



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας
Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας



Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Πρόλογος: Π. Κουκουλόπουλος,
Πρόεδρος ΚΕΔΚΕ

Γιάννης Καλογήρου
Αν. Καθηγητής ΕΜΠ
(Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Θόδωρος Καρούνος
Βασιλική Καρούνου
Δημήτρης Κορμπέτης
Θανάσης Πρίφτης
Αιμιλία Πρωτόγερου

Ένας «οδικός χάρτης» για το
πέρασμα των δήμων και κοινοτήτων
της χώρας στη νέα εποχή



ΚΕΔΚΕ
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

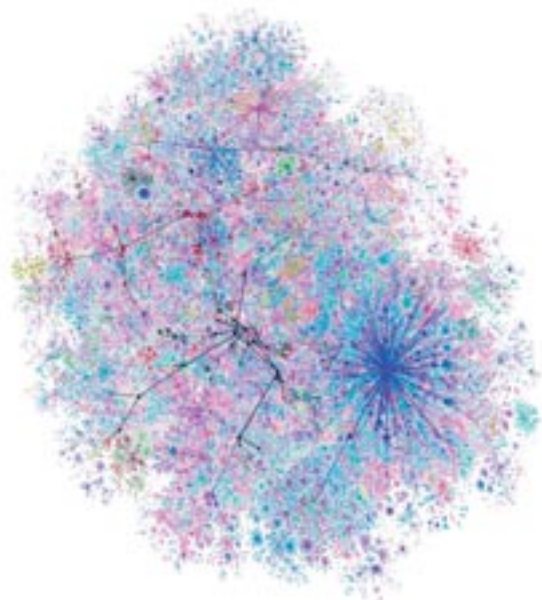
Ακαδημίας 65 & Γενναδίου 8
ΑΘΗΝΑ 106 78
Τηλ.: 210 3899600, Fax: 2103820807
email: info@kedke.gr
www.kedke.gr



Επιμέλεια κειμένων: Τάσος Καφαντάρης

Σελιδοποίηση - εκτύπωση: artio stamp γραφικές τέχνες επε

**Δήμοι στην
Κοινωνία της
Πληροφορίας**



**Έκδοση ΚΕΔΚΕ
Αθήνα 2006**



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας
Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας



Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Ένας «οδικός χάρτης» για το
πέρασμα των δήμων και κοινοτήτων
της χώρας στη νέα εποχή

Γιάννης Καλογήρου
Αν. Καθηγητής ΕΜΠ
(Επιστημονικός Υπεύθυνος)

Θόδωρος Καρούνος
Βασιλική Καρούνου
Δημήτρης Κορμπέτης
Θανάσης Πρίφτης
Αιμιλία Πρωτόγερου



Copyright για την ελληνική γλώσσα

© ΚΕΔΚΕ: Ακαδημίας 65 & Γεναδίου 8, Αθήνα 106 78
Τηλ.: 210 389960, Fax: 210 3820807
e-mail: info@kedke.gr
www.kedke.gr

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή - ολική, μερική ή περιληπτική - ή η απόδοση κατά πράφαση ή διασκευή του περιεχομένου του βιβλίου με οποιονδήποτε τρόπο - μηχανικό, ηλεκτρικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο - χωρίς προηγούμενη άδεια του εκδότη (νόμος 2121/1993 και κανόνες του Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.)

Πρόλογος του Πάρι Κουκουλόπουλου, Προέδρου της ΚΕΔΚΕ

Τον Οκτώβριο του 2004 η ΚΕΔΚΕ πήρε μια μεγάλη πρωτοβουλία να διαμορφώσει μια συνεκτική μακροχρόνια στρατηγική για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στο χώρο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Για τον σχεδιασμό της στρατηγικής της και των προτεινόμενων δράσεων καθώς και για την υποστήριξη της εφαρμογής της, η ΚΕΔΚΕ συνεργάζεται με την ερευνητική ομάδα για την «Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας» του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ) του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και με την αναπτυξιακή εταιρεία «ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ» (Π.Ε.Τ.Α.) Α.Ε. Σχεδιάστηκε, έτσι, ένα πλαίσιο στρατηγικής συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες για μια ισχυρή παρουσία της τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Βασικός σκοπός της ΚΕΔΚΕ είναι να συμβάλει στον συντονισμό και τη συνέργεια δράσεων που επιδιώκουν την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών για την καλύτερη λειτουργία των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης, την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υποδομών τους, τον εμπλουτισμό των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες, την κατάρτιση των αιρετών, των στελεχών και των δημοτών στη χρήση της πληροφορικής και του Διαδικτύου. Για την εφαρμογή της στρατηγικής της η ΚΕΔΚΕ επιδιώκει μίαν αποδοτική και αποτελεσματική αξιοποίηση πόρων του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ ΚΠΣ, ενώ επιθυμεί να συμβάλει δημιουργικά στο σχεδιασμό δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας στο πλαίσιο του Δ' ΚΠΣ.

Για την επιστημονική τεκμηρίωση της στρατηγικής της ΚΕΔΚΕ, η ερευνητική ομάδα του ΕΒΕΟ του ΕΜΠ εκπόνησε μια λεπτομερή έρευνα για τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών για τη διεύρυνση των δυνατοτήτων των δήμων και των κοινοτήτων καθώς και για την ενδυνάμωση του ρόλου τους. Τα αποτελέσματα της ερευνητικής αυτής προσπάθειας παρουσιάζονται στο βιβλίο που έχετε στα χέρια σας. Σύμφωνα με αυτά, σε τέσσερεις χώρους δραστηριότητας και παρουσίας της αυτοδιοίκησης μπορεί να συμβάλλει η αποτελεσματική και αποδοτική αξιοποίηση των τεχνολογιών αυτών:

- Στην εξυπηρέτηση των δημοτών και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην περιοχή ευθύνης του κάθε δήμου με την παροχή σε πραγματικό χρόνο ενός μεγάλου φάσματος αναγκαίων και χρήσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μειώνεται, έτσι, ο χρόνος και βελτιώνεται η ποιότητα των συναλλαγών με τον δήμο.
- Στη βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας των δήμων, στην καλύτερη χρήση των πόρων και των μέσων που διαθέτουν, στην πρόωθηση συνεργασιών με άλλους δήμους και φορείς στην Ελλάδα και διεθνώς και στην αναβάθμιση της ποιότητας των αποφάσεων των δημοτικών οργάνων, με τις αυξημένες δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες αυτές τεχνολογίες για ενημέρωση, τεκμηρίωση και επικοινωνία.
- Στη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών στις αποφάσεις που τους αφορούν και στην ανάπτυξη διαδικασιών δημόσιας διαβούλευσης με κοινωνικούς

φορείς και ομάδες πολιτών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.

- Στην πρόωθηση της τοπικής ανάπτυξης μέσα από επενδύσεις σε σύγχρονες ηλεκτρονικές και δικτυακές υποδομές, ψηφιακό περιεχόμενο και κατάρτιση στη χρήση της πληροφορικής και του Διαδικτύου. Διευκολύνεται, έτσι, η προσέλκυση, υποστήριξη, διατήρηση και διασύνδεση επιχειρήσεων στην περιοχή, ενώ υποστηρίζεται η παραμονή μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων στην παραγωγική και οικονομική αλυσίδα, με πολλαπλά οφέλη για την τοπική οικονομία.

Με βάση τα αποτελέσματα της ερευνητικής αυτής μελέτης και στο πλαίσιο της υλοποίησης της στρατηγικής της, η ΚΕΔΚΕ, προωθεί ορισμένες μεγάλες πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη υπηρεσιών, περιεχομένου, υποδομών και δεξιοτήτων που συνδέονται με τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Μεταξύ άλλων, η ΚΕΔΚΕ:

1. Υλοποιεί το έργο «Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και τις Επιχειρήσεις», το οποίο μετά από αξιολόγηση, χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» για τη δημιουργία ενός συστήματος που θα υποστηρίζει ηλεκτρονικά και διαδικτυακά όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ένας σύγχρονος δήμος και θα αξιοποιεί τις δυνατότητες του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις». Το σύστημα αυτό θα διατίθεται ελεύθερα για εγκατάσταση, χρήση και επέκταση από όλους τους δήμους και τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης.
2. Υπέβαλε πρόταση- που αξιολογείται- για ένα έργο ανάπτυξης γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων που είναι απαραίτητα για την τεκμηριωμένη υποστήριξη της διαδικασίας στρατηγικού σχεδιασμού και τη διαχείριση σημαντικών λειτουργιών και υποδομών των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης (πολεοδομία, κυκλοφοριακό, καθαριότητα, δίκτυα υποδομής κ.α.).
3. Προτείνει, ένα σχέδιο κατάρτισης των αιρετών, των υπαλλήλων των δήμων και των δημοτών για τη χρήση της πληροφορικής και του Διαδικτύου. Ειδικότερα, προτείνει την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών και δικτυακών υποδομών των δήμων, των σχολείων, των ΑΕΙ και των ΤΕΙ για τη μαζική εξοικείωση των πολιτών -και ιδίως εκείνων των κατηγοριών που κινδυνεύουν με ψηφιακό αποκλεισμό- σε κάθε δήμο της χώρας.
4. Προτείνει τον συντονισμό των ευρυζωνικών υποδομών (οπτικοί δακτύλιοι κ.α.) που δημιουργούνται στις πόλεις και τις περιφέρειες της χώρας με πόρους του ΕΠ ΚίΠ για την παροχή αξιόπιστων και φθηνών ευρυζωνικών υπηρεσιών για όλους.

Η ισχυρή παρουσία των δήμων στην Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί στρατηγική επιλογή πρώτης προτεραιότητας για την ΚΕΔΚΕ και η έκδοση του βιβλίου αυτού μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους της αυτοδιοίκησης και τις τοπικές κοινωνίες να προωθήσουν από τα κάτω προς τα πάνω τις δικές τους πρωτοβουλίες.

Πάρις Κουκουλόπουλος
Πρόεδρος ΚΕΔΚΕ

Περιεχόμενα:

Εισαγωγή	9
Οι άξονες της μελέτης	12
Κεφάλαιο 1	
Μια «διαφορετική» τοπική αυτοδιοίκηση	15
Οι νέες δυνατότητες της τοπικής κοινωνίας	18
Η συμμετοχή και η διαβούλευση στις τοπικές κοινωνίες	20
Τοπική ανάπτυξη μέσα από επενδύσεις	22
Ολοκληρωμένες υπηρεσίες στον πολίτη	23
Τοπική και περιφερειακή διαλειτουργικότητα	26
Αρχές αναδιοργάνωσης	27
Το νέο ευνοϊκό περιβάλλον τοπικής ανάπτυξης	28
Ο ψηφιακός εθελοντισμός	29
Υπηρεσίες και λειτουργίες σε τοπικό επίπεδο	30
Στάδια εσωτερικής και εξωτερικής αναδιοργάνωσης	35
Εσωτερική αναδιοργάνωση των δήμων	36
Εξωτερική αναδιοργάνωση των δήμων	38
Στρατηγική και δράσεις: Δήμοι και ΚΕΔΚΕ	40
Κεφάλαιο 2	
Ο χάρτης, σήμερα	43
1) Οι δράσεις του Προγράμματος ΚτΠ	44
2) Στοιχεία υλοποίησης του ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση (Γ' ΚΠΣ)	52
3) Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	56
Τα ευρυζωνικά δίκτυα	58
4) Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	60
5) Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - Σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ»	61
6) Το πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ - Β' ΚΠΣ	61
7) Η χρήση ΤΠΕ από το γενικό πληθυσμό	63
Σύνοψη στοιχείων υφιστάμενης κατάστασης - Σχόλια	66
Κεφάλαιο 3	
Ο δρόμος ως το 2008	71
Ανάπτυξη υποδομών	72
Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και περιεχόμενου	73
Ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων	74
Δράσεις συντονισμού	75
Δράσεις υποστήριξης της τοπικής αυτοδιοίκησης	76
Προτεινόμενα έργα της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης στο υπόλοιπο του ΕΠ της ΚτΠ	77

Κεφάλαιο 4

Τα κλειδιά της υλοποίησης	83
Κλειδί 1ο: Η διαλειτουργικότητα	84
Κλειδί 2ο: Τα ανοιχτά πρότυπα και το ανοιχτό λογισμικό	86
Βιωσιμότητα και γενικότερη στρατηγική	89
Οργανωτικά ζητούμενα από την τοπική αυτοδιοίκηση	89
Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ	90
Ο ρόλος των ΤΕΔΚ	92
Ο ρόλος των δήμων	93
Ολοκλήρωση και συνεργασία στα διάφορα επίπεδα διοίκησης	94
Το εργαλείο που λέγεται «outsourcing»	95
Μηχανισμοί αποτελεσματικής υλοποίησης	96
Εφαρμογές λογισμικού - γενικές αρχές και σχεδίαση	100
Γενικές κατηγορίες εφαρμογών λογισμικού	101
Προτάσεις δράσεων	103
Γενικές δράσεις	104
Ειδικές δράσεις	104

Επίλογος	107
-----------------------	-----

Παράρτημα	115
------------------------	-----

Σύνολο Δήμων και Κοινοτήτων ανά Περιφέρεια	116
Κατανομή Δήμων και Κοινοτήτων βάσει πληθυσμού ανά Περιφέρεια	118
Συγκεντρωτικά στοιχεία υπηρετούντος προσωπικού στην Τ.Α.	119
Πορεία υλοποίησης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»	120
Συγκριτικός πίνακας ερευνών για τις επιχειρήσεις της αυτοδιοίκησης	123
Γεωγραφική κατανομή των επιχειρήσεων της αυτοδιοίκησης	123
Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Περιφέρεια	125
Η δομή του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	126
Τα υποπρογράμματα του έργου «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	127
Δράσεις - Καλές Πρακτικές για υπηρεσίες δήμων	129
Ελληνικές πρωτοβουλίες μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στο χώρο της Κοινωνίας της Πληροφορίας	131
Ενδεικτικά πακέτα λογισμικού για την τοπική αυτοδιοίκηση	132
Το περιβάλλον λειτουργίας δήμων - κοινοτήτων	134
Προτεινόμενα έργα υποδομής και περιεχομένου έως το 2008	134
Οργάνωση και λειτουργία των δήμων / περιοχές εφαρμογών	135
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και περιεχόμενο	137
Κατάλογος διοικητικών διαδικασιών προς διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ	144
Δικτυακές διευθύνσεις φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης	153

Βιβλιογραφία	155
---------------------------	-----

Εισαγωγή

Εισαγωγή

Στη διάρκεια των εικοσιπέντε χρόνων που μεσολάβησαν από την έναρξη της χώρας μας στην τότε ΕΟΚ, σημαντικά βήματα προόδου σημειώθηκαν στην εξέλιξη του θεσμού της τοπικής αυτοδιοίκησης και στην ανάπτυξη των δημόσιων υποδομών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Στο διάστημα αυτό, η δραστηριότητα και οι αρμοδιότητες των δήμων διευρύνθηκαν, η λειτουργία τους έγινε πιο σύνθετη, οι απαιτήσεις των δημοτών αυξήθηκαν, προσλαμβάνοντας ταυτόχρονα έναν ποιοτικότερο χαρακτήρα. Στις συνθήκες αυτές, η διαχείριση των δημοτικών υποθέσεων γίνεται διαρκώς πολυπλοκότερη σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται ολοένα και περισσότερο από ένα διάχυτο και πολλές φορές αδιαμόρφωτο ή/και ασαφές αίτημα σύγκλισης του εύρους και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών με τις αντίστοιχες υπηρεσίες που παρέχουν οι δήμοι των πιο αναπτυγμένων ευρωπαϊκών χωρών. Η δυνατότητα επιτόπιων επισκέψεων των πολιτών σε πολλές ευρωπαϊκές πόλεις ενδυναμώνει τις σχετικές απαιτήσεις. Γενικότερα, άλλωστε, μετά την έναρξη της χώρας μας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση της Ευρώπης, το αίτημα της σύγκλισης της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας με το μέσο ευρωπαϊκό επίπεδο- ειδικότερα της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 15- γίνεται επιτακτικότερο.

Ήδη, από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, με τη συνδρομή και των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης αλλά και ενός συνόλου συστηματικών παρεμβάσεων πολιτικής και ασφαλώς με την αυξημένη προσπάθεια των ελλήνων πολιτών και των παραγωγικών δυνάμεων της χώρας, η σύγκλιση της ελληνικής οικονομίας προωθείται, καθώς η χώρα μας διατηρεί για μακρό χρονικό διάστημα έναν από τους υψηλότερους ρυθμούς μεγέθυνσης μεταξύ των ευρωπαϊκών οικονομιών, ενώ και οι ανισότητες στο επίπεδο διαβίωσης των πολιτών ανάμεσα στις ελληνικές περιφέρειες μειώνονται (βελτίωση της τάξης του 10% ως προς το βιοτικό επίπεδο και την κοινωνική συνοχή). Στην ίδια περίοδο, ανανεώθηκαν, διευρύνθηκαν και αναβαθμίστηκαν οι δημόσιες υποδομές της χώρας. Η κινητοποίηση της ελληνικής κοινωνίας για την επίτευξη αυτών των στόχων οδήγησε και στη συσσώρευση πολύτιμης πείρας και γνώσης στο στελεχικό δυναμικό της πατρίδας μας, είτε αυτό ανήκει στη δημόσια διοίκηση, είτε στον κόσμο των επιχειρήσεων και το ερευνητικό και επιστημονικό δυναμικό, είτε στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Παρά τις αδιαμφισβήτητες προόδους, που σημειώθηκαν όλα αυτά τα χρόνια, σημαντικές υστερήσεις παραμένουν και ειδικότερα αναφορικά με:

- την ποιότητα αρκετών από υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
- την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των πόρων που διατίθενται, και
- την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας, της γνώσης και του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού.

Ειδικότερα, ως προς την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών- και εν προκειμένω των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών- καθώς και νεωτερισμών που συνδέονται με την εφαρμογή τους, η χώρα μας συνεχίζει να εμφανίζει μια διαχρονική τάση. Μπορεί δηλαδή να παρακολουθεί τις νέες τάσεις και να υιοθετεί τη χρήση των πιο εύκολων εφαρμογών των νέων τεχνολογιών (π.χ. ευρύτατη χρήση της κινητής τηλεφωνίας), αλλά ταυτόχρονα δείχνει να δυσκολεύεται να εμβαθύνει στην πιο δύσκολη χρήση τους και την παραγωγική αξιοποίησή τους (π.χ. σημαντικές υστερήσεις στη χρήση της πληροφορικής στην υγεία και στη δημόσια διοίκηση) και επομένως και στην ουσιαστική ενσωμάτωσή τους στη λειτουργία της οικονομίας και στην καθημερινή ζωή.

Δεν είναι, όμως, απαραίτητο να βαίνουν έτσι τα πράγματα. Από το γύρισμα του αιώνα και έπειτα, είδαμε ότι το χτίσιμο ενός κοινού ιστού διακίνησης των πληρο-

φοριών μπορεί να επιταχύνει τις διαδικασίες, μπορεί να τις κάνει πιο διαφανείς, μπορεί να ξαναφέρει την ευθύνη και την ανταπόκριση στην καθημερινότητά μας. Ο ιστός αυτός δεν είναι άλλος από το γνωστό Διαδίκτυο (Internet), που διακινεί από τα στοιχεία του τραπεζικού μας λογαριασμού έως τις απαραίτητες πληροφορίες για τις διακοπές μας, την ενημέρωσή μας... και τόσα άλλα. Είναι ο ίδιος ιστός που χτίζει πανευρωπαϊκά μια νέα κοινωνία, την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η ευχέρεια δικτύωσης των πάντων και πρόσβασης από τους πάντες που χαρακτηρίζει το Διαδίκτυο, οδήγησε στη γοργή υιοθέτησή του σε πολλές χώρες από τη δημόσια διοίκηση και τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Μέσα στην προηγούμενη πενταετία είδαμε και στη χώρα μας μια ραγδαία αξιοποίηση του νέου μέσου καταχώρησης, προβολής, αναζήτησης και ανταλλαγής πληροφοριών. . Σημαντικά παραδείγματα επιτυχημένης εφαρμογής και αξιοποίησης των νέων δυνατοτήτων ήταν και είναι το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας, το πανεπιστημιακό και το σχολικό δίκτυο, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Σημαντική βελτίωση αναμένεται επίσης να επέλθει από τη λειτουργία και την ουσιαστική υποδοχή του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» και την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών στην περιφέρεια και στους δήμους. Αρκούν, όμως, μόνον αυτά για να θεωρήσουμε ότι δώσαμε στον πολίτη τα όσα του οφειλούμε; Μάλλον όχι...

Όπως μας ενημερώνει σχετική διεθνής έρευνα για την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» – και επιβεβαιώνουν τα στατιστικά στοιχεία αιτήσεων προς τα δικά μας Κ.Ε.Π. – έως και το 80% των συναλλαγών των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση λαμβάνουν χώρα σε τοπικό επίπεδο. Αυτό σημαίνει ότι ένα πολύ σημαντικό βάρος της ευθύνης για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας έχει μετατοπιστεί σήμερα στους ώμους της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η συνειδητοποίηση αυτής της πραγματικότητας είναι ταυτόχρονα «κατάρα» και «ευλογία» για τους φορείς που διαχειρίζονται τοπικά τα αιτήματα και καλούνται να καλύψουν με σύγχρονο τρόπο τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών. Αν κάποιος αρκείται σε μια τρέχουσα διαχείριση των πραγμάτων και έχει αποδεχτεί το δόγμα ότι τα πράγματα έτσι είναι και δεν μπορούν να βελτιωθούν η ανάληψη μιας τέτοιας ευθύνης οργανωτικού και τεχνολογικού εκσυγχρονισμού είναι, βεβαίως, ένα ακόμη βάρος ανάμεσα σε πολλά άλλα που καθημερινά επωμίζεται. Για όσους, όμως, λατάρουν να προσφέρουν στον κόσμο τους αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογικές δυνατότητες που σήμερα υπάρχουν, η διαδικτύωση προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία: Είναι ο δρόμος για την αμεσότητα επικοινωνίας, την κατάλυση κάθε απόστασης μεταξύ δημοτών και δήμου, την παροχή υπηρεσιών χωρίς τεχνητά φράγματα ευθυνοφοβίας, κωλυσιεργίας, αδιαφορίας. Νέες σημαντικές δυνατότητες διανοίγονται για την εξυπηρέτηση των δημοτών, των τοπικών επιχειρήσεων και των άλλων οργανισμών και φορέων της περιοχής.

Στο εύλογο ερώτημα «Πώς ακριβώς μπορούν να γίνουν τα πρώτα βήματα, να διαμορφωθούν ευρύτερες κατευθύνσεις και να χαραχθεί μια αποτελεσματική πορεία;» το βιβλίο που κρατάτε στα χέρια σας επιχειρεί να δώσει μια πρώτη και σαφή απάντηση. Βασίζεται στα αποτελέσματα της σχετικής έρευνας που διεξήγαγε η Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Εργαστηρίου Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας του Ε.Μ.Π. για λογαριασμό της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε., στη διετία 2004-2005. Επιχειρείται μια «χαρτογράφηση» του νέου τοπίου και σκιαγραφείται ο «συντομότερος δρόμος» για την επίτευξη των στόχων που προαναφέραμε. Τα «οδικά σήματα» του βιβλίου μπορούν να βοηθήσουν στις αναγκαίες επιλογές σε κάθε σταυροδρόμι.

Οι άξονες της μελέτης

Η Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), βάσει του ιδρυτικού της σκοπού, έχει καθοριστικής σημασίας συμβολή σε θέματα συντονισμού και γενικότερης αναδιοργάνωσης των δήμων και των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες. Ο ρόλος αυτός γίνεται ακόμα πιο έντονος, λόγω των σημερινών απαιτήσεων για την προώθηση και ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην τοπική αυτοδιοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, αφορά στο συντονισμό, στην προώθηση της προτυποποίησης και της εναρμόνισης των δράσεων των τοπικών φορέων, αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες με την υποστήριξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ώστε η σχέση πολίτη-τοπικής αυτοδιοίκησης να γίνει απλούστερη και, ταυτόχρονα, πιο λειτουργική και ποιοτική.

Στο πλαίσιο αυτό, κύριο μέλημα της μελέτης υπήρξε ο προσδιορισμός των δυνατοτήτων και του φάσματος των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης σε σχέση με την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη εισαγωγή και χρήση των ΤΠΕ. Για τον σκοπό αυτό (α) έγινε μια ανάλυση διεθνών πρακτικών σχετικών με την αξιοποίηση των ΤΠΕ στην τοπική αυτοδιοίκηση, (β) αξιολογήθηκαν εμπειρίες και συμπεράσματα από την εγχώρια πραγματικότητα, τη νομοθεσία και την άσκηση πολιτικής, και (γ) έγινε μελέτη διαδικασιών, οδηγιών και λογισμικού (περιφερειακά και κεντρικά) για τη διασύνδεση και την αξιοποίηση υφισταμένων συστημάτων και την αναβάθμιση ήδη παρεχομένων υπηρεσιών.

Το κείμενο αυτό δεν πρέπει και δεν μπορεί να θεωρηθεί «ευαγγέλιο»: Έχει δυναμικό χαρακτήρα και βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη, όπως απαιτούν άλλωστε και τα θέματα τα οποία πραγματεύεται. Θέτει ερωτήματα, διατυπώνει βασικές αρχές και προτείνει συγκεκριμένες δράσεις σε διάφορα επίπεδα (ΚΕΔΚΕ και Δήμων). Κινείται σε ένα συνολικό πλαίσιο που επιδιώκει να συμβάλλει στους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης («Στρατηγική της Λισσαβόνας» και «Πρόγραμμα eEurope»), αντιμετωπίζοντας παράλληλα τα θέματα της ελληνικής πραγματικότητας, συνεισφέροντας έτσι στη διαμόρφωση- από τα κάτω προς τα πάνω- των αντίστοιχων στόχων και κατευθύνσεων μιας στρατηγικής για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη χώρα μας .

Άλλωστε, «Κοινωνία της Πληροφορίας» σημαίνει μεταξύ άλλων και αποτελεσματικές τοπικές δράσεις, συμμετοχή και διαβούλευση στις τοπικές κοινωνίες και βελτιωμένες υπηρεσίες προς αυτές, μέσα από τη σταδιακή αναδιοργάνωση των Δήμων και την ώθηση της τοπικής ανάπτυξης με την καλύτερη και ευρύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των σύγχρονων επικοινωνιών. Οι βασικές αρχές για μια βιώσιμη υλοποίηση μιας τέτοιας στρατηγικής περιλαμβάνουν την καλύτερη εκμετάλλευση των πόρων και των δράσεων του εν εξελίξει Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ) και την κατάλληλη προετοιμασία του υπό διαμόρφωση Δ' ΚΠΣ, την προώθηση της διαλειτουργικότητας και των ανοικτών επιλογών, καθώς και τη συγκρότηση και λειτουργία των κατάλληλων μηχανισμών υποστήριξης για την αξιοποίηση των υποδομών και την κινητοποίηση των ανθρώπων. Στην κατεύθυνση αυτή, κλειδιά αποτελούν ο συντονισμός και η συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων, μέσα από συγκεκριμένες και άμεσες δράσεις. Αρχή ανάπτυξης των αναγκαίων υπηρεσιών για τους πολίτες σε τοπικό επίπεδο - σύμφωνα με την διεθνή εμπειρία - αποτελεί η παραδοχή: **"Δημιουργούμε υπηρεσίες με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι προσβάσιμες μέσα από διαφορετικά κανάλια (τηλέφωνο σταθερό και κινητό, διαδίκτυο, ΚΕΠ, διαδραστική τηλεόραση κ.α.)"**.

Ο τρόπος παροχής μιας υπηρεσίας ποικίλει ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Παράλληλα, στόχος των επενδύσεων της ΚΕΔΚΕ σε πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές θα πρέπει να είναι: **«η ανάπτυξη εφαρμογών μία φορά με τέτοιο τόπο ώστε να είναι επαναχρησιμοποιήσιμες»**. Στην κατεύθυνση αυτή είναι κρίσιμη η αναγνώριση των δομικών τμημάτων ενός συστήματος σε ένα Δήμο, προκειμένου να λειτουργήσει μια υπηρεσία αυτόνομα, αλλά και από κοινού με άλλους δήμους.

Γενικότερα, η προσέγγιση της "σύγκλισης" σε όλα τα επίπεδα διαπερνάει ολόκληρη τη μελέτη που παρουσιάζουμε. Οι αρχές και οι προτάσεις που τεκμηριώνονται στις επόμενες σελίδες αναδεικνύουν την γενικότερη ανάγκη αλλαγής του τρόπου οργάνωσης και διοίκησης της τοπικής αυτοδιοίκησης, του δημόσιου τομέα και των επιχειρήσεων, μέσα από ένα οριζόντιο μοντέλο διασύνδεσης, διακίνησης και ροής της πληροφορίας, σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Το πόσο αποτελεσματικά αντιλαμβάνεται κανείς και οργανώνεται σε αυτό το νέο μοντέλο, θα καθορίσει και την ανάλογη βιωσιμότητα δομών με έντονα περιφερειακή διάσταση και οργάνωση.

Εν κατακλείδι, η μελέτη αυτή προσπάθησε να αναδείξει τις κατάλληλες συνθήκες που θα συμβάλλουν στην διαμόρφωση ενός πλαισίου συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες, ώστε η Τοπική Αυτοδιοίκηση να έχει μια ισχυρή, αποδοτική και αποτελεσματική παρουσία στην υπό διαμόρφωση Κοινωνία της Πληροφορίας. Ο αναγνώστης μπορεί να διαβάσει το κείμενο αυτό και να συσχετίσει της στρατηγικές και τους ρόλους αυτόνομων οντοτήτων (πολιτών, αιρετών, δήμων, ΚΕΔΚΕ κ.ο.κ). Τα κεφάλαια του βιβλίου εντάσσονται σε δύο μεγάλες και αλληλοσυμπληρούμενες ενότητες: Η πρώτη αναφέρεται στη στρατηγική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας και η δεύτερη στα ζητήματα που προκύπτουν και τις αρχές αντιμετώπισής τους.

Αν υπήρχε μια εποχή που οι πολίτες δέχονταν παθητικά τις όποιες κυβερνητικές προτάσεις και πρακτικές, η στάση αυτή έχει - στις μέρες μας - εξελιχθεί σε μια αποστασιοποίησή τους, που διακυβεύει την ίδια την ύπαρξη του δημοκρατικού πολιτεύματος. Αντιμέτωπος με αυτήν την πραγματικότητα, η τοπική αυτοδιοίκηση, η δημόσια διοίκηση, οι πολιτικές δυνάμεις και η εκάστοτε κυβέρνηση έχουν σήμερα ακόμη μεγαλύτερη ευθύνη και ρόλο, καθώς καλούνται να αποτελέσουν τα οχήματα επανασύνδεσης και συνεργασίας με όλους μας.

Κεφάλαιο Κεφάλαιο 1 1

Μια «διαφορετική» τοπική αυτοδιοίκηση

Η αντίληψη που διαμορφώνουμε όλοι από όσα συμβαίνουν γύρω μας, είναι ότι ζούμε στο μέσον ενός εξελισσόμενου μεγάλου μετασχηματισματισμού. Ο μετασχηματισμός αυτός προκαλείται από την αλληλεπίδραση μιας δέσμης νέων τεχνολογιών που συνδέονται με την πληροφορία και την επικοινωνία με θεσμούς, δομές, νοοτροπίες, τρόπους σκέψης και οργάνωσης της εργασίας. Ο μετασχηματισμός αυτός έχει κωδικά αποκληθεί ως η πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και την Οικονομία της Γνώσης. Οι αλλαγές που επέρχονται είναι αποτέλεσμα είτε της αυθόρμητης ροής των πραγμάτων- που προκαλείται από τις αλλαγές που φέρνουν οι εισαγόμενες τεχνολογίες και οι νέες μέθοδοι στην οργάνωση της εργασίας και στην κατανάλωση- είτε μεγάλων δημόσιων παρεμβάσεων όπως είναι το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας». Η Κοινωνία της Πληροφορίας, συγκροτείται βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Οι ΤΠΕ είναι, καταρχήν, τεχνολογίες υποδομής και επηρεάζουν όλους τους κλάδους και τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας. Παρέχουν, την δυνατότητα δημιουργίας δυναμικών επιχειρήσεων ακόμη και σε παραδοσιακούς κλάδους, είναι, ταυτόχρονα, «αποδιοργανωτικές ή και αποδιοργανωτικές», καθόσον συνεπάγονται αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων και κυρίως του τρόπου οργάνωσης της εργασίας.

Η χρήση των ΤΠΕ είναι εξίσου σημαντική με την παραγωγή τους, καθώς επιτρέπουν, υπό προϋποθέσεις, το γρήγορο ξεπέρασμα σταδίων εξέλιξης. Συνάμα, μπορούν να γίνουν κινητήρια δύναμη μετασχηματισμού και πηγή ανάπτυξης μιας χώρας, εφόσον προϋποθέτουν ή/και συνοδεύονται από οργανωτικές και θεσμικές αλλαγές, αλλαγές στις νοοτροπίες και τις συμπεριφορές. Η δύναμή τους βασίζεται στη δυνατότητα εγκαθίδρυσης μιας αμφίδρομης σχέσης της κοινωνίας με την τεχνολογία και στη διεύρυνση της δυνατότητας των πολιτών, των οργανισμών και των επιχειρήσεων για γρήγορη πρόσβαση στη γνώση.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ προϋποθέτει και απαιτεί συμπληρωματικά:

- Οργανωτικές και θεσμικές αλλαγές
- Αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας, και κυρίως στις συμπεριφορές και τις νοοτροπίες (π.χ. καταπολέμηση της τεchnοφοβίας).

Αυτό που αβίαστα συμπεραίνουμε είναι ότι απαιτείται μια διαρκής προσπάθεια για οργανική ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο σύνολο των οικονομικών και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και των κοινωνικών λειτουργιών. **Κλειδί στην προσπάθεια αυτή αποτελούν τα ανθρώπινα δίκτυα, με τους ανάλογους μηχανισμούς υποστήριξης - δηλαδή, η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και στη γνώση, στη διαμόρφωση- πέρα από τις απαραίτητες υποδομές και το ψηφιακό περιεχόμενο- σχετικών ικανοτήτων και συναφών δεξιοτήτων** Ιδιαίτερα για την χώρα μας, που χαρακτηρίζεται από πολύ μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, το ζήτημα της ηλεκτρονικής δικτύωσης και της υποστήριξης με ανάλογες υπηρεσίες που παρέχει η δημόσια διοίκηση σε όλα τα επίπεδα είναι καθοριστικό.

Η διεθνής εμπειρία μας λέει ότι για την επίτευξη και τον συνδυασμό δικτύωσης και αποτελεσματικότητας είναι αναγκαίος ο μετασχηματισμός του κράτους- και της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα- από απλοϊκό συλλέκτη ακατέργαστων και ανεπεξέργαστων δεδομένων και πάροχο «πρωτόλειων» υπηρεσιών σε

ευφυή πάροχο ηλεκτρονικά παρεχόμενων διαδραστικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το επίπεδο στο οποίο παρέχονται ολοκληρωμένα και αποτελεσματικά αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι εκείνο των τοπικών κοινωνιών.

Πορτογαλία:

Συνολική μελέτη για τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σύμφωνα με μελέτη που έγινε σε 271 Δήμους της Πορτογαλίας (9/10/2004) για λογαριασμό της πορτογαλικής κυβέρνησης (Government's Mission Unit for Innovation and Knowledge), με στόχο την αποτίμηση της εφαρμογής των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τους δήμους - και ειδικότερα της χρήσης του Internet και της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών -, προέκυψαν τα εξής:

- **Χρήση ΤΠΕ:** Ποσοστό 67% των δήμων έχει ήδη υιοθετήσει στρατηγική σχετικά με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενώ το 78% αυτών που δεν έχουν κάποια στρατηγική βρίσκεται στη διαδικασία υιοθέτησής της.
- **Πρόσβαση στο Internet:** Οι δήμοι στο σύνολό τους έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, με το 61% αυτών να διαθέτει ευρυζωνική σύνδεση (31% έως το 2003).
- **Χρήση του Διαδικτύου:** οι δήμοι χρησιμοποιούν κυρίως το Διαδίκτυο για την αποστολή/λήψη emails (96%), την εύρεση πληροφοριών (97%), την αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών αρχείων (90%), την πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων (79%), την πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς καταλόγους προμηθειών (80%) ή την επικοινωνία με άλλους δημόσιους φορείς (70%).
- **Υπηρεσίες e-government:** 91% των δήμων διαθέτουν τη δική τους ιστοσελίδα, η οποία όμως παρέχει μόνο πληροφορίες. Οι πιο «προχωρημένες» ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται είναι: το κατέβασμα (downloading) αιτήσεων (παρέχεται από το 41% των ιστοσελίδων), η παροχή online consultations (24%), ηλεκτρονικά newsletters (16%), και personalization features (12%), Υπηρεσίες συναλλαγής με το δήμο όπως π.χ. ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων γίνεται από πολύ λίγους δήμους (9%), ενώ η παροχή υπηρεσίας που αφορά σε πληρωμές με ηλεκτρονικό τρόπο είναι ουσιαστικά ανύπαρκτη.
- **Εξειδικευμένο προσωπικό στη χρήση ΤΠΕ:** 80% των δήμων διαθέτουν μόνιμο προσωπικό με εξειδίκευση στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Ωστόσο, το 39% των δήμων αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν έλλειψη ειδικών σε τέτοιες τεχνολογίες, και επιπλέον θεωρούν ότι αυτό αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εμπόδιο στην ανάπτυξη της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πηγή : <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3323/5653>

Οι νέες δυνατότητες της τοπικής κοινωνίας

Η μετατόπιση της εφαρμογής της πληροφορικής από τα διαχειριστικά συστήματα σε αυτά της διοικητικής πληροφόρησης και λήψης αποφάσεων σηματοδοτεί μια όλο και πιο έντονη τοπική ανάγκη για διαφάνεια και αποτελεσματικότητα. Οι πολίτες αντιλαμβάνονται όλο και περισσότερο την αξία της ευελιξίας και της προσαρμοστικότητας, ανάλογα με τους υφιστάμενους ρυθμούς και τα δεδομένα της ανάπτυξης.

Η ίση πρόσβαση όλων σε ευκαιρίες για γνώση και ανταγωνιστικότητα στις καθημερινές δραστηριότητες είναι, επομένως, ένα κοινωνικό αίτημα της εποχής μας. Η προαγωγή ανοικτών διαδικασιών διαβούλευσης, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και η διαφύλαξη των δικαιωμάτων των πολιτών, αναδεικνύονται σε βασικές αξίες για την τοπική αυτοδιοίκηση.

Η ανταπόκριση των δημοτικών αρχών στις διευρυμένες ανάγκες, και κυρίως στην βελτίωση των σχέσεων με τους πολίτες, είναι το πρώτο βήμα στην κατεύθυνση αυτή. Παράλληλα, πρέπει να τονιστεί η σημασία της διευκόλυνσης του έργου των αιρετών και η επικοινωνία μεταξύ ομόλογων αρχών. Από την μια οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις από τους ανθρώπους τους οποίους εκλέγουν, ενώ από την άλλη οι εκλεγμένοι έχουν ανάγκη όλο και πιο αποτελεσματικών εργαλείων για την υλοποίηση του έργου τους.

Ένα σχεδόν ταυτόχρονο, λοιπόν, δεύτερο βήμα είναι η ανεύρεση διαδικασιών και εργαλείων που θα μπορούν να συμβάλλουν στην εδραίωση των σχέσεων εμπιστοσύνης των πολιτών με τις τοπικές αρχές και τους αιρετούς πολιτικούς εκπροσώπους τους. Στο πλαίσιο αυτό, η ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό της πολιτικής και των παρεχόμενων υπηρεσιών αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

Αναλύοντας πρακτικές από τον διεθνή χώρο, διαπιστώνουμε ότι με την πραγματική ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών στην λειτουργία των Δήμων και των Κοινοτήτων, μπορεί να διευκολυνθεί και να γίνει πιο αποτελεσματική η καθημερινή τους εργασία, η συνεργασία σε όλα τα επίπεδα, οι υπηρεσίες και η επικοινωνία με τους πολίτες, οι υφιστάμενες υποδομές και η δημιουργία νέων, η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα τοπικά δρώμενα, η ποιοτική αναδιοργάνωση των δομών και των υπηρεσιών – με αντίστοιχη εξοικονόμηση πόρων – και, τέλος, η σύγκλιση σε όλα τα επίπεδα.

Με άλλα λόγια το μοντέλο λειτουργίας ενός σύγχρονου δήμου που αξιοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών διακρίνεται από ορισμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- Διαθέτει εκπαιδευμένους υπαλλήλους στη χρήση των τεχνολογιών του Διαδικτύου μέσα από την εφαρμογή προγραμμάτων δια βίου μάθησης,
- Συγκροτεί μια μικρή ομάδα εξειδικευμένων στελεχών που αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και την υλοποίηση έργων που συνδέονται με τις τεχνολογίες της πληροφορικής και επικοινωνιών με κεντρική τεχνική υποστήριξη (π.χ. μέσω της ΚΕΔΚΕ).
- Ελέγχει αποδοτικά και αποτελεσματικά τη χρήση των πόρων και των υποδομών που διαθέτει και των υπηρεσιών που παρέχει (διαμόρφωση και παρακολούθηση της εκτέλεσης του δημοτικού προϋπολογισμού, χρήση χώρων, συνεργασία με άλλους φορείς, λειτουργίες καθαριότητας, ασφάλειας, υγείας κ.α.), γνωρι-

ζει σε πραγματικό χρόνο την εξέλιξη των πραγματικών δεδομένων της περιοχής ευθύνης του (τάσεις, ανάγκες, προβλήματα) και βελτιώνει συνεχώς την τεχνική υποστήριξη, την τεκμηρίωση και την ποιότητα των αποφάσεων που λαμβάνει.

- Προωθεί την τοπική ανάπτυξη μέσα από τις επενδύσεις που κάνει τόσο σε υποδομές (π.χ. ευρυζωνικές) όσο και σε νέες υπηρεσίες προς τις τοπικές επιχειρήσεις και τους τοπικούς φορείς, ενώ διευκολύνει τη διαλειτουργικότητα με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων δήμων και συμβάλλει γενικότερα στη διαμόρφωση ενός ευνοϊκότερου περιβάλλοντος ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας και των συνεργασιών.

Οι δήμοι αλλάζουν στάση και συμπεριφορά

Μελέτες περίπτωσης (case studies), κυρίως από τη Βρετανία, μας δείχνουν ότι οι πραγματικές αλλαγές είναι εκείνες που επιδιώκουν να μεταβάλουν τον τρόπο με τον οποίο ο πελάτης -πολίτης και επιχειρήσεις- αντιλαμβάνεται συνολικά την εμπειρία συναλλαγής του με το δήμο.

Για παράδειγμα, στο δήμο του Halton (Halton Borough Council) δημιουργήθηκε ένα «one-stop-shop», σαν το δικό μας Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Ο σχεδιασμός του, η τοποθεσία, το περιβάλλον υποστήριξης, η εκπαίδευση και η στάση των εργαζομένων είναι το ίδιο σημαντικοί παράγοντες με το λογισμικό, τα συστήματα και την πληροφορία που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών.

Κατά τον ίδιο τρόπο, στο Swale Borough Council, η κρίσιμη αλλαγή στον τρόπο παροχής υπηρεσιών από το Δήμο είναι ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η διεκπεραίωση τηλεφωνικών αιτημάτων: Η φιλική επικοινωνία, το σπιλ των ερωτήσεων που απευθύνει ο υπάλληλος του δήμου προς τον πολίτη, καθώς και ο χειρισμός κάθε ζητήματος στο σύνολό του. Φυσικά, η χρήση της κατάλληλης τεχνολογίας, τα ποιοτικά και καλά σχεδιασμένα πληροφορικά συστήματα και η δημιουργία γνώσης από την επαφή με τον πελάτη είναι πολύ σημαντικοί παράγοντες. Ωστόσο, από μόνοι τους, δεν είναι ικανοί να αλλάξουν την εμπειρία συναλλαγής με το δήμο, παρά μόνο εάν η παροχή των υπηρεσιών διεκπεραιώνεται από ανθρώπους με τη σωστή στάση, εκπαίδευση, διοίκηση και υποστήριξη. Ο δήμος του East Devon, παρόλο που αντικειμενικά είναι ένας μικρός δήμος, έχει επενδύσει 4 εκατομμύρια λίρες για τον πλήρη ανασχεδιασμό των υποδομών του σε ΤΠΕ και παράλληλα τον εκμοντερνισμό των υποστηρικτικών υπηρεσιών (back office), που για πολλά χρόνια είχε παραμεληθεί. Αυτό επιτρέπει, τώρα, την παροχή αρκετών υπηρεσιών με ηλεκτρονικό τρόπο. Ο δήμος, σε συνεργασία με το τοπικό κολέγιο, παρέχει στους εργαζομένους του εκπαίδευση στη χρήση νέων τεχνολογιών, ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν όσο το δυνατόν καλύτερα τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στο London Borough of Sutton, η πλήρης αναμόρφωση των συστημάτων ΤΠΕ δημιούργησε τις βάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών προ τον πελάτη-πολίτη. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται με τηλεφωνικά κέντρα, «one stop kiosks» και το Διαδίκτυο. Η ανταπόκριση του κοινού ήταν ιδιαίτερα ενθαρρυντική, καθόσον η χρήση της δικτυακής πύλης αυξάνεται κατά 100% χρόνο με το χρόνο, ενώ μόνο το 2003 μετρήθηκαν 117.000 ερωτήσεις-αιτήσεις μέσω των οθονών επαφής του δικτύου.

Πρωταρχικός, λοιπόν, στόχος του δήμου θα πρέπει να είναι η ικανοποίηση του πελάτη, η διασφάλισή του ότι τον υπολογίζουν, ότι οποιοδήποτε πρόβλημα,

ερώτημα ή θέμα τον απασχολεί είναι σημαντικό (έχει αξία) και ότι μπορεί να βρει λύση (να αντιμετωπιστεί).

Τελικά, η αληθινή αλλαγή στην παροχή υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο θα γίνει πραγματικότητα όταν κάθε κανάλι παροχής υπηρεσιών του δήμου είναι σε θέση να προσφέρει το ίδιο καλό επίπεδο υπηρεσίας, είτε το κανάλι είναι ένα φιλικό «one-stop-shop», είτε μια φιλική προς το χρήστη δικτυακή πύλη, είτε ένα τηλεφωνικό κέντρο κ.λπ. Έτσι, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι στο πλαίσιο της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται τόσο με ηλεκτρονικό τρόπο (πχ. δικτυακή πύλη) όσο και με όλα τα παραδοσιακά κανάλια επικοινωνίας, τα οποία όμως βελτιώνονται και γίνονται αποτελεσματικότερα με την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Πηγή: Local e-government now, 2004-building on success, <http://www.idea.gov.uk/publications/?id=015>

Η συμμετοχή και η διαβούλευση στις τοπικές κοινωνίες

Τα τελευταία χρόνια νιώθουμε διάχυτη στην κοινωνία μια τάση “δημόσιου κυνισμού” απέναντι στη πολιτική και την δημόσια διοίκηση. Σημαντικό μέρος του κυνισμού αυτού οφείλεται στην έλλειψη γνώσης και κατανόησης για το πώς λειτουργούν η κυβέρνηση και η δημόσια διοίκηση – κάτι που με τη σειρά του οφείλεται και στην αδυναμία των εξουσιών αυτών να ενημερώσουν και να εμπλέξουν τους πολίτες στις δραστηριότητές τους. Το φαινόμενο αυτό οξύνει ολοένα και περισσότερο τα μειονεκτήματα και τις αδυναμίες των σύγχρονων δημοκρατικών μας συστημάτων.

Παράλληλα, η δημοκρατία αποτελεί – ιδανικά – βασικό συστατικό προσωπικής και κοινωνικής ελευθερίας και περικλείει την δυνατότητα «αυτοκαθορισμού» του ατόμου ως μέλος της κοινωνίας. Υπό την έννοια αυτή, η δημοκρατία ορίζεται ως το πολιτικό σύστημα στο οποίο η πολιτική κυριαρχία ανήκει στο κοινωνικό σώμα. Η παραπάνω διάσταση ιδεατού και πραγματικότητας μπορεί να γεφυρωθεί σε σημαντικό βαθμό με την δέσμευση ολόκληρης της κοινωνίας σε νέου τύπου συνεργασίες, με βασικό εργαλείο την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις κοινωνικές και, επομένως, δημοσιο-κυβερνητικές διεργασίες.

Υπάρχουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα, τα οποία θα πρέπει να απαντηθούν ώστε να προχωρήσουμε πέρα από περιορισμένες διαδικτυακές δημοσκοπήσεις και διαβουλεύσεις: Είναι το κοινοβουλευτικό σύστημα και οι εκπρόσωποί του έτοιμοι να αναλάβουν ηγετικές πρωτοβουλίες, ώστε να αρχίσει ένας ευρύς δημόσιος διάλογος για την αποτελεσματικότερη εκπροσώπηση των πολιτών στα κοινά, μέσα από την χρήση νέων τεχνολογιών; Πολύ περισσότερο, μπορούμε να συνειδητοποιήσουμε την ανάγκη και να προωθήσουμε την εξέλιξη του δημοκρατικού συστήματος στην χώρα μας, μαζί με τους πολίτες και βάσει των αναγκών τους, επηρεάζοντας κατ’ αυτόν τον τρόπο και το ευρύτερο διεθνές περιβάλλον;

Τα άμεσα βήματα για τον αρχικό σχηματισμό μια κουλτούρας ηλεκτρονικής δημοκρατίας περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τη χρήση και θεσμοθέτηση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσο αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες,
- την υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων και διαδικασιών ανταλλαγής πληροφοριών όσον αφορά στον παραπάνω διάλογο, καθώς και
- την ανάπτυξη κωδίκων ηθικής και σχετικών καλών πρακτικών.

Αναγνωρίζοντας, επομένως, ότι το κοινωνικό σύνολο μπορεί - καταρχήν σε τοπικό επίπεδο - να συνεισφέρει ουσιαστικά στην αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων, προφυλάσσουμε από την μία τον θεμέλιο λίθο της ίδιας της δημοκρατίας, ενώ από την άλλη αναδεικνύουμε μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά ενός σύγχρονου δημοκρατικού συστήματος που:

- κινητοποιεί την πολυσυλλεκτική συμμετοχή, διαμορφώνοντας νέα κανάλια και πρακτικές δραστηριοποίησης
- υποστηρίζει τους τοπικούς αιρετούς στην διαμόρφωση αποφάσεων, την υποστήριξη θέσεων και την επικοινωνία με τους συμπολίτες τους
- διασφαλίζει την καθολική πρόσβαση και την ακεραιότητα των απόψεων που εκφέρονται μέσα στα πλαίσια του
- αξιολογεί τις ίδιες τις διαδικασίες που το διέπουν, καθώς και τις προτάσεις τις οποίες υιοθετεί
- ενισχύει την πληροφόρηση και την επικοινωνία σε διάφορα επίπεδα, και κυρίως μεταξύ ΚΕΔΚΕ – ΔΗΜΩΝ – ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ. Οι οντότητες αυτές αποτελούν την πλατφόρμα για ένα νέο μοντέλο συνεργασίας με τους πολίτες, με στόχο την ενίσχυση του δημοκρατικού μας συστήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, ΚΕΔΚΕ – ΔΗΜΟΙ – ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ αποτελούν την βάση μιας πλατφόρμας συνεργασίας με τους πολίτες, μέσα από την οποία θα ανταλλάσσονται απόψεις με τους πολίτες, θα διενεργούνται ζωντανές δημοσκοπήσεις (online), προκειμένου να εκφράσουν οι πολίτες διαφωνίες, ενδοιασμούς, ή επιφυλάξεις, να ψηφίζουν, να ασκούν κριτική, να αποφασίζουν, επιτυχάνοντας με αυτό τον τρόπο την άμεση συμμετοχή και εκπροσώπηση του, αλλά και την διευκόλυνση και αναβάθμιση του έργου των αιρετών (βλέπε και Παράρτημα; Δράσεις – Καλές Πρακτικές για υπηρεσίες δήμων).

Ουσιαστικές προϋποθέσεις και βασικές αρχικές προκλήσεις για την σταδιακή υλοποίηση των παραπάνω αποτελούν:

- Η δημιουργία πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και της διαδραστικής επικοινωνίας με τους πολίτες,
- Η εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής συμμετοχής του κοινού, μέσα από ενημερωτικές και επικοινωνιακές εκστρατείες ευαισθητοποίησης και ενθάρρυνσης της συμμετοχής του.

Παραδείγματα συνεργασιών

που αναπτύσσουν οι δήμοι με άλλους τοπικούς φορείς (επιχειρήσεις, δήμους, εθελοντικούς οργανισμούς κλπ.) στο πλαίσιο της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Torfaen County Borough: Ο δήμος συνεργάστηκε με δύο επιχειρήσεις από τον ιδιωτικό τομέα για τη δημιουργία μιας δικτυακής πύλης (Webster.uk.net). Η πύλη αυτή παρέχει τη δυνατότητα σε δημόσιους φορείς, τοπικές επιχειρήσεις και εθελοντικούς φορείς και πολίτες να έχουν πρόσβαση σε πληροφόρηση, καθώς και μια σειρά υπηρεσιών (επιχειρήσεις και εμπόριο, τοπικές σελίδες, δημόσιες υπηρεσίες, εκπαίδευση, υγεία, κοινωνική αλληλεγγύη). Για την παροχή του περιεχομένου έχουν δεσμευτεί 160 οργανισμοί, ενώ ειδικοί συνεργάτες ενισχύουν την ομάδα του έργου που βοηθά τις επιχειρήσεις να στήσουν τις δικές τους ιστοσελίδες. Η δημιουργία της δικτυακής πύλης οδήγησε στην απόκτηση ευρυζωνικής σύνδεσης (broadband Internet, με ταχύτητα

10Mbps) δύο χρόνια νωρίτερα του αναμενόμενου. Επιπλέον, ο δήμος επιδοτεί προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση νέων τεχνολογιών (αποδεικτικό ECDL) ανεξάρτητα από το εάν χρησιμοποιούν ή όχι στη δουλειά τους νέες τεχνολογίες.

Barnsley Metropolitan Borough Council: Έχει αναπτύξει συνεργασίες σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, για την προώθηση της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διασύνδεση των έργων του δήμου με τα εθνικά έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία του εγχειρήματος και τη βελτίωση των υπηρεσιών του.

Πηγή: *Local e-government now, 2004-building on success*, (μελέτη για την αποτίμηση της εφαρμογής της στρατηγικής για την τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Βρετανία)
<http://www.idea.gov.uk/publications/?id=015>

Τοπική ανάπτυξη μέσα από επενδύσεις

Βρισκόμαστε σε μία εποχή αναζήτησης νέων πηγών και ευκαιριών ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία. Η τοπική παραγωγή και η διάχυση της γνώσης είναι ο κρίσιμος παράγοντας για την υποστήριξη μιας νέας αναπτυξιακής δυναμικής στη χώρα μας σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Ειδικότερα, η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών δίνει τη δυνατότητα και σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε παραδοσιακούς κλάδους να αλλάξουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας τους, να διευρύνουν τον επιχειρηματικό τους ορίζοντα και τα γεωγραφικά όρια των αγορών στις οποίες κινούνται. Μπορούν, έτσι, να εκμεταλλευθούν νέες ευκαιρίες, να αποκομίσουν σημαντικά οφέλη παραγωγικότητας και να αυξήσουν τον κύκλο εργασιών τους, να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους και την ανταγωνιστική τους θέση. Άλλωστε, πολλοί αναλυτές σήμερα δεν περιορίζονται στην κλασική διάκριση μεταξύ κλάδων υψηλής τεχνολογίας και κλάδων χαμηλής τεχνολογίας, αλλά αναφέρονται σε επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας, που δραστηριοποιούνται ακόμη και σε παραδοσιακούς κλάδους, έχοντας υιοθετήσει ένα σύγχρονο τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας που αξιοποιεί συστήματα τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Επιπροσθέτως, θα πρέπει να σημειωθεί ότι και πολλοί παραδοσιακοί κλάδοι έχουν συσσωρεύσει μια πλούσια βάση γνώσης.

Βασικές παράμετροι της νέας ανάπτυξης είναι:

- Η ανάπτυξη νέων οικονομικών δραστηριοτήτων
- Η εξέλιξη των υποδομών σε διάφορα επίπεδα
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο αναδεικνύεται σαν μια ευκαιρία για άνοιγμα σε μεγαλύτερες αγορές
- Η γενικότερη προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν με την οργανική ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην επιχειρησιακή λειτουργία
- Η ανάλογη επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό.

Η προσπάθεια προσέγγισης των παραπάνω απαιτεί σημαντική επένδυση ανθρώπινων και υλικών πόρων, η οποία πρέπει να αφιερωθεί στην τεχνολογική ανάπτυξη. Η διεθνής εμπειρία αναδεικνύει, κατά κύριο λόγο, μέσο-μακροπρόθεσμα ολοκλη-

ρωμένα αποτελέσματα. Δεν εντοπίζεται, δηλαδή, τόσο έντονα το στοιχείο των «γρήγορων» αποτελεσμάτων σε αυτές τις επενδύσεις, γιατί υποκρύπτουν δομικές προϋποθέσεις και απαιτήσεις. Παρόλα αυτά, η συστηματική εισαγωγή των Διαδικτυακών εφαρμογών σε τοπικό επίπεδο επιφέρει άμεσες βελτιώσεις στους τομείς εσωτερικής οργάνωσης καθώς και επικοινωνίας – συνεργασίας με τους πολίτες.

Προώθηση της οικονομικής ευρωστίας της περιοχής που εμπίπτει στα όρια του δήμου

Στην πόλη του Ίρσουϊτς, στην ανατολική περιφέρεια της Αγγλίας έχει αναπτυχθεί η πρωτοβουλία «Ipswich's IP City», η οποία φέρνει σε επαφή επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας, επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην παροχή νομικών και οικονομικών υπηρεσιών, ερευνητικά ιδρύματα, καθώς και τοπικούς και κυβερνητικούς φορείς. Στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι καινοτόμες ιδέες μεταλλάσσονται σε πετυχημένη τοπική επιχειρηματική δράση.

Από τη δημιουργία αυτού του δικτύου (το 2000) μέχρι σήμερα, έχουν αναπτυχθεί πολλές επιχειρηματικές ιδέες και αντίστοιχες επιχειρήσεις και έχουν γίνει επενδύσεις στην περιοχή από μεγάλες διεθνείς εταιρείες, καθώς από και τον σταθερό συνεργάτη του δήμου, την εταιρεία τηλεπικοινωνιών ΒΤ. Όλη αυτή η προσπάθεια έχει συμβάλει σημαντικά στην προώθηση της εικόνας και της ανταγωνιστικότητας του Ipswich και της γύρω περιοχής στη διεθνή αγορά.

Πηγή: *The national strategy for local e-government, 2002* (Κείμενο για την εθνική στρατηγική στη Βρετανία αναφορικά με την τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση) <http://www.localgov.gov.uk>

Ολοκληρωμένες υπηρεσίες στον πολίτη

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για τον εκσυγχρονισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης και τη διαμόρφωση ενός νέου τύπου τοπικής αυτοδιοίκησης που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των απαιτητικών χρηστών και στις προκλήσεις και τις αλλαγές του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί. Η λειτουργία ενός τέτοιου αναβαθμισμένου φορέα της αυτοδιοίκησης χρειάζεται αξιόπιστες και αποτελεσματικές εφαρμογές, νέα επιχειρησιακά μοντέλα και σαφείς κατευθύνσεις, σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής. Στόχος είναι η ενσωμάτωση και αλληλεπίδραση με τα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα για έναν ισχυρό δήμο, φορέα της τοπικής ανάπτυξης με πρωταγωνιστικό ρόλο και σημαντικό μερίδιο σ' αυτήν, που θα παρέχει αξιόπιστες ποιοτικές υπηρεσίες, θα συντονίζει τοπικούς φορείς και θα συμμετέχει ενεργά στα αναπτυξιακά σχέματα.

Μιας τέτοιας μορφής ανοικτή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση στην τοπική αυτοδιοίκηση:

- δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, και
- συνεισφέρει στην πορεία της χώρας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας, διευκολύνοντας τη δημιουργία κρίσιμης μάζας χρηστών και δημιουργών πληροφορίας.

Η πρόκληση έγκειται στη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες υψηλής ποιότητας, με επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας των πολιτών με τις τοπικές αρχές. Τα στάδια υλοποίησης αυτών των αλλαγών περιλαμβάνουν σε γενικές γραμμές: την αναδιοργάνωση της δομής τους, την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού. Η διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του Διαδικτύου και τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι περισσότερο δυνατή από ποτέ.

Μια πρώτη ταξινόμηση των υπηρεσιών που, δυνητικά, παρέχονται από την ΚΕΔΚΕ και την τοπική αυτοδιοίκηση, στα ανάλογα επίπεδα, περιλαμβάνει:

Πολυεπίπεδες λειτουργίες ΚΕΔΚΕ και Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Στρατηγικές Λειτουργίες:

- Στρατηγική
- Συντονισμός
- Οδηγίες
- Help desk

Καθημερινές Λειτουργίες:

- Ύδρευση / αποχέτευση
- Καθαριότητα / ανακύκλωση
- Εξυπηρέτηση του πολίτη
- Εκπαίδευση
- Κοινωνικές παροχές / υπηρεσίες
- Υγεία
- Ηλεκτροφωτισμός
- Μεταφορές
- Επιχειρηματικότητα
- Συμμετοχή στα «κοινά»

Υπηρεσίες / Λειτουργίες Πληροφοριακού Συστήματος Κεντρικής Διοίκησης

- Προσωποποιημένη πρόσβαση
- Back-Office
- Διαχείριση Περιεχομένου
- Εσωτερική Οργάνωση
- Ενημέρωση και Συμμετοχή
- Επικοινωνία και Συνεργασία

Στον παραπάνω πίνακα δεν εξετάζεται ο βαθμός ολοκλήρωσης των υπηρεσιών αυτών στο Διαδίκτυο. Στοιχείει σε μια γενικευμένη αποτύπωση όλων των υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων που αφορούν την ΚΕΔΚΕ και την τοπική αυτοδιοίκηση, ως ένα πρώτο «μοντέλο» καταγραφής και ανάλυσής τους.

Καθημερινές λειτουργίες εκπαίδευσης

Η διαδικασία «elearning» είναι η χρήση και αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας στο πλαίσιο της εκπαίδευσης των πολιτών. Η πρόσβαση σε διαδικασίες elearning μέσω των δήμων έχει να κάνει με την παροχή εκπαίδευσης στους πολίτες είτε από το σπίτι τους, είτε σε συγκεκριμένα σημεία όπου υπάρχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο – βιβλιοθήκες, δημαρχεία και κέντρα πληροφόρησης – όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Στην τελευταία μελέτη που έγινε στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας TeleCities (ένα δίκτυο ευρωπαϊκών πόλεων από 24 διαφορετικές χώρες με στόχο την προώθηση και εφαρμογή των αρχών της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό επίπεδο) 9 στις 10 συμμετέχουσες πόλεις δήλωσαν ότι θεωρούν τις εκπαιδευτικές διαδικασίες elearning σοβαρό ζήτημα πολιτικής. Για το λόγο αυτό το ένα τρίτο από αυτές έχει στρατηγική elearning και χρησιμοποιεί τις δομές της τοπικής κοινωνίας για να την υλοποιήσει της.

Το 50% των πόλεων που συμμετείχαν στη μελέτη δήλωσαν ότι διαθέτουν ηλεκτρονικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Δήλωσαν ακόμη ότι, αν και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν εισαχθεί στις αίθουσες διδασκαλίας, δεν αποτελούν ακόμη ολοκληρωμένα στοιχεία της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Επιπλέον, οι περισσότερες πόλεις έχουν αναπτύξει επιμέρους στρατηγικές και προγράμματα για συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού, όπως οι ηλικιωμένοι, οι άνθρωποι με ειδικές ανάγκες, οι μετανάστες κλπ, χρησιμοποιώντας το elearning ως μέσο περιορισμού του κοινωνικού αποκλεισμού.

Μια επιλογή επιτυχημένων πρωτοβουλιών elearning, ενδεικτικών για τους τρόπους με τους οποίους οι πόλεις αυτές υποστηρίζουν την αλλαγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε τοπικό επίπεδο, παρατίθεται στη συνέχεια:

Εδιμβούργο (Βρετανία): Πάνω από 300 προσωπικοί υπολογιστές, με δωρεάν (ελεύθερη) πρόσβαση στο Διαδίκτυο, έχουν τοποθετηθεί σε τοπικές βιβλιοθήκες.

Γλασκώβη (Βρετανία): Το έργο «Schools out of Glasgow» στοχεύει στη βελτίωση της επίδοσης των παιδιών με ειδικές ανάγκες, χρησιμοποιώντας δασκάλους από σπίτι σε σπίτι. Επιπλέον, μέσω του δικτύου «REAL» έχει δημιουργηθεί ένα δίκτυο από κέντρα εκπαίδευσης σε όλη την πόλη (πανεπιστήμια, επιχειρήσεις, κολέγια, βιβλιοθήκες), όπου παρέχεται μια μεγάλη γκάμα εκπαιδευτικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.

Γκετενμπόργκ (Σουηδία): Έχει δημιουργηθεί η δικτυακή πύλη «Knowledge Net», η οποία έχει διδακτικό εκπαιδευτικό χαρακτήρα και παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας και συνεργασίας ανάμεσα σε δασκάλους και μαθητές. Οι χρήστες της υπηρεσίας καθοδηγούνται από το προσωπικό των σχολικών βιβλιοθηκών.

Μέιτς (Γαλλία): Ελεύθερη πρόσβαση και εκπαιδευτικά σεμινάρια σε 40 Κέντρα Πολυμέσων, που λειτουργούν σε υποβαθμισμένες περιοχές.

Ρώμη (Ιταλία): Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Nonni on the Internet», μαθητές διδάσκουν τη χρήση των υπολογιστών και του Διαδικτύου στους μεγαλύτερους σε ηλικία που ζουν στην περιοχή.

Σαν Σεμπασιάν (Ισπανία): Το «eDonastia.net» είναι μια ολοκληρωμένη υπηρεσία εκπαίδευσης για τους πολίτες.

Πηγή: eCitizenship for all. A benchmark report from Deloitte and TeleCities
http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/dtt_public_telecities_040204%281%29.pdf

Τοπική και περιφερειακή διαλειτουργικότητα

Ως «διαλειτουργικότητα» ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας, με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο, μεταξύ των συστημάτων πληροφορικής διάφορων οργανισμών. Έχει έντονα τοπικά χαρακτηριστικά και απαντά στο αίτημα για καλύτερες και αποτελεσματικότερες υπηρεσίες. Βασίζεται, κατά κύριο λόγο, στη δυνατότητα των συστημάτων πληροφορικής να παρέχουν ανοικτά, σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας. Όταν αυτά τα σημεία επικοινωνίας είναι ανοικτά τότε γίνεται και πιο εύκολη η βελτίωση και αντικατάσταση τους, παράγοντας πραγματικά ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Λόγω της προφανούς σπουδαιότητάς της, η διαλειτουργικότητα αποτελεί μια ξεκάθαρη προτεραιότητα, τόσο πολιτική όσο και τεχνική, της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Σχέδιο Δράσης eEurope) αλλά και μεγάλων οργανισμών (ΟΟΣΑ, ΟΗΕ κ.ο.κ.).

Πρόσβαση στα στοιχεία της τοπικής αυτοδιοίκησης

Το 1997, η πόλη Καταρρόχα της ισπανικής επαρχίας Βαλένθια, αποφάσισε να προσφέρει στους πολίτες της πρόσβαση στα δεδομένα (data) της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στο πλαίσιο του έργου CAVI (Catarroja Virtual Town Hall) οι πολίτες της Καταρρόχα μπορούν σήμερα να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με το δήμο σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο. Το CAVI παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης και ελέγχου των προσωπικών τους δεδομένων που βρίσκονται καταχωρημένα στη βάση της τοπικής αυτοδιοίκησης, δίνοντάς τους με σαφή και εύκολο τρόπο πληροφορίες στις ακόλουθες περιοχές:

- ο Προσωπικά και οικογενειακά ερωτήματα
- ο Τόπος μόνιμης κατοικίας
- ο Λεπτομέρειες που αφορούν στη μισθοδοσία του δήμου (αφορά μόνο τους υπαλλήλους του)
- ο Ενημερωμένα στοιχεία/δεδομένα από το μητρώο του δήμου
- ο Ιστορικό αλλαγών στο μητρώο του δήμου
- ο Ψηφιακά πιστοποιητικά, που έχουν πλήρη νομική εγκυρότητα
- ο Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών πιστοποιητικών για καταχώρηση
- ο Ενημερωμένα στοιχεία/δεδομένα από τους εκλογικούς καταλόγους
- ο Φορολογικά θέματα

Πηγή: *Local e-government now: a worldwide view (2002)*,
<http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>

Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Santo Andre

Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της πόλης Santo Andre της Βραζιλίας επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών και στην παροχή υπηρεσιών κοινωνικού χαρακτήρα. Το πιο προηγμένο στοιχείο του είναι η ιστοσελίδα της πόλης, η οποία προσφέρει πληροφορίες και πρόσβαση σε μια σειρά υπηρεσιών όπως: φορολογία, προκηρύξεις έργων, πρακτικά του δήμου, φόρμες για την υποβολή παραπόνων. Υπάρχουν επίσης σύνδεσμοι με το δίκτυο δημόσιας εκπαίδευσης, με τις βασικές μονάδες υγείας της πόλης καθώς και με εικονικές βιβλιοθήκες (virtual libraries).

Ένα παράλληλο και επίσης σημαντικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η εφαρμογή ενός «Ολοκληρωμένου Συστήματος Δημόσιας Υγείας», το οποίο θα παρέχει καλύτερες και λιγότερο χρονοβόρες υπηρεσίες στα τμή-

ματα του πληθυσμού που έχουν τη μεγαλύτερη ανάγκη. Το έργο αυτό ενοποιείται με το Ομοσπονδιακό Σύστημα Υγείας και, στη συνέχεια, με το Εθνικό Σύστημα Υγείας της χώρας.

Τέλος, οι τοπικές αρχές δίνουν προτεραιότητα στα θέματα κοινωνικού αποκλεισμού και εκπαίδευσης των πολιτών στη χρήση Η/Υ. Έτσι, υποστηρίζουν δράσεις που αφορούν είτε στην παροχή φθηνότερης πρόσβασης στο Internet σε ομάδες πληθυσμού με χαμηλά εισοδήματα, είτε στη δημιουργία εργαλείων για e-learning.

Πηγή: *Local e-government now: a worldwide view (2002)*,
<http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>

Αρχές αναδιοργάνωσης

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με την χρήση του Διαδικτύου και των νέων τεχνολογιών δεν συντελείται μονοδιάστατα. Ολόκληρο το πολιτικό και κοινωνικό σύστημα εξελίσσεται, αλλάζοντας τις ισορροπίες μεταξύ των κυβερνητικών επιπέδων διοίκησης (διεθνές, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό) καθώς και των λειτουργιών που τις ακολουθούν. Υφιστάμενες σχέσεις, συνεργασίες και συμμαχίες μεταβάλλονται, ενώ νέες δημιουργούνται, μέσα σε ένα πλαίσιο που χαρακτηρίζεται από την παγκοσμιοποίηση, αλλά και τα έντονα τοπικά στοιχεία. Η Ευρωπαϊκή Ένωση πιέζει το εθνικό επίπεδο κυβερνητικής διοίκησης, μειώνοντας κάπου την αυτονομία, αυξάνοντας αλλού τις πολυσυλλεκτικές συνεργασίες.

Σε κάθε περίπτωση, ενισχύεται η ευελιξία και η δικτύωση τοπικών κοινωνιών, βασισμένη σε τοπικά χαρακτηριστικά. Υπάρχουν πολλά παραδείγματα ευρωπαϊκών συνεργασιών περιφερειών με κεντρικές δομές. Καινούριες τοπικές και εθνικές συνεργασίες αναδεικνύονται, ενισχύοντας τον ρόλο δήμων και κοινοτήτων. Βασικό ζητούμενο στα παραπάνω παραμένει η αποτελεσματικότητα στην λύση των διαφόρων προβλημάτων, η οποία δεν μπορεί να επιδιωχθεί παρά μόνο με την γενικότερη αναδιοργάνωση των τοπικών διοικήσεων σε ένα νέο μοντέλο πολυσυλλεκτικής συμμετοχής και ανοικτής συνεργασίας.

Συμπερασματικά, οι τεχνολογίες της πληροφορικής, των σύγχρονων επικοινωνιών και του Διαδικτύου επηρεάζουν όλους τους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας, δίνοντας την δυνατότητα για:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της λειτουργίας των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης και της δημόσιας διοίκησης
- Ανάπτυξη και εξέλιξη της σχέσης της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες, μέσα σε ένα πλαίσιο μεγαλύτερης συμμετοχής και συνεργασίας
- Παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Εξοικονόμηση δαπανών από διάφορες πηγές (π.χ. από τηλεπικοινωνιακά τέλη, δημιουργία συνεργιών για επίτευξη οικονομικών κλίμακας)
- Νέες δραστηριότητες και βελτίωση υφισταμένων σε τοπικό επίπεδο, αύξηση και βελτίωση των συνεργασιών και της μεταφοράς εμπειριών.

Το νέο ευνοϊκό περιβάλλον τοπικής ανάπτυξης

Πάγιος και βασικός στόχος της τοπικής αυτοδιοίκησης πρέπει να είναι η ανάπτυξη ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος τοπικής οικονομικής ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας, μέσα από ποιοτικές υπηρεσίες τοπικού επιπέδου. Στο πνεύμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας – αλλά και εκτός αυτής - η προσπάθεια αυτή περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές:

- Βέλτιστη υλοποίηση υφισταμένων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις
- Κατάργηση αναχρονιστικών υπηρεσιών και δημιουργία νέων απλοποιημένων
- Διεκδίκηση κεντρικών υπηρεσιών για τοπική υλοποίηση
- Κατανάλωση υπηρεσιών με υποστήριξη από την τοπική αγορά

Ο ρόλος ενός φορέα της τοπικής αυτοδιοίκησης ως ενός αγοραστή υπηρεσιών που απευθύνεται και στην τοπική αγορά είναι ιδιαίτερα σύνθετος όσο και σημαντικός. Είναι κρίσιμο να δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις εκείνες που θα επιτρέπουν στην τοπική αυτοδιοίκηση να καταφύγει σε μια βιώσιμη και αποτελεσματική υποστήριξη από τοπικές επιχειρήσεις. Το ζητούμενο αυτό, καθώς και η απάντησή του, εξαρτάται από την “συνάρτηση” ποιότητας υπηρεσιών και κρίσιμης μάζας τοπικών επιχειρήσεων που προσφέρουν την ποιότητα αυτή.

Οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν, επομένως, την ευκαιρία αλλά και τον μονόδρομο της ενσωμάτωσης στην αναδυόμενη «νέα οικονομία», η οποία έχει νέες αρχές επιχειρηματικής δραστηριότητας, νέες προκλήσεις αλλά και δυνατότητες. Η πληροφορική και οι τηλεπικοινωνίες περιορίζουν τα μειονεκτήματα του μικρού μεγέθους και της απόστασης από τα κέντρα αποφάσεων, επιτρέποντας την πρόσβαση και την ένταξη των μικρών επιχειρήσεων στην ευρωπαϊκή και παγκόσμια αγορά.

Σε όλα τα επίπεδα της οικονομικής δραστηριότητας οι επιχειρήσεις – και κυρίως οι τοπικές ΜΜΕ, που αποτελούν τον κορμό της ελληνικής οικονομίας - μπορούν να αναπτύξουν απλά αγαθά και υπηρεσίες αλλά, ιδιαίτερα, προϊόντα με έντονη πληροφοριακή αξία και αναγνωρισιμότητα (προσωπική ενασχόληση, πρωτοτυπία, προσαρμοστικότητα). Η διάδοση και χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, και ειδικά του διαδικτύου, επιτρέπει πλέον στις επιχειρήσεις να υιοθετούν νέα ευέλικτα μοντέλα λειτουργίας. Να οργανώνουν, δηλαδή, τις συναλλαγές τους με πελάτες, προμηθευτές και άλλες επιχειρήσεις, με μεθόδους που στηρίζονται στη χρήση των διαδικτυακών τεχνολογιών (ηλεκτρονικό επιχειρείν) και να επενδύουν στην αξιοποίηση της γνώσης που κατέχουν. Η γνώση αυτή μπορεί, πλέον, να κωδικοποιηθεί και να είναι διαθέσιμη μέσω πληροφορικών συστημάτων σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Στο πλαίσιο αυτό, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις οφείλουν να δίνουν έμφαση στη υψηλή παραγωγικότητα, την ευελιξία και προσαρμοστικότητα, το χαμηλό κόστος παραγωγής και την εξωστρέφεια, τα οποία μπορούν να πετύχουν μόνο μέσα από την εσωτερική τους αναδιοργάνωση. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για την υποστήριξη της αναδιοργάνωσης αυτής περιλαμβάνει νέα επιχειρησιακά εργαλεία και την εγκατάσταση νέων τεχνολογικών συστημάτων και υποδομών, όπως την λειτουργία συστημάτων διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων (ERP) ή των σχέσεων με τους πελάτες της (CRM), συνοδευόμενα από ανάλογη επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό.

Διαδίκτυο και μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Μια μικρή περιφερειακή επιχείρηση μπορεί, μέσω της συμμετοχής της στο πρόγραμμα «Δικτυωθείτε» - το μαζικότερο πρόγραμμα στην Ευρώπη για την εξοικείωση των πολύ μικρών επιχειρήσεων με την πληροφορική και το Διαδίκτυο -, να διευρύνει τον επιχειρηματικό της ορίζοντα και τα όρια της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται. Γενικότερα, το Πρόγραμμα δίνει την ευκαιρία σε δεκάδες χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις της χώρας μας να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, να τις ενσωματώσουν στις διάφορες επιχειρησιακές λειτουργίες τους και να τις χρησιμοποιήσουν στην καθημερινή επιχειρηματική τους δραστηριότητα.

Ο ψηφιακός εθελοντισμός

Τα τελευταία χρόνια, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, δραστηριοποιούνται εθελοντικοί σύλλογοι που μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας, κυρίως μέσω της ενημέρωσης, της παροχής υπηρεσιών και της υποστήριξης των χρηστών των υπολογιστών και των τεχνολογιών του Διαδικτύου. Ανάλογες κινήσεις έχουν γίνει και στη χώρα μας, με ανάπτυξη σημαντικών πρωτοβουλιών, πολλές από τις οποίες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση, μεταξύ άλλων, στη δημιουργία κοινοτήτων “ψηφιακώς διασυνδεδεμένων” χρηστών των νέων τεχνολογιών και στην προώθηση του Ελεύθερου Λογισμικού/Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ).

Η συνεργασία και συμμετοχή όλων των πολιτών, σε προσωπικό επίπεδο ή μέσα από διάφορες μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ), συνδικάτα ή άλλες οργανώσεις, στο σχεδιασμό και την υλοποίηση υπηρεσιών ή έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας, μπορούν να συνεισφέρουν μεταξύ άλλων στην:

- σαφή πολιτική βούληση και μεγαλύτερη νομιμοποίηση των προτεινόμενων πολιτικών και δράσεων
- αποτελεσματικότερο σχεδιασμό, υλοποίηση και παρακολούθηση σχετικών δράσεων
- ανάπτυξη εταιρικών αποτελεσματικών μορφών συνεργασίας με τον επιχειρηματικό τομέα
- βέλτιστη χρήση και απόδοση των επενδύσεων, καλύτερη διαχείριση πόρων και, εν τέλει, στη βιώσιμη ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Στην Ελλάδα υπάρχουν αρκετοί φορείς (σύλλογοι, σωματεία, αστικές μη-κερδοσκοπικές εταιρείες) που ασχολούνται με την προώθηση του Διαδικτύου, τις ασύρματες ευρυζωνικές ψηφιακές τηλεπικοινωνίες, τα ανοιχτά πρότυπα και το ανοιχτό λογισμικό κ.ο.κ. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει την ευκαιρία να αναπτύξει συνεργασίες με τις οντότητες αυτές, οι οποίες έχουν εξειδικευμένες γνώσεις και χαρακτηριστικά και μπορούν να βοηθήσουν τόσο στον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό και υλοποίηση έργων όσο και στην γενικότερη εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις τοπικές κοινωνίες.

Υπηρεσίες και λειτουργίες σε τοπικό επίπεδο

Το πέρασμα της τοπικής αυτοδιοίκησης στη νέα εποχή, της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ξεκινά αναμφίβολα από τη «χαρτογράφηση» των υπηρεσιών που παρέχουν, ώστε να εντοπισθούν στη συνέχεια οι παρεμβάσεις που χρειάζονται. Η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί το βασικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών σε κάθε τοπική κοινωνία, ενώ σε πολλές περιπτώσεις εντοπίζεται και σημαντική αυτονομία των σχετικών υπηρεσιών. Το πλήθος και το εύρος των θεσμικών αρμοδιοτήτων των δήμων είναι κοινά, στην πραγματικότητα όμως το πλήθος και το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και η εσωτερική οργανωτική διάρθρωση των δήμων διαφοροποιείται ανάλογα με το μέγεθος (πληθυσμό), την έκταση, τον αριθμό δημοτικών διαμερισμάτων, τα ιδιαίτερα γεωγραφικά χαρακτηριστικά (νησιωτικοί, ορεινοί, παραμεθόριοι, ηπειρωτικοί δήμοι, 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 των υπηρεσιών ενός μεσαίου μεγέθους δήμου έχουν ως εξής:

Βασικές και διοικητικές λειτουργίες δήμου

- 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)

Οικονομικές Λειτουργίες

- Οικονομικές Υπηρεσίες (διαχείριση εσόδων, διαχείριση δημοτικής περιουσίας, προϋπολογισμός, διαχείριση δαπανών, μισθοδοσία προσωπικού, προμήθειες, διαχείριση αποθήκης, ταμειακή υπηρεσία)

Τεχνικές και περιβαλλοντικές Λειτουργίες

- Τεχνικά Έργα (μελέτες, επίβλεψη τεχνικών και Η/Μ έργων, κατασκευή, συντήρηση τεχνικών έργων, σήμανση οδών, πολεοδομικές εφαρμογές, φροντίδα πρασίνου)
- Περιβάλλον και Ηλεκτρομηχανολογικός Εξοπλισμός (διαχείριση απορριμμάτων, ύδρευση/αποχέτευση/άρδευση, καθαριότητα περιβάλλοντος, ηλεκτροφωτισμός, δημοτικά ΜΜΜ, διαχείριση κοιμητηρίων)

Το σύνολο των δραστηριοτήτων και παρεχομένων υπηρεσιών των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης μπορούν να ταξινομηθούν στις παρακάτω έξι κατηγορίες:

1. Διοίκηση & Διαχείριση δήμου
2. Πληροφόρηση - Επικοινωνία 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

Η εισαγωγή και ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ στο δήμο αφορά στην υποστήριξη της λειτουργίας και την αναδιοργάνωση όλων των προαναφερθεισών κατηγοριών δραστηριοτήτων και επιφέρει άμεσες βελτιώσεις σε τομείς εσωτερικής οργάνωσης, λειτουργίας, επικοινωνίας και συνεργασίας με τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που αποτελούν το περιβάλλον λειτουργίας τους. Πιο συγκεκριμένα, οι εφαρμογές ΤΠΕ επιφέρουν άμεσες βελτιώσεις σε τομείς εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας που αφορούν αφενός στην διαφανή και αποτελεσματική διαχείριση πόρων και αφετέρου στην οργάνωση και την διαχείριση των αναγκών πληροφοριών (back office) για την διαμόρφωση ενός περιβάλλοντος άμεσης και ευέλικτης επικοινωνίας και συνεργασίας.

Ενδεικτικά, οι εφαρμογές ΤΠΕ που υποστηρίζουν την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία των δήμων μπορούν να ταξινομηθούν ανάλογα με την περιοχή εφαρμογής τους:

Οργάνωση και λειτουργία των δήμων - Περιοχές εφαρμογών ΤΠΕ	
Περιοχή εφαρμογής	Περιγραφή
<i>Βασικές λειτουργίες οργάνωσης, λειτουργίας και επικοινωνίας</i> <i>Διαχείριση πόρων</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου (κείμενα και εικόνες) • Σύστημα διαχείρισης πρωτοκόλλου και εγγράφων • Πακέτο αυτοματισμού γραφείου • 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 ακαθαρών εσόδων, διάφορα πρόστιμα (για παραβάσεις καθαριότητας, ύδρευσης, στάθμευσης κλπ) • Διαχείριση εξόδων-έλεγχοι δαπανών- πληρωμές • Διαχείριση υλικού και προμηθειών • Διαχείριση παγίων - ακίνητης περιουσίας • Διαχείριση προϋπολογισμού- απολογισμού • 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 • Έλεγχος ροής εργασιών (Workflow management & BPR) • Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
<i>Ειδικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων</i>	Διαχείριση μητρώου δημοτών (ληξιαρχείο – πολιτικοί γάμοι, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών – μεταναστών, κλπ.)
<i>Ανάπτυξη – συντήρηση υποδομών</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Προγραμματισμός/σχεδιασμός τεχνικών έργων (αξιοποιώντας και τεχνολογίες GIS) • Διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων (Αποτύπωση

	<p>πολεοδομικού σχεδιασμού, διαχείριση κτηματολογίου, έλεγχος αυθαιρέτων, τοπογραφικές εφαρμογές – πράξεις αναλογισμού, οικοδομικές γραμμές, τροποποιήσεις, έκδοση οικοδομικών αδειών, κλπ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Πακέτα μελέτης ηλεκτρομηχανολογικών έργων • Πακέτα στατιστικής επεξεργασίας
<p>Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας</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, είσπραξεις 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.)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης, επικοινωνίας και συνεργασίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που παρέχονται τοπικά από κάθε δήμο διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες: Σε αυτές που παράγονται και παρέχονται από τον ίδιο δήμο και σε εκείνες που παράγονται από άλλους φορείς και παρέχονται από τους δήμους μέσω των ΚΕΠ. Επιπλέον, κάθε κατηγορία αναλύεται σε επιμέρους υποκατηγορίες υπηρεσιών, βάσει της θεματικής τους ενότητας.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παράγονται και παρέχονται από τον ίδιο τον δήμο	
Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών για τους πολίτες
Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	ύδρευσης, καθαριότητας, ηλεκτροφωτισμού, κλπ
Εγγραφή / διαγραφή στα δημοτικά μητρώα	μητρώο αρρένων, δημοτολόγιο και εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.
Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ.
Πολεοδομικά θέματα	οικοδομικές άδειες, κλπ
Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	διαχείριση φακέλου υγείας και πρόνοιας ειδικών πληθυσμιακών ομάδων, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι,
Εκπαίδευση – επαγγελματική κατάρτιση (e-learning)	ηλεκτρονικές υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού, επαγγελματικής κατάρτισης (e-learning), κλπ.
Αναζήτηση εργασίας	ηλεκτρονικές υπηρεσίες προώθησης απασχόλησης, κλπ.
Πολιτισμός – ψυχαγωγία	ανάπτυξη και διαχείριση ψηφιακού πολιτιστικού περιεχομένου
Ηλεκτρονικές Βιβλιοθήκες	
Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	ηλεκτρονικές υπηρεσίες προώθησης εναλλακτικών μορφών τουρισμού, προώθησης πρωτογενούς τομέα και του «ηλεκτρονικού επιχειρείν» για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων
Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	χορήγηση αδειών μικροπωλητών και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.)
Ηλεκτρονική ψηφοφορία	διενέργεια δημοψηφισμάτων και εκλογών (e-voting) μέσω ηλεκτρονικών συσκευών και διαδικτύωσης
	Περιγραφή υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις
Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας	καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.)
Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	(παρεπιδημούντων και επί των ακαθαρίστων εσόδων, διαφημίσεων, λαϊκών αγορών, αδειών καταστημάτων, κλπ.)
Δημόσια έργα και προμήθειες	

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παράγονται από τρίτους και παρέχονται από τους δήμους μέσω των ΚΕΠ	
Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών
Παιδεία και εκπαίδευση	πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, άδειες που εκδίδονται από την Κεντρική Υπηρεσία του ΥΠ.Ε.Π.Θ., τον Ο.Ε.Ε.Κ., το ΔΙΚΑΤΣΑ, τα ΑΕΙ και ΤΕΙ,
Ναυτιλία	πιστοποιητικά και άδειες που εκδίδονται από την Κεντρική Υπηρεσία του υπουργείου Ναυτιλίας
Δικαιοσύνη	πιστοποιητικά και ποινικά μητρώα που εκδίδονται από την Εισαγγελία και το Πρωτοδικείο
Εργασία και κοινωνική ασφάλιση	ασφαλιστικά βιβλιάρια, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, αναγνώριση προϋπηρεσίας που εκδίδονται από τα ασφαλιστικά ταμεία
Ανάπτυξη, Βιομηχανία και Εμπόριο	βεβαιώσεις που εκδίδονται από το ΤΕΕ και πιστοποιητικά, άδειες και εγκρίσεις που εκδίδονται από τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις
Περιβάλλον, δάση και χωροταξία	εγκρίσεις και άδειες που εκδίδονται από τις αντίστοιχες διευθύνσεις των Περιφερειών
Υγεία και πρόνοια	πιστοποιητικά, άδειες, εγκρίσεις και παροχή επιδομάτων που εκδίδονται από τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις
Μεταφορών και συγκοινωνιών θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης	άδειες και μεταβιβάσεις που εκδίδονται από τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις πιστοποιητικά, άδειες, διαβατήρια και εγκρίσεις που εκδίδονται από τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις
Υπηρεσίες άλλων Δήμων	πιστοποιητικά, άδειες, εγγραφές σε μητρώα και βεβαιώσεις που εκδίδονται από άλλους δήμους από αυτόν που παρέχονται

Οι παραπάνω υπηρεσίες αφορούν διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών, που μπορούν να ορισθούν ως εξής:

1. Υπηρεσίες που δημιουργούν έσοδα (π.χ. πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων)
2. Υπηρεσίες εγγραφής σε μητρώα (π.χ. εγγραφή στα δημοτικά μητρώα - γέννησης, γάμου, θανάτου, μητρώο αρρένων, μητρώα επιχειρήσεων, μικροπωλητών, λειτουργίας κυλικείων, κλπ.)
3. Παροχές και υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις (π.χ. υγεία και κοινωνική φροντίδα, αναζήτηση εργασίας, πολιτισμός-ψυχαγωγία, ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, δημόσια έργα και προμήθειες, κλπ)
4. Άδειες και πιστοποιητικά (π.χ. προσωπικά πιστοποιητικά, οικοδομικές άδειες, άδειες ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων και επιχειρήσεων, άδειες περιβαλλοντολογικών επιπτώσεων, κλπ).

Τέλος, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να διακριθούν ανάλογα με το επίπεδο ωριμότητας και ολοκλήρωσής τους:

Επίπεδο 1: **Πληροφόρηση** – η αναγκαία πληροφόρηση για την παροχή ή λήψη μιας υπηρεσίας είναι διαθέσιμη ηλεκτρονικά (on-line)

Επίπεδο 2: **Μονόδρομη αλληλεπίδραση** (one-way interaction) – μέσω διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα λήψης της φόρμας αίτησης για μια υπηρεσία ή υποβολής ηλεκτρονικού αιτήματος για την λήψη των αναγκαίων εγγράφων (μη ηλεκτρονικών) από μία υπηρεσία που δεν παρέχεται ηλεκτρονικά.

Επίπεδο 3: **Αμφίδρομη αλληλεπίδραση** (two-way interaction) – μέσω διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για μια υπηρεσία. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει διαδικασία ταυτοποίησης του αιτούντος.

Επίπεδο 4: **Πλήρως ηλεκτρονική υπηρεσία** - μέσω διαδικτυακής πύλης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αίτησης για μια υπηρεσία, ταυτοποίησης του αιτούντος και λήψης της υπηρεσίας, χωρίς την διαμεσολάβηση καμίας μη ηλεκτρονικής διαδικασίας.

Η ολοκλήρωση της περιγραφής του μοντέλου ενός τυπικού δήμου και η επακόλουθη αναγνώριση των βασικών σχέσεων του με δυναμικές υπηρεσίες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί ένα πολύπλοκο εγχείρημα το οποίο, όμως, μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στον οργανωτικό, υπηρεσιακό και αναπτυξιακό ρόλο της ΚΕΔΚΕ και των δήμων της χώρας. Η καταγραφή των υπηρεσιών που παρέχονται από ένα δήμο ή κοινότητα, αλλά και η αναλυτική καταγραφή των βημάτων και αλληλεπιδράσεων που απαιτούνται σε κάθε μία από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, είναι το πρώτο βήμα για να μπορέσουν αυτές οι υπηρεσίες να ηλεκτρονικοποιηθούν

Στάδια εσωτερικής και εξωτερικής αναδιοργάνωσης

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στις προηγούμενες παραγράφους, οι υπηρεσίες που παρέχονται από τους δήμους με τη βοήθεια των ΤΠΕ μπορούν να εσιδιάσουν περισσότερο στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αυτό σημαίνει όχι μόνον ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζονται σαν «πελάτες», αλλά και ότι ταυτόχρονα δίνεται έμφαση στη διαφάνεια, τη συμμετοχή στα κοινά και γενικότερα την ηλεκτρονική δημοκρατία.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ αφενός οδηγεί στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο και αφετέρου οδηγεί στη βελτίωση των συμβατικών υπηρεσιών. Υπηρεσίες που παρέχονται με παραδοσιακούς τρόπους (τηλέφωνο, απευθείας επαφή με τους υπαλλήλους τους δήμου κλπ) μπορεί να βελτιωθούν σημαντικά με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Για παράδειγμα, στην περίπτωση παροχής άμεσης ιατρικής περίθαλψης στο σπίτι, οι εργαζόμενοι με τη χρήση ψηφιακών συσκευών μπορούν να έχουν άμεση πρόσβαση σε απαραίτητες πληροφορίες και λύσεις σε πιθανά προβλήματα. Όμως, πρέπει να τονιστεί ότι η τεχνολογία δεν πρέπει να αντικαθιστά την απευθείας ανθρώπινη επαφή, όταν βλέπουμε ότι κάτι τέτοιο οδηγεί σε περισσότερο απρόσωπες και χαμηλότερης ποιότητας υπηρεσίες. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο ρόλος της τεχνολογίας περιορίζεται στην υποστήριξη του προσωπικού.

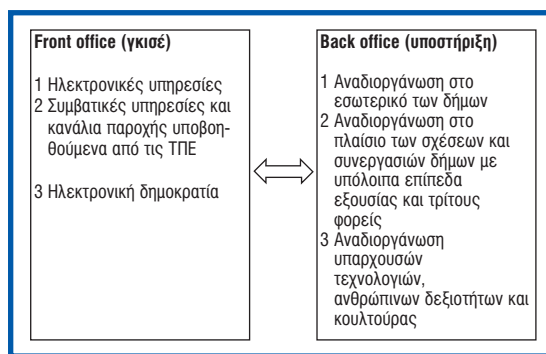
Οι ΤΠΕ δεν υποστηρίζουν μόνο την καλύτερη παροχή των υπηρεσιών αλλά, ταυτόχρονα, δίνουν τη δυνατότητα στις τοπικές κοινωνίες να προάγουν ακόμη περισσότερο τις έννοιες της δημοκρατίας, της διαφάνειας και της ανοιχτής συμμετοχής - για παράδειγμα, εύκολη πρόσβαση στην πληροφόρηση, ηλεκτρονικά φόρα και ηλεκτρονική ψηφοφορία.

Η αλλαγή και η βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης προϋποθέτει αλλαγές και στα υποστηρικτικά συστήματα για την παροχή των υπηρεσιών αυτών (τεχνολογίες, δομές και άνθρωποι). Πιο συγκεκριμένα, απαιτείται η αναδιοργάνωση των υποστηρικτικών συστημάτων στο εσωτερι-

κό των δήμων, η αναδιοργάνωση των δομών που συνδέουν τους δήμους με τα υπόλοιπα επίπεδα εξουσίας, τρίτους φορείς κλπ., καθώς και αλλαγές στην κουλτούρα και τις δεξιότητες των ανθρώπων που χειρίζονται τα συστήματα αυτά.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι στο πλαίσιο της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργείται μια ιδιαίτερη ισορροπία ανάμεσα στο κανάλι παροχής υπηρεσιών από το δήμο (front office: π.χ γκισέ, τηλέφωνο κ.λπ.) και τα υποστηρικτικά τους συστήματα για την παροχή των υπηρεσιών αυτών (back office). Στο σχήμα που ακολουθεί αναπαρίσταται η νέα κατάσταση ισορροπίας μεταξύ front και back office στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Νέα ισορροπία ανάμεσα στο front και το back office των δήμων



Η επίτευξη της νέας αυτής μορφής υπηρεσιών προϋποθέτει:

ο Τη συγκέντρωση των λειτουργιών του back office, αξιοποιώντας ανοιχτές πλατφόρμες, ολοκληρωμένες διαδικασίες, ενιαία πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, οικονομίες κλίμακας και φάσματος κλπ.

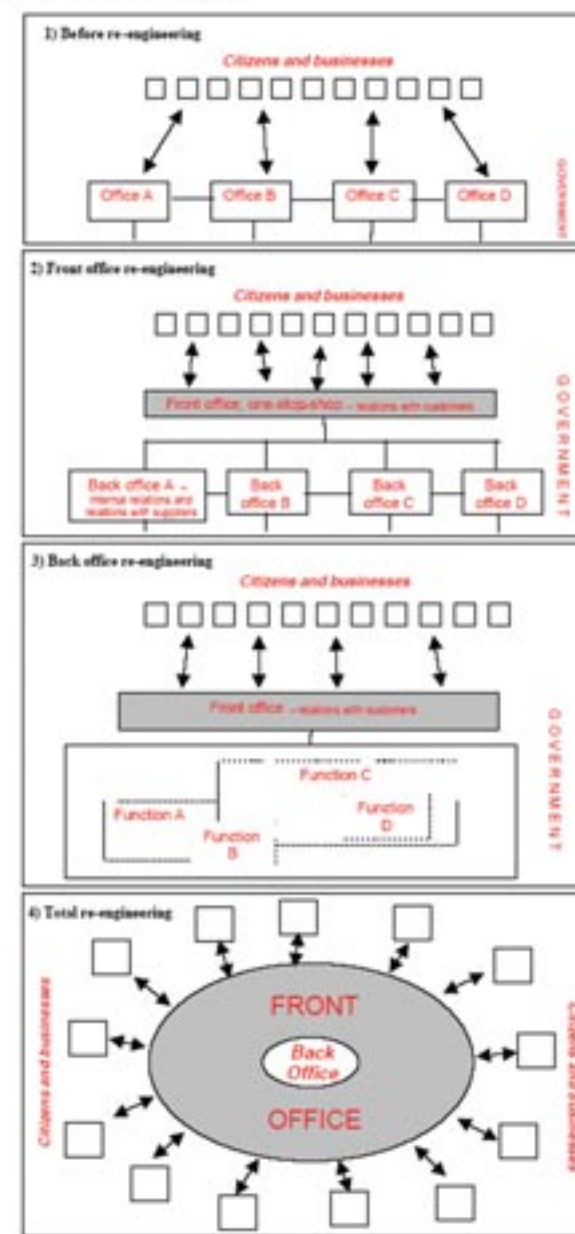
ο Την αποκέντρωση των λειτουργιών του front office, ώστε να παρέχονται υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, ανταποκρινόμενες σε όλο το φάσμα των αναγκών της τοπικής κοινωνίας.

Στις επόμενες δύο παραγράφους παρουσιάζονται δύο προτεινόμενα μοντέλα αναδιοργάνωσης προκειμένου να εφαρμοστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο των δήμων. Το πρώτο αφορά στο εσωτερικό τους, με στόχο την καλύτερη ισορροπία ανάμεσα στο front και το back office, και το δεύτερο αφορά στον καλύτερο συντονισμό και ολοκλήρωση των σχέσεων των δήμων με άλλους φορείς και επίπεδα διακυβέρνησης.

Εσωτερική αναδιοργάνωση των δήμων

Ένα απλό μοντέλο για το πώς μπορεί να υλοποιηθεί ο ανασχεδιασμός των εσωτερικών διαδικασιών των Δήμων όταν υιοθετούνται λύσεις προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απεικονίζεται στα διαγράμματα που ακολουθούν.

Internal Government Process Re-engineering



Πηγή: J. Millard. (2003) *ePublic services in Europe: past, present and future. Research findings and new challenges. Paper prepared for IPTS.*

Τα στάδια εσωτερικής αναδιοργάνωσης για ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Το διάγραμμα (1) απεικονίζει την παραδοσιακή δομή οργάνωσης των δήμων, πριν τον ανασχεδιασμό. Η πρώτη κίνηση ανασχεδιασμού αφορά στη δημιουργία ενός γκισέ - front office στο διάγραμμα (2) - του σημείου δηλαδή επαφής του πολίτη ή της επιχείρησης με το δήμο. Το front office δεν είναι απαραίτητο να έχει φυσική υπόσταση, αλλά μπορεί να είναι για παράδειγμα μια δικτυακή πύλη. Δημιουργείται έτσι ένα «one-stop-shop», το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε πελάτες και επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε διαφορετικές υπηρεσίες μέσω ενός και μόνο σημείου επαφής με το δήμο. Αυτή είναι η εικόνα που επικρατεί σήμερα σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες. Στην Ελλάδα, αυτή η λογική του front office βρίσκει εφαρμογή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Καθώς η λογική του front office επικρατεί και οδηγεί σταδιακά στην ανάπτυξη εσωτερικών δομών και διαδικασιών - βλέπε διάγραμμα (3) - γίνεται απαραίτητη η αναδιοργάνωση του back office, έτσι ώστε να αντικατοπτρίζει τις ανάγκες του front office και του πελάτη. Κατ' αυτό τον τρόπο το παραδοσιακό back office, που αποτελείται από διαφορετικά τμήματα, διαδικασίες και σχέσεις, αλλάζει μορφή και σχηματίζεται με βάση τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του front office.

Στο διάγραμμα (4) βλέπουμε αυτό που ήδη συμβαίνει σε κάποιες πρωτοπόρες ευρωπαϊκές πόλεις, παρατηρούμε δηλαδή μια καθοριστική στροφή από τις «ψυχρές» διοικητικές υπηρεσίες του back office, στις «ζεστές» ανθρώπινες υπηρεσίες που παρέχονται από το front office, με την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Δημιουργούνται, ευέλικτα, αυτοματοποιημένα γκισέ, τα οποία είναι περισσότερο αποδοτικά και αποτελεσματικά και, συνεπώς, είναι σε θέση να υποστηρίξουν μεγάλα front office με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Με άλλα λόγια, η νέα μορφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, σήμερα, δεν συνδέεται απλά με μια δικτυακή πύλη που παρέχει υπηρεσίες με ηλεκτρονικό τρόπο. Αντίθετα, απαιτεί την εσωτερική αναδιοργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης, μεγαλύτερη διαφάνεια και προσβασιμότητα και συμμετοχή των πολιτών και - πάνω από όλα - υποστήριξη από τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Με την υποστήριξη αυτή παρέχονται καλύτερης ποιότητας, ζεστές και ανθρώπινες υπηρεσίες, μέσω πολλαπλών καναλιών, είτε με ηλεκτρονικό τρόπο είτε με την παραδοσιακή επαφή «πρόσωπο με πρόσωπο».

Εξωτερική αναδιοργάνωση των δήμων

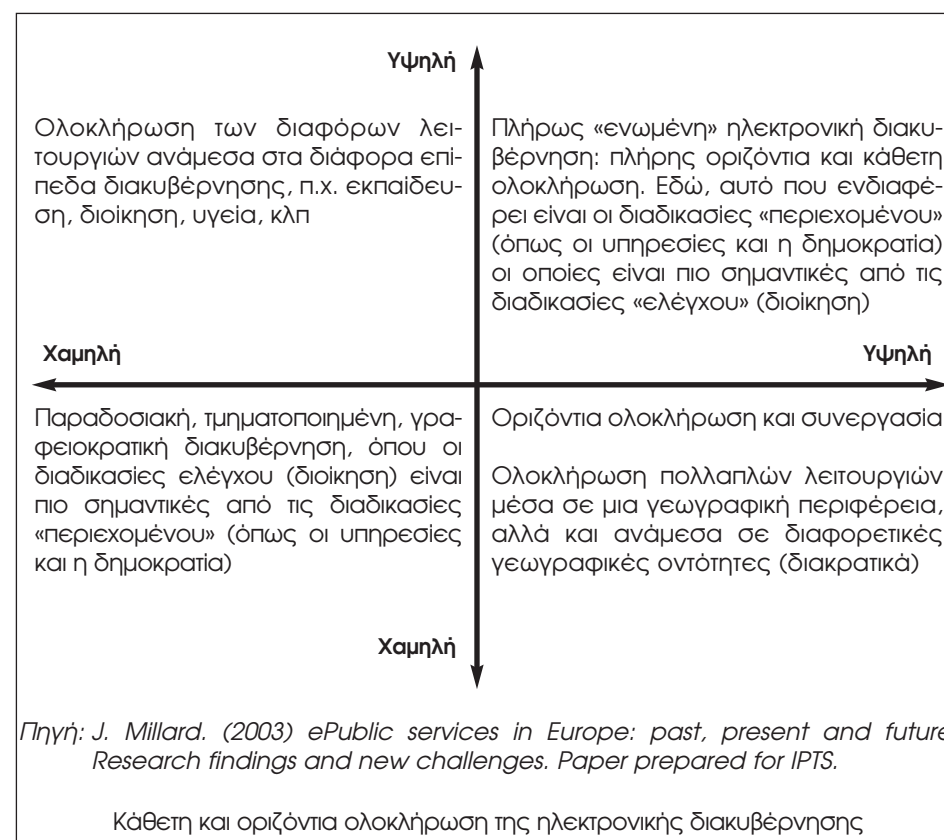
Η ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η υλοποίησή της και τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή της είναι άμεσα εξαρτώμενα από την ανταλλαγή πληροφορίας και τον καταμερισμό αρμοδιοτήτων ανάμεσα στα διάφορα μέρη της. Το γεγονός αυτό απαιτεί επαναδιαπραγμάτευση των αντίστοιχων ρόλων και δύναμης. Είναι χαρακτηριστικό ότι τα πιο πετυχημένα παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη απαιτούν παροχή ελάχιστης πληροφορίας από τον πολίτη ή τις επιχειρήσεις, χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν σε πιο σημείο ακριβώς της κρατικής μηχανής γίνεται η επεξεργασία της δικής τους υπόθεσης. Αυτό που ενδιαφέρει είναι η αποτελεσματική, γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτησή τους και όχι από ποια αρχή ή με ποιο τρόπο παρέχεται.

Προκειμένου να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προϋποθέτουν ότι οι διάφοροι φορείς κεντρικής και τοπικής εξουσίας θα πρέπει να συνεργαστούν, ακόμη και αν αυτό απαιτήσει να ολοκληρώσουν και να αναδιαρθρώσουν

τις δομές και τις διαδικασίες τους. Αυτό σημαίνει, πρακτικά, ότι καθώς περνάμε από το επίπεδο της άτυπης συνεργασίας σε αυτό της πιο τυπικής και οργανωμένης ολοκλήρωσης είναι πιθανό ότι θα απαιτούνται περισσότερες νομικές και δομικές αλλαγές, γεγονός που καθιστά τη συνολική διαδικασία πιο δύσκολη.

Ωστόσο, όποια και να είναι η μορφή της συνεργασίας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να εμφανίζεται συντονισμένη στην επαφή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η σχέση ανάμεσα στα διάφορα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να οριστεί με οριζόντιο και κάθετο τρόπο. Η κάθετη ολοκλήρωση και συνεργασία αφορά στα διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης - εθνικό, περιφερειακό, τοπικό κλπ. - ενώ η ανάπτυξη συνεργιών σε οριζόντιο επίπεδο αφορά σε συνεργασίες με άλλους δήμους, ή ακόμη και άλλους φορείς από τον ιδιωτικό τομέα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε ότι οι όροι «ολοκληρωμένη» και «συντονισμένη» διακυβέρνηση εναρμονίζονται πλήρως με την έννοια της αποκέντρωσης και προωθούν αυτή την ιδέα, βελτιώνοντας τις συνέργειες σε όλα τα επίπεδα. Στο σχήμα που ακολουθεί απεικονίζονται διαγραμματικά τα διάφορα επίπεδα οριζόντιας και κάθετης συνεργασίας και τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται κάθε φορά, ανάλογα με το βαθμό επίτευξης κάθε είδους συνεργασίας.



Από τις μελέτες που έχουν γίνει μέχρι σήμερα φαίνεται ότι η πρόοδος που έχει επιτευχθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τουλάχιστον, αναφορικά με την προώθηση συνεργειών ανάμεσα στους διάφορους φορείς και επίπεδα διακυβέρνησης, είναι ακόμη μικρότερη από αυτήν που έχει σημειωθεί σε σχέση με την εσωτερική αναδιοργάνωση. Τα ανοιχτά τεχνικά πρότυπα αποτελούν τα απαραίτητα δομικά στοιχεία για τη διασφάλιση μιας αποδοτικής και αναδιοργανωμένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία θα είναι σε θέση να επιτύχει τις συνεργασίες που είναι απαραίτητες για την παροχή ποιοτικότερων, χαμηλότερου κόστους υπηρεσιών.

Στρατηγική και δράσεις: Δήμοι και ΚΕΔΚΕ

Για την υλοποίηση ενός πλαισίου συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες, προς μια ισχυρή παρουσία της αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚίΠ), είναι χρήσιμες δύο διαπιστώσεις που προκύπτουν από την ιστορική εμπειρία της χώρας μας:

- Η Ελλάδα είναι γενικώς σε θέση να παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις, τα κύματα εκσυγχρονισμού και τους μεγάλους μετασχηματισμούς. Δείχνει δηλαδή, ευκολία πρόσληψης και δεκτικότητα, συναντά όμως δυσκολίες στην αφομοίωση και την εμπάθυνση των θεσμικών και τεχνολογικών καινοτομιών και αλλαγών. Γι' αυτό και διαδίδεται η ευκολόχρηστη τεχνολογία στην κατανάλωση, όπως συμβαίνει με την κινητή τηλεφωνία.
- Έχει αποδειχθεί ότι η χώρα μας έχει διαμορφώσει μια δέσμη ικανοτήτων για την παραγωγή μεγάλων σύγχρονων κατασκευαστικών έργων που δεν απαιτούν για την αξιοποίησή τους μεγάλες αλλαγές και προσαρμογές ή εμπλοκή στη λειτουργία τους πολλών φορέων. Όμως, η χώρα μας δυσκολεύεται να αξιοποιήσει την πληροφορική στον δημόσιο τομέα, αδυνατεί να προωθήσει τη διασύνδεση και διαλειτουργικότητα των πληροφορικών συστημάτων, ή τη φθηνή και ευρεία διάδοση της ευρυζωνικής πρόσβασης. Την ίδια ώρα βέβαια, υπάρχουν στη χώρα νησίδες υψηλής πληροφοριακής υποδομής, καθώς και πολύ γρήγορα και προωθημένα δίκτυα στα πανεπιστήμια, και τα ερευνητικά κέντρα.

Παρά τη σημαντική πρόοδο που έχει σημειωθεί στη χρήση της πληροφορικής και του Διαδικτύου, μας λείπει ακόμη η κρίσιμη μάζα - δηλαδή ένα επίπεδο χρήσης που να υπερβαίνει το 40% και που να επιτρέπει τη βιωσιμότητα των όποιων εγχειρημάτων γεννά η ίδια η αγορά ή η κοινωνία.

Στο πλαίσιο αυτό, η γενικότερη στρατηγική της δημόσιας διοίκησης, καθώς και των επιχειρήσεων του κλάδου, πρέπει να κινηθεί προς τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας και στην εξειδικευμένη προσφορά των κατάλληλων προϊόντων / υπηρεσιών με βάση τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών. Ο χρήστης πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο της προσοχής τους. Ταυτόχρονα, η προσπάθεια αυτή πρέπει να συνοδεύεται από προτάσεις για ουσιαστική αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης και εργασίας των επιχειρήσεων και των χρηστών σύμφωνα με τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών.

Οι κρατικές και ευρωπαϊκές επενδύσεις - όπως το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας - και η θετική επίδρασή τους στην εγχώρια αγορά πληροφορικής και επικοινωνιών πρέπει να έχουν στόχο τη δημιουργία κρίσιμης μάζας χρηστών, υποδομών (δικτύων και πληροφορικών συστημάτων), ηλεκτρονικών υπηρεσιών και μηχανισμών που συνδέονται με την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Στο πλαίσιο αυτό η ΚΕΔΚΕ και οι δήμοι έχουν ξεχωριστό ρόλο και συμβολή σε διάφορα επίπεδα. Οι απαιτήσεις του ρόλου αυτού μπορούν να συνοψιστούν στην ανάγκη για μεγαλύτερη συμμετοχή του πολίτη. Συμμετοχή τόσο στο επίπεδο διαμόρφωσης αποφάσεων, όσο και στο επίπεδο σχεδίασης υπηρεσιών, για την ανάπτυξη μιας αξιόπιστης πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών και τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στις τοπικές, εθνικές και διεθνείς διαδικασίες.

Οι τοπικές κοινωνίες ωφελούνται πολλαπλά από την ανάπτυξη της ΚίΠ, είτε αυτή πραγματοποιείται στο εθνικό είτε στο δικό τους τοπικό επίπεδο, διότι:

- Πολλαπλασιάζει τη δικτύωση των πολιτών, των επιχειρήσεων και της τοπικής διοίκησης και εξαφανίζει την απομόνωση των απομακρυσμένων περιοχών.
- Ανοίγει οριζόντες τοπικής επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Συμβάλλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, στη σχέση του με τη διοίκηση, ιδίως όταν είναι κάτοικος της περιφέρειας και των απομακρυσμένων περιοχών.
- Διαμορφώνει μια τεχνολογική κουλτούρα στις νέες γενιές, αναβαθμίζοντας τις προσωπικές ευκαιρίες τους, την κοινωνική συνοχή και τη συνολική εκπαιδευτική χώρας.

Από την πλευρά της, η τοπική αυτοδιοίκηση και τα όργανά της αξιοποιούν τις κεντρικές και υφιστάμενες υποδομές, σχεδιάζοντας ένα σύστημα για όλους. Η στρατηγική αυτή καταλήγει σε οικονομίες όμοιων επενδύσεων και οικονομίες στην χρήση, δηλαδή, σε διασφάλιση πόρων για νέες, ακόμα πιο ποιοτικές και αναβαθμισμένες επενδύσεις. Επίσης, οι δήμοι ανταλλάσσουν πληροφορίες και εμπειρίες, αναπτύσσουν νέες συνεργασίες και ενισχύουν την τοπική οικονομία, με την ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης των συστημάτων αυτών.

Σε γενικές γραμμές, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι από την επιτυχημένη εισαγωγή της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό επίπεδο, προωθείται και επιτυγχάνεται τόσο σε τοπική όσο και σε εθνική κλίμακα:

- καλύτερος συντονισμός, τοπικός και κεντρικός
 - αποτελεσματικότερος τοπικός σχεδιασμός και υλοποίηση (στόχοι και δείκτες)
 - αξιοποίηση κεντρικών δράσεων (υπηρεσίες, εργαλεία και μεθοδολογίες, που χτίζονται μια φορά για όλους)
 - προώθηση των συνεργασιών επιχειρήσεων - τοπικών εταιρικών σχέσεων, τοπικών φορέων και οργανώσεων
 - εξέλιξη της τεχνικής και θεσμικής υποστήριξης και καλύτερη ανταλλαγή εμπειριών
 - βελτίωση της εθνικής υποδομής και του κοινωνικού κεφαλαίου
-

Κεφάλαιο

Κεφάλαιο

2 2

Ο χάρτης, σήμερα

Πριν φθάσουμε στη διαμόρφωση προτάσεων για έργα και δράσεις της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, είναι απαραίτητο να έχουμε μια αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης. Αυτή έγινε στα πλαίσια της μελέτης, χρησιμοποιώντας κυρίως δευτερογενείς πηγές απογραφικών και στατιστικών στοιχείων, όπως:

- 1) Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας - Γ' ΚΠΣ
- 2) Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του ΠΕΠ - Γ' ΚΠΣ
- 3) Περιγραφή έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- 4) Περιγραφή προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ του ΥΠΕΣΔΔΑ
- 5) Στοιχεία υλοποίησης του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ
- 6) Στοιχεία υλοποίησης του έργου ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ - Β' ΚΠΣ
- 7) Στοιχεία χρήσης των ΤΠΕ από τον γενικό πληθυσμό από την «Εθνική έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας - 2005»

Η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης είχε ως στόχο την εκτίμηση του εύρους και μεγέθους των υφισταμένων υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση, την συμμετοχή της στο ΕΠ της Κοινωνίας της Πληροφορίας μέχρι σήμερα. Δεδομένου, όμως, ότι οι παραπάνω πηγές πληροφόρησης δεν παρέχουν την επιθυμητή ανάλυση και επικαιροποίηση, αξιοποιήθηκαν σχόλια και απόψεις εμπειρογνομόνων του δημόσιου τομέα, που είχαν ή έχουν άμεση σχέση με τον σχεδιασμό και υλοποίηση σχετικών έργων.

1) Οι δράσεις του Προγράμματος ΚιΠ

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚιΠ) είναι ένα πολυθεματικό πρόγραμμα παρεμβάσεων, με οριζόντιο και καινοτόμο χαρακτήρα, που ξεκίνησε να υλοποιείται το 2001. Βασικά χαρακτηριστικά του είναι ότι:

- διατρέχει όλο το εύρος του δημοσίου και πολιτικής σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο,
- υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης,
- χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά και την τεχνολογική και την κοινωνικο-οικονομική του διάσταση, και
- εμπλέκει στον σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους φορείς του Δημόσιου τομέα σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Στο Ε.Π. περιλαμβάνονται δύο στρατηγικοί στόχοι για την περίοδο 2000-2006:

- Την *Εξυπηρέτηση του Πολίτη και την Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής*. Ο στόχος αυτός αφορά την βελτίωση της καθημερινής ζωής του πολίτη με παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς δημόσιας δράσης και πολιτικής όπως η Δημόσια Διοίκηση, η Υγεία, οι Μεταφορές, το Περιβάλλον και ο Πολιτισμός.
- Την *Ανάπτυξη και το Ανθρώπινο Δυναμικό* που αφορά την δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση της διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης με άξονες την τεχνολογία και την γνώση και τελικό στόχο την παραγωγικότητα, την ανταγωνιστικότητα, τα εισοδήματα, την απασχόληση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι δύο αυτοί στρατηγικοί στόχοι εξειδικεύονται σε τέσσερις άξονες δράσης.

- *Παιδεία και Πολιτισμός*. Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για την δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για

τον 21^ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για τεκμηρίωση και προβολή του Ελληνικού πολιτισμού.

- *Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής*. Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και στην πρόνοια, στο περιβάλλον και τις μεταφορές.
- *Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία*. Δημιουργία συνθηκών για την μετάβαση στην "νέα οικονομία", με την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας.
- *Επικοινωνίες*. Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες με έμφαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες.

Από τα έως σήμερα αποτελέσματα του Ε.Π. ΚιΠ προκύπτουν χαρακτηριστικά παραδείγματα που προσφέρονται για συμπληρωματικές δράσεις με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, όπως:

- Η δικτύωση των σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Η εγκατάσταση εργαστηρίων πληροφορικής σχολείων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας.
- Η κατάρτιση περίπου 74.000 εκπαιδευτικών σε ΤΠΕ.
- Η ολοκλήρωση 62 τίτλων εκπαιδευτικού λογισμικού
- Η ολοκλήρωση 750 Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, αριθμός ο οποίος προβλέπεται ότι θα υπερβεί τα 1.000.
- Η ολοκλήρωση του προγράμματος *Δικτυωθείτε* στο οποίο έχουν ήδη ενταχθεί δεκάδες χιλιάδες πολύ μικρές επιχειρήσεις σε όλες τις περιφέρειες της χώρας και έχουν καταρτισθεί δεκάδες χιλιάδες μικροί επιχειρηματίες.
- Η συμμετοχή χιλιάδων επιχειρήσεων στο πρόγραμμα *Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά* που αποβλέπει στην ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη λειτουργία των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων σε όλες τις περιφέρειες της χώρας.
- Η συμμετοχή 42 κοινοπραξιών στις δράσεις *e-business* και *e-learning* της Γ. Γ. Έρευνας & Τεχνολογίας.
- Η συμμετοχή 50.000 περίπου ατόμων στο Πρόγραμμα *Κατάρτισης σε βασικές δεξιότητες ΤΠΕ*.
- Η συμμετοχή 3.000 ατόμων στον Α' Κύκλο του Προγράμματος Εναλλασσόμενης Κατάρτισης σε εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ.

Η έντονη κινητικότητα του τελευταίου διαστήματος για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών με τις πρόσφατες προσκλήσεις θέτει τις βάσεις για την περαιτέρω ενίσχυση του απαραίτητου υπόβαθρου για την παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στις προσκλήσεις για δράσεις σχετικές με ευρυζωνικά δίκτυα έχουν κατατεθεί συνολικά προτάσεις που καλύπτουν πλέον των διακοσίων Δήμων.

Για την συγκέντρωση των αναγκών της χώρας σε όλους τους τομείς εκπονήθηκαν μια σειρά από Επιχειρησιακά Σχέδια από τα καθ' ύλην αρμόδια υπουργεία. Ιδιαίτερα στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για τους διάφορους τομείς δημόσιας δράσης, τα αποτελέσματα των επιχειρησιακών σχεδίων των υπουργεί-

ων προσδιόρισαν ανάγκες των οποίων το χρηματοδοτικό μέγεθος ξεπερνά τον διαθέσιμο προϋπολογισμό του συγκεκριμένου πεδίου παρέμβασης. Η ιεράρχηση των έργων που συμπεριλαμβάνονται στο Πρόγραμμα πραγματοποιείται με γνώμονα το σχέδιο eEurope και τις απαιτήσεις των επιμέρους εθνικών πολιτικών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αξιολογούνται με βάση την ωριμότητα των προτάσεων των Φορέων, τη βιωσιμότητα, τη κρισιμότητα και σκοπιμότητα της σε εθνικό – περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, καθώς και κατά πόσο συνεισφέρουν στους στόχους του ΕΠ ΚΙΠ. Κρίσιμο παράγοντα για την χρηματοδότηση συνιστά η ικανότητα και ετοιμότητα των φορέων να υλοποιήσουν με τον πλέον αποτελεσματικό, αποδοτικό τρόπο, μέσα στο πλαίσιο υλοποίησης που καθορίζεται από την ΕΕ.

Ειδικότερα το «μέτρο 2.2» του ΕΠ στοχεύει στην αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση (ΔΔ) σε πολίτες και επιχειρήσεις, τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι σχετικές ενέργειες απορρέουν από τις διεθνείς τάσεις και πρακτικές που διαμορφώνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αναφορικά με την υλοποίηση παρεμβάσεων για την προσαρμογή της Δ.Δ. στην ψηφιακή εποχή, και κωδικοποιούνται στην πρωτοβουλία eEurope. Τα κύρια σημεία της πρωτοβουλίας αυτής (σε ότι αφορά στη Δ.Δ.), μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δυο άξονες:

- Ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες, που θα πλησιάζουν τον πολίτη (τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και σε επίπεδο κάλυψης των αναγκών) και θα δημιουργούν προϋποθέσεις ευκολότερης πρόσβασης μέσα από το Διαδίκτυο. Αφορούν υπηρεσίες στον δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στον τομέα της δικαιοσύνης και της διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Περιορισμός των δαπανών, μέσα από την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και υποστήριξη των διαδικασιών εξυπηρέτησης του πολίτη με ΤΠΕ

και προτείνεται η υιοθέτηση ενός μοντέλου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών τεσσάρων επιπέδων:

1. Δημοσίευση κειμένων και πακέτων πληροφοριών της Δ.Δ.
2. Αλληλεπίδραση και παροχή πληροφοριών στους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα (e-mail, fax, κόμβοι FAQ, κλπ)
3. Συναλλαγή, δίνοντας τουλάχιστον την δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήσεων
4. Συνδυαζόμενες υπηρεσίες, με εξυπηρέτηση των πολιτών από κέντρα που προσφέρουν ενοποιημένες υπηρεσίες, οι οποίες αφορούν διαφορετικά επίπεδα και τμήματα της Δ.Δ.

Τα έργα αφορούν στην εισαγωγή και αξιοποίηση πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό την υποστήριξη και διευκόλυνση της διεπαφής με τον πολίτη (εφαρμογές, βάσεις δεδομένων, υλικό, περιφερειακά, λοιπά back-end συστήματα, κλπ). Επισημαίνεται ότι τα συστήματα παροχής και διάθεσης πληροφοριών στην ουσία αποτελούν την ψηφιακή ραχοκοκαλιά των δημόσιων φορέων, η οποία θα υποστηρίξει τους μηχανισμούς και τις δομές εξυπηρέτησης των πολιτών και δεν προσανατολίζονται σε ενδογενείς δραστηριότητες.

Τα πληροφοριακά συστήματα αναπτύσσονται έτσι ώστε στην παραγωγική λειτουργία τους να καλύπτουν την ολοκληρωμένη και αποτελεσματική πληροφόρηση των πολιτών, με ψηφιοποιημένο υλικό (έντυπα, φόρμες, νομοθεσία, μητρώα, κλπ), με ενδεικτικό περιεχόμενο την κωδικοποίηση, συντήρηση και διάθεση της

εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, την κωδικοποίηση, συντήρηση και διάθεση πληροφοριών των υπουργείων. Βασίζονται σε δομές συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων που αφορούν την ενημέρωση των πολιτών, με σκοπό την αποτελεσματικότερη τεκμηρίωση του ψηφιακού περιεχομένου.

Στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της επικοινωνίας Δ.Δ. και πολιτών και της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών οι δράσεις εστιάζονται στην απλοποίηση και στον επανακαθορισμό του χάρτη επιχειρησιακής επικοινωνίας των φορέων της Δ.Δ., με έμφαση στην αρτιότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η διεπαφή του πολίτη με τις υπηρεσίες του δημοσίου υλοποιείται σε δυο επίπεδα:

1. Φυσική παρουσία, δηλαδή ύπαρξη γραφείων – κέντρων εξυπηρέτησης των πολιτών, ιδίως σε απομακρυσμένες και απομονωμένες περιοχές
2. Εφαρμογές άμεσης ψηφιακής εξυπηρέτησης των πολιτών, με έμφαση στην μείωση του χρόνου παροχής υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας των παροχών.

Μια ανοικτή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πολιτών και συνεισφέροντας στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας. Στο πλαίσιο αυτό, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα στοχεύει στην ανάπτυξη on-line εφαρμογών, στη χρήση ΤΠΕ για απλοποίηση και επανακαθορισμό διαδικασιών και επικοινωνίας εντός και μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών σε όλη τη δημόσια διοίκηση, την ηλεκτρονική δικτύωση των φορέων της Δ.Δ. σε κεντρικό, περιφερειακό, νομαρχιακό και τοπικό επίπεδο, τις απαιτούμενες για τη σωστή λειτουργία των συστημάτων εγκαταστάσεις, καθώς και τη διευκόλυνση της διεπαφής σε κρίσιμους τομείς της Δ.Δ. με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα, οι δράσεις του Προγράμματος εστιάζουν στους εξής τομείς:

- ο Στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα
- ο Στην κοινωνική ασφάλιση
- ο Στον τομέα της δικαιοσύνης
- ο Στην περιφερειακή ανάπτυξη και διοίκηση
- ο Στην διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη (π.χ. άδειες, πιστοποιητικά)
- ο Στον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών
- ο Στον τομέα της καθολικής πρόσβασης στην ΚΙΠ των ευπαθών ομάδων

Έργα που αφορούν στον δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα

Οι συγκεκριμένες παρεμβάσεις-έργα στοχεύουν στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε θέματα δημοσιονομικής πολιτικής και φορολογίας. Ενισχύονται και οργανώνονται υποδομές πληροφορικής του υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και των περιφερειακών υπηρεσιών τους με εφαρμογές βάσεων δεδομένων, υλικό υποστήριξης των βάσεων δεδομένων (data servers), συστήματα στατιστικής ανάλυσης πληροφοριών, εφαρμογές διαχείρισης μεγάλου όγκου πληροφοριών κλπ. Αντιπροσωπευτικά έργα είναι το Taxisnet, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, Πιλοτικό Πληροφοριακό Σύστημα ΣΔΟΕ κα.

Έργα που αφορούν στην Κοινωνική Ασφάλιση

Με αυτά προωθείται η δημιουργία Ασφαλιστικού Φακέλου, η διασύνδεση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης με στόχο την ορθολογικότερη διαχείριση των ασφαλιστικών εισφορών, συντάξεων παροχών υγείας κλπ. Χαρακτηριστικό είναι το έργο για την ανάπτυξη περιβάλλοντος διαλειτουργικότητας: α) διασύνδεσης φορέων κοινωνικής ασφάλισης με φορείς παροχής υγειονομικών υπηρεσιών για τον έλεγχο δαπανών υγείας και β) ηλεκτρονικών συναλλαγών φορέων κοινωνικής ασφάλισης με τράπεζες και τα ΕΛΤΑ και το σύστημα καταγραφής νέας επιδότησης τακτικής ανεργίας και εξυπηρέτησης εργαζόμενων και επιχειρήσεων.

Έργα που αφορούν στη Δικαιοσύνη

Τα έργα αυτά στοχεύουν στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών του υπουργείου Δικαιοσύνης, όπως έκδοση του Ποινικού Μητρώου, επεξεργασία και αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων για την παρακολούθηση της εξέλιξης της εγκληματικότητας, ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων του Συμβουλίου της Επικρατείας και του Ελεγκτικού Συνεδρίου με σκοπό την αναβάθμιση και αξιοπιστία του ελέγχου νομιμότητας και κανονικότητας των πληρωμών, των δαπανών και της ενίσχυσης της διαφάνειας των κρατικών εξόδων.

Έργα που αφορούν στην Περιφερειακή Ανάπτυξη και Διοίκηση

Πρόκειται για έργα που υποστηρίζουν την ενίσχυση και οργάνωση της υποδομής πληροφορικής των 13 Περιφερειών της χώρας, με στόχο τον οργανωτικό και διοικητικό εκσυγχρονισμό της Περιφέρειας και την υποστήριξη του αναπτυξιακού της ρόλου και τη δημιουργία ενός μηχανισμού ικανού να παρέχει αξιόπιστες και ποιτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ως παράδειγμα αναφέρουμε το έργο του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Περιφερειών.

Έργα που αφορούν στην Διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη

Στόχος των έργων αυτών είναι η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας του πολίτη με τους δημόσιους φορείς, με τη δημιουργία «one stop shop» (για έκδοση πιστοποιητικών, αδειών, υποβολή αιτήσεων, κλπ) και την ανάπτυξη συστημάτων τηλεδιάσκεψης και συστημάτων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης κοινού. Χαρακτηριστικό έργο είναι τα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ΑΡΙΑΔΝΗ» στα οποία ο πολίτης θα μπορεί να ενημερώνεται μέσω τηλεφώνου και Διαδικτύου και να εξυπηρετείται με την διεκπεραίωση των αιτήσεων και πιστοποιητικών που θα ζητά. Επίσης, τα έργα αναδιάρθρωσης και αναβάθμισης των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προς τους πολίτες, μέσω της δημιουργίας και υλοποίησης δομών προώθησης της απασχόλησης και της αγοράς εργασίας, καθώς και άλλα έργα φορέων της δημόσιας διοίκησης, όπως:

- Σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ,
- Εθνικό Δημοτολόγιο,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Παρακολούθησης της Ανάπτυξης στην Μακεδονία και Θράκη αλλά και στην Νοτιοανατολική Ευρώπη,
- Εθνικό Σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου,
- Ηλεκτρονική Πολεοδομία,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης πληροφορίας στο ΥΠΕΞ ,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ειδικού ληξιαρχείου,

- Ολοκληρωμένο Σύστημα διάχυσης στατιστικής πληροφορίας
- Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του πολίτη για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού Α.Ε.,
- βελτίωση των μεθόδων ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών και των φορέων της δημόσιας διοίκησης από το Συνήγορο του Πολίτη,
- σύστημα παρακολούθησης, ελέγχου λειτουργίας και παρεχόμενων υπηρεσιών δημοσίων και ιδιωτικών ΚΤΕΟ
- σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ
- κέντρα πληροφόρησης πολιτών στις περιφέρειες και τις νομαρχίες
- σύστημα αυτοματοποίησης της σύνθεσης, της δημοσιευτέας ύλης των ΦΕΚ
- επέκταση Βάσης Δεδομένων Εθνικού Τυπογραφείου
- ανάπτυξη μηχανισμών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης του υπουργείου Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής
- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Μητρώου ΜΜΕ για το ΕΣΡ
- ένταξη στο σύστημα Eucaris - Διεθνές Δίκτυο Διαχείρισης Πληροφορίας Οχημάτων και Αδειών Κυκλοφορίας
- συμμετοχή της Ελληνικής Αστυνομίας στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με χρήση πληροφορικής
- δημιουργία μηχανισμών πιστοποίησης και διαχείρισης - διαχείριση εμπορικών σημάτων

Καθολική πρόσβαση στην ΚιΠ των ευπαθών ομάδων

Η μεταφορά τεχνολογίας και τεχνογνωσίας προσβασιμότητας στη διαδικασία ανάπτυξης λογισμικού και κατάλληλων καινοτόμων εργαλείων πρέπει να ενσωματώνει οδηγίες, κανόνες και καλές πρακτικές προσβασιμότητας που διευκολύνουν την υιοθέτηση και εφαρμογή τους στην ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών της ΚιΠ για ευπαθείς ομάδες (π.χ. άτομα με ειδικές ανάγκες και κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών). Χαρακτηριστικό έργο είναι η «Πρόσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» το οποίο έχει ενταχθεί στο ΕΠ

Διασύνδεση Φορέων Δημόσιας Διοίκησης

Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» στοχεύει στη διασύνδεση των φορέων της δημόσιας διοίκησης καθώς και των μονάδων παροχής νοσηλείας όλων των βαθμίδων, τόσο σε Κεντρικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Μέσω του έργου δημιουργούνται υποδομές κορμού και πρόσβασης για την δικτύωση των δομών των ανωτέρω φορέων. Επίσης, υποστηρίζονται οι ακόλουθες τηλεματικές υπηρεσίες: υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), υπηρεσίες τηλεεκπαίδευσης. Το έργο επιτυγχάνει οικονομίες κλίμακας με την άθροιση της ζήτησης σε επικοινωνιακές ανάγκες και καλύπτει 1766 φορείς. Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» ακολουθεί τη λογική της προμήθειας των υπηρεσιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας με προσυμφωνημένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά (Service Level Agreement). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλύπτουν λειτουργία χρονικής διάρκειας 3 ετών για το σύνολο των φορέων που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών του. Έτσι, η δημόσια διοίκηση θα έχει πρόσβαση μέσω κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε υπηρεσίες φωνής δεδομένων και εικόνας. Οι υπηρεσίες αυτές θα καλύπτουν:

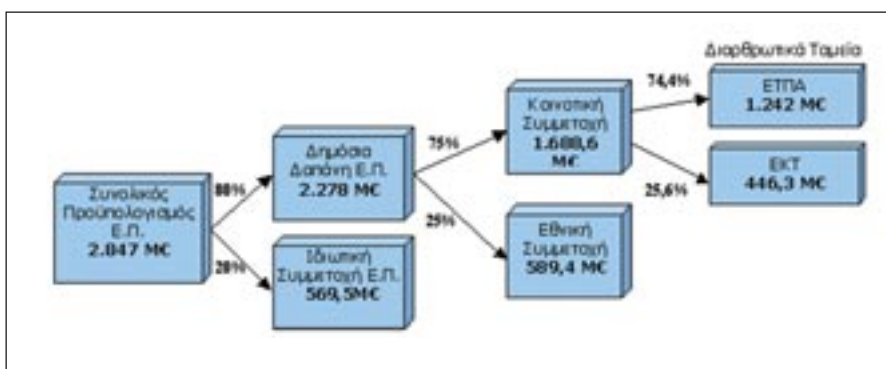
- τη μεταξύ των φορέων επικοινωνία (τηλεφωνία, e-mail κοκ)
- την πρόσβαση τους στο Διαδίκτυο
- λοιπές τηλεφωνικές υπηρεσίες (κλήσεις προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα καθώς και τηλεφωνία εξωτερικού)

- προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες

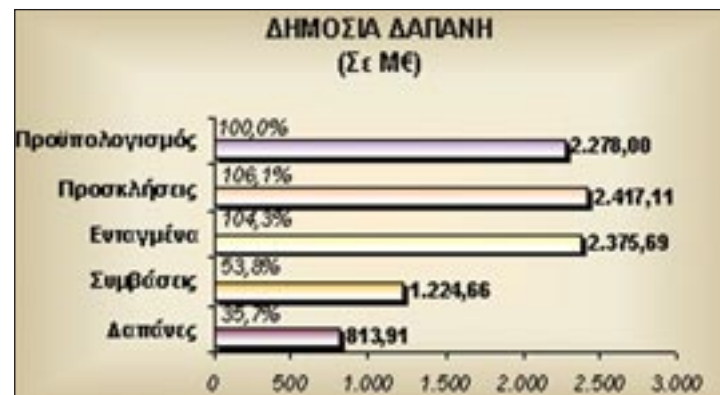
Ενόσω το ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας συνεχίζει να υλοποιείται, ανακοινώνει μέσω της ιστοσελίδας <http://www.infosociety.gr> και ειδικών εκδόσεων και ηλεκτρονικών τόπων, καθώς και ενημερωτικών εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα, τα νέα και τις εξελίξεις του Προγράμματος, απευθύνοντας νέες προσκλήσεις για συμμετοχή σε έργα. Επίσης, στην παραπάνω ιστοσελίδα υπάρχουν όλα τα αναγκαία «εργαλεία» για τη διευκόλυνση των τελικών δικαιούχων του Επιχειρησιακού Προγράμματος να συμμετέχουν στην επίτευξη των στόχων του.

Στοιχεία από την υλοποίηση του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας
(Στοιχεία 31/12/2005, πηγή <http://www.infosoc.gr/>)

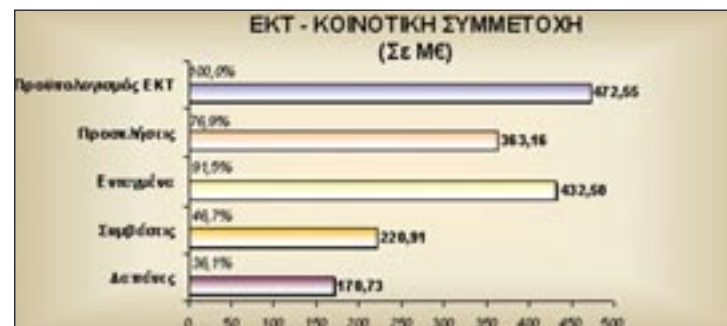
ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



ΠΟΡΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΕΡΓΑ ΚΤΠ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ ΤΩΝ ΠΕΠ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΘΡΑΚΗΣ	31.000.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ	50.210.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	36.650.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	17.418.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	12.380.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	70.168.438
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	22.160.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	30.960.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	25.750.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ	142.650.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	19.760.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	26.700.000
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	40.292.300
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	526.098.738

2) Στοιχεία υλοποίησης του ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση (Γ' ΚΠΣ)

Ενταγμένα έργα με τελικούς δικαιούχους δήμους

Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα στοιχεία των ενταγμένων έργων ανά Μέτρο. Τα έργα αφορούν κυρίως στην χρηματοδότηση οργάνωσης και λειτουργίας υποδομών ΚΕΠ, που συμπεριλαμβάνουν και βασικό πληροφοριακό εξοπλισμό (θέσεις εργασίας Η/Υ) ανάλογα με το μέγεθος του ΚΕΠ.

Επισημαίνεται ότι το σύνολο των έργων είναι σχετικά χαμηλού προϋπολογισμού και δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη τεχνολογική πολυπλοκότητα, μόνο δύο έργα - «Ασύρματο Ηλεκτρονικό Σύστημα Δασοπροστασίας» και «Σύστημα Επικοινωνίας, Τηλεματικής διαχείρισης και Προγραμματισμού του μεταφορικού έργου της Διεύθυνσης Καθαριότητας Δήμου Αθηναίων» - περιλαμβάνουν αξιοποίηση σύνθετων ή προηγμένων ΤΠΕ.

Μέτρο	Περιγραφή	Αριθμός Έργων	Προϋπολογισμός	Δαπάνες
1.3	Ψηφιοποίηση πολιτιστικού περιεχομένου	4	759.465	0
2.1	Ασύρματο Ηλεκτρονικό Σύστημα Δασοπροστασίας	1	572.390	0
2.2	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	291	9.655.326	4.785.930
2.8	Σύστημα Επικοινωνίας, Τηλεματικής διαχείρισης και Προγραμματισμού του μεταφορικού έργου της Διεύθυνσης Καθαριότητας Δήμου Αθηναίων	1	1.797.288	0
4.2	Πρώθηση της ευρυζωνικότητας	48	4.204.162	0
Σύνολα		345	16.988.631	4.785.930

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 1/04/2005, <http://www.infosoc.gr/index.php?op=modload&modname=Sitemap&action=sitemapviewpage&pageid=165>)

Όπως προκύπτει από τον πίνακα που ακολουθεί, το πλήθος των δήμων και κοινοτήτων συμμετέχουν στο ΕΠ της ΚτΠ με ένα ενταγμένο έργο.

Πλήθος έργων/φορέα	Αριθμός Δήμων	Αριθμός Κοινοτήτων	Σύνολο ΟΤΑ	Προϋπολογισμός Δήμων	Προϋπολογισμός Κοινοτήτων
1 έργο	250	30	280	11.789.501	733.149
2 έργα	31	-	31	4.289.118	-
3 έργα	1	-	1	176.862	-
Σύνολα	282	30	312		

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 1/04/2005, www.infosoc.gr)

Στο επόμενο πίνακα παρουσιάζεται η χρονική κατανομή ένταξης των έργων. Μολονότι το πλήθος των έργων έχουν ενταχθεί από αρκετό χρονικό διάστημα (πριν το δεύτερο εξάμηνο του 2004), η απορρόφηση έως τα μέσα του 2005 ήταν της τάξης του 25%.

Χρονικό διάστημα ένταξης	Αριθμός έργων	Προϋπολογισμός
Εντός 2002	129	5.023.245
Α' εξάμηνο 2003	20	768.271
Β' εξάμηνο 2003	31	999.540
Α' εξάμηνο 2004	131	8.242.969
Β' εξάμηνο 2004	14	1.954.605
Α' εξάμηνο 2005		
Σύνολα	345	16.988.631

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 1/04/2005, www.infosoc.gr)

Έργα ΥΠΕΣΔΔΑ

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα έργα που αφορούν άμεσα την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση, όπου υλοποιούνται από το ΥΠΕΣΔΔΑ, τελικός δικαιούχος είναι η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. ή το ΥΠΕΣΔΔΑ και φορείς λειτουργίας είναι ΟΤΑ.

Περιγραφή	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΑΡΙΑΔΝΗ - ΚΕΠ (Ο.Τ.Α. - Ν.Α.)	100.000.000,00€	Παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη Βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ειδικού Ληξιαρχείου	2.900.000,00€	2 κατατεθειμένα ΤΔΕ/Υ 3 Προκηρύξεις συνολικού προϋπολογισμού 2,65Μ_
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου	5.000.000,00€	2 υπογεγραμμένες συμβάσεις 2 κατατεθειμένα ΤΔΕ/Υ 2 Προκηρύξεις συνολικού προϋπολογισμού 2,9Μ_

Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαδημοτικής Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΤΕΔΚ Νομού Ημαθίας	635.000,00€	2 κατατεθειμένα ΤΔΕ/Υ 2 Προκηρύξεις συνολικού προϋπολογισμού 0,63Μ_ 1 υπογεγραμμένη σύμβαση
Πιλοτικά e-υπηρεσιών ΚΕΠ (ΙΚΑ και ΕΛΓΑ) - 2 Προγραμματικές Συμφωνίες	1.041.800,00€	3 κατατεθειμένα ΤΔΕ/Υ 3 προκηρύξεις 1 υπογεγραμμένη σύμβαση

Τα έργα αυτά αφορούν στην δημιουργία και λειτουργία 780 περίπου ΚΕΠ καθώς και την προμήθεια και εγκατάσταση πληροφοριακού εξοπλισμού ανάλογα με το μέγεθος (θέσεις εργασίας) του κάθε ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν χωρισθεί σε πέντε κατηγορίες (Α,Β,Γ,Δ1,Δ1) και έχουν εξοπλιστεί ανάλογα με θέσεις εργασίας Η/Υ.

Στο πλαίσιο του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ το ΥΠΕΣΔΔΑ υλοποιεί «Εφαρμογή Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου – e-ker», ο προϋπολογισμός του οποίου ανέρχεται σε € 3.280.000.

Η εφαρμογή «e-ker» υποστηρίζει τη λειτουργία υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) μέσα από το δίκτυο των ΚΕΠ. Στο συγκεκριμένο έργο υποστηρίζονται υπηρεσίες όπως:

- παραλαβή των αιτημάτων του πολίτη και διαχείριση των σχετικών ροών εργασίας
- δημιουργία σχετικού ηλεκτρονικού φακέλου ανάλογα με την πιστοποιημένη υπόθεση
- ηλεκτρονική πρωτοκόλληση της αλληλογραφία των ΚΕΠ με τις Δημόσιες Υπηρεσίες
- διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων του πολίτη καθώς και της εξέλιξης τους μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους
- τη λειτουργία μηχανισμού Διοικητικής παρακολούθησης (MIS) από το ΥΠΕΣΣΔΑ, της λειτουργίας των ΚΕΠ και των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, το ΥΠΕΣΔΔΑ προγραμματίζει την ένταξη των παρακάτω νέων έργων:

Τίτλος Έργου	Εκτιμώμενος προϋπολογισμός
ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ - Νομοθεσία	2,1 Μ€
Δημιουργία Συστήματος/Μηχανισμού Αξιολόγησης και Οργάνωσης της Αδόμητης Πληροφορίας/Διαχείριση Γνώσης	3,2 Μ€
Μελέτη για τη Δημιουργία Υποδομών Ανταλλαγής Δεδομένων μεταξύ Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα (Government metadata frame work). Στοχευμένες δράσεις - έργα Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς τους Πολίτες στο πλαίσιο των Εφαρμογών που προβλέπει το e-Europe 2005	1,5 Μ€
Σύστημα Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης (Government Gateway – Portal)	2.4Μ€
Σχεδιασμός μεθοδολογικού πλαισίου για την αποτίμηση των νομοθετικών ρυθμίσεων (Regulatory Impact Assessment)	0,8 Μ€
Σύστημα & Υπηρεσίες Υποστήριξης του «Συμβουλίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»	1.5 Μ€
Πληροφοριακό σύστημα για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας	5 Μ€
Συνολικός Προϋπολογισμός έργων του ΥΠΕΣΔΔΑ	17,5 Μ€

Ενταγμένα έργα - τελικοί δικαιούχοι ΤΕΔΚ

Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζεται ένα ενταγμένο έργο με τελικό δικαιούχο την ΤΕΔΚ Ημαθίας. Οι ΤΕΔΚ κατά τόπους έχουν αναλάβει πρωτοβουλίες σχεδιασμού και υλοποίησης έργων σε νομαρχιακό επίπεδο (π.χ. ύδρευση, αποχέτευση, διαχείριση απορριμμάτων, ανακύκλωση, κλπ), στην περίπτωση της κοινότητας της πληροφορίας αντίστοιχες πρωτοβουλίες είναι ανύπαρκτες παρότι το σκεπτικό σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης λειτουργίας παρουσιάζει ομοιότητες.

Μέτρο	Περιγραφή	Αριθμός Έργων	Προϋπολογισμός	Δαπάνες
4.2	«Πρώθηση της ευρυζωνικότητας» - ΤΕΔΚ Ημαθίας	1	100.000	0
Σύνολα		1	100.000	0

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 15/04/2005, www.infosoc.gr)

Ενταγμένα έργα - τελικοί δικαιούχοι ΝΠΔΔ/ ΝΠΙΔ πρωτοβάθμιων ΟΤΑ

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα ενταγμένα έργα ανά Μέτρο που αφορούν άμεσα την τοπική αυτοδιοίκηση - τελικοί δικαιούχοι ΝΠΔΔ/ ΝΠΙΔ πρωτοβάθμιων ΟΤΑ και φορείς υλοποίησης ή λειτουργίας είναι πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ ή ΝΠΔΔ/ ΝΠΙΔ πρωτοβάθμιων ΟΤΑ.

Τα ΝΠΔΔ/ ΝΠΙΔ πρωτοβάθμιων ΟΤΑ στην περίπτωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας έχουν πολύ χαμηλή συμμετοχή παρότι το θεσμικό τους πλαίσιο εξασφαλίζει ταχύτερες διαδικασίες υλοποίησης έργων.

Μέτρο	Περιγραφή	Αριθμός Έργων	Προϋπολογισμός	Δαπάνες
1.1	Δημιουργία Δημοσίων Κέντρων Πληροφόρησης Δ.Κ.Β. Ιωαννίνων	1	68.000	42.914
1.3	Ψηφιοποίηση πολιτιστικού περιεχομένου	5	1.009.998	0
Σύνολα		6	1.077.998	42.914

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 15/04/2005, www.infosoc.gr)

Ενταγμένα έργα - τελικοί δικαιούχοι σχολεία και δημόσιες βιβλιοθήκες

Περιγραφή	Αριθμός Έργων	Προϋπολογισμός	Δαπάνες
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	3370	66.517.247	43.852.426
Δημόσιες βιβλιοθήκες	45	2.529.209	1.558.299
Σύνολα	4415	69.046.456	45.410.725

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας 15/04/2005, www.infosoc.gr)

3) Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Κύριος σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων σε αυτούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε 1900 φορείς από τους οποίους οι 1033 είναι δήμοι στους οποίους περιλαμβάνονται και περίπου 800 ΚΕΠ.

Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται €74,32 εκ. συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Η δημόσια διοίκηση, από την υλοποίηση του έργου και μόνο από την υπηρεσία τηλεφωνίας, αναμένεται να εξοικονομήσει συνολικά κόστος περί τα € 65,7 εκ. στη χρονική διάρκεια υλοποίησής του (λαμβάνοντας υπόψη και το κόστος της επένδυσης). Τα οφέλη σε επίπεδο κόστους είναι σημαντικά υψηλότερα, αν ληφθούν υπόψη όλες οι νέες δυνατότητες που προσφέρει το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου έργου όπως το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αναμένεται να επηρεάσει την αγορά των τηλεπικοινωνιών κυρίως στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Με δεδομένη την έκταση την οποία καλύπτει, καθώς και το γεγονός ότι το νέο περιβάλλον του ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά των τηλεπικοινωνιών είναι ακόμα υπό διαμόρφωση, το έργο θα υλοποιηθεί σε 9 υποέργα. Κατ' αυτόν τον τρόπο, τα περίπου 1900 σημεία του έργου μοιράζονται σε 6 τηλεπικοινωνιακές νησίδες, οι οποίες υλοποιούνται από διαφορετικούς αναδόχους. Επίσης το δίκτυο κορμού αποτελεί ένα ξεχωριστό υποέργο το οποίο υλοποιείται από διαφορετικό ανάδοχο από εκείνους των νησίδων.

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» δεν αφορά τα εσωτερικά δίκτυα των φορέων και των υπηρεσιών. Είναι όμως ανοιχτό και συμβατό με τον τυχόν υπάρχοντα εξοπλισμό. Λεπτομέρειες για τη δομή και την αρχιτεκτονική του έργου θα βρείτε στο Παράρτημα.

Προσφερόμενες υπηρεσίες

Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει το έργο είναι:

- **Υπηρεσία φωνής** - Δωρεάν πανελλαδική εσωτερική τηλεφωνία για όλους τους φορείς του δημοσίου. Χαμηλές χρεώσεις για κλήσεις εκτός του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»
- **Υπηρεσία τηλεομοιοτυπίας** - Δωρεάν πανελλαδική επικοινωνία με fax για όλους τους φορείς του δημοσίου. Χαμηλές χρεώσεις για κλήσεις εκτός του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»
- **Δωρεάν Πρόσβαση στο Δίκτυο** - Παρέχεται προστασία από επιθέσεις (firewall) κεντρικά σε κάθε νησίδα και δυνατότητα VPN (εικονικό εσωτερικό δίκτυο)
- **Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**
- **Φιλοξενία σελίδων και δικτυακών υπηρεσιών** (WebHosting) - με δυναμικές σελίδες, βάσεις δεδομένων και εφεδρική αποθήκευση (back-up)
- **Υποδομή δημοσίου κλειδιού** - Πιστοποίηση δικτυακών τόπων με παροχή πιστοποιητικών και ψηφιακών υπογραφών, με δυνατότητα ασφαλών συναλλαγών ηλεκτρονικών συναλλαγών (στα πλαίσια του έργου αυτού θα διατεθούν 50.000 ηλεκτρονικά κλειδιά)
- **7. Τηλεκπαίδευση και τηλεσυνδιάσκεψη** - Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» θα παρέχει τον εξοπλισμό καθώς και υπηρεσίες MCU (Multipoint Control Unit), ώστε να είναι δυνατή η τηλεσυνδιάσκεψη μεταξύ πολλών σημείων ταυτόχρονα. Θα παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, μέσω των δικτύων TESTA και OLISnet, και υποστήριξη σε τεχνικά ζητήματα.

Πριν την υλοποίηση του δικτύου ο ανάδοχος του κάθε υποέργου θα εκτελέσει μελέτη εφαρμογής (implementation study) για το σύνολο του υποέργου. Στη μελέτη αυτή πρέπει να περιλαμβάνονται τεχνικές και οικονομικές λεπτομέρειες

που αφορούν στην υλοποίηση των διαφορετικών τμημάτων του υποέργου. Η μελέτη εφαρμογής θα πρέπει να καθορίζει τα ιδιαίτερα τεχνικά χαρακτηριστικά, τον τρόπο υλοποίησης, τα οικονομικά στοιχεία, τις απαραίτητες αρχικοποιήσεις και τις απαραίτητες ενέργειες για την ομαλή υλοποίηση και αποδοχή της υπηρεσίας παροχής δικτύου νησίδας και όλες τις προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες.

Πλεονεκτήματα από την υλοποίηση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

- Χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών: Υπολογίζεται ότι το συνολικό κόστος των τηλεπικοινωνιακών τελών θα είναι κάτω από το μισό
- Μειωμένες ανάγκες σε εξοπλισμό: Όλα τα σήματα περνούν από ένα καλώδιο – οι βασικές (κοινές) υπηρεσίες παρέχονται κεντρικά
- Μεγάλο εύρος υπηρεσιών
- Απλούστερη υλοποίηση: ένας πάροχος για όλες τις υπηρεσίες
- Εγγυημένη ποιότητα υπηρεσιών: Οι μέγιστοι χρόνοι απόκρισης και η ελάχιστη διαθεσιμότητα της κάθε υπηρεσίας είναι προκαθορισμένοι και ορίζονται στη σύμβαση SLA.
- Παρέχεται υποστήριξη και κατάρτιση/ επιμόρφωση των υπαλλήλων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες; Η κατάρτιση αποτελεί ξεχωριστό υποέργο του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Έμμεσα οφέλη

- Οι δήμοι δεν είναι πια απομονωμένοι αλλά συμμετέχουν στην κοινωνία της γνώσης
- Συμμετοχή σε δίκτυα αριστείας μέσω ανταλλαγή γνώσης και εμπειριών
- Εφαρμογή και αφομοίωση καλών πρακτικών από φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης χωρών της Ευρώπης.
- Ανταγωνιστικότητα: ευκολότερη και ποιο αποτελεσματική διαχείριση της πληροφορίας. Γρηγορότερη διεκπεραίωση των υπηρεσιών.
- Αποτελεσματικότερη διαχείριση πόρων.

Πρόσβαση στα δίκτυα TESTA και OLISnet

Το δίκτυο TESTA (Trans-European Services for Telematics between Administrations) αποτελεί έργο στα πλαίσια του προγράμματος IDA (Interchange of Data between Administrations). Ξεκίνησε το 1996 και μπήκε στη δεύτερη φάση του (TESTA II) στις αρχές του 2000. Ανταποκρίνεται στην αυξανόμενη ανάγκη ανταλλαγής πληροφορίας μεταξύ των Ευρωπαϊκών Διοικήσεων. Το έργο προσδοκά τη διαμόρφωση ενός ευρωπαϊκού δια-διοικητικού δικτύου IP, παρόμοιο με το Internet σε ότι αφορά στην εξάπλωση και την πρόσβαση, προσαρμοσμένου όμως στις δια-διοικητικές απαιτήσεις, παρέχοντας εγγυημένο επίπεδο απόδοσης.

Το δίκτυο OLISnet (Online Information Services) είναι ένα ιδιωτικό δίκτυο δεδομένων του ΟΟΣΑ, που παρέχεται με τη μορφή Extranet σε επιλεγμένους χρήστες, κατόπιν αιτήσεως. Παρέχει εύκολη πρόσβαση σε έγγραφα, δημοσιεύματα, στατιστικά προϊόντα, ομάδες συνδιάλεξης επιτροπών και σε δημόσιες πληροφορίες που διατίθενται από το δικτυακό τόπο του ΟΟΣΑ. Η πρόσβαση στις πληροφορίες παρέχεται όπως και όποτε είναι επιθυμητό, δίνοντας τη δυνατότητα σε αντιπροσώπους των διοικήσεων να είναι καλύτερα προετοιμασμένοι για συνεδριάσεις και να μπορούν να συνεισφέρουν στις δημόσιες συζητήσεις πιο αποδοτικά. Γενικά, μέσω του OLISnet υπάρχει καλύτερη και αποδοτικότερη κυκλοφορία πληροφοριών του ΟΟΣΑ.

Συμπεράσματα

Τα βραχυπρόθεσμα αλλά και μακροπρόθεσμα οφέλη του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για την τοπική αυτοδιοίκηση είναι πραγματικά πολύ μεγάλα. Οποιοσδήποτε φορέας του δημοσίου μπορεί να έχει άμεσο όφελος από το έργο, καθώς μπορεί να εξοικονομήσει πόρους και να απλουστεύσει τις κάποιες από τις εσωτερικές του διαδικασίες.

Μακροπρόθεσμα, η τοπική αυτοδιοίκηση αλλά και ο δημόσιος τομέας προσαρμόζεται και αξιοποιεί τις νέες υπηρεσίες. Το πώς ακριβώς θα προσαρμοστεί η τοπική αυτοδιοίκηση και πώς θα αφομοιώσει τις νέες δυνατότητες επικοινωνίας που προσφέρει το έργο, είναι δύσκολο να φανταστούμε, μια που το έργο βρίσκεται ακόμη σε αρχικό/ πιλοτικό στάδιο. Το σίγουρο είναι ότι οι υπηρεσίες θα γίνονται, σταδιακά, ηλεκτρονικές. Η χρήση και η επικοινωνία μέσω υπολογιστή θα γίνονται πολύ πιο εύκολα και δεν θα απαιτούν τεχνικές γνώσεις από τους χρήστες. Πάντως, η πολύ μεγάλη ευελιξία και ταχύτητα στην επικοινωνία ίσως απαιτήσει αλλαγές στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας ορισμένων υπηρεσιών.

Τα ευρυζωνικά δίκτυα

Ευρυζωνικά δίκτυα και υπηρεσίες είναι αυτά που εγγυώνται σε κάθε στιγμή την απρόσκοπτη και διαφανή πρόσβαση όλων των πολιτών στην πληροφορία και τα συστήματα επικοινωνίας, για την εκπλήρωση των αναγκών τους.

«Ευρυζωνικότητα» ή «ευρυζωνική πρόσβαση» είναι η δυνατότητα παροχής γρήγορων ασφαλών και αξιόπιστων συνδέσεων στο Διαδίκτυο, σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και με ανταγωνιστικές τιμές. Το τεχνικό κομμάτι της ευρυζωνικότητας υλοποιείται με τα δίκτυα ευρυζωνικής πρόσβασης ή «ευρυζωνικά δίκτυα».

Οι τεχνολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την δημιουργία δικτύων ευρυζωνικής πρόσβασης είναι:

- Οπτικές ίνες
- Τεχνολογία DSL
- Ασύρματα δίκτυα και σημεία ασύρματης αναμετάδοσης (wireless hotspots)

Οφέλη από την ευρυζωνικότητα

Η ανταγωνιστικότητα ενός κράτους στο σημερινό περιβάλλον υψηλής τεχνολογίας και ψηφιακής σύγκλισης, συσχετίζεται έντονα με την ύπαρξη προηγμένων δικτυακών υποδομών υψηλής ποιότητας, χωρητικότητας και απόδοσης, ορθολογικά ανεπτυγμένων και κοστολογημένων, οι οποίες προσφέρουν εύκολη, ασφαλή και αδιάλειπτη πρόσβαση στο διεθνές "ηλεκτρονικό πλέγμα" της γνώσης και του εμπορίου, με προσιτά τιμολόγια.

Η Ευρυζωνικότητα είναι μία από τις βασικές αρχές και κατευθύνσεις της πρωτοβουλίας "eEurope 2005, An information society for all" όπου προβλέπεται η ενθάρρυνση ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου που βασίζονται σε ευρέως διαθέσιμες ευρυζωνικές υποδομές.

Ο ρόλος των δήμων είναι καταλυτικός για την δημιουργία ευρυζωνικών υποδομών. Οι δήμοι εκτός του ότι μπορούν να χρησιμοποιήσουν δίκτυα ευρυζωνικής πρόσβασης για την παροχή καλλίτερων υπηρεσιών προς τον πολίτη μπορούν ακόμη και να συμμετέχουν στην κατασκευή, διαχείριση και εκμετάλλευση ευρυζωνικών υποδομών. Με τον τρόπο αυτό, οι ευρυζωνικές υποδομές μπορούν να αποτελέσουν μια πηγή εσόδων για τους δήμους.

Σχετικές δράσεις και δυνατότητες χρηματοδότησης¹

Μέτρα του ΕΠ. "ΚτιΠ" που αφορούν στην Ευρυζωνικότητα

Ανάπτυξη Υποδομών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης, με προϋπολογισμό 248.000.000 Ευρώ

Στόχος είναι η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακής υποδομής ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης, περιλαμβανομένων μικρών πόλεων και μη αστικών ή απομακρυσμένων περιοχών, καθώς και σε λιγότερο ευνοημένες περιοχές, που θα διευκολύνει την απελευθέρωση της αγοράς και θα αυξήσει τον ανταγωνισμό.

Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τον πολίτη, με προϋπολογισμό 82.222.377 Ευρώ

Στόχοι του Μέτρου είναι:

- Η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ευρείας ζώνης, σε περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας οι οποίες έχουν αναγνωρισμένες ανάγκες όσον αφορά στη λειτουργία και διασύνδεση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,
- Η ανάπτυξη πιλοτικών δράσεων που αφορούν στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών, σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές και ορισμένο αριθμό χρηστών, οι οποίες δεν θεωρούνται άμεσα κερδοφόρες και θα συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ

43 - Ανάπτυξη και λειτουργία δορυφορικών συστημάτων/εφαρμογών ευρυζωνικής πρόσβασης αναδραστικής επικοινωνίας

84 - Προώθηση της ανάπτυξης ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών

86 - Δημιουργία σημείων ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης

89 - Ανάπτυξη / Υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης (Ενίσχυση προσφοράς για συγκεκριμένο αριθμό γεωγραφικών περιφερειών)

93 - Ανάπτυξη συμπληρωματικών ευρυζωνικών υποδομών

95 - Ανάπτυξη Ευρυζωνικού Περιεχομένου και υπηρεσιών

105 - Υποδομές διασύνδεσης δημοσίων φορέων και φορέων εκπαίδευσης στα δίκτυα του Δημοσίου (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, EDUNET) - Διασύνδεση Δ.Ο.Υ. στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Εκτιμάται ότι στα πλαίσια των παραπάνω προσκλήσεων έχουν υποβληθεί ΤΔΕ/Υ από 70 περίπου πόλεις για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών, τα οποία είναι στην φάση της αξιολόγησης.

Έργα της Κοινωνίας της Πληροφορίας ενταγμένα στα ΠΕΠ

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται συνοπτικά τα ενταγμένα έργα που αφορούν άμεσα την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση, με τελικούς δικαιούχους δήμους και ΤΕΔΚ:

ΠΕΠ	Περιγραφή Έργων	Σύνολο προϋπολογισμού
Δυτικής Μακεδονίας	Υποδομές κοινωνίας της πληροφορίας στον πολιτισμό	1.546.411
Δυτικής Μακεδονίας	Διαδημοτικό πληροφοριακό σύστημα εξυπηρέτησης του πολίτη - ΤΕΔΚ	1.182.000
Κρήτης	Υποδομές κοινωνίας της πληροφορίας στον πολιτισμό	150.000
Στερεάς Ελλάδας	Προμηθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού για την δημιουργία κέντρου πρόσβασης στο διαδίκτυο των δήμων	1.010.451
	Σύνολο	3.888.862

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του ΠΕΠ 31/03/2005,

http://www.mnec.gr/ergorama/programs_stoixeia/enterga.asp)

¹ <http://www.infosoc.gr/>

Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα ενταγμένα έργα που αφορούν έμμεσα την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση με φορείς λειτουργίας σχολεία:

ΠΕΠ	Περιγραφή Έργων	Σύνολο προϋπολογισμού
Θεσσαλίας	Προμήθεια εξοπλισμού εργαστηρίων πληροφορικής γυμνασίων	550.074
Ιονίων Νήσων	Προμήθεια εξοπλισμού εργαστηρίων πληροφορικής	1.004.098
Ηπείρου	Προμήθεια εξοπλισμού εργαστηρίων πληροφορικής	1.368.073
Κρήτης	Προμήθεια εξοπλισμού εργαστηρίων πληροφορικής	1.521.911
Δυτικής Ελλάδας	Προμήθεια εξοπλισμού εργαστηρίων πληροφορικής	935.474
	Σύνολο	2.651.219

(Στοιχεία Προόδου Υλοποίησης του ΠΕΠ 31/03/2005, www.hellaskps.gr)

4) Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Γνωστό στο ευρύ κοινό από την πρώτη υλοποίησή του στο Δήμο Τρικάλων, το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» είναι προσανατολισμένο προς τους εξής στρατηγικούς στόχους:

- 1) Διαφάνεια της διοικητικής δράσης των δήμων.
- 2) Ποιοτική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς, με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων («πολιτοκεντρική προσέγγιση») και τη συμμετοχή του πολίτη στα ζητήματα που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του.
- 3) Ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό.
- 4) Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ανασχεδιασμός των διαδικασιών, με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο την αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού.
- 5) Θεσμική θωράκιση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- 6) Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, μέσω νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, για την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων και της παιδείας που αφορά τη λειτουργία του στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και την καθιέρωση συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης.
- 7) Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής και του δημοκρατικού ελέγχου εκ μέρους των πολιτών (Ηλεκτρονική Δημοκρατία), με παράλληλη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.

Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» για την τριετία 2005-2007 αποτελεί σύνολο επιχειρησιακών παρεμβάσεων στους κύριους τομείς πολιτικής ευθύνης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α, προκειμένου - σε συνδυασμό με άλλα παράλληλα έργα και δραστηριότητες του υπουργείου - να υπάρξουν στη λήξη της τριετίας απτά και ορατά αποτελέσματα στους πολίτες. Λεπτομέρειες για τα υποπρογράμματα που το απαρτίζουν παρατίθενται στο Παράρτημα.

5) Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - Σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Τα γνωστά μας πλέον Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) έχουν ως αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ ουσιαστικά, είναι υποκαταστήματα του κράτους, τα οποία οργανώνει το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους δήμους, τις περιφέρειες και τις νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Ο πολίτης, δηλαδή, δε χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο ΚΕΠ υποβάλλει την αίτησή του και σε λίγες ημέρες θα παραλαμβάνει αυτό που χρειάζεται.



Τα ΚΕΠ είναι σχεδιασμένα με βάση τη φιλοσοφία «one-stop shop», όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς, δηλαδή εξυπηρέτηση από μια και μόνο θέση εργασίας και το σύνθημα «να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Για να λειτουργήσει το φιλόδοξο αυτό πρόγραμμα, όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος - περίπου 1.000 - αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα, τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ» υποστηρίζει τη δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής (ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό), ειδικά έπιπλα, κλιματιστικά και σύνδεση με το κεντρικό πληροφορικό σύστημα (για τη διασύνδεση των ΚΕΠ και την υποστήριξη και παροχή των υπηρεσιών στους χρήστες) και την παραγωγική λειτουργία κατά το αρχικό στάδιο (πilotική λειτουργία). Η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών υποστηρίζεται από την δημιουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών με το κεντρικό πληροφορικό σύστημα που θα διασυνδέει τα ΚΕΠ μεταξύ τους και με την Κεντρική Διοίκηση. Αποστολή του κεντρικού πληροφορικού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και η ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω Διαδικτύου.

6) Το πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ - Β' ΚΠΣ

Το 1999, το υπουργείο Εσωτερικών, στην προσπάθειά του να υποστηρίξει το θεσμό της τοπικής αυτοδιοίκησης, σχεδίασε στο πλαίσιο του προγράμματος «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων. Ανέθεσε στην ΕΕΤΑΑ την κατάρτιση μελετών ώστε να προσδιοριστούν και να οριοθετηθούν οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές για τον απαραίτητο υλικό και λογισμικό εξοπλισμό που θα έπρεπε να προμηθευτούν οι δήμοι. Έτσι, εκπονήθηκε το πρόγραμμα της «Μηχανοργάνωσης των ΟΤΑ», που περιλάμβανε την λειτουργία, σε όλους του Δήμους, των εφαρμογών: αυτοματισμού γρα-

φείου, δημοτολογίου, μητρώου αρρένων, πρωτοκόλλου, μισθοδοσίας, ύδρευσης και το Οικονομικό-Διαχειριστικό σύστημα. Ένα σημαντικό μέρος του προγράμματος αναφερόταν στην προμήθεια υπολογιστών συστημάτων και εγκατάσταση δικτυακών υποδομών. Για τον καλύτερο σχεδιασμό και υλοποίηση του προγράμματος δημιουργήθηκε μηχανισμός υποστήριξης τόσο στην κεντρική υπηρεσία του ΥΠΕΣΔΔΑ όσο και στις Περιφέρειες με τη στελέχωση Ομάδων Εργασίας. Βάσει του σχεδιασμού του προγράμματος, κατατάχθηκαν οι 1033 δήμοι και κοινότητες της χώρας σε κατηγορίες ανάλογα με το πληθυσμό: Α' (έως 3.000 κάτοικοι) - Β' (3.001-5.000 κάτοικοι) - Γ' (5.001-10.000 κάτοικοι) και Δ' (από 10.000 κάτοικοι και πάνω). Η χρηματοδότηση του κάθε δήμου ήταν συγκεκριμένη, βάσει του πληθυσμιακού αυτού κριτηρίου.

Το ύψος της συνολικής δαπάνης του προγράμματος έφθασε περίπου στα 15 δισ. δρχ περίπου.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΤΑ	ΠΟΣΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ
Α' & Β'	7.086 εκ. δρχ
Γ'	2.929 εκ. δρχ
Δ'	4.922 εκ. δρχ
Σύνολο	14.937 εκ. δρχ

Η προμήθεια των υπολογιστικών συστημάτων και των εφαρμογών λογισμικού για τους δήμους των κατηγοριών Α', Β' και ορισμένους της Γ' κατηγορίας υλοποιήθηκε μέσω των Περιφερειών στις οποίες ανήκουν, οι οποίες ανέλαβαν την διενέργεια των διαγωνισμών και την ολοκλήρωσή τους. Οι υπόλοιποι δήμοι Γ' κατηγορίας και όλοι της Δ' κατηγορίας ανέλαβαν με δική τους ευθύνη να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες της προμήθειας, ύστερα από συγκεκριμένες οδηγίες που τους δόθηκαν.

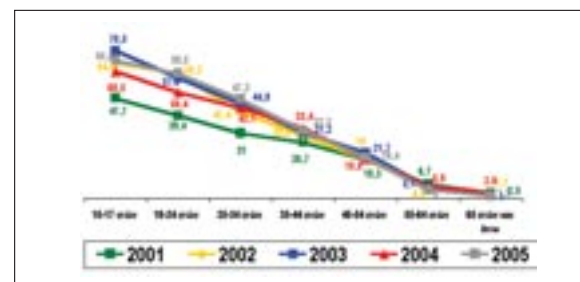
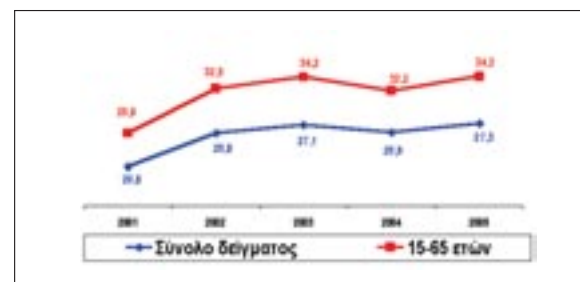
Λόγω διαδικαστικών προβλημάτων στους διαγωνισμούς των Περιφερειών και της ύπαρξης μεγάλης καθυστέρησης, έγινε αναπροσαρμογή στις κατηγορίες και επιτράπη σε πρόσθετους δήμους να προχωρήσουν στις διαδικασίες προμήθειας με δική τους ευθύνη. Έτσι, η τελική κατηγοριοποίηση είναι η ακόλουθη:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΤΑ	ΠΛΗΘΟΣ ΟΤΑ για ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ ΜΕΣΩ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΟΤΑ για ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΟΤΑ	ΣΥΝΟΛΑ
A	174	50	222
B	228	36	264
Γ	122	227	349
Δ		197	197
ΣΥΝΟΛΟ	524	510	1.033

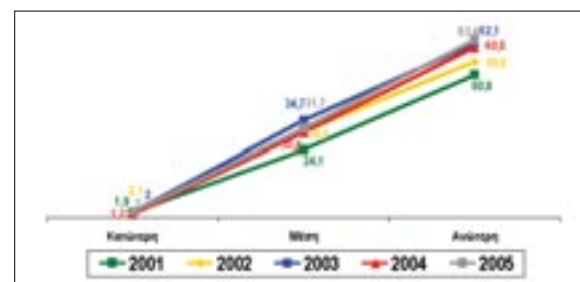
7) Η χρήση ΤΠΕ από το γενικό πληθυσμό

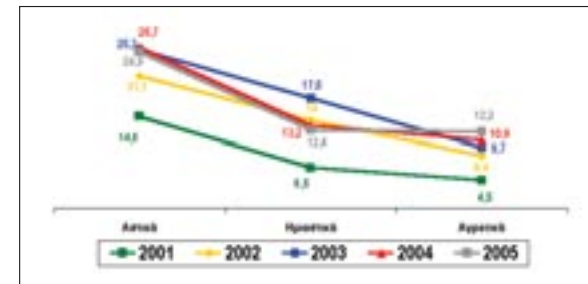
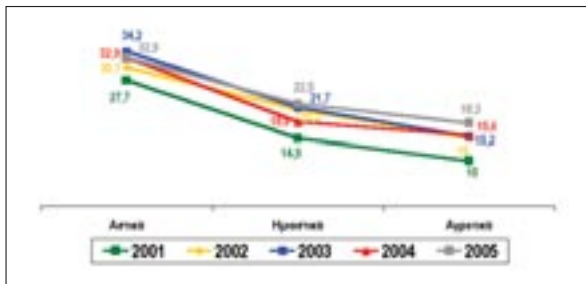
Τα στοιχεία χρήσης των ΤΠΕ από τον γενικό πληθυσμό βασίζονται στα αποτελέσματα της εθνικής έρευνας για τις νέες τεχνολογίες και την κοινωνία της πληροφορίας, που χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ'. Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης επιλέγησαν γραφήματα που αφορούν στην χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, διαδικτύου και κινητού τηλεφώνου. Συγκεκριμένα, τα γραφήματα αφορούν στη γενική χρήση, στην χρήση ανά ηλικιακή ομάδα, ανά επίπεδο εκπαίδευσης και αστικότητα.

Τα γραφήματα που ακολουθούν στην παρούσα σελίδα αφορούν στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή στα έτη 2001 έως 2005 και την χρήση Η/Υ κατά ηλικιακή κατηγορία, 2001 - 2005, αντίστοιχα:



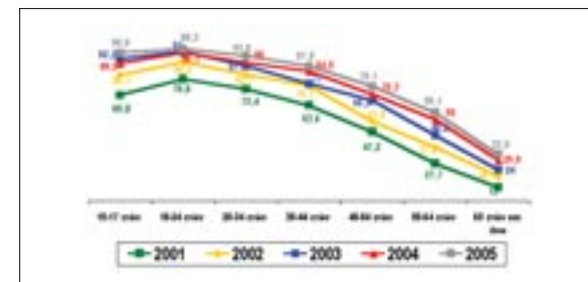
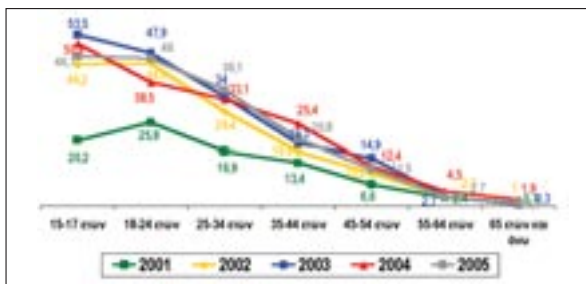
Τα γραφήματα που ακολουθούν αφορούν στη χρήση Η/Υ κατά επίπεδο εκπαίδευσης, 2001 - 2005, και την χρήση Η/Υ κατά αστικότητα, 2001 - 2005, αντίστοιχα:





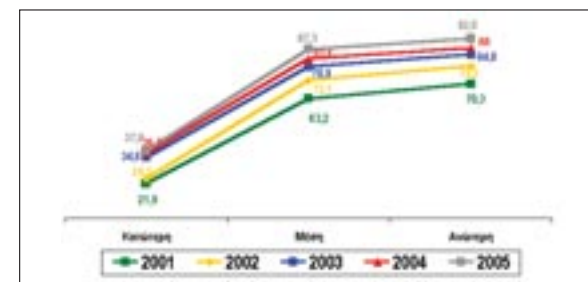
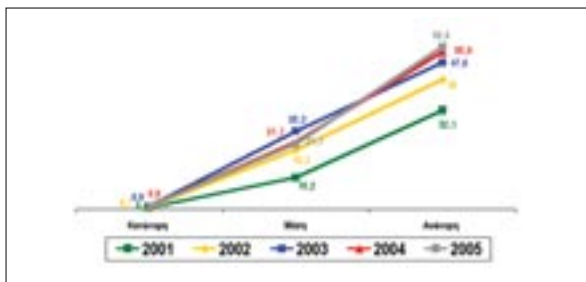
Τα επόμενα γραφήματα αφορούν στη χρήση Διαδικτύου, 2001 – 2005 και την χρήση Διαδικτύου κατά ηλικιακή κατηγορία, 2001 – 2005, αντίστοιχα:

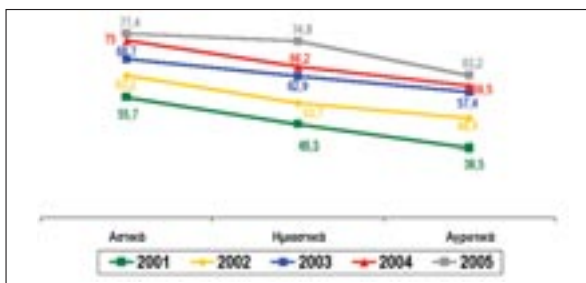
Τα γραφήματα που ακολουθούν στην παρούσα σελίδα αφορούν στην κατοχή κινητού τηλεφώνου, 2001 – 2005 και την χρήση κινητού τηλεφώνου κατά ηλικιακή κατηγορία, 2001 – 2005 αντίστοιχα:



Τα παρακάτω γραφήματα αφορούν στη χρήση Διαδικτύου κατά επίπεδο εκπαίδευσης, 2001 – 2005 και τη χρήση Διαδικτύου κατά αστικότητα, 2001 – 2005 αντίστοιχα:

Τα επόμενα γραφήματα αφορούν στην χρήση κινητού τηλεφώνου κατά επίπεδο εκπαίδευσης, 2001 – 2005 και την χρήση κινητού τηλεφώνου κατά αστικότητα, 2001 – 2005 αντίστοιχα:





Πηγή: ebusinessforum.gr, 2006

Σύνοψη στοιχείων υφιστάμενης κατάστασης - Σχόλια

Σχετικά με την συμμετοχή και την υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας:

- Η άμεση συμμετοχή των δήμων και των κοινοτήτων στο ΕΠ της ΚτΠ είναι σχετικά χαμηλή:
 - ο 35% των δήμων είναι τελικοί δικαιούχοι με τουλάχιστον ένα έργο ενταγμένο και 23% των κοινοτήτων με τουλάχιστον ένα έργο ενταγμένο – σύνολο 17Μ Ευρώ περίπου
 - ο Μόνο μία ΤΕΔΚ από τις 56 έχει ένα ενταγμένο έργο
 - ο Τα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης, παρότι υλοποιούν ικανό αριθμό έργων υποδομών και απασχόλησης προσωπικού, δεν έχουν σχεδόν καμία συμμετοχή στο ΕΠ της ΚτΠ. (6 έργα από 4000 ΝΠ)
 - Η υλοποίηση των έργων (δαπάνες), όπου τελικοί δικαιούχοι είναι φορείς της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης είναι επίσης σχετικά χαμηλή:
 - ο 5Μ δαπάνες από 17Μ ευρώ περίπου, παρότι έργα ύψους 8.5Μ έχουν ενταχθεί πριν το 2004.
 - ο Οι δαπάνες που έχουν γίνει αφορούν στα ΚΕΠ, που το ΥΠΕΣΔΔΑ έχει δημιουργήσει σχετική εμπειρία
 - Στην περιοχή ευθύνης σχεδόν όλων των δήμων και των κοινοτήτων έχει υλοποιηθεί τουλάχιστον ένα εργαστήριο πληροφορικής (σχολικό δίκτυο ή δίκτυο δημόσιων βιβλιοθηκών
 - Το 90% των δήμων υλοποιούν ή λειτουργούν ένα τουλάχιστον έργο της Κοινωνίας της Πληροφορίας - «Κέντρο εξυπηρέτησης των πολιτών».
 - Το 65% των έργων των ΚΕΠ υλοποιούνται από το ΥΠΕΣΔΔΑ (ύψους 80Μ ευρώ) με φορείς λειτουργίας τους δήμους.
 - Στο πλαίσιο των ΠΕΠ, δύο περιφέρειες (Στερεάς Ελλάδα και Δυτ. Μακεδονίας) έχουν εντάξει έργα για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη.

Υποδομές ΤΠΕ και εκπαίδευση προσωπικού από Β' ΚΠΣ

Στην προγραμματική περίοδο του Β' Κ.Π.Σ. υλοποιήθηκε το έργο ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ - έργο εκσυγχρονισμού της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης - το οποίο εστίαστηκε στη βελτίωση της ψηφιακής υποδομής των δήμων. Μηχανογραφήθηκαν κατά κύριο λόγο οι διοικητικο-οικονομικές υπηρεσίες όλων των δήμων.

Οι υποδομές και εφαρμογές που έχουν υλοποιηθεί από το Β' ΚΠΣ ή από πόρους των δήμων καλύπτουν μέρος από τις σημερινές απαιτήσεις των δήμων:

- Σε μεγάλο αριθμό δήμων οι βασικές εφαρμογές διοικητικο-οικονομικής διαχείρισης των δήμων έχουν υλοποιηθεί από 5-8 εταιρίες ανάπτυξης λογισμικού
- Σε πολλές περιπτώσεις, πρόσθετες εφαρμογές ή επεκτάσεις των βασικών

εφαρμογών διοικητικο-οικονομικής διαχείρισης είναι αποσπασματικές και κατακερματισμένες και δεν ακολουθούν συγκεκριμένα τεχνικά και λειτουργικά πρότυπα

- Στο πλήθος των περιπτώσεων δεν υπάρχει διαλειτουργικότητα μεταξύ των εφαρμογών του κάθε δήμου και μεταξύ των δήμων, με αποτέλεσμα αφενός υψηλό κόστος συντήρησης της λειτουργίας και αφετέρου απώλεια εσόδων από την τοπική αυτοδιοίκηση (π.χ. δημοτική ενημερότητα).

Επενδύσεις δήμων σε ΤΠΕ

- Σημαντικός αριθμός των δήμων και κοινοτήτων επενδύουν δικούς τους πόρους σε ΤΠΕ (πρόσβαση στο διαδίκτυο, ιστοσελίδα, εξοπλισμό, εφαρμογές διαχείρισης επιμέρους λειτουργιών του δήμου, συντήρηση εξοπλισμού και εφαρμογών, κλπ)

Χρήση Διαδικτύου από τους δήμους

- Πάνω από το 90% των δήμων και κοινοτήτων έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (με σύνδεση dial-up)
- Περίπου το 25% των δήμων διαθέτουν ιστοσελίδα με βασική πληροφόρηση για τον δήμο (επίπεδο 1)
- Περίπου το 1% των δήμων έχουν υλοποιήσει διαδικτυακή πύλη, που παρέχει στοιχεία πληροφόρησης και διαδραστικής εξυπηρέτησης του πολίτη (επίπεδο 1 & 2)

Χρήση ΤΠΕ από τον γενικό πληθυσμό

Από την εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την κοινωνία της πληροφορίας του 2005 προκύπτουν τα παρακάτω στοιχεία:

Χρήση Η/Υ

- 27,3% του συνόλου πληθυσμού χρησιμοποιεί Η/Υ, εκ των οποίων ποσοστό 34,3% είναι της ηλικιακής ομάδας 15-65 χρονών.
- 30,7% των ανδρών και 24,1% των γυναικών χρησιμοποιούν Η/Υ.
- Υπάρχουν σημαντικές διαφορές στη χρήση Η/Υ:
 - ο μεταξύ ηλικιακών κατηγοριών, με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στις ηλικίες 15-24 και μικρά ποσοστά στις ηλικίες μεγαλύτερες των 55 χρονών,
 - ο ανάλογα με την εκπαίδευση, με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στους κατέχοντες ανώτερη εκπαίδευση και μικρά ποσοστά στους κατέχοντες κατώτερη εκπαίδευση,
 - ο ανάλογα με την αστικότητα, με 32,9% στις αστικές περιοχές και 18,6% στις αγροτικές περιοχές.

Χρήση Διαδικτύου

- 24,6% του συνόλου πληθυσμού χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο, με το 46,7% να είναι της ηλικιακής ομάδας 15-17 ετών και 17,2% της ηλικιακής ομάδας 15-65.
- Η χρήση του Διαδικτύου ανά φύλο είναι 23,6% για τους άνδρες και 15,6% για τις γυναίκες.
- Σημαντικές διαφορές στη χρήση του Διαδικτύου υπάρχουν:
 - ο μεταξύ ηλικιακών κατηγοριών, με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στις ηλικίες 15-24 και μικρά ποσοστά στις ηλικίες μεγαλύτερες των 55 χρονών,
 - ο ανάλογα με την εκπαίδευση, με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στους κατέχοντες ανώτερη εκπαίδευση και μικρά ποσοστά στους κατέχοντες κατώτερη εκπαίδευση,
 - ο ανάλογα με την αστικότητα, με 24,9% στις αστικές περιοχές και 12,2% στις αγροτικές περιοχές.

Κατοχή και χρήση κινητού τηλεφώνου

- 73,1% του συνόλου πληθυσμού κατέχει κινητό τηλέφωνο, εκ των οποίων 83,8% ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 15-65 χρονών.
- 80,4% και 66,2% των ανδρών και γυναικών, αντίστοιχα, χρησιμοποιούν κινητό τηλέφωνο.
- Υπάρχουν σημαντικές διαφορές στη χρήση κινητού τηλεφώνου:
 - ο μεταξύ ηλικιακών κατηγοριών με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στις ηλικίες 15-24 και μικρά ποσοστά στις ηλικίες μεγαλύτερες των 55 χρονών,
 - ο ανάλογα με την εκπαίδευση με αξιοσημείωτα μεγάλα ποσοστά στους κατέχοντες ανωτέρα εκπαίδευση και μικρά ποσοστά στους κατέχοντες κατώτερα εκπαίδευση,
 - ο ανάλογα με την αστικότητα, με 77,4% στις αστικές περιοχές και 63,2% στις αγροτικές περιοχές,

Συμπεράσματα από τη μελέτη της υφιστάμενης κατάστασης

Η σημερινή κατάσταση στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση, όσον αφορά την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και το βαθμό πληρότητας και αξιοποίησής τους, εμφανίζει πολλά και σημαντικά κενά σε θέματα που αποτελούν προϋποθέσεις για την αποτελεσματική υλοποίηση του προτεινόμενου στρατηγικού σχεδίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Συγκεκριμένα, τα κενά αφορούν:

- α) στην ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών (ΤΠΕ και οργανωτικές/ λειτουργικές παρεμβάσεις)
- β) στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού (στελεχών και χρηστών)
- γ) στο συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων και τη συνεργασία με υφιστάμενες παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις
- δ) στην ανάπτυξη του αναγκαίου μηχανισμού συστηματικής υποστήριξης.

Θα τα εξετάσουμε ένα-ένα:

α) Υποδομές

Η σημερινή κατάσταση στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση όσον αφορά στην ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών ΤΠΕ και οργανωτικο-λειτουργικών παρεμβάσεων και το βαθμό πληρότητας και αξιοποίησής τους, χαρακτηρίζεται από:

- τη χαμηλή ποιότητα και το μικρό εύρος των παρεχομένων υπηρεσιών,
- την αποσπασματική ανάπτυξη ψηφιακής υποδομής (κυρίως αυτή υπάρχει στα κεντρικά κτήρια των δήμων),
- τον μικρό αριθμό εγκατεστημένων πληροφορικών συστημάτων με κάποιο βαθμό ολοκλήρωσης,
- την περιορισμένη αξιοποίηση του εξοπλισμού και εφαρμογών που αποκτήθηκαν από το Β΄ ΚΓΣ,
- την έλλειψη συστημάτων διοικητικής πληροφόρησης (MIS) που να υποστηρίζουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες προς τον πολίτη,
- την πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω τηλεφωνικής κλήσης (dial-up) από το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων, με χαμηλό επίπεδο συναφούς πληροφορικής υποδομής,
- την αυτόνομη λειτουργία των περισσότερων εφαρμογών που είναι εγκατεστημένες (δεν είναι διαμοιρασμένες και στις περισσότερες περιπτώσεις δεν ακολουθούν κάποια τυποποίηση δεδομένων, με αποτέλεσμα αφενός να υπάρχουν αλληλοεπικαλύψεις μεταξύ των εφαρμογών και αφετέρου σημαντικές δυσκολίες στη διασύνδεσή τους),

- την έλλειψη επαρκών μελετών για τον προσδιορισμό κοινών προδιαγραφών και απαιτήσεων για τα συστήματα που υλοποιούνται (παρότι οι βασικές εφαρμογές διοικητικο-οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης υπηρεσιών κοινής ωφέλειας έχουν σε μεγάλο βαθμό κοινές λειτουργικές προδιαγραφές για όλες τις κατηγορίες των δήμων), με αποτέλεσμα να γίνονται όλα σχεδόν από την αρχή, σε κάθε δήμο.
- την έλλειψη διαλειτουργικότητας των εφαρμογών ακόμη και σε επίπεδο δήμου, παρότι η αποτελεσματική λειτουργία πολλών υπηρεσιών των δήμων προϋποθέτει διαλειτουργικότητα σε εθνικό επίπεδο ή τουλάχιστον σε νομαρχιακό επίπεδο (π.χ δημοτική ενημερότητα),
- την επένδυση ιδίων πόρων από σημαντικό αριθμό δήμων και κοινοτήτων για ΤΠΕ (πρόσβαση στο Διαδίκτυο, ιστοσελίδα, εξοπλισμό, εφαρμογές διαχείρισης επιμέρους λειτουργιών του δήμου, συντήρηση εξοπλισμού και εφαρμογών, κλπ)
- την αδυναμία παροχής υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο, λόγω απουσίας προτύπων και διαλειτουργικότητας, παρότι η σχεδόν καθολική υλοποίηση ΚΕΠ στους δήμους έχει γενικά συμβάλει στην εξυπηρέτηση του πολίτη,
- την πολύ μικρή διάχυση πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο μέσω εφαρμογών διαδικτύου, γεγονός που συντελεί στην κοινωνική και διοικητική απομόνωση απομακρυσμένων περιοχών (αγροτικές, ορεινές και ακριτικές περιοχές, κλπ) ή ακόμα και στο εξωτερικό (απόδημοι, μετανάστες, κλπ), αλλά και ατόμων με ειδικές ανάγκες,
- το πολύ χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης, ενεργοποίησης και συμμετοχής της τοπικής αυτοδιοίκησης στη δικτύωση, παρότι το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και τα ευρυζωνικά δίκτυα αποτελούν βασικούς παράγοντες προετοιμασίας για την Κοινωνία της Πληροφορίας,

Ως θετικό στοιχείο θα πρέπει να σημειώσουμε την ανάπτυξη μεγάλου μέρους της υπάρχουσας πληροφορικής υποδομής των δήμων (κυρίως εφαρμογές διοικητικο-οικονομικής διαχείρισης) από σχετικά μικρό αριθμό κατασκευαστών (5-6). Αυτό μπορεί να διευκολύνει την ανάπτυξη ενδιάμεσου λογισμικού για την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των υφιστάμενων εφαρμογών ενός δήμου ή εφαρμογών μεταξύ δήμων.

β) Ανθρώπινοι πόροι – εκπαίδευση

Η παρούσα κατάσταση, όσον αφορά στην ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης, μπορεί να καταγραφεί ως εξής:

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων δεν διαθέτει στελέχη με τις απαιτούμενες δεξιότητες για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Στο μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων υπάρχει ένας αριθμός εργαζόμενων με κατάρτιση στη χρήση επιμέρους εφαρμογών πληροφορικής
- Παρότι υπάρχουν μεμονωμένες περιπτώσεις με πρωτοπόρες προσεγγίσεις στην χρήση των ΤΠΕ στην τοπική αυτοδιοίκηση, δεν υπάρχουν μηχανισμοί διάχυσης της πληροφορίας καλών πρακτικών
- Δεν υπάρχει επαρκής εμπειρία στους περισσότερους δήμους - και ειδικά στους μικρούς - στην υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Υπάρχει μεγάλη έλλειψη στελεχών για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό, νομαρχιακό ή και περιφερειακό επίπεδο
- Η χρήση Η/Υ και του Διαδικτύου από το γενικό πληθυσμό είναι η χαμηλότερη μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών ενώ η χρήση κινητού τηλεφώνου είναι η υψηλότερη. Επισημαίνεται επίσης ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές στη χρήση Η/Υ, Διαδικτύου και κινητού τηλεφώνου μεταξύ των ηλικιακών κατηγοριών και ανάλογα με την εκπαίδευση και την αστικότητα.

γ) Συντονισμός

Όσον αφορά στον συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη των ΤΠΕ και τις συνέργειες με υφιστάμενες, παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις, η παρούσα κατάσταση έχει ως εξής:

- Η μεμονωμένη αξιοποίηση έργων των οργανισμών πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης περιορίζει την αποτελεσματική αξιοποίηση των επενδεδυμένων πόρων
- Η απουσία μηχανισμών και πλαισίου συντονισμού και προώθησης δεν επιτρέπει:
 - ο τη δημιουργία συνεργασιών για την διευκόλυνση πρωτοβουλιών συγκεκριμένων δήμων
 - ο την ανάπτυξη συγκεκριμένων δράσεων (υλοποίηση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», προώθηση της ευρυζωνικότητας και δικτύωση των δήμων σε όλα τα επίπεδα)
 - ο την προώθηση νέων δράσεων, προσφοράς υπηρεσιών και τεχνογνωσίας
 - ο την ανάλυση και αξιοποίηση της διεθνούς, εθνικής και τοπικής εμπειρίας και ανάδειξη της σημασίας των δράσεων για την Κοινωνία της Πληροφορίας.
 - ο την ανάπτυξη οριζόντιων εργαλείων
 - ο την βελτίωση αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων

Γίνονται ενέργειες για την υλοποίηση της νέας στρατηγικής της Τοπικής αυτοδιοίκησης για την ΚιΤΠ.

δ) Μηχανισμοί υποστήριξης

Όσον αφορά στην ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης, η παρούσα κατάσταση χαρακτηρίζεται από πλήρη απουσία διαδικασιών και πληροφορικής υποδομής για την τεχνική υποστήριξη, την εκπαίδευση, την διάχυση πληροφορίας και την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη και στην αξιοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ακολουθεί μια συνοπτική εικόνα σχετικά με το ύψος της συμμετοχής της τοπικής αυτοδιοίκησης, μέχρι σήμερα, στα ΕΠ ΚιΤΠ και ΠΕΠ του Γ' ΚΠΣ:

Περιγραφή	Σύνολο προϋπολογισμού (χιλιάδες ευρώ)
Ένταγμένα στο ΕΠ της ΚιΤΠ και ΠΕΠ με φορείς λειτουργίας οργανισμούς της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (ΚΕΠ, εξυπηρέτηση του πολίτη, πολιτισμός, καινοτόμα, κλπ)	130.600
Ένταγμένα στο ΕΠ της ΚιΤΠ και ΠΕΠ με φορείς λειτουργίας οργανισμούς σχολεία, σχολικές επιτροπές, βιβλιοθήκες κλπ.	71.700
Υπό ένταξη έργα στο ΕΠ της ΚιΤΠ (ευρυζωνικά και εξυπηρέτηση του πολίτη) με φορείς λειτουργίας οργανισμούς της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης	100.000

Κεφάλαιο Κεφάλαιο 3 3

Ο δρόμος ως το 2008

Για τον προσδιορισμό των στόχων ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση αξιοποιήθηκαν τα παρακάτω κείμενα και μελέτες:

- Ένα πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους δήμους και τις κοινότητες, για μια ισχυρή παρουσία της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας
- Ένα πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους δήμους και τις κοινότητες ως προς τα ζητήματα και τις αρχές υλοποίησης της στρατηγικής
- Το συμπλήρωμα προγραμματισμού του ΕΣ της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Σχέδιο πρότασης αναθεώρησης του Κειμένου Στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας – 2004
- Το Πρόγραμμα eGovernment/eEurope 2005
- Το ΕΣ του ΥΠΕΣΔΔΑ για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι της ΚΕΔΚΕ για την τοπική αυτοδιοίκηση έως το 2008 παρουσιάζονται κατά ενότητα προτεινόμενων δράσεων ως εξής:

Ανάπτυξη υποδομών

Η υποδομή ΤΠΕ αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Περιλαμβάνει ενσύρματες, ασύρματες, επίγειες, δορυφορικές τηλεπικοινωνίες, δίκτυα υπολογιστών, συστήματα μετάδοσης και μεταγωγής, μεγάλο φάσμα θερματικού εξοπλισμού όπως και υπηρεσίες και εφαρμογές λογισμικού, βάσεις δεδομένων, ηλεκτρονικά αρχεία και ψηφιακές βιβλιοθήκες. Η υποδομή αυτή κάνει δυνατή τη γρήγορη, φιλική και με χαμηλό κόστος αποθήκευση, ανάκτηση, διακίνηση και επεξεργασία της ψηφιοποιημένης πληροφορίας υπό τη μορφή φωνής, δεδομένων, εικόνας.

Η δημόσια διοίκηση και ειδικά η τοπική αυτοδιοίκηση, αφενός έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος, αφετέρου συνδιαλέγεται με τους πολίτες και βασίζεται στην ανάγκη αλλά και στις απαιτήσεις τους. Οι τεχνολογίες ΤΠΕ προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σύνθετου σκοπού, διευκολύνοντας τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής.

Μιας τέτοιας μορφής ανοικτή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ακόμη, συνεισφέρει στην πορεία της χώρας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας ως ρυθμιστικός και αναπτυξιακός παράγοντας της εθνικής οικονομίας, διευκολύνοντας τη δημιουργία κρίσιμης μάζας χρηστών και δημιουργών πληροφορίας. Σε μια τέτοια ανάπτυξη των αναγκαίων υποδομών περιλαμβάνονται:

- Η πρόσβαση όλων των δήμων και κοινοτήτων (όλων των κτηρίων των δήμων) καθώς και των νομικών προσώπων (ΝΠΔΔ & ΝΠΙΔ) που εποπτεύουν στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (σύνολο φορέων 1033, 3350, 1600 αντίστοιχα)

ο Ποσοστό διασυνδεδεμένων δήμων: 100%

ο Ποσοστό διασυνδεδεμένων ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης: 100%

- Η ανάπτυξη ελάχιστου επιπέδου πληροφοριακής υποδομής σε όλους τους δήμους και κοινότητες
- Η ανάπτυξη πλαισίου διαλειτουργικότητας των πληροφορικών

συστημάτων των δήμων (υλοποίηση κεντρικά από την ΚΕΔΚΕ)

- Η ανάπτυξη ολοκληρωμένου επιπέδου πληροφοριακής υποδομής στους δήμους - πρωτεύουσες νομών ή με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου).
- Η ανάπτυξη υποδομών για την συντήρηση ψηφιακών υποβάθρων κεντρικά από ΚΕΔΚΕ (ανάγλυφο χώρας, όρια δήμων κοινοτήτων και δημοτικών διαμερισμάτων, πληθυσμός δήμων κοινοτήτων και δημοτικών διαμερισμάτων, διάφορα δημογραφικά (νοικοκυριά, επιχειρήσεις, κλπ.), οδικό δίκτυο, τηλεπικοινωνιακές υποδομές, ευρυζωνικά δίκτυα, κλπ)
- Η ανάπτυξη πλατφόρμας, κεντρικά, για τη διαχείριση ψηφιακών δεδομένων στους τομείς: διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού, ύδρευσης, αποχέτευσης, άρδευσης, δημοτικού, αγροτικού, δασικού οδικού δικτύου, συλλογής απορριμμάτων, περιβάλλοντος (πάρκα, παρτέρια, χώροι στάθμευσης...)
- Η υλοποίηση μέρους της πλατφόρμας για τη διαχείριση ψηφιακών δεδομένων από 30% των δήμων - με πληθυσμό κάτω των 20.000 κατοίκων
- Η υλοποίηση του συνόλου της πλατφόρμας για τη διαχείριση ψηφιακών δεδομένων από τους δήμους - πρωτεύουσες νομών, ή με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου)
- Η εφαρμογή του πλαισίου διαλειτουργικότητας σε όλους τους δήμους
- Η βελτίωση της αναλογίας Η/Υ ανά 100 υπαλλήλους της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης, από 30 σε 50 (διοικητικοί υπάλληλοι που έχουν ολοκληρώσει τουλάχιστον υποχρεωτική εκπαίδευση).
- Η ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων - υλοποίηση 120 οπτικών δακτυλίων.

Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και περιεχόμενου

Η πολιτική της τοπικής αυτοδιοίκησης εστιάζεται σε μια Κοινωνία της Πληροφορίας προσβάσιμη από όλους και επικεντρώνεται στην προαγωγή της δημοκρατικής λειτουργίας και της διαφάνειας και την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ο εκσυγχρονισμός αυτός της τοπικής αυτοδιοίκησης δεν μπορεί παρά να στηριχθεί στο ανθρώπινο δυναμικό της μέσα από την κατάρτιση και επιμόρφωση των εν ενεργεία υπαλλήλων σε θέματα οργάνωσης, διοίκησης και πληροφορικής, την προσαρμογή του προσοντολογίου για νέους υπαλλήλους, με ενσωμάτωση γνώσεων σε θέματα πληροφορικής και νέων τεχνολογιών και την κάλυψη των ελλείψεων σε εξειδικευμένα στελέχη πληροφορικής.

Παράλληλα, η ανάπτυξη πληροφοριακού, πολιτισμικού και εκπαιδευτικού περιεχομένου οδηγεί σε μεγάλο βαθμό και στην εξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η ιστορική πληροφορία, οι δράσεις πολιτισμού και εκπαίδευσης αποτελούν ζωτικές πηγές αυτογνωσίας, ανάπτυξης – σημαντικό το παράδειγμα της τουριστικής βιομηχανίας – και πολιτιστικής ταυτότητας, ενώ διαμορφώνουν την εικόνα της χώρας στην παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας. Προδιαγράφεται, λοιπόν, ένα περιεχόμενο που θα διασφαλίσει:

- Ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ώστε να είναι προσβάσιμες από όλους στο Διαδίκτυο, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς.
- Όλες οι υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις να είναι προσβάσιμες στο Διαδίκτυο, από τους

δήμους - πρωτεύουσες νομών ή με πληθυσμό άνω των 20,000 κατοίκων (σύνολο δήμων 120 περίπου)

- Ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών για την τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ώστε να είναι προσβάσιμες στο Διαδίκτυο, από όλες της ΤΕΔΚ ή συμπολιτείες.

Λεπτομερέστερη ανάλυση των προτάσεων παρατίθεται στο Παράρτημα.

Ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων

Η ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει:

- Στελέχωση κάθε δήμου και κοινότητας με τουλάχιστον δύο στελέχη καταρτισμένα στις ΤΠΕ, ή εκπαίδευση στελεχών της τοπικής αυτοδιοίκησης στο σχεδιασμό έργων με την χρήση του Διαδικτύου και τη συνεχή προώθηση του εκσυγχρονισμού της τοπικής αυτοδιοίκησης με νέες τεχνολογίες. Συγκεκριμένα, η εκπαίδευση στελεχών κατά κατηγορία μεγέθους δήμου προτείνεται ως εξής:
 - ❖ Δήμοι με πληθυσμό κάτω από 5000 κατοίκους: 3 στελέχη
 - ❖ Δήμοι με πληθυσμό από 5000 έως 20,000 κατοίκους: 5 στελέχη
 - ❖ Δήμοι με πληθυσμό από 20,000 έως 50,000 κατοίκους: 7 στελέχη
 - ❖ Δήμοι με πληθυσμό πάνω από 50,000 κατοίκους: 10 στελέχη (Συνολικά 4.250 εργαζόμενοι περίπου)
- Αντίστοιχη στελέχωση των ΤΕΔΚ ή συμπολιτειών για την Κοινωνία της Πληροφορίας με τουλάχιστον τρία στελέχη καταρτισμένα στις ΤΠΕ, ή εκπαίδευση στελεχών της τοπικής αυτοδιοίκησης στο σχεδιασμό έργων με την χρήση του Διαδικτύου και την συνεχή προώθηση του εκσυγχρονισμού της τοπικής αυτοδιοίκησης με νέες τεχνολογίες. (Συνολικά 250 εργαζόμενοι περίπου)
- Συμμετοχή τουλάχιστον του 70% των εργαζόμενων στην τοπική αυτοδιοίκηση σε προγράμματα κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ, ώστε να γίνουν καλοί χρήστες (40.000 εργαζόμενοι περίπου)
- Η συμμετοχή τουλάχιστον του 40% των ενηλίκων (25-64 ετών) σε προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών
- Η συμμετοχή τουλάχιστον του 50% των αιρετών της τοπικής αυτοδιοίκησης σε προγράμματα κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ, (Συνολικά 10.000 αιρετοί περίπου)
- Χρησιμοποίηση της υπάρχουσας υποδομής ΑΕΙ, ΤΕΙ, πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από την τοπική αυτοδιοίκηση για τις ανάγκες κατάρτισης στη χρήση ΤΠΕ των εργαζόμενων στην τοπική αυτοδιοίκηση, της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρή-

σεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών και της δια βίου μάθησης και επαγγελματικής κατάρτισης

- Χρησιμοποίηση της υποδομής τηλεεκπαίδευσης του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για την κατάρτιση στις ΤΠΕ των στελεχών των ΤΕΔΚ, των δήμων και των κοινοτήτων.

Δράσεις συντονισμού

Ο συντονισμός των εμπλεκόμενων φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και η συνέργεια με υφιστάμενες παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις πρέπει να είναι κύρια δραστηριότητα της ΚΕΚΔΕ και των ΤΕΔΚ και να περιλαμβάνει:

- *Δράσεις παρουσίασης και διάχυσης στρατηγικής* σε εθνικό επίπεδο - 32 σεμινάρια, οκτώ διημερίδες και δύο συνέδρια. Άμεσες ενέργειες:
 - ο *Συνέντευξη τύπου* - Οργάνωση συνολικής συνέντευξης τύπου με στόχο την ανακοίνωση και προώθηση της στρατηγικής της ΚΕΚΔΕ για: την Κοινωνία της Πληροφορίας, το Γ' και Δ' ΚΠΣ, τα βασικά άμεσα έργα που προτείνονται για το ΕΠ ΚτΠ, τα πρώτα πιλοτικά έργα.
 - ο *Κεντρικό συνέδριο για την ΚτΠ* - Ο ρόλος της ΚΕΚΔΕ και της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ανάλυση των βασικών ζητημάτων στρατηγικής και ζητημάτων διαχείρισης και υλοποίησης έργων Γ' και Δ' ΚΠΣ, κ.ο.κ.
 - ο *Περιφερειακές Ημερίδες* - 3-4 περιφερειακές ημερίδες για δημοσιότητα και διάχυση της στρατηγικής και ανάλυση βασικών ζητημάτων υλοποίησης έργων ΕΠ ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ (π.χ. Σύζευξις, Ευρυζωνικά κ.ο.κ.)
 - ο *Συναντήσεις εργασίας* - για συγκεκριμένα ζητήματα σε πιλοτικούς - περιφερειακούς δήμους και για θέματα υλοποίησης οριζόντιων έργων στο πλαίσιο της στρατηγικής.
- *Πολιτικές πρωτοβουλίες* - δέσμευσης κυβέρνησης, κομμάτων και Ευρωπαϊκής Επιτροπής
 - ο *Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος* - προς τον Πρωθυπουργό, τους αρχηγούς των Κομμάτων και τα αρμόδια όργανα και στελέχη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
 - ο *Σύνταξη και κατάθεση υπομνήματος* - προς τους αρμόδιους υπουργούς, για τις προτεινόμενες κατηγορίες έργων.
 - ο *Συναντήσεις με αντίστοιχες Επιτροπές της ΕΕ* - για τα ζητήματα του Γ' και Δ' ΚΠΣ και την προώθηση των θεμάτων της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- *Δημιουργία πλαισίου συνεργασίας* - μεταξύ των φορέων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και της τοπικής αυτοδιοίκησης, είτε σε επίπεδο ΤΕΔΚ είτε με τη δημιουργία πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας «Συμπολιτειών για την Κοινωνία της Πληροφορίας» για την αποτελεσματική υλοποίηση συναφών έργων. Συγκεκριμένα το πλαίσιο συντονισμού και προώθησης θα πρέπει να περιλαμβάνει:
 - ο τη διευκόλυνση πρωτοβουλιών συγκεκριμένων δήμων
 - ο τον συντονισμό και την υλοποίηση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», την προώθηση της ευρυζωνικότητας και της δικτύωσης των δήμων σε όλα τα επίπεδα.
 - ο τον συντονισμό νέων δράσεων, την προσφορά υπηρεσιών και τεχνογνωσίας
 - ο τη διάχυση οριζόντιων εργαλείων

- *Διαμόρφωση πλαισίου συνεργασίας με το υπουργείο Παιδείας* - για την αξιοποίηση των σχολικών και πανεπιστημιακών εργαστηρίων πληροφορικής στην υλοποίηση μαζικών δράσεων γενικευμένης κατάρτισης.
- *Ανάδειξη καλών πρακτικών και παραδειγμάτων* - από την χώρα και το διεθνές περιβάλλον.
- *Σχεδιασμό και οργάνωση ευρείας δράσης κατάρτισης πολιτών* - μέσα από την χρήση των σχολικών εργαστηρίων ή άλλων τοπικών δομών και με βασικούς συνεργάτες τους εκπαιδευτικούς που επιμορφώθηκαν στο πλαίσιο του ΕΠ ΚιΠ.
- *Υλοποίηση μελέτης* - για τη διαμόρφωση πλαισίου (σχέδιο προδιαγραφών, συμβάσεων, SLA, κλπ.) της λύσης outsourcing για την τοπική αυτοδιοίκηση.

Δράσεις υποστήριξης της τοπικής αυτοδιοίκησης

Η ΚΕΔΚΕ πρέπει να διαμορφώσει μεθοδολογία, διαδικασίες και πληροφορική υποδομή για την τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση, διάχυση πληροφορία /γνώσης και ανταλλαγή απόψεων των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη και στην αξιοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, πρέπει να δημιουργήσει μηχανισμούς υποστήριξης κεντρικά με θεματική εξειδίκευση, οριζόντια εργαλεία, πλατφόρμες συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα. Οι μηχανισμοί υποστήριξης θα εξειδικεύουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά κατηγορία δήμων και κατηγορία χρηστών. Θα απευθύνονται σε όλους τους δήμους και κοινότητες, δημοτικές και διαδημοτικές επιχειρήσεις, ενώσεις, συνδέσμους και θα περιλαμβάνουν:

- *Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης για την υλοποίηση και λειτουργία των έργων* που θα παρέχει:

ο Υποστήριξη μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης, fax ή email

ο Παρακολούθηση υλοποίησης και λειτουργίας έργων

ο Διαδικτυακή πύλη για πληροφόρηση και υποστήριξη χρηστών σχετικά με την υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Ο μηχανισμός υποστήριξης θα υλοποιηθεί από την ΠΕΤΑ και θα υποστηρίξει όλες τις σχετικές δράσεις.

- *Διευκόλυνση της τοπικής αυτοδιοίκησης στη δημιουργία στελεχών που μπορούν να ασχοληθούν με έργα της ΚιΠ* («Οι πρωταγωνιστές της πληροφορικής σε κάθε δήμο») - περιλαμβάνει εκπαίδευση στελεχών, κατευθύνσεις προς δήμους (ανάλογα με το μέγεθός τους) για τα απαιτούμενα προσόντα στελεχών πληροφορικής και διοίκησης έργων της, το πλαίσιο για ευρύτερες συνεργασίες των δήμων με τον ιδιωτικό τομέα, την εκμετάλλευση και τη μεταφορά τεχνογνωσίας σε ΤΕΔΚ κ.ο.κ.
- *Ανάπτυξη οριζόντιων εργαλείων (toolkits)* - για την υποστήριξη του προγραμματισμού, σχεδιασμού, υλοποίησης και λειτουργίας έργων. Τα εργαλεία αυτά αναπτύσσονται μια φορά για να αξιοποιηθούν στη συνέχεια από όλους. Ενδεικτικά αναφέρουμε τη διαδικτυακή πύλη της τοπικής αυτοδιοίκησης, η οποία έχει ήδη υλοποιείται στο πλαίσιο του ΕΠ ΚιΠ, με διπλό ρόλο: Να εξοπλίσει τους μικρούς και μεσαίους δήμους με ένα χρήσιμο εργαλείο για να αποκτήσουν παρουσία στο Διαδίκτυο και να καταδείξει το πώς λειτουργεί το νέο μοντέλο επενδύσεων που προτείνει η ΚΕΔΚΕ για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Υπάρχουν χρήσιμα σχετικά παραδείγματα (πχ. πύλη πολιτισμού ΕΠ ΚιΠ). Οι ενέργει-

ες αυτές συμπληρώνονται ή ταυτίζονται με ένα πλήρες πακέτο οδηγιών βήμα προς βήμα, που απευθύνονται σε όλη την τοπική αυτοδιοίκηση και βοηθούν στην επίλυση διαφόρων θεμάτων (πχ. προετοιμασία, υλοποίηση και λειτουργία έργων)

Προτεινόμενα έργα της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης στο υπόλοιπο του ΕΠ της ΚιΠ

Η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να διεκδικήσει πόρους στα παρακάτω Μέτρα του ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας»:

Άξονας 2, Μέτρο 2.2

Στο πλαίσιο του Μέρους εντάσσεται η υλοποίηση έργων που αφορούν στην εισαγωγή και αξιοποίηση πληροφορικών συστημάτων με σκοπό την υποστήριξη και διευκόλυνση της διεπαφής με τον πολίτη (εφαρμογές, βάσεις δεδομένων, υλικό, περιφερειακά, λοιπά υποστηρικτικά συστήματα, κ.λπ.) με έμφαση στη δυνατότητα απλοποίησης διαδικασιών, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (eServices) προς τον πολίτη, στην επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων εφαρμογών λογισμικού για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών, στην υλοποίηση με βάση τα ανοικτά πρότυπα διαλειτουργικότητας.

Στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της επικοινωνίας των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης και πολιτών και της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών οι δράσεις πρέπει να εστιάζονται στην απλοποίηση και τον επανακαθορισμό του χάρτη επιχειρησιακής επικοινωνίας των φορέων με έμφαση στην αρτιότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η διεπαφή του πολίτη με τις υπηρεσίες των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης υλοποιείται σε δυο επίπεδα :

1. Φυσική παρουσία, δηλαδή ύπαρξη γραφείων – κέντρων εξυπηρέτησης των πολιτών
2. Εφαρμογές άμεσης ψηφιακής εξυπηρέτησης των πολιτών με έμφαση στην μείωση του χρόνου παροχής υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας των παροχών.

Άξονας 2, Μέτρο 2.4

Στο πλαίσιο του Μέρους αυτού εντάσσονται έργα που στοχεύουν στην παροχή τηλεματικών υπηρεσιών σε μη ευνοημένες περιοχές (όπως δυσπρόσιτες, νησιωτικές, μη αστικές, περιοχές με υποβαθμισμένες αστικές λειτουργίες ή με ιδιαίτερες στην πληθυσμιακή σύνθεση) και αφορούν:

Υποκατηγορία 1.4 – Δράσεις Υγείας - Πρόνοιας:

Ενδεικτικές δράσεις σχετικές με: τηλε-ιατρική, τηλε-διάγνωση, τηλε-συμβουλευτική, ιατρική τηλε-διάσκεψη και ιατρική τηλε-εκπαίδευση, συστήματα υποστήριξης των υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας Υγείας, διαδικτυακές πύλες (δημόσιας υγείας, εξυπηρέτησης επαγγελματιών υγείας), υπηρεσίες υποστήριξης «βοήθειας στο σπίτι» κ.α.

Υποκατηγορία 1.5 – Δράσεις Περιβάλλοντος :

Ενδεικτικές δράσεις σχετικές με: ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων όπως GIS για αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης, διαχείριση ευαίσθητων περιοχών, προβολή φυσικού περιβάλλοντος, παρακολούθηση – προειδοποίηση – προστασία περιβαλλοντικά ευαίσθητων περιοχών, διαχείριση – προστασία ορεινών όγκων, κ.α.

Υποκατηγορία 1.6 – Δράσεις Μεταφορών :

Ενδεικτικές δράσεις σχετικές με: ανάπτυξη τηλεματικών υποδομών για τη διαχείριση μετακινήσεων, διαχείριση στόλου δημόσιων μέσων μαζικής μεταφοράς – παροχή πληροφοριών προς τον πολίτη κ.α.

Άξονας 2, Μέτρο 2.5

Κατάρτιση χρηστών πληροφοριακών συστημάτων

Η εκτεταμένη εισαγωγή ΤΠΕ και η υιοθέτηση μέσω αυτών νέων μεθόδων διοίκησης, παραγωγής, αναζήτησης και διάχυσης της πληροφορίας θα επιτρέψουν την εισαγωγή καινοτομικών μεθόδων εργασίας, καθώς και την αναβάθμιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πολιτών σε κρίσιμους τομείς της καθημερινής ζωής.

Αυτό επιτυγχάνεται με την κατάρτιση των υπαλλήλων από τους αναδόχους των αντιστοιχών έργων πληροφορικής, ως μέρος της σύμβασης. Η κατάρτιση αυτή πιστοποιείται από τον ανάδοχο με την χορήγηση βεβαίωσης.

Επίσης θεωρείται σημαντική η δράση κατάρτισης των στελεχών της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης στη παραγωγική λειτουργία και διάχυση της χρήσης των συστημάτων στις υπηρεσίες των φορέων υλοποίησης.

Οριζόντιες μελέτες υποδομής για τον καθορισμό της οργάνωσης και του πλαισίου διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας

Είναι μελέτες με στόχο τον εκσυγχρονισμό της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (π.χ. προσδιορισμός των απαραίτητων κεντρικών βάσεων πληροφοριών με βάση τις λειτουργικές απαιτήσεις διασύνδεσης της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης, πλαίσιο για τη διάθεση, παροχή και επεξεργασία της πληροφορίας κλπ).

Άξονας 2, Μέτρο 2.8

Ενίσχυση υπηρεσιών διαχείρισης της κυκλοφορίας και πληροφόρησης στον τομέα των μεταφορών (Κυρίως οδικών, θαλάσσιων και επί σταθερής τροχιάς μεταφορών)

Η δράση αφορά στη δημιουργία συστημάτων διαχείρισης της κυκλοφορίας και ανίχνευσης συμβάντων και στον σχεδιασμό και ανάπτυξη ολοκληρωμένων συστημάτων τηλεματικών εφαρμογών. Αναλύεται σε:

- Υποδομή τηλεματικής στόλου οχημάτων δημόσιας χρήσης
- Εφαρμογές και υπηρεσίες διαχείρισης εκτάκτων συμβάντων
- Εφαρμογές και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διαχείρισης πληροφορίας με σκοπό την πληροφόρηση και λήψη αποφάσεων.
- Συστήματα διαχείρισης κυκλοφορίας στόλου οχημάτων δημόσιας χρήσης (απορριματοφόρα, δημοτικά μέσα μαζικής μεταφοράς, κ.λπ.).

Άξονας 3, Μέτρο 3.4

Στόχος του μέτρου είναι η έγκαιρη αντιμετώπιση του «ψηφιακού αναλφαριθμητισμού» - δηλαδή την έλλειψη των απαιτούμενων νέων γνώσεων, δεξιοτήτων, στάσεων και πρακτικών - το οποίο υποσκάπτει μακροπρόθεσμα την ανάπτυξη, μειώνοντας την ανταγωνιστικότητα των κοινωνικών και παραγωγικών δομών. Η μείωση του χάσματος εξασφαλίζεται με δυναμικές πολιτικές εξάπλωσης της χρήσης των νέων ΤΠΕ στην εργασία, καθώς και με πολιτικές κατάρτισης (δια βίου εκπαίδευση, αρχική και συνεχιζόμενη κατάρτιση-επανακατάρτιση) στα θεματικά πεδία των νέων τεχνολογιών.

Συνοπτική περιγραφή κατηγοριών πράξεων και ενδεικτικές προβλεπόμενες πράξεις

- 1. Προγράμματα Κατάρτισης σε βασικές δεξιότητες χρήσης των ΤΠΕ** με αποκεντρωμένες διαδικασίες και με στόχο τη διάχυσή τους στο σύνολο του κοινωνικοοικονομικού ιστού της χώρας για αύξηση της απασχολησιμότητας του

ανθρώπινου δυναμικού.

- 2. Προγράμματα κατάρτισης και εναλλασσόμενης κατάρτισης για την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων ΤΠΕ** σε νέα επαγγέλματα της ΚΠΠ ή και στους τομείς του πολιτισμού και της έρευνας.
- 3. Προγράμματα κατάρτισης εκπαιδευτών και ανάπτυξης εργαλείων κατάρτισης και εκπαιδευτικών προγραμμάτων** στις εξειδικευμένες ειδικότητες των νέων ΤΠΕ και στα νέα εκπαιδευτικά πρότυπα, που υιοθετούνται στα πλαίσια μορφών κατάρτισης.
- 4. Προώθηση της χρήσης ευέλικτων μορφών κατάρτισης** με ενέργειες που θα αφορούν στην υποστήριξη - με τη μορφή της συγχρηματοδότησης - βιώσιμων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη και την πιλοτική λειτουργία συστημάτων παροχής υπηρεσιών τηλε-κατάρτισης, για εργαζόμενους ή και άνεργους. Θα χρηματοδοτηθούν ενέργειες χρήσης της τηλεκατάρτισης, με ανάπτυξη του εξοπλισμού, ιδιαίτερα σε νησιωτικές και σε απομονωμένες ορεινές περιοχές. Ειδική μέριμνα θα δοθεί στην προώθηση της τηλε-κατάρτισης σε ομάδες πληθυσμού όπως γυναίκες και ΑΜΕΑ.

Άξονας 4, Μέτρο 4.2

Βασικός στόχος του Μέρους είναι η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακής υποδομής ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης περιλαμβανομένων μικρών πόλεων και μη αστικών ή απομακρυσμένων περιοχών καθώς και σε λιγότερο ευνοημένες περιοχές που θα διευκολύνει την απελευθέρωση της αγοράς, θα αυξήσει τον ανταγωνισμό και, παράλληλα, θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής των κατοίκων των περιοχών αυτών, μέσω της εξασφάλισης με ηλεκτρονικό τρόπο ικανοποιητικού επιπέδου υπηρεσιών υγείας, εκπαίδευσης και εμπορικών εφαρμογών.

Οι ανωτέρω υποδομές πρόσβασης κρίνονται επίσης αναγκαίες για την αναβάθμιση και βελτίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των περιοχών, τη διατήρηση αλλά και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Επιπλέον, κατάλληλη δικτυακή υποδομή μπορεί να υποστηρίξει την εποπτεία- προστασία των περιοχών αυτών από φυσικές καταστροφές, (π.χ. πυρκαγιές, σεισμούς κ.λπ.) και να ενισχύσει άλλες εφαρμογές για την προστασία του περιβάλλοντος.

Επίσης βασικός στόχος του μέτρου είναι η προσαρμογή στις βασικές αρχές και κατευθύνσεις της νέας πρωτοβουλίας «eEurope 2005, An information society for all» όπου προβλέπεται η ενθάρρυνση ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου που βασίζονται σε ευρέως διαθέσιμες ευρυζωνικές υποδομές.

Ανάπτυξη/Υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης

Η ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής τοπικής πρόσβασης θα λάβει υπόψη της την στρατηγική του υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, τις κατευθύνσεις της πρωτοβουλίας e-Europe σχετικά με την ανάπτυξη της ευρυζωνικής πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, το κείμενο στρατηγικής της ομάδας εργασίας (Task Force) για την Ευρυζωνική Πρόσβαση που έχει συσταθεί από την Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, καθώς και την στρατηγική των Περιφερειών όπως αυτή αποτυπώνεται στα Επιχειρησιακά τους Σχέδια, ώστε να ληφθούν υπόψη οι γεωφυσικές ιδιαιτερότητες, οι προβλεπόμενες κοινωνικό-οικονομικό-πληθυσμιακές εξελίξεις, η υπάρχουσα τηλεπικοινωνιακή υποδομή. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στην ανάπτυξη της σχετικής τηλεπικοινωνιακής υποδομής ευρυζωνικών δικτύων στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές.

Προώθηση της Ανάπτυξης ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών

Ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη χρήση έργων ευρυζωνικής πρόσβασης με αξιοποίηση όλων των τεχνολογιών τόσο σε

τεχνικό- οικονομικό όσο και σε εμπορικό επίπεδο.

Ενημέρωση της κοινής γνώμης της χώρας σχετικά με τα προσδοκώμενα αποτελέσματα και τους στόχους του μέτρου, με σκοπό τη δημιουργία «ευρυζωνικής κουλτούρας» δηλαδή τη δημιουργία αυξητικής ροπής στη ζήτηση ευρυζωνικών υπηρεσιών στην αγορά των οικιακών χρηστών, επαγγελματιών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων κλπ., Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στις απομακρυσμένες ή/και λιγότερο ευνοημένες περιοχές.

Ενημέρωση των παρόχων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και των επαγγελματιών του χώρου ΤΠΕ που δραστηριοποιούνται ή ξεκινούν να δραστηριοποιηθούν για τις επενδυτικές ευκαιρίες και προκλήσεις που παρουσιάζουν τα ευρυζωνικά δίκτυα. Ως ενδεικτικοί τρόποι ενημέρωσης μπορεί να είναι η οργάνωση σεμιναρίων, συνεδρίων, διαφήμισης στα ΜΜΕ, Roadshow events και ημερίδων, η παρουσίαση case studies, συγγραφή εγχειριδίων, μελετών, η διεξαγωγή ερευνών εντοπισμού αναγκών, η λειτουργία έργων επίδειξης ευρυζωνικής πρόσβασης για ορισμένο χρονικό διάστημα

Άξονας 4, Μέτρο 4.3 - Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τον πολίτη

Στόχοι του Μέτρου είναι:

- Η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ευρείας ζώνης, σε περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας οι οποίες έχουν αναγνωρισμένες ανάγκες, όσον αφορά στη λειτουργία και διασύνδεση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,
- Η ανάπτυξη πιλοτικών δράσεων που αφορούν στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών, σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές και ορισμένο αριθμό χρηστών, οι οποίες δεν θεωρούνται άμεσα κερδοφόρες και θα συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη.

Άξονας 5, Μέτρο 5.1

Σκοπός του μέτρου είναι η υποστήριξη της προετοιμασίας, επιλογής, αξιολόγησης, παρακολούθησης και αποτίμησης της παρέμβασης και των δράσεων του Ε.Π., ο έλεγχος των πράξεων καθώς και η υποστήριξη των συνεδριάσεων των Επιτροπών Παρακολούθησης, καθώς και η υποστήριξη της εφαρμογής του Προγράμματος μέσω μελετών, ημερίδων και επιμορφωτικών σεμιναρίων.

Το μέτρο περιλαμβάνει δύο κατηγορίες πράξεων :

1. «**Τεχνική Βοήθεια ΕΚΤ διαχείριση, Εφαρμογή και Παρακολούθηση**», με δράσεις που αφορούν στην:

ο Προετοιμασία, επιλογή, αξιολόγηση, παρακολούθηση και αποτίμηση της παρέμβασης και των πράξεων του Ε.Π, και των δομών διαχείρισης & εφαρμογής του Ε.Π.

ο Επί τόπου παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων.

2. «**Τεχνική Βοήθεια Ε.Κ.Τ.**», όπου περιλαμβάνονται δράσεις που αφορούν σε :

ο Μελέτες για την υποστήριξη της εφαρμογής του Προγράμματος

ο Ημερίδες και επιμορφωτικά σεμινάρια

ο Δημοσιότητα, προβολή και ευαισθητοποίηση

Από τον προϋπολογισμό του Άξονα Προτεραιότητας Τεχνικής Βοήθειας (σε όλα τα Μέτρα) μπορούν να χρηματοδοτηθούν ενέργειες που αφορούν στην νέα προγραμματική περίοδο.

Άξονας 5, Μέτρο 5.3

Το μέτρο αυτό δρα συμπληρωματικά ως προς όλα τα μέτρα του 1^{ου}, 2^{ου}, 3^{ου} και 4^{ου} Άξονα Προτεραιότητας.

Από τον προϋπολογισμό του Άξονα Προτεραιότητας Τεχνικής Βοήθειας (σε όλα τα Μέτρα) μπορούν να χρηματοδοτηθούν ενέργειες που αφορούν στην νέα

προγραμματική περίοδο.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα έργα που μπορούν να προταθούν προς ένταξη από την πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση ή/και την ΚΕΔΚΕ, στο υπόλοιπο του επιχειρησιακού προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Άξονας 2	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	ΝΕΑ ΕΡΓΑ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΤΟΥ ΕΠ ΤΗΣ ΚτΠ
Μέτρο 2.2	«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ» ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΕΤΠΑ)	Υλοποίηση διαδικτυακής πύλης σε όλους τους δήμους – ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις – Διαλειτουργικότητα συστημάτων εντός δήμων και μεταξύ δήμων
Μέτρο 2.4	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΕΤΠΑ) ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	Περιφερειακά γεωγραφικά συστήματα
Μέτρο 2.5	ΜΕΛΕΤΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΕΚΤ)	Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης
Μέτρο 2.8	ΕΥΦΥΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	Περιφερειακά γεωγραφικά συστήματα

Άξονας 3	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	
Μέτρο 3.4	ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (ΕΚΤ)	Κατάρτιση των πολιτών σε βασικές δεξιότητες χρήσης των ΤΠΕ

Άξονας 4	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	
Μέτρο 4.2	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (ΕΤΠΑ)	Ανάπτυξη υποδομών δικτύων τοπικής πρόσβασης (ένταξη των ήδη υποβληθέντων έργων)
Μέτρο 4.3	ΕΥΦΥΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	Μίνι «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (διασύνδεση στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» όλων των κτηρίων των δήμων και πρόσθετες θέσεις εργασίας)

Άξονας 5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ	
Μέτρο 5.1	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΚΤ	Δράσεις προετοιμασίας και ωρίμανσης νέων έργων προς ένταξη
Μέτρο 5.3	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΤΠΑ	Δράσεις υποστήριξης της υλοποίησης των ενταγμένων στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ευρυζωνικά δίκτυα

Ο προϋπολογισμός των προτεινόμενων έργων ανά ενότητα έργων εκτιμάται ως εξής:

Περιγραφή έργων	Σύνολο προϋπολογισμού (χιλιάδες ευρώ)
Υλοποίηση διαδικτυακής πύλης (extranet-intranet) σε όλους τους δήμους, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις	35.000
Περιφερειακά γεωγραφικά συστήματα Κατάρτιση στελεχικού δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης	20.000 35.000
Κατάρτιση 100.000 πολιτών σε βασικές δεξιότητες χρήσης των ΤΠΕ, αξιοποιώντας τα σχολικά εργαστήρια και τις σχετικές υποδομές των δήμων	15.000
Μίνι «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης - επέκταση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» σε όλα τα κτήρια του κάθε δήμου	15.000
Τεχνική υποστήριξη - προετοιμασία νέων έργων προς ένταξη και υποστήριξη της υλοποίησης και λειτουργίας ενταγμένων «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΑ κ.λπ.	1.500
	121.500

Κεφάλαιο

Κεφάλαιο

4 4

Τα κλειδιά της υλοποίησης

Η επίτευξη των στόχων που αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, καθώς και η ουσιαστική συμβολή της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην ανάπτυξη και την σταθερότητα των τοπικών κοινωνιών, μπορεί να συντελεστεί μόνο μέσα από την ενθάρρυνση, στήριξη και κινητοποίηση όλων των κοινωνικών δυνάμεων της περιφέρειας και των τοπικών δομών, όλων των ηλικιών, των γυναικών, αλλά κυρίως των νέων ανθρώπων, προσφέροντας παράλληλα ουσιαστικά δείγματα αλληλεγγύης προς τους κοινωνικά αποκλεισμένους. Η συμμετοχή από όλες τις τοπικές δυνάμεις είναι, επομένως, ο βασικότερος παράγοντας υλοποίησης της στρατηγικής.

Το δεύτερο καθοριστικό σημείο είναι η δυναμική και συνεχής πολιτική βούληση, εκφρασμένη από ανάλογες δράσεις. Η υλοποίηση της στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι θέμα αιχμής, πολιτικά και κοινωνικά, αφού αποτελεί αναπόφευκτη επιλογή και ευκαιρία βιώσιμης ανάπτυξης.

Τι σημαίνει συμμετοχή και πολιτική βούληση για την ΚΕΔΚΕ και την τοπική αυτοδιοίκηση:

1. Συνεργασία, εξωστρέφεια και συντονισμός
2. Ανάθεση συγκεκριμένων ρόλων σε συγκεκριμένους ανθρώπους
3. Καλή χρήση πόρων μέσω διαλειτουργικότητας και δυνατότητας επαναχρησιμοποίησης προϊόντων και υπηρεσιών

Τα πληροφορικά συστήματα, γενικά, βοηθούν τις κυβερνήσεις να επιτύχουν ανάπτυξη των οικονομιών τους, αλλά και να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα της παγκοσμιοποίησης των οικονομιών, τις απαιτήσεις των πολιτών και τις όποιες χρηματοοικονομικές πιέσεις. Για να τα διαχειριστούν όλα αυτά χρειάζεται μεγάλη ευελιξία από την πλευρά των κυβερνήσεων, στον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται την πληροφορία. Χρειάζεται όλα αυτά τα συστήματα να επικοινωνούν με ενιαίο και ομοιόμορφο τρόπο με άλλα συστήματα. Χρειάζεται να γίνεται εύκολα η αναδιοργάνωσή τους. Χρειάζεται ευελιξία πρόσβασης στην τεχνολογία, από ποικιλία προμηθευτών, αλλά και αξιοποίηση της πρωτοποριακής ανερχόμενης τεχνολογίας. Και όλα αυτά γίνονται δυνατά χάρη στη διαλειτουργικότητα.

Κλειδί 1^ο: Η διαλειτουργικότητα

Η έκδηλη ανάγκη για καλύτερες και αποτελεσματικότερες δημόσιες υπηρεσίες, μέσα από την γενικότερη αναδιαμόρφωσή τους, βασίζεται σε αυτή ακριβώς τη δυνατότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν ανοικτά, σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας. Όταν αυτά τα σημεία επικοινωνίας είναι ανοικτά τότε γίνεται και πιο εύκολη η βελτίωση και αντικατάσταση τμημάτων.

Η υλοποίηση δράσεων για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση επικεντρώνεται, σύμφωνα με τις διεθνείς προτάσεις βέλτιστης υλοποίησης, στις αρχές των ανοικτών αρχιτεκτονικών και διαδικασιών, καθώς και της σπονδυλωτής ανάπτυξης συστημάτων και εφαρμογών. Τα συστήματα πληροφορικής που βασίζονται στην ευέλικτη σχεδίαση και την σπονδυλωτή ανάπτυξη, είναι διασυνδεδεμένα μεταξύ τους, ώστε να δημιουργούνται ευέλικτα συστήματα και υποδομές με ευρύτερο όφελος.

«Κάποια πράγματα έχουν γίνει και δουλεύουν καλά, δεν υπάρχει λόγος να τα ανακαλύπτουμε συνεχώς». Αυτή η θέση ισχύει για μια σειρά από δράσεις σε τοπικό και διεθνές επίπεδο. Υπάρχει, δηλαδή, ανάγκη για συνεργασία και για την ανάπτυξη μηχανισμών διάχυσης επεξεργασμένης πληροφορίας, την οποία θα μπορούν όλοι

να χρησιμοποιήσουν. Το παραπάνω αποτελεί βασική αρχή διαλειτουργικότητας, αλλά και οποιασδήποτε βιώσιμης στρατηγικής ανάπτυξης στην νέα οικονομία. Η ηλεκτρονική αναδιοργάνωση είναι πολύπλοκη υπόθεση και αναφέρεται στη διασύνδεση διαφορετικών διοικητικών φορέων. Στην προσπάθεια για ψηφιοποίηση των διαδικασιών, η διαλειτουργικότητα διαδραματίζει πρωταρχικό ρόλο. Διευκολύνει την απλοποίησή τους, γιατί καθιστά δυνατό να χρησιμοποιηθούν πολλές και διαφορετικές πλατφόρμες εφαρμογών και ποικιλία τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Έτσι, δεν επιβάλλεται μία μοναδική πλατφόρμα ούτε υπάρχει δέσμευση από τον ένα και μοναδικό προμηθευτή.

Παράλληλα, η διαλειτουργικότητα συμβάλλει στο να μικρύνει το χάσμα ανάμεσα σε πληροφορικά πλούσιους και φτωχούς και επιτρέπει την προσφορά ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προάγει και υποστηρίζει τη συνεργασία, καθώς πολλά παραδείγματα εξαιρετικής τοπικής πρακτικής μπορούν να επεκταθούν σε όλο το εύρος του δημόσιου τομέα. Μας διασφαλίζει ότι τα οφέλη της τεχνολογίας είναι διαθέσιμα σε όλους. Οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας έχουν κυρίως απετηρία τις ανάγκες των πολιτών και τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Η προτεραιότητα δίνεται σε σχήματα που πληρούν τις απαιτήσεις για διαδικασίες με ευρύτερη εφαρμογή σε πολλούς οργανισμούς του δημοσίου. Αλλά επίσης πρωτίστης σημασίας είναι η διευκόλυνση νέων, ενιαίων υπηρεσιών και διατμηματικών διαδικασιών.

Για μια πληρέστερη ανάλυση του τι μας προσφέρει η διαλειτουργικότητα, θα εξετάσουμε τις τρεις πτυχές της: την τεχνική, την οργανωτική και τη σημασιολογική.

Τεχνική διαλειτουργικότητα

Σε τεχνικό επίπεδο, ορίσαμε τη διαλειτουργικότητα ως τη δυνατότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ οργανισμών και συστημάτων πληροφορικής. Τα οφέλη της είναι πολλά και σημαντικά:

- Οι κοινές τεχνολογικές λύσεις συμβάλλουν στον περιορισμό δαπανών. Το λογισμικό που παράγεται είναι ευέλικτο και επαναχρησιμοποιήσιμο και έτσι αποφεύγεται η δαπανηρή αναπαραγωγή λογισμικού.
- Ακόμη διασφαλίζει ότι τα οφέλη της τεχνολογίας είναι διαθέσιμα σε όλους.
- Τέλος διασφαλίζει την ορθότητα και την συνέχεια των δεδομένων.

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

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

Οργανωτική διαλειτουργικότητα

Η οργανωτική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώ-

κουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη.

Σημαιολογική διαλειτουργικότητα

Η σημαιολογική διαλειτουργικότητα αφορά τη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοιασημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Έτσι, μπορούν τα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά.

Στο αμέσως υψηλότερο της τοπικής αυτοδιοίκησης επίπεδο, οι ίδιες οι κυβερνήσεις πρέπει να είναι «ανοικτές» στους πολίτες τους, δίνοντας μεγαλύτερη πρόσβαση σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ανταποκρινόμενες αποτελεσματικά στις απαιτήσεις των πολιτών και επιχειρήσεων που χρειάζεται να συνδιαλλαγούν με την κυβέρνηση. Όταν αναφερόμαστε σε «ανοικτές» κυβερνήσεις, εννοούμε ότι η δημόσια διοίκηση επιτρέπει την πρόσβαση στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από διάφορες πλατφόρμες και με μια ποικιλία τεχνολογιών, ώστε να μην επιβάλλει μια μοναδική πλατφόρμα ή ένα μοναδικό προμηθευτή στο ευρύ κοινό.

Στο σημείο αυτό υπεισέρχονται τα ανοικτά πρότυπα, γιατί αυτά προσδίδουν ευελιξία και την εύκολη κυκλοφορία της πληροφορίας. Για τη διασφάλιση των δεδομένων αλλά και την επίτευξη της διαλειτουργικότητας είναι απαραίτητη η χρήση ανοικτών και τεκμηριωμένων προτύπων. Είναι, επίσης, απαραίτητο, για την διασφάλιση της συνέχειας και της ασφάλειας των δεδομένων, να είναι γνωστός και ανοικτός ο τρόπος αποθήκευσης και μεταφοράς δεδομένων.

Κλειδί 2^ο: Τα ανοικτά πρότυπα το ανοικτό λογισμικό

Η εφαρμογή και χρήση ανοικτών προτύπων από κάποιο οργανισμό ή φορέα προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, όπως για παράδειγμα:

- Εξασφάλιση ευελιξίας
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας
- Αποφυγή μονοπωλιακού χαρακτήρα και δέσμευσης στον ένα προμηθευτή
- Αποφυγή επιβολής τεχνολογικών αποφάσεων στην κοινότητα
- Δημιουργία ενός διευρυσμένου πεδίου δεξιοτήτων ανεξάρτητα από τον προμηθευτή
- Αύξηση της δημιουργικότητας
- Ώθηση της οικονομικής απόδοσης
- Διασφάλιση μελλοντικής πρόσβασης στην πληροφορία
- Διασφάλιση ομαλού πλαισίου ανταγωνισμού

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, οι απαραίτητες απαιτήσεις που θα πρέπει να πληροί μια προδιαγραφή ή πρότυπο ώστε να θεωρείται ανοικτό είναι:

- Να έχει υιοθετηθεί και να ενημερώνεται από κάποιο μη-κερδοσκοπικό οργανισμό. Επιπλέον, η ανάπτυξη και η εξέλιξη του προτύπου θα πρέπει να γίνεται με ανοικτές και σαφώς ορισμένες διαδικασίες αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων.
- Το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών που αποτελούν το πρότυπο θα πρέπει να είναι δημοσιευμένο και ελεύθερα διαθέσιμο. Δεν θα πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί για την διάθεσή του από τρίτους. Η πνευματική ιδιοκτησία που

πιθανόν περιέχει είναι και θα είναι πάντα διαθέσιμη χωρίς κόστος. Δεν πρέπει να υπάρχουν περιορισμοί για την επαναχρησιμοποίηση του προτύπου

Όσον αφορά στο «Ελεύθερο Λογισμικό ή Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα» (ΕΛ/ΛΑΚ), ονομάζεται με τον όρο αυτό η κατηγορία λογισμικού που αναπτύσσεται και διανέμεται ελεύθερα και του οποίου ο πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο. Οι όροι διανομής του λογισμικού αυτού πρέπει να πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια, τα βασικότερα από τα οποία είναι η ελεύθερη χρήση, αντιγραφή, αναδιανομή και μεταβολή του.

Ο πηγαίος κώδικας ενός προγράμματος - συνήθως γραμμένος σε γλώσσα προγραμματισμού υψηλού επιπέδου - είναι απολύτως απαραίτητος για να καταλαβαίνει κανείς τη λειτουργία του προγράμματος, να το τροποποιεί και να το βελτιώνει. Αν κάποιος προγραμματιστής έχει πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα, είναι σε θέση να τον μελετήσει και να τον επεξεργαστεί, όπως και ο αρχικός δημιουργός του. Η ελεύθερη πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα αποτελεί την βάση της φιλοσοφίας του κινήματος για το Ελεύθερο Λογισμικό / Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα. Η φιλοσοφία ανάπτυξης ενός τέτοιου λογισμικού έχει κερδίσει σημαντικό έδαφος τα τελευταία χρόνια, καθώς τα συλλογικά κέρδη που προκύπτουν είναι πολύ μεγάλα.

Το ανοικτό λογισμικό παρέχει εγγενή και επαληθεύσιμη υποστήριξη ανοικτών προτύπων, λόγω της ίδιας της διαδικασίας παραγωγής του. Ο τρόπος, δηλαδή, ανάπτυξης και ο πηγαίος κώδικας είναι ανοικτός και προσβάσιμος από όλους. Η διαλειτουργικότητα του λογισμικού ανοικτού κώδικα έχει να κάνει με τον τρόπο που αναπτύσσεται το λογισμικό, με το ότι ενθαρρύνει την κοινή χρήση αλλά και με τον τρόπο που το λογισμικό ελέγχεται ανοικτά.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει από καιρό αναγνωρίσει την αξία του ανοικτού λογισμικού, ειδικά στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο πλαίσιο αυτό της προώθησης του ελεύθερου λογισμικού, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναλάβει σειρά πρωτοβουλιών, όπως χρηματοδότηση μελετών και σύσταση ομάδων εργασίας. Ειδικά για τον δημόσιο τομέα, υπάρχει το Πρόγραμμα IDA (Electronic Interchange of Data between Administrations), που σχεδιάστηκε με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος λειτουργεί Παρατηρητήριο για το Ελεύθερο Λογισμικό, ενώ πρόσφατα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εγκαινίασε ένα νέο εξειδικευμένο δικτυακό κόμβο, με στόχο να παρέχει πληροφορίες για τα ευρωπαϊκά προγράμματα και τις πρωτοβουλίες για το ελεύθερο λογισμικό. Παράλληλα, κυβερνητικοί οργανισμοί και γενικότερα φορείς του δημόσιου τομέα σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες αποφασίζουν και σταδιακά κινούνται προς την κατεύθυνση της χρήσης του ελεύθερου λογισμικού.

Πλεονεκτήματα του Ανοικτού λογισμικού

■ Ποιότητα

Καθώς ο κώδικας του ΕΛ /ΛΑΚ είναι διαθέσιμος, μπορεί να ελεγχθεί διεξοδικά και να επαληθευθεί η ορθότητα του, καθώς και το πλαίσιο εφαρμογών του. Πέρα από αυτό παρέχεται η δυνατότητα - και αυτό είναι το πιο σημαντικό - επέμβασης και βελτίωσης του κώδικα. Ενθαρρύνεται με άλλα λόγια η επιστημονική και τεχνολογική καινοτομία.

■ Ανεξαρτησία – Ανοικτά πρότυπα

Το ΕΛ/ΛΑΚ επιτρέπει την ανεξαρτησία από μεμονωμένους προμηθευτές και βελτιώνει την διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Διασφαλίζει διαρκή πρόσβα-

ση σε δεδομένα και δυνατότητα υιοθέτησης νέων τεχνολογιών. Η διαλειτουργικότητα αυξάνεται, γιατί το ΕΛ/ΛΑΚ επιτρέπει τη χρήση ανοιχτών προτύπων σε διαφορετικές εφαρμογές. Ο χρήστης γνωρίζει και ελέγχει πλήρως τα δεδομένα και το σύστημά του. Οι εργασίες συντήρησης και ανάπτυξης είναι δυνατόν να ανατεθούν σε ανεξάρτητους φορείς, οι οποίοι ανά πάσα στιγμή έχουν πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες, που διαθέτουν και οι αρχικοί προμηθευτές. Το ΕΛ/ΛΑΚ κάνει πιο εφικτή την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών από την δημόσια διοίκηση, γιατί μειώνει το κόστος και το ρίσκο των αλλαγών.

■ Χαμηλό κόστος

Η επιτακτική ανάγκη για αναβαθμίσεις, που χαρακτηρίζει το κλειστό λογισμικό, συνεπάγεται ένα συχνά απαγορευτικό κόστος, κυρίως για τους δημόσιους φορείς. Ακόμα και το κόστος της μετάβασης από το κλειστό λογισμικό στο ΕΛ/ΛΑΚ, συνήθως, είναι λιγότερο απαγορευτικό. Ο λόγος είναι ότι η συντήρηση και η υποστήριξη αυτού του λογισμικού μπορεί να ανατεθεί σε πλήθος αναδόχους: ανεξάρτητους προγραμματιστές, εταιρείες ή και στον ίδιο τον οργανισμό ή την εταιρεία που χρησιμοποιεί το λογισμικό. Έτσι, δημιουργείται στην αγορά ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού. Το λογισμικό ανοικτού κώδικα είναι ευέλικτο και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και δυνατότητες του κάθε συστήματος, οπότε εξοικονομούνται πόροι, που διαφορετικά θα δίνονταν για αναβαθμίσεις του λογισμικού ή υλικού μέρους των υπολογιστών, και διατίθενται στο εσωτερικό του οργανισμού, του φορέα ή του κράτους.

■ Ασφάλεια

Η ιδιότητα αυτή είναι καθοριστικής σημασίας για εφαρμογές που απαιτούν διασφάλιση προσωπικών και κρατικών δεδομένων. Το ΕΛ/ΛΑΚ είναι λιγότερο ευάλωτο και εμφανίζει μεγαλύτερη σταθερότητα και αξιοπιστία για μεγάλη ποικιλία εφαρμογών, απλά γιατί ο κώδικας του είναι διαθέσιμος μάλιστα ενθαρρύνεται η ανίχνευση και ο εντοπισμός λαθών μεταξύ των προγραμματιστών και χρηστών.

■ Αξιοπιστία

Τα συστήματα ΕΛ/ΛΑΚ είναι πιο σταθερά και αξιόπιστα στη λειτουργία τους. Αυτό δεν ισχύει μόνο κατά κοινή ομολογία αλλά προκύπτει και από έρευνες που έχουν γίνει. Αυτό οφείλεται στη συνεχή διαδικασία ανίχνευσης και διόρθωσης σφαλμάτων.

■ Διαφάνεια και δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφορία

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

■ Ποιοτικές Υπηρεσίες Υποστήριξης

Η διάθεση λογισμικού από πολλές πηγές αυξάνει τον ανταγωνισμό στη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υποστήριξης και μειώνει τις τιμές. Η συνεχής αύξηση των νέων εταιρειών παροχής υπηρεσιών υποστήριξης συνυπάρχει παράλληλα: α) με την μαζική διαθεσιμότητα πολλών δεκάδων χιλιάδων προγραμματιστών ΕΛ/ΛΑΚ παγκοσμίως και β) την εθελοντική εργασία έρευνας και ανάπτυξης από άτομα και ομάδες, που χαρακτηρίζει ιστορικά το μοντέλο ανάπτυξης ΕΛ/ΛΑΚ. Ο συνδυασμός των παραγόντων αυτών δημιουργεί μια νέα δυναμική στην ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης λογισμικού με δυναμικά οφέλη για τον δημόσιο τομέα.

■ Μικρές απαιτήσεις σε υλικό – Προσαρμοστικότητα

Το ΕΛ/ΛΑΚ συνήθως έχει μικρότερες απαιτήσεις σε υλικό (hardware), γιατί προσαρμόζεται εύκολα από τον χρήστη ανάλογα με τις ανάγκες του και τις δυνατότητες του υπολογιστή του. Δίνεται η δυνατότητα αφαίρεσης τμημάτων του λογισμικού, που δεν χρειάζονται για τη συγκεκριμένη εφαρμογή. Κάτι τέτοιο συνεπάγεται εξοικονόμηση χρημάτων από το υλικό, καθώς και λιγότερες αναβαθμίσεις.

■ Βιωσιμότητα και γενικότερη στρατηγική

Εφαρμόσιμα χρονοδιαγράμματα, τεχνική απλότητα και συγκεκριμένες επιχειρησιακές αλλαγές που πραγματοποιούνται μέσα από αυτά τα νέα συστήματα αποτελούν τα κλειδιά της βιωσιμότητας των έργων που προτείνει η γενικότερη στρατηγική. Παράλληλα, πρέπει να συνοδεύονται από μία σειρά επιμέρους κατευθύνσεων, όπως:

- Η συνεχής στήριξη και δέσμευση των ανώτερων στελεχών της δημόσιας διοίκησης στην ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών με έμφαση στη διαλειτουργικότητα των συστημάτων,
- Ο εντοπισμός και η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων,
- Η επιμόρφωση του προσωπικού και η δημιουργία εκείνων των οργανωτικών δομών που θα διαχειριστούν τη γνώση και φυσικά την ενεργό συμμετοχή των τελικών χρηστών.

Ο ανοιχτός σχεδιασμός και η συνεργασία με όλες τις τοπικές δυνάμεις μπορεί να επιφέρει οικονομίες κλίμακας σε πολλά έξοδα των τοπικών κοινωνιών και διοικήσεων, εξασφαλίζοντας εναλλακτικές προτάσεις χρηματοδότησης τωρινών και μελλοντικών έργων. Τα παραγόμενα «προϊόντα» ή υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται με σκοπό την προσέλευση προστιθέμενης αξίας «από πολλούς για όλους».

Η βιωσιμότητα συνεπάγεται ότι δεν γίνονται όλα από την αρχή. Αντίθετα, αξιοποιούνται οι υφιστάμενες εφαρμογές μέσω ενός πλαισίου διαλειτουργικότητάς τους. Δηλαδή, αναπτύσσεται ένα ενδιάμεσο λογισμικό που επιτρέπει σε δύο ετερογενή πληροφοριακά συστήματα να επικοινωνούν και να πραγματοποιούν συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο. Π.χ, ένας δημότης Αθηναίων που σπουδάζει στο Ηράκλειο μπορεί να λάβει ένα πιστοποιητικό μέσω του ΚΕΠ σε πραγματικό χρόνο.

Η βιωσιμότητα προϋποθέτει ότι η ανάπτυξη μιας υπηρεσίας γίνεται μια φορά για πολλαπλή χρήση: Κάθε εφαρμογή έχει ένα κοινό μέρος λογισμικού που αφορά όλους τους δήμους και την προσαρμογή του στις τοπικές συνθήκες, μαζί με την τεχνική του υποστήριξη. Αναπτύσσεται μια φορά και διατίθεται δωρεάν σε όλους, εξοικονομώντας έτσι πόρους που δαπανώνται για την προσαρμογή στις τοπικές ανάγκες και τη διαρκή τεχνική του στήριξη. Δεν πληρώνεται το ίδιο πράγμα 1000 φορές και είναι ανοιχτή η εφαρμογή σε αναβαθμίσεις.

Τέλος, η βιωσιμότητα εξαρτάται από το κατά πόσον η οργάνωση των διαδικασιών στους επικοινωνούντες οργανισμούς υποστηρίζει την παραπάνω λογική. Οι διαδικασίες και η πληροφορία που τις συνοδεύει πρέπει να είναι ανάλογα δομημένες και να χαρακτηρίζονται από διαφανή και αποτελεσματική, καθημερινή, ροή.

■ Οργανωτικά ζητούμενα από την τοπική αυτοδιοίκηση

Σύμφωνα με την προηγούμενη ανάλυση των δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας, προβάλλουν ως ιδιαίτερης σημασίας οι οργανωτικές παρεμβάσεις στο τρόπο λειτουργίας των φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης.

Πρώτο ζητούμενο είναι η προώθηση του συντονισμού, της προτυποποίησης και της εναρμόνισης των δράσεων των τοπικών φορέων αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες, αξιοποιώντας ταυτόχρονα την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ώστε η σχέση πολίτη-τοπικής αυτοδιοίκησης να γίνει απλούστερη αλλά ταυτόχρονα πιο λειτουργική και ποιοτική.

Επειτα, ζητείται η αναδιοργάνωση της μορφής παροχής υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση, με βάση τις ΤΠΕ, έτσι ώστε παραδοσιακά κανάλια παροχής υπηρεσιών (όπως είναι η απευθείας επαφή, το ταχυδρομείο, τα έντυπα κλπ.) να αντικατασταθούν ή να συμπληρωθούν με νέες μορφές υπηρεσιών. Αυτές περιλαμβάνουν τηλέφωνο και fax (π.χ. οργανωμένα τηλεφωνικά κέντρα), Διαδίκτυο, κινητή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση, καθώς και τα νέα μέσα πρόσβασης του τύπου PIAP (Public Internet Access Points), PDA, WAP, κλπ.

Κατόπιν έρχεται η αναδιοργάνωση του περιεχομένου των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εκτός από τον αριθμό και τύπο των καναλιών παροχής μιας υπηρεσίας αυτό που αποκτά ιδιαίτερη σημασία είναι και η παρεχόμενη υπηρεσία αυτή καθαυτή. Έτσι, για παράδειγμα, στην περίπτωση των πυλών (Internet portals), οι υπηρεσίες που οργανώνονται σήμερα στην Ευρώπη απευθύνονται:

- στους πολίτες – οπότε περιλαμβάνουν υπηρεσίες που αφορούν σε όλους τους κύκλους και τα γεγονότα της ζωής όπως ο γάμος, η γέννηση, ο θάνατος, η απασχόληση, η ανεργία, η εκπαίδευση, το σπίτι, η καθημερινή διαβίωση, η εργασία, τα σπορ, η ψυχαγωγία κ.λ.π.
- στις επιχειρήσεις – όπου αφορούν συνήθως στην έναρξη μιας επιχείρησης, στη χρηματοδότησή της, στη φορολογία, στην επαγγελματική στέγη, στην παύση λειτουργίας ή στην πώλησή της κλπ.

Άλλο σημαντικό στοιχείο της ζητούμενης αναδιοργάνωσης είναι η πρόσβαση μιας υπηρεσίας μέσω ενός και μόνο σημείου (π.χ. μέσω μιας διαδικτυακής πύλης), γεγονός που βελτιώνει σημαντικά την ποιότητα της πρόσβασης από τους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις. Ακόμη, η προώθηση και υποστήριξη της συνεργασίας ανάμεσα στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, ώστε κάποιες περιπτώσεις-υποδείγματα «καλών πρακτικών» να υιοθετούνται από περισσότερους δήμους.

Τέλος, η υλοποίηση του προτεινόμενου στρατηγικού σχεδίου της τοπικής αυτοδιοίκησης για την Κοινωνία της Πληροφορίας απαιτεί αφενός σαφήνεια του πλαισίου συνεργασίας και αφετέρου συνέργεια και συμπληρωματικότητα στους ρόλους των εμπλεκόμενων φορέων. Συγκεκριμένα, οι ρόλοι της ΚΕΔΚΕ, των ΤΕΔΚ και των δήμων πρέπει να μελετηθούν και να προσδιορισθούν έτσι ώστε να επιτευχθεί η αναγκαία συνέργεια και συμπληρωματικότητα στη διαδικασία υλοποίησης υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Τους ρόλους αυτούς θα εξετάσουμε στη συνέχεια.

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ

Βάσει του σκοπού ιδρύσεως της ΚΕΔΚΕ, ο ρόλος της είναι καθοριστικής σημασίας σε θέματα συντονισμού και γενικότερης αναδιοργάνωσης των δήμων και των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες. Ένας ρόλος που γίνεται ακόμα πιο έντονος, λόγω των σημερινών απαιτήσεων για την προώθηση και ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην τοπική αυτοδιοίκηση και αφορά στο συντονισμό, στη προώθηση της προτυποποίησης και της εναρμόνισης των δράσεων των τοπικών φορέων αναφορικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες, με την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ώστε η σχέση πολίτη-τοπικής αυτοδιοί-

κησης να γίνει απλούστερη αλλά ταυτόχρονα πιο λειτουργική και ποιοτική.

Όπως είναι ευρέως αποδεκτό, η ανάπτυξη στις ΤΠΕ έχει επιφέρει πολλαπλές επιπτώσεις σε μορφές οργάνωσης, στην αγορά εργασίας, στην οικονομία και στην κοινωνία γενικότερα. Έχει δημιουργήσει ένα δυναμικό περιβάλλον και αποτελεί κινητήριο μοχλό πολλών σημαντικών αλλαγών σε όλους τους τομείς. Η αλληλεπίδραση των ΤΠΕ και οργανωτικής αλλαγής θα μπορούσε να περιγραφεί με τις ακόλουθες διαστάσεις, που αφορούν αφενός στην εσωτερική μορφή οργάνωσης ενός οργανισμού και αφετέρου στις οργανωτικές και λειτουργικές σχέσεις που διαμορφώνονται μεταξύ οργανισμών:

- Ο κάθετος έλεγχος - αναφέρεται στην μείωση των επιπέδων ιεραρχίας στους οργανισμούς με την εφαρμογή των ΤΠΕ.
- Ο οριζόντιος συντονισμός - η φυσική απόσταση έπαψε να αποτελεί πλέον σημαντική παράμετρο στο σχεδιασμό των μονάδων οργάνωσης.
- Το μέγεθος του οργανισμού - αναφέρεται στη μείωση του διοικητικού προσωπικού και των μεσαίων στρωμάτων διοίκησης.
- Οι νέες μορφές συνεργασιών - οι ΤΠΕ εισάγουν νέες δυνατότητες για κάθετο και οριζόντιο συντονισμό διασκορπισμένων μονάδων και εισαγάγουν νέες μορφές συνεργασιών μεταξύ οργανικών μονάδων.
- Το προϊόν του οργανισμού - το συνολικό προϊόν σταδιακά μετασχηματίζεται σε πακέτα υπηρεσιών.
- Η επικοινωνιακή νοοτροπία - το γραφειοκρατικό μοντέλο επικοινωνίας που έχει ως βάση του την εξουσία δίνει τη θέση του σταδιακά σε μία επικοινωνιακή νοοτροπία με άξονες την εμπιστοσύνη και το κοινό όραμα.
- Η ιδιοκτησία και ο έλεγχος επιμέρους διαδικασιών - με την αξιοποίηση των ΤΠΕ παρέχεται η δυνατότητα ανάθεσης επιμέρους διαδικασιών σε εξωτερικούς φορείς.

Επίσης, με την αξιοποίηση των ΤΠΕ αλλάζουν και οι κύριες διαστάσεις οργανωτικών - λειτουργικών σχέσεων μεταξύ οργανισμών:

1. Οι συνεργασίες μεταξύ οργανισμών και επιχειρήσεων - ανάθεση της υλοποίησης συγκεκριμένων διαδικασιών σε τρίτους ή διαμόρφωση ηλεκτρονικών συνεργασιών,
2. Οι στρατηγικές συμμαχίες - μεταξύ οργανισμών,
3. Οι συνεργασίες μεταξύ οργανισμών που έχουν κοινούς ή ανάλογους στόχους, χωρίς ανταγωνισμό μεταξύ τους.

Τα παραπάνω θέματα αποτελούν ζητήματα που χρήζουν συστηματικής μελέτης, με στόχο την επανεξέταση του οργανωτικού μοντέλου των δήμων και την αναδιοργάνωση των υφιστάμενων διαδικασιών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα. Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να γίνουν όλα από την αρχή, αλλά είναι αναγκαίο να μελετηθούν και να αναλυθούν οι κοινές απαιτήσεις των δήμων και να γίνουν επιμέρους οργανωτικές και τεχνικές παρεμβάσεις.

Ο ρόλος της ΚΕΔΚΕ, επομένως, εστιάζεται στην προώθηση οριζόντιων μελετών για την διαμόρφωση κατευθυντήριων οδηγιών για την αναδιοργάνωση της εσωτερικής δομής και των λειτουργιών των δήμων, στο τομέα επικοινωνίας με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τους φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα αξιοποιώντας τις δυνατότητες των ΤΠΕ.

Επίσης, η ΚΕΔΚΕ προωθεί την δημιουργία ελάχιστων ενιαίων λειτουργικών προδιαγραφών για την ανάπτυξη πληροφορικών συστημάτων διαχείρισης όλων των λειτουργιών - δραστηριοτήτων των δήμων, καθώς και των τεχνικών προδιαγραφών του περιβάλλοντος ανάπτυξης και υλοποίησης τους.

Πρόσθετα, ρόλος της ΚΕΔΚΕ είναι η προώθηση και υποστήριξη της συνεργασίας ανάμεσα στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης με στόχο την κάθετη ολοκλήρωση των διεργασιών μεταξύ των διάφορων επιπέδων της δημόσιας διοίκησης και την ανάδειξη και προώθηση περιπτώσεων «καλών πρακτικών» σε διάφορους τομείς εφαρμογών.

Η ΚΕΔΚΕ θα πρέπει να προσδιορίσει τα κριτήρια βάσει των οποίων θα προσδιοριστούν κατηγορίες δήμων και κατηγορίες χρηστών, έτσι ώστε η μεθοδολογία και οι μηχανισμοί υποστήριξης για την υλοποίηση υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, να εστιάζονται στις ανάγκες κάθε κατηγορίας δήμων ή/και κάθε κατηγορίας χρηστών, αντίστοιχα, και να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα στις παρεμβάσεις υποστήριξης.

Ενδεικτικά, οι παρακάτω κατηγορίες δήμων, έχουν διαφορετικές ανάγκες υποστήριξης στην υλοποίηση ΤΠΕ:

- Καποδιστριακοί δήμοι, γεωγραφικά απομονωμένοι, με πολλά δημοτικά διαμερίσματα διασπαρμένα σε μεγάλη έκταση και με χαμηλό επίπεδο εσόδων (ορεινοί, αγροτικοί ή νησιωτικοί χωρίς τουριστική ανάπτυξη)
- Καποδιστριακοί δήμοι, γεωγραφικά απομονωμένοι με υψηλό επίπεδο εσόδων (ιδιαίτερη τουριστική ή άλλη οικονομική ανάπτυξη)
- Μικρού-μεσαίου μεγέθους αστικοί δήμοι με χαμηλό επίπεδο εσόδων και χωρίς ιδιαίτερη αξιοποίηση ΤΠΕ
- Μεγάλοι αστικοί και μητροπολιτικοί δήμοι.

Επίσης ενδεικτικά, οι παρακάτω κατηγορίες χρηστών, έχουν διαφορετικές ανάγκες ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης στην χρήση ΤΠΕ:

- Αιρετοί
- Στελέχη δήμων για την ανάπτυξη της ΚτΠ
- Προσωπικό δήμων
- Πολίτες
- Επιχειρήσεις
- Συνεργαζόμενοι φορείς

Ο ρόλος των ΤΕΔΚ

Σύμφωνα με το Π.Δ. 197/78, οι σκοποί των κατά νόμο τοπικών ενώσεων δήμων και κοινοτήτων (ΤΕΔΚ), είναι απολύτως συμπληρωματικοί με τους σκοπούς της ΚΕΔΚΕ και αφορούν στην προαγωγή της δημοτικής και κοινοτικής αυτοδιοίκησης, στην έρευνα και τη μελέτη ζητημάτων που αφορούν το χώρο της τοπικής αυτοδιοίκησης, στη συγκέντρωση και παροχή στοιχείων και πληροφοριών σχετικών με τα ζητήματα αυτά και, τέλος, στην υποβοήθηση της συνεργασίας μεταξύ των οργα-

νισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Επομένως, είναι αναγκαίο να ενεργοποιηθούν οι ΤΕΔΚ για την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδίου της τοπικής αυτοδιοίκησης για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με στόχο την προώθηση και τον συντονισμό των οριζόντιων δράσεων της ΚΕΔΚΕ, την διαμόρφωση των κατάλληλων συνθηκών στους δήμους για την πλέον οικονομική και αποτελεσματική υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας και την λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Προς την κατεύθυνση αυτή, οι ΤΕΔΚ μπορούν να αναλάβουν επιμέρους αρμοδιότητες των δήμων (υλοποίηση και λειτουργία εφαρμογών και υπηρεσιών) για λόγους οικονομίας κλίμακας. Για παράδειγμα, στην περίπτωση της πρώτης κατηγορίας δήμων που περιγράφεται παραπάνω, η ΤΕΔΚ μετά από ανάθεση των εμπλεκόμενων δήμων μπορεί να σχεδιάσει και να υλοποιήσει συγκεκριμένες δράσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Ο ρόλος των δήμων

Για την υλοποίηση του προτεινόμενου στρατηγικού σχεδίου της τοπικής αυτοδιοίκησης για την Κοινωνία της Πληροφορίας, οι δήμοι καλούνται να μελετήσουν και να αξιολογήσουν τις απαιτήσεις τους, να προγραμματίσουν και να υλοποιήσουν έργα και να λειτουργήσουν εφαρμογές πληροφορικής και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, παρότι στις περισσότερες περιπτώσεις δεν διαθέτουν στελεχικό δυναμικό με την απαιτούμενη τεχνογνωσία.

Αναπόδραστα, λοιπόν, ο ρόλος των δήμων θα πρέπει να εστιαστεί στην εξασφάλιση όλων των αναγκαίων προϋποθέσεων για την υλοποίηση αυτών των δράσεων όπως (α) την πρόσληψη στελεχών ή τεχνικών συμβούλων για τον σχεδιασμό και υλοποίηση έργων βάσει των κατευθύνσεων της ΚΕΔΚΕ, (β) την εκπαίδευση του προσωπικού του δήμου και αναβάθμιση των δεξιοτήτων του στις νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο, (γ) την ανάπτυξη των αναγκαίων τεχνικών υποδομών και αξιοποίηση δικτύων και υποδομών που θα δημιουργηθούν σε εθνικό επίπεδο, όπως το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, οι ευρυζωνικές υποδομές, τα πληροφορικά συστήματα περιφερειών και νομαρχιών, κλπ.

Παράλληλα, οι δήμοι πρέπει να διαμορφώσουν διαδικασίες ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης των πολιτών και επιχειρήσεων στην χρήση των νέων προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Καλούνται να επανεξετάσουν το οργανωτικό και λειτουργικό τους μοντέλο, να αναδιοργανώσουν σταδιακά υφιστάμενες διαδικασίες και να δημιουργήσουν νέες διαδικασίες παροχής υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται η κάθετη και οριζόντια ολοκλήρωση που μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση των ΤΠΕ και ο καταλυτικός ρόλος της ΚΕΔΚΕ και των ΤΕΔΚ για συντονισμένο ενιαίο σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Ολοκλήρωση και συνεργασία στα διάφορα επίπεδα διοίκησης



Το εργαλείο που λέγεται «outsourcing»

Μία κοινή διαπίστωση των ευρωπαϊκών και άλλων δήμων που πρωτοπόρησαν στο δρόμο της Κοινωνίας της Πληροφορίας ήταν ότι χρειάστηκαν «βοήθεια απ' έξω». Η συγκεκριμένη διαδικασία αρωγής εκφράζεται από τον γνωστό πλέον όρο "outsourcing", που σημαίνει την ανάθεση της εκτέλεσης ολοκληρωμένων λειτουργιών ενός φορέα σε εξωτερικό προμηθευτή. Ο προμηθευτής αυτός αναλαμβάνει τη συνολική ευθύνη εκτέλεσης, διαχείρισης και υποστήριξης της διαδικασίας, εξασφαλίζοντας καθορισμένο και μετρήσιμο επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας με βάση μία Σύμβαση Παροχής Εγγυημένων Υπηρεσιών (Service - Level Agreement - SLA)

Κατά την ανάθεση εργασιών σε τρίτους (outsourcing) το σημείο-κλειδί βρίσκεται στην μεταφορά του ελέγχου της εργασίας από τον φορέα στον παρέχοντα τη λειτουργία ή εργασία. Ως εκ του ορισμού του, το outsourcing διαφοροποιείται από τις άλλες μορφές προμήθειας, κατά τις οποίες ο αγοραστής διατηρεί τον έλεγχο της διαδικασίας ή, με άλλα λόγια, υποδεικνύει στον προμηθευτή τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται η εργασία. Έτσι, αποφεύγεται η ενασκόληση με άγνωστες και πολύπλοκες εργασίες, δίνοντας την ευκαιρία στον φορέα ή την επιχείρηση να ασχοληθεί με το κύριο αντικείμενό της. Η ανάθεση εργασιών σε τρίτους, αν οργανωθεί με σωστό και ορθολογικό τρόπο, μπορεί να αποφέρει σημαντικά οφέλη σε πολλά και διαφορετικά επίπεδα.

Κατ' αρχήν, είναι δυνατή η εξοικονόμηση σημαντικών πόρων, γιατί αποφεύγεται η αγορά υλικού και λογισμικού, όπως επίσης αποφεύγονται και οι δαπάνες για τη δημιουργία και τη στελέχωση τμημάτων που θα διαχειρίζονται τους πόρους αυτούς. Αντί ο όποιος φορέας να αγοράσει και να διαχειριστεί τον απαραίτητο εξοπλισμό, αναθέτει σε κάποιον εξωτερικό συνεργάτη αυτές τις εργασίες, καταβάλλοντάς του κάποιο αντίτιμο. Το αντίτιμο αυτό συνήθως είναι κατά πολύ μικρότερο από το κόστος που θα προέκυπτε αν η ίδια εργασία πραγματοποιείτο από τον ίδιο τον φορέα. Επιπλέον, εκτός από το σημαντικό κόστος που καλείται να καταβάλει ο φορέας που θέλει να αγοράσει δικό του εξοπλισμό και να αναλάβει τις σχετικές εργασίες, υπάρχει και το ζήτημα της φθοράς και της γρήγορης απαξίωσης των τεχνολογιών. Οι σύγχρονες τεχνολογίες σε πολλές περιπτώσεις κρίνονται παρωχημένες εντός δύο ή τριών ετών, είτε γιατί μια νέα εφαρμογή έκανε την εμφάνισή της είτε γιατί απαιτείται αναβάθμιση, είτε γιατί ο εξοπλισμός ολοκλήρωσε τον κύκλο ζωής του. Με το outsourcing, το ζήτημα της απαξίωσης ή της φθοράς του εξοπλισμού αφορά μόνο την εταιρία που παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες. Παράλληλα, τα κεφάλαια που εξοικονομούνται μπορούν να επενδυθούν σε άλλες, πιο ουσιαστικές δραστηριότητες ενός φορέα.

Ακόμη, ο φορέας που επιλέγει τη μέθοδο της εξωτερικής ανάθεσης δεν ριψοκινδυνεύει παρά ελάχιστα, σε αντίθεση με το μεγάλο ρίσκο που θα αναλάμβανε αν αγόραζε, λειτουργούσε και συντηρούσε ο ίδιος τον εξοπλισμό για μια διαδικασία, μια υπηρεσία κ.λπ. Είναι γνωστό ότι οι επενδύσεις πληροφορικής κρύβουν κινδύνους και απρόοπτα, καθώς η επιτυχία τους εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες. Η λύση του outsourcing προλαμβάνει τέτοιου είδους φαινόμενα.

Εξάλλου, η ανάθεση εργασιών σε τρίτους συνεπάγεται εξοικονόμηση χρόνου, περιορισμό των λειτουργικών εξόδων, καλύτερη λειτουργία και οργάνωση, και επικέντρωση στους ζωικούς σημασίας. Ο φορέας μπορεί μέσω του outsourcing να δοκιμάζει, να ενσωματώνει και να χρησιμοποιεί στις εργασίες του καινοτόμες εφαρμογές, αξιοποιώντας τη συνεργασία με την εταιρία παροχής υπηρεσιών, κάτι

που δύσκολα θα συνέβαινε αν αναλάμβανε να πραγματοποιήσει εσωτερικά τις ίδιες εργασίες. Ο λόγος είναι προφανής: οι εταιρίες που εξειδικεύονται στις σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές βρίσκονται μέσα στις εξελίξεις, διαθέτουν εξειδικευμένα στελέχη και η λειτουργία τους ταυτίζεται με την καινοτομία, σε αντίθεση με τους φορείς του ευρύτερου δημοσίου που αφενός είναι συνήθως πολύ λιγότερο τεχνολογικά ενημερωμένοι, αφετέρου είναι επιφυλακτικοί στους πειραματισμούς και την υιοθέτηση καινοτομιών. Κατά συνέπεια, η εξωτερική συνεργασία με τρίτους δίνει την ευκαιρία στους τοπικούς φορείς να έχουν πρόσβαση σε τεχνολογικά σύγχρονες και αποτελεσματικές λύσεις, ενώ ταυτόχρονα τους επιτρέπει να απεμπλακούν από την εσωστρέφεια και την επιφυλακτικότητα.

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχία της ανάθεσης έργων σε τρίτους είναι η ύπαρξη ανταγωνιστικών και τεχνολογικά προηγμένων επιχειρήσεων σε τοπικό επίπεδο, οι οποίες θα μπορούν να αναλάβουν και να εκτελέσουν ολοκληρωμένα έργα και υπηρεσίες.

Πρωτοβουλίες τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στην Ιαπωνία, οι δημοτικές αρχές αναλαμβάνουν διάφορες πρωτοβουλίες στο πλαίσιο της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Για παράδειγμα, η ηλεκτρονική ψηφοφορία εφαρμόζεται κατά βάση σε επίπεδο τοπικής παρά κεντρικής κυβέρνησης. Το 2002, η πόλη Niimi στην επαρχία Okayama ήταν ο πρώτος δήμος της χώρας που εφάρμοσε ηλεκτρονική ψηφοφορία.

Η πόλη Sapporo, που βρίσκεται στο νησί Χοκάντο, παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες της μέσω τηλεφωνικού κέντρου, διεκπεραιώνοντας το 80% των αιτημάτων που πριν αντιμετωπίζονταν από τα επιμέρους τμήματα του δήμου.

Τέλος, η επαρχία Gifu που βρίσκεται στο κέντρο της Ιαπωνίας, στο πλαίσιο του προγράμματος «Ψηφιοποίηση των Δήμων», σύναψε την πρώτη σύμβαση outsourcing σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δήμους, όπως διαχείριση τεκμηρίωσης με ηλεκτρονικό τρόπο (electronic documentation management, ηλεκτρονικές αιτήσεις και ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement)).

Πηγή: *Local e-government now: a worldwide view (2002)*,
<http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>

Μηχανισμοί αποτελεσματικής υλοποίησης

Η αποτελεσματική υλοποίηση του προτεινόμενου στρατηγικού σχεδίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας απαιτεί την ενεργοποίηση όλων των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης για την πλήρη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων του Γ' ΚΠΣ για την ανάπτυξη των αναγκών υποδομών, την ευαισθητοποίηση και κατάρτιση όλων των χρηστών και την δημιουργία, στελέχωση και λειτουργία μηχανισμού για τον συντονισμό και την υποστήριξη του συνολικού εγχειρήματος.

Συγκεκριμένα, βασικοί άξονες για την αποτελεσματική υλοποίηση του προτεινόμενου στρατηγικού σχεδίου είναι:

1. Η ανάπτυξη των αναγκών υποδομών – ΤΠΕ και οργανωτικές/ λειτουργικές παρεμβάσεις
2. Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού - στελεχών και χρηστών.
3. Ο συντονισμός των εμπλεκόμενων φορέων και η συνέργεια με υφιστάμενες

παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις
4. Η ανάπτυξη του αναγκάσιμου μηχανισμού συστηματικής υποστήριξης

Αρχίζοντας με την ανάπτυξη των αναγκών υποδομών ΤΠΕ και οργανωτικο-λειτουργικών παρεμβάσεων, αυτή περιλαμβάνει:

- Ανάπτυξη ελάχιστου επιπέδου πληροφοριακής υποδομής σε κάθε Δήμο, ανάλογα με το μέγεθος και τη δραστηριότητα του
- Αναδιοργάνωση, διασύνδεση και διαλειτουργικότητα υπηρεσιών και λειτουργιών
- Υποδοχή και αξιοποίηση δικτύων και υποδομών που θα δημιουργηθούν, όπως το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, οι ευρυζωνικές υποδομές, ο πληροφορικός εξοπλισμός και συστήματα περιφερειών και νομαρχιών.
- Μελέτη των κοινών απαιτήσεων των συστημάτων των δήμων ώστε να μην γίνονται όλα από την αρχή.
- Δημιουργία βασικής πλατφόρμας και εργαλείων σχετιζόμενων με τις ανάγκες και τις υπηρεσίες των φορέων

Για την υλοποίηση των παραπάνω υποδομών ΤΠΕ και οργανωτικο-λειτουργικών παρεμβάσεων απαιτείται η πλήρης αξιοποίηση των πόρων Γ' ΚΠΣ (ΕΠΚΤΠ και ΠΕΠ) και η συστηματική προετοιμασία και οργάνωση της αυτοδιοίκησης για ουσιαστική παρουσία στο Δ' ΚΠΣ .

Η ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων - εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει:

- τη στελέχωση κάθε δήμου με άτομα που έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας - «άνθρωποι της Κοινωνίας της Πληροφορίας παντού»,
- την άμεση κατάρτιση στη χρήση ΤΠΕ ελάχιστου αριθμού εργαζομένων, ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου - «Η Πληροφορική και το Διαδίκτυο θέλουν τους ανθρώπους τους»,
- τη σταδιακή κατάρτιση στη χρήση ΤΠΕ όλων των εργαζόμενων στους ΟΤΑ, ώστε να γίνουν καλοί χρήστες,
- την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων κάθε δήμου στην χρήση των νέων υπηρεσιών,
- τη σταδιακή και συστηματική αναβάθμιση των δεξιοτήτων όλων των χρηστών, ώστε οι νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο μπορούν να γίνουν εύχρηστα εργαλεία και να βοηθήσουν στην καθημερινή τους εργασία,
- την ανοικτή διάχυση και διαχείριση της πληροφορίας, μοντέλα συνεργασίας και ανταλλαγής «καλών» πρακτικών,
- την αξιοποίηση των υπό διαμόρφωση δημόσιων υποδομών, όπως το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξας», και των αντίστοιχων υπηρεσιών συνεργασίας για επιμόρφωση γενικά και ανά έργο.

Οι δράσεις ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης περιλαμβάνουν μια σειρά οριζόντιων δράσεων που θα εξειδικεύονται βάση των αναγκών ανάπτυξης και αξιοποίησης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ανά κατηγορία δήμων και χρηστών αντίστοιχα, όπως:

- σχεδιασμό και υλοποίηση ημερίδων για πληροφόρηση, δημοσιότητα και ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων,
- σχεδιασμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών (αιρετούς, στελέχη της κοινωνίας της πληροφορίας, χρήστες υπηρεσιών,
- συντονισμό και οργάνωση συναντήσεων επιλεγμένων ομάδων χρηστών για τη ανάλυση απαιτήσεων και το σχεδιασμό συγκεκριμένων οριζόντιων έργων.
- τη δημιουργία ηλεκτρονικού περιβάλλοντος για την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων (π.χ. newsgroups, on-line forums, κλπ).

Πέραν αυτών, ο συντονισμός των εμπλεκόμενων φορέων και η συνέργεια με υφιστάμενες παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις αποτελούν την κύρια δραστηριότητα της ΚΕΔΚΕ και των ΤΕΔΚ και περιλαμβάνει:

- οιοθέτηση και προώθηση της στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας,
- προώθηση συνεργασιών και διευκόλυνση πρωτοβουλιών δήμων και κοινοτήτων, τοπικών ενώσεων και δημοτικών - διαδημοτικών εταιριών,
- συνεργασία με δήμους και κοινότητες, τοπικές ενώσεις και δημοτικές επιχειρήσεις για την προώθηση σχετικών δράσεων - δικτύωση των δήμων σε όλα τα επίπεδα,
- οργάνωση και συντονισμό νέων δράσεων, προσφορά υπηρεσιών και τεχνολογίας στην τοπική αυτοδιοίκηση και στη δημόσια διοίκηση,
- προώθηση μιας σειράς από οριζόντια εργαλεία και μηχανισμούς υποστήριξης,
- υποστήριξη στην ανάλυση και αξιοποίηση της διεθνούς, εθνικής και τοπικής εμπειρίας, ανάδειξη της σημασίας των δράσεων για την Κοινωνία της Πληροφορίας σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο,
- προώθηση και μελέτη της λύσης outsourcing.

Όσον αφορά, τέλος, στους μηχανισμούς υποστήριξης, η ΚΕΔΚΕ μπορεί να διαμορφώσει μεθοδολογία, διαδικασίες και πληροφοριακή υποδομή για την τεχνική υποστήριξη, την εκπαίδευση, τη διάχυση πληροφορίας και την ανταλλαγή απόψεων των εμπλεκόμενων φορέων στην ανάπτυξη και στην αξιοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, πρέπει να δημιουργήσει μηχανισμούς υποστήριξης, κεντρικά, με θεματική εξειδίκευση, οριζόντια εργαλεία, πλατφόρμες συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα. Οι μηχανισμοί υποστήριξης θα εξειδικεύουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανά κατηγορία δήμων και κατηγορία χρηστών. Θα απευθύνονται σε όλους τους δήμους και κοινότητες, δημοτικές και διαδημοτικές επιχειρήσεις, ενώσεις, συνδέσμους και θα περιλαμβάνουν:

- οργάνωση και λειτουργία γραφείου πληροφόρησης και τεχνικής υποστήριξης για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (Help Desk), και
- οριζόντια εργαλεία λογισμικού για συγκεκριμένα θέματα (toolkit)

Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο σχεδιασμό της μεθοδολογίας για την τεχνική υποστήριξη συγκεκριμένων κατηγοριών οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης που, λόγω μικρού μεγέθους, περιορισμένης στελέχωσης ή γεωγραφικής απομόνωσης, δεν έχουν πρόσβαση σε τεχνολογία για τον σχεδιασμό και υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η μεθοδολογία για τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση και διάχυση της πληροφορίας και της γνώσης θα έχει ως άξονες ανάπτυξης δράσεων τις κατηγορίες δήμων και κατηγορίες χρηστών αντίστοιχα.

Ας δούμε πιο αναλυτικά τους δύο μηχανισμούς υποστήριξης που αναφέραμε:

A) Γραφείο άμεσης υποστήριξης

Το γραφείο άμεσης υποστήριξης (Help Desk) θα είναι προσιτό σε όλους τους δήμους και κοινότητες μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης, fax ή email και θα παρέχει υπηρεσίες σε τρία επίπεδα: Εκείνο της δημιουργίας διαδικτυακής πύλης, της τηλεφωνικής βοήθειας και, τρίτο, της επιτόπου βοήθειας.

Η διαδικτυακή πύλη θα περιλαμβάνει όλο το αναγκαίο θεσμικό, πληροφοριακό και υποστηρικτικό υλικό για όλα τα θέματα που αφορούν την υποστήριξη των δήμων και κοινοτήτων στον προσδιορισμό και στην υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και στη γενικότερη προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, σε διάφορους τομείς δραστηριότητας στην περιοχή ευθύνης τους.

Στο δεύτερο επίπεδο θα παρέχεται τηλεφωνική πληροφόρηση και υποστήριξη για

όλο το φάσμα διαδικασιών προώθησης και ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως:

- πηγές χρηματοδότησης έργων
- διαμόρφωση τεχνικών δελτίων έργων.
- προδιαγραφές και διαδικασίες προκήρυξης, κατακύρωσης και λειτουργίας έργων
- πληροφορίες για παραδείγματα καλής πρακτικής σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο
- οριζόντια εργαλεία λογισμικού (toolkit) που δύνανται να αξιοποιηθούν κατά περίπτωση.

Η υποστήριξη αυτή θα παρέχεται από ομάδα στελεχών της ΠΕΤΑ ή εξειδικευμένων συνεργατών της.

Στο τρίτο και τελευταίο επίπεδο, όταν συγκεκριμένα ζητήματα για συγκεκριμένες κατηγορίες δήμων και κοινοτήτων δεν μπορούν να αντιμετωπισθούν απευθείας με τα δύο προηγούμενα επίπεδα υποστήριξης, ειδική ομάδα συνεργατών θα παρέχει την απαιτούμενη υποστήριξη επιτόπου. Τα προβλήματα που προκύπτουν καταγράφονται και αναλύονται, έτσι ώστε να είναι δυνατή η βελτίωση των υπαρχόντων οδών. Τέλος, απαραίτητες είναι και οι ενέργειες ενημέρωσης και εκπαίδευσης, όπως η οργάνωση προγραμμάτων ενημέρωσης και επιμόρφωσης της δημόσιας διοίκησης στην κατανόηση και χρήση των νέων τεχνολογιών.

B) Εργαλεία λογισμικού, εφαρμογές και οδηγοί (toolkits)

Αν ο πρώτος μηχανισμός είναι μια δέσμη υπηρεσιών, ο δεύτερος μπορεί να ειπωθεί ως «βιβλιοθήκη» και «εργαλειοθήκη» από τις οποίες αντλούνται γνώσεις και λύσεις. Θα δημιουργηθεί, δηλαδή, ένα πλαίσιο υλοποίησης και προώθησης οριζόντιων εφαρμογών και εργαλείων λογισμικού - βάσει ενιαίων λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών - που θα μπορούν να καλύψουν τις βασικές ανάγκες των οργάνων της τοπικής αυτοδιοίκησης, συνολικά ή κατά κατηγορία δήμων. Η επιλογή των εφαρμογών θα πρέπει να γίνει βάσει των προτεραιοτήτων και αναγκών των δήμων. Βεβαίως, για την επίτευξη των στόχων της ΚΕΔΚΕ δεν αρκεί μόνο η παροχή ή η χρήση κάποιων εργαλείων λογισμικού. Είναι απαραίτητο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες να βασίζονται σε ένα όσο γίνεται πιο ρεαλιστικό και λεπτομερές μοντέλο υπηρεσιών δήμου, για να είναι αποδοτικές. Γι' αυτό, θα είναι διαθέσιμοι και κατάλληλοι Οδηγοί (toolkits) οι οποίοι θα παρέχουν οργανωμένη γνώση, καθοδήγηση και υποστήριξη συγκεκριμένων διαδικασιών. Αυτοί θα εμπεριέχουν κατευθυντήριες οδηγίες για την κατά περίπτωση αναδιοργάνωση της εσωτερικής οργανωτικής και λειτουργικής δομής των δήμων, καθώς και την συνολική απαραίτητη γνώση και τα αντίστοιχα εργαλεία λογισμικού και εφαρμογές για την υλοποίηση συγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η μορφή των οδηγών αυτών μπορεί να είναι απλά ακολουθιακή - δηλαδή κείμενο και εικόνες σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή - ή ακόμη και δυναμική/διαδραστική, όπως είναι οι δικτυακοί τόποι ή λογισμικό που διανέμεται σε CD-ROM και DVD. Οι οδηγοί θα δημιουργηθούν κεντρικά, βάσει προτεραιοτήτων, πιθανότατα σε συνεργασία με κάποιον εξειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη, και θα είναι διαθέσιμοι σε κάθε ενδιαφερόμενο. Ταυτόχρονα θα υποστηρίζονται και θα προσαρμόζονται κατά περίπτωση από το κεντρικό γραφείο βοήθειας (Help Desk).

Πιο αναλυτικά οι οδηγοί μπορούν να περιέχουν και να παρέχουν:

- Εισαγωγικά κείμενα
- Εργαλεία που θα χρειαστούν
- Απαραίτητα βήματα και ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα ενεργειών
- Καλές πρακτικές και παραδείγματα

Η ύπαρξη και η χρήση των οδηγών αυτών είναι και η πραγματική αναγνώριση του ότι

η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι μόνο η δημιουργία απλών ενημερωτικών διαδικτυακών κόμβων, αλλά ολοκλήρωση των διεργασιών της διακυβέρνησης. Κάποια παραδείγματα και προτάσεις οδηγών είναι η δημιουργία πύλης διαδικτύου, το ηλεκτρονικό δημοτολόγιο και η υλοποίηση βάσης δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων.

Εφαρμογές λογισμικού - γενικές αρχές και σχεδίαση

Μέχρι τώρα αναφερθήκαμε γενικά στα προσπατούμενα για το νέο πληροφορικό περιβάλλον της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στη συνέχεια θα εξειδικεύσουμε, αναφέροντας κάποιες από τις απαραίτητες προϋποθέσεις και αρχές που θα πρέπει να τηρούνται κατά τον σχεδιασμό, την υλοποίηση ή την επιλογή εργαλείων λογισμικού:

Το πρώτο βήμα είναι η αξιοποίηση των ευρυζωνικών δικτύων (έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»). Μέσω του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» παρέχεται η δυνατότητα σύνδεσης των δημόσιων υπηρεσιών με δίκτυα δεδομένων υψηλών ταχυτήτων. Έτσι, είναι δυνατή η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ τους, καθώς και η χρήση εφαρμογών βασισμένων στο Διαδίκτυο (web based applications), αλλά και ολοκληρωμένων πληροφορικών συστημάτων. Η ύπαρξη ευρυζωνικών δικτύων μειώνει το κόστος επικοινωνίας, ενώ δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να έρθουν σε επαφή και να χρησιμοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες.

Το δεύτερο βήμα αφορά στη διαλειτουργικότητα μεταξύ εφαρμογών, αλλά και υπηρεσιών, σε τοπικό εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο. Για να μπορούν οι υπηρεσίες να συνεργάζονται και να διαλειτουργούν είναι απαραίτητη η προώθηση και εφαρμογή του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με συγκεκριμένους και ανοιχτούς τρόπους ανταλλαγής δεδομένων, ασφάλειας, πιστοποίησης, ελέγχου πρόσβασης και αναζήτησης πληροφοριών. Υιοθετώντας τις προτάσεις του πλαισίου αυτού, εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφορικής μεταξύ όλων των δημοσίων οργανισμών (υπουργεία, νομαρχίες, δήμοι, περιφέρειες), των επιχειρήσεων, του πολίτη, αλλά και μεταξύ συστημάτων άλλων χωρών.

Προκειμένου να αξιοποιηθούν οι υπάρχουσες εφαρμογές πληροφορικής - οι οποίες δεν είχαν σχεδιαστεί ώστε να διαλειτουργούν - μπορεί να γίνει χρήση Ενδιάμεσου Λογισμικού Διαλειτουργικότητας (ΕΛΔ), όπου κρίνεται απαραίτητο. Το Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας κάνει δυνατή τη διασύνδεση πληροφορικών συστημάτων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους, χρησιμοποιώντας σαν μέσο το Διαδίκτυο. Έτσι, οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δήμοι ηλεκτρονικά μπορούν να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους, αλλά και με τις κεντρικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (ΚΕΔΚΕ, υπουργεία, φορείς). Το ΕΛΔ έχει την ιδιότητα να προσαρμόζεται κατά περίπτωση, ώστε να μπορεί να επικοινωνήσει και να ανταλλάξει δεδομένα με υπάρχουσες εφαρμογές, ακόμη και αν αυτές είναι παλιές και ασύμβατες μεταξύ τους,

Προϋπόθεση για τη διαλειτουργικότητα - όπως έχουμε ήδη πει - είναι η χρήση ανοικτών και τεκμηριωμένων προτύπων. Κάποια από τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα ανοικτά πρότυπα επικοινωνίας είναι τα XML, RDF και electronic government metadata standards (e-GMS) .

Τέλος, πολύ σημαντικό και απαραίτητο βήμα είναι η λήψη μέτρων ώστε να διασφαλιστούν τα δεδομένα των δημοσίων υπηρεσιών, ακόμη και σε περίπτωση βλάβης κάποιου συστήματος, ή φυσικής καταστροφής. Για το λόγο αυτό θα πρέ-

πει να υπάρχουν τα κατάλληλα συστήματα εφεδρικής καταχώρησης (redundant storage) και λήψης αντιγράφων ασφαλείας. Ανάλογα με την περίπτωση, θα πρέπει να λαμβάνονται μέτρα ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών ή ευαίσθητων δεδομένων από τρίτους. Για παράδειγμα, μέσω κρυπτογράφησης των δεδομένων και πιστοποίησης των χρηστών.

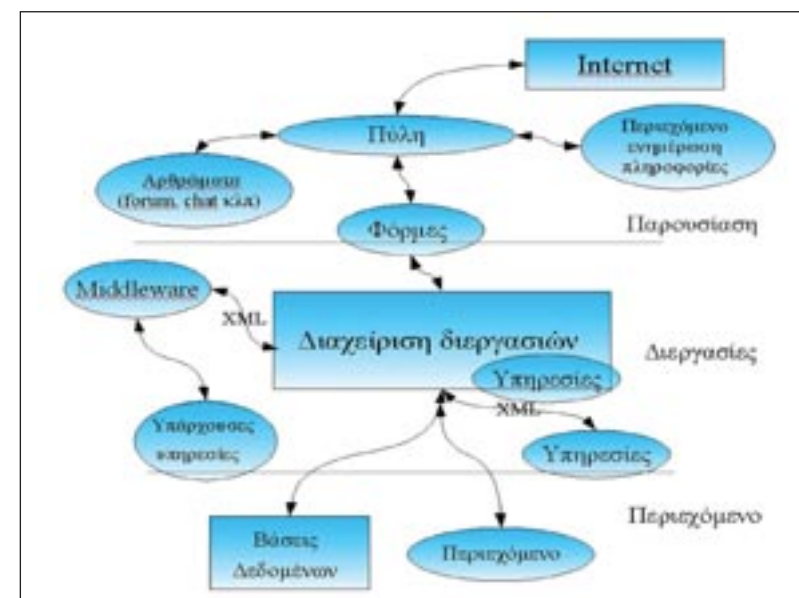
Γενικές κατηγορίες εφαρμογών λογισμικού

Στη συνέχεια αναφέρονται κάποιες πολύ γενικές κατηγορίες λογισμικού και προδιαγραφές. Δίνεται έμφαση σε εκείνες τις κατηγορίες εφαρμογών λογισμικού που μπορούν να αξιοποιηθούν από το σύνολο των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης (βλέπε και Παράρτημα: Ενδεικτικά πακέτα λογισμικού).

α) Βασική υποδομή γραφείου

Στον τομέα αυτό συναντούμε εφαρμογές λογισμικού για χρήση σε τυπικό περιβάλλον γραφείου. Οι εφαρμογές αυτές, εκτός από το να καλύπτουν τις βασικές ανάγκες γραφείου, θα πρέπει να μπορούν να συνεργάζονται αρμονικά και χωρίς πρόβλημα με τις υποδομές και εφαρμογές του δημόσιου τομέα. Επιθυμητό είναι να υπάρχει απλός τρόπος εγκατάστασης αναβάθμισης και διαχείρισης, κεντρικά. Ενδεικτικά, το σύνολο των εφαρμογών θα περιλαμβάνει:

- λειτουργικό σύστημα υπολογιστή
- εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφος, λογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, βάση δεδομένων, επεξεργασία γραφικών και εικόνας)
- πρόσβαση στο Διαδίκτυο και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- διαχείριση δεδομένων με φόρμες
- ηλεκτρονική διαχείριση και αποθήκευση εγγράφων.



Αλληλεπίδραση μεταξύ υπηρεσιών και εφαρμογών

Προτείνεται οι εφαρμογές να είναι βασισμένες σε ελεύθερο λογισμικό και να έχουν επιλεγεί ή προσαρμοστεί έτσι ώστε να καλύπτουν τις απαιτούμενες προδιαγραφές διαλειτουργικότητας, αλλά και τις απαιτήσεις ασφαλείας που απαιτούνται από τον δημόσιο τομέα (κρυπτογράφηση και πιστοποίηση χρηστών). Με τον τρόπο αυτό δίνεται η δυνατότητα στους δήμους να αποκτήσουν τις βασικές υποδομές πληροφορικής για τις υπηρεσίες τους εύκολα και με πολύ χαμηλό κόστος. Ακόμη, προτείνεται η τακτή αξιολόγηση και συλλογή – κεντρικά – των χρησιμοποιούμενων εφαρμογών πληροφορικής.

β) Πύλη Διαδικτύου και διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου

Το λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί για πύλες διαδικτύου και παρουσίαση περιεχομένου στους πολίτες και σε άλλους φορείς του δημοσίου μέσω του Διαδικτύου πρέπει να πληροί κάποιες βασικές προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα, το λογισμικό αυτό πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους δήμους να δημιουργήσουν με πολύ εύκολο τρόπο το δικό τους δικτυακό τόπο, αλλά και θεματικά εξειδικευμένους δικτυακούς τόπους (π.χ. τουριστικές πληροφορίες, πολιτισμός). Μετά την εγκατάσταση και τη δημιουργία του δικτυακού τόπου, η προσθήκη ενημέρωσης και διαχείριση των κειμένων και των εικόνων σε αυτόν θα πρέπει να μπορεί γίνει από οποιονδήποτε χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες γνώσεις υπολογιστών. Εκτός από τη δυνατότητα διαχείρισης κειμένων θα πρέπει να διαθέτει επιπλέον χαρακτηριστικά ώστε να μπορεί να λειτουργεί σαν περιβάλλον αλληλεπίδρασης (ηλεκτρονικό γκισέ, front-end) για συγκεκριμένες υπηρεσίες. Κάποια από αυτά τα βασικά χαρακτηριστικά είναι:

- Πλατφόρμα διαχείρισης κειμένων για δικτυακές πύλες
- Βασικές λειτουργίες πύλης (όπως Νέα, Ανακοινώσεις, Συζητήσεις)
- Διαχωρισμός περιεχομένου από τη παρουσίαση, καθώς και εναλλακτικά κανάλια παρουσίασης του περιεχομένου
- Εύκολη εισαγωγή και διαχείριση περιεχομένου και από μη ειδικούς
- Δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας φορμών ώστε να είναι δυνατή η αλληλεπίδραση και με εφαρμογές

γ) Διαχείριση διεργασιών (workflow management)

Το λογισμικό διαχείρισης διεργασιών μπορεί να αυτοματοποιήσει μια λειτουργία ενός δήμου, κατά την οποία διακινούνται ή επεξεργάζονται δεδομένα βάσει συγκεκριμένων κανόνων. Οι κανόνες που διέπουν μια διεργασία, όπως και ο τρόπος που επεξεργάζονται και διακινούνται τα δεδομένα, προκύπτει από το μοντέλο υπηρεσιών του δήμου. Επομένως για να είναι δυνατή η χρήση ενός συστήματος διαχείρισης διεργασιών, είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός λεπτομερούς μοντέλου υπηρεσιών.

Με το λογισμικό διαχείρισης διεργασιών γίνεται δυνατή η αυτόματη μεταφορά πληροφορίας από και προς τις υπηρεσίες και, όπου είναι δυνατόν, η πλήρης αυτοματοποίηση των διεργασιών με χρήση πληροφορικών συστημάτων. Δίνεται έτσι η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών «online» στον πολίτη και σε φορείς του δημοσίου τομέα, μέσω του Διαδικτύου.

Η επικοινωνία και η ανταλλαγή δεδομένων με υπηρεσίες, συστήματα και βάσεις δεδομένων που δεν χρησιμοποιούν κάποιο γνωστό και ανοικτό τρόπο επικοινωνίας, γίνεται με χρήση ενδιάμεσου λογισμικού διαλειτουργικότητας.

δ) Ενδιάμεσο λογισμικό διαλειτουργικότητας (Middleware)

Το ενδιάμεσο λογισμικό διαλειτουργικότητας (middleware) είναι ο συνδετικός

κρίκος μεταξύ εφαρμογών που δεν έχουν σχεδιαστεί εξ αρχής ώστε να επικοινωνούν μεταξύ τους. Η επικοινωνία επιτυγχάνεται με τη δημιουργία αντιστοιχιών (Mappings) δεδομένων μεταξύ εφαρμογών. Ακόμη είναι δυνατή η ανάπτυξη εξειδικευμένων λειτουργικών τμημάτων επικοινωνίας όπου αυτό απαιτείται.

ε) Υποδομή διαχείρισης χωροδιατακτικών στοιχείων

Η υποδομή αυτή είναι χρήσιμη για ένα σύνολο υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, που εξαρτώνται από γεωγραφικές και πολεοδομικές πληροφορίες, όπως για παράδειγμα διαχείριση δικτύων κοινής ωφέλειας, επέκταση σχεδίου πόλης, οδικά έργα και ρύθμιση κυκλοφορίας, συλλογή απορριμμάτων, οδηγός πόλης, οδικός χάρτης, διαχείριση και εποπτεία ακινήτων κλπ. Οι εφαρμογές λογισμικού που καλύπτουν αυτόν τον τομέα είναι γνωστές ως Συστήματα Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS) και Εφαρμογές Δομής, Υποδομής και Διαχείρισης (Civil Engineering & Facilities Management).

Προτάσεις δράσεων

Συνοψίζοντας σε γενικές ενότητες τις απαιτήσεις στρατηγικής και υλοποίησης, έτσι όπως προέκυψαν από την ανάλυση της μελέτης, καταλήγουμε στα εξής:

- Υιοθέτηση γενικής στρατηγικής για την ισχυρή παρουσία της Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας
- Πρόταση συγκεκριμένων έργων και μελετών για το Γ' ΚΠΣ
- Υποδοχή και αξιοποίηση δικτυακών υποδομών και πληροφορικών συστημάτων εθνικής ή περιφερειακής εμβέλειας που δημιουργούνται (π.χ. Σύζευξις, ευρυζωνικά δίκτυα)
- Διαλειτουργικότητα συστημάτων και ηλεκτρονικοποίηση των ΚΕΠ (αναδιοργάνωση back και front office)
- Οργάνωση προτάσεων για το Δ' ΚΠΣ
- Προτάσεις για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στο νέο Κώδικα της Αυτοδιοίκησης
- Συγκρότηση μηχανισμών υποστήριξης και συνεργασίας των Δήμων και Κοινοτήτων
- Διαμόρφωση οριζόντιων εργαλείων για διάθεση σε όλους τους δήμους.

Για την ανταπόκριση της ΚΕΔΚΕ και των δήμων στις νέες αυτές απαιτήσεις είναι χρήσιμο να θυμόμαστε ότι οι ρόλοι τους είναι διακριτοί και αλληλοσυμπληρωματικοί. Ειδικότερα όσον αφορά στο ρόλο της ΚΕΔΚΕ για μια ισχυρή παρουσία της αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, αναδεικνύονται ως βασικά χαρακτηριστικά τα εξής:

- 1. Στρατηγικός και συνθετικός ρόλος:** Η ΚΕΔΚΕ προτείνει και υποστηρίζει την μετάβαση στις νέες διαδικασίες και ιδέες, συνθέτει τις κοινές ανάγκες και την γενική στρατηγική
- 2. Συντονιστικός και συνεργατικός:** Συντονίζει τις σχετικές δράσεις, διευκολύνει την ανταλλαγή δομημένης και χρήσιμης πληροφορίας
- 3. Ρόλος καταλύτη** σε όλα τα επίπεδα: Σε συνεργασία με τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης (δήμοι και κοινότητες, ΤΕΔΚ, δημοτικές και διαδημοτικές επιχειρήσεις κ.α.) παρεμβαίνει σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο
- 4. Υποστηρικτικός:** Παρέχει κατάλληλους μηχανισμούς, γενικές κατευθύνσεις και οδηγίες σε ζητήματα υλοποίησης.

Για την παγίωση του επαυξημένου αυτού ρόλου και για την υλοποίηση της προτεινόμενης στρατηγικής θα είναι καθοριστική η ανάληψη συγκεκριμένων δράσεων. Το ποιες θα είναι αυτές θα εξετάσουμε στη συνέχεια, διαχωρίζοντάς τις σε γενικές και ειδικές.

Γενικές δράσεις

Όπως προκύπτει από τη μελέτη, οι κύριες γενικές δράσεις που προδιαγράφονται για την ΚΕΔΚΕ και τους δήμους είναι:

- Η προώθηση της σύστασης γραφείου της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε κάθε δήμο, με υπηρεσιακά στελέχη που έχουν καλή γνώση των θεμάτων και κυρίως έντονη διάθεση για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Τα στελέχη αυτά θα αποτελούν τον πρωταρχικό πυρήνα γνώσης και ευαισθητοποίησης.
- Η οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων επιμόρφωσης και ευαισθητοποίησης της δημόσιας διοίκησης στην κατανόηση και χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Η υλοποίηση και λειτουργική εισαγωγή του δικτύου Σύζευξις και των συναφών υπηρεσιών.
- Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε διάφορα επίπεδα.
- Η εξέταση εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης των έργων από τρίτους (outsourcing), με βάση σαφώς ορισμένες προδιαγραφές ποιότητας (SLAs)

Βεβαίως, καθοριστικό σημείο επεξεργασίας και υλοποίησης της στρατηγικής για την ΚΕΔΚΕ και τους δήμους είναι η δέσμευση της πολιτικής ηγεσίας για υλοποίηση των έργων εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος και με σαφή οριοθέτηση των ευθυνών για κάθε έργο.

Ειδικές δράσεις

Όσον αφορά στις υποδομές:

- Πλήρης αξιοποίηση των πόρων του Γ' ΚΠΣ (ΕΠΚτΠ και ΠΕΠ)
- Προετοιμασία και οργάνωση της αυτοδιοίκησης για ουσιαστική παρουσία στο Δ' ΚΠΣ, δηλαδή:
 - Προδιαγραφή και επίτευξη ελάχιστου επιπέδου πληροφορικής υποδομής σε κάθε δήμο, ανάλογα με το μέγεθος και τη δραστηριότητα που αναπτύσσει
 - Υποδοχή και αξιοποίηση δικτύων και υποδομών που θα δημιουργηθούν, όπως π.χ. το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, οι ευρυζωνικές υποδομές, ο πληροφορικός εξοπλισμός δήμων και νομαρχιών...
 - Μελέτη αναγνώρισης και ανάλυσης των κοινών απαιτήσεων των συστημάτων των δήμων, για να μην γίνονται όλα από την αρχή. Παράλληλος στόχος είναι η συλλειτουργία υφισταμένων και νέων συστημάτων, μέσα από την αξιοποίηση και χρήση ενδιάμεσου λογισμικού.

Όσον αφορά στους ανθρώπινους πόρους και την εκπαίδευση:

- ο Οι «άνθρωποι της Κοινωνίας της Πληροφορίας» παντού σε κάθε Δήμο
- ο Υποστήριξη αιρετών και διευκόλυνση του έργου τους
- ο Οι εργαζόμενοι στους ΟΤΑ γίνονται καλοί χρήστες, με:
 - Εξασφάλιση ενός ελαχίστου επιπέδου ανθρωπίνων πόρων ανάλογα με το μέγεθος του Δήμου - «Η Πληροφορική και το Διαδίκτυο θέλουν τους ανθρώπους τους»
 - Σχεδιασμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων και ενεργειών κατάρτισης: στόχος των δράσεων κατάρτισης είναι η δημιουργία μιας «κρίσιμης μάζας» χρηστών κατά κατηγορία χρηστών. Οι ενέργειες κατάρτισης που θα διεξαχθούν αποσκοπούν στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων αναφορικά με το σχεδιασμό και υλοποίηση έργων της κοινωνίας της πληροφορίας και με την διαχείριση και χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν.
 - Διεξαγωγή ημερίδων σε επίπεδο περιφερειακό, νομαρχιακό ή και κατά κατηγορία δήμων και κοινοτήτων, με σκοπό την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών στην υλοποίηση και χρήση ηλεκτρονι-

κών υπηρεσιών διακυβέρνησης.

- Αξιοποίηση υπό διαμόρφωση υποδομών και προώθηση νέων έργων, όπως το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (υπηρεσίες και πλατφόρμες συνεργασίας) και έργα επιμόρφωσης (γενικά και ανά έργο)
- Υιοθέτηση του θεσμού των ανοιχτών μητρώων, καθώς και υπηρεσιών ενημέρωσης και συνεργασίας με εθελοντές.
- Οργάνωση συναντήσεων ομάδων εργασίας που θα σχεδιάσουν πλαίσιο οργάνωσης και συντονισμού ομάδων χρηστών και θα συμμετάσχουν μαζί με ειδικούς εμπειρογνώμονες στην ανάλυση και το σχεδιασμό συγκεκριμένων εφαρμογών και υπηρεσιών. Οι ομάδες αυτές θα συντελέσουν στην ανάλυση των απαιτήσεων και το σχεδιασμό επιμέρους εφαρμογών με ενιαίες προδιαγραφές για όλους τους δήμους ή ανά κατηγορία δήμων.
- Δημιουργία ενός μοντέλου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος συνεργασίας, αλληλεπίδρασης και ενεργού συμμετοχής όλων των χρηστών.

Όσον αφορά στο συντονισμό:

Η ΚΕΔΚΕ συντονίζει συνεργασίες και διευκολύνει πρωτοβουλίες από δήμους και κοινότητες, τοπικές ενώσεις και δημοτικές, διαδημοτικές εταιρείες. Στο πλαίσιο αυτό:

- Συνεργάζεται με δήμους και κοινότητες, τοπικές ενώσεις και δημοτικές επιχειρήσεις για την προώθηση σχετικών δράσεων, δικτυώνεται και συντονίζει την δικτύωση των δήμων σε όλα τα επίπεδα. Οργανώνει και συντονίζει νέες δράσεις, προσφέρει υπηρεσίες και τεχνογνωσία στην τοπική αυτοδιοίκηση και στη δημόσια διοίκηση.
- Προωθεί μια σειρά από οριζόντια εργαλεία και μηχανισμούς υποστήριξης που αξιοποιούν την διεθνή, εθνική και τοπική εμπειρία, και υποστηρίζουν τις τοπικές δράσεις.

Όσον αφορά στους μηχανισμούς υποστήριξης:

Η ΚΕΔΚΕ δημιουργεί μηχανισμούς υποστήριξης (με θεματική εξειδίκευση, οριζόντια εργαλεία και πλατφόρμες συνεργασίας και παροχής υπηρεσιών), μέσα από:

- Γραφείο υποστήριξης για όλους τους φορείς (Help Desk)
- Οριζόντια εργαλεία λογισμικού για συγκεκριμένα θέματα (toolkits).

Επίλογος

Η χρήση των ΤΠΕ στην τοπική αυτοδιοίκηση σταδιακά επιφέρει αλλαγές σε όλους τους τομείς οργάνωσης και λειτουργίας των δήμων ως οργανισμών, αλλά και στην οργάνωση και λειτουργία της τοπικής κοινωνίας. Οι αλλαγές αυτές αφορούν στο τρόπο πρόσβασης στις υπηρεσίες του δήμου και της δημόσιας διοίκησης γενικότερα, στη συμμετοχή στα κοινά, στη ψυχαγωγία, στην τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα.

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ αφενός οδηγεί στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο και αφετέρου συμβάλλει στη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται με παραδοσιακούς τρόπους (τηλέφωνο, απευθείας επαφή με τους υπαλλήλους τους δήμου κ.λπ.), δεδομένου ότι παρέχουν την δυνατότητα αυτοματοποίησης πολλών εσωτερικών λειτουργιών των δήμων. Παράλληλα, οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα στις τοπικές κοινωνίες να προάγουν τις έννοιες της δημοκρατίας, της διαφάνειας και της ανοιχτής συμμετοχής.

Τα βασικά έργα και δράσεις που συμβάλουν καθοριστικά στην αλλαγή της καθημερινότητας της τοπικής αυτοδιοίκησης αναλύθηκαν στις προηγούμενες σελίδες αυτού του βιβλίου/μελέτης. Συνοπτικά, είναι:

- Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», που διασυνδέει τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και τις μονάδες υγείας όλων των βαθμιδών σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα τηλεματικών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και υπηρεσίες τηλεκαπαίδευσης. Η υλοποίηση του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αλλάζει ουσιαστικά τις υφιστάμενες υποδομές ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και παρέχει νέες δυνατότητες στην οργάνωση και λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης, με σημαντικά οφέλη για τους αιρετούς, τους εργαζόμενους στην τοπική αυτοδιοίκηση, τους πολίτες καθώς και τους δήμους ως διοικητικούς οργανισμούς, που μπορούν να συνοψισθούν ως «καλύτερες διοικητικές υπηρεσίες και πρόσβαση στην κοινωνία της γνώσης με χαμηλό κόστος».
- Τα «ευρυζωνικά δίκτυα» παρέχουν τη δυνατότητα γρήγορων, ασφαλών και αξιόπιστων συνδέσεων στο Διαδίκτυο στο μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού μίας περιοχής, με ανταγωνιστικές τιμές. Στους δήμους προσφέρουν δυνατότητες για την παροχή καλλίτερων υπηρεσιών προς τον πολίτη αλλά και πηγή εσόδων, δεδομένου ότι οι δήμοι μπορούν να συμμετέχουν στην κατασκευή, διαχείριση και εκμετάλλευση ευρυζωνικών υποδομών. Η υλοποίηση των ευρυζωνικών δικτύων επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην λειτουργία κάθε τοπικής κοινωνίας και συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη, καθώς παρέχουν νέες δυνατότητες για υπηρεσίες υγείας, μάθησης, πολιτισμού, ψυχαγωγίας και επιχειρηματικότητας.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων σε πραγματικό χρόνο, αναμορφώνουν και διευρύνουν σταδιακά το ρόλο και τις σχέσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης με τις τοπικές κοινωνίες αλλά και ευρύτερα. Οι δήμοι θα παρέχουν ένα μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών πληροφόρησης, εξυπηρέτησης, επικοινωνίας και συνεργασίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις τοπικά, για όλα τα ζητήματα της σχέσης πολίτη με την δημόσια και τοπική αυτοδιοίκηση. Οι υπηρεσίες αυτές παράγονται από τον ίδιο τον δήμο ή από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και παρέχονται τοπικά μέσω των ΚΕΠ των δήμων.
- Παράλληλα, η ανάπτυξη περιεχομένου - πληροφοριακού, πολιτισμικού και εκπαιδευτικού - οδηγεί σε μεγάλο επίσης βαθμό την ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η ιστορική πληροφορία και οι δράσεις πολιτισμού και εκπαίδευσης

αποτελούν ζωτικές πηγές ανάπτυξης και ενίσχυσης της πολιτιστικής ταυτότητας, διαμορφώνοντας την ίδια την ταυτότητα κάθε τοπικής κοινωνίας στην παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας.

- Τέλος, τα πληροφορικά και τα γεωγραφικά συστήματα επιφέρουν άμεσες βελτιώσεις σε όλους τους τομείς εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας και συμβάλουν καθοριστικά στην διαφανή και αποτελεσματική διαχείριση του σχεδιασμού και των πόρων των δήμων. Επίσης, συμβάλλουν στην οργάνωση και τη διαχείριση των αναγκών πληροφοριών για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, των επιχειρήσεων και των άλλων συνεργαζόμενων φορέων με την τοπική αυτοδιοίκηση. Τα ολοκληρωμένα πληροφορικά και γεωγραφικά συστήματα είναι νέα και σύγχρονα εργαλεία για την υλοποίηση του θεσμικού ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης και την βελτίωση των δυνατοτήτων ηλεκτρονικής επικοινωνίας, συνεργασίας και έρευνας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Παρέχουν δυνατότητες για «νέες και καλύτερες υπηρεσίες» προς τους πολίτες, καλύτερη τεκμηρίωση του κόστους και αποτελέσματος των διαφόρων λειτουργιών και υπηρεσιών του δήμου, καλύτερη εκτίμηση της ζήτησης των διαφόρων υπηρεσιών και καλύτερη πληροφόρηση για τον στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Η παραπάνω σκιαγράφηση των αλλαγών και βελτιώσεων που επιφέρουν οι ΤΠΕ στην οργάνωση και λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης αναδεικνύει αλλαγές που συντελούνται στην καθημερινότητα τόσο των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των εργαζομένων σε αυτούς (αιρετών ή υπαλλήλων), όσο και του πολίτη, είτε αυτός ζει και δραστηριοποιείται σε μία τοπική κοινωνία είτε είναι επισκέπτης της.

Οι αλλαγές στην καθημερινότητα των Ο.Τ.Α.

Η καθημερινή επικοινωνία και συνεργασία των δήμων σε θέματα καθημερινής οργάνωσης και λειτουργίας, οι ανταλλαγές απόψεων και η μεταφορά εμπειρίας ενισχύονται ποικιλότροπα. Η συνεργασία ανάμεσα στους φορείς της δημόσιας και τοπικής αυτοδιοίκησης μπορεί να συμβάλει στην κάθετη ολοκλήρωση των διεργασιών μεταξύ των επίπεδων της δημόσιας διοίκησης και την ανάδειξη και προώθηση περιπτώσεων «καλών πρακτικών» σε διάφορους τομείς εφαρμογών. Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη συνεργασιών με άλλους φορείς του δημόσιου, ιδιωτικού ή κοινωνικού τομέα μπορεί να συμβάλει στην προώθηση της τοπικής κοινωνικο-οικονομικής ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας. Για παράδειγμα, η δημιουργία δικτυακής πύλης με τη συμμετοχή φορέων του δημόσιου, του ιδιωτικού ή του κοινωνικού τομέα, για πληροφόρηση και υπηρεσίες προς την τοπική κοινωνία, ή τη διασύνδεση επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας, επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην παροχή νομικών και οικονομικών υπηρεσιών, ερευνητικών ιδρυμάτων, καθώς και τοπικών και κυβερνητικών φορέων, με στόχο την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος όπου οι καινοτόμες ιδέες μεταλλάσσονται σε επιτυχημένη τοπική επιχειρηματική δράση.

Τέλος, η διαλειτουργικότητα συστημάτων δημόσιας και τοπικής αυτοδιοίκησης μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, άσχετα με τον τόπο κατοικίας ή εργασίας του, δεδομένου ότι η αποτελεσματική λειτουργία πολλών υπηρεσιών των δήμων προϋποθέτει διαλειτουργικότητα σε εθνικό επίπεδο ή, τουλάχιστον, σε νομαρχιακό επίπεδο.

Οι αλλαγές στην καθημερινότητα των αιρετών

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους αιρετούς συμβάλλει στην εξυπηρέτηση και στην ενδυνάμωση του ρόλου τους. Ρόλου που αφορά στην αποτελεσματική λειτουργία του δήμου ως οργανισμού, την συμμετοχή των πολιτών στα τοπικά δρώμενα και άρα στην καλύτερη και χωρίς διακρίσεις εξυπηρέτηση του κάθε πολίτη. Η οργάνωση και ο προγραμματισμός της πληθώρας των καθημερινών επαφών και συνεργασιών του αιρετού θα γίνεται με την χρήση του προσωπικού ηλεκτρονικού γραμματέα (organizer), που συμπληρώνεται παράλληλα - σε πραγματικό χρόνο - από τον ίδιο, την γραμματέα του, ή όποιον άλλον έχει την δικαιοδοσία αυτή.

Ο τρόπος συνεργασίας των αιρετών με το προσωπικό του δήμου αλλάζει ως προς την συχνότητα και το περιεχόμενο. Ο αιρετός, πλέον έχει άμεση πληροφόρηση για όλα τα θέματα του δήμου μέσω του πληροφοριακού συστήματος. Έτσι δεν απαιτείται καθημερινά συχνή επικοινωνία με τους εργαζόμενους του δήμου που διαχειρίζονται διοικητικά θέματα ή υποθέσεις πολιτών. Η φυσική επικοινωνία με τους εργαζόμενους απαιτείται μόνο σε περιπτώσεις αντιμετώπισης ειδικών σύνθετων ζητημάτων ή προγραμματισμού συγκεκριμένων δράσεων. Αυτό, έχει ως αποτέλεσμα αφενός την πλήρη - σφαιρική ενημέρωση του αιρετού για τα θέματα του δήμου και αφετέρου την αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Ο κάθε αιρετός, ανά πάσα στιγμή μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή του, έχει πρόσβαση στα στοιχεία προγραμματισμού και παρακολούθησης της προόδου στην υλοποίηση των έργων του δήμου, πράγμα που βοηθά ιδιαίτερα την επικοινωνία του με τους πολίτες και τους συναδέλφους του - αιρετούς. Πρόσθετα, μέσω του συστήματος διαχείρισης γεωγραφικών πληροφοριών του δήμου μπορεί να έχει σαφή εικόνα για την ακριβή χωροθέτηση ενός έργου. Η ενημέρωσή του για τη διαχείριση και αντιμετώπιση των αιτημάτων ή παραπόνων των πολιτών γίνεται απλή και άμεση υπόθεση, ενώ παράλληλα έχει την δυνατότητα ηλεκτρονικής καταχώρησης επισημάνσεων ή κατευθύνσεων προς τον εργαζόμενο που τα διαχειρίζεται κατά περίπτωση.

Τα έγγραφα ή οι υποθέσεις που υποβάλλονται στο δήμο - ηλεκτρονικά ή σε χαρτί - από τους πολίτες, τους εποπτεύοντες ή τους συνεργαζόμενους φορείς, παραλαμβάνονται από τον δήμαρχο ή τον αρμόδιο αντιδήμαρχο και χρεώνονται ηλεκτρονικά σε συγκεκριμένη οργανική μονάδα ή υπάλληλο. Η ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μπορεί να συνοδεύεται, κατά περίπτωση, με σχόλια, παρατηρήσεις, επισημάνσεις ή κατευθύνσεις για την διαχείριση του προς επεξεργασία και διεκπεραίωση θέματος. Παράλληλα, ο αιρετός έχει την δυνατότητα, ανά πάσα στιγμή, να ενημερώνεται για την φάση επεξεργασίας που βρίσκεται το κάθε θέμα που έχει χρεωθεί σε συγκεκριμένη οργανική μονάδα ή υπάλληλο. Τα πληροφοριακά και γεωγραφικά συστήματα του δήμου είναι για τον κάθε αιρετό ένα δυναμικό εργαλείο ενδυνάμωσης του κοινωνικού του ρόλου, δεδομένου ότι του παρέχεται η δυνατότητα εντοπισμού τυχόν προβλημάτων στον δήμο, διαμόρφωσης προτάσεων και τεκμηρίωσης των προτάσεων του.

Η αναζήτηση πληροφορόρησης σχετικά με προσεγγίσεις άλλων δήμων στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, σε αντίστοιχα προβλήματα, και ο εντοπισμός παραδειγμάτων «καλής πρακτικής» είναι μια «εύκολη και γρήγορη» διαδικασία μέσω του Διαδικτύου. Επίσης, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) εξυπηρετεί, σε ελάχιστο χρόνο και με σχεδόν μηδενικό κόστος, την άμεση επικοινωνία με αιρετούς άλλων δήμων στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, ή στελέχη άλλων φορέων του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα που μπορούν να παράσχουν πρόσθετη πληροφόρηση για το πρόβλημα που ένας αιρετός καλείται να αντιμετωπίσει.

Η ηλεκτρονική διεξαγωγή ερευνών γνώμης των πολιτών για διάφορα θέματα και

προβλήματα του δήμου είναι ένα άλλο νέο εργαλείο επικοινωνίας και προώθησης της δημοκρατίας στα χέρια των αιρετών. Οι αιρετοί λαμβάνουν άμεση πληροφόρηση για τις θέσεις των πολιτών στα διάφορα ζητήματα του δήμου και έτσι περιορίζεται η «ερμηνεία» συγκεκριμένων καταστάσεων βάσει περιορισμένης ή υποκειμενικής πληροφόρησης συγκεκριμένων ατόμων ή ομάδων πολιτών.

Οι αλλαγές στην καθημερινότητα των εργαζομένων στους δήμους

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ από τους εργαζόμενους στην τοπική αυτοδιοίκηση επιφέρει αλλαγές σε όλες τις πτυχές της καθημερινής εργασίας τους, που αφορούν αφενός στην επικοινωνία και συνεργασία εσωτερικά με τους συναδέλφους τους από άλλες οργανικές μονάδες του δήμου, με τους αιρετούς και τους πολίτες και, αφετέρου, στην άμεση πρόσβαση στη απαιτούμενη πληροφορία και γνώση για τη μελέτη, διαχείριση ή διεκπεραίωση των θεμάτων της καθημερινής εργασίας τους. Οι αλλαγές αυτές επιφέρουν ενδυνάμωση του ρόλου των εργαζομένων στην τοπική αυτοδιοίκηση, βελτίωση της ποιότητας εργασίας και αύξηση της παραγωγικότητας. Ελαχιστοποιούνται οι αλληπάλληλες διακοπές στην εργασία των στελεχών για πληροφόρηση συναδέλφων, προϊσταμένων, αιρετών και πολιτών ως προς εκκρεμή ζητήματα, καθώς επίσης και οι αλληλοεπικαλύψεις μεταξύ συναδέλφων και υπηρεσιών.

Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο δίνει την δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε όλο προσωπικό του δήμου (ανάλογα με τις αρμοδιότητες του καθενός) σε έγγραφα και πληροφοριακό υλικό που παραλαμβάνεται από τις διάφορες υπηρεσίες του δήμου. Ταυτόχρονα, υποστηρίζει την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ταξινόμηση βάσει πολλαπλών παραμέτρων και λέξεων κλειδιών, ανάλογα με τις απαιτήσεις των διαφόρων οργανικών μονάδων και θέσεων εργασίας. Επίσης, διευκολύνει πολύ την αναζήτηση και άμεση πρόσβαση σε παλαιότερα έγγραφα - όπως άδειες οικοδομών, καταστημάτων κ.λπ.

Εξίσου σημαντικό είναι το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και υποθέσεων. Αυτό παρέχει αφενός μια καθαρή εικόνα της συνολικής ροής εργασίας που απαιτείται για την 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. Όλα αυτά οδηγούν στην ταχύτερη διεκπεραίωση των διαφόρων θεμάτων. Εργασίες, όπως π.χ. η διαχείριση θεμάτων δημοτικού συμβουλίου και η έκδοση αποφάσεων - που σήμερα απασχολούν από ένα έως πολλούς υπαλλήλους - αυτοματοποιούνται και επιφέρουν σημαντική μείωση της υπο-απασχόλησης και των υλικών πόρων (χαρτί και μελάνι). Τώρα, πλέον, σημαντικό μέρος της απαιτούμενης διεκπεραίωσης μπορεί να γίνεται ηλεκτρονικά και χωρίς κινδύνους απώλειας ή μη έγκαιρης παραλαβής. Έτσι, ο ρόλος των εργαζομένων σταδιακά αναβαθμίζεται και γίνεται πιο ουσιαστικός και πιο επιτελικός.

Σημαντικές αλλαγές γίνονται σε επιμέρους διαδικασίες του πρωτοκόλλου και σχεδόν όλων των υπηρεσιών του δήμου που παρέχουν υπηρεσίες κατόπιν αιτήσεως των πολιτών - π.χ. αίτηση του πολίτη για τοποθέτηση ή αλλαγή θέσης κάδου οικιακών απορριμμάτων, για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (Βρεφονηπιακοί, Παιδικοί Σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης), για συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου, για υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και για πρόσβαση σε αποφάσεις του δημοτικού συμ-

βουλίου κ.λπ. Η υποβολή της αίτησης θα γίνεται ηλεκτρονικά, θα πρωτοκολλείται αυτόματα και η διακίνηση της εσωτερικά θα γίνεται επίσης μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και υποθέσεων, με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του κύκλου εργασίας στην διεκπεραίωση ενός αιτήματος.

Τέλος, πληροφοριακό υλικό που μπορεί να είναι χρήσιμο στους πολίτες ή κάποια ομάδα επαγγελματιών, με μια απλή κίνηση του αρμόδιου υπαλλήλου (καταχώρηση του αντίστοιχου χαρακτηρισμού) εμφανίζεται στη διαδικτυακή πύλη του δήμου. Στοιχεία σχετικά με την φάση επεξεργασίας αιτημάτων - υποθέσεων δημοτών ή επιχειρήσεων είναι διαθέσιμα στους άμεσα ενδιαφερόμενους μέσω της διαδικτυακής πύλης (φυσικά μετά από την ηλεκτρονική ταυτοποίηση του ενδιαφερομένου). Η δυνατότητα αυτή γίνεται εφικτή με την τεχνική διασύνδεση του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων - υποθέσεων με την ηλεκτρονική πύλη, χωρίς τη διαμεσολάβηση κανενός εργαζομένου.

Ο ρόλος των εργαζομένων στην οικονομική διαχείριση - και ειδικά στη υπηρεσία εισπραξης δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και λοιπών χρεώσεων δημοτών και επιχειρήσεων - αλλάζει ριζικά. Σήμερα, σημαντικό μέρος της εργασίας τους επικεντρώνεται στη διαδικασία έκδοσης λογαριασμών και εισπραξης ή διαχείρισης των εισπράξεων, ενώ με την χρήση διαχειριστικών εφαρμογών και ηλεκτρονικών πληρωμών αυτοματοποιείται σε μεγάλο βαθμό. Για παράδειγμα, ο υπολογισμός χρέωσης, η απόφαση, η ειδοποίηση και η πληρωμή γίνονται όλα ηλεκτρονικά. Έτσι, οι εργαζόμενοι μπορούν να επικεντρωθούν σε άλλες συναφείς εργασίες, όπως π.χ. στη διαδικασία αντιμετώπισης των «μη συνεπών» δημοτών και επιχειρήσεων, ή την πιστοποίηση στοιχείων βάσει των οποίων υπολογίζονται συγκεκριμένα τέλη των δήμων (ύψος εισπράξεων επιχειρήσεων για τα τέλη παρεπιδημούντων, τετραγωνικά μέτρα για τα τέλη καθαριότητας και ακίνητης περιουσίας...)

Το αντικείμενο εργασίας των εργαζομένων στο ληξιαρχείο, το μητρώο και το δημοτολόγιο αλλάζει τόσο σε περιεχόμενο όσο και σε όγκο. Η εγγραφή/διαγραφή/τροποποίηση ατομικών και οικογενειακών στοιχείων και η έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων θα καλύπτεται από τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχει ο δήμος και θα γίνονται σε πραγματικό χρόνο. Ο ρόλος των εργαζομένων θα περιοριστεί στην διαχείριση τυχόν ιδιαίτερων «προβληματικών» περιπτώσεων, που δεν αντιμετωπίζονται από την λειτουργικότητα της αντίστοιχης ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Ακόμη περισσότερο, η χρήση συστημάτων διαχείρισης γεωγραφικής πληροφορίας συμβάλλει στην αλλαγή του τρόπου εργασίας και της αποτελεσματικότητας των τεχνικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (ύδρευσης/αποχέτευσης, καθαριότητας, δημοτικού φωτισμού, οδικού δικτύου, κλπ.). Η χρήση γεωγραφικών δεδομένων (οδικό δίκτυο, υψομετρικοί χάρτες, υδρογραφικοί χάρτες, δίκτυα ύδρευσης και αποχέτευσης) σε συνδυασμό με την καταχώρηση πρόσθετων στοιχείων - όπως θέση, τύπος, υλικά, παλαιότητα αγωγών, σημεία κατανάλωσης - και την οπτικοποίηση του συνόλου των δεδομένων σε θεματικούς γεωγραφικούς χάρτες, επιτρέπουν την εύκολη παρακολούθηση λειτουργίας, τη συντήρηση και το σχεδιασμό επεκτάσεων των δικτύων. Παράλληλα, η διαχείριση γεωγραφικής πληροφορίας σχετικά με την κυκλοφορία και τις συγκοινωνίες (κυκλοφοριακά δεδομένα, διαδρομές αστικών λεωφορείων, θέσεις ατυχημάτων κ.λπ.) επιτρέπει στους δήμους να οργανώσουν με καλύτερο τρόπο τη κυκλοφορία, εξετάζοντας εναλλακτικά σενάρια μονοδρομώσεων, φόρτου ροής κυκλοφορίας, σημεία σηματοδότησης, κ.ά. Αντίστοιχη αξιοποίηση του συστήματος γεωγραφικών δεδομένων μπορεί να γίνει στα θέματα διαχείρισης και συλλογής των απορριμμάτων: Η συσχέτιση των δρομολογίων των απορριμματοφόρων, των θέσεων, των τύπων και της χωρητικότητας των κάδων με στοιχεία του πληθυσμού μπορεί να συμβάλλει αποφασιστικά στον

αποτελεσματικό σχεδιασμό, επαναπροσδιορίζοντας τόσο τον ρόλο όσο και το αντικείμενο εργασίας των αρμοδίων τεχνικών υπαλλήλων.

Οι αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών

Η ανάπτυξη και αξιοποίηση των ΤΠΕ στην τοπική αυτοδιοίκηση παρέχει στο πολίτη πάμπολλες νέες δυνατότητες: Εύκολη πρόσβαση στην πληροφόρηση, ποιοτικές υπηρεσίες, πολλαπλά κανάλια άμεσης επικοινωνίας με τις υπηρεσίες του δήμου και βελτίωση των χρόνων εξυπηρέτησης του. Ο πολίτης και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν άμεση πληροφόρηση από ένα σημείο πρόσβασης, σχετικά με θέματα χρήσης των παρεχομένων υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση, καθώς επίσης και την άμεση εξυπηρέτησή τους - σε πραγματικό χρόνο. Τα νέα μέσα που πλέον θα χρησιμοποιούν κατ'έξοχον οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα είναι το τηλέφωνο (σταθερό και κινητό) και το Διαδίκτυο, ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και τα μέσα που διαθέτει ο καθένας. Συγκεκριμένα:

- Μέσω του Διαδικτύου μπορούν να ζητούν πληροφορίες, να υποβάλουν αιτήσεις για διάφορες υπηρεσίες και να κάνουν πληρωμές. Για παράδειγμα, αφού επιλέξει ο πολίτης την υπηρεσία της ηλεκτρονικής αίτησης, δίνει τα στοιχεία ταυτοποίησής του - δηλαδή, PIN και ένα ακόμη κωδικό ανάλογα με την υπηρεσία (ΑΦΜ, αριθμό δημοτικής μερίδας, ΑΤ, κλπ.) - καθώς και τον επιθυμητό τρόπο παραλαβής της βεβαίωσης. Τα στοιχεία της αίτησης καταχωρούνται στην κεντρική Βάση Δεδομένων, στην οποία οι αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων έχουν ασφαλή πρόσβαση μέσω του Διαδικτύου.
- Μέσω του σταθερού και κινητού τηλεφώνου μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες και να υποβάλουν αιτήσεις για διάφορες υπηρεσίες, χωρίς τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Για παράδειγμα, εφόσον επιλέξει ο πολίτης μια συγκεκριμένη υπηρεσία (πληκτρολόγηση κωδικού υπηρεσίας στο τηλέφωνο) θα καλείται να δώσει τα στοιχεία ταυτοποίησής του - το PIN και ένα, ακόμη κωδικό, ανάλογα με την υπηρεσία που ζητά. Η διαδικασία θα κλείνει με την επιλογή του τύπου παραλαβής του πιστοποιητικού/βεβαίωσης από τον πολίτη (με την πληκτρολόγηση αντίστοιχου κωδικού στο τηλέφωνο).
- Μέσω του κινητού τηλεφώνου - μηνύματα (SMS) - θα μπορούν να ενημερώνονται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις για την έκβαση ενός αιτήματος.

Οι πληρωμές φόρων, τελών, προστίμων κλπ. θα μπορούν να γίνονται είτε με πιστωτική κάρτα ή μέσω διαδικτυακής τραπεζικής (Web Banking), ή με απ'ευθείας πληρωμή στον τραπεζικό λογαριασμό του δήμου και, στη συνέχεια, θα δηλώνεται μέσω Διαδικτύου ο αριθμός κατάθεσης. Έτσι, πολίτες και επιχειρήσεις θα μπορούν να εξυπηρετούνται ταχύτερα και συνεχώς (σε 24ώρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα).

Οι αλλαγές αυτές είναι δείγμα μόνο των όσων θα έλθουν τα επόμενα χρόνια. Οι πολίτες θα ζουν και θα δραστηριοποιούνται σε ένα πιο αποτελεσματικό περιβάλλον - οικονομικά και κοινωνικά - που θα χαρακτηρίζεται από χαμηλό λειτουργικό κόστος και αυξημένη διαφάνεια και ανταγωνιστικότητα. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι άμεσα συνδεδεμένα με την τοπική οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, την ευημερία εν κατακλείδι των δήμων και κοινοτήτων μας. Το πόσο γοργά, όμως, θα γίνει καθημερινότητα όλων μας αυτή η νέα ποιότητα ζωής είναι πλέον στο χέρι της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ο «χάρτης»... της δόθηκε.

Παράρτημα

Παράρτημα

Σύνολο Δήμων και Κοινοτήτων ανά Περιφέρεια

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΝΟΜΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ ΔΗΜΩΝ	ΠΛΗΘΟΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ
A. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ - ΘΡΑΚΗ		47	8	55
	ΔΡΑΜΑΣ	8	1	9
	ΕΒΡΟΥ	13	0	13
	ΚΑΒΑΛΑΣ	11	0	11
	ΞΑΝΘΗΣ	6	4	10
	ΡΟΔΟΠΗΣ	9	3	12
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ Κ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ		126	8	134
	ΗΜΑΘΙΑΣ	12	0	12
	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	43	2	45
	ΚΙΛΚΙΣ	11	1	12
	ΠΙΕΡΙΑΣ	13	0	13
	ΠΕΛΛΗΣ	11	0	11
	ΣΕΡΡΩΝ	22	5	27
	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	14	0	14
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ Δ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ		44	17	61
	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	8	7	15
	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	12	3	15
	ΚΟΖΑΝΗΣ	16	3	19
	ΦΛΩΡΙΝΗΣ	8	4	12
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ		57	19	76
	ΑΡΤΗΣ	13	3	16
	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	8	2	10
	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	28	13	41
	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	8	1	9
ΘΕΣΣΑΛΙΑ		93	11	104
	ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	20	1	21
	ΛΑΡΙΣΗΣ	28	3	31
	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	22	4	26
	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	23	3	26
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ		33	6	39
	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	6	0	6
	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	13	3	16
	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	8	1	9
	ΛΕΥΚΑΔΟΣ	6	2	8
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ		72	2	74
	ΑΙΤΩΛΙΑΣ-ΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	29	0	29
	ΑΧΑΪΑΣ	21	2	23
	ΗΛΕΙΑΣ	22	0	22

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ		89	6	95
	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	18	2	20
	ΕΥΒΟΙΑΣ	25	2	27
	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	11	0	11
	ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	23	2	25
	ΦΩΚΙΔΟΣ	12	0	12
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ		91	33	124
	ΑΤΤΙΚΗΣ	45	3	48
	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΑΤΤΙΚΗ	20	26	46
	ΔΥΤΙΚΗ ΑΤΤΙΚΗ	10	2	12
	ΠΕΙΡΑΙΑΣ	16	2	18
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ		100	7	107
	ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	14	2	16
	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	22	1	23
	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	15	0	15
	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	20	2	22
	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	29	2	31
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ		35	1	36
	ΛΕΣΒΟΥ	17	1	18
	ΣΑΜΟΥ	8	0	8
	ΧΙΟΥ	10	0	10
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ		45	13	58
	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	25	2	27
	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	20	11	31
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ		68	2	70
	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	26	0	26
	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	8	0	8
	ΡΕΘΥΜΝΗΣ	11	0	11
	ΧΑΝΙΩΝ	23	2	25
		900	133	1.033

Κατανομή δήμων και κοινοτήτων βάσει πληθυσμού ανά περιφέρεια

	Ανατολική ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ - ΘΡΑΚΗ	ΑΤΤΙΚΗ	ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΗΠΕΙΡΟΣ	ΘΕΣΣΑΛΙΑ	ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	ΚΡΗΤΗ	ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	ΣΥΝΟΛΟ
1 έως και 5.000	24	32	24	37	47	59	76	25	41	37	39	76	60	577
5.000 έως και 20.000	25	43	10	32	12	15	23	13	75	29	18	27	31	353
20.000 έως και 50.000	1	24	2	3	2	1	2	1	13	2	0	3	2	56
50.000 έως και 80.000	5	14	0	1	0	1	1	0	3	1	1	1	2	30
80.000 έως και 100.000	0	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	7
100.000 έως και 150.000	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
150.000 έως και 200.000	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
200.000 έως και 250.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
250.000 έως και 500.000	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
500.000 έως και 1.000.000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ΣΥΝΟΛΟ	55	124	36	74	61	76	104	39	134	70	58	107	95	1.033

Συγκεντρωτικά στοιχεία υπηρετούντος προσωπικού στην Τ.Α.

Σύνολο Φορέων: 6.291 Σύνολο Προσωπικού: 61.709

A. Προσωπικό Δημοσίου Δικαίου που υπηρετεί

Επίπεδο Εκπαίδευσης

Είδος Θέσεων εργασίας	Πανεπιστημιακή	Τεχνολογική	Β'βάθμια	Υποχρεωτική	Σύνολα
Μόνιμες (Τακτικές)	1.870	1.211	16.279	8.594	27.954
Προσωποπαγείς	312	363	2.759	2.180	5.614
Αποσπασμένοι από Δ.Δ	26	15	115	48	204
Σύνολο	2.208	1.589	19.153	10.822	33.772

B. Προσωπικό Ιδιωτικού Δικαίου που υπηρετεί

Επίπεδο Εκπαίδευσης

Είδος Θέσεων εργασίας	Πανεπιστημιακή	Τεχνολογική	Β'βάθμια	Υποχρεωτική	Σύνολα
Μόνιμες (Τακτικές)	530	287	2.038	3.305	6.160
Προσωποπαγείς	336	338	2.588	6.464	9.726
Αποσπασμένοι από Δ.Δ	14	5	68	45	132
Σύνολο	880	630	4.694	9.814	16.018

Γ. Έκτακτο Προσωπικό που υπηρετεί

Επίπεδο Εκπαίδευσης

Είδος Θέσεων εργασίας	Πανεπιστημιακή	Τεχνολογική	Β'βάθμια	Υποχρεωτική	Σύνολα
Μίσθωση Έργου Ορισμένου Χρόνου	381	208	514	413	1.516
Αυτεπιστασία Άρθρο 57 Ν.2218/94	190	162	1.347	3.025	4.724
	155	83	495	3.593	4.326
	6	1	130	764	901
Σύνολο	732	454	2.486	7.795	11.467

Δ. Προσωπικό Ειδικών Θέσεων

Γενικοί Γραμματείς Δήμων	55
Ιδιαίτεροι Γραμματείς Δημάρχων	22
Ειδικοί Συνεργάτες	99
Ειδικοί Σύμβουλοι	49
Επιστημονικοί Συνεργάτες	19
Δικηγόροι με έμμισθη εντολή	110
Πρόσθετοι αστυφύλακες	47
Προσωπικό Κοιμητηρίων	51
Σύνολο προσωπικού ειδ. θέσεων	452

**Πορεία υλοποίησης Επιχειρησιακού Προγράμματος
«Κοινωνία της Πληροφορίας»
ανά μέτρο (συνολικός προϋπολογισμός)**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΠΡΟΫΠΟ- ΛΟΓΙΣΜΟΣ*		ΕΝΤΑΓΜΕΝΑ		ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ		ΔΑΠΑΝΕΣ	
		(Μ€)	(Μ€)	(%)	(Μ€)	(%)	(Μ€)	(%)	
Ε.Π.	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	2.987,50	1.749,68	58,57%	961,55	32,19%	484,76	16,23%	
Άξονας 1	ΠΑΙΔΕΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ	430,54	338,18	235,60%	262,80	61,04%	199,74	46,39%	
Μέτρο 1.1	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΒΑΘΜΙΔΕΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (ΕΤΠΑ)	119,00	124,05	104,25%	111,65	93,82%	106,31	89,34%	
Μέτρο 1.2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΕΚΤ)	191,67	151,29	78,93%	141,39	73,77%	91,61	47,80%	
Μέτρο 1.3	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ, ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ (ΕΤΠΑ)	119,87	62,84	52,42%	9,76	8,14%	1,82	1,52%	
Άξονας 2	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	984,21	635,73	64,59%	203,15	20,64%	109,57	11,13%	
Μέτρο 2.1	«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ» ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΧΕΔΙΑ, ΜΕΛΕΤΕΣ ΚΑΙ ΠΙΛΟΤΙΚΑ ΕΡΓΑ (ΕΤΠΑ)	40,87	22,94	56,13%	5,90	14,43%	4,07	9,95%	
Μέτρο 2.2	«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ» ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΕΤΠΑ)	412,22	368,56	89,41%	163,98	39,78%	82,13	19,92%	
Μέτρο 2.3	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΡΩΝ ΤΩΝ ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΩΝ ΤΑΜΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΕΥΡΩ (ΕΤΠΑ)	40,00	25,95	64,88%	16,92	42,30%	15,57	38,92%	

Μέτρο 2.4	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (ΕΤΠΑ)	107,93	48,53	44,96%	0,67	0,63%	0,15	0,14%	
Μέτρο 2.5	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΕΚΤ)	96,00	20,55	21,40%	4,64	4,83%	1,13	1,17%	
Μέτρο 2.6	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑ (ΕΤΠΑ)	107,40	81,68	76,05%	7,77	7,24%	5,04	4,69%	
Μέτρο 2.7	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΘΕΣΜΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑ (ΕΚΤ)	14,26	6,13	43,03%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	
Μέτρο 2.8	ΕΥΦΥΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	85,87	61,38	71,48%	3,25	3,79%	1,49	1,74%	
Μέτρο 2.9	ΥΠΟΔΟΜΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΕΝΑ ΣΥΝΧΡΟΝΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	79,67	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	
Άξονας 3	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	867,39	628,28	72,43%	412,08	47,51%	131,94	15,21%	
Μέτρο 3.1	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΥΝΟΪΚΟΥ «ΨΗΦΙΑΚΟΥ» ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ΕΤΠΑ)	75,88	42,54	56,06%	6,65	8,77%	2,99	3,94%	
Μέτρο 3.2	ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΕΤΠΑ)	383,69	382,95	99,81%	289,78	75,52%	64,84	16,90%	
Μέτρο 3.3	ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (ΕΤΠΑ)	78,32	62,50	79,80%	57,51	73,43%	22,17	28,31%	

Μέτρο 3.4	ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (ΕΚΤ)	247,20	112,15	45,37%	48,52	19,63%	36,42	14,73%
Μέτρο 3.5	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (ΕΚΤ)	82,30	28,14	34,19%	9,61	11,68%	5,52	6,70%
Άξονας 4	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	629,04	114,26	18,16%	61,27	9,74%	27,73	4,41%
Μέτρο 4.1	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (ΕΤΠΑ)	101,96	24,37	23,90%	20,31	19,92%	14,15	13,88%
Μέτρο 4.2	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (ΕΤΠΑ)	272,48	46,91	17,22%	4,75	1,74%	0,60	0,22%
Μέτρο 4.3	ΕΥΦΥΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	174,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Μέτρο 4.4	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΣΕ ΠΟΛΥΔΥΝΑΜΑ ΚΕΝΤΡΑ (ΕΤΠΑ)	73,00	42,98	58,87%	36,20	49,59%	12,98	17,77%
Μέτρο 4.5	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΕΚΤ)	2,60	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Μέτρο 4.6	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΕΛΤΑ (ΕΚΤ)	5,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Άξονας 5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ	76,32	33,23	43,55%	22,25	29,16%	15,78	20,68%
Μέτρο 5.1	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΚΤ	55,61	15,67	28,18%	6,13	11,03%	4,04	7,26%
Μέτρο 5.2		0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Μέτρο 5.3	ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΕΤΠΑ	20,71	17,56	84,80%	16,12	77,83%	11,75	56,71%

*Πηγή: www.infosoc.gr (Μάρτιος 2005)

Συγκριτικός πίνακας ερευνών για τις επιχειρήσεις της αυτοδιοίκησης ως προς τη δραστηριότητά τους (καταχωρημένες επιχειρήσεις έρευνας 2004 μέχρι 19/4/2005)

ΕΡΕΥΝΕΣ	ΕΝΕΡΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΑΔΡΑΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ 2004	1.045 64%	586 36%	1.631 100%
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ 2001	1.107 66%	567 34%	1.674 100%
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ 1997	775 81%	185 19%	960 100%
ΜΕΤΑΒΟΛΗ 1997 - 2001	332 43%	382 206%	714 74%

Πηγή: Απογραφές των Επιχειρήσεων της Αυτοδιοίκησης 1997, 2001, 2004 (ΚΕΔΚΕ - ΥΠΕΣΔΔΑ - ΠΕΤΑ Α.Ε.)

Γεωγραφική κατανομή των επιχειρήσεων της αυτοδιοίκησης (καταχωρημένες επιχειρήσεις μέχρι 19/4/2005)

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ ΝΟΜΟΙ	ΕΝΕΡΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	%	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΔΡΑΝΕΙΑ	%	ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	%
Ν. ΔΡΑΜΑΣ	13	1,2%	5	0,9%	18	1,1%
Ν. ΕΒΡΟΥ	31	3,0%	10	1,7%	41	2,5%
Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	19	1,8%	11	3,2%	30	1,8%
Ν. ΞΑΝΘΗΣ	15	1,4%	5	0,9%	20	1,2%
Ν. ΡΟΔΟΠΗΣ	13	1,2%	5	0,9%	18	1,1%
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	91	8,7%	36	6,1%	127	7,8%
Ν. ΗΜΑΘΙΑΣ	28	2,7%	9	1,5%	37	2,3%
Ν. ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	81	7,8%	18	3,1%	99	6,1%
Ν. ΚΙΛΚΙΣ	15	1,4%	11	1,9%	26	1,6%
Ν. ΠΕΛΛΗΣ	21	2,0%	9	1,5%	30	1,8%
Ν. ΠΙΕΡΙΑΣ	14	1,3%	11	1,9%	25	1,5%
Ν. ΣΕΡΡΩΝ	36	3,4%	17	2,9%	53	3,2%
Ν. ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	21	2,0%	11	1,9%	32	2,0%
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	216	20,7%	86	14,7%	302	18,5%
Ν. ΓΡΕΒΕΝΩΝ	6	0,6%	4	0,7%	10	0,6%
Ν. ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	16	1,5%	4	0,7%	20	1,2%
Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ	31	3,0%	9	1,5%	40	2,5%
Ν. ΦΛΩΡΙΝΗΣ	10	1,0%	12	2,0%	22	1,3%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	63	6,0%	29	4,9%	92	5,6%
Ν. ΑΡΤΗΣ	6	0,6%	10	1,7%	16	1,0%
Ν. ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	8	0,8%	11	1,9%	19	1,2%
Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	25	2,4%	52	8,9%	77	4,7%
Ν. ΠΡΕΒΕΖΗΣ	9	0,9%	6	1,0%	15	0,9%
ΗΠΕΙΡΟΥ	48	4,6%	79	13,5%	127	7,8%
Ν. ΚΑΡΔΙΤΣΗΣ	23	2,2%	14	2,4%	37	2,3%
Ν. ΛΑΡΙΣΗΣ	24	2,3%	21	3,6%	45	2,8%

Ν. ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	54	5,2%	26	4,4%	80	4,9%
Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ	21	2,0%	18	3,1%	39	2,4%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	122	11,7%	79	13,5%	201	12,3%
Ν. ΖΑΚΥΝΘΟΥ	5	0,5%	5	0,9%	10	0,6%
Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ	29	2,8%	13	2,2%	42	2,6%
Ν. ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	14	1,3%	3	0,5%	17	1,0%
Ν. ΛΕΥΚΑΔΟΣ	4	0,4%	2	0,3%	6	0,4%
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	52	5,0%	23	3,9%	75	4,6%
Ν. ΑΙΤ/ΝΙΑΣ	20	1,9%	13	2,2%	33	2,0%
Ν. ΑΧΑΪΑΣ	18	1,7%	11	1,9%	29	1,8%
Ν. ΗΛΕΙΑΣ	13	1,2%	12	2,0%	25	1,5%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	51	4,9%	36	6,1%	87	5,3%
Ν. ΒΟΙΩΤΙΑΣ	19	1,8%	10	1,7%	29	1,8%
Ν. ΕΥΒΟΙΑΣ	16	1,5%	20	3,4%	36	2,2%
Ν. ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	8	0,8%	2	0,3%	10	0,6%
Ν. ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	10	1,0%	14	2,4%	24	1,5%
Ν. ΦΩΚΙΔΟΣ	6	0,6%	5	0,9%	11	0,7%
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	59	5,6%	51	8,7%	110	6,7%
Ν. ΑΘΗΝΩΝ	61	5,8%	16	2,7%	77	4,7%
Ν. ΑΝ. ΑΤΤΙΚΗΣ	20	1,9%	7	1,2%	27	1,7%
Ν. ΔΥΤ. ΑΤΤΙΚΗΣ	6	0,6%	1	0,2%	7	0,4%
Ν. ΠΕΙΡΑΙΩΣ	22	2,1%	13	2,2%	35	2,1%
ΑΤΤΙΚΗΣ	109	10,4%	37	6,3%	146	9,0%
Ν. ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ	14	1,3%	12	2,0%	26	1,6%
Ν. ΑΡΚΑΔΙΑΣ	11	1,1%	14	2,4%	25	1,5%
Ν. ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	12	1,1%	11	1,9%	23	1,4%
Ν. ΛΑΚΩΝΙΑΣ	5	0,5%	5	0,9%	10	0,6%
Ν. ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	14	1,3%	13	2,2%	27	1,7%
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	56	5,4%	55	9,4%	111	6,8%
Ν. ΛΕΣΒΟΥ	20	1,9%	9	1,5%	29	1,8%
Ν. ΣΑΜΟΥ	8	0,8%	2	0,3%	10	0,6%
Ν. ΧΙΟΥ	13	1,2%	4	0,7%	17	1,0%
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	41	3,9%	15	2,6%	56	3,4%
Ν. ΔΩΔ/ΣΟΥ	42	4,0%	19	3,2%	61	3,7%
Ν. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	20	1,9%	8	1,4%	28	1,7%
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	62	5,9%	27	4,6%	89	5,5%
Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	28	2,7%	10	1,7%	38	2,3%
Ν. ΛΑΣΙΘΙΟΥ	16	1,5%	3	0,5%	19	1,2%
Ν. ΡΕΘΥΜΝΗΣ	12	1,1%	8	1,4%	20	1,2%
Ν. ΧΑΝΙΩΝ	19	1,8%	12	2,0%	31	1,9%
ΚΡΗΤΗΣ	75	7,2%	33	5,6%	108	6,6%
ΣΥΝΟΛΟ	1.045	64,1%	586	35,9%	1.631	100,0%

Πηγή: Απογραφή των επιχειρήσεων της αυτοδιοίκησης και των απασχολούμενων τους (ΚΕΔΚΕ - ΠΕΤΑ Α.Ε.)

Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Περιφέρεια

Οι περισσότερες δράσεις του Ε.Π. ΚτΠ έχουν έντονο περιφερειακό χαρακτήρα, καθότι αναφέρονται σε φορείς που εδρεύουν στις περιφέρειες, όπως:

- στα σχολεία και στα πανεπιστήμια, για τα θέματα Παιδείας,
- στα ΠΕΣΥ και στα Νοσοκομεία για τα θέματα Υγείας,
- στις Περιφέρειες, στις Νομαρχίες και στους Ο.Τ.Α. (Κ.Ε.Π.) για θέματα Δημόσιας Διοίκησης,
- στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις για θέματα Ανταγωνιστικότητας στην Ψηφιακή Οικονομία,
- στους νέους αγρότες για θέματα Γεωργίας,
- σε Επιχειρήσεις και Ανέργους για θέματα Κατάρτισης και Απασχόλησης,
- στον πληθυσμό γενικότερα για θέματα Ευρυζωνικών Υπηρεσιών κ.α.

Ο παρακάτω πίνακας εμφανίζει μια ενδεικτική κατανομή ανά Περιφέρεια για τις προαναφερθείσες δράσεις και βασίζεται σε επιμέρους στοιχεία, καθώς και στις προτάσεις Φορέων Προγραμματισμού (Υπ. Παιδείας, Υγείας, Ανάπτυξης, Εργασίας, Εσωτερικών κλπ). Η κατανομή παρουσιάζει το ενδεικτικό ποσοστό των ωφελουμένων σε κάθε περιφέρεια από τις δράσεις που θα πραγματοποιηθούν. Δεν ταυτίζεται με την υλοποίηση των παρεμβάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" ή τον τρόπο που θα γίνει η διαχείριση κάθε δράσης από το Φορέα Υλοποίησης (Υπουργείο, Γενική Γραμματεία, Περιφέρεια, ΚτΠ ΑΕ).

Περιφέρειες	%
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	7 %
Αττικής	31 %
Βορείου Αιγαίου	2 %
Δυτικής Μακεδονίας	5 %
Δυτικής Ελλάδας	7 %
Ηπείρου	5 %
Θεσσαλίας	7 %
Ιονίων Νήσων	2 %
Κεντρικής Μακεδονίας	14 %
Κρήτης	5 %
Νοτίου Αιγαίου	3 %
Πελοποννήσου	6 %
Στερεάς Ελλάδας	6 %
Σύνολο	100 %

Επιπλέον, και από το Μέτρο 2.4 του Προγράμματος «Περιφερειακά Γεωγραφικά Συστήματα και Καινοτομικές Ενέργειες», συνολικού προϋπολογισμού 112,9 Μ_, θα χρηματοδοτηθούν αμιγώς περιφερειακές δράσεις (7 Μ_ περίπου σε κάθε Περιφέρεια). Επίσης έχει συμφωνηθεί με τα ΠΕΠ να δεσμευτεί ένα ποσό γύρω στα 7 Μ_ στο καθένα, για να χρησιμοποιηθεί σε δράσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην κάθε Περιφέρεια.

Οι δράσεις της κατηγορίας αυτής είναι συμπληρωματικές των οριζόντιων δράσεων που χρηματοδοτούνται από τα υπόλοιπα Μέτρα του Επιχειρησιακού Προγράμματος και εξειδικεύονται ανά θεματικό πεδίο στις παρακάτω υποκατηγορίες δράσεων:

- **Υποκατηγορία 1.1 - Δράσεις Εκπαίδευσης:** Εδώ αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με εξειδικευμένο ψηφιακό περιεχόμενο σχολικών μονάδων, με τηλε-

εκπαίδευση e-learning, εξοπλισμό σχολικών μονάδων (δημοτικών σχολείων) κ.ά.

- **Υποκατηγορία 1.2 - Δράσεις Πολιτισμού & Τουρισμού:** Όπου αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις για ψηφιοποίηση πολιτιστικού και μουσειακού περιεχομένου, παρακολούθηση και προστασία πολιτιστικών πόρων, προώθηση τουριστικού προϊόντος, δίκτυα σταθμών τουριστικής πληροφόρησης, ψηφιοποίηση τουριστικών υπηρεσιών, συστήματα ενοποιημένων βιβλιοθηκών κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.3 - Δράσεις Δημόσιας Διοίκησης:** Εδώ αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων - βελτίωση υπηρεσιών, συστήματα τηλε-διάσκεψης - τηλεματικής, σταθμούς πρόσβασης σε υπηρεσίες για τον πολίτη (και για ειδικές κατηγορίες πολιτών), ηλεκτρονική διακυβέρνηση - τοπικό e-governmnet, ηλεκτρονική δημοκρατία - e-democracy, διαδικτυακές πύλες κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.4 - Δράσεις Υγείας:** Αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με τηλε-ιατρική, ιατρική τηλε-διάσκεψη και ιατρική τηλε-εκπαίδευση, συστήματα προμηθειών ΠΕΣΥ, ιατρικές διαδικτυακές πύλες κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.5 - Δράσεις Περιβάλλοντος:** Όπου αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσης, διαχείριση ευαισθητών περιοχών, ψηφιοποίηση και προβολή φυσικού περιβάλλοντος, παρακολούθηση -προειδοποίηση - προστασία περιβαλλοντικών περιοχών, διαχείριση - προστασία ορεινών όγκων, έλεγχος επιπέδου θορύβων ή ρύπων κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.6 - Δράσεις Μεταφορών:** Εδώ αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με τηλεματική μεταφορών, διαχείριση αστικών δραστηριοτήτων και μετακινήσεων - βέλτιστη κατανομή κυκλοφοριακού φόρτου κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.7 - Δράσεις Πληροφόρησης & Ενημέρωσης:** Όπου αναφέρονται ενδεικτικά δράσεις σχετικές με τηλε-πληροφόρηση σε δυσπρόσιτες, νησιωτικές και μη αστικές περιοχές, τηλε-έλεγχος δικτύων κοινής ωφέλειας, δημιουργία κέντρων νέων τεχνολογιών, διαχείριση πόρων διαρθρωτικών ταμείων, σύστημα παρακολούθησης θέσεων δημοτικών χώρων στάθμευσης - e-parking κ.ά.
- **Υποκατηγορία 1.8 - Δράσεις Συμπράξεων:** Εδώ συμμετέχουν Φορείς Αυτοδιοίκησης, Ερευνητικών Ινστιτούτων και Επιχειρήσεις Ιδιωτικού Τομέα. Οι δράσεις θα εκτελεστούν οπωσδήποτε και με συμμετοχή ιδιωτικών κεφαλαίων. Τέτοιες ενδεικτικά μπορεί να είναι οι σχετικές με πληροφόρηση - υποστήριξη επιχειρήσεων, διαχείριση πόρων διαρθρωτικών ταμείων για ιδιωτικές χρηματοδοτήσεις, για ανάπτυξη πολυμεσικών εφαρμογών τουριστικής προβολής, δημιουργία σημείων τουριστικής προβολής, κ.ά.

Η δομή του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Αθροίζοντας τα υποέργα για τις 6 νησίδες, το υποέργο για το δίκτυο κορμού καθώς και τα δύο οριζόντια υποέργα, το έργο στο σύνολό του αποτελείται από εννέα (9) ξεχωριστά υποέργα:

Υποέργο-1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Νησίδα 1 (Τα υπουργεία, οι γενικές γραμματείες, οι διαχειριστικές αρχές και τα στρατολογικά γραφεία που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής)

Υποέργο-2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Νησίδα 2 (Η Περιφέρεια Αττικής, οι φορείς της Α΄ και Β΄ βαθμίδας τοπικής αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής, καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας)

Υποέργο-3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Νησίδα 3 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης)

Υποέργο-4 (ΚΡΗΤΗ): Νησίδα 4 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης)

Υποέργο-5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 5 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας)

Υποέργο -6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 6 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Νοτίου Αιγαίου)

Υποέργο-7: Δίκτυο κορμού

Υποέργο-8: διαχείριση της κατάρτισης

Υποέργο-9: Υπηρεσία ΡΚΙ (υποδομή δημοσίου κλειδιού)

Βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά – Αρχιτεκτονική

Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία δικτύου πρόσβασης και δικτύου διανομής. Τόσο το δίκτυο πρόσβασης όσο και το δίκτυο διανομής δεν θα είναι ιδιοκτησία του δημοσίου αλλά θα διατίθεται ως υπηρεσία από τον ανάδοχο. Το δίκτυο πρόσβασης περιλαμβάνει τον απαραίτητο ενεργό δικτυακό εξοπλισμό και τα τηλεπικοινωνιακά κυκλώματα που θα διασυνδέουν το κεντρικό κτίριο κάθε φορέα με τον τοπικό κόμβο PoP (σημείο) του δικτύου διανομής.

Το δίκτυο διανομής αποτελεί ουσιαστικά την «παρουσία» του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» στα αστικά κέντρα της Νησίδας και υπολογίζεται ότι θα αριθμεί αθροιστικά περί τα 120-180 PoP (σημεία) σε όλες τις Νησίδες. Η εξεύρεση των χώρων στέγασης των PoP (σημεία) είναι ευθύνη του ανάδοχου. Το δίκτυο διανομής της νησίδας θα αποτελείται από έναν ή περισσότερους κύριους κόμβους διανομής, οι οποίοι θα υλοποιούν την σύνδεση της νησίδας με τα κατάλληλα κομβικά σημεία του δικτύου κορμού, και από ένα αριθμό PoP (σημείων) που πάνω τους θα διασυνδέονται όλοι οι φορείς κάθε νησίδας (μέσω του δικτύου πρόσβασης).

Τα υποπρογράμματα του έργου «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Υποπρόγραμμα 1: Εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων

Η δημόσια διοίκηση πρέπει να οργανώνεται και λειτουργεί με εξωστρέφεια με βάση τις ανάγκες των πολιτών - χρηστών των Δημοσίων Υπηρεσιών και όχι με βάση τις αρμοδιότητες και την εσωτερική οργάνωσή της, προβλέπεται η μεγιστοποίηση των υπηρεσιών των ΚΕΠ με τη δυνατότητα για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών αλλά και με την παροχή εξειδικευμένης εξυπηρέτησης σε ειδικές ομάδες πολιτών όπως τα ΑμεΑ, οι μετανάστες κ.ά.

Πέραν αυτών θα υλοποιηθούν οι ήδη θεσμοθετημένες ολοκληρωμένες Διοικητικές Συναλλαγές που θα καταργούν την έκδοση των πιστοποιητικών, αναλαμβάνοντας οι υπηρεσίες την υποχρέωση να διαπιστώσουν τα κάθε φορά απαιτούμενα στοιχεία ή ιδιότητες, για την απόδειξη των οποίων ο πολίτης υποχρεούται να προσκομίζει επανειλημμένως για διάφορους λόγους διάφορα πιστοποιητικά. Επίσης εκτός των αντιγραφειοκρατικών μέτρων που θεσμοθετούνται, περιλαμβάνονται και δράσεις για την άρση των διοικητικών εμποδίων στις συναλλαγές με το Δημόσιο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Υποπρόγραμμα 2: Νέα συστήματα οργάνωσης και διοίκησης δημοσίων υπηρεσιών

Στο υποπρόγραμμα αυτό περιλαμβάνονται δράσεις που στοχεύουν στην ενίσχυση του στρατηγικού - επιτελικού ρόλου των Δημοσίων Υπηρεσιών με έμφαση στις Περιφέρειες για να μπορέσουν να επιτελέσουν το ρόλο μιας σύγχρονης απο-

κεντρωμένης διοίκησης. Περιλαμβάνονται όλες οι δράσεις για την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών με βάση τα νέα δεδομένα της χρήσης των νέων τεχνολογιών και των πληροφοριακών συστημάτων καθώς επίσης και συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, Benchmarking) και Μέτρησης της Απόδοσης των Δημόσιων Οργανώσεων.

Υποπρόγραμμα 3: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση δεν μπορεί απ' εαυτής να οδηγήσει στο Ηλεκτρονικό Κράτος. Απαιτείται μια σειρά οργανωτικών αλλαγών αλλά και δεξιοτήτων του προσωπικού έτσι ώστε να επιτευχθεί η ποιοτική και ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών. Πέραν της διάχυσης της ψηφιακής δημόσιας πληροφορίας και των on line συναλλαγών μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και πολιτών απαιτούνται, τόσο θεσμικές όσο και οριζόντιες επιχειρησιακές παρεμβάσεις, προκειμένου ο διοικητικός μηχανισμός να ενσωματώσει τη νέα τεχνολογία και να θεμελιώσει την προσφορά των υπηρεσιών του στα νέα δεδομένα που αυτή υπαγορεύει. Οριζόντιες επιχειρησιακές παρεμβάσεις ενδεικτικά είναι η Διαλειτουργικότητα μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών, η ηλεκτρονική υπογραφή, η ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση κ.ά.

Υποπρόγραμμα 4: Ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού

Ένας από τους πιο κρίσιμους αλλά και πιο δύσκολους παράγοντες στη διοίκηση αλλαγών είναι το ανθρώπινο δυναμικό που αποτελεί τον καταλύτη για την ορθή λειτουργία κάθε οργανωτικού σχήματος. Το Υποπρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει στοχευμένες δράσεις για κατάρτιση και επιμόρφωση βάσει καταγραφής εκπαιδευτικών αναγκών και μέσω e-learning καθώς και εισαγωγή συστημάτων υποκίνησης και αξιολόγησης απόδοσης των στελεχών.

Υποπρόγραμμα 5: Διαφάνεια και αξίες χρήστης διακυβέρνησης

Η φιλοσοφία σχεδιασμού των δημόσιων πολιτικών αγγίζει το πεδίο της σχέσης του ατόμου με την πολιτικά οργανωμένη κοινότητα και σηματοδοτεί το εύρος των απαιτήσεων και προσδοκιών του έναντι της διοίκησης. Ιδιαίτερη θέση κατέχει η προσπάθεια για την αναπροσαρμογή της σχέσης πολιτών και διοίκησης με την καθιέρωση περισσότερων δικαιωμάτων για τους πολίτες και την ενίσχυση των δημοκρατικών αξιών με στόχο την αναδιευθέτηση των όρων συναλλαγής. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο η εισαγωγή και προσπάθεια ενίσχυσης των αξιών της χρήστης Διακυβέρνησης, όπως της διαφάνειας, της ποιότητας της συμμετοχής, της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας αποτελούν για πρώτη φορά, ξεχωριστό υποπρόγραμμα στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

Υποπρόγραμμα 6: Διαχείριση καταστροφών

Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη δεν μπορεί να μην εμπεριέχει τη δυνατότητα της κρατικής μηχανής να αντιμετωπίζει προληπτικά και κατασταλτικά τις φυσικές και τεχνολογικές καταστροφές, ζήτημα στο οποίο δε δόθηκε τα προηγούμενα χρόνια η αναγκαία προτεραιότητα. Γι' αυτό και για πρώτη φορά, η διαχείριση φυσικών καταστροφών που είναι έργο της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, έχει τη δική του θέση στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ». Μέσα από αυτό προωθούνται μέτρα για την ενίσχυση του συντονιστικού ρόλου της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, την καθιέρωση Εθνικού Συστήματος Έγκαιρης Προειδοποίησης, καθώς και βελτιώσεις των Υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας, σε υποδομές και εκπαίδευση στελεχών Πολιτικής Προστασίας.

Υποπρόγραμμα 7: Τεχνική βοήθεια

Πρόκειται για τις ενέργειες υποστήριξης του προγράμματος καθώς και για δράσεις πληροφόρησης και δημοσιότητας για την ενημέρωση των πολιτών, των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και των κοινωνικών εταιρών. Καθοριστική είναι η σημασία της ενεργούς συμμετοχής των Υπουργείων και άλλων Δημοσίων Υπηρεσιών στην επιτυχή εκτέλεση του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

Έχουν προγραμματισθεί ενέργειες ενημέρωσης και διάχυσης της φιλοσοφίας του Προγράμματος στα Υπουργεία και τις Περιφέρειες, για να επιδιωχθούν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα, σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο εύρος Δημοσίων Υπηρεσιών.

Δράσεις – Καλές Πρακτικές για υπηρεσίες δήμων

Ιταλία - Δήμος της Μπολόνια

Ο Δήμος της Μπολόνια τα τελευταία χρόνια έχει αναπτύξει ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ενεργοποίησης του πολίτη και συμμετοχής του στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων της καθημερινής λειτουργίας του δήμου σε ένα πλαίσιο διαφάνειας και ανταλλαγής πληροφοριών.

Για τον σκοπό αυτό στην ειδική ιστοσελίδα του δήμου της Μπολόνια με τη επωνομασία IPERBOLE δημοσιοποιούνται τα επίσημα έγγραφα που αφορούν την λειτουργία και υπηρεσίες του δήμου αλλά και ευανάγνωστες και εύκολες στην κατανόηση περιλήψεις τους.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα μέσα από δημιουργία ηλεκτρονικών φόρουμ επικοινωνίας στους πολίτες να εκφράζουν ιδέες, προτάσεις και να αξιολογούν την δράση του δημοτικής αρχής. Για λόγους λειτουργικότητας τα φόρουμ συντονίζονται από εξειδικευμένο προσωπικό.

Περιοδικά οι απόψεις των πολιτών δημοσιοποιούνται και προωθείται η διάδραση με τους λοιπούς συμμετέχοντες. Ενδεικτικό θέμα που αποτέλεσε αντικείμενο ηλεκτρονικού διαλόγου και συγκέντρωσε εντονότατη ανταπόκριση από τους πολίτες υπήρξε το κυκλοφοριακό πρόβλημα στην περιοχή της Μπολόνια.

Μεριμνήθηκε ιδιαίτερα η ανάπτυξη ενός πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.

Το έργο υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος DEMOS που είχε ως στόχο την χρήση των νέων τεχνολογιών για την ανάπτυξη και εφαρμογή πρωτοποριακών μηχανισμών διαβούλευσης και υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτικές και επικοινωνιακή καμπάνια.

www.comune.bologna.it

www.demos.nexus.org

Σουηδία – Δήμος Στοκχόλμης

Στόχος της πρωτοβουλίας του Δήμου Στοκχόλμης υπήρξε η διευκόλυνση του διαλόγου πολιτών – τοπικών αρχών μέσα από μια διαδραστική διαδικτυακή διαδικασία ηλεκτρονικών φόρουμ ώστε να διευρυνθεί ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα καθώς και της κοινωνίας των πολιτών με τους πολίτες σε μια προσπάθεια περαιτέρω εξέλιξη της.

Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας δημοσιοποιήθηκαν στην ιστοσελίδα του δήμου όλα τα έγγραφα που αφορούσαν την λειτουργία του καθώς και τις προσφερόμενες υπηρεσίες και δόθηκε η δυνατότητα να λαμβάνει ο πολίτης στην προσωπική

Ελληνικές πρωτοβουλίες μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα στο χώρο της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Τα τελευταία χρόνια, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, δραστηριοποιούνται εθελοντικοί σύλλογοι που μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στο χώρο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, κυρίως μέσω της ενημέρωσης, της παροχής υπηρεσιών και της υποστήριξης των χρηστών των υπολογιστών και των τεχνολογιών του Διαδικτύου. Ανάλογες κινήσεις έχουν γίνει και στη χώρα μας, με ανάπτυξη σημαντικών πρωτοβουλιών, πολλές από τις οποίες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη δημιουργία κοινοτήτων “ψηφιακώς διασυνδεδεμένων” χρηστών των νέων τεχνολογιών και στην προώθηση του Ελεύθερου Λογισμικού/Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ).

Στην Ελλάδα υπάρχουν αρκετοί φορείς (σύλλογοι, σωματεία, αστικές μη-κερδοσκοπικές εταιρείες) που ασχολούνται με τις ασύρματες ευρυζωνικές ψηφιακές τηλεπικοινωνίες. Οι κυριότεροι είναι το Ασύρματο Μητροπολιτικό Δίκτυο Αθηνών (<http://www.awmn.gr>), το Ασύρματο Μητροπολιτικό Δίκτυο Θεσσαλονίκης (<http://www.twmn.net>), το Ασύρματο Δίκτυο Θεσσαλονίκης (<http://www.salonicawireless.net>), το Patras Wireless Network (<http://patraswireless.net>) και η αντίστοιχη κοινότητα χρηστών στο Ηράκλειο Κρήτης. Περισσότερα από 3.300 σημεία σε 55 και πλέον πόλεις της Ελλάδας έχουν δηλωθεί ως πιθανοί κόμβοι ασύρματου δικτύου και 250 από αυτά είναι ήδη ενεργοί κόμβοι. Οι ελληνικές ασύρματες δικτυακές κοινότητες πρωτοπορούν και βρίσκονται σήμερα, από πλευράς μεγέθους και ενδιαφέροντος, στην πρώτη θέση στην Ευρώπη και σε μία από τις πρώτες πέντε θέσεις στον κόσμο!

Η Ένωση Χρηστών και Φίλων Linux Ελλάδας (ΕΧΦΛΕ – Hellenic Linux User Group (HELLUG) – <http://www.hellug.gr/>) είναι ένας μη-κερδοσκοπικός σύλλογος που ιδρύθηκε το 1998, στην Αθήνα. Τα μέλη του ασχολούνται, χρησιμοποιούν ή αντιμετωπίζουν θετικά το συγκεκριμένο λειτουργικό, με στόχο την κοινή τους δραστηριότητα σε θέματα προώθησης του Linux και του ανοικτού λογισμικού γενικότερα, στη χώρα μας. Η ΕΧΦΛΕ έχει αναλάβει σημαντικές πρωτοβουλίες με κύριο άξονα τον εξελληνισμό του Linux και την υποστήριξη της ελληνικής γλώσσας από αυτό και τα γραφικά του περιβάλλοντα, ενώ δημιούργησε και το πρώτο ελληνικού on-line περιοδικό για Linux («Magaz» - <http://magaz.hellug.gr>)

Ο Σύλλογος Ραδιοερασιτεχνών Ελλάδος (ΣΡΕ – <http://www.grc.gr>) δημιουργήθηκε το 1995 και είναι πανελλήνιο, μηκερδοσκοπικό σωματείο που ενδιαφέρεται για τη διάδοση του ραδιοερασιτεχνισμού και την αναβάθμιση της τεχνολογίας των ραδιοεπικοινωνιών. Επιπλέον, δραστηριοποιείται στην κατεύθυνση νέων τεχνολογιών στην εγκατάσταση δικτύων ραδιοεπικοινωνίας ως προσφορά στα μέλη του και στο κοινωνικό σύνολο σε ειδικές περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Ο ΣΡΕ από την ίδρυσή του, εξαπλώνει τις τεχνολογίες PACKET και APRS (ψηφιακές μορφές επικοινωνίας). Το APRS μαζί με την τεχνολογία GPS, το Internet και τους πομποδέκτες επιτρέπει στους ραδιοερασιτέχνες να επικοινωνούν με όλο το κόσμο μέσω ψηφιακών δικτύων επικοινωνίας, ανταλλάσσοντας γραπτά μηνύματα σαν τα SMS, αλλά και να βλέπουν πλήθος χρήσιμες πληροφορίες για τους συναδέλφους τους ή τον καιρό, πάνω σε ψηφιακό χάρτη στο PC τους. Τον Νοέμβριο του 2003 ο ΣΡΕ δημιούργησε το πρώτο ραδιοερασιτεχνικό VORTAL και Forum στην Ελλάδα (Ham Wireless Networks, www.hwn.gr)

του ηλεκτρονική διεύθυνση τα πρακτικά από της εργασίες των δημοτικών Συμβουλίων. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην ανάπτυξη μιας λειτουργικής και εύκολης στην χρήση μηχανή πλοήγησης για την εύρεση των πληροφοριών από τους πολίτες αλλά και την ανάπτυξη ενός μηχανισμού πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.

Σε ειδική επιμέρους ιστοσελίδα αναπτύχθηκε ένα μοντέλο ηλεκτρονικού κοινοβουλίου. Μέσα από ένα ηλεκτρονικό φόρουμ επικοινωνίας και συζήτησης μεταξύ των πολιτών της περιοχής ενισχύθηκε η συζήτηση σε θέματα καθημερινής λειτουργίας του δήμου και παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας για προκαθορισμένα θέματα που αφορούσαν τον δήμο.

Το έργο υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτική και επικοινωνιακή καμπάνια.

www.kista.stockholm.se
www2.stockholm.se/english

Δήμος Τόπειρος Ξάνθης - Δήμος Αθηναίων

Οι ιστοσελίδες των δήμων αυτών αναγνωρίστηκαν από το τις 50 ιστοσελίδες τοπικής αυτοδιοίκησης με βάση το επίπεδο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του προγράμματος «ΚΕΕLAN – θεμελιώδεις αρχές ηλεκτρονικών δικτύων της τοπικής αυτοδιοίκησης», που υλοποιήθηκε στα 5ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης για Έρευνα και Ανάπτυξη και υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως προς την διάδραση με τους πολίτες.

Τόσο ο Δήμος Αθηναίων όσο και ο Δήμος Τοπείου Ξάνθης παρέχουν στους πολίτες τη δυνατότητα όχι μόνο να ενημερώνονται έγκαιρα για τα τρέχοντα θέματα του δήμου, αλλά και να συμμετέχουν ενεργά και να εκφράζουν την άποψή τους, συμμετέχοντας σε ηλεκτρονικά φόρουμ.

Οι πολίτες μπορούν επίσης να βρουν λεπτομερείς πληροφορίες για τις διαδικασίες που απαιτούνται για προσκόμιση δικαιολογητικών και απόκτηση αδειών, αρχείο νέων και δελτίων τύπου, κατάλογο της πόλης, ειδήσεις γύρω από πολιτιστικά και αθλητικά θέματα.

Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του Δήμου, τον Δήμαρχο και το Δημοτικό Συμβούλιο.

<http://www.cityofathens.gr/portal/site/athensporta/>
<http://www.keelan.elanet.org/home/>
<http://www.topeiros.gr>

Δήμος Αμαρουσίου

Στον δήμο αυτό έγινε η πρώτη εφαρμογή ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, στο πλαίσιο του προγράμματος «Νέες Τεχνολογίες», που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο να δοθεί στους πολίτες η ευκαιρία να εκφράζουν τις απόψεις τους σε θέματα που τους αφορούν

Δήμος Ψυχικού

Υπό υλοποίηση ευρωπαϊκό πρόγραμμα ενθάρρυνσης του διαλόγου και αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών στους δημότες

Η Ένωση Ελλήνων Χρηστών Internet (EEXI – <http://www.eexi.gr>) αποτελεί μία προσπάθεια να έρθουν σε επαφή όλοι οι Έλληνες χρήστες του Διαδικτύου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Είναι ένα μη-κερδοσκοπικό σωματείο με βασικό στόχο τη δημιουργία νέων καναλιών επικοινωνίας και συνεργασίας και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των επαναστατικών δυνατοτήτων που προσφέρουν οι τεχνολογίες επικοινωνίας μέσω υπολογιστών.

Η Ένωση Πολιτών για την Παρέμβαση (<http://www.paremnassi.gr/>) είναι ένα μη-κερδοσκοπικό, μη-κομματικό σωματείο που αριθμεί περίπου 300 τακτικά μέλη και 600 «ψηφιακούς φίλους». Σκοπός του είναι η προώθηση του ευρωπαϊκού εκσυγχρονισμού της Ελλάδας μέσω της ενδυνάμωσης της Κοινωνίας Πολιτών. Από το 1999, η Παρέμβαση παρέχει ενημέρωση στον πολίτη σε ό,τι αφορά ένα νέο μοντέλο Διακυβέρνησης το οποίο θα εξασφαλίζει πιο ισορροπημένη σχέση μεταξύ κράτους – πολίτη - αγοράς. Μέσω εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-governance) και Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-democracy) αναπτύσσονται με πρωτοποριακό τρόπο διαφορετικές μορφές «συμμετοχικότητας» (e-participation) που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των κρατικών πολιτικών (policies).

Το Ελληνικό Κέντρο Προώθησης του Εθελοντισμού είναι ένας μη -κυβερνητικός Οργανισμός (ΜΚΟ) με στόχο την ανάπτυξη και την προώθηση της πύλης <http://www.anthoros.gr> ώστε να γίνει σημείο αναφοράς για τους ελληνικούς εθελοντικούς ΜΚΟ. Γεννήθηκε από την πρωτοβουλία των ΜΚΟ Γιατροί Χωρίς Σύνορα (<http://www.msf.gr>) και Κέντρο Στρατηγικού Σχεδιασμού για την Ανάπτυξη (ΚΕ.Σ.Σ.Α.) ΔΗΜΗΤΡΑ (<http://kessa.dimitra.gr>). Η δημοφιλέστατη πύλη του Κέντρου προσφέρει δυνατότητα αναζήτησης ενός ΜΚΟ με συγκεκριμένα κριτήρια και, επιπλέον, πληροφορίες για δράσεις που ενισχύονται από την πολιτεία και την τοπική αυτοδιοίκηση καθώς και για θέσεις εθελοντικής εργασίας στην Ελλάδα και τον κόσμο.

Το Ανθρώπινο Δίκτυο (e-Ακτιβιστές – <http://e-activistes.gr>) σχεδιάστηκε από την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (<http://infosociety.gr>) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» με στόχο τη δημιουργία κοινότητας στελεχών και πολιτών με γνώσεις, ενδιαφέροντα και ψηφιακές δεξιότητες, που δυνητικά μπορούν να αξιοποιηθούν κατά την υλοποίηση του αντίστοιχου ΕΠ στην Ελλάδα. Δεν αφορά μόνο στελέχη με επιστημονική κατάρτιση στις ΤΠΕ, αλλά εστιάζει στην κινητοποίηση όσων χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και έχουν βασικές δεξιότητες σε ΤΠΕ, τις οποίες αξιοποιούν καθημερινά σε διαφορετικούς τομείς της παραγωγικής δραστηριότητας. Κύριο πεδίο δραστηριοποίησης είναι η περιφέρεια και κάθε μέλος του Ανθρώπινου Δικτύου μπορεί να δραστηριοποιηθεί άμεσα ή έμμεσα στις δράσεις της Κοινωνίας της Πληροφορίας, με τρόπους που ταιριάζουν στις προτεραιότητές του και τον ελεύθερο χρόνο του.

Ενδεικτικά πακέτα λογισμικού για την τοπική αυτοδιοίκηση

Παρακάτω αναφέρονται κάποια ενδεικτικά πακέτα λογισμικού, που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν αυτούσια ή και να προσαρμοστούν ώστε να καλύψουν τις ανάγκες σε λογισμικό των Δήμων και Κοινοτήτων:

• APPLAWS CMS

Το Applaws είναι ένα πακέτο λογισμικού διαχείρισης και παρουσίασης περιεχομένου (Content Management System). Παρέχει λειτουργικότητα διαχείρισης

βασικών τύπων περιεχομένου (κείμενα, εικόνες, αρχεία, σύνδεσμοι) ενώ παρέχει τη δυνατότητα χρήσης μεταδεδομένων (metadata) για την αποθήκευση των δεδομένων. Δημιουργήθηκε ειδικά για χρήση από φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης και είναι βασισμένο στο έργο ανοικτού λογισμικού Arsdigita

• Πλατφόρμα για τις Δικτυακές Πύλες πολιτισμού των Περιφερειών – ΚίΠ

Ηλεκτρονική πλατφόρμα (κέλυφος) η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση των διαδικτυακών πυλών προβολής του πολιτιστικού και τουριστικού αποθέματος, καθώς και για την προβολή πληροφοριών που αφορούν στο περιβάλλον και στις οικονομικές δραστηριότητες των Περιφερειών (έργα Υποσυνόλων 2-12 της πρόσκλησης 78 της ΚίΠ). Οι πύλες των Περιφερειών θα απευθύνονται τόσο σε Έλληνες όσο και ξένους, οπότε το κέλυφος θα υποστηρίζει διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου σε πολλές γλώσσες.

• LGOL – X + Xbuilder

Πακέτο προγραμμάτων παρουσίασης περιεχομένου και αλληλεπίδρασης μέσω Διαδικτύου. Βασίζεται στην τεχνολογία J2EE servlets και μπορεί να παράγει και να επεξεργαστεί αυτόματα φόρμες. Μπορεί να διαλείπει και να συνεργάζεται με άλλα πακέτα λογισμικού, καθώς η αποθήκευση δεδομένων βασίζεται στο πρότυπο XML που είναι συμβατό με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας E-GIF.

• LGOL-NET (www.lgolnet.org)

Το **LGOL-NET** είναι Ενδιάμεσο Λογισμικό διαλειτουργικότητας και επικοινωνίας μεταξύ εφαρμογών. Είναι ελεύθερο και ανοικτό λογισμικό, που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο ως κανάλι επικοινωνίας και τον φυλλομετρητή ως περιβάλλον διεπαφής. Παρέχει επεκτάσεις ασφάλειας (κρυπτογράφηση, πιστοποιητικά).

• ΕΛΔ – ΚίΠ

Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας που αναπτύχθηκε από την εταιρία EBS για την Κοινωνία της Πληροφορίας, βασισμένο σε τεχνολογία Java. Μπορεί να συνδεθεί και να επικοινωνήσει με βάσεις δεδομένων μέσω JDBC. Παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης και χρήσης επεκτάσεων (Java Managed Beans). Για τη μεταφορά δεδομένων χρησιμοποιεί την τεχνολογία XML over HTTP.

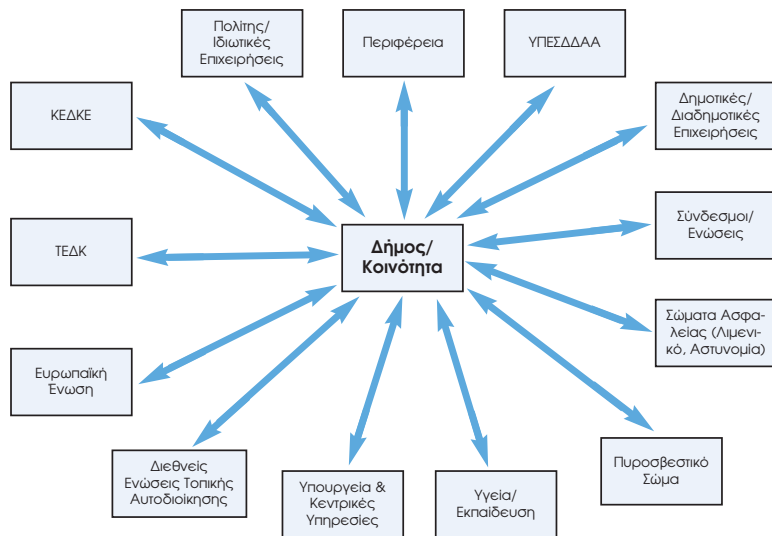
• LGOL-flow

Λογισμικό διαχείρισης διεργασιών (workflow management), σχεδιασμένο ώστε να μπορεί να συνεργάζεται με το LGOL-NET. Παρέχει εύκολη διαχείριση και δημιουργία ροών. Υποστηρίζει triggers, events, activities.

• Enhydra Shark (<http://shark.objectweb.org/>)

Επεκτάσιμη και ανοικτή πλατφόρμα διαχείρισης διεργασιών (workflow management). Είναι πλήρως συμβατή με τις προδιαγραφές του οργανισμού WfMC και χρησιμοποιεί το πρότυπο XPD. Παρέχει εύκολη διαχείριση και δημιουργία ροών μέσω γραφικού περιβάλλοντος.

Το περιβάλλον λειτουργίας δήμων – κοινοτήτων



Προτεινόμενα έργα υποδομής και περιεχομένου έως το 2008

Το ελάχιστο επίπεδο πληροφοριακής υποδομής σε κάθε Δήμο ή Κοινότητα περιλαμβάνει τον αναγκαίο εξοπλισμό (υλικό και λογισμικό) για την υποστήριξη της λειτουργίας των δήμων με την υλοποίηση των κάτωθι εφαρμογών:

Οργάνωση και λειτουργία των δήμων / περιοχές εφαρμογών

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 • Διαχείριση προσωπικού - μισθοδοσίας/ Συντάξεων • Διαχείριση / παρακολούθηση εποπτευομένων φορέων - νομικών προσώπων (μητρώο επιχειρήσεων ΟΤΑ) • Σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων

	<ul style="list-style-type: none"> • και προγραμμάτων • Πρόσβαση/ διαχείριση νομοθεσίας • Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
Ειδικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση μητρώου δημοτών (ληξιαρχείο - πολιτικοί γάμοι, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών - μεταναστών, κλπ.)
Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας	<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.)

Το ολοκληρωμένο επίπεδο πληροφοριακής υποδομής, που αφορά κυρίως του μεγάλους δήμους (πρωτεύουσες νομών ή δήμους με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων) περιλαμβάνει τον αναγκαίο εξοπλισμό (υλικό και λογισμικό) για την υποστήριξη της λειτουργίας των δήμων με την υλοποίηση των κάτωθι εφαρμογών:

Οργάνωση και λειτουργία των δήμων / περιοχές εφαρμογών

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 δημόσιο λογιστικό)	<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 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> επιχειρησιακού σχεδίου Workflow management & BPR Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
<i>Ειδικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων</i>	<ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση Μητρώου Δημοτών (ληξιαρχείο – πολιτικοί γάμοι, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών – μεταναστών, κλπ.)
<i>Ανάπτυξη – συντήρηση υποδομών</i>	<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 Πακέτα μελέτης ηλεκτρομηχανολογικών έργων Πακέτα στατιστικής επεξεργασίας
<i>Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας</i>	<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 MMM (αποτύπωση δικτύου διαδρομών, βάρδιες οδηγών, διαδρομές MMM, κλπ.) Διαχείριση Δημοτικών MME (αρχείο, πρόγραμμα,

	<ul style="list-style-type: none"> διαχείριση προσωπικού - βαρδιών /προγραμμάτων, εξωτερικών συνεργειών διαφημίσεων, κλπ.) Διαχείριση κοιμητηρίων (αποτύπωση θέσεων ταφής, διαχείριση θέσεων και οικογενειακών τάφων, είσπραξεις 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.)
--	---

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και περιεχόμενο

Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το εύρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα πρέπει να παρέχονται από τους δήμους και κοινότητες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις:

Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
<ul style="list-style-type: none"> Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο 	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για το πού και πώς μπορεί να γίνει η πληρωμή πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής πληρωμές μέσω διαδικτύου (e-payments) ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email, τηλεφωνικά κ.λπ.
<ul style="list-style-type: none"> Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα 	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η εγγραφή κ.λπ. στα δημοτικά μητρώα (μητρώο αρρένων, δημοτολόγιο, ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.) πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email, τηλεφωνικά κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων 	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιστητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ) πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με την υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. κατέβασμα (downloading) αιτήσεων ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων ενημέρωση για την παραλαβή του πιστοποιητικού ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> Πολεοδομικά θέματα - 	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η

έκδοση οικοδομικών άδειών	<ul style="list-style-type: none"> έκδοση οικοδομικής άδειας κατέβασμα (downloading) σχετικών εντύπων και κανονισμών ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια – διαδρομές – στάσεις, κόστος, κλπ.) πληροφόρηση για χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.) πληροφόρηση για πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και κανονισμών για παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Περιβάλλον - καθαριότητα - ανακύκλωση	<ul style="list-style-type: none"> Πληροφόρηση για κίνηση απορριμματοφόρων (ωράρια – διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα – προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ. Πληροφόρηση για διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. Πληροφόρηση για πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης οικιακών αποβλήτων ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης ενημέρωση για την υλοποίηση μέσω SMS, email κλπ. κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
• Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή πρόσβασιμες από τους δημότες πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών

	<ul style="list-style-type: none"> ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών κλείσιμο ραντεβού μέσω διαδικτύου(e-booking) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου
• Εκπαίδευση	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης παιδιών πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου κατέβασμα (downloading) αιτήσεων συμμετοχής ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης συμμετοχής διασύνδεση εθελοντών εκπαιδευτών (μαθητών ή φοιτητών) με πολίτες που επιθυμούν να εκπαιδευτούν στην χρήση Η/Υ, internet, κλπ.) εκπαιδευτικό ψηφιακό περιεχόμενο (e-learning) σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες
• Αναζήτηση εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για τις υπηρεσίες προώθησης της απασχόλησης στην περιοχή του δήμου πληροφόρηση για τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που αναζητούν εργαζομένους στην περιοχή του δήμου υπηρεσίες ενημέρωσης για προσλήψεις από δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα μέσω SMS, email κλπ.
• Πολιτισμός – ψυχαγωγία	<ul style="list-style-type: none"> ψηφιακό πολιτιστικό περιεχόμενο πληροφόρηση για πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα – κόστος εισόδου) πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού – ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για προσκλήσεις – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης πρόσβασης
• Ηλεκτρονικές Βιβλιοθήκες	<ul style="list-style-type: none"> on-line αναζήτηση βιβλίων, περιοδικών, κλπ. που είναι διαθέσιμα στις δημοτικές βιβλιοθήκες ή στις βιβλιοθήκες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων του δήμου
• Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	<ul style="list-style-type: none"> πληροφόρηση για την προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού, πρωτογενούς τομέα και του «ηλεκτρονικό επιχειρείν» για την ενίσχυση επιχειρηματικότητας και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων ηλεκτρονικά newsletters personalized information services πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα – επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου e-learning για διάφορα θέματα επαγγελματικής κατάρτισης και προσανατολισμού - κατάρτιση στην χρήση ΤΠΕ, κλπ.

	<ul style="list-style-type: none"> • προσωποποιημένες υπηρεσίες ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες ή προγράμματα μέσω SMS, email κλπ. • πληροφόρηση για τουριστικές υποδομές στην περιοχή του δήμου • υπηρεσίες ηλεκτρονικών κρατήσεων σε τουριστικές μονάδες (διαμονή, αθλητικές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες, κλπ.) • πληρωμές μέσω internet (e-payments) για κρατήσεις σε τουριστικές μονάδες (διαμονή, αθλητικές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες, κλπ.)
• Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)	<ul style="list-style-type: none"> • ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων • on-line forums – για να συζητούν οι πολίτες μεταξύ τους συγκεκριμένα θέματα και να προωθούν τις απόψεις τους στους αιρετούς της τοπικής αυτοδιοίκησης (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες και συγκεκριμένα θέματα) • on-line ερωτηματολόγια για έκφραση απόψεων και συμμετοχή στα κοινά (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες και συγκεκριμένα θέματα) • SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (π.χ. πυρόσβεσης) • e-democracy games – ηλεκτρονικά παιχνίδια που βοηθούν του πολίτες να κατανοήσουν το ρόλο και τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες) • e-petitioning για την ανάδειξη συγκεκριμένων ζητημάτων εντός του δήμου ή και ευρύτερα • ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting), • πρόσβαση σε θέματα – αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου
Για τις Επιχειρήσεις	
• Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.) • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.) • ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων • πληρωμές μέσω διαδικτύου (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS,

	<ul style="list-style-type: none"> • email κλπ. • κατέβασμα (downloading) εντύπων και οδηγιών για ετήσια εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων (διασύνδεση με TAXIS – ΦΠΑ)
• Δημόσια έργα και προμήθειες	• e-procurement

Το ελάχιστο επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν όλοι οι δήμοι και κοινότητες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις περιλαμβάνει:

Τομείς δραστηριότητας	Περιγραφή ηλεκτρονικών υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η πληρωμή • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής • πληρωμές μέσω internet (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ.
• Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η εγγραφή κλπ. στα δημοτικά μητρώα (Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με την υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • λήψη (downloading) αιτήσεων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την παραλαβή του πιστοποιητικού ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Πολεοδομικά θέματα	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση οικοδομικής άδειας • λήψη (downloading) σχετικών εντύπων και κανονισμών • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια – διαδρομές – στάσεις, κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης • λήψη (downloading) αιτήσεων και κανονισμών για

	<p>παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες</p> <ul style="list-style-type: none"> • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> • Περιβάλλον - καθαριότητα - ανακύκλωση 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για κίνηση απορριματοφόρων (ωράρια - διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα - προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ. • πληροφόρηση για διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • πληροφόρηση για πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων • λήψη (downloading) αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης οικιακών αποβλήτων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης • ενημέρωση για την υλοποίηση μέσω SMS, email κλπ. • λήψη (downloading) αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> • Υγεία και Κοινωνική φροντίδα 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή προσβάσιμες από τους δημότες • πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες • λήψη (downloading) αιτήσεων για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ. • ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών • ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών • e-booking (κλείσιμο ραντεβού μέσω internet) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου
<ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου • λήψη (downloading) αιτήσεων συμμετοχής • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης συμμετοχής
<ul style="list-style-type: none"> • Πολιτισμός - ψυχαγωγία 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για πολιτιστικές - ψυχαγωγικές δρα-

	<p>στηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα - κόστος εισόδου)</p> <ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού - ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες • λήψη (downloading) αιτήσεων για προσκλήσεις - πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης πρόσβασης
<ul style="list-style-type: none"> • Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα - επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου • Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων • ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων • SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (π.χ. πυρόσβεσης) • πρόσβαση σε θέματα - αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου
Για τις Επιχειρήσεις	
<ul style="list-style-type: none"> • Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδοτόπων κλπ.) • λήψη (downloading) αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> • Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.) • ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων • λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
<ul style="list-style-type: none"> • Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων 	<ul style="list-style-type: none"> • πληροφόρηση για πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων • πληρωμές μέσω Διαδικτύου (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ. • λήψη (downloading) εντύπων και οδηγιών για επίσημα εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων (διασύνδεση με TAXIS - ΦΠΑ)

Πηγή: www.kep.gov.gr (Μάρτιος 2005)

Κατάλογος διοικητικών διαδικασιών προς διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ

Α. ΥΠ.Ε.Π.Θ.

A1. Κεντρική υπηρεσία

- Άδεια επάρκειας διδασκαλίας ξένων γλωσσών.
- Αντίγραφο άδειας επάρκειας διδασκαλίας ξένων γλωσσών.
- Βεβαίωση αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους & νηπιαγωγούς.
- Βεβαίωση προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους & νηπιαγωγούς.
- Πιστοποιητικό υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους & νηπιαγωγούς.
- Βεβαίωση αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές.
- Βεβαίωση προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές.
- Πιστοποιητικό υπηρεσιακής κατάστασης & μεταβολών για καθηγητές.
- Αποδεικτικό απολύσεως ή πιστοποιητικό σπουδών μέσης εκπαίδευσης (λόγω απώλειας αντίστοιχου τίτλου).

A2. Ο.Ε.Ε.Κ.

- Βεβαίωση βαθμολογίας σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (ο μέσος όρος βαθμών στο θεωρητικό μέρος και ο χαρακτηρισμός στο πρακτικό μέρος).
- Βεβαίωση επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης.
- Αναγνώριση ισοτιμίας – κατάταξη τίτλου σπουδών.

A3. ΔΙ.Κ.Α.Τ.Σ.Α.

- Βεβαίωση για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα Α.Ε.Ι. της αλλοδαπής.
- Ακριβές αντίγραφο βαθμολογικής αντιστοιχίας – πράξης αναγνώρισης.
- Βεβαίωση βαθμολογικής αντιστοιχίας.

A4. Α.Ε.Ι. – Τ.Ε.Ι.

- Αντίγραφο πτυχίου Α.Ε.Ι. (για στρατολογία ή για άλλη χρήση)
- Πιστοποιητικό σπουδών Α.Ε.Ι.
- Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας Α.Ε.Ι.
- Πάπυρος από Α.Ε.Ι.
- Αντίγραφο πτυχίου Τ.Ε.Ι. (για στρατολογία ή για άλλη χρήση)
- Πιστοποιητικό σπουδών (σπουδαστικής κατάστασης) Τ.Ε.Ι.
- Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας Τ.Ε.Ι.

Β. Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας

- Ανανέωση άδειας εκτέλεσης πλόων
- Έκδοση αντίγραφου άδειας χειριστού ταχύπλοου σκάφους λόγω απώλειας
- Άδεια μαθητεύομενου δύτη
- Άδεια δύτη
- Συμμετοχή στις εξετάσεις για την απόκτηση άδειας δύτη
- Άδεια καταδυτικών εργασιών
- Άδεια ανόδου και εργασίας σε πλοία
- Άδεια χειριστού ταχύπλοου (άνευ εξετάσεων)

- Συμμετοχή σε εξετάσεις για άδεια χειριστή ταχύπλοου
- Ατομική ερασιτεχνική άδεια αλιείας
- Ανανέωση ατομικής επαγγελματικής άδειας αλιείας
- Ανανέωση ατομικής ερασιτεχνικής άδειας αλιείας
- Συμμετοχή σε εξετάσεις για την απόκτηση πτυχίου ναυαγοσώστη λουτρικών εγκαταστάσεων
- Ερασιτεχνική άδεια αλιείας σκάφους
- Πιστοποιητικό κυριότητας λεμβών
- Πιστοποιητικό θαλάσσιας υπηρεσίας
- Πιστοποιητικό φοίτησης σε ακαδημία εμπορικού ναυτικού
- Πιστοποιητικό αποφοίτησης από ακαδημία εμπορικού ναυτικού

Γ. Υπουργείο Δικαιοσύνης

Γ1. Εισαγγελία (Ποινικό Μητρώο)

- Ποινικό Μητρώο α'
- Ποινικό Μητρώο β'

Γ2. Πρωτοδικείο

- Αντίγραφο συμφωνητικού ομόρρυθμης εταιρίας
- Αποποίηση κληρονομιάς
- Πιστοποιητικό ασκήσης ενδίκου μεσου
- Πιστοποιητικό δημοσίευσης ή μη διαθήκης
- Πιστοποιητικό δικαστικής συμπαραστασης
- Πιστοποιητικό μη αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος
- Πιστοποιητικό μη αποποίησης κληρονομικού δικαιώματος
- Πιστοποιητικό μη ανάκλησης/τροποποίησης/αφαίρεσης κληρονομητηρίου
- Πιστοποιητικό μη δίωξης
- Πιστοποιητικό μη θέσης σε αναγκαστική διαχείριση
- Πιστοποιητικό μη θέσης σε εκκαθάριση (Ο.Ε., Ε.Π.Ε., φυσικά πρόσωπα)
- Πιστοποιητικό μη θέσης σε πτωχευτικό συμβιβασμό
- Πιστοποιητικό μη κατάθεσης αίτησης για αναγκαστική διαχείριση
- Πιστοποιητικό μη κατάθεσης αίτησης για εκκαθάριση
- Πιστοποιητικό μη κατάθεσης αίτησης πτώχευσης
- Πιστοποιητικό μη κίνησης διαδικασίας ελέγχου πτώχευσης
- Πιστοποιητικό μη λύσης γάμου
- Πιστοποιητικό μη μεταβολής ή λύσης εταιρίας
- Πιστοποιητικό μη παραπομπής σε δίκη

Δ. Υπουργείο Εργασίας και Απασχόλησης

- Θέματα αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α.)
- Θέματα ασφαλιστικών ταμείων

Δ1. Τ.Ε.Β.Ε.

- Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης.
- Μεταφορά επαγγελματικής στέγης – αλλαγή επαγγέλματος
- Μεταφορά επαγγελματικής στέγης - ίδιου επαγγέλματος

- Χορήγηση βεβαίωσης εξόδων κηδείας ΟΑΕΕ - ΤΕΒΕ
- Χορήγηση επιδόματος τοκετού ΟΑΕΕ – ΤΕΒΕ

Δ2. Ι.Κ.Α.

- Ανανέωση βιβλιαρίου ασθενείας Ι.Κ.Α.
- Έκδοση βιβλιαρίου ασθενείας Ι.Κ.Α. (για τη σύζυγο).
- Έκδοση βιβλιαρίου ασθενείας Ι.Κ.Α. (για τα τέκνα).
- Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας Ι.Κ.Α.
- Χορήγηση βεβαίωσης «περί μη ασφάλισης»
- Χορήγηση βοήθηματος τοκετού Ι.Κ.Α.
- Χορήγηση εξόδων κηδείας Ι.Κ.Α.

Δ3. Ο.Γ.Α.

- Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον Ο.Γ.Α.
- Χορήγηση παροχών μητρότητας Ο.Γ.Α (επίδομα κυοφορίας και λοχείας και βοήθημα τοκετού)
- Χορήγηση εξωιδρυματικού επιδόματος παραπληγίας-τετραπληγίας Ο.Γ.Α.
- Χορήγηση εξόδων κηδείας /ανείσπρακτες συντάξεις αποβιώσαντος συνταξιούχου.

Δ4. ΤΣΜΕΔΕ

- Αναγνώριση προϋπηρεσίας στο δημόσιο, Ο. Τ. Α., κ.λ.π.
- Αναγνώριση χρόνου συμμετοχής στην εθνική αντίσταση
- Αναγνώριση χρόνου εξωτερικού πολιτικών προσφύγων
- Αναγνώριση χρόνου μαθητείας σε στρατιωτικές σχολές
- Αναγνώριση χρόνου στρατιωτικής θητείας
- Ανανέωση βιβλιαρίου υγείας
- Αποστολή σύνταξης σε λογαριασμό της Ε.Τ.Ε
- Βεβαίωση ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών
- Βεβαίωση ασφάλισης για κυρία σύνταξη
- Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας
- Βεβαίωση συνταξιούχου ΤΣΜΕΔΕ
- Διαγραφή από τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- Εγγραφή αμέσου μέλους στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- Εγγραφή συζύγου στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- Εγγραφή τέκνου /τέκνων στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- Έκδοση νέου βιβλιαρίου υγείας ΤΣΜΕΔΕ (σε αντικατάσταση απολεσθέντος άμεσα ασφαλισμένου η συζύγου η τέκνου)
- Επανεγγραφή άμεσου μέλους στον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
- Χορήγηση εξόδων κηδείας

Ε. Υπουργείο Ανάπτυξης

Ε1. Γενική Γραμματεία Εμπορίου

Στ. Επιμελητήρια

Στ1. Τεχνικό επιμελητήριο Ελλάδος;

- Βεβαίωση μέλους Τ.Ε.Ε.
- Βεβαίωση περί μη καταδίκης μέλους Τ.Ε.Ε. για αδίκημα που αφορά την επαγγελματική διαγωγή

Ζ. Θέματα περιφερειών

Ζ1. Διεύθυνση περιβάλλοντος – χωροταξίας

- Προέγκριση χωροθέτησης.
- Έγκριση περιβαλλοντικών όρων.
- Ανέγερση κατα παρέκκλιση βιομηχανικών εγκαταστάσεων, καταστημάτων, γραφείων, εκπαιδευτηρίων, ευαγών ιδρυμάτων, νοσοκομείων, κλινικών, σε εκτός σχεδίου περιοχές.
- Ανέγερση κατα παρέκκλιση γεωργοκτηνοτροφικών κτιρίων, γεωργικές αποθήκες κ.λπ. Σε εκτός σχεδίου περιοχές.
- Ανέγερση σε εκτός σχεδίου περιοχές κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων, σε απόσταση μικρότερη των 30 m, από τη γραμμή αιγιάλου (νδ 439/70), βιομηχανικών και βιοτεχνικών κτιρίων που από τη φύση τους πρέπει να εγκαθίστανται από παραλιακών χώρων, καθώς και αξιόλογων τουριστικών-ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων.
- Ανέγερση η επέκταση βιομηχανικών κτιρίων, αποθηκών, ψυγείων, διαλογητηρίων φρούτων, κοντά σε σιδηροδρομικές γραμμές σε εκτός σχεδίου περιοχές.
- Έγκριση επέκτασης υφιστάμενων βιομηχανιών σε εκτός σχεδίου περιοχές.
- Έγκριση κυκλοφοριακής σύνδεσης εγκαταστάσεων και πρατηρίων υγρών καυσίμων.
- Έγκριση παρεκκλίσεων ως προς τους ισχύοντες όρους δόμησης, στις εκτός σχεδίων πόλεων περιοχές.

Ζ2. Διεύθυνση δασών

- Χορήγηση άδειας θήρας σε ημέδαπους κυνηγούς, υπηκόους κρατών – μελών της ευρωπαϊκής ένωσης, ομογενείς – υπηκόους ξένων κρατών, αλλοδαπούς που διαμένουν στην Ελλάδα πλέον της 15ετίας.
- Χορήγηση αδειας θήρας σε κυνηγούς υπηκόους ξένων κρατών (πλην πολιτών ευρωπαϊκής ένωσης).
- Άδεια χορήγησης φυτών.
- Χορήγηση βεβαίωσης χαρακτηρισμού έκτασης ως μη δασικής για την έκδοση οικοδομικής άδειας η αγοραπωλησία.
- Χορήγηση παράτασης χρόνου υλοτομίας δασοτεμαχίου.
- Χορήγηση αδειας υλοτομίας σε δάση και δασικές εκτάσεις για ατομικές ανάγκες (διάθεση καυσόξυλων για ατομικές ανάγκες).
- Έκδοση πράξης χαρακτηρισμού.
- Χορήγηση αδειας εκκέρσωσης ιδιωτικών δασικών εκτάσεων, δημοτικών η κοινοτικών δασικών εκτάσεων, εποικιστικών εκτάσεων.
- Βεβαίωση παραχώρησης δημόσιας δασικής έκτασης.
- Χορήγηση άδειας διάνοιξης δρόμου.
- Έγκριση εγκατάστασης ποιμνιοστασίου σε δασική έκταση.
- Άδεια υλοτομίας για εμποικούς λόγους.
- Άδεια υλοτομίας..... Δένδρων....., αριθμός, είδος δένδρων σε ιδιόκτητη έκταση για ατομικές ανάγκες. (έγκριση υλοτομίας αυτοφυών δασικών δένδρων από δασοκτήματα.

Ζ3. Διεύθυνση ανάπτυξης

- Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου αδρανών υλικών με απευθείας σύμβαση εντός λατομικής περιοχής (άρθρο 5, παρ. 2 του ν. 2115/93)
- Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου αδρανών υλικών με απευθείας σύμβαση εκτός λατομικής περιοχής (άρθρο 5, παρ. 2 του ν. 2115/93)
- Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών με απευ-

- θείας σύμβαση.
- Σύναψη ερευνητικών εργασιών για την ανεύρεση μαρμάρων η βιομηχανικών ορυκτών σε δημόσιο λατομικό χώρο.
- Υπολογισμός αναλογικών μισθωμάτων.
- Παράταση σύμβασης η εισφοράς δικαιώματος εκμετάλλευσης λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών για μια 10ετία, με την έκδοση διαπιστωτικής απόφασης μετά τη λήξη της 15ετίας.

H. Θέματα νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων

H1. Θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης

- Ανανεώση διαβατηρίου ενήλικου
- Έκδοση διαβατηρίου ανήλικου (14-18 ετών)
- Έκδοση διαβατηρίου ανήλικου (κατω των 14 ετών)
- Έκδοση διαβατηρίου ενήλικου
- Χορήγηση άδειας λειτουργίας ιδιωτικού γυμναστηρίου
- Έκδοση άδειας και λειτουργίας ερασιτεχνικής σχολής χορού
- Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης περιπτέρου
- Ενοικίαση άδειας περιπτέρου
- Ενοικίαση άδειας λιανικής πώλησης σιγαρέτων
- Χορήγηση άδειας / λιανικής άδειας καπνοβιομηχανικών προϊόντων
- Χορήγηση προσωρινής άδειας λιανικής πώλησης σιγαρέτων
- Επισημείωση εγγράφων σύμφωνα με το άρθρο 4 της σύμβασης της χάγης
- Καθορισμός ιθαγένειας και μεταγλώττιση ονομάτων και επωνύμων (έγγαμων)
- Κτήση ελληνικής ιθαγένειας
- Χορήγηση πιστοποιητικού εθνικής αντίστασης
- Πολιτογράφηση αλλοδαπού
- Πρόσληψη πατρωνύμου, μητρωνύμου, επωνύμου πατέρα και επωνύμου μητέρας σε άτομα άγνωστων γονέων η εκτός νομίμου γάμου γεννηθέντων
- Αλλαγή επωνύμου
- Διόρθωση επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου

H2. Θέματα υγείας

- Βεβαίωση ασθένειας προστατευομένων μελών Δ.Υ.
- Έκδοση πιστοποιητικού υγείας
- Υπηρεσία υπαίθρου γιατρού
- Πιστοποιητικό νοσηλείας ανηλικών
- Πιστοποιητικό νοσηλείας ενηλίκων
- Άδεια αισθητικού
 - Ψ αισθητικού Ε.Ε.
 - Ψ εργοθεραπείας
 - Ψ κομμώτριας
 - Ψ μασίας
 - Ψ νοσηλεύτη μασίας ελλήνων Ε.Ε.
 - Ψ οδοντοτεχνίτη
 - Ψ οπτικού
 - Ψ φαρμακοποιού
 - Ψ φυσιοθεραπευτή
 - Ψ ψυχολόγου
 - Ψ άδεια λειτουργίας μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων
 - Ψ άδεια φυσικοθεραπευτηρίου

- Έγκριση εξόδων για ορθοπεδικά
- Έγκριση εξόδων μετακίνησης ασθενούς
- Έγκριση εξόδων οδοντοθεραπείας
- Έγκριση εξόδων αποκλειστικής νοσοκόμας

H3. Θέματα πρόνοιας

- Χορήγηση επιδόματος τυφλότητας
- Οικονομική ενίσχυση απροστάτευτων παιδιών
- Οικονομική ενίσχυση σε αμεα 67% και άνω
- Οικονομική ενίσχυση σε κωφούς
- Έκδοση βιβλιαρίου ιατροφαρμακευτικής περιθαλψής ανασφάλιστων πολιτών
- Χορήγηση μηνιαίου στεγαστικού επιδόματος
- Δελτίο μετακίνησης αμεα
- Οικονομική ενίσχυση σε πάσχοντες από συγγενή αιμολυτική αναιμία
- Χορήγηση επιδόματος καυσίμων

H4. Θέματα μεταφορών & επικοινωνιών

- Έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας α' (δικύκλα κυβισμού πάνω από 125 κ.ε.)
- Έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας β' (επιβατικά και φορτηγά ι.χ. μικτού βάρους μέχρι 3,5 τόνους)
- Αναθεώρηση άδειας ικανότητας οδηγού (ερασιτεχνική - επαγγελματική)
- Μεταβίβαση φορτηγού Δ.Χ. αυτοκινήτου μικτού βάρους μέχρι 6000 χιλ
- Μεταβίβαση φορτηγού Δ.Χ. αυτοκινήτου μικτού βάρους πάνω από 6000 χιλ
- Χορήγηση άδειας και πινακίδων δοκιμαστικής κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών
- Έκδοση άδειας κυκλοφορίας νέου τουριστικού λεωφορείου Δ.Χ.
- Έκδοση άδειας κυκλοφορίας φορτηγού Ι.Χ. αυτοκινήτου μικτού βάρους μέχρι 4000 χιλ
- Έκδοση άδειας κυκλοφορίας λεωφορείου Ι.Χ.
- Αντικατάσταση πινακίδων κυκλοφορίας αυτοκινήτου λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής
- Επέκταση άδειας ικανότητας οδηγού β' ερασιτεχνική σε γ' επαγγελματική κατηγορία (οδήγηση φορτηγών αυτοκινήτων μέχρι του ανώτατου επιτρεπόμενου βάρους, πλην συρμών)
- Επέκταση άδειας ικανότητας οδηγού σε ε' κατηγορία (οδήγηση συρμών)
- Επέκταση άδειας ικανότητας οδηγού σε δ' κατηγορία (οδήγηση λεωφορείων)
- Έκδοση αντίγραφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγών αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών ι.χ. σε περίπτωση απώλειας, φθοράς ή κλοπής.
- Έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικών Ι.Χ. - δικύκλων Ι.Χ. - αυτοκινήτου.
- Δήλωση ακινησίας Ι.Χ.
- Μεταβίβαση ενάρθρων επιβατικών Ι.Χ και δικύκλων Ι.Χ.
- Χορήγηση σημειώματος προσάρτησης ρυμουλκούμενου οχήματος (τροχόσπιτου ή μπαγαζιέρας ή μεταφοράς λεμβών) σε επιβατηγά αυτοκίνητα Ι.Χ.
- Έκδοση ειδικής άδειας οδηγού ταξί (ΕΔΧ αυτοκινήτου)
- Άδεια οδικού μεταφορέα εμπορευμάτων και επιβατηγών εθνικών και διεθνών μεταφορών
- Χορήγηση άδειας φορτηγών αυτοκινήτων Ι.Χ. μικτού βάρους πάνω από 4.000 κιλά επαγγελματική η αγροτική άδεια για ατομικές επιχειρήσεις η εταιρείες (περιλαμβάνονται και γεωργικές, κτηνοτροφικές κ.λπ. Επιχειρήσεις).
- Έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου Ι.Χ. λόγω αλλαγής κύριων χαρακτηριστικών (αλλαγή κινητήρα).
- Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης ταξί, ΕΔΧ αυτοκινήτου.

- Αντίγραφο ειδικής άδειας οδήγησης ταξί, ΕΔΧ αυτοκινήτου λόγω απώλειας ή φθοράς.
- Χορήγηση αντίγραφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου και μοτοσικλέτας Ι.Χ. λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής.
- Αντίγραφο ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού αυτοκινήτου Δ.Χ. (ταξί) λόγω απώλειας ή φθοράς.
- Αντικατάσταση άδειας οδήγησης με κοινοτικού τύπου Ε.Ε.
- Απογραφή και χορήγηση νέων πινακίδων για επιβατικά Δ.Χ. – φορτηγά Δ.Χ.-λεωφορεία Δ.Χ.
- Αποχαρακτηρισμός οχήματος Δ.Χ.
- Δήλωση ακινησίας φορτηγών και λεωφορείων Ι.Χ.
- Έκδοση αντίγραφου άδειας οδήγησης (ερασιτεχνική – επαγγελματική) ή μοτοσικλέτας ελληνικής, κράτους – μέλους της Ε.Ε. λόγω απώλειας, κλοπής ή φθοράς.
- Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης ενάρθρου φορτηγού ή λεωφορείου που κυκλοφορεί ή είναι σε ακινησία.
- Αντικατάσταση κόκκινων πινακίδων (ναυτικοί, πολύτεκνοι, επαναπατριζόμενοι)
- Μεταβίβαση ΕΔΧ (ταξί) μετά της άδειας (δικαίωμα)
- Μεταβίβαση λόγω κληρονομιάς.
- Μετατροπή επαγγελματικής άδειας οδήγησης σε ερασιτεχνική.
- Οριστική διαγραφή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας από τα οικεία μητρώα λόγω καταστροφής, διάλυσης ή οριστικής εξαγωγής του στο εξωτερικό.

H5. Θέματα εμπορίου

- Έκδοση παραγωγικών αδειών λαϊκών αγορών
- Άδεια σύστασης και έγκρισης καταστατικών ανώνυμων εταιρειών (Κ.Ν. 2190/20)
- Άδεια απόκτησης παγίων περιουσιακών στοιχείων από α.ε. (άρθρο 10 Κ.Ν. 2190/20)
- Δημοσίευση έκθεσης εκτίμησης της καθαρής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης μετατρεπόμενης σε Ε.Π.Ε.
- Ανοικτός δημόσιος μειοδοτικός διαγωνισμός για την ανάδειξη χορηγητών τροφίμων και ειδών καθαριότητας, ως και υγρών καυσίμων για τα Ν.Π.Δ.Δ. και ιδρύματα αυτών
- Έκδοση επαγγελματικών αδειών λαϊκών αγορών για οπωρολαχανικά, είδη νεωτερισμού, υποδήματα
- Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών ανώνυμων εταιρειών και Ε.Π.Ε.
- Έκδοση άδειας υπαίθριου εμπορίου
- Εγκρίσεις τροποποιήσεων – κωδικοποιήσεων καταστατικών ανώνυμων εταιρειών
- Επίλυση καταναλωτικών διάφορων φιλικού διακανονισμού
- Καταχωρήσεις – ανακοινώσεις στο ΦΕΚ τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε. ισολογισμών, εκθέσεων ελεγκτών και πεπραγμένων διοικητικού συμβουλίου
- Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του (Α.Δ. 14/89)
- Εκλογή και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., αντικατάστασης μελών και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., πιστοποίησης καταβολής του αρχικού Μ.Κ. ή αύξησης Μ.Κ., εκλογής ελεγκτών Α.Ε., αυξήσεων Μ.Κ. χωρίς τροποποίηση του καταστατικού, ορισμού εκκαθαριστών, λύση εταιρείας και διαγραφή της από το μητρώο Α.Ε., και διανομή προσωρινών μερισμάτων
- Μετατροπές επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρείες, συγχωνεύσεις επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρείες, συγχωνεύσεις με απορρόφηση Α.Ε., συγχωνεύσεις ανώνυμων εταιρειών ή σύσταση νέας Α.Ε.
- Σύσταση εκμηχικών επιτροπών άρθρου 9 του Κ.Ν. 2190/20 για την αποτίμηση

- της αξίας περιουσιακών στοιχείων της ατομικής επιχείρησης ή κοινωνίας ή Ο.Ε. ή ΕΠΕ και την εισφορά τους σε Α.Ε., ή στοιχείων των Α.Ε. για συγχώνευσή τους
- Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος διοικητικού συμβουλίου, περί καταβληθέντος κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο μητρώο Α.Ε. της υπηρεσίας μας
- Έκδοση πράξης επιβολής προστίμου

H6. Θέματα βιομηχανίας

- Έλεγχος καυσίμων – επιβολή διοικητικών κυρώσεων Ν. 2093/92 και 1401/83
- Άσκηση προσφυγής κατά αποφάσεων του νομάρχη, που επιβάλλουν διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με τους Ν. 1401/83 και 1732/87
- Θεώρηση βιβλίων διακίνησης υγρών καυσίμων
- Θεώρηση καρτελών, θερμοϋγρόμετρων ψυγείων
- Υποβολή τιμοκαταλόγων για δίδακτρα από τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια».
- Χορήγηση άδειας λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων
- Χορήγηση άδειας καταλληλότητας σε εμπορικούς εκθεσιακούς χώρους, στεγασμένους μόνιμα ή προσωρινά ή σε υπαίθριους ή μικτούς (στεγασμένους και υπαίθριους)
- Έλεγχος τιμών τιμολογίων προμηθευτών καταναλωτικών αγαθών για τα κρατικά ιδρύματα».
- Άδεια λειτουργίας ανελκυστήρα
- Αναθεώρηση αδειών υπαίθριου πλανόδιου εμπορίου
- Ανανέωση επαγγελματικών αδειών λαϊκής αγοράς
- Χορήγηση επαγγελματικών αδειών μηχανολόγων ηλεκτρολόγων, υδραυλικών, ψυκτικών κ.λπ. Κατόπιν εξετάσεων
- Θεώρηση επαγγελματικής άδειας ηλεκτρολόγου εγκαταστάτη
- Θεώρηση επαγγελματικής άδειας υδραυλικού
- Θεώρηση επαγγελματικής άδειας ψυκτικού
- Πιστοποιητικό υδραυλικής δοκιμής ατμολέβητα
- Προέγκριση ανελκυστήρα
- Χορήγηση άδειας γομώτου – πυροδότη
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας αρχιθερμαστή κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας αρχιτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας βοηθού ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας διπλωματούχων μηχανικών ανώτατων σχολών ειδικότητας μηχανολόγου και ηλεκτρολόγου
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας εργοδηγού κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ηλεκτρολόγου εγκαταστάτη και συντηρητή καυστήρων υγρών καυσίμων κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ηλεκτροσυγκολλητή κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ηλεκτροτεχνίτη χωρίς εξετάσεις
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας θερμαστή κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας μηχανολόγου χωρίς εξετάσεις
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας μηχανολόγου
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας οξυγονοκολλητή κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας πρακτικού μηχανικού κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας τεχνολόγου ηλεκτρολόγου
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας υδραυλικού ανώτερης τάξης από αυτή που κατέχει κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας υδραυλικού κατόπιν εξετάσεων

- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας υδραυλικού χωρίς εξετάσεις
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας χειριστή μηχανήματος κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ψυκτικού κατόπιν εξετάσεων
- Χορήγηση επαγγελματικής άδειας ψυκτικού χωρίς εξετάσεις

Θ. Θέματα δήμων

- Δήλωση βάφτισης
- Διαγραφά από τα μητρώα αρρένων
- Ληξιαρχική πράξη γέννησης
- Ληξιαρχική πράξη γάμου
- Ληξιαρχική πράξη θανάτου
- Πιστοποιητικό γέννησης
- Βεβαίωση μη οφειλής ταπ
- Βεβαίωση εγγύτερων συγγενών
- Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης
- Διόρθωση ηλικίας γυναικών
- *εγγραφή ενήλικου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων
- *μεταδημότευση άγαμου από ενήλικο σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ίδιου ή των γονέων του
- *μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους
- *μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα, εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής των
- *μεταδημότευση συζύγων και ανήλικων τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα
- Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης
- Πιστοποιητικό εγγραφής στα μητρώα αρρένων
- Πιστοποιητικό εντοπιότητας
- Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας
- Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
- Δήλωση γάμου στα δημοτολόγια
- Δήλωση θανάτου στα δημοτολόγια
- Διόρθωση κυρίου ονόματος
- Εγγραφή στα δημοτολόγια
- Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης και εγγραφή στο δημοτολόγιο

Πηγή: www.kep.gov.gr (Μάρτιος 2005)

Δικτυακές διευθύνσεις φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης

- **Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας**
<http://www.kedke.gr>
- **Ευρωπαϊκή Επιτροπή Περιφερειών (COR)**
<http://www.cor.eu.int/>
- **Συμβούλιο Δήμων και Κοινοτήτων της Ευρώπης** - The Council of European Municipalities and Regions (CEMR) - The Council of European Municipalities was founded in Geneva in 1951 by a group of European mayors; later, it opened its ranks to the regions and became the Council of European Municipalities and Regions. Today, it is the largest organisation of local and regional government in Europe; its members are national associations of towns, municipalities and regions from over 30 countries. Together these associations represent some 100,000 local and regional authorities.
<http://www.ccre.org/>
- **Κογκρέσο Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών της Ευρώπης (CLRAE)**
<http://www.coe.int/DefaultEN.asp>
- **United Cities and Local Governments** is a new world organisation dedicated to promoting the values, objectives and interests of cities and local governments across the globe. It is the largest local government organisation in the world, with a diverse membership that includes both individual cities and national associations of local governments.
<http://www.cities-localgovernments.org/uclg/>
- **Assembly of European Regions (AER)** - Created in 1985, AER is a political organisation of the regions of Europe and the speaker for their interests at European and international level. Its mission: to bring together the regions of Europe and to allow them to act in the construction of Europe and European integration. The AER currently has 250 member Regions from 30 countries and 12 member interregional organisations.
<http://www.are-regions-europe.org/>
- **Eurocities is a network of the major European Cities**
<http://www.eurocities.org/>
- **Peripheral Maritime Regions of Europe (CPMR)** The CPMR's membership includes 149 Regions from 27 States - both members and non-members of the EU - all located in one of Europe's main sea basins. They have chosen to open up towards the international scene and join transnational cooperation networks as a way of strengthening their competitiveness.
<http://www.cpmr.org/>
- **Association of European Border Regions (AEBR)**. AEBR is the only European regional organisation that specifically deals with cross-border issues. The association represents the interests of border and cross-border regions at European and national level.
<http://www.aebr.net/>

- **City Mayors** has become a comprehensive internet platform dealing with the issues facing the world's cities. It examines how city mayors and others who govern metropolitan areas, develop innovative solutions to long-standing urban problems such as housing, transport, education and employment, but also how they meet the latest environmental, technological, social and security challenges which affect the well-being of their citizens. The Local Government International Bureau, often simply known as LGIB, acts principally as the European and international arm of the Local Government Association for England and Wales (LGA). The Bureau also represents the Northern Ireland Local Government Association (NILGA).

<http://www.citymayors.com/>

http://www.lgib.gov.uk/ukint/ukint_e3.htm

Βιβλιογραφία

Βιβλιογραφία

Συμπληρωματική βιβλιογραφία

Γενικά για ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

- ❖ *A New Paradigm for e-Government Services*, IPTS Report, J-C. Burgelman, B. Clements, IPTS, Issue October 2003, <http://www.jrc.es/home/report/iptsreport/vol78/english/ICT1E786.htm>
- ❖ *Benchmarking the Information Society – eEurope indicators for European Regions (BISER)* reports on 28 analysed regions, www.biser-eu.com
- ❖ *Disparities in ICT Take-up and Usage between EU regions*, paper by Ivica Milicevic, WRC and Karsten Gareis, empirica, 2003, www.biser-eu.com
- ❖ *E-Government at the crossroads*, World Public Sector Report 2003, UN Economic and Social Affairs Department, New York 2003
- ❖ *EGovernment in Catalonia: a regional and european collaboration for benchmarking*, by Montserrat Meyca, paper presented in eChallenges Bologna 2003, Regional-IST project, <http://www.echallenges.org/2004/>
- ❖ *EGovernment in Europe: the State of affairs*, by the European Institute of Public Administration, EIPA, in the framework of the eEurope Awards for Innovation in eGovernment programme, July 2003, www.e-europeawards.org
- ❖ *eGovernment topic report*, by RAND Europe, 2003, by project SIBIS, www.sibis-eu.org
- ❖ *e-Public services in Europe: past, present and future*, J. Millard, Danish Technological Institute, Research findings and new challenges, Final Paper, Sep 2003, <ftp://ftp.cordis.lu/pub/ist/docs/epublic-services.pdf>
- ❖ *Evaluation and Benchmarking of e-government: status and perspectives*, by Valentina Mele, università Bocconi Milano, Databank Consulting, Issue Report n.34, october 2003, STAR project www.databank.it/star_
- ❖ *Evaluation and Benchmarking of e-government at the Regional level: a pilot study*, by Rosanna Lifonti, Databank Consulting, Issue Report n.35, october 2003, STAR project, www.databank.it/star
- ❖ *Fostering SMEs Participation in the Information Society: what lies ahead?* by Dr Anastasia Constantelou and Dr Stella Zambarloukos, National Technical University of Athens, Issue Report n.41, July 2003, STAR project www.databank.it/star
- ❖ *KEeLAN project overview of regional relations in eGovernment*, 2003, www.keelan.elanet.org
- ❖ *Online availability of public services: how is Europe progressing?* Web based survey on electronic public services, results of the Fourth Measurement, october 2003, by Cap Gemini Ernst & Young for DG Information Society http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/text_en.htm
- ❖ *Regional development and cohesion in the European Information Society*, J.Millard, www.beep-eu.org/regional_development

- ❖ *Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services, European Good Practices*, by Jeremy Millard and Jonas Svava Iversen, Danish Technological Institute, Herbert Kubicek, Hilmar Westholm and Ralf Cimander, Institut fur Informationsmanagement GMBH, University of Bremen, January 2004, Main report, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/text_en.htm
- ❖ *Survey on eGovernment services to enterprises*, IDA Government Observatory, <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>
- ❖ *The Role of e-Government for Europe's Future* Communication from the Commission, COM(2003)567 of 26 Sep 2003, http://europa.eu.int/eur-ex/en/com/cnc/2003/com2003_0567en01.pdf
- ❖ *Top of the Web, survey on quality and usage of public e-services*, november 2003, by PLS Ramboll, <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

Περί τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (local e-government)

- The latest IDEAS/Socitm research on the state of local e-government features evidence from 26 case studies and illustrates how authorities around the UK are building on their use of new technologies to:
 - improve the delivery of council services to satisfy customer needs
 - encourage the involvement of citizens in local decision-making
 - increase the efficiency of internal processes to maximise resources and deliver real savings
 - enable and support local and strategic partnerships <http://www.idea.gov.uk/publications/buildingonsuccess-report.pdf>
- The report focuses on local e-government worldwide and the of experience local authorities interacting with citizens, customers, service agencies, and other levels of government using electronic means. It contains case studies from 14 countries, such as Australia, Brasil, Finland, Italy, USA, UK, Italy, etc. <http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>
- This report is based on real-life experiences of local e-government pioneers throughout New York State, USA, and details strategies, funding, barriers, and benefits of their e-government initiatives. It also provides insight and advice for colleagues who are just starting out. This resource serves as a communications tool to assist local and county governments trying to use technology to pursue e-government by providing case studies of successful initiatives. By using this resource local government officials can now approach e-government with greater confidence and understanding. http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/making_a_case
- Best practices of e-government in Wisconsin counties and municipalities http://www.legis.state.wi.us/lab/Reports/01-0_E-GovFull.pdf
- Local government in Romania: a survey. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN017786.pdf>
- National Strategy for Local e-gov. in the UK. http://www.localgov.gov.uk/Nimoi/sites/ODMP/resources/local%20e-gov%201Year%20On%20Doc_21.pdf

- A research of problems to realize local e-gov. in Japan
<http://attend.it.uts.edu.au/icita05/CDROM-ICITA04/papers/301-11.pdf>
- Research Summary, Local e-government: a survey of local authorities, (2003) UK.
<http://www.local.odpm.gov.uk/research/crosscut/survegov.pdf>
- The Institute of Local Government Studies, University of Birmingham, UK
<http://www.inlogov.bham.ac.uk/staff/fergusonm.htm>
- Institute for Public Administration, USA
<http://www.ipa.udel.edu/localgovt/training/web/>
- Local e-government strategies in the Brest Region, France.
http://perso.univ-rennes1.fr/raphael.suire/MUTEIS_Brest-Marsouin_english.pdf

Περί ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy)

- ICTS as Tools for Improving Local Governance, Presentation in the framework of e-governance, UNESCO project, 2003
- Open Government Fostering Dialogue with Civil Society, OECD, 2003
- Engaging Citizens online for better policy making, OECD, 2003
- Promises and Problems of e-Democracy: Challenges of online citizen engagement, OECD, 2003
- Democracy at a local Level: The International IDEA Handbook on participation, Representation, Conflict management and Governance, IDEA, 2001
- e-Government in the service of democracy, ICA, 2001
- EISCO Future strategies for e-government in Europe, Internet portals and the re-engineering of local and regional governments in Europe, Italy 2002
- Demos Project Closing Conference report, 2004
- Ann Macintosh, Characterizing e-Participation in Policy making, 37th Hawaii International Conference on System Science, 2004
- Pippa Norris, Deepening Democracy via e-Governance, UN World Public Sector report, 2004
- Riley Cathia Gibert, The Changing role of the citizen in the e-governance & e-democracy equation, Commonwealth Centre for e-Governance, 2003
- Alfred Tat – Kei Ho, Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative, Public Administration Review, 2002

