



# Πληροφοριακά Συστήματα

Διάλεξη 10 (28 Μαΐου 2024)

Διονύσης Μάργαρης  
Επίκουρος Καθηγητής ΤΨΣ ΠΑΠΕΛ

# Τι θα συζητήσουμε σήμερα;

Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



# Ορισμός

Η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις

# Αντικείμενο

Ο όρος e-Government αναφέρεται στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων:

- Στην αλληλεπίδραση ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς και Πολίτες
- Στην αλληλεπίδραση ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς και Επιχειρήσεις
- Στις εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες

Στοχεύει στην απλοποίηση και τη βελτίωση των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρηματικών όψεων της διακυβέρνησης.

Περικλείει τις έννοιες e-Democracy και e-Participation

# Όροι - Έννοιες

- eGovernment : Ηλεκτρονική (Δια)Κυβέρνηση
- eParticipation : Ηλεκτρονική Συμμετοχή
- eDemocracy : Ηλεκτρονική Δημοκρατία
- eBusiness : Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
- eHealth : Ηλεκτρονική Υγεία
- eLearning : Ηλεκτρονική Εκπαίδευση
- Information Society : Κοινωνία της Πληροφορίας
- e-Authentication : Ηλεκτρονική Αυθεντικοποίηση (χρηστών)
- Personalisation : Εξατομίκευση (υπηρεσιών)
- G2C, G2B, G2G, G2E, B2B, B2C,...
- ΚΕΠ: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

# Βασικές αρχές της ΗΔ

Παρέχει υπηρεσίες επικεντρωμένες στον πολίτη:

- ✓ Υψηλής ποιότητας
- ✓ Εύκολα προσβάσιμες μέσω πολλαπλών οδών (διαδίκτυο, τηλέφωνο)
- ✓ Ασφαλείς
- ✓ Που να έχουν νόημα για τον πολίτη
- ✓ Που έχουν ίδια προσβασιμότητα για όλους

Χρησιμοποιεί καλύτερα και αποδοτικότερα τη δημόσια πληροφορία

# Υπηρεσία

Παρουσιάζει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία την ξεχωρίζουν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα :

- Έχει χρήστη
- Έχει παραδοτέο
- Έχει πάροχο
- Έχει ρυθμιστή

Διακρίνεται σε:

- Μονό-εισοδική : όταν δέχεται ως είσοδο μόνο την αίτηση και στοιχεία πιστοποίησης του πολίτη (π.χ. πιστοποιητικό γέννησης)
- Πολύ-εισοδική : απαιτεί περισσότερα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της (π.χ. χορήγηση άδειας επιχείρησης, αίτηση για άδεια διαμονής)

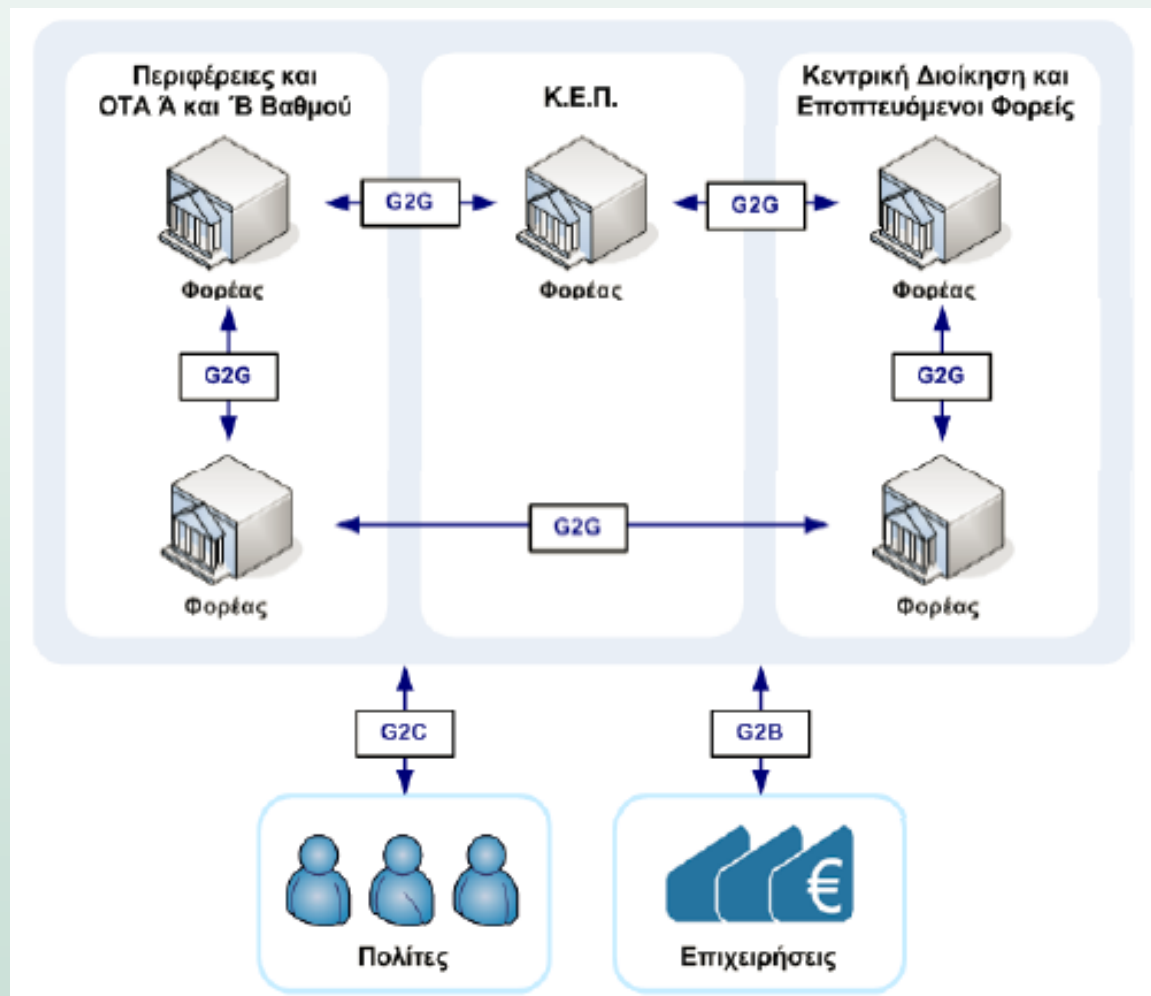
# Απαιτούμενα Χαρακτηριστικά μιας Υπηρεσίας

Ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης:

- Δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων που εμπλέκονται για την εξυπηρέτησή του
- Πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (ΚΕΠ, δημόσιο ΠΣ) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop)
- Πρέπει να έχει online ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά



# Φορείς και Εμπλεκόμενοι στην ΗΔ



# Τύποι Υπηρεσιών ΗΔ

Από τη Δημόσια Διοίκηση προς άλλα μέρη

- G2C (Government to Citizen) – Πολίτες
- G2B (Government to Business) - Επιχειρήσεις
- G2E (Government to Employee) – Εργαζόμενοι

Ανάμεσα σε Φορείς της Διοίκησης

- G2G (Government to Government – National)
- G2G (Government to Government – International)

# Στάδια Υλοποίησης ΗΔ

## ✓ Στάδιο 1: Publishing

Χρήση του διαδικτύου για τη δημοσίευση πληροφοριών, διαδικασιών, περιεχομένου

## ✓ Στάδιο 2: Interacting

Αλληλεπίδραση με τους πολίτες μέσω διαδικτύου και αύξηση της πρόσβασης

## ✓ Στάδιο 3: Transacting

Υποδομές ταυτοποίησης και ασφάλειας, αλλαγές διαδικασιών και συναλλαγές με τους πολίτες

Για την υλοποίηση των σταδίων 2 και 3 τίθενται επίσης ζητήματα νομικού πλαισίου, εκπαίδευσης, προστασίας προσωπικών δικαιωμάτων, κλπ

# Πλεονεκτήματα Χρήσης ΗΔ (1 / 2)

Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης

- ✓ Μείωση κόστους της παροχής υπηρεσιών
- ✓ Μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό (τηλεφωνικά κέντρα, γκισέ)
- ✓ Καλύτερος συντονισμός ανάμεσα σε φορείς – κοινά πρότυπα
- ✓ Επιπλέον οφέλη από την αναδιοργάνωση διαδικασιών, που σταδιακά αξιοποιούν καλύτερα τις τεχνολογίες Π&Ε
- ✓ Δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας (π.χ. τηλε-εργασία, forums, διαβουλεύσεις, τηλε-εκπαίδευση)

# Πλεονεκτήματα Χρήσης ΗΔ (2/2)

Καλύτερες υπηρεσίες για Πολίτες και Επιχειρήσεις

- ✓ Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης
- ✓ Μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις
- ✓ Αύξηση της ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων
- ✓ Υπηρεσίες που παρέχονται σε βάση «24 X 7»
- ✓ Υπηρεσίες που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα, ηλικία
- ✓ Δυνατότητες νέων υπηρεσιών (π.χ. η-Δημοκρατία)

# e-Participation



Κινείται σε 3 άξονες:

- e-Information: Πληροφόρηση σε πολιτικές, προγράμματα, νόμους, κανονισμούς, ημερολόγιο, οδηγίες χρήσης και οτιδήποτε άλλο ενδιαφέρει το κοινό. Δυνατότητα ειδοποίησης μέσω mail και προσωποποίησης του portal.
- e-Consultation: Δυνατότητα πραγματικού χρόνου ή μέσω αναπαραγωγής από αρχείο πρόσβασης σε δημόσιες συναντήσεις και ηλεκτρονικής διαβούλευσης μέσω συζητήσεων σε ευρύ φάσμα θεμάτων.
- e-Decision-making: Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων μέσω της συμμετοχής των πολιτών

# e-Democracy



- Ενημέρωση των Πολιτών για τα πολιτικά δρώμενα
- Ψηφιακός Δημόσιος Διάλογος
- Ηλεκτρονικές Ψηφοφορίες
- Συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

# Τα κύρια ζητήματα της ΗΔ

## **Υποδομές**

Έχουν οι υπηρεσίες της Διοίκησης την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή;

## **Διαδικασίες:**

Έχουν οι διαδικασίες της Διοίκησης την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ;

## **Πρόσβαση:**

Έχουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις επαρκή πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα;

## **Δεξιότητες:**

Έχουν τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης αλλά και οι πολίτες τις απαιτούμενες δεξιότητες πληροφορικής;



# ΗΔ στην Ελλάδα

- ✓ Διαδικτυακή Πύλη: ΚΕΠ
- ✓ Έργο taxis
- ✓ Έργο ermis
- ✓ Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ

βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών.

# Υπηρεσίες ΗΔ στην Ελλάδα (1/2)

- ❑ **Υπηρεσίες προς τον Πολίτη**
  - ❑ Φόρος εισοδήματος ([taxisnet.gr](http://taxisnet.gr))
  - ❑ Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας ([oaed.gr](http://oaed.gr))
  - ❑ Επιδόματα ανεργίας ([oaed.gr](http://oaed.gr))
  - ❑ Διαβατήριο ([passport.gov.gr](http://passport.gov.gr))
  - ❑ Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής ([ydt.gr](http://ydt.gr))

# Υπηρεσίες ΗΔ στην Ελλάδα (2/2)

## □ Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

- Κοινωνικές εισφορές για τους εργαζομένους ([ika.gr](http://ika.gr))
- Δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας ([taxisnet.gr](http://taxisnet.gr))
- Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ ([taxisnet.gr](http://taxisnet.gr))
- Καταχώρηση νέας εταιρείας ([gge.gr](http://gge.gr))
- Περιβαλλοντικές άδειες ([minenv.gr](http://minenv.gr))

# Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ)

- ✓ Πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- ✓ 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 την τεχνολογική και κοινωνικό-οικονομική του διάσταση
- ✓ Εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις

# Στόχοι και Άξονες ΚτΠ

Περιλαμβάνει 2 στρατηγικούς στόχους:

- Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
- Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό

που εξειδικεύονται σε 4 άξονες δράσης:

- Άξονας 1: Παιδεία και Πολιτισμός
- Άξονας 2: Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
- Άξονας 3: Ανάπτυξη και Απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία
- Άξονας 4: Επικοινωνίες

# Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του ΕΠ ΚτΠ

- Ορθολογική διαχείριση πόρων
- Αριθμός ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών από τους Δημόσιους Φορείς σε πολίτες και επιχειρήσεις
- Φθηνές, γρήγορες και προηγμένες δικτυακές υποδομές
- Απόκτηση τεχνογνωσίας για τις επιχειρήσεις πληροφορικής και επικοινωνιών
- Εξειδίκευση ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο της τεχνολογίας
- Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και
- Επικοινωνιών στην ανάπτυξη των Περιφερειών της χώρας

---

# Αναφορά - Υλικό

Δρακούλης Ι. Μαρτάκος

Σημειώσεις στα Πληροφοριακά Συστήματα

Αθήνα 2004