

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Θεόφιλος
Παπαδημητρίου,
Αν. Καθηγητής,
Δ.Π.Θ.





Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Τεχνολογίες Πληροφορικής Επικοινωνίας

Εξέλιξη

Ευρεία Χρήση

Εσωτερικές
Λειτουργίες

Επικοινωνία με
πολίτες

Ανασχεδιασμός

Υψηλή
Αποτελεσματικότητα

Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

- Μεγαλύτερες δυνατότητες
- Μικρότερο κόστος
- Διασυνδεση με περισσότερους αποδέκτες
 - Πολίτες
 - Επιχειρήσεις
 - Οργανισμούς
- Ηλεκτρονικό εμπόριο – Νέα Οικονομία
 - B2B
 - B2C
 - e-Commerce, e-Banking, Social Media
 - Θετική ανταπόκριση γέννησε απαιτήσεις

Προκλήσεις για τη Δημόσια Διοίκηση

- Οξυνση προβλημάτων.
- Νέα προβλήματα
- Διεθνοποίηση της οικονομίας
- Καλύτερα αποτελέσματα με λιγότερους πόρους

Πολιτες vs Κράτος

- Χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης πολιτών
- Δυσαρέσκεια απέναντι στην πολιτική
- Χαμηλό ενδιαφέρον για τα κοινά

Νέες Μέθοδοι Διοίκησης και Διαχείρισης

New Public Management

Νομιμότητα

Αμεροληψία

Ακαμπτες Διαδικασίες

Διαφάνεια

Ανοικτή Πρόσβαση

Ποιότητα Υπηρεσιών

Αποδοτικότητα

Αποτελεσματικότητα

Στόχος – Ικανοποίηση του πολίτη (πελάτη)

Μοντέλο Διακυβέρνησης

Γραφειοκρατικό	Ηλεκτρονικό
Νομιμότητα, Ελεγχος, Ευθύνη, Λογοδοσία	Ικανοποίηση του πολίτη, Ευελιξία
Ιεραρχική οργάνωση, Top Down, Πυραμίδα	Οριζόντια Ιεραρχία, Πολυδιάστατο δίκτυο
Περιορισμένα κανάλια επικοινωνίας	Πολλά κανάλια επικοινωνίας
Γραπτά έγγραφα	Ηλεκτρονική επικοινωνία
Τυποποίηση	Εξατομίκευση

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την παροχή στους πολίτες ευκολότερης πρόσβασης στις πληροφορίες και της υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης

- Εσωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα

- A2C
- A2B
- A2A

Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα

- **e-Information**
- **e-Transactions**
- **e-Democracy**
 - **e-Consultation**
 - **e-Voting**



Υπηρεσίες προς

Πολίτες

- Δήλωση Φ.Ε.Φ.Π. (Ε1)
- Αιτήσεις Ρυθμίσεων
- Αίτηση Α21
- Δήλωση Ε9
- e-Παράβολο
- Εκλογική Αποζημίωση

[Περισσότερα >](#)

Επιχειρήσεις

- Δήλωση Φ.Ε.Ν.Π. (Ν)
- Αιτήσεις Ρυθμίσεων
- Δήλωση Ενταξης στο Ειδικό Καθεστώς Άρθ. 39β του Κώδ. Φ.Π.Α
- Δήλωση Ε9
- Φ.Π.Α. - V.I.E.S

[Περισσότερα >](#)

Δημόσια Διοίκηση

- Ενιαία Αρχή Πληρωμής
- Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (ΕΣΥΠ)
- e-Παράβολο
- Υποβολή Πιστοποιητικών Φορολογικών Ελέγχων
- Προσωρινή Φ.Μ.Υ.

[Περισσότερα >](#)

Χρήσιμες πληροφορίες

Φορολογικός οδηγός

- Γενικές Πληροφορίες
- Φόρος Εισοδήματος
- Φ.Π.Α. - V.I.E.S.
- Κ.Β.Σ.
- Φόρος Κεφαλαίου

[Περισσότερα >](#)

Ενημέρωση/ Βοήθεια

- Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις
- Στατιστικά
- Διαγωνισμοί/ Διαβουλεύσεις

[Περισσότερα >](#)

Δράσεις

- Μισθοί - Συντάξεις
- Διαδικτυακές Υπηρεσίες- Web Services
- Εφαρμογές κινητών
- Κάρτα Αποδείξεων

[Περισσότερα >](#)

myTAXISnet

Ο λογαριασμός μου
Εγγραφή Νέου Χρήστη
Ενεργοποίηση Λογαριασμού
Εξουσιοδοτήσεις
Προσωποποιημένη Πληροφόρηση

» Οδηγίες Εφαρμογής της Γ.Γ.Δ.Ε. για τον Έλεγχο Νομιμότητας Ταμειακών Μηχανισμών.

» Οδηγίες Χρήσης Φ.Ε.Φ.Π. 2014

» Πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της ζώνης SEPA για δηλώσεις από 1.1.2014

» Διαδικασία χορήγησης Α.Φ.Μ. και υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ από υπόχρεους που είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος της Ε. Ε.

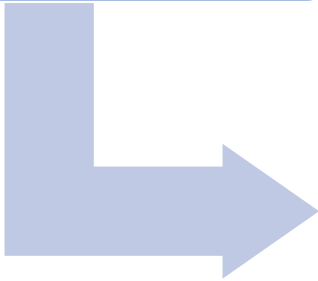
Πληροφοριακά Συστήματα

Πληροφοριακές Ροές – Από/Προς:

- Εσωτερικές στον οργανισμό (Κάθετα – Οριζόντια)
- Εξωτερικό Περιβάλλον (Πολίτες, Επιχειρήσεις, Συλλογικά Όργανα,...)
- Προμηθευτές (Προϊόντων και Υπηρεσιών)
- Άλλοι Δημόσιοι Οργανισμοί (εντός κι εκτός της χώρας)

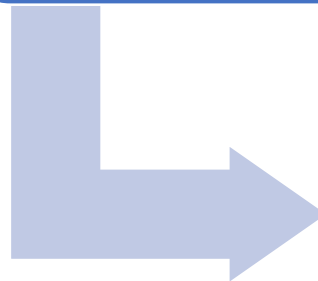
Δεδομένα

- Επεξεργασία



Πληροφορία

- Αφομοίωση



Γνώση

Η αξία της Πληροφορίας



Εσωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα

Λειτουργικότητα και Δομή ΠΣ

- Εισαγωγή Στοιχείων Οντοτήτων (Κατηγορίες Δεδομένων)
- Εισαγωγή Στοιχείων Πράξεων
- Επεξεργασία Στοιχείων (Ταξινόμηση, Υπολογισμοί, κλπ)
- Παρουσίαση Αποτελεσμάτων
- Επιλεκτική Άντληση Δεδομένων
- Αυτοματοποίηση εργασιών
- Αυτοματοποίηση ροών εργασίας (προτυποποίηση)
- Έλεγχος εργασιών από αρμόδιους
- Πολλαπλά Υποσυστήματα
 - Ενιαία, Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (ΟΠΣ)

Σύστημα 1

Εφαρμογή 1.1
Εφαρμογή 1.2
Εφαρμογή 1.3

·
·
·

Σύστημα 2

Εφαρμογή 2.1
Εφαρμογή 2.2
Εφαρμογή 2.3

·
·
·

Σύστημα n

Εφαρμογή n.1
Εφαρμογή n.2
Εφαρμογή n.3

·
·
·

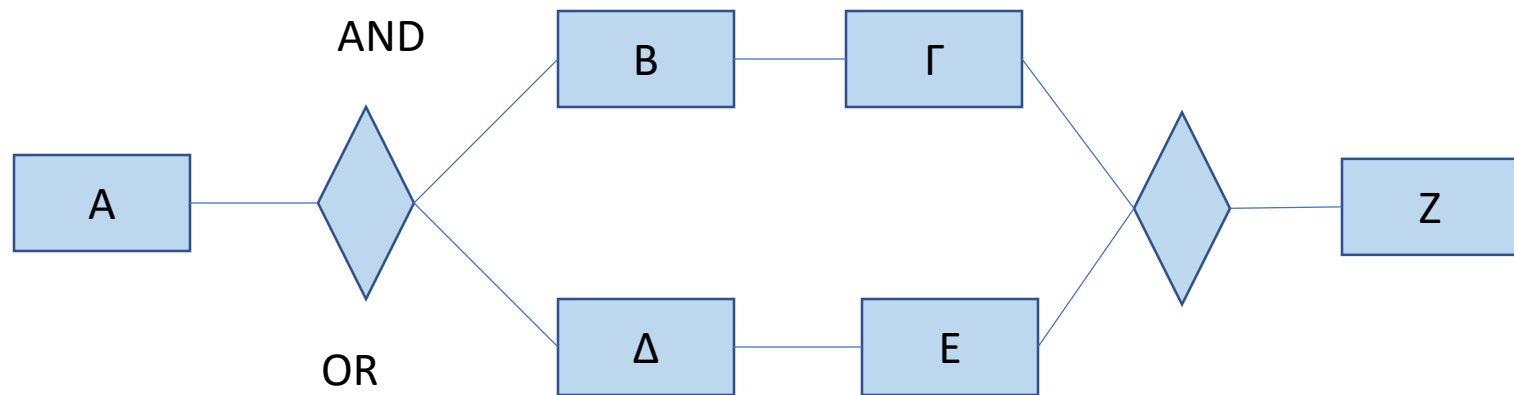
...

Βάση Δεδομένων

Συστήματα Διαχείρισης Ροών Εργασίας

- Ροές Δημόσιας Διοίκησης
 - Διοικητικό-Οικονομικές Διαδικασίες
 - Στόχος, Βήματα (Αλληλουχίες), Περιπτώσεις, Συμμετέχοντες
 - «Ροές εργασιών και εγγράφων»
 - Εναλλακτικές Σειρές Βημάτων
 - Παράλληλες Σειρές Βημάτων
 - Κατά περίπτωση (*Ad hoc*)

Ροες Εργασιών



Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

- Θεματικές Βάσεις και Αποθήκες Δεδομένων
 - Άντληση Στοιχείων
 - Έλεγχος Ποιότητας Στοιχείων
 - Μετατροπή Στοιχείων
 - Υπολογισμός Συγκεντρωτικών Στοιχείων
 - Φόρτωση και Διάθεση Στοιχείων

Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα

Ταξινόμηση

ανάλογα με τον Αποδέκτη / Τελικό Χρήστη

- G2C, A2C
- G2B, A2B
- G2G, A2A

ανάλογα με τις δυνατότητες / λειτουργικότητα

- Πληροφόρηση (Μονή ροή: $G \rightarrow x$)
- Συναλλαγές (Αμφίδρομη ροή: $G \leftarrow \rightarrow x$, $X = C, B$)
- Συνεργασία (Αμφίδρομη ροή: $G \leftarrow \rightarrow G$)
- Ηλεκτρονική Δημοκρατία (Αμφίδρομη ροή, έμφαση στην επιστροφή: $G \leftrightarrow C$)

Πληροφόρηση

- Στατικό ή δυναμικό περιεχόμενο με στόχο την ενημέρωση των ενδιαφερομένων
 - Πολίτες και Επιχειρήσεις / Οργανισμοί
 - Πληροφόρηση μέσω ηλεκτρονικών καναλιών (Internet, Συστήματα τύπου ΑΤΜ, Κινητή Τηλεφωνία, Διαδραστική Τηλεόραση, κ.λπ)

Πληροφόρηση

- Κατηγορίες πληροφοριών:
 - Κοινωνικά Προγράμματα
 - Πληροφορίες Συναλλαγών
 - Προσλήψεις δημοσίου, διαγωνισμοί
 - Γεωγραφικές πληροφορίες

Πληροφόρηση

Επιθυμητά Χαρακτηριστικά

- Πληρότητα, Αξιοπιστία-Εγκυροτητα, Έγκαιρη και Επίκαιρη Πληροφόρηση
- Σύντομο, απλό και κατανοητό περιεχόμενο
- Ευκολία Χρήσης και Πλοήγησης
- Ομοιόμορφη και κατάλληλη εμφάνιση
- Καθολική προσβασιμότητα (άτομα με ειδικά προβλήματα)

Συναλλαγές

Χαρακτηριστικά:

- Πληροφόρηση (επί των συναλλαγών και των διαδικασιών τους)
- Εισαγωγή στοιχείων αιτήσεων
- Άντληση ειδικών στοιχείων ενδιαφερομένου
- Παρακολούθηση πορείας συναλλαγής
- Ολοκλήρωση συναλλαγής και απάντηση υπηρεσίας
- Πληρωμές

Συναλλαγές

- Πέντε επίπεδα ολοκλήρωσης
 - 0. Καμία δυνατότητα
 - 1. Πληροφόρηση
 - 2. Φόρμες Αιτήσεων (Μονή ροή)
 - 3. Ηλεκτρονική Ολοκλήρωση (Αμφίδρομη)
 - 4. Πλήρης Συναλλαγή

Συναλλαγές

Απαιτήσεις Ασφαλείας

- Εμπιστευτικότητα
 - Μόνο ο Αποδέκτης
- Ακεραιότητα
 - Αδύνατες οι αλλαγές
- Ταυτοποίηση
 - Αυθεντικότητα και Ταυτότητα
- Μη αποποίηση
 - Ανάληψη Ευθυνών

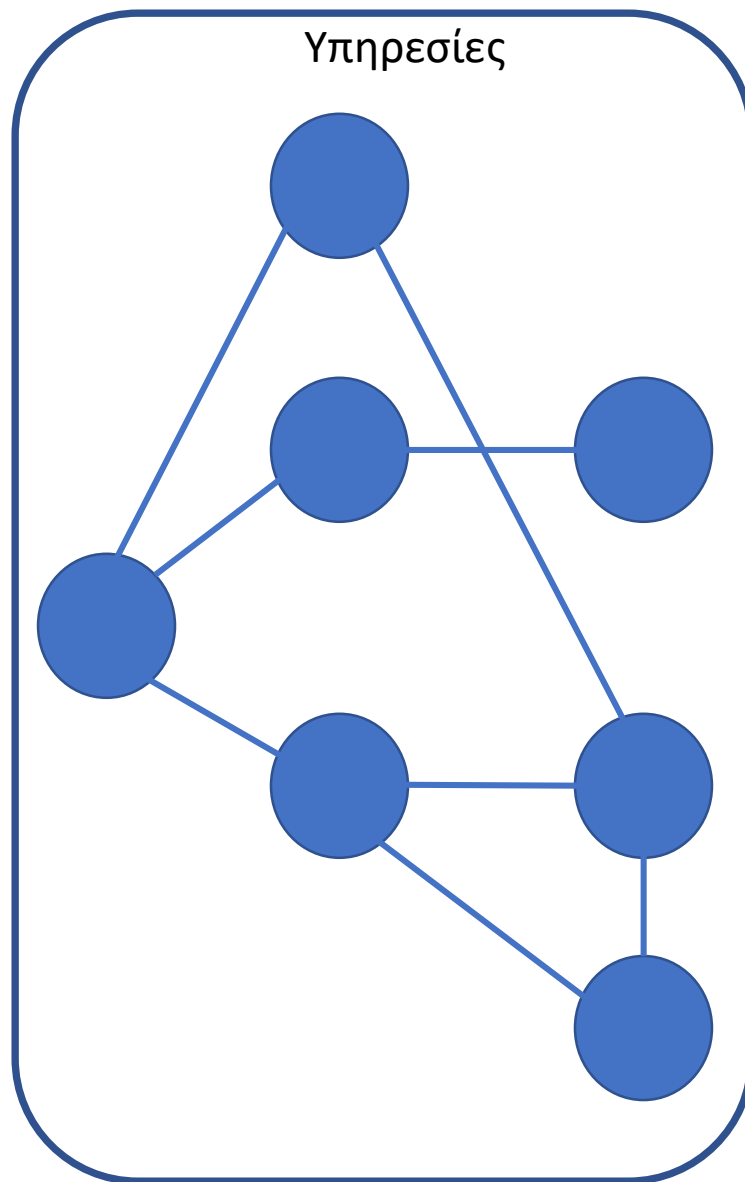
Διαλειτουργικότητα

Πρώτες Εφαρμογές

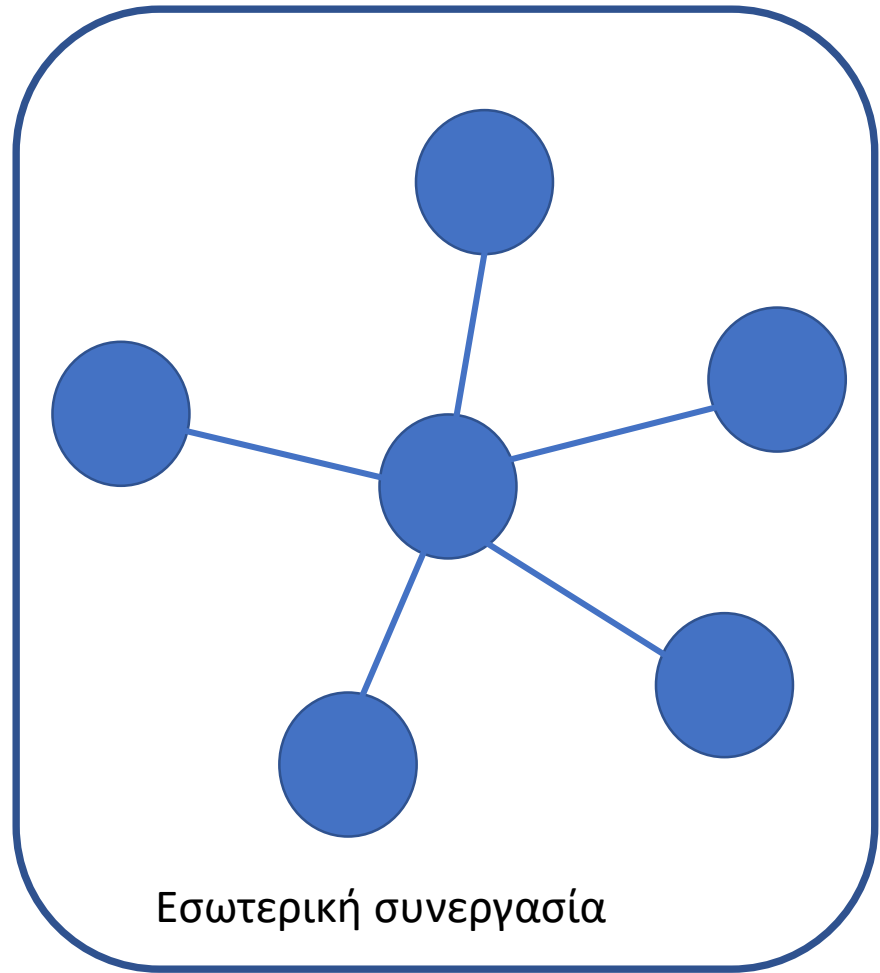
- Ιατρικά συστήματα
- Ηλεκτρικές Συσκευές
- Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Πληροφοριακά Συστήματα (Εσωτερικά – Εξωτερικά)

Η λογική της
Διαλειτουργικότητας

Πολίτης



Η λογική της Διαλειτουργικότητας



Τυποί Διαλειτουργικότητας

- Οργανωσιακή:
Organizational interoperability
- Νομική:
Legal interoperability
- Σημασιολογική:
Semantic interoperability
- Τεχνολογική:
Technological interoperability

Παράδειγμα

- (Ευρωπαϊκή) Εύρεση Εργασίας
 - Υποψήφιοι εργαζόμενοι, εργοδότες
 - Γλώσσες
 - Περιγραφή εργασίας (Ορολογία, Τοπική = Ευρωπαϊκή)
 - Κοινό πρότυπο περιγραφής
 - Ελεγχόμενες ορολογίες
 - Π.χ. Ευρωπαϊκό πρότυπο βιογραφικού σημειώματος

Υλοποίηση

Δράσεις

- Εσωτερικά Πληροφοριακά Συστήματα
- Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα
- Διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων
- Εξωστρεφή συστήματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας
- Δράσεις Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Δομών
- Εκπαίδευση Υπαλλήλων και Στελεχών

Παράγοντες Επιτυχίας

- Ηγεσία και Δέσμευση
- Ενσωμάτωση
- Συνεργασία μεταξύ Οργανισμών
- Χρηματοδότηση
- Δυνατότητες Πρόσβασης
- Δυνατότητα Επιλογής
- Προώθηση Συμμετοχής των Πολιτών
- Προστασία Ιδιωτικότητας
- Σαφής Υπευθυνότητα
- Παρακολούθηση και Αξιολόγηση

Εμπειρικοί Κανόνες Αποφυγής Κινδύνων:

1. Ρεαλιστικός σχεδιασμός λαμβάνοντας υπόψη ιδιαιτερότητες της Δημόσιας Διοίκησης
2. Αποφυγή μεγάλων έργων
3. Αποφυγή νέων, **μη ώριμων** ΤΠΕ
4. Εντοπισμός και διαχείριση των κινδύνων
5. Υψηλού Επιπέδου ηγεσία και υπευθυνότητα
6. Διαχείριση της γνώσης και ανθρωπίνων πόρων
7. Διαχείριση σχέσεων με εξωτερικούς προμηθευτές
8. Συμμετοχή τελικών χρηστών

Στρατηγικός Σχεδιασμός

- Ανάλυση Δραστηριοτήτων και Αναγκών
- Προσδιορισμός Πληροφοριακών Αναγκών
- Καταγραφή και Αξιολόγηση
υπαρχόντων Πληροφοριακών
Συστημάτων
- Προσδιορισμός αναγκών έργων
Πληροφοριακών Συστημάτων
- Σχεδιασμός Λειτουργικής και
Τεχνολογικής Αρχιτεκτονικής
- Προσδιορισμός Συμπληρωματικών
Ενεργειών

Οφέλη

- Βελτίωση Ποιότητας Πληροφοριών και των ροών των πληροφοριών
- Μείωση χρόνου διεκπεραίωσης και συναλλαγών
- Μείωση διοικητικών επιβαρύνσεων
- Μείωση Κόστους
- Βελτίωση Επιπέδου Ποιότητας
- Αύξηση Αποδοτικότητας
- Αυξημένος βαθμός ικανοποίησης
- Διαφάνεια

Αποδοχή

- Βαθμός Αποδοχής
 - Συγκριτικό Πλεονέκτημα
 - Πολυπλοκότητα
 - Συμβατότητα
 - Ορατά αποτελέσματα
 - Δυνατότητα δοκιμής

Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Αρχές:

- Προσβασιμότητα
- Πολυγλωσσία
- Ασφάλεια
- Ιδιωτικότητα-Προστασία δεδομένων
- Αποκέντρωση Διοίκησης
- Ανοικτά πρότυπα
- Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα
- Κοινός τρόπος επικοινωνίας