

**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΚΕ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ

**Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στη διαδικασία επικοινωνίας
της Υπηρεσίας με τον πολίτη**

ΤΜ. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Επιβλέπων:

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΑΜΠΕΛΙΩΤΗΣ

Σπουδάστρια:

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΚΟΥΤΣΟΓΕΩΡΓΑ

ΑΘΗΝΑ - 2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή, κ. Δημήτριο Αμπελιώτη, για την καθοδήγηση και την άριστη συνεργασία που είχαμε καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής της παρούσας εργασίας. Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα για την πολύτιμη βοήθειά τους.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τη συμπαράσταση και τη στήριξη που μου προσέφερε κατά τη διάρκεια των σπουδών μου στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Περίληψη

Η μετάβαση προς μία σύγχρονη ανοιχτή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση πραγματοποιείται στη σύγχρονη εποχή θέτοντας στο επίκεντρο την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στο πλαίσιο αυτό οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις καλούνται να εναρμονιστούν με τις κατευθυντήριες γραμμές και τις βέλτιστες πρακτικές που αναδεικνύουν οι διεθνείς και οι ευρωπαϊκοί οργανισμοί. Η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, ο περιορισμός της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς και η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στο στάδιο διαμόρφωσης των πολιτικών αποτελούν διαχρονικά αιτήματα των πολιτών και καταδεικνύουν τη σημασία της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών για την οικονομία και το σύνολο της κοινωνίας.

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι μέσω της μελέτης περίπτωσης της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων (ΓΔΙΕ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης να κατανοηθεί η σημασία της εισαγωγής νέων τεχνολογιών στην επικοινωνία της δημόσιας διοίκησης με τους συναλλασσόμενους. Για τον σκοπό αυτό θα εξεταστεί το σύγχρονο πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα επιχειρηθεί η προσέγγιση των βασικών χαρακτηριστικών της χρήσης των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Κατά το στάδιο ανάλυσης της μελέτης περίπτωσης θα αξιολογηθεί η υφιστάμενη κατάσταση και θα εξεταστεί ο βαθμός ικανοποίησης ενός τμήματος των συναλλασσομένων από την επικοινωνία και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Στη συνέχεια θα αποτυπωθούν τα βασικά προβλήματα που απαντώνται και θα διατυπωθούν προτάσεις για την ενίσχυση της άμεσης, διαφανούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους με κεντρικό στόχο την παροχή βέλτιστης πληροφόρησης σε μεγαλύτερο αριθμό πολιτών και επιχειρήσεων αναφορικά με τις δυνατότητες που προσφέρει ο εκάστοτε αναπτυξιακός νόμος, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από τη χρήση νέων τεχνολογιών αλλά και γενικότερα την αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των πολιτών και των επιχειρήσεων απέναντι στη δημόσια διοίκηση.

Η πρακτική συνεισφορά της εργασίας έγκειται στην ανάδειξη του σύγχρονου πλαισίου εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στον τομέα της επικοινωνίας και των προοπτικών

εξέλιξης με βάση την καταγραφή των διεθνών βέλτιστων πρακτικών εξετάζοντας όλες τις πτυχές της επικοινωνίας και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενός φορέα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε περιλαμβάνει την εξέταση της διεθνούς και ελληνικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας σε συνδυασμό με τη συλλογή στοιχείων από την πρωτογενή έρευνα. Σύμφωνα με τα ερευνητικά αποτελέσματα της εργασίας διαπιστώθηκαν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά την αξιοποίηση των ΤΠΕ κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας της ΓΔΙΕ με τους συναλλασσόμενους. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για ουσιαστικές παρεμβάσεις στο μέλλον στο πλαίσιο του σχεδιασμού και της εφαρμογής μιας αναβαθμισμένης ψηφιακής στρατηγικής στον δημόσιο τομέα.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ΤΠΕ, ψηφιακές υπηρεσίες, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επικοινωνία, βέλτιστες πρακτικές

Abstract

The transition towards a modern, open and efficient public administration that aims to meet the growing expectations of citizens and businesses is supported by the integration of Information and Communication Technologies (ICT) into the public sector. In this context, European public administrations should remain in line with the guidelines and best practices set out by international and European organizations. The improvement of the quality of services, citizen participation in the policy-making stage and the reduction of corruption and bureaucracy in public services are among the leading citizens' demands, thus demonstrating the benefits and impacts of ICT development in the public sector for the economy and society as a whole.

The present paper aims to examine the importance of the introduction of new technologies in the communication of public administration. For this purpose, the modern eGovernment framework and the key features of the use of ICT in the public sector at national and European level will be thoroughly examined. Moreover, a case study of the use of emerging technologies for the purposes of communication of the organization with the citizens/businesses will be explored through the example of the General Secretariat of Strategic and Private Investments within the Ministry of Economy and Development. At first, its current communication model will be described and assessed as well as the level of satisfaction and preferences of the businesses interacting with the organization. The main issues identified by the survey participants will be also discussed. Finally, possible solutions are suggested towards a more direct, transparent and effective communication model that will aim at improving the efficiency and transparency of services towards a larger number of citizens and businesses with the use of new technologies, which will, in turn, increase the trust of citizens and businesses towards the public administration.

The significance of the present paper lies in the exploration of the modern framework in the application of ICTs in public sector communication towards citizens and businesses and the current best practices by conducting extensive case study research in a Greek public service body. The methodology combined in-depth literature review with the collection of data from primary research. The research results reveal substantial potential to improve the utilization of ICTs in the process of communication. The

observations presented in the paper possibly support decision-makers in the design and improvement of an efficient and improved digital strategy in the public sector.

Key words: eGovernment, ICT, digital services, e-services, communication, best practices

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	2
Abstract.....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ/ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ ΠΙΝΑΚΩΝ	8
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	11
1.1 Η σημασία της αξιοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη δημόσια διοίκηση	11
1.2 Οφέλη και προϋποθέσεις επιτυχούς εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	13
1.3 Μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση	14
1.4 Επίπεδα ωριμότητας.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	17
2.1 Ευρωπαϊκές στρατηγικές και πρωτοβουλίες.....	17
2.2 Εκθέσεις αναφοράς και δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη-μέλη της ΕΕ	19
2.3 Το επιτυχημένο παράδειγμα της Εσθονίας	23
2.4 Το παράδειγμα της Δανίας	24
2.5 Περιπτώσεις καλών πρακτικών σε άλλα κράτη μέλη της Ε-Ε.....	25
2.6 Διεθνείς καλές πρακτικές προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	30
3.1 Στρατηγικές και σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	31
3.2 Η κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με τους δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ.....	39
4.1 Η Ταυτότητα της ΓΔΙΕ - Θεσμική υπόσταση και εσωτερική οργάνωση	39
4.2 Αποτύπωση και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης στη διαδικασία επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους.....	41
4.3 Αξιολόγηση διαδικτυακού τόπου και υπηρεσιών σύμφωνα με το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ).....	47
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	52
5.1. Τα ερευνητικά ερωτήματα και ο σκοπός της έρευνας	52

5.2. Περιγραφή της ερευνητικής μεθοδολογίας.....	53
5.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	57
5.4. Αποτελέσματα έρευνας.....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ.....	65
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	73
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	77
Ελληνική Βιβλιογραφία.....	77
Ξένη Βιβλιογραφία.....	79
Διαδικτυακοί Τόποι.....	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	83
Παράρτημα 1. Καταγραφή των ερωτήσεων και των απαντήσεων της συνέντευξης σε πρώην και νυν υπαλλήλους της ΓΔΙΕ.....	83
Παράρτημα 2: Έντυπο για την Αξιολόγηση της Επικοινωνίας της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων με τους Συναλλασσόμενους.....	90
Παράρτημα 3. Πίνακας αξιολόγησης προτάσεων κατά είδος και σειρά προτεραιότητας.....	95

ΕΣΔΔΑ, Βασιλική Κουτσόγεωργα, ©, 2018 Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος

Δήλωση

«Δηλώνω ρητά, ότι η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας, δεν παραβιάζει καθ' οποιονδήποτε τρόπο πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής.»

Αθήνα 11 Δεκεμβρίου 2018

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ/ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Επίπεδα ωριμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (UN, 2008, σελ. 15).	16
Εικόνα 2. Εξατομικευμένος οδηγός (https://www.smeportal.sg)	28
Εικόνα 3. Virtual Assistant (https://www.businessgrants.gov.sg/)	28
Εικόνα 4. Αξιολόγηση Υπηρεσίας Virtual Assistant (https://www.businessgrants.gov.sg/)	29
Εικόνα 5. Οδηγίες χρήσης Υπηρεσίας (https://www.businessgrants.gov.sg/)	29
Εικόνα 6. eGovernment infographic – 2018 https://joinup.ec.europa.eu/collection/national-interoperability-framework-observatory-nifo/egovernment-factsheets-and-infographics	35
Εικόνα 7. Αποτύπωση υφιστάμενης διαδικασίας.....	44
Εικόνα 8. Κεντρικός δικτυακός τόπος https://www.ependyseis.gr/	48
Εικόνα 9. Ιστοσελίδα για τον Νέο Αναπτυξιακό Νόμο https://www.ependyseis.gr/anaptyxiakos/default.htm/	48
Εικόνα 10. Επεξεργασία ερωτηματολογίων με το λογισμικό NVivo 12	56

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1. The Digital Economy and Society Index (DESI) 2018 (Πηγή: ec.europa.eu/digital-single-market).....	20
Διάγραμμα 2. The Digital Economy and Society Index (DESI) 2018, Digital Public Services (Πηγή: ec.europa.eu/digital-single-market)	20
Διάγραμμα 3. Κατάταξη χωρών στην κατηγορία Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (European Commission, 2018b, σελ 27).....	22
Διάγραμμα 4. Ποσοστά πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη α) συναλλαγή β) πληροφόρηση γ) λήψη επίσημων φορμών δ) αποστολή συμπληρωμένων φορμών (European Commission, 2018g, σελ. 6).....	34
Διάγραμμα 5. Κατάταξη Ελλάδας στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2018 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ.1).....	36
Διάγραμμα 6. Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών 26 (ΣΕΒ, Εβδομαδιαίο Δελτίο, 2018,σελ 1)	38
Διάγραμμα 7. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου (Ίδια επεξεργασία)	63
Διάγραμμα 8. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων (Ίδια επεξεργασία)	64
Διάγραμμα 9. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων (Ίδια επεξεργασία)	65

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	8
Πίνακας 1. Βαθμολογία Ελλάδας σε επιμέρους κατηγορίες στον υποδείκτη Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ.10).....	36
Πίνακας 2. Αντιμετώπιση Προβλημάτων από τη Χρήση των Υπηρεσιών - Κατάταξη Προβλημάτων (ΚτΠ, 2012, σελ. 16).....	37
Πίνακας 3. Επεξεργασία των απαντήσεων των επενδυτικών φορέων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου (Ίδια επεξεργασία).....	63

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΓΓΨΠ	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής
ΓΕΜΗ	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΓΔΙΕ	Γενική Διεύθυνση Ιδιωτικών Επενδύσεων
ΔΔΤ	Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Μ.Π.Α.	Εθνικό Μητρώο Πιστοποιημένων Αξιολογητών
Ε.Μ.Π.Ε.	Εθνικό Μητρώο Πιστοποιημένων Ελεγκτών
ΕΨΣ	Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΚΕΠ	Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠ	Κανόνες Προαιρετικοί
ΚΥ	Κανόνες Υποχρεωτικοί
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΗΔ	Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΠΠΔΔΤ	Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Κρατικών Ενισχύσεων
ΠΣΚΕ	Ενισχύσεων
Ο.Η.Ε.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΣΕΒ	Σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Υ.Α	Υπουργική Απόφαση
ΥΠΟΙΑΝ	Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης
CRM	Customer Relationship Management
D.E.S.I.	Digital Economy and Society Index
EGDI	eGovernment Development Index
eID	Electronic identification
F.A.Qs	Frequently Asked Questions
G2B	Government-to-Business
G2C	Government-to-Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government-to-Government
ICT	Information and Communication Technologies
IVR	Interactive Voice Response
m-ID	Mobile-ID
NIFO	National Interoperability Frameworks Observatory
NOBLE	NO Barriers in edeLivEry
RSS	Rich Site Summary
UN	United Nations
W3C	World Wide Web Consortium

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σύγχρονο και διαρκώς μεταβαλλόμενο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον με τις νέες δομές πολυεπίπεδης διακυβέρνησης, οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις καλούνται να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες απαιτήσεις του κοινωνικού συνόλου προωθώντας παράλληλα τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο πλαίσιο της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαμορφώνει μία νέα προσέγγιση προς την κατεύθυνση αυτή και επανακαθορίζει τους τρόπους επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των δημόσιων υπηρεσιών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και τις μεταξύ τους σχέσεις. Ειδικότερα, η στροφή των εθνικών διοικήσεων προς τις έννοιες της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, όπως διαμορφώνονται από το μοντέλο του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ με τη χρήση καινοτομιών από τον ιδιωτικό τομέα, παράλληλα με την εμφάνιση μιας νέας γενιάς εφαρμογών ΤΠΕ, η οποία ενισχύεται από την ολοένα και αυξανόμενη χρήση των φορητών συσκευών και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, αναμένεται να οδηγήσουν στον ριζικό μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών στο άμεσο μέλλον.

Η παρούσα εργασία χωρίζεται σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο εξετάζεται διεξοδικά η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα βασικά οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της και αναλύονται τα επίπεδα ανάπτυξης της και τα βασικά μοντέλα σχέσεων που καταγράφονται στη διεθνή βιβλιογραφία. Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφονται οι πρόσφατες ευρωπαϊκές στρατηγικές και πρωτοβουλίες στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανάπτυξης ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση με εστίαση στον τομέα της επικοινωνίας και γίνεται αναφορά και στους σημαντικότερους δείκτες αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Σκοπός είναι να αναδειχτούν οι καλές πρακτικές που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από την ελληνική δημόσια διοίκηση. Στο τρίτο κεφάλαιο επιχειρείται μία σύντομη ανάλυση των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διερευνώνται οι νέες μεταρρυθμίσεις και οι αναμενόμενες δράσεις στο πλαίσιο εφαρμογής της ισχύουσας Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-21. Στο τέταρτο κεφάλαιο εξετάζεται η περίπτωση της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και επιχειρείται η ανάλυση και η αξιολόγηση της ποιότητας

της επικοινωνίας της υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους προκειμένου να αναπτυχθούν στοχευμένες προτάσεις βελτίωσης. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία και τα αποτελέσματά της εμπειρικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας. Στο έκτο κεφάλαιο κατατίθενται οι κατευθύνσεις και οι προτάσεις βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης με βάση την ανάλυση που προηγήθηκε. Η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των γενικών συμπερασμάτων που προκύπτουν από τη ανασκόπηση της πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1.1 Η σημασία της αξιοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη δημόσια διοίκηση

Βασικό χαρακτηριστικό των περισσότερων περιγραφών της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνιστά η συσχέτιση της χρήσης των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες και τον επαναπροσδιορισμό των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «την αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003, σελ. 4). Ήδη από τις αρχές του 2000 έχει αναγνωριστεί η σπουδαιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφορικά με τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των εθνικών διοικήσεων και την επίτευξη βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003). Σύμφωνα με πρόσφατη έκθεση των Ηνωμένων Εθνών, οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες στον τομέα της αναδιοργάνωσης και της απλοποίησης των διοικητικών διαδικασιών, της διαχείρισης της πληροφορίας και της διεύρυνσης των καναλιών επικοινωνίας ιδιαίτερα χάρη στις ευκαιρίες που προσφέρει σήμερα η ψηφιακή ανάπτυξη των τελευταίων ετών (big data, κοινωνικά δίκτυα, cloud computing) (United Nations, 2014, σελ. 22). Καθώς τα κυρίαρχα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετατοπίζουν την εστίαση τους στην παροχή

εξατομικευμένων υπηρεσιών με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών στο πλαίσιο της αναβαθμισμένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις υπηρεσίες αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με τις υπηρεσίες (OECD, 2016, σελ. 32). Παράλληλα θα πρέπει να επισημανθεί ότι ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών προς τους συναλλασσόμενους, αλλά συνδέεται άμεσα με την ενίσχυση της συμμετοχής και της συνεργασίας που θα επιτρέψει στους ενδιαφερόμενους να συμβάλλουν στη διαμόρφωση πιο συνεκτικών και ολοκληρωμένων πολιτικών (OECD, 2016, σελ. 16; European Commission, 2016, σελ. 28-9).

Σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΥΔΜΗΔ, 2012, σελ 17-18) μια χαρακτηριστική ηλεκτρονική υπηρεσία έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Απευθύνεται σε έναν χρήστη (πολίτη, επιχείρηση ή άλλο φορέα της Διοίκησης)
- Έχει αυτοτελές παραδοτέο που παραλαμβάνεται από τον χρήστη
- Έχει ως πάροχο μια υπηρεσιακή μονάδα ενός φορέα δημόσιας διοίκησης
- Έχει ρυθμιστή, μια υπηρεσιακή μονάδα καθορίζει το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας

Όπως θα αναλυθεί στη συνέχεια οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε ένα γενικότερο επίπεδο ως εξής: α) υπηρεσίες πληροφόρησης β) υπηρεσίες αλληλεπίδρασης/επικοινωνίας με τις δημόσιες αρχές και γ) υπηρεσίες συναλλαγών.

Τελικός στόχος όλων των πολιτικών στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ο εκσυγχρονισμός των πολύπλοκων και χρονοβόρων διαδικασιών με νέες εξελιγμένες διαδικασίες που θα υποστηρίζουν την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών κατεξοχήν με ηλεκτρονικά μέσα. Την ίδια στιγμή αναδεικνύονται νέες πολιτοκεντρικές προσεγγίσεις που προωθούν μια γενική επανεξέταση του τρόπου με τον οποίο οργανώνεται η παροχή υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας κατηγοριοποιήσεις με βάση τα γεγονότα της ζωής των πολιτών και των επιχειρήσεων (European Commission, 2010, σελ. 6). Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία τα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη, όπως και η Ελλάδα, επιδιώκουν πλέον τη μετάβαση από το στάδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Government 2.0 στο στάδιο Government 3.0 ή όπως αναφέρεται από διάφορους μελετητές στην «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» (ΥΔΜΗΔ, 2013, σελ. 3).

1.2 Οφέλη και προϋποθέσεις επιτυχούς εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο εξελισσόμενος ψηφιακός μετασχηματισμός των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών συνδέεται με πολλαπλά οφέλη για το κοινωνικό σύνολο. Αρχικά οι πολίτες ως αποδέκτες των υπηρεσιών επωφελούνται από την ταχύτερη και ευκολότερη πρόσβαση στην πληροφόρηση μέσω του διαδικτύου, από την αναβάθμιση των καναλιών επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και από την προσθήκη νέων δυνατοτήτων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση. Οι παρεμβάσεις αυτές έχουν ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, τη βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τελικώς την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στη διοίκηση. Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, η μείωση του διοικητικού φόρτου και η ταχύτερη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους οδηγεί σε σημαντική ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας τους και συνολικά της επιχειρηματικής δραστηριότητας σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Ειδικότερα ο εκσυγχρονισμός των διαδικασιών σε τομείς ιδιαίτερης σημασίας για τις επιχειρήσεις, όπως η αναζήτηση χρηματοδοτικών πόρων θα οδηγήσει σε άμεσα οικονομικά οφέλη. Η μείωση των διοικητικών βαρών και για τις δύο κατηγορίες συναλλασσόμενων θα συνδυαστεί επίσης με την ικανοποίηση ευρύτερων αιτημάτων, όπως ο περιορισμός της διαφθοράς και η ενίσχυση της διαφάνειας και της αδιαβλητότητας των διοικητικών διαδικασιών (OECD, 2005, σελ. 15-16). Αλλά και ο δημόσιος τομέας αναμένεται να επωφεληθεί από τη χρήση λιγότερο κοστοβόρων μέσων επικοινωνίας, από την συνεπακόλουθη αύξηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και την προώθηση της αλληλεπίδρασης των εθνικών διοικήσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο (European Commission, 2017, 17).

Σε πανελλήνια έρευνα του Παρατηρητήριου για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (2012, σελ.15-16) το 93,42% του συνόλου των χρηστών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών αποκομίζουν οφέλη από την εξοικονόμηση κυρίως χρόνου, κόστους και από την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών. Ωστόσο, η επίτευξη των ωφελειών από τη χρήση ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα επηρεάζεται αναπόφευκτα από το βαθμό συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γεγονός που καθιστά αναγκαία την αντιμετώπιση σημαντικών εμποδίων, όπως ο ψηφιακός αναλφαβητισμός, η έλλειψη ενημέρωσης για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και η ύπαρξη αισθήματος ανασφάλειας

αναφορικά με τη χρήση προσωπικών δεδομένων από τον δημόσιο τομέα σε συνδυασμό τις δυσκολίες σχεδιασμού και υλοποίησης επιτυχημένων έργων ΤΠΕ που θα ανταποκρίνονται πραγματικά τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου.

1.3 Μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η επιτυχημένη εφαρμογή των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί καταρχήν τον καθορισμό των αναγκών των πολιτών μέσα από τη μελέτη σχεσιακών μοντέλων. Με κριτήριο την εξωστρέφεια των νέων τεχνολογιών και τους αποδέκτες των υπηρεσιών διακρίνονται τέσσερα συστήματα επικοινωνίας/ διάδρασης (UN, 2003, σελ.12):

- Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government to Citizen - G2C):

Θεωρείται ο πρωταρχικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περιλαμβάνει ένα εύρος αλληλεπιδράσεων μεταξύ των δημόσιων φορέων και του πολίτη, όπως την ενημέρωση και την παροχή υπηρεσιών μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών και άλλων παραμέτρων που θα εξεταστούν στην επόμενη ενότητα. Ενδεικτικά αναφέρεται η ηλεκτρονική υπηρεσία benefits.gov μέσω της οποίας οι αμερικανοί πολίτες εξετάζουν τη δυνατότητα ένταξης τους σε προγράμματα παροχών που υλοποιεί η κυβέρνηση.

- Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B):

Αφορά τη βέλτιστη επικοινωνία κράτους και επιχειρήσεων μέσα από την περαιτέρω ηλεκτρονικοποίηση των συστημάτων της διοίκησης με στόχο την ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την βελτίωση των υπηρεσιών που απευθύνονται στις επιχειρήσεις.

- Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government to Government - G2G)

Συνδέεται με την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ δημόσιων φορέων και υπηρεσιών με βασικό στόχο την ενίσχυση της συνεργασίας και την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους περιορίζοντας ταυτόχρονα τον εργασιακό φόρτο για τους υπαλλήλους.

- Κυβέρνηση-προς-εργαζόμενους (Government to Employees - G2E)

Αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία ανάμεσα στις κυβερνήσεις και στους υπαλλήλους με σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.4 Επίπεδα ωριμότητας

Στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα για την αξιολόγηση του επιπέδου ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διεθνείς φορείς (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ΟΗΕ, Παγκόσμια Τράπεζα) αλλά και από ανεξάρτητους ερευνητές. Τα επονομαζόμενα επίπεδα ωριμότητας των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνιστούν βασικό δείκτη ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και περιλαμβάνουν πέντε επίπεδα σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2007, σελ. 10-11):

- Επίπεδο 1: Υπηρεσίες πληροφόρησης (Information)

Παροχή πληροφόρησης μέσω διαδικτυακών ιστότοπων αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες από έναν φορέα και τα αναγκαία δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή τους.

- Επίπεδο 2: Μονόδρομη επικοινωνία /διάδραση (One-way interaction)

Δυνατότητα εκτύπωσης πληροφοριακού υλικού για τη συναλλαγή με τον φορέα.

- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη επικοινωνία /διάδραση (Two-way interaction)

Εκκίνηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης από τον χρήστη με τη συμπλήρωση ή την κατάθεση αίτησης και δικαιολογητικών μέσω του ιστοτόπου του φορέα ή με ηλεκτρονικές φόρμες και ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction)

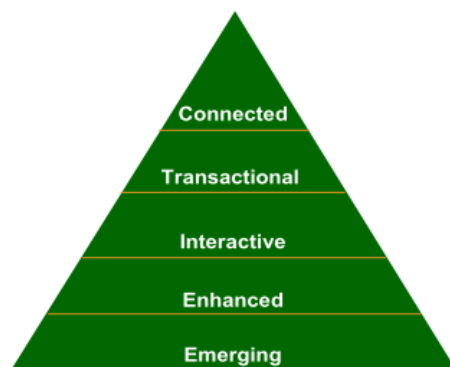
Το πλέον διαδεδομένο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς. Με τη βοήθεια της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων της διοίκησης ο

χρήστης είναι σε θέση να διεκπεραιώσει τα αιτήματα του και πραγματοποιήσει συναλλαγές και πληρωμές μόνο με ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 5: Προσωποποιημένες υπηρεσίες (Personalisation)

Στο σημείο αυτό επιτυγχάνεται περαιτέρω εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω προς προσυμπληρωμένων φορμών και ειδοποιήσεων προς τον πολίτη. Επιπλέον επιδιώκεται η μείωση της επιβάρυνσης του συναλλασσόμενου από τη συγκέντρωση πολυάριθμων δικαιολογητικών.

Μια διαφορετική οπτική των επιπέδων ωριμότητας των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προφέρει το μοντέλο που υιοθέτησε ο ΟΗΕ το 2001 και το οποίο αναθεωρήθηκε το 2008. Τα πέντε επίπεδα ωριμότητας περιλαμβάνουν: α) την «αναδυόμενη παρουσία» μέσω επίσημων διαδικτυακών τόπων με στατική και περιορισμένη πληροφόρηση, β) «την ενισχυμένη παρουσία» που συνδέεται με τη μονόδρομη διάσταση της επικοινωνίας των φορέων προς τους πολίτες και τη διασφάλιση της πρόσβασης στην πληροφόρηση, γ) «τη διαδραστική παρουσία» με την παροχή υπηρεσιών διαδικτυακά και την επικοινωνία μέσω e-mail, fax, τηλεφώνου και εκτυπώσιμων φορμών καθώς και την άμεση επικοινωνία, δ) «τη συναλλακτική παρουσία» μέσω υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες όλο το εικοσιτετράωρο, και τέλος ε) «τη δικτυωμένη παρουσία» που συνδέεται με τη συμμετοχή των πολιτών στο στάδιο διαμόρφωσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών. Στο πέμπτο και πλέον εξελιγμένο στάδιο έχει διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των συστημάτων της διοίκησης και επιτυγχάνεται η αμφίδρομη επικοινωνία της διοίκησης με τους συναλλασσόμενους παράλληλα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και εφαρμογών (UN, 2008, σελ. 36).



Εικόνα 1: Επίπεδα ωριμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών (UN, 2008, σελ. 15).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Ευρωπαϊκές στρατηγικές και πρωτοβουλίες

Η ανάγκη μετασχηματισμού των εθνικών διοικήσεων στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναδεικνύεται εντονότερα στις στρατηγικές και τα προγράμματα της Ένωσης για την προώθηση της χρήσης ΤΠΕ στην παροχή κρατικών υπηρεσιών. Εκκινώντας από το Σχέδιο Δράσης eEurope 2002 (Ηλεκτρονική Ευρώπη 2002) στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβόνας, το οποίο έθετε τις βάσεις για την ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ορίζοντας ως στόχο την τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου και την προσφορά βασικών υπηρεσιών από τις εθνικές διοικήσεις (Συμβούλιο της ΕΕ, 2002, σελ 2) επιχειρήθηκε η μετάβαση στο επόμενο στάδιο με το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005, το οποίο έθετε ως στόχο την παροχή σύγχρονων δημόσιων υπηρεσιών (e-government, e-learning, e-Health) και την ενίσχυση του ηλεκτρονικού επιχειρείν με βασικούς άξονες τον καθορισμό ξεκάθαρων στόχων και τη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου των κρατών μελών. Ειδικότερα προέβλεπε δράσεις προώθησης της παροχής *πολυκαναλικών* ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη θέσπιση πλαισίου διαλειτουργικότητας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2002). Το επόμενο σημαντικό βήμα συντελέστηκε μέσω της Στρατηγικής i2010 η οποία εστιάζει στον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο προκειμένου να απαλειφθούν τα εμπόδια στην εσωτερική αγορά της Ε.Ε. Έμφαση δίνεται στα οφέλη που προκύπτουν από την ανάπτυξη των ΤΠΕ καθώς και στην καταπολέμηση του ψηφιακού αποκλεισμού και τη διασφάλιση της συμμετοχής των πολιτών στη χάραξη των πολιτικών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006).

Σήμερα κυρίαρχη πρωτοβουλία προς την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα αποτελεί το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη – με το τρέχον Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016-2020- το οποίο συνιστά επίσης έναν από τους επτά πυλώνες της αναπτυξιακής στρατηγικής Ευρώπη 2020. Το Ψηφιακό Θεματολόγιο θέτει μία σειρά στόχων και αρχών προκειμένου να υλοποιηθεί η Ψηφιακή Ενιαία Αγορά. Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας κρίνεται αναγκαίο να δοθεί έμφαση στις βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν τις στρατηγικές ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης των κρατών μελών στο πλαίσιο εφαρμογής του Σχεδίου Δράσης της ΕΕ (Επιτροπή, 2016, σελ.2-3):

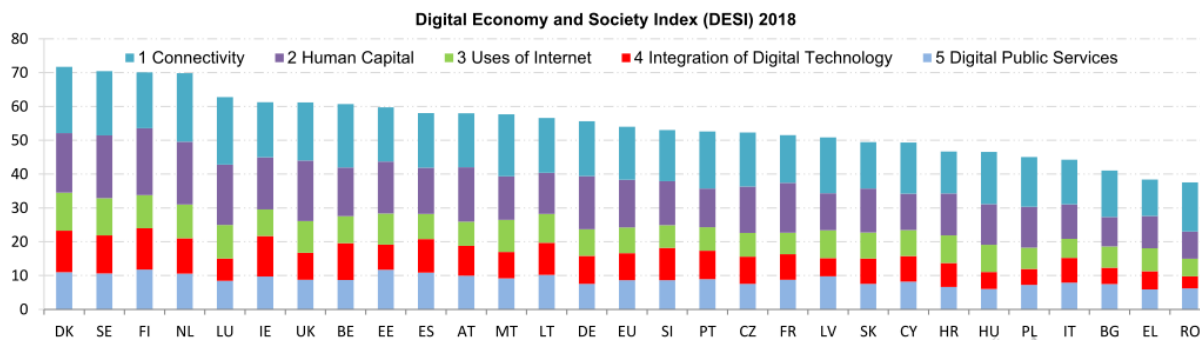
- 1) «Εξ' ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας των δημοσίων υπηρεσιών» με την παράλληλη παροχή και άλλων καναλιών επικοινωνίας διασφαλίζοντας τον μη αποκλεισμό των πολιτών. Επιπρόσθετα προτείνεται η παροχή δημοσίων υπηρεσιών μέσω ενός ενιαίου σημείου επαφής και εξυπηρέτησης.
- 2) «Αρχή μόνον άπαξ» για την υποβολή πληροφοριών σε δημόσιους οργανισμούς από πολίτες και επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν μέτρα για την προστασία της ασφάλειας των δεδομένων.
- 3) «Κατάργηση των αποκλεισμών και προσβασιμότητα» στις δημόσιες υπηρεσίες για όλους συνυπολογίζοντας τις ιδιαίτερες ανάγκες της εκάστοτε κοινωνικής ομάδας.
- 4) «Ανοικτός χαρακτήρας και διαφάνεια» κατά την ανταλλαγή των πληροφοριών και των δεδομένων μεταξύ των φορέων. Ταυτόχρονα προτείνεται η δυνατότητα πρόσβασης και έλεγχου των δεδομένων και των διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν σε πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και η συμμετοχή τους στο στάδιο διαμόρφωσης των πολιτικών και σχεδιασμού των υπηρεσιών.
- 5) Εξ' ορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας των δημόσιων υπηρεσιών διευκολύνοντας έτσι την κινητικότητα πολιτών και επιχειρήσεων εντός της ενιαίας αγοράς.
- 6) «Εξ' ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας» των δημοσίων υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλιστεί η εύρυθμη εκτέλεση του έργου των κρατικών φορέων επιτρέποντας τη συνεργασία με τις εθνικές διοικήσεις άλλων κρατών μελών αλλά και με διαφορετικές υπηρεσίες εντός του κράτους.
- 7) «Αξιοπιστία και ασφάλεια» ως βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν τις στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό να διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Οι αρχές αυτές αναμένεται να αποτελέσουν το έναυσμα για τον σχεδιασμό σύγχρονων και αποτελεσματικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της ΕΕ, συμβάλλοντας έτσι στον μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των κρατών-μελών αλλά και την αναβάθμιση της θέσης της Ευρώπης στην παγκόσμια οικονομία.

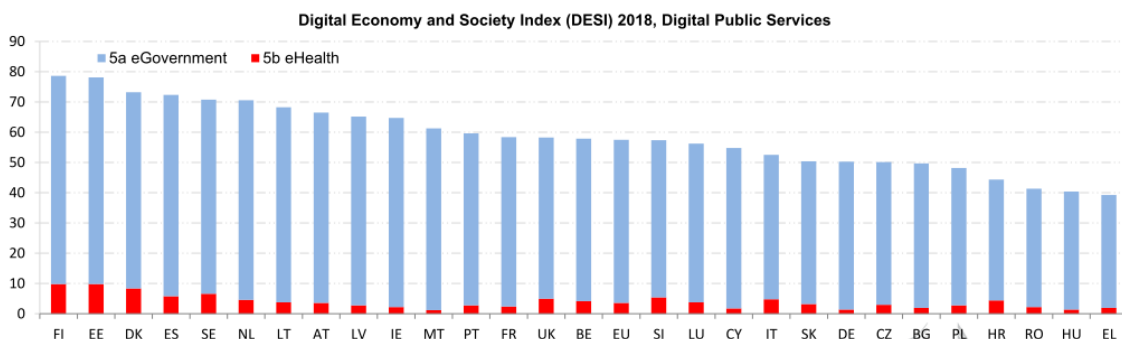
2.2 Εκθέσεις αναφοράς και δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη-μέλη της ΕΕ

Στο πλαίσιο της επίτευξης του ψηφιακού μετασχηματισμού των εθνικών διοικήσεων η Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιεί ως εργαλείο ανάλυσης των επιδόσεων των κρατών μελών τη συγκριτική αξιολόγηση με σκοπό να αναδειχθούν οι περιπτώσεις βέλτιστων πρακτικών και να εντοπιστούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία των κρατών μέσα από μία διαδικασία ανταλλαγής γνώσεων και εμπειριών. Ήδη από το 2000 με την πρωτοβουλία eEurope 2002 η Επιτροπή αναλαμβάνει τη συνεργασία με τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερόμενους φορείς για την υλοποίηση των δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας τη μέθοδο ανοιχτού συντονισμού βασιζόμενη στην συγκριτική αξιολόγηση (Συμβούλιο της Ε.Ε, 2000, σελ. 1-2). Η διάδοση και η εφαρμογή καλών πρακτικών βάσει της γνώσης που αποκτάται αναμένεται να οδηγήσει στη βελτίωση του επιπέδου ηλεκτρονικής ανάπτυξης των εθνικών διοικήσεων. Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν σχεδιαστεί σημαντικοί δείκτες:

- Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index - D.E.S.I.) είναι ένας σύνθετος δείκτης που περιλαμβάνει πέντε δείκτες: α) Συνδεσιμότητα β) Ανθρώπινο κεφάλαιο/ Ψηφιακές δεξιότητες γ) Χρήση του Διαδικτύου από τους πολίτες δ) Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις και ε) Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ 1). Η κατανόηση της διάστασης «Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες» επιτυγχάνεται μέσα από έξι δείκτες: α) τον δείκτη χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, β) τον δείκτη προπληρωμένων εντύπων, γ) η ένδειξη ολοκλήρωσης της υπηρεσίας online, δ) ο δείκτης ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών για επιχειρήσεις, ε) τον δείκτη για τα ανοικτά δεδομένα και στ) τον δείκτη υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ 11).



Διάγραμμα 1. The Digital Economy and Society Index (DESI) 2018 (Πηγή: ec.europa.eu/digital-single-market)

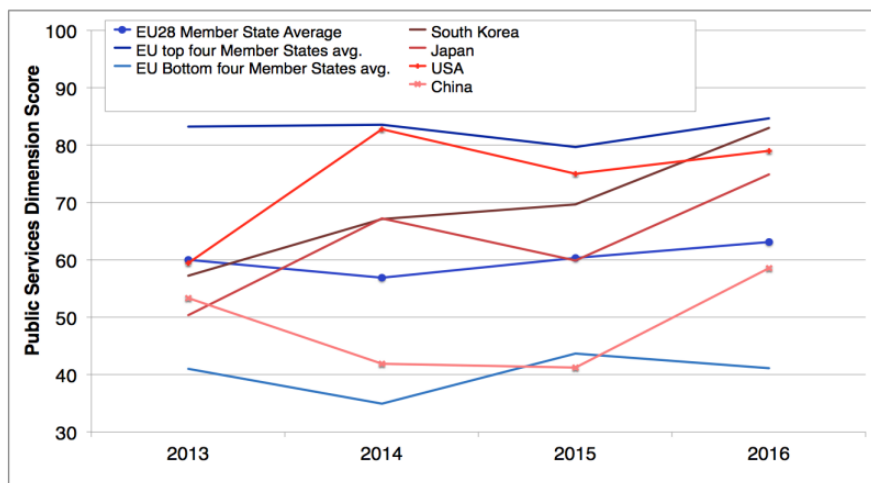


Διάγραμμα 2. The Digital Economy and Society Index (DESI) 2018, Digital Public Services (Πηγή: ec.europa.eu/digital-single-market)

Την πρώτη θέση τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών κατέχει σύμφωνα με την έκθεση για τον δείκτη D.E.S.I το 2018, η Φινλανδία και ακολουθούν η Εσθονία, η Δανία και η Ισπανία, ενώ η Ελλάδα, η Ουγγαρία και η Ρουμανία έχουν τις χαμηλότερες βαθμολογίες. Στην Εσθονία, τη Φινλανδία, τη Σουηδία και τη Δανία περισσότερο από 80% των χρηστών του διαδικτύου υποβάλλουν έντυπα στις δημόσιες υπηρεσίες μέσα από κυβερνητικές πύλες. Η Ιταλία, η Ελλάδα και η Γερμανία από την άλλη εμφανίζουν ποσοστά κάτω από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο. Την ίδια στιγμή τις πρώτες θέσεις όσον αφορά την ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας μέσω διαδικτύου (με έμφαση στα βήματα που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα της ζωής του πολίτη ή της επιχείρησης) κατέχουν η Εσθονία, η Αυστρία, η Λιθουανία και η Μάλτα. (European Commission, 2018a, σελ 3-8). Στην έρευνα επισημαίνεται, επίσης, ότι στις περισσότερες χώρες της Ε.Ε προηγμένες δυνατότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η χρήση διασυνδεδεμένων μητρώων ώστε να αποφεύγεται η εκ νέου υποβολή των

δικαιολογητικών και η χρήση ηλεκτρονικών προσυμπληρωμένων φορμών δεν αξιοποιούνται στον αναγκαίο βαθμό και δεν καλύπτουν σημαντικό τμήμα των υπηρεσιών. Σε επίπεδο Ε.Ε μόλις το 58% των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιλέγουν την εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες διαδικτυακά γεγονός που αποδίδουν στην εξοικονόμηση χρόνου που επιτυγχάνεται. (European Commission, 2018a, σελ 4).

- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καταρτίζει ετησίως τον Δείκτη Αναφοράς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment Benchmark) έπειτα από την ολοκλήρωση της προαναφερθείσας συγκριτικής αξιολόγησης στα κράτη-μέλη. Η μεθοδολογία κατάρτισης του δείκτη σταδιακά στράφηκε στην αξιολόγηση της παροχής συνθετών υπηρεσιών που συνδέονται με γεγονότα ζωής των πολιτών και των επιχειρήσεων (life-event services). Ως αποτέλεσμα επιλέγονται πλέον τέσσερα επιμέρους κριτήρια αναφοράς: α) η κεντρικότητα του χρήστη και ο βαθμός παροχής πληροφόρησης και υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα β) η διαφάνεια και η λογοδοσία γ) η διασυνοριακή κινητικότητα και η ευκολία χρήσης υπηρεσιών άλλων εθνικών διοικήσεων δ) η παροχή σημαντικών εργαλείων που σχετίζονται με τις τεχνικές προϋποθέσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (European Commission, 2018e, σελ. 5). Κάθε χρόνο το Εθνικό Παρατηρητήριο Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (NIFO) δημοσιεύει τα ενημερωτικά δελτία (Egovernment factsheets) τα οποία παρουσιάζουν συνοπτικά τις εθνικές πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε κράτος μέλος της Ε.Ε.
- Στο σημείο αυτό κρίνεται επίσης σκόπιμο να αναφερθεί ότι σε διεθνές επίπεδο με βάση την ίδια μεθοδολογία καταρτίζεται ο δείκτης International Digital Economy and Society Index (IDESI), ο οποίος μετρά τις επιδόσεις των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και 17 ακόμα χωρών. Για το 2018 στην πρώτη θέση καταλαμβάνει η Δανία, ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκεται η Νότια Κορέα. Από μια σύντομη εξέταση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης υστερούν στην κατηγορία «Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες» έναντι των άλλων χωρών παγκοσμίως. (European Commission, 2018b, σελ 27).



Διάγραμμα 3. Κατάταξη χωρών στην κατηγορία Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (European Commission, 2018b, σελ 27)

- Ο Δείκτης eGovernment Development Index (EGDI) του ΟΗΕ αποτελεί τον πιο σημαντικό δείκτη σύγκρισης του επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς και αποτελείται από τρεις επιμέρους δείκτες: α) τον Δείκτη ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος - όποιος δομείται σύμφωνα με τα τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που καταγράφει ο ΟΗΕ και εξετάστηκαν ανωτέρω β) τον Δείκτη ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακών Υποδομών και τέλος γ) τον Δείκτη ανθρώπινου κεφαλαίου. Σε παγκόσμιο επίπεδο σημειώνεται σταθερή πρόοδος στον τομέα παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και αύξηση στον αριθμό των χωρών που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιώντας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενημερώσεις ροών SMS /RSS, εφαρμογές για κινητά και ηλεκτρονικές φόρμες. Σε όλα τα κράτη εντοπίζονται εθνικές πύλες και συστήματα back-end για την αυτοματοποίηση βασικών διοικητικών καθηκόντων και 140 παρέχουν τουλάχιστον μία συναλλακτική υπηρεσία σε απευθείας σύνδεση. Τις πρώτες θέσεις κατέχει και εδώ η Δανία, η Νότια Κορέα και η Αυστραλία. (United Nations, 2018, Summary)

Τα κράτη αναγνωρίζοντας τα μακροπρόθεσμα οφέλη από την ψηφιοποίηση των διοικήσεων τους θέτουν ως προτεραιότητά τους τη χρήση ΤΠΕ για την αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή το σχεδιασμό νέων με στόχο την κάλυψη των αναγκών του κοινωνικού συνόλου. Παρατηρείται ωστόσο σημαντική ανομοιογένεια μεταξύ των κρατών ως προς τα επίπεδα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ως πρωτοπόρες χώρες αναδεικνύονται η Δανία και η Εσθονία, ενώ άλλες χώρες, όπως η Ελλάδα, φαίνεται να υστερούν σημαντικά στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα γεγονόσ αυτό αναμένεται να επηρεάσει αρνητικά την υλοποίηση της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

2.3 Το επιτυχημένο παράδειγμα της Εσθονίας

Η Εσθονία καταλαμβάνει τις πρώτες θέσεις σε όλους τους ευρωπαϊκούς και παγκόσμιους δείκτες που συνδέονται με την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και τις ψηφιακές δεξιότητες του πληθυσμού, καθώς και τη χρήση του διαδικτύου. Αξιοσημείωτο είναι ότι έχει επιτύχει την απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών θέτοντας στο επίκεντρο των πολιτικών της βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως την εξ ορισμού διάθεση ψηφιακών υπηρεσιών και πληροφοριών (*digital by default*), τη διάθεση των πληροφοριών μία μόνο φορά (*Once only principle*) καθώς και τις αρχές της φιλικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της πολυκαναλικής εξυπηρέτησης όλο το εικοσιτετράωρο. Το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες αγγίζει το 78%, σχεδόν διπλάσιο του ευρωπαϊκού μέσου όρου, ενώ η χρήση των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα έχει ως αποτέλεσμα το 99% των δημόσιων υπηρεσιών να είναι διαθέσιμες online 24/7. (European Commission, 2018f, σελ. 35).

Ως χαρακτηριστικό παράδειγμα καλής πρακτικής καταγράφεται η πρωτοβουλία *e-Estonia*, η οποία στοχεύει στην ενίσχυση της αλληλεπίδρασης της κυβέρνησης και δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών και εφαρμογών σε κινητές συσκευές. Στην κεντρική κυβερνητική πύλη *eesti.ee* προσφέρονται ένας μεγάλος αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών από κεντρικούς και περιφερειακούς φορείς. Σημείο αναφοράς για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελεί δυνατότητα ταυτοποίησης μέσω της κάρτας που χρησιμοποιείται ως εθνική ταυτότητα, διαθέτει τσιπ που μεταφέρει ενσωματωμένα αρχεία, λειτουργεί ως πιστοποιητικό για ψηφιακή υπογραφή και κάρτα υγείας. Με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής ταυτότητας *eID-card*, η οποία είναι υποχρεωτική για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παρέχεται πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες (συμπλήρωση εντύπων, ψηφιακή υπογραφή εγγράφων, παροχή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία

λαμβάνουν ειδοποιήσεις μέσω e-mail και κινητών)¹. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μέσω ενός δικτύου διασυνδεδεμένων συστημάτων (σύστημα X-ROAD) τα οποία επικοινωνούν μεταξύ τους με ασφάλεια σε αντιδιαστολή προς τα συγκεντρωτικά συστήματα άλλων ευρωπαϊκών κρατών. Το αποκεντρωμένο σύστημα σύνδεσης των υπηρεσιών, η ηλεκτρονική ταυτότητα eID-card καθώς και η m-ID (ταυτοποίηση χρήστη μέσω κινητού) αποτελούν παραδείγματα καλών πρακτικών σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Με νεότερη νομοθεσία η Εσθονία στρέφεται στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών οι οποίες θα βασίζονται στα γεγονότα ζωής και επιχειρεί να επιτύχει το ανώτερο στάδιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την παροχή προσυμπληρωμένων φορμών και αναβαθμισμένων εξατομικευμένων υπηρεσιών.

2.4 Το παράδειγμα της Δανίας

Η Δανία καταλαμβάνει μία από τις πρώτες θέσεις στην κατάταξη αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών παγκοσμίως (EGDI και I-DESI). Μέσω της Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2020 ανέπτυξε περαιτέρω σημαντικές πρωτοβουλίες για την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών/ επιχειρήσεων. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αποκτούν πολιτοκεντρική προσέγγιση και προσφέρουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ένα κοινό σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες και στα ηλεκτρονικά συστήματα αυτοεξυπηρέτησης με ταυτόχρονη δυνατότητα επικοινωνίας και υποβολής ερωτημάτων αλλά και παρακολούθησης των υποθέσεων τους όλο το εικοσιτετράωρο.

Ως βέλτιστη πρακτική αναφέρεται η εθνική πύλη των πολιτών *borger.dk* που αποτελεί σημείο εισόδου για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών με τις κεντρικές και περιφερειακές αρχές. Ο χρήστης λαμβάνει εξατομικευμένο περιεχόμενο για συγκεκριμένες καταστάσεις ζωής (π.χ συνταξιοδότηση) ενώ οι κρατικοί οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να μεταφέρουν τις υπηρεσίες τους στην πύλη αντικαθιστώντας τους ιστοτόπους τους. Παράλληλα λειτουργεί ενιαία πλατφόρμα πρόσβασης σε

¹ <https://e-estonia.com/>

ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις με προσαρμοσμένους οδηγούς αναζητήσεις φορμών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.

Η χρήση της εθνικής ταυτότητας με την παροχή ψηφιακής υπογραφής για μεγάλο αριθμό υπηρεσιών, όπως και η πρόβλεψη για την υποχρεωτική χρήση του διαδικτύου σε περισσότερες από 100 διαφορετικές υπηρεσίες, αποτελούν πρωτοπόρες δράσεις σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Επιπλέον, η θέσπιση της υποχρεωτικής χρήσης ψηφιακού γραμματοκιβωτίου (Digital Post) από το 2015 για τη λήψη επίσημων εγγράφων και μηνυμάτων - με αναγνωρισμένο νομικό κύρος - από τις αρχές παρουσιάζει σημαντικά οφέλη και διευκολύνει την επικοινωνία κράτους και πολιτών/επιχειρήσεων και συμβάλει στην εξοικονόμηση πόρων. Εκτός από την αποστολή εγγράφων προβλέπεται και η χρήση του για την αποθήκευση δεδομένων. Στην στρατηγική 2016-20 υπογραμμίζεται επίσης η ανάγκη συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για την παροχή ευέλικτων και αποτελεσματικών υπηρεσιών. Η δανική κυβέρνηση έχει θέσει ως στόχο την επίτευξη επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω ψηφιακών καναλιών για το 80% τουλάχιστον των γραπτών επικοινωνιών. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω καθίσταται εμφανές ότι η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα έχει τεθεί στον πυρήνα των μεταρρυθμιστικών προσπαθειών της δανικής κυβέρνησης γεγονός που τυγχάνει αναγνώρισης σε διεθνές επίπεδο και θέτει τις πρωτοβουλίες αυτές στους καταλόγους των βέλτιστων πρακτικών των χωρών στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.5 Περιπτώσεις καλών πρακτικών σε άλλα κράτη μέλη της E-E

Σε χώρες της Κεντρικής Ευρώπης, όπως η Γερμανία, η Αυστρία και η Ελβετία, σύμφωνα με την έρευνα E-government Monitor 2018 μικρό ποσοστό των υπηρεσιών οριστικοποιείται μέσω διαδικτύου (18% στη Γερμανία). Επιπλέον η διάδοση των διαδικασιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης πραγματοποιείται αργά και στις τρεις χώρες και σημαντικό ποσοστό του πληθυσμού εμφανίζεται επιφυλακτικό απέναντι σε υπηρεσίες αποθήκευσης ιδιωτικών εγγράφων σε κυβερνητικούς τόπους παραχωρώντας ταυτόχρονα τα δικαιώματα πρόσβασης. Ταυτόχρονα το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων θα επιθυμούσε την υιοθέτηση μεθόδων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης του ιδιωτικού τομέα (ταυτοποίηση μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης) στον

δημόσιο τομέα. Προβληματισμό ωστόσο προκαλούν τα ποσοστά επικοινωνίας με τις υπηρεσίες μέσω e-mail, chat ή φορμών επικοινωνίας. Αξίζει να αναφερθεί ότι περισσότερο από τα τρία τέταρτα των ερωτηθέντων θα επιθυμούσαν την ύπαρξη ψηφιακού βοηθού (virtual assistant) για τις απλές διαδικασίες αναζήτησης πληροφοριών ή επικοινωνίας γεγονός που αναμένεται να οδηγήσει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου. Ωστόσο κύρια εμπόδια παραμένουν η ελλιπής ενημέρωση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, η έλλειψη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών που αναζητούνται και η μη επαρκής παροχή οδηγιών για τη χρήση τους.

Χαρακτηριστική περίπτωση καλής πρακτικής στον τομέα της επικοινωνίας στη Γερμανία συνιστά η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας μέσω κωδικοποιημένων μηνυμάτων στο *De-Mail* έπειτα από ταυτοποίηση του χρήστη με στόχο την επίλυση αιτημάτων με μεγαλύτερη ασφάλεια από το παραδοσιακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Παράλληλα η χώρα προσφέρει κεντρική πύλη (bund.de) για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με ενισχυμένες δυνατότητες αναζήτησης και πλοήγησης σε σημεία ενδιαφέροντος.

Ανάλογο παράδειγμα καλής πρακτικής που απευθύνεται στις επιχειρήσεις εντοπίζεται στο Λουξεμβούργο. Μέσω ενιαίου σημείου επαφής, της διαδικτυακής πύλης guichet.public.lu² παρέχεται γρήγορη και οργανωμένη πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (δυνατότητα λήψης φορμών και υποβολής τους online, ηλεκτρονική διενέργεια διαδικασιών) σύμφωνα με τους κύκλους ζωής μιας επιχείρησης.

Το Ηνωμένο Βασίλειο αποτελεί επίσης πρωτοπόρα χώρα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς έχει αναπτύξει μία επιτυχημένη κυβερνητική πύλη (gov.uk) που βελτιώνει την εμπειρία των χρηστών στην επικοινωνία του με τη διοίκηση υιοθετώντας την πρακτική *Κυβέρνηση ως Πλατφόρμα*. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται αξιόπιστη πληροφόρηση για τα ζητήματα της διοίκησης, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πολιτικές και προσφέρεται δυνατότητα πραγματοποίησης ολοκληρωμένων συναλλαγών έπειτα από την ταυτοποίηση του χρήστη (UN, 2018, 16). Η κυβέρνηση κατάρτισε επίσης πρότυπο παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών με βασικές αρχές που θα πρέπει να ακολουθούνται κατά το στάδιο του σχεδιασμού των ψηφιακών πολιτικών και

² <http://www.guichet.public.lu/fr/entreprises/>

προχώρησε στη σύνταξη οδηγού για τη βέλτιστη επικοινωνία των δημοσίων φορέων μέσω των κοινωνικών δικτύων.

2.6 Διεθνείς καλές πρακτικές προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα

Στις Ηνωμένες Πολιτείες η ενιαία διαδικτυακή πύλη μετασχηματίζει τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνεί η κυβέρνηση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ειδική έμφαση θα πρέπει να δοθεί στον ιστότοπο Business USA που αποτελεί μία ενιαία πλατφόρμα υποστήριξης της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Μέσω του ιστοτόπου οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με ευκολία μειώνοντας το κόστος αναζήτησης πληροφοριών σε πολλαπλές ιστοσελίδες ενώ παράλληλα απολαμβάνουν εξατομικευμένες υπηρεσίες πληροφόρησης. Η πλατφόρμα προσφέρει τη δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικού κέντρου και μιας μηχανής συχνών ερωτήσεων που συνιστά μία κοινή βάση δεδομένων με τις πιο συχνές ερωτήσεις των χρηστών και τις απαντήσεις σε αυτές προκειμένου να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η συνέπεια στην παροχή πληροφοριών από όλα τα κανάλια ενημέρωσης. Καταγράφονται, ωστόσο, ακόμη προβλήματα που αναφέρονται στη δυνατότητα παρακολούθησης των αιτημάτων των επιχειρήσεων και την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής με τις δημόσιες υπηρεσίες από την αρχή μέχρι το τέλος (end-to-end service).

Η Σιγκαπούρη αποτελεί ένα δημοφιλές παράδειγμα παροχής ενός μεγάλου εύρους ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις μέσω εξελιγμένων κυβερνητικών πλατφορμών. Η πύλη eCitizen ήταν η πρώτη στον κόσμο που οργάνωσε τις υπηρεσίες με αναφορά στα γεγονότα της ζωής (UN, 2018, σελ.19), ενώ ιδιαίτερα σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις λειτουργούν δυο σημαντικά αναβαθμισμένες πλατφόρμες (Business Grants Portal και smeportal) μέσω των οποίων προσφέρονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες στις επιχειρήσεις. Το 2019 το 80% τουλάχιστον των κρατικών επιχορηγήσεων, οι οποίες συνιστούν το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών που πραγματοποιούνται ανάμεσα στις δημόσιες υπηρεσίες και τις επιχειρήσεις, θα διεξάγονται μέσω της πύλης Business Grants Portal. Στην εικόνα που ακολουθεί παρουσιάζεται η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας και λήψης πληροφοριών σχετικά με κυβερνητικές επιχορηγήσεις με τη βοήθεια virtual assistant.

The screenshot shows a search interface on the SME Portal. At the top, there are four navigation tabs: 'Company General Info', 'Company Financial Info', 'Business Needs', and 'Results'. The 'Results' tab is active. Below the tabs is a 'Summary' section with a search filter form. The form contains several dropdown menus: 'My company is' (selected: 'registered and operating in Singapore'), 'There are' (selected: '=200'), 'employees and we have been operating for' (selected: '=5 years'), 'of my company's share is owned by Singapore citizen or Permanent Resident and our annual turnover is' (selected: '<30%'), 'We work in the' (selected: 'Information Technology'), and 'industry' (selected: 'Information Technology'). Below these is a dropdown for 'We are facing' (selected: 'Money') and a text input field for 'problems and the following statement applies to me:' (selected: 'I need capital for my start up'). A 'Search again' button is at the bottom of the form. Below the form, the text reads: 'Your current business need is Start-up Capital.' and 'There are 1 result(s) matching your search.' Below this is a section titled 'Assistance for Start-ups' with a sub-section 'Tax Exemption Scheme for New Startup Companies'. The text in this section reads: 'Raise funds for your start-up. For every S\$1 invested by the business angel investors, SPRING SEEDS Capital will invest S\$1 for up to a maximum S\$2M.'

Εικόνα 2. Εξατομικευμένος οδηγός (<https://www.smeportal.sg>)

The screenshot shows the Business Grants Portal (BGP) website. The header features the BGP logo and 'BUSINESS GRANTS PORTAL'. Below the header, there is a 'News' section with an announcement: 'Announcement: G-Cloud will be undergoing scheduled maintenance during this period. We apologise for any inconvenience caused.' Below the announcement is a 'GETTING STARTED' section with a smiley face icon and the text: 'A first-timer's guide to applying for grants on Business Grants Portal.' On the right side, there is a chat window titled 'Ask Jamie @ BGP' with the subtitle 'Ask a question about grant applications on Business Grants Portal'. The chat window contains a message from Jamie: 'Hi, my name is Jamie, your Virtual Assistant. I'm here to answer your questions relating to grant applications on Business Grants Portal.' Below this is a section titled 'These are the current Most Popular Questions' with a list of five questions: 'What grants are available on Business Grants Portal?', 'My grant application has been approved. How do I accept my Letter Of Offer?', 'How do I check the status of my applications?', 'What can I do on Business Grants Portal?', and 'What are the user rights of account roles on BGP?'. At the bottom of the chat window, there is a text input field 'Type your question ...' and a 'Send' button. The footer of the chat window includes 'Print', 'Terms of Use', and 'Powered by flexAnswer™'.

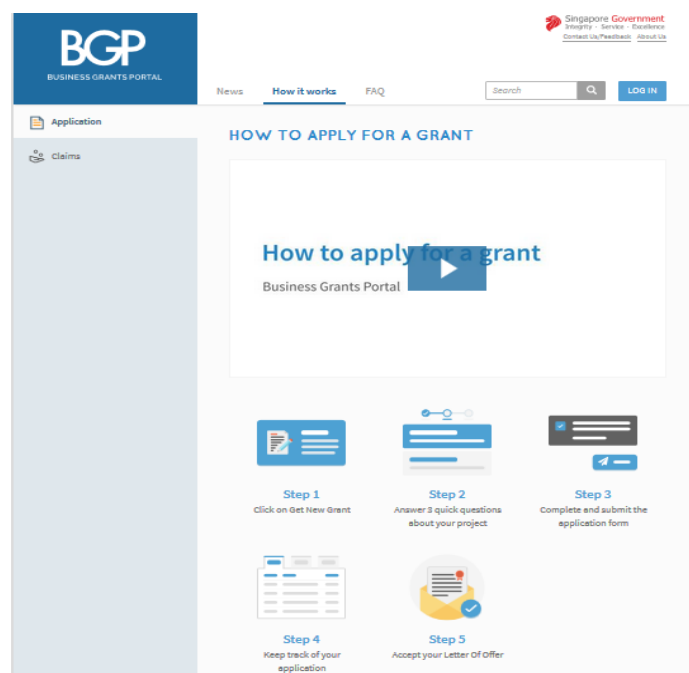
Εικόνα 3. Virtual Assistant (<https://www.businessgrants.gov.sg/>)

The screenshot shows a survey form in a Mozilla Firefox browser window. The URL is https://va.ecitizen.gov.sg/surveys/AskJamie_BGP/surveyform?Se. The survey title is "Ask Jamie BGP Virtual Assistant customer experience survey". The form contains five questions:

1. Did you ask a question about grant applications on Business Grants Portal?
 Yes No
2. Was the answer helpful?
 Yes No
3. Did it save you from having to contact us by phone?
 Yes No
4. Please rate your interaction with Ask Jamie
 Very Satisfied
 Satisfied
 Somewhat Satisfied
 Somewhat Dissatisfied
 Dissatisfied
 Very Dissatisfied
5. Are there any functionality/design areas which you would like Ask Jamie to have?

A "Done" button is located at the bottom of the form.

Εικόνα 4. Αξιολόγηση Υπηρεσίας Virtual Assistant (<https://www.businessgrants.gov.sg/>)



Εικόνα 5. Οδηγίες χρήσης Υπηρεσίας (<https://www.businessgrants.gov.sg/>)

Συνοψίζοντας, όπως επισημαίνεται και στις συστάσεις του ΟΑΣΑ για τις ψηφιακές κυβερνητικές στρατηγικές (OECD, 2014, σελ 8) οι εθνικές στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να ενταχθούν σε ένα ευρύτερο πλαίσιο σύγκλισης των

πολιτικών μέσω του οποίου θα ενισχύσουν τη διαδικασία μάθησης των οργανισμών και θα οδηγηθούν στη σταδιακή υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σημείο αναφοράς για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα υπήρξε η ψήφιση του νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011), στον οποίο καταγράφονται οι ορισμοί και οι γενικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και υποχρεώσεις και οι όροι των ηλεκτρονικών συναλλαγών των δημόσιων φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Για την εφαρμογή του νόμου έχουν εκδοθεί σημαντικές υπουργικές αποφάσεις και εγκύκλιοι, όπως η Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 1317 Β/23-4-2012) «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο» και η ΥΑ «Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των Δημοσίων Φορέων» (ΦΕΚ 1860/Β/2014), καθώς και το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ). Στη συνέχεια με το άρθρο 24 του Ν. 4440/2016 (ΦΕΚ Α' 224/02.12.2016) που αντικαθιστά το άρθρο 11 του Ν. 3949/2011 ορίζεται πλέον ότι όλες οι απαραίτητες διαδικασίες για την έκδοση διοικητικών πράξεων (σύνταξη, υπογραφή, εσωτερική διακίνηση, αρχειοθέτηση) πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ «μέχρι συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρόνου σφραγίδας». Καθιερώνεται κατά αυτό τον τρόπο ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής μεταξύ δημόσιων φορέων. Σημαντικά βήματα αποτελούν επίσης η ενσωμάτωση της κοινοτικής οδηγίας 2013/37/ΕΕ που προωθεί την ανοικτή διακυβέρνηση, η σύσταση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Πολιτικής (ΓΓΨΠ) (Ν. 4389/ 2016 με αποστολή τον σχεδιασμό της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής για την αξιοποίηση των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα και το ΠΔ 123/2016 με το οποίο συστάθηκε το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης. Πανευρωπαϊκά η Ελλάδα είναι μια από τις λίγες χώρες που έχουν συστήσει φορέα σε επίπεδο Υπουργείου για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.1 Στρατηγικές και σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια σχεδιασμού στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση καταγράφεται έπειτα από τη θέσπιση του νόμου πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Ν. 3979/2011) και προκύπτει από την ανάγκη εναρμόνισης της εθνικής πολιτικής με τις κατευθυντήριες γραμμές ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών. Το 2012 παρουσιάζεται η Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, και στη συνέχεια η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 και το αντίστοιχο Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υπό την εποπτεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα ανωτέρω κείμενα υπήρξαν αποτέλεσμα ευρέων διαβουλεύσεων και μελέτης ευρωπαϊκών και διεθνών στρατηγικών και καλών πρακτικών και δίνουν βαρύτητα στις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως καταγράφονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο και αναλύθηκαν ανωτέρω.

Σήμερα η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ), η οποία δημοσιεύτηκε το 2016 από το νεοσύστατο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης το οποίο έχει αναλάβει πλέον την ευθύνη του σχεδιασμού και της υλοποίησης των έργων ΤΠΕ του δημοσίου τομέα, αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο προτάσεων για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας. Ταυτόχρονα συμμορφώνεται πλήρως με τις κατευθυντήριες γραμμές που έχει θέσει το Ψηφιακό Θεματολόγιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.³ Περιλαμβάνει 7 τομείς παρέμβασης καθώς και τις σχετικές πρωτοβουλίες και δράσεις. Ο πέμπτος τομέας «Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου» αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη των μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης. Περιλαμβάνει σημαντικές προτεραιότητες και δράσεις, όπως για παράδειγμα η δημιουργία ενιαίας διαδικτυακής κυβερνητικής πύλης gov.gr, η προώθηση της κοινής αυθεντικοποίησης για το σύνολο των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η επίτευξη της διαλειτουργικότητας των συστημάτων, η οργάνωση μιας ενιαίας στρατηγικής για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, καθώς και για τη μελλοντική σχεδίαση και υλοποίηση βιώσιμων έργων ΤΠΕ που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών

³ Η κατάρτιση της ΕΨΣ 2016-2021, καθώς και η σύσταση της ΓΓΨΠ, αποτελούν εκπλήρωση της αιρεσιμότητας 2.1 του ΕΣΠΑ.

και των επιχειρήσεων. (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016, σελ 26-34). Σύμφωνα με την Αναφορά Λειτουργικής Προόδου της ΕΨΣ έχει ενεργοποιηθεί ποσοστό μεγαλύτερο του 95% των προβλεπόμενων δράσεων ενώ πάνω από το 70% των δράσεων της ψηφιακής στρατηγικής βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο ωρίμανσης, με το 45% αυτών να έχουν ολοκληρωθεί. (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2018, σελ 11).

Η ΕΨΣ παράλληλα με την Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019 αποτελούν τις ισχύουσες στρατηγικές που θέτουν ως προτεραιότητα τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σε εθνικό επίπεδο.

Στη συνέχεια θα καταγραφούν συνοπτικά τα πιο σημαντικά έργα στον τομέα των ΤΠΕ σε εθνικό επίπεδο καθώς και τα σχεδιαζόμενα έργα από τα οποία μπορούν να επωφεληθούν οι δημόσιοι φορείς για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών.

- Κομβικής σημασίας έργο αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις χαρακτηρίζεται η ψηφιακή αναβάθμιση του μητρώου των επιχειρήσεων. Πλέον μέσω της πύλης (<https://services.businessportal.gr/>) παρέχονται προσωποποιημένες υπηρεσίες ΓΕΜΗ προς τις επιχειρήσεις με σημαντικότερες την υπηρεσία ηλεκτρονικής χορήγησης πιστοποιητικών και αντιγράφων και την υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων καταχώρισης στο ΓΕΜΗ. Επιπλέον αναμένεται η υλοποίηση του έργου «Ψηφιακός μετασχηματισμός του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ) για την κατάθεση ισολογισμών με προηγμένες ψηφιακές υπογραφές και παροχή απομακρυσμένων ψηφιακών υπογραφών προς τις επιχειρήσεις» (e-ΓΕΜΗ). Παράλληλα για τις επιχειρήσεις λειτουργεί η ηλεκτρονική πλατφόρμα *Startupgreece.gov.gr* που προσφέρει τη δυνατότητα επικοινωνίας και συνεργασιών μεταξύ νέων επιχειρηματιών.
- Έργο αναφοράς για την επίτευξη της αποτελεσματικής και διαφανούς επικοινωνίας των δημόσιων φορέων σε εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί το σχεδιαζόμενο έργο NOBLE (No Barriers in Edelivery), το οποίο προβλέπει τη δημιουργία δύο κόμβων συστημένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που θα διευκολύνουν και θα καταστήσουν πιο ασφαλή την επικοινωνία μεταξύ των φορέων της κεντρικής διοίκησης, καθώς και την επικοινωνία με δημόσιους φορείς άλλων

κρατών και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε εθνικό και διακρατικό επίπεδο. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017).

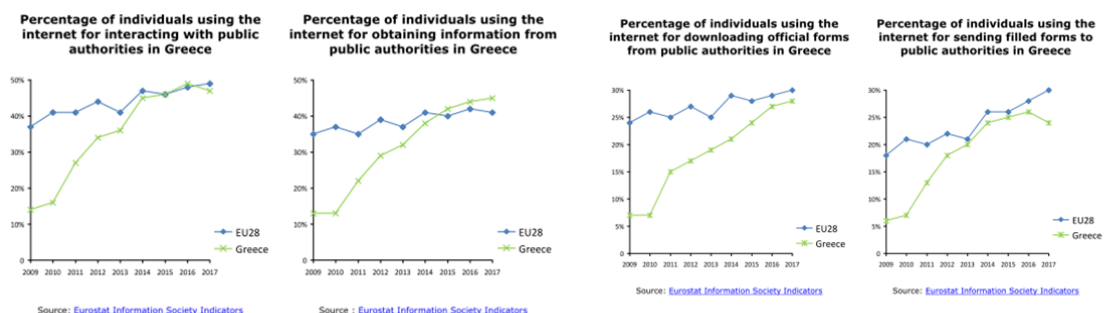
- Σύμφωνα με την Αναφορά Λειτουργικής Περιόδου της ΕΨΣ (2018, σελ 42) προωθείται η δράση «Διαλειτουργικότητες / Κόμβος / Πύλη / Δικαιολογητικά - Ενιαία Ψηφιακή Πύλη» στο πλαίσιο της οποίας θα αναπτυχθεί η Διαδικτυακή Πύλη Πολιτών και Επιχειρήσεων, στην οποία ο κάθε πολίτης και η κάθε επιχείρηση θα έχει μοναδική πρόσβαση μέσω κοινής e-αυθεντικοποίησής (e-ID) (Δράση 5.4.2) και θα δημιουργηθεί κόμβος διαλειτουργικότητας με στόχο «την ενοποιημένη διαχείριση υπηρεσιών και την ανάπτυξη διεπαφών διασύνδεσης από/προς τη Δημόσια Διοίκηση». Επιπλέον έως τα τέλη του 2018 αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί η μεταφορά της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές στο εθνικό δίκαιο (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2018, σελ 43).

Όπως προκύπτει και από τις εκθέσεις Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα δεν διαθέτει ακόμα κεντρική υποδομή για την ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση των χρηστών, ωστόσο έχει δεσμευτεί για την εφαρμογή του κανονισμού για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης (eIDAS) και βρίσκεται στη διαδικασία εισαγωγής του εν λόγω μοντέλου αυθεντικοποίησης με τη συνδρομή τεχνικής βοήθειας και ευρωπαϊών εμπειρογνομόνων. Ζητούμενο αποτελεί επίσης η έκδοση κάρτας e-ID και η χρήση της για την πρόσβαση σε πολυάριθμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες γεγονότων ζωής σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Ταυτόχρονα εκπονείται μελέτη για τις ηλεκτρονικές πληρωμές προς το δημόσιο και την αναβάθμιση των κεντρικών υπηρεσιών του δικτύου Σύζευξις με έμφαση στην ασφάλεια, καθώς και την αξιοποίηση τεχνολογιών τηλεργασίας και φορητών συσκευών με στόχο τη μείωση των τηλεπικοινωνιακών εξόδων.

3.2 Η κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με τους δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρά τα σημαντικά βήματα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι σήμερα η Ελλάδα καταγράφει χαμηλές επιδόσεις στους κυριότερους δείκτες αξιολόγησης του βαθμού ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην Έκθεση του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας για το 2018 η Ελλάδα κατατάσσεται 27η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Οι περισσότεροι φορείς διαθέτουν χαμηλό επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας, ενώ ακόμα και στις πιο ανεπτυγμένες ψηφιακά υπηρεσίες η έλλειψη διασύνδεσης των υφιστάμενων συστημάτων δεν οδηγεί στη βέλτιστη αξιοποίηση των αποτελεσμάτων των έργων ΤΠΕ. Επιπλέον λαμβάνει χαμηλές βαθμολογίες σε μετρήσεις που σχετίζονται με τη διαφάνεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το επίπεδα ψηφιακής κατάρτισης των πολιτών αλλά και ανθρώπινου δυναμικού που υπηρετεί στο δημόσιο τομέα.

Η ευρύτερη εικόνα, σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής eGovernment in Greece (European Commission, 2018c, σελ 6) αναδεικνύει μια εντυπωσιακή τάση αύξησης των πολιτών και των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες από το 2009 έως το 2017 σε όλα τα επίπεδα ανάπτυξης των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών που εξετάστηκαν ανωτέρω (πληροφόρηση, συναλλαγές, εκτύπωση επίσημων φορμών και αποστολή τους σε δημοσίους φορείς).



Διάγραμμα 4. Ποσοστά πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη α) συναλλαγή β) πληροφόρηση γ) λήψη επίσημων φορμών δ) αποστολή συμπληρωμένων φορμών (European Commission, 2018g, σελ. 6)

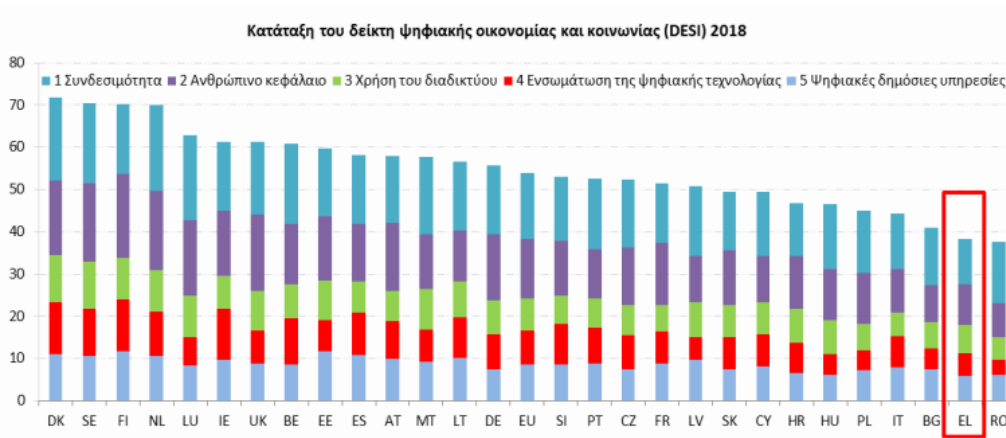
Σύμφωνα με την Έκθεση Αναφοράς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (*e - Government Benchmark*) που εκδίδει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες βαίνει αυξανόμενο και προσεγγίζει μέσο όρο των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πιο συγκεκριμένα καταγράφεται ότι 42% των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο λαμβάνουν πληροφόρηση από τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους, ενώ ποσοστό 27% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να λάβει επίσημες φόρμες από τις δημόσιες υπηρεσίες προσεγγίζοντας και πάλι τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. (European Commission, 2018,



Εικόνα 6. eGovernment infographic – 2018 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/national-interoperability-framework-observatory-nifo/egovernment-factsheets-and-infographics>

Η Ελλάδα επιτυγχάνει επίσης καλές βαθμολογίες όσον αφορά την κεντρικότητα του χρήστη καθώς και στη μέτρηση για τη διασυνοριακή κινητικότητα (χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άλλη χώρα από τους πολίτες). Ωστόσο λαμβάνει χαμηλή βαθμολογία στη διασυνοριακή κινητικότητα από την πλευρά των επιχειρήσεων, τον τομέα της διαφάνειας και στα πέντε τεχνικά σημεία κλειδιά (ηλεκτρονική ταυτοποίηση, ηλεκτρονικά έγγραφα, αξιόπιστες πηγές, ηλεκτρονική ασφάλεια και ενιαία σύνδεση single sign-on).

Παρόλα τα ενθαρρυντικά στοιχεία για τη χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες την τελευταία δεκαετία θα πρέπει να επισημανθεί ότι λαμβάνοντας υπόψη το ευρύτερο ευρωπαϊκό πλαίσιο και τον Δείκτη DESI για το 2018 η Ελλάδα βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Το ποσοστό των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται χαμηλό (38 %) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (58 %).



Διάγραμμα 5. Κατάταξη Ελλάδας στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2018
(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ.1)

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

	Ελλάδα				ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 Ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	κατάταξη	
5a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης⁹ % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	38 % ↓	26	42 %	24	58 %
2017			2016		2017
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα Βαθμολογία (0 έως 100)	14 ↑	27	5	28	53
2017			2016		2017
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών Βαθμολογία (0 έως 100)	75 ↑	24	63	25	84
2017			2016		2017
5a4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	60 ↑	27	59	26	83
2017			2016		2017
5a5 Ανοικτά δεδομένα % της μέγιστης βαθμολογίας	72 % ↓	16	73 %	10	73 %
2017			2016		2017
5β1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας % των ατόμων	10 %	23	μ.δ.		18 %
2017					

Πίνακας 1. Βαθμολογία Ελλάδας σε επιμέρους κατηγορίες στον υποδείκτη Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018, σελ.10)

Στο πλαίσιο της ανάλυσης της παρούσας εργασίας παρουσιάζονται τα πιο σημαντικά προβλήματα στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σύμφωνα με πανελλήνια Έρευνα για την Ανάπτυξη & Διείσδυση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων που πραγματοποιήθηκε από το Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση της ΚτΠ το 2012, τα οποία καταδεικνύουν επίσης την ανάγκη ανασχεδιασμού των ιστοσελίδων και επικαιροποίησης του περιεχομένου τους με ταυτόχρονη πρόβλεψη για τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων

των πολιτών. Τα κυριότερα προβλήματα αφορούν τη διαθεσιμότητα των ιστοτόπων, καθώς και το περιεχόμενο, την ακρίβεια και το επίπεδο επικαιροποίησης των παρεχομένων πληροφοριών (ΚτΠ, 2012, σελ. 15).

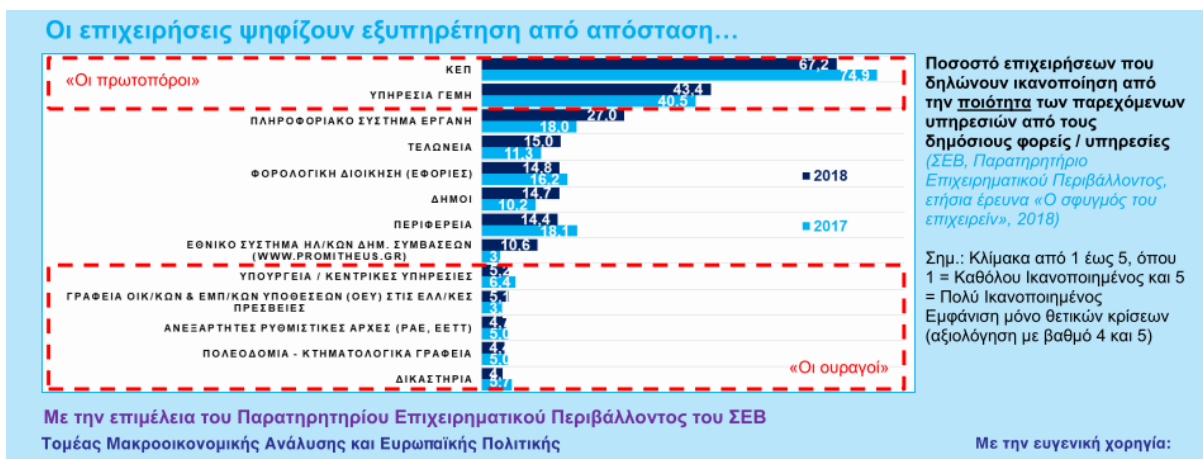
Αντιμετώπισατε Προβλήματα στη Χρήση των Υπηρεσιών;	Σύνολο Πολιτών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες
<i>Ναι</i>	30,23%
<i>Όχι</i>	69,77%
Κατάταξη Προβλημάτων	Ποσοστό (%)
<i>Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας (δυσκολία εύρεσης ή μη ύπαρξη)</i>	49,33%
<i>Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται δεν είναι ακριβείς και επίκαιρες</i>	37,33%
<i>Ελλιπής πληροφόρηση</i>	36,00%
<i>Δυσκολία χρήσης των υπηρεσιών</i>	32,00%
<i>Ασφάλεια των υπηρεσιών</i>	10,67%
<i>Άλλο</i>	8,00%

Πίνακας 2. Αντιμετώπιση Προβλημάτων από τη Χρήση των Υπηρεσιών - Κατάταξη Προβλημάτων (ΚτΠ, 2012, σελ. 16)

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα το 53% των επιχειρήσεων αντιμετωπίζει επίσης προβλήματα με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ως πιο σημαντικό πρόβλημα εμφανίζεται ξανά «η διαθεσιμότητα της εκάστοτε ιστοσελίδας και η εύρυθμη λειτουργία της» (ΚτΠ, 2012, σελ. 27).

Σε συνάρτηση με τα ανωτέρω θα παρουσιαστούν επίσης περισσότερα στοιχεία από την πλευρά των επιχειρήσεων, όπως καταγράφηκαν στην ετήσια έρευνα γνώμης του Παρατηρητήριου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος του ΣΕΒ «Ο σφυγμός του επιχειρείν 2018» για την αξιολόγηση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, στην οποία έλαβαν μέρος ιδιώκτες και υψηλόβαθμα στελέχη από 680 επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Στα σημαντικότερα εμπόδια τις πρώτες θέσεις κατέχουν ζητήματα που σχετίζονται με το ασταθές φορολογικό πλαίσιο (64,9%), την πολυνομία και ασαφές θεσμικό πλαίσιο (46,8%), την καθυστέρηση στην απονομή δικαιοσύνης (45,7%), την αδυναμία πρόσβασης στη χρηματοδότηση / ακριβός δανεισμός (44,7%), το έλλειμμα χρηματοδοτικών και επενδυτικών κινήτρων (41,2%) και τέλος το υψηλό κόστος ενέργειας (34,5%). Το πρόβλημα της διαφθοράς αναδεικνύεται ως μείζον ενώ υποστηρίζεται ότι η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης δεν διευκολύνει την ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας εξαιτίας των φαινομένων των πολύπλοκων γραφειοκρατικών διαδικασιών της πολυνομίας, της διαφθοράς (ΣΕΒ, 2018,σελ 9). Όσον αφορά στη μέτρηση της ικανοποίησης των

επιχειρήσεων από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης τις πρώτες θέσεις καταλαμβάνουν οι Υπηρεσίες από τα ΚΕΠ καθώς και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που συνδέονται με το ΓΕΜΗ (43,4%) και τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ».



Διάγραμμα 6. Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την ποιότητα των υπηρεσιών 26 (ΣΕΒ, Εβδομαδιαίο Δελτίο, 2018,σελ 1)

Σύμφωνα με την έρευνα καταγράφεται μεταξύ άλλων άμεση σύνδεση μεταξύ της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της βελτίωσης του επιπέδου ικανοποίησης από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και εξάγεται το συμπέρασμα ότι θα πρέπει να ενισχυθούν ότι οι προσπάθειες βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης και να υλοποιηθούν νέα μέτρα για την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης με στόχο την επέκταση των ηλεκτρονικών συναλλαγών καθώς και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών, τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων και σε ορισμένους φορείς την πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ειδική αναφορά γίνεται στην ανάγκη διασύνδεσης του ΓΕΜΗ με Taxis, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, Πρωτοδικεία για όλες τις μεταβολές από τη σύσταση μέχρι και την παύση λειτουργίας μιας επιχείρησης (ΣΕΒ, 2018,σελ 24).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

4.1 Η Ταυτότητα της ΓΔΙΕ - Θεσμική υπόσταση και εσωτερική οργάνωση

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας θα μελετηθεί η περίπτωση της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων (ΓΔΙΕ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΥΠΟΙΑΝ) και θα εξεταστεί η αξιοποίηση των ΤΠΕ κατά τη διαδικασία επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους (πολίτες και επιχειρήσεις) προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα και να προταθούν δράσεις αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη το υφιστάμενο πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τις βέλτιστες πρακτικές σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, όπως καταγράφηκαν στις προηγούμενες ενότητες. Σύμφωνα με τον νεότερο Οργανισμό [Π.Δ. 147/2017 - ΦΕΚ 192/Α/13-12-2017)], η Γενική Γραμματεία Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων αποτελείται από τη Γενική Διεύθυνση Στρατηγικών και Επενδύσεων και τη Γενική Διεύθυνση Ιδιωτικών Επενδύσεων, και έχει ως αποστολή τη χάραξη της εθνικής στρατηγικής επενδυτικής πολιτικής στο πλαίσιο της αναπτυξιακής πολιτικής του Υπουργείου (άρθρο 30 Π.Δ.147/2017).

Η Γενική Διεύθυνση Ιδιωτικών Επενδύσεων βρίσκεται στο επίκεντρο της αναπτυξιακής πολιτικής της χώρας, καθώς στρατηγικός στόχος της είναι να σχεδιάζει και να υλοποιεί τον εκάστοτε αναπτυξιακό/επενδυτικό νόμο και την επενδυτική πολιτική προσέλκυσης ξένων κεφαλαίων (άρθρο 34 Π.Δ.147/2017). Το έργο της υλοποιείται μέσω δυο Διευθύνσεων, της Διεύθυνσης Αναπτυξιακών Νόμων και της Διεύθυνσης Κεφαλαίων Εξωτερικού. Η εργασία θα εστιάσει στις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Αναπτυξιακών Νόμων, η οποία έχει ως επιχειρησιακό στόχο «την αξιολόγηση, την έγκριση, την τεχνική και οικονομική παρακολούθηση των ιδιωτικών επενδύσεων και την παροχή κρατικών ενισχύσεων, σε εφαρμογή των νόμων αυτών» (άρθρο 35 Π.Δ. 147/2017) και στο έργο του Τμήματος Νομικής Υποστήριξης και Ενημέρωσης Επενδυτών. Ειδικότερα όσον αφορά τον τομέα της επικοινωνίας, ενώ σε προηγούμενο Οργανισμό του Υπουργείου είχε προβλεφθεί η ύπαρξη ξεχωριστών τμημάτων Ενημέρωσης Επενδυτών και Επικοινωνίας [Π.Δ. 116/2014 - (ΦΕΚ 185/Α/3.9.2014)] και Νομικής υποστήριξης, στον νέο οργανισμό προβλέπεται η συγχώνευση των δυο τμημάτων και η δημιουργία του Τμήματος Νομικής Υποστήριξης και Ενημέρωσης Επενδυτών με βασικές

αρμοδιότητες μεταξύ άλλων: την υποστήριξη της Διεύθυνσης σε νομικά θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της καθώς επίσης και

«την παραλαβή αιτήσεων, δικαιολογητικών και στοιχείων για τα στάδια υλοποίησης των επενδυτικών σχεδίων όλων των επενδυτικών νόμων καθώς και λοιπών εγγράφων που απευθύνονται στη ΓΔΙΕ ως φορέα υλοποίησης και την επικοινωνία μεταξύ της ΓΔΙΕ και των επιχειρηματικών φορέων για όλα τα θέματα που αφορούν τα επενδυτικά τους σχέδια, την υποδοχή του επενδυτικού κοινού και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων για τον τρόπο εφαρμογής των επενδυτικών νόμων και τη σύνταξη σε συνεργασία με τα λοιπά Τμήματα της Διεύθυνσης ενημερωτικών εντύπων για τα παρεχόμενα κίνητρα των επενδυτικών νόμων» (άρθρο 35, παρ. 3 Π.Δ. 147/2017).

Στον Προγραμματισμό των δράσεων του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης (Απολογισμός-Προγραμματισμός, Νοέμβριος 2018) υπογραμμίζονται αρχές κομβικής σημασίας για τη στρατηγική του Υπουργείου στις οποίες περιλαμβάνονται η απλοποίηση, επιτάχυνση και συνεχής βελτίωση των διαδικασιών, η διαρκής και ολοκληρωμένη αξιολόγηση των πολιτικών, η εδραίωση συμμετοχικών διαδικασιών κατά το σχεδιασμό των πολιτικών και η παροχή εξατομικευμένης υποστήριξης και εξυπηρέτησης σε πολίτες επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Με στόχο τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος παρουσιάζεται μία ολοκληρωμένη προσέγγιση υποστήριξης των επιχειρήσεων σε τρία επίπεδα μέσα από α) την επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών σε όλα τα γεγονότα ζωής μία επιχείρησης, β) τη συγκρότηση Κέντρων Υποστήριξης Επιχειρήσεων εντός των επιμελητηρίων τα οποία θα παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη διεκπεραίωση συναλλαγών με δημόσιους φορείς και γ) την αξιοποίηση των χρηματοδοτικών εργαλείων των προγραμμάτων. Προβλέπεται επίσης η ίδρυση παρατηρητηρίου Επιχειρηματικότητας για το σχεδιασμό και την εφαρμογή δράσεων βελτίωσης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος καθώς και τη δημιουργία Δικτύου Υποστήριξης, Ανάπτυξης και Μετασχηματισμού Επιχειρήσεων που θα αφορά μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Στον τομέα της ψηφιακής διακυβέρνησης αναφέρονται οι δράσεις αναβάθμισης του Πληροφοριακού Συστήματος Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ) προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι αδυναμίες του συστήματος που συνδέονται με τις χρονικές καθυστερήσεις και τις πολύπλοκες διαδικασίες, καθώς οι δράσεις αναβάθμισης της πλατφόρμας για το πρόγραμμα Δημοσίων επενδύσεων (www.epde.gr) μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων από τους ενδιαφερόμενους φορείς.

4.2 Αποτύπωση και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης στη διαδικασία επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους

Ο Νέος Αναπτυξιακός Νόμος (Ν.4399/2016) ΦΕΚ 117 Α΄ (22-6-2016) αποτελεί το βασικό αναπτυξιακό εργαλείο για την παραγωγική ανασυγκρότηση της χώρας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας σε τομείς υψηλής προστιθέμενης αξίας. Ο νόμος εστιάζει κυρίως σε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως καθορίζονται σύμφωνα με τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων και τον κύκλο εργασιών τους ή το σύνολο του ετήσιου ισολογισμού τους. Όπως επισημαίνεται στο Δελτίο Οικονομικών εξελίξεων του ΥΠΟΙΑΝ (Μάρτιος - Απρίλιος 2018), ο νέος αναπτυξιακός νόμος ενσωματώνει μία σειρά από καινοτομίες οι οποίες περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων «την απλοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών αξιολόγησης και ελέγχου των επενδυτικών σχεδίων για τη μείωση της γραφειοκρατίας και την διασφάλιση της διαφάνειας» (Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, 2018, σελ.11).

Σε συνάρτηση με τα παραπάνω επισημαίνεται ότι η επικοινωνία των ενδιαφερομένων με τη ΓΔΙΕ και η παροχή έγκαιρης και ολοκληρωμένης πληροφόρησης αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για την επιτυχή πορεία του αναπτυξιακού νόμου. Κατά συνέπεια η αξιοποίηση των ΤΠΕ και η περαιτέρω ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την ΓΔΙΕ κρίνεται επιβεβλημένη προκειμένου να επιτευχθεί η ταχύτερη παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες, να υποστηριχθούν οι επιχειρηματικές δράσεις των επιχειρήσεων και να επισπευσθούν οι διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου των επενδυτικών σχεδίων που υπάγονται στα καθεστώτα του εκάστοτε αναπτυξιακού νόμου.

Στη συνέχεια θα επιχειρηθεί η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης στον τομέα της επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους.

Αναφορικά με το πρώτο στάδιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης [οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας και παροχή πληροφόρησης προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες και τις επιχειρήσεις (G2C και G2B)] διαπιστώνεται ότι η επίσημη πληροφόρηση αναφορικά με τις προκηρύξεις του νέου αναπτυξιακού παρέχεται από την επίσημη ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (<https://www.ependyseis.gr/>) έπειτα από την επιλογή του σχετικού συνδέσμου που

κατευθύνει τους ενδιαφερόμενους στον ιστότοπο (<https://www.ependyseis.gr/anaptyxiakos/default.htm>) όπου παρουσιάζεται το σύνολο των πληροφοριών που καλύπτουν όλες τις πτυχές του αναπτυξιακού νόμου, τη νομοθεσία, τις νέες προκηρύξεις καθεστώτων καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας των συναλλασσομένων με τον αρμόδιο τμήμα για την παροχή πληροφόρησης σχετικά με τον νέο αναπτυξιακό νόμο. Η μετάβαση στον σχετικό ιστότοπο πραγματοποιείται μέσω αναζήτησης από την αρχική σελίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (<http://www.mindev.gov.gr/>) αναζητώντας στοιχεία για τη δομή του (<http://www.mindev.gov.gr/genikes-eidikes-grammateies/>) ή έπειτα από την σχετική αναζήτηση του χρήστη μέσα από μηχανές αναζήτησης στο διαδίκτυο. Επιπλέον μέσω του κεντρικού ιστοτόπου παρέχεται και ενημέρωση στις επιχειρήσεις που έχουν υποβάλλει αίτηση υπαγωγής στον αναπτυξιακό νόμο σχετικά με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων και την έκδοση των προσωρινών και οριστικών πινάκων.

Μέσω του ιστοτόπου και των γραφείων εξυπηρέτησης επενδυτών της ΓΔΙΕ αλλά και των αντίστοιχων γραφείων των Περιφερειών, οι επενδυτές ενημερώνονται για τις διαδικασίες ηλεκτρονικής υποβολής των απαιτούμενων δικαιολογητικών και λαμβάνουν πληροφόρηση σχετικά με την επιλεξιμότητα δραστηριοτήτων και δαπανών σύμφωνα με το ισχύον καθεστώς.

Προβλέπονται τέσσερις τρόποι επικοινωνίας με την υπηρεσία: τηλεφωνική επικοινωνία, φυσική παρουσία, επικοινωνία μέσω email και επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων που είναι προσβάσιμο στη σελίδα <http://ehd.ependyseis.gr/>.

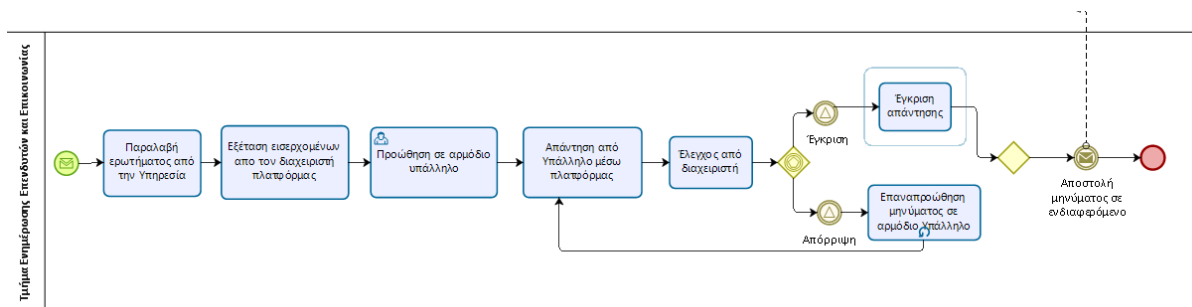
Σύμφωνα με την αριθ. πρωτ. 92605 - 06/09/2018 απόφαση της Γενικής Γραμματείας Επενδύσεων και Ανάπτυξης του Υπουργείου Οικονομίας, το ηλεκτρονικό κέντρο υποστήριξης αποτελεί «ένα νέο σύστημα διαχείρισης και υποβολής ερωτημάτων προς το Γραφείο Ενημέρωσης Επενδυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των επενδυτών και την ταχύτερη απάντηση στα ερωτήματα τους αναφορικά με την εφαρμογή του αναπτυξιακού νόμου». Σκοπός της παρεχόμενης υπηρεσίας είναι η παροχή πληροφοριών και η υποστήριξη των ενδιαφερόμενων σε ζητήματα που συνδέονται με το έργο και τη λειτουργία της ΓΔΙΕ. Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν τα ερωτήματα τους στην ιστοσελίδα του Ηλεκτρονικού Κέντρου Υποστήριξης της ΓΔΙΕ έπειτα από την εγγραφή τους στο σύνδεσμο <http://ehd.ependyseis.gr/>.

Σήμερα ο μεγαλύτερος όγκος ερωτημάτων που αποστέλλεται μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης σχετίζεται με επιχειρησιακά ζητήματα και ζητήματα που αφορούν τους φακέλους των επενδυτικών προτάσεων, ενώ στη δεύτερη θέση βρίσκονται ερωτήματα σχετικά με διευκρινίσεις επί νομικών θεμάτων. Σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας, η υποβολή νέου ερωτήματος ολοκληρώνεται ακολουθώντας τέσσερα βήματα :

- 1ο βήμα: συμπλήρωση προσωπικών στοιχείων (ονοματεπώνυμο και email).
- 2ο βήμα: συμπλήρωση του πεδίου «Τίτλος» και σύνταξη του κειμένου στο πεδίο «Περιγραφή αιτήματος».
- 3ο βήμα: συμπλήρωση του πεδίου «Κατηγορία» με τη βοήθεια καταλόγου που περιλαμβάνει κατηγορίες, όπως π.χ. «Αναπτυξιακός νόμος/θεσμικό πλαίσιο», «Αξιολόγηση Επενδύσεων», «Έλεγχος/Μακροχρόνιες Υποχρεώσεις», κ.τ.λ.
- 4ο βήμα: δυνατότητα επισύναψης συνοδευτικού υλικού πατώντας «Επιλογή Αρχείου» και «Αποστολή»

Πριν από την εισαγωγή της εν λόγω υπηρεσίας, το σύνολο της επικοινωνίας διεξαγόταν μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων e-mail, γεγονός που καθιστούσε δύσκολη τη διαχείριση του συνόλου της επικοινωνίας και τον συντονισμό των διαδικασιών και των υπάλληλων προκειμένου να απαντηθούν με τον πιο ολοκληρωμένο και έγκυρο τρόπο τα ερωτήματα. Σήμερα μέσω της πλατφόρμας που υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κέντρο υποστήριξης της ΓΔΙΕ όλα τα μηνύματα είναι ορατά στο σύνολο των υπαλλήλων, καθώς και στους ιεραρχικά ανώτερους, οι οποίοι μπορούν να παρακολουθήσουν τα εισερχόμενα μηνύματα και τις χρεώσεις τους σε συγκεκριμένους υπαλλήλους, καθώς και να ελέγξουν τάχιστα την ποιότητα των απαντήσεων που δίδονται. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι κατά τη διάρκεια εφαρμογής της νέας αυτής υπηρεσίας έχει δημιουργηθεί η εξής πρακτική: τα ερωτήματα παραλαμβάνονται από το τμήμα επικοινωνίας και στη συνέχεια το έργο της προώθησης των μηνυμάτων στον κατάλληλο υπάλληλο ανάλογα με τη φύση των ερωτημάτων, καθώς και ο έλεγχος της μετέπειτα πορείας τους μέχρι την τελική αποστολή τους στον ενδιαφερόμενο έχει αναληφθεί από τον υπεύθυνο του τμήματος. Η συγκεκριμένη διαδικασία αποτυπώνεται με τη χρήση του προγράμματος Bizagi Modeler, προκειμένου να υπογραμμιστεί η σημασία

ενσωμάτωσης των βελτιωτικών δράσεων που ακολουθούν προς την κατεύθυνση της εξοικονόμησης πόρων και ανθρωποωρών.



Εικόνα 7. Αποτύπωση υφιστάμενης διαδικασίας

Τα προαναφερθέντα αφορούν τις δυνατότητες επικοινωνίας προς το σύνολο των ενδιαφερόμενων πολιτών και των επιχειρήσεων που απευθύνονται στην Υπηρεσία. Επιχειρώντας μία σύντομη περιγραφή της διαδικασίας του αναπτυξιακού νόμου με στόχο την ανάδειξη των βασικών σημείων επικοινωνίας της Υπηρεσίας ειδικότερα με τους επενδυτικούς φορείς οι οποίοι υποβάλλουν επενδυτικά σχέδια (G2B) διακρίνουμε τα ακόλουθα στάδια: α) εγγραφή του επενδυτικού φορέα στο πληροφοριακό σύστημα κρατικών ενισχύσεων ακολουθώντας τον σχετικό σύνδεσμο από τη ιστοσελίδα www.ependyseis.gr, β) υποβολή της αίτησης υπαγωγής καθώς και όλων των εγγράφων και των δικαιολογητικών υποχρεωτικά μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ), γ) τη διαδικασία αξιολόγησης του φακέλου από τυχαία επιλεγμένους αξιολογητές του Εθνικού μητρώου πιστοποιημένων αξιολογητών (ΕΜΠΙΑ) σύμφωνα με τα οριζόμενα σε κάθε πρόσκληση, δ) αξιολόγηση από την Επιτροπή Παραλαβής Αξιολόγησης ε) την κατάρτιση προσωρινών πινάκων κατάταξης με την παράλληλη παροχή δικαιώματος ένστασης εντός 10 ημερών, στ) την ανάρτηση οριστικών πινάκων κατάταξης των επενδυτικών σχεδίων στα καθεστάτα ενίσχυσης και την έκδοση ατομικών αποφάσεων υπαγωγής η) τη διαδικασία ελέγχου των επενδυτικών σχεδίων κατά τη διάρκεια της υλοποίησης και τέλος τον έλεγχο για την τήρηση των μακροχρόνιων υποχρεώσεων των επενδυτικών φορέων.

Η διαδικασία έχει καταγραφεί αναλυτικά με τη χρήση του εργαλείου Bizagi Modeler από ομάδα σπουδαστών στην οποία έλαβα μέρος στο πλαίσιο του μαθήματος Μοντελοποίηση Διαδικασιών στον Δημόσιο Τομέα της ΕΣΔΔΑ. Η αποτύπωση της

διαδικασίας προσφέρει τη δυνατότητα εντοπισμού των σημείων επαφής της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους (επιχειρήσεις, αξιολογητές, ελεγκτές).

Σε αυτό το σημείο κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ο καταλυτικός ρόλος του Πληροφοριακού Συστήματος Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ) για την παρακολούθηση των δράσεων κρατικών ενισχύσεων, το οποίο χρησιμοποιείται υποχρεωτικά από όλους τους φορείς που υλοποιούν δράσεις κρατικών ενισχύσεων και σε όλα τα στάδια διαχείρισης των επενδυτικών σχεδίων [Ν. 4314/2014 (ΦΕΚ 265/Α'/23.12.2014)]. Για τον σκοπό αυτό έχει εμπλουτιστεί με συστήματα επιτελικής πληροφόρησης, συστήματα υποστήριξης των χρηστών μέσω Συχνών Ερωτήσεων αλλά και με το ηλεκτρονικό και τηλεφωνικό HelpDesk ενώ περιλαμβάνει επίσης εφαρμογές που διασυνδέονται με τα μητρώα αξιολογητών και ελεγκτών. Με τη βοήθεια του ΠΣΚΕ διεξάγονται επίσης έλεγχοι ορθότητας και αυτοματισμοί κατά την αίτηση υπαγωγής και την αξιολόγηση.

Η επικοινωνία της Υπηρεσίας με τους επενδυτικούς φορείς κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης πραγματοποιείται κατά αποκλειστικότητα μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης του ΠΣΚΕ και ενδέχεται να αφορά ζητήματα όπως:

- Ενημέρωση του επενδυτικού φορέα για την πληρότητα ή τη μη πληρότητα του φακέλου του μέσω μηνύματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας που έχει ορίσει κατά την εγγραφή του στο σύστημα (εφόσον έχει προηγηθεί επανεξέταση της πληρότητας της αίτησης σε δεύτερο στάδιο από την επιτροπή παραλαβής αξιολόγησης επενδυτικών σχεδίων και έχει εκδοθεί απορριπτική πράξη)
- Επικοινωνία με τον επενδυτικό φορέα για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών ή συμπληρωματικών στοιχείων.
- Επικοινωνία σχετικά με το δικαίωμα υποβολής ένστασης καθώς και τροποποίησης των αποφάσεων υπαγωγής σε συγκεκριμένες περιπτώσεις.

Ειδικά κατά το διάστημα που διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης δεν προβλέπεται η δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας με την Υπηρεσία και οι αξιολογούμενοι επενδυτικοί φορείς προβλέπεται να απαντούν μόνο σε μηνύματα που τους έχουν σταλεί μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου εξυπηρέτησης του ΠΣΚΕ. Σε περίπτωση που απαιτείται η υποστήριξη των επενδυτικών φορέων για θέματα θεσμικού πλαισίου ή για ζητήματα που αφορούν την αξιολόγηση, η επικοινωνία με το ηλεκτρονικό κέντρο

πραγματοποιείται με την αποστολή μηνύματος μέσω του μενού στο κάτω αριστερό μέρος της οθόνης που εμφανίζεται έπειτα από την είσοδο στο ΠΣΚΕ. Σε περίπτωση που υπάρξει ανάγκη τεχνικής υποστήριξης, η επικοινωνία με το αρμόδιο τμήμα πραγματοποιείται με την αποστολή μηνύματος από το μενού Helpdesk που βρίσκεται στο αριστερό μέρος της κεντρικής οθόνης του ΠΣΚΕ, είτε με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με τηλεφωνική κλήση τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Μία ολοκληρωμένη προσέγγιση της υφιστάμενης κατάστασης στον τομέα της επικοινωνίας με τη χρήση ΤΠΕ απαιτεί την αναφορά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποστηρίζουν τις εσωτερικές σχέσεις επικοινωνίας με τα μητρώα των αξιολογητών και των ελεγκτών (G2E). Ο ρόλος των αξιολογητών και των ελεγκτών των επενδυτικών σχεδίων είναι ιδιαίτερα σημαντικός για την επιτάχυνση των διαδικασιών. Οι αξιολογητές και οι ελεγκτές των επενδυτικών σχεδίων είναι μέλη του Εθνικού Μητρώου Πιστοποιημένων Αξιολογητών (Ε.Μ.Π.Α.) και Πιστοποιημένων Ελεγκτών (Ε.Μ.Π.Ε.) αντίστοιχα και επιλέγονται βάσει ηλεκτρονικής κλήρωσης μέσω του Π.Σ.Κ.Ε αφού έχει προηγηθεί η εγγραφή τους στο πληροφοριακό σύστημα και η ηλεκτρονική υποβολή της αίτησής τους. Η υποστήριξη τους από την Υπηρεσία κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης ενός επενδυτικού σχεδίου λαμβάνει χώρα μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης (helpdesk) της ΓΔΙΕ. Τέλος επισημαίνεται ότι η ΓΔΙΕ είναι υπεύθυνη για την κατάρτιση και την επιμόρφωση των αξιολογητών και των ελεγκτών και την πιστοποίηση των δεξιοτήτων τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Συνοψίζοντας καθίσταται σαφές ότι το σύνολο των σταδίων που περιλαμβάνονται στη διαδικασία του αναπτυξιακού νόμου αλλά και η προβλεπόμενη ενημέρωση και επικοινωνία της υπηρεσίας με τους ενδιαφερόμενους πολίτες και με τις επιχειρηματικούς φορείς για τα θέματα που αφορούν τα επενδυτικά τους σχέδια πραγματοποιούνται κατά κύριο λόγο με ηλεκτρονικά μέσα. Ωστόσο η καταγραφή των εργαλείων ΤΠΕ και η παρουσίαση των πρακτικών χρήσης τους δεν επαρκεί προκειμένου να αποτυπωθεί σε όλο το εύρος της η πραγματική κατάσταση στον τομέα της επικοινωνίας μιας υπηρεσίας. Ως εκ τούτου, καθίσταται αναγκαία η αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης καθώς και η εξέταση των βασικών προβλημάτων που συναντούν οι συναλλασσόμενοι κατά τη διαδικασία επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης τους από την Υπηρεσία.

4.3 Αξιολόγηση διαδικτυακού τόπου και υπηρεσιών σύμφωνα με το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)

Οι Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι (ΔΔΤ) αποτελούν σήμερα ένα σημαντικό κανάλι παροχής δημόσιων υπηρεσιών και αλληλεπίδρασης μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των συναλλασσομένων. Παράγοντες, όπως ο σχεδιασμός και η λειτουργικότητα τους, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαδικασία επικοινωνίας των δημόσιων φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα, τα διαφορετικά επίπεδα ωριμότητας και η ταχεία αύξηση του αριθμού των νέων υπηρεσιών που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς καθώς και η ανομοιομορφία ως προς τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των ιστοτόπων τους καθιστούν αναγκαία ύπαρξη ενός κοινού πλαισίου και κοινών μεθόδων αξιολόγησης τους.

Η αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων φορέων μπορεί να πραγματοποιηθεί ακολουθώντας πολλές και διαφορετικές προσεγγίσεις και κανόνες/κριτήρια. Σε εθνικό επίπεδο, με την Υπουργική Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/Β'/12-04-2012) κυρώθηκε το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Π.Η.Δ.) το οποίο ρυθμίζει τις αρχές βάσει των οποίων θα πρέπει να λειτουργούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου και παράλληλα εναρμονίζεται με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και το Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Θεματολόγιο. Οι ΔΔΤ αλλά και τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων θα πρέπει να συμμορφώνονται με το Π.Η.Δ. και τα ισχύοντα πρότυπα διαλειτουργικότητας. Επιπρόσθετα θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου στον Παγκόσμιο Ιστό (WCAG) που εκδίδει το World Wide Web Consortium (W3C) με στόχο τη διασφάλιση της προσβασιμότητας του περιεχομένου μιας ιστοσελίδας ή μιας εφαρμογής (ΥΔΜΗΔ, 2012, Παράρτημα).

Ο δικτυακός τόπος (www.ependyseis.gr) αποτελεί τον επίσημο δικτυακό τόπο της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Σκοπός του είναι η παροχή πληροφόρησης σχετικά με τους αναπτυξιακούς/επενδυτικούς νόμους που διαχειρίζεται το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και την ισχύουσα νομοθεσία που τους διέπει. Επιπλέον, αποτελεί το σημείο εισόδου στο Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ).

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Ο δικτυακός τόπος www.ependyseis.gr αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού με την υποστήριξη της ΜΟΔ Α.Ε.

Σκοπός του είναι η ενημέρωση των επιχειρήσεων σχετικά με τις ενισχύσεις προς επενδυτικά σχέδια που διαχειρίζεται το Υπουργείο Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, δηλαδή τον Επενδυτικό Νόμο και τις ενισχύσεις προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις που υλοποιούνται στο πλαίσιο των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων. Παράλληλα, αποτελώντας την είσοδο σε Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων, παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης των επενδυτικών σχεδίων.

Επιπλέον, ο δικτυακός τόπος www.ependyseis.gr φιλοξενεί το Νομοθετικό Πλαίσιο για Επιχειρήσεις στην Ελλάδα που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με το Κέντρο Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου (ΚΔΕΟΔ) και παρέχει σε κωδικοποιημένη μορφή την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τη ρύθμιση βασικών τομέων της ελληνικής οικονομίας και την εγκατάσταση και λειτουργία επιχειρήσεων.

ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 4399/2016 | ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 3299/2004 |
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 3908/2011 | ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟΣ ΝΟΜΟΣ 4146/2013 |
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ | ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ - ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ

- Ανακοίνωση - 01.11.2018: **(NEO)**

Ηλεκτρονική Υποβολή
Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων
Help Desk

Τεχνική Υποστήριξη

Καταγγελίες

Καταγγελίες για επενδύσεις αναπτυξιακών νόμων

Επισκεφθείτε ακόμα:

ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Εικόνα 8. Κεντρικός δικτυακός τόπος <https://www.ependyseis.gr/>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Γενική Γραμματεία Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων
Αναπτυξιακός Νόμος

Αρχική Σελίδα | Νομοθεσία | Υποστηρικτικό Υλικό | Υποστηρικτική Δομή | Επικοινωνία

Νέος Αναπτυξιακός Νόμος

Σκοπός του νόμου είναι η προώθηση της ισόρροπης ανάπτυξης με σεβασμό στους περιβαλλοντικούς πόρους, η τεχνολογική αναβάθμιση, η διαμόρφωση μιας νέας εξωστρεφούς εθνικής ταυτότητας (branding), η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας σε τομείς υψηλής προστιθέμενης αξίας και ένταξης γνώσης, η μετακίνηση στην αλυσίδα παραγωγής της αξίας για την παραγωγή πιο σύνθετων προϊόντων, η προσφορά καλύτερων υπηρεσιών και εν τέλει η εξασφάλιση καλύτερης θέσης της χώρας στο Διεθνή Καταμερισμό Εργασίας.

Ανακοινώσεις

- Ανακοίνωση - 09.11.2018:
Ανακοίνωση Οριστικού Πίνακα Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Νέων Ανεξάρτητων ΜΜΕ Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης)
- Οριστικός Πίνακας Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Νέων Ανεξάρτητων ΜΜΕ Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης)
- Ανακοίνωση - 30.10.2018:
Ανακοίνωση Προσωρινού Πίνακα Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Νέων Ανεξάρτητων ΜΜΕ Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Ιονίων Νήσων)
- Προσωρινός Πίνακας Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Νέων Ανεξάρτητων ΜΜΕ Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Ιονίων Νήσων)
- Ανακοίνωση - 23.10.2018:
Ανακοίνωση Οριστικού Πίνακα Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Γενικής Επιχειρηματικότητας Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Αττικής)
- Οριστικός Πίνακας Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Α' Κύκλου Γενικής Επιχειρηματικότητας Ν.4399/2016 (ΔιαΠ Περιφέρειας Αττικής)

Ηλεκτρονική Υποβολή
Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων
Τεχνική Υποστήριξη

Επισκεφθείτε ακόμα:

ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Enterprise Greece
INVEST & TRADE

Χρήσιμες Διευθύνσεις

Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού
Γενική Γραμματεία Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Δημοσίων επενδύσεων (ΕΣΠΑ)
Υπουργείο Οικονομικών

Εικόνα 9. Ιστοσελίδα για τον Νέο Αναπτυξιακό Νόμο
<https://www.ependyseis.gr/anaptyxiakos/default.htm/>

Η βασική μεθοδολογία που επιλέχθηκε για την αξιολόγηση του ιστοτόπου συμβαδίζει με το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠΔΔΤ) (Έκδοση 4.00), το οποίο καθορίζει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές σχεδιασμού και

παρουσίασης των ΔΔΤ και καλύπτει θέματα, όπως η εικαστική παρουσίαση, η κατηγοριοποίηση και η διαχείριση περιεχομένου, η διαθεσιμότητα και η προσβασιμότητα, η οργανωτική υποστήριξη αλλά και νομικά ζητήματα. Καθώς το Π.Η.Δ περιλαμβάνει έναν αναλυτικό κατάλογο κριτηρίων η παράθεση των οποίων θα υπερέβαινε τους σκοπούς της εργασίας, επιλέχθηκαν τα σημαντικότερα κριτήρια από κάθε κατηγορία ελέγχου με εστίαση στους υποχρεωτικούς κανόνες (ΚΥ) προκειμένου να υπογραμμιστεί η ανάγκη αναβάθμισης του παρόντος ιστοτόπου και συμμόρφωσης του με τα ισχύοντα πρότυπα λαμβάνοντας υπόψη ότι αποτελεί τη βασική δίοδο επικοινωνίας του φορέα με τους συναλλασσόμενους. Ο έλεγχος πραγματοποιήθηκε μέσα από την πλοήγηση και την αναζήτηση του περιεχομένου του διαδικτυακού τόπου και τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων έλεγχου.

Ως πρώτο βήμα για τη γενικότερη αξιολόγηση του ιστοτόπου επιλέχθηκαν δυο διαδικτυακά εργαλεία αξιολόγησης και ελέγχου των επιδόσεων μιας ιστοσελίδας που προσφέρονται στις ιστοσελίδες: <https://sitechecker.pro/> και <https://seositecheckup.com/>. Έπειτα από τη συνδυαστική ανάλυση των αποτελεσμάτων που παρείχαν οι εφαρμογές, διαπιστώνονται προβλήματα όσον αφορά τη φιλικότητα του URL, την παρουσίαση του ιστοτόπου σε κινητές συσκευές και ορισμένα τεχνικά ζητήματα που αφορούν την αναγνωσιμότητα της σελίδας στον ιστό και στις μηχανές αναζήτησης. Αρχικά, ως θετικά σημεία καταγράφονται τα εξής: Ο ιστότοπος χρησιμοποιεί ασφαλές πρωτόκολλο επικοινωνίας https, ενώ κατά τη δοκιμή ασφαλούς περιήγησης διαπιστώθηκε ότι η ασφάλεια του αξιολογείται ως «πολύ καλή». Το μέγεθος της ιστοσελίδας είναι μικρότερο από το μέγεθος της μέσης ιστοσελίδας, ενώ ο χρόνος φόρτωσης του ιστοτόπου είναι μικρότερος από τη μέση ταχύτητα φόρτωσης με αποτέλεσμα να ενισχύεται η εμπειρία του χρήστη. Ωστόσο, καταγράφεται μεγάλος αριθμός εξωτερικών και εσωτερικών συνδέσεων στην αρχική σελίδα, γεγονός που σύμφωνα με τα κριτήρια της Google μειώνει την ευχρηστία του ιστοτόπου. Διαπιστώνεται επιπλέον ότι η εμφάνιση της σελίδας δεν είναι ομοιόμορφη σε όλες τις συσκευές και δεν έχει προβλεφθεί προσαρμογή της για τη βέλτιστη εμφάνιση της σε φορητές συσκευές (μικρό μέγεθος γραμματοσειράς κτλ).

Έπειτα από την εξέταση των κριτηρίων του ΠΠΔΔΤ (ΥΔΜΗΔ, 2012, Παράρτημα) καταγράφονται οι ακόλουθες παρατηρήσεις:

Καταρχάς διαπιστώνεται ότι ο ιστότοπος δεν συμμορφώνεται με τους κανόνες αναφορικά με την ονοματοδοσία των διαδικτυακών τόπων, σύμφωνα με τους οποίους

«το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) πρέπει να ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου πρέπει να αποφεύγεται». [ΚΥ.8] «Οι ιστότοποι προτείνεται επίσης να έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους π.χ 'gs' (ή 'γγ' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων ενώ σταδιακά θα πρέπει να αποκτήσουν όνομα τριών επιπέδων με κατάληξη .gov.gr».

Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο των ιστοσελίδων είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ [ΚΥ.12] και τα εικονίδια (για την μετάβαση στο ΠΣΚΕ και τον ιστότοπο του ΕΣΠΑ) που χρησιμοποιούνται είναι ίδια και συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ. [ΚΥ.14] Το χρώμα που χρησιμοποιείται για την παρουσίαση των συνδέσμων είναι ενιαίο σε όλο τον ΔΔΤ και ευδιάκριτο σε σχέση με τα υπόλοιπα χρώματα που χρησιμοποιούνται για το κείμενο ή το υπόβαθρο του ΔΔΤ. Ωστόσο δεν είναι εμφανές στον χρήστη εάν οι σύνδεσμοι οδηγούν σε εσωτερικό ή εξωτερικό διαδικτυακό τόπο [ΚΠ.10]. Ως προς τη μορφοποίηση και την παρουσίαση του περιεχομένου συνίσταται να γίνεται περιορισμένη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων [ΚΠ.16]. Ωστόσο καθώς το μεγαλύτερο μέρος της ιστοσελίδας καλύπτεται από συνδέσμους η χρήση έντονων χαρακτήρων είναι εκτενής.

Αναλύοντας τα ζητήματα της δομής και του περιεχομένου του ΔΔΤ καταγράφονται τα ακόλουθα: Η αρχική σελίδα περιλαμβάνει το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του Φορέα [ΚΥ.24] ωστόσο δεν περιλαμβάνει την ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα. Τα στοιχεία επικοινωνίας δεν εμφανίζονται σε σχετική σελίδα «Επικοινωνία», η οποία θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ΔΔΤ. Τα στοιχεία ανευρίσκονται έπειτα από την πλοήγηση του χρήστη στις ιστοσελίδες των αναπτυξιακών νόμων. Η αρχική σελίδα περιλαμβάνει σε διακριτό σημείο συνδέσμους στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ (πληροφοριακό περιεχόμενο που αφορά τους αναπτυξιακούς/επενδυτικούς νόμους, την πρόσβαση στο ΠΣΚΕ υπηρεσίες, καθώς και σε σχετικές ιστοσελίδες) [ΚΥ.30]. Ωστόσο θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι σύνδεσμοι προς υπηρεσίες δεν εμφανίζονται διακριτά ανάλογα με τους αποδέκτες (πολίτες, επιχειρήσεις, οργανισμούς) [ΚΥ.25]. Επιπλέον, η έλλειψη συνδέσμων προς εργαλεία

και μηχανισμούς αναζήτησης και πλοήγησης δυσχεραίνει τον εντοπισμό πληροφοριών, ενώ σε γενικότερο πλαίσιο η πλοήγηση στις διαφορετικές ιστοσελίδες δεν είναι φιλική προς τον χρήστη ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις καταγράφεται αδυναμία μετάβασης στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου [ΚΥ.26]. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο συγκεκριμένος ιστότοπος περιλαμβάνει σύνδεσμο προς τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs) [ΚΠ.18], ωστόσο το συγκεκριμένο έγγραφο θα πρέπει να αναζητηθεί και να εντοπιστεί στην καρτέλα «Υποστηρικτικό Υλικό» μεταξύ των άλλων συνδέσμων για τη λήψη εγγράφων που αφορούν ανακοινώσεις και πίνακες.

Όσον αφορά τις «Βασικές λειτουργίες αναζήτησης, πλοήγησης και στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα», σημαντική έλλειψη που καταγράφεται στον υπό εξέταση ιστοτοπο αποτελεί η μη ενσωμάτωση μηχανής αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ [ΚΥ.40], στην οποία θα έπρεπε να υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης από κάθε ιστοσελίδα [ΚΥ.42] και να προσφέρει δυνατότητες αναζήτησης με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου [ΚΠ.23]. Επιπλέον δεν παρέχεται χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενο του ιστότοπου [ΚΥ.43].

Ιδιαίτερος προβληματικό αναδεικνύεται το πεδίο της επικοινωνίας των ενδιαφερομένων με την Υπηρεσία καθώς ο ιστότοπος δεν συμμορφώνεται επίσης με τον υποχρεωτικό κανόνα που ορίζει ότι οι δημόσιοι ιστότοποι θα πρέπει να παρέχουν σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες [ΚΥ.47]. Τα στοιχεία επικοινωνίας για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα μπορούν να ανιχνευτούν έπειτα από αναζήτηση του χρήστη σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες του διαδικτυακού τόπου, ωστόσο η ανεύρεση των στοιχείων δεν είναι εύκολη καθώς δεν παρουσιάζονται με ομοιόμορφο τρόπο σε διακριτό σημείο των ιστοσελίδων. [ΚΠ.25]. Αν και περιλαμβάνονται διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν προσφέρονται ηλεκτρονικές φόρμες για τη διευκόλυνση της υποβολής ερωτημάτων προς τον φορέα [ΚΥ.48]. Επιπλέον δεν παρέχονται πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας [ΚΠ.26] Τέλος, δεν έχει προβλεφθεί η δυνατότητα παροχής ενημέρωσης στους χρήστες μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) και RSS [ΚΠ.34].

Θα πρέπει να τονιστεί επίσης ότι δεν παρέχεται δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις παρεχόμενες

υπηρεσίες [ΚΠ.41] σε συγκεκριμένους χώρους συζήτησης (fora) ή κοινωνικά δίκτυα, τα οποία θα είναι προσβάσιμα μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα. Ταυτόχρονα δεν δίνεται η δυνατότητα αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών. [ΚΥ.77] ενδεχομένως μέσω φορμών πολλαπλών επιλογών [ΚΠ.42].

Αξίζει επίσης να επισημανθεί ότι το περιεχόμενο του ιστοτόπου δεν προσφέρεται σε άλλες γλώσσες, και κυρίως στην αγγλική γλώσσα. Σε κάθε περίπτωση, για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας του ιστοτόπου θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη μέριμνα στην ορθότητα των πληροφοριών και την ανανέωση του περιεχομένου του (τροποποίηση στοιχείων οργανογράμματος και στοιχείων επικοινωνίας) ειδικά στις περιπτώσεις οποιαδήποτε αλλαγής στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών από τον φορέα.

Συμπερασματικά, λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω παρατηρήσεις και συνυπολογίζοντας τους προβληματισμούς που διατυπώθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας που διεξήχθη μεταξύ χρηστών του ιστοτόπου, καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως ο διαδικτυακός τόπος της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων χαρακτηρίζεται από περιορισμένη φιλικότητα απέναντι στο χρήστη και συνεπώς προτείνεται ο ανασχεδιασμός του. Στη συνέχεια θα ακολουθήσουν συγκεκριμένες προτάσεις και παρεμβάσεις με στόχο την ενίσχυση της χρηστικότητας του ιστοτόπου. Επιπλέον καθίσταται σαφές ότι η επικαιροποίηση του Π.Η.Δ αποκτά σήμερα ιδιαίτερη σημασία καθώς καλείται να συμπεριλάβει τις νεότερες τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των ανοιχτών δημόσιων δεδομένων και την νεότερη νομοθεσία σε ζητήματα προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Τα ερευνητικά ερωτήματα και ο σκοπός της έρευνας

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας επιχειρήθηκε η μελέτη της περίπτωσης της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων (ΓΔΙΕ) προκειμένου να αναδειχθεί η σημασία της εισαγωγής των νέων τεχνολογιών στη διαδικασία επικοινωνίας του δημόσιου τομέα με τους συναλλασσόμενους (πολίτες και επιχειρήσεις). Ειδικότερα δόθηκε έμφαση στα ακόλουθα υποερωτήματα:

1) Με ποιους τρόπους επιτυγχάνεται σήμερα η επικοινωνία της ΓΔΙΕ με τους συναλλασσόμενους και πώς αξιοποιούνται οι ΤΠΕ στην επικοινωνία της υπηρεσίας με πολίτες και τις επιχειρήσεις;

2) Πως αξιοποιείται η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην επικοινωνία των δημόσιων φορέων με τους πολίτες σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο και ποιες καλές πρακτικές αναδεικνύονται διεθνώς στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

3) Ποιες δράσεις βελτίωσης της επικοινωνίας και αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών προτείνονται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Σκοπός της έρευνας ήταν η άντληση ποιοτικών δεδομένων για την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης και τη διαμόρφωση χρήσιμων συμπερασμάτων που θα οδηγήσουν στη διατύπωση στοχευμένων προτάσεων βελτίωσης.

5.2. Περιγραφή της ερευνητικής μεθοδολογίας

Στην ενότητα αυτή καταγράφονται τα βασικά βήματα της ερευνητικής διαδικασίας που ακολουθήθηκε.

- Σε πρώτο στάδιο επιχειρήθηκε ο προσδιορισμός του ερευνητικού ζητήματος και των επιμέρους ερωτημάτων.
- Σε δεύτερο στάδιο ξεκίνησε η διαδικασία συλλογής δεδομένων και πληροφοριών σχετικά με τη θεματική από την ελληνική και τη διεθνή βιβλιογραφία και από διαδικτυακούς τόπους. Αναλυτικότερα εξετάστηκαν επίσημα κείμενα, νόμοι και εκθέσεις που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον μελετήθηκαν έρευνες και ετήσιες εκθέσεις διεθνών οργανισμών καθώς και οι συγκριτικές αξιολογήσεις των επιδόσεων των κρατών στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξετάστηκαν οι δείκτες και οι βέλτιστες πρακτικές που προωθούνται. Στη συνέχεια εξετάστηκε το ισχύον πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Τα προαναφερθέντα αποτέλεσαν το υλικό βάσει του οποίου αναπτύχθηκε το θεωρητικό τμήμα της εργασίας και συντάχθηκε ο οδηγός συνέντευξης καθώς και το ερωτηματολόγιο προς τους επενδυτικούς φορείς.

- Η συλλογή δεδομένων στο πλαίσιο εφαρμογής μιας μελέτης περίπτωσης περιλαμβάνει διάφορες τεχνικές που μπορούν να λειτουργήσουν συμπληρωματικά, όπως οι συνεντεύξεις τα ερωτηματολόγια η παρατήρηση οι συναντήσεις ομάδων εστίασης και οι σημειώσεις πεδίου. (Μαγγόπουλος, 2014). Ως μεθοδολογικό εργαλείο στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας επιλέχθηκε η ημιδομημένη συνέντευξη σε τέσσερα πρώην και νυν στελέχη της Υπηρεσίας. Στο συγκεκριμένο είδος συνέντευξης τα ερωτήματα είναι προκαθορισμένα, ωστόσο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης υπάρχει περιθώριο προσαρμογής τους αν θεωρηθεί αναγκαίο. (Ιωσηφίδης, 2003, σελ. 40). Καταρτίστηκε οδηγός συνέντευξης ο οποίος περιελάμβανε ερωτήσεις ανοικτού τύπου (ερωτήσεις γνώμης και περιγραφικές ερωτήσεις), οι οποίες συνδέονται άμεσα με τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας και το εξεταζόμενο θεωρητικό πλαίσιο, προκειμένου να διαμορφωθεί μια γενική εικόνα για τις διαδικασίες επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους υπό το ισχύον πλαίσιο και να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα από τα σχόλια και τις προτάσεις των στελεχών της Υπηρεσίας. Συναφώς, ως τρίτο βήμα καταγράφεται ο σχεδιασμός του οδηγού της συνέντευξης (Παράρτημα 1) και η πραγματοποίηση των ποιοτικών συνεντεύξεων με άτομα κλειδιά με στόχο να αντληθούν πολύτιμες πληροφορίες από το πραγματικό περιβάλλον εργασίας. Όπως επισημαίνουν οι Sharp et al (2002, 157-8) η συνέντευξη συνεισφέρει στην εξεύρεση πληροφορίας υψηλής ποιότητας σε φαινόμενα που δεν έχουν διερευνηθεί ξανά ενώ αποτελεί τον καλύτερο τρόπο ανάδειξης των προβλημάτων και των υφιστάμενων πρακτικών στο υπό εξέταση πεδίο. Έπειτα από την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων ακολούθησε η καταγραφή των απόψεων των συνεντευξιζόμενων και η προετοιμασία του υλικού για περαιτέρω ανάλυση.

Ταυτόχρονα ακολουθώντας την ίδια μεθοδολογία σχεδιάστηκαν ημιδομημένα ερωτηματολόγια με ερωτήσεις διαβαθμισμένης κλίμακας τύπου Likert, καθώς και ερωτήσεις ανοικτού τύπου που απευθύνονταν σε επενδυτικούς φορείς και απεστάλησαν από τον επιβλέποντα καθηγητή της παρούσας εργασίας σε πέντε επενδυτικούς συμβούλους που εκπροσωπούν το 70% των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με την Υπηρεσία. Κατά τη σύνταξη των ερωτηματολογίων σχεδιάστηκαν 18 ερωτήσεις όπως προέκυψαν από τη μελέτη της σχετικής

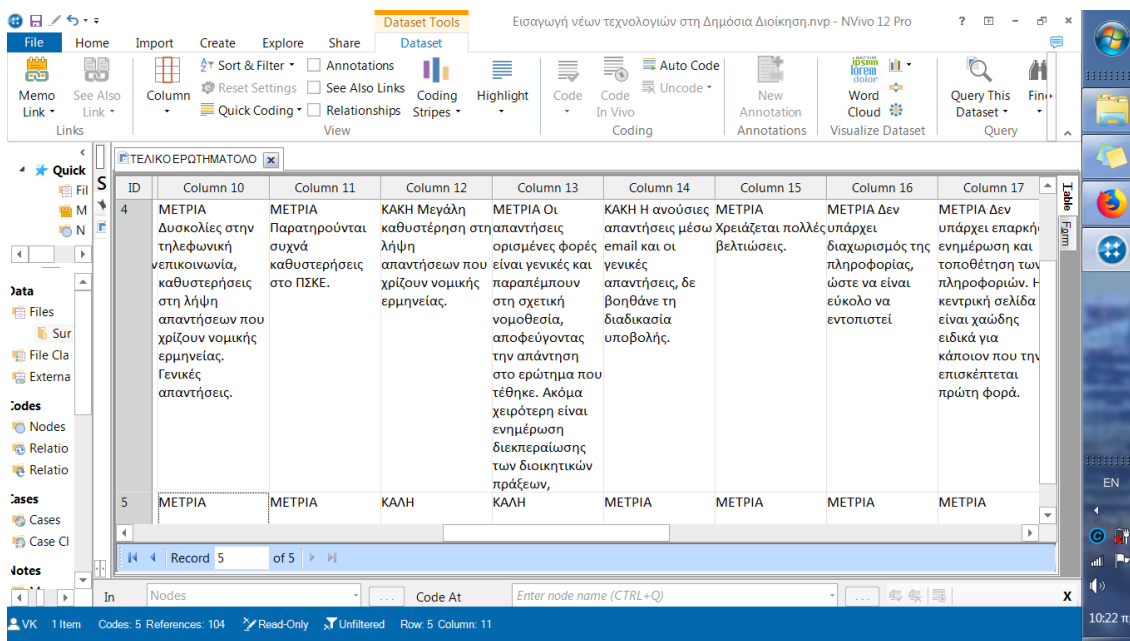
βιβλιογραφίας Και τις επισημάνσεις των υπαλλήλων της υπηρεσίας οι οποίες καλύπτουν τα εξής αντικείμενα:

- Στοιχεία επενδυτικού φορέα/πολίτη
- Περίοδος επικοινωνίας με την υπηρεσία
- Τρόποι που πραγματοποιείται η επικοινωνία με την Υπηρεσία
- Λόγοι συναλλαγής
- Αξιολόγηση επικοινωνίας με την Υπηρεσία
- Ταχύτητα εξυπηρέτησης
- Αξιολόγηση διαδικτυακής παρουσίας ΓΔΙΕ
- Αξιολόγηση λειτουργίας ΠΣΚΕ
- Αξιολόγηση επικοινωνίας μέσω Ηλεκτρονικού Κέντρου
- Συχνότητα Χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημόσιου τομέα και αξιολόγηση
- Ενδιαφέρον και προτάσεις για την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών
- Ενδιαφέρον για υπηρεσίας chat/ παρουσία σε κοινωνικά μέσα
- Ενδιαφέρον για συμμετοχή σε έρευνες αξιολόγησης
- Καταγραφή προβλημάτων κατά την επικοινωνία με την Υπηρεσία
- Προτάσεις βελτίωσης

Η επιλογή των προσώπων πραγματοποιήθηκε και στις δύο περιπτώσεις σύμφωνα με ποιοτικά κριτήρια καθώς επιλέχθηκαν χαρακτηριστικές περιπτώσεις με ιδιαίτερη γνώση επί του κεντρικού ζητήματος της εργασίας.

- Στο τέταρτο στάδιο επιχειρήθηκε η επεξεργασία και η ανάλυση του πρωτογενούς και του δευτερογενούς υλικού με τη βοήθεια του προγράμματος επεξεργασίας ποιοτικών δεδομένων Nvivo. Μέσω του προγράμματος η βιβλιογραφία καθώς και τα δεδομένα της εμπειρικής έρευνας μελετήθηκαν

διεξοδικά με τη χρήση λέξεων-κλειδιών και τη χρονολογική κατηγοριοποίηση τους με στόχο να αναδειχθούν οι βασικές θεματικές κατηγορίες βάσει των απαντήσεων που είχαν δοθεί και να αναλυθούν σύμφωνα με τα ερωτήματα της συνέντευξης.



Εικόνα 10. Επεξεργασία ερωτηματολογίων με το λογισμικό NVivo 12

- Το πέμπτο στάδιο περιελάμβανε την πραγματοποίηση αξιολόγησης του επίσημου ιστότοπου της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων προκειμένου να εξεταστεί η συμμόρφωση του με τα βασικά πρότυπα και τους κανόνες του εθνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ποιότητα και η λειτουργικότητα του ιστοτόπου συνδέεται άμεσα με την ποιότητα της επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Το έκτο στάδιο περιελάμβανε την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και τη διατύπωση των τελικών προτάσεων στο πλαίσιο της μελέτης περίπτωσης. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δομημένων ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν στο πρόγραμμα Microsoft Excel, η χρήση του οποίου έδωσε τη δυνατότητα απεικόνισης των στοιχείων σε μορφή πινάκων και γραφημάτων.

Βάσει των ανωτέρω επιδιώκεται μία λεπτομερής και σε βάθος κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης στην Υπηρεσία με κυρίαρχο στόχο τη διατύπωση στοχευμένων συμπερασμάτων και παρεμβάσεων.

5.3 Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ως βασικοί περιορισμοί της παρούσας έρευνας αναφέρονται: α) η φύση του αντικειμένου της Υπηρεσίας που σε μεγάλο βαθμό εξασφαλίζει την επικοινωνία με πολίτες και επιχειρήσεις που έχουν εξοικειωθεί με τη χρήση νέων τεχνολογιών και β) ο χρονικός περιορισμός της έρευνας που σε συνδυασμό με τον φόρτο εργασίας των συνεντευξιζόμενων επηρεάζει τη δυνατότητα περαιτέρω ανάλυσης των προβληματισμών των υπαλλήλων.

Τα συμπεράσματα της έρευνας και τα ερωτηματολόγια που σχεδιάστηκαν στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας μπορούν να αποτελέσουν έναυσμα για την πραγματοποίηση ποσοτικών ερευνών με δομημένα ερωτηματολόγια στους υπαλλήλους του Υπουργείου καθώς και σε πολίτες και επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με την Υπηρεσία. Κατά τη συνήθη διεθνή πρακτική η διαδικασία αυτή θα οδηγήσει στον εντοπισμό της ιδιαίτερης βαρύτητας των παραγόντων που έχουν ήδη εξεταστεί καταγράφοντας τις απόψεις ενός μεγαλύτερου συνόλου ατόμων.

5.4. Αποτελέσματα έρευνας

Τα αποτελέσματα της έρευνας αναδεικνύουν σημαντικά ζητήματα που αφορούν την διαδικτυακή παρουσία της Υπηρεσίας και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους επενδυτικούς φορείς.

Από τις συνεντεύξεις που διενεργήθηκαν με τους υπαλλήλους της ΓΔΙΕ διαπιστώνεται μία ευρύτερη κατανόηση των διαδικασιών και των προβλημάτων που αντιμετωπίζει η Υπηρεσία στο έργο της και στην επικοινωνία της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και μια ιδιαίτερα θετική στάση απέναντι στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Οι

ερωτήσεις σχεδιάστηκαν με σκοπό την άντληση πληροφοριών και απόψεων επί των βασικών ερωτημάτων της παρούσας εργασίας:

- Συμβολή ΤΠΕ στη βελτίωση της εξυπηρέτησης από την Υπηρεσία μέχρι σήμερα
- Ικανοποίηση από τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος
- Αξιολόγηση Ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης
- Σημασία καταγραφής παραπόνων - ανατροφοδότηση
- Ανάγκη καθιέρωσης δεικτών μέτρησης
- Οφέλη από την περαιτέρω ψηφιοποίηση για την Υπηρεσία

Αναλύοντας θεματικά το υλικό που συγκεντρώθηκε από τις συνεντεύξεις επιχειρείται η κατηγοριοποίηση των απαντήσεων για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

- i. Στο ερώτημα αναφορικά με τη συμβολή των νέων τεχνολογιών στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων από την Υπηρεσία, οι συνεντευξιζόμενοι εστίασαν στα πλεονεκτήματα που προέκυψαν καταρχήν από την προτυποποίηση των διαδικασιών και τη δημιουργία ενός τυποποιημένου συστήματος διαχείρισης δεδομένων, όπως κατεστη δυνατό μέσω του πληροφοριακού συστήματος και του μηχανογραφικού εκσυγχρονισμού των διαδικασιών της Υπηρεσίας.
- ii. Καταγράφεται συμφωνία ως προς τη συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της διαχείρισης των επενδυτικών σχεδίων «με δομημένο και οργανωμένο τρόπο» από την Υπηρεσία. Ειδικότερα η λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος συνδέεται με πολυάριθμα οφέλη: η συνέπεια – συνέχεια, ταχύτερη διεκπεραίωση, ιστορικότητα και δυνατότητα αναζήτησης των δεδομένων, βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων, και τέλος η διαφάνεια των διαδικασιών και η αξιοπιστία των δεδομένων. Επιπλέον επισημαίνεται η συμβολή του στη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων μέσω τη δημιουργίας μητρώων αξιολόγησης και ελέγχου. Παρά τα προβλήματα που καταγράφονται στη χρήση του ΠΣΚΕ (ανάγκη συνεχούς δυναμικής αναβάθμισης, χαμηλή φιλικότητα προς τον χρήστη, δυσκολία ανεύρεσης δεδομένων και χαμηλός

βαθμός συντήρησης δεδομένων από τους χρήστες), η θετική συμβολή του στη διαχείριση των διαδικασιών και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Υπηρεσία θεωρείται αναμφισβήτητη.

- iii. Ως προς την εφαρμογή νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση εκφράστηκαν προβληματισμοί αναφορικά με α) τη μεταβατική περίοδο εφαρμογής των νέων τεχνολογιών, β) την περίπτωση να απαιτείται η προσκόμιση φυσικών φακέλων παράλληλα με τα ψηφιακά έγγραφα και γ) το αναγκαίο διάστημα εξοικείωσης των συναλλασσομένων με την ηλεκτρονική επικοινωνία το οποίο αναμένεται να αυξήσει τον φόρτο εργασίας.
- iv. Στον τομέα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας οι συνεντευξιαζόμενοι έδωσαν έμφαση στη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ως σημείου συγκέντρωσης της γνώσης και διάχυσης της σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και ως αναγκαίου μέσου για τη διασφάλιση της οργανωμένης, ποιοτικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας όλων των συναλλασσομένων (επενδυτικοί φορείς, φορείς υποδοχής επενδυτικών σχεδίων, μητρώο ελεγκτών, μητρώο αξιολογητών) με την Υπηρεσία. Στα οφέλη περιλαμβάνονται η βελτίωση της σχέσης Υπηρεσίας / επενδυτών και η ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης. Ταυτόχρονα καταγράφεται η ανάγκη εμπλουτισμού της πλατφόρμας με νέα στοιχεία και η ενίσχυση της τεχνικής υποστήριξης.
- v. Όλοι οι συνεντευξιαζόμενοι υποστήριξαν τη σημασία της ανατροφοδότησης προκειμένου να υπάρξει διάγνωση των προβλημάτων των επιχειρήσεων. Θεωρείται ότι μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης δίνεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνων και σχετικών ερωτημάτων.
- vi. Όσον αφορά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δεικτών απόδοσης του έργου της Υπηρεσίας, τίθεται ως προϋπόθεση η ακριβής περιγραφή των διαδικασιών και των στόχων που αναμένεται να επιτύχουν. Στην περίπτωση της επικοινωνίας μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου, εκφράζεται η άποψη ότι η υλοποίηση τέτοιων δεικτών μπορεί να συμβάλλει περαιτέρω στη βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας ενώ εκφράζονται ανησυχίες όσον αφορά την αξιόπιστη εφαρμογή των επιλεχθέντων δεικτών μέτρησης.

- vii. Η περαιτέρω ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών αναμένεται να συμβάλει καθοριστικά: α) στην αύξηση της παραγωγικότητας της Υπηρεσίας, β) τη βελτίωση της ποιότητας των συναλλαγών και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους γ) την αυτοματοποίηση των διαδικασιών δ) την αξιοποίηση των στοιχείων για το σχεδιασμό στόχων και τη λήψη αποφάσεων ε) δυνατότητα πρόσβασης του χρήστη σε έγκυρη και επικαιροποιημένη πληροφορία και τέλος την ενίσχυση της διαφάνειας.

Σε δεύτερο στάδιο καταγράφονται τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια που απευθύνονται στους επενδυτικούς φορείς. Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε ερωτήσεις ανοικτού και κλειστού τύπου και από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει η ακόλουθη εικόνα. (Τα ερωτηματολόγια παρατίθενται στο παράρτημα 2).

Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και τις προτεινόμενες λύσεις καταγράφηκαν με τη βοήθεια του προγράμματος Excel και εντάχθηκαν στις ακόλουθες θεματικές:

- Αναπτυξιακός Νόμος
- Λειτουργία ΠΣΚΕ
- Άμεση Επικοινωνία
- Έγκυρη ενημέρωση
- Αρχική σελίδα
- Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης
- Ταχύτητα Απόκρισης

Με τη βοήθεια των ανοικτών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου αναδεικνύονται τα ακόλουθα προβλήματα και προτείνονται οι ακόλουθες λύσεις:

- Ενίσχυση της χρηστικότητας του ιστοτόπου και παροχή εξατομικευμένης υπηρεσίας αναζήτησης ενεργών δράσεων μέσω αυτοματοποιημένου οδηγού.
- Οι επιχειρήσεις σημειώνουν ότι το κλίμα εμπιστοσύνης κλονίζεται εξαιτίας των προβλημάτων που συνδέονται με το ευρύτερο πλαίσιο και την εφαρμογή του

νέου αναπτυξιακού νομού (καθυστερήσεις στην αξιολόγηση των επενδυτικών σχεδίων, στις εκταμιεύσεις των προηγούμενων αναπτυξιακών νόμων.

- Όσον αφορά τη χρήση του ΠΣΚΕ επισημαίνουν τις δυσκολίες που παρουσιάζονται κατά τη χρήση του (ταχύτητα αποθήκευσης, μέγεθος αρχείων) και προτείνουν τη βελτίωση της χρηστικότητας της διαδικτυακής πλατφόρμας του ΠΣΚΕ και τη συμπερίληψη της δυνατότητας παρακολούθησης των διακριτών σταδίων της διαδικασίας αξιολόγησης/ελέγχου υλοποίησης και λοιπών αιτημάτων που υποβάλλονται μέσω ΠΣΚΕ. Επιπλέον προτείνουν τη δημιουργία βίντεο παρουσίασης με αναλυτικότερες οδηγίες για την υποβολή των αιτημάτων στο ΠΣ.
- Σε επίπεδο αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας με την Υπηρεσία εκφράζεται η μη ικανοποίηση των ερωτωμένων από την τηλεφωνική επικοινωνία με την Υπηρεσία και προτείνονται τα ακόλουθα: παροχή εφαρμογής live chat, αμεσότερη επικοινωνία και χρήση του ηλεκτρονικού κέντρου εξυπηρέτησης και για διευκρινίσεις επί του νομοθετικού πλαισίου και των διαδικασιών, δυνατότητα ανταλλαγής αρχείων με υπαλλήλους για επιβεβαίωση της απάντησης, περισσότερα διαθέσιμα άτομα για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων, έκδοση αρχείου συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων ανά τακτά χρονικά διαστήματα προκειμένου να αποφεύγεται η ασυνέπεια στις απαντήσεις που λαμβάνονται μέσω διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας
- Διάχυση της συσσωρευμένης γνώσης (αξιολόγησης & ελέγχου επενδυτικών σχεδίων υπαχθέντων σε Επενδυτικούς/Αναπτυξιακούς Νόμους) μεταξύ όλων των αρμοδίων στελεχών της Υπηρεσίας (Αξιολογητές & Ελεγκτές).
- Εγκατάσταση κεντρικού συστήματος CRM/MIS (Customer Relationship Management/ Management Information System), ώστε να υπάρχει άμεση πρόσβαση της Υπηρεσίας στο ιστορικό επικοινωνίας με συναλλασσόμενους (επενδυτές, συμβούλους, κλπ.) και επαρκής διάχυση της πληροφορίας μεταξύ όλων των αρμοδίων στελεχών της Υπηρεσίας (Αξιολογητές & Ελεγκτές), προς επίτευξη: διαφάνειας επί των διαδικασιών, ταχύτητας απόκρισης και έγκυρης & έγκαιρης ενημέρωσης του επενδυτικού κοινού.

Με τις ερωτήσεις κλειστού τύπου επιχειρείται η καταγραφή της ικανοποίησης των φορέων από την υφιστάμενη κατάσταση στον τομέα της επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους επενδυτικούς φορείς. Κατά τη διαμόρφωση των προτάσεων βελτίωσης δόθηκε

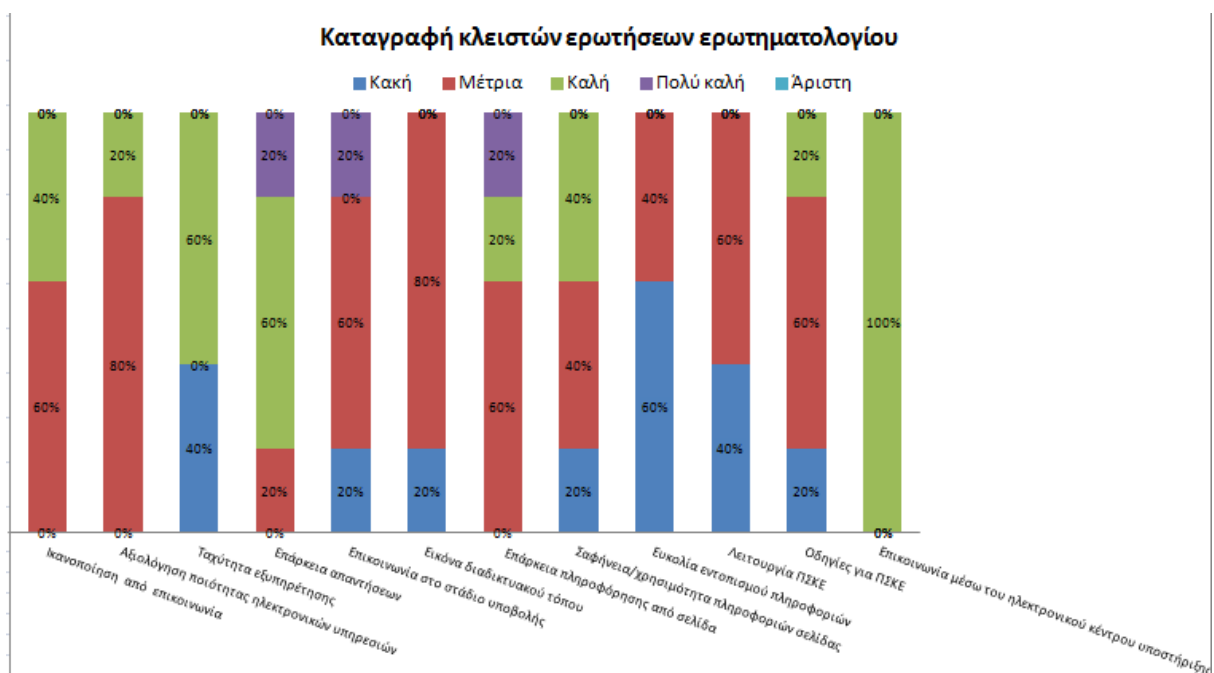
ιδιαίτερη βαρύτητα στο πρωτογενές υλικό που συγκεντρώθηκε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας.

Εξετάζοντας τα αποτελέσματα των κλειστών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου διαπιστώνουμε ότι η συνολική ικανοποίηση των ερωτηθέντων από την επικοινωνία με την υπηρεσία χαρακτηρίζεται από «μέτρια» ως «καλή», ενώ αντίστοιχα δεν δηλώνουν ικανοποίηση από την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται συνολικά από την Υπηρεσία. Η ταχύτητα εξυπηρέτησης δεν ικανοποιεί το 40% των ερωτηθέντων, οι οποίοι της δίνουν τη χαμηλότερη βαθμολογία και την αξιολογούν ως «κακή». Επιπλέον η επικοινωνία κατά το στάδιο υποβολής των αιτήσεων υπαγωγής δεν χαρακτηρίζεται ικανοποιητική.

Η επάρκεια των απαντήσεων που λαμβάνονται ηλεκτρονικά φαίνεται ότι ικανοποιεί ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων. Εντύπωση προκαλούν οι απαντήσεις αναφορικά με την συνολική εικόνα του διαδικτυακού τόπου της Υπηρεσίας η οποία αξιολογείται από «μέτρια» ως «κακή». Προβλήματα εντοπίζονται όσον αφορά την επάρκεια των πληροφοριών που παρέχει η επίσημη σελίδα της υπηρεσίας αλλά και η σαφήνεια και η χρησιμότητα των πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες της ΓΔΙΕ. Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι το 60% των ερωτηθέντων δεν θεωρούν ότι η αρχική σελίδα διευκολύνει τον εντοπισμό των πληροφοριών. Παράλληλα εκφράζονται προβληματισμοί σχετικά με τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και την πληροφόρηση όσον αφορά τις οδηγίες χρήσης του. Τέλος, η επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης του ΠΣΚΕ κρίνεται από το σύνολο των ερωτηθέντων ως «καλή», γεγονός που ενισχύει την θετική ανταπόκριση των επιχειρήσεων απέναντι στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση.

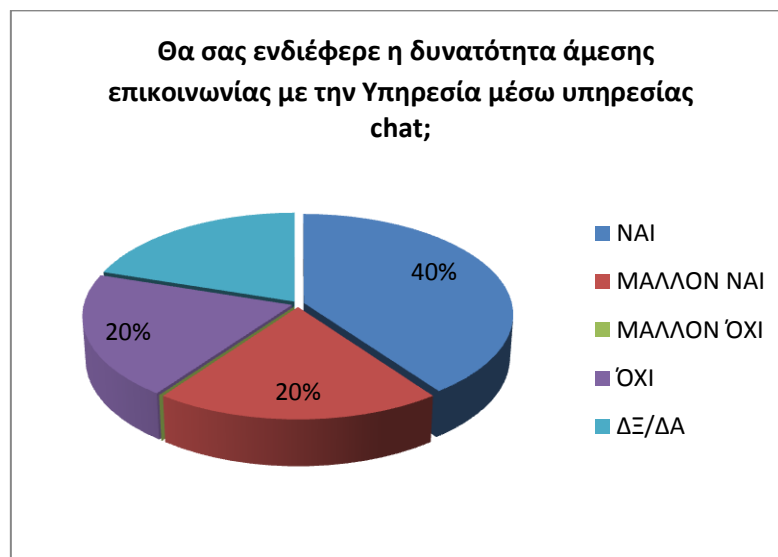
	A	B	C	D	E	F	G
1	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ (LIKERT SCALE)	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολυ καλή	Άριστη	Σύνολο
2	1. Πώς κρίνετε τη συνολική ικανοποίηση σας από την επικοινωνία με την Υπηρεσία;	0%	60%	40%	0%	0%	100%
3	2. Ποια είναι η αξιολόγηση σας όσον αφορά την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει η Υπηρεσία;	0%	80%	20%	0%	0%	100%
4	3. Πώς αξιολογείτε την ταχύτητα εξυπηρέτησης των αιτημάτων σας από την Υπηρεσία;	40%	0%	60%	0%	0%	100%
5	4. Πώς κρίνετε την επάρκεια των απαντήσεων που λάβατε ηλεκτρονικά για τα ερωτήματά σας;	0%	20%	60%	20%	0%	100%
6	5. Πώς θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας με την Υπηρεσία κατά το στάδιο υποβολής της αίτησης υπαγωγής;	20%	60%	0%	20%	0%	100%
7	6. Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εικόνα του διαδικτυακού τόπου της Υπηρεσίας;	20%	80%	0%	0%	0%	100%
8	7. Ποια είναι η αξιολόγηση σας ως προς την επάρκεια της πληροφόρησης που παρέχεται από την κεντρική σελίδα της Υπηρεσίας;	0%	60%	20%	20%	0%	100%
9	8. Πώς κρίνετε τη σαφήνεια και τη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχονται στην κεντρική σελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της ΓΔΙΣ;	20%	40%	40%	0%	0%	100%
10	9. Πώς θα χαρακτηρίζατε την ευκολία εντοπισμού πληροφοριών στην κεντρική σελίδα της Υπηρεσίας;	60%	40%	0%	0%	0%	100%
11	10. Πώς θα αξιολογούσατε τη μέχρι σήμερα λειτουργία του Ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΠΣΚΕ);	40%	60%	0%	0%	0%	100%
12	11. Πώς κρίνετε την πληροφόρηση που παρέχεται σχετικά με τις διαδικασίες και τις οδηγίες που δίνονται για τη χρήση του ΠΣΚΕ;	20%	60%	20%	0%	0%	100%
13	12. Πώς κρίνετε την επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης του ΠΣΚΕ (http://ehd.ependyseis.gr);	0%	0%	100%	0%	0%	100%

Πίνακας 3. Επεξεργασία των απαντήσεων των επενδυτικών φορέων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου (Ίδια επεξεργασία)

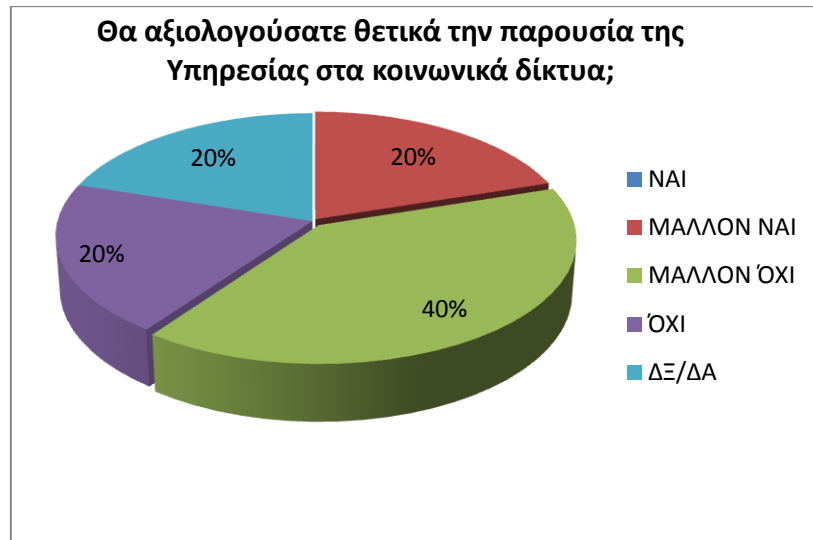


Διάγραμμα 7. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου (Ίδια επεξεργασία)

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα που εξάγονται από τις ερωτήσεις γνώμης, οι περισσότεροι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν αρκετά συχνά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου και κρίνουν θετικά την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, στο σύνολο τους οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι θα συμμετείχαν σε έρευνες αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών. Όσον αφορά τη μελέτη περίπτωσης, θα πρέπει επίσης να επισημανθεί ότι η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω εφαρμογής live chat δεν αντιμετωπίστηκε από το σύνολο των ερωτηθέντων ως παράγοντας καίριας σημασίας για την ενίσχυση της ποιότητας της επικοινωνίας αλλά σε προτεραιότητα τέθηκαν τα ζητήματα εγκυρότητας των συγκεκριμένων απαντήσεων. Ωστόσο η πλειονότητα των ερωτηθέντων κρίνει θετική την πιθανή παροχή εφαρμογής live chat καθώς και τη βελτιστοποίηση της αλληλεπίδρασης με την Υπηρεσία μέσω κινητών συσκευών. Τέλος, επισημαίνεται ότι η πλειονότητα των ερωτώμενων δεν αξιολογούν θετικά την ενδεχόμενη παρουσία της Υπηρεσίας στα κοινωνικά δίκτυα. Στα διαγράμματα που ακολουθούν αποτυπώνονται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων δύο σημαντικά ζητήματα που αποτελούν βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της επικοινωνίας με τους συναλλασσομένους.



Διάγραμμα 8. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων (Ίδια επεξεργασία)



Διάγραμμα 9. Καταγραφή απαντήσεων επενδυτικών φορέων (Ίδια επεξεργασία)

Τα αποτελέσματα τα οποία συγκεντρώθηκαν έπειτα από την αξιολόγηση του διαδικτυακού τόπου της υπό εξέταση υπηρεσίας και την επεξεργασία των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν στους συναλλασσόμενους με την Υπηρεσία ανέδειξαν τη σημαντικό πρόοδο που έχει επιτευχθεί ήδη στον τομέα της συστηματοποίησης και διαχείρισης των διαδικασιών χάρη στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών αλλά και τα σημαντικά περιθώρια βελτίωσης που υφίστανται στον τομέα της επικοινωνίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Στο παρόν κεφάλαιο επιχειρείται η διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση του υφιστάμενου πλαισίου επικοινωνίας της ΓΔΙΕ με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις στο πλαίσιο της αξιοποίησης ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στόχος των προτεινόμενων παρεμβάσεων αποτελεί η δημιουργία μιας ανανεωμένης εικόνας της Υπηρεσίας που θα δίνει έμφαση στη βελτίωση της επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους ενισχύοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την ανάπτυξη νέων εφαρμογών.

Οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πολιτών διαμορφώνονται ολοένα και περισσότερο βάσει των εμπειριών τους από υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα. Σε ευρωπαϊκό και

διεθνές επίπεδο η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες πραγματοποιείται μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (διαδίκτυο, τηλέφωνο, chat, κινητά, sms, virtual assistant, one stop shop). Μέχρι σήμερα η τηλεφωνική επικοινωνία συνδέεται με χαμηλά ποσοστά εξυπηρέτησης και χαμηλή ικανοποίηση από την πλευρά των πολιτών. Την ίδια στιγμή οι περισσότεροι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι δεν προσφέρουν την απαιτούμενη διαδραστικότητα και δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης. Την ίδια στιγμή σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα κρίνεται αναγκαίο να διασφαλίζεται η παροχή εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας εστιάζοντας στις ανάγκες των συναλλασσομένων.

Λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις της παρούσας εργασίας, ακολουθώντας τα προαναφερθέντα σχεσιακά μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διατυπώνονται οι ακόλουθες προτάσεις αναφορικά με τη βελτιστοποίηση της επικοινωνίας της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων αλλά και συνολικά των ηλεκτρονικών μέσων παροχής πληροφόρησης και υπηρεσιών από την Υπηρεσία.

Με βάση το μοντέλο G2C, ως πολίτες ορίζονται οι ενδιαφερόμενοι για τις υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων και ειδικότερα για την πληροφόρηση αναφορικά με τα νομοθετήματα και το ευρύτερο πλαίσιο κρατικών ενισχύσεων, τον εκάστοτε αναπτυξιακό νόμο αλλά και την επενδυτική πολιτική προσέλκυσης ξένων κεφαλαίων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα συμπεράσματα της βιβλιογραφικής και της ποιοτικής έρευνας που διεξήχθη αλλά και τα παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών που εξετάστηκαν προτείνεται:

1. Η ολική αναμόρφωση της κεντρικής σελίδας της Γ.Γ Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων και των ιστοσελίδων που αφορούν ειδικότερα το έργο της ΓΔΙΕ.

Αρχικά, δεδομένων των πλεονεκτημάτων που ήδη υπογραμμίστηκαν μέσω της παράθεσης βέλτιστων πρακτικών, προτείνεται η δημιουργία μιας διαδραστικής διαδικτυακής πύλης (portal) που θα αποτελεί ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης στις επιμέρους λειτουργίες και υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας και της ΓΔΙΕ. Η πύλη θα προσφέρει τη δυνατότητα εύκολης πλοήγησης προς τους ενδιαφερόμενους ακόμα και σε εκείνους που δεν διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις αλλά αναζητούν σχετικές

πληροφορίες. Οι πύλες αποτελούν βασικό στοιχείο των σύγχρονων συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν αναγνωριστεί ως βέλτιστη πρακτική από διεθνείς οργανισμούς αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η διαμόρφωση της διαδικτυακής πύλης προτείνεται να ακολουθήσει τα πρότυπα επιτυχημένων πυλών, όπως της πύλης που αποτελεί κέντρο ενιαίας εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών (<http://www.eu-go.gr/sdportal/>) κατά εφαρμογή της οδηγίας της ΕΕ για τις υπηρεσίες 2009, καθώς και του κυβερνητικού διαδικτυακού τόπου του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) (<http://www.businessportal.gr>) που στοχεύει στη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος για την επεξεργασία των στοιχείων του Γενικού Εμπορικού Μητρώου αλλά και της πλατφόρμας StartUp Greece (<http://www.startupgreece.gov.gr/el>) που στοχεύει στην προώθηση της επιχειρηματικότητας με κεντρική λειτουργία της την παροχή έγκυρης πληροφόρησης και την υπηρεσιών υποστήριξης και δικτύωσης στις επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο αναμόρφωσης της ιστοσελίδας θα πρέπει να προβλεφθούν οι ακόλουθες προσθήκες:

- Δυνατότητα ελέγχου επιλεξιμότητας μέσω online ερωτηματολογίου όπως διαπιστώθηκε σε πολλές αντίστοιχες ιστοσελίδες στο εξωτερικό
- Προσθήκη δυνατότητας αναζήτησης πληροφοριών/εγγράφων με τη χρήση «λέξεων - κλειδιών»
- Δυνατότητα ενημέρωσης μέσω email (Email alerts) για οποιοδήποτε νέο αρχείο ή ανακοίνωση σχετίζεται με τη νομοθεσία/προκηρυξεις καθώς και αυτόματη ενημέρωση του πολίτη για κάθε αλλαγή που αφορά τα δεδομένα του. Επίσης προτείνεται η παροχή προσωποποιημένης ενημέρωσης για θεματικές κατηγορίες στις οποίες οι χρήστες έχουν δηλώσει το ενδιαφέρον τους
- Σχεδιασμός διακριτής ιστοσελίδας με τις νεότερες ενημερώσεις και επισήμανση των νέων αρχείων προκειμένου να διευκολύνεται η αναζήτηση των πληροφοριών και να διευκολύνεται η πλοήγηση των χρηστών

- Σχεδιασμός διακριτής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των επενδυτικών φορέων αναφορικά με τα αποτελέσματα που αναρτώνται στους προσωρινούς και οριστικούς πίνακες αξιολόγησης επενδυτικών σχεδίων, και τις ανακοινώσεις και τις εκθέσεις που αφορούν αποκλειστικά τους επενδυτικούς φορείς
- Αναμόρφωση του περιεχομένου του ιστοτόπου με ιστοσελίδες πληροφοριακού χαρακτήρα και ταξινόμηση όλων των ηλεκτρονικών αρχείων (Νομοθεσία, Υποστηρικτικό Υλικό, κλπ.) ανά κύκλο υποβολών του Αναπτυξιακού Νομού, και παρουσίαση των νόμων (βάσει ΚΥΑ, Εγκυκλίων, κλπ.), όπως ισχύουν κατά την εκάστοτε χρονολογική φάση
- Επανασχεδιασμός και επικαιροποίηση των εντύπων και οδηγιών
- Μετάφραση όλων των διαδικτυακών ιστοσελίδων των ιστοτόπων <https://www.ependyseis.gr> και <http://ehd.ependyseis.gr> στην αγγλική γλώσσα
- Παρουσίαση Συχνών Ερωτήσεων (F.A.Qs) με έγκυρες απαντήσεις σε διακριτό σημείο του κεντρικού ιστοτόπου, οι οποίες θα χρησιμοποιούνται και για τη σύνταξη εγχειρίδιων με γενικές οδηγίες και χρήσιμες πληροφορίες. Σε ορισμένες περιπτώσεις προτείνεται και η έκδοση υλικού σε μορφή βίντεο ακολουθώντας δημοφιλείς πρακτικές που υιοθετούν μεγάλες εταιρίες του ιδιωτικού τομέα ή η δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης με την παροχή στοχευμένης πληροφόρησης μέσω ιστοσελίδας με Συχνές ερωτήσεις/Απαντήσεις.
- Ενσωμάτωση εφαρμογής αξιολόγησης του ιστοτόπου (Pop up feedback) καθώς και ιστοσελίδας αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρόμοιες εφαρμογές που μετρούν τον βαθμό ικανοποίησης από τις παρεχόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες προσφέρονται σε όλους τους ευρωπαϊκούς δημόσιους ιστοτόπους
- Προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από τη χρήση συνεργατικών πλατφόρμων (φόρουμ ανταλλαγής απόψεων)

Οι παρατηρήσεις αναφορικά με το περιεχόμενο του ιστοτόπου και την ευκολία χρήσης του θα πρέπει να αποτελέσουν προτεραιότητα κατά τον σχεδιασμό της ηλεκτρονικής στρατηγικής του φορέα, καθώς η δυσκολία αναζήτησης και ανεύρεσης πληροφοριών από τους χρήστες θα επιβαρύνει σημαντικά τα κανάλια επικοινωνίας της υπηρεσίας, θα ενισχύσει τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων και θα αποτρέπει την εστίαση της προσοχής τους στα πλέον σημαντικά καθήκοντα.

Ειδικότερα όσον αφορά την επικοινωνία των ενδιαφερομένων με την υπηρεσία προτείνεται καταρχάς η προβολή του συνδέσμου μετάβασης στο Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης της ΓΔΙΕ σε διακριτό σημείο του ιστοτόπου, προκειμένου να γνωστοποιείται άμεσα στον επισκέπτη η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με την Υπηρεσία. Συμπληρωματικά προτείνεται η δημιουργία σελίδας στον ιστότοπο που θα περιλαμβάνει βασικές ηλεκτρονικές φόρμες επικοινωνίας σύμφωνα με τις συνηθέστερες κατηγορίες ερωτημάτων που απευθύνονται από τους πολίτες στην ΓΔΙΕ, και οι οποίες θα συνδέονται επίσης από το ηλεκτρονικό κέντρο με τη σχετική κατηγοριοποίηση. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής:

- Φόρμες για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων όπου θα μπορούν να απευθύνουν τα ερωτήματά τους με την επιλογή από λίστα σχετικά με τον Νέο αναπτυξιακό /προηγούμενους επενδυτικούς νόμους κτλ «Φόρμες Αιτήματος Ενημέρωσης»
- Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας «Γενικές ερωτήσεις»
- «Φόρμα για την πραγματοποίηση συνάντησης ενημέρωσης»

Η αρχική σελίδα της Υπηρεσίας θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να συμπεριλάβει ειδική αναφορά μέσω εσωτερικού συνδέσμου σε ιστοσελίδα του Τμήματος Ενημέρωσης Επενδυτών και Επικοινωνίας προκειμένου να ενισχύσει σημαντικά το επικοινωνιακό προφίλ της Υπηρεσίας μέσω της δημιουργίας και ανάρτησης υλικού σχετικού με τις εργασίες του Τμήματος.

2. Η αξιοποίηση του συστήματος Interactive Voice Response (IVR) στο τηλεφωνικό κέντρο που θα αλληλεπιδρά με τους καλούντες, θα συλλέγει πληροφορίες και θα δρομολογεί τις κλήσεις σε συγκεκριμένες ομάδες υπαλλήλων/παραλήπτες βοηθώντας στην κατανομή του όγκου των κλήσεων και

στη βελτίωση της εξυπηρέτησης. Η ανωτέρω πρόταση μπορεί να εφαρμοστεί υπό την προϋπόθεση ότι οι υπηρεσίες θα ενισχυθούν με επαρκή αριθμό ατόμων.

3. Η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων αναφορικά με τις δυνατότητες που προσφέρει ο εκάστοτε επενδυτικός αναπτυξιακός νόμος και τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τη ΓΔΙΕ. Κατά τη διαδικασία αυτή θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στον καθορισμό των ρόλων και των ευθυνών των υπαλλήλων, καθώς και των βασικών κατευθυντήριων γραμμών που συνδέονται με το περιεχόμενο που αναρτάται. (Sandoval-Almazán, et al., 2017, p. 103).
4. Η δυνατότητα προγραμματισμού των επισκέψεων μέσω ηλεκτρονικών ραντεβού με σκοπό των καλύτερο προγραμματισμό των συναντήσεων και την καλύτερη εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

Στόχος των ανωτέρω παρεμβάσεων είναι η βέλτιστη λειτουργία της Διαδικτυακής επικοινωνίας και η διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων.

Απαραίτητο βήμα στην προσπάθεια αναβάθμισης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις/ επενδυτικούς φορείς (G2B), οι οποίες έχουν ήδη ενταχθεί στα καθεστώτα του εκάστοτε αναπτυξιακού νόμου, αποτελεί η αναβάθμιση του υπάρχοντος ηλεκτρονικού κέντρου εξυπηρέτησης της ΓΔΙΕ μέσω ενός συστήματος διαχείρισης αιτημάτων που θα προσφέρει βασικές πληροφορίες σχετικά με τους συναλλασσόμενους και τις απαντήσεις που έχουν δοθεί ήδη από την υπηρεσία, καθώς και μηχανισμούς αναζήτησης σε μία συγκεντρωμένη βάση δεδομένων προκειμένου να διευκολυνθεί το έργο των υπαλλήλων και να επιταχυνθεί η εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Το συγκεκριμένο σύστημα θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει εφαρμογές που θα εξασφαλίζουν μια διαδικασία καθορισμένης επικοινωνίας των υπαλλήλων με τους ιεραρχικά ανώτερους τους προκειμένου να επιλυθούν ταχύτερα τα εξεταζόμενα ερωτήματα, καθώς και εφαρμογή υπενθύμισης σχετικά με εκκρεμείς υποθέσεις που θα πρέπει να διεκπεραιωθούν άμεσα.

Προτείνεται επίσης η δυνατότητα δημιουργίας προφίλ επενδυτικού φορέα παράλληλα με την παροχή αποθηκευτικού χώρου όπου θα αποθηκεύονται οι αιτήσεις και τα απαραίτητα δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί ήδη και οι οποίες θα μπορούν να τροποποιηθούν με ευθύνη του επενδυτικού φορέα, όπως εφαρμόζεται σήμερα από τα

Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης μέσω του ιστότοπου <https://www.eu-go.gr>. Μέσω του προφίλ αυτού ο επενδυτικός φορέας θα είναι σε θέση να ελέγχει τις πληροφορίες και να ρυθμίζει τους τρόπους επικοινωνίας της διοίκησης με αυτόν αλλά και να δέχεται ενημερωτικές ειδοποιήσεις (έκδοση εγκυκλίων, νέες προκηρύξεις). Σε ένα πιο εξελιγμένο στάδιο θα μπορούσε ακόμη να παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων και των επενδυτικών σχεδίων του.

Επιπρόσθετα προτείνεται η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαδραστικής ενημέρωσης μέσω αυτοματοποιημένων οδηγιών ή ενός συστήματος άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας (live chat) που θα ενταχθεί στο ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας για τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων.

Η καλή λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος όπως το ΠΣΚΕ είναι επίσης πολύ σημαντική για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Ζητήματα, όπως ο μεγάλος χρόνος φόρτωσης των αρχείων ειδικότερα σε περιόδους κατάθεσης δικαιολογητικών, η λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος μόνο μέσω του περιηγητή Internet Explorer και η ανάγκη μετάβασης σε περιηγητή Mozilla Firefox στην περίπτωση που απαιτείται η διαγραφή αρχείου που έχει κατά λάθος εισαχθεί στο σύστημα θα πρέπει να επιλυθούν άμεσα. Επιπλέον, η εμπειρική έρευνα που διεξήχθη ανέδειξε την ανάγκη προσθήκης ενός συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης της πορείας των επενδυτικών σχεδίων που υποβάλλονται μέσω του πληροφοριακού συστήματος από τις επιχειρήσεις αλλά και από τους αρμόδιους υπαλλήλους της Υπηρεσίας. Η ύπαρξη ενός τέτοιου συστήματος θα διευκόλυνε σημαντικά τους συναλλασσόμενους και θα μείωνε την υπέρμετρη επιβάρυνση του ηλεκτρονικού κέντρου επικοινωνίας. Ταυτόχρονα θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη σύνταξη εύχρηστων οδηγιών χρήσης των συστημάτων (ΠΣΚΕ, ηλεκτρονικό κέντρο). Ως βέλτιστη πρακτική σε διεθνές επίπεδο προτείνεται η δημιουργία διακριτού ιστότοπου με υποστηρικτικό εκπαιδευτικό υλικό, ή με τη μορφή βίντεο ή μέσω ερωταπαντήσεων για την εύρυθμη λειτουργία ενός συστήματος ή μιας εφαρμογής.

Λαμβάνοντας υπόψη τους προβληματισμούς που διατυπώθηκαν στο στάδιο της εμπειρικής έρευνας σχετικά με την λειτουργία του διαδικτυακού ιστοτόπου αλλά και του πληροφοριακού συστήματος προτείνεται επίσης η δημιουργία εφαρμογής για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο υλοποίησης του αναπτυξιακού νόμου και τη διατύπωση παραπόνων και προτάσεων βελτίωσης. Οι διαδικασίες ελέγχου

και ανατροφοδότησης σε συνδυασμό με την καθιέρωση ενός συστήματος δεικτών μέτρησης της ικανοποίησης των συναλλασσομένων θα ενθαρρύνουν τον σχεδιασμό στοχευμένων παρεμβάσεων κατά το στάδιο διαμόρφωσης των στρατηγικών στόχων της Γενικής Γραμματείας Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων.

Σε κάθε περίπτωση, πριν από την τελική επιλογή αναφορικά με την ανάπτυξη ενός νέου πληροφοριακού συστήματος ή ενός νέου ηλεκτρονικού κέντρου ενημέρωσης ή τη δυνατότητα αναβάθμισης των υπαρχόντων θα πρέπει να προηγηθεί η αξιολόγηση και επανεξέταση των υφιστάμενων δομών και διαδικασιών εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων πολιτών και των επιχειρήσεων. Θα πρέπει να εξεταστεί η ευχρηστία των υφιστάμενων συστημάτων και η προσαρμογή τους στις ανάγκες των χρηστών, στοχεύοντας παράλληλα στη διασύνδεση τους με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα για την επίτευξη της απαιτούμενης διαλειτουργικότητας.

Επιπλέον, όπως ορίζεται για όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να διασφαλιστεί η καθολική προσβασιμότητα στην ενημέρωση και στις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου φορέα μειώνοντας κατά αυτό τον τρόπο το ψηφιακό χάσμα. Για το λόγο αυτό προτείνεται σε Ευρωπαϊκό επίπεδο η λειτουργία εναλλακτικών τρόπων πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τηλεφωνικά κέντρα ή δια ζώσης.

Οι ανωτέρω προτάσεις συμβαδίζουν με τις βασικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως καταγράφονται στο Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (eGovernment Action Plan 2016-2020), και ειδικότερα με την πρόβλεψη για παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default), μέσα από ένα μοναδικό σημείο εισόδου, την αρχή της μόνο μίας φορές (once-only principle) για την παροχή των δεδομένων των πολιτών και επιχειρήσεων προς τους δημόσιους φορείς, την έμφαση στη διαφάνεια μέσω της δυνατότητας ελέγχου και διόρθωσης των δεδομένων που διατηρεί η διοίκηση και της παρακολούθησης των διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν, και τέλος την ενεργή συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη σχεδίαση των υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες τους. Στο πλαίσιο ενίσχυσης της διαφάνειας και της λογοδοσίας της διοίκησης προτείνεται επίσης η ανοικτή διάθεση των μη προσωπικών δεδομένων που αφορούν τον αναπτυξιακό νόμο σε μηχαναγνώσιμη μορφή. Οι προτάσεις εστιάζουν κυρίως στην πολιτοκεντρική διάσταση της παροχής

ηλεκτρονικών υπηρεσιών με γνώμονα την ευχρηστία των υπηρεσιών και τη διαθεσιμότητα τους όλο το εικοσιτετράωρο.

Συμπληρωματικά προτείνονται δράσεις βελτίωσης της επικοινωνίας της υπηρεσίας με τους ελεγκτές και τους αξιολογητές των Μητρώων (G2E). Σήμερα προσφέρονται πολλές εφαρμογές προώθησης της συνεργασίας από απόσταση (forums) αλλά και εφαρμογές που δίνουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης σε πραγματικό χρόνο (τηλεδιάσκεψεις, υπηρεσία chat, συνεργατικά εικονικά περιβάλλοντα). Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η δημοφιλής εφαρμογή slack που επιτρέπει την άμεση επικοινωνία των εργαζομένων μιας επιχείρησης μέσω ενός κόμβου συνεργασίας όπου ανταλλάσσονται σε πραγματικό χρόνο μηνύματα και ειδοποιήσεις. Μια ανάλογη εκδοχή στον δημόσιο τομέα θα επέτρεπε τη συγκέντρωση υλικού που θα προέκυπτε από τις συζητήσεις με σκοπό την ενημέρωση των οδηγών και των συστημάτων υποστήριξης των frequently asked questions. Επιπρόσθετα, για την περαιτέρω ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των αξιολογητών και των ελεγκτών αλλά και των στελεχών της υπηρεσίας προτείνεται να προβλεφθεί η χρήση νέων τρόπων επιμόρφωσης τους διαδικτυακά (Webinars) ή μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αποτελεσματική εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό μιας επιτυχημένης στρατηγικής ενός δημόσιου φορέα που επιδιώκει τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων. Οι δημόσιοι οργανισμοί καλούνται μέσα από τη χρήση τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα τους, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και τη δημόσια διοίκηση.

Από τη βιβλιογραφική έρευνα και από τη μελέτη των καλών πρακτικών αναδείχθηκαν διαφορετικοί βαθμοί εξειδίκευσης της διαδικτυακής αλληλεπίδρασης. Στο σύνολο τους βέβαια τα μοντέλα αυτά περιγράφουν μια εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την απλή μονόδρομη επικοινωνία (πληροφόρηση) προς πιο σύνθετες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες. Τα νεότερα μοντέλα συμπεριλαμβάνουν την παροχή

εξατομικευμένων υπηρεσιών προς τους χρήστες, καθώς και τη δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των πολιτικών, και τέλος τη συνεργασία πολλαπλών υπηρεσιών με στόχο την εξυπηρέτηση μιας συγκεκριμένης ανάγκης των πολιτών σύμφωνα με ένα συμβάν ζωής. Τα προαναφερθέντα καταγράφονται και στις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που τίθενται σε ευρωπαϊκό επίπεδο και αποτελούν σημείο αναφοράς για τη χάραξη των εθνικών πολιτικών. Παράλληλα ευρωπαϊκές στρατηγικές, όπως η στρατηγική της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και ο κανονισμός της Ε.Ε για την ηλεκτρονική αναγνώριση (eID) και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες εμπιστοσύνης (eTS) αποτελούν σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των εθνικών διοικήσεων. Σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και το ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε ένα ανώτερο επίπεδο ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι χρήστες των υπηρεσιών θα εκκινούν τη διαδικασία εξυπηρέτησης τους μέσω ενός σημείου πρόσβασης, μιας κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης, και θα παραλαμβάνουν το αποτέλεσμα από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκονται στα ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop) και παράλληλα θα έχουν τη δυνατότητα παρακολούθησης της ροής της πληροφορίας και λήψης αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012, σελ. 22). Οι κεντρικές κυβερνητικές πύλες βρίσκονται ήδη στο επίκεντρο των εθνικών στρατηγικών σε χώρες πρότυπα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς συγκεντρώνουν μια μεγάλη ποικιλία πληροφοριών και υπηρεσιών ενισχύοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και τη φιλικότητα προς τον χρήστη. Σήμερα οι περισσότεροι δημόσιοι φορείς διαθέτουν έναν επίσημο ιστότοπο με τεράστιο όγκο πληροφοριών και στην πλειονότητα τους χαρακτηρίζονται δύσχρηστοι. Σε αντιδιαστολή προς έναν απλό, στατικό ιστότοπο, μια διαδικτυακή πύλη αποτελεί ένα κεντρικό σημείο επαφής και διαμορφώνεται με βάση τις ανάγκες των συναλλασσομένων, παρέχει δυνατότητες ταυτοποίησης και προσωποποιημένης ενημέρωσης προς τον χρήστη και προσφέρει έγκυρες και επικαιροποιημένες πληροφορίες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

Η άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων φορέων και των συναλλασσομένων αποτελεί θεμέλιο για την ποιοτική εξυπηρέτησή τους. Διεθνώς ο αριθμός των δημοσίων διαδικτυακών τόπων που προσφέρουν δυνατότητες διάδρασης

(π.χ παρακολούθηση αιτημάτων) και άμεσης επικοινωνίας παρουσιάζει αυξητική τάση. Οι πολίτες επιθυμούν πρόσβαση στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα όλο το εικοσιτετράωρο και μέσα από πολλά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. ταχυδρομείο, τηλέφωνο, δια ζώσης, live chat, virtual assistants, κινητά, SMS, φαξ). Η επικοινωνία μέσω εργαλείων Web 2.0 και κοινωνικών δικτύων επιτρέπει επίσης την άμεση επικοινωνία με χαμηλό κόστος, ωστόσο η χρήση της συνοδεύεται από περιορισμούς, καθώς δεν θα ήταν δυνατόν να εφαρμοστεί για την αντιμετώπιση πολύ συνθέτων ζητημάτων. Ωστόσο, προτείνεται κατά κύριο λόγο για τις καθημερινές απλές υπηρεσίες πληροφόρησης και βασικής αλληλεπίδρασης προκειμένου να επιτευχθεί σημαντική εξοικονόμηση κόστους και ανθρωποωρών οι οποίες θα διατεθούν για την επίλυση πιο σύνθετων ζητημάτων.

Στον τομέα της επικοινωνίας οι προτάσεις που διατυπώνονται είναι ποικίλες και ενδέχεται να διαφοροποιούνται ανάλογα με τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι προτάσεις περιλαμβάνουν την ενίσχυση της αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των συναλλασσομένων με στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτησή τους, την περαιτέρω ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αυτοματοποίηση των συστημάτων, καθώς και τη συμμετοχή των χρηστών στη διαρκή αξιολόγηση των υπηρεσιών. Ταυτόχρονα δίνεται έμφαση στη βελτίωση της φιλικότητας χρήσης των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων φορέων και την πρόβλεψη για παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου προκειμένου να μειωθεί η επιβάρυνση στα υπόλοιπα κανάλια επικοινωνίας με τις υπηρεσίες. Η βελτίωση της επικοινωνίας μέσω ΤΠΕ συνεπάγεται τον σχεδιασμό και την εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής επικοινωνίας του εκάστοτε φορέα που θα περιλαμβάνει ποικίλες δράσεις, από την εξέταση και αξιολόγηση των σημείων αλληλεπίδρασης και συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και τον καθορισμό των αναγκών τους έως τη σχεδίαση ενός αναβαθμισμένου ιστοτόπου που θα λειτουργεί ως μέσο ενημέρωσης, παροχής πληροφοριακού υλικού και προώθησης των επικοινωνιακών δράσεων της Υπηρεσίας. Στην περίπτωση της Ελλάδας ένα πρώτο βήμα θα μπορούσε να συντελεστεί με τη διευκόλυνση της πληροφόρησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, προκειμένου να παρέχεται ολοκληρωμένη και ουσιαστική πληροφόρηση για όλα τα θέματα που αφορούν τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εφαρμόζεται σε πολλά κράτη της Ε.Ε. Στη συνέχεια θα μπορούσαν να εξεταστούν οι προτάσεις βελτίωσης, όπως αναλύθηκαν ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη

τις νεότερες εξελίξεις στον τομέα των ΤΠΕ και τα σχεδιαζόμενα έργα που αναμένεται να εισαχθούν στην ελληνική δημόσια διοίκηση τα επόμενα χρόνια.

Συνοψίζοντας, η αναδιάρθρωση του δημόσιου τομέα μέσω της αξιοποίησης της ψηφιακής τεχνολογίας αποτελεί σήμερα βασικό αίτημα του κοινωνικού συνόλου και υπαγορεύεται από τις σύγχρονες στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και από τις συστάσεις διεθνών οργανισμών. Καθίσταται σαφές ότι η διαμόρφωση μιας εθνικής στρατηγικής που θα αποσκοπεί στην υιοθέτηση και εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών που αναδεικνύονται σε διεθνές επίπεδο θα πρέπει καταρχήν να συνυπολογίσει τις ιδιαιτερότητες και τις ελλείψεις της ελληνικής δημόσιας διοίκησης όπως καταγράφονται στις εκθέσεις αναφοράς και τους δείκτες ευρωπαϊκών οργανισμών και ιδιωτικών φορέων. Η περιορισμένη διαλειτουργικότητα και αποσπασματικότητα των έργων ΤΠΕ, οι καθυστερήσεις στην υλοποίηση, και το μεγάλο κόστος συντήρησης τους (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016, σελ 27-28), παράλληλα με δομικές αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης, ενδέχεται να αποτελέσουν ανασταλτικούς παράγοντες για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 τα έργα ΤΠΕ «δεν θα πρέπει να εξετάζονται αποσπασματικά αλλά στο πλαίσιο μιας ολιστικής προσέγγισης». Προς την κατεύθυνση αυτή κρίνεται αναγκαία η διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης πολιτικής ενίσχυσης της χρήσης ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία παράλληλα με την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό των δομών και των διοικητικών διαδικασιών, θα εστιάζει στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων και θα ενθαρρύνει τη συμμετοχή τους στη διαμόρφωση των σχεδιαζόμενων πολιτικών με στόχο τη συνεχή βελτιστοποίηση των διαδικασιών και των συστημάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2002) *Σχέδιο δράσης eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους*, COM/2002/0263 τελικό. Βρυξέλλες. Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24226&from=EL>.

[Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2003) *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης*, COM(2003) 567 τελικό. Βρυξέλλες. Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=%20CELEX:52003DC0567:EL:HTML>.

[Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2006) *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*, COM(2006) 173 τελικό. Βρυξέλλες. Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0173>.

[Πρόσβαση 15 Νοεμβρίου 2018].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2018) *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2018*. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>.

[Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Ιωσηφίδης, Θ. (2003) *Ανάλυση ποιοτικών δεδομένων στις κοινωνικές επιστήμες*. Αθήνα: Κριτική.

Κοινωνία της Πληροφορίας. (2012) *Έρευνα για την ανάπτυξη & διεύθυνση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων*. Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. Αθήνα. Διαθέσιμο στο http://www.heliachamber.gr/iliaimages/2012_ereuna_F24296.eGovernmentservicesinGR_useandsatisfaction_2012_F2904.pdf. [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Μαγγόπουλος, Γ. (2014) «Η μελέτη περίπτωσης ως ερευνητική στρατηγική στην αξιολόγηση προγραμμάτων: θεωρητικοί προβληματισμοί». *Το Βήμα των Κοινωνικών Επιστημών*. Τόμ. 16, Αρ. 64 (2014). Βόλος: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Διαθέσιμο στο <http://ojs.lib.uth.gr/index.php/tovima/article/download/96/85>. [Πρόσβαση 8 Νοεμβρίου 2018].

ΣΕΒ. (2018) *Ετήσια Έρευνα ΣΕΒ Ο σφυγμός του επιχειρείν 2018*. Διαθέσιμο στο <http://www.sev.org.gr/vivliothiki-tekmiriosi/erevnes-meletes-2/etisia-erevna-sev-o-sfygmos-tou-epicheirein-2018-sevbusinesspulse/>. [Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (2000) *Σχέδιο δράσης eEurope2002*. Βρυξέλλες. Διαθέσιμο στο http://archive.ekt.gr/ncrfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf. [Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης. (2017) *Πρόσκληση υποβολής προσφορών για το έργο με τίτλο «Διασύνδεση του Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης στον Εθνικό Κόμβο e-Delivery»*. Διαθέσιμο στο <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Hgk4Gmr3IvwJ:www.minadmin.gov.gr/%3Fp%3D20938+&cd=1&hl=el&ct=clnk&gl=gr&client=firefox-b-ab>. [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2012) *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών*. Διαθέσιμο στο <http://www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/eggrafa-plaisiou-egov.html>. [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2013) *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 - 2020*. Διαθέσιμο στο (www.opengov.gr/minreform/wp.../2014/.../stratigiki-ilektron.-diakyn.-teliko-pdf1.pdf). [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2014) *Σχέδιο δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020*. Διαθέσιμο στο (http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf). [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. (2018) *Δελτίο Οικονομικών εξελίξεων (Μάρτιος -Απρίλιος 2018)*. Διαθέσιμο στο <http://www.mindev.gov.gr/%CE%B4%CE%B5%CE%BB%CF%84%CE%AF%CE%B1-%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CE%B5%CE%BE%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%BE%CE%B5%CF%89%CE%BD/> [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης. (2018a) *Παρουσίαση του Προγραμματισμού των δράσεων του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης (06/11/18)*. Διαθέσιμο στο <https://government.gov.gr/events/parousiasi-tou-programmatismou-ton-draseon-tou-ipourgiou-ikonomias-anaptixis/>. [Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης. (2016) *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*. Διαθέσιμο στο www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-

content/uploads/.../2016/.../digital_strategy.pdf [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018]
[Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης. (2018) *Αναφορά Λειτουργικής Προόδου της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021, για την περίοδο Ιανουαρίου 2017 - Ιουνίου 2018*. Διαθέσιμο στο: <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/%CE%A9%CE%9C%CE%A0%CE%A7465%CE%A7%CE%980-49%CE%A6> [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

Ξένη Βιβλιογραφία

European Commission (2007) *i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc92d2.pdf?id=25286>. [Πρόσβαση 1 Δεκεμβρίου 2018].

European Commission. (2007) *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:656b9629-d35e-4292-8e8c-5989be7e7b9e/eGovernment_Benchmarking_2007.pdf .[Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

European Commission. (2010) *User expectations of a life events approach for designing e-Government services Final Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/2896a158-b114-4ccd-9f00-aa6266b89f8d/language-en>.

European Commission. (2017) *Excellence in public administration for competitiveness in EU Member States*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο https://publications.europa.eu/growth/content/excellence-public-administration-competitiveness-eu-member-states-0_en. [Πρόσβαση 1 Δεκεμβρίου 2018].

European Commission. (2016) *Analysis of the Value of New Generation of eGovernment Services and How Can the Public Sector Become an Agent of Innovation through ICT. Final report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/1e0bba11-c67f-11e6-a6db-01aa75ed71a1/language-en>. [Πρόσβαση 1 Δεκεμβρίου 2018].

European Commission. (2018a) *Digital Economy and Society Index Report 2018 Digital Public Services*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> [Πρόσβαση 1 Δεκεμβρίου 2018].

European Commission. (2018b) *Digital Economy and Society Index Report 2018, Final Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-digital-economy-and-society-index-2018> [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

European Commission. (2018c) *eGovernment Benchmark 2018: the digital efforts of European countries are visibly paying off*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2018-digital-efforts-european-countries-are-visibly-paying>. [Πρόσβαση 1 Δεκεμβρίου 2018].

European Commission. (2018d) *International Digital Economy and Society Index 2018. 2018*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-digital-economy-and-society-index-2018> . [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

European Commission. (2018e) *eGovernment Benchmark 2018 Securing eGovernment for all*. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2018-digital-efforts-european-countries-are-visibly-paying>. [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

European Commission. (2018f) *Country Report Estonia 2018 Accompanying the document Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Central Bank and the Eurogroup COM(2018) 120 final*. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2018-european-semester-country-report-estonia-en.pdf>. [Πρόσβαση 27 Νοεμβρίου 2018].

European Commission. (2018g) *eGovernment in Greece ISA2*. Διαθέσιμο στο https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Greece_2018_0.pdf . [Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

OECD. (2003) *The e-Government Imperative*. Paris: OECD. Διαθέσιμο στο https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page5 . [Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

OECD. (2005) *e-Government for Better Government*. Paris: OECD. Διαθέσιμο στο https://read.oecd-ilibrary.org/governance/e-government-for-better-government_9789264018341-en#page3. [Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

OECD. (2006) *E-Government and the drive for growth and equity*. Paris: OECD. Διαθέσιμο στο <http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf> [Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

OECD. (2014) *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Paris: OECD. Διαθέσιμο στο <http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm> [Πρόσβαση 30 Νοεμβρίου 2018].

Sandoval Almazan, Rodrigo & Luna-Reyes, Luis & Luna, Dolores & Gil-Garcia, J. Ramon & Puron-Cid, Gabriel & Picazo-Vela, Sergio. (2017). *Building Digital Government Strategies*. Switzerland: Springer International Publishing AG. Διαθέσιμο https://www.researchgate.net/publication/318849118_Building_Digital_Government_Strategies [Πρόσβαση 5 Δεκεμβρίου 2018].

Sharp, John A. Peters John and Howard Keith (2002) *The management of a student research project*. – 3rd ed. Aldershot: Gower Publishing.

United Nations. (2008) *United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance*. New York: United Nations publication. Διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/.../egovkb/.../un/2008-survey/unpan02860> . [Πρόσβαση 24 Νοεμβρίου 2018].

UN (2014) *United Nations E-Government Survey 2014 - E-Government for the Future We Want*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. New York: United Nations publication. Διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2014> [Πρόσβαση 20 Νοεμβρίου 2018].

Διαδικτυακοί Τόποι

Γενική Γραμματεία Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων
<https://www.ependyseis.gr/>
<https://www.ependyseis.gr/anaptyxiakos/default.htm>
<http://ehd.ependyseis.gr/>.

DESI Overall Index <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/indicators>

Έγγραφο Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης <http://www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/eggrafa-plaisiou-egov.html>

Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>

Πύλη Ermis <https://www.eu-go.gr/sdportal/>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή <https://joinup.ec.europa.eu/collection/national-interoperability-framework-observatory-nifo/egovment-factsheets-and-infographics>

e-Government Knowledgebase (UNeGovKB)
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>

European eGovernment Action Plan 2016–2020 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

EU's ISA2 programme 2016–2020 https://ec.europa.eu/isa2/home_en

Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη του Ο.Ο.Σ.Α <http://www.oecd-ilibrary.org/>

Κοινωνία Της Πληροφορίας Α.Ε. <http://www.ktpae.gr/>

OECD Digital Government <http://www.oecd.org/governance/digital-government/>

Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τους Διαδικτυακούς Τόπους -Κανόνες και Πρότυπα για τους Δημόσιους Διαδικτυακούς Τόπους (Έκδοση 4.0) <https://docplayer.gr/131986-Parartima-i-analytikoi-kanones-kai-protypa-gia-to-shediasmo-anaptyxi-kai-leitoyrgia-ton-diadiktyakon-topon-tis-dimosias-dioikisis.html>

Search Engine Optimization <https://sitechecker.pro/>

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης

<http://www.mindev.gov.gr/>

<http://www.mindev.gov.gr/genikes-eidikes-grammateies/>

Website SEO Score <https://seositecheckup.com/>.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παράρτημα 1. Καταγραφή των ερωτήσεων και των απαντήσεων της συνέντευξης σε πρώην και νυν υπαλλήλους της ΓΔΙΕ.

Ερώτηση 1: Τα τελευταία χρόνια υπήρξε σημαντική επέκταση των νέων τεχνολογιών στον δημόσιο τομέα. Πώς επηρέασαν αυτές οι αλλαγές την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από την Υπηρεσία σας;

A) Ο μηχανογραφικός εκσυγχρονισμός των διαδικασιών της Υπηρεσίας είχε πολλαπλά οφέλη για τον συναλλασσόμενο πολίτη ή επιχείρηση, καθώς έχει βελτιωθεί εκθετικά η συνέπεια – συνέχεια, η ιστορικότητα και η ιχνηλασιμότητα των δεδομένων, τόσο από την Υπηρεσία όσο και από τον συναλλασσόμενο. Επίσης δίνεται η δυνατότητα για ταχύτερη διεκπεραίωση των διοικητικών πράξεων, λόγω της προτυποποίησης των διαδικασιών, αλλά και της ευκολότερης πρόσβασης στα απαραίτητα δεδομένα. Μειονέκτημα αποτελεί η μεταβατική περίοδος, κατά την οποία τρεις παράγοντες επηρεάζουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δομών: α) τα «προβλήματα νεότητας» των εφαρμοζόμενων τεχνολογιών, β) η «διαφορά φάσης» των υπηρεσιακών παραγόντων σε σχέση με την πρόοδο των τεχνολογιών – π.χ. ζητούνται επιπρόσθετα και φυσικοί φάκελοι μαζί με τα ψηφιακά δεδομένα και γ) το αρχικό επιπλέον «βάρος» στον συναλλασσόμενο μέχρι να συνηθίσει την ηλεκτρονική επικοινωνία με τους φορείς και ότι αυτό συνεπάγεται σε όγκο δεδομένων.

B) Με την υλοποίηση και λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Κρατικών Ενισχύσεων (ΠΣΚΕ), ενισχύθηκε σημαντικά η ποιότητα εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων, αφού η διαχείριση των επενδύσεων γίνεται πλέον με δομημένο, οργανωμένο και τυποποιημένο τρόπο.

Επίσης, η διαχείριση των επενδυτικών σχεδίων που υπάγονται στους αναπτυξιακούς νόμους μέσω του πληροφοριακού συστήματος ενίσχυσε τη διαφάνεια των διαδικασιών και την αξιοπιστία των δεδομένων.

Γ) Πριν τη λειτουργία του ΠΣΚΕ, οι φορείς διαχείρισης κρατικών ενισχύσεων δεν λειτουργούσαν βάσει ενός τυποποιημένου συστήματος διαχείρισης δεδομένων με αποτέλεσμα να υπάρχει διάσπαρτη, μη δομημένη, μη προσβάσιμη και τελικά μη αξιοποιήσιμη πληροφορία για θέματα του αναπτυξιακού νόμου. Νομίζω ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος βελτιώνει την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Δ) Οι επιχειρήσεις απέκτησαν ένα σημείο επαφής μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών που βελτίωσε την ταχύτητα ενημέρωσης τους για τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την ένταξή τους στα διάφορα προγράμματα κινήτρων.

Δυνατότητα εξατομικευμένης ενημέρωσης μέσω αποστολής emails διαμέσου των πληροφοριακών συστημάτων σε ομάδες ενδιαφερόμενων.

Μειώνεται η χρήση έντυπων αιτήσεων και προσκόμισης έντυπων δικαιολογητικών με την αντίστοιχη αύξηση της ανάγκης για σκαναρισμένα έγγραφα.

Δυνατότητα μείωσης της προσωπικής επικοινωνίας των επενδυτών με τις υπηρεσίες που αξιολογούν τις αιτήσεις τους.

Ερώτηση 2: Είστε ικανοποιημένοι από τη μέχρι σήμερα λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Κρατικών Ενισχύσεων; Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι συνέβαλε στη βελτίωση /απλοποίηση των διαδικασιών της Υπηρεσίας και την αποτελεσματικότητα διαχείρισης των υφιστάμενων πόρων;

Α) Η εξέλιξη της εφαρμογής του ΠΣΚΕ κρίνεται ικανοποιητική, λαμβάνοντας υπόψη τα παρακάτω μειονεκτήματα: α) χαμηλή φιλικότητα προς τον χρήστη, β) μη δυναμικό περιβάλλον, με δυσκολίες στην αλίευση δεδομένων, γ) χαμηλό βαθμό συντήρησης των δεδομένων από τους χρήστες (π.χ. ενέργειες που δεν έχουν ολοκληρωθεί, ανοικτές ενέργειες, κλπ). Παρόλα αυτά, η διαφορά του συστήματος σε σχέση με το παλιό

χειρόγραφο σύστημα είναι τεράστια και σε βάθος χρόνου τα αποτελέσματα θα είναι όλο και πιο εμφανή.

Β) Οι συνεχείς τροποποιήσεις των διατάξεων των αναπτυξιακών νόμων, η έκδοση Προεδρικών Διαταγμάτων και Υπουργικών Αποφάσεων που επιφέρουν τροποποιήσεις στις διαδικασίες υποβολής, αξιολόγησης και ελέγχου των επενδυτικών σχεδίων, η έκδοση εγκυκλίων, οδηγιών κλπ, συνιστούν διαρκώς νέες προδιαγραφές υλοποίησης στο υφιστάμενο περιβάλλον του ΠΣΚΕ. Κατά συνέπεια, το ΠΣΚΕ από τη φύση του χρήζει διαρκούς δυναμικής αναβάθμισης και δεν μπορεί ποτέ να θεωρηθεί ολοκληρωμένο. Παρόλα αυτά, το ΠΣΚΕ συμβάλει καθοριστικά στην αποτελεσματικότητα διαχείρισης και στην εφαρμογή των διαδικασιών της Υπηρεσίας. Εξάλλου η πολυπλοκότητα του θεσμικού πλαισίου και των διαδικασιών καθιστά πρακτικά αδύνατη την υλοποίηση του έργου της Υπηρεσίας χωρίς τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Γ) Η λειτουργία του ΠΣΚΕ στηρίζεται σε 6 βασικούς άξονες: Ανθρώπους, Διαδικασίες, Λογισμικό, Βάσεις Δεδομένων, Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, Hardware. Αρκετά στοιχεία από τα ανωτέρω δεν είναι στο επίπεδο που θα έπρεπε για ένα ΠΣ αναπτυξιακού νόμου. Παρόλα αυτά έχει συμβάλει αρκετά στη βελτίωση των διαδικασιών σε σχέση με την προ-ΠΣΚΕ εποχή, διότι η λειτουργία του ΠΣΚΕ έχει ως απαιτούμενο την ύπαρξη διαδικασιών και δομών, αρα ‘αναγκάζει’ την υπηρεσία να τις δημιουργήσει. Σε ότι αφορά τους (ανθρώπινους) πόρους, αν αναλογιστούμε τη δημιουργία μητρώων αξιολόγησης και ελέγχου βάσει του ΠΣΚΕ, τότε έχει συμβάλει πάρα πολύ.

Δ) Το ΠΣΚΕ έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων/επενδυτών μέσω της δυνατότητας διεκπεραίωσης όλων των ενεργειών ηλεκτρονικά και εξ αποστάσεως, δημιουργώντας σημαντικά οφέλη ως προς τον απαιτούμενο χρόνο για την υποβολή αιτημάτων για ένταξη σε προγράμματα κινήτρων, τροποποιήσεις επενδυτικών σχεδίων κ.α. Επιπλέον το ΠΣΚΕ καλείται να αντιμετωπίσει πολλά προγράμματα ενισχύσεων σε διαφορετικούς νόμους που η πολυπλοκότητά τους καθιστά ιδιαίτερα αργή την ανάπτυξή του με αποτέλεσμα ο

χρόνος που κερδίζεται ως προς την υποβολή των αιτημάτων να χάνεται πολλαπλασίως από την καθυστέρηση στην απάντηση των αιτημάτων αυτών.

Ερώτηση 3: Θεωρείτε ότι μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης (<http://ehd.ependyseis.gr/>) του ΠΣΚΕ επιτυγχάνεται ο στόχος της άμεσης και αποτελεσματικής επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους επενδυτικούς φορείς; Ποια θα ήταν η δική σας πρόταση για τη βελτίωση της επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις;

A) Στο βαθμό που θα συντηρείται το εργαλείο αυτό με νέα στοιχεία, θα αποτελέσει ένα κορμό γνώσεων, που θα είναι πολύτιμος για την συνέχιση και μεταφορά της γνώσης σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Με το κέντρο υποστήριξης εγκαθίσταται ειλικρινέστερη η σχέση Υπηρεσίας / επενδυτών, καθώς η γνώση του τρόπου λειτουργίας της κάθε πλευράς (και της αποτύπωσής της στο σύστημα) δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης. Η πρόταση θα ήταν να ενταθεί η τεχνική υποστήριξη του ηλεκτρονικού κέντρου, από στελέχη επιφορτισμένα με το καθήκον αυτό σαν κύρια απασχόληση

B) Η δημιουργία του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης προέκυψε ακριβώς από την επιτακτική ανάγκη οργανωμένης επικοινωνίας των ενδιαφερομένων με την Υπηρεσία και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η λειτουργία της εν λόγω ηλεκτρονικής πλατφόρμας συμβάλλει στην αποτελεσματική και ποιοτική υποστήριξη όλων των εμπλεκόμενων φορέων (επενδυτικοί φορείς, φορείς υποδοχής επενδυτικών σχεδίων, μητρώο ελεγκτών, μητρώο αξιολογητών).

Γ) Το ηλεκτρονικό κέντρο υποστήριξης θα έπρεπε να υπάρχει εδώ και πολλά χρόνια και το είχε προτείνει και η ομάδα ΠΣΚΕ.

Δ) Το ΠΣΚΕ έχει συμβάλει σημαντικά στην βελτίωση της επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων/επενδυτών διότι σε μεγάλο βαθμό υποκατέστησε την προσωπική επαφή των υπαλλήλων της Υπηρεσίας με τους επενδυτές όμως πρέπει να γίνουν πολλά ακόμα στον τρόπο απάντησης των ερωτήσεων που τίθενται από τους ενδιαφερόμενους επενδυτές. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να θεσμοθετηθούν διαδικασίες ροής των ερωτημάτων προς τα τμήματα τα οποία έχουν αρμοδιότητα να απαντήσουν, αρχειοθέτηση, οργάνωση και διαχείριση των απαντήσεων κατά τρόπο που να διασφαλίζουν την ορθότητα τους αλλά και την αντιμετώπιση των ίδιων ζητημάτων με τον ίδιο τρόπο.

Ερώτηση 4: Πραγματοποιείται καταγραφή των βασικών προβλημάτων - παραπόνων των πολιτών και των επιχειρήσεων κατά την επικοινωνία τους με την Υπηρεσία; Ποια είναι αυτά; Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η ανατροφοδότηση θα οδηγήσει στη βελτίωση του συστήματος;

Α) Από όσο είμαι σε θέση να γνωρίζω, θεωρώ ότι ένα σεβαστό μέρος των προβλημάτων σχετίζονται με την ταχύτητα απόκρισης της Υπηρεσίας στη λύση τους. Στον τομέα αυτό θεωρώ ότι θα βοηθήσει η πρόοδος υλοποίησης των διαδικασιών ISO, με τις οποίες θα τυποποιηθούν διαδικασίες καταγραφής – ανατροφοδότησης.

Β) Μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα, ερωτήματα και προβλήματα που τους αφορούν. Όλη η επικοινωνία καταχωρείται στην πλατφόρμα και είναι ανά πάσα στιγμή προσβάσιμη από την Υπηρεσία. Με την οργανωμένη διαχείριση και διάθεση της πληροφορίας, είναι εφικτή η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Γ) Η ανατροφοδότηση είναι πολύ σημαντική. Ειδικότερα τώρα που υπηρεσιακά στελέχη δε συμμετέχουν σε όργανα ελέγχου, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γνωρίζει η υπηρεσία τα προβλήματα των επιχειρήσεων

Ερώτηση 5: Θεωρείτε σημαντική την καθιέρωση δεικτών μέτρησης του βαθμού επίτευξης των στόχων –αποτελεσμάτων της Υπηρεσίας όσον αφορά την επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους;

A) Ναι, αρκεί οι δείκτες αυτοί να δημιουργηθούν έτσι ώστε να περιγράφουν με πλήρη τρόπο τις υπηρεσιακές διαδικασίες και τους στόχους που υπηρετούν, με αντικειμενικό τρόπο.

B) Οι δείκτες μέτρησης απόδοσης και βαθμού επίτευξης στόχων είναι σημαντική παράμετρος για την αποτίμηση της λειτουργίας όλων των πληροφοριακών συστημάτων. Στην περίπτωση της παροχής υποστήριξης μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου, η υλοποίηση τέτοιων δεικτών μπορεί να συμβάλλει περαιτέρω στη βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας. Ωστόσο η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η πολυπλοκότητα της δομής του αναπτυξιακού νόμου καθιστούν περίπλοκη την αξιόπιστη εφαρμογή δεικτών μέτρησης.

Γ) Δείκτες μέτρησης κτλ, είναι εύκολο να δημιουργηθούν. Το πρόβλημα είναι πως θα υλοποιηθούν.

Δ) Θα συμβάλουν θετικά στη διαπίστωση του βαθμού αποτελεσματικότητας αλλά και στην ανάδειξη τυχόν προβλημάτων και αδυναμιών στην επικοινωνία με τους συναλλασσόμενους.

Ερώτηση 6: Ποια αναμένετε ότι θα είναι τα οφέλη από την περαιτέρω ψηφιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών ειδικά για την υπηρεσία σας;

A) Η ποιοτική συναλλαγή χωρίς το άγχος των αναμονών κλπ., η πληρότητα στοιχείων που υποβάλλονται, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η αύξηση της παραγωγικότητας της Υπηρεσίας καθώς και η αξιοποίηση των ψηφιακών στοιχείων στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

Β) Η περαιτέρω ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος θα συμβάλει μεταξύ άλλων στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους, στην ορθή διαχείριση πόρων, στη δημιουργία και διάθεση αξιόπιστης πληροφορίας, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στη δυνατότητα ορθολογικού σχεδιασμού των μελλοντικών στόχων.

Γ) Τα σημαντικότερα οφέλη που προκύπτουν από την ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος είναι η παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης στον χρήστη του πληροφοριακού συστήματος μέσω της δυνατότητας πρόσβασης σε έγκυρη και επικαιροποιημένη πληροφορία.

Δ) Η ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών συμβάλει θετικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο για τους λήπτες/πολίτες όσο και για τις Διοικητικές δομές που τις παρέχουν στο βαθμό που η ψηφιοποίηση είναι ολοκληρωμένη και όχι μερική. Στις περιπτώσεις μερικής ψηφιοποίησης δημιουργούνται τα φαινόμενα λειτουργίας τόσο των ψηφιακών υπηρεσιών όσο και των έντυπων ταυτόχρονα με αποτέλεσμα της αύξηση του φόρτου εργασίας, τις καθυστερήσεις και εν τέλει στη ακύρωση είτε συνολικά είτε εν μέρει των ωφελειών της ψηφιοποίησης.

Παράρτημα 2: Έντυπο για την Αξιολόγηση της Επικοινωνίας της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτικών Επενδύσεων με τους Συναλλασσόμενους

ΕΝΤΥΠΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥΣ

Ο σκοπός του ερωτηματολογίου είναι να εξετάσει πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ποιότητα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης που σας προσφέρει η Γενική Διεύθυνση Ιδιωτικών Επενδύσεων στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΕΑ	
Επωνυμία:
Διεύθυνση :
Τηλέφωνο/ΦΑΞ :
e-mail :
Υπεύθυνος
Επικοινωνίας :
Περίοδος
Επικοινωνίας :
Μέγεθος επιχείρησης:	Μεγάλη <input type="checkbox"/> Μεσαία <input type="checkbox"/> Μικρή <input type="checkbox"/> Πολύ μικρή <input type="checkbox"/>

Η εμπειρία σας Ενημέρωση μέσω του διαδικτυακού τόπου της ΓΔΙΕ
 περιελάμβανε: Επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
 Τηλεφωνική επικοινωνία
 Επίσκεψη στα γραφεία της Υπηρεσίας
 Επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού Κέντρου

Γιατί συναλλάσσετε Υποστήριξης
 με τη ΓΔΙΕ; της ΓΔΙΕ για το Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών
 Ενισχύσεων
 (Παρακαλούμε προσδιορίστε)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

	Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Άριστη	Παρατηρήσεις/ Σχόλια
1. Πώς κρίνετε τη συνολική ικανοποίησή σας από την επικοινωνία με την Υπηρεσία;						
2. Ποια είναι η αξιολόγησή σας όσον αφορά την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει η Υπηρεσία;						

3. Πώς αξιολογείτε την ταχύτητα εξυπηρέτησης των αιτημάτων σας από την Υπηρεσία;						
4. Πώς κρίνετε την επάρκεια των απαντήσεων που λάβατε ηλεκτρονικά για τα ερωτήματα σας;						
5. Πώς θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία σας με την Υπηρεσία κατά το στάδιο υποβολής της αίτησης υπαγωγής;						
6. Πώς θα χαρακτηρίζατε τη συνολική εικόνα του διαδικτυακού τόπου της Υπηρεσίας;						
7. Ποια είναι η αξιολόγηση σας ως προς την επάρκεια της πληροφόρησης που παρέχεται από την κεντρική σελίδα της Υπηρεσίας;						
8. Πώς κρίνετε τη σαφήνεια και τη χρησιμότητα των πληροφοριών που παρέχονται στην κεντρική σελίδα σχετικά με τις υπηρεσίες της ΓΔΙΕ;						
9. Πώς θα χαρακτηρίζατε την ευκολία εντοπισμού πληροφοριών στην κεντρική σελίδα της Υπηρεσίας;						
10. Πώς θα αξιολογούσατε τη μέχρι σήμερα λειτουργία του Ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΠΣΚΕ);						

11. Πώς κρίνετε την πληροφόρηση που παρέχεται σχετικά με τις διαδικασίες και τις οδηγίες που δίνονται για τη χρήση του ΠΣΚΕ;						
12. Πώς κρίνετε την επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού κέντρου υποστήριξης του ΠΣΚΕ (http://ehd.ependyseis.gr);						

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΝΩΜΗΣ						
13. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου; Ποια η άποψη σας για τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; (Παρακαλούμε προσδιορίστε)						
14. Ποιες <u>εξατομικευμένες υπηρεσίες</u> θα επιθυμούσατε να προστεθούν στην ιστοσελίδα της ΓΔΙΕ;						
15. Θα σας ενδιέφερε η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με την Υπηρεσία μέσω υπηρεσίας chat;						
16. Θα σας ενδιέφερε η βελτιστοποίηση της αλληλεπίδρασης σας με την Υπηρεσία μέσω κινητών συσκευών;						

17. Θα αξιολογούσατε θετικά την παρουσία της Υπηρεσίας στα κοινωνικά δίκτυα;	
18. Θα συμμετείχατε σε έρευνες αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών;	

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

19. Διευκρινίστε το είδος των προβλημάτων που αντιμετωπίσατε κατά την επικοινωνία σας με την Υπηρεσία; Ποια θα ήταν η δική σας πρόταση για βελτίωση της επικοινωνίας της Υπηρεσίας με τους συναλλασσόμενους;

Παράρτημα 3. Πίνακας αξιολόγησης προτάσεων κατά είδος και σειρά προτεραιότητας

ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ	
	Κατηγορία	Προτεραιότητα
<p>Δημιουργία διαδραστικής διαδικτυακής πύλης (portal) ως ενιαίο σημείο πρόσβασης στις επιμέρους λειτουργίες και υπηρεσίες της Γ.Γ Στρατηγικών και Ιδιωτικών Επενδύσεων και των ιστοσελίδων που αφορούν ειδικότερα το έργο της ΓΔΙΕ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητα ελέγχου επιλεξιμότητας μέσω online ερωτηματολογίου • Προσθήκη δυνατότητας αναζήτησης πληροφοριών/εγγράφων με τη χρήση «λέξεων - κλειδιών» • Δυνατότητα ενημέρωσης μέσω email (Email alerts) για οποιοδήποτε νέο αρχείο ή ανακοίνωση σχετίζεται με τη νομοθεσία/προκηρύξεις • Προβολή του συνδέσμου μετάβασης στο Ηλεκτρονικό Κέντρο Εξυπηρέτησης της ΓΔΙΕ σε διακριτό σημείο του ιστοτόπου • Σχεδιασμός διακριτής ιστοσελίδας με τις νεότερες ενημερώσεις και επισήμανση των νέων αρχείων • Σχεδιασμός διακριτής ιστοσελίδας για την ενημέρωση των επενδυτικών φορέων αναφορικά με τα αποτελέσματα που αναρτώνται στους προσωρινούς και οριστικούς πίνακες αξιολόγησης επενδυτικών σχεδίων, και τις ανακοινώσεις και τις εκθέσεις που αφορούν αποκλειστικά τους επενδυτικούς φορείς • Αναμόρφωση του περιεχομένου του ιστοτόπου με ιστοσελίδες πληροφοριακού χαρακτήρα και ταξινόμηση όλων των ηλεκτρονικών αρχείων (Νομοθεσία, Υποστηρικτικό Υλικό, κλπ.) ανά κύκλο 	G2C &G2B	Υψηλή

<p>υποβολών του Αναπτυξιακού Νομού, και παρουσίαση των νόμων (βάσει ΚΥΑ, Εγκυκλίων, κλπ.), όπως ισχύουν κατά την εκάστοτε χρονολογική φάση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επανασχεδιασμός και επικαιροποίηση των εντύπων και οδηγιών • Μετάφραση όλων των διαδικτυακών ιστοσελίδων των ιστοτόπων https://www.ependyseis.gr και http://ehd.ependyseis.gr στην αγγλική γλώσσα • Παρουσίαση Συχνών Ερωτήσεων (F.A.Qs) με έγκυρες απαντήσεις σε διακριτό σημείο του κεντρικού ιστοτόπου • Ενσωμάτωση εφαρμογής αξιολόγησης του ιστοτόπου (Pop up feedback) καθώς και ιστοσελίδας αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. • Προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από τη χρήση συνεργατικών πλατφόρμων (φόρουμ ανταλλαγής απόψεων) 		
Interactive Voice Response (IVR)	G2C &G2B	Χαμηλή
Αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης	G2C &G2B	Μεσαία
Προγραμματισμός επισκέψεων μέσω ηλεκτρονικών ραντεβού	G2C &G2B	Μεσαία
Διαδικασία καθορισμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας των υπαλλήλων με τους ιεραρχικά ανώτερους	G2E	Υψηλή
Δυνατότητα δημιουργίας προφίλ επενδυτικού φορέα παράλληλα με την παροχή αποθηκευτικού χώρου στο ΠΣΚΕ	G2B	Υψηλή
Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαδραστικής ενημέρωσης μέσω αυτοματοποιημένων οδηγιών ή ενός συστήματος άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας (live chat)	G2B	Υψηλή
Σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης της πορείας των επενδυτικών σχεδίων που υποβάλλονται μέσω ΠΣΚΕ	G2B	Υψηλή
Σύνταξη εύχρηστων οδηγιών χρήσης των συστημάτων (ΠΣΚΕ, ηλεκτρονικό κέντρο).	G2B	Υψηλή

Δημιουργία εφαρμογής για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο υλοποίησης του αναπτυξιακού νόμου και τη διατύπωση παραπόνων και προτάσεων βελτίωσης.	G2B	Μεσαία
Καθιέρωση ενός συστήματος δεικτών μέτρησης της ικανοποίησης των συναλλασσομένων θα ενθαρρύνουν τον σχεδιασμό στοχευμένων παρεμβάσεων	G2C &G2B	Μεσαία
Εφαρμογές προώθησης της συνεργασίας με Μητρώα από απόσταση (forums) αλλά και εφαρμογές που δίνουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης σε πραγματικό χρόνο (τηλεδιάσκεψεις, υπηρεσία chat, συνεργατικά εικονικά περιβάλλοντα)	G2E	Υψηλή
Νέοι τρόποι επιμόρφωσης διαδικτυακά (Webinars) ή μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.	G2E	Μεσαία



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΣΔΔΑ)
Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Ταύρος
τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479
www.ekdd.gr