ΤΡΙΤΗ ΟΜΑΔΑ

*Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*

http://www.imerisia.gr/article.asp?catid=27200&subid=2&pubid=113052488

**Κινείται χαμηλά ακόμη η Ελλάδα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση**



Του Δημήτρη Μαλλά

dmallas@pegasus.gr

**Άλματα προόδου τόσο σε θεσμικό επίπεδο όσο και όσον αφορά την εκπαίδευση των πολιτών θα πρέπει να κάνει το ελληνικό Δημόσιο αν θέλει έστω και να πλησιάσει την Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι χαρακτηριστικό πως οι τελευταίες έρευνες και μελέτες από την Ελλάδα και το εξωτερικό δείχνουν αρκετά χαμηλές επιδόσεις σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη.**

**Ελλάδα**

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης [eGovernment Benchmark 2012](https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/pillar-7-ict-enabled-benefits-eu-society) που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συμμετείχαν 28.000 πολίτες από 32 χώρες, στην Ελλάδα μόλις το 21% των πολιτών ασχολείται ενεργά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση όταν ο ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι στο 26%. Σημειωτέον πως η έρευνα, για την οποία εργάστηκαν εταιρείες όπως η CapGemini και η IDC, χαρακτηρίζει ως ενεργό κάποιον που χρησιμοποιεί εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για 19 διαφορετικές καταστάσεις. Από την άλλη, έστω και μία φορά έχουν χρησιμοποιήσει μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το 41% των Ελλήνων πολιτών. Σημειωτέον πως, σύμφωνα με την Eurostat, το ποσοστό χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα το 2012 ήταν στο 34%.

Το πρόβλημα πάντως δεν είναι ποσοτικό αλλά και ποιοτικό. Σύμφωνα με προκαταρκτικά στοιχεία έρευνας του Παρατηρητηρίου για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, τα ποσοστά των πολιτών που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης -ανά είδος χρήσης- έχουν ως εξής:

- Λήψη πληροφοριών από sites δημοσίων φορέων: 15,5%

- Ηλεκτρονική λήψη εντύπων: 12,1%

- Ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων φορμών: 14,2%

- Πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγών: 14,4%

Τα ποσοστά είναι μάλλον χαμηλά και κυρίως είναι εκείνο της πλήρης ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης συναλλαγών. Βέβαια, αυτό δεν είναι απαραίτητο ότι οφείλεται στην έλλειψη ενδιαφέροντος από την πλευρά των πολιτών, αλλά και στο γεγονός ότι το ελληνικό κράτος δεν έχει κάνει διαθέσιμες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Κάτι που προκύπτει και από το γεγονός ότι από τους Έλληνες που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, το 74% έχει κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ποσοστό που είναι από τα υψηλότερα στην ΕΕ, όπου ο μέσος όρος είναι στο 61%. Άρα, υπάρχει ενδιαφέρον από την πλευρά των πολιτών.

Σύμφωνα, και πάλι, με το Παρατηρητήριο, για το 2012 στην Ελλάδα, μόλις 7 από τις 20 βασικές –κατά την ΕΕ- υπηρεσίες διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά, εκ των οποίων 3 αφορούν πολίτες και 4 επιχειρήσεις. Πλήρως ηλεκτρονικά προσφέρονται οι υπηρεσίες που αφορούν στη φορολογία (υποβολή φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων, απόδοση ΦΠΑ), την εύρεση εργασίας, τη δήλωση αλλαγής διεύθυνσης, τις τελωνειακές διασαφήσεις και τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης προς εργαζομένους. Συνολικά, η Ελλάδα έχει ένα ποσοστό 70% όσον αφορά στην ολοκλήρωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όταν η ΕΕ είναι στο 90%.

**Ευρώπη**

Στην Ευρώπη, το ενδιαφέρον για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διευρύνεται διαρκώς. Σύμφωνα με το eGovernment Benchmark 2012, σχεδόν

οι μισοί πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (46%) χρησιμοποιούν πλέον το Διαδίκτυο για να βρουν δουλειά, να συμβουλευτούν δημόσιες βιβλιοθήκες, να υποβάλουν τη φορολογική τους δήλωση, να καταχωρίσουν τη γέννηση του παιδιού τους, να υποβάλουν αίτηση διαβατηρίου ή για άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 80% αναφέρουν ότι χάρη στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες εξοικονομούν χρόνο, το 76% ότι τους αρέσει η ευελιξία που τους προσφέρουν και το 62% ότι τους βοηθούν να εξοικονομούν χρήματα. Ωστόσο, οι χρήστες δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (βαθμός ικανοποίησης 8,5 με άριστα το 10) και τις ηλεκτρονικές αγορές (7,6), παρά από τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (6,5).

Η ΕΕ έχει θέσει ως στόχο να αυξήσει τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έτσι ώστε ο αριθμός των χρηστών να φθάσει έως το 2015 το 50% των Ευρωπαίων πολιτών.

Τα σημαντικότερα συμπεράσματα της έρευνας είναι τα εξής:

* Οι πιο δημοφιλείς υπηρεσίες ήταν η δήλωση φόρου εισοδήματος (το 73% των χρηστών υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά), η δήλωση αλλαγής διεύθυνσης (57%) και η εγγραφή σε ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και/ή η υποβολή αίτησης για σπουδαστική υποτροφία (56%).
* Παρόλο που το 54% των ερωτηθέντων εξακολουθούν να προτιμούν τις συναλλαγές πρόσωπο με πρόσωπο ή άλλες παραδοσιακές μορφές εξυπηρέτησης, τουλάχιστον το 30% δήλωσαν ότι θα μπορούσαν να είναι τακτικοί χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εάν οι παρεχόμενες υπηρεσίες ήταν καλύτερα προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους.
* Το 47% των χρηστών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών κατάφεραν να διεκπεραιώσουν αυτό που ήθελαν, ενώ το 46% το διεκπεραίωσαν μόνον εν μέρει.

Η έκθεση δείχνει επίσης ότι είναι αναγκαίο να βελτιωθούν οι διαδικτυακές υπηρεσίες που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα στη ζωή ενός πολίτη, όπως η απώλεια ή η εύρεση εργασίας, η σύσταση επιχείρησης και η εγγραφή για σπουδές. Για τους πολίτες που διαμένουν στην πατρίδα τους, κατά μέσο όρο περισσότερες από τις μισές διοικητικές διαδικασίες για τέτοιου είδους γεγονότα μπορούν να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Για τις υπόλοιπες μισές, οι ιστότοποι δίνουν σχετικές πληροφορίες. Ωστόσο, απαιτείται μεγαλύτερη διαφάνεια και διαδραστικότητα, ώστε οι πολίτες να έχουν μεγαλύτερη αυτονομία. Η κατάσταση είναι όμως χειρότερη για τα 2 σχεδόν εκατομμύρια πολιτών που μετεγκαθίστανται ή μετακινούνται για λόγους εργασίας σε άλλα κράτη μέλη της Ένωσης. Παρόλο που στην πλειονότητά τους τα κράτη μέλη παρέχουν ορισμένες πληροφορίες για πραγματοποίηση σπουδών ή σύσταση επιχείρησης από το εξωτερικό, η ηλεκτρονική εγγραφή είναι μάλλον σπάνια. Μόνον 9 χώρες επιτρέπουν στους πολίτες άλλων κρατών μελών της ΕΕ να εγγράφονται για σπουδές ηλεκτρονικά, ενώ μόνον 17 χώρες τούς επιτρέπουν να κάνουν ορισμένα βήματα για τη σύσταση επιχείρησης μέσω Διαδικτύου.

Ερωτήσεις:

1)Ποια τα οφέλη α)για τους πολίτες και β)για το κράτος από τη λεγόμενη *ηλεκτρονική διακυνέρνηση*;

2)Πόσο πολύ έχει υιοθετήσει το ελληνικό κράτος το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;