



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας

*Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG),*

<http://www.infostrag.gr/>

*Μελέτη για τη λειτουργική αξιοποίηση των
έργων ΚτΠ του Γ'ΚΠΣ και τις δυνατότητες
αναπτυξιακής αξιοποίησης των ΤΠΕ*

Ομάδα Εργασίας

Γιάννης Καλογήρου, Αν. Καθηγητής ΕΜΠ (Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Βασιλική Καρούνου, Ερευνήτρια στο Εργαστήριο Βιομηχανικής και
Ενεργειακής Οικονομίας-ΕΒΕΟ, ΕΜΠ

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ερευνητής στο Εργαστήριο Βιομηχανικής και
Ενεργειακής Οικονομίας-ΕΒΕΟ, ΕΜΠ

Θανάσης Πρίφτης, Ερευνητής στο Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής
Οικονομίας-ΕΒΕΟ, ΕΜΠ

Μάρτιος 2011

Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG)

<http://www.infostrag.gr/>

Η διεπιστημονική ερευνητική ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας λειτουργεί στο πλαίσιο του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ) του ΕΜΠ, με επιστημονικό υπεύθυνο τον Αν. Καθηγητή Γιάννη Καλογήρου και μέλη τους ερευνητές Θεόδωρο Καρούνο, Ελένη Γουσίου, Βασιλική Καρούνου, Παναγιώτη Παναγιωτόπουλο, Θανάση Πρίφτη, Αιμιλία Πρωτόγερου, Βαγγέλη Σιώκα και Νικόλαο Κανέλλο. Η ομάδα ασχολείται με την επιστημονική διερεύνηση όψεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας και ευρύτερα της Κοινωνίας και της Οικονομίας της Γνώσης.

Ιδιαίτερα, ενδιαφέρεται για τη διερεύνηση και ανάλυση των προϋποθέσεων της λειτουργικής αξιοποίησής των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής αλλά και του ρόλου των ΤΠΕ στην οικονομική μεγέθυνση και ανάπτυξη. Η ερευνητική ομάδα έχει ασχοληθεί με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ηλεκτρονικό επιχειρείν, τις στρατηγικές ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, τον σχεδιασμό και τη στρατηγική διοίκηση της υλοποίησης μεγάλων προγραμμάτων που συνδέονται με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Στο πλαίσιο μιας στρατηγικής αξιοποίησης των ΤΠΕ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάδειξη θεμάτων όπως η ευρυζωνική πρόσβαση, το ανοιχτό λογισμικό, η αρχιτεκτονική των συστημάτων κ.α.

Η συγκεκριμένη διεπιστημονική ομάδα προήλθε από τον μετασχηματισμό, την αναδιάρθρωση και την μετονομασία το 2004 της «Ερευνητικής Ομάδας Τηλεπικοινωνιακής Οικονομίας και Πολιτικής» του ΕΒΕΟ του ΕΜΠ, που είχε ασχοληθεί στη δεκαετία του 1990 με ρυθμιστικά θέματα των τηλεπικοινωνιών, με την κατασκευή τεχνικο-οικονομικών μοντέλων για την οικονομική ανάλυση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και τον προσδιορισμό των τελών διασύνδεσης με άλλα δίκτυα καθώς και του κόστους παροχής καθολικής υπηρεσίας. Επίσης, είχε ασχοληθεί με θέματα αναδιάρθρωσης και μετασχηματισμού του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και με την αξιοποίηση της αγοραστικής δύναμης του κράτους για την άσκηση βιομηχανικής πολιτικής στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	5
1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	7
1.1 6 Χώροι Αξιοποίησης ΤΠΕ	7
1.1.1 Εξυπηρέτηση Πολιτών & Επιχειρήσεων	7
1.1.2 Αποδοτικότερη και Αποτελεσματικότερη Εσωτερική Λειτουργία	10
1.1.3 Βελτίωση Διασύνδεσης και Επικοινωνίας με άλλους δημόσιους φορείς	12
1.1.4 Ενίσχυση Διαφάνειας/Διαβούλευσης	13
1.1.5 Διεθνοποίηση/Δικτύωση	14
1.1.6 Αναπτυξιακή Αξιοποίηση	15
1.2 Περιοχές Εφαρμογών και Υπηρεσιών	20
1.2.1 Νέες αρμοδιότητες Καλλικρατικών Δήμων	26
2. ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΩΝ ΤΠΕ ΤΟΥ Γ'Κ.Π.Σ.	27
2.1 Ποσοτικά Στοιχεία	27
2.1.1 Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες (Portals)	27
2.1.2 Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS)	28
2.1.3 Έργα για την «Προώθηση της Ευρυζωνικότητας»	28
2.1.4 Ανάπτυξη MAN και Ασύρματων Δικτύων	28
2.1.5 Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξίς»	29
2.1.6 Εθνικό Δημοτολόγιο	30
2.2 Ποιοτικά Συμπεράσματα	32
2.3 Έργα ΚΕΔΚΕ	33
2.3.1 Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ (LGAF)	33
2.3.2 Κατάρτιση Αιρετών & Εργαζομένων στους Δήμους	34
3. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	39
3.1 Προτεινόμενες Κεντρικές Παρεμβάσεις	39
3.1.1 Ανάπτυξη ατομικών & οργανωσιακών Ικανοτήτων	39
3.1.2 Πληροφοριακά Συστήματα/Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	43
3.1.3 Ανάπτυξη & Αξιοποίηση Ευρυζωνικών Υποδομών	46
3.2 Προτεινόμενες Δράσεις Δήμων	49
3.2.1 Εμπλοκή Ανθρώπινου Δυναμικού	49
3.2.2 Διεργασίες Μάθησης	52
3.2.3 Σχεδιασμός & Υλοποίηση έργων ΤΠΕ	55
3.2.4 Υιοθέτηση βασικών αρχών σχεδιασμού	56

3.2.5	Αυτοματοποίηση & Αναδιοργάνωση Διαδικασιών	60
3.2.6	Οδηγός για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		62
Διαδικτυακοί Τόποι		63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ LGAF		64
	Για Δημότες	64
	Για Επιχειρήσεις	67

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η παρούσα μελέτη συντάσσεται την αυγή του “**Καλλικράτη**”, ο οποίος αποτελεί ένα συνολικό μεταρρυθμιστικό σχέδιο για την τοπική αυτοδιοίκηση με θεσμικές καινοτομίες και φιλόδοξους στόχους. Με το Σχέδιο Καλλικράτης ο **ρόλος των Δήμων** γίνεται πιο **κρίσιμος** από ποτέ στην επίλυση των προβλημάτων των τοπικών κοινωνιών και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής του πολίτη. Στο πλαίσιο αυτό, η ουσιαστική και αποτελεσματική **αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)** αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία του όλου εγχειρήματος.

Αντικείμενο της μελέτης αποτελεί η **αποτίμηση και αξιολόγηση** της αξιοποίησης των **έργων ΤΠΕ** που έχουν πραγματοποιηθεί στους Δήμους και γενικότερα στην τοπική αυτοδιοίκηση και η διατύπωση **προτάσεων πολιτικής** για την καλύτερη χρήση τους και γενικότερα για την ουσιαστικότερη αξιοποίηση των ΤΠΕ στους Δήμους με τρόπο που θα οδηγήσει στην αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία τους, στην ουσιαστική βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην ενδυνάμωση του ρόλου του δημότη. **Ιδιαίτερη αναφορά** γίνεται στις προοπτικές και δυνατότητες αξιοποίησης των ΤΠΕ για την **ανάπτυξη των τοπικών οικονομιών** και την προστασία και αναβάθμιση του αστικού και φυσικού **περιβάλλοντος**.

Αναλυτικότερα, στο **Κεφ. 1** αναλύονται οι **έξι (6) χώροι λειτουργικής και αναπτυξιακής αξιοποίησης** των ΤΠΕ σε ένα Δήμο: 1) Βελτίωση της **εξυπηρέτησης** των πολιτών/επιχειρήσεων/τοπικών φορέων, 2) Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη **εσωτερική λειτουργία**, 3) Βελτίωση της **διασύνδεσης και επικοινωνίας** με άλλους δημόσιους φορείς, 4) Ενίσχυση της **διαφάνειας, διαβούλευσης** και της **συμμετοχής** των πολιτών στα δημοτικά πράγματα, 5) **Διεθνοποίηση/Δικτύωση** και ενίσχυση των **συνεργασιών** του Δήμου, 6) **Αναπτυξιακά οφέλη** (ενίσχυση τοπικής οικονομίας, αναβάθμιση φυσικού και αστικού περιβάλλοντος, βελτίωση της ποιότητας ζωής). Στη συνέχεια του Κεφ. 1 παρατίθενται οι **δραστηριότητες, αρμοδιότητες και υπηρεσίες** των Δήμων με ξεχωριστή αναφορά στις νέες αρμοδιότητες και υπηρεσίες που ανέλαβαν οι Δήμοι στο πλαίσιο του **σχεδίου «Καλλικράτης»**.

Το **Κεφ. 2** περιλαμβάνει την **αποτίμηση και αξιολόγηση** με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους της υλοποίησης και λειτουργίας των **έργων ΤΠΕ** που πραγματοποιήθηκαν στους **Δήμους** στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ’Κ.Π.Σ.. Συγκεκριμένα, παρατίθενται **ποσοτικά στοιχεία** που αφορούν τα έργα των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών, των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων (GIS), των Μητροπολιτικών Δικτύων οπτικών ινών (MAN) και των ασύρματων δικτύων τοπικής πρόσβασης, της «Προώθησης της Ευρυζωνικότητας», του Εθνικού Δημοτολογίου αλλά και του Εθνικού Δικτύου Δημόσια Διοίκησης «Σύζευξις». Επίσης, διατυπώνονται κάποια ειδικότερα και γενικότερα **ποιοτικά συμπεράσματα** που αφορούν τα παραπάνω έργα. Στο τελευταίο μέρος του Κεφαλαίου γίνεται αναφορά στα έργα που έχει πραγματοποιήσει η ΚΕΔΚΕ στο πλαίσιο του Γ’Κ.Π.Σ. και συγκεκριμένα στο «**Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ** για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις – (LGAF)

[http://lgaf.kedke.org/wiki/»](http://lgaf.kedke.org/wiki/) και στα έργα **Κατάρτισης** στις ΤΠΕ των **Αιρετών** και **Εργαζομένων** των Δήμων.

Στο **Κεφ. 3.1** προτείνεται μια σειρά **παρεμβάσεων σε κεντρικό επίπεδο**, οι οποίες ομαδοποιούνται με βάση το **τρίπτυχο** της στρατηγικής της ΚΕΔΚΕ για την ενεργό και ισχυρή παρουσία των Δήμων της χώρας στην Κοινωνία της Πληροφορίας: 1) Ανάπτυξη ατομικών και οργανωσιακών ικανοτήτων, 2) Πληροφοριακά Συστήματα / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, 3) Ευρυζωνικές υποδομές ανοιχτές και προσβάσιμες. Στο **Κεφ. 3.2** διατυπώνονται κάποιες **κατευθύνσεις πολιτικών και δράσεων** για κάθε **Δήμο** ώστε αυτός, εκμεταλλευόμενος και τις παρεμβάσεις που προτείνεται να πραγματοποιηθούν κεντρικά, να είναι ικανός να αξιοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερο ωφέλιμα τα έργα ΤΠΕ που έχει ή πρόκειται να πραγματοποιήσει και γενικότερα να αξιοποιεί αποδοτικά και αποτελεσματικά τις ΤΠΕ.

1. Εννοιολογικό Πλαίσιο

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται οι χώροι λειτουργικής και αναπτυξιακής αξιοποίησης των ΤΠΕ σε ένα Δήμο. Με άλλα λόγια αναλύονται τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν από την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ σε ένα Δήμο, τα οποία διακρίνονται σε **έξι (6) κατηγορίες**:

1. Βελτίωση της **εξυπηρέτησης** των πολιτών, επιχειρήσεων και τοπικών φορέων
2. Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη **εσωτερική λειτουργία** του Δήμου
3. Βελτίωση της **διασύνδεσης και επικοινωνίας** με άλλους δημόσιους φορείς
4. Ενίσχυση της **διαφάνειας, διαβούλευσης** και της **συμμετοχής** των πολιτών στα δημοτικά πράγματα
5. **Διεθνοποίηση/Δικτύωση** και ενίσχυση των συνεργασιών του Δήμου
6. **Αναπτυξιακά οφέλη** (ενίσχυση τοπικής οικονομίας, αναβάθμιση φυσικού και αστικού περιβάλλοντος, βελτίωση της ποιότητας ζωής)

Επίσης, στη συνέχεια του κεφαλαίου παρατίθενται οι **δραστηριότητες, αρμοδιότητες και υπηρεσίες** των Δήμων με ξεχωριστή αναφορά στις νέες αρμοδιότητες και υπηρεσίες που ανέλαβαν οι Δήμοι στο πλαίσιο του σχεδίου «Καλλικράτης».

1.1 6 Χώροι Αξιοποίησης ΤΠΕ

1.1.1 Εξυπηρέτηση Πολιτών & Επιχειρήσεων

Η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ δίνει τη δυνατότητα σε κάθε Δήμο να βελτιώσει σημαντικά την **εξυπηρέτηση των πολιτών** καθώς και των **φορέων και επιχειρήσεων** της περιοχής του. Μέσω, δηλαδή, των ΤΠΕ έχει την ευκαιρία ένας Δήμος να προχωρήσει σε ανασχεδιασμό και **ποιοτική αναβάθμιση** των προσφερομένων **υπηρεσιών** του στους δημότες, στους τοπικούς φορείς και στις τοπικές επιχειρήσεις παρέχοντάς τις από όσο το δυνατόν **περισσότερα κανάλια επαφής** [διαδίκτυο, τηλέφωνο (σταθερό και κινητό), διαδραστική τηλεόραση, φυσική παρουσία] και πολλές από αυτές σε **24ώρη βάση 7 ημέρες την εβδομάδα**.

Αναλυτικότερα, μέσω του **διαδικτύου**¹ οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να λαμβάνουν **πληροφορίες** για τις δημοτικές υπηρεσίες, να υποβάλλουν **αιτήσεις** και

¹ 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>)

να πραγματοποιούν ολοκληρωμένες **συναλλαγές** (πληρωμές κλπ.). Πιο συγκεκριμένα, το **επίπεδο 1** ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται ότι ο Δήμος παρέχει, μέσω του ιστοχώρου του, **πληροφορίες** για τον τρόπο διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας δηλαδή πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται, για τους φορείς (διευθύνσεις/τμήματα) που εμπλέκονται αλλά και τη σειρά των συναλλαγών που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας. Το **επίπεδο 2** περιλαμβάνει εκτός της παροχής των παραπάνω πληροφοριών και τη **δυνατότητα λήψης** μέσω του διαδικτύου **φορμών για αιτήσεις και βεβαιώσεις** τις οποίες οι χρήστες των υπηρεσιών μπορούν να τις εκτυπώσουν και να τις συμπληρώσουν ώστε να τις έχουν έτοιμες όταν μεταβούν στην αρμόδια διεύθυνση/υπηρεσία του Δήμου για να εξυπηρετηθούν.

Πολύ **περισσότερα οφέλη** για τους χρήστες των υπηρεσιών αλλά και την ίδια την τοπική αυτοδιοίκηση προκύπτουν από τα επόμενα τρία επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς τα επίπεδα αυτά συνεπάγονται την ουσιαστική παροχή υπηρεσιών από απόσταση (με αποτέλεσμα να περιορίζεται η ανάγκη για μετακινήσεις των χρηστών στις δημοτικές υπηρεσίες ώστε να εξυπηρετηθούν), τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την αύξηση της παραγωγικότητας των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, στο **επίπεδο 3** οι πολίτες και επιχειρήσεις έχουν

► **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.

► **Επίπεδο 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.

► **Επίπεδο 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)

► **Επίπεδο 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 επίπεδο 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.

τη δυνατότητα να **υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις** για διάφορα είδη υπηρεσιών που η τοπική αυτοδιοίκηση τους παρέχει. Για παράδειγμα, ένας πολίτης μπορεί μέσω του ιστοχώρου του Δήμου του να συμπληρώνει και να αποστέλλει αιτήσεις για την έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, για τη διαγραφή από τα δημοτικά μητρώα, για την έκδοση οικοδομικής άδειας, για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (π.χ. «Βοήθεια στο Σπίτι») κλπ.. Επίσης, μια επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να κάνει αίτηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας και για την έκδοση διαφόρων άλλων πιστοποιητικών και βεβαιώσεων. Η ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης από τον πολίτη/επιχείρηση συνοδεύεται και από την ηλεκτρονική αποστολή μέρους ή του συνόλου των απαραίτητων δικαιολογητικών. Το **επίπεδο 4** χαρακτηρίζεται από ακόμα περισσότερο αναβαθμισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να **πληρώνουν δημοτικά τέλη, φόρους, πρόστιμα** αλλά και άλλες **χρεώσεις** (για την παροχή υπηρεσιών από τον Δήμο) μέσω του διαδικτύου. Επίσης, οι πολίτες μπορούν να ζητούν και να τους αποστέλλονται, μέσω του διαδικτύου, ατομικά και οικογενειακά πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Ακόμη, οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να ανανεώνουν μέσω του διαδικτύου τις άδειες λειτουργίας και τις επαγγελματικές τους άδειες αντίστοιχα. Τέλος, το **επίπεδο 5** περιλαμβάνει και την **προδραστική παροχή υπηρεσιών** παράδειγμα της οποίας αποτελεί η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/επιχείρησης σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη κλπ..

Εκτός της παροχής υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ επιτρέπει την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών και μέσω **εναλλακτικών καναλιών επαφής (διαδίκτυο, σταθερό και κινητό τηλέφωνο, διαδραστική τηλεόραση, φυσική παρουσία) και πολλαπλών θέσεων (σπίτι, γραφείο, infoiosks, ΚΕΠ)**. Αναλυτικότερα, οι χρήστες υπηρεσιών μπορούν, μέσω του σταθερού και κινητού **τηλεφώνου**, να ζητούν πληροφορίες και να υποβάλλουν αιτήσεις για διάφορες υπηρεσίες με ή και χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου (μέσω της ηλεκτρολόγησης κατάλληλων κωδικών – π.χ. για την υπηρεσία, την ταυτοποίησή τους, τον τρόπο παραλαβής του πιστοποιητικού/βεβαίωσης κλπ.). Επιπλέον, μέσω του κινητού τηλεφώνου (μηνύματα SMS) μπορούν να ενημερώνονται για την έκβαση ενός αιτήματος. Εκτός των παραπάνω, οι ΤΠΕ παρέχουν τη δυνατότητα καλύτερης και ταχύτερης εξυπηρέτησης ενός δημότη/επιχείρησης ακόμα και μέσω του **παραδοσιακού τρόπου της φυσικής του παρουσίας** σε μια υπηρεσία του Δήμου ή ΚΕΠ καθώς η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ συνεπάγεται την αυτοματοποίηση πολλών εσωτερικών λειτουργιών του Δήμου και επομένως την ταχύτερη διεκπεραίωση ενός αιτήματος του δημότη/επιχείρησης. Μάλιστα, το **Σχέδιο «Καλλικράτης»** προβλέπει και τη δημιουργία μικρών και αποτελεσματικών **«Δημοτικών e-ΚΕΠ»** σε κάθε **γειτονιά ή χωριό** ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, με τα οποία θα παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες της δημοτικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης όσο το δυνατόν **εγγύτερα** στον πολίτη. Τα «Δημοτικά e-ΚΕΠ» θα είναι εξοπλισμένα και με μηχανήματα αυτόματης εξυπηρέτησης, τα **«Δημοτικά ΑΤΜ»**, από τα οποία οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα αυτόματης εξυπηρέτησης 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.

Θα πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι η παροχή υπηρεσιών μέσω πολλαπλών καναλιών επαφής έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς επιτρέπει την **ισότιμη εξυπηρέτηση πολιτών/επιχειρήσεων** με διαφορετικές **δεξιότητες-ανάγκες**. Για παράδειγμα,

πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των ΤΠΕ, όπως είναι οι **ηλικιωμένοι**, και πιθανόν τους είναι δύσκολο να εξυπηρετηθούν μέσω διαδικτύου θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα 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 πρέπει να έχουν τη δυνατότητα 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, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω διαδικτύου σε 24ώρη βάση 7 ημέρες την εβδομάδα καθώς εξ' αιτίας του επαγγέλματός τους πιθανόν να μην έχουν χρόνο να μεταβούν σε δημοτική υπηρεσία για να εξυπηρετηθούν.

1.1.2 Αποδοτικότερη και Αποτελεσματικότερη Εσωτερική Λειτουργία

Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα αποτελεσματικότερης και ποιοτικότερης διαχείρισης, διακίνησης και παραγωγής **Πληροφορίας και Γνώσης** και για τον λόγο αυτό μπορούν να συμβάλλουν αποφασιστικά στην **αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης**.

Μπορούν να αξιοποιηθούν για την καλύτερη οργάνωση και εκτέλεση της **καθημερινής εργασίας** στο Δήμο αλλά και να αναβαθμίσουν την **επικοινωνία και συνεργασία** μεταξύ των **διευθύνσεων/τμημάτων** ενός δήμου, των εργαζομένων και των αιρετών. Γενικότερα, μπορούν να καταστήσουν περισσότερο δημιουργική, ευχάριστη και ενδιαφέρουσα την **εργασία των δημοτικών υπαλλήλων** των οποίων ο ρόλος αποκτά έναν πιο **επιτελικό χαρακτήρα**. Επίσης, η κατάλληλη αξιοποίησή των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει στην **αυτοματοποίηση** αλλά και **αναδιοργάνωση** των εσωτερικών διαδικασιών του Δήμου αλλά και των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, επιχειρήσεων και των άλλων τοπικών φορέων με αποτέλεσμα την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους όπως είδαμε και παραπάνω. Επιπλέον, οι ΤΠΕ αποτελούν ένα **σημαντικό εργαλείο** για τον **καλύτερο σχεδιασμό** των δράσεων του Δήμου και την **αποδοτικότερη, αποτελεσματικότερη** αλλά και περισσότερο **διαφανή** διαχείριση των **πόρων** του (εγκαταστάσεις, τεχνολογία, ανθρώπινο δυναμικό). Ακόμη, η κατάλληλη αξιοποίησή τους μπορεί να οδηγήσει στην έγκαιρη παραγωγή **σύνθετης και ολοκληρωμένης πληροφορίας** την οποία μπορούν να αξιοποιήσουν οι αιρετοί και τα άλλα στελέχη και εργαζόμενοι του Δήμου ώστε να λαμβάνουν **καλύτερες, ταχύτερες** και περισσότερο **τεκμηριωμένες αποφάσεις**.

Αναλυτικότερα, η χρήση βασικών πακέτων αυτοματισμού γραφείου μπορεί να διευκολύνει την καθημερινή εργασία κάθε Αιρετού, στελέχους και εργαζόμενου του Δήμου. Επιπλέον, μέσω εφαρμογών **ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου** δίνεται η δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε όλους τους εργαζομένους του Δήμου (ανάλογα με τις αρμοδιότητες του καθενός) σε πρόσφατα αλλά και παλαιότερα έγγραφα και πληροφοριακό υλικό που παραλαμβάνεται από τις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου. Επίσης, οι ΤΠΕ μπορούν να αναβαθμίσουν σημαντικά τη **διαχείριση εγγράφων και**

υποθέσεων. Μέσω της κατάλληλης αξιοποίησής τους, δηλαδή, παρέχεται αφενός μια καθαρή εικόνα της συνολικής ροής εργασίας που απαιτείται για τη διεκπεραίωση κάθε θέματος και, αφετέρου, καλύτερη οργάνωση και τεκμηρίωση των εργασιών που θα πρέπει να διεκπεραιώσει κάθε εργαζόμενος, με την αντίστοιχη ιεράρχηση προτεραιοτήτων, ώστε να αποφεύγονται προστριβές και επικαλύψεις μεταξύ των εργαζομένων. Τα παραπάνω οδηγούν σε **ταχύτερη ροή της εργασίας** και κατ'επέκταση στην **ταχύτερη διεκπεραίωση** των διαφόρων θεμάτων. Επίσης, σε συνδυασμό και με τα παραπάνω, η αξιοποίηση των ΤΠΕ για τη διαχείριση των **ειδικών λειτουργιών** των Δήμων (ληξιαρχείο, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών-μεταναστών και χορήγηση σχετικών πιστοποιητικών) μπορεί να οδηγήσει στην αυτοματοποίηση μέρους των διαδικασιών αυτών γεγονός που θα διευκολύνει τους εργαζόμενους να επικεντρώνονται περισσότερο σε «προβληματικές» περιπτώσεις που χρήζουν ιδιαίτερης αντιμετώπισης.

Όπως προαναφέρθηκε, οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην αποτελεσματικότερη, αποδοτικότερη και διαφανή χρήση των πόρων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, μπορούν να αξιοποιηθούν για τη **συμμετοχική κατάρτιση του προϋπολογισμού** και την **on-line παρακολούθησή της υλοποίησής του** συμβάλλοντας στον καλύτερο σχεδιασμό και εκτέλεσή του και μάλιστα με διαφανή στους πολίτες τρόπο. Ταυτόχρονα, μπορούν να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση της διαχείρισης των εσόδων της δημοτικής αρχής από υπηρεσίες, φόρους, τέλη και πρόστιμα, της διαχείρισης των εξόδων/δαπανών, της δημοτικής περιουσίας (ακίνητη περιουσία, οχήματα κτλ.), της μισθοδοσίας του προσωπικού, της διαχείρισης των προμηθειών κτλ.. Σημειώνεται εδώ ότι ο ρόλος των εργαζομένων στην οικονομική διαχείριση – και ειδικά στην υπηρεσία είσπραξης δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων κτλ. - είναι δυνατόν να αλλάξει ριζικά. Οι διαδικασίες, δηλαδή, έκδοσης λογαριασμών και είσπραξης ή διαχείρισης των εισπράξεων μπορεί με τη χρήση εφαρμογών ΤΠΕ και ηλεκτρονικών πληρωμών να αυτοματοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό. Με τον τρόπο αυτό, οι εργαζόμενοι θα έχουν το χρόνο να επικεντρωθούν σε άλλες συναφείς εργασίες όπως π.χ. τη διαδικασία αντιμετώπισης των «μη συνεπών» δημοτών και επιχειρήσεων, την πιστοποίηση στοιχείων βάσει των οποίων υπολογίζονται συγκεκριμένα τέλη του Δήμου κτλ. συμβάλλοντας στην αύξηση των πραγματικών εσόδων του Δήμου. Επίσης, η **ηλεκτρονική διαχείριση των προμηθειών** έχει ιδιαίτερη σημασία καθώς είναι δυνατόν να οδηγήσει σε εξοικονόμηση πόρων μέσω της επίτευξης χαμηλότερων τιμών για την αγορά εξοπλισμού και της μείωσης του κόστους των διαδικασιών προμήθειας, σε βελτίωση της ποιότητας του προμηθευόμενου εξοπλισμού και σε περισσότερη διαφάνεια.

Επιπλέον, οι ΤΠΕ μπορούν να υποστηρίξουν το **σχεδιασμό** και την **παρακολούθηση της υλοποίησης του επενδυτικού προγράμματος** του Δήμου και της περιφερειακής αυτοδιοίκησης. Ενδεικτικά, ένας Δήμος μπορεί να κάνει χρήση των ΤΠΕ κατά τη διαδικασία **σχεδιασμού και υλοποίησης έργων** που σχετίζονται με την ανάπτυξη και συντήρηση υποδομών. Πιο συγκεκριμένα, μπορεί να τις αξιοποιήσει για τον προγραμματισμό και σχεδιασμό τεχνικών έργων (αξιοποιώντας και τεχνολογίες GIS) και τη διαχείριση και παρακολούθησή τους, τη διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων (αποτύπωση πολεοδομικού σχεδιασμού, διαχείριση κτηματολογίου, έλεγχος αυθαιρέτων) κτλ.. Ακόμη, η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα των **Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων (GIS)** μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη **βελτίωση της διαχείρισης των υπηρεσιών και δικτύων κοινής**

ωφέλειας δηλαδή του δημοτικού ηλεκτροφωτισμού, των δικτύων ύδρευσης, άρδευσης και αποχέτευσης, του οδικού δικτύου, της συλλογής απορριμμάτων, των μονάδων επεξεργασίας λυμάτων και ανακύκλωσης, των δημοτικών Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, της δημοτικής αστυνομίας, των πάρκων, των χώρων στάθμευσης και των κοιμητηρίων.

Συνοψίζοντας, η κατάλληλη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από την τοπική αυτοδιοίκηση συνεπάγεται την εκτέλεση των διαφόρων λειτουργιών και υπηρεσιών της με **μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα** μέσω και της **αύξης της αποδοτικότητάς** της καθώς η **εξοικονόμηση πόρων** και η αύξηση των εσόδων της τοπικής αυτοδιοίκησης που αυτή συνεπάγεται δίνει το περιθώριο στην τοπική αυτοδιοίκηση να διοχετεύσει περισσότερους πόρους σε άλλες **αναγκαίες δράσεις** και με αυτόν τον τρόπο να επιτελέσει καλύτερα το έργο της.

1.1.3 Βελτίωση Διασύνδεσης και Επικοινωνίας με άλλους δημόσιους φορείς

Ιδιαίτερη σημασία για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δήμων, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων και γενικότερα την αναβάθμιση του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει η **διασύνδεση, επικοινωνία και συνεργασία των δήμων** μεταξύ τους αλλά και με τους **άλλους φορείς της δημόσιας αυτοδιοίκησης** και η αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει σημαντικά σε αυτό.

Σημειώνεται ότι όσο περισσότερο **σύνθετη** είναι μια **υπηρεσία** τόσο περισσότεροι δημόσιοι φορείς αλλά και τόσο περισσότερες διευθύνσεις/τμήματα στο εσωτερικό ενός φορέα εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής της. Για το λόγο αυτό κεντρικό στόχο της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να αποτελεί η υψηλού επιπέδου **διασύνδεση, επικοινωνία και συνεργασία** μεταξύ των διευθύνσεων ενός δημόσιου φορέα αλλά και **μεταξύ των δημόσιων φορέων** έτσι ώστε αυτοί να **ανταλλάσσουν** με αποτελεσματικότητα **δεδομένα και πληροφορίες** και να ενορχηστρώνουν τις διαδικασίες τους με τέτοιο τρόπο ώστε να παρέχουν **ολοκληρωμένες ποιοτικές υπηρεσίες** στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Απαιτείται, δηλαδή, η επίτευξη **κάθετης και οριζόντιας ολοκλήρωσης**² έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται από ένα και μόνο σημείο (**one-stop shop**) ανεξάρτητα από τον αριθμό και το είδος των φορέων που εμπλέκονται στην παροχή μιας υπηρεσίας.

² Η κάθετη ολοκλήρωση συνίσταται στην ολοκλήρωση των σχέσεων και λειτουργιών μεταξύ των **διαφορετικών επιπέδων της Δημόσιας Διοίκησης** (Κεντρικού Κράτους, Περιφερειών, Νομαρχιών, Δήμων), ενώ η οριζόντια ολοκλήρωση συνίσταται στην ολοκλήρωση των σχέσεων μεταξύ **φορέων του ίδιου επιπέδου διοίκησης** (π.χ. μεταξύ Δήμων, μεταξύ Περιφερειών κτλ.). Εκτός αυτού όμως, με τον όρο οριζόντια ολοκλήρωση εννοείται και η ολοκλήρωση των σχέσεων μεταξύ των **διαφορετικών λειτουργιών διακυβέρνησης** (δημόσιας διοίκησης, εκπαίδευσης, υγείας κτλ.) αλλά και η ολοκλήρωση των φορέων διακυβέρνησης **διαφορετικών χώρων** (π.χ. σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης). Οι τελευταίες δύο διαδικασίες είναι περισσότερο δύσκολες και αναμένεται να συμβούν σε επόμενο στάδιο.

Πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση των **Δήμων**, αυτοί θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταλλάσσουν δεδομένα και πληροφορίες τόσο μεταξύ τους όσο και με άλλους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και της ευρύτερης δημόσιας διοίκησης με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας τους αλλά και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες είτε απευθείας από τους ίδιους τους Δήμους είτε από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης που εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής κάθε υπηρεσίας. Προϋπόθεση για να συμβεί όμως αυτό αποτελεί η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με την επίτευξη **τεχνικής, επιχειρησιακής/θεσμικής και σημασιολογικής διαλειτουργικότητας**, έννοιες οι οποίες θα αναλυθούν στη συνέχεια (Κεφ. 3).

Εκτός των παραπάνω, οι γειτονικοί Δήμοι μέσω της αξιοποίησης κοινών πλατφορμών GIS μπορούν να **συνεργάζονται** για την επίλυση **κοινών προβλημάτων** που αφορούν τις υποδομές και δίκτυά τους, την πραγματοποίηση **κοινών έργων** και την **αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών**.

1.1.4 Ενίσχυση Διαφάνειας/Διαβούλευσης

Ένας Δήμος μπορεί να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ με στόχο την ουσιαστική και έγκαιρη **ενημέρωση** των δημοτών, των τοπικών φορέων και επιχειρήσεων για τα δημοτικά πράγματα καθώς και τη συστηματική και **ενεργό εμπλοκή** τους σε αυτά γεγονός που θα οδηγήσει στην **καλύτερη αντιμετώπιση** των διαφόρων **προβλημάτων** του Δήμου και στην **ενίσχυση της δημοκρατίας και διαφάνειας**. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία στη σημερινή εποχή που χαρακτηρίζεται από την αποστασιοποίηση μεγάλης μερίδας των πολιτών από τα κοινά και την **έλλειψη εμπιστοσύνης** απέναντι στην πολιτική και τη δημόσια διοίκηση.

Προς την κατεύθυνση αυτή μάλιστα το **Σχέδιο «Καλλικράτης»** προβλέπει τη δημιουργία και λειτουργία των παρακάτω **καινοτόμων θεσμών**:

- **Δημοτική και περιφερειακή επιτροπή διαβούλευσης:** Έχουν γνωμοδοτικό χαρακτήρα και αρμοδιότητα να επιληφθούν σε τοπικές υποθέσεις ευρύτατης θεματολογίας.
- **Επιτροπή Ποιότητας Ζωής σε δήμους άνω των δέκα χιλιάδων (10.000) κατοίκων:** Αποτελεί ένα αποφασιστικό και εισηγητικό όργανο για να ασκεί αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα ζωής, τη χωροταξία, την πολεοδομία και την προστασία του περιβάλλοντος.
- **Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης:** Αποτελεί μια νέα δημοτική ανεξάρτητη αρχή με αρμοδιότητα την διαχείριση καταγγελιών των δημοτών εναντίον των υπηρεσιών του Δήμου.
- **Εφαρμογή του Προγράμματος «Δι@ύγεια» στους ΟΤΑ:** Η εφαρμογή του Προγράμματος «Δι@ύγεια» στους ΟΤΑ εξειδικεύεται στην υποχρέωση των ΟΤΑ α' και β' βαθμού να αναρτούν από τις 15/3/2011 τις αποφάσεις τους στο διαδίκτυο ώστε αυτές να μπορούν να εκτελεστούν αλλά και να δημοσιοποιούν τους οικονομικούς τους απολογισμούς. Η ρύθμιση αυτή αφορά και τα νομικά πρόσωπα που οι ΟΤΑ εποπτεύουν.

Στο πλαίσιο αυτό, εκτός της υποχρέωσης δημοσιοποίησης των αποφάσεων του δημοτικού συμβουλίου, ένας Δήμος ενδείκνυται να αναρτά εγκαίρως στο διαδικτυακό του τόπο τη **θεματική ατζέντα** κάθε επερχόμενου δημοτικού συμβουλίου, να επιτρέπει τη **ζωντανή μετάδοση** κάθε συνεδρίασης μέσω του διαδικτύου αλλά και να δίνει τη δυνατότητα (στους δημότες) παρακολούθησης του **βίντεο** της συνεδρίασης οποιαδήποτε άλλη στιγμή (π.χ. κάνοντας χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας www.youtube.com, www.ustream.tv κλπ.). Γενικότερα, η δημοτική αρχή έχει τη δυνατότητα να ενημερώνει τους πολίτες της μέσω του διαδικτύου για τα σημαντικότερα ή και λιγότερο σημαντικά **δημοτικά δρώμενα**.

Επίσης, η δημοσιοποίηση στο διαδίκτυο των ετήσιων οικονομικών απολογισμών του Δήμου, η ανοιχτή **on-line παρακολούθηση του προϋπολογισμού** του και η ηλεκτρονική διαχείριση των **προμηθειών** μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην ενίσχυση της **διαφάνειας** όσον αφορά τη **διαχείριση των δημοσίων πόρων** και επομένως στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη δημοτική ηγεσία.

Επιπλέον, ένας Δήμος μπορεί να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ ώστε να πραγματοποιεί **συστηματική διαβούλευση** με τους πολίτες για διάφορα θέματα του Δήμου μέσω του διαδικτύου. Για παράδειγμα, μπορεί να δώσει στους δημότες του τη δυνατότητα **ηλεκτρονικής υποβολής παραπόνων/προτάσεων** (π.χ. για τη μετακίνηση εγκαταλειμμένου οχήματος, την επιδιόρθωση λακκούβας, την επίλυση προβλημάτων ηλεκτροφωτισμού, καθαριότητας κλπ.) μέσω του διαδικτυακού του τόπου αλλά και μέσω τηλεφωνικής γραμμής. Ακόμη, μέσω on-line ερωτηματολογίων, on-line Φόρουμ και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών (πολλές φορές εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες, γεωγραφικές περιοχές και συγκεκριμένα θέματα) οι Αιρετοί έχουν τη δυνατότητα **διερεύνησης των απόψεων** των πολιτών και άλλων φορέων πάνω σε διάφορα ζητήματα και κατ'επέκταση το περιθώριο να τις λάβουν υπόψη κατά τη **διαδικασία λήψης αποφάσεων**. Επίσης, η ύπαρξη του διαδικτύου διευκολύνει την συμμετοχή των δημοτών σε **ανθρώπινα δίκτυα** πολλά από τα οποία μπορούν να έχουν ως στόχο την **εθελοντική δραστηριοποίηση** πάνω σε διάφορα ζητήματα (π.χ. αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών, παροχή υπηρεσιών σε άστεγους, πολιτιστικές δράσεις κτλ.)

Εν κατακλείδι, σημειώνεται ότι πρακτικές όπως οι παραπάνω όχι μόνο **ενδυναμώνουν τον ρόλο των πολιτών** και συμβάλλουν σε **μεγαλύτερη διαφάνεια** στα δημοτικά πράγματα αλλά παράλληλα ενισχύουν την **παραγωγικότητα** και **αποτελεσματικότητα** του ίδιου του Δήμου καθώς αυτός έχει **καλύτερη πληροφόρηση-γνώση** για τα καθημερινά προβλήματα που τον αφορούν και κατ'επέκταση μπορεί να διανέμει ορθολογικότερα τους πόρους του κατά την εκτέλεση της καθημερινής λειτουργίας του.

1.1.5 Διεθνοποίηση/Δικτύωση

Μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και ιδιαίτερα του διαδικτύου κάθε Δήμος/Περιφέρεια μπορεί να διευρύνει την **επικοινωνία** και να ενισχύσει τις **συνεργασίες** του με άλλους δήμους, περιφέρειες και φορείς (π.χ. Πανεπιστήμια, Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις κλπ.) στον ελληνικό και το διεθνή χώρο με σκοπό τη **διαβούλευση, τη μεταφορά γνώσης και την ανταλλαγή εμπειριών** για τη διαμόρφωση πολιτικών,

την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και την **αντιμετώπιση** διαφόρων **προβλημάτων** και επίσης την **προβολή του Δήμου/Περιφέρειας** στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Για παράδειγμα, μέσω του διαδικτύου διευκολύνεται η συνεργασία των αιρετών και άλλων στελεχών **όμορων Δήμων** για την αντιμετώπιση διαφόρων προβλημάτων και θεμάτων της **ευρύτερης περιοχής** (αντιπυρική προστασία, αντιπλημμυρικά έργα, αντιμετώπιση άλλων περιβαλλοντικών προβλημάτων, ανάδειξη της ευρύτερης περιοχής για τουριστικούς και γενικότερους αναπτυξιακούς σκοπούς κτλ.). Επιπλέον, το διαδίκτυο μπορεί να αξιοποιηθεί για τη λειτουργία **δικτύων συνεργασίας** διαφόρων Δήμων και Περιφερειών (όμορων ή και μη, σε εθνικό αλλά και διερωπαϊκό/διεθνές επίπεδο) με στόχο την **ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών, προβληματισμών και τη διάχυση καλών πρακτικών** πάνω σε διάφορα ζητήματα όπως για παράδειγμα την αξιοποίηση των ΤΠΕ, τις πολιτικές ανακούφισης αστέγων, την προώθηση του εναλλακτικού τουρισμού κτλ..

Ακόμη, η ενίσχυση της εξωστρέφειας ενός Δήμου/Περιφέρειας και η συμμετοχή του σε δίκτυα συνεργασίας συμβάλλει στην **προβολή του Δήμου/Περιφέρειας** στην Ελλάδα αλλά και το εξωτερικό, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει στην **αύξηση** του αριθμού των **επισκεπτών/τουριστών** του αλλά και των **οικονομικών δραστηριοτήτων** στην περιοχή του δηλαδή στην ενίσχυση της τοπικής και περιφερειακής ανάπτυξης.

1.1.6 Αναπτυξιακή Αξιοποίηση

Πέρα από τους παραπάνω 5 χώρους αξιοποίησης των ΤΠΕ που αφορούν περισσότερο τη βελτίωση της λειτουργίας των ΟΤΑ και την αναβάθμιση της σχέσης τους με τους πολίτες και τις τοπικές επιχειρήσεις, **νέο όραμα** της τοπικής αυτοδιοίκησης θα πρέπει να αποτελεί η δημιουργία της **Ψηφιακής-Ευρυζωνικής-Εξυπνης Πόλης (Digital-Broadband-Intelligent City)**. Η Ψηφιακή-Ευρυζωνική-Εξυπνη Πόλη συνεπάγεται την ευρύτατη διάχυση της χρήσης των ΤΠΕ στο σύνολο μιας πόλης με τρόπο που θα οδηγήσει στο **μετασχηματισμό** της λειτουργίας της και την ουσιαστική **ανάπτυξη** της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας. Η έννοια της ανάπτυξης δεν πρέπει να ταυτίζεται μόνο με την έννοια της οικονομικής μεγέθυνσης αλλά είναι μια **ευρύτερη έννοια** που σχετίζεται με τη **βελτίωση της ποιότητας ζωής, την άμβλυνση των ανισοτήτων, τον περιορισμό των αποκλεισμών, τη διεύρυνση των ελευθεριών και των δυνατοτήτων των ανθρώπων, των κοινωνικών ομάδων και των περιοχών** αλλά και την **προστασία του περιβάλλοντος**. Επομένως, η **τοπική αυτοδιοίκηση** μπορεί να παίξει **σημαντικό ρόλο** στην κατάλληλη ανάπτυξη και αξιοποίηση υποδομών ΤΠΕ σε κάθε περιοχή με βάση τις **παραπάνω κατευθύνσεις**.

Αναλυτικότερα, οι ΤΠΕ μπορούν να αξιοποιηθούν για την εκμετάλλευση των **συγκριτικών πλεονεκτημάτων** και την **υποστήριξη-ενδυνάμωση των οικονομικών δραστηριοτήτων** μιας περιοχής αλλά και να οδηγήσουν στην προσέλκυση **νέων δραστηριοτήτων**. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της αξιοποίησης διαδικτυακών εφαρμογών (π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο) αλλά και γενικότερα των ΤΠΕ οι τοπικές επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να επιτύχουν καλύτερο συντονισμό με τους προμηθευτές τους, καλύτερη εσωτερική λειτουργία και εξοικονόμηση πόρων, αποτελεσματικότερη προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους και καλύτερη

εξυπηρέτηση των πελατών τους. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι το διαδίκτυο ανοίγει τους **επιχειρηματικούς ορίζοντες** των επιχειρήσεων διευκολύνοντας την εύρεση πελατών και προμηθευτών ακόμα και μακριά από την περιοχή λειτουργίας τους.

Στη συνέχεια, θα αναφερθούν συνοπτικά τα περιθώρια αξιοποίησης των ΤΠΕ στον πρωτογενή τομέα (γεωργία) και στον κλάδο του τουρισμού εξ' αιτίας της υψηλής σημασίας που έχουν αυτοί οι δύο τομείς για την ελληνική οικονομία αλλά και θα τονιστούν οι προοπτικές ανάπτυξης που ανοίγονται για τις τοπικές εταιρείες ΤΠΕ μέσω της ευρείας αξιοποίησης των ΤΠΕ σε μια περιοχή:

- **Γεωργία**

Οι ΤΠΕ μπορούν να οδηγήσουν στην αύξηση του δυναμισμού της **γεωργικής οικονομίας** μιας περιοχής αλλά και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων παραγωγής **τοπικών προϊόντων** (τροφίμων, ποτών κτλ.) που συνδέονται άμεσα με τον τομέα της γεωργίας. Για παράδειγμα, μέσω της χρήσης αισθητήρων (έλεγχος ποσοτήτων νερού, λιπασμάτων) αλλά και της ακριβέστερης ενημέρωσης των αγροτών για τις καιρικές συνθήκες μέσω του διαδικτύου είναι δυνατόν να γίνει **αποδοτικότερη η διαχείριση των γεωργικών καλλιεργειών**. Επιπλέον, η χρήση του διαδικτύου διευκολύνει τόσο τη μεταφορά γνώσης και εμπειρίας για την υιοθέτηση αποδοτικότερων μορφών καλλιέργειας και την παραγωγή **καινοτόμων** και περισσότερο **ανταγωνιστικών προϊόντων** όσο και τη διαφήμιση και **προώθηση** των τοπικών **προϊόντων** ακόμα και σε ξένες αγορές.

- **Τουρισμός**

Επίσης, οι ΤΠΕ και ιδιαίτερα το διαδίκτυο μπορούν να ενισχύσουν σημαντικά την **τουριστική ανάπτυξη** μιας περιοχής καθώς αυξάνουν τις δυνατότητες **προβολής της περιοχής** αλλά και επιτρέπουν την ανάπτυξη και αξιοποίηση **καινοτόμων** εφαρμογών διαφήμισης και προώθησης τουριστικών **υπηρεσιών**. Για παράδειγμα, ένας Δήμος/Περιφέρεια έχει τη δυνατότητα, πιθανότατα και σε συνεργασία με τις τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία κτλ.), να κάνει χρήση του διαδικτυακού του τύπου αλλά και παγκόσμια προσβάσιμων πλατφορμών (www.maps.google.com, www.wikipedia.org, www.wikitavel.com, www.flickr.com) με στόχο την προβολή της περιοχής του και την ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου και δυνητικού επισκέπτη για τα αξιοθέατα, τους χώρους διασκέδασης, τους χώρους διαμονής (για τους οποίους μπορούν να πραγματοποιηθούν και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου) αλλά και τις συγκοινωνίες και υπηρεσίες υγείας της περιοχής. Επίσης, οι Δήμοι μιας περιοχής σε συνεργασία με τις τουριστικές επιχειρήσεις και πιθανόν και με το συντονισμό της Περιφερειακής Διοίκησης μπορούν να αναπτύξουν **διαδικτυακές εφαρμογές** που θα περιέχουν και ψηφιακούς χάρτες, τις οποίες θα χρησιμοποιούν από κοινού με στόχο την καινοτόμο προβολή της περιοχής και την παροχή καινοτόμων διαδικτυακών υπηρεσιών³.

³ Αναφέρουμε ως παράδειγμα τον ιστοχώρο TravelOregon.com της Πολιτείας του Όρεγκον στις Η.Π.Α., όπου οι δυνητικοί επισκέπτες της Πολιτείας μπορούν να επιλέξουν στον ψηφιακό του χάρτη

Τέτοιες **ποιοτικές υπηρεσίες** θα συμβάλλουν στην **προσέλκυση τουριστών** καθώς ιδιαίτερα τη σημερινή περίοδο της **οικονομικής κρίσης** οι τουρίστες θέλουν να έχουν πληρέστερη γνώση για τους τουριστικούς προορισμούς και αξιολογούν με πιο **αυστηρά κριτήρια** το μέρος που θα επισκεφθούν επιθυμώντας να εξασφαλίσουν προορισμό που παρέχει συνδυασμό φθηνών και **ποιοτικών υπηρεσιών-ανέσεων**. Σημειώνεται ότι μια από τις υπηρεσίες-ευκολίες που μπορεί να παρέχει ένας τουριστικός προορισμός στους επισκέπτες του είναι και η δυνατότητα **ευρυζωνικής πρόσβασης** στο διαδίκτυο και επομένως οι Δήμοι ενδείκνυται να προωθούν την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και για τον παραπάνω λόγο.

- **Κλάδος ΤΠΕ**

Η ολοένα και μεγαλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε μια περιοχή είναι δυνατόν να δώσει σημαντική ώθηση στην οικονομική δραστηριότητα των τοπικών εταιρειών ΤΠΕ. Ο Δήμος μπορεί να συμβάλλει καταλυτικά προς αυτή την κατεύθυνση αναθέτοντας μεγάλο μέρος των υπηρεσιών υποστήριξης του σε θέματα ΤΠΕ σε **αυτοαπασχολούμενους και μικρές επιχειρήσεις ΤΠΕ της περιοχής του**. Τη δημιουργία ζήτησης υπηρεσιών προς τοπικούς ανεξάρτητους προγραμματιστές και μικρές εταιρείες ΤΠΕ μπορεί να ευνοήσει και η χρήση **Ανοιχτού Λογισμικού (ΕΛ/ΛΑΚ)** από τον Δήμο και άλλους φορείς και επιχειρήσεις της περιοχής.

Εκτός της ενίσχυσης της οικονομικής ανάπτυξης, οι ΤΠΕ μπορούν να αξιοποιηθούν για να βελτιωθούν οι υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης που παρέχονται στους κατοίκους μιας περιοχής αλλά και να διευρυνθούν οι δυνατότητες ενημέρωσης, επικοινωνίας, δικτύωσης και ψυχαγωγίας/διασκέδασης που αυτοί απολαμβάνουν:

- **Υγεία**

Η κατάλληλη ανάπτυξη και αξιοποίηση ευρυζωνικών υποδομών και γενικότερα υποδομών ΤΠΕ μπορεί να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες υγείας σε μια περιοχή. Πιο συγκεκριμένα, μέσω των εφαρμογών **τηλεπρόνοιας (telecare)** δίνεται η δυνατότητα **συνεχής παρακολούθησης από απόσταση ατόμων με προβλήματα υγείας** (καρδιακή ανεπάρκεια, διαβήτης) μέσω ειδικών συσκευών και άμεσης ειδοποίησης σε περίπτωση ξαφνικού επεισοδίου του νοσοκομείου ή ενός ιατρικού κέντρου. Επίσης, μέσω εφαρμογών **τηλεϊατρικής (telemedicine)** διευκολύνεται η **διάγνωση και θεραπεία ασθενειών από απόσταση**. Για παράδειγμα, υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής αποστολής των εξετάσεων και του ιατρικού φακέλου ενός ασθενή από ένα νοσοκομείο σε ένα άλλο νοσοκομείο της ίδιας ή μιας άλλης χώρας έτσι ώστε να μελετηθούν από περισσότερο εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό με σκοπό την καλύτερη διάγνωση της ασθένειας και την κατάλληλη παροχή θεραπευτικής αγωγής. Ακόμη, οι εφαρμογές **τηλευγείας (telehealth)** συμβάλλουν στην **αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία του συστήματος υγείας** αφού διευκολύνουν εκτός των άλλων την

τις τοποθεσίες που θέλουν να επισκεφθούν και ο ιστοχώρος τους προτείνει αυτόματα μια βέλτιστη εκδρομή/διαδρομή (itinerary generator).

ιατρική εκπαίδευση και έρευνα και συμβάλλουν στην καλύτερη διοίκηση των νοσοκομείων και των άλλων ιατρικών μονάδων.

- **Εκπαίδευση**

Η ανάπτυξη και αξιοποίηση ευρυζωνικών υποδομών και γενικότερα των ΤΠΕ σε μια περιοχή διευρύνει τις **ευκαιρίες εκπαίδευσης** του ανθρώπινου δυναμικού της. Πιο συγκεκριμένα, δίνεται η δυνατότητα αναβάθμισης των Σχολείων, των Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων της περιοχής καθώς παρέχεται στους μαθητές/φοιτητές/ερευνητές μια **πληθώρα πηγών γνώσης** μέσω του διαδικτύου. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα παράδοσης μαθημάτων αλλά και συνεργασίας μεταξύ των μαθητών, φοιτητών, καθηγητών και ερευνητών μέσω **τηλεδιάσκεψης**. Επίσης, διευρύνονται οι ευκαιρίες εκπαίδευσης και για τον **υπόλοιπο πληθυσμό**. Για παράδειγμα, κάποιος επιστήμονας μπορεί να ενημερώνεται και να παρακολουθεί σεμινάρια μέσω του διαδικτύου για θέματα που αφορούν τον επιστημονικό του κλάδο. Επίσης, ένας αγρότης μπορεί να επιμορφώνεται πάνω σε νέες μεθόδους καλλιέργειας ή/και για την καλλιέργεια νέων προϊόντων. Ως τελευταίο παράδειγμα αναφέρεται η δυνατότητα που μπορεί να δοθεί, μέσω **τηλεκπαίδευσης**, στους δημόσιους ή/και ιδιωτικούς υπάλληλους να βελτιώσουν την κατάρτισή τους πάνω στη χρήση των ΤΠΕ, η οποία είναι σημαντική για την εργασία τους.

- **Ενημέρωση/Ψυχαγωγία/Δικτύωση**

Επίσης, το διαδίκτυο διευρύνει και τις δυνατότητες **ενημέρωσης, επικοινωνίας, δικτύωσης και ψυχαγωγίας/διασκέδασης** σε μια περιοχή. Αναλυτικότερα, δίνει τη δυνατότητα για πολύπλευρη και σχεδόν μηδενικού κόστους ενημέρωση (ανάγνωση τοπικών, εθνικών και ξένων εφημερίδων, ακρόαση και παρακολούθηση ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών εκπομπών μέσω του διαδικτύου) για την τοπική, εγχώρια και διεθνή επικαιρότητα. Επιπλέον, παρέχει τη δυνατότητα φθηνότερης και πολύπλευρης επικοινωνίας ενός ατόμου με τα οικογενειακά του πρόσωπα, φίλους και συνεργάτες αλλά και τη δυνατότητα συμμετοχής σε ανθρώπινα δίκτυα για διαβούλευση και συνεργασία πάνω σε διάφορα κοινωνικά θέματα μέσω email, τηλεδιάσκεψης, blogs, forums και πλατφορμών διασύνδεσης (π.χ. Facebook). Τέλος, διευρύνει τις ευκαιρίες ψυχαγωγίας/διασκέδασης (επιλογή και παρακολούθηση ταινιών, ακρόαση μουσικών κομματιών κλπ.).

Είναι προφανές ότι τα παραπάνω αποκτούν ακόμα μεγαλύτερη σημασία για τις **απομακρυσμένες περιοχές** καθώς οι δυνατότητες (παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και υγείας από απόσταση, διεύρυνση των ευκαιριών ενημέρωσης, επικοινωνίας, ψυχαγωγίας μέσω του διαδικτύου, εργασία από απόσταση κλπ.) που προσφέρουν οι ΤΠΕ συνεπάγονται την **αποδυνάμωση του παράγοντα της απόστασης** και κατ'επέκταση τη διεύρυνση των **δυνατοτήτων-ευκαιριών** και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές.

Τέλος, ένας Δήμος σε συνεργασία και με γειτονικούς του Δήμους θα μπορούσε να κάνει χρήση των ΤΠΕ με σκοπό την προστασία και αναβάθμιση του **τοπικού (αστικού και φυσικού) και παγκόσμιου περιβάλλοντος** αλλά και τη **βελτίωση της**

ποιότητας ζωής των πολιτών του. Για παράδειγμα, όπως έχει προαναφερθεί (Κεφ. 1.1.2), μπορεί να αξιοποιήσει τις ΤΠΕ για τη **βελτίωση της διαχείρισης** της συλλογής των απορριμμάτων, των μονάδων ανακύκλωσης και βιολογικού καθαρισμού, της δημοτικής συγκοινωνίας, της κυκλοφορίας και στάθμευσης, των χώρων πρασίνου μέσα στον πολεοδομικό ιστό κτλ.. Επιπλέον, μπορεί να κάνει χρήση των ΤΠΕ και ιδιαίτερα συστημάτων GIS κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού και της υλοποίησης έργων που σχετίζονται με την **ανάπτυξη και συντήρηση υποδομών** αλλά και να αξιοποιεί τις ΤΠΕ για τη διαχείριση και επέκταση του **πολεοδομικού του ιστού**⁴. Ακόμη, η τοπική αυτοδιοίκηση σε συνεργασία με την περιφερειακή αυτοδιοίκηση μπορεί να προχωρήσει στην ανάπτυξη και λειτουργία ηλεκτρονικών συστημάτων για την **ανίχνευση και διαχείριση περιβαλλοντικών κινδύνων και φυσικών καταστροφών** (π.χ. πυρκαγιές). Εκτός των παραπάνω ένας Δήμος/Περιφέρεια ενδείκνυται να ευνοεί πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην **καλύτερη διαχείριση της ενέργειας** μέσω της χρήσης των ΤΠΕ αλλά και να διευκολύνει επενδύσεις σε **Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)**, καθώς τέτοιες πρωτοβουλίες συνεπάγονται οφέλη για το παγκόσμιο περιβάλλον (επιβράδυνση της κλιματικής αλλαγής) αλλά και για τη χώρα (εκπλήρωση των υποχρεώσεων της ως προς το Πρωτόκολλο του Κιότο, μείωση-αποφυγή προστίμων) [δείτε και <http://www.infostrag.gr/?p=699>].

Όλα τα παραπάνω καθώς και η **βελτίωση των υπηρεσιών** που παρέχει, μέσω της κατάλληλης αξιοποίησης των ΤΠΕ, ο Δήμος αλλά και η ευρύτερη δημόσια διοίκηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μιας περιοχής (Κεφ. 1.1.1), μπορούν να οδηγήσουν στη **βελτίωση της ποιότητας ζωής** των πολιτών, στην **ενίσχυση του τοπικού εισοδήματος**, στην **άρση του αποκλεισμού μιας απομονωμένης περιοχής** και στη **βιώσιμη ανάπτυξη** παράγοντες που είναι δυνατόν να αποτελέσουν και **κίνητρο** για τη **διατήρηση και προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού και επιχειρήσεων** στην περιοχή αυτή.

⁴ Εξαιρετικό παράδειγμα αποτελεί η πόλη του Ελσίνκι όπου για την επέκταση του πολεοδομικού ιστού της πόλης αυτής αναπτύχθηκαν συγκεκριμένα σχέδια/προτάσεις διαφόρων ομάδων μέσω της χρήσης GIS (www.greaterhelsinki.fi)

1.2 Περιοχές Εφαρμογών και Υπηρεσιών

Το **σύνολο των δραστηριοτήτων** και παρεχομένων **υπηρεσιών** των δήμων δύναται να ταξινομηθούν στις παρακάτω **έξι κατηγορίες**:

1. Διοίκηση & Διαχείριση Δήμου
2. Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων
3. Διαχείριση της ανάπτυξης και συντήρησης υποδομών
4. Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας
5. Προώθηση της τοπικής οικονομικής ανάπτυξης
6. Διαχείριση κοινωνικών - πολιτιστικών δράσεων

Έως σήμερα το πλήθος και το εύρος των θεσμικών αρμοδιοτήτων των δήμων ήταν κοινά, στην πραγματικότητα όμως το πλήθος και το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η εσωτερική οργανωτική διάρθρωση των Δήμων διαφοροποιούνταν με βάση το **μέγεθος (πληθυσμό)**, την **έκταση**, τον **αριθμό δημοτικών διαμερισμάτων**, τα ιδιαίτερα **γεωγραφικά χαρακτηριστικά** (νησιωτικοί, ορεινοί, παραμεθόριοι, ηπειρωτικοί, ηπειρωτικοί που συνορεύουν με θάλασσα, κλπ.) και την κύρια **οικονομική δραστηριότητα** (αγροτική, δασική, τουριστική, βιομηχανική, κλπ). Οι βασικές λειτουργίες - υπηρεσίες και ένα ενδεικτικό πλαίσιο οργανωτικής διάρθρωσης ενός μεσαίου μεγέθους δήμου είναι ως εξής:

1. Βασικές και Διοικητικές Λειτουργίες

- Λειτουργίες Υποστήριξης (Γραμματειακή Υποστήριξη δημάρχου και αιρετών, Δημόσιες Σχέσεις, Διεθνείς Σχέσεις, Αγροτική – Τουριστική ανάπτυξη, Παιδεία, Νεολαία, Κοινωνική Πολιτική, Πολιτισμός, Μηχανοργάνωση, Υποστήριξη αιρετών οργάνων και Διοικητική Υποστήριξη νομικών προσώπων και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων)
- Διοικητικές Υπηρεσίες (Διαχείριση προσωπικού, Γραμματειακή υποστήριξη, Διαχείριση πρωτοκόλλου και αρχείου, Χορήγηση πιστοποιητικών στους πολίτες, Χορήγηση αδειών λειτουργίας επιχειρήσεων, Τήρηση Ληξιαρχείου – Δημοτολογίου – Μητρώου αρρένων, Δημοτική Αστυνομία, Καθαριότητα κτηρίων και λοιπές βοηθητικές εργασίες)

2. Οικονομικές Λειτουργίες

- Οικονομικές Λειτουργίες (Διαχείριση Εσόδων, Διαχείριση Δημοτικής Περιουσίας, Προϋπολογισμός, Διαχείριση Δαπανών, Μισθοδοσία Προσωπικού, Προμήθειες, Διαχείριση Αποθήκης, Ταμειακή Υπηρεσία)

3. Τεχνικές και Περιβαλλοντικές Λειτουργίες

- Τεχνικά Έργα (Μελέτες, Σχεδιασμός/Κατασκευή/Επίβλεψη/Συντήρηση Τεχνικών και Η/Μ Έργων, Σήμανση Οδών, Πολεοδομικές Εφαρμογές, Φροντίδα Πρασίνου)
- Περιβάλλον και Ηλεκτρομηχανολογικός Εξοπλισμός (Διαχείριση Απορριμμάτων, Ύδρευση/Αποχέτευση/Άρδευση, Καθαριότητα Αστικού Περιβάλλοντος, Ηλεκτροφωτισμός, Δημοτικά ΜΜΜ, Διαχείριση Κοιμητηρίων)

Οι εφαρμογές ΤΠΕ που μπορούν να υποστηρίξουν την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία των δήμων μπορούν να ταξινομηθούν με βάση την περιοχή εφαρμογής τους:

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ / ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	
Περιοχή εφαρμογής	Περιγραφή
Βασικές λειτουργίες οργάνωσης, λειτουργίας και επικοινωνίας	<ul style="list-style-type: none">• Σύστημα διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου (κείμενα και εικόνες)• Σύστημα διαχείρισης Πρωτοκόλλου και εγγράφων• Πακέτο αυτοματισμού γραφείου
Διαχείριση Πόρων	<ul style="list-style-type: none">• Λογιστικό σύστημα (Γενική, Αναλυτική λογιστική και δημόσιο λογιστικό)• Διαχείριση εσόδων από υπηρεσίες, φόρους, τέλη, ακίνητη περιουσία και πρόστιμα: (Ύδρευσης, Καθαριότητας, Ηλεκτροφωτισμού, παρεπιδημούντων και επί των ακαθαρίστων εσόδων, Διάφορα Πρόστιμα (για παραβάσεις καθαριότητας, ύδρευσης, στάθμευσης κλπ)• Διαχείριση εξόδων-έλεγχος δαπανών- πληρωμές• Διαχείριση Υλικού και Προμηθειών• Διαχείριση παγίων - ακίνητης περιουσίας• Διαχείριση Προϋπολογισμού– Απολογισμού

	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Προσωπικού – Μισθοδοσίας/ Συντάξεων • Διαχείριση / παρακολούθηση εποπτευομένων φορέων - νομικών προσώπων (μητρώο επιχειρήσεων ΟΤΑ) • Σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων και Προγραμμάτων • Διαχείριση Κίνησης Οχημάτων • Πρόσβαση/ διαχείριση Νομοθεσίας • Επιχειρησιακός σχεδιασμός και παρακολούθηση επιχειρησιακού σχεδίου • Workflow management & BPR • Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
<p><i>Βασικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Μητρώου Δημοτών (Ληξιαρχείο – πολιτικοί γάμοι, Μητρώου Αρρένων, Εκλογικοί κατάλογοι, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αλλοδαπών – Μεταναστών, κλπ.
<p><i>Ανάπτυξη /Συντήρηση υποδομών</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Προγραμματισμός/ σχεδιασμός Τεχνικών Έργων (αξιοποιώντας τεχνολογίες GIS) • Διαχείριση Πολεοδομικών δραστηριοτήτων (Αποτύπωση πολεοδομικού σχεδιασμού, Διαχείριση κτηματολογίου, έλεγχος αυθαιρέτων, τοπογραφικές εφαρμογές – πράξεις αναλογισμού, οικοδομικές γραμμές, τροποποιήσεις, έκδοση οικοδομικών αδειών, κλπ) • Πακέτο σύνταξης οικονομικών τευχών Τεχνικών Έργων • Διαχείριση/ παρακολούθηση Τεχνικών Έργων • Διαχείριση συντήρησης – επισκευών τεχνικών υποδομών (δικτύων ύδρευσης - αποχέτευσης, κτιριακών εγκαταστάσεων, ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, ηλεκτροφωτισμού, οδοποιίας, κοινόχρηστων χώρων, πρασίνου, κλπ.) • Διαχείριση αποθήκης - υλικών και μέσων ανάπτυξης/ συντήρησης/ επισκευών τεχνικών υποδομών • Διαχείριση κίνησης οχημάτων και μηχανημάτων • Πακέτα μελέτης στατικών • Πακέτα μελέτης αρχιτεκτονικών έργων • Πακέτα μελέτης έργων οδοποιίας

	<ul style="list-style-type: none"> • Πακέτα μελέτης ηλεκτρομηχανολογικών έργων • Πακέτα στατιστικής επεξεργασίας
<p><i>Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση δημοτικού Ηλεκτροφωτισμού • Διαχείριση Ύδρευσης (αποτύπωση δικτύου, υγειονομικός έλεγχος νερών, βλάβες, καταμετρήσεις κατανάλωσης, έκδοση/ είσπραξη λογαριασμών, νέες συνδέσεις, νέες απαιτήσεις - επεκτάσεις, διακοπή συνδέσεων, κλπ) • Διαχείριση αποχέτευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες / καθαρισμός, νέες απαιτήσεις, είσπραξη τελών, κλπ.) • Διαχείριση άρδευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες/ καθαρισμός, είσπραξη τελών, νέες απαιτήσεις – επεκτάσεις, κλπ.) • Διαχείριση οδικού δικτύου (αποτύπωση δικτύου, βλάβες, νέες απαιτήσεις, κλπ.) • Διαχείριση συλλογής απορριμμάτων (αποτύπωση δικτύου κάδων, συνεργεία, διαδρομές αποκομιδής απορριμμάτων, διαχείριση ανακυκλώσιμων υλικών, κλπ.) • Διαχείριση μονάδων επεξεργασίας λυμάτων και ανακύκλωσης • Διαχείριση Δημοτικών ΜΜΜ (αποτύπωση δικτύου διαδρομών, βάρδιες οδηγών, διαδρομές ΜΜΜ, κλπ.) • Διαχείριση Δημοτικών ΜΜΕ (αρχείο, πρόγραμμα, διαχείριση προσωπικού - βαρδιών /προγραμμάτων, εξωτερικών συνεργείων διαφημίσεων, κλπ.) • Διαχείριση Κοιμητηρίων (αποτύπωση θέσεων ταφής, διαχείριση θέσεων και οικογενειακών τάφων, εισπράξεις τελών, κλπ.) • Διαχείριση Δημοτικής Αστυνομίας (αποτύπωση χώρου αστυνόμευσης - διαδρομών, βάρδιες αστυνομικών, διαδρομές αστυνόμευσης, παρακολούθηση προστίμων, κλπ.) • Σύστημα Διαχείρισης Περιβάλλοντος - πάρκα, παρτέρια, χώροι στάθμευσης (αποτύπωση χώρων, βλάβες, νέες απαιτήσεις, κλπ.)

Όσον αφορά τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων που παρέχονται τοπικά από κάθε δήμο αυτές διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

a) Σε αυτές που **παράγονται και παρέχονται από τον ίδιο δήμο** και

- b) Σε αυτές που παράγονται από άλλους φορείς και παρέχονται από τους δήμους μέσω των ΚΕΠ.

Πρόσθετα κάθε κατηγορία αναλύεται σε επιμέρους υποκατηγορίες υπηρεσιών βάσει της θεματικής ενότητας των υπηρεσιών:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παράγονται και παρέχονται από τον ίδιο δήμο	
Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
1. Έκδοση ατομικών, οικογενειακών πιστοποιητικών/βεβαιώσεων	γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ.
2. Εγγραφή/Διαγραφή/Αλλαγή στοιχείων πολιτών στα δημοτικά μητρώα	Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο και εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.
3. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	Υδρευσης, Καθαριότητας, Ηλεκτροφωτισμού, κλπ
4. Πολεοδομικά θέματα	Οικοδομικές άδειες, κλπ
5. Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	Χορήγηση αδειών μικροπωλητών και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
6. Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	Διαχείριση φακέλου υγείας και πρόνοιας ειδικών πληθυσμιακών ομάδων, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι,
7. Εκπαίδευση – επαγγελματική κατάρτιση	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού, επαγγελματικής κατάρτισης (e-learning), κλπ.
8. Ενημέρωση για θέσεις εργασίας, Προώθηση απασχόλησης	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προώθησης απασχόλησης, κλπ.
9. Ηλεκτρονικές Βιβλιοθήκες	
10. Αθλητισμός/Πολιτισμός/Ψυχαγωγία	Ανάπτυξη και διαχείριση ψηφιακού πολιτιστικού περιεχομένου
11. Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προώθησης εναλλακτικών μορφών τουρισμού, προώθησης πρωτογενούς τομέα και του «ηλεκτρονικό επιχειρείν» για την ενίσχυση επιχειρηματικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων

12. Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	Χορήγηση αδειών μικροπωλητών και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
13. Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting)	
Για τις Επιχειρήσεις	
1. Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας	καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.
2. Άδειες κατάληψης κοινόχρηστων χώρων	
3. Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	Παρεπιδημούντων και επί των ακαθαρίστων εσόδων, Διαφημίσεων, Λαϊκών αγορών, Αδειών καταστημάτων, κλπ.
4. Δημόσια έργα και προμήθειες	

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παράγονται από άλλους φορείς και παρέχονται από τους δήμους μέσω των ΚΕΠ

Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών
1. Παιδεία και Εκπαίδευση	Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, άδειες που εκδίδονται από την Κεντρική Υπηρεσία του Υ.Π.Ε.Π.Θ., τον Ο.Ε.Ε.Κ., το ΔΙΚΑΤΣΑ, τα ΑΕΙ και ΤΕΙ,
2. Ναυτιλία	Πιστοποιητικά και άδειες που εκδίδονται από την Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Ναυτιλίας
3. Δικαιοσύνη	Πιστοποιητικά και ποινικά μητρώα που εκδίδονται από την Εισαγγελία και Πρωτοδικείο
4. Εργασία και Κοινωνική Ασφάλιση	Ασφαλιστικά Βιβλιάρια, Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, αναγνώριση προϋπηρεσίας που εκδίδονται από τα ασφαλιστικά ταμεία
5. Ανάπτυξη, Βιομηχανία και Εμπόριο	Βεβαιώσεις που εκδίδονται από το ΤΕΕ και Πιστοποιητικά, άδειες και εγκρίσεις που εκδίδονταν από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
6. Περιβάλλον, Δάση	Εγκρίσεις και άδειες που εκδίδονται από τις αντίστοιχες διευθύνσεις των

και Χωροταξία	Περιφερειών
7. Υγεία και Πρόνοια	Πιστοποιητικά, άδειες, εγκρίσεις και παροχή επιδομάτων που εκδίδονταν από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
8. Μεταφορών και συγκοινωνιών	Άδειες και μεταβιβάσεις που εκδίδονταν από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
9. Θέματα Αστικής και Δημοτικής κατάστασης	Πιστοποιητικά, άδειες, διαβατήρια και εγκρίσεις που εκδίδονταν από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
10. Υπηρεσίες άλλων Δήμων	Πιστοποιητικά, άδειες, εγγραφές σε μητρώα και βεβαιώσεις που εκδίδονται από άλλους δήμους από αυτόν που παρέχονται

1.2.1 Νέες αρμοδιότητες Καλλικρατικών Δήμων

Οι νέες **αρμοδιότητες** των Καλλικρατικών Δήμων δύναται να κατηγοριοποιηθούν ως:

1. Επιχειρησιακές Λειτουργίες που έως σήμερα υλοποιούνταν από την **νομαρχιακή αυτοδιοίκηση** και για τις οποίες έχουν αναπτυχθεί αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα, όπως:

- υγειονομικός έλεγχος
- πολεοδομικές λειτουργίες
- λαϊκές αγορές
- κοινωνική πρόνοια
- αδειοδοτήσεις διαφόρων οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων

2. Επιχειρησιακές Λειτουργίες που έως σήμερα υλοποιούνταν **εθελοντικά από κάποιους δήμους**:

- καταπολέμηση κοινωνικού αποκλεισμού
- ένταξη μεταναστών
- προστασία παιδικής και τρίτης ηλικίας
- πολιτική προστασία

3. Επιχειρησιακές Λειτουργίες που έως σήμερα υλοποιούνταν από **άλλες κρατικές υπηρεσίες**.

2. Αξιοποίηση έργων ΤΠΕ του Γ'Κ.Π.Σ.

Το κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνει την **αποτίμηση και αξιολόγηση** με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους της υλοποίησης και λειτουργίας των **έργων ΤΠΕ** που πραγματοποιήθηκαν στους **Δήμους** στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ'Κ.Π.Σ.. Συγκεκριμένα, παρατίθενται **ποσοτικά στοιχεία** που αφορούν τα έργα των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών, των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων (GIS), των Μητροπολιτικών Δικτύων οπτικών ινών (MAN) και των ασύρματων δικτύων τοπικής πρόσβασης, της «Πρώτης της Ευρυζωνικότητας», του Εθνικού Δημοτολογίου αλλά και του Εθνικού Δικτύου Δημόσια Διοίκησης «Σύζευξις». Επίσης, διατυπώνονται κάποια ειδικότερα και γενικότερα **ποιοτικά συμπεράσματα** που αφορούν τα παραπάνω έργα. Στο τελευταίο μέρος του Κεφαλαίου γίνεται αναφορά στα έργα που έχει πραγματοποιήσει η ΚΕΔΚΕ στο πλαίσιο του Γ'Κ.Π.Σ. και συγκεκριμένα στο «**Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ** για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις – (LGAF) <http://lgaf.kedke.org/wiki/>» και στα έργα **Κατάρτισης** στις ΤΠΕ των **Αιρετών** και **Εργαζομένων** των Δήμων.

2.1 Ποσοτικά Στοιχεία

2.1.1 Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες (Portals)

Στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κ.Π.Σ. **670 πρωτοβάθμιοι Καποδιστριακοί ΟΤΑ** ανέπτυξαν διαδικτυακές πύλες (Portals). Σε **571** από αυτούς τους Δήμους, οι οποίοι είχαν πληθυσμό μικρότερο των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, την υλοποίηση του έργου ανέλαβε η «Κοινωνία της Πληροφορίας» Α.Ε..

Στόχος της ανάπτυξης και λειτουργίας των **Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών (ΔΔΠ)** είναι η αξιοποίηση του internet για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών και επιχειρήσεων.

Ενδεικτικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που οι ΔΔΠ θα μπορούσαν να φιλοξενήσουν περιλαμβάνουν:

- ο Αιτήματα & Καταγγελίες Πολιτών
- ο Ηλεκτρονικές Αιτήσεις Πιστοποιητικών
- ο Αιτήσεις για Βεβαιώσεις ΤΑΠ
- ο Ενημέρωση Δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής
- ο Πληρωμή Δημοτικού Φόρου
- ο Πληρωμή Προστίμων ΚΟΚ
- ο Ενημέρωση του κοινού για πλήρωση θέσεων σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς της περιοχής και δυνατότητα υποβολής της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αίτησης.

2.1.2 Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS)

Μέσω του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κ.Π.Σ. **86 Καποδιστριακοί Δήμοι** ανέπτυξαν **Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS)**. Στόχο των έργων αυτών αποτελεί η παραγωγή και καλύτερη διαχείριση της γεωγραφικής πληροφορίας που αφορά την περιοχή του Δήμου με σκοπό την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία του αλλά και την καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των δημοτών, επιχειρήσεων και επισκεπτών του. Τα συστήματα GIS, δηλαδή, έχουν πολλά πεδία εφαρμογής όπως την **πολεοδομία** (αποτύπωση πολεοδομικού σχεδιασμού, διαχείριση κτηματολογίου, έλεγχος αυθαιρέτων, χώροι πρασίνου κλπ.), την **αποκομιδή/ διαχείριση σκουπιδιών – ανακύκλωση**, τη διαχείριση των **δικτύων κοινής ωφέλειας** (δημοτικός ηλεκτροφωτισμός, δίκτυα ύδρευσης/άρδευσης/ αποχέτευσης), τα **Μέσα Μαζικής Μεταφοράς**, τον **τουρισμό** (ξενοδοχεία, αξιοθέατα, παραλίες, πολιτιστικοί χώροι, μουσεία κλπ.), την προστασία του **φυσικού περιβάλλοντος** (ανίχνευση και διαχείριση περιβαλλοντικών κινδύνων) κ.α..

2.1.3 Έργα για την «Πρώθηση της Ευρυζωνικότητας»

Μέσω της Πρόσκλησης 84 του Μέτρου 4.2 "Ανάπτυξη Υποδομών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης" του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» χρηματοδοτήθηκαν έργα για την **«Πρώθηση της Ανάπτυξης Ζήτησης Ευρυζωνικών Υπηρεσιών»**. Φορείς των έργων ήταν Ερευνητικά και Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Δήμοι, Νομαρχίες και Περιφέρειες της χώρας. Οι **Δήμοι** που υλοποίησαν τέτοιες δράσεις ήταν **110**. **Αντικείμενο** των έργων ήταν η ενημέρωση και ευαισθητοποίηση **επιλεγμένων ομάδων πολιτών και ιδιωτικών και δημόσιων φορέων** (οικιακοί χρήστες, επαγγελματίες, επιχειρήσεις, φορείς εκπαίδευσης, υγείας- πρόνοιας, πιστωτικά ιδρύματα, πολιτιστικοί φορείς, φορείς ΑΜΕΑ, ευρύτερος δημόσιος τομέας) για τα οφέλη που μπορούν να έχουν από την αξιοποίηση και χρήση ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών. **Απώτερος στόχος** είναι η σταδιακή δημιουργία **«ευρυζωνικής κουλτούρας»** που θα συμβάλει στη δημιουργία και αύξηση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών αλλά και η μείωση του ψηφιακού χάσματος.

2.1.4 Ανάπτυξη MAN και Ασύρματων Δικτύων

Στους **72 μεγαλύτερους Δήμους** της Ελλάδας, εκτός της Αττικής και του μητροπολιτικού συγκροτήματος της Θεσσαλονίκης, εγκαταστάθηκαν Μητροπολιτικά Δίκτυα οπτικών ινών (MAN) κατά μήκος κεντρικών αξόνων των πόλεων τους συνδέοντας συνολικά περίπου **5000 - 10000 σημεία** δημόσιου ενδιαφέροντος (Κτίρια Δήμων, Νομαρχίες, Φορείς Υγείας, Εκπαίδευσης, Πολιτισμού, Δικαστικές Αρχές, κτλ.). Τα έργα αυτά χρηματοδοτήθηκαν μέσω των Προσκλήσεων 93, 145 και 195 του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» και είχαν συνολικό προϋπολογισμό 80.151.536 εκ. Ευρώ. **Στόχος** των έργων αυτών είναι η ανάπτυξη υψηλού επιπέδου ευρυζωνικών υποδομών (οπτικών ινών) και υπηρεσιών στους δημόσιους φορείς, τις επιχειρήσεις

και τους πολίτες περιοχών όπου η αρχική δραστηριοποίηση τηλεπικοινωνιακών παρόχων για την ανάπτυξη υποδομών οπτικών ινών θεωρείται μη συμφέρουσα ή χαρακτηρίζεται από μεγάλη αβεβαιότητα. Οι Δήμοι που επιλέχθηκαν υποχρεώθηκαν να αναπτύξουν δίκτυο οπτικών ινών το οποίο να περνά από τουλάχιστον 20 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος.

Την περίοδο αυτή τα δίκτυα MAN παραμένουν **ανενεργά** εκτός από λίγες εξαιρέσεις Δήμων, οι οποίοι τα λειτουργούν πιλοτικά. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με το ότι έχουν λήξει οι συμβάσεις για την **συντήρησή** τους εγκυμονεί τον **κίνδυνο απαξίωσης** των δικτύων.

Επίσης, μέσω των Προσκλήσεων 105 και 192 αναπτύχθηκαν **ασύρματα δίκτυα** τοπικής πρόσβασης σε πόλεις και περιοχές της χώρας με **μικρότερα πληθυσμιακά μεγέθη** από αυτές που ανέπτυξαν MAN. Πιο συγκεκριμένα, **118 Δήμοι και Κοινότητες** της χώρας και **20 Τοπικές Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων (TEΔΚ)** ανέπτυξαν ασύρματα ευρυζωνικά δίκτυα. **Στόχο** των έργων αποτελεί η σύνδεση όσο το δυνατόν περισσότερων **σημείων** δημόσιου ενδιαφέροντος στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης «**Σύζευξις**» μέσω του κεντρικού κτιρίου κάθε Δήμου το οποίο είναι απευθείας συνδεδεμένο με το δίκτυο «**Σύζευξις**». Επίσης, επιδιώκεται η σύνδεση Φορέων Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Σχολείων κτλ.) στο **Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο** και στο **δίκτυο κορμού ΕΔΕΤ**.

2.1.5 Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»

Το **Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»** παρέχει τηλεπικοινωνιακές και τηλεματικές υπηρεσίες συνδέοντας περίπου **1800 φορείς του δημοσίου**, της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα. Από την 1/1/2006 παρέχει **προηγμένες υπηρεσίες** τηλεφωνίας (κλήσεις από και προς σταθερά/κινητά τηλέφωνα καθώς και κλήσεις εξωτερικού), τηλεομοιοτυπίας, πρόσβαση στο διαδίκτυο με όλες τις παρελκόμενες υπηρεσίες, υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης, τηλεεκπαίδευσης, και τηλεργασίας καθώς και υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Όσον αφορά τους **Δήμους**, το δίκτυο «Σύζευξις» παρείχε, έως πρόσφατα, τις παραπάνω δυνατότητες υπηρεσιών σε 913 Καποδιστριακούς Δήμους και 3 Κοινότητες ενώ οι υπόλοιπες Κοινότητες της χώρας κάλυπταν τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες μέσω ιδιωτικών παρόχων (ADSL). Πιο συγκεκριμένα, το δίκτυο «Σύζευξις» παρείχε **ευρυζωνική ταχύτητα 2Mbps** στα κεντρικά κτίρια των μικρότερων 815 Καποδιστριακών Δήμων και 3 Κοινοτήτων της χώρας (< 50-60 εργαζόμενοι), **ταχύτητα 8Mbps** στα κεντρικά κτίρια 95 Καποδιστριακών Δήμων μεσαίου μεγέθους (50-60 < < 200 εργαζόμενοι) και **ταχύτητα 34Mbps** στα κεντρικά κτίρια των Δήμων Αθηναίων, Θεσσαλονίκης και Πειραιά. Η **αναβάθμιση** του δικτύου «Σύζευξις» προβλέπει σημαντική αύξηση αυτών των ταχυτήτων. Για παράδειγμα, στους μικρότερους Δήμους θα εξασφαλιστεί **ταχύτητα τουλάχιστον 10 Mbps** ενώ οι μεγάλοι Δήμοι θα απολαμβάνουν **ταχύτητα έως και 1Gbps**.

Σχετικά με την **αξιοποίηση** των δυνατοτήτων του δικτύου από τους Δήμους, σημειώνεται πως πολλοί Καποδιστριακοί Δήμοι εκμεταλλεύονταν το δίκτυο

«Σύζευξις» κυρίως για σύνδεση στο **διαδίκτυο** και όχι για **τηλεφωνικές υπηρεσίες** με αποτέλεσμα να συνεχίσουν να δαπανούν μεγάλα χρηματικά ποσά για τηλεπικοινωνιακά τέλη.

[Πηγή: «Κοινωνία της Πληροφορίας» Α.Ε.]

2.1.6 Εθνικό Δημοτολόγιο

Το έργο του **Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Εθνικού Δημοτολογίου (ΟΠΣ ΕΔ)** πραγματοποιήθηκε από την «Κοινωνία της Πληροφορίας» Α.Ε. με πόρους του Γ'Κ.Π.Σ.. **Αντικείμενο** του έργου ήταν η **συνένωση** των δημοτολογίων των Δήμων και Κοινοτήτων όλης της χώρας και η δημιουργία για πρώτη φορά μιας **κεντρικής βάσης δεδομένων**. Το γεγονός αυτό μπορεί να συμβάλλει στην απλούστευση των διαδικασιών συναλλαγής του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση και στη διευκόλυνση και **επιτάχυνση** του έργου πολλών φορέων του Δημόσιου που κάνουν χρήση στοιχείων δημοτολογίου, όταν παρέχουν υπηρεσίες προς τους πολίτες. Μέσω του Εθνικού Δημοτολογίου, δηλαδή, είναι δυνατή η παροχή ορθών και έγκυρων στοιχείων σε μια σειρά από βάσεις δεδομένων **δημοσίων φορέων** (π.χ. Υπουργείο Εσωτερικών, Στρατολογία, Ασφαλιστικοί Οργανισμοί, Αστυνομία, Στατιστική Υπηρεσία, Υπ. Οικονομίας και Οικονομικών, κλπ.), οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιούν μέρος των στοιχείων που είναι διαθέσιμα στο Δημοτολόγιο για τη διεκπεραίωση του καθημερινού τους έργου (π.χ. κατάρτιση εκλογικών καταλόγων, κατάρτιση στρατολογικών πινάκων, χρήση διαφόρων τύπων πιστοποιητικών, έκδοση και χρήση στατιστικών αναφορών, κλπ). Με τον τρόπο αυτό καταργείται σταδιακά η τήρηση χειρόγραφων δημοτολογίων, δεν απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία πολιτών σε υπηρεσίες για θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης ενώ δημιουργείται το υπόβαθρο για τη μελλοντική κοινή επεξεργασία στοιχείων Δημοτολογίου, Μητρώου Αρρένων, Ληξιαρχείων και Εκλογικών Στοιχείων.

Το έργο τέθηκε σε **παραγωγική λειτουργία** στις 17/12/2009 ενώ ο αριθμός των Καποδιστριακών **ΟΤΑ** που εντάχθηκαν σε αυτό ήταν **313**, στους οποίους αντιστοιχούν περίπου **5.150.000 πολίτες**. Επίσης, αναφέρουμε ότι ο αριθμός πολιτών που μπορούν να εξυπηρετηθούν από φορείς διαλειτουργικότητας για λήψη ατομικών βεβαιώσεων (γέννησης-ιθαγένειας) είναι 4.350.000 ενώ ο αριθμός των οικογενειών που μπορούν να πάρουν βεβαιώσεις οικογενειακής κατάστασης από φορείς διαλειτουργικότητας είναι 1.250.000. Ακόμη, ο αριθμός **ημερήσιων αποστολών** από ενταγμένους ΟΤΑ στο ΟΠΣ ΕΔ είναι (συνολικά – κατά μέσο όρο) **11.000**.

Όσον αφορά τα **προβλήματα** που παρουσιάστηκαν κατά την παραγωγική λειτουργία του έργου, αναφέρουμε ότι υπάρχουν κάποια θεσμικά-νομοθετικά θέματα που δεν έχουν ακόμα ρυθμιστεί. Επίσης, η καθημερινή λειτουργία των 313 ενταγμένων στο ΟΠΣ ΕΔ ΟΤΑ φέρνει στο φως εξαιρετικά σπάνιες περιπτώσεις οικογενειακών μερίδων που χρήζουν ιδιαίτερης αντιμετώπισης από τις εφαρμογές δημοτολογίου. Ακόμη, παρατηρήθηκε πως τα στοιχεία δημοτολογίου που αποθηκεύονται κεντρικά (στο ΟΠΣ ΕΔ) δεν ταυτίζονται 100% με αυτά που τηρούνται τοπικά. Η ασυμβατότητα αυτή αφορά στο 0,4% έως 4% (ανάλογα με το τοπικό λογισμικό Δημοτολογίου που έχει αποστείλει τα δεδομένα) επί του συνόλου των εγγραφών που

έχουν εισαχθεί στο ΟΠΣ ΕΔ. Τέλος, το μειωμένο ενδιαφέρον των ΟΤΑ και η έλλειψη πολιτικής βούλησης σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η ποιότητα των στοιχείων Δημοτολογίου σε τοπικό επίπεδο είναι χαμηλό δεν επέτρεψαν την ένταξη του συνόλου των ΟΤΑ στο ΟΠΣ ΕΔ.

[Πηγή: «Κοινωνία της Πληροφορίας» Α.Ε.]

2.2 Ποιοτικά Συμπεράσματα

Τις περισσότερες φορές τα **οφέλη** που προκύπτουν για τους Δήμους από τις **επενδύσεις σε έργα ΤΠΕ** είναι σχετικά χαμηλά σε σχέση με το **κόστος** των επενδύσεων αυτών. Αναλυτικότερα, το γεγονός ότι η πλειοψηφία των Δήμων δεν έχει συγκεκριμένη στρατηγική ως προς τις ΤΠΕ έχει ως αποτέλεσμα την **έλλειψη ενιαίου σχεδιασμού** και την **αποσπασματική αντιμετώπιση** κάθε έργου πράγμα που επιδρά αρνητικά στην απόδοση της συνολικής επένδυσης στα έργα. Επίσης, επειδή στους περισσότερους Δήμους δεν υπάρχει επαρκής Ομάδα ΤΠΕ, οι Δήμοι δεν μπορούν να θέσουν κατάλληλες **λειτουργικές προδιαγραφές** για τα έργα ΤΠΕ αλλά και να **παρακολουθούν αποτελεσματικά** την υλοποίηση τους. Ακόμη, δεν πραγματοποιείται κατά τη φάση σχεδιασμού και υλοποίησης έγκαιρη **εμπλοκή των χρηστών – εργαζομένων** των Δήμων που θα λειτουργήσουν τα έργα. Εκτός των παραπάνω, συνήθως δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση, κινητοποίηση και εκπαίδευση των **πολιτών και επιχειρήσεων** στις περιπτώσεις που τα έργα στοχεύουν στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά, οι **Ανάδοχοι** που αναλαμβάνουν την υλοποίηση των έργων ΤΠΕ τις περισσότερες φορές προωθούν «**έτοιμες λύσεις**» που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των φορέων. Γενικότερα, θα λέγαμε ότι η **συνεργασία** μεταξύ όλων των **παραγόντων** που εμπλέκονται από το στάδιο σχεδιασμού και υλοποίησης των έργων ως το στάδιο λειτουργίας τους είναι **μη ικανοποιητική** με αποτέλεσμα η τελική **ωφελιμότητα** των έργων αυτών να είναι **περιορισμένη**.

Θα πρέπει να σημειωθεί, επίσης, ότι **δεν διατίθενται επαρκείς πόροι για την υποστήριξη της λειτουργίας** των διαφόρων έργων ΤΠΕ και γενικότερα υπάρχει **αναντιστοιχία** μεταξύ των πόρων που δαπανώνται για την **υλοποίηση** των έργων και των πόρων που διατίθενται για τη λειτουργία τους. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι σε Δήμους που είναι από τους πρωτοπόρους στην αξιοποίηση των ΤΠΕ το ποσοστό επί του συνολικού προϋπολογισμού που διατίθεται για **λειτουργικές δαπάνες ΤΠΕ** είναι της τάξης του **0,5% με 1%**.

Επίσης, παρατηρείται κατά το μεγαλύτερο βαθμό **απουσία διαλειτουργικότητας** μεταξύ των έργων ΤΠΕ κάθε Δήμου με αποτέλεσμα τη χαμηλή αποδοτικότητα του συνόλου των έργων. Γενικότερα, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Δήμων έχει ως αποτέλεσμα την αποσπασματική αντιμετώπιση των διαφόρων προβλημάτων και τη χαμηλή αποδοτικότητα της λειτουργίας τους (εξ' αιτίας απώλειας ανθρωποωρών για την άντληση και επιβεβαίωση στοιχείων και γρηγορότερης απαξίωσης των εφαρμογών). Επιπλέον, η έλλειψη διαλειτουργικότητας δεν επιτρέπει την παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών στους αιρετούς και στα στελέχη, έτσι ώστε αυτοί να παίρνουν καλύτερες και περισσότερο τεκμηριωμένες αποφάσεις. Εκτός των παραπάνω, είναι από τους κύριους λόγους της μη παροχής ιδιαίτερα ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Γενικότερα, φαίνεται να έχουν εγκατασταθεί στους Δήμους λιγότερο ή περισσότερο αναπτυγμένες «**νησίδες πληροφορικής και ηλεκτρονικής δικτύωσης**», συνήθως **μη διαλειτουργούσες** με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα των δήμων και ευρύτερα της δημόσιας διοίκησης.

2.3 Έργα ΚΕΔΚΕ

2.3.1 Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ (LGAF)

Στόχος του έργου «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις – (LGAF) <http://lgaf.kedke.org/wiki/>» της ΚΕΔΚΕ είναι η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων μέσω της **αυτοματοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών** των Δήμων και των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων. Το έργο περιλαμβάνει την υλοποίηση **ηλεκτρονικών υπηρεσιών** (22 επιπέδου 1, 14 επιπέδου 2, 21 επιπέδου 3 και 6 επιπέδου 4) από πολλαπλά κανάλια επαφής σε όλες τις βασικές κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι. Δηλαδή οι υπηρεσίες θα κυμαίνονται από απλές υπηρεσίες ενημέρωσης μέχρι και πλήρως διαδραστικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στις οποίες όλα τα βήματα γίνονται ηλεκτρονικά. Σε πρώτη φάση οι υπηρεσίες θα παρέχονται μέσω διαδικτύου και τηλεφώνου (κινητού και σταθερού). Το έργο αφορούσε αρχικά **16 φορείς** της τοπικής αυτοδιοίκησης (14 Δήμους, ΤΕΔΚ Νομού Κοζάνης, ΚΕΔΚΕ).

Από τα βασικά **αντικείμενα** του έργου ήταν η κεντρική ανάπτυξη μιας **Κοινής Τεχνολογικής Πλατφόρμας** (μέσω ενός Ανοιχτού Λογισμικού που έχει δοκιμαστεί με επιτυχία σε πολλές χώρες του εξωτερικού), την οποία θα μπορεί να την αξιοποιήσει χωρίς κόστος κάθε Δήμος για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών του και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η κοινή πλατφόρμα αποτελεί το **πρότυπο** βάσει του οποίου μπορεί να αναπτυχθεί το Πληροφοριακό Σύστημα Υπηρεσιών ενός Δήμου (η πύλη υπηρεσιών του Δήμου). Το τελικό προϊόν της Πλατφόρμας είναι ένα σύνολο από **Επιχειρησιακές Υπηρεσίες (Business Services)** τις οποίες μια ομάδα μηχανικών με τη βοήθεια στελεχών ενός Δήμου μπορεί να συνθέσει για να παράγει τις Τελικές Υπηρεσίες Χρηστών που θα προσφέρει η διαδικτυακή πύλη του Δήμου.

Οι Επιχειρησιακές Υπηρεσίες δεν αποτελούν ένα μονολιθικό σύστημα αλλά με τη σειρά τους δομούνται από άλλες πιο χαμηλού επιπέδου υπηρεσίες που κατηγοριοποιούνται σε 5 διαφορετικά επίπεδα ανάλογα με τη συνάφεια τους. Ουσιαστικά εφαρμόζεται η **σχεδιαστική αρχή** ότι απλές υπηρεσίες συνθέτουν πολυπλοκότερες, οι οποίες με τη σειρά τους μπορούν να συνθέσουν ακόμα πιο πολύπλοκες. Η αρχή αυτή ονομάζεται διεθνώς **SOA (Service Oriented Architecture)** και δίνει μεγάλη ευελιξία όχι μόνο στην παραγωγή των Τελικών Υπηρεσιών των Δήμων αλλά και στη συνεχή βελτίωση και εμπλουτισμό της ίδιας της Πλατφόρμας με νέες Επιχειρησιακές Υπηρεσίες.

Οι Επιχειρησιακές Υπηρεσίες δομούνται σε **τρία κύρια υποσυστήματα/συνιστώσες** που καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου αλλά και ευρύτερα τις απαιτήσεις σύγχρονων επιχειρησιακών συστημάτων:

- Το **Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών** παρέχει την δυνατότητα καταγραφής και αναζήτησης των στοιχείων των χρηστών του συστήματος (πολίτες, στελέχη Δήμων).
- Το **Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου** παρέχει τις υπηρεσίες διαχείρισης του περιεχομένου των Ηλεκτρονικών Πυλών αλλά και ευρύτερα του συνόλου

του περιεχομένου και των εγγράφων που επεξεργάζονται οι Δήμοι για την παροχή των υπηρεσιών τους.

- ο Το **Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διεργασιών** παρέχει τις υπηρεσίες σύνθεσης νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω της ενορχήστρωσης των υπηρεσιών ιστού (web services) που παρέχει η πλατφόρμα και τον συνδυασμό τους με ροές εργασίας για τη διαχείριση των ενεργειών των στελεχών των Δήμων και των πολιτών (Human Task Workflows). Σημειώνεται εδώ ότι στο πλαίσιο του έργου έχει μοντελοποιηθεί το σύνολο των **επιχειρησιακών διαδικασιών** των σημερινών Δήμων που αφορούν την εξυπηρέτηση των δημοτών και επιχειρήσεων (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α).

Εκτός των παραπάνω, η Πλατφόρμα περιλαμβάνει **Πρότυπο Δικτυακό Τύπο**, ο οποίος αποτελεί τη βάση για τη δημιουργία Δικτυακού Τύπου από κάθε Δήμο σύμφωνα με τις ανάγκες-επιθυμίες του.

Όσον αφορά τη **συμμετοχή** των Δήμων, θα πρέπει να επισημανθεί πως έως τώρα δεν υπήρξε σε ικανοποιητικό βαθμό καθώς μόνο **δύο Δήμοι** από αυτούς που αφορούσε η πιλοτική φάση του έργου επένδυσαν (με διαφορετικό τρόπο) σε αυτό και είναι λειτουργικοί χρήστες του.

Το Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον OTA (LGAF) ενδείκνυται να προωθηθεί καθώς εκτός της βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις συνεπάγεται και τα παρακάτω **πλεονεκτήματα**:

- ο Βασίζεται στην αρχή «Ανάπτυξη εφαρμογών μια φορά για πολλές χρήσεις (**Build once – use many**)», η οποία παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα (διαλειτουργικότητα, εξοικονόμηση πόρων για τη βιώσιμη λειτουργία και την επέκταση της χρήσης του).
- ο **Διαφάνεια** - Οι προδιαγραφές και ο τρόπος αποθήκευσης δεδομένων θα είναι γνωστός και διαθέσιμος στο κοινό.
- ο Ευνοεί και απαιτεί τη **συνεργασία, αλληλεπίδραση και ανταλλαγή γνώσης και πείρας** μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης.
- ο Επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης του και από μικρομεσαίες επιχειρήσεις και αυτοαπασχολούμενους **ενισχύοντας τις τοπικές οικονομίες**.

2.3.2 Κατάρτιση Αιρετών & Εργαζομένων στους Δήμους

- Έργο «Ψηφιακός Δήμος»: Κατάρτιση Αιρετών στις ΤΠΕ

Το έργο, συνολικού προϋπολογισμού 7,3 εκατομμυρίων ευρώ, με τίτλο «**Ψηφιακός Δήμος**» που αναφέρεται στην «**Κατάρτιση Αιρετών** εκπροσώπων της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ)» υλοποιήθηκε το 2008 σε όλη τη χώρα, με Αναθέτουσα Αρχή την ΚΕΔΚΕ και Φορέα Επίβλεψης το Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ), μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) κατά 75% και από Εθνικούς Πόρους κατά 25%.

Στόχος του έργου ήταν η αντιμετώπιση του ζητήματος της έλλειψης εξοικείωσης με τις ΤΠΕ στο χώρο της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΠΤΑ) και στην υποστήριξη των αλλαγών που πρέπει να γίνουν και έχουν ως στόχο την ποιοτική αναδιοργάνωση των δομών, των λειτουργιών και των υπηρεσιών των Δήμων. Πιο συγκεκριμένα, το έργο προέβλεπε την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, επιμόρφωση κι εξοικείωση με τη χρήση των ΤΠΕ του **συνόλου των 17.616 αιρετών** εκπροσώπων της ΠΤΑ (914 δημάρχων, 120 προέδρων κοινοτήτων και 16.582 δημοτικών και κοινοτικών συμβούλων) στους **1.034 Καποδιστριακούς Δήμους και Κοινότητες** της χώρας. Το αντικείμενο της επιμόρφωσης αφορούσε θέματα που σχετίζονται με την **κατανόηση των δυνατοτήτων και της προοπτικής** που προσφέρει η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες/δημότες, για την εσωτερική αναδιοργάνωση των οργανισμών της ΠΤΑ καθώς και για την ενίσχυση της ανάπτυξης των τοπικών οικονομιών. Επίσης, αντικείμενο του έργου ήταν η **εξοικείωση** των αιρετών με τη **χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή (Η/Υ) και διαδικτύου** (πρόσβαση στο διαδίκτυο, λήψη, αποστολή μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οργάνωση και διαχείριση πληροφορίας, ψηφιακή παρακολούθηση της ροής των διοικητικών διαδικασιών, οργάνωση και παρακολούθηση ψηφιακών ψηφοφοριών/δημοσκοπήσεων, αναζήτηση πληροφοριών από άλλους φορείς κτλ.).

Για την καλύτερη οργάνωση του Προγράμματος, σε κάθε νομό συγκροτήθηκε μια «**Τοπική Δομή**», την οποία αποτελούσαν ο **Σύμβουλος Ανάπτυξης** της Τοπικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων του νομού και ο **Τεχνικός Σύμβουλος** του Δήμου-πρωτεύουσας του νομού (κυρίως από το προσωπικό Πληροφορικής των Δήμων) με αποστολή την ενημέρωση και παρότρυνση των αιρετών για τη συμμετοχή τους στο Πρόγραμμα και την προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στους Δήμους και μετά το τέλος του Προγράμματος.

Επίσης, για τις ανάγκες του Προγράμματος συστάθηκε **Μητρώο Εκπαιδευτών της ΚΕΔΚΕ και του ΙΤΑ**, στο οποίο υπεβλήθησαν συνολικά 1700 αιτήσεις και επελέγησαν, με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, **350 εισηγητές/επιμορφωτές** υψηλών προσόντων, οι οποίοι και ενημερώθηκαν, κατά τη διάρκεια Ημερίδων που οργανώθηκαν στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα, για το χαρακτήρα του Προγράμματος και το εκπαιδευτικό υλικό, ώστε να μπορούν αποτελεσματικότερα να ανταποκριθούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.

Κατά τη διάρκεια του Προγράμματος οργανώθηκαν συνολικά:

- **59 Ημερίδες** (από μία στην έδρα κάθε νομού της χώρας για το σύνολο των αιρετών του νομού και ημερίδες ανά ομάδες δήμων στους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης) στις οποίες συμμετείχαν **2.939 Αιρετοί**.
- **6ωρες Συνεδριάσεις** δημοτικών Συμβουλίων σε **910 ΟΤΑ**, στις οποίες πήραν μέρος **15.182 Δημοτικοί και Κοινοτικοί Σύμβουλοι**.
- **251 σεμινάρια**, 20ωρης διάρκειας, στα οποία πήραν μέρος **15.780 Δημοτικοί και Κοινοτικοί Σύμβουλοι**.

Επίσης, στο πλαίσιο του Προγράμματος συντάχθηκε **πρωτότυπο εκπαιδευτικό υλικό**, προσαρμοσμένο στις ανάγκες της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης και του ανθρώπινου δυναμικού της που είναι θεσμικά επιφορτισμένο με τη λήψη των αποφάσεων.

Το εκπαιδευτικό υλικό, το οποίο είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο (<http://elearn.kedke.gr/>), δομήθηκε στις ακόλουθες **θεματικές ενότητες**:

○ **A) Για τις Ημερίδες**

1. «Ψηφιακός Δήμος: Η ουσία πίσω από τις λέξεις»
2. «Η νέα μορφή των υπηρεσιών προς τους δημότες»
3. «Ψηφιακός Δήμος και τοπική κοινωνία»

○ **B) Για τα Δημοτικά Συμβούλια**

1. «Από τη Μηχανοργάνωση στην Αναδιοργάνωση των δήμων»
2. «Διαχείριση γης και περιουσίας με GIS»
3. «Δίκτυα intranet-extranet»
4. «Ευρυζωνικά Δίκτυα»
5. «Διαχείριση διαδικασιών και διοίκηση του Ψηφιακού Δήμου»
6. «Παρουσίαση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης»

[Πηγή: ΙΤΑ]

• **Έργα Κατάρτισης Εργαζομένων στις ΤΠΕ**

Η ΚΕΔΚΕ σχεδίασε και πραγματοποίησε, μέσω του Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ) και της αναπτυξιακής εταιρείας «Πληροφόρηση-Επιμόρφωση-Τοπική Ανάπτυξη» Α.Ε. (ΠΕΤΑ), προγράμματα **βασικής και εξειδικευμένης κατάρτισης των εργαζομένων των Δήμων σε θέματα ΤΠΕ** έτσι ώστε να μπορούν αυτοί να προσφέρουν ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες/επιχειρήσεις και γενικότερα ποιοτικότερο έργο στο Δήμο.

Πιο συγκεκριμένα, το **ΙΤΑ** πραγματοποίησε το 2009 το έργο «**Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση: Κατάρτιση και πιστοποίηση σε βασικές δεξιότητες και κατάρτιση σε προηγμένες δεξιότητες στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών εργαζομένων στην Τοπική Αυτοδιοίκηση**», το οποίο είχε προϋπολογισμό 26.968.777,20 Ευρώ και περιελάμβανε δύο σκέλη:

- την κατάρτιση (διάρκειας 60 ωρών) και πιστοποίηση, από αναγνωρισμένους φορείς πιστοποίησης, **σε βασικές δεξιότητες χρήσης ΤΠΕ** [εξοικείωση με βασικές έννοιες της Πληροφορικής, με τη χρήση του internet αλλά και με τη χρήση βασικών εφαρμογών γραφείου (word, excel, powerpoint, access κτλ.)] **20.000 εργαζομένων** (13.162 γυναίκες και 6.838 άνδρες) από 372 Δήμους της χώρας. Από αυτούς **18.209 ολοκλήρωσαν** την παρακολούθηση και **12.923** (8864 γυναίκες και 4059 άνδρες) πέτυχαν στις εξετάσεις και διαθέτουν πλέον **πιστοποίηση** από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς.
- την κατάρτιση (διάρκειας 70 ωρών) **4.106** (2.638 γυναίκες και 1468 άνδρες) **εξειδικευμένων στελεχών** της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε **προηγμένες δεξιότητες** χρήσης ΤΠΕ, με βάση **εκπαιδευτικό υλικό** που παρήχθη πρωτογενώς για τις ανάγκες του Προγράμματος και ήταν προσαρμοσμένο

στις απαιτήσεις της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η κατάρτιση στις προηγμένες δεξιότητες έγινε με τη μέθοδο ηλεκτρονικής μάθησης (το υλικό έχει αναρτηθεί στο <http://elearn.kedke.gr/>) με φυσική όμως παρουσία σε αίθουσες ΚΕΚ των καταρτιζομένων και των **εκπαιδευτών** τους. Οι τελευταίοι, παρακολούθησαν σε **3 Ημερίδες** που διεξήχθησαν στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στην Πάτρα **επιμορφωτικό πρόγραμμα** σχετικά με τις μεθόδους και τις τεχνικές αξιοποίησης του εκπαιδευτικού υλικού, καθώς και τον τρόπο χρήσης της πλατφόρμας τηλεκατάρτισης <http://elearn.kedke.gr/>, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης.

Τα εξειδικευμένα στελέχη της αυτοδιοίκησης που συμμετείχαν στο Πρόγραμμα ανέπτυξαν **ειδικές ικανότητες** χρήσης των εργαλείων ΤΠΕ στο στρατηγικό σχεδιασμό, τη λήψη αποφάσεων, την αναδιοργάνωση των υπηρεσιών και τη διαχείριση έργων και μάλιστα εκπαιδευόμενοι με πρακτική άσκηση σε σενάρια χρήσης **ανά κατηγορία προσωπικού** (π.χ. εργαζόμενοι στην πληροφορική, τις τεχνικές, οικονομικές και κοινωνικές υπηρεσίες, στη διοίκηση ενός δήμου κλπ.).

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό υλικό προηγμένων δεξιοτήτων που παρήχθη αφορούσε στις ακόλουθες πέντε **θεματικές ενότητες**:

1. «UBUNTU LINUX» (Desktop & Servers)
2. «Υπηρεσίες Mash-up»
3. «Επιχειρησιακές διαδικασίες ΟΤΑ»
4. «Διαδικτυακές Υπηρεσίες και Εφαρμογές ΟΤΑ»
5. «Δίκτυα και Διαχείριση Περιβαλλοντικών Κινδύνων»

Επίσης, η **ΠΕΤΑ Α.Ε.** πραγματοποίησε το 2009 το έργο «**Εξειδικευμένη Κατάρτιση Εργαζομένων** στην Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση στις Τεχνολογίες Πληροφορικής Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθ' οδόν προς το σύγχρονο Δήμο», το οποίο είχε προϋπολογισμό 5,6 εκ. Ευρώ. Το έργο είχε ως **στόχο** την αναβάθμιση των προσόντων των εργαζομένων στην πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση, στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ, στη λειτουργία, στον προγραμματισμό, στη δραστηριότητα των Δήμων και των άλλων φορέων της Αυτοδιοίκησης, με αποτέλεσμα τις καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες, στις επιχειρήσεις, αλλά και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της τοπικής ανάπτυξης.

Στο πρόγραμμα κατάρτισης συμμετείχαν **5.500 στελέχη** της αυτοδιοίκησης. Το σύνολο της κατάρτισης υλοποιήθηκε με διαδικασίες **μικτής κατάρτισης** (blended learning), κατ' ελάχιστον σαράντα (40) ωρών, που αποτελούνταν από κατάρτιση «πρόσωπο με πρόσωπο» σε αίθουσα (10 ώρες) και τηλεκατάρτιση ασύγχρονης μορφής μέσω διαδικτύου (τουλάχιστον 30 ώρες).

Επίσης, στο πλαίσιο του έργου αναπτύχθηκε εκπαιδευτικό υλικό (το οποίο βρίσκεται στο <http://egnosi.info-peta.gr>) ομαδοποιημένο σε **8 θεματικές ενότητες**:

1. «Επιχειρησιακή Αξιοποίηση Βάσεων Δεδομένων και Υφιστάμενων Εφαρμογών Πληροφορικής με την εφαρμογή σύγχρονων τεχνικών “Business Intelligence”, “Content Management”, “Business Process Management/Monitoring”»

2. «Σχεδιασμός και Διαχείριση Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων στο εσωτερικό και στην περιφέρεια ενός Δήμου (LANs, Intranet, Σύζευξις, Ευρυζωνικά Δίκτυα κλπ.)»
3. «Επιχειρησιακή Αξιοποίηση σημαντικών έργων ΤΠΕ στους ΟΤΑ (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, LGAF, GIS, ευρυζωνικά, διαλειτουργικότητα συστημάτων και εφαρμογών κλπ.)»
4. «Μικτή Επισκόπηση των προηγούμενων τριών (3) Θεματικών Ενοτήτων»
5. «Ηλεκτρονικά μαθήματα αξιοποίησης Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων για τους ΟΤΑ»
6. «Διαχείριση Ενέργειας και Αξιοποίηση Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας στους ΟΤΑ, με τη συμβολή των ΤΠΕ»
7. «Αρχές και Τεχνικές Στήριξης της Επιχειρηματικότητας στους ΟΤΑ με έμφαση στους νέους, με τη συμβολή των ΤΠΕ»
8. «Διαχείριση Κοινωνικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Υγείας από τους ΟΤΑ, με τη συμβολή των ΤΠΕ»

Το υψηλού επίπεδου εκπαιδευτικό υλικό αλλά και η πλατφόρμα τηλεκατάρτισης <http://egnosi.info-peta.gr> αποτέλεσαν θεμελιώδεις παράγοντες για την επιτυχία του Προγράμματος.

[Πηγή: ΙΤΑ, ΠΕΤΑ]

3. Προτάσεις Πολιτικής

Στο κεφάλαιο αυτό διατυπώνονται προτάσεις με στόχο την καλύτερη αξιοποίηση των έργων ΤΠΕ που έχουν πραγματοποιηθεί ή πρόκειται να πραγματοποιηθούν στους Δήμους και γενικότερα την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους νέους Καλλικρατικούς Δήμους της χώρας αλλά και τη διάχυση της χρήσης τους στην τοπική κοινωνία και οικονομία. Το πρώτο μέρος του κεφαλαίου αφορά παρεμβάσεις που μπορούν να γίνουν σε **επίπεδο ΚΕΔΚΕ** και γενικότερα σε επίπεδο **κεντρικών φορέων** ενώ στο δεύτερο μέρος δίνονται οι βασικές κατευθύνσεις για την ανάληψη δράσεων σε **επίπεδο Δήμου**.

3.1 Προτεινόμενες Κεντρικές Παρεμβάσεις

Στη συνέχεια προτείνεται μια σειρά παρεμβάσεων σε κεντρικό επίπεδο οι οποίες ομαδοποιούνται με βάση το τρίπτυχο της στρατηγικής της ΚΕΔΚΕ για την ενεργό και ισχυρή παρουσία των Δήμων της χώρας στην **Κοινωνία της Πληροφορίας**:

- **Ανάπτυξη ατομικών και οργανωσιακών ικανοτήτων**
- **Πληροφοριακά Συστήματα / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**
- **Ευρυζωνικές υποδομές ανοιχτές και προσβάσιμες.**

3.1.1 Ανάπτυξη ατομικών & οργανωσιακών Ικανοτήτων

- **Κατάρτιση Αιρετών/Εργαζομένων**

Ενδείκνυται να προβλεφθεί ένα **νέο πρόγραμμα** Ευαισθητοποίησης και Κατάρτισης των Αιρετών των νέων Δήμων, το οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί με το συντονισμό της ΚΕΔΚΕ και τη συνεργασία και άλλων φορέων. Το Πρόγραμμα αυτό θα πρέπει να έχει ως στόχο την **κάλυψη των αναγκών** ευαισθητοποίησης και κατάρτισης που δεν κάλυψε το πρώτο έργο. Πιο συγκεκριμένα, το νέο Πρόγραμμα θα πρέπει να αφορά περισσότερο τους **νέους Αιρετούς** που δεν συμμετείχαν στο πρώτο έργο αλλά επίσης και τους Αιρετούς που συμμετείχαν στο πρώτο έργο αλλά παρουσιάζουν ακόμα χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης και κατάρτισης πάνω στις ΤΠΕ. Για το σκοπό αυτό θα ήταν χρήσιμη και μια **αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του πρώτου έργου**.

Επίσης, απαραίτητη προϋπόθεση για την πραγμάτωση του Ψηφιακού Δήμου αποτελεί η **κατάλληλη κατάρτιση** πάνω στις ΤΠΕ του σύνολο των **εργαζομένων** των νέων ΟΤΑ. Για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται η **συνέχιση των προγραμμάτων** ευαισθητοποίησης και βασικής και εξειδικευμένης κατάρτισης των εργαζομένων που υλοποίησε η ΚΕΔΚΕ. Σε κάθε περίπτωση, προτείνεται η επαρκής **ενημέρωση** των εργαζομένων των Δήμων αλλά και των Αιρετών για τη σημασία που έχει η αξιοποίηση της **Ψηφιακής Βιβλιοθήκης** (που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του πρώτου έργου) για την κατάρτιση και επιμόρφωσή τους πάνω στις ΤΠΕ αλλά και σε

γενικότερα θέματα που αφορούν τους Δήμους έτσι ώστε να προωθηθεί η χρήση αυτού του ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού από αυτούς.

- **Αρμόδιος Αντιδήμαρχος/Διεύθυνση ΤΠΕ**

Προτείνεται να προβλεφτεί θεσμικά ο ορισμός **Αρμόδιου Αντιδημάρχου** υπεύθυνου για τη λειτουργική και αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ, που θα μεριμνά για την ενσωμάτωση της διάστασης των ΤΠΕ στη δημοτική ατζέντα, στην καθημερινή λειτουργία και στη στρατηγική κατεύθυνση του δήμου. Με αυτό τον τρόπο εκπέμπεται **μήνυμα** στους εργαζόμενους του Δήμου, στους πολίτες κτλ. ότι το θέμα της αξιοποίησης των ΤΠΕ αποτελεί βασική συνιστώσα της στρατηγικής του δήμου.

Επίσης, είναι απαραίτητο να γίνουν οι θεσμικές ενέργειες ώστε κάθε νέος Δήμος να έχει την υποχρέωση να διαθέτει **Διεύθυνση ΤΠΕ / Ανεξάρτητη Υπηρεσιακή Μονάδα ΤΠΕ**, η οποία να αποτελείται από **δύο τμήματα**. Το **πρώτο** τμήμα ενδείκνυται να έχει αρμοδιότητες και ικανότητες στο **σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ΤΠΕ** και το σχεδιασμό και την οργάνωση παροχής νέων υπηρεσιών ενώ το **δεύτερο** τμήμα να ασχολείται με τη συντήρηση, αναβάθμιση και γενικότερα την **υποστήριξη της λειτουργίας** των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών του Δήμου.

Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθούν με **κεντρικό συντονισμό** οι κατάλληλες ενέργειες που θα αποσκοπούν στην κάλυψη των αναγκών των Διευθύνσεων αυτών σε ανθρώπινο δυναμικό. Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται η σύσταση ενός **πανελλαδικού Σώματος στελεχών ΤΠΕ** που θα επιλέγονται με αυστηρά αξιολογικές πανελλαδικές διαδικασίες και θα διατίθενται αποκλειστικά για τη δουλειά των ΟΤΑ. Μπορεί, δηλαδή, να διερευνηθεί 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. Επιπρόσθετα, η διαδικασία αυτή μπορεί να περιλαμβάνει και ένα στάδιο προεπιλογής και **εκπαίδευσης** που θα έχει ως στόχο την επιλογή και ατόμων που δεν ικανοποιούν πλήρως τα κριτήρια πρόσληψης αλλά μέσω κατάλληλης εκπαίδευσης είναι δυνατόν να αποκτήσουν το επίπεδο ικανοτήτων που απαιτείται για να προσληφθούν. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα στελέχη αυτά θα απασχοληθούν σε κάθε Δήμο για **μεγάλο χρονικό διάστημα**. Ένας σημαντικός παράγοντας που θα συμβάλλει σε αυτό είναι η **εντοπιότητά** τους. Είναι σημαντικό δηλαδή, τα στελέχη που θα προσληφθούν σε ένα 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. Επίσης, στις περιπτώσεις που δεν υφίσταται ο παράγοντας της εντοπιότητας θα πρέπει να δίνονται **επιπλέον κίνητρα** και να τίθενται **συγκεκριμένες δεσμεύσεις** για τη μακρά παραμονή των στελεχών αυτών σε κάθε Δήμο. Εκτός των παραπάνω, θα πρέπει να προγραμματιστεί και η εξέταση των σχετικών ικανοτήτων των **υφιστάμενων στελεχών ΤΠΕ** των ΟΤΑ ώστε να καταγραφούν οι **επιμορφωτικές τους ανάγκες** και να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες ενέργειες για την κάλυψή τους.

- **Περιφερειακά Κέντρα Μετασχηματισμού λειτουργιών & διαδικασιών**

Προτείνεται η σύσταση και συγκρότηση **Κέντρων Μετασχηματισμού Λειτουργιών και Διαδικασιών**, τα οποία θα παρέχουν συνεχή υποστήριξη στους Δήμους για τη λειτουργική και αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ τόσο κατά την περίοδο μετάβασής τους στη νέα κατάσταση όσο και στη συνέχεια. Πιο συγκεκριμένα, μπορούν να υποστηρίξουν τους Δήμους της περιφέρειάς τους σε θέματα σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ, οργάνωσης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αυτοματοποίησης και αναδιοργάνωσης των διαδικασιών, διαχείρισης της αλλαγής, υποστήριξης της λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών, εκπαίδευσης-κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού, ενίσχυσης της τοπικής ανάπτυξης και καινοτομίας μέσω των ΤΠΕ κτλ..

Η παρέμβασή τους θα συνίσταται, καταρχήν, στη διατύπωση **κατευθυντήριων οδηγιών** για τους Δήμους μέσω της **αξιοποίησης** επιστημονικής και τεχνολογικής **γνώσης** και της **κωδικοποίησης** της τοπικής, εθνικής και διεθνούς **εμπειρίας**. Επίσης, τα Κέντρα αυτά μπορούν να αναπτύσσουν οριζόντια εργαλεία λογισμικού για συγκεκριμένα θέματα και έργα ΤΠΕ (**toolkits**) καθώς και να υποστηρίζουν τους Δήμους και **περισσότερο άμεσα** μέσω τηλεφωνικής υποστήριξης αλλά και μέσω επιτόπιων επισκέψεων/παρεμβάσεων για την άμεση και ταχεία επίλυση προβλημάτων (**Helpdesk**). Επιπλέον, μπορεί να εξεταστεί και το ενδεχόμενο τα Κέντρα αυτά να παρέχουν στους Δήμους ή και σε μικρομεσαίες τοπικές επιχειρήσεις υπηρεσίες **Cloud Computing**.

Η **γεωγραφική διάσταση** των Κέντρων αυτών μπορεί να αντιστοιχεί στη γεωγραφική δομή των **Περιφερειακών Διαδημοτικών Σχημάτων** των Δήμων ή άλλων **εναλλακτικών σχημάτων** που θα προκύψουν στην πράξη. Επίσης, τα Κέντρα αυτά μπορούν να αποτελούν **συμπράξεις** των Διοικήσεων των Περιφερειών, των Δήμων των οποίων θα υποστηρίζουν και των περιφερειακών Πανεπιστημίων και Ερευνητικών Ιδρυμάτων.

- **Μηχανισμός Υποστήριξης & Διαβούλευσης (e-local government forum)**

Η ΚΕΔΚΕ έχει αναπτύξει τη διαδικτυακή πλατφόρμα «**Φόρουμ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους Δήμους**» (**e-local government forum**) στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://diktyo.kedke.gr>. Η πλατφόρμα δημιουργήθηκε για να υποστηρίξει έναν **μόνιμο μηχανισμό διαβούλευσης και συνεργασίας** με στόχο την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ και την υλοποίηση του εγχειρήματος του **Ψηφιακού Δήμου**.

Ο μηχανισμός αυτός **απευθύνεται** στους Αιρετούς, στα στελέχη ΤΠΕ και σε άλλους εργαζόμενους των δήμων, σε επιστήμονες/εμπειρογνώμονες σε θέματα ΤΠΕ καθώς και σε κάθε άλλον ενδιαφερόμενο πολίτη/φορέα. **Στόχος** του μηχανισμού διαβούλευσης είναι η αποτύπωση και **κωδικοποίηση των εμπειριών** και προβλημάτων που σχετίζονται με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στους Δήμους αλλά και των τεχνολογικών τάσεων και διεθνών πρακτικών προκειμένου να διαμορφωθούν κατάλληλες **προτάσεις πολιτικής** και να συνταχθούν **κατευθυντήριες οδηγίες** προς όλους τους δήμους.

Κεντρικό στοιχείο του μηχανισμού αποτελεί η συγκρότηση και λειτουργία **θεματικών ομάδων εργασίας**. Οι ομάδες θα έχουν υπεύθυνους που θα προέρχονται από την ΚΕΔΚΕ, τον ακαδημαϊκό-ερευνητικό χώρο και τους Δήμους. Τελικός στόχος των ομάδων είναι η σύνταξη παραδοτέων που θα δίνονται στη δημοσιότητα για διαβούλευση.

Σημειώνεται τέλος, ότι η πλατφόρμα «e-local government forum» μπορεί να αξιοποιηθεί για τη συνεργασία μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού των Δήμων όχι μόνο ως προς τα ζητήματα των ΤΠΕ αλλά και για **ευρύτερα θέματα** (κοινωνική πολιτική, υγεία, παιδεία, περιβάλλον, τουρισμός κ.α.).

• **Κατάρτιση Δημοτών/ΜΜΕ Επιχειρήσεων**

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 και επιχειρήσεων** (ιδιαίτερα των μικρομεσαίων) για τη χρησιμότητα που θα έχει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην αναβάθμιση της σχέσης τους με το Δήμο και στην προοπτική ανάπτυξης της περιοχής τους 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. Επιπλέον, θα πρέπει να παρουσιαστούν οι **νέες δυνατότητες** που δίνουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους δημότες και στις επιχειρήσεις 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 τις **επιχειρήσεις** ότι η αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορεί να συμβάλλει στην **αύξηση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας** τους και να ανοίξει τους επιχειρηματικούς τους ορίζοντες. Στο πλαίσιο των σεμιναρίων μπορούν να παρουσιαστούν και **επιτυχημένα παραδείγματα** από Δήμους της Ελλάδας ή του εξωτερικού. Εκτός των άλλων, η ευαισθητοποίηση των πολιτών και επιχειρήσεων 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 δώσουν **προτεραιότητα** στις **κοινωνικές ομάδες** που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη να εξοικειωθούν με τη χρήση των ΤΠΕ (άνεργοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, γυναίκες, ηλικιωμένοι, Άτομα με Αναπηρία και μειονοτικές ομάδες) είτε γιατί παρουσιάζουν χαμηλότερο (ή και μηδενικό) βαθμό εξοικείωσης με τις ΤΠΕ και κινδυνεύουν με **«ψηφιακό αποκλεισμό»** ή/και γιατί θα έχουν **μεγαλύτερο όφελος** από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και γενικά των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, οι **ηλικιωμένοι** έχουν μεγαλύτερη τεchnοφοβία και χαμηλό βαθμό εξοικείωσης με τις ΤΠΕ αλλά από την άλλη πλευρά έχουν μεγαλύτερη ανάγκη ηλεκτρονικών υπηρεσιών λόγω ενδεχομένων προβλημάτων μετακίνησης. Επίσης, οι **άνεργοι** έχουν την ανάγκη απόκτησης περισσότερων προσόντων και ιδιαίτερα την ανάγκη κατάρτισης πάνω 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 άλλη δημόσια υπηρεσία 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 συναντούν μεγαλύτερη δυσκολία στη χρήση η/υ όσο και γιατί έχουν μεγαλύτερη ανάγκη αξιοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενδεχομένως λόγω δυσκολίας στη μετακίνηση. Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να επικεντρωθούν στις επιχειρήσεις εκείνες που δυσκολεύονται να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ, οι περισσότερες από τις οποίες είναι **μικρές επιχειρήσεις**.

Για την πραγματοποίηση των σεμιναρίων ευαισθητοποίησης και κατάρτισης των δημοτών και επιχειρήσεων ενδείκνυται η αξιοποίηση των **ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών** αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού του **ΕΔΕΤ** και των **Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων** (σχολεία, ΑΕΙ/ΤΕΙ) κάθε περιοχής καθώς και των ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών των ίδιων των **Δήμων**.

3.1.2 Πληροφοριακά Συστήματα/Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

- **Αξιοποίηση του έργου LGAF από τους Δήμους**

Τα δύο βασικά «προϊόντα» του έργου LGAF αποτελούν η δημιουργία μιας **Κοινής Τεχνολογικής Πλατφόρμας**, η οποία μπορεί να αξιοποιηθεί χωρίς κόστος από κάθε Δήμο για την παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών και η καταγραφή και μοντελοποίηση των **επιχειρησιακών διαδικασιών** των Δήμων που αφορούν την εξυπηρέτηση των δημοτών και επιχειρήσεων.

Εξ' αιτίας των δυνατοτήτων που παρέχει και των ευρύτερων πλεονεκτημάτων που συνεπάγεται το έργο LGAF (Κεφ. 2.3.1), ενδείκνυται να επιδιωχθεί η ουσιαστική αξιοποίησή του από **όλους τους νέους Καλλικρατικούς Δήμους** της χώρας καθώς αυτοί, με βάση το σχέδιο «Καλλικράτης», έχουν πλέον αποκτήσει σχεδόν το ίδιο σύνολο αρμοδιοτήτων.

Στο πλαίσιο αυτό, η συνέχιση του έργου προτείνεται να περιλαμβάνει τη συμπλήρωσή του με εφαρμογές που ικανοποιούν τις **νέες αρμοδιότητες** των Δήμων με βάση το σχέδιο «Καλλικράτης». Στη συνέχεια, είναι πολύ σημαντικό να αποτελέσει στόχο η χρήση της πλατφόρμας LGAF από κάθε νέο Δήμο της χώρας. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί σε κάθε Δήμο **μελέτη εφαρμογής**, η οποία να περιλαμβάνει την αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης και των αναγκών-προτεραιοτήτων του Δήμου με στόχο την αυτοματοποίηση εκείνων των διαδικασιών και την αντίστοιχη υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είναι περισσότερο σημαντικές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/επιχειρήσεων και την αποδοτικότερη λειτουργία του Δήμου. Επόμενο βήμα αποτελεί η συγκέντρωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία του αναγκαίου περιεχομένου που σχετίζεται με τις συγκεκριμένες διαδικασίες που θα αυτοματοποιηθούν. Στη συνέχεια, η πλατφόρμα LGAF εγκαθίσταται και παραμετροποιείται στο Δήμο σύμφωνα με τη μελέτη εφαρμογής όντας έτοιμη να τεθεί σε **παραγωγική λειτουργία**. Σημειώνεται ότι μετά την αρχική παραμετροποίηση της πλατφόρμας LGAF, υπάρχει η δυνατότητα

συνεχούς επέκτασης της εφαρμογής της έτσι ώστε να καλυφθούν επιπλέον ανάγκες του Δήμου.

Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει **ουσιαστική συνεργασία** μεταξύ των υπεύθυνων του έργου και των στελεχών ΤΠΕ κάθε Δήμου τόσο κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής, της εγκατάστασης και παραμετροποίησης της πλατφόρμας όσο και για την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας της στο Δήμο. Επίσης, για την επιτυχή αξιοποίηση του LGAF από τους Δήμους είναι απαραίτητη προϋπόθεση η **επαρκής εκπαίδευση** των χρηστών του (στελεχών-εργαζομένων των Δήμων). Γενικότερα, θα πρέπει να υπάρξουν δράσεις **ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης** των αιρετών, των στελεχών των Δήμων αλλά και των δημοτών για το έργο LGAF με στόχο την ενεργό εμπλοκή των Δήμων σε αυτό.

Εν κατακλείδι, είναι σημαντικό να γίνει αντιληπτό πως το έργο LGAF αποτελεί σημαντική **παρακαταθήκη** για την τοπική αυτοδιοίκηση και πως μπορούν να προκύψουν από τη συνέχιση και αξιοποίησή του σημαντικά οφέλη. Προς αυτή την κατεύθυνση, θα πρέπει να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν τα **επόμενα βήματα** λαμβάνοντας υπόψη τα **λάθη και προβλήματα** και γενικότερα την **εμπειρία** από την έως τώρα υλοποίηση του έργου.

- **Επίτευξη Τεχνικής/Επιχειρησιακής/Σημαιολογικής Διαλειτουργικότητας**

Σημαντική προϋπόθεση για την ουσιαστική αξιοποίηση των ΤΠΕ και τη **μέγιστη δυνατή συνέργια των έργων ΤΠΕ** που έχουν ή πρόκειται να πραγματοποιηθούν αποτελεί η επίτευξη τεχνικής, επιχειρησιακής-θεσμικής και σημαιολογικής διαλειτουργικότητας μεταξύ των Δήμων αλλά και μεταξύ των Δήμων και άλλων δημόσιων φορέων:

- **Τεχνική Διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των ΟΤΑ**

Είναι αναγκαία η τεχνική διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των Δήμων με τα ολοκληρωμένα **πληροφοριακά συστήματα του Κεντρικού Κράτους** όπως το TAXIS και το TAXISnet, το πληροφοριακό σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου κ.α., με τα πληροφοριακά συστήματα των **Περιφερειών** καθώς και με αυτά 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**

Ιδιαίτερη σημασία έχει ο καλύτερος **συντονισμός και ολοκλήρωση των σχέσεων** των Δήμων με τους άλλους φορείς της κεντρικής και περιφερειακής εξουσίας με στόχο την παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό προϋποθέτει την **αναδιοργάνωση** των δομών του Κεντρικού Κράτους, των Περιφερειών, 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** μεταξύ τους και 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 επαναπροσδιοριστεί 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.

ο Σημαιολογική Διαλειτουργικότητα

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

• Cloud Computing

Ο όρος **Cloud Computing** αναφέρεται στην αξιοποίηση υποδομών και εφαρμογών-υπηρεσιών ΤΠΕ μέσω του internet. Οι κάθε είδους χρήστες δηλαδή μπορούν, **μέσω του internet**, να χρησιμοποιούν υποδομές και εφαρμογές ΤΠΕ χωρίς να χρειάζεται να τις αναπτύσσουν οι ίδιοι στις εγκαταστάσεις τους αλλά μισθώνοντάς τις **από απόσταση**. Παραδείγματα υπηρεσιών Cloud Computing είναι η διάθεση από απόσταση εικονικών υποδομών (servers και storage) ως υπηρεσία [**Infrastructure-as-a-Service (IaaS)**, π.χ. Amazon Web Services], η παροχή Λογισμικού/Εφαρμογών ως υπηρεσία [**Software-as-a-Service (SaaS)**, π.χ. email, twitter], και η παροχή Πλατφόρμας ανάπτυξης και εκτέλεσης νέων εφαρμογών ως υπηρεσία [**Platform-as-a-Service (PaaS)**, π.χ. Google Apps]. Το Cloud Computing, για τον λόγο ότι συνεπάγεται την επίτευξη **οικονομιών κλίμακας** σε συνολικό επίπεδο, παρουσιάζει **ιδιαίτερο όφελος** ειδικά για **μικρούς σε μέγεθος οργανισμούς και επιχειρήσεις**

καθώς αυτοί πιθανόν να μην έχουν επαρκείς πόρους για να αναπτύξουν και να κάνουν χρήση υψηλού επιπέδου υποδομών και εφαρμογών ΤΠΕ.

Για το λόγο αυτό προτείνεται η ανάπτυξη και λειτουργία **υπολογιστικών κέντρων** τεχνολογίας Cloud Computing στις περιφέρειες της χώρας που θα διασφαλίζει τη διάθεση **υπολογιστικής ισχύος** στους **Δήμους** και τη φιλοξενία και παροχή **εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** προς αυτούς μέσω του Διαδικτύου. Αξιοποιώντας, δηλαδή, πλήρως τις σύγχρονες δυνατότητες **virtualization** σε όλα τα επίπεδα υλικού, οι υπηρεσίες θα εκτελούνται πάνω σε **εικονικούς εξυπηρετητές** και θα γίνεται δυναμική ανάθεση των πόρων προς τις εκτελούμενες εφαρμογές e-gov ανάλογα με τη ζήτηση. Έτσι, οι δήμοι θα μπορούν όχι απλά να εκτελούν μέσω του Διαδικτύου τις εφαρμογές e-gov, αλλά θα **δεσμεύουν δυναμικά διαθέσιμους πόρους** ανάλογα με τη ζήτηση των υπηρεσιών.

Η υιοθέτηση μιας τέτοιας πρακτικής από την τοπική αυτοδιοίκηση αλλά και την ευρύτερη δημόσια διοίκηση θα οδηγούσε σε σημαντικά **α) διαχειριστικά οφέλη** λόγω του ότι αποδεσμεύονται οι Δήμοι και οι άλλοι δημόσιοι φορείς από τη διατήρηση υπολογιστικών συστημάτων, **β) οικονομικά οφέλη** μέσω της μείωσης του συνολικού κόστους απόκτησης και διαχείρισης/συντήρησης/λειτουργίας των υποδομών και **γ) περιβαλλοντικά οφέλη** αν τέτοια μεγάλα υπολογιστικά κέντρα αξιοποιήσουν απορριπτόμενη θερμότητα (π.χ. από σταθμούς παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας) για τον κλιματισμό τους. Ακόμη, μέσω μιας τέτοιας πρακτικής εξασφαλίζεται **μεγαλύτερη αξιοπιστία** στην παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επίσης, η παροχή υπηρεσιών Cloud Computing μπορεί να επεκταθεί έτσι ώστε να αφορά και **τοπικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις** έτσι ώστε και αυτές να απολαύσουν αντίστοιχα με τους Δήμους διαχειριστικά και οικονομικά οφέλη.

Σημειώνουμε, τέλος, πως είναι προφανές ότι η αξιοποίηση πρακτικών Cloud Computing **προϋποθέτει** την ύπαρξη **ευρυζωνικών δικτύων** επαρκούς δυναμικότητας.

3.1.3 Ανάπτυξη & Αξιοποίηση Ευρυζωνικών Υποδομών

Στη συνέχεια διατυπώνονται προτάσεις ως προς το ζήτημα της ανάπτυξης και αξιοποίησης ευρυζωνικών υποδομών στη χώρα και το **ρόλο της τοπικής αυτοδιοίκησης** σε αυτό. Με βάση τα ακόλουθα σημεία θα μπορούσε να συνταχθεί από την ΚΕΔΚΕ σχετικό υπόμνημα προς όλα τα εμπλεκόμενα υπουργεία.

- **Μακροπρόθεσμος Σχεδιασμός – Ολοκλήρωση των υφιστάμενων δράσεων για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών στην Ελλάδα**

Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί ή σχεδιάζονται σειρά πρωτοβουλιών που υποστηρίζονται οικονομικά από τον κεντρικό σχεδιασμό και υποστηρίζονται επιχειρησιακά σε μεγάλο βαθμό από την τοπική αυτοδιοίκηση. Οι δράσεις αυτές αφορούν τα εξής:

- Σχεδιασμός εθνικής στρατηγικής για την ανάπτυξη δικτύου FTTH σε 2 εκατομμύρια οικίες σε όλη την Ελλάδα
- Κατασκευή δημοτικών μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών (MAN) στις 72 μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας εκτός Αθήνας και Θεσσαλονίκης (Προσκλήσεις 93, 145, 195)
- Προτάσεις επέκτασης των MAN για την κάλυψη περαιτέρω σημείων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα
- Σχεδιαζόμενες δράσεις για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε αγροτικές περιοχές (rural broadband)
- Ανάπτυξη σημείων ασύρματης πρόσβασης (WiFi)
- Εξασφάλιση ευρυζωνικών υπηρεσιών με ελάχιστα τεχνικά χαρακτηριστικά (Πρόσκληση 157)

Είναι απαραίτητο οι δράσεις αυτές να ενταχθούν σε έναν συνολικό μεσομακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στη χώρα, στη διαμόρφωση και υλοποίηση του οποίου θα συμμετέχει ενεργά η τοπική αυτοδιοίκηση. Με αυτόν τον τρόπο θα καταστούν σαφείς οι στρατηγικές επιδιώξεις της πολιτείας αναφορικά με την ευρυζωνικότητα στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και στη δημόσια διοίκηση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η περιστασιακή και αυτοτελής (ad-hoc) αξιολόγηση των παραπάνω δράσεων ξεχωριστά αυξάνει το συνολικό κόστος, δεν καθιστά ξεκάθαρες προς τους ιδιωτικούς φορείς και λοιπούς επενδυτές τις στρατηγικές επιδιώξεις της χώρας και συνολικά εκτιμάται ότι θα αποφέρει χαμηλότερα οφέλη προς τις τοπικές κοινωνίες και την αναπτυξιακή προοπτική της Ελλάδας.

- **Άμεση Λειτουργία των MAN**

Κρίνεται επιτακτική η ανάγκη για την **άμεση θέση σε επιχειρησιακή λειτουργία** των MAN. Πρέπει να σημειωθεί ότι τα δίκτυα αυτά παραμένοντας ανενεργά, οδηγούνται στην σταδιακή απαξίωσή τους εξανεμίζοντας τα οφέλη που έχουν προβλεφθεί και βάσει των οποίων διατέθηκαν δημόσιοι πόροι για την κατασκευή τους. Η επιχειρησιακή λειτουργία των MAN μπορεί να ωφελήσει σημαντικά τις τοπικές κοινωνίες (π.χ. ενεργοποίηση των συνδέσεων των σχολείων και άλλων φορέων εκπαίδευσης, διασύνδεση και επικοινωνία υπηρεσιών/κτιρίων Δήμου, της τέως Νομαρχίας κλπ.) ενώ η **επέκταση των συμβολαίων συντήρησης** θα εξασφαλίσει την καλή κατάσταση των δικτύων μέχρι την ανάδειξη αναδόχου για την διαχείρισή τους.

- **Συμμετοχή των δήμων στη διαχείριση και το σχεδιασμό των MAN**

Ανεξάρτητα με το αποτέλεσμα του διαγωνισμού για την ανάδειξη του διαχειριστή των MAN οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης θα πρέπει να εκπροσωπούνται στο Δ.Σ. της εταιρείας διαχείρισης με ένα ποσοστό ανάλογο των σημαντικών δημόσιων πόρων (περίπου 80 εκατομμύρια ευρώ) που διατέθηκαν για την κατασκευή τους. Η συμμετοχή των ΟΤΑ στην διαχείριση των υποδομών θα ωφελήσει πολλαπλά την προώθηση της ευρυζωνικότητας στις τοπικές κοινωνίες καθώς θα καταστεί εφικτή η ευθυγράμμιση της λειτουργίας του διαχειριστή των MAN με τον ευρύτερο πολεοδομικό και αστικό σχεδιασμό των περιοχών αυτών.

- **Συμμετοχή όλων των φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης στις σχετικές διαδικασίες**

Επειδή η ευρυζωνικότητα είναι πηγή και αρωγός για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών και καθώς αναγνωρίζεται η ανάγκη για ένα συντονισμένο, οριζόντιο και ολοκληρωμένο σχεδιασμό όλων των δράσεων που έχουν εκτελεσθεί ή σχεδιάζονται αναφορικά με την ευρυζωνική ανάπτυξη στη χώρα κρίνεται ενδεδειγμένη η συμμετοχή και των δήμων της χώρας που δε διαθέτουν ΜΑΝ (πιο συγκεκριμένα η εκπροσώπηση των μητροπολιτικών περιοχών της Αθήνας/Πειραιά και Θεσσαλονίκης αλλά και των μικρότερων περιφερειακών δήμων) στις σχετικές συζητήσεις.

3.2 Προτεινόμενες Δράσεις Δήμων

Στη συνέχεια διατυπώνονται κάποιες **κατευθύνσεις πολιτικών και δράσεων** για κάθε Δήμο ώστε αυτός, εκμεταλλευόμενος και τις παρεμβάσεις που προτείνεται να πραγματοποιηθούν κεντρικά, να είναι ικανός να αξιοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερο ωφέλιμα τα έργα ΤΠΕ που έχει ή πρόκειται να πραγματοποιήσει και γενικότερα να αξιοποιεί αποδοτικά και αποτελεσματικά τις ΤΠΕ. Εκτός της ειδικής αναφοράς στο ζήτημα του **σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ** τονίζεται ιδιαίτερα η ανάγκη της **εμπλοκής** όλου του **ανθρώπινου δυναμικού** και ιδιαίτερα των χρηστών στο ζήτημα του Ψηφιακού Δήμου και της Ψηφιακής Πόλης. Επίσης, τονίζεται η σημασία των **διεργασιών μάθησης** για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ που ενδείκνυται να εφαρμόζει ο Δήμος όπως οι συνεργασίες του και η ανταλλαγή γνώσης με άλλους φορείς αλλά και η δημιουργία και λειτουργία ομάδων εργασίας στο εσωτερικό του Δήμου. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στην **υιοθέτηση βασικών αρχών σχεδιασμού** και τεχνολογικών επιλογών όπως η υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων για την επίτευξη διαλειτουργικότητας, η χρήση Ανοιχτού Λογισμικού αλλά και η ευρύτερη αξιοποίηση του δικτύου «Σύζευξις». Εκτός των παραπάνω, δίνεται έμφαση στην **αυτοματοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών-διαδικασιών** με σκοπό την ταχύτερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες/επιχειρήσεις. Τέλος, παρατίθεται **οδηγός** για κάθε Δήμο ώστε να διευκολύνει και να προωθήσει την **ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών** στην περιοχή του.

3.2.1 Εμπλοκή Ανθρώπινου Δυναμικού

- **Δήμαρχος/Αιρετοί/Στελέχη**

Ο **Δήμαρχος**, όπως και οι υπόλοιποι **Αιρετοί**, θα πρέπει να αντιληφθούν τη σημασία των ΤΠΕ και των ωφελειών που μπορούν να προκύψουν από την αξιοποίησή τους. Ο Δήμαρχος **δεν** χρειάζεται να είναι **ειδικός της Πληροφορικής** αλλά θα πρέπει να κάνει την **υπόθεση του ψηφιακού δήμου μέρος της καθημερινής του ατζέντας**. Θα πρέπει, δηλαδή, να παρέχει πολιτική υποστήριξη στη διαμόρφωση μιας στρατηγικής για τις ΤΠΕ αλλά και στην υλοποίηση αυτής της στρατηγικής μέσω της **κινητοποίησης όλων** (στελεχών, εργαζομένων, δημοτών, επιχειρήσεων, τοπικών φορέων) σε αυτή την υπόθεση. Επίσης, η απόκτηση μιας βασικής κατάρτισης από το Δήμαρχο πάνω στις ΤΠΕ θα οδηγήσει στην καλύτερη οργάνωση της εργασίας του ενώ η γνώση χρήσης πιο εξειδικευμένων εφαρμογών (π.χ. κατάρτιση και παρακολούθηση του προϋπολογισμού on-line) είναι ιδιαίτερα ωφέλιμη καθώς θα μπορεί να αξιοποιεί περισσότερο σύνθετες και ολοκληρωμένες πληροφορίες ώστε να λαμβάνει **καλύτερες, ταχύτερες και περισσότερο τεκμηριωμένες αποφάσεις** αλλά και να **διαχειρίζεται καλύτερα τους πόρους** του Δήμου.

Τα στελέχη του Δήμου θα πρέπει να συνειδητοποιήσουν τις δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ έτσι ώστε να προχωρούν στην κατάλληλη αξιοποίησή τους στο **χώρο αρμοδιότητάς τους**. Όπως και οι Αιρετοί, θα πρέπει να αποτελούν **πηγή έμπνευσης** και **κινητοποίησης** προς αυτή την κατεύθυνση **των εργαζομένων** των οποίων προΐστανται. Όσον αφορά την κατάρτισή τους πάνω στις ΤΠΕ, είναι ιδιαίτερα

χρήσιμο όχι μόνο να έχουν μια βασική εκπαίδευση αλλά και να μπορούν να χρησιμοποιούν εξειδικευμένες εφαρμογές ώστε να έχουν τη δυνατότητα για **καλύτερο σχεδιασμό των δράσεων** και για **αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων** στην περιοχή ευθύνης τους.

Οι Αιρετοί και τα Στελέχη μπορούν να προχωρήσουν σε **συγκεκριμένες ενέργειες** ώστε να αποκτήσουν μεγαλύτερη κατάρτιση πάνω στις ΤΠΕ. Μπορούν για παράδειγμα να αυτοεκπαιδευτούν αξιοποιώντας το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού που υπάρχει στην ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης της ΚΕΔΚΕ elearn.kedke.gr και το οποίο έχει δημιουργηθεί στο πλαίσιο των έργων για την Κατάρτιση των Αιρετών και την Κατάρτιση των Εργαζομένων (Κεφ. 2.4.2). Επίσης, ενδείκνυται η συμμετοχή τους σε μελλοντικά προγράμματα Κατάρτισης Αιρετών που ενδεχομένως να πραγματοποιηθούν. Τέλος, μπορούν να αποκτήσουν γνώσεις και ικανότητες πάνω στις ΤΠΕ μέσα από τη συνεργασία τους με κάποιο από τα στελέχη ΤΠΕ του Δήμου.

- **Εργαζόμενοι**

Ιδιαίτερη σημασία για την υλοποίηση του εγχειρήματος του Ψηφιακού Δήμου έχει η **εμπλοκή των εργαζομένων** στην όλη προσπάθεια. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να επιδιώκεται από το Δήμο η επαρκής **ευαισθητοποίηση, κινητοποίηση και κατάρτισή** τους πάνω στο θέμα των ΤΠΕ.

Αναλυτικότερα, ιδιαίτερα σημαντική είναι η **κατάρτιση** και η ολοένα και **ευρύτερη χρήση των ΤΠΕ** από όλους τους υπαλλήλους γραφείου του Δήμου αλλά και από αυτούς που δεν δουλεύουν σε γραφείο καθώς εκτός των ωφελειών που θα έχει για την εξυπηρέτηση των πολιτών και τη λειτουργία του Δήμου θα κάνει την **καθημερινή εργασία** τους λιγότερο μονότονη και **περισσότερο ενδιαφέρουσα**. Μέσω, δηλαδή, της κατάλληλης αξιοποίησης των ΤΠΕ, οι εργαζόμενοι θα χρειάζεται να αφιερώνουν **λιγότερο χρόνο σε εργασίες ρουτίνας**, οπότε θα μπορούν να διαθέτουν περισσότερο χρόνο σε ποιοτικότερες και πιο **επιτελικές δραστηριότητες** που απαιτούν κρίση και δημιουργικότητα με αποτέλεσμα να αποκομίζουν μεγαλύτερη ευχαρίστηση από την εργασία τους και να έχουν καλύτερη συνεργασία με τους συναδέλφους τους.

Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να δοθεί περισσότερο βάρος στην πιο οργανωμένη, λιγότερο αποσπασματική και περισσότερο **στοχευμένη εκπαίδευση** του προσωπικού των Δήμων. Οι εργαζόμενοι, εκτός από **βασικές γνώσεις χρήσης** των ΤΠΕ, ενδείκνυται να ξέρουν να χρησιμοποιούν **εξειδικευμένες εφαρμογές** που αφορούν το αντικείμενο εργασίας τους και να αποκτήσουν την κατάρτιση που απαιτείται για την **παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών** στους πολίτες. Εκτός των άλλων, ιδιαίτερη σημασία έχει η απόκτηση από τους υπαλλήλους κατάλληλης κατάρτισης και κουλτούρας που θα τους επιτρέψει την ψηφιοποίηση των γεγονότων στην πηγή τους έτσι ώστε μέσα σε έναν χρονικό ορίζοντα **να καθιερωθεί η ψηφιοποίηση στην πηγή όλων των δεδομένων** που συλλέγει και αναπτύσσει ο δήμος.

Επομένως, ενδείκνυται οι Δήμοι να πάρουν **πρωτοβουλίες** για την **κατάρτιση** στις ΤΠΕ των εργαζομένων τους και ιδιαίτερα να εκμεταλλευτούν τις σχετικές **ενέργειες της ΚΕΔΚΕ** για το σκοπό αυτό. Μπορούν, δηλαδή, να ενθαρρύνουν τους εργαζομένους να αυτοεκπαιδευτούν μέσω της πλατφόρμας τηλεκατάρτισης της ΚΕΔΚΕ elearn.kedke.gr χρησιμοποιώντας το πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό που

υπάρχει στην πλατφόρμα. Επιπλέον, για τη βελτίωση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των Δήμων ως προς τις ΤΠΕ θα πρέπει το επίπεδο κατάρτισης και εξοικείωσης με τις ΤΠΕ να αποτελεί ένα από τα βασικά **κριτήρια πρόσληψης** νέων εργαζομένων. Γενικά, έναν πρώτο στόχο για κάθε Δήμο μπορεί να αποτελέσει η παρουσία σε κάθε τμήμα τουλάχιστον ενός ατόμου το οποίο θα χαρακτηρίζεται από υψηλή κατάρτιση στις ΤΠΕ και το οποίο θα μπορεί να υποστηρίξει και τους συναδέλφους του.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι σε κάθε Δήμο είναι πιθανό ένα ποσοστό των εργαζομένων ή στελεχών να μη μπορεί ή να μη θέλει να συμβάλει 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 **τεχνοφοβία** 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. Τέλος, ένα ποσοστό των εργαζομένων στο Δήμο μπορεί να **μην έχει αντιληφθεί τη σημασία** που έχει και τις δυνατότητες που δίνει η αξιοποίηση των ΤΠΕ στην καθημερινή δουλειά τους και να θεωρούν πολυτέλεια τη χρήση τους.

Για τους παραπάνω λόγους ο Δήμαρχος θα πρέπει να ηγείται μιας **προσπάθειας ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης** των εργαζομένων του Δήμου για τα οφέλη των ΤΠΕ. Οι δημοτικοί υπάλληλοι 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 αποτελεσματικότερα στην υλοποίηση των έργων ΤΠΕ και γενικότερα στην ουσιαστική ενσωμάτωση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο. Πέρα από τα παραπάνω, 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.

- **Χρήστες (δημότες/επιχειρήσεις) / Εθελοντισμός**

Οι Δημότες θα πρέπει να **συνειδητοποιήσουν τη χρησιμότητα** που έχει η χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και αντίστοιχα οι τοπικές επιχειρήσεις να αντιληφθούν τις δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ για την αύξηση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητάς τους. Παράλληλα, ενδείκνυται, να **ενισχύσουν την κατάρτισή** τους στη χρήση των ΤΠΕ. Για το σκοπό αυτό ο Δήμος μπορεί να πάρει **πρωτοβουλίες** για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευσή των δημοτών και επιχειρήσεων πάνω στις ΤΠΕ και επίσης να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των δημοτών και επιχειρήσεων σε προγράμματα κατάρτισης που ενδεχομένως να σχεδιάσουν και υλοποιήσουν άλλοι φορείς.

Όπως ειπώθηκε και παραπάνω (Κεφ. 3.1.1), ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στις **κοινωνικές ομάδες** που έχουν τη **μεγαλύτερη ανάγκη** να εξοικειωθούν με τη **χρήση των ΤΠΕ** δηλαδή στους άνεργους, στους ηλικιωμένους, στις γυναίκες, στα Άτομα

με Αναπηρία, στις μειονοτικές ομάδες και στους ελεύθερους επαγγελματίες. Επίσης, τέτοιες πρωτοβουλίες πρέπει να επικεντρωθούν στις **μικρές επιχειρήσεις**. Ειδικότερα ως προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος, ενδείκνυται η **συνεργασία και αλληλεπίδραση του Δήμου με τους Δημότες/επιχειρήσεις** με στόχο από τη μια πλευρά την εξοικείωση τους με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου και από την άλλη πλευρά το **σχεδιασμό των νέων υπηρεσιών** με τρόπο που θα οδηγήσει στη βελτίωση της καθημερινότητάς τους.

Για την ενημέρωση και κατάρτιση των δημοτών μπορούν να χρησιμοποιηθούν **υποδομές** του Δήμου όπως αίθουσες σχολείων, βιβλιοθηκών και πνευματικών κέντρων και επίσης να αξιοποιηθεί **νεαρή ηλικία** ανθρώπινο δυναμικό (μαθητές, σπουδαστές) για την εκπαίδευση στις ΤΠΕ των **μεγαλύτερων** σε ηλικία.

Γενικότερα, στην ουσιαστικότερη και ευρύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε ένα δήμο έχει μεγάλη σημασία η ενεργός συμμετοχή του τοπικού πληθυσμού, η ενδυνάμωση δηλαδή του **Ψηφιακού Εθελοντισμού**. Στα όρια κάθε δήμου κινούνται και δρουν **ομάδες και κοινότητες πολιτών** που τους ενώνουν συγκεκριμένες δράσεις και τους κινητοποιεί η επιθυμία για ατομική προσφορά με στόχο την προώθηση κοινών τοπικών στόχων (π.χ. ανεξάρτητοι προγραμματιστές, κοινότητες Ανοιχτού Λογισμικού (ΕΛ/ΛΑΚ), ασύρματων δικτύων, ραδιοερασιτεχνών κτλ.). Ακόμα, υπάρχουν πολίτες που αν και δε συμμετέχουν ή συμμετέχουν περιστασιακά, μπορούν να προσφέρουν κάποια βοήθεια ή να αναλάβουν στιγμιαία δράση είτε εντός διαδικτύου ή εκτός. Η συνεργασία του Δήμου με αυτό το ανθρώπινο δυναμικό σε διάφορες δράσεις μπορεί να οδηγήσει σε πολλαπλά οφέλη για την ευρύτερη περιοχή. Για το σκοπό αυτό ο Δήμος θα πρέπει να επιδιώξει να έρθει σε επαφή με τις κινήσεις πολιτών και οργανώσεις που παρουσιάζουν έργο. Μέσα από αυτές τις επαφές και συζητήσεις, ενδεχομένως σε συνδυασμό με τη δημόσια καταγραφή περιουσιολογίου, θα οικοδομηθεί η αναγκαία αμοιβαία εμπιστοσύνη, η αναγνώριση και δέσμευση σε κοινούς στόχους.

Με τον τρόπο αυτό θα διευκολυνθούν και θα ενδυναμωθούν όσοι κάνουν ήδη δράσεις με την **έμπρακτη στήριξη** της νέας δημοτικής αρχής, αφετέρου δε να κεντριστεί το ενδιαφέρον και να απελευθερωθεί η δημιουργικότητα χιλιάδων δημοτών που μπορούν και θέλουν να αφιερώσουν ένα μέρος του χρόνου τους σε μικρές δράσεις που όμως **αθροιστικά** θα έχουν ουσιαστικά αποτελέσματα. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν οι πολίτες να αναρτούν φωτογραφίες σε χάρτη του δήμου εγκαταλειμμένων οχημάτων που βρίσκονται στα όρια του. Στην ίδια λογική μπορούν να επισημαίνουν και άλλα προβλήματα μέσω ειδικά σχεδιασμένης διαδικτυακής εφαρμογής κάνοντας χρήση και συσκευής iphone.

3.2.2 Διεργασίες Μάθησης

Μεγάλη σημασία για κάθε **οργανισμό**, και επομένως και για ένα **Δήμο**, ώστε να επιτελεί καλύτερα το έργο του έχει η συνολική **γνώση** που κατέχει και αξιοποιεί, η οποία εξαρτάται από τις **διεργασίες μάθησης** που εφαρμόζει συνειδητά ή ασυνειδητά. Διεργασίες μάθησης, δηλαδή, είναι οι διεργασίες που οδηγούν στην απόκτηση νέας γνώσης από κάθε άτομο (εργαζόμενο) του οργανισμού ξεχωριστά αλλά και από τον ίδιον τον οργανισμό συνολικά. Οι διεργασίες αυτές σχετίζονται είτε με διαδικασίες **συνεργασιών και αλληλεπίδρασης** με κάθε είδους **εξωτερικούς**

φορείς είτε με διαδικασίες που αφορούν το **εσωτερικό του οργανισμού** ή και με συνδυασμό των παραπάνω διαδικασιών. Εξ' αιτίας του ότι ο παράγοντας των ΤΠΕ διαχέεται οριζόντια σε κάθε οργανισμό και επηρεάζει όλες τις λειτουργίες και δραστηριότητές του θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ενθάρρυνση εκείνων των διεργασιών μάθησης που συμβάλλουν στη μεγιστοποίηση των ωφελειών από την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

- **Δικτύωση-Συνεργασίες**

Θα πρέπει, για παράδειγμα, να ενθαρρύνεται η συχνή επικοινωνία και συνεργασία του Δήμου με τους **φορείς της ευρύτερης περιοχής** του (πολίτες, επιχειρήσεις, τοπικοί φορείς, εταιρείες ΤΠΕ, κοινότητες προγραμματιστών, εκπαιδευτικά/ερευνητικά ιδρύματα, Διοίκηση περιφέρειας κτλ.) με στόχο την **ανάπτυξη κατάλληλης στρατηγικής** για τη λειτουργική και αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ καθώς και τον διαμόρφωση των κατάλληλων βημάτων για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη **υλοποίηση** αυτής της στρατηγικής. Επίσης, θα πρέπει να ενθαρρυνθεί η συνεργασία και αλληλεπίδραση του Δήμου με τους **χρήστες των υπηρεσιών** (δημότες, επιχειρήσεις, τοπικοί φορείς) έτσι ώστε ο Δήμος να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησής τους από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχει αλλά και τις ανάγκες-επιθυμίες τους για το είδος και τον τρόπο παροχής νέων υπηρεσιών.

Ιδιαίτερη σημασία έχουν οι διεργασίες μάθησης που σχετίζονται με συνεργασίες του Δήμου με άλλους φορείς στο πλαίσιο του **σχεδιασμού και υλοποίησης έργων ΤΠΕ** καθώς μέσω αυτών των διεργασιών μάθησης ο Δήμος μπορεί να εκμεταλλευτεί εξωτερική τεχνογνωσία για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη υλοποίηση των έργων ΤΠΕ (Κεφ. 3.2.3). Γενικότερα, θα ήταν χρήσιμη η συνεργασία με **άλλους Δήμους**, γειτονικούς ή μη, της Ελλάδας ή και του εξωτερικού με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, ιδεών και εμπειριών και τη διάδοση καλών πρακτικών. Προς την κατεύθυνση αυτή κάθε Δήμος ενδείκνυται να συμμετάσχει στο μηχανισμό διαβούλευσης και συνεργασίας **e-local government forum** που έχει συγκροτήσει η ΚΕΔΚΕ.

- **Δημιουργία & Λειτουργία Ομάδων Εργασίας**

Εκτός των παραπάνω, θα πρέπει να ενθαρρυνθούν διεργασίες μάθησης που αφορούν το εσωτερικό του δήμου. Ενδείκνυται, για παράδειγμα, να καθιερωθεί ένας οργανωμένος τρόπος με τον οποίο οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλότερη κατάρτιση στις ΤΠΕ να **μοιράζονται τις δεξιότητές τους και τη γνώση** τους με τους συναδέλφους τους. Μέσα από αυτή τη διαδικασία θα είναι όλοι ωφελημένοι καθώς οι λιγότερο καταρτισμένοι θα ενισχύσουν την κατάρτισή τους και θα είναι περισσότερο ανεξάρτητοι στην επιτέλεση της εργασίας τους και οι υπάλληλοι με την υψηλότερη κατάρτιση θα έχουν και αυτοί περισσότερο χρόνο να εκτελούν την εργασία τους καθώς θα αφιερώνουν λιγότερο χρόνο για τη βοήθεια των συναδέλφων τους. Στο πλαίσιο αυτό θα ήταν χρήσιμο να υιοθετηθεί **«κοινή γλώσσα»** μεταξύ των εργαζομένων ως προς τις ΤΠΕ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, θα πρέπει να διευκολυνθεί η **οριζόντια επικοινωνία** του προσωπικού **πέρα από ιεραρχίες**. Για παράδειγμα, ιδιαίτερα χρήσιμο θα ήταν να καθιερωθεί η συνεργασία μεταξύ

εργαζομένων από διαφορετικές διευθύνσεις/τμήματα (**team working**) για τον κατάλληλο συνδυασμό των γνώσεων τους με στόχο την κατανόηση και λύση **σύνθετων** προβλημάτων, τη **μεταφορά καλών πρακτικών** αξιοποίησης των ΤΠΕ από μια διεύθυνση/τμήμα σε ένα άλλο και την υιοθέτηση **ταχύτερων διαδικασιών** εξυπηρέτησης του πολίτη. Γενικότερα, θα πρέπει να ενθαρρύνεται ο **πειραματισμός** νέων ιδεών και προσεγγίσεων για την επίλυση προβλημάτων και την καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών του Δήμου.

Εκτός των παραπάνω διεργασιών μάθησης ο Δήμος μπορεί να υιοθετεί και να εφαρμόζει συστήματα και διαδικασίες **μέτρησης συγκεκριμένων επιδόσεων** όπως του αριθμού των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες μέσω διαδικτύου ή μέσω άλλων καναλιών επαφής (τηλέφωνο κτλ.), του αριθμού και των κατηγοριών των πολιτών και επιχειρήσεων που κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, του μέσου χρόνου που απαιτείται για την παροχή κάθε υπηρεσίας, του αριθμού των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου του Δήμου ανά εβδομάδα/μήνα κ.α..

Εν κατακλείδι, κάθε Δήμος θα πρέπει να ενθαρρύνει διεργασίες μάθησης για την καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ αλλά και να επιλέγει εκείνες τις διεργασίες μάθησης που είναι περισσότερο αποτελεσματικές και αποδοτικές για το σκοπό αυτό. Με άλλα λόγια ο Δήμος θα πρέπει να **μαθαίνει πώς να μαθαίνει**.

➤ **Ομάδες Εργασίας για τη μετάβαση στον «Καλλικράτη»**

Η νεοεκλεγμένη δημοτική αρχή προτείνεται να δημιουργήσει **δύο διακριτές ομάδες** που θα οργανώσουν και θα διαχειριστούν τη **μεταβατική περίοδο**.

Η πρώτη ομάδα προτείνεται να είναι **τεχνικού χαρακτήρα** και να αποτελείται από **5-6 εμπειρογνώμονες**. Κάθε εμπειρογνώμονας θα αναλάβει μια συγκεκριμένη περιοχή πολιτικής και δράσεων του Δήμου ανάλογα με το προφίλ και τις επαγγελματικές του δεξιότητες. Ενδεικτικά πεδία για τους εμπειρογνώμονες είναι τα οικονομικά ζητήματα, τα νομικά-θεσμικά, η διαχείριση των απορριμμάτων, τα πολεοδομικά-χωροταξικά, η πρόνοια και οι κοινωνικές υποθέσεις, η διοίκηση προσωπικού. Πέρα από τα προηγούμενα υπάρχει μια σειρά από ειδικότερα ζητήματα κρίσιμης σημασίας. Η κατάσταση του ιστορικού κέντρου της πόλης της Αθήνας, για παράδειγμα, είναι εξέχουσας σημασίας ζήτημα για το οποίο ενδεχομένως να απαιτείται η συγκρότηση ειδικής ομάδας (task force). Οι εμπειρογνώμονες θα έρχονται σε επαφή με τις αντίστοιχες υπηρεσίες, θα ζητούν και θα καταγράφουν στοιχεία, πόρους και διαδικασίες, θα συζητούν με τους εργαζόμενους, θα αναζητούν πληροφορίες.

Η τεχνική ομάδα, επίσης, θα πρέπει να προσεγγίσει φορείς όπως το ΙΤΑ και η ΕΕΤΑΑ για την άντληση στοιχείων για τον Δήμο, όπως είναι για παράδειγμα τα κτήρια και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός που συνολικά θα μπορούσαν να συγκροτήσουν ένα **ενιαίο περιουσιολόγιο** του Δήμου. Η ομάδα θα συντάσσει κείμενα όπως απολογιστικές αναφορές επαφών, απογραφικά στοιχεία, εισηγήσεις πολιτικής.

Η δεύτερη ομάδα θα είναι **πολιτικού χαρακτήρα**. Είναι σημαντικό η σύνθεσή της να γίνει με διαπαραταξιακά κριτήρια, ώστε να δώσει σε όλους το μήνυμα “Να δούμε μαζί τι παραλαμβάνουμε”. Αρμοδιότητα της πολιτικής ομάδας θα είναι η περαιτέρω εξειδίκευση του προγράμματος του συνδυασμού, με βάση τα επικαιροποιημένα στοιχεία για την κατάσταση του Δήμου που θα εισρέουν από την τεχνική ομάδα που θα εγκατασταθεί στο Δήμο αλλά και από εξωτερικές πηγές όπως η ΕΕΤΤΑ. Λόγω του διαπαραταξιακού της χαρακτήρα είναι μια καλή ευκαιρία για να οικοδομηθούν συναινέσεις σε επιλεγμένους τομείς πολιτικής κοινού ενδιαφέροντος.

3.2.3 Σχεδιασμός & Υλοποίηση έργων ΤΠΕ

Η **επιλογή των έργων ΤΠΕ** που θα πραγματοποιήσει κάθε Δήμος θα πρέπει να γίνεται με **κριτήριο** το βαθμό συμβολής τους στην υλοποίηση της στρατηγικής του Δήμου για τις ΤΠΕ και στην αντιμετώπιση των σημαντικότερων του αναγκών. Για το σκοπό αυτό απαιτείται και ένας **ενιαίος σχεδιασμός** των έργων αυτών αλλά και η ανάπτυξη των ικανοτήτων που απαιτούνται για την επιτυχή υλοποίησή τους. Αναγκαία προϋπόθεση γι’ αυτό αποτελεί η παρουσία **επαρκώς στελεχωμένης Διεύθυνσης ΤΠΕ**, η οποία να είναι ικανή να διαχειρίζεται και να ελέγχει επιτυχώς την όλη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης, δηλαδή να μπορεί να θέτει τις κατάλληλες λειτουργικές προδιαγραφές για κάθε έργο, να παρακολουθεί και να αξιολογεί τη διαδικασία υλοποίησής του από τον εκάστοτε Ανάδοχο κτλ.. Γενικότερα, η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης των έργων ΤΠΕ θα πρέπει να διακατέχεται από κάποιες **βασικές αρχές** που αναφέρονται στη συνέχεια.

Καταρχήν, τα έργα ΤΠΕ δεν είναι συμβατικά κατασκευαστικά έργα και για τον λόγο αυτό απαιτούν την υιοθέτηση **λειτουργικών προδιαγραφών** και την έγκαιρη **εμπλοκή των χρηστών** τους (εργαζομένων, πολιτών) κατά το στάδιο σχεδιασμού και υλοποίησης. Θα πρέπει, δηλαδή, οι **εργαζόμενοι** του Δήμου να είναι πλήρως ενημερωμένοι για τα επιθυμητά αποτελέσματα και τους στόχους των έργων καθώς και να γίνουν κατανοητά από αυτούς τα ευρύτερα οφέλη των έργων. Επίσης, θα πρέπει να συμμετάσχουν στη διαδικασία υιοθέτησης λειτουργικών προδιαγραφών αλλά και υλοποίησης των έργων και να γίνουν ενέργειες για την έγκαιρη εκπαίδευσή τους ώστε να μπορούν να τα λειτουργήσουν. Τέλος, θα πρέπει να προγραμματιστεί η κατάλληλη υποστήριξη των χρηστών μετά την έναρξη λειτουργίας των έργων. Επίσης, όταν πρόκειται για έργα που έχουν ως στόχο την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενδείκνυται και η έγκαιρη συμμετοχή των **πολιτών** στη διαδικασία πραγματοποίησης των έργων. Μπορεί, δηλαδή, να ληφθεί υπόψη η γνώμη τους για την επιλογή συγκεκριμένων έργων και για την υιοθέτηση των λειτουργικών τους προδιαγραφών. Ακόμη, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί επαρκής ενημέρωση αλλά και εκπαίδευσή τους ώστε να έχουν την πρόθεση και την ικανότητα να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επίσης, θα πρέπει να δοθεί **έμφαση στην παρακολούθηση και αξιολόγηση** της υλοποίησης αλλά και λειτουργίας των έργων ΤΠΕ και να διατεθούν επαρκείς πόροι (ανθρωπόωρες κτλ.) για το σκοπό αυτό. Στο πλαίσιο αυτό ενδείκνυται η υιοθέτηση κατάλληλης μεθοδολογίας για τη **μέτρηση των αποτελεσμάτων** κάθε έργου έτσι ώστε να διερευνηθεί κατά πόσο το έργο πέτυχε τους **στόχους** του.

Εκτός των παραπάνω, θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι τα **χρήματα** που δαπανώνται για το σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε έργου αποτελούν μόνο ένα μέρος του συνολικού κόστους του έργου καθώς ένα σημαντικό μέρος αυτού αφορά την **υποστήριξη της λειτουργίας** του. Για τον λόγο αυτό ο Δήμος θα πρέπει να μεριμνήσει για τη χρηματοδότηση, μέσω του τακτικού του προϋπολογισμού, της συνεχούς αναβάθμισης και της τεχνικής υποστήριξης της λειτουργίας του έργου σε όλο τον **κύκλο ζωής** του.

Για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη υλοποίηση των έργων ΤΠΕ έχει σημασία ο κατάλληλος **συντονισμός** και **συνεργασία** του Δήμου με άλλους φορείς. Για παράδειγμα, η **αξιοποίηση της τεχνογνωσίας** και των προτάσεων των Πανεπιστημίων, ΤΕΙ και ερευνητικών κέντρων, των κοινοτήτων Ανοικτού Λογισμικού, ραδιοερασιτεχνών και άλλων ανεξάρτητων προγραμματιστών πιθανότατα θα έχει **θετική επίπτωση** στην ποιότητα του αποτελέσματος των έργων, στη μείωση του κόστους και στην ταχύτητα υλοποίησής τους. Επίσης, ο συντονισμός για την πραγματοποίηση κοινών έργων με άλλους Δήμους, την Περιφέρεια, την ΚΕΔΚΕ κτλ. μέσω π.χ. της αξιοποίησης της πρακτικής **“build once – use many”** ενδείκνυται ιδιαίτερα, όπως είπαμε, καθώς δημιουργεί οικονομίες κλίμακας και απαλλάσσει τους Δήμους από το κόστος απόκτησης εφαρμογών λογισμικού και επομένως οι Δήμοι θα έχουν στη διάθεσή τους περισσότερους πόρους για την υποστήριξη της λειτουργίας και αναβάθμισης των εφαρμογών αυτών. Εκτός των παραπάνω, η συνεργασία με τον **ιδιωτικό τομέα**, μέσω διαφόρων μορφών (ΣΔΙΤ, outsourcing κτλ.), είναι δυνατόν να οδηγήσει επίσης σε αποτελεσματικότερη και ταχύτερη υλοποίηση των έργων αλλά και θα επιτρέψει τη μόχλευση πόρων του ιδιωτικού τομέα και κατ'επέκταση την **εξοικονόμηση πόρων** από την τοπική αυτοδιοίκηση. Τέλος, σε μεγαλύτερη **απόδοση των έργων ΤΠΕ** μπορούν να οδηγήσουν η υιοθέτηση **καλών παραδειγμάτων και πρακτικών** από δήμους του εξωτερικού και της Ελλάδας με κατάλληλη προσαρμογή τους στα τοπικά δεδομένα καθώς και η αρχική υλοποίηση **πιλοτικών έργων** με χαμηλό κόστος.

3.2.4 Υιοθέτηση βασικών αρχών σχεδιασμού

- **Διασυνδεσιμότητα/Αξιοποίηση «Σύζευξης»**

Κάθε Δήμος θα πρέπει να επιδιώκει την αξιοποίηση όλων των **ευκολιών** και **εργαλείων** που παρέχει το **Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξης»** (τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, τηλεκαίριση, τηλεδιάσκεψη, τηλεργασία, τηλεμοιοτυπία, υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών κλπ.) γεγονός που θα συμβάλλει στην αποδοτικότερη λειτουργία του και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Ειδικά η **χρήση του για τηλεφωνία** θα οδηγούσε τους Δήμους σε σημαντική **εξοικονόμηση πόρων** αφού συνεπάγεται σημαντική **μείωση των τηλεπικοινωνιακών τελών**.

Παρ'όλαυτά, πολλοί Δήμοι εκμεταλλεύονται το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξης» κυρίως για σύνδεση στο διαδίκτυο και όχι για τηλεφωνικές υπηρεσίες. Οι λόγοι για τους οποίους δεν είναι δυνατή η χρήση του για τηλεφωνία είναι είτε **τεχνικοί** (ανυπαρξία συμβατού τηλεφωνικού κέντρου ή/και δομημένης καλωδίωσης) 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» από **όλα τα κτίρια** του. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να φροντίσει για την απόκτηση συμβατού τηλεφωνικού κέντρου σε όλα τα κτίρια. Επίσης, θα πρέπει να εγκαταστήσει **δομημένη καλωδίωση** στα κτίρια που δε διαθέτουν και 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 χρήση του δικτύου «Σύζευξις» για τηλεφωνία να μην παρεμποδίσουν προσωρινά τη λειτουργία του Δήμου λόγω προσωρινής μη διαθεσιμότητας των τηλεφωνικών γραμμών.

- **Διαλειτουργικότητα Συστημάτων/Ανοιχτά πρότυπα**

Βασική προϋπόθεση ώστε οι ΤΠΕ να οδηγήσουν στην ουσιαστική βελτίωση της λειτουργίας της τοπικής αυτοδιοίκησης και στην αισθητή αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων είναι η ύπαρξη διαλειτουργικότητας τόσο στο εσωτερικό ενός Δήμου όσο και μεταξύ του Δήμου και άλλων Δήμων και φορέων της ευρύτερης δημόσιας διοίκησης (Κεφ. 3.1.2).

Όσον αφορά το **εσωτερικό του Δήμου**, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών του έχει ως συνέπεια τα ίδια στοιχεία να καταχωρούνται πολλές φορές από τα διαφορετικά τμήματα του Δήμου και να συναντώνται περιπτώσεις ασυμφωνίας των στοιχείων. Έτσι, σπαταλούνται πολλές ανθρωποώρες για την επιβεβαίωση των στοιχείων με αποτέλεσμα να επιβραδύνεται και πολλές φορές να γίνεται αδύνατη η διεκπεραίωση κάποιων εργασιών και λειτουργιών. Η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών θα επιτρέψει η αλλαγή ενός δεδομένου (π.χ. η διεύθυνση ενός Δημότη) σε ένα τμήμα του Δήμου να είναι ορατή και στα πληροφοριακά συστήματα των άλλων τμημάτων του Δήμου. Το γεγονός αυτό θα επιφέρει την **αύξηση της παραγωγικότητας** των δημοτικών υπαλλήλων και την ενδυνάμωση του ρόλου τους ο οποίος θα γίνει πιο επιτελικός. Γενικότερα, η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μπορεί να συμβάλει στον **καλύτερο συντονισμό** μεταξύ των εργαζομένων του Δήμου και μεταξύ των τμημάτων του, στην **αυτοματοποίηση των διαδικασιών** και στην ταχύτερη ροή της εργασίας με αποτέλεσμα την **ταχύτερη διεκπεραίωση** των διαφόρων θεμάτων που σχετίζονται με την εσωτερική λειτουργία του και την ταχύτερη **εξυπηρέτηση** των πολιτών και επιχειρήσεων. Επίσης, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών και συστημάτων του Δήμου διευκολύνει τον παραγωγικό συνδυασμό των διαφόρων δεδομένων και κατ'επέκταση την παραγωγή περισσότερο **σύνθετης και ολοκληρωμένης πληροφορίας** την οποία μπορούν να αξιοποιήσουν οι αιρετοί, τα στελέχη και οι εργαζόμενοι του Δήμου για τη λήψη **καλύτερων** και περισσότερο **τεκμηριωμένων αποφάσεων**.

Επίσης, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων κάθε Δήμου θα συμβάλει στην παροχή **περισσότερων και μεγαλύτερου βάθους ηλεκτρονικών υπηρεσιών**. Δηλαδή θα δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να υποβάλλουν αιτήσεις/αιτήματα (π.χ. για την 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**) [Κεφ. 1.1.1]. Ταυτόχρονα οι δημότες θα μπορούν να παρακολουθούν μέσω του ιστοχώρου του Δήμου σε ποιο στάδιο βρίσκεται η διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους. Επιπρόσθετα, η ύπαρξη διαλειτουργικότητας θα διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες μέσω **πολλαπλών καναλιών** (διαδίκτυο, σταθερό και κινητό τηλέφωνο, διαδραστική τηλεόραση, φυσική παρουσία σε Δημοτική υπηρεσία) και από **πολλαπλές θέσεις** (σπίτι, γραφείο, δημοτική υπηρεσία) έτσι ώστε να εξυπηρετούνται όλες οι κατηγορίες των πολιτών και επιχειρήσεων. Τέλος, η διαλειτουργικότητα θα διευκολύνει την αξιοποίηση της γνώμης των πολιτών κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την **ενίσχυση της διαφάνειας** καθώς, για παράδειγμα, θα συμβάλλει στην on-line παρακολούθηση της υλοποίησης του προϋπολογισμού τόσο από τους Αιρετούς όσο και από τους Δημότες.

Οι **ενέργειες** που πρέπει να κάνουν οι Δήμοι προς την κατεύθυνση της επίτευξης διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών τους συστημάτων είναι οι εξής:

- Η υιοθέτηση **ανοιχτών προτύπων**. Γενικά, 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 ή αποθηκεύονται τα δεδομένα. Τα πρότυπα αυτά μπορεί να είναι ανοιχτά και διαθέσιμα⁵ σε όσους ενδιαφέρονται, αλλά μπορεί να είναι και μυστικά ή διαθέσιμα με προϋποθέσεις και με συγκεκριμένους περιορισμούς.

⁵ 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.

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

- 1 **TCP/IP** – Πρωτόκολλο μεταφοράς δεδομένων στο Internet
- 2 **HTTP, HTML** – Πρότυπα για τον Παγκόσμιο ιστό
- 3 **SMTP, POP, IMAP** – Πρότυπα για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Ένας Δήμος θα πρέπει να υιοθετεί την εφαρμογή και χρήση ανοιχτών προτύπων καθώς, εκτός της εξασφάλισης διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών, τα ανοιχτά πρότυπα προσφέρουν και τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- **Εξασφάλιση ευελιξίας** όσον αφορά τις πληροφοριακές του υποδομές.
- **Αποφυγή μονοπωλιακού χαρακτήρα και δέσμευσης** σε έναν προμηθευτή.
- **Εξοικονόμηση πόρων** από την χωρίς κόστος (ή με ελάχιστο κόστος) απόκτηση και χρήση του προτύπου. 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).

- Γενικότερα, η υιοθέτηση του «**Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας**» για κάθε νέο πληροφοριακό σύστημα που εγκαθιστά ο Δήμος και η οποία με βάση το νόμο Ν.3731/2008 έχει καταστεί υποχρεωτική.
- 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.

- **Ανοιχτό Λογισμικό**

«**Ελεύθερο Λογισμικό ή Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα**» (ΕΛ/ΛΑΚ) ονομάζεται η κατηγορία λογισμικού που αναπτύσσεται και **διανέμεται ελεύθερα** και του οποίου ο **πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος** σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η χρήση του ΕΛ/ΛΑΚ μπορεί να συμβάλλει τόσο στη **λειτουργική** όσο και στην **αναπτυξιακή αξιοποίηση των ΤΠΕ** σε ένα Δήμο ή και σε μια ευρύτερη περιοχή/περιφέρεια για τους παρακάτω λόγους.

Καταρχήν ευνοεί τη **διαλειτουργικότητα** των πληροφοριακών συστημάτων κι εφαρμογών και αυτό οφείλεται στον τρόπο που αναπτύσσεται το λογισμικό, στο ότι ενθαρρύνει την κοινή χρήση αλλά και στο γεγονός ότι το λογισμικό ελέγχεται ανοικτά. Επίσης, ένας Δήμος επιλέγοντας να χρησιμοποιήσει ΕΛ/ΛΑΚ μπορεί να οδηγηθεί σε **εξοικονόμηση πόρων**. Κατ'αρχήν, μπορεί να αποκτήσει το ΕΛ/ΛΑΚ δωρεάν ή με πολύ μικρό κόστος. Επιπλέον, 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 μεγάλο πλήθος αναδόχων (ανεξάρτητους προγραμματιστές, εταιρείες ή και στον ίδιο τον ΟΤΑ), οπότε δημιουργείται ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού με προφανείς θετικές επιπτώσεις στα κόστη συντήρησης και υποστήριξης. Εκτός των παραπάνω, η χρήση ΕΛ/ΛΑΚ ευνοεί τη **διαφάνεια**. Πιο συγκεκριμένα, σε ένα δημοκρατικό πλαίσιο ο πολίτης δεν έχει απλώς δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφορία αλλά και στον τρόπο που η πληροφορία τυγχάνει επεξεργασίας. Το ΕΛ/ΛΑΚ, εξ'αίτιας του ότι ο πηγαίος του κώδικας διανέμεται ελεύθερα, δίνει τη δυνατότητα στον οποιοδήποτε να μελετήσει με ποιόν τρόπο γίνεται η επεξεργασία κι αποθήκευση των δεδομένων.

Η χρήση και η προώθηση του ΕΛ/ΛΑΚ από ένα Δήμο μπορεί να αποφέρει και **αναπτυξιακά οφέλη** στην περιοχή του. Αναλυτικότερα, το γεγονός ότι απαιτεί λιγότερο εξειδικευμένη τεχνογνωσία συνεπάγεται την απεξάρτηση από συγκεκριμένους προμηθευτές και τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης του Δήμου από **αυτοαπασχολούμενους** και **μικρές τοπικές επιχειρήσεις ΤΠΕ** ενισχύοντας την τοπική απασχόληση και οικονομία. Το βασικό πλεονέκτημα του ΕΛ/ΛΑΚ είναι ότι ευνοεί την **αλληλεπίδραση χρηστών** (π.χ. δημόσιοι φορείς,

επιχειρήσεις, ιδιώτες) – **παραγωγών** (εταιρείες ΤΠΕ, ανεξάρτητοι προγραμματιστές) **υπηρεσιών ΤΠΕ** με αποτέλεσμα να εξυπηρετούνται καλύτερα οι **ανάγκες των χρηστών** και να ευνοείται η **καινοτομία** και η **παραγωγή γνώσης** ακόμα και από τους ίδιους τους χρήστες. Επομένως, η διάχυση της χρήσης του σε μια περιοχή είναι πιθανόν να έχει **πολλαπλά οφέλη** για αυτήν καθώς μπορεί να οδηγήσει στην αύξηση της παραγωγικότητας και καλύτερη λειτουργία των δημόσιων φορέων (π.χ. φορείς εκπαίδευσης, υγείας κλπ.), των επιχειρήσεων και των ελεύθερων επαγγελματιών εκτός της ενίσχυσης της τοπικής μικρομεσαίας επιχειρηματικότητας στον κλάδο των ΤΠΕ, στην οποία αναφερθήκαμε παραπάνω.

3.2.5 Αυτοματοποίηση & Αναδιοργάνωση Διαδικασιών

Είναι πολύ σημαντικό κάθε Δήμος να πραγματοποιήσει **τυποποίηση-αυτοματοποίηση των διαδικασιών** ανάμεσα στις διευθύνσεις/τμήματά του που αφορούν τη διεκπεραίωση συναλλαγών του με τους πολίτες/επιχειρήσεις, συναλλαγών του με άλλους δημόσιους φορείς και τη διεκπεραίωση άλλων εσωτερικών ζητημάτων του ώστε να πραγματοποιούνται ταχύτερα οι παραπάνω λειτουργίες με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών/επιχειρήσεων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Δήμου. Στο πλαίσιο αυτό κάθε Δήμος μπορεί να αξιοποιήσει τη μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του **LGAF** (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) και να την προσαρμόσει στις δικές του ακριβείς διαδικασίες.

Εκτός της αυτοματοποίησης πολλές φορές για να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη από την εισαγωγή και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο Δήμο απαιτείται η **αναδιοργάνωση** μέρους των εσωτερικών του **διαδικασιών/λειτουργιών**. Βέβαια, η διαδικασία της αναδιοργάνωσης εμπεριέχει κόστος και για τον λόγο αυτό θα πρέπει να εξετάζεται κάθε φορά αν το όφελος που θα προκύψει από την αναδιοργάνωση μέρους των διαδικασιών υπερκαλύπτει το κόστος πραγματοποίησής της. Επίσης, η αναδιοργάνωση μέρους των διαδικασιών μπορεί να χρειάζεται να συνοδευτεί από **αναδιοργάνωση** και μέρους των **δομών** δηλαδή τον αναπροσδιορισμό των αρμοδιοτήτων και των ρόλων συγκεκριμένων στελεχών, εργαζομένων αλλά και διευθύνσεων/τμημάτων του Δήμου. Τέλος, για την αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών και δομών θα πρέπει να υπάρχει η κατάλληλη **«διαχείριση/διοίκηση της αλλαγής»** δηλαδή να υπάρχει κατάλληλο σχέδιο ώστε η διαδικασία της αναδιοργάνωσης να μην προκαλέσει προσωρινά προβλήματα στη λειτουργία του Δήμου και στην εξυπηρέτηση των πολιτών λόγω π.χ. δέσμευσης προσωπικού και υποδομών. Σημειώνεται, πάντως, ότι η εφαρμογή του **Σχεδίου «Καλλικράτης»** συνεπάγεται, ούτως ή άλλως λόγω της συνένωσης των Δήμων, αναδιοργάνωση των δομών και διαδικασιών τους και επομένως είναι ευκαιρία η αναδιοργάνωση αυτή να γίνει με τρόπο που θα οδηγήσει και σε καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ.

3.2.6 Οδηγός για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών

Κάθε Δήμος, εκτός από τη συμμετοχή του στα Περιφερειακά Διαδημοτικά Σχήματα (Κεφ. 3.1.3), προτείνεται να πραγματοποιήσει και τα παρακάτω ώστε να διευκολύνει και να προωθήσει την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών στην περιοχή του:

- Εξ' αιτίας του ότι περίπου το **70% του κόστους** κατασκευής των δικτύων οπτικών ινών αφορά έργα **πολιτικού μηχανικού** (εκσκαφή, κατασκευή χαντακιών κτλ.) ενδείκνυται ιδιαίτερα κάθε Δήμος κατά την υλοποίηση διαφόρων τεχνικών έργων (κατασκευή/συντήρηση δρόμων, δικτύων ύδρευσης, αποχέτευσης, φυσικού αερίου κτλ.) να πραγματοποιεί παράλληλη εγκατάσταση **δικτύων οπτικών ινών** ή έστω των απαραίτητων **σωληνώσεων** στις οποίες σε επόμενη φάση θα μπουνε οι οπτικές ίνες. Για το σκοπό αυτό, μπορεί να κάνει χρήση υποδείγματος τεχνικών προδιαγραφών [<http://www.infostrag.gr/?p=640>]
- Για το σκοπό αυτό ενδείκνυται να πραγματοποιηθεί **αποτύπωση και καταγραφή** των επίγειων, υπέργειων και υπόγειων δικτύων κοινής ωφέλειας. Η αποτύπωση θα πρέπει να είναι χωροταξική, γεωγραφική καθώς και χωρητική (π.χ. καταγραφή διαθέσιμου όγκου σε κάθε περίπτωση για την αποτίμηση του μεγέθους του δικτύου που μπορεί να εγκατασταθεί).
- Κάθε Δήμος έχει τη δυνατότητα σε ελάχιστο χρόνο να εγκαταστήσει **ασύρματες ευρυζωνικές υποδομές** (WiFi, WiMax κτλ.) σε κεντρικά σημεία μέσα στα γεωγραφικά του όρια (πλατείες κτλ.), σε κτίρια που στεγάζουν τις υπηρεσίες του καθώς και σε άλλα δημόσια κτίρια (κέντρα υγείας, σχολεία, βιβλιοθήκες κτλ.). Με αυτόν τον τρόπο:
 - Θα δοθεί η δυνατότητα στους **δημότες** και τους **επισκέπτες** του Δήμου να έχουν ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο από δημόσια σημεία.
 - Θα διευκολυνθεί η σύνδεση επιπλέον **σχολείων** με το **Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο** και το ευρυζωνικό δίκτυο κορμού του ΕΔΕΤ.
 - Θα επιτραπεί η σύνδεση **επιπλέον κτιρίων του Δήμου** και άλλων σημείων **δημόσιου ενδιαφέροντος** με το δίκτυο «Σύζευξις» μέσω του κεντρικού κτιρίου του Δήμου
- Να προετοιμάσει πολιτικές δράσεις και στρατηγικές που να υποστηρίζουν την ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υποδομών και εγκαταστάσεων σε υφιστάμενες και **νεόδμητες** περιοχές της πόλης ώστε να εγκατασταθούν και να φιλοξενηθούν μελλοντικά (όταν απαιτηθεί) τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός εξωτερικού χώρου (π.χ. στύλοι/πυλώνες, εξωτερικές καμπίνες, κατανεμητές δικτύου κ.α.).
- Να επιδιωχθεί η **εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού** (με σεμινάρια και μαθήματα, επιδοτούμενα ή όχι) όχι μόνο στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και στην εγκατάσταση εξοπλισμού οπτικών ινών και σχετικού ενεργού ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Με αυτόν τον τρόπο θα διευκολυνθούν οι δράσεις για τους κατασκευαστικές εταιρείες (οικιστικές εταιρείες και εταιρείες υποδομών) αλλά ταυτόχρονα θα τονωθεί η τοπική αγορά εργασίας όταν θα έρθει η ώρα των μεγάλων ευρυζωνικών έργων (διαχείριση και λειτουργία MAN, ανάπτυξη δικτύου FTTH).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

«*Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας*». ΚΕΔΚΕ, Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ (2006).

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Διαμόρφωση της Στρατηγικής Υλοποίησης της ανάπτυξης και αξιοποίησης Ευρυζωνικών Υποδομών από τους Δήμους*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Ιούλιος 2010.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Ανάπτυξη Ικανοτήτων των ΟΤΑ για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ (ICT Capacity Building)*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Σεπτέμβριος 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Η αξιολόγηση των έργων ΚτΠ της πρωτοβάθμιας Αυτοδιοίκησης, τα οποία υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Ιούλιος 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Ολοκληρωμένη αξιοποίηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση των πληροφοριακών συστημάτων που υλοποιούνται από τον δημόσιο τομέα*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Ιούλιος 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Μοντέλα Διαχείρισης Ευρυζωνικών Υποδομών – Συμβολή της Ευρυζωνικότητας στην Τοπική Ανάπτυξη*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Ιούνιος 2009.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Διερεύνηση των προϋποθέσεων και των δυνατοτήτων για τη λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους Δήμους με βάση τις μελέτες περίπτωσης των Δήμων Ελευσίνας, Κέρκυρας και Τρικκαίων*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Σεπτέμβριος 2008.

Μελέτη για την ΚΕΔΚΕ με θέμα: «*Οδηγός υλοποίησης ανοιχτών προτύπων και διαλειτουργικών συστημάτων*». Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG) ΕΒΕΟ/ΕΜΠ, Σεπτέμβριος 2006.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ'ΑΡΙΘ. 3852/2010: «*Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης*»

Jaansen & Klievink (2008). “*Stage models for creating joined-up government from local to nation-wide integration*”. The Proceedings of the 9th Annual International Digital Government Research Conference.

Mladen Mauher, Vanja Smokvina (2007). “*Digital to Intelligent Local Government Transition Framework*”.

Busso Grabow, Helmut Drücke, Christine Siegfried (2004). *“Factors for success for local community e-government.”* Deutsche Zeitschrift für Kommunalwissenschaften Vol. 45, No.2

Διαδικτυακοί Τόποι

<http://diavgeia.gov.gr/>

<http://diktyo.kedke.gr/platform/>

<http://egnosi.info-peta.gr/>

<http://elearn.kedke.gr/>

<http://www.flickr.com>

<http://www.greaterhelsinki.fi/>

<http://www.infosoc.gr/>

<http://www.ktpae.gr/>

<http://lgaf.kedke.org/wiki/>

<http://www.maps.google.com>

<http://www.observatory.gr>

<http://www.syzefxis.gov.gr/>

<http://www.traveloregon.com>

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.wikitavel.com>

<http://www.infostrag.gr/syros/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών των Δήμων στο πλαίσιο του LGAF

Για Δημότες

Δ1: ΠΛΗΡΩΜΗ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	Δ1.1	ΠΛΗΡΩΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΚΛΠ.
	Δ1.2	ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΠΑΡΑΒΟΛΩΝ ΚΛΠ.
	Δ1.3	ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΠΕΡΙ ΜΗ ΟΦΕΙΛΗΣ ΤΑΠ
	Δ1.4	ΕΚΔΟΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗΣ
Δ2: ΕΓΓΡΑΦΗ / ΔΙΑΓΡΑΦΗ / ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ	Δ2.1	ΕΓΓΡΑΦΗ / ΔΙΑΓΡΑΦΗ / ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ
	Δ2.2	ΕΓΓΡΑΦΗ / ΔΙΑΓΡΑΦΗ / ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΛΗΪΑΡΧΕΙΟΥ
	Δ2.3	ΕΓΓΡΑΦΗ / ΔΙΑΓΡΑΦΗ / ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΡΡΕΝΩΝ
Δ3: ΈΚΔΟΣΗ ΑΤΟΜΙΚΩΝ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ	Δ3.1	ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ & ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ
	Δ3.2	ΈΚΔΟΣΗ ΛΗΪΑΡΧΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ
	Δ3.3	ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΡΡΕΝΩΝ
Δ4: ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	Δ4.1	ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
Δ5: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΟΔΙΚΟΥ	Δ5.1	ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΧΩΡΟΥ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

ΔΙΚΤΥΟΥ	Δ5.2	ΜΙΣΘΩΣΗ ΧΩΡΟΥ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ
	Δ5.3	ΚΑΡΤΑ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΣΕ ΜΟΝΙΜΟΥΣ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ
	Δ5.4	ΑΓΟΡΑ ΚΑΡΤΑΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
	Δ5.5	ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΩΛΕΙΑΣ Η ΕΥΡΕΣΗΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ
Δ6: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ – ΦΩΤΙΣΜΟΥ - ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ	Δ6.1	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΔΟΥ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ Η ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ Η ΑΛΛΑΓΗ ΘΕΣΗΣ
	Δ6.2	ΣΥΛΛΟΓΗ ΟΓΚΩΔΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ, ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ, ΚΛΠ
	Δ6.3	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ
	Δ6.4	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
Δ7: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ	Δ7.1 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥΣ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΥΣ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΚΟΥΣ ΣΤΑΘΜΟΥΣ
	Δ7.2 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ
	Δ7.3 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΚΑΠΗ
	Δ7.4 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΠΑΙΔΙΩΝ (ΚΔΑΠ)
	Δ7.5 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»
	Δ7.6 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ, ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΛΠ.
	Δ7.7 (ΕΝΠ)	ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ
	Δ7.8 (ΕΝΠ)	ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ
Δ8: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Δ8.1 (ΕΝΠ)	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ
	Δ8.2	ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Δ9: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ - ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ – ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ	Δ9.1 (ΕΝΠ)	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ, ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΕΣ, ΑΘΛΗΤΙΚΕΣ ΚΛΠ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ)
Δ10: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ(άτομα και επιχειρήσεις)	Δ10.1	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
	Δ10.2	ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ - ΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Δ11: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΟΥ	Δ11.1	ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ (ΜΙΣΘΩΣΗ) ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟΥ ΤΑΦΟΥ, ΧΩΡΟΥ ΟΣΤΕΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΚΑΙ ΕΚΤΑΦΗ
	Δ11.2	ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΟΥ (ΑΦΗ ΚΑΝΔΗΛΙΩΝ, ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ, ΚΛΠ)
Δ12: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	Δ12.1	ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΥΔΡΕΥΣΗΣ
	Δ12.2	ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
	Δ12.3	ΔΗΛΩΣΗ – ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΒΛΑΒΩΝ
Δ13: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ - (ΆΔΕΙΑ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ, ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ, ΚΛΠ.)	Δ13.1	ΆΔΕΙΑ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ
	Δ13.2	ΚΤΗΣΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ – ΠΟΛΙΤΟΓΡΑΦΗΣΕΙΣ
Δ14: ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ	Δ14.1(ΕΝΠ)	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ, ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΩΝ, ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
	Δ14.2(ΕΝΠ)	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ
	Δ14.3 (ΕΝΠ)	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΣ)
Δ15: ΠΑΡΟΧΗ	Δ15.1	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ		
--------------	--	--

Για Επιχειρήσεις

Δ101: ΑΔΕΙΑ ΙΔΡΥΣΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	Δ101.1	ΑΔΕΙΑ ΙΔΡΥΣΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
	Δ101.2	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΛΟΓΩ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΝΕΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ - ΛΟΓΩ ΜΙΣΘΩΣΗΣ Η ΥΠΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ - ΛΟΓΩ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΤΙΚΟΥ – ΛΟΓΩ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ
	Δ101.3	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΩΝ <u>ΜΟΥΣΙΚΗΣ</u> ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ (ΑΡΧΙΚΗ - ΑΝΑΝΕΩΣΗ)
	Δ101.4	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΔΕΙΩΝ <u>ΜΟΥΣΙΚΗΣ</u> ΣΕ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
	Δ101.5	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
	Δ101.6	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΓΙΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΑ-ΤΕΧΝΙΚΑ ΠΑΙΓΝΙΑ
	Δ101.7	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΑΙΔΟΤΟΠΩΝ
	Δ101.8	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΗΣ ΔΕΞΑΜΕΝΗΣ
	Δ101.9	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΙΔΡΥΣΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΜΟΤΟΠΟΔΗΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΔΗΛΑΤΩΝ
	Δ101.10	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ & ΧΡΗΣΗΣ ΟΙΚΟΥ ΑΝΟΧΗΣ
	Δ101.11	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΠΤΗΝΟΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
	Δ101.12	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΤΗΝΟ-

		ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
	Δ101.13	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
	Δ101.14	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Δ102: ΆΔΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	Δ102.1	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΥΠΑΙΘΡΙΟΥ ΣΤΑΣΙΜΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
	Δ102.2	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ (ΛΟΥΝΑ ΠΑΡΚ, Κ.Λ.Π.)
	Δ102.3	ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΘΕΑΤΡΩΝ –ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΩΝ
Δ103: ΠΛΗΡΩΜΗ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)	Δ103.1	ΠΛΗΡΩΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΚΛΠ. (ΠΙΝΑΚΑΣ 103.1)
	Δ103.2	ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΗ ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΩΝ ΤΕΛΩΝ, ΦΟΡΩΝ, ΠΑΡΑΒΟΛΩΝ ΚΛΠ.
	Δ103.3	ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΠΕΡΙ ΜΗ ΟΦΕΙΛΗΣ ΤΑΠ
	Δ103.4	ΕΚΔΟΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΔΟΤΗΣΗΣ
	Δ103.5	ΔΗΛΩΣΗ ΤΕΛΟΥΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ
	103.6	ΔΗΛΩΣΗ ΤΕΛΟΥΣ ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ
Δ104: ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ)	Δ104.1	ΕΚΔΟΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΕΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ & ΛΟΙΠΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ