

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**



**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ  
2014-2020**

"Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους"

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5<sup>Α</sup>

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

1. ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
2. ΟΙ ΤΠΕ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	3
3. Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	4
4. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ .....	5
5. ΟΡΑΜΑ.....	6
6. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ .....	6
7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ – ΣΤΟΧΟΙ.....	9
8. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	16
9. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	17
10. ΚΑΘΕΤΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	17
11. ΜΕΣΑ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	19
12. ΔΟΜΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	20

## 1. ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Το παρόν κείμενο παρουσιάζει την επικαιροποιημένη έκδοση των βασικών αρχών και τους κατευθυντήριους στόχους της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020.

Αποτελεί απόρροια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2013 στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) με περισσότερους από διακόσιους εμπειρογνώμονες, προερχόμενους από ενενήντα θεσμικούς φορείς και τον ιδιωτικό τομέα λαμβάνοντας υπόψη προγενέστερα κείμενα στρατηγικής και ενσωματώνοντας τις αποτιμήσεις της διοίκησης. Ευθυγραμμίζεται με την ευρύτερη ψηφιακή στρατηγική της χώρας και θα αποτελέσει το εφαλτήριο όλων των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εργαλείο για τις δράσεις Διοικητικής Μεταρρύθμισης που θα σχεδιαστούν και υλοποιηθούν.

## 2. ΟΙ ΤΠΕ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Κατά την τελευταία εικοσαετία, η σταδιακή πορεία και εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία ως Government 1.0, Government 2.0, Government 3.0 κλπ.<sup>1</sup> Σημαντικός αριθμός των Δημόσιων Διοικήσεων των Κρατών - Μελών της ΕΕ και του ΟΟΣΑ βρίσκονται σήμερα στο Government 2.0.

**Η παρούσα στρατηγική, με ορίζοντα την ερχόμενη προγραμματική περίοδο, θέτει ως ελάχιστη φιλοδοξία να αποκτήσει η χώρα μας βαθμό ωρίμανσης μεταξύ 2.0 και 3.0.**

Η περαιτέρω ωρίμανση του βαθμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ένα δύσκολο εγχείρημα διεθνώς. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι δύο βασικοί πόλοι της

<sup>1</sup> Στην πρώτη περίοδο δεσπόζει η παθητική χρήση του Διαδικτύου και η χρήση του για ενημέρωση ενώ στην επόμενη, καθοριστικό στοιχείο αποτελεί η αναδραστικότητα και η συνεργασία με τους χρήστες. Στην περίοδο 3.0 προτάσσονται η πολιτοκεντρική καινοτομία, η σύγκλιση των επιχειρησιακών εφαρμογών με πλατφόρμες κοινωνικών δικτύων, ο σημασιολογικός ιστός και η προσωποποίηση.

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η τεχνολογία και ο πολίτης – χρήστης των υπηρεσιών, μεταβάλλονται εκθετικά στην πορεία του χρόνου.

Η κινητή επικοινωνία, το υπολογιστικό νέφος, τα κοινωνικά δίκτυα μετασχηματίζουν ριζικά τον τρόπο χρήσης και πρόσληψης των ΤΠΕ και μετατρέπουν άρδην την ψηφιακή συμπεριφορά και τις προσδοκίες των πολιτών. Επιπλέον μια νέα γενιά χρηστών (Υ, native digitals), με εντελώς διαφορετική ψηφιακή φυσιογνωμία και απαιτήσεις έχει εισέλθει ήδη στην αγορά εργασίας, συνιστά κρίσιμη μάζα στο χώρο εργασίας και την κοινωνία, και οι ανάγκες της δεν μπορούν να αγνοηθούν.

Οι προκλήσεις είναι σύνθετες και απαιτούν δημιουργικές λύσεις και συναινετικό προσανατολισμό.

### 3. Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΚΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι προκλήσεις που τίθενται στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης εκπλήρωσης των διεθνών δεσμεύσεων για την άμεση έναρξη των μεταρρυθμίσεων, η ελληνική κυβέρνηση θα επικεντρωθεί σε έξι βασικούς πυλώνες διοικητικής μεταρρύθμισης που θα παρέχουν σταθερά και μακροχρόνια θεμέλια για το μέλλον της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.

Η υλοποίηση της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα ενισχύσει την αποτελεσματική εφαρμογή των παρακάτω πυλώνων, παρέχοντας τα απαραίτητα εργαλεία για την παροχή υπηρεσιών προς την κυβέρνηση, τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα με απλό, αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο.



## 4. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), που απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Για παράδειγμα, 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2012.

Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση.

Κυρίως κατά την τελευταία προγραμματική περίοδο, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έκανε σημαντική προσπάθεια υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό της. Η λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης (ΕΡΜΗΣ), η εφαρμογή του προγράμματος Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS, αποτελούν απτά αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής. Εξάλλου, ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση διαδικτύου έχουν λάβει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Εντούτοις, όπως σχεδόν σε όλες τις χώρες του κόσμου, η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε και από αστοχίες. Στη χώρα μας οι αστοχίες αυτές προστέθηκαν στις αγκυλώσεις μιας δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιουργώντας σωρευτικά χρόνιες παθογένειες και υστερήσεις:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλ. Διακυβέρνηση.

- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή.

## 5. ΟΡΑΜΑ

Με φόντο την οικονομική κρίση, οι παραπάνω προκλήσεις απαιτούν από την Κυβέρνηση να θέσει υγιή θεμέλια για μία εθνική προσπάθεια με ένα πειστικό σχέδιο που αρθρώνεται σε έναν ρεαλιστικό οραματικό στόχο:

*Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.*

Το σχέδιο αυτό, εναρμονισμένο με τη συνολική ψηφιακή στρατηγική της χώρας, το ψηφιακό θεματολόγιο 2020 και την εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης **υλοποιείται με βάση τρεις διακριτούς στρατηγικούς άξονες παρέμβασης.**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

1. **Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης** θα στηρίξει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας, σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας.
2. **Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση**, θα κατακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη, ενισχύουν την ισότιμη και ενεργή συμμετοχή και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών.
3. **Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση**, θα εγγυηθεί την εφαρμογή των συμφωνημένων δεσμευτικών γενικών αρχών κατά τη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι παραπάνω στρατηγικοί άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εξειδικεύονται σε επιμέρους στρατηγικούς στόχους, συνοδεύονται από κατευθυντήριες αρχές, προϋποθέτουν ένα χρηματοδοτικό πλαίσιο, προαναγγέλλουν πολιτικές δεσμεύσεις και υπόκεινται σε τεχνολογικές και μεθοδολογικές παραδοχές που καταρτίζουν στο σύνολο τους μια συνεκτική στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## 6. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΕΙΣ

Η Δημόσια Διοίκηση θα οδηγείται από τις παρακάτω αναφερόμενες δεσμευτικές Γενικές Αρχές κατά το σχεδιασμό, την έγκριση και την υλοποίηση των πολιτικών, των δράσεων και των επί μέρους έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αντίστροφα, καμία πολιτική, δράση ή επί μέρους έργο δε θα υιοθετείται από τη Δημόσια Διοίκηση, εφόσον αντιτίθεται σε κάποια από τις αναφερόμενες Γενικές Αρχές.



### Διαλειτουργικότητα

Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, δεδομένου ότι οι εμπλεκόμενοι φορείς και τα συστήματά τους θα διαλειτουργούν για την παροχή της.

### Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση

Κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διέπεται από τους προαναφερόμενους δεσμευτικούς κανόνες και θα είναι συμβατή με τις αρχές της παρούσας στρατηγικής. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης.

### Ενοποίηση

Ο εξοπλισμός και το λογισμικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ενταχθούν σε ενιαία κέντρα δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες, που θα επιτρέπουν ενιαία πρόσβαση.

### Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη

Οι δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιφέρουν εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση. Προϋπόθεση για τη χρηματοδότησή τους θα είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης πόρων (ή της μη σπατάλης πόρων) μέσω της ανάλυσης κόστους – οφέλους, συνυπολογιζομένου του χρόνου απόσβεσης της επένδυσης. Παράλληλα, χρηματοδοτικό προαπαιτούμενο κάθε δράσης θα αποτελεί η ανάδειξη της αναγκαιότητας και της μη επανάληψης (υλοποίηση μόνο άπαξ).

### Μοναδική καταχώρηση δεδομένων

Κάθε πληροφορία τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον.

Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να ζητήσει μία πληροφορία από τον πολίτη άπαξ. Δε δικαιολογείται αναζήτηση από τον πολίτη μίας πληροφορίας που ήδη τηρείται σε ένα από τα Μητρώα και συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.

### Εφικτότητα - Βιωσιμότητα

Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον έχει διασφαλιστεί η εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης.

### Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης

Η Δημόσια Διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών σχεδιάζοντας τις πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα και με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών.

### Προσβασιμότητα (e-accessibility)

Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, χωρίς αποκλεισμούς, ειδικά για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία. Οι προδιαγραφές προσβασιμότητας που προβλέπονται από το διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο θα ελέγχονται κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε νέου συστήματος ενώ παράλληλα θα ενσωματωθούν στους υφιστάμενους δικτυακούς τόπους.

### Ασφάλεια - Ιδιωτικότητα

Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων, την ασφάλεια των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση.

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την προστασία της ιδιωτικότητας στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών, με την έννοια της διασφάλισης των πολιτών από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των δεδομένων ή από χρήση που δεν προβλέπεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.



### Συμμετοχή πολιτών

Η Δημόσια Διοίκηση θα διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

## 7. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ – ΣΤΟΧΟΙ



3 Στρατηγικές κατευθύνσεις – 10 στόχοι

### 7.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ 1 - ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΡΑΤΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#### ΣΤΟΧΟΣ 1 - ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ

##### ➤ Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα

- Τα περισσότερα πληροφοριακά συστήματα αντιγράφουν τις συμβατικές διαδικασίες δημιουργώντας μία νέα ηλεκτρονική γραφειοκρατία, ζητώντας για παράδειγμα την ηλεκτρονική υποβολή όλων των έγχαρτων δικαιολογητικών.
- Τα πληροφοριακά συστήματα δεν εκδίδουν διοικητικές πράξεις αλλά υποστηρίζουν την έκδοση πράξεων.
- Το θεσμικό πλαίσιο περιορίζει τη χρήση και την αξιοποίηση των ΤΠΕ αναγνωρίζοντας μόνο πρωτότυπα έγγραφα σε έντυπη μορφή.

##### ➤ Στρατηγικός στόχος

**Κατά την επανεξέταση της διαδικασίας παραγωγής μιας δημόσιας υπηρεσίας θα αναζητούνται οι δυνατότητες αυτεπάγγελτης αναζήτησης των δεδομένων χωρίς**

**ανθρώπινη παρέμβαση, μέσω της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, ώστε τελικά να μειωθεί ή εξαλειφθεί ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών και ενδιάμεσων σταδίων.**

**Στις περιπτώσεις αυτές, η έγκριση της διοίκησης θα παρέχεται αυτόματα, χωρίς έκδοση διοικητικής πράξης από τα πιστοποιημένα πληροφοριακά συστήματα. Οι εγκρίσεις αυτές της διοίκησης θα έχουν νομική ισχύ πράξης χωρίς ανάγκη επικύρωσης.**

*Το θεσμικό πλαίσιο θα επανεξεταστεί ώστε να καταργούνται οι ανενεργές ή οι άσκοπες διαδικασίες και να καλύπτονται θεσμικά οι απλουστεύσεις διαδικασιών με τη χρήση ΤΠΕ.*

➤ **Αναμενόμενα Οφέλη**

Βελτίωση ποιότητας ζωής πολιτών, αύξηση αποδοτικότητας και μείωση κόστους δημόσιας διοίκησης.

**ΣΤΟΧΟΣ 2 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ – ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ**

➤ **Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Καθυστερήσεις στην επικοινωνία μεταξύ των Φορέων
- Δεν αξιοποιούνται επαρκώς οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Σπατάλη χρόνου και πόρων
- Αρχαιοθέτηση και αναζήτηση εγγράφων με φυσικό τρόπο (χαρτί)
- Τα έγγραφα, τα οποία παράγονται αυτή την στιγμή από τους Δημόσιους Φορείς έχουν μεγάλο βαθμό διαφοροποίησης, ως προς την μορφή τους αλλά και την διαδικασία με την οποία δημιουργούνται

➤ **Στρατηγικός στόχος**

**Η Δημόσια Διοίκηση θα εγκαταστήσει ένα αποκλειστικά ηλεκτρονικό περιβάλλον διακίνησης, διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων, αρχικά μεταξύ των υπηρεσιών των Υπουργείων και στη συνέχεια μεταξύ των Υπουργείων και των εποπτευόμενων οργανισμών, των ανεξάρτητων αρχών και των περιφερειακών και δημοτικών υπηρεσιών.**

Η ενδοδιοικητική επικοινωνία θα τελείται ηλεκτρονικά και θα ολοκληρώνεται με την ηλεκτρονική παραγωγή διοικητικών πράξεων. Προς τούτο, θα μοντελοποιηθούν με ενιαία πρότυπα τα βασικά έγγραφα της διοίκησης και θα χρησιμοποιούνται χωρίς εξαιρέσεις από το σύνολο των δημόσιων φορέων.

Σταδιακά θα διατεθούν ψηφιακές υπογραφές στο σύνολο των στελεχών του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, η χρήση των οποίων θα είναι υποχρεωτική όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο για την ενιαία ηλεκτρονική διεκπεραίωση δημοσίων εγγράφων.

➤ **Αναμενόμενα Οφέλη**

- Ελαχιστοποιείται το κόστος και ο χρόνος αποστολής και λήψης εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου
- Είναι δυνατή η αυτοματοποίηση διαδικασιών που σχετίζονται με το έγγραφο.
- Ενίσχυση της διαφάνειας

**ΣΤΟΧΟΣ 3 - ΕΝΙΑΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ****☞ Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Έλλειψη οριζόντιων πολιτικών προμηθειών, συντήρησης και λειτουργίας τεχνολογικών υποδομών στη Δημόσια Διοίκηση.
- Χαμηλή αξιοποίηση των υπαρχουσών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός και λειτουργικές επικαλύψεις των συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης, συντήρησης και χρήσης των τεχνολογικών υποδομών.
- Περιορισμένη αρμοδιότητα στη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων από τις Διευθύνσεις Διοικητικού, οι οποίες έχουν ρόλο διεκπεραιωτών χωρίς προστιθέμενη αξία.
- Ελλιπής σύνδεση της εργασίας με το παραγόμενο αποτέλεσμα.
- Δυσχέρειες στην αξιοποίηση του προσωπικού, βάσει των προσόντων και των δεξιοτήτων που διαθέτει.

**☞ Στρατηγικός στόχος**

**Δημιουργία μιας ενιαίας πολιτικής προμήθειας, χρήσης και λειτουργίας, διαχείρισης και συντήρησης των βασικών πληροφοριακών υποδομών του Δημοσίου. Θεσμοθέτηση πλαισίου οργάνωσης και διοίκησης των υπηρεσιών πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των φορέων και μονάδων του δημόσιου τομέα με συναφές αντικείμενο.**

**Σχεδιασμός, υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την προμήθεια, χρήση, λειτουργία και συντήρηση πληροφοριακών υποδομών του δημοσίου καθώς και για την παρακολούθηση της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του.**

**☞ Αναμενόμενα Οφέλη**

Το σημαντικότερο όφελος για τη Δημόσια Διοίκηση θα είναι η εξοικονόμηση των ανθρωποωρών που σήμερα σπαταλούνται σε εσωτερικές διοικητικές διαδικασίες. Παράλληλα, θα υπάρξουν σημαντικές οικονομίες κλίμακας, υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και η βέλτιστη λειτουργία τεχνολογικών υποδομών.

**7.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΗΣ 2 - ΕΠΑΝΑΣΥΝΔΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ****ΣΤΟΧΟΣ 4 - ΕΝΙΑΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ****☞ Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Κάθε φορέας της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει τις δικές του υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, περιχαρακωμένος στο δικό του πλαίσιο και τις εσωτερικές του διαδικασίες.
- Οι φορείς και τα συστήματά τους δεν επικοινωνούν και δε συνεργάζονται για την παροχή υπηρεσιών ως τελικό προϊόν στον πολίτη και την επιχείρηση.
- Ο πολίτης και η επιχείρηση υποχρεούνται να απευθύνονται διακριτά σε κάθε εμπλεκόμενο φορέα για να συλλέξουν τα απαιτούμενα δεδομένα αλλά και για να τα διακινήσουν από τη μία υπηρεσία στην άλλη.

➤ **Στρατηγικός στόχος**

*Ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από τον τρόπο πρόσβασής του (διαδικτυακά, με φυσική παρουσία ή μέσω τηλεφωνικού κέντρου).*

➤ **Αναμενόμενα Οφέλη**

Πληρέστερη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης και συγχρόνως δραστική μείωση του κόστους παροχής της δημόσιας υπηρεσίας και αύξηση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

**ΣΤΟΧΟΣ 5 - ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΙΑΙΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ**

➤ **Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη (ΕΡΜΗΣ) έχει σκοπό να προσφέρει ενιαία πρόσβαση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.
- Ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΕΡΜΗ δεν είναι ο βέλτιστος, λόγω έλλειψης διαλειτουργικότητας και συνεργασίας με το σύνολο των λοιπών φορέων και τα συστήματα του δημοσίου.
- Αντίστοιχα ο αριθμός των διαθέσιμων υπηρεσιών από τα ΚΕΠ δεν είναι ο βέλτιστος.
- Δεν υπάρχει ενιαία διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Ο Ελληνικός Δημόσιος Τομέας εμφανίζει παρουσία στο διαδίκτυο άνω των 1.000 διαδικτυακών τόπων.
- Αυτό συνεπάγεται πολυδιάσπαση της πληροφορίας, αποπροσανατολισμό του πολίτη και αύξηση του κόστους από την κατασκευή, συντήρηση, ενημέρωση των δικτυακών τόπων.

➤ **Στρατηγικός στόχος**

*Για κάθε υπηρεσία, ο πολίτης θα επικοινωνεί με το δημόσιο μέσα από ένα μοναδικό σημείο από όπου θα λαμβάνει το τελικό προϊόν επεξεργασίας του αιτήματός του, καθώς η επεξεργασία του αιτήματος θα παραμένει εσωτερικό ζήτημα της διοίκησης. Σε συνεργασία με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, η Κεντρική διαδικτυακή Πύλη Ενιαίας Πρόσβασης θα παρέχει πληροφορία για το σύνολο των συμβατικών ή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, με τρόπο φιλικό και με βάση τις ανάγκες των πολιτών.*

Η πρόσβαση θα υποστηρίζει τόσο υπολογιστές όσο και έξυπνες τηλεφωνικές συσκευές.

Θα διευρυνθούν οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ ώστε να καλύπτουν αυξανόμενο αριθμό πολυεισοδικών διαδικασιών και να εξυπηρετούν τον ενδιαφερόμενο με τον ταχύτερο δυνατό τρόπο, μειώνοντας την ανάγκη φυσικής παρουσίας του στις δημόσιες Υπηρεσίες.

Η διαδικτυακή παρουσία και δράση των φορέων του δημόσιου τομέα θα ακολουθήσει τη φυσική οργανωτική πυραμίδα (Γραφείο Πρωθυπουργού – Υπουργείο – Εποπτευόμενος Φορέας – Προγράμματα, δράσεις, έργα φορέα). Παράλληλα, θα εντάσσονται πληροφορίες ομαδοποιημένες σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και

των επιχειρήσεων με γεγονότα ζωής για μεγαλύτερη ευκολία (πχ. γέννηση, εγγραφή στο σχολείο, έναρξη επιχείρησης, σύνταξη, κλπ)

➔ **Αναμενόμενα Οφέλη**

Βελτίωση της ποιότητας ζωής του πολίτη, αύξηση της παραγωγικότητας, αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

**ΣΤΟΧΟΣ 6 - ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ**

➔ **Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Χρήση διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης πολιτών που δεν συνδέονται μεταξύ τους.
- Έλλειψη αποτελεσματικών και κοινώς αποδεκτών μεθόδων αυθεντικοποίησης του αποδέκτη μίας υπηρεσίας από τα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.
- Ανάσχεση της ανάπτυξης ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της διάδοσης ψηφιακών συναλλαγών μεταξύ κράτους και πολίτη.

➔ **Στρατηγικός στόχος**

- Θα διασυνδεθούν οι διαφορετικοί κωδικοί αυθεντικοποίησης πολιτών (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ κλπ), παραμένοντας διακριτοί.
- Θα επιλεγούν και προωθηθούν συγκεκριμένες εναλλακτικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης (κινητό τηλέφωνο, έξυπνη κάρτα, άλλη προσωπική φορητή συσκευή). Κάθε πολίτης θα επιλέγει αυτόν που του ταιριάζει
- Θα εγκατασταθούν οι κατάλληλες υποδομές αυθεντικοποίησης.
- Θα αναθεωρηθεί αντίστοιχα το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της χρήσης ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης.

➔ **Αναμενόμενα Οφέλη**

Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις αλλά και οι ίδιοι οι δημόσιοι λειτουργοί θα επωφεληθούν σε όλα τα επίπεδα δραστηριότητάς τους από την εύκολη και ταχεία πρόσβαση σε εξατομικευμένες διαδικτυακές υπηρεσίες.

**ΣΤΟΧΟΣ 7 - ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

➔ **Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Ευρεία δυσπιστία των πολιτών προς τη Δημόσια Διοίκηση λόγω ελλιπούς αποτελεσματικότητας και διαφθοράς.
- Αποξένωση και αποστασιοποίηση των πολιτών από τη Διοίκηση.

➔ **Στρατηγικός στόχος**

- Προώθηση των αρχών της αξιολόγησης, της συνεργατικότητας και της λογοδοσίας μέσα από τη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου και την υλοποίηση δράσεων για την ενίσχυση της διαφάνειας και του βαθμού εμπλοκής των πολιτών σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.
- Αποπροσωποποίηση της επαφής πολιτών/ επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης μέσω της ηλεκτρονικοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης με σκοπό την

- ελαχιστοποίηση παρεμβολών και αποκλίσεων κατά την εφαρμογή τους με έμφαση σε εντοπισμένες εστίες διαφθοράς.
- Διεύρυνση εφαρμογής συστημάτων που προάγουν τις διαφανείς διαδικασίες στην Δημόσια Διοίκηση.
- Δημιουργία πλατφορμών προώθησης της ψηφιακής έκφρασης και της συμμετοχής των πολιτών (σχόλια, προτάσεις κακοδιοίκησης, προτάσεις βελτίωσης, κτλ) στα κέντρα λήψης κυβερνητικών αποφάσεων.
- Εξασφάλιση της πρόσβασης και της συμμετοχής για το σύνολο των πολιτών.
- Αυτόματη πρόσβαση του πολίτη στα έγγραφα που τον αφορούν και παράλληλα ενημέρωσή του σχετικά με το ποιος έχει πρόσβαση στα έγγραφα αυτά.

#### ➤ **Αναμενόμενα Οφέλη**

Βελτιωμένες δυνατότητες πρόσβασης του πολίτη στα δημόσια έγγραφα που τον ενδιαφέρουν και αλληλεπίδραση με τους φορείς που τα εκδίδουν. Εμπλοκή του πολίτη στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, άσκηση κριτικής, συμμετοχή στη διαβούλευση και στη λήψη αποφάσεων καθώς και στη διαδικασία αξιολόγησης των στελεχών Δημόσιας Διοίκησης.

### **ΣΤΟΧΟΣ 8 - ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ**

#### ➤ **Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα**

- Μεγάλο μέρος των πολιτών δεν επωφελούνται από τις νέες τεχνολογίες λόγω έλλειψης κατάρτισης και ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Αντίστοιχα, μεγάλο μέρος των στελεχών του δημόσιου τομέα δεν έχει τις απαραίτητες γνώσεις για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης.

#### ➤ **Στρατηγικός στόχος**

*Αύξηση του ποσοστού ψηφιακού αλφαριθμητισμού των πολιτών. Αξιοποίηση των χώρων και της τεχνολογικής υποδομής του δημόσιου τομέα (πχ. των σχολείων κατά τις απογευματινές ώρες) για την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης. Εγκατάσταση κέντρων διαδικτυακών δημοσίων υπηρεσιών στις πόλεις (πχ σε ΚΕΠ). Ενίσχυση της ψηφιακής κατάρτισης του συνόλου των στελεχών της δημόσιας διοίκησης με στοχευμένα (γενικά και εξειδικευμένα) επιμορφωτικά προγράμματα.*

#### ➤ **Αναμενόμενα Οφέλη**

- Μείωση του ψηφιακού χάσματος και ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης, βελτίωση της απασχόλησης και της ποιότητας ζωής των πολιτών.
- Βελτίωση της αποδοτικότητας των στελεχών δημόσιας διοίκησης.
- Εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής συμμετοχής του πολίτη και της επιχείρησης στο σύγχρονο κράτος.

### 7.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ 3 - ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

#### ΣΤΟΧΟΣ 9 - ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΗΤΡΩΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

##### ➤ Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα

- Υπάρχουν ανεξάρτητα μητρώα πολιτών και επιχειρήσεων.
- Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις καλούνται να υποβάλλουν κατ' επανάληψη πιστοποιητικά εμπεριέχοντα πληροφορίες που ήδη έχουν καταχωρηθεί σε άλλο Δημόσιο Φορέα.
- Οι δημόσιες υπηρεσίες αδυνατούν να εντοπίσουν αυτεπάγγελτα αλλά και να αξιοποιήσουν χωρίς ενδιάμεσο στάδιο την πληροφορία που τηρείται σε άλλο φορέα.
- Δαπανώνται χρόνος και πόροι του κράτους, των πολιτών, των επιχειρήσεων.

##### ➤ Στρατηγικός στόχος

*Τα βασικά Μητρώα (όπως το Μητρώο Φορολογουμένων, Μητρώο Ασφαλισμένων, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώα επιχειρήσεων) πρόκειται να διασυνδεθούν, βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και θα διαλειτουργούν μεταξύ τους.*

*Η ανάπτυξη κάθε νέου Μητρώου ή βάσης θα ακολουθεί το κοινό πρότυπο και θα διαλειτουργεί με τα υπόλοιπα.*

##### ➤ Αναμενόμενα Οφέλη

Οι πληροφορίες που ήδη υπάρχουν σε δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δεν θα απαιτείται να υποβάλλονται ξανά. Συγχρόνως, οι πληροφορίες θα είναι ελεγμένες, διασταυρωμένες, διαθέσιμες και θα επαναχρησιμοποιούνται για την άσκηση των καθηκόντων του συνόλου της δημόσιας διοίκησης και για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

#### ΣΤΟΧΟΣ 10 - ΑΝΟΙΧΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

##### ➤ Υφιστάμενη κατάσταση – Το πρόβλημα

Τα δημόσια κρατικά δεδομένα αποτελούν εργαλείο διακυβέρνησης και σημαντική πηγή πληροφόρησης, η οποία ακόμα δεν αξιοποιείται πλήρως. Το Κράτος είναι ο μεγαλύτερος συλλέκτης και πάροχος της πληροφορίας. Αν αυτή η πληροφορία διατεθεί δημόσια αναμένεται να επιφέρει τεράστια πλεονεκτήματα ανάπτυξης.

##### ➤ Στρατηγικός στόχος

- Η Δημόσια Διοίκηση θα αξιοποιήσει πλήρως τον πλούτο της δημόσιας πληροφορίας, μεταβαίνοντας από ένα σύστημα ανταλλαγής εγγράφων σε ένα σύστημα ανταλλαγής πληροφορίας, η οποία θα παρουσιάζεται στην κατά το μέγιστο εκμεταλλεύσιμη μορφή.
- Ενίσχυση και αυστηρή εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα, για την παροχή περαιτέρω χρήσιμης και αξιοποιήσιμης πληροφορίας του τρόπου διοίκησης της Γενικής Κυβέρνησης
- Στρατηγική συμμαχία με αρχές και Υπηρεσίες ελέγχου και καταπολέμησης της διαφθοράς, ιδιαίτερα σε τομείς υψηλού κινδύνου

**➔ Αναμενόμενα Οφέλη**

- Η αξιοποίηση των δημόσιων δεδομένων μέσω της παραγωγής εφαρμογών και υπηρεσιών προστιθεμένης αξίας θα επιφέρει μετρήσιμα θετικά αποτελέσματα στη ζωή των πολιτών, θα προσφέρει το έναυσμα για καινοτόμες ιδέες και θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και τη διαφάνεια.

## **8. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Αντλώντας δημιουργικά από την εμπειρία των περασμένων περιόδων και δεδομένης της δυσμενούς οικονομικής συγκυρίας, το ΥΔΜΗΔ θεωρεί ως ελάχιστες προαπαιτούμενες αρχές για την ομαλή εκδίπλωση των σκοπούμενων δράσεων της στρατηγικής τις παρακάτω:

**Σε οργανωτικό επίπεδο**

- Εκπόνηση δεσμευτικού σχεδίου δράσης, το οποίο θα συμβαδίζει και θα παρακολουθεί το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης, θα καταρτιστεί σε συνεργασία και θα συνυπογραφεί από τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται ενεργά σε δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στη συνέχεια δε θα κυρωθεί από απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης.
- Θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο.
- Υιοθέτηση δεσμευτικών αρχών, μεθόδων και κανόνων για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την ενεργή παρακολούθηση των δράσεων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το σύνολο των εμπλεκόμενων.
- Διαχρονικότητα των πολιτικών: συνεχής παρακολούθηση της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω εξουσιοδοτημένων δομών και σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.
- Σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.
- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.
- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

**Σε τεχνολογικό επίπεδο**

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας Πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη Δημόσια Διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.
- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους. Η ανανέωση του εξοπλισμού



και του λογισμικού προς την κατεύθυνση των πιο σύγχρονων τάσεων και των πιο πρόσφορων διαθέσιμων τεχνολογιών.

- Η υποχρεωτική διερεύνηση και υιοθέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού βέλτιστων πρακτικών σε Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

## 9. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η υλοποίηση της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει τον εξορθολογισμό, εμπλουτισμό και εκσυγχρονισμό των αρχών και προτύπων του σχετικού θεσμικού πλαισίου. Μεταξύ των προτεραιοτήτων μας είναι η τροποποίηση του νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η προσαρμογή της νομοθεσίας που αφορά στις διοικητικές διαδικασίες, η έκδοση των προβλεπόμενων κανονιστικών πράξεων και η εναρμόνιση της εθνικής προς την ευρωπαϊκή νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.

Η επικαιροποίηση του θεσμικού πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και φορέων της δημόσιας διοίκησης, την αναθώρωση των ρυθμίσεων της ηλεκτρονικής αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης προς την κατεύθυνση του ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης πολιτών και δημόσιων λειτουργιών, την περαιτέρω εξειδίκευση των ρυθμίσεων για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα και τη διάθεση της δημόσιας πληροφορίας, την αξιολόγηση και επικαιροποίηση των αρχών και προτύπων για την προσβασιμότητα, την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας. Επίσης αναγκαία κρίνεται η απλούστευση των προδιαγραφών και των διαδικασιών ανάθεσης δημόσιων έργων πληροφορικής και η θεσμοθέτηση διαδικασιών διαχείρισης, παρακολούθησης και χρηματοδότησης των έργων ΤΠΕ για όλο τον κύκλο ζωής τους. Ειδικότερη νομοθεσία απαιτείται για τον εξορθολογισμό των δομών τόσο σε επίπεδο διαχείρισης και εποπτείας της εφαρμογής των θεσμικών προβλέψεων, όσο και σε επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων διαδικτυακών τόπων (π.χ. θέσπιση φορέων που θα λειτουργήσουν συντονιστικά σε παρόμοιες λειτουργίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης). Ουσιαστική παράμετρος είναι επιπλέον η αξιοποίηση των θεσμοθετημένων αρχών, κανόνων και προτύπων, η ανάπτυξη δράσεων για την περαιτέρω δημοσιότητά τους και η λήψη μέτρων για τον συστηματικό και αυστηρό έλεγχο της εφαρμογής τους σε υπάρχοντα και νέα έργα πληροφορικής του δημόσιου τομέα.

## 10. ΚΑΘΕΤΟΙ ΤΟΜΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο υλοποίησης της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής, πλήθος κάθετων τομεακών πολιτικών έχουν απολήξει ή σημεία εκκίνησης τη Δημόσια Διοίκηση και επηρεάζουν αμφίδρομα τις δράσεις και τις πολιτικές που καλείται να υλοποιήσει η κυβερνητική και διοικητική δομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ενδεικτικά αναφέρονται:

### ➔ Υγεία

Ένας αριθμός νοσοκομείων της χώρας είναι ελλιπώς ή επαρκώς μηχανογραφημένα ενώ άλλα στερούνται πλήρως μηχανοργάνωσης. Ακόμα και όπου υπάρχουν, τα

πληροφοριακά συστήματα των νοσοκομείων δεν επικοινωνούν μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να είναι αδύνατη η έγκαιρη, ισότιμη και αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών υγείας. Δράσεις όπως αυτή της ενιαίας μηχανοργάνωσης των νοσοκομείων, βάση ενιαίου και δεσμευτικού προτύπου επικοινωνίας, τα οποία να διαλειτουργούν μεταξύ τους, θα συνεισφέρουν στο σχεδιασμό της δημόσιας ιατρικής περίθαλψης με ορθολογικό τρόπο και με γνώμονα τις ανάγκες των επωφελουμένων. Επιπλέον, θα επιτρέψουν τη συγκριτική παρουσίαση στατιστικών και οικονομικών στοιχείων και θα οδηγήσουν σε βελτίωση της παρεχόμενης ιατρικής φροντίδας, οικονομίες κλίμακας, μείωση σπατάλης και καταπολέμηση της διαφθοράς.

### ➤ **Κοινωνική ασφάλιση**

Δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνηση μπορούν να συνεισφέρουν στη βελτίωση της λειτουργίας των ασφαλιστικών ταμείων, όπως για παράδειγμα στη διευκόλυνση της πληρωμής των ασφαλιστικών εισφορών, στη συσχέτιση των εισφορών με τις παροχές και στην υποστήριξη της παροχής περίθαλψης και λοιπών κοινωνικών παροχών.

Ένας από τους κεντρικούς στόχους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την επόμενη τριετία, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των βασικών Μητρώων πολιτών, θα αυτοματοποιήσει περίπλοκες σήμερα διαδικασίες, όπως τη διαδικασία έκδοσης ασφαλιστικής ενημερότητας, τη διαδικασία έκδοσης σύνταξης και εκείνες που αφορούν στην απόδοση κοινωνικών επιδομάτων.

### ➤ **Δημοσιονομική Μεταρρύθμιση**

#### *Φορολογία*

Η χώρα καλείται να διευρύνει τη φορολογική της βάση και να διανείμει πιο δίκαια τα φορολογικά βάρη. Δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου θα συνεισφέρουν στην ταχύτερη είσπραξη φόρων και την πάταξη της φοροδιαφυγής. Παράλληλα, δράσεις όπως η ενιαία πρόσβαση πολιτών στην επαφή τους με το δημόσιο τομέα, θα διευκολύνουν στην άμεση παραγωγή των απαιτούμενων φορολογικών πιστοποιητικών και στην ηλεκτρονική ρύθμιση οφειλών.

#### *Ενιαία οικονομική διαχείριση*

Η ριζική αναβάθμιση των προτύπων, μηχανισμών και διαδικασιών οικονομικής διαχείρισης και δημοσιονομικής παρακολούθησης συνιστά οριζόντια ανάγκη του συνόλου των φορέων του Κράτους. Η σταδιακή εγκαθίδρυση ενός συστήματος ενιαίας δημοσιονομικής διαχείρισης θα διασφαλίσει την τυποποίηση και διαλειτουργικότητα σε διαχειριστικό, διαδικαστικό και τεχνολογικό επίπεδο με άμεσες επιπτώσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία του Κράτους.

### ➤ **Δικαιοσύνη**

Η λειτουργία της Δικαιοσύνης συνεχίζει να βασίζεται σε έγχαρτες διαδικασίες, πολλαπλασιάζοντας το χρόνο, το κόστος και την ποιότητα απονομής της δικαιοσύνης. Η χρήση ΤΠΕ θα μειώσει το χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης των υποθέσεων και θα βελτιώσει γενικότερα το σύστημα απονομής δικαιοσύνης. Δράσεις όπως η αυτοματοποίηση έκδοσης και η άμεση αξιοποίηση του Ποινικού Μητρώου θα απαλλάξουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από άσκοπα διοικητικά βάρη.

## 11. ΜΕΣΑ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Κατά την τελευταία δεκαετία, το βασικό χρηματοδοτικό εργαλείο των δράσεων ΤΠΕ και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν τα προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων (Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006) και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013) παρείχαν τους απαιτούμενους πόρους για την ανάπτυξη νέων συστημάτων αλλά και πόρους για την πιλοτική τους λειτουργία.

Η λειτουργική ένταξη και η αφομοίωση των επενδύσεων και των νέων συστημάτων στην καθημερινότητα της Δημόσιας Διοίκησης ήταν μέχρι τώρα περιορισμένη κυρίως για τους κάτωθι λόγους:

- Οι δομές που υλοποιούσαν τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα λειτουργούσαν διακριτά και παράλληλα με αυτές της Δημόσιας Διοίκησης και είχαν ως βασικό μέλημα την απορρόφηση μέσα από την επιτυχή εκτέλεση συμβάσεων.
- Οι δομές αυτές ενέκριναν και υλοποιούσαν χωρίς κεντρικό σχεδιασμό, με ανεπαρκείς προβλέψεις των απαιτούμενων ανθρώπινων και υλικών πόρων και με ελλιπείς ενδείξεις βιωσιμότητας των έργων και επιχειρησιακής ετοιμότητας των φορέων υλοποίησης. Ανεπαρκής ήταν συνήθως και η εξασφάλιση των πόρων λειτουργίας του έργου μετά το πέρας της χρηματοδότησης αλλά και η ουσιαστική σύνδεση του έργου με τον αρμόδιο φορέα Δημόσιας Διοίκησης.

Η Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου να αποφύγει τα σφάλματα του παρελθόντος, θα διασφαλίσει αφενός την ολοκλήρωση των εκκρεμοτήτων από την προηγούμενη προγραμματική περίοδο και αφετέρου, κατά τη νέα προγραμματική περίοδο ότι:

Κατά το σχεδιασμό των έργων και των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο σχεδιαζόμενος προϋπολογισμός θα συμπεριλαμβάνει το κόστος επένδυσης και το κόστος βιωσιμότητας και ένταξης του έργου «στην καθημερινότητα» της Δημόσιας Διοίκησης. Η χρηματοδότη των επενδύσεων θα προϋπολογίζεται από τα διαρθρωτικά ταμεία ενώ η χρηματοδότηση των λειτουργικών αναγκών θα προϋπολογίζεται από την ανακατανομή των πόρων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Όπου αυτό είναι εφικτό, θα συνάπτονται συμφωνίες πλαίσιο καθώς και ΣΔΙΤ. Επίσης θα προτιμάται η προμήθεια υπηρεσιών αντί λογισμικού και υποδομών (Software as a Service-SaaS, Infrastructure as a Service-IaaS) και θα εξετάζεται η δυνατότητα υλοποίησης έργων με διαδικασίες ευέλικτης ανάπτυξης λογισμικού.

Η εμπλοκή των υπαλλήλων – χρηστών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης θα είναι συνεχής για το σύνολο του κύκλου ζωής του έργου, ξεκινώντας από το σχεδιασμό έως και την πραγματική λειτουργία τους, ώστε το έργο να είναι βιώσιμο μετά από την ολοκλήρωση του και τη διακοπή της χρηματοδότησης.

Οι σχετικές διαγωνιστικές διαδικασίες θα απλουστευτούν και θα συντομευτεί το χρονικό διάστημα ολοκλήρωσής τους.

Οι στόχοι των απορροφήσεων θα εξετάζονται και αξιολογούνται από κοινού με τους στόχους της μείωσης των λειτουργικών δαπανών και των στρατηγικών κατευθύνσεων που καλούνται να καλύψουν.

## 12. ΔΟΜΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Προκειμένου για το συντονισμό των φορέων που εμπλέκονται στο σχεδιασμό, έγκριση, υλοποίηση και παρακολούθηση δράσεων και έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπíπτουν ή απορρέουν από την παρούσα στρατηγική, απαιτείται η αναδιάταξη της δομής διακυβέρνησης.

Σε πρώτη φάση προτείνεται η ανασυγκρότηση της Επιτροπής Συντονισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΕΣΗΔ) που θα αποτελεί το κεντρικό οριζόντιο όργανο διακυβέρνησης. Η ΕΣΗΔ θα αναφέρεται απευθείας στο Κυβερνητικό Συμβούλιο Μεταρρύθμισης (ΚΣΜ). Στο ΚΣΜ θα καλούνται, εφόσον συζητούνται θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι εκάστοτε αρμόδιοι Υπουργοί (ενδεικτικά αναφέρεται ότι σε περιπτώσεις όπου η συνεδρίαση του ΚΣΜ αφορά/περιλαμβάνει ζήτημα τεχνολογικών υποδομών και επικοινωνιών ή ευρύτερης ψηφιακής στρατηγικής, θα προβλέπεται η παρουσία του Υπουργού Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων). Επικεφαλής της ΕΣΗΔ παραμένει ο εκάστοτε Υφυπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η σύνθεση της ΕΣΗΔ θα επικαιροποιηθεί με νέα μέλη από συναρμόδια Υπουργεία όπως Μεταφορών, Υποδομών και Δικτύων, Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κλπ. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής θα μπορεί να καλείται και ο Γενικός Γραμματέας Συντονισμού. Αρμοδιότητα της Επιτροπής θα είναι ο σχεδιασμός της στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ο συντονισμός και παρακολούθηση εφαρμογής της.

Επικουρικά στην ΕΣΗΔ θα λειτουργεί η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΓΔΗΔ). Ρόλος της ΓΔΗΔ, μεταξύ άλλων, θα είναι να αναλύει τις γενικές κατευθύνσεις πολιτικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, να προωθεί κατευθύνσεις και δράσεις για την εφαρμογή τους και να επιβλέπει τη συνάφεια, την αναγκαιότητα και τις συνέργειες σχετικών δράσεων και έργων που προτείνονται από τους φορείς.

Παράλληλα, στόχο για την ομαλή συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μερών αποτελεί αφενός ο επιχειρησιακός και αφετέρου ο τεχνολογικός συντονισμός όλων των φορέων και Υπηρεσιών του Δημοσίου που σχεδιάζουν και υλοποιούν έργα και δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προς αυτήν τη κατεύθυνση προτείνεται η λειτουργία διακριτών αλλά απολύτως συμπληρωματικών και συνεργαζόμενων κέντρων συντονισμού, εκτέλεσης και υποστήριξης έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φορέων του Δημοσίου.

Τα ανωτέρω συντονιστικά κέντρα θα συνεργάζονται στενά μεταξύ τους, με τους φορείς χρηματοδότησης καθώς και με τις Υπηρεσίες του Δημοσίου που θα είναι οι αποκλειστικοί έχοντες την πρωτοβουλία και κύριοι των έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

