

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Διδάσκων:

Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Σημεία Κλειδιά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Τεχνολογικές Υποδομές και Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Τρέχουσα Κατάσταση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Μελέτες Περίπτωσης

Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1

Όροι

- eGovernance
- eGovernment
- eParticipation
- eDemocracy
- eBusiness
- eHealth
- eLearning
- eEurope
- i2010
- Information Society
- Interoperability
- BackOffice / Front Office
- e-Identification
- e-Authentication
- Security
- Personalisation
- Broadband Communication
- G2C, G2B, G2G, G2E, B2B, B2C, B2E
- ΚΤΠ, ΚΕΠ

Όροι

- eGovernance : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- eGovernment : Ηλεκτρονική (Δια)Κυβέρνηση
- eParticipation : Ηλεκτρονική Συμμετοχή
- eDemocracy : Ηλεκτρονική Δημοκρατία
- eBusiness : Ηλεκτρονικό Επιχειρείν
- eHealth : Ηλεκτρονική Υγεία
- eLearning : Ηλεκτρονική Εκπαίδευση
- eEurope : πολιτική της ΕΕ για την ΗΔ
- i2010 : πολιτική της ΕΕ για την ΗΔ
- Information Society : Κοινωνία της Πληροφορίας
- Interoperability : Διαλειτουργικότητα
- BackOffice / Front Office : (Συστήματα)
- e-Identification : Ηλεκτρονική Αναγνώριση (χρηστών)
- e-Authentication : Ηλεκτρονική Αυθεντικοποίηση (χρηστών)
- Security : Ασφάλεια
- Personalisation : Προσωποποίηση (υπηρεσιών)
- Broadband Communication : Ευρυζωνικές Επικοινωνίες
- G2C, G2B, G2G, G2E, B2B, B2C, B2E
- ΚΕΠ: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τι είναι?

Η χρησιμοποίηση **Τεχνολογιών
Πληροφορικής και Επικοινωνιών** στη
**Δημόσια Διοίκηση και Τοπική
Αυτοδιοίκηση**
με στόχο την **ψηφιακή παροχή** υπηρεσιών
προς **πολίτες και επιχειρήσεις**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Ο όρος e-Government αναφέρεται στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων:
 - Στην αλληλεπίδραση ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς και Πολίτες, και Κυβερνητικούς Φορείς και Επιχειρήσεις
 - Στις εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες
- Στοχεύει στην απλοποίηση και τη βελτίωση των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρηματικών όψεων της Διακυβέρνησης.
- Περικλείει τις έννοιες e-Democracy, e-Participation, e-Inclusion

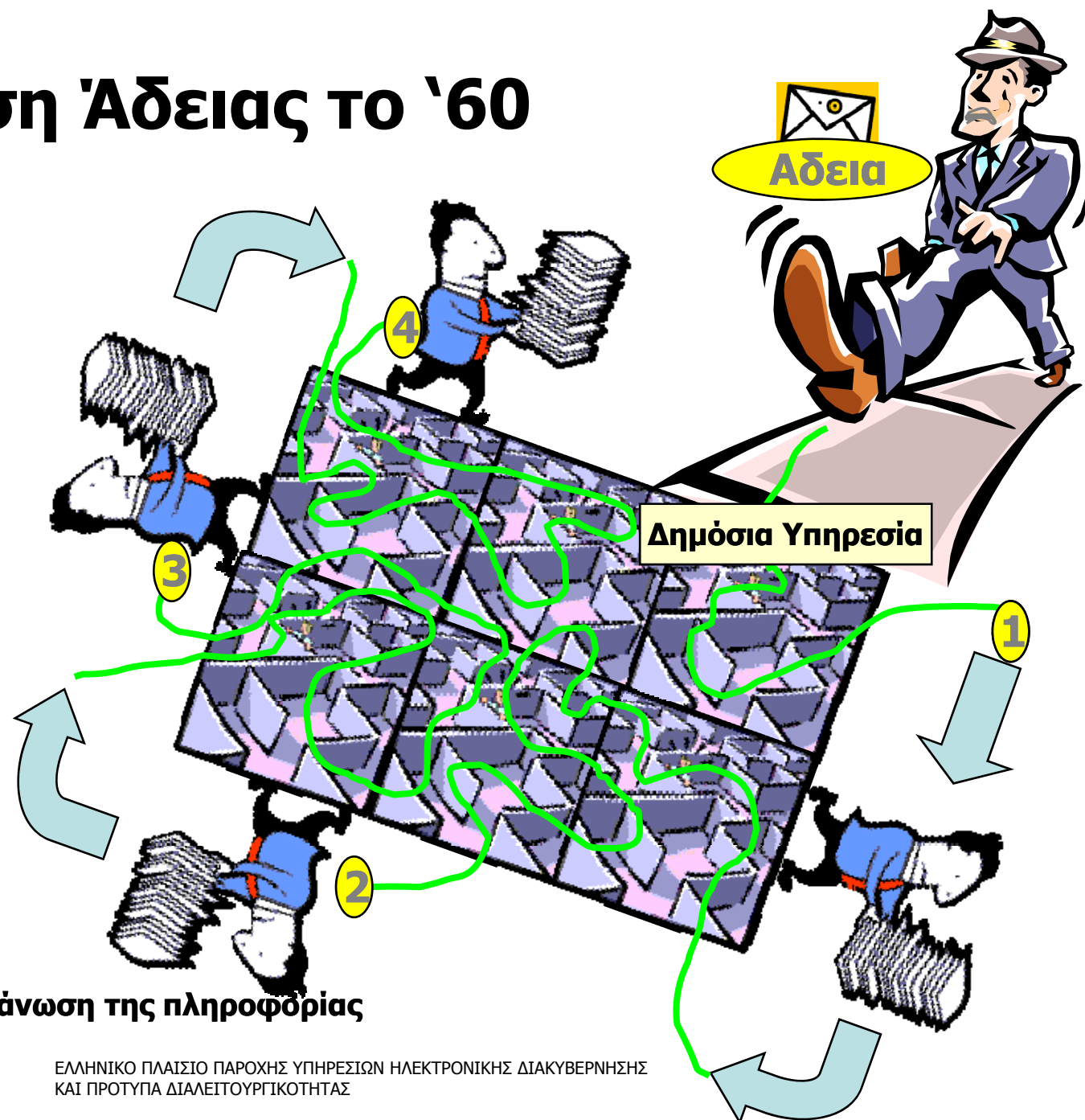
Βασικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Παρέχει υπηρεσίες επικεντρωμένες στον πολίτη:
 - Υψηλής ποιότητας
 - Εύκολα προσβάσιμες μέσω πολλαπλών οδών (internet, κινητά τηλέφωνα, call centers, ψηφιακή τηλεόραση)
 - Ασφαλείς
 - Που να έχουν νόημα για τον πολίτη
 - Που έχουν ίδια προσβασιμότητα για όλους
- Χρησιμοποιεί καλύτερα και αποδοτικότερα τη δημόσια πληροφορία

Ιστορική Αναδρομή

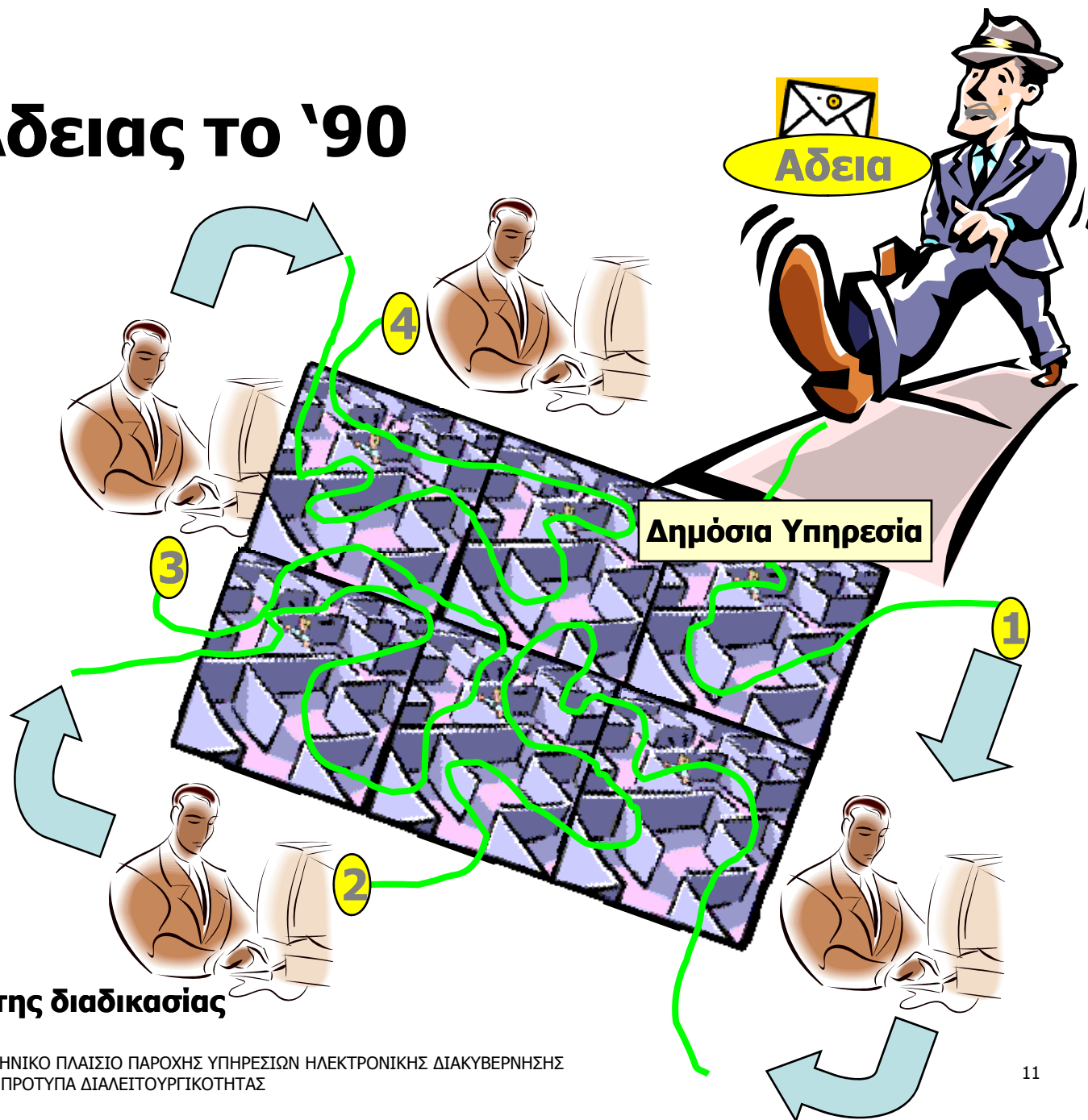
« ή αλλιώς το ύψος των περιστάσεων »

Έκδοση Άδειας το '60



... ανάγκη για οργάνωση της πληροφορίας

Έκδοση Άδειας το '90



... ανάγκη για οργάνωση της διαδικασίας

Έκδοση Άδειας το 2010

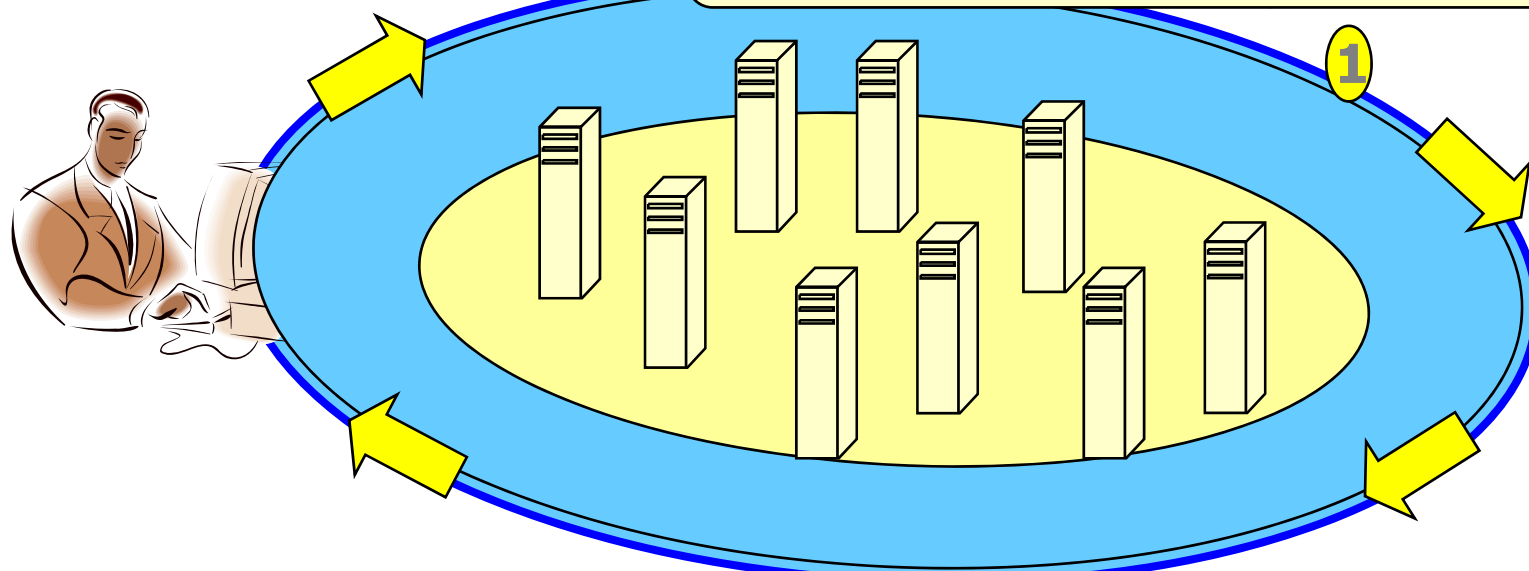


Άδεια



http
@

Ηλεκτρονική Πύλη



Υπηρεσία

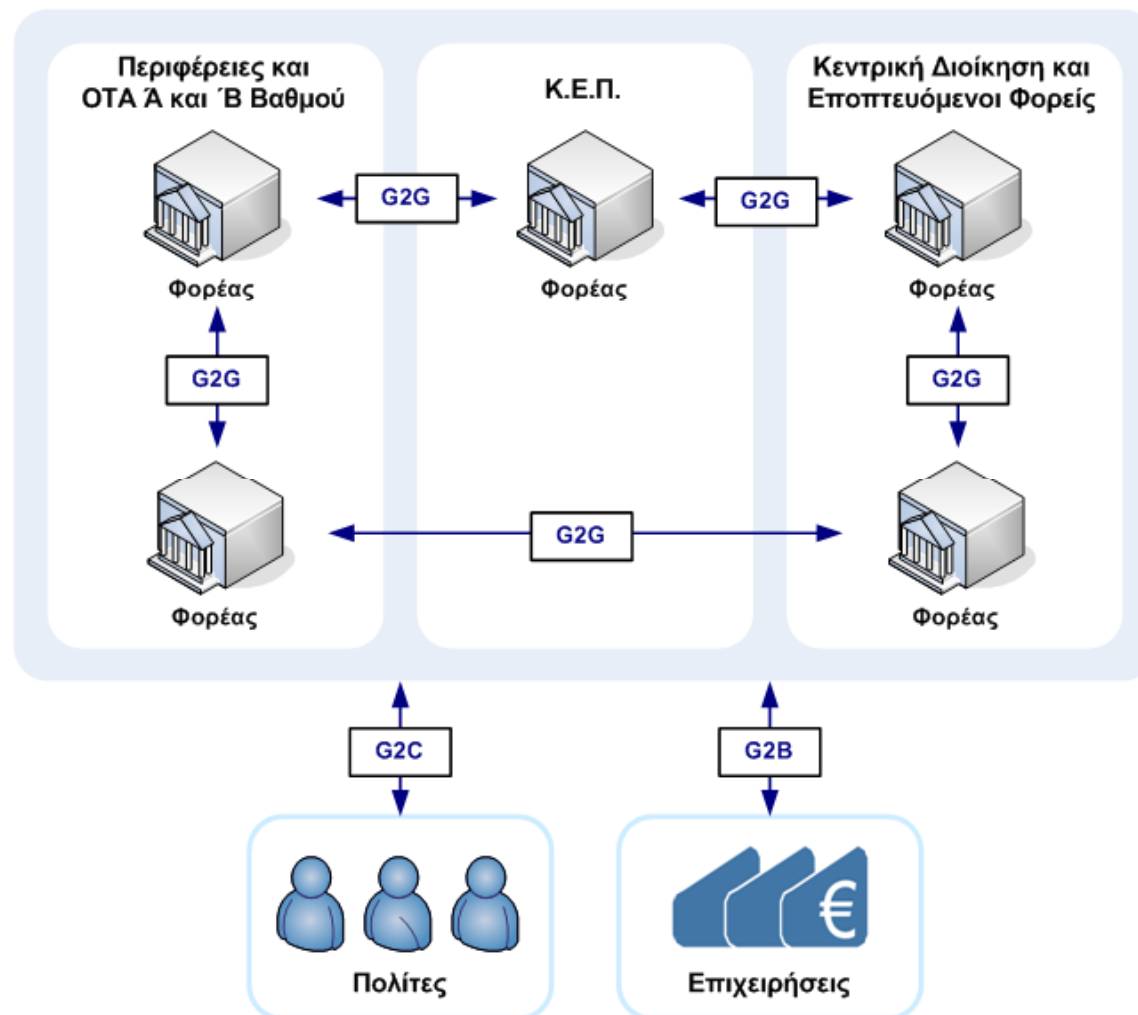
- Παρουσιάζει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία την ξεχωρίζουν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα :
 - Έχει χρήστη
 - Έχει παραδοτέο
 - Έχει πάροχο
 - Έχει ρυθμιστή
- Διακρίνεται σε:
 - Μονο-εισοδική όταν δέχεται ως είσοδο μόνο την αίτηση και στοιχεία πιστοποίησης του πολίτη
Παράδειγμα: απλή πληροφόρηση, πιστοποιητικό γέννησης, οικονομική συναλλαγή
 - Πολυ-εισοδική όταν δεν αρκούν μόνο η αίτηση και τα στοιχεία πιστοποίησης του πολίτη, αλλά απαιτεί περισσότερα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της
Παράδειγμα: προμήθεια, χορήγηση άδειας επιχείρησης, αίτηση για άδεια διαμονής

Απαιτούμενα Χαρακτηριστικά μιας Υπηρεσίας

Ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης:

- Δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται για την εξυπηρέτησή του.
- Πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (***One Stop Shop***).
- Πρέπει να έχει online ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Φορείς και εμπλεκόμενοι στην Η-Δ



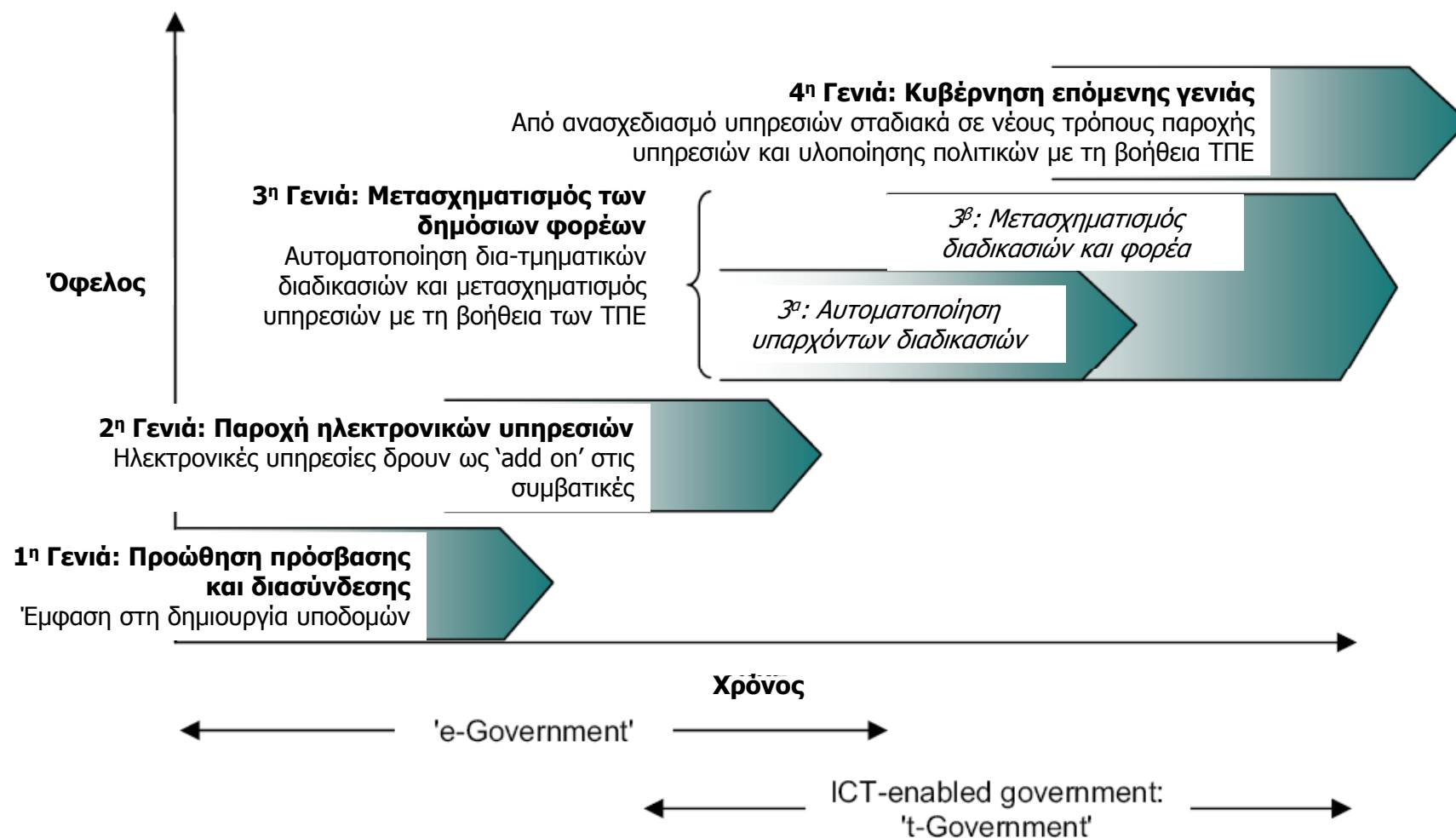
Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Από τη Δημόσια Διοίκηση προς άλλα μέρη
 - G2C (Government to Citizen) – Πολίτες
 - G2B (Government to Business) - Επιχειρήσεις
 - G2E (Government to Employee) - Εργαζόμενοι
- Ανάμεσα σε Φορείς της Διοίκησης
 - G2G (Government to Government – national)
 - G2G (Government to Government – international)

B-Business / C-Citizen / G-Government / E-Employee

	B	C	G	E
B	● B2B	● B2C	B2G	● B2E
C	C2B	● C2C	C2G	C2E
G	● G2B	● G2C	● G2G	● G2E

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Πώς εξελίσσεται ?

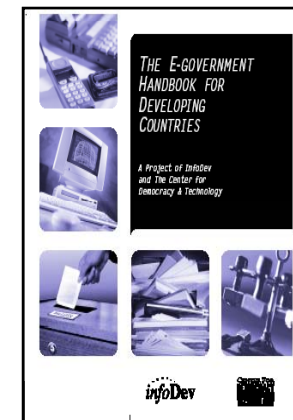


Πηγή: Booz, Alen, Hamilton, *Beyond eGovernment*, 2005

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση : Σε ποια στάδια υλοποιείται ?

- **Στάδιο 1: Δημοσιεύω - Publish** (χρήση του internet για τη δημοσίευση πληροφοριών, διαδικασιών, περιεχομένου. Διασφάλιση τακτικής ενημέρωσης)
- **Στάδιο 2: Αλληλεπιδρώ - Interact** (αλληλεπίδραση με τους πολίτες μέσω internet, αύξηση της πρόσβασης, ψηφιακές κοινότητες, συμμετοχή των πολιτών στη σχεδίαση)
- **Στάδιο 3: Συναλλάσσομαι - Transact** (υποδομές ταυτοποίησης & ασφάλειας, αλλαγές διαδικασιών, συναλλαγές με τους πολίτες)

Για την υλοποίηση των σταδίων 2&3 θα τεθούν επίσης ζητήματα: διαλειτουργικότητας, νομικού πλαισίου, εκπαίδευσης, προστασίας προσωπικών δικαιωμάτων, πρόσβασης, απόδοσης, συνεργασίας Δημόσιου/Ιδιωτικού τομέα



Τα 5 επίπεδα της Η-Δ

- **Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Information)**

- Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ

Επίπεδο 1

- Παράδειγμα:

Δήμος Αθηναίων

Κάτοικοι / Δικαιολογητικά / Δημοτολόγιο

Πιστοποιητικό γέννησης - εντοπιότητας - οικογενειακής κατάστασης

Αρμόδια Υπηρεσία: Διεύθυνση Μητρώων Δημοτολογίου
Τηλέφωνο: 210 3722083-4, 210 3722086-87-89-90-91, 210 3722122

Απαραίτητα Δικαιολογητικά
Αστυνομική ταυτότητα ή Εξουσιοδότηση

✉ Αποστολή με e-mail

Τα 5 επίπεδα της Η-Δ

• Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Interaction)

- Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο.

Επίπεδο 2

• Παράδειγμα:

03.01 ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ Α' (ΑΡΧΙΚΗ Ή ΕΠΕΚΤΑΣΗ)

Η Υπηρεσία αυτή διεκπεραιώνεται από τα [Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών](#)

- > [Αρμόδια Υπηρεσία](#)
- > [Προϋποθέσεις](#)
- > [Αιτιούμενα δικαιολογητικά](#)
- > [Διαδικασία](#)
- > [Διάρκεια έκδοσης της πράξης](#)
- > [Κόστος](#)
- > [Διάρκεια ισχύος](#)
- > [Σημείωση](#)

- > [Κατεβάστε το αντίστοιχο έντυπο της υπηρεσίας](#)

Αρμόδια Υπηρεσία

Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης του τόπου κατοικίας του ενδιαφερομένου.

Προϋποθέσεις

- Να έχει την κανονική του διαμονή στην Ελλάδα.
- Να μην κατέχει άλλη άδεια οδήγησης, ίδιας κατηγορίας, ελληνική ή κράτους-μέλους της Ε.Ε. (συμπεριλαμβανομένων των κρατών Νορβηγίας, Ισλανδίας και Λιχτενστάιν).
- Να έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του για άδεια οδήγησης μοτοσυκλέτας ισχύος μέχρι 25kW ή με λόγο ισχύος προς βάρος μέχρι 0,16kW/kg ή το 21ο έτος της ηλικίας του για άδεια οδήγησης μοτοσυκλέτας οποιασδήποτε ισχύος ή λόγω ισχύος προς βάρος.
- Να έχει τις ελάχιστες προϋποθέσεις σωματικής και διανοητικής κανότητας που ισχύουν για την κατηγορία Α'.
- Να επιτύχει σε θεωρητική και πρακτική εξέταση, μετά από υποχρεωτική θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση.

Απαιτούμενα δικαιολογητικά

- Αίτηση - υπεύθυνη δήλωση (το παρόν έντυπο)
- Φωτοαντίγραφο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου (Αν από τα έγγραφα αυτά δεν προκύπτει η ηλικία του ενδιαφερομένου, τότε κατατίθεται υποχρεωτικά και οποιοδήποτε επίσημο έγγραφο στοιχείο, πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης, πιστοποιητικό γέννησης κλπ., από το οποίο να προκύπτει η ηλικία του.)
- Φωτοαντίγραφο ισχύουσας άδειας διημιονής ή παραδιημιονής ή άλλου ισχύοντος εγγράφου, αν ο ενδιαφερόμενος δεν είναι Έλληνας υπήκοος, η οποία πρέπει να έχει εκδοθεί τουλάχιστον 185 ημέρες πριν την υποβολή της αίτησης ή 95 ημέρες αν ο ενδιαφερόμενος είναι υπήκοος κράτους-μέλους της Ε.Ε. ή των κρατών Νορβηγίας, Ισλανδίας και Λιχτενστάιν, και να εξακολουθεί να ισχύει μέχρι και την ημέρα παραλαβής της ελληνικής άδειας οδήγησης
- Δύο πρόσφατες φωτογραφίες τύπου ταυτότητας (έγχρωμες)

ΥΜΕ

- Δύο πρόσφατες φωτογραφίες τύπου ταυτότητας (έγχρωμες)
- Δύο πιστοποιητικά υγείας (ένα παθολόγου και ένα οφθαλμιάτρου) ή πρακτικό ΔΙΕ, κατά περίπτωση (Απαιτούνται δύο παράβολα της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας των 45 ευρώ, (ΠΔ 233/ΦΕΚ 238/9-11-2006, Τεύχος Α), υπέρ του ειδικού λογαριασμού του ν.δ. 638/1970), και 4 φωτογραφίες. Οι γιατροί πρέπει να είναι συμβεβημένοι με την οικεία Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών. Το δικαιολογητικό αυτό δεν απαιτείται αν ο ενδιαφερόμενος είναι κάτοχος ισχύουσας άδειας οδήγησης οποιασδήποτε κατηγορίας ή υποκατηγορίας.)
- Παράβολο Δημοσίου Ταμείου 6 Ευρώ
- Αποδεικτικό Δημοσίου Ταμείου για την είσπραξη παγίου τέλους χαρτοσήμου και εσφορών υπέρ τρίτων, των 18 ευρώ για αρχική χορήγηση και των 27,02 ευρώ για επέκταση στην κατηγορία Α'
- Φωτοαντίγραφο της τυχόν κατεχόμενης άδειας οδήγησης και επίδειξη του πρωτοτύπου

Διαδικασία

- Η αίτηση υποβάλλεται στην Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών του τόπου κατοικίας του ενδιαφερομένου.
- Σε περίπτωση επέκτασης ισχύουσας άδειας οδήγησης στην κατηγορία Α', χορηγείται νέο έντυπο ταυτότητά με το προηγούμενο, το οποίο κατατίθεται υποχρεωτικά για να ακυρωθεί.
- Οι ενδιαφερόμενοι υποχρεούνται, κατά την παραλαβή της άδειας, να καταθέσουν την τυχόν κατεχόμενη άδεια οδήγησης μοτοποδηλάτου, η οποία στέλνεται στην Υπηρεσία Τροχαίας που την εξέδωσε.
- Μετά τη συμπλήρωση δύο ετών από τη χορήγηση άδειας οδήγησης μοτοσυκλέτας ισχύος μέχρι 25 kW ή με λόγο ισχύος προς βάρος μέχρι 0,16 kW/kg ο κάτοχός της μπορεί να οδηγήσει μοτοσυκλέτες οποιασδήποτε ισχύος ή λόγω ισχύος προς βάρος.
- Σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος κατέχει και άλλη άδεια οδήγησης, ελληνικής ή κράτους μέλους της Ε.Ε. (συμπεριλαμβανομένων των κρατών της Νορβηγίας, Ισλανδίας και Λιχτενστάιν), αυτή κατατίθεται υποχρεωτικά, προκειμένου να του χορηγηθεί άλλη, στην οποία θα ενσωματωθούν όλες οι κατηγορίες και υποκατηγορίες που δικαιούται.

Διάρκεια έκδοσης της πράξης

Εξορτάται από την αρμόδια Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Ν.Α.

Κόστος

33,02 - 114 ευρώ.

Διάρκεια ισχύος

Σημείωση

 [Κατεβάστε το αντίστοιχο Έντυπο της υπηρεσίας](#)

Τα 5 επίπεδα της Η-Δ

• Διαδραστικές Υπηρεσίες (Two-way interaction)

- Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας

Επίπεδο 3

• Παράδειγμα:

ΚΕΠ

Γέννηση

Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

Εκτυπώσιμη Έκδοση



Κωδικός Διαδικασίας :
0017

Αίτηση

- Η αίτηση μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά - (Πρέπει να είστε εγγεγραμμένος χρήστης)
- Η αίτηση μπορεί να γίνει και τηλεφωνικά (1564)
- Η αίτηση μπορεί να γίνει μέσω ΚΕΠ

Σχετικά Έγγραφα

- Έντυπο Αίτησης

Αρμόδια Υπηρεσία

ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΝ)

Η διαδικασία της αυτεπάγγελτης αναζήτησης του παρόντος πιστοποιητικού έχει ως εξής:

- α) Προσδιορίζεται από την αιτούσα υπηρεσία με σαφήνεια ο δημόσιος σκοπός ή η διοικητική πράξη, για την οποία απαιτείται η έκδοση του πιστοποιητικού.
- β) Παρέχονται από την υπηρεσία που αναζητά το πιστοποιητικό, επαρκή ταυτοποιητικά στοιχεία των προσώπων, για τα οποία ζητείται το πιστοποιητικό
- γ) Εντός 24ώρου από την υποβολή αίτησης πλοήγη προς Υπηρεσία για τη διεκπεραίωση υπόθεσής του, η υπηρεσία αποστέλλει σχετικό σημείωμα (έγγραφο) για την αυτεπάγγελη αναζήτηση του πιστοποιητικού στην αρμόδια για την έκδοσή του υπηρεσία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 1 αυτής της απόφασης.
- Στο σημείωμα αυτό, εκτός των άλλων στοιχείων πρέπει να αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που αναζητά το πιστοποιητικό καθώς και η διαδικασία για την οποία είναι απαιτούμενο δικαιολογητικό.
- Η αποστολή του σημειώματος γίνεται με χρήση τηλεομοιοτυπίας (fax) ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) εφόσον το τελευταίο συνοδεύεται με ψηφιακή υπογραφή. Αν υπάρχουν περισσότερα από ενός απίματα για την έκδοση πιστοποιητικού, μπορούν να ομαδοποιηθούν στο ίδιο σημείωμα.
- δ) Εντός 48 ωρών η αρμόδια υπηρεσία αποστέλλει με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εφόσον το τελευταίο συνοδεύεται με ψηφιακή υπογραφή) το πιστοποιητικό, το οποίο έχουν ζητηθεί με το σημείωμα της παρ. (γ), στην υπηρεσία που το αναζητά. Η αποστολή πιστοποιητικού ταχυδρομικά γίνεται μόνο στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται η υποβολή του σε πρωτότυπο.
- ε) Το πιστοποιητικό το οποίο αποστέλλεται στην Υπηρεσία που το αναζητήσε με τηλεομοιοτυπία, επικυρώνεται από αυτή σύμφωνα με το άρθρο 10 του ν. 3230/2004. Σης περιπτώσεις που, σύμφωνα με ειδική

περίπτωση κατά την οποία απαιτείται η υποβολή του σε πρωτότυπο.

ε) Το πιστοποιητικό το οποίο αποστέλλεται στην Υπηρεσία που το αναζητήσε με τηλεομοιοτυπία, επικυρώνεται από αυτή σύμφωνα με το άρθρο 10 του ν. 3230/2004. Σης περιπτώσεις που, σύμφωνα με ειδική διάταξη, απαιτείται το πρωτότυπο, προωθείται η όλη διαδικασία για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης με βάση το αντίγραφο, το οποίο αποστέλλεται με τηλεομοιοτυπία σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. (δ), μέχρι τη λήψη του πρωτοτύπου, οπότε και εκδίδεται η τελική διοικητική πράξη.

Για τις υποθέσεις που αφορούν κτήση, αναγνώριση, απώλεια και ανάκτηση της ελληνικής ιθαγένειας και οι οποίες έχουν εξαιρεθεί από τις προθεσμίες του άρθρου 4 του Ν. 2690/1999, σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν. 3284/2004 δεν ισχύουν οι προθεσμίες των περιπτώσεων γ και δ της παρ. 1 του παρόντος άρθρου.

Οι Δήμοι και οι Κοινότητες, μέχρι την έναρξη ισχύος της απόφασης πρέπει να ορίσουν αριθμούς και συσκευές τηλεομοιοτυπίας για την απρόσκοπτη υποδοχή των αιτημάτων αυτεπάγγελης αναζήτησης των πιστοποιητικών από τις υπηρεσίες και την εν συνεχεία αποστολή των πιστοποιητικών που αναζητούνται.

Δικαιολογητικά

- Αστυνομική ταυτότητα
- Φωτοαντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας

Παρατηρήσεις

Αναζητείται αυτεπάγγελη (ΦΕΚ τ.Β 373/23.03.2005) από τις καθ' ύλην αρμόδιες, για την έκδοση των τελικών διοικητικών πράξεων, οργανικές μονάδες των Υπουργείων, των αυτοτελών δημοσίων Υπηρεσιών, των οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου. Από το πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω παραγράφου εξαιρούνται: α) Το ΑΣΕΠ, το οποίο δεν αναζητά αυτεπάγγελως το πιστοποιητικό β) Το Ειδικό Ληξιαρχείο το οποίο δεν αναζητά αυτεπάγγελως το πιστοποιητικό με στοιχεία δ, ε, στ, για γεγονότα που έχουν συμβεί στο εξωτερικό. Τροποποίηση με ΦΕΚ τ.Β 1189/12.09.2002

Κόστος :

Μηδέν

Εκτυπώσιμη Έκδοση

Αξιολόγηση Πληροφορίας

Αξιολογήστε την πληροφορία και συμβάλλετε στην ποιοτική αναβάθμιση του περιεχομένου

Πλήρης Επαρκής Ελλιπής Ανεπαρκής

Αξιολόγηση

Τα 5 επίπεδα της Η-Δ

- **Συναλλακτικές Υπηρεσίες (Transaction)**

- Υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ). Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Επίπεδο 4

- **Προσωποποιημένες Υπηρεσίες (Personalization)**

- Παρέχουν προσυμπληρωμένες φόρμες στο χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο και τον ενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν ανάλογα με το κοινωνικο-οικονομικό του προφίλ.

Επίπεδο 5

- Παράδειγμα:

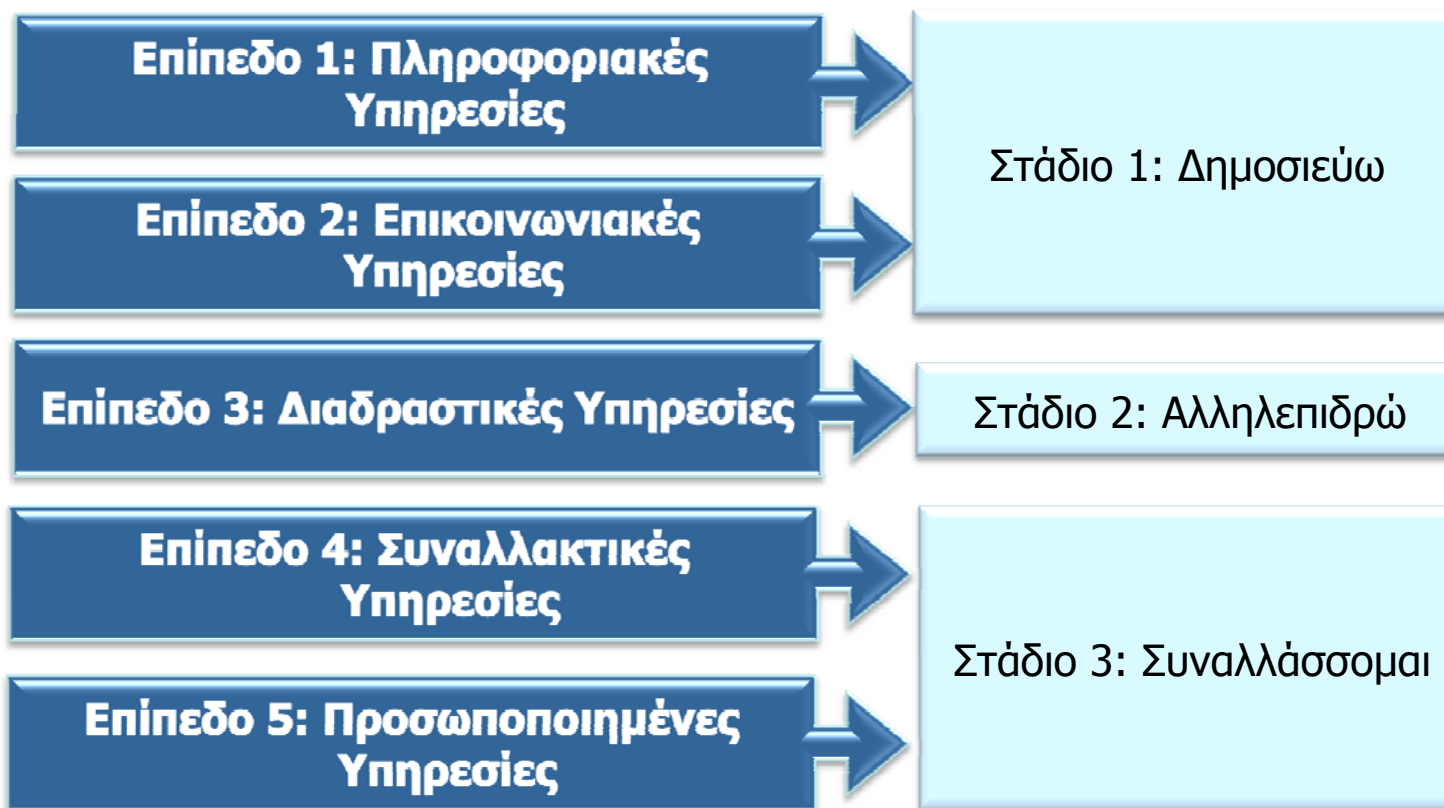
[TAXISnet](#)

The screenshot shows the TAXISnet website interface. At the top, there is a blue header with the TAXISnet logo and the text 'Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων:'. Below this, there is a list of services: Φόρου Εισοδήματος, Φ.Π.Α., and V.I.E.S. To the right, there is a box for 'Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων'. Below the header, there is a navigation bar with links: Αρχική σελίδα, Νέα δήλωση, Προβολή δηλώσεων, Έξοδος, and Βοήθεια. The main content area is titled 'Αρχική σελίδα' and contains a section for 'ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΜΕ ΦΟΡΜΑ' with options for 'ΝΕΑ ΔΗΛΩΣΗ' and 'ΠΡΟΒΟΛΗ ΔΗΛΩΣΕΩΝ'. Below this, there is a section for 'ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ' with options for 'ΕΓΓΡΑΦΗ', 'ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ', 'ΕΞΟΔΟΣ', and 'ΒΟΗΘΕΙΑ'. At the bottom, there is a note about downloading the 'Tahoma' browser if there are problems with the display.

Αντιστοίχιση Επιπέδων και Σταδίων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Γιατί ? (1/2)

- **Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης**
 - Μείωση κόστους της παροχής υπηρεσιών
 - Μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό (τηλεφωνικά κέντρα υποδοχής, γκισέ)
 - Καλύτερος συντονισμός ανάμεσα σε Φορείς – κοινά πρότυπα
 - Επιπλέον οφέλη από την αναδιοργάνωση διαδικασιών, που σταδιακά αξιοποιούν καλύτερα τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών
 - Δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας (π.χ. τηλε-εργασία, forums, διαβουλεύσεις, τηλε-εκπαίδευση)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Γιατί ? (2/2)

- **Καλύτερες υπηρεσίες για Πολίτες και Επιχειρήσεις**
 - Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης
 - Μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις
 - Αύξηση της ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων
 - Υπηρεσίες που παρέχονται σε βάση «24 X 7»
 - Υπηρεσίες που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα, ηλικία
 - Δυνατότητες νέων υπηρεσιών (π.χ. η-Δημοκρατία)

e-Participation

- Κινείται σε 3 άξονες:
 - e-Information: Πληροφόρηση σε πολιτικές, προγράμματα, νόμους, κανονισμούς, ημερολόγιο, οδηγίες χρήσης και οτιδήποτε άλλο ενδιαφέρει το κοινό. Δυνατότητα ειδοποίησης μέσω mail και προσωποποίησης του portal.
 - e-Consultation: Δυνατότητα real time ή μέσω αναπαραγωγής από αρχείο πρόσβασης σε δημόσιες συναντήσεις και ηλεκτρονικής διαβούλευσης μέσω συζητήσεων σε ευρύ φάσμα θεμάτων.
 - e-Decision-making: Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων μέσω της συμμετοχής των πολιτών

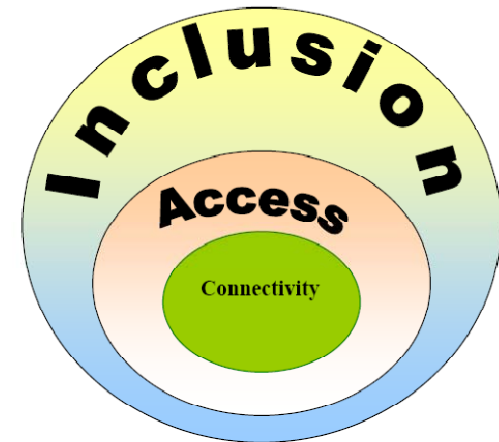
e-Democracy

- Ενημέρωση των Πολιτών για τα πολιτικά δρώμενα
- Ψηφιακός Δημόσιος Διάλογος
- Ηλεκτρονικές Ψηφοφορίες
- Συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

e-Inclusion

Ο όρος e-Inclusion αναφέρεται στην προώθηση της συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας με ιδιαίτερη έμφαση στους εξής στόχους:

- Τοποθέτηση στο επίκεντρο ατόμων που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση εξαιτίας της έλλειψης πόρων ή εκπαίδευσης, της ηλικίας, της γλώσσας, του φύλου, της περιοχής που διαμένουν, καθώς και ατόμων με ειδικές ανάγκες (EU e-inclusion approach)
- Ενδυνάμωση της πρόσβασης στις κοινωνικές και οικονομικές δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή εποχή



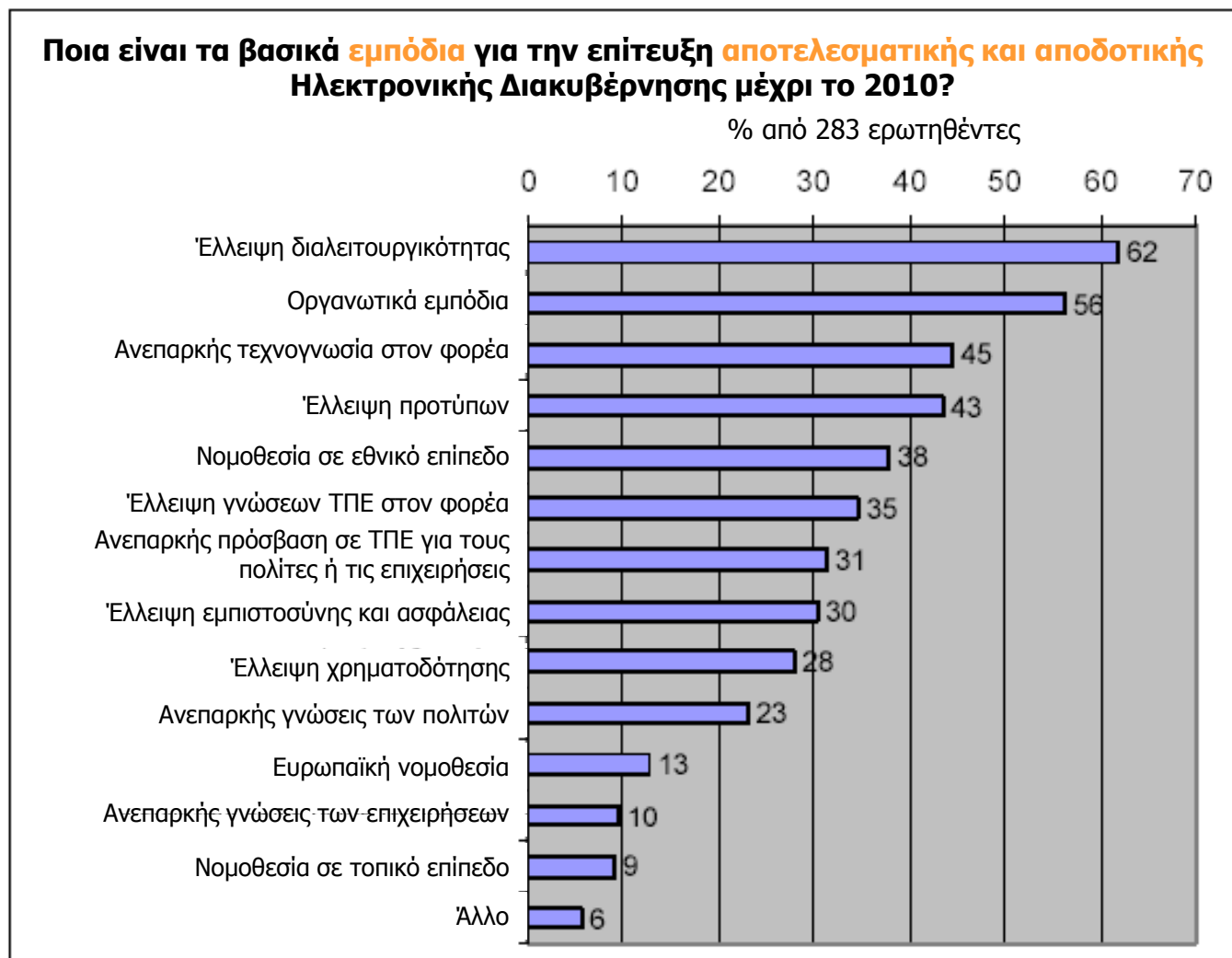
Σημεία Κλειδιά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2

Τα κύρια ζητήματα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- **Υποδομές:** Έχουν οι υπηρεσίες της Διοίκησης την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή ;
- **Διαδικασίες:** Έχουν οι διαδικασίες της Διοίκησης την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να αξιοποιήσουν τις ΤΠΕ ;
- **Πρόσβαση:** Έχουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις επαρκή πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα ;
- **Δεξιότητες:** Έχουν τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης αλλά και οι πολίτες τις απαιτούμενες δεξιότητες πληροφορικής ;

Τα κύρια εμπόδια (Έρευνα i2010)



Πηγή: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

Ευρυζωνικότητα: Τι είναι ?

- «Ευρυζωνικότητα» ή «Ευρυζωνική Πρόσβαση» είναι η δυνατότητα παροχής γρήγορων, ασφαλών και αξιόπιστων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και με ανταγωνιστικές τιμές.
- Οι τεχνολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την δημιουργία δικτύων ευρυζωνικής πρόσβασης είναι:
 - Οπτικές Ίνες
 - Τεχνολογία DSL
 - Ασύρματα δίκτυα και σημεία ασύρματης αναμετάδοσης (wireless hotspots)

Ευρυζωνικά Δίκτυα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Γιατί ;

Μόνο όταν έχουμε Internet παντού (διοίκηση, δήμο, σχολείο, σπίτι, επιχείρηση, φορητές συσκευές, άλλες χώρες) με **ικανοποιητική ταχύτητα και χαμηλό κόστος** θα δούμε τα αποτελέσματα της νέας τεχνολογίας (M.Dertouzos Conjecture)



Ευρυζωνικές Εφαρμογές και Η-Δ

- Υγεία
 - Διάγνωση (διάγνωση από απόσταση, ήχος, εικόνα, βίντεο)
 - Αντιμετώπιση (συνταγογράφηση, υποστήριξη ιατρών, υποστήριξη κέντρων υγείας)
 - Παρακολούθηση και χρόνια θεραπεία (remote check-up, αιμοκάθαρση υπό επιτήρηση μέσω διαδικτύου)
- Εκπαίδευση και Πολιτισμός
 - Εκπαιδευτικά συστήματα Α, Β και Γ Εκπαιδευτικής Βαθμίδας (εκπαίδευση από απόσταση, εκπαιδευτικό υλικό on-line)
 - Προβολή και διαδραστικότητα: πολιτισμικές κοινωνίες (forums), πολιτισμικό υλικό on-line (video, μουσική, βιβλίο, εκδηλώσεις)

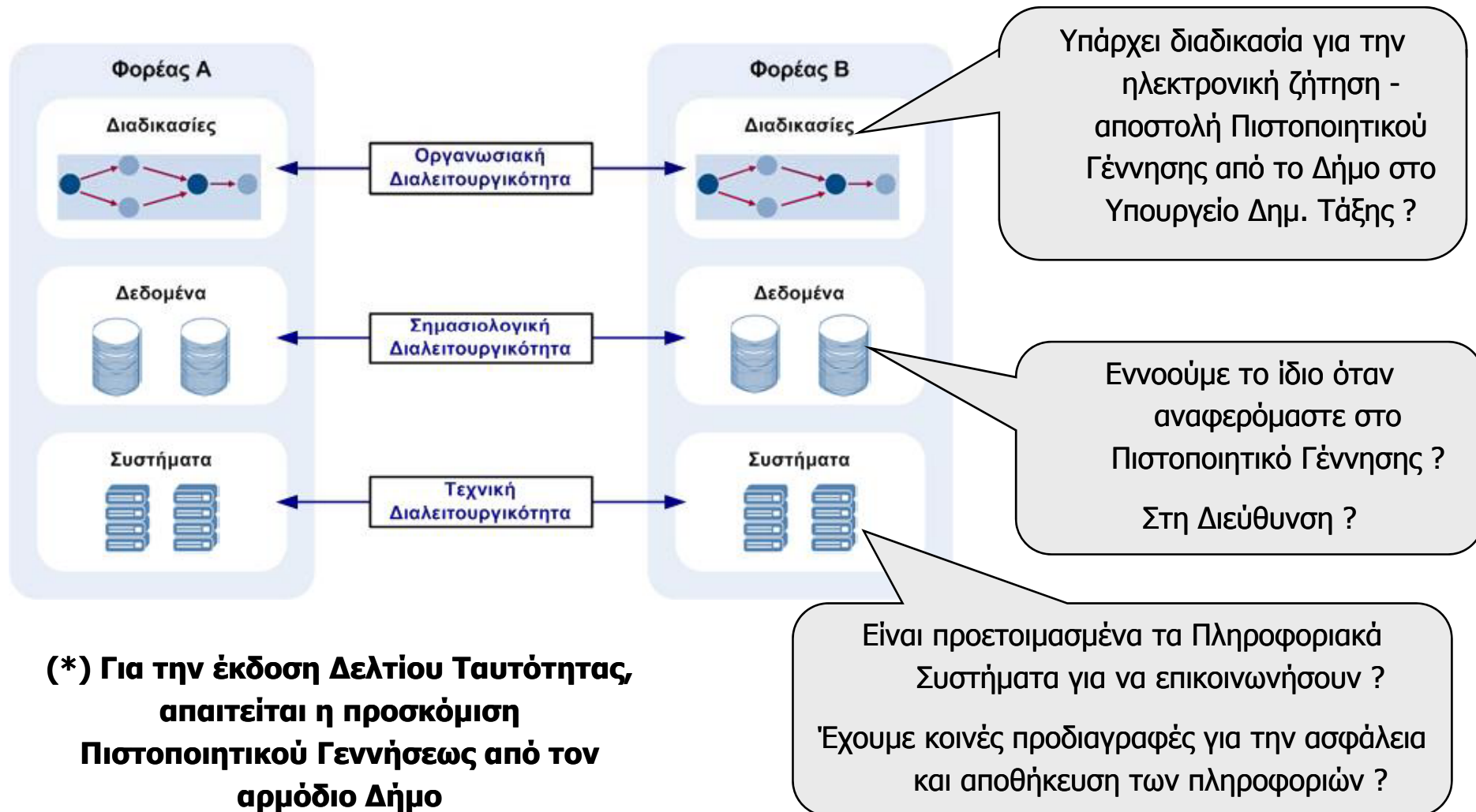
Αγγλία: ID για
κάθε ιατρό και
ασθενή

Σουηδία: 100Mb
σε κάθε τάξη

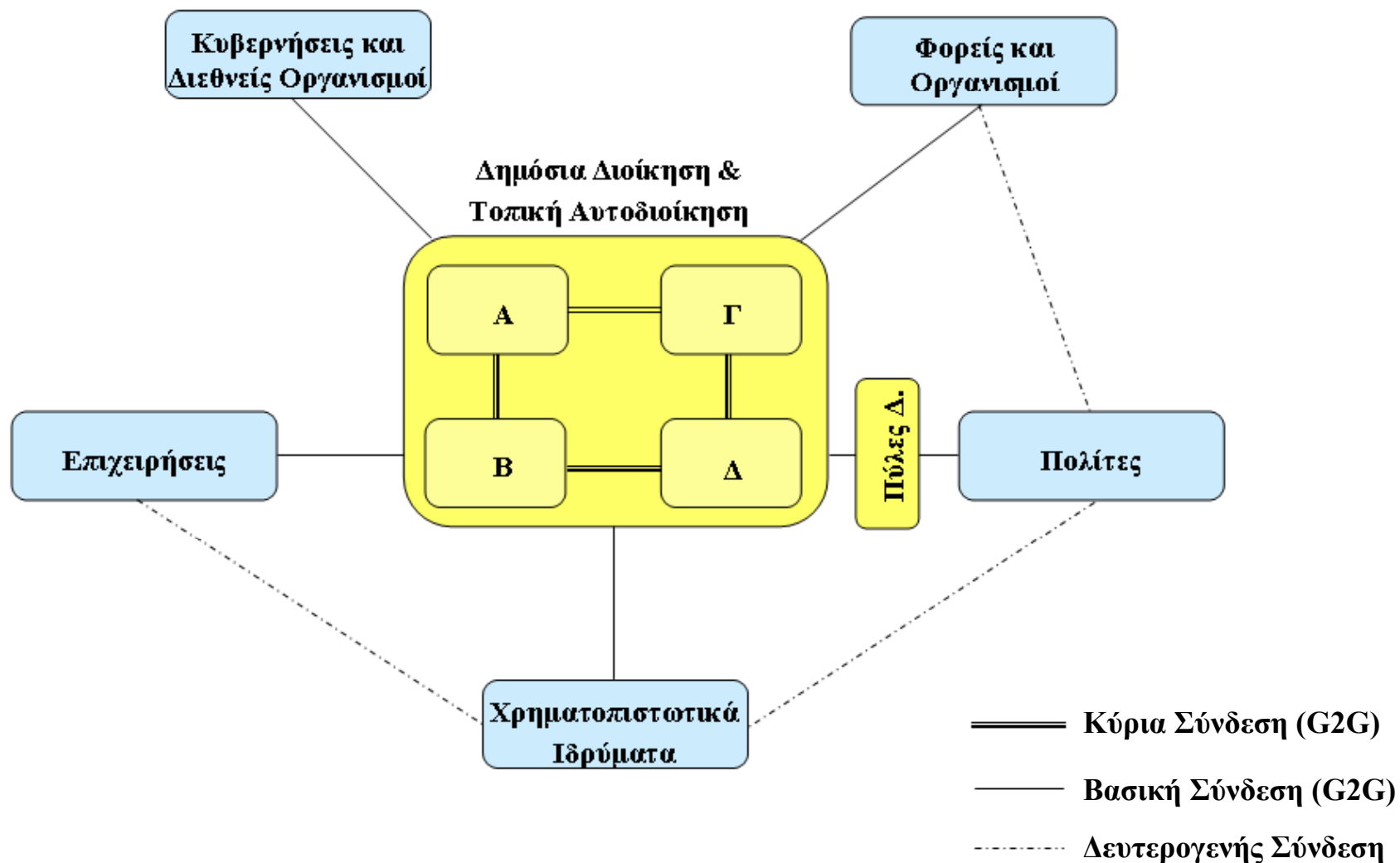
Διαλειτουργικότητα

- «Κάποια πράγματα έχουν γίνει και δουλεύουν καλά, δεν υπάρχει λόγος να τα ανακαλύπτουμε συνεχώς»
- Είναι απαραίτητη:
 - Στα συστήματα e-Business (ανάμεσα σε διαφορετικούς οργανισμούς)
 - Στα συστήματα e-Government
 - Στα πληροφοριακά συστήματα ενός οργανισμού
 - Στα υποσυστήματα ενός πληροφοριακού συστήματος
 - Ανάμεσα σε οργανισμούς ή επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από πληροφοριακά συστήματα
 - Ανάμεσα σε δεδομένα ή έγγραφα, ανεξάρτητα από πληροφοριακά συστήματα
 - Ανάμεσα σε ... ανθρώπους

Τα συστατικά της Διαλειτουργικότητας (στην έκδοση Δελτίου Ταυτότητας *)



Διαλειτουργικότητα



Ασφάλεια

- Πρέπει να διευθετηθούν ζητήματα:
 - Εμπιστευτικότητας
 - Ακεραιότητας
 - Μη Αποποίησης
 - Πιστοποίησης Αυθεντικότητας
 - Διαθεσιμότητας
 - Προστασίας από:
 - Επιθέσεις στην υποδομή της φυσικής πληροφορίας
 - Επιβλαβή κώδικα (Ιούς, worms, Trojan horse)
 - Επιθέσεις άρνησης της υπηρεσίας (DOS)
 - Απόπειρες εισβολής στο σύστημα

Εφαρμογές Αυθεντικοποίησης

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	ΧΩΡΕΣ
Ηλεκτρονική υπογραφή	Ιταλία, Νορβηγία
Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού για δημόσιους υπαλλήλους	Ολλανδία, Ισπανία, Ελλάδα
Ταυτοποίηση προσωπικού (δημοσίων υπαλλήλων, επαγγελματιών υγείας, κλπ.)	Φινλανδία, Γερμανία, Ισπανία, Σουηδία
Ταυτοποίηση φυσικών προσώπων / εταιρειών από δημόσια διοίκηση και δημόσιους οργανισμούς	Ιρλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο
Ηλεκτρονική ταυτότητα πολιτών	Αυστρία, Βέλγιο, Φινλανδία, Γαλλία, Ιταλία, Σουηδία
Ηλεκτρονική ταυτότητα ασφαλισμένων	Αυστρία, Βέλγιο, Γαλλία, Σουηδία
Υποστήριξη υπηρεσιών σε σχετικά μικρές περιοχές (μαζικές μεταφορές, αναψυχή κλπ.)	Γαλλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο

Εφαρμογές έξυπνων καρτών στην Ελλάδα (1/2)

- Κάρτες Τηλεπικοινωνιών
 - Εταιρίες κινητής τηλεφωνίας κάρτες SIM - Μερικά εκατομμύρια
 - ΟΤΕ - κάρτες προπληρωμένες (Μνήμης) - Δεκάδες εκατομμύρια
- Τραπεζικές Κάρτες
 - Διάφορες Τράπεζες - Έξυπνες κάρτες σαν Security Application Modules - Δεκάδες χιλιάδες
 - Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι Εθνικής Τράπεζας - Μερικές εκατοντάδες
 - Ηλεκτρονικό Πορτοφόλι Cafe Εθνική και Εμπορική Τράπεζα – Μερικές εκατοντάδες
 - Εθνική Τράπεζα – Έργο IST Starfish – Μερικές δεκάδες
- Κάρτες Υγείας-Κοινωνικής Ασφάλισης
 - ΔΗΜΟΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ (υλοποίηση του Ευρωπαϊκού έργου Cardlink) - Μερικές χιλιάδες
 - ΕΟΔΕΑΠ (ασφαλιστικός οργανισμός) - Μερικές χιλιάδες
 - Ερυθρός Σταυρός - κάρτα διαβητικών - Μερικές εκατοντάδες
 - Νοσοκομείο Νίκαιας - κάρτα καρδιοπαθών - Μερικές εκατοντάδες

Εφαρμογές έξυπνων καρτών στην Ελλάδα (2/2)

- Κάρτες Πελατειακής Πιστότητας
 - Εθνοκάρτα - Παρουσίαση (loyalty) - Δεκάδες χιλιάδες
 - Supermarkets / αλυσσίδες λιανικής – Δεκάδες χιλιάδες
 - Καταστήματα VETO (loyalty) - Μερικές χιλιάδες
- Διάφορες εφαρμογές
 - ΧΑΑ - ΑΣΥΚ (PKI - digital signatures) - Μερικές χιλιάδες
 - ΤΕΟ - ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ - ΤΗΛΕΚΑΡΤΕΣ (prepaid) - Δεκάδες χιλιάδες
 - Εταιρία διανομής πετραιλοιδών (fleet card) - Δεκάδες χιλιάδες
 - Ασφαλής ζύγιση φορτίων ΑΓΕΤ - Μερικές εκατοντάδες

Ευρωπαϊκή και Εθνική Νομοθεσία

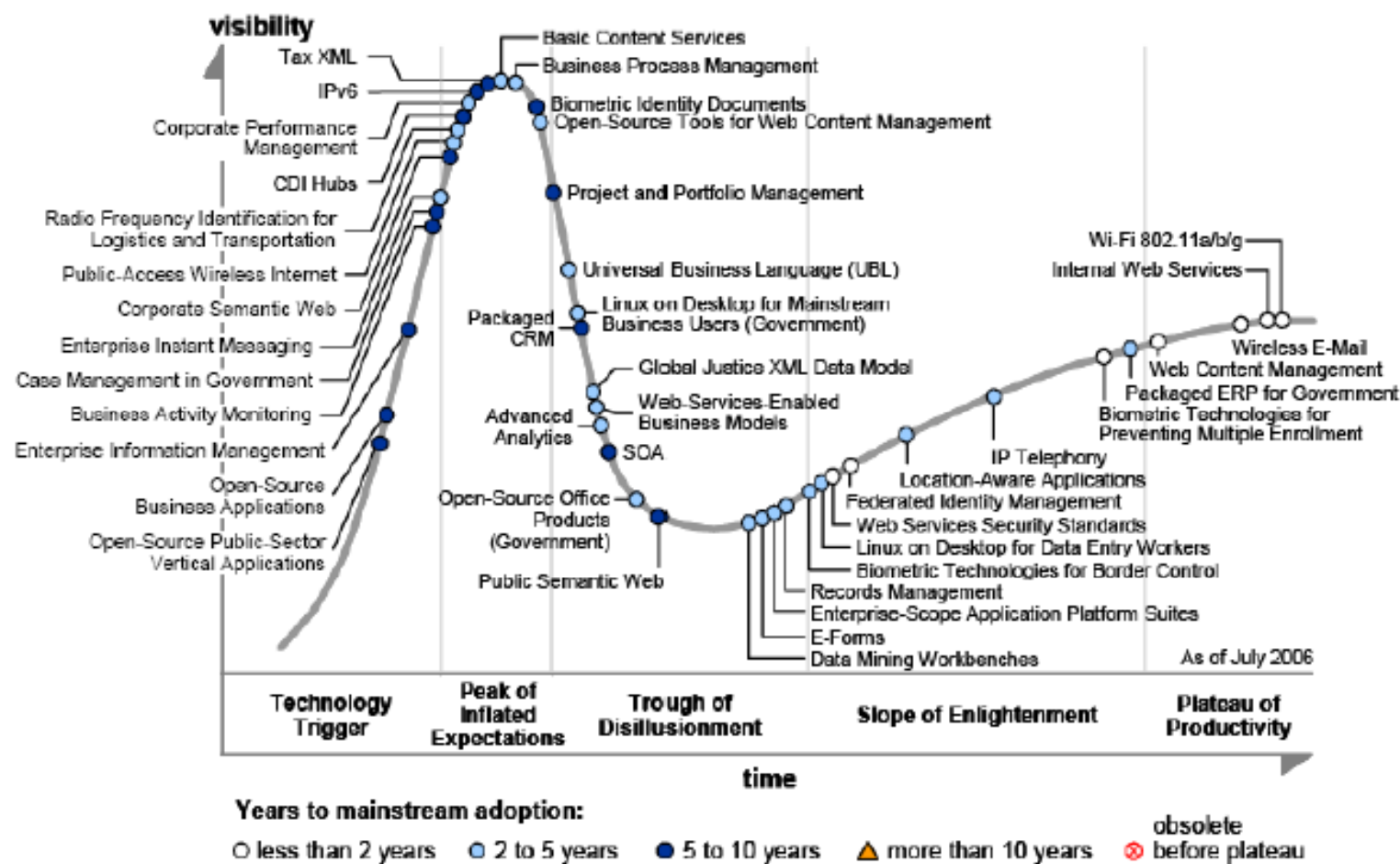
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Προστασία της Ιδιωτικότητας
- Προστασία των Δεδομένων
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες
- Ηλεκτρονικές Υπογραφές / Ηλεκτρονικές Ταυτότητες
- Ηλεκτρονικές Προμήθειες
- Επαναχρησιμοποίηση της Πληροφορίας του Δημόσιου Τομέα

Ανοικτά Πρότυπα και Ανοικτό Λογισμικό

- Σύμφωνα με το EIF*, οι απαραίτητες απαιτήσεις που πληροί μια προδιαγραφή ή πρότυπο για να θεωρηθεί ανοικτή είναι:
 - Να έχει υιοθετηθεί και ενημερώνεται από μη κερδοσκοπικό οργανισμό.
 - Το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών είναι δημοσιευμένο και ελεύθερα διαθέσιμο, χωρίς περιορισμούς για τη διάθεσή του από τρίτους
- Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει είναι: Ποιότητα, Ανεξαρτησία, Χαμηλό Κόστος, Ασφάλεια, Αξιοπιστία, Διαφάνεια, Προσαρμοστικότητα (μικρές απαιτήσεις σε υλικό)

* <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761>

Αναμενόμενη Υιοθέτηση Προτύπων στην Η-Δ



Source: Gartner (July 2006)

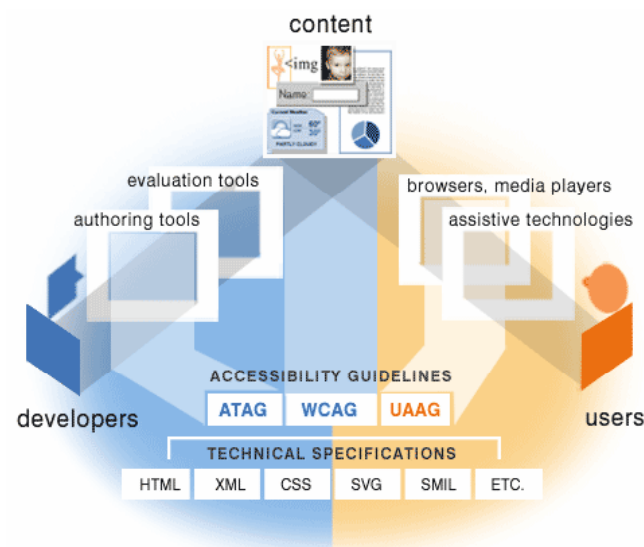
Πηγή: Preparation for Update European Interoperability Framework 2.0 - Final Report, Gartner, 2007

Προσβασιμότητα Υπηρεσιών Η-Δ: Ορισμός

- “Η Προσβασιμότητα Ιστού σημαίνει ότι άτομα με ανικανότητες (disabilities) μπορούν να χρησιμοποιούν τον Ιστό. Συγκεκριμένα, σημαίνει ότι μπορούν να καταλάβουν, να πλοηγηθούν και να αλληλεπιδράσουν με αυτόν, καθώς και να συνεισφέρουν (περιεχόμενο) σε αυτόν.” (World Wide Web)
- Απαντά σε ερωτήσεις, όπως:
 - Έχουν όλοι οι χρήστες πρόσβαση στην πληροφορία που βρίσκεται σε μια ιστοσελίδα?
 - Ο σχεδιασμός, η εμφάνιση και η λειτουργικότητα της ιστοσελίδας επιτρέπει εύκολη πρόσβαση στα άτομα με ειδικές ανάγκες?
- Αφορά:
 - Άτομα που μπορεί να μη βλέπουν, ακούν, διαβάζουν μερικούς τύπους πληροφορίας εύκολα ή καθόλου, που μπορεί να έχουν δυσκολία στην ανάγνωση ή την κατανόηση κειμένου
 - Άτομα που μπορεί να διαθέτουν οθόνη μόνο ανάγνωσης, μικρή οθόνη ή χαμηλή σύνδεση στο διαδίκτυο
 - Άτομα που μπορεί να διαθέτουν μια προγενέστερη έκδοση του browser, εντελώς διαφορετικό browser, ένα voice browser ή διαφορετικό λειτουργικό σύστημα

Web Accessibility Initiative (WAI)

- Αποτελεί πρωτοβουλία του World Wide Web Consortium για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του Παγκόσμιου Ιστού
- Ορίζει 3 επίπεδα προτεραιότητας υιοθέτησης οδηγιών: 1, 2 και 3:
 - **Προτεραιότητα επιπέδου 1** (Priority 1): Υποχρεωτική εφαρμογή κάθε οδηγίας, διαφορετικά η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για πολλές κατηγορίες χρηστών.
 - **Προτεραιότητα επιπέδου 2** (Priority 2): Προτεινόμενη εφαρμογή κάθε οδηγίας επιπέδου AA διαφορετικά, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.
 - **Προτεραιότητα επιπέδου 3** (Priority 3): Η εφαρμογή κάθε οδηγίας στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου.
- Ορίζει 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels): A (υιοθέτηση οδηγιών επιπέδου 1), AA (υιοθέτηση οδηγιών επιπέδου 1 και 2) και AAA (υιοθέτηση οδηγιών επιπέδου 1, 2 και 3)



Πηγή: <http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html>

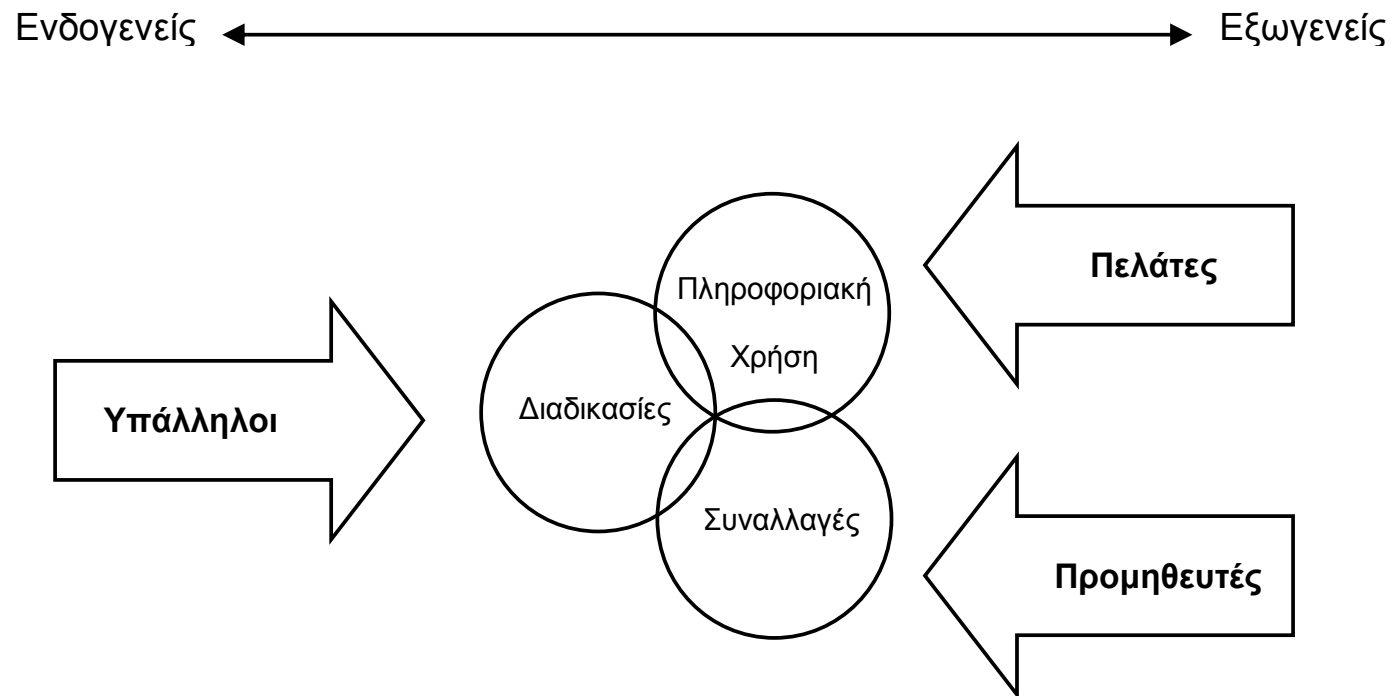
Πολυγλωσσικό Περιεχόμενο και Πολλαπλά Κανάλια Πρόσβασης

- Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να είναι προσβάσιμες:
 - Σε πολλαπλές γλώσσες, πλην της ελληνικής, ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνονται
 - Από πολλαπλά κανάλια, π.χ.
 - Μέσω Διαδικτύου
 - Μέσω Τηλεφώνου
 - Μέσω Κινητού Τηλεφώνου
 - Μέσω Ψηφιακής Τηλεόρασης
 - Μέσω PDAs και Pocket PCs

Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3

Μοντέλο των Τριών Δακτύλων από τους Koh και Balthazard



Πηγή: Koh C., Prybutok V., Spring 2003, "The Three Ring Model And Development Of An Instrument For Measuring Dimensions Of E-Government Functions", Journal Of Computer Information Systems, pp 34-37

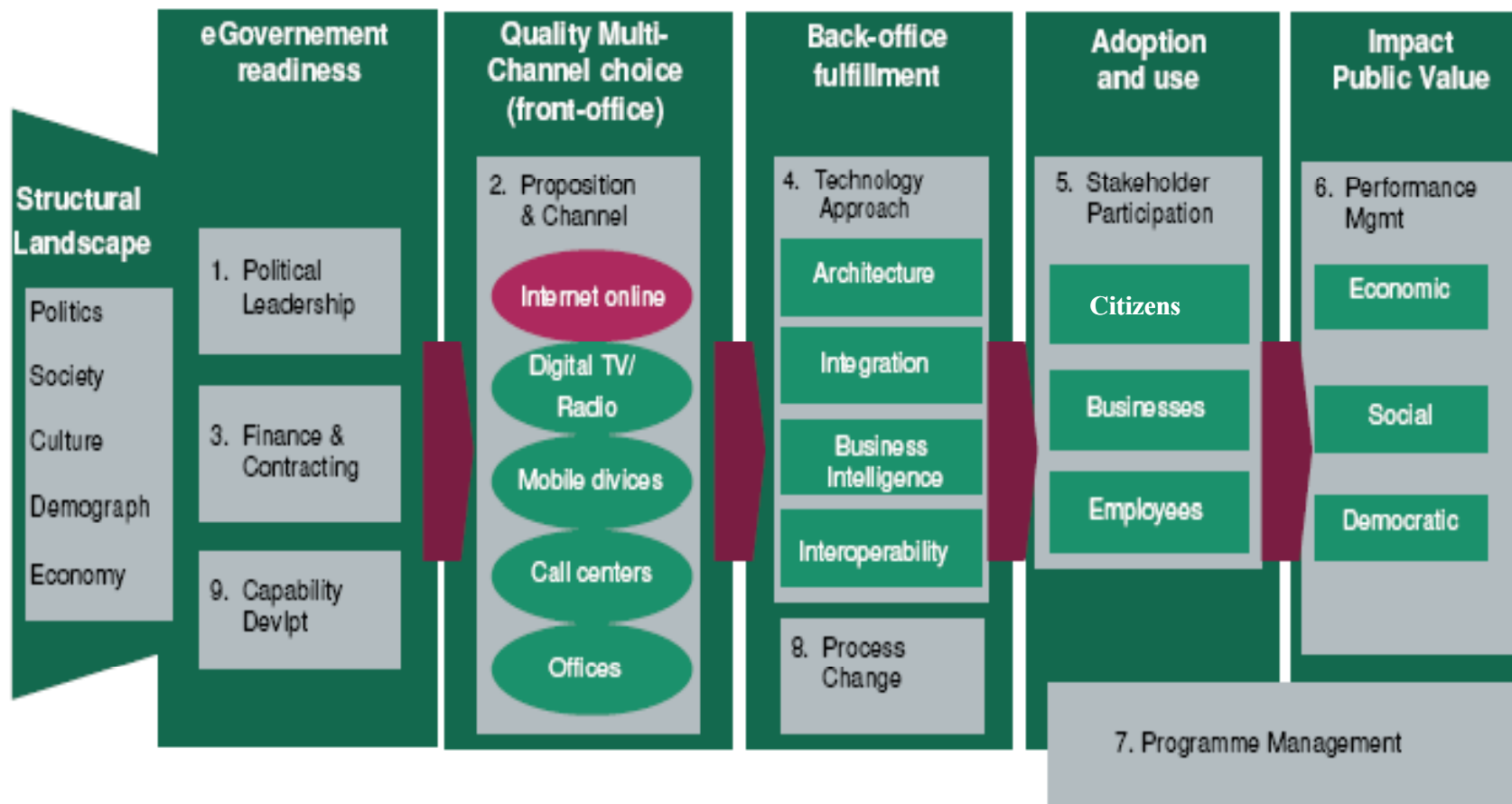
Μοντέλο της Εστίασης και της Κεντρικότητας

Διάσταση Κυβέρνησης / Διακυβέρνησης

Διάσταση Κεντρικότητας	1 ^ο Τεταρτημόριο Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (διοικητική μορφή)	2 ^ο Τεταρτημόριο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (πολιτική και ισχύς) Πολιτοκεντρική
	3 ^ο Τεταρτημόριο Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (διοικητική μορφή)	4 ^ο Τεταρτημόριο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (πολιτική και ισχύς) Οργανοκεντρική

Πηγή: Marche S., McNiven J.D., 2003, "E-Government And E-Governance: The Future Isn't What It Used To Be",
Canadian Journal Of Administrative Sciences, pp. 74-86

Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

4

Πανευρωπαϊκή Στρατηγική της Λισαβόνας

ERA: European Research Area

FP6, Eureka, COST,
national RTD
programmes

Enlargement

12 new Member
States

**Lisbon Strategy,
2001**

**Economic, Social,
Environmental renewal**



eGovernment, eInclusion
Broadband, security,
eBusiness, eHealth

Other policies

Single market, single
currency, transport, security,
sustainable development, ...

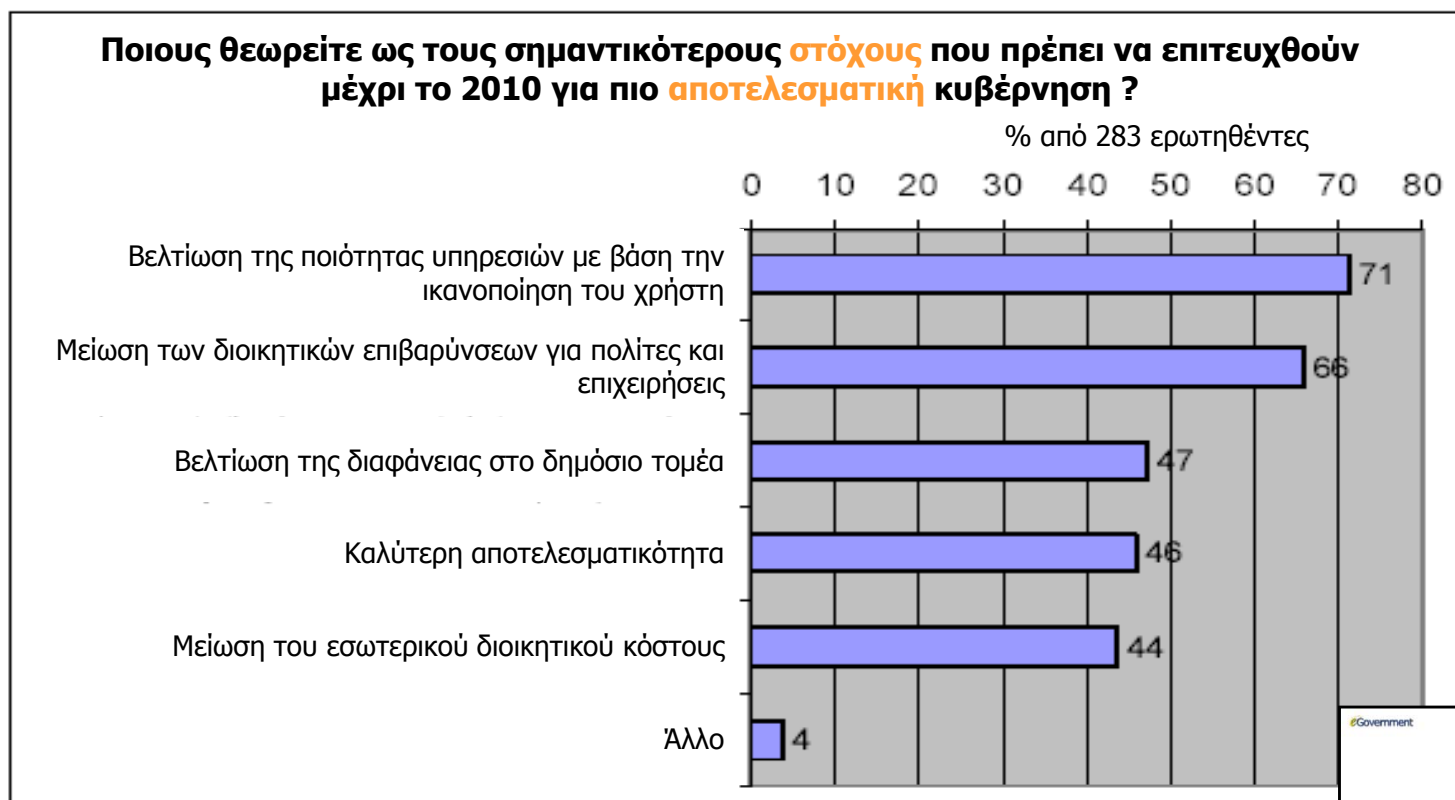
Πηγή: http://ec.europa.eu/growthandjobs/index_en.htm

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

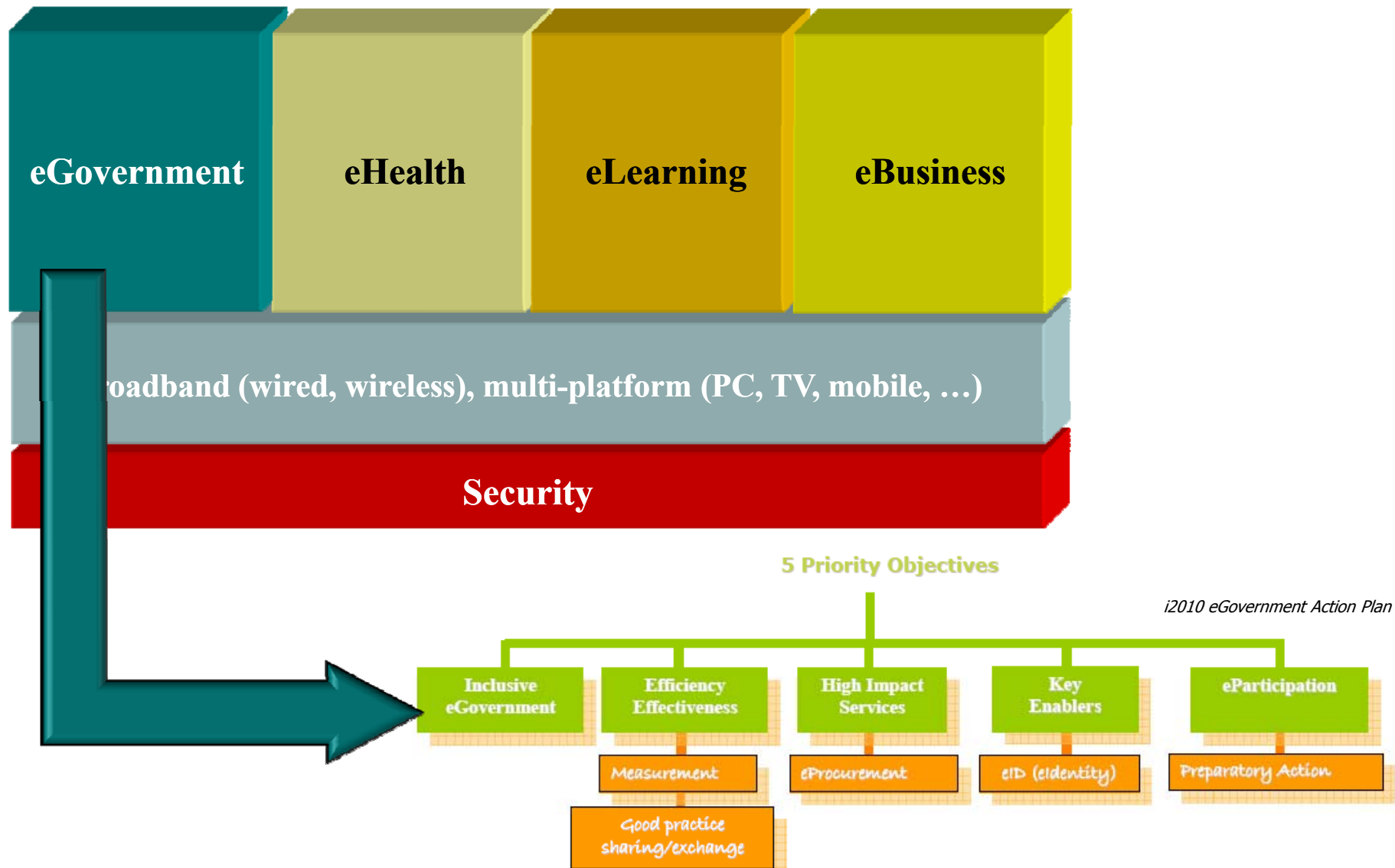
Στρατηγικό Πλαίσιο i2010

- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010.
- Υποκαθιστά το eEurope 2005.
- Αφορά στα:
 - Ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας
 - Ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
 - Επίτευξη της ευρωπαϊκής Κοινωνίας της Πληροφορίας, χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, και καλύτερη ποιότητα ζωής

Πολιτική i2010: Προτεραιότητες

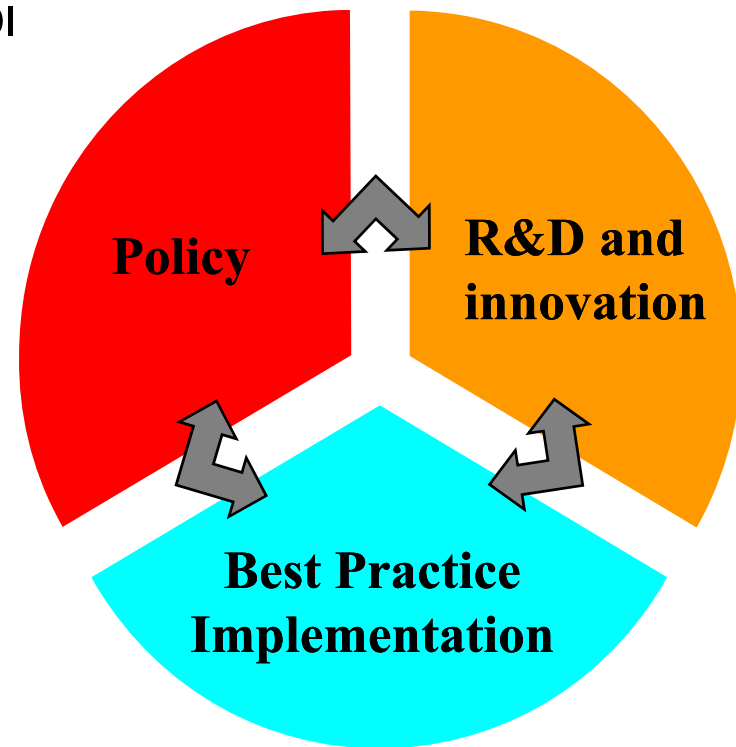


Οι άξονες της πρωτοβουλίας eEurope



eEurope: Τα τρία βασικά μέτρα για την ΗΔ

- Πολιτική
 - Σχεδιασμός, Παρακολούθηση, Πόροι
 - Ειδικές δράσεις, σύγκλιση
- Έρευνα και Καινοτομία
 - Σχεδιασμός Έρευνας, Έργα
 - Διεθνής συνεργασία
- Πιλοτικές Εφαρμογές
 - Δημιουργία Βέλτιστων Πρακτικών
 - Διάχυση



i2010 eGovernment Action Plan

- *Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο* – προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, ώστε, έως το 2010, όλοι οι πολίτες να επωφελούνται από καινοτόμες υπηρεσίες κοινής εμπιστοσύνης, με εύκολη πρόσβαση
- *Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας* – έως το 2010, να έχει επιτευχθεί υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, διαφάνεια και λογοδοσία, περιορισμός της γραφειοκρατίας και βελτίωση της αποτελεσματικότητας
- *Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις* - έως το 2010, το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων θα διατίθεται πλέον ηλεκτρονικά, έναντι ποσοστού 50% σήμερα , με συμφωνία συνεργασίας για περαιτέρω επιγραμμικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών
- *Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων* - που, από το 2010 και σε ευρωπαϊκή κλίμακα, θα παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα άνετης, ασφαλούς και διαλειτουργικής ελεγχόμενης πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες
- *Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων* - με την επίδειξη, έως το 2010, εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο και συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων

EU IDA – Electronic Interchange of Data between Administrations* (1/2)

- Το Πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations) αποσκοπεί στην διευκόλυνση της ανάπτυξης και της επιχειρησιακής εφαρμογής των διευρωπαϊκών δικτύων τηλεματικής για την ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των διοικήσεων των κρατών μελών και /ή των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.
- Το πρόγραμμα επαναπροσανατολίσθηκε προς την αγορά και την διαλειτουργικότητα, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας της παροχής δημοσίων υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση προς τις επιχειρήσεις και τους ευρωπαίους πολίτες.
- Το πρόγραμμα IDABC διαδέχτηκε το IDA II μετά τη λήξη του στις 31 Δεκεμβρίου 2004.

* <http://www.europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24147a.htm>

EU IDA – Electronic Interchange of Data between Administrations (2/2)

SCADPlus: Electronic interchange of data between administrations: IDA programme - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Reload Home Search Favorites Norton AntiVirus

Address <http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24147a.htm>

Google n Administrations (EU IDA) Search 4 blocked ABC Check AutoLink AutoFill Options Electronic Interchange of Data between Administrations

Σημαντική ανακοίνωση νομικού περιεχομένου

es da de el en fr it nl

Έκδοση εκτύπωσης | Τι νέα; | Διερεύνηση | Επικοινωνία | Ευρετήριο | Γλωσσάριο | Πληροφορίες για τον παρόν

 **EUROPA**

Νέα
Δραστηριότητες
Θεσμικά όργανα
Η ΕΕ με μια ματιά
Έγγραφα της ΕΕ
Πηγές πληροφόρησης

Δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Σύνοψη της νομοθεσίας

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ >

Αρχείο Αρχείο Αρχείο Αρχείο

Ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ διοικήσεων: Πρόγραμμα IDA

Το Πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations) αποσκοπεί στην διευκόλυνση της ανάπτυξης και της επιχειρησιακής εφαρμογής των διευρωπαϊκών δικτύων τηλεματικής για την ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των διοικήσεων των κρατών μελών και /ή των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.

Η δεύτερη φάση του προγράμματος (IDA II) ξεκίνησε το 1999, με την έκδοση των δύο αυτών αποφάσεων. Το πρόγραμμα επαναπροσανατολίστηκε προς την αγορά και την διαλειτουργικότητα, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας της παροχής δημοσίων υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση προς τις επιχειρήσεις και τους ευρωπαίους πολίτες. Το πρόγραμμα IDABC θα διαδεχθεί το IDA II μετά τη λήξη του στις 31 Δεκεμβρίου 2004.

IDABC : Γιατί ?

Στόχος του προγράμματος IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens) είναι να προσδιορίζει, να υποστηρίζει και να προωθεί τη δημιουργία **πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** και την ανάπτυξη των συναφών διαλειτουργικών τηλεματικών δικτύων, υποβοηθώντας τα κράτη μέλη και την Κοινότητα να εφαρμόζουν, στους αντίστοιχους τομείς αρμοδιότητάς τους, τις κοινοτικές πολιτικές και δραστηριότητες, ούτως ώστε να αποκομίζονται σημαντικά οφέλη για τις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Πηγή: <http://europa.eu.int/idabc/>

Στόχοι του IDABC

- Να καταστήσει δυνατή την αποτελεσματική, αποδοτική και ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων
- Να επεκτείνει τα οφέλη της ανταλλαγής πληροφοριών, ώστε να διευκολύνεται η παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, λαμβανομένων υπ' όψη των αναγκών τους,
- Να υποστηρίξει την κοινοτική διαδικασία λήψης αποφάσεων και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των κοινοτικών οργάνων με ανάπτυξη του σχετικού στρατηγικού πλαισίου σε πανευρωπαϊκό επίπεδο,
- Να επιτύχει διαλειτουργικότητα, τόσο εντός όσο και μεταξύ των διαφόρων τομέων πολιτικής και, όπου ενδείκνυται, με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, κυρίως βάσει του Ευρωπαϊκού Διαλειτουργικού Πλαισίου,
- Να συμβάλλει στις προσπάθειες των δημοσίων διοικήσεων των κρατών μελών και της Κοινότητας από απόψεως εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, επιτάχυνσης των εφαρμογών, ασφάλειας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας, ανάπτυξης φιλοσοφίας εξυπηρέτησης και ικανότητας ανταπόκρισης στις ανάγκες,
- Να προωθήσει τη διάδοση ορθών πρακτικών και την ενθάρρυνση της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις.

Περισσότερα στο ...

Internet Explorer browser window showing the IDABC Home page.

Address bar: <http://europa.eu.int/idabc/>

Search bar: Search

Navigation menu: European Commission > IDABC > Home

Left sidebar menu:

- ▶ The Programme
- ▶ Projects
- ▶ Your Europe
- ▶ eProcurement
- ▶ eGovernment Observatory
- ▶ Open Source Observatory
- ▶ Interoperability
- ▶ Resources
- ▶ IDABC Events

Main content area:

Welcome to IDABC!

IDABC stands for **I**nteroperable **D**elivery of European eGovernment Services to public **A**dministrations, **B**usinesses and **C**itizens. It uses the opportunities offered by information and communication technologies to encourage and support the delivery of cross-border public sector services to citizens and enterprises in Europe, to improve efficiency and collaboration between European public administrations and to contribute to making Europe an attractive place to live, work and invest.

[Read more](#)

News

Synergy 06 - April 2006

The 6th issue of Synergy focuses on e-Procurement and the EU's endeavour to modernise, remove the red tape and slash the procurement budgets of the Member States of the European Community. A successfully implemented process of the e-Procurement will benefit large and small enterprises through expanded business opportunities and the public sector will also benefit from considerably reduced procurement costs.

<http://europa.eu.int/idabc>

Η Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική* (2005)

- **Βήμα 1ο:** Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.
- **Βήμα 2ο:** Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- **Βήμα 3ο:** Μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.)
- **Βήμα 4ο:** Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

* <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/>



Οι 6 κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής



Η Η-Δ στην Ψηφιακή Στρατηγική: 1^{ος} Ορίζοντας (1/2)

- Μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή (αιτήσεις σε πανεπιστήμια, συναλλαγές με εφορία, τελωνεία κλπ.)
- Στοχευμένη δράση ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών της Περιφέρειας, βάσει των τοπικών αναγκών (όπως πιλοτική εφαρμογή κινητού κέντρου εξοικείωσης σε ΤΠΕ σε μικρές κοινότητες, πακέτο ηλεκτρονικών υπηρεσιών κλπ.)
- Ανάπτυξη ενιαίου σημείου πρόσβασης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δομημένου με βάση τα γεγονότα ζωής (e-government portal)
- Ανάπτυξη δυνατοτήτων ανάδρασης (feedback) από τον πολίτη σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες

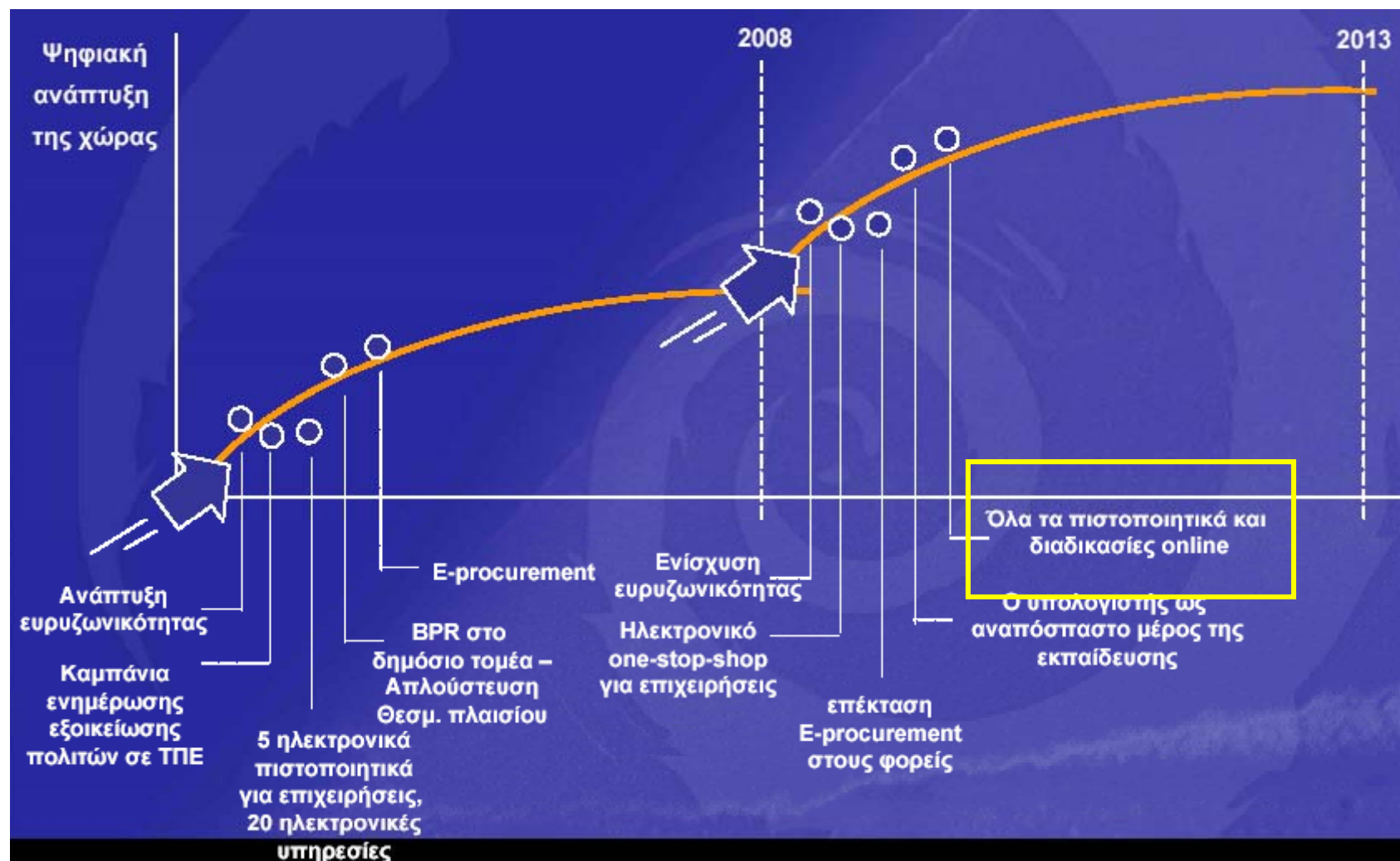
Η Η-Δ στην Ψηφιακή Στρατηγική: 1^{ος} Ορίζοντας (2/2)

- Ανάπτυξη κεντρικού μηχανισμού αυθεντικοποίησης και χρήση του από όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Κατάρτιση αναλυτικού «χάρτη» για τις ψηφιακές υπηρεσίες που πρέπει να αναπτυχθούν ως το 2013, με χρονοδιάγραμμα και αρμοδιότητες.
- Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας
- Σύσταση μόνιμης ομάδας εργασίας για ηλεκτρονική ασφάλεια/ηλεκτρονικό έγκλημα και ανάπτυξη πλαισίου
- Επιλογή κρίσιμων εφαρμογών e-health προς ανάπτυξη
- Πιλοτικά κινητά κέντρα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών

Η Η-Δ στην Ψηφιακή Στρατηγική 2^{ος} Ορίζοντας

- Απόφαση ώστε το κυβερνητικό portal και οι διαδικασίες και τα αναγκαία δικαιολογητικά που αναγράφονται σε αυτό να αποτελούν βάση κοινής αποδοχής από όλες τις υπηρεσίες
- Παροχή όλων των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα ηλεκτρονικά (όπου έχει εφαρμογή)
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών με βάση το «χάρτη» που θα εκπονηθεί στον 1^ο ορίζοντα
- Πλήρης εξασφάλιση διαλειτουργικότητας
- Μέτρηση αποτελεσματικότητας στοχευμένων περιφερειακών δράσεων και επέκταση σε όλες τις περιφέρειες

Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013



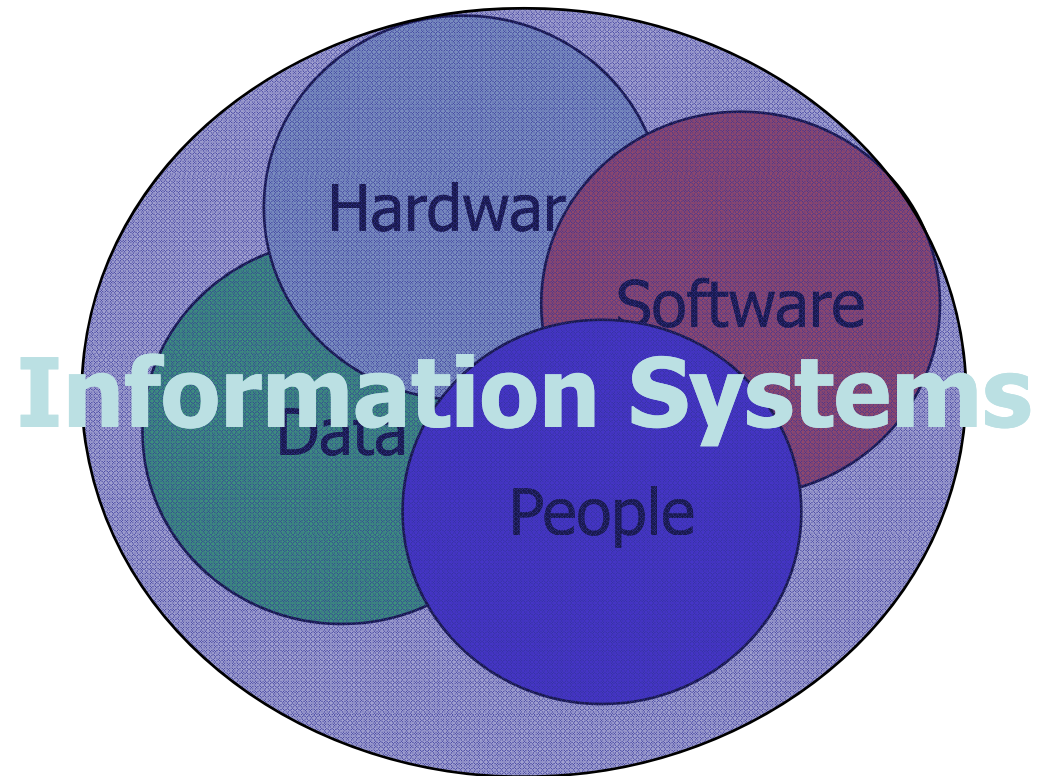
Τεχνολογικές Υποδομές και Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3

Δομή Πληροφοριακών Συστημάτων

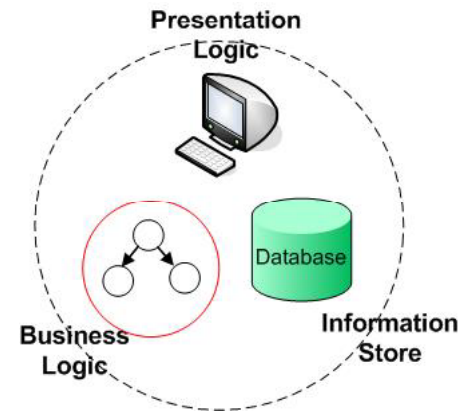
- Τα πληροφοριακά συστήματα συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν, αναλύουν και διανέμουν πληροφορίες για κάποιο συγκεκριμένο σκοπό.
- Αποτελούνται από τα εξής:
 - Hardware - Υλικό
 - Servers & Clients
 - Networks – Δίκτυα
 - Software – Λογισμικό
 - System Software
 - Application Software
 - Data - Δεδομένα

Επίσης, σημαντικό “συστατικό” των Πληροφοριακών συστημάτων είναι οι άνθρωποι - χρήστες

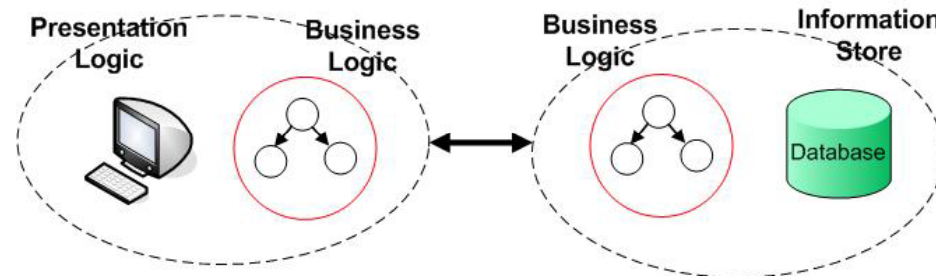


Αρχιτεκτονικές Πληροφοριακών Συστημάτων

- Mainframe (κεντρικά συστήματα), 1950-1980
- Συστήματα βασισμένα σε προσωπικούς Υπολογιστές (PC-Based Systems), 1980-

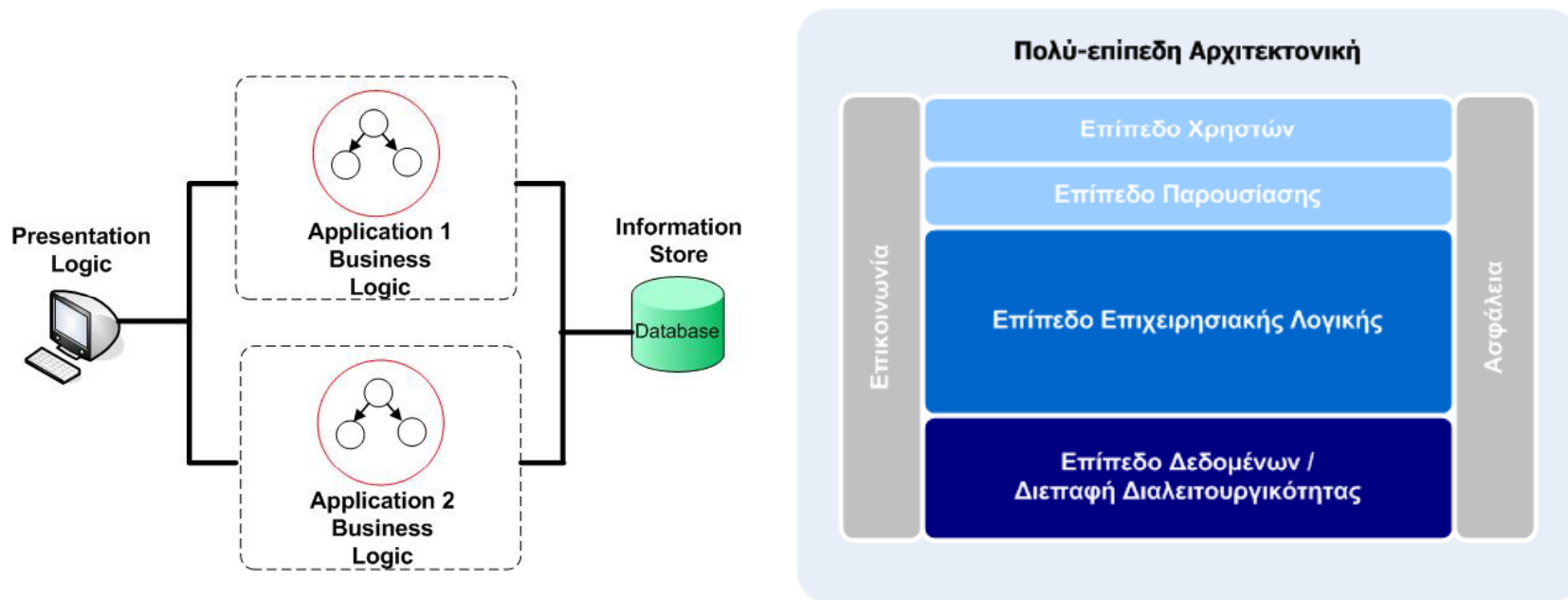


- Συστήματα Client Server (συστήματα πελάτη – εξυπηρετητή), 1980-



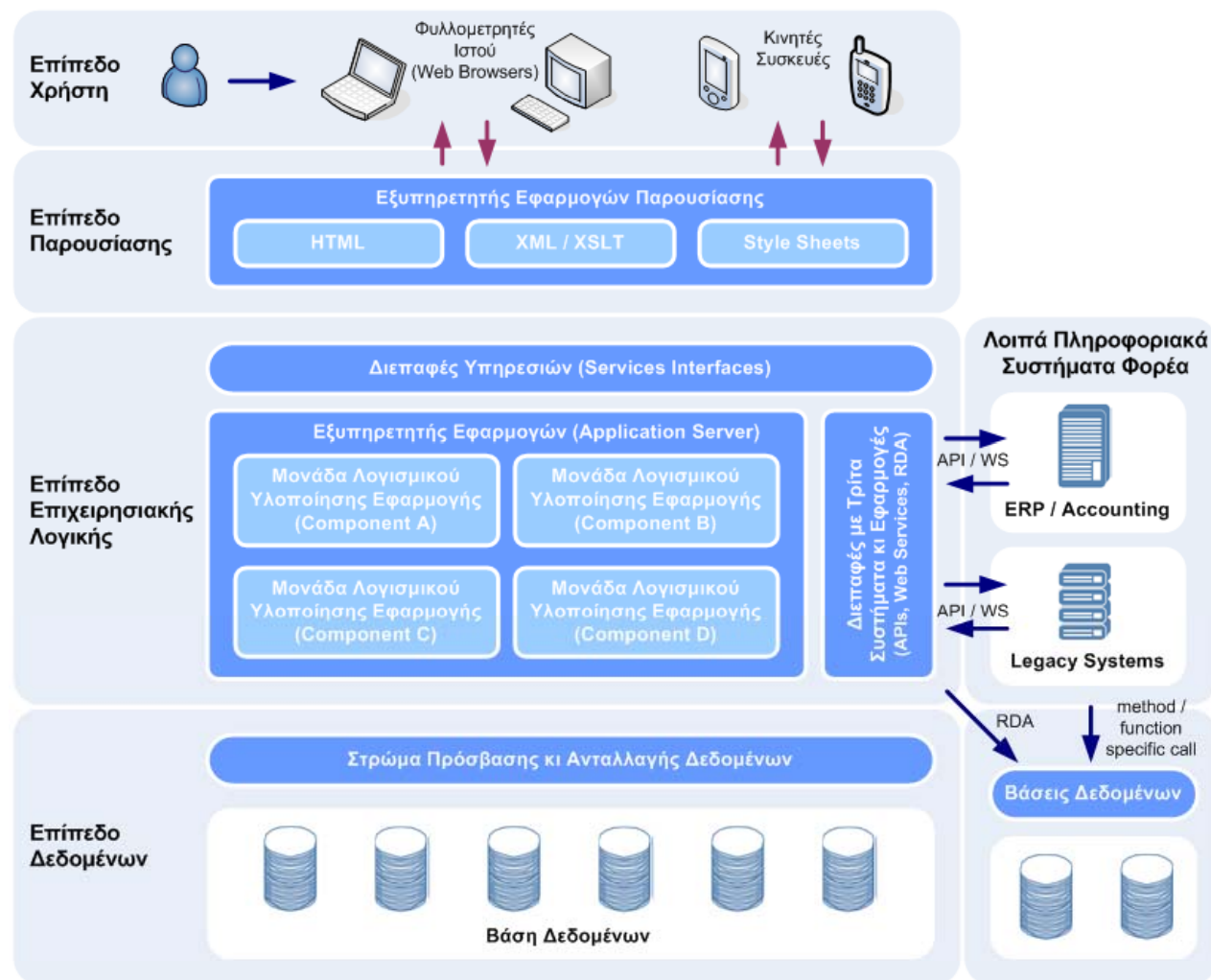
Αρχιτεκτονικές Πληροφοριακών Συστημάτων

- Κατανεμημένα Συστήματα (αρχιτεκτονικές 3-tier, n-tier), 1990-



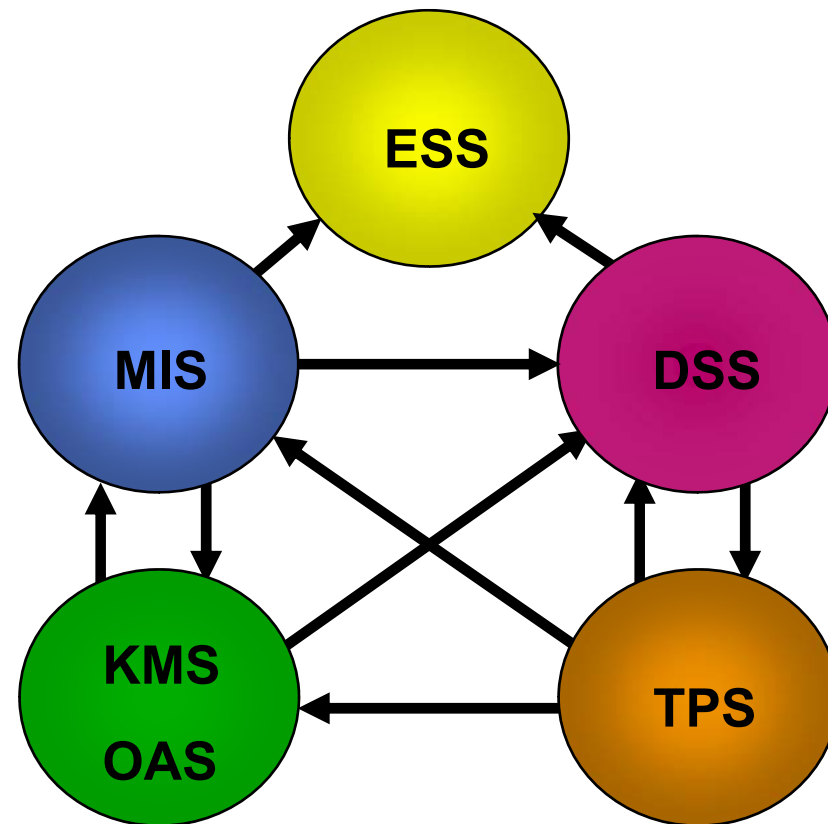
- Συστήματα βασισμένα στο διαδίκτυο (Internet-based systems), 1990-

Πρότυπη Αρχιτεκτονική Πληροφοριακών Συστημάτων Η-Δ



Κύριες Κατηγορίες Επιχειρησιακών Πληροφοριακών Συστημάτων

- Transaction Processing Systems
- Management Information Systems
- Decision Support Systems
- Executive Support Systems
- Knowledge Management Systems
- Office Automation Systems

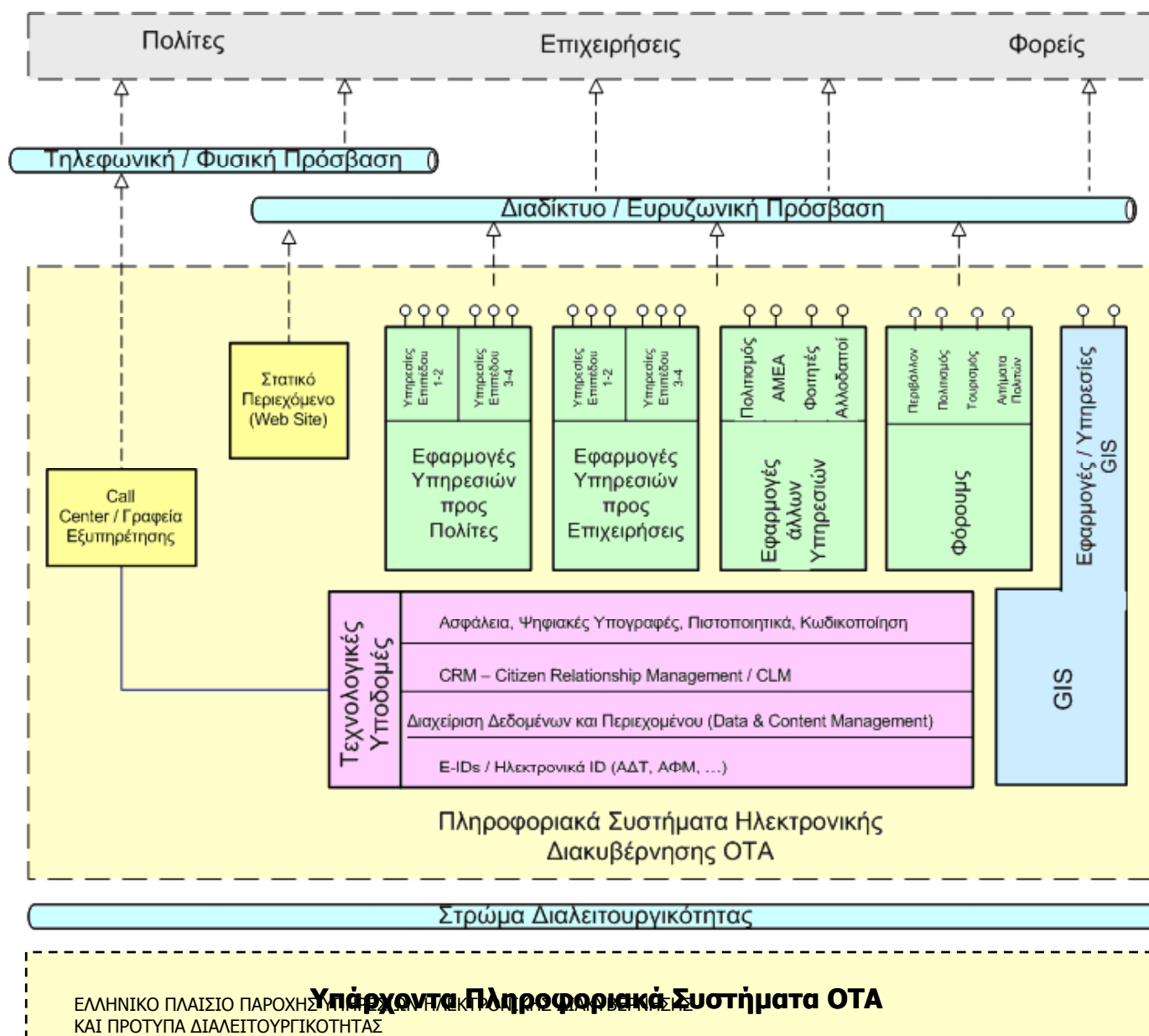


Εφαρμογές - Παραδείγματα

- Δημόσια Διοίκηση / Αυτοδιοίκηση
 - Συστήματα Εξυπηρέτησης Πολίτη (Citizen Service Systems – CSS)
 - Συστήματα Διαχείρισης Σχέσης με τον Πολίτη (Citizen Relationship Management – CRM)
 - Συστήματα Διαχείρισης Κύκλου Ζωής Πολιτών (Citizen LifeCycle Management – CLM)
- Επιχειρήσεις
 - Επιχειρησιακό Λογισμικό με πρόσβαση από παντού (CRM, ERP, HRMS) και πληρωμή as-you-drink
 - Υπηρεσίες αποθήκευσης, ανάκτησης, ηλεκτρονικής διακίνησης και ανάλυσης στοιχείων και δεδομένων
 - Σταδιακή ανάπτυξη «σύμπλοκων υπηρεσιών» (ERP που κάνει credit control σε συνεργασία με Τράπεζα, CRM που κάνει e-mail campaigns, google-search στα δεδομένα σας)

**Αγγλία: τα πρώτα
personalised
eGateways (με ID)**

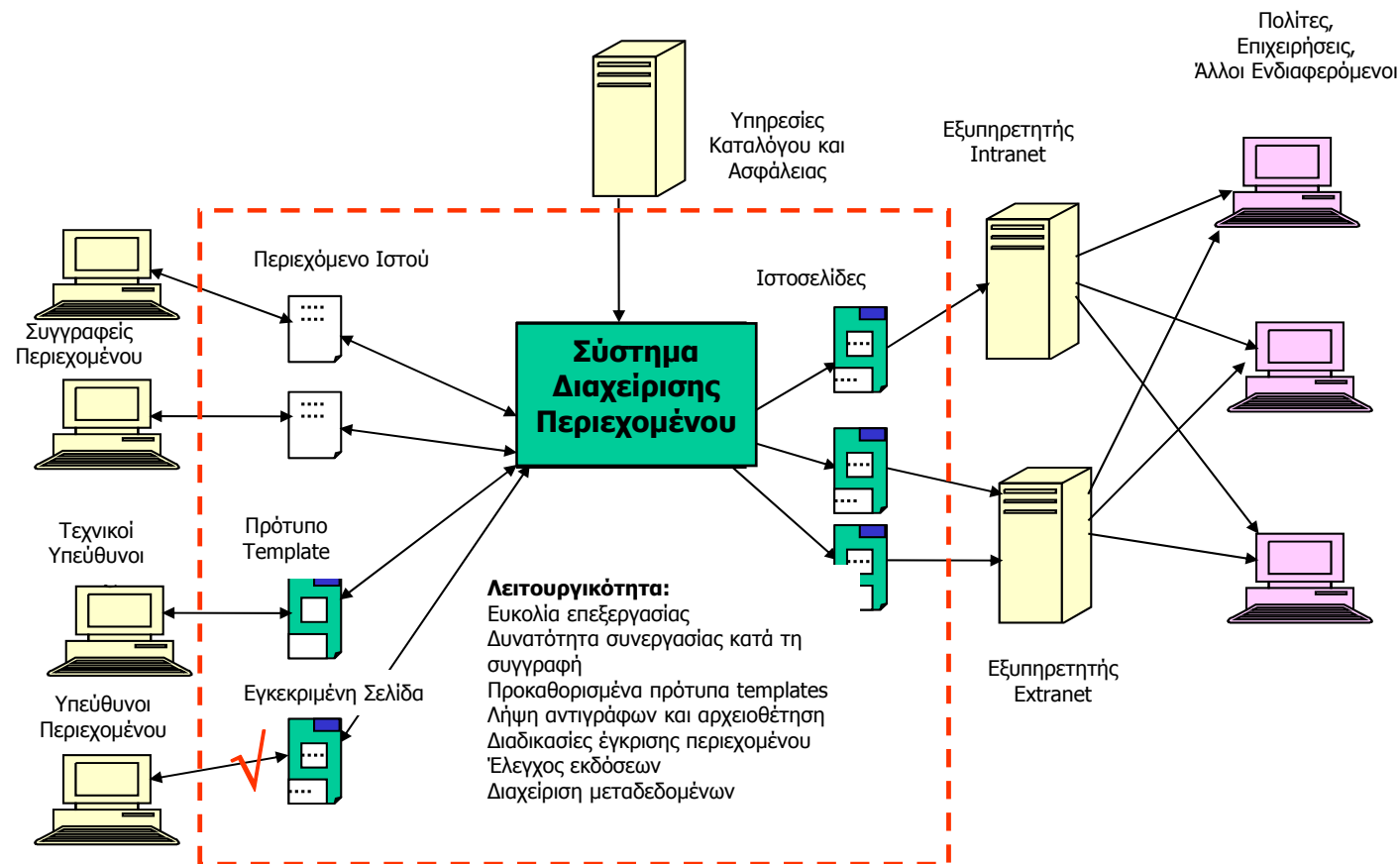
Αρχιτεκτονική Συστημάτων Η-Δ σε Δήμους



Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου

- Ένα Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου είναι μια bundled ή stand-alone εφαρμογή που χρησιμοποιείται για να δημιουργεί, να διαχειρίζεται, να αποθηκεύει και να αναρτά περιεχόμενο σε ιστοσελίδες. (*Gartner*)
- Το περιεχόμενο αφορά κείμενο, γραφικά, εικόνες, βίντεο ή ήχο, κώδικα που επιστρέφει περιεχόμενο on-the-fly ή αλληλεπιδρά με το χρήστη, το οποίο με τη βοήθεια του συστήματος εμπλουτίζεται με μεταδεδομένα
- Διαχειρίζεται τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες του συστήματος
- Διαθέτει διάφορα έτοιμα modules, όπως Νέα και Ανακοινώσεις, Forum, Αναζήτηση, FAQs, που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν / παραμετροποιηθούν
- Παρέχει πολυγλωσσικό και προσωποποιημένο περιεχόμενο στους χρήστες του

Πώς λειτουργεί ένα Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου ?

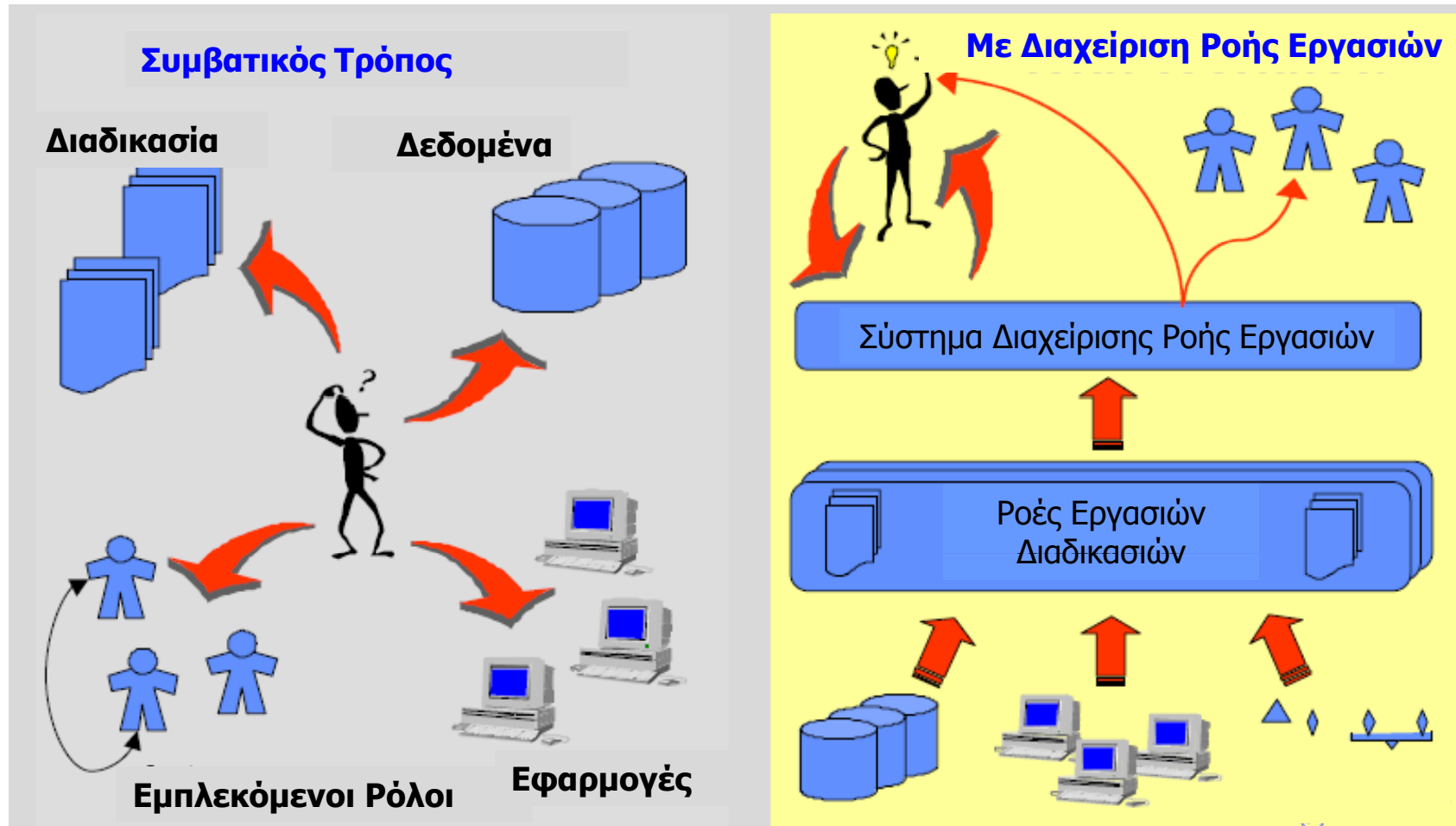


Πηγή: www.adm.monash.edu.au/staff-development/ws/it/cms/cms-overview.ppt

Παραδείγματα Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου

- Εμπορικά:
 - Vignette Content Management Server
 - IBM Content Manager
 - Microsoft SharePoint Server
 - Xpedio Content Server, Publisher, Converter
 - Poet Content Management Suite
 - DataJunction Integration Suite
- Open Source:
 - DotNetNuke
 - Joomla
 - Plone

Σύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών



Σύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών

- Υποστηρίζει το συντονισμό και θα διευκολύνει την ολοκλήρωση εργασιών που εμπλέκουν περισσότερους τους ενός χρήστες και αποτελούνται από διαδοχικά βήματα επεξεργασίας αιτημάτων και εγγράφων
- Ελαχιστοποιεί τη διακίνηση χαρτιών & γραφειοκρατίας
- Η διακινούμενη πληροφορία δεν χάνεται αλλά είναι διαθέσιμη με εκτυπώσεις και στατιστικές αναφορές, σε όλο τον κύκλο ζωής της
- Οι διαδικασίες δρομολογούνται αυτόματα στους κατάλληλους ανθρώπους με βάση τους κανόνες και το φόρτο εργασίας
- Διασφαλίζεται η διεκπεραίωση των εργασιών
- Διευκολύνεται η εργασία των συμμετεχόντων
- Διευκολύνεται ο εντοπισμός της κατάστασης μίας εργασίας
- Εντοπίζονται οι εργασίες που καθυστερούν και συνακόλουθη βελτίωση της διαδικασίας

Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τον Πολίτη : Γιατί χρειάζεται?

- Για τους Πολίτες:
 - “Παίρνω διαφορετική απάντηση κάθε φορά που σας καλώ!”
 - “Καλά, λοιπόν, ποιο τμήμα ΕΠΙΤΕΛΟΥΣ το χειρίζεται?!”
 - “Κάποιος υπάλληλος μου είπε ότι θα ήταν έτοιμο την Τετάρτη... Όχι, δεν σημείωσα το όνομα του.”
 - “Κανείς δεν επικοινωνήσε μαζί μου για το αίτημα μου.. Ενδιαφέρεται κανείς σε αυτό το Δήμο για τους πολίτες?”
- Για τη Δημόσια Υπηρεσία:
 - “Πώς μπορούν να γίνουν πιο αποτελεσματικοί οι υπάλληλοι”
 - “Πώς μπορούν οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορία που τους αφορά on-line χωρίς να επικοινωνούν απευθείας με τους υπαλλήλους?”

Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τον Πολίτη: Τι είναι?

- Συγκεντρώνει και διαχειρίζεται με ενιαίο τρόπο το σύνολο των στοιχείων που αφορούν τους πολίτες και την σχέση τους με τον δημόσιο φορέα – π.χ. Στοιχεία πολιτών, αιτήσεις για πιστοποιητικά, αιτήσεις για άδειες, κλπ
- Καταχωρεί στοιχεία σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο φορέα, όπως το έγκυρο όνομα / κωδικός χρήστη (username / password) – όπως έχει αποδοθεί από το δημόσιο φορέα για τους σκοπούς ηλεκτρονικής συναλλαγής μέσω της Διαδικτυακής Πύλης – καθώς και την ύπαρξη ψηφιακού πιστοποιητικού στο όνομά τους
- Διαχειρίζεται τις αλληλεπιδράσεις Πολιτών και Επιχειρήσεων με το Δήμο (παράπονα, ερωτήσεις, αιτήματα, επικοινωνία)
- Προσφέρει δυνατότητες πολλαπλών ομαδοποιήσεων (λίστες) Πολιτών και Επιχειρήσεων, καθώς και να υποστηρίζει δράσεις στις διάφορες λίστες (π.χ. αποστολή e-mail και SMS alerts)
- Υποστηρίζει την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων για περιόδους λειτουργίας του (π.χ. αριθμός αλληλεπιδράσεων πολιτών και επιχειρήσεων)

Ουσιαστικά...

- Προσομοιάζει την λειτουργικότητα σύγχρονων εμπορικών συστημάτων διαχείρισης πελατών (Customer Relationship Management/ CRM systems)

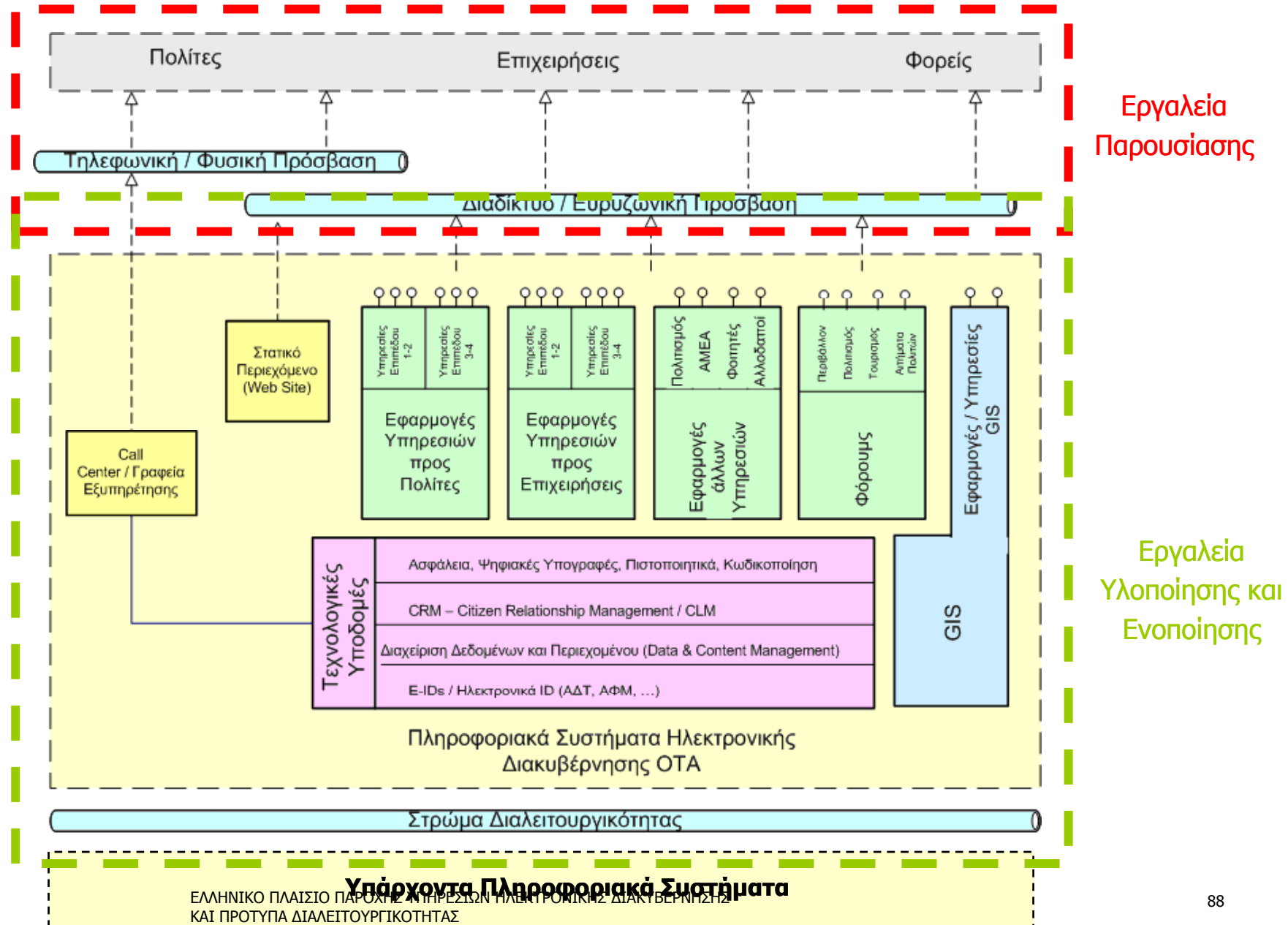
Εργαλεία Διαχείρισης Πληροφοριακών Συστημάτων (MIS)

- Διαχείριση πληροφορίας (συλλογή, επεξεργασία και προβολή) για να υποστηρίξουν καθημερινές ανάγκες λήψης απόφασης
- Δέχονται ως είσοδο πληροφορίες από διάφορες πηγές και συστήματα που αφορούν π.χ. τη λειτουργία της πύλης ή τη χρήση των υπηρεσιών, τις επεξεργάζονται και βγάζουν απολογιστικές αναφορές

Κατηγορίες Εργαλείων

- Τα εργαλεία χωρίζονται σε κατηγορίες, οι οποίες διαφέρουν, ανάλογα με την οπτική γωνία από την οποία τα εξετάζει κανείς σε:
 - Τεχνική Όψη:
 - Εργαλεία Υλοποίησης και Ενοποίησης
 - Εργαλεία Παρουσίασης
 - Λειτουργική Όψη:
 - Εργαλεία Υπηρεσιών Front – Desk
 - Εργαλεία Υπηρεσιών Back - Office
 - Εργαλεία Επικοινωνίας
 - Όψη Εφαρμογών:
 - Πληροφοριακά Συστήματα / Εφαρμογές

Εργαλεία Τεχνικής Όψης (1/2)



Εργαλεία Τεχνικής Όψης (2/2)

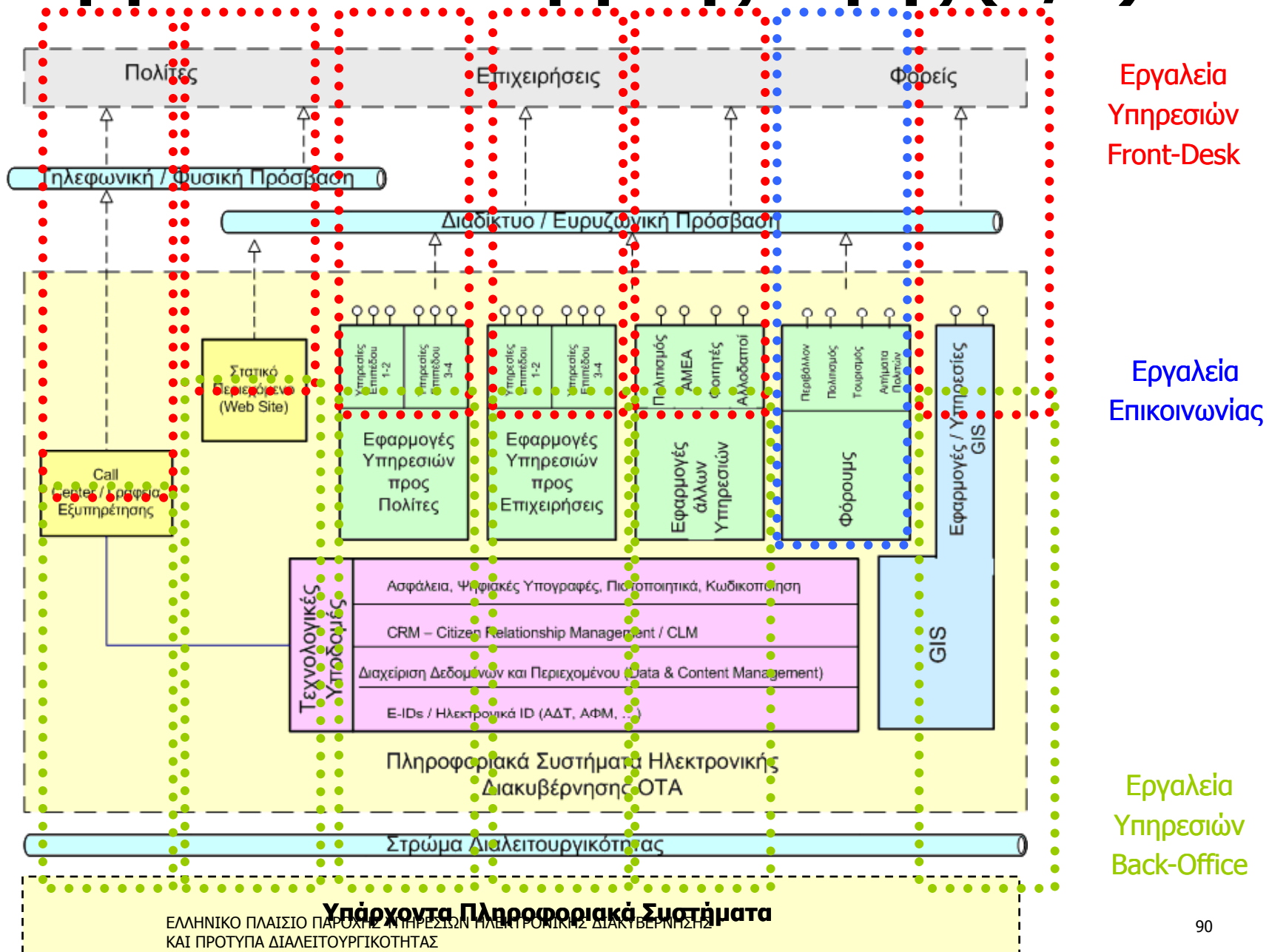
Εργαλεία Υλοποίησης και Ενοποίησης

- Εργαλεία Βάσεων Δεδομένων (MS SQL Server, mySQL, PostgreSQL)
- Web Servers (Apache, IIS)
- Application Servers (IIS, WebSphere, Apache Tomcat, JBoss)
- Γλώσσες Προγραμματισμού Δυναμικών Ιστοσελίδων (ASP, ASP.NET, PHP, JSP)
- Τεχνολογίες Ασφαλείας και Certificates (SSL, HTTPS, PKI, PGP)
- Εργαλεία Υλοποίησης Διαλειτουργικότητας (Web Services)
- IVR Technologies
- Web Services

Εργαλεία Παρουσίασης

- Scripting Languages & Technologies (AJAX, Javascript, VBScript)
- Τεχνολογίες Παρουσίασης (Macromedia Flash)
- Εργαλεία Μεταγλώττισης
- Τεχνολογίες & Πρότυπα για ΑΜΕΑ
- Πολυμεσικές Εφαρμογές
- IVR

Εργαλεία Λειτουργικής Όψης (1/2)



Εργαλεία Λειτουργικής Όψης (2/2)

Εργαλεία Υπηρεσιών Front – Desk

- Σελίδες Πληροφόρησης
- Φόρμες Εισαγωγής Στοιχείων
- Έντυπα και Αρχεία για download
- Υποδομές για αποστολή αιτήσεων/αρχείων/εγγράφων προς το σύστημα
- Online Ερωτηματολόγια και Ψηφοφορίες
- Voice Gateway – IVR Systems

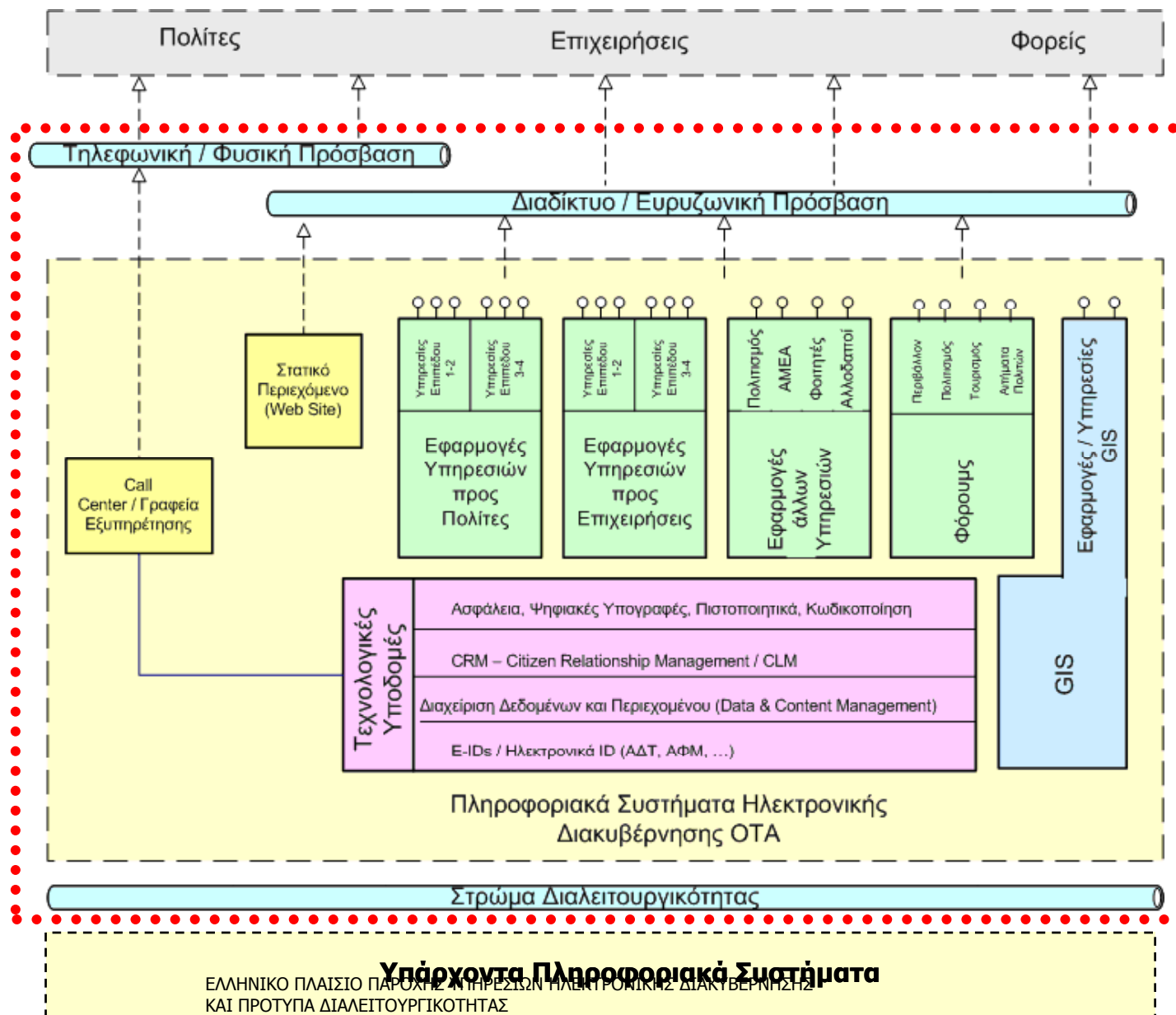
Εργαλεία Υπηρεσιών Back - Office

- Πρωτόκολλο
- Εφαρμογές λήψης και αποστολής εγγράφων
- Off the self ή προσαρμοσμένες εφαρμογές
- IVR back-office
- Workflow Management Systems

Εργαλεία Επικοινωνίας

- Συστήματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Forums συζητήσεων και ανταλλαγής απόψεων

Όψη Εφαρμογών (1/2)



Εφαρμογές

Όψη Εφαρμογών (2/2)

Εφαρμογές

- Εφαρμογές Διαχείρισης Περιεχομένου – CMS (DotNetNuke, Vignette, PHPNuke)
- Εφαρμογές Γραφείου (Word, Excel,...)
- Εφαρμογές Διαχείρισης Χρηστών – CRM (“Citizen” Relationship Management, MS Active Directory Server)
- Εφαρμογές Έκδοσης Πιστοποιητικών Χρήστη (MS Certificate Server, PGP Server)
- Εφαρμογές GIS (ArcView, MapInfo, Google Earth...)
- Εφαρμογές Ηλεκτρονικών Πληρωμών
- Εφαρμογές Διαχείρισης Γνώσης
- Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
- Εφαρμογές IVR
- Εφαρμογές Επικοινωνιών (email servers, Newsletters, chat rooms, Forums)
- Εργαλεία Στατιστικής Ανάλυσης
- ERPs, CMS κτλ...

Διαδικτυακή Πύλη : Τι είναι ?

«Μια διαδικτυακή πύλη είναι ένας **one-stop** ιστοχώρος, **προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις των χρηστών**, ο οποίος έχει την δυνατότητα να διαμορφώνει τα εργαλεία και τις πληροφορίες που προσφέρει ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του ατόμου εκείνου που επισκέπτεται τον ιστοχώρο, με την χρήση πληροφοριών που έχουν αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων.»



Ανάπτυξη Κυβερνητικών Διαδικτυακών Πυλών – Βασικές Αρχές

- Ποιότητα και κατανοητό περιεχόμενο
- Ποιότητα στο σχεδιασμό
- Ευκολία στη χρήση: λειτουργικότητα, πλοήγηση, προσανατολισμός
- Προστιθέμενη αξία με τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης και την ύπαρξη πολυμέσων
- Ικανοποίηση των τεχνικών προδιαγραφών
- Συμβατό με τα πρότυπα, π.χ. προσβασιμότητα όπως ορίζεται από το πρότυπο W3C WAI (Web Accessibility Initiative)

Σημαντικά Σημεία του portal

- Προσδιορισμός του πελάτη – ανάγκες κάθε τύπου πολιτών και κρίσιμοι παράγοντες
- Πολιτικά ζητήματα – το επίπεδο μέχρι το οποίο το portal μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πολιτικούς λόγους
- Centralization – καθορισμός σημείων ελέγχου πάνω στο portal
- Εμπορευματοποίηση – βαθμός μέχρι τον οποίο τα portal εμφανίζουν διαφημίσεις
- Ανάθεση της εκτέλεσης λειτουργιών ενός Φορέα σε εξωτερικό συνεργάτη (Outsourcing) – αποφάσεις μέχρι ποιο σημείο το portal θα αποτελεί ευθύνη δημόσιου ή ιδιωτικού οργανισμού
- Μέτρηση Επιδόσεων – αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του portal σε σχέση με την αποστολή του

Δομικά Στοιχεία μιας Διαδικτυακής Πύλης

- Πρόγραμμα, ώρες λειτουργίας
- Ομάδες συζήτησης και chat
- Ανακοινώσεις και ειδοποιήσεις / υπενθυμίσεις
- Job openings, career opportunities
- Αναφορές και έγγραφα
- Πρόσβαση σε αποθήκες δεδομένων
- Αναζήτηση
- Συνεργασία – intranet and internet
- Εφαρμογές – συμπεριλ.
Πρόσβασης σε legacy systems
- Ροή εργασιών
- Νέα – οργανισμού και παγκοσμίως
- Καιρός
- Χάρτες και εικόνες
- Οργανωτικά Διαγράμματα
- Πρόσβαση σε online shopping και προμηθευτές
- Αναφορές σε υλικό
- Πληροφορίες για το ανθρώπινο δυναμικό
- Email και βιβλίο διευθύνσεων
- *Ενημερώνεται από το χρήστη όπου χρειάζεται*

Επίπεδα μιας Διαδικτυακής Πύλης

1. Σημείο Πρόσβασης στο intranet: περιεχόμενο για τον οργανισμό, βασικές δυνατότητες αναζήτησης, σύνδεσμοι
2. Ενοποίηση Περιεχομένου: 1 + εκτεταμένη πληροφόρηση, προχωρημένες δυνατότητες αναζήτησης, κατάλογοι, προσωποποίηση
3. Ενοποίηση χώρου Εργασίας: 2 + υποστήριξη πελατών, on-line συνεργασία, ενοποίηση ERP, υποστήριξη δοσοληψιών
4. Ενοποίηση αγοράς: 3 + προμήθειες, προχωρημένη προσωποποίηση, διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, EDI

Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη vs Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος (1/3)

Χαρακτηριστικό Γνώρισμα	Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος	Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη
Αρχή οργάνωσης του υλικού	Η οργανωτική δομή του κυβερνητικού φορέα («Γενικές Δνσεις», Διευθύνσεις», «Τμήματα», κλπ)	Οι ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών, δηλ όσων συναλλάσσονται με τον κυβερνητικό φορέα
Αρχική Σελίδα	Περιλαμβάνει παρουσίαση του κυβερνητικού φορέα και λίστα επιλογών με βάση τις επιμέρους διοικητικές διευθύνσεις του φορέα.	Αναγνωρίζει και ταυτοποιεί τον χρήστη και ακολούθως παρέχει λίστα με λειτουργίες πληροφόρησης ή εξυπηρέτησης που τον αφορούν.
Περιεχόμενο	Περιέχει κυρίως πληροφορίες (ενημερωτικό υλικό) Το υλικό περιγράφει γενικά θέματα και αλλάζει σπάνια	Παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες (επικοινωνίας και εξυπηρέτησης) στους χρήστες. Το υλικό ενημερώνεται συχνά, γιατί αναφέρεται σε εξειδικευμένα θέματα

Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη vs Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος (2/3)

Χαρακτηριστικό Γνώρισμα	Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος	Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη
Ολοκλήρωση με άλλες εφαρμογές του φορέα	Δεν υπάρχει πρόβλεψη για ολοκλήρωση με παλιότερες εφαρμογές του φορέα. Στη σχεδίαση και ανάπτυξη νέων εφαρμογών του φορέα, δεν γίνεται πρόβλεψη για συνεργασία με το Δικτυακό Τόπο. Το Web Site κάνει απλές αναφορές στις εφαρμογές ή παρέχει links προς την αρχική σελίδα τους (σε όσες από αυτές είναι Web based).	Γίνεται προσπάθεια για τη λειτουργική διασύνδεση των παλιότερων εφαρμογών του φορέα. Κάθε νέα εφαρμογή του φορέα, όχι μόνο επιβάλλεται να είναι Web Based, αλλά τίθεται ως προδιαγραφή, να ακολουθεί τα σχεδιαστικά και τεχνολογικά πρότυπα της «Δικτυακής Πύλης» ώστε να μπορεί να ενταχθεί λειτουργικά σε αυτήν. Η επικοινωνία των εφαρμογών με τη «Δικτυακή Πύλη» είναι λειτουργική, με την έννοια ότι υπάρχει τουλάχιστον μεταφορά δεδομένων (πχ τα στοιχεία του αναγνωρισμένου χρήστη) μεταξύ τους.

Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη vs Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος (3/3)

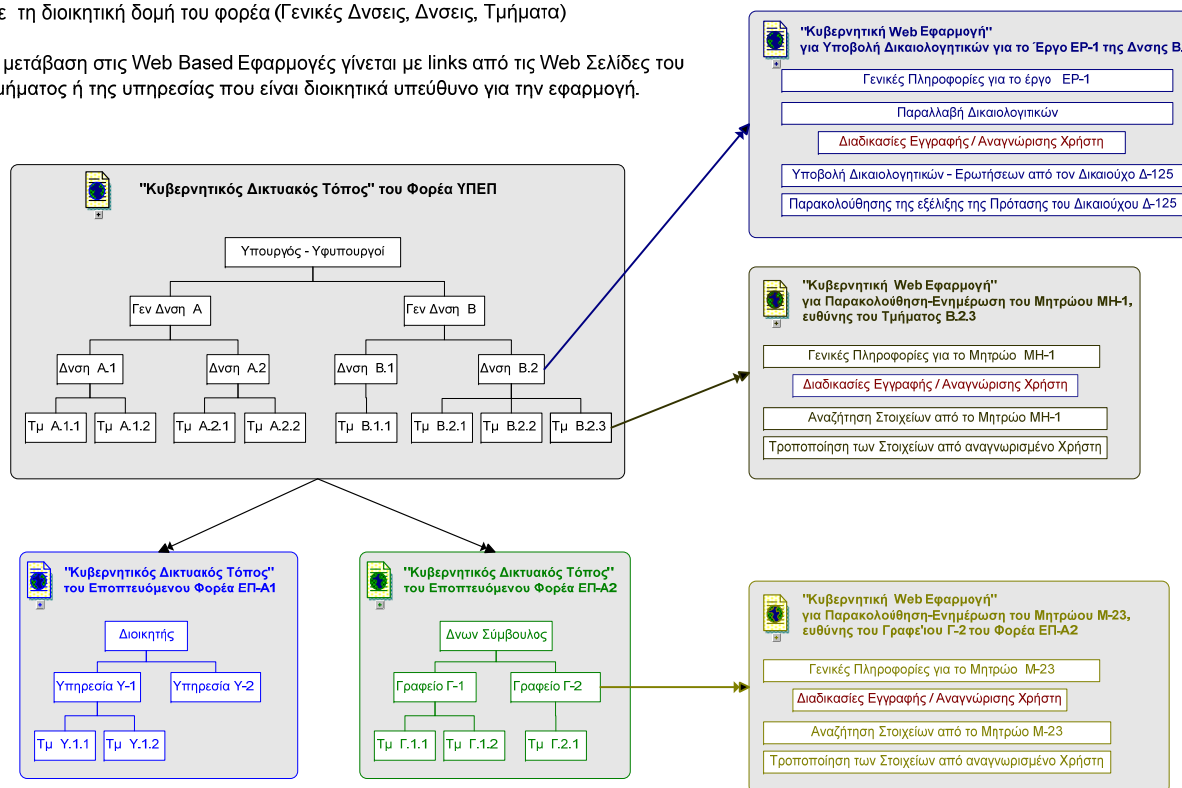
Χαρακτηριστικό Γνώρισμα	Κυβερνητικός Δικτυακός Τόπος	Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη
Εικαστικό και Πλοήγηση	Κάθε επιμέρους Web Site του κυβερνητικού φορέα αναπτύσσεται ανεξάρτητα και έχει δικό του εικαστικό και πλοήγηση.	Όλα τα επιμέρους Web Sites ή οι συνεργαζόμενες Web Εφαρμογές του κυβερνητικού φορέα, προδιαγράφονται με κοινό εικαστικό και κοινή πλοήγηση.
Εξυπηρέτηση του Χρήστη	Τα θέματα εξυπηρέτησης του πελάτη-χρήστη εξαντλούνται σε απαντήσεις σε ερωτήσεις (FAQs) ή παροχή πληροφόρησης από εξειδικευμένο προσωπικό (online ή τηλεφωνικά).	Η «Δικτυακή Πύλη» συχνά ολοκληρώνεται με ένα πλήρες Customer Relationship Management (CRM) σύστημα του φορέα.

Μετάβαση προς μια Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη – Βήμα 1

ΣΧΗΜΑ 1: Υπάρχουσα Κατάσταση

Ο κυβερνητικός φορέας διαθέτει ένα σύνολο από Δικτυακούς Τόπους και Κυβερνητικές Web Based Εφαρμογές.

- (1) Η πληροφορία σε αυτούς τους Δικτυακούς Τόπους είναι οργανωμένη σύμφωνα με τη διοικητική δομή του φορέα (Γενικές Δνσεις, Δνσεις, Τμήματα)
- (2) Η μετάβαση στις Web Based Εφαρμογές γίνεται με links από τις Web Σελίδες του τμήματος ή της υπηρεσίας που είναι διοικητικά υπεύθυνο για την εφαρμογή.

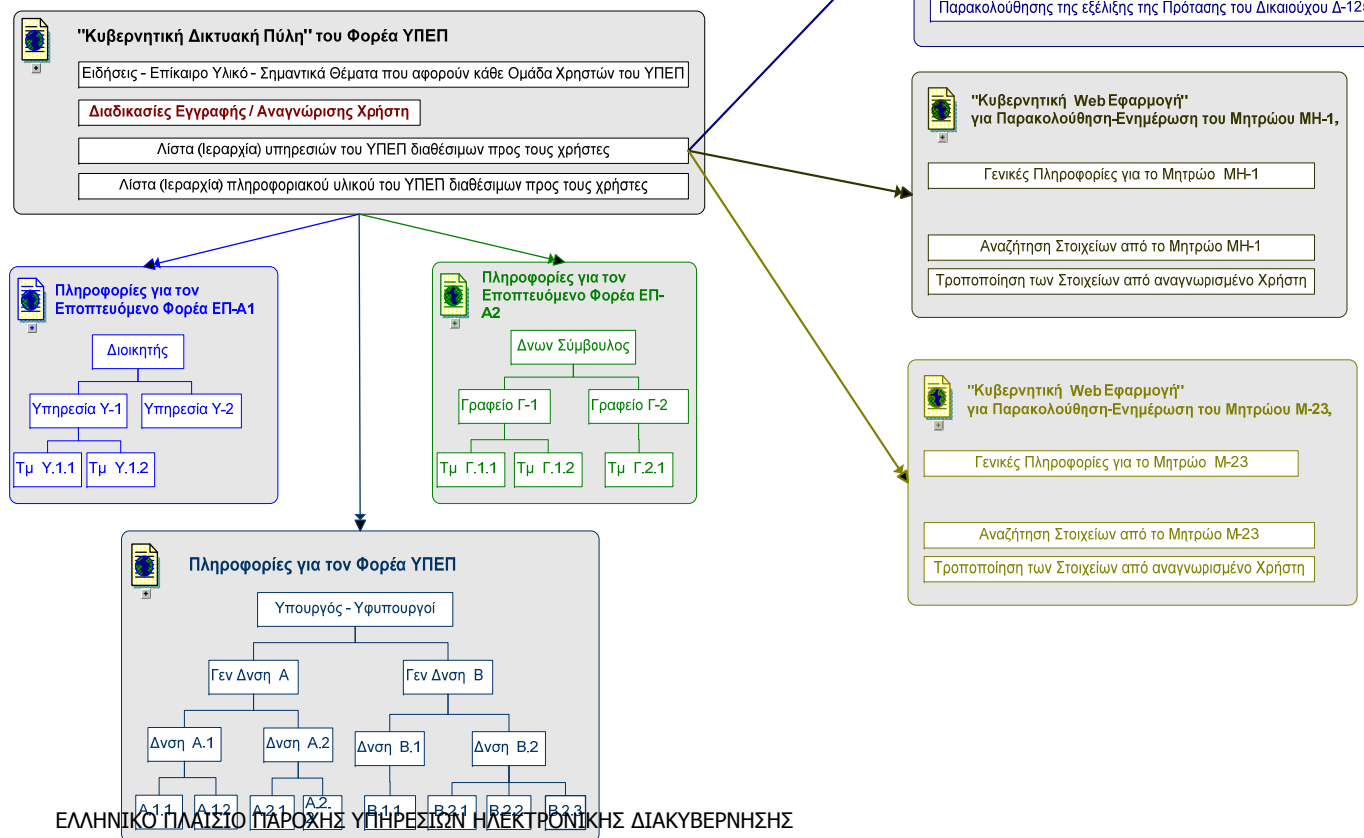


Πηγή: eBusiness Forum, Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα α, Συνολική Παραδοτέα Έκθεση της Ομάδας ΣΤ

Μετάβαση προς μια Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη – Βήμα 2

ΣΧΗΜΑ 2: [Βήμα Α] Άμεση ανάπτυξη της Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης ενός Φορέα

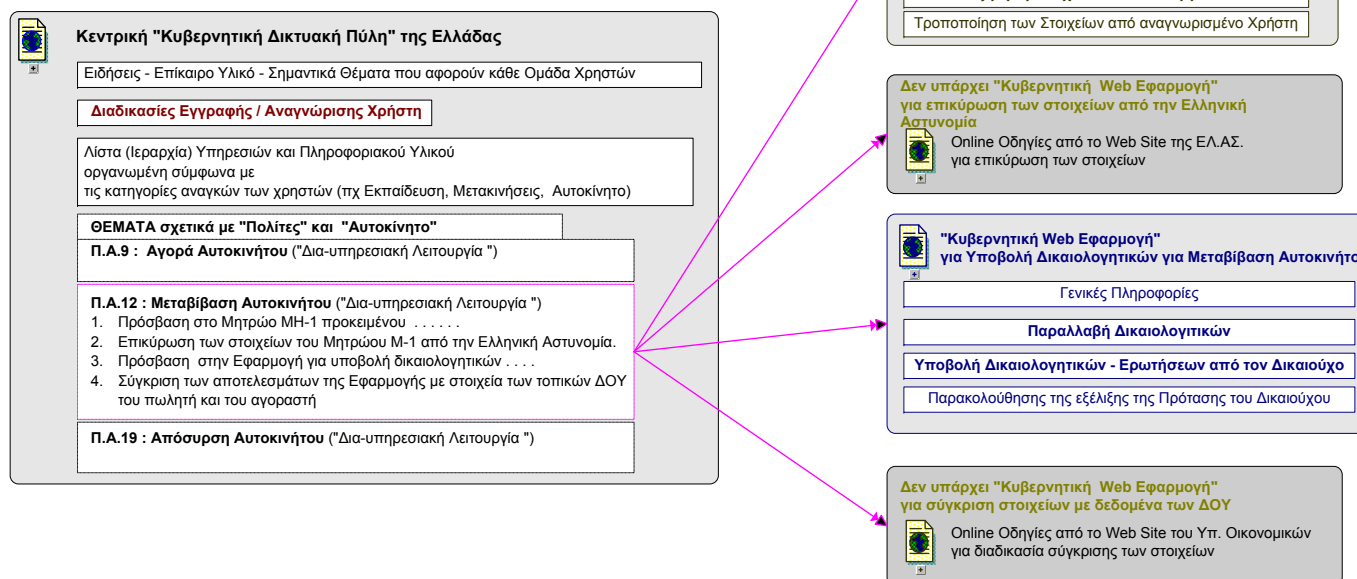
1. Η αναγνώριση και η ταυτοποίηση των χρηστών γίνεται σε επίπεδο φορέα και όχι λειτουργίας
2. Οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες (δοσοληψίες) δομούνται με βάση τις ανάγκες-απαιτήσεις των χρηστών και όχι με βάση τη διοικητική δομή του φορέα.
3. Διαθέσιμες είναι μόνο υπηρεσίες (δοσοληψίες) που υποστηρίζονται αποκλειστικά από το συγκεκριμένο φορέα (ή τους εποπτευόμενους φορείς του)



Μετάβαση προς μια Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη – Βήμα 3

ΣΧΗΜΑ 3: [Βήμα Β] Δημιουργία μίας απλής Κεντρικής Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης

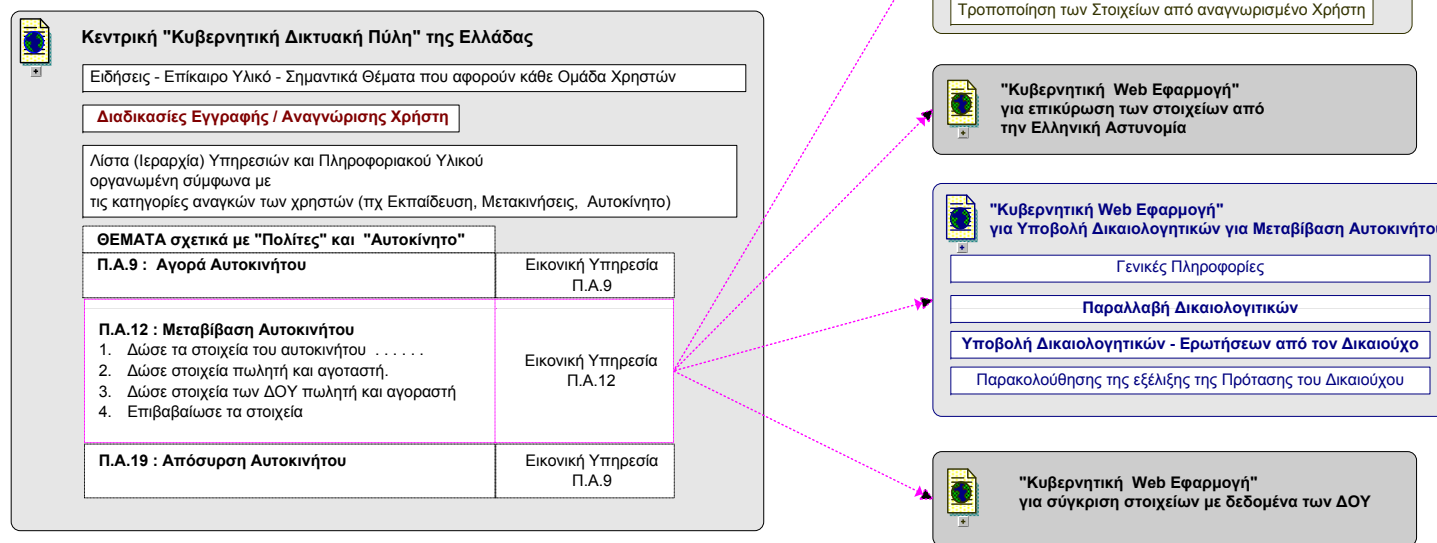
1. Πληροφορία δομημένη σύμφωνα με τις γενικές ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των χρηστών (επιχειρήσεις, πολίτες, εταιριών, υπάλληλοι της δημόσιας διοίκησης)
2. Διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τις επιμέρους Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες, οργανωμένες σύμφωνα με τις κατηγορίες αναγκών των χρηστών (πχ εκπαίδευση, μετακινήσεις, αυτοκίνητο) και όχι με βάση τους επιμέρους Φορείς.
3. Παρέχεται ενημέρωση για τον τρόπο υλοποίησης "Δια-υπηρεσιακών Λειτουργιών", δηλ λειτουργιών που συνεπάγονται συναλλαγές με πολλούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης
4. Δεν είναι δυνατή η εκτέλεση "Δια-υπηρεσιακών Λειτουργιών" παρά μόνο η μετάβαση στις επιμέρους Συναλλαγές-Λειτουργίες των επιμέρους "Κυβερνητικών Πυλών"



Μετάβαση προς μια Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη – Βήμα 4

ΣΧΗΜΑ 4: [Βήμα Γ] Δημιουργία μίας λειτουργικής Κεντρικής Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης

1. Πληροφορία δομημένη σύμφωνα με τις γενικές ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των χρηστών (πολιτών, εταιριών, υπαλλήλων κοκ) της χώρας
2. Οργάνωση των υπηρεσιών με βάση τις κατηγορίες αναγκών των χρηστών (πχ εκπαίδευση, μετακινήσεις, αυτοκίνητο) και όχι με βάση τους επιμέρους Φορείς σε **"Εικονικές Κυβερνητικές Υπηρεσίες"**, δηλαδή "Υπηρεσίες" που αποτελούν μεν μία "Εργασία του Χρήστη" αλλά μπορεί να συνεπάγονται συναλλαγές με πολλούς Φορείς και Υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.
3. Η "Εικονική Κυβερνητική Υπηρεσία" αντικαθιστά την "Δια-Υπηρεσιακή Λειτουργία" υπό την εξής έννοια:
 - Ο χρήστης δεν χρειάζεται να γνωρίζει πόσοι Φορείς και πόσες Web Εφαρμογές Φορέων υπεισέρχονται για την υλοποίηση της Εργασίας του.
 - Ο χρήστης ολοκληρώνει on-line την Εργασία του (πχ. **"μεταβίβαση αυτοκινήτου"**), σαν να υπήρχε μία μόνο Κυβερνητική Υπηρεσία υπεύθυνη για την εργασία αυτή.



Τρέχουσα Κατάσταση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

6

Υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

- Διαδικτυακή Πύλη: ΚΕΠ* (εν αναμονή του έργου ΕΡΜΗΣ)
- Δίκτυο: ΣΥΖΕΥΞΙΣ**
- Υποδομή Ηλεκτρονικής Αναγνώρισης: ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ΕΡΜΗΣ, Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)
- Υποδομή Ηλεκτρονικών Προμηθειών: Ολοκλήρωση της νομοθεσίας μέχρι τέλος 2008 και υλοποίηση κεντρικού συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών στα επόμενα χρόνια
- Υποδομή Διαχείρισης Γνώσης: Δεν υπάρχει

* <http://www.kep.gov.gr/>

** <http://www.syzefxis.gov.gr/>

Οι 20 βασικές υπηρεσίες στην Ελλάδα:

Υπηρεσίες προς τον Πολίτη (1/3)

α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο	Ιστοσελίδα
1	Φόρος εισοδήματος (Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου)	5/5	http://www.taxisnet.gr
2	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4	http://www.oaed.gr
3a	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	1-2/5	http://www.oaed.gr
3b	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα τέκνων	1-2/5	http://www.ypakp.gr
3c	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	1-2/5	http://www.mohaw.gr/
3d	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα σπουδών	1-2/5	http://www.iky.gr

Πηγή: eGovernment in the European countries - Country Factsheets, Greece, version 10, June 2008

Οι 20 βασικές υπηρεσίες στην Ελλάδα:

Υπηρεσίες προς τον Πολίτη (2/3)

α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο	Ιστοσελίδα
4a	Προσωπικά έγγραφα: Διαβατήριο	1-2/4	http://www.passport.gov.gr/
4b	Προσωπικά έγγραφα: Άδεια Οδήγησης	1-2/4	http://www.kep.gov.gr
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου (καινούριου, μεταχειρισμένου, εισαγόμενου)	4/4	http://www.e-oikonomia.gr/
6	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	0-1/4	http://www.kep.gov.gr
7	Δήλωση στην αστυνομία, όπως π.χ. σε περίπτωση κλοπής	1/3	http://www.ydt.gr
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (Διάθεση καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης)	3/5	http://www.ypepth.gr

Οι 20 βασικές υπηρεσίες στην Ελλάδα:

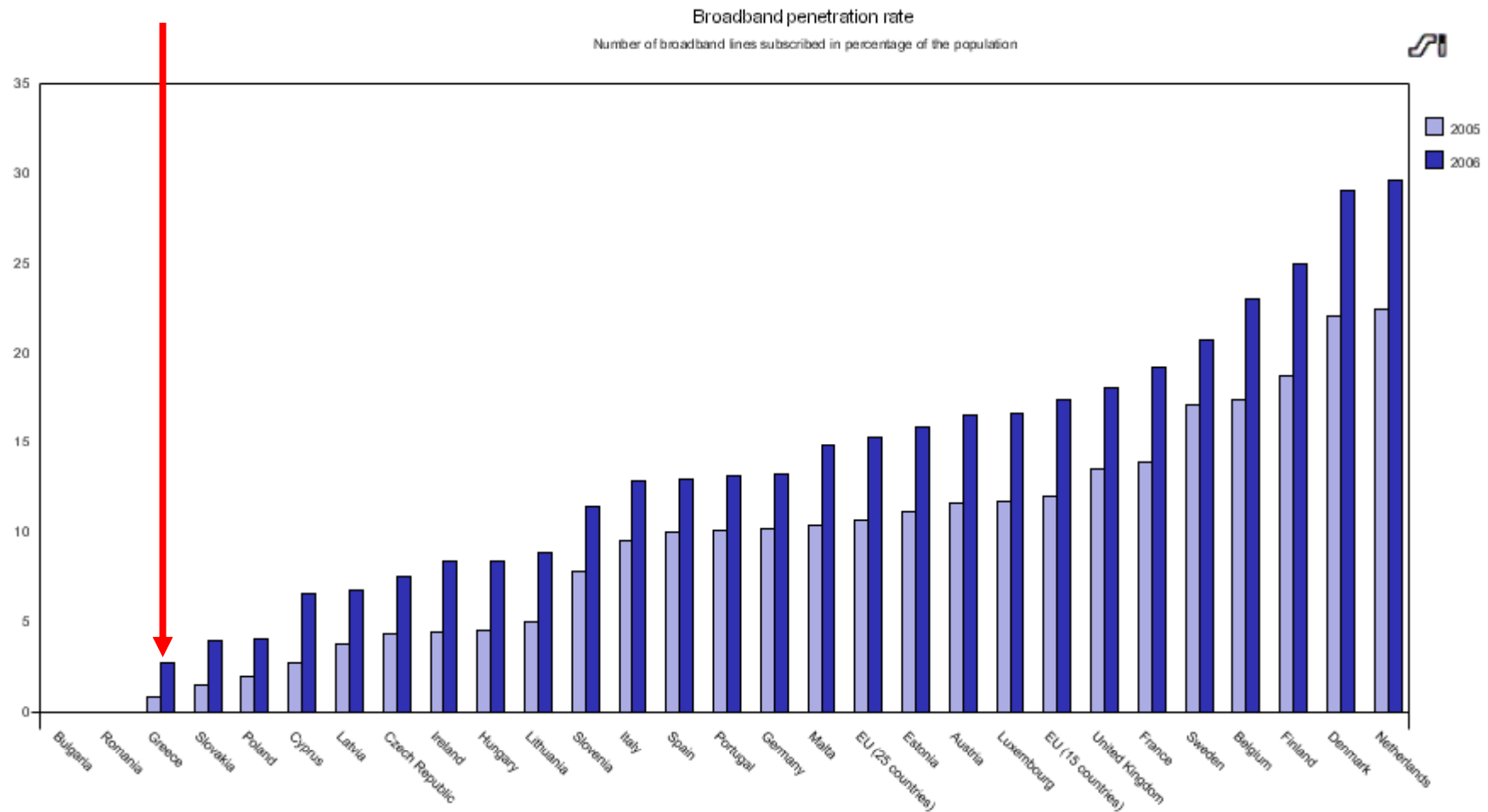
Υπηρεσίες προς τον Πολίτη (3/3)

α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο	Ιστοσελίδα
9	Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	4/4	http://www.kep.gov.gr
10	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	2/4	http://www.ypepth.gr
11	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	2/4	http://www.mnec.gr
12	Υπηρεσίες υγείας, π.χ. συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	2/4	http://www.mohaw.gr/

Οι 20 βασικές υπηρεσίες στην Ελλάδα: Υπηρεσίες προς τις Επιχειρήσεις

α/α	Υπηρεσία	Επίπεδο	Ιστοσελίδα
1	Κοινωνικές εισφορές για τους εργαζομένους	4/4	http://www.ika.gr
2	Δήλωση και γνωστοποίηση της εταιρικής φορολογίας	4/4	http://www.taxisnet.gr
3	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4	http://www.taxisnet.gr
4	Καταχώρηση νέας εταιρείας	2/4	http://www.gge.gr
5	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικές υπηρεσίες	4/5	http://www.statistics.gr
6	Δηλώσεις στα τελωνεία	4/4	http://www.taxisnet.gr
7	Περιβαλλοντικές άδειες	2/5	http://www.minenv.gr
8	Δημόσιες Προμήθειες	2/4	http://www.gge.gr

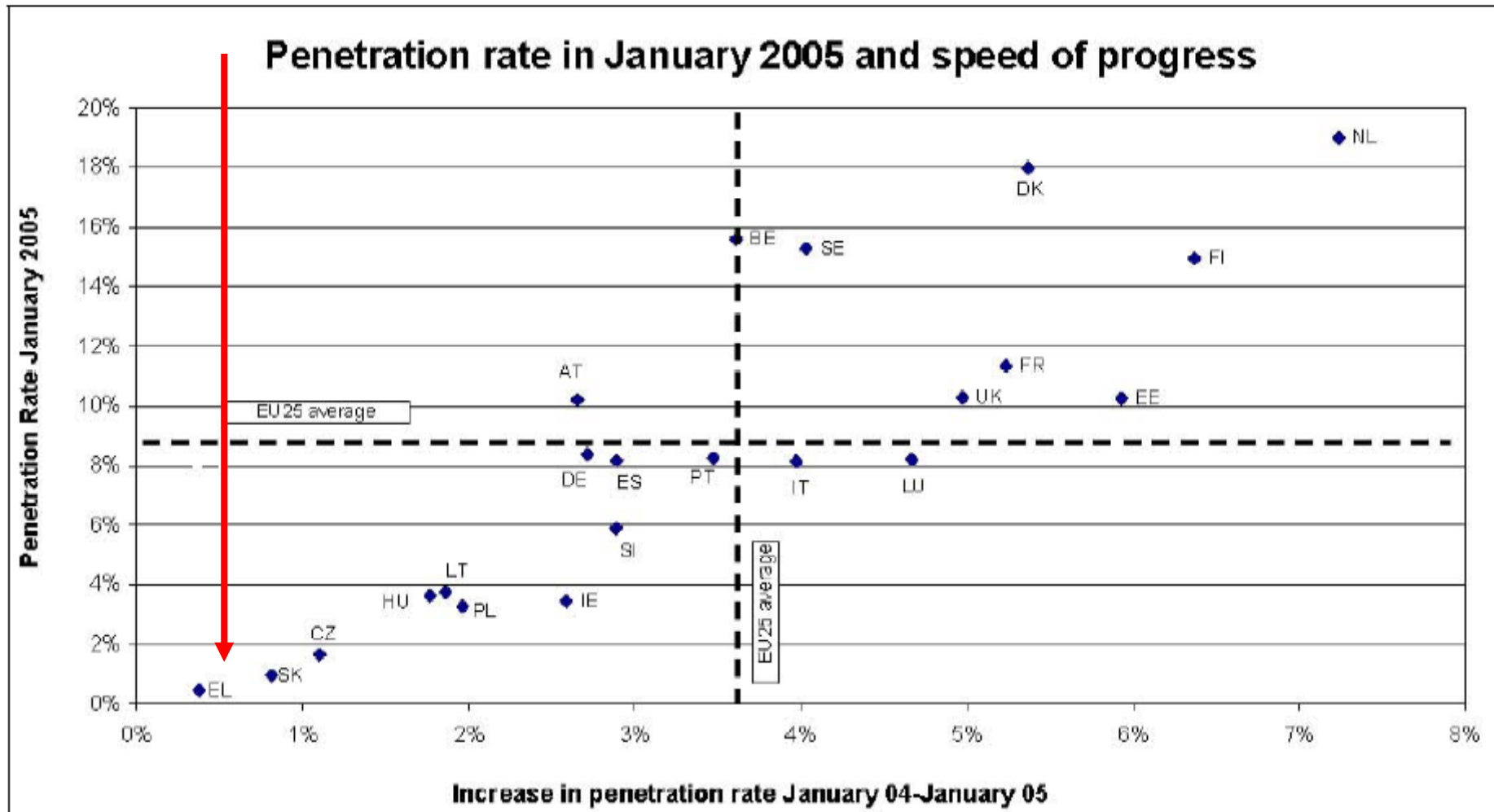
Ευρυζωνική Πρόσβαση (1/2)



Source: National Regulatory Authorities

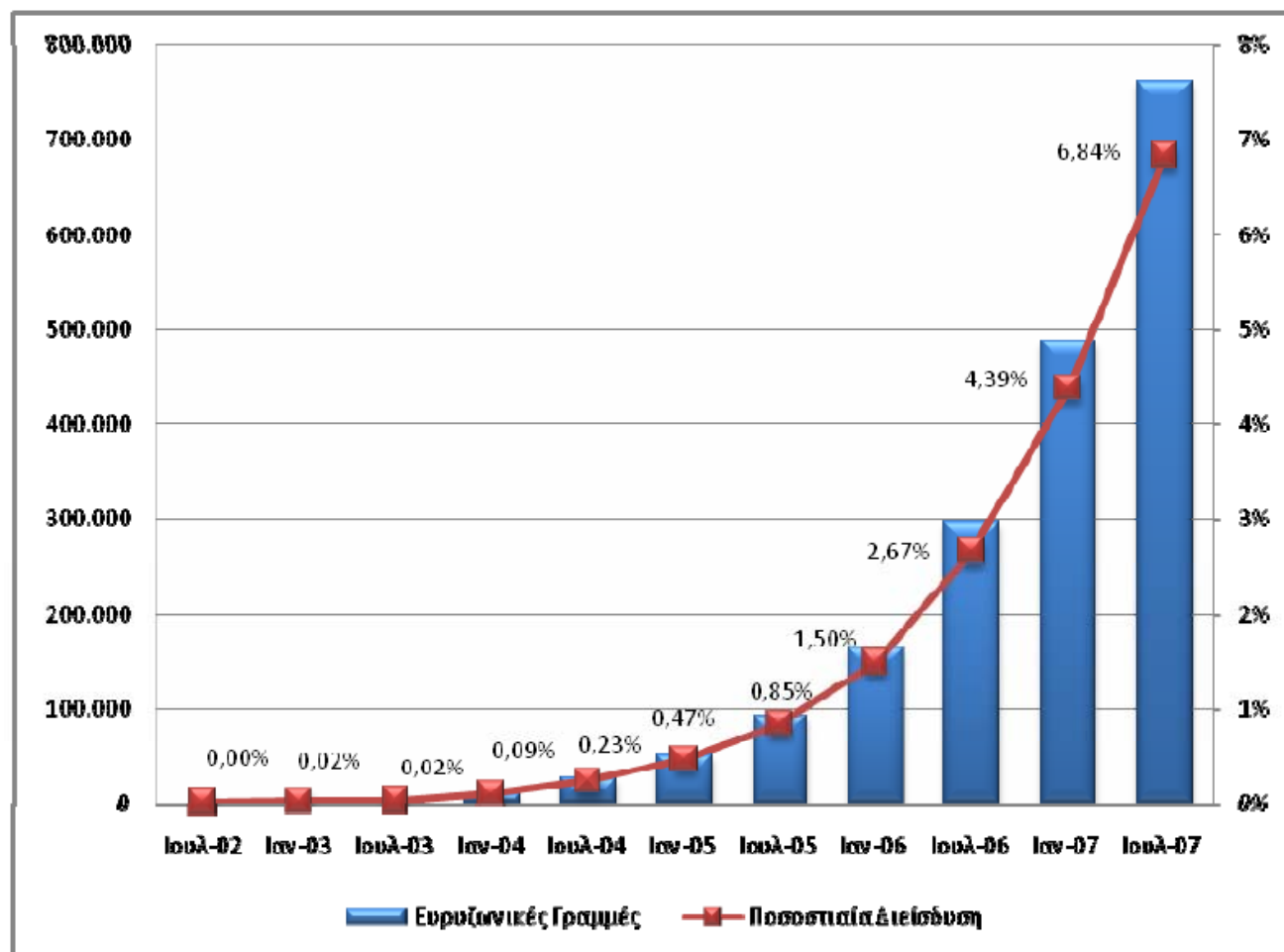
Πηγή: Eurostat, Οκτώβριος 2007

Ευρυζωνική Πρόσβαση (2/2)



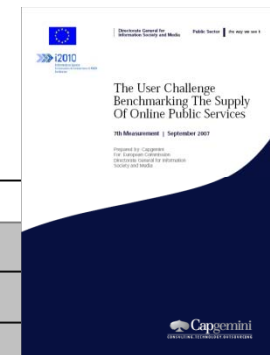
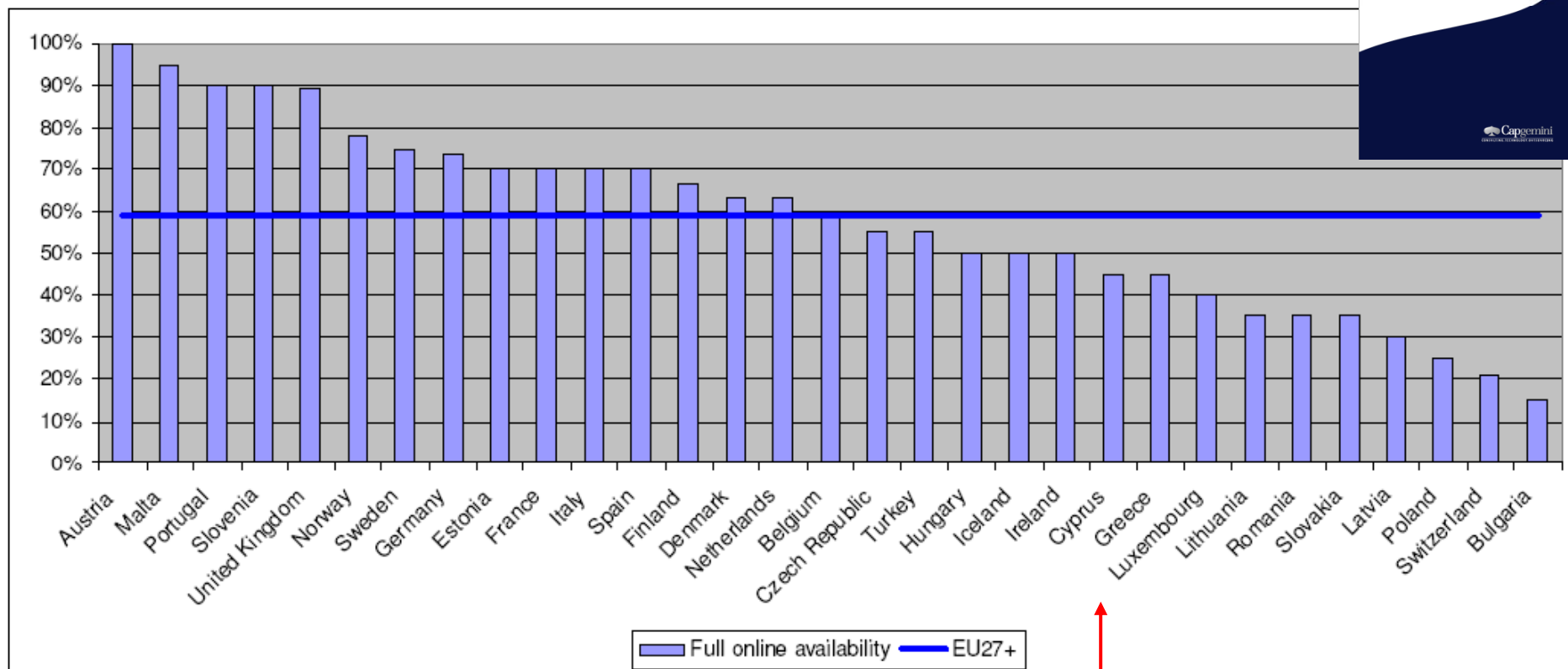
Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚιΤ, Ιούλιος 2005, www.observatory.gr

Βαθμός Διείσδυσης και Πλήθος Ευρυζωνικών Συνδέσεων 7/2002- 7/2007



Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 5^η Εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα, Ιούλιος 2007

'Υπαρξη των 20 βασικών υπηρεσιών Η-Δ



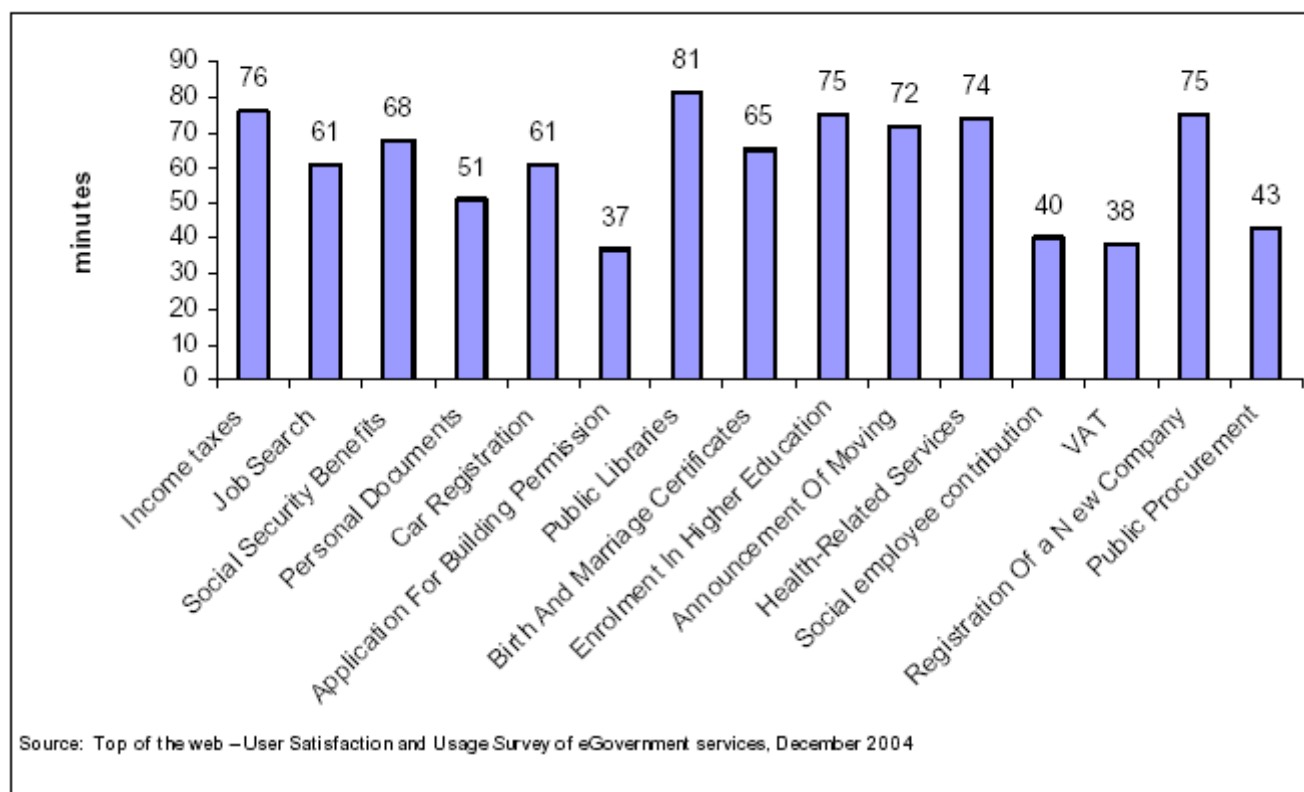
Βαθμός Χρήσης

	EU (27 countries)			EU (25 countries)			EU (15 countries)		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2003	2004	2005
For obtaining information from public authorities web sites	19.7	20.7	21.3	21.4	20.7	22.6	20.6	24.6	22.9
For downloading official forms	9.1	10.5	13.3	9.8	10.5	14.1	10.3	11.1	11.3
For sending filled forms	5.3	6.1	8.8	5.6	6.1	9.3	6.0	6.3	6.7
Source Eurostat, Share of individuals using the Internet for interacting with public authorities									

	EU (27 countries)			EU (25 countries)			EU (15 countries)			
	2004	2005	2006	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
For obtaining information from public authorities web sites	45	51	55	45	51	55	43	44	50	55
For downloading official forms	41	49	55	42	49	56	38	41	49	57
For sending filled forms	28	33	44	29	33	45	23	27	31	45
Source Eurostat, Share of enterprises using the Internet for interacting with public authorities										

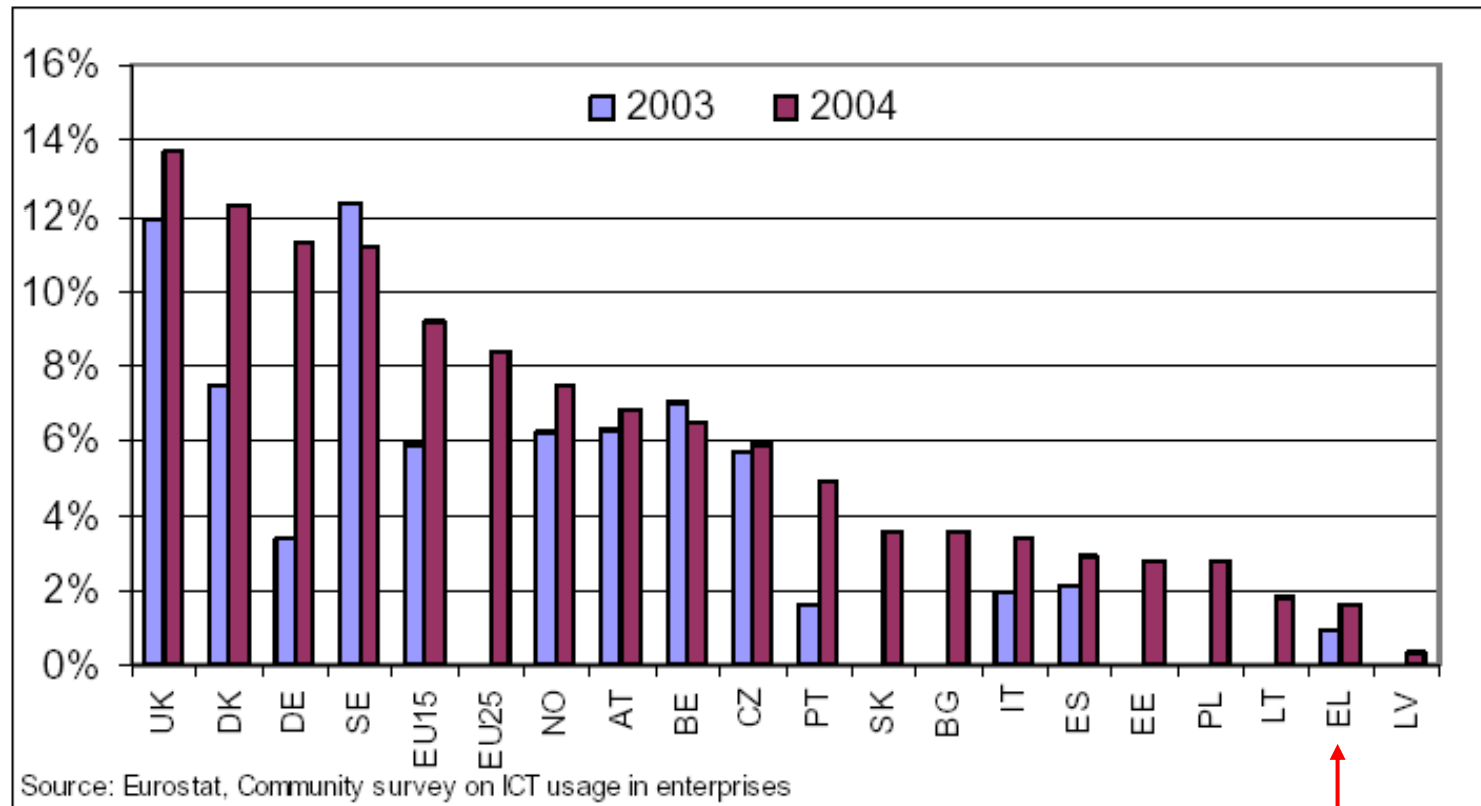
Μείωση χρόνου ανά υπηρεσία

Figure 18: online public services - average time saved per transaction per service



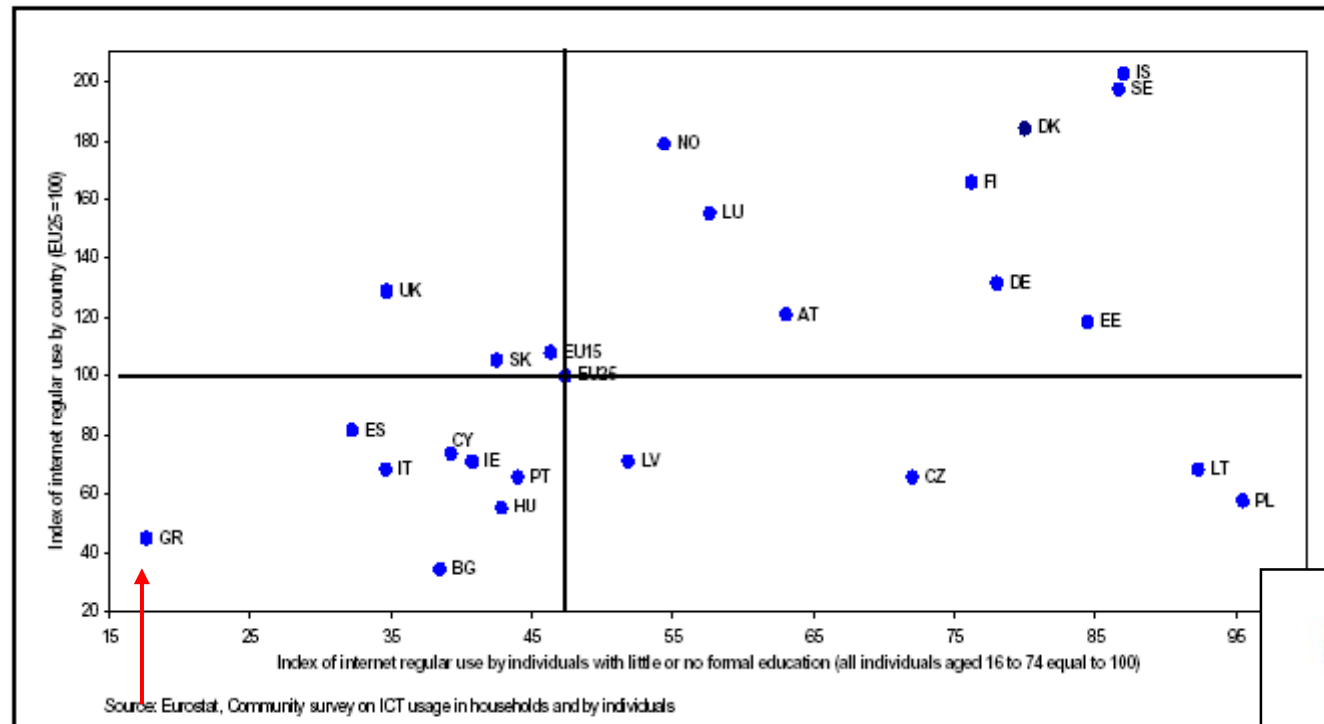
Μείωση χρόνου ανά υπηρεσία

Figure 13: ecommerce revenues as a % of enterprises' total turnover in 2003 and 2004



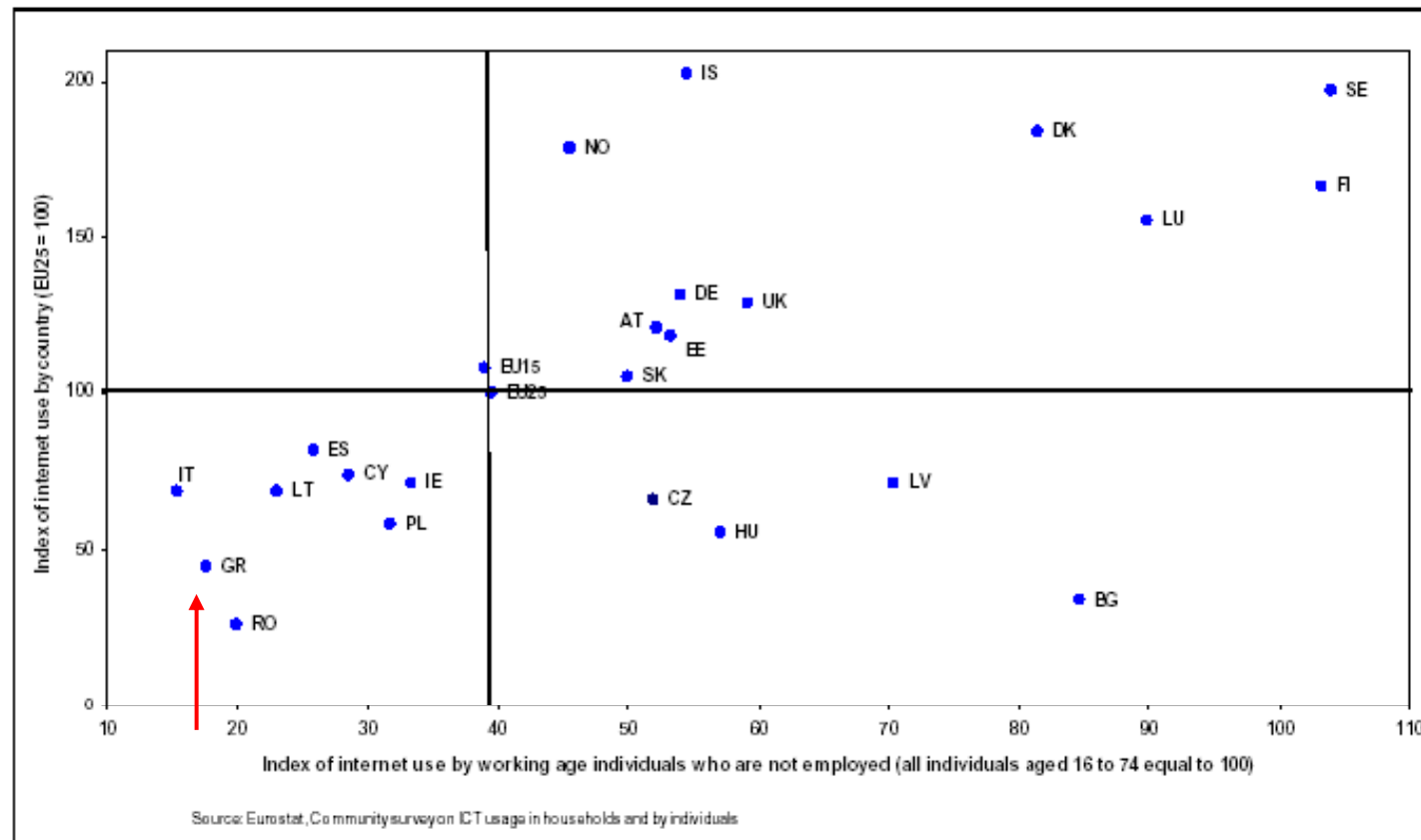
Πρόσβαση Πολιτών (1/2)

Figure 22: index of regular internet use by country and by individuals with little or no education (2004)



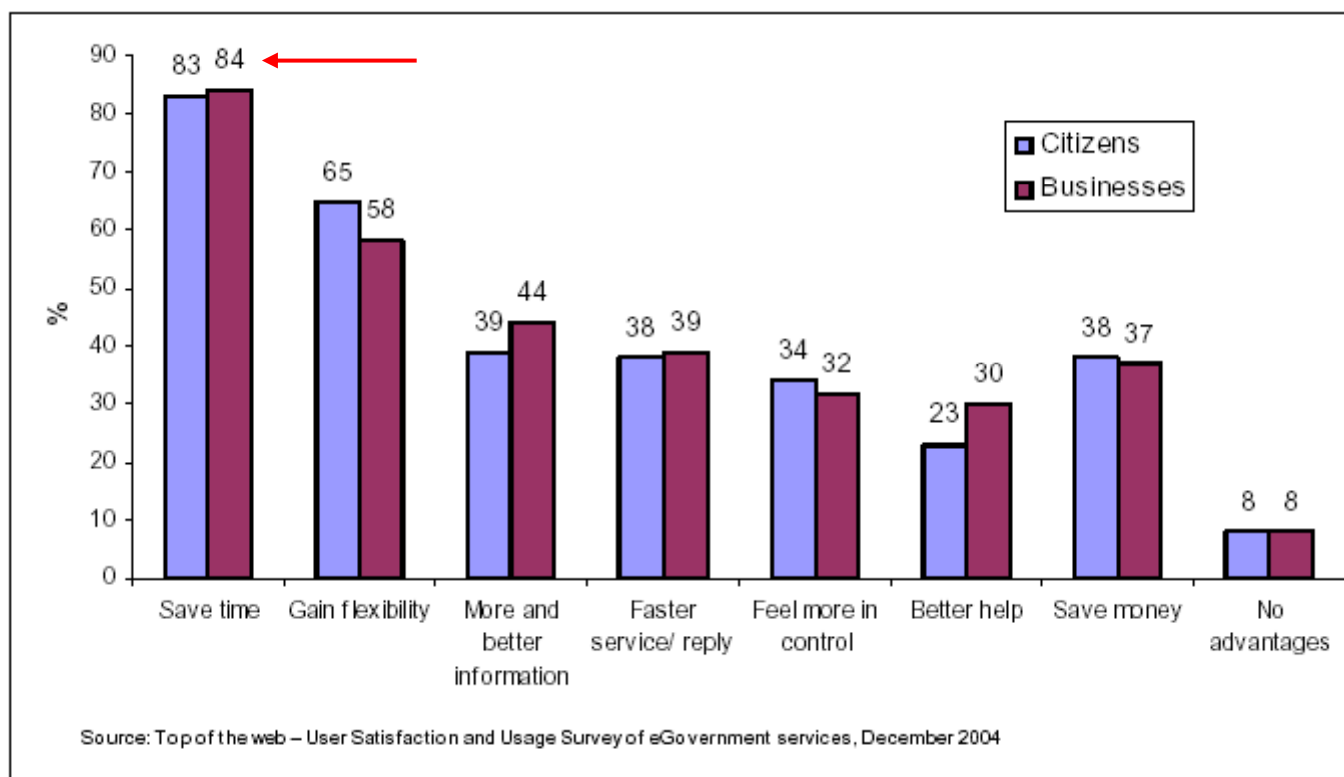
Πρόσβαση Πολιτών (2/2)

Figure 23: index of regular internet use by country and by individuals not in employment (2004)



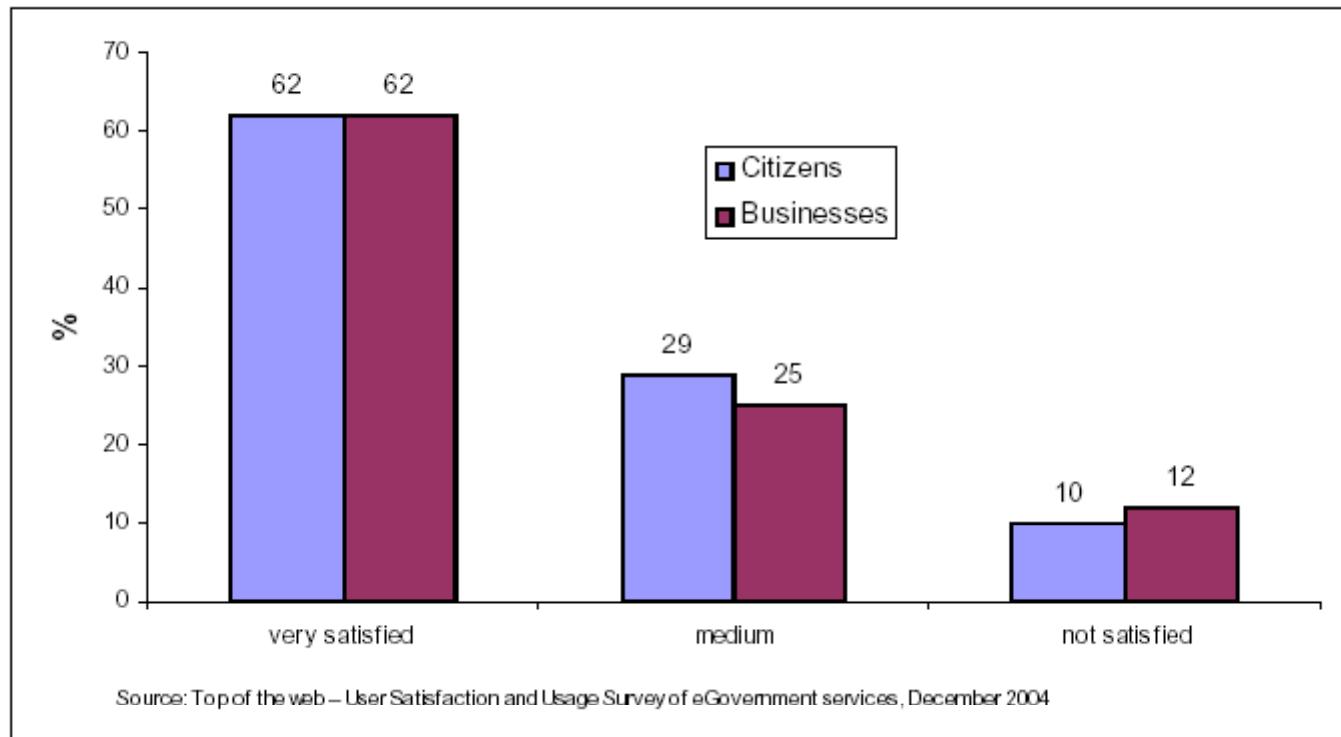
Πλεονεκτήματα Η-Δ

Figure 19: experienced benefits with online public services

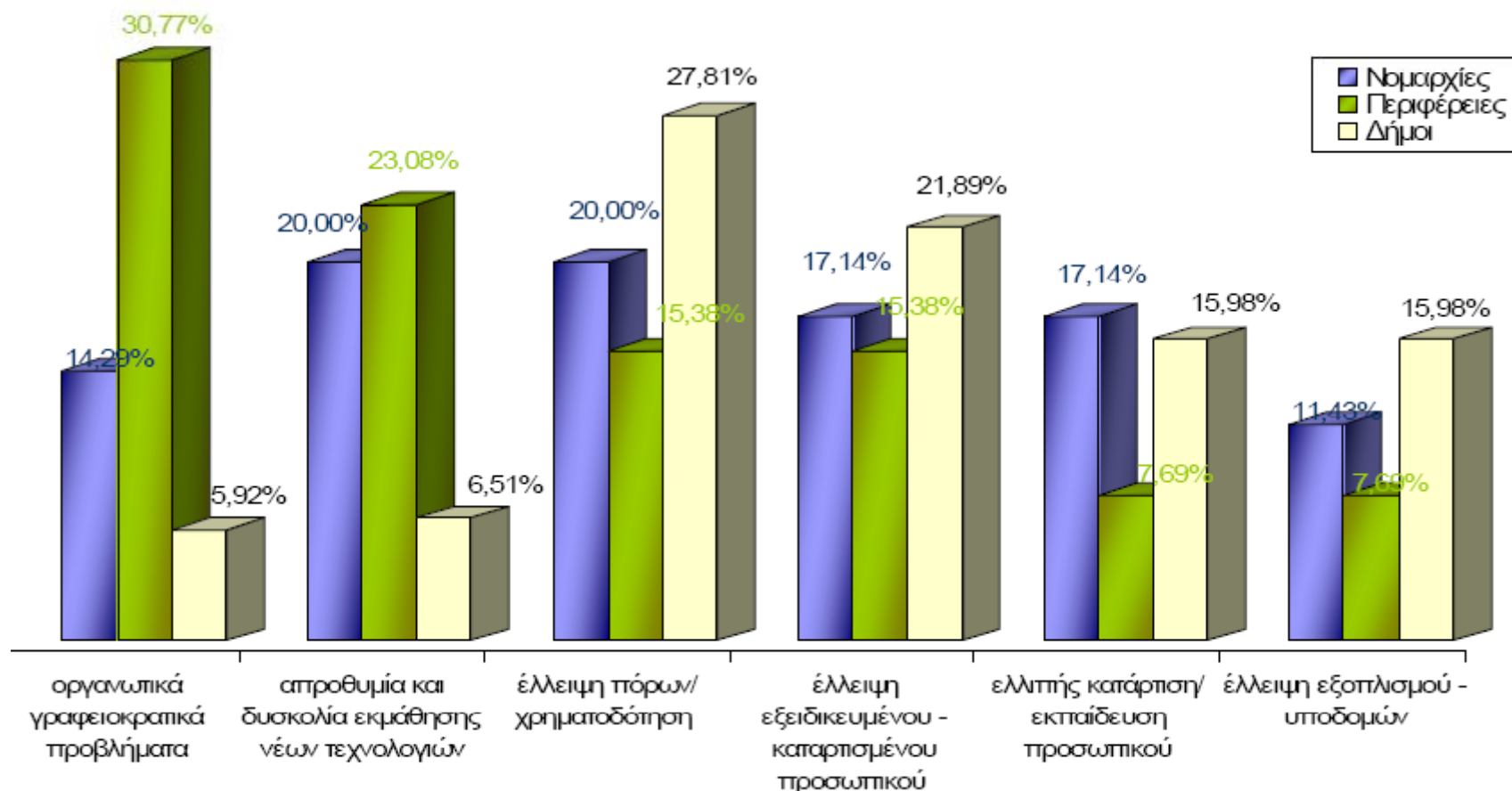


Ικανοποίηση

Figure 20: overall evaluation of online public services



Κυριότερα εμπόδια εκσυγχρονισμού στην Τοπική Αυτοδιοίκηση



Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, Μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ιούνιος 2007

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) (1/2)

- Πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Διατρέχει όλο το εύρος του δημοσίου και πολιτικής σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο
- Υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης
- Χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικο-οικονομική του διάσταση
- Εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ) (2/2)

Περιλαμβάνει 2 στρατηγικούς στόχους:

- Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής

- Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό

που εξειδικεύονται σε 4 άξονες δράσης:

- Άξονας 1: Παιδεία και Πολιτισμός
- Άξονας 2: Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
- Άξονας 3: Ανάπτυξη και Απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία
- Άξονας 4: Επικοινωνίες

Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του ΕΠ ΚτΠ

- Ορθολογική διαχείριση πόρων
- Αριθμός ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών από τους Δημόσιους Φορείς σε πολίτες και επιχειρήσεις
- Φθηνές, γρήγορες και προηγμένες δικτυακές υποδομές
- Απόκτηση τεχνογνωσίας για τις επιχειρήσεις πληροφορικής και επικοινωνιών
- Εξειδίκευση ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο της τεχνολογίας
- Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην ανάπτυξη των Περιφερειών της χώρας

Άξονας 2, Μέτρο 2.2

Υλοποίηση έργων που αφορούν στην εισαγωγή και αξιοποίηση πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό τη διευκόλυνση

Η επαφή του πολίτη με τις υπηρεσίες του δημοσίου υλοποιείται σε 2 επίπεδα:

- Φυσική παρουσία, δηλαδή ύπαρξη γραφείων – κέντρων εξυπηρέτησης των πολιτών, ιδίως σε απομακρυσμένες περιοχές
- Εφαρμογές άμεσης ψηφιακής εξυπηρέτησης των πολιτών, με έμφαση στην μείωση του χρόνου παροχής υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας των παροχών

Άξονας 2, Μέτρο 2.4

Υλοποίηση έργων που στοχεύουν στην παροχή τηλεματικών υπηρεσιών σε μη ευνοημένες περιοχές και αφορούν:

- Δράσεις Υγείας – Πρόνοιας: τηλε-ιατρική, τηλε-συμβουλευτική, συστήματα υποστήριξης των υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας Υγείας
- Δράσεις Περιβάλλοντος: ανάπτυξη συστημάτων GIS για αντιμετώπιση κρίσεων, διαχείριση ευαίσθητων περιοχών
- Δράσεις Μεταφορών: ανάπτυξη τηλεματικών υποδομών για τη διαχείριση μετακινήσεων, στόλου οχημάτων δημόσιας χρήσης, κλπ. Και παροχή πληροφοριών προς τον πολίτη.

Άξονας 2, Λοιπά Μέτρα

- Μέτρο 2.5:

- Κατάρτιση χρηστών πληροφοριακών συστημάτων
- Οριζόντιες μελέτες υποδομής για τον καθορισμό της οργάνωσης και του πλαισίου διάθεσης της δημόσιας πληροφορίας

- Μέτρο 2.8:

- Ενίσχυση υπηρεσιών διαχείρισης της κυκλοφορίας και πληροφόρησης στον τομέα των μεταφορών (οδικών, θαλάσσιων και επί σταθερής τροχιάς μεταφορών)

Τρέχοντα Προγράμματα eGOV στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

- **Πρόσκληση 114** – Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- **Πρόσκληση 142** – Περιφερειακές Εφαρμογές GIS / Εξυπηρέτησης Πολιτών
- **Πρόσκληση 147** – Καινοτομικές Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Ενώσεις Δήμων
- **Πρόσκληση 148** – Εφαρμογές Portal και GIS στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι με πληθυσμό > 20.000)
- **Πρόσκληση 149** – Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Περιφερειακό και Τοπικό Επίπεδο (συμβασιопоιημένα έργα)

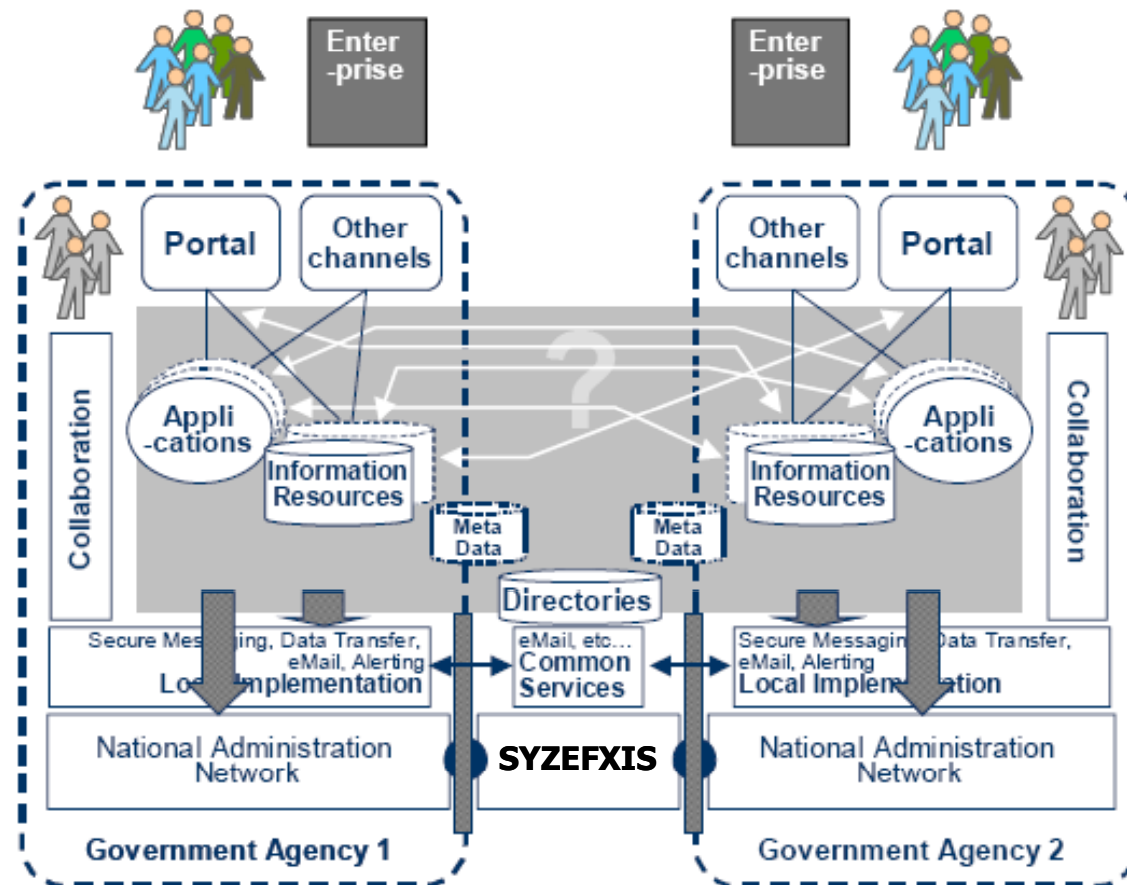
ΣΥΖΕΥΞΙΣ

- Σκοπός του Έργου: η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών.
- Πλεονεκτήματα από την υλοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ:
 - Χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών
 - Μειωμένες ανάγκες σε εξοπλισμό
 - Μεγάλο εύρος υπηρεσιών
 - Εγγυημένη ποιότητα υπηρεσιών
- Έμμεσα οφέλη:
 - Συμμετοχή στην Κοινωνία της Γνώσης
 - Συμμετοχή σε Δίκτυα Αριστείας
 - Ανταγωνιστικότητα
 - Αποτελεσματικότερη διαχείριση πόρων
- Αναλογία σε επίπεδο ΕΕ με το δίκτυο TESTA (Trans-European Services for Telematics between Administrations)

ΣΥΖΕΥΞΙΣ – Προσφερόμενες Υπηρεσίες

- Υπηρεσία Φωνής
- Υπηρεσία τηλεομοιοτυπίας
- Δωρεάν Πρόσβαση στο Δίκτυο
- Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Φιλοξενία σελίδων και δικτυακών υπηρεσιών (WebHosting)
- Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού
- Τηλεκπαίδευση και τηλεσυνδιάσκεψη

Επικοινωνία Φορέων μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ



Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (e-ΚΕΠ)

- Παροχή έγκυρων και έγκαιρων πληροφοριών, υπηρεσιών και ηλεκτρονικών συναλλαγών διοικητικής φύσης σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- Έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση της πολιτικής ηγεσίας για την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του μηχανισμού παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Δυνατότητα χρησιμοποίησης πολλαπλών καναλιών για την Εξυπηρέτηση και Επικοινωνία με τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω Διαδικτύου (Internet), μέσω Τηλεφώνου (Call Centre) και με Φυσική Παρουσία στα ΚΕΠ.

Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (e-ΚΕΠ)

- Εφαρμογή Διαχείρισης Υποθέσεων Πολιτών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, που υποστηρίζει υπηρεσίες όπως:
 - Παραλαβή των αιτημάτων του πολίτη και διαχείριση των σχετικών ροών εργασίας
 - Δημιουργία σχετικού ηλεκτρονικού φακέλου ανάλογα με την πιστοποιημένη υπόθεση
 - Ηλεκτρονική πρωτοκόλληση της αλληλογραφίας των ΚΕΠ με τις Δημόσιες Υπηρεσίες
 - Διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων του πολίτη καθώς και της εξέλιξης τους μέχρι και τη διεκπεραίωσή τους
 - Λειτουργία μηχανισμού Διοικητικής παρακολούθησης από το ΥΠΕΣ

TAXISnet

- Διαδικτυακή πύλη που έχει αναπτύξει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών
- Παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet
- Παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης με SMS για τις προθεσμίες υποβολής δηλώσεων και τις διάφορες υπηρεσίες που έχει χρησιμοποιήσει ο πολίτης ή η επιχείρηση

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες TAXISnet

- Ενδεικτικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISnet περιλαμβάνουν:
 - Ηλεκτρονική Υποβολή:
 - Υποβολή Δηλώσεων E1, E2, E3
 - Υποβολή Δηλώσεων E9
 - Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α. – V.I.E.S.
 - e-ΚΒΣ (Ηλεκτρονική Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών)
 - e-ΦΜΥ (Υπολογισμός Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας Φυσικών και Νομικών Προσώπων)
 - e-ΑΠΠΑ (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
 - Ηλεκτρονική Παραλαβή:
 - Εκκαθαριστικού Σημειώματος
 - Φορολογικής Ενημερότητας
 - Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος (Ε1)

IKA-net

- Μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ, ο χρήστης μπορεί:
 - Να υποβάλει ηλεκτρονικά την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση
 - Να παραλάβει ηλεκτρονικά τη βεβαίωση της Ασφαλιστικής του Ενημερότητας
 - Να επιβεβαιώσει την εγκυρότητα της Ασφαλιστικής του Ενημερότητας
 - Να υπολογίσει τις εισφορές που του αναλογούν και να τις πληρώσει μέσω e-banking συστημάτων
- Επίσης, μπορεί να τυπώσει και να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως: Αίτηση – Δήλωση απογραφής εργοδότη, Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη, Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου, Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης, Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.

Ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ

- Στόχος: Η ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές) και η παροχή (επιλεγμένων) ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο
- Πώς? Μέσω...
 - Συλλογής & Οργάνωσης όλων των απαραίτητων πληροφοριών, από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ)
 - Διάθεσης στο Διαδίκτυο της απαραίτητης πληροφορίας, για την έγκυρη & έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών & των επιχειρήσεων
 - Διασφάλισης της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της ΔΔ
 - Ανάπτυξης & παροχής ολοκληρωμένων & ασφαλών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Η/Σ)
 - Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης των πολιτών/επιχειρήσεων κατά τις Η/Σ με την ΔΔ

Εθνικό Δημοτολόγιο

- Κύριο αντικείμενο του έργου είναι η συνένωση των υφιστάμενων δημοτολογίων των Δήμων και Κοινοτήτων όλης της χώρας και η δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων, η οποία θα βελτιώσει την ποιότητα των τηρουμένων πληροφοριών και θα αποτελέσει τον πυρήνα ανταλλαγής έγκυρων στοιχείων στη ΔΔ
- Αφορά Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Εκλογικούς Καταλόγους
- Εμπλεκόμενοι Φορείς: Υπουργείο Εσωτερικών, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ΚΕΠ, γενικότερα Υπουργεία και Φορείς της ΔΔ

Άλλα Σημαντικά Έργα που βρίσκονται σε φάση υλοποίησης

- Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες
- PoliceOnLine: Εξοπλισμός Πληροφορικής για τη συμμετοχή της ΕΛ ΑΣ στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με χρήση Πληροφορικής – Εφαρμογές εξυπηρέτησης του Πολίτη
- Ανάπτυξη και Εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων στις Λειτουργικές Περιοχές:
 - Εμπορίου και Ανώνυμων Εταιρειών
 - Υγείας και Δημόσιας Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας
 - Μεταφορών και Επικοινωνιών
- Ηλεκτρονική Πολεοδομία

Νομικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

- Νομοθεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: -
- Νομοθεσία Ελευθερίας της Πληροφορίας: άρθρα στο Ελληνικό Σύνταγμα, Νόμος 2690/1999
- Νομοθεσία Προστασίας Δεδομένων / Ιδιωτικότητας: Νόμοι 2472/1997, 2774/1999, 3115/2003, 3471/2006
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικού Εμπορίου: Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 σε συμφωνία με την Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: Νόμος 2867/2000, 3471/2006
- Νομοθεσία για Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες: Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 που υλοποιεί την Ευρωπαϊκή οδηγία 1999/93
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικών Προμηθειών: Προεδρικά Διατάγματα 118/2007, 60/2007 και 59/2007 με τα οποία ενσωματώθηκαν στο Ελληνικό Δίκαιο οι Οδηγίες 2004/18/ΕΚ και 2004/17/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
- Νομοθεσία Επαναχρησιμοποίησης της Πληροφορίας του Δημόσιου Τομέα: Νόμος 3448/2006 που υλοποιεί την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2003/98/ΕΚ

Πηγή: eGovernment in the European countries - Country Factsheets, Greece, version 10, June 2008

Μελέτες Περίπτωσης

7

Internet Sites - Ασκήσεις

- **eEurope**

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση – ποιες οι αμέσως επόμενες δράσεις ?

- **i2010**

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση – ποιες οι αμέσως επόμενες δράσεις ?

- **IDABC**

<http://europa.eu.int/idabc/>

Τι αναφέρει για την Ελλάδα η τελευταία σχετική έκθεση ?

Πως συγκρίνεται με την Σουηδία ?

- **eGOV Research EU**

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/index_en.htm

Ποιες είναι οι τρέχουσες ερευνητικές τάσεις στην Η-Δ ?

Internet Sites - Ασκήσεις

- **ΕΛΛ.ΨΗΦ.ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

<http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/>

Σχολιάστε τις δράσεις για την Η-Δ και τις **επιχειρήσεις**

- **Κοινωνία της Πληροφορίας**

<http://www.infosoc.gr> <http://www.ktpae.gr/>

Ποια είναι η κατάσταση σχετικών έργων ?

Ποιοι τρέχοντες Διαγωνισμοί / Έργα υπάρχουν στην Η-Δ ?

- **ΚΕΠ**

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

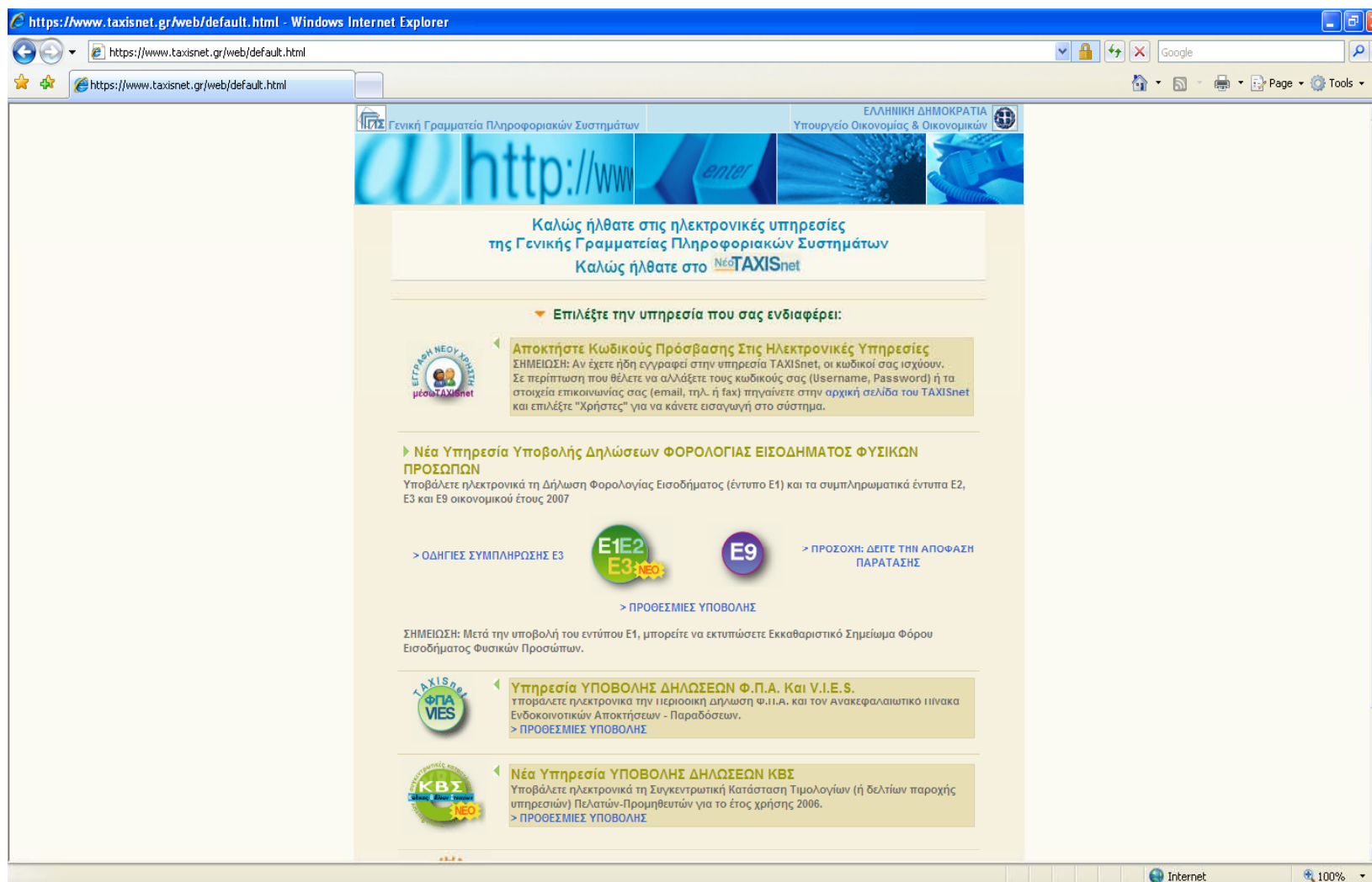
Ποιες υπηρεσίες παρέχονται σήμερα ηλεκτρονικά από τα ΚΕΠ ?

Βρείτε φόρμες βασικών υπηρεσιών (π.χ. έκδοση πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης)

Μελέτη Περίπτωσης 1: ΚΕΠ



Μελέτη Περίπτωσης 2: TAXISnet



Μελέτη Περίπτωσης 3: ΙΚΑ

The screenshot shows the IKA-ETAM website in a Windows Internet Explorer browser. The address bar displays <http://www.ika.gr/infopages/yphr/home.cfm>. The website has a blue header with the IKA logo and the text 'Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες'. A navigation menu includes links for HOME, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, SITE MAP, ΒΟΗΘΕΙΑ, and ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. The main content area is titled 'Βοήθεια Εργοδοτών για τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.' and provides instructions for employers on how to use the electronic services. It includes a list of six links to various documents and a footer with copyright information.

IKΑ-ΕΤΑΜ - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες - Windows Internet Explorer

http://www.ika.gr/infopages/yphr/home.cfm

IKΑ-ΕΤΑΜ - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

HOME | ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | SITE MAP | ΒΟΗΘΕΙΑ | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Home / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Βοήθεια Εργοδοτών για τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Εργοδοτών στη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών το ΙΚΑ διαθέτει τα εξής βοηθήματα:

1. Οδηγίες ηλεκτρονικής συμπλήρωσης και Υποβολής ΑΠΔ [Κοινών Επιχειρήσεων \(pdf\)](#), [Οικοδομοτεχνικών Έργων \(pdf\)](#).
2. Πλήκτρα βοήθειας σε όλα τα βήματα συμπλήρωσης και Υποβολής ΑΠΔ.
3. [Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ \(doc\)](#)
4. [Απαντήσεις στις συχνότερες ερωτήσεις.](#)
5. [Χρήσιμες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του εντύπου ΑΠΔ \(Δραστηριότητες ΚΑΔ ΙΚΑ - Ο.Σ.Υ.Κ., Δ.Ο.Υ., Υποκ/ματα - Παραρτήματα ΙΚΑ, Νομικές μορφές\)..](#)
6. [Οδηγίες χορήγησης Ασφαλιστικής Ενημερότητας μέσω διαδικτύου \(doc\)](#)

Εάν μετά τη χρήση των ανωτέρω βοηθημάτων εξακολουθείτε να έχετε αδιευκρίνιστα σημεία, θα πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.

Για να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε άμεσα στα μηνύματά σας, παρακαλούμε πριν προβείτε σε αποστολή e-mail να εξαντλείτε τα ανωτέρα βοηθήματα.

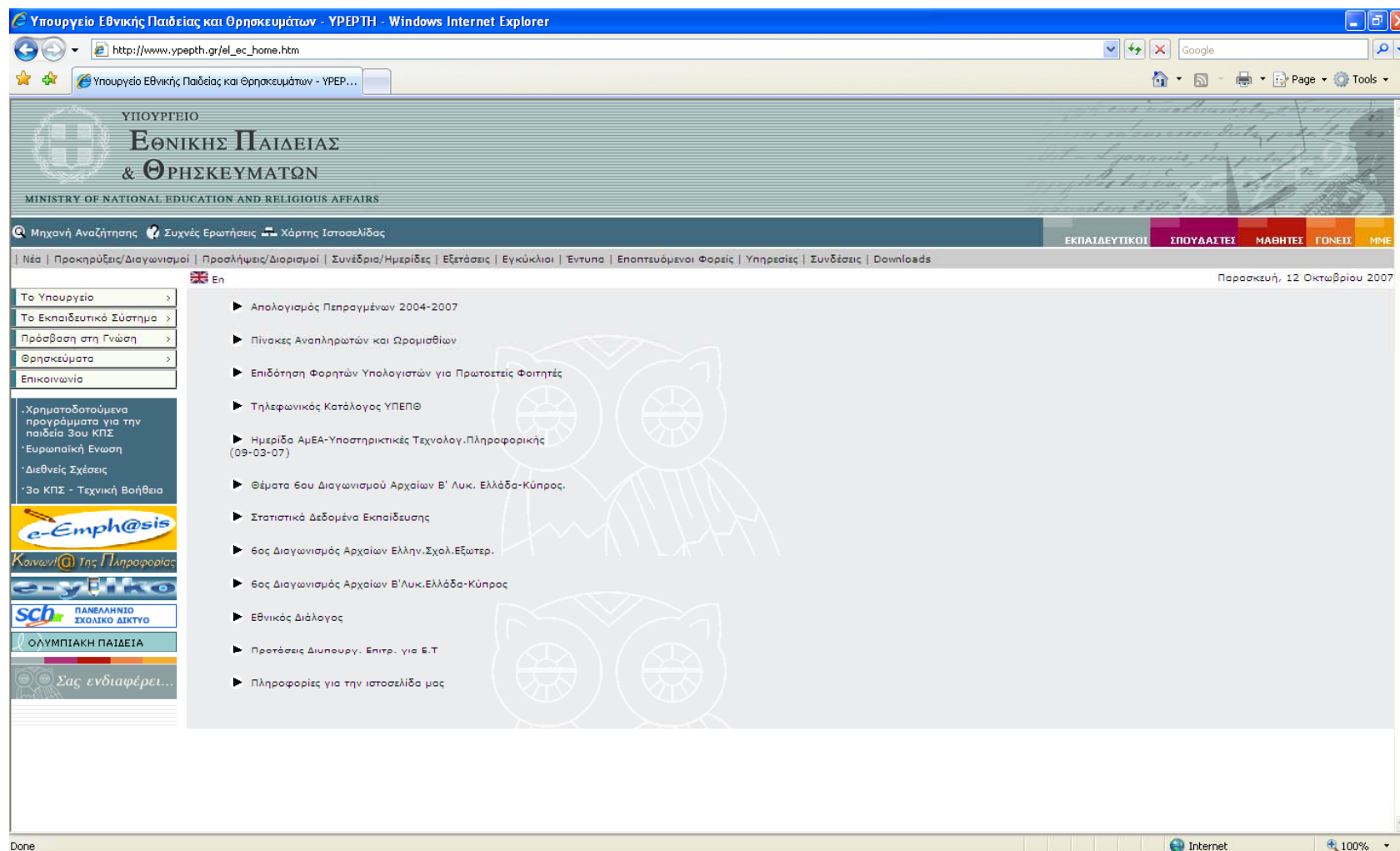
◀ Επιστροφή | ▲ Κορυφή

Εγγραφή
Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ.
Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Επιβεβαίωση Εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας
Αναζήτηση Κωδικών
Απαιτήσεις Συστήματος

Copyright © 2001-2005 ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Μελέτη Περίπτωσης 4: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

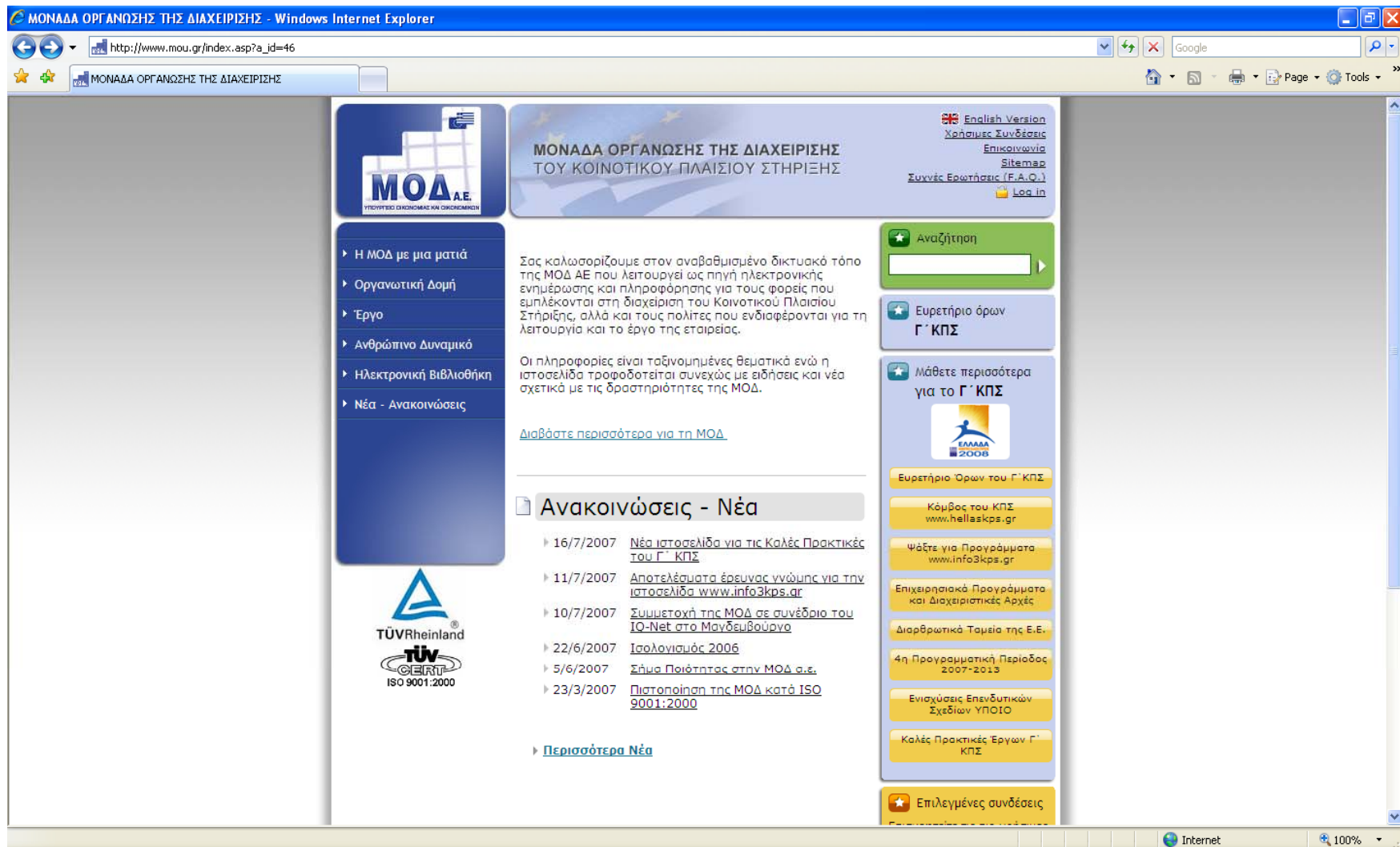


Μελέτη Περίπτωσης 5: ΕΚΤ

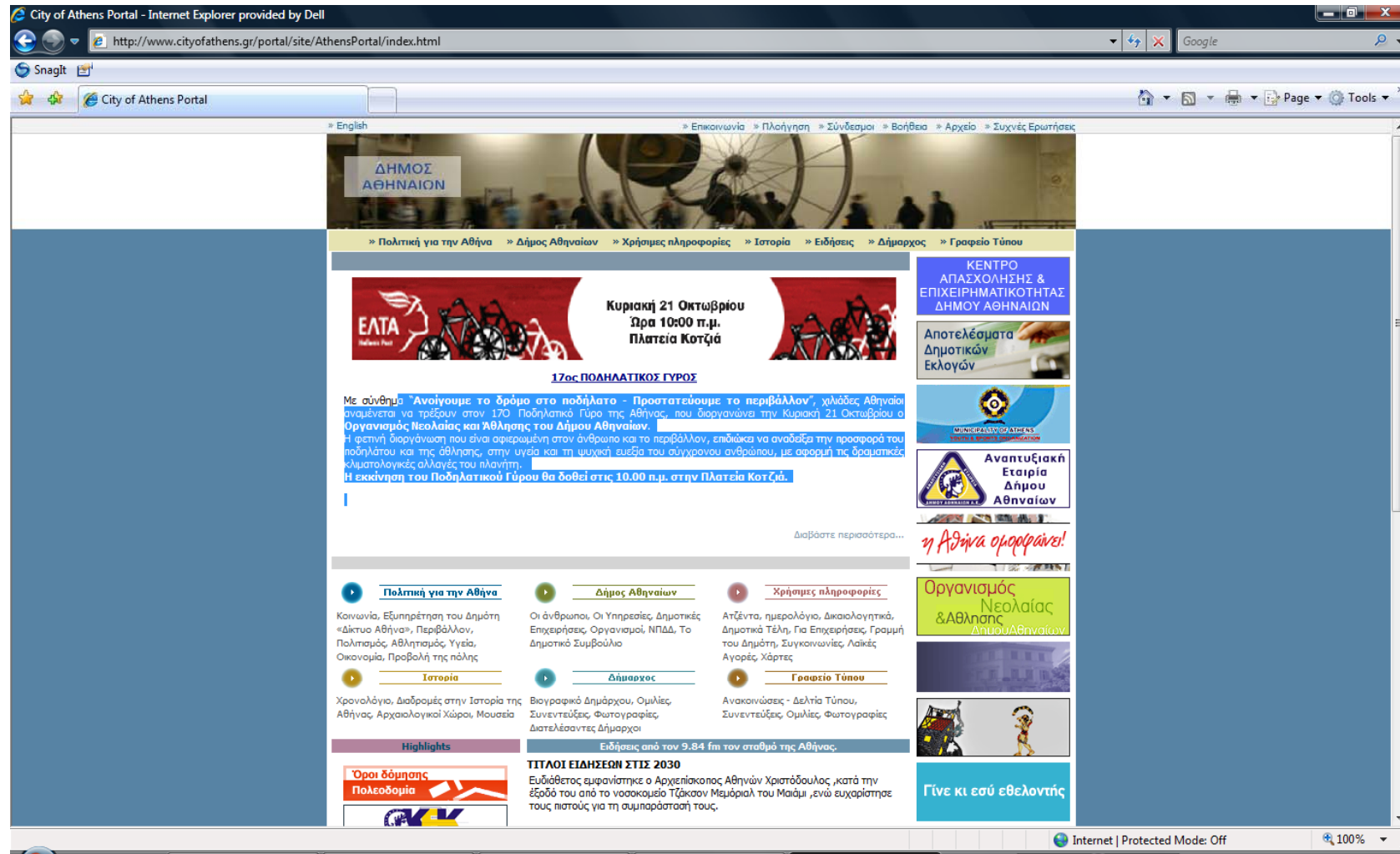


- Πλούσιο περιεχόμενο σε θέματα επιστήμης, έρευνας και τεχνολογίας
- Δυνατότητα αναζήτησης υλικού στη βάση δεδομένων και παραγγελίας, εφόσον είναι διαθέσιμο (υπηρεσία επιπέδου 3).

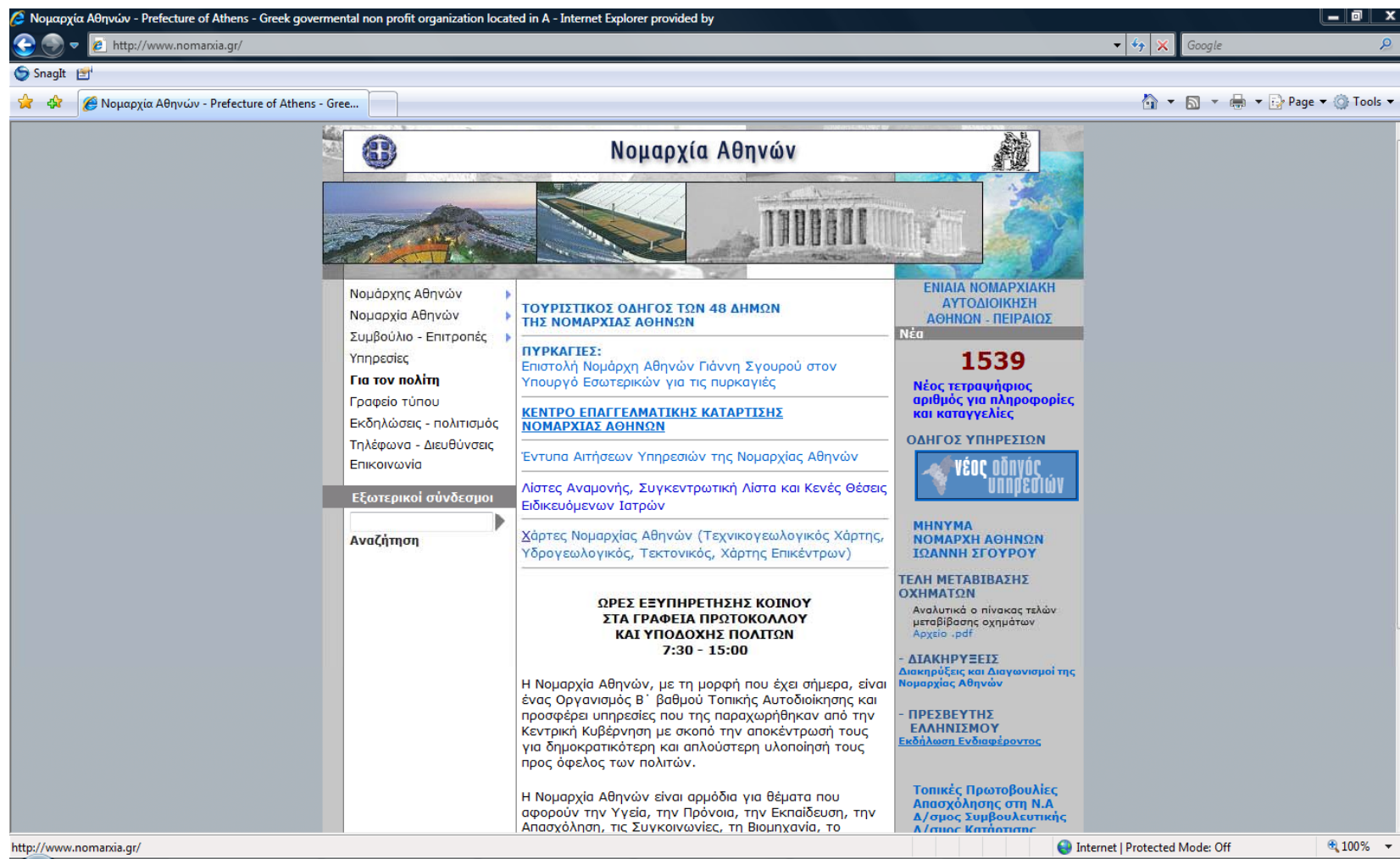
Μελέτη Περίπτωσης 6: Μονάδα Οργάνωσης της Διαχείρισης



Μελέτη Περίπτωσης 7: Δήμος Αθηναίων



Μελέτη Περίπτωσης 8: Νομαρχία Αθηνών



Μελέτη Περίπτωσης 9: Περιφέρεια Αττικής



Links σε Best Practices Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως – Ασκήσεις

Πλοήγηση στα ακόλουθα site:

- Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής: <http://www.usa.gov>
- Δανία: <http://www.danmark.dk>
- Ηνωμένο Βασίλειο: <http://www.direct.gov.uk>
- Σιγκαπούρη: <http://www.gov.sg>
- Αυστρία: <http://www.help.gov.at>

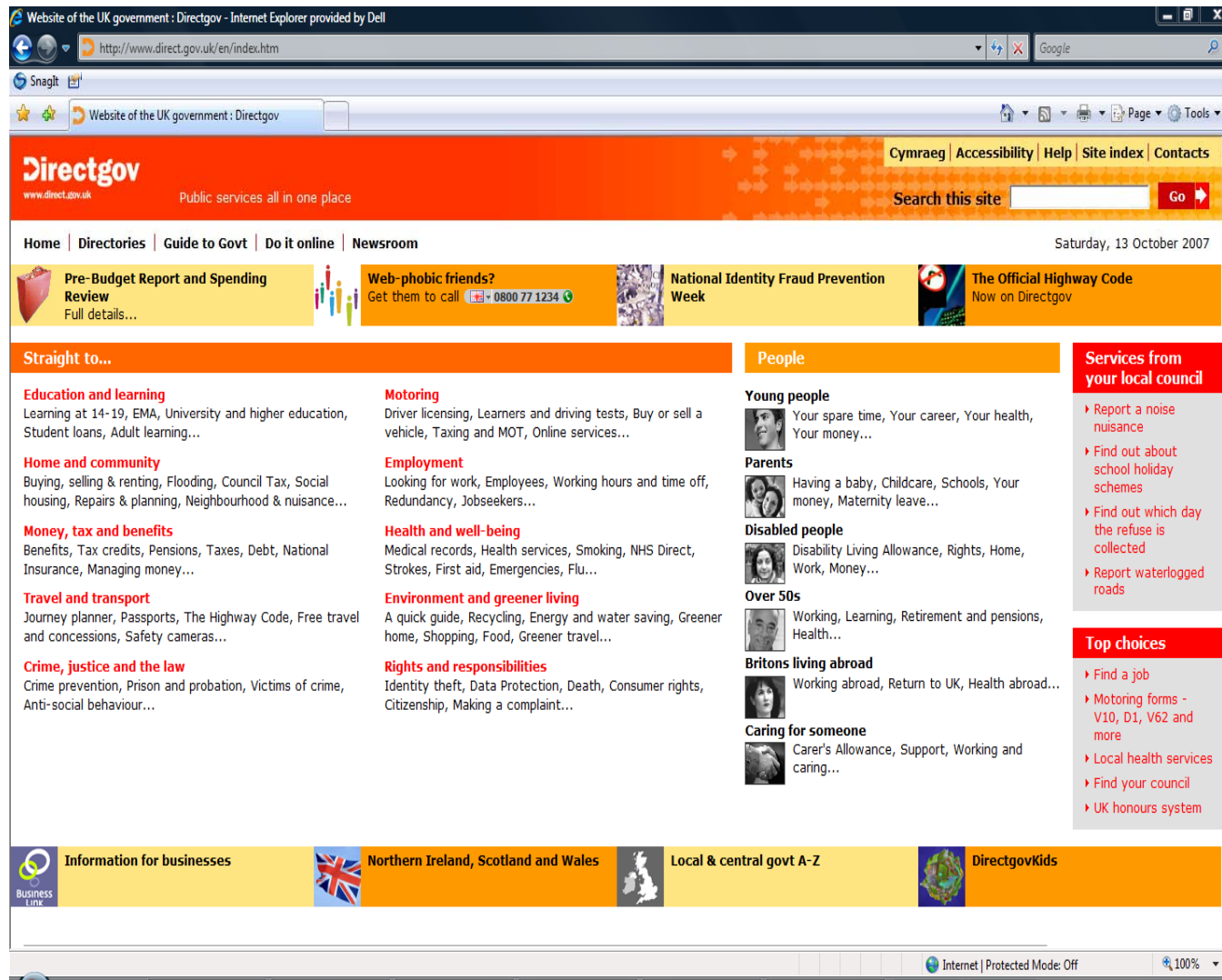
Tip: Τι να προσέξω! Υπάρχει personalization, τι επίπεδο φαίνεται να φτάνουν οι υπηρεσίες, παρέχεται κάποια καινοτομική υπηρεσία που μου έκανε εντύπωση ?

Μελέτη Περίπτωσης 10: Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής



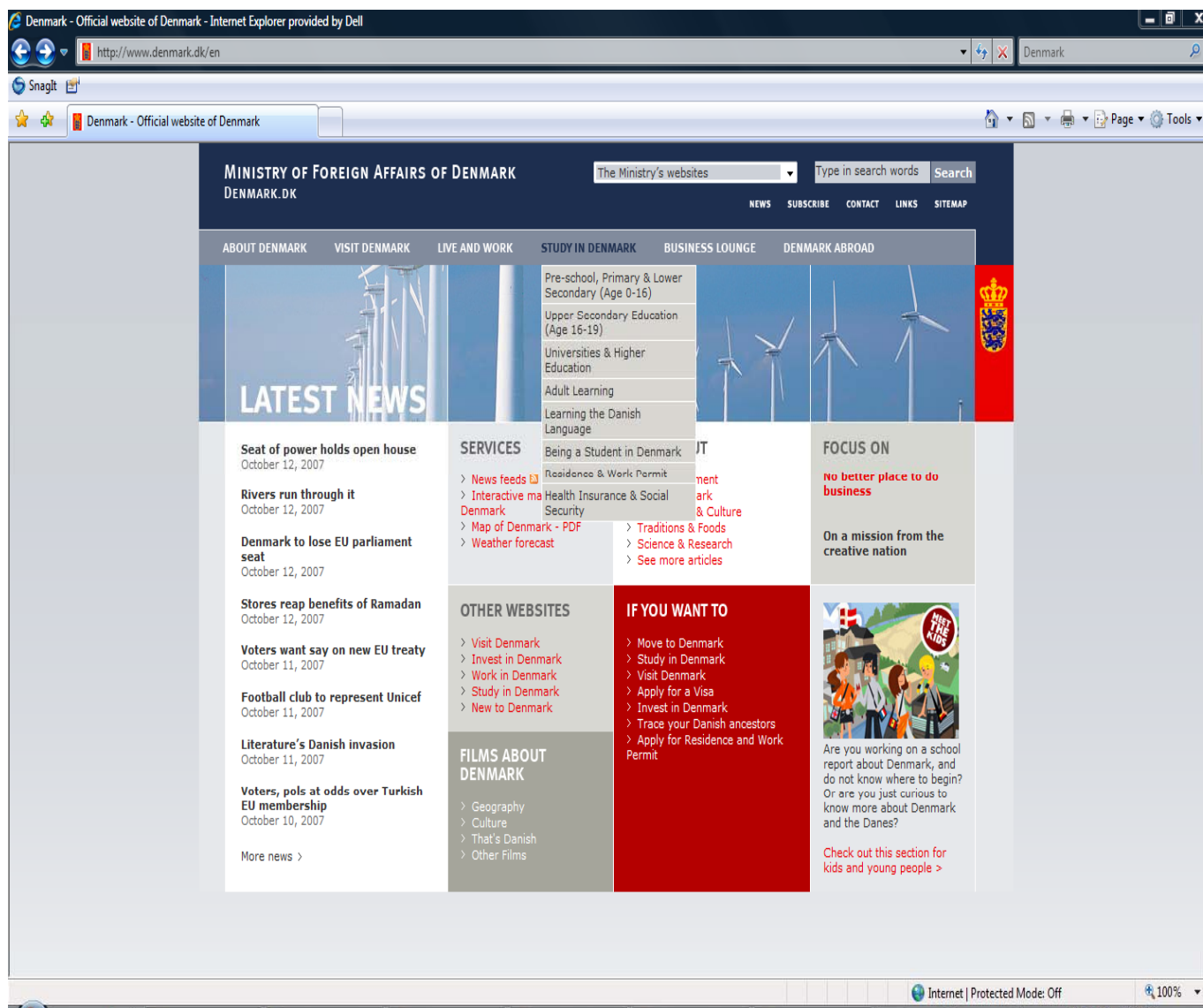
- Καθολικό portal
- Ευκολία στη χρήση
- Άριστη ενοποίηση πληροφορίας σε 1 μέρος
- Μηχανή αναζήτησης με 51 εκ. σελίδες
- Χρήσιμο εργαλείο FAQ
- Κατηγοριοποίηση χρηστών

Μελέτη Περίπτωσης 11: Ηνωμένο Βασίλειο



- Τεράστιες ποσότητες χρήσιμης πληροφορίας
- Πρότυπη προσέγγιση σε e-Government
- e-Consultation: “It is not simply about more open government” but also “listening to the public”

Μελέτη Περίπτωσης 12: Δανία



- Προσέγγιση προσανατολισμένη στον πολίτη
- Καθοδήγηση στη σωστή υπηρεσία και πληροφορία
- Διαθέτει e-dialogue portal και net-citizen portal

Μελέτη Περίπτωσης 13: Σιγκαπούρη

- Εύκολα προσβάσιμη και φιλική στο χρήστη πληροφορία
- e-consultation
- Personalization
- Online διεκπεραίωση πολλών δοσοληψιών - υπηρεσιών
- Υλοποίηση CRM συστήματος



Μελέτη Περίπτωσης 14: Αυστρία

HELP.gv.at - Ihr Wegweiser durch die Ämter und Behörden in Österreich - Internet Explorer provided by Dell

http://www.help.gv.at/Content.Node/index_buerger.html

Snagit

HELP.gv.at - Ihr Wegweiser durch die Ämter und ...

Deutsch | English

HELP
IHR OFFIZIELLER AMTSELFER FÜR ÖSTERREICH

[Startseite/Themen] Behörden Formulare/Online-Amtswege Begrifflexikon Hilfe Über HELP.gv.at

[Bürger und Bürgerinnen] Wirtschaft

Themen von A bis Z ... Anzeigen

Sie sind hier: Startseite (Bürger und Bürgerinnen)

Herzlich willkommen!

Hier finden Sie Hilfe und Informationen rund um Amtswege für Bürger und Bürgerinnen.
Für eine Liste von Themen aus dem Wirtschaftsleben wählen Sie bitte den Bereich "Wirtschaft".

Arbeit
Arbeitsuche, Arbeitszeit, Urlaub, Bewerbungstipps, Elternkarenz, etc.

Bauen und Wohnen
Wohnen, Grundbuch, Bauen, Umzug, Abfall, etc.

Behinderung
Behindertenpass, Kindheit und Behinderung, Rehabilitation, etc.

Bildung
Schule, Lehre, Fachhochschulen, Universität, etc.

Dokumente und Ausweise
Reisepass, Personalausweis, Führerschein, etc.

Familie und Partnerschaft
Heirat, Geburt, Kinderbetreuung, Adoption, Alleinerziehung, etc.

Finanzen
Arbeitnehmerveranlagung, Beihilfen, Erben, Privatkonkurs, etc.

Freizeit und Mobilität
Kfz, Reisen, Veranstaltungen, Vereine, Rad fahren, etc.

Leben in Österreich
An-/Abmeldung, Aufenthalt, Bürgerkarte, Staatsbürgerschaft, Strafregister, etc.

Soziales und Notfälle
Verloren/Gefunden, Soziale Dienste, Pflege, Todesfall, Vermisst, etc.

Suche

Suchbegriff

Suchen

Hilfe zur Suche
Erweiterte Suche

Fragen und Anregungen

Zum Thema "Allgemeines":

- Fragen und Antworten lesen
- eine Frage stellen/Anregung absenden

Aktuelles

- HELP erhält Amtsmanager 2007
- Österreich erneut Europameister im E-Government
- BKA unterstützt "Team Österreich"
- HELP.gv.at jetzt auch in "Second Life"
- Förderung für 24-Stunden-Betreuung seit 1.7.2007
- Sponsoring von HELP-Themen

Newsletter bestellen
RSS-Service

Seite weiterempfehlen

 **BUNDESKANZLERAMT ÖSTERREICH**
[Impressum](#)



Internet | Protected Mode: Off 100%

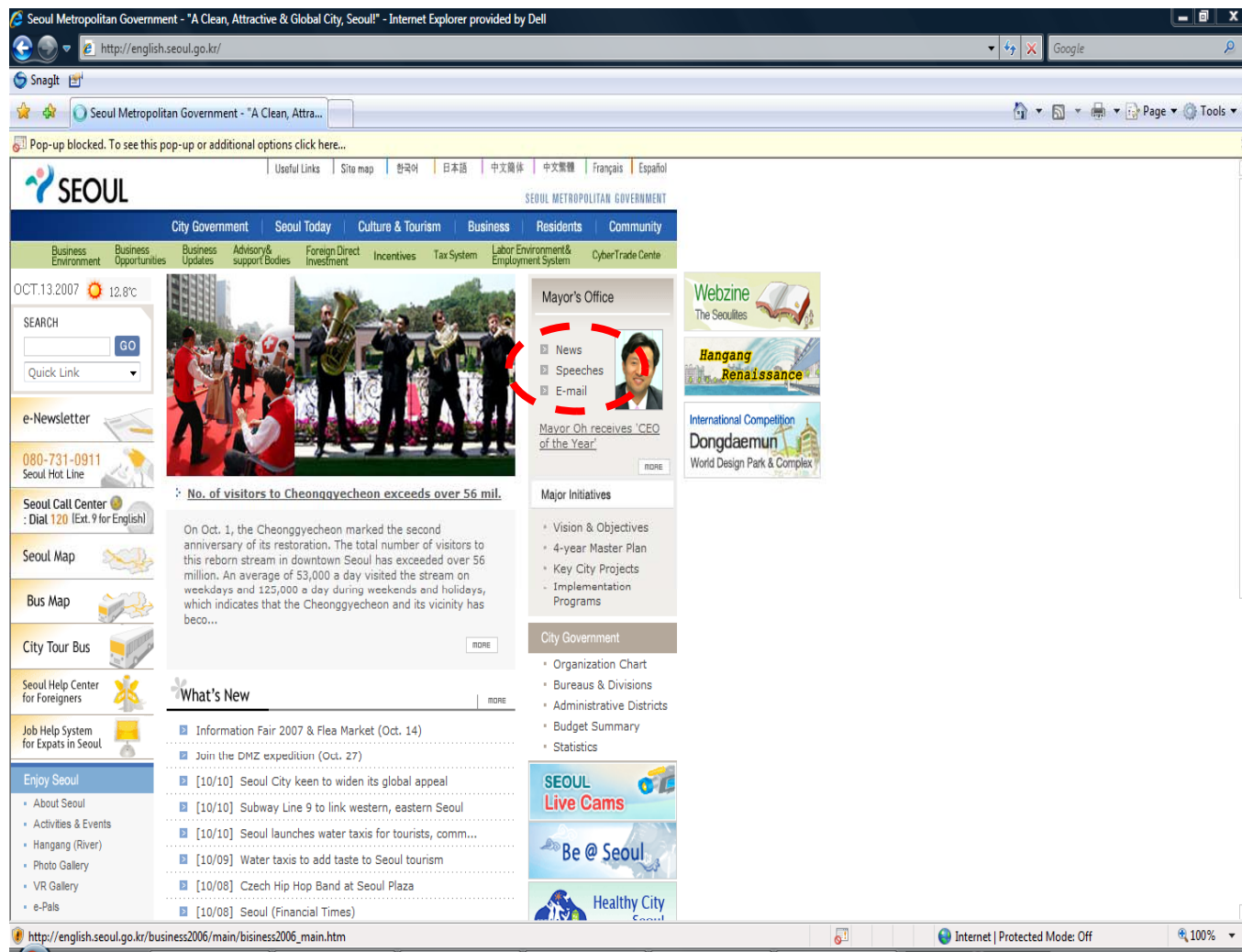
Links σε Best Practices Πόλεων παγκοσμίως - Άσκηση

Να βαθμολογήσω συγκριτικά τα ακόλουθα site:

- Σεούλ: <http://www.seoul.go.kr>
- Χονγκ Κονγκ: <http://www.gov.hk/en/residents/>
- Νέα Υόρκη: <http://www.nyc.gov>

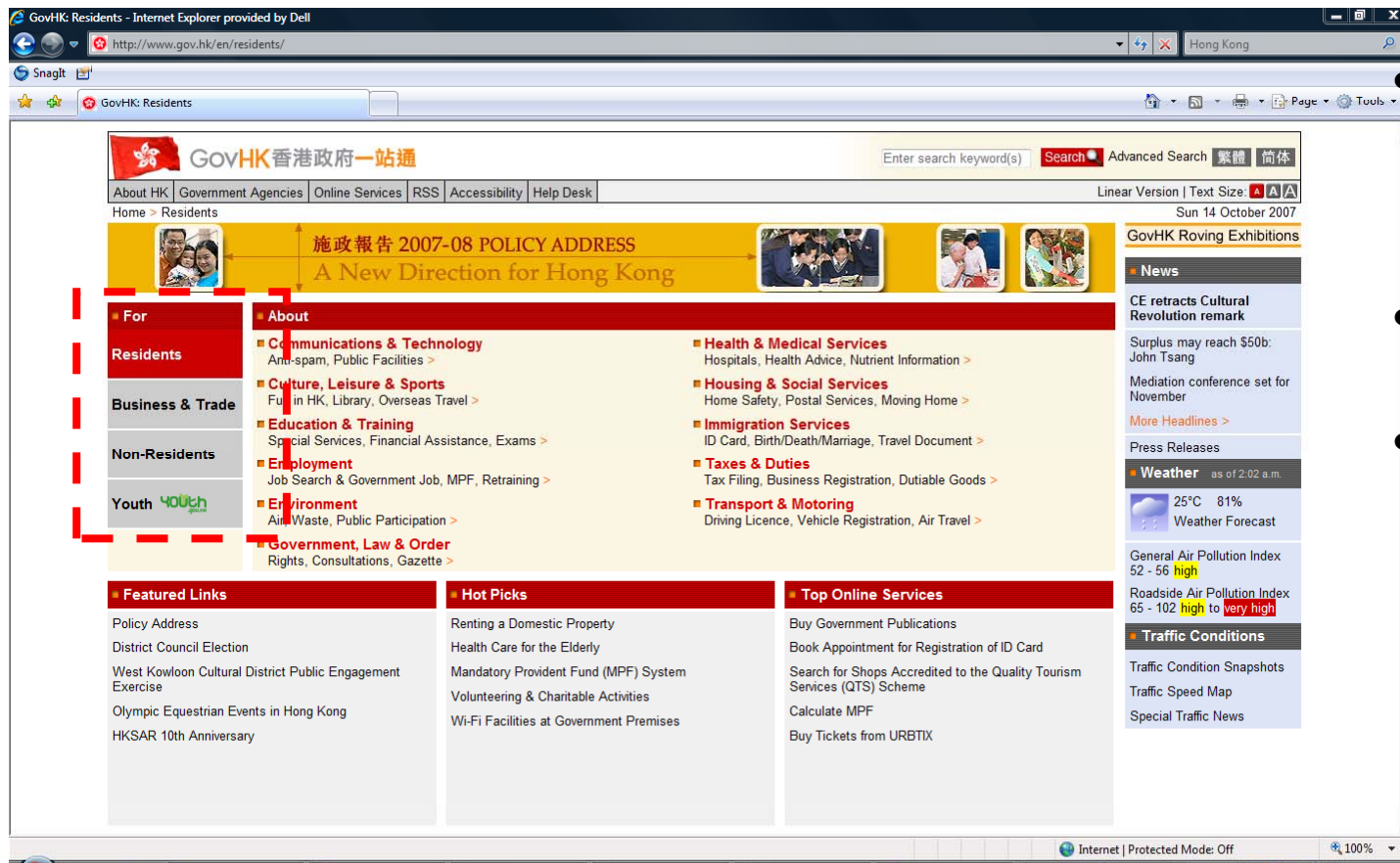
*σε θέματα ευχρηστίας, οργάνωσης περιεχομένου,
ασφάλειας-προστασίας της ιδιωτικότητας και να μπορώ να
το αιτιολογήσω εάν είναι δυνατό.*

Μελέτη Περίπτωσης 15: Σεούλ



- Online διεκπεραίωση πολλών υπηρεσιών
- e-participation
- Συνολικά καλή οργάνωση περιεχομένου και σχεδιασμός

Μελέτη Περίπτωσης 16: Χονγκ Κονγκ

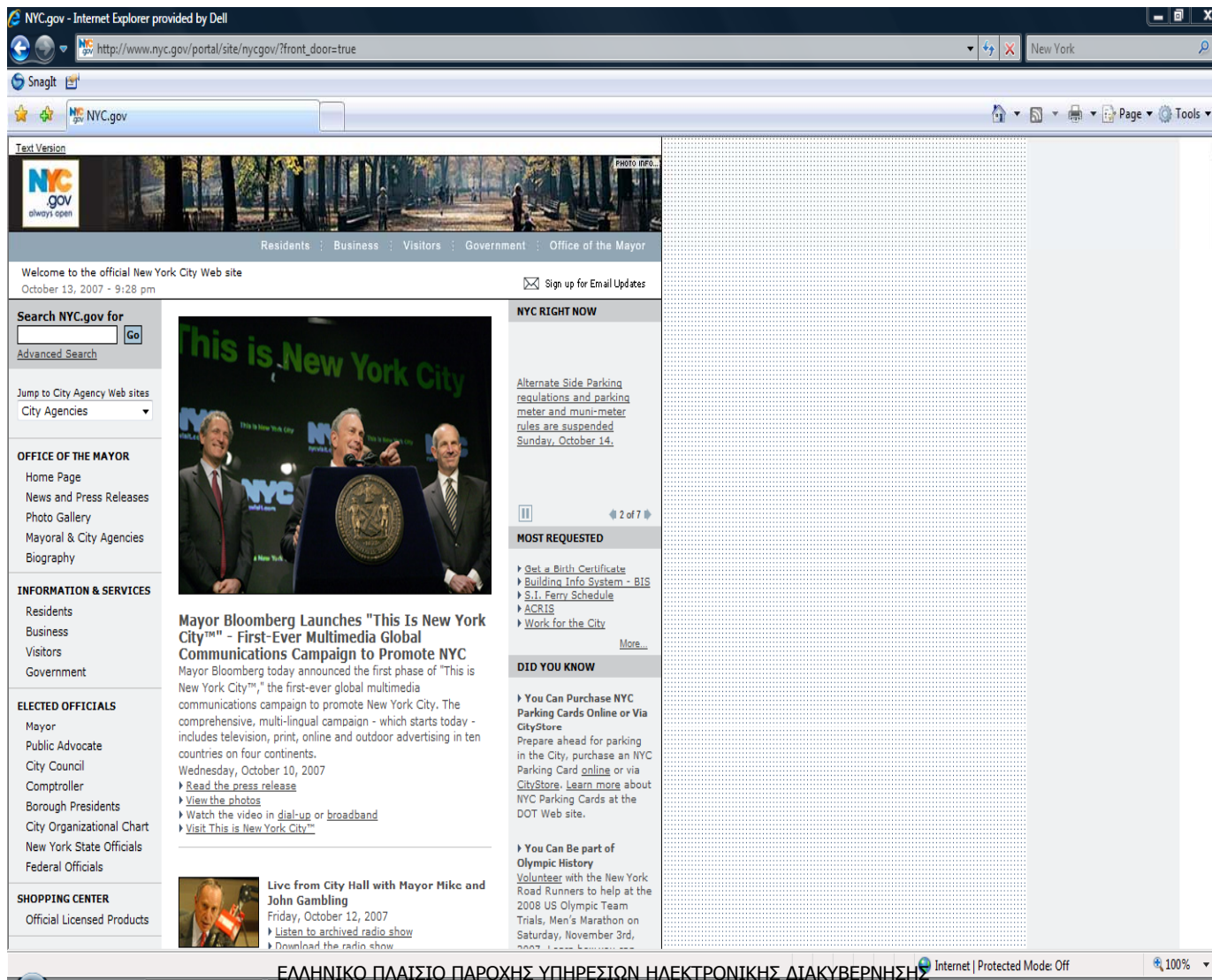


Έμφαση σε ευχρηστία και προστασία της ιδιωτικότητας

Απλός σχεδιασμός

Προσανατολισμένο σε life events

Μελέτη Περίπτωσης 17: Νέα Υόρκη



- Πλούσιο περιεχόμενο
- Έμφαση σε ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας με Privacy statement

Φράσεις προς Συζήτηση

- *"e-Government puts citizens online against of in line."*
- *"While it took 75 years for telephone to reach 50 million users when it was invented, it has taken the World Wide Web (WWW) only 4 years to reach the same number of users."*
- *"The extent of access-divide is huge and unlike to be bridged any time soon."*
- *«Η ικανοποίηση των πολιτών είναι ένα ταξίδι και όχι ο προορισμός. Η καλή εξυπηρέτηση πολιτών δεν είναι μια πρωτοβουλία που πρέπει να επιτευχθεί αλλά μάλλον μια αντίληψη του πώς θέλει κανείς να λειτουργούν οι Φορείς.»*
- *"How do we set the relationship between the state and the citizen in the information age?"*
- *"A government-centric model for service delivery is arguably flawed. The simple reason is citizens do not spend much time at all on government sites".*
- *"e-Government can require new legislation, new procurement processes and new civil service rules – which are all difficult to change."*

Φράσεις προς Συζήτηση

- *«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξυπηρετεί τους πολίτες online (στον υπολογιστή) αντί για in line (στην ουρά των γκισέ εξυπηρέτησης).»*
- *«Ενώ το τηλέφωνο χρειάστηκε 75 χρόνια για να φτάσει τα 50 εκ. χρήστες όταν εφευρέθηκε, ο παγκόσμιος ιστός (WWW) χρειάστηκε μόλις 4 χρόνια για να φτάσει τον ίδιο αριθμό χρηστών.»*
- *«Το χάσμα πρόσβασης έχει πάρει τέτοια έκταση που είναι απίθανο να καλυφθεί σύντομα.»*
- *«Η ικανοποίηση των πολιτών είναι ένα ταξίδι και όχι ο προορισμός. Η καλή εξυπηρέτηση πολιτών δεν είναι μια πρωτοβουλία που πρέπει να επιτευχθεί αλλά μάλλον μια αντίληψη του πώς θέλει κανείς να λειτουργούν οι Φορείς.»*
- *«Πώς ορίζουμε τη σχέση ανάμεσα στο κράτος και τον πολίτη στην ψηφιακή εποχή?»*
- *«Ένα κυβερνητικό-στρεφές μοντέλο για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών έχει αναμφίβολα πολλές ατέλειες. Ο απλούστερος λόγος είναι ότι οι πολίτες δεν αφιερώνουν καθόλου χρόνο στους κυβερνητικούς διαδικτυακούς τόπους .»*
- *«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να απαιτήσει νέους νόμους, διαδικασίες προμηθειών και τρόπους εξυπηρέτησης του κοινού, εκ των οποίων όλα είναι δύσκολο να αλλαχθούν.»*