



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Επισκόπηση Μοντέλων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Για Την Παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σταύρος Ν. Γεωργακάς

Επιβλέπων : Δ. Ασκούνης
Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Ιούλιος 2010



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Επισκόπηση Μοντέλων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Για Την Παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σταύρος Ν. Γεωργακάς

Επιβλέπων : Δ. Ασκούνης
Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

.....
Μ.Π.	Μ.Π.
Καθηγητής Ε.Μ.Π.	Καθηγητής Ε.Μ.Π.
Καθηγητής Ε.Μ.Π.	Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Ιούλιος 2010

Σταύρος Ν. Γεωργακάς

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών, Εθνικό
Μετσόβιο Πολυτεχνείο

Copyright © Σταύρος Ν. Γεωργακάς

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τους συγγραφείς.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τους συγγραφείς και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στον τομέα Ηλεκτρικών Βιομηχανικών Διατάξεων και Συστημάτων Απόφασης της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ, στα πλαίσια των ερευνητικών δραστηριοτήτων του Εργαστηρίου Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης.

Αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας αποτελεί η επισκόπηση μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Επιπλέον η ανάπτυξη ενός γενικού προτύπου παροχής υπηρεσιών, η μελέτη και η σύγκριση διαφόρων πλαισίων διαλειτουργικότητας παγκοσμίως και η καταγραφή βέλτιστων περιπτώσεων παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος, η ανάλυση των αντίστοιχων προβλημάτων και η διατύπωση προτάσεων, παρατηρήσεων και συμπερασμάτων.

Υπεύθυνος κατά την εκπόνηση της διπλωματικής ήταν ο Επίκουρος Καθηγητής κ. Δ. Ασκούνης, στον οποίο οφείλω ιδιαίτερες ευχαριστίες για την ανάθεση αυτής και την δυνατότητα που μας δόθηκε να ασχοληθούμε με ένα τόσο σημαντικό θέμα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους επιβλέποντες της διπλωματικής κ.κ. Δ. Πανόπουλο και Π. Κοκκινάκο για την υποστήριξη και την καθοδήγηση που μου παρείχαν κατά την εκπόνηση της εργασίας.

Σταύρος Ν. Γεωργακάς

Ιούλιος 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για την δημόσια διοίκηση σε όλα τα επίπεδα, καθώς επιτρέπει την βελτίωση της αποτελεσματικότητας προσφέροντας μία εφικτή λύση στις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με λιγότερους πόρους αλλά και διασφαλίζει πρόσβαση χωρίς διακρίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Ωστόσο, προβλήματα όπως οι αυξανόμενες ανάγκες δημοσίων υπηρεσιών και η αναγκαία μείωση του κόστους με παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας, σε συνδυασμό με τη δυσκολία διαλειτουργικότητας λόγω της διαφοροποίησης από κράτος σε κράτος, ακόμη και από φορέα σε φορέα, έχουν οδηγήσει στην ανάγκη καταγραφής και μελέτης των διαφορετικών προτύπων αλλά και την ομαδοποίησή τους σε ένα γενικότερο πλαίσιο.

Η παρούσα εργασία, αφού πρώτα καταγράφει τα σημερινά προβλήματα και παρουσιάζει την κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, προχωρά στη μελέτη ενός γενικού προτύπου παροχής υπηρεσιών και στη συνέχεια στην ανάπτυξη ενός γενικού μοντέλου. Ακολουθώς πραγματοποιεί μία μελέτη και σύγκριση των διαφόρων πλαισίων διαλειτουργικότητας παγκοσμίως, πάντα με κριτήριο το γενικό μοντέλο που προαναφέρεται, καθώς και μία καταγραφή και αντιπαραβολή βέλτιστων περιπτώσεων παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέλος, διατυπώνονται ορισμένες γενικές και ειδικές παρατηρήσεις και προτάσεις, όπως το συμμετοχικό μοντέλο, αλλά παράλληλα καταθέτονται και συμπεράσματα πάνω στα πλεονεκτήματα και τις δυσκολίες του εγχειρήματος.

Λέξεις - Κλειδιά:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Υπηρεσίες, Πλαίσια Διαλειτουργικότητας, Μοντελοποίηση, Πρότυπο Παροχής Υπηρεσιών, Συμμετοχικό Μοντέλο, Βέλτιστες Περιπτώσεις

ABSTRACT

E-government constitutes a catalyst for the effectiveness of public administration in all levels, since it allows for the improvement of effectiveness by offering a feasible solution to the contradicting requirements, on one hand, to provide high quality services and, on the other hand, to ensure that these services are accessible to all, citizens or companies.

However, problems such as the increasing need for public services and the demand for lower cost while improving effectiveness, combined with the interoperability difficulties due to the differentiation from state to state, even from a carrier to another, have led to the necessity of registering and studying the various standards, and their clustering to a more generic framework as well.

The present paper, after it records the modern problems and presents the state of e-Governance in Europe, moves on to study a general service delivery standard and subsequently develops a generic model. Afterwards a study and a comparison of the various interoperability frameworks worldwide are made, always bearing in mind the above-mentioned model. Thereupon follow a record and a collation of the best cases of e-services delivery. Finally, both general and specific notes and suggestions are given, such as the participatory model, while concluding about the advantages and difficulties of the operation.

Keywords

e-Government, e-Governance, Services, Service Delivery Standard, Interoperability Frameworks, Modeling, Participatory Model, Best Cases

Περιεχόμενα

1.1 Στόχος της παρούσας μελέτης.....	11
1.2 Δομή.....	11
1.3 Ορισμός.....	12
1.4 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	13
1.5 Εξέλιξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	14
1.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	15
1.7 Πλεονεκτήματα Από Τη Χρήση Της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	15
2.1 Πρωτοβουλία eEurope 2005	17
2.1.1 Άξονες Δράσης eEurope 2005.....	18
2.1.2 Δείκτες Αξιολόγησης Προόδου eEurope.....	19
2.2 Πρωτοβουλία i2010.....	20
2.2.1 Άξονες Δρομολόγησης Κοινωνικού Θεματολογίου i2010.....	21
2.3 Πρόγραμμα IDABC (2005 – 2009).....	22
3.1 Στόχος.....	25
3.2 Βήματα ροής πληροφοριών.....	25
3.3 Στάδια λήψης αποφάσεων.....	27
3.4 Στάδια μοντέλου υπηρεσιών.....	27
3.4.1 Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής.....	28
3.4.2 Μοντελοποίηση Υπηρεσίας.....	30
3.4.3 Ανάπτυξη Υπηρεσίας.....	31
3.4.4 Αξιολόγηση της Παροχής Υπηρεσίας.....	32
4.1 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Βελγίου.....	34
4.2 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Δανίας.....	40
4.3 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Εσθονίας.....	42
4.4 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Χονγκ Κονγκ.....	45
4.5 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Γερμανίας (SAGA)	47
4.6 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Ηνωμένου Βασιλείου.....	50
4.7 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	55

<u>5.1</u>	<u>Πρώτο στάδιο: Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής.....</u>	<u>58</u>
<u>5.1.1</u>	<u>Η περίπτωση του Μαυρίκιου.....</u>	<u>58</u>
<u>5.1.2</u>	<u>Μεταρρύθμιση Δημόσιας Υπηρεσίας μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: μια μελέτη περίπτωσης «e-Tax» στην Ιαπωνία.....</u>	<u>59</u>
<u>5.2</u>	<u>Δεύτερο Στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας.....</u>	<u>61</u>
<u>5.2.1</u>	<u>Περίπτωση Μαυρίκιου.....</u>	<u>61</u>
<u>5.3</u>	<u>Τρίτο Στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας.....</u>	<u>62</u>
<u>5.3.1</u>	<u>Περίπτωση Μαυρίκιου.....</u>	<u>62</u>
<u>5.3.2</u>	<u>Μογγολία.....</u>	<u>63</u>
<u>5.3.3</u>	<u>Ειδικές περιπτώσεις δικτυακών πυλών.....</u>	<u>64</u>
<u>5.3.3.1</u>	<u>Δικτυακή Πύλη abudhabi.ae.....</u>	<u>64</u>
<u>5.3.3.2</u>	<u>Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών Νοτίου Αφρικής.....</u>	<u>66</u>
<u>5.3.3.3</u>	<u>Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη Αγκόλα governo.gon.ao.....</u>	<u>67</u>
<u>5.3.4</u>	<u>Ιστοσελίδα FixMyStreet.ca.....</u>	<u>69</u>
<u>5.4</u>	<u>Τέταρτο στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας.....</u>	<u>69</u>
<u>5.4.1</u>	<u>Ιαπωνική περίπτωση “e-Tax”.....</u>	<u>70</u>
<u>6.1</u>	<u>Συμπεράσματα.....</u>	<u>72</u>
<u>6.2</u>	<u>Προτάσεις.....</u>	<u>72</u>
	<u>Βιβλιογραφία.....</u>	<u>75</u>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο - Εισαγωγή

1.1 Στόχος της παρούσας μελέτης

Στη σύγχρονη Ευρωπαϊκή και Ελληνική πραγματικότητα είναι απαραίτητη η προσπάθεια για προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Governance). Οι ανάγκες δημοσίων υπηρεσιών ολοένα και αυξάνονται, και την ίδια στιγμή υπάρχει η απαίτηση για μείωση του κόστους των υπηρεσιών, με παράλληλη αύξηση της αποδοτικότητας. Επιπλέον η διαφοροποίηση από κράτος σε κράτος αλλά ακόμα και μεταξύ τοπικών φορέων, έχει δημιουργήσει σημαντική δυσκολία διαλειτουργικότητας. Όλοι αυτοί οι παράγοντες έχουν οδηγήσει στην ανάγκη καταγραφής και μελέτης των διαφορετικών προτύπων, αλλά και την ομαδοποίησή τους σε ένα γενικότερο πλαίσιο. Η παρούσα εργασία θα επιχειρήσει να πραγματοποιήσει μία επισκόπηση των υπαρχόντων μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και να αναπτύξει ένα τέτοιο γενικό μοντέλο.

1.2 Δομή

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει την παρακάτω δομή: Αρχικά, υπάρχει μια σύντομη περίληψη της διπλωματικής εργασίας, στην οποία παρουσιάζονται συνοπτικά τα κύρια σημεία της. Η περίληψη αυτή υπάρχει και στην Αγγλική γλώσσα. Στην συνέχεια ακολουθεί η διπλωματική εργασία, που αποτελείται από 6 κεφάλαια τα οποία είναι:

- Εισαγωγή
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ΕΕ

- Μελέτη γενικού προτύπου παροχής υπηρεσιών – Ανάπτυξη γενικού μοντέλου
- Μελέτη και σύγκριση των διαφόρων πλαισίων διαλειτουργικότητας παγκοσμίως
- Καταγραφή βέλτιστων περιπτώσεων παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Προτάσεις – Παρατηρήσεις – Συμπεράσματα

Στο τέλος της διπλωματικής παρατίθεται η Βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε κατά την εκπόνηση αυτής της εργασίας

1.3 Ορισμός

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εννοούμε τη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Πρόκειται, δηλαδή, για αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων στην αλληλεπίδραση ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς και Πολίτες και Κυβερνητικούς Φορείς και Επιχειρήσεις, όπως επίσης και στις εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες. Βασικούς στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελούν η απλοποίηση και η βελτίωση (αύξηση ταχύτητας εξυπηρέτησης, αύξηση αξιοπιστίας και διαφάνειας διαδικασιών) των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρηματικών όψεων της Διακυβέρνησης. Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιέχονται έννοιες όπως e-Business (Ηλεκτρονικό Επιχειρείν), e-Democracy (Ηλεκτρονική Δημοκρατία, παρέχει ενημέρωση των Πολιτών για τα πολιτικά δρώμενα, ψηφιακό Δημόσιο Διάλογο, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες, συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων), e-Government, e-Inclusion (αναφέρεται στην προώθηση της συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας με ιδιαίτερη έμφαση στην τοποθέτηση στο επίκεντρο ατόμων που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση εξαιτίας της έλλειψης πόρων ή εκπαίδευσης, της ηλικίας, της γλώσσας, του φύλου, της περιοχής που διαμένουν καθώς και ατόμων με ειδικές ανάγκες και στην ενδυνάμωση της πρόσβασης στις κοινωνικές και οικονομικές δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή εποχή), e-Participation (κινείται σε τρεις διαφορετικούς άξονες, e-Information (ηλεκτρονική πληροφόρηση σε πολιτικές, προγράμματα, νόμους, κανονισμούς, ημερολόγιο, οδηγίες χρήσης κλπ και παρέχει τη δυνατότητα ειδοποίησης μέσω e-mail και

προσωποποίησης της πύλης), e-Consultation (δυνατότητα real time ή μέσω αναπαραγωγής από αρχείο πρόσβασης σε δημόσιες συναντήσεις και ηλεκτρονικής διαβούλευσης μέσω συζητήσεων σε ευρύ φάσμα θεμάτων), e-Decision-making (υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων μέσω της συμμετοχής των πολιτών)).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως βασικότερη αρχή της την παροχή υπηρεσιών, επίκεντρο των οποίων είναι ο πολίτης. Οι υπηρεσίες αυτές οφείλουν να διακρίνονται από υψηλή ποιότητα, από εύκολη προσβασιμότητα μέσω πολλαπλών και διαφοροποιημένων οδών (διαδίκτυο, κινητά τηλέφωνα, call centers, ψηφιακή τηλεόραση κ.ά.), από υψηλούς δείκτες ασφάλειας. Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να έχουν ουσιαστικό νόημα για τον πολίτη και να υπάρχει ίδια προσβασιμότητα για όλους, ανεξαρτήτως χαρακτηριστικών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στο να χρησιμοποιεί αποδοτικότερα και καλύτερα την δημόσια πληροφορία. Εμπλεκόμενα μέρη στη διαδικασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελούν οι Περιφέρειες και οι ΟΤΑ (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης) Α και Β βαθμού, τα Κ.Ε.Π. (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), η Κεντρική Διοίκηση με τους Εποπτευόμενους Φορείς, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες.

1.4 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι τύποι των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

Από τη Δημόσια Διοίκηση προς άλλα μέρη

- προς Πολίτες (Government to Citizen, G2C)
- προς Επιχειρήσεις (Government to Business, G2B)
- προς Εργαζομένους (Government to Employee, G2E)

Ανάμεσα σε φορείς της Διοίκησης

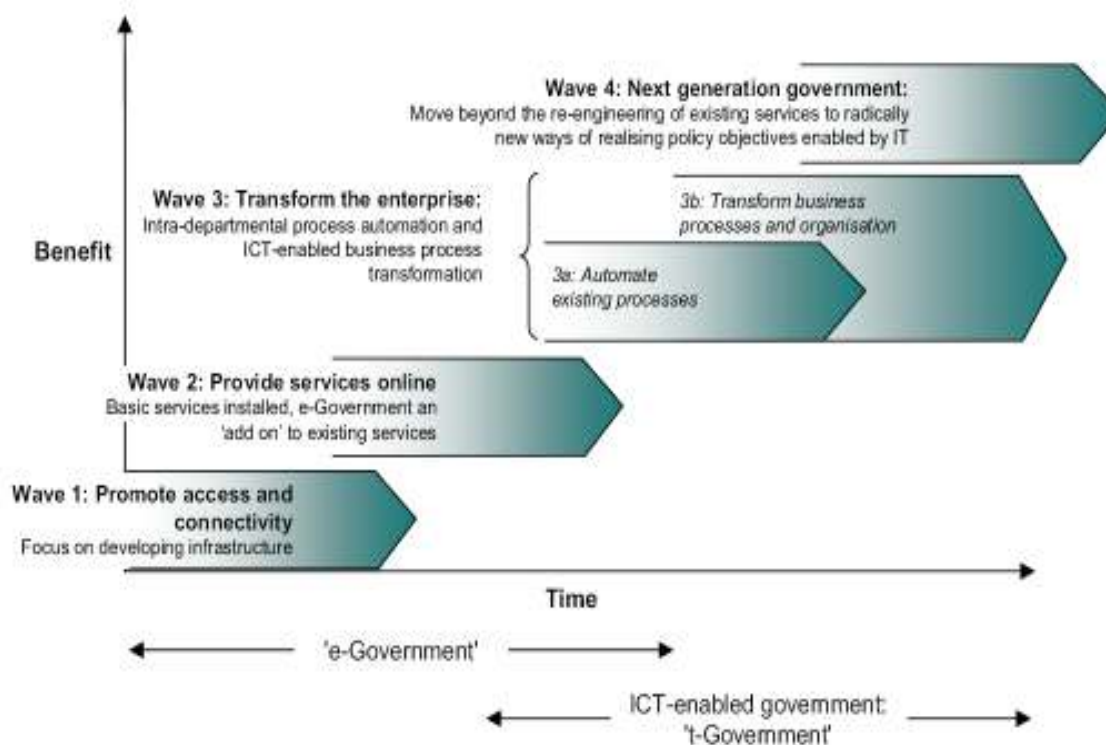
- G2G (Government to Government – national)
- G2G (Government to Government – international)

1.5 Εξέλιξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προς το παρόν η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει παρουσιάσει τέσσερα στάδια:

- Κύμα Πρώτο: προώθηση της πρόσβασης και της συνδεσιμότητας. Εστίαση, κυρίως, στην ανάπτυξη κατάλληλης υποδομής.
- Κύμα Δεύτερο: παροχή υπηρεσιών μέσω σύνδεσης στο διαδίκτυο (online). Εγκατάσταση των βασικών υπηρεσιών, αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως μια πρόσθετη λειτουργία (add-on) σε υπάρχουσες υπηρεσίες.
- Κύμα Τρίτο: μετασχηματισμός της επιχείρησης. Αυτοματισμός των διατμηματικών διαδικασιών και μετασχηματισμός των διαδικασιών των επιχειρήσεων που έχουν πρόσβαση σε Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών.
- Κύμα Τέταρτο: διακυβέρνηση νέας γενιάς. Μηχανοποίηση εκ νέου των υπηρεσιών που ήδη υπάρχουν και πλήρης κατανόηση των δυνατοτήτων και των στόχων των τεχνολογιών πληροφορικής.

Τα παραπάνω αναπαριστώνται και διαγραμματικά στην εικόνα που ακολουθεί:



Πηγή: Booz, Alen, Hamilton, Beyond eGovernment

1.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατατάσσονται σε πέντε επίπεδα. Αρχικά η διάκριση περιοριζόταν σε τέσσερα επίπεδα, όμως τα τελευταία δύο χρόνια παρουσιάστηκε η ανάγκη ύπαρξης ενός πέμπτου, πιο ολοκληρωμένου, επιπέδου. Ακολουθεί παρουσίαση και ανάλυση των επιπέδων αυτών:

- Επίπεδο 1 - Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Information): Παρέχεται μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία κλπ
- Επίπεδο 2 – Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Interaction): Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κλπ) τα οποία οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο
- Επίπεδο 3 – Διαδραστικές Υπηρεσίες (Two Way Interaction): Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.
- Επίπεδο 4 – Συναλλακτικές Υπηρεσίες (Transaction): Υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία (π.χ. πληρωμή Φ.Π.Α.). Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

1.7 Πλεονεκτήματα Από Τη Χρήση Της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποφέρει μεγάλη αύξηση στην παραγωγικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Η μείωση του κόστους της παροχής των

υπηρεσιών, η μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό (τηλεφωνικά κέντρα υποδοχής, γκισέ κλπ), ο καλύτερος συντονισμός ανάμεσα σε φορείς, τα κοινά πρότυπα, τα πιθανά οφέλη από την αναδιοργάνωση διαδικασιών που σταδιακά θα αξιοποιήσουν στον βέλτιστο βαθμό τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και η δυνατότητα νέων καινοτομικών υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας (τηλε-εργασία, forums, διαβουλεύσεις, τηλε-εκπαίδευση κ.ά.) είναι παράγοντες που μπορούν να βοηθήσουν σε αυτή την κατεύθυνση. Επιπρόσθετα, οι υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις θα βελτιωθούν (μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, αύξηση της ασφάλειας και της ακεραιότητας των δεδομένων, παροχή των υπηρεσιών σε βάση «24X7», υπηρεσίες που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία καθώς και η δυνατότητα νέων υπηρεσιών (π.χ. η-Δημοκρατία)).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο - Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ΕΕ

2.1 Πρωτοβουλία eEurope 2005

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005: «Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους», εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης στις 21-22 Ιουνίου του 2002, έπειτα από απόφαση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Βαρκελώνης και εστιάζεται στην «εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση ως το 2005 και την ανάπτυξη του Πρωτοκόλλου IPv6 του διαδικτύου... καθώς και στην ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο». Το εν λόγω σχέδιο δράσης διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2000 από το Ευρωπαϊκό συμβούλιο της Φέιρα, στην Πορτογαλία. Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης ως το 2010. Το σχέδιο δράσης eEurope βασίζεται σε δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονται. Αφενός αποσκοπεί στην τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Αφετέρου, αντιμετωπίζει την υποκείμενη ευρυζωνική υποδομή και θέματα ασφαλείας. Αποτελεί πρόταση προς τα κράτη μέλη ώστε να αναλάβουν ορισμένες μακρόπνοες δεσμεύσεις και ταυτόχρονα πρόσκληση που απευθύνεται στον ιδιωτικό τομέα, για να εργαστεί μαζί με την Επιτροπή και τα κράτη μέλη στην κατεύθυνση πραγματοποίησης των στόχων του eEurope. Συνολικά, με το εν λόγω σχέδιο δράσης καθορίζεται το πεδίο για μια συντονισμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία πολιτικής σε θέματα της κοινωνίας την πληροφορίας (ΚτΠ) με σημαντική επίδραση στην ανάπτυξη και την παραγωγικότητα, την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή στην Ευρώπη.

Έως το 2005 η Ευρώπη θα πρέπει να διαθέτει: α) σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, β) ηλεκτρονική διακυβέρνηση, γ) ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης, δ) ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, ε) δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν και, ως καταλύτη για αυτές, στ) διαδεδομένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές και ζ) ασφαλή υποδομή πληροφοριών.

2.1.1 Άξονες Δράσης eEurope 2005

Οι τέσσερις άξονες δράσεις πάνω στους οποίους αναπτύσσεται ο σχεδιασμός του eEurope 2005 είναι: α) μέτρα πολιτικής για την ανασκόπηση και προσαρμογή της νομοθεσίας σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και της διαλειτουργικότητας, για την ευαισθητοποίηση, καθώς και για την υπογράμμιση της πολιτικής βούλησης, β) η εφαρμογή μέτρων πολιτικής υποστηρίζεται από την ανάπτυξη, ανάλυση και διάδοση ορθής πρακτικής. Θα δρομολογηθούν έργα για την επιτάχυνση της εξάπλωσης εφαρμογών και υποδομής αιχμής, γ) τα μέτρα πολιτικής θα παρακολουθούνται και θα εστιάζονται καλύτερα μέσω συγκριτικής αξιολόγησης της επιτευχθείσας προόδου στην επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που υποστηρίζουν τους στόχους αυτούς, δ) ο συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών θα επιφέρει συνέργια μεταξύ προτεινόμενων δράσεων. Μια διευθύνουσα επιτροπή θα παρέχει καλύτερη εποπτεία των εξελίξεων όσον αφορά τις πολιτικές και θα εξασφαλίζει ικανοποιητική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πολιτικών ιθυνόντων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και του ιδιωτικού τομέα

Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη είχαν συμφωνήσει ότι έως το τέλος του 2002 θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επετεύχθησαν πολλά, με πολλές όμως από τις υπηρεσίες να παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα. Η Επιτροπή και τα Κράτη Μέλη στο πλαίσιο του eEurope 2005 κατέληξαν στα ακόλουθα σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: α) έως τα τέλη του 2003 η Επιτροπή πρόκειται να εκδώσει συμφωνημένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Θα αφορά περιεχόμενο πληροφοριών και συνιστώμενες τεχνικές πολιτικές καθώς και προδιαγραφές για τη σύγκλιση των πληροφορικών συστημάτων των δημοσίων διοικήσεων σε κοινοτική κλίμακα. Θα βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα και θα ενθαρρύνεται η χρήση λογισμικού ανοικτής πηγής, β) υπογραμμίζεται η ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής με στόχο την παροχή δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, επιθυμητό στοιχείο των οποίων θα είναι ο διαλογικός χαρακτήρας και η διαλειτουργικότητα. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη δεσμεύονται σε κοινό κατάλογο δημόσιων διαλογικών υπηρεσιών όπου μέχρι το τέλος του 2004 θα παρέχονται ηλεκτρονικά, με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, γ) η ανάπτυξη ασφαλούς και ομαλής πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την εξάπλωση και την αποτελεσματική χρήση ηλεκτρονικών μέσων επαλήθευσης της ταυτότητας. Θα συνεχισθεί η δράση που αφορά την υποστήριξη της εδραίωσης της έξυπνης κάρτας, που συμβάλει στο σκοπό αυτό παρέχοντας ασφαλή διάταξη υποστήριξης της ηλεκτρονικής υπογραφής, δ) καθιέρωση διαλογικών δημόσιων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, έως το τέλος του 2004, θα

πρέπει τα κράτη μέλη να έχουν εξασφαλίσει ότι οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται σε διαλογική βάση, είναι προσβάσιμες από όλους και ότι αξιοποιούν τόσο το δυναμικό των ευρυζωνικών δικτύων όσο και της πολυπλατφορμικής πρόσβασης και ε) θα απαιτηθεί αναδιοργάνωση των γραφείων εξυπηρέτησης πολιτών που θα αντιμετωπισθεί κατά τη διάρκεια της εκστρατείας προαγωγής της ορθής πρακτικής. Ο ανασχεδιασμός εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών αναφέρεται στη συλλογή και διαχείριση δεδομένων, την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών, το συντονισμό μεταξύ υπηρεσιών. Συνεπάγεται επίσης πως θα αντιμετωπίζεται και η πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, όπως οι μειονεκτούντες ή οι ηλικιωμένοι.

2.1.2 Δείκτες Αξιολόγησης Προόδου eEurope

Στο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης αποτελεσμάτων του e-Europe σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι δείκτες βάσει των οποίων θα μετρηθεί η αξιολόγηση της προόδου, είναι δύο: α) ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά και β) ο βαθμός χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε ένα κοινό σύνολο 20 δημόσιων υπηρεσιών, 12 προς τους πολίτες (Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή, Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου), Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών, Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário, κτλ), Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση), Οικοδομικές άδειες, Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής), Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης), Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση, Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση, Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης), Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία) και 8 προς επιχειρήσεις (Εργοδοτικές εισφορές, Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση, Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση, Σύσταση εταιρίας, Δήλωση στατιστικών στοιχείων, Άδειες εξαγωγών – τελωνεία, Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα, Δημόσιες Προμήθειες), ως σημείο αναφοράς για τον υπολογισμό των δεικτών.

Η πρόοδος ηλεκτρονικοποίησης κάθε τέτοιας υπηρεσίας θα αποτιμηθεί κατά το ακόλουθο πλαίσιο τεσσάρων επιπέδων κατάταξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως αυτά παρουσιάστηκαν παραπάνω (παράγραφος 1.5)

2.2 Πρωτοβουλία i2010

Το «i2010 – Ευρωπαϊκή Κοινωνία Της Πληροφορίας 2010» αποτελεί ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο – πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής. Προωθείται ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζονται οι Τεχνολογίες Των Πληροφοριών Και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Ως καίριο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και στην απασχόληση, η στρατηγική i2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την κοινωνία της πληροφορίας και τα οπτικοακουστικά μέσα.

Βασισμένη σε σφαιρική ανάλυση των προκλήσεων που συνιστά η κοινωνία της πληροφορίας και στην ευρύτερη διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους που πραγματοποιήθηκε στην περίπτωση προηγούμενων πρωτοβουλιών και μέσων, η Επιτροπή προτείνει τρεις προτεραιότητες για τις πολιτικές της Ευρώπης όσον αφορά την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα επικοινωνίας:

- την ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας που προωθεί ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας (ΜΜΕ)
- την ενίσχυση καινοτομίας και επενδύσεων στην έρευνα ΤΠΕ για την προαγωγή της ανάπτυξης, καθώς και περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης
- την επίτευξη της ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, που προωθεί την ανάπτυξη και την απασχόληση κατά τρόπο συμβατό με την αειφόρο ανάπτυξη που θέτει ως προτεραιότητα καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και βελτιωμένη ποιότητα ζωής

Το θεματολόγιο της στρατηγικής i2010 για τον ενιαίο ευρωπαϊκό χώρο της πληροφορίας θα επιταχύνει την οικονομική αξιοποίηση της ψηφιακής σύγκλισης χάρη στα ακόλουθα μέτρα:

- αναθεώρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2006), συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού αποτελεσματικής στρατηγικής για τη διαχείριση του ραδιοφάσματος (2005)
- δημιουργία συνεκτικού πλαισίου εσωτερικής αγοράς για υπηρεσίες κοινωνίας της πληροφορίας και μέσων επικοινωνίας: α) με εκσυγχρονισμό του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, αρχής γενομένης με την πρόταση της Επιτροπής το 2005 για αναθεώρηση της οδηγίας ‘τηλεόραση χωρίς σύνορα’, β) ανάλυση και πραγματοποίηση ενδεχομένως απαιτούμενων προσαρμογών στο κοινοτικό κεκτημένο που αφορά της υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας

και των μέσων επικοινωνίας (2007), γ) δραστήρια προώθηση ταχείας και αποτελεσματικής υλοποίησης του υφιστάμενου και επικαιροποιημένου κεκτημένου που διέπει τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας

- συνεχιζόμενη υποστήριξη για τη δημιουργία και κυκλοφορία ευρωπαϊκού περιεχομένου
- καθορισμός και εφαρμογή στρατηγικής για ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας (2006)
- προσδιορισμός και προώθηση στοχοθετημένων δράσεων διαλειτουργικότητας, ιδίως για διαχείριση ψηφιακών δικαιωμάτων (2006/2007)

Επιπλέον, η στρατηγική i2010 αποσκοπεί στην άμεση αύξηση των επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία. Για τη δρομολόγηση του θεματολογίου αυτού, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

- προτείνει την αύξηση κατά 80%, έως το 2010, της υποστήριξης για έρευνα σε κοινοτικό επίπεδο στις ΤΠΕ και καλεί τα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο
- ορίζει ως προτεραιότητα στρατηγική έρευνα σε ΤΠΕ γύρω από βασικούς τεχνολογικούς πυλώνες του 7^{ου} Προγράμματος Πλαισίου (ΠΠ) για την έρευνα (2007)
- δρομολογεί πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για την αντιμετώπιση βασικών σημείων συμφόρησης για τα οποία απαιτούνται τεχνολογικές και οργανωτικές λύσεις (2006)
- ορίζει συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία στις ΤΠΕ (2006)
- διατυπώνει συγκεκριμένες προτάσεις σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας για όλους στο πλαίσιο των στρατηγικών κατευθύνσεων της κοινότητας για τη σύγκλιση (2007-2013)
- ορίζει πολιτικές ηλεκτρονικού επιχειρείν που στοχεύουν στην άρση τεχνολογικών, οργανωτικών και νομικών φραγμών για υιοθέτηση ΤΠΕ με εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- αναπτύσσει εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας που βελτιώνουν την καινοτομία σε επιχειρήσεις και την προσαρμογή σε ανάγκες νέων δεξιοτήτων

2.2.1 Άξονες Δρομολόγησης Κοινωνικού Θεματολογίου i2010

Η εν λόγω στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν θα μπορούσε να παραβλέψει τον αντίκτυπο που θα έχει στην κοινωνία η αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ. Έτσι, η στρατηγική i2010 έχει κάποιους βασικούς άξονες για τη δρομολόγηση του κοινωνικού θεματολογίου:

- εκδίδει κατευθύνσεις πολιτικής για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και την ευρυζωνική κάλυψη (2005)
- προτείνει Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική ένταξη (2008)
- εγκρίνει σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς για δημόσιες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν ΤΠΕ (2006)
- δρομολογεί έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνικές, νομικές και οργανωτικές λύσεις για επιγραμματικές δημόσιες υπηρεσίες (2007)
- ως αρχικό βήμα, συγκροτεί τρεις εμβληματικές πρωτοβουλίες ‘ποιότητας ζωής’ στις ΤΠΕ (2007)

2.3 Πρόγραμμα IDABC (2005 – 2009)

Το πρόγραμμα IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens) αποσκοπεί στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, στις επιχειρήσεις και στους πολίτες. Στόχος είναι να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και η μεταξύ τους συνεργασία. Το IDABC είναι ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που θεσπίστηκε για την περίοδο 2005-2009. Διαδέχεται το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations - πρόγραμμα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων), με ευρύτερο πεδίο δράσης. Καλύπτει τους στόχους του προγράμματος IDA αλλά αποσκοπεί επίσης να δημιουργήσει πανευρωπαϊκές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το IDABC εντάσσεται στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010. Η διαλειτουργικότητα και τα ανοικτά πρότυπα παραμένουν πεδία δράσης με προτεραιότητα, στα οποία προστίθενται οι νέες πανευρωπαϊκές υπηρεσίες που πρόκειται να δημιουργηθούν.

Στόχους του προγράμματος IDABC αποτελούν:

- η υποστήριξη και προώθηση της ανάπτυξης των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης καθώς και των διαλειτουργικών τηλεματικών δικτύων που τις υποστηρίζουν
- η δημιουργία της δυνατότητας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και των Κοινοτικών οργάνων
- η διευκόλυνση της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους
- η επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διάφορων τομέων πολιτικής, κυρίως βάση ενός ευρωπαϊκού διαλειτουργικού πλαισίου

- η προώθηση της διάδοσης ορθών πρακτικών και της ενθάρρυνσης της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις

Το πρόγραμμα IDABC περιλαμβάνει σχέδια κοινού ενδιαφέροντος που επιτρέπουν την εφαρμογή της Κοινοτικής νομοθεσίας και τη βελτίωση της διοργανικής συνεργασίας. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει επίσης οριζόντια μέτρα που αποσκοπούν στη δημιουργία πανευρωπαϊκών οριζόντιων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών υποδομής, ιδίως υπηρεσιών που υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα.

Η εφαρμογή των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων πρέπει να τηρεί ορισμένες αρχές, μεταξύ άλλων:

- να στηρίζεται σε μια τομεακή νομική βάση (για τα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος)
- να συνεπάγεται τη συμμετοχή του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού κρατών μελών
- να περιλαμβάνει, ενδεχομένως, ένα προκαταρκτικό στάδιο, ένα στάδιο μελέτης σκοπιμότητας, ένα στάδιο ανάπτυξης και επικύρωσης, καθώς και ένα στάδιο εκτέλεσης
- να λαμβάνει υπόψη τα άλλα κοινοτικά προγράμματα ώστε να μην επαναλαμβάνονται ταυτόσημες εργασίες. Πρόκειται ιδίως για τα προγράμματα έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης, για τα προγράμματα eTen, eContent, eInclusion και eLearning.
- να λαμβάνει υπόψη το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας που παρέχεται από το πρόγραμμα IDABC
- να χρησιμοποιεί, στο μέτρο του δυνατού, τις πανευρωπαϊκές οριζόντιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και υποδομής (για τα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος)
- να πραγματοποιεί μια εξέταση με στόχο την παρακολούθηση των σχεδίων και των μέτρων εντός του έτους που ακολουθεί την ολοκλήρωση του σταδίου εκτέλεσης

Ενόψει της εφαρμογής των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων, η Επιτροπή καθορίζει ένα κυλιόμενο πρόγραμμα εργασίας για όλη τη διάρκεια εφαρμογής της παρούσας απόφασης.

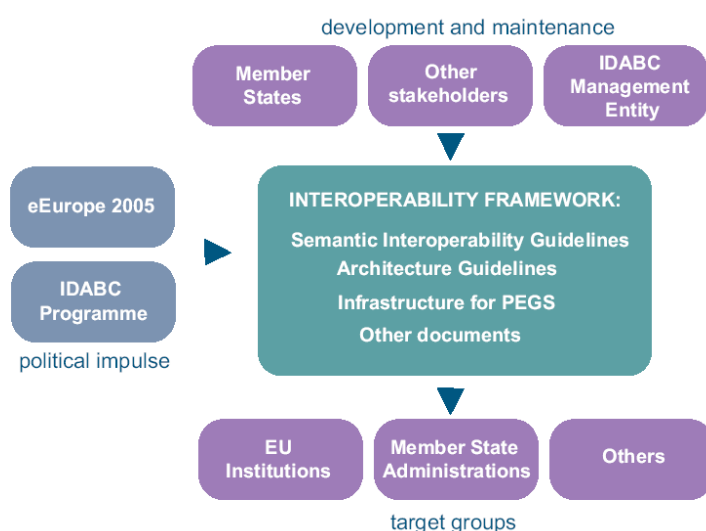
Η Κοινότητα αναλαμβάνει το κόστος εφαρμογής των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων, σε αναλογία προς το ενδιαφέρον που έχουν για την ίδια. Για να λάβει χρηματοδότηση από την Κοινότητα ένα σχέδιο κοινού ενδιαφέροντος ή ένα οριζόντιο μέτρο, πρέπει να υπάρχει σχέδιο για τη χρηματοδότηση των δαπανών συντήρησης και λειτουργίας

κατά το στάδιο παρακολούθησης. Κατά το προκαταρκτικό στάδιο και το στάδιο μελέτης σκοπιμότητας, η Κοινοτική συμβολή μπορεί να καλύψει το πλήρες κόστος των απαιτούμενων μελετών. Κατά τα στάδια της ανάπτυξης, της επικύρωσης και της εκτέλεσης, η Κοινότητα αναλαμβάνει το κόστος των εργασιών που της ανατίθενται στο συνολικό πρόγραμμα εφαρμογής του εν λόγω σχεδίου κοινού ενδιαφέροντος ή οριζόντιου μέτρου.

Οι χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και οι υποψήφιες χώρες μπορούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα IDABC, στο πλαίσιο των αντίστοιχων συμφωνιών τους με την Κοινότητα. Η συνεργασία με άλλες, τρίτες, χώρες ενθαρρύνεται, ιδίως με τις δημόσιες διοικήσεις των μεσογειακών χωρών, των Βαλκανίων και των χωρών της Ανατολικής Ευρώπης.

Το δημοσιονομικό πλαίσιο του προγράμματος IDABC ανέρχεται σε 148,7 εκατομμύρια ευρώ, για την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου 2005 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2009.

Τα περιεχόμενα και οι κύριοι φορείς του IDABC απεικονίζονται παρακάτω:



Πηγή: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761/5583>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο - Μελέτη γενικού προτύπου παροχής υπηρεσιών - Ανάπτυξη γενικού μοντέλου

3.1 Στόχος

Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι η μετατροπή των υπάρχοντων μοντέλων διακυβέρνησης με γνώμονα μια νέα αντίληψη, όπου οι πολίτες μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε όλο τον κύκλο ζωής μιας υπηρεσίας που προσφέρεται στο κοινό. Το νέο μοντέλο θα πρέπει να βασιστεί στην ιδέα της έγχυσης χαρακτηριστικών Web 2.0 κατά τη σύλληψη της υπηρεσίας, το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τις φάσεις λειτουργίας, έτσι ώστε οι δημόσιοι φορείς να μπορούν να έχουν άμεση ανταπόκριση και να τελειοποιήσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν ανάλογα.

3.2 Βήματα ροής πληροφοριών

Στο πλαίσιο αυτό, η ροή των πληροφοριών θα μπορούσε να συνοψισθεί στα ακόλουθα βήματα:

1. Ελέγχονται και παρακολουθούνται εφαρμογές Web 2.0 για τις απόψεις και τις ανάγκες για δημόσιες υπηρεσίες και τα αποτελέσματα προωθούνται στους φορείς αποφάσεων της δημόσιας υπηρεσίας.
2. Μόλις η διαδικασία λήψης αποφάσεων για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών έχει ξεκινήσει, οι φορείς λήψης αποφάσεων ξεκινούν τη μοντελοποίηση τις επιλεγμένες υπηρεσίες. Οι απόψεις και οι επιθυμίες των πολιτών για τις επιλεγμένες δημόσιες υπηρεσίες βρίσκονται στη διάθεση των φορέων λήψης αποφάσεων ώστε να ληφθούν υπ 'όψιν.
3. Κατά τη διάρκεια της παραμετροποίησης των επιλεγμένων δημοσίων υπηρεσιών, η ισχύουσα πολιτική και το νομικό πλαίσιο που αφορά τις

αντίστοιχες υπηρεσίες εξακριβώνονται από νομικές ψηφιακές βιβλιοθήκες και ελέγχοντας την υφιστάμενη πολιτική γραμμή.

4. Οι μοντελοποιημένες υπηρεσίες προσομοιώνονται και οπτικοποιούνται, βοηθώντας τους φορείς λήψης αποφάσεων σχετικά με τις προσαρμογές που θα πρέπει να κάνουν ώστε να αντικατοπτρίζονται οι δημοσιονομικοί και λειτουργικοί περιορισμοί του οργανισμού.
5. Παρουσιάζεται στους πολίτες μία προσομοίωση των υπηρεσιών, σε κατάλληλα αναπτυγμένη πλατφόρμα διαβούλευσης.
6. Εκφράζεται η τεκμηριωμένη γνώμη των πολιτών σχετικά με την προσομοίωση λειτουργίας και το συναφές κόστος των επιλεγμένων δημοσίων υπηρεσιών και προωθούνται στους φορείς λήψης αποφάσεων για περαιτέρω εξέταση και τελική απόφαση.



Σχήμα 3.1: Μοντέλο Παροχής Δημόσιας Υπηρεσίας – Στοιχεία και Ροή Πληροφοριών

3.3 Στάδια λήψης αποφάσεων

Μολονότι ο όρος «Μοντέλο Διακυβέρνησης» (Governance Model) θα μπορούσε να περιοριστεί σε αυστηρώς πολιτικές αποφάσεις και γραφειοκρατικές διαδικασίες σχετιζόμενες με την πραγματική και απτή απόφαση σχετικά με ένα συγκεκριμένο θέμα, μπορούμε να επικεντρωθούμε στις υπηρεσίες και στον τρόπο με τον οποίο έχουν συσταθεί και αναπτυχθεί, αντιμετωπίζοντας αυτόν τον όρο ως ένα ευρύτερο θέμα, το οποίο είναι περιλαμβάνει όλα τα συμβάντα που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής της υπηρεσίας.

Αυτά περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στάδια λήψης αποφάσεων:

- **Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής**
- **Μοντελοποίηση Υπηρεσίας**
- **Ανάπτυξη Υπηρεσίας**
- **Αξιολόγηση της Παροχής Υπηρεσίας**

3.4 Στάδια μοντέλου υπηρεσιών

Όπως προαναφέραμε, προκειμένου να προωθηθεί η ενεργός συμμετοχή και η ενδυνάμωση των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, οι φάσεις που παρουσιάστηκαν ανωτέρω θα πρέπει να εμπλουτιστούν με την εισαγωγή χαρακτηριστικών Web 2.0 και στοιχείων προσομοίωσης.

Πιο αναλυτικά, το σημερινό μοντέλο υπηρεσιών διακυβέρνησης αποτελείται από τα ακόλουθα στάδια, τα οποία απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 3.2: Στάδια μοντέλου διακυβέρνησης για την παροχή υπηρεσιών

3.4.1 Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής

Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει τις δράσεις που σχετίζονται με τη σύλληψη μιας υπηρεσίας και με την απόφαση για την υλοποίησή της. Σε γενικές γραμμές, η ιδέα πίσω από την ηλεκτρονική παροχή μιας υπηρεσίας προκύπτει από τα ακόλουθα:

- **Υποχρέωση από οδηγίες / στρατηγικά σχέδια**

Η κατάσταση αυτή είναι μια από τις πιο συχνές είναι μια από τις πιο συνήθεις καταστάσεις που οδηγούν στη σύλληψη μιας υπηρεσίας. Μια οδηγία (όπως οδηγία της ΕΕ), ή ένα στρατηγικό σχέδιο που καταρτίστηκε από μια κυβέρνηση μπορεί να απαιτήσει την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα ή της ενοποίησης δεδομένων (ή και υπηρεσιών) και την ομογενοποίηση μεταξύ των διαφόρων φορέων και, συνεπώς, οι δημόσιοι φορείς είναι υποχρεωμένοι να

ευθυγραμμιστούν με αυτές τις κατευθύνσεις, μετατρέποντας τις αντίστοιχες υπηρεσίες τους σε ηλεκτρονικές.

- **Στατιστικά Δεδομένα της Λειτουργίας της Υπηρεσίας**

Στατιστικά δεδομένα σχετικά με τα αιτήματα μίας υπηρεσίας, όπως ο όγκος συναλλαγών, η συχνότητα, ο χρόνος επεξεργασίας και παράδοσης, συλλέγονται από τις δημόσιες διοικήσεις και μελετώνται σε μια προσπάθεια να ερμηνευθεί κατά πόσον η αυτοματοποίηση των υπηρεσιών αυτών είναι αποδοτική σε σχέση κόστους / χρόνου και αν θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπ' όψιν.

- **Ζήτηση από Γονική Υπηρεσία**

Η ζήτηση αυτή περιγράφει την κατάσταση που προέρχεται από μητρικές (υψηλότερο επίπεδο), τις υπηρεσίες, που παρέχονται αυτόματα στο κοινό και απαιτούν την αυτόματη αντίδραση όλων των υπηρεσιών χαμηλότερου επιπέδου, προκειμένου να υποστηριχθούν πλήρως και να λειτουργήσουν απρόσκοπτα χωρίς καμία δυσχέρεια που να είναι άμεσο αποτέλεσμα χειρισμού από ανθρώπινο παράγοντα.

- **Ανάγκη για τη Βελτιστοποίηση μιας ήδη Υπάρχουσας Υπηρεσίας**

Η κατάσταση αυτή είναι παρόμοια με την «Στατιστικά Δεδομένα της Λειτουργίας της Υπηρεσίας» ωστόσο αφορά ήδη αναπτυγμένες και λειτουργικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αντί να μελετά τα στοιχεία που προέρχονται από το παραδοσιακές, «χειροκίνητες» υπηρεσίες.

- **Οραματική Σύλληψη από Ειδικό ή Φορέα Λήψης Αποφάσεων**

Η κατάσταση αυτή που είναι και η πιο σπάνια, πραγματοποιείται όταν ένας οραματιστής ειδικός, εμπειρογνώμων ή φορέας λήψης αποφάσεων προτείνει μια υπηρεσία που μπορούν να ωφελήσει σημαντικά τους πολίτες και τους δημόσιους οργανισμούς, και ως τέτοια θεωρείται κατά την εφαρμογή.

3.4.2 Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Η μοντελοποίηση της υπηρεσίας είναι το επόμενο λογικό βήμα, από τη στιγμή που ληφθεί η απόφαση για την τον σχεδιασμό και την εφαρμογή μιας υπηρεσίας. Αυτό το βήμα περιλαμβάνει την προσομοίωση μιας υπηρεσίας, προκειμένου να ταυτοποιηθούν, μεταξύ άλλων, οι ρόλοι και οι φορείς που λαμβάνουν μέρος κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της υπηρεσίας, να παρουσιαστούν τα επιμέρους βήματα της υπηρεσίας και τα διάφορα σημεία αποφάσεων, να ευθυγραμμιστεί η υπηρεσία με την υφιστάμενη νομοθεσία και τους νομικούς κανόνες και να καθοριστούν οι τρόποι εισαγωγής και εξαγωγής δεδομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, η μοντελοποίηση υπηρεσίας περιλαμβάνει δράσεις που σχετίζονται με:

- **Μοντελοποίηση Επιχειρηματικής Διαδικασίας**

Η Μοντελοποίηση Επιχειρηματικής Διαδικασίας αναφέρεται στις ενέργειες που έχουν ως αποτέλεσμα την κατασκευή ενός μοντέλου αναπαράστασης της υπηρεσίας υπό εξέταση. Οι περισσότερες σύγχρονες προσεγγίσεις προτείνουν τη χρήση του BPMN ή UML για το σχεδιασμό των μοντέλων της διαδικασίας της υπηρεσίας. Ωστόσο οι επιλογές δεν περιορίζονται σε αυτά τα δύο μόνο, καθώς τα μοντέλα είναι επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την εμπειρία των υπευθύνων και από τα διάφορα συστήματα IT που λειτουργούν σε έναν οργανισμό.

- **Μοντελοποίηση των δεδομένων**

Η μοντελοποίηση των δεδομένων συνοδεύει τη διαδικασία της μοντελοποίησης καθώς χειρίζεται τα δεδομένα που ανταλλάσσονται καθ 'όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας. Η κυρίαρχη μορφή της μοντελοποίησης δεδομένων είναι η XML, η οποία αποτελεί πρότυπο W3C και υποστηρίζεται από τα περισσότερα συστήματα IT. Εκτός από την XML, η μοντελοποίηση δεδομένων θα μπορούσε να κάνει χρήση τεχνικών μοντελοποίησης τεχνολογίας αιχμής, όπως τα UN / CEFACCT CCTS, που οδηγούν σε διαλειτουργικά και καλά δομημένα έγγραφα έτοιμα προς επαναχρησιμοποίηση.

- **Μοντελοποίηση Νομικών Κανόνων**

Η μοντελοποίηση νομικών κανόνων αποτελεί την τρίτη διάσταση των μοντέλων, καθώς κάθε υπηρεσία, αποτελείται από τρεις βασικές κλάσεις στοιχείων. Διεργασίες, δεδομένα και κανόνες. Στο πλαίσιο αυτό, η μοντελοποίηση μιας υπηρεσίας θα πρέπει να αγγίζει και τα νομικά ζητήματα που αφορούν μια υπηρεσία, προκειμένου να παρέχει στους υπευθύνους της εφαρμογής γνώσεις σε συγκεκριμένους κανόνες και κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθούνται και τηρούνται.

- **Μηχανική Μεταδεδομένων και Σημασιολογίας**

Η δράση αυτή είναι απαραίτητη (ειδικά όταν πρόκειται για υπηρεσίες που παρέχονται από μεγάλους οργανισμούς ή υπηρεσίες με τεράστιο αριθμό χρηστών), καθώς η σημασιολογία και τα μεταδεδομένα είναι σε θέση να προωθήσουν τη διαλειτουργικότητα και την ανακάλυψη υπηρεσιών.

- **Υπηρεσίες Διαχείρισης**

Εφαρμόζοντας σωστές υπηρεσίες διαχείρισης εξυπηρετούνται οι σκοποί της επαναχρησιμοποίησης και διαλειτουργικότητας υπηρεσιών / δεδομένων / κανόνων, καθώς είναι δυνατόν για κάθε ενδιαφερόμενο να ανακαλύψει, την ανάκτηση και επαναχρησιμοποίηση ήδη καθιερωμένων υπηρεσιών και τελικά να συνταχθεί με την πλειοψηφία των λύσεων που έχουν ήδη εφαρμοστεί , προς ένα ολοκληρωμένο και ολιστικό περιβάλλον εκτέλεσης των υπηρεσιών.

3.4.3 Ανάπτυξη Υπηρεσίας

Η Ανάπτυξη Υπηρεσίας ασχολείται με τον τρόπο που μία ήδη υλοποιημένη υπηρεσία θα προσεγγίσει το κοινό-στόχο της (πολίτες/επιχειρήσεις/οργανισμούς/κλπ). Σήμερα, οι υπηρεσίες διατίθενται κατά κύριο λόγο μέσω των εξής τρόπων:

- **Κεντρικά Σημεία Παροχής Υπηρεσιών**

Αυτά τα σημεία είναι κατά κύριο λόγο κυβερνητικές πύλες που συλλέγουν και προσφέρουν μια τεράστια σειρά υπηρεσιών για το κοινό. Αυτό είναι ένα παράδειγμα τυπικής κυβερνητικής προσέγγισης, όπου οι μεγάλες υποδομές πληροφορικής μπορούν να εξυπηρετούν τις διάφορες αιτήσεις, βασιζόμενες

στα ιδιαίτερα διαλειτουργικά συστήματα που έχουν δημιουργηθεί, προκειμένου να παρέχουν απρόσκοπτα τις υπηρεσίες αυτές.

- **Μεμονωμένα Σημεία Παροχής Υπηρεσίας**

Αυτά αφορούν συνήθως σημεία εξυπηρέτησης που έχουν συσταθεί από μικρότερους οργανισμούς (όπως νομαρχίες, δημόσιες διοικήσεις, καθώς και μικρότερης κλίμακας δημόσιους φορείς) που έχουν δημιουργήσει τη δική τους ηλεκτρονική παρουσία και παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσω των δικτυακών τύπων τους.

- **Διαμεσολαβητές/Μεσάζοντες**

Οι διαμεσολαβητές, όπως τα Κιόσκια Πληροφοριών ή Υπηρεσιών, είναι ένας άλλος δημοφιλής τρόπος για να αναπτύξεις μία υπηρεσία, ο οποίος χρησιμεύει ως επί το πλείστον σε ανθρώπους που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες άμεσα, είτε λόγω της αδυναμίας τους να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, είτε λόγω των περιορισμών που έχουν τεθεί από την ίδια την υπηρεσία (π.χ. περίπτωση που απαιτείται παρουσία του προσώπου για την εξακρίβωση της ταυτότητας)

3.4.4 Αξιολόγηση της Παροχής Υπηρεσίας

Η αξιολόγηση της παροχής της υπηρεσίας είναι το τελευταίο στάδιο του παρόντος μοντέλου διακυβέρνησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών, ωστόσο, παρά τη σπουδαιότητά του, είναι αυτό που έχει τις μεγαλύτερες ελλείψεις από άποψη διαθέσιμων συστημάτων, πόρων, και τεχνολογιών για τη διευκόλυνση του. Η σημασία αυτού του βήματος έγκειται στο γεγονός ότι είναι το απόλυτο σημείο από όπου οι φορείς λήψης αποφάσεων μπορούν να πάρουν πληροφορίες από τους χρήστες ή από τα ίδια τους τα συστήματα, οι οποίες να συνεισφέρουν στη βελτιστοποίηση και τη μικρορύθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται. Σήμερα, η αξιολόγηση βασίζεται κυρίως στα ακόλουθα:

- **Στατιστικά Στοιχεία και Service Logs**

Επειδή οι υπηρεσίες διεξάγονται ηλεκτρονικά, πολύτιμα στοιχεία, όπως ο όγκος των συναλλαγών, η συχνότητα των αιτήσεων, ο μέσος χρόνος διάρκειας, κτλ μπορούν εύκολα να ανακτηθούν από τα συστήματα IT που τα παρέχουν. Τα δεδομένα αυτά μπορούν στη συνέχεια να αναλυθούν και να αξιολογηθούν από εμπειρογνώμονες, παρουσιάζοντας την αξιολόγηση της εφαρμογής των υπηρεσιών υπό το πρίσμα των πληροφοριών, επισημαίνοντας πιθανά σημεία συμφόρησης, ανεπαρκείς ή αχρησιμοποίητους πόρους και άλλα τυπικά χαρακτηριστικά IT που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση της απόδοσης και των επιδόσεων των συστημάτων IT.

- **Έντυπα Αξιολόγησης**

Όπως και στις παραδοσιακές υπηρεσίες, είναι πολύ συχνό να παρέχονται έντυπα αξιολόγησης στους χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών (μπορεί να είναι είτε ως μια ηλεκτρονική φόρμα ή μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), εφόσον είναι σε θέση να στείλουν την αξιολόγησή τους σχετικά με την εμπειρία τους σε μια υπηρεσία, προκειμένου ο πάροχος να βελτιώσει τις επιδόσεις της υπηρεσίας συνολικά.

- **Web2.0 Γνωμοδότηση / Δειγματοληψία**

Αυτή η διαδικασία αξιολόγησης βασίζεται κυρίως σε τεχνικές «εξόρυξης γνώμης» (data mining) πρώτης γενιάς, οι οποίες είναι αρκετά πρωτόλειες σε σύγκριση με τις σημερινές τάσεις και εργαλεία, και αποτελείται από εργαλεία, όπως τα ePolls, εργαλεία αξιολόγησης, καθώς και δειγματοληπτικές γνωμοδοτήσεις από την περιήγηση και τον έλεγχο ορισμένων γνωστών ιστοσελίδων και ιστολογίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο - Μελέτη και Σύγκριση Πλαισίων Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E- Government Interoperability Frameworks)

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζουμε μερικά από τα σημαντικότερα πλαίσια διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-GIFs) που καθορίζουν τα διάφορα στάδια για τα μοντέλα διακυβέρνησης για τις δημόσιες υπηρεσίες στις αντίστοιχες χώρες. Ως εκ τούτου, η αρχική περιγραφή του κάθε e-GIF δίνεται μαζί με δεδομένα που αντιστοιχούν ευθέως στα διάφορα στάδια του γενικού μοντέλου διακυβέρνησης που παρουσιάστηκε στην ενότητα 4.

4.1 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Βελγίου

Όπως πολλές άλλες χώρες, το Βέλγιο έχει αποφασίσει να δημιουργήσει δικό του πλαίσιο διαλειτουργικότητας (**BELGIF**, "*BELgian Government Interoperability Framework*"). Είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων βελγικών θεσμικών επιπέδων και είναι συμβατή με το *Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας* (EIF). Στόχος του BELGIF είναι η προώθηση της διαλειτουργικότητας τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και η επιβολή της απόφασης της ομοσπονδιακής κυβέρνησης τον Ιούνιο του 2004 για την προώθηση της χρήσης των ανοικτών προτύπων (open standards).

Η πιο συχνή συγκυρία που οδηγεί στην ηλεκτρονική παροχή και σχεδιασμό μιας υπηρεσίας είναι η υποχρέωση από κυβερνητικές και θεσμικές οδηγίες ή στρατηγικά σχέδια. Το BELGIF ξεκίνησε η ομάδα εργασίας ICEG (International Congress of E-government) της βελγικής κυβέρνησης το Μάιο του 2005, και είναι το αποτέλεσμα μιας συνεργασίας μεταξύ της ομοσπονδιακής κυβέρνησης και των ομόσπονδων βελγικών οντοτήτων (δύο περιφέρειες και τρεις γλωσσικές κοινότητες).

Στη διαδικασία εισαγωγής του BELGIF εγείρονται προβλήματα ή ερωτήματα όσον αφορά τη χρήση του στα διάφορα επίπεδα της βελγικής διακυβέρνησης. Πράγματι, το πλαίσιο δεν έχει εφαρμοστεί σε όλα τα επίπεδα και τα θεσμικά όργανα. Τα "ανοιχτά

πρότυπα" (open standards) ως έννοια, παραμένουν μια πρόκληση τόσο εννοιολογικά όσο και στην πράξη, εξασφαλίζοντας την ελεύθερη πρόσβαση σε πλατφόρμες και σε εφαρμογές που προέρχονται από αυτές. Ως εκ τούτου, το BELGIF έχει αποδειχθεί ότι είναι μια ανταγωνιστική αναγκαιότητα, αλλά και μια αρχή για την ολοκλήρωση της κυβερνητικής επικοινωνίας, εξασφαλίζοντας τη συνεργασία, τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά.

Όπως αναφέρεται, το BELGIF επηρεάζει την περιφερειακή δραστηριότητα τεχνολογιών πληροφορικής (ITs). Την ίδια στιγμή, η περιφερειακή δραστηριότητα θα επηρεάζει όλο και περισσότερο την ανάπτυξη εφαρμογών με βάση το BELGIF. Με τη δημιουργία της πλατφόρμας BELGIF, το Βέλγιο διασφαλίζει την αρχή της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης, και καθορίζει προδιαγραφές για τα πέντε επίπεδα της κυβέρνησης, και τις τρεις γλώσσες που χρησιμοποιεί για την επικοινωνία στο εσωτερικό όσο και με τους πολίτες της. Η επικοινωνία αυτή έχει ευεργετική επίδραση στη διαφάνεια των συναλλαγών στο εσωτερικό της κυβέρνησης, καθώς και στις συναλλαγές με τους πολίτες, σε όλα τα επίπεδα. Ως εκ τούτου το BELGIF εκπληρώνει ένα αναγκαίο ρόλο στον καθορισμό προτύπων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και συμβάλλει τα μέγιστα στην παροχή IT για την ουσιαστική συνεργασία μεταξύ των διαφόρων επιπέδων της κυβέρνησης και των πολιτών.

Δεύτερο Στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Η βελγική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει σκοπό να δημιουργήσει μία ενιαία εικονική δημόσια διοίκηση σεβόμενη παράλληλα τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών, καθώς και τις ιδιαιτερότητες και τις αρμοδιότητες όλων των κυβερνητικών φορέων και των διοικητικών στρωμάτων. Στόχοι της είναι η βελτίωση της παροχής δημοσίων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με το να καταστεί πιο γρήγορη, πιο πρακτική, πιο ανοικτή και λιγότερο περιοριστική.

Ένα πιθανό πρότυπο περνά μέσα από μια διαδικασία έγκρισης για να περάσει από «προτεινόμενο» σε «συνιστώμενο» και τέλος σε «υποχρεωτικό» σύμφωνα με το BELGIF:

- **«Προτεινόμενο» (proposed):** είναι το πιο αδύναμο στάδιο . Έχει ως στόχο να παράσχει ενημέρωση στην κοινότητα σχετικά με ένα νέο ή αναδυόμενο πρότυπο.
- **«Συνιστώμενο» (recommended),** σημαίνει ότι το πρότυπο θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις περιπτώσεις εκτός από εκείνες για τις οποίες είναι σίγουρα αδύνατο να εφαρμοστεί.
- **«Υποχρεωτικό» (mandatory),** σημαίνει ότι το πρότυπο πρέπει να χρησιμοποιείται σε όλες τις περιπτώσεις χωρίς εξαιρέσεις.

Όταν ένα νέο πρότυπο προτείνεται στη λίστα, η τεχνική ομάδα εργασίας ICEG αποφασίζει να αλλάξει το πρότυπο με σε καθεστώς «συνιστώμενο», μετά από δημόσια διαβούλευση. Η τεχνική ομάδα εργασίας ICEG αποφασίζει να αλλάξει αυτό το πρότυπο από «συνιστώμενο» σε «υποχρεωτικό» καθεστώς, όταν η συμμόρφωση του προτύπου δεν αποτελεί πλέον ζήτημα.

Ο σημερινός κατάλογος των «συστάσεων» περιλαμβάνει δύο τομείς:

- Σύσταση σχετικά με πρόσβαση στο διαδίκτυο: cluster προσβασιμότητας στο δίκτυο
- Σχέδιο σύστασης σχετικά με την υλοποίηση των XML schemas

Προς το παρόν, ο σημερινός κατάλογος των προτύπων έχει κατηγοριοποιηθεί γύρω από τέσσερις τομείς:

1. Παρουσίαση και ανταλλαγή δεδομένων
2. ενοποίηση δεδομένων και λογισμικό τύπου middleware (μεσολογισμικό)
3. υπηρεσίες διασύνδεσης
4. υπηρεσίες ασφαλείας

Επειδή η χρήση κάποιων προτύπων εξ αυτών έχουν επιπτώσεις στη χρήση των άλλων, ορισμένα πρότυπα ομαδοποιούνται σε συστάδες (clusters), και η τρέχουσα λίστα συστάδων περιλαμβάνει:

- Cluster προσβασιμότητας στο δίκτυο: HTML, XHTML, CSS, WCAG
- XML cluster: ανταλλαγή δεδομένων μέσω XML

- Cluster εγγράφων: φορμά εγγράφων για τη χρήση μεταξύ οργανισμών
- Cluster δικτύων: υλοποιήσεις XML.

Το BELGIF έχει σημειωθεί ως μοναδικό στην προσέγγισή του ως προς την διαδικασία των open standards (μέσω Wiki), την ενεργή συμμετοχή του στη χρήση προτύπων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και τη συμμετοχή βελγικών κυβερνητικών ομάδων στη διαδικασία.

Η Μοντελοποίηση Νομικών Κανόνων αποτελεί την τρίτη διάσταση της μοντελοποίησης, και όπως κάθε υπηρεσία, αποτελείται από τρεις βασικές κλάσεις "στοιχείων": Διεργασίες, Δεδομένα και Κανόνες. Στο πλαίσιο αυτό, η μοντελοποίηση μιας υπηρεσίας θα πρέπει να αγγίζει και τα νομικά ζητήματα που αφορούν μια υπηρεσία, προκειμένου να παρέχει στους υπευθύνους της εφαρμογής γνώσεις σε συγκεκριμένους κανόνες και κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθούνται και τηρούνται.

Σήμερα δεν υπάρχει ειδική νομοθεσία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο, αλλά υπάρχουν κύρια νομικά κείμενα που επηρεάζουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Προστασία Δεδομένων / νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων: Νόμος για την προστασία της ιδιωτικής ζωής (1992)
- Νομοθεσία για την ελευθερία των πληροφοριών: Ο νόμος σχετικά με το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα (1994)
- Νομοθεσία για την Ηλεκτρονική Υπογραφή (e-identity): Νόμος σχετικά με τη χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής σε δικαστικά και εξωδικαστικά πρακτικά (20 Οκτωβρίου 2000) και Νόμος για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και την Πιστοποίηση (9 Ιουλίου 2001)
- Νομοθεσία για το ηλεκτρονικό εμπόριο (eCommerce) (2003)
- Νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (eProcurement): Βασιλικό διάταγμα σχετικά με τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (18 Φεβρουαρίου 2004)
- Νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (eCommunications) (2005)

Η εισαγωγή του BELGIF αποτελεί ένα μόνο βήμα για την υλοποίηση πραγματικών καινοτομιών. Η πραγματική βελτίωση πρέπει να προέλθει από την απλούστευση των κανονιστικών ρυθμίσεων, τον επανασχεδιασμό των επιχειρηματικών διαδικασιών και την αλλαγή της κουλτούρας των κυβερνητικών φορέων παροχής υπηρεσιών. Η τεχνολογία πρέπει να θεωρηθεί ως καταλύτης: επιτρέπει την απλούστευση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων περιφερειών και οντοτήτων.

Το ίδιο μπορεί να ειπωθεί για την απόφαση να χρησιμοποιηθεί το ODF (Open Document Format) για έγγραφα γραφείου, δεδομένου ότι επίσης επιτρέπει την απλοποίηση των σχέσεων μεταξύ των διαφόρων περιφερειών και φορέων. Αυτό δεν αποκλείει τη χρήση άλλων τύπων αρχείων (DOC, PDF, κλπ.), αλλά δίνει ένα σταθερό πρότυπο που θα χρησιμοποιείται μεταξύ και εντός των οργανισμών. Πρόκειται για μία έννοια παρόμοιας φιλοσοφίας με τον ελάχιστο κοινό παρονομαστή, καθώς το ODF είναι επίσης η επιλογή ελαχίστου κόστους για τον πολίτη από την άποψη των τελών έκδοσης αδειών. Δυστυχώς, η απόφαση του Συμβουλίου των Υπουργών για το ODF ισχύει μόνο για τις ομοσπονδιακές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει ότι οι δήμοι και οι επαρχίες δεν υποχρεούνται να χρησιμοποιούν ανοικτά πρότυπα για την ανταλλαγή εγγράφων, ούτε για την επικοινωνία μεταξύ της κυβέρνησης και πολίτες ή επιχειρήσεις.

Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

Η ανάγκη για την ολοκλήρωση των δημόσιων υπηρεσιών προϋποθέτει την προσαρμογή των συστημάτων πληροφοριών. Διαλειτουργικά συστήματα που λειτουργούν με συνεκτικό τρόπο και χωρίς φραγμούς σε όλο το δημόσιο τομέα είναι δυνατό και ιδιαίτερα πιθανό να παράσχουν καλύτερες υπηρεσίες, καλύπτοντας τις ανάγκες των πολιτών και των εταιρειών επιτυγχάνοντας παράλληλα χαμηλότερο κόστος.

Επιπρόσθετα, πολλές συστάσεις του BELGIF έχουν συνταχθεί στον τομέα των ιστοσελίδων και, ως εκ τούτου είναι αναγκαίο να διευρυνθεί το φάσμα των συστάσεων αυτών ως προς τη διαλειτουργικότητα. Οι συστάσεις της Wall One-Line όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα φέρει το όνομα του CINAPS (Cadre of Interworking, NormAlisation, Politiques and Structuring) και είναι υπό ανάπτυξη. "Wall-One-Line" είναι η ονομασία που δίνεται στο project ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης της περιοχής της Βαλλονίας. Εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2001 από την κυβέρνηση της Βαλλονίας, και το έργο αυτό πραγματοποιείται υπό την αιγίδα του Υπουργού Προεδρίας. Για την αρχική έκδοση του CINAPS, η Wall-One-Line αποφάσισε να χρησιμοποιήσει ένα υφιστάμενο πλαίσιο διαλειτουργικότητας, αυτό του Ηνωμένου Βασιλείου, προκειμένου σε όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα να έχει αναγνωρισμένα θεμέλια. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας (e-GIF), είναι στην πέμπτη αναθεώρησή του και έχει επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό το ευρωπαϊκό πλαίσιο. Άλλα κράτη μέλη ακολούθησαν επίσης την ίδια διαδικασία. Δεδομένου ότι το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) προβλέπει την παροχή ενός γενικού μοντέλου για τα εθνικά στελέχη της διασυνεργασίας, αυτό θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως βάση διασυνεργασίας από τα κράτη μέλη. Όταν αυτό το μοντέλο θα είναι διαθέσιμο, το CINAPS θα επανεξεταστεί για να ανταποκριθεί σε αυτό.

Το CINAPS χωρίζεται σε τέσσερα μέρη:

- i. **Δόμηση (structuring)**, περιέχει το πλαίσιο, τις βασικές πολιτικές και περιγράφει την υποστήριξη της εφαρμογής και τους κανόνες της διαχείρισης.
- ii. **Προδιαγραφές (specifications)**, περιλαμβάνει τις τεχνικές προδιαγραφές και ένα γλωσσάριο. Το έγγραφο αυτό ονομάζεται CINAPS-SPEC.
- iii. **Μεταδεδομένα (metadata)**, περιέχει τους κανόνες παραγωγής και έκδοσης των μεταδεδομένων. Το έγγραφο αυτό ονομάζεται CINAPS-META.
- iv. **Ταξινομική (taxonomy)**, υποδεικνύει τους επίσημους όρους της ονομασίας των θεμάτων και των στοιχείων. Το έγγραφο αυτό ονομάζεται CINAPS-TAXO.

Η Wall-One-Line θέλει να εγγυηθεί ότι το CINAPS εξακολουθεί να είναι ευθυγραμμισμένο με τις αλλαγές των αναγκών για το δημόσιο τομέα και την τεχνολογική ανάπτυξη. Το CINAPS με τον τρόπο αυτό συνεχώς θα επανεξετάζεται.

Τέταρτο Στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας

Η αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών είναι το τελευταίο στάδιο της διαχείρισης του τρέχοντος μοντέλου στη διαδικασία λήψης αποφάσεων όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών. Ωστόσο, παρά τη σπουδαιότητά του, είναι αυτό που έχει τις μεγαλύτερες

ελλείψεις από άποψη διαθέσιμων συστημάτων, πόρων και τεχνολογιών για τη διευκόλυνση του. Η σημασία αυτού του βήματος έγκειται στο γεγονός ότι είναι το απόλυτο σημείο όπου οι φορείς λήψης αποφάσεων μπορούν να πάρουν πληροφορίες και ανταπόκριση από τους χρήστες ή από τα ίδια τα συστήματά τους για τη βελτιστοποίηση και μικρο-ρύθμιση των υπηρεσιών που προσφέρουν.

4.2 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Δανίας

Στη Δανία, ο εθνικός οργανισμός δημοσίευσε την πρώτη έκδοση του πλαισίου διαλειτουργικότητας το 2004 με το όνομα Δανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (DIF – Danish eGovernment Interoperability Framework). Το DIF προορίζεται ως κατευθυντήρια γραμμή για τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς θα αναπτύσσουν σχέδια και μελέτες IT.

Δεύτερη Φάση: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Το δανικό πλαίσιο περιλαμβάνει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές που αναγνωρίζονται επισήμως από την κυβέρνηση, ονομαζόμενες «**Προφίλ Αναφορών**» (**Reference Profile**). Ο κύριος σκοπός του Reference Profile είναι να εντοπιστούν σημαντικά τεχνολογικά πρότυπα που έχουν αναπτυχθεί σε μεγάλη κλίμακα σε όλες τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε να διασφαλιστεί η γενική τεχνική συνοχή. Ως εκ τούτου, θα αποτελέσει κατευθυντήρια γραμμή για τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς θα αναπτύσσουν νέα έργα ICT.

Όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες θα πρέπει να ενθαρρυνθούν να τηρήσουν το πλαίσιο, προκειμένου να αποφευχθεί μια πληθώρα διμερών συμφωνιών διαλειτουργικότητας και να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων.

Το Reference Profile παρέχει κανόνες στους ακόλουθους τομείς:

- User interfaces
- Ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων
- Web-based υπηρεσίες
- Διαχείριση περιεχομένου και ορισμός μεταδεδομένων

- Επεξεργασία δεδομένων
- Διαχείριση ταυτότητας χρήστη
- Ανάπτυξη δικτύων και συστημάτων
- Λειτουργίες και έλεγχος συστημάτων

Το δανικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας αποτελείται σήμερα από μια επισκόπηση των προδιαγραφών και προτύπων για τη χρήση κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των δημόσιων έργων IT. Στο μέλλον, το δανικό πλαίσιο θα περιλαμβάνει επίσης εργαλεία για να βοηθήσει στην επιλογή μεταξύ εναλλακτικών λύσεων, αξιολόγηση λύσεων και προσδιορισμό απαιτήσεων

Μία από τις πέντε συστάσεις του DIF είναι ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τα ανοιχτά πρότυπα, και ότι:

- Τα πρότυπα θα πρέπει να είναι προσβάσιμα σε όλους δωρεάν (δηλαδή δεν υπάρχει διάκριση μεταξύ των χρηστών, και δεν απαιτείται πληρωμή ή άλλα στοιχεία ως προϋπόθεση για τη χρήση των προτύπων)
- Τα πρότυπα πρέπει να εξακολουθήσουν να είναι προσβάσιμα και δωρεάν (δηλαδή οι ιδιοκτήτες αποκηρύττουν τις επιλογές τους, αν όντως υπάρχουν, να περιορίσουν την πρόσβαση στα πρότυπα σε μεταγενέστερη ημερομηνία)
- Τα πρότυπα πρέπει να είναι καλά τεκμηριωμένα (δηλαδή όλες οι πτυχές των εν λόγω προτύπων να είναι διαφανή και να τεκμηριώνονται, και τόσο η πρόσβαση όσο και η χρήση των εγγράφων να είναι δωρεάν).

Η πρωτοβουλία της Δανίας, μέσω της ιστοσελίδας **InfostructureBase**, έχει οργανώσει έναν κατάλογο XML schemas, με την επωνυμία OIOXML schemas. Περιλαμβάνει την από κοινού χρήση της XML στο δανικό Δημόσιο Τομέα, και περιέχει περιγραφές της επιχειρηματικών διαδικασιών, περιγραφές μοντέλων δεδομένων, περιγραφές interface, και XML schemas από δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς. Είναι ανοιχτό για χρήση σε όλους, και μια κοινή συντονισμένη μέθοδος έχει επιλεγεί για την ανάπτυξη. Τα πρότυπα θα πρέπει να εγκριθούν τελικά από τη δανική επιτροπή XML.

Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

Ο εθνικός οργανισμός IT έχει αναπτύξει διάφορες πρωτοβουλίες στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαλειτουργικότητας όσον αφορά την τελική διανομή των υπηρεσιών. Με έργα που εκτείνονται, θεωρίες και πραγματολογία, ο οργανισμός υποστηρίζει τη δανική φιλοδοξία να αυξηθεί ο ανταγωνισμός και το άνοιγμα των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών εν γένει και στη δανικές υπηρεσίες ειδικότερα. Ορισμένα σχέδια ειδικού ενδιαφέροντος είναι τα εξής:

- **Enterprise architecture framework project** - το σχέδιο αυτό καθορίζει μια μεθοδολογία για την αρχιτεκτονική και καθορίζει τα έγγραφα που πρέπει να παράγονται κατά την εκτέλεση της μεθοδολογίας.
- **Κυβερνητική οδηγία για τη χρήση ανοικτών προτύπων** - προκειμένου να καταστεί δυνατή η διαλειτουργικότητα μεταξύ πλατφόρμων και μεταξύ πωλητών, η Δανία επιδιώκει τη χρήση ανοικτών ανταγωνιστικών προτύπων. Η Δανία διατηρεί έναν κατάλογο (OIO Kataloget) καθορισμένων προτύπων. Κυρίως τρία προβλήματα είναι σημαντικά για την πιστοποίηση των προτύπων: συμμόρφωση (δημόσια αξία), επιρροή (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα) και απόδοση (ιδιωτική αξία).
- **OIOISI, Υποδομή Υπηρεσιών** - Μια εθνική διαδικτυακή υπηρεσία με βάση τις υποδομές, που επιτρέπει την ασφαλή και αξιόπιστη ανταλλαγή επιχειρηματικών εγγράφων. Η ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι ο βασικός οδηγός για την πρωτοβουλία αυτή.

4.3 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Εσθονίας

Ένας από τους κύριους στόχους της εσθονικής πολιτικής τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ICT) είναι τα επόμενα χρόνια να καταστούν τα κρατικά συστήματα πληροφοριών προσανατολισμένα στον πολίτη και βασισμένα σε υπηρεσίες. Τα συστήματα πληροφοριών πρέπει να ενσωματωθούν σε ένα ενιαίο λογικό σύνολο εξυπηρετώντας τον πληθυσμό και διάφορες οργανώσεις.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, έχει κατασκευαστεί βασική δημόσια υποδομή και έχουν αναπτυχθεί στην Εσθονία αρκετές διαδικτυακές πύλες προσανατολισμένες στον πολίτη, όπως τα portals <http://www.riik.ee>, <http://www.eesti.ee>, <https://www.eesti.ee>. Επιπλέον, έχει δημιουργηθεί ένα στρώμα

ανταλλαγής δεδομένων που ονομάζεται X-Road. Το ακόλουθο πλαίσιο γενικεύει τις θετικές τάσεις στην ανάπτυξη των κρατικών πληροφοριακών συστημάτων και δίνει μια συστηματική επισκόπησή τους.

Το εσθονικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας ΙΤ και τα συναφή έγγραφα είναι υποχρεωτικό να τηρούνται προκειμένου να διασφαλιστεί η αμοιβαία επικοινωνία μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των κεντρικών και τοπικών κυβερνητικών φορέων. Τα έγγραφα του πλαισίου δεν μπορούν, ωστόσο, να θεωρηθούν ως νομικές πράξεις.

Το εσθονικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας χρησιμεύει ως:

- κατευθυντήρια γραμμή για την επεξεργασία εννοιών σε πληροφοριακά συστήματα σε ολόκληρη τη χώρα
- κατευθυντήρια γραμμή για τους διαχειριστές ΙΤ στη δημόσια διοίκηση για την εκπόνηση αρχών όσον αφορά τα πληροφοριακά συστήματα των οργανισμών τους
- μια ενίσχυση στην οργάνωση των δημοσίων συμβάσεων.

Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

1. **Domains riik.ee και gov.ee** – Τα domains riik.ee και gov.ee διοικούνται κυρίως από κρατικούς οργανισμούς. Όλα τα θεσμικά όργανα έχουν το δικαίωμα να δημιουργήσουν domains τρίτου επιπέδου. Συνιστάται η χρήση του domain riik.ee για ιστοσελίδες που συγκεντρώνουν αρκετούς οργανισμούς του ίδιου τομέος (π.χ. vanglad.riik.ee – μία σελίδα για τις εσθονικές φυλακές), καθώς και για τη δημιουργία διευθύνσεων Ιστού για μητρώα (π.χ. teeregister.riik.ee για το εσθονικό οδικό μητρώο).

Η πύλη <http://www.riik.ee>:

- εξασφαλίζει την πρόσβαση σε πληροφορίες που παρέχονται από κρατικά συνταγματικά ιδρύματα καθώς και κεντρικές και τοπικές κυβερνητικές υπηρεσίες
- αντικατοπτρίζει, με ισορροπημένο τρόπο, τις λειτουργίες όλων των κρατικών θεσμών

- ο μέσω αγγλικής και ρωσικής έκδοσης παρέχει μια ισορροπημένη και επαρκή εποπτεία των κρατικών δομών για την Εσθονία στον υπόλοιπο κόσμο.

Η πύλη eState λειτουργεί ως ενιαίο σύνολο με τις ακόλουθες πύλες: την πύλη eDemocracy tom.riik.ee, την κυβερνητική πύλη valitsus.riik.ee, και την πύλη του Πρωθυπουργού reaminister.riik.ee. Η πύλη επιτρέπει την εκτέλεση αναζήτησης από όλες τις ιστοσελίδες του δημοσίου τομέα.

2. **Διαδικτυακή Πύλη Ενημέρωσης <http://www.eesti.ee>** - Η δικτυακή πύλη ενημέρωσης είναι ελεύθερα προσβάσιμη για όλους, προκειμένου να ενημερώνει τους Εσθονούς πολίτες σχετικά με τις υποχρεώσεις τους, τα δικαιώματά τους, καθώς και για τις υπηρεσίες που τους παρέχονται από ιδρύματα του δημόσιου τομέα. Οι πληροφορίες αυτές είναι σημαντικές τόσο για τους αλλοδαπούς όσο και για τους μόνιμους κατοίκους της Εσθονίας προκειμένου να κατανοήσουν καλύτερα τον εσθονικό τρόπο ζωής.

3. **Πύλη των πολιτών <http://www.eesti.ee>** - Έχοντας περάσει έλεγχο ταυτότητας, η πύλη eesti.ee επιτρέπει στους πολίτες:
 - ο να ανακατευθύνουν τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που τους παρέχεται αρχικά με την επίδειξη αστυνομικής ταυτότητας
 - ο να χρησιμοποιούν τα έγγραφα που χρειάζονται για την επικοινωνία τους με το κράτος
 - ο να χρησιμοποιούν υπηρεσίες X-Road
 - ο να χρησιμοποιούν υπηρεσίες υπενθύμισης
 - ο να χρησιμοποιούν ένα περιβάλλον για την παροχή ψηφιακών υπογραφών.

Τα ιδρύματα του δημοσίου τομέα υποχρεούνται να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που απαιτούν έλεγχο ταυτότητας και απευθύνονται στους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα μέσω της πύλης των πολιτών. Εκτός αυτού, θα πρέπει επιπλέον να δημοσιεύονται στις δικές τους ιστοσελίδες, οι αντίστοιχες συνδέσεις με την πύλη πολιτών.

4.4 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Χονγκ Κονγκ

Η κυβέρνηση του Χονγκ Κονγκ ξεκίνησε την ανάπτυξη του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (HKSARG) το 2003 και τώρα είναι στην όγδοη έκδοση. Το πλαίσιο αυτό προσπαθεί να συνδεθεί με τα ακόλουθα δύο μέρη: ένα πλαίσιο το οποίο χρησιμοποιεί XML πρότυπα για την ανταλλαγή δεδομένων και τον ορισμό ενός συνόλου συνιστώμενων προδιαγραφών ως ένα σημείο αναφοράς για όλους όσους ενδιαφέρονται για τη χρήση του συγκεκριμένου πλαισίου διαλειτουργικότητας.

Η κυβέρνηση του Χονγκ Κονγκ αποφάσισε ότι όλα τα νέα συστήματα διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των δικτυακών τόπων και των διατμηματικών συστημάτων πρέπει να αναπτυχθούν με βάση το πλαίσιο διαλειτουργικότητας. Αυτό σημαίνει ότι το πλαίσιο διαλειτουργικότητας γίνεται ένα κύριο συστατικό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από το κράτος του Χονγκ Κονγκ. Τα νέα συστήματα που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι σύμφωνα με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ενώ τα παλαιότερα είναι πιο ευέλικτα με αυτό το θέμα. Πιο συγκεκριμένα, λόγω της ποικιλομορφίας των πλατφορμών που χρησιμοποιούνται από τις παλαιότερες υπηρεσίες, οι αλλαγές που απαιτούνται για την συμμόρφωση με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας είναι υποχρεωτικές μόνο όταν υπάρχει μια νέα απαίτηση για δημόσια ένταξη ή διατμηματική ενσωμάτωση.

Δεύτερη Φάση: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Η μοντελοποίηση του πλαισίου διαλειτουργικότητας για την ανταλλαγή δεδομένων προωθεί τη χρήση της XML. Επιπλέον, προκειμένου να ενισχυθεί ακόμη περισσότερο η χρήση της XML, η κυβέρνηση ίδρυσε μία ομάδα συντονισμού που έχει αναπτύξει ένα σχεδιασμό XML schema και έναν οδηγό διαχείρισης. Αυτός ο οδηγός παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες προκειμένου η κυβέρνηση να είναι σε θέση να μεταφράσει τα μοντέλα επεξεργασίας της σε XML. Αυτός ο οδηγός παρέχει επίσης πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την ανάπτυξη και τη χρήση των κοινών schemas.

Για την απλή λειτουργική ενσωμάτωση τους σε ένα ανοικτό περιβάλλον, οι συνιστώμενες προδιαγραφές είναι οι SOAP (επίκληση υπηρεσίας), WSDL (εξ αποστάσεως περιγραφή των υπηρεσιών) και UDD1 όταν είναι απαραίτητο (ανακάλυψη απομακρυσμένων περιγραφών των υπηρεσιών). Για αξιόπιστη

ανταλλαγή μηνυμάτων πρέπει να χρησιμοποιείται το ebMS v2, ενώ για την ανταλλαγή των στοιχείων ασφάλειας για αυτά τα μηνύματα επιτρέπεται μόνο η WS-Security.

Στον τομέα της πρόσβασης στην πληροφόρηση, η κυβέρνηση του Χονγκ Κονγκ έχει θέσει πολλές περισσότερες προδιαγραφές για τις διάφορες περιπτώσεις (HTML και XHTML, ECMA PDF. : PKCS # 7 v1.5, S / MIME v3, DOC, ODT, PPT, XLS, ODS, MIME).

Πολλές προδιαγραφές έχουν επίσης οριστεί για τον τομέα της ασφάλειας. Για την ασφάλεια δικτύου IP, το IPsec είναι η μόνη προτιμώμενη επιλογή, ενώ στο επίπεδο ασφάλειας των μεταφορών, οι διαθέσιμες επιλογές είναι δύο, SSL και TLS. Οι συμμετρικοί αλγόριθμοι κρυπτογράφησης που χρησιμοποιούνται είναι οι DES, 3DES και AES. Ο μόνος ασύμμετρος αλγόριθμος που χρησιμοποιείται είναι ο RSA. Οι hashing αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται για την ψηφιακή υπογραφή είναι οι SHA-1, SHA-256, SHA-384 και SHA-512. Για κρυπτογραφική σύνταξη μηνύματος η μόνη αναφερόμενη προδιαγραφή είναι το PKCS # 7 v1.5. Το πρωτόκολλο RFC 3280 χρησιμοποιείται για το προφίλ πιστοποιητικού καθώς και για το πιστοποιητικό λίστα ανάκλησης προφίλ. Τα πιστοποιητικά PKCS # 11 και PKCS # 12 χρησιμοποιούνται για την κρυπτογραφία συμβολικής διασύνδεση και την εισαγωγή / εξαγωγή interface.

Τέλος, τεχνικές προδιαγραφές έχουν οριστεί και για τον τομέα διασύνδεσης. Ορισμένες από αυτές τις προδιαγραφές παρατίθενται παρακάτω. Το πρωτόκολλο μεταφοράς ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που χρησιμοποιείται είναι το SMTP και για την πρόσβαση στο ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιό οι μόνες διαθέσιμες επιλογές είναι τα POP3 και IMAP. Η HTTP χρησιμοποιείται για πρωτόκολλο μετάδοσης υπερκειμένου, ενώ για πρόσβαση καταλόγου η LDAP. Για την υπηρεσία Domain name οι δύο επιλογές είναι DNS και IDN, και για τη μεταφορά αρχείων, οι επιλογές είναι οι FTP, HTTP και SFTP. Για LAN και WAN τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται είναι τα IPv4 και IPv6. Τα πρωτόκολλα μεταφοράς είναι τα TCP και UDP, ενώ τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται για την ασύρματη πρόσβαση είναι τα IEEE 802.11g, IEEE 802.11b και IEEE 802.11n. Τα συνιστώμενα πρωτόκολλα κρυπτογράφησης για την ασύρματη ασφάλεια είναι τα WPA και WPA2.

Τέταρτο Στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας

Η ανάπτυξη ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας για μία κυβέρνηση είναι ένα μακροπρόθεσμο έργο, με τη διαρκή ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη και ενημέρωση. Λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και των νέων απαιτήσεων από τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, πρέπει να υπάρχει μια συχνή και συνεχιζόμενη διαδικασία ενημέρωσης. Αυτός είναι ο λόγος που η κυβέρνηση του Χονγκ Κονγκ αποφάσισε να ενημερώνει και να επανεξετάζει τις τεχνολογικές απαιτήσεις κάθε 6 ή 12 μήνες.

Τα έγγραφα των προδιαγραφών δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα InfoStation ITG. Μέλη της κυβέρνησης ή πολίτες μπορούν να στείλουν στη συνέχεια τις σκέψεις τους σχετικά με τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν. Οι απόψεις τους αποστέλλονται σε μία διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχεται από την κυβέρνηση για το συγκεκριμένο λόγο. Ένας άλλος τρόπος για να δεχτεί η κυβέρνηση γνωμοδότηση για αναγκαίες αλλαγές όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα του πλαισίου είναι να ζητήσει από τους ενδιαφερόμενους φορείς να διατυπώσουν τη γνώμη τους στην ιστοσελίδα του ITG InfoStation.

Τέλος, η Ομάδα Συντονισμού του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (IFCG - Interoperability Framework Coordination Group) χρησιμοποιεί ομάδες εμπειρογνομόνων, προκειμένου να επανεξεταστεί το πλαίσιο διαλειτουργικότητας και να προταθούν αλλαγές που απαιτούνται να γίνουν. Αυτό συμβαίνει κατά κανόνα κάθε φορά που η κυβέρνηση θέλει να εκδώσει νέες προδιαγραφές για το πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

4.5 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Γερμανίας (SAGA)

Το SAGA (Standards and Architectures for Government Applications) είναι ο οδηγός της Γερμανίας για να πραγματοποιηθεί ένα eGIF και έχει γίνει ένα υπόδειγμα με τα χρόνια υποβάλλοντας πρότυπα, διαδικασίες και μεθόδους για την ανάπτυξη εξεζητημένων IT εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Δεύτερο στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Το SAGA συνιστά τη χρήση της Unified Markup Language (UML) για την αντικειμενοστραφή μοντελοποίηση και τεκμηρίωση μεγάλων έργων. Το μειονέκτημα σε αυτό είναι ότι απαιτεί ειδικές δεξιότητες. Ωστόσο, η δυνατότητα να εξάγει άμεσα κομμάτια σε java ή δομών δεδομένων XML καθιστά, σύμφωνα με το SAGA, την UML ως την οριστική επιλογή.

Όσον αφορά την περιγραφή και την ανταλλαγή των δεδομένων, η XML είναι για το SAGA η μοναδική επιλογή. Όλα τα νέα συστήματα θα πρέπει να είναι σε θέση να το χρησιμοποιούν, ενώ τα υπάρχοντα συστήματα δεν χρειάζεται να χρησιμοποιούν XML, εφόσον γίνεται χρήση προγραμμάτων middleware για τη μετατροπή. Τα XML schemas γίνονται με τη χρήση XML Schema Definition (XSD).

Τέλος, στον τομέα μετατροπής των δεδομένων η συνιστώμενη επιλογή είναι το Extensible Stylesheet Language Transformation (XSLT). Το XSLT μπορεί να μετατρέπει τα XML schemas από το ένα στο άλλο (η μετατροπή αυτή ορίζεται από το W3C ως τμήμα της XSL).

Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

Στο γερμανικό GIF, ο βασικός τρόπος για να συνδιαλέγεται με τους πολίτες είναι η πύλη bund.de που παρέχεται από την κυβέρνηση (οι διαδικτυακές πύλες είναι ένας τρόπος για την παροχή κεντρικής πρόσβασης στη διοίκηση). Η πύλη bund.de είναι το κεντρικό σημείο πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της κυβέρνησης και στις διαδικτυακές προσφορές πληροφοριών. Η πύλη χρησιμοποιείται από τις αρχές για να δημοσιεύουν τις πληροφορίες που θέλουν μέσω ενός συστήματος διαχείρισης περιεχομένου. Η χρήση αυτής της δικτυακής πύλης έχει επεκταθεί με τα χρόνια. Σήμερα παρέχει επίσης περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ομοσπονδιακές υπηρεσίες και οργανωτικές δομές των επιμέρους δημοσίων υπηρεσιών.

Όταν πρόκειται για περιπτώσεις επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το πλαίσιο διαλειτουργικότητας, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιούν το web-browser ως το κύριο μέσο πρόσβασης, εκτός και αν η διαθέσιμη υπηρεσία δεν μπορεί να ολοκληρωθεί λογικά με τη χρήση του. Σε ορισμένες περιπτώσεις,

ενεργοποιείται ο έλεγχος φερεγγυότητας, με τον αριθμό λογαριασμού, κωδικό τράπεζας και το τιμολόγιο να ελέγχονται εάν υπάρχουν πραγματικά. Το ίδιο ισχύει και για τον έλεγχο διεύθυνσης που εφαρμόζεται τις περισσότερες φορές. Οι έλεγχοι αυτοί δίνουν μεγαλύτερη αξιοπιστία στο χρήστη.

Μια επιπλέον υπηρεσία που είναι διαθέσιμη στην πύλη BundOnline (εκτός των στοιχείων που εκτελούν τις υπο-διαδικασίες) είναι τα λεγόμενα στοιχεία υποδομών. Αυτά τα στοιχεία υποστηρίζουν την υλοποίηση intranet για ομοσπονδιακές υπηρεσίες. Χρησιμοποιούνται κυρίως λόγω του χρήσιμου ρόλου που παίζουν στην ενδοεπικοινωνία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, έστω και αν οι υπηρεσίες που παρέχονται από αυτές δεν έχουν ως στόχο τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τέταρτο Στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας

Δεδομένου ότι το SAGA επικαιροποιείται τακτικά, η γερμανική κυβέρνηση έχει επιλέξει τρεις τρόπους για να αξιολογήσει το τελικό αποτέλεσμα μετά από κάθε ενημέρωση. Το πρώτο είναι ένα φόρουμ συζήτησης στο οποίο ο καθένας μπορεί να εγγραφεί και να εκφράσει τις απόψεις του σχετικά με την ανάπτυξη και τα θέματα που υπάρχουν μετά από κάθε ενημέρωση SAGA. Οι σκέψεις και τα σχόλια του κάθε χρήστη αξιολογούνται και εξετάζονται πριν από την επόμενη κρίσιμη ενημέρωση SAGA.

Μια νεοσύστατη ομάδα εμπειρογνομόνων και η υπηρεσία προτάσεων (RFP- Request for Proposals service) είναι άλλοι δύο τρόποι για να αξιολογηθεί το SAGA. Η ομάδα εμπειρογνομόνων αποτελείται από εκπροσώπους των δημοσίων οργανισμών και επιχειρήσεων. Η ομάδα αυτή παίρνει μέρος στην ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα ή όποτε υπάρχει άλλη αξιοσημείωτη αιτία. Η αίτηση για την υποβολή προτάσεων RFP χρησιμοποιείται όταν ένα πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί με καθιερωμένους τρόπους. Σε αυτό το θέμα, οι αιτήσεις αποστέλλονται στους εξουσιοδοτημένους εμπειρογνώμονες, και οι εμπειρογνώμονες αξιολογούν τις πιθανές λύσεις που προτείνονται από τους πολίτες. Η αξιολόγηση λαμβάνει χώρα σε ένα κλειστό φόρουμ στο οποίο μόνο οι εμπειρογνώμονες έχουν την άδεια να συμμετάσχουν.

4.6 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Ηνωμένου Βασιλείου

Το e-GIF του Ηνωμένου Βασιλείου είναι ένα από τα πιο γνωστά παγκοσμίως GIFs. Πίσω στο 2001, προκειμένου να αποκτήσει μία κυβέρνηση ενεργοποιημένη διαδικτυακά, το Ηνωμένο Βασίλειο αποφάσισε να εφαρμόσει τη χρήση του e-GIF για να ρυθμίσει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές της κυβέρνησης όσον αφορά τα συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας (ICT) σε όλο τον δημόσιο τομέα. Έχοντας μια τέτοια κυβέρνηση, με υπηρεσίες βασισμένες στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας ένα εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για ροή και ανταλλαγή πληροφοριών, έχοντας τους πολίτες στο επίκεντρο των εργασιών τους, οι δημόσιες υπηρεσίες θα γίνονται καλύτερες και πιο προσαρμοσμένες στις ανάγκες των επιχειρήσεων και των πολιτών. Ένα άλλο πλεονέκτημα που οδήγησε τη βρετανική κυβέρνηση στο να δημιουργήσει ένα e-GIF είναι ότι με τον καθορισμό των προτύπων για την διαχείριση των πληροφοριών και τη διαλειτουργικότητα τότε, το Ηνωμένο Βασίλειο έγινε πρωτοπόρος στους όρους του e-GIF και ήταν ευθυγραμμισμένο με την παγκόσμια εξέλιξη της πληροφορίας. Τέλος, οικονομικοί λόγοι οδήγησαν επίσης στη χρήση του e-GIF, καθώς με την απόκτηση ενός τέτοιου πλαισίου και τη δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών, χωρίς τη χρήση χαρτιού και κυρίως γρήγορα, η οικονομία του κράτους θα ήταν πολύ πιο ευέλικτη, και ως εκ τούτου θα μπορούσε να είναι πιο αποτελεσματική με γνώμονα τις ανάγκες της κυβέρνησης.

Δεύτερο Στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Το πρώτο πράγμα που αποφασίστηκε ήταν η χρήση ενός καθολικού συνόλου προδιαγραφών που θα χρησιμοποιούνταν από τις κρατικές υπηρεσίες στον παγκόσμιο ιστό και με τη χρήση μίας οικουμενικής μεθόδου για την ενοποίηση δεδομένων και τη μεταφορά δεδομένων μεταξύ των αρχών των δημόσιων υπηρεσιών, γεγονός που οδήγησε στη χρήση της XML (και του XLS) ως του βασικού κανόνα για τη μεταφορά δεδομένων. Η καθολική μέθοδος πρόσβασης ελήφθη επίσης υπόψη, και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η κυβέρνηση επέλεξε το web-browser, ως βασικό τρόπο διασύνδεσης, γεγονός απολύτως λογικό δεδομένου ότι οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να είναι προσιτές μέσω του διαδικτύου. Επιτρέπονται και άλλοι τρόποι διασύνδεσης αλλά μόνο ως δευτερεύουσες επιλογές, ο πρωταρχικός τρόπος διασύνδεσης πρέπει πάντα να είναι το πρόγραμμα περιήγησης στο Internet.

Η υιοθέτηση μεταδεδομένων (metadata) για τη ροή πληροφοριών από δημόσιες πηγές πληροφόρησης ήταν κάτι βασικό, προκειμένου να κάνει τις υπηρεσίες πιο φιλικές προς το χρήστη, και αυτός ήταν ο λόγος που η κυβέρνηση ανέπτυξε το e-πρότυπο GMS (Το e-GMS είναι e-Government Metadata Standard του Ηνωμένου Βασιλείου, και είναι ένα προφίλ εφαρμογής του Dublin Core Metadata Element Set). Προκειμένου να ενισχυθεί η απλότητα των δημοσίων υπηρεσιών, υπήρχε η ανάπτυξη και συντήρηση του GCL (Government Category List) – που χρησιμοποιήθηκε για την επιλογή μεταδεδομένων και λέξεων-κλειδιών, κυρίως για τα ευρετήρια ιστοσελίδων της κυβέρνησης. Με τη χρήση αυτής της λίστας η κυβέρνηση κατάφερε να διευκολύνει, να ενθαρρύνει και να απλουστεύσει την αυτόματη κατηγοριοποίηση.

Η στήριξη της αγοράς και τα διεθνή πρότυπα, είναι δύο ακόμη παράγοντες που οδήγησαν στη δημιουργία του e-GIF. Η κυβέρνηση εξασφαλίζει ότι οι επιλεγμένες προδιαγραφές υποστηρίζονται από την αγορά, με τρόπο τέτοιο, ώστε τόσο το κόστος όσο και το ρίσκο των συστημάτων πληροφοριών της κυβέρνησης να είναι μειωμένο. Ο δεύτερος παράγοντας είναι τα διεθνή πρότυπα, τα πρότυπα του e-GIF που επιλέγονται είναι αυτά με την ευρύτερη δυνατή αποδοχή, έτσι, τα διεθνή πρότυπα θα πρέπει να προτιμούνται σε σχέση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και τα ευρωπαϊκά πρότυπα αντίστοιχα θα προτιμούνται από τα πρότυπα του Ηνωμένου Βασιλείου.

Επεκτασιμότητα, διαλειτουργικότητα και ανοικτός χαρακτήρας είναι οι τελικοί τρεις παράγοντες που επηρεάζουν την μοντελοποίηση του e-GIF. Αναπόφευκτα, θα υπάρχουν αλλαγές πάνω από τις αρχικές απαιτήσεις του συστήματος (όπως η αλλαγή του αριθμού των συναλλαγών, του αριθμού των χρηστών ή του όγκου των δεδομένων). Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι επιλεγμένες προδιαγραφές, πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις των αλλαγών που σημειώθηκαν στο σύστημα. Διαλειτουργικότητα σημαίνει ενοποίηση δεδομένων, υπηρεσία ηλεκτρονικής πρόσβασης, διαχείριση μεταδεδομένων και διασύνδεση, μόνο προδιαγραφές που αφορούν αυτά τα θέματα προσδιορίζονται. Τέλος, η βρετανική κυβέρνηση θέλει να καταγράψει αυτές τις προδιαγραφές και να καταστούν γνωστές στο κοινό, και αυτός είναι ο λόγος που η διαφάνεια και ο ανοικτός χαρακτήρας είναι παράγοντες της μοντελοποίησης.

Σε πιο τεχνικά ζητήματα, όπως προαναφέρθηκε, τα πρότυπα για την ενοποίηση των δεδομένων είναι τα μοντέλα XML και XLS. Η βρετανική κυβέρνηση έχει επίσης θέσει πρότυπα για τη μετατροπή δεδομένων, για την μοντελοποίηση των δεδομένων και γλώσσες περιγραφής. Για τη μετατροπή των δεδομένων το πρότυπο είναι το πρωτόκολλο XSL, ενώ στη μοντελοποίηση δεδομένων και στις γλώσσες περιγραφής, πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο τα UML, RDF και XML.

Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

Στο βρετανικό eGIF, υπάρχουν τέσσερις πυλώνες που καθιστούν την ανάπτυξη των υπηρεσιών, με την ενσωμάτωση των δεδομένων που αναφέρθηκε προηγουμένως να είναι μόνο ένας από αυτούς. Οι άλλες τρεις είναι: διασύνδεση, διαχείριση μεταδεδομένων και ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες.

Η διασύνδεση αντιπροσωπεύει τον τρόπο, με τον οποίο γίνεται η μεταφορά δεδομένων μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών, και υπάρχουν πολλές ενέργειες που πρέπει να γίνουν ανάλογα με την εφαρμογή για την οποία προορίζεται. Η ονομασία του έργου πρέπει να ακολουθήσει την πολιτική ονοματοδοσίας του Ηνωμένου Βασιλείου, για το όνομα domain και για την IP διεύθυνση πρέπει να χρησιμοποιηθεί DNS, ενώ το FTP πρέπει να είναι το πρωτόκολλο μεταφοράς. Προκειμένου να διασφαλιστεί το απόρρητο του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπάρχουν δύο πιθανοί τρόποι. Ο πρώτος είναι να χρησιμοποιηθεί η εγγύηση που παρέχεται από την κυβέρνηση (Government Secure Intranet - GSI). Εάν η ασφάλεια του GSI δεν χρησιμοποιείται, η εναλλακτική λύση είναι η χρήση του S / MIME ή 128 bit TLS / SSL συνδέσεων για ασφαλή σύνδεση αλληλογραφίας και μεταφοράς δεδομένων. Εάν το τμήμα της υπηρεσίας διαδικτύου είναι συνδεδεμένο με το δίκτυο GSI, πρέπει να είναι σύμφωνο με την προκήρυξη GSI 1 / 2003 με μια εξαίρεση για web-based συναλλαγές, κατά την οποία η μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι UDDI. Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται web-based τεχνολογία, η τεχνολογία αυτή πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές SOAP και WSDL.

Τρία ακόμη ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν προκειμένου να υπάρξει συμμόρφωση με τις ανάγκες της διασύνδεσης, είναι οι μεσάζοντες, η μετάβαση σε IPv6 και τα ασύρματα LAN. Τη διασύνδεση μεταξύ της κυβέρνησης και των

ενδιαμέσων πρέπει να καταρτίσει ο οργανισμός OASIS (Organization for the Advanced of Structured Information Standards) και η πρωτοβουλία WS-I. Σχετικά με το IPv6, δεδομένου ότι θα υπάρξει σταδιακή μετάβαση στο IPv6 με την πάροδο των ετών, είναι απαραίτητο να συνυπάρχουν IPv4 και. Το ζήτημα ασύρματου LAN έχει ανακύψει από τις αυξανόμενες ανάγκες φορητότητας. Η λύση για αυτό το θέμα είναι η εφαρμογή της IP-SEC με τη χαμηλότερο προστατευτική σήμανση, ούτως ώστε η εφαρμογή και η διαμόρφωση του LAN να είναι σύμφωνη με το εγχειρίδιο CESH V.

Η ενοποίηση δεδομένων έχει ήδη αναφερθεί στο τμήμα μοντελοποίησης της υπηρεσίας, ενώ δεν υπάρχουν πολλά να αναφέρουμε για τη διαχείριση μεταδεδομένων. Το μόνο αξιοσημείωτο είναι ότι τα αναγνωριστικά που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες των επιχειρήσεων. Στην έκτακτη περίπτωση συνεχιζόμενων αναγνωριστικών στοιχείων, θα πρέπει να συμβιβάζονται με το πρότυπο ANSI / NISO Z39.84.

Στον τομέα πρόσβασης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, υπάρχουν πολλά πράγματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, ώστε να υπάρχει συμμόρφωση με τα πρότυπα eGIF. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να σχεδιαστούν ώστε να είναι προσβάσιμες μέσω web-based τεχνολογίας. Επιτρέπονται και άλλοι τρόποι, αλλά πάντα συμπληρωματικοί στον διαδικτυακό τρόπο. Πρέπει να είναι προσιτές όχι μόνο από ένα κανάλι, αλλά από πολλαπλά, για να καλυφθούν οι ιδιαίτερες ανάγκες κάθε πολίτη, ενώ πρέπει να είναι συμμορφωμένες με τη νομοθεσία του Ηνωμένου Βασιλείου και να παράσχουν συγκεκριμένα κανάλια για άτομα με αναπηρία και μέλη εθνικών μειονοτήτων.

Στην περίπτωση του διαδικτύου ως κανάλι διανομής, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να είναι σχεδιασμένες κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχουν τη μέγιστη λειτουργικότητα στους ελάχιστους ικανούς browser (όλες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να στηρίζουν το Διαδίκτυο ως κανάλι διανομής, είτε μέσω τρίτων είτε άμεσα). Σε περίπτωση που δεν είναι σε θέση να παρέχει μια πλήρη υπηρεσία μέσω ενός browser περιορισμένης ικανότητας, μπορούν να επιλεγούν εναλλακτικοί τρόποι για την παροχή της υπηρεσίας. Εάν υπάρχει ανάγκη για plug-ins ή middleware προγράμματα προκειμένου να επιτευχθεί η μέγιστη λειτουργικότητα της υπηρεσίας, πρέπει να μεταφορτώνονται εύκολα και χωρίς να χρειάζεται να πληρώνουν για τα δικαιώματα των αδειών, ώστε να αποκτηθούν. Τέλος, αν η

υπηρεσία παρέχεται από μεσάζοντες, όλα τα πρότυπα της υπηρεσίας, στην περίπτωση αυτή, είναι ευθύνη των μεσαζόντων.

Το φάσμα των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες θα υπαγορεύσει τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Η κύρια ιδέα στον τομέα αυτό είναι η χρήση τεχνικών διαχείρισης περιεχομένου και τεχνολογιών εξατομίκευσης. Οι συσκευές που χρησιμοποιούνται είναι η ψηφιακή τηλεόραση, τα δημόσια κιόσκια, Wi-Fi συσκευές και τηλέφωνα τύπου smartphones. Προκειμένου να ενισχυθεί η εξατομίκευση στο δημόσιο κανάλι παροχής υπηρεσιών, μπορούν να χρησιμοποιηθούν υπηρεσίες επανακωδικοποίησης (transcoding) για το φιλτράρισμα και τη μετατροπή του περιεχομένου σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του δέκτη. Με τη χρήση της υπηρεσίας επανακωδικοποίησης, υπάρχει μια πολύ σημαντική μείωση του απαιτούμενου χρόνου και κόστους. Τέλος, για να καταστήσει τις απαιτήσεις και τα πρότυπα στον συγκεκριμένο θέμα ακόμη πιο σαφή, η κυβέρνηση του ΗΒ κυκλοφόρησε "Κατευθυντήριες γραμμές για τις βρετανικές κυβερνητικές ιστοσελίδες".

Τέταρτο στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας

Στην αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών, οι παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολογούνται από τους χρήστες και τα αποτελέσματα αποστέλλονται προς τους κατασκευαστές προκειμένου να τους βοηθήσουν να τις βελτιώσουν με την πάροδο του χρόνου. Υπάρχουν πολλές ενέργειες από την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου επάνω σε αυτό το θέμα.

Πρώτα από όλα, η κυβέρνηση θα δημοσιεύσει το e-GIF για να πάρει επίσημη διαβούλευση. Η διαβούλευση θα είναι σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές που έχει θέσει η κυβέρνηση. Για να είναι ηθικά σωστό, όλα τα στοιχεία θα πρέπει να είναι διαθέσιμα για αξιολόγηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Υπάρχουν τρεις κύριες μορφές διαλόγου: δημόσιου τομέα με πολίτη, δημόσιου τομέα με δημόσιο τομέα και δημόσιου τομέα προς επιχειρήσεις. Προκειμένου η αξιολόγηση να είναι η καλύτερη δυνατή, και οι τρεις μορφές διαλόγου πρέπει να χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της διαβούλευσης.

Το αίτημα για υποβολή παρατηρήσεων και σχολίων είναι ένας άλλος τρόπος που χρησιμοποιείται από την κυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, οι προδιαγραφές για τα

XML schemas δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα **GovTalk** με ένα σήμα (RFC) ως αίτημα για υποβολή παρατηρήσεων σχετικά με αυτές. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη κοινοποιούνται μέσω e-mail για τη διαδικασία αυτή, αλλά γενικότερα ο καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετάσχει και να εκφράσει τις σκέψεις του πάνω στο θέμα. Οι παρατηρήσεις που λαμβάνονται αναγνωρίζονται από την κυβέρνηση και το αποτέλεσμα της διαδικασίας RFC αναρτάται στην ιστοσελίδα μετά από μικρό διάστημα.

Η αίτηση για υποβολή προτάσεων και ενημερώσεις eGIF είναι οι δύο τελευταίοι τρόποι με τους οποίους η κυβέρνηση ασχολείται με τη διαδικασία αξιολόγησης. Στην πρώτη περίπτωση, όταν η διαδικασία RFC έχει ξεκινήσει, η κυβέρνηση τείνει να ρωτήσει για καινοτόμες λύσεις σε συγκεκριμένα σημεία, όπου οι παρατηρήσεις δεν είναι αρκετές. Με αυτόν τον τρόπο, η κυβέρνηση εισπράττει τις λύσεις που δίνονται από το κοινό και επιλέγει τη λύση που είναι η πιο καινοτόμος και πιο αποδοτική. Η τελική πρόταση δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα GovTalk. Τέλος, το eGIF επανεξετάζεται σε ετήσια βάση και ενημερώνεται εάν είναι απαραίτητο, ενώ ο TSC (Κατάλογος Τεχνικών Προτύπων -Technical Standards Catalogue) αναθεωρείται κάθε έξι μήνες. Εάν υπάρχει ανάγκη για τον TSC, ενώ γίνεται η επεξεργασία, παρέχονται συμπληρωματικοί οδηγοί που αναφέρονται σε αυτό το θέμα.

4.7 Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (**EIF - European Interoperability Framework**) είναι ο τρόπος για τις υπηρεσίες και τις διοικήσεις συστημάτων από όλη την Ευρώπη να συνεργάζονται με σκοπό την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα πλαίσιο με πανευρωπαϊκή διάσταση είναι αναγκαίο για την επίτευξη αυτής της συνεργασίας. Παράπλευρα οφέλη από τη χρήση του EIF είναι η επαναχρησιμοποίηση της γνώσης και των πόρων, χωρίς να επηρεάζεται η οικονομία, με τον τρόπο που θα επηρεαζόταν χωρίς τη χρήση του EIF. Ακόμα κι αν το EIF χρησιμοποιείται, διασφαλίζεται ότι κάθε κράτος μέλος διατηρεί το μέγιστο επίπεδο ανεξαρτησίας. Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας αναλύεται σε τέσσερα διακριτά μέρη: την υλοποίηση υπηρεσιών, τη μοντελοποίηση υπηρεσιών, την ανάπτυξη και εξάπλωση των υπηρεσιών και την αξιολόγησης της παροχής των υπηρεσιών.

Δεύτερο στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

Τα δύο πιο συχνά χρησιμοποιούμενα δίκτυα εφαρμογών είναι το μοντέλο συναλλαγής και το μοντέλο επικοινωνίας από εφαρμογή σε εφαρμογή. Το μοντέλο συναλλαγής έχει ένα κεντρικό σύστημα που εκτελείται σε ένα τοπικό domain ενώ το μοντέλο επικοινωνίας από εφαρμογή σε εφαρμογή βασίζεται στην συνεργασία των διαφόρων τοπικών domains.

Η προφανής επιλογή για τα δύο μοντέλα στον τομέα περιεχομένου της διαλειτουργικότητας είναι η XML, το οποίο είναι αρκετά λογικό δεδομένου ότι οι πληροφορίες αυτές διατυπώνονται μέσα σε custom-made ετικέτες XML και παρέχουν τον τρόπο να οριστεί αυτό το σύνολο των πληροφοριών ως ένα σύνολο διαχειρίσιμων στοιχείων. Το σύνολο των στοιχείων αυτών μπορεί να διαχειριστεί και να τροποποιηθεί με τη χρήση ενός XML-enabled λογισμικού, το οποίο είναι ο κύριος λόγος που XML και XML schemas έχουν γίνει το υποκείμενο πρωτόκολλο τόσο για την ανταλλαγή δεδομένων όσο και για τη διαχείριση της διαδικασίας.

Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την υλοποίηση των υπηρεσιών που χρησιμοποιεί το EIF αποτελείται από SOAP, ebXML, JAVA και J2EE. Το SOAP (Simple Object Access Protocol) χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή πληροφοριών που πληκτρολογείται μέσα σε ένα αποκεντρωμένο και κατανεμημένο περιβάλλον. Το SOAP έχει οδηγήσει στην επιτυχία του μοντέλου της υπηρεσίας Web που χρησιμοποιείται από ebusinesses. Το μειονέκτημα είναι ότι δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο μοντέλο επικοινωνίας από εφαρμογή σε εφαρμογή, διότι ενδέχεται να αναπτυχθούν ανεπιθύμητοι περιορισμοί λειτουργίας σε επίπεδο τοπικής συνεργασίας, παρά το γεγονός ότι δίνει την δυνατότητα για συγχρονισμένη λειτουργία του συστήματος. Αυτός είναι ο λόγος που χρησιμοποιείται κυρίως σε server-side υπηρεσίες παρέχοντας ένα απλό μοντέλο συναλλαγής.

Η EbXML χρησιμοποιείται (και συνιστάται θερμά από UN / CEFAC και OASIS), διότι παρέχει το πλαίσιο για τις επιχειρήσεις να κάνουν τις συναλλαγές τους. Οι πράξεις αυτές βασίζονται σε XML μηνύματα εντός των καθιερωμένων επιχειρηματικών υπηρεσιών και διαδικασιών. Οι JAVA και J2EE από την άλλη

πλευρά, χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη (development). Η JAVA για την ανάπτυξη τυποποιημένου λογισμικού, ενώ η J2EE σε συνεργασία με την XML παρέχει ένα ισχυρό περιβάλλον για την δημιουργία server-side εφαρμογών.

Σχετικά με την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών, υπάρχει μια πιο επιεικής πολιτική στα πρωτόκολλα δεδομένων που χρησιμοποιούνται. Σε ήχο και βίντεο, σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει συσταθεί, οι διαθέσιμες μορφές είναι SGML, HTML, XML, DSSSL, EMI, UML, WebDAV, TXT, PDF, GIF, TIFF, JPEG, MPEG, CGM, VMP, ZIP, τα μηνύματα SMS διεπαφές i-mode. Τέλος, στον τομέα της διαχείρισης των μεταδεδομένων, κάθε κράτος της ΕΕ αναπτύσσει το δικό της μοντέλο για την περιγραφή των δεδομένων πληροφοριών της. Τα εν λόγω εθνικά μοντέλα και ένα μοντέλο που βασίζεται στο μοντέλο μεταδεδομένων Dublin Core παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα και καθιστούν την ανάπτυξη των διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης δυνατή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο - Βέλτιστες Περιπτώσεις Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε ορισμένα παραδείγματα περιπτώσεων χρήσης (case studies) από όλο τον κόσμο, όπου η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εφαρμόζεται με το βέλτιστο τρόπο. Θα αναλύσουμε αυτές τις περιπτώσεις με βάση τα τέσσερα στάδια του γενικού μοντέλου που αναπτύξαμε στο κεφάλαιο 3:

- **Πρώτο στάδιο: Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής**
- **Δεύτερο στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας**
- **Τρίτο στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας**
- **Τέταρτο στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας**

Τα case studies που θα αντιστοιχήσουμε στα παραπάνω στάδια και στις υποκατηγορίες τους είναι τα εξής:

- Περίπτωση στρατηγικού πλάνου της Δημοκρατίας του Μαυρίκιου
- Περίπτωση “e-Tax” στην Ιαπωνία
- Περίπτωση διαδικτυακού τόπου Fixmystreet.ca στον Καναδά
- Περίπτωση διαδικτυακής πύλης Αμπού Ντάμπι
- Περίπτωση διαδικτυακής πύλης Αγκόλα
- Περίπτωση διαδικτυακής πύλης Νότιας Αφρικής
- Περίπτωση διαδικτυακής πύλης Μογγολίας

Τέλος παραπέμπουμε στο παράρτημα για τη μελέτη της περίπτωσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα νησιά Φίτζι.

5.1 Πρώτο στάδιο: Σύλληψη Υπηρεσίας και Απόφαση Εφαρμογής

5.1.1 Η περίπτωση του Μαυρίκιου

Ένα καλό παράδειγμα των υποπεριπτώσεων *Υποχρέωση από οδηγίες / στρατηγικά πλάνα* και *Σύλληψη Υπηρεσίας από έναν οραματιστή ειδικό ή φορέα αποφάσεων*, είναι η περίπτωση του Μαυρικίου.

Ο Μαυρίκιος έχει φιλόδοξα σχέδια για να καταστεί μια κοινωνία πληροφορίας ή, σύμφωνα με τα λόγια της κυβέρνησής του, ένα «Cyber» νησί. Η έννοια της οικοδόμησης μιας οικονομίας της πληροφορίας ξεκινά από τις αρχές του 1990. Ωστόσο, μόλις πρόσφατα έγιναν δεσμεύσεις σε ανώτατο επίπεδο με χρηματοδοτική υποστήριξη ειδικών σχεδίων ICT (Information and Communication Technologies) έχει δώσει στο Μαυρίκιο μια νέα δυναμική. Αυτό εκδηλώνεται στην πρόθεση της κυβέρνησης να καταστήσει τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ICT) τον πέμπτο πυλώνα της οικονομίας του Μαυρικίου, μετά τη ζάχαρη, τις βιομηχανικές ζώνες εξαγωγών, τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τον τουρισμό. Έτσι, ένα βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη μίας κοινωνίας πληροφοριών υψηλού επιπέδου - η αναγνώριση και η υποστήριξη της κυβέρνησης- είναι παρόν. Η κυβέρνηση του Μαυρικίου αντιλαμβάνεται ότι η ιστορική αντίληψη της δημόσιας υπηρεσίας χαρακτηρίζεται από ουρές και βραδύτατες διαδικασίες. Είναι πρόθυμη να ξεπεράσει αυτό το στερεότυπο με τη χρήση ICT για να προσφέρουν «αποτελεσματικές, αποδοτικές δημόσιες υπηρεσίες και επικεντρωμένες στον πολίτη 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα». Ένα βήμα προς αυτή την κατεύθυνση που άρχισε το 1996, είναι πως όλα τα υπουργεία μπήκαν σε απευθείας σύνδεση με ιστοσελίδες που περιέχουν πληροφορίες σχετικά με την εργασία τους, συμπεριλαμβανομένων των νομικών κειμένων, εκδόσεων, εκδηλώσεων, υπηρεσιών που διατίθενται στο κοινό και στοιχείων επικοινωνίας. Ένας ολοένα αυξανόμενος αριθμός κυβερνητικών υπηρεσιών παρέχει έντυπα στο διαδίκτυο διαθέσιμα προς μεταφόρτωση, διευκολύνοντας τους πολίτες. Πάνω από 100 έντυπα ήταν διαθέσιμα στις αρχές του 2003, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για τα διαβατήρια και τις άδειες οδήγησης αλλά και φορολογικά μητρώα και έντυπα εγγραφής επιχειρήσεων. Ιστοσελίδες δημόσιας διοίκησης - συμπεριλαμβανομένων των 26 εμπλεκόμενων υπουργείων και πάνω από 80 κυβερνητικούς οργανισμούς- συνδέονται μεταξύ τους μέσω της κυβερνητικής πύλης (portal) του Μαυρικίου (www.gov.mu)

5.1.2 Μεταρρύθμιση Δημόσιας Υπηρεσίας μέσω ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: μια μελέτη περίπτωσης «e-Tax» στην Ιαπωνία

Σύμφωνα με το μοντέλο που αναπτύξαμε στο κεφάλαιο 3, η *υποχρέωση από οδηγίες ή στρατηγικά σχέδια* είναι μια από τις πιο συνήθεις καταστάσεις που οδηγούν στη σύλληψη μιας υπηρεσίας. Μια οδηγία, ή ένα στρατηγικό σχέδιο που καταρτίστηκε

από μια κυβέρνηση μπορεί να απαιτήσει την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα ή της ενοποίησης δεδομένων (ή και υπηρεσιών) και την ομογενοποίηση μεταξύ των διαφόρων φορέων και, συνεπώς, οι δημόσιοι φορείς είναι υποχρεωμένοι να ευθυγραμμιστούν με αυτές τις κατευθύνσεις, μετατρέποντας τις αντίστοιχες υπηρεσίες τους σε ηλεκτρονικές. Μία παρόμοια κατάσταση είχαμε και στην Ιαπωνία, σε συνδυασμό με την άλλη υποπερίπτωση της **βελτιστοποίησης μιας ήδη υπάρχουσας υπηρεσίας**.

Το φορολογικό έτος 2007, η Εφορία της Ιαπωνίας συνέλεξε ¥ 53.5 τρις από εθνικά φορολογικά έσοδα, ποσό το οποίο αντιπροσωπεύει το 64,5% του εθνικού εισοδήματος της Ιαπωνίας (¥ 82.9 τρις, 2007). Αυτό έρχεται σε αντίθεση με τα ¥ 43.8 τρις από εθνικά φορολογικά έσοδα το φορολογικό έτος 2002. Με τα αυξημένα εθνικά φορολογικά έσοδα, ο αριθμός των αιτήσεων επιστροφής φόρων που υποβάλλονται από ιδιώτες και εταιρείες αυξήθηκε σημαντικά. Ο συνολικός αριθμός επιστροφών εξακολουθεί να αυξάνεται, από 11 εκατ. το 1978, σε σχεδόν 18 εκατομμύρια στις αρχές της δεκαετίας του 1990, 20,4 εκατομμύρια το 2000 και 24,49 εκατομμύρια το 2007 (Usui 2002, Okada 2002, NTA 2007). Αυτή η αύξηση του φόρτου εργασίας επιδεινώθηκε με την πρόσφατη τάση μείωσης του προσωπικού της Εφορίας της Ιαπωνίας.

Το πρόβλημα του αυξανόμενου φόρτου εργασίας του διοικητικού προσωπικού ήταν ιδιαίτερα σοβαρό σε υποκαταστήματα εφορίας σε προαστιακές περιοχές δίπλα σε μεγάλες πόλεις. Με τον αυξανόμενο αριθμό των φορολογουμένων που επισκέπτονται τις τοπικές φορολογικές αρχές για διαβουλεύσεις, οι φορολογούμενοι συχνά έπρεπε να περιμένουν ώρες για να εξυπηρετηθούν. Παράλληλα, με την αύξηση του αριθμού των δηλώσεων εισοδήματος κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας του 1990, υπήρχε έντονη ανησυχία μεταξύ των ανώτερων διοικητικών υπαλλήλων για «έκρηξη καταγγελιών φορολογουμένων για την συμφόρηση». Κατά συνέπεια, η αντιμετώπιση του κεντρικού προβλήματος έγινε το πιο κρίσιμο ζήτημα της διοίκησης (Usui 2002, σ. 18). Η ανησυχία αυτή οδήγησε σε μια συνολική αναθεώρηση της διοικητικής μεταρρύθμισης όσον αφορά τη μεθοδολογία στη διαβούλευση φόρου. Η αρχική λύση ήταν να αντικατασταθούν οι διάφορες «πρόσωπο με πρόσωπο» διαβουλευτικές μέθοδοι με τη «διαβούλευση της ομάδας». Πιο πρόσφατα, ωστόσο, η ανησυχία οδήγησε σε ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: μια ολοκληρωμένη online

ηλεκτρονική υπηρεσία αυτο-εξυπηρέτησης για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων, αιτήσεων επιστροφής φόρου και πληρωμών μέσω του Διαδικτύου. Ως εκ τούτου, το έργο "e-Tax" ξεκίνησε το 2004 σε εθνικό επίπεδο.

Ο ιστότοπος συναλλαγής της Εφορίας, μέσω του "e-Tax" είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα των Ιαπωνικών μεταρρυθμιστικών προσπαθειών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ανάπτυξη λογισμικού κόστισε στην κυβέρνηση ¥ 50 δις (NTA 2007). Το "e-Tax" έχει σκοπό να βελτιώσει ριζικά την αποδοτικότητα τόσο της διαχείρισης φορολογικών μητρώων όσο και της φορολογικής διαβούλευσης πρώτης γραμμής, μειώνοντας παράλληλα σημαντικά το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης του κοινού. Ο Jiro Makino, Επίτροπος της ιαπωνικής Εφορίας, παρουσιάζει την μεταρρύθμιση στην έκθεσή του το 2007 προς τους φορολογούμενους (NTA 2007, σ. 29): «Προκειμένου να παρασχεθούν περισσότερο φιλικές υπηρεσίες στο κοινό και να γίνει η διαχείριση των διοικητικών πράξεων πολύ πιο απλουστευμένη, αποτελεσματική, προηγμένη και με διαφανείς τρόπους με τη χρήση πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες και την επανεξέταση των διοικητικών πράξεων και των συστημάτων, το σχέδιο καθιέρωσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθορίστηκε τον Ιούλιο του 2003. Έκτοτε, η ιαπωνική κυβέρνηση στο σύνολό της έχει ασχοληθεί με μεταρρυθμίσεις υπηρεσιών με βάση τα πληροφοριακά συστήματα.»

Η κεντρική κυβέρνηση λειτουργεί το σύνολο των κυβερνητικών διαδικτυακών πυλών (www.e-gov.go.jp) ως το κύριο, βολικό, one-stop σημείο εισόδου στην κυβέρνηση πληροφορίες και υπηρεσίες στο κοινό.

5.2 Δεύτερο Στάδιο: Μοντελοποίηση Υπηρεσίας

5.2.1 Περίπτωση Μαυρικού

Η Επιτροπή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπό την προεδρία του υπουργού της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών, έχει χρεωθεί με την επίβλεψη της εφαρμογής του προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα έγγραφα σχεδιασμού καθόρισαν το όραμα, τους στόχους και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και όρισαν την προθεσμία του για να γίνουν όλες οι κρατικές υπηρεσίες διαθέσιμες στο διαδίκτυο. Βασικοί παράγοντες για την εφαρμογή του προγράμματος είναι το

Κεντρικό Γραφείο Πληροφορικής, και ο Κεντρικός Τομέας Πληροφοριών και Συστημάτων, σε συνεργασία με έναν υπεύθυνο πληροφοριών σε κάθε υπουργείο. Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελείται από έναν αριθμό έργων εκ των οποίων κυριότεροι είναι οι τρεις που εφαρμόζονται σήμερα: **Government Online Centre (GOC), Government Intranet System and Egovernment: Online Delivery Services**. Η καρδιά του συστήματος είναι το GOC. Ο συνολικός προϋπολογισμός για την εφαρμογή των GOC ήταν Rs 40 εκατ.. Η πρώτη φάση ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2003 με την ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού κέντρου και μιας Κυβερνητικής Πύλης Διαδικτύου. Η Φάση II του σχεδίου επικεντρώθηκε στην αποκατάσταση καταστροφών και η Φάση III ήταν ένα Κυβερνητικό Τηλεφωνικό Κέντρο για την αντιμετώπιση ερωτήσεων και αποριών. Επιπλέον, το Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο ICT 2007-2011 της κυβέρνησης εκθέτει το όραμα της να καταστήσει τις ICT το πέμπτο πυλώνα της οικονομίας μέσω της αύξησης της συμβολής των ICT στο ΑΕΠ και τη δημιουργία συνεργατικών επιχειρήσεων στον τομέα των ICT με τις χώρες της περιοχής. Το νέο αυτό σχέδιο περιλαμβάνει επίσης πρόγραμμα παρακολούθησης δεικτών και οροσήμων που θα εξασφαλίζει ότι η σωστή πορεία ακολουθείται όσον αφορά την επίτευξη των στόχων των ICT. Για την επίτευξη των ανωτέρω το Σχέδιο επικεντρώνεται σε πέντε στρατηγικούς τομείς: νομική υποστήριξη, θεσμικό πλαίσιο και υποδομές που σχετίζονται με τις ICT, την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν, επιταχύνοντας την υιοθέτηση των ICT στην κοινωνία, τη μετατροπή του νησιού εξειδικευμένο ICT κόμβο της περιοχής ικανό να αναλάβει ηγετικό ρόλο και, τέλος, να δημιουργηθεί ένας πυρήνας επενδύσεων στον τομέα των ICT και, συνεπώς, να αναδειχθεί ο Μαυρίκιος ως ένα παγκόσμιο σημείο αναφοράς για τις υπεράκτιες (off-shore) υπηρεσίες¹.

5.3 Τρίτο Στάδιο: Ανάπτυξη Υπηρεσίας

5.3.1 Περίπτωση Μαυρικίου

Αρκετές διαδραστικές δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και κυρίως στοχεύουν στην επιχειρηματική κοινότητα. Αυτά περιλαμβάνουν το **TradeNet**, το οποίο εισήχθη το 1994. Το σύστημα επιτρέπει σε επιχειρήσεις εισαγωγών και εξαγωγών να υποβάλουν δηλώσεις και άλλα έγγραφα ηλεκτρονικά στο Τελωνείο. Ένα άλλο

¹ [<http://ncb.intnet.mu/mitt/ministry/ICT/cpaper.htm>]

παράδειγμα είναι το Έργο Δικτύου Συνεισφορών (**Contributions Network Project**), που είναι διαθέσιμο από τον Ιανουάριο του 2002, επιτρέποντας στις εταιρείες να καταθέτουν φόρους διαδικτυακά. Ο Μαυρίκιος τώρα κινείται προς ένα υψηλότερο επίπεδο της υλοποίησης του οράματός του για διαθέσιμες κυβερνητικές υπηρεσίες για τους πολίτες όλο το εικοσιτετράωρο μέσω διαφόρων πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διοίκησης και έργων. Αυτό συνεπάγεται τη μετάβαση από στατικές ιστοσελίδες σε πλήρως ενσωματωμένες συναλλακτικές υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα είναι προσβάσιμη από διάφορα σημεία, συμπεριλαμβανομένων των παραδοσιακών, καθώς και το Διαδίκτυο, τα κιόσκια και τα τηλεφωνικά κέντρα. Ίσως η πιο ορατή πρωτοβουλία της κυβέρνησης είναι το έργο **Cyber City**². Το έργο αναμένεται να έχει επίδραση και να εξαπλωθεί σε όλο τον Μαυρίκιο, από το Cyber Tower, στην Cyber City και, τέλος, το Cyber Island.

5.3.2 Μογγολία

Η Μογγολία έχει δημιουργήσει ένα διαδικτυακό μοντέλο αναζήτησης δεδομένων - ένα μοντέλο όχι μόνο για τις αναπτυσσόμενες χώρες αλλά και για κάθε χώρα. Το σύνθημα της ιστοσελίδας τα λέει όλα, «Ο πρωθυπουργός ακούει». Ένα τμήμα μάλιστα ενημερώνει το χρήστη ότι, παρά το βαρύ πρόγραμμά του, ο πρωθυπουργός επισκέπτεται τακτικά την τοποθεσία, και περαιτέρω, ότι τα σχόλια που δημοσιεύονται αποστέλλονται σε αυτόν κάθε δύο εβδομάδες. Δεν είναι μόνο ότι ακούει η κυβέρνηση, αλλά ολόκληρη η ιστοσελίδα και το σύστημα που επινοήθηκε από τη Μογγολία είναι άριστα για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών. Ο δικτυακός τόπος (<http://open-government.mn>) περιλαμβάνει “*μία σαφή δήλωση των κυβερνητικών για τους σημαντικότερους τομείς, μια σειρά νομοσχεδίων για σχεδόν οποιοδήποτε θέμα, την ατζέντα του κοινοβουλίου, και μια λίστα εγγραφής για το ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο Ανοικτής Κυβέρνησης*”.

Επιπλέον, η ιστοσελίδα περιέχει ένα νομοθετικό φόρουμ σχεδιασμένο για το σχολιασμό του πολίτη πάνω στα ειδικά νομοθετήματα που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα, και ένα φόρουμ για πολιτική συζήτηση σχετικά με υφιστάμενες ή

² [<http://e-cybercity.mu>]

προτεινόμενες πολιτικές της κυβέρνησης και την εφαρμογή τους. Η μογγολική κυβέρνηση καταβάλλει κάθε προσπάθεια προφανώς να ακούσει.

Πώς γίνεται μια αναπτυσσόμενη χώρα, όπως η Μογγολία να μπορεί να δημιουργήσει μία τέτοια περίπλοκη και χρήσιμη δικτυακή πύλη;

Όπως θα πρέπει κάθε κυβέρνηση που εξετάζει εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εκτιμώντας και σχεδιάζοντας σωστά. Δεδομένου ότι η ιστοσελίδα όπως αναφέρει η κυβέρνηση ξεκίνησε αρχικά απαντώντας στη ζήτηση από επενδυτές και επιχειρήσεις για συμβολή ως προς νέα νομοθεσία. Η κυβέρνηση δηλώνει ότι έλαβε γνώση από αυτό το αρχικό σχέδιο και, βλέποντας την ευρύτερη δυναμική, πρόσφατα ξεκίνησε εκ νέου την ιστοσελίδα ως ένα πλήρες portal της κυβέρνησης με στόχο την εξυπηρέτηση του κοινού εκτός από τον επιχειρηματικό τομέα. Η δικτυακή αυτή πύλη είναι θετική απόδειξη ότι δεν χρειάζεται να είναι μεγάλο, πλούσιο, ή πλήρως βιομηχανοποιημένο ένα κράτος προκειμένου να εφαρμόσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προς όφελος των πολιτών.

5.3.3 Ειδικές περιπτώσεις δικτυακών πυλών

5.3.3.1 Δικτυακή Πύλη abudhabi.ae

Η δικτυακή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Abu Dhabi προσφέρει μια πληθώρα χαρακτηριστικών και υπηρεσιών τόσο στα αγγλικά όσο και στα αραβικά και περιέχει περίπου 30.000 δημοσιευθέντα έγγραφα. Και οι δύο τομείς της πύλης - Πολίτης και Επιχειρήσεις- περιλαμβάνουν πλήρη κατάλογο των θεμάτων που καλύπτουν πάνω από 750 υπηρεσίες και σελίδες με γενικές πληροφορίες που παρέχουν περιγραφές των βαθμίδων, των εγγράφων και των τελών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών.



abudhabi.ae

Η πύλη παρέχει επίσης πάνω από 20 ενσωματωμένες υπηρεσίες που επιτρέπουν στους χρήστες να ολοκληρώσουν μία συναλλαγή μέσω Διαδικτύου χωρίς την ανάγκη να επισκέπτονται οποιαδήποτε οντότητα.

Οι κορυφαίες online υπηρεσίες είναι οι εξής:

- **Καταβολή προστίμων της Τροχονομίας**
- **Αποπλήρωση λογαριασμών επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας**
- **Απόκτηση άδειας αλιείας**
- **Εύρεση σχολικής περιφέρειας**
- **Εύρεση εργασίας**
- **Αναζήτηση ιατρικών εγκαταστάσεων**

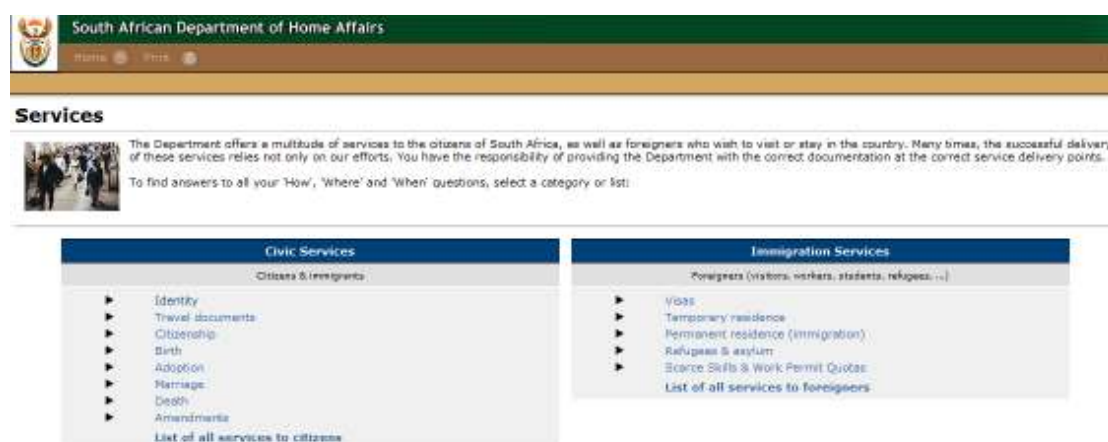
Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα που έχει διεξαχθεί, το 89% των χρηστών είναι πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι με την ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται από την Πύλη.

Αυτό το αποτέλεσμα είναι σαφώς εμφανές στον αριθμό των επισκεπτών που έφθασε τα 2,5 εκατομμύρια κατά τη διάρκεια του 2009.

Η πύλη επίσης αποκτήσε διεθνή αναγνώριση με τη νίκη δύο διεθνών βραβείων (eContent Award, GCC)

5.3.3.2 Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών Νοτίου Αφρικής

Το Υπουργείο προσφέρει μέσω της ιστοσελίδας του (<http://www.dha.gov.za/services.asp>) μια πληθώρα υπηρεσιών προς τους πολίτες της Νότιας Αφρικής, καθώς και σε αλλοδαπούς που επιθυμούν να επισκεφθούν ή να παραμείνουν στη χώρα. Πολλές φορές, η επιτυχής παροχή των υπηρεσιών αυτών εξαρτάται και από τους πολίτες, οι οποίοι έχουν την ευθύνη για την παροχή σωστών δικαιολογητικών στα σωστά σημεία παροχής υπηρεσιών.



<http://www.dha.gov.za/services.asp>

Οι υπηρεσίες για τους πολίτες να περιλαμβάνουν:

- Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας
- Επανεκδοση δελτίου ταυτότητας
- Έκδοση προσωρινής ταυτότητας
- Έκδοση τουριστικού διαβατηρίου
- Έκδοση προσωρινού διαβατηρίου
- Έκδοση παιδικού διαβατηρίου
- Έγγραφο για σκοπούς ταξιδιού
- Επείγον πιστοποιητικό ταξιδιού
- Έκδοση πιστοποιητικού μέλους πληρώματος

- Αντικατάσταση κλαπέντων εγγράφων / διαβατηρίων
- Καταχώρηση γέννησης εκτός γάμου
- Αίτηση πολιτογράφησης
- Αίτηση διατήρησης της ιδιότητας του πολίτη
- Έκδοση πιστοποιητικού γέννησης
- Καταγραφή υιοθεσίας
- Αίτηση για πιστοποιητικό γάμου
- Συγκατάθεση για γάμο ανηλίκου
- Έκδοση πιστοποιητικού θανάτου
- Αλλαγή επωνύμου
- Αλλαγή ονόματος
- Αλλαγή φύλου
- Διόρθωση λαθών

Οι υπηρεσίες για τους αλλοδαπούς περιλαμβάνουν:

- Αίτηση για visa
- Αίτηση για μόνιμη διαμονή
- Αίτηση για άσυλο

5.3.3.3. Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη Αγκόλα governo.gov.ao

Στο ίδιο πνεύμα με τη δικτυακή πύλη του Υπουργείου Εσωτερικών της Νοτίου Αφρικής, η κυβέρνηση της Αγκόλα δημιούργησε την πύλη <http://www.governo.gov.ao/>

www.governo.gov.ao

PORTAL DO GOVERNO DA REPÚBLICA DE ANGOLA

» Órgãos de Soberania

» Conselho de Ministros

» Governo Central

» Ministros de Estado

» Ministérios

» Secretarias de Estado

» Governos Provinciais

» Serviços Governamentais

» Notícias

» Legislação Vigente

» Solicitação de Audiência

» Centro de Contactos

» Links de Interesse

» Portais de Angola

Perguntas Frequentes

subscrever

Você está aqui: Página Inicial

Últimas Notícias

Botelho de Vasconcelos em Argel no fórum dos exportadores de gás 19/4/2010

O ministro dos Petróleos, Botelho de Vasconcelos, participa hoje, na Argélia, no 10.º Fórum Ministerial dos Países Exportadores de Gás. ...

Angola terá centros de acolhimento para antigos combatentes 19/4/2010

Quatro centros de acolhimento, para o apoio aos veteranos de guerra, serão construídos nas províncias de Luanda, Uíge, Huambo e Moxico, pelo Governo angolano. ...

Desarmar as mentes dá segurança 19/4/2010

O ministro do Interior, Roberto Leal Monteiro, defendeu na sexta-feira, em Luanda, o "desarmamento das mentes" como garantia da paz, segurança e tranquilidade das populações. O ministro falava no discurso de encerramento da II workshop sobre o ...

Busca Avançada OK

Portal do Cidadão
Consultas, Serviços e Formulários

COCAN2010 ANGOLA

SIAC
Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão

Bolsa de Negócios e Emprego de Angola

INSCREVA-SE

<http://www.governo.gov.ao/>

Οι Υπηρεσίες για τους πολίτες περιλαμβάνουν:

- Έκδοση ταυτότητας
- Τουριστικά διαβατήρια
- Έγγραφα για σκοπούς ταξιδιού
- Επίσημα διαβατήρια
- Αντικατάσταση κλαπέντων εγγράφων / διαβατηρίων
- Καταχώρηση γέννησης αλλοδαπού
- Αίτηση για Πολιτογράφηση
- Αίτηση για πιστοποιητικό γέννησης
- Αίτηση για πιστοποιητικό γάμου
- Αίτηση για πιστοποιητικό θανάτου
- Αλλαγή επωνύμου
- Αλλαγή ονόματος

5.3.4. Ιστοσελίδα FixMyStreet.ca

Η канаδέζικη ιστοσελίδα που βρήκε μιμητές σε Ευρώπη, Αμερική και Αυστραλία προσφέρει ένα ολοκληρωμένο σύστημα που επιτρέπει στους πολίτες να αναφέρουν, προβάλλουν ή να συζητήσουν τοπικά προβλήματα, όπως γκράφιτι, σκουπίδια, σπασμένες πλάκες, κακό φωτισμό οδών και άλλα, και στη συνέχεια να παρακολουθούν την πορεία του αιτήματός τους μέχρι την επίλυσή του από τις τοπικές αρχές.



The screenshot displays the FixMyStreet Canada website interface. At the top, the logo 'FixMyStreet Canada' is prominent, alongside the 'visible government' logo. A navigation bar includes links for 'Report a Problem', 'All Reports', 'Contact', and 'About', along with a language selector set to 'English' and a 'Go' button. The main content area features a report titled 'tagging on mailbox'. It includes social media sharing options, a category 'Graffiti on utility Boxes/Transformers /Mailboxes, etc.', and details such as 'Filed by: Tim Tiemey', 'Sent to: 311@ottawa.ca', and 'On: Sunday, April 4th, 2010'. A 'Subscribers: 1' badge is visible. Below the text, there is a photo of a mailbox with graffiti and a map showing the location on 'City Park Dr'. The map also displays 'The Reading Hall' and 'City Park Dr'. At the bottom of the map area, it identifies the 'Councillor: Michel Belemare' and 'Ward: Beacon Hill-Cyrville'. The website URL 'FixMyStreet.ca' is noted at the bottom left of the screenshot.

Ο ενδιαφερόμενος πολίτης ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία:

1. Εισάγει ένα κοντινό ταχυδρομικό κώδικα ή όνομα οδού και πόλης
2. Εντοπίζει το πρόβλημα σε ένα χάρτη της περιοχής
3. Εισάγει τα στοιχεία και τη φύση του προβλήματος
4. Η αίτηση αποστέλλεται στον αντίστοιχο δήμο για λογαριασμό του.

5.4 Τέταρτο στάδιο: Αξιολόγηση Παροχής Υπηρεσίας

5.4.1 Ιαπωνική περίπτωση “e-Tax”

Σύμφωνα με την έρευνα του ΟΗΕ για τις εθνικές ηλεκτρονικές διακυβερνήσεις παγκοσμίως, που πραγματοποιήθηκε το 2008, η Ιαπωνία κατατάσσεται 11η σε όλο τον κόσμο σε «ηλεκτρονική ετοιμότητα» μεταξύ των συνολικά 192 κρατών –μελών (Ηνωμένα Έθνη 2008). Αυτή η τελευταία παγκόσμια κατάταξη σηματοδοτεί μια σαφή βελτίωση της ιαπωνικής κυβέρνησης στο να παρέχει εξειξητημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολλά Υπουργεία και Υπηρεσίες. Οι φορολογούμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στην κεντρική σελίδα της Εφορίας από την κεντρική Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου με ένα κλικ του ποντικιού (ή μία σελίδα κάτω από την πύλη). Από την αριστερή πλευρά στο παρακάτω σχήμα υπάρχει μια στήλη του κύριου μενού «e-Tax» (η τελευταία επιλογή μενού και τονισμένη σε διαφορετική απόχρωση). Στη μέση της κεντρικής σελίδας, υπάρχει μια λίστα με πολλά φορολογικά νέα και θέματα. Από την δεξιά πλευρά, το κοινό μπορεί να έχει πρόσβαση σε εκθέσεις ελέγχου των επιδόσεων, σε ετήσιες εκθέσεις, σε δημόσια σχόλια, στην υπηρεσία πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων καθώς και στους εθνικούς φορολογικούς νόμους και τις νέες κυβερνητικές πολιτικές.



Με τη χρήση του συστήματος «e-Tax», η Εφορία αποσκοπεί στην απλούστευση των διαδικασιών και στο να καταστεί η συμμόρφωση στις εθνικές φορολογικές νομοθεσίες πιο βολική. Η επιτυχής εφαρμογή του "e-Tax" παρήγαγε δύο σημαντικά πλεονεκτήματα: **(1) μείωση του διοικητικού κόστους** και **(2) μείωση του κόστους των φορολογουμένων προκειμένου να αποκτήσουν ενημερότητα**. Αρχικά, η έναρξη του "e-Tax" έδωσε τη δυνατότητα στους φορολογούμενους να υποβάλουν τις φορολογικές δηλώσεις εισοδήματος και να καταβάλουν φόρους μέσω του διαδικτύου ως ψηφιακά δεδομένα τα οποία μεταφέρονται στη συνέχεια, επεξεργάζονται και διαχειρίζονται από το σύστημα διαχείρισης KSK. Η τεχνολογική ένωση μεταξύ του web-based «e-Tax» συστήματος και του κεντρικού εσωτερικού συστήματος πληροφοριών επέτρεψαν στο να δικτυωθούν οι υπάλληλοι της Εφορίας, με τους φοροτεχνικούς και τους φορολογούμενους και να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω των ψηφιακών αρχείων και όχι σε χαρτί εισοδήματος και άλλα φορολογικά έντυπα. Κατά συνέπεια, τα πράγματα έγιναν πιο αποτελεσματικά και σε λιγότερο χρόνο. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αυξανόμενος ρυθμός των επιδόσεων του συστήματος πραγματοποιήθηκε εντός δύσκολου επιχειρησιακού περιβάλλοντος. Η Εφορία μπόρεσε να συμβαδίσει με τον αυξημένο φόρτο εργασίας παρά το ριζικά μειωμένο προσωπικό. Ο φόρτος εργασίας αυξήθηκε κατά τη διάρκεια των ετών. Ο συνολικός αριθμός των φορολογικών δηλώσεων αυξήθηκε από 7,3 εκατομμύρια το 1975 σε 23,5 εκατ. ευρώ το 2007. Από την άλλη πλευρά, ο συνολικός αριθμός των υπαλλήλων της Εφορίας μειώθηκε από 44.171 το 2004 σε 43.870 το 2007. Επιπλέον, η επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα της Εφορίας ωφέλησε τους φορολογούμενους: παραλαμβάνουν γρήγορη απάντηση στις φορολογικές τους ερωτήσεις και λαμβάνουν πιο συνεπείς συμβουλευτικές υπηρεσίες στα τοπικά γραφεία σε όλη την Ιαπωνία. Πρόκειται για ένα σημαντικό οργανωτικό μετασχηματισμό, δεδομένης της δημόσιας δυσπιστίας για την Εφορία σε σχέση με τη γραφειοκρατία και την αναποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση και τη συμμετοχή των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο - Συμπεράσματα - Προοπτικές - Προτάσεις

6.1 Συμπεράσματα

Ο προσδιορισμός του τρέχοντος μοντέλου διακυβέρνησης της παροχής υπηρεσιών λήψης αποφάσεων είναι το πρώτο βήμα για ένα ανοιχτό, καινοτόμο μοντέλο διακυβέρνησης επόμενης γενιάς. Πρέπει να είναι σαφές κλείνοντας ότι, δίπλα στο σημερινό μοντέλο διακυβέρνησης, πολλά εργαλεία και τεχνικές περιμένουν να συνδυαστούν με τα Web 2.0 social media (κοινωνικά μέσα μαζικής ενημέρωσης), ώστε να παράσχουν το μοντέλο διακυβέρνησης της επόμενης γενιάς. Πιθανές εφαρμογές αφθονούν.

Το νέο μοντέλο διακυβέρνησης γενιάς θα παρέχει μεθοδολογίες και τεχνικές για:

- τον εντοπισμό και την αξιολόγηση της γνώμης των πολιτών, με έναν πειθαρχημένο και μη αντιφατικό τρόπο, κατά το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή την απόπειρα για τη βελτιστοποίηση των υφισταμένων.
- την ενσωμάτωση της διαδικασίας σχεδιασμού δημόσιων υπηρεσιών, τις απαιτήσεις που προκύπτουν από τους κυβερνητικούς περιορισμούς, τη σχέση κόστους / οφέλους, τις λειτουργικές απαιτήσεις υπηρεσιών.
- την οικειοποίηση του κόσμου των Web 2.0 social media (κοινωνικών μέσων μαζικής ενημέρωσης) και των νέων δρόμων που προσφέρει.

6.2 Προτάσεις

Οι λύσεις που μπορούν να προταθούν κυμαίνονται από αρκετά εφικτές προτάσεις, ακόμα και μεσοπρόθεσμα, έως μακρόπνοα και δύσκολα υλοποιήσιμα σχέδια. Δεν πρέπει να παραμελούμε φυσικά την μεγάλη ανάγκη για την οικειοποίηση του κόσμου των Web 2.0 εφαρμογών, όπως προαναφέραμε, αλλά και την ώθηση που θα δώσει η διαδεδομένη χρήση ανοικτών προτύπων. Παρακάτω προτείνονται ορισμένες γενικές και πιο ειδικές λύσεις για τον χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της παροχής δημοσίων υπηρεσιών.

Εν πρώτοις, θα έπρεπε οι εκάστοτε φορείς να διαθέτουν σωστή, πλήρη και σαφή μηχανοργάνωση των δεδομένων τους. Η μηχανοργάνωση αυτή αποτελεί το κυριότερο θεμέλιο στην προσπάθεια για ηλεκτρονικοποιημένη παροχή υπηρεσιών.

Εν συνεχεία, κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη σύγχρονων και λειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων. Μια τέτοια κίνηση ίσως απαιτεί έναν υψηλό προϋπολογισμό, αλλά είναι βέβαιο ότι η απόσβεση του κόστους θα είναι άμεση, μέσα από τη μείωση του χρόνου και της δυσκολίας διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας, εφόσον μεταφραστούν σε χρηματικές ροές.

Πολύ σημαντικό θέμα αποτελεί, επίσης, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Θα πρέπει να υπάρξει μια κοινή πολιτική από πλευράς των φορέων για χρήση προτύπων διαλειτουργικότητας συστημάτων, με βάση τις προδιαγραφές που θέτει το εκάστοτε Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το **συμμετοχικό μοντέλο** αποτελεί την ενδεδειγμένη λύση για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαλειτουργικότητας. Οι φορείς πρέπει να συνεργάζονται τόσο σε κρατικό όσο και σε τοπικό επίπεδο, αλλά όπως αναλύσαμε στην παρούσα εργασία, ο ρόλος του πολίτη στη διαδικασία αποφάσεων πρέπει να αναβαθμιστεί σημαντικά μέσω των νέων μοντέλων που παρουσιάσαμε.

Ιδιαίτερος σημαντικός παράγοντας είναι και η ύπαρξη ενός φιλικού προς το χρήστη, σαφούς και εύχρηστου διαδικτυακού τόπου, που θα παρέχεται από τον εκάστοτε φορέα.

Μια πιο αισιόδοξη και δύσκολα υλοποιήσιμη πρόταση είναι η δημιουργία μιας μεγάλης και κοινής βάσης δικαιολογητικών. Όταν, δηλαδή, ο πολίτης προσκομίσει για πρώτη φορά κάποιο δικαιολογητικό, αυτό να καταχωρείται ηλεκτρονικά στην εν λόγω βάση και να εντοπίζεται αυτόματα σε ενδεχόμενη μελλοντική αναζήτησή του.

Τέλος, η πλέον σημαντική κίνηση που προτείνεται είναι επανεξέταση και μορφοποίηση του ισχύοντος νομικού πλαισίου, κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται όλες οι απαραίτητες δικλίδες για ηλεκτρονική χρήση προσωπικών στοιχείων, ψηφιακών υπογραφών κ.ο.κ. κάτω από συνθήκες απόλυτης ασφάλειας. Έως τώρα έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και

Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη Ευρωπαϊκή Οδηγία. Με αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατός ο προβιβασμός μεγάλου αριθμού υπηρεσιών ακόμη και στο πέμπτο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης (ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με ταυτοποίηση).

Είναι αξιοσημείωτο ότι ακόμη και σε επίπεδο Ε.Ε. παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών–διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας Δεδομένων
- Μεταφοράς Δεδομένων
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. «Communication From The Commission To The Council», The European Parliament, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions, Commission Of The European Communities
2. «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», Επιτροπή Των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
3. «eEurope 2005 Action Plan: An Update», Commission Of The European Communities
4. IDABC e-Government Observatory: e-Government in the Member States of the European Union, 4th Edition, (2006)
5. «IDABC Work Programme Fourth Revision (2007)», Section I, Project of common interest, Horizontal measures
6. Greek Ministry of Internal Affairs: Greek e-Government Interoperability Framework, (2008) www.e-gif.gov.gr
7. Jaeger P., The endless wire: E-government as global phenomenon, Government Information Quarterly vol. 20 (2003)
8. Lee S., Tan X., Trimi S., Current practices of leading e-government countries, C. of the ACM archive, (2005)
9. Sotirios Koussouris, Yannis Charalabidis, George Gionis, Tasos Tsitsanis and John Psarras , «Building a Local Administration Services Portal for Citizens and Businesses: Service Composition, Architecture and Back-Office Interoperability Issues», eGOV 2007 Conference, Regensburg, Germany
10. «Εισαγωγή Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ερευνητική Μονάδα eGovernment, Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης
11. «Online Availability Of Public Services: How Is Europe Progressing?», Capgemini, Web Based Survey On Electronic Public Services, Report On The Sixth Measurement, June 2006
12. «UN eGovernment Survey 2008, From eGovernment To Connected Governance», United Nations, Economic And Social Affairs
13. «Braking Barriers To eGovernment: Overcoming Obstacles To Improving European Public Services», Modinis Study, European Commission, 16/08/2006

14. «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας», Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ερευνητική Μονάδα eGovernment, Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης
15. «eGovernment In Greece», European Commission, May 2007
16. <http://www.govtalk.gov.uk/egif>
17. <http://www.kbst.bund.de/saga>
18. <http://europa.eu.int/idabc/>
19. Governance and Government Transformation: Private Lessons for the Public Sector, Robert B. McPherson and Tina Ehrig, April 2006
20. ANAO and Department of the Prime Minister and Cabinet, 2006, Implementation of Programme and Policy Initiatives: Making Implementation Matter, Better Practice Guide, Commonwealth of Australia, Canberra, p.13 <http://www.anao.gov.au/uploads/documents/Implementation_of_Programme_and_Policy_Initiatives.pdf>
21. ANAO, 2003, Public Sector Governance, Volumes 1 & 2: Better Practice Guide, Commonwealth of Australia, Canberra, p. 6 <http://www.anao.gov.au/uploads/documents/Public_Sector_Governance.zip>
22. Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance, Stephen F. King University of Leeds, Leeds, England, Paul Brown University of Leeds, Leeds, England
23. http://EzineArticles.com/?expert=Anuj_Awasthi
24. kemi Takeoka Chatfield University of Wollongong, New South Wales, Australia, <http://www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss2/Chatfield.pdf>
25. R. Budhiraja, "Role of standards and architecture for e-governance projects," 2005, <http://www.yashada.org>.
26. R. W. Harris, "Information and communication technologies for poverty alleviation," UNDP-APDIP, Kuala Lumpur, Malaysia, 2004, <http://www.apdip.net>.
27. R. Heeks, "Understanding e-governance for development, i-government working paper series," Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, No. 11, 2001, http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig.
28. EIU, "The e-readiness rankings, economist intelligence unit," 2003, http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/eReady_2003.pdf

- A. Gani, H. Nakagawa, R. Duncan, and T. Toatu, "Good governance indicators for seven Pacific island countries," 2007, http://www.usp.ac.fj/fileadmin/files/Institutes/piasdg/governance_papers/2007_Governance-Indicator.pdf
29. UNDP/APDIP, APDIP E-Note 11, Pro-Poor Public Service Delivery with ICTs, "Making local e-governance work towards achieving the millennium development goals," 2007, <http://www.apdip.net/apdipenote/11.pdf>.
30. Akemi Takeoka Chatfield , University of Wollongong, New South Wales, Australia <http://www.ejeg.com/volume-7/vol7-iss2/Chatfield.pdf>
31. Usui, N. (2002) Penetration of the Self-Assessment Japan, Tax and Integration, [online], http://www.iadb.org/INT/Trade/1_english/2_WhatWeDo/Documents/d_TaxDocs/2002-2003/h_Self%20Assessment%20in%20Japan.pdf (accessed December 28, 2007).
32. West, D. (2007) Global E-Government, 2007, Taubman Center for Public Policy, Brown University, <http://www.insidepolitics.org/egovtdata.html>
33. http://www.unece.org/cefact/codesfortrade/CCTS_index.htm
34. <http://www.e-gif.gov.gr>
35. White Paper "Overview of the Greek eGovernment Interoperability Framework", 12/2008
36. http://en.wikipedia.org/wiki/European_Interoperability_Framework
37. <http://www.w3c.org>
38. <http://www.unece.org/cefact>
39. <http://www.oasis-open.org/>
40. <http://www.omg.org/>
41. <http://www.w3.org/XML/Schema.html>
42. <http://www.w3.org/TR/soap/>
43. <http://uddi.xml.org/>
44. Belgif, 2007, http://www.belgif.be/index.php/Main_Page
45. Cabinet Office – e-Government Unit: e-Government Interoperability Framework, Version 6.1, Retrieved March 5, 2008 from [http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF%20v6_1\(1\).pdf](http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF%20v6_1(1).pdf)
46. Danish e-Government Project, InfostructureBase, 2007, <http://isb.oio.dk/info>

47. Estonian Ministry of Economic Affairs and Communications, Estonian IT Interoperability Framework, Abridgement of version 2.0, Retrieved September 25, 2007, http://www.riso.ee/en/files/framework_2005.pdf
48. MODINIS, Study on Interoperability at Local and Regional Level, Version 2.0, 2007, <http://www.epractice.eu/files/media/media1309.pdf>
49. KIU, Danish Interoperability Framework, Version 1.2.14, Retrieved February 5, 2007 from, <http://standarder.oio.dk/English/Guidelines>
50. United Nations Development Programme (UNDP), e-Government Interoperability: A Review of Government Interoperability Frameworks in Selected Countries, 2007, <http://www.apdip.net/projects/gif>
51. Guijarro L., “Policy and Practice in Standards Selection for E-Government Interoperability Frameworks”, in *Proceedings of EGOV 2005, LNCS 3591*, pp. 163–173, 2005