

ΑΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

« ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ( E-GOVERNMENT ) »

ΚΑΡΑΣΟΥΛΟΥ ΙΩΑΝΝΑ

ΤΣΑΪΚΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΣΤΕΦΑΝΗ ΑΝΤΩΝΙΑ



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	1
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	2
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 1 <sup>ο</sup> .....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	3
1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	4
1.1. Τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : έννοια.....	4
1.2. Η πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. ....	5
1.3. Επίπεδα Ανάπτυξης - Πληροφοριακά Συστήματα Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. .	7
1.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ. ....	8
1.4.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ελλάδα .....	8
1.4.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ευρώπη .....	14
1.5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Και Πολίτης .....	15
1.5.1 Τα δικαιώματα του πολίτη στην πληροφορία.....	16
1.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Επιχειρήσεις.....	16
1.6.1 Πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης –Επιχειρήσεις. ....	18
1.7. Χαρακτηριστικά Της Ιδανικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	18
1.8 . Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	20
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 2 <sup>ο</sup> .....	24
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	24
2.1 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ E-GOVERNMENT .....	26
2.2 Τα βασικά πρότυπα για την ολοκλήρωση, ανταλλαγή, πρόσβαση, και διαχείριση δεδομένων. ....	29
2.3 Government Interoperability Framework (e-GIF).....	30
2.4 Τεχνικές Πολιτικές Πρόσβασης στη πληροφορία .....	31
2.4 Απαιτήσεις Τεχνολογικής Υποδομής και Τεχνικών Προδιαγραφών .....	32
2.4.1Middleware / Proxy.....	33
2.5 Τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	35
Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα.....	36
Επίπεδο 1 –Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο .....	37
Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering .....	38
Επίπεδο 3 – Intranet.....	39
Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο.....	40
Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών .....	41
Επίπεδο 6 – Portal.....	41
Αυτοματοποίηση δημιουργίας portal .....	42
ΤΑ PORTALS ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ .....	43
Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών .....	44
Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη .....	44
Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures) .....	46
Επίπεδο 10 – Smart cards.....	48
Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση .....	49
Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση .....	49
Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία .....	50
Συμπεράσματα.....	51
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 3 <sup>ο</sup> .....	52

ΠΩΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ, ΥΠΟΔΟΜΕΣ .....	52
Εισαγωγή.....	52
3.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	53
3.1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ .....	54
3.1.2 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	56
3.1.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ.....	60
3.1.3α. Παρούσα Κατάσταση και Προβλήματα.....	61
3.1.3 β: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών – TAXIS.....	62
3.1.3 δ : Πιστοποίηση Χρηστών στο TAXISnet.....	68
3.1.3ε : Ηλεκτρονική Υποβολή φορολογικών εντύπων Ε1 και Ε14. ....	70
3.1.4 Πολυγλωσσική υποστήριξη.....	77
3.1.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	77
3.1.5.α ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ.....	79
3.1.5β. Κρυπτογραφία.....	80
3.1.5.γ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ.....	82
Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 4 <sup>ο</sup> .....	85
ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ..	85
4.1 Τα νομικά προβλήματα του E – Government .....	87
4.2 Μετατροπή Ηλεκτρονικής Διαδικασίας από Έντυπη σε Ηλεκτρονική Μορφή.....	88
4.3 Μείωση των κινδύνων και των νομικών προβλημάτων .....	89
4.4 Συμπέρασμα .....	92
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ- ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ .....	94

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο η πολιτεία συντελεί στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων αλλά και οι συνεχείς απαιτήσεις των πολιτών απέναντι σε αυτές αλλά και απέναντι στην δημόσια διοίκηση είχαν σαν αποτέλεσμα να παρακινήσουν τους κρατικούς μηχανισμούς, να αλλάξουν τους πατροπαράδοτους τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών και να μεταβούν σε ένα καινούργιο μοντέλο: ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e- government)

Η εργασία αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια και έχει σαν κεντρικό άξονα την εξέταση της ιδιαίτερης θέσης του κράτους στη νέα ψηφιακή εποχή.

Στο πρώτο κεφάλαιο, αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους η κυβέρνηση μετέβη σε νέες μορφές διακυβέρνησης, που επιφέρει σημαντικές αλλαγές στη σχέση κράτους – πολίτη. Επίσης γίνεται ιστορική αναδρομή της κυβερνοδικτύου καθώς αναφέρονται ορισμοί και έννοιες που την χαρακτηρίζουν. Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται επίσης διαχωρισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε α. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και πολίτης β. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και επιχειρήσεις, δίνοντας και παραδείγματα για την καλύτερη κατανόηση των λειτουργιών που προσφέρει το μοντέλο αυτό διακυβέρνησης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναλύεται η έννοια της διαλειτουργικότητας, καθώς επίσης και ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνεται η ολοκλήρωση, πρόσβαση και διαχείριση των δεδομένων. Επίσης γίνεται αναφορά στα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναλύονται δηλαδή τα τεχνολογικά πλαίσια στα οποία κινείται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο τρίτο κεφάλαιο, γίνεται ανάλυση στις ενδεικτικές λειτουργίες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και τα χαρακτηριστικά ενός τέτοιου συστήματος. Για την καλύτερη κατανόηση αυτού του συστήματος παρουσιάζονται παραδείγματα και εικόνες που βοηθούν τον αναγνώστη να καταλάβει την λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Τέλος στο κεφάλαιο τέσσερα, αναφέρεται το νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας αυτή την εργασία θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά την επόπτη καθηγήτρια μας κ. Στεφανή Αντωνία η οποία δεν άφησε σε καμία στιγμή το μυαλό μας να εφησυχαστεί και ήταν πάντα εκεί με νέα ερεθίσματα για σκέψη και προβληματισμό. Οι συζητήσεις μαζί της ήταν κάτι παραπάνω από εποικοδομητικές. Είχαμε μια πολύ καλή συνεργασία και συνέβαλε στην ολοκλήρωση της εργασίας μας κάνοντας πολύ χρήσιμες παρατηρήσεις και επισημάνσεις.

Θα πρέπει να αναγνωρίσουμε επίσης την προθυμία της να μας βοηθήσει, οποιαδήποτε στιγμή το χρειαστήκαμε. Υπήρξαν φορές που βρεθήκαμε σε σύγχυση σχετικά με τη δομή του κειμένου της εργασίας, αλλά και με την αξιολόγηση του υλικού.

Τέλος θεωρούμε υποχρέωση και δεν θα θέλαμε να παραλείψουμε να τονίσουμε και να ευχαριστήσουμε παρά πολύ για την αμέριστη συμπαράσταση των οικογενειών μας η οποία ήταν εμφανής τόσο ψυχικά όσο και υλικά, καθ' όλη την διάρκεια προετοιμασίας της πτυχιακής μας εργασίας καθώς επίσης και κατά την διάρκεια των σπουδών μας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανάγκη επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης όλο και περισσότερων ανθρώπων με υπολογιστικά συστήματα διαφόρων τύπων μεγαλώνει καθώς η χρήση των υπολογιστών επεκτείνεται και οι υπολογιστές υπεισέρχονται ολοένα και περισσότερο σε νέες πτυχές της ζωής στις σύγχρονες κοινωνίες. Οι εξελίξεις λοιπόν που δρομολογήθηκαν και συνεχίζουν να δρομολογούνται λόγω της προόδου αυτής ήταν τόσο σημαντικές που επηρέασε σημαντικά όλες τις πλευρές του παγκόσμιου κοινωνικού γίνεσθαι, με σημαντικές επιπτώσεις τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις.

Επιπλέον η παγκοσμιοποίηση και η ταχύτητα ανάπτυξης των τεχνολογιών των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής επέβαλαν, εκτός από τις διαφοροποιήσεις στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων - οργανισμών και την απαίτηση να επαναπροσδιορισθεί η φύση των κυβερνήσεων και η σχέση τους με τους πολίτες.

Οι νέες τεχνολογίες επίσης βρίσκονται στο επίκεντρο των ευρύτερων κοινωνικών αλλαγών που συντελούνται στο πλαίσιο της νέας εποχής της πληροφορίας και της γνώσης. Η ταχεία ανάπτυξη τους και η σημαντική συμβολή τους στη ριζική αναδιάρθρωση του τρόπου διοίκησης και διαχείρισης προβλημάτων ενισχύει τις διεθνείς τάσεις της διοικητικής πολιτικής για αλλαγή του διοικητικού παραδείγματος. Παράλληλα, αποτελεί τη βάση για την εδραίωση μιας νέας μορφής διακυβέρνησης της ηλεκτρονικής αλλά και μιας νέας σχέσης μεταξύ κράτους και πολιτών.

Η μετάβαση λοιπόν σε νέες μορφές διακυβέρνησης, που εξελίσσεται σε όλο τον κόσμο με την αξιοποίηση της τεχνολογίας, επιφέρει σημαντικές αλλαγές στη σχέση κράτους πολίτη και προκαλεί προβληματισμούς και ερωτηματικά σχετικά με τη δυνατότητα ή όχι λειτουργίας του κυβερνοδικτύου με ικανοποιητικούς όρους, τόσο για τον πολίτη, όσο και για το κράτος.

## 1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### 1.1. Τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : έννοια.

Τι είναι όμως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς e-Government; Είναι η ανάπτυξη και λειτουργία ενός συστήματος που να παρέχει την υποδομή και κυρίως τη δυνατότητα στην κυβέρνηση (Υπουργεία, Αυτοδιοίκηση κ.λ.π.) να αλληλεπιδρά ηλεκτρονικά με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές δημόσιες οντότητες.

Επίσης Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η δυνατότητα προσφοράς κυβερνητικών υπηρεσιών με μη παραδοσιακούς τρόπους που εστιάζουν στην χρήση των νέων ηλεκτρονικών τεχνολογιών, όπως το Internet, η ενσύρματη και η ασύρματη τηλεφωνία, η αλληλεπιδραστική τηλεόραση κ.λ.π

Αυτή η αμοιβαία επίδραση ή αλληλεπίδραση μπορεί να έχει τη μορφή λήψης πληροφοριών, καταχώρησης πληροφοριών ή εκτέλεση πληρωμών. Το σύστημα αυτού του νέου τρόπου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει σημαντικές υπηρεσίες, εμφανίζει σημαντικά πλεονεκτήματα τόσο προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις καθώς επίσης και στην κυβέρνηση.

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-government) συνίσταται στην αξιοποίηση της τηλεματικής τεχνολογίας για τη διεκπεραίωση του κυβερνητικού έργου. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) αποτελεί ένα βήμα παραπέρα, αφού αξιοποιείται το διαδίκτυο για την παροχή πληροφοριών στον πολίτη και την αλληλεπίδραση πολίτη-κράτους. Τέλος, το πιο αισιόδοξο σενάριο προσβλέπει στην ηλεκτρονική δημοκρατία, δηλαδή την αξιοποίηση του διαδικτύου για την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των πολιτών και τη λειτουργία ηλεκτρονικών κοινοτήτων που θα συμβάλλουν με τις παρεμβάσεις τους στη διαμόρφωση του έργου της νομοθετικής και εκτελεστικής εξουσίας.

Κύριο γνώρισμα της «Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» είναι ο ηλεκτρονικός τρόπος παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών και γι' αυτό, οι πρώτοι ορισμοί της έννοιας εμμένουν στον τεχνολογικό μετασχηματισμό των μέσων που χρησιμοποιούνται για την παροχή δημόσιων προϊόντων και υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τους παραπάνω ορισμούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σημαίνει ψηφιοποίηση των εσωστρεφών και εξωστρεφών διαδικασιών τεχνολογίας και επικοινωνιών. Ωστόσο, πιο πρόσφατοι ορισμοί λαμβάνουν υπόψη τις κοινωνικές και πολιτικές διαστάσεις του φαινομένου και αναδεικνύουν τη σημασία της τεχνολογίας στην πραγματική της διάσταση.

«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση από τους δημόσιους φορείς των ΤΠΕ ( Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών ) που έχουν την ικανότητα να μεταβάλλουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς του δημοσίου. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να χρησιμεύουν στην επίτευξη ποικίλων στόχων:παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες, βελτιωμένες συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες ή αποδοτικότερη διαχείριση του κυβερνητικού έργου» - (Ορισμός της Παγκόσμιας Τράπεζας)

Οι ορισμοί αυτοί καθιστούν σαφές ότι η «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αποτελεί το νέο μοντέλο που θα επαναπροσδιορίσει τη σχέση μεταξύ κυβερνώντων και πολιτών αλλά και θα επανασχεδιάσει τις εσωτερικές (διακυβερνητικές και ενδοκυβερνητικές) διαδικασίες. Σ' αυτή τη διαδικασία του μετασχηματισμού, η τεχνολογία αποτελεί το εργαλείο, αφενός, για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις και, αφετέρου, για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων και των διαφόρων υπηρεσιών του Δημοσίου.

### 1.2. Η πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η ίδρυση, το 1957, της υπηρεσίας ερευνών ARPA (Advanced ResearchProjects Agency) από το Αμερικάνικο Υπουργείο Άμυνας με σκοπό οι Η.Π.Α. να ξανακερδίσουν τη χαμένη πρωτοκαθεδρία τους - μετά την εμφάνιση του πρώτου ρωσικού δορυφόρου, του Sputnik - αποτέλεσε την αρχή για την κυριαρχία του διαδικτύου ή «κυβερνοχώρου», όχι μόνο στη στρατιωτική βιομηχανία, αλλά από το 1974 και μετά (οπότε εγκαινιάζεται η πρώτη εμπορική εκδοχή του δικτύου) στις εμπορικές συναλλαγές και στη διακίνηση πληροφοριών.

Η μετάβαση στην οικονομία της γνώσης, με βασικό ανταλλάξιμο αγαθό την πληροφορία, οδήγησε σε ριζικές αλλαγές τόσο στη σύγχρονη βιομηχανία και στην εμπορική -επιχειρηματική δραστηριότητα, όσο και στις σχέσεις πολίτη-κράτους.Οι σύγχρονοι εμπορικοί πόλεμοι διεξάγονται πλέον με ενδιάμεσο στόχο την παραγωγή καινούργιας γνώσης και τελικό στόχο την εφαρμογή της, αφού οι τεχνολογικές εφαρμογές είναι αυτές που κρίνουν τη θέση μιας οικονομίας στην παγκόσμια αγορά. Η τεχνολογική καινοτομία, η συντόμευση των τεχνολογικών κύκλων και η διεθνοποίηση των τεχνολογικών επιτευγμάτων οδήγησαν στην ένταση του ανταγωνισμού και σε νέες στρατηγικές πραγμάτωσής του.

Στις σχέσεις κράτους - πολίτη, παρατηρείται επιτακτικότερη απαίτηση από τον πολίτη και τις επιχειρήσεις για ποιοτικές υπηρεσίες και πληροφόρηση, ενώ παράλληλα εκφράζεται η επιφύλαξη των πολιτών για το βαθμό διασφάλισης των προσωπικών τους δεδομένων. Το κράτος αξιοποιεί τις δυνατότητες της πληροφορικής για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του πολίτη, αλλά και για να εκπληρώσει τα νέα καθήκοντα και τις των περιφερειακών ολοκληρώσεων.



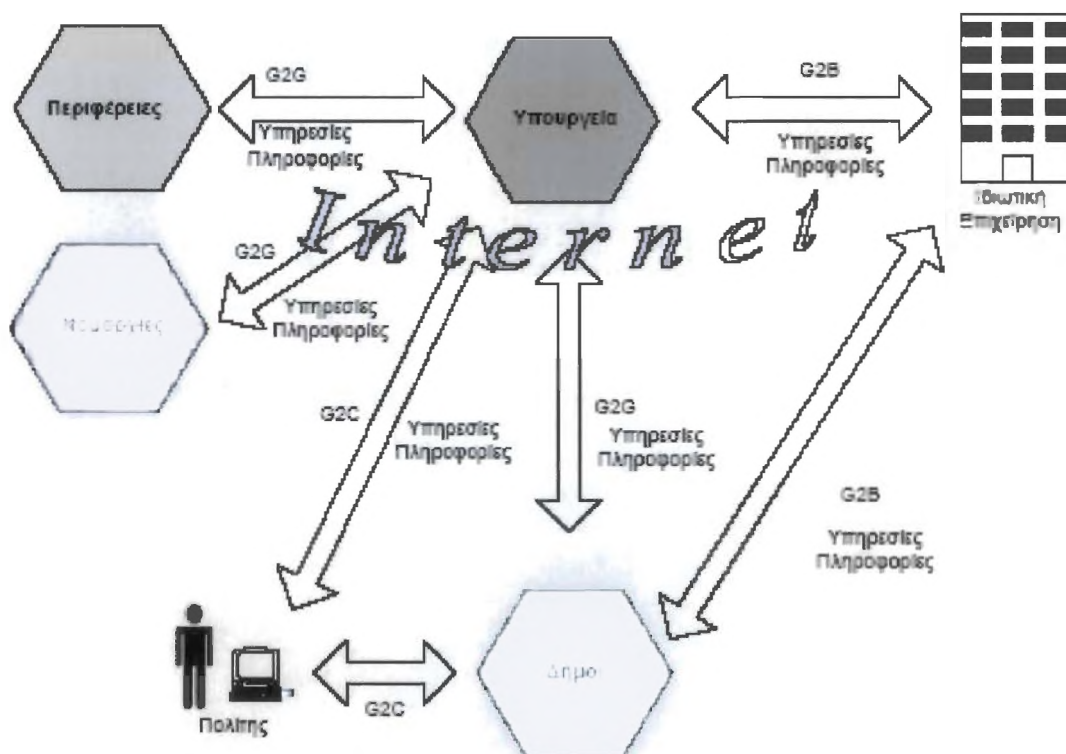
## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

Η πρόσβαση του πολίτη στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι καθοριστική, επειδή συμβάλλει στην εργασιακή κινητικότητα, βοηθά τον πολίτη να εκμεταλλευτεί την εσωτερική αγορά και συνδράμει στην πληροφόρησή του.

Όσο για τις επιχειρήσεις, η δυνατότητα να αντλούν πληροφορίες διοικητικού χαρακτήρα διευκολύνει τη λειτουργία τους, ενώ χρήσιμες είναι και οι μη-διοικητικές πληροφορίες (στατιστικές, χρηματοοικονομικές και γεωγραφικές), αφού βοηθούν τις επιχειρήσεις στη λήψη αποφάσεων, ενισχύουν την ανταγωνιστικότητά τους, επιδρούν θετικά στις δημόσιες συμβάσεις ή συμβάλλουν στη μείωση του κόστους έρευνας (για παράδειγμα πληροφορίες σχετικές με διπλώματα ευρεσιτεχνίας).

Η αξιοποίηση, ολοένα και περισσότερο, των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών από τις κυβερνήσεις, το επονομαζόμενο πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», περιλαμβάνει πέντε άξονες δράσεις, ένας από τους οποίους είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και η βελτίωση της ποιότητας ζωής. Βασική συνιστώσα του άξονα αυτού αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το παρακάτω σχήμα (Σχήμα 1) παρουσιάζει τις γενικές περιπτώσεις εφαρμογής της λειτουργικότητας αυτής.



Σχήμα 1: Περιπτώσεις Χρησιμοποίησης Διαλειτουργικότητας\*

\* Επεξήγηση: G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2G (Government to Government)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει σαν στόχο να υποστηρίξει το σύνολο των παραπάνω σχέσεων, δίνοντας έμφαση σε τρεις βασικούς τομείς:

- Βελτίωση των διαδικασιών: ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.
- Διασύνδεση των πολιτών: ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εμφανίζει τις ακόλουθες διαβαθμίσεις:

**Πληροφόρηση:** Οι δημόσιοι φορείς παρέχουν μονόδρομη πληροφόρηση με την αξιοποίηση ηλεκτρονικών καναλιών. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της δημοσίευσης πληροφοριών στις ιστοσελίδες των φορέων.

**Επικοινωνία:** Οι πολίτες επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες, ζητώντας πληροφορίες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συμπληρώνοντας ηλεκτρονικές φόρμες που επιτρέπουν στους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν τα σχόλια τους σε πολιτικά ζητήματα. Επίσης, το συγκεκριμένο επίπεδο επιτρέπει τη δημιουργία ηλεκτρονικών χώρων αναζήτησης για την ανταλλαγή απόψεων.

**Συναλλαγή:** Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών, επικοινωνώντας αμφίδρομα ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες.

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την δημιουργία σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, και τη βελτίωση των σχέσεων κράτους και πολίτη. Για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ήδη λειτουργούν ή βρίσκονται σε στάδιο υλοποίησής εφαρμογές και υπηρεσίες των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

Η περαιτέρω ανάπτυξή τους στοχεύει στη δημιουργία περιβάλλοντος διαδικτύωσης στη δημόσια διοίκηση, στην μμετατροπή υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, στη δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων, στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, στην παροχή πληροφοριών και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

### 1.3. Επίπεδα Ανάπτυξης - Πληροφοριακά Συστήματα Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Σε ένα πρώτο επίπεδο ανάπτυξης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιορίζεται στην παροχή πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Η παροχή εκτυπώσιμων φορμών και εντύπων αιτήσεων αποτελεί το επόμενο βήμα. Στη διαδικασία ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης ή ωρίμανσης, πρώτο στάδιο είναι η παροχή ηλεκτρονικών φορμών με την ταυτόχρονη διασφάλιση της ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης και τελικό στάδιο η ολοκληρωμένη ηλεκτρονική συναλλαγή.

Για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων. Η λειτουργία των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων προϋποθέτει αλλαγές στην δομή των δημόσιων υπηρεσιών ορθολογικότερο σχεδιασμό και οργάνωση της δημόσιας διοίκησης, κατάρτιση των υπαλλήλων, αυτοματοποίηση τυποποιημένων εργασιών, κοινά πρότυπα στη διαχείριση και μετάδοση δεδομένων, διαμόρφωση meta-data για την διευκόλυνση του πολίτη στην πρόσβαση στις πληροφορίες.

Τα διοργανωτικά πληροφοριακά συστήματα αποτελούν πιο σύνθετη υπόθεση και απαιτούν, αναπτυγμένο συντονισμό, διασύνδεση των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών και κοινή αξιοποίηση πληροφοριακών πόρων.

Τέλος, τα εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τη «βιτρίνα» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιδιώκεται η λειτουργία τους να βελτιωθεί, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των πολιτών, απλοποιώντας τις διαδικασίες ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών, καθιστώντας τις υπηρεσίες περισσότερο προσβάσιμες και θελκτικές για τους πολίτες.

### **1.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ.**

#### **1.4.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ελλάδα**

Οι Γερμανοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τις οικονομικές τους συναλλαγές, οι Βρετανοί για να κάνουν τις αγορές τους και οι Γάλλοι για να επικοινωνούν. Οι περισσότεροι Έλληνες όμως το αγνοούν. Είναι γνωστό ότι η διείσδυση του Internet στο ελληνικό σπίτι βρίσκεται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξής της. Σύμφωνα με έρευνα, η οποία πραγματοποιήθηκε από το World Markets Research Center και το Πανεπιστήμιο Brown των Η.Π.Α το καλοκαίρι του 2001 και συμπεριέλαβε 196 χώρες και 2.288 δικτυακούς τόπους, η Ελλάδα, με κριτήρια τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και βάσεων δεδομένων, τη λειτουργία

πυλών και τον αριθμό των υποστηριζόμενων on-line υπηρεσιών, κατατάσσεται στην 41η θέση. Στην Ελλάδα σήμερα, η υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κινείται σε τρεις άξονες: την πληροφόρηση, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη δημιουργία της τεχνολογικής υποδομής. Η πληροφόρηση παρέχεται από τις ιστοσελίδες του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ [www.1464.gr](http://www.1464.gr)) αλλά και τηλεφωνικά με το «μαγικό» αριθμό 1464.

Για παράδειγμα, το 1464, αποτελεί το τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει διοικητική πληροφόρηση στους πολίτες 24 ώρες το 24ωρο, για όλες τις διοικητικές διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. (π.χ. αρμοδιότητας Υπουργείων, Νομαρχιών, Δήμων, Ασφαλιστικών Ταμείων καθώς και όλες τις προκηρύξεις και διαγωνισμούς που βρίσκονται σε εξέλιξη, τα αποτελέσματα του ΑΣΕΠ, τις ενδεικτικές τιμές του Πιλοτικού Παρατηρητηρίου Τιμών, πληροφορίες για προγράμματα ΟΑΕΔ κ.α.).

Επίσης μέσα στις σελίδες του [www.1464.gr](http://www.1464.gr) (Εικόνα 2) ο χρήστης έχει την δυνατότητα να βρει επίσης το link προς τον κόμβο του Εθνικού Τυπογραφείου που παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης των Φ.Ε.Κ., των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως, ενώ ο καθένας από την ίδια σελίδα μπορεί να λάβει γνώση και του αναθεωρημένου Συντάγματος (σε μορφή P.D.F). Ακόμη μπορεί να υποβάλλει με ένα απλό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διάφορα ερωτήματα (σε σχετική φόρμα). Μετά την αποστολή του e-mail το Κέντρο εγγυάται ότι θα επεξεργαστεί άμεσα τα ερωτήματα και αποστέλνει την απάντηση το αργότερα μέσα σε μία εργάσιμη ημέρα.



Εικόνα 2: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι βασικό μέλημα της κυβέρνησης είναι να μη χρησιμοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες για να διαμορφωθούν δύο κατηγορίες πολιτών: αυτοί δηλαδή που θα είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και θα μπορούν εύκολα να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, και αυτοί που λόγω

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)**

---

έλλειψης εξοικείωσης με τους υπολογιστές και το Διαδίκτυο θα εξακολουθούν να δυσκολεύονται για να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Όσον αφορά τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα, εκτός από τη βάση δεδομένων «Αστερίας» που στοχεύει στην παροχή δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες στα νησιά του Νοτιοανατολικού Αιγαίου. Διαθέτει μια σειρά από ψηφιοποιημένες αιτήσεις, που μπορεί κανείς να τις προμηθευτεί από το δήμο, να τις συμπληρώσει και να τις υποβάλλει επί τόπου, χωρίς να χρειαστεί να ταξιδέψει στο νησί όπου βρίσκεται η νομαρχία.

Επίσης μία εφαρμογή αποτελεί και το πρόγραμμα «Σύζευξης», που βρίσκεται σε εξέλιξη, αποτελεί το εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο όλου του δημόσιου τομέα με στόχο τη διαμόρφωση μιας ενιαίας δικτυακής πύλης που θα παρέχει διοικητικές πληροφορίες και υπηρεσίες στον πολίτη. Επιπλέον, από οποιοδήποτε μέρος της χώρας θα μπορεί να στείλει ένα μήνυμα, ένα αίτημα, ή ακόμη και μια παρατήρηση μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Έχει σχεδιαστεί έτσι, ώστε να καλύψει τη μεταφορά ήχου, εικόνας και δεδομένων μέσα από συγκεκριμένες εφαρμογές.

Επίσης το έργο « Αριάδνη » αποτελεί ουσιαστικά την ενοποίηση των διαφόρων δικτυακών τόπων που υπάρχουν σήμερα διάσπαρτοι στο κάθε υπουργείο και στην κάθε υπηρεσία.

Τέλος, ειδικό ενδιαφέρον παρουσιάζει και η θετική εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την δημιουργία ενός νέου τύπου του ΙΚΑ (Εικόνα 3) και την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των εντύπων βεβαίωσης στοιχείων εργοδότη και αναλυτικής περιοδικής δήλωσης.



Εικόνα 3: Ιστοσελίδα του ΙΚΑ

Προς το παρόν, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές του ΙΚΑ αφορούν στις επιχειρήσεις αλλά επεκτείνεται και στην εξυπηρέτηση και φυσικών προσώπων: να μπορεί ο

πολίτης να ενημερώνεται, να τυπώνει τις δηλώσεις και τα πιστοποιητικά που χρειάζεται από το σπίτι, όπως ακριβώς γίνεται με τις συναλλαγές με την εφορία. Οι επιλογές αυτές απαιτούν την απλοποίηση των διαδικασιών και του απίστευτου χαρτοβασιλείου που δεσπόζει στο ΙΚΑ.

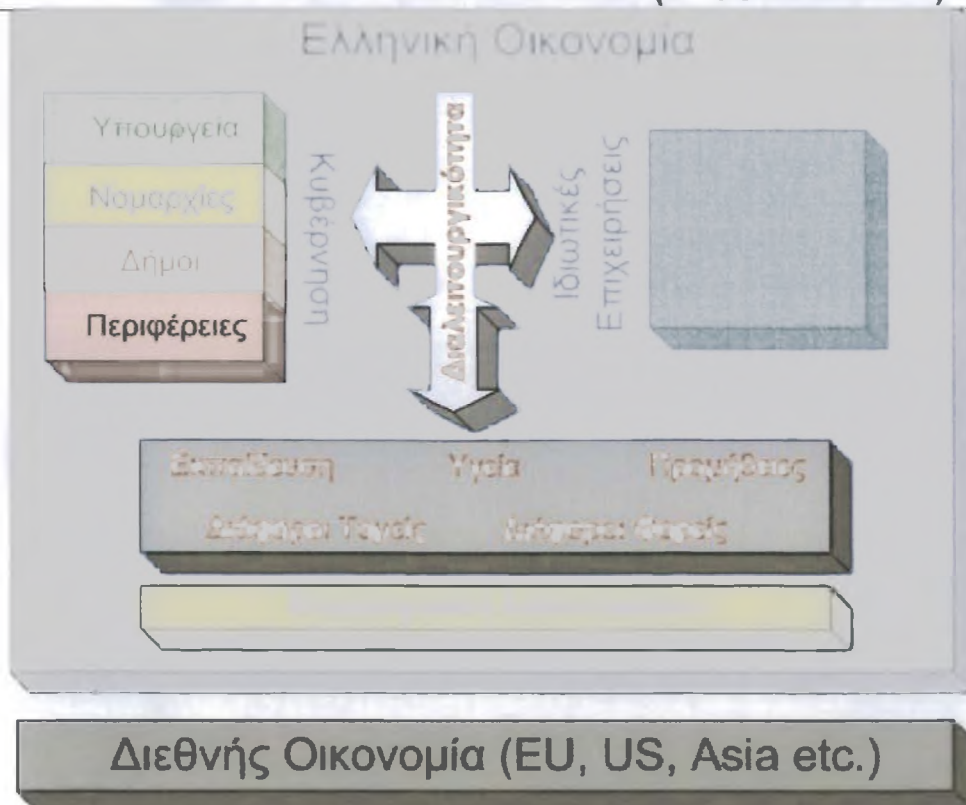
Ο σκοπός λοιπόν της ελληνικής προσπάθειας, είναι διευκόλυνση επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου μεταξύ τους, με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και στο άμεσο μέλλον με άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς. Το άμεσο αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής είναι η ανάπτυξη και υιοθέτηση από ολόκληρο το δημόσιο τομέα του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ το έμμεσο είναι η διευκόλυνση της ανάπτυξης Ελληνικών υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα προσφέρουν αποτελεσματικότερες και με χαμηλότερο κόστος δημόσιες υπηρεσίες.

Η υλοποίηση αυτού του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government) βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και τυποποιημένα σημεία επικοινωνίας (εναρμονισμένα με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα).

Για αυτό το λόγο το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θεωρείτε ο ακρογωνιαίος λίθος της ευρύτερης στρατηγικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government). Έτσι, για την επιτυχή υλοποίηση πολιτικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των Ελληνικών δημοσίων οργανισμών (Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμοι, Περιφέρειες), ιδιωτικών επιχειρήσεων, του πολίτη, καθώς και (ιδανικά) μεταξύ Ελλάδος και συστημάτων άλλων χωρών (EU, USA, Asia, κλπ.) και να καλύπτει ένα μεγάλο αριθμό της Οικονομίας (Εικόνα 4).



## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)



Εικόνα 4: Διαλειτουργικότητα και Οικονομία

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων το πλαίσιο διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει τις τεχνικές πολιτικές και τεχνολογικές προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής σε όλο τον δημόσιο τομέα.

Το πλαίσιο προτυποποιεί τα εξής:

- Καθορισμένη μορφή πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων). Δηλαδή καθορίζει τα γενικά πρότυπα δόμησης της πληροφορίας και της μετα-πληροφορίας που θα πρέπει να υιοθετηθούν από κάθε πληροφοριακό σύστημα του δημοσίου για να υποστηρίξουν δυνατότητα επικοινωνίας με άλλα συστήματα.
- Καθορισμένος τρόπος ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία πρωτόκολλα). Καθορίζεται ένα σύνολο από τεχνολογίες επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από συστήματα που θα είναι συμβατά με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω των οποίων θα υλοποιείται διαλειτουργικότητα (μεταφέρονται τα δεδομένα με την μορφή που αναφέρθηκε στο προηγούμενο σημείο).



- Καθορισμένος τρόπος πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης). Το πλαίσιο προσδιορίζει και το σύνολο των τεχνολογιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διασφαλίσουν την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας που θα προσφέρουν τα συμβατά συστήματα. Προφανώς, η ασφάλεια ενός πληροφοριακού συστήματος δεν εξαρτάται μόνο από την ασφάλιση του υποσυστήματος διαλειτουργικότητας.
- Καθορισμένος τρόπος αναζήτησης πληροφοριών (υπηρεσίες καταλόγου), και η αναζήτηση των απαιτούμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι προδιαγραφές αυτές καθορίζουν γενικές τεχνολογικές κατευθύνσεις και όχι τυφλή λίστα εφαρμογής στενά καθορισμένης αρχιτεκτονικής και μεθόδου υλοποίησης. Έτσι, δίνεται ένα σύνολο εναλλακτικών τεχνολογιών ώστε να υπάρχει η ελευθερία επιλογής της λύσης που ταιριάζει στο κάθε σύστημα και φορέα

### 1.4.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ευρώπη

Στην Ευρώπη, η Βρετανία έχει αναπτύξει τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περισσότερο από άλλες χώρες. Το 75% των υπηρεσιών του Βρετανικού δημοσίου έχει ήδη παρουσία στο διαδίκτυο. Η ανάπτυξη πύλης που θα προσφέρει ένα μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί και στη Βρετανία βασική στόχευση.

Στη Γαλλία, το Φλεβάρη του 2002, 1,123 διοικητικές φόρμες και 131 τηλ προσφέρονταν μέσω του διαδικτύου, η ηλεκτρονική πύλη της Γαλλικής κυβέρνησης δέχτηκε περισσότερες από 1.000.000 επισκέψεις τον ίδιο μήνα και ο στόχος για τα επόμενα χρόνια είναι: η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησής.

Συνολικά στην Ευρώπη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στη διαδικασία ωρίμανσης και ολοκλήρωσής της. Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας e-Europe, που εγκρίθηκε στη διάσκεψη της Φρέιρα τον Ιούνιο του 2000, και στόχευε στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία ως το 2010, ορίστηκαν 23 δείκτες προόδου, ένας από τους οποίους είναι ο βαθμός ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα 20 βασικών ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών (12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις)

Το σχέδιο e-Europe 2005 θέτει ως στόχο «την εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρωζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση και την ανάπτυξη του

πρωτοκόλλου IPν6 του διαδικτύου, καθώς και την ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, το ηλεκτρονικό κράτος, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Η πρωτοβουλία e-Europe δρομολογήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση τον Δεκέμβριο του 1999 με στόχο να δημιουργήσει μια ψηφιακά εγγράμματη Ευρώπη που θα στηρίζεται σε επιχειρηματική παιδεία ενώ ταυτόχρονα θα αποκλείει τον κοινωνικό αποκλεισμό. Οι δράσεις στοχεύουν σε τρεις βασικούς στόχους.

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο.
2. Επένδυση σε δεξιότητες και ανθρώπινο δυναμικό
3. Προώθηση και εξάπλωση του Διαδικτύου.

### 1.5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Και Πολίτης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το σύστημα που σχεδιάζεται, εξυπηρετεί και λειτουργεί από τους πολίτες και για τους πολίτες. Έχει στόχο την παροχή της δυνατότητας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση όποτε και όπου θέλουν "στις ενεργές ηλεκτρονικά (On line) υπηρεσίες, αντί να είναι ο πολίτης στην ουρά - γραμμή (in line)" (όχι ουρές και κυρίως όχι ημερήσιες, εβδομαδιαίες και πολλές φορές μηνιαίες περιπλανήσεις στο λαβύρινθο των δημοσίων υπηρεσιών), έχοντας σαν αποτέλεσμα την μείωση προσέλευσης σε υπηρεσίες και οργανισμούς.

Παροχή στους πολίτες, που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικά μέσα, τη δυνατότητα να επιλύουν τις υποθέσεις τους, επισκεπτόμενοι ένα και μόνο κέντρο εξυπηρέτησης, οπότε καθένας από αυτούς διευκολύνεται, δηλαδή 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα και όχι όταν το κράτος διευκολύνεται, δηλαδή 5 ημέρες την εβδομάδα και από τις 8 το πρωί μέχρι τη 1 το μεσημέρι. Άρα ένα ακόμα πλεονέκτημα είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη πέρα από ωράρια.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στους πολίτες επίσης να συμμετέχουν ενεργά και έγκαιρα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, να παρεμβαίνουν επώνυμα εκφράζοντας τη διαφωνία τους πάνω σε διάφορους προβληματισμούς και να καρπώνονται το αποτέλεσμα των παρεμβάσεών τους χρησιμοποιώντας εργαλεία της ηλεκτρονικής κυβέρνησης που διατίθενται υπό ενιαία προοπτική και συντονισμό για την επίλυση συγκεκριμένων αναγκών.

Επίσης μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να πληρώνουν φόρους, να ανανεώνουν διπλώματα και άδειες αυτοκινήτων, να αποκτούν άδειες κυνηγιού, άδειες οικοδομών, να πληρώνουν λογαριασμούς κ.λπ με τη χρήση του Διαδικτύου (Internet), έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικά ενεργές (ON LINE) πολιτο κεντρικές κρατικές υπηρεσίες, κατά τρόπο που να τους επιτρέπει να εκτελούν τις δοσοληψίες τους με το κράτος από

μια και μόνο ηλεκτρονική είσοδο (PORTAL) σύμφωνα με την ιδέα ενός και μόνου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην σύγχρονη κοινωνία η δημόσια διοίκηση έχει την υποχρέωση και θέτει ως πρωταρχικό στόχο, σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού.

### 1.5.1 Τα δικαιώματα του πολίτη στην πληροφορία

– **Το δικαίωμα στην πληροφόρηση**, φορέας εφαρμογής του οποίου λογίζεται κάθε πηγή πληροφόρησης, δημόσια ή ιδιωτική και φυσικά η δημόσια διοίκηση, αποτελεί ίσως τον πλέον προβεβλημένο φορέα εφαρμογής του δικαιώματος αυτού. Στο συγκεκριμένο επίπεδο εφαρμογής, περιεχόμενο του δικαιώματος είναι η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στη διοικητική πληροφορία με τους περιορισμούς που μπορούν να προβλεφθούν με νόμο.

– **Το δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της πληροφορίας**, στο πλαίσιο του οποίου η δημόσια διοίκηση αναλαμβάνει την υποχρέωση διευκόλυνσης (τεχνικά, οικονομικά, θεσμικά και εκπαιδευτικά) της πρόσβασης των πολιτών στις διοικητικές πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, με την επιφύλαξη της αναγκαιότητας προστασίας των απορρήτων που προβλέπονται από συνταγματικές ή νομοθετικές διατάξεις.

### 1.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Επιχειρήσεις.

Μολονότι ο προσανατολισμός των ανά τον κόσμο έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εστιαστεί κυρίως στις σχέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη, πολλοί ερευνητές έχουν αρχίσει να πιστεύουν ότι πιο άμεση επιτυχία και όφελος θα υπάρξει αν προωθηθεί εντονότερα η σχέση on-line του κράτους με τις επιχειρήσεις.

Μια τέτοια σχέση θα βασιστεί στο μετασχηματισμό υπάρχουσων διαδικασιών σε «ψηφιακές», με την παράλληλη διατήρηση και των παραδοσιακών τρόπων επικοινωνίας. Από τις πιο χαρακτηριστικές εφαρμογές αυτού του τύπου είναι αυτή των ηλεκτρονικών προμηθειών.

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να συμπληρώνουν έντυπα φόρων και πληρωμών, να αποκτούν

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

φορολογικούς αριθμούς μητρώου, να αποδίδουν κρατήσεις, Φ.Π.Α κ.λ.π. με ηλεκτρονικό τρόπο και ηλεκτρονικά μέσα, έχοντας ως πλεονεκτήματα την εξοικονόμηση χρόνου, αξιοπιστία στις σχέσεις ανάμεσα στο κράτος και τις επιχειρήσεις.

Οι ηλεκτρονικές σχέσεις κράτους και επιχειρήσεων μπορούν να αναπτυχθούν περισσότερο και ταχύτερα από ό,τι οι αντίστοιχες με τους πολίτες, για τον λόγο ότι πολύ περισσότερες επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες κατέχουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με πρόσβαση στο Διαδίκτυο και εν γένει διαθέτουν περισσότερες τεχνολογικές δεξιότητες από τους απλούς πολίτες.

Στις επιχειρήσεις, το Διαδίκτυο είναι τελικά ο κύριος τρόπος επικοινωνίας με το δημόσιο και αντίστροφο το δημόσιο με τις επιχειρήσεις, ειδικά σε θέματα που αφορούν σε διαγωνισμούς και οικονομικές συναλλαγές. Μια τέτοιου είδους οδός ακολουθεί για παράδειγμα στην χώρα μας το υπ. Μεταφορών και Επικοινωνιών (Εικόνα 4) το οποίο εισάγει τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω Δικτύου από το Δημόσιο προς τις επιχειρήσεις : οι επιχειρήσεις, καλώντας από τα πληροφοριακά τους συστήματα τις προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες (web services), μπορούν να έχουν πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα είτε να υποβάλλουν σε δημόσιο φορέα δεδομένα και ηλεκτρονικά αρχεία με αυτοματοποιημένο τρόπο μέσα από δικά τους πληροφοριακά συστήματα.

Εικόνα 4: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

### 1.6.1 Πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης –Επιχειρήσεις.

- Αποδοτικότερες και λιγότερο δαπανηρές επιχειρησιακές συναλλαγές με την κυβέρνηση.
- Δυνατότητα να παρασχεθούν οι πληροφορίες μόνο μία φορά
- Δυνατότητα να προσαρμοστούν οι κυβερνητικές πληροφορίες και οι υπηρεσίες στις ανάγκες
- Ιδιαίτεροι τομείς ή / και μεμονωμένες επιχειρήσεις
- Δυνατότητα να προσεγγιστούν οι υπηρεσίες εικοσιτετράωρες (24x7)
- Πρόσθετες ευκαιρίες εισοδήματος (π.χ. από το χειρισμό των συναλλαγών, διαφήμιση)
- Περισσότερο ευνοϊκό επιχειρησιακό περιβάλλον

### 1.7. Χαρακτηριστικά Της Ιδανικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- **Καθολική και αυτοτελής πρόσβαση:** Πρέπει να υπάρχει ισότιμη πρόσβαση για όλους τους « πελάτες » του συστήματος. Δεν είναι απαραίτητο να γνωρίζουν πώς είναι οργανωμένη η δημόσια διοίκηση, τι κάνει η κάθε συγκεκριμένη υπηρεσία ή ποιοι από τους υπαλλήλους χειρίζονται τα θέματα που τους αφορούν.
- **Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας :** Ο « πελάτης » θα πρέπει να επιλέξει αν θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή τον παραδοσιακό τρόπο επικοινωνίας με τη δημόσια διοίκηση και, αν ναι, με ποιον από τους δυνατούς τρόπους ( Διαδίκτυο, κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, κ.λ.π)
- **Εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου – καθολική υπηρεσία:** Όλες οι υπηρεσίες που μπορούν να « μετασχηματιστούν » σε ηλεκτρονικές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου, στη μορφή καθολικής υπηρεσίας. Παράλληλα, θα πρέπει να προωθηθεί το κατάλληλο νομικό πλαίσιο, όπου είναι αναγκαίο, ειδικά για τη διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας.
- **Ολοκληρωμένες υπηρεσίες υποδομής:** Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να βασίζονται σε μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι εφαρμογές λογισμικού και η επεξεργασία δεδομένων θα πρέπει να υποστηρίζουν την ενιαία πρόσβαση στις υπηρεσίες πάνω σε κοινά πρωτόκολλα επικοινωνίας και πρότυπα συστημάτων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Σκοπός είναι η αποφυγή της πολλαπλής επεξεργασίας και συλλογής των ίδιων δεδομένων και η χρήση κοινών λύσεων, π.χ, σε θέματα

ηλεκτρονικών πληρωμών και διαγωνισμών. Οι υπηρεσίες θα πρέπει επίσης να παρουσιάζονται με έναν ομογενοποιημένο τρόπο « προς τα έξω ». Η διασταύρωση της πληροφορίας είναι βασικό σκέλος των ολοκληρωμένων υπηρεσιών και οδηγεί στην ελαχιστοποίηση του κόστους.

- **Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία – αμεσότητα στη διαβίβαση παραπόνων:** Οι νέες τεχνολογίες και η αξιοποίηση τους στις σχέσεις με τη δημόσια διοίκηση θα προσφέρουν ευκολότερη, πιο αξιόπιστη και φερέγγυα πρόσβαση στις διοικητικές πληροφορίες, καθώς και ευκολία στην αποστολή και την εξυπηρέτηση παραπόνων. Προς το σκοπό αυτό είναι απαραίτητο ένα πολυεπίπεδο σύστημα επικοινωνίας που βασίζεται σε μία πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να αναπτυχθούν πρότυπα επικοινωνίας που θα επιτρέπουν στις ίδιες υπηρεσίες και πληροφορίες να είναι διαθέσιμες μέσα από τα ίδια κανάλια. Είναι απαραίτητο να καταγράφονται συνεχώς οι ανάγκες των χρηστών των υπηρεσιών και η ικανοποίησή τους αναφορικά με την ευκολία πρόσβασης. Είναι επίσης σημαντικό να καταγράφονται παράμετροι όπως χρόνος, τόπος, κόστος, δεξιότητες κ.λ.π, ώστε να υπάρχει απόλυτη βεβαιότητα για ότι οι υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών.

- **Συμμετοχή – Ανοιχτή επικοινωνία:** Με τη βοήθεια της νέας τεχνολογίας θα επιτρέπεται η συνεχής επικοινωνία και διαβούλευση μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Έτσι, οι μεν πολίτες θα είναι καλύτερα πληροφορημένοι και συνεπώς θα έχουν νέες δυνατότητες συμμετοχής στα κοινά, οι δε επιχειρήσεις θα μπορούν να αναπτυχθούν χάρη στη γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση. Με τη δημοσιοποίηση των πληροφοριών που αφορούν στον πολίτη και τις επιχειρήσεις μέσω του Διαδικτύου ή της αμφίδρομης τηλεόρασης, επιτυγχάνεται η ευκολία στην ανεύρεση των σχετικών πληροφοριών και παράλληλα υποστηρίζεται το βασικό δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφόρηση. Επίσης θα μπορούν να αναπτυχθούν συστήματα που θα δέχονται και θα διεκπεραιώνουν αιτήματα και παράπονα από το κοινό, ενώ θα προσφέρουν συμβουλευτικές υπηρεσίες τόσο σε πολίτες και επιχειρήσεις όσο και ανάμεσα στις υπηρεσίες και τους χρήστες του συστήματος.
- **Προστασία των προσωπικών δεδομένων:** Με τη βοήθεια των σύγχρονων τεχνολογιών ασφάλειας είναι δυνατή η αυξημένη προστασία της επιχειρηματικής πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων. Υπάρχουν πολλές μέθοδοι, όπως π.χ οι βιομετρικές, οι οποίες στηρίζονται σε βιολογικά χαρακτηριστικά που επιτρέπουν την ταυτοποίηση των χρηστών, όπως επίσης και η μέθοδος της κρυπτογραφίας επιφέρει τα ίδια αποτελέσματα και έχει τον ίδιο στόχο.

## 1.8 . Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Με την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα τρία στάδια ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών-πληροφόρηση, επικοινωνία και συναλλαγή βρήκαν πρακτική εφαρμογή σε τρεις κύριους τομείς: στη διευθέτηση διοικητικών ζητημάτων, στην υποστήριξη της οργάνωσης της καθημερινής ζωής και στις πολιτικές διαδικασίες σχηματισμού γνώμης και λήψης απόφασης.

Η ποιότητα παροχής των παρακάτω υπηρεσιών που εμφανίζονται στον πίνακα, εξαρτάται από το είδος και την δομή των Πληροφοιακών Συστημάτων (ορίζεται ένα σύνολο συνιστώσεων-μηχανών, ανθρώπων και διαδικασιών- το οποίο έχει ως στόχο την συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία και διανομή πληροφοριών για την υποστήριξη των διαφόρων λειτουργιών ενός οργανισμού δηλ. των καθημερινών του λειτουργιών, του προγραμματισμού δράσης, της παρακολούθησης των δραστηριοτήτων, του εσωτερικού ελέγχου, του συντονισμού, της αξιολόγησης, της επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον και της λήψης αποφάσεων), που εμπλέκονται στη διαδικασία παραγωγής.

	Υπηρεσίες πληροφόρησης	Υπηρεσίες επικοινωνιών	Υπηρεσίες συναλλαγών
<b>Καθημερινή ζωή</b>	Πληροφορίες για την εργασία, τη στέγαση, την εκπαίδευση, την υγεία, τον πολιτισμό, τις μεταφορές, το περιβάλλον κτλ.	Χώροι συζητήσεων αφιερωμένοι σε ερωτήματα για την καθημερινή ζωή	Κράτηση εισιτηρίων, εγγραφές σε μαθήματα
		Πίνακας ανακοινώσεων για θέσεις απασχόλησης ή κατοικία	
<b>Τηλεδιοίκηση</b>	Ευρετήριο δημόσιων υπηρεσιών	Επαφή με δημόσιους Υπαλλήλους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Ηλεκτρονική υποβολή συμπληρωμένων εντύπων
	Οδηγός διοικητικών διαδικασιών		
	Δημόσια μητρώα και βάσεις δεδομένων		
<b>Πολιτική συμμετοχή</b>	Νόμοι, κοινοβουλευτικά έγγραφα, πολιτικά προγράμματα, έγγραφα διαβουλεύσεων	Χώροι συζήτησης αφιερωμένοι σε πολιτικά ζητήματα	Δημοψηφίσματα Εκλογές
	Γενικές πληροφορίες για διεργασίες λήψης αποφάσεων	Επαφή με πολιτικούς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Σφυγμομετρήσεις κοινής γνώμης

Επίσης ένα σχήμα, που ταξινομεί κατά είδος τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το παρακάτω





Ένα από τα επιτυχημένα παραδείγματα που έχει να επιδείξει η Ελλάδα στον τομέα αυτό είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS. Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις ΔΥΟ(Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) όσο και κεντρικά, καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS παρέχει τη δυνατότητα τήρησης βάσεων δεδομένων τοπικά στις ΔΟΥ(αποκεντρωμένη λειτουργία), αλλά και κεντρικά (ΚΕΠΥΟ) καθώς επίσης και τη δυνατότητα on-line διασύνδεσης των 300 ΔΟΥ με τα ΚΕΠΥΟ.

Το έτος 2000, το ΟΠΣ TAXIS επεκτάθηκε με τη δημιουργία ενός εξωστρεφούς συστήματος, του TAXISnet, το οποίο σαν στόχο είχε την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του Διαδικτύου.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση φέρνει ταυτόχρονα ένα υπαρκτό κίνδυνο. Ως μέσο διαχείρισης και άσκησης εξουσίας, πολιτικής, οικονομικής, κοινωνικής προκαλεί και την εύκολη κατάχρησή της. Ο ηλεκτρονικός διεθνισμός απαιτεί από τη σύγχρονη κοινωνική οργάνωση να επινοήσει και να κατοχυρώσει τους δημοκρατικούς θεσμούς όχι μόνο στο εθνικό επίπεδο αλλά ευρύτερα. Η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η ασφάλεια της ζωής του πολίτη έρχονται στο επίκεντρο του σύγχρονου προβληματισμού.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι αυτοσκοπός, είναι μέσο Δημοκρατίας. Στη συγκρότηση των μηχανισμών που αναλαμβάνουν την ευθύνη να κάνουν πιο εύκολη και πιο πλούσια τη ζωή των πολιτών, η αλληλουχία Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Εξουσία – Δημοκρατία, θα κρίνει το παρόν και το μέλλον της σύγχρονης κοινωνικής οργάνωσης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση είναι αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης κυβερνητικής πολιτικής για την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους, και την αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών.

**Νέες τεχνολογίες.** Η επιτυχία των επιχειρούμενων αλλαγών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αξιοποίηση των δυνατοτήτων τις οποίες παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Παρά την υλοποίηση αρκετών έργων κατά την τελευταία δεκαετία, η πληροφορική δεν έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στην Δημόσια Διοίκηση. Η καθυστέρηση αυτή έχει δημιουργήσει "φαύλο κύκλο" με τη διατήρηση των παραδοσιακών γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών δομών, μηχανισμών και νοοτροπιών. Ως εκ τούτου, η προσπάθεια αύξησης του ρυθμού ανάπτυξης εφαρμογών πληροφορικής εντάσσεται στο ευρύτερο πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων.

Επιπλέον οι νέες τεχνολογίες αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την δημιουργία σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, και τη βελτίωση των σχέσεων κράτους και πολίτη. Για τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις ήδη λειτουργούν ή βρίσκονται σε στάδιο υλοποίησης εφαρμογές και υπηρεσίες των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Η περαιτέρω ανάπτυξή τους στοχεύει στη δημιουργία περιβάλλοντος διαδικτύωσης στη δημόσια διοίκηση, στην μετατροπή υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, στη δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων, στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, στην παροχή πληροφοριών και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Σε σχέση με τα πλαίσια τεχνολογίας έχει προταθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελείται από τα ακόλουθα στρώματα:

- Σημεία πρόσβασης : ιστοσελίδες, ραδιόφωνο, τηλεφωνία, περίπτερο.
- Εφαρμογές λογισμικού: αίτηση επιχειρησιακών χορηγήσεων άδειας, πληρωμή εισιτηρίων, ανανέωση αδειών.
- Τμήματα λογισμικού: μηχανή πληρωμής, e- forms. .
- Υποδομή συστημάτων: έλεγχος μηνυμάτων, λογιστικός έλεγχος και αναγραφή, διαχείριση συνόδου.

Ο άμεσος στόχος του πλαισίου διαλειτουργικότητας της ικανότητας δηλαδή μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής , είναι να διευκολύνει την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την συνολική υιοθέτησής της από ολόκληρο το δημόσιο τομέα. Ο τελικός στόχος λοιπόν είναι οι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς, και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-Government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτοτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας (εναρμονισμένα με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα).

Διεθνώς, όλες οι προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζονται στην υποχρεωτική συμμόρφωση σε συγκεκριμένες και ανοικτές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας. Οι προδιαγραφές αυτές θέτουν την βασική υποδομή, απελευθερώνοντας τους διάφορους δημόσιους φορείς έτσι ώστε να μπορούν να συγκεντρώνονται στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από υπηρεσίες προστιθέμενης πληροφορίας και υπηρεσιών. Ένα τέτοιο πλαίσιο καθορίζει τις προδιαγραφές και φόρμες επικοινωνίας, αλλά αφήνει στους ίδιους τους δημόσιους φορείς να καθορίσουν πώς να προσαρμοστούν τις επιχειρησιακές τους λειτουργίες έτσι ώστε να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους επωφελούμενοι των ευκαιριών που προσφέρει μία αυξημένη λειτουργικότητα.

Η κύρια ώθηση του τεχνολογικού πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υιοθετηθούν οι προδιαγραφές του Internet και του World Wide Web (WWW) για όλα τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής. Επιπρόσθετα, υπάρχει η στρατηγική απόφαση της υιοθέτησης των βασικών πρότυπων για την ολοκλήρωση, ανταλλαγή, πρόσβαση, και διαχείριση δεδομένων και την χρησιμοποίησή τους σε όλους τους Δημόσιους τομείς.

Το τεχνολογικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θέτει επίσης τις πολιτικές για τον προσδιορισμό και την υλοποίηση των μετά - δεδομένων ( δηλαδή δεδομένα για τα δεδομένα, είναι δηλαδή μια περίληψη της μορφής και του περιεχομένου των πραγματικών δεδομένων που χρησιμοποιούνται. Για παράδειγμα, ο κατάλογος μιας βιβλιοθήκης περιέχει δεδομένα που αναφέρονται

στα βιβλία όπως τίτλοι, συγγραφείς, λέξεις, κλειδιά κτλ ), σε όλο τον Δημόσιο Τομέα έτσι ώστε να επιτρέπει στους πολίτες την εύκολη ανεύρεση και πρόσβαση στις προσφερόμενες κυβερνητικές πληροφορίες και πόρους.

### 2.1 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ E-GOVERNMENT

Η Διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής. Η Διαλειτουργικότητα παρέχει πολλαπλά πλεονεκτήματα σε επιχειρήσεις, την κυβέρνηση και την ευρύτερη οικονομία μέσα από το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business).

Κατά τα τέλη του 1990 αναγνωρίστηκε η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μέσα από το ευρύτερη προσπάθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government). Καλύτερες και αποτελεσματικότερες Δημόσιες Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, όπως αυτές αντιμετωπίζονται στα πλαίσια της στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας, απαιτούν την ομαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν (κυβέρνηση, πολίτης, επιχειρήσεις, κυβερνήσεις άλλων κρατών, διεθνείς οργανισμοί).

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θέτει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου τομέα, ορίζοντας τις βασικές προαπαιτήσεις για μία ολοκληρωμένη

και ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν είναι τυχαίο ότι η Βρετανική πρωτοβουλία του e-Government χαρακτηρίζει την Διαλειτουργικότητα ως τον ακρογωνιαίο λίθο της γενικής στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Επιπρόσθετα, με την απόφαση Νο 1720/1999/EC του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (12 Ιουλίου 1999), υιοθετείται μία σειρά από μέτρα έτσι ώστε να επιβεβαιωθεί η Διαλειτουργικότητα και η πρόσβαση στα διευρωπαϊκά δίκτυα για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ κυβερνήσεων (Electronic Interchange of Data between Administrations - IDA).

Το IDA επιχειρεί να οριοθετήσει το οργανωτικό, θεσμικό και τεχνικό / τεχνολογικό πλαίσιο που θα επιτρέψει την υιοθέτηση της Διαλειτουργικότητας κυβερνητικών πληροφοριακών συστημάτων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, στα πλαίσια της συνολικής προσπάθειας για την Διαλειτουργικότητα δίνει μεγάλη σημασία στην χρησιμοποίηση του Open Source Software για την υλοποίηση εφαρμογών του δημοσίου οι οποίες θα μπορούν να αναπτύσσονται, να επαναχρησιμοποιούνται και να διατίθενται μεταξύ των μελών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (pooling of open source software).

Ο άμεσος στόχος του πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την συνολική υιοθέτησής της από ολόκληρο το δημόσιο τομέα. Ο τελικός στόχος είναι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς, και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-Government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας (εναρμονισμένα με διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα).

Για πετύχει αυτούς τους στόχους το πλαίσιο προτυποποιεί τα εξής:

- Καθορισμένη μορφή πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων)
- Καθορισμένος τρόπος ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία/ πρωτόκολλα)
- Καθορισμένος τρόπος πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης)
- Καθορισμένος τρόπος αναζήτησης πληροφοριών (υπηρεσίες καταλόγου)

Σε τελική φάση η διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των Ελληνικών δημοσίων οργανισμών (Υπουργεία, Νομαρχίες, δήμοι, Περιφέρειες), ιδιωτικών επιχειρήσεων, του πολίτη, καθώς και (ιδανικά) μεταξύ Ελλάδος και συστημάτων άλλων χωρών (EU, USA, Asia, κλπ.) και να καλύπτει όλους τους τομείς της Οικονομίας. Τα Ελληνικά Υπουργεία και Οργανισμοί έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη διαλειτουργικότητας τα τελευταία χρόνια, μέχρι τώρα όμως αντιμετώπιζαν το θέμα χωρίς να ακολουθούν κάποιο κοινό ανοικτό πρότυπο, σε διμερείς ή τριμερείς συνεργασίες μεταξύ τους.

Η σχετική εμπειρογνωμοσύνη παράγαγε το Πλαίσιο Τεχνικών Προδιαγραφών που παρουσιάζεται στη συνέχεια του κειμένου, το οποίο καλύπτει την διαλειτουργικότητα κυβερνητικών συστημάτων ώστε να εξυπηρετηθούν μέσω του οράματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλληλεπιδράσεις μεταξύ:

- Κυβέρνησης και πολιτών
- Κυβέρνησης και επιχειρήσεων
- Κυβέρνησης και οργανισμών
- Κυβέρνησης και άλλων κυβερνήσεων (EU, US, κλπ.)

Οι κύριες αποφάσεις τεχνικής πολιτικής πάνω στις οποίες διαμορφώθηκε το πλαίσιο είναι:

- Ευθυγράμμιση με το Internet και το World Wide Web για όλα τα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου τομέα
- Η υιοθέτηση της XML ως το κύριο πρότυπο για ολοκλήρωση δεδομένων και εργαλείων παρουσίασης για όλα τα συστήματα του δημοσίου τομέα
- Η υιοθέτηση του web browser ως το κύριο μέσο πρόσβασης του πολίτη στις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Η προσθήκη των metadata στο δυναμικό των κυβερνητικών πληροφοριών
- Η απαίτηση για συμμόρφωση με το πλαίσιο σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα

Τέλος, η εκλογή των τεχνικών προδιαγραφών καθοδηγήθηκε από τα εξής:

- Υποστήριξη από την αγορά – οι προδιαγραφές που εκλέχθηκαν υποστηρίζονται ευρέως από την αγορά και κατά πάσα πιθανότητα θα μειώσουν το κόστος και το ρίσκο των κυβερνητικών συστημάτων πληροφορικής
- Κλιμάκωση (Scalability) - οι προδιαγραφές που εκλέχθηκαν έχουν την δυνατότητα να ικανοποιούν απαιτήσεις όπως αλλαγές μεγέθους όγκου δεδομένων, αριθμού συναλλαγών και αριθμού χρηστών
- Ανοικτά πρότυπα (Openness) – Οι προδιαγραφές βασίζονται σε ανοικτά και ευρέως αποδεκτά πρότυπα που είναι καταγεγραμμένα και διαθέσιμα στο ευρύ κοινό

Πέραν της σύνταξης των σχετικών τεχνικών προδιαγραφών η πρωτοβουλία προχώρησε σε διαδικασία συντονισμού όλων των υπουργείων ώστε εντός του επόμενου εξαμήνου να αρχίσει να εφαρμόζεται το πλαίσιο διαλειτουργικότητας με υλοποιήσεις διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων με άμεσο στόχο την αποτελεσματικότερη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων φορέων, την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, καθώς και την μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών.

Ο μεσοπρόθεσμος στόχος είναι η πλήρης εφαρμογή του πλαισίου διαλειτουργικότητας σε κάθε Πληροφοριακό Σύστημα του .δημοσίου (παρόν και μελλοντικό), ώστε να υλοποιηθεί με το αποτελεσματικότερο και οικονομικότερο τρόπο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Ελλάδα.

### **2.2 Τα βασικά πρότυπα για την ολοκλήρωση, ανταλλαγή, πρόσβαση, και διαχείριση δεδομένων.**

Υιοθέτηση των :

- XML για ολοκλήρωση δεδομένων
- XSL για μετασχηματισμό δεδομένων

Εδώ συμπεριλαμβάνεται ο ορισμός και οι κεντρική διάθεση των XML Schemas, για την χρησιμοποίησή τους σε όλους τους δημόσιους τομείς. Η στρατηγική αυτή έχει ως στόχο την μείωση του κόστους και του ρίσκου των κυβερνητικών συστημάτων πληροφορικής ευθυγραμμίζοντάς παράλληλα με την παγκόσμια κατεύθυνση της τεχνολογίας του Internet. Το Π.Η. θέτει επίσης τις πολιτικές για τον προσδιορισμό και την υλοποίηση των Metadata σε όλο τον δημόσιο Τομέα έτσι ώστε να επιτρέπει στους πολίτες την εύκολη ανεύρεση και πρόσβαση στις προσφερόμενες κυβερνητικές πληροφορίες και πόρους.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ορισμός των πολιτικών και των προδιαγραφών από μόνος του δεν επαρκεί. Για να εξασφαλιστεί επιτυχημένη υλοποίηση που θα προσφέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, απαιτείται η κατάλληλη θεσμική και οργανωτική υποστήριξη, η παραγωγή οδηγιών βέλτιστων πρακτικών και η υιοθέτηση τους, και η παραγωγή κοινώς αποδεκτών και ανοικτών XML και Metadata Schemas. Η παραγωγή αυτών των schemas καθώς και ο προσδιορισμός των αντίστοιχων κατηγοριών (αυτό που η Βρετανική προσπάθεια διαλειτουργικότητας ορίζει ως Government Category List) μια χρονοβόρα διαδικασία καθώς απαιτεί το συντονισμό και τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων.

Ελάχιστος μηχανισμός υποστήριξης της υιοθέτησης ενός Π.Η. είναι η υλοποίηση και συντήρηση σχετικού Web SITE όπου θα δημοσιεύονται τα XML Schemas όπως αυτά θα διαμορφώνονται και θα είναι διαθέσιμα για χρήση σε κάθε ενδιαφερόμενο φορέα και γενικά στο κοινό. Οι ιστοσελίδες αυτές πρέπει να ανανεώνονται και εμπλουτίζονται συστηματικά με τα ανανεωμένα XML Schemas, καθώς και να παρέχουν ανοικτή πρόσβαση σε κάθε σχετική με την Διαλειτουργικότητα πληροφορία όπως: Τεχνικές, Προδιαγραφές, Βέλτιστες Πρακτικές, απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (FAQ), Νέα και Ανακοινώσεις, καθώς και μηχανισμό για την υποβολή προτεινόμενου XML Schema για περιοχή που δεν καλύπτεται από το εκάστοτε XML repository. Η Ελλάδα ως μέλο της



Ευρωπαϊκής Ένωσης δίνει προτεραιότητα στη παραπάνω προσπάθεια για την διαλειτουργικότητα.

### 2.3 Government Interoperability Framework (e-GIF)

Η περισσότερο επιτυχημένη πρωτοβουλία υλοποιείται στο Ηνωμένο Βασίλειο και έχει ήδη να επιδείξει σημαντικά αποτελέσματα που αρχίζουν να ενσωματώνονται στην εθνική πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το Electronic Government Interoperability Framework (e-GIF) της Βρετανικής Κυβέρνησης έθεσε το πλαίσιο για την αποτελεσματική επικοινωνία σε επίπεδο δεδομένων μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών ώστε να μπορεί να υλοποιηθεί ενιαία πρόσβαση πολιτών, επιχειρήσεων και οργανισμών στις δημόσιες υπηρεσίες. Η πρωτοβουλία e-GIF ορίζει τις τεχνολογικές προδιαγραφές (έμφαση σε τεχνολογίες Internet, WWW, XML) και το θεσμικό και οργανωτικό πλαίσιο που θα επιτρέψει την συντονισμό όλων των Κυβερνητικών Πληροφοριακών Συστημάτων σε θέματα διαλειτουργικότητας, διευκολύνοντας την υλοποίηση του οράματος του e-Government και μειώνοντας έτσι το ρίσκο αλλά και το κόστος των μεγάλων έργων στον τομέα αυτό.

Ο σκοπός του e-GIF είναι να επιτρέψει την συμβατή και αποτελεσματική επικοινωνία σε επίπεδο δεδομένων μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών και να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις καλύτερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Το e-GIF ορίζει ένα ελάχιστο σύνολο από τεχνικούς κανόνες και προδιαγραφές πάνω στις οποίες βασίζεται η ροή της πληροφορίας μεταξύ της κυβέρνησης και του δημοσίου τομέα. Καλύπτονται η διασύνδεση, η Ολοκλήρωση δεδομένων, η Πρόσβαση Πληροφοριών και η διαχείριση Περιεχομένου.

Οι κύριες αποφάσεις τεχνικής πολιτικής πάνω στις οποίες διαμορφώθηκε το e-GIF είναι:

- Ευθυγράμμιση με το Internet: η διεθνής υιοθέτηση κοινών προδιαγραφών οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Internet και στο World Wide Web για όλα τα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου τομέα.
- Η υιοθέτηση της XML ως το κύριο πρότυπο για ολοκλήρωση δεδομένων και εργαλείων παρουσίασης για όλα τα συστήματα του δημοσίου τομέα.
- Η υιοθέτηση του browser ως το κύριο interface. Όλα τα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου τομέα είναι προσβάσιμα με την τεχνολογία του browser, άλλα interfaces επιτρέπονται αλλά μόνο επιπρόσθετα των βασισμένων στον browser.

Η προσθήκη των metadata στο δυναμικό των κυβερνητικών πληροφοριών.

- Η ανάπτυξη και υιοθέτηση του e-GMS (e-Government Metadata Standard) βασισμένη στο διεθνές μοντέλο Dublin Core.
- Η ανάπτυξη και συντήρηση του GCL (Government Category List).
- Η απαίτηση για συμμόρφωση με το e-GIF σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα.

Για την επιτυχή ανάπτυξη, υιοθέτηση και την υποστήριξη ενός πλαισίου όπως το e-GIF απαιτούνται τα ακόλουθα:

- Τεχνική Πολιτική
- Υποστήριξη Υλοποίησης
- Διαδικασίες Διαχείρισης
- Προδιαγραφές Συμβατότητας

### 2.4 Τεχνικές Πολιτικές Πρόσβασης στη πληροφορία

Οι Τεχνικές Πολιτικές Πρόσβασης Πληροφοριών (Information Access) είναι:

- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να είναι προσβάσιμα μέσω τεχνολογίας browser.
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν ως στόχο την παροχή αυτών των υπηρεσιών στον χρήστη (πολίτη, επιχειρήσεις) μέσω ενός εύρους καναλιών παράδοσης όπως: προσωπικούς υπολογιστές και υπολογιστές workstations, συσκευές με browsers μειωμένης λειτουργικότητας, σταθμοί πληροφόρησης (info kiosks), ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα, PDAs, κλπ.
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε το πληροφοριακό περιεχόμενο να ορίζεται ανεξάρτητα από το συγκεκριμένο κανάλι παράδοσης.
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε οι απαραίτητες πληροφορίες της υπηρεσίας να είναι προσβάσιμες στον πολίτη μέσω ενός καναλιού παράδοσης με μειωμένη ικανότητα όπου είναι απαραίτητο κατά περίπτωση, με την χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνολογιών προσωπικής διαμόρφωσης όπως οι transcoders.

- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να παρέχουν πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να είναι προσβάσιμα στον πολίτη μέσω πολλαπλών καναλιών παράδοσης βάσει των συγκεκριμένων αναγκών του πολίτη (κατά περίπτωση).
- Όταν ένα κυβερνητικό σύστημα πληροφορικής δηλώνει ότι υποστηρίζει ένα συγκεκριμένο κανάλι παράδοσης, τότε αυτό πρέπει υποχρεωτικά να ικανοποιεί τις προδιαγραφές του συγκεκριμένου καναλιού.
- Όλα τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι ικανά να υποστηρίζουν το Internet ως κανάλι παράδοσης, είτε απευθείας είτε μέσω υπηρεσιών τρίτων.
- Όταν το Internet χρησιμοποιείται ως κανάλι παράδοσης, τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε η μέγιστη δυνατή πληροφορία να είναι προσβάσιμη και επεξεργάσιμη χρησιμοποιώντας browsers με την ελάχιστη λειτουργικότητα.
- Μερικά ηλεκτρονικά κυβερνητικά συστήματα υπηρεσιών μπορούν να χρησιμοποιούν το σύνολο της λειτουργικότητας η οποία προσφέρεται από τους καινούργιους browsers που υπάρχουν στους προσωπικούς υπολογιστές και υπολογιστές workstations.
- Όταν το Internet χρησιμοποιείται ως κανάλι παράδοσης, επιπρόσθετα middleware ή plug-ins μπορούν να χρησιμοποιηθούν, εφ' όσον είναι αναγκαίο για την ενδυνάμωση της λειτουργικότητας των browsers που υπάρχουν στους προσωπικούς υπολογιστές και υπολογιστές workstations, δεδομένου ότι αυτά μπορούν εύκολα να γίνουν downloaded από το Internet χωρίς σχετικό κόστος (software licenses).
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να παρέχουν την μέγιστη προστασία από κινδύνους ασφάλειας σχετικούς με την σύνδεση στο Internet, συμπεριλαμβανομένου της ικανότητας προστασίας από κινδύνους σχετικούς με το downloading κώδικα ο οποίος μπορεί να εκτελεστεί και δεν είναι authenticated.
- Τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι τεχνολογίες που θα υλοποιήσουν τις υπηρεσίες διαλειτουργικότητας και την επικοινωνία με τον πολίτη θα πρέπει να υποστηρίζουν την Ελληνική γλώσσα.

### 2.4 Απαιτήσεις Τεχνολογικής Υποδομής και Τεχνικών Προδιαγραφών

Το Π.Η. θα πρέπει να ορίζει ένα σύνολο από τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα υποδομής (αρχιτεκτονικής) τα οποία απαιτούνται για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας. Από αυτά άλλα θα είναι εθνικά και άλλα διεθνή. Στις παρακάτω ενότητες περιγράφονται οι βασικές απαιτούμενες προδιαγραφές.

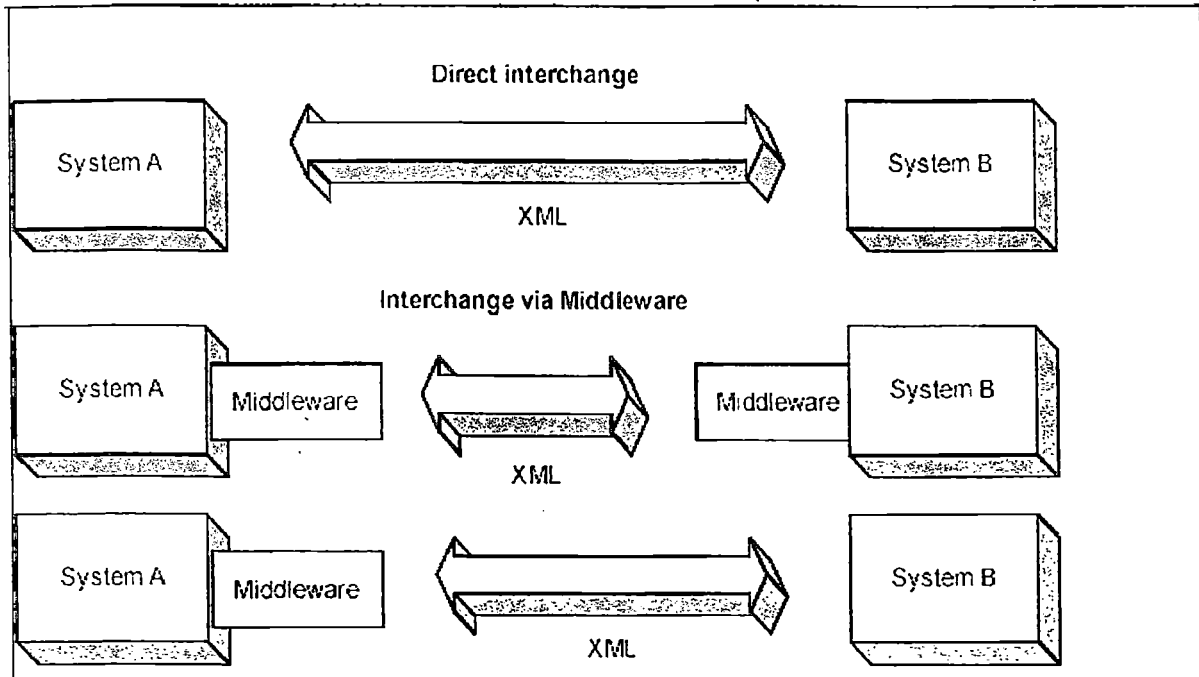
### 2.4.1 Middleware / Proxy

Η χρησιμοποίηση της XML είναι απαραίτητη για την επίτευξη διαλειτουργικότητας. Καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των υπαρχόντων συστημάτων (όχι μόνο στην Ελλάδα, αλλά διεθνώς) δεν υποστηρίζουν ανταλλαγή δεδομένων μέσω XML, το Π.Η. προβλέπει λύση με χρήση ενδιάμεσης οντότητας λογισμικού (proxy) που βασίζεται σε κατάλληλο middleware component.

Στην γενική περίπτωση υπάρχουν δύο περιπτώσεις για τα υπάρχοντα συστήματα πληροφορικής όπως περιγράφεται παρακάτω:

- Περίπτωση 1:** Το υπάρχον σύστημα να είναι ήδη XML-enabled. Το βάρος πέφτει στην χρησιμοποίηση των schemas και metadata προδιαγραφών. Τα συστήματα ενημερώνονται για τα συγκεκριμένα XML envelops και η ροή των δεδομένων πραγματοποιείται χωρίς τροποποίηση στο σύστημα ή μεσολάβηση ενδιάμεσης οντότητας (Direct interchange).
- Περίπτωση 2:** Το υπάρχον σύστημα να μην είναι ούτε να μπορεί εύκολα να τροποποιηθεί για να γίνει XML-enabled. Η λύση σε αυτή την περίπτωση δίνεται μέσω κατάλληλου middleware το οποίο συνδέεται με το υπάρχον σύστημα μέσω native interface (π.χ. messaging, proprietary API, απευθείας πρόσβαση στη Β. του συστήματος, κλπ). Το middleware παίζει το ρόλο του proxy που από τη μία επικοινωνεί με το σύστημα με όποιο τρόπο υποστηρίζεται και από την άλλη με το απομακρυσμένο σύστημα μέσω των προδιαγραφών που ορίζει το Π.Η., για παράδειγμα με SOAP (Interchange via middleware).

Οι δύο περιπτώσεις παρουσιάζονται στην *Εικόνα 1*



Εικόνα 1

Για όλα τα καινούργια συστήματα πληροφορικής η απαίτηση του να είναι XML-enabled σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που προαναφέρθηκαν πρέπει να είναι υποχρεωτική.

Επίσης θα πρέπει να αναπτυχθούν τα απαραίτητα XML Schemas για κάθε τομέα εφαρμογών πληροφορικής. Αυτό μπορεί να γίνει είτε κεντρικά (από τον αρμόδιο δημόσιο τομέα) είτε με συνεισφορές φορέων (ιδιωτικών και δημόσιων) είτε με συνδυασμό των προηγούμενων. Επιπρόσθετα της δημιουργίας, υπάρχει η ανάγκη και για την αποθήκευση, πρόσβαση και έλεγχο των XML Schemas.

### Metadata

Τα Metadata (μετα-δεδομένα ή μετα-πληροφορία) είναι ουσιαστικά δεδομένα για τα δεδομένα, είναι δηλαδή μια περίληψη της μορφής και του περιεχομένου των πραγματικών δεδομένων που χρησιμοποιούμε. Για παράδειγμα, ο κατάλογος μια βιβλιοθήκης περιέχει metadata που αναφέρονται στα βιβλία: τίτλοι, συγγραφείς, λέξεις κλειδιά, κλπ. Για την διαχείριση των Metadata απαιτείται η ύπαρξη ενός μηχανισμού καταγραφής (Registry) και αποθήκευσής τους (Repository). Το Registry περιέχει τα metadata που παρέχουν τους ορισμούς κοινών δομών και διευκολύνουν την αναζήτηση, ενώ το Repository είναι ο αποθηκευτικός χώρος όπου φυλάσσονται τα XML Schemas.

### 2.5 Τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει αρχίζει πλέον να ωριμάζει. Σε παγκόσμια κλίμακα όλο και περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται στη φάση μετάβασης από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διακριθεί στα ακόλουθα τρία βασικά μοντέλα:

- **Κυβέρνηση -με-κυβέρνηση (Government-to-Government):** αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης.
- **Κυβέρνηση -με -πολίτη (Government-to-Citizen):** αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας.
- **Κυβέρνηση -με-επιχείρηση (Government-to-Business):** αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις. Εντοπίζεται σε συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Η μετάβαση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε μια σειρά από στρατηγικά, διοικητικά και λειτουργικά οφέλη που σχετίζονται με

- την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.
- τη μείωση του κόστους αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης.
- τη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών.
- την υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών.
- την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.
- την αναβάθμιση της εικόνας της κυβέρνησης.
- την πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες.

Βέβαια για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός που θα αποτελέσει τη βάση και θα οδηγήσει στα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από / προς το δημόσιο τομέα και θα δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις (ιδιωτικός τομέας) να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

### **Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα**

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή.

Η δημιουργία, διάθεση και χρήση της πληροφορίας προϋποθέτουν για τις δημόσιες υπηρεσίες την ύπαρξη συστημάτων αυτοματισμού γραφείου, τις κατάλληλες λειτουργικές διασυνδέσεις για πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και τράπεζες πληροφοριών και τη δυνατότητα επικοινωνίας με ανταλλαγή μηνυμάτων τουλάχιστον ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με δεδομένη την αλματώδη αύξηση της χρήσης του Internet και στην Ελλάδα, η πρόσβαση και δημιουργία σελίδων στον παγκόσμιο ιστό (World Wide Web), καθώς και η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις για αξιοποιήσιμο σύστημα "επεξεργασίας" πληροφορίας. Οι προϋποθέσεις αυτές ήδη έχουν εξασφαλισθεί για τις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες.

Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### Επίπεδο 1 –Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Το πέραςμα από το κλασικό πρωτόκολλο (το χειρόγραφο) στο ηλεκτρονικό. Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/ εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη. Το Σύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου της υποστηρίζει την οργάνωση, το συντονισμό και την παρακολούθηση αλλά και γενικότερα τη διαχείριση των υποθέσεων ενός οργανισμού.

Το παρεχόμενο σύστημα περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά για την καταγραφή των στοιχείων του Πρωτοκόλλου ενός οργανισμού και επιπλέον διαθέτει προηγμένες δυνατότητες δόμησης, αναζήτησης και πρόσβασης στα δεδομένα που αποθηκεύονται.

Το σύστημα υιοθετεί πελατο-κεντρική προσέγγιση επιτρέποντας έτσι τη χρήση του ακόμα και ως εργαλείο CRM (Customer Relationship Management) για την οργάνωση των σχέσεων του οργανισμού με το κοινό.

#### Αναλυτικές Δυνατότητες του συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου

- **Διαχείριση Εισερχόμενων Εγγράφων.** Καταγράφεται κάθε εισερχόμενο έγγραφο (π.χ. αριθμός πρωτοκόλλου, αποστολέας, παραλήπτης, ημερομηνία αποστολής, χρόνος παραλαβής, κτλ.).
- **Διαχείριση Εξερχόμενων Εγγράφων.** Καταγράφεται κάθε εξερχόμενο έγγραφο (απάντηση σε εισερχόμενο ή οίκοθεν).
- **Διαχείριση Χρεώσεων και Παρακολούθηση Εγγράφων.** Χρέωση και παρακολούθηση των εκκρεμών εγγράφων ή των προς διεκπεραίωση υποθέσεων με βάση κάποιο χρονικό διάστημα, το στέλεχος ή το τμήμα που έχει χρεωθεί το έγγραφο, κτλ.
- **Διαδοχική χρέωση εγγράφων** σε διευθύνσεις και υπαλλήλους για την υποστήριξη της συνεργασίας αυτών. Κατά τη διαδικασία της χρέωσης ή της διεκπεραίωσης, μπορούν να επισυνάπτονται στο έγγραφο σχόλια ή σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία.



- **Αναφορές και Στατιστικά Κίνησης Εγγράφων** για την ενημέρωση των επιτελικών στελεχών, αλλά και στατιστικοί δείκτες που μπορούν να προσφέρουν πληροφόρηση για την παραγωγικότητα του οργανισμού (π.χ. το μέγεθος και ο ρυθμός διεκπεραίωσης εγγράφων, κτλ.).
- **Δημιουργία, αποθήκευση και χρήση ad-hoc αναφορών**, με δυνατότητες εμφάνισης στην οθόνη, εκτύπωσης και εξαγωγής σε αρχείο διαδομένης μορφής (MS Word, Excel και HTML), επιτρέποντας έτσι την δημιουργία διοικητικών αναφορών (management reports) και την αποδοτικότερη παρακολούθηση των εργασιών.
- **Αυτόματη δημιουργία Βιβλίου Πρωτοκόλλου** της υπηρεσίας σε αρχείο Excel ή Word.
- **Δυνατότητα εντοπισμού** του ιστορικού ενός εγγράφου, όπου εντοπίζονται αναδρομικά σχετικά έγγραφα που προηγήθηκαν ή ακολούθησαν ένα έγγραφο.
- **Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση** διαχειριστής του συστήματος μπορεί να καθορίσει αναλυτικά τα δικαιώματα πρόσβασης στο σύστημα για κάθε χρήστη, ενώ το περιβάλλον του χρήστη προσαρμόζεται αυτόματα με βάση αυτά τα δικαιώματα πρόσβασης.
- **Δημιουργία και διαχείριση καταλόγων** με τα στοιχεία των τμημάτων και στελεχών αλλά και των συνεργαζόμενων φορέων.
- **Εισαγωγή Συνημμένων Ηλεκτρονικών Αρχείων** και συσχετίσή τους με εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα.
- **Δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής** ψηφιοποιημένων εγγράφων από scanner.
- **Απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω Web (Internet/Intranet)** για επισκόπηση εγγράφων και αναφορών και ενημέρωση χρεώσεων. Αν οι κανονισμοί ασφαλείας της υπηρεσίας το επιτρέπουν, είναι δυνατή η απομακρυσμένη πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο μ' αυτό τον τρόπο, μέσω Internet (π.χ. από οικιακό περιβάλλον, από άλλη υπηρεσία, κτλ.).

### Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering

Ο όρος *Business Process Re-engineering* - Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών διαδικασιών αναφέρεται σε μία στρατηγική επαναπροσδιορισμού των στόχων της δημόσιας διοίκησης αλλά και των μέσων επίτευξής τους. Σε αυτά τα πλαίσια, η χρήση προηγμένων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών έχει ευρέως αναγνωρισθεί ως ένας καταλυτικός παράγοντας (*catalyst*) τόσο για την αποδοτικότερη λειτουργία των δημόσιων Οργανισμών όσο και για την απλοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας με επιχειρήσεις του Ιδιωτικού Τομέα και τους απλούς πολίτες.

**Ποιο αναλυτικά το επίπεδο σχετίζεται με τα ακόλουθα:**

- Μελέτη ανασχεδιασμού ροής εγγράφων και αλληλεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.
- Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις ( legacy systems).

Ειδικά σε αυτό το επίπεδο εμφανίζεται η διαφοροποίηση κάθε φορέα του δημοσίου ανάλογα με το είδος και το εύρος των εφαρμογών του. Για κάθε τέτοιο φορέα θα πρέπει μετά από ειδική μελέτη να δημιουργηθούν νέα επίπεδα εφαρμογών.

Για τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα. Παράλληλα, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

### **Επίπεδο 3 – Intranet**

Στηρίζεται στο Επίπεδο 0 και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επίπεδο 3 (δυνατότητα authorization, authentication).

#### **Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:**

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (κατάργηση hard-copy εγγράφων).
- Διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων.
- Παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπαλλήλων (calendar) και ανάθεση εργασιών (to do list).
- Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων (έχοντας εικόνα για τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των πόρων π.χ. πότε και ποια αίθουσα συνεδριάσεων είναι ελεύθερη, κλπ.).
- Διεκπεραίωση οφειλών (εγγράφων).
- Βιβλιοθήκη διαθέσιμη on-line.
- Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων.
- Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.
- Άλλες εφαρμογές απαραίτητες για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε διεύθυνσης (π.χ. στις πολεοδομίες, διαχείριση οικοδομικών αδειών και έλεγχος αυθαιρέτων).

### Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα. Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Θα πρέπει να υπάρχει ο διαχωρισμός αν πρόκειται για εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο. Επίσης χρειάζεται να διαχωρίζεται η πρωτοκόλληση εσωτερικής και εξωτερικής ως προς το φορέα διακίνησης εγγράφων. Ακόμη ο αριθμός πρωτοκόλλου θα προτείνεται από το λογισμικό, με αύξουσα σειρά και θα διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα. Καθώς οι μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς κατά την υλοποίηση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η συμβατότητα και η συνεργασία με αντίστοιχο λογισμικό (π.χ. Δήμους, Νομαρχίες, Υπουργεία, Περιφέρειες), έχοντας ένα ειδικό πεδίο καταχώρησης του αριθμού πρωτοκόλλου που προέρχεται από τον εξωτερικό φορέα.

Η επικοινωνία μεταξύ των λειτουργικών μονάδων του λογισμικού θα πρέπει να πραγματοποιείται με ασφάλεια με τη χρήση κρυπτογράφησης. Χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.

### **Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και που αντιστοιχεί σε κάθε εσωτερικό χρήστη. Σήμερα στα διάφορα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές υπηρεσίες κάθε υπάλληλος / χρήστης έχει διαφορετικό login / password για να χαρακτηρίζεται από τα προγράμματα ως μοναδικός και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Με το Επίπεδο αυτό, θα αποδίδεται σε κάθε χρήστη μοναδικό ζεύγος login / password με το οποίο θα μπορεί να προσπελάσει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

### **Επίπεδο 6 – Portal**

Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται authentication του χρήστη.

Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

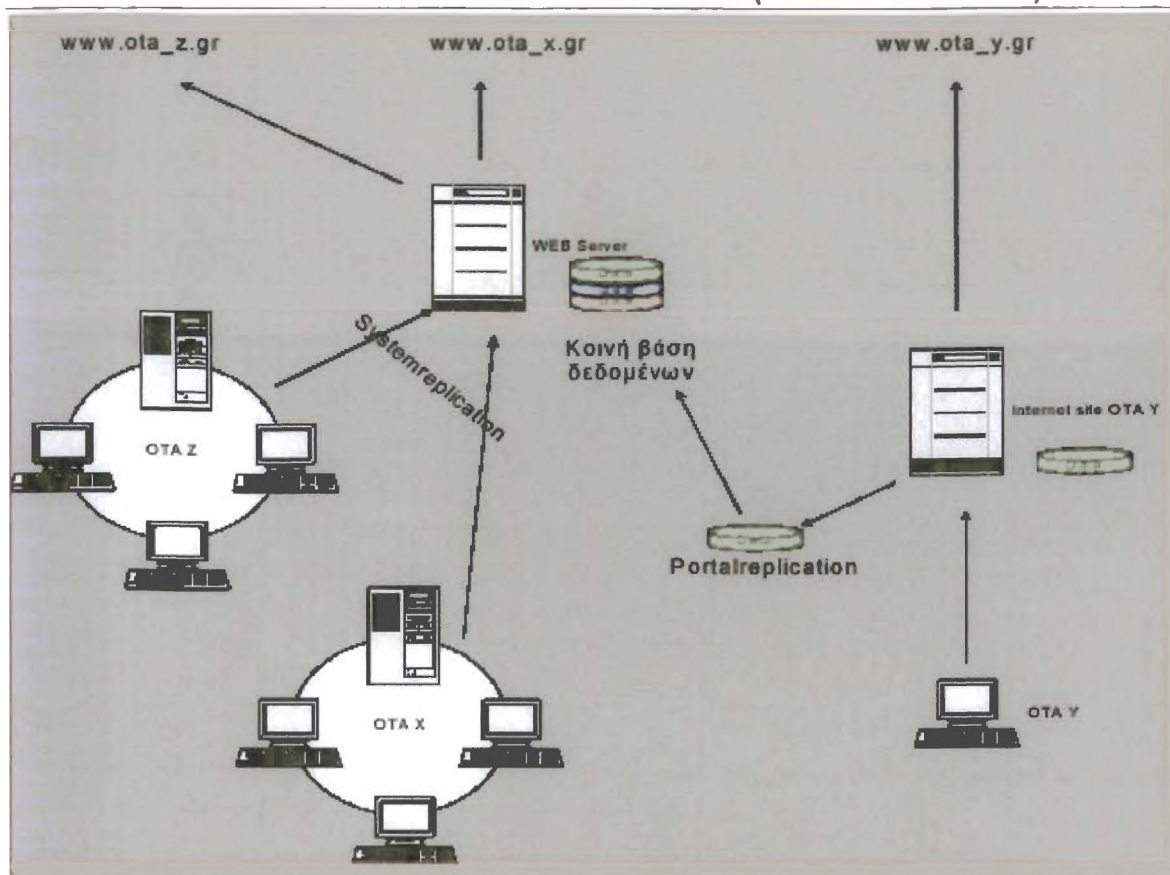
- Ανακοινώσεις, νέα.
- Προκηρύξεις, διαγωνισμοί.
- Νόμοι, προεδρικά διατάγματα.
- On-line βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν.
- Δελτία τύπου.
- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής.

- Δημοπρασίες.
- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του.
- Links σε άλλα portals/sites ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα.
- Αναζήτηση πληροφοριών.
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
- Help desk πολιτών.
- Χάρτης του portal.

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop). Επίσης, μπορούν να περιλαμβάνονται και vortals (κάθετα portals).

### **Αυτοματοποίηση δημιουργίας portal**

Η «έξυπνη» κεντρική διαχείριση δεδομένων και το εξελιγμένο σύστημα επικοινωνίας (interfaces) εξειδικευμένων προγραμμάτων δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες, να συνδέσουν πληροφορίες και να δημιουργήσουν αυτόματα κεντρικές πύλες (portals), οι οποίες διατηρούνται συνεχώς ενημερωμένες. Στις κεντρικές αυτές πύλες μπορούν να παρουσιάζονται σε συνδυαστική μορφή θέματα κοινού ενδιαφέροντος διαφόρων φορέων, όπως προγράμματα εκδηλώσεων ή οδηγοί αγορών. Τέτοια προγράμματα προσφέρουν επίσης τη δυνατότητα προγραμματισμένης ανταλλαγής δεδομένων με άλλους φορείς και συστήματα. Ειδικά αυτού του είδους οι συνεργασίες ανοίγουν νέους δρόμους επικοινωνίας με ιδιαίτερη δυναμικότητα. (*Εικόνα 2*)



Εικόνα 2

## ΤΑ PORTALS ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ

Ένα portal (=δικτυακή πύλη ή απλώς πύλη) είναι ένας δικτυακός τόπος που αφενός αποτελεί σημείο συγκέντρωσης για πληροφορίες που είναι ομαδοποιημένες κάτω από ένα κριτήριο και αφετέρου συγκεντρώνει ένα πλήθος συνδέσμων (links) προς περισσότερο εξειδικευμένους ή και ομοειδείς τόπους. Υπάρχουν επομένως δύο στοιχεία στην έννοια του portal: η συγκέντρωση περιεχομένου, εφαρμογών, υπηρεσιών και η έννοια του αρχικού σημείου, του σημείου βάσης – εκκίνησης. Προφανώς μπορεί να είναι περισσότερο το ένα ή το άλλο, με κάποιο τρόπο πάντως και οι δύο ιδιότητες εμφανίζονται.

Με βάση τα παραπάνω μπορεί κανείς να υποστηρίξει ότι ένας δικτυακός τόπος ενός υπουργείου της κυβέρνησης αποτελεί ένα δικτυακό τόπο που και συγκέντρωση πληροφορίας σχετικά με ένα ευρύ θέμα μπορεί να διαθέτει και δυνατότητες περαιτέρω περιήγησης μπορεί να προσφέρει.

Επομένως φυσιολογικά θα θέλει να αξιολογήσει κανείς έναν τέτοιο δικτυακό τόπο τόσο για την ιδιότητα του αρχικού σημείου όσο και για την ιδιότητα της συγκέντρωσης. Μπορεί να αναρωτηθεί πόσο καλό αρχικό σημείο είναι με την έννοια του πόσο εύκολα μπορεί να βρεθεί από μια μηχανή αναζήτησης με βάση κωδικές λέξεις του περιεχομένου του και ειδικότερα πόσο ψηλά εμφανίζεται (είναι πχ στα πρώτα 20 αποτελέσματα?)

**Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοιχεί σε κάθε εξωτερικό χρήστη. Αφορά εφαρμογές που είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή και γινόταν χρήση τους με την προσωπική παρουσία του πολίτη στο συγκεκριμένο τμήμα/διεύθυνση και δεν αφορά εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του Επιπέδου 8. Με αυτό τον τρόπο οι εσωτερικοί χρήστες έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν τον εξωτερικό χρήστη. Δίνοντας ο χρήστης το login /password οι εσωτερικοί χρήστες του συστήματος μπορούν να εμφανίζουν τα στοιχεία του χρήστη.

**Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη**

Ενημέρωση και εμπλουτισμός της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή αυθεντικοποίηση (authentication) εξωτερικών χρηστών. Σκοπός είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες χρηστών να προσπελαίνουν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Οι χρήστες της πύλης μπορούν να ανήκουν στις ακόλουθες πολύ γενικές κατηγορίες:

- Πολίτες.
- Υπάλληλοι των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων.
- Υπάλληλοι οργανισμών.
- Διαχειριστές.

Στις κεντρικές αυτές πύλες μπορούν να παρουσιάζονται σε συνδυαστική μορφή θέματα κοινού ενδιαφέροντος διαφόρων φορέων, όπως προγράμματα εκδηλώσεων ή οδηγοί αγορών.

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα.

Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- E-learning.
- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.
- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Έργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη (24/7), ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,99%.



- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των χρηστών και της κίνησης του κόμβου.
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.
- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφίες. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή.

Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδίχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακής υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

### Δημιουργία και επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής περιλαμβάνει δύο διαδικασίες: τη δημιουργία της υπογραφής και την επαλήθευσή της. Παρακάτω, θα αναφέρουμε βήμα προς βήμα τις ενέργειες του αποστολέα και του παραλήπτη ώστε να γίνει κατανοητός ο μηχανισμός της δημιουργίας και επαλήθευσης της ψηφιακής υπογραφής.

#### Αποστολέας

1. Ο αποστολέας χρησιμοποιώντας κάποιον αλγόριθμο κατακερματισμού (one way hash) δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος (message digest) που θέλει να στείλει. Ανεξάρτητα από το μέγεθος του μηνύματος, αυτό που θα παραχθεί θα είναι μία συγκεκριμένου μήκους σειρά ψηφίων.
2. Με το ιδιωτικό του κλειδί, ο αποστολέας κρυπτογραφεί τη σύνοψη. Αυτό που παράγεται είναι η ψηφιακή υπογραφή. Η υπογραφή είναι ουσιαστικά μία σειρά ψηφίων συγκεκριμένου πλήθους.
3. Η κρυπτογραφημένη σύνοψη (ψηφιακή υπογραφή) προσαρτάται στο κείμενο και το μήνυμα με τη ψηφιακή υπογραφή μεταδίδονται μέσω του δικτύου (σημειώνεται ότι ο αποστολέας αν επιθυμεί μπορεί να κρυπτογραφήσει το μήνυμά του με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη).

## Παραλήπτης

1. Ο παραλήπτης αποσπά από το μήνυμα την ψηφιακή υπογραφή (κρυπτογραφημένη, με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα, σύνοψη).
2. Εφαρμόζοντας στο μήνυμα που έλαβε τον ίδιο αλγόριθμο κατακερματισμού, ο παραλήπτης δημιουργεί τη σύνοψη του μηνύματος.
3. Στη συνέχεια, αποκρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, την κρυπτογραφημένη σύνοψη του μηνύματος ( ψηφιακή υπογραφή).
4. Συγκρίνονται οι δύο συνόψεις και αν βρεθούν ίδιες, αυτό σημαίνει ότι το μήνυμα που έλαβε ο παραλήπτης είναι ακέραιο. Αν το μήνυμα έχει μεταβληθεί, η σύνοψη που θα παράγει ο παραλήπτης θα είναι διαφορετική από την σύνοψη που έχει κρυπτογραφηθεί

## Επίπεδο 10 – Smart cards

Οι έξυπνες κάρτες (Εικόνα 3) είναι πρακτικά ένας φορητός υπολογιστής με αυξημένα χαρακτηριστικά ασφάλειας σε φυσικό επίπεδο. Η συνεχής πρόοδος στην τεχνολογία ολοκλήρωσης παρέχει σήμερα χαρακτηριστικά επεξεργασίας στις έξυπνες κάρτες που ήταν διαθέσιμα στους πρώτους προσωπικούς υπολογιστές.



Εικόνα 3:Είδος Έξυπνης Κάρτας

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή authentication για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφιση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσομένων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων smart cards με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραίωσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ.

Η ασφάλεια εδώ αναφέρεται τόσο στην πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, όσο και στη δημιουργία ιδιωτικών εικονικών δικτύων (VPN) για την πρόσβαση εταιρικών συστημάτων από δημόσια δίκτυα, όπως για παράδειγμα το Internet. Τραπεζικές συναλλαγές Μεγάλοι τραπεζικοί οργανισμοί, όπως για παράδειγμα η Visa και η American Express θεωρούν ήδη τις έξυπνες κάρτες ως το επόμενο βήμα στις τραπεζικές συναλλαγές, καθώς προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των καρτών με μαγνητική λωρίδα.

Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορέα προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με smart cards, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

### **Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση**

Μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω αριθμού μεταναστών στη χώρα μας και ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες από μη ελληνόφωνους κατοίκους καθώς η χώρα μας αποτελεί πόλο έλξης πολλών οικονομικών μεταναστών που στην προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας χρειάζεται να διεκπεραιώσουν συναλλαγές με κυβερνητικές υπηρεσίες και οι συναλλαγές αυτές ως τώρα έχουν χαρακτηριστεί υπερβολικά χρονοβόρες και δύσκολες.

### **Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση**

Προσπέλαση της «πύλης» μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. Το απώτερο στάδιο ηλεκτρονικής κυβέρνησης όπου ο πολίτης (έλληνας ή μη) θα είναι σε θέση να προσπελαύνει τις υπηρεσίες αυτές μέσω της τηλεόρασής του όπως αλλάζει τα κανάλια ανάλογα με τις προτιμήσεις τηλεθέασής του, καθώς η τηλεόραση είναι ένα μέσο επικοινωνίας πιο προσιτό και γνώριμο στο μέσο πολίτη.

**Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία**

Ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών και ανταλλαγή απόψεων μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS). Το προηγμένο αυτό στάδιο αποτελεί τον τρόπο ενημέρωσης των κυβερνητικών στελεχών για τα τεκταινόμενα στον ελλαδικό χώρο κατά τις υποχρεώσεις τους εκτός Ελλάδας μέσω δορυφορικού σήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων πληροφοριών στο portal για την ταχύτερη ενημέρωση των πολιτών καθώς και συνομιλίας τόσο μεταξύ των στελεχών αλλά και με τους πολίτες για καίρια κυβερνητικά θέματα.

Τα δορυφορικά δίκτυα είναι δίκτυα εκπομπής ευρείας περιοχής. Η χρήση των δορυφόρων στη μετάδοση πακέτων δεδομένων βρίσκεται σήμερα σε άνθηση, και χρησιμοποιούνται συνήθως στα δίκτυα WAN (Wide Area Networks) παρέχοντας το βασικό κορμό (backbone) στη σύνδεση μεταξύ γεωγραφικά απομακρυσμένων δικτύων LAN (Local Area Networks) και MAN (Metropolitan Area Networks). Κάθε δορυφορικό σύστημα αποτελείται από δορυφόρους και από γήινους σταθμούς μετάδοσης σημάτων. Ο γήινος σταθμός αποτελείται από σταθμούς εξόδου (gateway centers, GS), ένα κέντρο ελέγχου δικτύου (Network Control Center, NCC) και κέντρα ελέγχου λειτουργιών (Operation Control Centers, OCC). Τα κέντρα NCC και OCC χειρίζονται τη συνολική διοίκηση των πηγών του δικτύου, τη λειτουργία των δορυφόρων και τον έλεγχο των τροχιών. Οι σταθμοί εξόδου (GS) λειτουργούν ως διεπαφή δικτύου μεταξύ διαφόρων εξωτερικών δικτύων και του δορυφορικού.

Ο δορυφόρος επικοινωνιών λειτουργεί ως ένας εναέριος, ασύρματος σταθμός-επαναλήπτης, που παρέχει έναν επικοινωνιακό σύνδεσμο μικροκυμάτων μεταξύ δύο περιοχών γεωγραφικά απομακρυσμένων. Λόγω του μεγάλου υψομέτρου στο οποίο βρίσκονται, η μετάδοση των δορυφόρων μπορεί να καλύψει μια μεγάλη περιοχή της επιφάνειας της Γης. Οι δορυφόροι επικοινωνιών γενικά είναι εξοπλισμένοι με δέκα ή και περισσότερους αναμεταδότες (transponders). Κάθε αναμεταδότης διαθέτει μια δέσμη η οποία καλύπτει ένα τμήμα της Γης κάτω από αυτόν.

Οι σταθμοί μπορούν να στέλνουν στο δορυφόρο πλαίσια με τη συχνότητα της γραμμής ανόδου ή ανερχόμενη ζεύξη. Η ανερχόμενη ζεύξη είναι μια κατευθυνόμενη σύνδεση "σημείο με σημείο". Οι περισσότεροι δορυφόροι απλώς αντανακλούν σε συγκεκριμένη κατεύθυνση πλαίσια που δέχονται καθόδου ή κατερχόμενη ζεύξη): Η κατερχόμενη ζεύξη μπορεί να καλύπτει μια μεγάλη περιοχή της Γης ή μπορεί να χρησιμοποιηθεί μια δέσμη για την εστίαση σε μια μικρή περιοχή, απαιτώντας φθηνότερους και μικρότερους γήινους σταθμούς. Ωστόσο, κάποιοι δορυφόροι μπορούν δυναμικά να ανακατευθύνουν τη δέσμη τους και έτσι να αλλάξουν περιοχή κάλυψης.

### Συμπεράσματα

Οι κυβερνήσεις έχοντας σαν αρωγό την πληροφορική και το Διαδίκτυο προωθούν και υποστηρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών. Ωστόσο ακολουθώντας σταδιακά μια σειρά από επίπεδα, η μετάβαση από την παραδοσιακή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επιτύχει. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά προς αυτήν την κατεύθυνση αρκεί να υιοθετηθούν από το κράτος και τους πολίτες στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα. Το αποτέλεσμα θα είναι να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από και προς το δημόσιο τομέα και να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

## ΠΩΣ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ, ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Δεδομένου ότι η εμφάνιση των υπολογιστών, και πιο πρόσφατα του διαδικτίου δίνει την δυνατότητα να αναπτυχθούν ριζικά διαφορετικές μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου, νέες τεχνολογίες ηλεκτρονικής μετάδοσης μηνυμάτων, ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων. Η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών της Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής υπηρεσιών καθώς και η αύξηση χρήσης του Διαδικτίου από τους πολίτες και η εξοικείωσή τους με αυτό οδήγησε πολλές κυβερνητικές οργανώσεις και δημόσιες υπηρεσίες την δυνατότητα εμφανίσει τους στο διαδίκτυο.

Το Διαδίκτυο είναι το εργαλείο για να επιτύχει την καλύτερη ηλεκτρονική διακυβέρνηση διότι επιτρέπει στις καλύτερες πολιτικές εκβάσεις, τις υψηλότερες ποιοτικές υπηρεσίες και τη μεγαλύτερη δέσμευση με τους πολίτες. Οι κυβερνήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες επικεντρώνουν εκ νέου την προσοχή τους και έχουν υιοθετήσει σε μεγάλο βαθμό διαφορετικά μοντέλα ηλεκτρονικών προμηθειών, που αντικατοπτρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους πληροφόρησης καθώς και τις διαδικασίες εκείνες μεταφοράς στοιχείων και γενικότερα υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικής μορφής.

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιασθούν οι προδιαγραφές σχεδιασμού και ανάπτυξης δικτυακών τόπων, ιδανικών ηλεκτρονικών πυλών για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

### Εισαγωγή

Στις σχέσεις κράτους-πολίτη, παρατηρείται επιτακτικότερη απαίτηση από τον πολίτη και τις επιχειρήσεις για ποιοτικές υπηρεσίες και πληροφόρηση, ενώ παράλληλα εκφράζεται η επιφύλαξη των πολιτών για το βαθμό διασφάλισης των προσωπικών τους δεδομένων. Το κράτος αξιοποιεί τις δυνατότητες της πληροφορικής για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του πολίτη, αλλά και για να εκπληρώσει τα νέα καθήκοντα και τις λειτουργίες που επιτελεί στην εποχή των περιφερειακών ολοκληρώσεων.

Η πρόσβαση του πολίτη στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα είναι καθοριστική, επειδή συμβάλλει στην εργασιακή κινητικότητα, βοηθά τον πολίτη να εκμεταλλευτεί την εσωτερική αγορά και συνδράμει στην πληροφόρησή του, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στη «συμμετοχή» του στη διαδικασία της Ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης.

Όσο για τις επιχειρήσεις, η δυνατότητα να αντλούν πληροφορίες διοικητικού χαρακτήρα διευκολύνει τη λειτουργία τους, ενώ χρήσιμες είναι και οι μη-διοικητικές πληροφορίες (στατιστικές, χρηματοοικονομικές και γεωγραφικές), αφού βοηθούν τις επιχειρήσεις στη λήψη αποφάσεων, ενισχύουν την ανταγωνιστικότητά τους, επιδρούν θετικά στις δημόσιες συμβάσεις ή συμβάλλουν στη μείωση του κόστους έρευνας (για παράδειγμα πληροφορίες σχετικές με διπλώματα ευρεσιτεχνίας)

Η ύπαρξη στο διαδίκτυο μπορεί να σημάνει πολλά διαφορετικά πράγματα. Για τις περισσότερες κυβερνητικές οργανώσεις, σημαίνει τη δημιουργία της περιοχής World Wide Web, αλλά επίσης να συνεπάγεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τους κεντρικούς υπολογιστές, τις ομάδες ειδήσεων και έναν πλήθος άλλων τρόπων να επικοινωνήσουν, μοιράζοντας τις πληροφορίες, και παραδίδουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά.

### 3.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ήταν οι τελικοί χρήστες της πλατφόρμας.

Μια κεντρική κυβερνητική αρχή (συνήθως ένα υπουργείο) είναι ο διαχειριστής της πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εθνικής αποθήκης υπηρεσιών. Η διαχείριση πραγματοποιείται με τη χρήση του περιβάλλοντος δημιουργίας υπηρεσιών e- government. Ουσιαστικά όλες οι άλλες δημόσιες αρχές είναι οι διαχειριστές των τοπικών αποθηκών υπηρεσιών.

Το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Οι πολίτες είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στις on-line δημόσιες υπηρεσίες που είναι δομημένες σύμφωνα με συγκεκριμένα γεγονότα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών και όχι στο λειτουργικό κατακερματισμό του δημοσίου τομέα.
- Οι πολίτες έγιναν αποδέκτες υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών με χαρακτηριστικά που περιλαμβάνουν: εξατομικευμένη παράδοση περιεχομένου, προσαρμογή, διάθεση του περιεχομένου σε πολλές γλώσσες, υποστήριξη πρόσβασης από διαφορετικά μέσα (συμπεριλαμβανομένου του Web των WAP



συσκευών), υποστήριξη των υπηρεσιών προώθησης, υποστήριξη ψηφιακών υπογραφών, κ.λπ.

- Οι δημόσιες αρχές ήταν σε θέση να διαχειριστούν την αποθήκη υπηρεσιών με έναν διαισθητικό, φιλικό προς το χρήστη τρόπο, χρησιμοποιώντας το Web ως διεπαφή.
- Οι δημόσιες αρχές ήταν σε θέση να συνδεθούν εύκολα με το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε οι υπηρεσίες τους να ενσωματωθούν και να παρέχονται στους πολίτες μέσω της πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ειδικότερα, μια ολοκληρωμένη λύση ή ένα σύστημα ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών διακυβέρνησης αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά χαρακτηριστικά ώστε οι πιο πάνω υπηρεσίες που παρέχει η πύλη να πραγματοποιούνται πλήρως και ικανοποιητικά είναι:

- **Ηλεκτρονικοί κατάλογοι:** Δημιουργία, δημοσίευση και αποθήκευση πληροφοριών, υπηρεσιών (π.χ προκηρύξεις διαγωνισμών, προεδρικά διατάγματα κ.τ.λ)
- **Μηχανισμός Αναζήτησης:** Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών με την βοήθεια απλής αναζήτησης αλλά και με την βοήθεια ενός μηχανισμού παραμετρικής αναζήτησης.
- **Πολυγλωσσική υποστήριξη:** Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- **Ηλεκτρονική συμπλήρωση στοιχείων** (π.χ αιτήσεων, φορολογικών δηλώσεων)
- **Επικοινωνία :** Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα έχουν την δυνατότητα αποστολής e-mail και λήψη e-mail από δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία έκφρασης διαφορών παραπόνων, αιτημάτων, κ.λ.π
- **Πίνακες ανακοινώσεων:** ηλεκτρονικός χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- **Ασφάλεια:** Υπηρεσίες ασφάλεια, εργαλεία πιστοποίησης και βεβαίωσης της ανταλλαγής των υπηρεσιών, συναλλαγών του συστήματος.

### 3.1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

Το περιεχόμενο μίας ιστοσελίδας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίζεται σε δύο μεγάλα μέρη: στον ηλεκτρονικό κατάλογο υπηρεσιών – προϊόντων, ο οποίος αποτελεί και το σκελετό του ιστού και σε όλα τα άλλα μέρη που πρέπει να υπάρχουν, για να μπορέσει ο πολίτης να πληροφορηθεί, να εξυπηρετηθεί, να περιηγηθεί και γενικότερα να νιώσει άνετα, ώστε να φτάσει στον στόχο τους.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

Οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι βρίσκονται σε περίοπτη θέση, επιτρέπουν στους χρήστες- πολίτες να δουν τις υπηρεσίες που μπορούν να επιλέξουν. Οι κατάλογοι περιέχουν συχνά πολλές πληροφορίες για συγκεκριμένα θέματα, διάφορους ειδικούς τομείς ενδιαφέροντος (π.χ. εκπαίδευση). Επιτρέπει επίσης τη διαδραστική επαφή, καθώς ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει και να ενημερωθεί για τα χαρακτηριστικά τις δυνατότητες λειτουργίας των υπηρεσιών που των ενδιαφέρουν (π.χ. απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αλλαγή διεύθυνσης).

Οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι που πρωτοεμφανίστηκαν δεν ήταν τίποτε περισσότερο από μια αντιγραφή των καταλόγων από χαρτί. Σήμερα οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι υπηρεσιών έχουν εξελιχθεί σε εργαλεία που:

- παρουσιάζουν υπηρεσίες, προϊόντα
- προτείνουν συμπληρωματικά προϊόντα (η ενέργεια αυτή ονομάζεται cross-selling).



### 3.1.2 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Εξελιγμένοι μηχανισμοί αναζήτησης πληροφοριών: Στην κατηγορία των κόμβων αυτών παροχής πληροφοριών, οι υπηρεσίες αναζήτησης αποτελούν βασικό στοιχείο για την επιτυχία ενός κόμβου. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών ( <http://www.kep.gov.gr> ) που είναι ένα είδος υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που διαθέτει ένα ιδιαίτερα ανεπτυγμένο σύστημα αναζήτησης με πολλαπλά κριτήρια όπως :

- **Αναζήτηση φράσης**
- **Αναζήτηση δυο ή περισσότερων λέξεων χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό AND.**
  - Αναζήτηση λέξεων που είναι τοποθετημένες κοντά η μία στην άλλη, μέσα στην ίδια σελίδα,
  - Αναζήτηση συνώνυμων ή παρόμοιων λέξεων χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό OR.
  - Συγκεκριμένων λέξεων.
  - Περιορισμός αναζήτησης χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό AND NOT για την εξαίρεση

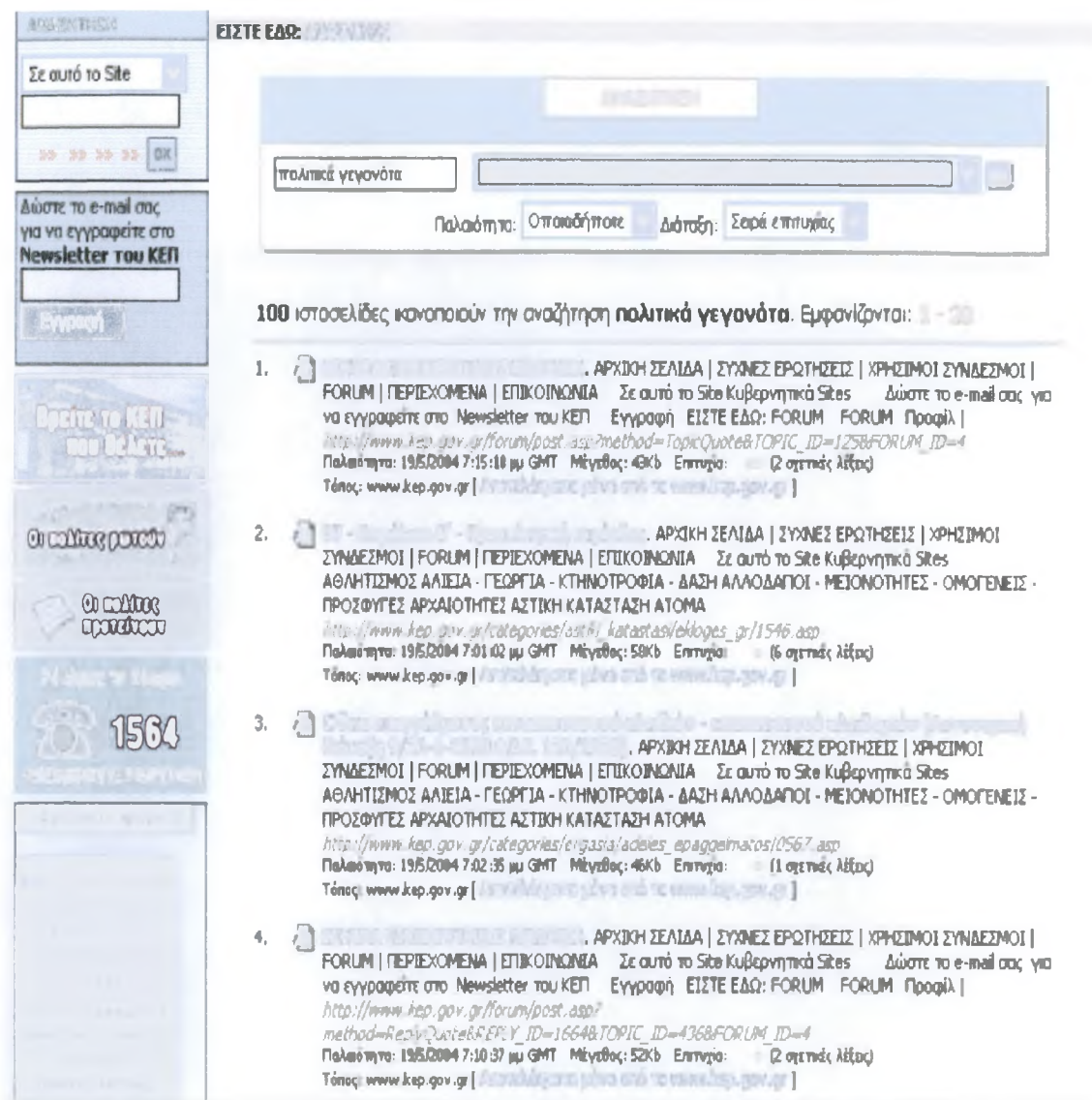
Στην πιο απλή μορφή της, η αναζήτηση μπορεί να είναι μία μονάχα λέξη. Όσο πιο λεπτομερής όμως είναι η περιγραφή της αναζήτησής, τόσο καλύτερα αποτελέσματα προκύπτουν. Αναλυτικότερα ο χρήστης στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ μπορεί να αναζήτησης οποιαδήποτε πληροφορία με τρόπους που αναφέρονται πιο πάνω και αναλύονται στην συνέχεια. Συγκεκριμένα:

**Αναζήτηση φράσης:** Για παράδειγμα, εάν ο χρήστης εισάγει την φράση πολιτικά γεγονότα στον αντίστοιχο πλαίσιο κείμενου που υπάρχει στην ιστοσελίδα (Εικόνα 2), θα βρει όλες τις σελίδες που περιέχουν τη φράση πολιτικά γεγονότα.



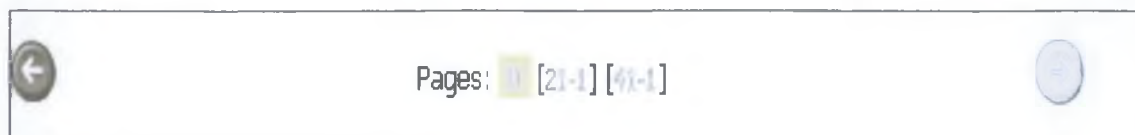
Εικόνα: 2:Πλαίσιο Αναζήτησης

Τα αποτελέσματα εμφανίζονται με την παρακάτω μορφή (Εικόνα 3)



Εικόνα 3:Εμφάνιση αποτελεσμάτων αναζήτησης

Τα αποτελέσματα από την αναζήτηση παρουσιάζονται σε σελίδες ανάλογα με τον αριθμό αυτών, αρά στο τέλος της ιστοσελίδας ο χρήστης έχει την επιλογή να έλεγχει όλα τα αποτελέσματα ανά σελίδα κάνοντας κλικ με το ποντίκι στο αντίστοιχο αριθμό της σελίδας η στα βελάκια αριστερά είτε δεξιά. (Εικόνα 4 )



Εικόνα 4

**Αναζήτηση δυο ή περισσότερων λέξεων χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό AND.** Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολιτικά AND γεγονότα θα βρείτε όλες τις σελίδες που έχουν και τις δυο λέξεις οπουδήποτε μέσα στη σελίδα.

**Αναζήτηση λέξεων που είναι τοποθετημένες κοντά η μία στην άλλη, μέσα στην ίδια σελίδα, χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό NEAR.** Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολιτικά NEAR γεγονότα θα βρείτε όλες τις σελίδες όπου η λέξη πολιτικά χωρίζεται από τη λέξη γεγονότα από πενήντα λέξεις ή λιγότερες.

**Αναζήτηση συνώνυμων ή παρόμοιων λέξεων χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό OR.** Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολιτικά OR γεγονότα θα βρείτε σελίδες που περιέχουν την λέξη πολιτικά ή την λέξη γεγονότα χωρίς αυτές απαραίτητα να βρίσκονται στην ίδια σελίδα.

**Περιορισμός αναζήτησης χρησιμοποιώντας το διαχωριστικό AND NOT για την εξαίρεση συγκεκριμένων λέξεων.** Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολιτικά AND NOT γεγονότα θα βρείτε όλες τις σελίδες που περιέχουν τη λέξη πολιτικά, εφόσον όμως η λέξη αυτή δεν ακολουθείται από τη λέξη γεγονότα.

**Χρησιμοποιήστε εισαγωγικά " "** στην περίπτωση που θέλετε να συμπεριλάβετε τις λέξεις AND, OR, NOT, NEAR ως αναζητήσιμες φράσεις και όχι ως διαχωριστικά. Για παράδειγμα, εάν εισάγετε "cats and dogs" θα βρείτε όλες τις σελίδες που περιέχουν την συγκεκριμένη φράση.

**Χρησιμοποιήστε έναν αστερίσκο \*** για την αναζήτηση λέξεων που ξεκινούν με τα ίδια γράμματα. Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολ\* θα βρείτε σελίδες που περιέχουν λέξεις όπως πολιτικά, πολίτης, πολλά κτλ.

**Χρησιμοποιήστε διπλό αστερίσκο \*\*** για την αναζήτηση όλων των μορφών μιας λέξης. Για παράδειγμα, εάν εισάγετε πολιτικά\*\* θα βρείτε σελίδες που περιέχουν λέξεις όπως πολιτικά, πολιτικός, πολιτική, κτλ.

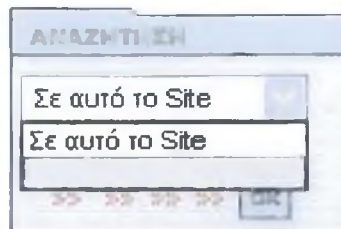
## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

Όλα οι παραπάνω δυνατότητες αναζήτησης λαμβάνουν χώρα στο παρακάτω πλαίσιο (που υπάρχει στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα δίνοντας την δυνατότητα στον χρήστη να προβεί σε μία πιο λεπτομερή αναζήτηση των πληροφοριών. Αύτη ονομάζεται Παραμετρική Αναζήτηση.

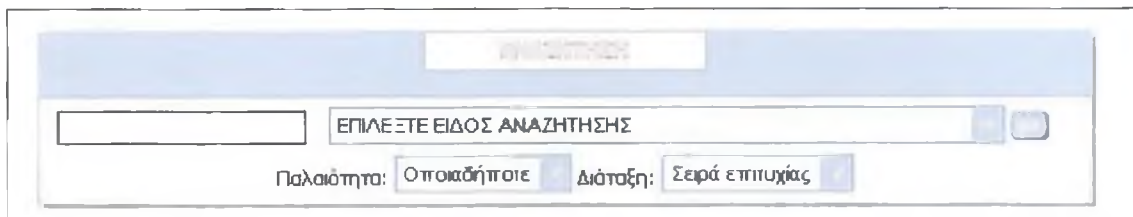


Εικόνα 5

Επίσης στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ δίνετε η δυνατότητα στον χρήστη να αναζήτηση στοιχεία και να επισκεπτεί και άλλες κυβερνητικά site, επιλέγοντας και αναζητώντας είτε σε αυτό το site ή σε άλλα κυβερνητικά site (Εικόνα 6, Εικόνα 7).



Εικόνα 6



Εικόνα 7

Είναι μια συνολική λύση που καλύπτει τις ανάγκες της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών. Ο πολίτης μπορεί πλέον από το σπίτι του να συναλλάσσεται με το Δημόσιο μέσω Διαδικτύου, υποβάλλοντας αίτηση για μία διοικητική πράξη ( έκδοση πιστοποιητικού, έκδοση άδειας οδήγησης, έκδοση διαβατηρίου, εγγραφή σε εκλογικούς καταλόγους-δημοτολόγια, αίτηση σύνταξης κά ). Συμπληρώνει και υπογράφει μια ηλεκτρονική φόρμα αίτησης που πρωτοκολλείται και δρομολογείται στην αρμόδια αρχή προς διεκπεραίωση μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών. Το Κ.Ε.Π. μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξη κάθε αίτησης απαλλάσσοντας τον πολίτη από την χρονοβόρα διαδικασία μετακίνησης και επίσκεψης στις αρμόδιες αρχές. Ο πολίτης παραλαμβάνει το τελικό δικαιολογητικό είτε από το Κ.Ε.Π. είτε στο σπίτι του μέσω courier.



Τα πλεονεκτήματα και τα χαρακτηριστικά των Διαχείριση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι τα εξής:

- Αυτοματοποιεί και μειώνει δραματικά τον χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας αίτησης και παραλαβής δικαιολογητικών
- Ενοποιεί σ' ένα κεντρικό σημείο ( One stop shop ) τη διαχείριση και διεκπεραίωση θεμάτων που αφορούν Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμους, Ασφαλιστικά Ταμεία κá. Μείωση του κόστους παραγωγής, διακίνησης και αποθήκευσης εγγράφων - έντυπου υλικού
  - Αυτοματοποίηση της διακίνησης εγγράφων από την παραλαβή, πρωτοκόλληση έως και την διεκπεραίωση και την αρχειοθέτηση
  - Η ανάλυση των στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης αιτήσεων θα αξιοποιείται για την απλούστευση των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης προς όφελος του πολίτη
  - Κάθε αλλαγή ή νέα διοικητική πράξη κωδικοποιείται και εμπεδώνεται στη λύση, εύκολα και γρήγορα
  - Ασφαλής και πιστοποιημένη ηλεκτρονική υπογραφή και διακίνηση εγγράφων
- Περιορισμός της γραφειοκρατίας και αποκεντρωμένη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης
- Λειτουργία 24ώρες/24ωρο 365 ημέρες το χρόνο

### **Μηχανή αναζήτησης ΜΟΝΟ για το δικτυακό σας τόπο.**

Λειτουργεί όπως και οι κλασικές μηχανές αναζήτησης, αλλά ψάχνει για το περιεχόμενο με τις λέξεις-κλειδιά που θα ζητήσει ΜΟΝΟ στο δικτυακό σας τόπο. Ο επισκέπτης μπορεί να βάλει λέξεις-κλειδιά και, αν αυτές υπάρχουν στο δικτυακό τόπο σας, θα εμφανιστεί μια λίστα με παραπομπές στις σελίδες όπου υπάρχουν οι λέξεις αυτές.

### **3.1.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ**

### 3.1.3α. Παρούσα Κατάσταση και Προβλήματα

Το Υπουργείο Οικονομικών συγκεντρώνει, διαχειρίζεται και αποστέλλει τεράστιους όγκους πληροφοριών σε ετήσια βάση. Στο επιχειρηματικό περιβάλλον του ανήκουν το σύνολο των παραγωγικών φορέων αλλά και των πολιτών της χώρας και στις αρμοδιότητες του εμπίπτει κατά κύριο λόγο η άσκηση της δημοσιονομικής πολιτικής της Κυβέρνησης.

Καθώς οι δραστηριότητές του είναι εξαιρετικά κρίσιμες για την εύρυθμη λειτουργία του όλου κοινωνικού μας συστήματος, είναι απαραίτητη η επίτευξη συνθηκών μέγιστης αποδοτικότητας με την υποστήριξη σύγχρονων τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

Οι περισσότερες από τις εργασίες του Υπουργείου Οικονομικών, και κυρίως αυτές που αφορούν τη συγκέντρωση (π.χ. υποβολή φορολογικών δηλώσεων) ή την αποστολή (π.χ. εκκαθαριστικά σημειώματα) πληροφοριών γίνονται με χρήση εντύπων. Η πολυπλοκότητα της κατάστασης αυξάνεται από το γεγονός ότι οποιαδήποτε αλλαγή στα αιτούμενα στοιχεία καθιστά τα έντυπα προηγούμενων ετών ακατάλληλα, και πρέπει να εκτυπωθούν νέα, προκειμένου να διεκπεραιωθεί διαδικασία συλλογής της πληροφορίας. Επιπλέον, για τη διεκπεραίωση όλων των διαδικασιών που σχετίζονται με την επικοινωνία του Υπουργείου με επιχειρήσεις ή / και πολίτες απαιτείται η επιτόπια παρουσία του ιδιώτη στην Δημόσια Οικονομική Αρχή (Δ.Ο.Υ.).

Η κατάσταση αυτή είναι αναποτελεσματική, καθώς:

1. Το λειτουργικό κόστος είναι τεράστιο. Γραφειοκρατικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πληροφοριών, το κόστος της γραφικής ύλης που απαιτείται είναι ιδιαίτερα υψηλό, ενώ απαιτείται η απασχόληση χειριστών Η/Υ, προκειμένου να πληκτρολογηθούν τα στοιχεία που περιέχονται στα έντυπα στο υπολογιστικό σύστημα του Υπουργείου.
2. Η δε πληκτρολόγηση, ως διαδικασία, είναι επιρρεπής σε εισαγωγή σφαλμάτων που ζημιώνουν άλλες φορές το Υπουργείο και άλλες τους φορολογούμενους, αλλά σε κάθε περίπτωση δεν συντείνουν καθόλου στην ανάπτυξη ενός συνεργασιακού κλίματος μεταξύ του Δημόσιου και του Ιδιωτικού τομέα.
3. Το επίπεδο εξυπηρέτησης του ιδιώτη (είτε πολίτη είτε εκπροσώπου επιχείρησης) βρίσκεται σε απαράδεκτο επίπεδο: φορολογούμενοι συνωστίζονται στις Δ.Ο.Υ. είτε για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων είτε για την παραλαβή κάποιας βεβαίωσης (π.χ. φορολογικής ενημερότητας), με συνέπεια οι προθεσμίες υποβολής δηλώσεων συχνά να παρατείνονται προκειμένου να προλάβουν όλοι οι φορολογούμενοι να υποβάλλουν τις δηλώσεις τους.
4. Επιπλέον, οι συχνές αλλαγές στα έντυπα των φορολογικών δηλώσεων δεν συνοδεύονται από τις ανάλογες επεξηγήσεις, με αποτέλεσμα την πρόκληση συγχύσεων και την υποβολή φορολογικών δηλώσεων με σφάλματα, γεγονός



που καθυστερεί σημαντικά την διαδικασία του ελέγχου και, στην περίπτωση των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος, της εκκαθάρισης.

5. Ο έλεγχος στοιχείων διαφορετικών ετών για τον ίδιο φορολογούμενο (cross-checking) καθίσταται μια ιδιαίτερα επίπονη διαδικασία, με δεδομένο ότι υπάρχουν τεράστιες χρονικές καθυστερήσεις στην εισαγωγή των στοιχείων στο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπουργείου.
6. Σημαντικές καθυστερήσεις συνοδεύουν τη διαδικασία εκκαθάρισης των φορολογικών δηλώσεων εισοδήματος (λόγω προφανώς του μεγάλου όγκου τους), γεγονός που αφ' ενός επηρεάζει την επίτευξη των βραχυπρόθεσμων στόχων της δημοσιονομικής πολιτικής ενώ πολλές φορές εγείρει κλίμα καχυποψίας μεταξύ των φορολογούμενων.

Θα πρέπει βέβαια να σημειωθεί ότι το Υπουργείο Οικονομικών, λόγω και της συνεχούς αλληλεπίδρασης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ανήκει σε εκείνους του Δημοσίου Οργανισμού που στοχεύουν στον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών τους και το αποδεικνύουν έμπρακτα:

- Η χρήση του TAXIS, του νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου, σταδιακά θα επιτρέψει την αποδοτικότερη λειτουργία των υπηρεσιών του Υπουργείου, κυρίως ως προς την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή ελέγχων των στοιχείων που υποβάλλουν οι φορολογούμενοι
- Η διαδικασία λήψης φορολογικής ενημερότητας κατόπιν τηλεφωνικής αίτησης είναι μια διαδικασία που εξυπηρετεί τον πολίτη, και τον απαλλάσσει από την υποχρέωση της επιτόπιας παρουσίας στη ΔΟΥ για την απλή έκδοση ενός παραστατικού.

Τα πρώτα αυτά δείγματα εκσυγχρονιστικής διάθεσης είναι απαραίτητο να συνεχιστούν και να ενταθούν στο άμεσο μέλλον με τη χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικού Εμπορίου.

### 3.1.3 β: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών – TAXIS.

Το Υπουργείο Οικονομικών αποτελεί έναν από τους περισσότερα υποσχόμενους Δημόσιους Οργανισμούς, σε ότι αφορά την υιοθέτηση τεχνολογιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Σε αυτό συντείνουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά του:

Είναι ένας από τους ελάχιστους Δημόσιους Φορείς που διαθέτει Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα σε λειτουργία. Το σύστημα TAXIS, πέρα από τα όποια προβλήματα της λειτουργίας του στα αρχικά στάδια, ήδη αποφέρει καρπούς, ενώ αποτελεί την υποδομή για την ανάπτυξη πολύτιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με πολίτες και επιχειρήσεις.

Με βάση στοιχεία του Υπουργείου Οικονομικών, το TAXIS λειτουργεί παραγωγικά σε 100 ΔΟΥ σε όλη την επικράτεια (40 στο λεκανοπέδιο Αττικής και 60 στην υπόλοιπη χώρα). Επιπροσθέτως, το TAXIS υπερτερεί τεχνολογικά κάθε άλλου πληροφοριακού συστήματος στη χώρα, και έχει υψηλή προστιθέμενης

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

αξίας. Σήμερα εξυπηρετεί ημερησίως 100.000 πολίτες κατά μέσο όρο. Ορισμένα πρώτα αποτελέσματα από την εφαρμογή του συστήματος καταγράφονται στον ακόλουθο πίνακα.

Εφαρμογή Φ.Π.Α.	Παρελήφθησαν 470.200 περιοδικές δηλώσεις, εκ των οποίων 153.000 χρεωστικές με οικονομικό αποτέλεσμα 71.828 δισ δρχ
Εφαρμογή Εσόδων	Εκδόθηκαν 212.984 φορολογικές ενημερώτητες. Απεστάλησαν 168.500 ειδοποιήσεις χρεών.
Εφαρμογή Δικαστικών Μέτρων	Παρακολουθούνται 111.858 υποθέσεις λήψης μέτρων, με χρονική και οικονομική προτεραιότητα

Επικοινωνεί υποχρεωτικά με το σύνολο σχεδόν των Ελλήνων πολιτών και επιχειρήσεων και η ανταλλαγή αυτή-στην συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων – έχει δομημένη μορφή (π.χ. ο φορολογούμενος συμπληρώνει συγκεκριμένα πεδία ενός εντύπου που έχει προκαθορισμένο format). Πρακτικά, αυτό συνεπάγεται ότι η σχεδίαση ηλεκτρονικών εντύπων για την υποβολή των στοιχείων μπορεί να γίνει σχετικά εύκολα καθώς και ότι το σύνολο σχεδόν των πληροφοριών μπορεί να ανταλλαχθεί ηλεκτρονικά μεταξύ του Υπουργείου, των επιχειρήσεων και των πολιτών.

### **3.1.3.γ Ηλεκτρονική Υποβολή Νέας Δήλωσης φορολογίας εισοδήματος των πολιτών.**

Από τις 28 Φεβρουαρίου 2002 είχε ξεκινήσει και επίσημα η διαδικασία υποβολής των φορολογικών δηλώσεων για το έτος 2002. Οι υπηρεσίες και οι εφαρμογές που έχει αναπτύξει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχουν βελτιωθεί αισθητά σε σχέση με προηγούμενα έτη και ο φορολογούμενος πολίτης μπορεί να υποβάλει τη δήλωση του άμεσα και χωρίς προβλήματα.

Το περιβάλλον της εφαρμογής έχει δομηθεί και σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο που να αποτρέπει λάθη στη φορολογική δήλωση, ενώ υπάρχει online βοήθεια με σαφές διευκρινιστικό κείμενο για κάθε κώδικα και πεδίο που πρέπει να συμπληρωθεί από τον φορολογούμενο. Ακόμα κι αν γίνει κάποιος λάθος κατά την υποβολή της δήλωσης, το σύστημα είναι σε θέση να επαληθεύσει τα εισαγόμενα στοιχεία σε πραγματικό χρόνο, να εντοπίσει τα λάθη και να τα παρουσιάσει αναλυτικά. Επιπλέον η επαλήθευση των λαθών συνοδεύεται και από κείμενο που εξηγεί στον φορολογούμενο που ακριβώς έχει κάνει λάθος ( κωδικός και πεδίο), δίνοντας παράλληλα την ευχέρεια να τα διορθώσει.

Η εφαρμογή, επαληθεύοντας τα στοιχεία με τα ήδη καταχωρημένα στον κεντρικό server του Υπουργείου σε πραγματικό χρόνο, εγγυάται ότι η δήλωση που συμπληρώνετε του φορολογούμενου τοπικά στον υπολογιστή του θα είναι ακριβώς η ίδια και στους servers του Υπουργείου Οικονομικών. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη γρηγορότερη εκκαθάριση της δήλωσης, καθώς δε χρειάζεται επιπλέον χρόνος για την διόρθωσή της. Ένα ακόμα πλεονέκτημα της online υποβολής είναι ότι ο χρήστης μπορεί να υποβάλλει στην υπηρεσία του υπουργείου μόνο του 5 πίνακες που τον αφορούν.

Αναλυτικά τα βήματα που απαιτούνται και έχουν σημειωθεί λίγο πιο πάνω, για την online συμπλήρωσης και υποβολής της φορολογικής δήλωσης Φ.Π.Α και (E1, E2, E3, E9, και το ειδικό έντυπο E14) είναι τα ακόλουθα:

–Ο χρήστης επισκέπτεται την κύρια σελίδα του TAXISnet πληκτρολογώντας στο αντίστοιχο πεδίο του Internet browser, που χρησιμοποιείτε, τη διεύθυνση [www.taxisnet.gr/web](http://www.taxisnet.gr/web). Στην πρώτη σελίδα (Σχήμα 8), εκτός από τα links που οδηγούν στις διάφορες επιμέρους υπηρεσίες, μπορεί να ενημερωθεί και για τις τρέχουσες προθεσμίες υποβολής διαφόρων άλλων δηλώσεων.



Εικόνα 8

–Το αμέσως επόμενο βήμα που πρέπει να ακολουθήσει ο φορολογούμενος, είναι να δηλώσει, αν το Α.Φ.Μ. που καταχώρησε, ανήκει σε φυσικό ή μη φυσικό πρόσωπο. Εάν η καταχώρηση που επιθυμεί να κάνει στο σύστημα αφορά στη μετέπειτα κατάθεση της δικής του προσωπικής φορολογικής δήλωσης, θα πρέπει να επιλέξει το πρώτο πεδίο, που αντιστοιχεί σε φυσικά πρόσωπα (Εικόνα 9).

Οδηγός Εγγραφής στο TAXISnet - Βήμα 2ο από 5

**Επιλέξτε τύπο προσώπου**

Φυσικό πρόσωπο

Μη φυσικό πρόσωπο

Εικόνα 9

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

- Στη συνέχεια θα εμφανιστεί στην οθόνη μια φόρμα, στην οποία θα πρέπει να συμπληρώσει αναλυτικά τα στοιχεία που ορίζονται στα αντίστοιχα πεδία. Αν πρόκειται για δήλωση που πρόκειται να καταθέσει για λογαριασμό τρίτου με την ιδιότητα του λογιστή, θα πρέπει στο δεύτερο πεδίο να συμπληρώσει το Α.Φ.Μ. του ως λογιστής και τον αριθμό μητρώου της άδειάς του. Εξυπακούεται ότι αν κάνει τη δήλωση για λογαριασμό τρίτου, θα πρέπει κατά την είσοδό του στο σύστημα να έχει καταχωρήσει το Α.Φ.Μ. του φορολογουμένου για λογαριασμό του οποίου κάνει την αίτηση ( Εικόνα 10)..

Οδηγός Εγγραφής στο TAXISnet - Βήμα 5ο από 5

ΑΦΜ	ΔΟΥ υποβολής (*)	
034650000		
ΑΦΜ Λογιστή (*)		
ΑΔΜ:	Αρ. Μητρώου Άδειας:	
Στοιχεία Ταυτότητας (*)		
Όνομα (*)	Αριθμός (*)	
ΔΤ ΑΣΓΥΝΟΡΗΜΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ		
Στοιχεία επικοινωνίας (*)		
E-mail (*)	Τηλέφωνο (*)	Fax:
kymp@pilot.gr	0108033670	0108034049
Για νέα υπηρεσία θέλετε να πιστοποιηθείς:		
<input type="checkbox"/> ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΘΠΑ		
<input checked="" type="checkbox"/> ΔΗΛΩΣΗ ΕΣΟΔΩΜΑΤΟΣ		
<input type="button" value="Προηγούμενο"/> <input type="button" value="Επόμενο"/> <input type="button" value="Καθαρισμός"/>		

Τα στοιχεία που έχουν το αστερίσκο (\*) συμπληρώνονται υποχρεωτικά.

Εικόνα 10

Το πρώτο από τα πέντε συνολικά βήματα της εγγραφής στο σύστημα είναι η καταχώρηση του Α.Φ.Μ. Αυτό είναι απαραίτητο για την επαλήθευση της ορθότητας των στοιχείων του φορολογούμενου από την υπηρεσία, αφού είναι μοναδικό για κάθε φορολογούμενο και αποτελεί την ταυτότητά του για κάθε συναλλαγή με την εφορία. (Εικόνα 11).

Οδηγός Εγγραφής στο TAXISnet - Βήμα 1ο από 5

Παρακαλούμε εισάγετε το ΑΦΜ σας:

ΑΦΜ:

Εικόνα 11

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

–πρέπει ο χρήστης να καταχωρήσει και κάποια πρόσθετα προσωπικά του στοιχεία, όπως για παράδειγμα το πλήρες ονοματεπώνυμό του και τη διεύθυνση κατοικίας του. Εάν πρόκειται για οικογενειακή δήλωση, θα πρέπει στο τελευταίο πεδίο να συμπληρώσει και τα στοιχεία της συζύγου του.

Όλες Εγγραφές στο TAXISnet – Βήμα 4ο από 5.

**Όνοματεπώνυμο (\*)**

Επώνυμο: (\*)  Όνομα: (\*)  Πατρώνυμο: (\*)

**Διεύθυνση (\*)**

Οδός: (\*)  Αριθμός: (\*)  Τ.Κ.: (\*)

**Στοιχεία Συζύγου**

ΑΦΜ συζύγου:  Επώνυμο συζύγου:  Όνομα:  Πατρώνυμο:

Τα πεδία που έχουν το σύμβολο (\*) συμπληρώνονται υποχρεωτικά.

Εικόνα 12

–Πατώντας το κουμπί "Τέλος" στο προηγούμενο παράθυρο, η διαδικασία ολοκληρώνεται. Εάν όλα τα στοιχεία που έχουν συμπληρωθεί είναι σωστά και δεν υπάρχουν καταχωρημένα ελλιπή στοιχεία σε κάποιο από τα προηγούμενα πεδία, θα πρέπει να εμφανιστεί στην οθόνη το παρακάτω παράθυρο (Εικόνα 13).

**Συγχαρητήρια !!!**

Η Γενική Γραμματεία σας ευχαριστεί για τον τρόπο που επιλέξατε για να επικοινωνήσετε μαζί της. Τα στοιχεία εγγραφής θα εξακριβωθούν σε σχέση με το μητρώο TAXIS και θα ειδοποιηθείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση που μας δηλώσατε για το αποτέλεσμα της εγγραφής.

Η διαδικασία πιστοποίησης θα διαρκέσει από 1 έως 3 εργάσιμες ημέρες.

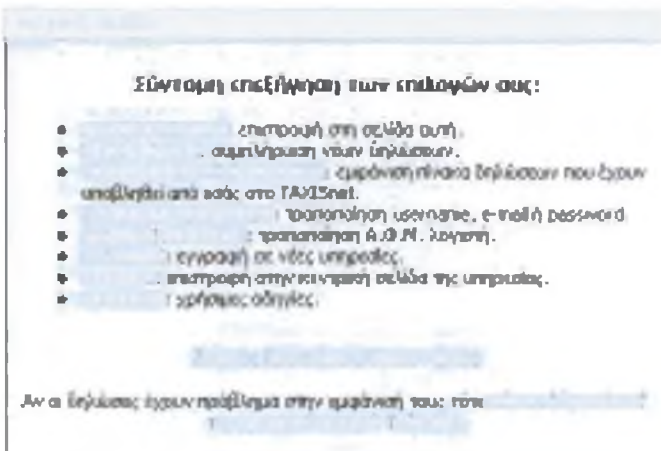
Εικόνα 13

3.1.3 δ : Πιστοποίηση Χρηστών στο TAXISnet



Εικόνα 14

Οι επιλογές του χρήστη μετά την εισαγωγή του στο σύστημα είναι ενιαίες και για τις δύο περιπτώσεις ( υποβολής δήλωσης Φ.Π.Α ή φορολογικής δήλωσης)



Εικόνα 15

Μετά την είσοδο του χρήστη στο σύστημα, του δίνετε η δυνατότητα να δει αναλυτικά το μενού με τις επιλογές (Εικόνα 15) και επεξηγηματικό κείμενο για κάθε μία με αυτές .

Από το κύριο μενού (Εικόνα 14) ο χρήστης κάνοντας κλικ στο σημείο Υποβολής Δήλωσης εμφανίζεται στην οθόνη του το παρακάτω παράθυρο (Εικόνα 16).στο οποίο του δίνεται η δυνατότητα κάνοντας κλικ στο σημείο Υποβληθείσες Δηλώσεις να ξαναδεί την δήλωση του ή τις δηλώσεις του .





Το TAXISnet απαιτεί από κάθε χρήστη να έχει το δικό του κωδικό του συστήματος. Παρ'όλα αυτά είναι δυνατό να αντιστοιχούν περισσότεροι από ένας κωδικοί σε μία ηλεκτρονική διεύθυνση (πρακτική που ακολουθούν οι λογιστές για τους πελάτες τους). Επίσης ο χρήστης δεν πρέπει να ξεχνά να ενημερώνει το TAXISnet σε περίπτωση αλλαγής του e-mail του.

Εάν ο χρήστης κάνει χρήση της επιλογής Βοήθεια (Εικόνα 14) μπορεί να πάρει συμπληρωματική βοήθεια για τη συμπλήρωση της φόρμας. Μπορεί, επιπλέον, να αναζητήσει βοήθεια στη βάση δεδομένων των χρηστών επιλέγοντας το Συχνές Ερωτήσεις / Απαντήσεις.



Εικόνα 17

Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για κάθε υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με τη χρήση του κωδικού ονόματός του. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο χρήστης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα στο φοροτέχνη ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του. Με αυτόν τον τρόπο ο ιστός προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα του χρήστη.

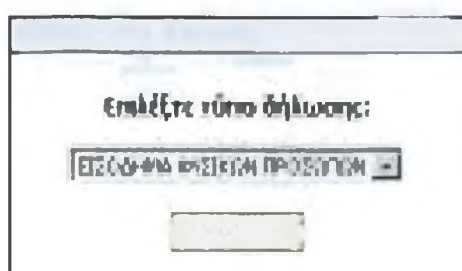
Θα πρέπει στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι ο χρήστης αν έχει ήδη πιστοποιηθεί, ειδοποιείτε σχετικά μέσω του οδηγού εγγραφής, ο οποίος δεν θα αφήσει τον φορολογούμενο χρήστη να συνεχίσει για δεύτερη φορά.



**3.1.3ε : Ηλεκτρονική Υποβολή φορολογικών εντύπων Ε1 και Ε14.**

Οι επιλογές που παρέχονται από το TAXISnet για την υποβολή των ειδικών φορολογικών εντύπων Ε1 και Ε14 προς τον χρήστη και τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθήσει είναι τα ακόλουθα:

- Για να ξεκινήσει, επιλέγει από το μενού της κύρια σελίδας του TAXISnet (Εικόνα 13) το link Χρήστες και εισάγει το username και τους κωδικούς ασφαλείας που έχει ήδη λάβει από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και από το μενού επιλέγει Νέα Δήλωση. Θα εμφανιστεί ο Οδηγός Νέας Δήλωσης από το οποίο επιλέγει τον τύπο της δήλωσης. Στο σημείο εκείνο ο χρήστης θα πρέπει να διαλέξει το Εισόδημα Φυσικών Προσώπων αν έχει περισσότερες από μία διαθέσιμες επιλογές. (Εικόνα 18).



**EIKONA 18**

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

– Μόλις ολοκληρώσει την επιλογή, θα οδηγηθεί στον πίνακα επιλογής (Εικόνα 19). Ο πρώτος τομέας περιλαμβάνει τη Λίστα Εντύπων Φορολογικής Δήλωσης, ο δεύτερος την τρέχουσα κατάσταση (έχει υποβληθεί, δεν έχει υποβληθεί, έχει υποβληθεί για φύλαξη) και ο τρίτος τομέας παρέχει χρήσιμες οδηγίες και τις ημερομηνίες υποβολής. Προκειμένου να μοιράσει το φόρτο του δικτύου, η υπηρεσία δεν επιτρέπει στον χρήστη να καταχωρήσει τα άλλα έντυπα πλην των Ε1 και Ε14 και του ενημερωτικού δελτίου. Γι' αυτό το λόγο, ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει τις ημερομηνίες που είναι υπογραμμισμένες με την κόκκινη γραμματοσειρά, ώστε να επιστρέψει και να ολοκληρώσει και τις υπόλοιπες δηλώσεις.

	Δεν έχει υποβληθεί	Τα έντυπα Ε1, Ε14 και το Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο θα πρέπει να υποβληθούν οριστικά την 15/11/2007
Έντυπο Ε2	Δεν έχει υποβληθεί	Παράδειγμα υποβολής από 15/10/07 έως 15/11/07
Έντυπο Ε3	Δεν έχει υποβληθεί	Παράδειγμα υποβολής από 15/10/07 έως 15/11/07
Έντυπο Ε9	Δεν έχει υποβληθεί	Παράδειγμα υποβολής από 15/10/07 έως 15/11/07

**ΕΙΚΟΝΑ 19**

– Στην συνέχεια επιλέγει τη μόνη διαθέσιμη δυνατότητα Έντυπα Ε1, Ε14, Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο για να έρθει στο μενού με την λίστα των εντύπων (Εικόνα 20). Και αυτό το κομμάτι χωρίζεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος υπάρχουν αναλυτικά οι πίνακες που αποτελούν το έντυπο Ε1, το δεύτερο αποτελείται από δύο επιλογές με τίτλο Συνοδευτικά και αφορά τα έντυπα Ε14 και το Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο, ενώ το τρίτο περιλαμβάνει τις εντολές Φύλαξη και Υποβολή. Στην συνέχεια επιλέγει κάνοντας κλικ το link Πίνακας 1.



**ΕΙΚΟΝΑ 20**

– Εμφανίζεται ένας πίνακας που είναι πιστό αντίγραφο της έντυπης δήλωσης και ο χρήστης τον συμπληρώνει με τον ίδιο τρόπο που συμπληρώνει την έντυπη. Ο Πίνακας 1 δεν περιέχει ωστόσο στοιχεία που μπορεί να αλλάξει. Σαν παράδειγμα

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

(Εικόνα 21) τα πεδία της συζύγου είναι κενά, διότι προφανώς ο χρήστης είναι άγαμος. Αν επιλεγεί το κουτάκι Έγγαμος, επιτρέπει να συμπληρώσει τα επιπλέον στοιχεία. Σε αυτό το σημείο ο χρήστης ακόμα κι αν δεν επιλέξει το κουτάκι Έγγαμος, θα μπορεί να συμπληρώσει τα στοιχεία της συζύγου αλλά η δήλωση κατά την αποθήκευση του πίνακα ( και όχι κατά την υποβολή) εμφανίζει μήνυμα λάθους. Αυτό συμβαίνει με κάθε πίνακα όπου τα δεδομένα δεν φαίνεται να λανθασμένα, αλλά δεν ταιριάζουν ως σύνολα.

**ΕΙΚΟΝΑ 21**

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία με τον πίνακα, ο χρήστης επιλέγει το link Καταχώρηση Πίνακα 1 Εντύπου 1. Ο πίνακας θα αποθηκευτεί Προσωρινά στον κεντρικό server του TAXISnet και Δεν Θα Υποβληθεί μέχρι ο χρήστης να επιλέξει από το κυρίως μενού την εντολή Υποβολή. Επίσης πριν βγει από το TAXISnet, και για να αποθηκευτούν Προσωρινά τα στοιχεία που έχει εισάγει σε όλους τους πίνακες, θα πρέπει να επιλέξει από το κυρίως μενού την εντολή Φύλαξη. Για να απορρίψει τις αλλαγές, επιλέγει απλώς το link Ακύρωση Καταχώρησης.

Επίσης, σε όλους τους πίνακες στην επάνω δεξιά γωνία (Εικόνα 22) υπάρχουν οδηγίες για την ορθή συμπλήρωση του εντύπου. Οδηγίες υπάρχουν και σε κάθε πεδίο – κωδικό, ενώ εμφανίζεται κάνοντας κλικ επάνω στην επικεφαλίδα κάθε πίνακα (Εικόνα 23).

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E- GOVERNMENT)

**Εντύπιο Ε1**  
Παράρτημα 1.2

**ΔΗΛΩΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002**

Εσοδήματα που αποκλήθηκαν από 1/1/2001 έως 31/12/2001

Αν τηρείται υπαρκτό φορολογικό μητρώο στον ακόλουθο λογισμικό φορολογίας (ανάλογα με τον κωδικό φορολογίας):

Τύπος	Κωδικός	Αριθμός φορολογικού
Π. Α. Α. Α. Α.	1000000000	0000000000

**Ο ΑΔΙ 12 (1997)**

Επίπεδο	Αριθμός Δ.Ο.Υ.	Αριθμός Δ.Ο.Υ.
Ομότι	000	000
Α/α	000000	000000
Α.Α.Α.	000000	000000

Το παρόν φορολογικό έντυπο είναι διαθέσιμο ηλεκτρονικά από το Υπουργείο Οικονομικών μέσω διαδικτύου στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών και Αποκρατικοποίησης με το v. 24/7/2001 και τις οδηγίες διαβίαις, που επισυνάπτονται μαζί με το έντυπο, καθώς και σε έντυπη μορφή στα γραφεία των αρμόδιων φορολογικών αρχών.

*EIKONA 22*

1. Έχει ένα φορολογικό μητρώο (δηλώνει φορολογικό μητρώο)

2. Έχει κληρονομηθεί ή κληρονομήσει στην Ελλάδα

3. Υπάρχει κληρονομηθεί ή κληρονομήσει από ξένα κράτη (από ξένα κράτη, αλλοδαπούς ή φυσικό πρόσωπο άγαμο)

4. Υπάρχει κληρονομηθεί ή κληρονομήσει από ξένα κράτη (από ξένα κράτη)

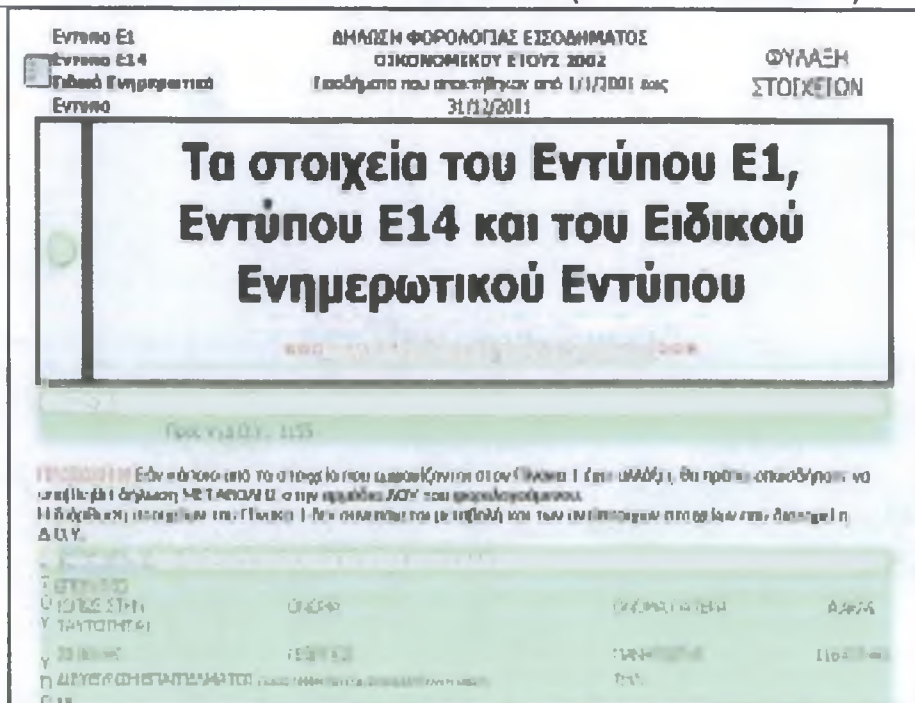
**ΕΝΤΥΠΟ 3 ΠΡΟΦΟΡΑΚΑ ΣΤΟΙΧΙΑ**  
Κατάσταση 1.2

Ο φορολογούμενος είναι υπήκοος της Ελλάδας, η οποία είναι η χώρα προέλευσης των εισοδημάτων που δηλώνονται.

*EIKONA 23*

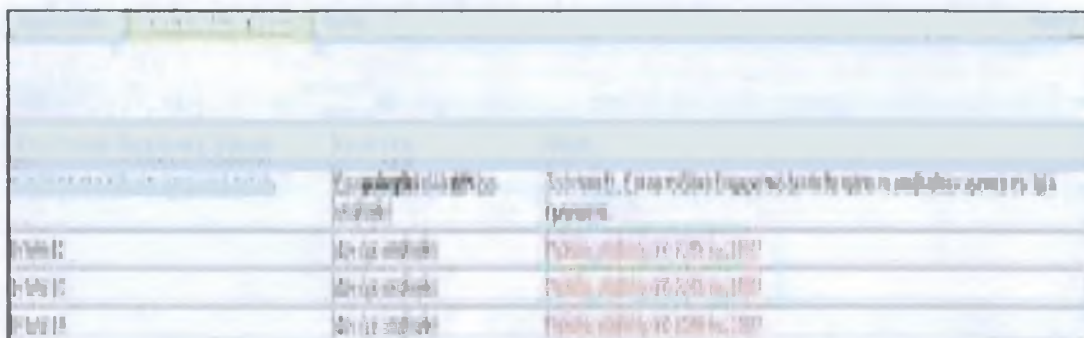
- Εφόσον, γίνουν και ολοκληρωθούν σωστά τα προηγούμενα βήματα, εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή του φορολογούμενου χρήστη η παρακάτω εικόνα (Εικόνα 24), όπου επιβεβαιώνεται για ακόμα μία φορά ότι τα στοιχεία φυλάσσονται προσωρινά. Επίσης, στη Λίστα Εντύπων Φορολογικής Δήλωσης θα έχει αλλάξει η κατάσταση σε Έχει φυλαχτεί αλλά δεν έχει υποβληθεί.





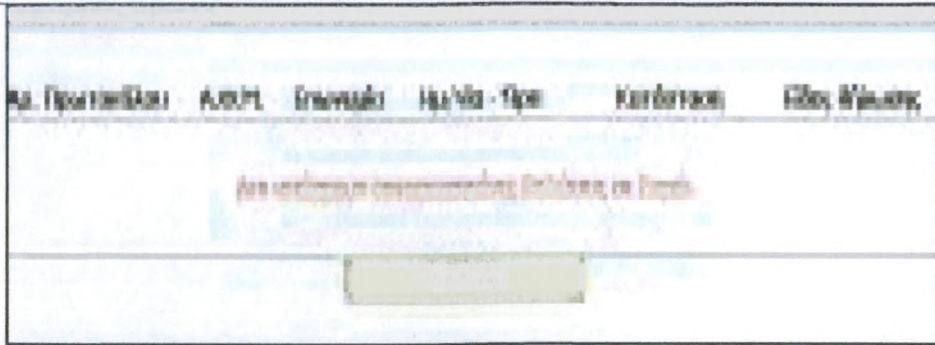
EIKONA 24

– Μόλις ολοκληρωθεί και αυτό το σύνολο της δήλωσης, έχουν διορθωθεί τα λάθοι και είναι ο χρήστης έτοιμος να πατήσει Υποβολή, πηγαίνει ξανά στη Λίστα Εντύπων Ε1 (Εικόνα 25) και κάνει κλικ στο κουμπί Υποβολή. Για τελευταία φορά ο χρήστης θα κληθεί να επιβεβαιώσει τα στοιχεία της δηλώσής του. Αν όλα είναι σωστά επιλέγει Αποδοχή και ολοκληρώνει την διαδικασία



EIKONA 25

–Μετά το πέρας της Οριστικής πλέον υποβολής θα λάβει ο χρήστης με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σχετικό μήνυμα που θα περιέχει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου για να αναφερθεί στο μέλλον σε αυτήν (Εικόνα 26)

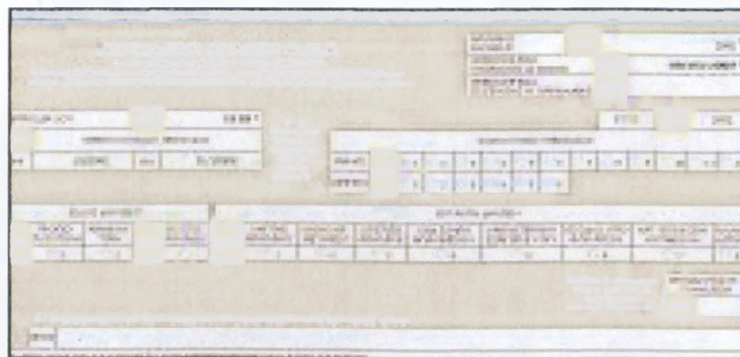


*EIKONA 26*

**Ηλεκτρονική Υποβολή Νέας Δήλωσης φορολογίας εισοδήματος των επιχειρήσεων.**

Οι επιχειρήσεις και γενικότερα τα νομικά πρόσωπα απολαμβάνουν ήδη την ευκολία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ωστόσο, πολλοί χρήστες και λογιστές αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό την όλη διαδικασία και αναθέτουν σε τρίτους την online συμπλήρωση. Τα βασικά κλειδιά και βήματα που μπορούν διαφορετικά οι επιχειρήσεις παρουσιάζονται στις παρακάτω γραμμές.

- Από την στιγμή που καταχωρούνται στο σύστημα οι κωδικοί πιστοποίησης που έχουν λάβει από την Γενική Γραμματία Πληροφοριακών Συστημάτων, εμφανίζεται σε μία οθονη όλη η δήλωση η οποία περιλαμβάνει τρεις πίνακες (Εικόνα 26). Το πρώτο κομμάτι περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν την εκάστοτε επιχείρηση. Αυτό το κομμάτι περιέχει μόνο τα πεδία τα οποία επίλεγει ο χρήστης η αποεπιλέγει. Δεν χρειάζεται να καταχωρηθεί τίποτα επιπλέον πέραν της τρέχουσας ημερομηνίας.



*EIKONA 26*



- Το δεύτερο μέρος της δήλωσης περιλαμβάνει στοιχεία του υποκείμενου στο φόρο μετά την αφαίρεση των επιστροφών και των εκπτώσεων. Τα στοιχεία της εταιρείας στο επάνω μέρος δεν αλλάζουν, ενώ στον πίνακα Β συμπληρώνετε ανάλογα με τα πεδία με τους κωδικούς. Για να λάβει η επιχείρηση βοήθεια για το τρέχον κομμάτι και πως λειτουργεί πρέπει ο χρήστης να κάνει κλικ στον τίτλο του πίνακα ( Εικόνα 27)

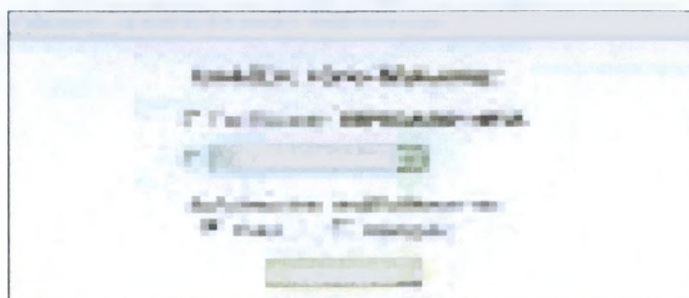
The image shows a screenshot of a tax declaration form. At the top, there are several input fields for company information. Below this is a large table with multiple columns. The columns include various tax codes and numerical values. The table is organized into sections, with some rows highlighted in yellow. The overall layout is typical of a complex administrative form.

**EIKONA 27**

- Το τρίτο μέρος αφορά ειδικούς λογαριασμούς, τα σύνολα και τον πίνακα εκκαθάρισης του φόρου. Σε αυτό το κομμάτι, και πριν ο λογιστής υποβάλει τη δήλωση, πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του. Σημειωτέον ότι η φόρμα δε δίνει την δυνατότητα προσωρινής φύλαξης την καταχώρησης, ενώ δεν γίνεται να ανακληθεί μετά την υποβολή της.
- Αργότερα, μέσω του κυρίως μενού και της Υποβληθείσες Δηλώσεις, δίνετε η δυνατότητα να γίνει προεπισκόπηση των καταχωρημένων δηλώσεων ( εάν έχουν υποβληθεί περισσότερες από μία, επιλέγουν ποια θέλουν να δουν ), ενώ ένας οδηγός οδηγεί στην ολοκλήρωση της διαδικασίας ( Εικόνα 28,29 )



**EIKONA 28**



**EIKONA 29**

### 3.1.4 Πολυγλωσσική υποστήριξη

Τα μεγάλα μεταναστευτικά κύματα που παρατηρούνται στις μέρες μας, αλλά και η οφειλόμενη στην παγκοσμιοποίηση κινητικότητα εργατικού δυναμικού, έχουν ως αποτέλεσμα ο πληθυσμός σχεδόν όλων των χωρών να μην έχει πλέον αμιγή χαρακτηριστικά. Προκειμένου η υπηρεσία μιας χώρας να εξυπηρετήσει και να απευθυνθεί σε όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους, θα πρέπει να λάβει υπόψη της και τους αλλοδαπούς πολίτες που ζουν και εργάζονται σε αυτήν. Οι μισοί περίπου κυβερνητικοί δικτυακοί τόποι προσφέρουν κάποιας μορφής υποστήριξη για άτομα που δεν μιλούν την επίσημη γλώσσα της χώρας, για παράδειγμα, τα όποια κείμενα δίνονται, πληροφορίες που απεικονίζονται σε ένα ιστό, εμφανίζονται και σε μία ακόμη γλώσσα, συνήθως την αγγλική.



### 3.1.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να είναι επιτυχημένο θα πρέπει να είναι ασφαλές. Αυτός είναι ο κύριος παράγοντας που το κρίνει. Για να μπορέσει το σύστημα να είναι ασφαλές θα πρέπει να είναι καταγραμμένα με πλήρη σαφήνεια τα σημεία στα οποία είναι ευάλετο και με συγκεκριμένες τεχνικές να τα αντιμετωπίσει με επιτυχία

Για το απαιτητικό περιβάλλον που προορίζεται ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να έχει εξοπλιστεί με ένα εξελιγμένο πλέγμα στοιχείων που εγγυώνται την αξιοπιστία του και εξασφαλίζουν την ακεραιότητα των πληροφοριών, υπηρεσιών καθώς και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών κατά την διαδικασία ηλεκτρονικής καταχώρησης αιτήσεων, στοιχείων κ.λ.π.

Οι κυριότερες απειλές και επιθέσεις στις οποίες οι εμπορικές δραστηριότητες σε δικτυωμένα περιβάλλοντα είναι ευάλωτα και χρειάζονται επισήμανση είναι τα εξής :

- Πρόσβαση χωρίς εξουσιοδότηση σε δικτυακούς πόρους.
- Καταστροφή πληροφοριών και πόρων.
- Μεταβολή πληροφοριών ή εισαγωγή νέων.



- Αποκάλυψη πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Πρόκληση διάρρηξης και διακοπής δικτυακών υπηρεσιών.
- Κλοπή πληροφοριών και δικτυακών πόρων.
- Άρνηση λήψης υπηρεσιών και άρνηση λήψης ή αποστολής πληροφοριών.
- Κατοχή υπηρεσιών χωρίς άδεια.
- Αποκάλυψη σε τρίτους κατά τη διάρκεια της συναλλαγής εμπιστευτικών στοιχείων.

Θεωρείται ίσως το πλέον σημαντικό στοιχείο είναι η κατανόηση αυτών των προβλημάτων. Μόνο με αυτό τον τρόπο μπορούν οι εφαρμογές και οι τεχνολογίες του ηλεκτρονικού συστήματος να αντιμετωπίσουν τα θέματα αυτά. Με βάση αυτό μπορεί ο διαχειριστής του συστήματος ή ο υπεύθυνος ασφαλείας μιας επιχείρησης να επιλέξει κατάλληλα και με καλή απόδοση συστήματα που ελέγχουν και προστατεύουν τις πληροφορίες .

Οι πλέον διαδεδομένοι μέθοδοι προστασίας είναι οι εξής :

- Ηλεκτρονική Υπογραφή - Ψηφιακή ύπογραφή
- Κρυπτογραφία
- Ψηφιακά πιστοποιητικά
- Σύστημα password.

### 3.1.5.α ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ- ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Η ψηφιακή υπογραφή (digital signature), μαζί με το δημόσιο κλειδί και το ιδιωτικό κλειδί αποτελούν τη ψηφιακή ταυτότητα. Όπως ακριβώς επιδεικνύουμε την αστυνομική ταυτότητα μας για να δείξουμε ποιοι είμαστε, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη ψηφιακή ταυτότητα για να αποδείξουμε την ταυτότητά στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Επίσης θεωρείται ως το ηλεκτρονικό ισοδύναμο της συμβατικής υπογραφής και είναι μία συμβολοσειρά που προκύπτει από το συνδυασμό των δυαδικών ψηφίων ενός μηνύματος και ενός μυστικού κλειδιού.

Η χρησιμοποίηση της ψηφιακής υπογραφής σε ένα σύστημα ασφαλείας ενός δικτύου είναι απαραίτητη καθώς παρέχει αυθεντικοποίηση του αποστολέα, εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα του μηνύματος.

Όταν υπογράφουμε ψηφιακά ένα μήνυμα, προσθέτουμε τη ψηφιακή μας υπογραφή και το δημόσιο κλειδί στο μήνυμα. Οι παραλήπτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη ψηφιακή μας υπογραφή για να επαληθεύσουν ότι το μήνυμα προέρχεται πράγματι από εμάς. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιήσουν το δημόσιο κλειδί μας για να μας στείλουν κρυπτογραφημένα μηνύματα τα οποία μόνο εμείς μπορούμε να διαβάσουμε, χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό κλειδί.

Οι ψηφιακές ταυτότητες εκδίδονται από ανεξάρτητες αρχές έκδοσης πιστοποιητικών. Όταν κάνουμε αίτηση για ψηφιακή ταυτότητα στην δικτυακή τοποθεσία μιας αρχής έκδοσης πιστοποιητικών, αυτή θα εξακριβώσει τα στοιχεία μας πριν από την έκδοση της ταυτότητας.

Οι ασύμμετροι αλγόριθμοι είναι υπολογιστικά αργοί για την κρυπτογράφηση ενός ολόκληρου μηνύματος.

Έστω λοιπόν ότι ο Α επιθυμεί να στείλει υπογεγραμμένο έγγραφο ή μήνυμα στον Β. Το πρώτο βήμα είναι γενικά να εφαρμόσει μια hash συνάρτηση στο μήνυμα και να δημιουργήσει ένα **message digest**. Το message digest είναι συνήθως αισθητά μικρότερο από το πρωτότυπο μήνυμα. Ουσιαστικά η δουλειά της hash συνάρτησης είναι να πάρει ένα μήνυμα οποιουδήποτε μεγέθους και να το συρρικνώσει σε προκαθορισμένο μέγεθος.

Για να δημιουργήσει κανείς μια ψηφιακή υπογραφή κρυπτογραφεί συνήθως το message digest και όχι το ίδιο το μήνυμα (με άλλα λόγια το κρυπτογραφημένο message digest είναι η ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα). Ο Α στέλνει στον Β το κρυπτογραφημένο message digest και το μήνυμα κρυπτογραφημένο ή όχι. Προκειμένου ο Β να αυθεντικοποιήσει την υπογραφή κάνει τα εξής:

1. Εφαρμόζει, πρώτα απ' όλα, την ίδια hash συνάρτηση με τον A στο μήνυμα που παρέλαβε (το οποίο επαναλαμβάνουμε είναι κρυπτογραφημένο ή απλό κείμενο). Δημιουργεί έτσι τη δική του εκδοχή για το ορθό message digest.
2. Στη συνέχεια αποκρυπτογραφεί τη ψηφιακή υπογραφή την οποία παρέλαβε συνημμένη με το μήνυμα χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί του A. Η διαδικασία αυτή οδηγεί στην αναπαραγωγή του message digest το οποίο δημιούργησε ο A.
3. Ο B έχει τώρα στη διάθεση του δύο message digests. Τα συγκρίνει και αν ταιριάζουν, αυθεντικοποίησε επιτυχώς τη ψηφιακή υπογραφή του A. Αν όχι, υπάρχουν λίγες πιθανές εξηγήσεις. Είτε κάποιος προσποιείται τον A, ή το μήνυμα μεταβλήθηκε από τη στιγμή που το υπέγραψε ο A, ή υπήρξε λάθος στη μετάδοση.

### Σήμερα, οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται:

1. Για την έγκυρη -νομικά- υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων.
2. Για ελεγχόμενη (προσωπική) πρόσβαση σε Τηλεματικές Υπηρεσίες.
3. Για κρυπτογράφηση δεδομένων και εγγράφων.
4. Για « υπογραφή » και άλλων ψηφιακών αντικειμένων (ηλεκτρονικά βιβλία, ψηφιακές ταινίες κ.λ.π, για τη μη αλλοίωσή τους.)
5. Για αξιόπιστες διαβεβαιώσεις τρίτου (υπογραφή πιστοποιητικών με πιστοποιημένες ιδιότητες του υποκειμένου αλλά ακόμη και βιομετρικών στοιχείων του π.χ φωτογραφία ).

Παράλληλα, βρίσκονται σε εξέλιξη σχεδιασμοί που μελλοντικά:

- i. Θα επιτρέψουν την χρησιμοποίηση των Ηλεκτρονικών Υπογραφών από κάθε ψηφιακό μέσο ( κινητό τηλέφωνο κ.ά.)
- ii. Θα προσφέρουν την δυνατότητα για επιλεκτική προβολή πιστοποιημένων ιδιοτήτων του υποκειμένου, κατά βούλησή του σε οποιαδήποτε απομακρυσμένη του επικοινωνία, διατηρώντας έτσι όπου επιθυμεί ο ίδιος την ανωνυμία του ( με την χρήση ψευδώνυμου)

### 3.1.5β. Κρυπτογραφία

Η κρυπτογραφία είναι η τέχνη ή η επιστήμη που παρέχει ασφάλεια στη πληροφορία. Έχει καταστεί εξαιρετικά σημαντική και αποτελεί πλέον δομικό στοιχείο της λειτουργίας οργανισμών και επιχειρήσεων, καθώς και εργαλείο

προστασίας προσωπικών δεδομένων ιδιωτών. Αγοροπωλησίες, συναλλαγές, μεταφορά πληροφορίας και άλλες λειτουργίες έχουν εδραιωθεί ως αξιόπιστες βάσει της τεχνολογικής ανάπτυξης της κρυπτογραφίας.

### Η κρυπτογραφία έχει τέσσερις αντικειμενικούς σκοπούς:

- **Εμπιστευτικότητα:** η πληροφορία δεν πρέπει να γίνεται κατανοητή από κανέναν, πλην του πραγματικά επιδιωκόμενου παραλήπτη της.
- **Ακεραιότητα:** η πληροφορία δεν μπορεί να αλλοιώνεται χωρίς την ανίχνευση της πραγματικής αλλοίωσης. Αυτό ισχύει και στην περίπτωση που είναι αποθηκευμένη σε μια αποθήκη υλικού και στην περίπτωση που διακινείται από τον αποστολέα στον παραλήπτη.
- **Μη αποκήρυξη:** Ο δημιουργός/ αποστολέας της πληροφορίας δεν μπορεί να αρνηθεί την αυθεντικότητα της δημιουργίας ή μετάδοσης της πληροφορίας.
- **Πιστοποίηση:** Οι αποστολέας και παραλήπτης μπορούν να εξακριβώνουν τις ταυτότητες τους καθώς και την αρχή και τον προορισμό της πληροφορίας.

Παραδοσιακά, η κρυπτογραφία περιλαμβάνει διάφορες τεχνικές για την απόκρυψη της πληροφορίας κατά τη διακίνηση και αποθήκευσή της, όπως είναι η συγχώνευση λέξεων με εικόνες, οι εικόνες σε σμίκρυνση μεγέθους τελείας στιγμής (microdots) κ.ά. Ωστόσο, σήμερα, η κρυπτογραφία σχετίζεται περισσότερο με το scrambling (μετατροπή της πληροφορίας σε μη αναγνώσιμη), μια διαδικασία η οποία είναι ευρέως γνωστή ως κρυπτογράφηση, και την αντίστροφη διαδικασία της μετατροπής ενός κρυπτογραφήματος σε αναγνώσιμο κείμενο (αποκρυπτογράφηση). Η κρυπτογράφηση και η αποκρυπτογράφηση κάνουν συνήθως χρήση ενός κλειδιού, και η μέθοδος κωδικοποίησης πρέπει να είναι τέτοια έτσι ώστε η αποκρυπτογράφηση να είναι εκτελέσιμη μόνο αν υπάρχει γνώση του κατάλληλου αυτού κλειδιού.

Μία μέθοδος κρυπτογράφησης είναι η συμμετρική κρυπτογραφία η οποία χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Ο αποστολέας κρυπτογραφεί και ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί με το ίδιο κλειδί. Το κλειδί θα πρέπει να παραμένει μυστικό και να είναι γνωστό μόνο στους συναλλασσόμενους. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει μειονεκτήματα όσον αφορά την εφαρμογή της σε ανοιχτά δίκτυα με πολλούς χρήστες και τις αυξημένες απαιτήσεις της για την ασφάλεια (π.χ. αποθήκευση των κλειδιών κ.λπ).

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία (ή κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού- public key cryptography) χρησιμοποιεί δύο διαφορετικά κλειδιά για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Κάθε χρήστης έχει στη διάθεσή του δύο κλειδιά. Το δημόσιο κλειδί είναι αυτό που ο χρήστης μπορεί να το γνωστοποιήσει σε τρίτους ενώ το ιδιωτικό είναι εκείνο που το φυλάσσει με ασφάλεια και μόνο αυτός θα πρέπει να το γνωρίζει και κατέχει. Για να επιτευχθεί η εμπιστευτικότητα, ο αποστολέας κρυπτογραφεί το μήνυμα με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη. Έτσι, το μήνυμα μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μονάχα από τον παραλήπτη (που είναι ο

κάτοχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού εκτός και αν η μυστικότητα του ιδιωτικού κλειδιού έχει παραβιαστεί).

### 3.1.5.γ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ

Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι η απόκτηση εμπιστοσύνης που επιτυγχάνεται κατά τις συμβατικές συναλλαγές μέσω της οπτικής επαφής των δύο συναλλασσομένων μερών δεν είναι δυνατή όταν πρόκειται για συναλλαγές μέσω Web. Έτσι, είναι αναγκαία η ύπαρξη ενιαίας υποδομής, η οποία θα προστατεύει τις ιδιωτικές πληροφορίες από τρίτους (Privacy). Η πληροφορία που ανταλλάσσεται ανάμεσα στα δύο μέρη (αποστολέας και παραλήπτης, πελάτης και έμπορος) δεν πρέπει να καταλήγει σε τρίτους.

Εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι η επικύρωση της ταυτότητας των επικοινωνούντων μερών. Ο αποστολέας πρέπει να γνωρίζει ότι οι πληροφορίες που στέλνει έχουν ως παραλήπτη το συγκεκριμένο πρόσωπο. Ο Α πρέπει να είναι σίγουρος ότι ο Β, με τον οποίο επικοινωνεί, είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι.

Άλλο σημαντικό θέμα είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων που αποστέλλονται. Τα στοιχεία μιας συναλλαγής πρέπει να φτάσουν στον προορισμό τους αυτούσια. Ακόμα κι αν πέσουν σε χέρια τρίτων, να είναι έτσι κρυπτογραφημένα ώστε να τους είναι άχρηστα - να μην μπορούν να τα εκμεταλλευτούν. Τα συναλλασσόμενα μέρη πρέπει να μην έχουν τη δυνατότητα άρνησης της συμμετοχής τους σε μια συναλλαγή.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές πρέπει να αναγνωρίζονται από το νομικό καθεστώς της χώρας στην οποία πραγματοποιείται. Μια ψηφιακή υπογραφή σε ένα κείμενο πρέπει να έχει την ίδια βαρύτητα με τη φυσική υπογραφή σε μια νομική αρχή, σε ένα δικαστήριο.

Για παραδειγμα η ασφάλεια των αριθμών των πιστωτικών καρτών είναι βασική προϋπόθεση για την ευρεία διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι πελάτες θέλουν να είναι σίγουροι ότι οι πληροφορίες των πιστωτικών καρτών τους είναι ασφαλείς καθώς μεταβιβάζονται μέσω Internet και ότι έχουν ως αποδέκτη έναν νόμιμο πωλητή ή αρχή.

Αντίστοιχα, οι έμποροι πρέπει να γνωρίζουν ότι οι πληροφορίες που λαμβάνουν αντιστοιχούν σε νόμιμους κατόχους πιστωτικών καρτών. Η υποδομή αυτή στηρίζεται στην κρυπτογράφηση. Με τη συμμετρική κρυπτογράφηση επιτυγχάνεται η διασφάλιση του απορρήτου και της ακεραιότητας των πληροφοριών που στέλνονται μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών. Έτσι, αν βρεθούν στα χέρια τρίτων, θα τους είναι άχρηστες, αφού οι τελευταίοι δε θα μπορούν να αντιληφθούν το περιεχόμενό τους.

Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι αντίστοιχο με την ταυτότητα, το δίπλωμα οδήγησης, το διαβατήριο και την πιστωτική κάρτα και εκδίδεται από αρχές πιστοποίησης. Η ακεραιότητα διασφαλίζεται και με τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών. Ο αποστολέας υπογράφει ψηφιακά την πληροφορία με το ιδιωτικό κλειδί του και την αποστέλλει. Όταν ο παραλήπτης λάβει το μήνυμα, ελέγχει την ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα. Αν όντως υπάρχει, το μήνυμα έχει φτάσει ακέραιο, διαφορετικά έχει αλλάξει κατά τη μεταφορά του.

### **Τι χρειαζόμαστε όμως, στην πράξη τα προσωπικά πιστοποιητικά;**

Οι browsers χρησιμοποιούν το πιστοποιητικό για να αποκρυπτογραφήσουν πληροφορία που στέλνεται προς εμάς. Με τη δημιουργία του πιστοποιητικού δημιουργούμε ένα ζεύγος κλειδιών (δημόσιο και ιδιωτικό). Όποιος θέλει να μας στείλει εμπιστευτικές πληροφορίες τις κρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί μας, οπότε μόνο εμείς με το ιδιωτικό κλειδί μας μπορούμε να τις αποκρυπτογραφήσουμε. Μπορούμε επίσης να στείλουμε πληροφορία κρυπτογραφημένη μέσω e-mail, χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο S/MIME. Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την είσοδό μας σε sites με ελεγχόμενη πρόσβαση, σε sites ηλεκτρονικών καταστημάτων, τραπεζών κλπ.

Πολλά sites, μάλιστα, για διευκόλυνσή μας, συλλέγουν πληροφορίες με βάση την ταυτότητά μας για να δημιουργήσουν προφίλ με τις προτιμήσεις μας - οπότε, αν ξαναμπούμε στο συγκεκριμένο site, ανακτάται το προφίλ μας και εμφανίζονται πληροφορίες που ουσιαστικά εμείς θέλουμε να δούμε, σύμφωνα με τα στοιχεία που είχαμε δώσει την πρώτη φορά.

Η συνεχής εξέλιξη των πρωτοκόλλων ασφαλείας στο Internet αποτελεί την καλύτερη εγγύηση αλλά και την πιο ικανοποιητική απάντηση στο ερώτημα αν οι πραγματοποιήση τραπεζικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου είναι σίγουρη και ασφαλής.

Βλέποντας ένα πιστοποιητικό ενός site στη παρακάτω εικόνα

**Hellas On-Line SECURE WWW Server** has the following structure:

- [https://www.hol.gr](#)
  - o Image: [https://www.hol.gr/images/logo.gif](#)
  - o Image: [https://www.hol.gr/images/logo2.gif](#)
  - o Image: [https://www.hol.gr/images/logo3.gif](#)

---

NetSite: <https://www.hol.gr/>  
**File MIME Type:** text/html  
**Source:** Currently in memory cache  
**Local cache file:** none  
**Last Modified:** Πέμπτη, 24 Ιαν 1997 13:40:12 Local time  
**Last Modified:** Πέμπτη, 24 Ιαν 1997 12:40:12 GMT  
**Content Length:** 831  
**Expires:** No date given  
**Charset:** Unknown  
**Security:** This is a secure document that uses a medium-grade encryption key suited for U.S. export (RC4-40, 128 bit with 40 secret).  
**Certificate:** This Certificate belongs to: [www.hol.gr](#)  
 Main Computer Building  
 Hellas Online ISP  
 Athens, Greece, GR  
 This Certificate was issued by:  
 Secure Server Certification Authority  
 RSA Data Security, Inc.  
 US  
**Serial Number:** 02:F2:00:0F:3C  
**This Certificate is valid from Sat Jan 25, 1997 to Sun Jan 25, 1998**  
**Certificate Fingerprint:**  
 27463B:65 61:23:45:2D:AE 28:6A:A0 EF:83 C7:2F

## ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο Thomas Jefferson έλεγε ότι κάθε Σύνταγμα πρέπει να αναθεωρείται μία φορά ανά μία γενιά. Η επίδραση της νέας τεχνολογίας στην αυγή του 21<sup>ου</sup> αιώνα είναι ένα κρίσιμο στοιχείο το οποίο πρέπει να ληφθεί υπ' όψιν. Το νέο Σύνταγμα της Ελλάδος μετά την αναθεώρηση του 2001 στο αρ. 5 Α προβλέπει το δικαίωμα κάθε ατόμου να συμμετέχει στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά καθώς και της παραγωγής και ανταλλαγής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στους μηχανισμούς του Κράτους προκαλεί μία σειρά από αλλαγές αλλά και προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Η αλματώδης ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών έχει επιφέρει μεγάλες κοινωνικές, οικονομικές και οργανωτικές αλλαγές και διαμορφώνει μία καινούργια μορφή κοινωνίας που ονομάζεται κοινωνία της πληροφορίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν έχει μείνει αδιάφορη απέναντι σ' αυτές τις εξελίξεις.

Προκειμένου να ανταποκριθεί η Ελλάδα στις νέες αυτές ανάγκες έχει εκπονηθεί το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας που είναι ενταγμένο στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (Ε.Π.) αυτό είναι εναρμονισμένο με το πρόγραμμα e - Europe και περιλαμβάνει το σχέδιο Δράσης 2002 [e -Europe2002]. Επίσης, το Ε.Π ' Πολιτεία' που χρηματοδοτείται από εθνικούς πόρους περιλαμβάνει μέτρα για την επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου.

Στόχος των δύο ανωτέρων προγραμμάτων είναι :

- Να ενισχυθεί η επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων φορέων της Κυβέρνησης αλλά και να καταστεί περισσότερο αποτελεσματική η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων για να αποφευχθούν φαινόμενα δυσαρέσκειας .
- Να καταστεί δυνατή η παροχή δημοσίων υπηρεσιών online με την εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου.

Σε αυτό το σημείο πρέπει να διακρίνουμε την



- Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και
- Την βελτίωση εξυπηρέτησης του πολίτη.

Τέλος η Οδηγία και το Προεδρικό Διάταγμα αποτελούν το μέχρι στιγμής θεσμικό πλαίσιο για τη δημιουργία υποδομής Δημοσίου Κλειδιού, στοιχείο απαραίτητο για την ηλεκτρονική υπογραφή. Βασικό στοιχείο αποτελούν επίσης οι Αρχές Πιστοποίησης ή Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Αυτήν την στιγμή στην Ελλάδα δεν υπάρχει ένα οργανωμένο θεσμικό πλαίσιο για τους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης. Ήδη έχει δημιουργηθεί η Επιτροπή Ελέγχου Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών, η οποία λειτουργεί ως ανεξάρτητη αρχή στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και η οποία έχει προχωρήσει σε μία καταρχήν έκδοση κανονισμού που θα ρυθμίζει το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τους παρόχους πιστοποίησης.

Στην Ελλάδα, οι εταιρείες που παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες δεν είναι πιστοποιημένες. Δεν έχει διευκρινιστεί ακόμα ένα για τις ψηφιακές υπογραφές του Δημοσίου θα επιλεγεί η λύση της δημιουργίας μιας Α.Ε ή θυγατρικής δημοσίας Α.Ε ή θα στραφεί το δημόσιο στην αγορά για την αναζήτηση παρόχου υπηρεσιών πιστοποίησης.

Η ηλεκτρονική υπογραφή χρησιμοποιείται στο δημόσιο τομέα στο πλαίσιο των διοικητικών υπηρεσιών για την επικοινωνία των υπηρεσιών αυτών μεταξύ τους, με τους πολίτες και με το νομικό πρόσωπο του δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου. Η ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να συνδυαστεί με τις έξυπνες κάρτες (smart cards ), οι οποίες είναι φορητές και έχουν μνήμη δεδομένων και μικροεπεξεργαστή. Οι έξυπνες κάρτες μπορούν και αποθηκεύουν διάφορα στοιχεία καθώς και την ηλεκτρονική υπογραφή.

Ήδη εφαρμόζονται μερικά πιλοτικά προγράμματα έξυπνων καρτών από τη Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων καθώς και από το Υπουργείο Υγείας-Πρόνοιας. Επί πλέον το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών εφάρμοσε Διάταγμα με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων που αφορούν τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών καθώς και μεταξύ αυτών και φυσικών ή νομικών προσώπων. Ο στόχος του αποβλέπει στη ρύθμιση των θεμάτων που προκύπτουν από τη διακίνηση αποφάσεων, πιστοποιητικών και βεβαιώσεων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο με ψηφιακή υπογραφή. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα διακίνησης εγγράφων χωρίς ψηφιακή υπογραφή, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα σ' αυτήν την περίπτωση να παράγονται έννομα αποτελέσματα ή να ασκούνται δικαιώματα.

Την 19η Φεβρουαρίου 2001 είχε εκδοθεί εγκύκλιος του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τη ρύθμιση θεμάτων ηλεκτρονικής διοίκησης. Η εγκύκλιος αποσκοπούσε στη ρύθμιση ζητημάτων που δημιουργούνται κατά την εισαγωγή και χρήσεις του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στις δημόσιες υπηρεσίες, τη γενίκευση της χρήσεως του fax και e-mail για

ανταλλαγή κειμένου, την υποχρεωτική χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου για τη δημιουργία εγγράφων και τέλος την αποστολή των κειμένων προς δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως σε ηλεκτρονική μορφή συνοδευόμενα και με την αντίστοιχη δισκέτα.

Οι λόγοι που οδήγησαν στην υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου είναι, η ενίσχυση της διαφάνειας, η διευκόλυνση της εργασίας των υπαλλήλων αλλά και των κάθε είδους χρηστών ( έτοιμες καταστάσεις, γρήγορη αναζήτηση ). Οι υπηρεσίες υποχρεούνται και ορίζουν αρμόδιο υπάλληλο για τη λειτουργία του e-mail ενώ έχουν δημιουργηθεί και οι σχετικοί κατάλογοι με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των υπηρεσιών.

Περνώντας τώρα στον τομέα των ιστοσελίδων του Δημοσίου, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχει ένα κεντρικό portal αντίστοιχο αυτού της Βρετανικής Κυβερνήσεως. Τα Υπουργεία έχουν δικές τους ιστοσελίδες. Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει δύο ιστοσελίδες, την [www.ypes.gr](http://www.ypes.gr) και [ww.gsa.gr](http://ww.gsa.gr) στις οποίες υπάρχουν links για την επιλογή παροχής πληροφοριών σε θέματα αρμοδιότητας του Υπουργείου (πχ εκλογές, οδηγός του πολίτη, νομαρχιακή αυτοδιοίκηση, περιφέρειες κτλ.). Ήδη σε ορισμένες υπηρεσίες (του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης), έχουν τοποθετηθεί infoKiosks στα οποία οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να μπορούν να χρησιμοποιούν οθόνες αφής για να λαμβάνουν οποιαδήποτε χρήσιμη πληροφορία. Στόχος είναι η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης για όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων.

### 4.1 Τα νομικά προβλήματα του E – Government

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν και οι νέες τεχνολογίες δεν είναι μόνο υψηλή τεχνολογία και πρωτοπόρες ιδέες. Είναι και νόμοι, και για την ακρίβεια νομικά προβλήματα που ανακύπτουν.

Ο ερχομός και η εξάπλωση του ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρει συναρπαστικές κρατικές υπηρεσίες προκειμένου να μετατρέψουν ή να επανασχεδιάσουν διαδικασίες οι οποίες βασίζονται στις νέες τεχνολογίες. Κατά την μετάβαση τους αυτή στις ηλεκτρονικές διαδικασίες, οι υπηρεσίες έρχονται αντιμέτωπες με σημαντικές αποφάσεις. Ανάμεσα σε αυτές αξιοσημείωτο και ιδιαίτερα κρίσιμη είναι και η απόφαση που αφορά άμεσα στο νομικό τομέα.

Όταν μία υπηρεσία μετατρέπει κάποιες ή όλες τις διαδικασίες της σε ηλεκτρονικές, θα πρέπει να τις σχεδιάσει προκειμένου και να προστατεύσει τα συμφέροντα της αλλά και να ελαχιστοποιήσει τους όποιους νομικούς κινδύνους θέτουν σε κίνδυνο την αποστολή της υπηρεσίας.

Αναφέροντας « ηλεκτρονική διαδικασία » σε μια υπηρεσία εννοείται την χρήση υπολογιστών ή άλλων ηλεκτρονικών συσκευών προκειμένου να πραγματοποιηθούν συναλλαγές ή πράξεις, να αποθηκευτούν δεδομένα ή στοιχεία, ή να μεταδοθούν πληροφορίες ( όπως κείμενο, ήχος ή εικόνα). Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες συμπεριλαμβάνουν όχι μόνο το λογισμικό ή το υλικό αλλά και το προσωπικό, τις διεργασίες και τις πολιτικές που χρησιμοποιούνται και κάνουν το σύστημα να λειτουργήσει σωστά. Οι διαδικασίες αυτές μπορούν να λαμβάνουν χώρα είτε ανάμεσα στο κράτος και στους πολίτες όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, είτε ανάμεσα στο κράτος και στις επιχειρήσεις επίσης, είτε ανάμεσα στο κράτος και στους εργαζόμενους ή τέλος των ίδιων των υπηρεσιών του κράτους.

Η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί σοβαρά θέματα σχετικά με την συλλογή, την διαχείριση και τη διατήρηση των πληροφοριών, ορισμένα από τα οποία είναι παρόμοια με προβλήματα που είναι μοναδικά στον ηλεκτρονικό τρόπο. Από την άλλη πλευρά, τα ηλεκτρονικά αρχεία μπορούν να προσφέρουν πλεονεκτήματα, όπως η ευκολότερη αναζήτηση και η ταχύτερη ανάκτηση πληροφοριών μπορούν να μειώσουν ορισμένα από τα προβλήματα των παραδοσιακών μεθόδων.

### **4.2 Μετατροπή Ηλεκτρονικής Διαδικασίας από Έντυπη σε Ηλεκτρονική Μορφή.**

Για την μετατροπή μιας διαδικασίας από έντυπη σε ηλεκτρονική μορφή, οι υπηρεσίες θα πρέπει να εξεταστούν και να προσέξουν τουλάχιστον τα τέσσερα παρακάτω θέματα:

- Διαθεσιμότητα: θα συλλέγονται όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με μία διαδικασία; Αν ναι, θα διατηρούνται και θα είναι προσβάσιμες όποτε παραστεί ανάγκη, παρ' όλες τις αλλαγές που μπορούν να λάβουν χώρα σε λογισμικό και υλικό. Οι σημαντικότερες πληροφορίες σχετικά με την συναλλαγή, οι οποίες θα πρέπει να συλλέγονται και να είναι διαθέσιμες σε κάθε περίπτωση, συνήθως είναι το περιεχόμενο ή η ουσία της συναλλαγής. Πληροφορίες σχετικά με την πορεία της, ο σκοπός των εμπλεκόμενων σε αυτήν.
- Νομική ισχύ( επάρκεια): στο παραδοσιακό σύστημα, ορισμένοι τύποι συναλλαγών πρέπει να είναι σε έντυπη μορφή και υπογεγραμμένη προκειμένου να έχουν νομική ισχύ. Οι νόμοι εξετάζονται και αναπροσαρμόζονται για να αποφασιστεί αν θα πρέπει τέτοιες απαιτήσεις να ικανοποιούνται από όλες τις ηλεκτρονικές διαδικασίες, σε ποιες περιπτώσεις και με ποιον τρόπο.
- Αξιοπιστία: τα ηλεκτρονικά αρχεία, και γενικότερα οποιεσδήποτε πληροφορίες σε πιστά και πειστικά ως στοιχεία σε κάποιο δικαστήριο ή σε όποιον άλλο αποφασίσει να τα χρησιμοποιήσει; Θα διατηρούνται τα ηλεκτρονικά αρχεία

και δεδομένα κατά τέτοιον τρόπο ώστε να ικανοποιούν κάποιες παραδεκτές απαιτήσεις;

– Συμμόρφωση με άλλους νόμους: οι ηλεκτρονικές διαδικασίες που προτίθεται να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία, προκειμένου να αποκτήσει, να αποστείλει, να κοινοποιήσει και να αποθηκεύσει πληροφορίες, είναι συμβατές με σχετικούς νόμους, όπως αυτοί που αφορούν την ιδιωτικότητα, την εμπιστευτικότητα, την τήρηση αρχείων και την πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Οι υπηρεσίες σε γενικές γραμμές έχουν αναπτύξει πάρα πολλά συστήματα και διαδικασίες για να ικανοποιήσουν τέτοιους νόμους, πάντα σε σχέση με τα παραδοσιακά έντυπα συστήματα. Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες πρέπει επίσης να σχεδιαστούν με τέτοιον τρόπο ώστε να επιτρέπουν σε μια υπηρεσία να συμμορφώνεται με τους νόμους.

### 4.3 Μείωση των κινδύνων και των νομικών προβλημάτων

Μία υπηρεσία για να μετατρέψει τις πληροφορίες και τις διαδικασίες και τα δεδομένα της σε ηλεκτρονική μορφή, πρέπει να λάβει κάποιες προφυλάξεις και να προσέξει θέματα που έχουν να κάνουν κυρίως με νομικούς προβληματισμούς. Παρακάτω αναφέρονται τα σημαντικότερα:

– Ανάλυση της φύσης μιας διαδικασίας και των πληροφοριών που περιλαμβάνει, προκειμένου να αποφασιστεί ο βαθμός της προστασίας που χρειάζεται, καθώς και το επίπεδο κινδύνου που είναι αποδεκτό γι' αυτήν. Προφανώς, οι πιο επικίνδυνες λειτουργίες καθώς και τα πιο ευαίσθητα και σημαντικά δεδομένα απαιτούν και αυστηρότερα μέτρα για τη μετατροπή τους σε ηλεκτρονική μορφή. Για παράδειγμα οι παρακάτω λειτουργίες και δεδομένα είναι πιο πιθανό να παρουσιάσουν μεγαλύτερους νομικούς κινδύνους:

- i. Συναλλαγές ανοιχτές στο κοινό: Σε αντίθεση με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται εντός της ίδιας υπηρεσίας, με άλλες κρατικές υπηρεσίες ή με άλλους φορείς – οργανισμούς ακόμα και ιδιωτικούς, οι συναλλαγές με τους πολίτες σε γενικές γραμμές συνεπάγονται και μεγαλύτερο ρίσκο για την εκάστοτε υπηρεσία.
- ii. Συναλλαγές με άπειρο κοινό: Ορισμένες συναλλαγές μπορεί να είναι αποτέλεσμα μιας μακροχρόνιας σχέσης ( π.χ., ανάμεσα στο κράτος και σε μεγάλους προμηθευτές του ) και να συμβαίνουν αρκετά συχνά με συνέπεια την απόκτηση ενός υψηλού βαθμού εξοικείωσης και από τις δύο πλευρές. Αντίθετα, άλλες συναλλαγές μπορεί να γίνονται μόνο σε ειδικές περιπτώσεις, αρκετά σπάνια, με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν η απαιτούμενη εμπειρία και η εξοικείωση με αυτές. Παράδειγμα αποτελεί η ηλεκτρονική κατάθεση φορολογικών δηλώσεων, που πραγματοποιείται μία φορά ανά έτος και ηλεκτρονικά.

- iii. Συναλλαγές στις οποίες ιστορικά γίνονται προσπάθειες εξαπάτησης: Οι βεβαιώσεις οφειλών προς το δημόσιο, η έκδοση ορισμένων πιστοποιητικών και οι επιστροφές χρημάτων αποτελούν λίγες μόνο από τις περιπτώσεις όπου γίνονται και γίνονται προσπάθειες εξαπάτησης.
  - iv. Ευαίσθητα δεδομένα: Δεδομένα όπως οι δηλώσεις εισοδήματος, ιατρικά δεδομένα, ή τα αρχεία της αστυνομίας αποτελούσαν και αποτελούν αφενός μεν ευαίσθητα δεδομένα, αφετέρου δε στόχο αρκετών επιχειρήσεων, οργανισμών, ακόμη και μεμονωμένων ατόμων.
- Πρέπει να προσδιοριστούν επίσης τα πιθανά κόστη και οφέλη, μετρήσιμα ή όχι, άμεσα ή έμμεσα, βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα, προκειμένου να διεξαχθεί μια ανάλυση.
  - Χρήση υπαρχόντων πόρων τόσο μέσα από την ίδια την υπηρεσία όσο και εκτός αυτής.
  - Ανάπτυξη ενός πλήρους σχεδίου για τη μετατροπή μιας παραδοσιακής διαδικασίας σε ηλεκτρονική, ειδικότερα μάλιστα αν η συγκεκριμένη μετατροπή σημαίνει επανασχεδιασμό της υπάρχουσας. Οι υπηρεσίες πρέπει να σχεδιάζουν τις ηλεκτρονικές διαδικασίες κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι τουλάχιστον το ίδιο αξιόπιστες και αποτελεσματικές και να εξυπηρετούν τους ίδιους σκοπούς, όπως τα παραδοσιακά συστήματα που βασίζονται στο χαρτί και προτίθενται να αντικαταστήσουν.
  - Προσδιορισμός των διαφόρων πληροφοριών που είναι σχετικές με τη διαδικασία, και εξασφάλιση ότι θα συλλέγονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες. Οι πληροφορίες που θα συλλέγονται από τη νέα διαδικασία, είναι χρήσιμο να ελέγχεται ποιες πληροφορίες συλλέγονται και ποια αρχεία διατηρούνται με τον παραδοσιακό τρόπο.
  - Χρησιμοποίηση μιας συμφωνίας όρων και συνθηκών. Οι υπεύθυνοι της υπηρεσίας πρέπει να προτυποποιήσουν μια συμφωνία ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη σε μια ηλεκτρονική διαδικασία, προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι όλοι οι όροι της υποβολής και της παραλαβής δεδομένων είναι από κοινού γνωστοί και στις δύο πλευρές, καθώς επίσης και κατανοητοί. Μια τέτοια συμφωνία μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη στην περίπτωση που κάποιος χρήστης θέλει να μεταβιβάσει την ανάληψη κάποιων ευθυνών, ή να δηλώσει άγνοια κάποιων κανονισμών που ίσχυαν.
  - Να εφαρμόζουν μια μακροπρόθεσμη πολιτική όσον αφορά στη διατήρηση και την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές πληροφορίες. Οι όποιες πληροφορίες συλλέγονται πρέπει να παραμένουν διαθέσιμες και αμετάβλητες για αρκετά χρόνια. Επιπρόσθετα, η υπηρεσία θα πρέπει να έχει κάποιον τρόπο και κάποια διαδικασία που να της εξασφαλίζει ότι μπορεί να αποκτήσει δεδομένα τα οποία είχαν κρυπτογραφηθεί ή ήταν προστατευμένα με κωδικούς πρόσβασης, οι οποίοι όμως δεν είναι πλέον διαθέσιμοι. Τέλος, στην περίπτωση αλλαγής κάποιου συστήματος, θα πρέπει παράλληλα με τις όποιες διαδικασίες να μετατρέπονται και όλα τα δεδομένα, προκειμένου να παραμένουν προσβάσιμες και χρήσιμα.

- Να γνωρίζουν πλήρως τους όποιους νομικούς περιορισμούς οι οποίοι επηρεάζουν διαδικασίες, δεδομένα και χρήσεις τους. Προτού επιτρέψουν την ηλεκτρονική υποβολή πληροφοριών, οι διάφορες υπηρεσίες θα πρέπει να εξετάσουν το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για να εξασφαλίσουν ότι η όποια διαδικασία την οποία προτίθενται να υλοποιήσουν μπορεί να γίνει χωρίς την αλλαγή ή τη δημιουργία κάποιου νόμου. Οι κανόνες που διέπουν αυτές τις διαδικασίες πρέπει να έχουν γνωστοποιηθεί στο κοινό, είτε υπό την μορφή νόμου είτε υπό την μορφή οδηγίας, προτού ξεκινήσει η εφαρμογή τους έστω και πιλοτικά.
- Δημιουργία διαδικασιών οι οποίες θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση σαφών αποδείξεων. Για να είναι χρήσιμες οι ηλεκτρονικές πληροφορίες, πρέπει να είναι πειστικές. Διαδικασίες οι οποίες μπορούν αποδεδειγμένα να συλλέγουν, να διατηρούν και να μεταβιβάζουν δεδομένα αξιόπιστα και χωρίς τροποποιήσεις, είναι πιθανόν να αποτελούν μια πιο πειστική βάση κατά την εκδίκαση μιας διαμάχη.
- Η διαδικασία της ανάθεσης της διαχείρισης και της αποθήκευσης των πληροφοριών σε τρίτους συνεπάγεται μοναδικούς νομικούς κινδύνους. Αρκετές υπηρεσίες σκέφτονται να αναθέσουν ή έχουν ήδη αναθέσει τη διαχείριση και την αποθήκευση των πληροφοριών και των αρχείων τους σε εξωτερικούς συνεργάτες. Η λύση αυτή παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα σε ό,τι αφορά τα άμεσα οφέλη, αφού πλέον το πρόβλημα αυτό μεταβιβάζεται σε κάποιον τρίτο, ειδικό και με αρκετή εμπειρία στο θέμα, αλλά παράλληλα παρουσιάζει και ορισμένους μοναδικούς κινδύνους. Όπως:
  - i. Προσθήκη ενός νέου κρίκου στην αλυσίδα κράτος – διαδικασία – πολίτης, ο οποίος μπορεί να δρα ανεξέλεγκτα, αν δεν προσεχτεί.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι επίσης να δοθούν αρμοδιότητες και πρόσβαση στον όποιο εξωτερικό συνεργάτη με σταδιακό τρόπο και αμέσως, και επίσης να υπάρχει πάντα ένα πλάνο έκτακτης ανάγκης (πέρα από τις οικονομικές και νομικές κυρώσεις) στην περίπτωση που ο αρμόδιος απολέσει ή αλλοιώσει τα δεδομένα ανεπανόρθωτα.

Το πλάνο έκτακτης ανάγκης είναι εξαιρετικής σημασίας για να μπορέσει η υπηρεσία να συνεχίσει τη λειτουργία της για αρκετά χρόνια γρήγορα και χωρίς να διακυβεύσει την τύχη των δεδομένων της και των υπηρεσιών της. Τελικά η χρήση τρίτων για τη φύλαξη και τη διαχείριση των δεδομένων δεν απαλλάσσει μια κρατική υπηρεσία από τις ευθύνες της απέναντι στο νόμο και στους πολίτες, ούτε τις μεταβιβάζει στην εκάστοτε εταιρεία που θα την αναλάβει.

Οι περιορισμοί που θα ίσχυαν για την ίδια την υπηρεσία, αν αποθήκευε και διαχειριζόταν μόνη της τα δεδομένα της, τις πληροφορίες της, οι ίδιοι πρέπει να διέπουν και όποια εταιρεία αναλάβει τη λειτουργία αυτή για λογαριασμό της εκάστοτε υπηρεσίας.

### 4.4 Συμπέρασμα

Θα πρέπει κάθε διαδικασία της υπηρεσίας να μετατραπεί σε αμιγώς ηλεκτρονική; Σίγουρα η μετατροπή των διαδικασιών σε ηλεκτρονική μορφή δεν είναι απαραίτητο ούτε να είναι σαρωτική, καταργώντας τη χρήση χαρτιού παντού, αλλά ούτε και να πραγματοποιηθεί από την μια μέρα στην άλλη, χωρίς να αφήνει κάποιο διάστημα όπου και τα δύο συστήματα θα εργάζονται ταυτόχρονα.

Μία υπηρεσία μπορεί να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι είναι καλύτερο να μετατρέψει τις περισσότερες ( ή κάποιες ) διαδικασίες της σε ηλεκτρονική μορφή, συνεχίζοντας παράλληλα όμως τη χρήση του χαρτιού σε ορισμένα τμήματα των διαδικασιών της.

Αυτό αντικατοπτρίζει και το συμπέρασμα ότι για ορισμένες σημαντικές συναλλαγές, η διατήρηση εγγράφων ίσως να είναι ακόμα ο πιο καλός, σίγουρος και εύκολος τρόπος για να υπερασπιστεί μια υπηρεσία τη νομιμότητα της, και αποτελεί κοινή πρακτική σχεδόν όλων των υπηρεσιών στις μέρες μας.

Άλλωστε, από τη στιγμή που το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο θα έδινε ισχύ και αξιοπιστία στις ηλεκτρονικές διαδικασίες δεν έχει πλήρως αποσαφηνιστεί, μοιραία πρέπει να συνεχίζετε και η χρησιμοποίηση χαρτιού αλλά και ηλεκτρονικής μορφής υπηρεσίες.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ- ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

## ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Δουκίδης Γεώργιος, Θεμιστοκλέους Μαρίνος, Δράκος Βίλλιαμ, Παπαζαφειροπούλου Νατάσα, « Ηλεκτρονικό Εμπόριο », εκδ. Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
2. Αβούρης Νικόλαος, « Εισαγωγή στην Επικοινωνία Ανθρώπου – Υπολογιστή ».
3. Περιοδικό Ηλεκτρονικών Υπολογιστών «RAM», Τεύχος 9 Φεβρουάριος 2002.
4. Τσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική, « Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών »

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Jakisch G, 2000, 'E-Signature versus E- Identity the creation of the Digital Citizen'
2. E.Tambouris, S. Gorilas and G. Boukis, , « Investigation of ElectronicGovernment», {tambourissgorilas,gboukis}@archetypon.gr

## ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

1. [www.infosociety.gr](http://www.infosociety.gr)  
(επίσημος δικτυακός τόπος για την ΚτΠ στην Ελλάδα, Κείμενο ΚΠΣ: «Προτεραιότητα: Κοινωνία της Πληροφορίας»)
2. [www.opticom.gr/kleisthenis/in/in\\_frames.htm](http://www.opticom.gr/kleisthenis/in/in_frames.htm)  
(Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης)
3. [www.government.gr](http://www.government.gr)  
(η ελληνική κυβέρνηση στο διαδίκτυο)
4. [www.kep.org.gr](http://www.kep.org.gr)  
( δικτυακός τόπος των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολίτων)
5. [www.oecd.org](http://www.oecd.org)



(ηλεκτρονικά άρθρα και εκδόσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις Νέες Τεχνολογίες)

6. [www.e-gov.gr](http://www.e-gov.gr)

(Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΕΚΠΑ)

7. <http://mmlab.ceid.upatras.gr>

(εργαστήριο γραφικών, πολυμέσων & γεωγραφικών συστημάτων, πανεπιστήμιο Πατρών, τμήμα μηχανικών ηλεκτρονικών υπολογιστών & πληροφορικής)

8. [www.ebusinessforum.gr](http://www.ebusinessforum.gr)

9. [www.google.com/gr](http://www.google.com/gr)

(μηχανή αναζήτησης)

10. [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)

11. [www.uop.gr](http://www.uop.gr)

(ιστός πανεπιστήμιου Πελοποννήσου)

12. <http://www.cdt.org/egov/handbook/reports.shtml>

(μελέτες περιπτώσεων για θέματα υλοποίησης και πολιτικής)

13. <http://pirdi.uab.es/document/pirdi9.htm>

(θέματα ασφάλειας και κρυπτογραφίας για ηλεκτρονικές ψηφοφορίες)

14. [www.infosoc.gr](http://www.infosoc.gr) “ ps magazine e-ελλάδα”

15. [www.lis.upatras](http://www.lis.upatras)

(ελληνικές βιβλιοθήκες Πανεπιστήμιου Πατρών)

16. [www.open-source.gr/content/modules/downloads/oss-egov-rpt](http://www.open-source.gr/content/modules/downloads/oss-egov-rpt)

17. [www.techonology.org.cy/6.pdf](http://www.techonology.org.cy/6.pdf)

18. [www.ekdd.gr/docs/ESPP/sem.erg-ID/Gen-Diolik/s\\_0103.pdf](http://www.ekdd.gr/docs/ESPP/sem.erg-ID/Gen-Diolik/s_0103.pdf)

(δικαιώματα για τους πολίτες)

8.