

**EL**

**EL**

**EL**



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 15.12.2010  
COM(2010) 743 τελικό

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

**Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση, 2011-2015  
Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής  
διακυβέρνησης**

SEC(2010) 1539 τελικό

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

**Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση, 2011-2015  
Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής  
διακυβέρνησης**

Το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη<sup>1</sup> ορίζει την ηλε-διακυβέρνηση μέσα σε ολοκληρωμένο σύνολο μέτρων που αποσκοπούν στην αξιοποίηση των ωφελημάτων των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε ευρωπαϊκή κλίμακα. Σε μια εποχή εξαιρετικά περιορισμένων δημόσιων πόρων, οι ΤΠΕ μπορούν να βοηθήσουν τον δημόσιο τομέα να αναπτύξει καινοτομικές δυνατότητες για την παροχή των υπηρεσιών της προς τους πολίτες, με ταυτόχρονη αύξηση της απόδοσης και μείωση του κόστους.

Με την υλοποίηση του πρώτου ευρωπαϊκού σχεδίου δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση<sup>2</sup>, οι κυβερνήσεις σε όλα τα κράτη μέλη αντάλλαξαν βέλτιστη πρακτική· προέκυψε ένας αριθμός πιλοτικών έργων μεγάλης κλίμακας που αναπτύσσουν συγκεκριμένες λύσεις για την εγκατάσταση διασυνοριακών υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης<sup>3</sup>. Μια διαδικτυακή κοινότητα επαγγελματιών<sup>4</sup>, που ιδρύθηκε το 2002, αποτέλεσε βήμα συζήτησης μεταξύ 80.000 συμμετεχόντων σχετικά με τη δυνατότητα παροχής καινοτομικών λύσεων σε πεδία όπως η ηλε-διακυβέρνηση, οι υπηρεσίες υγείας και η κοινωνική ένταξη. Πρόοδος σημειώθηκε επίσης στην περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα<sup>5</sup>, καθώς και στην ανάπτυξη ηλεκτρονικής πλατφόρμας για τις δημόσιες συμβάσεις που θα παρέχει σε εταιρείες από όλη την Ευρώπη τη δυνατότητα να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε κυβερνήσεις εκτός της κυβέρνησης της χώρας τους<sup>6</sup>. Σε ολόκληρη την ΕΕ, δημιουργούνται συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, που θα επιτρέψουν την ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες<sup>7</sup>.

Η διάθεση καινοτομικών τεχνολογιών, όπως τα κοινωνικά δίκτυα, έχει αυξήσει τις προσδοκίες των πολιτών όσον αφορά την ανταπόκριση κατά την πρόσβαση σε όλα τα είδη επιχειρηματικών υπηρεσιών. Ωστόσο, οι διασυνοριακές υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης είναι λίγες ενώ, ακόμη και όταν προσφέρονται υπηρεσίες ηλε- διακυβέρνησης, η πλειονότητα των πολιτών της ΕΕ είναι απρόθυμη να τις χρησιμοποιήσουν<sup>8</sup>. Είναι σαφές ότι υπάρχει ανάγκη να στραφούμε προς ένα πιο ανοιχτό μοντέλο σχεδιασμού, παραγωγής και παράδοσης επιχειρηματικών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τη δυνατότητα που προσφέρει η συνεργασία μεταξύ πολιτών, επιχειρηματιών και κοινωνίας των πολιτών. Ο συνδυασμός νέων τεχνολογιών, ανοιχτών προδιαγραφών, καινοτομικών αρχιτεκτονικών και η ύπαρξη πληροφοριών του

---

<sup>1</sup> COM(2010) 245.

<sup>2</sup> Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες, COM 2006/173 της 25.04.2006  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm)

<sup>3</sup> CIP ICT PSP:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/implementation/ict\\_psp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm)

<sup>4</sup> <http://www.epractice.eu/>

<sup>5</sup> Οδηγία 2003/98/EK για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, ΕΕ L 345 της 31.12.2003, σ. 90-96

<sup>6</sup> <http://www.peppol.eu>

<sup>7</sup> <http://www.eid-stork.eu>

<sup>8</sup> Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης, 2010, σ.88.

Βλέπε [http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european\\_competitiveness\\_report\\_2010.pdf](http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf)

δημόσιου τομέα μπορούν να αποφέρουν μεγαλύτερη αξία σε πολίτες που διαθέτουν λιγότερους πόρους.

Η Επιτροπή προτείνει επομένως ένα δεύτερο σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση ώστε να πραγματοποιήσει το φιλόδοξο όραμα που περιλαμβάνεται στη δήλωση της 5ης Υπουργικής Διάσκεψης για την ηλε-διακυβέρνηση (η «δήλωση του Malmö»<sup>9</sup>), η οποία υποστηρίχθηκε επίσης από τον κλάδο<sup>10</sup> και από ομάδα πολιτών<sup>11</sup>.

*Σύμφωνα με το φιλόδοξο αυτό όραμα, μέχρι το 2015, οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα «αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την ηλε-διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης».*

Η δήλωση του Malmö ορίζει 4 πολιτικές προτεραιότητες για όλες τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις κατά την επόμενη 5ετία:

- Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ενδυναμώνονται από υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης που έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και έχουν αναπτυχθεί σε συνεργασία με τρίτους, καθώς και από βελτιωμένη πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα, ενίσχυση της διαφάνειας και αποτελεσματικά μέσα για τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής,
- Η κινητικότητα στην ενιαία αγορά ενισχύεται από αδιάλειπτες υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης για τη σύσταση και λειτουργία επιχειρήσεων και για τις σπουδές, την εργασία, την κατοικία και τη συνταξιοδότηση οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση,
- Διευκολύνεται η απόδοση και η αποτελεσματικότητα, χάρη σε συνεχείς προσπάθειες για την χρήση δυνατοτήτων ηλε-διακυβέρνησης με σκοπό τη μείωση του διοικητικού φόρτου, τη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών και την προώθηση μιας βιώσιμης οικονομίας με χαμηλές εκπομπές άνθρακα,
- Η υλοποίηση των πολιτικών προτεραιοτήτων έχει καταστεί δυνατή χάρη στη δημιουργία των κατάλληλων καίριων καταλυτικών παραγόντων και τη θέσπιση των απαραίτητων νομικών και τεχνικών προϋποθέσεων.

---

<sup>9</sup> Οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις οφείλουν έως το 2015 «να αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την ηλε-διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης» Βλ. <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη και βασίζεται σε προηγούμενες, ανά διετία, υπουργικές διασκέψεις, στις Βρυξέλλες το 2001, το Κόμο το 2003, το Μάντσεστερ το 2005 και τη Λισαβόνα το 2007. Βλ. [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm). Εδώ εντάσσεται επίσης η ανάληψη δέσμευσης εκ μέρους των υποψηφίων προς ένταξη χωρών και των χωρών της ΕΖΕΣ. Δήλωση της «Ψηφιακής Ευρώπης», βλ.

<sup>10</sup> [http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id\\_article=390](http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390)

<sup>11</sup> Ανοιχτή δήλωση για τις δημόσιες υπηρεσίες 2.0, <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>

Οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέχουν καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους. Καθεμία από τις παραπάνω πολιτικές προτεραιότητες κινείται προς τον στόχο αυτό, καθώς και προς την παροχή νέων και καλύτερων τρόπων συμμετοχής των πολιτών. Η εμφάνιση καινοτομικών τεχνολογιών, όπως οι «αρχιτεκτονικές με γνώμονα τις υπηρεσίες (SOA), ή το «νέφος» υπηρεσιών, σε συνδυασμό με πιο ανοιχτές προδιαγραφές που επιτρέπουν ευρύτερη ανταλλαγή, περαιτέρω χρήση και διαλειτουργικότητα, θα ενισχύσουν την ικανότητα των ΤΠΕ να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στην προκείμενη επιδίωξη για επίτευξη απόδοσης στο δημόσιο τομέα.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας ολόκληρης της Επιτροπής για την προώθηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση μιας έξυπνης και αειφορικής οικονομίας χωρίς αποκλεισμούς, όπως περιγράφεται στην Ευρωπαϊκή Στρατηγική 2020<sup>12</sup>, το παρόν σχέδιο δράσης συμβάλλει στην εκπλήρωση δύο βασικών στόχων του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη, και ειδικότερα:

- Έως το 2015, μια σειρά βασικών διασυνοριακών υπηρεσιών θα είναι επιγραμμικά διαθέσιμες - παρέχοντας στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα να ιδρύουν και να διαχειρίζονται μια επιχείρηση οπουδήποτε στην Ευρώπη, ανεξάρτητα από την αρχική τους γεωγραφική θέση, και επιτρέποντας στους πολίτες να σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν και να συνταξιοδοτούνται οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Έως το 2015, το 50% των πολιτών της ΕΕ θα έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης.

Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης είναι εξίσου μεγάλης σημασίας για τις επιχειρήσεις, το παρόν σχέδιο δράσης έχει επίσης ως στόχο του, έως το 2015, το 80% των επιχειρήσεων να έχουν χρησιμοποιήσει την ηλε-διακυβέρνηση.

## **1. ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ**

Το παρόν σχέδιο δράσης αποσκοπεί στη μεγιστοποίηση του συμπληρωματικού χαρακτήρα των εθνικών και των ευρωπαϊκών μέσων πολιτικής. Υποστηρίζει τη μετάβαση από τη σημερινή ηλε-διακυβέρνηση σε μια νέα γενιά ανοικτών, ευέλικτων και συνεργατικών αδιάλειπτων υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, οι οποίες θα ενδυναμώσουν πολίτες και επιχειρήσεις.

Υπάρχουν ισχυροί πολιτικοί και οικονομικοί λόγοι υπέρ της ευρωπαϊκής συνεργασίας στην ηλε-διακυβέρνηση. Η ανάληψη κοινής δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση της τρέχουσας οικονομικής κρίσης με αποδοτικότερη χρήση των δημόσιων πόρων και μείωση των δημόσιων δαπανών. Οι υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης μπορούν να αναπτυχθούν οικονομικότερα με τον συντονισμό και την ομαδοποίηση δημόσιων και ιδιωτικών πόρων.

Δεδομένου του κεντρικού ρόλου των εθνικών κυβερνήσεων στην εφαρμογή του εν λόγω σχεδίου δράσης, κύρια ευθύνη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι η βελτίωση των συνθηκών για την ανάπτυξη διασυνοριακών υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από τη χώρα καταγωγής τους. Περιλαμβάνεται η θέσπιση προϋποθέσεων, όπως η διαλειτουργικότητα, η ηλ-υπογραφή και η ηλε-ταυτοποίηση.

---

<sup>12</sup> COM (2010) 2020

Οι υπηρεσίες αυτές ενισχύουν την εσωτερική αγορά και συμπληρώνουν τις νομοθετικές πράξεις της ΕΕ και την αποτελεσματικότητά τους<sup>13</sup> σε διάφορους τομείς όπου οι ΤΠΕ μπορούν να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών: στις δημόσιες συμβάσεις, τη δικαιοσύνη, την υγεία, το περιβάλλον, την κινητικότητα και την κοινωνική ασφάλιση, ενώ υποστηρίζουν την εφαρμογή πρωτοβουλιών των πολιτών<sup>14</sup> με εργαλεία των ΤΠΕ. Η Επιτροπή θα επιδιώξει να δράσει παραδειγματικά.

## 2. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ

Παρακάτω προτείνονται διάφορες δράσεις, οι οποίες σχετίζονται με τις τέσσερις πολιτικές προτεραιότητες που εντοπίστηκαν, μαζί με το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα. Μπορούν να καταταχθούν σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τους εμπλεκόμενους φορείς και τις αρμοδιότητες που ορίζονται στη Συνθήκη:

- Εφόσον επικεφαλής είναι τα κράτη μέλη και βασίζονται στους δικούς τους πόρους, η Επιτροπή θα βοηθήσει με υποστήριξη και συντονισμό των δραστηριοτήτων. Τα προτεινόμενα μέτρα θα επικεντρωθούν στον καθορισμό στόχων μαζί με τα κράτη μέλη, καθώς και στον τρόπο επίτευξης των στόχων αυτών με μέτρα όπως η ανταλλαγή βέλτιστης πρακτικής και πληροφοριών, η διεξαγωγή μελετών και η συγκριτική αξιολόγηση.
- Εφόσον η Επιτροπή και τα κράτη μέλη εργάζονται από κοινού για την ανάπτυξη, την εγκατάσταση ή τη βελτίωση διασυνοριακών υπηρεσιών, η Επιτροπή θα αναλάβει ηγετικό ρόλο σε δραστηριότητες στις οποίες χρησιμοποιούνται κοινόι πόροι, ενώ τα κράτη μέλη θα φέρουν την τελική ευθύνη για την εφαρμογή των δραστηριοτήτων χρησιμοποιώντας δικούς τους πόρους. Τα προτεινόμενα μέτρα θα περιλαμβάνουν έρευνα και ανάπτυξη, πιλοτικά έργα, από κοινού ανάπτυξη υπηρεσιών από τα κράτη μέλη και μεταφορά γνώσεων στην αγορά.
- Εφόσον η Επιτροπή μπορεί να δημιουργήσει καταλυτικές συνθήκες, τα προτεινόμενα μέτρα θα περιλαμβάνουν τη θέσπιση νομικών μέσων, τη θέσπιση προτύπων, τη διατύπωση κοινών πλαισίων, την εφαρμογή εργαλείων γενικού χαρακτήρα, την παροχή (επαναχρησιμοποιήσιμων) τεχνικών δομοστοιχείων και τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας.

### 2.1. Ενδυνάμωση των χρηστών

Ενδυνάμωση σημαίνει αύξηση της ικανότητας των πολιτών, των επιχειρήσεων και λοιπών οργανισμών να δραστηριοποιούνται στην κοινωνία μέσω της χρήσης νέων τεχνολογικών εργαλείων. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους και την ικανοποίηση των χρηστών, ανταποκρινόμενες πληρέστερα στις προσδοκίες των χρηστών και προσαρμοζόμενες με γνώμονα τις ανάγκες τους και σε συνεργασία μαζί τους, όποτε αυτό

---

<sup>13</sup> Στις νομοθετικές αυτές πράξεις της ΕΕ περιλαμβάνονται: η οδηγία για τις υπηρεσίες (2006/123/ΕΚ), η οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές (1999/93/ΕΚ), οι οδηγίες για τις δημόσιες συμβάσεις (2004/17/ΕΚ και 2004/18/ΕΚ), η οδηγία για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (95/46/ΕΚ), η οδηγία για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (2003/98/ΕΚ), η οδηγία για τη δημιουργία υποδομής χωρικών πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (οδηγία INSPIRE 2007/2/ΕΚ), η οδηγία για την πρόσβαση του κοινού σε περιβαλλοντικές πληροφορίες (2003/4/ΕΚ).

<sup>14</sup> Άρθρο 11 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και άρθρο 24 της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

είναι δυνατόν. Η ενδυνάμωση συνεπάγεται επίσης ότι οι κυβερνήσεις πρέπει να παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες, να βελτιώσουν τη διαφάνεια και καταστήσουν δυνατή την αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην διαδικασία χάραξης πολιτικής.

### 2.1.1. Υπηρεσίες σχεδιασμένες βάσει των αναγκών των χρηστών και Υπηρεσίες Κοινωνικής Ένταξης

Η βελτίωση της αποτελεσματικής ηλε-διακυβέρνησης σημαίνει ότι οι υπηρεσίες σχεδιάζονται με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και την παροχή ευέλικτων και εξατομικευμένων τρόπων αλληλεπίδρασης και εκτέλεσης συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Για παράδειγμα, για παρακολούθηση επιδομάτων, εγγραφή σε σχολεία ή πανεπιστήμια, αίτηση και παραλαβή επιγραμμικών βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, διαδικτυακή υποβολή φορολογικών δηλώσεων. Πρέπει επιπλέον να βελτιωθεί η χρηστικότητα και η πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης με την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών μέσω πολλαπλών καναλιών (συμπεριλαμβανομένου του Διαδικτύου, της τηλεόρασης, του τηλεφώνου, κινητών συσκευών, ή, κατά περίπτωση, μέσω μεσαζόντων).

2011-2013	<p>Η Επιτροπή θα στηρίζει τα κράτη μέλη στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης που έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και στη διασφάλιση της συνοχής και της προσβασιμότητας με:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– συμφωνία με τα κράτη μέλη πάνω σε κοινούς στόχους και κριτήρια αξιολόγησης,</li> <li>– διοργάνωση ανταλλαγών πολύτιμης τεχνογνωσίας σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο για την υποστήριξη περαιτέρω αφομοίωσης,</li> <li>– υποστήριξη αποτελεσματικών και συγκεκριμένων λύσεων προσβασιμότητας, σε συμμόρφωση με τα κατά περίπτωση σχετικά ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα, μέσω επίδειξης</li> </ul>
2013	<p>Τα κράτη μέλη θα αναπτύξουν εξατομικευμένες επιγραμμικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων λειτουργιών όπως η παρακολούθηση της προόδου των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση.</p>

### 2.1.2. Συνεργατική παραγωγή υπηρεσιών

Η κοινωνική δικτύωση και συνεργατικά εργαλεία (π.χ. τεχνολογίες Web 2.0) παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στο σχεδιασμό και την παραγωγή δημόσιων υπηρεσιών. Αν και ακόμα περιορισμένος, αυξάνεται ο αριθμός των υπηρεσιών που θα εξυπηρετεί τις ανάγκες των πολιτών, και που συχνά έχει αναπτυχθεί από οργανισμούς της κοινωνίας των πολιτών, οι οποίες βασίζονται στην αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα<sup>15</sup>. Ωστόσο, πρέπει να διερευνηθεί ποια είναι τα πλέον κατάλληλα εργαλεία και ποιος ο καλύτερος τρόπος εφαρμογής τους για την αποτελεσματική συμμετοχή των επιχειρήσεων, της κοινωνίας των πολιτών και των ιδιωτών.

Σε πρώτη φάση είναι απαραίτητη η ανάλυση των τεχνικών συνεργατικής παραγωγής που βασίζονται στις ΤΠΕ και της οικονομικής απόδοσης και ικανότητάς τους να παρέχουν

<sup>15</sup> Π.χ. fixmystreet.com

δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας. Με αυτή τη γνώση, ο σκοπός πρέπει να είναι η συμμετοχή τρίτων στην ανάπτυξη υπηρεσιών.

2011	Βάσει μελέτης που ήδη εκπονήθηκε, η Επιτροπή θα αξιολογήσει καταρχάς πώς θα συμπεριληφθούν ενεργά οι χρήστες στο σχεδιασμό και την παραγωγή υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης και θα επεξεργαστεί με τα κράτη μέλη περαιτέρω συστάσεις/κατευθύνσεις γι αυτά.
2011-2013	Η Επιτροπή θα διευκολύνει την ανταλλαγή γνώσεων και πείρας μεταξύ των ενδιαφερομένων και, σε συμφωνία με τα κράτη μέλη, θα θέσει κοινούς στόχους για την εγκατάσταση συνεργατικών υπηρεσιών.

### 2.1.3. Περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα

Ο δημόσιος τομέας αποτελεί έναν θησαυρό πληροφοριών<sup>16</sup>. Μεγάλο μέρος των δεδομένων που συγκεντρώνουν οι δημόσιες αρχές δεν χρησιμοποιούνται ή εξυπηρετούν περιορισμένους μόνον σκοπούς. Η κοινοποίηση δεδομένων του δημόσιου που δεν είναι προσωπικού χαρακτήρα (γεωγραφικών, δημογραφικών, στατιστικών, περιβαλλοντικών δεδομένων κλπ ...), ιδίως σε μηχανικά αναγνώσιμη μορφή, παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να αναζητήσουν νέους τρόπους για να τα χρησιμοποιήσουν και να δημιουργήσουν νέα καινοτομικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί να μεγιστοποιήσουν την αξία της περαιτέρω χρήσης πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ΠΔΤ), π.χ. διαθέτοντας ανεπεξέργαστα δεδομένα και έγγραφα για περαιτέρω χρήση, σε ευρεία ποικιλία μορφοτύπων (συμπεριλαμβανόμενης της μηχανικά αναγνώσιμης μορφής) και γλωσσών, καθώς και με τη δημιουργία δικτυακών πυλών για ΠΔΤ<sup>17</sup>. Οι δράσεις στο πεδίο αυτό πρέπει να συνδέονται με την εφαρμογή και επανεξέταση της οδηγίας σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (οδηγία ΠΔΤ)<sup>18</sup>, την επανεξέταση της απόφασης της Επιτροπής σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών της Επιτροπής<sup>19</sup> και την αποτελεσματική συνεργασία στο πλαίσιο της ομάδας ΠΔΤ<sup>20</sup>.

2011	Τα κράτη μέλη θα καταλήξουν σε ένα κοινό σύνολο δεικτών περαιτέρω χρήσης των πληροφοριών αυτών (ΠΔΤ).
2011	Η Επιτροπή θα εκπονήσει μελέτη για να διαπιστωθεί σε ποιο βαθμό έχουν καταρτιστεί και εφαρμοστεί από τα κράτη μέλη ανοιχτοί κατάλογοι δεδομένων ή/και δικτυακές πύλες ΠΔΤ (π.χ. data.gov.uk).

<sup>16</sup> Η Επιτροπή και τα ΚΜ έχουν προ πολλών ετών αναγνωρίσει την αξία αυτή και έχουν θεσπίσει την οδηγία για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (οδηγία PSI).

<sup>17</sup> Π.χ. Data.gov.uk

<sup>18</sup> Οδηγία 2003/98/EK για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, της 17.11.2003, ΕΕ L345 της 31.12.2003, σ. 90-96

<sup>19</sup> Απόφαση 2006/291/EK της Επιτροπής, της 07.04.2006, για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών της Επιτροπής.

<sup>20</sup> Η ομάδα PSI αποτελείται από υπαλλήλους από τα κράτη μέλη, τοπικές ή περιφερειακές αρχές και από εκπροσώπους οργανισμών του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι συνεδριάζουν τακτικά με θέμα την ανταλλαγή ορθής πρακτικής όσον αφορά την περαιτέρω χρήση των PSI και πρωτοβουλίες υποστήριξης της περαιτέρω χρήσης PSI, ενώ συζητούν επίσης πρακτικά θέματα όσον αφορά τη μεταφορά της οδηγίας PSI στις εθνικές νομοθεσίες.



2011-2013	Η Επιτροπή θα προαγάγει ανταλλαγές ορθής πρακτικής και δραστηριότητες ευαισθητοποίησης, ενώ θα εγκρίνει την εσωτερική στρατηγική της όσον αφορά περαιτέρω χρήση ΠΔΤ, βάσει επανεξέτασης της απόφασης ΠΔΤ.
2011-2012	Η Επιτροπή θα επανεξετάσει την οδηγία για τις ΠΔΤ, όπως επισημαίνεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη, και θα εξετάσει τη δυνατότητα μιας εκτεταμένης στρατηγικής για ευρωπαϊκές ΠΔΤ.

#### 2.1.4. Βελτίωση της διαφάνειας

Η διαφάνεια στη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και στη σχετική χρήση προσωπικών δεδομένων συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης στους πολίτες, ενώ θα αναβαθμίσει τη λογοδοσία των φορέων χάραξης πολιτικής. Μολονότι πολλά κράτη μέλη έχουν θέσει στόχους ως προς τη διαφάνεια, δεν υπάρχουν ακόμα κοινοί ευρωπαϊκοί στόχοι.

Όπως προκύπτει από σχετικές έρευνες, νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα να εντοπίζουν τα προσωπικά τους δεδομένα που αποθηκεύονται από τις δημόσιες διοικήσεις, επιτρέπουν στους χρήστες να ελέγχουν ποιος είχε πρόσβαση στους διοικητικούς φακέλους τους και τους παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, συγκαταλέγονται στις πλέον δημοφιλείς υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης. Η δράση στον τομέα αυτό πρέπει να συμβαδίζει με την οδηγία για την προστασία των δεδομένων (οδηγία 95/46/EK).

2011	Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα καθορίσουν κοινούς εθελοντικούς στόχους διαφάνειας και θα ανταλλάξουν διαθέσιμες εμπειρίες.
2013	Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα παρέχουν επιγραμμική πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις εθνικές νομοθεσίες και κανονισμούς, τις πολιτικές και τη χρηματοδότηση.
2014	Σύμφωνα με την οδηγία 95/46/EK, τα κράτη μέλη θα παρέχουν στους πολίτες ηλεκτρονική πρόσβαση στα σχετικά με αυτούς δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τηρούν, εφόσον είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή και θα τους ενημερώνουν ηλεκτρονικά όποτε τα δεδομένα αυτά υφίστανται επεξεργασία με αυτόματα μέσα, με απλό και σαφή τρόπο.

#### 2.1.5. Συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων σε διαδικασίες χάραξης πολιτικής

Τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί για την ανάπτυξη και προώθηση χρησιμότερων και καλύτερων τρόπων, βάσει λύσεων ΤΠΕ, ώστε οι επιχειρήσεις και οι πολίτες να συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις σχετικά με τη δημόσια πολιτική, σε συζητήσεις και σε διαδικασίες χάραξης πολιτικής. Νέα εργαλεία για την μοντελοποίηση της διακυβέρνησης και της πολιτικής, που αναπτύσσονται σήμερα στο πλαίσιο του έβδομου προγράμματος πλαισίου της ΕΕ για την έρευνα, την τεχνολογική ανάπτυξη και την επίδειξη (7<sup>ο</sup> ΠΠ)<sup>21</sup>, θα στηρίξουν τις κυβερνήσεις

<sup>21</sup> Έβδομο πρόγραμμα πλαίσιο της ΕΕ για δραστηριότητες έρευνας, τεχνολογικής ανάπτυξης και επίδειξης (7<sup>ο</sup> ΠΠ)  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/research/fp7/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm)

στην παροχή έξυπνων, στοχευμένων και προσαρμοστικών πολιτικών, με καλύτερη κατανόηση της οικονομικής απόδοσης και του αντίκτυπου.

Οι προβλεπόμενες ενέργειες θα βελτιώσουν την δυνατότητα έκφρασης και υποβολής προτάσεων εκ μέρους των πολιτών για δράσεις πολιτικής στα κράτη μέλη και στην Ευρωπαϊκή Ένωση στο σύνολό της. Οι δράσεις αυτές θα βασίζονται σε έργα ηλε-συμμετοχής που έχουν ήδη δρομολογηθεί στο πρόγραμμα πλαίσιο για την ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία (CIP), π.χ. με τη χρήση εργαλείων ΤΠΕ για ηλ-αιτήσεις με σκοπό την υποστήριξη «πρωτοβουλιών των πολιτών»<sup>22</sup>, ή για νέες προσκλήσεις υποβολής προτάσεων που θα γίνουν στο έβδομο πρόγραμμα πλαίσιο (7<sup>ο</sup> ΠΠ).

2011	Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη μέλη για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας υποστήριξης «πρωτοβουλιών των πολιτών» (όπως προβλέπεται από το άρθρο 11 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση).
2011	Η Επιτροπή θα αξιολογήσει τα υφιστάμενα ερευνητικά έργα και θα δρομολογήσει νέα, στο στόχο «ΤΠΕ για μοντελοποίηση διακυβέρνησης και πολιτικής» του προγράμματος εργασιών 2011-2012 του 7ου ΠΠ και διασφάλιση της περαιτέρω ανταλλαγής γνώσεων και βέλτιστης πρακτικής.
2011-2015	Τα κράτη μέλη, η Επιτροπή και άλλοι αντιπροσωπευτικοί θεσμοί, όπως τα κοινοβούλια, πρέπει να αναπτύξουν υπηρεσίες για τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων σε δημόσιους διαλόγους και διαδικασίες λήψης αποφάσεων με βάση πιλοτικά έργα και έργα επίδειξης.

## 2.2. Εσωτερική αγορά

Οι περισσότερες δημόσιες επιγραμμικές υπηρεσίες δεν λειτουργούν πέρα από τα σύνορα ή συνεπάγονται περίπλοκες διαδικασίες προσβασιμότητας. Πολίτες μιας χώρας της ΕΕ δεν μπορούν εύκολα να ζητήσουν δημόσιες υπηρεσίες σε άλλη χώρα από εκείνη στην οποία είναι εγκατεστημένοι, χρησιμοποιώντας για παράδειγμα το εθνικό ηλεκτρονικό δελτίο ταυτότητας. Αυτό περιορίζει σημαντικά την κινητικότητα επιχειρήσεων και πολιτών. Για την υποστήριξη της εσωτερικής αγοράς, οι κυβερνήσεις πρέπει να αναπτύξουν «αδιάλειπτες» υπηρεσίες ώστε οι επιχειρηματίες να ιδρύουν και να διευθύνουν μια επιχείρηση οπουδήποτε στην Ευρώπη και οι πολίτες να έχουν τη δυνατότητα να σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν, να έχουν υγειονομική περίθαλψη και να συνταξιοδοτούνται οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

### 2.2.1. Αδιάλειπτες υπηρεσίες για επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι σε θέση να πωλούν και να παρέχουν υπηρεσίες και προϊόντα σε ολόκληρη την ΕΕ, με απλές ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις και αποτελεσματική εφαρμογή των υπηρεσιών που προσφέρουν στις επιχειρήσεις ενιαία σημεία επαφής για τις επαφές τους με την κυβέρνηση. Την τελευταία διετία υλοποιήθηκαν και στους δύο τομείς δύο σημαντικές πρωτοβουλίες:

- SPOCS «απλές επιγραμμικές διαδικασίες για διασυνοριακές υπηρεσίες»<sup>23</sup>: στοχεύει στην άρση των διοικητικών εμποδίων που αντιμετωπίζουν ευρωπαϊκές επιχειρήσεις

<sup>22</sup> Άρθρο 11 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση και άρθρο 24 της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

<sup>23</sup> SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) (<http://www.eu-spocs.eu>).

που επιθυμούν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο εξωτερικό, με υποστήριξη της εφαρμογής σημείων ενιαίας εξυπηρέτησης επόμενης γενιάς και των σχετικών ηλε-διαδικασιών.

- PEPPOL «πανευρωπαϊκές επιγραμμικές δημόσιες συμβάσεις»<sup>24</sup>: στοχεύει σε πιλοτική λύση διαλειτουργικών δημόσιων ηλε-συμβάσεων σε επίπεδο ΕΕ που παρέχουν στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα να εκτελέσουν επιγραμμικά ολόκληρο τον κύκλο της δημόσιας σύμβασης, από την παραγγελία μέχρι την τιμολόγηση και την πρόσβαση σε καταλόγους. Αυτό θα μειώσει τον διοικητικό φόρτο ενώ ως αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή της θα προκύψουν αυξημένη διαφάνεια και ενδεχομένως μεγάλη εξοικονόμηση κόστους.

Με βάση τα αποτελέσματα των ανωτέρω πρωτοβουλιών, οι προβλεπόμενες δράσεις πρέπει να είναι: μια διασυνοριακή και διαλειτουργική υποδομή δημόσιων ηλε-συμβάσεων με βάση τα αποτελέσματα του πιλοτικού έργου μεγάλης κλίμακας PEPPOL, καθώς και η ανάπτυξη «δεύτερης γενιάς» ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης, μαζί με επέκταση της οδηγίας για τις υπηρεσίες σε άλλους επιχειρηματικούς τομείς. Αυτό σημαίνει ότι μέχρι το 2015 οι επιχειρήσεις στην Ευρώπη θα είναι σε θέση να πωλούν αγαθά και παρέχουν υπηρεσίες σε δημόσιες διοικήσεις άλλων χωρών το ίδιο εύκολα όπως ισχύει σήμερα στη χώρα προέλευσής τους. Η επέκταση μιας επιχείρησης σε άλλες χώρες και η εγγραφή μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως – δηλ. από το γραφείο.

2011	Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα αξιολογήσουν τα αποτελέσματα των PEPPOL και SPOCS και θα εξασφαλίσουν βιώσιμη συνέχεια.
2011	Η Επιτροπή θα εκδώσει λευκή βίβλο σχετικά με τα πρακτικά βήματα για διασύνδεση της ικανότητας σύναψης δημόσιων ηλε-συμβάσεων σε ολόκληρη την εσωτερική αγορά <sup>25</sup> .
2012-2014	Τα κράτη μέλη πρέπει να εγκαταστήσουν διασυνοριακές υπηρεσίες με βάση τα αποτελέσματα των PEPPOL και SPOCS.
2013	Τα κράτη μέλη θα διασφαλίσουν ότι η «δεύτερη γενιά» των ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης θα λειτουργήσουν ως πλήρη κέντρα ηλε-διακυβέρνησης, πέρα από τις απαιτήσεις και τα πεδία που καλύπτονται από την οδηγία για τις υπηρεσίες. <sup>26</sup>

### 2.2.2. Προσωπική κινητικότητα

Οι πολίτες της Ευρώπης πρέπει να είναι σε θέση να κυκλοφορούν και να διαμένουν ελεύθερα σε ολόκληρη την Ευρώπη<sup>27</sup>. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα συνεργαστούν στο πεδίο αυτό για την ανάπτυξη υπηρεσιών που θα αυξήσουν την κινητικότητα των ατόμων, τα οποία επιθυμούν να μετακινούνται μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, π.χ. για μελέτη, εργασία, υγειονομική περίθαλψη, διαμονή ή/και συνταξιοδότηση.

<sup>24</sup> PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online) (<http://www.peppol.eu>).

<sup>25</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

<sup>26</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

<sup>27</sup> Υλοποίηση της οδηγίας σχετικά με το δικαίωμα των πολιτών της Ένωσης για ελεύθερη κυκλοφορία και διαμονή στο έδαφός της και σχετικά με το δικαίωμα ελεύθερης κυκλοφορίας των προσώπων.

Οι προβλεπόμενες ενέργειες πρέπει να εξασφαλίσουν την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών που θα καθιστούν εφικτή για τους πολίτες την επικοινωνία, την πραγματοποίηση συναλλαγών, και την αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών εγγράφων και πληροφοριών προς και από δημόσιες διοικήσεις σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Θα επιτρέψουν την παροχή ασφαλούς διασυνοριακής ανταλλαγής και την ασφαλή φύλαξη των ηλεκτρονικών πληροφοριών (ηλε-διανομή εγγράφων και πληροφοριών). Οι πολίτες πρέπει να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε προσωπικά έγγραφα, όπως σε πιστοποιητικά γέννησης, από όλη την Ευρώπη, να είναι επιλέξιμοι και να λαμβάνουν συνταξιοδοτικά δικαιώματα εφόσον συνταξιοδοτούνται σε άλλη χώρα από εκείνη όπου εργάζονταν, ή να εγγράφονται ηλεκτρονικά σε οποιοδήποτε ευρωπαϊκό πανεπιστήμιο.

2012-2014	Η Επιτροπή θα υποστηρίξει την ανταλλαγή βέλτιστης πρακτικής και θα συντονίζει τις προσπάθειες των κρατών μελών για την από κοινού ανάπτυξη και τη δημιουργία διαλειτουργικών υπηρεσιών ηλε-διανομής.
2015	Τα κράτη μέλη θα παρέχουν διασυνοριακές και διαλειτουργικές υπηρεσίες ηλε-διανομής για τους πολίτες, π.χ. ώστε να μπορούν να σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν, να έχουν υγειονομική περίθαλψη και να συνταξιοδοτούνται οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

### 2.2.3. Υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών σε ενωσιακή κλίμακα

Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα ανταλλάσσουν επιτυχημένες εμπειρίες που αποκτήθηκαν στα πιλοτικά έργα μεγάλης κλίμακας<sup>28</sup> ώστε να καθορίζουν και να καταλήγουν σε με βασικές διασυνοριακές υπηρεσίες έτοιμες για αειφορική εφαρμογή σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα αξιολογήσουν την ετοιμότητα τους βάσει ανάλυσης των οργανωτικών, νομικών, τεχνικών και σημασιολογικών φραγμών που θα μπορούσαν να εμποδίσουν την οριστική εγκατάστασή τους.

Η διάθεση διασυνοριακών υπηρεσιών στην ΕΕ θα αυξηθεί, αρχικά μέσω της στήριξης σε νέα πιλοτικά έργα μεγάλης κλίμακας και με βάση σαφώς προσδιορισμένες ανάγκες (π.χ. σε πεδία όπως η ηλε-δικαιοσύνη ή το ηλε-περιβάλλον), καθώς και ευκαιρίες για περαιτέρω χρήση υφιστάμενων υποδομών. Οι προβλεπόμενες δράσεις πρέπει να προβλέπουν τις προϋποθέσεις ώστε τα κράτη μέλη να αναλάβουν την πλήρη εγκατάσταση, σε ολόκληρη την ΕΕ, των διασυνοριακών υπηρεσιών και να εγκαινιάσουν τη δημιουργία νέων.

2011	Η Επιτροπή, από κοινού με τα κράτη μέλη, θα εκπονήσει μελέτη σχετικά με τη ζήτηση για διασυνοριακές υπηρεσίες και θα αξιολογήσει τα οργανωτικά, νομικά, τεχνικά και σημασιολογικά εμπόδια.
2011	Τα κράτη μέλη θα συμφωνήσουν σε σειρά βασικών διασυνοριακών δημοσίων υπηρεσιών που πρέπει να εγκατασταθούν μεταξύ 2012 και 2015 και θα προσδιορίσει τις κατάλληλες εκδηλώσεις / φάσεις <sup>29</sup> .
2012-	Η Επιτροπή θα υποστηρίξει και θα συντονίσει τις προσπάθειες των κρατών μελών

<sup>28</sup> STORK (Secure identity acrOss boRders linKed) (<https://www.eid-stork.eu/>). epSOS (Smart Open Services for European Patients) (<http://www.epsos.eu>).

<sup>29</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

2015	για την εγκατάσταση πιλοτικών έργων μεγάλης κλίμακας και τη δρομολόγηση νέων, ενώ παράλληλα θα ενθαρρύνει τον συντονισμό και την περαιτέρω από κοινού αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και λύσεων.
2012-2015	Η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη μέλη και τα ενδιαφερόμενα μέρη για την υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών ηλε-περιβάλλοντος <sup>30</sup>

### 2.3. Απόδοση και αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημοσίων διοικήσεων

Οι δράσεις στην προτεραιότητα αυτή θα επικεντρωθούν στη χρήση ΤΠΕ και οργανωτικών αλλαγών γενικής εφαρμογής ώστε να παρέχονται καλύτερες, λιγότερο παρεμβατικές, βιωσιμότερες και ταχύτερες δημόσιες υπηρεσίες, μέσω της μείωσης του διοικητικού φόρτου, της βελτίωσης των οργανωτικών διαδικασιών και της προώθησης μιας αειφορικής οικονομίας με χαμηλές εκπομπές άνθρακα.

#### 2.3.1. Βελτίωση οργανωτικών διαδικασιών

Η ηλε-διακυβέρνηση χρησιμεύει ως μέσο αλλαγής για τη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης και τον περιορισμό του κόστους. Για παράδειγμα, το κόστος της τιμολόγησης μπορεί να μειωθεί στις ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων, με παράλληλη αύξηση της αποτελεσματικότητας, για παράδειγμα μέσω της ταχύτερης επεξεργασίας. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα ωφεληθούν από τη βελτίωση των ηλε-δεξιοτήτων τους, καθώς και από εμπειρίες σε άλλα μέρη της Ευρώπης όσον αφορά τρόπους βελτίωσης των οργανωτικών διαδικασιών. Καίριο ρόλο εν προκειμένω θα διαδραματίσει η δικτυακή πύλη ePractice.eu.

Επιπλέον, η Επιτροπή θα δώσει το παράδειγμα και θα εφαρμόζει στη δική της οργανωτική δομή υπερσύγχρονες και τις πλέον κατάλληλες τεχνολογίες και πολιτικές ηλε-διακυβέρνησης. Το σχέδιο δράσης ηλ-Επιτροπή 2011-2015 θα υποστηρίξει εξορθολογισμένες διοικητικές διαδικασίες, θα διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών και θα απλουστεύσει τις συναλλαγές με την Επιτροπή.

2011	Η Επιτροπή θα διευκολύνει την ανταλλαγή εμπειριών, ενθαρρύνοντας την περαιτέρω χρήση επιτυχών λύσεων και εφαρμογών καθώς και τη διερεύνηση νέων μεθόδων για την υποστήριξη των κρατών μελών όσον αφορά τη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών.
2011-2012	Η Επιτροπή θα μετατρέψει τη δικτυακή πύλη ePractice.eu σε εργαλείο αποτελεσματικής ανταλλαγής εμπειριών και πληροφοριών για τους ασκούντες ηλε-διακυβέρνηση στα κράτη μέλη.
2011-2015	Η Επιτροπή θα εφαρμόσει ένα φιλόδοξο σχέδιο δράσης eCommission (ηλ-Επιτροπή) 2011-2015, το οποίο περιλαμβάνει πλήρως ηλεκτρονικές διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων, στρατηγικές πληροφόρησης στο δημόσιο τομέα και πολιτικές διαφάνειας <sup>31</sup> .
2013	Η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, θα καταρτίσει πρόγραμμα για

<sup>30</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

<sup>31</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

τις ανταλλαγές προσωπικού μεταξύ των διοικήσεων σε διάφορα κράτη μέλη.
--

### 2.3.2. Περιορισμός του διοικητικού φόρτου

Για πολλούς πολίτες και επιχειρήσεις, η καλύτερη κυβέρνηση είναι αυτή που περνά απαρατήρητη. Στην πράξη όμως, πολλές διαδικασίες και απαιτήσεις καθιστούν τις συναλλαγές με τις κυβερνήσεις επαχθείς από πλευράς χρόνου και πόρων. Κατά συνέπεια, η απλούστευση ή κατάργηση διοικητικών διαδικασιών οφείλει να αποτελεί σημαντικό στόχο, όπως προβλέπεται στο πρόγραμμα δράσης για τη μείωση του διοικητικού φόρτου στην Ευρωπαϊκή Ένωση<sup>32</sup>.

Οι προβλεπόμενες δράσεις αναμένεται ότι θα βοηθήσουν τα κράτη μέλη στην εξάλειψη περιττού διοικητικού φόρτου. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί, π.χ. με έξυπνη χρήση, από τις δημόσιες αρχές, των διαθέσιμων πληροφοριών που τίθενται στη διάθεση των πολιτών και με την εφαρμογή της αρχής της «εφάπαξ» καταχώρισης των δεδομένων, κατά την οποία τα στοιχεία που απαιτούνται από τους πολίτες συγκεντρώνονται μία μόνο φορά, με την προϋπόθεση ότι πληρούνται οι απαιτήσεις για την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής.

2011-2013	Η Επιτροπή θα οργανώσει, από κοινού με τα κράτη μέλη, την ανταλλαγή εμπειριών από την εφαρμογή της αρχής της «εφάπαξ» καταχώρισης και, δεδομένου ότι οι ηλεκτρονικές διαδικασίες και επικοινωνίες έχουν αποβεί κύριος αγωγός για την παροχή υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης, θα πραγματοποιήσουν ανάλυση κόστους-οφέλους και θα καταρτίσουν ένα χάρτη πορείας για την περαιτέρω εφαρμογή.
-----------	---

### 2.3.3. Πράσινη διακυβέρνηση

Η σύσταση της Επιτροπής σχετικά με την ενεργοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών για τη διευκόλυνση της μετάβασης προς μια ενεργειακά αποδοτική οικονομία με χαμηλές εκπομπές άνθρακα περιλαμβάνει τους δημόσιους οργανισμούς<sup>33</sup>. Απουσιάζουν ειδικοί στόχοι που αφορούν την ηλε-διακυβέρνηση και πρέπει να καθοριστούν και να αξιολογηθούν.

Οι προβλεπόμενες ενέργειες που περιγράφονται παρακάτω αποβλέπουν στον περιορισμό του αποτυπώματος άνθρακα των δημόσιων διοικήσεων στα κράτη μέλη, για παράδειγμα με την εφαρμογή ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, την επιλογή τηλεδιασκέψεων αντί των μετακινήσεων, κλπ.

2012	Η Επιτροπή θα εκπονήσει μελέτη σχετικά με τις δυνατότητες της ηλε-διακυβέρνησης για περιορισμό του αποτυπώματος άνθρακα των κυβερνήσεων, συμπεριλαμβάνονται περιπτώσεις βέλτιστης πρακτικής.
2013	Τα κράτη μέλη πρέπει να καταρτίσουν και να συμφωνήσουν σε δείκτες και διαδικασίες αξιολόγησης για τη μέτρηση του περιορισμού του αποτυπώματος άνθρακα των διοικήσεών τους, ως αποτέλεσμα της εφαρμογής υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης.

<sup>32</sup> COM(2007) 23.

<sup>33</sup> COM(2009) 111.

## 2.4. Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη ηλε-διακυβέρνησης

Ορισμένες τεχνικές και νομικές προϋποθέσεις πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή ώστε να καταστεί δυνατή η υλοποίηση των δράσεων που θα βελτιώσουν τις υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Σε αυτές περιλαμβάνονται η προώθηση της διασυνοριακής διαλειτουργικότητας, που - μεταξύ άλλων - καθιστά δυνατή την ανταλλαγή πληροφοριών, εφαρμογή μεθόδων μονοαπευθυντικής εξυπηρέτησης (μίας θυρίδας), πανευρωπαϊκή χρήση λύσεων (εθνικής) ηλεκτρονικής ταυτότητας και συστήματα πληρωμών. Η διαλειτουργικότητα υποστηρίζεται μέσω ανοικτών προδιαγραφών και την ανάπτυξη των βασικών καταλυτικών παραγόντων, όπως είναι η ηλεκτρονική διαχείριση ταυτότητας και η τόνωση της καινοτομίας στην ηλε-διακυβέρνηση.

### 2.4.1. Ανοιχτές προδιαγραφές και διαλειτουργικότητα

Διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα των συστημάτων και μηχανών για ανταλλαγή, επεξεργασία και ορθή ερμηνεία πληροφοριών. Δεν είναι απλώς ένα πρόβλημα τεχνικού χαρακτήρα, δεδομένου ότι περιλαμβάνει νομικές, οργανωτικές και σημασιολογικές πτυχές της επεξεργασίας των δεδομένων. Η διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για μια ανοιχτή και ευέλικτη παροχή υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης και θα καταστήσει εφικτή τη συνεργασία μεταξύ δημόσιων διοικήσεων στην Ευρώπη. Ειδικότερα, τα πρότυπα και οι ανοιχτές πλατφόρμες προσφέρουν ευκαιρίες για οικονομικά αποδοτικότερη χρήση των πόρων και παροχή υπηρεσιών.

Οι προβλεπόμενες δράσεις θα οδηγήσουν στην κατάρτιση κοινής στρατηγικής για την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των κρατών μελών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

2011-2015	Η Επιτροπή (μέσω του προγράμματος ISA) θα υλοποιήσει δραστηριότητες για ενεργοποίηση του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ/EIF) και της ευρωπαϊκής στρατηγικής για τη διαλειτουργικότητα (EIS) (η θέσπιση του EIF και της EIS αναμένεται για το 2010).
2012	Η Επιτροπή θα οργανώσει την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και θα προωθήσει την περαιτέρω και κοινή χρήση των λύσεων για την εφαρμογή διαλειτουργικών υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης. Σε αυτά περιλαμβάνεται η δημιουργία διεπαφών για την απόκτηση πρόσβασης και τη χρήση αυθεντικών εθνικών πηγών.
2013	Τα κράτη μέλη οφείλουν να εναρμονίσουν τα οικεία εθνικά πλαίσια διαλειτουργικότητας με το EIF/ΕΠΔ <sup>34</sup> .

### 2.4.2. Βασικοί καταλυτικοί παράγοντες

Για πολλές επιγραμμικές υπηρεσίες είναι απαραίτητη η ταυτοποίηση και η επαλήθευση της ταυτότητας του φυσικού ή νομικού προσώπου στο οποίο θα παραδοθεί μια υπηρεσία. Οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID) και οι υπηρεσίες επαλήθευσης ταυτότητας είναι ουσιώδεις παράγοντες για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών (τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα). Σήμερα, ο πιο συνηθισμένος τρόπος για την επαλήθευση ταυτότητας είναι μέσω κωδικών πρόσβασης, αλλά είναι ολοένα και πιο αναγκαία η επιλογή ασφαλέστερων λύσεων που προστατεύουν την ιδιωτική σφαίρα. Η Ευρώπη

<sup>34</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

χρειάζεται βελτίωση της διοικητικής συνεργασίας για την ανάπτυξη και την εγκατάσταση διασυνοριακών επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων πρακτικών λύσεων ηλε-ταυτοποίησης (eIdentification) και ηλ-επαλήθευσης ταυτότητας (eAuthentication). Οι πρωτοβουλίες έχουν ήδη ξεκινήσει, όπως το πιλοτικό έργο μεγάλης κλίμακας STORK, το οποίο αποσκοπεί στη δημιουργία ευρωπαϊκής πλατφόρμας διαλειτουργικότητας για eID που θα καταστήσει δυνατή για τους πολίτες την πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης μέσα και έξω από τη χώρα τους, χρησιμοποιώντας την εθνική τους eID.

Οι προβλεπόμενες δράσεις θα συμβάλουν στην οικοδόμηση πανευρωπαϊκού πλαισίου για την αμοιβαία αναγνώριση eID<sup>35</sup> που θα παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ταυτοποίησής τους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η προσέγγιση πρέπει να αξιοποιήσει τα αποτελέσματα των ανωτέρω πρωτοβουλιών, ιδίως της STORK, βασιζόμενη σε ταυτότητες που έχουν υποβληθεί σε έλεγχο, σύμφωνα με τις διατάξεις περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων. Το έργο αυτό θα συμπληρώσει και θα λάβει υπόψη το υφιστάμενο ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για τις ηλ-υπογραφές και την ηλε-ταυτοποίηση<sup>36</sup>, καθώς και την αναθεώρηση της οδηγίας για τις ηλ-υπογραφές που έχει προγραμματιστεί για το 2011.

2011	Η Επιτροπή θα προτείνει αναθεώρηση της οδηγίας για τις ηλ-υπογραφές, με σκοπό να υπάρξει νομικό πλαίσιο για διασυνοριακή αναγνώριση και διαλειτουργικότητα των ασφαλών συστημάτων ηλ-επαλήθευσης ταυτότητας <sup>37</sup> ,
2012	Η Επιτροπή θα προτείνει απόφαση του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την εξασφάλιση της αμοιβαίας αναγνώρισης της ηλε-ταυτοποίησης και της ηλ-επαλήθευσης ταυτότητας σε ολόκληρη την ΕΕ, με βάση επιγραμμικές «υπηρεσίες ελέγχου ταυτότητας» που θα προσφέρονται σε όλα τα κράτη μέλη (τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν τα πλέον ενδεδειγμένα επίσημα έγγραφα ταυτότητας - που εκδίδονται από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα) <sup>38</sup> .
2012-2014	Τα κράτη μέλη οφείλουν να εφαρμόζουν και εγκαθιστούν λύσεις eID, με βάση τα αποτελέσματα του έργου STORK και άλλων έργων συναφών με την eID.

#### 2.4.3. Καινοτομική ηλε-διακυβέρνηση

Η νέα γενιά υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης θα πρέπει να στηριχθεί και να αξιοποιήσει καινοτομικές τεχνικές προσεγγίσεις, όπως τα «νέφη» δημοσίων υπηρεσιών και αρχιτεκτονικής, με γνώμονα τις ανάγκες των υπηρεσιών (SOA) για τη δημιουργία ανοιχτών, ευέλικτων και συνεργατικών υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους των ΤΠΕ. Για την προώθηση της διάθεσης και της χρήσης πρόσφορης, κατά παραγγελία πρόσβασης σε μεριζόμενους πόρους και υπηρεσίες με σκοπό την παροχή πιλοτικών έργων υπηρεσιών ηλε-διακυβέρνησης, θα δρομολογηθούν πιλοτικά έργα. Επιπλέον, οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να αναλάβουν δράση για την αναβάθμιση της υποδομής ηλε-διακυβέρνησης που είναι σχετικές με το IPv6 (δικτυακές πύλες, ιστοσελίδες, εφαρμογές, κλπ.) και επιγραμμικών υπηρεσιών δημόσιου συμφέροντος, ενόψει της εξάντλησης των διαθέσιμων διευθύνσεων IPv4. Η εν λόγω αφομοίωση του IPv6 θα είναι

<sup>35</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη

<sup>36</sup> COM(2008) 798

<sup>37</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.

<sup>38</sup> Η δράση αυτή ορίζεται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.



επωφελής για τις δημόσιες αρχές στα κράτη μέλη, ώστε να ενισχύσουν καινοτομικές, αποτελεσματικές και προσιτές εφαρμογές και υπηρεσίες<sup>39</sup>.

Οι προβλεπόμενες δράσεις έχουν ως στόχο τον εντοπισμό και τη διάδοση δοκιμασμένων και ασφαλών λύσεων για «νέφη» δημόσιων υπηρεσιών, αρχιτεκτονικών SOA και στρατηγικές μετάβασης για τη μετατροπή από το IPv4 στο IPv6.

2011	Η Επιτροπή θα δρομολογήσει την εκπόνηση μελέτης και θα προτείνει δράσεις για τον τρόπο εφαρμογής αναδυόμενων τεχνολογιών και παραδειγμάτων (όπως οι SOA και οι συστάδες δημόσιων υπηρεσιών) στο δημόσιο τομέα.
2011	Η Επιτροπή θα δρομολογήσει δραστηριότητες στο πλαίσιο του προγράμματος CIP για την υποστήριξη των διοικήσεων για πιλοτική αναβάθμιση στο IPv6, δημιουργώντας έτσι υποδείγματα και δίνοντας νέα ώθηση στη μετάβαση μεγάλης κλίμακας στο IPv6.
2012	Η Επιτροπή θα δρομολογήσει πιλοτικά έργα για να καταδείξει πώς οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν να προσφέρουν υπηρεσίες ηλε-διακυβέρνησης με πιο ευέλικτο και αποτελεσματικό τρόπο, χρησιμοποιώντας καινοτομικές αρχιτεκτονικές και τεχνολογίες.

### 3. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Τα κράτη μέλη έχουν δεσμευθεί πλήρως στις πολιτικές προτεραιότητες της δήλωσης του Malmö. Κάλεσαν επίσης την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να οργανώσει από κοινού τη διαχείριση του εν λόγω σχεδίου δράσης, καθιστώντας δυνατή την ενεργή συμμετοχή των κρατών μελών κατά την εφαρμογή του.

Για το σκοπό αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα συστήσει και θα προεδρεύει σε ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου, αποτελούμενη από αντιπροσώπους των κρατών μελών που είναι αρμόδιοι για τις εθνικές στρατηγικές ηλε-διακυβέρνησης. Αυτή η ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου θα ενημερώνει την ομάδα υψηλού επιπέδου για το ψηφιακό θεματολόγιο και θα συντονίζεται με την επιτροπή του προγράμματος ISA. Θα ενθαρρυνθεί επίσης πρόσθετη συνεργασία.

Πρέπει να συσταθεί συνεκτικό πλαίσιο για την εξέταση πολιτικών, την παρακολούθηση και αξιολόγηση του σχεδίου δράσης και για ανταλλαγή εμπειριών. Το 2013 θα διεξαχθεί ενδιάμεση αξιολόγηση της εφαρμογής του εν λόγω σχεδίου δράσης. Θα εξεταστεί ο βαθμός στον οποίο επιτεύχθηκαν οι στόχοι του σχεδίου δράσης, η σχετική πρόοδος και οι δυσκολίες που ανέκυψαν. Ανάλογα με τα αποτελέσματα της ενδιάμεσης αξιολόγησης, τυχόν αναγκαίες προσαρμογές των στόχων και των δραστηριοτήτων του σχεδίου δράσης θα επανεξεταστούν με την προτεινόμενη ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου.

Η συνολική πρόοδος που έχει σημειωθεί σχετικά με το σχέδιο δράσης και για την ηλε-διακυβέρνηση εν γένει θα αποτιμάται σε ετήσια βάση, χρησιμοποιώντας κατάλληλο συνδυασμό μέσων (συγκριτική αξιολόγηση, μάθηση μέσω σύγκρισης, αυτο-αξιολόγηση κ.λπ.) και μεθόδων (διαδικτυακή έρευνα, ανάλυση δημόσιων δεδομένων, δοκιμασίες

<sup>39</sup> Σύμφωνα με την ανακοίνωση COM(2008) 313, το 2011 η Επιτροπή θα καταρτίσει έγγραφο υπηρεσιών της Επιτροπής όπου θα προσδιορίζονται ενδεχομένως απαιτούμενες επακόλουθες δράσεις.

χρηστών, συνεντεύξεις, κλπ.). Τα κράτη μέλη θα ανταλλάσσουν σχετικές πρωτοβουλίες συγκριτικής αξιολόγησης με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και άλλα κράτη μέλη, προκειμένου να καταστεί δυνατή η ανάπτυξη κοινών ασκήσεων μέτρησης μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών.

2011	Η Επιτροπή θα δημιουργήσει ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου από αντιπροσώπους των κρατών μελών και θα προτείνει κατάλληλη εντολή.
2012	Τα κράτη μέλη θα ενημερώνουν την Επιτροπή και την ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου σχετικά με πώς οι πολιτικές προτεραιότητες της υπουργικής δήλωσης του Malmö ελήφθησαν ή θα ενσωματωθούν στις εκάστοτε εθνικές στρατηγικές ηλε-διακυβέρνησης.
2013	Όλα τα κράτη μέλη θα έχουν ενσωματώσει τις πολιτικές προτεραιότητες της δήλωσης του Malmö στις εθνικές τους στρατηγικές.
2013	Το σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση θα αξιολογηθεί και τα ευρήματα θα χρησιμεύσουν στην επικαιροποίηση του σχεδίου δράσης.
2015	Όλα τα κράτη μέλη θα ενημερώνουν την Επιτροπή και την ομάδα εμπειρογνομόνων υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο έχουν επιτευχθεί οι πολιτικές προτεραιότητες της δήλωσης του Malmö.