



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Αξιολόγηση ποιότητας ηλεκτρονικών
υπηρεσιών σε οργανισμούς τοπικής
αυτοδιοίκησης**

ΑΝΔΡΙΑΝΑ ΜΑΤΣΑΚΗ

ΕΛΕΝΗ ΒΕΡΡΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	6
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	6
1.1 Ιστορική αναδρομή-Εξέλιξη της Τοπικής αυτοδιοίκησης.....	6
1.1.1 Μέχρι το 1950.....	6
1.1.2 Από το 1950 έως το 1993	9
1.1.3 Από το 1994 έως το 2009	12
1.2 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση σήμερα	19
1.3 Ιστορική αναδρομή στην Ευρώπη	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	23
ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	23
2.1 Όργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.).....	23
2.2 Βαθμοί και αρμοδιότητες.....	24
2.3 Ιστορική εξέλιξη ΟΤΑ.....	24
2.4 Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και η σημασία της.....	26
2.5 Όργανα Δήμων.....	29
2.6 Η αναγκαιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	32
2.7 Η οικονομική αναγκαιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	33
2.8 Οφέλη και Εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	35
2.9 Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	40
2.9.1 Government to citizen (G2C).....	40
2.9.2 Government to bussiness (G2B)	41
2.9.3 Government to government (G2G)	41
2.9.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)	42
2.9.5 Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management).....	43
2.9.6 Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce).....	44
2.9.7 Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy).....	44
2.9.8 Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-Democracy).....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	49
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	49
3.1 Το πρόγραμμα και οι δείκτες i2010.....	49
3.2 Από τα Κ.Ε.Π. στα “e-Κ.Ε.Π.”.....	53
3.2.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ.....	53

3.2.2	Η φιλοσοφία και ο σκοπός των ΚΕΠ.....	54
3.2.3	Η σημερινή πρόκληση.....	54
3.2.4	Η επόμενη ημέρα στα ΚΕΠ	57
3.3	Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.).....	58
3.4	Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.)	59
3.5	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο.....	60
3.6	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	62
3.6.1	Ενιαία πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις ...	62
3.6.2	Συστήματα διαχείρισης περιπτώσεων (case management)	63
3.6.3	«Κινητή» Εξυπηρέτηση	64
3.6.4	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας και τηλε-φροντίδας.....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....		70
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ		70
4.1	Στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	70
4.2	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ευρωπαϊκή ένωση	72
4.3	Europe—An Information Society for All	74
4.4	e Europe 2002.....	76
4.5	e Europe 2005.....	78
4.6	i2010 - A European Information Society for growth and employment	80
4.7	Digital Agenda for Europe.....	83



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σημερινή εποχή ολοένα και περισσότερο ακούμε για ποιότητα σε κάθε τομέα. Αναμενόμενο ήταν η ποιότητα των υπηρεσιών να απασχολεί και το δημόσιο τομέα. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα έχει υποστεί πολλές αλλαγές τα τελευταία χρόνια. Στον ελλαδικό χώρο έχουν πραγματοποιηθεί πολλές αλλαγές τα τελευταία χρόνια. Η οικονομική κρίση, οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις, η τεχνολογική έκρηξη είναι μερικοί μόνο από τους παράγοντες που επηρεάζουν τη Δημόσια Διοίκηση.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση συγκεκριμένα, μετά το 2010 με το πρόγραμμα «ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ» έχει υποστεί ραγδαίες εξελίξεις. Ο αριθμός των Δήμων και των Περιφερειών έχει μειωθεί και τα διοικητικά τους όρια έχουν διευρυνθεί. Παρατηρείται μια συνεχής μείωση των διαθέσιμων πόρων ενώ οι αρμοδιότητες συνεχώς αυξάνονται. Επιπλέον, οι πελατειακές σχέσεις, η αλληλοκάλυψη των αρμοδιοτήτων και η πολυνομία εντείνουν τη δυσκαμψία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Μια τάση που παρατηρείται στο δημόσιο μάνατζμεντ είναι η εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που πιστεύεται ότι μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας ενός οργανισμού, ώστε να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες τους.

Στη σύγχρονη εποχή γίνεται πολύ συχνά λόγος για την «ποιότητα» και για «ποιοτικές υπηρεσίες». Ο όρος της ποιότητας είναι πολυσύνθετος και οι ορισμοί που έχουν δοθεί κατά καιρούς ποικίλουν. Είναι επόμενο ο καθένας να αντιλαμβάνεται διαφορετικά τον όρο «ποιότητα». Αυτό μπορεί να αποτελέσει πρόβλημα στην περίπτωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, καθώς μπορεί να παρουσιαστεί ένα χάσμα μεταξύ των αντιλήψεων των πελατών και των υπαλλήλων που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη υπηρεσία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1.1 Ιστορική αναδρομή-Εξέλιξη της Τοπικής αυτοδιοίκησης

1.1.1 Μέχρι το 1950

Με τους νόμους της 12/30 Απριλίου 1822 της Α' Εθνοσυνέλευσης της Επιδαύρου «Περί Οργανώσεως των Ελληνικών Επαρχιών» και της 29ης Νοεμβρίου 1822 «Περί εκλογής των Συνοδών» θεσπίστηκε το πρώτο θεσμικό θεμέλιο για την τοπική αυτοδιοίκηση μετά την επανάσταση του 1821. Ωστόσο, ο Ι. Καποδίστριας ίδρυσε το Κοινοτικό και Επαρχιακό Συμβούλιο Δημογερόντων το 1828, θέτοντας τις βάσεις για μια αποκεντρωμένη διοικητική δομή. Το σύστημα όμως αυτό, που δημιούργησε 13 τμήματα και 62 επαρχίες ήταν ένα σύστημα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που ταυτιζόταν με την Κεντρική Διοίκηση, παρά ένα σύστημα Αυτοδιοίκησης και τελικά δυσκόλεψε την εδραίωση ενός ενιαίου εθνικού κράτους. Το Βασίλειο ήταν οργανωμένο σε 10 νομούς και 47 επαρχίες κατά την εποχή της Αντιβασιλείας (με αντίστοιχα νομαρχιακά και επαρχιακά συμβούλια). Ο νομάρχης διορίστηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών ως περιφερειακή κυβερνητική οντότητα. Προγραμματίστηκε και η συγκρότηση δήμων. Οι δήμοι ήταν το αρχικό διοικητικό επίπεδο, αντικαθιστώντας τα τοπικά χωριά. Πρέπει να υπογραμμιστεί ότι ήταν πλήρως υπό τον έλεγχο του κράτους. Αν και οι δήμοι δεν μπόρεσαν ποτέ να κατακτήσουν ένα σημαντικό μέρος της διοικητικής εξουσίας, η πολιτική τους ισχύς αυξανόταν σταθερά.

Με άλλα λόγια, με τη νομοθεσία που θέσπισε ο Καποδίστριας μετέτρεψε τις Αυτοδιοικητικές Κοινότητες σε κλάδους του Διοικητικού Μηχανισμού, αφού επέλεξε Κυβερνητικούς Επιτρόπους για να ασκούν την Τοπική Αυτοδιοίκηση στο όνομά του.

Δεν υπήρξαν σημαντικές αλλαγές μέχρι το 1864, όταν ξεκίνησε μια προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς στη διοίκηση και τη φροντίδα του κράτους στην επιλογή των δημάρχων (Μακρυδημήτρης, 2008).

Το Σύνταγμα του 1864 προέβλεπε την αυτοδιοίκηση και την αποκέντρωση. Ανέφερε συγκεκριμένα ότι «η εκλογή των ΟΤΑ πρέπει να γίνει με άμεση, καθολική και μυστική ψηφοφορία» (άρθρο 105). Η κυβέρνηση Δηλιγιάννη αποκατέστησε το σύστημα των

καταργημένων επαρχιακών διοικήσεων, ενώ ο κύριος αντίπαλός της, ο Τρικούπης, επεδίωξε την ίδρυση δήμων ισομεγέθους και εκλεγμένων οργάνων σε νομαρχιακό επίπεδο, κάτι που, δήμοι και αιρετοί σε επίπεδο νομού, δεν τα κατάφεραν.

Η Τ.Α. έχτισε μια διαφορετική οργάνωση υπό την αντιβασιλεία. Τα Συμβούλια του χωριού και των Επαρχιών διαλύθηκαν με τον νόμο της 27ης Δεκεμβρίου 1833 «Περί συστάσεως Δήμων» και ιδρύθηκε ο θεσμός του Δήμου. Οι δήμοι έπρεπε να έχουν τουλάχιστον 300 κατοίκους για να ιδρυθούν, ενώ χωριά με λιγότερους κατοίκους έπρεπε να συνδυαστούν. Αρχικά ιδρύθηκαν 750 δήμοι, οι οποίοι τελικά περιορίστηκαν σε 250 με τον Νόμο 16/22 Σεπτεμβρίου 1840, προκειμένου να καταστεί δυνατή η άσκηση εξουσίας από την Κεντρική Διοίκηση μέσω των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Σταθμό στην εξέλιξη της Τ.Α. στην Ελλάδα αποτελεί ο Νόμος ΔΝΖ' του 1912. Με καταστατικό που ψηφίστηκε το 1912, η πρώτη διοίκηση Βενιζέλου αναγνώρισε τα χωριά ως μονάδα ΤΑ, παράλληλα με τους δήμους, δημιουργώντας στη διασπορά της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα ένα πλήθος κοινοτήτων που συνέβαλαν στο κολοσσιαίο μέγεθος της γραφειοκρατίας. Με το Νόμο αυτό καταργήθηκαν οι Βαυαρικοί Δήμοι και επανήλθε ο θεσμός της κοινότητας. Πιο συγκεκριμένα, με το Νόμο ΔΝΖ', Δήμους αποτελούσαν οι Πρωτεύουσες των Νομών και οι πόλεις με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους, ενώ για τις Κοινότητες το ελάχιστο όριο ήταν οι 300 κάτοικοι. Κατά την εφαρμογή του Νόμου δημιουργήθηκαν περίπου 6.000 Δήμοι & Κοινότητες. Στον τομέα της Περιφερειακής Διοίκησης ξεκίνησε μια εποχή ακραίας αστάθειας και συνεχών αλλαγών.

Οι Βαλκανικοί Πόλεμοι είχαν ως αποτέλεσμα την απελευθέρωση και την ενσωμάτωση επιπλέον εδαφών στην ελληνική επικράτεια, όπου το ελληνικό εθνικό στοιχείο θριάμβευσε, αν και όχι πλήρως. Σε αυτά είχαν εγκατασταθεί μεγάλες κοινότητες Μουσουλμάνων, Εβραίων και Σλάβων και η διακυβέρνηση και η προσπάθεια ένταξής τους στο ελληνικό κράτος χρήζουν ειδικής διαχείρισης.

Αυτή ήταν η πρωταρχική αιτία για την εγκαθίδρυση στις «Νέες Χώρες» Γενικών Διοικητών με τεράστια καθήκοντα σημαντικά ανώτερα από αυτά των Νομαρχών στην

«Παλιά Ελλάδα» (Ακαδημία Αθηνών 2000). Η κυβέρνηση Βενιζέλου δημιούργησε το 1917 μια νομοπαρασκευαστική επιτροπή με στόχο την περαιτέρω αναθεώρηση της σφαίρας της αποκέντρωσης και της αυτοδιοίκησης.

Οι προτάσεις της προαναφερθείσας επιτροπής χρησίμευσαν ως θεμέλιο για τη ΒΔ της 9ης Μαΐου 1923 περί «διοίκησης των νομών», με την οποία η Νομαρχία κηρύχθηκε ρητά «νομικό πρόσωπο αυτοδιοίκησης» με όργανα του Νομάρχη, τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, Συμβούλιο, και η Νομαρχιακή Επιτροπή. Ακόμα και για την εποχή μας, το παραπάνω ΒΔ ήταν αρκετά τολμηρό και καινοτόμο και η εκτέλεσή του στην πράξη θα βελτίωνε σημαντικά τη λειτουργία του ΤΑ στην Ελλάδα. (Παπαδημητρίου Κ. 2014). Αυτή την εποχή, διακρίνονται από τη μία η «μεταρρυθμιστική τάση», που επεδίωκε την μετατροπή των Νομαρχιών σε ΟΤΑ και από την άλλη η «συντηρητική – κρατικοκεντρική» τάση, που επεδίωκε τον μέγιστο δυνατό βαθμό συγκέντρωσης στην διάρθρωση της κρατικής εξουσίας (Ακαδημία Αθηνών 2000).

Ο νόμος 3154/1924, που θεσπίστηκε από την Κυβέρνηση Παπαναστασίου, έκανε σημαντικά βήματα στον τομέα του ελέγχου της νομιμότητας των εργασιών της ΝΑ, κυρίως μέσω της συγκρότησης Νομαρχιακών Δικαστηρίων στην έδρα κάθε Εφετείου.

Το πρώτο Σύνταγμα, που ουσιαστικά αναφέρεται σε θέματα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, είναι αυτό του 1927. Σύμφωνα με το άρθρο 107, το κράτος χωριζόταν σε Περιφέρειες, μέσα στις οποίες οι πολίτες μπορούσαν να διαχειρίζονται άμεσα τις τοπικές υποθέσεις που θα όριζε ο Νόμος. Ο.Τ.Α. πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο επιπέδων, με τις Κοινότητες να είναι το πρώτο επίπεδο. Ωστόσο, η απόπειρα ματαιώθηκε λόγω της πολιτικής αστάθειας του Μεσοπολέμου. Το 1935 αποκαταστάθηκε η δομή που ίσχυε με τον νόμο DNZ του 1912.

Ο νομός ιδρύθηκε τη δεκαετία του 1950 ως αποκεντρωμένη περιφερειακή διοικητική οργάνωση με μεγάλες αρμοδιότητες για τη χορήγηση χρηματοδότησης από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων για έργα. Ωστόσο, λόγω του οργανωτικού και λειτουργικού κατακερματισμού, δεν μπόρεσε να παίξει ουσιαστικό ρόλο. Κατά τη διάρκεια της δικτατορίας, η λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης περιορίζεται περαιτέρω.

1.1.2 Από το 1950 έως το 1993

Ο νόμος 3200/1955 αποτέλεσε ορόσημο στην ελληνική διοικητική ιστορία, καθώς κατήργησε τις Ευρίες Διοικήσεις και γενίκευσε το νομαρχιακό αποκεντρωμένο σύστημα, αποκαθιστώντας την ομοιογένεια στη συγκρότηση της Περιφερειακής Διοίκησης.

Σύμφωνα με τη νομοθεσία, ο Νομάρχης ήταν αποκλειστικά αρμόδιος για την εκτέλεση των καθηκόντων των Υπουργών Εσωτερικών, Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Οικονομικών, Εμπορίου, Βιομηχανίας, Μεταφορών & Δημοσίων Έργων, Γεωργίας, Εργασίας & Κοινωνικής Πρόνοιας σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες. την εποχή εκείνη. Οι εξαιρέσεις αναφέρονται ρητά στη νομοθεσία. Οι εξαιρούμενες θέσεις εργασίας περιλαμβάνουν «ευρεία ανησυχία εθνικού συμφέροντος» και υποχρεώσεις που προβλέπονται από υπουργικούς κανόνες (Παπαδημητρίου Κ. 1998).

Δεδομένου ότι οι υποχρεώσεις του Νομάρχη ήταν αποκλειστικές, αυτό σήμαινε ότι από τη στιγμή που του ανατέθηκαν, μόνο αυτός και όχι ο αρμόδιος Υπουργός είχε την εξουσία να τις εκπληρώσει. Σύμφωνα με τη νομοθεσία, ο Νομάρχης ήταν πλέον επιφορτισμένος με την άσκηση της κρατικής εποπτείας στους Δήμους και τις Κοινότητες, που ήταν ακόμη οι μοναδικές βαθμίδες της ΤΑ τότε. Ως αποτέλεσμα, ο θεσμός του Νομάρχη έγινε ζωτικός φορέας εξουσίας σε εθνικό επίπεδο, καθώς και ο ισχυρότερος σε τοπικό επίπεδο. Ταυτόχρονα, το αίτημα για μια ανώτερη ιεραρχική οντότητα που θα ελέγχει τον ίδιο τον Νομάρχη είχε γίνει όλο και πιο πειστικό. Το άρθρο 8 του ν. 3200/1955 καθόρισε τις μεθόδους και τη διαδικασία ρύθμισης των δραστηριοτήτων του Νομάρχη. Αυτό το όργανο ήταν η ειδική έκκληση προς τον Υπουργό (Λαζαράτος 1992).

Τέλος, το καταστατικό παρείχε στον Υπουργό την εξουσία να ανακαλέσει την αυτεπάγγελτη παράνομη συμπεριφορά του Νομάρχη. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το άρθρο 8 του Ν. 3200/1955 ήταν ένα από τα πιο μακροχρόνια στην ελληνική νομοθετική ιστορία. Το καταστατικό αναθεωρήθηκε πολλές φορές, αλλά η προηγούμενη διάταξη παρέμεινε αμετάβλητη μέχρι το 1994, οπότε ο Νομάρχης

αντικαταστάθηκε από αιρετό όργανο της δευτεροβάθμιας ΤΑ (Παπαδημητρίου Κ. 1998).

Παρά τις σημαντικές αλλαγές που επέφερε ο προαναφερόμενος νόμος, οι Νομαρχίες παρέμειναν ως επί το πλείστον «καχεκτικές», δηλαδή περιορίζονταν κυρίως στις τοπικές υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, ενώ οι περιφερειακές υπηρεσίες των άλλων Υπουργείων παρέμειναν οργανωτικά διάσπαρτες. σε επίπεδο νομού, αλλά αντίθετα συνδέονταν άμεσα με τις κεντρικές υπηρεσίες του δικού τους υπουργείου, με τις οποίες αποτελούσαν ένα κάθετο, μονοτομεακό διοικητικό υποσύστημα. (Χλέπας 1999: 129)

Ο νόμος 3200/1955, από την άλλη, προσπάθησε να καταστήσει τις Νομαρχίες οικονομικά βιώσιμες προβλέποντας την ανάπτυξη νομαρχιακού προϋπολογισμού και την κατασκευή των απαραίτητων οικονομικών υπηρεσιών για την εκτέλεσή του. Αυτό, από την άλλη, ήταν μια αρκετά αποτελεσματική προσπάθεια (Χλέπας 1999).

Κατά τα έτη 1956-1967, οι αρμοδιότητες των Νομαρχών ήταν ελαφρώς περιορισμένες λόγω της χρήσης του νομικού «παραθύρου» που άφησε η νομοθεσία 3200/1955 για θέματα «ευρείας εθνικής ωφέλειας». Με το Σύνταγμα του 1952 παρέμεινε η δομή αμετάβλητη, ενώ με το Σύνταγμα του 1975 επανήλθαν ορισμένες σημαντικές διατάξεις. Σύμφωνα με το άρθρο 102 του Συντάγματος, την πρώτη βαθμίδα αποτελούν οι Δήμοι και Κοινότητες, ενώ οι υπόλοιπες βαθμίδες αφήνεται να ορισθούν με νόμο. Το Σύνταγμα ορίζει, επίσης, ότι η Διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους Ο.Τ.Α. και ότι οι Ο.Τ.Α. αναλαμβάνουν Διοικητική Αυτοτέλεια. Το κράτος ασκεί εποπτεία στους Ο.Τ.Α., χωρίς να εμποδίζει την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους.

Η ίδρυση της νέας ΔΚΚ το 1980 (Ν. 1065/1980) ήταν η πιο θεμελιώδης μεταρρύθμιση των διοικήσεων της Νέας Δημοκρατίας κατά την πρώτη εποχή της Μεταπολίτευσης (1974-81). Το άρθρο 22 των ανωτέρω δημιουργούσε τεκμήριο αρμοδιότητας υπέρ των ΟΤΑ σε όλες τις τοπικές περιπτώσεις. Ταυτόχρονα, εισήχθησαν πρόσθετες αποκλειστικές εργασίες (αστική συγκοινωνία, στάθμευση), ενώ το άρθρο 24 είχε ενδεικτική λίστα με πολλές κοινές αρμοδιότητες. Τέλος, οι διατάξεις του νέου ΚΠΚ για τις δημοτικές και κοινοτικές επιχειρήσεις, οι οποίες έθεσαν τα θεμέλια για τον τελικό αναπτυξιακό ρόλο των τοπικών αρχών, χρήζουν ιδιαίτερης έμφασης. (Ακαδημία Αθηνών 2000).

Η βελτίωση των νομαρχιακών συμβουλίων και η «δημόσια εμπλοκή» σε αυτά θεσπίστηκε τότε με το καταστατικό 1235/1982. Ταυτόχρονα, δόθηκε τεράστια έμφαση στη δημιουργία δημοτικών και κοινοτικών αναπτυξιακών επιχειρήσεων, καθώς και στην οικονομική βοήθεια των τοπικών αρχών, κυρίως μέσω της μεταφοράς μετρητών από τα ΜΟΠ, αλλά και μέσω της 30ης ΚΓΠ. Τέλος, σημαντική ήταν η δημιουργία των 13 Περιφερειών, με το καταστατικό 1622/1986 ως μοναδικό παράδειγμα «δευτεροβάθμιας» Περιφερειακής Διοίκησης με υποχρεώσεις σχεδόν εξ ολοκλήρου που σχετίζονται με τη διαχείριση των αναπτυξιακών κονδυλίων της ΕΟΚ.

Επιπλέον, με τον νόμο 1416/84, το κράτος ίδρυσε 572 Αναπτυξιακούς Συλλόγους και με τον Νόμο 2218/94, Περιφερειακά Συμβούλια (492 Επαρχιακές Υπηρεσίες), με την ελπίδα ότι θα λειτουργήσουν ως μαγνήτες για τους κατοίκους και ως κόμβοι για όλους τους δραστηριότητες. να βοηθήσει στη δημιουργία νέων ισχυρών δήμων μέσω εθελοντικής συγχώνευσης

Οι νόμοι 1416/84 και 1622/86 παρείχαν επαρκή κίνητρα στους δήμους και τις κοινότητες να συγχωνευθούν οικειοθελώς σε νέους δήμους, αλλά αυτές οι προσπάθειες δεν έδωσαν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Τα κίνητρα χρησιμοποιήθηκαν από λιγότερους από 400 ΟΤΑ (από 5.775 συνολικά). Εν ολίγοις, η αδυναμία χρήσης των Μεσογειακών Ολοκληρωμένων Προγραμμάτων (ΜΟΠ) τη δεκαετία του 1980 εξέθεσε τους περιορισμούς της διαδικασίας αυτοδιοίκησης. Η νομοθεσία παρείχε επίσης κίνητρα για εθελοντικές συγχωνεύσεις πόλεων και τοποθεσιών στη δεκαετία του 1980, αν και με μικρή επιτυχία. Το 1986 επιχειρείται να διορθωθεί το ζήτημα με την ίδρυση ενός νέου διοικητικού επιπέδου, της περιφέρειας (Χλέπας, 1999).

Η νομοθεσία 1622/1986 ανέφερε «Περιφέρειες», στις οποίες «η χώρα διαιρείται για τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και τον συντονισμό της περιφερειακής ανάπτυξης», αλλά ο νόμος 2128/1994 ανέδειξε τις περιφέρειες σε «διοικητικές» και «αποτελούν τη διοίκηση του κράτους. »

Υπήρξε μεγάλη ανάγκη να ανοικοδομηθεί το πρόσφατα διάσπαρτο κρατικό αποκεντρωμένο σύστημα όταν το ΝΑ εμφανίστηκε ως δευτερεύουσες τοπικές αρχές το 1994. Μετά από κάποιες αποτυχημένες προσπάθειες, όπως η θέσπιση του «Περιφερειακού Διευθυντή» με τον νόμο 2240/1994, ο εθνικός νομοθέτης θέσπισε νόμους 2503/1997 και 2647/1998, βάσει των οποίων οι 13 διοικητικές περιφέρειες

παρέμειναν στη μορφή που είχαν μέχρι και το 2010, καθώς και την πλήρη αναμόρφωση του Προγράμματος «Καλλικράτης».

Ωστόσο, η υποχρέωση διαχείρισης των χρημάτων της ΕΕ για την ανάπτυξη ήταν το πιο ουσιαστικό χαρακτηριστικό τους, γεγονός που οδήγησε στον εκσυγχρονισμό της με το καταστατικό 3852/2010. Κατά τη φάση σχεδιασμού του Προγράμματος «Καλλικράτης», η παρεχόμενη γνώση και τεχνογνωσία στον τομέα αυτό κρίθηκε κρίσιμη (ISTAME, 2001). Επιπλέον, οι 13 περιφέρειες ήταν φορείς χάραξης πολιτικής σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο λόγω της μακράς ιστορίας τους με τη μία ή την άλλη μορφή. Τέλος, μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι περιοχές ανέπτυξαν μια «περιφερειακή ταυτότητα», παρά το γεγονός ότι ορισμένες από αυτές συνδέονταν με γεωγραφικές διαφορές (Εισηγητική Έκθεση ν.3852/2010). Ο Ευρωπαϊκός Χάρτης Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΣΔΑ), μια διεθνής συνθήκη που συντάχθηκε από την Επιτροπή Υπουργών του Συμβουλίου της Ευρώπης στο Στρασβούργο και προωθεί την αυτονομία των τοπικών οργανώσεων, επικυρώθηκε από το Κοινοβούλιο το 1989. τοπικές κυβερνήσεις

1.1.3 Από το 1994 έως το 2009

Η Ελλάδα αντιμετώπισε μια σειρά από μεγάλες και άλυτες προκλήσεις στις αρχές της δεκαετίας του 1990, οι οποίες δεν ταίριαζαν σε ένα έθνος που ήταν μέλος της ΕΕ για περισσότερο από μια δεκαετία και είχε λάβει περισσότερα χρήματα με τη μορφή αναπτυξιακής βοήθειας από οποιοδήποτε άλλο. Μέχρι εκείνο το σημείο Ένα από τα πιο σημαντικά ήταν το μείζον περιφερειακό ζήτημα που αντιμετώπιζε.

Σύμφωνα με τη Eurostat, το 1991, το μέσο ελληνικό κατά κεφαλήν ΑΕΠ ήταν περίπου το μισό από τον αντίστοιχο μέσο όρο της ΕΕ. Ταυτόχρονα, οι τοπικές διαφορές στο εσωτερικό του έθνους ήταν ιδιαίτερα έντονες, με την Ήπειρο και το Βόρειο Αιγαίο, για παράδειγμα, να αγγίζουν μόνο τα δύο τρίτα του κατά κεφαλήν ΑΕΠ της Στερεάς Ελλάδας. (ΔΕΕ 2010).

Οι νέες αλλαγές θεσπίστηκαν το 1994 με την ψήφιση του Ν. 2218 και αργότερα επεκτάθηκαν και τροποποιήθηκαν με τον Ν. 2240. Οι Νομαρχίες μετατρέπονται σε ΝΑ, με αιρετά όργανα και αποτελούν πλέον τον 2ο Βαθμό ΤΑ, με βάση τις συνδυασμένες διατάξεις του αυτούς τους δύο νόμους. Οι ΝΑ θεωρούνται

αυτοδιοικούμενες σε τοπικό επίπεδο ΝΠΔΔ και δεν έχουν ιεραρχική σχέση με τους κύριους ΟΤΑ, των οποίων τα καθήκοντα δεν επηρεάζονται. Έργο τους, σύμφωνα με το άρθρο 3, είναι «η διαχείριση των τοπικών υποθέσεων σε νομαρχιακό επίπεδο». Με εξαίρεση αυτούς που ασχολούνται με τη δημόσια περιουσία, οι ΣΕ αναλαμβάνουν σήμερα τα περισσότερα από τα καθήκοντα των προηγούμενων Νομών. Επιπλέον, δεν συμπεριλήφθηκαν οι ακόλουθες υποχρεώσεις:

1. Των Υπουργείων Εθνικής Άμυνας, Εξωτερικών, Οικονομικών και Δικαιοσύνης.
2. Της εποπτείας των πρωτοβάθμιων ΟΤΑ.
3. Της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας.
4. Των ΣΣΥΚΕ.

Όργανα διοίκησης της ΝΑ είναι ο Νομάρχης, το Νομαρχιακό Συμβούλιο και οι Νομαρχιακές Επιτροπές. Όλες οι ενέργειες των προαναφερθέντων οργάνων είναι εκτελεστές με την έκδοσή τους, αλλά υπόκεινται σε έλεγχο νομιμότητας, ο οποίος διενεργείται από Τριμελή Ανεξάρτητη Διοικητική Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 18 του ν. 2128/1994. (εφεξής «η Επιτροπή»). Η Επιτροπή αποτελείται από τα ακόλουθα άτομα:

1. Έναν πρωτοδίκη ως πρόεδρο, που ορίζεται από τον πρόεδρο πρωτοδικών.
2. Έναν ανώτερο δημόσιο υπάλληλο αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, που ορίζεται από τον ΓΓ της Περιφέρειας.
3. Ένα μέλος του ΝΣΚ.

Οι Επιτροπές συγκροτούνται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα της Περιφέρειας, μία σε κάθε ΝΑ της Περιφέρειας. Σύμφωνα με το καταστατικό, η Επιτροπή «είναι ένα αυτόνομο δημόσιο όργανο με δική του σφραγίδα και γραμματειακή βοήθεια που ιδρύεται από τον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας». Ωστόσο, και εδώ μπαίνει ο παραλογισμός, η ίδια νομοθεσία αναφέρει ότι «ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών» (ν.2218 / 1994, αρ.18, παρ.6). Έργο της Επιτροπής είναι:

1. Ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας του ανέθεσε την αρμοδιότητα να ασκεί έλεγχο νομιμότητας στις δραστηριότητες του νομαρχιακού συμβουλίου, των νομαρχιακών επιτροπών, των διοικητικών συμβουλίων και των εκτελεστικών επιτροπών των νομικών τους προσώπων.

2. Η εκδίκαση προσφυγών που ασκούνται από άτομα με έννομο συμφέρον κατά των πράξεων των ίδιων οργανισμών (ν.2218 / 1994, αρ.18, παρ.9).

Οι δραστηριότητες της ξεκίνησαν τελικά το καλοκαίρι του 1995. Ωστόσο, για να αντιμετωπιστούν ορισμένα νέα ζητήματα που προέκυψαν μετά την εφαρμογή τους, θεσπίστηκαν αρκετοί νόμοι που άλλαξαν μέρη του 2218 και 2240. Ο βαθμός, ο τύπος και ο κλάδος των υπαλλήλων του ήταν συγκεκριμένα που ορίζει ο Ν. 2307/1995. Το Υπουργείο Εσωτερικών είναι μέλος της Τριμελούς Επιτροπής και έχει αναγνωριστεί η εξουσία να ασκεί έφεση κατά των αποφάσεων του μονομελούς οργάνου της ΝΑ.

Οι αριθ. 2 και 3 του αρ. 18 του ν. 2121/1994 αντικαταστάθηκαν από το ν. 2334/1995, όπως και οι αριθ. 6α και 6β του αρ. πτυχές της λειτουργίας των νέων θεσμών (217 και 428/1994, 60, 61 και 62/1995). Τέλος, με το ΠΔ 30/1996 (Κώδικας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης) κωδικοποιήθηκαν σε ένα ενιαίο έγγραφο όλες οι ετερόκλητες νομοθεσίες που αφορούν τις ΝΑ (Παπαδημητρίου Κ. 1998).

Οι μεταρρυθμίσεις ξεκίνησαν εκ νέου το 1997 με τον επανασχεδιασμό της περιφερειακής (αποκεντρωμένης) δομής της κρατικής διοίκησης καθώς και της μεγάλης ΤΑ. Οι 13 Περιφέρειες, που ιδρύθηκαν το 1986 ως οργανισμοί αναπτυξιακού σχεδιασμού και συντονισμού, μετατράπηκαν πλέον σε ανεξάρτητες και ενιαίες αποκεντρωμένες οντότητες της κρατικής διοίκησης με τη νομοθεσία 2503/1997. Οι νέες, ενημερωμένες Περιφέρειες διευθύνονται από τον Γενικό Γραμματέα (Περιφερειάρχη), μετακλητέα υπάλληλο που ορίζεται, μετακινείται και απολύεται από την κυβέρνηση. Πέρα από τις «αναπτυξιακές» υποχρεώσεις, η πιο ουσιαστική ευθύνη των νέων Περιφερειών είναι η άσκηση παρακολούθησης στους ΟΤΑ (Νταής 2003).

Οι κύριοι ΟΤΑ αναμορφώνονται με το νόμο 2539/1997 (Νόμος Καποδίστριας). Πριν από τον «Καποδίστρια», η χώρα είχε 454 Δήμους και 5343 Κοινότητες, εκ των οποίων οι 3183 είχαν πληθυσμό έως και 500 άτομα.

Αυτή η αναδιάρθρωση σχεδιάζεται στο πλαίσιο των φιλοδοξιών της ΕΕ. Σύμφωνα με την πολιτεία, οι λόγοι για τη δραματική αναδιάταξη της τοπικής αυτοδιοίκησης ήταν ουσιαστικά οικονομικοί. Αρχικά, ο τεράστιος αριθμός των κοινοτήτων έκανε την κατανομή των πόρων δύσκολη. Επιπλέον, η ανικανότητα των πόλεων και των δήμων να απορροφήσουν πόρους της ΕΕ - ελλείπει κατάλληλων υποδομών - έκανε προβληματική την υλοποίηση αναπτυξιακών πρωτοβουλιών.

Πρέπει να τονιστεί ότι το κράτος πλήρωσε υπέρογκο ποσό για τη συντήρηση των κοινοτήτων. Για αυτούς τους λόγους, οι πόλεις αναγκάστηκαν να ενοποιηθούν σε μεγαλύτερες, πιο σταθερές οικονομικά τοπικές διοικήσεις.

Η εφαρμογή του προγράμματος «Ι. Καποδίστριας» με το Ν. 2539/1997 και οι αναγκαστικές συγχωνεύσεις δήμων είχαν ως αποτέλεσμα τη δραστική μείωση των κοινοτήτων (από 5.388 σε 119) και τη μερική αύξηση των δήμων (από 437 σε 914), σε μια προσπάθεια, για τη δημιουργία ισχυρότερων, πιο αποτελεσματικών δομών και οργανισμών. Ταυτόχρονα, οι πρώην αγροτικοί δήμοι εξακολουθούσαν να εκπροσωπούνται από τοπικά εκλεγμένα κοινοτικά συμβούλια.

Η φράση «δημοτικά διαμερίσματα» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στον Ν. 2539/1997. Πρόκειται για τις αρχαίες κοινότητες που συγχωνεύτηκαν σε δήμους, μετατρέποντας σε δημοτικά διαμερίσματα των αντίστοιχων νέων δήμων παρά σε αυτόνομους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης. Η υποχρεωτική ενοποίηση των δήμων το 1998 αποτελεί παράδειγμα δραστικής μεταμόρφωσης μέσω συγχωνεύσεων. Πρωταρχικός στόχος ήταν η δημιουργία μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής μονάδας τοπικής αυτοδιοίκησης που θα λειτουργούσε ως αναπτυξιακό εργαλείο στην κοινότητά τους. Τονίζεται ότι η εκπλήρωση της αναπτυξιακής λειτουργίας των νέων ΟΤΑ επιβάλλει την απόκτηση των κατάλληλων οικονομικών πόρων καθώς και την εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού που λειτουργεί σε αυτούς. (Σπηλιωτόπουλος, 2010)

Ο νόμος 3463/2006, ο οποίος τροποποίησε και εκσυγχρονίστηκε το ΔΚΚ, ήταν η πιο πρόσφατη σημαντική αλλαγή στο χώρο της ΤΑ πριν από τον Καλλικράτη. Για πρώτη φορά, όλες οι μεγάλες μεταρρυθμίσεις που είχαν πραγματοποιηθεί από το 1994 και επηρέασαν την κύρια ΤΑ συγκεντρώθηκαν και επισημοποιήθηκαν στο νέο ΚΚΚ. Πιο συγκεκριμένα, στο Κεφάλαιο του 4ου Μέρους του νέου ΚΔΚ (αρ. 148-54) ορίζεται ότι

η κρατική εποπτεία στους ΟΤΑ Α' Βαθμού πρέπει να περιορίζεται στον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων των Δήμων και Κοινοτήτων και όχι, να παρεμποδίσουν την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους (αρ. 148). Το αρ. 149 ορίζει ότι ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια ελέγχου νομιμότητας των προαναφερόμενων πράξεων και τον καθορισμό των πτυχών της προαναφερθείσας μεθόδου ελέγχου.

Ο νέος ΚΠΔ θεσπίζει επίσης τις διατάξεις για τους Δήμους και τις Κοινότητες για την προετοιμασία και εκτέλεση των ΕΠ. Σύμφωνα με το Νο 203, το ΕΠ είναι μια συνεκτική συλλογή αξόνων προτεραιότητας για δράσεις τοπικής ανάπτυξης που επιχειρεί να εφαρμόσει την αναπτυξιακή στρατηγική των τοπικών αρχών. Οι δήμοι με πληθυσμό άνω των 10.000 κατοίκων, η πρωτεύουσα της Νομαρχίας και όσοι συμμετέχουν σε εθελοντική οργάνωση υποχρεούνται να αναπτύξουν ΕΠ.

Το δημοτικό συμβούλιο δημιουργεί το ΕΠ, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες τοπικής ανάπτυξης. Το ΕΠ αναπτύσσεται κατά το πρώτο εξάμηνο της δημοτικής περιόδου και μπορεί να επανεξετάζεται κάθε δύο χρόνια. Καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους, τις προτεραιότητες τοπικής ανάπτυξης και τη δομή των υπηρεσιών και εταιρειών της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το ΕΠ εξειδικεύεται στο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης των ΟΤΑ και συγκεκριμένα Ετήσια Σχέδια Δράσης δημοτικών ή κοινοτικών κοινωφελών επιχειρήσεων, δημοτικών ή κοινοτικών ΑΕ, ΝΠΔΔ και δημοτικών ή κοινοτικών φορέων τους, μετά από έλεγχο νομιμότητας της Περιφέρειας για την τήρηση της εκπαιδευτικής του διαδικασίας.

Με απόφαση του Δημάρχου συγκροτείται διεπιστημονική ομάδα έργου για την ανάπτυξη των ΕΠ, η οποία εκπονεί σχέδιο σε σύμπραξη με τις διοικητικές αρχές και τις δημοτικές υπηρεσίες. Πριν από την ψήφιση του τελικού σχεδίου από το δημοτικό συμβούλιο, υπάρχει μια φάση διαβούλευσης κατά την οποία το προτεινόμενο σχέδιο ΕΠ μπαίνει στο διαδίκτυο για δύο εβδομάδες προκειμένου να συμβουλευτούν κόσμο και τοπικούς παράγοντες. Μετά την ψηφοφορία του ΕΠ, ο Δήμαρχος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και αξιολόγηση, με τη συνδρομή της υπηρεσίας σχεδιασμού.

Η προαναφερθείσα νομοθεσία εφαρμόστηκε τελικά στην ελληνική ΓΑ, το λειτουργικό παράδειγμα των σημερινών διοικήσεων (Μαΐστρος 2009). Οι συνεχείς αναβολές για την ανάπτυξή του, από την άλλη, μείωσαν σημαντικά τις φιλοδοξίες τους για

απλούστευση της προγραμματισμένης δραστηριότητάς τους (Παπαδημητρίου Κ. 2014).

Το Πρόγραμμα Καλλικράτης ή Νέα Αρχιτεκτονική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης, αναφέρεται ως ο νόμος 3852/2010, ο οποίος αναμόρφωσε τη διοικητική διαίρεση της Ελλάδας το 2011 και επαναπροσδιόρισε τα όρια των μονάδων τοπικής αυτοδιοίκησης, τον τρόπο εκλογής και αρχαιεσίες. δικα τους. Ο «Καλλικράτης» θεωρείται συνέχεια του «Καποδίστρια» (Ν. 2539/97) και διέπεται από παρόμοια ιδεολογία βίαιης συγχώνευσης υφιστάμενων τοπικών πόλεων και οικισμών σε μεγαλύτερες.

Στόχος του προγράμματος είναι η μείωση του αριθμού των δήμων και των νομικών τους προσώπων κατά τα δύο τρίτα περίπου, η αντικατάσταση 57 νομών ως δευτεροβάθμιων τοπικών αρχών από τις 13 περιφέρειες, η ίδρυση αποκεντρωμένων διοικήσεων, η αλλαγή του τρόπου χρηματοδότησης της τοπικής αυτοδιοίκησης, η αύξηση του θητεία των οργάνων αυτοδιοίκησης από τέσσερα έως πέντε έτη, και να ανακαταταξινομηθούν οι αρμοδιότητες κάθε βαθμού (Ντάνος, 2014).

Σύμφωνα με το πρόγραμμα, δεν πρέπει να υπάρχει δήμος με λιγότερους από 25.000 κατοίκους στα πολεοδομικά συγκροτήματα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης ή 10.000 στο υπόλοιπο έθνος. Το φράγμα πληθυσμού σε λοφώδεις περιοχές καθορίστηκε σε 2.000 άτομα κατ' εξαίρεση. Στην περίπτωση των νησιών επιλέχθηκε η λογική «ένας δήμος ανά νησί» (πλην των δύο μεγάλων, Κρήτης και Εύβοιας). Παρά τις σημαντικές προκλήσεις, το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» τέθηκε τελικά σε εφαρμογή. Αυτό που δεν επιτεύχθηκε (τουλάχιστον όχι εξ ολοκλήρου) ήταν η ενίσχυση των νέων ΟΤΑ με την ΚΑΠ, καθώς και η νέα εποπτική δομή που πρότεινε ο Καλλικράτης (Ντάνος, 2014).

Σε ό,τι αφορά την ΚΑΠ, τα ποσά που παίρνουν τελικά οι νέοι Δήμοι και Περιφέρειες είναι πολλαπλάσια από αυτά που δίνονται στον Ν. 3852/2010 λόγω της τεράστιας ύφεσης και των οικονομικών δυσκολιών της χώρας από το 2010 και μετά. Αυτό οφείλεται ως επί το πλείστον στον ΦΠΑ, ένα μέρος του οποίου εκχωρείται στους ΟΤΑ και έχει πέσει τα προηγούμενα 5 χρόνια λόγω της απότομης μείωσης των εσόδων. Το δεύτερο σχετίζεται με τις εξελίξεις που προέβλεψε ο Καλλικράτης για την κρατική εποπτεία των δημοτικών αυτοδιοικήσεων.

Πρώτον, αποφασίστηκε η συγκρότηση των ΟΤΑ με το ΠΔ 134/2010 και η διαδικασία προσλήψεων έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί μέχρι τις αρχές του 2011. Σύμφωνα με τη μεταβατική διάταξη του άρθρου 238 του Ν. 3852/2010, το Υπ. Εσωτερικών εξέδωσε τις εγκυκλίους 60/30-12-2010 και 15/2-2-2011 με τις οποίες διευκρινίζεται η άσκηση εποπτείας στους ΟΤΑ μέχρι την έναρξη λειτουργίας της ΑΥΕ.

Η εγκύκλιος 15 / 2-2-2011, που δημοσιεύτηκε ως συνέχεια της εγκυκλίου 60 / 30-12-2010, αφορούσε ποικίλες ανησυχίες σχετικά με δράσεις των συλλογικών και μονομελών οργάνων των (πρώην) Δήμων και της Σ.Ε. που ελήφθησαν έως τις 31 Δεκεμβρίου 2010, καθώς και θέματα που σχετίζονται με τυχόν προσφυγές κατά των πράξεων αυτών.

Η πιο πρόσφατη νομοθετική παρέμβαση για το θέμα έγινε τον Απρίλιο του 2014, με τη μορφή τροποποιημένου καταστατικού. Ο νόμος 4257/2014 τροποποιεί ή καταργεί τμήματα προηγούμενων νόμων, και συγκεκριμένα τον Ν. 3852/2010. Γενικά γίνονται ορισμένες διορθωτικές παρεμβάσεις σε θέματα δημοτικής και περιφερειακής δομής και λειτουργίας. Υπάρχουν ζητήματα, όπως η αδυναμία του Δημοτικού ή Περιφερειακού Συμβουλίου να εκλέξει τον Συμπαραστάτη ελέγχοντας παράλληλα τον ορισμό του Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου Κοινότητας.

Ταυτόχρονα, η διαφάνεια βελτιώνεται με την απαίτηση από τα εκλεγμένα μέλη των τοπικών κυβερνήσεων να υποβάλλουν ετήσια δήλωση περιουσιακών στοιχείων. Οι ανησυχίες της τοπικής αυτοδιοίκησης διέπονται και για την αντιμετώπιση κρίσεων και εποχικών απαιτήσεων.

Επιπλέον, ορίζεται πλέον ότι οι ΑΠΕ δεν θα είναι αποκεντρωμένες υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, υπαγόμενες απευθείας στον Υπουργό, αλλά θα εντάσσονται στην οργανωτική δομή των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, υπαγόμενες απευθείας στους Γραμματείς τους. Τέλος, να σημειωθεί ότι, παρά την έγκριση του προαναφερόμενου τροποποιητικού νόμου, δεν έχει ληφθεί απόφαση από το Υπουργείο Εσωτερικών για την κατασκευή του ΟΤΑ που ορίζεται τα τελευταία τέσσερα χρόνια. Αυτό υποδηλώνει ότι η παρακολούθηση των ΟΤΑ θα συνεχίσει να γίνεται σύμφωνα με τις μεταβατικές απαιτήσεις του Ν. 3852/2010, Αρ.238 και των εγκυκλίων που αναφέρονται παραπάνω.

1.2 Η Τοπική Αυτοδιοίκηση σήμερα

Η Φανή Σοβιτσλή αναφέρεται σε ένα σημαντικό πολιτικό θέμα σε άρθρο που δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα «Μακεδονία», που αφορά την ευρύτερη λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των Δήμων της χώρας, οι οποίοι εν προκειμένω καταγράφουν όρους διαχείρισης της βαθιάς οικονομο-καπιταλιστικής. κρίση που αναπαράγει το σημαντικό (Ernesto Laclau) της λιτότητας και το «σωστό» (το «πνεύμα» του «οίκου») <http://votiaplus.gr/archives/37309>

Στο πλαίσιο αυτό, μπορούμε να διακρίνουμε, αφενός, τα χαρακτηριστικά που απέκτησε (και συνεχίζει να αποκτά) η διαδικασία συγχώνευσης δήμων και περιφερειών (σε τοπικό επίπεδο), συγχωνεύσεις που συμβάλλουν στη δημιουργία «υβριδικών» δήμων με εμφανείς ανισοροπίες στη σύνθεση του πληθυσμού. χωριστές δημοτικές οντότητες (κεντρική αναπτυξιακή δυναμική), καθώς και «υπερ-Δήμοι» που βλάπτουν σοβαρά την έννοια και τη δομή της τοπικής «κοινότητας». <http://votiaplus.gr/archives/37309>

Υπάρχει πλέον μια σύνδεση μεταξύ των περιορισμένων πόρων από τον διαθέσιμο τοπικό προϋπολογισμό και των υποχρεώσεων που έχουν αποψιλωθεί, καθώς και της προοπτικής διέλευσης μιας διαδικασίας (ιστορική εποχή κρίσης), λιτότητας και περικοπής δαπανών παρόμοια, από πλευράς πόρων, με αποψίλωση των δασών. Σύμφωνα με τον Παναγιώτη Βασιλάκη, το πεδίο δραστηριότητάς της είναι η «τοπική αυτοδιοίκηση», με το θέμα της χωροστρατηγικής αναπροσαρμογής των δήμων στις μεταβαλλόμενες κοινωνικοοικονομικές και πολιτικές συνθήκες να αναδεικνύεται σε περίοπτη θέση στη δημόσια σφαίρα.

Στο πλαίσιο αυτό, η πολιτική λιτότητας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης αναδιαμορφώνει την αναπτυξιακή στρατηγική και τους προσανατολισμούς των Δήμων, θέτει τις βάσεις για μια χωρική πολιτική που παρέχει ένα νέο μοντέλο στις αλληλεπιδράσεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα και δομείται στους ακόλουθους άξονες. <http://votiaplus.gr/archives/37309>

Οι άξονες που προαναφέρθηκαν αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου δικτύου χωρικών αλλαγών στην κοινωνικοοικονομική οικοδόμηση της Ελλάδας σε περιόδους κρίσης,

καθώς και στην πολιτική της κυβέρνησης να δελεάζει τις επενδύσεις, που αντιπροσωπεύει τη σύγχρονη «λυδία λίθο» ως κρίσιμη απαίτηση διαφυγής από την κρίση. .

Το νέο χωροταξικό μοντέλο, που ήδη προκαλεί ανακατατάξεις στους κόλπους της κυρίαρχης αστικής τάξης της εξουσίας, σημαίνει λειτουργία των δήμων, με τη Φανή Σοβιτσλή να παρουσιάζει στο άρθρο της δύο χαρακτηριστικά σημεία εφαρμογής της λιτότητας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τονίζοντας ταυτόχρονα τους πιθανές επιπτώσεις.

«Οι δήμοι της χώρας θα υποχρεωθούν να εφαρμόσουν αυστηρές πολιτικές λιτότητας το 2020, στερώντας από τους κατοίκους κρίσιμα έργα και υπηρεσίες, καθώς το εισόδημά τους θα περιοριστεί ξανά, σύμφωνα με το προσχέδιο του κρατικού προϋπολογισμού για τα οικονομικά της τοπικής αυτοδιοίκησης». Ταυτόχρονα, οι δήμοι να ξεχάσουν τι τους χρωστάει το κράτος, γιατί δεν γίνεται λόγος για αποπληρωμή των παρακρατηθέντων εσόδων της Αυτοδιοίκησης, που παρήχθησαν στα χρόνια της κρίσης και έχουν ήδη φτάσει σε κρίσιμο επίπεδο.

Οι παρακρατούμενοι πόροι, που στερούν πολύτιμα έσοδα από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, καθώς και οι χαμηλοί πόροι που παρέχει το πρόγραμμα «Κεντρικών Ανεξάρτητων Πόρων» του Υπουργείου Εσωτερικών, αποτελούν έναν παγκόσμιο «αστερισμό» λιτότητας που μετατρέπει τους Δήμους σε ιδιότυπα «κέντρα» προσφέρουν τα απαραίτητα «ή» απαραίτητα «τα οποία, σε αυτή την περίπτωση, τείνουν σε συστηματική υποβάθμιση. <http://viotiaplus.gr/archives/37309>

Στο πλαίσιο αυτό, η Τοπική Αυτοδιοίκηση λειτουργεί και λειτουργεί ως τοπική «ενσάρκωση» του λαού και του λαού ή, για να παραφράσω τον Ερνέστο Λακλάου, φέρει την «ταυτότητα του λαού». <http://viotiaplus.gr/archives/37309>

1.3 Ιστορική αναδρομή στην Ευρώπη

Οι περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες έχουν εκχωρήσει στις τοπικές αρχές κυρίαρχη δύναμη, θεωρώντας τις ως αυτοδιοικούμενες κοινότητες που έχουν το δικαίωμα να δρουν υπέρ των κοινοτήτων τους με μόνη εξαίρεση την περίπτωση της ρητής απαγόρευσης από το νόμο. (σε αντίθεση με τη χώρα μας όπου έχουν το δικαίωμα να

δρουν μόνο με όσα ορίζει ο νόμος). Η κοινότητα που εκπροσωπεί κάθε τοπική αρχή καθορίζει και την ταυτότητα της και όχι οι προσφερόμενες απ' αυτήν υπηρεσίες.

Η πολιτική προϊστορία του κάθε κράτους διαφοροποιεί τη συμβολή της υπό-εθνικής παραμέτρου στη δημόσια διοίκηση της Ευρώπης. Με τη λογική αυτή, η συμμετοχή της τοπικής αυτοδιοίκησης στην διακυβέρνηση της χώρας είναι καθοριστικής σημασίας για τα κράτη που έχουν παράδοση στην τοπική αυτονομία, όπως τα Σκανδιναβικά, ενώ αντίθετα οι κεντρικοί μηχανισμοί περιορίζουν τις δράσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης, για τα κράτη που λειτουργούν συγκεντρωτικά, όπως η Ιταλία η Γαλλία και η Ελλάδα.

Είναι φανερό ότι η διαδημοτικότητα είναι πολύ διαδεδομένη σε χώρες όπως η Φινλανδία και η Σουηδία. Στην Φινλανδία, για παράδειγμα, υπάρχουν 444 δήμοι και 252 διαδημοτικές αρχές, ενώ το μέσο μέγεθος του δήμου είναι 11.700 κάτοικοι.

Στην Σουηδία επίσης, υπάρχουν 289 πρωτοβάθμιες δομές τοπικής αυτοδιοίκησης (δήμοι) και 21 δευτεροβάθμιες και ο μέσος όρος κατοίκων ανά δήμο είναι 30.800. οι Σουηδικοί δήμοι έχουν ιδιαίτερα μεγάλη η οικονομική ανεξαρτησία, καθώς το 90% των εσόδων τους απορρέει απευθείας από την φορολογία, ενώ μόνο το 1% προέρχεται από κρατική ενίσχυση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να είναι μικρή η πολιτική εξάρτηση των δήμων από την κεντρική εξουσία, ενώ ποικίλλει η φορολογική πολιτική. Υπάρχει επίσης και διαφορετική χρηματοδότηση δραστηριοτήτων από δήμο σε δήμο. (Κυριακίδης Μ,2006).

Η αναδιοργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Γερμανία, ξεκίνησε το 1970, όταν δημιουργήθηκαν μεγάλες κομητείες και δήμοι και αποκεντρώθηκαν οι δημόσιες υπηρεσίες. Σήμερα, υπάρχουν 15 διοικητικές μονάδες (14 κομητείες και 1 μητροπολιτικό κέντρο) και 275 δήμοι. Η διοίκηση, τόσο των κομητειών, όσο και των δήμων γίνεται από αιρετούς αντιπρόσωπους και επιτροπές για τις διάφορες εργασίες, ενώ συλλέγουν φόρους και ορίζουν το ύψος τους, μέσα στα γενικά πλαίσια της φορολογικής πολιτικής. (Christiansen T, 2002)

Η Γαλλία, από την άλλη πλευρά, έχει μια έντονη παρουσία του κέντρου. Υπάρχουν τρία αυτοδιοικητικά επίπεδα: 100 νόμοι (departments), 26 περιφέρειες (regions) και 36.683 δήμοι. Η κατανομή των καθηκόντων σε κάθε ΟΤΑ, είναι ανάλογη της γεωγραφικής του έκτασης. (Μπαρδής Β, 2006)

Ο κάθε Ο Γαλλικός δήμος έχει μέσο πληθυσμό 1600 άτομα, ενώ αξιοσημείωτο είναι πως η Γαλλία κατέχει το 40% όλων των δήμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κάθε επίπεδο της Γαλλικής αυτοδιοίκησης εκπροσωπείται από μία ένωση, ενώ υπάρχουν και μια σειρά ενώσεων που έχουν εξειδίκευση στην εκπροσώπηση συγκεκριμένων ομάδων ΟΤΑ (για παράδειγμα Ένωση Μεγάλων πόλεων, Ένωση Αγροτικών δήμων κλπ).

Στην Γερμανία υπάρχει ομοσπονδιακή κρατική οργάνωση, στην οποία περιλαμβάνονται τα ομοσπονδιακά κρατίδια, οι περιοχές – επαρχίες και οι δήμοι. Υπάρχουν 16 ομόσπονδα κρατίδια, 116 πόλεις - επαρχίες, 323 επαρχίες - αγροτικές περιοχές και 12.196 δήμοι, με μέσο πληθυσμό μικρότερο των 6.690 κατοίκων. Πάνω από το 75% των κατοίκων ζει σε περιοχές με πληθυσμό κάτω των 5.000 κατοίκων, ενώ το 42% του συνολικού πληθυσμού ζει σε πόλεις μικρότερες των 20.000 κατοίκων.

Στην όμορη χώρα της Γερμανίας, την Αυστρία, υπάρχουν δύο επίπεδα αυτοδιοίκησης: εννέα ομόσπονδα κρατίδια και 2.536 δήμοι, από τους οποίους 15 πόλεις με ειδικό καθεστώς, 197 αστικοί δήμοι, 755 προάστια και 1290 χωριά. Οι αυστριακοί δήμοι, σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 90%, έχουν πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων και μόνο πέντε δήμοι έχουν πληθυσμό μεγαλύτερο των 150.000 κατοίκων.

Στην Ιταλία, οι βαθμίδες αυτοδιοίκησης είναι τρεις: οι περιφέρειες οι επαρχίες και οι δήμοι. Υπάρχουν 20 περιφέρειες, 104 επαρχίες και 8.100 δήμοι, ενώ υπάρχουν ακόμα και δύο ανεξάρτητα κρατίδια, το Σαν Μαρίνο και το Βατικανό. Οι ιταλικοί δήμοι έχουν σχετικά μικρό μέγεθος, με μέσο όρο κατοίκων 7.270 και το 71% των ΟΤΑ έχουν πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων.

Τέλος, στην Πορτογαλία το σύνταγμα ορίζει δύο βαθμούς αυτοδιοίκησης: την πρωτοβάθμια και την περιφερειακή, με τη δεύτερη όμως να μην είναι ακόμα σε εφαρμογή. Επομένως, στην Πορτογαλία υπάρχουν μόνο 278 δήμοι, με πληθυσμό που κυμαίνεται ανάμεσα στους 10.000 και 50.000 κατοίκους και ο μέσος όρος κατοίκων είναι 34.380. Πρέπει να επισημανθεί εδώ, πως η πληθυσμιακή διασπορά των δήμων δεν είναι συμμετρική, με τους ανατολικότερους να είναι μικρότεροι, ενώ οι παραθαλάσσιοι δήμοι παρουσιάζουν μεγάλες συγκεντρώσεις πληθυσμού.

Το συμπέρασμα λοιπόν που μπορεί να βγει από τα παραπάνω, είναι πως υπάρχουν πάμπολλες διαφοροποιήσεις στην ευρωπαϊκή τοπική αυτοδιοίκηση γεγονός που

οφείλεται στις συνθήκες που ισχύουν ισχύσαν σε κάποια χρονική στιγμή στην κάθε χώρα. Άρα δεν υπάρχει κάποιο «μοντέλο» που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως το επικρατέστερο διότι η διαμόρφωση της τοπικής αυτοδιοίκησης σε κάθε κράτος απορρέει από τις συνθήκες που επικρατούν: τοπικές, ιστορικές, εθνικές, πολιτικές, και κοινωνικό - οικονομικές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.)

Η τοπική αυτοδιοίκηση σημαίνει ότι οι κάτοικοι σε πόλεις, χωριά και αγροτικούς οικισμούς είναι οι οικοδεσπότες στο σπίτι τους. Οι άνθρωποι εκλέγουν τοπικά συμβούλια και τους αρχηγούς τους που τους επιτρέπουν να λύσουν τα πιο σημαντικά ζητήματα.

Οι τοπικοί αυτοδιοικητικοί φορείς είναι υπεύθυνοι για τη σχολική και προσχολική εκπαίδευση, την πρωτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη (κλινικές εξωτερικών ασθενών,

αγροτικές θέσεις υγείας), πολιτιστικά ιδρύματα, παροχές - φωτισμός δρόμου, δρόμοι, καθαρισμός, δημόσια τάξη και πολλά άλλα σημαντικά καθημερινά θέματα .

Η ουσία της μεταρρύθμισης είναι να δοθεί η δυνατότητα στους χωριάδες - κατοίκους πόλεων, χωριών, αγροτικών οικισμών - να επιλύσουν ανεξάρτητα όλα αυτά τα ζητήματα. <https://el.wikipedia.org/wiki>

2.2 Βαθμοί και αρμοδιότητες

Η σημασία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης δύσκολα μπορεί να υπογραμμιστεί όταν εξετάσουμε το εύρος, τον χαρακτήρα και τον αντίκτυπο στην καθημερινή ζωή του πολίτη των καθηκόντων που εκτελούν οι τοπικές αρχές. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση παρέχει δημόσιες ανέσεις και υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την ευκολία, την υγιεινή διαβίωση και την ευημερία του ατόμου και της κοινότητας. Η κατάρρευση των δημοτικών υπηρεσιών σημαίνει ολόκληρη την εξάρθρωση της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της κοινότητας. Εάν αυτές οι υπηρεσίες έπαψαν ξαφνικά, θα πρέπει να υποτροπιάζουμε στο χάος. Αν και κατά καιρούς, τα όργανα αυτοδιοίκησης ειδικά στα χωριά επιβάλλουν κανόνα ανθρώπου παρά κανόνα δικαίου, δεν μπορούμε να αρνηθούμε το γεγονός ότι είναι οι λαϊκοί λαοί της δημοκρατίας μας.

Οι τοπικές κυβερνήσεις, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές, έχουν, επομένως, να αναλάβουν πολλαπλές και πολύπλοκες ευθύνες. Οι κεντρικές και κρατικές κυβερνήσεις έχουν επίγνωση των αδυναμιών που υπέστη η τοπική αυτοδιοίκηση στο παρελθόν. <https://el.wikipedia.org/wiki>

2.3 Ιστορική εξέλιξη ΟΤΑ

Η Ελλάδα φαίνεται να έχει μακρά παράδοση στις πολιτικές, τους νόμους, τους θεσμούς και τις πρακτικές «δανεισμού» στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα από άλλες χώρες. Αυτό όμως είναι ένα φαινόμενο, το οποίο η πλειονότητα των Ελλήνων δεν παραδέχεται ποτέ ότι συμβαίνει. Υπερήφανοι που «διδάσκουν τη δημοκρατία» στην υπόλοιπη Ευρώπη, την θεωρούν ως υποβάθμιση της παράδοσής τους ως «το λίκνο του πολιτισμού», που μιμούνται άλλους με τους τρόπους διαχείρισης δημόσιων και ιδιωτικών υποθέσεων. Η ιστορία, ωστόσο, και ακόμη και η σημερινή πραγματικότητα αποδεικνύουν το αντίθετο. Στην πραγματικότητα, αμέσως μετά την Ελλάδα που έγινε ανεξάρτητη χώρα

το 1828, οι μεγάλες ευρωπαϊκές δυνάμεις - Αγγλία, Γαλλία και Ρωσία - άρχισαν να ανταγωνίζονται για έλεγχο και επιρροή στο νέο κράτος. Χαρακτηριστικό των παραπάνω είναι ότι τα πρώτα πολιτικά κόμματα ονομάστηκαν Anglophiles, Francophiles and Russophiles. Αργότερα, με την άφιξη του πρώτου βασιλιά, του Όθωνα στην Ελλάδα, οι Βαυαρικοί πέτυχαν επίσης υψηλό βαθμό επιρροής. Οι τομείς στους οποίους παρατηρήθηκαν συνήθως μεταμοσχεύσεις ιδρυμάτων ήταν η δημόσια διοίκηση (τοπική, πολύ περισσότερο από την κεντρική), το νομικό σύστημα και ο χωροταξικός σχεδιασμός. <https://el.wikipedia.org/wiki>

Το 1831, ο πρώτος κυβερνήτης της ανεξάρτητης Ελλάδας, ο Ιωάννης Καποδίστριας αναδιοργάνωσε διοικητικά την Πελοπόννησο σε επτά τμήματα και τα νησιά σε έξι. Αυτά τα τμήματα στη συνέχεια υποδιαιρέθηκαν σε επαρχίες και, με τη σειρά τους, σε πόλεις και χωριά. Οι αντίπαλοι αυτών των μεταρρυθμίσεων δολοφόνησαν αργότερα τον Καποδίστρια.

Το Σύνταγμα του 1952 (άρθρο 99) προσδιορίζει σαφώς τον διοικητικό ρόλο των δημοτικών και κοινοτικών αρχών.

Το Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας θεσπίστηκε το 1975 και στο άρθρο 102 αναφέρεται ότι το πρώτο επίπεδο διακυβέρνησης ήταν εκείνο των κοινοτήτων και των δήμων.

Ο νόμος 1416 ψηφίστηκε το 1984 για την ενίσχυση των δημοτικών αρχών έναντι της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το 1986, το Σύνταγμα τροποποιήθηκε με την προσθήκη των άρθρων 101 και 102 που καθιέρωσαν παραμέτρους και σχέσεις τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το Προεδρικό Διάταγμα 410 (Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας) κωδικοποίησε τη νομοθεσία σχετικά με τους δήμους και τις κοινότητες το 1995.

Ο νόμος 2539 το 1997, με τίτλο «Ιωάννης Καποδίστριας», πήρε 441 δήμους και 5382 κοινότητες και τις συγχώνευσε σε 900 δήμους και 133 κοινότητες. Οι πρόσφατα συγχωνευμένοι δήμοι και οι κοινότητες θα μπορούσαν περαιτέρω να υποδιαιρέσουν την επικράτειά τους σε δημοτικές ή κοινοτικές υπηρεσίες για να δώσουν κάποια τοπική αρχή σε συγχωνευμένες περιοχές.

Ο νόμος 2647 το 1998 μεταβίβασε αρμοδιότητες από το κράτος στις τοπικές αρχές.

Ο νόμος 3852 το 2010, ονομαζόμενος «Καλλικράτης», πήρε τους 900 δήμους και τις 133 κοινότητες και τις συγχώνευσε σε 325 δήμους. Οι νέοι δήμοι μπορούν να υποδιαιρέσουν την επικράτειά τους σε δημοτικές ή τοπικές κοινότητες.

Η σημερινή μορφή των Ο.Τ.Α. είναι αποτέλεσμα του Καλλικράτη (κυβέρνηση Γ. Παπανδρέου, Ν. 3852/2010), ο οποίος συνένωσε περαιτέρω τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. και κατήργησε τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, αντικαθιστώντας τις ως δευτεροβάθμιους Ο.Τ.Α. από τις περιφέρειες. Οι τελευταίες υπήρχαν και προ Καλλικράτη, δεν αποτελούσαν όμως Ο.Τ.Α., αλλά μέρος της περιφερειακής διοίκησης του κράτους στο πλαίσιο της αποκέντρωσης.

2.4 Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και η σημασία της

Ο ρόλος των τοπικών αυτοδιοικούμενων ιδρυμάτων είναι σημαντικός λόγω της εγγύτητάς τους με την τοπική κοινότητα, της καθολικής κάλυψης και της προσέλκυσης της συμμετοχής των ανθρώπων σε θεσμική βάση. Οι ΟΤΑ και οι δήμοι είναι τοπικά κυβερνητικά ιδρύματα σε χώρες όπως η Ινδία, έχουν συνταγματική εντολή σύμφωνα με τον 73ο και 74ο συνταγματικό νόμο. Εκτός από την ορθή εφαρμογή διαφόρων εξελισσόμενων αναπτυξιακών προγραμμάτων, το σύστημα ΟΤΑ πρέπει να διαδραματίσει κεντρικό ρόλο όσον αφορά τη διαχείριση φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών. Η Επιτροπή Διαχείρισης Καταστροφών διευθύνεται από μέλη του τμήματος του ΟΤΑ.

Ο ΟΤΑ παρέχει επαρκή χώρο στο ασθενέστερο τμήμα των κοινοτήτων στα τρία του επίπεδα, δηλαδή χωριό, μπλοκ και περιοχή. Η χρηστή διακυβέρνηση μπορεί να είναι καθοριστικό στοιχείο για τη μείωση της φτώχειας. Αυτή η μελέτη πραγματοποιήθηκε σε περιοχές που επλήγησαν από κυκλώνα σε μικρά χωριά για να εκτιμηθεί ο ρόλος της ΟΤΑ στη διαχείριση καταστροφών. Η εμπειρική μελέτη αποκάλυψε ότι ο κύριος ρόλος που διαδραμάτισε ο ΟΤΑ όσον αφορά την καταστροφή ήταν η ανοικοδόμηση κατεστραμμένων σπιτιών, μέτρα προστασίας των καλλιεργειών, διαχείριση ζώων, μέτρα υγείας και αποχέτευσης. Εκτός από αυτές τις ευρείες πτυχές, οι αξιωματούχοι του ΟΤΑ οργάνωσαν επίσης στρατόπεδο υγείας, που συμμετείχαν σε επιχειρήσεις διάσωσης, οργανώνοντας προσωρινά καταφύγια και ούτω καθεξής ως επιχείρηση

διαχείρισης καταστροφών. Τα ευρήματα της μελέτης έδειξαν ότι παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές στη γνώμη των χωρικών και των υπαλλήλων σχετικά με την ανοικοδόμηση σπιτιών και τα μέτρα υγείας και αποχέτευσης. Οι ρόλοι της τοπικής αυτοδιοίκησης στη διαχείριση καταστροφών ήταν πολύ κακοί. Υπήρχε απολύτως έλλειψη συμμετοχής εκπροσώπου των ανθρώπων. Ως εκ τούτου, προτείνονται επαρκείς ενισχύσεις σε αυτές τις πτυχές από τους εκπροσώπους σε συνεργασία με τις ανώτερες αρχές (Μπεσίλα -Βήκα, 2004).

Η Ελληνική Δημοκρατία είναι ένα ενιαίο κράτος οργανωμένο σε αποκεντρωμένη βάση. Περιλαμβάνει δύο επίπεδα διακυβέρνησης, την κεντρική - κρατική διακυβέρνηση και την τοπική αυτοδιοίκηση. Η πρώτη ασκείται σε κεντρικό επίπεδο (κυβερνητικά-υπουργεία) καθώς και σε αποκεντρωμένο επίπεδο (Αποκεντρωμένη Διοίκηση), ενώ η δεύτερη ασκείται σε περιφερειακό (Περιφέρειες - Περιφέρεια) και σε δημοτικό επίπεδο (Δήμοι - Δήμοι)

Ενώ η Ελλάδα ήταν ιστορικά πολύ πιο συγκεντρωτική, οι μεταρρυθμίσεις έχουν εφαρμοστεί τις τελευταίες δεκαετίες. Η αποκέντρωση ξεκίνησε το 1986 με την ίδρυση 13 περιφερειών. Η αποκέντρωση ενισχύθηκε το 1994 με την ίδρυση αιρετών νομαρχιών και την αύξηση των τοπικών δασμών. Το «Πρόγραμμα Καποδίστριας» τροποποίησε τα διοικητικά σύνορα των πρωτοβάθμιων ΟΤΑ το 1997, μειώνοντάς τα σε 1034 χωρίς να επηρεαστεί η προηγούμενη θεσμική τους θέση. Ο Κώδικας για τους Δήμους και τις Κοινότητες το 2006 αποτέλεσε το κύριο νομοθετικό κείμενο για τη λειτουργία τους.

Το πρόγραμμα Καλλικράτης 2010 αναμόρφωσε τη γεωγραφική διαίρεση συνδυάζοντας υπάρχοντες δήμους, άλλαξε την κάθετη κατανομή των καθηκόντων υπέρ των δήμων και κατάργησε τις αποκεντρωμένες δημόσιες διοικήσεις. Η Ελληνική Δημοκρατία ψήφισε επίσης το Νόμο 4071/2012, με τίτλο «Διατάξεις για την Τοπική Ανάπτυξη, την Τοπική Αυτοδιοίκηση και την Αποκεντρωμένη Διοίκηση - Μεταφορά της Οδηγίας 2009/50 / ΕΚ», ο οποίος εστιάζει κυρίως σε ανησυχίες της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το 2018 η διοίκηση παρουσίασε το σχέδιο «Κλεισθένης», ένα νέο σύνολο διοικητικών αλλαγών. Αυτές οι αλλαγές επικεντρώθηκαν κυρίως στην αναθεώρηση της νομοθεσίας που ρυθμίζει τις περιφερειακές και δημοτικές εκλογές και την κυβέρνηση. Από την

άλλη πλευρά, δεν άλλαξαν σημαντικά την κατανομή της εξουσίας μεταξύ εθνικού και τοπικού επιπέδου (*Χλέπας 2001*).

Από την 1η Ιανουαρίου 2011, όταν το Πρόγραμμα Καλλικράτης τέθηκε σε ισχύ επίσημα, η Ελληνική Δημοκρατία απαρτίζεται από επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις (δεκακεντρική διοίκηση), δεκατρείς Περιφέρειες (περιφέρειες) και 325 Δήμους (διόμοι). Οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις αποτελούν μεμονωμένες μονάδες Κράτους (αποκεντρωμένο κράτος) και οι επικεφαλής τους διορίζονται από την κεντρική κυβέρνηση. Ασκούν γενική αποφασιστική ευθύνη για κρατικά ζητήματα σύμφωνα με το άρθρο 101 του Συντάγματος. Οι Δήμοι και οι Περιφέρειες αποτελούν το πρώτο και το δεύτερο επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης (*Δαγτόγλου, 2004*).

Οι πρώην Νομαρχίες (νομάρχες) εξακολουθούν να υπάρχουν σε μεγάλο βαθμό, αλλά τώρα ονομάζονται Περιφερειακές Ενότητες και αποτελούν διοικητικά και εδαφικά συστατικά μέρη των Περιφερειών.

Σύμφωνα με το Σύνταγμα, η Κοινότητα των Μονών του Αγίου Όρους είναι μια ανεξάρτητη περιοχή με μοναδικό καθεστώς και υπάρχουν ειδικοί νόμοι για την εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου στην επικράτεια αυτή (*Δεληθέου, Β., 2008*).

Το Σύνταγμα επιβεβαίωσε τις ιδέες της αποκέντρωσης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι τοπικές και περιφερειακές αρχές αποτελούν έκφραση της λαϊκής κυριαρχίας και θεμελιώδη θεσμό της ελληνικής δημόσιας ζωής, όπως κατοχυρώνεται στις διατάξεις του άρθρου 102 του Συντάγματος και του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που κυρώθηκε με το νόμο 1850/1989 (ΦΕΚ 144 Α). με τις επιφυλάξεις που εκφράζονται στα άρθρα 5, 7 και 8.

Οι περιφέρειες είναι υπεύθυνες για τη διαχείριση των υποθέσεων της περιοχής τους. Διαμορφώνουν, σχεδιάζουν και εφαρμόζουν πολιτικές σε περιφερειακό επίπεδο ως μέρος των αρμοδιοτήτων τους βάσει των αρχών της αειφόρου ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής της χώρας, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές και ευρωπαϊκές πολιτικές.

Οι δήμοι είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση των τοπικών θεμάτων. Διαχειρίζονται και ελέγχουν όλες τις τοπικές ανησυχίες σύμφωνα με τις έννοιες της επικουρικότητας και

της εγγύτητας προκειμένου να προστατεύουν, να αναπτύσσουν και να βελτιώνουν συνεχώς τα ενδιαφέροντα και την ποιότητα ζωής της τοπικής κοινότητας. Οι Περιφέρειες και οι Δήμοι δεν έχουν ιεραρχική εξουσία ή σύνδεσμο. Το πρόγραμμα Καλλικράτης συνεχίζει να σκιαγραφεί τη γεωγραφική οργάνωση και τα καθήκοντα των διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης (*Μπέσιλα - Βήκα Ev., 2004*).

Η τοπική αυτοδιοίκηση συνιστά μορφή της περιφερειακής αποκέντρωσης, κατά την οποία η κεντρική διοίκηση μεταβιβάζει περιορισμένη πολιτική και διοικητική εξουσία σε κάποιο περιφερειακό ή τοπικό όργανο. Σκοπό έχει να δημιουργήσει ευκαιρίες ενεργητικής συμμετοχής του πολίτη στα κοινά και να ενδυναμώσει το αίσθημα της ευθύνης και του καθήκοντος του πολίτη ως προς την κοινωνία. Στην αρμοδιότητα των Ο.Τ.Α. ανήκουν οι τοπικές υποθέσεις. Τοπική υπόθεση είναι εκείνη που αναφέρεται στην προαγωγή των συμφερόντων των κατοίκων της περιφέρειας των Ο. Τ.Α. Ο Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας απαριθμεί, ενδεικτικά, ορισμένες αρμοδιότητες που ανήκουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Ο.Τ.Α. πρώτης βαθμίδας (*Μπέσιλα-Βήκα, 2004*) όπως η κατασκευή, συντήρηση και ανακαίνιση δημόσιων δημοτικών χώρων (δρόμοι, πάρκα, πλατείες κ.λπ.), καθαρισμός και αποκομιδή σκουπιδιών, συντήρηση σχολικών κτιρίων, διαχείριση δημοτικών επιχειρήσεων, κατασκευή και συντήρηση βρεφονηπιακών σταθμών και νοσοκομείων κ.λπ.

2.5 Όργανα Δήμων

Οι δήμοι της Ελλάδας είναι το χαμηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης εντός της οργανωτικής δομής του κράτους. Από την έναρξη ισχύος της μεταρρύθμισης «Καλλικράτης» την 1η Ιανουαρίου 2011, υπάρχουν 325 δήμοι. Δεκατρείς διοικητικές περιφέρειες αποτελούν τη μονάδα διοίκησης δεύτερου επιπέδου. Οι περιφέρειες αποτελούνται από 74 περιφερειακές ενότητες, οι οποίες αντιστοιχούν κυρίως στους παλιούς νομούς. Οι περιφερειακές ενότητες χωρίζονται στη συνέχεια σε δήμους. Οι νέοι δήμοι μπορούν να υποδιαιρεθούν σε δημοτικές ενότητες, αποτελούμενες από τους δήμους προ-Καλλικράτη. Αυτά υποδιαιρέθηκαν περαιτέρω σε δημοτικές κοινότητες και τοπικές κοινότητες ανάλογα με τον πληθυσμό, αλλά απλώς ονομάστηκαν κοινότητες από την έναρξη ισχύος της μεταρρύθμισης "Cleisthenes I". την 1η Σεπτεμβρίου 2019 (*Μπέσιλα Βήκα 2001, Χλέπας 2001, Σωτηρέλης 2002, Τζέμος 2013*).

Το άρθρο 102 του ελληνικού συντάγματος περιγράφει την εντολή των δήμων και των κοινοτήτων και τη σχέση τους με το μεγαλύτερο κράτος:

1. Οι δήμοι και οι τοποθεσίες ελέγχουν τις δικές τους υποθέσεις.
2. Με καθολική και μυστική ψηφοφορία επιλέγονται οι αρχηγοί δήμων και κοινοτήτων.
3. Οι δήμοι μπορούν να συνεργάζονται για την παροχή κάποιων υπηρεσιών εθελοντικά ή νομοθετικά, αλλά η συνεργασία αυτή διέπεται από εκπροσώπους που εκλέγονται από τα συμμετέχοντα κόμματα.
4. Η ελληνική εθνική κυβέρνηση εποπτεύει τις τοπικές κυβερνήσεις αλλά πρέπει να απέχει από την ανάμιξη σε τοπικές πρωτοβουλίες ή δραστηριότητες.
5. Το κράτος πρέπει να παράσχει την απαιτούμενη χρηματοδότηση ώστε οι τοπικές αρχές να φέρουν εις πέρας την ευθύνη τους.

Ένα συμβούλιο 7 έως 11 μελών, με επικεφαλής έναν πρόεδρο, κυβερνά τα χωριά. Όταν εξετάζονται ειδικά θέματα κοινού ενδιαφέροντος, ένας αντιπρόεδρος από μια κοινοτική συνοικία (εάν η κοινότητα είναι περαιτέρω διχασμένη) μπορεί επίσης να παραστεί στις συνεδριάσεις του συμβουλίου.

Οι δήμοι διοικούνται από δημοτικό συμβούλιο και δημοτική επιτροπή διαβούλευσης με επικεφαλής έναν δήμαρχο (εφαρμογήμαρχος). Ανάλογα με το μέγεθος του δήμου, τα δημοτικά συμβούλια αποτελούνται από οπουδήποτε από 11 έως 41 μέλη του συμβουλίου που εκπροσωπούν τις «δημοτικές υπηρεσίες» (πολλές από τις οποίες ήταν μικρές κοινότητες που είχαν συγχωνευθεί στο δήμο). Επιπλέον, το συμβούλιο εκλέγει 2 έως 6 μέλη της επιτροπής του Δημαρχείου. Σε περίπτωση συγχωνεύσεων, τοπικά χωριά ή δημοτικά συμβούλια (όπως τα κοινοτικά συγκροτήματα) ενδέχεται να εξακολουθούν να υπάρχουν για να παρέχουν ανατροφοδότηση και ιδέες στο μεγαλύτερο διοικητικό όργανο.

Τα μέλη του Συμβουλίου εκλέγονται μέσω δημοσίων εκλογών κάθε τέσσερα χρόνια με βάση ένα κομματικό σύστημα. Τα τρία πέμπτα όλων των εδρών πηγαίνουν στο κόμμα κερδίζοντας ένα πλήθος ψήφων και τα υπόλοιπα δύο πέμπτα των εδρών πηγαίνουν σε

άλλα κόμματα με βάση το ποσοστό ψήφου τους σε αναλογική βάση. Το δημοτικό συμβούλιο εκλέγει την επιτροπή του Δημαρχείου για θητεία δύο ετών.

Οι πράξεις των τοπικών κυβερνήσεων επιβλέπονται τελικά από το κράτος, αν και ο Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας εξακολουθεί να παρέχει στις πόλεις και στους δήμους νομική εξουσία στη διαχείριση των καθορισμένων περιοχών τους. (Χλέπας 1999).

Οι πολίτες έχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για άμεση συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων εκτός των εκλογών που διεξάγονται κάθε τέσσερα χρόνια. Πέρα από τα εθνικά δημοψηφίσματα που ενδέχεται να ζητηθούν κρίσιμα ζητήματα, οι πολίτες δεν μπορούν να ζητήσουν τοπικά δημοψηφίσματα. Η μόνη άλλη δυνατότητα άμεσης συμβολής από τους πολίτες είναι εάν ο τοπικός δήμος ιδρύει περιφερειακά συμβούλια ή εάν ο πρόεδρος της κοινότητας καλεί μια λαϊκή συνέλευση για να συζητήσει θέματα που προκαλούν ανησυχία. Η οργάνωση αυτών των δημόσιων ευκαιριών, ωστόσο, είναι αποκλειστικά στη διακριτική ευχέρεια της κοινότητας ή της δημοτικής ηγεσίας.

Οι δήμοι και οι κοινότητες είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση της τοπικής τους αρχής έναντι των κοινωνικών, οικονομικών, πολιτιστικών και πνευματικών συμφερόντων των κατοίκων τους, σύμφωνα με τον Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα (άρθρο 24). Τα ακόλουθα είναι ιδιαίτερα ευθύνη των κοινοτήτων και των δήμων: Ασφάλεια και αστυνομία

1. Πυρόσβεση
2. Πολιτική προστασία
3. Παιδικοί Σταθμοί και νηπιαγωγεία
4. Επισκευή και συντήρηση όλων των σχολείων, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης αδειών
5. Εκπαίδευση ενηλίκων
6. Νοσοκομεία και τμήματα υγείας
7. Υπηρεσίες οικογένειας και νεολαίας
8. Ξεκούραση
9. Δημόσια στέγαση και πολεοδομία
10. Επεξεργασία νερού και αποβλήτων
11. Την προστασία του περιβάλλοντος

12. Θέατρα, μουσεία, βιβλιοθήκες
13. Πάρκα, αθλητικές και ψυχαγωγικές εγκαταστάσεις
14. Αστικά οδικά συστήματα
15. Προμήθειες φυσικού αερίου
16. Αρδευση
17. Γεωργία και ψάρεμα
18. Εμπόριο και τουρισμός
19. Αδειοδότηση ορισμένων επιχειρήσεων (*Δαγτόγλου 2004*).

2.6 Η αναγκαιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση οι άνθρωποι μπορούν να αποκτήσουν τα δημοκρατικά τους δικαιώματα.

1. Η εξουσία μπορεί να αποκεντρωθεί σωστά και κάθε άτομο μπορεί να έχει το περιθώριο να αναπτύξει την προσωπικότητά του πλήρως και σωστά.
2. Οι τοπικοί αυτοδιοικητικοί θεσμοί είναι τα καλύτερα κέντρα για τη δημοκρατική σκέψη και εκπαίδευση.
3. Η τοπική αυτοδιοίκηση δημιουργεί αυτό το περιθώριο για απόλαυση της δημοκρατίας.
4. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση ενώνει γενικά τον λαό με τη δημοκρατία και τους ενθαρρύνει να συμμετάσχουν στις δραστηριότητές του χωρίς προκατάληψη ή προκατάληψη.
5. Η τοπική αυτοδιοίκηση ευνοεί την ισότητα και την ελευθερία και το τέλειο μέσο για την ικανοποίηση των αναγκών και των παραπόνων των ανθρώπων σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο (*Τσενές, Η., 1986*).

Η σημασία της τοπικής αυτοδιοίκησης για τη δημοκρατική ανάπτυξη επιβεβαιώθηκε με συνέπεια από το Συμβούλιο της Ευρώπης. Στο Ευρωπαϊκό Χάρτη Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που εγκρίθηκε το 1985, η Ευρώπη καθορίζει τις θεμελιώδεις αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης που βασίζονται στην εμπειρία των ευρωπαϊκών κρατών (Συμβούλιο της Ευρώπης 1985). Ο Χάρτης περιγράφει πως οι τοπικές αρχές ως «ένα

από τα κύρια θεμέλια οποιουδήποτε δημοκρατικού καθεστώτος» και δηλώνει ότι η διαφύλαξη και η ενίσχυση της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι σημαντική συμβολή στην οικοδόμηση μιας Ευρώπης με βάση τις αρχές της δημοκρατίας, της συμμετοχής και της αποκέντρωσης της εξουσίας.

Τονίζεται το δικαίωμα των πολιτών να συμμετέχουν στη διεξαγωγή δημοσίων υποθέσεων ότι είναι ένα εκ των δημοκρατικών αρχών που συμμερίζονται όλα τα κράτη μέλη του Συμβουλίου της Ευρώπης, και σε τοπικό επίπεδο αυτό το δικαίωμα μπορεί να ασκηθεί πιο άμεσα.

Η ύπαρξη τοπικών αρχών με πραγματικές ευθύνες αποτελεί προϋπόθεση για μια διοίκηση που είναι αποτελεσματική και κοντά στον πολίτη.

Ο Ευρωπαϊκός Χάρτης δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην «επικουρικότητα "ως βάση της σχέσης μεταξύ των τοπικών και ανώτερων βαθμίδων της κυβέρνησης. Γενικά, οι δημόσιες ευθύνες πρέπει να ασκούνται, κατά προτίμηση, από τις αρχές που είναι πιο κοντά στον πολίτη και όχι από υψηλότερο επίπεδο της κυβέρνησης. Η σημασία της τοπικής αυτοδιοίκησης αναφέρει επίσης ότι οι εξουσίες που παρέχονται στις τοπικές αρχές δεν μπορεί να υπονομευθούν ή να περιοριστούν από άλλη, κεντρική ή περιφερειακή αρχή. Η τοπική αυτοδιοίκηση ορίζει και άλλες αρχές, ιδίως τη νομική εγγύηση των πολιτών και δικαιώματα συμμετοχής και την οικονομική αυτονομία των τοπικών αρχών. Επομένως, η αυτοδιοίκηση σημαίνει το δικαίωμα και την ικανότητα των τοπικών αρχών να ρυθμίζουν και να διαχειρίζονται ένα σημαντικό μερίδιο των δημοσίων υποθέσεων υπό δική τους ευθύνη και προς το συμφέρον του τοπικού πληθυσμού (<http://www.primeminister.gr>), (Τάτσος Ν., 2004).

2.7 Η οικονομική αναγκαιότητα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Η Ευρωπαϊκή κοινότητα δεσμεύει τα μέρη να εφαρμόζουν βασικούς κανόνες που εγγυώνται την πολιτική, διοικητική και οικονομική ανεξαρτησία των τοπικών αρχών. Προβλέπει ότι η αρχή της τοπικής αυτοδιοίκησης θα αναγνωρίζεται στην εσωτερική νομοθεσία και, όπου αυτό είναι εφικτό, στο σύνταγμα. Οι τοπικές αρχές πρέπει να εκλέγονται με καθολική ψηφοφορία.

Οι τοπικές αρχές, ενεργώντας εντός των ορίων του νόμου, πρέπει να είναι σε θέση να ρυθμίζουν και να διαχειρίζονται τις δημόσιες υποθέσεις με δική τους ευθύνη προς το συμφέρον του τοπικού πληθυσμού. Κατά συνέπεια, θεωρεί ότι οι ευθύνες του κοινού πρέπει να ασκούνται κατά προτίμηση από τις αρχές που βρίσκονται πλησιέστερα στους πολίτες, ενώ το υψηλότερο επίπεδο λαμβάνεται υπόψη μόνο όταν ο συντονισμός ή η εκπλήρωση καθηκόντων είναι αδύνατος ή λιγότερο αποτελεσματικός στο αμέσως επόμενο επίπεδο.

Προς το σκοπό αυτό, καθορίζει τις αρχές που αφορούν την προστασία των ορίων των τοπικών αρχών, την ύπαρξη επαρκών διοικητικών δομών και πόρων για τα καθήκοντα των τοπικών αρχών, τους όρους υπό τους οποίους ασκούνται οι ευθύνες σε τοπικό επίπεδο, τη διοικητική εποπτεία των δραστηριοτήτων των τοπικών αρχών, οικονομικοί πόροι των τοπικών αρχών και νομική προστασία της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι αρχές της τοπικής αυτοδιοίκησης που περιλαμβάνονται και ισχύουν για όλες τις κατηγορίες των τοπικών αρχών. Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει να θεωρηθεί ότι δεσμεύεται από τουλάχιστον είκοσι παραγράφους τουλάχιστον δέκα από τις οποίες επιλέγονται μεταξύ ενός «σκληρού πυρήνα».

Τα έσοδα προέρχονται τόσο από συνήθειες όσο και από εξαιρετικές πηγές. Τα συνηθισμένα έσοδα προέρχονται από τον κρατικό προϋπολογισμό, τα έσοδα από ακίνητα και τους καθορισμένους φόρους και τέλη. Σύμφωνα με το νόμο, το κράτος χρηματοδοτεί κυβερνήσεις πρώτου επιπέδου με βάση έναν καθορισμένο τύπο: 20% του φόρου εισοδήματος των νομικών προσώπων, 50% των τελών κυκλοφορίας και 3% των δασμών μεταφοράς ιδιοκτησίας. Για μικρότερες κατοικημένες κοινότητες και δήμους, το κράτος έχει επίσης διαθέσει πρόσθετα έσοδα βάσει άλλων δαπανών (π.χ. το κόστος της ύδρευσης, τη συντήρηση οδικών δικτύων και το κλίμα). Οι τοπικές κυβερνήσεις καλούνται να κατευθύνουν τυχόν ακίνητα ή πόρους πόρων σε συναφή έξοδα (π.χ. τα τέλη πόσιμου νερού πρέπει να προορίζονται για τη συντήρηση και τη βελτίωση του συστήματος νερού). Άλλες μορφές φορολογίας ή πρόστιμα (π.χ. τέλη στάθμευσης) μπορούν να χρησιμοποιηθούν όπου το κρίνει απαραίτητο η κυβέρνηση.

Τα έκτακτα έσοδα προέρχονταν από πηγές όπως δάνεια, κληρονομίες, δημοπρασίες, ενοίκια και πρόστιμα. Η δημιουργία εισοδήματος δεν περιορίζεται στις παραδοσιακές πηγές υπηρεσιών. Οι τοπικές κυβερνήσεις μπορούν επίσης να ξεκινήσουν ή να

συμμετάσχουν σε επιχειρηματικές δραστηριότητες που περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα πιθανών συνεργασιών. Κάθε χρόνο οι κοινότητες και οι δήμοι διαμορφώνουν τους προϋπολογισμούς τους με βάση τα αναμενόμενα έσοδα και έξοδα. Η οικονομική διαχείριση και ο έλεγχος βασίζονται στη συνέχεια σε αυτό το σχέδιο (Τάτσος Ν., 2004).

Η αυτονομία των μονάδων τοπικής αυτοδιοίκησης είναι ένα πολύ σημαντικό και ενδιαφέρον θέμα. Υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που αποτελούν αυτήν την αυτονομία. Ένα από τα πιο σημαντικά είναι η οικονομική ανεξαρτησία της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στο πολωνικό νομικό σύστημα οι βασικές αρχές των οικονομικών της τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν την υψηλότερη τάξη, όπως περιλαμβάνονται στο Σύνταγμα από το 1997. Η οικονομική αυτονομία της τοπικής αυτοδιοίκησης εκφράζεται μέσω της ανεξαρτησίας στην απόκτηση πόρων επίσης ως ανεξαρτησία των δαπανών τους. Σημαντικό για την κυβέρνηση δεν είναι μόνο να λάβει χρήματα από τον κρατικό προϋπολογισμό αλλά και να βρει τον νόμιμο τρόπο αυτοχρηματοδότησης. Το επίπεδο οικονομικής ανεξαρτησίας της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι δείκτης της αυτονομίας του (Παπακωνσταντίνου, 2002).

2.8 Οφέλη και Εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να δηλώσει τυχόν κυβερνητικά συστήματα, διαδικασίες ή λειτουργίες που βασίζονται στην ψηφιακή τεχνολογία πληροφοριών και που εκτελούνται μέσω του Διαδικτύου. Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν βελτιωμένη ροή πληροφοριών από πολίτες σε κυβέρνηση, κυβέρνηση σε πολίτη και εντός της ίδιας της κυβέρνησης. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών, στη βελτίωση των οικονομιών και στην προώθηση της διαφάνειας στη διαδικασία.

Αν και αυτός ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι φυσικά πολύ ευρύς, η λειτουργικότητά του μπορεί να χωριστεί σε τέσσερις βασικούς παράγοντες, όπως προσδιορίζονται από το Πανεπιστήμιο του Άλμπανυ:

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Κυβερνητικές πληροφορίες, προγράμματα και υπηρεσίες που παρέχονται σε ψηφιακή μορφή.

2. Ηλεκτρονική δημοκρατία: Βελτιωμένη συμμετοχή των πολιτών στην κυβέρνηση.
3. Ηλεκτρονικό εμπόριο: Ψηφιακή ανταλλαγή χρημάτων με τη μορφή καταβολής φόρων, ταξινόμησης οχημάτων κ.λπ.
4. Ηλεκτρονική διαχείριση: Διοίκηση της κυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της τήρησης αρχείων και της ροής πληροφοριών.

Με απλά λόγια, η ψηφιακή τεχνολογία πληροφοριών έχει την ικανότητα να φέρει επανάσταση ουσιαστικά σε κάθε πτυχή της κυβέρνησης. Έχοντας αυτό κατά νου, η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι εκείνη που έχει πολλές πιθανές θετικές επιπτώσεις (Ανδρανόπουλος, 2007).

Ενώ η κύρια ιδέα πίσω από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποδοτικότητας κόστους, υπάρχουν πολλά μοναδικά οφέλη για συγκεκριμένους τομείς της κυβέρνησης που αξίζει να εξεταστούν.

Πρώτον, η μετάβαση στις σύγχρονες τεχνολογίες είναι αυτή που περιμένουν πολλοί Αμερικανοί, με το 76% των Αμερικανών να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες. Ως εκ τούτου, το γεγονός ότι ορισμένες ομοσπονδιακές υπηρεσίες χρησιμοποιούν ξεπερασμένες τεχνολογίες (που σε ορισμένες περιπτώσεις είναι 50 χρόνια πίσω από την εποχή) έχει τη δυνατότητα να αποξενώσει ορισμένους πολίτες. Για παράδειγμα, από το 2016, το Υπουργείο Οικονομικών χρησιμοποιούσε μια 56χρονη γλώσσα προγραμματισμού γνωστή ως κωδικός γλώσσας συναρμολόγησης. Αυτός ο κωδικός χρησιμοποιείται για τη διατήρηση πηγών δεδομένων για φόρους, επιστροφές χρημάτων και άλλες ενημερώσεις και είναι δύσκολο να ενσωματωθεί με τα τρέχοντα συστήματα (International Centre for Policy Studies; 2003).

Μια ολοκληρωμένη μετάβαση στις τεχνολογίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα σήμαινε καλύτερη ενοποίηση μεταξύ των υπηρεσιών, καθώς και βελτιωμένη ακρίβεια δεδομένων και χαρακτηριστικά ασφαλείας για τα πιο σημαντικά ομοσπονδιακά συστήματα.

Για τις ομοσπονδιακές και πολιτειακές κυβερνήσεις, η τεχνολογία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπει στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε ανώτερες κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω δημοτικών πυλών, ενοποιώντας αποτελεσματικά ολόκληρη τη σχέση

κυβέρνησης / πολιτών. Τα δεδομένα που δημιουργούνται σε ένα επίπεδο διακυβέρνησης ή σε ένα κυβερνητικό τμήμα, διατίθενται αμέσως και ελέγχονται έναντι δεδομένων σε άλλα επίπεδα ή υπηρεσίες.

Οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν επίσης να βοηθήσουν στη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ επιπέδων διακυβέρνησης και μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών. Τα εργαλεία CRM που βασίζονται σε σύννεφο μπορούν εύκολα να προσαρμοστούν στις κυβερνητικές ανάγκες, παρέχοντας μια ενιαία, ενοποιημένη πλατφόρμα από την οποία μπορείτε να αντλήσετε αξιόπιστα δεδομένα και να επικοινωνήσετε, εξαλείφοντας αποτελεσματικά τις απολύσεις και τις ανακρίβειες που προκύπτουν συχνά από διεπαγγελματική επικοινωνία (Tambouris *et al* 2001).

Στην πραγματικότητα, τα περισσότερα από τα ίδια πλεονεκτήματα που σχετίζονται με τον ιδιωτικό τομέα CRM μπορούν να εφαρμοστούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα βελτιωμένα δεδομένα και η αποτελεσματικότητα οδηγούν σε βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών. Οι κυβερνητικές υπηρεσίες βελτιώνονται επίσης καθώς οι υπηρεσίες αποκτούν μια πιο ακριβή κατανόηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των χρηστών. Τέλος, οι χρήστες εξοικειώνονται καλύτερα με τη λειτουργία της κυβέρνησης μέσω αυξημένης διαφάνειας δεδομένων, οδηγώντας σε καλύτερες σχέσεις G2B και G2C.

Όσον αφορά την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών πληροφοριών, ο ιδιωτικός τομέας έχει ήδη παράσχει ένα σχέδιο. Ωστόσο, παρά τη διαθεσιμότητα της τεχνολογίας και τα πολλά εκτεταμένα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι περισσότεροι οργανισμοί έχουν ακόμη πολύ δρόμο να διανύσουν (Tambouris *et al* 2001).

Υπάρχουν πολλές προκλήσεις που μπορούν να καθυστερήσουν την πρόοδο προς την υλοποίηση της υπόσχεσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται την ύπαρξη ενός ευρέος φάσματος προκλήσεων και εμποδίων στην εφαρμογή και τη διαχείριση της. Αυτή η ενότητα θα εισαγάγει εν συντομία τις πιο σημαντικές και κοινές προκλήσεις και εμπόδια ως εξής.

1. Υποδομή ΤΠΕ

Η εκτέλεση των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρεμποδίζεται από τεχνολογικές προκλήσεις, όπως η έλλειψη κοινών προτύπων και κατάλληλης υποδομής μεταξύ των τμημάτων και των οργανισμών. Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η έλλειψη υποδομής ΤΠΕ. Η διαδικτυακή εργασία είναι απαραίτητη για τη σωστή ροή πληροφοριών καθώς και για τη δημιουργία νέων καναλιών επικοινωνίας και την παροχή νέων υπηρεσιών. Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί την ανάπτυξη μιας αρχιτεκτονικής που προσφέρει ένα συνεπές σύνολο εννοιών, μοντέλων και προτύπων.

Για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κυβέρνηση πρέπει επομένως να αναπτύξει μια αποτελεσματική υποδομή τηλεπικοινωνιών. Επιπλέον, δήλωσαν ότι η επιτυχής εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα εξαρτηθεί από τον τρόπο δομής των δυνατοτήτων διαφόρων υποδομών και τον τρόπο με τον οποίο αξιοποιούνται με ολοκληρωμένη εστίαση.

2. Ασφάλεια

Η προστασία πληροφοριών και συστημάτων από τυχαία ή σκόπιμη αποκάλυψη, παράνομη πρόσβαση ή μη εξουσιοδοτημένες αλλαγές ή καταστροφές αναφέρεται ως ασφάλεια συστημάτων πληροφοριών. Αναφέρεται στη διαφύλαξη της αρχιτεκτονικής πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων του δικτύου, του υλικού και του λογισμικού, καθώς και στη διαχείριση της πρόσβασης στις πληροφορίες. Η ασφάλεια χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: ασφάλεια δικτύου και ασφάλεια εγγράφων.

Θα πρέπει να περιλαμβάνει συντήρηση και προστασία ηλεκτρονικής υποδομής με τη μορφή τείχους προστασίας και όρια σε όσους έχουν πρόσβαση σε δεδομένα. Επιπλέον, η χρήση της τεχνολογίας ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών υπογραφών και της κρυπτογράφησης, για την προστασία των αναγνωριστικών χρήστη, των κωδικών πρόσβασης, των αριθμών πιστωτικών καρτών, των αριθμών τραπεζικών λογαριασμών και άλλων δεδομένων που μεταδίδονται μέσω του Διαδικτύου και αποθηκεύονται ηλεκτρονικά είναι απαραίτητη για την επίτευξη των στόχων ασφαλείας σε εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. .

3. Θέματα πολιτικής και κανονισμών

Για την αντιμετώπιση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού επιχειρείν όπως η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, οι ηλεκτρονικές υπογραφές, η μετάδοση πληροφοριών, η προστασία

δεδομένων, το έγκλημα στον κυβερνοχώρο, τα πνευματικά δικαιώματα και άλλα θέματα, η εφαρμογή των αρχών και των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί μια σειρά νέων κανόνων, πολιτικών, νόμων και κυβέρνησης αλλαγές.

Η ενασχόληση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί την εκτέλεση σύμβασης ή ψηφιακής συμφωνίας, η οποία πρέπει να προστατεύεται και να αναγνωρίζεται από μια τυπική νομοθεσία που προστατεύει και προστατεύει τέτοιες ενέργειες ή διαδικασίες. Πολλά έθνη στερούνται νομοθεσίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Θα απαιτηθεί η καθιέρωση προστασίας και νομικών μεταρρυθμίσεων για να διασφαλιστεί, μεταξύ άλλων, η προστασία της ιδιωτικής ζωής, της ασφάλειας και της νομικής αναγνώρισης των ηλεκτρονικών αλληλεπιδράσεων και των ηλεκτρονικών υπογραφών. Η προσπάθεια πρέπει να ενσωματώσει μια ολιστική άποψη, μια που δεν εστιάζεται μόνο στην τεχνολογία. Ίσως χρειαστεί να υιοθετηθούν νομικές μεταρρυθμίσεις και νέες οδηγίες για την ομαλή λειτουργία του διαδικτυακού κόσμου. Οι αρχαϊκοί νόμοι, τα παλαιά ρυθμιστικά καθεστώτα, οι επικαλυπτόμενες και αντικρουόμενες αρχές μπορούν όλοι να περιπλέξουν πολύ ή να σταματήσουν εντελώς ένα έργο.

4. Ψηφιακό χάσμα

Η ικανότητα χρήσης των υπολογιστών και του Διαδικτύου έχει καταστεί κρίσιμο συστατικό της επιτυχίας της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η έλλειψη τέτοιων ικανοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε περιθωριοποίηση ή ακόμα και κοινωνική απομόνωση.

Το ψηφιακό χάσμα αναφέρεται στη διαφορά ευκαιριών μεταξύ εκείνων που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και εκείνων που δεν έχουν πρόσβαση. Όσοι δεν έχουν σύνδεση στο Διαδίκτυο δεν θα μπορούν να χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες. Στην περίπτωση του ψηφιακού χάσματος, δεν έχουν όλοι οι κάτοικοι επί του παρόντος ίση πρόσβαση σε υπολογιστές και στο Διαδίκτυο, είτε λόγω έλλειψης οικονομικών μέσων, απαραίτητων δεξιοτήτων ή άλλων ζητημάτων.

Οι άνθρωποι πρέπει να είναι γνώστες ηλεκτρονικών υπολογιστών προκειμένου να επωφεληθούν από τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η κυβέρνηση θα πρέπει να διδάξει το προσωπικό και τους κατοίκους της σε βασικές δεξιότητες υπολογιστών και Διαδικτύου, ώστε να μπορούν να συμμετέχουν στη δημιουργία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το πιο σημαντικό εμπόδιο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρήθηκε ότι ήταν η έλλειψη σύνδεσης στο Διαδίκτυο μεταξύ ορισμένων τμημάτων του πληθυσμού.

Πράγματι, αυτή η έλλειψη πρόσβασης μεταξύ ευάλωτων ή χαμηλού εισοδήματος πολιτών τους εμποδίζει να μπορούν να κάνουν χρήση αυτών των υπηρεσιών που τους παρέχονται ειδικά. Η έρευνα του ΟΗΕ (2008) διαπίστωσε ότι ένα αυξανόμενο ψηφιακό χάσμα στις αναπτυσσόμενες χώρες αυξάνει το κόστος των τεχνικών εμποδίων κατά την έναρξη και τη διατήρηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Garson 2004).

2.9 Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνονται σε τέσσερις βασικούς πελάτες: πολίτες, επιχειρηματική κοινότητα, κυβερνητικούς υπαλλήλους και κυβερνητικούς φορείς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση με πολίτες, επιχειρήσεις, κυβερνητικούς υπαλλήλους, κυβερνητικούς φορείς και άλλες κυβερνήσεις πιο βολική, φιλική, διαφανή, φθηνή και αποτελεσματική.

Σε ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα άτομα είναι σε θέση να υποβάλουν ένα αίτημα για μια συγκεκριμένη κρατική υπηρεσία και στη συνέχεια να λάβουν αυτήν την κυβερνητική υπηρεσία μέσω του Διαδικτύου ή κάποιου μηχανογραφημένου μηχανισμού. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η κρατική υπηρεσία παρέχεται μέσω ενός κυβερνητικού γραφείου, αντί πολλών. Σε άλλες περιπτώσεις, μια κρατική συναλλαγή ολοκληρώνεται χωρίς άμεση προσωπική επαφή με κυβερνητικό υπάλληλο.

2.9.1 Government to citizen (G2C)

Ο στόχος του G2C είναι να παρέχει απευθείας πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες σε ιδιώτες. Οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να βρίσκουν και να έχουν πρόσβαση σε ό, τι χρειάζονται γρήγορα και εύκολα. (Ndou, 2004).

Οι διαδικτυακές συναλλαγές μπορούν να βελτιώσουν την επικοινωνία μεταξύ κυβερνητικών οργανώσεων και πολιτών. Πιθανές δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν ανταλλαγή πληροφοριών, πληρωμή τελών (για εκπαίδευση, ενοικίαση, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.λπ.), ανανέωση αδειών και άλλα.

Παράδειγμα έργου G2C

Μια εταιρεία τηλεπικοινωνιών παρέχει επιδοτούμενες από το κράτος υπηρεσίες κινητής δικτύωσης. Δεν χρειάζονται πολύπλοκη, πολύ προσαρμοσμένη επιχειρηματική λογική στον ιστότοπο, καθώς οι λειτουργίες ηλεκτρονικού εμπορίου είναι αρκετά απλές. Ωστόσο, χρησιμοποιούν μια πλατφόρμα ηλεκτρονικού εμπορίου πλούσια σε χαρακτηριστικά που δεν διαθέτει άδεια, αλλά είναι ακριβή όσον αφορά την υποστήριξη. Ξεκινάμε τη συνεργασία με την ανάλυση της λειτουργικότητας ηλεκτρονικού εμπορίου που απαιτείται για την υποστήριξη της επιχείρησης. Ως αποτέλεσμα, προσφέρουμε και μετά μετεγκαθιστούμε τον ιστότοπο σε μια εναλλακτική πλατφόρμα - εμπορικά βιώσιμη και με επαρκή λειτουργικότητα. Τώρα, η εταιρεία παραμένει εντός του προϋπολογισμού υποστήριξης.

2.9.2 Government to bussiness (G2B)

Ο στόχος του G2B είναι η μείωση των επιβαρύνσεων στις επιχειρήσεις, η παροχή μίας στάσης σε πληροφορίες και η ενεργοποίηση της ψηφιακής επικοινωνίας χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του ηλεκτρονικού επιχειρείν (XML). Επιπλέον, η κυβέρνηση πρέπει να επαναχρησιμοποιήσει τα δεδομένα που αναφέρθηκαν κατάλληλα και να εκμεταλλευτεί τα εμπορικά πρωτόκολλα ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μάθετε περισσότερα στο: Εμπόδια και ευκαιρίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Γιαννουκάκου, 2011).

2.9.3 Government to government (G2G)

Το G2G αναφέρεται στην ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων και/ή συστημάτων πληροφοριών μεταξύ κρατικών υπηρεσιών, υπηρεσιών ή οργανισμών. Τα G2mission G's βοηθούν τις δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνοντας την επικοινωνία, την πρόσβαση σε δεδομένα και την ανταλλαγή δεδομένων.

Αρκετοί παράγοντες ωθούν τις τοπικές και ομοσπονδιακές κυβερνήσεις να θεσπίσουν πρωτοβουλίες G2G. Ένα από τα θέματα είναι η νομοθεσία της ομοσπονδιακής κυβέρνησης, όπως η οδηγία για την ανοικτή κυβέρνηση. Οι πρωτοβουλίες G2G καθοδηγούνται επίσης από προϋπολογισμούς και χρηματοδότηση. Με την ανταλλαγή πληροφοριών και συστημάτων, οι κυβερνήσεις είναι σε θέση να μειώσουν το κόστος πληροφορικής. Τα κυβερνητικά γραφεία μπορούν να είναι πιο αποτελεσματικά και να απλοποιήσουν τις διαδικασίες, επιτρέποντας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω του Διαδικτύου. Μπορεί επίσης να πληρούν τις προϋποθέσεις για επιχορήγηση, ανάλογα με το έργο. Ένα παράδειγμα επιτυχούς έργου G2G είναι το Σύστημα Πληροφοριών Βορειοανατολικής Συμμορίας (NEGIS). Το NEGIS χρησιμοποιείται από κράτη στα βορειοανατολικά για να μοιράζεται πληροφορίες σχετικά με συμμορίες δρόμου, συμπεριλαμβανομένων δραστηριοτήτων που σχετίζονται με συμμορίες και πληροφοριών για συμμορίες. Το σύστημα συνδέει όλες τις κρατικές αστυνομικές υπηρεσίες των συμμετεχόντων κρατών και οι αστυνομικές υπηρεσίες διαβιβάζουν τις συλλεγόμενες πληροφορίες στις άλλες υπηρεσίες επιβολής του νόμου και στις δημόσιες υπηρεσίες των πολιτειών τους (Gregory 2007).

2.9.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services)

Αυτός ο όρος αναφέρεται στην ικανότητα της κυβέρνησης να παρέχει πληροφορίες, σχέδια, έργα και υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου. Αυτά είναι διαθέσιμα μέσω του Διαδικτύου ή άλλων μέσων 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Οι κυβερνητικοί ιστότοποι παρέχουν συχνά επεξηγήσεις για κρατικές υπηρεσίες και αξιωματούχους, στοιχεία επικοινωνίας, δεδομένα οικονομικής ανάπτυξης, λεπτομέρειες συνεδριάσεων, νομοθεσία, πληροφορίες δημόσιας ασφάλειας, ειδικές ανακοινώσεις, τουριστικές πληροφορίες και τοποθεσίες εκλογών.

Ορισμένοι ιστότοποι επιτρέπουν στους χρήστες να εκτυπώνουν ορισμένους φόρους, όπως αιτήσεις και άδειες, τους οποίους μπορούν στη συνέχεια να συμπληρώσουν και να στείλουν στο κατάλληλο κρατικό ίδρυμα. Θα ανακαλύψετε διαδραστικές φόρμες που μπορείτε να συμπληρώσετε και να υποβάλετε ηλεκτρονικά σε πιο σχετικούς ιστότοπους.

2.9.5 Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στο σύστημα back-office της κυβέρνησης που υποστηρίζει ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται σε ιδιώτες και εταιρείες. Ως αποτέλεσμα, αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν οι κρατικές υπηρεσίες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Η επιτυχής εφαρμογή της ηλεκτρονικής διαχείρισης στην παραδοσιακή ιεραρχική δομή της δημόσιας διοίκησης που βασίζεται στον καταμερισμό της εργασίας είναι ιδιαίτερα απαιτητική, καθώς απαιτεί οριζόντια διαχείριση των διαθέσιμων πόρων και των κυβερνητικών πληροφοριών.

Αυτό σημαίνει ότι για την επιτυχή ηλεκτρονική διακυβέρνηση -και κατά συνέπεια ηλεκτρονική διακυβέρνηση- απαιτείται η οργανωτική αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης, δηλαδή η τροποποίηση του τρόπου λειτουργίας και διαχείρισης των επιμέρους υπηρεσιών και τμημάτων.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα συστήματα προϋπολογισμού και λογιστικής, τα συστήματα τηλεδιάσκεψης που βασίζονται σε ενδοδίκτυο και τα συστήματα γεωγραφικών πληροφοριών είναι από τις πιο διαδεδομένες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (GIS).

2.9.6 Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)

Εκτός από το γεγονός ότι ολόκληρη η υποδομή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στο επιτυχημένο μοντέλο ηλεκτρονικού εμπορίου, οι κυβερνήσεις διατηρούν επίσης μια «εμπορική» κοινότητα ως πελάτες ή πάροχοι. Έτσι, οι έννοιες του ηλεκτρονικού εμπορίου ισχύουν τόσο για τους κατοίκους όσο και για τις εταιρείες που εκκαθαρίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, όπως η υποβολή φορολογικής δήλωσης, η πληρωμή ή η λήψη επιστροφής φόρου εισοδήματος και η αποτελεσματικότερη προμήθεια των δημοσίων φορέων με υλικά μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος προμηθειών. (e-procurement).

2.9.7 Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων μέσω της συμμετοχής των πολιτών. Η χρήση e-mail προς και από τα μέλη του Κοινοβουλίου, η συντήρηση ιστοσελίδων από δημόσιους φορείς σε όλα τα επίπεδα, η δημόσια διαβούλευση κ.λπ. είναι μερικά παραδείγματα για τον τρόπο προσέγγισης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

2.9.8 Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-Democracy)

Το αν οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων που τους επηρεάζουν, εάν η λαϊκή βούληση εκπροσωπείται σταθερά ή αν περιορίζεται απλώς στην «κανονική» προσέλευση στις κάλπες, αποτελεί θεμελιώδες κοινωνικοπολιτικό πρόβλημα στη σύγχρονη κοινωνία. Θέστε ένα χρονικό όριο Η ηλεκτρονική δημοκρατία στοχεύει στη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για να παρέχει ευκαιρίες σε άτομα και κοινότητες να επικοινωνούν μεταξύ τους και με την κυβέρνηση, να ενισχύσουν τους δημοκρατικούς θεσμούς και να αυξήσουν τη συμμετοχή του ατόμου σε όλα τα επίπεδα, από τοπικό έως παγκόσμιο.

Στο ευρύτερο πλαίσιο της παγκόσμιας απαξίωσης τόσο της πολιτικής όσο και των αντιπροσώπων, η ηλεκτρονική δημοκρατία καλείται να γεφυρώσει τις διαφορές αυξάνοντας τη γνώση του κοινού για τα κοινά και τις κυβερνητικές πράξεις και βελτιώνοντας τις θέσεις των ανθρώπων στην πολιτική, κυβερνητική και κυβερνητική

σφαίρα. Αυξάνοντας το άνοιγμα της κυβέρνησης και, ως εκ τούτου, την πίστη των ψηφοφόρων στους εκλεγμένους τους αξιωματούχους, καθώς και την καθιέρωση μιας διαδικτυακής πολιτικής συζήτησης. Ακολουθούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Κεμαλής, 2006):

- Αλληλεπίδραση
- Ενοποίηση
- Βελτίωση των πολιτικών διαδικασιών
- Βελτίωσης της ποιότητας των αποφάσεων
- Αύξηση της γνώσης και της κατανόησης
- Συμμετοχή
- Δέσμευση των νέων
- Καταπολέμηση των αποκλεισμών
- Λογοδοσία
- Διαφάνεια

Ο βαθμός επαφής κυβέρνησης/πολίτη και ο αντίκτυπος της δημόσιας πολιτικής μπορεί να βαθμολογηθεί με βάση τον τρόπο χειρισμού και εκτέλεσης ενός μοντέλου ηλεκτρονικής δημοκρατίας, δεδομένων των δυνατοτήτων που παρέχει. Ως αποτέλεσμα, έχουν παρατηρηθεί οι ακόλουθοι τρόποι συμμετοχής (Κεμαλής, 2010):

Αναζήτηση πληροφοριών

Οι πληροφορίες είναι το πολυτιμότερο πλεονέκτημα μιας κυβέρνησης, ωστόσο αποτελούν επίσης αντικείμενο των περισσότερων συζητήσεων σχετικά με την ελευθερία πρόσβασης. Ωστόσο, με εξαίρεση το υλικό που είναι είτε προσωπικά δεδομένα, προβλήματα εθνικής ασφάλειας ή άλλες διαβαθμισμένες πληροφορίες, η απεριόριστη αναζήτηση και πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Άλλα κρατικά δεδομένα, από την άλλη πλευρά, θα πρέπει να διατίθενται στο κοινό με βάση την ταυτότητα και την ιχνηλασιμότητα, την προσβασιμότητα, τη χρησιμότητα, την οικονομική ανοχή, την αξιοπιστία, τη σαφήνεια και την προσβασιμότητα για τα άτομα με αναπηρία. Ο νόμος 3448/2006 που προωθεί τη χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, ο νόμος 3861/2010 που προάγει τη διαφάνεια απαιτώντας την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο και την Επικοινωνία των Δημοσίων Υπηρεσιών Ο κανονισμός (CEDP) του 2003, έχουν αντιμετωπίσει όλα αυτά τα ζητήματα.

Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις (e-consultation)

Οι διαβουλεύσεις αφορούν άτομα που συμμετέχουν ενεργά στη χάραξη πολιτικής και εκφράζουν τις απόψεις τους. Η διαδικασία είναι μη δεσμευτική, καθώς η κυβέρνηση πρέπει να υποβάλει αίτημα υποψηφίου ή προτεινόμενη πολιτική προς συζήτηση και στη συνέχεια οι πολίτες πρέπει να μοιραστούν τις ιδέες και τις απόψεις τους.

Σε αυτό το σημείο, οι ΤΠΕ υποστηρίζουν την πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση επιτρέποντας σε αυτήν την ανταλλαγή να πραγματοποιείται μέσω κυβερνητικών ιστοσελίδων, προσθέτοντας μεγάλη αξία στις πολιτικές.

Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργείται η πρωτοβουλία OPENGOV, η οποία απαριθμεί όλες τις προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος των Υπουργείων και τα υποψήφια νομοσχέδια για δημόσια αναθεώρηση. Οι πολίτες καλούνται να συνεισφέρουν τις σκέψεις τους, τις οποίες διαβάζει προσωπικό των γραφείων των Υπουργών. Στόχος αυτής της προσπάθειας είναι να αυξηθεί το άνοιγμα των κυβερνητικών λειτουργιών - και συνεπώς η λογοδοσία της κυβέρνησης- καθώς και η εμπλοκή των πολιτών στα κοινά και στις επιλογές που τα επηρεάζουν.

Online δημοψηφίσματα

Οι ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις είναι η φυσική επέκταση της ηλεκτρονικής πραγματικότητας των δημοσκοπήσεων που ξεκινούν από τους πολίτες ως ένας τρόπος να ενταχθούν τα προβλήματα στην πολιτική ατζέντα που οι ίδιοι οι πολίτες θεωρούν σημαντικά. Τα SMS, η διαδραστική ψηφιακή τηλεόραση, οι ηλεκτρονικοί θάλαμοι

ψηφοφορίας και η απομακρυσμένη ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι παραδείγματα τεχνολογιών ψηφοφορίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Οι πολίτες θα ασχοληθούν περισσότερο με τα κοινά αν συνειδητοποιήσουν ότι η φωνή τους έχει σημασία.

Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting)

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι το ισχυρό εργαλείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, καθώς είναι το πιο άμεσο μέσο για να έρθετε σε επαφή με ένα τεράστιο ποσοστό του κοινού κατά τη διάρκεια των εκλογών. Η ηλεκτρονική ψηφοφορία έχει χρησιμοποιηθεί στο παρελθόν σε πολλά έθνη σε διάφορες εκλογές, με καλά αποτελέσματα τόσο όσον αφορά την επιτυχία της λειτουργίας όσο και την αυξημένη συμμετοχή των ψηφοφόρων.

Γενικά, η ηλεκτρονική ψηφοφορία ξεπερνά το πρόβλημα των ετερόδοξων ψηφοφόρων αποτρέποντας κινήσεις που μπορεί να αποτελούν εμπόδιο στην άσκηση του εκλογικού δικαιώματος, μειώνει τις λειτουργικές δαπάνες του κράτους σε εξοπλισμό και βελτιώνει τη συμμετοχή των πολιτών στην εκλογική διαδικασία απλοποιώντας την. Τέλος, η δημοσίευση των τελικών αποτελεσμάτων επιταχύνεται σημαντικά αφού καταγράφεται άμεσα από το σύστημα σε πραγματικό χρόνο, εξαλείφοντας την ανάγκη επανάληψης της καταμέτρησης από τις αρμόδιες αρχές.

Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης

Πρόκειται για συντονισμένες δραστηριότητες πολιτών για την αποστολή υπογεγραμμένων αναφορών στο Κοινοβούλιο για ένα θέμα που απασχολεί το κοινό. Στη συνέχεια, το Κοινοβούλιο εξετάζει την εξήγηση των λόγων και του σκεπτικού του αιτήματος και λαμβάνει απόφαση βάσει αυτής. Επιπλέον, δημιουργείται ένα φόρουμ όπου οι χρήστες μπορούν να γράφουν σχόλια για κάθε πρόγραμμα. Το e-Petitioner είναι ο πιο ολοκληρωμένος μηχανισμός ηλεκτρονικής αίτησης του κοινοβουλίου της Σκωτίας (www.e-petitioner.org.uk).

Ο απώτερος στόχος της χρήσης ενός τέτοιου συστήματος είναι να εκτραπεί η εστίασή τους μακριά από κρίσιμα δημόσια ζητήματα και να δοθούν τοπικές απαντήσεις στις

ανησυχίες των εναγόντων ως αναθεωρήσεις της νομοθεσίας, τονίζοντας την αξία της ενεργού συμμετοχής (<http://www.returnthemarbles.com>).

Online δημοσκοπήσεις

Ακολουθώντας τη συμβατική μέθοδο διεξαγωγής των δημοσκοπήσεων, οι ΤΠΕ έχουν βελτιώσει τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται, ιδιαίτερα μέσω της χρήσης του Διαδικτύου. Ανεξάρτητα από τις επικρίσεις που ασκούνται στο ερωτηματολόγιο των δημοσκοπήσεων, αυτού του είδους η δημόσια δέσμευση έχει τη δυνατότητα να ανατρέψει τους στόχους των κυβερνώντων εκφράζοντας σημαντική αντίσταση στις ενέργειες και/ή τις πολιτικές που θέλει να εφαρμόσει η κυβέρνηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

3.1 Το πρόγραμμα και οι δείκτες i2010

Το «i2010» σημαίνει ένα πακέτο προληπτικών πολιτικών για την αξιοποίηση του δυναμικού της ψηφιακής οικονομίας να προσφέρει ανάπτυξη, θέσεις εργασίας και σύγχρονες, on-line δημόσιες υπηρεσίες. Αποτελεί βασικό στοιχείο της ανανεωμένης στρατηγικής «Λισαβόνα» της ΕΕ για την ανταγωνιστικότητα.

Τι νέο υπάρχει στο i2010;

- Μια στρατηγική ομπρέλα

Το i2010 είναι μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την καθοδήγηση των πολιτικών της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης. Αναφέρει έναν κοινό σκοπό για τους διάφορους μοχλούς πολιτικής που διαθέτει η Επιτροπή: ρύθμιση, επενδύσεις E & A, καινοτομία και ανάπτυξη τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών σε ολόκληρη την οικονομία και την κοινωνία.

- Μια ατμομηχανή για τη Λισαβόνα

Το i2010 εστιάζεται έντονα στους βασικούς άξονες της ανανεωμένης στρατηγικής της Λισαβόνας: ανάπτυξη και απασχόληση. Παρέχει επίσης εργαλεία για τη χρηστή διακυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένων των δεσμεύσεων για καλύτερη ρύθμιση και των εκθέσεων προόδου.

Οι υπηρεσίες και τα δίκτυα ΤΠΕ θα είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία των «εθνικών προγραμμάτων μεταρρυθμίσεων» 2005-2008 που θα παρουσιάσουν τα κράτη μέλη της ΕΕ τον Οκτώβριο του τρέχοντος έτους. Οι μεταρρυθμίσεις θα προσαρμοστούν στις εθνικές συνθήκες, αλλά θα συγκριθούν και θα συντονιστούν σε επίπεδο ΕΕ για να βρεθούν οι καλύτερες απαντήσεις σε νέα αναδυόμενα ζητήματα. Αυτό θα βελτιώσει την παρακολούθηση και τη συνοχή της πολιτικής.

- Ποιοι είναι οι «τρεις πυλώνες» του i2010;

Ο πρώτος πυλώνας του i2010 συνδυάζει όλα τα ρυθμιστικά μέσα που διαθέτει η Επιτροπή, τα οποία θα μας επιτρέψουν να δημιουργήσουμε ένα σύγχρονο, προσανατολισμένο στην αγορά κανονιστικό πλαίσιο για την ψηφιακή οικονομία. Ο

δεύτερος πυλώνας φέρνει τα μέσα έρευνας και ανάπτυξης της ΕΕ στο παιχνίδι της ψηφιακής σύγκλισης και θέτει προτεραιότητες για τη συνεργασία μας με τον ιδιωτικό τομέα για την προώθηση της καινοτομίας και της τεχνολογικής ηγεσίας. Ο τρίτος πυλώνας επιδιώκει να προωθήσει, με τα εργαλεία που διαθέτει η Επιτροπή, μια ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, υποστηριζόμενη από αποτελεσματικές και φιλικές προς το χρήστη δημόσιες υπηρεσίες ΤΠΕ.

Το i2010 ξεκίνησε από την Επιτροπή το 2005, ως συνέχεια του σχεδίου δράσης eEurope 2005, το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή στα τέλη του 2005.

Η ανάγκη για μια νέα στρατηγική για την κοινωνία της πληροφορίας προκύπτει από τους στόχους της Λισαβόνας και από την ενδιάμεση αναθεώρησή τους, η οποία αναφέρει: «Προκειμένου να διασφαλιστεί η μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, η ΕΕ χρειάζεται μια ολοκληρωμένη και ολιστική στρατηγική για να προωθήσει την ανάπτυξη του τομέα των ΤΠΕ και η διάδοση των ΤΠΕ σε όλα τα μέρη της οικονομίας.»

Ταυτόχρονα, το i2010 επιδιώκει να αντιδράσει στον ολοένα μεγαλύτερο ρόλο που διαδραματίζουν οι τεχνολογίες της κοινωνίας της πληροφορίας στη ζωή πολλών ανθρώπων και του ίδιου του μεταβαλλόμενου χαρακτήρα αυτών των τεχνολογιών. Αυτή η εξέλιξη γίνεται εμφανής στην πανταχού παρούσα πληροφορική και την ευφυΐα περιβάλλοντος, στο κινητό Διαδίκτυο και στην κινητή τηλεφωνία τρίτης γενιάς, στην ψηφιακή τηλεόραση και το ραδιόφωνο, καθώς και στις νανοτεχνολογίες.

Ορισμένα προγράμματα, των οποίων οι προκάτοχοι ήταν ακόμη μέρος των δύο σχεδίων δράσης eEurope, έχουν αποσυνδεθεί και δεν αποτελούν πλέον μέρος του i2010. Αυτό ισχύει για παράδειγμα με το πρόγραμμα eContentPlus, το οποίο θα καλύψει την περίοδο έως το 2008.

Αντί να δημιουργεί μεγάλο αριθμό υποπρογραμμάτων, το i2010 επικεντρώνεται σε λίγες μόνο προτεραιότητες πολιτικής - τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών, την προώθηση των επενδύσεων και της καινοτομίας στην έρευνα και την ένταξη, καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και ποιότητα ζωής μέσω των ΤΠΕ. Ακολουθώντας τη νέα προσέγγιση της Επιτροπής, όλες οι νομικές και κανονιστικές πρωτοβουλίες θα εξεταστούν με τη χρήση μηχανισμών εκτίμησης επιπτώσεων και συγκριτικής αξιολόγησης.

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	
Κοινωνικές εισφορές	Κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων για τους εργαζομένους
Φορολογία ΦΠΑ	Δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ
Σύσταση εταιρίας	Καταχώριση νέας εταιρείας
Στατιστικά δεδομένα	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία
Δηλώσεις στα τελωνεία	Δήλωση εξαγόμενων προϊόντων στα τελωνεία
Περιβαλλοντικές άδειες	Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένου και των ανα-φορών)
Δημόσιες Προμήθειες	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	
Φόρος εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου
Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία
Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ιατρικά κόστη (εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)
Προσωπικά έγγραφα	Έγγραφα όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης
Καταχώριση αυτοκινήτου	Π.χ. καινούργιο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο
Οικοδομική άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
Δήλωση στην αστυνομία	Π.χ. σε περίπτωση κλοπής
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διάθεση καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης
Πιστοποιητικά	Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών όπως γέννησης, γάμου
Ανώτερη εκπαίδευση	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
Αλλαγή Διεύθυνσης	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
Υπηρεσίες υγείας	Π.χ. συμβουλές όσων αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία

Σύμφωνα με σχετική δημοσκόπηση του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας το 2008, ο βαθμός εξυπηρέτησης (σε ποσοστό) των Ελλήνων κατοίκων και επιχειρήσεων έχει ως εξής: (www.observatory.gr).

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες



Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις



Ανάλογα με τα πλεονεκτήματα που δημιουργούν, οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να ταξινομηθούν σε ομάδες υπηρεσιών (Clusters). Οι ομάδες που σχηματίζονται είναι διαδεδομένες, τόσο για υπηρεσίες προς κατοίκους όσο και για υπηρεσίες σε εταιρείες, όπως φαίνεται παρακάτω:

- Κέρδη: Φόρος Εισοδήματος, Κοινωνικές Εισφορές, Φορολογία, ΦΠΑ και τελωνειακές δηλώσεις

- Εγγραφές δεδομένων: Ταξινόμηση αυτοκινήτου, Πιστοποιητικά, Αλλαγή Διεύθυνσης, Σύσταση Εταιρείας, Στατιστικά Στοιχεία
- Κοινωνική Πρόνοια: Αναζήτηση εργασίας, Κοινωνική Ασφάλιση, Αστυνομικές αναφορές, Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Υπηρεσίες Υγείας, Δημόσιες Προμήθειες
- Οι άδειες εκδίδονται για προσωπικά έγγραφα, οικοδομικές άδειες, τριτοβάθμια εκπαίδευση και περιβαλλοντικές άδειες.

Σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας του 2008, οι Υπηρεσίες Δημιουργίας Εισοδήματος είναι εξ ολοκλήρου διαθέσιμες διαδικτυακά στην Ελλάδα.

Οι καταχωρίσεις δεδομένων του 20%, των Υπηρεσιών Κοινωνικής Ευημερίας (17%) και καμία από τις Υπηρεσίες Αδειοδότησης δεν είναι πλήρως διαθέσιμες στο διαδίκτυο είναι οι εξής.

3.2 Από τα Κ.Ε.Π. στα “e-Κ.Ε.Π.”

3.2.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ

Επίσης, ονομάζεται κέντρο επαφών, ένα κέντρο εξυπηρέτησης πελατών είναι ένας τύπος τηλεφωνικού κέντρου που είναι εξοπλισμένος για τη διαχείριση μεγάλων ποσοτήτων τηλεφωνικών αιτημάτων πελατών για έναν οργανισμό - εκτός από το χειρισμό άλλων επικοινωνιών πελατών - από μία μόνο εγκατάσταση.

Ενώ ένα τηλεφωνικό κέντρο επικεντρώνεται κυρίως στις τηλεφωνικές επικοινωνίες, ένα κέντρο εξυπηρέτησης πελατών συνήθως χειρίζεται επιπλέον τύπους επικοινωνιών πελατών, όπως επιστολές, e-mail, φαξ και ζωντανή συνομιλία, επιπλέον των τηλεφωνικών επικοινωνιών.

Ένα κέντρο εξυπηρέτησης πελατών είναι εξοπλισμένο για τη δρομολόγηση επικοινωνιών με τους σωστούς υπαλλήλους εντός ενός οργανισμού και ορίζεται περαιτέρω ως μέρος της συνολικής στρατηγικής CRM (διαχείριση σχέσης πελατών) ενός οργανισμού.

3.2.2 Η φιλοσοφία και ο σκοπός των ΚΕΠ

Ένα κέντρο εξυπηρέτησης πελατών θα πρέπει να μπορεί να αλληλεπιδρά με έναν πελάτη και να λαμβάνει αμέσως το πλαίσιο του προβλήματός του. Οι αντιπρόσωποι υποστήριξης θα πρέπει να έχουν καλή γνώση του προϊόντος / της υπηρεσίας που θα τους βοηθήσει να προτείνουν αμέσως μια λύση στον πελάτη. Εάν το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης είναι πέρα από το άμεσο πεδίο εφαρμογής του αντιπροσώπου υποστήριξης, θα πρέπει να μάθουν να επεκτείνουν το πρόβλημα στη σωστή εσωτερική ομάδα (ες) και να παρακολουθούν τακτικά μαζί τους για ενημερώσεις σχετικά με την πρόοδο.

Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών πρέπει να αναλάβουν την κυριότητα του προβλήματος του πελάτη και να είναι το μοναδικό σημείο επαφής για όλες τις ερωτήσεις που σχετίζονται με τη διαδικασία αντιμετώπισης προβλημάτων, τον αναμενόμενο χρόνο επίλυσης και ενημερώσεις σχετικά με την πρόοδο που έχει σημειωθεί.

Είναι σημαντικό για έναν αντιπρόσωπο της υπηρεσίας να ακολουθεί τη στάση που δίνει προτεραιότητα στον πελάτη και να μην αφήνει καμία προσπάθεια να προσφέρει στους πελάτες την καλύτερη δυνατή εμπειρία. Μόλις τους δοθεί ένα εισιτήριο υποστήριξης, πρέπει να ερευνήσουν όλους τους πιθανούς τρόπους αντιμετώπισης του προβλήματος και να βρουν γρήγορα μια λύση.

3.2.3 Η σημερινή πρόκληση

Ορισμένοι ρόλοι του κέντρου εξυπηρέτησης πελατών είναι οι ίδιοι, αλλά μπορούν να έχουν διάφορους τίτλους με βάση τις ανάγκες της σημερινής κοινωνίας. Για παράδειγμα; αντιπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών, αντιπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών, πράκτορας εξυπηρέτησης πελατών. Ενώ ορισμένες θέσεις μπορούν να έχουν τους ίδιους τίτλους αλλά περιλαμβάνουν διαφορετικές ευθύνες σε διαφορετικές εταιρείες. Ακολουθούν ορισμένοι από τους πιο δημοφιλείς ρόλους εξυπηρέτησης πελατών και πώς πρέπει να διαφοροποιηθούν:

1. Αντιπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών

Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών απαντούν στις ερωτήσεις των πελατών σχετικά με τα προϊόντα / τις υπηρεσίες, τις πολιτικές και τις διαδικασίες μιας εταιρείας.

Επιπλέον, επιλύουν ζητήματα, λαμβάνουν παραγγελίες, χειρίζονται επιστροφές, απαντούν σε παράπονα και παρέχουν προληπτικά πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές μιας εταιρείας. Συνήθως έχουν έναν συγκεκριμένο αριθμό email ή κλήσεων που πρέπει να καλούν καθημερινά.

2. Αντιπρόσωπος τηλεφωνικού κέντρου

Οι πράκτορες τηλεφωνικών κέντρων μπορούν να λειτουργούν είτε εσωτερικά είτε εξ αποστάσεως σε ένα εικονικό τηλεφωνικό κέντρο. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν απάντηση στις εισερχόμενες κλήσεις, διαχείριση και επίλυση καταγγελιών, επεξεργασία συναλλαγών. Ή απλά, δημιουργώντας το ενδιαφέρον των πελατών για τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα που προσφέρει η εταιρεία. Οι πράκτορες τηλεφωνικών κέντρων αναμένεται συνήθως να χειρίζονται μεγάλο όγκο κλήσεων.

3. Επόπτης εξυπηρέτησης πελατών

Οι επόπτες εξυπηρέτησης πελατών επιβλέπουν τους κατώτερους αντιπροσώπους εξυπηρέτησης πελατών ή ένα μέρος της ομάδας εξυπηρέτησης. Μπορούν επίσης να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία πρόσληψης. Για παράδειγμα; βοηθώντας στη σύντομη λίστα και τη συνέντευξη πιθανών υποψηφίων εξυπηρέτησης πελατών. Αργότερα, συμμετέχουν επίσης στην εκπαίδευση και την καθοδήγηση νέων μελών της ομάδας.

4. Διευθυντής εξυπηρέτησης πελατών

Οι διαχειριστές εξυπηρέτησης πελατών εποπτεύουν τις ομάδες εξυπηρέτησης πελατών. Είναι υπεύθυνοι για την επιτυχή επιβίβαση και εκπαίδευση νέων πρακτόρων υπηρεσιών. Συνολικά παρακολουθώντας την πρόοδό τους και τη συνολική τους απόδοση. Διαχειρίζονται επίσης τυχόν διενέξεις που αφορούν είτε πελάτες είτε αντιπροσώπους υπηρεσιών.

5. Αντιπρόσωπος υποστήριξης πελατών

Αντιπρόσωποι υποστήριξης πελατών παρατηρούνται συχνά στο SaaS και εταιρείες τεχνολογίας που προσφέρουν προϊόντα ή υπηρεσίες που απαιτούν συνεχή τεχνική βοήθεια. Απαντούν στις ερωτήσεις των πελατών και επιλύουν ζητήματα προϊόντων ή

υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει βοήθεια με την εγκατάσταση, την αντιμετώπιση προβλημάτων, τη συντήρηση και την αναβάθμιση του προϊόντος.

6. Μηχανικός υποστήριξης πελατών

Οι μηχανικοί υποστήριξης πελατών (ή ειδικοί τεχνικής υποστήριξης) ειδικεύονται στην αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων που έχουν οι πελάτες με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μιας εταιρείας. Ειδικά ερευνούν, διαγιγνώσκουν και προσδιορίζουν λύσεις για την επίλυση τεχνολογικών προβλημάτων. Επιπλέον, προετοιμάζουν αναφορές και προωθούν ανεπίλυτα ζητήματα σε κατάλληλες εσωτερικές ομάδες.

7. Διαχειριστής υποστήριξης πελατών

Οι διαχειριστές υποστήριξης πελατών επιβλέπουν τις καθημερινές λειτουργίες του τμήματος υποστήριξης πελατών και εκπαιδεύουν νέους αντιπροσώπους υποστήριξης. Είναι επίσης υπεύθυνοι για την παροχή βέλτιστων πρακτικών, περιεχομένου Γνωσιακής Βάσης και μεθοδολογιών. Αυτά διασφαλίζουν τη συνολική ποιότητα της υποστήριξης πελατών που παρέχεται από μια εταιρεία.

8. Διευθυντής επιτυχίας πελατών

Οι διαχειριστές επιτυχίας πελατών εστιάζουν στη μακροπρόθεσμη επιτυχία των πελατών. Επομένως, οικοδομώντας σχέσεις μαζί τους και βοηθώντας τους να συνειδητοποιήσουν το πλήρες δυναμικό των προϊόντων ή των υπηρεσιών μιας εταιρείας. Ο στόχος τους είναι να διασφαλίσουν ότι οι πελάτες κάνουν την καλύτερη χρήση του προϊόντος. Επομένως, εφαρμόστε με επιτυχία στις εταιρείες τους.

9. Διαχειριστής εμπειρίας πελατών

Οι διαχειριστές εμπειρίας πελατών επικεντρώνονται στην εξέταση των αναγκών των πελατών. Κατά συνέπεια, δημιουργία και εφαρμογή στρατηγικών που βελτιώνουν τις εμπειρίες των πελατών και ενισχύουν την αφοσίωση των πελατών. Ουσιαστικά, η δουλειά τους είναι να διασφαλίσουν ότι κάθε σημείο επαφής στο ταξίδι των πελατών είναι ελκυστικό και αποτελεσματικό για τους πελάτες.

10. Δικηγόρος πελατών

Οι υποστηρικτές των πελατών αντιπροσωπεύουν τα συμφέροντα των πελατών στην εταιρεία και διασφαλίζουν ότι παραμένει στο μυαλό του πελάτη. Λειτουργούν βασικά ως ο ελλιπής σύνδεσμος μεταξύ των πελατών μιας εταιρείας και της ομάδας μάρκετινγκ

της. Να είστε υπεύθυνοι για την προώθηση εσωτερικών αλλαγών εντός ενός οργανισμού, ώστε να ανταποκρίνονται συνεχώς στις προσδοκίες των πελατών.

11. Διευθυντής πελατών (CCO)

Ο ρόλος του Chief Customer Officer (CCO), είναι σχετικά νέος αλλά αυξάνεται ραγδαία σε δημοτικότητα. Τα καθήκοντα ενδέχεται να διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία. Ωστόσο, ο γενικός ρόλος της CCO συνεπάγεται τη συνεργασία με την εκτελεστική επιτροπή. Επομένως, ο σχεδιασμός νέων στρατηγικών για τη βελτίωση των εμπειριών των πελατών.

3.2.4 Η επόμενη ημέρα στα ΚΕΠ

Είναι προφανές ότι μια αποτελεσματική πολιτική διαχείρισης πρέπει να αδράξει αυτή την ευκαιρία. Για το σκοπό αυτό, τα ακόλουθα παρουσιάζονται ως κρίσιμα στοιχεία του προς υλοποίηση σχεδίου δράσης:

- Υιοθέτηση και ενσωμάτωση του παραδείγματος ΚΕΠ σε όλη την κυβέρνηση. Το ΚΕΠ θα λειτουργήσει ως πρότυπο για όλες τις διοικητικές διαδικασίες και φορείς στην έκθεση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης (front-office).
- Ανάπτυξη και εφαρμογή νέων κανόνων οργάνωσης της εργασίας με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση της επαγγελματικής ζωής των δημοσίων υπαλλήλων, με πρωταρχικό εργαλείο τη νέα τεχνολογία.
- Ολοκληρωμένος επανασχεδιασμός των λειτουργιών του δημόσιου τομέα με το νέο στοιχείο ενεργοποίησης ΤΠΕ, προάγοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το σημερινό ΚΕΠ δεν θα καταργηθεί, αλλά θα αντικατασταθεί από ένα παράλληλο εναλλακτικό σύστημα παροχής δημοσίων υπηρεσιών. Το ΚΕΠ θα επικοινωνεί με το «back office» των δημοσίων υπηρεσιών παρά με ένα άλλο «front-office».

Αυτό ουσιαστικά συνεπάγεται την επιτάχυνση των διαδικασιών, τη μείωση των τιμών και την πρόσβαση των κατοίκων σε εναλλακτικές μεθόδους όπως το διαδίκτυο, τα εξειδικευμένα ΚΕΠ, τα ΚΕΠ «σούπερ μάρκετ» και, πολύ σύντομα, έξυπνα κινητά τηλέφωνα ή συσκευές αυτόματης εξυπηρέτησης παρόμοιες με τα κανονικά ΑΤΜ.

Ο πολίτης δεν θα ταξιδέψει ποτέ (ή πολύ σπάνια) στο «backoffice» για να εξυπηρετηθεί. Όλες οι συναλλαγές θα διεκπεραιώνονται από το νέο ΚΕΠ. Το μόνο

μέσο άμεσης σύνδεσής τους με το «back-office» θα είναι το ηλεκτρονικό. Έγγραφα που απαιτούν υπογραφές κ.λπ. για σκοπούς τεκμηρίωσης και αρχειοθέτησης θα ταχυδρομηθούν εσωτερικά και θα συγκεντρωθούν σε κεντρικά αρχεία.

Τα ΚΕΠ θα διασκορπιστούν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των κατοίκων, ενώ τα «backoffices» θα συγκεντρωθούν σε τεράστια κτίρια, ιδανικά έξω από τα κέντρα των πόλεων, για να βελτιωθεί ο έλεγχος, η διοίκηση και η καλύτερη εξυπηρέτηση των κρατικών στελεχών (π.χ. προσφορά στάθμευσης, βρεφονηπιακών σταθμών κ.λπ.).

3.3 Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.)

Τον Σεπτέμβριο του 2010 δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως Β1561/23-09-2010 το /.19.7/14/380 και 54 ΚΕΠ σε όλη τη χώρα εξελίσσονται σε Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης στο πλαίσιο εφαρμογής της Νομοθεσίας 3844/2010. που εναρμονίζει το εθνικό δίκαιο με την κοινοτική Οδηγία 123/2006. Ως αποτέλεσμα, οι CSR υποχρεούνται να παρέχουν:

- 1) ενημέρωση των κρατικών παρόχων και αποδεκτών πληροφοριών σύμφωνα με τις συστάσεις του άρθρου 8 του ν. 3844/2010 και
- 2) διεξαγωγή διαδικασιών ηλεκτρονικής παραλαβής αιτήσεων και διαβίβασής τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, ηλεκτρονικής λήψης ερωτήσεων για συγκεκριμένες περιπτώσεις και διαβίβασής τους στις αρμόδιες υπηρεσίες και παραλαβής εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες και τους παραλήπτες e-mail τους. υπηρεσιών, ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως. Οι ΕΚΕ θα πρέπει να χρησιμοποιούν την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Συγκεκριμένα, 1.Ηλεκτρονική παραλαβή εφαρμογών μέσω ΕΡΜΗΣ

2. Υποβολή της δικογραφίας στις αρμόδιες Υπηρεσίες

3. Ηλεκτρονική παραλαβή και παράδοση εξατομικευμένων ερωτημάτων σχετικά με πληροφορίες από παρόχους και επιλέξιμες υπηρεσίες σε αρμόδιες Υπηρεσίες

4. Ηλεκτρονική διαβίβαση των απαντήσεων των αρμόδιων Υπηρεσιών στους αιτούντες

5. Ηλεκτρονικές πληρωμές, εφόσον προβλέπονται από την ισχύουσα διαδικασία ΚΕΠ
6. Ο ΕΡΜΗΣ παρέχει ψηφιακή απόδειξη για την παραλαβή της αίτησης, δικαιολογητικά και άλλα στοιχεία, μαζί με την ημερομηνία και την ώρα υποβολής.
7. Ο ΕΡΜΗΣ παρέχει επαλήθευση της νομιμότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων που εκδίδει. Περαιτέρω, τον Μάρτιο του 2011 η Κ.Υ.Α. Κ1-802 / 23-03-2011, που θέτει σε κίνηση τη λειτουργία των Επιμελητηρίων Ίδρυσης Επιχειρήσεων ορίζοντας το ΓΕΜΗ (Γενικό Εμπορικό Μητρώο) που λειτουργεί στα Επιμελητήρια ως Υπηρεσία Μίας Στάσης για τη σύσταση προσωπικών εταιρειών (ΟΕ), ΕΕ).

3.4 Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.)

Τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης ιδρύθηκαν με το Ν. 3144/2003 και λειτουργούν ως ειδική υπηρεσία του ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργασίας) από τον Μάιο του ίδιου έτους, με στόχο την παροχή επαγγελματικής ενημέρωσης, συμβουλευτικής ή επαγγελματικής συμβουλευτικής. δουλειά. Ο σκοπός του Κ.Π.Α. είναι η αποτύπωση των απαιτήσεων των ανέργων και των επιχειρήσεων προκειμένου να δημιουργηθούν οι καλύτερες δυνατές συνθήκες για την αποτελεσματική σύνδεση της προσφοράς και της ζήτησης εργασίας. Οι παρακάτω τύποι ανέργων μπορούν να αντιμετωπιστούν στο Κ.Π.Α. (Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού, 2009):

- Οι μακροχρόνια άνεργοι
- Οι νέοι ή ενήλικες άνεργοι
- Όσοι απειλούνται από την ανεργία
- Αυτοί που παράτησαν το σχολείο για οποιονδήποτε λόγο και αναζητούν εργασία ή κατάρτιση. κ.λπ.
- Νέοι ή ενήλικες που θέλουν να επαναπροσανατολιστούν σε μια νέα ειδικότητα γιατί αυτή που έχουν δεν έχει αγοραστική αξία

Για να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα με σεβασμό και αποτελεσματικότητα και να βρεθεί μια θέση εργασίας ή κατάρτισης ή επιπλέον της ανάγκης για εξειδικευμένη υποστήριξη λόγω ειδικών συνθηκών - κοινωνικών, οικονομικών, ψυχολογικών ή οικογενειακών - μια ατομική ή ομαδική προσέγγιση που αντιστοιχεί στην

χρησιμοποιείται προσωπικότητα και μοναδικά χαρακτηριστικά κάθε ενδιαφερόμενου. (Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού, 2009).

3.5 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

Η συντήρηση πρωτοκόλλου είναι μια από τις πιο θεμελιώδεις αρμοδιότητες στο δημόσιο τομέα, καθώς είναι η πρώτη εργασία που επιτυγχάνεται κατά την εισαγωγή ή την εξαγωγή ενός εγγράφου στην κατάλληλη Υπηρεσία, όπου εκδίδεται ταυτότητα για την ημερομηνία, το αρχείο και τον τύπο του εγγράφου. Πρόκειται ουσιαστικά για ένα σύνολο πράξεων που περιλαμβάνουν τη συλλογή, τη συλλογή και τη διανομή δημόσιων εγγράφων στους προβλεπόμενους παραλήπτες τους. Η αυτοματοποίηση μιας τέτοιας διαδικασίας είναι ένα ζωτικό βήμα για την ανάπτυξη της υποδομής που απαιτείται για την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα οφέλη από την αντικατάσταση του χειρογράφου με ηλεκτρονικό πρωτόκολλο για τη Δημόσια Υπηρεσία περιλαμβάνουν τη βελτίωση της διαφάνειας και την αποφυγή κακών προηγούμενων, τη διευκόλυνση του διοικητικού προσωπικού με τη μείωση του φόρτου εργασίας (π.χ. λιγότερη γραφή, ευκολότερη αναζήτηση, αυτόματη εκτύπωση) και διευκόλυνση των ενδιαφερομένων επιτρέποντας ταχύτερες αναζητήσεις τα στοιχεία τους με άμεσες πληροφορίες για το πρόσωπο στο οποίο διαβιβάστηκε το αίτημά τους.

Υπάρχουν δύο τύποι ηλεκτρονικών συστημάτων επεξεργασίας εγγράφων: απλά και πολύπλοκα. Στα βασικά συστήματα, η εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου εγκαθίσταται σε έναν προσωπικό υπολογιστή και όταν ένα έγγραφο εισάγεται στο σύστημα, του εκχωρεί έναν αριθμό, χωρίζει τα έγγραφα σε ομάδες παραληπτών, παράγει δηλώσεις διανομής εγγράφων και ούτω καθεξής. Τα σύνθετα συστήματα, από την άλλη πλευρά, περιλαμβάνουν πολλούς χειριστές συνδεδεμένους σε ένα δίκτυο και τα έγγραφα αποθηκεύονται και μεταδίδονται ηλεκτρονικά στους παραλήπτες χρησιμοποιώντας σαρωτές.

Υπάρχουν διάφορα χαρακτηριστικά στα οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή για τη σωστή εγκατάσταση και λειτουργία του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στη συγκεκριμένη Υπηρεσία, προς όφελος τόσο του προσωπικού όσο και των πολιτών.

Εκπαίδευση των χειριστών και τεχνική υποστήριξη

Με την εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, θα πρέπει να οριστούν τουλάχιστον δύο (2) εργαζόμενοι από κάθε Υπηρεσία ως υπεύθυνοι για τη χρήση της εφαρμογής, με βασικές τουλάχιστον δυνατότητες υπολογιστή, ώστε να διασφαλίζεται η συνέχεια της εργασίας σε κάθε περίπτωση. Θα πρέπει επίσης να υπάρχει συνεχής τεχνική βοήθεια, ειδικά για την πρώτη φορά, για τον εντοπισμό σφαλμάτων και τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του συστήματος.

Ασφάλεια δεδομένων

Αυτό είναι ένα κρίσιμο και μοναδικό στοιχείο, καθώς η ακρίβεια και η ακεραιότητα των δεδομένων αποτελούν κρίσιμα ζητήματα στις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως αποτέλεσμα, οι ειδικευμένοι χρήστες με πιστοποιημένα επίπεδα άδειας θα πρέπει να διαχειρίζονται το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο επιτρέποντας μεμονωμένα δικαιώματα να επεξεργάζονται ή να αφαιρούν δεδομένα από το σύστημα. Επιπλέον, τα αντίγραφα ασφαλείας (αντίγραφα ασφαλείας) θα πρέπει να γίνονται σε καθημερινή βάση σε διάφορα ηλεκτρονικά μέσα όπως cd-rom, μονάδες zip, εξωτερικούς σκληρούς δίσκους κ.λπ.

Τέλος, ιδιαίτερη επισήμανση θα πρέπει να γίνει για την ανάγκη χρήσης ενημερωμένων εφαρμογών προστασίας από ιούς για την προστασία των δεδομένων, καθώς και οι χειριστές ηλεκτρονικών πρωτοκόλλων να είναι εξαιρετικά προσεκτικοί κατά τη συνομιλία μέσω e-mail και τη χρήση του Διαδικτύου.

Καταχώρηση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και χορήγηση βεβαίωσης

Τα έγγραφα που εισάγονται σε κάθε Υπηρεσία πρέπει να τεκμηριώνονται κατά περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών πληροφοριών. Η Υπηρεσία πρέπει, ειδικότερα, να παρέχει πιστοποιητικό εγγραφής εγγράφων που περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Η Υπηρεσία που πρωτοκόλλησε το έγγραφο
- Αύξων αριθμός καταχώρησης

- Ημερομηνία καταχώρησης
- Θέμα εγγράφου επιγραμματικά
- Απαρίθμηση τυχόν συνοδευτικών εγγράφων
- Όργανο προς το οποίο απευθύνεται το έγγραφο

Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο έχει συμβάλει σημαντικά στην ταχύτερη, πιο άμεση και αποτελεσματικότερη διαχείριση των υποθέσεων των πολιτών, ιδιαίτερα σε μεγάλους φορείς με άμεση και συνεχή επαφή και συνεννόηση με το κοινό, όπως τα Υπουργεία. Φυσικά, το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο είναι μόνο ένα κομμάτι του παζλ που πρέπει να συγκροτηθεί προκειμένου η ελληνική κυβέρνηση να ενσωματώσει πλήρως την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις καθημερινές της λειτουργίες.

Η εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ / Α1 / 3753 / 19-2-2001 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με προθεσμία υποβολής αιτήσεων τον Αύγουστο του 2001, ορίζει τα κριτήρια για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

3.6 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

3.6.1 Ενιαία πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις

Στον συνδεδεμένο, πελατοκεντρικό κόσμο μας, οι πελάτες αναμένουν ότι οι ανάγκες τους θα καλυφθούν γρήγορα και χωρίς τριβές - ειδικά σε πόλεις, όπου η Instacart παραδίδει είδη παντοπωλείου στο διαμέρισμά σας, η Amazon παρέχει παράδοση την ίδια ημέρα και η Uber και η Lyft ανταγωνίζονται να έχουν ένα αυτοκίνητο στην πόρτα σας σε λίγα λεπτά.

Ωστόσο, οι τοπικές κυβερνήσεις προσφέρουν πολύ συχνά μια διαφορετική εμπειρία: φόρμες που πρέπει να εκτυπωθούν και να σταλούν. πληρωμές που λαμβάνονται μόνο σε μετρητά ή επιταγή · ραντεβού που πρέπει να πραγματοποιούνται αυτοπροσώπως και σε γραφεία ανοιχτά μόνο από τις 9 π.μ. έως τις 5 μ.μ. (ή 9 π.μ. έως το μεσημέρι τις Παρασκευές). Αυτή η εμπειρία έρχεται σε σύγκρουση με αυτό που έχουν εκπαιδευτεί οι κάτοικοι της πόλης από τους Zillow, Kayak και Yelp. Έτσι έχουμε έναν κόσμο στον οποίο οι πολίτες βρίσκουν ευκολότερο να συγκρίνουν τις παμπ από τα δημόσια σχολεία, να συγκρίνουν τα ξενοδοχεία από τα νοσοκομεία. Είναι μια χαμένη ευκαιρία

για τις κυβερνήσεις όχι μόνο να βελτιώσουν τη ζωή των ανθρώπων που υπηρετούν, αλλά και να επιδείξουν την αξία τους και να αυξήσουν την πολιτική συμμετοχή.

Ορισμένες καινοτόμες τοπικές κυβερνήσεις το έχουν συνειδητοποιήσει αυτό και χρησιμοποιούν την τεχνολογία και το μυαλό που επικεντρώνεται στον πελάτη για να καινοτομήσουν και να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους πολίτες, είτε για την ίδρυση μιας επιχείρησης είτε για την ανανέωση της άδειας οδήγησης. Σύμφωνα με την εμπειρία μας, οι κυβερνήσεις που το καταλαβαίνουν πραγματικά καταλαβαίνουν πέντε βασικά πράγματα, δανεισμένα από τον τομέα της ψηφιακής / τεχνολογίας των καταναλωτών:

Η κλίμακα έχει σημασία. Ακούγεται προφανές, αλλά είναι τόσο σημαντικό που πρέπει να ειπωθεί. Στον τομέα των καταναλωτών στο Διαδίκτυο, καταλαβαίνουμε ότι το μεγάλο κοινό είναι το παν: τα κοινωνικά δίκτυα γίνονται πιο πολύτιμα όταν εγγραφούν περισσότερα άτομα και οι ιστότοποι έχουν μεγαλύτερη επιρροή όταν περισσότεροι άνθρωποι τα διαβάζουν. Για να έχουν σημαντικό αντίκτυπο, οι κυβερνητικές υπηρεσίες χρειάζονται σημαντικό ακροατήριο. Όταν οι νέες εφαρμογές επιτρέπουν στους κατοίκους να αγοράζουν άδειες αλιείας, να ελέγχουν τα δρομολόγια διέλευσης ή να πληρώνουν εγκαίρως τους τοπικούς φόρους τους, ο αντίκτυπος αυξάνεται. Πάρα πολλές κυβερνήσεις μετρούν τον αντίκτυπο σε χιλιάδες λήψεις ή εμφανίσεις και όχι δεκάδες χιλιάδες ή ακόμα και εκατομμύρια. Αυτοί που πραγματικά καινοτομούν έχουν μεγαλύτερο στόχο.

3.6.2 Συστήματα διαχείρισης περιπτώσεων (case management)

Ένα κατάστημα μίας στάσης, ένα κατάστημα μίας στάσης ή μια πηγή μίας στάσης είναι μια επιχείρηση ή γραφείο όπου προσφέρονται πολλές υπηρεσίες. Δηλαδή, οι πελάτες μπορούν να πάρουν ό, τι χρειάζονται μόνο σε μία στάση. Ο όρος προήλθε από τις Ηνωμένες Πολιτείες στα τέλη της δεκαετίας του 1920 ή στις αρχές της δεκαετίας του 1930 για να περιγράψει ένα επιχειρηματικό μοντέλο που προσφέρει στους πελάτες την ευκολία να συναντηθούν πολλές ανάγκες σε μια τοποθεσία, αντί να χρειάζεται να «οδηγήσουν σε όλη την πόλη» για να αποκτήσουν σχετικές υπηρεσίες σε διαφορετικά καταστήματα. Η φράση χρησιμοποιείται τώρα ως αργκό για να περιγράψει τα πάντα, από ιστότοπους έως τηλεοπτικές εκπομπές, όπου οι άνθρωποι μπορούν να βρουν τα περισσότερα από αυτά που χρειάζονται, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών, σε ένα μέρος.

Οι τοπικές αρχές στο Ηνωμένο Βασίλειο χρησιμοποιούν τον όρο για να περιγράψουν τη δυνατότητα που προσφέρουν στους κατοίκους τους για να συζητήσουν και να κανονίσουν υπηρεσίες με αξιωματικούς της αρχής. Προωθούνται με την ιδέα ότι παρέχουν ένα μόνο σημείο επαφής, αλλά έχουν επίσης σχεδιαστεί από άποψη ασφάλειας για να περιορίζουν την πρόσβαση του κοινού στην αίθουσα της πόλης (πόλη κ.λπ.).

Η Ελλάδα έχει ξεκινήσει μια διαδικτυακή πλατφόρμα όπου επιχειρηματίες μπορούν να δημιουργήσουν μια νέα εταιρεία σε λιγότερο από μία ώρα. Η νέα ψηφιακή υπηρεσία, Electronic One Stop Shop, προσφέρει τη δυνατότητα σε κάθε επιχειρηματία να αποφύγει την περιβόητη ελληνική γραφειοκρατία και πολλούς που έρχονται και πηγαίνουν σε ιδρύματα και ολοκληρώνουν το σετ της εταιρείας του σε γρήγορο δρόμο ακόμη και 15 λεπτών εάν έχει όλα τα απαιτούμενα δεδομένα και έγγραφα στο χέρι.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Περιπτώσεων θεωρείται ότι είναι ιδανικά για καταστάσεις φροντίδας και φροντίδας ηλικιωμένων, χρονίως ασθενών ή άλλων διαταραγμένων ατόμων. Οι τοπικές αρχές ή άλλοι κοινωνικοί οργανισμοί μπορούν να παρακολουθούν τις καταστάσεις με κατάλληλες συνεργασίες, διασφαλίζοντας ότι το άτομο που έχει ανάγκη λαμβάνει τη φροντίδα που δικαιούται.

Αυτός ο τύπος τεχνολογίας μπορεί να συνδέσει τα ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ, «Βοήθεια στο Σπίτι» και άλλες επικοινωνιακές προσπάθειες με Κέντρα Υγείας, Αγροτικά ή Δημοτικά Ιατρεία, Κοινωνικούς Λειτουργούς και άλλους οργανισμούς.

Ορισμένες από τις υπηρεσίες φροντίδας, όπως το ΚΑΠΗ ή μια νέα υπηρεσία με αυτόν τον στόχο, θα πρέπει να λειτουργούν ως κεντρικό σημείο αναφοράς, με στόχο την παρακολούθηση της κατάστασης κάθε ατόμου και τη διασφάλιση ότι λαμβάνει βοήθεια και φροντίδα σε κάθε σημείο περίθαλψης.

3.6.3 «Κινητή» Εξυπηρέτηση

Με την αυξημένη χρήση smartphone και PDA, καθώς και με τις συνεχώς αυξανόμενες ταχύτητες σύνδεσης στο Διαδίκτυο και τον πολλαπλασιασμό των σημείων πρόσβασης WiFi, υπάρχει ανάγκη για νέες υπηρεσίες που πρέπει να παρέχονται ανεξάρτητα από την τοποθεσία του χρήστη και να είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών σε καταναλωτές, εταιρείες και τοπική αυτοδιοίκηση μέσω δικτύων ασύρματης τηλεφωνίας και ευρυζωνικών δικτύων.

Ο όρος «κινητή υπηρεσία» αναφέρεται σε μια πλατφόρμα για την προσφορά υπηρεσιών σε ιδιώτες μέσω της χρήσης της τεχνολογίας «κινητής τηλεφωνίας». Στην Ελλάδα χρησιμοποιείται ευρέως η τεχνολογία των κινητών τηλεπικοινωνιών. Οι Έλληνες γνωρίζουν καλά τη χρήση κινητών τηλεφώνων. Στο αυξανόμενο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι λογικό η κινητή τηλεφωνία να αποτελεί μέσο επικοινωνίας πρώτης γραμμής μεταξύ τοπικής αυτοδιοίκησης και πολιτών.

Με την ανάπτυξη των κινητών τηλεφώνων, μερικές φορές γνωστά ως «έξυπνα τηλέφωνα», ήρθε η ανάπτυξη προγραμμάτων συμβατών με έξυπνα τηλέφωνα (έξυπνα τηλέφωνα) που εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες που παρέχουν για να ενημερώνουν τους χρήστες κινητών για αυτά σε πραγματικό χρόνο. Ως αποτέλεσμα, μέχρι το τέλος του έτους, οι πελάτες θα έχουν πρόσβαση σε περισσότερες από 100.000 εφαρμογές για κινητά. Πολλές από αυτές τις εφαρμογές λαμβάνουν θετική αντίδραση από το ευρύ κοινό λόγω της προσβασιμότητας, της επικαιρότητας και της συμβολής τους στην απόκτηση κρίσιμων πληροφοριών μέσω της ενεργοποίησής τους.

Μπορεί να μεταδίδουν παγκόσμιες πληροφορίες (οριζόντια στόχευση: ειδήσεις από όλο τον κόσμο), αλλά μπορεί επίσης να μεταφέρουν τοπικές πληροφορίες (κάθετη στόχευση: καταστήματα πόλης). Στην περίπτωση της κάθετης στόχευσης, δεδομένης της παγκόσμιας τάσης στον τομέα των εφαρμογών για κινητά, παρατηρείται η ωριμότητα και η ευνοϊκή ανταπόκριση των πολιτών σε εφαρμογές που στοχεύουν στην ενημέρωση και τη συμμετοχή των κατοίκων σε θέματα που επηρεάζουν την πόλη τους.

Χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες των έξυπνων τηλεφώνων, οι κάτοικοι μπορούν να καθορίσουν τη θέση τους ενώ λαμβάνουν πληροφορίες για τον δήμο ενεργοποιώντας αυτήν την εφαρμογή.

Από την εγκατάσταση ενός τέτοιου συστήματος αναμένονται τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- Προώθηση ευρυζωνικών υπηρεσιών σε κατοίκους του δήμου, καθώς και σε τουρίστες και ταξιδιώτες
- Η βελτιστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τους τουρίστες του Δήμου για τα ταξίδια τους. και
- Η βελτίωση της ποιότητας και η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης που προσφέρεται στους πολίτες/επισκέπτες.

Άμεσα ωφελούμενοι είναι οι κάτοικοι ενός Δήμου αλλά και οι επισκέπτες του.

Οι κάτοικοι του δήμου κερδίζουν γιατί έχουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Καλύτερη και πιο άμεση σύνδεση με τοπικούς αξιωματούχους (αιτήσεις συμμετοχής).
- Βελτιωμένες, γρήγορες και δυναμικές πληροφορίες σχετικά με τις μεταφορές, τα νοσοκομεία και τα φαρμακεία, τις δημοτικές υπηρεσίες και τις πολιτιστικές ανησυχίες (εφαρμογές συμμετοχής) και ως αποτέλεσμα
- Οι κάτοικοι εξοικονομούν χρόνο και χρήμα όχι μόνο στην εξυπηρέτησή τους αλλά και στην ταχεία αντιμετώπιση των θεμάτων τους (υγεία, καθαριότητα, ευεξία κ.λπ.)
- Επισκέπτες του δήμου, οι οποίοι θα μπορούν να λαμβάνουν υψηλής ποιότητας προσαρμοσμένες και διαδραστικές υπηρεσίες περιήγησης και βοήθειας μέσω εφαρμογών προβολής και εφαρμογών ενημέρωσης εκδηλώσεων. Οι συχνοί επισκέπτες στην πόλη και οι εμπορικοί εκθέτες στις διάφορες εκθεσιακές εκδηλώσεις της πόλης είναι πιθανό να επωφεληθούν περισσότερο.

Τέλος, ο Δήμος επωφελείται από:

- Την αύξηση της χρήσης των μέσων μαζικής μεταφοράς, η οποία έχει σαφή αντίκτυπο στη βελτίωση του περιβάλλοντος.
- Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και αναβάθμιση υφιστάμενων. • Εξοικονόμηση πόρων για την αντιμετώπιση προβλημάτων υποδομής και βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης και συντήρησης. και

- Αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες (αιτήσεις συμμετοχής).

3.6.4 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας και τηλε-φροντίδας

Η τεχνολογική πρόοδος τα τελευταία 20 χρόνια οδήγησε σε μια δραματική αύξηση της καινοτομίας σε όλο το φάσμα της υγειονομικής περίθαλψης. Η επαναστατική χάραξη πολιτικής οδήγησε σε μια ακόμη πιο εντυπωσιακή υιοθέτηση συνδεδεμένων λύσεων υγειονομικής περίθαλψης. Η Telehealth είναι ο πρωταρχικός δικαιούχος της τεχνολογικής προόδου μέσω της αυξημένης χρήσης των συνδεδεμένων συσκευών και των δυνατοτήτων τηλεπικοινωνιών (π.χ. τηλεδιάσκεψη) στον ευρύτερο πληθυσμό. Το 2012, η υιοθέτηση της τηλεθεραπείας ήταν χαμηλή, με μόνο το 36% των κρατών να έχουν ιδιωτικές πολιτικές αποζημίωσης πληρωμών για υπηρεσίες τηλεθεραπείας. Καθώς χαλαρώθηκαν οι κανονιστικοί περιορισμοί και έγιναν δημόσιες / ιδιωτικές επενδύσεις, υπήρξε εκθετική αύξηση της χρήσης σε ολόκληρο τον κλάδο.

Πολλοί παράγοντες επηρεάζουν τη συνολική χρήση και υιοθέτηση (πάνω ή κάτω) της τηλευγείας σε ένα ταξίδι υγειονομικής περίθαλψης ενός ασθενούς. Ένα ισχυρό και διαρκές μοντέλο τηλε-υγείας θα πρέπει να περιλαμβάνει μια πιο απρόσκοπτη ροή συνδεδεμένων ενδιαφερομένων, όπως:

Telehealth Enablers: παρέχει τις βασικές τεχνολογίες και πολιτικές που ενισχύουν και οδηγούν στη χρήση της τηλε-υγείας

Παίκτες παροχής φροντίδας: περιλαμβάνει τους διατομεακούς ενδιαφερόμενους φορείς υγειονομικής περίθαλψης που παρέχουν φροντίδα ή υπηρεσίες μέσω λύσεων τηλε-υγείας

Ασθενείς: οι τελικοί καταναλωτές των υπηρεσιών τηλε-υγείας. Ενεργοποιώντας τις δυνατότητες και τις υπηρεσίες τηλε-υγείας, οι ασθενείς βλέπουν αυξημένη αποτελεσματικότητα και αποτελέσματα υγείας.

Όταν σκεφτόμαστε την υγειονομική περίθαλψη, οι περισσότεροι από εμάς δημιουργούν εικόνες από επισκέψεις στο γραφείο ή ταξίδια στο ER. Είτε πρόκειται για έλεγχο ρουτίνας, εργαστηριακές εξετάσεις, διαδικασία εξωτερικών ασθενών ή σοβαρή

χειρουργική επέμβαση, ο κανόνας είναι οι ασθενείς και οι φροντιστές να εγκαταλείψουν τα σπίτια τους (συχνά καθισμένοι σε κίνηση ή βιαστικά από τη δουλειά) για να συναντήσουν τον γιατρό τους σε κάποια μονάδα υγειονομικής περίθαλψης. είδος. Αλλά τα πράγματα αλλάζουν.

Με βάση τις εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, οι επαγγελματίες του ιατρικού κλάδου καθώς και άλλοι πάροχοι υπηρεσιών υγείας και φροντίδας μπορούν πλέον να προσφέρουν όλο και πιο ισχυρές, απομακρυσμένες (από τη θέση τους σε άλλη), διαδραστικές (αμφίδρομες) υπηρεσίες σε καταναλωτές, ασθενείς και φροντιστές.

Οι όροι που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν αυτές τις αλληλεπιδράσεις με ευρυζωνική σύνδεση περιλαμβάνουν την τηλεϊατρική, την τηλεϊατρική και την τηλεφροντίδα. Το "Telehealth" εξελίχθηκε από τη λέξη "τηλεϊατρική." Το "Telecare" είναι ένας παρόμοιος όρος που ακούτε γενικά στην Ευρώπη. Και οι τρεις αυτές λέξεις συχνά - αλλά όχι πάντα - χρησιμοποιούνται εναλλακτικά. Μπορούν επίσης να έχουν διαφορετικές έννοιες ανάλογα με το ποιος ρωτάτε. Και γι 'αυτό ακριβώς πρέπει να ρωτήσετε το γιατρό σας, τον ασφαλιστή σας, τη νοσοκόμα σας, όποιον είναι μέρος του σύμπαντος υγείας και φροντίδας.

Η τηλεϊατρική μπορεί να οριστεί ως χρήση τεχνολογιών τηλεπικοινωνιών για την υποστήριξη της παροχής όλων των ειδών ιατρικών, διαγνωστικών και σχετικών με τη θεραπεία υπηρεσιών συνήθως από γιατρούς. Για παράδειγμα, αυτό περιλαμβάνει τη διεξαγωγή διαγνωστικών εξετάσεων, την προσεκτική παρακολούθηση της προόδου ενός ασθενούς μετά τη θεραπεία ή τη θεραπεία και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε ειδικούς που δεν βρίσκονται στο ίδιο μέρος με τον ασθενή. Εικονίδιο φύλλου συμβουλευτικής ιατρικής: NurseTelehealth;

Η Telehealth είναι παρόμοια με την τηλεϊατρική, αλλά περιλαμβάνει μια ευρύτερη ποικιλία απομακρυσμένων υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης πέρα από τη σχέση γιατρού-ασθενούς. Περιλαμβάνει συχνά υπηρεσίες που παρέχονται από νοσοκόμες, φαρμακοποιούς ή κοινωνικούς λειτουργούς, για παράδειγμα, οι οποίοι βοηθούν στην εκπαίδευση υγείας των ασθενών, την κοινωνική υποστήριξη και τη συμμόρφωση με τα φάρμακα και την αντιμετώπιση προβλημάτων υγείας για τους ασθενείς και τους φροντιστές τους.

Το Telecare αναφέρεται γενικά σε τεχνολογία που επιτρέπει στους καταναλωτές να παραμένουν ασφαλείς και ανεξάρτητοι στα σπίτια τους. Για παράδειγμα, το telecare μπορεί να περιλαμβάνει εφαρμογές υγείας και φυσικής κατάστασης που προσανατολίζονται στους καταναλωτές, αισθητήρες και εργαλεία που συνδέουν τους καταναλωτές με μέλη της οικογένειας ή άλλους φροντιστές, εργαλεία παρακολούθησης άσκησης, συστήματα υπενθύμισης ψηφιακών φαρμάκων ή τεχνολογίες έγκαιρης προειδοποίησης και ανίχνευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

4.1 Στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι κυβερνητικοί οργανισμοί δημιουργούν πρωτογενή δεδομένα και φρέσκες πληροφορίες πιο συχνά από οποιαδήποτε άλλη οντότητα στην εποχή της πληροφορίας και της γνώσης. Ο όγκος των δεδομένων που παράγουν, ενημερώνουν και διαχειρίζονται οι κρατικές υπηρεσίες σε τακτική βάση είναι σχεδόν ανεξιχνίαστος. Τα επιτυχημένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επίκεντρο τον πελάτη υπογραμμίζουν τη σημασία των πληροφοριών και την απλότητα με την οποία μπορεί να ανταλλάσσονται, ενώ επίσης επιχειρούν να εξισορροπήσουν την τυπικά περιορισμένη διάρκεια ζωής των πληροφοριών.

Υπάρχουν πέντε φάσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με τη συγκριτική αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών (2002), με βάση τον τρόπο με τον οποίο οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες και μοιράζονται. Ακριβέστερα,

1. Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence):

Η παρουσία στο Διαδίκτυο εδραιώνεται αρχικά από μια ποικιλία ανεξάρτητων κυβερνητικών ιστοσελίδων που χρησιμεύουν ως διαδικτυακό «μπροσούρα» επίσημων πληροφοριών. Οι προσβάσιμες πληροφορίες περιορίζονται στο πιο βασικό επίπεδο πληροφοριών, δηλαδή στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμοί τηλεφώνου και διευθύνσεις δημόσιων αρχών), με Συχνές Ερωτήσεις (FAQs) σε επιλεγμένες εξαιρετικές περιπτώσεις (FAQs).

Παρόλα αυτά αλλά δεν δίνεται η δυνατότητα για online αμφίδρομη επικοινωνία ή συναλλαγές, δηλαδή δίνουν στατική πληροφόρηση και έχουν ως στόχο να παρέχουν γενική πληροφόρηση για τον εκάστοτε οργανισμό.

2. Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence)

Στο δεύτερο στάδιο, πολλοί κυβερνητικοί ιστότοποι συνεχίζουν να παρέχουν ευρείες πληροφορίες για κάθε οντότητα, με ορισμένες προσθήκες περιεχομένου, όπως δημοσιεύσεις, νόμους, ενημερωτικά δελτία και συνδέσμους προς άλλους επίσημους κυβερνητικούς ιστότοπους. e-mail) επιτρέποντας πιο τακτικές ενημερώσεις και κάνοντας τις πληροφορίες πιο δυναμικές και προσαρμοσμένες.

3. Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence)

Το τρίτο επίπεδο ανοίγει την πρόσβαση σε ένα μεγαλύτερο εύρος κυβερνητικών υπηρεσιών και υπηρεσιών, επιτρέποντας πιο σύνθετη αλληλεπίδραση. Υπάρχουν επίσης επιλογές δημοσίευσης e-mail και μηνυμάτων, καθώς και δυνατότητα περιήγησης σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων αναζήτησης, αποστολής φόρων και αιτήσεων και υποβολής τους online.

4. Συναλλαγές (Transactional Presence)

Στο τέταρτο στάδιο, ένα ευρύ φάσμα ενσωματωμένων από την κυβέρνηση και ασφαλών συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων αιτήσεων διαβατηρίου και βίζας, αιτήσεων πιστοποιητικού γέννησης και θανάτου, πληρωμές αδειών, κυρώσεων, τελών και λογαριασμών, μπορούν να ολοκληρωθούν εξ ολοκλήρου διαδικτυακά. Διατίθενται επίσης ασφαλείς ιστότοποι και κωδικοί χρηστών, ενώ οι ψηφιακές υπογραφές μπορούν να βοηθήσουν στις προμήθειες και τη συνεννόηση με την κυβέρνηση.

5. Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία (Seamless or Fully Integrated Presence)

Αυτό είναι το πέμπτο και πιο εξελιγμένο επίπεδο, στο οποίο όλες οι κρατικές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες απευθείας από έναν μόνο κυβερνητικό ιστότοπο, χωρίς διάκριση μεταξύ κρατικών υπηρεσιών, και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων γίνεται ευκολότερη μέσω των δημόσιων υπηρεσιών (μέσω δημόσιων υπηρεσιών). intranets), τα οποία αποτελούν τη βάση για την εξάλειψη της γραφειοκρατίας. Δεν υπάρχουν ακόμη έθνη που να έχουν προσαρμοστεί πλήρως σε αυτό το πέμπτο στάδιο, αν και υπάρχουν ορισμένες χώρες που βρίσκονται στα μισά του δρόμου. Επιπλέον, λόγω των ιδιοτήτων της ολοκληρωμένης, ολοκληρωμένης και

τυπικής πλοήγησης, οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες θεωρούνται το «κλειδί» για τη δημιουργία υποδομής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ευρωπαϊκή ένωση

Αν και η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει διαδραματίσει ζωτικό ρόλο στην ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών, των κινητών επικοινωνιών και της ψηφιακής τηλεόρασης, άλλα έθνη, όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστραλία, η Νέα Ζηλανδία και ο Καναδάς, καθυστέρησαν να υιοθετήσουν κανόνες και προγράμματα για την αντιμετώπιση των δυσκολιών της ηλεκτρονικής μελλοντικής κυβέρνησης

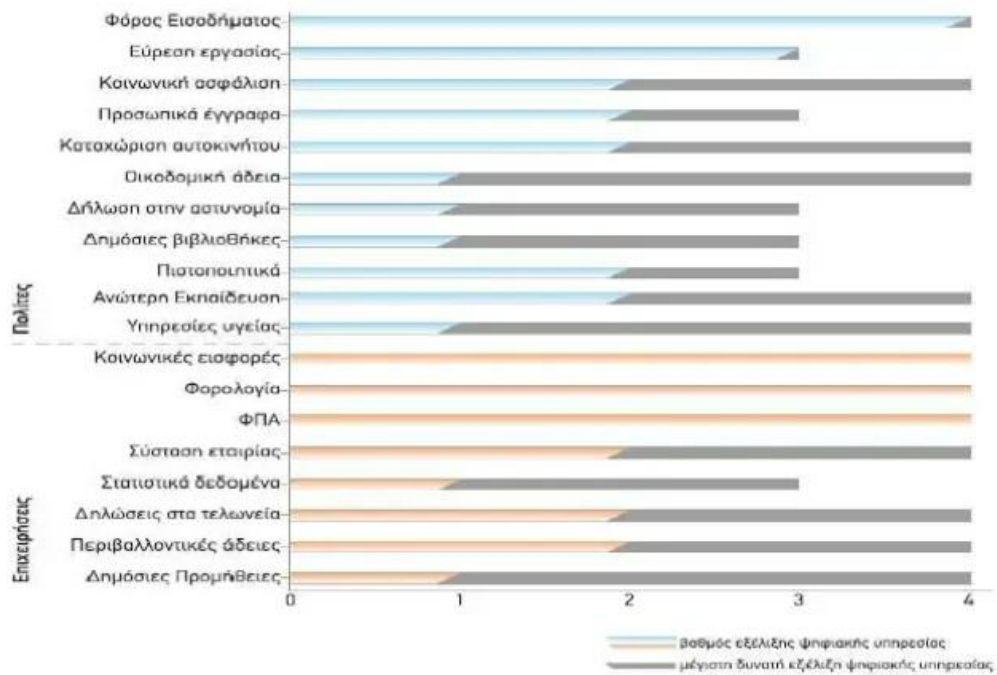
Ωστόσο, με την πάροδο του χρόνου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μπόρεσε να συγχρονιστεί με τον υπόλοιπο κόσμο υιοθετώντας το ουσιαστικό πλαίσιο κάτω από το οποίο τα κράτη μέλη πρέπει πάντα να αναπτύσσουν τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις σε ένα ενιαίο επιχειρησιακό πλαίσιο μέσω αργών και εσκεμμένων μέτρων.

Η Ομάδα Εργασίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρότεινε τις 20 θεμελιώδεις δημόσιες υπηρεσίες στις 12 Φεβρουαρίου 2001, με βάση όσα εγκρίθηκαν στη Σύνοδο Κορυφής της Λισαβόνας τον Μάρτιο του 2000. Αναγνωρίστηκε ευρέως ότι έπρεπε να υπάρχουν 12 για τους κατοίκους και 8 για τις εταιρείες. Έκτοτε, έχει χρησιμεύσει ως το θεμέλιο για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και ως συγκριτική αξιολόγηση της προόδου των κρατών μελών στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Βεργή, Ε & Παππάς, Θ, 2007).

	ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας	
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	
	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήρια και άδεια οδήγησης)	
	Καταχώρηση οχήματος (καινούργια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	
	Έκδοση οικοδομικής άδειας	
	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)	
	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	
	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	
	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγής διεύθυνσης)	
	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
		Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης		
Έναρξη επιχείρησης		
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές Υπηρεσίες		
Τελωνειακές διασαφήσεις		
Περιβαλλοντικές άδειες		
Δημόσιες προμήθειες		

Κάθε κράτος μέλος ήταν υπεύθυνο για την εφαρμογή κατάλληλων νομικών και οργανωτικών μέτρων για τη συμμόρφωση με τις αποφάσεις της Ενωμένης Ευρώπης εντός των καθορισμένων χρονικών περιορισμών και για την προετοιμασία για την αντιμετώπιση των μελλοντικών προκλήσεων της ηπείρου. ο Ενημέρωση, καθώς και, φυσικά, ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το παρακάτω σχήμα απεικονίζει το υψηλότερο στάδιο στο οποίο μπορεί να προχωρήσει καθεμία από τις 20 βασικές υπηρεσίες:

Αριθμός Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων



4.3 Europe—An Information Society for All

Το πρόγραμμα e-Europe - An Information Society for All της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που ιδρύθηκε τον Δεκέμβριο του 1999, έχει θέσει υψηλούς στόχους για να φέρει τα πλεονεκτήματα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (IT) σε όλους τους Ευρωπαίους. Σε μια «κοινωνία της πληροφορίας», η δημιουργία, η διανομή, η διάχυση, η χρήση, η ενσωμάτωση και η διαχείριση των πληροφοριών είναι μια σημαντική οικονομική, πολιτική και πολιτιστική δραστηριότητα.

Επίτευξη των αναγκαίων στόχων για την επιτάχυνση του εκσυγχρονισμού της ευρωπαϊκής οικονομίας και ενίσχυση της εργασίας, της ανάπτυξης, της παραγωγικότητας και της κοινωνικής συνοχής. Οι κύριοι στόχοι της EEurope ήταν δύο:

- α) να συνδέσει κάθε πολίτη, νοικοκυριό, σχολείο, επιχείρηση και κυβέρνηση στο διαδίκτυο, επιτρέποντάς τους να εισέλθουν στην ψηφιακή εποχή· β) να οικοδομήσουμε μια Ευρώπη του ηλεκτρονικού χαρτιού που να υποστηρίζεται από μια επιχειρηματική νοοτροπία πρόθυμη να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει καινοτόμες ιδέες, και γ) να εξασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία είναι προσανατολισμένη προς την κοινωνική

ένταξη (Liinkanen, 2003). Το "eEurope: Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για Όλους" είναι ένας από τους τομείς εστίασης.

1. Μέχρι το τέλος του 2001, οι υπολογιστές και τα πολυμέσα θα είναι διαθέσιμα στις τάξεις.
2. Έως το τέλος του 2000, ο τομέας των τηλεπικοινωνιών θα έπρεπε να έχει απελευθερωθεί και να έχει καθιερωθεί θεμιτός ανταγωνισμός προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα ποσοστά των παρόχων υπηρεσιών Διαδικτύου, και οι ασύρματες συχνότητες πολυμέσων θα έπρεπε να είχαν εντοπιστεί έως το τέλος του 2001.
3. Ενίσχυση των διαδικασιών ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, εστιάζοντας σε ένα βιώσιμο νομικό πλαίσιο για κάθε κράτος μέλος και διασφαλίζοντας τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις στο δημόσιο τομέα.
4. Γρήγορη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές. Μέχρι το τέλος του 2001, κάθε κράτος μέλος - τουλάχιστον ένα πανεπιστήμιο και μια ερευνητική μονάδα - θα έχει δημιουργήσει ένα δίκτυο εφαρμογών πολυμέσων, το οποίο θα επεκταθεί σε επιπλέον ιδρύματα.
5. Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες όπως η υγειονομική περίθαλψη, οι ηλεκτρονικές πληρωμές, το κινητό Διαδίκτυο, τα μέσα μαζικής μεταφοράς κ.λπ. μέσω έξυπνων καρτών. μέχρι το τέλος του έτους
6. Τα εμπόδια για τη δημιουργία μιας πανευρωπαϊκής αγοράς για επενδύσεις επιχειρηματικών κεφαλαίων σε ΜΜΕ υψηλής τεχνολογίας θα έπρεπε να είχαν αρθεί έως τα τέλη του 2003.
7. Συμμετοχή του δικαιούχου σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με την υποχρέωση των κρατών μελών να αναπτύξουν όλους τους προσβάσιμους στο κοινό ιστοτόπους για άδειες έως το τέλος του 2001.

8. Τηλευγεία: Έως το τέλος του 2003, όλοι οι Ευρωπαίοι θα πρέπει να μπορούν να αποκτήσουν μια έξυπνη κάρτα υγείας που θα επιτρέπει την ασφαλή και εμπιστευτική διαδικτυακή πρόσβαση σε δεδομένα υγείας.

9. Προηγούμενες μεταφορές: ο πανευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης 112 εφαρμόστηκε μέχρι τα τέλη του 2001 και η υποδομή αεροπορικών μεταφορών ενημερώθηκε μέχρι τα τέλη του 2004.

10. Εύκολη πρόσβαση σε διοικητικές πληροφορίες, υπηρεσίες και διαδικασίες λήψης αποφάσεων στα κράτη μέλη, παρέχοντας απεριόριστη επικοινωνία των πολιτών σε σημαντικές συναντήσεις έως το έτος 2000.

4.4 e Europe 2002

Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ενέκρινε το σχέδιο δράσης eEurope 2002: Κοινωνία της Πληροφορίας για Όλους ως μέρος της Στρατηγικής της Λισαβόνας 2010 τον Ιούνιο του 2000, βασιζόμενη σε προηγούμενες πρωτοβουλίες. Στόχος του σχεδίου δράσης ήταν να διασφαλίσει ότι οι στόχοι που τέθηκαν από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας τον Μάρτιο του 2000 θα εκπληρωθούν με τη λήψη των απαραίτητων μέτρων έως την προθεσμία του 2002. Κατά συνέπεια, έχουν καθοριστεί τρεις θεμελιώδεις στόχοι, οι οποίοι θα πρέπει να ισχύουν για όλες τις πρωτοβουλίες των κρατών μελών (European Commission, 2000):

1. Φθηνότερο, γρηγορότερο, ασφαλές Διαδίκτυο

α) Φθηνότερη και γρηγορότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο

β) Γρηγορότερο Διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές

γ) Ασφαλή δίκτυα και «έξυπνες κάρτες» (smart cards)

2. Επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και τις δεξιότητες

α) Η νεολαία της Ευρώπης να εισέλθει στη ψηφιακή εποχή

β) Εργασία σε μια οικονομία που βασίζεται στη γνώση

γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία που βασίζεται στη γνώση

3. Ενίσχυση της χρήσης του Διαδικτύου

α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου

β) Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες

γ) Υγεία online

δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για διεθνή δίκτυα

ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών.

Επιπλέον επισημάνθηκαν τρεις κύριες μέθοδοι μέσω των οποίων οι στόχοι του eEurope 2002 θα ολοκληρωνόταν (European Commission, 2000):

Επιτάχυνση της εγκατάστασης του κατάλληλου νομικού πλαισίου

Αφορούσε νομοθετικές ιδέες που καλύπτουν τους τομείς του Διαδικτύου, των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του εμπορίου, των οποίων η εφαρμογή έπρεπε να επιταχυνθεί με τη θέσπιση αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων.

Υποστήριξη των νέων υποδομών και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα

Αφορούσε περισσότερο την απόκτηση χρηματοδότησης από τον ιδιωτικό τομέα για αναπτυξιακές πρωτοβουλίες. Υπήρχε η προοπτική χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά εξαρτιόταν κυρίως από τις πράξεις των κρατών μελών.

Εφαρμογή της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης

Στόχος του ήταν να εγυηθεί ότι οι δραστηριότητες ήταν επιτυχείς, ότι είχαν τον επιθυμητό αντίκτυπο και ότι είχαν το απαιτούμενο υψηλό προφίλ σε όλα τα κράτη μέλη.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002, το οποίο επικεντρώθηκε στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προέτρεψε τις δημόσιες διοικήσεις σε όλα τα επίπεδα να χρησιμοποιήσουν νέα τεχνολογία για να κάνουν τις πληροφορίες όσο το δυνατόν πιο προσιτές και τα κράτη μέλη να δώσουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες έως το 2003 (European Commission, 2000).

4.5 e Europe 2005

Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων κατέθεσε το Σχέδιο Δράσης «eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για Όλους» (COM (2002) 263 τελικό) ως διάδοχο του προηγούμενου σχεδίου δράσης eEurope στο πλαίσιο της προετοιμασίας για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2005. Η Δράση Στόχος του σχεδίου ήταν να δημιουργήσει ένα ευνοϊκό κλίμα για ιδιωτικές επενδύσεις και δημιουργία θέσεων εργασίας, να αυξήσει την παραγωγικότητα, να εκσυγχρονίσει τις κρατικές υπηρεσίες και να δώσει τη δυνατότητα σε όλους να συμμετέχουν στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας. Εκτός από την προώθηση της ανάπτυξης ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου που βασίζονται σε μια ευρύτερα διαθέσιμη ευρυζωνική υποδομή (European Commission, 2002).

Το Σχέδιο Δράσης βασίστηκε σε δύο σημαντικές, αλληλοεπηρεαζόμενες γραμμές δράσης: η μία, η ενίσχυση των υπηρεσιών, των εφαρμογών και του περιεχομένου, που περιελάμβανε τόσο τις διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν, και η άλλη για την αντιμετώπιση της θεμελιώδους ασφάλειας του θέματος. Οι γενικοί στόχοι ήταν η Ενωμένη Ευρώπη μέχρι το τέλος του 2005 να βασίζεται σε αυτούς τους άξονες (European Commission, 2002):

Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας. Ως μέσα πραγμάτωσης των στόχων αυτών ορίστηκαν τέσσερις αλληλοσυνδεόμενες συνιστώσες:

Μέτρα πολιτικής

Διασφαλίζεται ότι δεν προβλέπονται εμπόδια για νέες υπηρεσίες, ότι προωθείται ο ανταγωνισμός και η διαλειτουργικότητα, ότι βελτιώνεται η πρόσβαση σε μια σειρά δικτύων και ότι δίνεται έμφαση στην πολιτική βούληση με την αναθεώρηση και την προσαρμογή των νόμων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ορθή πρακτική

Για τη διευκόλυνση ανταλλαγής εμπειριών και έργων επίδειξης, όπωσπέσης και από την κοινοποίηση των διδαγμάτων από τις αποτυχίες

Συγκριτική αξιολόγηση

Για την παρακολούθηση της εξέλιξης των έργων, οπότε καιγια την πορεία επίτευξης των στόχων

Συνολικός συντονισμός των υφισταμένων πολιτικών

Μια διευθύνουσα επιτροπή θα παρείχε καλύτερη παρακολούθηση των πρωτοβουλιών πολιτικής και της ανταλλαγής πληροφοριών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και στον εταιρικό τομέα. Οι Κοινότητες συνέστησαν μια σειρά βημάτων, με βάση τις επιτυχημένες δραστηριότητες των Κοινοτήτων eEurope 2002, ειδικά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

Ευρυζωνική σύνδεση

Ως το 2005 όλα τα Κράτη - Μέλη θα έπρεπε να είχανεξασφαλίσει την ευρυζωνική σύνδεση για όλες τις δημόσιες διοικήσεις

Διαλειτουργικότητα

Έως το τέλος του 2003, θα υπάρξει εγκεκριμένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο θα καλύπτει τις προδιαγραφές, τις τεχνικές πολιτικές και τα ανοιχτά πρότυπα για τη σύγκλιση των συστημάτων πληροφοριών δημόσιας διοίκησης σε κοινοτικό επίπεδο.

Διαδραστικές δημόσιες υπηρεσίες

Έως το τέλος του 2004, τα κράτη μέλη θα έχουν παράσχει 20 ζωτικής σημασίας δημόσιες υπηρεσίες σε εθελοντική βάση, προσβάσιμες σε όλους, συμπεριλαμβανομένων παροχών για άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένους και οφειλέτες, χρησιμοποιώντας ευρυζωνική πρόσβαση και πρόσβαση σε πολλές πλατφόρμες.

Δημόσιες συμβάσεις

Τα κράτη μέλη θα έπρεπε να έχουν επιτύχει να εκτελέσουν σημαντικό αριθμό δημοσίων συμβάσεων, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικά έως το τέλος του 2005.

Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους τους κατοίκους μέσω κατάλληλα σχεδιασμένων κεντρικών σημείων σε δήμους ή κοινότητες.

Πολιτισμός και τουρισμός

Σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον τομέα του εμπορίου και τις περιφερειακές αρχές, η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων θα δημιουργήσει διαδικτυακές υπηρεσίες για την προώθηση της Ευρώπης και την παροχή εύχρηστων δημόσιων πληροφοριών. Αυτές οι διαδικτυακές υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες έως το 2005, με κατάλληλες διεπαφές, ευρυζωνικές συνδέσεις και πρόσβαση από κάθε μορφή ψηφιακού τερματικού.

4.6 i2010 - A European Information Society for growth and employment

Τον Ιούνιο του 2005, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπέβαλε στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο τη συνέχιση του προγράμματος «e Europe 2005», με τίτλο «i2010 - Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση» (COM (2005) 229 τελικό), με στόχο τον συνδυασμό των Βιώσιμες πρωτοβουλίες σε μια ενοποιημένη και συνεκτική στρατηγική που παρέχει ευρεία πολιτική καθοδήγηση για την επερχόμενη «κοινωνία της πληροφορίας» κατά τα έτη έως το 2010.

Έως το 2010, τα βασικά ζητήματα και η πρόοδος στους τομείς της Κοινωνίας της Πληροφορίας και των ΜΜΕ θα αντιμετωπιστούν σε αυτό το πλαίσιο. Δίνει έμφαση στη χρήση των ΤΠΕ ως κινητήριου παράγοντα για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την κοινωνική ποιότητα, προωθώντας μια ανοιχτή και ανταγωνιστική οικονομία. Το πλαίσιο περιλαμβάνει μια ποικιλία μέσων πολιτικής της Ενωμένης Ευρώπης, όπως ρυθμιστικούς μηχανισμούς, έρευνα και συνεργασία, που προάγουν την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας. Οι ακόλουθοι είναι οι κύριοι στόχοι του i2010: (EuropeanCommission, 2005):

- Η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών που προωθεί μια ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης.
- Βελτίωση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα ΤΠΕ, προκειμένου να προωθηθεί η ανάπτυξη και οι καλύτερες θέσεις εργασίας
- Η ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, η οποία δίνει προτεραιότητα στις καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής, ενώ παράλληλα προωθεί την ανάπτυξη και την απασχόληση με τρόπο συμβατό με τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Συνολικά, με την πρωτοβουλία i2010, η Επιτροπή θεσπίζει μια νέα, ολοκληρωμένη στρατηγική πολιτικής για την κοινωνία της πληροφορίας που θα βοηθήσει στον πρωταρχικό στόχο της Λισαβόνας για βιώσιμη ανάπτυξη και απασχόληση. Συγκεκριμένα, το 2006, η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων εξέδωσε μια ανακοίνωση με τίτλο «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων». (COM(2006) 173 τελικό)

Αυτό το εξειδικευμένο σχέδιο δράσης είναι πλήρως σύμφωνο και ευθυγραμμισμένο με τους στόχους της στρατηγικής i2010, ενώ στοχεύει επίσης στην επιτάχυνση της ανάπτυξης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών τόσο σε εθνικό όσο και σε επίπεδο ΕΕ, καθώς και στην αποφυγή του σχηματισμού νέου κατακερματισμού και έλλειψη διαλειτουργικότητας. Επιπλέον, το σχέδιο δράσης εστιάζει σε πέντε σημαντικούς στόχους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έως το 2010 (European Commission, 2006):

Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο

Χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, έτσι ώστε έως το 2010, όλοι οι άνθρωποι να έχουν πρόσβαση σε νέες υπηρεσίες δημόσιας εμπιστοσύνης.

Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας

Συμβολή σε μεγάλο βαθμό στην επίτευξη υψηλών επιπέδων ικανοποίησης πελατών, διαφάνειας και υπευθυνότητας, μείωσης της γραφειοκρατίας και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας έως το 2010.

Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο

Για ιδιώτες και εταιρείες, όλες οι κρατικές προμήθειες θα είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά έως το 2010, από 50% επί του παρόντος, με συμφωνία συνεργασίας για περαιτέρω διαδικτυακές υπηρεσίες που θα έχουν σημαντική επίδραση στην εξυπηρέτηση πελατών.

Κατασκευάζονται βασικού καταλύτη.

Ο οποίος, αρχής γενομένης από το 2010, θα δώσει σε άτομα και εταιρείες ευχάριστη, ασφαλή και διαλειτουργική ρυθμιζόμενη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

Ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων και αύξηση της συμμετοχής των πολιτών

Μέχρι το 2010, θα έχουμε δείξει μέσα για παραγωγικό δημόσιο λόγο και δημοκρατική λήψη αποφάσεων. Η Ενωμένη Ευρώπη έχει δώσει προτεραιότητα στην ΚΠ κατά την τελευταία δεκαετία, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των Ευρωπαίων και την οικοδόμηση μιας ανταγωνιστικής οικονομίας βασισμένης στη γνώση.

Η Στρατηγική της Λισαβόνας 2010 σκοπεύει να συγκεντρώσει όλες τις ευρωπαϊκές πολιτικές, έργα και δραστηριότητες που προωθούν την ανάπτυξη και τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και την ιδιωτική ζωή. Οι ΤΠΕ έχουν ευνοϊκό αντίκτυπο στην οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και το συνολικό βιοτικό επίπεδο.

4.7 Digital Agenda for Europe

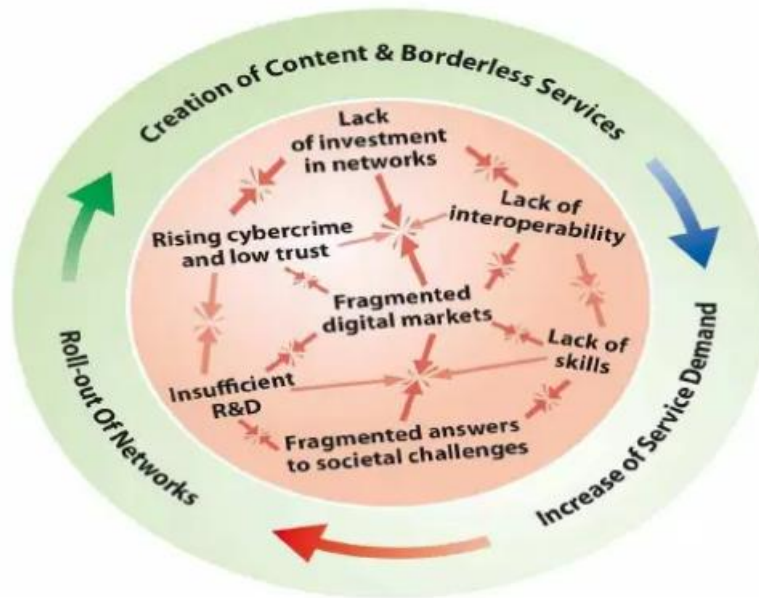
Η Ενωμένη Ευρώπη, εν μέσω μιας από τις χειρότερες οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές κρίσεις στην ιστορία της, ανακοίνωσε το πρόγραμμα «Ευρώπη 2020 - Ένα σχέδιο για έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη» (COM (2010) 2020) τον Μάρτιο του 2010. Ο κύριος σκοπός της Στρατηγικής του 2020 είναι να καθορίσει έναν στόχο για την επίτευξη υψηλών επιπέδων απασχόλησης, παραγωγικότητας και κοινωνικής συνοχής, που θα επιτευχθεί με συγκεκριμένες ενωσιακές και εθνικές δραστηριότητες που στοχεύουν στην υπέρβαση της κρίσης και στην προετοιμασία της ευρωπαϊκής οικονομίας για το μέλλον (European Commission, 2010).

Επτά τομείς προτεραιότητας θεσπίστηκαν ως μέρος της στρατηγικής Ευρώπη 2020, ένας από τους οποίους ήταν το "A Digital Agenda for Europe" (COM (2010) 245), το οποίο έγινε αποδεκτό τον Μάιο του 2010. Η Ψηφιακή Ατζέντα (ή Ψηφιακή Θεατρική στα Ελληνικά) προβλέπει Ο ρόλος των ΤΠΕ ως καταλύτης βοηθώντας την Ευρώπη να υλοποιήσει τους στόχους της στρατηγικής «Ευρώπη 2020».

Όπως υποδεικνύεται από τις ανασκοπήσεις των δραστηριοτήτων των έργων τα προηγούμενα δέκα χρόνια, η Ψηφιακή Ατζέντα δίνει προτεραιότητα στην αντιμετώπιση των ελλείψεων ή των θεματικών τομέων της Ευρώπης. Οι παρακάτω είναι οι τομείς του ζητήματος (European Commission, 2010):

- Κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Αύξηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος, απειλή για την αξιοπιστία των δικτύων
- Έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Ανεπαρκείς προσπάθειες έρευνας και καινοτομίας
- Έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων

Οι ευκαιρίες για την αντιμετώπιση κοινωνικών ζητημάτων χάθηκαν. Στο παρακάτω σχήμα, απεικονίζεται η εσωτερική προσέγγιση των θεματικών τομέων και η επιθυμητή προσέγγιση από την ΕΕ και τα κράτη μέλη μέσω πρωτοβουλιών και πολιτικών που έχουν υιοθετηθεί.



Το Ψηφιακό θεματολόγιο καθορίζει συγκεκριμένα βήματα με χρονοδιάγραμμα για την αντιμετώπιση και την επίλυση ζητημάτων, έτσι ώστε η ΕΕ να μπορεί να συγχρονιστεί και να ανταγωνιστεί στην παγκόσμια αγορά με τους διεθνείς εταίρους της. Ο απώτερος στόχος του Ψηφιακού Θεματολογίου είναι η δημιουργία μιας ενοποιημένης ψηφιακής αγοράς βασισμένης στο Internet υψηλής ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές που θα παρέχουν μακροπρόθεσμα οικονομικά και κοινωνικά πλεονεκτήματα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το επόμενο βήμα για να καταστεί λειτουργική και αποτελεσματική η ελληνική Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να είναι η κατανομή των νέων και ξεκαθαρισμένων αρμοδιοτήτων. Είναι σημαντικό να ορίσουμε ποιες αρμοδιότητες οφείλουν να παραμείνουν στην Κεντρική

Διοίκηση, ποιες μπορούν να ασκούνται αποκεντρωμένα και ποιες θα ασκούνταν αποτελεσματικότερα από την ΤΑ.

Η αποτελεσματικότητα διεκπεραίωση των κρατικών πολιτικών επιβάλλει την αναβάθμιση της τοπικής αυτοδιοίκησης στο σύστημα διοικητικής οργάνωσης της χώρας. Κατά συνέπεια η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να οδηγήσει σε ένα σύστημα διοικητικής οργάνωσης στο οποίο η τοπική αυτοδιοίκηση θα πρέπει να έχει ένα ριζικά νέο και ουσιαστικά αναβαθμισμένο.

Όσον αφορά την ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση χρειάζεται σίγουρα περαιτέρω διερεύνηση αντίληψη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όμως στο πλαίσιο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θα μπορούσαν αρχικά να υιοθετηθούν βασικές αρχές της. Πρωτεύον, είναι να υπάρξει η κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών των πολιτών. Επιπλέον, θα βοηθούσε η αναλυτική περιγραφή θέσεων και καθηκόντων ώστε να καθορίζεται και η ποιότητα στις υπηρεσίες. Φυσικά χρειάζεται να υπάρξει η δέσμευση της διοίκησης με την συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων για μια συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που θα οδηγήσει γιατί όχι και στην διεκδίκηση ενός βραβείου ποιότητας, το οποίο θα λειτουργούσε ως κίνητρο προς τους εργαζομένους.