



# Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

## Ενότητα 2: Μάθημα 2

Βράνα Βασιλική  
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
*επένδυση στην κοινωνία της γνώσης*  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



# Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



# Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



# Front office – Back office

- Front office: Οργανωτικές μονάδες που έχουν την ευθύνη της επαφής και συναλλαγής με τους πολίτες
- Back office: Οργανωτικές μονάδες που εκτελούνται οι εσωτερικές διαδικασίες οι οποίες αφορούν την επεξεργασία των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στο front Office πχ την παραγωγή πιστοποιητικών που ζητήθηκαν από πολίτες/επιχειρήσεις

# Φάσεις ζωής του κύκλου των δημόσιων πολιτικών

1. Διάγνωση – Κατανόηση Αναγκών και Προβλημάτων

2. Σχεδιασμός πολιτικών προγραμμάτων -Υπηρεσιών

3. Υλοποίηση πολιτικών προγραμμάτων -Υπηρεσιών

4. Παροχή Υπηρεσιών

5. Αξιολόγηση Υπηρεσιών

# Συνεισφορά των ΤΠΕ στις φάσεις ζωής (1)

1. στενότερη και εντατικότερη επικοινωνία με τους πολίτες π.χ μέσω Διαδικτύου για την πληρέστερη διάγνωση των αναγκών των πολιτών.
2. Ηλεκτρονική Συνεργασία εμπλεκόμενων Δημόσιων οργανισμών καθένας από τους οποίους μπορεί να έχει μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας
  - Υποστηριζόμενη από υπολογιστές συνεργασία
  - Ηλεκτρονικές εικονικές ομάδες εργασίας

# Συνεισφορά των ΤΠΕ στις φάσεις ζωής (2)

## 3. Συνεργασιακή υλοποίηση σχεδιαζόμενων πολιτών

- Συστήματα Διαχείρισης ροών εργασίας
- Ηλεκτρονικές εικονικές ομάδες εργασίας

## 4. Παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

- Οργανωμένα γραφεία εξυπηρέτησης
- Διαδίκτυο
- Ηλεκτρονικά μηνύματα
- Hot lines

# Συνεισφορά των ΤΠΕ στις φάσεις ζωής (3)

5. Αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών με κατάλληλες εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας

- Π.χ. polls
- <http://www.lamia.gr/el/psifoforia/peite-mas-ti-gnomi-sas-gia-ton-istohoro>
- <http://www.elke.uoa.gr/evaluation.aspx>
- <http://axiologisi.eap.gr/eval/main/index.php?r=site/login>



# Γραφειοκρατία vs Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (1)

	Γραφειοκρατικό μοντέλο	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Προσανατολισμός	Νομιμότητα έλεγχος ευθύνη λογοδοσία	Ικανοποίηση πελάτη διαχειριστική ευελιξία
Οργάνωση Διαδικασιών	Ιεραρχική συγκεντρωτική κατάτμηση αρμοδιοτήτων	Οριζόντια ιεραρχία, δικτυακή οργάνωση, ενοποίηση διαδικασιών
Αρχές Διοίκησης	Διοίκηση βάση λαϊκής εντολής και μονομερών δεσμευτικών κανόνων	Ευέλικτη διοίκηση, διατμηματικές ομάδες με κεντρικό συντονισμό
Στυλ ηγεσίας	Εντολή και έλεγχος	Καινοτόμες συνεργασίες συντονισμός

# Γραφειοκρατία vs Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2)

	Γραφειοκρατικό μοντέλο	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Εσωτερική επικοινωνία	Top-down, ιεραρχική	Πολυδιάστατο δίκτυο με κεντρικό συντονισμό άμεση επικοινωνία
Εξωτερική επικοινωνία	Συγκεντρωτική, τυπική περιορισμένα κανάλια	Άμεση με ταχεία ανάδραση και πολλαπλά
Τρόπος παροχής υπηρεσιών	Γραπτά έγγραφα προσωπική επικοινωνία	Ηλεκτρονική επικοινωνία
Αρχές παροχής υπηρεσιών	Τυποποίηση αμεροληψία ισότητα	Εξατομίκευση προσαρμογή στις ανάγκες του χρήστη

# Δράσεις για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (1)

- **Ανάπτυξη εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων** στους διάφορους δημόσιους οργανισμούς για την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών τους.
- Χαρακτηρίζονται από μεγάλο μέγεθος και υψηλή πολυπλοκότητα λόγω του μεγέθους και της πολυπλοκότητας των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών.

# Δράσεις για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (2)

- **Ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων** τα οποία:
  1. Παρέχουν στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους οργανισμούς ηλεκτρονική πληροφόρηση
  2. Επιτρέπουν σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους οργανισμούς να πραγματοποιούν συναλλαγές

# Δράσεις για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (3)

- **Διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων** διαφόρων οργανισμών προϋποθέτει:
  - συμβατότητα και
  - διαλειτουργικότητα μεταξύ τους

# Δράσεις για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (4)

- **Ανάπτυξη εξωστρεφών συστημάτων ηλεκτρονικής Δημοκρατίας** προσφέρουν στους πολίτες εκτενή και κατανοητή ηλεκτρονική πληροφόρηση σχετικά με τις δημόσιες πολιτικές και νομοθεσίες, πράξεις, αποφάσεις, διαβουλεύσεις.

# Δράσεις για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (5)

- **Εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών** δημόσιων οργανισμών σε θέματα χρήσης και διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες νέες γνώσεις και δεξιότητες.

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (1)

- **Ηγεσία και δέσμευση** εκ μέρους τόσο της πολιτικής όσο και της ανώτερης διοικητικής ηγεσίας
- Όστε να διαμορφωθούν στόχοι, οράματα, σχέδια, να αντιμετωπιστούν προβλήματα, καθυστερήσεις, δυσκολίες κτλ.



# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (2)

- «Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους».

*Σύνταγμα της Ελλάδας (2008, άρθρο 5Α, παράγραφος 2)*

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (3)

- Κάθε φορέας δημόσιου τομέα υποχρεούται να δημιουργεί και να διατηρεί δικτυακό τόπο με τις κατάλληλες εφαρμογές, ιδίως για την υποβολή αναφορών, δηλώσεων και αιτήσεων από τα συναλλασσόμενα με αυτόν φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ.

*Άρθρο 5 ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979 Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.*

*[http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20110616\\_FekA138\\_3979\\_2011.pdf](http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20110616_FekA138_3979_2011.pdf)*

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (4)

- **Ενσωμάτωση** των διάφορων δράσεων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις γενικότερες κρατικές πολιτικές και στοχοθεσίες
- **Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση** δεν είναι αυτοσκοπός αλλά εργαλείο επίτευξης των γενικότερων σκοπών του κράτους.

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (5)

- **Συνεργασία μεταξύ δημόσιων οργανισμών** προς την κατεύθυνση της δημιουργίας κοινών υποδομών, υιοθέτηση κοινών προτύπων, επίτευξη διαλειτουργικότητας, δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες του πολίτη.

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (5)

- **Χρηματοδότηση** των αναγκαίων δράσεων που να καλύπτει την υλοποίηση, κόστος λειτουργίας, συντήρησης και ανανέωσης πληροφοριακών συστημάτων
- **Δυνατότητα πρόσβασης** στην ηλεκτρονική πληροφόρηση και συναλλαγές όσο το δυνατόν μεγαλύτερου ποσοστού των πολιτών (π.χ. Ενίσχυση κοινωνικών ομάδων που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση)

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (6)

- **Δυνατότητα επιλογής** του τρόπου συναλλαγής με την κυβέρνηση π.χ. Ηλεκτρονική, με μετάβαση σε ΚΕΠ κτλ
- **Προώθηση της συμμετοχής των πολιτών** στη διαμόρφωση κρατικών πολιτικών και αποφάσεων π.χ. ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, ηλεκτρονικές φόρμες παραπόνων κτλ.

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (7)

- **Προστασία Ιδιωτικότητας** οι ‘συναλλαγές’ θα πρέπει να προστατεύουν την ιδιωτικότητα, διαφορετικά είναι διστακτικοί στη χρήση.
- **Σαφής Υπευθυνότητα** για την έκβαση και το βαθμό επιτυχίας των στόχων κάθε δράσης ιδιαίτερα όπου εμπλέκονται περισσότεροι του ενός Δημόσιοι φορείς.

# Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για την υλοποίηση της Ηλ. Διακυβέρνησης (7)

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση του κόστους, των οφελών και των επιδράσεων για τη μεγιστοποίηση της ωφελιμότητας προς την κοινωνία.
- Κατά την ανάπτυξη μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων παρατηρούνται μεγάλες υπερβάσεις χρονικές, προϋπολογισμού και σε μερικές φορές πλήρης αποτυχία.



# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (1)

- **Ρεαλιστικός σχεδιασμός των έργων πληροφορικής λαμβάνοντας υπ' όψη τις ιδιαιτερότητες της Δημόσιας Διοίκησης.** Αλλαγές πολιτικής και νομοθεσίας μπορεί να απαιτούν μείζονες τροποποιήσεις στα πληροφοριακά συστήματα.

Ο χρόνος προσαρμογής μπορεί να είναι μικρός

Πρέπει να εντοπίζονται και να αξιολογούνται οι κίνδυνοι

# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (2)

- **Αποφυγή μεγάλων έργων**

Ο κίνδυνος αποτυχίας κάθε έργου είναι ανάλογος με το μέγεθος του

Αποφυγή μεγάλων έργων και αντικατάσταση με σειρές από μικρότερα

Σχεδιασμός μεγάλων έργων σε αυτοτελή τμήματα

# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (3)

- **Αποφυγή νέων μη-ώριμων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών**

Τα συστήματα που βασίζονται σε όχι ιδιαίτερα δοκιμασμένες και ώριμες τεχνολογίες αποτυγχάνουν ευκολότερα.

Χρήση μη ώριμης τεχνολογίας αναπόφευκτη μπορεί να βοηθήσει η πιλοτική λειτουργία.

# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (3)

- **Εντοπισμός και διαχείριση κινδύνων**

Καθιερωμένες και δοκιμασμένες μεθοδολογίες και πρακτικές εντοπισμού, αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων

- **Υψηλού επιπέδου ηγεσία και υπευθυνότητα** ανώτατου διοικητικού επιπέδου στελέχη και εξειδικευμένα στελέχη πληροφορικής. Και σαφή πλαίσια υπευθυνότητας

# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (4)

- **Διαχείριση της γνώσης και των ανθρώπινων πόρων**

Υστέρηση στην πρόσληψη και συγκράτηση στο δημόσιο στελεχών με γνώσεις ικανότητες και ταλέντο

Καλή πρακτική: Ηνωμένο Βασίλειο – βάση δεδομένων για την περιγραφή πληροφοριακών συστημάτων, ανθρώπινων πόρων. Αξιοποίηση σε μελλοντικά έργα.

# Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων (5)

- **Διαχείριση σχέσεων με εξωτερικούς προμηθευτές**

Οι προμηθευτές του ιδιωτικού τομέα διαθέτουν μεγαλύτερη τεχνογνωσία και εξειδικευμένο προσωπικό

Η Δημόσια Διοίκηση επικεντρώνεται στα επιχειρησιακά αντικείμενα και όχι στην ανάπτυξη του πληροφοριακού

Ο ανταγωνισμός μεταξύ των προμηθευτών μειώνει τις τιμές

---

# Τέλος Ενότητας