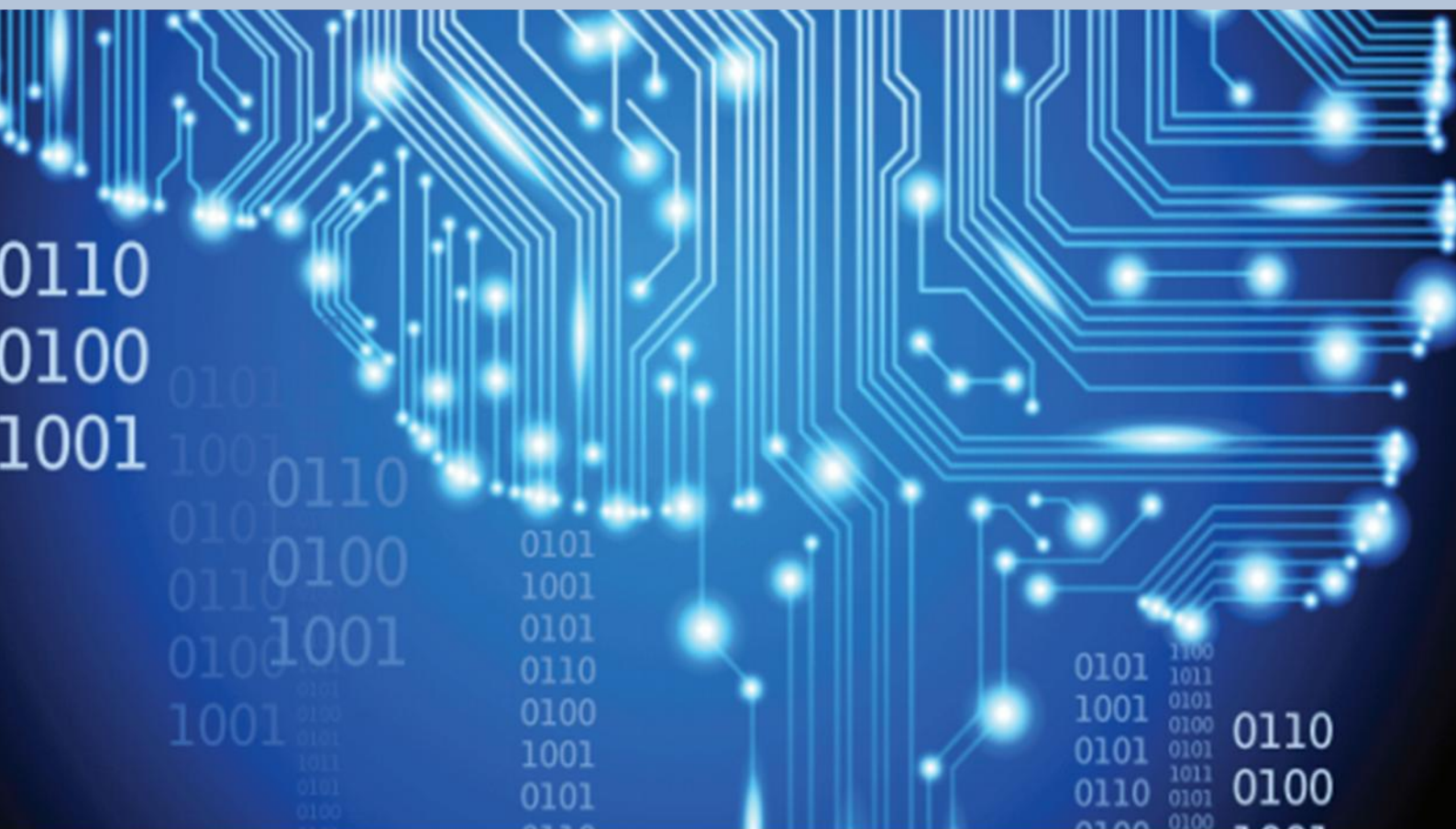




ΚΤΠ ΑΕ

Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ



«Προσδιορισμός φορέων και συναλλαγών που θα αποτελέσουν το πεδίο εφαρμογής της δράσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα»

Πακέτο Εργασίας 1: Προσδιορισμός Φορέων και Συναλλαγών
Π.3.1 Πρόταση Αξιοποίησης Ερμή



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής
Ανάπτυξης



Ε.Π.
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΜΕΛΥΒΔΑΘΜΙΣΗ



Ποιότητα ζωής για όλους



Ημ/νία Υποβολής: 09 Νοεμβρίου 2015

Το παραδοτέο αυτό εκπονήθηκε από την εταιρεία EEO GROUP ΑΕ στα πλαίσια του έργου «Προσδιορισμός Φορέων και συναλλαγών που θα αποτελέσουν το πεδίο εφαρμογής της δράσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα» σύμφωνα με τη σύμβαση που υπογράφηκε μεταξύ της EEO GROUP Α.Ε. και της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

Τίτλος Έργου:	Προσδιορισμός Φορέων και συναλλαγών που θα αποτελέσουν το πεδίο εφαρμογής της δράσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα»
Τίτλος Παραδοτέου:	Π.3.1 Πρόταση Αξιοποίησης Ερμής
Έκδοση:	0.2
Ημερομηνία Παράδοσης:	09/11/2015
Διανομή σε:	3 αντίτυπα σε έντυπη μορφή 3 αντίτυπα σε ηλεκτρονική μορφή

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Έκδοση	Ημερομηνία	Αιτιολογία Αλλαγών	Σελίδες που αντικαθίστανται
0.1	19/10/2015	Αρχική Έκδοση	-
0.2	09/11/2015	1 ^η Επανυποβολή	Όλο το κείμενο σε συνέχεια παρατηρήσεων της ΕΠΠΕ

Πίνακας περιεχομένων

1	Εισαγωγή.....	5
1.1	Αντικείμενο και στόχοι του Έργου.....	5
1.2	Σκοπός του Παραδοτέου.....	6
1.3	Δομή και Περιεχόμενο.....	6
2	Μεθοδολογία.....	8
2.1	Προσέγγιση.....	8
3	Ορισμοί και Γενικοί Δείκτες.....	10
3.1	20 Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	10
3.2	Επίπεδο αυτοματοποίησης Υπηρεσιών.....	11
3.3	Γενικοί Δείκτες Μέτρησης Υπηρεσιών από τον ΟΟΣΑ.....	12
4	Παρουσίαση και Ανάλυση Στοιχείων: Η τρέχουσα κατάσταση.....	14
4.1	Ο ΕΡΜΗΣ και το Περιβάλλον του: Στοιχεία της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης.....	14
4.2	Σχετικά Έργα.....	18
4.2.1	Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας.....	18
4.2.2	Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	18
4.2.3	Παροχή Υπηρεσιών (SLA).....	18
4.2.4	Συστήματα άλλων Φορέων Δημοσίου Τομέα.....	19
4.3	Επίπεδο Αυτοματοποίησης και Φορείς Παροχής των 20 Βασικών Υπηρεσιών.....	20
4.4	Στατιστικά στοιχεία χρήσης ΕΡΜΗ-ΚΕΠ.....	25
4.4.1	Αριθμός κλήσεων ανά υπηρεσία επιπέδου 4.....	25
4.4.2	Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις ανά κανάλι εξυπηρέτησης.....	26
4.4.3	Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας (απόκρισης), ανά διαδικασία.....	27
4.4.4	Οι 10 δημοφιλέστερες υπηρεσίες στα ΚΕΠ.....	28
4.4.5	Συνολικός αριθμός εκτελεσμένων διαδικασιών για τα 2 τελευταία έτη, χωριστά για κάθε έτος.....	29
4.4.6	Τα δημοφιλέστερα δικαιολογητικά υπηρεσιών.....	30
4.5	Δείκτες για την Κοινωνία της Πληροφορίας.....	31
4.5.1	Γενικοί Δείκτες.....	31
4.5.2	Δείκτες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	32

4.6	Συμμόρφωση του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας με το Ευρωπαϊκό	33
4.7	Άλλες έρευνες για την Πύλη ΕΡΜΗΣ	34
4.8	Ανάλυση δικτυακών δομών άλλων κρατών: Βέλτιστες Διεθνείς Πρακτικές.....	38
4.9	Στρατηγικές προτεραιότητες.....	42
4.10	Εντοπισμοί Ανάλυσης	44
4.11	Συμπεράσματα για τον ΕΡΜΗ	47
5	Σενάρια επέκτασης και αξιοποίησης του ΕΡΜΗ	50
5.1	Άξονας Α: Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών Επιπέδων 4 και 5 για Πολίτες, Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα	52
5.2	Άξονας Β: Ανάπτυξη Κεντρικών Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	55
5.3	Άξονας Γ: Επέκταση και Αξιοποίηση της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων	60
5.4	Άξονας Δ: Δεξιότητες, Εκπαίδευση, Διάδοση και Διοίκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	63
6	Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης	71
7	Δείκτες Μέτρησης Αποτελεσματικότητας Εφαρμογής	73
8	Βιβλιογραφία.....	76

Ευρετήριο Εικόνων

Εικόνα 2-1:	Η μεθοδολογία εκπόνησης του Παραδοτέου 3.1	8
Εικόνα 2-2:	Μεθοδολογία Εντοπισμού "Quick Wins" (Booz & Co)	9
Εικόνα 3-1:	Επίπεδα Ωριμότητας παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	12
Εικόνα 4-1:	Περιβάλλον ΕΡΜΗ.....	20
Εικόνα 4-2:	Συμπεράσματα για την κεντρική δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.....	49
Εικόνα 5-1:	Στόχοι για την αξιοποίηση και επέκταση του ΕΡΜΗ.....	51
Εικόνα 5-2:	ΕΡΜΗΣ – η Μεγάλη Εικόνα	70

1 Εισαγωγή

1.1 Αντικείμενο και στόχοι του Έργου

Το έργο αφορά στην παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών που στόχο έχουν να υποστηρίξουν τον Κύριο του Έργου και την ΚτΠ Α.Ε κατά τη διαδικασία υλοποίησης της δράσης «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τώρα» και να συμβάλει στην ομαλή υλοποίηση της. Στο πλαίσιο του παρόντος έργου ο ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

1. θα υποβοηθήσει / υποστηρίξει την αναθέτουσα αρχή στον προσδιορισμό των Φορέων Στόχων για την εφαρμογή του Έργου και στον προσδιορισμό των συναλλαγών στόχων ανά επιλεγμένο φορέα
2. θα υποβοηθήσει / υποστηρίξει την αναθέτουσα αρχή στη διαστασιολόγηση και στη κοστολόγηση των υπηρεσιών διαδικτύου προκειμένου να υλοποιηθούν οι συναλλαγές στόχοι που επιλέχθηκαν βάσει του σημείου Α ανωτέρω και θα αποτελέσουν το αντικείμενο των εκτελεστικών συμβάσεων της συμφωνίας πλαισίου,
3. θα προτείνει τους επιχειρησιακούς κανόνες για την ενσωμάτωση των υπηρεσιών διαδικτύου στο enterprise service bus του ΕΡΜΗ ή οποιαδήποτε άλλου υποδειχθεί από την αναθέτουσα αρχή (θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα κριτήρια εισόδου - εξόδου, τα ελάχιστα επίπεδα ασφαλείας που θα πρέπει να τηρούνται, τη μεθοδολογία διαχείριση των αλλαγών, τους απαιτούμενους πόρους και profiles πόρων για τη λειτουργία του κτλ)
4. θα υποβοηθήσει / υποστηρίξει την αναθέτουσα αρχή στη διαμόρφωση των προσκλήσεων για τις εκτελεστικές συμβάσεις στο πλαίσιο της Συμφωνίας Πλαισίου
5. θα υποβοηθήσει / υποστηρίξει την αναθέτουσα αρχή στον έλεγχο της ορθής υλοποίησης της συμφωνίας πλαισίου
6. θα υποβοηθήσει / υποστηρίξει την αναθέτουσα αρχή στη διάχυση των αποτελεσμάτων του έργου.

Ακολούθως παρατίθεται πίνακας με την παρουσίαση των Πακέτων Εργασίας και των παραδοτέων του έργου.

Πακέτο Εργασίας	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ
Πακέτο Εργασίας 1: Προσδιορισμός Φορέων και Συναλλαγών	Π.1.1 Κριτήρια Αξιολόγησης Π.1.2 Αρχική καταγραφή των φορέων και συναλλαγών Π.1.3 Καταγραφή των φορέων και συναλλαγών
Πακέτο Εργασίας 2: Διαστασιολόγηση – Κοστολόγηση των Υπηρεσιών Διαδικτύου	Π.2.1 Μεθοδολογία διαστασιολόγησης – κοστολόγησης έργων Π.2.2 Κοστολόγηση Έργων
Πακέτο Εργασίας 3: Διαμόρφωση Επιχειρησιακών Κανόνων	Π.3.1 Πρόταση Αξιοποίησης Ερμής Π.3.2. Επιχειρησιακοί κανόνες του Enterprise Service Bus ESB
Πακέτο Εργασίας 4: Διαμόρφωση των Προσκλήσεων των εκτελεστικών συμβάσεων	Π.4.1 Συγγραφή Προσκλήσεων

Πακέτο Εργασίας	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ
Πακέτο Εργασίας 5: Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας της Συμφωνίας Πλαισίου	Π.5.1 Αναφορές Ελέγχων
Πακέτο Εργασίας 6: Υπηρεσίες Ενημέρωσης	Π.6.1. Ενημερωτικά Δελτία

Το παρόν παραδοτέο ανήκει στο 3ο Πακέτο Εργασίας.

1.2 Σκοπός του Παραδοτέου

Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο χώρο της δημόσιας διοίκησης αναγνωρίζεται ως ο κινητήριος μοχλός του εκσυγχρονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών και της βελτιστοποίησης της λειτουργίας των δημόσιων φορέων. Αναγνωρίζεται ότι ένα από τα σημαντικότερα θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αυτό της διαλειτουργικότητας, δηλαδή της δυνατότητας χρήσης κοινών προτύπων επικοινωνίας εκ μέρους διαφορετικών συστημάτων.

Το παρόν παραδοτέο έχει στόχο την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης, την ανάλυση των βέλτιστων πρακτικών και τη σύνθεση σεναρίων για την αξιοποίηση του ΕΡΜΗ. Τα σενάρια αξιοποίησης και νέων κατευθύνσεων της ήδη διαμορφωμένης δικτυακής πύλης του ΕΡΜΗ και των λοιπών υποδομών σχεδιάζονται ώστε να είναι σε σύμπνοια με το εθνικό στρατηγικό σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και το πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αποτελεί νόμο του κράτους. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ αναλύεται ως προς τις βασικές παρεχόμενες υπηρεσίες και τα επίπεδα ωριμότητάς των και τις βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Από επιχειρησιακής πλευράς, η λειτουργία του «ηλεκτρονικού πολυκαταστήματος», ΕΡΜΗΣ, και η αύξηση χρήσης του από τους πολίτες θεωρείται ουσιαστικό βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το συγκεκριμένο παραδοτέο προδιαγράφει την ομαλή ενσωμάτωση των νέων υπηρεσιών διαδικτύου που θα αναπτυχθούν στην πύλη του ΕΡΜΗ και αποσαφηνίζει την νέα του αποστολή.

Καθώς η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί ένα μόνο μέρος των συνολικών υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το παραδοτέο προτείνει δράσεις άμεσης προτεραιότητας που εκτείνονται και πέραν του ΕΡΜΗ, σε κρίσιμα συστήματα και υποδομές του Δημόσιου Τομέα.

1.3 Δομή και Περιεχόμενο

Η δομή του παραδοτέου έχει ως εξής:

Στο κεφάλαιο 2 παρουσιάζεται η μεθοδολογία σύμφωνα με την οποία αναλύονται στοιχεία και καταρτίζονται τα σενάρια και οι προτάσεις με στόχο την εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συντίθεται το χρονοδιάγραμμα και οι δείκτες παρακολούθησης.

Στο κεφάλαιο 3 παρουσιάζονται οι ορισμοί και οι διεθνείς δείκτες για τη μέτρηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο κεφάλαιο 4 αναλύονται τα χαρακτηριστικά της υποδομής ΕΡΜΗΣ, η παρούσα κατάσταση, σε σχέση με το είδος και το επίπεδο ωριμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συμμόρφωση του συστήματος με τα διεθνή και εθνικά πρότυπα (EIF 2.0, ΠΗΔ). Επίσης αναλύονται οι στρατηγικοί στόχοι της πολιτικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ελλάδα και αποτυπώνονται οι χρήσεις του ΕΡΜΗ ως προς την ικανοποίηση των θεσπισμένων στόχων. Τέλος, αναλύονται οι δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ελλάδα, οι εθνικές υποδομές παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρών του εξωτερικού, ως προς τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα κανάλια διανομής, τα πρότυπα και τις επιμέρους υποδομές που χρησιμοποιούν.

Στο κεφάλαιο 5, με βάση τα αποτελέσματα των Κεφαλαίων 3 και 4, και την εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση με βάση τη μεθοδολογία όπως περιγράφεται στο Κεφάλαιο 2, συντίθενται οι βασικές προτεινόμενες δράσεις ανά άξονα προτεραιότητας.

Στο κεφάλαιο 6 προτείνεται αρχικό χρονοδιάγραμμα των προτεινόμενων δράσεων.

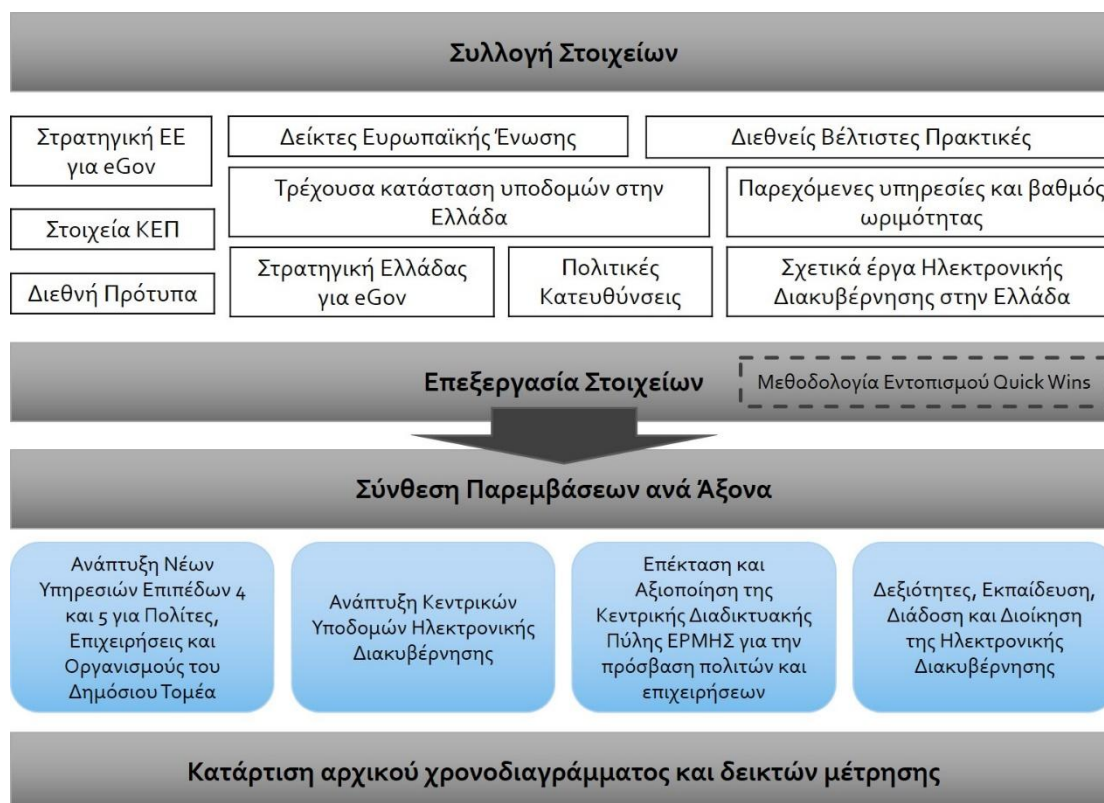
Στο κεφάλαιο 7 προτείνεται πλέγμα δεικτών (KPI's) για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των προτεινόμενων δράσεων.

Τέλος, στο κεφάλαιο 8 παρουσιάζεται η βιβλιογραφία του παραδοτέου.

2 Μεθοδολογία

2.1 Προσέγγιση

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία υλοποίησης του παραδοτέου, η οποία περιγράφεται σχηματικά στην Εικόνα 2-1 και περιλαμβάνει τα βήματα της συλλογής στοιχείων, της επεξεργασίας, της σύνθεσης παρεμβάσεων ανά άξονα, την κατάρτιση χρονοδιαγράμματος και δεικτών μέτρησης.



Εικόνα 2-1: Η μεθοδολογία εκπόνησης του Παραδοτέου 3.1

Αναλυτικά, η περιγραφή των βημάτων παρουσιάζεται στις επόμενες παραγράφους.

Α. Συλλογή Στοιχείων

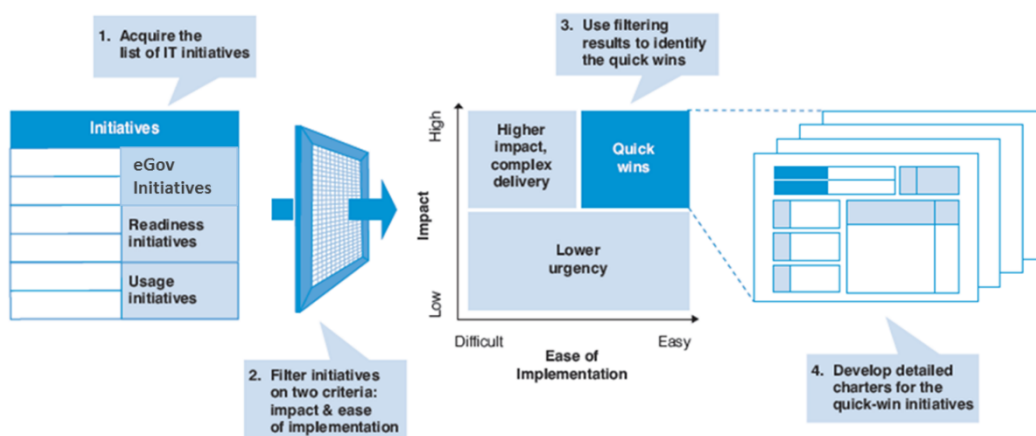
Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν προς επεξεργασία είναι τα εξής:

- Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση
- Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Ελλάδα και πολιτικές κατευθύνσεις
- Τρέχουσα κατάσταση υποδομών στην Ελλάδα
- Δείκτες Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
- Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και συμμόρφωση με το Ευρωπαϊκό
- Παρεχόμενες υπηρεσίες και βαθμός ωριμότητας
- Σχετικά έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

- Βέλτιστες διεθνής πρακτικές και Πρότυπα (ISA, SEMIC)
- Έρευνες επί της γνώμης των χρηστών για τις υποδομές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Β. Επεξεργασία Στοιχείων στο πλαίσιο του έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα» για την εμπειριστατωμένη πρόταση και προτεραιοποίηση προτεινόμενων δράσεων με στόχο την αξιοποίηση των υποδομών του ΕΡΜΗ καθώς και τον καθορισμό επεκτάσεων της πλατφόρμας σε συνδυασμό με τις παρεχόμενες δυνατότητες άλλων κρίσιμων υποδομών. Από την επεξεργασία εντοπίστηκαν τα σημαντικά κενά στις υποδομές και στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Σε αυτό το στάδιο υιοθετήθηκε η εφαρμογή της Μεθοδολογίας Εντοπισμού Quick Wins (Εικόνα 2-2) και καταγραφή των

IDENTIFYING QUICK WINS



Εικόνα 2-2: Μεθοδολογία Εντοπισμού "Quick Wins" (Booz & Co)

προαπαιτούμενων και των παραδοχών.

Γ. Σύνοψη προτεινόμενων παρεμβάσεων ανά άξονα. Οι άξονες παρεμβάσεων που δημιουργήθηκαν παρουσιάζουν σύμπνοια με τη Στρατηγική της Ελλάδας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και είναι οι εξής:

1. Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών Επιπέδων 4 και 5 για Πολίτες, Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα
2. Ανάπτυξη Κεντρικών Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
3. Επέκταση και Αξιοποίηση της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων
4. Δεξιότητες, Εκπαίδευση, Διάδοση και Διοίκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δ. Κατάρτιση αρχικού χρονοδιαγράμματος παρεμβάσεων και δεικτών μέτρησης του αποτελέσματος ανά άξονα / δράση.

3 Ορισμοί και Γενικοί Δείκτες

3.1 20 Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες

Αρχής γενομένης από το Μάρτιο του 2000, τα αποτελέσματα της υλοποίησης της δέσμης προγραμμάτων e-Europe έχουν αρχίσει να μετρώνται από τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω εξειδικευμένων διαδικασιών μετροπρογραμματισμού (benchmarking). Η ουσία της μεθόδου αυτής έγκειται στη σύγκριση των αποτελεσμάτων και των δυσλειτουργιών των χωρών-μελών, με τη βοήθεια τυποποιημένων ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών.

Βάσει του ορισμού του, ο όρος **μετροπρογραμματισμός** αναφέρεται σε μια διαρκή επισκόπηση διαφόρων αγαθών, υπηρεσιών και οργανωσιακών πρακτικών, στην επίτευξη ανάλυσης και βελτίωσης βασικών διαδικασιών, στην απαλοιφή λαθών που εντοπίζονται και στη βελτίωση της απόδοσης, όπως επίσης και το σαφή καθορισμό στόχων. Ένα σημαντικό εργαλείο του μετροπρογραμματισμού είναι η εξοικείωση με τις λεγόμενες «βέλτιστες πρακτικές» ("best practices"), κάτι που μπορεί να οδηγήσει επίσης στην καλύτερη απόδοση κατά την προσπάθεια επίτευξης των τεθέντων στόχων.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η εποπτεία του μετροπρογραμματισμού επικεντρώνεται στις υπηρεσίες από την πλευρά του πολίτη. Στην πορεία καθορισμού των σχετικών ενδεικτών, δημιουργήθηκε μια λίστα με 20 σημεία / θέματα που αφορούν τις δημόσιες υπηρεσίες. 12 από αυτά απευθύνονται στους πολίτες, και τα υπόλοιπα 8 στη σφαίρα της επιχειρηματικότητας.

Ο μετροπρογραμματισμός μετρά την online διαθεσιμότητα και το «επίπεδο ετοιμότητας» των ακολούθων 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών, κατηγοριοποιώντας τις σε αρχικά τέσσερις και στη συνέχεια πέντε (Εικόνα 3-1) φάσεις ανάπτυξης (Cap Gemini Ernst & Young, 2002):

Δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες

1. Φορολογία εισοδήματος
2. Αναζήτηση εργασίας
3. Ωφέλειες κοινωνικής ασφάλειας
4. Προσωπικά έγγραφα (διαβατήρια, άδειες οδήγησης)
5. Καταχώριση αυτοκινήτων
6. Αιτήσεις οικοδομικών αδειών
7. Δηλώσεις στοιχείων στις αστυνομικές αρχές
8. Δημόσιες βιβλιοθήκες
9. Πιστοποιητικά οικογενειακής μερίδας, γάμου, γέννησης κλπ.
10. Πιστοποιητικά παρακολούθησης σπουδών ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης
11. Ανακοινώσεις μετεγκατάστασης
12. Υπηρεσίες υγείας

Δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις

13. Κοινωνική συνδρομή στους εργαζόμενους
14. Φορολογία επιχειρήσεων
15. Φ.Π.Α.
16. Καταχώριση στο μητρώο νέων επιχειρήσεων
17. Υποβολή δεδομένων στη στατιστική υπηρεσία
18. Θέματα τελωνείου και εκτελωνισμών
19. Περιβαλλοντικές άδειες
20. Δημόσιες προμήθειες.

3.2 Επίπεδο αυτοματοποίησης Υπηρεσιών

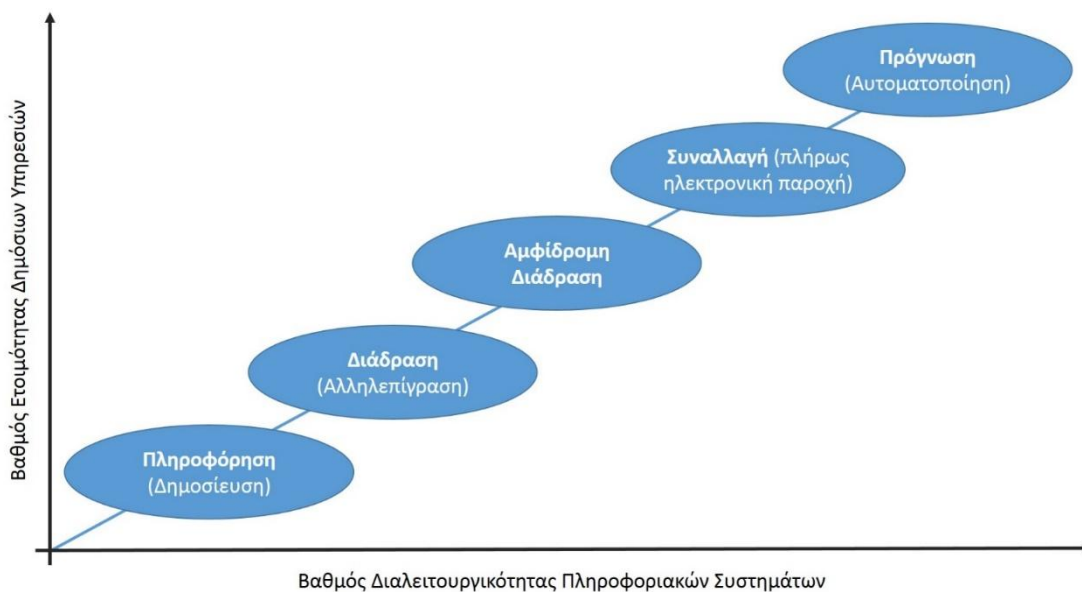
Τα επίπεδα αυτοματοποίησης των παρεχόμενων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ταξινομούνται σε επίπεδα αναλόγως του βαθμού ωριμότητας και των δυνατοτήτων που προσφέρουν στον χρήστη τους. Σύμφωνα με τους δείκτες που παρακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο¹, ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής πέντε επίπεδα, όπως παρουσιάζονται στην Εικόνα 3-1.

Έτσι διακρίνουμε τα ακόλουθα 5 επίπεδα:

- **Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information).** Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγίων δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.
- **Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction).** Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction).** Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction).** Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.
- **Επίπεδο 5: Πρόγνωση (Personalisation).** Αυτοματοποιημένες διαδικασίες ειδοποίησης των πολιτών για συγκεκριμένες υπηρεσίες που είναι υποχρεωμένος να εκτελέσει, οι οποίες θα πρέπει να παρέχονται είναι πλήρως

¹ EU: eGovernment Indicators for Benchmarking eEurope, EU & Europe-wide Benchmarking, 22 February 2001, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3543/5671>

ηλεκτρονικά. Παράδειγμα: ειδοποίηση υποβολής φορολογικής δήλωσης μέσω της κεντρικής διαδικτυακής πύλης (ή προώθηση στον αρμόδιο φορέα ΓΓΠΣ).



Εικόνα 3-1: Επίπεδα Ωριμότητας παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

3.3 Γενικοί Δείκτες Μέτρησης Υπηρεσιών από τον ΟΟΣΑ

Από το 2000, οι χώρες μέλη του ΟΟΣΑ² έχουν εργαστεί για να καταστήσουν πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες, όλες τις δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναπτύξει ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για να αναλύσει την ωριμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη χρήση 3 δεικτών. Ο δείκτης «πολυπλοκότητα» (Sophistication of e-government Services) παρέχει ένα πορτρέτο της προόδου μιας χώρας στην διάθεση όλων των υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση. Ο δείκτης της «πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας» (Full Online Availability of e-government services) αξιολογεί τον αριθμό των δημοσίων υπηρεσιών που μπορεί να διαχειριστεί εξ ολοκλήρου σε απευθείας σύνδεση (δηλαδή τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μπορούν να υποβάλουν τα συμπληρωμένα έντυπα ή πληρωμές σε απευθείας σύνδεση, εκτός από την εύρεση πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία). Ο δείκτης «Αξιολόγηση Εθνικής Πύλης» (Assessment of the national portal) αξιολογεί το βαθμό στον οποίο η κεντρική ιστοσελίδα κυβέρνηση παρέχει ένα «one-stop-shop» για τους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες [47].

Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό, έτσι, για παράδειγμα, μια υπηρεσία που παρέχει ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει βαθμό «1». Στη συνέχεια, ο βαθμός αυτός διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της

² <http://www.oecd.org/>

αντίστοιχης υπηρεσίας (3 ή 4 - κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό.

Online Sophistication = (Τρέχων Επίπεδο / Μέγιστο Επίπεδο) * 100%

Υπηρεσίες που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (ήτοι 3/3 ή 4/4) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online).

Full Online Availability = $\begin{cases} 1, \text{ αν Online Sophistication} = 100\% \\ 0, \text{ διαφορετικά} \end{cases}$

Η ανωτέρω αξιολόγηση για κάθε υπηρεσία σε κάθε χώρα, γίνεται με βάση το δικτυακό τόπο που προσφέρει την υπηρεσία (π.χ. εθνική πύλη για τη δημόσια διοίκηση), ώστε να διαπιστωθεί πόσο πλήρης είναι η προσφορά.

Σε πολλές περιπτώσεις, ωστόσο, είναι δυνατόν η ίδια υπηρεσία να προσφέρεται μέσω πλήθους δικτυακών τόπων σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής διοίκησης (π.χ. δυνατότητα αιτήσεων για πιστοποιητικά). Για περιπτώσεις αυτές, η μεθοδολογία της έρευνας προσαρμόζεται κατάλληλα, κατά περίπτωση, ώστε να λαμβάνει υπόψη το επίπεδο ολοκλήρωσης όλων των διαφορετικών παρόχων και να παράγει το αντίστοιχο αντιπροσωπευτικό συνολικό σκορ για την υπηρεσία.

4 Παρουσίαση και Ανάλυση Στοιχείων: Η τρέχουσα κατάσταση

4.1 Ο ΕΡΜΗΣ και το Περιβάλλον του: Στοιχεία της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης

Σύμφωνα με την διακήρυξή του, όπως αυτή προέρχεται από τον ιστότοπό του, ο ΕΡΜΗΣ³ αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν την παροχή πληροφοριών, τη διαλειτουργικότητα και την ασφάλεια των συναλλαγών.

Παροχή Πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα «Οι Ανάγκες μου» μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλίζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου.
- Από την ενότητα «ανάλογα με την ιδιότητά σας» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν σε μια συγκεκριμένη ιδιότητα πολίτη.
- Από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.
- Από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα αναζήτησης με λέξεις κλειδιά.

Διαλειτουργικότητα

Ο ΕΡΜΗΣ παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας

³ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.

Ασφάλεια Συναλλαγών

Ο ΕΡΜΗΣ παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/Επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του ΕΡΜΗ – εγγεγραμμένους ή όχι).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η περιγραφή της κεντρικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ ολοκληρώνεται ύστερα από την ενημέρωση του τμήματος Σχεδιασμού και Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Υποδομών και Δικτύων της Δημόσιας Διοίκησης, της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχει ως εξής:

Το πληροφοριακό σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ-ΡΚΙ-ΕΚΕ υποστηρίζει μεταξύ άλλων τα κάτωθι:

- 1) Τη λειτουργία της διαδικτυακής Πύλης 'ΕΡΜΗΣ' (www.ermis.gov.gr), μέσω της οποίας παρέχεται πληροφορία σχετικά με τις υπηρεσίες και διαδικασίες του δημοσίου που αφορούν πολίτες και επιχειρήσεις, όπως και η δυνατότητα στους φυσικά ταυτοποιημένους χρήστες της Πύλης αυτής να ολοκληρώσουν ηλεκτρονικά διαδικασίες με το δημόσιο (έκδοση πιστοποιητικών). Συγκεκριμένα, μέσω του συστήματος παρέχονται οι κάτωθι υπηρεσίες προς πολίτες/επιχειρήσεις:
 - ο Δώδεκα (12) ηλεκτρονικές υπηρεσίες 4ου επιπέδου μέσω Internet online (πιστοποιητικά και βεβαιώσεις Εθνικού Δημοτολογίου, Ειδικού Ληξιαρχείου, ΕΛΓΑ και ΙΚΑ).
 - ο Εκατόν μία (116) ηλεκτρονικές υπηρεσίες 3ου / («4ου επιπέδου»), για τις οποίες ο φυσικά ταυτοποιημένος χρήστης του ΕΡΜΗ μπορεί να αιτηθεί ηλεκτρονικά, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα της αίτησής στην Ηλεκτρονική του Θυρίδα που διαθέτει στον ΕΡΜΗ.

- ο Το σύνολο των υπηρεσιών που περιγράφονται στην Πύλη, σε όλα τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, είναι 2.640. Περίπου 400 από αυτές αφορούν στην Οδηγία των Υπηρεσιών (άσκηση επαγγελματικών δραστηριοτήτων) μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ.
- 2) Την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου για τις ψηφιακές υπογραφές (PKI), από το οποίο έχουν εκδοθεί περισσότερα από 20.000 ζεύγη Ψηφιακών Πιστοποιητικών (για την Ψηφιακή Υπογραφή και την Κρυπτογράφηση) για δημόσιους υπάλληλους και πολίτες. Η υποδομή υποστηρίζει την δράση για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφου στη δημόσια διοίκηση καθώς επίσης και άλλες κρίσιμες διαδικασίες όπως οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες κ.α.
- 3) Το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Back office ΚΕΠ), μέσα από το οποίο διεκπεραιώνονται από τα 1.030 ΚΕΠ περισσότερες από 3.500.000 υποθέσεις σε ετήσια βάση.
- 4) Την υποδοχή και διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών αιτήσεων από το Τηλεφωνικό κέντρο 1500 και την παροχή διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε 24-ωρη βάση (Back office 1500).
- 5) Το Ηλεκτρονικό Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης-ΕΚΕ (<http://www.eu-go.gr/>), μέσω του οποίου διατίθενται και ολοκληρώνονται ηλεκτρονικά και από απόσταση 400 διαδικασίες (αιτήσεις, δηλώσεις, αναγγελίες) που απαιτούνται για την παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα.
- 6) Τη λειτουργία της διαδικτυακής Πύλης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (<http://www.kep.gov.gr/>) μέσω του οποίου παρέχεται διαδικτυακά πληροφόρηση σχετικά με τις πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ.
- 7) Τη λειτουργία της διαδικτυακής πύλης του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (<http://www.e-gif.gov.gr/>).

Υλοποιημένα web services

Web Service	Φορέας	Πλήθος υπηρεσιών που εμπλέκονται
1 Web Service ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων	1
2 Web Service ΕΛΓΑ	Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛΓΑ)	3
3 Web Service Ειδικού Ληξιαρχείου	Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών	4
4 Web Service Εθνικού Δημοτολογίου	Υπουργείο Εσωτερικών	5

Υποδομές ασφάλειας / ταυτοποίησης χρηστών

Η Πύλη χρησιμοποιεί ως μηχανισμό ταυτοποίησης χρηστών την είσοδο με χρήση κωδικών username/password. Η χρήση υπηρεσιών της Πύλης προϋποθέτει την φυσική ταυτοποίηση του πολίτη/χρήστη σε ένα ΚΕΠ. Η χρήση υπηρεσιών με τομεακά credentials (π.χ. ΑΜΑ ΙΚΑ), απαιτεί ταυτοποίηση σε ΚΕΠ με ένα αποδεικτικό του τομεακού αναγνωριστικού.

Υποστηρίζει ψηφιακά πιστοποιητικά σε διάφορες διαδικασίες της αλλά δεν τα απαιτεί ως μηχανισμό αυθεντικοποίησης. Σύντομα (σε ένα μήνα), ο μηχανισμός αυθεντικοποίησης θα αλλάξει και μέσω διασύνδεσης (OAUTH) με την ΓΓΔΕ θα χρησιμοποιούνται για την είσοδο στην Πύλη τα credentials του TAXIS. Ο χρήστης θα είναι αυτόματα φυσικά ταυτοποιημένος (και με ΑΦΜ) και δεν απαιτείται η επίσκεψη σε ΚΕΠ.

Η Πύλη δεν υποστηρίζει χρήση federated id.

Αριθμός Χρηστών

- 244.653 εγγεγραμμένοι
- 93.186 φυσικά ταυτοποιημένοι

Επισημαίνεται ότι σε ένα μήνα που θα διατεθεί παραγωγικά η διασύνδεση με το TAXIS, οι «εγγεγραμμένοι» και φυσικά ταυτοποιημένοι χρήστες θα ξεπερνούν τα 6 εκ.

Συμβατότητα με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Πύλη ΕΡΜΗΣ είναι πλήρως συμβατή με το ΠΠΔΔΤ, το ΠΗΔ&ΥΣ και το ΠΨΑ.

Παρατηρήσεις που προέρχονται από την ανάλυση των στοιχείων

(*) Οι εν ενεργεία υποδομές του καθώς και η πιλοτική υλοποίηση και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 4 από τον ΕΡΜΗ καλύπτουν τις βασικές προϋποθέσεις (Συμβατότητα με το ΠΗΔ, ψηφιακή αυθεντικοποίηση, διαλειτουργικότητα, ταυτοποίηση χρηστών) για την περαιτέρω ανάπτυξή του και σύνδεση με τους απαραίτητους φορείς.

(**) Τα παραπάνω στοιχεία καταδεικνύουν την «ένδεια» του ΕΡΜΗ σε υπηρεσίες 4 και 5 (λιγότερο από το 2% των υπηρεσιών).

(***) Ενώ από την επιβλέπουσα αρχή δηλώνεται ότι ο ΕΡΜΗΣ είναι πλήρως συμβατός με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο σύμβουλος επισημαίνει ελλείψεις του συστήματος που αφορούν τουλάχιστον σε:

- Μεταδεδομένα περιγραφής των υπηρεσιών (μερική χρήση – ασυμβατότητα με το ΠΠΔΔΤ)
- Περιγραφές των υπηρεσιών με κατάλληλα διαγράμματα ροής και βήματα (ασυμβατότητα με το Μοντέλο Τεκμηρίωσης)
- Αδιαφάνεια ως προς το διοικητικό σύστημα διαχείρισης (τεχνικοί και διαχειριστικοί υπεύθυνοι, ημερομηνίες ενημέρωσης και εγκυρότητα πληροφοριών που αφορούν υπηρεσίες, στατιστικά χρήσης)

Τονίζεται ότι το παρόν παραδοτέο δεν έχει την έννοια της πλήρους μελέτης συμβατότητας του ΕΡΜΗ με το ΠΗΔ, κάτι που ξεφεύγει από τους στόχους του.

(****) Το πλάνο εισαγωγής χρηστών (σύνδεση με TAXIS) επιτάσσει την άμεση λήψη μέτρων για την υποστήριξή τους.

Στη συνέχεια της ανάλυσης, θα παρουσιαστούν οι βασικές παρεχόμενες υπηρεσίες επιπέδου 4, οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες σε επίπεδο χρήσης, καθώς και οι υπηρεσίες που προϋποτίθενται για την παροχή άλλων υπηρεσιών.

4.2 Σχετικά Έργα

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται σχετικά έργα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τα οποία έχουν ληφθεί υπόψη στην εξαγωγή συμπερασμάτων.

4.2.1 Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας.

Το εν λόγω έργο σκοπεύει (μεταξύ άλλων) στην σχεδίαση όλων των απαραίτητων κανόνων και αρχών βάσει των οποίων θα τυποποιούνται οι δημόσιοι δικτυακοί τόποι, θα οργανώνεται η επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου τομέα, θα ομογενοποιείται η προσπάθεια ανάπτυξης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα καθορίζονται οι βασικές απαιτήσεις και προδιαγραφές για την ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών / επιχειρήσεων και θα θέτονται οι βάσεις για τον συντονισμό, έλεγχο και συνεχή αποτίμηση των σχετικών δράσεων. Επίσης το έργο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» καταγράφει & συγκεντρώνει όλα τα υφιστάμενα ή υπό σχεδίαση πρότυπα διαλειτουργικότητας (meta-data & XML Schemas) που απαιτούνται για την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης στο πλαίσιο ανάπτυξης του συνόλου των απαιτούμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

4.2.2 Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Η σύνδεση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ με τρίτα συστήματα, καθώς και η πρόσβαση των στελεχών Δημόσιων Φορέων στις υπηρεσίες της, θα πραγματοποιηθεί μέσω του δικτύου Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Η πιστοποιημένη και εξουσιοδοτημένη πρόσβαση των εσωτερικών χρηστών (στελέχη Δημοσίου) στις λειτουργίες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ πραγματοποιείται με χρήση της PKI υποδομής του ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Επιπλέον θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η Αρχή Πιστοποίησης της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ (στο πλαίσιο της Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης Πολιτών / Επιχειρήσεων) αποτελεί υπό-ρίζα της Αρχής Πιστοποίησης του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

4.2.3 Παροχή Υπηρεσιών (SLA)

Το εν λόγω έργο προβλέπει, μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και την παροχή τους μέσω της δικτυακή πύλης των ΚΕΠ. Στο πλαίσιο αυτό ο Ανάδοχος του παρόντος έργου θα πρέπει να διασυνδέσει τις υπηρεσίες αυτές

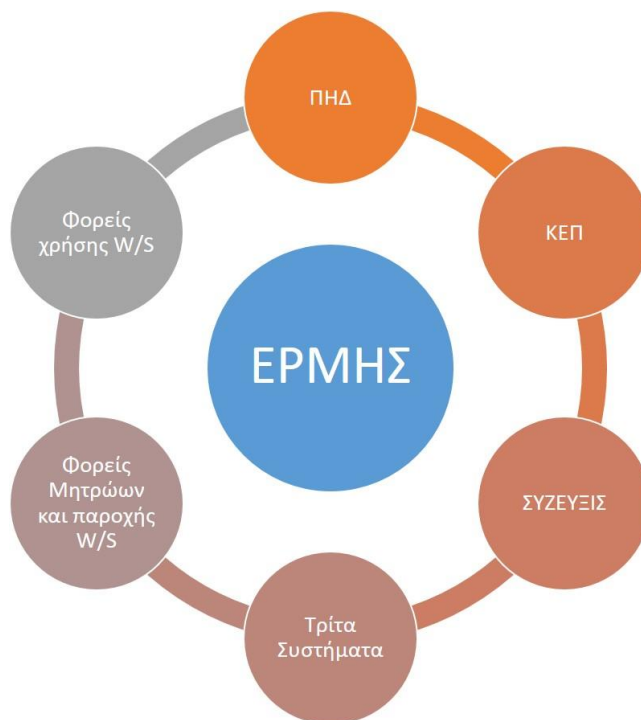
με την υποδομή Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης και επιπρόσθετα να παρέχει τις υπηρεσίες αυτές και μέσω της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ.

4.2.4 Συστήματα άλλων Φορέων Δημοσίου Τομέα

Είναι σαφές ότι τόσο στο επίπεδο παροχής ολοκληρωμένης πληροφόρησης όσο και στο επίπεδο παροχής ασφαλών & ολοκληρωμένων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, τα συστήματα της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ θα πρέπει να συνεργαστούν και αλληλεπιδράσουν με ένα σύνολο από πληροφοριακά συστήματα και Κυβερνητικές Πύλες άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Το παρόν έργο θέτει σε λειτουργία υποδομές που αφορούν όλη την Δημόσια Διοίκηση και απαιτούν την εμπλοκή όλων των φορέων για την εξασφάλιση της εφαρμογής τους. Στο πλαίσιο αυτό η συνέργεια του παρόντος έργου με τα σχετικά έργα και δράσεις υλοποίησης υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανάγεται στα παρακάτω πεδία:

- Επίτευξη διαλειτουργικότητας όσον αφορά στη συλλογή και παροχή περιεχομένου σε τρίτα συστήματα. Έργο SLA που αναφέρεται παραπάνω, το Εθνικό Δημοτολόγιο, τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων κλπ, το Εθνικό Τυπογραφείο, οι Δικτυακές Πύλες υπουργείων, νομαρχιών, δήμων, ανεξάρτητων αρχών, εποπτευόμενων φορέων κλπ καθώς και λοιπά συστήματα διαχείρισης περιεχομένου που λειτουργούν ή αναπτύσσονται σε διάφορους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- Επίτευξη διαλειτουργικότητας στον Δημόσια τομέα για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό προβλέπεται η συνεργασία με φορείς λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων που θα επιλεγούν να διαλειτουργήσουν στα πλαίσια της ανάπτυξης των επιλεγμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και αφετέρου η συνεργασία με το σύνολο των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης έτσι ώστε να συγκεντρώσει, τεκμηριώσει & αρχειοθετήσει όλες τις προσφερόμενες ή υπό υλοποίηση Διαδικτυακές υπηρεσίες (WEB Services) της Δημόσιας Διοίκησης.
- Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση. Το παρόν έργο προβλέπει τη σύνδεση της υποδομής που θα αναπτυχθεί όχι μόνο με τις επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών που θα υλοποιηθούν στο έργο, αλλά και με σχετικές υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν στην δημόσια διοίκηση (π.χ. υπηρεσίες ΙΚΑ, υπηρεσίες ΥΠΟΙΟ κλπ) ή αναπτύσσονται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Το περιβάλλον του ΕΡΜΗΣ, ύστερα από την ανάλυση των ανωτέρω στοιχείων διαμορφώνεται όπως παρουσιάζεται στην Εικόνα 4-1. Ο ΕΡΜΗΣ είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (με το οποίο πρέπει να



Εικόνα 4-1: Περιβάλλον ΕΡΜΗΣ

συμμορφώνεται), τα συστήματα του ΚΕΠ (υποστηρίζει το ΚΕΠ back-office) και το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ το οποίο χρησιμοποιεί για την επικοινωνία και διασύνδεσή του. Επιπλέον υπάρχουν τα συστήματα των φορέων με τα οποία ο ΕΡΜΗΣ θα πρέπει να καταστήσει κανάλια επικοινωνίας για την πιστοποίηση και τη χρήση των web services μεταξύ των οργανισμών που δημιουργούν και συντηρούν web services και τους οργανισμούς που τις χρησιμοποιούν για την περαίωση δικών τους υπηρεσιών. Τέλος τα τρίτα συστήματα αφορούν σε συστήματα για την εμπλοκή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην δημιουργία νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

4.3 Επίπεδο Αυτοματοποίησης και Φορείς Παροχής των 20 Βασικών Υπηρεσιών

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται τα χαρακτηριστικά, το επίπεδο αυτοματοποίησης και ο φορέας παροχής της κάθε μιας από τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες, σύμφωνα με το egon factsheet 2015 [2]. Επίσης αναλύεται η ετοιμότητα τρίτων φορέων του Δημόσιου Τομέα (Υπουργεία, Οργανισμοί, Οργανωτικές Μονάδες) να συνεργαστούν με τον ΕΡΜΗΣ, με βάση τρέχοντα και ολοκληρωμένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πολίτες

1. Φορολογία εισοδήματος	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομικών, ΓΓΠΣ
Website	http://www.gsis.gr
Περιγραφή	Η Υπηρεσία TAXISnet παρέχει τις εξής δυνατότητες προς τους πολίτες: ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων φορολογίας εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας εκκαθάρισης φορολογικής δήλωσης, ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών με φαξ, ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ και πληρωμή μέσω Υπηρεσιών του τραπεζικού συστήματος. Ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες, καθώς και κάποιες άλλες γενικές υπηρεσίες πληροφοριών, είναι επίσης διαθέσιμες μέσω τηλεφωνικής κλήσης.
Επίπεδο	4
2. Αναζήτηση εργασίας	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας, ΟΑΕΔ
Website	http://www.oaed.gr/
Περιγραφή	Πλήρως λειτουργική αναζήτηση εργασίας σε online υπηρεσία. Τόσο οι πολίτες όσο και οι εργοδότες είναι σε θέση να ψάξουν για την απασχόληση / εργατικό δυναμικό, αντίστοιχα. Οι χρήστες είναι σε θέση να βελτιώνουν τις αναζητήσεις τους, σύμφωνα με διάφορα κριτήρια. Με τον καθορισμό της γεωγραφικής τοποθεσίας ενδιαφέροντος, οι χρήστες αντίστοιχα παρουσιάζονται με έναν κατάλογο στις επιχειρήσεις που αναζητούν ανθρώπινο δυναμικό για συγκεκριμένες περιοχές (μαζί με σχετικά στοιχεία επικοινωνίας) ή με μια λίστα των πολιτών που αναζητούν εργασία.
Επίπεδο	4
3. Ωφέλειες κοινωνικής ασφάλειας	
A. Ωφέλειες Ανεργίας	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας, ΟΑΕΔ
Website	http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες και τα πιστοποιητικά που απαιτούνται, επιτρέποντας στους πολίτες να ξεκινήσουν τη διαδικασία, προκειμένου να υποβάλουν αίτηση για επιδόματα ανεργίας, ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων.
Επίπεδο	3
B. Επίδομα Τέκνων	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας, ΟΑΕΔ
Website	http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών
Επίπεδο	2
Γ. Φοιτητικές Υποτροφίες	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Παιδείας, ΙΚΥ
Website	http://www.iky.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών για υποτροφίες μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών καθώς και για σπουδές με το πρόγραμμα ERASMUS.

Επίπεδο	2
4. Προσωπικά έγγραφα	
Α. Διαβατήριο	
Υπεύθυνοι Φορείς	Ελληνική Αστυνομία, Εθνικό Κέντρο Διαβατηρίων
Website	http://www.passport.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών. Παρακολούθηση εξέλιξης αιτήσεων.
Επίπεδο	3
Β. Δίπλωμα Οδήγησης	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων
Website	http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών.
Επίπεδο	2
5. Καταχώριση αυτοκινήτων	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομικών, ΓΓΠΣ
Website	http://www.gsis.gr
Περιγραφή	Online εγγραφή ενός νέου αυτοκινήτου και η δυνατότητα για ηλεκτρονική υποβολή μεταβολών στα στοιχεία των ήδη ταξινομημένων οχημάτων.
Επίπεδο	4
6. Αιτήσεις οικοδομικών αδειών	
Υπεύθυνοι Φορείς	Περιφερειακές Διοικήσεις
Website	http://www.poleodomia.gov.gr ; http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών.
Επίπεδο	2
7. Δηλώσεις στοιχείων στις αστυνομικές αρχές	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
Website	www.astynomia.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση
Επίπεδο	1
8. Δημόσιες βιβλιοθήκες	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Παιδείας
Website	http://www.minedu.gov.gr ; http://www.nlg.gr
Περιγραφή	Η ιστοσελίδα του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευτικών Υποθέσεων παρέχει μια πλήρη λίστα των ελληνικών βιβλιοθηκών. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας προσφέρει τη δυνατότητα αναζήτησης με συγκεκριμένο τίτλο καθώς και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κράτησης. Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών προσφέρει τη δυνατότητα αναζήτησης με συγκεκριμένο τίτλο.
Επίπεδο	4
9. Πιστοποιητικά οικογενειακής μερίδας, γάμου, γέννησης κλπ.	
Υπεύθυνοι Φορείς	Δημοτικές Διοικήσεις
Website	www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Online αίτηση και χορήγηση πιστοποιητικών γεννήσεως και γάμου.
Επίπεδο	4
10. Πιστοποιητικά παρακολούθησης σπουδών ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης	

Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Παιδείας
Website	http://www.minedu.gov.gr/
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών.
Επίπεδο	2
11. Ανακοινώσεις μετεγκατάστασης	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομικών, ΓΓΠΣ, ΚΕΠ
Website	http://www.gsis.gr ; http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Στην Ελλάδα, δεν υπάρχει καμία γενική υποχρέωση να ενημερώνουν τις αρχές για μια ΑΛΛΑΓΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ. Η μόνη εξαίρεση είναι για όσους έχουν φορολογητέο εισόδημα, για το οποίο υπάρχει η υποχρέωση. Οι φορολογούμενοι θα πρέπει να ενημερώνουν τις τοπικές εφορίες για κάθε αλλαγή διεύθυνσης, με την υποβολή της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας. Πληροφορίες και έντυπα για να κατεβάσετε.
Επίπεδο	2
12. Υπηρεσίες υγείας	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
Website	http://www.yyka.gov.gr/
Περιγραφή	Παρέχει βασικές πληροφορίες σχετικά με την οργάνωση του υπουργείου και τη διαθεσιμότητα των νοσοκομείων. Ηλεκτρονική συνταγογράφηση.
Επίπεδο	3

Επιχειρήσεις

1. Κοινωνική συνδρομή στους εργαζόμενους	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Website	http://www.ika.gr/
Περιγραφή	Ηλεκτρονική Υποβολή.
Επίπεδο	4
2. Φορολογία επιχειρήσεων	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας, ΟΑΕΔ
Website	http://www.gsis.gr
Περιγραφή	Ηλεκτρονική Υποβολή
Επίπεδο	4
3. Φ.Π.Α.	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομικών, ΓΓΠΣ
Website	http://www.gsis.gr
Περιγραφή	Ηλεκτρονική Υποβολή
Επίπεδο	4
4. Καταχώριση στο μητρώο νέων επιχειρήσεων	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Website	http://www.gge.gr/
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών. Οι υπηρεσίες

	καταχώρησης Εταιρείας γίνεται από τα τοπικά δικαστήρια.
Επίπεδο	2
5. Υποβολή δεδομένων στη στατιστική υπηρεσία	
Υπεύθυνοι Φορείς	ΕΛ.ΣΤΑΤ.
Website	http://www.statistics.gr/
Περιγραφή	Ηλεκτρονική Υποβολή στοιχείων και δηλώσεων.
Επίπεδο	4
6. Θέματα τελωνείου και εκτελωνισμών	
Υπεύθυνοι Φορείς	Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομικών, ΓΓΠΣ
Website	http://www.gsis.gr
Περιγραφή	Online υποβολή.
Επίπεδο	4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	
Υπεύθυνοι Φορείς	Περιφερειακές Διοικήσεις
Website	http://www.ermis.gov.gr
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών.
Επίπεδο	2
8. Δημόσιες προμήθειες	
Υπεύθυνοι Φορείς	Της Κεντρικής Κυβέρνησης, Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, Γενική Γραμματεία Εμπορίου
Website	http://www.gge.gr/
Περιγραφή	Πληροφόρηση και κατέβασμα φορμών.
Επίπεδο	2

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των παραπάνω στοιχείων είναι τα εξής:

1. Εκτός από την πύλη του ΕΡΜΗ υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους φορείς όπως η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) και αφορούν σε υπηρεσίες οικονομικού ενδιαφέροντος προς επιχειρήσεις και πολίτες (ΦΠΑ, Φορολογία Επιχειρήσεων, Φορολογία Εισοδήματος κτλ.).
2. Το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) και ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) παρέχουν διαφορετικές υπηρεσίες προσανατολισμένες στην αρμοδιότητά τους, δηλαδή στους τομείς της εργασίας και της ασφάλισης.
3. Η υλοποίηση των βασικών υπηρεσιών υπολείπεται του στόχου που έχει θεσπιστεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
4. Μη αναφορά όλων των 20 βασικών υπηρεσιών στον ΕΡΜΗ.
5. Οι υπηρεσίες έκδοσης πιστοποιητικών οι οποίες κατέχουν το μεγαλύτερο βαθμό χρήσης (επίπεδο 4) στον ΕΡΜΗ μπορούν να διακριθούν σε τρία είδη (Α, Β, και Γ) σύμφωνα με την ανάγκη τους για επίκαιρη (Α) ή όχι (Β) πληροφόρηση και την έκδοση αποδεικτικών που πρέπει να φέρει ο πολίτης (Γ).

Ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας μπορούν να προγραμματιστούν οι ενέργειες μετασχηματισμού πρώτου και δευτέρου σταδίου. Στον παρακάτω πίνακα

παρατίθενται, ενδεικτικά, οι παρακάτω υπηρεσίες, με τις κατηγορίες τους καθώς και οι απαραίτητες ενέργειες μετασχηματισμού ανά κατηγορία και ανά στάδιο:

Υπηρεσία (Κατηγορία)	Ανάγκη για επίκαιρη Πληροφόρηση	Ανάγκη για έκδοση πιστοποιητικού που φέρει ο πολίτης	Μετασχηματισμός 1ου σταδίου	Μετασχηματισμός 2ου σταδίου
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης (Α)	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Έκδοση με ηλεκτρονική εφαρμογή από τα ΚΕΠ	Web service από το μητρώο
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης (Β)	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Ηλεκτρονικό με κλειδάριθμο επαλήθευσης	e-safe με κωδικό
Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ (Γ)	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Ηλεκτρονική αίτηση και παραλαβή από ΚΕΠ	Web services για τη συγκέντρωση απαραίτητων δικαιολογητικών από τους φορείς και παραλαβή από ΚΕΠ

4.4 Στατιστικά στοιχεία χρήσης ΕΡΜΗ-ΚΕΠ

Στο παρόν κεφάλαιο, παρουσιάζονται δεδομένα, όπως αυτά ανακτήθηκαν τον Οκτώβριο του 2014 και τον Οκτώβριο του 2015, τα οποία ήταν στη διάθεση στελεχών της ομάδας έργου.

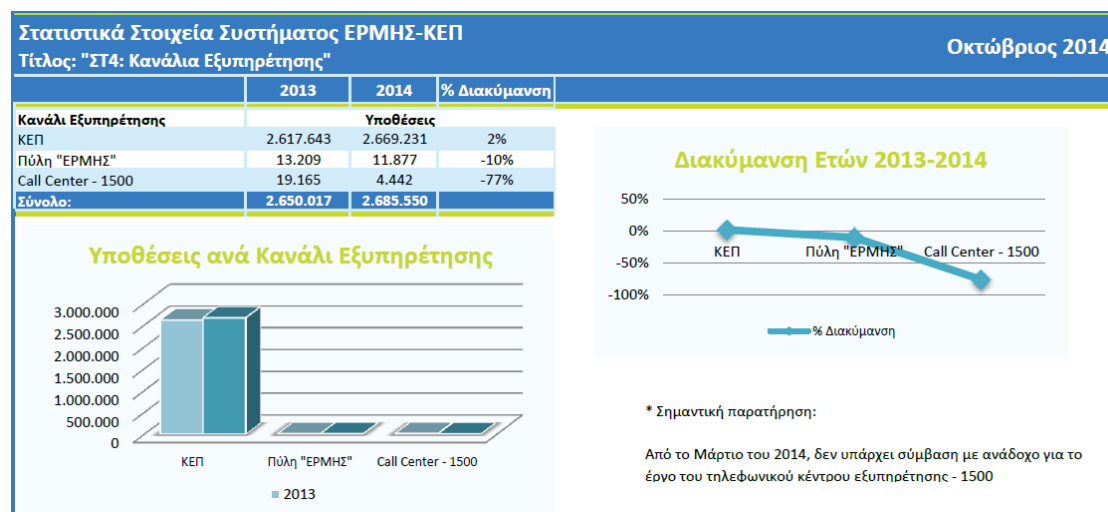
4.4.1 Αριθμός κλήσεων ανά υπηρεσία επιπέδου 4

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το αριθμό των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν μέσω χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τα τρία πρώτα τρίμηνα του 2014. Οι αριθμοί καταδεικνύουν τη διακύμανση των υποθέσεων μέσα στο 9μηνο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται, χρησιμοποιούνται από τους πολίτες αν και οι περισσότερες υλοποιούν υπηρεσίες έκδοσης πιστοποιητικών.

Στατιστικά Στοιχεία Συστήματος ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ					Οκτώβριος 2014
Τίτλος: "ΣΤ8: Online Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες"					
	2014	Q1	Q2	Q3	Σύνολο:
Υπηρεσίες	Ημ. Έναρξης	Υποθέσεις			9μήνου
Βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης	28/2/2014	106.226	246.685	301.696	654.607
Βεβαίωση γέννησης	28/2/2014	39.937	126.247	99.084	265.268
Βεβαίωση ιθαγένειας	28/2/2014	47	547	151	745
Ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ	10/1/2014	7.961	5.885	5.117	18.963
Βεβαίωση αποδοχών συντάξεων ΙΚΑ – ΕΤΑΜ	10/1/2014	6.459	19.216	3.175	28.850
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΝΑΤ	22/1/2014	5.980	8.483	3.835	18.298
ΔΕΔΔΗΕ - Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο	2/6/2014		1.334	1.810	3.144
Προγράμματα Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας	27/5/2014		164.354		164.354
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΕ	8/9/2014			7.031	7.031
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΛΓΑ	8/9/2014			2.100	2.100
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου	19/6/2014			25.839	25.839
Σύνολο:		166.610	572.751	449.838	1.189.199

4.4.2 Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις ανά κανάλι εξυπηρέτησης

Όπως φαίνεται από ΕΡΜΗΣ ικανοποιεί πολύ μικρό ποσοστό κλήσεων των πολιτών και επιχειρήσεων για υπηρεσίες προς το Δημόσιο Τομέα. Τα ΚΕΠ παρουσιάζουν



μεγαλύτερη αναγνωρισιμότητα. Τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν διαδικασίες υπηρεσιών που δεν διατίθενται ηλεκτρονικά. Πρέπει να ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό των επόμενων ενεργειών η διάδοση των ΚΕΠ ως μέσω εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Αναλυτικότερα, το πλήθος των υποθέσεων ανά υπηρεσία και ανά κανάλι εξυπηρέτησης αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα για το 2015 μαζί με την ποσοστιαία διαφορά από το προηγούμενο έτος:

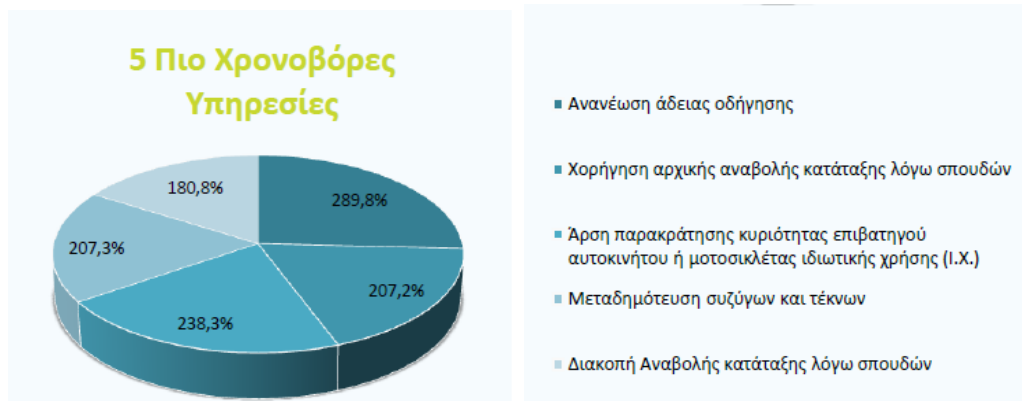
Υπηρεσία	Ημερολογιακό Έτος	Σύνολο	Σύνολο προηγούμενου έτους	Διαφορά %	Μέσω ΚΕΠ	Μέσω ΕΡΜΗ	Μέσω Call Center	Μέσω ΚΕΠ Online
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	1->12/2015	395305	252779	56,38	393606	1699	0	0
Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	1->12/2015	136479	0	0,00	0	0	0	136479
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	1->12/2015	105232	97097	8,37	104692	540	0	0
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)	1->12/2015	101987	0	0,00	0	0	0	101987
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	1->12/2015	67386	56968	18,28	67276	110	0	0
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	1->12/2015	48733	51375	-5,14	48733	0	0	0
Αντικατάσταση παλαιάς άδειας οδήγησης με νέου τύπου	1->12/2015	35496	1700	1988,00	35496	0	0	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	1->12/2015	31146	29688	4,91	31133	13	0	0
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	1->12/2015	23555	20395	15,49	23554	1	0	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	1->12/2015	22668	20625	9,90	22662	6	0	0
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	1->12/2015	18159	25565	-28,96	18159	0	0	0
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης	1->12/2015	18118	17164	5,55	18116	2	0	0
Ανανέωση άδειας οδήγησης	1->12/2015	17931	14126	26,93	17931	0	0	0
Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάριθμου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας Ιδιωτικής Χρήσης (ΙΧ)	1->12/2015	16272	857	1798,71	16272	0	0	0

4.4.3 Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας (απόκρισης), ανά διαδικασία

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι μέσοι χρόνοι ολοκλήρωσης (μη ηλεκτρονικές διαδικασίες) των δημοφιλέστερων υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ. Οι χρόνοι αυτοί εξαρτώνται από την ταχύτητα απόκρισης του Φορέα που παρέχει την κάθε υπηρεσία.

Υπηρεσίες	Μέσος Χρόνος Ολοκλήρωσης σε ημέρες
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	6
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	7
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	11
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	21
Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ	9
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	10
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	25
Οικογενειακό επίδομα ΟΑΕΔ	21
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	9
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	9
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	13
Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση (Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων)	0
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης διαθήκης	22
Ανανέωση άδειας οδήγησης	59
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες) - τύπου Α - τύπου Β	20
Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου	13
Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών	42
Βεβαίωση χρόνου ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	7
Χορήγηση κάρτας πολιτισμού	32
Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών (σπουδαστικής κατάστασης) από ΤΕΙ και ΑΣΠΑΙΤΕ	11
Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	6
Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	8
Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας από ΟΓΑ	11
Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	33
Εισοδηματική ενίσχυση νοικοκυριών ορεινών και μειονεκτικών περιοχών με χαμηλά εισοδήματα, σύμφωνα με την αρ. 2/37653/0020/8-7-02 ΚΥΑ	13
Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.)	49
Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων	42
Μεταδημότευση ενηλίκου	32
Διακοπή Αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών	37
Μεταδημότευση συζύγων	35

Οι πιο χρονοβόρες σε συνδυασμό με τις πιο δημοφιλείς υπηρεσίες είναι αυτές που θα πρέπει να ακολουθήσουν άμεσα την διαδικασία μετασχηματισμού λόγω της μεγάλης μείωσης των εξόδων που θα αποφέρουν.



4.4.4 Οι 10 δημοφιλέστερες υπηρεσίες στα ΚΕΠ

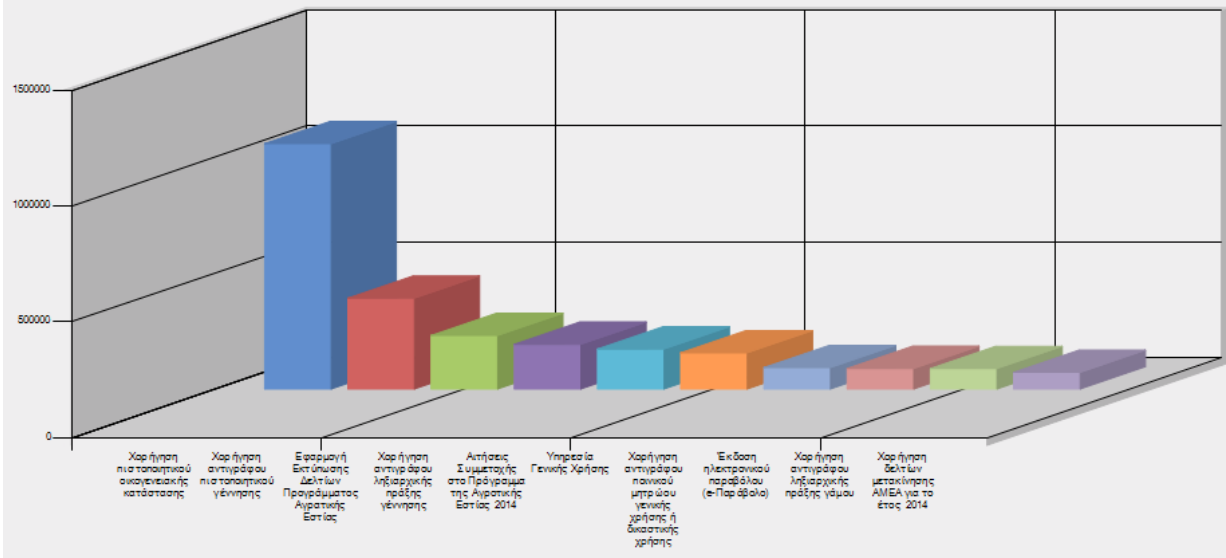
Τα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζουν τις δέκα δημοφιλέστερες υπηρεσίες, δηλαδή της υπηρεσίες που χρησιμοποιούν περισσότερο οι πολίτες για τα έτη 2013 και 2014. Πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι αυτές είναι από τις λίγες ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 4 που προσφέρονται από τον ΕΡΜΗ και άλλα πληροφοριακά συστήματα.

2013



2014

Στοιχεία των δέκα δημοφιλέστερων υπηρεσιών



4.4.5 Συνολικός αριθμός εκτελεσμένων διαδικασιών για τα 2 τελευταία έτη, χωριστά για κάθε έτος

Στο παρακάτω γράφημα παρουσιάζονται με φθίνουσα σειρά, οι υπηρεσίες με την μεγαλύτερη κινητικότητα για τα δύο τελευταία χρόνια. Επίσης δεξιά διαφαίνονται οι υπηρεσίες με το μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξης ως προς τη χρήση τους.

Στατιστικά Στοιχεία Συστήματος ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ					Οκτώβριος 2014
Τίτλος: "ΣΤ5: Δημοφιλέστερες Υπηρεσίες"					
	ΚΩΔΙΚΟΣ	2013	2014	% Διακύμανση	
Υπηρεσίες	Υποθέσεις				
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής	0024	646.152	906.036	40,2%	<p>5 Πιο Αυξανόμενες Υπηρεσίες</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Χορήγηση κάρτας πολιτισμού ■ Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων ■ Μεταδημότευση ενηλίκου ■ Μεταδημότευση συζύγων ■ Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	0017	291.005	355.069	22,0%	
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	0700	181.455	174.484	-3,8%	
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	0000	214.057	146.622	-31,5%	
Χορήγηση δελτίων μετακίνησης ΑΜΕΑ	0767	61.564	73.154	18,8%	
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	0701	71.332	78.810	10,5%	
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	0230	73.071	87.114	19,2%	
Οικογενειακό επίδομα ΟΑΕΔ	1400	78.206	57.769	-26,1%	
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	0182	66.744	60.661	-9,1%	
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	0702	56.221	62.152	10,5%	
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	0023	54.367	62.152	14,3%	
Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για	2307	3.562	56.731	1492,7%	
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης	0200	55.727	57.418	3,0%	
Ανανέωση άδειας οδήγησης	0123	33.077	38.984	17,9%	
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής	0049	23.347	24.296	4,1%	
Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών	0113	26.650	23.695	-11,1%	
Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω	0288	22.693	25.135	10,8%	
Βεβαίωση χρόνου ανεργίας από τον ΟΑΕΔ	1406	24.704	18.465	-25,3%	
Χορήγηση κάρτας πολιτισμού	1523	13.736	19.646	43,0%	
Χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών	0063	22.510	18.547	-17,6%	
Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας	1411	16.485	15.927	-3,4%	
Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	0184	18.535	13.841	-25,3%	
Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής	1249	9.586	12.912	34,7%	
Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου	0171	11.739	13.746	17,1%	
Εισοδηματική ενίσχυση νοικοκυριών ορεινών και	2043	13.453	--	--	
Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατηγού	0187	17.590	9.953	-43,4%	
Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων	0014	6.303	10.179	61,5%	
Μεταδημότευση ενηλίκου	2203	4.658	9.785	110,1%	
Διακοπή Αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών	5019	7.772	10.078	29,7%	
Μεταδημότευση συζύγων	0181	5.477	8.918	62,8%	
Σύνολο:	0	2.131.778	2.452.279		

4.4.6 Τα δημοφιλέστερα δικαιολογητικά υπηρεσιών

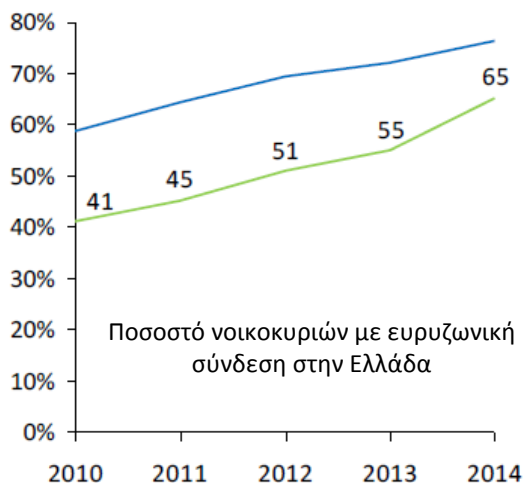
Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται με φθίνουσα σειρά οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο για την ολοκλήρωση άλλων υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες που παρουσιάζουν μεγάλο αριθμό χρήσης από άλλες υπηρεσίες κρίνονται ως πιο σημαντικές κατά το μετασχηματισμό των διαδικασιών.

Τίτλος: "ΣΤ9: Δημοφιλέστερα Δικαιολογητικά Υπηρεσιών"	
	2014
Δικαιολογητικά	# Υπηρεσιών
Έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας	498
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής	119
Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης	119
Ανανέωση διαβατηρίου ενήλικου	80
Έκδοση διαβατηρίου ενήλικου	80
Αναγνώριση στρατιωτικής προϋπηρεσίας στον	76
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής	76
Πιστοποιητικό αποφοίτησης - αντίγραφο πτυχίου	69
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής	67
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Έντυπο Ε1)	62
Έκδοση εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου	62
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	57
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	57
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	57
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	54
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	54
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	50
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης	50
Επιστροφή ναυτικού φυλλαδίου για επανάληψη	43
Χορήγηση άδειας διαμονής	41
Έγκριση παρεκκλίσεων ως προς τους ισχύοντες	40
Έγκριση παρέκκλισης	40
Χορήγηση οικοδομικής άδειας	40
Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας	35
Έκδοση ληξιαρχικής πράξης γέννησης	32
Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος κοινωνικού	30
Σύνολο:	1.988

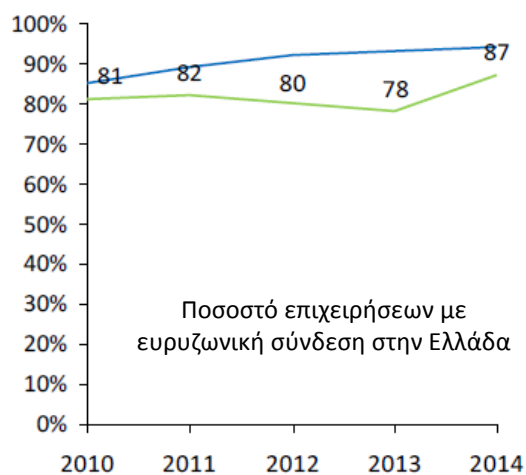
4.5 Δείκτες για την Κοινωνία της Πληροφορίας

4.5.1 Γενικοί Δείκτες

Τα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζουν δεδομένα των Γενικών Δεικτών της Κοινωνία της Πληροφορίας για την Ελλάδα σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ. Οι στατιστικοί δείκτες σε αυτή την ενότητα αντιστοιχούν σε στοιχεία της Eurostat για τον Ιανουάριο του 2015.

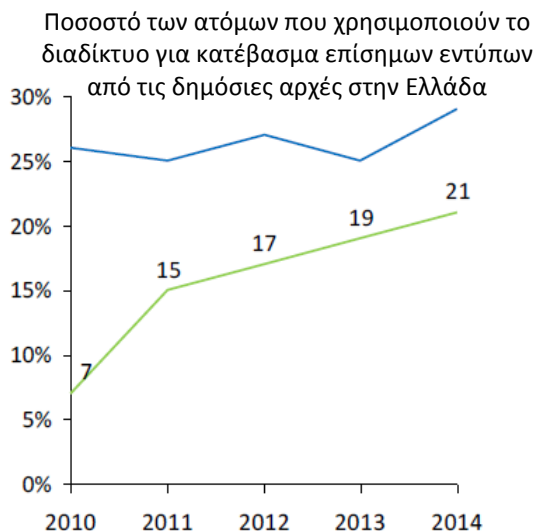


Source :
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_r_broad_h&lang=en

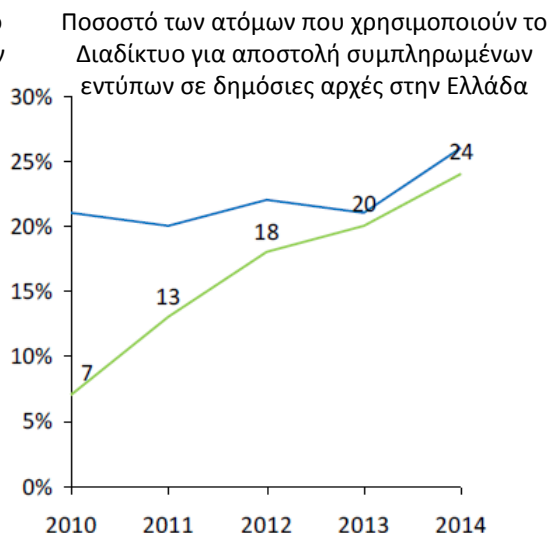


Source :
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15b_e&lang=en

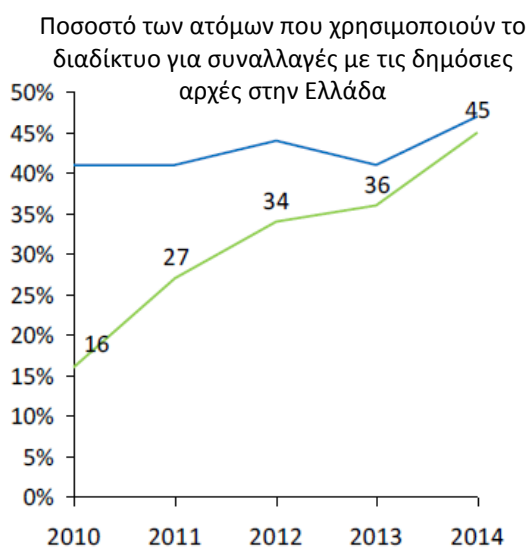
4.5.2 Δείκτες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



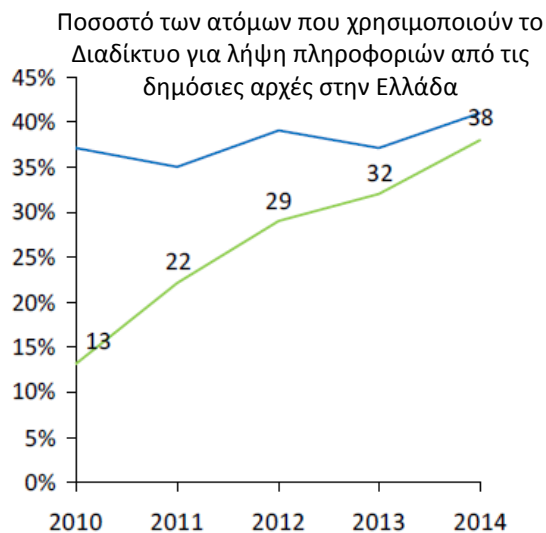
Source:
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en



Source:
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en



Source :
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en



Source:
http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=iso_c_bde15ei&lang=en

Ανοδική πορεία παρουσιάζουν όλοι οι δείκτες καταδεικνύοντας την αναγκαιότητα εκσυγχρονισμού του δημοσίου, καθώς και το πρόσφορο έδαφος από πλευράς πολιτών και επιχειρήσεων ως προς την υιοθέτηση και χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

4.6 Συμμόρφωση του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας με το Ευρωπαϊκό

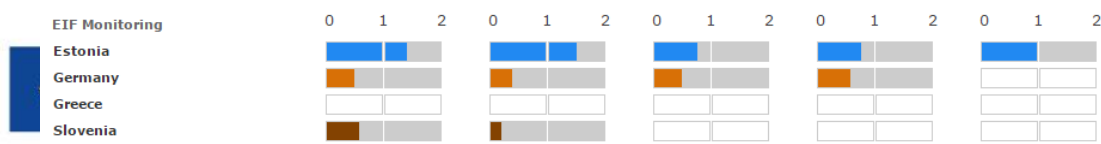
Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)(e-GIF) το οποίο ενσωματώνεται στο Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) παρουσιάζει **μερική σύγκλιση** με το Ευρωπαϊκό (EIF 2.0) **ως προς το σχεδιασμό του** και τις αρχές που περιέχονται σε αυτό. Οι γενικοί δείκτες που αποτελούν το πλαίσιο της σύγκρισης είναι 5: (α) Αρχές (Principles), (β) Εννοιολογικό Μοντέλο (Conceptual Model), (γ) Επίπεδα Διαλειτουργικότητας (Interoperability Levels), (δ) Συμφωνίες Διαλειτουργικότητας (Interoperability Agreements) και (ε) Διακυβέρνηση (Governance) και αποτελούνται από επιμέρους δείκτες⁴. Στο επόμενο σχήμα παρατηρούμε 4 Εθνικά Πλαίσια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από 4 διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες μεταξύ αυτών και η Ελλάδα. Η Εσθονία είναι η χώρα που παρουσιάζει πλήρη συμμόρφωση με το Ευρωπαϊκό ΠΗΔ (EIF 2.0).

Country Comparative by EIF Alignment

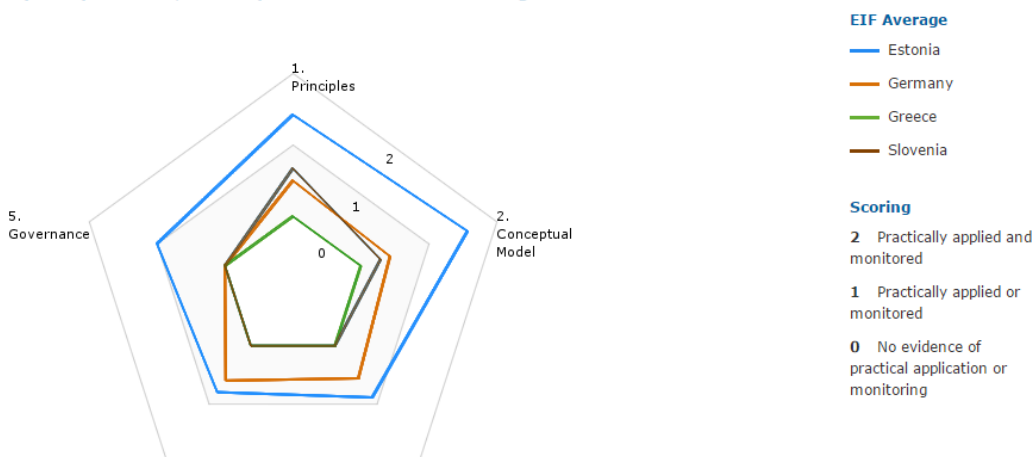


Εν συνεχεία, παρατίθενται **οι μετρήσεις για την υλοποίηση** των παραπάνω σύμφωνα με τους ίδιους δείκτες για τις 4 αυτές χώρες.

⁴https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/analytical?countries%5B%5D=14413&countries%5B%5D=14416&countries%5B%5D=14417&countries%5B%5D=14430&op=Compare&form_build_id=form-QP2_v2o_lwNTk1u3laigv18UnajSuxR0VpzRkCUIMNM&form_id=isa_nifo_analytical_form



Παρατηρείται ότι υπάρχει ελάχιστη αποδεδειγμένη πρακτική εφαρμογή του GIF και
Country Comparative by NIF Implementation and Monitoring



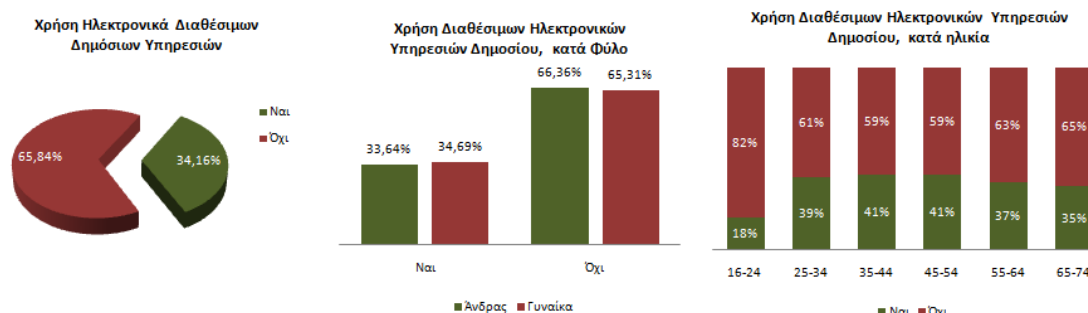
γενικότερα των αρχών της διαλειτουργικότητας στις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.

4.7 Άλλες έρευνες για την Πύλη ΕΡΜΗΣ

Σύμφωνα με δύο επιπλέον έρευνες που διεξήχθησαν από το Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση της ΚτΠ ΑΕ (2012) [50] και φοιτητών του Πανεπιστημίου Αιγαίου (2014) [51], αναλύονται περαιτέρω δείκτες ως προς τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων με στόχο τον εντοπισμό των βασικών δράσεων αξιοποίησης της κεντρικής πύλης ΕΡΜΗΣ.

Το παρατηρητήριο παρέδωσε μία πλήρη έρευνα με καλά σταθμισμένο δείγμα 1606 πολιτών. Τα κυριότερα στοιχεία είναι:

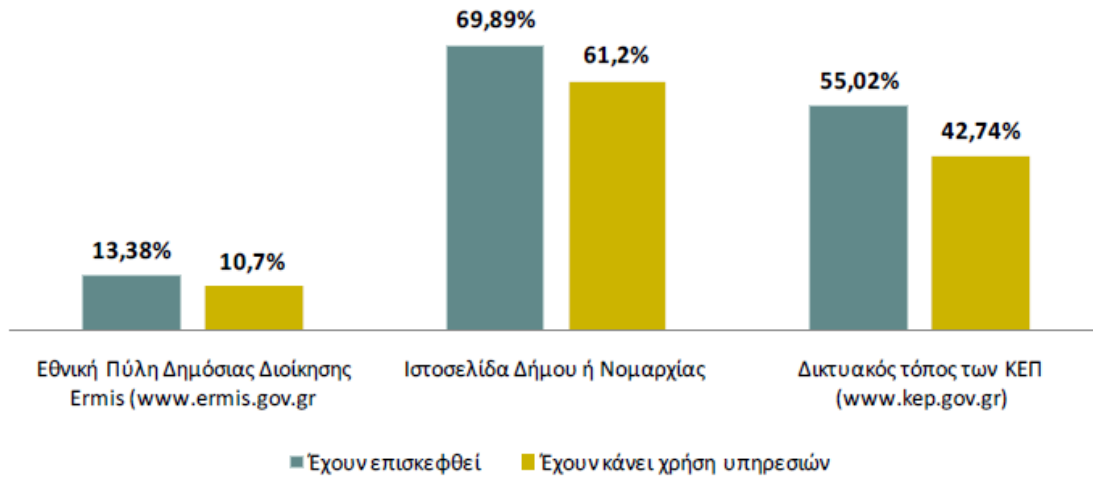
- Η χρήση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών



- Οι λόγοι χρήσης

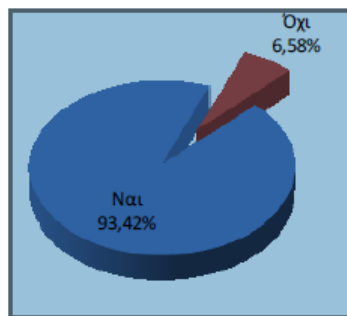


- Η επισκεψιμότητα δικτυακών τόπων του δημοσίου

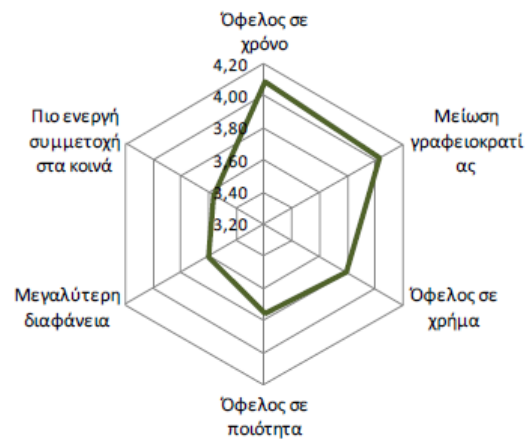


- Το κατά πόσο οι χρήστες θεωρούν ότι αποκομίζουν όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

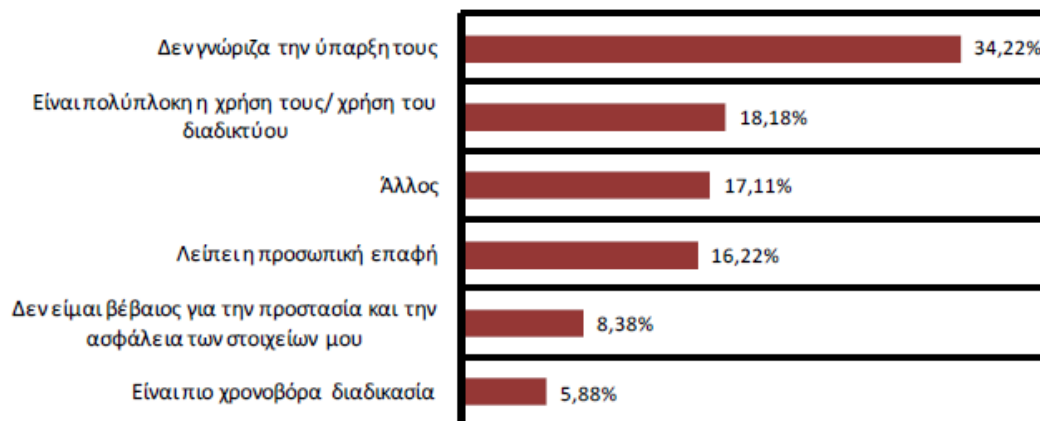
Σχήμα 13α. Αποκομίζετε όφελος από τη χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών;



Σχήμα 13β. Οφέλη: Σκορ



- Οι λόγοι μη χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών



Από τα παραπάνω διαφαίνεται η ελλιπής ενημέρωση των πολιτών καθώς και η επιθυμία τους να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η πύλη ΕΡΜΗΣ συγκεντρώνει τα μικρότερα ποσοστά επισκεψιμότητας και χρήσης ηλ. υπηρεσιών.

Επιπροσθέτως, φοιτητές του Πανεπιστημίου Αιγαίου διεξήγαγαν έρευνα σε δείγμα 96 ατόμων, το οποίο αποτελείτο από: 60.4% Άντρες και 39.6% Γυναίκες; 43.8% στο ηλικιακό γκρουπ των 18-25, 21.9% στο 26-40 και 31.3% άνω των 40 ετών; 32.3% Απόφοιτοι λυκείου, 45.8% Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και 10.4% Κάτοχοι μεταπτυχιακού; 20.8% Δημόσιοι Υπάλληλοι, 11.5% Ιδιωτικοί υπάλληλοι, 14.6% Ελεύθεροι επαγγελματίες και 35.4% φοιτητές. Ο τόπος διαμονής των ερωτηθέντων διανέμεται στις περισσότερες πόλεις τις Ελλάδας με κυριότερη εκπροσώπηση της Αθήνας.

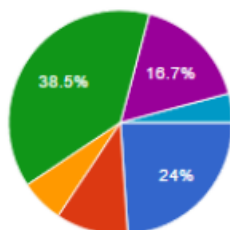
Οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι γνωρίζουν τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ότι χρησιμοποιούν συχνά ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Γνωρίζετε τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ;



Ναι	88	91.7%
Όχι	8	8.3%

Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ;



Καθημερινά	23	24%
1 - 3 φορές την εβδομάδα	10	10.4%
3 -5 φορές την εβδομάδα	6	6.3%
1 - 5 φορές το μήνα	37	38.5%
Δεν τις χρησιμοποιώ	16	16.7%
Άλλο	4	4.2%

Το αποτέλεσμα που κρίνεται σημαντικό για το πλαίσιο του παρόντος παραδοτέου είναι το κατά πόσο οι ερωτηθέντες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν συγκεκριμένες δομές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζουν το κατά πόσο οι χρήστες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν δομές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

ΚΕΠ [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες :]



Δε γνωρίζω	0	0%
Γνωρίζω	11	14.3%
Χρησιμοποιώ	66	85.7%

Ψηφιακή Σύγκλιση [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



Ερμής [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



ΑΤΛΑΣ [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



ΕΟΠΠΥ [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



ΣΥΖΕΥΞΙΣ [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες:]



Διεύθυνση Διαβατηρίων [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες :]



Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ) [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες :]



ΕΛ.ΣΤΑΤ. [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες :]



TAXISnet [Τι σχέση έχετε με τις παρακάτω υπηρεσίες :]



Φαίνεται ότι οι χρήστες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν περισσότερο το TAXISNet, εφόσον είναι και υποχρέωσή τους, ενώ ο ΕΡΜΗΣ κατατάσσεται στην τελευταία θέση στη γνώση και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

4.8 Ανάλυση δικτυακών δομών άλλων κρατών: Βέλτιστες Διεθνείς Πρακτικές

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι κύριες κυβερνητικές δομές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως μελετήθηκαν στα πλαίσια του παραδοτέου. Η μελέτη καταλήγει σε συμπεράσματα για τον γενικό σχεδιασμό των κεντρικών πυλών, τις κύριες δομές και τις κύριες λειτουργίες. Οι χώρες επιλέχθηκαν με βάση την ωριμότητά τους στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διάθεσης/παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι κύριοι δείκτες που μελετήθηκαν είναι: (α) Προσφερόμενες Υπηρεσίες και τρόπος παροχής, (β) Κανάλια Παροχής και Παρουσίαση Πληροφοριών, (γ) τεχνικά χαρακτηριστικά και (δ) εμπλεκόμενοι φορείς.

ΗΠΑ https://www.usa.gov/	Περιγραφή
Προσφερόμενες Υπηρεσίες και τρόπος παροχής	Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες περιγράφονται (επίπεδο 1).
Κανάλια Παροχής και Παρουσίαση Πληροφοριών	Για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται online (επίπεδο 4), γίνεται προώθηση στον δικτυακό τόπο του αρμόδιου φορέα (π.χ. η αλλαγή διεύθυνσης παρέχεται ως υπηρεσία από το ταχυδρομείο και συντηρείτε από αυτό). Οι αρμόδιοι φορείς είναι υπεύθυνοι για την παροχή των υπηρεσιών. Η δικτυακή πύλη των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής είναι ένας τόπος ενημέρωσης για τις παρεχόμενες κρατικές υπηρεσίες. Είναι σχεδιασμένη και οργανωμένη σε life-events και χρησιμοποιεί την εισαγωγή ελεύθερου κειμένου και κατηγορίες για εύρεση συγκεκριμένων υπηρεσιών.
Τεχνικά Χαρακτηριστικά	Αποτελείται από Drupal CMS, Nginx 1.8.0 Web Server, Twitter Bootstrap Web Framework, jQuery 1.10 Javascript Framework, PHP Programming Language, Google Analytics & New Relic για Analytics.
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Όλοι

Ηνωμένο Βασίλειο https://www.gov.uk	Περιγραφή
Προσφερόμενες Υπηρεσίες και τρόπος παροχής	Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες περιγράφονται (επίπεδο 1) και όλες οι υπηρεσίες εκτελούνται (επίπεδο 4) στο κεντρικό portal.
Κανάλια Παροχής και Παρουσίαση Πληροφοριών	Όλοι οι φορείς παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς πιστοποίηση και εκτέλεση στο κεντρικό portal. Η δικτυακή πύλη του Ηνωμένου Βασιλείου είναι ένας τόπος ενημέρωσης και εκτέλεσης των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών. Είναι σχεδιασμένη και οργανωμένη σε life-events και χρησιμοποιεί την εισαγωγή ελεύθερου κειμένου και κατηγορίες για εύρεση συγκεκριμένων υπηρεσιών.
Τεχνικά Χαρακτηριστικά	Αποτελείται από D3 Javascript Graphics, Nginx Web Server, Varnish Cache Tool, jQuery 1.11.3 Javascript Framework, Google Analytics για Analytics, Hogan.js Javascript Framework, SWFObject Miscellaneous.
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Όλοι

Ινδία http://india.gov.in/	Περιγραφή
Προσφερόμενες Υπηρεσίες και τρόπος παροχής	Οι υπηρεσίες παρέχονται από την κεντρική πύλη ανά πολιτεία (Tamil Nadu, Nagaland, Sikkim) σύμφωνα με τις διατάξεις και τη νομοθεσία που διατρέχουν την κάθε πολιτεία (επίπεδο 1 – επίπεδο 4). Ακολουθεί το μοντέλο του Ηνωμένου

	Βασιλείου.
Κανάλια Παροχής και Παρουσίαση Πληροφοριών	Όλοι οι φορείς παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς πιστοποίηση και εκτέλεση στο κεντρικό portal. Η δικτυακή πύλη της Ινδίας είναι ένας τόπος ενημέρωσης και εκτέλεσης των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών. Η κεντρική πύλη της Ινδίας έχει σχεδιαστεί για να παρέχει πληροφορίες οργανογράμματος και σύνθεσης της κυβέρνησης. Οι τομείς που αφορούν τις αποφάσεις της κυβέρνησης παρουσιάζονται. Προσφέρει δυνατότητες web 2.0 (βαθμολόγηση υπηρεσιών και επικοινωνία χρηστών με τις βασικές δομές, δημιουργία ομάδων ενδιαφέροντος).
Τεχνικά Χαρακτηριστικά	Αποτελείται από Apache Web Server, Drupal CMS, Highcharts Javascript Graphics, jQuery Javascript Framework, PHP Programming Language, Google Analytics για Analytics.
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Όλοι

Εσθονία https://e-estonia.com	Περιγραφή
Προσφερόμενες Υπηρεσίες και τρόπος παροχής	Το e-estonia.com έχει συγκεντρώσει όλες τις συνιστώσες της ψηφιακής κοινωνίας που αποτελούν τα δομικά στοιχεία για την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Εσθονίας. Στον κεντρικό τόπο παρουσιάζονται και εκτελούνται τα βασικά δομικά στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν στην κατασκευή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τα δομικά στοιχεία είναι: (α) Ηλεκτρονικό Έγγραφο, (β) Ηλεκτρονική Υπογραφή, (γ) Μητρώο Επιχειρήσεων, (δ) Βάση νόμων, (ε) Βάση πολιτικών αποφάσεων, (στ) Ηλεκτρονική Αστυνομία (ζ) Ηλεκτρονική Ταυτότητα, (η) Ηλεκτρονική Φορολογική Δήλωση, (θ) Ταυτότητα μέσω κινητής συσκευής, (ι) Ηλεκτρονικό κτηματολόγιο και πολλά άλλα.
Κανάλια Παροχής και Παρουσίαση Πληροφοριών	Η εκτέλεση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις γίνεται από την πύλη https://www.eesti.ee , η οποία συμπεριλαμβάνει όλες τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 4. Όλοι οι φορείς παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς πιστοποίηση και εκτέλεση στο κεντρικό portal των e-services χρησιμοποιώντας τα δομικά στοιχεία που παρέχονται στο e-estonia. Η δικτυακή πύλη της Εσθονίας είναι ένας τόπος ενημέρωσης και εκτέλεσης των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών. Η αρθρωτή φύση και η ευελιξία των δομικών στοιχείων/συστημάτων που συνθέτουν το e-estonia ενεργοποιούν τον εύκολο σχηματισμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο μέλλον, επιτρέποντας στα κυβερνητικά συστήματα να

	αναπτυχθούν.
Τεχνικά Χαρακτηριστικά	Αποτελείται από Backbone.js Javascript Framework, CloudFlare CDN, Font Awesome Font Script, Google Analytics για Analytics, Lightbox Javascript Framework, Modernizr Javascript Framework, Nginx Web Server, Underscore.js Javascript Framework, WordPress CMSBlog, YouTube Video Player, jQuery 1.7.2 Javascript Framework, PHP Programming Language, Twitter Emoji (Twemoji) Javascript Graphics, yepnope.js Javascript Framework
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Όλοι

Στη συνέχεια παρατίθεται ο συγκεντρωτικός πίνακας με τις κύριες υπηρεσίες, δομές και τρόπους παροχής των κεντρικών πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά μελετηθείσα χώρα:

Χαρακτηριστικό	ΗΠΑ	Ην. Βασίλειο	Ινδία	Εσθονία
Οι τελικές υπηρεσίες παρέχονται από την κεντρική πύλη		✓	✓	
Οι υπηρεσίες παρέχονται από μία εναλλακτική πύλη παροχής		✓	✓	✓
Οι υπηρεσίες παρέχονται από τους αρμόδιους φορείς	✓			
Η κεντρική πύλη περιλαμβάνει πληροφορίες ροής και εκτέλεσης των υπηρεσιών	✓	✓	✓	✓
Η κεντρική πύλη είναι σχεδιασμένη και οργανωμένη σε life-events	✓	✓	✓	✓
Η κεντρική πύλη υποστηρίζει την ανάπτυξη υπηρεσιών από τον πολίτη	✓			
Η κεντρική πύλη περιλαμβάνει υπηρεσίες επικοινωνίας και βαθμολόγησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (web 2.0 χαρακτηριστικά – αλληλεπίδραση με το χρήστη)			✓	
Οι κεντρικές δομές διαθέτουν κατάλογο φορέων του δημόσιου τομέα	✓	✓	✓	✓
Οι κεντρικές δομές παρέχουν πληροφόρηση συνδεδεμένη με την εθνική στρατηγική ανάπτυξης			✓	
Ελεύθερη αναζήτηση με εισαγωγή λέξης-κλειδί (όρος)	✓	✓		
Οι φορείς παρέχουν τις υπηρεσίες τους προς πιστοποίηση ή/και εκτέλεση στο κεντρικό portal των e-services	✓	✓	✓	✓

Στον κεντρικό τόπο παρουσιάζονται και εκτελούνται τα βασικά δομικά στοιχεία που θα χρησιμοποιηθούν στην κατασκευή ηλεκτρονικών υπηρεσιών

	✓	✓	✓
--	---	---	---

4.9 Στρατηγικές προτεραιότητες

Στην παρούσα παράγραφο αναλύονται τα κύρια σημεία της Στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΔΜ, του Νόμου 4336/2015 και αναδεικνύονται οι τομείς προτεραιότητας όπως εκφράζονται από την Αναθέτουσα Αρχή.

Ορμώμενοι από την Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5^Α) στην Ελλάδα και με φόντο την οικονομική κρίση, οι προαναφερθείσες προκλήσεις απαιτούν από την Κυβέρνηση να θέσει υγιή θεμέλια για μία εθνική προσπάθεια με ένα πειστικό και δεσμευτικό σχέδιο που αρθρώνεται σε έναν ρεαλιστικό οραματικό στόχο:

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

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

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

1. Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης θα στηρίξει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας.
2. Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση, θα κατακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος.
3. Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, θα εγγυηθεί την εφαρμογή των συμφωνημένων δεσμευτικών γενικών αρχών κατά τη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

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



για μια συνεκτική στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Διαλειτουργικότητα

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

Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση

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

Ενοποίηση

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

Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη

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

Μοναδική καταχώρηση δεδομένων

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

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

Εφικτότητα - Βιωσιμότητα

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

Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης

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

Προβασιμότητα (e-accessibility)

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

Ασφάλεια - Ιδιωτικότητα

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

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

Συμμετοχή πολιτών

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

4.10 Εντοπισμοί Ανάλυσης

Η σκοπιμότητα της ανάλυσης των στοιχείων που παρουσιάζονται στις προηγούμενες παραγράφους και οι αρχικοί εντοπισμοί, παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον παρακάτω πίνακα:

Στοιχείο	Σκοπιμότητα Ανάλυσης	Εντοπισμοί
Περιγραφή ΕΡΜΗ (site)	Ανάλυση των στόχων του ΕΡΜΗ αλλά και της τρέχουσας κατάστασης	Ενώ ο ΕΡΜΗΣ στοχεύει να είναι η «ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης» δεν έχει την ανάλογη λειτουργικότητα
Συναφή Έργα και Πληροφοριακά Συστήματα	Ανάδειξη του Περιβάλλοντος του ΕΡΜΗ	Ο ΕΡΜΗΣ δεν συνεργάζεται με τα βασικά πληροφοριακά συστήματα για τον πολίτη (π.χ. δεν περιλαμβάνει υπηρεσίες του TAXIS)
Οι 20 Βασικές Υπηρεσίες	Ανάλυση της τρέχουσας	Η αυτοματοποίηση έχει σταματήσει τα τελευταία έτη. Ο ΕΡΜΗΣ δεν «καθοδηγεί» την υλοποίηση των

	κατάστασης στο βασικό κορμό υπηρεσιών	20 βασικών υπηρεσιών online
Υλοποιημένα Web Services	Ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης	Υπάρχουν ελάχιστες υπηρεσίες που υλοποιούνται πλήρως ηλεκτρονικά. Δεν υπάρχει web services directory στον ΕΡΜΗ
Επίπεδο αυτοματοποίησης στις υπηρεσίες του ΕΡΜΗ	Ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης	Ο ΕΡΜΗΣ διαθέτει 12 ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 4 και 116 ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 3 από το σύνολο των 2640 υπηρεσιών. Τα παραπάνω στοιχεία καταδεικνύουν την «ένδεια» του ΕΡΜΗ σε υπηρεσίες 4 και 5 (λιγότερο από το 2% των υπηρεσιών). Ως προς τις 20 βασικές υπηρεσίες, αυτές που έχουν προτεραιότητα αύξησης του επιπέδου αυτοματοποίησης είναι: <ul style="list-style-type: none"> - Καταχώριση στο μητρώο νέων επιχειρήσεων - Περιβαλλοντικές άδειες - Δημόσιες προμήθειες - Υπηρεσίες υγείας - Αιτήσεις οικοδομικών αδειών - Δίπλωμα Οδήγησης
Οι φορείς των 20 Βασικών Υπηρεσιών	Ανάδειξη του περιβάλλοντος του ΕΡΜΗ και εντοπισμός βασικών φορέων	17 φορείς συνεργάζονται για την παροχή των 20 βασικών υπηρεσιών: <ol style="list-style-type: none"> 1. Κεντρική Κυβέρνηση 2. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας 3. Γενική Γραμματεία Εμπορίου 4. Υπουργείο Οικονομικών 5. ΓΓΠΣ 6. ΕΛ.ΣΤΑΤ. 7. Υπουργείο Εργασίας 8. ΟΑΕΔ 9. ΙΚΑ 10. ΚΕΠ 11. Δημοτικές Διοικήσεις 12. Υπουργείο Παιδείας 13. Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη 14. Περιφερειακές Διοικήσεις 15. Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων 16. Εθνικό Κέντρο Διαβατηρίων 17. ΙΚΥ
Αριθμός Κλήσεων Ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 4	Καθορισμός δράσεων και αρχιτεκτονικής	Εκτός από την πύλη του ΕΡΜΗ υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους φορείς όπως η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) και αφορούν σε υπηρεσίες οικονομικού ενδιαφέροντος προς επιχειρήσεις και πολίτες (ΦΠΑ, Φορολογία Επιχειρήσεων, Φορολογία Εισοδήματος κτλ.). Επίσης το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) και ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) παρέχουν διαφορετικότητας, δηλαδή στους τομείς της εργασίας και της ασφάλισης.
Κλήσεις ανά κανάλι	Καθορισμός δράσεων και	Ο ΕΡΜΗΣ έχει αποτύχει στο να καθιερωθεί ως η κεντρική πύλη της δημόσιας διοίκησης, εφόσον

	αρχιτεκτονικής	εξυπηρετεί μόνο το 2.25 % των υποθέσεων.
Οι πιο δημοφιλείς υπηρεσίες	Καθορισμός τρόπου μετασχηματισμού των υπηρεσιών	Οι υπηρεσίες έκδοσης πιστοποιητικών οι οποίες κατέχουν το μεγαλύτερο βαθμό χρήσης (επίπεδο 4) στον ΕΡΜΗ μπορούν να διακριθούν σε τρία είδη (Α, Β, και Γ) σύμφωνα με την ανάγκη τους για επίκαιρη (Α) ή όχι (Β) πληροφόρηση και την έκδοση αποδεικτικών που πρέπει να φέρει ο πολίτης (Γ). Ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας μπορούν να προγραμματιστούν οι ενέργειες μετασχηματισμού πρώτου και δευτέρου σταδίου. Ενδεικτικός πίνακας παρατίθεται στο κεφάλαιο 4.3.
Ο χρόνος ολοκλήρωσης των υπηρεσιών	Καθορισμός τρόπου μετασχηματισμού των υπηρεσιών	Οι βασικότερες υπηρεσίες για άμεση μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών
Δημοφιλέστερα δικαιολογητικά υπηρεσιών	Καθορισμός τρόπου μετασχηματισμού των υπηρεσιών	Τα δικαιολογητικά όπως αστυνομική ταυτότητα, οικογενειακή κατάσταση, διαβατήριο θα πρέπει να μπορούν να παρέχονται με ηλεκτρονικό ακόμα και με τη χρήση κινητών συσκευών. Τα έγγραφα θα μετατρέπονται είτε σε web service μητρώου είτε σε ηλεκτρονικά έγγραφα για το e-safe. Ενδεικτικός πίνακας παρατίθεται στο κεφάλαιο 4.3.
Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Συμμόρφωση με την εθνική στρατηγική	Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν επιβεβαιώνουν τον στρατηγικό σχεδιασμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι δράσεις που σχεδιάζονται στο παρόν παραδοτέο βρίσκονται σε σύμπτωση με την εθνική στρατηγική.
Προσβασιμότητα στο διαδίκτυο	Καθορισμός χρονοδιαγράμματος και δράσεων	Η πρόσβαση στο διαδίκτυο των πολιτών και των επιχειρήσεων αναμένεται να αυξηθεί δραματικά μέχρι το 2020. Επιτακτική η παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.
Δείκτες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Καθορισμός χρονοδιαγράμματος και δράσεων	Οι δείκτες παρουσιάζουν ανοδική πορεία αλλά υπολείπονται από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο, καταδεικνύοντας την αναγκαιότητα εκσυγχρονισμού του δημοσίου, καθώς και το πρόσφορο έδαφος από πλευράς πολιτών και επιχειρήσεων ως προς την υιοθέτηση και χρήση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
Συμμόρφωση του eGIF με το EIF	Συμμόρφωση με την ευρωπαϊκή στρατηγική	Παρατηρείται ότι υπάρχει ελάχιστη αποδεδειγμένη πρακτική εφαρμογή του GIF και γενικότερα των αρχών της διαλειτουργικότητας στις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα. Η μελέτη αναδεικνύει έλλειμμα στην εφαρμογή.
Άλλες κυβερνητικές πύλες	Καθορισμός κύριας δομής και λειτουργιών	Η έρευνα καταδεικνύει τις διαφορές και τις ομοιότητες ως προς την αρχιτεκτονική και τα κανάλια διανομής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο κεφάλαιο 4.8 παρουσιάζεται ο πίνακας με τις λειτουργίες.
Γνώμες των πολιτών	Καθορισμός χρονοδιαγράμματος και δράσεων	Από την ανάλυση των στοιχείων των μελετών διαφαίνεται η ελλιπής ενημέρωση των πολιτών καθώς και η επιθυμία τους να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η πύλη ΕΡΜΗΣ συγκεντρώνει τα μικρότερα ποσοστά επισκεψιμότητας και χρήσης ηλ. υπηρεσιών.

		Φαίνεται ότι οι χρήστες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν περισσότερο το TAXISNet, εφόσον είναι και υποχρέωσή τους, ενώ ο ΕΡΜΗΣ κατατάσσεται στην τελευταία θέση μεταξύ των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
Συνολικός αριθμός εκτελεσμένων διαδικασιών για τα 2 τελευταία έτη	Κατευθύνσεις μετασχηματισμού των υπηρεσιών	Φαίνεται ότι οι πιο συχνά ζητούμενες υπηρεσίες (πιστοποιητικά και αντίγραφα) μπορούν να καθιστούν μη αναγκαίες με την ελάχιστη αύξηση της διαλειτουργικότητας

4.11 Συμπεράσματα για τον ΕΡΜΗ

Από την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης, των επιπλέον στοιχείων αξιολόγησης αλλά και των διεθνών βέλτιστων πρακτικών, προκύπτουν συμπεράσματα για την κεντρική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, τα οποία παρουσιάζονται στην Εικόνα 4-2 και είναι τα εξής:

Συμπέρασμα 1: Μικρή διάδοση – μικρή χρήση του ΕΡΜΗ

Η διάδοση του ΕΡΜΗ σε πολίτες και επιχειρήσεις είναι πολύ μικρή, παρά το γεγονός της αύξησης της χρήσης του διαδικτύου στην Ελλάδα τα τελευταία έτη. Πρακτικά ο ΕΡΜΗΣ, λόγω της μικρής αξίας της πληροφορίας που περιέχει είναι ένας ακόμη διαδικτυακός τόπος εναλλακτικής πληροφόρησης που βασίζει την όποια δημοτικότητα του στον κατάλογο των υπηρεσιών που διαθέτει (οι οποίες σε δραματικό ποσοστό υλοποιούνται τελικά όχι αυτοματοποιημένα).

Συμπέρασμα 2: Δύσχρηστο και ελλιπές user interface

Το περιβάλλον που ο ΕΡΜΗΣ προσφέρει στο χρήστη είναι δύσχρηστο και χωρίς δυνατότητα υποστήριξης κινητών συσκευών με ικανοποιητικό τρόπο. Οι χρήστες δεν «παίρνουν αξία» από την είσοδο στον ΕΡΜΗ και δεν υποβοηθούνται στην ανεύρεση υπηρεσιών με τους ενδεδειγμένους τρόπους (π.χ. υπηρεσίες επιπέδου 4 και 5, νέα και εξελίξεις στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες).

Συμπέρασμα 3: Ο ΕΡΜΗΣ δεν υποστηρίζει τον μετασχηματισμό του Δημόσιου Τομέα

Ενώ οι κεντρικές διαδικτυακές πύλες αποτελούν σημαντικό μοχλό για τον ανασχεδιασμό των υπηρεσιών του κράτους, ο ΕΡΜΗΣ δε παρέχει κανένα εργαλείο στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση για τον ανασχεδιασμό των υπηρεσιών, τη δήλωση web services, την περιγραφή των υπηρεσιών με πρότυπο τρόπο. Επίσης, η όποια πληροφορία αφορά στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι απηρχαιωμένη και δεν περιλαμβάνει σαφείς διατάξεις και πρότυπα για την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική πληροφοριακών συστημάτων στο Δημόσιο Τομέα.

Συμπέρασμα 4: Ελάχιστη διασύνδεση με τους φορείς και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης

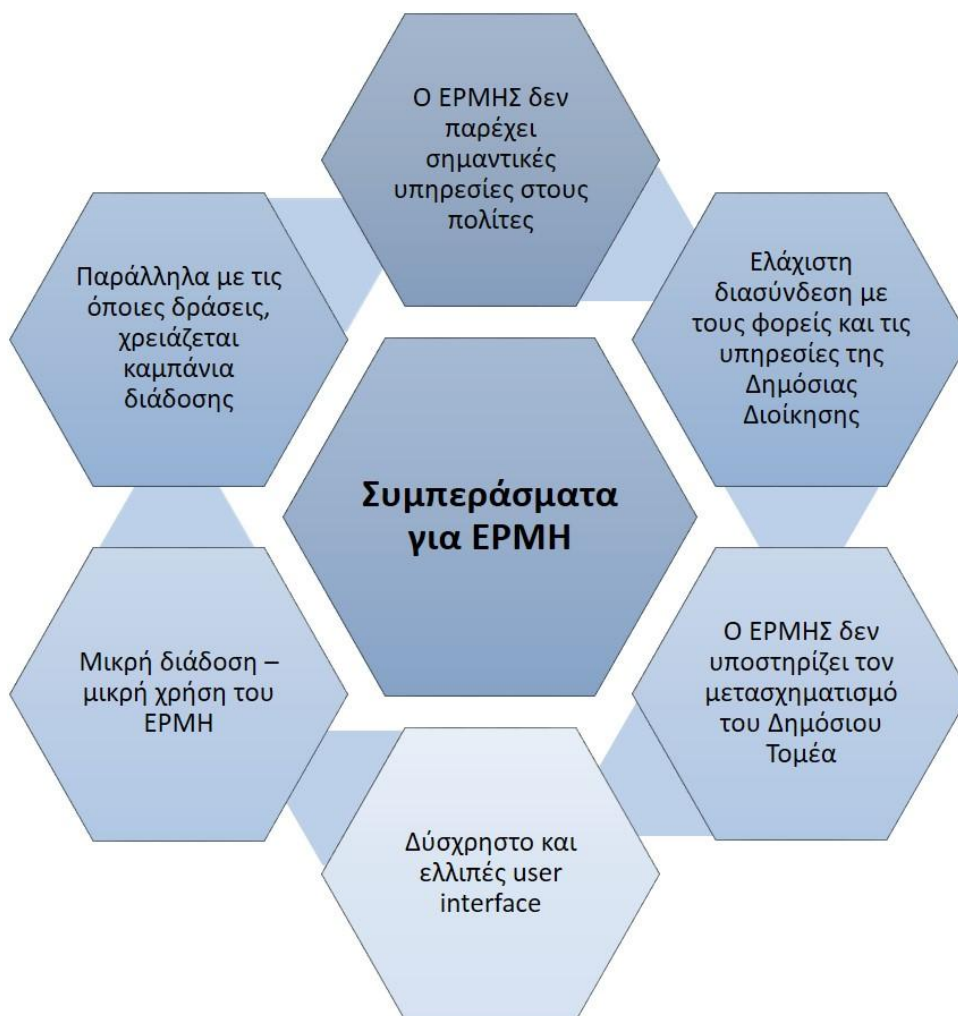
Όπως όλες οι κεντρικές διαδικτυακές πύλες, έτσι και ο ΕΡΜΗΣ πρέπει να απεικονίζει σωστά την τρέχουσα κατάσταση σε φορείς και υπηρεσίες και να αποτελεί έτσι χρήσιμο τόπο για κάθε χρήστη. Από την τρέχουσα κατάσταση γίνεται προφανές ότι ο ΕΡΜΗΣ δεν έχει σχεδόν καμία διασύνδεση με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να απεικονίζει τις υπηρεσίες τους, τα επίπεδα αυτοματοποίησης, τα διαθέσιμα web services, κλπ. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι το σύνολο σχεδόν της πληροφορίας για υπηρεσίες βασίζεται στα δεδομένα των ΚΕΠ (που παρέχουν τις υπηρεσίες αυτές με όχι αυτοματοποιημένο τρόπο).

Συμπέρασμα 5: Ο ΕΡΜΗΣ δεν παρέχει σημαντικές υπηρεσίες στους πολίτες

Καθώς ο ΕΡΜΗΣ δεν έχει αναπτύξει καμία ουσιαστική νέα υπηρεσία τα τελευταία έτη (πλην του αρχικού καταλόγου υπηρεσιών, ο οποίος στη δραματική του πλειοψηφία αποτελεί αναπαραγωγή της πληροφορίας για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ), έχει παγιωθεί η άποψη σε πολίτες και επιχειρήσεις ότι «εκεί δεν υπάρχει τίποτε νέο». Η κεντρική διαδικτυακή πύλη πρέπει να αναπτύξει νέες υπηρεσίες με προστιθέμενη αξία.

Συμπέρασμα 6: Παράλληλα με τις όποιες δράσεις, χρειάζεται καμπάνια διάδοσης

Καθώς οι πολίτες εκτίθενται καθημερινά όλο και περισσότερο σε μεγάλες ποσότητες πληροφορίας από πολλά κανάλια, η ανάπτυξη κάποιων νέων λειτουργιών δεν είναι αρκετή για την αύξηση των χρηστών του ΕΡΜΗ. Θα χρειαστούν δράσεις διάδοσης, που καλό είναι να συνοδεύουν κάθε σημαντική αλλαγή ή αύξηση της λειτουργικότητας της πύλης.



Εικόνα 4-2: Συμπεράσματα για την κεντρική δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ

5 Σενάρια επέκτασης και αξιοποίησης του ΕΡΜΗ

Με βάση τα αποτελέσματα των Κεφαλαίων 3 και 4, και την εμπειριστατωμένη αιτιολόγηση με βάση τα μοντέλα υποστήριξης αποφάσεων όπως περιγράφονται στο Κεφάλαιο 2, συντίθενται οι βασικές προτεινόμενες δράσεις ανά άξονα προτεραιότητας.

Με βάση την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης αλλά και των βέλτιστων διεθνών πρακτικών όπως παρουσιάστηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια, οι κύριοι στόχοι για τον ΕΡΜΗ (την κεντρική διαδικτυακή πύλη για πολίτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα) πρέπει να είναι:

Στόχος 1: Ο ΕΡΜΗΣ να αποτελεί το κεντρικό σημείο αναφοράς για την ανεύρεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στον ΕΡΜΗ οι πολίτες να μπορούν να βρίσκουν την υπηρεσία που θέλουν, σε οποιοδήποτε επίπεδο αυτοματοποίησης, και να δρομολογούνται προς το σημείο παροχής / εκτέλεσης με απλό και λειτουργικό τρόπο.

Στόχος 2: Ο ΕΡΜΗΣ να αποτελεί το κεντρικό σημείο αναφοράς για το μετασχηματισμό και την αποτύπωση των υπηρεσιών για τη Δημόσια Διοίκηση. Οι φορείς και οργανισμοί να μπορούν να αποτυπώνουν τη ροή της διαδικασίας και να εισάγουν μεταδεδομένα παροχής των υπηρεσιών για την ευκολότερη ανεύρεσή τους από πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και να παίρνουν βασικές κατευθύνσεις και πρότυπα για την αναμόρφωσή τους.

Στόχος 3: Ο ΕΡΜΗΣ να έχει ένα σύγχρονο, ελκυστικό σύστημα διασύνδεσης με το χρήστη (user interface), το οποίο να υποστηρίζει πολλαπλά κανάλια, να παρέχει πολλαπλούς μηχανισμούς ανεύρεσης και να αξιοποιεί τις σύγχρονες τεχνολογίες του διαδικτύου.

Στόχος 4: Ο ΕΡΜΗΣ να αποτελεί το σημείο αποθήκευσης και ανεύρεσης όλων των σχετικών πληροφοριών για τα ακολουθούμενα πρότυπα στη Δημόσια Διοίκηση, αναφορικά με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα.

Στόχος 5: Ο ΕΡΜΗΣ να αποτελεί έναν από τους παρόχους υπηρεσιών ψηφιακής αυθεντικοποίησης και επιχειρησιακού διαύλου υπηρεσιών (enterprise service bus), ανάλογα με την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση. Ο συγκεκριμένος στόχος θα εξειδικευτεί περαιτέρω στο Παραδοτέο 3.2 Enterprise Service Bus.

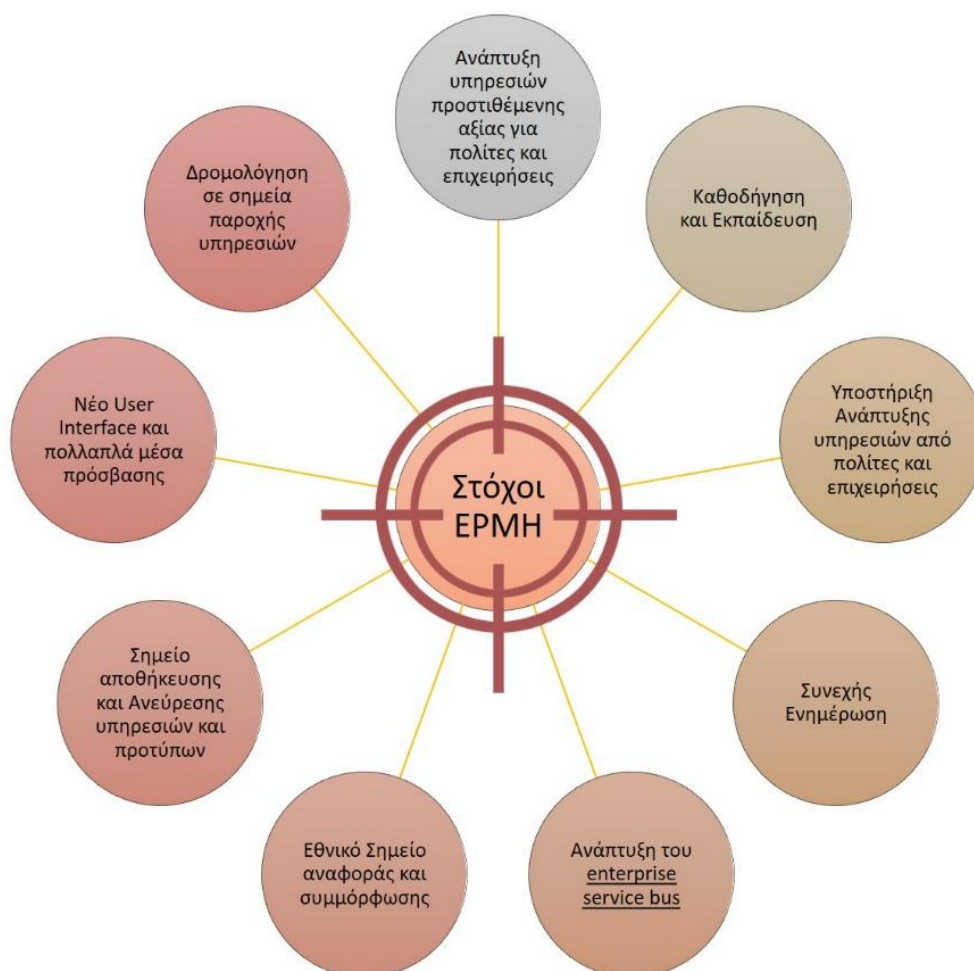
Στόχος 6: Με κατάλληλες δράσεις διάδοσης, ο ΕΡΜΗΣ να αποτελέσει ένα κύριο όχημα για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, τόσο ενημερώνοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και τους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης για τις νέες εξελίξεις, τις διαθέσιμες υπηρεσίες και την πρόοδο σχετικών δράσεων.

Στόχος 7: Με τη συγκέντρωση των απαραίτητων web services και δεδομένων, ο ΕΡΜΗΣ πρέπει να συμβάλλει ουσιαστικά στη διάδοση και αξιοποίηση ιδεών και εφαρμογών που αναπτύσσονται από πολίτες και μικρές επιχειρήσεις, για το σύνολο των διαδικασιών του Δημόσιου Τομέα.

Στόχος 8: Με την αξιοποίηση του ΕΡΜΗ, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης πρέπει να αναλάβει το ρόλο της καθοδήγησης του συνολικού μετασχηματισμού του Δημόσιου Τομέα, συντονίζοντας τις δράσεις ανάπτυξης νέων υπηρεσιών και παρακολουθώντας την πρόοδο των οργανισμών και φορέων, ενημερώνοντας πολίτες και επιχειρήσεις μέσω του ΕΡΜΗ. Ειδικές δράσεις που πρέπει να γίνουν για την επίτευξη αυτού του στόχου πρέπει να αφορούν τόσο στην υλοποίηση των κατάλληλων υπηρεσιών μετασχηματισμού, όσο και στη διοίκηση της εκπαίδευσης των δημόσιων υπαλλήλων σε κάθε θέση και ρόλο.

Στόχος 9: Ο ΕΡΜΗΣ πρέπει να αναπτύξει τις δικές του υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για πολίτες και επιχειρήσεις, πλέον του ενημερωτικού και συμμετοχικού χαρακτήρα. Τέτοιες υπηρεσίες, με βάση τις διεθνείς πρακτικές συνήθως αφορούν στην ταυτοποίηση χρηστών, στην παροχή θυρίδας για την ασφαλή αποθήκευση και χρήση των προσωπικών πιστοποιητικών κάθε πολίτη, ή στην παροχή προσωποποιημένης πληροφόρησης για συγκεκριμένες υπηρεσίες ή δικαιώματα.

Η Εικόνα 5-1 παρουσιάζει τους στόχους του ΕΡΜΗ:



Εικόνα 5-1: Στόχοι για την αξιοποίηση και επέκταση του ΕΡΜΗ

5.1 Άξονας Α: Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών Επιπέδων 4 και 5 για Πολίτες, Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα

Αυτός ο άξονας δράσεων στοχεύει στην ταχεία ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και οργανισμούς του Δημόσιου τομέα, ώστε να επιτευχθεί η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης αλλά και η αύξηση της ποιότητας στην παροχή πληροφορίας, μέσω νέων, ανασχεδιασμένων διαλειτουργικών υπηρεσιών. Στον άξονα 1 κατατάσσονται οι εξής δράσεις:

Δράση Α1 Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών και Δεδομένων υπηρεσιών υψηλής αξίας

Στα πλαίσια της δράσης περιλαμβάνεται η μοντελοποίηση των υπάρχουσών διαδικασιών και στη συνέχεια ο συντονισμένος ανασχεδιασμός τους, με χρήση του Ληξιαρχείου Διαλειτουργικότητας του ΕΡΜΗ. Τυχόν απαραίτητες αλλαγές στο Θεσμικό Πλαίσιο πρέπει άμεσα να εντοπίζονται και να ξεκινά η νομοπαρασκευαστική ή άλλη κανονιστικού χαρακτήρα δράση. Ο ανασχεδιασμός υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με στόχους:

- Την πλήρως αυτοματοποιημένη παροχή της τελικής υπηρεσίας προς πολίτες και επιχειρήσεις σε επίπεδο 4 ή 5, από ένα σημείο στη Δημόσια Διοίκηση (πάροχος υπηρεσίας)
- Την ταυτόχρονη μοντελοποίηση υπηρεσιών (με χρήση κατάλληλων απεικονίσεων σε BPMN) και δεδομένων (με χρήση κατάλληλων απεικονίσεων σε XML) [38] [40]
- Τη συμβατότητα με τα πρότυπα του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [39]
- Την υιοθέτηση κοινών προτύπων σε ομοειδείς υπηρεσίες (π.χ. αιτήσεις εγγραφής σε μητρώα) και την πλήρη ομοιογένεια υπηρεσιών από ομοειδείς οργανισμούς (π.χ. υπηρεσίες Δήμων και Περιφερειών)
- Την τελική εισαγωγή της ανασχεδιασμένης υπηρεσίας και των δεδομένων που διακινεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας, ώστε να απεικονίζονται αυτόματα στην κεντρική διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ.

Για τη σωστή υλοποίηση της Δράσης Α1, η οποία μπορεί να γίνει παράλληλα σε πολλές στοχευόμενες υπηρεσίες και οργανισμούς του Δημόσιου τομέα, είναι απαραίτητη η σύνταξη ειδικού εγχειριδίου με σαφείς οδηγίες προς τις ομάδες που θα αναλάβουν τον ανασχεδιασμό. Περισσότερα αναφέρονται στη Δράση Β2.

Δράση Α2 Υλοποίηση Διαλειτουργικών Υπηρεσιών μίας στάσης μέσω Web Services

Η δράση αφορά στην ανάπτυξη των κατάλληλων διασυνδέσεων μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών (web services) για την παροχή υψηλής αξίας διαλειτουργικών υπηρεσιών μίας στάσης. Οι προς ανάπτυξη υπηρεσίες πρέπει να είναι σχεδιασμένες σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στη Δράση Α1 και να αποφεύγεται η υλοποίηση μη ανασχεδιασμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη web services και η ενορχήστρωση των τελικών υπηρεσιών πρέπει να ακολουθούν τους παρακάτω κανόνες:

- Κατά γράμμα υλοποίηση των βημάτων εκτέλεσης, όπως προβλέπονται στις αντίστοιχες μελέτες ανασχεδιασμού (Δράση Α1)
- Υλοποίηση των web services με βάση τα πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (αναφορά)
- Έμφαση στην αυτοματοποίηση των διεργασιών που γίνονται στο back office (αυτοματοποίηση ελέγχων, υπολογισμών, εξαγωγής αποτελεσμάτων) ώστε κάθε υπηρεσία να παρέχεται σε πραγματικό χρόνο
- Δήλωση των web services στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας του ΕΡΜΗ, ώστε αυτές να είναι διαθέσιμες και σε άλλους οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα, οι οποίοι θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης

Για την προτεραιοποίηση και επιλογή των κρίσιμων προς ανασχεδιασμό και υλοποίηση τελικών υπηρεσιών, πρέπει να χρησιμοποιηθούν τα εξής κριτήρια:

- Κρίσιμες διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Νόμο 4336/2015 και αποτελούν άμεσες προτεραιότητες, όπως ο συντονισμός των πληροφοριακών συστημάτων εργασίας και κοινωνικής ασφάλισης
- Διαδικασίες άμεσης προτεραιότητας για τον έλεγχο της δημοσιονομικής δαπάνης στον τομέα της Υγείας
- Ευρωπαϊκές πολιτικές που επιτάσσουν την υλοποίηση των 20 σημαντικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις [2] [31] [32] σε επίπεδο 4 και 5, των οποίων η υλοποίηση ακόμη υστερεί σημαντικά
- Υπηρεσίες υψηλής ζήτησης από τους πολίτες, όπως προκύπτει από τα στοιχεία των ΚΕΠ.

Προσοχή: Πολλές υπηρεσίες υψηλής ζήτησης (π.χ. αντίγραφο πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γέννησης) καθώς και μεγάλος αριθμός απαρχαιωμένων υπηρεσιών πρέπει να εξαιρεθούν από τον ανασχεδιασμό και την υλοποίηση σε ηλεκτρονική μορφή, καθώς δε θα είναι πια αναγκαίες στη νέα λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης

Δράση Α3 Ανάπτυξη Βασικών Web Services από τα κύρια Μητρώα

Η ανάπτυξη βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα κεντρικά μητρώα του Δημόσιου Τομέα είναι κρίσιμη λειτουργία για τη δημιουργία σύνθετων υπηρεσιών επιπέδων 4 και 5. Όπως προβλέπεται από το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας [1] η δημιουργία των βασικών αυτών υπηρεσιών πρέπει να γίνει για όλα τα κύρια μητρώα, με κύριες λειτουργίες την ερώτηση / απάντηση για τον αν κάποιος πολίτης ή επιχείρηση είναι μέλος στο μητρώο και επιστροφή των βασικών του στοιχείων που σχετίζονται με το μητρώο αυτό. Μία ενδεικτική λίστα των κύριων μητρώων για πολίτες και επιχειρήσεις ακολουθεί:

- Ταυτότητες
- Διαβατήρια
- Μητρώο Φορολογουμένων
- Δημοτολόγιο
- Κοινωνική Ασφάλιση
- Ληξιαρχείο - Γεννήσεις
- Ληξιαρχείο - Γάμοι
- Ληξιαρχείο - Θάνατοι
- Δίπλωμα Οδήγησης
- Μητρώο Εκλογέων
- Κτηματολόγιο
- Περιουσιολόγιο
- Μητρώο Οχημάτων
- Γενικό Μητρώο Επιχειρήσεων
- Επιμελητήριο
- Ποινικό Μητρώο
- Ιατρικός Φάκελος
- Μητρώο μαθητών, φοιτητών

- Μητρώο ΟΑΕΔ
- Μητρώα Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας

Πρέπει να τονιστεί ότι η ανάπτυξη των web services μπορεί να γίνει παράλληλα στα εν λόγω πληροφοριακά συστήματα, αρκεί να ακολουθηθούν τα πρότυπα του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα τελικά web services να δηλωθούν με κατάλληλα μεταδεδομένα στο Μητρώο Web Services (Δράση Β2).

5.2 Άξονας Β: Ανάπτυξη Κεντρικών Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο Άξονας Β περιλαμβάνει την ανάπτυξη κρίσιμων υποδομών (enablers) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, **οι οποίες είναι απαραίτητες** για την ορθή ανάπτυξη, διάδοση και συντήρηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Δράση Β1 Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική και Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα

Η δράση περιλαμβάνει την κατάρτιση της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής (enterprise architecture) για τα πληροφοριακά συστήματα του Δημόσιου Τομέα. Η προδιαγραφή αυτή περιλαμβάνει:

- Τα επιτρεπτά πληροφοριακά συστήματα back office και front office σε οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα, ειδικά στην περίοδο που σημαντικές υποδομές μεταβαίνουν στο υπολογιστικό νέφος (cloud)
- Τις επιτρεπτές πρότυπες δομές των πληροφοριακών συστημάτων στο Δημόσιο Τομέα (βάσεις δεδομένων, εξυπηρετητές εφαρμογών, διαδικτυακά συστήματα, εφαρμογές για κινητές συσκευές, κλπ)
- Τον προτεινόμενο τρόπο συνεργασίας των πληροφοριακών συστημάτων, τις αναγκαίες διεπαφές διαλειτουργικότητας.
- Το πλάνο σύγκλισης για πληροφοριακά συστήματα που δεν πληρούν, λόγω ηλικίας, τα παραπάνω πρότυπα.

Η Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική πρέπει να ενσωματωθεί στο Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να αποτελέσει έτσι υποχρεωτικό πρότυπο για όλους τους οργανισμούς και μονάδες του Δημόσιου Τομέα.

Παράλληλα με την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική και για την εφαρμογή της στην πράξη και σε βάθος χρόνου, πρέπει να δημιουργηθεί Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα, το οποίο να περιλαμβάνει όλα τα εν λειτουργία και υπό ανάπτυξη πληροφοριακά συστήματα Υπουργείων, Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Οργανισμών με ενδείξεις για το επίπεδο συμβατότητάς τους με την Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική.

Το Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων πρέπει να ενσωματωθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας της Πύλης ΕΡΜΗΣ, όπου υπάρχουν οι βασικές υποδομές.

Δράση Β2 Μητρώο Διαδικτυακών Υπηρεσιών (Web Services) για το Δημόσιο Τομέα

Καθώς η ανάπτυξη και δημοσιοποίηση web services βρίσκεται ακόμη σε πολύ αρχικό στάδιο, με μόνο μερικές δεκάδες web services να είναι σε λειτουργία ανάμεσα σε οργανισμούς και ακόμη λιγότερα να είναι δημόσια προσβάσιμα, η δράση περιλαμβάνει:

- Τη δημιουργία κεντρικού ηλεκτρονικού καταλόγου web services (στα πρότυπα του μοντέλου X-ROAD της Εσθονίας [41])
- Την υιοθέτηση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την κατάλληλη τεκμηρίωση των web services από τους φορείς που τα αναπτύσσουν και εισάγουν στο μητρώο
- Την ανάπτυξη λειτουργιών ανεύρεσης web services από ενδιαφερόμενους φορείς.

Το Μητρώο Διαδικτυακών Υπηρεσιών (Web Services) πρέπει να ενσωματωθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας της Πύλης ΕΡΜΗΣ, όπου υπάρχουν οι βασικές υποδομές και η συντήρησή του να γίνει υποχρεωτική για όλους τους φορείς του Δημόσιου Τομέα.

Δράση Β3 Μητρώο Υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις

Η δράση περιλαμβάνει την επέκταση και επιχειρησιακή ένταξη του Μητρώου Υπηρεσιών που περιλαμβάνεται στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας του ΕΡΜΗ, έτσι ώστε να αποτελεί την μοναδική, κεντρική, έγκυρη πηγή πληροφόρησης για την κατάσταση και τα βήματα παροχής μίας υπηρεσίας. Με βάση την τρέχουσα κατάσταση του Ληξιαρχείου Διαλειτουργικότητας, πρέπει να γίνουν τα παρακάτω βήματα:

- Επέκταση των δυνατοτήτων του Μητρώου Υπηρεσιών με την αξιοποίηση και ολοκλήρωση συστήματος που να υποστηρίζει την

απεικόνιση των διαδικασιών με τη μορφή BPMN (σύστημα διοίκησης επιχειρησιακών διαδικασιών – Business Process Management)

- Επέκταση των δυνατοτήτων του Μητρώου ώστε να υποστηρίζεται ταυτόχρονα ο σχεδιασμός δεδομένων με τη μορφή XML και χρήση κοινών δομικών στοιχείων (core components)
- Ενημέρωση του Μητρώου Υπηρεσιών με το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει ο Δημόσιος Τομέας στην κατάσταση που βρίσκονται σήμερα
- Συνεχή επικαιροποίηση του Μητρώου, κατά τη διάρκεια του ανασχεδιασμού των διαδικασιών του Δημοσίου Τομέα (Δράση Α1)

Η ενημέρωση του Μητρώου Υπηρεσιών πρέπει να γίνει υποχρεωτική για όλους τους φορείς του Δημοσίου Τομέα. Δυνητικά, όλοι οι ιστότοποι (web sites) του Δημοσίου Τομέα πρέπει να δημοσιοποιούν τις περιγραφές υπηρεσιών (σε επίπεδα 1 έως και 5) αυτόματα από το Μητρώο Υπηρεσιών, χωρίς να επιτρέπεται η αντιγραφή ή αλλαγή της πληροφορίας (όπως γίνεται σήμερα σε πληθώρα οργανισμών, Δήμων ή Περιφερειών)

Δράση Β4 Υποδομές αυθεντικοποίησης χρηστών – Ηλεκτρονική Ταυτότητα

Ακολουθώντας το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (αναφορά) η Δράση Β4 αφορά στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την «ηλεκτρονική ταυτότητα» πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων λειτουργιών. Ακολουθώντας τις πιο σύγχρονες πρακτικές από επιτυχημένα παραδείγματα όπως της Εσθονίας [42] ή της Γερμανίας [43] η δράση στοχεύει στους εξής στόχους:

- Την απόδοση μίας φυσικής κάρτας, σταδιακά σε όλους τους πολίτες, η οποία θα έχει τη λειτουργία της φυσικής και ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.
- Τη χρήση μηχανισμών «ομοσπονδιακής ταυτοποίησης» (federated e-id) και όχι τη χρήση «μοναδικού αναγνωριστικού» για τους χρήστες, όπως προβλέπεται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης
- Την πολλαπλή χρησιμότητα της κάρτας (αναγνώριση, ψηφιακή υπογραφή, χρήση στο εξωτερικό, κλπ)

Δράση Β5 Υποδομές Σημαιολογικής Διαλειτουργικότητας – Κωδικολογία

Η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις θα απαιτήσει τη χρήση κοινής κωδικοποίησης για αρκετό πλήθος πληροφοριών που θα διακινούνται ανάμεσα σε συστήματα, χωρίς τη μεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα. Για το σκοπό αυτό, είναι απαραίτητη η θεσμοθέτηση, εφαρμογή και συντήρηση κεντρικά διαθέσιμων κωδικολογιών. Τέτοια κωδικολογία πρέπει να αναπτυχθούν από κατάλληλες ομάδες οργανισμών του δημόσιου (π.χ. υγεία, παιδεία, οικονομία, τοπική αυτοδιοίκηση) και να υιοθετηθούν σταδιακά στο σύνολο των πληροφοριακών συστημάτων του Δημόσιου Τομέα. Τόσο το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσο και τα αποτελέσματα του έργου Οντολογία για τον Ανασχεδιασμό του Κράτους, (<http://gov-ontology.blogspot.gr/>) περιλαμβάνουν ήδη αρκετά προτεινόμενα κωδικολογία που αφορούν ενδεικτικά:

- Χώρες, εθνικότητες, εθνικά νομίσματα, μονάδες μέτρησης
- Δομή του Δημόσιου Τομέα
- Επίπεδα εκπαίδευσης, τύπους απασχόλησης
- Ασθένειες και φάρμακα
- Τύπους εγγράφων
- Τύπους πληρωμών

Τα κωδικολογία πρέπει να συντηρούνται στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και ειδικό σύστημα να επιτρέπει τη συντήρησή τους από τους τομεακά υπεύθυνους φορείς του Δημόσιου Τομέα.

Δράση Β6 Συντήρηση και επέκταση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (www.e-gif.gov.gr) αποτελεί την κύρια πηγή προτύπων για την ανάπτυξη υπηρεσιών και πληροφοριακών συστημάτων στο Δημόσιο Τομέα. Από την έκδοσή του (2007) και την κύρωσή του με το Νόμο 3731/2008, το Πλαίσιο δεν έχει προσαρμοστεί στις νέες εξελίξεις της πληροφορικής και της Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με αποτέλεσμα πλήθος προτύπων να είναι απηρχαιωμένα.

Η συντήρηση και επέκταση του Πλαισίου, με τις κατάλληλες δράσεις διάδοσης και υιοθέτησής του από οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα.

Με την ολοκλήρωση της συντήρησης προτύπων και κανονισμών, πρέπει να καταρτιστούν μνημόνια συνεργασίας με τους δημόσιους οργανισμούς

που συντηρούν πληροφοριακά συστήματα, για τον προγραμματισμό της υιοθέτησης του Πλαισίου από τους οργανισμούς.

Δράση Β7 Αναμόρφωση Θεσμικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών προς Πολίτες και Επιχειρήσεις

Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις μπορεί να χρήζει επικαιροποίησης, για την παροχή πλήρως ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδων 4 και 5. Αν και ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση [44] ρυθμίζει τα περισσότερα θέματα κύρωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εγγράφων, ειδική ομάδα νομικών συμβούλων θα πρέπει να επεξεργάζεται τελικές διατάξεις κατά την ανάπτυξη πλήρως ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Δράση Α1) και να δρομολογεί τις απαραίτητες παρεμβάσεις στο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τις υπηρεσίες είναι τεκμηριωμένο ήδη στο υπάρχον Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας του ΕΡΜΗ, το οποίο μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία για τις απαραίτητες νομοπαρασκευαστικές παρεμβάσεις αλλά και να

Δράση Β8 Καθολική υιοθέτηση των ηλεκτρονικών εγγράφων στο Δημόσιο Τομέα (paperless state)

Η παρούσα δράση στοχεύει στην πλήρη αντικατάσταση των εγγράφων (χειρόγραφα, δακτυλογράφηση και εκτύπωση εγγράφων, αποστολή με φαξ ή ταχυδρομείο, κ.α.) για το σύνολο των ενδο-κυβερνητικών επικοινωνιών και το σύνολο της διακινούμενης πληροφορίας.

Για να επιτευχθεί αυτό πρέπει να γίνει πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που δίνουν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα (email, ηλεκτρονική αποθήκευση εγγράφων, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, συστήματα σάρωσης / ψηφιοποίησης), τα οποία σε μεγάλο αριθμό δημόσιων οργανισμών είναι ήδη σε λειτουργία.

Εξάιρεση από την αποκλειστικά ηλεκτρονική χρήση εγγράφων θα γίνεται μόνο για ειδικές περιπτώσεις (π.χ. σε τομείς υγείας, άμυνας, δημόσιας τάξης), μόνο μετά από κατάλληλη τεκμηρίωση και πρόγραμμα μετάπτωσης.

Παράλληλη χειρογραφική λειτουργία (αποδοχή εγγράφων και στη συνέχεια ψηφιοποίησή τους από το δημόσιο) θα δίνεται μόνο σε υπηρεσίες προς «ψηφιακά αδύνατες» ομάδες πολιτών.

Η αποφυγή της χρήσης χαρτιού στη Δημόσια Διοίκηση πρέπει να αποτυπωθεί κατάλληλα στον κανονισμό λειτουργίας του δημόσιου τομέα / κώδικα δημοσίων υπαλλήλων, με θέσπιση κινήτρων και

αντικινήτρων.

Για την άμεση εφαρμογή της δράσης προτείνεται η αξιοποίηση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από ανάλογες επιχειρήσεις και επαγγελματίες (π.χ. λογιστές, δικηγόροι, μηχανικοί) για την ψηφιοποίηση και αποστολή εγγράφων με ανταγωνιστικό κόστος.

5.3 Άξονας Γ: Επέκταση και Αξιοποίηση της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων

Η κεντρική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί ένα κρίσιμο σύστημα για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και για το συντονισμό των οργανισμών του Δημόσιου Τομέα. Η πύλη ΕΡΜΗΣ σχετίζεται με αρκετές δράσεις που προτείνονται στους άξονες Α (Υπηρεσίες) και Β (Υποδομές) ενώ ταυτόχρονα με βάση την τρέχουσα κατάσταση του ΕΡΜΗ, τη χαμηλή του διείσδυση και τις βέλτιστες πρακτικές από άλλες χώρες, προτείνονται οι παρακάτω δράσεις.

Δράση Γ1 Αναμόρφωση του καταλόγου υπηρεσιών και δεδομένων για όλο το Δημόσιο Τομέα

Η κύρια λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ είναι η παροχή έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους λειτουργούς για τις διαθέσιμες και υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και το σύνολο των σχετικών λειτουργιών του δημόσιου τομέα.

Όπως γίνεται και σε άλλες χώρες, ο ΕΡΜΗΣ πρέπει να παρέχει πλήρη και ενημερωμένα στοιχεία για τα παρακάτω:

- Το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, από το σύνολο του δημόσιου τομέα, ανεξάρτητα του επιπέδου αυτοματοποίησης, και με τα κατάλληλα μεταδεδομένα. Έτσι ο κάθε πολίτης ή επιχείρηση θα μπορεί εύκολα να βρίσκει τον τελικό πάροχο υπηρεσίας, αλλά και να έχει γνώση για τον τρόπο κλήσης της υπηρεσίας, τις υποστηριζόμενες συσκευές, το χρόνο απόκρισης, το πιθανό κόστος και όλα τα σχετικά συνοδευτικά στοιχεία και (ηλεκτρονικά) έγγραφα.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας των δημόσιων φορέων και οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων των τηλεφωνικών κέντρων, των διαδικτυακών τόπων, των ηλεκτρονικών διευθύνσεων και των πιθανών κοινωνικών δικτύων που λειτουργούν ή είναι σε ανάπτυξη.
- Τα στοιχεία επικοινωνίας των δημόσιων λειτουργών που πρέπει να έρχονται σε επαφή με τον πολίτη, σε όλους τους οργανισμούς και ανάλογες θέσεις. Η δράση αυτή θα υποβοηθηθεί από τις υποδομές LDAP που θα αναπτυχθούν στο έργο των υποδομών ηλεκτρονικής ταυτότητας (Δράση Β4).
- Όλα τα νέα από δημόσιους οργανισμούς με τη μορφή RSS. Έτσι ο ΕΡΜΗΣ θα γίνει ταυτόσημος με την συνεχή ενημέρωση των

πολιτών για την κατάσταση των υπηρεσιών, τις νέες προσφερόμενες υπηρεσίες και τις γενικότερες εξελίξεις.

Η επιτυχία της παρούσας δράσης θα είναι η αναγραφή της πληροφορίας για τις υπηρεσίες και τα δεδομένα της δημόσιας διοίκησης μία και μοναδική φορά, στον ΕΡΜΗ, και στη συνέχεια η αυτόματη αναπαραγωγή τους σε πραγματικό χρόνο στους διάφορους φορείς και στους διαδικτυακούς τους τόπους. Έτσι, οι πολίτες θα μπορούν με βάση τον ΕΡΜΗ να αποκτήσουν εμπιστοσύνη στην παροχή υπηρεσιών από φορείς του Δημόσιου τομέα και ο ΕΡΜΗΣ να αποτελεί το κύριο όργανο απόδειξης της νομιμότητας και σωστής λειτουργίας κάθε οργανωτικής μονάδας του δημοσίου (σε αντιστοιχία με τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ και τις αποφάσεις του δημοσίου).

Παράλληλα με την αναμόρφωση του κεντρικού καταλόγου, πρέπει να γίνει και αναμόρφωση της διασύνδεσης με το χρήστη, μετά από κατάλληλη μελέτη των απόψεων των χρηστών και με έμφαση σε ζητήματα προσβασιμότητας από ειδικές ομάδες πολιτών.

Δράση Γ2 Ανάπτυξη εφαρμογής ΕΡΜΗΣ – mobile

Για την διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε μεγάλες ομάδες πολιτών, είναι απαραίτητη η πρόσβαση στον ΕΡΜΗ από κινητές εφαρμογές όλων των διαδεδομένων λειτουργικών συστημάτων (Android, iOS, Windows). Με την ανάπτυξη κατάλληλης εφαρμογής, που θα παρέχει το σύνολο της λειτουργικότητας του ΕΡΜΗ, θα ανοίξει ένα νέο κανάλι επικοινωνίας με το πιο ώριμο ψηφιακά τμήμα του πληθυσμού.

Παράλληλα, η εφαρμογή «ΕΡΜΗΣ Mobile» θα μπορεί να αποτελεί πρότυπο για άλλες ανάλογες εφαρμογές στο δημόσιο τομέα.

Δράση Γ3 Ανάπτυξη συστήματος πληροφοριών για τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα

Σε επέκταση του κεντρικού καταλόγου δημοσίων φορέων, οργανισμών και του καταλόγου υπηρεσιών πρέπει να αναπτυχθεί ένα σύστημα αυτόματου απολογισμού της δραστηριότητας του δημόσιου τομέα (business intelligence). Ένα τέτοιο σύστημα θα συγκεντρώνει στοιχεία από τον ίδιο τον ΕΡΜΗ, το σύστημα των ΚΕΠ, το σύστημα της ΓΓΠΣ/Υπ. Οικονομικών, τα συστήματα ΙΚΑ/ΟΑΕΕ/ΕΤΑΑ, καθώς και συστήματα της τοπικής αυτοδιοίκησης με στόχο να δείχνει σε πραγματικό χρόνο το φόρτο και την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και τη συνολική αποδοτικότητα του Δημόσιου Τομέα.

Δράση Γ4 Πλατφόρμα ανάπτυξης και διάδοσης εφαρμογών Διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις

Η συνεργατική ανάπτυξη εφαρμογών διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις, με βάση ανοικτά δεδομένα και ανοικτά web services του Δημόσιου Τομέα, έχει αποδειχθεί ότι συμβάλλει σημαντικά τόσο στην

ενεργοποίηση ομάδων πολιτών αλλά και στην παροχή χρήσιμων εφαρμογών χωρίς σημαντικό κόστος για το κράτος.

Στα πλαίσια αυτά, η δράση αφορά στη δημιουργία ειδικής πλατφόρμας για τη δημοσιοποίηση και διάδοση εφαρμογών που κατασκευάζονται από πολίτες, την παροχή δεδομένων και βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς αξιοποίηση, την συγκέντρωση της ζήτησης για συγκεκριμένες εφαρμογές και την παροχή εκπαιδευτικού υλικού για τη σωστή χρήση των δημόσιων πόρων.

Καλά παραδείγματα για τη δράση αποτελούν οι κεντρικές διαδικτυακές πύλες σε ΗΠΑ και Ινδία (Κεφάλαιο 4.8) αλλά και η πρωτοβουλίες Gov4All [45] και OpenGovLabs [46] στην Ελλάδα.

Η πλατφόρμα μπορεί να ενταχθεί στην κεντρική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, όπου και θα λειτουργεί το Μητρώο Web Services και το Μητρώο Υπηρεσιών και Δεδομένων, σε σύνδεση με την κεντρική βάση ανοικτών δεδομένων στην Ελλάδα (data.gov.gr).

Δράση Γ5 Αποθετήριο Εγγράφων πολιτών και επιχειρήσεων - esafe

Καθώς οι πολίτες και οι επιχειρήσεις χρειάζεται να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με το Δημόσιο Τομέα και να δίνουν κάποια ελάχιστα δικαιολογητικά με ηλεκτρονικό τρόπο, σε αρκετές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. Εσθονία, Γερμανία) έχουν αναπτυχθεί αποθετήρια εγγράφων για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η δράση προβλέπει την ανάπτυξη κεντρικού αποθετηρίου ηλεκτρονικών εγγράφων (πτυχία, άδειες, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, κλπ) σε ασφαλείς ηλεκτρονικές θυρίδες για πολίτες και επιχειρήσεις, Με τον τρόπο αυτό, κάθε πολίτης ή επιχείρηση μπορεί να ενημερώνει το αποθετήριο και να αναφέρεται σε κάποιο προσωπικό έγγραφο με τη μοναδική ηλεκτρονική του διεύθυνση (URL) - με τρόπο ανάλογο του συστήματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ για τα δημόσια έγγραφα.

Η υπηρεσία αυτή μειώνει σημαντικά την ανάγκη διακίνησης εγγράφων από πολίτες και επιχειρήσεις προς το Δημόσιο Τομέα και αποτελεί σημαντικό μεταβατικό στάδιο απλούστευσης της επικοινωνίας, στην πορεία της πλήρους αντικατάστασης εγγράφων με web services, η οποία θα χρειαστεί αρκετό χρόνο για να καλύψει το σύνολο των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης.

Δράση Γ6 Σύστημα Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικών ή Χειρογραφικών Υπηρεσιών από Πολίτες

Με βάση ανάλογες πρακτικές από ευρωπαϊκές χώρες, ο ΕΡΜΗΣ πρέπει να αποτελεί το σημείο όπου οι πολίτες αξιολογούν την παροχή υπηρεσιών και καταθέτουν τη γνώμη τους για την εξυπηρέτηση που είχαν.

Με βάση τον γενικό κατάλογο υπηρεσιών που συντηρεί ο ΕΡΜΗΣ, το σύστημα αυτό θα δίνει τη δυνατότητα σε χρήστες να καταθέτουν με απλό τρόπο το βαθμό ικανοποίησής τους αλλά και να υποβάλλουν συγκεκριμένα παράπονα ή προτάσεις βελτίωσης.

5-4 Άξονας Δ: Δεξιότητες, Εκπαίδευση, Διάδοση και Διοίκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δράση Δ1 Κατάρτιση χάρτη ψηφιακών δεξιοτήτων για τη Δημόσια Διοίκηση

Για τη μετάβαση του Δημόσιου Τομέα σε κατάσταση πλήρως μηχανογραφημένης λειτουργίας, είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των Δημόσιων Λειτουργών σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Καθώς το έργο της εκπαίδευσης μπορεί να καταστεί εξαιρετικά πολύπλοκο και χρονοβόρο, αλλά και με βάση τη μέχρι τώρα εμπειρία όπου δημόσιοι λειτουργοί εκπαιδεύονται σε δεξιότητες που δεν είναι απαραίτητες για το συγκεκριμένο ρόλο τους, απαιτείται η κατάρτιση του γενικού επιτελικού χάρτη απαραίτητων ψηφιακών δεξιοτήτων (skills map) [37] για όλες τις κατηγορίες και ομάδες ρόλων των δημοσίων λειτουργών.

Έτσι, ανάλογα με το ρόλο του, κάθε δημόσιος λειτουργός θα έχει το υποσύνολο των δεξιοτήτων για τις οποίες θα πρέπει σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα να αποκτήσει και να πιστοποιήσει της απαραίτητες γνώσεις.

Μία λίστα των κύριων δεξιοτήτων - θεματικών ενοτήτων, με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία και πρακτική σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Egon Reference Library version 10) οι οποίες μπορούν να οργανωθούν σε 10 προγράμματα εκπαίδευσης [37], ακολουθεί:

Περιοχή	Area
Μονολιθικά, Παραδοσιακά Πληροφοριακά Συστήματα	Legacy systems
Μοναδική Ηλεκτρονική Ταυτότητα	Unique e-ID
Διαλειτουργικότητα των παραδοσιακών πληροφοριακών συστημάτων	Legacy systems interoperability
Νομοθεσία για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών	Legislation for digital service provision
Νομοθεσία για την προστασία δεδομένων	Legislation for data protection
Πύλες Υπηρεσίας (επίπεδα 1-2)	Service Portals (levels 1-2)
Παράδοση ψηφιακής υπηρεσίας (κανένας μετασχηματισμός από το χειροκίνητο)	Digital service delivery (no transformation from manual)
Αξιολόγηση παροχής ψηφιακής	Digital service provision

υπηρεσίας	evaluation
Κυβερνητικά KPI's (δείκτες απόδοσης)	Government KPI's
Ομόσπονδες e-ID και συστήματα ηλεκτρονικού ελέγχου ταυτότητας	Federated e-ID and e-authentication schemes
Εθνικά Πλαίσια διαλειτουργικότητας	National Interoperability Frameworks
Διαλειτουργικότητα συστημάτων με βάση κοινά πρότυπα	Standards - based systems interoperability
Διαλειτουργικότητα Διαδικασιών	Process interoperability
Νομοθεσία για τη διαλειτουργικότητα	Legislation for interoperability
Πύλες Υπηρεσίας (επίπεδα 3-4-5)	Service Portals (levels 3-4-5)
Σχήματα XML για την ανταλλαγή εγγράφων	XML Schemas for document exchange
Περιγραφή Υπηρεσίας (BPMN)	Service description (BPMN)
Βασικά στοιχεία τεχνικών προδιαγραφών (CCTS)	Core components technical specifications (CCTS)
Διαλειτουργικά συστήματα G2B	Interoperable G2B systems
Μετασχηματισμός υπηρεσιών (BPR)	Service transformation (BPR)
Εσωτερική, στατική διαχείριση της ροής εργασίας	Internal, static workflow management
Τεχνολογίες GIS	GIS technologies
Δυναμική εκτέλεση υπηρεσιών / αναδιοργάνωση υπηρεσιών (εκτέλεση BPEL)	Dynamic service delivery / reorganisation (BPEL execution)
Διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών μεταξύ χωρών	Cross-country service interoperability
Πλήρως αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών	Fully automated service delivery
Ψηφιακή ενορχήστρωση υπηρεσιών	Digital service orchestration
Ομοιογενής, εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών	Seamless, personalised service delivery
Διαχείριση Δεξιοτήτων	Skills Management
Διαχείριση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων	Training Curricula Management
Πύλες Ηλεκτρονικής Συμμετοχής	Electronic participation portals

Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας	e-Voting systems
Εξόρυξη κειμένου	Text mining
Κυβερνητικό Cloud (IaaS, PaaS)	Government Cloud (IaaS, PaaS)
Νομοθεσία για Ανοικτά Δεδομένα	Legislation for open data
Νομοθεσία για τη διαφάνεια	Legislation for transparency
Ανοικτά Δεδομένα	Open data
Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης στην Κυβέρνηση	Social media in governance (manual operation)
Ηλεκτρονικά Συστήματα αξιολόγησης Συμμετοχή	Electronic Participation Systems evaluation
Analytics Μέσω Κοινωνικής Δικτύωσης	Social media analytics
Εξόρυξη γνώμης	Opinion mining
Ανάλυση συναισθήματος	Sentiment analysis
Κυβερνητικό Cloud (SaaS)	Government Cloud (SaaS)
Κυβερνητικές εφαρμογές για κινητά	Mobile government applications
Διασυνδεδεμένα Δεδομένα	Linked data
Πληθοπορισμός (crowdsourcing)	Crowdsourcing
Διαδικτυακή Μικροχρηματοδότηση	Crowdfunding
Οπτικά Analytics	Visual Analytics
Διαδίκτυο των πραγμάτων	Internet of things
Διαφάνεια Συστημάτων Διοίκησης	Administration transparency systems
Κοινωνική προσομοίωση	Societal simulation
Μέσα Κοινωνικής δικτύωσης στη διακυβέρνηση (αυτοματοποιημένη λειτουργία)	Social media in governance (automated operation)
Χρήση παιχνιδιών για κυβερνητική εκπαίδευση	Gamification for Government training
Συνεργατική ανάπτυξη εφαρμογών με επίκεντρο τον πολίτη	Citizen-centric, collaborative application development
Συγκέντρωση δεδομένων από τους πολίτες	Citizen-centric data acquisition
Κέντρα καινοτομίας και	Innovation centres and

επιχειρηματικότητα	entrepreneurship
Μεγάλα Δεδομένα	Big data
Ανοιχτές Υπηρεσίες	Open services
Πολιτική μοντελοποίησης	Policy modelling
Εκτίμηση επιπτώσεων της πολιτικής	Policy impact assessment
Διαχείριση φήμης στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	Reputation management in social media
Συνεργατική ανάπτυξη των υπηρεσιών, με επίκεντρο τον πολίτη	Citizen-centric, collaborative service development
Συνεργατικά συστήματα λήψης αποφάσεων	Collaborative decision-making systems
Προηγμένα συστήματα εκπροσώπησης και ψήφου (Liquid Democracy)	Advanced representation and voting systems (Liquid Democracy)
Πλατφόρμες κοινωνικής ευαισθητοποίησης	Community Awareness Platforms
Συστήματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας	Social entrepreneurship schemes
Λήψη αποφάσεων με χρήση Μηχανικής Νοημοσύνης	Machine intelligence - based decision making

Δράση Δ2 Εκπαίδευση εκπαιδευτών και κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων από απόσταση

Η εκπαίδευση του μεγάλου αριθμού στελεχών του Δημόσιου Τομέα θα πρέπει να γίνει στο δραματικά μεγαλύτερο ποσοστό μέσω ηλεκτρονικών μέσων, τόσο σύγχρονης όσο και ασύγχρονης εκπαίδευσης. Για το σκοπό αυτό θα απαιτηθούν:

- Ικανός αριθμός εκπαιδευτών που να διατρέχει το σύνολο των κρίσιμων φορέων του Δημόσιου Τομέα
- Κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με βάση τις απαιτούμενες δεξιότητες ανά ρόλο, όπως περιγράφεται στη Δράση Δ1
- Δημιουργία ή επικαιροποίηση εκπαιδευτικού υλικού και ερωτηματολογίων αυτοαξιολόγησης
- Προετοιμασία συστημάτων σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης
- Κατάρτιση Λεξιλογίου όρων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση [49]

Για τις εκπαιδευτικές δράσεις προτείνεται να αξιοποιηθούν η γνώση

και εμπειρία των φορέων που ήδη δραστηριοποιούνται ενεργά σε εκπαιδευτικές δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ΕΚΔΔΑ, ΑΕΙ με προπτυχιακά και μεταπτυχιακά μαθήματα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, υποδομές δια βίου μάθησης ΑΕΙ, σχολές της Δημόσιας Διοίκησης, εκπαιδευτικά κέντρα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με ικανή εμπειρία σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης).

Δράση Δ3

Δράσεις Διάδοσης και συλλογή ιδεών από πολίτες, επιχειρήσεις και στελέχη του Δημόσιου Τομέα

Όπως φαίνεται στα στοιχεία της τρέχουσας κατάστασης, η διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπολείπεται σημαντικά του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για να αυξηθεί σημαντικά η διείσδυση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις απαιτείται η κατάρτιση και υλοποίηση ειδικού πλάνου προώθησης (marketing plan). Το πλάνο πρέπει να περιλαμβάνει:

- Δράσεις ηλεκτρονικής προώθησης (digital marketing), όπως ψηφιακή διαφήμιση, δημιουργία και προώθηση ειδικών βίντεο, banners σε σημαντικά σημεία του διαδικτύου, καμπάνια google adwords, κλπ.
- Δράσεις μέτρησης της εμπειρίας πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων λειτουργιών με ειδικά ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια ικανοποίησης, που θα υλοποιούνται σε εξάμηνη βάση και θα οδηγούν σε επαναπρογραμματισμό των δράσεων όπου χρειάζεται.
- Μόνιμες πλατφόρμες συλλογής ιδεών από πολίτες για τη βελτίωση των συστημάτων και εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ccrowdsourcing)
- Ειδικές έρευνες με ηλεκτρονικά μέσα και μέσω κλασικών ερωτηματολογίων για τη λήψη αποφάσεων επί της προτεραιότητας υλοποίησης συγκεκριμένων υπηρεσιών για την κοινωνία.

Δράση Δ4

Καθορισμός ομάδων εργασίας και υπευθύνων ανά φορέα

Η υλοποίηση της δράσεων του έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα»- egovNow» θα απαιτήσει τη δραστηριοποίηση σημαντικού αριθμού δημόσιων λειτουργιών, τελικά από το σύνολο των φορέων και οργανισμών του Δημόσιου Τομέα. Ανάλογα με τον προγραμματισμό και την πρόοδο της δράσης θα πρέπει να εμπλακούν σταδιακά υπεύθυνοι από τους εμπλεκόμενους κάθε φορά φορείς, σε μία προσπάθεια που θα περιλάβει:

- Την Προεδρία της Δημοκρατίας
- Την Προεδρία της Κυβέρνησης
- Το Ελληνικό Κοινοβούλιο
- Υπουργεία / Γενικές γραμματείες / Διευθύνσεις / Τμήματα
- Περιφέρειες και Δήμους
- Μεγάλο αριθμό από τους 1850 επιβλεπόμενους οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα

Οι υπεύθυνοι από τους παραπάνω φορείς θα πρέπει να συντονίζονται σχεδόν αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών μέσων και να αποκτούν πρόσβαση σε συστήματα σχεδιασμού υπηρεσιών και δεδομένων, στο σύστημα διοίκησης (βλ. Δράση Δ5) καθώς και στα συστήματα και άλλα ηλεκτρονικά μέσα τηλεδιάσκεψης και τηλεεκπαίδευσης.

Όλοι οι υπεύθυνοι από τους φορείς και οργανισμούς καταγράφονται στο Μητρώο Οργανισμών και στο σύστημα διοίκησης της δράσης.

Δράση Δ5

Σύστημα επιτελικού σχεδιασμού και παρακολούθησης δράσεων και δεικτών

Για τον συνεχή προγραμματισμό και τη διοίκηση των διαφόρων δράσεων (4 άξονες, 25 περίπου δράσεις, περισσότερες από 200 παράλληλες δραστηριότητες σε εκατοντάδες φορείς και οργανισμούς) απαιτείται ένα ηλεκτρονικό σύστημα σχεδιασμού, διοίκησης και ελέγχου.

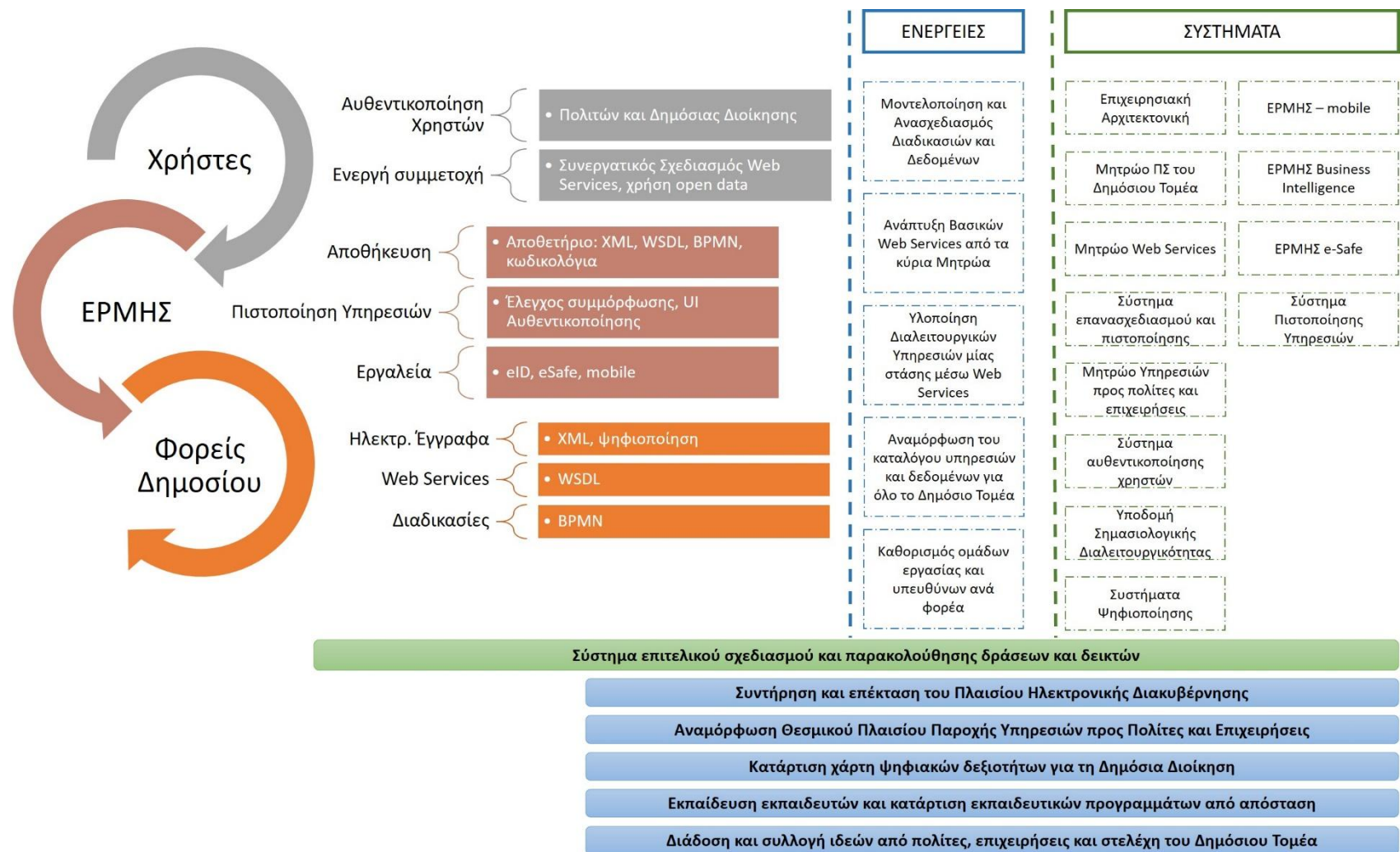
Το σύστημα θα έχει τις εξής βασικές δυνατότητες:

- Να εμπλέκει του υπεύθυνους των φορέων στους άξονες, δράσεις και δραστηριότητες και να αναθέτει συγκεκριμένες εργασίες με προσωποποίηση της ευθύνης
- Να παρακολουθεί την πρόοδο ανά δράση και δραστηριότητα
- Να συγκεντρώνει σε πραγματικό χρόνο, με αυτόματο ή ημι-αυτόματο τρόπο, όλους τους δείκτες απόδοσης (KPI's) και να παρέχει μία επίκαιρη εικόνα της προόδου και των καθυστερήσεων
- Να παρακολουθεί την επιτυχία σημαντικών οροσήμων (milestones), να διαγιγνώσκει έγκαιρα τους βασικούς παράγοντες ρίσκου κατά την υλοποίηση και να εξάγει κατάλληλα συμπεράσματα για την πρόοδο και τις ανάγκες επαναπρογραμματισμού.

Η χρήση του συστήματος διοίκησης θα επιτρέπει έτσι την κατάρτιση έγκυρων εκθέσεων απολογισμού σε τρίμηνη βάση, με το λιγότερο

δυνατό λειτουργικό κόστος (λόγω αυτοματοποιημένης λειτουργίας)
και τη μεγαλύτερη δυνατή εγκυρότητα.

Η Εικόνα 5-2 παρουσιάζει τη γενική αρχιτεκτονική της αξιοποίησης και επέκτασης του ΕΡΜΗ σε σχέση με τα εμπλεκόμενα μέρη, τις απαραίτητες κάθετες και παράλληλες ενέργειες και τα επιμέρους συστήματα.



Εικόνα 5-2: ΕΡΜΗΣ – η Μεγάλη Εικόνα

6 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Στο παρόν κεφάλαιο παρατίθεται αρχικό χρονοδιάγραμμα των προτεινόμενων δράσεων σε σύνολο έξι εξαμήνων (Εξ. = Εξάμηνο).

#	Άξονες / Δράσεις	Εξ.1	Εξ.2	Εξ.3	Εξ.4	Εξ.5	Εξ.6
A	Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών Επιπέδων 4 και 5 για Πολίτες, Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα						
A1	Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών και Δεδομένων υπηρεσιών υψηλής αξίας						
A2	Υλοποίηση Διαλειτουργικών Υπηρεσιών μίας στάσης μέσω Web Services						
A3	Ανάπτυξη Βασικών Web Services από τα κύρια Μητρώα						
B	Ανάπτυξη Κεντρικών Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης						
B1	Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική και Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα						
B2	Μητρώο Διαδικτυακών Υπηρεσιών (Web Services) για το Δημόσιο Τομέα						
B3	Μητρώο Υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις						
B4	Υποδομές αυθεντικοποίησης χρηστών – Ηλεκτρονική Ταυτότητα						
B5	Υποδομές Σημασιολογικής Διαλειτουργικότητας – Κωδικολόγια						
B6	Συντήρηση και επέκταση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης						
B7	Αναμόρφωση Θεσμικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών προς Πολίτες και Επιχειρήσεις						
B8	Καθολική υιοθέτηση των ηλεκτρονικών εγγράφων στο Δημόσιο Τομέα (paperless state)						
Γ	Επέκταση και Αξιοποίηση της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων						
Γ1	Αναμόρφωση του καταλόγου υπηρεσιών και δεδομένων για όλο το Δημόσιο Τομέα						
Γ2	Ανάπτυξη εφαρμογής ΕΡΜΗΣ – mobile						
Γ3	Ανάπτυξη συστήματος πληροφοριών για τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα						
Γ4	Πλατφόρμα ανάπτυξης και διάδοσης εφαρμογών Διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις						

#	Άξονες / Δράσεις	Εξ.1	Εξ.2	Εξ.3	Εξ.4	Εξ.5	Εξ.6
Γ5	Αποθετήριο Εγγράφων πολιτών και επιχειρήσεων - esafe						
Γ6	Σύστημα Αξιολόγησης των Υπηρεσιών από Πολίτες						
Δ	Δεξιότητες, Εκπαίδευση, Διάδοση και Διοίκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης						
Δ1	Κατάρτιση χάρτη ψηφιακών δεξιοτήτων για τη Δημόσια Διοίκηση						
Δ2	Εκπαίδευση εκπαιδευτών και κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων από απόσταση						
Δ3	Δράσεις Διάδοσης και συλλογή ιδεών από πολίτες, επιχειρήσεις και στελέχη του Δημόσιου Τομέα						
Δ4	Καθορισμός ομάδων εργασίας και υπευθύνων ανά φορέα						
Δ5	Σύστημα επιτελικού σχεδιασμού και παρακολούθησης δράσεων και δεικτών						

7 Δείκτες Μέτρησης Αποτελεσματικότητας Εφαρμογής

Στο παρόν κεφάλαιο παρατίθεται πλέγμα δεικτών (ΚΡΙ's) για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των προτεινόμενων δράσεων, όπου δίνονται δύο δείκτες για κάθε δράση.

#	Άξονας / Δράση	Κύριος Δείκτης	Δευτερεύων Δείκτης
A	Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών Επιπέδων 4 και 5 για Πολίτες, Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Δημόσιου Τομέα		
A1	Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών και Δεδομένων υπηρεσιών υψηλής αξίας	Ποσοστό των ανασχεδιασμένων υπηρεσιών στο σύνολο των υπηρεσιών	Αριθμός ετήσιων αιτήσεων πολιτών που καλύπτονται από τις ανασχεδιασμένες υπηρεσίες
A2	Υλοποίηση Διαλειτουργικών Υπηρεσιών μίας στάσης μέσω Web Services	Ποσοστό κάλυψης των 20 βασικών υπηρεσιών της ΕΕ	Αριθμός ετήσιων αιτήσεων πολιτών που καλύπτονται από τις νέες υπηρεσίες
A3	Ανάπτυξη Βασικών Web Services από τα κύρια Μητρώα	Αριθμός Μητρώων που έχουν web services, στο σύνολο	Διασύνδεση όλων των δευτερευόντων στο ενοποιημένο
B	Ανάπτυξη Κεντρικών Υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης		
B1	Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική και Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα	Ποσοστό πληροφοριακών συστημάτων δημόσιων φορέων και οργανισμών που είναι ευθυγραμμισμένα με την Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική	Ποσοστό πληροφοριακών συστημάτων δημόσιων φορέων και οργανισμών που έχουν πλάνο ευθυγράμμισης με την Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική
B2	Μητρώο Διαδικτυακών Υπηρεσιών (Web Services) για το Δημόσιο Τομέα	Αριθμός υπαρχουσών web services, λειτουργικών και δηλωμένων στο μητρώο	Αριθμός κλήσεων web services σε ετήσια βάση
B3	Μητρώο Υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις	Ποσοστό των υπηρεσιών που περιγράφονται πλήρως στο Μητρώο Υπηρεσιών	Ποσοστό δημόσιων φορέων και οργανισμών που έχουν υιοθετήσει το Μητρώο για την έγκυρη παρουσίαση των υπηρεσιών τους
B4	Υποδομές αυθεντικοποίησης	Αριθμός πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων	Αριθμός χρήσεων της ηλεκτρονικής ταυτότητας

	χρηστών – Ηλεκτρονική Ταυτότητα	λειτουργιών που έχουν ηλεκτρονική ταυτότητα	σε ετήσια βάση
B5	Υποδομές Σημαιολογικής Διαλειτουργικότητας – Κωδικολογία	Ποσοστό υλοποιημένων ενιαίων κωδικολογίων στο σύνολο των απαιτούμενων	Ποσοστό φορέων που έχουν υιοθετήσει την ενιαία κωδικοποίηση στα συστήματά τους
B6	Συντήρηση και επέκταση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Αριθμός φορέων που είναι συμβατοί με το ΠΗΔ	Αριθμός φορέων που έχουν πλάνο υιοθέτησης του ΠΗΔ στα συστήματα και τη λειτουργία τους
B7	Αναμόρφωση Θεσμικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών προς Πολίτες και Επιχειρήσεις	Ποσοστό υλοποιημένων αλλαγών στο σύνολο των απαιτούμενων	Αριθμός υπηρεσιών για τις οποίες εκκρεμεί αναμόρφωση του Θεσμικού Πλαισίου
B8	Καθολική υιοθέτηση των ηλεκτρονικών εγγράφων στο Δημόσιο Τομέα (paperless state)	Ποσοστό ηλεκτρονικών εγγράφων στο σύνολο των εγγράφων του Δημόσιου Τομέα	Ποσοστό πολιτών και επιχειρήσεων που συναλλάσσονται μόνο ηλεκτρονικά με το δημόσιο
Γ	Επέκταση και Αξιοποίηση της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων		
Γ1	Αναμόρφωση του καταλόγου υπηρεσιών και δεδομένων για όλο το Δημόσιο Τομέα	Ποσοστό υπηρεσιών που περιγράφονται στον ΕΡΜΗ, στο σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα	Αριθμός επισκεπτών στον κεντρικό κατάλογο, σε ετήσια βάση
Γ2	Ανάπτυξη εφαρμογής ΕΡΜΗΣ – mobile	Αριθμός χρηστών της εφαρμογής	Αριθμός κλήσεων και επισκέψεων μέσω της εφαρμογής
Γ3	Ανάπτυξη συστήματος πληροφοριών για τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα	Αριθμός φορέων που καλύπτονται	Αριθμός επισκεπτών στο σύστημα πληροφόρησης σε ετήσια βάση
Γ4	Πλατφόρμα ανάπτυξης και διάδοσης εφαρμογών Διακυβέρνησης από πολίτες και επιχειρήσεις	Αριθμός εφαρμογών πολιτών/ επιχειρήσεων που περιέχονται στον κατάλογο	Αριθμός ενεργών χρηστών στην πλατφόρμα
Γ5	Αποθετήριο Εγγράφων πολιτών και επιχειρήσεων - esafe	Αριθμός πολιτών που χρησιμοποιούν το esafe	Αριθμός κλήσεων / αναφορών στο esafe σε ετήσια βάση
Γ6	Σύστημα Αξιολόγησης των Ηλεκτρονικών ή	300 απαντημένα ερωτηματολόγια	75% ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του

	Χειρογραφικών Υπηρεσιών από Πολίτες		ΕΡΜΗ
Δ	Δεξιότητες, Εκπαίδευση, Διάδοση και Διοίκηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης		
Δ1	Κατάρτιση χάρτη ψηφιακών δεξιοτήτων για τη Δημόσια Διοίκηση	Ποσοστό κάλυψης ρόλων στη Δημόσια Διοίκηση, από το χάρτη ψηφιακών δεξιοτήτων	Ποσοστό κάλυψης φορέων από το χάρτη ψηφιακών δεξιοτήτων
Δ2	Εκπαίδευση εκπαιδευτών και κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων από απόσταση	Αριθμός εκπαιδευτών που είναι έτοιμοι να παρέχουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες	Ποσοστό κάλυψης των απαιτούμενων αναγκών των φορέων
Δ3	Δράσεις Διάδοσης και συλλογή ιδεών από πολίτες, επιχειρήσεις και στελέχη του Δημόσιου Τομέα	Βαθμός ικανοποίησης πολιτών, επιχειρήσεων και στελεχών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Συνολική χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ετήσια βάση
Δ4	Καθορισμός ομάδων εργασίας και υπευθύνων ανά φορέα	Ποσοστό φορέων που εκπροσωπούνται σε σχέση με τους απαραίτητους, ανάλογα με την πρόοδο του προγράμματος	Αριθμός στελεχών που εμπλέκονται στην υλοποίηση
Δ5	Σύστημα επιτελικού σχεδιασμού και παρακολούθησης δράσεων και δεικτών	Ποσοστό καλυπτόμενων δράσεων στο σύνολο των υλοποιούμενων	Βαθμός ένταξης φορέων και οργανισμών στο σύστημα διοίκησης

8 Βιβλιογραφία

- [1] EUROPEAN COMMISSION, (2010), “European Interoperability Framework”, Bruxelles, le 16.12.2010, COM (2010) 744 final, http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf
- [2] National Interoperability Framework Observatory (NIFO), (2015), “E-gov factsheets for Greece”, https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/NIFO%20%20Factsheet%20Greece_12_2014.pdf
- [3] Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013, «Σχέδιο Κειμένου Βασικών Αρχών και Κατευθύνσεων: Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20130522_E_gov_strategy_principles.pdf
- [4] ΝΟΜΟΣ ΥΠ’ ΑΡΙΘ.4336, «Μνημόνιο 3», (2015) <http://www.star.gr/PublishingImages/%CE%9C%9D%CE%97%CE%9C%9F%CE%9D%CE%9F%203.pdf>
- [5] Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής
- [6] IDABC, Work Programme, Sixth Revision (2009), SECTION I, Projects of common interest, Horizontal measures
- [7] Cabinet Office – e-Government Unit (2004) e-Government Schema Guidelines for XML, Version 3.1, Available at: [http://www.govtalk.gov.uk/documents/schema-guidelines3_1\(1\).pdf](http://www.govtalk.gov.uk/documents/schema-guidelines3_1(1).pdf)
- [8] Cabinet Office (2007) UK GovTalk Schema Library, Available at: <http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/schemalibrary.asp>
- [9] Cabinet Office – e-Government Unit (2003) Web Guidelines, Available at: <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/introduction.asp>
- [10] Cabinet Office (2005) Transformational Government: Enabled by Technology, Available at: <http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=23416>
- [11] National Computing Centre (NCC) (2008) e-GIF Accreditation, Certification, Compliance, Available at: <http://www.egifaccreditation.org/>
- [12] KBSt (2006) Unit at the Federal Ministry of the Interior, SAGA Standards and Architectures for e-Government Applications, Version 3.0, Available at: http://www.kbst.bund.de/cln_012/nn_836802/SharedDocs/Anlagen-kbst/Saga/saga__3__0,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/saga_3_0.pdf
- [13] German XML-Infopoint (2008) Available at: http://www.kbst.bund.de/cln_012/nn_836802/Content/Standards/Daten__und__Prozessmodellierung/XML__infopoint/xml__node.html__nnn=true

- [14] German XGenerator 2.0 (2008) Available at: http://www.kbst.bund.de/cIn_012/nh_836802/SharedDocs/Meldungen/2008/Standards/20080515__xgenerator-veroeffentlicht.html
- [15] German Administration Services Directory (DVDV) (2008) Available at: <http://www.epractice.eu/files/upload/gpc/document/922-1181214122.pdf>
- [16] German Government Site Builder (2008) Available at: http://www.bit.bund.de/BIT/DE/Loesungen/GSB/node.html?__nnn=true
- [17] Australian Government Information Management Office (AGIMO), National Service Improvement Framework, Available at: <http://www.finance.gov.au/e-government/service-improvement-anddelivery/national-service-improvement-framework/index.html>
- [18] Australian Government Information Management Office (AGIMO) (2007) Business Process Interoperability Framework, Available at: <http://www.finance.gov.au/e-government/service-improvement-and-delivery/business-process-interoperability-framework.html>
- [19] Australian Government Information Management Office (AGIMO) (2006) Government Information Interoperability Framework, Available at: <http://www.finance.gov.au/e-government/service-improvement-and-delivery/australian-government-informationinteroperability-framework.html>
- [20] Australian GovDex (2008) <https://www.govdex.gov.au/user/index.do>
- [21] Australian Government Information Management Office (AGIMO) (2008) Australian Government Architecture, Available at: <http://www.finance.gov.au/e-government/strategy-and-governance/australian-government-architecture.html>
- [22] Charalabidis Y., Lampathaki F., Stassis A.: “A Second-Generation e-Government Interoperability Framework” 5th Eastern European e|Gov Days 2007 in Prague, Austrian Computer Society, April 2007
- [23] Guijarro L.: “Interoperability frameworks and enterprise architectures in e-government initiatives in Europe and the United States”, Government Information Quarterly 24 (1): 89-101, Elsevier Inc, Jan 2007
- [24] Rimantas Gatautis, Genadijus Kulvietis, Elena Vitkauskaite, “Lithuanian eGovernment Interoperability Model”, ISSN 1392-2785 Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics(2), 2009
- [25] Charalabidis Y., Lampathaki F., Psarras J.: “Combination of Interoperability Registries with Process and Data Management Tools for Governmental Services Transformation”, 42nd Hawaiian International Conference on System Sciences (HICSS), 3-5 January 2009, Hawaii. (Best Paper Award Nominee)
- [26] Sourouni A.M., Lampathaki F., Mouzakitis S., Charalabidis Y., Askounis D.: “Paving the way to eGovernment Transformation: Interoperability Registry Infrastructure Development”, in Seventh International Electronic Government Conference (eGOV 2008), DEXA, IFIP, September 3-7, 2008, Torino, Italy. (best research paper award)
- [27] Charalabidis Y.: “Ontological Support in eGovernment Interoperability through Service Registries”, Interoperability of Enterprise Systems and Applications Conference,

i-ESA 2008 (IFIP), 25-28 March 2008, Berlin, in Kai Mertins, Rainer Ruggaber, Keith Popplewell and Xiaofei Xu (eds), "Enterprise Interoperability III: New Challenges and Industrial Approaches", pp. 289-300, ISBN: 1848002203, Springer, 2008

[28] Charalabidis Y., Lampathaki F., Askounis D., «Achieving Interoperability Through Base Registries for Governmental Services and Documents Management», in Assar S., Boughzala I., Boydens I. (eds), «Practical studies in e-Government», pp.187-204, ISBN: 1441975322, Springer Verlag, 2011

[29] Y. Charalabidis, D. Askounis, "Worldwide Interoperability Advances for Businesses and Administrations", Bookstars, (2009), October, ISBN: 978-960-6815-25-6

[30] Charalabidis Y., Askounis D., 2010, "eGOVSIM: A Model for Calculating the Financial Gains of Governmental Services Transformation, for Administration and Citizens", HICSS 2010, 43rd Hawaii International Conference, IEEE, DOI: 10.1109/HICSS.2010.175

[31] E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development, Zhiyuan Fang, Ph.D., International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, 200

[32] Gartners four phases of e-government model, Baum, C. and A. Di Maio, 2000. <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292>.

[33] Digitizing Public Services in Europe> Putting ambition into action, 9th Benchmark Measurement, December 2010, Prepared by Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and Dti, For: European Commission, Directorate General for Information Society and Media

[34] http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_benchmarking_Method_paper_2010.pdf

[35] Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Crnoj Gori u 2011. godini – Domaćinstva, Zavodza statistiku Crne Gore – MONSTAT, decembar 2011

[36] European Commission, (2011), "eGovernment Action Plan 2011-2015", http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/index_en.htm.

[37] Y. Charalabidis, (2015), "Government 3.0: Ideas and Solution for next Generation Governance", Samos Summit 2015, available at: <http://www.slideshare.net/charalabidis/government-30>

[38] Ι. Χαραλαμπίδης, (2015), «Ενοποιημένη Διοίκηση Διαδικασιών στο Δημόσιο Τομέα με χρήση υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», <http://www.slideshare.net/charalabidis/ss-54084472>

[39] Μοντέλο Τεκμηρίωσης, (2008), Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211037.PDF>

[40] Χ. Αλεξόπουλος, Χ. Κλεισιάρης, (2010), ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ, <http://excellence.minedu.gov.gr/listing/120-egovernment>

- [41] The Estonian X-ROAD / Enterprise Service Bus <https://e-estonia.com/component/x-road/>
- [42] The Estonian e-ID solution <https://e-estonia.com/component/electronic-id-card/>
- [43] The German e-ID solution https://www.bundesdruckerei.de/sites/default/files/documents/2013/10/bd_geschäftsberic ht_2012_eng.pdf
- [44] Νόμος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ν.3979/2011, <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-egov-menu/nomothesia-egov-menu/171-nomos-3979.html>
- [45] GOV4ALL platform, <http://gov4all.azurewebsites.net/>
- [46] Open Gov Labs, <http://labs.opengov.gr/>
- [47] OECD, (2009), “Government at a Glance 2009”, Access the complete publication at: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264075061-en>
- [48] Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012
- [49] Λεξικό Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2015), <http://icsdweb.aegean.gr/project/lexiko/>
- [50] Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2012, «Έρευνα για την ανάπτυξη & διεύθυνση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων», Κοινωνία της Πληροφορίας http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf
- [51] Ελένη Χατζιαποστόλου, Γιάννης Χουλιάρης, 2015, «Η γνώμη των πολιτών για βασικά sites Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα», Πανεπιστήμιο Αιγαίου <https://t.co/Hnfs1ESkAB>



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής
Ανάπτυξης



Ε.Π.
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΜΕΛΕΤΕΣ ΔΑΔΑΩΜΙΣΗ



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
Ποιότητα ζωής για όλους



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

EEO GROUP

Μαυροκορδάτου 1 & Ακαδημίας 67, 106 78 Αθήνα T: 210 9769 510, F: 210 9705 762
E: eeogroup@eeogroup.gr W: www.eeogroup.gr