Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών (απαντάται και ως Διεύθυνση Μηχανοργάνωσης).
- Πρόσωπα ικανά να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ στην καθημερινή τους δουλειά.
- Απλοί χρήστες ΤΠΕ.

2.3.5. Συνεργασία με ΑΕΙ/ΤΕΙ περιοχής, με το Σχολικό Δίκτυο κ.α.

3. Τα απτά αποτελέσματα και η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου των Δήμων

4.2 Μεθοδολογία για τη Συγκέντρωση των Δεδομένων

Για κάθε μελέτη περίπτωσης συγκεντρώθηκαν δεδομένα τα οποία αφορούσαν την:

1. Αποτύπωση των αναγκών και της πολιτικής του δήμου για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στις λειτουργίες και τις δραστηριότητες τους.
2. Συγκέντρωση ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων της υφιστάμενης κατάστασης, που αφορούν:
 - ✓ Στην Οργάνωση – Λειτουργία του δήμου
 - ✓ Στις Υφισταμένες υποδομές ΤΠΕ και υποδομές σε Ανάπτυξη στο δήμο και στην περιοχή
 - ✓ Στο Ανθρώπινο δυναμικό στο δήμο και στην περιοχή

Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων περιελάμβανε:

1. Αποστολή εγγράφου στο δήμαρχο (και παράλληλα τηλεφωνική επικοινωνία με τον δήμαρχο) με τα εξής στοιχεία:

- ✓ Εισαγωγικό κείμενο σχετικά με την λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ και συνημμένα:
 - το κείμενο «Μεθοδολογία για τη Συγκέντρωση των Δεδομένων»
 - το κείμενο «Αναλυτικό Πλαίσιο για τη συγγραφή των μελετών περίπτωσης»
 - το κείμενο «Τι αλλάζει στην ΤΑ με την αξιοποίηση των ΤΠΕ»
- ✓ Κατάσταση με τα στοιχεία που έπρεπε να διαθέσει ο δήμος στην «Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας του ΕΒΕΟ/ΕΜΠ» πριν την έναρξη των συνεντεύξεων, που περιελάμβανε:
 - το αναλυτικό οργανόγραμμα,
 - καταγραφή των θέσεων εργασίας Η/Υ και των εφαρμογών πληροφορικής που αξιοποιούνται από κάθε οργανική ομάδα
 - καταγραφή του αριθμού του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει κάθε οργανική μονάδα βάσει του οργανογράμματος και τον αριθμό των εργαζομένων που χρησιμοποιούν εφαρμογές πληροφορικής.
 - τα Τεχνικά Δελτία για τα έργα του δήμου στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚτΠ, το ΠΕΠ, ή άλλα Εθνικά ή Ευρωπαϊκά προγράμματα και στοιχεία σχετικά με συνεργασίες ή συμμετοχή του δήμου σε εθνικά ή ευρωπαϊκά δίκτυα ή οργανισμούς.

2. Συνέντευξη με το δήμαρχο και τους αντιδημάρχους βάσει των ερωτημάτων που ακολουθούν:

- ✓ Αποφάσεις που λαμβάνονται σε διάφορα επίπεδα του δήμου (κατά περίπτωση τι πληροφορίες απαιτούνται, πως συγκεντρώνονται και σε τι βαθμό είναι ψηφιοποιημένες)

Συγκεκριμένα στους τομείς δραστηριότητας:

- Κατάρτιση και παρακολούθηση προϋπολογισμού
 - Παρακολούθηση εσόδων / εξόδων - ρευστότητα
 - Κατάρτιση και παρακολούθηση τεχνικού προγράμματος (προμήθειες, κτήρια, εξοπλισμός, δίκτυα κοινής ωφέλειας, δικό δίκτυο, περιβάλλον, επενδύσεις για τοπική ανάπτυξη, κλπ.)
 - Θέματα προσωπικού - Απασχόληση, εκπαίδευση/κατάρτιση και πρόσληψη
 - Εξυπηρέτηση του πολίτη – παραλαβή και παρακολούθηση διεκπεραίωσης αιτημάτων του (πιστοποιητικά, θέματα ύδρευσης, καθαριότητας, αποχέτευσης, ηλεκτροφωτισμού, οδικού δικτύου, κλπ.)
 - Θέματα κοινωνικής πολιτικής και ασφάλειας στο δήμο
 - Πολιτιστικές δραστηριότητες και ψυχαγωγία
 - άλλα έκτακτα θέματα
- ✓ Εντοπισμένες ανάγκες για πληροφοριακή υποστήριξη των αποφάσεών τους και την παρακολούθηση της υλοποίησής τους,
 - ✓ επίπεδο αξιοποίησης ΤΠΕ και πλάνο ανάπτυξης
 - ✓ δαπάνες για ΤΠΕ
 - ✓ το ετήσιο πρόγραμμα για την ανάπτυξη των ΤΠΕ του δήμου,
 - ✓ αν υπάρχει υπεύθυνος, ομάδα ή εξωτερικοί συνεργάτες για την υποστήριξη και ανάπτυξη των ΤΠΕ.
 - ✓ περιβάλλον υποστήριξης και ανάπτυξης των ΤΠΕ στη περιοχή του δήμου – υποδομές, εταιρείες ΤΠΕ, υπηρεσίες, ψηφιακό περιεχόμενο, σχολικά εργαστήρια, ΤΕΙ, ΑΕΙ, κλπ.
 - ✓ τι έχει αλλάξει με την εισαγωγή των ΤΠΕ στο δήμο και στην περιοχή
 - ✓ πρόγραμμα εκπαίδευσης - κατάρτισης εσωτερικά στο δήμο και στην περιοχή του δήμου

3. Συνέντευξη με επιλεγμένα στελέχη του δήμου βάσει του ερωτηματολογίου:

- ✓ Αποφάσεις που λαμβάνονται στο τομέα δραστηριότητας τους (τι πληροφορίες απαιτούνται, πως συγκεντρώνονται και σε τι βαθμό είναι ψηφιοποιημένες, τυπολογία δραστηριοτήτων και αποφάσεων)
Συγκεκριμένα, 6-8 βασικές λειτουργίες του τομέα δραστηριότητας τους + έκτακτα ζητήματα,
- ✓ σχετικές εισηγήσεις στελεχών του δήμου για την ανάπτυξη υποδομών – εφαρμογών πληροφορικής,

- ✓ προσδιορισμό των αναγκών τους για πληροφοριακή υποστήριξη των αποφάσεών τους και της παρακολούθησης της υλοποίησής τους,
- ✓ δαπάνες για ΤΠΕ στο τομέα δραστηριότητάς τους
- ✓ επίπεδο αξιοποίησης ΤΠΕ και πλάνο ανάπτυξης στο τομέα δραστηριότητάς τους
- ✓ τι έχει αλλάξει με την εισαγωγή των ΤΠΕ στο τομέα δραστηριότητάς τους
- ✓ πρόγραμμα εκπαίδευσης-κατάρτισης του προσωπικού του τομέα δραστηριότητάς τους

4. Συνέντευξη με επιλεγμένα στελέχη του δήμου ή άλλων φορέων για την αποτύπωση στοιχείων της περιοχής του δήμου σχετικά με:

- ✓ τις υφιστάμενες και μελλοντικές δικτυακές υποδομές της περιοχής του δήμου και τις δυνατότητες αξιοποίησής τους για τις δραστηριότητες του δήμου και την τοπική ανάπτυξη,
- ✓ υποδομές υποστήριξης και ανάπτυξης των ΤΠΕ στη περιοχή του δήμου, εταιρείες ΤΠΕ, υπηρεσίες, ψηφιακό περιεχόμενο, σχολικά εργαστήρια, ΤΕΙ, ΑΕΙ, κλπ.
- ✓ το ανθρώπινο δυναμικό της περιοχής του δήμου που ασχολείται επαγγελματικά ή/και εθελοντικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ.
- ✓ τον βαθμό χρήσης των υπολογιστών, του Διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην περιοχή του δήμου

5. Επίσης, κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων, κατά περίπτωση διερευνήθηκαν θέματα όπως:

- ✓ το εύρος των υπηρεσιών (κατηγορίες εργασιών) που παρέχονται από κάθε μονάδα σύμφωνα με το οργανόγραμμα
- ✓ η ύπαρξη ανοιχτών πρότυπων και ανοιχτών αρχιτεκτονικών
- ✓ οι υφιστάμενες και μελλοντικές δικτυακές υποδομές της περιοχής του δήμου και οι δυνατότητες αξιοποίησής τους για τις δραστηριότητες του δήμου και την τοπική ανάπτυξη
- ✓ ο βαθμός χρήσης των υπολογιστών, του Διαδικτύου και των βασικών εφαρμογών τους (ειδικές εφαρμογές για συγκεκριμένες υπηρεσίες του δήμου, εφαρμογές διαχείρισης πόρων, πληροφοριών, πλοήγηση σε πληροφορίες, χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κοκ)
- ✓ το ανθρώπινο δυναμικό της περιοχής του δήμου που ασχολείται επαγγελματικά ή/και εθελοντικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

5. ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Αυτό το κεφάλαιο περιέχει την αποτύπωση των αποτελεσμάτων από τρεις μελέτες περίπτωσης που αφορούσαν την κατανόηση του βαθμού αξιοποίησης των ΤΠΕ στους Δήμους Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων ενώ στο επόμενο κεφάλαιο αποτυπώνονται τα γενικά συμπεράσματα από τις τρεις αυτές μελέτες περίπτωσης. Οι Δήμοι αυτοί επιλέχθηκαν με κάποια κριτήρια. Ο Δήμος Ελευσίνας επιλέχθηκε διότι εκτός του ότι έχει κάνει από νωρίς προσπάθειες για την εισαγωγή των ΤΠΕ στις λειτουργίες του, αποτελεί ταυτόχρονα και μεγάλο βιομηχανικό και οικονομικό κέντρο αφού στην ευρύτερη περιοχή του δραστηριοποιούνται πολλές βιομηχανικές και άλλες επιχειρήσεις. Ο Δήμος Κέρκυρας επιλέχθηκε ως η πρωτεύουσα ενός έντονα τουριστικού νησιού το οποίο βρίσκεται εκτός του κύριου κορμού της χώρας. Τέλος η επιλογή του Δήμου Τρικκαίων έγινε διότι ο Δήμος αυτός είναι αρκετά δραστήριος ως προς τα θέματα των ΤΠΕ και επίσης είναι μια μεγάλη πόλη της ηπειρωτικής Ελλάδας.

Τα περισσότερα στοιχεία των μελετών περίπτωσης αφορούν τον Μάιο του 2007 και συγκεντρώθηκαν μέσω επιτόπιας επίσκεψης στους τρεις αυτούς Δήμους η οποία περιελάμβανε λεπτομερείς συνεντεύξεις με το Δήμαρχο, τους Αντιδημάρχους και άλλα επιλεγμένα στελέχη και φορείς του Δήμου. Επίσης πραγματοποιήθηκε και πρόσφατη επικαιροποίηση κάποιων στοιχείων μέσω συνεντεύξεων με στελέχη των Δήμων καθώς και μελέτης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων.

5.1 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Ελευσίνας

5.1.1 Ταυτότητα του Δήμου Ελευσίνας

Η Ελευσίνα είναι πόλη του νομού Αττικής, έδρα της Νομαρχίας της Δυτικής Αττικής, και βρίσκεται σε απόσταση 20 χλμ. από την Αθήνα. Έχει έκταση 20 τετρ. χλμ. και 30.000 κατοίκους, διασχίζεται από την Εθνική Οδό Αθηνών-Κορίνθου, την σιδηροδρομική γραμμή Αθηνών-Πατρών, την Αττική Οδό, διαθέτει εμπορικό λιμάνι και στρατιωτικό αεροδρόμιο. Η Ελευσίνα αποτελούσε μαζί με την Αθήνα, την Ολυμπία, τους Δελφούς και τη Δήλο τις 5 ιερές πόλεις της Αρχαίας Ελλάδος (Από τη Βικιπαίδεια, την ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια, <http://el.wikipedia.org/>).

Κατά τη δεκαετία 1950 πραγματοποιείται η πληθυσμιακή έκρηξη στην περιοχή εξ' αιτίας της κατάστασης που είχε δημιουργηθεί στην ύπαιθρο από τον εμφύλιο πόλεμο και τη φτώχεια που μαστίζε πολλές περιοχές. Εγκαθίστανται στην Ελευσίνα πληθυσμοί από την Ήπειρο, τη Χίο, τα Δωδεκάνησα, την Κέρκυρα. Η πρώτη παρουσία των Κρητών χρονολογείται στις αρχές του 1960. Στα μέσα της δεκαετίας του 1960 αρχίζει η εγκατάσταση των Ποντίων, ιδιαίτερα από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης (<http://www.elefsina.gr/istorika.php>).

Δημογραφικά και ποιοτικά στοιχεία

Ενδιαφέρον έχουν και μερικά δημογραφικά στοιχεία για την ευρύτερη περιοχή, τα οποία παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΠΕΡΙΟΧΗ	ΕΚΤΑΣΗ	2001			1991			ΜΕΤΑΒΟΛΗ %		
		ΑΡΡΕΝ	ΘΥΛ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΡΡΕΝ	ΘΥΛ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΡΡΕΝ	ΘΥΛ	ΣΥΝΟΛΟ
Δήμος Μεγάρων	322,2	13.964	13.708	27.672	12.351	12.710	25.061	13,1	7,9	10,4
Δ. Νέας Περάμου	7,9	4.190	3.499	7.689	3.629	3.240	6.869	15,5	8	11,9
Δήμος Μάνδρας	206	6.363	6.393	12.756	5.539	5.804	11.343	14,9	10,1	12,5
Δήμος Ελευσίνας	18,5	13.276	12.674	25.950	11.498	11.295	22.793	15,5	12,2	13,9
Δ. Ασπρ/γου	102	14.635	13.270	27.905	8.112	7.603	15.715	80,4	74,5	77,6
Κοιν. Μαγούλας	18	2.043	1.959	4.002	1.375	1.288	2.663	48,6	52,1	50,3

Πηγή: ΕΣΥΕΑ, Απογραφή 1991 & 2001, <http://www.statistics.gr/>

Μια πρώτη παρατήρηση είναι ότι η Ελευσίνα αποτελεί ένα, εν δυνάμει, σύνθετο κέντρο μιας περιοχής με έντονο χαρακτήρα εμπορικό, υπηρεσιών αλλά και βιομηχανικό. Οι γενικότερες δραστηριότητες του Δήμου πλαισιώνονται από εταιρίες, οργανισμούς και πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Στους φορείς αυτούς περιλαμβάνονται:

- Πολιτιστικός Οργανισμός
- Κοινωνική Υπηρεσία
- Αθλητικός Οργανισμός
- Δημοτική Επιχείρηση (στην οποία δουλεύουν 50 άτομα και τα οποία πληρώνονται απο προγράμματα και έργα)
- ΚΑΠΗ
- Εκπαιδευτικά ιδρύματα: 11 δημοτικά, 4 Γυμνάσια, 2 Λύκεια, 1 ΣΕΠ, Νηπιαγωγεία, 2 Δημόσια ΙΕΚ, 2 ΤΕΕ, 8 Σχολικές Επιτροπές
- Σύλλογοι – Φορείς: Εργατικό Κέντρο, Νοσοκομείο, Εκκλησία, Σωματεία, Εθνικοτοπικοί Σύλλογοι, Προσκοπικοί Σύλλογοι κοκ

Σήμερα στην ευρύτερη περιοχή λειτουργούν διυλιστήρια, χαλυβουργία, εργοστάσια τσιμέντου, ναυπηγεία, βιομηχανία πυρομαχικών, καθώς και 2000 μικρότερες βιομηχανίες, βιοτεχνίες και εμπορικές επιχειρήσεις. Αν και το φυσικό περιβάλλον έχει αλλοιωθεί πλήρως από την εκβιομηχάνιση, τα τελευταία χρόνια με μια σειρά από παρεμβάσεις η ατμοσφαιρική και η θαλάσσια ρύπανση στον κόλπο της Ελευσίνας έχουν μειωθεί, ενώ η πόλη έχει αναπτυχθεί σε διοικητικό και οικονομικό κέντρο με έντονη πολιτιστική κίνηση.

Σύμφωνα με τον Δήμαρχο και τα στατιστικά του Δήμου 280 οικογένειες προστίθενται στο Δήμο Ελευσίνας, κάθε χρόνο, γεγονός που προσδιορίζει την γενικότερη στρατηγική και τις δράσεις του Δήμου. Το σημαντικότερο μέρος των πόρων για την υλοποίηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου (<http://www.eleusina.gr/Files/SxedioEpix/EpixeirisiakoProgram.zip>) βασίζεται στο όραμα, τις γνώσεις και τη θέληση του Δημάρχου για την περιβαλλοντολογική κατάσταση της περιοχής (αύξηση πληθυσμού, ανακύκλωση, ενέργεια), τα οικονομικά του Δήμου (αναλυτικά έσοδα, έξοδα και προϋπολογισμός) και την εύρυθμη διοικητική του λειτουργία (αποφάσεις και ενέργειες Δήμου).

5.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ

Είναι χαρακτηριστικό ότι οι προσπάθειες εισαγωγής των ΤΠΕ στον Δήμο ξεκινούν απο το 1993.

Σήμερα στον Δήμο απασχολούνται 80 υπάλληλοι γραφείου ενώ υπάρχουν 69 η/υ, η πλειοψηφία των οποίων λειτουργεί σε δίκτυο. Παρακάτω απεικονίζονται οι διαθέσιμοι η/υ ανά τμήμα.

Υπολογιστές και εφαρμογές ανά διεύθυνση

Ακολουθεί πίνακας με τους διαθέσιμους υπολογιστές και εφαρμογές ανά διεύθυνση στον Δήμο.

Δ/ΝΣΗ	Η/ Υ	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	13	AUTOCAD	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
		Εφαρμογή GIS	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
		ERGOLIPTIS	Οργάνωση και σχεδιασμός έργων
		AUTOCAD	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	16	ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	ΕΕΤΑΑ
		ΔΑΥΚ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ (ΥΠΕΣΔΔΑ)
		ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΣΕΠ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
		ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
		ΔΙΕΥΘΥΝΣΙΟΓΡΑΦΟΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
		ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ Δ.Σ.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
		ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ	
		ΜΗΤΡΩΟ ΑΡΡΕΝΩΝ	
		ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ	
		ΕΚΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ
		ΕΚΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ	ΥΠΕΣΔΔΑ
		ΑΔΕΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΑΔΕΙΩΝ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ
		ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	20	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ-ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ	
		ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	
ΚΕΠ	7	e-ΚΕΠ	
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	6	ΝΟΜΟΤΕΛΕΙΑ	ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
		ΕΦΑΡΜΟΓΗ GIS	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
		ΦΕΚ	ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
		LAND SCAPE	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΓΙΑ ΚΗΠΟΥΣ
ΣΥΝΟΛΟ (με το γραφείο Δημάρχου και ΔΣ)	69		

Πηγή: Δήμος Ελευσίνας

Παρουσία του Δήμου στο Διαδίκτυο

Ο διαδικτυακός τόπος του Δήμου (www.eleusina.gr) επικεντρώνεται στην ενημέρωση των πολιτών με τοπικά και άλλα νέα. Δίνονται πληροφορίες για τη Δημοτική Αρχή αλλά δεν δημοσιοποιούνται οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου και της Δημορχιακής Επιτροπής. Ο διαδικτυακός τόπος είναι ενημερωμένος για τη δομή του Δήμου και τα έργα Δημοτικής Αρχής και δίνει μια καλή εικόνα της κατάστασης στον Δήμο. Επίσης διαθέτει πληροφορίες για ιστορικά, πολιτιστικά και εκπαιδευτικά θέματα καθώς και φωτογραφικό υλικό. Ακόμη δίνεται η δυνατότητα για on-line αναζήτηση βιβλίων από τη δημοτική βιβλιοθήκη.

Επιπλέον υπάρχει βασική ενημέρωση και οδηγίες για αιτήσεις και πιστοποιητικά. Τελευταία μάλιστα δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να διατυπώνουν on-line αιτήματα, προτάσεις και καταγγελίες και να ενημερώνονται για την πορεία διεκπεραίωσής τους. Θα πρέπει να σημειωθεί πως εναλλακτικά οι πολίτες μπορούν να εκφράζουν τα ίδια αιτήματα μέσω πενταψήφιας τηλεφωνικής γραμμής.

Η νέα δικτυακή πύλη του Δήμου (<http://digital.elefsina.gr>) μέσω του αντίστοιχου έργου του ΕΠ ΚτΠ θα αναβαθμίσει και οργανώσει ακόμα περισσότερο της υπηρεσίες αυτές. Σχεδιάζονται υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, ζωντανές μεταδόσεις των συνεδριάσεων του δημοτικού συμβουλίου (<http://digital.elefsina.gr/el/liveDS.aspx>) και ενημέρωση μέσα από γεωγραφικά δεδομένα από το αντίστοιχο σύστημα GIS του Δήμου.

5.1.3 Οικονομικά στοιχεία για ΤΠΕ – Έργα ΤΠΕ

Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το ύψος και η σύνθεση των δαπανών του Δήμου σε ΤΠΕ το 2005.

Ύψος δαπανών για ΤΠΕ το 2005 στο Δήμο Ελευσίνας	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΞΟΔΑ. 2005
Λογισμικά προγράμματα Η/Υ	65.580,00 €
Προμήθεια μηχανογραφικού υλικού (Ηλεκτρονικοί υπολογιστές & συναφή)	18.218,00 €
Τηλεπικοινωνίες	54.009,00 €

Πηγή: Δήμος Ελευσίνας

Παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ

Ο Δήμος έχει συμμετοχή σε 5 έργα τα οποία χρηματοδοτούνται απο το ΕΠ ΚτΠ:

1. Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την εξυπηρέτηση των πολιτών
2. Ανάπτυξη Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης
3. Υλοποίηση συστήματος GIS
4. Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξίς»
5. Εθνικό δημοτολόγιο

5.1.4 Οι προϋποθέσεις

5.1.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου

Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στις προτεραιότητες του Δημάρχου.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό του δήμου αλλά και για την εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί μια από τις προτεραιότητες του Δημάρχου. Ο Δήμαρχος με το γραφείο του έχουν σε μεγάλο βαθμό συγκεντρωμένη την πολιτική ευθύνη για τη λήψη αποφάσεων. Για τη διαδικασία αυτή χρησιμοποιούνται σε κάποιους τομείς ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία των οποίων η επεξεργασία γίνεται σε υψηλό επίπεδο και τα οποία είναι δυνητικά διαθέσιμα και στα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου. Το οργανωτικό σχέδιο του Δημάρχου, το οποίο είναι σε εξέλιξη, στοχεύει στο να γίνεται πιο εμπειρισταωμένα ο σχεδιασμός πολιτικών και η λήψη των αποφάσεων και πιο αποκεντρωμένα η υλοποίησή τους.

Βαθμός αναγνώρισης της σημασίας και κατανόησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη δουλειά του Δήμου (Δήμαρχος, διευθυντικά στελέχη Δήμου).

Οι συναντήσεις στον Δήμο Ελευσίνας περιέλαβαν ομαδικές και κατ'ιδίαν συνομιλίες με τον Δήμαρχο, τον Αντιδήμαρχο, όλους τους διευθυντές των Τμημάτων, 5 στελέχη σχετικά με την πληροφορική στις υπηρεσίες (3 από το Τμήμα Πληροφορικής). Κλειδί στο μέλλον θα αποτελέσει ο νέος Γενικός Γραμματέας ο οποίος θα αναλάβει την σύνθεση της γενικής εικόνας του Δήμου προς το ΔΣ. Η πλειοψηφία των παραπάνω στελεχών αναγνωρίζουν την ανάγκη και την χρησιμότητα των ΤΠΕ στον Δήμο ενώ έχουν και κάποια εμπειρία στη χρήση και την αξιοποίηση της πληροφορικής στην καθημερινή δουλειά τους. Είναι χαρακτηριστικό ότι ο Δήμαρχος έχει συμβάλλει σημαντικά στο να έχει ο ίδιος και το ΔΣ συνεχώς ανανεώσιμα στοιχεία για την διαχείριση των σκουπιδιών μέσα απο μια αντίστοιχη εφαρμογή.

Ύψος και σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ

Οι δαπάνες σε ΤΠΕ αποτελούν περίπου το 0.5% με 1% των συνολικών δαπανών του Δήμου, ποσοστό που κρίνεται χαμηλό.

Παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ

Όσον αφορά την παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ αυτή κρίνεται καλή ποσοτικά κι επιπλέον τα συγκεκριμένα έργα σχετίζονται λιγότερο ή περισσότερο με όλα τα βασικά τμήματα και τις λειτουργίες του Δήμου (διοικητικές, οργανωτικές, επιχειρησιακές).

5.1.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές

Αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»

Το δίκτυο Σύζευξις χρησιμοποιείται κυρίως για πρόσβαση στο διαδίκτυο (όχι για τηλεφωνία) ενώ παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση της ταχύτητας πρόσβασης σε

αυτό. Επίσης υπάρχουν θεσμικοί λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και περίπου το 80% των e-mail που δέχονται οι υπηρεσίες του Δήμου απαντάται.

Τα πληροφοριακά συστήματα

Γενικά χρησιμοποιούνται από συγκεκριμένους χρήστες εφαρμογές γραφείου και σχεδιαστικά πακέτα (autocad). Υπάρχουν κάθετες ασύνδετες εφαρμογές όπως το Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο (όπου καταγράφονται 30.000 θέματα τον χρόνο) με περιορισμένες δυνατότητες και λειτουργίες παρακολούθησης εγγράφων και υποθέσεων. Σημειώνεται ότι τηρούνται τουλάχιστον 3 ακόμη ανεπίσημα πρωτόκολλα σε διαφορετικά τμήματα.

Το τμήμα πληροφορικής έχει αρκετά καλή γνώση των παραπάνω, χειρίζεται επιπλέον την βάση δεδομένων ΝΟΜΟΤΕΛΕΙΑ, ένα υποτυπώδες GIS για την καταγραφή πρασίνου και τη διαχείριση των απορριμματοφόρων, ενώ κάνει και αναζητήσεις για ΦΕΚ στην βάση του Εθνικού Τυπογραφείου (περίπου 50 αιτήματα / μήνα),

Επίσης πρέπει να σημειωθεί ότι στα τέλη του 2008 εγκαταστάθηκε και ασύρματο δίκτυο ελεύθερης πρόσβασης στο Διαδίκτυο στο Δημαρχείο αλλά και σε άλλα γειτονικά κτίρια το οποίο θα εξαπλωθεί με στόχο να καλύψει, μέσα στο 2009, τα 2/3 της πόλης.

Επίσης υπάρχει ψηφιακή καταγραφή του όγκου των σκουπιδιών και της κίνησης των απορριμματοφόρων (ανά εβδομάδα, κιλά, καύσιμα κοκ) για το Γραφείο του Δημάρχου έτσι ώστε να μπορεί ο Δήμαρχος να αξιοποιεί τα στοιχεία αυτά κατά τη λήψη αποφάσεων πάνω στα θέματα αυτά.

Τέλος θα πρέπει να αναφερθεί πως ο Δήμος Ελευσίνας είναι από τους Δήμους που έχουν επιλεγεί για την πιλοτική εφαρμογή του Εθνικού Δημοτολογίου.

Διαλειτουργικότητα και ολοκλήρωση συστημάτων και υπηρεσιών.

Δεν έχει δοθεί έμφαση στη διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων παρόλο που αναφέρονται σχετικές ανάγκες από τους χρήστες των εφαρμογών. Επιπλέον δεν φαίνεται ο Δήμος ή ο κεντρικός σχεδιασμός από το ΕΠ ΚτΠ να έχει εξηγήσει ή προδιαγράψει τη διαλειτουργικότητα του συστήματος GIS με το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα και τη διαδικτυακή πύλη. Επίσης δεν είναι ξεκάθαρο πως αυτά θα αξιοποιήσουν το «Σύζευξις» ή πως θα ενσωματωθεί το επερχόμενο Εθνικό Δημοτολόγιο.

Πάντως σημειώνεται ότι για το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανάπτυξη δημοτικής διαδικτυακής πύλης, οι μελέτες που θα οδηγήσουν στην προκήρυξη γίνονται από την ίδια εταιρεία, γεγονός που, υπό προϋποθέσεις και με κατάλληλες οδηγίες, μπορεί να οδηγήσει σε κάποια προδιαγραφή συνεργασίας των εφαρμογών.

5.1.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό

Ικανότητες οργάνωσης έργων και παροχής υπηρεσιών

Κατ'αρχήν υπάρχει Ομάδα Υποστήριξης της Ανάπτυξης και της Συντήρησης Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών (Διεύθυνση Μηχανοργάνωσης). Αποτελείται από 2 άτομα τα οποία ασχολούνται με την μηχανοργανωτική υποστήριξη του Δήμου και 1 άτομο το οποίο έχει και συνεργασία με τον δήμαρχο πάνω σε θέματα σχεδιασμού.

Παρ'όλαυτά το υπάρχον προσωπικό δεν έχει ιδιαίτερες ικανότητες στην οργάνωση έργων ΤΠΕ και στην παροχή νέων υπηρεσιών. Ο ρόλος αυτός καλύπτεται από εξωτερικό Τεχνικό Σύμβουλο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην υπάρχει ενιαίος σχεδιασμός αλλά το κάθε έργο να αντιμετωπίζεται αποσπασματικά.

Επίπεδο γνώσης και δεξιοτήτων των εργαζομένων του Δήμου

Οι περισσότεροι υπάλληλοι που εργάζονται στα γραφεία του δήμου χρησιμοποιούν υπολογιστή για βασικές εργασίες όπως επεξεργασία κειμένου, χρήση λογιστικών φύλλων, περιήγηση στο διαδίκτυο και χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πολλοί από αυτούς χρησιμοποιούν καθημερινά εξειδικευμένες εφαρμογές (Σχεδιαστικά Προγράμματα, Γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών κλπ). Επίσης θα πρέπει να σημειωθεί πως σε κάθε τμήμα υπάρχει τουλάχιστον ένας υπάλληλος που είναι καλός γνώστης των ΤΠΕ. Για το λόγο ότι τα έργα πληροφοριακής αντιμετωπίζονται σε σχέση με την πηγή χρηματοδότησής τους (ΚΠΣ, Δήμος κοκ) και όχι βάσει ενός ενιαίου σχεδιασμού δεν υπάρχουν και συνολικές προδιαγραφές εκπαίδευσης. Αντίθετα η εκπαίδευση του προσωπικού του δήμου σε ΤΠΕ κρίνεται αποσπασματική και μη στοχευμένη. Είναι ιδιαίτερα θετικό το γεγονός ότι οι άνθρωποι που χειρίζονται τις εφαρμογές εκφράζουν ενδιαφέρον να μάθουν και “κάτι παραπάνω”. Τέλος αναφέρεται πως δεν πραγματοποιείται αξιοποίηση του Σχολικού Δικτύου για την εκπαίδευση του προσωπικού ή πολιτών του Δήμου.

5.1.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου

Συνοψίζοντας η αξιοποίηση των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό του δήμου αλλά και για την εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί μια από τις προτεραιότητες του Δημάρχου. Επίσης η πλειοψηφία των σημαντικότερων στελεχών του Δήμου αναγνωρίζουν την ανάγκη και την χρησιμότητα των ΤΠΕ στον Δήμο.

Ως προς τη συμβολή των ΤΠΕ στην εσωτερική οργάνωση και λειτουργία του Δήμου το θετικό είναι ότι υπάρχει σε αρκετούς τομείς υποστήριξη από τις ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Γενικότερα η φιλοσοφία οργάνωσης του Δήμου Ελευσίνας, μέσω του Δημάρχου, χαρακτηρίζεται από την αντιμετώπιση των προβλημάτων του μέσω καλά καταγεγραμμένων ροών πληροφορίας. Επίσης στόχο αποτελεί η άντληση και διαλογή των ποσοτικών στοιχείων όσο το δυνατόν πιο κοντά στην πηγή των γεγονότων/συμβάντων καθώς και η καθημερινή ροή δεδομένων από και προς τις υπηρεσίες. Μια δράση που στηρίζεται στην άντληση και οργάνωση στοιχείων μέσω ΤΠΕ είναι το ευρωπαϊκό επίπεδο παράδειγμα ανακύκλωσης αλλά και γενικότερα η διαχείριση των σκουπιδιών (δείτε: Η Ελευσίνα μάς βάζει τα γυαλιά στην ανακύκλωση, Καθημερινή 4/4/2008

http://www.kathimerini.gr/4Dcgi/4dcgi/_w_articles_kathcommon_2_04/04/2008_1287331, Διαχείριση Αστικών Στερεών Αποβλήτων (ΑΣΑ) http://www.elefsina.gr/Files/recycle/elefsina_recycle.pps). Η συνολική αυτή δράση έχει δημιουργήσει και νέες αναγκαιότητες για ΤΠΕ στον Δήμο με σημαντικότερή την αναγκαιότητα καταγραφής, στο υπο διαμόρφωση GIS του Δήμου, των θέσεων των κάδων και των οχημάτων (skipper) με προγραμματισμό για online παρακολούθησή τους. Για την υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου του ΕΠ ΚτΠ θα πρέπει να υπάρξει συνεργασία με την υπηρεσία μηχανογράφησης και την τεχνική γραμματεία για παροχή χαρτών, στοιχείων κτλ.

Ένα παράδειγμα του γενικού σεναρίου οργάνωσης των δράσεων αφορά την ανάγκη ύπαρξης οικονομικών στοιχείων σε όλα τα νομικά πρόσωπα συμπεριλαμβανομένων κι επιμέρους τομέων εσόδων (πχ. ΔΕΗ, καταστήματα κοκ), των οποίων να γίνεται χρήση από ένα μοντέλο το οποίο χρησιμοποιεί η οικονομική διεύθυνση για τον καλύτερο σχεδιασμό και υλοποίηση του προϋπολογισμού.

Για την υλοποίηση του μοντέλου οργάνωσης υπάρχει, για κάθε βασικό στρατηγικό άξονα, ένα γραφείο του Δήμου κοντά στον Δήμαρχο (πχ. Γραφείο περιβάλλοντος με 2 χημικούς ως επιστημονικούς υπαλλήλους) ενώ προωθείται και η συνεργασία του Δήμου με επιλεγμένες ΜΚΟ για την υποστήριξη των αντίστοιχων δράσεων.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων Διευθύνσεων/Τμημάτων κρίνεται περιορισμένη. Το ίδιο ισχύει για την επικοινωνία του Δήμου με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης.

Όσον αφορά στην εξωτερική αποτελεσματικότητα (ενημέρωση, εξυπηρέτηση του πολίτη και διαβούλευση με το πολίτη) εκτός από την ενημέρωση για διάφορα θέματα που αφορούν το Δήμο, υπάρχει η δυνατότητα διατύπωσης αιτημάτων, προτάσεων και καταγγελιών είτε μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου είτε μέσω πενταψήφιας τηλεφωνικής γραμμής. Επίσης ηλεκτρονική διαβούλευση με τον πολίτη αναμένεται να ξεκινήσει μέσω της νέας δικτυακής πύλης του Δήμου (<http://digital.elefsina.gr>) μέσω της οποίας θα μεταδίδονται και ζωντανά οι

συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου. Στην ενημέρωση του πολίτη θα συνέβαλλε και η δημοσίευση των αποφάσεων του ΔΣ στον διαδικτυακό τόπο του Δήμου.

Όπως αναφέραμε το υπάρχον προσωπικό δεν έχει ιδιαίτερες ικανότητες στην οργάνωση έργων ΤΠΕ και στην παροχή νέων υπηρεσιών και ο ρόλος αυτός καλύπτεται από εξωτερικό Τεχνικό Σύμβουλο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην υπάρχει ενιαίος σχεδιασμός αλλά το κάθε έργο να αντιμετωπίζεται αποσπασματικά πράγμα που είναι πιθανόν να επιδράσει αρνητικά στην απόδοση της συνολικής επένδυσης στα έργα. Πιο συγκεκριμένα το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την εξυπηρέτηση των πολιτών, η διαδικτυακή πύλη και το σύστημα GIS προϋπολογίζονται στα 475.000 ευρώ. Η απόδοση της επένδυσης αυτής, με το υπάρχον μοντέλο αποσπασματικής υλοποίησης (κάθε έργο προκυρήσσεται χωριστά, χωρίς ενιαίο πλαίσιο διαλειτουργικότητας, υλοποιείται από διαφορετική εταιρεία μέσα απο κλειστά πρότυπα και διαδικασίες, υπάρχει κάποιος χρόνος υποστήριξης και μετά σταδιακή απαξίωση) είναι ένα ερώτημα.

Εκτός αυτού, η λειτουργική ένταξη των έργων στο πλαίσιο του Δήμου απαιτεί την αντιμετώπιση βασικών προϋποθέσεων για τη λειτουργία τους. Για παράδειγμα στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης» που προβλέπει την ανάπτυξη παροχής υπηρεσιών στο πολίτη σε πραγματικό χρόνο, είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί η αναδιοργάνωση κάποιων εσωτερικών διαδικασιών και δομών.

Επιπλέον το θέμα της διαλειτουργικότητας είναι κομβικό για την ουσιαστική ενσωμάτωση των τεχνολογιών και για την ύπαρξη αποτελεσματικών λειτουργιών και διαδικασιών και θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ξεχωριστά.

Όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό, συνεκτιμώντας το επίπεδο εξοικείωσης του προσωπικού και την επιθυμία του για παραπέρα εκπαίδευση, κρίνουμε ότι ο Δήμος μπορεί να γίνει πολύ αποτελεσματικότερος με την αξιοποίηση των ΤΠΕ εφ'όσον φροντίσει η εκπαίδευση του προσωπικού του να γίνει λιγότερο αποσπασματική - εμπειρική και με περισσότερη στόχευση. Επίσης είναι σημαντική η συνεργασία του τμήματος μηχανοργάνωσης με τους χρήστες των υφιστάμενων εφαρμογών ανά Τμήμα για να συζητηθούν οι πιθανές άμεσες βελτιώσεις τους πράγμα το οποίο γίνεται σε ένα βαθμό.

Τέλος το αναπτυξιακό προφίλ του Δήμου και της ευρύτερης περιοχής (μεγάλη οικονομική δραστηριότητα) προδιαθέτει, βάσει της διεθνής εμπειρίας, για μια αυξημένη ζήτηση για υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ απο πολίτες και επιχειρήσεις πράγμα που ο Δήμος μπορεί να εκμεταλλευτεί. Για παράδειγμα θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμο ένα έργο εγκατάστασης ευρυζωνικών υποδομών.

5.2 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Κέρκυρας

5.2.1 Ταυτότητα του Δήμου Κερκυραίων

Η **Κέρκυρα** είναι ένα από τα βορειότερα νησιά του Ιονίου Πελάγους, βρίσκεται στην είσοδο της Αδριατικής Θάλασσας κοντά στις Ηπειρωτικές ακτές. Οι βορειοανατολικές ακτές της βρίσκονται αρκετά κοντά (περ. 2 Km) στην Αλβανία Έχει σχήμα μακρόστενο, πλατύτερο στο βόρειο τμήμα της ενώ στενεύει προς το νότο. Τα παράλια της έχουν συνολικό μήκος 217 χλμ. και σχηματίζουν αρκετούς όρμους και ακρωτήρια. Το έδαφός της είναι κυρίως ορεινό, ιδιαίτερα στο βόρειο τμήμα. Οι ξένοι την αποκαλούν Κορφού (αγγλ. Corfu), από τις δύο κορυφές που φαίνονται καθώς πλησιάζει ο επισκέπτης στο νησί. Οι υψηλότερες κορυφές είναι ο Παντοκράτορας ή αρχαία Ιστώνη (914 μ.) και το Στραβοσκιάδι (849 μ.). Είναι από τα πλέον πυκνοκατοικημένα νησιά της Μεσογείου με πυκνότητα πληθυσμού 193 κατοίκους ανά τετρ.χλμ. (<http://el.wikipedia.org>).

Ο **ΔΗΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ** βρίσκεται στο κέντρο της ανατολικής πλευράς της Κέρκυρας και είναι ο αρχαιότερος Δήμος στο νησί και από τους παλαιότερους στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε μετά την Ένωση της Επτανήσου την 6η Ιανουαρίου 1866, αλλά νομικά υφίσταται από το 1912 με το 261/31-8-1912 ΦΕΚ.

Το 1997 ο Δήμος Κερκυραίων χαρακτηρίστηκε "Καποδιστριακός" και έτσι στα πλαίσια του νόμου 2539/97 "Σχέδιο Ι. Καποδίστριας" διευρύνθηκαν τα όρια του Δήμου και συμπεριλήφθηκαν οι πρώην κοινότητες Αλεπού, Ευρωπούλοι, Κανάλια (Δημοτικά Διαμερίσματα Δ. Κερκυραίων). Οι οικιστικές ενότητες που περιλαμβάνει είναι η πόλη της Κέρκυρας, η Ανάληψη, το Κανόνι (Ποντικονήσι), το Φιγαρέτο, η Στρατιά, τα Γουβιά, το Κοντόκαλι, η Κυρά Χρυσικού, ο Ποταμός, το Τεμπλόνη καθώς επίσης και οι νησίδες Βίδο και Λαζαρέτο.

Είναι ο μεγαλύτερος σε πληθυσμό Δήμος του νησιού, με 40.000 περίπου κατοίκους (απογραφή 2001: 39.847). Είναι το οικονομικό, διοικητικό και εμπορικό κέντρο του νησιού αφού στα όριά του συγκεντρώνεται το 54% της δραστηριότητας του δευτερογενή τομέα, το 51% των καταστημάτων του τριτογενή τομέα και το 94% των υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα. Είναι επίσης η κύρια πύλη εισόδου στο νησί αφού σε αυτόν βρίσκονται το λιμάνι και το αεροδρόμιο του νησιού.

Η δομή του οικιστικού συνόλου της πόλης της Κέρκυρας παρουσιάζει μια ιδιαίτερη γεωγραφική και ιστορική δυναμική. Διακρίνεται στην «εντός των τειχών» ιστορική πόλη και στην νέα πόλη που αναπτύσσεται περιμετρικά περίπου 4 χιλιόμετρα, με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας σύγχρονης πόλης. Το πιο «ζωντανό μνημείο», η **Παλιά Πόλη** της Κέρκυρας είναι γνωστή για τη δόμησή της σε συνεχές σύστημα, με μεγάλα ύψη και στενούς δρόμους (καντούνια), λόγω της ύπαρξης των τειχών περιμετρικά. Η αρχιτεκτονική της είναι επηρεασμένη κυρίως από την περίοδο της Ενετοκρατίας (1386-1797) και εκεί συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο μέρος της πολιτιστικής κληρονομιάς του νησιού.

Το **Κεντρικό Δημαρχιακό κατάστημα** (Πλατεία Μιχαήλ Θεοτόκη) στεγάζεται σε ένα από τα πιο αντιπροσωπευτικά ενετικής αρχιτεκτονικής κτίρια. Αρχισε να κτίζεται

το 1663 και τελείωσε το 1693 από άγνωστο αρχιτέκτονα. Είναι από πέτρα Σινιών σε Αναγεννησιακό ρυθμό.

Στο κτίριο υπήρχε κάποτε η Στοά των Ευγενών (Luoggia Nobili) κι αργότερα χρησιμοποιήθηκε ως λέσχη αξιωματικών του ενετικού στόλου. Το 1717 μετατράπηκε σε θέατρο 350 ατόμων και ονομάστηκε San Giacomo. Το Κερκυραϊκό θέατρο ήταν από τα πρώτα ευρωπαϊκά θέατρα που ανέβασε παραστάσεις όπερας. Από το 1903 μετατράπηκε σε Δημαρχείο με σχέδιο του μηχανικού Σερπιέρη, όπου και έχει την ίδια χρήση μέχρι σήμερα. Στο Κεντρικό Δημαρχιακό κατάστημα στεγάζονται το **Γραφείο του Δημάρχου Κερκυραίων, του Προέδρου Δημοτικού Συμβουλίου, των Αντιδημάρχων** και το οικονομικό Τμήμα.

Οι υπόλοιπες υπηρεσίες του Δήμου στεγάζονται σε διάφορα ακόμα κτίρια:

- Ιόνιος Βουλή. Στεγάζεται η γραμματεία του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Κερκυραίων. Έργο του Κερκυραίου αρχιτέκτονα Ι. Χρόνη (1854). Στο κτίριο αυτό **ψηφίστηκε η Ένωση των Επτανήσων με την Μητέρα Ελλάδα**. Μετά την Ένωση δόθηκε στην αγγλική κοινότητα και μετατράπηκε σε αγγλικανική Εκκλησία. Υπέστη μεγάλη καταστροφή το 1943 και το 1960 αναστηλώθηκε με αρκετές αλλαγές. Σε ένα τμήμα του κτιρίου στεγάζεται μέχρι σήμερα η αγγλικανική Εκκλησία και το υπόλοιπο χρησιμοποιήθηκε από το Δήμο Κερκυραίων έως το 2000 ως χώρος συνεδρίασης του Δημοτικού Συμβουλίου.
- "Μαράσλειο"Λ. Αλεξάνδρας 6Α: Στεγάζονται οι Τεχνικές Υπηρεσίες του Δήμου. Μελλοντικά πρόκειται να στεγάσει το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου.
- Σολωμού 11: Στεγάζονται οι Διοικητικές Υπηρεσίες του Δήμου.
- Δημοτικό Θέατρο: Στεγάζονται το Γραφείο Πολιτιστικών Εκδηλώσεων και η Δημοτική Αστυνομία
- Μον Ρεπό: Χρησιμοποιείται για τις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Κερκυραίων.

Τις υπηρεσίες του Δήμου Κερκυραίων συμπληρώνουν οι Δημοτικές Επιχειρήσεις και τα Ν.Π.Δ..Δ. :

- ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΙΟΝΙΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
- ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΧΟΡΩΔΙΑ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΣΥΜΦΩΝΙΚΗ ΟΡΧΗΣΤΡΑ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΘΕΑΤΡΟ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΠΙΝΑΚΟΘΗΚΗ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ
- ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΕΞΑΡΤΙΣΙΟΓΩΝΩΝ ΟΥΣΙΩΝ & AIDS "ΝΙΚΟΣ ΜΩΡΟΣ"

- ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ

5.2.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ

Το σύνολο των εργαζομένων (μόνιμοι και συμβασιούχοι) του Δ. Κερκυραίων, που έχουν ως αντικείμενο εργασίας «δουλειά γραφείου» είναι 129 άτομα και το σύνολο των θέσεων εργασίας Η/Υ είναι 86, ήτοι το 67% των εργαζομένων έχει δικό του Η/Υ για τη διεκπεραίωση της εργασίας του. Αναλυτικά στοιχεία για τη στελέχωση και τις θέσεις εργασίας Η/Υ ανά οργανική μονάδα και κτήριο παρατίθενται στο Παράρτημα Β.

Εφαρμογές Πληροφορικής

Ακολουθεί πίνακας με τις εφαρμογές πληροφορικής και τον αριθμό των χρηστών στους οποίους αντιστοιχούν.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ			
Εφαρμογή	Προμηθευτής	Έτος προμήθειας	Αριθμός χρηστών
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΗ)	SINGULAR	1999	21
ΤΑΠ	SINGULAR	1997	3
ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΑ	SINGULAR	1997	2
Κ.Ο.Κ	SINGULAR	1997	
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	ALTEC	2005	3
ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ	GENESIS *	1997	5
Εφαρμογή Δημοτολογίου ΥΠΕΣΔΔΑ	ΥΠΕΣΔΔΑ	2001	
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	GENESIS *	1997	2
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ	GENESIS *	1997	9

* Δεν υπάρχει υποστήριξη λόγο ότι δεν υφίσταται η εταιρία GENESIS

Πηγή: Δήμος Κέρκυρας

Παρουσία του Δήμου στο Διαδίκτυο

Ο διαδικτυακός τόπος του Δήμου (www.korfu.gr) περιέχει στοιχεία για την οργάνωση και λειτουργία του Δήμου κι επίσης δίνει χρήσιμες πληροφορίες για ιστορικά, πολιτιστικά και τουριστικά θέματα καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα. Επίσης αναρτώνται σε αυτόν κάποια τεχνικά έργα, οι προϋπολογισμοί τους καθώς και δελτία τύπου και ανακοινώσεις του Δήμου. Δε δημοσιεύονται σε αυτόν οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου αλλά μπορεί κανείς να παρακολουθήσει ζωντανά τις συνεδριάσεις του σε τηλεοπτικό σταθμό. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι δόθηκε η δυνατότητα δημόσιας διαβούλευσης μέσω του διαδικτύου για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου για τα έτη 2008-2010. Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί πως λειτουργεί τηλεφωνική γραμμή για την επισήμανση προβλημάτων από τον πολίτη (λακούβες, εγκατελειμμένα οχήματα, προβλήματα ηλεκτροφωτισμού/καθαριότητας).

Πάντως, η διαδικασία επικαιροποίησης της ιστοσελίδας παρουσίαζε και παρουσιάζει προβλήματα. Μέχρι και σήμερα ο μηχανισμός παραγωγής πληροφορίας προς δημοσίευση στο διαδίκτυο δεν είναι αποτελεσματικός. Πολλές φορές μάλιστα το γραφείο μηχανοργάνωσης, εκτός των αρμοδιοτήτων του, αναγκάστηκε να παράγει πληροφορία.

5.2.3 Οικονομικά στοιχεία για ΤΠΕ – Έργα ΤΠΕ

Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το ύψος των δαπανών για ΤΠΕ και το αντίστοιχο ποσοστό επί των συνολικών δαπανών για τα έτη 2005 και 2006. Στο Παράρτημα Γ απεικονίζεται αναλυτικά η σύνθεση αυτών των δαπανών.

ΧΡΗΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΔΑΠΑΝΩΝ ΔΗΜΟΥ	ΔΑΠΑΝΕΣ ΤΠΕ	% ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΠΕ
2006 (ΑΠΟΛΟΓ.)	21.383.521	142.342	0,67%
2005 (ΑΠΟΛΟΓ.)	25.149.288	140.900	0,56%

Πηγή: Δήμος Κέρκυρας

Έργα ΤΠΕ του Δήμου

Ο Δήμος Κερκυραίων έχει υλοποιήσει ή πρόκειται να υλοποιήσει έργα του ΕΠ ΚτΠ όπως την Προώθηση της Ευρυζωνικότητας στο Δήμο, το ολοκληρωμένο GIS, το Μητροπολιτικό Δίκτυο οπτικών ινών, την Ηλεκτρονική Πύλη Εξυπηρέτησης Πολιτών και την Ανάδειξη Πολιτιστικής και Ιστορικής Κληρονομιάς της Κέρκυρας. Επιπλέον υλοποιεί ή θα υλοποιήσει μόνος του ή από κοινού με άλλους Δήμους έργα, τα οποία αφορούν την τουριστική και πολιτιστική προβολή της Κέρκυρας και των άλλων Δήμων με τη χρήση ΤΠΕ. Τα έργα του ΕΠ ΚτΠ καθώς και τα υπόλοιπα έργα παρατίθενται στα παραρτήματα Δ και Ε αντίστοιχα.

5.2.4 Οι προϋποθέσεις

5.2.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου

Βαθμός αναγνώρισης της σημασίας και κατανόησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη δουλειά του Δήμου (Δήμαρχος, διευθυντικά στελέχη Δήμου) - Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στις αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου

Ο Δήμαρχος είναι ευαισθητοποιημένος και αναγνωρίζει ότι η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στους διάφορους τομείς δραστηριότητας του Δήμου μπορεί να επιφέρει αποτελεσματικότερη εσωτερική λειτουργία του Δήμου, καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών και γρηγορότερη εξυπηρέτησή τους. Εκτιμά ότι ο Δήμος είναι πολύ πίσω στην χρήση – αξιοποίηση των ΤΠΕ αλλά πρόθεσή του είναι να καλυφθεί το χαμένο έδαφος. Αναγνωρίζει το σημαντικό ρόλο του εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα αξιοποίησης ΤΠΕ και προτίθεται να συγκροτήσει Ομάδα Εργασίας αποτελούμενη από υπεύθυνους ΤΠΕ σε κάθε οργανική μονάδα του Δήμου και πλαίσιο συνεργασίας τους με το Γραφείο Πληροφορικής για την αποτελεσματικότερη προώθηση ζητημάτων εφαρμογής ΤΠΕ. Παράλληλα, θεωρεί ότι συνεργασίες σε διάφορα επίπεδα, όπως με τα ΑΕΙ, μπορούν να βοηθήσουν σημαντικά στην προώθηση των ΤΠΕ.

Βέβαια, η σημερινή καθημερινότητα του Δήμου παρουσιάζει μια ιδιαίτερα δύσκολη πραγματικότητα, με πολλά και ποικίλα προβλήματα (οικονομικά, ανθρώπινου δυναμικού, κλπ.), που καλείται να αντιμετωπίσει ο Δήμαρχος και το Δημοτικό Συμβούλιο με αποτέλεσμα ο χρόνος ενασχόλησης με τα θέματα αξιοποίησης ΤΠΕ να μην είναι ο απαιτούμενος βάσει των προτεραιοτήτων του Δημάρχου. Επίσης αποτελεί ερώτημα το κατά πόσο τα περισσότερα στελέχη του Δήμου αναγνωρίζουν σε βάθος τη σημασία και την κατανόηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη δουλειά του Δήμου.

Παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ

Η παρουσία του Δήμου στα έργα ΤΠΕ είναι καλή ποσοτικά, έχει εγκεκριμένα έργα στους τομείς εξυπηρέτησης του πολίτη, τουρισμού/ πολιτισμού, ευρυζωνικών δικτύων και γεωγραφικών συστημάτων, αλλά υπάρχουν αρκετά ερωτήματα ως προς την ουσιαστική ευθυγράμμιση των έργων αυτών με τις προτεραιότητες οργάνωσης και λειτουργίας του Δήμου.

Ύψος και σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ

Τέλος, το ύψος και η σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ την τελευταία διετία (0,5%-0,7%) δε φαίνεται να συμβάλουν ουσιαστικά προς τους στόχους ανάπτυξης που αρχικά έθεσε ο Δήμαρχος.

5.2.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές

Ο Δήμος έχει κινηθεί για την κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση και πληροφόρηση και έχουν αναπτυχθεί συνδέσεις στο διαδίκτυο σχεδόν σε όλες τις υπηρεσίες του. Οι συνδέσεις αυτές εξυπηρετούν κατά κύριο λόγο πλοήγηση στο διαδίκτυο (browsing) και κατά δεύτερο λόγο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Πάντως η αξιοποίηση του διαδικτύου θα πρέπει να επεκταθεί σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου.

Αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»

Ο Δήμος αξιοποιεί μέρος των βασικών υπηρεσιών του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Δεν είναι σε θέση ακόμη να ολοκληρώσει την αξιοποίηση του όπως τη χρήση του για τηλεφωνία λόγω του ότι δεν διαθέτει τις απαιτούμενες εσωτερικές τεχνικές υποδομές όπως σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο στο κεντρικό Κτήριο του Δημαρχείου που να έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», την αναγκαία δομημένη καλωδίωση, κλπ.

Τα πληροφοριακά συστήματα

Το σύνολο της οικονομικής διεύθυνσης του Δήμου χρησιμοποιεί το λογισμικό «Απλογραφικής-Διπλογραφικής Λογιστικής» στο οποίο εντάσσονται και τα υποσυστήματα ΤΑΠ, ΚΟΚ, και ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΑ. Επίσης στην οικονομική διεύθυνση γίνεται χρήση του λογισμικού ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ. Επίσης η διεύθυνση διοικητικών υπηρεσιών χρησιμοποιεί τα λογισμικά ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ και ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ.

Γενικά τα πληροφοριακά συστήματα, που λειτουργούν στις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου, παρουσιάζουν λειτουργικά προβλήματα και ελλείψεις με αποτέλεσμα να μην ανταποκρίνονται σε μεγάλο βαθμό στις απαιτήσεις των χρηστών. Πρόσθετα, εμφανίζονται στις περισσότερες περιπτώσεις προβλήματα τόσο στην τεχνική υποστήριξη των χρηστών όσο και στην τεχνική συντήρηση / αναβάθμιση των εφαρμογών. Αυτό οφείλεται είτε στην απουσία ή ανεπάρκεια της εξωτερικής τεχνικής υποστήριξης από την προμηθεύτρια εταιρεία ή σε περιορισμένη κάλυψη από τα αντίστοιχα συμβόλαια συντήρησης. Μέσα από τις συζητήσεις με τα στελέχη του Δήμου αναδείχθηκε ότι υπάρχει πρόβλημα στο πως εκφωνούνται – διατυπώνονται τα προβλήματα και οι απαιτήσεις των χρηστών ή/και πως αυτά προσλαμβάνονται από τις εταιρείες υποστήριξης. Σε πολλές περιπτώσεις τα συμβόλαια συντήρησης είναι τυποποιημένα από τις προμηθεύτριες εταιρείες και περιλαμβάνουν υπηρεσίες υποστήριξης διατυπωμένες σε γενικό επίπεδο με αποτέλεσμα όταν εμφανίζονται συγκεκριμένα προβλήματα στην καθημερινή εργασία των χρηστών αυτές να μην ανταποκρίνονται.

Διαλειτουργικότητα και ολοκλήρωση συστημάτων και υπηρεσιών.

Η αρχιτεκτονική, ο τρόπος και το τεχνικό περιβάλλον ανάπτυξης (εργαλεία, γλώσσες βάσεις δεδομένων, κλπ) των πληροφοριακών συστημάτων, στις περισσότερες των περιπτώσεων είναι ξεπερασμένα και αποτελούν εμπόδια στη διασύνδεση-διαλειτουργικότητα τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τα ίδια στοιχεία να καταχωρούνται πολλές φορές από τα διαφορετικά τμήματα του Δήμου και να συναντώνται περιπτώσεις ασυμφωνίας ή ακεραιότητας στοιχείων, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα η άντληση στοιχείων να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα διαδικασία για το εμπλεκόμενο προσωπικό. Αυτό οδηγεί στη χαμηλή αξιοποίηση των υφιστάμενων

εφαρμογών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων από τον Δήμαρχο και τα άλλα στελέχη του Δήμου.

Αναγκαίες Εφαρμογές

Τέλος, ο Δήμος θα ήταν χρήσιμο να αναπτύξει περισσότερες αναγκαίες εφαρμογές για την εύρυθμη και αποτελεσματική εσωτερική του οργάνωση και λειτουργία και για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πολίτη.

5.2.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό

Επίπεδο γνώσης και δεξιοτήτων των εργαζομένων του Δήμου

Από τις συζητήσεις με στελέχη του Δήμου και τα στοιχεία χρήσης Η/Υ στην καθημερινή εργασία προκύπτει ότι σχεδόν το δύο τρίτα του ανθρώπινου δυναμικού που εκτελεί εργασίες γραφείου είναι απλοί χρήστες ΤΠΕ (word/excel, πρόσβαση στο διαδίκτυο και e-mail). Επίσης ένα μικρότερο ποσοστό της τάξης του 20-25% έχει ένα παραπάνω επίπεδο γνώσης - βασικών δεξιοτήτων σχετικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Πρόσθετα, ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 10 - 15% έχει ευρύτερες γνώσεις για την λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ στους διάφορους τομείς και δραστηριότητες του Δήμου.

Πάντως θα πρέπει να υπάρξει περισσότερο οργανωμένη και στοχευμένη εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση των ΤΠΕ. Θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο, εκτός των άλλων, να μάθουν οι υπάλληλοι του Δήμου να ψηφιοποιούν άμεσα τις πληροφορίες γεγονός που θα συνέβαλλε και στην επικαιροποίηση του διαδικτυακού τόπου του Δήμου.

Τέλος είναι θετικό το γεγονός ότι μεγάλο ποσοστό των στελεχών και του προσωπικού του Δήμου διατύπωσε επιθυμία πρόσθετης εκπαίδευσης στις ΤΠΕ.

Ικανότητες οργάνωσης έργων και παροχής υπηρεσιών

Η οργάνωση και τρόπος λειτουργίας του Τμήματος Μηχανογράφησης, το οποίο αποτελείται από πέντε άτομα, επικεντρώνεται κυρίως στην τεχνική υποστήριξη της λειτουργίας των υφιστάμενων υποδομών – εφαρμογών και εξοπλισμού Η/Υ και δικτύων. Το υπάρχον προσωπικό δεν έχει ασχοληθεί και δεν έχει αναπτύξει εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και το σχεδιασμό και οργάνωση παροχής νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση ΤΠΕ.

Ο ρόλος αυτός τυπικά καλύπτεται από εξωτερικό Τεχνικό Σύμβουλο, ο οποίος φαίνεται να λειτουργεί και να σχεδιάζει έργα για το Δήμο σχετικά «αυτόνομα» χωρίς ουσιαστική μελέτη των πραγματικών αναγκών του Δήμου και ιεράρχηση των προτεραιοτήτων του. Δηλαδή, τα έργα πληροφοριακής φαίνεται να αντιμετωπίζονται σε σχέση με την πηγή χρηματοδότησή τους (ΚτΠ, ΥΠΕΣΔΔΑ, κλπ) και όχι βάσει ενός ενιαίου σχεδιασμού.

Επίσης, διαφαίνεται να μην έχει διαμορφωθεί πλαίσιο συνεργασίας του Τεχνικού Συμβούλου τόσο με το Τμήμα Μηχανογράφησης όσο και με τις υπηρεσίες του Δήμου που είναι αρμόδιες για την παραγωγική λειτουργία των σχεδιαζόμενων έργων.

Γενικά, θα ωφελούσε ιδιαίτερα η συστηματική συνεργασία αυτών που τυχαίνει να έχουν ευρύτερες γνώσεις με το Τμήμα Μηχανογράφησης, τον Τεχνικό Σύμβουλο και την διοίκηση του Δήμου, έτσι ώστε να σχεδιάζονται έργα και δράσεις που να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες του Δήμου

Αξιοποίηση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων περιοχής

Η συνεργασία με το ΑΕΙ της περιοχής, το Ιόνιο Πανεπιστήμιο έχει ξεκινήσει και αφορά την οργάνωση – ταξινόμηση του ιστορικού αρχείου του Δήμου καθώς και το έργο της εγκατάστασης Μητροπολιτικού δικτύου οπτικών ινών. Χρήσιμη θα ήταν και η αξιοποίηση του Σχολικού Δικτύου και των υποδομών του Πανεπιστημίου για την εκπαίδευση των υπαλλήλων ή πολιτών του Δήμου στη χρήση των ΤΠΕ.

5.2.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου

Βάσει των παραπάνω δεδομένων που αποτυπώνουν την σημερινή κατάσταση στο Δ. Κερκυραίων και των σχετικών συζητήσεων που έγιναν με βασικά στελέχη του δήμου, εκτιμούμε ότι απαιτείται σε μεγάλο βαθμό επανεξέταση και ανασχεδιασμός των εφαρμογών που αξιοποιούνται από τις διάφορες υπηρεσίες του δήμου με βασικό γνώμονα την κάλυψη των καθημερινών λειτουργιών των υπηρεσιών του δήμου και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών. Η συμβολή των ΤΠΕ όσον αφορά στην εσωτερική οργάνωση και λειτουργία του Δήμου (αποτελεσματικότητα υπαλλήλων και Δημοτικών Οργάνων) εκτιμάται ως σχετικά περιορισμένη βάσει των δυνατοτήτων που υπάρχουν ενώ όσον αφορά στην εξωτερική αποτελεσματικότητα (ενημέρωση, εξυπηρέτηση του πολίτη και διαβούλευση με το πολίτη) μπορεί να γίνει μεγαλύτερη. Πάντως, το γεγονός ότι δόθηκε η δυνατότητα δημόσιας διαβούλευσης για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου μέσω του διαδικτύου είναι ένα θετικό βήμα προς αυτή την κατεύθυνση.

Ως προς την αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ θα πρέπει να αναφέρουμε πως ο Δήμος Κέρκυρας αναμένει την εγκατάσταση Μητροπολιτικού δικτύου οπτικών ινών κι επίσης έχει υλοποιήσει το έργο «Προώθηση της Ευρυζωνικότητας» που έχει ως στόχο την ενημέρωση του πληθυσμού της περιοχής για τις δυνατότητες που προσφέρει η χρήση των Ευρυζωνικών Δικτύων. Επιπλέον συνεργάζεται με Δήμους της Ελλάδας και του εξωτερικού για την υλοποίηση κοινών έργων που έχουν ως στόχο την τουριστική και πολιτιστική προβολή των Δήμων αυτών μέσω των ΤΠΕ.

Όσον αφορά στη συντήρηση εφαρμογών, όπως προαναφέρθηκε είναι ανεπαρκής - μη ικανοποιητικές υπηρεσίες υποστήριξης – γεγονός που μπορεί να οφείλεται στον ασαφή προσδιορισμό των απαιτήσεων συντήρησης από τους χρήστες, στην έλλειψη επαρκούς χρηματοδότησης από πλευράς του Δήμου, δεδομένου ότι οι δαπάνες για ΤΠΕ την τελευταία διετία είναι πολύ χαμηλές (μεταξύ 0,5% και 0,7%) ή/και στην περιορισμένη κάλυψη από τα αντίστοιχα συμβόλαια συντήρησης.

Επίσης ενδείκνυται να δοθεί έμφαση στη διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου, έτσι ώστε αυτά να επικοινωνούν αυτόματα και να ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους.

Όσον αφορά τα έργα διαπιστώθηκε ότι υπάρχει σε ένα βαθμό αναντιστοιχία μεταξύ ενεργειών – προτάσεων νέων έργων ΤΠΕ στα Ε.Π. του Γ' ΚΠΣ και πραγματικών λειτουργικών αναγκών και δυνατοτήτων του Δήμου, εξ' αιτίας του ότι δεν υπάρχει μια οργανωμένη ομάδα Στελεχών και Χρηστών που να έχει σαφή εικόνα των απαιτήσεων και του ζητούμενου αποτελέσματος για κάθε έργο.

Ο ρόλος αυτός, όπως προαναφέρθηκε, έχει ανατεθεί σε εξωτερικό Τεχνικό Σύμβουλο, αλλά παράλληλα δεν δημιουργήθηκε μια συστηματική διαδικασία μελέτης των αναγκών του δήμου και μεταφοράς της τεχνογνωσίας των συμβούλων προς τα στελέχη του δήμου. Επίσης θα πρέπει να αντιμετωπισθούν στο πλαίσιο των έργων αυτών βασικές προϋποθέσεις για την λειτουργία τους. Για παράδειγμα στο πλαίσιο του έργου «Ηλεκτρονική πύλη εξυπηρέτησης πολιτών Δήμου Κερκυραίων», το οποίο προβλέπει την ανάπτυξη παροχής υπηρεσιών στον πολίτη σε πραγματικό χρόνο, ο Δήμος θα πρέπει να προχωρήσει στις οργανωτικές αλλαγές που απαιτούνται.

Όσον αφορά το υπόλοιπο προσωπικό του Δήμου, συνεκτιμώντας το επίπεδο εξοικείωσης του προσωπικού και την επιθυμία του για παραπέρα εκπαίδευση, κρίνουμε ότι ο Δήμος μπορεί να γίνει πολύ αποτελεσματικότερος με την αξιοποίηση

των ΤΠΕ, εφόσον αναπτύξει τις αναγκαίες υποδομές και εργαλεία. Αυτό απαιτεί συστηματική ανάλυση των απαιτήσεων των διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου και σχεδιασμό – προγραμματισμό έργων και δράσεων ΤΠΕ με την συμμετοχή των στελεχών και βασικών χρηστών ΤΠΕ του Δήμου.

5.3 Μελέτη Περίπτωσης Δήμου Τρικκαίων

5.3.1 Ταυτότητα του Δήμου Τρικκαίων

Τα Τρίκαλα είναι πόλη της Δυτικής Θεσσαλίας, πρωτεύουσα του ομώνυμου νομού, που συνορεύει ανατολικά με το νομό Λάρισας, νότια με το νομό Καρδίτσας, νοτιοδυτικά με το νομό Άρτας, βορειοδυτικά με το νομό Ιωαννίνων και βόρεια με το νομό Γρεβενών. Η πόλη των Τρικάλων βρίσκεται στο Βορειοδυτικό τμήμα της Θεσσαλικής πεδιάδας. Σύμφωνα με την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, στην απογραφή του 2001 το Δ.δ. Τρικκαίων είχε 51.862 κατοίκους, ενώ η πόλη των Τρικάλων 48.686 κατοίκους. Το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού του Νομού ζει και εργάζεται στην πόλη των Τρικάλων, όπου ο πραγματικός πληθυσμός σήμερα ξεπερνά τις 70.000 (σχεδόν το ήμισυ του Νομού).

Νομός Τρικάλων

Ο νομός συγκεντρώνει το 1,3% του πληθυσμού της χώρας, ενώ το 1997 κατατάχθηκε 43ος στο δείκτη του κατά κεφαλήν Α.Ε.Π, με 66,9% επί του μέσου όρου της Ελλάδας. Ο νομός έχει πληθυσμό 138.946 κατοίκους και η έκτασή του είναι 3.384τ.χλμ. Διοικητικά ανήκει στην περιφέρεια Θεσσαλίας και διαιρείται σε 23 δήμους και 3 κοινότητες.

Δημογραφικά στοιχεία

Δημογραφικά στοιχεία του Δήμου Τρικκαίων	
Άρρενες	22484
Άρρενες Οικονομικώς ενεργός πληθυσμός	12988
Άρρενες Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι	792
Άρρενες Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι νέοι	492
Άρρενες Οικονομικώς ενεργοί Απασχολούμενοι	11704
Άρρενες Οικονομικώς μη ενεργός πληθυσμός	9496
Θήλεις	23697
Θήλεις Οικονομικώς ενεργός πληθυσμός	7941
Θήλεις Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι	507
Θήλεις Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι νέοι	564
Θήλεις Οικονομικώς ενεργοί Απασχολούμενοι	6870
Θήλεις Οικονομικώς μη ενεργός πληθυσμός	15756
Οικονομικώς ενεργός πληθυσμός	20929
Εργοδότες	3163
Μισθωτοί	12752
Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι	1299
Οικονομικώς ενεργοί Άνεργοι νέοι	1056
Οικονομικώς ενεργοί Απασχολούμενοι	18574
Με Μεταπτυχιακό - Διδακτορικό	152
Πτυχιούχοι Ανωτάτων Σχολών	5400
Πτυχιούχοι ΤΕΙ (ΚΑΤΕ ΚΑΤΕΕ)	1455
Απόφοιτοι Μέσης εκπαίδευσης	11974

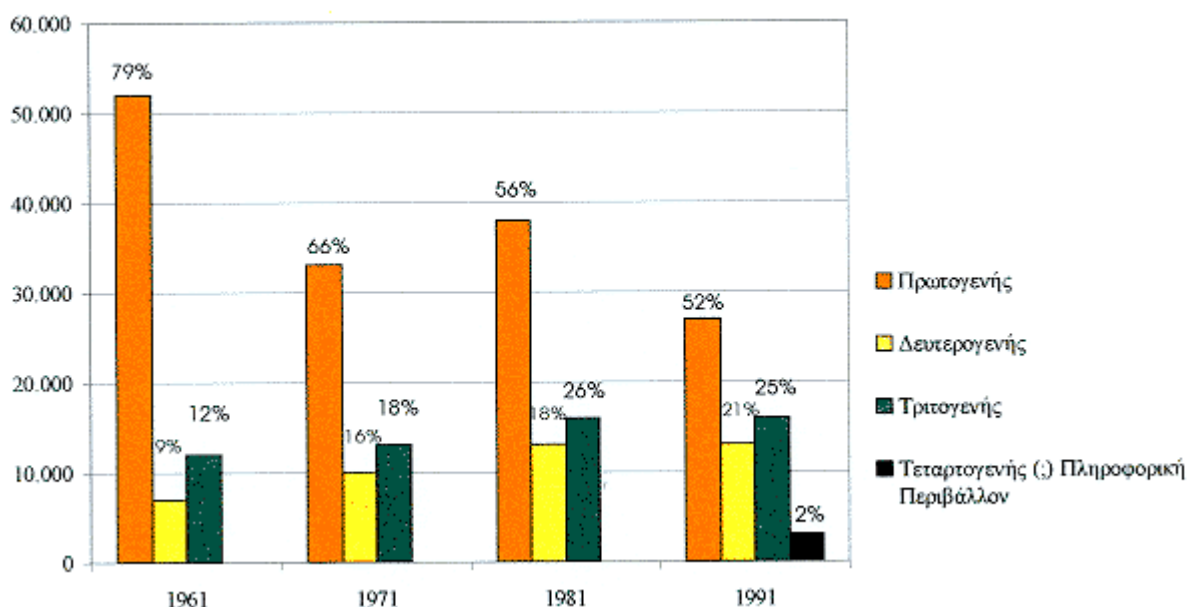
Πηγή: Δήμος Τρικκαίων

Εταιρίες, Οργανισμοί και Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου

- Πολιτιστικός Οργανισμός Δήμου
- Οργανισμός Βρεφονηπιακών Σταθμών
- Οργανισμός Αθλητικών Κέντρων & Άθλησης
- Δημοτική Επιχείρηση Κατασκευών & Τεχνικών έργων Τρικάλων
- Δημοτική Επιχείρηση Κοινωνικής Ανάπτυξης
- Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ)
- Δημοτική Επιχείρηση Πάρκινγκ
- Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης Αποχέτευσης
- Κέντρο Κοινωνικής Παρέμβασης
- Δημοτική Επιχείρηση Κοινωνικής Μέριμνας Τρικάλων
- Δημοτικό Θέατρο

Ποιοτικά στοιχεία

Σχετικά με την δομή του παραγωγικού συστήματος του νομού Τρικάλων, πρέπει να σημειώσουμε ότι στηρίζεται κυρίως στον πρωτογενή τομέα. Στην πόλη των Τρικάλων, το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων ασχολείται με την παροχή υπηρεσιών (εμπόριο, υπηρεσίες, μικρές και μεσαίες βιοτεχνίες, κλπ), και αρκετά σημαντικό ποσοστό στις βιομηχανίες της περιοχής, τόσο μέσα και γύρω από την πόλη, όσο και κατά μήκος των οδικών αξόνων. Στην πόλη των Τρικάλων το ποσοστό των υπηρεσιών αυξάνει συνεχώς τα τελευταία χρόνια σε βάρος των δύο άλλων τομέων.



Γράφημα σύνθεσης απασχόλησης νομού Τρικάλων

Πηγή: Δήμος Τρικκαίων

5.3.2 Υφιστάμενη κατάσταση στις ΤΠΕ

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση ως προς τις ΤΠΕ στο Δήμο Τρικαίων. Τα Τρίκαλα γενικά πρωτοπορούν σε θέματα ΤΠΕ σε πανελλαδικό αλλά και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η πόλη των Τρικάλων έχει ανακηρυχθεί το 2004 από τον Υφυπουργό Οικονομικών Χ. Φώλια ως η πρώτη ψηφιακή πόλη της Ελλάδας.

Υπηρεσίες που παρέχονται στους Δημότες

Για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων έχει υλοποιηθεί μια πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προσφέρονται στους πολίτες μέσα από διαφορετικούς διαύλους επικοινωνίας (μέσω τηλεφώνου, μέσω του Διαδικτύου, μέσω Infokiosk). Οι πιο σημαντικές υπηρεσίες αναφέρονται παρακάτω:

- **Υπηρεσία τηλε-πρόνοιας** για την από απόσταση υποστήριξη ευπαθών ομάδων πολιτών.

- **Υπηρεσία «Δημοσθένης»**

Σύστημα Διαδημοτικής Εξυπηρέτησης Πολιτών (πλατφόρμα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών e-Government, όπου θα συνεργάζονται στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών). Μέσα από το σύστημα αυτό εξυπηρετούνται οι πολίτες της ευρύτερης περιοχής της ΤΕΔΚ του Νομού Τρικάλων. Η υπηρεσία αυτή επιτρέπει τη διατύπωση παραπόνων από τους πολίτες είτε μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου είτε μέσω δωρεάν τηλεφωνικής γραμμής.

- **Διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης και επικοινωνίας**

Υπάρχει επίσημος διαδικτυακός τόπος του Δήμου στη διεύθυνση www.trikalacity.gr. Εκεί υπάρχουν χρήσιμα νέα και πληροφορίες που ανανεώνονται συνεχώς και τα οποία συμβάλλουν και στην πολιτιστική και τουριστική προβολή της περιοχής. Επίσης ο διαδικτυακός τόπος φιλοξενεί, όπως είπαμε, και την υπηρεσία παραπόνων «Δημοσθένης». Αξίζει να σημειωθεί ότι στο διαδικτυακό τόπο οι Δημότες μπορούν να παρακολουθήσουν ζωντανά τα δημοτικά συμβούλια, αλλά και να αναζητήσουν και να βρουν όλες τις αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου. Εκτός από την ενημέρωση των πολιτών η δικτυακή πύλη τους δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε συζητήσεις αλλά και να ψηφίζουν σε δημοσκοπήσεις.

- **Δωρεάν ασύρματο δίκτυο**

Ο Δήμος Τρικαίων είναι ο πρώτος στην Ελλάδα που παρείχε δωρεάν ασύρματο internet. Έχουν δημιουργηθεί HOT-SPOTS στη Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης – Αποχέτευσης, στη Δημοτική επιχείρηση Κοινωνικής ανάπτυξης Τρικάλων καθώς και στη Δημοτική Βιβλιοθήκη. Επιπλέον σε εξωτερικούς δημόσιους χώρους της πόλης έχουν τοποθετηθεί 15 Wi-Fi από τα οποία οι πολίτες έχουν ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

- **Ολοκληρωμένο Σύστημα ευφών μεταφορών**, που συμβάλλει στην καλύτερη διαχείριση του κυκλοφοριακού και τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα Αστικά λεωφορεία των Τρικάλων. Επιπλέον λειτουργεί **ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για το parking** με ορατά οφέλη για τους οδηγούς και το Δήμο.

- Χρηματοδότηση κι ενίσχυση του δεύτερου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών από το Δήμο Τρικκαίων ώστε αυτό να ψηφιοποιήσει σταδιακά τις υπηρεσίες του. Προς το παρόν κάποιες υπηρεσίες παρέχονται μέσω email.

- Η ψηφιοποίηση σημαντικού όγκου σπάνιων βιβλίων και τοπικών εφημερίδων από τον Πολιτιστικό Οργανισμό του Δήμου Τρικκαίων δίνει τη δυνατότητα στους δημότες κι επισκέπτες του Δήμου να έχουν μέσω του διαδικτύου πρόσβαση σε αυτά.

Υπολογιστές και εφαρμογές ανά διεύθυνση

Ακολουθεί πίνακας με τους διαθέσιμους υπολογιστές και εφαρμογές ανά διεύθυνση στον Δήμο.

Δ/ΝΣΗ	Η/Υ	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ	23	GEOCALC	ΚΤΗΜΑΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΑΞΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		POLIS	ΑΜΟΙΒΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ, ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ
		AUTOCAD	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
		GEOMEDIA	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
		MARINFO	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
		ΔΟΜΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ
		ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ
ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	17	PROCOST	ΠΡΟΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΩΝ
		AUTOCAD	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	20	ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	ΕΕΤΑΑ
		ΔΑΥΚ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ (ΥΠΕΣΔΔΑ)
		ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΑΣΕΠ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
		ΜΗΤΡΩΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
		ΔΙΕΥΘΥΝΣΙΟΓΡΑΦΟΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
		ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ Δ.Σ.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Δ/ΝΣΗ	Η/Υ	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
		ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ	
		ΜΗΤΡΩΟ ΑΡΡΕΝΩΝ	
		ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ	
		ΕΚΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΛΟΓΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ
		ΕΚΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ	ΥΠΕΣΔΔΑ
		ΑΔΕΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΑΔΕΙΩΝ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ
		ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	14	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ-ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ	
		ΤΕΛΗ ΕΙΣΦΟΡΑΣ ΓΗΣ	
		ΤΕΛΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	
		ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	
ΚΕΠ	8	e-KEP	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (e-Trikala)	4	ORACLE 9i	
		SQL SERVER 2000	
		MICROSOFT ISA 2000	
		SQL NAVIGATOR	
	12		
ΔΗΜΟΤ. ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ & ΦΥΛΑΞΗΣ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ	4	ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΝΟΜΗΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ	
		ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	
ΠΡΑΣΙΝΟΥ & ΚΗΠΟΤΕΧΝΙΑΣ	6	AUTOCAD	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
		LAND SCAPE	ΣΧΕΔΙΑΣΤΙΚΟ ΓΙΑ ΚΗΠΟΥΣ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΑΜΑΞΟΣΤΑΣΙΟΥ	5	ΑΠΟΘΗΚΗ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ
ΣΥΝΟΛΟ	113		

Πηγή: Δήμος Τρικκαίων

Παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ

Ο Δήμος Τρικκαίων υλοποιεί, θα υλοποιήσει ή έχει προγραμματίσει μια πληθώρα έργων ΤΠΕ. Κάποια από αυτά που έχει υλοποιήσει είναι το Κέντρο Τηλεπρόνοιας, το πολεοδομικό GIS, η Προώθηση της Ευρυζωνικότητας στο Δήμο, τα HOT-SPOT της ΔΕΠΑ, της ΔΕΚΑ και της Δ.Βιβλιοθήκης και το έργο εκπαίδευσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-Πολιτεία» ενώ κάποια από αυτά που υλοποιεί ή έχει προγραμματίσει είναι το Μητροπολιτικό Δίκτυο οπτικών ινών, το Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ευφών Μεταφορών και το ERP του Δήμου. Αναλυτικός πίνακας με όλα τα έργα ΤΠΕ παρατίθεται στο παράρτημα ΣΤ.

Δίκτυο INEC

Τα Τρίκαλα έγιναν πρόσφατα μέλος του Διεθνούς Δικτύου Ψηφιακών Κοινοτήτων (INEC). Στο παγκόσμιο αυτό δίκτυο κοινοτήτων με ψηφιακές τεχνολογίες συμμετέχουν ακόμη οι παρακάτω πόλεις και ψηφιακές κοινότητες: Almere (Ολλανδία), Amsterdam (Ολλανδία), Kuuskaista (Φινλανδία) MSC (Μαλαισία), Portodigital (Βραζιλία), Seltjarnarnes (Ισλανδία), Stockholm (Σουηδία), UTOPIA (Πολιτεία Utah - ΗΠΑ) και Stedenlink (Ολλανδία). Σκοπός της ίδρυσης του δικτύου είναι η λειτουργία ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ με έμφαση στην ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών σ' αυτά. Επιπλέον η ανταλλαγή τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών λειτουργίας ψηφιακών συστημάτων αποτελεί πρωταρχικό σκοπό της ίδρυσης του Δικτύου.

Με πρότυπο το δίκτυο INEC ο Δήμος Τρικκαίων ανέλαβε πρωτοβουλία να προσελκύσει και να ενημερώσει όμορους δήμους με στόχο τη δημιουργία Ελληνικού Ανοικτού Δικτύου Πόλεων με ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη στην Ελλάδα (FTTH).

5.3.2 Οικονομικά στοιχεία για τις ΤΠΕ

Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται το ύψος και η σύνθεση των δαπανών σε ΤΠΕ την τελευταία διετία.

Ύψος και σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ την τελευταία διετία στο Δήμο Τρικκαίων				
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΥΠΟΛ. 2005	ΤΙΜΟΛΟΓ. 2005	ΠΡΟΥΠΟΛ. 2006	ΤΙΜΟΛΟΓ. 2006
Συντήρηση & επισκευή Η/Υ (HARDWARE)	10.000,00 €	1.120,37 €	10.000,00 €	9.186,16 €

Ανανέωση και Συντήρηση Συμβάσεων Μηχανογράφησης	20.000,00 €	4.592,65 €	20.000,00 €	9.400,00 €
Συντήρηση και επισκευή υλικού μηχανογράφησης (Η/Υ και συναφών)	- €	- €	30.000,00 €	858,33 €
Προμήθεια εντύπων & υλικών μηχανογράφησης & πολλαπλών εκτυπώσεων	50.000,00 €	21.002,72 €	50.000,00 €	13.883,79 €
Ανταλλακτικά μηχανογραφικού εξοπλισμού (Η/Υ & συναφών)	10.000,00 €	3.720,36 €	10.000,00 €	1.698,00 €
Προμήθεια μηχανογραφικού υλικού (Ηλεκτρονικοί υπολογιστές & συναφή)	55.000,00 €	48.917,91 €	35.000,00 €	26.201,23 €
Προμήθεια εφαρμογών - προγραμμάτων πληροφορικής (λογισμικό)	10.000,00 €	- €	25.000,00 €	28.084,00 €
Προμήθεια ηλεκτρονικών συγκροτημάτων-Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	20.000,00 €	10.124,70 €	90.000,00 €	63.391,95 €
Λοιπός Εξοπλισμός	- €	- €	15.000,00 €	4.740,00 €
Σύνολο	175.000,00 €	89.478,71 €	285.000,00 €	157.443,46 €

Συνολικός προϋπολογισμός την τελευταία διετία στο Δήμο Τρικκαίων				
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΥΠΟΛ. 2005	ΤΙΜΟΛΟΓ. 2005	ΠΡΟΥΠΟΛ. 2006	ΤΙΜΟΛΟΓ. 2006
	42,350,000.00 €	21,038,984.40 €	53,750,200.00 €	23,831,520.85 €

Πηγή: Δήμος Τρικκαίων

5.3.4 Οι προϋποθέσεις

5.3.4.1 Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στη θεματολογία του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου

Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στις προτεραιότητες του Δημάρχου.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό του Δήμου αλλά και για την εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες του Δημάρχου. Ο Δήμαρχος κ. Ταμήλος έχει εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι χρησιμοποιούσε στο παρελθόν υπολογιστές σαν επαγγελματίας και ανακάλυψε από νωρίς τη χρησιμότητα τους. Είναι σαφές για αυτόν πώς οι νέες τεχνολογίες μπορεί να βοηθήσουν στα θέματα του Δήμου. Επιπλέον κατανοεί σε μεγάλο βαθμό θέματα

σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ σε μεγάλη κλίμακα και δεν φοβάται να επενδύσει πόρους προς αυτή την κατεύθυνση.

Εκτός από την εξυπηρέτηση των πολιτών στόχος για τον Δήμαρχο Τρικκαίων είναι μεσοπρόθεσμα η δημιουργία θέσεων εργασίας και μακροπρόθεσμα η μείωση της ανεργίας στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλίας μέσω της ανάπτυξης προηγμένων ηλεκτρονικών υποδομών στο Δήμο αλλά και στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλίας.

Βαθμός αναγνώρισης της σημασίας και κατανόησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη δουλειά του Δήμου (Δήμαρχος, διευθυντικά στελέχη Δήμου).

Από τη συνάντηση προέκυψε ότι ο Δήμαρχος Τρικκαίων, ο γενικός Διευθυντής του Δήμου και ο Διευθυντής σχεδιασμού και ανάπτυξης αναγνωρίζουν σαφώς τη χρησιμότητα των ΤΠΕ. Στο παρελθόν έχουν χρησιμοποιήσει υπολογιστές σαν επαγγελματίες και επομένως έχουν εμπειρία στη χρήση και την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Σημαντική προτεραιότητα επίσης αποτελεί για αυτούς η εκπαίδευση και η εξοικείωση των υπαλλήλων του Δήμου με τις ΤΠΕ.

Όλα τα στελέχη του δήμου αναγνωρίζουν τις ΤΠΕ σαν εργαλείο για την αποδοτικότερη λειτουργία του δήμου και την εξυπηρέτηση των Δημοτών. Επιπλέον, ειδικά στο δήμο Τρικκαίων υπάρχουν σκέψεις αλλά και κάποιος σχεδιασμός για τον ρόλο που μπορεί να παίξουν οι νέες τεχνολογίες στο μέλλον.

Η βαρύτητα των ΤΠΕ και της ΚτΠ στις αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου

Τα θέματα των ΤΠΕ και της ΚτΠ εκτός από το Δήμαρχο απασχολούν αρκετά συχνά το δημοτικό συμβούλιο. Ενδεικτικά το 2006 σε σύνολο 450 αποφάσεων του Δημοτικού συμβουλίου 27 από αυτές αφορούσαν θέματα ΤΠΕ και ΚτΠ. Οι αντίστοιχες αποφάσεις στη Δημαρχιακή επιτροπή το 2006 ήταν 40.

Ύψος και σύνθεση δαπανών σε ΤΠΕ

Από τον πιο πάνω πίνακα προκύπτει ότι οι δαπάνες σε ΤΠΕ αποτελούν περίπου το 0.5% των συνολικών δαπανών του Δήμου ποσοστό σχετικά χαμηλό. Τα ποσά αυτά δεν αφορούν έργα του ΕΠ ΚτΠ και άλλα έργα ΤΠΕ. Το μεγαλύτερο ποσό των χρημάτων δαπανάται για αγορά αναλωσίμων και προμήθεια υλικού.

Παρουσία του Δήμου στα έργα ΤΠΕ

Η παρουσία του Δήμου σε έργα ΤΠΕ είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ενδεικτικά το 2006 ο Δήμος έχει απορροφήσει 800.000 ευρώ από έργα ΤΠΕ ποσό αρκετά υψηλό. Ο Δήμος υλοποιεί σημαντικό αριθμό έργων σε διαφορετικούς τομείς με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

5.3.4.2 Οι αναγκαίες υποδομές

Αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»

Το δίκτυο «Σύζευξις» χρησιμοποιείται κυρίως για πρόσβαση στο Διαδίκτυο και λιγότερο για επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σήμερα στο Δήμο χρησιμοποιούνται 54 διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενώ υπάρχει η δυνατότητα για περισσότερες. Κάποιες από αυτές είναι θεσμικοί λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πρόσφατα άρχισε και η αξιοποίησή του και για τηλεφωνία. Εκτιμάται ότι η χρήση του «Σύζευξις» θα μειώσει κατά πολύ το κόστος των τηλεφωνικών κλήσεων, μέχρι στιγμής όμως δεν υπάρχουν χρήσιμα στατιστικά στοιχεία.

Το «Σύζευξις» χρησιμοποιήθηκε επίσης για την παροχή Ασύρματου Ευρυζωνικού Internet στους Δημότες. Παρατηρήθηκε ότι σε περιόδους με αυξημένη ζήτηση παρουσιάστηκαν κάποια προβλήματα αστάθειας αν και υπήρξε σημαντική αύξηση της ταχύτητας πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε σχέση με το παρελθόν.

Τα πληροφοριακά συστήματα

Οι υπολογιστές και οι εφαρμογές ανά διεύθυνση απεικονίζονται στον πίνακα παραπάνω. Παρατηρείται μια πληθώρα εφαρμογών οι οποίες αφορούν όλες τις διευθύνσεις του Δήμου. Επίσης θα πρέπει να σημειωθεί πως σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι γραφείου του Δήμου διαθέτουν υπολογιστή για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους.

Διαλειτουργικότητα και ολοκλήρωση των συστημάτων και υπηρεσιών

Δεν έχει δοθεί έμφαση στη διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων. Τα συστήματα του Δήμου δεν επικοινωνούν αυτόματα ούτε ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους. Η προμήθεια των συστημάτων πληροφορικής μέχρι τώρα γινόταν χωρίς να υπάρχει πρόβλεψη για επικοινωνία η ολοκλήρωση με άλλα συστήματα στο μέλλον. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα για την ίδια υπηρεσία (πχ, πρωτόκολλο) να υπάρχουν διαφορετικές εφαρμογές σε διαφορετικές διευθύνσεις οι οποίες δεν μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους.

Προς το παρόν δεν έχει προκύψει ιδιαίτερη ανάγκη για ολοκλήρωση κάποιων συστημάτων. Βέβαια τα τελευταία χρόνια οι ΤΠΕ μπαίνουν σε όλο και περισσότερες υπηρεσίες του Δήμου. Έτσι όσο αυξάνει η πολυπλοκότητα των συστημάτων του Δήμου τόσο φαίνεται η ανάγκη για διαλειτουργικότητα. Για το λόγο αυτό πρόκειται να εγκατασταθεί σύστημα ERP.

5.3.4.3 Το ανθρώπινο δυναμικό

Οι Δημότες των Τρικάλων δείχνουν να γνωρίζουν την ύπαρξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το δήμο και να αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που τους προσφέρουν.

Επίπεδο γνώσης και δεξιοτήτων των εργαζομένων του Δήμου

Οι περισσότεροι υπάλληλοι που εργάζονται στα γραφεία του Δήμου χρησιμοποιούν υπολογιστή για βασικές εργασίες γραφείου όπως επεξεργασία κειμένου, χρήση λογιστικών φύλλων, περιήγηση στο διαδίκτυο και χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Πολλοί από αυτούς χρησιμοποιούν καθημερινά εξειδικευμένες εφαρμογές (Σχεδιαστικά Προγράμματα, Γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών κλπ).

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω τα στελέχη του δήμου αναγνωρίζουν την αξία και την ανάγκη της εκπαίδευσης σε ΤΠΕ του ανθρώπινου δυναμικού του δήμου. Γι' αυτό το λόγο έχουν δοθεί κίνητρα και έχουν ξεκινήσει κάποιες πρωτοβουλίες. Για παράδειγμα ο Δήμος Τρικάλων, η Διεύθυνση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του νομού και ο ΟΑΕΔ σε συνεργασία με την εταιρία Cisco Systems διοργάνωσαν σεμινάρια διάρκειας 6 μηνών στα οποία συμμετείχαν υπάλληλοι των Δήμων του νομού Τρικάλων. Επίσης το έργο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-Πολιτεία» αφορά, επίσης, την εκπαίδευση των δημοτικών υπαλλήλων. Ακόμη μελετάται η δημιουργία της απαραίτητης υποδομής (αίθουσες, δίκτυο και υπολογιστές) ώστε να μπορεί να γίνεται επιμόρφωση σε θέματα ΤΠΕ όχι μόνο των εργαζομένων του Δήμου αλλά και των δημοτών που ενδιαφέρονται.

Παράλληλα, για την κάλυψη των αναγκών του Δήμου, υπάρχει Ομάδα Υποστήριξης της Ανάπτυξης και της Συντήρησης Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών (Διεύθυνση Μηχανοργάνωσης). Αποτελείται από τέσσερα άτομα τα οποία υποστηρίζουν σε ένα πρώτο βασικό επίπεδο όλες τις παραπάνω απαιτήσεις.

Ικανότητες οργάνωσης έργων και παροχής υπηρεσιών

Προκειμένου να γίνει σωστή και αποτελεσματική διαχείριση των έργων ΤΠΕ, έχει συσταθεί από το Δήμο Τρικκαίων ειδική ομάδα για το σκοπό αυτό. Η πρωτοβουλία αυτή ονομάζεται **e-trikala** και είναι ακόμη μία πρωτοποριακή κίνηση του Δήμου Τρικκαίων.

Η πρωτοβουλία e-trikala φροντίζει μεταξύ άλλων για την υποβολή προτάσεων, την υλοποίηση και την διαχείριση έργων του ΕΠ ΚτΠ. Η ομάδα του e-trikala συστάθηκε το 2003 και αποτελείται από 17 άτομα με γνώσεις και εμπειρία σε θέματα πληροφορικής. Υπάγεται στη διεύθυνση Προγραμματισμού και Ανάπτυξης. Υπάρχει σχέδιο να γίνει ανεξάρτητη επιχείρηση.

5.3.5 Η αξιολόγηση της κατάστασης και του επιπέδου του Δήμου

Ο Δήμος Τρικκαίων πρωτοπορεί σε θέματα ΤΠΕ και τις αξιοποιεί αποτελεσματικά κυρίως για υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πολιτών. Αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στην πρωτοβουλία και στο όραμα του δημάρχου και των στελεχών του Δήμου που σε μεγάλο βαθμό κατανοούν και αναγνωρίζουν τα οφέλη των νέων τεχνολογιών.

Εκτός από τις πρωτοπόρες υπηρεσίες του Δήμου σε θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση του πολίτη όπως την Τηλεπρόνοια, τις ευφυείς μεταφορές και την υπηρεσία παραπόνων Δημοσθένης, ο διαδικτυακός τόπος του Δήμου προσφέρει στους πολίτες τη δυνατότητα ενημέρωσης για διάφορα θέματα του Δήμου καθώς και διαβούλευσης αυτών με το Δήμο. Επίσης πολύ σημαντικό για την ενίσχυση της διαφάνειας είναι το γεγονός ότι οι αποφάσεις του ΔΣ καθώς και οι οικονομικοί απολογισμοί του Δήμου είναι διαθέσιμοι στον διαδικτυακό τόπο του.

Όσον αφορά την εσωτερική λειτουργία του Δήμου, η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων του Δήμου πραγματοποιείται κυρίως μέσω τηλεφώνου ενώ ο Δήμαρχος χρησιμοποιεί σε ένα βαθμό, μέσω του υπολογιστή του, κάποια πρωτογενή στοιχεία για τη λήψη αποφάσεων.

Αξιοσημείωτος είναι ο τρόπος προσέγγισης και αντιμετώπισης των προβλημάτων που προέκυψαν κατά τη δημιουργία νέων υπηρεσιών με κύρια χαρακτηριστικά:

- Μικρές ομάδες ανθρώπων με όρεξη, μεράκι και τις απαραίτητες γνώσεις
- Έξυπνες, γρήγορες και αποτελεσματικές λύσεις
- Αρχική υλοποίηση ευέλικτων πιλοτικών έργων με χαμηλό κόστος
- Σχεδιασμός για την εξεύρεση πόρων, την επέκταση των υπηρεσιών και τη δημιουργία αξιόπιστων υποδομών

Επιπλέον ακολουθήθηκε η υιοθέτηση ως προτύπων καλών παραδειγμάτων και πρακτικών από πόλεις του εξωτερικού.

Παράλληλα γίνεται σχετικά καλή αξιοποίηση των κονδυλίων του ΕΠ ΚτΠ και των έργων όπως το «Σύζευξίς» προς όφελος του δήμου και των δημοτών. Από την άλλη δεν έχει δοθεί βάρος στη διασύνδεση και τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων υπάρχει όμως σχεδιασμός ώστε οι υπηρεσίες του Δήμου να διαλειτουργούν στο μέλλον.

Ο Δήμος είναι ανοιχτός σε συνεργασίες με άλλους Δήμους, φορείς και δίκτυα με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων και τεχνογνωσίας.

Ως προς το ανθρώπινο δυναμικό αναγνωρίζεται η ανάγκη της εκπαίδευσης σε θέματα ΤΠΕ τόσο των εργαζομένων όσο και των Δημοτών. Έχουν δοθεί κίνητρα και έχουν οργανωθεί σεμινάρια για εκπαίδευση ενώ στα σχέδια του Δήμου είναι η δημιουργία αιθουσών και υποδομής για το σκοπό αυτό.

Τέλος είναι φανερό πως ο Δήμος Τρικκαίων κινείται προς την κατεύθυνση της αναπτυξιακής αξιοποίησης των ΤΠΕ. Η παροχή δωρεάν ασύρματου internet προς τους πολίτες, η αναμενόμενη εγκατάσταση Μητροπολιτικού δικτύου οπτικών ινών

και ασύρματου δικτύου σε επίπεδο νομού αλλά και η συμμετοχή του Δήμου στο δίκτυο INEC συνηγορούν σε αυτό. Ακόμη η διοργάνωση σεμιναρίων για την επιμόρφωση του προσωπικού και των Δημοτών σε θέματα ΤΠΕ και οι προσπάθειες, μέσω του διαδικτυακού τόπου, για την τουριστική και πολιτιστική προβολή της περιοχής συμβάλλουν προς την κατεύθυνση αυτή.

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τις τρεις μελέτες περίπτωσης μπορούμε να εξάγουμε κάποια γενικά συμπεράσματα. Κατ'αρχήν είναι λογικό να υπάρχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά στους τρεις δήμους που εξετάσαμε καθώς τα εθνικά δεδομένα αποτελούν μια σημαντική συνιστώσα στο όλο ζήτημα. Παρ'όλαυτά σε πολλά θέματα υπάρχουν και σημαντικές διαφορές οι οποίες πηγάζουν από τη διαφορετική βαρύτητα που έχουν τα θέματα των ΤΠΕ στη θεματολογία του κάθε Δημάρχου αλλά και των υπόλοιπων στελεχών του κάθε δήμου. Ο βαθμός αναγνώρισης και συνειδητοποίησης δηλαδή, των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στη λειτουργία και ανάπτυξη του δήμου αποτελεί το κλειδί για την ευρύτερη αλλά κι αποδοτικότερη αξιοποίηση τους. Επιπλέον η παρουσία μιας ικανής ομάδας που οργανώνει τη λειτουργική εφαρμογή κι αξιοποίηση των ΤΠΕ στο δήμο έχει μεγάλη σημασία. Αυτός όμως ο παράγοντας απορρέει πάλι από τον προηγούμενο δηλαδή, την κατανόηση της σημασίας των ΤΠΕ από τους αιρετούς.

Ο βαθμός αναγνώρισης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ από τα στελέχη των δήμων διαφέρει στους τρεις δήμους που εξετάσαμε. Κατ'αρχήν στο δήμο Κέρκυρας παρ'όλο που ο Δήμαρχος φαίνεται να αντιλαμβάνεται τη σημασία της αξιοποίησης των ΤΠΕ στη δουλειά του δήμου αυτό δε φαίνεται να ισχύει και για την πλειοψηφία των υπόλοιπων στελεχών. Από την άλλη πλευρά στην Ελευσίνα φαίνεται να υπάρχει μεγαλύτερος βαθμός αναγνώρισης της ανάγκης και της χρησιμότητας των ΤΠΕ στη δουλειά του δήμου τόσο από τον δήμαρχο όσο και από τα σημαντικότερα στελέχη του. Τέλος τα στελέχη του δήμου Τρικκαίων και ιδιαίτερα ο Δήμαρχος φαίνεται να συνειδητοποιούν σε βάθος τη σημασία των ΤΠΕ για τη λειτουργία και ανάπτυξη του δήμου.

Η παραπάνω διαβάθμιση της σημασίας που δίνεται από τα ανώτερα στελέχη των τριών δήμων στις ΤΠΕ επηρεάζει σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό το επίπεδο και την κατάσταση που βρίσκεται ο κάθε δήμος ως προς τις ΤΠΕ στα παρακάτω θέματα τα οποία θα εξετάσουμε αναλυτικά στη συνέχεια:

- Εξωτερική αποτελεσματικότητα (ενημέρωση, εξυπηρέτηση του πολίτη και διαβούλευση με τον πολίτη)
- Εσωτερική λειτουργία και οργάνωση (επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων, με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης, διαδικασία λήψης αποφάσεων)
- Επικοινωνία με άλλους δήμους στον ελληνικό και διεθνή χώρο
- Σχεδιασμός – υλοποίηση έργων ΤΠΕ
- Υποδομές - Δαπάνες
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ

6.1 Εξωτερική αποτελεσματικότητα (ενημέρωση, εξυπηρέτηση του πολίτη και διαβούλευση με τον πολίτη)

Οι Δήμοι έχουν κάνει κάποια βήματα για την ενημέρωση του δημότη αλλά και την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Έτσι, μέσω του διαδικτυακού του τόπου κάθε Δήμος ενημερώνει τους δημότες για τα τοπικά νέα κι επίσης κάνει προσπάθειες σε μικρότερο ή σε μεγαλύτερο βαθμό για την ιστορική, πολιτιστική και τουριστική προβολή της περιοχής του. Επιπλέον στον διαδικτυακό τόπο των Δήμων δίνονται πληροφορίες για τη δομή κάθε Δήμου και τα έργα της δημοτικής αρχής, όμως δε δημοσιεύονται οι αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου καθώς και οι οικονομικοί απολογισμοί του Δήμου. Αυτό συμβαίνει μόνο στο Δήμο Τρικκαίων. Επίσης είναι θετικό το γεγονός ότι και στους τρεις Δήμους που μελετήθηκαν οι συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου μεταδίδονται ή προβλέπεται να μεταδίδονται ζωντανά μέσω διαδικτύου (Δήμος Τρικκαίων και Ελευσίνας αντίστοιχα) ή μεταδίδονται μέσω τηλεόρασης (Δήμος Κέρκυρας). Όσον αφορά τη διαβούλευση με τον πολίτη μέσω του διαδικτύου πρέπει να γίνουν περαιτέρω ενέργειες προς αυτή την κατεύθυνση. Παρ'όλαυτά στον διαδικτυακό τόπο του Δήμου Τρικκαίων ο δημότης μπορεί να συμμετέχει σε συζητήσεις και να ψηφίζει για διάφορα θέματα του Δήμου πράγμα το οποίο προβλέπεται και στο νέο διαδικτυακό τόπο του Δήμου Ελευσίνας. Επίσης είναι ιδιαίτερα θετικό το γεγονός ότι δόθηκε η δυνατότητα δημόσιας διαβούλευσης για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου Κέρκυρας των ετών 2008-2010 μέσω του διαδικτυακού του τόπου.

Όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών οι πιο ανεπτυγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δήμων βρίσκονται στο επίπεδο της αμφίδρομης αλληλεπίδρασης (**επίπεδο 3**), δηλαδή μπορούν οι πολίτες μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου να υποβάλλουν αιτήματα προς το Δήμο και δεν υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών (**επίπεδο 4**). Αυτό συμβαίνει α) διότι δεν υπάρχει διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων, β) επειδή οι Δήμοι δεν έχουν προχωρήσει στις αναγκαίες οργανωτικές αλλαγές και γ) διότι δεν είναι διαθέσιμη η ψηφιακή υπογραφή. Επιπλέον η ύπαρξη πλαισίου διαλειτουργικότητας θα επέτρεπε την παροχή υπηρεσιών από περισσότερα κανάλια επαφής. Αναφερόμενοι σε κάθε Δήμο χωριστά θα πρέπει να αναφέρουμε για το Δήμο Τρικκαίων την υπηρεσία παραπόνων «Δημοσθένης» με την οποία μπορούν οι δημότες να διατυπώσουν τα παράπονά τους μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου, το σύστημα ευφών μεταφορών και parking καθώς και την υπηρεσία Τηλεπρόνοιας για τις ευπαθείς ομάδες πληθυσμού η οποία βρίσκεται σε πιλοτική φάση. Όσον αφορά το Δήμο Ελευσίνας αυτός δίνει τελευταία στους δημότες του τη δυνατότητα διατύπωσης αιτημάτων, προτάσεων και καταγγελιών είτε μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου είτε μέσω πενταψήφιας τηλεφωνικής γραμμής. Τέλος για το Δήμο Κέρκυρας μπορούμε να αναφέρουμε την ύπαρξη τηλεφωνικής γραμμής για την επισήμανση προβλημάτων (λακούβες, εγκατελειμμένα οχήματα, προβλήματα ηλεκτροφωτισμού/καθαριότητας).

6.2 Εσωτερική λειτουργία και οργάνωση (επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων, με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης, διαδικασία λήψης αποφάσεων)

Η απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων και η σχετικά χαμηλή αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» έχει ως αποτέλεσμα αποσπασματικές εφαρμογές και κατά συνέπεια αποσπασματική αντιμετώπιση των προβλημάτων κι επίσης χαμηλό βαθμό επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων διευθύνσεων/τμημάτων κάθε δήμου αλλά και του δήμου με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και της αυτοδιοίκησης. Επιπλέον αυτό δεν επιτρέπει την παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών στους αιρετούς οι οποίες θα τους βοηθούσαν στη διαδικασία λήψης και τεκμηρίωσης αποφάσεων. Παρ'όλαυτά σε κάποια ζητήματα που είναι σημαντικά για το δήμο Ελευσίνας, όπως στη διαχείριση των απορριμάτων και στην ανακύκλωση καθώς και στην οικονομική διαχείριση, υπάρχει σε κάποιο παραπάνω βάθος αξιοποίηση των ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

6.3 Επικοινωνία με άλλους δήμους στον ελληνικό και διεθνή χώρο

Γενικά, οι δήμοι που εξετάσαμε, φαίνεται να δείχνουν σε ένα βαθμό εξωστρέφεια και να επιδιώκουν μέσω και της χρήσης των ΤΠΕ την επικοινωνία και συνεργασία με δήμους (της Ελλάδας και του εξωτερικού) και άλλους φορείς για την ανταλλαγή απόψεων κι εμπειριών με στόχο την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ αλλά και την αντιμετώπιση γενικότερων θεμάτων/προβλημάτων. Πιο συγκεκριμένα ο δήμος Τρικκαίων ο οποίος είναι ανοιχτός σε συνεργασίες με άλλους δήμους, φορείς και δίκτυα για την ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας πάνω σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ. Ενδεικτικά συμμετέχει στο Διεθνές Δίκτυο Ψηφιακών Κοινοτήτων (INEC), πρωταρχικό σκοπό του οποίου αποτελεί η ανταλλαγή τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών λειτουργίας ευρυζωνικών υποδομών και ψηφιακών συστημάτων. Επίσης ο δήμος Κέρκυρας έχει σε ένα βαθμό επικοινωνία και συνεργασία με άλλους δήμους της Ελλάδας και του εξωτερικού για την υλοποίηση κοινών έργων που έχουν ως στόχο την τουριστική και πολιτιστική προβολή των Δήμων αυτών μέσω των ΤΠΕ. Τέλος ο δήμαρχος Ελευσίνας έχει χρησιμοποιήσει ιδέες από το εξωτερικό για την εφαρμογή του προγράμματος ανακύκλωσης του δήμου. Επίσης προωθείται και η συνεργασία του Δήμου με επιλεγμένες ΜΚΟ για την υποστήριξη του προγράμματος ανακύκλωσης αλλά και άλλων δράσεων.

6.4 Ικανότητες οργάνωσης έργων ΤΠΕ και παροχής υπηρεσιών.

Ο σχεδιασμός και οργάνωση έργων ΤΠΕ και παροχής νέων υπηρεσιών είναι μια ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος για την πορεία προς τον ψηφιακό δήμο. Όμως, σε γενικές γραμμές, δε φαίνεται να έχει δοθεί ιδιαίτερο βάρος σε αυτό το θέμα παρ'όλο που η παρουσία των δήμων σε έργα ΤΠΕ κρίνεται καλή ποσοτικά. Πιο συγκεκριμένα ο σχεδιασμός και υλοποίηση έργων με σκοπό την παραγωγή νέων υπηρεσιών στους πολίτες και τη βελτίωση της λειτουργίας των δήμων ανατίθεται σε εξωτερικό τεχνικό σύμβουλο πράγμα σύνηθες για τους δήμους της περιφέρειας. Αυτό πολλές φορές έχει

ως αποτέλεσμα την έλλειψη ενιαίου σχεδιασμού και την αποσπασματική αντιμετώπιση κάθε έργου πράγμα που είναι πιθανόν να επιδράσει αρνητικά στην απόδοση της συνολικής επένδυσης στα έργα. Επιπλέον μπορεί να σημαίνει την αναντιστοιχία σε ένα βαθμό μεταξύ ενεργειών – προτάσεων νέων έργων στα Ε.Π. και πραγματικών λειτουργικών αναγκών και δυνατοτήτων των δήμων.

Από την άλλη πλευρά στο δήμο Τρικκαίων υφίσταται ειδική ομάδα αρκετών ατόμων με γνώσεις κι εμπειρία πάνω σε θέματα ΤΠΕ η οποία φροντίζει για τη σωστή και αποτελεσματική διαχείριση των έργων ΤΠΕ. Η ομάδα αυτή έχει αντιμετωπίσει τα διάφορα θέματα με έξυπνο κι αποτελεσματικό τρόπο. Επίσης η υιοθέτηση ως προτύπων καλών παραδειγμάτων και πρακτικών από πόλεις του εξωτερικού και η αρχική υλοποίηση ευέλικτων πιλοτικών έργων με χαμηλό κόστος συμβάλλουν στην εξασφάλιση της απόδοσης της επένδυσης στα έργα. Πάντως θα πρέπει να επισημανθεί ότι και στο δήμο Ελευσίνας υπάρχει ένα άτομο το οποίο έχει συνεργασία με τον δήμαρχο πάνω σε θέματα σχεδιασμού νέων υπηρεσιών.

6.5 Υποδομές – Δαπάνες ΤΠΕ

Κατ'αρχήν το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αξιοποιείται μόνο κατά ένα μέρος του. Αξιοποιείται για σύνδεση στο διαδίκτυο και κυρίως για πλοήγηση σε αυτό και όχι τόσο για χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Δεν χρησιμοποιείται για τηλεφωνία έκτος από την περίπτωση των Τρικαίων όπου άρχισε η αξιοποίησή του για τηλεφωνία πρόσφατα. Η χρήση του για τηλεφωνία θα επέτρεπε σημαντική εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης των τηλεφωνικών λογαριασμών.

Όσον αφορά τον αριθμό των υπολογιστών και των εφαρμογών στους τρεις δήμους παρατηρούμε πως οι περισσότεροι υπάλληλοι γραφείου των Δήμων διαθέτουν η/υ για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους ενώ έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές στις περισσότερες διευθύνσεις των Δήμων.

Το ποσοστό των δαπανών κάθε δήμου για ΤΠΕ κυμαίνεται μεταξύ του 0,5% και 1%, ποσοστό ιδιαίτερα χαμηλό (σε διεθνείς οργανισμούς οι δαπάνες για ΤΠΕ αποτελούν το 5-10% των συνολικών δαπανών). Το γεγονός αυτό υπάρχει περίπτωση να οδηγήσει και σε υστερήσεις στη συντήρηση και αναβάθμιση των εφαρμογών.

Τέλος δεν έχει δοθεί έμφαση στη διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων πράγμα που έχει ως αποτέλεσμα αυτόνομες – αποσπασματικές εφαρμογές, χαμηλή αποδοτικότητα της λειτουργίας του δήμου (εξ'αιτίας απώλειας ανθρωποωρών και γρηγορότερης απαξίωσης των εφαρμογών) και χαμηλότερη έκταση και βάθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

6.6 Ανθρώπινο δυναμικό

Σε γενικές γραμμές οι υπάλληλοι γραφείου των δήμων ξέρουν να χρησιμοποιούν η/υ για βασικές εργασίες χρήστη ενώ πολλοί από αυτούς χρησιμοποιούν καθημερινά εξειδικευμένες εφαρμογές. Επίσης όλοι οι δήμοι διαθέτουν ομάδα μηχανοργανωτικής υποστήριξης. Συγκριτικό πλεονέκτημα του δήμου Τρικκαίων αποτελεί, όπως προαναφέραμε, το γεγονός ότι διαθέτει πολυμελής ομάδα που ασχολείται με το

σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και το σχεδιασμό και οργάνωση νέων υπηρεσιών.

Γενικώς, θα πρέπει να δοθεί περισσότερη έμφαση στην ευρύτερη, πιο οργανωμένη και με περισσότερη στόχευση εκπαίδευση του προσωπικού του δήμου αλλά και των δημοτών. Για το σκοπό αυτό ενδείκνυται να γίνει αξιοποίηση των αιθουσών του σχολικού δικτύου και των τυχόν ΑΕΙ/ΤΕΙ κάθε περιοχής. Επίσης είναι ιδιαίτερα χρήσιμη η συμμετοχή των στελεχών και βασικών χρηστών ΤΠΕ των δήμων στο σχεδιασμό – προγραμματισμό έργων και δράσεων ΤΠΕ ώστε αυτά να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά.

Έτσι κι αλλιώς, τουλάχιστον όσον αφορά το προσωπικό δε φαίνεται να υπάρχει ιδιαίτερο πρόβλημα τεχνοφοβίας καθώς η πλειονότητα των υπαλλήλων εκφράζει την επιθυμία να μάθει παραπάνω πράγματα. Επίσης, όσο οι δημότες αντιλαμβάνονται ότι η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα ζωής τους (εν προκειμένω μέσω της ταχύτερης εξυπηρέτησης από το δήμο) τόσο περισσότερο θα έχουν διάθεση να αποκτήσουν μεγαλύτερη κατάρτιση πάνω στις ΤΠΕ.

6.7 Αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ

Σε γενικές γραμμές οι Δήμοι θα μπορούσαν να έχουν πάρει περισσότερες πρωτοβουλίες για την αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ δηλαδή την αξιοποίησή τους ώστε να συμβάλλουν στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της περιοχής. Βέβαια ο δήμος Τρικκαίων έχει κάνει κάποια παραπάνω βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση. Η παροχή δωρεάν ασύρματου internet προς τους πολίτες, η αναμενόμενη εγκατάσταση Μητροπολιτικού δικτύου οπτικών ινών και ασύρματου δικτύου σε επίπεδο νομού, η διοργάνωση σεμιναρίων για την επιμόρφωση του προσωπικού και των Δημοτών σε θέματα ΤΠΕ καθώς και η συμμετοχή του Δήμου στο Διεθνές Δίκτυο Ψηφιακών Κοινοτήτων (INEC) συνηγορούν σε αυτό. Επίσης, θα πρέπει να αναφέρουμε πως ο δήμος Κέρκυρας έχει υλοποιήσει το έργο «Προώθηση της Ευρυζωνικότητας» που έχει ως στόχο την ενημέρωση του πληθυσμού της περιοχής για τις δυνατότητες που προσφέρει η χρήση των Ευρυζωνικών Δικτύων και αναμένει την εγκατάσταση Μητροπολιτικού δικτύου οπτικών ινών. Επιπλέον, μέσω κοινών έργων με άλλους δήμους της Ελλάδας και του εξωτερικού, κάνει προσπάθειες για την τουριστική και πολιτιστική προβολή της περιοχής. Τέλος, το αναπτυξιακό προφίλ του Δήμου Ελευσίνας και της ευρύτερης περιοχής (μεγάλη οικονομική δραστηριότητα) προδιαθέτει, βάσει της διεθνούς εμπειρίας, για μια αυξημένη ζήτηση για υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ από πολίτες και επιχειρήσεις πράγμα που ο Δήμος μπορεί να εκμεταλλευτεί. Για παράδειγμα θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμο ένα έργο εγκατάστασης ευρυζωνικών υποδομών.

6.8 Σύνοψη

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι υπάρχει σε ένα βαθμό αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της λειτουργίας των Δήμων και την ενημέρωση κι εξυπηρέτηση του πολίτη. Οι περισσότεροι υπάλληλοι των Δήμων διαθέτουν η/υ για τη διεκπεραίωση της εργασίας τους ενώ έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές στις περισσότερες διευθύνσεις των Δήμων. Οι περισσότεροι από τους υπαλλήλους έχουν γνώση βασικού χρήστη, κάποιιοι από αυτούς χρησιμοποιούν καθημερινά εξειδικευμένες εφαρμογές ενώ η υπάρχει και ομάδα υπαλλήλων που ασχολείται με τη μηχανοργανωτική υποστήριξη κάθε Δήμου. Επίσης ο διαδικτυακός τόπος των Δήμων συμβάλλει σε ένα βαθμό στην ενημέρωση κι εξυπηρέτηση των πολιτών.

Παρ'όλαυτά η μη ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών έχει ως αποτέλεσμα αποσπασματική αντιμετώπιση των προβλημάτων, χαμηλή αποδοτικότητα της λειτουργίας του δήμου (εξ'αιτίας απώλειας ανθρωποωρών και γρηγορότερης απαξίωσης των εφαρμογών) και χαμηλή υποστήριξη των αιρετών από τις ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Εκτός των παραπάνω είναι από τους κύριους λόγους της μη παροχής ιδιαίτερα ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης το ποσοστό επί του συνολικού προϋπολογισμού που δαπανά κάθε Δήμος για τις ΤΠΕ είναι αρκετά χαμηλό πράγμα που μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα των εφαρμογών. Επιπλέον το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αξιοποιείται μεν για την σύνδεση των Δήμων στο διαδίκτυο όμως δεν πραγματοποιείται πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων του. Για παράδειγμα η χρήση του για τηλεφωνία θα επέτρεπε σημαντική εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης των τηλεφωνικών λογαριασμών.

Στην καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε Δήμο θα συνέβαλλε σημαντικά και η ύπαρξη ομάδας ατόμων που θα έχει ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ ώστε αυτά να υλοποιηθούν αποτελεσματικότερα για τη βελτίωση της λειτουργίας του Δήμου και την παροχή νέων υπηρεσιών στους πολίτες. Επίσης μια περισσότερο στοχευμένη και οργανωμένη κατάρτιση των υπόλοιπων υπαλλήλων θα θα επέτρεπε την αποδοτικότερη χρήση των ΤΠΕ από αυτούς. Ακόμα θα ωφελούσε τους Δήμους να δείξουν εξωστρέφεια και να επιδιώξουν την επικοινωνία και συνεργασία, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, με άλλους Δήμους και φορείς, ακόμα και του εξωτερικού, για την ανταλλαγή απόψεων και τεχνογνωσίας πάνω σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ αλλά και για την αντιμετώπιση γενικότερων θεμάτων/προβλημάτων.

Τέλος οι Δήμοι θα μπορούσαν να κάνουν παραπάνω ενέργειες για την αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ.

7. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Όπως φάνηκε και από τις μελέτες περίπτωσης, οι Δήμοι έχουν πολύ δρόμο να διανύσουν ώστε να επιτύχουν το στόχο της ουσιαστικής αξιοποίησης των ΤΠΕ για τη βελτίωση της δουλειάς και λειτουργίας τους, την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους δημότες τους, την ενίσχυση της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με άλλους Δήμους και φορείς, καθώς και τη βελτίωση των αναπτυξιακών προοπτικών της περιοχής τους.

Μάλιστα με το πέρασμα του χρόνου η πίεση των πολιτών προς τους αιρετούς για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ενημέρωσή τους αλλά και τη δυνατότητα συμμετοχής τους στα κοινά μέσω διαδικτύου θα αυξάνεται αφού πλέον το ένα τρίτο των πολιτών και τα δύο τρίτα των νέων χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Επίσης η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα (π.χ. τράπεζες, εταιρίες ταξιδίων) συνεχώς αυξάνεται κι αναβαθμίζεται με αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι πολίτες να απαιτούν το ίδιο από τις δημόσιο τομέα μέρος του οποίου αποτελούν και οι ΟΤΑ α' βαθμού. Έτσι η εξυπηρέτηση κι ενδυνάμωση του ρόλου του δημότη μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ θα πρέπει να βρίσκεται ψηλά στην ιεραρχία των προτεραιοτήτων των αιρετών.

Προς την κατεύθυνση της ουσιαστικής αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους Δήμους θα πρέπει αυτοί αλλά και οι ΚΕΔΚΕ να προχωρήσουν σε συγκεκριμένες δράσεις οι οποίες παρουσιάζονται αναλυτικά σε αυτό το κεφάλαιο. Κατ'αρχήν για την εγκατάσταση κι ανάπτυξη των ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών θα πρέπει να ακολουθούνται βασικές αρχές σχεδιασμού όπως η ανάπτυξη εφαρμογών «μια φορά για πολλές χρήσεις», η έμφαση στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών, η χρήση ανοιχτών προτύπων και Ανοιχτού Λογισμικού και η παροχή υπηρεσιών από πολλά διαφορετικά κανάλια επαφής. Η ΚΕΔΚΕ μέσω του έργου «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις», το οποίο υλοποιεί, και μέσω της δημιουργίας ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Γεωγραφικού Συστήματος, το οποίο θα πρέπει να αφορά όλους τους Δήμους μπορεί να συμβάλλει στην ανάπτυξη κατάλληλων και ιδιαίτερα χρήσιμων υποδομών στους Δήμους με βάση τις αρχές που προαναφέραμε. Επιπρόσθετα προτείνεται η ΚΕΔΚΕ να σχεδιάσει και υλοποιήσει την ενιαία παροχή υπηρεσιών υπολογιστικού κέντρου, τεχνολογίας cloud computing, που θα διασφαλίζει τη διάθεση υπολογιστικής ισχύος στους δήμους και τη φιλοξενία και παροχή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του Διαδικτύου. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας μπορούν να προκύψουν οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη. Εκτός των παραπάνω, θα ήταν χρήσιμο οι Δήμοι να προχωρήσουν σε μεγαλύτερη αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» και να κινηθούν προς την κατεύθυνση της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών προμηθειών.

Όλες οι παραπάνω ενέργειες εκτός του ότι θα οδηγήσουν στη βελτίωση της καθημερινής δουλειάς και λειτουργίας των Δήμων, στην καλύτερη κι ευρύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και στη δημιουργία ευνοϊκότερων συνθηκών για την τοπική ανάπτυξη, θα οδηγήσουν τους Δήμους και στην εξοικονόμηση πόρων γεγονός που εκτός των άλλων θα τους επιτρέψει να δαπανούν και περισσότερα χρήματα για τη λειτουργία, συντήρηση και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων κι

εφαρμογών. Γενικά είναι κρίσιμο να συνυπολογίζεται από τις δημοτικές ηγεσίες ότι το κόστος αγοράς ενός συστήματος (εξοπλισμός και λογισμικό) είναι μόνο ένα μέρος του συνολικού κόστους του έργου στον κύκλο ζωής του, καθώς απαιτείται να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και το κόστος λειτουργίας, συντήρησης και αναβάθμισης του και να γίνονται ανάλογες προβλέψεις για να μην απαξιώνονται σημαντικές και απολύτως χρήσιμες επενδύσεις στον τομέα των ΤΠΕ.

Εξ' αιτίας του ότι οι ευρυζωνικές υποδομές αποτελούν στην εποχή μας μια θεμελιώδη υποδομή απαραίτητη για την οικονομική και την κοινωνική ανάπτυξη ιδιαίτερο βάρος θα πρέπει να δοθεί στη συνεργασία των Δήμων για την ανάπτυξη κατάλληλων ευρυζωνικών υποδομών (οπτικές ίνες, ασύρματα δίκτυα) έτσι ώστε οι δημότες κάθε Δήμου να απολαμβάνουν ποιοτικές ευρυζωνικές υπηρεσίες με χαμηλό κόστος.

Επίσης η δημιουργία διαδικτυακού τόπου από κάθε Δήμο και η κατάλληλη αξιοποίηση του, καθώς και η κατάλληλη αξιοποίηση διαφόρων πλατφορμών του διαδικτύου (πολλές από τις οποίες χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο) μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη διαχείριση και ευρύτερη διάχυση των διαφόρων πληροφοριών που αφορούν έναν Δήμο το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη ενημέρωση κι εξυπηρέτηση των δημοτών, την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων του Δήμου και τη δημιουργία ευνοϊκότερων προϋποθέσεων για την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική υλοποίηση του σχεδιασμού ανάπτυξης των ΤΠΕ στους Δήμους αποτελεί η έγκαιρη εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού στην υπόθεση αυτή. Κατ' αρχήν η αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους θα πρέπει να αποτελεί από τις πρώτες προτεραιότητες του Δημάρχου και του Δημοτικού Συμβουλίου. Επίσης είναι απαραίτητη η παρουσία ατόμου ή ομάδας ατόμων (ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου) η οποία έκτος από τη μηχανοργανωτική υποστήριξη των διαφόρων τμημάτων του Δήμου να έχει ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και στο σχεδιασμό και παροχή νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Επίσης οι υπόλοιποι εργαζόμενοι του Δήμου θα πρέπει να αποκτήσουν κατάλληλη κατάρτιση στη χρήση των ΤΠΕ αλλά και να γίνει προσπάθεια για την αλλαγή της κουλτούρας τους έτσι ώστε να έχουν ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του δημότη. Επιπλέον θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμη η κοινητοποίηση των τοπικών φορέων (εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ερευνητικών κέντρων, εθελοντών που ασχολούνται με τις ΤΠΕ, επιχειρήσεων κ.α.) και των πολιτών έτσι ώστε να συμβάλλουν με την τεχνογνωσία και τις ιδέες τους στην υπόθεση αυτή. Τέλος, για τη βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι στους δημότες τους, η εισαγωγή και χρήση των ΤΠΕ στους Δήμους θα πρέπει να συνοδεύεται από κατάλληλες οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές.

Στο θέμα του ανθρώπινου δυναμικού έχει η ΚΕΔΚΕ σημαντικό ρόλο να παίζει. Κατ' αρχήν το έργο για την κατάρτιση των αιρετών, το οποίο υλοποιεί, έχει ιδιαίτερη σημασία για την κατανόηση από πλευράς των αιρετών των δυνατοτήτων που δίνουν οι ΤΠΕ για την αναβάθμιση της λειτουργίας του Δήμου και της σχέσης του με το δημότη κι επομένως έχει ιδιαίτερη σημασία και η αξιοποίηση των συμπερασμάτων από το έργο αυτό. Επιπρόσθετα μπορεί η ΚΕΔΚΕ να διοργανώσει σεμινάρια κατάρτισης στη χρήση των ΤΠΕ τόσο των εργαζομένων του Δήμου όσο και των Δημοτών. Επίσης μπορεί να συντονίσει την εκπαίδευση αλλά ίσως και την πρόσληψη των στελεχών που θα ασχολούνται με το σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων ΤΠΕ

έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η επάρκεια και κατάλληλη κατάρτιση των στελεχών αυτών. Τέλος η ΚΕΔΚΕ θα πρέπει να αναπτύξει μηχανισμούς υποστήριξης των Δήμων που θα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν την υλοποίηση έργων ΤΠΕ και γενικότερα στην έγκαιρη και ουσιαστική ενσωμάτωση των ΤΠΕ στους Δήμους.

Στο τέλος του κεφαλαίου αυτού γίνεται αναφορά στις απαραίτητες ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών από τη Δημόσια Διοίκηση μέσω της αποκέντρωσης των υπηρεσιών που παρέχει αυτή (δηλ. μέσω της αύξησης του ποσοστού των υπηρεσιών που παρέχεται από τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης) η οποία συνδέεται και με αύξηση του αριθμού και της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες.

7.1 Τι μπορούν να κάνουν οι Δήμοι

Κάθε Δήμος, ανεξάρτητα απο το μέγεθός του και τις δυνάμεις και πόρους που διαθέτει, μπορεί να προχωρήσει σε συγκεκριμένες ενέργειες αξιοποίησης των ΤΠΕ οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν στη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας του, σε εξοικονόμηση πόρων και περισσότερη διαφάνεια, σε καλύτερη ενημέρωση, πληροφόρηση κι εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και σε μεγαλύτερη συμμετοχή τους στα δημοτικά πράγματα. . Επίσης οι ενέργειες αυτές είναι δυνατόν να συμβάλλουν και στην τόνωση της τοπικής οικονομίας. Τέλος, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ κάθε Δήμος μπορεί να οδηγηθεί σε διεύρυνση της επικοινωνίας και ενίσχυση των συνεργασιών του με άλλους Δήμους και φορείς

Προς αυτή την κατεύθυνση είναι απαραίτητο ο κάθε δήμαρχος:

- **Να ενημερώσει και να πείσει το δημοτικό συμβούλιο για την αξία της υπόθεσης αυτής** έτσι ώστε η αξιοποίηση των ΤΠΕ να αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες του δημοτικού συμβουλίου.
- **Να επιλέξει τον «άνθρωπο της Πληροφορικής στον Δήμο»** ο οποίος θα πρέπει να έχει τα κατάλληλα προσόντα ώστε να ασχοληθεί με την σωστή αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο. Τον άνθρωπο αυτόν θα πρέπει να τον περιβάλλει με την αμέριστη εμπιστοσύνη και υποστήριξη. Γύρω από αυτόν θα πρέπει να δουλεύει ομάδα κατάλληλα καταρτισμένων ατόμων η οποία να ασχολείται με την μηχανοργανωτική υποστήριξη των τμημάτων του Δήμου αλλά και γενικότερα να συνδράμει τον «άνθρωπο της Πληροφορικής» στη σωστή αξιοποίηση των ΤΠΕ. Η ποσοτική στελέχωση της ομάδας αυτής θα πρέπει να αναλογεί στο μέγεθος και στις ανάγκες κάθε Δήμου.
- **Να εμπλέξει και να επιμορφώσει τους δημοτικούς υπαλλήλους** πείθοντας τους ότι και αυτοί έχουν να κερδίσουν, να μάθουν και να διευκολυνθούν στη δουλειά τους.
- **Να κινητοποιήσει την τοπική κοινωνία** ξεκινώντας από τους πρωτοπόρους της ως προς τις ΤΠΕ που είναι οι νέοι. Παράλληλα να εμπλέξει στην υπόθεση αυτή τους διάφορους τοπικούς φορείς (ΑΕΙ, ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα της περιοχής, Σχολεία, Βιβλιοθήκες, Κέντρα πανεπιστημιακών δικτύων, εθελοντές ασύρματων δικτύων και ραδιοερασιτέχνες, κοινότητες ανοικτού λογισμικού (ΕΛ/ΛΑΚ), ΜΚΟ, επιχειρήσεις) οι οποίοι μπορούν να συμβάλλουν με τις υποδομές τους και με καινοτόμες ιδέες στον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ καθώς και στη γενικότερη εισαγωγή των ΤΠΕ στην τοπική κοινωνία. Μάλιστα μπορεί να οργανώσει περιοδικές ανοικτές συναντήσεις στις οποίες θα συμμετέχουν οι φορείς αυτοί και όποιος άλλος ενδιαφέρεται για την ενημέρωση και το σχεδιασμό κοινών δράσεων γύρω απο το θέμα των ΤΠΕ στον Δήμο.

7.1.1 Αξιοποίηση των ΤΠΕ στα πιο σημαντικά θέματα που αφορούν το Δήμο

Ο δήμαρχος σε συνεργασία με τον «άνθρωπο της Πληροφορικής» αλλά ενδεχομένως και με τα υπόλοιπα στελέχη της ομάδας Πληροφορικής και σε συνεννόηση με το Δημοτικό Συμβούλιο μπορούν να καταλήξουν σε λύσεις με βάση τις οποίες οι ΤΠΕ θα αξιοποιηθούν κατάλληλα για την αντιμετώπιση των πιο κρίσιμων ζητημάτων/προβλημάτων του Δήμου. Προς την κατεύθυνση αυτή μπορούν να βοηθήσουν με τις ιδέες τους και οι διάφοροι τοπικοί φορείς που προαναφέραμε καθώς και πολίτες.

Είναι χρήσιμο η διαδικασία αυτή να περιλαμβάνει αρχικά διαβούλευση με τους πολίτες για την ανάδειξη των πιο σημαντικών γι' αυτούς προβλημάτων (ανά περιοχή του Δήμου) μέσω ερωτηματολογίων και συζητήσεων.

7.1.2 Έμφαση στη διαχείριση, τον παραγωγικό συνδυασμό και τη διάχυση των πληροφοριών

Οι ΤΠΕ παρέχουν πολλές δυνατότητες για την καλύτερη διαχείριση και ευρύτερη διάχυση των διαφόρων πληροφοριών που αφορούν έναν Δήμο το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την καλύτερη ενημέρωση κι εξυπηρέτηση των δημοτών, την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων του Δήμου και τη δημιουργία ευνοϊκότερων προϋποθέσεων για την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής του Δήμου. Για το σκοπό αυτό ενδείκνυται η δημιουργία διαδικτυακού τόπου από κάθε Δήμο ο οποίος να αποτελεί τη βασική πηγή πληροφόρησης των δημοτών αλλά και των επισκεπτών του Δήμου για τα δρώμενά του. Επιπλέον μέσω του διαδικτυακού τόπου μπορούν οι δημότες να εκφράζουν τη γνώμη τους για τα τοπικά ζητήματα. Επίσης κάθε Δήμος μπορεί χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία να μεταφέρει κάποιες υπηρεσίες στον διαδικτυακό του τόπο με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Ιδιαίτερα ωφέλιμη για τη βελτίωση της παραγωγικής λειτουργίας ενός Δήμου, την ενίσχυση της διαφάνειας αλλά και την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης της περιοχής θα ήταν η δημοσίευση των αποφάσεων και πρακτικών του δημοτικού συμβουλίου στο διαδίκτυο. Επίσης η αξιοποίηση διαφόρων πλατφορμών του διαδικτύου (πολλές από τις οποίες χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο) για την ανάρτηση διαφόρων πληροφοριών από τους υπαλλήλους αλλά και τους δημότες του Δήμου θα οδηγήσει σε καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων του Δήμου και σε καλύτερη ενημέρωση των πολιτών αλλά μπορεί και να συμβάλλει στην τουριστική και οικονομική ανάπτυξη του Δήμου μέσω της πολιτιστικής και τουριστικής προβολής της περιοχής. Τέλος βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική διαχείριση και διάχυση των πληροφοριών που αφορούν το Δήμο αποτελεί η όσο το δυνατόν ταχύτερη ηλεκτρονική τους καταγραφή τόσο από τους υπαλλήλους όσο και από τους δημότες του Δήμου και γι' αυτό απαιτείται η παροχή κατάλληλης κατάρτισης σε αυτούς.

7.1.2.1 Δημιουργία διαδικτυακού τόπου και εναλλακτικές δυνατότητες

Θα ήταν χρήσιμο κάθε Δήμος που δεν έχει διαδικτυακό τόπο να αποκτήσει έτσι ώστε οι δημότες να διαθέτουν αρχικά μια βασική πηγή πληροφόρησης για τα δρώμενα του

Δήμου αλλά και μεσοπρόθεσμα να απολαμβάνουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω αυτού και να εκφράζουν τη γνώμη τους για τα τοπικά ζητήματα. Επίσης η ανάρτηση πολιτιστικών, ιστορικών, τουριστικών και άλλων πληροφοριών για το Δήμο θα συμβάλλει στην πολιτιστική και τουριστική προβολή της περιοχής. Στους διαδικτυακό τόπο μπορεί να αναρτάται και υλικό από το ψηφιοποιημένο ιστορικό και πολιτιστικό απόθεμα της χώρας το οποίο αφορά τον συγκεκριμένο Δήμο. Τη δημιουργία του διαδικτυακού τόπου, που είναι μια διαδικασία καθόλου δύσκολη, μπορεί να την αναλάβει ο «άνθρωπος της Πληροφορικής» του Δήμου έχοντας συνεργασία με τον Δήμαρχο. Πάντως ακόμα κι αν δε διαθέτει ο Δήμος διαδικτυακό τόπο, μπορεί να αναρτά πληροφορίες για τα δημοτικά δρώμενα σε κατάλληλα σημεία στο διαδίκτυο μερικά από τα οποία χαρακτηρίζονται από μεγάλη επισκεψιμότητα σε παγκόσμιο επίπεδο (π.χ. google maps, wikipedia).

Είναι σημαντικό να τονιστεί πως ακόμα και παλιοί δημότες του Δήμου οι οποίοι μένουν σε μακρινή απόσταση από αυτόν εντός ή εκτός Ελλάδος (π.χ. απόδημος ελληνισμός) μπορούν να διατηρήσουν την επαφή τους με το Δήμο μέσω του διαδικτυακού τόπου του. Μπορούν δηλαδή μέσω του διαδικτυακού τόπου να ενημερώνονται για τα τοπικά δρώμενα και να εκφράζουν τη γνώμη τους για διάφορα τοπικά ζητήματα διατηρώντας τις σχέσεις τους με τον Δήμο γεγονός που συνεπάγεται οφέλη γι' αυτόν.

7.1.2.2 Μεταφορά υπηρεσιών στο διαδίκτυο

Μια χρήσιμη ενέργεια στην οποία θα μπορούσαν να προχωρήσουν οι Δήμοι για την γρήγορη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών είναι η μεταφορά κάποιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο για την οποία δεν απαιτούνται πολλοί πόροι και προσπάθεια για την πραγματοποίησή της. Για παράδειγμα δεν είναι ιδιαίτερα δύσκολο να δοθεί η δυνατότητα στους δημότες να υποβάλλουν τα παράπονά τους μέσω του διαδικτυακού τόπου του Δήμου καθώς και να αναρτηθεί ο κατάλογος της βιβλιοθήκης του Δήμου στο διαδικτυακό του τόπο.

7.1.2.3 Ηλεκτρονική Δημοσίευση αποφάσεων και οικονομικών απολογισμών

Η δημοσίευση των αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου και των ετήσιων οικονομικών απολογισμών στον διαδικτυακό τόπο του Δήμου θα ενίσχυε τη διαφάνεια στα δημοτικά πράγματα και θα επέτρεπε τον έλεγχο των αποφάσεων από την πλευρά των δημοτών ενισχύοντας την ορθότητά τους. Για παράδειγμα, πολλές φορές παρατηρείται το φαινόμενο απόφαση που πήρε το Δημοτικό Συμβούλιο να έρχεται σε αντίφαση ή να επικαλύπτει μια προηγούμενη. Επομένως η δημοσίευσή της στον διαδικτυακό τόπο του Δήμου μπορεί να οδηγήσει σε επισήμανση του λάθους από πλευράς πολιτών. Επίσης αποφάσεις που σχετίζονται με γεωγραφικές περιοχές όπως αποφάσεις για έργα μπορούν να δημοσιεύονται σε ένα ψηφιακό χάρτη του Δήμου σε μια διαδικτυακή πλατφόρμα (όπως στο www.maps.google.com ή αλλού) στο σημείο του χάρτη όπου αναλογούν έτσι ώστε να μπορεί να υπάρξει άμεση συσχέτιση της απόφασης με τα γεωγραφικά δεδομένα. Ειδικότερα οι αποφάσεις για έργα μπορούν να συνοδεύονται και από την παρουσίαση όλου του κύκλου του έργου εξηγώντας τα προβλήματα και τις δυσκολίες του στους δημότες.

Εκτός των άλλων η ηλεκτρονική δημοσίευση των αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου θα οδηγούσε και σε καλύτερες προοπτικές ανάπτυξης της περιοχής αφού οι τοπικές επιχειρήσεις ή οι επιχειρήσεις που προτίθενται να εγκατασταθούν στην περιοχή θα έχουν αμεσότερη ενημέρωση για το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που έχουν να αντιμετωπίσουν.

7.1.2.4 Συνδυασμένη αξιοποίηση προσβάσιμων πληροφοριακών πλατφορμών για την παροχή διαδραστικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Μια απλή διαδικτυακή εφαρμογή (υλοποιημένη ακόμα και σε google forms ή σε πλατφόρμες όπως τα mashups³: <http://tilaphos-reforest.blogspot.com/> , <http://www.ploigos.gr/> , <http://www.msfree.gr/pin/index.htm> , http://www.freewebs.com/katafigia/index_en.htm κλπ) η οποία επιτρέπει και τη συμμετοχή των πολιτών θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη για την ταχύτερη κι αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων του Δήμου αλλά και την ενημέρωση των πολιτών. Για παράδειγμα μέσω του PIN προγράμματος (<http://www.msfree.gr/pin/index.htm>) μπορούν οι πολίτες να μαρκάρουν κάθε επικίνδυνο σημείο των δρόμων της Αττικής. Στη συνέχεια τα επικίνδυνα αυτά σημεία επιβεβαιώνονται και δίνονται στις αρμόδιες αρχές. Το μοντέλο αυτό θα μπορούσε να υιοθετηθεί από κάθε Δήμο της χώρας ώστε να υπάρχει ταχεία αντιμετώπιση των προβλημάτων των δρόμων. Γενικότερα ένα τέτοιο μοντέλο θα μπορούσε να ακολουθηθεί και για άλλα ζητήματα (ηλεκτροφωτισμός, καθαριότητα, εγκατελειμμένα οχήματα κτλ.). Ένα άλλο παράδειγμα αποτελεί το <http://www.ploigos.gr/> όπου στο χάρτη κάθε ελληνικού Δήμου μπορούν να αναρτηθούν χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν την ακριβή τοποθεσία δημόσιων κτηρίων, νοσοκομείων, ξενοδοχείων, εστιατορίων, θεάτρων, πρατηρίων βενζίνης κ.α. Έτσι η συστηματική αξιοποίηση αυτής της πλατφόρμας από τον Δήμο και τοπικούς φορείς θα προσφέρει υπηρεσίες ενημέρωσης στον δημότη αλλά και τον επισκέπτη του Δήμου.

Επίσης η συστηματική ανάρτηση πληροφοριών από τους Δήμους πάνω σε παγκόσμια προσβάσιμες πλατφόρμες που έχουν πολύ μεγάλη επισκεψιμότητα όπως το www.wikipedia.org (παγκόσμια εγκυκλοπαίδεια του διαδικτύου) , το www.maps.google.com (περιεχόμενο πάνω σε χάρτες), www.wikitavel.com (τουριστικές πληροφορίες), www.flickr.com (φωτογραφίες) μπορεί να έχει πολλαπλασιαστικό όφελος για αυτούς. Πιο αναλυτικά το wikipedia αποτελεί την παγκόσμια εγκυκλοπαίδεια του διαδικτύου στην οποία ο καθένας μπορεί να αναρτήσει το λήμμα που επιθυμεί και να το συνοδεύσει με πληροφορίες. Επίσης μπορεί να δώσει τις δικές του πληροφορίες για λήμματα που ήδη υπάρχουν. Έτσι κάθε Δήμος όπως και οι δημότες του μπορούν να αναλάβουν να αναρτήσουν λήμματα (με τις πληροφορίες τους) που αφορούν τον Δήμο και την περιοχή του κάνοντας τον Δήμο περισσότερο γνωστό παγκοσμίως. Στην πλατφόρμα www.maps.google.com μπορούν να αναρτηθούν αντίστοιχες πληροφορίες με την πλατφόρμα <http://www.ploigos.gr/> με τη διαφορά ότι οι πληροφορίες αυτές μέσω του www.maps.google.com είναι ορατές παγκοσμίως. Έτσι κάθε άτομο που θέλει ή σκέφτεται να επισκεφθεί ένα Δήμο μπορεί να πάρει χρήσιμες πληροφορίες για το

³ Πλατφόρμες που χαρακτηρίζονται από το συνδυασμό γνώσεων και πληροφοριών από πολλές πηγές

Δήμο αν αυτός, οι φορείς ή οι δημότες του έχουν φροντίσει να τις αναρτήσουν στην πλατφόρμα αυτή. Επιπλέον στο www.wikitravel.com μπορούν να αναρτηθούν τουριστικές πληροφορίες για ένα Δήμο ενώ στο www.flickr.com διάφορες φωτογραφίες της περιοχής του Δήμου. Η αξιοποίηση δηλαδή αυτών αλλά και άλλων παγκόσμιων προσβάσιμων πλατφορμών, οι οποίες μάλιστα είναι πολύ δημοφιλείς (μεγάλη επισκεψιμότητα), μπορεί να βοηθήσει στην πολιτιστική και τουριστική προβολή του Δήμου συμβάλλοντας στην τουριστική και οικονομική ανάπτυξη της περιοχής του.

7.1.2.5 Βασική αρχή: Ψηφιοποίηση στην πηγή

Σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική αξιοποίηση των ΤΠΕ σε έναν Δήμο είναι η άμεση ψηφιακή καταγραφή των γεγονότων τόσο από τους υπαλλήλους του Δήμου όσο και από τους πολίτες. Για παράδειγμα αν ο Δήμος θέλει να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ για τη διαχείριση των σκουπιδιών είναι σημαντικό τα σχετικά στοιχεία, όπως πόσα σκουπίδια εναποτίθενται στον τοπικό χώρο απόθεσης σκουπιδιών, τι είδους σκουπίδια είναι, πόσα οχήματα κινούνται καθημερινά, τι φορτίο μεταφέρουν κτλ. να καταγράφονται ηλεκτρονικά από τους υπαλλήλους τη στιγμή του συμβάντος. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την καταλληλότερη αλλά και ταχύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων εξ' αιτίας και του γεγονότος ότι οι αιρετοί και τα στελέχη του Δήμου θα διαθέτουν περισσότερο ακριβή κι επικαιροποιημένα στοιχεία κι οπότε θα παίρνουν σωστότερες αποφάσεις. Αντίστοιχο παράδειγμα αποτελεί το πότισμα των δέντρων του Δήμου. Επίσης η πρακτική αυτή οδηγεί και σε καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Για παράδειγμα όταν ένας δημότης βρίσκεται σε μια υπηρεσία του Δήμου με σκοπό να ζητήσει ένα πιστοποιητικό η άμεση καταγραφή των στοιχείων του στον η/υ από τον υπάλληλο έχει ως αποτέλεσμα την άμεση έκδοση και παραλαβή του πιστοποιητικού. Επίσης άμεση καταγραφή των στοιχείων του κάνει κι ο ίδιος ο δημότης όταν κάνει χρήση on-line υπηρεσιών. Η άμεση ηλεκτρονική καταγραφή των γεγονότων από τους υπαλλήλους του Δήμου είναι απαραίτητη και για την επικαιροποίηση κι επομένως την αξιοπιστία του ιστοχώρου του Δήμου ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν σωστή ενημέρωση. Επίσης η αξιοποίηση των διαφόρων πληροφοριακών πλατφορμών του διαδικτύου που αναφέρθηκαν παραπάνω έχει ως βασική προϋπόθεση την ψηφιοποίηση των γεγονότων τόσο από τους υπαλλήλους όσο και από τους δημότες. Για τον λόγο αυτό οι εργαζόμενοι αλλά και οι δημότες κάθε Δήμου θα πρέπει να αποκτήσουν την κατάλληλη κατάρτιση και κουλτούρα ώστε να είναι σε θέση να καταγράφουν ηλεκτρονικά τα διάφορα γεγονότα/στοιχεία τη στιγμή που αυτά συμβαίνουν.

7.1.3 Ενέργειες για την αξιοποίηση εξωτερικών φορέων

Προς την κατεύθυνση της καλύτερης αξιοποίησης των ΤΠΕ σε έναν Δήμο θα ήταν χρήσιμη η συνεργασία με εξωτερικούς φορείς. Έτσι κάθε Δήμος είναι χρήσιμο να επικοινωνεί, μέσω και της χρήσης των ΤΠΕ, με άλλους Δήμους και φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού για την ανταλλαγή απόψεων και τεχνογνωσίας πάνω σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ αλλά και για την αντιμετώπιση γενικότερων θεμάτων/προβλημάτων. Επίσης μπορεί να οργανώσει τη φιλοξενία ερευνητικών ομάδων ώστε αυτές να τον χρησιμοποιήσουν ως σημείο μελέτης και εφαρμογής κάποιων νέων ιδεών.

7.1.3.1 Επικοινωνία με άλλους φορείς της Ελλάδας και του Εξωτερικού

Θα ήταν χρήσιμο κάθε Δήμος να επεδίωκε την επικοινωνία με άλλους Δήμους, φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού και τη συμμετοχή του σε δίκτυα με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων και τεχνογνωσίας πάνω σε θέματα αξιοποίησης των ΤΠΕ και την ενημέρωσή του για επιτυχημένα παραδείγματα και πρακτικές τα οποία θα μπορούσε και να υιοθετήσει με κατάλληλη προσαρμογή στα τοπικά δεδομένα. Η ίδια η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να διευκολύνει τέτοιου είδους επικοινωνίες και συνεργασίες οι οποίες θα έχουν ως στόχο και την αντιμετώπιση γενικότερων θεμάτων/προβλημάτων από κάθε Δήμο.

7.1.3.2 Φιλοξενία εθελοντικών ομάδων, φοιτητών, ερευνητικών εργαστηρίων

Ένας μικρός (ή και μεγάλος) Δήμος μπορεί να οργανώσει και να προσφέρει φιλοξενία σε εθελοντικές ομάδες, φοιτητές, ερευνητικά εργαστήρια κτλ. ώστε αυτοί να τον χρησιμοποιήσουν ως σημείο δραστηριοποίησης, μελέτης και εφαρμογής κάποιων νέων ιδεών (πχ. ασύρματα δίκτυα, ψηφιοποίηση περιεχομένου, πολιτιστικές ή άλλες εκδηλώσεις). Αυτό μπορεί να αποφέρει πολλά οφέλη στον Δήμο μέσω της εφαρμογής καινοτόμων ιδεών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο την αντιμετώπιση θεμάτων/προβλημάτων του Δήμου.

7.1.4 Δράσεις που αφορούν τις Υποδομές

Όσον αφορά τις υποδομές ενδείκνυται για τους Δήμους να προχωρήσουν σε συγκεκριμένες ενέργειες αλλά και να υιοθετήσουν βασικές αρχές σχεδιασμού των πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών με στόχο την βελτίωση της καθημερινής δουλειάς και λειτουργίας τους, την εξοικονόμηση πόρων, την καλύτερη κι ευρύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και τη δημιουργία ευνοϊκότερων συνθηκών για την τοπική ανάπτυξη. Οι **βασικές αρχές σχεδιασμού** που θα πρέπει να ακολουθεί κάθε Δήμος είναι **η ανάπτυξη εφαρμογών «μια φορά για πολλές χρήσεις», η έμφαση στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών, η χρήση ανοιχτών προτύπων και Ανοιχτού Λογισμικού και η παροχή υπηρεσιών από πολλά διαφορετικά κανάλια επαφής**. Επιπλέον θα ήταν ιδιαίτερα ωφέλιμο για κάθε Δήμο να προχωρήσει σε **μεγαλύτερη αξιοποίηση του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»**, να εγκαταστήσει ασύρματες ευρυζωνικές υποδομές σε δημόσιους χώρους του καθώς και να κινηθεί προς την κατεύθυνση της **πραγματοποίησης ηλεκτρονικών προμηθειών**.

7.1.4.1 Βασικές Αρχές

7.1.4.1.1 Ανάπτυξη εφαρμογών μια φορά για πολλές χρήσεις

Ο νέος κώδικας Δήμων και κοινοτήτων συνεπάγεται κοινό θεσμικό και επιχειρησιακό πλαίσιο γι' αυτούς. Με άλλα λόγια οι Δήμοι και οι κοινότητες χαρακτηρίζονται από κοινές λειτουργίες και αρμοδιότητες. **Για το λόγο αυτό είναι δυνατή η ανάπτυξη των εφαρμογών «μια φορά για πολλές χρήσεις» με στόχο την εξοικονόμηση πόρων και την εξασφάλιση της βιωσιμότητάς τους**. Με άλλα λόγια θα πρέπει να ακολουθηθεί η πρακτική της κεντρικής ανάπτυξης των εφαρμογών μια φορά κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι επαναχρησιμοποιήσιμες από κάθε Δήμο. Έτσι κάθε Δήμος απαλλάσσεται από το κόστος της αγοράς των εφαρμογών εξοικονομώντας πόρους που μπορεί να διοχετεύσει σε υπηρεσίες προσαρμογής, τεχνικής υποστήριξης και συνεχούς αναβάθμισης των εφαρμογών αυτών εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητά τους. Επίσης η πρακτική αυτή θα διευκολύνει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφορικής των δήμων μεταξύ τους αλλά και με τα άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα.

7.1.4.1.2 Έμφαση στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών

Γενικώς θα πρέπει να επιδιώκεται η διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της λειτουργίας και αποδοτικότητας κάθε Δήμου και την παροχή περισσότερων και ποιοτικότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο δημόσιο.

Πιο συγκεκριμένα το σύνηθες φαινόμενο της έλλειψης διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών των Δήμων έχει ως συνέπεια τα ίδια στοιχεία να καταχωρούνται πολλές φορές από τα διαφορετικά τμήματα Δήμου και να συναντώνται περιπτώσεις ασυμφωνίας ή ακεραιότητας στοιχείων. Έτσι σπαταλούνται πολλές ανθρωποώρες για την επιβεβαίωση των στοιχείων και σε πολλές φορές γίνεται αδύνατη η διεκπεραίωση κάποιων εργασιών και λειτουργιών. Η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών θα επιτρέψει κάθε φορά που αλλάζει κάποιο δεδομένο (π.χ. η διεύθυνση

ενός Δημότη) από ένα τμήμα του Δήμου αυτό να είναι ορατό και στα πληροφοριακά συστήματα και των άλλων τμημάτων του Δήμου. Το γεγονός αυτό θα επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας των δημοτικών υπαλλήλων κι ενδυνάμωση του ρόλου τους ο οποίος θα γίνει πιο επιτελικός αφού θα έχουν περισσότερο χρόνο για την αντιμετώπιση των προβλημάτων των πολιτών.

Επιπλέον η διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών θα διευκολύνει τους αιρετούς στο έργο τους αφού θα επιτρέψει την παροχή ολοκληρωμένων και περισσότερο ποιοτικών πληροφοριών σε αυτούς βοηθώντας τους στη λήψη αποφάσεων.

Επίσης η τεχνική διασύνδεση - διαλειτουργικότητα των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων κάθε Δήμου με τον ιστοχώρο του αλλά και με τα πληροφοριακά συστήματα των άλλων Δήμων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε συνδυασμό και με την εσωτερική αναδιοργάνωση του Δήμου και την αναδιοργάνωση των σχέσεων του με τους άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, πράγματα για τα οποία θα μιλήσουμε παρακάτω, θα επιτρέψει την παροχή περισσότερων και μεγαλύτερου βάθους ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Δηλαδή θα δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να υποβάλλουν αιτήσεις/αιτήματα (π.χ. για έκδοση πιστοποιητικών και αδειών) μέσω του διαδικτύου (**επίπεδο 3**), να πραγματοποιούν διαδικτυακά πληρωμή δημοτικών τελών και φόρων (**επίπεδο 4**) και επίσης να απολαμβάνουν προδραστική και στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (**επίπεδο 5**). Ταυτόχρονα οι δημότες θα μπορούν να παρακολουθούν μέσω του ιστοχώρου του Δήμου σε ποιο στάδιο βρίσκεται η διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους. Επιπρόσθετα η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων θα διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες από πολλαπλά κανάλια (τηλέφωνο σταθερό και κινητό, διαδραστική τηλεόραση, διαδίκτυο ακόμη και έντυπο που εκτυπώνεται από έναν υπολογιστή) και πολλαπλές θέσεις (σπίτι, γραφείο, infoiosks, ΚΕΠ) έτσι ώστε να εξυπηρετούνται όλες οι κατηγορίες των πολιτών.

Οι ενέργειες που μπορούν να κάνουν οι ΟΤΑ προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι εξής:

- Κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα που πρόκειται να εγκαταστήσει ένας ΟΤΑ θα πρέπει απαραίτητα να είναι συμβατό με το Ευρωπαϊκό και το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. Μια κύρια προϋπόθεση για αυτό αποτελεί η χρήση ανοικτών προτύπων για την επεξεργασία, αποθήκευση, παρουσίαση και μεταφορά δεδομένων. Επίσης είναι χρήσιμο να επιδιωχθεί η χρήση Ελεύθερου Λογισμικού ή Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα αφού εκτός του ότι ευνοεί την διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών συνεπάγεται και πολλαπλά οφέλη για τους Δήμους και τις τοπικές κοινωνίες τα οποία θα αναφερθούν λεπτομερώς παρακάτω.
- Προκειμένου να αξιοποιηθούν οι υπάρχουσες εφαρμογές πληροφορικής οι οποίες δεν έχουν σχεδιαστεί ώστε να διαλειτουργούν, όπου κρίνεται απαραίτητο μπορεί να γίνει χρήση Ενδιάμεσου Λογισμικού Διαλειτουργικότητας (ΕΛΔ). Βέβαια η χρήση ενός τέτοιου Λογισμικού συνεπάγεται πολλές φορές μεγάλο κόστος και για το λόγο αυτό θα πρέπει να γίνεται συνεκτίμηση των ωφελειών που θα προκύψουν από μια τέτοια ενέργεια με το κόστος που αυτή συνεπάγεται. Πάντως μεγάλο μέρος της υπάρχουσας πληροφοριακής υποδομής και κυρίως οι εφαρμογές διοικητικο-

οικονομικής διαχείρισης των δήμων έχει υλοποιηθεί από σχετικά μικρό αριθμό κατασκευαστών (5-6) πράγμα που μπορεί να λειτουργήσει θετικά στην ανάπτυξη ενδιάμεσου λογισμικού για την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των υφιστάμενων εφαρμογών ενός δήμου ή εφαρμογών μεταξύ δήμων.

7.1.4.1.3 Χρήση Ανοιχτών προτύπων

Όλα τα συστήματα πληροφορικής επεξεργάζονται και αποθηκεύουν δεδομένα αλλά και επικοινωνούν μεταξύ τους. Ο τρόπος επεξεργασίας, αποθήκευσης και μεταφοράς των δεδομένων δεν είναι ο ίδιος για όλα τα συστήματα, σε κάθε περίπτωση όμως στηρίζεται σε ένα **πρότυπο**, δηλαδή ένα σύνολο προδιαγραφών που περιγράφει ακριβώς το πώς μεταφέρονται η αποθηκεύονται τα δεδομένα. Τα πρότυπα αυτά μπορεί να είναι **ανοιχτά και διαθέσιμα** σε όσους ενδιαφέρονται, αλλά μπορεί να είναι και μυστικά ή διαθέσιμα με προϋποθέσεις και με συγκεκριμένους περιορισμούς.

Τα **ανοιχτά πρότυπα** δημιουργούνται από τη συνεργασία ενδιαφερομένων φορέων που καταλήγουν σε ένα σύνολο προδιαγραφών, οι οποίες καλύπτουν συγκεκριμένες απαιτήσεις, ενώ παράλληλα προσφέρουν ελεύθερη και χωρίς περιορισμούς πρόσβαση και δικαίωμα χρήσης των προδιαγραφών.

Πιο αναλυτικά ο ορισμός που δίνει η Ευρωπαϊκή ένωση για τα ανοιχτά πρότυπα βασίζεται στα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Το πρότυπο πρέπει να έχει υιοθετηθεί από ένα μη κερδοσκοπικό οργανισμό και η εξέλιξη του προκύπτει από μια ανοιχτή διαδικασία συζήτησης και αποφάσεων η οποία είναι ανοιχτή σε όλους τους ενδιαφερομένους φορείς. (Οι σχετικές αποφάσεις λαμβάνονται με συμφωνία ή πλειοψηφικά κλπ.)
- Το πρότυπο πρέπει να έχει δημοσιευθεί και το πλήρες τεύχος των προδιαγραφών να είναι διαθέσιμο ελεύθερα ή με κάποιο τυπικό κόστος. Θα πρέπει να επιτρέπεται σε όλους η αντιγραφή του, η διανομή και η χρήση, είτε χωρίς κόστος είτε με κάποιο ονομαστικό κόστος.
- Η πνευματική ιδιοκτησία –για παράδειγμα οι ευρεσιτεχνίες– μέρους ή όλου του προτύπου θα πρέπει να είναι αμετάκλητα διαθέσιμες, χωρίς χρέωση πνευματικών δικαιωμάτων.
- Δεν πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί για την επαναχρησιμοποίηση του προτύπου.

Η αξία των ανοιχτών προτύπων είναι τόσο μεγάλη που χιλιάδες άτομα σε οργανισμούς και βιομηχανίας ασχολούνται με τη δημιουργία και τη συντήρηση ανοιχτών προτύπων.

Κάποια από τα πιο γνωστά ανοιχτά πρότυπα είναι και τα παρακάτω:

- **TCP/IP** – Πρωτόκολλο μεταφοράς δεδομένων στο Internet
- **HTTP, HTML** – Πρότυπα για τον Παγκόσμιο ιστό

- **SMTP, POP, IMAP** – Πρότυπα για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Η εφαρμογή και χρήση ανοιχτών προτύπων από έναν Δήμο προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα όπως για παράδειγμα:

- Εξασφάλιση ευελιξίας όσον αφορά τις πληροφοριακές του υποδομές.
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών.
- Αποφυγή μονοπωλιακού χαρακτήρα και δέσμευσης στον ένα προμηθευτή.
- Δημιουργία ενός διευρυμένου πεδίου δεξιοτήτων ανεξάρτητα από τον προμηθευτή.
- Εξοικονόμηση πόρων απο την χωρίς κόστος (ή με ελάχιστο κόστος) απόκτηση και χρήση του. Οι πόροι αυτοί μπορούν να διοχετευτούν σε υπηρεσίες υποστήριξης και αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητά τους.
- Διασφάλιση μελλοντικής πρόσβασης στα δεδομένα χωρίς καμία δέσμευση και περιορισμό πράγμα που έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς στην περίπτωση ενός Δήμου πρόκειται για δεδομένα που αφορούν τους πολίτες (και επομένως ανήκουν στους πολίτες).

7.1.4.1.4 Χρήση Ανοιχτού Λογισμικού

Η χρήση «Ελεύθερου Λογισμικού ή Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα» (ΕΛ/ΛΑΚ) από τους Δήμους θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη κι ωφέλιμη γι'αυτούς και θα πρέπει να προωθείται. «Ελεύθερο Λογισμικό ή Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα» ονομάζεται η κατηγορία λογισμικού που αναπτύσσεται και διανέμεται ελεύθερα και του οποίου ο πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η χρήση ΕΛ/ΛΑΚ ευνοεί τη επικοινωνία των πληροφοριακών συστημάτων, οδηγεί σε εξοικονόμηση πόρων, παρέχει ποιότητα, αξιοπιστία και ασφάλεια, ενισχύει τη διαφάνεια και το δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφορία και τέλος επιτρέπει την επαγγελματική και εθελοντική δραστηριοποίηση ακόμα και αυτοαπασχολούμενων προγραμματιστών πράγμα που μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις για την τοπική οικονομία.

Πιο αναλυτικά τα οφέλη που προσφέρει η χρήση του ΕΛ/ΛΑΚ είναι τα εξής:

- **Ασφάλεια-Αξιοπιστία**

Η ασφάλεια των εφαρμογών είναι καθοριστικής σημασίας για τους ΟΤΑ όπου απαιτείται η διασφάλιση κρατικών και προσωπικών δεδομένων. Το ΕΛ/ΛΑΚ είναι λιγότερο ευάλωτο κι εμφανίζει μεγαλύτερη σταθερότητα κι αξιοπιστία. Αυτό συμβαίνει διότι ο κώδικας του είναι διαθέσιμος κι έτσι ενθαρρύνεται η ανίχνευση κι ο εντοπισμός λαθών μεταξύ προγραμματιστών και χρηστών.

- **Διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών**

Η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών ευνοείται μέσω του ΕΛ/ΛΑΚ. Αυτό οφείλεται στον τρόπο που αναπτύσσεται το λογισμικό, στο ότι αυτό ενθαρρύνει την κοινή χρήση αλλά και στο γεγονός ότι το λογισμικό ελέγχεται ανοικτά.

- **Εξοικονόμηση Πόρων**

Κατ' αρχήν οι Δήμοι μπορούν να αποκτήσουν το ΕΛ/ΛΑΚ δωρεάν ή με πολύ μικρό κόστος. Επίσης η επιτακτική ανάγκη για αναβαθμίσεις, που χαρακτηρίζει το κλειστό λογισμικό, συνεπάγεται ένα συχνά απαγορευτικό κόστος. Αντίθετα το ΕΛ/ΛΑΚ είναι ευέλικτο και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις δυνατότητες κάθε συστήματος οπότε εξοικονομούνται πόροι που διαφορετικά θα δίνονταν για αναβαθμίσεις του λογισμικού ή μέρους του υλικού των υπολογιστών. Η εξοικονόμηση πόρων οφείλεται και στο ότι η συντήρηση και υποστήριξη αυτού του λογισμικού μπορεί να ανατεθεί σε πλήθος αναδόχους (ανεξάρτητους προγραμματιστές, εταιρίες ή και στον ίδιο τον ΟΤΑ), οπότε δημιουργείται ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού.

- **Διαφάνεια**

Γενικά ο δημόσιος τομέας οφείλει να διασφαλίζει τη διαφάνεια. Σε ένα δημοκρατικό πλαίσιο ο πολίτης δεν έχει απλώς δικαίωμα στην πληροφορία αλλά και στον τρόπο που η πληροφορία τυγχάνει επεξεργασίας. Είναι προφανές ότι το ΕΛ/ΛΑΚ, παρέχοντας ελεύθερα τον πηγαίο κώδικα, δίνει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε να μελετήσει με ποιόν τρόπο γίνεται η επεξεργασία κι αποθήκευση των δεδομένων.

- **Ποιότητα – Επιστημονική και Τεχνολογική καινοτομία**

Καθώς ο κώδικας του ΕΛ/ΛΑΚ είναι διαθέσιμος, μπορεί να ελεγχθεί διεξοδικά και να επαληθευθεί η ορθότητά του καθώς και το πλαίσιο των εφαρμογών του. Πέρα από αυτό παρέχεται η δυνατότητα – και αυτό είναι το πιο σημαντικό – επέμβασης και βελτίωσης του κώδικα. Έτσι ενισχύεται η ποιότητα κι ενθαρρύνεται η επιστημονική και τεχνολογική καινοτομία.

- **Αναπτυξιακά οφέλη**

Το μοντέλο ανάπτυξης του ΕΛ/ΛΑΚ χαρακτηρίζεται ιστορικά από τη συνεχή αύξηση νέων εταιριών παροχής υπηρεσιών υποστήριξης αλλά και τη διαθεσιμότητα εκατομμυρίων προγραμματιστών ΕΛ/ΛΑΚ παγκοσμίως. Έτσι η διάδοση της χρήσης του σε οργανισμούς κι επιχειρήσεις θα οδηγήσει σε συνθήκες υγιούς ανταγωνισμού στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης πράγμα που εκτός των άλλων θα έχει και θετικές επιπτώσεις στη συνολική οικονομία. Ειδικότερα η χρήση του ΕΛ/ΛΑΚ από τους ΟΤΑ θα δημιουργήσει ζήτηση υπηρεσιών υποστήριξης προς αυτοαπασχολούμενους και μικρές τοπικές επιχειρήσεις ενισχύοντας τις τοπικές οικονομίες.

Για τη σωστή και βιώσιμη αξιοποίηση του ΕΛ/ΛΑΚ σε έναν Δήμο είναι πολύ σημαντική:

- **Η συνεργασία με προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ της ευρύτερης περιοχής οι οποίοι εθελοντικά ή μη θα μπορούσαν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.**

- **Η κατάλληλη κατάρτιση κάποιων εργαζομένων των Δήμων έτσι ώστε να είναι σε θέση να εγκαθιστούν, να διαχειρίζονται και να χρησιμοποιούν το ΕΛ/ΛΑΚ.**

Τέλος αξίζει να σημειωθεί πως η ύπαρξη του ΕΛ/ΛΑΚ είναι ήδη γνωστή και προκαλεί ενδιαφέρον σε κάποια από τα στελέχη σχεδόν κάθε Δήμου.

7.1.4.1.5 Παροχή υπηρεσιών από πολλά διαφορετικά κανάλια επαφής

Όπως είπαμε η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων θα διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες **από πολλαπλά κανάλια (τηλέφωνο σταθερό και κινητό, διαδραστική τηλεόραση, διαδίκτυο ακόμη και έντυπο που εκτυπώνεται από έναν υπολογιστή) και πολλαπλές θέσεις (σπίτι, γραφείο, infoiosks, ΚΕΠ). Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούν να εξυπηρετηθούν όλες οι ομάδες πολιτών.** Για παράδειγμα οι ηλικιωμένοι που έχουν μεγαλύτερη τεχνοφοβία και τους είναι δύσκολο να εξυπηρετηθούν μέσω διαδικτύου θα μπορούν μέσω τηλεφώνου ή μέσω της φυσικής παρουσίας τους σε υπηρεσία του Δήμου ή ΚΕΠ να εξυπηρετηθούν ανάλογα. Επίσης τα Άτομα με Αναπηρία που ίσως έχουν παραπάνω δυσκολία να μετακινηθούν εκτός σπιτιού θα μπορούν μέσω του τηλεφώνου, του διαδικτύου ή και μέσω διαδραστικής τηλεόρασης να κάνουν χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά σε διάφορες κατηγορίες εργαζομένων όπως οι δημόσιοι υπάλληλοι ή οι αυτοαπασχολούμενοι, εξ' αιτίας του ωραρίου εργασίας τους, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω διαδικτύου 24 ώρες το 24ωρο.

7.1.4.2 Μεγαλύτερη αξιοποίηση του «Σύζευξις»

Οι Δήμοι εκμεταλλεύονται το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» κυρίως για σύνδεση στο διαδίκτυο και κυρίως για πλοήγηση σε αυτό και όχι για τηλεφωνία. **Όμως η χρήση του για τηλεφωνία θα οδηγούσε τους Δήμους σε εξοικονόμηση πόρων αφού συνεπάγεται πολύ χαμηλότερους τηλεφωνικούς λογαριασμούς.** Οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι δυνατή η χρήση του για τηλεφωνία είναι είτε τεχνικοί (ανυπαρξία συμβατού τηλεφωνικού κέντρου ή/και δομημένης καλωδίωσης, έλλειψη απαραίτητης κάρτας) είτε οργανωτικοί (απουσία σχεδίου μετάβασης στη νέα κατάσταση). Για το λόγο αυτό θα πρέπει κάθε Δήμος να λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που του αναλογούν και μάλιστα να στοχεύει στην εκμετάλλευση του δικτύου «Σύζευξις» απ' όλα τα κτίριά του. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να φροντίσει για την απόκτηση συμβατού τηλεφωνικού κέντρου από όλα τα κτίριά του. Επίσης θα πρέπει να εγκαταστήσει δομημένη καλωδίωση στα κτίρια που δεν έχουν κι επιπλέον θα πρέπει κάθε νέο κτίριο, που πρόκειται να εγκαταστήσει υπηρεσίες του, να χτίζεται με προδιαγραφές δομημένης καλωδίωσης αποτελώντας παράδειγμα για κάθε νέο κτίριο που χτίζεται στο Δήμο. Επιπλέον θα πρέπει να οργανώσει σχέδιο μετάβασης στη νέα κατάσταση, δηλαδή σχέδιο με το οποίο οι αλλαγές που θα γίνουν και θα έχουν ως στόχο τη δυνατότητα χρήσης του «Σύζευξις» για τηλεφωνία να μην παρεμποδίσουν προσωρινά τη λειτουργία του Δήμου λόγω προσωρινής μη διαθεσιμότητας των τηλεφωνικών γραμμών.

Γενικότερα, θα πρέπει να επιδιώκεται η αξιοποίηση από τους Δήμους όλων των ευκολιών και εργαλείων που παρέχει το έργο «Σύζευξις» (π.χ. τηλεκπαίδευση, τηλεδιάσκεψη, τηλεργασία, τηλεμοιτυπία, υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών κλπ.) πράγμα που θα συμβάλλει στην αποδοτικότερη λειτουργία τους και στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Το πρόγραμμα κατάρτισης των στελεχών των Δήμων που είναι υπεύθυνα για το «Σύζευξις» μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη αξιοποίηση του έργου από τους Δήμους.

7.1.4.3 Εγκατάσταση ασύρματων ευρυζωνικών υποδομών

Η εγκατάσταση κι εκμετάλλευση των ευρυζωνικών υποδομών αποτελούν σημαντικό κεφάλαιο για τις τοπικές κοινωνίες και για τον λόγο αυτό απαιτούνται ευρύτερες συνεργασίες μεταξύ των Δήμων και άλλων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων για την πραγματοποίηση κι εκμετάλλευση αυτών των έργων οι παράμετροι των οποίων περιγράφονται αναλυτικότερα σε επόμενη παράγραφο.

Παρ'όλαυτά κάθε Δήμος ανεξάρτητα από τους άλλους έχει τη δυνατότητα να εγκαταστήσει ασύρματες ευρυζωνικές υποδομές σε κεντρικά σημεία μέσα στα γεωγραφικά του όρια (πλατείες, σχολεία, βιβλιοθήκες) αλλά και σε κτίρια που στεγάζουν τις υπηρεσίες του. Η επικοινωνία των υποδομών αυτών με το δίκτυο «Σύζευξις»:

- θα παρέχει στους δημότες ταχεία και συνεχή πρόσβαση στο διαδίκτυο από τα σημεία αυτά.
- θα διευκολύνει την επικοινωνία μέσω διαδικτύου μεταξύ των κτιρίων και τμημάτων του Δήμου.

7.1.4.4 Πραγματοποίηση Ηλεκτρονικών Προμηθειών

Η χρήση των ΤΠΕ σε όσο το δυνατόν περισσότερα στάδια της διαδικασίας προμηθειών θα οδηγούσε σε εξοικονόμηση πόρων από πλευράς Δήμων, σε βελτίωση της ποιότητας του προμηθευόμενου εξοπλισμού και σε περισσότερη διαφάνεια.

Η εξοικονόμηση πόρων μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της μείωσης του άμεσου και έμμεσου κόστους των προμηθειών.

Το **άμεσο κόστος** αναφέρεται στο τίμημα για την αγορά του εξοπλισμού.

Το **έμμεσο κόστος** αναφέρεται στα χρήματα που δαπανώνται για την διεξαγωγή των διαδικασιών προμήθειας δηλαδή στα χρήματα που δαπανώνται για την:

- Συγκέντρωση-ανάλυση αναγκών.
- Διενέργεια διαγωνισμού.
- Συγκέντρωση και αξιολόγηση προσφορών και επιλογή προμηθευτών.

- Πληρωμή προμηθευτών, μεταφορά, παραλαβή και αποθήκευση εξοπλισμού.

Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του άμεσου κόστους των προμηθειών, σε βελτίωση της ποιότητας του προμηθευόμενου εξοπλισμού και σε περισσότερη διαφάνεια μέσω της:

- ανεύρεσης περισσότερων προμηθευτών, πολλές φορές και εκτός συνόρων.
- αύξησης του ανταγωνισμού (π.χ. ηλεκτρονικές δημοπρασίες).
- ομαδοποίησης των προμηθειών
- αύξησης της διαφάνειας των διαδικασιών και της αποφυγής «εναρμονισμένων πρακτικών» κατά το στάδιο της δημοπρασίας ή δωροληψιών και άλλων φαινομένων «συναλλαγής».

Αντιστοίχως, με τη χρήση των ΤΠΕ, **το έμμεσο κόστος μπορεί να μειωθεί** μέσω της:

- «σμίκρυνσης» του διοικητικού κόστους των διαδικασιών και της συντόμευσης της διάρκειας τους.
- μείωσης των σφαλμάτων και των επικαλύψεων ενεργειών.
- καλύτερης διαχείρισης των αποθεμάτων.

Δύο πρώτες απλές ενέργειες που μπορεί να κάνει κάθε Δήμος προς την κατεύθυνση αυτή είναι:

- να τηρεί ηλεκτρονικά αρχεία για τους προμηθευτές ώστε να αποφεύγεται μεγάλος όγκος χαρτιού πράγμα το οποίο θα οδηγήσει και σε εξοικονόμηση πόρων.
- να δημοσιοποιεί στον ιστοχώρο του τις προκηρύξεις και τα αποτελέσματα των διαγωνισμών πράγμα το οποίο θα ευνοήσει τη διαφάνεια.

Θα πρέπει να σημειωθεί εδώ πως η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών προμηθειών εκτός από τα οφέλη που προαναφέραμε μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τον παραγκωνισμό των μικρομεσαίων τοπικών προμηθευτών ενός Δήμου είτε διότι αυτοί δεν έχουν αναπτύξει το ηλεκτρονικό εμπόριο είτε επειδή δεν έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίξουν μεγάλες παραγγελίες από τους Δήμους. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει **οι επιλογές των προμηθευτών να είναι τέτοιες ώστε από τη μια πλευρά οι Δήμοι να οδηγούνται σε εξοικονόμηση πόρων αλλά από την άλλη να μην αποκλείονται από τις προμήθειες τους οι τοπικές επιχειρήσεις μικρής εμβέλειας γεγονός που θα έχει αρνητικές συνέπειες για τις τοπικές οικονομίες.**

Εκτός αυτού θα πρέπει να γίνουν ενέργειες προώθησης του ηλεκτρονικού εμπορίου στις μικρές επιχειρήσεις καθώς και προβολής των ωφελειών της συμμετοχής τους στις ηλεκτρονικές προμήθειες των Δήμων αλλά και του ευρύτερου δημόσιου τομέα με ταυτόχρονη παροχή τεχνικών οδηγιών για τη συμμετοχή τους σε αυτές. Οι δράσεις αυτές μπορούν να υποστηριχθούν είτε από το κεντρικό κράτος, είτε από τις νομαρχίες, είτε από την ΚΕΔΚΕ, είτε και από τους Δήμους που έχουν τη δυνατότητα αυτή.

7.1.5 Ενέργειες που αφορούν το Ανθρώπινο Δυναμικό

Για την αποτελεσματική αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε Δήμο απαιτείται η συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού του Δήμου στη διαδικασία αυτή. Κατάρχη οι αιρετοί θα πρέπει να έχουν ψηλά στην ιεραρχία των προτεραιοτήτων τους το θέμα της αξιοποίησης των ΤΠΕ κι επιπλέον να φροντίζουν για τη συνεχή βελτίωση της κατάρτισής τους πάνω στη χρήση των ΤΠΕ. Επίσης θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στην πιο στοχευμένη κι εξειδικευμένη εκπαίδευση των εργαζομένων του Δήμου καθώς και στην αλλαγή της νοοτροπίας τους ώστε αυτοί να έχουν ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πολίτη. Ακόμη είναι ιδιαίτερα σημαντική η παρουσία ατόμου ή ομάδας ατόμων (ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου) η οποία έκτος από τη μηχανοργανωτική υποστήριξη των διαφόρων τμημάτων του Δήμου να έχει ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και στο σχεδιασμό και παροχή νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Τέλος ο «Ψηφιακός Δήμος» δεν μπορεί να γίνει πραγματικότητα χωρίς τη συμμετοχή των πολιτών/δημοτών αφού εξ' άλλου τα περισσότερα ωφέλη που αυτός συνεπάγεται αφορούν αυτούς. Για το λόγο αυτό άμεση προτεραιότητα θα πρέπει να αποτελεί η ευαισθητοποίηση τού Δημότη γύρω από τη χρησιμότητα που θα έχει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην αναβάθμιση της σχέσης του με το Δήμο και στην προοπτική ανάπτυξης της περιοχής κι επιπλέον η κατάρτιση πάνω στη χρήση ΤΠΕ συγκεκριμένων κατηγοριών πολιτών οι οποίες κινδυνεύουν με «ψηφιακό αποκλεισμό».

7.1.5.1 Η αξιοποίηση των ΤΠΕ από τις πρώτες προτεραιότητες της Δημοτικής Αρχής

Οι δήμαρχοι θα πρέπει να έχουν ψηλά στην αντζέντα τους το ζήτημα της αξιοποίησης των ΤΠΕ κι επίσης να ενημερώνουν και να πείσουν το δημοτικό συμβούλιο για την αξία της υπόθεσης αυτής έτσι ώστε η αξιοποίηση των ΤΠΕ να αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες του δημοτικού συμβουλίου.

7.1.5.2 Κατάρτιση των αιρετών

Οι αιρετοί μπορούν να προχωρήσουν σε συγκεκριμένες ενέργειες ώστε να αποκτήσουν μεγαλύτερη κατάρτιση πάνω στις ΤΠΕ. Μπορούν για παράδειγμα να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες τηλεκπαίδευσης που προσφέρει το έργο «Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών» ή να χρησιμοποιήσουν την υποδομή του «Σύζευξης» για την τηλεκπαίδευση. Επίσης μπορούν να αποκτήσουν γνώσεις και ικανότητες πάνω στις ΤΠΕ μέσα από τη συνεργασία τους με τον «άνθρωπο της Πληροφορικής» ή άλλο στέλεχος που ασχολείται με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.

Επίσης θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η ηλεκτρονική δικτύωση ομάδων αιρετών για την ανταλλαγή εμπειριών και απόψεων για την αξιοποίηση των ΤΠΕ αλλά και για γενικότερα θέματα.

7.1.5.3 Κατάρτιση των δημοτικών υπαλλήλων

Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους ΟΤΑ είναι το επίπεδο κατάρτισης ως προς τις ΤΠΕ των δημοτικών υπαλλήλων. Γενικώς, θα πρέπει να δοθεί περισσότερο βάρος στην ευρύτερη, πιο οργανωμένη, λιγότερο αποσπασματική και με περισσότερη στόχευση εκπαίδευση του προσωπικού των Δήμων γεγονός που θα οδηγήσει στην αποτελεσματικότερη κι αποδοτικότερη λειτουργία τους. Εκτός των άλλων ιδιαίτερη σημασία έχει η κατάλληλη κατάρτιση των υπαλλήλων που θα τους επιτρέψει την ψηφιοποίηση των γεγονότων στην πηγή τους πράγμα που θα έχει ιδιαίτερα οφέλη για κάθε δήμο τα οποία παρουσιάστηκαν παραπάνω. Πέρα από αυτά η αλλαγή νοοτροπίας και κουλτούρας των δημοτικών υπαλλήλων, έτσι ώστε αυτοί να έχουν ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πολίτη, πρέπει να αποτελεί συνεχή στόχο.

Για τη συστηματική και οργανωμένη εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού των Δήμων μπορεί να πραγματοποιηθεί η διοργάνωση σεμιναρίων τα οποία μπορεί να συντονίσει η ΚΕΔΚΕ με άλλους φορείς. Επιπλέον μπορεί να χρησιμοποιηθεί και η υποδομή του «Σύζευξις» για την τηλεκατάρτιση. Ακόμη η συστηματική συνεργασία των τμημάτων του κάθε Δήμου με το τμήμα Πληροφορικής αποτελεί έναν παράγοντα που μπορεί να οδηγήσει σε ανταλλαγή εμπειριών, διάχυση γνώσης κι επομένως ενίσχυση της κατάρτισης των υπαλλήλων του Δήμου. Γενικά, έναν πρώτο στόχο (για τους δήμους που δεν τον έχουν εκπληρώσει) μπορεί να αποτελέσει η παρουσία σε κάθε τμήμα τουλάχιστον ενός ατόμου το οποίο θα χαρακτηρίζεται από σχετικά υψηλή κατάρτιση στις ΤΠΕ. Τέλος θα πρέπει να αναφερθεί ότι μέρος της προσπάθειας για την ενίσχυση της κατάρτισης των υπαλλήλων του Δήμου στις ΤΠΕ θα πρέπει να αποτελεί και η συμμετοχή τους στο σχεδιασμό – προγραμματισμό έργων και δράσεων ΤΠΕ ώστε αυτά να αξιοποιηθούν και να υλοποιηθούν περισσότερο αποτελεσματικά.

Τέλος, όπως είδαμε και παραπάνω (συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης) δε φαίνεται να υπάρχει ιδιαίτερο πρόβλημα τεχνοφοβίας στο προσωπικό, γεγονός που είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικό για την περαιτέρω εκπαίδευση και κατάρτισή του. Γενικά, **είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γίνει κατανοητό από την πλευρά των εργαζομένων ότι η περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ στην εργασία τους θα την αναβαθμίσει, κάνοντάς την πιο ουσιαστική, δημιουργική, ευχάριστη κι ενδιαφέρουσα.** Έτσι αυτοί θα έχουν παραπάνω κίνητρο να καταρτιστούν στη χρήση των ΤΠΕ.

7.1.5.4 Ευαισθητοποίηση και Κατάρτιση Πολιτών

Ο «Ψηφιακός Δήμος» δεν μπορεί να γίνει πραγματικότητα χωρίς τη συμμετοχή των πολιτών/δημοτών αφού εξ' άλλου τα περισσότερα οφέλη που αυτός συνεπάγεται αφορούν αυτούς. Για το λόγο αυτό άμεση προτεραιότητα θα πρέπει να αποτελεί η ευαισθητοποίηση του Δημότη γύρω από τη χρησιμότητα που θα έχει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην αναβάθμιση της σχέσης του με το Δήμο και στην προοπτική ανάπτυξης της περιοχής. Προς την κατεύθυνση αυτή μπορούν να διοργανωθούν σεμινάρια με τον συντονισμό και υποστήριξη της ΚΕΔΚΕ και άλλων φορέων. Θα πρέπει να τονιστεί στο πλαίσιο των σεμιναρίων η ενδυνάμωση του ρόλου του δημότη αφού μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ θα είναι περισσότερο ενημερωμένος, θα μπορεί να εκφράζει αποτελεσματικότερα τη γνώμη του για τα τοπικά ζητήματα κι επίσης θα

μπορεί να έχει πιο ενεργό ρόλο στη λύση των προβλημάτων του Δήμου ακόμα και αν μένει πλέον σε μακρινή απόσταση στην Ελλάδα ή και το εξωτερικό. Επιπλέον θα πρέπει να παρουσιάζονται οι νέες δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε αυτόν από το Δήμο. Στο πλαίσιο των σεμιναρίων μπορούν να παρουσιαστούν και επιτυχημένα παραδείγματα από Δήμους της Ελλάδας ή του εξωτερικού. Η ευαισθητοποίηση των πολιτών για τη χρησιμότητα της αξιοποίησης των ΤΠΕ θα τους δώσει και μεγαλύτερο κίνητρο να καταρτιστούν στη χρήση των ΤΠΕ.

Τα προγράμματα κατάρτισης των δημοτών θα πρέπει να αφορούν περισσότερο κάποιες συγκεκριμένες κατηγορίες πολιτών όπως αυτές που κινδυνεύουν με «ψηφιακό αποκλεισμό» όπως οι ηλικιωμένοι και οι γυναίκες. Μια άλλη ομάδα που θα πρέπει να αφορούν τα προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ είναι **οι άνεργοι** οι οποίοι έχουν ανάγκη την απόκτηση περισσότερων προσόντων και ιδιαίτερα την κατάρτισή τους στις ΤΠΕ έτσι ώστε να είναι περισσότερο ανταγωνιστικοί στην αγορά εργασίας. Επίσης **οι αυτοαπασχολούμενοι** θα πρέπει να αποτελούν άλλη μια ομάδα στόχο διότι εκτός του ότι η χρήση των ΤΠΕ ίσως να τους είναι ωφέλιμη στη δουλειά τους έχουν και μεγαλύτερη ανάγκη υπηρεσιών μέσω διαδικτύου διότι έχουν λιγότερα περιθώρια χρόνου να μεταβαίνουν σε υπηρεσία του Δήμου ή ΚΕΠ για να εξυπηρετηθούν. Τέλος μια άλλη κατηγορία πολιτών που θα πρέπει να αφορούν τα προγράμματα κατάρτισης αποτελούν **τα άτομα με αναπηρία** τόσο γιατί πιθανόν να απειλούνται με «ψηφιακό αποκλεισμό» όσο και γιατί έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ηλεκτρονικών υπηρεσιών αφού ίσως δεν τους είναι τόσο εύκολο να μεταβούν σε κάποια υπηρεσία του Δήμου.

Εξ' αιτίας των μη απεριόριστων πόρων αλλά και του λιγοστού ελεύθερου χρόνου από κάποιες συγκεκριμένες ομάδες πολιτών, τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει τις περισσότερες φορές να είναι ολιγόωρα και να επικεντρώνονται στην εκπαίδευση των πολιτών πάνω σε συγκεκριμένα θέματα όπως στην αναζήτηση πληροφοριών και ενημέρωση μέσω διαδικτύου, στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στην αξιοποίηση on-line υπηρεσιών.

7.1.5.5 Αξιοποίηση Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων/Βιβλιοθηκών/Πνευματικών Κέντρων

Για την εξοικονόμηση πόρων κατά τη διεξαγωγή σεμιναρίων τόσο στους εργαζόμενους των Δήμων όσο και στους δημότες ωφέλιμη θα ήταν η αξιοποίηση των υποδομών (αίθουσες, εξοπλισμός) αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (σχολεία, ΑΕΙ/ΤΕΙ) της κάθε περιοχής.

Γενικότερα οι η/υ των σχολικών εργαστηρίων, των βιβλιοθηκών, και των πνευματικών κέντρων κάθε Δήμου μπορούν να είναι διαθέσιμοι στους Δημότες και τους επισκέπτες του (π.χ. για πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά και άλλες χρήσεις) πράγμα που θα βοηθήσει πρώτον στην εξοικείωση των Δημοτών με τις ΤΠΕ και δεύτερον θα αποτελέσει ενός είδους υπηρεσία/ευκολία για τους επισκέπτες του Δήμου συμβάλλοντας σε ένα βαθμό στην τουριστική και οικονομική ανάπτυξη της περιοχής.

7.1.5.6 Επαρκής στελέχωση των Δήμων με στελέχη ΤΠΕ

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό κάθε Δήμος να έχει τον «άνθρωπο της Πληροφορικής» δηλαδή αυτόν που θα χαρακτηρίζεται από τα κατάλληλα προσόντα ώστε να ασχοληθεί με τη σωστή αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο. Ο άνθρωπος αυτός θα πρέπει να έχει άμεση συνεργασία με το δήμαρχο και να έχει την εμπιστοσύνη και υποστήριξη του. Σε μεγαλύτερους Δήμους θα πρέπει να δουλεύει γύρω από αυτόν **ομάδα με κατάλληλα καταρτισμένα άτομα η οποία να ασχολείται με την μηχανοργανωτική υποστήριξη των τμημάτων του Δήμου.** Η ποσοτική στελέχωση της υπηρεσίας αυτής θα πρέπει να αναλογεί στο μέγεθος και στις ανάγκες κάθε Δήμου. Επίσης είναι σημαντικό **αυτή η υπηρεσία να έχει ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και στο σχεδιασμό και οργάνωση παροχής νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση των ΤΠΕ** και να μην αφήνεται τόσο ο ρόλος αυτός σε εξωτερικό τεχνικό σύμβουλο. Αυτό θα βοηθήσει η επιλογή, ο σχεδιασμός και υλοποίηση έργων να ανταποκρίνονται περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες κάθε Δήμου. **Τα έργα του Δήμου, δηλαδή, δε θα αντιμετωπίζονται αποσπασματικά και με βάση την πηγή χρηματοδότησής τους (ΚτΠ, ΥΠΕΣΔΔΑ, ΕΣΠΑ κλπ) αλλά βάσει ενός ενιαίου σχεδιασμού με τελικό στόχο την αισθητή βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας του Δήμου και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες.**

Για τους μικρούς όμορους Δήμους προτείνεται η δημιουργία κοινών υπηρεσιών (πιθανόν κάτω από το συντονισμό και την υποστήριξη της ΤΕΔΚ) διότι πιθανότατα αυτοί δεν έχουν πολλούς πόρους ώστε να υποστηρίξουν μια ικανή υπηρεσία σε θέματα ΤΠΕ η οποία να μπορεί να σχεδιάσει και να διαχειριστεί έργα ΤΠΕ. Επιπλέον οι όμοροι Δήμοι χαρακτηρίζονται από παρόμοιες ανάγκες και κατ'επέκταση παρόμοια αναγκαία έργα ΤΠΕ τα οποία μπορούν να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν από κοινού μέσω μιας κοινής υπηρεσίας. Στις υπηρεσίες αυτές μπορούν να συμμετέχει και ο «άνθρωπος της Πληροφορικής» κάθε Δήμου έτσι ώστε να εξασφαλιστεί ότι δε θα παραβλέπονται οι ανάγκες ενός Δήμου.

Γενικά θα πρέπει να καταγραφούν οι επιμορφωτικές ανάγκες των στελεχών ΤΠΕ και να προγραμματιστούν οι απαραίτητες ενέργειες για την κάλυψή τους. Η διαδικασία αυτή ενδείκνυται να πραγματοποιηθεί κεντρικά από φορείς όπως η ΚΕΔΚΕ και το ΙΤΑ με πόρους από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013.

7.1.6 Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων ΤΠΕ

Γενικά, **θα πρέπει να δοθεί βάρος στην εξασφάλιση της απόδοσης των έργων ΤΠΕ που υλοποιούνται και ένας ενιαίος σχεδιασμός τους από την υπηρεσία ΤΠΕ που έχει ως στόχο την αντιμετώπιση πραγματικών αναγκών του Δήμου (χρήσιμη μια ανάλυση κόστους-οφέλους) συμβάλλει σημαντικά σε αυτό.** Η πραγματοποίηση των έργων με άλλα λόγια, δε θα πρέπει να αποτελεί μια απλή κατανάλωση κοινοτικών και εθνικών πόρων αλλά μια διαδικασία που αλλάζει τον τρόπο λειτουργίας του Δήμου και τη σχέση του με τον δημότη. Πιο συγκεκριμένα κατά την εκπόνηση των τετραετών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων των Δήμων (για τους Δήμους που έχουν την υποχρέωση και δυνατότητα να το εκπονούν) θα πρέπει να πραγματοποιείται κι ένας ολοκληρωμένος σχεδιασμός για έργα ΤΠΕ έτσι ώστε μετά το πέρας της τετραετίας να παρατηρούνται σημαντικά αποτελέσματα ως προς την εισαγωγή και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο. Επιπλέον η εκπόνηση των ετήσιων Τεχνικών Προγραμμάτων θα πρέπει από τη μια πλευρά να συμβαδίζει με την υλοποίηση του τετραετούς Επιχειρησιακού Προγράμματος αλλά από την άλλη πλευρά να γίνεται προσπάθεια να δίνεται προτεραιότητα σε έργα ΤΠΕ τα οποία είναι περισσότερα καίρια για την ικανοποίηση αναγκών του Δήμου και των Δημοτών. Πάντως η παρακολούθηση κι αξιολόγηση της υλοποίησης κάθε ετήσιου προγράμματος μπορεί να αποτελέσει εργαλείο για τον καλύτερο σχεδιασμό και υλοποίηση του επόμενου ετήσιου προγράμματος και κατ'επέκταση να προσεγγιστεί καλύτερα ο στόχος του τετραετούς Επιχειρησιακού Προγράμματος (για τους Δήμους που έχουν την υποχρέωση και δυνατότητα να το εκπονούν). Γενικότερα **η συχνότερη αξιολόγηση της υλοποίησης των έργων ΤΠΕ και γενικότερα της ουσιαστικής αξιοποίησης των ΤΠΕ στο Δήμο θα συμβάλλει, μέσω του εντοπισμού των λαθών και προβλημάτων, στην αποτελεσματικότερη υλοποίηση του σχεδιασμού του Δήμου για την αξιοποίηση κι ενσωμάτωση των ΤΠΕ σε αυτόν.** Για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση κι εξασφάλιση της απόδοσης των έργων έχει σημασία και η διαμόρφωση κατάλληλου θεσμικού πλαισίου που να εγγυάται διαφάνεια στην διαχείριση των προγραμμάτων και στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Σε μεγαλύτερη απόδοση των έργων μπορούν να οδηγήσουν και η αρχική υλοποίηση πιλοτικών έργων με χαμηλό κόστος καθώς και η υιοθέτηση καλών παραδειγμάτων και πρακτικών από δήμους του εξωτερικού ή και της Ελλάδας με κατάλληλη προσαρμογή τους στα τοπικά δεδομένα. Επιπλέον **για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής υλοποίησης των έργων είναι ιδιαίτερα σημαντική η ουσιαστική συστράτευση του προσωπικού του Δήμου στη διαδικασία αυτή.** Θα πρέπει, δηλαδή, οι εργαζόμενοι του Δήμου να είναι πλήρως ενημερωμένοι για τα επιθυμητά αποτελέσματα των έργων καθώς και να γίνουν κατανοητά από αυτούς τα οφέλη που θα έχει η υλοποίηση των έργων και γενικότερα η ουσιαστική ενσωμάτωση των ΤΠΕ στο Δήμο, έτσι ώστε να έχουν σοβαρό κίνητρο να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση των έργων και του γενικότερου σχεδιασμού για την πορεία προς τον «Ψηφιακό Δήμο». Επιπρόσθετα χρήσιμη θα ήταν και η συμμετοχή των πολιτών, όπου αυτό ενδείκνυται, στο σχεδιασμό έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τέλος είναι **αναγκαία η συνεργασία μεταξύ Δήμων** αλλά και οι συμπράξεις τους με τον ιδιωτικό τομέα όπου αυτό είναι ωφέλιμο έτσι ώστε να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας και να επιτραπεί η μόχλευση πόρων του ιδιωτικού τομέα. Γενικότερα **οι**

παραπάνω συνεργασίες καθώς και η συνεργασία των ΟΤΑ με άλλους φορείς (ΑΕΙ, ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα της περιοχής, Σχολεία, Βιβλιοθήκες, Κέντρα πανεπιστημιακών δικτύων, εθελοντές ασύρματων δικτύων και ραδιοερασιτέχνες, κοινότητες ανοικτού λογισμικού (ΕΛ/ΛΑΚ), ΜΚΟ) α) θα συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη και ταχύτερη υλοποίηση των έργων και β) θα κάνουν την Τοπική Αυτοδιοίκηση περισσότερο αυτόνομη από το κεντρικό κράτος ή την Ε.Ε., εκμεταλλευόμενη την ενεργοποίηση του τοπικού δυναμικού. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς μεσοπρόθεσμα αναμένεται γενικότερος περιορισμός των κοινοτικών ενισχύσεων προς την Ελλάδα πράγμα που θα σημαίνει και περιορισμό των κοινοτικών κι εθνικών ενισχύσεων προς την ΤΑ.

7.1.7 Αναδιοργάνωση της εσωτερικής λειτουργίας των Δήμων

Προϋπόθεση για τη βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι και γενικότερα για την αναβάθμιση της σχέσης τους με τους δημότες και τις τοπικές επιχειρήσεις μέσω της χρήσης των ΤΠΕ αποτελεί η εσωτερική τους αναδιοργάνωση. Έτσι **κάθε Δήμος θα πρέπει να επιδιώκει την αναδιάρθρωση των δομών και διαδικασιών του με τέτοιο τρόπο ώστε η εισαγωγή και χρήση των ΤΠΕ σε αυτόν να συνοδεύεται από ουσιαστική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.** Σημαντική προϋπόθεση για την επίτευξη αυτού του στόχου αποτελεί και η κατάλληλη κατάρτιση των εργαζομένων του Δήμου πάνω στη χρήση των ΤΠΕ και η ταυτόχρονη αλλαγή της κουλτούρας και νοοτροπίας τους έτσι ώστε αυτοί να έχουν ως πρώτη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Προς την κατεύθυνση της αναδιοργάνωσης της λειτουργίας των Δήμων μπορούν να χρησιμοποιηθούν πόροι από το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013.

7.1.8 Υλοποίηση Στρατηγικής για την αξιοποίηση των ΤΠΕ

Στο θέμα της ουσιαστικής αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους Δήμους, όπως σε οποιοδήποτε άλλο θέμα, **όση σημασία έχει το ζήτημα του σχεδιασμού και της ανάπτυξης στρατηγικής άλλη τόση σημασία και ίσως μεγαλύτερη έχει το ζήτημα της υλοποίησης αυτής της στρατηγικής.** Για το λόγο αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερο βάρος και σε αυτό το ζήτημα αφού κάθε καλός και φιλόδοξος σχεδιασμός στο θέμα των ΤΠΕ δεν θα έχει ιδιαίτερα οφέλη για ένα Δήμο αν δε συνοδευτεί από τις κατάλληλες ενέργειες/βήματα για την υλοποίησή του.

Όπως είπαμε και παραπάνω για το σωστό σχεδιασμό και υλοποίηση των έργων ΤΠΕ αλλά και γενικότερα για την αποτελεσματική υλοποίηση της στρατηγικής για την αξιοποίηση των ΤΠΕ σε ένα Δήμο απαιτείται η παρουσία ατόμου ή ομάδας ατόμων (ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου) που θα έχει τις απαραίτητες ικανότητες να αναλάβει αυτό το ρόλο. Επιπλέον ιδιαίτερη σημασία για την επιτυχή υλοποίηση του όλου εγχειρήματος έχει η ουσιαστική εμπλοκή των εργαζομένων αλλά και του ευρύτερου ανθρώπινου δυναμικού του Δήμου σε αυτό (ΑΕΙ, ΤΕΙ και ερευνητικά κέντρα της περιοχής, Σχολεία, Βιβλιοθήκες, Κέντρα πανεπιστημιακών δικτύων, εθελοντές ασύρματων δικτύων και ραδιοερασιτέχνες, κοινότητες ανοικτού λογισμικού (ΕΛ/ΛΑΚ), ΜΚΟ, επιχειρήσεις, πολίτες).

Θα πρέπει να τονιστεί ότι σε κάθε Δήμο είναι πιθανό ένα ποσοστό των εργαζομένων ή στελεχών να μη μπορεί ή να μη θέλει να συμβάλλει στην αξιοποίηση των ΤΠΕ από το Δήμο αλλά αντίθετα να αποτελεί εμπόδιο σε αυτό. Οι λόγοι μπορεί να ποικίλουν. Για παράδειγμα κάποιοι υπάλληλοι των Δήμων μπορεί να χαρακτηρίζονται από τεchnοφοβία δηλαδή να μην έχουν διάθεση να καταρτιστούν στη χρήση των ΤΠΕ και να τις χρησιμοποιούν στην καθημερινή τους εργασία. Επιπλέον η ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε Δήμο απαιτεί οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές, οι οποίες ίσως να αντιμετωπίζονται με καχυποψία και αρνητική στάση από μέρος των στελεχών και των υπαλλήλων των Δήμων αφού μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα ανακατατάξεις σε θέσεις και ιεραρχίες. Τέλος οι εργαζόμενοι στο Δήμο μπορεί να μην έχουν αντιληφθεί τη σημασία που έχει και τις δυνατότητες που δίνει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην καθημερινή δουλειά τους και να θεωρούν πολυτέλεια την χρήση τους.

Επομένως **θα πρέπει να γίνεται διαρκής προσπάθεια από το Δήμαρχο και τους υπόλοπους αιρετούς η οποία θα στοχεύει στην συστράτευση όλων των εργαζομένων του Δήμου για την υλοποίηση του οράματος του «Ψηφιακού Δήμου».** Προς την κατεύθυνση αυτή οι εργαζόμενοι του Δήμου θα πρέπει να συνειδητοποιήσουν ότι, εκτός από **τη βελτίωση της λειτουργίας του Δήμου και της εξυπηρέτησης των δημοτών,** έχουν και οι ίδιοι να ωφεληθούν μέσω της κατάλληλης χρήσης κι αξιοποίησης των ΤΠΕ αφού **η καθημερινή εργασία τους θα γίνει πιο ουσιαστική, δημιουργική, ευχάριστη κι ενδιαφέρουσα.** Επιπλέον μπορούν να τους δοθούν κι επιπλέον κίνητρα έτσι ώστε να συμβάλλουν αποδοτικότερα στην υλοποίηση των έργων ΤΠΕ και γενικότερα στην ουσιαστική ενσωμάτωση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο.

Για την επιτυχή και όσο το δυνατόν ταχύτερη υλοποίηση μιας στρατηγικής έχει σημασία να πραγματοποιηθεί ο κατάλληλος προγραμματισμός με βάση τον οποίο θα γίνει η κατάλληλη ιεράρχηση προτεραιοτήτων και των βημάτων που πρέπει

να γίνουν για την υλοποίηση αυτής της στρατηγικής. Επίσης θα πρέπει να πραγματοποιείται όσο το δυνατόν **συχνότερη αξιολόγηση της όλης προσπάθειας** έτσι ώστε να εντοπίζονται τα τυχόν λάθη και προβλήματα και να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα κι αποφάσεις που θα στοχεύουν στη διόρθωση των λαθών και στην αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Τέλος για **την επιτυχή υλοποίηση** έστω και ενός μέρους μιας στρατηγικής έχει σημασία η **διαρκής προσήλωση και δέσμευση σε αυτή τη στρατηγική και η μή εγκατάλειψή της.**

7.2 Συνεργασία Δήμων για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών

Όπως έχει προαναφερθεί (κεφ. 3) η ευρυζωνικότητα θα πρέπει να βρεθεί στο επίκεντρο της αυτοδιοικητικής αντζέντας σε όλα τα επίπεδα (δήμος, κοινότητα, ΤΕΔΚ, ΚΕΔΚΕ) καθώς η διαδοσή της αποτελεί:

- Αναγκαίο υποστηρικτικό περιβάλλον για τη βελτίωση της δουλειάς και της λειτουργίας του δήμου.
- Απαραίτητη δικτυακή υποδομή για τη λειτουργία μιας σύγχρονης πόλης.
- Χρήσιμο εργαλείο για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των Δημοτών. Εκτός των άλλων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή υψηλού επιπέδου ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες.
- Αποτελεσματικό μέσο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας τοπικής αναπτυξιακής στρατηγικής αφού με τη διάδοσή της διευκολύνεται η προσέλκυση, υποστήριξη, διατήρηση και διασύνδεση επιχειρήσεων στην περιοχή, ενώ υποστηρίζεται η παραμονή μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων στην παραγωγική και γενικότερα οικονομική αλυσίδα, με πολλαπλά οφέλη για την τοπική οικονομία.

Γενικότερα θα μπορούσαμε να πούμε πως οι ευρυζωνικές υποδομές αποτελούν στην εποχή μας μια θεμελιώδη υποδομή απαραίτητη για την οικονομική και την κοινωνική ανάπτυξη και θα παίζουν όλο και περισσότερο τον ρόλο που έπαιζαν παλαιότερα το οδικό, το ηλεκτρικό, το τηλεφωνικό και το σιδηροδρομικό δίκτυο.

Για τον λόγο αυτό **επιβάλλεται οι ευρυζωνικές υποδομές να φτάνουν μέχρι τα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας. Η ανάπτυξη των υποδομών αυτών όμως δεν θα πρέπει να επαφίεται μόνο στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους** διότι η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι παρατηρούνται χρονικές υστερήσεις αλλά και επιλεκτική ανάπτυξη σε ορισμένες μόνον περιοχές (κυρίως μεγάλα αστικά κέντρα) , που αποδεικνύονται αμεσότερα προσοδοφόρες. Για τον λόγο αυτό **απαιτούνται δημόσιες παρεμβάσεις που θα εξασφαλίσουν την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε κάθε περιοχή της χώρας με στόχο την πρόληψη ή τον περιορισμό των ψηφιακών χασμάτων, την άρση των ανισοτήτων και την υποστήριξη της περιφερειακής και τοπικής ανάπτυξης.**

Σε αυτό το ζήτημα οι Δήμοι μαζί με τις Νομαρχίες και τις Περιφέρειες έχουν μεγάλο ρόλο να παίζουν καθώς **τα αποκεντρωμένα σχήματα για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη αυτών των υποδομών κρίνονται πιο κατάλληλα από ένα πανελλαδικό σχήμα.** Έτσι για το έργο της εγκατάστασης των υποδομών προτείνεται η σύσταση κοινοπραξιών μεταξύ των Δήμων αλλά και η σύμπραξη με τον ιδιωτικό τομέα όπου αυτή ενδείκνυται. Στα σχήματα αυτά προτείνεται να συμμετέχουν τα εργαστήρια των ΑΕΙ, ΤΕΙ κι ερευνητικών κέντρων κάθε περιοχής με εμπειρία στα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Ως προς το είδος των υποδομών η ανάπτυξη δικτύου οπτικών ινών στις

μεγάλες πόλεις των νομών και η εγκατάσταση ασύρματου δικτύου σε επίπεδο νομού αποτελεί τη βέλτιστη πρακτική.

Γενικότερα στόχος είναι η αξιοποίηση των ευρυζωνικών υποδομών με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών χαμηλού κόστους στους πολίτες και στις τοπικές επιχειρήσεις καθώς και η δυνατότητα επέκτασής τους.

Για να συμβεί αυτό θα πρέπει οι ΟΤΑ να δραστηριοποιηθούν για την ανάπτυξη των υποδομών αυτών με τον τρόπο που αναφέραμε παραπάνω και να μην αναλάβουν τον ρόλο του παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Τα νέα δίκτυα οπτικών ινών θα πρέπει να εξασφαλίζουν την «ανοικτή πρόσβαση» , δηλαδή να είναι διαθέσιμα σε όλους τους εμπορικούς παρόχους υπηρεσιών, με ισότιμους όρους (διαφάνεια), και με κοστοστρεφή τιμολόγηση. Με τον τρόπο αυτό οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών θα ανταγωνίζονται μεταξύ τους στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών περιεχομένου και στις τιμές με τις οποίες θα παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες στους πελάτες τους (πολίτες και τοπικές επιχειρήσεις). Αυτό πιθανότατα θα έχει ως αποτέλεσμα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών χαμηλού κόστους στους πολίτες και στις επιχειρήσεις και τη δημιουργία κινήτρων για πρόσθετες ιδιωτικές επενδύσεις. Σε κάθε περίπτωση οι κρατικές ενισχύσεις θα πρέπει να αφορούν μόνο τη χρηματοδότηση υποδομών κι εξοπλισμού, έτσι ώστε να αποτρέπονται προσφυγές και πρόστιμα εις βάρος της χώρας μας.

Για την ασφαλέστερη βιωσιμότητα των υποδομών, πρέπει να επιλέγονται οι πλέον δόκιμες τεχνολογικές λύσεις. Πολλές σύγχρονες εκτιμήσεις συγκλίνουν στην άποψη πως η πρόσβαση με οπτικές ίνες μέχρι το σπίτι (FTTH) αποτελεί την πλέον ασφαλή επένδυση, που μπορεί να ανταποκριθεί στις (ραγδαία αυξανόμενες) ανάγκες των χρηστών τις επόμενες δύο δεκαετίες. Μεταξύ των δικτύων πρόσβασης FTTH, η καλύτερη, αν και ακριβότερη, λύση είναι η αρχιτεκτονική point-to-point, η οποία διασφαλίζει απεριόριστο εύρος ζώνης, χαμηλό διαχειριστικό κόστος, και ευκολία των τελικών χρηστών ως προς την αλλαγή εμπορικού παρόχου. Γενικότερα για την επιλογή των πλέον κατάλληλων υποδομών θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι μακροπρόθεσμες ανάγκες που αυτές θα κληθούν να καλύψουν αλλά και οι διαθέσιμοι πόροι που έχει στη διάθεσή της η τοπική αυτοδιοίκηση.

Τέλος, εξαιτίας της μεγάλης σημασίας που έχει η **ζήτηση υπηρεσιών** για την επιτυχία των επιχειρηματικών σχεδίων που αφορούν τις ευρυζωνικές υποδομές θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στη δημιουργία ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών μέσω α) της εξασφάλισης μιας **ελάχιστης χρήσης** των Δικτύων από την πλευρά των **δημόσιων φορέων** και β) της προσπάθειας για **ενεργοποίηση των πολιτών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων** με στόχο την **τόνωση της ζήτησης** τέτοιων υπηρεσιών από αυτούς.

7.3 Τι μπορεί να κάνει η ΚΕΔΚΕ

7.3.1 Δράσεις της ΚΕΔΚΕ

Η ΚΕΔΚΕ στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας στους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας έχει προχωρήσει ή προτίθεται να προχωρήσει σε συγκεκριμένες δράσεις κάποιες από τις οποίες αναφέρθηκαν λεπτομερώς στο Κεφ.3 . Ο παρακάτω πίνακας απεικονίζει τις δράσεις αυτές, το σκοπό τους, το στάδιο στο οποίο βρίσκονται καθώς και προτάσεις για το πώς πρέπει να συνεχιστούν.

Πίνακας 1: Δράσεις της ΚΕΔΚΕ

Δράση	Σκοπός Δράσης	Στάδιο Δράσης	Προτεινόμενες Ενέργειες
Έργο «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για την Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» που αρχικά θα υλοποιηθεί πιλοτικά σε 16 Δήμους της χώρας.	Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων μέσω της υλοποίησης υπηρεσιών, αρχικά μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου (σταθερού και κινητού), για την διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι υπηρεσίες θα κυμαίνονται από απλές υπηρεσίες ενημέρωσης (π.χ. διαδικτυακός τόπος με δυναμικό περιεχόμενο και πληροφόρηση) μέχρι και πλήρως διαδραστικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στις οποίες όλα τα βήματα γίνονται ηλεκτρονικά (22 υπηρεσίες επιπέδου1, 14 επιπέδου2, 21 επιπέδου3 και 6 επιπέδου4).	Φάση υλοποίησης Προβλέπεται η επέκτασή του σε άλλους 100 Δήμους.	Επέκτασή του σε όλους τους Δήμους και κοινότητες της χώρας με παράλληλη αύξηση του αριθμού και του επιπέδου των υπηρεσιών που προβλέπει το έργο. Επίσης η επέκταση του έργου θα πρέπει να συνεπάγεται και τη σύνδεσή του με υφιστάμενες δομές, πληροφοριακά συστήματα κι εφαρμογές.
Πρόταση για δημιουργία Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος που θα συγκεντρώνει κι αξιοποιεί γεωγραφικά δεδομένα και πληροφορίες (GIS). Θα εγκατασταθεί πιλοτικά σε 10 Δήμους.	Η εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των Δήμων (πολεοδομία, κυκλοφοριακό, καθαριότητα, δίκτυα υποδομής κ.α.) και η παροχή υπηρεσιών και δυνατοτήτων σε πολίτες και τοπικούς φορείς με την αξιοποίηση γεωγραφικών δεδομένων. Επίσης η διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ Δήμων π.χ. κατά τον	Προετοιμάζεται	Άμεση πιλοτική υλοποίησή του και στη συνέχεια επέκτασή του σε όλους τους Δήμους και κοινότητες της χώρας

	κοινό προγραμματισμό έργων όμορων δήμων και κατά την αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων. Τέλος η ανάπτυξη βασικού εργαλείου για την τεκμηρίωση των θέσεων της ΚΕΔΚΕ και την υποστήριξη του θεσμικού της ρόλου.		
Πρόταση για την ενιαία παροχή υπηρεσιών υπολογιστικού κέντρου, τεχνολογίας cloud computing που θα διασφαλίζει τη διάθεση υπολογιστικής ισχύος στους Δήμους και τις Κοινότητες και τη φιλοξενία και παροχή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς αυτούς μέσω του Διαδικτύου.	Μέσω της δράσης αυτής θα προκύψουν α) διαχειριστικά οφέλη λόγω του ότι αποδεσμεύονται οι Δήμοι από τη διατήρηση κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων, β) οικονομικά οφέλη μέσω της μείωσης του συνολικού κόστους απόκτησης και διαχείρισης/συντήρησης/λειτουργίας των υποδομών και γ) περιβαλλοντικά οφέλη αν η συγκεκριμένη υποδομή αξιοποιήσει απορριπτόμενη θερμότητα (π.χ. από σταθμούς παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας) για τον κλιματισμό των κέντρων αυτών. Τέλος μέσω αυτής της δράσης εξασφαλίζεται μεγαλύτερη αξιοπιστία στην παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.	Το έργο προτείνεται να χρηματοδοτηθεί από το ΕΣΠΑ	Για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου αυτού θα πρέπει να υπάρξει συνεργασία μεταξύ του ΙΤΑ και της ΠΕΤΑ αλλά και να ανατεθεί ο σχεδιασμός του (υπο-έργο τεχνικού δελτίου, τεύχους προκήρυξης) σε εμπειρογνώμονες.
Έργο « Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών » που αφορά το σύνολο των 17.616 αιρετών εκπροσώπων της ΠΤΑ (914 δημάρχων, 120 προέδρων κοινοτήτων και 16.582 δημοτικών και κοινοτικών συμβούλων) στους 1.034 ΟΤΑ α΄ βαθμού της χώρας.	Η κατανόηση από τους αιρετούς των δυνατοτήτων που προσφέρει η αξιοποίηση των ΤΠΕ: α) για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες/δημότες και τις επιχειρήσεις και ευρύτερα τους οργανισμούς που λειτουργούν στο δήμο τους, β) για την εσωτερική αναδιοργάνωση των ΟΤΑ, αλλά και γ) για την τοπική ανάπτυξη. Επίσης η εξοικείωση των αιρετών με τη χρήση Η/Υ και του διαδικτύου.	Φάση υλοποίησης	Αξιολόγηση της τελικής αποτελεσματικότητας του έργου, δηλαδή πόσο αυτό πέτυχε τους στόχους του, και η εξαγωγή συμπερασμάτων για τις επόμενες κινήσεις που πρέπει να γίνουν για την περαιτέρω ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και κατάρτιση των αιρετών.
Έργο για την εξειδικευμένη κατάρτιση των	Η απόκτηση πιο εξειδικευμένης και χρήσιμης κατάρτισης στις ΤΠΕ από τους	Φάση υλοποίησης	Πραγματοποίηση ενημερωτικής καμπάνιας προς τους εργαζομένους η

<p>εργαζομένων των Δήμων σε θέματα ΤΠΕ που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τους Δήμους. Το έργο αυτό στοχεύει στην κατάρτιση 30000 εργαζομένων των Δήμων στη χρήση των ΤΠΕ με βάση 12 θεματικές εκπαιδευτικές ενότητες.</p>	<p>εργαζόμενους των Δήμων έτσι ώστε να μπορούν αυτοί να προσφέρουν ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και ποιοτικότερο έργο στο Δήμο.</p>		<p>οποία θα έχει ως στόχο την ενημέρωση τους για το έργο Κατάρτισης, την ευαισθητοποίησή τους για τη χρησιμότητά του και κατ'επέκταση την ευρύτερη και ενεργότερη συμμετοχή τους στο έργο αυτό. Επίσης προτείνεται να διαμορφωθεί κεντρική διαδικασία για την εκδήλωση ενδιαφέροντος από την πλευρά των εργαζομένων για τη συμμετοχή τους σε ένα ή περισσότερα από τα 12 προγράμματα Κατάρτισης.</p>
<p>Πρόταση για την Κατάρτιση στις ΤΠΕ ειδικών ομάδων δημοτών</p>	<p>Η κατανόηση από τους πολίτες της χρησιμότητας που θα έχει γι'αυτούς η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η απόκτηση κατάλληλης κατάρτισης ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση τέτοιων υπηρεσιών καθώς και η γενικότερη κατάρτιση στη χρήση ΤΠΕ ατόμων που κινδυνεύουν με «ψηφιακό αποκλεισμό».</p>	<p>Προετοιμάζεται</p>	<p>Η κατάρτιση κατά προτεραιότητα των κοινωνικών ομάδων που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη να εξοικειωθούν με τη χρήση των ΤΠΕ (άνεργοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, γυναίκες, ηλικιωμένοι, ΑΜΕΑ και μειονοτικές ομάδες). Αξιοποίηση, για το σκοπό αυτό, των υποδομών και της τεχνογνωσίας του ΕΔΕΤ, των περιφερειακών πανεπιστημίων και των ΤΕΙ καθώς και του Σχολικού Δικτύου.</p>
<p>Συγκρότηση μόνιμων εξειδικευμένων θεματικών ομάδων εργασίας (δίκτυα μεταφοράς γνώσης και κωδικοποίησης της πείρας) για την συντονισμένη συνεργασία των Δήμων που υλοποιούν ομοειδή έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Για την υποστήριξη των Ομάδων αυτών θα</p>	<p>Η ανταλλαγή προβληματισμών και εμπειριών και η εξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των έργων ΤΠΕ στους Δήμους. Ειδικότερα στο πλαίσιο των Ομάδων Εργασίας θα αποτυπωθούν και θα κωδικοποιηθούν: α) τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης στην υλοποίηση και αξιοποίηση έργων – δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας.</p>	<p>Στο πλαίσιο του συνεδρίου της ΚΕΔΚΕ το Νοέμβριο του 2007 στη Θεσσαλονίκη συγκροτήθηκαν τα Δίκτυα για την Ευρυζωνικότητα , τα Πληροφοριακά Συστήματα/ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, τα</p>	<p>Θα πρέπει να συνεχιστεί η λειτουργία των Δικτύων για την Ευρυζωνικότητα, τα Πληροφοριακά Συστήματα/ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, τα Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα και τον Ανασχεδιασμό των Λειτουργιών και των Δραστηριοτήτων των δήμων. Επιπλέον θα πρέπει να γίνουν ενέργειες από την ΚΕΔΚΕ για τη δημιουργία του e-local government forum για τη διαδικτυακή υποστήριξη των</p>

αξιοποιηθούν και ειδικοί εμπειρογνώμονες από την Ελλάδα και το εξωτερικό.	β) οι τεχνολογικές τάσεις και διεθνείς πρακτικές , προκειμένου να συνταχθούν κατευθυντήριες οδηγίες για όλους τους δήμους.	Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα και τον Ανασχεδιασμό των Λειτουργιών και των Δραστηριοτήτων των δήμων. Επιπρόσθετα έχει πραγματοποιηθεί η πρώτη διημερίδα για την Ευρυζωνικότητα (1 και 2 Απριλίου).	Ανθρώπινων αυτών Δικτύων κατά τα πρότυπα του e-business forum που λειτουργεί εδώ και μια οκταετία στο ΕΔΕΤ και έχει θεωρηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως βέλτιστη πρακτική.
---	--	--	---

Στη συνέχεια αναλύονται περισσότερο οι παραπάνω δράσεις αλλά και τα οφέλη που θα προκύψουν από αυτές:

7.3.1.1 Επέκταση έργων (που υλοποιεί ή θα υλοποιήσει κεντρικά η ΚΕΔΚΕ) σε όλους τους Δήμους

Έργα που υλοποιεί ή προτείνεται να υλοποιήσει η ΚΕΔΚΕ κεντρικά όπως το «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» και το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον που θα συγκεντρώνει κι αξιοποιεί γεωγραφικά δεδομένα και πληροφορίες (GIS) είναι ιδιαίτερα σημαντικά καθώς εκτός του ότι αναμένεται να αλλάξουν το τοπίο των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις και να βελτιώσουν αισθητά τη λειτουργία των Δήμων, χαρακτηρίζονται κι από αρκετά πλεονεκτήματα που είναι:

- Η ανάπτυξη της εφαρμογής μια φορά και η δυνατότητα χρησιμοποίησης της από περισσότερους χρήστες (Δήμους) με αποτέλεσμα οικονομίες όμοιων επενδύσεων και οικονομίες στην χρήση και κατ'επέκταση διασφάλιση πόρων για τη βιώσιμη λειτουργία των εφαρμογών και για την υλοποίηση πρόσθετων και ποιοτικά πιο αναβαθμισμένων επενδύσεων σε κάθε Δήμο.
- Η ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών και η ανάπτυξη νέων συνεργασιών μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης.
- Η ενίσχυση των τοπικών οικονομιών με την ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης των συστημάτων αυτών.

Για τον λόγο αυτό τα θα πρέπει να αποτελεί τελικό στόχο της ΚΕΔΚΕ η επέκταση των έργων αυτών σε όλους τους Δήμους και κοινότητες της χώρας.

7.3.1.2 Ενιαία Παροχή Υπηρεσιών Υπολογιστικού Κέντρου

Με την προτεινόμενη δράση επιδιώκεται μέσω της **συνάθροισης της ζήτησης** των δήμων για υπολογιστική ισχύ και αντίστοιχες υπηρεσίες η **ενιαία παροχή υπηρεσιών υπολογιστικού κέντρου, τεχνολογίας cloud computing**, που διασφαλίζει τη **διάθεση υπολογιστικής ισχύος στους δήμους** και τη **φιλοξενία και παροχή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** μέσω του Διαδικτύου.

Μέσω της δράσης αυτής θα προκύψουν α) **διαχειριστικά οφέλη** λόγω του ότι αποδεσμεύονται οι Δήμοι από τη διατήρηση κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων, β) **οικονομικά οφέλη** μέσω της μείωσης του συνολικού κόστους απόκτησης και διαχείρισης/συντήρησης/λειτουργίας των υποδομών και γ) **περιβαλλοντικά οφέλη** αν η συγκεκριμένη υποδομή αξιοποιήσει απορριπτόμενη θερμότητα (π.χ. από σταθμούς παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας) για τον κλιματισμό των κέντρων αυτών. Τέλος μέσω αυτής της δράσης εξασφαλίζεται **μεγαλύτερη αξιοπιστία** στην παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου αυτού θα πρέπει να υπάρξει **συνεργασία μεταξύ του ΙΤΑ και της ΠΕΤΑ** αλλά και να **ανατεθεί ο σχεδιασμός του** (υπο-έργο τεχνικού δελτίου, τεύχους προκήρυξης) **σε εμπειρογνώμονες.**

7.3.1.3 Έμφαση στη συγκρότηση Ομάδων Εργασίας

Οι Ομάδες Εργασίας που συγκροτούνται από στελέχη των Δήμων που υλοποιούν έργα ΤΠΕ έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα καθώς θα επιτρέψουν την ανταλλαγή προβληματισμών και εμπειριών και την εξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση των έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας στους Δήμους. Ειδικότερα στο πλαίσιο των Ομάδων Εργασίας μπορούν να αποτυπωθούν και να κωδικοποιηθούν:

- τα **προβλήματα** που αντιμετωπίζουν οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης στην **υλοποίηση και αξιοποίηση έργων – δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας,**
- οι **τεχνολογικές τάσεις και διεθνείς πρακτικές,**

με σκοπό να συνταχθούν κατευθυντήριες οδηγίες για όλους τους Δήμους.

Για τον λόγο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό να δώσει έμφαση η ΚΕΔΚΕ στην ουσιαστική συνέχιση της λειτουργίας των Δικτύων που συγκροτήθηκαν στο συνέδριο του Νοεμβρίου του 2007 στη Θεσσαλονίκη (Ομάδες Εργασίας για την Ευρυζωνικότητα, τα Πληροφοριακά Συστήματα/ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, τα Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα και τον Ανασχεδιασμό των Λειτουργιών και των Δραστηριοτήτων των δήμων). Στις ομάδες εργασίας μπορούν να συμμετέχουν, εκτός από τα στελέχη των Δήμων που υλοποιούν έργα ΤΠΕ, οι αιρετοί και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος (τοπικοί φορείς, πολίτες) από κάθε Δήμο. Κάθε Ομάδα Εργασίας ενδείκνυται να συναντιέται σε τακτική βάση και επίσης να υποστηρίζει τη λειτουργία της διαδικτυακός τόπος (**e-localgovernment forum**) έτσι ώστε να πραγματοποιείται συστηματική κι ευρύτατη συνεργασία που θα έχει ως στόχο την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων και τη διάχυση της διεθνούς κι

ελληνικής εμπειρίας και γνώσης. Προς αυτή την κατεύθυνση είναι απαραίτητη η συμμετοχή σε κάθε ομάδα ειδικών εμπειρογνομόνων από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

7.3.1.4 Δημιουργία Ανθρώπινων Δικτύων για την αντιμετώπιση γενικότερων προβλημάτων

Γενικότερα θα πρέπει να επιδιώκεται η αξιοποίηση των διαδικτυακών υποδομών για τη δημιουργία και λειτουργία ανθρώπινων δικτύων με στόχο την αντιμετώπιση γενικότερων προβλημάτων. Με άλλα λόγια θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η ηλεκτρονική δικτύωση κι επικοινωνία των διαφόρων παραγόντων των Δήμων (αιρετών, εργαζομένων, άλλων φορέων, πολιτών) με στόχο τη διαβούλευση και συνεργασία για την αντιμετώπιση θεμάτων και προβλημάτων πέρα από τα προβλήματα που αφορούν τα έργα ΤΠΕ.

7.3.1.5 Αξιοποίηση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από το έργο Κατάρτισης Αιρετών

Εξ' αιτίας της βαρύτητας που έχει το έργο «Κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών», στην ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, και κατάρτιση των αιρετών γύρω από τις ΤΠΕ και κατ'επέκταση στην λειτουργική κι αναπτυξιακή αξιοποίηση τους από τους δήμους είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπάρξει και μια σοβαρή αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του. Γενικά, στόχος πρέπει να είναι η αξιολόγηση της τελικής αποτελεσματικότητας του έργου δηλαδή πόσο αυτό πέτυχε τους στόχους του, και η εξαγωγή συμπερασμάτων για τις επόμενες κινήσεις που πρέπει να γίνουν για την περαιτέρω ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και κατάρτιση των αιρετών. Θα πρέπει να σημειωθεί πως στα πλαίσια του έργου έχει ήδη προβλεφθεί και ένα υποέργο αξιολόγησής του το οποίο μπορεί να συμβάλει προς αυτή την κατεύθυνση.

7.3.1.6 Κατάρτιση των δημοτικών υπαλλήλων

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την Κοινωνία της Πληροφορίας η ΚΕΔΚΕ μαζί με το ΙΤΑ και την ΠΕΤΑ υλοποιεί έργο για την Εξειδικευμένη Κατάρτιση των Εργαζομένων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Το έργο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό κι ωφέλιμο διότι στοχεύει στην απόκτηση πιο εξειδικευμένης κατάρτισης στις ΤΠΕ από τους εργαζόμενους των Δήμων έτσι ώστε να μπορούν αυτοί να προσφέρουν ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και ποιοτικότερο έργο στο Δήμο. Επιπλέον οι μοντέρνοι τρόποι εκπαίδευσης που αυτό προβλέπει αποτελεί ευνοϊκό παράγοντα για την αποτελεσματικότητα και επιτυχία του. Για το λόγο αυτό θα ήταν χρήσιμο η εκπαίδευση να αφορά όσο το δυνατόν περισσότερους εργαζόμενους σε κάθε Δήμο. Επίσης θα ήταν ωφέλιμη η πραγματοποίηση ενημερωτικής καμπάνιας προς τους εργαζόμενους η οποία θα έχει ως στόχο την ενημέρωσή τους για το έργο Κατάρτισης, την ευαισθητοποίησή τους για τη χρησιμότητά του και κατ'επέκταση την ευρύτερη κι ενεργότερη συμμετοχή τους στο έργο αυτό.

7.3.1.7 Ευαισθητοποίηση και Κατάρτιση Πολιτών

Η ΚΕΔΚΕ μαζί με άλλους φορείς σε τοπικό και εθνικό επίπεδο μπορούν να διοργανώσουν σεμινάρια που θα έχουν ως στόχο **α) την ευαισθητοποίηση των πολιτών για τη χρησιμότητα που θα έχει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην αναβάθμιση της σχέσης τους με το Δήμο και στην προοπτική ανάπτυξης της περιοχής και β) την κατάρτισή τους πάνω στη χρήση των ΤΠΕ.**

Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τονιστεί στο πλαίσιο των σεμιναρίων η ενδυνάμωση του ρόλου του δημότη αφού μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ θα είναι περισσότερο ενημερωμένος, θα μπορεί να εκφράζει αποτελεσματικότερα τη γνώμη του για τα τοπικά ζητήματα κι επίσης θα μπορεί να έχει πιο ενεργό ρόλο στη λύση των προβλημάτων του Δήμου ακόμα και αν μένει πλέον σε μακρινή απόσταση στην Ελλάδα ή και το εξωτερικό. Επιπλέον θα πρέπει να παρουσιάζονται οι νέες δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους δημότες από το Δήμο, γεγονός που, εκτός των άλλων, θα τους κάνει να έχουν και μεγαλύτερες απαιτήσεις από το Δήμο τους και να ασκούν μεγαλύτερη πίεση σε αυτόν για την παροχή περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ακόμη θα ήταν χρήσιμο να γίνει κατανοητό από τους δημότες ότι η αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη της περιοχής τους. Στο πλαίσιο των σεμιναρίων μπορούν να παρουσιαστούν και επιτυχημένα παραδείγματα από Δήμους της Ελλάδας ή του εξωτερικού. Εκτός των άλλων η ευαισθητοποίηση των πολιτών για τη χρησιμότητα της αξιοποίησης των ΤΠΕ θα τους δώσει και μεγαλύτερο κίνητρο να καταρτιστούν στη χρήση των ΤΠΕ.

Τα προγράμματα κατάρτισης των δημοτών θα πρέπει να αφορούν περισσότερο κάποιες συγκεκριμένες κατηγορίες πολιτών όπως αυτές που κινδυνεύουν με «ψηφιακό αποκλεισμό» όπως οι ηλικιωμένοι και οι γυναίκες. Μια άλλη ομάδα που θα πρέπει να αφορούν τα προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ είναι οι **άνεργοι** οι οποίοι έχουν ανάγκη την απόκτηση περισσότερων προσόντων και ιδιαίτερα την κατάρτισή τους στις ΤΠΕ έτσι ώστε να είναι περισσότερο ανταγωνιστικοί στην αγορά εργασίας. Επίσης οι **αυτοαπασχολούμενοι** θα πρέπει να αποτελούν άλλη μια ομάδα στόχο διότι εκτός του ότι η χρήση των ΤΠΕ ίσως να τους είναι ωφέλιμη στη δουλειά τους έχουν και μεγαλύτερη ανάγκη υπηρεσιών μέσω διαδικτύου διότι έχουν λιγότερα περιθώρια χρόνου να μεταβαίνουν σε υπηρεσία του Δήμου ή ΚΕΠ για να εξυπηρετηθούν. Τέλος μια άλλη κατηγορία πολιτών που θα πρέπει να αφορούν τα προγράμματα κατάρτισης αποτελούν τα **άτομα με αναπηρία** τόσο γιατί πιθανόν να απειλούνται με «ψηφιακό αποκλεισμό» όσο και γιατί έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ηλεκτρονικών υπηρεσιών αφού ίσως δεν τους είναι τόσο εύκολο να μεταβούν σε κάποια υπηρεσία του Δήμου.

Εξ' αιτίας των μη απεριόριστων πόρων αλλά και του λιγοστού ελεύθερου χρόνου από κάποιες συγκεκριμένες ομάδες πολιτών, τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει τις περισσότερες φορές να είναι ολιγόωρα και να επικεντρώνονται στην εκπαίδευση των πολιτών πάνω σε συγκεκριμένα θέματα όπως στην αναζήτηση πληροφοριών και στην ενημέρωση μέσω διαδικτύου, στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στην αξιοποίηση on-line υπηρεσιών.

Για την πραγματοποίηση των σεμιναρίων ευαισθητοποίησης και κατάρτισης των δημοτών ενδείκνυται η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών αλλά

και του ανθρώπινου δυναμικού των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (σχολεία, ΑΕΙ/ΤΕΙ) κάθε περιοχής καθώς και άλλων ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών κάθε Δήμου.

7.3.2 Δημιουργία κι ενδυνάμωση Μηχανισμών Υποστήριξης (Helpdesk/toolkits)

Τα στελέχη που ασχολούνται με την ανάπτυξη των ΤΠΕ στους Δήμους, προκειμένου να έχουν τη δυνατότητα να συμβάλουν ουσιαστικά και έγκαιρα στη διαδικασία ενσωμάτωσης των ΤΠΕ σε αυτούς, έχουν ανάγκη από έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση και πληροφόρηση καθώς και ολοκληρωμένη τεχνική κι επιστημονική υποστήριξη σε θέματα που αφορούν το σχεδιασμό, τη διοίκηση, τη διαχείριση, την υλοποίηση και την αξιοποίηση έργων και υποδομών ΤΠΕ. Για το λόγο αυτό απαιτείται να δοθεί βάρος από την ΚΕΔΚΕ στη δημιουργία κι ενδυνάμωση μηχανισμών υποστήριξης και πιο συγκεκριμένα:

- **στη δημιουργία κι ενδυνάμωση των γραφείων πληροφόρησης και τεχνικής υποστήριξης (Helpdesk)** σε συνεργασία με το ΙΤΑ, την ΕΕΤΑΑ και την ΠΕΤΑ. Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στη δημιουργία - όπου αυτό απαιτείται - ευέλικτων μονάδων ταχείας και επιτόπιας παρέμβασης. Οι μονάδες αυτές δύναται να συγκροτηθούν από εξειδικευμένα στελέχη (στους τομείς των ΤΠΕ και της Οργάνωσης και Υλοποίησης Έργων) που θα παρέχουν τις αναγκαίες οδηγίες και συμβουλές και θα πραγματοποιούν επιτόπιες επισκέψεις για την άμεση και ταχεία επίλυση προβλημάτων. Οι μηχανισμοί αυτοί μπορούν να λειτουργήσουν ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις δυνατότητες είτε στο επίπεδο της ΤΕΔΚ ενός νομού (π.χ. ενός νησιού) είτε στο επίπεδο μιας ευρύτερης γεωγραφικής περιφέρειας (π.χ. Μακεδονία-Θράκη, Θεσσαλία-Στερεά). Τέλος προτείνεται η υλοποίηση προγραμμάτων συνεχιζόμενης κατάρτισης των ατόμων που στελεχώνουν τις μονάδες αυτές.
- **στην ανάπτυξη οριζόντιων εργαλείων λογισμικού** για συγκεκριμένα θέματα και έργα (toolkits).
- **στην εξασφάλιση της δυνατότητας on-line μαθημάτων στα στελέχη ΤΠΕ των Δήμων μέσω του κεντρικού διαδικτυακού τόπου της ΚΕΔΚΕ** ο οποίος ενδείκνυται για το σκοπό αυτό να ανασχεδιαστεί.

7.3.2.1 Άμεση απορρόφηση κι εκμετάλλευση πόρων του Γ' ΚΠΣ

Προκειμένου να μην υπάρξουν ανεκμετάλλευτοι πόροι του Γ' ΚΠΣ από την πλευρά των Δήμων **επείγει άμεσα να παρθούν πρωτοβουλίες από την ΚΕΔΚΕ και το ΙΤΑ που θα διευκολύνουν την ταχύτερη ένταξη έργων των Δήμων στο Γ' ΚΠΣ αλλά και την ταχύτερη υλοποίηση των έργων που έχουν ενταχθεί.** Πιο συγκεκριμένα, θα μπορούσαν να δημιουργηθούν υποδείγματα τεχνικών δελτίων, τευχών προκήρυξης και συμβάσεων για όλους τους Δήμους έτσι ώστε αυτοί με λίγη μελέτη των αναγκών της περιοχής τους να είναι σε θέση να επιτύχουν την άμεση έγκριση χρηματοδότησης των έργων από πόρους του Γ' ΚΠΣ. Επίσης οι παραπάνω δράσεις που προαναφέραμε όπως η δημιουργία ευέλικτων και ικανών μηχανισμών υποστήριξης συμβάλλουν προς την κατεύθυνση της ταχύτερης κι αποτελεσματικότερης υλοποίησης των έργων.

7.3.2.2 Δημιουργία Οδηγών (toolkits)

Ενδεικτικά μπορούν να αναπτυχθούν οδηγοί (toolkits) για τα παρακάτω θέματα:

- **Αντιμετώπιση προβλημάτων που έχουν σχέση με την αξιοποίηση του «Σύζευξις»**

Παροχή οδηγιών για την άρση των οργανωτικών εμποδίων που έχουν σχέση με την αξιοποίηση του «Σύζευξις» και για τηλεφωνία, δηλαδή την παροχή οδηγιών για το πώς οι αλλαγές που θα γίνουν και θα έχουν ως αποτέλεσμα τη χρήση του «Σύζευξις» για τηλεφωνία δε θα συνοδευτούν από προσωρινά λειτουργικά προβλήματα λόγω μη διαθεσιμότητας αριθμού των τηλεφωνικών γραμμών.

- **Αξιοποίηση των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων**

Παροχή οδηγιών για το πώς και σε ποιές περιπτώσεις γίνονται μετρήσεις πεδίου σε ένα Δήμο, ποιες εφαρμογές μπορούν να οργανωθούν ώστε να παρέχουν αυτόματη συλλογή δεδομένων, πώς γίνεται η εισαγωγή στοιχείων σε ένα GIS από άλλες εφαρμογές Δήμου, πώς ένας Δήμος ετοιμάζει τους κανόνες και τα σενάρια που τρέχουν σε ένα GIS και πώς λαμβάνει ο Δήμος στοιχεία από τους πολίτες με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο.

- **Διαχείριση παραπόνων**

Είναι κρίσιμο να δειχθεί πρακτικά πώς ο Δήμος με λίγους πόρους και με δικές του δυνάμεις μπορεί να προχωρήσει σε ένα σύστημα διαχείρισης παραπόνων, ή πώς ένας Δήμος που κάνει κάποια offline διαχείριση παραπόνων μπορεί να περάσει σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα.

- **Τοπικά ασύρματα δίκτυα**

Είναι απαραίτητη και εδώ μια ενημέρωση με πρακτικές οδηγίες για το ποιο είναι το κόστος ενός ασύρματου δικτύου, τι χρειάζονται οι Δήμοι για να ξεκινήσουν, ποιοι οι περιορισμοί του, πώς συντηρείται, ποιες είναι οι κοινότητες των πολιτών – ερασιτεχνών στις οποίες οι Δήμοι μπορούν να απευθυνθούν.

- **Αξιοποίηση διαθέσιμων υποδομών**

Παροχή οδηγιών για το πώς μπορεί ένας Δήμος να χρησιμοποιήσει διαθέσιμες υποδομές (σχολεία, εργαστήρια, βιβλιοθήκες κ.α.)

- **Ηλεκτρονικές Προμήθειες**

Παροχή οδηγιών για τη χρήση των ΤΠΕ σε διάφορα στάδια της διαδικασίας προμηθειών.

- **Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ κι επέκτασή του**

Μπορούν να αναπτυχθούν οδηγίες που θα συμβάλλουν στη σωστή υλοποίηση του έργου «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» αλλά και στη σύνδεσή του με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα κι έργα όπως το έργο των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών.

7.3.3 Συγκρότηση στελεχών ΤΠΕ

Η σημασία της παρουσίας κατάλληλων στελεχών ΤΠΕ στους Δήμους της χώρας που θα έχουν ικανότητες στο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ και στο σχεδιασμό και οργάνωση παροχής νέων υπηρεσιών με την αξιοποίηση των ΤΠΕ θέτει το ζήτημα να εξεταστεί η δυνατότητα πρόσληψης των στελεχών αυτών κεντρικά μέσω ΑΣΕΠ και με το συντονισμό της ΚΕΔΚΕ ώστε να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση κάποιων κριτηρίων που θα πιστοποιεί την επάρκεια και κατάλληλη κατάρτιση των στελεχών αυτών. Πιο συγκεκριμένα μπορεί να εξετάζεται η κατάρτισή τους πάνω στις ΤΠΕ σε συνδυασμό με την εξέταση των οργανωτικών τους ικανοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό θα ήταν ωφέλιμη η αξιολόγηση της δράσης τους κατά τη διεξαγωγή υποθετικών σεναρίων. Επίσης θα ήταν χρήσιμη και η εξέταση των σχετικών ικανοτήτων των υφιστάμενων στελεχών ΤΠΕ ώστε να καταγραφούν οι επιμορφωτικές τους ανάγκες και να προγραμματιστούν οι απαραίτητες ενέργειες για την κάλυψή τους. Για τις δράσεις αυτές μπορούν να αντληθούν πόροι από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013.

Ένας σημαντικός παράγοντας που θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για την πρόσληψη των στελεχών αυτών είναι η εντοπιότητά τους. Είναι σημαντικό δηλαδή, τα στελέχη που προσλαμβάνονται σε έναν Δήμο να είναι κάτοικοι αυτού ή σχετικά κοντινού Δήμου έτσι ώστε ο κίνδυνος της παραίτησης και της μετακίνησής τους σε άλλη θέση εργασίας να είναι μικρότερος.

7.3.4 Συμβολή της ΚΕΔΚΕ στην αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους

Θα ήταν ιδιαίτερα σημαντικό να συμβάλλει η ΚΕΔΚΕ στην αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους. Κατ'αρχήν η ΚΕΔΚΕ θα πρέπει να συντονίζει την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υποδομών από τους Δήμους εξ'αίτιας της σημασίας που έχουν αυτές για τις αναπτυξιακές προοπτικές κάθε περιοχής. Στο πλαίσιο αυτό ενδείκνυται η ΚΕΔΚΕ να επεξεργαστεί και υιοθετήσει ενιαία πρόταση για τη συγκρότηση των περιφερειακών δομών για την ανάπτυξη και διαχείριση των ευρυζωνικών υποδομών (οπτικές ίνες, ασύρματα δίκτυα). Επιπλέον η Ομάδα Εργασίας για την ευρυζωνικότητα που έχει ήδη συγκροτηθεί έχει σημαντικό ρόλο να παίζει.

Επιπλέον, τα προγράμματα κατάρτισης των πολιτών στη χρήση ΤΠΕ, τα οποία μπορεί να διοργανώσει η ΚΕΔΚΕ αποτελούν δράση που θα οδηγήσει στην αναβάθμιση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού κάθε περιοχής και κατ'επέκταση στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξή της.

Τέλος κάθε Δήμος θα μπορούσε, μέσω και της αξιοποίησης των ΤΠΕ, να πραγματοποιήσει παρεμβάσεις στο αρχιτεκτονικό και φυσικό του περιβάλλον καθώς και στις συγκοινωνίες του με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων και κατ'επέκταση τη διατήρηση κι αύξηση του πληθυσμού της περιοχής. Η ΚΕΔΚΕ και το ΙΤΑ θα μπορούσαν να αναδείξουν με πιλοτικές παρεμβάσεις τα θέματα αυτά. Εξαιρετικό παράδειγμα αποτελεί η πόλη του Ελσίνκι. Για την επέκταση του πολεοδομικού ιστού της πόλης αυτής αναπτύχθηκαν συγκεκριμένα σχέδια /προτάσεις μέσω της χρήσης Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων

(www.greaterhelsinki.fi/).

7.4 Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την αποκέντρωση των λειτουργιών του κράτους

Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις η οποία συνεπάγεται βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και περισσότερες προοπτικές οικονομικής ανάπτυξης συνδέεται άμεσα με την αποκέντρωση των υπηρεσιών που παρέχεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις (δηλ. αύξηση του ποσοστού των υπηρεσιών που παρέχονται από τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης) με παράλληλη αύξηση του αριθμού και της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτούς.

Οι προϋποθέσεις για να συμβεί αυτό είναι οι εξής:

- **Τεχνική Διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων οργανισμών**

Είναι αναγκαία η τεχνική διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των Δήμων με τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα του Κεντρικού Κράτους που υπάρχουν ή πρόκειται να αναπτυχθούν όπως το TAXIS και το TAXISnet, το πληροφοριακό σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου κ.α., με τα πληροφοριακά συστήματα των Περιφερειών καθώς και με αυτά των Νομαρχιών και των άλλων Δήμων. Απαραίτητη προϋπόθεση γι' αυτό είναι η χρήση ανοιχτών τεχνικών προτύπων τα οποία έχουν υιοθετηθεί από το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ & ΥΗΣ). Επιπλέον θα πρέπει να διατυπωθούν και νέα πρότυπα τα οποία θα υιοθετηθούν από το ΠΔ & ΥΗΣ με στόχο την κάλυψη απαιτήσεων που εκκρεμούν για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

- **Επιχειρησιακή-Θεσμική Διαλειτουργικότητα**

Βασική προϋπόθεση αποτελεί ο καλύτερος συντονισμός και ολοκλήρωση των σχέσεων των Δήμων με τους άλλους φορείς της κεντρικής και τοπικής εξουσίας με στόχο την παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό προϋποθέτει την αναδιοργάνωση των δομών του Κεντρικού Κράτους, των Περιφερειών, των Νομαρχιών, των Δήμων και των μεταξύ τους σχέσεων. Απαιτούνται λοιπόν, διοικητικές, οργανωτικές και θεσμικές αλλαγές με βάση τις γενικές αρχές που θέτει το ΠΔ & ΥΗΣ έτσι ώστε οι Δήμοι να είναι σε θέση να ανταλλάσσουν έγγραφα/στοιχεία με τους άλλους δημόσιους φορείς με στόχο την παροχή τελικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα απαιτείται η ευθυγράμμιση των διαδικασιών των Δήμων με τους άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης, ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεση των διαφόρων διαδικασιών και ο συνδυασμός τους για την παροχή σύνθετων, ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Επίσης θα πρέπει να γίνει κατάλληλη αναπροσαρμογή του θεσμικού πλαισίου έτσι ώστε να αναπροσδιοριστούν οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των φορέων στην παροχή μιας υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να ανακαθοριστούν ζητήματα που αφορούν την κυριότητα των διαφόρων στοιχείων που απαιτούνται για την παροχή μιας υπηρεσίας και στο πλαίσιο αυτό μπορούν να προτυποποιηθούν κανόνες για τη διαχείριση της ανταλλαγής πληροφοριών και στοιχείων. Επίσης θα πρέπει να (ανα)προσδιοριστεί η ευθύνη κάθε φορέα για την ενημέρωση των στοιχείων αλλά

και η ευθύνη κάθε φορέα για την τελική έκβαση του αιτήματος ενός πολίτη/επιχείρησης για την παροχή μιας υπηρεσίας.

Για το σκοπό της αναδιοργάνωσης των δομών του Κεντρικού Κράτους, των Περιφερειών, των Νομαρχιών, των Δήμων και των μεταξύ τους σχέσεων έχει σχεδιαστεί το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013 από το οποίο θα χρηματοδοτηθεί μια τέτοια προσπάθεια.

- **Σημαιολογική Διαλειτουργικότητα**

Θα πρέπει να αποτελεί στόχο η σημαιολογική διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών που σημαίνει ότι η ακριβής έννοια-σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή.

Η σημαιολογική διαλειτουργικότητα θα γίνει εφικτή μέσω του ορισμού και της υιοθέτησης κοινού λεξιλογίου και ορολογίας για όλα τα συστήματα και τις υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» θα πρέπει να γίνει από μια κεντρική υπηρεσία.

- **Ηλεκτρονικές Υπογραφές**

Θα πρέπει να γίνουν ενέργειες κεντρικά για την **επίλυση του ζητήματος των ηλεκτρονικών υπογραφών έτσι ώστε να κατοχυρωθεί η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.**

7.4.1 Αναλογία με τραπεζικές υπηρεσίες

Η αναβάθμιση κι αποκέντρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους Δήμους και τους άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μπορεί να έχει ως πρότυπο την αντίστοιχη επιτυχή αποκέντρωση των υπηρεσιών που παρέχουν οι τράπεζες. Έτσι το σύνολο των Δήμων και των άλλων δημόσιων φορέων μπορεί να ειπωθεί ως το σύνολο των υποκαταστημάτων μιας τράπεζας. Το σύνολο των Δήμων και των άλλων δημόσιων φορέων χαρακτηρίζονται από μεγάλο αριθμό κοινών υπηρεσιών που θα πρέπει να παρέχουν στους πολίτες παρ'όλο που κάθε Δήμος ή δημόσιος φορέας χαρακτηρίζεται από διαφορετικές εσωτερικές δομές και οργάνωση. Αντίστοιχα και τα υποκαταστήματα μιας τράπεζας χαρακτηρίζονται από ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας το οποίο τα υποχρεώνει να παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες στους πελάτες τους παρ'όλο που και αυτά χαρακτηρίζονται από διαφορετική εσωτερική οργάνωση. Για το λόγο αυτό οι Δήμοι και οι άλλοι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να ακολουθήσουν το πρότυπο των τραπεζών στον τρόπο που έχουν αποκεντρώσει τις υπηρεσίες τους και έχουν βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Επομένως, όπως ένας πελάτης μιας τράπεζας που έχει ανοίξει λογαριασμό σε ένα συγκεκριμένο υποκατάστημα, μπορεί να πάρει ή να προσθέσει χρήματα στο λογαριασμό του από οποιοδήποτε άλλο υποκατάστημα ή ΑΤΜ, έτσι κι ένας δημότης ενός Δήμου θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετηθεί, για παράδειγμα για μια υπηρεσία για την οποία είναι αρμόδιος κάποιος κεντρικός δημόσιος φορέας, από τον Δήμο του ή οποιονδήποτε άλλο Δήμο (ή ΚΕΠ) ή να εξυπηρετηθεί μέσω του τηλεφώνου ή του διαδικτύου. Το πληροφοριακό σύστημα ΔΙΑΣ που έχει επιτρέψει

την αποκέντρωση των υπηρεσιών των τραπεζών είναι ανάλογο του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις». Γενικότερα την αποκέντρωση των τραπεζικών υπηρεσιών έχει επιτρέψει η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των διαφόρων υποκαταστημάτων μιας τράπεζας. Για τον λόγο αυτό θα πρέπει να στοχεύεται και η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών των Δήμων και των άλλων δημόσιων φορέων ώστε να αναβαθμιστούν οι υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ

Δήμος Τρικαίων www.trikalacity.gr

Δημοτική Επιχείρηση κοινωνικής ανάπτυξης Τρικάλων www.deka-trikala.gr

ΙΤΑ – ΕΕΤΑΑ ΑΕ, 2006. Οι Αναγκαίες Προϋποθέσεις για την Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και τη Μετάβαση της ΤΑ στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
http://kedke.ntua.gr/docs/omilites/ΕΕΤΑΑ_Presentation_Final.ppt

ΚΕΔΚΕ, 2006. Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων
<http://www.eetaa.gr/nomothesia/dkk3463/index.html>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2006. Δήμοι στην κοινωνία της Πληροφορίας
<http://kedke.ntua.gr/vivlio.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2006. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση καταλύτης ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας για την Προγραμματική Περίοδο 2007 - 2013
<http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2007. Θεματικό Συνέδριο ΚΕΔΚΕ, ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ: Υποδομές και Υπηρεσίες, Θεσσαλονίκη 22-23 Νοεμβρίου 2007 <http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2007. Οδηγός διάχυσης και επέκτασης του ενιαίου διαδικτυακού περιβάλλοντος ΟΤΑ για την παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις σε περισσότερους δήμους <http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2007. Προδιαγραφές για τη δημιουργία toolkits με βάση τη διεθνή πρακτική και τις προτεραιότητες της ΚΕΔΚΕ <http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2007. Συγκρότηση μόνιμου Μηχανισμού υποστήριξης και διαβούλευσης- με διαδικτυακή και φυσική υπόσταση- της στρατηγικής και των προτάσεων της ΚΕΔΚΕ για την Κοινωνία της Πληροφορίας (e-local government forum) <http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2007. «Υποστήριξη της ΚΕΔΚΕ για το Γ' ΚΠΣ » - Αξιολόγηση πορείας υλοποίησης έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας έως 31/5/2007
<http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

ΚΕΔΚΕ – ΕΜΠ, 2008. Υποστηρικτικό υλικό για τον Ψηφιακό Δήμο
<http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>

Κοινωνία της Πληροφορίας 2008, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών <http://www.e-gif.gov.gr/>

Ν.- Κ. Χλέπας. Ο Δήμαρχος. Τόμος Πρώτος: Ο δήμαρχος ως αιρετός ηγέτης, εκδ. Παπαζήσης, Αθήνα 2005.

Οδηγός για τα Τρίκαλα από το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
http://www.uth.gr/main/research/synedria/anakoinvseis/tefaa_synedrio_dec2001/Trikala_info/trikala.htm

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007. Η χρήση των ΤΠΕ στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ
<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=399&return=183>

DEMOS - The Collaborative State , How working together can transform public services
<http://www.demos.co.uk/publications/collaborativestatecollection>

e-τρικαλα <http://www.e-trikala.gr/>

Knowledge@wharton, 2005. Three reasons why good strategies fail: Execution, Execution, Execution
<http://knowledge.wharton.upenn.edu/article.cfm?articleid=1252>

OECD - Study on Participative Web: User-created content
<http://www.oecd.org/dataoecd/57/14/38393115.pdf>

STAR Annual Report 2002. Forgetting the Digital Revolution Rhetoric
www.databank.it/star

STAR Annual Report 2003. Images of tomorrow
www.databank.it/star

University of Florence, European Mayors as political leaders, Florence 2002 – 2004

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Δήμος Ελευσίνας, Έργα ΤΠΕ

ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΑΡΩΝ ΣΤΑΔΙΟ	ΕΠΩΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ
1. Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα για την Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση των Πολιτών Μέτρο 2.2 Προϋπολογισμός 200.000 €	Έχει ολοκληρωθεί το πρώτο στάδιο (Μελέτες). Έχει γίνει η προκήρυξη για την ανάθεση του έργου και αναμένονται οι προσφορές από τις εταιρείες	Μέσα στον Σεπτέμβριο θα γίνει η επίσημη της εταιρείας που θα εκτελέσει το έργο από την επιτροπή διωνωνιστών. Η μηχανοργάνωση στην συνέχεια θα παρακολουθεί το έργο που θα προσφέρει η εταιρεία, και θα αναλάβει την λειτουργία και την υποστήριξη του από την πλευρά του Δήμου. Κάθε τρεις μήνες στέλνει ενημερωτικό δελτίο προόδου στην ΚΤΠ (έρχεται συμπληρωμένο από την Mentoring)
2. Ανάπτυξη Δημοτικής Διοικητικής Πύλης Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Ελευσίνας Μέτρο 2.2 Προϋπολογισμός 146.274 €	Έχει έρθει η έγκριση από ΚΤΠ έχει ενημερωθεί το τμήμα προμηθειών και αναμένουμε να βγάλει την προκήρυξη για το πρώτο στάδιο (μελέτες).	Το πρώτο στάδιο (μελέτες) θα εκτελεστεί από την Mentoring. Στο δεύτερο στάδιο θα υπάρξει και πάλι διαγωνισμός όπως και στο προηγούμενο. Κάθε τρεις μήνες πρέπει να στέλνεται ενημερωτικό δελτίο στην ΚΤΠ με την βοήθεια της Mentoring. Η Δικτυακή Πύλη είναι ουσιαστικά μια αναβάθμιση της πύλης Internet που είδη διαθέτουμε.
3. Υλοποίηση Συστήματος GIS και συνοδευτικών εφαρμογών του Δήμου Ελευσίνας Μέτρο 2.4 Προϋπολογισμός 129.214 €	Την προηγούμενη εβδομάδα ήρθε η έγκριση από ΚΤΠ.	Ενημέρωση του τμήματος προμηθειών για να γίνει η προκήρυξη για το πρώτο στάδιο με την βοήθεια της Mentoring. Πρέπει να υπάρξει συνεργασία με την τεχνική υπηρεσία για το τι ακριβώς θα περιλαμβάνει. Σε αυτό μπορεί να μπει και η μελέτη από το ΕΜΠ.
4. Πρόγραμμα Σίξευξης Διοίκησης του Δήμου με άλλες δημόσιες υπηρεσίες μέσω INTERNET και μέσω τηλεφωνικού τηλεφωνικού δικτύου.	Έχει γίνει η σύνδεση με το internet.	Αναμένεται η σύνδεση του τηλεφωνικού δικτύου. Εξαρτάται από την εξέλιξη του προγράμματος πανελλαδικά και όχι από εμάς. Για το τηλεφωνικό δίκτυο ουσιαστικά υπεύθυνος είναι ο Καναλιόπουλος.
5. Πανελλαδικό Δημοτολόγιο	Έχουμε επανεί ως Δήμος πλοικής εφαρμογής του Πανελλαδικού Δημοτολογίου.	Το πρόγραμμα βρίσκεται ακόμα σε πολύ αρχικό στάδιο. Αναμένονται πληροφορίες για το πώς θα λειτουργήσει και με ποια χρονοδιαγράμματα μέσα στο Σεπτέμβριο.

Πηγή: Δήμος Ελευσίνας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Δήμος Κέρκυρας, Υπάλληλοι και η/υ ανά διεύθυνση/τμήμα

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ (ΜΟΝΙΜΟΙ + ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΙ)	ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΣΥΝΟΛΟ	ΘΕΣΕΙΣ Η/Υ	ΚΤΙΡΙΟ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡ. ΟΡΓΑΝΩΝ ΔΙΟΙΚ. ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ		16	8	
Γραφείο Γενικού Γραμματέα			0	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Ιδιαίτερου Γραμματέα Δημάρχου	1	1	0	Δημαρχιακό Κατάστημα
Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου	1+2	3	3	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Ειδικών Συμβούλων και Ειδικών Συνεργατών ή Επιστημονικών Συνεργατών			0	-
Γραφείο Δικηγόρων Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων	1+2	3	1	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο Νομικών Προσώπων και Δημοτικών Επιχειρήσεων	1	1	0	Ι. Βουλή
Αυτοτελές Γραφείο Προγραμματισμού και Ανάπτυξης	1+1	2	0	Δημαρχιακό Κατάστημα
Αυτοτελές Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου και Επιτροπών	4+2	6	4	Ι. Βουλή
1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		29	20	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	1	
<i>Τμήμα Διοίκησης και Αποκέντρωσης</i>				
Γραφείο Προσωπικού	3	3	2	Σολωμού 11
Γραφείο Πολιτικής Προστασίας	1	1	0	Σολωμού 11
Γραφείο Δημοτικών Θεάτρων, Πολιτιστικών Χώρων και Πολιτιστικών Εκδηλώσεων	1+3	4	2	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο Πρωτοκόλλου και Διεκπεραίωσης Αρχείο	3+1	4	3	Σολωμού 11
Γραφείο Κοινωνικής Μέριμνας	1+1	2	1	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Δημαρχιακής Επιτροπής	3	3	3	Σολωμού 11
Γραφείο Αθλητικών Δραστηριοτήτων και Δημοτικών Κατασκηνώσεων	1+1	2	1	Ι. Βουλή
Τμήμα Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης				
Γραφείο Μητρώων Αρρένων, Στρατολογίας, Ιθαγένειας Αλλοδαπών.	2+2	4	2	Σολωμού 11

Γραφείο Γενικού Μητρώου Δημοτών (Δημοτολόγιο) και εκλογών	3+3	6	5	Σολωμού 11
Αυτοτελές Γραφείο Ληξιαρχείου	4	4	0	
2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		32	28	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	1	Δημαρχιακό Κατάστημα
Τμήμα Οικονομικό				
Γραφείο Εσόδων και Περιουσίας	8+2	10	8	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Λογιστηρίου	3+1	4	4	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Μισθοδοσίας	2+1	3	2	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού	2	2	3	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Διοίκησης και διαχείρισης Νεκροταφείων	1	1	1	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Εκδόσεως Αδειών Καταστημάτων Υγ/κου Ενδ/ντος	2+3	5	4	Δημαρχιακό Κατάστημα
Τμήμα Ταμειακής Υπηρεσίας				
Γραφείο Είσπραξης Εσόδων			3	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο Πληρωμών	4+3	7	2	Δημαρχιακό Κατάστημα
3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		31	21	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	1	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Τμήμα Έργων				
Γραφείο Μελετών και Επίβλεψης Έργων	3+1	4	5	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Εκτέλεσης Έργων και Εργασιών	6	6	3	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Συντήρησης Σχολικών Κτηρίων	1	1	0	
Γραφείο Συγκοινωνιακών Μελετών και Έργων	1	1	0	
Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικό				
Γραφείο Δημοτικού Φωτισμού και Ηλεκτρολογικών Εγκαταστάσεων	4	4	3	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο συντήρησης μηχανολογικών και υδραυλικών εγκαταστάσεων			0	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Μηχανοργάνωσης			4	Δημαρχιακό Κατάστημα
Γραφείο συντήρησης και επισκευής οχημάτων	2	2	0	

Τμήμα Πολεοδομίας Γραφείο προϊστάμενου				
Γραφείο Πολεοδομικών Εφαρμογών	2	2	2	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Ελέγχου Κατασκευών	2+2	4	0	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο εκδόσεως αδειών εγκαταστάσεως και λειτουργίας υπαίθριας διαφήμισης και επιγραφών	2	2	0	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Γραφείο Πολεοδομικού Σχεδιασμού			0	Μαράσλειο - Λεωφ. Αλεξάνδρας
Αυτοτελές Γραφείο Παλιάς Πόλης υπαγόμενο στην Διεύθυνση	4	4	3	
4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ		2	0	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	0	Δημ. Θερμοκήπιο
Τμήμα πρασίνου και Αγροτικών Προγραμμάτων			0	
Γραφείο συντήρησης πρασίνου και φυτωρίων	1	1	0	Δημ. Θερμοκήπιο
Γραφείο αγροτικών προγραμμάτων επιδοτήσεων και αποζημιώσεων			0	Δημ. Θερμοκήπιο
Τμήμα Κτηνιατρικής			0	
Γραφείο προστασίας και περίθαλψης αδέσποτων ζώων			0	
Γραφείο Δημοτικών Σφαγείων	1	1	0	
Γραφείο εκδόσεως αδειών κυκλοφορίας ζωήλατων οχημάτων			0	
5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ		3	2	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1		Δημοτικό Θέατρο
Τμήμα ελέγχου εμπορικών δραστηριοτήτων				
Γραφείο ελέγχου εμπορικών δραστηριοτήτων και καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος			0	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο ελέγχου υπαίθριας διαφήμισης και επιγραφών			0	Δημοτικό Θέατρο
Τμήμα προστασίας περιβάλλοντος δημοτικής περιουσίας και ελέγχου κυκλοφορίας και στάθμευσης	2	2	2	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο Αγροφυλακής			0	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο προστασίας περιβάλλοντος και Δημοτικής περιουσίας			0	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο πολεοδομικού και χωροταξικού ελέγχου			0	Δημοτικό Θέατρο
Γραφείο ελέγχου κυκλοφορίας και στάθμευσης οχημάτων			0	Δημοτικό Θέατρο

6. ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ		5	5	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	1	
Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών	4	4	4	Σολωμού 11
Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης			0	Σολωμού 11
7. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ		7	0	
Γραφείο προϊστάμενου Διεύθυνσης	1	1	0	Εγκ. Δημοτικής Καθαριότητας
Τμήμα Καθαριότητας	1	1	0	
Γραφείο Περισυλλογής Απορριμμάτων	2	2	0	
Γραφείο Δημοτικών Αποχωρητηρίων	1	1	0	
Τμήμα κίνησης Οχημάτων		1	0	
Γραφείο Κίνησης Οχημάτων	1	1	0	
Γραφείο Ασφάλισης και Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων και Μηχανημάτων			0	
			0	
8. ΑΝΕΝΤΑΧΤΑ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ		4	2	
Γραφείο Καθημερινότητας	2	2	1	Δημαρχιακό Κατάστημα
Αποθήκη	2	2	1	Δημαρχιακό Κατάστημα
ΣΥΝΟΛΑ εργαζομένων & Θέσεων Η/Υ		129	86	
Η/Υ ανά εργαζόμενο		0,67		

Πηγή: Δήμος Κέρκυρας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. Δήμος Κέρκυρας, Δαπάνες ΤΠΕ 2005-2006

**ΔΑΠΑ
ΝΕΣ
2005**

106.265.001	Συντήρηση και επισκευή λοιπού εξοπλισμού	1.000,00 €
106.265.002	Συντήρηση και επισκευή μηχανολογικού εξοπλισμού κτιρίου Σολωμού	5.000,00 €
106.265.003	Συντήρηση λογισμικού εξοπλισμού (συνεχ)	25.341,68 €
106.612.002	Προμήθεια ειδικού χαρτιού για το FAX	450,00 €
106.612.003	Προμήθεια μηχανογραφικού χαρτιού	5.000,00 €
106.612.004	Προμήθεια φωτοτυπικού υλικού	4.000,00 €
107.135.001	Προμήθεια Toner	10.000,00 €
107.135.002	Προμήθεια λοιπού κεφαλαιακού εξοπλισμού (FAX, τηλεφωνα κλπ)	1.500,00 €
107.135.003	Προμήθεια και εγκατάσταση πληροφοριακού εξοπλισμού	45.000,00 €
107.135.004	Προμήθεια αναλωσίμων υλικών υποστήριξης γραφείων(δισκέτες, ταινίες κλπ)	8.804,00 €
&	Εργασίες συντήρησης και αποκατάστασης των λειτουργικών συστημάτων των Η/Υ του γραφείου μελετών	
306.612.002		6.000,00 €
107.135.005	Προμήθεια μηχανολογικού εξοπλισμού αναβάθμισης δικτύου server	8.804,00 €
107.135.007	Προμήθεια λογισμικού προγράμματα	8.000,00 €
306.265.001	Συντήρηση και ενημέρωση λογισμικού για την Τεχνική Υπηρεσία	6.000,00 €

306.265.002	Εργασίες συντήρησης και αποκατάστασης των λειτουργικών συστημάτων των Η/Υ του γραφείου μελετών	6.000,00 €
	ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	140.899,68 €

**ΔΑΠΑ
ΝΕΣ
2006**

106.265.001	Συντήρηση και επισκευή λοιπού εξοπλισμού	5.000,00 €
106.265.002	Συντήρηση και επισκευή μηχανολογικού εξοπλισμού κτιρίου Σολωμού	5.000,00 €
106.265.003	Συντήρηση λογισμικού εξοπλισμού (συνεχ)	25.341,68 €
106.612.002	Προμήθεια ειδικού χαρτιού για το FAX	8.000,00 €
106.612.003	Προμήθεια μηχανογραφικού χαρτιού	2.000,00 €
106.612.004	Προμήθεια φωτοτυπικού υλικού	10.000,00 €
107.135.001	Προμήθεια Toner	15.000,00 €
107.135.002	Προμήθεια λοιπού κεφαλαιακού εξοπλισμού (FAX, τηλεφωνα κλπ)	2.000,00 €
107.135.003	Προμήθεια και εγκατάσταση πληροφοριακού εξοπλισμού	15.000,00 €
107.135.004	Προμήθεια αναλώσιμων υλικών υποστήριξης γραφείων(δισκέτες, ταινίες κλπ)	12.000,00 €
&	Εργασίες συντήρησης και αποκατάστασης των λειτουργικών συστημάτων των Η/Υ του γραφείου μελετών	
306.612.002		6.000,00 €
107.135.005	Προμήθεια μηχανολογικού εξοπλισμού αναβάθμισης δικτύου server	10.000,00 €

107.135.007	Προμήθεια λογισμικού προγράμματα	15.000,00 €
306.265.001	Συντήρηση και ενημέρωση λογισμικού για την Τεχνική Υπηρεσία	6.000,00 €
306.265.002	Εργασίες συντήρησης και αποκατάστασης των λειτουργικών συστημάτων των Η/Υ του γραφείου μελετών	6.000,00 €
	ΔΑΠΑΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	142.341,68 €

Πηγή: Δήμος Κέρκυρας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ. Δήμος Κέρκυρας, Έργα της ΚτΠ

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Πρόσκληση	Τίτλος Έργου	Ημ/νια Εναρξης	Ημ/νια Λήξης	Ημ/νια Λήξης Οικονομικού	Επιλέξιμος Προυπ. Έργου (ΕΥΡΩ)	Συμβάσεις	Δαπάνες
Π48	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών Δήμου Κέρκυρας	01-Νοε-2003	31-Δεκ-2004	31-Δεκ-2004	38.248,08	35.024,16	34.393,08
Π148	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ	01-Αυγ-2006	31-Δεκ-2007	31-Μαρ-2008	214.250,00	0,00	0,00
Π78	Ανάδειξη Πολιτιστικής και Ιστορικής Κληρονομιάς της Κέρκυρας	11-Ιουλ-2005	30-Ιουν-2007	30-Αυγ-2008	70.525,41	0,00	0,00
Π148	Ολοκληρωμένο Γ.Π.Σ. του Δήμου Κερκυραίων	01-Μαρ-2007	31-Μαρ-2008	31-Ιουλ-2008	248.000,00	0,00	0,00
Π84	Προώθηση της Ευρυζωνικότητας στην Κέρκυρα	03-Ιουλ-2004	30-Νοε-2006	30-Μαϊ-2007	80.000,00	79.439,18	0,00
Π93	ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ	01-Οκτ-2005	30-Σεπ-2008	31-Οκτ-2008	938.240,00	0,00	0,00

Πηγή: www.infosoc.gr (30/07/2007)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε. Δήμος Κέρκυρας, Άλλα έργα – Εφαρμογές ΤΠΕ

Περιφερειακό Πρόγραμμα Ιονίων Νήσων

**Ανάδειξη Δημοτικής Πινακοθήκης - Δημιουργία Ηλεκτρονικής Βάσης
Δεδομένων Για Την Επτανησιακή Τέχνη Στην Κέρκυρα**

Προϋπολογισμός : 160.000 ΕΥΡΩ

Ημερομηνία ένταξης: 17/7/2006

Έργα INTERREG

INTERREG IIIB- ARCHIMED(2000-2006)

«Πολιτιστικό Δίκτυο Ανατολικής Μεσογείου»

Στο ανωτέρω έργο συμμετέχει ο Δήμος Κερκυραίων από κοινού με τους Δήμους Υδραίων, Αίγια, Λευκάρων (Κύπρος) και Agrigendo(Ιταλία). Στόχος του παρόντος προγράμματος είναι η δικτύωση των ιστορικών πόλεων ή παραδοσιακών οικισμών για την ανάπτυξη κοινής στρατηγικής, εκπόνηση πολιτικών έργων και ολοκληρωμένων παρεμβάσεων διαχείρισής τους καθώς και η συνεργασία σε θέματα ενθάρρυνσης νέων μορφών τουρισμού, με έμφαση στον πολιτιστικό τουρισμό.

INTERREG IIIA Ελλάδας- Ιταλίας

« OLIMPIO GRIKO»

Το πρόγραμμα αυτό αφορά τη διαμόρφωση ενός ιστορικού- πολιτιστικού πλέγματος της Ελλάδας του Σαλέντο και προβλέπει την ανοικοδόμηση των ακινήτων, των πολιτιστικών αγαθών με σκοπό να συνεισφέρουν στην αξιοποίηση του αρχιτεκτονικού και ιστορικού μέρους, την τουριστική προώθηση των δύο χωρών διαμέσου των πολιτιστικών εκδηλώσεων των Δήμων του Σαλέντο και του Δήμου Κερκυραίων.

INTERREG IIIA Ελλάδας- Ιταλίας

«Notti della Grecia»

Το πρόγραμμα αυτό αφορά σε διάφορες εκδηλώσεις που θα πραγματοποιηθούν σε κάθε περιοχή της Ελλάδας του Σαλέντο και του Δήμου Κερκυραίων. Συγκεκριμένα στο πλαίσιο των ανταλλαγών θα πραγματοποιηθούν εκδηλώσεις με αντικείμενο το καρναβάλι της Ελλάδας του Putignano και της Κέρκυρας, με παρουσίαση χορωδιών που θα ψάλλουν ύμνους των παθών του Κυρίου (Πάσχα) και επιπλέον, η παρουσίαση μιας εκδήλωσης του Δήμου Κερκυραίων που θα πραγματοποιηθεί στην Ιταλία.

INTERREG IIIA- ΕΛΛΑΔΑ ΙΤΑΛΙΑ--FOCUS MED

«FO.CU.S. MED Λαογραφία , κουλτούρα και ιστορία της Μεσογείου»

Σκοπός είναι η αξιοποίηση των ιστορικών και πολιτιστικών χαρακτηριστικών των συνεργαζομένων περιοχών, διαμέσου της μελέτης και προώθησης των τουριστικών διαδρομών ώστε να διευκολυνθεί η περιφερειακή ανάπτυξη. Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα σκοπεύει στην ανάπτυξη της ιστορικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, στην προώθηση ενός κοινού εργαστηρίου για την έρευνα της πολιτιστικής κληρονομιάς και με ειδική αναφορά στην ορθόδοξη λατρεία και στη γιορτή του καρναβαλιού, στη διαφοροποίηση της τουριστικής προσφοράς διαμέσου της δημιουργίας συγκεκριμένων διαδρομών και στην αύξηση της γνώσης γύρω από την πολιτιστική κληρονομιά, διαμέσου ενεργειών προώθησης και πληροφόρησης σε επίπεδο τοπικό και όχι μόνο και χρησιμοποιώντας μοντέρνες τεχνολογίες.

INTERREG IIIA- ΕΛΛΑΔΑ ΙΤΑΛΙΑ-SIRIAR

«ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ»

Στόχος του προγράμματος είναι η παροχή μιας υπηρεσίας στις δημόσιες διαχειρήσεις, σε επιχειρηματίες, όσους ασχολούνται με τον τουρισμό και στους τουρίστες, βασισμένη σε πληροφορίες που αναφέρονται στον εδαφικό χώρο. Εκτελεστικά όργανα αυτής της υπηρεσίας θα είναι ένα database sql κι ένα webgis opensorce. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται με αυτό το όργανο αναφέρονται σε έναν «κατάλογο πόρων» και σε μία «θυρίδα τουριστικών γεγονότων».

Δίκτυο Πόλεων «ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ»

Το Φεβρουάριο του 2007, οι Δήμος Κέρκυρας, Αίγινας, Αμμοχώστου, Ναυπλίου και Κοπερ- Καποδιστριας ίδρυσαν ένα Δίκτυο πόλεων, το ονομαζόμενο «ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ». Κύριοι στόχοι του δικτύου είναι η συνεργασία μεταξύ Δήμων, άμεσα ή έμμεσα συνδεδεμένοι με τον Ιωάννη Καποδίστρια, στους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης καθώς και η δημιουργία ενός διαπολιτισμικού διαλόγου που θα προωθήσει τη δράση σε αυτούς τους Δήμους.

|Πρόγραμμα «Γνωριμία με την Παλιά Πόλη της Κέρκυρας» (Οργάνωση Γραφείου Πόλης).

Στο πλαίσιο των προενταξιακών διαδικασιών της Παλιάς Πόλης της Κέρκυρας στον Κατάλογο Μνημείων Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO, συντάχθηκε ένα βετές Σχέδιο Διαχείρισης του Μνημείου. Στο Σχέδιο αυτό περιλαμβάνεται, εκτός άλλων, η οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Γνωριμία με την Παλιά Πόλη της Κέρκυρας», απευθυνόμενο σε παιδιά 3^{ης} Γυμνασίου ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2006 και ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του ίδιου έτους. Πέραν της περιήγησης που περιελάμβανε σε ιστορικούς δρόμους και μνημεία της Παλιάς Πόλης, στο τέλος του προγράμματος διαμοιράστηκαν σε κάθε τμήμα που συμμετείχε cd rom.

Πηγή: Δήμος Κέρκυρας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ. Δήμος Τρικκαίων, Έργα ΤΠΕ

Συγκεντρωτικός πίνακας έργων ΚΤΠ ανά μέτρο

Α/Α	ΜΕΤΡΟ	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΡΓΟΥ
1	1.3	65	Δημιουργία πολιτιστικού περιεχομένου με μηχανισμούς διαχείρισης – διάχυσης για τον Πολιτιστικό Οργανισμό του Δήμου Τρικκαίων	80.000	Υλοποιήθηκε
2	1.3	172	Επέκταση κατά 30% της Πρόσκλησης 65	24.000	Υπό υποβολή η πρόταση
3	2.1	87	Σύστημα διαδημοτικής εξυπηρέτησης πολιτών της ΤΕΛΚ Ν. Τρικάλων	260.500	Υπ1 και Υπ2: Εγκαταστάθηκαν εργολάβοι. Αναμενόμενη παράδοση
4	2.2	90	Αποκεντρωμένο ΚΕΠ Δήμου Τρικκαίων	42.082	Υλοποιήθηκε
5	2.2	114	ERP του Δήμου Τρικκαίων	283.855	Εντάχθηκε
6	2.2	148	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	328.035,94	Εντάχθηκε
7	2.4	88	Κέντρο Τηλε-πρόνοιας Δήμου Τρικκαίων	105.434	Υλοποιήθηκε
8	2.4	148	ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (Γ.Π.Σ / G.I.S) ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	170.000	Σε αξιολόγηση η πρόταση
9	2.8	32	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ευφών Μεταφορών Δήμου Τρικκαίων	654.095	Υπ1 και Υπ 2: Εγκαταστάθηκαν εργολάβοι. Αναμενόμενη παράδοση
10	2.8	32	Επέκταση της Πρόσκλησης 32	350.000	Υπό υποβολή η πρόταση
11	3.1	108	Ηλεκτρονικό εμπορικό κέντρο Εμπορικού Επιμελητηρίου Τρικάλων	400.000	Σε διαδικασία προκήρυξης ο διαγωνισμός από το Επιμελητήριο
12	2.12	ΠΕΠ –Θησέας	Πολεοδομικό GIS	87.500	Υλοποιήθηκε
13	4.2	84	Προώθηση της Ευρυζωνικότητας στο Δήμο Τρικκαίων	68.562,97	Υλοποιήθηκε
14	4.2	93	Μητροπολιτικό δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (MAN)	1.120.000	Εγκαταστάθηκε εργολάβος αναμενόμενη παράδοση

Α/Α	ΜΕΤΡΟ	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΡΓΟΥ
15	4.2		HOT-SPOT ΔΕΥΑΤ	20.903	Υλοποιήθηκε
16	4.2		HOT-SPOT ΔΕΚΑ	17.200	Σε διαδικασία υλοποίησης
17	4.2		HOT SPOT Δ.Ε.Κ.Α.(ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ e-trikala-ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ e-trikala)	83.007,6	Υποβλήθηκε η πρόταση σε αναμονή ένταξη
18	4.2		HOT SPOT Δ.Ε.Π.Α.	42.092,8	Υποβλήθηκε η πρόταση σε αναμονή ένταξη
19	4.3	105	Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων	238.000	Εγκαταστάθηκε εργολάβος αναμενόμενη παράδοση
20	4.3	165	Έξυπνος Οικισμός Αγίας Μονής	2.981.940,08	Υποβλήθηκε η πρόταση σε αναμονή ένταξη
21	5.3	125	Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης	42.840	Σε διαδικασία συμβασιοποίησης
22			HOT-SPOT Δ.ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	35.000	Υλοποιήθηκε
23		ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΠΕΠ	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση –Πολιτεία	135.000	Σε διαδικασία αξιολόγησης Τεχνικής Προσφοράς αναδόχου
				7.570.048,3	

Πίνακας έργων που έχουν υλοποιηθεί από το 2004 έως το 2006:

Α/Α	ΜΕΤΡΟ	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ
2	2.2	90	Αποκεντρωμένο ΚΕΠ Δήμου Τρικαίων	42.082
3	2.4	88	Κέντρο Τηλε-πρόνοιας Δήμου Τρικαίων	105.434
4	3.10	ΠΕΠ –Θησέας	Πολεοδομικό GIS	87.500
5	4.2	84	Προώθηση της Ευρυζωνικότητας στο Δήμο Τρικαίων	68.562,97
6	4.2		HOT-SPOT ΔΕΥΑΤ	20.903
7			HOT-SPOT Δ.ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	35.000
				439.481,97€

Πίνακας έργων στα οποία έχει εγκατασταθεί ανάδοχος και αναμένεται παράδοση:

Α/Α	ΜΕΤΡΟ	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ
1	2.1	87	Σύστημα διαδημοτικής εξυπηρέτησης πολιτών της ΤΕΔΚ Ν. Τρικάλων	260.500
2	2.8	32	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ευφών Μεταφορών Δήμου Τρικκαίων	654.095
3	4.2	93	Μητροπολιτικό δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (ΜΑΝ)	1.120.000
4	4.3	105	Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων	238.000
				2.272.595,00€

Πηγή: Δήμος Τρικκαίων