

Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΝΕΩΝ ΑΙΡΕΤΩΝ

Νοέμβριος 2006- Φεβρουάριος 2007

Πόσο πραγματικά μετράνε οι Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη λειτουργία και τη δουλειά των δήμων;

ή

Πως οι δήμοι και οι κοινότητες μπορούν να συμμετάσχουν στη διαμόρφωση μιας Κοινωνίας της Πληροφορίας και της Γνώσης για όλους;

Εισήγηση των Γιάννη Καλογήρου¹ και Θόδωρου Καρούνου^{1&2}

¹ Ερευνητική Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας του ΕΜΠ.

² Εργαστήριο Διαχείρισης και Βέλτιστου Σχεδιασμού Δικτύων, Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών & Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ.

Σύνοψη:

Η κεντρική αφετηριακή θέση της εισήγησης μπορεί να συνοψιστεί ως εξής:

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 λειτουργών των συστημάτων και των χρηστών.

Στην εισήγηση παρουσιάζονται τέλος δύο σημαντικά έργα γενικότερης σημασίας για την αυτοδιοίκηση: α) Η εξοικείωση των αιρετών με τις ΤΠΕ, και β) το «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις» καθώς και η πρωτοβουλία για τη συγκρότηση μονίμων εξειδικευμένων θεματικών ομάδων εργασίας για τη συντονισμένη συνεργασία (αναταλλαγή 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. Η δέσμευση του δημάρχου 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 και 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 και οι επαγγελματίες και οι μικρές

επιχειρήσεις πληροφορικής στην περιοχή του δήμου έχουν σημαντικό ρόλο να παίξουν. Όμως, δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι μια πολύ σοβαρή υπόθεση για να αφηθεί αποκλειστικά στους ειδικούς

1. Η στρατηγική επιλογή και η έκκληση: Οι ΤΠΕ στη δημοτική και κοινοτική ημερήσια διάταξη

Τον περασμένο Μάιο, στο Διεθνές Συνέδριο της ΚΕΔΚΕ με θέμα: την «Αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Τοπική Ανάπτυξη» ο πρόεδρος της Πάρις Κουκουλόπουλος και ο Γενικός Γραμματέας της Χρήστος Παλαιολόγος έκαναν μια σημαντική έκκληση προς όλους τους συνδυασμούς που θα συμμετείχαν στις δημοτικές εκλογές του περασμένου Οκτωβρίου. Τους ζήτησαν **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- η εδραίωση της **πεποίθησης** ότι η εισαγωγή και η συστηματική και συντονισμένη **λειτουργική χρήση** των ΤΠΕ **αξίζει τον κόπο** και το **όποιο κόστος**. Μια **θετική αντίληψη** του δημάρχου για τη **χρησιμότητα** και τις **δυνατότητες** που προσφέρουν οι **ΤΠΕ** στη λειτουργία και τις δραστηριότητες των δήμων, στην καθημερινή δουλειά και το έργο τους που θα μπορέσει να **μεταφρασθεί κατάλληλα** σε συγκεκριμένους στόχους, σε λειτουργικές δεσμεύσεις, σε σχέδιο δράσης και σε μηχανισμούς υποστήριξης αποτελεί **αναγκαία προϋπόθεση** για την όποια επιτυχία.

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

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- έστω και χαμηλής ταχύτητας και περιορισμένης χρήσης- ενώ ένα μέρος των οικονομικών και διοικητικών λειτουργιών είναι μηχανογραφημένο. Ακόμη, έχουν εγκατασταθεί πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν ορισμένες λειτουργίες που συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δήμου και στην εξυπηρέτηση των δημοτών. 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. Βέβαια, η κατάσταση είναι αρκετά άنيση. Εμφανίζονται **σημαντικές διαφοροποιήσεις** υστέρησης και προόδου. Πρόσφατα έχει ξεκινήσει η λειτουργία του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις», αλλά για να δει άμεσα λειτουργικά και οικονομικά οφέλη ο κάθε δήμος πρέπει όλα τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα (τηλεφωνικά και υπολογιστών) όλων των μονάδων του να συνδεθούν στο «Σύζευξις».

Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας έχουν εγκριθεί την τελευταία πενταετία 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. Τα έργα αυτά, αν υλοποιηθούν **αποδοτικά** και **αποτελεσματικά** και 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.

2.2. Το πραγματικό διακύβευμα : 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 πραγματικά 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.

2.3. Αναγκαία προϋπόθεση η εξοικείωση των αιρετών με τις ΤΠΕ, έργο που υλοποιείται από το «Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης»

Το έργο(«ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΑΙΡΕΤΩΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ») που 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 θα 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, Πληροφοριακά συστήματα Υπουργείων, Περιφερειών, Νομαρχιών και Δήμων καθώς και 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 και διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η οργάνωση και διαχείριση πληροφορίας, η ψηφιακή παρακολούθηση της ροής των διοικητικών διαδικασιών, η ψηφιακή ψηφοφορία/δημοσκόπηση και η αναζήτηση πληροφοριών από άλλους φορείς/ υπηρεσίες.**

Για την τεχνική υποστήριξη της εκπαίδευσης των αιρετών θα συγκροτηθεί ένα **ανθρώπινο δίκτυο** με ειδικούς από την περιφέρεια που σκοπό θα έχει την προώθηση και την υποστήριξη σε συνεχή βάση της χρήσης των ΤΠΕ στην ΠΤΑ αξιοποιώντας και τους τεχνικούς συμβούλους των Δήμων. Προβλέπονται συνολικά 309.240 ανθρωπόωρες 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 εκπαιδευτών σε κάθε Νομό.

2.4. 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 1^ο: 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 2^ο : 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 3^ο : 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 4^ο : 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 5^ο : 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 6^ο : 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 7^ο : 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 **συνλειτουργήσουν** με άλλες υποδομές και να εκμεταλλευθούν τις όποιες συνέργειες;

Ερώτημα 8^ο : 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 εξουκειωμένο** 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 9^ο : 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 10^ο : 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;

2.5. 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 αναπτυσσόμενο 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. 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 αναπτυσσόμενο 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 γ' 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 21^{ου} 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, εξοικονομώντας πόρους που μπορεί να διοχετευθούν σε υπηρεσίες προσαρμογής, τεχνικής υποστήριξης και συνεχούς αναβάθμισης.
- Η υλοποίηση υπηρεσιών που είναι προσβάσιμες από **πολλαπλά κανάλια** (τηλέφωνο σταθερό και κινητό, διαδραστική τηλεόραση, διαδίκτυο, έντυπο) και **πολλαπλές θέσεις** (σπίτι, γραφείο, infoiosks, ΚΕΠ)
- Η έμφαση στη **διαλειτουργικότητα** – για την επικοινωνία των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων μεταξύ τους και με τα 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 υποστηρίξει 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 που θα πρέπει 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**. Θα πρέπει ακόμη 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 στηρίξει 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.**

4. Τι πρέπει και τι μπορεί να γίνει, η συμβολή της ΚΕΔΚΕ

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- 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).**

Πιο συγκεκριμένα, **με την υλοποίηση του έργου θα παρέχονται ηλεκτρονικά, και μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας ένα σύνολο υπηρεσιών** για την ενημέρωση και την εξυπηρέτηση του πολίτη. 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 κάθε δήμο θα υλοποιηθούν μία ή περισσότερες υπηρεσίες ανάλογα με τη μελέτη εφαρμογής.

Σε πρώτη φάση **οι υπηρεσίες θα περιέχονται μέσω διαδικτύου, κινητού και σταθερού τηλεφώνου.** 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 αδειών
5. Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο
6. Περιβάλλον – καθαριότητα – ανακύκλωση
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**» 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 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 από 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 από 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 Λογισμικό 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).

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.

4.2. 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:

A. 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 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**. 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 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 της ελληνικής εμπειρίας και γνώσης. Η λειτουργία της κάθε ομάδας εργασίας θα υποστηρίζεται από αντίστοιχο διαδικτυακό τόπο.

Βιβλιογραφία

1. ΕΒΕΟ/ΕΜΠ (2006): «**Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας**», των Γιάννη Καλογήρου, Θόδωρου Καρούνου, Βασιλικής Καρούνου, Δημήτρη Κορμπέτη, Θανάση Πρίφτη και Αιμιλίας Πρωτόγερου, Έκδοση ΚΕΔΚΕ, Αθήνα 2006
2. Παρουσιάσεις και συμπεράσματα Συνεδρίου: «**Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Τοπική Ανάπτυξη**» - <http://kedke.ntua.gr/>
3. ΠΕΤΑ, Μελέτη για την ΚτΠ στους ΟΤΑ - <http://www.info-peta.gr/>
4. ΕΕΤΑΑ (2006), «**Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**»- <http://www.eetaa.gr/>
5. Παραδοτέα της «**Ερευνητικής Ομάδας για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας**»- <http://kedke.ntua.gr/meletes.htm>