



Οδηγός Χρησιμότητας

Τεχνολογιών Πληροφορικής
και Επικοινωνιών
σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Οδηγός Χρησιμότητας

Τεχνολογιών Πληροφορικής
και Επικοινωνιών
σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Ο «Οδηγός Χρησιμότητας Τεχνολογιών Πληροφορικής σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης» διανέμεται δωρεάν.

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία του «ebusiness forum», έργου που υλοποιείται από το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ Α.Ε.) στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Η σύνταξή του έγινε από το Διεπιστημονικό Ινστιτούτο Ευρωπαϊκών Μελετών Αναλύσεων και Σχεδιασμού (ΔΙΕΜΑΣ) για λογαριασμό της ΕΔΕΤ Α.Ε.

Τη συγγραφική ομάδα αποτέλεσαν οι Πάνος Μακρυγιάννης - ο οποίος είχε το συντονισμό και την τελική ευθύνη για τα κείμενα - Ελεάννα Μανωλαράκη, Στράτος Κρυσταλλίδης και Βικτωρία Μπάρκα. Η συγγραφική ομάδα οφείλει ευχαριστίες στο προσωπικό των γραφείων και τμημάτων Πληροφορικής και Υπηρεσιών Μηχανοργάνωσης όλων των Δήμων που μας παρείχαν πληροφορίες και ειδικά των Δήμων Αμαρουσίου και Κορυδαλλού.

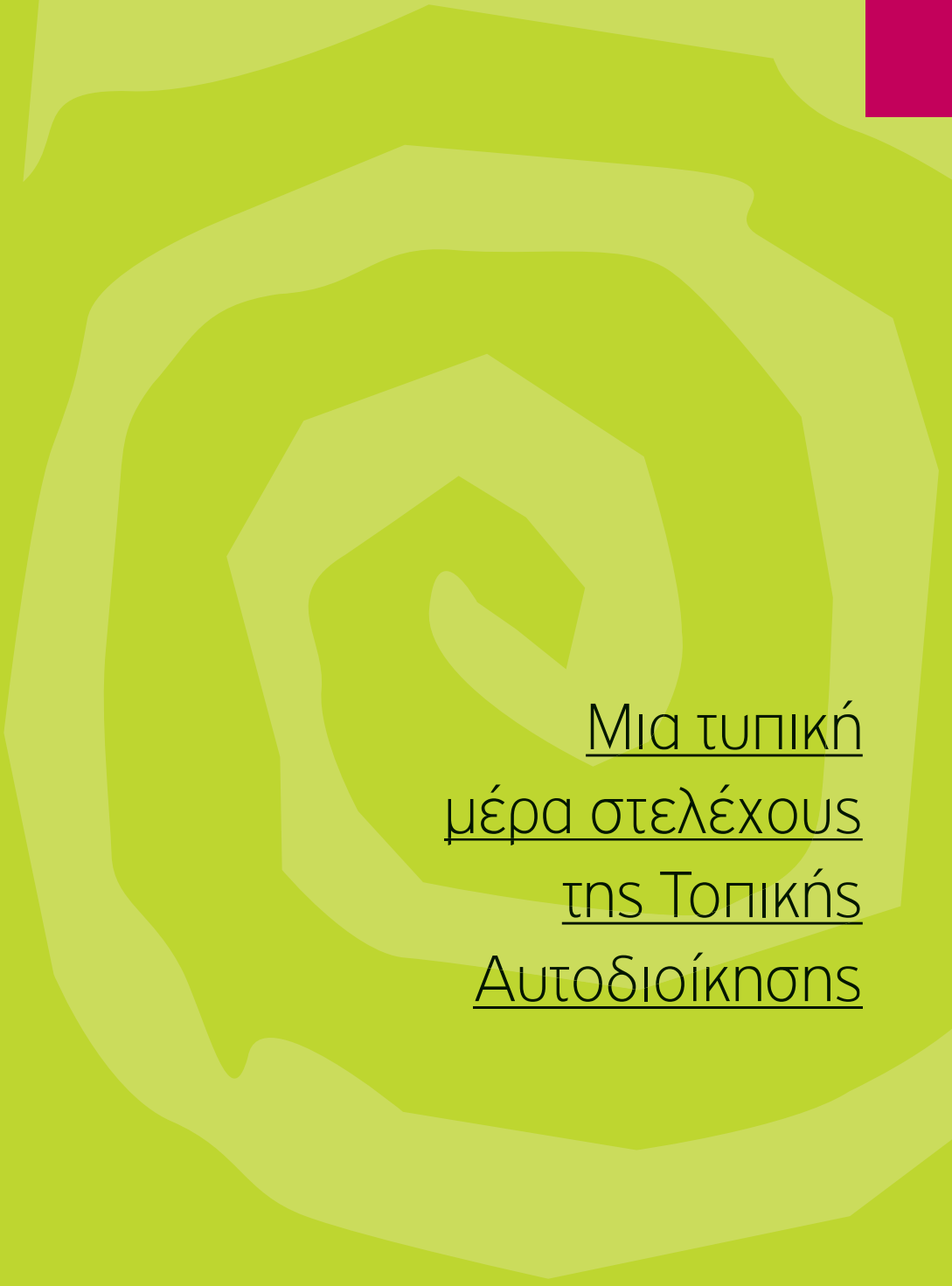
Copyright 2006

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή ή η διασκευή του όλου ή μέρους του περιεχομένου, με οποιοδήποτε τρόπο και μέσο, χωρίς ειδική γραπτή άδεια του εκδότη:

ΕΔΕΤ Α.Ε., Λ. Μεσογείων 56, Αμπελόκηποι, 115 27 Αθήνα,
τηλ: +30 210 7474274, fax: +30 210 7474490
e-mail:info@grnet.gr

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

Μια τυπική μέρα στελέχους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης	7
Εξυπηρέτηση του πολίτη (όραμα για τη λειτουργία)	13
Είναι εφικτό ένα σενάριο σαν αυτά στην ελληνική πραγματικότητα;	19
Ποιες σημερινές τεχνολογίες επιτρέπουν την υλοποίηση σεναρίων όπως τα παραπάνω;	25
Τι απαιτείται ώστε ένας ΟΤΑ να επιτύχει την προσέγγιση προς ένα τέτοιο λειτουργικό μοντέλο;	29
Μηχανοργάνωση και ηλεκτρονική οργάνωση	35
Διαδικτυακή πρόσβαση σε υπηρεσίες ΟΤΑ	39
Οργανωτικά χαρακτηριστικά σύγχρονων ΟΤΑ	43
Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα	47
Υπηρεσίες που μπορούν να παρέχονται ηλεκτρονικά. Όροι	55
Πρακτικές Συμβουλές	61
Βασικές βιβλιογραφικές αναφορές	66
Χρήσιμες σελίδες για την Τοπική Αυτοδιοίκηση	68
Εταιρείες που εμπορεύονται εφαρμογές για την Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα	70
Αρκτικόλεξα	72
Λεξιλόγιο – Ορολογία	74



Μια τυπική
μέρα στελέχους
της Τοπικής
Αυτοδιοίκησης



Επρόκειτο να είναι μια ζεστή καλοκαιρινή μέρα, αλλά η αντιδήμαρχος της Τεχνικής Υπηρεσίας είχε ξυπνήσει καλοδιάθετη. Ο γιος της, της είχε χαρίσει το πρώτο εγγονάκι, το οποίο είχε επισκεφτεί την προηγούμενη στο μαιευτήριο. Μια τέτοια μέρα δεν θα την πτοούσε η ζέστη.

Αντίθετα θα περπατούσε μέχρι το Δημαρχείο, όπως έκανε συχνά. Η απόσταση δεν ήταν και μικρή, αλλά την κατάφερνε άνετα και ο χρόνος της διαδρομής της επέτρεπε, αφ' ενός να συγκεντρωθεί στα θέματα της ημέρας και αφ' ετέρου να ανταλλάξει μερικές καλημέρες με πολίτες του Δήμου. Ίσως να μην ήταν όλοι δημότες, αλλά ήταν ενεργοί στη ζωή της πόλης και αυτό της προσέφερε πολλαπλή ικανοποίηση.

Ένα επιπλέον όφελος, ήταν ότι συχνά κατά τη διάρκεια αυτής της διαδρομής, που τροποποιούσε λίγο κάθε μέρα, μάθαινε για κάποιο πρόβλημα εγκαίρως, ώστε να προλάβει να παρέμβει πριν πάρει διαστάσεις. Πλησιάζοντας στην πλατεία περιεργάστηκε το σωρό με τα κλαδιά στη γωνία: ήταν φανερό ότι δεν είχε προκύψει από κλάδεμα των δέντρων του πεζοδρομίου και προσπάθησε να μαντέψει από ποια αυλή προέρχονταν. Έκανε μια σημείωση στο μυαλό της να ελέγξει αν είχε ειδοποιηθεί ο Δήμος για την αποκομιδή.

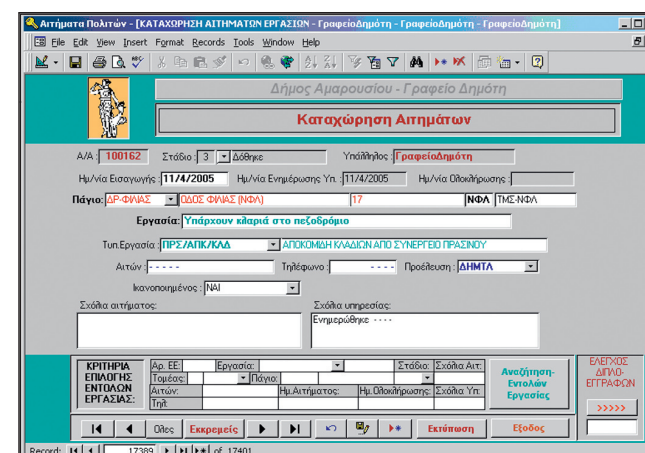
Ανεβαίνοντας την ανηφόρα προς το Δημαρχείο, διέκρινε μερικά τετράγωνα στα αριστερά της, κάτι που έδειχνε σαν έργα και αναρωτήθηκε αν έχει αναρτηθεί η σχετική ανακοίνωση στην ιστοσελίδα του Δήμου. Έκανε και για αυτό μια σημείωση στο μυαλό της, αυτό άλλωστε ήταν στην αρμοδιότητά της.

Η μυρωδιά από τον κάδο δίπλα της, της θύμιζε άλλο ένα ζήτημα που ήθελε φροντίδα. Ούτε αυτό ήταν ακριβώς της αρμοδιότητάς της, αλλά για αυτό ειδικά αμφέβαλε αν θα είχε κανείς υποβάλλει αίτημα. Από την άλλη μεριά, ίσως ο ένοικος του ισολεού να είχε περισσότερο άμεση εικόνα – αν ήταν εξοικειωμένος με το διαδίκτυο ...

Μπαίνοντας στο γραφείο της, έβαλε μπροστά την καφετιέρα και άνοιξε τον υπολογιστή. Όταν παρακολουθούσε τα σεμινάρια του Γραφείου Πληροφορικής δεν

περίμενε ότι θα έβρισκε το πληροφοριακό σύστημα του δήμου και το διαδίκτυο τόσο χρήσιμα ή ενδιαφέροντα. Σήμερα πλέον, τα θεωρούσε και τα δύο πολύτιμα εργαλεία της δουλειάς της στο Δήμο.

Έλεγε πρώτα την ιστοσελίδα, όπου πράγματι υπήρχε ανακοίνωση των έργων που είχαν ξεκινήσει. Διέτρεξε λίγο τις υπόλοιπες ανακοινώσεις με τον προγραμματισμό των έργων στην περιοχή και εντόπισε όλα όσα είχε υπόψη της αναρτημένα. Χαλαρωμένη που η άμεση ευθύνη της λειτουργούσε σωστά, εξέτασε με ποιο τρόπο έπρεπε να προχωρήσει σε λεπτότερα ζητήματα.



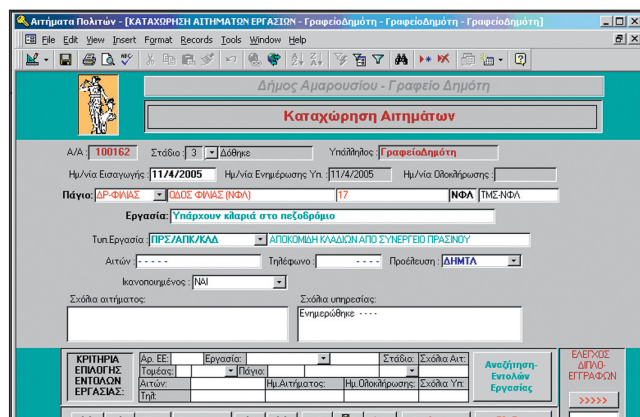
Εικόνα 1: Οθόνη από πρόγραμμα διαχείρισης αιτημάτων δημοτών

Αποφάσισε να ελέγξει αν είχαν κατατεθεί στο σύστημα αιτήματα ενεργειών για τα ζητήματα των κλαδιών και του κάδου που χρειαζόταν πλύσιμο. Πολύ σύντομα, βρήκε το αίτημα για την απομάκρυνση των κλαδιών κανονικά καταχωρημένο, όμως δε συνέβη το ίδιο με τον κάδο που χρειαζόταν πλύσιμο.

Μετά από λίγη σκέψη, αποφάσισε να παρακάμψει το σύστημα και να καταχωρήσει με τον δικό της κωδικό το αίτημα. Για λόγους συναδελφικής αλληλεγγύης, σήκωσε το τηλέφωνο και ενημέρωσε τον συνάδελφό της στην καθαριότητα για την ενέργειά της αυτή. Μετά από μια σύντομη φιλική συζήτηση για άλλα ζητήματα επέστρεψε στην εργασία της.

Το μικρό παιχνίδι ανάμεσα στους ρόλους του πολίτη και του πολιτικού προϊστάμενου όταν περιδιάβαζε το σύστημα του δήμου τη διασκέδαζε πάντα. Η διπλή ιδιότητα, της έδινε επίσης τη δυνατότητα διαφορετικών οπτικών, πράγμα συχνά ωφέλιμο. Όμως η σκέψη αυτή, της θύμιζε ότι ως πολίτης είχε ενδιαφέρον σε μία ακόμη υπηρεσία στην οποία είχε πρόσβαση ως πολιτικός προϊστάμενος.

Μπήκε στη μερίδα του γιου της και διαπίστωσε ότι δεν είχε ακόμη καταχωρήσει το καινούργιο της εγγόνι. Φυσικά, δεν είχε δικαιώματα καταχώρησης γιατί ούτως ή άλλως δεν είχε εκείνη τα απαραίτητα έγγραφα. Σήκωσε το τηλέφωνο και πήρε το γιο της να του θυμίσει την υποχρέωσή του – μερικές φορές είναι χρήσιμο να είναι κανείς πολιτικό πρόσωπο.



Εικόνα 2: Οθόνη από πρόγραμμα Ληξιαρχείου

Στη συνέχεια, ήπие καφέ και αφοσιώθηκε στη δουλειά. Έλεγε την πορεία της διαρκούς έρευνας γνώμης που, μέσα από το διαδίκτυο και τα σημεία πληροφόρησης, γινόταν εδώ και μερικούς μήνες με σκοπό τον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων του προγραμματισμού του επόμενου έτους. Επιβεβαίωσε ότι κάποια σημαντικά έργα και προμήθειες της δικής της υπηρεσίας έδειχναν να πηγάζουν καλά και διέσχισε τις προτάσεις των δημοτών.

Ανάμεσα σε αυτές φαινόταν να αναπτύσσεται μια συναίνεση προς την πεζοδρόμηση ενός από τους κεντρικούς εμπορικούς δρόμους. Θυμόταν και το επιβεβαίωσε στο σύστημα ότι η σχετική μελέτη υπήρχε και οι λόγοι αναβολής, ήταν οι προτεραιότητες για το τρέχον έτος. Μπήκε στο σχέδιο προϋπολογισμού και χρησιμοποιώντας τον κωδικό πρόσβασής της, ενέταξε στα έργα κωδικό για την πεζοδρόμηση προς εξέταση. Βγαίνοντας μπήκε στον προσωπικό της ηλεκτρονικό γραμματέα (organizer) και σημείωσε να το συζητήσει με το δήμαρχο.

Η σημείωση αυτή, της έφερε στο μυαλό τη λογοδοσία του δημάρχου. Όπως κάθε χρόνο τέτοια εποχή, το κείμενο ήταν έτοιμο για ανάρτηση στην ιστοσελίδα, αλλά ο δήμαρχος είχε προωθήσει το ηλεκτρονικό έγγραφο στους αντιδημάρχους για να ελέγξουν τα κομμάτια για τους τομείς ευθύνης τους. Για κάποια ώρα, μελέτησε το κείμενο κάνοντας σημειώσεις πάνω σε αυτό και προώθησε το αποτέλεσμα της δουλειάς της στο Γραφείο Δημάρχου.

Η γραμματέας την ειδοποίησε ότι είχαν φτάσει κάποια ραντεβού και για αρκετή ώρα συζήτησε διάφορα ζητήματα με δημότες και φορείς. Ενδιάμεσα, υπηρεσιακοί παράγοντες έφεραν έγγραφα για υπογραφή και ζητήματα προς λύση. Πάρθηκαν μερικές λειτουργικές αλλά και ένα δύο πολιτικές αποφάσεις, σε μία περίπτωση μετά από τηλεφωνική επικοινωνία και με το δήμαρχο.

Αργότερα, αφιέρωσε κάποιο χρόνο σε μια συνάντηση με τη γραμματέα προετοιμάζοντας τη λίστα των θεμάτων για τη συνάντηση της διοίκησης. Ένας αριθμός ερωτημάτων είχαν κατατεθεί από την αντιπολίτευση στο Δημοτικό Συμβούλιο και κάποια ενέπιπταν στην αρμοδιότητά της, οπότε προετοίμασε με τους αρμόδιους υπαλλήλους τις απαντήσεις – σε κάποιες περιπτώσεις, διερευνώντας τη δυνατότητα να λυθεί το πρόβλημα που υποδεικνυόταν πριν το επόμενο Δημοτικό Συμβούλιο.

Στο χρόνο που της έμεινε, μετά το τέλος του ωραρίου του προσωπικού και πριν τη συνηθισμένη ώρα αποχώρησής της, μπήκε στο forum για την οικονομική ανάπτυξη του δήμου που λειτουργούσε στα πλαίσια της ιστοσελίδας και σχολίασε κάποιες από τις καταχωρήσεις. Η διαβούλευση για τη θέση του προγραμματιζόμενου δημοτικού parking, είχε αρκετές νέες καταχωρήσεις και παρενέβη και εκείνη προσθέτοντας τη δική της οπτική.

Λίγο πριν φύγει, θυμήθηκε το αίτημα που είχε υποβάλλει για βάψιμο του σχολείου, στου οποίου τη σχολική επιτροπή συμμετείχε. Το χέρι πήγε προς την ενδοσυνεννόηση για να ζητήσει από τη γραμματέα να ρωτήσει αλλά συνειδητοποίησε ότι ήταν δύσκολο να βρει κάποιον – και μάλιστα ενήμερο – στην τεχνική υπηρεσία τέτοια ώρα. Μετά χαμογέλασε, ξαναγύρισε στον υπολογιστή της και μπήκε στο σύστημα προγραμματισμού εργασιών. Βρήκε το αίτημά της τρίτο σε σειρά προγραμματισμού, πράγμα που ήξερε ότι σήμαινε πως κάποια στιγμή την επόμενη εβδομάδα θα ήταν σε εξέλιξη.

Ευχαριστημένη από τα νέα και από τον εαυτό της, βγήκε από το σύστημα και έκλεισε τον υπολογιστή. Βγαίνοντας χαιρέτησε την απογευματινή βάρδια του Γραφείου εξυπηρέτησης κοινού και πήρε το δρόμο της επιστροφής. Φλερτάρizε με την ιδέα ενός καφέ στην πλατεία πριν γυρίσει σπίτι. Θα ήταν ευχάριστο, παρά τη ζέστη αφού τα ξύλινα στέγαστρα είχαν γίνει αποδεκτά από όλες τις καφετέριες και ήταν ωραίο το περιβάλλον. Και βέβαια μπορεί πάντα να μάθαινε κάτι χρήσιμο ή ενδιαφέρον, από αυτά που τα επίσημα κανάλια ίσως καθυστερούσαν να μεταφέρουν.





Εξυπηρέτηση
του πολίτη
(όραμα για
τη λειτουργία)



Το σενάριο που περιγράφεται στο προηγούμενο κεφάλαιο περιγράφει τη μέρα ενός στελέχους ΟΤΑ που έχει το μέγιστο βαθμό ολοκλήρωσης των υπηρεσιών του. Ταυτόχρονα, από τη δομή των διεργασιών που περιγράφονται είναι σαφές ότι αυτές, είναι προσανατολισμένες στην γρήγορη εξυπηρέτηση και στην ενδυνάμωση του αρμόδιου πολιτικού και υπηρεσιακού προσωπικού στην εκτέλεση των ρόλων τους. Ρόλων που συμμετέχουν στην καλή λειτουργία του οργανισμού και άρα στην εξυπηρέτηση του πολίτη από αυτόν.

Αναρωτιέται κανείς, ποιο πρέπει να είναι το πρότυπο για την εξυπηρέτηση του πολίτη από τους ΟΤΑ. Κατ' αρχήν, αυτό που προσφέρουν οι ΟΤΑ στον πολίτη είναι υπηρεσίες. Υπηρεσίες αφ' ενός διοικητικού χαρακτήρα όπως η τήρηση προς επιβεβαίωση των προσωπικών και οικογενειακών του στοιχείων, η διασφάλιση των εκλογικών του δικαιωμάτων κλπ., και αφ' ετέρου πιο απτές υπηρεσίες που έχουν σχέση με την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, το περιβάλλον και την ποιότητα ζωής του.

Οι υπηρεσίες αυτές, όπως η καθαριότητα του Δήμου, η συντήρηση των σχολείων, ο έλεγχος καταλληλότητας των χώρων που στεγάζουν διάφορα καταστήματα, έχουν έναν άμεσο χαρακτήρα. Τα αποτελέσματά τους είναι άμεσα ορατά και η αποτυχία προσφοράς τους δεν οδηγεί απλώς σε ταλαιπωρία του πολίτη όπως η αποτυχία προσφοράς των διοικητικών, αλλά σε κάποιες περιπτώσεις και σε απειλές στην υγεία και την ασφάλειά του.

Οι διοικητικού χαρακτήρα υπηρεσίες είναι απαραίτητες για την άσκηση σειράς άλλων δικαιωμάτων του πολίτη καθώς είναι προϋποτιθέμενες για το σύνολο σχεδόν των διοικητικών υπηρεσιών που το κράτος προσφέρει. Σχεδόν κάθε κίνηση του πολίτη προϋποθέτει την επιβεβαίωση αυτής του της ιδιότητας – επιβεβαίωση που μόνο οι ΟΤΑ μπορούν να προσφέρουν.

Όμως, και για πολλές από τις υπηρεσίες που ο κρατικός μηχανισμός προσφέρει, πέραν της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι ΟΤΑ αποτελούν σημεία πρόσβασης. Στην παρούσα κατάσταση, αυτό αφορά κυρίως στις Νομαρχίες, αλλά είναι θεμιτό στα πλαίσια της αποκέντρωσης να ισχύσει αυτό και για τους Δήμους.

Ο πολίτης δεν ενδιαφέρεται βέβαια για τον τρόπο που οι υπηρεσίες παρέχονται. Ενδιαφέρεται, κυρίως, για το αποτέλεσμα τους, την εξυπηρέτησή του. Την άμεση, εύκολη και αποτελεσματική εξυπηρέτησή του. Το ίδιο συμβαίνει και με τις επιχειρήσεις και τους φορείς που συναλλάσσονται σε διοικητικό ή άλλο επίπεδο με τους ΟΤΑ.

Ο πολίτης είναι πελάτης των ΟΤΑ. Οι επιχειρήσεις είναι πελάτες των ΟΤΑ. Οι φορείς είναι πελάτες των ΟΤΑ. Αυτές οι παραδοχές μας δείχνουν την κατεύθυνση, το είδος και το επίπεδο της υπηρεσίας που θέλουμε να προσφέρουν οι ΟΤΑ. Σε επίπεδο αρχών μπορούμε να εστιάσουμε σε μια σειρά από απλές αλλά σημαντικές απαιτήσεις:

Η ύπαρξη ενός σημείου πρόσβασης είναι και εδώ σημαντική όπως και σε άλλες υπηρεσίες. Συχνά, μια διαδικασία απαιτεί την εμπλοκή διάφορων υπηρεσιών του ίδιου ή άλλου οργανισμού. Το βάρος της υπηρεσιακής επικοινωνίας δεν πρέπει να μεταφέρεται στους ώμους του πολίτη υποχρεώνοντάς τον σε πολλαπλές επαφές με τον ίδιο ή άλλους οργανισμούς. Η συλλογή συναφών στοιχείων που βρίσκονται ήδη στην διάθεση ενός ΟΤΑ είναι ευθύνη του ίδιου του Οργανισμού, ενώ όταν εμπλέκονται περισσότεροι του ενός οργανισμοί ανάγεται στη μεταξύ τους συνεργασία, που και πάλι αποτελεί δική τους ευθύνη.

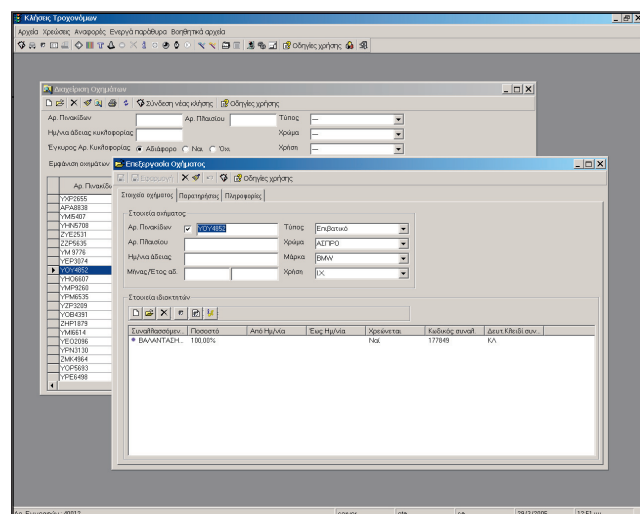
Η ίδια λογική, βέβαια, πρέπει να επεκταθεί και στο χρόνο. Όπου αυτό είναι δυνατό, πρέπει να διασφαλίζεται η άπασ εμπλοκή του πολίτη, της επιχείρησης ή του φορέα. Η παροχή υπηρεσιών, όπου είναι αυτό δυνατό, πρέπει να γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Σε κάθε περίπτωση, η επαφή με τον οργανισμό πρέπει να πραγματοποιείται σε δύο το πολύ φάσεις: αίτημα και απάντηση ή, όταν πρόκειται για μη διοικητική υπηρεσία, αίτημα και ενέργεια.

Παράλληλα πρέπει να μειώνεται ο απαραίτητος χρόνος της εμπλοκής του πολίτη και να διευκολύνεται αυτή. Η αποφυγή των γνωστών ουρών είναι απαραίτητα μέρος του οράματος για λειτουργικούς ΟΤΑ. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, υπάρχουν πολλά μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Ενδεικτικά αναφέρουμε την ηλεκτρονική ή τηλεφωνική υποβολή αιτημάτων εξυπηρέτησης, τη δημιουργία περιπτέρων εξυπηρέτησης (kiosks) ως σημεία πρόσβασης και τη λειτουργία περιφερειακών γραφείων εξυπηρέτησης με δικτυακή σύνδεση με τις κεντρικές υπηρεσίες.

Εξίσου απαραίτητη, είναι η εσωτερική δυνατότητα παρακολούθησης των κατατεθέντων αιτημάτων, όταν οι διεργασίες έχουν πολλαπλά βήματα. Ο έλεγχος της προόδου των σχετιζόμενων με κάθε αίτημα εργασιών είναι προϋπόθεση για την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας του οργανισμού αλλά και των διάφορων τμημάτων του. Ταυτόχρονα όμως εξυπηρετεί και την αμεσότητα στην ανταπόκριση στα ίδια τα αιτήματα και άρα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Τελικά, η εσωτερική δυνατότητα παρακολούθησης των αιτημάτων, εξυπηρετεί τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της λειτουργίας των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης και της δημόσιας διοίκησης.

Εκεί που δεν υπάρχει άμεση δυνατότητα για εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης, είναι στην παραλαβή των αιτουμένων εγγράφων. Λόγοι ασφάλειας προσωπικών δεδομένων επιβάλλουν την ταυτοποίηση του δικαιούχου με τον παραλαμβάνοντα. Έτσι, δεν μπορεί να αποφευχθεί η φυσική παρουσία του πολίτη σε αυτή τη φάση, παρά μόνο μέσω νόμιμης εξουσιοδότησης τρίτου ή, στην περίπτωση που το κόστος έχει προβλεφθεί και ίσως προπληρωθεί, μέσω αποστολής ως συστημένου. Με αυτό τον τρόπο μόνο, διασφαλίζεται, στις παρούσες συνθήκες, η μη κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων σε αναρμόδια πρόσωπα.

Ακόμη όμως και σε αυτή τη φάση υπάρχουν τρόποι να παρακάμψει κανείς, εάν υπάρχει δέσμευση στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, τα προβλήματα ασφαλείας. Οι τρόποι αυτοί θα συζητηθούν στη συνέχεια.



Εικόνα 3: Οθόνη από πρόγραμμα διαχείρισης κλήσεων

Εκείνο που έχει γίνει πιστεύουμε, ήδη αντιληπτό, είναι ότι ο πολίτης δικαιούται ένα άλλο επίπεδο παροχής υπηρεσιών και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να βοηθήσουν να του το προσφέρουμε. Προϋπόθεση βέβαια είναι να έχουμε καλά ορίσει την κάθε υπηρεσία για να οργανωθεί μετά ηλεκτρονικά. Παρά το γεγονός ότι θα αναφερθούμε σε αυτά αναλυτικότερα σε λίγο, πρέπει εδώ να μιλήσουμε για την έννοια του συμβολαίου παροχής υπηρεσίας (Service Level Agreement).

Ένα συμβόλαιο παροχής υπηρεσίας, ξεκινά από την ιδέα ότι το επίπεδο παροχής μιας υπηρεσίας πρέπει να είναι προσυμφωνημένο. Έτσι, όπως και στην περίπτωση της παροχής οποιουδήποτε άλλου αγαθού, και η υπηρεσία πρέπει να είναι συγκεκριμένη και άρα να μπορεί να προδιαγραφεί το επίπεδό της. Η σύλληψη αυτή,

για υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα είναι ευνόητη. Ένα αγαθό που πληρώνεται και παρέχεται σε συγκεκριμένο διάστημα χρόνου πρέπει στο αντίστοιχο διάστημα να παρέχεται από ένα επίπεδο και πάνω για να ανταποκρίνεται στο αντίτίμό του.

Είναι άραγε τόσο διαφορετικές οι υπηρεσίες που παρέχουν οι ΟΤΑ; Έχουμε ήδη δει τον πολίτη ως πελάτη και γνωρίζουμε επίσης ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται από τους Δήμους και τις Νομαρχίες πληρώνονται, άμεσα ή έμμεσα μέσω κρατικού προϋπολογισμού, από αυτόν. Ο πολίτης-πελάτης λοιπόν, δικαιούται μιας προσυμφωνημένης, υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης. Το επίπεδο αυτό, μπορεί και πρέπει να μην είναι αόριστο, αλλά να συγκεκριμενοποιείται για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία όπως και για το συνολικό επίπεδο παροχής. Πρέπει να υπάρχει ως συμβόλαιο παροχής υπηρεσίας, του οποίου την τήρηση να μπορεί ο πολίτης να απαιτήσει.

Η ανάπτυξη και εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών, είτε με την προσφορά νέων είτε με βελτίωση των ήδη παρεχόμενων, μπορεί να γίνει σε τοπικό επίπεδο. Μόνο όμως μέσα από την αύξηση και βελτίωση των συνεργασιών και τη μεταφορά εμπειριών, θα υπάρξει ουσιαστική αναβάθμιση και σταθεροποίηση σε υψηλά επίπεδα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μέσα από τη συνεργασία θα προκύψουν και θα επεκταθούν βέλτιστες πρακτικές αλλά και εναλλακτικές προσεγγίσεις για τις υπηρεσίες αυτές.

Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθούν επίσης συνέργιες που οδηγούν σε οικονομίες κλίμακας και συνακόλουθα σε εξοικονόμηση δαπανών. Η ανάληψη του κόστους της ανάπτυξης ενός περιβάλλοντος, σαν αυτό που περιγράφουμε, διευκολύνεται σημαντικά μέσω της εξοικονόμησης πόρων από κόστη όπως γραφική ύλη, τηλεφωνικές συνδιαλέξεις και επικάλυψη ενεργειών. Ταυτόχρονα, σκόπιμος είναι και ο περιορισμός του κόστους διατήρησης όπως, για παράδειγμα, τα τηλεπικοινωνιακά τέλη.

Όμως τελικός στόχος δεν μπορεί παρά να είναι η εμπάθυνση και εξέλιξη της σχέσης της τοπικής αυτοδιοίκησης με τους πολίτες, τις εταιρείες και τους φορείς της περιοχής ευθύνης της, μέσα σε ένα πλαίσιο μεγαλύτερης συμμετοχής και συνεργασίας. Ένα πλαίσιο, που θα επιτρέπει μια αντίληψη της παρεχόμενης υπηρεσίας πέρα από τα τυπικά όρια των υπαρχουσών διεργασιών και υπηρεσιών, με συνεργασία στο σχεδιασμό νέων και με τον προβληματισμό να λαμβάνει χώρα στο επίπεδο του συντονισμού, μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Η εμπάθυνση αυτή είναι σημαντική μέσα στο περίπλοκο πλέγμα αλληλεπιδράσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης με το περιβάλλον της, του οποίου απαιτείται να έχουμε συνείδηση. Οι Δήμοι επικοινωνούν και συνεργάζονται μεταξύ τους, με τις Δημοτικές και Διαδημοτικές επιχειρήσεις τους, τις ΤΕΔΚ, την ΚΕΔΚΕ, τις αντίστοιχες Νομαρχίες και την Περιφέρειά τους. Οι Νομαρχίες επικοινωνούν και συνεργάζονται με τους Δήμους που υπάγονται σε αυτές, μεταξύ τους, με την ΕΝΑΕ και την Περιφέρεια στην οποία υπάγονται. Τόσο οι Δήμοι όσο και οι Νομαρχίες, επικοινωνούν και συνεργάζονται με το ΥΠΕΣΔΔΑ, τα σώματα ασφαλείας και πολι-

τικής προστασίας, με τους φορείς υγείας και εκπαίδευσης της περιοχής ευθύνης τους, τα Υπουργεία και τις κεντρικές υπηρεσίες, την Ευρωπαϊκή Ένωση και τις υπηρεσίες της αφ' ενός, και αφ' ετέρου με συνδέσμους και ενώσεις της περιοχής ευθύνης τους αλλά και διεθνείς ενώσεις τοπικής αυτοδιοίκησης.

Πάνω σε όλο αυτό το πλέγμα, απαραίτητο για την εξυπηρέτησή τους, επικάθεται η επικοινωνία των πολιτών, των φορέων και των ιδιωτικών επιχειρήσεων με τους ΟΤΑ. Συχνά, η εξυπηρέτηση περνά μέσα από μία ή περισσότερες από αυτές τις σχέσεις, από περισσότερο ή λιγότερο περίπλοκες διαδικασίες επικοινωνίας. Για αυτό το λόγο η σχέση πολίτη, κυρίως, και φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης πρέπει να έχει το βάθος, το εύρος και την εξοικείωση που απαιτούνται ώστε να λειτουργεί το πλέγμα προς όφελός του και όχι ανασταλτικά της εξυπηρέτησής του. Το ίδιο βέβαια ισχύει σε μικρότερο βαθμό για τις επιχειρήσεις και τους φορείς που εξυπηρετούνται από τους ΟΤΑ.



Είναι εφικτό
ένα σενάριο σαν αυτά
στην ελληνική
πραγματικότητα;



Η εικόνα που περιγράφηκε στο πρώτο κεφάλαιο αλλά και οι απαιτήσεις από τη λογική που εκτέθηκε στο δεύτερο, απέχουν από τη σημερινή πραγματικότητα. Είναι εύκολο να θεωρήσουμε ότι αποτελούν εξιδανικεύσεις που δεν μπορούν να γίνουν πραγματικότητα. Συχνά, η αντίσταση στην αλλαγή ξεκινά από το έρωτα του τίτλου. Ακόμα και καλοπροαίρετοι άνθρωποι ζητούν, πριν βγουν από τη βολή τους, εγγυήσεις για τη βιωσιμότητα μιας προσπάθειας για βελτίωση. Είναι εφικτό αυτό στην ελληνική πραγματικότητα;

Κατ' αρχήν πρέπει να προσδιορίσουμε ποια είναι η ελληνική πραγματικότητα τη στιγμή που εξετάζουμε και κατά πόσο είναι εφικτή η ολοκληρωμένη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτικών από τους ελληνικούς ΟΤΑ. Τα τελευταία χρόνια, με παρέμβαση της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» αλλά και εκμεταλλευόμενοι διάφορα ευρωπαϊκά προγράμματα, οι ΟΤΑ έχουν αναβαθμίσει την υποδομή και τις εφαρμογές τους.

Για παράδειγμα, στην περίπτωση των Δήμων, που κινούνται ταχύτερα, παρατηρείται ποσοστό που αγγίζει το 90% να διαθέτει δομημένη καλωδίωση. Οι περισσότεροι διαθέτουν ΠΣ υποστήριξης των διοικητικών υπηρεσιών που διαθέτουν στους πολίτες (με εφαρμογές Πρωτοκόλλου, Μητρώου Αρρένων, Δημοτολογίου, Ληξιαρχείου), του Λογιστηρίου και των Προμηθειών. Αρκετοί διαθέτουν εφαρμογές οργάνωσης εργασιών ενώ, όλοι σχεδόν, παρακολουθούν τις κλήσεις και το ΤΑΠ με ηλεκτρονικό τρόπο.

Ορισμένοι δήμοι, παρουσιάζουν σημαντικό επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης ενώ κάποιοι ακόμη συμμετέχουν σε πρωτοποριακά, ευρωπαϊκά και μη, προγράμματα στην κατεύθυνση της καλύτερης εκμετάλλευσης των νέων τεχνολογιών. Ανάμεσά τους ο Δήμος Χίου στο πρόγραμμα Demos, οι Δήμοι Αθηναίων και Τοπείου Ξάνθης στο πρόγραμμα KEeLAN, ο Δήμος Αμαρουσίου στο Νέες Τεχνολογίες και πολλοί άλλοι.

Οι περισσότεροι Δήμοι και Νομαρχίες διαθέτουν Γραφεία Πληροφορικής ή Υπηρεσίες Μηχανοργάνωσης. Το προσωπικό που τις στελεχώνει δεν είναι πάντα το κατάλληλο,

ούτε έχει πάντα τύχει της διαρκούς εκπαίδευσης και εξειδίκευσης που απαιτείται για να είναι κανείς ενήμερος σε θέματα τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Όμως, πολύ συχνά, είναι ιδιαίτερα ενημερωμένο για τα ζητήματα του άμεσου ενδιαφέροντός του ενώ έχει πολύ καλή αντίληψη των αναγκών σε ΤΠΕ του φορέα που υπηρετεί. Σε κάποιες περιπτώσεις, έχει προβεί και σε «κατ' οίκον» ανάπτυξη αξιόλογου λογισμικού προς χρήση για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένας επαρκής αριθμός εταιρειών στην ελληνική αγορά που παράγουν ή εμπορεύονται λογισμικό για εφαρμογή σε σχετικές υπηρεσίες, είτε ως τυποποιημένα προϊόντα είτε ως τμήματα υπηρεσίας. Ακόμη, υπάρχει σε κάποιο βαθμό η δυνατότητα ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing) - που όμως για την ώρα παραμένει προβληματική επιλογή, μέχρι να περιγραφούν οι εργασίες σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας (όπως και αλλού έχουμε αναφέρει) και να λυθούν ζητήματα εμπιστευτικότητας προσωπικών δεδομένων που προκύπτουν.

Για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση δράσεων που απαιτούν υψηλό βαθμό συνέργειας, συντονιστικό ρόλο έχει ήδη αναλάβει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μέσω των αρμοδίων υπηρεσιών του και με την υποστήριξη της «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.». Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται δράσεις που αφορούν στη δημιουργία δικτύων, στην ανάπτυξη βάσεων δεδομένων καθώς και άλλων εφαρμογών ΤΠΕ (π.χ. ηλεκτρονικές κάρτες) στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση εν γένει.

Υπάρχει σχετικός προγραμματισμός υλοποίησης, μέσω ολοκληρωμένων προγραμμάτων, που θα περιλαμβάνουν εκπαίδευση και επανειδίκευση του προσωπικού, προμήθεια υλικού και λογισμικού, καθώς και την αξιοποίηση εξωτερικών ειδικών συμβούλων. Στην υλοποίηση έργων πληροφορικής, δίνεται έμφαση στη δυνατότητα απλοποίησης διαδικασιών και στη σταδιακή εισαγωγή εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης, όπως το σχήμα της ανάθεσης εργασιών σε τρίτους (outsourcing), που ήδη αναφέραμε, και το συμβόλαιο παροχής υπηρεσίας (Service Level Agreement) με περιγραφή των εργασιών και του αποδεκτού επιπέδου παροχής μιας παρεχόμενης υπηρεσίας.

Το έργο «Σύζευξις» στοχεύει στη διασύνδεση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και των μονάδων παροχής νοσηλείας όλων των βαθμίδων, τόσο σε Κεντρικό όσο και σε Περιφερειακό και Τοπικό Επίπεδο. Μέσω του έργου δημιουργούνται υποδομές κορμού και πρόσβασης για την δικτύωση των δομών των ανωτέρω φορέων. Επίσης, υποστηρίζονται οι ακόλουθες τηλεματικές υπηρεσίες: υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο Internet, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), υπηρεσίες τηλεεκπαίδευσης.

Το έργο επιτυγχάνει οικονομίες κλίμακας με την άθροιση της ζήτησης σε επικοινωνιακές ανάγκες και καλύπτει 1 766 φορείς. Το «Σύζευξις» ακολουθεί τη λογική της προμήθειας των υπηρεσιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας, με συμφωνημένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες

καλύπτουν σε επίπεδο λειτουργίας χρονική διάρκεια 3 ετών για το σύνολο των φορέων που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών του.

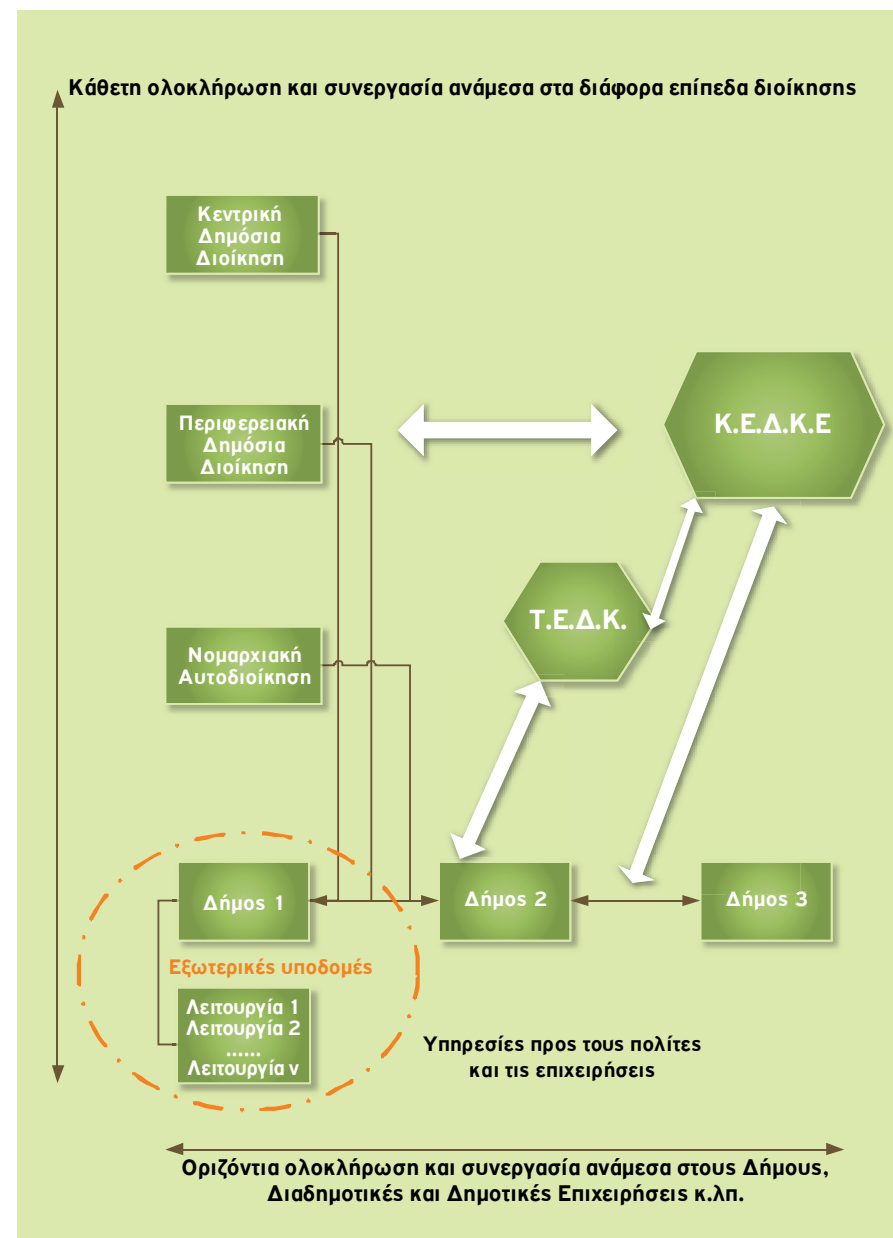
Έτσι όλη η Δημόσια Διοίκηση, και άρα οι ΟΤΑ, θα έχουν πρόσβαση μέσω κατάλληλων τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Οι υπηρεσίες αυτές θα καλύπτουν:

- » Τη μεταξύ των φορέων επικοινωνία (τηλεφωνία, e-mail κ.λ.π.)
- » Την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο (Internet connectivity).
- » Λοιπές τηλεφωνικές υπηρεσίες (κλήσεις προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα καθώς και τηλεφωνία εξωτερικού).
- » Προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες.

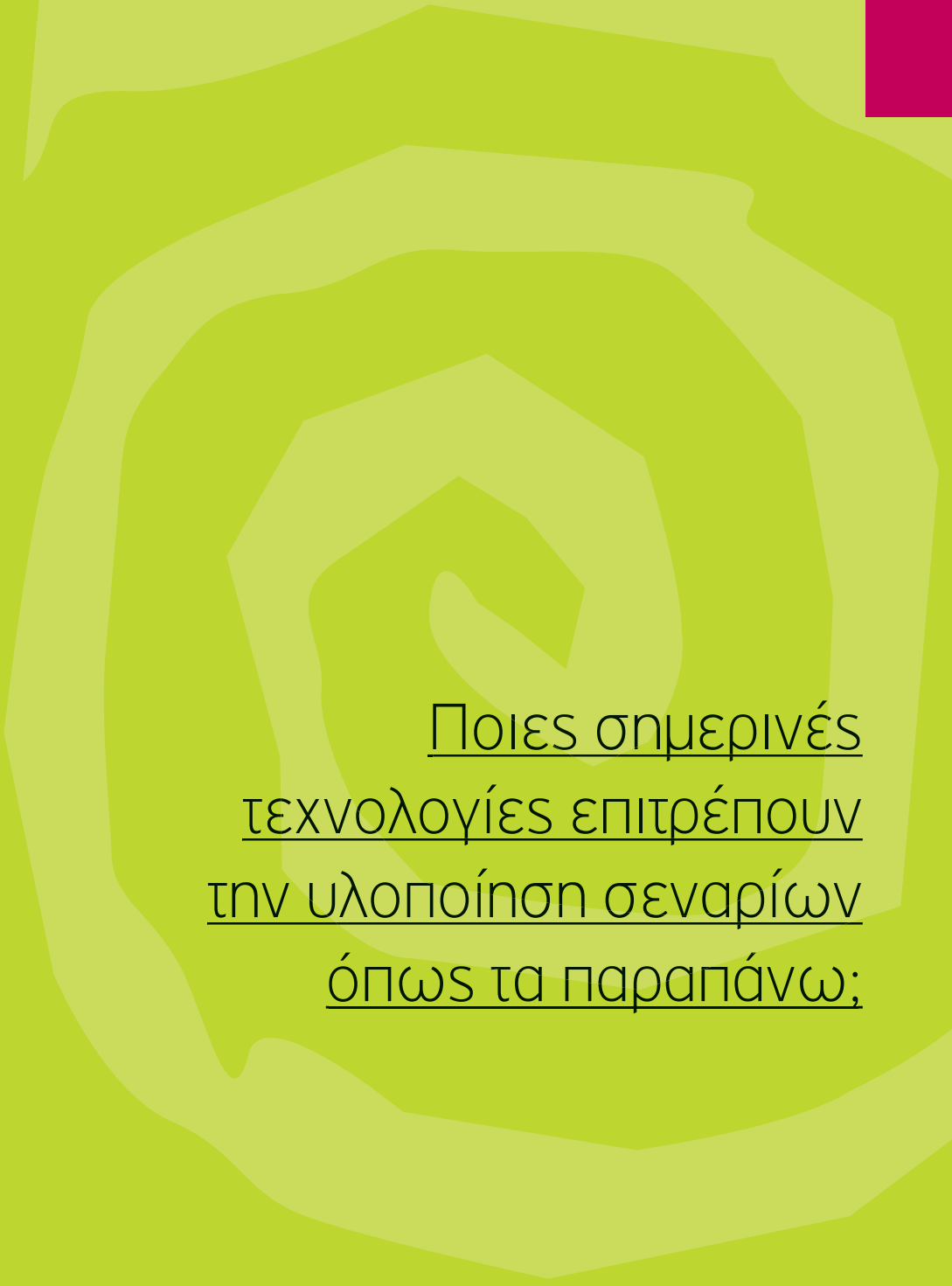
Η παροχή, πάντως, των υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες έχει ήδη γίνει φιλικότερη. Το παράδειγμα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που συγκεντρώνουν σε ένα σημείο πρόσβασης δεκάδες υπηρεσίες από διαφορετικούς φορείς ανεβάζει τον πήχη αλλά πιστοποιεί και το γεγονός ότι δεν είναι ανάγκη να περιμένουμε την απολύτως κατάλληλη τεχνολογία ή εφαρμογή για την υλοποίηση μιας ενέργειας αναβάθμισης. Ο τρόπος που τα κέντρα αυτά διευκολύνουν τον πληθυσμό, δείχνει πόσο σημαντική είναι η καλή γνώση, καταγραφή και απλοποίηση των διεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης, κεντρικής ή τοπικής.

Παράλληλα τόσο στα πλαίσια της ΚΕΔΚΕ όσο και της ΕΝΑΕ υπάρχει σε εξέλιξη ένας διάλογος για την καλύτερη προσαρμογή των ΟΤΑ στις συνθήκες της κοινωνίας της πληροφορίας. Η λειτουργία τους, σε ένα πλαίσιο σύγχρονο και ηλεκτρονικό, περνά μέσα από τη μεταξύ τους συνεργασία και άρα μέσα από τη συνεργασία των συλλογικών φορέων τους, μεταξύ τους. Ένα πλαίσιο για αυτή τη συνεργασία, έχει ήδη εκπονηθεί για το επίπεδο των δήμων από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο από όπου προέρχεται και το σχήμα 1.

Συμπερασματικά, η ελληνική πραγματικότητα είναι έτοιμη για μια αναβάθμιση της λειτουργίας των ελληνικών ΟΤΑ, σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών κάνοντας χρήση ΤΠΕ, τόσο εσωτερικά όσο και στην επικοινωνία τους με τους πολίτες. Και, παρά το γεγονός ότι υπάρχει πλέον πλούσια διεθνής εμπειρία από ανάλογες προσπάθειες, δεν είναι απαραίτητο να στηριχθεί κανείς σε αυτή, καθώς υπάρχει ήδη σημαντική εξέλιξη σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Η εξέλιξη αυτή είναι σημαντική, γιατί λαμβάνει υπόψη τις συνταγματικές και άλλες επιταγές που συνδέονται με την ευρωπαϊκή αντίληψη περί δικαιωμάτων του πολίτη.



Σχήμα 1: Ένα πλαίσιο για τη συνεργασία των ΟΤΑ μεταξύ τους και με την Κεντρική Διοίκηση



Ποιες σημερινές
τεχνολογίες επιτρέπουν
την υλοποίηση σεναρίων
όπως τα παραπάνω;



Οι τεχνολογίες που χαρακτηρίζουν την εποχή μας είναι οι τεχνολογίες που συνδέονται με το διαδίκτυο και τις εφαρμογές του. Οι νέες μορφές επικοινωνίας, οι ίδιες που χτίζουν το παγκόσμιο ηλεκτρονικό χωριό, αλλάζουν και τη μορφή της εργασίας, των εταιριών και τελικά της εξυπηρέτησης.

Με την αλλαγή της μορφής της εξυπηρέτησης και των απαιτήσεων που έχουμε από αυτή, αλλάζει και η δομή των υπηρεσιών που την παρέχουν. Το γεγονός αυτό, αφορά εξίσου τον τομέα του ανταγωνισμού και το δημόσιο τομέα. Δημιουργεί απαιτήσεις και προς τις υπηρεσίες του τελευταίου, απαιτήσεις σαν αυτές που εξυπηρετούνται στα σενάρια που περιγράψαμε.

Αποτελούν όμως οι ίδιες αυτές τεχνολογίες την απάντηση στις απαιτήσεις που δημιουργούν. Έτσι οι τεχνολογίες και τα πρωτόκολλα του παγκόσμιου ιστού, οι τεχνολογίες διάσχισης – ή αν θέλετε ιστιοπλοΐας – του διαδικτύου, χρησιμοποιούνται για αυτό που έχουν φτιαχτεί: την αναζήτηση πληροφορίας. Αυτό ισχύει όσο ειδική ή/ και διαβαθμισμένη και αν είναι η πληροφορία.

Όμως η πληροφορία, ο εντοπισμός και η διάθεσή της είναι κεντρικά στοιχεία της έννοιας της υπηρεσίας. Για μεν τις διοικητικές λειτουργίες αποτελούν το κύριο στοιχείο έως και τη στιγμή της ολοκλήρωσης, ενώ για τις υπόλοιπες καθορίζουν τις φάσεις σχεδιασμού, προγραμματισμού και η σημασία τους μειώνεται μόνο κατά τη φάση της υλοποίησης – εκτέλεσης.

Φυσικά, η καθαρά διαδικτυακή εκδοχή των τεχνολογιών αυτών δεν διασφαλίζει την ασφάλεια, ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των ευαίσθητων προσωπικών αλλά και οικονομικών δεδομένων που διαχειρίζονται οι ΟΤΑ. Περισσότερο κλειστές εκδοχές (intranet) ή με ελεγχόμενη και διαβαθμισμένη πρόσβαση (extranet), είναι σαφώς καταλληλότερες. Εκείνο όμως που είναι σημαντικό, είναι ότι υπάρχουν αυτή τη στιγμή διαθέσιμες.

Δεδομένης της εύκολης και χωρίς ειδική δικτυακή υποδομή επικοινωνίας που τα διαδικτυακά πρωτόκολλα προσφέρουν, επανέρχονται στην επικαιρότητα και οι κα-

τανεμμένες βάσεις δεδομένων. Οι βάσεις αυτές μας παρέχουν την δυνατότητα να έχουμε τμήματα αποθηκευμένης πληροφορίας απομακρυσμένα μεταξύ τους, που όμως να αποτελούν τμήμα μιας ενιαίας βάσης δεδομένων. Αυξάνουν έτσι, την ασφάλεια των δεδομένων από τεχνικά προβλήματα, την διαθεσιμότητά τους αλλά επίσης επιτρέπουν την κατανομή της πληροφορίας με κριτήριο τη χρήση της.

Για να γίνουν τα παραπάνω περισσότερο σαφή, ας σκεφτούμε μια κατανομή της πληροφορίας τέτοια, ώστε κάθε κομμάτι της πληροφορίας να βρίσκεται πλησιέστερα εκεί που συχνότερα χρησιμοποιείται, ενώ θα είναι προσβάσιμο και από οποιοδήποτε άλλο σημείο πρόσβασης στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΑ. Η αλλαγή βέβαια της πληροφορίας θα πρέπει να είναι δυνατή μόνο για την αρμόδια υπηρεσία και τους υπαλλήλους της. Η γεωγραφική συνάφεια δεν είναι απαραίτητη, αρκεί η πρόσβαση της υπηρεσίας που κάνει εντατικότερη χρήση μιας πληροφορίας να είναι αμεσότερη και ταχύτερη.

Τέτοιες χρήσεις βέβαια επιβαρύνουν την εσωτερική επικοινωνία, ενώ και η ηλεκτρονική επικοινωνία με άλλους φορείς και υπηρεσίες αυξάνει το φόρτο αιτημάτων που απευθύνει και χωρίς προτεραιοποίηση από το οικείο προσωπικό, εξυπηρετούνται από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΑ. Για να αντιμετωπιστεί η συνέπεια αυτή θα μπορούσε να γίνει διαχωρισμός των εξωτερικών κλήσεων – αιτημάτων μέσα από έναν ξεχωριστό εξυπηρετητή.

Όμως και οι επιμέρους υπηρεσίες ή τμήματα της βάσης, μπορούν να φιλοξενοούνται σε ξεχωριστούς εξυπηρετητές, αυξάνοντας την ταχύτητα ανταπόκρισης του συστήματος. Η υπάρχουσα τεχνολογία των συστοιχιών εξυπηρετητών, δηλαδή πολλαπλών εξυπηρετητών που κάνουν την ίδια ή συμπληρωματικές εργασίες, απαντά στους σχετικούς προβληματισμούς.

Η ελεγχόμενη απομακρυσμένη πρόσβαση είναι ακόμη βασική για την παροχή υπηρεσιών από πολλαπλούς απομακρυσμένους κόμβους παροχής. Στις παρούσες συνθήκες μπορεί να προσφερθεί πάνω από το τηλεφωνικό δίκτυο, χωρίς καν ιδιαίτερη δικτυακή υποδομή.

Σημαντικότερος ακόμη στόχος είναι η διαλειτουργικότητα των χρησιμοποιούμενων εφαρμογών. Με τον όρο διαλειτουργικότητα εννοούμε την προτυποποίηση των εισόδων και εξόδων των εφαρμογών με τρόπο που να επιτρέπει και να προβλέπει την μεταξύ τους επικοινωνία. Προϋπόθεση για εύκολη διαλειτουργικότητα είναι η χρήση ανοικτών όσο και τεκμηριωμένων προτύπων. Ανάμεσα στα ευρύτερα χρησιμοποιούμενα ανοιχτά πρότυπα επικοινωνίας είναι τα XML, RDF και electronic government metadata standards (e-GMS).

Οι κρυπτογραφικές τεχνολογίες επιτρέπουν την απομακρυσμένη επικοινωνία με όρους που διασφαλίζουν ότι διακινείται η σωστή πληροφορία, ότι αυτή δεν έχει υποστεί αλλοιώσεις, ότι προέρχεται από αρμόδια πηγή, ότι κατά τη μεταφορά της δεν βρίσκεται σε κοινή

θέα. Αλγόριθμοι κωδικοποίησης – αποκωδικοποίησης, δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά, συμμετρικά κλειδιά, ηλεκτρονικές υπογραφές είναι μερικές από τις σχετικές τεχνολογίες.

Οι τεχνολογίες αυτές προσφέρουν, όπως και οι συνήθεις μη ηλεκτρονικές διεργασίες άλλωστε, έναν ικανοποιητικό βαθμό ασφάλειας. Για να είμαστε περισσότερο ακριβείς, προσφέρουν τρόπους διακρίβωσης της αυθεντικότητας, της ηλεκτρονικά μεταφερόμενης πληροφορίας και ελέγχου της ακεραιότητάς της. Ταυτόχρονα, διασφαλίζουν το αδιαμφισβήτητο της αποστολής, έτσι ώστε ο αποστολέας να μην μπορεί να αρνηθεί αργότερα ψευδώς ότι αυτή έλαβε χώρα.

Αλλά και από οικονομική άποψη είναι πλέον δυνατή η υλοποίηση σεναρίων σαν αυτά που προηγουμένως αναφέρθηκαν. Η επίγνωση της σπατάλης που συνέβη σε παλαιότερες προσπάθειες εκσυγχρονισμού έδωσε νέες πολύ οικονομικότερες προσεγγίσεις. Οι ανοιχτές αρχιτεκτονικές, για παράδειγμα, που στις μέρες μας χρησιμοποιούνται στη σχεδίαση δικτύων, συστημάτων αλλά και εφαρμογών επιτρέπουν την εκμετάλλευση υπάρχοντος εξοπλισμού συμπιέζοντας σημαντικά τα κόστη.

Ακόμη, και προκειμένου να αξιοποιηθούν οι υπάρχουσες εφαρμογές πληροφορικής οι οποίες δεν έχουν σχεδιαστεί ώστε να δια-λειτουργούν, μπορεί να γίνει χρήση Ενδιάμεσου Λογισμικού Διαλειτουργικότητας (ΕΛΔ). Το Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας κάνει δυνατή τη διασύνδεση πληροφορικών συστημάτων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους χρησιμοποιώντας σαν μέσο το διαδίκτυο. Όπου λοιπόν, και για όσο χρόνο, κρίνεται απαραίτητο μπορεί με αυτό τον τρόπο να παρακάμπεται η αντικατάσταση πολλαπλών λογισμικών ή λογισμικών με τα οποία οι χρήστες έχουν αναπτύξει σημαντική εξοικείωση. Με αυτό τον τρόπο, οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δήμοι ηλεκτρονικά, μπορούν να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους, αλλά και με κεντρικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (υπουργεία, φορείς). Η χρήση ΕΛΔ έχει την σημαντική χρησιμότητα να προσαρμόζεται κατά περίπτωση, ώστε να μπορεί να εξυπηρετήσει την επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων με υπάρχουσες εφαρμογές ακόμη και αν αυτές είναι παλιές και ασύμβατες μεταξύ τους. Αποφεύγεται έτσι, ή μετατίθεται για χρόνο εύθετο, το κόστος μετάπτωσης δεδομένων που είναι συχνά σημαντικότερο από το κόστος ανάπτυξης μιας νέας εφαρμογής.

Τέλος, ένα εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN) παρέχει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του αδιαφορώντας για το είδος και, πολύ περισσότερο, το ιδιοκτησιακό καθεστώς της υποκείμενης υποδομής. Ουσιαστικά, κάνοντας χρήση των τεχνικών ασφαλείας που ήδη αναφέραμε μπορεί να λειτουργεί πάνω στη δημόσια υποδομή τηλεπικοινωνιών οποιουδήποτε παροχέα, σαν αυτή να αποτελούσε τμήμα ενός ιδιόκτητου δικτύου. Το δίκτυο του «Σύζευξης» για την εξυπηρέτηση των αναγκών επικοινωνίας του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έχει σχεδιαστεί ως ένα εικονικό ιδιωτικό δίκτυο.



Τι απαιτείται ώστε
ένας ΟΤΑ να επιτύχει
την προσέγγιση
προς ένα τέτοιο
λειτουργικό μοντέλο;



Το λειτουργικό μοντέλο που περιγράφηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, κάθε άλλο παρά ουτοπικό είναι, για τους σύγχρονους ΟΤΑ. Οι τεχνολογίες, που αναφέραμε, επιτρέπουν στους ΟΤΑ να εκσυγχρονίσουν τους μηχανισμούς τους και να ανταποκριθούν επιτυχώς στις, συνεχώς αυξανόμενες, προσδοκίες των δημοτών τους. Όμως, η ύπαρξη της κατάλληλης τεχνολογίας δεν εξασφαλίζει, αυτόματα και την πετυχημένη εφαρμογή της. Πρέπει να υπάρχει ουσιαστική βούληση για εκσυγχρονισμό, για να υπάρξει μεθοδική και οργανωμένη ανάπτυξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ).

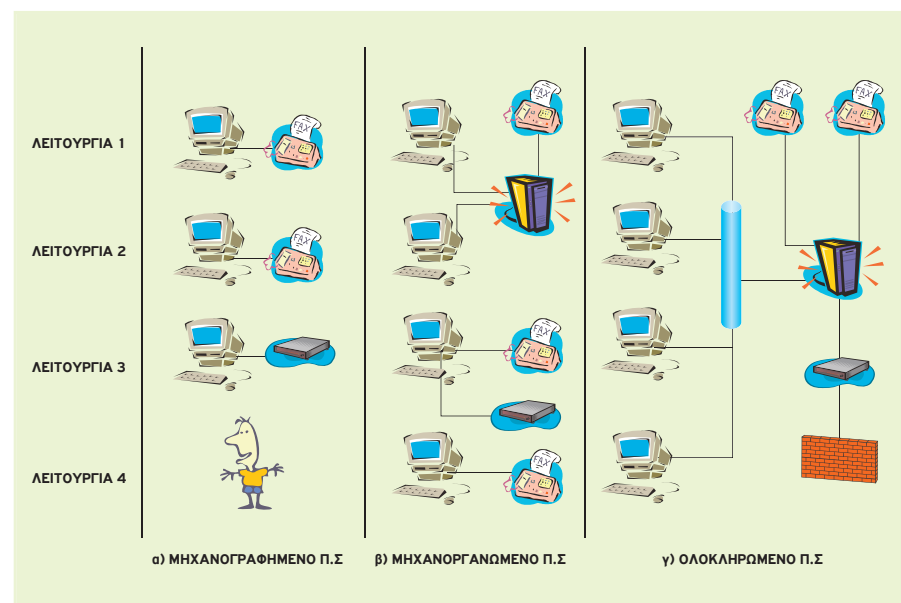
Η έννοια των ΟΠΣ μπορεί να γίνει κατανοητή χωρίς σύνθετους και εξειδικευμένους ορισμούς. Μπορούμε να τα θεωρήσουμε ως ΠΣ τα οποία μπορούν να καλύψουν, δικτυακά, το σύνολο των αναγκών και των λειτουργιών των φορέων που υποστηρίζουν με ηλεκτρονικό τρόπο. Ουσιαστικά, πρόκειται για ΠΣ που υποστηρίζουν την συνολική ηλεκτρονική οργάνωση, αντί για μερική μηχανοργάνωση ή απλή μηχανογράφηση. Παρακάτω θα δώσουμε ένα παράδειγμα για να γίνει λίγο πιο σαφής ο όρος ΟΠΣ.

Στην εικόνα 1 παρουσιάζονται τρία μοντέλα ΠΣ ενός υποτυπώδους ΟΤΑ, που οι υπηρεσίες του εκτελούν μόνο τέσσερις λειτουργίες. Στο ΠΣ 1.α παρουσιάζεται ένα μηχανογραφημένο ΠΣ, αφού ο καθένας από τους τρεις υπολογιστές του ΠΣ μπορεί να έχει κάποιο συγκεκριμένο πρόγραμμα λογισμικού για την εκτέλεση της αντίστοιχης λειτουργίας, αλλά δεν υπάρχει καμία διασύνδεση των υπολογιστών. Στο ΠΣ 1.β παρουσιάζεται ένα μηχανοργανωμένο ΠΣ. Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε, υπάρχουν ακόμα απομονωμένοι υπολογιστές, όμως οι υπολογιστές που υποστηρίζουν τις λειτουργίες 1,2 έχουν τη δυνατότητα να μοιράζονται τα ίδια δεδομένα και πόρους του ΠΣ ή ακόμα και να ανταλλάσσουν συγκεκριμένες πληροφορίες και φόρμες, αν χρειάζεται (π.χ. Δημοτολόγιο-Μητρώο αρρένων). Τέλος, στο ΠΣ 1.γ παρατηρούμε, πως υπάρχει πλήρης διασύνδεση των υπολογιστών του ΟΤΑ, με αποτέλεσμα να παρέχεται η δυνατότητα οργάνωσης των υπηρεσιών του, με τέτοιον τρόπο, ώστε να υπάρχει πλήρης ηλεκτρονική υποστήριξη των διαδικασιών που απαιτούνται για την εκτέλεση των λειτουργιών.

Εδώ πρέπει να γίνει σαφές, πως δεν χαρακτηρίζει μόνο τη διάταξη και τη διασύνδεση των υπολογιστών και των πόρων ενός ΟΤΑ, ένα ΠΣ ως ΟΠΣ. Ακόμα και αν ένας ΟΤΑ έχει ΠΣ

με την αρχιτεκτονική 1.γ, δεν σημαίνει πως έχει ΟΠΣ. Θα πρέπει να υπάρχει παράλληλα δέσμευση και εστίαση στο στόχο της ηλεκτρονικής υποστήριξης διαδικασιών. Θα πρέπει να έχει καταρτίσει και υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ένταξης του συνόλου των υπηρεσιών του στο ΟΠΣ. Ακόμα και αν οι υπολογιστές της Μισθοδοσίας και του Γραφείου Προσωπικού είναι συνδεδεμένοι στον ίδιο εξυπηρετητή, δεν μπορούμε να θεωρήσουμε ολοκληρωμένο το ΠΣ του ΟΤΑ, αν η ανταλλαγή των πληροφοριών, που απαιτείται, γίνεται με έντυπα αρχεία. Στο ΟΠΣ ενός ΟΤΑ, πρέπει να έχει ληφθεί μέριμνα για όλες τις διεργασίες, όχι μόνο για αυτές που παρέχουν υπηρεσίες προς τους δημότες, αλλά και εσωτερικά στον Οργανισμό, ώστε να απλοποιηθούν οι διεργασίες και να μειωθεί ο χρόνος που απαιτείται για την εκτέλεσή τους.

Τα τελευταία χρόνια, κυκλοφορούν στο εμπόριο αρκετές εφαρμογές λογισμικού που επιχειρούν να κωδικοποιήσουν και να διασυνδέσουν τις υπηρεσίες των ΟΤΑ, κυρίως αυτές που είναι οικονομικής φύσεως (Λογιστήριο, Μισθοδοσία, Εσόδων, κ.λ.π). Αυτές οι εφαρμογές είναι πολύ χρήσιμες για τους ΟΤΑ και έχουν συμβάλει σε μεγάλο βαθμό, όχι μόνο στην μηχανοργάνωσή τους, αλλά και στην συνειδητοποίηση των μεγάλων δυνατοτήτων της χρήσης των ΠΣ. Όμως, σε καμιά περίπτωση η ύπαρξη μεμονωμένων εφαρμογών δεν επαρκεί για την μετάβαση σε ΟΠΣ. Παρόλο που τέτοιες εφαρμογές έχουν απασχολήσει και έχουν ελεγχθεί από σχετικούς με την Τοπική Αυτοδιοίκηση φορείς, οι υπηρεσίες που καλύπτουν είναι περιορισμένες και δεν πληρούν πάντα όλες τις προδιαγραφές που απαιτούνται.

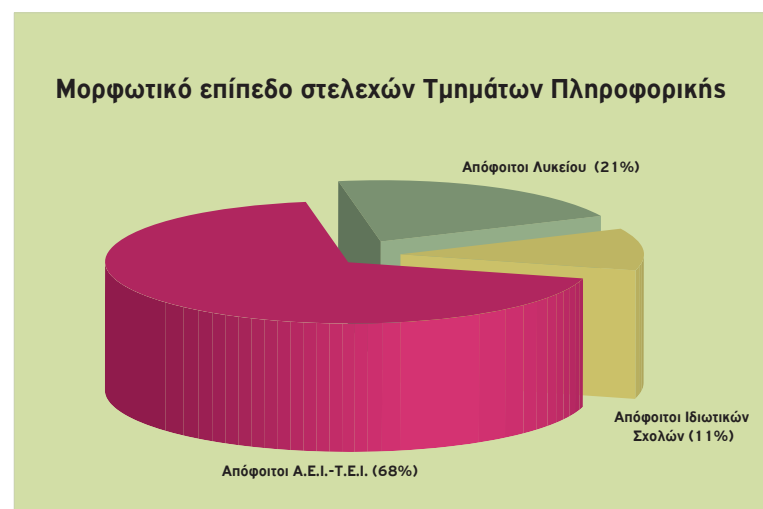


Σχήμα 2: Παραδείγματα ΠΣ ΟΤΑ

Είναι γεγονός, πως η κατάρτιση ολοκληρωμένου σχεδίου ένταξης του συνόλου των υπηρεσιών ενός ΟΤΑ σε ΟΠΣ, είναι πολύ δύσκολο να γίνει μεμονωμένα από κάθε ΟΤΑ ξεχωριστά. Το γεγονός, πως οι υπηρεσίες που παρέχουν οι ΟΤΑ, καθώς και η διοικητική οργάνωσή τους είναι κοινές σε όλη την χώρα, δίνει την δυνατότητα για την κατάρτιση ενός κοινού σχεδίου ανάπτυξης ΟΠΣ των ΟΤΑ. Επίσης, οι εφαρμογές λογισμικού που υπάρχουν πρέπει να επεκταθούν, να αποκτήσουν κοινό σχεδιαστικό προσανατολισμό και να υποστηρίξουν την διασύνδεση τους. Ένα Πρότυπο Παροχής Υπηρεσιών ΟΤΑ και ένα Πρότυπο Διασύνδεσης εφαρμογών ΟΤΑ θα έδιναν μια κοινή αφετηρία για τους ΟΤΑ και τις εταιρίες παροχής εφαρμογών. Η ύπαρξη κατάλληλων προτύπων, σε συνδυασμό με ένα σύνολο επιμέρους κατευθύνσεων, θα έδινε μεγάλη ώθηση στα ΟΠΣ των ΟΤΑ.

Σε μελέτη που πραγματοποιήθηκε, διαπιστώθηκε ότι το 83% των ΟΤΑ έχει γραφείο ή Τμήμα Πληροφορικής, ενώ το υπόλοιπο 17% των ΟΤΑ, είτε συνεργάζεται με κάποιον ιδιώτη, είτε εξυπηρετεί, άτυπα, τις ανάγκες του κάποιος υπάλληλος με σχετικές γνώσεις από κάποιο άλλο τμήμα. Όμως, σε πολλές περιπτώσεις, ούτε το πλήθος ούτε το μορφωτικό επίπεδο των στελεχών του αντίστοιχου τμήματος είναι ικανοποιητικό. (δες Διάγραμμα 1). Όπως αναφέρεται στην ίδια μελέτη, τα ποσοστά είναι αυξημένα, κυρίως χάρις στους ΟΤΑ με μεγάλο πληθυσμό, αφού έχουν δυσανάλογα μεγάλο αριθμό επαρκώς καταρτισμένων στελεχών σε σχέση με τους μικρότερους ΟΤΑ. Η επάρκεια των στελεχών για τις τρέχουσες απαιτήσεις των ΠΣ δεν σημαίνει δυνατότητα να στηριχθεί η μετάβαση σε ΟΠΣ. Απαραίτητος είναι ο αντίστοιχος εξοπλισμός, ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν επαρκώς τα ΟΠΣ.

Είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί ολοκληρωμένο σχέδιο ανάπτυξης των ΠΣ των ΟΤΑ με σκοπό την δημιουργία ΟΠΣ. Η δημιουργία αυτού του σχεδίου ανάπτυξης των ΠΣ πρέπει



Διάγραμμα 1: Ποσοστά μορφωτικού επιπέδου στελεχών Τμημάτων Πληροφορικής.

να έχει, όμως και ένα σύνολο επιμέρους βραχυπρόθεσμων στόχων, με σημαντικότερο, ίσως, την αποφυγή σπατάλης χρημάτων των ΟΤΑ σε προσωρινές και ελλιπείς λύσεις. Για παράδειγμα, η αγορά από έναν ΟΤΑ εφαρμογών λογισμικού για την διευθέτηση κάποιων πρόσκαιρων αναγκών κάποιας υπηρεσίας, χωρίς να λαμβάνεται υπ' όψιν η αναγκαιότητα για μελλοντική διασυνδεσιμότητα της εφαρμογής με το πρόγραμμα «Σύζευξις», μόνο σαν σπατάλη χρόνου και χρήματος μπορεί να χαρακτηριστεί. Παραδείγματα σπατάλης πόρων εξαιτίας της απουσίας σχεδίου ανάπτυξης και συντήρησης των ΠΣ είναι πάρα πολλά και όχι πάντα τόσο προφανή όσο το προηγούμενο. Η αγορά περιττών περιφερειακών (εκτυπωτές, modem, κ.α.), το κόστος επισκευής σημαντικής βλάβης υλικού λόγω ελλιπούς συντήρησης, είναι μερικά από τα συνθετότερα.

Πολύ σημαντικό ζήτημα, για τους ΟΤΑ, είναι και η μεταφορά (μετάπτωση) του έντυπου αρχείου, σε ηλεκτρονική μορφή. Ένας πολύ μεγάλος όγκος δεδομένων των υπηρεσιών των ΟΤΑ βρίσκονται σε έντυπη μορφή ή και σε χειρόγραφα. Ακόμα και αν η αρχειοθέτηση των χάρτινων αρχείων είναι ικανοποιητική, σε έναν σύγχρονο ΟΤΑ που η λειτουργία του βασίζεται στα ΟΠΣ, δεν θα μπορούσε παρά να αποτελέσει αχίλλειο πτέρνα.

Άλλο ένα ζήτημα, είναι η δημιουργία δομημένης καλωδίωσης. Στους περισσότερους ΟΤΑ η διασύνδεση των υπολογιστών γίνεται με τυχαία τοποθέτηση καλωδίων. Συχνά, ακολουθείται η μεθοδολογία 'Ο πιο σύντομος δρόμος' και άλλες φορές η μεθοδολογία 'Να μην ενοχλεί πολύ. Μπορούμε με βεβαιότητα να ισχυριστούμε πως καμία από τις δύο δεν πληροί τις προϋποθέσεις ενός σύγχρονου ΟΠΣ.

Η διευθέτηση πρέπει να βασίζεται σε ένα σχέδιο χωροδιάταξης του ΟΠΣ, χωρίς αυτό να σημαίνει πως οι ΟΤΑ πρέπει να περιορίζονται ασφυκτικά, αφού υπάρχουν δυνατότητες απομακρυσμένης πρόσβασης. Ακόμα και αν μια υπηρεσία αλλάξει χώρο, η ύπαρξη δομημένης καλωδίωσης θα διευκολύνει την επανασύνδεση των υπολογιστών της στην καινούργια αίθουσα, χωρίς περαιτέρω προβλήματα και κυρίως χωρίς περαιτέρω καλώδια.

Τέλος, ο κυριότερος, ίσως, παράγοντας επιτυχίας ενός ΟΠΣ είναι οι χρήστες του. Όσο πλήρες και αν είναι ένα ΟΠΣ, δεν έχει λειτουργική αξία, αν οι χρήστες του δεν μπορούν να το αξιοποιήσουν. Απαραίτητη είναι η εκπαίδευση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες. Προγράμματα σεμιναρίων οργανωμένα εσωτερικά από τα Τμήματα Πληροφορικής, για γενικά θέματα, αλλά και εξωτερικά από τις εταιρίες παροχής των λογισμικών εφαρμογών των ΟΤΑ είναι απαραίτητα. Εξειδικευμένα σεμινάρια πρέπει να γίνονται στα στελέχη των Τμημάτων Πληροφορικής, ώστε να εξασφαλίζεται η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες. Αυτά τα προγράμματα πρέπει να έχουν επίσης ως στόχο τη δημιουργία κλίματος αποδοχής των νέων τεχνολογιών από τους χρήστες των ΟΠΣ.



Μηχανοργάνωση
και ηλεκτρονική
οργάνωση





Παλαιότερα, στο χώρο τόσο της πληροφορικής όσο και της οργάνωσης διοίκησης, υπήρχε μια έντονη συζήτηση για τα πλεονεκτήματα της μηχανοργάνωσης έναντι της μηχανογράφησης. Η «διένεξη» βασιζόταν σε δύο διαφορετικές αντιλήψεις για το είδος της εκμετάλλευσης των νέων τεχνολογιών στο πλαίσιο της διοικητικής λειτουργίας. Για να γίνει καλύτερα κατανοητή η διαφοροποίηση, ίσως πρέπει να εξηγήσουμε πρώτα τις έννοιες με απλούς όρους.

Ως μηχανογράφηση νοείται, η εκτέλεση με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, των εργασιών που συνδέονται με μία διοικητική διεργασία, σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική τήρηση των σχετικών αρχείων. Στην πραγματικότητα, αναφέρεται στην υποστήριξη των εργασιών που γίνονται σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας, όπως αυτές γίνονταν πριν την μηχανογράφηση, από κατάλληλο λογισμικό. Πρόκειται για το λεγόμενο παλαιότερα αυτοματισμό των εργασιών.

Από την άλλη πλευρά, η μηχανοργάνωση γίνεται αντιληπτή ως ο εξ' αρχής ανασχεδιασμός των εργασιών αυτών ώστε να γίνει καλύτερη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές προσφέρουν. Οι επί μέρους εργασίες παραμένουν και εντάσσονται στις διεργασίες με τον ίδιο τρόπο, όμως τροποποιούνται έτσι ώστε να λαμβάνεται προκαταβολικά υπόψη, η εκτέλεσή τους με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σε μεταγενέστερες προσεγγίσεις, όταν τα δίκτυα υπολογιστών είχαν ευρύτερα διαδοθεί, στην έννοια της μηχανοργάνωσης προστέθηκε και η από κοινού εκμετάλλευση των σχετικών αρχείων από διάφορους εμπλεκόμενους. Έτσι, έχουμε την οργάνωση των εργασιών στη βάση της εκτέλεσής τους με ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε συνδυασμό με την αυτοματοποίηση της επικοινωνίας, τουλάχιστον ως προς τα χρησιμοποιούμενα αρχεία.

Με την ανάπτυξη όμως του διαδικτύου, των τεχνολογιών ασφάλειας και των τεχνολογιών εταιρικής επικοινωνίας (intranet, extranet) προέκυψε η

δυνατότητα για πληρέστερη εφαρμογή της αρχής της οργάνωσης στη βάση της ηλεκτρονικής εκτέλεσης. Εφαρμογή πλέον στο επίπεδο των διεργασιών αλλά και συνολικά της επικοινωνίας.

Δόθηκε έτσι η δυνατότητα ανασχεδιασμού των διεργασιών, με τρόπο που να εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες των νέων υποδομών και τεχνολογιών όχι μόνο για τον αυτοματισμό των εργασιών αλλά και για την απλοποίηση, διευκόλυνση και έλεγχό τους. Οι διεργασίες μπορούν, πλέον, να είναι διαφανείς για τον εξωτερικό χρήστη (πολίτη), με την έννοια ότι δεν είναι υποχρεωμένος να παρακολουθεί βήμα-βήμα την εξέλιξή τους, αλλά μπορεί να βλέπει το αποτέλεσμα αγνοώντας τις.

Αυτή η προσέγγιση ονομάζεται ηλεκτρονική οργάνωση. Η επιλογή της δίνει τη δυνατότητα στον εσωτερικό χρήστη, δηλ. το προσωπικό των ΟΤΑ, να παρακολουθεί την εξέλιξη κάθε διεργασίας και άρα να μπορεί να ενημερώσει τον εξωτερικό χρήστη για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται. Επιτρέπεται έτσι η καλύτερη διαχείριση της πληροφορίας.

Παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης με βάση τη θέση ή την εμπλοκή του εσωτερικού ή και εξωτερικού χρήστη σε κάθε διεργασία και τα δικαιώματα που είχε σε αυτή. Παρακολουθήση, έλεγχος αλλά και διαφορετικά επίπεδα παρέμβασης είναι δυνατό να ενσωματωθούν στο σύστημα, καταγραφόμενα ως δικαιώματα του χρήστη στις διεργασίες.

Τέλος, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής οργάνωσης, μπορεί να ενσωματώνεται ο έλεγχος (auditing) και η δυνατότητα ανασχεδιασμού - βελτιστοποίησης των διεργασιών. Η δυνατότητα αυτή είναι πολύτιμη, καθώς περιορίζει την αδράνεια του συστήματος που είναι φυσική όταν υπάρχουν υψηλά επίπεδα αλληλεξάρτησης και ολοκλήρωσης. Η χρήση της βέβαια πρέπει να γίνεται συντονισμένα και όχι αποσπασματικά, π.χ. αυθαίρετα από κάθε ΟΤΑ, αλλά στα πλαίσια ενός προτυποποιημένου συστήματος και σε επίπεδο ΚΕΔΚΕ, ΕΝΑΕ ή/ και ΥΠΕΣΔΔΑ.





Διαδικτυακή πρόσβαση
σε υπηρεσίες ΟΤΑ





Είναι σαφές, μετά από όλα αυτά, ότι το τελικό βήμα για την εξυπηρέτηση των πολιτών είναι η διαδικτυακή πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχουν οι ΟΤΑ. Πρόσβαση, βέβαια, που δεν αναφέρεται αποκλειστικά στην διαδικτυακή πρόσβαση του πολίτη στις υπηρεσίες αυτές. Αντίθετα, αναφερόμαστε εδώ στην τελική μορφή του ενιαίου δικτύου διοίκησης – τοπικής αυτοδιοίκησης, η οποία θα επιτρέπει την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η δυνατότητα για ταυτόχρονη συμπίεση του απαιτούμενου χρόνου, για την εκτέλεση των απαιτούμενων διεργασιών και του κόστους αυτής της εκτέλεσης, είναι μια σπάνια ευκαιρία. Το διαδίκτυο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, τόσο για τη μείωση του κόστους επικοινωνίας των διαφόρων κρατικών ή/και αυτοδιοικητικών υπηρεσιών μεταξύ τους, όσο και για την επιτάχυνση αυτής της επικοινωνίας – πέρα από την επιτάχυνση των διεργασιών που, ούτως ή άλλως, η ηλεκτρονική οργάνωση παρέχει. Ταυτόχρονα, δίνεται η δυνατότητα περιορισμού των αναγκαίων μετακινήσεων του ίδιου του πολίτη, αφού ουσιαστικά διευρύνεται σημαντικά το φάσμα και η γεωγραφική κατανομή των διαθέσιμων σημείων πρόσβασης για μια υπηρεσία. Κάθε ΟΤΑ θα μπορεί να εξυπηρετεί τους κατοίκους του, ανεξαρτήτως αν είναι δημότες του Δήμου, ή δήμου που υπάγεται στη Νομαρχία.

Μόνο από την διευκόλυνση της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών θα προκύψει σημαντική συμπίεση του χρόνου αναμονής, αλλά και του χρόνου που ο πολίτης θα πρέπει να ξοδέψει με φυσική παρουσία για να τύχει μιας από τις παρεχόμενες, από το Δήμο ή τη Νομαρχία του, υπηρεσίες. Η συμπίεση αυτή διευκολύνει την εξυπηρέτηση του πολίτη, αυξάνει την παραγωγικότητα της υπηρεσίας που είναι αρμόδια για την εξυπηρέτησή του και περιορίζει το προσωπικό, οικονομικό και μη, κόστος του. Η απευθείας διαδικτυακή πρόσβαση των ίδιων των πολιτών δεν είναι, βέβαια, καθόλου αμελητέα. Αντίθετα, δημιουργώντας θεωρητικά ένα σημείο πρόσβασης για κάθε πολίτη και συμπιέζοντας ακόμη περαιτέρω την ανάγκη για φυσική παρουσία, δίνεται η δυνατότητα για ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση. Με την προϋπόθεση της καλής λειτουργίας των υπηρεσιών, η πιθανότητα της εξάλειψης των γνωστών ουρών αναμονής γίνεται με αυτό τον τρόπο ορατή.

Αυτή τη στιγμή, μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω διαδικτύου οι ανάγκες ενημέρωσης, τα αιτήματα ενεργειών και η παρακολούθηση της πορείας αιτημάτων που έχουν ήδη υποβληθεί. Η δυνατότητα αυτή υπάρχει, χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, μόνο

με την υλοποίηση των τεχνικών δυνατοτήτων. Δεν απαιτείται καμία τροποποίηση στον τρόπο επικοινωνίας του πολίτη με το κράτος ή την τοπική αυτοδιοίκηση, παρά μόνο την ανάληψη της ευθύνης επικοινωνίας των υπηρεσιών μεταξύ τους από τις ίδιες.

Για παράδειγμα, για την έκδοση μιας άδειας γάμου απαιτούνται μια σειρά εγγράφων και στοιχείων. Τα στοιχεία αυτά βρίσκονται διαθέσιμα σε διάφορα σημεία του ενιαίου εικονικού δικτύου της δημόσιας διοίκησης και αυτοδιοίκησης. Η επιβεβαίωσή τους από την μία υπηρεσία στην άλλη δεν απαιτεί την έκδοση και μεταφορά πραγματικών εγγράφων στην υπηρεσία έκδοσης. Το μόνο που χρειάζεται είναι η ηλεκτρονική επιβεβαίωσή τους και, αν θέλουμε να είμαστε πολύ αυστηροί, η εκτύπωση και επικύρωσή τους για την ενημέρωση του έντυπου αρχείου. Άρα, δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του αιτούντος σε κάθε μία από τις αρμόδιες αρχές, η επί τόπου εκτύπωση των εγγράφων και η διακίνησή τους, μέσω αλληλογραφίας ή δια χειρός, προς την υπηρεσία που θα εκδώσει την τελική άδεια.

Προφανώς, εφ' όσον η συμβολή του πολίτη στη διεργασία περιοριστεί στην αίτησή του, θα πρέπει να του παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης – ενημέρωσης για την εξέλιξη της. Επί του παρόντος, για την παραλαβή του εγγράφου υπάρχουν περιορισμοί που επιβάλλουν είτε την φυσική παρουσία του στην εκδίδουσα υπηρεσία, είτε την συστημένη αποστολή του. Αυτό συμβαίνει γιατί, στα πλαίσια της πολύ λογικής απαίτησης του νόμου για εμπιστευτικότητα και προστασία των προσωπικών δεδομένων, πρέπει να αποδεικνύεται η ταυτότητα του παραλήπτη.

Για να επιστρέψουμε στην ενημέρωση του πολίτη, ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών, που προσφέρει ένας ΟΤΑ είναι κοινόχρηστες και χωρίς διαβάθμιση, στην παροχή τους. Επομένως, δεν υπάρχει ανάγκη διαβάθμισης και στη σχετική ενημέρωση. Η δημόσια ανάρτηση, για παρά-

Εικόνα 4: Οθόνη από πρόγραμμα Διαχείρισης Τέλους Ακίνητης Περιουσίας

δειγμα, του προγράμματος των πολιτιστικών εκδηλώσεων στο διαδίκτυο είναι περίπου αυτόνοπη. Παρέχει όμως, στους έχοντες εξοικείωση με αυτό, ένα εναλλακτικό και άμεσο κανάλι πληροφόρησης. Οι ιστοσελίδες των δήμων είναι απαραίτητο να έχουν χρήσιμες πληροφορίες, οργανωμένες για εύκολη πρόσβαση, τόσο ως προς τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχουν γενικά, όσο και ειδικά ως προς τις προγραμματισμένες δράσεις, εκδηλώσεις αλλά και έργα στην περιοχή τους. Σε ένα επόμενο επίπεδο βρίσκεται η θεσμοθέτηση ηλεκτρονικών αντιστοίχων των διαφόρων εγγράφων, με πλήρη ισχύ. Για να συμβεί κάτι τέτοιο απαιτείται η νομοθετική κατοχύρωση τεχνολογιών διασφάλισης ακεραιότητας, διακρίβωσης της αυθεντικότητας και ηλεκτρονικής υπογραφής των ηλεκτρονικών αντιστοίχων. Η επιλογή αλγόριθμων και πρωτοκόλλων από τους ήδη υπάρχοντες, είναι μια διαδικασία που απαιτεί προσεκτική μελέτη, ευθύνη και παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων. Απαιτείται λοιπόν ένας θεσμός διαχείρισης αυτής της διαδικασίας. Μία Ανεξάρτητη Αρχή Πιστοποίησης, που θα θέτει τους όρους της ηλεκτρονικής ανταλλαγής εγγράφων. Είτε η ίδια αρχή, είτε άλλοι φορείς που θα πιστοποιούνται από αυτή, θα μπορούν με βάση τις αποφάσεις της να επιβεβαιώνουν, ως αξιόπιστοι τρίτοι, την ταυτότητα των εμπλεκόμενων σε μια ηλεκτρονική διοικητική συναλλαγή αλλά και την πιστότητα του αποτελέσμά της, δηλ. του ηλεκτρονικού εγγράφου.

Με την ωρίμανση αυτών των διαδικασιών θα μπορούσε η παραλαβή των εγγράφων, που την έκδοσή τους αιτήθηκε ο πολίτης, να λαμβάνει χώρα εξ' ολοκλήρου στον εικονικό χώρο. Θα μπορούσε ο πολίτης - αφού έχει πιστοποιηθεί και το δημόσιο κλειδί του έχει αρμοδίως κοινοποιηθεί στον ΟΤΑ - να αποστέλλει μία αίτηση υπογεγραμμένη ψηφιακά με το ιδιωτικό του κλειδί, έτσι ώστε να μπορεί να εξακριβωθεί η ταυτότητα του, με χρήση του δημόσιου κλειδιού του. Αντίστοιχα, να παραλαμβάνει μέσω π.χ. ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ένα κωδικοποιημένο με το δημόσιο του κλειδί ηλεκτρονικό έγγραφο, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα του εγγράφου κατά την διακίνηση του στο διαδίκτυο, το οποίο αφού αποκωδικοποιήσει με το ιδιωτικό του κλειδί, θα βεβαιωθεί από την αντίστοιχη ηλεκτρονική υπογραφή του αποστολέα, ότι πράγματι προέρχεται από την αρμόδια υπηρεσία του ΟΤΑ. Σε αυτό το σενάριο θεωρούμε δεδομένο, πως και ο ΟΤΑ θα έχει πιστοποιήσει και κοινοποιήσει στους δημότες του, τα δημόσια κλειδιά των αρμόδιων υπηρεσιών του.

Επειδή δε, συχνότερα, απαιτούνται έγγραφα για υπηρεσιακούς λόγους ο παραλήπτης δεν χρειάζεται να είναι ο πολίτης αλλά η υπηρεσία ή το τρίτο μέρος στα οποία επιθυμεί να τα κοινοποιήσει. Σε αυτή βέβαια την περίπτωση, θα πρέπει να προβλέπεται στο σύστημα η ενημέρωση του πολίτη, για την ολοκλήρωση της διαδικασίας και ίσως των επιμέρους βημάτων. Η επικοινωνία όμως μέσω ηλεκτρονικών υπογραφών, δηλ. με ηλεκτρονική πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, ανάλογης με αυτή που γίνεται όταν χρησιμοποιούμε κάρτες, έχει και αλλού χρησιμότητα. Όταν ο πολίτης δεν ζητά κάποιο έγγραφο ή κάποια άλλη διοικητική υπηρεσία αλλά μια υπηρεσία με φυσικό αντικείμενο μπορεί να πιστοποιείται το δικαίωμά του σε αυτή. Για παράδειγμα, ζητά κάποιος την απομάκρυνση μπάζων ή την αλλαγή του δενδρυλλίου στο πεζοδρόμιο της οδού Σκουφά αριθμός 9 του δήμου. Είναι αυτός κάτοικος στη διεύθυνση αυτή ή απλώς φαρσέρ; Ιδιαίτερη σημασία αποκτά αυτό όταν πρόκειται για υπηρεσίες που έχουν οικονομική επιβάρυνση για τον αιτούντα.

Οργανωτικά χαρακτηριστικά σύγχρονων ΟΤΑ





Ο δρόμος μέχρι την ηλεκτρονική οργάνωση ενός ΟΤΑ είναι μακρύς και ο δρόμος μέχρι την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή την ηλεκτρονική οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης εν γένει, ακόμη μακρύτερος. Η εξέλιξη από έναν φορέα με ηλεκτρονική υποστήριξη των εργασιών του σε ένα ηλεκτρονικά οργανωμένο δίκτυο φορέων δεν γίνεται σε ένα βήμα, ενώ έχει σημαντική οργανωτική διάσταση:

» Πρώτα δημιουργούνται δομές πρόσβασης για τους «πελάτες» – στην περίπτωση μας πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς. Οι δομές αυτές καλό είναι να είναι στη λογική του ενός σημείου πρόσβασης. Αναλαμβάνουν την περιπλοκή της εσωτερικής επικοινωνίας των υπηρεσιών του ΟΤΑ που εμπλέκονται σε κάθε διεργασία.

» Παράλληλα, καταγράφονται οι παρεχόμενες από το φορέα υπηρεσίες σε επίπεδο διεργασιών. Η καταγραφή μπορεί να περιλαμβάνει για την ίδια υπηρεσία διαφορετικά σενάρια ανάλογα με τις συνθήκες, το μέγεθος του φορέα, την διαθέσιμη υποδομή. Σε αυτή τη φάση είναι σημαντική η αλληλεπίδραση με το ΥΠΕΣΔΔΑ και τους συλλογικούς φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης (ΤΕΔΚ, ΚΕΔΚΕ, ΕΝΑΕ).

» Με βάση την προηγούμενη καταγραφή και την εμπειρία της δομής πρόσβασης (front office), δημιουργούνται νέες εσωτερικές διεργασίες. Οι νέες αυτές διεργασίες είναι απλούστερες και αποδοτικότερες από τις προηγούμενες, δημιουργούν όμως ανάγκες εσωτερικής αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών για την εξυπηρέτησή τους.

» Η εσωτερική αναδιοργάνωση είναι αναπόφευκτα στην κατεύθυνση της μέγιστης ολοκλήρωσης του δεύτερου – εσωτερικού – επιπέδου οργάνωσης του φορέα. Κινητήρια δύναμη των αλλαγών είναι οι νέες διεργασίες, αλλά και η συνειδητοποίηση ότι η αλλαγή τους μπορεί να προκύπτει κατά διαστήματα και άρα πρέπει και αυτή να μπορεί να εξυπηρετηθεί. Δημιουργείται έτσι μια ευέλικτη και μεγάλης ολοκλήρωσης δομή εξυπηρέτησης (back office).

» Οι υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων απαιτούνται εκτεταμένες συνέργιες με άλλους φορείς και υπηρεσίες, διατηρούν ακόμη κάποια στοιχεία γραφειοκρατικών αγκυλώσεων λόγω των αναγκών επικοινωνίας και της έλλειψης ολοκλήρωσης

μεταξύ των φορέων. Η διάσταση με την σχεδόν πραγματικού χρόνου εξυπηρέτηση των εσωτερικών διεργασιών, προκαλεί την καταγραφή των διυπηρεσιακών διεργασιών και των επικοινωνιών και αλληλεπιδράσεων που αυτές περιλαμβάνουν.

» Η νέα αυτή καταγραφή, αν στην προηγούμενη είχαν επαρκώς εμπλακεί το ΥΠΕΣΔΔΑ και οι συλλογικοί φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης, θα είναι ευκολότερη και πιο περιορισμένης κλίμακας. Σε κάθε περίπτωση, οδηγεί σε μια ολοκλήρωση μεταξύ των δομών εξυπηρέτησης πολλαπλών φορέων με σκοπό την καλύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση των «πελατών».

Κάθε βήμα από τα παραπάνω υλοποιείται τόσο σε επίπεδο ηλεκτρονικών υποδομών όσο και οργάνωσης. Ακόμη και αν μερικά από τα στάδια μπορούν να συγχωνευθούν σε οργανωτικό επίπεδο, η ηλεκτρονική ολοκλήρωση περνά από αυτά για να καταλήξει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η εφαρμογή των αντίστοιχων ΤΠΕ σε κάθε βήμα προκαλεί και τις αντίστοιχες οργανωτικές αλλαγές, όσο αυτές μένουν πίσω, και καθιστά εφικτό και ευνόητο το επόμενο βήμα.

Αν θεωρήσουμε κάθετη την ολοκλήρωση στα πλαίσια του φορέα και στα διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης, και οριζόντια αυτή ανάμεσα σε ομότιμους φορείς, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταφράζεται σε πλήρη οριζόντια και κάθετη ολοκλήρωση. Είναι σημαντικό να γίνει αντιληπτό, ότι δεν πρόκειται για απλές οργανωτικές αλλαγές αλλά για σημαντική αλλαγή φιλοσοφικής προσέγγισης.

Δίνοντας προτεραιότητα στις διεργασίες που συνθέτουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αναγκαστικά περιορίζουμε σε έκταση και βάθος τις διαδικασίες «ελέγχου» ή διοίκησης. Η εφαρμογή των ΤΠΕ οδηγεί σε μείωση των επιπέδων ιεραρχίας στους φορείς στους οποίους λαμβάνει χώρα. Μειώνονται έτσι τα μεσαία στρώματα διοίκησης και σε κάποιες περιπτώσεις ίσως ακόμη και το μέγεθος του φορέα.

Φυσικά, μειώνοντας τον έλεγχο απαιτείται μεγαλύτερος συντονισμός για να διαστηρούνται τα ίδια ή αυξημένα επίπεδα λειτουργικότητας. Όμως και εδώ οι ΤΠΕ προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για συντονισμό, τόσο στα πλαίσια του ίδιου χώρου εργασίας, όσο και ειδικά μεταξύ γεωγραφικά απομακρυσμένων μονάδων και ομάδων. Ακόμη, χάρη σε αυτές, η φυσική απόσταση δεν αποτελεί πλέον σημαντική παράμετρο στο σχεδιασμό των μονάδων οργάνωσης.

Απαιτούνται, όμως, και αντίστοιχες αλλαγές νοοτροπίας. Ως προϊόν του οργανισμού νοούνται πλέον οι παρεχόμενες υπηρεσίες, έναντι της καθημερινής λειτουργίας. Το έργο στα πλαίσια του φορέα έχει στόχο και μέτρο το τελικό αποτέλεσμα, το συνολικό προϊόν. Σταδιακά δε αυτό το συνολικό προϊόν προσλαμβάνεται ως διακριτά πακέτα υπηρεσιών.

Ταυτόχρονα, το γραφειοκρατικό μοντέλο επικοινωνίας που έχει ως βάση του την εξουσία γίνεται σταδιακά ασυναφές με τη νέα λειτουργία. Η νέα επικοινωνιακή

νοοτροπία επικεντρώνεται στην εμπιστοσύνη απέναντι σε συναδέλφους και συνεργάτες και το κοινό όραμα της παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Το ίδιο συμβαίνει και με την ιδιοκτησιακή προσέγγιση των επιμέρους διεργασιών. Με την αξιοποίηση των ΤΠΕ παρέχεται η δυνατότητα εκτέλεσης επιμέρους διαδικασιών από διαφορετικούς φορείς. Ακόμη και από εξωτερικούς φορείς εφ' όσον η ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των σχετικών πληροφοριών μπορεί να διασφαλιστεί. Οι συνεργασίες μεταξύ φορέων της αυτοδιοίκησης αλλά και άλλων υπηρεσιών γίνονται κεντρικές στο νέο μοντέλο – ειδικά οι ηλεκτρονικές.

Οι αλλαγές αυτές δεν γίνονται πραγματικότητα χωρίς την θετική προσέγγιση στην εισαγωγή των ΤΠΕ εκ μέρους του προσωπικού. Η σταδιακή εισαγωγή των στοιχείων του νέου αξιακού πλαισίου πρέπει να συμβαδίζει με τις επιτυχίες της προσπάθειας. Ο διάλογος, η ενημέρωση, η εκπαίδευση του προσωπικού είναι σημαντικός παράγοντας επιτυχίας και δεν αφορά βέβαια μόνο το εξειδικευμένο προσωπικό των Γραφείων Πληροφορικής ή της Υπηρεσίας Μηχανοργάνωσης. Είναι απαραίτητο να γίνει σαφές ότι, στο νέο πλαίσιο ο εργαζόμενος ενδυναμώνεται από τις ΤΠΕ, πολύ περισσότερο από ότι επιβαρύνεται με απαιτήσεις εξοικείωσης με αυτές.

Προϋποτίθεται πάντα ότι η μελέτη των σχετικών θεμάτων θα προηγείται σε κάθε βήμα της υλοποίησης. Οι κοινές απαιτήσεις των φορέων της αυτοδιοίκησης αλλά και των σχετιζόμενων υπηρεσιών, πρέπει να προσδιοριστούν ώστε να γίνουν οι επιμέρους οργανωτικές και τεχνικές παρεμβάσεις που σταδιακά θα βελτιώσουν την συνολική αποτελεσματικότητα του πλέγματος των φορέων. Η υλοποίηση του οράματος απαιτεί σαφήνεια στους σκοπούς και το πλαίσιο των συνεργασιών, συμπληρωματικότητα στους ρόλους των εμπλεκόμενων φορέων.

Τελικό βήμα πάντως είναι, όχι η παροχή μερικών ακόμη υπηρεσιών αλλά, η ανάπτυξη μιας συμμετοχικής σχέσης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μιας σχέσης που θα επιτρέπει τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και την ενεργό συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, οι ΤΠΕ θα λειτουργούν ως όχημα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας διευκολύνοντας τη διαβούλευση, την έκφραση γνώμης, την αποτύπωση της συναίνεσης, ενώ έμφαση θα πρέπει να δίνεται στη διαφάνεια και τη μεγιστοποίηση της συμμετοχής.



Ασφάλεια και Εμπιστευτικότητα



Όπως είναι πλέον σαφές, ο εκσυγχρονισμός μπορεί να επιφέρει σημαντική βελτίωση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών, προς τους δημότες. Όμως, η ανάπτυξη των ΟΠΣ των ΟΤΑ πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται μακροπρόθεσμα, η αδιάκοπη και σωστή λειτουργία των υπηρεσιών τους, αφού είναι γεγονός πως όσο αυξάνεται η ανάπτυξη των ΟΠΣ, τόσο αυξάνονται και οι κίνδυνοι που τα απειλούν. Στο διάγραμμα 1 παρουσιάζονται οι βασικότερες απειλές των ΟΠΣ των ΟΤΑ και τα ποσοστά εμφάνισής τους, όπως παρουσιάστηκαν σε σχετική μελέτη.

Η επίτευξη του απαιτούμενου επιπέδου ασφάλειας ΟΠΣ είναι κρίσιμος παράγοντας, ώστε να αποφευχθούν προβλήματα που μπορούν να πλήξουν την αποτελεσματικότητα και την αξιοπιστία των υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι ΟΤΑ, αν και ο πληθυσμός τους ποικίλει, είναι πολύπλοκοι και πολυσύνθετοι Οργανισμοί, αφού οι αρμοδιότητες και οι εργασίες που διεκπεραιώνουν είναι πολύ σημαντικές για τους πολίτες. Ως εκ τούτου, κάθε ΟΤΑ πρέπει να επιβάλει, όπου κρίνεται σκόπιμο, μέτρα προστασίας και διαδικασίες για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας του ΟΠΣ του.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε παραμέτρους της ασφάλειας των ΟΠΣ-ΟΤΑ, που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα των δεδομένων τους, αφού οι ΟΤΑ διαχειρίζονται, μαζικά, μεγάλο πλήθος ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων δημοτών και υπαλλήλων. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρουμε, πως η μαζική αποκάλυψη των δεδομένων έρχεται σε αντίθεση με τις παραμέτρους του Νόμου Ν. 2472/97 σχετικά με προστασία προσωπικών δεδομένων (π.χ. παροχή ονομάτων και διευθύνσεων δημοτών σε εταιρία για αποστολή διαφημιστικού υλικού).

Σε αρκετές περιπτώσεις, υπάρχει η λανθασμένη αντίληψη πως το θέμα της ασφάλειας ενός ΟΠΣ είναι εξ' ολοκλήρου τεχνικής φύσεως. Για την ασφάλεια ενός ΟΠΣ πρέπει να ληφθούν υπόψη ένα σύνολο ποικιλόμορφων παραγόντων, οι οποίοι είναι τόσο τεχνικοί, όσο και διοικητικοί-οργανωτικοί.

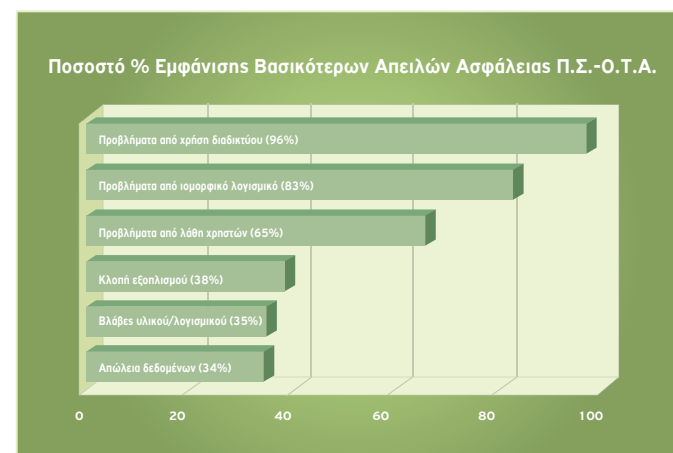
Αρκετές φορές, οι προσεγγίσεις που έγιναν σχετικά με την ασφάλεια των ΟΠΣ οργανισμών δεν ταυτίζονταν απόλυτα, αφού δεν απευθύνονταν πάντα στην ίδια ομάδα εμπλεκομένων στα ΟΠΣ των οργανισμών. Διαφορετικά αντιλαμβάνονται και προσεγγίζουν το θέμα της ασφάλειας οι διοικήσεις των οργανισμών, το τεχνικό προσωπικό, οι χρήστες των ΟΠΣ, οι προγραμματιστές λογισμικού, κ.λπ. Ακολουθούμε εδώ την προσέγγιση του ISO 17799, αφενός γιατί θεωρείται, το πιο έγκυρο πρότυπο ασφάλειας ΟΠΣ σε επίπεδο οργανισμού και αφετέρου γιατί, ταυτίζεται σε μεγάλο βαθμό με την προσέγγιση της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΑΠΠΔ), όπως παρουσιάζεται στην ιστοσελίδα της. Τα θέματα που καλύπτονται από το ISO 17799 και η προτεινόμενη κατηγοριοποίηση των ζητημάτων ασφάλειας είναι:

» Οργανωτικό πλαίσιο για τη διαχείριση της ασφάλειας

Για την δημιουργία και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου σχεδίου ασφάλειας, βασική προϋπόθεση θεωρείται η ύπαρξη μιας, κατάλληλης και αποτελεσματικής, οργανωτικής υποδομής. Παράλληλα, θα πρέπει να υπάρχει θέληση από την πλευρά της διοίκησης του Δήμου για την επίτευξη ασφαλούς ΟΠΣ και να διαχέεται στο σύνολο των λειτουργιών και του προσωπικού του ΟΤΑ, με την εφαρμογή μιας δόκιμης πολιτικής ασφάλειας. Καθοριστικός παράγοντας θεωρείται η θέσπιση του ρόλου του Υπεύθυνου Ασφάλειας.

» Πολιτική Ασφάλειας

Η Πολιτική Ασφάλειας περιγράφει το σύνολο των κανόνων που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο ο ΟΤΑ προστατεύει τα ΟΠΣ του, έτσι ώστε να επιτυγχάνει



Διάγραμμα 2: Ποσοστό Εμφάνισης Βασικότερων Απειλών Ασφάλειας ΟΠΣ-ΟΤΑ

συγκεκριμένους στόχους ασφάλειας. Ο χαρακτήρας της Πολιτικής Ασφάλειας δεν αφορά μόνον τεχνικά ή οργανωτικά θέματα, αλλά αντιμετωπίζει με την ίδια προσοχή και τις δύο όψεις της διαχείρισης της ασφάλειας των ΟΠΣ. Για σχετική πληροφόρηση οι ΟΤΑ μπορούν να ανατρέξουν στην ιστοσελίδα της ΑΠΠΔ (www.dpa.gr), όπου υπάρχει σχετικό κείμενο[4] με τις γενικές αρχές και οδηγίες που έχει υιοθετήσει η ΑΠΠΔ για την Πολιτική Ασφάλειας. Για τους ΟΤΑ κρίνεται αναγκαία και η ύπαρξη Πολιτικής Ασφάλειας Χρηστών ΟΠΣ, η οποία θα συγκεκριμενοποιεί τα βασικά στοιχεία της Πολιτικής Ασφάλειας, που αναφέρονται στους χρήστες. Ως εκ τούτου, θα δοθεί ένα παράδειγμα Πολιτικής Ασφάλειας Χρηστών ΟΠΣ και η ακριβής σύνταξη της θα αφιερωθεί στους ΟΤΑ.

» Πολιτική Ασφάλειας Χρηστών ΟΠΣ

Ο Δήμος ... αποδίδει υψηλή προτεραιότητα στην Ασφάλεια των Πληροφοριακών του Συστημάτων (ΠΣ). Με βάση αυτήν την αρχή, έχει θέσει σε εφαρμογή συγκεκριμένη Πολιτική Ασφάλειας ΠΣ, την οποία εφαρμόζουν όλοι οι χρήστες και άλλοι συμμετέχοντες στη λειτουργία των ΠΣ.

Όλοι οι χρήστες, ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εμπλεκόμενοι στη λειτουργία των ΠΣ, θα πρέπει να τηρούν τους εξής κανόνες:

- Να ενημερωθούν για την εφαρμοζόμενη πολιτική ασφάλειας, τις κυρώσεις που μπορεί να προκύψουν από παραβίαση των κανόνων της Πολιτικής Ασφάλειας Χρηστών, και να την εφαρμόζουν χωρίς παρεκκλίσεις.
- Να ακολουθούν τις οδηγίες που εκδίδει το Τμήμα Πληροφορικής.
- Απαγορεύεται η μεταβίβαση προσωπικών δεδομένων (Στοιχεία Δημοτών, προσωπικού και Αλλοδαπών) σε άτομα και φορείς, που δεν ορίζονται από τον σχετικό Κατάλογο Αποδεκτών.
- Να προστατεύουν το συνθηματικό τους, κ.τ.λ.

» Κατηγοριοποίηση αγαθών και πραγματοποίηση εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων.

Η διενέργεια εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων είναι σημαντική παράμετρος ενός Σχεδίου Ασφάλειας και δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται επιφανειακά. Η διεξαγωγή των ελέγχων προϋποθέτει τη συνεχή συλλογή και επεξεργασία δεδομένων ελέγχου. Για αυτόν το λόγο θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη της κατάλληλης υποδομής για τη διαχείριση των αρχείων δεδομένων ελέγχου (audit trail) και καταγραφής ενεργειών και συμβάντων (system log). Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί και στην επιλογή ειδικού λογισμικού εφαρμογών, αφού υπάρχουν εφαρμογές που καλύπτουν κάποιες από τις απαιτήσεις τήρησης και καταγραφής δεδομένων ελέγχων. Οι ΟΤΑ μπορούν να ανατρέξουν σε σχετική μελέτη του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

» Ασφάλεια σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού

Η επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου ευαισθητοποίησης των Χρηστών, μέσω κατάλληλης εκπαίδευσης και κατάρτισης των χρηστών σε θέματα ασφάλειας αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την επιτυχία ενός σχεδίου ασφάλειας. Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας ΠΣ, με την υποστήριξη της Διοίκησης, θα πρέπει να αναλάβει συγκεκριμένες δράσεις, οι οποίες θα πρέπει να καλύπτουν τους παρακάτω δύο άξονες:

- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των χρηστών.
- Εξειδικευμένη κατάρτιση επιλεγμένων στελεχών.

» Ασφάλεια εγκαταστάσεων και υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

Το θέμα της ασφάλειας των κτηριακών εγκαταστάσεων και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού αρκετά συχνά θεωρείται, από τους χρήστες, κάτι τελείως ξεχωριστό από την Ασφάλεια των ΟΠΣ. Όμως, αυτή είναι μία επιφανειακή αντιμετώπιση, αφού μπορεί εύκολα να παρατηρήσει κανείς, πως η ίδια κατηγορία απειλών επηρεάζει - μαζί με άλλες - διάφορες ενότητες ζητημάτων ασφάλειας των ΟΠΣ. Όσα μέτρα προστασίας και αν πάρει κάποιος ΟΤΑ για την άρτια και συνεχή λειτουργία των εξυπηρετητών του, δεν θα έχει απολύτως κανένα νόημα, αν κάποιο πρωί... λείπουν οι εξυπηρετητές. Τα θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των εγκαταστάσεων και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού επηρεάζονται, σε ιδιαίτερα μεγάλο βαθμό, από ιδιαιτερότητες της τοπικής κοινωνίας και της αρχιτεκτονικής των δημοτικών κτηρίων. Η ύπαρξη συστήματος συναγερμού, συστημάτων πυρανίχνευσης-πυρόσβεσης, δωματίου εξυπηρετητών (Server Room), κατάλληλων χώρων αποθήκευσης έντυπου υλικού είναι μερικά από τα βασικά μέτρα που θα μπορούσε να υιοθετήσει ένας ΟΤΑ.

» Ασφάλεια συστημάτων και δικτύων

Σχετική μελέτη έχει δείξει πως σχεδόν το σύνολο των ΟΤΑ χρησιμοποιεί τουλάχιστον ένα εσωτερικό δίκτυο, για τις ανάγκες λειτουργίας του και κάνει χρήση του διαδικτύου. Αν συνυπολογίσει κανείς την, αρκετά συχνή, εμφάνιση διασύνδεσης διαφορετικών κτηρίων ενός ΟΤΑ, καθώς και την επιθυμία της πολιτείας για την δημιουργία ενιαίου δικτύου δημόσιας διοίκησης, είναι προφανές πως υπάρχουν ουσιαστικές απαιτήσεις για ασφάλεια σε θέματα όπως:

- Διαχείριση ασφάλειας εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων.
 - Προστασία από ιομορφικό λογισμικό.
 - Ασφαλής χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και πλοήγηση στο Διαδίκτυο.
- Η συστηματική και καθορισμένη χρήση μιας σειράς ειδικών μέτρων προστασίας, όπως μηχανισμοί ανίχνευσης ιομορφικού λογισμικού (Antivirus), αναχώματα ασφάλειας

λεις (Firewalls), Συστήματα Ανίχνευσης Εισβολών (Intrusion Detection Systems), κ.α. σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες παραμέτρους του Σχεδίου Ασφάλειας ενός ΟΤΑ, μπορούν να παράσχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο ασφάλειας των ΟΠΣ.

» Έλεγχος πρόσβασης & χρήσης πόρων ΟΠΣ

Για να είναι εφικτή η διεξαγωγή ελέγχων προσπέλασης και χρήσης των πόρων των ΟΠΣ αρχικά, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι κάθε ενέργεια μπορεί να αποδοθεί σε συγκεκριμένο χρήστη. Κάθε χρήστης πρέπει να έχει ατομικό προσδιοριστή ταυτότητας (user ID) και να υπάρχει κατάλογος χρηστών και των αντίστοιχων προσδιοριστών ταυτότητάς τους. Βέβαια, στους περισσότερους ΟΤΑ, παρόλο που γίνεται χρήση προσδιοριστών ταυτότητας, δεν είναι επαρκής και δεν συνοδεύεται από τις απαραίτητες διαδικασίες που προβλέπονται για την αξιοποίησή τους.

Παράλληλα, με τον προσδιορισμό και την διακρίβωση ταυτότητας των χρηστών, ιδιαίτερη σημασία έχουν οι διαδικασίες και οι μηχανισμοί που χρησιμοποιούνται για να καθοριστούν τα δικαιώματα των χρηστών. Βαρύτητα πρέπει να δοθεί και στο σύνολο των διαδικασιών που απαιτούνται για τους ελέγχους προσπέλασης και χρήσης πόρων. Ενδεικτικά αναφέρουμε, πως η ύπαρξη επαρκών αλγόριθμων κρυπτογράφησης κρίνεται απαραίτητη για την διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων ενός ΟΤΑ. Να σημειωθεί πως κατάλληλη επιλογή λογισμικού εφαρμογών, αλλά και λογισμικού διαχείρισης δικτύων είναι ιδιαίτερα σημαντική.

» Ανάπτυξη και συντήρηση ΟΠΣ

Η ανάπτυξη και συντήρηση του υλικοτεχνικού εξοπλισμού και των λογισμικών εφαρμογών ενός ΟΤΑ δεν είναι κάτι ανεξάρτητο με την Ασφάλεια των ΟΠΣ του. Οι ΟΤΑ, όπως και το σύνολο των δημοσίων φορέων, ακολουθούν ένα σύνολο καθορισμένων διαδικασιών για την διενέργεια διαγωνισμών και την ανάθεση έργων. Οι απαιτήσεις ασφάλειας πρέπει να έχουν προσδιοριστεί πλήρως και να συνυπολογιστούν στην φάση της ανάπτυξης των ΟΠΣ. Τόσο στην επιλογή κατάλληλου υλικού-λογισμικού, ώστε να πληροί τις απαιτούμενες προδιαγραφές ασφάλειας, αλλά και στις επιμέρους παραμέτρους της συμφωνίας. Παράλληλα, το θέμα της σωστής και συστηματικής συντήρησης των ΟΠΣ, είναι βασικό στοιχείο για την ορθή λειτουργία και την διαθεσιμότητά τους.

» Σχέδιο συνέχισης λειτουργίας

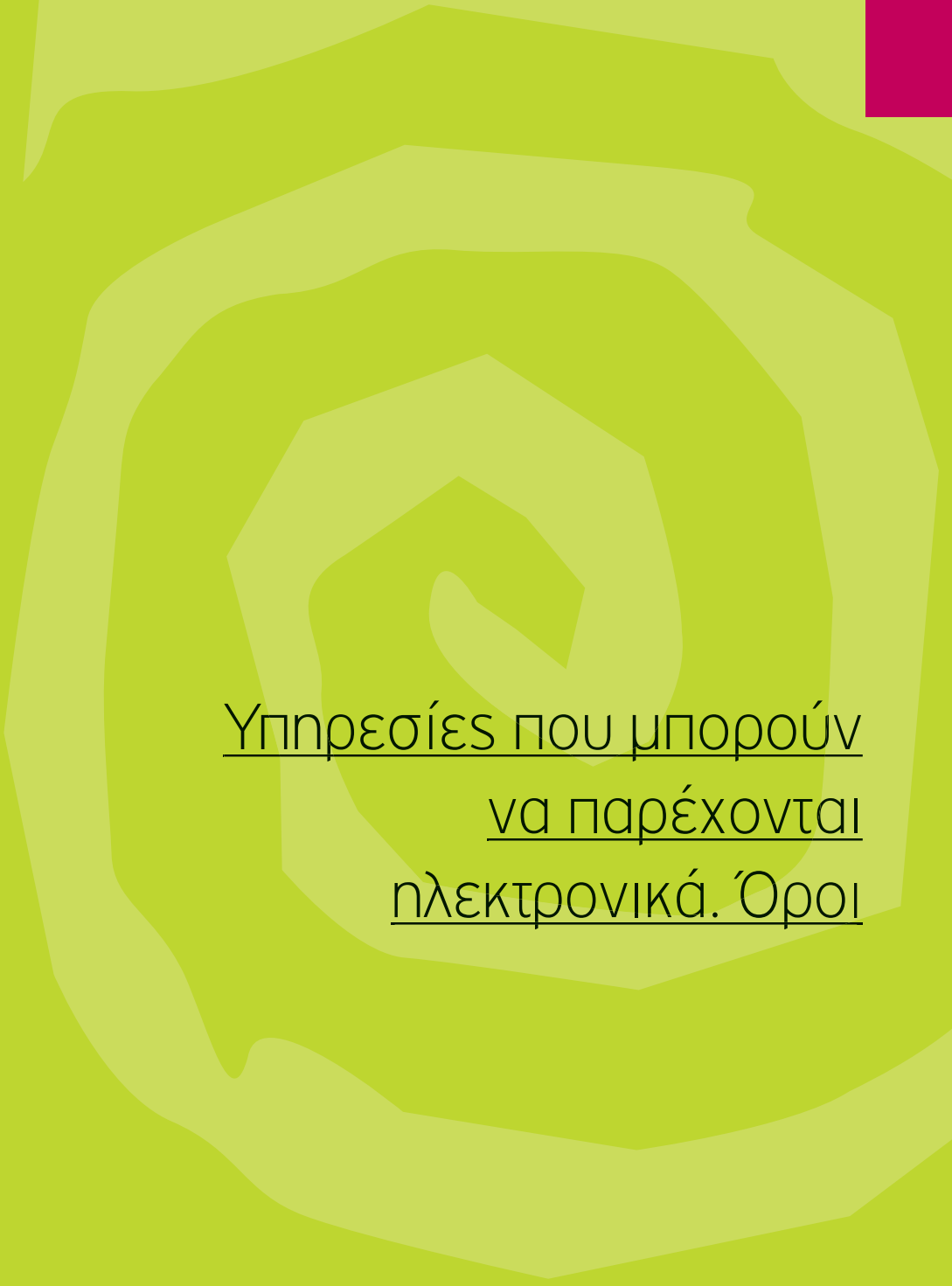
Παρά τη λήψη μέτρων προστασίας, είναι πιθανόν να υπάρξει κάποιο περιστατικό που θα καταλήξει σε διακοπή της λειτουργίας των ΟΠΣ. Στην περίπτωση αυτή, ο ΟΤΑ θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις

συνέπειες του περιστατικού. Το Σχέδιο Συνέχισης Λειτουργίας αφορά στον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία των ΠΣ μετά την εκδήλωση ενός σημαντικού περιστατικού ασφάλειας. Για σχετική πληροφόρηση οι ΟΤΑ μπορούν να ανατρέξουν στην ιστοσελίδα της ΑΠΠΔ (www.dpa.gr), όπου υπάρχει σχετικό κείμενο.

» Συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο

Ζητήματα συμμόρφωσης των ΟΠΣ-ΟΤΑ με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο μπορούν να εντοπιστούν σε διάφορες παραμέτρους της ανάπτυξης, διαχείρισης και λειτουργίας τους και μπορούν να σχετίζονται με δεδομένα, υλικοτεχνικό εξοπλισμό ή και με ενέργειες των χρηστών. Παραβίαση της νομοθεσίας μπορεί να αφήσει εκτεθειμένους το Τμήμα Πληροφορικής, τον Υπεύθυνο Ασφάλειας ΟΠΣ, αλλά και την διοίκηση και τα νομικά πρόσωπα του ΟΤΑ. Σε κάθε περίπτωση, οι ενέργειες που θα γίνονται σχετικά με θέματα συμμόρφωσης, πρέπει να προκύψουν με την ενεργό συμμετοχή νομικών εκπροσώπων του ΟΤΑ.





Υπηρεσίες που μπορούν
να παρέχονται
ηλεκτρονικά. Όροι



Όλες οι διεργασίες των ΟΤΑ, που διεκπεραιώνονται με φυσική παρουσία του πολίτη, μπορούν να γίνουν πιο απλές και πιο γρήγορες, αφού δεν θα είναι αναγκαία η 'περιήγηση' του πολίτη ή των υπαλλήλων στα διάφορα γραφεία του ΟΤΑ. Ο πολίτης, απλά, θα πρέπει να πάει στον αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος από το τερματικό του θα μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση, μέσω του ΟΠΣ, σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για να εξυπηρετηθεί ο πολίτης. Με αυτόν τον τρόπο, αναμένεται να λυθούν και κάποια χρόνια προβλήματα καθυστέρησης, συγκεκριμένων υπηρεσιών των ΟΤΑ, όπως έκδοση οικοδομικών αδειών και αδειών παραμονής σε αλλοδαπούς πολίτες.

Όμως, η μεγάλη πρόκληση για τους σύγχρονους ΟΤΑ δεν είναι απλά η βελτίωση των υπηρεσιών, με φυσική παρουσία των ενδιαφερόμενων, αν και αυτό από μόνο του θα αποτελούσε πολύ σημαντικό βήμα, αλλά η μετάβαση στην παροχή ηλεκτρονικών, δικτυακών υπηρεσιών. Βέβαια, εξ αρχής, να ξεκαθαρίσουμε πως η δικτυακή μορφή δεν θα μπορούσε να είναι ο μοναδικός τρόπος παροχής υπηρεσιών, αφού δεν έχει το σύνολο των πολιτών πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες, τουλάχιστον προς το παρόν. Πάντως, τα ΟΠΣ θα δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις για την σταδιακή μετάβαση στην εξ αποστάσεως παροχή υπηρεσιών προς τους δημότες.

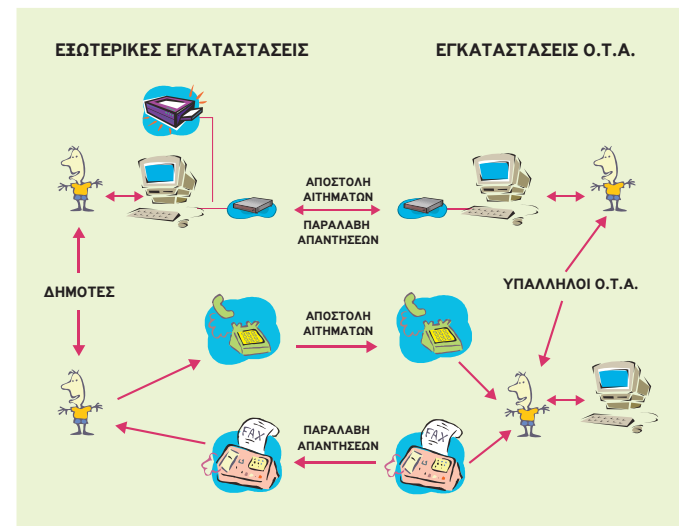
Οι δημότες θα μπορούν να αιτούνται την παροχή διοικητικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, είτε δικτυακά είτε μέσω τηλεφώνου ή φαξ, και να λαμβάνουν τα αποτελέσματα με τον ίδιο τρόπο, όπως φαίνεται στην εικόνα 1. Για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος γονιός θα μπορούσε χωρίς να φύγει από την δουλειά του, να ζητήσει ένα πιστοποιητικό γεννήσεως του παιδιού του και να κάνει αίτηση για έκδοση οικοδομικής άδειας, μέσα σε πέντε λεπτά, αρκεί να έχει πρόσβαση σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή με πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Τα αποτελέσματα των αιτήσεων του, μαζί με τα συνημμένα έγγραφα, θα μπορεί να τα πάρει, είτε από το σπίτι του, είτε από την εργασία του τις επόμενες μέρες, με την προϋπόθεση ύπαρξης δικτυωμένου υπολογιστή, όπως αναφέραμε παραπάνω. Η παροχή στους δημότες της δυνατότητας, τέτοιου είδους συναλλαγών θα είναι κάτι

παραπάνω από βελτίωση των υπηρεσιών των ΟΤΑ. Μπορούμε να πούμε, πως θα αποτελέσει μια ουσιαστική εξέλιξη στον τρόπο συναλλαγών ΟΤΑ - πολιτών.

Βέβαια, όπως είδαμε αναλυτικά και στο προηγούμενο κεφάλαιο, τέτοιου είδους συναλλαγές εγείρουν πολλά και σημαντικά ζητήματα, σχετικά με την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που διακινούνται δικτυακά αλλά και την εγκυρότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων. Πολύ σημαντικό ζήτημα ασφάλειας είναι η εξακρίβωση με βεβαιότητα της ταυτότητας του πολίτη που κάνει κάποια αίτηση. Δεν θα ήταν επιτρεπτό κάποιος κακόβουλος, ή απλά περιέργος, χρήστης να έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα δημοτών χωρίς να έχει την κατάλληλη εξουσιοδότηση από τους ίδιους.

Μία λύση προς αυτήν την κατεύθυνση, είναι η δημιουργία των κατάλληλων υποδομών και διαδικασιών πιστοποίησης αυθεντικότητας και διακρίβωσης ταυτότητας των πολιτών από τον ίδιο το φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι πολίτες θα μπορούσαν, με φυσική παρουσία, να κάνουν αίτηση χορήγησης ηλεκτρονικού πιστοποιητικού στον ΟΤΑ και να τους χορηγούνται κάποια διαπιστευτήρια, ώστε στην συνέχεια να μπορούν να εκτελούν δικτυακές συναλλαγές με ασφάλεια. Αυτά τα διαπιστευτήρια μπορούν να είναι είτε απλά κάποιοι κωδικοί πρόσβασης (passwords), είτε κάποια ψηφιακά κλειδιά για την δημιουργία ψηφιακών υπογραφών. Στην συνέχεια, οι ίδιοι οι δημότες θα ήταν υπεύθυνοι για την διαφύλαξη των προσωπικών τους διαπιστευτηρίων, καθώς και για την άμεση ενημέρωση του ΟΤΑ σε περίπτωση που αυτά διαρρεύσουν. Η ύπαρξη των διαπιστευτηρίων θα



Σχήμα 3: Παραδείγματα εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών στους δημότες.

μπορούσε να βοηθήσει και στο άλλο σημαντικό ζήτημα ασφάλειας, που εγείρεται, την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών, με χρήση ισχυρών κρυπτογραφικών μεθόδων.

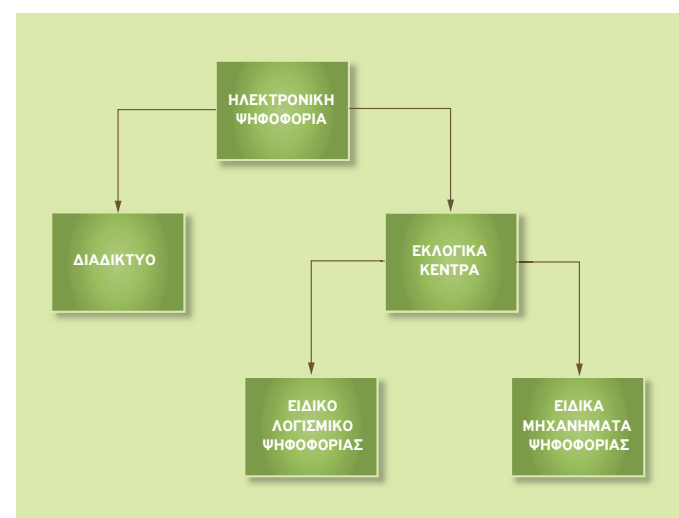
Εκτός, από τις διοικητικές υπηρεσίες, που παρέχονται από τους ΟΤΑ οι δημότες μπορούν να αιτούνται εύκολα την παροχή μη διοικητικών υπηρεσιών. Αν υπάρχει η κατάλληλη μέριμνα, κατά την δημιουργία των ΟΠΣ στους ΟΤΑ, ένας πολίτης θα μπορεί να υποβάλει αιτήματα για ενέργειες των υπηρεσιών του ΟΤΑ, που σχετίζονται με την καθαριότητα, την πρόοδο έργων, κ.α. Ακόμα και αν θεωρήσουμε, πως και τώρα οι δημότες μπορούν να υποβάλουν παρόμοια αιτήματα, με την φυσική τους παρουσία στις εγκαταστάσεις των ΟΤΑ, δεν έχουν την δυνατότητα της συστηματικής και άμεσης παρακολούθησης της εξέλιξης των αιτημάτων τους. Με την δημιουργία ΟΠΣ και την θέσπιση της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών από τους ΟΤΑ, για πρώτη φορά οι δημότες θα μπορούν να παρακολουθούν, σχεδόν, σε πραγματικό χρόνο την εξέλιξη έργων και ενεργειών, που τους ενδιαφέρουν. Ακόμα και αν μια τέτοια εξέλιξη δίνει την αίσθηση, πως θα δημιουργήσει επιπλέον πίεση στους υπαλλήλους και τα στελέχη των ΟΤΑ, η πραγματικότητα είναι τελείως διαφορετική. Με σωστή οργάνωση και τεκμηρίωση των δράσεων του ΟΤΑ, θα αποφευχθεί το φαινόμενο της εμφάνισης ωρυόμενων, διαμαρτυρόμενων δημοτών, οι οποίοι παραπονιούνται, λόγω άγνοιας, για καθυστερήσεις διαφόρων έργων, παρότι, είτε οι αιτίες της καθυστέρησης είναι αδιαμφισβήτητες, είτε το έργο θα ολοκληρωθεί... την αμέσως επόμενη μέρα.

Οι δημότες, λοιπόν, θα μπορούν να έχουν άμεση ενημέρωση για τις προγραμματισμένες ενέργειες και δραστηριότητες των ΟΤΑ. Θετικό στοιχείο, ενός τέτοιου συστήματος, θα ήταν η ενημέρωση των δημοτών να μην περιορίζεται μόνο σε διοικητικές - και μη - υπηρεσίες των ΟΤΑ, αλλά να επεκτείνεται και σε άλλης φύσεως δραστηριότητες, όπως οι πολιτιστικές εκδηλώσεις. Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, δημιουργεί στην πλειοψηφία των πολιτών έντονο άγχος και πίεση, με αποτέλεσμα η διασκέδαση και οι κοινωνικές συναναστροφές να είναι αναγκαία συστατικά της καθημερινότητας, για την εξασφάλιση της ψυχικής υγείας των πολιτών.

Οι περισσότεροι ΟΤΑ διοργανώνουν ένα σημαντικό αριθμό πολιτιστικών εκδηλώσεων, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής των τοπικών κοινωνιών. Αρκετά συχνά όμως, παρατηρείται το φαινόμενο κάποιες εκδηλώσεις να μην έχουν την αναμενόμενη απήχηση στους δημότες, όχι λόγω χαμηλής ποιότητας ή αποδοχής από το κοινό, αλλά λόγω ελλιπούς προβολής. Είναι πολύ σημαντικό, οι ΟΤΑ όχι μόνο να διοργανώνουν τέτοιου είδους εκδηλώσεις, αλλά να μπορούν και να τις προβάλλουν με τον κατάλληλο τρόπο. Η πιο καλή, αλλά και φτηνή λύση θα ήταν η ενημέρωση των δημοτών δικτυακά, μέσα από τις ιστοσελίδες των ΟΤΑ. Η σωστή και έγκυρη ενημέρωση των ιστοσελίδων, θα μπορούσε να οδηγήσει τους πολίτες σε μία συστηματική παρακολούθηση τους. Να αναφέρουμε, πως κάποιοι ΟΤΑ, μεμονωμένα, ήδη, έχουν προβεί στη δημιουργία τέτοιου είδους δικτυακών τόπων και η απήχηση των δημοτών είναι σημαντική.

Η επιτάχυνση των διεργασιών έκδοσης αδειών παραμονής, για τους αλλοδαπούς, η γρηγορότερη και εγκυρότερη ενημέρωση των εκλογικών καταλόγων είναι κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχονται στους δημότες, οι οποίες αναμένεται να βελτιωθούν αισθητά. Επίσης, οι ίδιοι οι ΟΤΑ σε επίπεδο διοίκησης, θα μπορούν να έχουν αμεσότερη ενημέρωση για νόμους και αποφάσεις κρατικών φορέων, που τους αφορούν, καθώς επίσης και καλύτερη συνεργασία με άλλους ΟΤΑ. Για παράδειγμα, η μεταφορά των εκλογικών δικαιωμάτων ενός πολίτη από έναν ΟΤΑ, σε άλλον, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί, απλά, με μία επίσκεψη στον δεύτερο ή ίσως ακόμα και με μία εξ αποστάσεως αίτηση, όπως είδαμε παραπάνω. Να τονίσουμε, πως για τις δικτυακές συναλλαγές ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου, απαιτούνται επαρκή μέτρα για την διασφάλιση της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας, δεδομένων και υπηρεσιών. Οι μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν έχουν ήδη αναφερθεί.

Ένας θεσμός, που έγινε ευρέως γνωστός στην Ελλάδα, και ιδιαίτερα στην Αθήνα, λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων είναι τα Περίπτερα Πληροφόρησης (info kiosks). Τα Περίπτερα Πληροφόρησης, εκτός από διανομή έντυπου διαφημιστικού και ενημερωτικού υλικού, μπορούν να λειτουργήσουν και σαν σημεία πρόσβασης σε συγκεκριμένους δικτυακούς τόπους. Οι ΟΤΑ μπορούν να επεκτείνουν αυτόν τον θεσμό με τέτοιο τρόπο, ώστε να δώσουν πρόσβαση, σε εξ αποστάσεως υπηρεσίες, σε πολίτες, που δεν διαθέτουν πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες. Ακόμα και αν δεν είναι εφικτό ή πρακτικό να λειτουργήσουν τα Περίπτερα Πληροφόρησης σαν πλήρη σημεία πρόσβασης, σίγουρα θα μπορούσαν να παρέχουν στους δημότες



Σχήμα 4: Τρόποι διεξαγωγής μιας ηλεκτρονικής ψηφοφορίας.

απλές, κυρίως μη διοικητικές, δικτυακές υπηρεσίες, που δεν εγείρουν ζητήματα ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Κάνοντας ακόμα ένα βήμα προς μια σύγχρονη κοινωνία, οι ΟΤΑ θα μπορούσαν να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογίες, για να κάνουν πράξη την άμεση δημοκρατία. Με τον όρο άμεση δημοκρατία ή ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy), εννοούμε την χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών για να επιτύχουμε την αύξηση της ενασχόλησης των πολιτών με τα κοινά και την συμμετοχή τους στις δημοκρατικές διεργασίες. Κάτι τέτοιο είναι εφικτό, απλοποιώντας τις διεργασίες ενημέρωσης και συμμετοχής των πολιτών. Στο θέμα της ενημέρωσης, πιστεύουμε, πως οι δυνατότητες που δίνονται για αμεσότητα και εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες είναι προφανής, είτε μέσω δικτυακών τόπων των ΟΤΑ, είτε μέσω αποστολής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email). Συγκεκριμένα, για την Τοπική Αυτοδιοίκηση θα δίνεται η δυνατότητα στους δημότες να έχουν πρόσβαση σε πρακτικά δημοτικών συμβουλίων, τοποθετήσεις και σχέδια της Διοίκησης των ΟΤΑ, κ.τ.λ. Το κρίσιμο ζητούμενο πάντως, στο θέμα της ενημέρωσης ξεφεύγει από τα όρια της τεχνολογίας και ανέρχεται στο θέμα της αντικειμενικότητας. Επειδή, όμως κάτι τέτοιο δεν μπορεί να εξασφαλιστεί από την χρήση νέων τεχνολογιών, μπορούμε τουλάχιστον να διαφυλάξουμε το δικαίωμα των πολιτών για ίσα δικαιώματα πρόσβασης στις πληροφορίες. Εδώ, σημαντικό ρόλο μπορούν να παίξουν τα Περίπτερα Ενημέρωσης.

Το άλλο σημαντικό στοιχείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, είναι η αυξημένη συμμετοχή στις αποφάσεις και η ουσιαστική τοποθέτηση σε καίρια θέματα, των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (e-voting) είναι σήμερα μια πραγματικότητα, που παρότι σε εθνικό επίπεδο για την διενέργεια βουλευτικών εκλογών υπάρχουν ακόμα αρκετά θέματα ασφάλειας και εγκυρότητας να διευθετηθούν, θα ήταν πιο εφικτή η εφαρμογή της σε τοπικό επίπεδο. Η Ηλεκτρονική Ψηφοφορία μπορεί να εφαρμοστεί με αρκετές μορφές (εικόνα 2), όμως στην πράξη πολύ μεγάλη σημασία έχει η φύση της ψηφοφορίας, ώστε να προσδιοριστούν οι απαιτήσεις ασφάλειας. Ένα απλό γκάλοπ για προτεραιότητες στις εγγραφές του προϋπολογισμού, μπορεί να διενεργηθεί μέσω του διαδικτύου, ενώ κάποιου είδους τοπικό δημοψήφισμα καλό θα ήταν να πραγματοποιηθεί με την χρήση εκλογικών κέντρων, ώστε να εξασφαλιστεί η ταυτοποίηση των ψηφοφόρων και να δοθεί ίση ευκολία πρόσβασης σε όλους. Το ρόλο των εκλογικών κέντρων θα μπορούσαν να έχουν τα Περίπτερα Πληροφόρησης.



Πρακτικές Συμβουλές



Κατά τη διάρκεια της μακράς διαδρομής προς την ολοκλήρωση των παρεχόμενων από τους ΟΤΑ υπηρεσιών, καλό είναι να ακολουθούνται μερικές απλές συμβουλές ώστε να μην χάνεται η κατεύθυνση και να μην σπαταλούνται δυνάμεις και χρήματα σε αλληλοαναιρούμενες ενέργειες.

Σημαντικό στοιχείο αποτελεί η πρόβλεψη για το μέλλον. Έτσι, σε κάποιο βήμα μπορεί η ακριβότερη λύση να είναι οικονομικότερη στην προοπτική μελλοντικών επόμενων βημάτων. Το ίδιο εύκολα μια προσωρινή λύση, όπως για παράδειγμα η χρήση Ενδιάμεσου Λογισμικού Διαλειτουργικότητας, μπορεί να είναι προτιμότερη εν όψει μιας μεγαλύτερης κλίμακας αλλαγής στο επόμενο βήμα. Μοναδικό κριτήριο που διαθέτουμε, είναι η εκτίμηση για την πορεία της ολοκλήρωσης και τις απαιτήσεις που από αυτή θα προκύψουν.

Η ενδιάμεση εκμετάλλευση υπάρχοντος υλικού και λογισμικού που αναφέραμε, επιβαρύνει σε κάποιο βαθμό το κόστος μετάβασης στην επιθυμητή κατάσταση. Όμως, σε καμία περίπτωση η επιβάρυνση δεν συγκρίνεται με τα κόστη ανάπτυξης λογισμικού κατάλληλου για όλα τα ενδιάμεσα βήματα. Αντίθετα, πιθανόν να δίνει χρόνο για καλύτερη ανάλυση αναγκών, προτυποποίηση κλπ. βελτιώνοντας το τελικό αποτέλεσμα. Ταυτόχρονα, σαφώς μεταθέτει τα κόστη μετάπτωσης δεδομένων.

Με τον όρο μετάπτωση δεδομένων, αναφερόμαστε στη μετατροπή του, συνήθως τεράστιου, όγκου δεδομένων που υπάρχουν σε μορφή κατάλληλη για το υπάρχον λογισμικό σε μορφή κατάλληλη για το νέο. Η μετάπτωση δεδομένων είναι μια διαδικασία που δυστυχώς συχνά υποτιμάται. Σημαντικό λάθος, καθώς έχει σημαντικό οικονομικό κόστος και ακόμη σημαντικότερο κόστος σε χρόνο και εργασία.

Δεν πρέπει βέβαια να τρομάζει κανείς με αυτή, αφού δεν είναι πάντα απαραίτητη για τη λειτουργία του νέου συστήματος και μπορεί με ένα κάποιο λειτουργικό κόστος να εξελίσσεται παράλληλα με τη μετάβαση στο νέο

σύστημα. Όταν έχει προηγηθεί η δημιουργία και χρήση ΕΔΛ, μειώνεται το οικονομικό κόστος αλλά παραμένει η επιβάρυνση της λειτουργίας.

Ανάλογο χειρισμό απαιτούν και τα θέματα ασφαλείας, καθώς με έγκαιρη πρόβλεψη μπορούν να αποφευχθούν σημαντικά κόστη και κίνδυνοι. Συχνά πάντως, αμελείται η ασφάλεια των χώρων πράγμα ατυχές καθώς και το τελειότερο σύστημα δεν μπορεί να αντιμετωπίσει απειλές που σχετίζονται με την ακαταλληλότητα των χώρων όπως και αλλού έχουμε αναφέρει.

Ακόμη, σημαντικός για την ασφάλεια, ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των δεδομένων, είναι ο τρόπος χειρισμού τους από το αρμόδιο προσωπικό. Η ενημέρωση των χρηστών ενός συστήματος για θέματα ασφαλείας είναι κορυφαίος παράγοντας προστασίας του. Με αυτή την προσέγγιση κατά νου, είναι ίσως σκόπιμη η εκπόνηση εγχειριδίου ασφαλείας με βασικές οδηγίες για τον ενδεδειγμένο τρόπο λειτουργίας περιλαμβάνοντας από διαδικασίες επιλογής, φύλαξης και αντικατάστασης κωδικού πρόσβασης (password) έως και χρήσης αντιβιοτικών προγραμμάτων (antivirus).

Γενικά η ύπαρξη απλών και κατανοητών εγχειριδίων για διάφορα σχετικά με τις ΤΠΕ θέματα είναι μια καλή πρακτική. Μια σειρά εγχειριδίων αυτού του τύπου, θα μπορούσε να περιλαμβάνει τη σχεδίαση και πάντως την ενημέρωση ιστοσελίδων, τη λειτουργία μιας διαδικτυακής πύλης, τη δημιουργία αλλά και τη διαχείριση βάσεων δεδομένων ή ακόμη και τα βασικά της διαχείρισης δικτύων. Η γνώση και η ευκολία πρόσβασης σε αυτή είναι άλλος ένας παράγοντας επιτυχίας των αλλαγών.

Η γνώση βέβαια δεν διακινείται μόνο μέσω εγχειριδίων. Βελτιώνεται σημαντικά μέσα από εκπαίδευση και εξειδίκευση του προσωπικού. Η ενσωμάτωση διαδικασιών δια βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης, η επιμονή στην ενημέρωση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων στις νέες τεχνολογίες και το Διαδίκτυο, η επιβράβευση της γνώσης είναι μερικοί μόνο από τους τρόπους ενίσχυσης της καταλληλότητας του προσωπικού αλλά και της αποδοχής των αλλαγών.

Είναι όμως επίσης σκόπιμο, να αναζητά κανείς τη σχετική γνώση αλλά και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες στην κοινωνία της πληροφορίας στο νέο προσωπικό αυξάνοντας έτσι και την κινητικότητα υπέρ των αλλαγών. Η εξοικείωση με την χρήση ΤΠΕ και η θετική προσέγγιση της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών, είναι σημαντικά προσόντα για έναν υπάλληλο σύγχρονου ΟΤΑ. Ανάμεσα στις βασικές δεξιότητες, μπορεί κανείς να κατατάξει τη δυνατότητα πλοήγησης στο διαδίκτυο και τη δυνατότητα τήρησης εφεδρικών αρχείων δεδομένων.

Ειδικά για υπαλλήλους με ειδικότητα τις ΤΠΕ, θέματα με τα οποία καλό θα ήταν να έχουν κάποια οικειότητα περιλαμβάνουν τη δικτυακή υποδομή, τις

διαδικασίες για κεντρική απόδοση δικαιωμάτων χρηστών, τη λειτουργία ενός εξυπηρετητή Proxy, τους μηχανισμούς ελέγχου χρήσης του διαδικτύου και της λειτουργίας ενός αναχώματος ασφαλείας (firewall), τη διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου. Σε κάθε περίπτωση, η εξοικείωση με ανοιχτά πρότυπα επικοινωνίας - που είναι βασικός συντελεστής της διαλειτουργικότητας - είναι πολύτιμη.

Η συγκέντρωση (centralization) των λειτουργιών του υποστηρικτικού επιπέδου (back office), είναι απαραίτητο στοιχείο της αναδιοργάνωσης και ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των λειτουργιών ενός ΟΤΑ. Γίνεται δε πραγματικότητα, αξιοποιώντας αφ' ενός ανοιχτές πλατφόρμες και αφ' ετέρου ολοκληρωμένες διεργασίες που έχουν με σαφήνεια περιγραφεί. Η χρησιμοποίηση από κοινού βάσεων δεδομένων συμβάλλει στην ίδια κατεύθυνση.

Η αποκέντρωση του επιπέδου πρόσβασης (front office) είναι εξίσου απαραίτητη, ώστε να παρέχονται υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που ανταποκρίνονται σε όλο το φάσμα των αναγκών της τοπικής κοινωνίας. Παράλληλα, επιτρέπει την διευκόλυνση της πρόσβασης με εναλλακτικούς τρόπους.

Ο ρόλος των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης, περιλαμβάνει επίσης την εξασφάλιση όλων των αναγκαίων προϋποθέσεων για την υλοποίηση δράσεων της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Επομένως, περιλαμβάνει τόσο την ανάπτυξη των αναγκαίων τεχνικών υποδομών όσο και την αξιοποίηση υπαρχόντων ή σε εξέλιξη δικτύων και υποδομών σε εθνικό επίπεδο. Οι ευρυζωνικές υποδομές του «Σύζευξις» και γενικότερα το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης είναι χαρακτηριστικά παραδείγματα.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των σχετικών έργων μπορεί να στηριχθεί στις οικείες υπηρεσίες πληροφορικής και νέων τεχνολογιών ή στην πρόσληψη τεχνικών συμβούλων. Σε κάθε περίπτωση, η υλοποίηση όταν δεν θα γίνεται κεντρικά για λόγους εξοικονόμησης πόρων θα γίνεται συχνότερα με ανάθεση σε ιδιωτικούς φορείς παρά με οικείου πόρους.

Η κεντρική υλοποίηση πέρα από τη δημιουργία οικονομιών κλίμακας έχει ένα επιπλέον νόημα. Η μετάβαση από το υπάρχον επίπεδο της άτυπης συνεργασίας σε αυτό της πιο τυπικής και οργανωμένης ολοκλήρωσης ανάμεσα σε φορείς και υπηρεσίες, είναι πιθανό να απαιτήσει περισσότερες νομικές και δομικές αλλαγές από την εσωτερική του φορέα αναδιοργάνωση. Πέρα από την αυξημένη δυσκολία που αυτό συνεπάγεται, προκύπτει και η ανάγκη κεντρικού συντονισμού των ενεργειών. Οι συνέργιες ανάμεσα στα διάφορα επίπεδα διακυβέρνησης αναμένεται πάντως, με βάση και τη διεθνή εμπειρία, να παρουσιάσουν τις μεγαλύτερες δυσκολίες ένταξης στο ολοκληρωμένο σύστημα εξυπηρέτησης. Ένα άλλο αντικείμενο, στο οποίο παρατηρούνται συνήθως αργοί ρυθμοί προόδου, είναι η υποστήριξη λήψης αποφάσεων. Οι πολιτικές ηγεσίες

φαίνεται να ικανοποιούνται με συστήματα διαχείρισης και παρακολούθησης εργασιών ή στην καλύτερη περίπτωση παρακολούθησης αιτημάτων. Όμως, η προτεινόμενη δομή παρέχει σημαντική δυνατότητα εκμετάλλευσης της υπάρχουσας πληροφορίας αλλά και των δυνατοτήτων επικοινωνίας για πραγματική υποστήριξη λήψης αποφάσεων.

Όπως οι πολιτικές ηγεσίες, έτσι και οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να πειστούν να χρησιμοποιήσουν τις παρεχόμενες δυνατότητες – υπηρεσίες. Πρώτο βήμα, σε αυτή την κατεύθυνση, είναι η ενημέρωση για την ύπαρξή τους και για τα εναλλακτικά κανάλια πρόσβασης σε αυτές. Όμως, απαιτείται ακόμη εκπαίδευση πολιτών και επιχειρήσεων στην χρήση των νέων προσφερόμενων υπηρεσιών. Η αύξηση της απόδοσης και της παραγωγικότητας είναι συνάρτηση και των αιτημάτων εξυπηρέτησης αλλά και του καναλιού μέσω του οποίου έρχονται.





[1] Ε.Ε.Τ.Α.Α., Ενιαίο Οικονομικό Διαχειριστικό Σύστημα των Ο.Τ.Α., Αποτελέσματα Ελέγχου Συμμόρφωσης, Ιούλιος 2003.

[2] Δημιουργία Προτύπου Ασφάλειας για Πληροφοριακά Συστήματα Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Ε. Κρυσταλλίδης, Φεβρουάριος 2005.

[3] Information technology – code of practice for information security management, ISO/IEC 17799:2000(E).

[4] Information security management – Part 2: Specification for information security management systems, DRAFT BS 7799-2:2002.

[5] Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, 'Σχέδιο Ασφάλειας – Πολιτική Ασφάλειας', στο www.dpa.gr

[6] Ενιαίο οικονομικό Διαχειριστικό Σύστημα των Ο.Τ.Α., Αποτελέσματα Ελέγχου Συμμόρφωσης, Ιούλιος 2003, στα πλαίσια του 'Ολοκληρωμένου Προγράμματος Δράσης 2003-2004' του Υπ.Εσ. Δ.Δ.Α.

[7] Ένα πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες για μια ισχυρή παρουσία της τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ΕΒΕΟ/ ΕΜΠ για την ΚΕΔΚΕ, Φεβρουάριος 2005

[8] The future for Local Democracy, European Commission Local Governance Report, June 2002

[9] Online availability of public services: how is Europe progressing? Web based survey on electronic public services, results of the Fourth Measurement, October 2003, Cap Gemini Ernst & Young for DG Information Society
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/text_en.htm

[10] Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services, European Good Practices, by Jeremy Millard and Jonas Svava Iversen, Danish Technological Institute, Herbert Kubicek, Hilmar Westholm and Ralf Cimander, Institut für Informationsmanagement GMBH, University of Bremen, January 2004, Main report,
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/text_en.htm

[11] The Role of e-Government for Europe's Future, Communication from the Commission, COM(2003)567 of 26 Sep 2003,
http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0567en01.pdf

[12] IDeA/Socitm research on the state of local e-government features evidence from 26 case studies on how authorities around the UK are building on their use of new technologies
<http://www.idea.gov.uk/publications/buildingonsuccess-report.pdf>

Βασικές βιβλιογραφικές αναφορές



» **Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (ΕΝΑΕ)**
<http://www.ena.gr/>

» **Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ)**
<http://www.eetaa.gr/>

» **Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας**
<http://www.kedke.gr>

» **Πληροφόρηση - Επιμόρφωση - Τοπική Ανάπτυξη (Π.Ε.Τ.Α. Α.Ε.)**
<http://www.info-peta.gr/>

» **Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ)**
<http://www.ypes.gr/topiki.htm/>

» **Επιτροπή περιφερειών (COR)**
<http://www.cor.eu.int/>, <http://www.ccre.org/>

» **Συμβούλιο Δήμων και Κοινοτήτων της Ευρώπης**
The Council of European Municipalities and Regions (CEMR)
<http://www.coe.int/DefaultEN.asp>

» **Κογκρέσο Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών της Ευρώπης (CLRAE)**
<http://www.cities-localgovernments.org/uclg/>

» **The Assembly of European Regions (AER)**
<http://www.a-e-r.org/>

» **Eurocities is a network of the major European Cities**
<http://www.eurocities.org/>

» **Peripheral Maritime Regions of Europe (CPMR)**
<http://www.cpmr.org/>

» **Association of European Border Regions (AEBR)**
<http://www.aebr.net/>

» **City Mayors**
<http://www.citymayors.com/>

» **The Local Government International Bureau, (LGIB), the Bureau also represents the Northern Ireland Local Government Association (NILGA).**
http://www.lgib.gov.uk/ukint/ukint_e3.htm

» **Πρόγραμμα DEMOS**
<http://www.demosproject.org/>

» **Πρόγραμμα KEeLAN**
<http://www.keelan.elanet.org>

Χρήσιμες σελίδες
για την Τοπική
Αυτοδιοίκηση





» **Arrow technologies**

www.arrow.com.gr/

» **Delta Singular**

www.deltasingular.gr/

» **LogicDIS**

www.logicdis.gr/

» **Decision systems integration**

www.decision.gr/home1024.htm

» **Open Technology Services**

www.ots.gr/

» **Δήμος Αθηναίων Επιχείρηση Μηχανογράφησης (ΔΑΕΜ)**

www.daem.gr/

και επίσης οι:

» **Alphaware**

» **MegaPlan**

» **Neuropublic**

Εταιρείες
που εμπορεύονται
εφαρμογές για την
Τοπική Αυτοδιοίκηση
στην Ελλάδα





ΑΠΠΑ » Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

ΕΕΤΑΑ » Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης

ΕΛΔ » Ενδιάμεσο λογισμικό διαλειτουργικότητας

ΕΝΑΕ » Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος

ΚΕΔΚΕ » Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος

ΚΕΠ » Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΟΠΣ » Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

ΟΤΑ » Οργανισμός τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΠΣ » Πληροφοριακό Σύστημα

ΤΑΠ » Τέλος Ακίνητης Περιουσίας

ΤΠΕ » Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΤΕΔΚ » Τοπικές Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων

ΥΠΕΣΔΔΑ » Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

VPN » Virtual Private Network

Αρктиκόλεξα





Auditing » Η διαδικασία συλλογής και επεξεργασία δεδομένων για την διεξαγωγή συστηματικών ελέγχων ασφαλείας των δεδομένων, εφαρμογών και λειτουργιών του ΠΣ

Electronic government metadata standards (e-GMS) » Το πρότυπο e-GMS αναφέρεται στα στοιχεία, την διαμόρφωση και την κωδικοποίηση που πρέπει να έχουν τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από κυβερνητικούς οργανισμούς, ώστε να είναι εφικτή η διασύνδεση τους.

Extranet » Ένα ιδιωτικό δίκτυο ενός οργανισμού, το οποίο χρησιμοποιεί δικτυακά πρωτόκολλα επικοινωνίας, ώστε να επιτρέπει ασφαλή και ελεγχόμενη πρόσβαση σε διαφορετικά τμήματα του, σε εξωτερικούς χρήστες που συναλλάσσονται με τον οργανισμό.

Forum » Δικτυακός χώρος στον οποίο οι χρήστες μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες ή απόψεις, σχετικά με κάποιο συγκεκριμένο θέμα (ή θέματα).

Intranet » Ιδιωτικό δίκτυο οργανισμού, το οποίο χρησιμοποιώντας δικτυακά πρωτόκολλα επιτρέπει στους υπαλλήλους του οργανισμού να διαμοιράζονται κοινά δεδομένα και πόρους του ΠΣ.

RDF » Γλώσσα, η οποία βασίζεται στις "οντολογίες" και χρησιμοποιείται για την απεικόνιση μοντέλων του πραγματικού κόσμου στον χώρο των Υπολογιστών.

XML (Extensible Markup Language) » Πρότυπο που αναφέρεται στα στοιχεία, την διαμόρφωση και την κωδικοποίηση που πρέπει να έχουν τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται στο διαδίκτυο.

Αγαθά ΠΣ » Πληροφορίες, δεδομένα ή υπολογιστικοί πόροι που έχουν αξία, άρα σπουδαία ότλητα εκφραζόμενη σε χρηματικούς ή άλλους όρους

Ακεραιότητα » Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης τροποποίησης των δεδομένων του ΠΣ

Αλγόριθμος » Η συστηματική μέθοδος επίλυσης ενός προβλήματος με καθορισμένες μαθηματικές ή λογικές πράξεις

Αλγόριθμοι κωδικοποίησης-αποκωδικοποίησης » Οι αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση δεδομένων

Αναχώματα ασφαλείας (Firewalls) » Συνήθως είναι συσκευή (αν και δεν αποκλείεται να είναι και λογισμικό) η οποία διαχωρίζει δύο δίκτυα στο εσωτερικό (ασφαλές) και εξωτερικό (μη ασφαλές). Όλη η δικτυακή κίνηση από το εξωτερικό δίκτυο στο εσωτερικό διέρχεται μέσω του αναχώματος ασφαλείας, το οποίο διενεργεί ελέγχους για να εξασφαλίσει πως μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα αποκτήσουν πρόσβαση.

Ανεξάρτητη Αρχή Πιστοποίησης (ΑΑΠ) » Μια Έμπιστη Τρίτη Οντότητα η οποία πιστοποιεί την γνησιότητα των κρυπτογραφικών κλειδιών ή και άλλων παραμέτρων, σε μία ψηφιακή επικοινωνία, με χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων.

Ανοιχτά πρότυπα επικοινωνίας » Πρότυπα, τα οποία χρησιμοποιούνται για την δημιουργία δεδομένων και εφαρμογών σε συστήματα, ώστε να υποστηρίζεται η συμβατότητα τους κατά την επικοινωνία των αντίστοιχων Συστημάτων.

Λεξιλόγιο Ορολογία

Ανοιχτές αρχιτεκτονικές Η/Υ » Αρχιτεκτονικές που χρησιμοποιούνται στη σχεδίαση δικτύων, συστημάτων αλλά και εφαρμογών ώστε να είναι εφικτή η βέλτιστη εκμετάλλευση του εξοπλισμού, συμπιέζοντας παράλληλα σημαντικά το κόστος

Απειλές των ΠΣ » Μία πιθανή ενέργεια ή ένα γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε παραβίαση της ασφάλειας ενός πληροφοριακού συστήματος

Αρχεία δεδομένων ελέγχου (audit trail) » Τα αρχεία που τηρούνται για διενέργεια ελέγχων ασφαλείας των δεδομένων και των εφαρμογών του ΠΣ

Ασφάλεια Π.Σ. » Το σύνολο των εννοιών, διαδικασιών, τεχνικών και μέτρων που απαιτούνται για να προστατευθούν τα στοιχεία του ΠΣ από ακούσιες ή σκόπιμες απειλές.

Ατομικό προσδιοριστή ταυτότητας (user ID) » Ο προσδιοριστής ταυτότητας ενός χρήστη για τις ανάγκες ταυτοποίησης του στο ΠΣ.

Βάσεις δεδομένων » Μία συλλογή συσχετιζόμενων πληροφοριών, οι οποίες μπορούν να ταξινομηθούν, να εξερευνηθούν και να υπολογιστούν. Επίσης βάση δεδομένων θεωρείται και το λογισμικό το οποίο διαχειρίζεται τις πληροφορίες.

Δημόσια και ιδιωτικά κλειδιά » Ζεύγη ψηφιακών κλειδιών που χρησιμοποιούνται στην ασύμμετρη κρυπτογραφία για την κρυπτογράφηση/ αποκρυπτογράφηση των δεδομένων, αντίστοιχα.

Διαβαθμισμένη πρόσβαση » Η διαβάθμιση των δικαιωμάτων πρόσβασης στα δεδομένα και τις υπηρεσίες ενός ΠΣ.

Διαδικτυακά πρωτόκολλα » Πρωτόκολλα, τα οποία υλοποιούν την διασύνδεση των υπολογιστικών συστημάτων με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Διαχειρίζονται την κυκλοφορία στα δίκτυα υπολογιστών. Το συνθετικότερο πρωτόκολλο σήμερα είναι το TCP/IP.

Διαδίκτυο-Internet » Μία συλλογή δικτύων διασυνδεδεμένων με δρομολογητές. Σήμερα με τον όρο «διαδίκτυο» εννοούμε το σύνολο των υπολογιστών και επιμέρους δικτύων που είναι διασυνδεδεμένα παγκοσμίως.

Διαθεσιμότητα » Αποφυγή προσωρινής ή μόνιμης δυσλειτουργίας του ΠΣ, με αποτέλεσμα την άρνηση διάθεσης της πληροφορίας ή των υπολογιστικών πόρων στους χρήστες

Διακρίβωση ταυτότητας » Η εξακρίβωση της γνησιότητας του αποστολέα μίας πληροφορίας ή της γνησιότητας της ταυτότητας ενός χρήστη ή ενός υπολογιστικού συστήματος

Δίκτυο Η/Υ » Ένα τηλεπικοινωνιακό σύστημα το οποίο διασυνδέει υπολογιστικά συστήματα, ώστε να μπορούν να ανταλλάσσουν δεδομένα και εφαρμογές ή να μοιράζονται συσκευές υλικού, όπως εκτυπωτές.

Δομή εξυπηρέτησης (back office) » Οι εσωτερικές λειτουργίες ενός οργανισμού, οι οποίες υποστηρίζουν την βασική λειτουργία του και δεν είναι προσβάσιμες ή γνωστές στο ευρύ κοινό.

Δομή πρόσβασης (front office) » Οι λειτουργίες ενός οργανισμού για την εξυπηρέτηση και την πραγματοποίηση συναλλαγών με το ευρύ κοινό.

Εικονικό ιδιωτικό δίκτυο (VPN) » Ένα δίκτυο το οποίο λειτουργεί πάνω στη δημόσια υποδομή τηλεπικοινωνιών οποιουδήποτε παροχέα σαν αυτή να αποτελούσε τμήμα ενός ιδιόκτητου δικτύου

Εμπιστευτικότητα » Αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης αποκάλυψης δεδομένων του ΠΣ.

Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας (ΕΛΔ) » Το ΕΛΔ αναλαμβάνει να παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα ενός πληροφοριακού συστήματος μέσω web services (XML over HTTP).

Εξυπηρετητής (Server) » Το πρόγραμμα, το οποίο διαχειρίζεται και διαμοιράζει τις πληροφορίες και τις λειτουργίες που αιτούνται σχετικά προγράμματα από άλλους υπολογιστές σε ένα δίκτυο. Συνήθως Εξυπηρετητή ονομάζουμε και τον Υπολογιστή στον οποίο βρίσκεται το σχετικό πρόγραμμα, ιδίως αν είναι η βασική του λειτουργία.

Ευαίσθητα δεδομένα » Δεδομένα, το αντικείμενο οποίων είναι αποτελεί ευαίσθητο, προσωπικό ζήτημα για το υποκείμενο στο οποίο αναφέρονται, όπως θρησκευτικές και πολιτικές πεποιθήσεις.

Ηλεκτρονικές (ψηφιακές) υπογραφές » Ψηφιακός κώδικας, ο οποίος επισυνάπτεται σε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα και προσδιορίζει τον αποστολέα του, όπως οι μαγνητικές κάρτες, υπογραφές. Για την υλοποίηση των ψηφιακών υπογραφών χρησιμοποιούνται ασύμμετροι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι.

Ηλεκτρονικές κάρτες » Κάρτες που χρησιμοποιούνται σε διάφορες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Υπάρχουν διαφόρων ειδών ηλεκτρονικές κάρτες, όπως οι μαγνητικές κάρτες, που χρησιμοποιούνται στις συναλλαγές με τα ΑΤΜ των τραπεζών, οι έξυπνες κάρτες που χρησιμοποιούνται για την επιβεβαίωση ταυτότητας των χρηστών σε ένα σύστημα, κ.τ.λ.

Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) » Ηλεκτρονική Δημοκρατία είναι η χρήση των νέων τεχνολογιών, όπως το διαδίκτυο, για την προώθηση των δημοκρατικών θεσμών και λειτουργιών, όπως η ενημέρωση των πολιτών και η συμμετοχή τους στα κοινά.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) » Η χρήση των νέων τεχνολογιών από τους κυβερνώντες για την βελτίωση του διοικητικού τους έργου, καθώς και της επικοινωνίας και παροχής υπηρεσιών στους πολίτες.

Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση » Η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών με χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (e-voting) » Η δυνατότητα διενέργειας εκλογικής διαδικασίας με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, με στόχο την απλοποίηση της διαδικασίας για τους συμμετέχοντες.

Ηλεκτρονικό γραμματέα (organizer) » Μικρό υπολογιστικό σύστημα που χρησιμοποιείται για την αποθήκευση τηλεφώνων, διευθύνσεων, επαγγελματικών υποχρεώσεων κ.τ.λ.

Ισομορφικό λογισμικό » Ένα πρόγραμμα, το οποίο δημιουργεί αντίγραφο του εαυτού του ενσωματώνοντας τα μέσα σε άλλα προγράμματα του υπολογιστικού συστήματος, με συνθετικότερο στόχο να εκμεταλλευτεί αδυναμίες του συστήματος. Αυτό γίνεται εν αγνοία του χρήστη.

Ιστοσελίδα-δικτυακός τόπος » Μια τοποθεσία η οποία επιτρέπει στους χρήστες του διαδικτύου να αποκτήσουν απομακρυσμένη πρόσβαση σε ένα σύνολο αρχείων, πληροφοριών ή λειτουργιών, που παρέχονται από τον ιδιοκτήτη της σελίδας.

Καταγραφή ενεργειών και συμβάντων (system log) » Τα αρχεία που τηρούνται με τις ενέργειες και τα συμβάντα ενός ΠΣ, για διενέργεια ελέγχων ασφαλείας του Συστήματος.

Κατανεμημένες βάσεις δεδομένων » Οι βάσεις αυτές μας παρέχουν την δυνατότητα να έχουμε τμήματα αποθηκευμένης πληροφορίας απομακρυσμένα μεταξύ τους που όμως να αποτελούν τμήμα μιας ενιαίας βάσης δεδομένων.

Κοινωνία της Πληροφορίας » Με αυτόν τον όρο περιγράφουμε το νέο περιβάλλον που αναπτύσσεται με άξονες τα δεδομένα, την πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες. Στο δημόσιο τομέα συνήθως αναφερόμαστε στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα στα πλαίσια του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης.

Κρυπτογραφικές τεχνολογίες- Κρυπτογραφία » Η διαμόρφωση των δεδομένων σε «ακατάληπτη» μορφή, ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα και η αυθεντικότητα των πληροφοριών.

Κωδικοί πρόσβασης (passwords) » Αλφαριθμητικά τα οποία χρησιμοποιούνται, συνήθως σε συνδυασμό με τον ατομικό προσδιοριστή ταυτότητας, για την ταυτοποίηση ενός χρήστη από το ΠΣ πριν την είσοδό του στα δεδομένα και τις υπηρεσίες του.

Λογισμικό » Το σύνολο των προγραμμάτων, δεδομένων κτλ. που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία ενός συστήματος της πληροφορικής.

Μετάπτωση δεδομένων » Η διαδικασία μετατροπής των δεδομένων που υπάρχουν σε μορφή κατάλληλη για το υπάρχον λογισμικό σε μορφή κατάλληλη για το νέο.

Μέτρα προστασίας ΠΣ » Ένα μέτρο σχεδιασμένο με σκοπό να εμποδίσει ή να ανιχνεύσει μια παραβίαση στην ασφάλεια του ΠΣ ή να ελαχιστοποιήσει τις πιθανότητες επιτυχίας μίας απόπειρας παραβίασης ή να μειώσει τις συνέπειες μίας πετυχημένης παραβίασης.

Μηχανισμοί ανίχνευσης ιομορφικού λογισμικού – Αντιβιοτικά προγράμματα (Antivirus) » Εφαρμογή λογισμικού, η οποία ανιχνεύει και απομακρύνει ιομορφικά προγράμματα (virus) από ένα ΠΣ.

Μηχανογράφηση » Η εκτέλεση με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών των εργασιών που συνδέονται με μία διοικητική διεργασία σε συνδυασμό με την ηλεκτρονική τήρηση των σχετικών αρχείων.

Μηχανοργάνωση » Ο εξ' αρχής ανασχεδιασμός των εργασιών ενός οργανισμού, ώστε να γίνει καλύτερη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές προσφέρουν.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα » ΠΣ που υποστηρίζει την συνολική ηλεκτρονική οργάνωση, αντί για μερική μηχανοργάνωση ή απλή μηχανογράφηση.

Περίπτερα εξυπηρέτησης (kiosks) » Συγκεκριμένοι χώροι, στους οποίους οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στις υπηρεσίες ενός ΠΣ, σε συγκεκριμένους δικτυακούς τόπους ή να πάρουν διάφορες σχετικές πληροφορίες (Περίπτερα Πληροφόρησης, info kiosks).

Πιστοποίηση ψηφιακής υπογραφής » Επαλήθευση της γνησιότητας μιας ψηφιακής υπογραφής.

Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) » Ένα οργανωμένο σύνολο αλληλεπιδρώντων στοιχείων (άνθρωποι, δεδομένα, λογισμικό, υλικός εξοπλισμός, διαδικασίες), το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα και παράγει πληροφορίες για λογαριασμό μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Πληροφορική » Η επιστήμη που καλύπτει το σύνολο των μεθόδων για τη συλλογή, διαλογή, απομνημόνευση, μετάδοση και χρησιμοποίηση πληροφοριών, τις οποίες, με τη βοήθεια προγραμμάτων, επεξεργάζονται αυτόματα ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Πολιτική Ασφάλειας » Περιγραφή του συνόλου των κανόνων που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο ο ΟΤΑ προστατεύει τα ΟΠΣ του, έτσι ώστε να επιτυγχάνει συγκεκριμένους στόχους ασφάλειας.

Προσωπικά δεδομένα » Κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικές φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων.

Συμμετρικά κλειδιά » Ψηφιακά κλειδιά που χρησιμοποιούνται στην συμμετρική κρυπτογραφία για την κρυπτογράφηση/αποκρυπτογράφηση των δεδομένων.

Συστήματα Ανίχνευσης Εισβολών (Intrusion Detection Systems) » Συστήματα που συντίθενται από υλικό και λογισμικό και έχουν ως στόχο την αυτοματοποίηση της παρακολούθησης και ανάλυσης των συμβάντων που λαμβάνουν χώρα σε υπολογιστές ή δίκτυα, με σκοπό να εντοπισθούν ενδείξεις για απόπειρες παραβίασης της ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας ή διαθεσιμότητας των πληροφοριακών πόρων, καθώς επίσης και προσπάθειες για παράκαμψη των μηχανισμών ασφαλείας.

Σχέδιο Συνέχισης Λειτουργίας » Σχέδιο που αφορά τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία των ΠΣ μετά την εκδήλωση ενός σημαντικού περιστατικού ασφάλειας.

Ταυτοποίηση » Η συσχέτιση του χρήστη ενός ΠΣ με το πραγματικό φυσικό πρόσωπο.

Τηλεκπαίδευση » Η εκπαίδευση από απόσταση με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορική και Επικοινωνιών.

Τηλεματικές » Κλάδος της τεχνολογίας της πληροφορικής, που ασχολείται με τις τεχνικές, μεθόδους και υπηρεσίες που συνδυάζουν τις τηλεπικοινωνίες με την πληροφορική.

Υλικό » Το σύνολο του υλικοτεχνικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για την λειτουργία ενός ΠΣ.

Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) » Σύστημα με το οποίο ένας χρήστης μπορεί να ανταλλάξει γραπτά μηνύματα με άλλους χρήστες, μέσω διαδικτύου.

Ψηφιακά κλειδιά » Τα συμμετρικά και ασύμμετρα κλειδιά που χρησιμοποιούνται στην κρυπτογραφία. Συνήθως είναι ομάδες bit το μήκος των οποίων εξαρτάται από τον κρυπτογραφικό αλγόριθμο που χρησιμοποιείται.

Οι ορισμοί προέρχονται από τις αντίστοιχες αναφορές, το Μείζον Ελληνικό Λεξικό, την Webopedia, την Wikipedia και τη διεύθυνση <http://www.webfx.com/gloss/d.htm>.





ΕΔΕΤ ΑΕ
Εθνικό Δίκτυο
Έρευνας & Τεχνολογίας ΑΕ

GRNET SA
Greek Research
& Technology Network



Λ. Μεσογείων 56, Αμπελόκηποι, 115 27 Αθήνα
Τηλ: +30 210 7474274 - Fax: +30 210 7474490
E-mail: info@grnet.gr

56, Mesogion Av., Ampelokipi, 115 27 Athens
Tel: +30 210 7474274 - Fax: +30 210 7474490
E-mail: info@grnet.gr



Το e-Business Forum αποτελεί έργο του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (Μέτρο 3.1), υλοποιείται από την ΕΔΕΤ Α.Ε. και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 25% από εθνικούς πόρους.