

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Κόκκινου Αικατερίνη, ΙΕ_Σειρά ΕΣΔΔ
Κομνηνός Σπυρίδων, ΙΕ_Σειρά ΕΣΔΔ
Μαντζιώκας Αθανάσιος, ΙΕ_Σειρά ΕΣΔΔ
Χάλαρης Ιωάννης, Καθ. ΤΕΙ Αθήνας

Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της αμφίδρομης τηλεόρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες. Στο πλαίσιο του παρόντος άρθρου αναλύεται αρχικά το σχέδιο δράσης eEurope 2002 και πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση της εφαρμογής των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης παρουσιάζεται στα κράτη αυτά σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με παράθεση παραδειγμάτων περιπτώσεων βέλτιστων πρακτικών. Παράλληλα, παρουσιάζονται και τα προβλήματα που συνοδεύουν την υλοποίηση αυτή, καθώς και γενικά συμπεράσματα. Τέλος παρατίθεται η βασική στόχευση του σχεδίου eEurope2005, ώστε να συμπληρωθεί μία επαρκής εικόνα των προσπαθειών εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Εισαγωγή

Η **Ευρωπαϊκή Ένωση** τα τελευταία 15 χρόνια προσπαθεί να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης κοινού μοντέλου διακυβέρνησης των κρατών – μελών της. Σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη – μέλη της έχουν ξεκινήσει ενέργειες ως προς την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο Διαδίκτυο, στοχεύοντας προς την πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και τη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του Διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην πορεία που θα έπρεπε να ακολουθηθεί, ώστε να οδηγήσει στην πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού. Η πορεία αυτή ξεκινάει από την απλή παροχή γενικών πληροφοριών στους πολίτες σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με την δυνατότητα ενεργούς διάδρασης του πολίτη με την διοίκηση, επεκτείνεται στην δυνατότητα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και καταλήγει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Σημαντικά στοιχεία αποτελούν η δημιουργία ανοικτών δόδων και πλατφόρμων επικοινωνίας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του πολίτη, καθώς και η δημιουργία θεσμικού πλαισίου αναφορικά με την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής και την προστασία της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης.

Στην πράξη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζεται και από μια σειρά προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως:

- **Το ευρωπαϊκό πρόγραμμα ανάπτυξης ψηφιακού περιεχομένου e-content** (www.cordis.lu/cordis).
- **Το πρόγραμμα IDA για ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φορέων δημόσιας διοίκησης στις χώρες της Ε.Ε.** (Interchange of Data between Administrations, - www.cordis.lu/ida), το οποίο προβλέπει τη χρησιμοποίηση των δικτύων τηλεματικής για τη διασύνδεση των φορέων δημόσιας διοίκησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
- **Το πρόγραμμα IST για τις Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας** (Information Society Technologies - www.cordis.lu/ist) που επιτρέπει τη χρηματοδότηση έργων έρευνας και ανάπτυξης σε τομείς που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Για να αξιοποιηθούν βέβαια οι δυνατότητες της νέας οικονομίας, εκτός από την εφαρμογή συγκεκριμένων προγραμμάτων, υπάρχει ανάγκη διαρθρωτικής μεταρρύθμισης. Οι δημόσιες διοικήσεις συχνά παραμένουν υπερβολικά προσκολλημένες στις παραδοσιακές μεθόδους εργασίας. Οι κυβερνήσεις καθυστερούν περισσότερο όσον αφορά την ηλεκτρονική σύνδεση των υπηρεσιών), οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες δεν αποτελούν ακόμη πραγματικότητα, με εξαίρεση την απλή αποδοχή προσφορών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (π.χ. δεν χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές αγορές) και οι ζωτικής σημασίας πληροφορίες του δημόσιου τομέα για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας δεν είναι άμεσα διαθέσιμες σε όλα τα κράτη μέλη. Ωστόσο, έχει σημειωθεί πρόοδος σε ορισμένους τομείς, κυρίως όσον αφορά την ταχύτητα με την οποία καθιερώνεται το νομοθετικό πλαίσιο για τη νέα οικονομία στα κράτη μέλη. Προκειμένου ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα να είναι αποτελεσματικός, δεν αρκεί μονάχα η εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Πρέπει επίσης να αλλάξουν οι πρακτικές και οι κανόνες εργασίας, ώστε να αξιοποιηθούν τα οφέλη της τεχνολογίας.

Στην κατεύθυνση αυτή γίνονται προσπάθειες από όλο και περισσότερες ευρωπαϊκές κυβερνήσεις να δημιουργήσουν ηλεκτρονικές πύλες πληροφόρησης, καταστήματα μίας στάσης, γραφεία πληροφόρησης και προσφέρουν σεμινάρια πληροφορικής κατάρτισης στους πολίτες, και γενικά να αυξήσουν τις δυνατότητες πρόσβασης των πολιτών στα Διαδίκτυο. Παρά τα προβλήματα, τόσο θεσμικά, όσο και λειτουργικά, παρατηρείται ότι η χρήση των ηλεκτρονικών κρατικών υπηρεσιών αναπτύσσεται σταθερά στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι πρωτοβουλίες από κεντρικές κυβερνήσεις, περιφέρειες και τοπικούς φορείς παραμένουν ανεξάρτητες και μεμονωμένες λύσεις με ασυντόνιστη και αβέβαιη εφαρμογή. Αναγκαία είναι η συλλογική και στρατηγική ανάπτυξη των μοντέλων ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα μπορέσουν να οδηγήσουν σε μια σύγχρονη οργανωτική μορφή σε διοικητικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

Οι δράσεις, τα προγράμματα και οι φάσεις μετάβασης στο νέο διοικητικό σχήμα έχουν ως κυρίαρχο όρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία αντιπροσωπεύει την μετάβαση στο Διαδίκτυο και την προσαρμογή των κυβερνητικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη. Εργαλείο στην εξέλιξη αυτή αποτελεί η αξιοποίηση της τηλεματικής

τεχνολογίας από πλευράς κυβερνήσεων για την διεκπεραίωση του κυβερνητικού τους έργου.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της αμφίδρομης τηλεόρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες. Οι υπηρεσίες που παρέχονται με την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων είναι υψηλότερης ποιότητας, έχουν μικρότερο χρηματικό και χρονικό κόστος για τον πολίτη, και εδραιώνουν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Το σχέδιο δράσης eEurope

Το σχέδιο δράσης eEurope¹, ως κατεξοχήν πολιτική πρωτοβουλία, δρομολογήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 1999 με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους». Το σχέδιο δράσης αυτό είχε ως πρωταρχική **στοχοθεσία** την επιτάχυνση της ανάπτυξης του Internet και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη καθώς και την εξασφάλιση της συμμετοχής όλων των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας.

Το σχέδιο δράσης eEurope2002

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε στις 24 Μαΐου 2000 το σχέδιο δράσης ***‘eEurope 2002 - Κοινωνία των πληροφοριών για όλους’***. Σε αυτό απαριθμούνταν οι απαραίτητες δράσεις πολιτικής έως και το 2002. Το ενδιαφέρον των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων όλων των επιπέδων έπρεπε να κατευθυνθεί προς την *εφαρμογή νέων τεχνολογιών που καθιστούν προσβάσιμη τη δημόσια πληροφορία αλλά και στην υποχρέωση των κρατών-μελών να παρέχουν γενική ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003.*

Οι **στόχοι** του σχεδίου δράσης eEurope 2002 διέρχονται μέσα από τρία πεδία εφαρμογής:

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο

- A) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Internet
- B) Ταχύτερο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές
- Γ) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

¹ http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/documentation/index_en.htm

2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες

- A) Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή
- B) Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
- Γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης

3. Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου

- A) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- B) Επιγραμμικό κράτος: ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
- Γ) Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση
- Δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα
- E) Ευφυή συστήματα μεταφορών

Οι στόχοι της eEurope θα μπορούσαν να εκπληρωθούν με την:

- ⇒ επίσπευση του **κατάλληλου νομικού περιβάλλοντος**,
- ⇒ υποστήριξη του νέου **infrastructure** και των **υπηρεσιών** σε ολόκληρη την Ευρώπη,
- ⇒ εφαρμογή ανοιχτής μεθόδου **συντονισμού** και **συγκριτικής αξιολόγησης** (benchmarking).

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope το Συμβούλιο Εσωτερικής Αγοράς της ΕΕ στις 30 Νοεμβρίου του 2000 όρισε **23 δείκτες προόδου**², αντιπροσωπευτικών της προόδου σε τομείς-στόχους της πρωτοβουλίας eEurope. Ορισμένοι από αυτούς ήταν:

- Κόστος πρόσβασης στο Internet
- Ποσοστό χρηστών Internet (επί %) που αντιμετώπισαν προβλήματα ασφάλειας
- Αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών ανά 100 μαθητές πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
- Αριθμός Δημόσιων Χώρων Πρόσβασης στο Internet ανά 1000 κατοίκους
- Αριθμός προσβάσιμων κυβερνητικών Web-sites κ.τ.λ.

Ένας από αυτούς είναι και ο βαθμός ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (**eGovernment**). Για να καταστήσουν λειτουργικό αυτόν το δείκτη, τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε μια κοινή λίστα³ **20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών**, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις.

Η πρόοδος στην εφαρμογή τους (μεταφορά των υπηρεσιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον) θα αξιολογείται κατόπιν ερευνών (surveys) δύο φορές κάθε χρόνο και μέσα από 4 **σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης** (stage framework):

- ⇒ **Επίπεδο 1**: (ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών)
- ⇒ **Επίπεδο 2**: (μονόδρομη αλληλεπίδραση)
- ⇒ **Επίπεδο 3**: (αμφίδρομη αλληλεπίδραση)
- ⇒ **Επίπεδο 4**: (πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές)

² http://europa.eu.int/information_society/europe/benchmarking/indicator_list.pdf

³ http://europa.eu.int/information_society/newsroom/documents/catalogue_en.pdf

Η πρόοδος που έχει συντελεστεί στο πεδίο της υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τόσο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσο και αναφορικά με την εξέλιξη στην Ελλάδα και την αντίστοιχη κατάταξη της μεταξύ των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας κατάταξης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Νοέμβριος 2002	Μέσος όρος ΕΕ	Κατάταξη Ελλάδας στην ΕΕ
1. Διείσδυση του Internet στα νοικοκυριά	14%	42,6%	15
2. Χρήστες του Internet που πραγματοποιούν συχνά ή περιστασιακά ηλεκτρονικές αγορές	6%	23%	15
3. Χρήστες του Internet που αντιμετώπισαν προβλήματα ασφάλειας (ιούς)	18%	27,5%	1 (τα λιγότερα)
4. e-government (ανάπτυξη βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών)	54%	62%	12
5. e-health (ιατροί με σύνδεση στο Internet)	24%	78%	15

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	Απρίλιος 2002	Μέσος όρος ΕΕ	Κατάταξη Ελλάδας στην ΕΕ
6. e-government (online διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών)	53,9%	55%	9
7. e-government (εγγραφή επιχείρησης, έκδοση πιστοποιητικών, αλλαγή διεύθυνσης, εγγραφή αυτοκινήτου)	55%	53%	8*
8. e-government (υπηρεσίες εισοδήματος, Φ.Π.Α, φόροι εισοδήματος, εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, τελωνεία)	78%	79%	11*
9. e-government (δημόσιες προμήθειες, δημόσιες βιβλιοθήκες, κοινωνικά επιδόματα, δηλώσεις στην αστυνομία, αναζήτηση εργασίας, υπηρεσίες υγείας)	40%	48%	11*
10. e-government (άδειες, εγγραφή στην ανώτερη εκπαίδευση, προσωπικά έγγραφα, περιβαλλοντικές άδειες, αίτηση για άδεια ανέγερσης)	35%	41%	14*
11. Χρήστες Internet που «πλοηγήθηκαν» σε e-government sites	33,2%	48,8%	15
12. Εργαζόμενοι που έχουν εκπαιδευτεί			

στη χρήση υπολογιστή	18%	32%	14
13. Εργαζόμενοι που χρησιμοποιούν υπολογιστή στην εργασία τους	38%	54%	14
14. Αριθμός υπολογιστών με πρόσβαση στο Internet ανά 100 μαθητές	2,5	5,9	15

Όπου * η κατάταξη αφορά σε 15+2 χώρες (Νορβηγία και Ισλανδία)

Στην συνέχεια του παρόντος άρθρου, πραγματοποιείται μια συνοπτική παρουσίαση της εφαρμογής των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης παρουσιάζεται στα κράτη αυτά σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με παράθεση παραδειγμάτων περιπτώσεων βέλτιστων πρακτικών. Παράλληλα, παρουσιάζονται και τα προβλήματα που συνοδεύουν την υλοποίηση αυτή, καθώς και γενικά συμπεράσματα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία

Στη Γερμανία η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν ήταν κύριο θέμα για τις στρατηγικές των μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης και οι εφαρμογές ηλεκτρονικής κυβέρνησης δεν αποτελούσαν μέχρι πρόσφατα κύρια προτεραιότητα. Η γενική τάση που επικρατεί, ωστόσο, στην Γερμανία, συνίσταται στο ότι οι τοπικές κυβερνήσεις είναι περισσότερο πρόθυμες και ευέλικτες αναφορικά με την ανάληψη πρωτοβουλιών για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε προγράμματα επικοινωνίας και συναλλαγών. Ιδιαίτερα δημοφιλής είναι δημιουργία **Υπηρεσιών Πολιτών** και η ολοκλήρωση σε ένα μόνο γραφείο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τοπικές κυβερνήσεις. Η βάση δίνεται κυρίως στην χρήση Τεχνολογίας της Πληροφορίας ώστε να κάνουν διαθέσιμες τις εσωτερικές εφαρμογές στους υπαλλήλους των Κέντρων Πολιτών με την χρήση μιας βάσης δεδομένων που παρέχει βοήθεια, επαφή και νομικές πληροφορίες που βοηθούν τον υπάλληλο να εξυπηρετήσει τον πολίτη. Παρέχονται επίσης υπηρεσίες πληροφόρησης του πολίτη σχετικά με τις εργασίες και τις αρμοδιότητες των αρχών, καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις.

Ως συνέπεια αναπτύχθηκαν προγράμματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σημαντικό είναι το πληροφοριακό σύστημα δημόσιας διοίκησης **DIBIS** στο Αμβούργο, (<http://www.hamburg.de/dibis>) το οποίο χρησιμεύει σαν το αρχικό σημείο επαφής και επικοινωνίας για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών με μια συνεχώς ανανεούμενη βάση δεδομένων και τεχνολογική λειτουργικότητα. Ένα ακόμα πρόγραμμα βέλτιστης πρακτικής στην Γερμανία αποτελεί το **Bremen Online Services** (<http://www.bremen.de>), παράδειγμα ανάπτυξης δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών μέσω μιας συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, του δήμου της Βρέμης με ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών. Το πρόγραμμα στοχεύει στη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και αναφέρεται στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ένα ευρύ φάσμα περιοχών δράσης. Σκοπός είναι η μείωση των στεγανών μεταξύ των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών, την αύξηση της προσβασιμότητας των πολιτών σε αυτούς, την παροχή περισσότερων και ευρύτερων υπηρεσιών, με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας. Στην Βαυαρία, τέλος εφαρμόζεται μια σημαντική πρωτοβουλία χρήσης της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στην δημόσια Διοίκηση, το πρόγραμμα

Bayern Online (<http://www.baynet.de>). Πρόκειται για μια εντατική και εκτατική υποδομή τηλεπικοινωνιών, με στόχο την βελτίωση της γνώσης και των δεξιοτήτων του πληθυσμού της Βαυαρίας, ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών με την εγκατάσταση επιπρόσθετων και εναλλακτικών δικτύων τηλεπικοινωνίας, με πολλές διαφορετικές εφαρμογές στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστρία

Ενόψει της εισόδου της χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στο πλαίσιο των προσπαθειών για μείωση του δημόσιου χρέους και του δημόσιου ελλείμματος η κυβέρνηση της Αυστρίας ανέλαβε πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης, με στόχο τον εξορθολογισμό του κόστους του δημόσιου τομέα, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά την είσοδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 1995. Κύριο ρόλο σε αυτές της προσπάθειες έπαιξε η πεποίθηση ότι η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα επιτυγχανόταν με την υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Αυστρία προσανατολίστηκε στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα, την επίτευξη συγκεκριμένων και καθορισμένων αποτελεσμάτων, και την αποδοτική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν ήταν η ανάλυση των διαδικασιών, η αναπροσαρμογή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, ο εκσυγχρονισμός της διοίκησης και η διοίκηση του προσωπικού. Οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαφαίνονται μέσα από πρωτοβουλίες και προγράμματα, τα οποία προσπαθούν να εισάγουν την παροχή μιας εικονικής μονάδας παροχής υπηρεσιών σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες με την δημιουργία ενός μοναδικού σημείου παροχής του συνόλου των υπηρεσιών.

Ως παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να αναφερθούν το πρόγραμμα **Πρότυπης Τοπικής Αρχής της περιφέρειας του Zell am See** δεδομένου ότι αποτελεί μια γενική αρχή για ένα καινοτόμο μοντέλο διοικητικής μεταρρύθμισης που ολοκληρώνει διαφορετικές υπηρεσίες που πρωτίτερα προσφερόταν χωριστά. Επίσης, συνδυάζει τα δύο κύρια στοιχεία της πολιτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την ύπαρξη ενός μοναδικού σημείου επαφής που ασχολείται με μια πληθώρα διαδικασιών και την δημιουργία γραφείων πολιτών, όπως και το πρόγραμμα **Ομοσπονδιακής Υπηρεσίας Πληροφόρησης**, ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλε – υπηρεσιών για παροχή υπηρεσιών με την συνεργασία 45 δήμων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο

Η ενασχόληση με τις αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της on – line διοίκησης στο Βέλγιο άρχισε από το 1989, στο πλαίσιο της **Ευρωπαϊκής Ατζέντα για την Κοινωνία της Πληροφορίας** και την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην διοίκηση.

Το πρόγραμμα **Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Πληροφόρησης** (<http://www.belgium.be/eportal>) αναφέρεται σε μια ομοσπονδιακή υπηρεσία υπεύθυνη για την διάδοση πληροφοριών γενικού ενδιαφέροντος στους πολίτες και τους αλλοδαπούς επισκέπτες του Βελγίου. Η υπηρεσία αυτή είναι ένα ευρύ δίκτυο πληροφόρησης, παράρτημα του οποίου λειτουργεί σε κάθε ένα δημόσιο φορέα. Οι

πολίτες μπορούν να έχουν επαφή με τους δημόσιους φορείς μέσω επικοινωνίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους αρμόδιους δημόσιους υπαλλήλους, είτε μέσω των καταθέσεων αιτημάτων σε ηλεκτρονικές φόρμες που διατίθενται on-line. Στο ίδιο πρόγραμμα λειτουργεί, επίσης, και το τηλεφωνικό κέντρο όπου οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήματα τηλεφωνικά. Σε περιφερειακό επίπεδο, αναφέρεται το πρόγραμμα **Σύστημα Πληροφόρησης Εργασίας** (<http://www.vdab.be>), το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία της περιφέρειας της **Flanders**. Το πρόγραμμα λειτουργεί σαν μια διαδικτυακή αγορά εργασίας. Μέσω του προγράμματος αυτού, ο Οργανισμός Απασχόλησης μετατράπηκε από μια εκτελεστική υπηρεσία σε μια δραστήρια υπηρεσία άμεσης διάδρασης με την αγορά εργασίας, η οποία διαχέει τις πληροφορίες της στους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και την διοίκηση δίνοντας στον κάθε φορέα την δυνατότητα να λαμβάνει αποφάσεις και να διαμορφώνει δράσεις βασιζόμενος σε ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με τις επικρατούσες συνθήκες στην αγορά εργασίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ολλανδία

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 μπήκαν για πρώτη φορά στην Ολλανδία τα θεμέλια για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την δημιουργία των **Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών**. Επρόκειτο για μια κοινή πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και του συνδέσμου τοπικών διοικήσεων, με στόχο να βελτιωθεί η παροχή δημόσιων υπηρεσιών και να αυξηθεί, παράλληλα, η αποδοτικότητα των διοικητικών οργανισμών. Ακολουθώντας τις αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων, η κυρίαρχη αρχή που υιοθετήθηκε ήταν η εστίαση στον τελικό πελάτη – πολίτη και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα Ολλανδικά Κέντρα Δημόσιων Υπηρεσιών τα διοικητικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις με την συνδρομή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένα σε κέντρα μιας στάσης.

Οι μελέτες περιπτώσεων που παρουσιάζονται παρακάτω αποτελούν πρωτοβουλίες στο πλαίσιο του προγράμματος **Δημόσιων Κέντρων 2000**. Η πρώτη περίπτωση αφορά το πρόγραμμα **‘Γραφείο Νεοεισερχομένων’** του δήμου του **Delft** (<http://www.dsdelft.nl>) Η δημοτική αρχή λειτούργησε το 1996 μια δημόσια υπηρεσία μιας στάσης για άτομα, Ολλανδούς και ξένους, που ερχόταν πρώτη φορά στην πόλη προκειμένου να εργαστούν ή να σπουδάσουν. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε από τον δήμο σε συνεργασία με άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως το Τμήμα Μετακινήσεων Πληθυσμού, την Αστυνομία, την Διεύθυνση Μετανάστευσης, καθώς και ιδιωτικές εταιρείες πληροφορικής και τεχνολογίας. Στόχος ήταν να προσφέρει στους νέους κατοίκους, μέσω ενός ολοκληρωμένου κέντρου μιας στάσης, όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες, όπως εγγραφή στα δημοτικά μητρώα, παροχή άδειας παραμονής, γραφειοκρατικές διαδικασίες, αλλά και βοήθεια στην αναζήτηση εργασίας ή κατοικίας. Σήμερα, το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται ως πρότυπο από τα Υπουργεία Εσωτερικών και Δικαιοσύνης στην προσπάθεια τους να αναπτύξουν ένα ανάλογο σύστημα σε εθνικό επίπεδο για τους νέους κατοίκους της Ολλανδίας. Ένας άλλος ολλανδικός δήμος, η πόλη του **Leiden**, δημιούργησε το 1996 μια **Ψηφιακή Υπηρεσία Συνάντησης για τους νέους της πόλης** (<http://www.dsl.nl>), όπου θα μπορούσαν να ικανοποιούν τις ανάγκες τους για την παροχή διάφορων υπηρεσιών και πληροφοριών. Το πρόγραμμα αποτελεί παράδειγμα συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Σκοπός του προγράμματος ήταν η ανάπτυξη μιας διαδικτυακής υπηρεσίας που να απευθύνεται σε νέους 12 – 27

ετών. Οι πληροφορίες που παρέχονται αφορούν εύρεση εργασίας και κατοικίας, οικονομικά θέματα, θέματα σπουδών και εκπαίδευσης, νομικά θέματα και υπηρεσίες υγεία και κοινωνικής αρωγής. Οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες είναι διαιρεμένες σε κατηγορίες ανάλογα με την ηλικία και το φύλο των ενδιαφερομένων, έτσι ώστε να γίνονται περισσότερο άμεσες και ειδικευμένες. Το πρόγραμμα φιλοδοξεί να επεκταθεί σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχει και να δημιουργήσει μια ανάλογη δυνατότητα και για άλλες ομάδες κοινού. Ενδιαφέρον, επίσης, έχει επιδείξει η κεντρική διοίκηση στο να εφαρμόσει ένα αντίστοιχο πρόγραμμα, το οποίο να απευθύνεται σε νέους σε όλη την χώρα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αγγλία

Στην Αγγλία τα λειτουργικά ζητήματα της Διοίκησης (όπως και η Τεχνολογία της πληροφορικής) έχει ανατεθεί στους ανώτερους δημοσίους υπαλλήλους του κάθε υπουργείου, οι οποίοι λογοδοτούν στους πολιτικούς τους προϊσταμένους για τους πόρους που χρησιμοποίησαν. Το σημαντικότερο όργανο μέσω του οποίου προγραμματίζεται η εξέλιξη του προγράμματος της Τεχνολογίας της Πληροφορικής είναι η **PFI (Private Finance Initiative- η ιδιωτική πρωτοβουλία χρηματοδότησης)**. Το σημαντικότερο πάντως βήμα ήταν η καθιέρωση ,το 1995, της **CITU (κεντρική μονάδα Τεχνολογίας της Πληροφορικής)** σαν Ειδικής Γραμματείας ώστε να μπορεί να συντονίζει τη στρατηγική ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ολόκληρη την κυβέρνηση. Παράλληλα δημιουργήθηκε μια νέα επιτροπή (**MISC 7**) που είχε ως στόχο τον προσδιορισμό και την προώθηση των ενδουπηρεσιακών Τεχνολογιών Πληροφορικής. Το αποτέλεσμα ήταν η δημοσίευση το 1996 του **government.direct**, ένα φυλλάδιο για το πώς πρέπει οι κυβερνητικές υπηρεσίες να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές δυνατότητες. Έτσι πρότεινε:

- ✧ Τη δημιουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων μιας στάσης για τις δημόσιες υπηρεσίες (περίπτερα πληροφοριών, τηλέφωνα και ψηφιακή TV)
- ✧ Τη δημιουργία μιας νέας υποδομής πληροφορικής που θα συνέδεε τα συστήματα που ήδη χρησιμοποιούσαν από τις δημόσιες υπηρεσίες και των συστημάτων που χρησιμοποιούσαν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Η εργατική κυβέρνηση που εκλέχθηκε το 1997 αποδέχθηκε τις παραπάνω αρχές και δεσμεύθηκε ότι μέχρι το τέλος του 2002 , το 25% των κυβερνητικών υπηρεσιών θα ήταν διαθέσιμο ηλεκτρονικά. Το 1999 εξήγγειλε το κύριο κονδύλι(1 τρις λίρες) για τον εκσυγχρονισμό των υποδομών για την εποχή της πληροφορίας και εξέδωσε το κείμενο «εκσυγχρονίζοντας την κυβέρνηση» όπου υπήρχε η δέσμευση ότι το 2008 το σύνολο των κυβερνητικών υπηρεσιών θα ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Επίσης προσδιόριζε ζητήματα όπως:

- Τον τρόπο επιλογής των ηλεκτρονικών καναλιών
- Την χρήση και επικύρωση των ψηφιακών υπογραφών
- Τις έξυπνες κάρτες
- Την ψηφιακή TV
- Τους τρόπους εκμετάλλευσης των κυβερνητικών ιστοχώρων
- Την ασφάλεια των στοιχείων

Ακόμα δημιούργησε μια ομάδα 33 ανωτέρων δημοσίων υπαλλήλων για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες (υπό την επίβλεψη της MISC 7) και δίνουν αναφορά ανά βμηνο.

Καλύτερες πρακτικές

1. <http://www.nhsdirect.nhs.uk/>
παρέχεται από την Βρετανική Εθνική Υγειονομική υπηρεσία (NHS) και έχει ως στόχο να παράσχει την πιο κατάλληλη περίθαλψη ,στο σωστό πρόσωπο, στο σωστό χρόνο.
2. <http://www.ukonline.gov.uk/>
σχεδιάστηκε για να λειτουργεί σε όλα τα μέρη του Ηνωμένου Βασιλείου σαν μια υπηρεσία με προσαρμοσμένο περιεχόμενο στις ανάγκες του χρήστη , ο οποίος χρησιμοποιώντας ένα ενιαίο πιστοποιητικό προσδιορισμού , μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γαλλία

Στην Γαλλία ο Πρωθυπουργός , στις καθημερινές αποφάσεις , δεν έχει καμιά πραγματικά συντονιστική δύναμη. Κανένας Υπουργός , όσο σημαντική θέση και αν κατέχει, δεν μπορεί να αναμένει ότι θα γίνει εύκολα αποδεκτός ως συντονιστής από τη διοίκηση. Αυτό το σημείο είναι πολύ σημαντικό στην εξέταση των e-government πολιτικών. Έτσι όταν η Γαλλική Κυβέρνηση θέλει να εφαρμόσει μια καινοτομία στη Διοίκηση , απαιτούνται δύσκολες διαπραγματεύσεις μεταξύ των υπηρεσιών , δεδομένου ότι δεν υπάρχει καμία διαθέσιμη δύναμη διατησίας σε κυβερνητικό επίπεδο. Το e-government δεν φαίνεται να είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τη Γαλλική Διοίκηση και για τις στρατηγικές μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό γιατί δεν τέθηκε ως στόχος η απλούστευση των διαδικασιών αλλά έγινε κατανοητό κυρίως ως ανασυγκρότηση αρκετών εγγράφων σε ένα ή περισσότερα, κάτι όμως το οποίο απαιτήσε μακροχρόνιες και δύσκολες διαπραγματεύσεις μεταξύ των υπηρεσιών. Γιατί όχι μόνο ήταν απαραίτητο να υπερνικηθεί η διοικητική απροθυμία για συνεργασία , αλλά αυτό ήταν συχνά και τεχνικά πολύ δύσκολο να επιτευχθεί, επειδή προφανώς ίδιες νομικές έννοιες γενικά έχουν διαφορετική σημασία ανάλογα με την περιοχή εφαρμογής τους. Τα έγγραφα ανασυγκρότησης μπορούν σε αυτή την περίπτωση να προκαλέσουν την πολυπλοκότητα αντί για την απλοποίηση.

Έτσι το 1998 ξεκίνησε το πρόγραμμα **PAGSI** , που υποτίθεται ότι απευθυνόταν σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και σε όλους τους τομείς. Όμως καμία συγκεκριμένη χρηματοδότηση δεν διατέθηκε και πολύ λίγα μέτρα (για την προώθηση επενδύσεων στην καινοτομία) πάρθηκαν. Πολλοί άνθρωποι κλήθηκαν να δώσουν συμβουλές και να υποβάλλουν εκθέσεις , αλλά οι ανώτεροι υπάλληλοι των υπουργείων είναι αυτοί οι οποίοι που κλήθηκαν να προγραμματίσουν την πρόοδο στην κοινωνία της πληροφορίας. Έτσι το e-government στην Γαλλία περιορίζεται στην παροχή πληροφοριών σε κεντρικό επίπεδο, ενώ σε τοπικό επίπεδο έχουμε σαφώς καλύτερες εφαρμογές.

Καλύτερες Πρακτικές

1. <http://www.service-public.fr/>
ο στόχος αυτής της εφαρμογής (ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2001) είναι να υπάρξει μια κοινή υπηρεσία πληροφοριών για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες , προσιτά από οποιοδήποτε μέρος της Γαλλίας.

2. <http://www.greffe-tc-paris.fr/>

προσφέρει στις 280.000 παρισινές επιχειρήσεις τις ίδιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, όπως προσφέρονται άμεσα στην υπηρεσία, μέσω δωρεάν ηλεκτρονικών υπογραφών που οι επιχειρήσεις προμηθεύονται από τους εμπορικούς γραμματείς της πόλης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ιρλανδία

Στην Ιρλανδία οι τοπικές αρχές έχουν μεγάλο βαθμό αυτονομίας από την Κεντρική Κυβέρνηση καθώς και σημαντικές αρμοδιότητες. Υπάρχουν επίσης διάφοροι οργανισμοί (και σε εμπορικούς και σε μη εμπορικούς τομείς) που υποστηρίζονται από το Κράτος και αποτελούν μια πολύ ενδιαφέρουσα προσαρμογή μιας μορφής οργάνωσης που επικρατεί στον ιδιωτικό τομέα, στις ανάγκες της δημόσιας διοίκησης. Οι οργανισμοί αυτοί καθώς και τα Επιχειρηματικά Συμβούλια των νομών συνδέονται στενά με τη δημόσια διοίκηση σε ένα τοπικό επίπεδο στην Ιρλανδία. Κάτω από αυτή τη λογική δημιουργήθηκε το **Εθνικό Κοινωνικό Συμβούλιο Υπηρεσιών** το οποίο έχει την γενική ευθύνη για τα 85 κέντρα Πληροφόρησης πολιτών που λειτουργούν κάτω από αυτό και που παρέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα δικαιώματα του κοινού. Το πλαίσιο για την ανάπτυξη του e-government στην Ιρλανδία περιγράφεται στο κείμενο **Εφαρμογή της Κοινωνίας των Πληροφοριών: ένα πλαίσιο για δράση** που εξέδωσε η Ιρλανδική Κυβέρνηση το 1998 και η οποία προσδιορίζει τα εξής σκέλη στην εφαρμογή της στρατηγικής για το e-government και την παράδοση υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες:

- παροχή πληροφοριών στο κοινό μέσω των κυβερνητικών ιστοχώρων και την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- πιλοτικά έργα: χρήση του προσωπικού αριθμού δημοσίων υπηρεσιών (PPSN) και της κάρτας δημοσίων υπηρεσιών για να διευκολύνεται η ηλεκτρονική πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες
- κριτήρια, αρχές για τα ηλεκτρονικά προγράμματα παροχής υπηρεσιών που θα εξεταστούν για χρηματοδότηση :
- - [01] να εξυπηρετούν τους πολίτες ηλεκτρονικά
 - [02] να έχουν αλληλεπίδραση με τα ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμής
 - [03] να μπορούν να ενσωματώνουν πληροφορίες και από άλλες κυβερνητικές οντότητες
 - [04] να συμπεριλαμβάνουν ψηφιακές τεχνολογίες πιστοποίησης και κρυπτογράφησης.

Καλύτερες πρακτικές

1. <http://www.revenue.ie/>

ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα που επιτρέπει στους χρήστες την on-line αλληλεπίδραση με τους

Επιτρόπους εισοδήματος καθώς και την πληρωμή και επιστροφή φόρων.

2. <http://www.shb.ie>

καλύπτει την ανάπτυξη και παράδοση υπηρεσιών e-health στο νοτιοδυτικό τμήμα της Ιρλανδίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ισπανία

Η έννοια του e-government στο ισπανικό πλαίσιο δημόσιας διοίκησης αναφέρεται συνήθως σε ένα ενιαίο σημείο επαφής μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας αρχής. Σε μερικές περιπτώσεις, αυτό το σημείο απεικονίζεται ως ένα «ενιαίο παράθυρο» στο οποίο είτε οι διοικητικού χαρακτήρα πληροφορίες είτε οι συναλλαγές έχουν ενσωματωθεί, ώστε να το καταστήσουν ευκολότερο και γρηγορότερο για τους πολίτες να ανταποκριθούν στις γραφικές απαιτήσεις και διαδικασίες. Σε άλλες, πιο πρόσφατες περιπτώσεις, τα ενιαία παράθυρα έχουν καθοριστεί σαν προσανατολισμένα στον πολίτη τμήματα της δημόσιας διοίκησης. Σε αντίθεση με τις άλλες χώρες του ΟΟΣΑ, η εμπειρία του e-government στην Ισπανία δεν είναι μέρος μιας κρατικής πολιτικής, στα πλαίσια μιας ευρείας και περιεκτικής διοικητικής μεταρρύθμισης, η οποία δεν έχει αναπτυχθεί. Έτσι (σύμφωνα με έρευνα του 1997) το 60% των πρωτοβουλιών e-government στις μικρού και μεσαίου μεγέθους τοπικές κυβερνήσεις στην Ισπανία χρηματοδοτήθηκαν πλήρως από τις ίδιες τις τοπικές κυβερνήσεις. Γι' αυτό παρατηρείται το φαινόμενο της επικάλυψης των e-government διαδικασιών με άλλα παραδοσιακά κανάλια και πρακτικές και γι' αυτό τον λόγο η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για τη διαμόρφωση του e-government δεν έχει οδηγήσει πάντα στην οργανωτική αναδόμηση που αναμενόταν. Αυτό όμως που πρέπει να σημειωθεί είναι η συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, η οποία όχι μόνο έχει βοηθήσει αυτά τα προγράμματα να είναι βιώσιμα, αλλά τους έχουν δώσει επίσης περισσότερη αξία. Η συγκέντρωση αυτών των ποικίλων πόρων έχει αυξήσει το πεδίο και την κλίμακα των δικτύων, καθώς επίσης και τη δυνατότητα τους να είναι χρήσιμα για τη δημόσια διοίκηση, για τις ιδιωτικές εταιρίες και για τους πολίτες.

Καλύτερες πρακτικές

1. <http://www.aeat.es/>

οι στόχοι αυτού του προγράμματος είναι να βοηθήσει τον φορολογούμενο να εκπληρώσει τις φορολογικές του υποχρεώσεις, η απλούστευση των διαδικασιών και η διευκόλυνση –όπου είναι δυνατόν- στην επιστροφή φόρου

2. <http://www.edu365.com/>

η εκπαιδευτική πύλη της αυτόνομης κυβέρνησης της Καταλονίας με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά

γνωρίσματα: πρόσβαση στις πληροφορίες, ακαδημαϊκή και επαγγελματική καθοδήγηση, νέοι τρόποι εκμάθησης και περιβάλλοντα διδασκαλίας (ψηφιακό γραφείο) στους σπουδαστές σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης της Καταλονίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ιταλία

Από τις αρχές της δεκαετίας του '70 η Ιταλία έχει αρχίσει μια σύνθετη και μακροχρόνια διαδικασία μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα της: κεντρικό κράτος, περιφέρειες, επαρχίες και πόλεις. Πιο πρόσφατα, τη δεκαετία του '90, το Ιταλικό Κοινοβούλιο έχει εκδώσει σημαντικούς νόμους σχετικά με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, σύμφωνα με τους οποίους:

- ❖ οι διοικητικές λειτουργίες των διαφορετικών επιπέδων τα Κυβέρνησης έχουν αναδιοργανωθεί και ανακαταμεμηθεί στις τοπικές Κυβερνήσεις

- ❖ περισσότερος χώρος και ελευθερίες έχουν δοθεί στις ιδιωτικές επιχειρήσεις (ιδιωτικοποιήσεις στις μεταφορές, στον τραπεζικό τομέα κλπ.)
- ❖ έχει αρχίσει μια διαδικασία απλοποίησης για τις διοικητικές διαδικασίες με την εισαγωγή στη διοίκηση ενός νέου συστήματος εσωτερικού ελέγχου και με την καθιέρωση της ψηφιακής υπογραφής, η οποία επέτρεψε στη διοίκηση την αποθήκευση των διοικητικών εγγράφων.

Έτσι είναι δυνατόν να ειπωθεί ότι η έννοια του e-government στην Ιταλία έχει γίνει αποδεκτή και έχει εφαρμοσθεί. Δύο σημαντικοί στόχοι γίνονται αντιληπτοί σε αυτή τη διαδικασία μεταρρύθμισης:

- ❖ να απλοποιηθεί ο διάλογος και η επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης
- ❖ να βελτιωθεί η επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών τομέων της δημόσιας διοίκησης

Για την εφαρμογή των παραπάνω δημιουργήθηκε το 1993 η **Αρχή για την τεχνολογία της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση**, που έχει ως στόχο να προωθήσει, να συντονίσει, να προγραμματίσει και να ελέγξει την ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής μέσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες, μέσω της τυποποίησης, της διασύνδεσης και της ολοκλήρωσης τους. Το σημαντικότερο επίτευγμα της Αρχής είναι το πρόγραμμα του ενοποιημένου δικτύου δημόσιας διοίκησης, που αφορά το πλαίσιο για την ανάπτυξη των νέων εφαρμογών σύμφωνα με συγκεκριμένα ποιοτικά πρότυπα.

Καλύτερες πρακτικές

1. <http://www.finanze.it/>

η σε απευθείας σύνδεση φορολογική υπηρεσία είναι η πρώτη εφαρμογή e-government στην Ιταλία (δημιουργήθηκε το 1998). Σύντομα θα συνδεθούν σε αυτή το κτηματολόγιο και τα τελωνεία.

2. <http://www.torinofacile.it/it/>

είναι μια πρωτοβουλία της πόλης του Τορίνο και οι κυριότερες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται είναι: η κράτηση και πληρωμή εισιτηρίων για τις συναυλίες και τις παραστάσεις στην πόλη, η κτηματολογική έρευνα, ο υπολογισμός και η πληρωμή φόρων κλπ.

Συμπεράσματα

Αναφορικά με τις προσπάθειες υλοποίησης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχουν γίνει αξιόλογες προσπάθειες τα τελευταία 15 χρόνια. Αξίζει, όμως να σημειωθεί, ότι αν και η ανάληψη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική, σε μεμονωμένες μόνο περιπτώσεις πρόκειται για εθνικά ομοσπονδιακά προγράμματα. Συνήθως, οι βέλτιστες πρακτικές παρατηρούνται σε περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο διοίκησης, ενώ η κεντρική κυβέρνηση των υπό μελέτη χωρών περιορίζεται στην δημιουργία ιστοσελίδων για την παροχή απλών διοικητικών υπηρεσιών και γενικών πληροφοριών. Παρά τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, υφίστανται ακόμα προβλήματα. Τα κυριότερα από αυτά συνοψίζονται στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης στα ομοσπονδιακά

αυτά κράτη. Δεδομένου του μεγάλου μεγέθους του δημόσιου τομέα σε αυτά, καθώς και του σημαντικού βαθμού κατακερματισμού του στο εσωτερικό των χωρών, καθίσταται δύσκολος ο συντονισμός των προσπαθειών εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεν απουσιάζουν, επίσης, προβλήματα αναφορικά με την έλλειψη σύγχρονης διοικητικής κουλτούρας και προθυμίας ως προς τις καινοτομίες στον δημόσιο τομέα. Σημαντικά, εξάλλου είναι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διοικητικοί φορείς ως προς την χρηματοδότηση των διοικητικών πρωτοβουλιών.

Συμπερασματικά η εφαρμογή του e-Government, της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονική σύνδεση και η εγκατάσταση ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μια διαδικασία που έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση. Παρά την σχετική επιτυχία της στις Σκανδιναβικές και δυτικές χώρες, το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνική υποδομή και επαγγελματική παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών, που θα έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη πρόσβαση για τον πολίτη. Τα όργανα της ΕΕ και οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία των πληροφοριών για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.

Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να προσανατολιστούν στην υιοθέτηση πρωτοβουλιών και δράσεων ώστε:

- να αναπτύξουν υπηρεσίες βασισμένες στο Internet για να βελτιώσουν την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες,
- να χρησιμοποιήσουν το Internet για να βελτιώσουν τη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης και να εμπλέξουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στη διαδικασία λήψης αποφάσεων με τρόπο διαλογικό. Οι πόροι πληροφοριών του δημόσιου τομέα θα πρέπει να καταστούν πιο εύκολα διαθέσιμοι, τόσο για τους πολίτες όσο και για εμπορική χρήση,
- να εξασφαλίσουν την πλήρη αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών στο πλαίσιο των διοικήσεων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης λογισμικού ανοιχτής πηγής και ηλεκτρονικής υπογραφής.
- να καθιερώσουν ηλεκτρονικές αγορές για ηλεκτρονικές προμήθειες, βάσει του νέου κοινοτικού πλαισίου για τις δημόσιες προμήθειες.

Το σχέδιο δράσης eEurope2005

Το E-Europe 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές, καθώς αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet. Επιπλέον, αναδιαμόρφωσε το ρυθμιστικό περιβάλλον στα δίκτυα, τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για τις νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών υπηρεσιών. Παράλληλα, παρείχε σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συνέβαλλε ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα στην οικονομία της γνώσης. Εισήγαγε τους υπολογιστές και το Internet στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνέδεσε τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστίασε την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου.

Το σχέδιο E-Europe 2005⁴ επικεντρώνεται σε ένα περιορισμένο αριθμό προτεραιοτήτων. Αυτές αφορούν κυρίως την αποτελεσματική χρήση του Internet για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις δημόσιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων σχολείων και επιχειρήσεων. Το νέο σχέδιο επικεντρώνεται στα αποτελέσματα της σύνδεσης με το Διαδίκτυο και ειδικότερα στην αύξηση της οικονομικής παραγωγικότητας και στην παροχή βελτιωμένων και ευκολότερα προσπελάσιμων υπηρεσιών για όλους τους ευρωπαίους πολίτες. Με το σχέδιο αυτό θα επιχειρηθούν αφενός δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου ως προς την:

- ✓ ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- ✓ ηλεκτρονική μάθηση
- ✓ ηλεκτρονική υγεία
- ✓ το ηλεκτρονικό επιχειρείν

και αφετέρου θα δρομολογηθούν παρεμβάσεις που αφορούν την υποκείμενη ευρυζωνική τεχνολογία και την ασφάλεια, στο πλαίσιο εξάπλωσης της υποδομής.

Προκειμένου οι παραπάνω αρχές να υλοποιηθούν, παρουσιάζεται ανάγκη για ένα ολοκληρωμένο και συνεπές νομικό πλαίσιο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης με διαδικτυακές υπερσυνδέσεις μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των εθνικών διοικήσεων και νομοθεσιών και δημιουργία βάσης δεδομένων, ώστε να ανταλλάσσονται τα εφαρμοζόμενα μέτρα των κρατών – μελών ως προς τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες. Δεδομένου ότι τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτούν μια πληθώρα τεχνικών, χρηματοοικονομικών, και οργανωτικών μέσων, λύση θα αποτελούσε η ανάπτυξη στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με ιδιωτικούς φορείς στην βάση ανάπτυξης τεχνογνωσίας και λογισμικών προγραμμάτων, αλλά και συνεργασιών σε θεσμικά και χρηματοδοτικά θέματα. Τα παραπάνω θα πρέπει να συνδυάζονται άμεσα με την ανάπτυξη στρατηγικής σκέψης και ανταγωνιστικής διαχείρισης και διοίκησης και όχι απλή υιοθέτηση των νέων τεχνικών και τεχνολογιών. Απαραίτητη είναι, επίσης, η βελτίωση υπηρεσιών μέσω αποκεντρωμένων και αποσυγκεντρωμένων σημείων παροχής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών – πελατών με αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων με παράλληλη μείωση του χρόνου αναμονής και διεκπεραίωσης.

Πηγές

Aichholzer G., *Benchmarking und Best Practice im Bereich e-Government*, Institut für Technikfolgen – Abschätzung, Österreichische Akademie der Wissenschaften, Forum e-Government der Österreichischen Computergesellschaft, Βιέννη, 2002

⁴ E-Europe 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, Βρυξέλλες, 28.5.2002 COM (2002) 263 τελικό. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Το σχέδιο εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, τον Ιούνιο του 2002.**

Και στην ηλεκτρ. διευθ.:

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf

Bauknecht K., *E-Governmet – Digitale Identitat, Grundlegendes, Anwendung, Entwicklung*, Seminar aus Business Intelligence, Universitat Wien, Βιέννη, 2000

EISCO, *Future strategies for e-government in Europe, Internet portals and the re-engineering of local and regional governments in Europe*, Italy, 2002

Enquete Kommission, *Zukunft der Medien in Wirtschaft und Gesellschaft, Deutschlands Weg in die Informationsgesellschaft*, Deutscher Bundestag, 1998

European Commission, Enterprise Directorate General, *Consultation document for a future policy paper on pan-European government services*, Βρυξέλλες, 2002

Gemini Cap, Ernst & Young, *Web – basierte Untersuchung des e-Serviceangebots (EU 17)*, 2001

Hagen M., Kubicek H.,(ed), *One – stop – government in Europe*, University of Bremen, Βρέμη, 2000

Έκθεση προόδου, «*eEurope, Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους*», Ανακοίνωση για το Έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή –Προς μια Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και τη γνώση. Λισσαβόνα, 23 και 24 Μαρτίου 2000.

Έκθεση *συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου e-Europe*, COM(2002) 62 τελικό

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/stimulate/e.../index_en.ht

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.ht

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.ht

http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives.ht

<http://www.fgtk.informatik.uni-bremen.de>