

03.2018

διαΝΕΟσις
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Παραρτήματα

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Διομήδης Σπινέλλης

Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα

Μάρτιος 2018

Περιεχόμενα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΙΚΟΝΕΣ ΑΠΟ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	4
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΨΗΦΙΑΚΟ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΟ i2020	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	9
Γ.1. Μεταφορά Έδρας Ατομικής Επιχείρησης [4α].....	9
Γ.2. Μεταφορά/Αλλαγή Ονόματος Παροχής στη Δ.Ε.Η. [17α]	11
Γ.3. Αίτηση για Απονομή Σύνταξης Λόγω Θανάτου [3α].....	12
Γ.4. Ενημέρωση Δικαιώματος Παροχής Σύνταξης Χηρείας (επιζών σύζυγος και τέκνα) για Τέκνο, το Οποίο Πρόκειται να Συμπληρώσει το 18ο Έτος της Ηλικίας του [12β].....	13
Γ.5. Επίσκεψη σε Ανταποκριτή του ΟΓΑ για Υποβολή Αιτήματος Αποζημίωσης από Παγετό σε Ελαιόδεντρα [12γ].....	15
Γ.6. Αποζημίωση Απαλλοτρίωσης Οικοπέδου [20β].....	18
Γ.6.1. Ροή Εργασιών.....	18
Γ.7. Μεταβίβαση Άδειας Αυτοκινήτου, από Ένα Όνομα σε Άλλο, Λόγω Κληρονομιάς [20γ]	19
Γ.7.1. Ροή Εργασιών.....	19
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΠΕ....	21
Δ.1. Ανδρέας Δρυμιώτης.....	21
Δ.1.1. Γιατί Εταιρείες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;..	21
Δ.1.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;	22
Δ.1.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την Υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;.....	22
Δ.1.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;.....	23
Δ.2. Στελέχη της Intrasoft International.....	24

Δ.2.1. Γιατί Εταιρίες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;....	25
Δ.2.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;	25
Δ.2.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;.....	26
Δ.2.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;.....	26
Δ.3. Μαρίκα Λάμπρου.....	27
Δ.3.1. Γιατί Εταιρίες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;....	27
Δ.3.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;	27
Δ.3.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την Υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;.....	27
Δ.3.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;.....	27
Δ.4. Σπύρος Βυζάντιος.....	28
Δ.4.1. Παθογένειες και Θετικά Βήματα.....	28
Δ.4.2. Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας σε Σύμπραξη.....	29
Δ.4.3. Απαραίτητες Παρεμβάσεις και Προτάσεις.....	30

Παράρτημα Α: Εικόνες Από Ενδεικτικές Αδυναμίες και Καλές Πρακτικές

Συλλογή μη κωδικοποιημένων δεδομένων από την εφαρμογή «Πόθεν Έσχες»

5. Τη συμμετοχή σε εταιρεία ή κοινοπραξία, όταν αυτή η συμμετοχή ενδέχεται να έχει επιπτώσεις στη δημόσια πολιτική ή όταν σας δίνει τη δυνατότητα σημαντικής επιρροής επί υποθέσεων της εν λόγω εταιρείας ή σύμπραξης, (δώστε επωνυμία, ΑΦΜ, και δραστηριότητες των εταιρειών).

Υπόχρεος

Σύζυγος

6. Για την περίπτωση προσώπων που υπηρετούν σε αιρετή δημόσια θέση, οποιαδήποτε οικονομική υποστήριξη από τρίτους, σε προσωπικό ή σε υλικούς πόρους, που χορηγείται σε συνάρτηση με τη δημόσια δραστηριότητά τους, με ένδειξη της ταυτότητας των τρίτων αυτών, εάν η συνολική αξία υπερβαίνει τις τρεις χιλιάδες (3.000) ευρώ.

Υπόχρεος

Σύζυγος

7. Οποιαδήποτε συγκεκριμένα οικονομικά συμφέροντα που προκάλεσαν άμεση ή δυνητική σύγκρουση συμφερόντων σε σχέση με τα καθήκοντά τους. Ως σύγκρουση συμφερόντων νοείται η περίπτωση κατά την οποία υπόχρεος έχει προσωπικό συμφέρον που θα μπορούσε να επηρεάσει αθέμιτα την εκτέλεση των καθηκόντων του. Σύγκρουση συμφερόντων δεν υπάρχει στην περίπτωση που ο υπόχρεος αντλεί κάποιο όφελος μόνο ως μέλος του γενικότερου κοινού ή μίας ευρύτερης κατηγορίας ατόμων.

Υπόχρεος

Σύζυγος

	0,00
	0,00
Νόμισμα	▼
Επιλογή	▼
Όνοματεπώνυμο Συμβολαιογράφου*	

Καταχωρίστε το ονοματεπώνυμο του συμβολαιογράφου, όπως αναγράφεται στο συμβόλαιο απόκτησης. Αν δεν υφίσταται συμβόλαιο καταχωρίστε δεν υπάρχει.

Τα στοιχεία κτηματογράφησης συλλέγονται ηλεκτρονικά, αλλά το κτηματολογικό φύλλο ακινήτου εκδίδεται μόνο από το αρμόδιο κτηματολογικό γραφείο.



Τελικά στοιχεία κτηματογράφησης - Αρχικές Εγγραφές

Από τη σελίδα αυτή όποιος έχει υποβάλει Δήλωση ιδιοκτησίας, μπορεί να δει το αποτέλεσμα της κτηματογράφησης για τα ακίνητα που τον αφορούν.

Πρόκειται για την απεικόνιση των ακινήτων (νομική και χωρική πληροφορία) όπως είχε **τη στιγμή λήξης της κτηματογράφησης** (μετά την Ανάρτηση και την επεξεργασία των αιτήσεων διόρθωσης/ ενστάσεων). Είναι οι «ΑΡΧΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ» του Κτηματολογίου.

Όλες οι μετέπειτα μεταβολές του ακινήτου (διορθώσεις, μεταβιβάσεις κλπ.) δεν απεικονίζονται εδώ, αλλά εμφανίζονται στο Κτηματολογικό Φύλλο του ακινήτου, που εκδίδεται μόνο κατόπιν αίτησης του ενδιαφερόμενου από το αρμόδιο Κτηματολογικό Γραφείο.


Σκοπός της εφαρμογής είναι **μόνο** να λάβετε γνώση της τελικής καταγραφής, γι' αυτό τα εκτυπώσιμα στοιχεία **δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για οποιαδήποτε συναλλαγή.**


Εάν δεν έχετε υποβάλει δήλωση θα πρέπει να απευθυνθείτε στο Κτηματολογικό Γραφείο της περιοχής του ακινήτου.

[Συνέχεια](#)

 ΕΘΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ & ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΕΙΑ Α.Ε.

Καλή πρακτική: Αυτόματη μεταφορά δεδομένων από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης.





http://
ON LINE υπηρεσίες
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ WEB

ΓΓΔΕ - ΚΑΛΩΣ ΗΛΘΑΤΕ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ WEB

Παρακαλούμε επιβεβαιώστε:

Εξουσιοδοτώ τον εξυπηρετητή της ΗΔΙΚΑ να προσπελάσει τα στοιχεία μου (ΑΦΜ) που τηρούνται στη ΓΓΔΕ

Εξουσιοδότηση

Kathimerinotita.gr: Ο πολίτης καλείται να γνωρίζει ποιο υπουργείο είναι αρμόδιο για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει, ενώ δεν περιλαμβάνονται οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης.

Αφορά (ποιο Υπουργείο ή Φορέα του Δημοσίου αφορά το θέμα)

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης

Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης

Υπουργείο Τουρισμού

Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού

Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας

Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων

Υπουργός Οικονομικών

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης

Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής

Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής

Υπουργείο Εξωτερικών

Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης

Υπουργείο Δικαιοσύνης

Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

Υπουργείο Υγείας

Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

Υπουργείο Εσωτερικών

Παράρτημα Β: Ψηφιακό Θεματολόγιο i2020

Η εθνική στρατηγική εντάσσεται στο Ψηφιακό Θεματολόγιο i2020 (<http://www.digitalplan.gov.gr> και <https://ec.europa.eu/digital-single-market>), το οποίο είναι πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αποτελεί έναν από τους επτά πυλώνες της στρατηγικής για την ανάπτυξη της ΕΕ έως το 2020.

Κύριος στόχος είναι η ανάπτυξη ενιαίας ψηφιακής αγοράς ώστε να δημιουργηθεί μια έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη στην Ευρώπη («A strategy for smart, sustainable and inclusive growth»). Ο στόχος αυτός βασίζεται σε επτά πυλώνες:

1. Επίτευξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς

- 1.1. Διεύρυνση διαδικτυακής πρόσβασης σε νόμιμο περιεχόμενο (απλούστευση εκκαθάρισης και διαχείρισης δικαιωμάτων δημιουργού και διασυνοριακής αδειοδότησης).
- 1.2. Περαιτέρω χρήση πληροφοριών της ΔΔ.
- 1.3. Διευκόλυνση ηλεκτρονικών πληρωμών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης (ολοκλήρωση Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ-SEPA και αναθεώρηση οδηγίας για ηλεκτρονικές υπογραφές, ώστε να υπάρξουν συστήματα ασφαλούς ηλεκτρονικής επαλήθευσης ταυτότητας).
- 1.4. Επανεξέταση του κανονιστικού πλαισίου της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων. Έκδοση κώδικα επιγραμμικών (online) δικαιωμάτων όπου με σαφή και προσιτό τρόπο θα συνοψίζονται τα ψηφιακά δικαιώματα των πολιτών. Εισαγωγή επιγραμμικού σήματος αξιοπιστίας στην ΕΕ που θα εγγυάται την ασφάλεια των καταναλωτών (<http://www.moto-teleterm.gr>).
- 1.5. Ενιαία αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (εναρμόνιση υπηρεσιών και ζωνών ραδιοφάσματος).

2. Αύξηση της διαλειτουργικότητας και προτύπων

- 2.1. Διαλειτουργικότητα μεταξύ συσκευών, εφαρμογών, αποθετηρίων δεδομένων, υπηρεσιών και δικτύων.
- 2.2. Αναθεώρηση από την Επιτροπή της ευρωπαϊκής πολιτικής τυποποίησης.
- 2.3. Προώθηση κατάλληλων κανόνων για δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.

3. Εδραίωση της εμπιστοσύνης και ασφάλειας στο Διαδίκτυο

- 3.1. Ενίσχυση πολιτικής για την πάταξη του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο, της παιδικής πορνογραφίας, της παραβίασης της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων. Μέτρα στον τομέα της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών.
- 3.2. Εγκατάσταση λειτουργικών δικτύων σε εθνικό επίπεδο και προσομοιώσεις επιθέσεων μεγάλης κλίμακας στον κυβερνοχώρο. Προσαρμογή εθνικών πλατφόρμων προειδοποίησης με βάση την πλατφόρμα για το έγκλημα στον κυβερνοχώρο της Europol.

4. Προώθηση ταχείας και υπερταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο για όλους

- 4.1. Επίτευξη ταχείας και υπερταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές.
- 4.2. Υλοποίηση δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς (NGA).
- 4.3. Ενίσχυση πολιτικών για το ραδιοφάσμα.

5. Επένδυση στην έρευνα και την καινοτομία

- 5.1. Κάλυψη ελλείμματος σε επενδύσεις για έρευνα και ανάπτυξη στις ΤΠΕ, οι οποίες εξακολουθούν να είναι ανεπαρκείς στην Ευρώπη σε σύγκριση με αυτές των κύριων εμπορικών εταιρών της.
- 5.2. Προώθηση ιδιωτικών επενδύσεων και διπλασιασμός δημόσιων δαπανών για ανάπτυξη ΤΠΕ.

6. Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης

- 6.1. Ορισμένες κατηγορίες του πληθυσμού εξακολουθούν να αποκλείονται από τον ψηφιακό γραμματισμό.
- 6.2. Η ΕΕ πάσχει από έλλειψη ικανού προσωπικού στις ΤΠΕ.
- 6.3. Προτεραιότητα στις ψηφιακές δεξιότητες και τον ψηφιακό γραμματισμό, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου.
- 6.4. Ανάπτυξη εργαλείων για τον προσδιορισμό και την αναγνώριση των ικανοτήτων των τεχνικών και των χρηστών των ΤΠΕ.
- 6.5. Ανάπτυξη εξειδικευμένου ευρωπαϊκού πλαισίου για επαγγελματισμό στις ΤΠΕ.
- 6.6. Προώθηση της Ηλεκτρονικής Πρόσβασης, ώστε να αμβλυνθούν οι ανισότητες πρόσβασης των Ευρωπαίων πολιτών στην ψηφιακή εκπαίδευση.

7. Οφέλη για την κοινωνία χάρη στην έξυπνη αξιοποίηση ΤΠΕ

- 7.1. Κλιματική αλλαγή με τη βοήθεια συμπράξεων με τους φορείς εκπομπών.
- 7.2. Διαχείριση της γήρανσης του πληθυσμού με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Υγείας.
- 7.3. Ψηφιοποίηση περιεχομένου χάρη στην Europeana.
- 7.4. Έξυπνα συστήματα μεταφορών.

Παράρτημα Γ: Ενδεικτικές Περιπτώσεις Ροής Εργασιών

Γ.1. Μεταφορά Έδρας Ατομικής Επιχείρησης [4α]

Εμπλεκόμενες υπηρεσίες:

Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ) – Παραρτήματα Εφορίας Αττικής
Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ)

Ροή Εργασιών

Η εν λόγω περίπτωση αναφέρεται στη μεταφορά της έδρας μιας ατομικής επιχείρησης που φέρει ταυτόχρονα κι αλλαγή στη ΔΟΥ. Πιο αναλυτικά, αφορά τη μεταφορά της έδρας από το κύριο κατάστημα στο υποκατάστημα και μετατροπή του πρώην κύριου καταστήματος σε αποθήκη. Για αυτό τον σκοπό, ο ιδιοκτήτης πρέπει μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία παρατίθενται εν συνεχεία, να επισκεφτεί την παλιά ΔΟΥ Α' Τάξεως για να κλείσει το υποκατάστημα που διαθέτει. Έπειτα, να μεταφέρει την έδρα του καταστήματος στο υποκατάστημα και να καταγράψει την πρώην έδρα ως αποθήκη πλέον. Δηλαδή το ηλεκτρονικό σύστημα απαιτεί αυτές τις τρεις μεταβολές για να ολοκληρωθεί η διαδικασία.

Σε αυτό, λοιπόν, το σημείο κρίνεται σκόπιμο να υπογραμμιστεί ότι πριν τη μεταφορά της έδρας προηγείται η μεταφορά της ταμειακής μηχανής. Για να μεταφερθεί αυτή γίνεται παύση της και παράλληλα κλείνει στα έγγραφα και στο υποκατάστημα της ατομικής επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, για να επιτευχθεί η μεταφορά της ταμειακής μηχανής ο ιδιοκτήτης καταθέτει αίτηση στην νέα ΔΟΥ πλέον μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος TAXISnet. Παράλληλα, γίνεται αίτηση και η παύση αυτής στο υποκατάστημα στο οποίο θα μεταφερθεί η νέα έδρα του καταστήματος.

Στη συνέχεια, ο ιδιοκτήτης επισκέπτεται την παλιά ΔΟΥ για να ολοκληρώσει τη μεταφορά της έδρας. Όταν όμως εισέρχεται κι αρχίζει η διαδικασία,

πληροφορείται ότι η νέα ΔΟΥ δεν έχει κάνει ακόμη αποδεκτή την αίτηση για παύση της ταμειακής. Συνεπώς, η παλιά ΔΟΥ δεν είναι σε θέση να λάβει δράση. Ο ιδιοκτήτης εγκαταλείπει τη ΔΟΥ και κατευθύνεται στη νέα ΔΟΥ που βρίσκεται σε άλλο δήμο. Εκεί, ενημερώνεται ότι οι αρμόδιοι υπάλληλοι δεν έχουν δει την αίτηση. Ωστόσο, έχει λήξει το θεμιτό χρονικό διάστημα των δεκαπέντε ημερών που δύνανται να απαντήσουν στην αίτηση. Για αυτό τον σκοπό πρέπει ο ιδιοκτήτης να υποβάλλει ξανά αίτηση στη ΔΟΥ. Ο ιδιοκτήτης ολοκληρώνει την αίτηση του και η νέα ΔΟΥ ενημερώνει το ηλεκτρονικό σύστημα ότι γίνεται αποδεκτή η μεταφορά της ταμειακής για να λαμβάνει και το υπουργείο Οικονομικών τα σωστά στοιχεία της ατομικής επιχείρησης.

Την επόμενη μέρα ο ιδιοκτήτης μαζί με την αίτηση για αλλαγή έδρας περνά από τα διαφορετικά τμήματα της ΔΟΥ για να λάβει τις υπογραφές των αρμοδίων για τη φορολογική του ενημερότητα. Στα διαφορετικά τμήματα της ΔΟΥ συγκαταλέγονται τα εξής παρακάτω:

- Τμήμα Ελέγχων, στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνονται οι φορολογικοί έλεγχοι για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης των φορολογουμένων με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Τμήμα Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνονται οι αντικρούσεις επί ανακοπών ή λοιπών ενδίκων μέσων, που ασκούνται από φορολογουμένους.
- Τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους φορολογουμένους στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνονται η παρακολούθηση της φορολογικής συμμόρφωσης των φορολογουμένων και η δημιουργία και συντήρηση της φορολογικής εικόνας τους.
- Τμήμα Εσόδων στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνονται η ταμειακή βεβαίωση των εσόδων, η λογιστική απεικόνιση αυτών, καθώς και η λογιστική απεικόνιση των εισπράξεων, επιστροφών ή διαγραφών, καθώς και των πληρωμών των δαπανών και η αποστολή των παραστατικών στοιχείων ελέγχου στο Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνονται οι ενέργειες για δημιουργία και συντήρηση της γενικής εικόνας του φορολογουμένου.
- Γραφείο Διαχείρισης, το οποίο υπάγεται απευθείας στον Προϊστάμενο της ΔΟΥ

Επομένως, ο ιδιοκτήτης διέρχεται από κάθε τμήμα, πριν φτάσει στο Γραφείο Διαχείρισης, μαζί με την αίτηση. Ο εκάστοτε υπάλληλος ελέγχει από την ημέρα ίδρυσης της επιχείρησης και για κάθε χρόνο αν υπάρχει κάποια οφειλή μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος. Εφόσον, δεν υπάρχει καμία οφειλή κι ο ιδιοκτήτης είναι φορολογικά ενήμερος, ο υπάλληλος υπογράφει την αίτηση και ο ιδιοκτήτης επισκέπτεται το επόμενο τμήμα. Όταν ολοκληρώνεται η επιβεβαίωση, ότι δηλαδή ο ιδιοκτήτης δεν οφείλει τίποτα, από τα τέσσερα προαναφερθέντα τμήματα και συλλέγονται οι απαραίτητες υπογραφές, ο αιτών εισέρχεται στο Γραφείο Διαχείρισης. Στο γραφείο η

προϊσταμένη είναι αρμόδια για τον τελικό έλεγχο και την εναπόθεση της υπογραφής της για την τελική επιβεβαίωση. Στη συνέχεια, ο ιδιοκτήτης, αφού λάβει την υπογραφή της προϊσταμένης, κατευθύνεται στο Γραφείο Πρωτοκόλλου, όπου ο υπάλληλος ενημερώνει πλέον και το ηλεκτρονικό σύστημα μεταφέροντας την έδρα στον νέο χώρο και θέτοντας την παλιά έδρα ως αποθήκη. Έπειτα, δίνει τα απαραίτητα αντίγραφα στον ιδιοκτήτη και ολοκληρώνεται η διαδικασία που λαμβάνει χώρα στη ΔΟΥ.

Έπειτα από το χρονικό διάστημα των τριών ωρών που έμεινε στην υπηρεσία της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας, ο ιδιοκτήτης κατευθύνεται στον Οργανισμό Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών για να δηλώσει τη νέα έδρα της επιχείρησης. Μετά από μια ώρα αναμονής στην ουρά κατατίθεται το αίτημα και ο ιδιοκτήτης αναχωρεί από τον ΟΑΕΕ.

Γ.2. Μεταφορά/Αλλαγή Ονόματος Παροχής στη Δ.Ε.Η. [17α]

Η ροή των εργασιών κανονικά έχει ως εξής: ο νέος ενοικιαστής αφού απαντήσει στις ερωτήσεις του υπαλλήλου για να γίνει η ηλεκτρονική αίτηση αλλαγής ονόματος παροχής, δίνει τα χαρτιά που έχει συγκεντρώσει (παρατίθενται ως απάντηση στην ερώτηση για τα δικαιολογητικά) στην υπηρεσία, η οποία στη συνέχεια μεταβιβάζει το όνομα παροχής στο όνομά του και απλά τον ενημερώνει για την επιτυχία της αλλαγής. Στην περίπτωση μας, επειδή υπήρχε και μια προηγούμενη οφειλή του ιδιοκτήτη του ακινήτου προς τη Δ.Ε.Η. χρειάζονταν και κάποια επιπλέον χαρτιά που επιβεβαιώνουν πως η οφειλή αυτή έχει διακανονιστεί επιτυχώς. Παρ' όλα αυτά, στην πραγματικότητα αυτό που αντιμετώπισα ήταν το εξής: έκανα την πρώτη κλήση στο 11770 και αφού τους εξήγησα την κατάσταση (την επιθυμία μου για αλλαγή ονόματος για συγκεκριμένο χώρο) και τους έδωσα τα στοιχεία που μου ζήτησαν για να συμπληρωθεί η ηλεκτρονική αίτηση, η απάντηση του υπαλλήλου ήταν: «μην ανησυχείτε καθόλου, έχετε όλα τα χαρτιά, θα σας καλέσουμε εμείς ώστε να στείλουμε courier να έρθει και να πάρει τα χαρτιά από εσάς». Αφού του είπα ποιες μέρες μπορούσα και ποιες δεν μπορούσα γιατί θα έλειπα, περίμενα τηλεφώνω ώστε να έρθει το courier κάτι που τελικά δεν συνέβη ποτέ. Ξαναπαίρνω τηλεφώνω και πάλι στο 11770 και το αποτέλεσμα ήταν ότι έπρεπε να ξαναδώσω όλα μου τα στοιχεία από την αρχή γιατί τα «παλιά» (ούτε ένα μήνα πριν) είχαν χαθεί. Πέρασα άλλα 45' στο τηλεφώνω, ξαναλέγοντας πράγματα που είχα ήδη πει και αυτή η κλήση έληξε με τα λόγια του (διαφορετικού από την πρώτη φορά) υπαλλήλου: «θέλετε ακόμα κάποια χαρτιά, θα στείλουμε courier να έρθει να τα πάρει όλα μαζί». Μετά από ένα μήνα και αφού δεν είχα λάβει καμία ειδοποίηση από την πλευρά της Δ.Ε.Η. ξανακάλεσα στο 11770, όπου απογοητευμένη συνειδητοποίησα ότι και πάλι η αίτησή μου είχε χαθεί και με ξαναρώτησαν όλα τα στοιχεία από την αρχή. Το αστείο της υπόθεσης είναι ότι αυτή τη φορά, ο υπάλληλος δεν μου είπε ότι χρειάζομαι τα επιπλέον χαρτιά (υπήρχε δηλαδή και μια ασυνέπεια στο τι ζητάνε). Αφού κατάλαβα ότι έτσι άκρη δεν πρόκειται να βγει, επέλεξα να πάω να διευθετήσω το θέμα στο φυσικό

κατάστημα της Δ.Ε.Η. στην Γλυφάδα. Εκεί χρειάστηκε να κάνω συνολικά 2 επισκέψεις διάρκειας 2,5 και 2 ωρών αντίστοιχα. Το πιο χαρακτηριστικό στοιχείο της όλης υπόθεσης είναι ότι όταν εξήγησα στην υπάλληλο που με εξυπηρέτούσε στο κατάστημα για το τι είχε γίνει με το 11770 εκείνη μου απάντησε: «σώθηκες και εσύ με το 11770». Μετά τη 2η επίσκεψή μου στη Δ.Ε.Η. Γλυφάδας, τα χαρτιά που πήγα ήταν τα σωστά και η αίτησή μου για αλλαγή ονόματος παροχής ουσιαστικά ολοκληρώθηκε επιτυχώς.

Γ.3. Αίτηση για Απονομή Σύνταξης Λόγω Θανάτου [3α]

Μετά την κατάθεση των εγγράφων στο Τμήμα Συντάξεων του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) στη Νέα Ιωνία τον Ιούλιο του 2014, τα έγγραφα για διάστημα τεσσάρων μηνών είχαν αφεθεί από έναν υπάλληλο σε ένα συρτάρι και ξεχάστηκαν εκεί, ενώ έπρεπε να αποσταλούν στα κεντρικά γραφεία του ΙΚΑ. Ύστερα από την πάροδο των τεσσάρων μηνών ο πολίτης μετέβη στο τμήμα του ΙΚΑ και κατόπιν διαπληκτισμού με τον υπάλληλο παρενέβη η Διευθύντρια προς επίλυση του θέματος και τα έγγραφα εντοπίστηκαν ξεχασμένα σε ένα συρτάρι. Έτσι, τα έγγραφα απεστάλησαν στη συνέχεια για να εξεταστούν από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΙΚΑ.

Μετά από ενάμιση χρόνο και αφού είχαν μεσολαβήσει συνεννοήσεις μεταξύ του ΙΚΑ και του Οργανισμού Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ) το ΙΚΑ απεφάνθη πως η σύνταξη θα πρέπει να χορηγηθεί από τον ΟΑΕΕ. Η ενημέρωση του πολίτη για την προαναφερθείσα απόφαση έγινε μέσω γραπτής επιστολής. Σε συνέχεια αυτής της απόφασης, ο ΟΑΕΕ ζήτησε την προσκόμιση από το ΙΚΑ των απαραίτητων για την έκδοση της ζήτησης εγγράφων. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο πολίτης είχε ήδη καταθέσει τα έγγραφα αυτά κατά την αρχική του αίτηση στο ΙΚΑ. Μάλιστα, ο πολίτης ενημερώθηκε πως η διαδικασία πλέον ήταν τυπική και ουσιαστικά χρειαζόταν απλώς η παραλαβή των εγγράφων.

Εντούτοις, καθώς περνούσε ο καιρός ο πολίτης δεν λάμβανε καμία ενημέρωση ή ειδοποίηση αναφορικά με την πορεία του αιτήματός του. Έτσι, ύστερα από πέντε μήνες ο ΟΑΕΕ δεν είχε παραλάβει ακόμη τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και κατόπιν επισκέψεως του στο ΙΚΑ Νέας Ιωνίας ο πολίτης ενημερώθηκε ότι τα έγγραφα είχαν αποσταλεί. Ένα μήνα αργότερα ο πολίτης ξαναπήγε στο ΙΚΑ και έλαβε γνώση ύστερα από πίεση και διαπληκτισμούς ότι, ενώ τα έγγραφα είχαν φύγει από το τμήμα συντάξεων στις 17 Οκτωβρίου, απεστάλησαν από τα Πρωτόκολλο σχεδόν ένα μήνα αργότερα, δηλαδή στις 14 Νοεμβρίου.

Μετά την πάροδο ενός ακόμη μήνα παρελήφθησαν τα δικαιολογητικά από το αρμόδιο τμήμα του ΟΑΕΕ. Εντούτοις, ο πολίτης έλαβε ενημέρωση ότι δεν είχαν αποσταλεί τα απαραίτητα δικαιολογητικά στο σύνολο τους. Αυτό οφείλεται στο ότι το ΙΚΑ δεν είχε στείλει τα ανωτέρω παραστατικά, καθώς και τα έγγραφα με τα τελευταία παραστατικά. Μάλιστα, προτάθηκε στον

πολίτη να εκδώσει ξανά τα συγκεκριμένα έγγραφα από τον Δήμο και το Πρωτοδικείο, μήπως μειωθεί ο χρόνος αναμονής του.

Είναι προφανές ότι στην προαναφερθείσα διαδικασία είναι ιδιαίτερα περιορισμένη η χρήση πληροφοριακών πόρων, ενώ υπάρχουν αυστηρές γραφειοκρατικές διαδικασίες. Επίσης, αξίζει να επισημανθεί πως και οι ίδιοι οι υπάλληλοι αναγνωρίζουν τις παθογένειες του συστήματος αφού προτείνουν στον πολίτη εναλλακτικούς τρόπους ώστε να ολοκληρωθεί συντομότερα το αίτημα του. Η διάχυση της πληροφορίας μεταξύ των δύο φορέων κοινωνικής ασφάλειας φαίνεται πως συναντά πληθώρα εμποδίων που σχετίζονται τόσο με την ελλιπή χρήση τεχνολογικών μέσων όσο και με τις άκαμπτες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Γ.4. Ενημέρωση Δικαιώματος Παροχής Σύνταξης Χηρείας (επιζών σύζυγος και τέκνα) Για Τέκνο, το Οποίο Πρόκειται να Συμπληρώσει το 18ο Έτος της Ηλικίας του [12β]

Η συγκεκριμένη περίπτωση αφορά έναν γονέα ο οποίος μαζί με τα τέκνα του δικαιούται τη σύνταξη χηρείας του θανόντα συζύγου. Σύμφωνα με τη νομοθεσία, κάθε τέκνο δικαιούται, μέχρι τη συμπλήρωση του 18ου έτους της ηλικίας του, τη συγκεκριμένη σύνταξη επιμερισμένη κατά τον αριθμό των τέκνων. Το όριο αυτό παρατείνεται μέχρι το 24ο έτος, εφόσον τα τέκνα φοιτούν σε ανώτερες ή ανώτατες σχολές του εσωτερικού ή του εξωτερικού ή σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης ή Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ένα εκ των τέκνων, ενώ συμπλήρωσε το 18ο έτος της ηλικίας του, εξακολούθησε να παραμένει μαθητής λόγω της μη επιτυχής εκπλήρωσης του τελευταίου σχολικού έτους κατά τη φοίτηση σε δημόσιο σχολείο. Για τον σκοπό αυτό, ο γονέας του επιθυμούσε να ενημερωθεί για το αν το τέκνο παρ' όλο που έχει συμπληρώσει το 18ο έτος της ηλικίας του συνεχίζει να δικαιούται τη σύνταξη χηρείας λόγω του ότι συνεχίζει να είναι μαθητής.

Αρχικά, ο γονέας κατέφυγε στο διαδίκτυο για την αναζήτηση πληροφοριών που αφορούσαν το συγκεκριμένο ερώτημα και τη συγκεκριμένη περίπτωση. Ενώ κατάφερε να συλλέξει πληροφορίες που ήδη γνώριζε για το συγκεκριμένο ερώτημα δεν κατάφερε να αναζητήσει κάτι σχετικό και αξιόπιστο. Ως επόμενο βήμα, επισκέφθηκε το δημόσιο σχολείο του τέκνου του για την παραλαβή βεβαίωσης μαθητείας. Την επόμενη ημέρα, αποφάσισε να επισκεφθεί το ΙΚΑ της συγκεκριμένης πόλης, έχοντας μαζί του τη βεβαίωση που έλαβε από το δημόσιο σχολείο. Κατά την εξυπηρέτησή του από τον υπάλληλο του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, ο γονέας έθεσε το ερώτημα για το αν το τέκνο του ενώ έχει συμπληρώσει το 18ο έτος ηλικίας του και εφόσον παραμένει μαθητής θα συνεχίσει να λαμβάνει τη σύνταξη χηρείας ή όχι. Αναλογιζόμενος το συγκεκριμένο ερώτημα, ο υπάλληλος διαβεβαίωσε τον γονέα ότι θα συνεχίσει να λαμβάνει τη σύνταξη χηρείας χωρίς να έχει

κάποιου είδους πρόβλημα, και ότι το μόνο επίδομα που δε θα συνεχίσει να λαμβάνει είναι το ΕΚΑΣ (Επίδομα Κοινωνικής Αλληλεγγύης Συνταξιούχων). Παράλληλα, ο υπάλληλος πρόσθεσε τη νέα βεβαίωση μαθητείας που προσκόμισε ο γονέας χωρίς όμως να εκδώσει αριθμό πρωτοκόλλου. Αναφορικά με τους φακέλους και το αρχείο που διατηρεί το ΙΚΑ για κάθε οικογένεια και περίπτωση, ο συγκεκριμένος γονέας εξέφρασε μεγάλη δυσαρέσκεια για το γεγονός ότι όλα τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά έχουν χειρόγραφη μορφή έναντι της χρήσης μιας ηλεκτρονικής βάσης για μεγαλύτερη ασφάλεια και διαφάνεια μέσω της οποίας θα μπορεί εύκολα να ελέγχεται τι καταχωρείται και τι όχι.

Ενώ το προηγούμενο περιστατικό έλαβε χώρα τον Μάρτιο του 2014, τον ερχόμενο μήνα Μάιο χωρίς να έχει ληφθεί το ΕΚΑΣ βρισκόταν καταχωρισμένο στο TAXIS μαζί με τις υπόλοιπες αποδοχές. Για τον σκοπό αυτό ο γονέας αποφάσισε να επισκεφθεί ξανά το ΙΚΑ. Κατά την επίσκεψη, εξυπηρετήθηκε ξανά από τον ίδιο υπάλληλο με τον οποίο είχε επικοινωνήσει την τελευταία φορά. Η συζήτηση η οποία ακολούθησε παρατίθεται από τον παρακάτω διάλογο:

- **Γονέας:** «Γιατί ενώ δεν έχω λάβει το ΕΚΑΣ, βρίσκεται στο TAXIS αυξάνοντάς μου το εισόδημα και τελικά τη φορολογία;».
- **Υπάλληλος:** «Έχει κοπεί ένταλμα και δε γίνεται να μην έχετε λάβει τα χρήματα».
- **Γονέας:** «Αφού κόπηκε ένταλμα δώστε μου τα χρήματα να πληρώσω τον φόρο».
- **Υπάλληλος:** «Δεν μπορώ να σας δώσω το ΕΚΑΣ γιατί η κόρη σας είναι μαθήτρια και όχι φοιτήτρια».
- **Γονέας:** «Άρα αφού δεν το δικαιούται γιατί κόπηκε ένταλμα;»
- **Υπάλληλος:** «Κάποιο λάθος θα έχει γίνει. Θα επικοινωνήσω με τα κεντρικά για να το διορθώσω».

Έπειτα από ένα μήνα, τον Ιούνιο του 2014, αφαιρέθηκε το ποσό του ΕΚΑΣ και συμπληρώθηκε η φορολογική δήλωση χωρίς αυτό.

Το 2015, το τέκνο του συγκεκριμένου γονέα ήταν ακόμη μαθητής δημοσίου σχολείου και αποφοίτησε με επιτυχία. Τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους, γράφηκε σε μια δημόσια σχολή. Για το σκοπό αυτό, ο γονέας αποφάσισε να επικοινωνήσει ξανά με το ΙΚΑ, έτσι ώστε να υποβάλλει τη νέα βεβαίωση σχολής και να ενημερωθεί για το αν τώρα που το τέκνο του σπουδάζει, μπορεί να επαναχορηγηθεί η σύνταξη κηρείας και το ΕΚΑΣ. Αφού ο γονέας έλαβε τη βεβαίωση σπουδών από τη σχολή, επισκέφθηκε το υποκατάστημα του ΙΚΑ και παράλληλα συμπλήρωσε μια υπεύθυνη δήλωση για την επαναχορήγηση της σύνταξης και του ΕΚΑΣ. Κατά το διάστημα αυτό, ο υπάλληλος του ΙΚΑ άλλαξε και εξυπηρετήθηκε από νέο υπάλληλο αυτή τη φορά. Ο συγκεκριμένος υπάλληλος μάλιστα, εξέδωσε αριθμό πρωτοκόλλου, για τη συμπλήρωση της υπεύθυνης δήλωσης και της κατάθεσης της βεβαίωσης σπουδών.

Έπειτα από τέσσερις περίπου μήνες, ο γονέας ενημερώθηκε ότι πλέον δικαιούται τη σύνταξη από τις 1/1/2016 και μετά, αλλά όχι κατά το διάστημα Σεπτεμβρίου - Δεκεμβρίου του 2015 παρά το ότι είχε κάνει αίτηση τον Σεπτέμβριο. Επιπλέον ενημερώθηκε ότι θα πρέπει να καταβάλει στο ΙΚΑ πρόστιμο 7.000 ευρώ, το οποίο αντιστοιχεί στη σύνταξη του διαστήματος από τον Μάρτιο του 2014 έως τέλος Δεκεμβρίου του 2015, όπου το τέκνο δεν δικαιούταν τη σύνταξη αλλά λόγω του λάθους από τον πρώτο υπάλληλο φαινόταν ότι τη λάμβανε κανονικά. Πιο συγκεκριμένα, απαιτήθηκε να καταβάλει το ακαθάριστο σύνολο της συντάξεως συν τις κρατήσεις, δηλαδή ενώ στην πραγματικότητα όλο αυτό το διάστημα είχε λάβει 3.500 ευρώ εντέλει αναγκάστηκε να καταβάλει το διπλάσιο ποσό.

Ο γονέας αποφάσισε να επικοινωνήσει και με τον ίδιο τον Διευθυντή του ΙΚΑ, ελπίζοντας να βρει μια λύση. Ο Διευθυντής τον ενημέρωσε ότι δυστυχώς δεν μπορεί να συμβεί κάτι, λόγω της διαμόρφωσης της συγκεκριμένης κατάστασης και ότι αναγκαστικά θα πρέπει να πληρωθεί το ποσό των χρημάτων. Ο γονέας ενημέρωσε επίσης τον διευθυντή ότι ο συγκεκριμένος υπάλληλος προκάλεσε τη συγκεκριμένη σύγχυση, λόγω της ανεπαρκούς γνώσης που είχε επί του θέματος, αλλά και του γεγονότος ότι δεν προχώρησε στην έκδοση πρωτοκόλλων.

Σύμφωνα με τη μαρτυρία του γονέα, οι καταχωρήσεις των συντάξεων γίνονταν χειρόγραφα. Το 2016 είχε αναπτυχθεί ένα σύστημα για την ηλεκτρονική καταχώρηση των νέων αλλά και των παλαιών συντάξεων. Ακόμη, στη συγκεκριμένη περιοχή που διαδραματίστηκε η παραπάνω ιστορία, παρατηρήθηκαν άλλες 150 τέτοιες υποθέσεις. Ο Διευθυντής αντιλήφθηκε τη συγκεκριμένη κατάσταση και αποφάσισε να απολύσει το συγκεκριμένο υπάλληλο, για αυτό και αναφέρεται η αλλαγή υπαλλήλου. Ο νέος υπάλληλος δεν κατάφερε ποτέ να βρει τη βεβαίωση μαθητείας που είχε καταβληθεί την πρώτη φορά στον προηγούμενο υπάλληλο. Τα έγγραφα και οι φάκελοι των πολιτών, λόγω του ότι ήταν όλα χειρόγραφα, βρισκόταν στην ευχέρεια κάθε υπαλλήλου χωρίς κανένα έλεγχο και καθόλου οργάνωση.

Συνολικά ο γονέας χρειάστηκε να επισκεφθεί το παράρτημα του ΙΚΑ έξι φορές, να επικοινωνήσει τόσο με τους υπαλλήλους όσο και με τον Διευθυντή. Παράλληλα απαιτήθηκαν γύρω στα 2 χρόνια από την περίοδο αναζήτησης πληροφοριών μέχρι τον εντοπισμό του λάθους από τον υπάλληλο και γύρω στα 20 λεπτά παραμονής σε κάθε επίσκεψη.

Γ.5. Επίσκεψη σε Ανταποκριτή του ΟΓΑ για Υποβολή Αιτήματος Αποζημίωσης από Παγετό σε Ελαιόδεντρα [12γ]

Η συγκεκριμένη περίπτωση αφορά έναν πολίτη που είχε υποβάλλει αίτημα αποζημίωσης για παγετό σε ελαιόδεντρα. Πιο συγκεκριμένα, το 2004, έπειτα από χαμηλές θερμοκρασίες και λόγω χιονόπτωσης καταστράφηκαν 250 ελαιόδεντρα. Για τον λόγο αυτό, ανακοινώθηκε το δικαίωμα υποβολής

αιτήματος αποζημίωσης σε όλους όσους η παραγωγή τους είχε πληγεί. Ο συγκεκριμένος πολίτης, μέσα από την αντίστοιχη ανακοίνωση της τηλεόρασης, ενημερώθηκε για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Ως απαιτούμενα δικαιολογητικά αναφερόταν το Ε2 στο οποίο αναγραφόταν τα αγροτεμάχια – δέντρα, το Ε9 στο οποίο αναγραφόταν ο συγκεκριμένος αριθμός στρεμμάτων, το ΑΦΜ, η ταυτότητα καθώς και αριθμός λογαριασμού τραπεζής για την κατάθεση των χρημάτων της αποζημίωσης.

Αφού προμηθεύτηκε τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ο συγκεκριμένος πολίτης επισκέφτηκε τον ανταποκριτή του ΟΓΑ που υπήρχε στην περιοχή του για την υποβολή αιτήματος για αποζημίωση. Κατά την επίσκεψή του, βρέθηκε αντιμέτωπος με ουρά περίπου 40 ατόμων, καθώς πολλά άτομα της ίδιας περιοχής είχαν υποστεί ανάλογη ζημιά. Αποτέλεσμα αυτού ήταν ο πολίτης να αναμείνει για περίπου μια ώρα στην ουρά. Η συγκεκριμένη περίοδος αναμονής ενισχύθηκε και από το γεγονός ότι οι υπάλληλοι σημείωναν τα πάντα χειρόγραφα.

Όταν ήρθε η σειρά του συγκεκριμένου πολίτη, έγινε η κατάθεση των δικαιολογητικών, ο υπάλληλος εξέδωσε αριθμό πρωτοκόλλου και έδωσε στον πολίτη αντίγραφο της αίτησης και αριθμό πρωτοκόλλου. Ακόμη ο υπάλληλος ενημέρωσε τον πολίτη ότι μέσα σε 10 ημέρες το πολύ, η σχετική επιτροπή θα επισκεφθεί τα κτήματα που έπαθαν ζημιά και τα οποία βρισκόταν σε συγκεκριμένη θέση. Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη τοποθεσία έπαθε ζημιά και ότι δεν επλήγη η ευρύτερη περιοχή. Η επιτροπή όντως επισκέφθηκε την περιοχή που έπαθε ζημιά άμεσα, μέσα σε 10 ημέρες. Έπειτα από περίπου ένα μήνα, ο συγκεκριμένος υπάλληλος έμαθε ότι βγήκε απόφαση για το ποιος δικαιούται τελικά την αποζημίωση από γνωστούς του. Για να ενημερωθεί ο συγκεκριμένος πολίτης ότι δικαιούται την αποζημίωση έπρεπε να επισκεφτεί ξανά το υποκατάστημα του ανταποκριτή του ΟΓΑ. Αφού το επισκέφτηκε ξανά, έμαθε ότι βγήκε η απόφαση και ότι δικαιούται αποζημίωση ύψους 7.650 ευρώ και ότι τα χρήματα θα σταλούν άμεσα.

Μετά από έναν χρόνο και ενώ όλοι οι υπόλοιποι είχαν λάβει τις αποζημιώσεις τους, δεν είχε πιστωθεί κάποιο ποσό στον λογαριασμό του συγκεκριμένου πολίτη. Για τον σκοπό αυτό, ο πολίτης τηλεφώνησε στον ΕΛΓΑ, τον οργανισμό ο οποίος ήταν υπεύθυνος για τη χορήγηση των συγκεκριμένων αποζημιώσεων και επιδοτήσεων. Σημειώνεται ότι ο οργανισμός αυτός δεν είχε κάποιο υποκατάστημα στην πόλη στην οποία κατοικούσε ο συγκεκριμένος πολίτης, αλλά σε γειτονική πόλη που απείχε απόσταση ίση με οδήγηση μιάμισης ώρας. Έτσι, ο συγκεκριμένος πολίτης, χρειάστηκε να επικοινωνήσει με τον συγκεκριμένο οργανισμό μέσω τηλεφώνου.

Κατά τη συγκεκριμένη επικοινωνία ο πολίτης απαίτησε να μάθει για ποιο λόγο ενώ δικαιούταν την αποζημίωση και ενώ είχε πιστωθεί σε άλλα γνωστά άτομα που είχαν πληγεί από την ίδια ζημιά, δεν έχει λάβει ακόμη το ποσό που δικαιούταν. Η απάντηση που έλαβε από υπάλληλο του ΕΛΓΑ,

ήταν ότι τα χρήματα έχουν καταβληθεί κανονικά στον λογαριασμό και ότι για περαιτέρω πληροφορίες θα πρέπει να υπάρξει επικοινωνία από την τράπεζα. Όπως ανέφερε ο συγκεκριμένος πολίτης κατά τη συνέντευξη, συνήθως αυτές οι αποζημιώσεις καταβάλλονταν αργά.

Την επόμενη κιόλας ημέρα, ο πολίτης επισκέφτηκε το υποκατάστημα της τράπεζας το οποίο βρισκόταν στην κωμόπολη στην οποία κατοικούσε. Κατά τη συγκεκριμένη επίσκεψη ο πολίτης δε βρήκε ουρά, ούτε πολύ κόσμο. Κατευθείαν, ζήτησε ενημέρωση βιβλιαρίου από έναν υπάλληλο της τραπεζής σύμφωνα με την οποία βρέθηκε ότι δεν είχε γίνει κάποια ανάλογη πίστωση. Ο πολίτης παρέθεσε την ιστορία στον υπάλληλο και ο υπάλληλος συμβούλεψε τον πολίτη να επικοινωνήσει ξανά με τον οργανισμό ΕΛΓΑ. Σύμφωνα με τον πολίτη, η συγκεκριμένη επικοινωνία είχε γίνει ήδη και για αυτό θεωρήθηκε αποτελεσματικότερο να επικοινωνήσει ο υπάλληλος της τραπεζής με τον ΕΛΓΑ για να διαλευκάνει την υπόθεση. Ο υπάλληλος της τραπεζής έλαβε ακριβώς την ίδια απάντηση ότι τα χρήματα έχουν καταβληθεί κανονικά στο λογαριασμό του συγκεκριμένου πολίτη.

Την επόμενη ημέρα ο πολίτης επισκέφθηκε ξανά τον τοπικό ανταποκριτή του ΟΓΑ για να αποστείλει επιστολή προς τον ΕΛΓΑ. Αναλυτικότερα, στάλθηκαν μία φωτοτυπία της αίτησης, τα δικαιολογητικά, μία βεβαίωση από την τράπεζα αναφορικά με το ότι δεν έχει πιστωθεί το ποσό της αποζημίωσης και τέλος μια πιο επίσημη ερώτηση για το πρόβλημα που έχει προκύψει.

Μετά από 5 μήνες, ο πολίτης έλαβε επίσημη απάντηση από τον ΕΛΓΑ, η οποία ανέφερε ότι έχει καταβληθεί το ποσό, με σωστό όνομα, επίθετο και πατρώνυμο αλλά σε λάθος λογαριασμό τραπεζής (κωδικός IBAN). Την επόμενη ημέρα, ο πολίτης επισκέφθηκε την τράπεζα για να μάθει σε ποιο άτομο ανήκει ο λογαριασμός στον οποίο είχαν πιστωθεί τα χρήματα της αποζημίωσης. Ο υπάλληλος της τράπεζας έλεγξε μέσα από το σύστημα σε ποιον ανήκει ο λογαριασμός. Ειδικότερα, βρέθηκε ότι ο συγκεκριμένος λογαριασμός ανήκε σε μία ηλικιωμένη κυρία από την ίδια και ευρύτερη περιοχή, με ακριβώς το ίδιο ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο.

Ο υπάλληλος της τράπεζας, κάλεσε την ηλικιωμένη κυρία να παρευρεθεί μετά από τρεις ημέρες στην τράπεζα για την επίλυση της παρεξήγησης που είχε δημιουργηθεί. Έπειτα από τρεις ημέρες τόσο ο πολίτης, όσο και η ηλικιωμένη κυρία βρέθηκαν στην τράπεζα όπου και εξηγήθηκε η ιστορία στην ηλικιωμένη κυρία. Ο υπάλληλος της τραπεζής, εξήγησε στην ηλικιωμένη κυρία ότι θα πρέπει να μεταφέρει και να επιστρέψει τα χρήματα που κατά λάθος έχουν πιστωθεί. Η ηλικιωμένη αρνούνταν να τα δώσει πίσω.

Έπειτα από δυο περίπου μήνες και αφού είχε ενημερωθεί σχετικά από την τράπεζα ο γιος της ηλικιωμένης κυρίας επισκέφθηκε την τράπεζα και συναντήθηκε με τον εξεταζόμενο πολίτη. Ενωπίον του υπαλλήλου της τραπεζας, ο γιος της ηλικιωμένης κυρίας, παραδέχθηκε ότι δεν δικαιούταν το

συγκεκριμένο ποσό και ρώτησε τον υπάλληλο της τράπεζας τι ενέργειες πρέπει να κάνει. Ο υπάλληλος της τράπεζας έστειλε υπηρεσιακά για τη συλλογή πληροφοριών στον ΕΛΓΑ. Λόγω του ότι η επικοινωνία έγινε ενδο-υπηρεσιακά, υπήρχε αρκετή καθυστέρηση για τη λήψη των απαραίτητων πληροφοριών. Όταν λήφθηκαν οι πληροφορίες, ο γιος της ηλικιωμένης πίστωσε τα χρήματα σε λογαριασμό του ΕΛΓΑ, και μετά από 6 μήνες πιστώθηκαν στον σωστό λογαριασμό. Έπειτα από τρία χρόνια ο πολίτης έλαβε τα χρήματα που δικαιούταν.

Σημειώνεται ότι, ενώ η συγκεκριμένη ιστορία τοποθετείται χρονικά το 2004, η διαδικασία παροχής αποζημίωσης δεν έχει αλλάξει, απλά πλέον η υποβολή της γίνεται μέσω των ΚΕΠ λόγω του ότι δεν υπάρχουν πλέον ανταποκριτές του ΟΓΑ, και ηλεκτρονικά μπορούν να βρεθούν μόνο τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την παροχή αποζημίωσης καθώς και να εκτυπωθεί η βεβαίωση αποζημίωσης, αν παρθεί από κάποιο ασφαλισμένο πολίτη.

Συνολικά, ο συγκεκριμένος πολίτης χρειάστηκε 3 χρόνια για να λάβει τα χρήματα που δικαιούταν, 10 διαφορετικές επισκέψεις και συνολική επικοινωνία με τρεις διαφορετικούς φορείς τόσο φυσικά όσο και τηλεφωνικώς.

Γ.6. Αποζημίωση Απαλλοτρίωσης Οικοπέδου [20β]

Ο βασικός λόγος της επίσκεψης/επισκέψεων αφορά την **αποζημίωση απαλλοτρίωσης οικοπέδου** το οποίο ανήκει στη συνεντευξιζόμενη. Για λόγους καλύτερης κατανόησης, ως απαλλοτρίωση ορίζεται η ενέργεια με την οποία το Δημόσιο, για κοινωφελείς σκοπούς, παίρνει στην κυριότητά του ακίνητη περιουσία ενός ιδιώτη, ακόμα και χωρίς τη συγκατάθεσή του, και τον αποζημιώνει γι' αυτό. Στην περίπτωση μας λοιπόν, η συνεντευξιζόμενη, χωρίς τη θέληση της αλλά και χωρίς κάποια αντίρρηση, παραχώρησε κομμάτι γης που της ανήκει για κατασκευή δρόμου όπως ορίστηκε από το κράτος. Τη δεδομένη στιγμή ο δρόμος **έχει ήδη κατασκευαστεί** στο κομμάτι εκείνο, και η πρώτη δεν έχει ακόμη λάβει την αποζημίωση που της ανήκει. Σκοπός λοιπόν της συνεντευξιζόμενης στην πρώτη επίσκεψη της εν έτη 2013, ήταν απλώς να ενημερωθεί για το τι χρειάζεται να καταθέσει προκειμένου η διαδικασία της απαλλοτρίωσης να κυλήσει ομαλά.

Γ.6.1. Ροή Εργασιών

Με βάση τη συζήτηση και την πληροφορία που αντλήθηκε από τη συνέντευξη, μπορούμε να παραθέσουμε σε σειρά τα βήματα που ακολουθήθηκαν από τη συνεντευξιζόμενη μέχρι στιγμής, χωρίς ακόμα να έχει ολοκληρωθεί πλήρως το αίτημα της.

1) Αρχίζοντας, η συνεντευξιζόμενη επισκέφτηκε το **Υ.ΠΕ.ΧΩ.Δ.Ε.** (κατόπιν τηλεφωνικού ραντεβού – φαινόμενο essential workaround από πλευράς του υπαλλήλου, καθώς θέλει να εξυπηρετήσει και τον ίδιο αλλά και τους πολίτες) προκειμένου να ενημερωθεί για το τι πρέπει να κάνει, ποια δικαιο-

λογητικά χρειάζεται, και ποια βήματα πρέπει να ακολουθήσει προκειμένου να ολοκληρωθεί επιτυχώς η είσπραξη της αποζημίωσης που δικαιούται από την απαλλοτρίωση.

2) Ύστερα, αφού ενημερώθηκε αναλόγως, επισκέφτηκε το Ι.Κ.Α. προκειμένου να λάβει τη βεβαίωση της **ασφαλιστικής της ενημερότητας** – έγγραφο αναγκαίο για τη διαδικασία που ακολουθεί. Να σημειωθεί εδώ πως πλέον το συγκεκριμένο έγγραφο μπορεί να το λάβει και ηλεκτρονικά ο πολίτης μέσω της ιστοσελίδας του Ι.Κ.Α. όμως, είτε ηλεκτρονικά είτε φυσικά, πρόκειται για μια χρονοβόρα διαδικασία τουλάχιστον 2 ημερών.

3) Μετά ακολουθεί η επίσκεψη της συνεντευξιζόμενης στην **εφορία**, προκειμένου να εκδοθεί αντίστοιχα και η **φορολογική της ενημερότητα**. Αντιστοίχως και η συγκεκριμένη μπορεί να εκδοθεί ηλεκτρονικά, αλλά πρόκειται εξίσου για μια χρονοβόρα διαδικασία.

Τα παραπάνω είναι τα 3 κύρια βήματα τα οποία ακολουθεί η συνεντευξιζόμενη όλα αυτά τα χρόνια, καθώς εκτός του γεγονότος ότι πρόκειται για **κυκλική διαδικασία**, η ίδια κλήθηκε να επαναλάβει το 1ο βήμα τουλάχιστον **5 φορές**, το 2ο βήμα τουλάχιστον **2 φορές** και το 3ο βήμα τουλάχιστον **4 φορές** όλα αυτά τα χρόνια. Αυτό γιατί η ίδια οφείλει και είναι απαραίτητο να επικαιροποιεί την αίτηση της προκειμένου να εκπληρωθεί το αίτημά της.

Γ.7. Μεταβίβαση Άδειας Αυτοκινήτου, από Ένα Όνομα σε Άλλο, Λόγω Κληρονομιάς [20γ]

Ο βασικός λόγος της επίσκεψης/των επισκέψεων αφορά τη **μεταβίβαση άδειας αυτοκινήτου**, από ένα όνομα σε άλλο, λόγω **κληρονομιάς**. Όταν υπάρχουν τέτοια ζητήματα, όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση αλλαγή ονόματος στις άδειες αυτοκινήτου, η **τοπική Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών** (του υπουργείου **Μεταφορών & Επικοινωνιών**) της περιοχής όπου διαμένει η συνεντευξιζόμενη είναι η υπεύθυνη, όπως ενημερώθηκε και η συνεντευξιζόμενη από το ΚΕΠ της περιοχής της.

Γ.7.1. Ροή Εργασιών

1) Πρώτη στάση της συνεντευξιζόμενης σε αυτή τη διαδικασία ήταν το **ΚΕΠ** της περιοχής της, **καθώς δεν γνώριζε** τι βήματα έπρεπε να ακολουθήσει για να διεκπεραιωθεί αυτή η υπόθεση. Πληροφορήθηκε λοιπόν πως έπρεπε να πάει **αυτοπροσώπως** στα γραφεία του υπουργείου, και συγκεκριμένα στην τοπική Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών των νοτιών προαστίων, καθώς και για το ποια είναι τα απαιτούμενα έγγραφα για αυτό το αίτημα.

2) Ως επόμενο βήμα λοιπόν ήταν η επίσκεψη της στη Διεύθυνση. Εκεί, αφού ρώτησε στην είσοδο κάποιον για πληροφορίες, ενημερώθηκε πως πρέπει να πάει στην **Υποδοχή Κοινού για καταθέσεις κάθε είδους αιτήσεων**, και να κάνει εκεί την αίτηση της για τη μεταβίβαση. Ύστερα από την κατάθεση της αίτησής της, έλαβε αριθμό Πρωτοκόλλου με ημερομηνία παραλαβής μετά από 10 ημέρες.

3) Κατέφθασε μετά από 10 ημέρες στη συγκεκριμένη διεύθυνση προκειμένου να παραλάβει την καινούργια άδεια κυκλοφορίας με την αλλαγή του ονόματος. Εκεί της γνωστοποίησαν πως δεν είχε διεκπεραιωθεί το αίτημα της. Όπως ενημερώθηκε από τους υπαλλήλους, **«δεν ήταν εκείνοι το αρμόδιο τμήμα»**, καθώς απλά δεν είχε βρεθεί φάκελος του αυτοκινήτου εκεί. Αυτό, γιατί απλά το αυτοκίνητο **ήταν παλιό** και η άδειά του είχε αρχικά εκδοθεί από την υπηρεσία του υπουργείου (Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών) στον Σταυρό της Αγίας Παρασκευής. Της λένε λοιπόν πως **πρέπει να πάει η ίδια** στη Διεύθυνση της εκεί περιοχής για να κάνει από την αρχή την ίδια διαδικασία. Φανερώς εκνευρισμένη, καθώς είναι «αδιανόητη» η όλη κατάσταση και αναμονή, αποφάσισε **να πιέσει τις καταστάσεις εκεί**, καθώς ήδη είχε χάσει πολλές ώρες από την εργασία της για το συγκεκριμένο πολύ απλό ζήτημα.

4) Ύστερα από τσακωμό, έντονη διαπραγμάτευση, αρκετή αναμονή και απαίτηση συνάντησης με τον Διευθυντή, τα πράγματα φάνηκε να αλλάζουν τροπή **«και ξαφνικά έγιναν αρμόδιοι»**. Ο διευθυντής έδωσε εντολή σε υπάλληλο να αναζητήσει τον φάκελο στην άλλη διεύθυνση, πήραν τηλέφωνο, και αφού ο υπάλληλος έδωσε τα στοιχεία που χρειαζόνταν, η άλλη υπηρεσία απλούστατα **έστειλε με fax** το έγγραφο που απαιτούνταν, δηλαδή την άδεια κυκλοφορίας.

5) Όλη η διαδικασία **σχεδόν πραγματοποιήθηκε** εκείνη την ημέρα, εκτός κάποιων απαραίτητων υπογραφών που δεν ήταν παρούσες και του πρωτότυπου εγγράφου της άδειας που το χρειαζόνταν για τα αρχεία τους (μέσω προσωπικού που μεταφέρει ταχυδρομικά τα έγγραφα από μία υπηρεσία σε μία άλλη). **Την επομένη ήταν πλέον πλήρως ολοκληρωμένη** όλη η διαδικασία.

6) Συνολικά, μετά τη διεκπεραίωση, η νέα άδεια κυκλοφορίας παρελήφθη την επομένη, με την συνεντευξιζόμενη να παρευρίσκεται **για άλλη μία μέρα** στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Παράρτημα Δ: Καταγραφή Απόψεων Στελεχών της Αγοράς ΤΠΕ

Δ.1. Ανδρέας Δρυμιώτης

Ο κ. Ανδρέας Δρυμιώτης εργάζεται στον χώρο της πληροφορικής από το 1967. Είναι ιδρυτής της εταιρείας Δέλτα Πληροφορική στην οποία διετέλεσε Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος μέχρι το 2001. Έχει διατελέσει Πρόεδρος της Delta Singular και αντιπρόεδρος στη Unisystems ΑΕ.

Δ.1.1. Γιατί Εταιρείες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;

«Έτσι ξεκίνησε η πληροφορική στην Ελλάδα. Τέλη της δεκαετίας του '60, όλη τη δεκαετία του '70 και μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '80, οι μοναδικοί υπολογιστές ήταν πανάκριβα main frames που μόνο το Δημόσιο μπορούσε να αντέξει οικονομικά, οι τράπεζες (πολλές ήταν κρατικές), και πολύ μεγάλες επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό οι εταιρείες που δραστηριοποιούνταν στην Ελλάδα: IBM, UNIVAC, Control Data, Honeywell-Bull στόχευαν κατά κύριο λόγο το Δημόσιο. Στην εταιρεία μας Ηλεκτρονικοί Διερευνηταί Δοξαδής ΑΕ., η οποία αντιπροσώπευε την UNIVAC, είχαμε προμηθεύσει και εγκαταστήσει συστήματα στα υπουργεία Δημοσίων Έργων, Παιδείας, Δημοσίας Τάξεως, στον ΟΤΕ, στο ΝΑΤ, στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, στην Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, στη Μηχανογραφική Υπηρεσία Φορολογίας (ΜΥΦ), στο Αλουμίνιο της Ελλάδος, στην Εθνική Ασφαλιστική και αλλού. Πέρα από την προμήθεια, η συντήρηση του hardware σε δολάρια εξασφάλιζε ένα σημαντικό μηνιαίο έσοδο. Το λογισμικό δινόταν δωρεάν!

Τα προβλήματα ξεκίνησαν με τη διακυβέρνηση του ΠΑΣΟΚ το 1981. Οι διαγωνισμοί προέβλεπαν προμήθεια σε δραχμές και συντήρηση σε δραχμές! Με την υποτίμηση της δραχμής οι διαγωνισμοί του Δημοσίου έγιναν πρακτικά ασύμφοροι. Η προμήθεια του hardware ήθελε περίπου 6 μήνες, δηλαδή από τη συμμετοχή στο διαγωνισμό μέχρι την παραλαβή μπορούσαν να περάσουν και 18 μήνες, πράγμα που καθιστούσε αδύνατη την πρόβλεψη του συναλλαγματικού κινδύνου. Στο μεταξύ από τη δεκαετία του '70 άρχισαν να εμφανίζονται τα mini computer και στα μέσα της δεκαετίας του '80 τα PC, όταν άλλαξε εντελώς το μοντέλο.

Είναι χαρακτηριστικό ότι η ΔΕΛΤΑ Πληροφορική ιδρύθηκε το 1984 και στο καταστατικό απαγορεύθηκε η εμπορική δραστηριότητα ώστε να επικεντρωθεί μόνο σε υπηρεσίες. Για τον λόγο αυτό έκτος από έργο των Εκλογών που κληρονόμησε από την εταιρεία Ηλεκτρονικοί Διερευνηταί Δοξιάδη δεν είχε καμία άλλη δραστηριότητα με το Δημόσιο. Ακριβώς για τον λόγο αυτό υπήρξε η πλέον επιτυχημένη εταιρεία πληροφορικής στην Ελλάδα, η οποία εξαγοράστηκε από την αμερικανική First Data Corporation το 2004 αντί 240 εκατομμυρίων δολαρίων».

Δ.1.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;

«Είναι αναμφισβήτητο γεγονός ότι σε όλες τις χώρες το Δημόσιο αποτελεί το μεγάλο πελάτη της πληροφορικής. Έτσι έγινε και στην Ελλάδα. Στα πρώτα στάδια η συνεργασία με το Δημόσιο βοήθησε και τα δύο μέρη και σαν παράπλευρο όφελος την ανάπτυξη της Πληροφορικής στην Ελλάδα. Οι πρώτες εκπαιδεύσεις προγραμματιστών έγιναν από τους προμηθευτές των συστημάτων.

Όσο ήταν ελάχιστες οι εταιρείες και ο ανταγωνισμός υγιής το όφελος ήταν αμοιβαίο. Όταν αυξήθηκαν δυσανάλογα οι παίκτες και μολύνθηκε ο ανταγωνισμός, πιστεύω ότι και τα δυο μέρη ζημιώθηκαν. Αυτό είναι ολοφάνερο σήμερα που οι περισσότερες εταιρείες πληροφορικής έχουν κλείσει».

Δ.1.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την Υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;

«Τα αρνητικά δυστυχώς είναι πάρα πολλά. Κατασπαταλήθηκαν ευρωπαϊκοί και εθνικοί πόροι χωρίς ουσιαστικό αποτέλεσμα. Και τα δύο μέρη χόρεψαν τον ίδιο χορό. Οι περισσότεροι διαγωνισμοί ήταν φαλκιδευμένοι. Οι προϋπολογισμοί ήταν πάντοτε πολύ χαμηλοί με αποτέλεσμα ο μειοδότης να αναζητεί άλλους τρόπους για να έχει κέρδος. Επέκταση της σύμβασης χωρίς διαγωνισμό κατά 30%. Παράδοση μειωμένου έργου και διάφορα άλλα τεχνάσματα. Με την αποπληρωμή ενός έργου ύστερα από 550 ημέρες και το κόστος του χρήματος, είναι αδύνατη η κερδοφορία με περιθώρια της τάξεως του 20%. Οι περισσότερες εταιρείες μετείχαν στους διαγωνισμούς για να γράφουν τζιρο και όχι για πραγματική ανάπτυξη.

Επίσης η προσπάθεια της Κοινωνίας της Πληροφορίας να «μοιράσει» την πίτα σε όσο το δυνατό περισσότερους παίκτες είχε καταστροφικά αποτελέσματα. Το πλέον χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η πληροφορική των νοσοκομείων. Οι 14 διαγωνισμοί μοιράστηκαν σε 16 εταιρίες (αν θυμάμαι καλά) με αποτέλεσμα να έχουμε μη συμβατά μεταξύ τους συστήματα. Η σωστή αντιμετώπιση θα ήταν η προεπιλογή με διαγωνισμό ενός μόνο ERP και στη συνέχεια επιμέρους διαγωνισμοί για την υλοποίηση του κάθε νοσοκομείου χωριστά».

Δ.1.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;

A. Μακροπρόθεσμος υπερκομματικός σχεδιασμός:

Η πληροφορική είναι εντελώς απαραίτητη για τη σημερινή λειτουργία ενός κράτους, μιας επιχείρησης, αλλά και μιας οικογένειας. Δεν είναι πολυτέλεια, ούτε πάρεργο, για αυτό χρειάζεται ένα μακροπρόθεσμο σχεδιασμό που εκτείνεται πολύ περισσότερο από τη θητεία ενός υπουργού ή ενός γενικού γραμματέα ή ακόμα και της τετραετίας (που δεν είναι ποτέ τετραετία) μιας κυβέρνησης. Με τη συνεργασία των μεγάλων εταιρειών και τη σύμφωνη γνώμη των κυριότερων πολιτικών παρατάξεων πρέπει να καταρτιστεί ένα σχέδιο για τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου με τη σύγχρονη τεχνολογία. Σήμερα, ο κάθε σύμβουλος πληροφορικής του κάθε υπουργού (συνήθως συγγενικό πρόσωπο ή κολλητός) αναλαμβάνει με τους υπηρεσιακούς να καταρτίσουν το πρόγραμμα του υπουργείου. Για τον λόγο αυτό κάθε φορά που αλλάζει ένας υπουργός ξεκινάμε από την αρχή. Το παράδειγμα της Εσθονίας είναι πολύ διδακτικό. Διαμόρφωσαν ένα πρόγραμμα στις αρχές του '90, το οποίο ονόμασαν Tiger Lear και από τότε το υλοποιούν σταδιακά και συστηματικά, ανεξάρτητα από την πολιτική εναλλαγή στην εξουσία.

B. Μητρώο εταιρειών:

Πρέπει να διαχωριστούν οι εταιρείες ανάλογα με το προσωπικό τους, τον τζίρο τους και τις δυνατότητες τους κατά τα πρότυπα των κατασκευαστικών εταιρειών. Δεν είναι δυνατόν σε μεγάλους διαγωνισμούς να μετέχουν εταιρείες που κατά τεκμήριο δεν είναι σε θέση να υλοποιήσουν το έργο. Η εξυγίανση των κατασκευαστικών έργων έγινε μετά από την κατηγοριοποίηση των εταιρειών. Αν σήμερα έχουν προβλήματα είναι γιατί δεν υπάρχουν έργα. Αντίθετα στον χώρο της πληροφορικής υπάρχουν και συνεχώς θα υπάρχουν έργα προς υλοποίηση.

Γ. Σωστοί Προϋπολογισμοί:

Οι προϋπολογισμοί πρέπει να αφήνουν σημαντικά περιθώρια κέρδους. Ειδικά όταν υπάρχουν υπηρεσίες, αυξάνεται η πιθανότητα να απαιτηθούν πολύ περισσότερες ανθρωπομήρες για την υλοποίησή τους. Στη ΔΕΛΤΑ Πληροφορική, αν το προϋπολογιζόμενο περιθώριο κέρδους ήταν μικρότερο από 50% δεν μας ενδιέφερε το έργο. Τα έργα πληροφορικής εύκολα αφηνιάζουν, για αυτό πρέπει να υπάρχουν δικλίδες ασφαλείας. Αν ένας προμηθευτής διαπιστώσει ότι θα χάσει τελικά από ένα έργο, θα αναζητεί τρόπους να περιορίσει τη ζημιά του, με αποτέλεσμα να παραδώσει ελλιπές έργο και να αναζητεί αθέμιτους τρόπους παραλαβής. Δυστυχώς στην Ελλάδα έχουμε δαιμονοποιήσει το κέρδος, αλλά χωρίς κέρδη δεν υπάρχει ανάπτυξη. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι τρεις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ευρώπη σε ευρωπαϊκά προγράμματα (UniSystems, Intrasoft και European Dynamics) κερδίζουν πολύ μεγαλύτερη μερίδα έργων από ό,τι τους αναλογεί σχετικά με τη χώρα μας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι διαθέτουμε εξαιρετικό προσωπικό, αλλά

παράλληλα οι προϋπολογισμοί αφήνουν σημαντικά περιθώρια κέρδους.

Δ. Επιτροπές Διαγωνισμών:

Οι πρόσφορες πρέπει να κρίνονται μέσα σε ελάχιστο χρόνο. Στη Σερβία κλείνουν την επιτροπή σε ένα ξενοδοχείο και πρέπει να βγάλουν αποτέλεσμα το ταχύτερο δυνατό για να βγουν από το ξενοδοχείο. Στην Ελλάδα μέχρι να εκδοθεί το πόρισμα της επιτροπής, συνήθως 4 με 6 μήνες, τις περισσότερες φορές τα μέλη της επιτροπής θα έχουν αναπτύξει «σχέσεις» με τους προμηθευτές. Η διάρκεια «μολύνει» το διαγωνισμό.

Ε. Outsourcing:

Η απαγορευμένη λέξη στο ελληνικό Δημόσιο. Και όμως στις προηγμένες χώρες είναι διαδεδομένη μορφή υπηρεσιών. Στις ΗΠΑ σε ορισμένες πολιτείες ακόμα και τα διπλώματα οδήγησης εκδίδονται και τυπώνονται από ιδιωτικές εταιρείες. Διαχείριση φυλακών γίνεται από ιδιώτες έναντι τιμήματος ανά κρατούμενο ανά ημέρα.

Η πληροφορική σήμερα είναι τόσο πολύπλοκη που είναι αδύνατον να την παρακολουθήσει κανείς. Δεν είναι τυχαίο ότι πρόσφατα (Μάρτιος 2017) η τράπεζα Lloyds ανακοίνωσε ότι θα εκχωρήσει τη διαχείριση του μεγαλύτερου μέρους του εξοπλισμού της στην IBM, με ένα 7ετές συμβόλαιο αξίας 1,3 δισ. λίρες Αγγλίας. Μαζί θα αποσπαστούν και 1.900 υπάλληλοι της τράπεζας. Η κίνηση αυτή είναι εντυπωσιακή. Σήμερα οι τράπεζες σε παγκόσμια κλίμακα έχουν μετατραπεί σε εταιρείες λογισμικού (Fintech), αλλά η Lloyds προτιμά να εξασφαλίσει τη σιγουριά ενός δυνατού εταίρου (IBM) στην αντιμετώπιση του ανταγωνισμού.

Επανέρχομαι όμως στην Εσθονία. Όλη η πρόοδος στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγινε με τη συνεργασία του ιδιωτικού τομέα. Το Κράτος σχεδιάζει και ο ιδιωτικός τομέας υλοποιεί και πολλές φορές λειτουργεί τις υπηρεσίες. Είναι τόσο επιτυχημένο αυτό το μοντέλο, ώστε η Εσθονία το εξάγει. Ήδη παρέχει υπηρεσίες (Country as a Service – CaaS) στη γειτονική Φινλανδία. Το outsourcing έχει ένα άλλο σημαντικό πλεονέκτημα. Το κόστος είναι ανάλογο των υπηρεσιών και δεν απαιτεί κεφαλαιακές επενδύσεις. Χαρακτηριστικά, στη ΔΕΛΤΑ Πληροφορική έλεγα στους πελάτες μας ότι η μεγαλύτερη υπηρεσία που τους παρείχαμε ήταν το τιμολόγιο μας, διότι γνωρίζαν ακριβώς πόσο είναι το κόστος μιας υπηρεσίας. Πόσοι νομίζετε ότι γνωρίζουν το πραγματικό κόστος μιας υπηρεσίας στο Δημόσιο; Μάλλον απαιτείται διδακτορική διατριβή για να απαντηθεί το ερώτημα.

Δ.2. Στελέχη της Intrasoft International

Τα παρακάτω προέρχονται από θέσεις της Γενικής Διεύθυνσης Συστημάτων Δημοσίου Τομέα της Intrasoft International, πολυεθνικής εταιρείας παροχής

λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής με πελάτες την Ευρωπαϊκή Ένωση, εθνικές κυβερνήσεις, τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, τράπεζες και άλλους οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα.

Δ.2.1. Γιατί Εταιρίες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;

«Το στενό αλλά και ευρύτερο Δημόσιο στην ελληνική πραγματικότητα, εξαιτίας του σημαντικού προστατευτισμού της οικονομίας, έχει τον ρόλο τόσο του παρόχου υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και του ρυθμιστή διαφόρων πτυχών οικονομικής, εμπορικής και κοινωνικής δραστηριότητας. Εξαιτίας αυτού, το ελληνικό Δημόσιο έχει την απόλυτη ανάγκη υλοποίησης και υποστήριξης μεγάλων ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και ως εκ τούτου το Δημόσιο αποτελεί τον σημαντικότερο επενδυτή σε πληροφοριακά συστήματα.

Το Δημόσιο διαχειρίζεται τα τελευταία 30 χρόνια μεγάλα κονδύλια από την Ευρωπαϊκή Ένωση υπό μορφή συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, καθώς επίσης και εθνικούς πόρους από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων. Κατά συνέπεια το εθνικό ICT spending κατά σημαντικό ποσοστό προσδιορίζεται από τις δαπάνες/επενδύσεις του Δημοσίου με συνέπεια να αποτελεί αγορά-στόχο για τις εταιρείες πληροφορικής.

Για τις εταιρείες πληροφορικής που είναι προσανατολισμένες και έχουν την υποδομή και το μέγεθος για έργα Πληροφορικής μεγάλης κλίμακας, το Δημόσιο και ενδεχόμενα οι Χρηματοοικονομικοί και Τηλεπικοινωνιακοί Οργανισμοί αποτελούν τους μοναδικούς πελάτες-στόχο στη χώρα μας».

Δ.2.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;

«Το αντικείμενο των έργων πληροφορικής που προδιαγράφει το ελληνικό Δημόσιο και σχετίζεται με την υιοθέτηση διαδικασιών και οδηγιών από την ΕΕ, παρουσιάζει σημαντική επαναληψιμότητα σε άλλες (κυρίως ευρωπαϊκές) χώρες με ιδιαίτερα θετική επίπτωση στην εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.

Το Δημόσιο κατά κύριο λόγο υλοποιεί ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα μεσαίου έως μεγάλου εύρους και αυξημένου προϋπολογισμού και χρονοδιαγράμματος, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στις μεγάλες εταιρείες του χώρου να αναπτύξουν και να διατηρήσουν πολυπληθείς ομάδες υλοποίησης.

Ως ο μεγαλύτερος «αγοραστής» λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής με εξόχως ευρύ αντικείμενο (λύσεις back-office, κάθετες επιχειρησιακές λύσεις, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οριζόντια συστήματα collaboration, κλπ.), το Δημόσιο παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα απόκτησης ευρείας επιχειρησιακής γνώσης, σημαντικής τεχνογνωσίας και εμπειρίας, στοιχεία τα

οποία δυνητικά μπορούν να αξιοποιηθούν και σε αγορές του εξωτερικού.

Σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, όπως αυτό των τελευταίων ετών, η συνεργασία με το Δημόσιο παρέχει ασφάλεια ως προς την αποπληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών».

Δ.2.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την Υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;

«Τα αρνητικά ζητήματα είναι τα εξής:

- Εξαντλητική παράθεση «στείρων» τεχνικών προδιαγραφών που οδηγούν σε περιορισμό των διαθέσιμων τεχνολογικών επιλογών αντί για λειτουργική περιγραφή του ζητούμενου συστήματος.
- Διολίσθηση αντικειμένου του έργου με αύξηση των απαιτήσεων κατά τη διάρκεια υλοποίησης με συνέπεια αύξηση του κόστους.
- Διολίσθηση χρονοδιαγράμματος λόγω μη ετοιμότητας ή ανταπόκρισης του Δημοσίου στις υποχρεώσεις του κατά την υλοποίηση των έργων με συνέπεια την αύξηση του κόστους.
- Πολύ χρονοβόρες διαγωνιστικές διαδικασίες με συνέπεια την απαξίωση των προσφερόμενων λύσεων.
- Μεγάλες καθυστερήσεις στην αποπληρωμή οφειλομένων.
- Γραφειοκρατικές διαδικασίες εγκρίσεων και παραλαβών με συνέπεια την καθυστέρηση πληρωμών και τη διολίσθηση χρονοδιαγραμμάτων.
- Αδυναμία στην ανάληψη της λειτουργίας των συστημάτων με αποτέλεσμα να υπολειπονται ή/και η επιχειρησιακή τους επίδοση να απέχει μακράν των αρχικών στόχων (εάν τούτο αποτιμάται)».

Δ.2.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;

«Οι απαιτούμενες διορθωτικές παρεμβάσεις είναι οι παρακάτω:

- Εξάλειψη της παράθεσης αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών και εστίαση στην επιλογή λύσεων σε επιχειρησιακά προβλήματα.
- Μείωση των διοικητικών βαρών και της γραφειοκρατίας για μείωση του κόστους συμμετοχής και διενέργειας των διαγωνιστικών διαδικασιών.
- Επιτάχυνση των διαδικασιών αξιολόγησης προσφορών.
- Αξιοποίηση σύγχρονων μεθοδολογιών υλοποίησης (π.χ. agile) με παράλληλη αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου και εξασφάλιση του σωστού πλαισίου και προϋποθέσεων εφαρμογής αυτών (π.χ. ομάδα με ευρεία γνώση επιχειρησιακού και τεχνικού αντικειμένου, συμβατικά πλαίσια προσαρμοσίμα στη συγκεκριμένη μεθοδολογία, κλπ.). Προφανώς καμία μεθοδολογία δεν αποτελεί πανάκεια.
- Αξιοποίηση Μητρώου Προμηθευτών και Αποθετηρίου Δικαιολογητικών.
- Συνειδητοποίηση του ρόλου των επιστημόνων πληροφορικής του Δημοσίου, συνολικά και ανά τομέα/οργανισμό, στο σύνολο της ζωής εκάστου συστήματος (σχεδιασμός, προκήρυξη, υλοποίηση, λειτουργία)».

Δ.3. Μαρίκα Λάμπρου

Η κυρία Μαρίκα Λάμπρου είναι Managing Director στην KAFKAS SA, χημικός μηχανικός και κάτοχος MBA. Διαθέτει εμπειρία 27 ετών σε ανώτατες στελεχικές θέσεις σε πολυεθνικές και ελληνικές εταιρείες (Bosch-Siemens, HP, Microsoft, SingularLogic), κυρίως στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής. Διετέλεσε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος.

Δ.3.1. Γιατί Εταιρείες Πληροφορικής Εμπλέκονται σε Έργα του Δημοσίου Τομέα;

«Γιατί όχι; Οι εταιρείες πληροφορικής έχουν γνώσεις και στελέχη που με την πολύτιμη εμπειρία τους μπορούν να βοηθήσουν και τον δημόσιο τομέα (όπως τον ιδιωτικό) να αξιοποιήσει την τεχνολογία σε όφελος των πολιτών. Γνωρίζουν κανόνες που μόνο καλό μπορούν να κάνουν στο δυσκίνητο και γραφειοκρατικό δημόσιο τομέα μας. Και τέλος ενδιαφέρονται να «πουλήσουν» αυτά που γνωρίζουν. Είναι κακό αυτό;»

Δ.3.2. Ποια Είναι τα Θετικά Στοιχεία της Συνεργασίας και της Υλοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου;

«Η όσμωση ανάμεσα στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα είναι εξαιρετικής αξίας και για τις δυο πλευρές, αλλά κυρίως για τον δημόσιο τομέα, που με τον τρόπο αυτό επωφελείται από την εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων και από τις πολλαπλές εμπειρίες εφαρμογής σε άλλους τομείς της οικονομίας. Κάτι σαν δωρεάν "best practice"».

Δ.3.3. Ποια Είναι τα Αρνητικά Ζητήματα στη Συνεργασία και την Υλοποίηση Τέτοιων Συστημάτων;

«Συχνά η συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα εμφανίζεται να έχει προβλήματα ομαλής εξέλιξης, κυρίως λόγω της μη κοινής κατανόησης. Διαφορετικές προσλαμβάνουσες, διαφορετικές προτεραιότητες, άρνηση και φόβος για την αλλαγή από την πλευρά των δημοσίων λειτουργών. Σπάνια, αλλά συμβαίνει, ανοχή και συνενοχή σε χαμηλής ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες. Ο πήχης πρέπει να είναι ψηλά και για τις δύο πλευρές».

Δ.3.4. Ποιες Είναι οι Απαιτούμενες Διορθωτικές Παρεμβάσεις;

«Κατ' αρχάς εμπιστοσύνη. Έπειτα αλληλοκατανόηση και κοινή στόχευση. Και βέβαια αυστηροί και ουσιαστικοί κανόνες που να τηρούνται στην επιλογή και τον έλεγχο των αναδόχων δημοσίων έργων. Το φθηνότερο δεν είναι πάντα το καλύτερο. Όλα αυτά θα πρέπει να ενταχθούν/θεσμοθετηθούν σε ένα νέο πλαίσιο».

Δ.4 Σπύρος Βυζάντιος

Ο κ. Σπύρος Βυζάντιος είναι πρόεδρος της Byte Computer ABEE. Έχει διατελέσει πρόεδρος του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ) το 2003-2005 και το 2005-2007.

«Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών επηρεάζουν την κοινωνία και την οικονομία πολλαπλά και με τρόπο άμεσα προφανή όσο κανένας άλλος παραγωγικός κλάδος. Οι ΤΠΕ λειτουργούν ως η κρίσιμη λειτουργική υποδομή κάθε κλάδου της οικονομίας αλλά και παράλληλα ως το απαραίτητο εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό, την ανάπτυξη και την ευημερία της κοινωνίας. Ήδη και στο ελληνικό περιβάλλον με τη θέσπιση της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής αναγνωρίστηκε ότι οι ΤΠΕ θα αποτελέσουν:

- τον μοχλό για την επανεκκίνηση και ανάπτυξη της οικονομίας και για την ενίσχυση της απασχόλησης, ιδιαίτερα σε τομείς υψηλής εξειδίκευσης,
- τον καταλύτη για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη Δημόσια Διοίκηση,
- το εργαλείο και το μέσο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι εξαιρετικά κρίσιμη στην κατεύθυνση της εγκαθίδρυσης του μοντέλου της Ψηφιακής και Ανοικτής διακυβέρνησης έτσι ώστε:

- Η παροχή των δημοσίων υπηρεσιών να είναι προσανατολισμένη στην εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- Να είναι διαθέσιμες από πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης.
- Να σχεδιάζονται με τρόπο ώστε να λαμβάνουν υπόψη τους τις ανάγκες και την άποψη των εξυπηρετούμενων.
- Τα δεδομένα που δημιουργεί και διαχειρίζεται η Δημόσια Διοίκηση να είναι ανοικτά στην κοινωνία και τις επιχειρηματικές ομάδες με τρόπο που να διευκολύνεται και η εμπορική τους αξιοποίηση».

Δ.4.1. Παθογένειες και Θετικά Βήματα

«Η αναγνώριση της αναγκαιότητας για την υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση είναι δεδομένη και αποτελεί διακηρυγμένο στόχο ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 2000, όπου και στην πράξη διατέθηκαν σημαντικά κονδύλια της τάξης των 2 δισ. ευρώ για την υλοποίηση σχετικών δράσεων και έργων.

Είναι παράλληλα κοινή η πεποίθηση ότι η αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων δεν ήταν η αναμενόμενη και η χώρα μας υστερεί σημαντικά σε όλους τους δείκτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και άλλων διεθνών ορ-

γανισμών, αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα αίτια για αυτήν την υστέρηση πιστεύουμε ότι πρέπει να αναζητηθούν κατά κύριο λόγο στα εξής:

- Έλλειψη σύγχρονου και σταθερού πλαισίου λειτουργίας, το οποίο λειτουργεί ανεξάρτητα από τις πολιτικές αλλαγές και τις πολιτικές που κατά καιρούς υιοθετούνται.
- Απουσία κεντρικού σχεδιασμού για έργα και δράσεις ΤΠΕ με αποτέλεσμα να υπάρχουν επαναλήψεις, επικαλύψεις αλλά και τεχνικές λύσεις τύπου «σιλό».
- Χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες του συστήματος παραγωγής έργων και προμηθειών που δεν είναι συμβατές με τις απαιτήσεις του κύκλου ζωής των έργων ΤΠΕ.
- Απουσία ενός σταθερού συνεργατικού μοντέλου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα αναφορικά με τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη λειτουργία των υποδομών ΤΠΕ της Δημόσιας Διοίκησης.

Το τελευταίο διάστημα διαφαίνεται μια προσπάθεια ενεργοποίησης των μηχανισμών της Δημόσιας Διοίκησης, προκειμένου να αρθούν μόνιμες παθογένειες που σχετίζονται με τη λειτουργία και αποτελεσματικότητά της, όπως:

- Η σύσταση του υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής που μπορεί να άρει τις αδυναμίες του επιτελικού σχεδιασμού και των στρατηγικών κεντρικών κατευθύνσεων.
- Η θέσπιση της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής που οριοθετεί τις βασικές στοχεύσεις και προδιαγράφει τη βασική οργάνωση και τα μέσα για την επίδωξη των στόχων.
- Η ψήφιση του νόμου 4412/2015 για τις δημόσιες προμήθειες. Ενσωματώνει τις σχετικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο εν λόγω θεσμικό αντικείμενο, που συμβάλλει σημαντικά στον εκσυγχρονισμό των θεσμικών εργαλείων και μέσων της Δημόσιας Διοίκησης, προάγοντας τη διαφάνεια, τη λογοδοσία, τη νομική προστασία των εταιρειών από αυθαιρεσίες της Διοίκησης, ενώ παράλληλα εγκαθιστά ένα ευέλικτο και ταχύτερο σύστημα ολοκλήρωσης του συνολικού κύκλου ζωής των έργων».

Δ.4.2. Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας σε Σύμπραξη

«Κρίσιμη για τη συνολική επιτυχία του εγχειρήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η εγκαθίδρυση ενός σταθερού συνεργατικού μοντέλου μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Αποτελεί καλή πρακτική σε διεθνές επίπεδο όχι μόνο στον δημόσιο αλλά και στον ιδιωτικό τομέα η αξιοποίηση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από εξειδικευμένες εταιρείες του κλάδου

των ΤΠΕ, δεδομένου ότι κανείς οργανισμός δεν είναι σε θέση να επιτύχει το επίπεδο επάρκειας και τεχνογνωσίας που απαιτείται προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες του.

Στον τομέα αυτό η ελληνική Δημόσια Διοίκηση πρέπει να εστιάσει στην υιοθέτηση ενός μοντέλου με τα εξής χαρακτηριστικά:

- Στην οργάνωση και στελέχωση των υπηρεσιών της για να αποκτήσει την απαιτούμενη επάρκεια για τον σχεδιασμό, και την παρακολούθηση και έλεγχο της υλοποίησης των δράσεων και έργων ΤΠΕ που χρειάζεται.
- Στην αξιοποίηση της εξειδικευμένης τεχνογνωσίας των εταιρειών του κλάδου των ΤΠΕ για την αποτελεσματική υλοποίηση των έργων και δράσεων ΤΠΕ.

Μόνο μέσω της υιοθέτησης ενός συνεργατικού δημόσιου και ιδιωτικού μοντέλου θα είναι δυνατή η επιτυχής υλοποίηση των έργων και κατ' επέκταση η επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παράδειγμα συνεργασίας αποτελεί η υλοποίηση της δράσης της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, όπου στην πράξη εφαρμόστηκε ένα σταθερό συνεργατικό μοντέλο μεταξύ της δημόσιας υπηρεσίας και του αναδόχου του Έργου, με τα παραπάνω αναφερόμενα χαρακτηριστικά, με αποτέλεσμα το έργο σε ελάχιστο χρονικό διάστημα (της τάξεως των μηνών) να έχει καθολική εφαρμογή και αποδοχή από όλο το οικοσύστημα (επαγγελματίες υγείας, ασθενείς, Δημόσια Διοίκηση κ.λπ.) και να αντικατασταθεί πλήρως η χειρόγραφη διαδικασία».

Δ.4.3. Απαραίτητες Παρεμβάσεις και Προτάσεις

«Απαιτείται να υλοποιηθούν άμεσα παρεμβάσεις που θα συμβάλλουν αποφασιστικά στην επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην άρση των εμποδίων και παθογενειών.

- **Ενθάρρυνση της χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.** Λήψη μέτρων αύξησης της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης στις συναλλαγές, π.χ. με την υιοθέτηση της οδηγίας eIDAS και τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών.
- **Πολυκαναλική εξυπηρέτηση μιας στάσης.** Θα συμβάλει αποτελεσματικά στην ενσωμάτωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων. Πρακτικές όπως α) single sign on, β) προσωποποίηση υπηρεσιών, γ) πολυκαναλική εξυπηρέτηση θα είναι οι δυνάμεις της επιτυχούς υιοθέτησής τους.
- **Ψηφιακή Ταυτότητα.** Καθολική χρήση σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
- **Υπηρεσίες e-Delivery από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.** Χρήση για την επικοινωνία τόσο μεταξύ φορέων όσο και με τρίτους

(υπηρεσίες άλλων κρατών, πολίτες, επιχειρήσεις). Συμβάλλει σημαντικά στην εξοικονόμηση πόρων και στην απλούστευση των διαδικασιών, ενώ αποτελεί έναν από τους βασικούς τομείς ανάπτυξης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

- **Διαλειτουργικότητα των ψηφιακών υποδομών της Δημόσιας Διοίκησης.** Ο απαραίτητος καταλύτης για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής «πολυκαναλικής εξυπηρέτησης μιας στάσης» πολιτών και επιχειρήσεων. Η διαλειτουργικότητα συμβάλλει αποφασιστικά στην αύξηση της εμπιστοσύνης, στην ταχύτητα και στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Οι δημόσιοι φορείς θα ενσωματώσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες με τρόπο ώστε να προάγεται η διαλειτουργική συνεργασία των επιμέρους υπηρεσιών, ενώ η ψηφιοποίηση των αρχείων των δημόσιων φορέων θα διευκολύνει τη διατήρηση και διαχείρισή τους, καθώς και την προσβασιμότητα σε αυτά. Προς αυτήν την κατεύθυνση απαραίτητη είναι η ανάπτυξη ενός ψηφιακού συνεργατικού περιβάλλοντος μεταξύ των δημόσιων φορέων μέσω πολλαπλών συσκευών και τύπων δεδομένων.
- **Ανάλυση δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης.** Ανάπτυξη και παροχή των απαραίτητων εργαλείων για την ανάλυση των δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης. Η χρήση τους θα βελτιώσει σημαντικά τη λήψη αποφάσεων, θα προσδιορίσει πιθανές ευκαιρίες αλλά και θα αναδείξει αδυναμίες προς αντιμετώπιση.
- **Ενίσχυση ζήτησης για καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες από το Δημόσιο.** Η Δημόσια Διοίκηση, λόγω του μεγέθους της και της σημαντικής της θέσης στην αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, μπορεί να λειτουργήσει ως καταλύτης στη ζήτηση για καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες, φυσικά με την υιοθέτηση των καλών πρακτικών που εφαρμόζονται διεθνώς, όπως πχ. ηλεκτρονικές προμήθειες με ηλεκτρονική τιμολόγηση και οι ηλεκτρονικές πληρωμές.
- **Αξιοποίηση δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης.** Η Δημόσια Διοίκηση θα διαθέσει τα δεδομένα που δημιουργεί και διαχειρίζεται στο πλαίσιο που προβλέπεται από τη νομοθεσία. Τα δεδομένα θα δημοσιοποιούνται σε μορφή που να μπορούν να αξιοποιηθούν από τους κυβερνητικούς φορείς, τους ιδιωτικούς οργανισμούς και τους πολίτες. Κρίσιμη σε αυτήν την κατεύθυνση είναι η υιοθέτηση τεχνολογιών Big Data ώστε να είναι επιτρεπτή η επεξεργασία πολύπλοκων δεδομένων μεγάλου όγκου σε τομείς ιδιαίτερης σημασίας όπως τα δημοσιονομικά, η υγεία και η κοινωνική ασφάλιση, η παιδεία, οι μεταφορές, οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, κλπ.
- **Ψηφιακές υπηρεσίες σε κρίσιμους τομείς της δημόσιας λειτουργίας.** Η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να αναπτύξει ψηφιακές υπηρεσίες σε κρίσιμους τομείς πολιτικής, όπως η δημοσιονομική πολιτική, η φορολογία, ο πολιτισμός, η δικαιοσύνη, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, την ανάπτυξη των απαραίτητων ψηφιακών υποδομών, τη διαλειτουργικότητά τους, κλπ.
- **Ψηφιακή πλατφόρμα για την εξυπηρέτηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας.** Υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης ψηφιακής πλατφόρμας για την εξυπηρέτηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και όλων των εμπλε-

κομένων (μαθητών, καθηγητών, γονέων, εργαζομένων, κλπ) σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης.

- **Ηλεκτρονικός φάκελος υγείας για όλους τους πολίτες.** Θα βελτιώσει σημαντικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας και θα διευκολύνει το έργο των επαγγελματιών υγείας σε όλο τον κύκλο ζωής των υπηρεσιών.
- **Ψηφιακές τεχνολογίες για τις εγχώριες μεταφορές.** Ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις εγχώριες μεταφορές για κάθε μέσο μεταφοράς. Ειδικές δράσεις με στόχο να αυξηθεί η ασφάλεια στις μεταφορές, να μειωθούν τα κυκλοφοριακά προβλήματα και να βελτιστοποιηθούν οι συνδυασμένες εγχώριες υπηρεσίες μεταφορών κάθε τύπου.

Σε αυτό το πλαίσιο οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών θα μπορέσουν να λειτουργήσουν ως ο κύριος καταλύτης για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης, απαραίτητο στοιχείο μίας αποτελεσματικής διακυβέρνησης, και ως κύριος παράγοντας για την αναστροφή των χαρακτηριστικών της κρίσης της ελληνικής οικονομίας.

Το όποιο σχέδιο δράσης εκπονείται πρέπει, ως απαραίτητη προϋπόθεση, να στοχεύει σταθερά στον μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών στην κατεύθυνση της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων με την υιοθέτηση του μοντέλου της ανοικτής διακυβέρνησης που υπακούει στις βασικές αρχές της διαφάνειας, της συμμετοχής και της συνεργασίας».

