



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 26.9.2003
COM(2003) 567 τελικό

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης:
(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)**

[SEC(2003) 1038]

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

**Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης:
(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Εισαγωγή.....	4
2.	Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας της Ευρώπης.....	5
2.1.	Η ανταπόκριση στις παγκοσμίως μεταβαλλόμενες συνθήκες	5
2.2.	Υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.....	7
2.3.	Η αντιμετώπιση του θέματος των περιορισμένων πόρων – περισσότερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους.....	8
3.	Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	8
4.	Κατάσταση πραγμάτων, θέματα και δράσεις.....	10
4.1.	Κατάσταση πραγμάτων	10
4.1.1.	Υπηρεσίες για τους πολίτες – καλύτερη ποιότητα ζωής.....	11
4.1.2.	Προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις - ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας στην Ευρώπη.....	13
4.1.3.	Υπηρεσίες μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων - ενίσχυση της συνεργασία.....	14
4.2.	Θέματα και δράσεις.....	15
4.2.1.	Πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς.....	15
4.2.2.	Εμπιστοσύνη και αξιοπιστία	17
4.2.3.	Καλύτερη αξιοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα.....	19
4.2.4.	Δημόσιες συμβάσεις.....	19
4.2.5.	Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας με πανευρωπαϊκές υπηρεσίες	20
4.2.6.	Διαλειτουργικότητα.....	22
4.2.7.	Οργανωτικές αλλαγές.....	24
4.2.8.	Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	25
5.	Οδικός χάρτης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	26
5.1.	Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών	26

5.2.	Μόχλευση επενδύσεων	27
5.3.	Εκπλήρωση των στόχων του σχεδίου δράσης eEurope 2005	28
5.4.	Συμπεράσματα	28
	Παράρτημα – Συνοπτική παρουσίαση των δράσεων	30

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο δημόσιος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο της Ευρώπης επειδή αποτελεί στυλοβάτη το υψηλό επίπεδο πρόνοιας για τους πολίτες, εξασφαλίζει την κοινωνικοοικονομική συνοχή και στηρίζει τη λειτουργία του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά. Το ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων του δημόσιου τομέα εκτείνεται από την εκπαίδευση, την υγειονομική περίθαλψη και την κοινωνική ασφάλιση μέχρι την προστασία των καταναλωτών και του περιβάλλοντος. Τα πλεονεκτήματα της Ευρώπης στον οικονομικό τομέα, όπως το καταρτισμένο εργατικό δυναμικό και ο ηγετικός ρόλος σε κύριους βιομηχανικούς κλάδους, καθιστούν επιτακτική την εύρυθμη λειτουργία του δημόσιου τομέα της.

Ο δημόσιος τομέας της Ευρώπης που ευρίσκεται σήμερα σε σημείο καμπής, αντιμετωπίζει προκλήσεις σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, θεσμικές αλλαγές και τις βαθιές συνέπειες των νέων τεχνολογιών. Αυξάνονται οι προσδοκίες ότι, ως βασικός οικονομικός παράγοντας για την τόνωση της οικονομικής μεγέθυνσης, ο δημόσιος τομέας είναι σε θέση και θα διαδραματίσει όντως ισχυρό ρόλο για την υλοποίηση της στρατηγικής της Λισσαβόνας για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση.

Εντός του δημοσίου τομέα, αποτελεί πρόκληση για τις δημόσιες διοικήσεις η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Όλες αυτές οι προκλήσεις πρέπει ωστόσο να αντιμετωπιστούν με τη διατήρηση του προϋπολογισμού στα ίδια ή και χαμηλότερα επίπεδα.

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορούν να βοηθήσουν τις δημόσιες διοικήσεις να αντιμετωπίσουν τις πολυάριθμες προκλήσεις. Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Το επίκεντρο πρέπει να είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ *σε συνδυασμό με* τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας. Αυτός είναι το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment).

Οι ορθές πρακτικές σε πολλές χώρες έχουν αποδείξει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ισχυρό μέσο για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας, τη μείωση του χρόνου αναμονής και τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

Η στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, στον περιορισμό των φραγμών στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών και στην κινητικότητα σε όλη την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή των εθνικών πολιτικών και της περιφερειακής ή τοπικής ανάπτυξης.

Ωστόσο, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία (δηλ. περιττά διοικητικά εμπόδια) απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης (π.χ. σε τοπικό και εθνικό επίπεδο). Προς τούτο απαιτούνται συχνά οργανωτικές αλλαγές. Απαιτείται επίσης η προθυμία να επανεξεταστούν παγιωμένοι τρόποι εργασίας, πράγμα που συχνά προσκρούει σε αντιστάσεις. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν παρέχεται δωρεάν, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει.

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν πανευρωπαϊκής κλίμακας υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά και την ευρωπαϊκή ιθαγένεια.

Κατά συνέπεια, χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005. Πρόκειται για τον μοναδικό τομέα του Σχεδίου Δράσης eEurope όπου οι κυβερνήσεις οφείλουν όχι μόνο να εξασφαλίσουν ότι παρέχονται οι καταλυτικές προϋποθέσεις, αλλά είναι και οι αποκλειστικά υπεύθυνες για την υλοποίησή του. Η πρόσφατη διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που εντάσσεται στο Σχέδιο Δράσης eEurope 2005¹, και η υπουργική διακήρυξη αυτής της διάσκεψης προβάλλουν τα οφέλη από την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

Επί τη βάσει των αποτελεσμάτων αυτής της διάσκεψης, των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών στρατηγικών πρωτοβουλιών και των εργασιών του Δικτύου Δημοσίων Διοικήσεων, στην παρούσα ανακοίνωση αναλύεται η σημερινή κατάσταση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντοπίζονται τα καίρια ζητήματα και εμπόδια και παρουσιάζεται συνεκτικό σύνολο δράσεων για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπό το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005.

Στην παρούσα ανακοίνωση επισημαίνεται η αποδοτικότητα που προσδίδει η Επιτροπή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μέσο το οποίο θα καταστήσει τις δημόσιες διοικήσεις της Ευρώπης σε όλα τα επίπεδα παγκοσμίως πρωτοπόρες, ώστε να συμβάλουν πλήρως στη στρατηγική της Λισσαβόνας με νέες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Με την ανακοίνωση καλούνται τα κράτη μέλη να εκφράσουν την πολιτική τους δέσμευση και αναλάβουν ηγετικό ρόλο καθώς και να εντείνουν τις προσπάθειές τους, από κοινού με όλους τους φορείς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.

2. ΟΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗ ΕΥΡΩΠΗ

Στα κεφάλαια που ακολουθούν αναλύονται οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στην Ευρώπη οι δημόσιες διοικήσεις και ο ευρύτερος δημόσιος τομέας.

2.1. Η ανταπόκριση στις παγκοσμίως μεταβαλλόμενες συνθήκες

Ο δημόσιος τομέας πρέπει να διαδραματίσει νευραλγικό ρόλο για τον εκσυγχρονισμό της ευρωπαϊκής οικονομίας και κοινωνίας, ώστε η Ευρώπη να καταστεί ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη, στο πλαίσιο της αειφόρου ανάπτυξης, και να είναι ικανή να δημιουργεί περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης ενώ παράλληλα να εξασφαλίζει

¹ Η Διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2003 διοργανώθηκε από κοινού από την Ιταλική Προεδρία και την Επιτροπή, europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm.

μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Αυτοί είναι οι στόχοι που καθορίστηκαν στη Λισσαβόνα για το 2010. Η επίτευξη των στόχων αυτών εξαρτάται ωστόσο από τη διατήρηση του μέσου όρου οικονομικής μεγέθυνσης σε υψηλό επίπεδο, 3% ή και περισσότερο, καθόλη τη διάρκεια της δεκαετίας, πράγμα που υπό τις τρέχουσες οικονομικές εξελίξεις είναι εμφανές ότι συνιστά πρόκληση².

Τα έσοδα του δημοσίου ανέρχονται σε 45% του ΑΕγχΠ της ΕΕ. Το Δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος αγοραστής. Οι δαπάνες του Δημοσίου ανήλθαν σε 20,6% του ΑΕγχΠ το 2002, ενώ το 1998³ ήταν 19,9%. Οι δημόσιες διοικήσεις είναι επίσης μείζων πάροχος υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, που επηρεάζουν την ικανότητα των επιχειρήσεων να ανταγωνίζονται, καθώς και στους πολίτες, στους οποίους παρέχουν εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση και τη δυνατότητα αναζήτησης εργασίας.

Ο δημόσιος τομέας εξασφαλίζει την παροχή πολλών δημοσίων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και τους πολίτες, αλλά τους επιβάλλει και υποχρεώσεις, για παράδειγμα για κοινωνική ασφάλιση, υποβολή εκθέσεων για το περιβάλλον καθώς και φορολόγηση. Το κόστος των υποχρεώσεων έναντι της διοίκησης εκτιμάται κατά προσέγγιση ότι ανέρχεται σε 2-3% του ΑΕγχΠ και είναι δυσανάλογα υψηλό για τις μικρού και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις. Η επιχειρηματικότητα και η καινοτομία επηρεάζονται από το χρονικό διάστημα και το κόστος που απαιτείται για την ίδρυση νέας εταιρίας, που κυμαίνονται, αντιστοίχως, από μερικές ημέρες μέχρι ένα μήνα και από μηδέν μέχρι 1500 ευρώ⁴.

Εάν αυτές οι δραστηριότητες καταστούν αποδοτικότερες – περιορισμός της γραφειοκρατίας – και αποτελεσματικότερες – εύκολα προσβάσιμες, εύχρηστες, ασφαλείς, στοχοθετημένες – θα ενισχυθεί η οικονομική μεγέθυνση σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Αναμένεται επίσης από τις δημόσιες διοικήσεις να είναι προετοιμασμένες να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές και αναδυόμενες προκλήσεις.

Οι δημογραφικές αλλαγές αποτελούν δοκιμασία για τις δημόσιες αρχές. Για παράδειγμα, η μετανάστευση, η οποία υπόκειται στο πλαίσιο της πολιτικής που ασκεί η ΕΕ, αποτελεί ήδη συντελεστή δημογραφικών αλλαγών. Η μεγιστοποίηση των θετικών συνεπειών της μετανάστευσης είναι δυνατόν να καταστήσει αναγκαία την αναβάθμιση των προσπαθειών που καταβάλλουν οι αρμόδιες για τη μετανάστευση υπηρεσίες, που εκτείνονται από την εκμάθηση γλωσσών μέχρι την υποστήριξη της επιχειρηματικότητας των μεταναστών, και την αντιμετώπιση της αυξανόμενης ζήτησης για πολυγλωσσική και πολυ-πολιτισμική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το δημόσιο εν γένει.

Η καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς θα διευκολύνει τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών και την κινητικότητα εντός της Ευρώπης για λόγους απασχόλησης, εκπαιδευτικούς ή κοινωνικούς. Έτσι θα διευρυνθεί το φάσμα των υπηρεσιών από το δημόσιο. Οι δημόσιες διοικήσεις θα κληθούν να παρέχουν διασυνοριακές ή και πανευρωπαϊκές υπηρεσίες.

Οι μελλοντικοί πολίτες θα απαιτούν όλο και περισσότερο από τις αρχές να εξασφαλίζουν την ελευθερία, τη δικαιοσύνη και την ασφάλεια σε όλη την ΕΕ. Τούτο προϋποθέτει τη

² Εαρινή έκθεση 2003· συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου του Μαρτίου 2003· Γενικοί προσανατολισμοί της οικονομικής πολιτικής του 2003, οικονομική πρόγνωση για το 2003.

³ Στατιστικό Παράρτημα στην Έκθεση για την Ευρωπαϊκή Οικονομία, άνοιξη 2003.

⁴ Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking) της πολιτικής για τις επιχειρήσεις, πορίσματα από τον πίνακα αποτελεσμάτων 2002, έγγραφο εργασίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και διεθνώς, καθώς και την αντιμετώπιση των νέων συντελεστών αβεβαιότητας που οφείλονται στην τεχνολογία.

Οι δημόσιες διοικήσεις και ο δημόσιος τομέας, όπως οι άλλοι συντελεστές της οικονομίας, πρέπει να αντιμετωπίσουν την πρόκληση των νέων τεχνολογικών εξελίξεων, ιδίως της τεχνολογίας της πληροφορίας και των επικοινωνιών. Για παράδειγμα, το Ίντερνετ έχει καταστήσει δυνατές νέες μορφές συμμετοχής στη χάραξη της πολιτικής, όπως για παράδειγμα οι ταχύρυθμα συγκροτούμενες ομάδες γνωμοδότησης με ηλεκτρονική διασύνδεση, η δημόσιες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ή η συστηματική συγκέντρωση των αντιδράσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις ανάγκες αρωγής και συμβουλών, οι δημόσιες αρχές πρέπει να αναθεωρήσουν τους καθιερωμένους τρόπους λήψης αποφάσεων.

Στον επιχειρηματικό κόσμο αναδύονται νέοι τρόποι για την οργάνωση της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας και των σχέσεων με τους πελάτες. Τούτο προϋποθέτει αποδοτικότερους και πελατοκεντρικούς τρόπους για την παροχή υπηρεσιών από το Δημόσιο, την αξιοποίηση των διδαγμάτων και όχι τυφλή αντιγραφή του ηλεκτρονικού εμπορίου καθώς και νέες συμπράξεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα⁵.

Τα σημερινά επιτεύγματα για την ηλεκτρονική παροχή δημοσίων υπηρεσιών βασίζονται στην έρευνα που επιτελέστηκε στο παρελθόν. Για να δραστηριοποιηθεί περισσότερο ο δημόσιος τομέας στη διαμόρφωση της κοινωνίας της γνώσης πρέπει να αυξηθεί η καινοτομία και η έρευνα προς όφελος του δημοσίου τομέα και σε συνεργασία με αυτόν.

Πέραν από την πρόκληση που συνιστά η υλοποίηση σύγχρονης δημόσιας διοίκησης πρέπει να αντιμετωπισθούν επίσης θεσμικές προκλήσεις στην Ευρώπη. Πρόκειται για τις προκλήσεις που οφείλονται στην εσωτερική αγορά, τη σύγκλιση που συνεπάγεται η μεγαλύτερη διεύρυνση με στόχο την Ευρωπαϊκή Ένωση των 25 κρατών, τις τάσεις αποκέντρωσης, την παγκοσμιοποίηση και την Ευρωπαϊκή Συντακτική Συνέλευση με τις απορρέουσες απαιτήσεις για νέας μορφής διακυβέρνηση. Αναδύεται σταδιακά η αυξανόμενη δικτύωση των τοπικών, περιφερειακών και εθνικών διοικήσεων σε όλη την ΕΕ για πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, που καθίσταται δυνατή από τις νέες τεχνολογίες, με τη ενοποίηση του "ευρωπαϊκού δημοσίου χώρου" για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ.

2.2.Υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Οι πολίτες εθίζονται στην όλο και ταχύτερη προσαρμογή και βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα. Αναμένουν τις ίδιες επιδόσεις και από τις δημόσιες διοικήσεις. Επιτείνεται η κριτική σχετικά με τις αδιαφανείς διαδικασίες, τις μακριές ουρές αναμονής, την υποχρέωση καταχώρησης πληροφοριών που έχει ήδη στη διάθεσή της η διοίκηση καθώς και σχετικά με την αδιαφοροποίητη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων.

Υπάρχει η προσδοκία για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που να είναι περισσότερο εξατομικευμένες και φιλικές για τον χρήστη, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών. Οι υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας είναι κατά κανόνα μη αποκλειστικές, όλοι οι πολίτες πρέπει να εξυπηρετούνται, ανεξαρτήτως από τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους, το εισόδημα ή τη γεωγραφική περιοχή. Αντίθετα απ'ό,τι συμβαίνει με τον ιδιωτικό τομέα ο

⁵ Βλ. επίσης την έκθεση "eGovernment in Europe: State of Affairs" ("Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη: Κατάσταση των πραγμάτων"), που εκπονήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Δημόσιας Διοίκησης για τη Διάσκεψη του 2003 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

δημόσιος τομέας δεν μπορεί να επιλέξει τους πελάτες (όπως άλλωστε το κοινό, που δεν έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εάν θα εξυπηρετηθεί ή όχι από τον δημόσιο τομέα).

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων επηρεάζεται ισχυρά από το κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Λόγω του εντεινόμενου διεθνούς ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις απαιτούν την περιστολή της γραφειοκρατίας. Οι κυβερνήσεις είναι επίσης υπεύθυνες για πολλές από τις εισροές στην παραγωγική διαδικασία. Οι επιχειρήσεις αναμένουν λοιπόν φθηνότερες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες ποιότητα ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

Τέλος, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναμένουν να λογοδοτούν περισσότερο οι δημόσιες αρχές σχετικά με τη διαχείριση των χρημάτων του φορολογουμένου. Απαιτούν επίσης μεγαλύτερη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και τη δημοκρατική συμμετοχή σε όλες τις φάσεις κατάστροφης πολιτικής. Το "δημοκρατικό έλλειμμα" έχει πλέον καταστεί προεκλογικό ζήτημα: το ζητούμενο είναι να αποκατασταθεί στους ψηφοφόρους η αντίληψη δημοκρατικής συμμετοχής και συνυπευθυνότητας.

2.3.Η αντιμετώπιση του θέματος των περιορισμένων πόρων – περισσότερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους

Οι κυβερνήσεις τελούν υπό πίεση να αξιοποιήσουν καλύτερα τα έσοδα από τη φορολόγηση. Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να προσφέρουν περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες με τους ίδιους ή λιγότερους πόρους. Οι δημόσιες δαπάνες τελούν υπό αυστηρούς περιορισμούς σε πολλά κράτη μέλη λόγω του χαμηλού ρυθμού οικονομικής μεγέθυνσης και της ανάγκης να περιοριστούν τα ελλείμματα του προϋπολογισμού. Η πρόκληση είναι να αυξηθεί η παραγωγικότητα στον δημόσιο τομέα πρέπει να αυξηθεί ούτως ώστε να δημιουργηθούν περισσότερες ευκαιρίες για βελτίωση των υπηρεσιών με το ίδιο ή χαμηλότερο κόστος.

Επιπλέον, λόγω της γήρανσης του πληθυσμού οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει, παρά τους λιγότερους δημοσίους υπαλλήλους και τη μείωση του αριθμού των φορολογουμένων, να προσφέρουν σε γενικές γραμμές το ίδιο πλήθος υπηρεσιών καθώς και καλύτερη ποιότητα.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι ζητούν πιο ενδιαφέρον αντικείμενο απασχόλησης, με μεγαλύτερες ευκαιρίες για προσωπική ανέλιξη και διαπροσωπικές επαφές. Ωστόσο, περιορίζονται όλο και περισσότερο οι εξασφαλίσεις όπως η μονιμότητα και οι διάφορες παροχές. Διακυβεύεται η ελκυστικότητα του δημοσίου ως εργοδότη.

3. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται εν προκειμένω ως η **αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία *επιλογή* για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του.

Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρείας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώνουν τους περιορισμένους πόρους τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία.

Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα.

Οι πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης σε όλη την ΕΕ που παρέχονται σε μονοαπευθυντικό δικτυακό τόπο ως πανευρωπαϊκή υπηρεσία διευκολύνουν την κινητικότητα για απασχόληση στην εσωτερική αγορά. Η δημοσίευση πληροφοριών σε διάφορες γλώσσες μέσω δικτυακού τόπου βοηθά τους μετανάστες να κατατοπιστούν καλύτερα ώστε να διευκολυνθεί η οικονομική και κοινωνική ενσωμάτωσή τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

- (1) **Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα:** δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο.
- (2) **Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων.** Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- (3) **Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων.** Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα,

σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης⁶. Αποτελεί προϋπόθεση ώστε ο δημόσιος τομέας να είναι προετοιμασμένος για το μέλλον.

Η χρηστή διακυβέρνηση υπό αυτή την έννοια -που πρέπει να επιτευχθεί με τον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, οργανωτικής καινοτομίας και βελτίωσης των δεξιοτήτων ("ηλεκτρονική διακυβέρνηση")- μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. στην υγεία, την εκπαίδευση και τις δημόσιες μεταφορές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά συνέπεια ευρύτερη έννοια και πολλά από τα διδάγματα και τις δράσεις που παρατίθενται κατωτέρω είναι δυνατόν να εφαρμοστούν επίσης για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών σε άλλους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση. Ωστόσο, το επίκεντρο εν προκειμένω, όπου αναφέρεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες και η υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών.

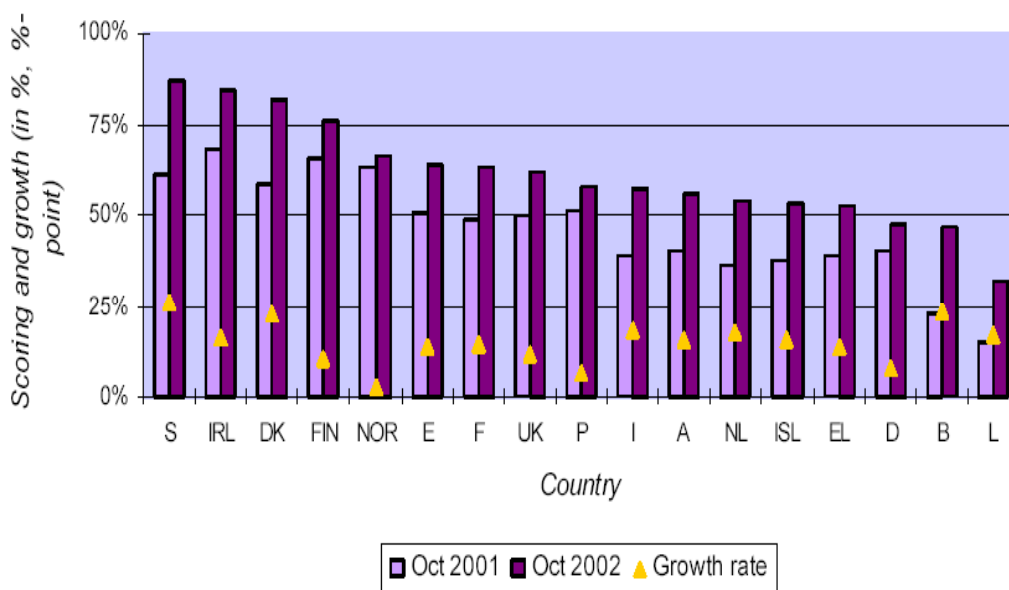
4. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ, ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ

4.1.Κατάσταση πραγμάτων

Όλες οι ευρωπαϊκές χώρες έχουν καταστρώσει σχέδια και στρατηγικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τα τελευταία έτη. Η κατά μέσον όρο αύξηση των ηλεκτρονικώς διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών από 45% σε 60% μεταξύ Οκτωβρίου 2001 και Οκτωβρίου 2002⁷ είναι ενδεικτική της προόδου που σημειώθηκε σε όλες τις χώρες. Στο παρόν στάδιο οι διαφορές μεταξύ χωρών είναι ίσως λιγότερο σημαντικές από τους ρυθμούς αύξησης και τη στρατηγική δέσμευση για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, που είναι δυνατόν να έχουν ως αποτέλεσμα ταχύρυθμοι πρόοδοι τα επόμενα έτη. Κατά γενικό κανόνα υπάρχει η τάση αξιοποίησης της τεχνολογίας για την εξεύρεση λύσεων, όπως διαπιστώθηκε κατά την πρόσφατη Διάσκεψη του 2003 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που πραγματοποιήθηκε στο Κόμο της Ιταλίας.

⁶ Οι στόχοι αυτοί αντανακλούν τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης που ορίστηκαν στη Λευκή Βίβλο του 2001 περί ευρωπαϊκής διακυβέρνησης, COM(2001) 428.

⁷ Ο βαθμός ηλεκτρονικώς διατιθέμενων υπηρεσιών είναι σταθμισμένος μέσος όρος της εξελιγμένης μορφής (υποστήριξη των αντίστοιχων πληροφοριών, μονοαπευθυντική διάδραση, αμφίδρομη διάδραση, πλήρως ηλεκτρονική επεξεργασία περιπτώσεων) 20 δημοσίων υπηρεσιών για επιχειρήσεις και πολίτες, όπως ορίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Συμβούλιο.



Ηλεκτρονικές διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες, ρυθμοί αύξησης το 2002, από τον Οκτώβριο του 2001 μέχρι τον Οκτώβριο του 2002, με βάση 20 παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες· πηγή: CGEY, Φεβρουάριος 2003

Η ηλεκτρονική προσφορά δημοσίων υπηρεσιών φυσικά δεν αποτελεί εγγύηση για την ηλεκτρονική αξιοποίησή τους. Εξίσου σημαντική είναι η ενημέρωση ότι προσφέρονται αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το προσιτό κόστος πρόσβασης, η ευκολία χρήσης και η προθυμία αξιοποίησής τους. Πάνω απ' όλα, αυτό που μετρά είναι η παροχή πραγματικών πλεονεκτημάτων: πώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται αυτές τις υπηρεσίες, πώς τις αξιοποιούν, ποια είναι τα οφέλη για τους πολίτες και ποια πλεονεκτήματα προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Αυτά τα δεδομένα σχετικά με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι ακόμα σχετικά σπάνια⁸.

Από εμπορική άποψη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ήδη σημαντική αγορά. Το 2002 περίπου 30 δισεκατ. ευρώ δαπανήθηκαν για την ΤΠΕ των δημοσίων διοικήσεων (όπου περιλαμβάνονται μόνο οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, εξαιρουμένων των υπηρεσιών υγείας, άμυνας, εκπαίδευσης, κλπ.). Από το ποσό αυτό υπολογίζεται κατά προσέγγιση ότι 5 δισεκατ. δαπανήθηκαν στις ΤΠΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση⁹, με ταχύρυθμοι αύξηση περίπου 15% ετησίως. Ωστόσο, πρόκειται μόνο για κλάσμα της συνολικής δαπάνης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεδομένου ότι σημαντικές είναι οι αντίστοιχες δαπάνες για την (ανα)διοργάνωση και την κατάρτιση.

4.1.1. Υπηρεσίες για τους πολίτες – καλύτερη ποιότητα ζωής

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις

⁸ Έχουν αναφερθεί ορισμένα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν στο πλαίσιο έργων ΤΚΠ (IST), όπως π.χ. το SIBIS, υπό τα οποία διερευνήθηκαν σε διάφορες χώρες η προθυμία αξιοποίησης των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών σε σύγκριση προς τη συνηθισμένη μορφή χρήσης, ο σημερινός βαθμός ενημέρωσης σχετικά με αυτές τις υπηρεσίες και η πραγματική αξιοποίησή τους (<http://www.sibis-eu.org/sibis/>). Δεδομένα σχετικά με την αξιοποίηση περιέχει και αναλύει επίσης η πρόσφατη έκθεση IPTS "ePublic services in Europe: past, present and future".

⁹ ΕΙΤΟ 2002. Ας επισημανθεί ότι στην ΕΙΤΟ 2002 χρησιμοποιείται πιο στενός ορισμός για τις ΤΠΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους. Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Αυτά είναι σημαντικά δυνητικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις αναπτυσσόμενες χώρες και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο.

Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία. Παράδειγμα της ευρείας ηλεκτρονικής διαβούλευσης είναι ο δικτυακός τόπος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας που λειτούργησε κατά τη διάρκεια της Ελληνικής Προεδρίας το πρώτο εξάμηνο του 2003¹⁰. Σε επίπεδο ΕΕ η ιστοσελίδα "Η φωνή σας στην Ευρώπη" αποτελεί το "ενιαίο σημείο πρόσβασης" που προσφέρει η Επιτροπή για διαβουλεύσεις, σε όλες τις γλώσσες¹¹.

HELP είναι εκτενής ηλεκτρονική πύλη για τους πολίτες που προσφέρεται από την Ομοσπονδιακή Καγκελαρία της Αυστρίας, για την οποία απονεμήθηκε το 2003 το βραβείο eEurope για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (www.help.gv.at)

Οι μονοαπευθυντικές πύλες καθίστανται σταδιακά ο κανόνας για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Στις πύλες παρέχονται συχνά κατευθύνσεις για τα "καθοριστικά γεγονότα της ζωής"¹², όπου συγκεντρώνονται όλες οι σχετικές με συγκεκριμένο στάδιο της ζωής πληροφορίες για τους πολίτες¹³.

Αυτές οι ηλεκτρονικές πύλες για τους πολίτες εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, ηλεκτρονικών πληρωμών (πράγμα που θέτει το ζήτημα σχετικά με την επιλογή των προτύπων) και αυξημένες δυνατότητες διάδρασης¹⁴. Αυξάνεται σταδιακά η χρήση των ηλεκτρονικών πυλών, παρότι δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη. Μολονότι αρχίζουν να αναδύονται ειδικές για τα άτομα με αναπηρία ηλεκτρονικές υπηρεσίες¹⁵, είναι ακόμη σχετικώς σπάνια¹⁶ η δυνατότητα πρόσβασης στις

¹⁰ <http://evote.eu2003.gr/EVOTE/en/index.stm>.

¹¹ <http://europa.eu.int/yourvoice>

¹² Ο όρος "καθοριστικό γεγονός της ζωής" δηλώνει συγκεκριμένο στάδιο της ζωής για το οποίο χρειάζονται υπηρεσίες από το Δημόσιο, π.χ. γέννηση παιδιού, έναρξη/ολοκλήρωση της σχολικής ζωής, αλλαγή του καθεστώτος απασχόλησης, αντιμετώπιση από το θύμα των συνεπειών εγκληματικής ενέργειας, μετακόμιση, αναπηρία, συνταξιοδότηση.

¹³ Σχετικά παραδείγματα είναι: ο ιστότοπος του ιρλανδικού ληξιαρχείου σχετικά με τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής (www.groireland.ie), που προσφέρει, μεταξύ άλλων, την αυτόματη επεξεργασία των αιτήσεων για επίδομα παιδιών, και ο ιστότοπος CAT365 (www.cat365.net) στην Ισπανία που αφορά την εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση, την εξεύρεση θέσης απασχόλησης (και ολοκληρωμένη υπηρεσία για τη δημιουργία επιχείρησης).

¹⁴ Παραδείγματος χάρι το Φινλανδικό Κέντρο Συντάξεων προσφέρει ιστότοπο σε τρεις γλώσσες σχετικά με τις συντάξεις, όπου περιλαμβάνεται η υπηρεσία ταυτοποίησης των ασφαλισμένων οι οποίοι χρησιμοποιούν την προσωπική κάρτα ταυτοποίησης για την πρόσβαση στην τραπεζική εξυπηρέτηση μέσωσ Ιντερνετ. Στην υπηρεσία αυτή έχει πρόσβαση περίπου 80% του εργαζόμενου πληθυσμού (www.tyoelake.fi).

¹⁵ Παραδείγματος χάρι η ηλεκτρονική πύλη στη Γαλλία για τα άτομα με αναπηρία, www.handiplace.org.

¹⁶ Οι νέες τεχνολογίες είναι δυνατόν να αυξήσουν τη δυνατότητα πρόσβασης αλλά και την παραγωγικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, όπως απέδειξε η χρήση προσωπικών ψηφιακών βοηθών (PDA) από τις νοσοκόμες συνοικίας του ολλανδικού οργανισμού Dutch CareMore για τις κατ'οίκον επισκέψεις σε ασθενείς (www.sensire.nl).

υπηρεσίες αυτές με τρόπους διαφορετικούς από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως για παράδειγμα μέσω ψηφιακής τηλεόρασης ή κινητά τερματικά για εκτός γραμμής (offline) πρόσβαση, ώστε να εξασφαλιστεί ότι δεν αποκλείονται τα άτομα με αναπηρία.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι η eCommission (εκσυγχρονισμός της εσωτερικής διοίκησης, βελτιωμένη επικοινωνία με, ιδίως, τα κράτη μέλη και άλλα ευρωπαϊκά όργανα καθώς και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις)¹⁷. Στις δραστηριότητες που αφορούν άμεσα τους πολίτες περιλαμβάνονται η ηλεκτρονική διάθεση του συνόλου της νομοθεσίας και άλλων επίσημων εγγράφων της Επιτροπής και η καθιέρωση της Διαδραστικής Χάραξης Πολιτικής (Interactive Policy Making) για τη συνεισφορά στη χάραξη πολιτικής (άμεση ανατροφοδότηση και παρουσίαση σε άμεση σύνδεση) που εντάσσεται στην προσέγγιση για τη βελτίωση των κανονιστικών ρυθμίσεων. Το επόμενο βήμα είναι η νέα γενιά ηλεκτρονικών πυλών "Europa 2nd Generation", με τις οποίες θα καλύπτεται όλο το φάσμα των θεματικών πληροφοριών και διαδραστικών υπηρεσιών σχετικά με τις πολιτικές και τις δραστηριότητες της ΕΕ, χωρίς να είναι εμφανής η οργανωτική πολυπλοκότητα.

4.1.2. Προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις - ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας στην Ευρώπη

Σήμερα, οι επιχειρήσεις στην Ευρώπη δραστηριοποιούνται υπό καθεστώς ρυθμίσεων το οποίο περιλαμβάνει συχνές και υποχρεωτικές επαφές με το δημόσιο, συχνά με διαφορετικούς διοικητικούς φορείς. Τούτο σημαίνει διοικητική επιβάρυνση και απώλεια χρόνου για τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει σαφώς να διαδραματίσει ρόλο εν προκειμένω με "ενιαίο σημείο πρόσβασης" στις διοικητικές πληροφορίες και απαιτήσεις. Ως παραδείγματα πρέπει να αναφερθούν οι δημόσιες συμβάσεις, οι δασμοί και οι φόροι, οι κοινωνικές εισφορές, οι γεωγραφικές πληροφορίες και οι πληροφορίες για την εγγραφή σε μητρώα νέας επιχείρησης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την υποβολή αίτησης για τις απαραίτητες εγκρίσεις και άδειες.

Η Bremen Online Services παρέχει ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές με ασφαλή και νόμιμα δεσμευτικό τρόπο για πολίτες, επιχειρήσεις και ενδιάμεσους (δικηγόρους, φοροτεχνικούς, κτλ). Έχουν επιτευχθεί σημαντικές εξοικονομήσεις από την πλευρά των δικηγόρων, επιχειρήσεων και διοικήσεων (www.bremer-online-service.de).

Σημαντική πτυχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως προς τις υπηρεσίες στις επιχειρήσεις είναι ότι οι παραγωγικότερες και υψηλότερης ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες από τις δημόσιες διοικήσεις επέφεραν επίσης αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας του ιδιωτικού τομέα, λόγω της μείωσης του κόστους της παρεχόμενης δημόσιας υπηρεσίας καθώς και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι), όπως και η μείωση των διοικητικών σφαλμάτων.

Για παράδειγμα, σύμφωνα με αποτελέσματα από διάφορες χώρες, με τα ηλεκτρονικά συστήματα διεκπεραίωσης των τελωνειακών διατυπώσεων είναι δυνατή η επεξεργασία των περισσότερων δηλώσεων σε μερικά λεπτά, 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα και μάλιστα με σημαντική βελτίωση της ποιότητας¹⁸. Το ίδιο αναφέρεται όσον

¹⁷ "Προς την ηλεκτρονική Επιτροπή: Στρατηγική υλοποίησης 2001-2005", Ιούνιος 2001.

¹⁸ Το Σουηδικό Εικονικό Τελωνείο (www.customs-vip.info/eGov/) διεκπεραιώνει 90% των δηλώσεων ηλεκτρονικώς και έχει αυτοματοποιήσει την έκδοση των εκκαθαριστικών για το 70% των δηλώσεων εντός 3 λεπτών. Το Πολωνικό Ολοκληρωμένο Σύστημα Δασμών και Φόρων, αρμόδιο για τους συνοριακούς ελέγχους και τα έσοδα των τελωνείων, επέτυχε μείωση των σφαλμάτων στο ένα εικοστό (www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm). Η εθνική υπηρεσία δημοσίων συμβάσεων της Δανίας επέτυχε με το ηλεκτρονικό σύστημα για την προκήρυξη διαγωνισμών ETHICS να διπλασιάσει την παραγωγικότητά της και να εξαλειφθούν τελείως οι καταγγελίες (www.ski.dk/). Στη Ρουμανία, το σύστημα δημοσίων συμβάσεων eMarket επέφερε εξοικονομήσεις ύψους 20% (www.e-licitatie.ro).

αφορά την ηλεκτρονική επεξεργασία των υποχρεώσεων καταβολής ΦΠΑ που αναπτύσσεται σε όλη την ΕΕ και συναφή αποτελέσματα αναμένονται από τη μελλοντική μηχανογράφηση των εγγράφων για τους ειδικούς φόρους κατανάλωσης στο πλαίσιο της διακίνησης αγαθών εντός της Κοινότητας¹⁹.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις (δηλαδή η υποστήριξη της δυνατότητας διάδρασης και των συναλλαγών εκτός από την απλή παροχή πληροφοριών) έχουν εξελιχθεί περισσότερο από εκείνες για τους πολίτες²⁰.

Ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις μεταβαίνουν πλέον στην ευρύτερη χρήση των ηλεκτρονικών πιστοποιητικών. Η καθιέρωση αυτών των νέων τεχνολογιών με την παροχή ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών στις επιχειρήσεις είναι δυνατόν επίσης να βοηθήσει την επίτευξη κρίσιμης μάζας, π.χ. με την εντονότερη αξιοποίησή τους για ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, ηλεκτρονικά τελωνεία, δηλώσεις ειδικών φόρων κατανάλωσης και φόρων, ή με την εξάλειψη της κυκλοφορίας εγγράφων σε χαρτί για την κοινωνική ασφάλιση. Γενικότερα, η ηλεκτρονική διάδραση με τις δημόσιες αρχές θεωρείται ότι θα αποτελέσει το μονοπάτι για την ψηφιακοποίηση, ιδιαίτερα στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

4.1.3. Υπηρεσίες μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων - ενίσχυση της συνεργασίας

Η πολιτική για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να προβλέψει τους τρόπους που θα καταστήσουν δυνατή την οργανωμένη επικοινωνία μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών και των οργάνων της Κοινότητας²¹, παρότι πρέπει να υπερπηδηθούν πολλά εμπόδια, όπου συμπεριλαμβάνονται: οι στόχοι του ανταγωνισμού, ενίοτε η πληθώρα ρυθμιστικών διατάξεων που δημιουργεί σύγχυση, ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων μεταξύ των παραδοσιακών φορέων του δημοσίου τομέα²² και οι πεπατημένες διαδικασίες και τρόποι εργασίας.

Οι περιφερειακές και τοπικές δημόσιες διοικήσεις είναι οι προπομποί για την παροχή των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών²³. Οι προσπάθειές τους, καθώς και οι προσπάθειες των ενώσεών τους, έχουν συντελέσει αποφασιστικά στην προώθηση της

Η συνεργασία των διοικητικών υπηρεσιών αποτελεί τη βάση της υπηρεσίας που παρέχει η Agencia Tributaria στην οποία επίσης απονεμήθηκε βραβείο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να απλουστευθεί και να επιταχυνθεί η έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας στους πολίτες με ασφαλείς ηλεκτρονικές επικοινωνίες μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών και των πολιτών (www.agenciatributaria.es).

¹⁹ Βλέπε επίσης την Ανακοίνωση για ένα απλό περιβάλλον χωρίς χαρτί για τα τελωνεία και τις εμπορικές επιχειρήσεις, COM(2003) 452, Ιούλιος 2003

²⁰ Μελέτη της Cap Gemini Ernst & Young (CGEY) εξ ονόματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Φεβρουάριος 2003.

²¹ Σκέψεις για τη Λευκή Βίβλο σχετικά με την ευρωπαϊκή διακυβέρνηση.

²² Για παράδειγμα, προκειμένου να μηχανογραφηθεί το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στο Βέλγιο χρειάστηκε να ευθυγραμμιστούν οι διαδικασίες 2.000 φορέων κοινωνικής ασφάλισης σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (<https://www.socialsecurity.be/>).

²³ Σχετικά παραδείγματα είναι: ο αποτελούμενος από ένα γραφείο φορέας ENTERPRISE-51 που παρέχει συμβουλές και υπηρεσίες σε επιχειρήσεις 51 τοπικών αυτοδιοικήσεων της ιταλικής επαρχίας Pordenone (www.amministrazionefuturo.com)· ο γαλλικός φορέας "Service-Public Local", που παρέχει τοπικές δημόσιες υπηρεσίες για οικονομική ανάπτυξη (<http://www.servicepubliclocal.net/>)· και ο βρετανικός φορέας "3 Islands Partnership" που παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες και σε επιχειρήσεις σε απομακρυσμένα αραιοκατοικημένα νησιά της Σκωτίας, ώστε να αποφεύγονται μακρινά και δαπανηρά ταξίδια.

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο έχει αναβαθμισθεί στα προγράμματα των Διαρθρωτικών Ταμείων: οι δαπάνες για την κοινωνία της πληροφορίας καταλαμβάνουν το 30% για τις περιοχές στόχου 1 και 20% για τις περιοχές στόχου 2. Στις αναθεωρημένες κατευθυντήριες γραμμές των Διαρθρωτικών Ταμείων για τις επενδύσεις στην κοινωνία της πληροφορίας το διάστημα 2000-2006, προβλέπεται, μεταξύ άλλων, να ενισχυθεί η πλευρά της ζήτησης και η χρηματοδότηση του περιεχομένου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδίως για τοπικές και περιφερειακές υπηρεσίες.

Στα περισσότερα κράτη μέλη, οι εθνικές πολιτικές και προγράμματα για την κοινωνία της πληροφορίας και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορούν τον περιφερειακό σχεδιασμό και προγραμματισμό. Απαιτείται αποτελεσματικός συντονισμός μεταξύ του εθνικού και του περιφερειακού επιπέδου²⁴, ιδίως για τη δικτύωση μεταξύ των περιφερειών, τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων ενώσεων και την ανταλλαγή των ορθών πρακτικών.

4.2.Θέματα και δράσεις

Πρέπει να αντιμετωπιστούν τα κρίσιμα ζητήματα, ώστε μεμονωμένα παραδείγματα να διαδοθούν ευρύτερα, να αξιοποιηθούν οι ηλεκτρονικώς παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και να καταστούν δυνατές οι πλέον προηγμένες και εύχρηστες πληροφορίες. Στις ακόλουθες παραγράφους αναλύονται αυτά τα θέματα υψηλής προτεραιότητας και προτείνονται οι αντίστοιχες δράσεις (οι δράσεις περικλείονται από διπλο-υπογραμμισμένο πλαίσιο). Ο κατάλογος των θεμάτων δεν είναι πλήρης, ο σκοπός είναι να εντοπιστούν τα κύρια ζητήματα τα οποία είναι δυνατό να αντιμετωπιστούν ενιαία.

Πολλές απ' αυτές τις δράσεις που προτείνονται κατωτέρω πρέπει να εφαρμοστούν σε στενή συνεργασία με τα αντίστοιχα προγράμματα της ΕΕ και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημοσίων Διοικήσεων.

4.2.1. Πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς

Για να αυξηθεί η συμμετοχή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να παρέχεται πρόσβαση επί ίσοις όροις σε όλους τους πολίτες. Δυνητικά εμπόδια αποτελούν: ο χαμηλός βαθμός διείσδυσης του Ιντερνέτ σε κάποιες χώρες, η σε περιορισμένο βαθμό διάθεση παρεχομένων υπηρεσιών, καθώς και η έλλειψη εύκολης πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία ή εξοικείωσης με την τεχνολογία της πληροφορίας.

Η πρόσβαση σε όλους στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες αποτελεί σημαντικό στόχο των δημόσιων διοικήσεων. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση είναι θέματα σημαντικά για να εξασφαλιστεί ότι οι πολίτες έχουν την απαραίτητη "ψηφιακή μόρφωση" ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ψηφιακή μόρφωση είναι μία από τις προτεραιότητες του πρόσφατου προγράμματος "ηλεκτρονική μάθηση" (eLearning)²⁵.

Είναι δυνατόν να αυξηθεί η συμμετοχή εφόσον -εκτός από τη συμβατική, μη ηλεκτρονική παροχή των υπηρεσιών- καταστεί δυνατή η πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες με διάφορες συσκευές, όπου περιλαμβάνονται ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, η ψηφιακή τηλεόραση, τα κινητά τερματικά ή δημόσια σημεία πρόσβασης στο Ίντερνετ.

²⁴ Η Διάσκεψη του Salerno σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας και την περιφερειακή ανάπτυξη (15-16 Μαΐου 2003).

²⁵ COM(2002) 751, της 19ης Δεκεμβρίου 2002.

Αυτή η πολυπλατφορμική προσέγγιση είναι σημαντική για να μην υπάρξει αποκλεισμός, για να αποφευχθεί η δημιουργία νέου κοινωνικού διαχωρισμού. Ο σχετικός στόχος που προβλέπεται στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 είναι μέχρι το τέλος του 2004 τα κράτη μέλη να έχουν εξασφαλίσει την παροχή των βασικών δημοσίων υπηρεσιών, όπου είναι δυνατόν, με την αξιοποίηση του δυναμικού πολυπλατφορμικής πρόσβασης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (πρόγραμμα για την Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων, IDA) θα διενεργήσει μελέτη σχετικά με την πολυπλατφορμική προσέγγιση, ώστε να εντοπιστούν οι βέλτιστες πρακτικές και να χαραχθούν κατευθυντήριες γραμμές για την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η εφαρμογή των βασικών αρχών "Σχεδιασμός για όλους" (Design for all) θα καταστήσει δυνατή την ευρύτερη συμμετοχή των πολιτών. Είναι σημαντικό να χαραχθούν κατευθυντήριες γραμμές για τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση των διεπαφών για τους χρήστες και της πρόσβασης στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2002 τα κράτη μέλη έχουν εγκρίνει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό (Web accessibility guidelines), οι οποίες θα πρέπει πλέον να αποτελέσουν αναπόσπαστο μέρος για την παροχή των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών.

Πρέπει να ενισχυθεί η πολυπλατφορμική πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς υπό τα εθνικά σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συνοδευόμενη από τη στήριξη της ανταλλαγής των βέλτιστων πρακτικών.

Ο βαθμός διείσδυσης του Ιντερνέτ στην ΕΕ έχει αυξηθεί ταχύτατα αφότου πραγματοποιήθηκε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000 (περισσότερο από 40% των νοικοκυριών και 90% των επιχειρήσεων και σχολείων είναι πλέον συνδεδεμένα). Η αύξηση αυτή σχετίζεται με την εισαγωγή καινούργιων περισσότερο διαδραστικών υπηρεσιών. Έτσι αυξάνεται η ανάγκη για γρηγορότερο Ιντερνέτ, π.χ. για ευρυζωνικές επικοινωνίες. Η μετάβαση από τα στενοζωνικά στα ευρυζωνικά δίκτυα αποτελεί σημαντικό βήμα προς γρηγορότερα ανταποκρινόμενες δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν ευρύτερες δυνατότητες διάδρασης. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις αυξάνουν επίσης τον χρόνο που οι χρήστες αναλώνουν στο Ιντερνέτ.

Οι ταχύτερες και ανά οιαδήποτε στιγμή διαθέσιμες επικοινωνίες αποτελούν επίσης προϋπόθεση για τη συνεχή πρόσβαση σε βάσεις πληροφοριών που να αξιοποιούν από κοινού οι ίδιες οι δημόσιες διοικήσεις. Κατά συνέπεια, η ευρυζωνική πρόσβαση είναι ουσιαστικής σημασίας για την ευρεία υιοθέτηση ορθών πρακτικών από όλες τις δημόσιες διοικήσεις.

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 ορίζεται ως σημαντικός στόχος *"η εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων μέχρι το 2005"*. Στην ανακοίνωση "Ηλεκτρονική Επικοινωνία: Προς την οικονομία της γνώσης"²⁶ έχει τεθεί ως στόχος να είναι ευρυζωνικές οι μισές από τις συνδέσεις στο Ιντερνέτ μέχρι το 2005. Η συσχέτιση των πολιτικών προσφορών και ζήτησης είναι δυνατόν να ενισχύσει την προσφορά ευρυζωνικών συνδέσεων.

Στις πολιτικές αυτές περιλαμβάνεται το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες το οποίο με τεχνολογικός ουδέτερο τρόπο τονώνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των δικτύων επικοινωνίας. Η συνάθροιση της ζήτησης θα ενισχύσει τις διαρκείς επενδύσεις σε ευρυζωνικές επικοινωνίες και σε νέες πλατφόρμες, όπως η ψηφιακή τηλεόραση και οι επικοινωνίες τρίτης γενεάς. Η Επιτροπή θα οργανώσει ημερίδα εργασίας το φθινόπωρο του

²⁶

COM(2003) 65, 11 Φεβρουαρίου 2003, Δεν υπάρχει η ελληνική μετάφραση

2003 με θέμα τις τοπικές πρωτοβουλίες, συμπεριλαμβανομένης της συνάθροισης της ζήτησης.

Οι περισσότερες από τις πολιτικές με αντικείμενο τη ζήτηση στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 δεν αναφέρονται ειδικώς στις ευρυζωνικές ή πολυπλατφορμικές επικοινωνίες, αλλά καλύπτουν όλους τους στόχους. Υπό το σχέδιο δράσης eEurope 2005 καλούνται όλες οι δημόσιες διοικήσεις να συνδεθούν ευρυζωνικά μέχρι το 2005. Οι πολιτικές που αφορούν τη ζήτηση πρέπει επίσης να αξιολογήσουν την ανταπόκριση των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς και την πείρα από την παροχή των υπηρεσιών μέσω διαφορετικών διαύλων²⁷.

Νέες προηγμένες μορφές διαδραστικότητας στις δημόσιες υπηρεσίες που να ενισχύονται από ευρυζωνική και πολυπλατφορμική πρόσβαση πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο της E&A της ΕΕ, πιλοτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων εφαρμογής.

4.2.2. Εμπιστοσύνη και αξιοπιστία

Δημόσιες υπηρεσίες είναι δυνατόν να προσφέρονται μόνον υπό συνθήκες εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας. Οι συνθήκες αυτές πρέπει να εγγυώνται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ασφαλή διάδραση και πρόσβαση.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η επαλήθευση της ταυτότητας και η διαχείριση της ταυτότητας είναι πρωτεύοντα ζητήματα όπου ποτέ δεν επιτρέπεται αστοχία κατά την παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Οι δημόσιοι φορείς πρέπει πάντοτε να εγγυώνται ότι οι ψηφιακές συναλλαγές και επικοινωνίες είναι ασφαλείς και προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα. Οι πολίτες πρέπει να είναι πάντοτε σε θέση να ελέγχουν την πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα τους και να γνωρίζουν τον τρόπο αποθήκευσης, χρησιμοποίησης και αξιολόγησης αυτών των δεδομένων. Εφόσον αυτό δεν συμβαίνει είναι δυνατόν, πέραν της παραβίασης της νομοθεσίας, να επιφέρει σημαντικό κοινωνικό και οικονομικό κόστος. Επιτρέπεται να συγκεντρώνονται μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση του αντίστοιχου στόχου²⁸. Προς το σκοπό αυτό πρέπει να ενισχυθεί η αξιοποίηση τεχνολογιών που βελτιώνουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων, μεταξύ άλλων, μέσω των σχετικών προγραμμάτων της ΕΕ.

Η προστασία των δεδομένων, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του κυβερνοεγκλήματος και η αξιοπιστία αποτελούν προϋποθέσεις για την εύρυθμη λειτουργία της κοινωνίας της πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν νευραλγικά ζητήματα πολιτικής εντός της ΕΕ. Η Επιτροπή, μαζί με τα κράτη μέλη, έχει δρομολογήσει σχετική στρατηγική επ'αυτών των θεμάτων.

Τα θέματα αυτά πραγματεύονται διάφορα έργα E&A, με την ενίσχυση από το πρόγραμμα για τις τεχνολογίες της κοινωνίας της πληροφορίας υπό το πέμπτο και το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο. Σημαντικό βήμα προόδου για την ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών θα αποτελέσει η γρήγορη έγκριση της πρότασης για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού

²⁷ Βλέπε επίσης τη Διακήρυξη των Υπουργών κατά την Διάσκεψη του 2003 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

²⁸ Η καλούμενη "αρχή ελαχιστοποίησης των δεδομένων", όπως προβλέπεται στην οδηγία 95/46/EK σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών, που επί του παρόντος έχει υποβληθεί στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Με το σχέδιο δράσης eEurope 2005 επιδιώκεται επίσης η ανάπτυξη "κλίματος ασφάλειας". Αυτό αφορά τόσο τον δημόσιο όσο και τον ιδιωτικό τομέα. Θα περιλαμβάνει επίσης περιβάλλον ασφαλών επικοινωνιών για την ανταλλαγή διαβαθμισμένων πληροφοριών μεταξύ της Επιτροπής και των κρατών μελών, που επί του παρόντος εντάσσεται στην Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Δημοσίων Διοικήσεων (IDA).

Οι στρατηγικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα πρέπει να τονώσουν την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και στην ηλεκτρονική δημοκρατική συμμετοχή.

Σημαντικές εξελίξεις στα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητας έχουν σημειωθεί τα τελευταία έτη. Η πρόσβαση στα δεδομένα των πολιτών πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως προς την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων, επιλέγοντας την τεχνολογία που θα παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να διατηρήσουν όσο το δυνατόν τον έλεγχο της προστασίας των προσωπικών τους δεδομένων. Ωστόσο, η υλοποίηση αποτελεσματικών και εξατομικευμένων υπηρεσιών που βασίζονται στα δεδομένα των πολιτών συχνά παρεμποδίζεται από άτεγκτες διοικητικές πρακτικές, θέματα αρμοδιότητας και ανταγωνιζόμενα συστήματα. Στις περισσότερες χώρες, η υιοθέτηση και εξάπλωση αυτών των συστημάτων ευρίσκεται ακόμη σε σχετικά πρώιμο στάδιο και αποκτάται βαθμιαία η σχετική πείρα²⁹. Με δεδομένα το μέγεθος και τη σημασία αυτής της πρόκλησης είναι η κατάλληλη στιγμή για να ενισχυθεί η συνεργασία σε αυτόν τον τομέα και να προετοιμασθεί από κοινού η αντιμετώπισή της μελλοντικώς.

Για παράδειγμα, στις πόλεις Bologna, Naestved, Prato, Saarbruecken και Sheffield έχει βελτιωθεί η χρήση της ψηφιακής υπογραφής τόσο μεταξύ του Δημοσίου και των πελατών του όσο και εντός του Δημοσίου. Η διαλειτουργικότητα εξασφαλίζεται μέσω του έργου eTEN SPES

Η διαχείριση ταυτότητας στην ΕΕ πρέπει να προωθηθεί με την αντιμετώπιση των θεμάτων διαλειτουργικότητας καθώς και των μελλοντικών αναγκών, λαμβάνοντας εκ παραλλήλου υπόψη τις νομικές και πολιτισμικές διαφορές καθώς και το πλαίσιο της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων. Προς τούτο πρέπει να συμβάλουν συνεκτικά τα προγράμματα της ΕΕ για την έρευνα και την ανάπτυξη, την καθιέρωση και εφαρμογή (π.χ. το πρόγραμμα για τις ΤΚΠ του έκτου προγράμματος πλαισίου³⁰, το πρόγραμμα eTEN³¹, και IDA³²).

²⁹ Στα δύο τρίτα των περιπτώσεων η ταυτότητα των πολιτών εξακολουθεί να επαληθεύεται μόνον με κωδικό πρόσβασης (password) και αναγνωριστικό χρήστη (user-id) (e-Forum, Ιούνιος 2002).

³⁰ Για την Ε&Α που αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπό το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο/ΤΚΠ βλ.: http://www.cordis.lu/ist/directorate_c/.

³¹ eTEN, europa.eu.int/information_society/programmes/eten/, είναι το πρόγραμμα για τα διευρωπαϊκά δίκτυα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

³² Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την IDA βλ.: <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>.

4.2.3. Καλύτερη αξιοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα

Οικονομικά και νομικά οφέλη είναι δυνατόν να προέλθουν από την αξιοποίηση του περιεχομένου των πληροφοριών που διαθέτει ο δημόσιος τομέας σε τομείς όπως γεωγραφικές, τουριστικές, κλιματολογικές, στατιστικές πληροφορίες. Τούτο όχι μόνο θα συμβάλει στην οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, αλλά και θα αυξήσει τις δυνατότητες επιλογής και την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στο Νότιο Τιρόλο της Ιταλίας παρέχονται, από την Digital Cartography, σύστημα γεωγραφικών πληροφοριών και διαδραστικοί χάρτες για τις κατασκευές και τον περιβαλλοντικό σχεδιασμό, που λαμβάνουν υπόψη φυσικά φαινόμενα όπως για παράδειγμα σεισμούς. Άλλο παράδειγμα είναι η αξιοποίηση των δεδομένων συστήματος γεωγραφικών πληροφοριών από τους δημοσίους υπαλλήλους και τους τεχνικούς, το οποίο προωθείται από τον δήμο Seixal στην Πορτογαλία (srvweb.cm-seixal.pt).

Υπάρχουν επί του παρόντος σημαντικά εμπόδια στην ευρωπαϊκή αγορά που δυσχεραίνουν την έναρξη παροχής υπηρεσιών πληροφοριών με βάση τις πληροφορίες που διαθέτει ο δημόσιος τομέας και καλύπτουν διάφορες ευρωπαϊκές χώρες. Οι διατάξεις και οι πρακτικές για την αξιοποίηση των πληροφοριών που διαθέτει ο δημόσιος τομέας διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών. Επιπλέον, οι διαφορετικές προδιαγραφές και η πληθώρα γλωσσών καθιστά δύσκολη την πλήρη αξιοποίηση αυτού του δυναμικού.

Για να αντιμετωπιστούν οι διαφορές μεταξύ των νομοθετικών διατάξεων των κρατών μελών η Επιτροπή πρότεινε οδηγία για την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημόσιου τομέα³³. Στα συμπεράσματά του το Εαρινό Συμβούλιο του 2003 ζήτησε την έγκριση της οδηγίας αυτής μέχρι το τέλος του 2003. Οι υπουργοί εξέφρασαν τη δέσμευσή τους και κάλεσαν την Επιτροπή να ενισχύσει τις δραστηριότητές της σε αυτόν τον τομέα³⁴.

Πρέπει να επιτευχθεί γρήγορα η έγκριση και η μεταφορά στην εθνική νομοθεσία της οδηγίας σχετικά με την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημόσιου τομέα. Πρέπει να προωθηθούν πιλοτικά έργα που περιορίζουν τα διασυννοριακά εμπόδια και βελτιώνουν τη διάδοση των ορθών πρακτικών σε όλη την ΕΕ.

Αυτά τα πιλοτικά έργα θα μπορούσαν να αποτελέσουν μέρος της συνέχισης του προγράμματος eContent και θα μπορούσαν να βασιστούν στην πείρα που αποκτήθηκε από το πρόγραμμα IDA και την προτεραιότητα ΤΚΠ του έκτου προγράμματος πλαισίου.

4.2.4. Δημόσιες συμβάσεις

Ένας τομέας όπου είναι δυνατόν να επιτευχθούν σημαντικά οφέλη είναι οι δημόσιες συμβάσεις. Οι παραδοσιακές διαδικασίες για τις δημόσιες συμβάσεις είναι πολύπλοκες, χρονοβόρες και απαιτούν πολλούς πόρους, και ως εκ τούτου επιφέρουν σημαντικές απώλειες παραγωγικότητας. Η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών στις δημόσιες συμβάσεις είναι δυνατόν να επιφέρει αύξηση της απόδοσης, βελτίωση της ποιότητας και καλύτερη

Στο ΗΒ, για παράδειγμα, το αρμόδιο για τις προμήθειες Office of Government Commerce προβλέπει να εξοικονομήσει 350 εκατ. € σε μία τριετία για τις προμήθειες της κυβέρνησης, με την εφαρμογή της στρατηγικής για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις. Παρομοίως, η Ιρλανδική Κυβέρνηση ελπίζει να εξοικονομήσει περίπου 400 εκατ. € σε 5 χρόνια ή 2% των δαπανών για τις συμβάσεις του δημόσιου τομέα.

³³ COM(2002) 207.

³⁴ Υπουργική Διακήρυξη κατά τη Διάσκεψη 2003 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Κόμο, 7-8 Ιουλίου 2003.

αξιοποίηση των κονδυλίων για τις δημόσιες προμήθειες, καθώς και οδηγεί σε σημαντικές εξοικονομήσεις για τους φορολογούμενους (βλ. τα περιεχόμενα του πλαισίου). Η ΤΠΕ μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των προμηθευτών, μεγαλύτερη ικανοποίηση των χρηστών, βελτίωση της αξιοποίησης των ανθρώπινων πόρων κατά τη διαδικασία ανάθεσης και αναβάθμιση της δυνατότητας ελέγχου των δημοσίων δαπανών. Για να επιτευχθούν αυτά τα πλεονεκτήματα απαιτούνται ριζικές αλλαγές των όρων των δημοσίων συμβάσεων στο πλαίσιο των δημοσίων διοικήσεων και στις σχέσεις μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και των δυνητικών προμηθευτών.

Η έλλειψη σαφών κοινοτικών διατάξεων έχει μέχρι στιγμής αποτελέσει εμπόδιο για την ευρεία υιοθέτηση των ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων στην Ευρώπη. Η επικείμενη τελική έγκριση της δέσμης νομοθετικών μέτρων, δηλαδή των οδηγιών σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις, όπου περιλαμβάνονται συγκεκριμένοι κανόνες για τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, πρέπει να αποτελέσει καμπή για τη διάδοση των ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων στην Ευρώπη. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα υποστηρίζουν και θα διευκολύνουν τις επαφές μεταξύ επιχειρήσεων και του Δημοσίου, όπως η έκδοση πιστοποιητικών σε ψηφιακή μορφή και η δυνατότητα ηλεκτρονικών υπογραφών σε όλη την Ευρώπη, είναι δυνατόν να συμβάλουν θετικά στη μεταστροφή από τις έγγραφες στις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις.

Η έγκριση της νέας νομοθεσίας για τις δημόσιες συμβάσεις αποτελεί ευκαιρία για τον εκσυγχρονισμό τους. Η προσέγγιση της Κοινότητας με την οποία ενσωματώνεται η διάσταση της εσωτερικής αγοράς είναι καίριας σημασίας για να αποφευχθεί ενδεχόμενος κατακερματισμός της αγοράς συμβάσεων λόγω ασυμβατότητας των συστημάτων και των προδιαγραφών για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις σε όλη την Ευρώπη και για να αποφευχθούν ανισοζύγια στην οικονομική ανάπτυξη λόγω του χαμηλότερου βαθμού διείσδυσης των νέων τεχνολογιών σε ορισμένες περιοχές ή χώρες.

Η Επιτροπή εξετάζει τη δυνατότητα να προτείνει το 2004 σφαιρικό τριετές Σχέδιο Δράσης που θα συνοδεύει την εφαρμογή των νέων διατάξεων σχετικά με τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις.

Το σχέδιο δράσης θα καθορίζει τη στρατηγική και θα προβλέπει όλα τα νομοθετικά και μη νομοθετικά μέτρα που απαιτούνται για να εξαλειφθούν τα εμπόδια στις διασυνοριακές ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, καθώς και για να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων συμβάσεων. Η Επιτροπή έχει συγκροτήσει ομάδα εργασίας για να ενθαρρυνθεί ο συντονισμός μεταξύ των κρατών μελών και να προετοιμαστεί το έδαφος για το Σχέδιο Δράσης. Στο πλαίσιο του προγράμματος IDA είναι υπό εξέλιξη συγκεκριμένες δράσεις στήριξης.

4.2.5. Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας με πανευρωπαϊκές υπηρεσίες

Οι πολίτες έχουν το δικαίωμα της ελεύθερης κυκλοφορίας για απασχόληση και εγκατάσταση εντός της ΕΕ. Οι επιχειρήσεις εμπορεύονται και δραστηριοποιούνται ελεύθερα σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Συχνά πρέπει να έρθουν σε επαφή με τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις, στη χώρα τους ή σε κάποιο άλλο κράτος μέλος. Η περαιτέρω ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης, η εμβάθυνση της εσωτερικής αγοράς, ιδίως των υπηρεσιών, καθώς και η διεύρυνση της Ένωσης θα αυξήσουν τη ζήτηση για διασυνοριακές ή ακόμη και πανευρωπαϊκές επαφές με τις δημόσιες διοικήσεις. Παραδείγματα αποτελούν η πρόσβαση στις γενικές πληροφορίες

σχετικά με το Δημόσιο, η συμμόρφωση προς τις κανονιστικές διατάξεις και οι διοικητικές συναλλαγές μεταξύ φορέων που προέρχονται από διαφορετικές χώρες³⁵.

Ορισμένες πανευρωπαϊκές υπηρεσίες έχουν ήδη συγκροτηθεί και εξελίσσονται συνεχώς.

Ενδεικτικές για το δυναμικό που ενέχουν οι σχετιζόμενες με την απασχόληση και την εκπαίδευση υπηρεσίες για όλη την Ευρώπη είναι οι πανευρωπαϊκές υπηρεσίες EURES και PLOTEUS³⁶, που παρέχουν τη δυνατότητα στον πολίτη να γνωρίζει ποιες είναι οι προς κάλυψη θέσεις απασχόλησης σε ορισμένα κράτη μέλη, κατά πόσον αναγνωρίζονται τα επαγγελματικά τους προσόντα, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, κλπ.. Η σχετική με την εσωτερική αγορά υπηρεσία SOLVIT αφορά τα διοικητικά εμπόδια που αντιμετωπίζουν πολίτες και επιχειρήσεις όταν πρόκειται για διασυνοριακές διαδικασίες. Πρωτοβουλίες όπως "Διάλογος με τους πολίτες" και "Διάλογος με τις επιχειρήσεις"³⁷, καθώς και η ηλεκτρονική πύλη στον διοικητικό μηχανισμό της ΕΕ³⁸, θα αποτελέσουν τα θεμέλια για τη μελλοντική ηλεκτρονική πύλη "Your Europe", η οποία θα παρέχει πρόσβαση σε ευρεία κλίμακα πληροφοριών και υπηρεσιών από την ΕΕ και τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις.

Όταν αναπτύσσονται πανευρωπαϊκές υπηρεσίες πρέπει να εντοπίζονται τα εν δυνάμει προβλήματα και να επιδιωχθεί η αποφυγή τους. Πρόβλημα θα μπορούσε εν προκειμένω να αποτελέσει - σε περίπτωση που οι υπηρεσίες αναπτυχθούν μόνο υπό το πρίσμα και τα ειωθότα (π.χ. γλώσσα) του κάθε κράτους μέλους - η δυσκολία πρόσβασης από πολίτες και επιχειρήσεις άλλων κρατών μελών. Άλλο ζήτημα ενδεχομένως να προκύψει εάν η ανάπτυξη των υπηρεσιών αυτών επιφέρει ακουσίως νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά για τεχνικούς ή διαδικαστικούς λόγους³⁹.

Στην ιδανική περίπτωση, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν μονοαπευθυντική πρόσβαση στις διοικητικές υπηρεσίες ("ενιαία θυρίδα") που να παρέχει ομοειδείς υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη. Παράδειγμα είναι εν προκειμένω η περίπτωση των υποχρεώσεων καταβολής ΦΠΑ, όπου οι έμποροι πρέπει όλο και περισσότερο να διατηρούν φορολογικό μητρώο και να υποβάλλουν δήλωση ΦΠΑ σε διαφορετικά κράτη μέλη, και, ως εκ τούτου, η "μονοαπευθυντική" πρόσβαση σε ένα κράτος μέλος θα επέφερε σημαντικά πλεονεκτήματα⁴⁰.

Οι υπηρεσίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να σχεδιαστούν έτσι ώστε να είναι ανοικτές στους χρήστες σε άλλα κράτη μέλη και η πρόσβαση να είναι αδιάλειπτη, ανεξαρτήτως του κατά πόσον η υπηρεσία υπόκειται στην αρμοδιότητα τοπικής, περιφερειακής ή εθνικής δημόσιας αρχής, ή ευρωπαϊκού οργάνου ή υπηρεσίας.

Η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ενδεχομένως να αποτελέσει ευαίσθητο ζήτημα. Πολλά κράτη μέλη απαιτούν οι υπηρεσίες του Δημοσίου να παρέχονται από τον πλησιέστερο στον εξυπηρετούμενο διοικητικό φορέα, ο οποίος ενδέχεται να είναι τοπικός ή περιφερειακός,

³⁵ Παράδειγμα διασυνοριακής υπηρεσίας είναι οι Transcards που παρέχουν στους πολίτες της περιοχής Thiérache τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα καταλληλότερα νοσηλευτικά ιδρύματα, ανεξαρτήτως εάν ζουν από τη βελγική ή γαλλική πλευρά των συνόρων.

³⁶ Βλέπε <http://europa.eu.int/eures> και <http://www.ploteus.net>. Οι υπηρεσίες αυτές υποστηρίζονται από το πρόγραμμα IDA και υπόκεινται στη διαχείριση της Γενικής Διεύθυνσης "Εκπαίδευση και Πολιτισμός" της Επιτροπής.

³⁷ <http://europa.eu.int/citizensrights> και <http://europa.eu.int/business>

³⁸ Που εφαρμόζεται μέσω του IDA ως πύλη πρόσβασης σε πανευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, <http://europa.eu.int/public-services>.

³⁹ Για παράδειγμα, φραγμό στη διασυνοριακή συμμετοχή στις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις θα αποτελούσε ο κίνδυνος να μην γίνεται αποδεκτό ηλεκτρονικό πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί σε κράτος μέλος για ηλεκτρονική υπογραφή σύμβασης με τη δημόσια διοίκηση άλλου κράτους μέλους.

⁴⁰ Τέτοιο σύστημα εφαρμόζεται ήδη από την 1η Ιουλίου 2003 για τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας επί των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από οικονομικούς φορείς τρίτων χωρών (οδηγία 2002/38/ΕΚ) και θα ήταν δυνατόν να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής του (βλέπε επίσης την ανοικτή διαβούλευση στον ιστότοπο "Η φωνή σας στην Ευρώπη").

σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας. Προς τούτο απαιτείται στενή συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων όλης της ΕΕ, στην οποία να συμμετέχει επίσης ο ιδιωτικός τομέας⁴¹.

Η παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να δώσει σημαντική ώθηση στην εσωτερική αγορά και τις συναφείς ελευθερίες, καθώς και στην ευρωπαϊκή ιθαγένεια, υπό τον όρο ότι θα ληφθούν υπόψη οι ανάγκες των χρηστών ανεξαρτήτως συνόρων, η συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών μελών, η παροχή διαλειτουργικών υποδομών και η παροχή ειδικών ευρωπαϊκών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το καθήκον των κρατών μελών και των ευρωπαϊκών οργάνων εν προκειμένω είναι πλέον να εξασφαλίσουν τον προσδιορισμό, την ανάπτυξη, την εγκατάσταση, την εφαρμογή, τον εμπλουτισμό με περιεχόμενο και την προώθηση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

Η γρήγορη έγκριση του προτεινομένου προγράμματος IDA⁴² θα καταστήσει δυνατή την εφαρμογή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών που θα βοηθήσουν στην εκτέλεση της κοινοτικής νομοθεσίας από τις διοικητικές αρχές, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Απαιτείται επίσης να εγκριθεί γρήγορα η πρόταση για την αναθεώρηση των δημοσιονομικών κανονισμών για τα eTEN, ώστε να αυξηθεί το όριο χρηματοδότησης σε 30% για να επιταχυνθεί η εγκατάσταση των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

4.2.6. Διαλειτουργικότητα

Στην Ευρώπη, η παροχή δημοσίων υπηρεσιών συχνά είναι μάλλον κατακερματισμένη και οι πολίτες πρέπει να προσφεύγουν από τη μία "θυρίδα" στην άλλη (ανεξαρτήτως εάν πρόκειται για θυρίδα πραγματική ή στον παγκόσμιο ιστό). Θα ήταν μεγάλο πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες η παροχή αδιάλειπτων ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών⁴³, για τις οποίες δεν θα χρειάζονται να γνωρίζουν ποιες είναι οι διαφορετικές αρμόδιες υπηρεσίες.

Οι επιχειρήσεις και οι πολίτες προτιμούν επίσης υπηρεσίες και πληροφορίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους, εφόσον γνωρίζουν ότι γίνεται σεβαστό το δικαίωμά τους για προστασία των προσωπικών δεδομένων τους και οι υπηρεσίες είναι ασφαλείς. Ωστόσο, οι εξατομικευμένες υπηρεσίες απαιτούν ενοποίηση και από κοινού χρήση διαδικασιών και γνώσεων μεταξύ διοικητικών υπηρεσιών και φορέων. Προς τούτο είναι αναγκαίο τα συστήματα ΤΠ των διαφόρων διοικητικών φορέων που συμμετέχουν να διασυνδεθούν και να "συζευχθούν", δηλαδή να καταστούν διαλειτουργικές οι διαδικασίες πληροφόρησης και διοίκησης.

⁴¹ Ενιαίες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν πρέπει κατ'ανάγκη να προσφέρονται μόνον από τα ευρωπαϊκά όργανα. Είναι δυνατόν να παρέχονται από εμπορικές ενώσεις, επαγγελματικούς φορείς, ή σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα. Σχετικό παράδειγμα είναι η διαδικασία υποβολής αίτησης για άδεια και έγκριση δορυφόρου που προσφέρεται από την CEPT (Conférence Européenne des Postes et Télécommunications, Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών) μέσω ενιαίας θυρίδας.

⁴² COM(2003) 406, Διαλειτουργική παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, 8 Ιουλίου 2003· Συμβουλευτική ομάδα στην οποία θα συμμετέχουν εκπρόσωποι του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα θα συγκροτηθεί στο πλαίσιο της IDA για να βοηθήσει στον εντοπισμό και τη συγκρότηση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

⁴³ Αδιάλειπτες χαρακτηρίζονται οι υπηρεσίες που παρέχονται χωρίς διάκενα, ανεξαρτήτως από το πλήθος των διαφορετικών διοικητικών συστημάτων ή φορέων που εμπλέκονται.

Η διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα διασυνδεθούν τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας: εντός ή μεταξύ, εθνικών ή ευρωπαϊκού επιπέδου δημοσίων διοικήσεων, ή των επιχειρήσεων.

Τα ανοικτά πρότυπα είναι δυνατόν να συμβάλουν στην επίτευξη αυτής της ενοποίησης σε τεχνικό επίπεδο. Επιπλέον, οι δημόσιες διοικήσεις αποκομίζουν πείρα με εφαρμογές ανοικτού πηγαίου κώδικα όσον αφορά τα θέματα του κόστους και της ασφάλειας, καθώς και οφέλη από εξωτερικούς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της ευκολότερης ενοποίησης.

Οι ανταλλαγές πείρας σχετικά με την αξιοποίηση των ανοικτών προτύπων και ανοικτού πηγαίου κώδικα μεταξύ των διοικητικών αρχών πρέπει να ωθηθεί, μεταξύ άλλων, μέσω των σχετικών προγραμμάτων της ΕΕ.

Η διαλειτουργικότητα δεν είναι ωστόσο μόνον το τεχνικό ζήτημα της σύνδεσης των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως ο συντονισμός των διαδικασιών που καλύπτουν όχι μόνο τα όρια μεταξύ των οργανωτικών σχημάτων αλλά και τη συνεργασία με συμπράττοντες οργανισμούς οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας.

Ενδεχόμενη παράλειψη συγκρότησης διαλειτουργικών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει τόσο οικονομικό όσο και κοινωνικό κόστος, όπου περιλαμβάνονται τα εξής: στατικές και άκαμπτες δημόσιες διοικήσεις που είναι δαπανηρές και ανίκανες να εφαρμόσουν γρήγορα τις ασκούμενες πολιτικές· αδυναμία ανάπτυξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης· υψηλότερο κόστος, μεγαλύτερα διοικητικά εμπόδια και ανταγωνιστικά μειονεκτήματα για τις τοπικές επιχειρήσεις (π.χ. αδυναμία να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονικές προκηρύξεις δημοσίων συμβάσεων), και παρεμπόδιση της κατάλληλης λειτουργίας της Εσωτερικής Αγοράς.

Για την επιτυχή ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να καταστρωθεί πολιτική η οποία να πραγματεύεται την ευρωπαϊκή διάσταση της διαλειτουργικότητας⁴⁴. Η συναίνεση επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών είναι σημαντική για την υποστήριξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με βάση τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής και τον μερισμό των πληροφοριών. Σημαντική είναι επίσης η Ε&Α σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των δικτυωμένων οργανισμών που μελλοντικώς θα προσφέρουν νέες και καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτήν την πρόκληση με την υιοθέτηση εθνικών "πλαίσιων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση". Οι ενέργειες αυτές συμπληρώνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο με την ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας⁴⁵ και σε επίπεδο χάραξης πολιτικής με το εσωτερικό έγγραφο της Επιτροπής με τίτλο "Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services".

⁴⁴ Ο διοικητικός μηχανισμός κάθε κράτους μέλους πρέπει να είναι σε θέση να έχει πρόσβαση στους πόρους πληροφοριών της διοίκησης άλλου κράτους μέλους ώστε να επαληθεύει το καθεστώς μιας επιχείρησης ή για να ελέγχει την αξίωση για κοινωνική πρόνοια πολίτη άλλου κράτους μέλους, με την ίδια ευκολία όπως εάν επρόκειτο για επιχείρηση καταχωρημένη στο δικό του μητρώο ή, αντιστοίχως, για τους υπηκόους του. Παρομοίως, η τεχνική και σημασιακή διαλειτουργικότητα των γεωγραφικών πληροφοριών, ως παράδειγμα, θα αναβάθμιζε τη διασυνοριακή συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών, την παρακολούθηση του περιβάλλοντος και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων συνδρομής σε περίπτωση καταστροφών.

⁴⁵ Σχέδιο του σχετικού εγγράφου θα δημοσιευθεί στην ιστοθέση IDA.

Η πρώτη έκδοση του "πλαισίου διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις", που προβλέπεται στο σχέδιο δράσης eEurope 2005, πρόκειται να εγκριθεί, στα τέλη του 2003.

4.2.7. Οργανωτικές αλλαγές

Η καθιέρωση των ΤΠΕ αποτελεί ένα μόνο συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξίσου σοβαρά ζητήματα αποτελούν οι οργανωτικές αλλαγές και οι απόκτηση νέων δεξιοτήτων με διαφορετική αντίληψη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί συχνά σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων διοικήσεων, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών, κατάστροφησης των πολιτικών και ελέγχου του προϋπολογισμού.

Η αλλαγή με στόχο οργάνωση διεπόμενη από την αρχή ότι ο χρήστης είναι το επίκεντρο (πελατοκεντρικός γνώμονας), ιδέα που αποτελεί ήδη τον πυρήνα της προσέγγισης New Public Management, ενισχύεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθίσταται ορατή για το χρήστη στην αρχική σελίδα πρόσβασης των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τη μονοαπευθυντική προσέγγιση και την καθοδήγηση με βάση τα καθοριστικά γεγονότα της ζωής (ή της επιχείρησης). Οι μελλοντικές μορφές οργάνωσης ενδεχομένως να χρειάζεται να είναι περισσότερο ευέλικτες ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών.

Η αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων ενδεχομένως να απαιτεί επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, την προσαρμογή των τοπικών διατάξεων και της νομοθεσίας και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι ΤΠΕ αποτελούν σημαντικό μέσο για τη βελτίωση της πρόσβασης και της ποιότητας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση. Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης 2004-2006 έχει προταθεί προς υποστήριξη αυτής της διαδικασίας.

Η κατάλληλη διαχείριση της αλλαγής αποτελεί προϋπόθεση για να καθιερωθεί νοοτροπία με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών την οποία οι περισσότεροι πολίτες και επιχειρήσεις προσδοκούν, ενώ παράλληλα να αποφεύγονται οι διαταράξεις που παρατηρούνται σήμερα στην παροχή υπηρεσιών. Για τη σωστή διαχείριση πρέπει να αξιολογηθεί η διαδικασία αλλαγής: ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί μεταβαίνουν από τα πρώιμα στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πληροφόρηση και διάδραση) στα πιο προηγμένα (συναλλαγές και μετασχηματισμός).

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιων Διοικήσεων (υπουργοί δημόσιας διοίκησης) θα προτείνει οργανωτικές συστάσεις και θα καταστήσει δυνατή την ανταλλαγή των βέλτιστων πρακτικών⁴⁶.

Το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο της ΕΕ θα υποστηρίξει την Ε&Α με αντικείμενο το συνδυασμό τεχνολογικών και οργανωτικών καινοτομιών στις δημόσιες διοικήσεις, με σκοπό τον Ευρωπαϊκό Χώρο Έρευνας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

⁴⁶ Οι Γενικοί Διευθυντές των Δημοσίων Διοικήσεων της ΕΕ έχουν καταρτίσει το κοινό πλαίσιο αξιολόγησης (Common Assessment Framework), το οποίο είναι εργαλείο για την οργανωτική αυτοαξιολόγηση με σκοπό τη διαχείριση της ποιότητας.

4.2.8. Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των δημόσιων διοικήσεων. Η αύξηση της παραγωγικότητας μπορεί να οριστεί ως περισσότερη ή καλύτερη ή ταχύτερη απόδοση με δεδομένους πόρους. Ωστόσο, στον δημόσιο τομέα υφίστανται πρόβλημα ορισμού και μέτρησης των πόρων και της απόδοσης.

Ένα πρόβλημα είναι η τιμολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών, που συχνά δεν σχετίζονται άμεσα με τους χρησιμοποιούμενους πόρους (η φορολογία δεν σχετίζεται άμεσα με την παρεχόμενη υπηρεσία). Επίσης, δεδομένου ότι πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε πληροφορίες, υπόκεινται στους κανόνες της οικονομικής της κοινωνίας της πληροφορίας σύμφωνα με τους οποίους οι οριακές τιμές προσεγγίζουν το μηδέν και, ως εκ τούτου, δεν συνιστούν δείκτη για την αξία της υπηρεσίας, παρότι πρέπει να καλύπτονται οι, ενδεχομένως σημαντικές, λειτουργικές δαπάνες για τη συγκέντρωση της αρχικής πληροφορίας και για την επικαιροποίηση της πληροφορίας καθόλη τη διάρκεια αξιοποίησής της.

Άλλο πρόβλημα είναι ότι οι τιμές δεν καθορίζονται από τους μηχανισμούς της αγοράς, δεδομένου ότι κατά κανόνα δεν υπάρχει ανταγωνισμός κατά την παροχή της υπηρεσίας. Σύμφωνα με την οικονομική της κοινωνίας της πληροφορίας υπάρχουν ωστόσο άλλοι μηχανισμοί οι οποίοι μπορούν να εξασφαλίσουν την απόδοση και σε κάποιο βαθμό να αποτελέσουν υποκατάστατο της τιμής. Σε αυτούς περιλαμβάνονται συμβατικοί μηχανισμοί και δείκτες ποιότητας, που εκφράζονται ως ικανοποίηση των χρηστών, και είναι δυνατόν να λαμβάνουν τη μορφή σημάτων εμπιστοσύνης.

Παρομοίως, στις περιπτώσεις που υπάρχει έλλειψη ανταγωνισμού για την παροχή υπηρεσιών στο κοινό ή ακόμη και μονοπώλιο, υποκατάστατο μπορεί να αποτελέσει ο δημόσιος διεξοδικός έλεγχος.

Μέχρι στιγμής οι δείκτες επικεντρώνονταν κατά μεγάλο βαθμό στην προσφορά (όπως για παράδειγμα το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) και όχι στους χρήστες ή το βαθμό χρήσης των υπηρεσιών.

Απαιτούνται νέες προσεγγίσεις για τη συγκριτική αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και έρευνα της οικονομικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό την καλύτερη αξιολόγηση των οφελών και της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τούτο θα συνεισφέρει στον καλύτερο προσδιορισμό μελλοντικών συγκεκριμένων στόχων για τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων διοικήσεων και τη βελτίωση των παρεχομένων δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και των συνεπειών των δράσεων που προσδιορίστηκαν ανωτέρω.

5. ΟΔΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι δυνατόν να προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα, υπάρχουν όμως πολλά εμπόδια που πρέπει να υπερπηδηθούν. Η σε πλήρη κλίμακα εφαρμογή της δεν είναι εύκολη και απαιτεί να αναληφθούν δεσμεύσεις στο ανώτατο επίπεδο των δημοσίων διοικήσεων και μάλιστα σε πολιτικό επίπεδο.

Ο προτεινόμενος οδικός χάρτης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει τις δράσεις που αναφέρθηκαν ανωτέρω. Οι δράσεις αυτές πρέπει να συνοδευθούν από δύο οριζόντιες δράσεις, συγκεκριμένα: ενίσχυση της ανταλλαγής των ορθών πρακτικών σχετικά με τις διάφορες πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μόχλευση των επενδύσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη. Ο οδικός χάρτης αποσκοπεί στην ενίσχυση για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και, ως εκ τούτου, αποτελεί σημαντική συμβολή για την εφαρμογή της στρατηγικής της Λισσαβόνας.

5.1. Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών

Για να εμβαθυνθεί και να ενισχυθεί η προσέγγιση του σχεδίου δράσης eEurope στο θέμα της μόχλευσης των ορθών πρακτικών απαιτείται περαιτέρω ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση⁴⁷.

Έχει ήδη αποδειχθεί η χρησιμότητα της ανταλλαγής ορθών πρακτικών. Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης, νομικά και κατάρτισης που απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους εμπλεκόμενους βασικούς παράγοντες και επιφέρουν απτά οφέλη και αποτελέσματα. Η ανταλλαγή της πείρας και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου, προπαρασκευάζει το έδαφος για τη μελλοντική διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων.

Εκτός του ότι είναι ενδεικτικές του επιπέδου εξέλιξης, οι βέλτιστες πρακτικές επισημαίνουν τις νέες απαιτήσεις για ρυθμιστικά πλαίσια, αλλαγές της διαχείρισης και της οργάνωσης της εργασίας εντός των δημοσίων διοικήσεων, και εν γένει συμβάλλουν στον εντοπισμό των προκλήσεων έρευνας και συνεισφέρουν στην καθιέρωση Ευρωπαϊκού Χώρου Έρευνας στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα βραβεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπό το σχέδιο δράσης eEurope απέτελεσαν επιτυχές κίνητρο για την ανταλλαγή των βέλτιστων πρακτικών. Το πρόγραμμα eTEN και η Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων (IDA) δίδουν ιδιαίτερη έμφαση στη διάδοση των ορθών πρακτικών σε διευρωπαϊκό επίπεδο. Ωστόσο, κύριος συντελεστής στη διαδικασία ανταλλαγής ορθών πρακτικών είναι η συνέχεια.

Αυτό που χρειάζεται ωστόσο είναι να αποφευχθεί η απλή "αντιγραφή" βραβευμένης εφαρμογής η οποία ενδεχομένως να μην είναι κατάλληλη υπό άλλες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Απαιτείται πλαίσιο που θα εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, τη συνέχεια, θα καθιερώνει την αμοιβαία διάδραση μεταξύ των τρεχόντων προγραμμάτων και των πρωτοβουλιών της ΕΕ που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα πραγματεύεται τα νομικά και άλλα ζητήματα της περαιτέρω αξιοποίησης των ορθών πρακτικών και της κυριότητας των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εφαρμογή της λύσης.

⁴⁷ Βλέπε επίσης τη Διακήρυξη των Υπουργών κατά τη Διάσκεψη του 2003 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που πραγματοποιήθηκε στο Κόμο.

Η ανταλλαγή ορθών πρακτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα ενισχυθεί με σφαιρικό πλαίσιο.

Πλαίσιο ανοικτό στην ευρεία συμμετοχή μπορεί επίσης να τονώσει την αποκόμιση διδαγμάτων από τις ορθές πρακτικές καθώς και τη μεταφορά τους διεθνώς. Κατά συνέπεια μπορεί να συμβάλει σε παγκόσμια συνεργασία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία αποτελεί προτεραιότητα σύμφωνα με την Παγκόσμια Διάσκεψη Κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας⁴⁸. Εν προκειμένω, θα ήταν δυνατόν να εξεταστεί η μελλοντική οικονομική συνεργασία και αναπτυξιακή βοήθεια με τους εταίρους της ΕΕ, ιδίως όσον αφορά την ανάπτυξη ικανοτήτων.

5.2.Μόχλευση επενδύσεων

Υπάρχουν διάφορες ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες και προγράμματα που μπορούν να πραγματοποιηθούν τα θέματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από τα θέματα της έρευνας μέχρι την εφαρμογή. Πρόκειται για τμήματα του έκτου προγράμματος πλαισίου, του προγράμματος eTEN και IDA, καθώς και για τις επενδύσεις περιφερειακής προτεραιότητας μέσω των Διαρθρωτικών Ταμείων.

Το επίπεδο του συνόλου των επενδύσεων αυτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι χαμηλό σε σχέση με το συνολικό ποσό που επενδύεται - ή πρέπει να επενδυθεί - στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Όπως προαναφέρθηκε, η ετήσια δαπάνη της ΕΕ σε ΤΠΕ για τη δημόσια διοίκηση είναι περίπου 30 δισεκατ. €, εκ των οποίων ταχύρρυθμα αυξανόμενο μερίδιο, επί του παρόντος περίπου 5 δισεκατ. €, δαπανάται για ΤΠΕ που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτές οι δαπάνες για ΤΠΕ πρέπει να συνοδεύονται από πολύ υψηλότερες επενδύσεις στην οργάνωση και τους ανθρώπινους πόρους. Για παράδειγμα, κατόπιν ερευνών στις επιχειρήσεις προέκυψε ότι η συνολική επένδυση σε "οργανωτικά κεφάλαια" είναι δυνατόν να ανέλθει στο δεκαπλάσιο της αρχικής επένδυσης σε ΤΠΕ προτού καταστεί δυνατή η πλήρης αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων.

Ως εκ τούτου, οι συνολικές επενδύσεις που απαιτούνται είναι πιθανόν να ανέλθουν σε αρκετές δεκάδες δισεκατομμύρια ετησίως. Οι επενδύσεις αυτές είναι αναγκαίες για να αξιοποιηθεί το δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδίως στην Ευρώπη που διαθέτει δημόσιο τομέα παγκοσμίου επιπέδου ο οποίος συμβάλλει πλήρως στην εκπλήρωση των στόχων της Λισσαβόνας με νέες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ενίσχυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει κατά συνέπεια να αποσκοπεί στη μέγιστη αύξηση της μόχλευσης για πολύ υψηλότερες επενδύσεις σε επίπεδο κρατών μελών. Με τη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των κρατών μελών είναι δυνατόν να αποφευχθούν διπλές δαπάνες. Ωστόσο, πρέπει να ποσοτικοποιηθεί η αύξηση της απόδοσης.

Πρώτο βήμα για την αύξηση της συνέργειας και των συνεπειών των προγραμμάτων της ΕΕ θα είναι να εξασφαλισθεί μονοαπευθυντική προσέγγιση (ενιαίο σημείο πρόσβασης) για τους εν δυνάμει χρήστες των προγραμμάτων αυτών.

⁴⁸ COM(2003) 271, ανακοίνωση στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Διάσκεψης Κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας, 19 Μαΐου 2003· Διακήρυξη των Υπουργών κατά τη Διάσκεψη του 2003 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που πραγματοποιήθηκε στο Κόμο.

Θα πρέπει δηλαδή να προβλεφθεί ενιαίο σημείο πρόσβασης για πληροφορίες και ζητήματα που σχετίζονται με προγράμματα της ΕΕ υπό τα οποία είναι δυνατόν να ενισχυθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πρέπει να διερευνηθεί μακροπρόθεσμα η δυνατότητα περαιτέρω συνεργειών, για παράδειγμα η υποστήριξη του κύκλου ζωής των έργων, συνεργασία για την κατάρτιση των προγραμμάτων εργασίας, καθώς και από κοινού αξιοποίηση των πορισμάτων συμβουλευτικών φορέων.

Με τον τρόπο αυτό οι τρέχουσες δραστηριότητες σε επίπεδο ΕΕ είναι δυνατόν να προετοιμάσουν το έδαφος για μεγαλύτερη συνοχή και εξοικονομήσεις στις συνολικές δαπάνες των κρατών μελών.

Πρέπει να διερευνηθεί ο ρόλος κοινής προσέγγισης των κρατών μελών για την υποστήριξη και την ενίσχυση των επενδύσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

5.3.Εκπλήρωση των στόχων του σχεδίου δράσης eEurope 2005

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 αποτελεί το σημείο αναφοράς για την ανάληψη δέσμευσης με σκοπό την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τα μέσα που προβλέπει το σχέδιο δράσης είναι οι ανταλλαγές των βέλτιστων πρακτικών, πρωτοβουλίες από τον ιδιωτικό τομέα και τα κράτη μέλη σε όλα τα επίπεδα και μόχλευση των διαθέσιμων πόρων και προγραμμάτων σε επίπεδο ΕΕ, υπό τη συνολική στρατηγική παρακολούθηση της διευθυντικής ομάδας eEurope.

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 διατυπώθηκαν ειδικοί στόχοι για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

- Ευρυζωνικές συνδέσεις για τις δημόσιες διοικήσεις
- Πλαίσιο διαλειτουργικότητας για πανευρωπαϊκές υπηρεσίες
- Διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες (προσβάσιμες σε όλους, πολυπλατφορμικές)
- Ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στον Ιντερνέτ
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολιτισμό και τον τουρισμό

Οι εργασίες στα περισσότερα από αυτά τα πεδία ενισχύονται από τις δράσεις που ήδη αναφέρθηκαν. Μέχρι το 2004 θα υποβληθεί η ενδιάμεση έκθεση σχετικά με την πρόοδο του eEurope. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να διαβουλεύεται με τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα ώστε να διατηρηθεί στα ίδια επίπεδα ή και να επιταχυνθεί η πρόοδος για την επίτευξη αυτών των στόχων, καθώς και για να εξασφαλίσει στρατηγικές κατευθύνσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με την παρούσα ανακοίνωση.

5.4.Συμπεράσματα

Έχει αποδειχθεί ήδη ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σε θέση να βοηθήσει τις δημόσιες διοικήσεις να καταστούν παραγωγικότερες και να προσφέρουν εξατομικευμένες υπηρεσίες για όλους, με ανοικτό και διαφανή τρόπο.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπερβαίνουν κατά πολύ τα αρχικά επιτεύγματα των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών. Είναι εν προκειμένω σημαντικό να προσαρμόσει ο δημόσιος τομέας την οργάνωσή του και τις δεξιότητες σε χρηστοκεντρική προσέγγιση, υπό την οποία η τεχνολογία θα εξυπηρετεί τους πολίτες.

Υπάρχουν ωστόσο πολλοί φραγμοί και εμπόδια που πρέπει να υπερπηδηθούν και απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις. Οι διαδικασίες αλλαγών της οργάνωσης και των συνηθειών είναι χρονοβόρες: ενδεχομένως να χρειαστούν αρκετά χρόνια μέχρις ότου ο συνδυασμός επενδύσεων σε ΤΠΕ, η αναδιοργάνωση και οι δεξιότητες αποδώσουν όλα τα πλεονεκτήματα. Η μεταμόρφωση των δημόσιων διοικήσεων που συνεπάγεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα προσκρούσει σε αντίσταση.

Κατά συνέπεια χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος και ανάληψη δεσμεύσεων σε πολιτικό επίπεδο, με άξονα μακροπρόθεσμη προοπτική για τη συμβολή του δημοσίου τομέα στην Ευρώπη της κοινωνίας της γνώσης.

Στην παρούσα ανακοίνωση παρουσιάζεται συνεκτικός οδικός χάρτης που περιλαμβάνει όλες τις δράσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που είναι ήδη υπό εξέλιξη ή έχουν προγραμματιστεί, καθώς και νέες δράσεις. Με αυτές τις νέες δράσεις, π.χ. διαχείριση ταυτότητας, επόμενο στάδιο των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών, ενίσχυση της ανταλλαγής των βέλτιστων πρακτικών, αξιοποίηση κοινών προσεγγίσεων, κλπ., αναμένεται να στηριχθεί και να ενισχυθεί το έργο που επιτελείται ήδη και να ανοίξουν προοπτικές για μελλοντικές πρωτοβουλίες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η προορατικότητα και η καινοτομία πρέπει να συνδυαστεί με συγκεκριμένα παραδοτέα και αποτελέσματα βραχυπρόθεσμως. Η ανταλλαγή των ορθών πρακτικών και η συνεργασία μεταξύ των διοικήσεων σε όλα τα επίπεδα είναι δυνατόν να επιταχύνει την υιοθέτηση και να επιφέρει εξοικονομήσεις με την περαιτέρω αξιοποίηση καταξιωμένων ιδεών και λύσεων.

Πρέπει να επιδιωχθεί συνεκτική προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπό τις τρέχουσες πρωτοβουλίες και προγράμματα της ΕΕ, ώστε να αποτελέσουν μοχλό για εθνικές, περιφερειακές και τοπικές επενδύσεις και να επιταχύνουν τη διάθεση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Καλούνται τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν τον ηγετικό ρόλο σε πολιτικό επίπεδο και να ενισχύσουν την ανάληψη δεσμεύσεων σε όλα τα επίπεδα του Δημοσίου, ώστε να συμβάλουν στην προσφορά παγκόσμιας κλάσης δημόσιας διοίκησης στους ευρωπαίους, η οποία να συνεισφέρει πλήρως στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας με υψηλής ποιότητας και καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες για όλους.

Παράρτημα-
Συνοπτική παρουσίαση των δράσεων

Δράση	Χρόνος	Αρμοδιότητα
(1) Η πολυπλατφορμική πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς πρέπει να ενισχυθεί υπό τα εθνικά σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συνοδευόμενη από τη στήριξη της ανταλλαγής των βέλτιστων πρακτικών.	Τέλος 2003	Συμβούλιο
(2) Νέες προηγμένες μορφές διαδραστικότητας στις δημόσιες υπηρεσίες, με βάση ευρυζωνική και πολυπλατφορμική πρόσβαση, να αποτελέσουν το αντικείμενο προγραμμάτων E&A της ΕΕ, πιλοτικών προγραμμάτων και εφαρμογής.	2004	Επιτροπή
(3) Πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες για τη βελτίωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μεταξύ άλλων με τα σχετικά προγράμματα της ΕΕ.	2003-	Συμβούλιο + Επιτροπή
(4) Κατάρτιση στρατηγικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα που να προωθούν την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία στις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και στην ηλεκτρονική δημοκρατική συμμετοχή.	2004	Συμβούλιο
(5) Πρόοδος στο θέμα της διαχείρισης ταυτότητας στην ΕΕ, με αντιμετώπιση της διαλειτουργικότητας και των μελλοντικών αναγκών, λαμβάνοντας υπόψη τις νομικές και πολιτισμικές πρακτικές, συνεκτική συμβολή του έκτου ΠΠ, των προγραμμάτων eTEN και IDA.	2004	Επιτροπή
(6) Πρέπει να επιτευχθεί γρήγορα η έγκριση και μεταφορά στην εθνική νομοθεσία της οδηγίας σχετικά με την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημόσιου τομέα. Πρέπει να προωθηθούν πιλοτικά έργα που περιορίζουν τα διασυνοριακά εμπόδια και βελτιώνουν τη διάδοση των ορθών πρακτικών σε όλη την ΕΕ.	2003	ΕΚ + Συμβούλιο
(7) Υποβολή πρότασης για σφαιρικό τριετές σχέδιο δράσης που θα συνοδεύει την εφαρμογή των νέων διατάξεων σχετικά με τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις.	2004	Επιτροπή
(8) Σχεδιασμός υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να είναι ανοικτές στους χρήστες σε άλλα κράτη μέλη και αδιάλειπτα προσβάσιμες.	2003-	Συμβούλιο
(9) Τα κράτη μέλη και τα ευρωπαϊκά όργανα να εξασφαλίσουν τον καθορισμό, την ανάπτυξη, την εγκατάσταση, την εφαρμογή, τον εμπλουτισμό με περιεχόμενο και την προώθηση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.	Τέλος 2003 (έχει ορισθεί)	Συμβούλιο + Επιτροπή

(10)	Έγκριση της πρότασης για απόφαση σχετικά με το IDAbc, το διάδοχο πρόγραμμα του IDA, για την υποστήριξη της ανάπτυξης πανευρωπαϊκών υπηρεσιών για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις.	Τέλος 2003	Συμβούλιο + ΕΚ
(11)	Να εγκριθεί γρήγορα η πρόταση αναθεώρησης των δημοσιονομικών κανονισμών για τα eTEN, (αύξηση του ορίου χρηματοδότησης σε 30%) για να επιταχυνθεί η εγκατάσταση των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.	Πριν τον Ιούλιο του 2004	Συμβούλιο + ΕΚ
(12)	Να προωθηθεί, μεταξύ άλλων μέσω των σχετικών προγραμμάτων της ΕΕ, η ανταλλαγή πείρας μεταξύ διοικήσεων σχετικά με τη χρήση των ανοικτών προτύπων και του ανοικτού πηγαίου κώδικα.	2003-	Επιτροπή
(13)	Να εγκριθεί η πρώτη έκδοση "του πλαισίου διαλειτουργικότητας για την ενίσχυση της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις", όπως προβλέπεται στο σχέδιο δράσης eEurope 2005.	Τέλος 2003	Επιτροπή
(14)	Το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο της ΕΕ θα υποστηρίξει την Ε&Α όσον αφορά τον συνδυασμό τεχνολογικών και οργανωτικών καινοτομιών στις δημόσιες διοικήσεις, με σκοπό τον Ευρωπαϊκό Χώρο Έρευνας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.	2003-	Επιτροπή
(15)	Νέες προσεγγίσεις για τη συγκριτική αξιολόγηση και την έρευνα της οικονομικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να βελτιωθεί η αξιολόγηση.	2003-	Συμβούλιο + Επιτροπή
(16)	Θα ενισχυθεί μέσω σφαιρικού πλαισίου η ανταλλαγή των ορθών πρακτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.	Τέλος 2003	Επιτροπή
(17)	Πρώτο στάδιο μονοαπευθυντικής προσέγγισης στις δραστηριότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Επιτροπής.	Τέλος 2003	Επιτροπή
(18)	Πρέπει να διερευνηθεί ο ρόλος ενιαίας προσέγγισης μεταξύ των κρατών μελών με σκοπό την υποστήριξη και την ενίσχυση των επενδύσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.	2003-	Συμβούλιο + Επιτροπή