



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ

ΤΗΣ

ΠΑΠΑΔΟΜΑΝΩΛΑΚΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΣ
ΑΜ. 258 ΈΤΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ 2011

ΜΕ ΤΙΤΛΟ

*Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη: η περίπτωση
των ΚΕΠ*

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ

ΜΑΥΡΟΜΟΥΣΤΑΚΟΥ ΗΒΗ - ΑΓΓΕΛΙΚΗ

ΡΕΘΥΜΝΟ

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2012

ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΕΣ

1. ΜΑΥΡΟΜΟΥΣΤΑΚΟΥ ΗΒΗ – ΑΓΓΕΛΙΚΗ _____
2. ΓΕΩΡΓΑΝΤΑΣ ΗΛΙΑΣ _____
3. ΜΑΝΑΣΑΚΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ _____

Ημερομηνία Αξιολόγησης:

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να πλησιάσει τον χώρο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης από την πλευρά του πολίτη. Η ευρεία έννοια του δημοσίου τομέα, τα καθήκοντα του ανθρώπινου δυναμικού του, οι δυσλειτουργίες που αντιμετωπίζει, οι ευρωπαϊκές και εθνικές πρωτοβουλίες που υιοθετούνται για τον εκσυγχρονισμό αυτού, η ανάγκη στροφής της διοικητικής προσοχής στις ανάγκες του πολίτη καθώς και η καθιέρωση ενός καινοτόμου για τα ελληνικά δεδομένα θεσμού, είναι τα θέματα που θα μελετηθούν σε αυτήν εδώ την εργασία έχοντας πάντα στο επίκεντρο τα δικαιώματα του πολίτη και την απαραίτητη προστασία αυτών.

Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη: στο πρώτο προσεγγίζουμε την έννοια του δημοσίου τομέα της χώρας μας καθώς και τις υποχρεώσεις που έχει αυτός έναντι των πολιτών, μελετώντας παράλληλα τις προσπάθειες που έχουν συντελεστεί, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, με σκοπό τη γενικότερη ανασυγκρότηση των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Στο δεύτερο μέρος ερχόμαστε σε επαφή με τα χαρακτηριστικά ενός θεσμού που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε με απώτερο στόχο την εξυπηρέτηση και την πληροφόρηση του πολίτη για θέματα της Δημόσιας Διοίκησης, η οργάνωση του οποίου στηρίχτηκε στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Προσωπικές πληροφορίες:

Όνοματεπώνυμο: Σταυρούλα Παπαδομανωλάκη

Έτος Γέννησης: 1980

Τόπος Γέννησης: Χανιά Κρήτης

Οικογενειακή Κατάσταση: Έγγαμη

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: staurpap@hotmail.com

Σπουδές:

Πτυχιούχος του Παιδαγωγικού Τμήματος Προσχολικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Κρήτης (1998 – 2002)

Εργασιακή Εμπειρία:

- Υπεύθυνη ομάδας στην παιδική κατασκήνωση “Τσικιμπούμ” (2000)
- Ασκούμενη ως Νηπιαγωγός σε κρατικό βρεφονηπιακό σταθμό του Ρεθύμνου στο πλαίσιο του προγράμματος ΕΠΕΑΕΚ του Β’ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης μέσω του Παιδαγωγικού Τμήματος Προσχολικής Εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Κρήτης (2001)
- Υπάλληλος στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Χανίων με σύμβαση έργου (2003 – 2007)
- Υπάλληλος στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Χανίων ως μόνιμη υπάλληλος (2007 έως σήμερα)

Ξένες Γλώσσες:

- Αγγλικά (TOEIC, επίπεδο ADVANCED)
- Γαλλικά (CERTIFICAT DE LANGUE FRANCAISE)

Δεξιότητες Πληροφορικής:

Ευρωπαϊκή άδεια χειρισμού Η/Υ – ECDL (Windows, Word, Excel, Access, Power Point, Internet)

Παρακολούθηση Σεμιναρίων:

- «Η έρευνα στην προσχολική εκπαίδευση» (21 – 23/10/1999)
- «Ψυχοπαιδαγωγική της προσχολικής ηλικίας» (18 – 20/10/2001)
- «Ψυχοπαιδαγωγική και Διδακτική» (50 ώρες - 2002)
- «Νομιμότητα Διοικητικής Δράσης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση» (24 – 28/11/2008)
- «Καθ' οδόν προς το σύγχρονο Δήμο» (40 ώρες - 2009)
- «Η ποιότητα στις σχέσεις Κράτους- Πολίτη» (25 – 29/01/2010)
- «Πρόγραμμα Εισαγωγικής Εκπαίδευσης» (01 – 12/02/2010)
- «Η πρακτική της Διαπραγμάτευσης» (17 – 21/05/2010)
- «Βελτίωση Δεξιοτήτων Επικοινωνίας, Ομαδικής Συνεργασίας, Διαχείρισης Συγκρούσεων και Κρίσεων» (10 – 14/10/2011)

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πριν το ξεκίνημα της εργασίας αυτής, θεωρώ χρέος μου να ευχαριστήσω όλους εκείνους τους ανθρώπους οι οποίοι συνέβαλαν, είτε πρακτικά είτε ηθικά, στην ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού αυτού κύκλου σπουδών.

Αρχικά, λοιπόν, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές του τμήματος κ. Κωνσταντίνο Λάβδα, κ. Δημήτριο Κοτρόγιαννο, κα. Ήβη – Αγγελική Μαυρομούστακου και κ. Βασίλειο Δαφέρμο, οι οποίοι μου προσέφεραν τις απαραίτητες γνώσεις για να μπορέσω να παρακολουθήσω τα μαθήματα του όλου προγράμματος.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να δώσω στην κα Ήβη – Αγγελική Μαυρομούστακου, η οποία δέχτηκε τόσο να επιβλέπει και να στηρίζει την ιδέα μου να μελετήσω την προσφορά της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στους πολίτες της χώρας μας μέσω ενός θεσμού που καθιερώθηκε την τελευταία δεκαετία, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, όσο και για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή της καθ' όλη την διάρκεια της συγγραφής αυτής της μελέτης.

Επίσης, θεωρώ απαραίτητο να προσφέρω ένα μεγάλο "ευχαριστώ" τόσο στην οικογένειά μου όσο και στην οικογένεια του συζύγου μου για την ηθική συμπαράσταση που απλόχερα μου χάρισαν ώστε να καταφέρω να ολοκληρώσω την προσπάθειά μου αυτή.

Τέλος, ένα γλυκό "ευχαριστώ" στον σύζυγό μου Άνθιμο για την υπομονή και την αγάπη του και ένα γλυκό φιλί στον μόλις δέκα μηνών γιό μου, ο οποίος υπήρξε συνοδοιπόρος στην όλη αυτή προσπάθεια από τα πρώτα λεπτά της ζωής του.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
---------------	---

ΜΕΡΟΣ 1ο: Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η συγκρότηση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

1.1. Γενική προσέγγιση της έννοιας “Δημόσια Διοίκηση”.....	13
1.2. Τα καθήκοντα των δημοσίων υπαλλήλων έναντι των πολιτών.....	18
1.3. Τα δικαιώματα του πολίτη στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες.....	22
1.4. Οι κρίσιμες διοικητικές παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης.....	27
1.4.1 Η γραφειοκρατία.....	28
1.4.2 Η διαφθορά.....	29
1.4.3 Η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών.....	31
1.4.4 Η προβληματική σχέση Πολίτη – Κράτους.....	32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ευρωπαϊκή πολιτική για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών

2.1. Η σημασία της Δημόσιας Διοίκησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση - Η στρατηγική της Λισσαβόνας.....	34
2.2. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης “e-government” στην Ευρώπη.....	37
2.3. Η πρωτοβουλία eEurope.....	40
2.4. Τα σχέδια δράσης eEurope 2002 και eEurope 2005.....	42
2.5. Η στρατηγική i2010.....	46

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η επιρροή της ευρωπαϊκής πολιτικής στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Η πορεία προς τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

3.1. Η στροφή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	52
3.2. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα “Κοινωνία της Πληροφορίας - ΚτΠ”.....	57
3.3. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα “Πολιτεία”.....	62
3.4. Το πρόγραμμα “Αριάδνη”.....	64
3.5. Το πρόγραμμα “Αστερίας”.....	65
3.6. Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης “Σύζευξις”.....	66
3.7. Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης “Ερμής”.....	68

ΜΕΡΟΣ 2^ο: Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Τα βασικά χαρακτηριστικά του νέου θεσμού και ο τρόπος λειτουργίας του

4.1. Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως “υπηρεσίες μιας στάσης”.....	72
4.2. Ο ιδρυτικός νόμος (Ν.3013/2002) και οι λοιπές διατάξεις για την οργάνωση και τη λειτουργία των ΚΕΠ.....	75
4.3. Οι αρμοδιότητές τους.....	82
4.4. Ο τρόπος λειτουργίας τους.....	85
4.4.1. Η κατάθεση της αίτησης από τον πολίτη.....	86
4.4.2. Η αποστολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία.....	87
4.4.3. Η παραλαβή και η παράδοση της τελικής διοικητικής πράξης στον πολίτη.....	89
4.4.4. Ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων.....	91
4.5. Οι νέες τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στην προσφορά υπηρεσιών μέσω των ΚΕΠ.....	92
4.5.1. Η δια-δικτυακή πύλη kep.gov.gr.....	93
4.5.2. Η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 1500.....	94
4.6. Το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ.....	95

4.7. Η γνώμη των πολιτών για τα ΚΕΠ.....	98
4.8. Οι δυσλειτουργίες των ΚΕΠ.....	106
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	109
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	112
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	131

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι κοινώς παραδεκτό πως η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας εισπράττει αρκετά συχνά, και όχι πάντα άδικα, επικριτικά σχόλια τόσο για την επιστημονική κατάρτιση και την επαγγελματική διάθεση του προσωπικού που την απαρτίζει όσο και για τις ουσιαστικές υπηρεσίες που αυτή προσφέρει στους διοικούμενους. Χαρακτηρισμοί όπως “αναποτελεσματική”, “βραδυκίνητη”, “ανεπαρκής”, “συντηρητική”, “εχθρική για τον πολίτη” είναι μερικοί μόνο από αυτούς που ακούγονται τόσο στους διεθνείς οργανισμούς και στις επιστημονικές κοινότητες όσο και στην ίδια την ελληνική κοινωνία.

Παρά το παραπάνω, ωστόσο, αρνητικό κλίμα, πολλές είναι οι προσπάθειες εκείνες που κατά καιρούς έχουν πραγματοποιηθεί για την ανασυγκρότηση του ελληνικού δημοσίου τομέα, για τον εκσυγχρονισμό αυτού μέσω της εφαρμογής νέων τεχνολογικών μεθόδων διοίκησης καθώς και για την “υιοθέτηση” ενός νέου ρόλου, ικανού να ακολουθήσει τις ευρωπαϊκές επιταγές για μία διοίκηση άμεση, γρήγορη, αποτελεσματική, με κύριο στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη. Στις προσπάθειες αυτές συγκαταλέγεται και η δημιουργία ενός νέου, για τα ελληνικά δεδομένα, θεσμού, ενός θεσμού που έκανε αίσθηση στους Έλληνες πολίτες τόσο για τον τρόπο λειτουργίας του όσο και για τα αποτελέσματα της δράσης του. Το όνομα αυτού; Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Στη μελέτη, λοιπόν, που ακολουθεί θα προσπαθήσουμε να προσεγγίσουμε αρχικά την έννοια της Δημόσιας Διοίκησης, γνωρίζοντας τόσο τις υπηρεσίες που περιλαμβάνει αυτή όσο και τους ελεγκτικούς μηχανισμούς που της επιβάλλονται από το κράτος. Στη συνέχεια, θα αναφερθούμε στο σώμα των δημοσίων υπαλλήλων περιγράφοντας τα καθήκοντα αυτών έναντι των διοικούμενων ενώ παράλληλα θα κάνουμε λόγο και για τα δικαιώματα που έχουν οι τελευταίοι κατά τη διάρκεια των καθημερινών τους συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Δικαιώματα, που τις περισσότερες φορές απλά αγνοούνται και τα οποία αποδεικνύονται συνεχώς απαραίτητα για την αντιμετώπιση διάφορων μορφών παθογένειας που πλήττουν για

αρκετά χρόνια τις υπηρεσίες της χώρας μας, όπως η γραφειοκρατία, η διαφθορά, η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών καθώς και η εχθρική αντιμετώπιση των πολιτών.

Συνεχίζοντας τη μελέτη μας, θα αναφερθούμε διεξοδικά στην πολιτική που ακολούθησε η Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία όπως ήταν φυσικό επηρέασε άμεσα και την πολιτική της χώρας μας, ως όντας μέλος της "ευρωπαϊκής οικογένειας". Θα γνωρίσουμε, λοιπόν, τη στρατηγική που καθιερώθηκε στη συνάντηση της Λισσαβόνας, στρατηγική που αποσκοπούσε σε μία Ευρώπη δυνατή και αποτελεσματική, με κύριο όπλο την ανασυγκρότηση του δημοσίου τομέα ως κύριο εκφραστή της πραγμάτωσης των όποιων αποφάσεων και οδηγιών. Θα έρθουμε, επίσης, σε επαφή με τον νέο κόσμο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e – government) καθώς και με τα ευρωπαϊκά σχέδια δράσης που υιοθετήθηκαν για την καθιέρωση αυτού, τα προγράμματα eEurope, eEurope 2002 και eEurope 2005 καθώς και με το ευρωπαϊκό στρατηγικό σχέδιο i2010, το οποίο έδωσε νέα πνοή στους στόχους των παραπάνω αυτών σχεδίων δράσεων. Στη συνέχεια, θα μελετήσουμε με ποιο τρόπο οι ευρωπαϊκές αυτές επιταγές επηρέασαν τις ελληνικές στρατηγικές για την αναγέννηση του εγχώριου δημόσιου τομέα, οδηγώντας τον τελευταίο στην καθιέρωση πολλαπλών εκσυγχρονιστικών επιχειρησιακών προγραμμάτων, όπως το πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας", το πρόγραμμα "Πολιτεία", το πρόγραμμα "Αστερίας", κ.ο.κ.

Φτάνοντας σταδιακά στο δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής, θα ασχοληθούμε αναλυτικά με έναν από τους νεότερους θεσμούς που καθιερώθηκαν στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, η δημιουργία του οποίου υπήρξε απόρροια των παραπάνω επιχειρησιακών προγραμμάτων και ο οποίος κατάφερε να επιφέρει ανατρεπτικές αλλαγές στο πρόσωπο του δημοσίου τομέα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Θα προσπαθήσουμε, λοιπόν, να γνωρίσουμε τα βασικά χαρακτηριστικά του θεσμού αυτού καθώς και την ιδέα βάσει της οποίας αυτός δημιουργήθηκε, τον ιδρυτικό νόμο που τον καθιέρωσε και τις νομοθετικές διατάξεις οι οποίες τον συμπλήρωσαν, τις αρμοδιότητες τις οποίες ανέλαβε καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οργανώθηκε η όλη λειτουργία του. Θα μελετήσουμε επίσης τις νέες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν μέσω των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τον δια – δικτυακό δηλαδή τόπο www.kep.gov.gr και τη τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης 1500, η ανάπτυξη των οποίων προσέφεραν και προσφέρουν ακόμα και σήμερα καθοριστική βοήθεια στην περαιτέρω εξέλιξη του θεσμού. Έπειτα, θα αναφερθούμε στο

ανθρώπινο εκείνο δυναμικό το οποίο έχει επιλεχτεί για να δώσει πνοή στην καινοτόμα αυτή μεταρρυθμιστική προσπάθεια ενώ στη συνέχεια θα περιγράψουμε και έρευνες οι οποίες έχουν διεξαχθεί κατά καιρούς για τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού αυτού και οι οποίες έχουν αποδείξει τόσο το βαθμό επιτυχίας του όλου εγχειρήματος όσο και το βαθμό αποδοχής του από το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Φτάνοντας στο τέλος της εργασίας αυτής, δε θα μπορούσαμε βέβαια να μην αναλύσουμε και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο θεσμός των ΚΕΠ, τα οποία, ενώ παρουσιάστηκαν στην αρχή της ίδρυσής του, παραμένουν δυστυχώς άλυτα έως και σήμερα αποτελώντας τροχοπέδη στην περαιτέρω ανάπτυξη αυτού.

ΜΕΡΟΣ 1ο

Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Η συγκρότηση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

1.1. Γενική προσέγγιση της έννοιας “Δημόσια Διοίκηση”

Η Δημόσια Διοίκηση νοείται από τους περισσότερους ως το σύνολο των φορέων εκείνων που διαχειρίζονται δημόσιες υποθέσεις και που έχουν ως κύριο στόχο την εξυπηρέτηση δημοσίων αναγκών, αναγκών δηλαδή γενικού συμφέροντος, χρησιμοποιώντας κυρίως δημόσια εξουσία και καταναγκασμό.¹ Η έννοια, ωστόσο, και τα όρια της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι τόσο απλά όσο παρουσιάζονται αλλά αντίθετα είναι αρκετά πιο σύνθετα και συνεχώς μεταβαλλόμενα.

Η Δημόσια Διοίκηση, λοιπόν, αποτελεί μέρος του πολιτικού μας συστήματος και ειδικότερα μίας από τις τρεις εξουσίες, εκείνης της εκτελεστικής. Υπάγεται στην “διάθεση” της Κυβέρνησης, η οποία κατευθύνει τις δράσεις της για να μπορέσει να εφαρμόσει και να υλοποιήσει τις όποιες πολιτικές αποφάσεις ή προγράμματα που αυτή αποφασίζει με άλλα μέρη του πολιτικού συστήματος, όπως τη Βουλή και τα Κόμματα.² Αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό οργανώσεων, οι οποίες λειτουργούν με βάση το δίκαιο και πραγματώνουν συγκεκριμένους σκοπούς φέροντας ιδιαίτερα δικαιώματα και υποχρεώσεις και οι οποίες είναι γνωστές στο ευρύτερο κοινό με το όνομα “νομικά πρόσωπα”, τα οποία απαρτίζονται και αυτά με τη σειρά τους από πλήθος διοικητικών οργάνων.³

Πιο συγκεκριμένα, η Δημόσια Διοίκηση, ή πιο απλά ο δημόσιος τομέας, περιλαμβάνει:

¹ Ακριβοπούλου Χρ. (2010). «Έννοια και λειτουργία της δημόσιας διοίκησης» στο aktivoroulouchristina.wordpress.com/2010/03/01/θέμα-εθνικής-σχολής-δ-δ-έννοια-και-λει/, 07-08-2012.

² Μακρυδημήτρης Α. (1991). «Διοικητικές Μελέτες». Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα, σσ 143 – 144 και βλ. επίσης Παράρτημα 1.

³ Σπηλιωτόπουλος Ε. (2007). «Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο: οι βασικοί κανόνες». Αθήνα: Πατάκη, σσ 81 – 82.

- α) τα *Υπουργεία* και τις κεντρικές υπηρεσίες αυτών,
β) τα *Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου*, τα οποία λειτουργούν με βάση τις αρχές της τοπικής ή καθ' ύλης αυτοδιοίκησης⁴ και υπάγονται στους κανόνες του διοικητικού δικαίου (π.χ. οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, τα νοσοκομειακά ιδρύματα, κ.ο.κ),
γ) τα *Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου*,⁵ τα οποία σκοπό έχουν την πραγμάτωση κοινωφελών ή άλλων δημόσιων σκοπών (π.χ. ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος, η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού, η Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση, ο Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδος, κ.ο.κ),
δ) τις *τράπεζες*, των οποίων μέρος των κεφαλαίων τους ανήκουν στο Κράτος και
ε) τις κάθε είδους *επιχειρήσεις που λειτουργούν ως θυγατρικές των Νομικών Προσώπων Δημοσίου ή Ιδιωτικού Δικαίου*.⁶

Όσον αφορά τη δραστηριότητα των παραπάνω αυτών οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης, αυτή μπορεί να διακριθεί ανάλογα με τις αρμοδιότητες με τις οποίες έχουν επιφορτιστεί. Έτσι, η δραστηριότητα τους μπορεί να διαχωριστεί σε τρεις κατηγορίες, σε *ρυθμιστική, περιοριστική και παραγωγική*. Στην πρώτη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται οι οργανισμοί εκείνοι η δραστηριότητα των οποίων έχει ρυθμιστικό χαρακτήρα θεσπίζοντας, με διοικητικές πράξεις, γενικές ή ειδικές ρυθμίσεις που σκοπό έχουν την επιβολή των κυβερνητικών στόχων έναντι στους διοικούμενους. Τέτοιου είδους οργανισμοί μπορούμε να πούμε πως είναι οι

⁴ Μιλώντας για τοπική ή καθ' ύλη αυτοδιοίκηση εννοούμε την ύπαρξη δημόσιων νομικών προσώπων, τα διοικητικά όργανα των οποίων κατέχουν δημόσια περιουσία, είναι εξοπλισμένα με το αναγκαίο εξειδικευμένο προσωπικό και τα οποία ασκούν δημόσια εξουσία. Τα νομικά αυτά πρόσωπα μπορεί να διακρίνονται σε δύο είδη αυτοδιοίκησης: α) την τοπική, όπου τα νομικά πρόσωπα ευθύνονται για θέματα συγκεκριμένης εδαφικής περιφέρειας προσπαθώντας να ικανοποιήσουν τα συμφέροντα και τις ανάγκες συγκεκριμένου αριθμού κατοίκων. Τα νομικά αυτά πρόσωπα είναι γνωστά και ως Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και β) την καθ' ύλη αυτοδιοίκηση, όπου τα νομικά πρόσωπα επιτελούν δημόσιες υπηρεσίες ειδικών σκοπών, όπως είναι η εκπαίδευση ή οι υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας, και τα οποία τις περισσότερες φορές συνδέονται άμεσα με το Δημόσιο ή τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. [βλ. Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 98 – 99.]

⁵ Η διαφορά των Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου με εκείνων των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου είναι πως τα πρώτα ιδρύονται ώστε να παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες έχοντας τη μορφή ανώνυμων εταιρειών και λειτουργώντας σύμφωνα με τους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου και μέσα στο χώρο της αγοράς. Συνήθως στους μετόχους των εταιρειών αυτών συμπεριλαμβάνεται και το Κράτος ενώ παράλληλα υπάρχουν και νομικά πρόσωπα που έχουν μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα όπως είναι το Εθνικό Θέατρο. [βλ. Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 82 – 83 και Μακρυδημήτρης Α. (2008). «Δημόσια Διοίκηση: Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σ 426.]

⁶ Μακρυδημήτρης Α. (2008), «ό.π.», σσ 419 – 427 και Φορτσάκης Θ. (2001). «Ο δημόσιος τομέας: περιεχόμενο, όρια, ιδιωτικοποιήσεις» στο Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών. «Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» (επιμέλεια: Σπηλιωτόπουλος Ε. – Μακρυδημήτρης Α.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα, σσ 145 – 153.

Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Στην περιοριστική δραστηριότητα συγκαταλέγονται οι οργανισμοί εκείνοι οι οποίοι έχουν ως έργο την εκπλήρωση ειδικών σκοπών, όπως την προστασία της ασφάλειας των πολιτών, την εθνική άμυνα της χώρας, την τήρηση της τάξης, κ.ο.κ., και οι οποίοι ασκούν, για την πραγμάτωση του έργου τους, τον ανάλογο διοικητικό καταναγκασμό. Στην παραγωγική, τέλος, δραστηριότητα συγκαταλέγονται όλοι οι οργανισμοί εκείνοι οι οποίοι παρέχουν στους διοικούμενους κοινωνικά αγαθά, όπως είναι η υγεία, η εκπαίδευση, η μεταφορά, η τηλεφωνική επικοινωνία, κτλ. Στο σημείο, βέβαια, αυτό είναι απαραίτητο να τονίσουμε ότι στην περίπτωση που η δραστηριότητα των παραπάνω οργανισμών διακρίνεται σε περιοριστική ή παραγωγική δράση, στοιχειοθετείται η έννοια της *“δημόσιας υπηρεσίας”*⁷ με βάση τη λειτουργική της φύση ώστε να μπορεί σε αυτή να εφαρμόζεται ο κανόνας της συνέχειας, ο οποίος απαγορεύει να γίνει οποιαδήποτε διακοπή των εν λόγω υπηρεσιών.⁸

Μιλώντας, όμως, για τη συγκρότηση της Δημόσιας Διοίκησης και την δραστηριότητα αυτής, θα ήταν λάθος από πλευράς μας να μην αναφερθούμε, έστω και συνοπτικά, στους μηχανισμούς εκείνους οι οποίοι έχουν συγκροτηθεί για να ελέγχουν τις ενέργειες των οργάνων της σύμφωνα με τις αρχές που επιβάλλει το Σύνταγμα, την αρχή δηλαδή της νομιμότητας, την αρχή του δημοσίου συμφέροντος καθώς και την αρχή της προστασίας του διοικούμενου.⁹ Οι μορφές, λοιπόν, ελέγχου

⁷ Η έννοια της “δημόσιας υπηρεσίας” με βάση τη λειτουργική της φύση στηρίζεται και σε άλλους κανόνες όπως: α) τον κανόνα της οικονομικότητας, βάση του οποίου οι κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχονται στους διοικούμενους είναι απαραίτητο να γίνονται με την όσο μικρότερη οικονομική επιβάρυνση σε αυτούς, β) τον κανόνα της προσαρμοστικότητας, βάση του οποίου οι υπηρεσίες που παρέχονται μεταβάλλονται ανάλογα με τις ανάγκες των διοικούμενων, γ) τον κανόνα της καθολικότητας, σύμφωνα με τον οποίο οι υπηρεσίες παρέχονται σε όλη την επικράτεια της χώρας και δ) τον κανόνα της ισότητας, σύμφωνα με τον οποίο τα αγαθά παρέχονται κατά τον ίδιο τρόπο σε όλους τους διοικούμενους ανεξαιρέτως. [βλ. Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σ 84.]

⁸ Ακριβοπούλου, «ό.π.», στο akrinoroulouchristina.wordpress.com/2010/03/01/θέμα-εθνικής-σχολής-δ-δ-έννοια-και-λει/, 07-08-2012 και Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 83 – 84 και Μακρυδημήτρης, «ό.π.», σσ 426 – 427.

⁹ Οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη δράση της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα πάντα με τους κανόνες του διοικητικού δικαίου είναι οι εξής: 1. η αρχή της νομιμότητας, βάση της οποίας τα όργανα της Δ.Δ. δρουν σύμφωνα με τις αρμοδιότητες που τους έχουν ανατεθεί και μέσα στο πλαίσιο πάντα των κανόνων δικαίου, 2. η αρχή του δημοσίου συμφέροντος, βάση της οποίας η δράση των οργάνων της Δ.Δ. εξυπηρετεί, άμεσα ή έμμεσα, τα συμφέροντα του κοινωνικού συνόλου, είτε αυτά αφορούν όλα τα μέλη της επικράτειας είτε ένα μέρος μόνο αυτής και 3. η αρχή της προστασίας του διοικούμενου, βάση της οποίας οι πολίτες προστατεύονται από τις πράξεις της διοίκησης μέσω άλλων αρχών όπως: την αρχή της αποτελεσματικότητας (όπου η διοίκηση είναι απαραίτητο να προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους διοικούμενους), την αρχή της ταχύτητας και την αρχή της απλότητας (όπου οι υπηρεσίες στους πολίτες προσφέρονται όσο το δυνατόν πιο σύντομα ή βάση συγκεκριμένων προθεσμιών χωρίς πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες), την αρχή της καθολικότητας (όπου όλοι οι πολίτες, χωρίς καμία εξαίρεση, μπορούν να απολαμβάνουν τις δημόσιες υπηρεσίες της διοίκησης), την

οι οποίες έχουν προβλεφθεί είναι ο κοινοβουλευτικός έλεγχος, ο δικαστικός, ο διοικητικός και ο έλεγχος από την ανεξάρτητη διοικητική αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη.

Ο πρώτος, ο κοινοβουλευτικός έλεγχος, ασκείται από τη Βουλή σύμφωνα με τους κανονισμούς του Συντάγματος και τους κανονισμούς εργασιών της Βουλής και σε αυτόν υπόκειται η εκάστοτε Κυβέρνηση μέσω των αρμόδιων Υπουργών της και κατ' επέκταση και η Δημόσια Διοίκηση.¹⁰ Η δεύτερη μορφή ελέγχου, ο δικαστικός, διενεργείται από τα διοικητικά δικαστήρια και από το Συμβούλιο της Επικρατείας όπου απευθύνονται οι πολίτες όταν παρουσιάζονται διοικητικές διαφορές¹¹ ανάμεσα σε αυτούς και στα όργανα της Δημόσιας Διοίκησης. Τα δικαστήρια αυτά έχουν ως αρμοδιότητα να εξετάζουν όχι μόνο τη νομιμότητα των διοικητικών πράξεων αλλά και τα πραγματικά γεγονότα, υποχρεώνοντας τις αρμόδιες υπηρεσίες να συμμορφώνονται με τις όποιες δικαστικές αποφάσεις και να αποζημιώνουν τους πολίτες σε περίπτωση που αυτοί υπέστησαν κάποια βλάβη. Όσον αφορά τον διοικητικό έλεγχο, αυτός προβλέπεται ως ένας είδους αυτοελέγχου της διοίκησης καθώς ασκείται από τα ίδια τα όργανα της εκτελεστικής εξουσίας και διακρίνεται είτε

αρχή της ολοκληρωμένης αντίληψης (όπου οι υπηρεσίες της διοίκησης προσφέρονται στους πολίτες ολοκληρωμένες και όχι μόνο ένα μέρος αυτών), την αρχή της διαφάνειας (όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται άμεσα για όλες τις ενέργειες των οργάνων της διοίκησης), την αρχή της αποζημίωσης (όπου οι διοικούμενοι μπορούν να ασκήσουν όλα τα ένδικα μέσα για να προστατέψουν τα έννομα συμφέροντά τους όταν αυτά προσβάλλονται από παράνομες διοικητικές πράξεις) και την αρχή της συμμετοχής των πολιτών (όπου οι πολίτες έχουν το δικαίωμα, είτε μεμονωμένα είτε σε ομάδες, να συμμετέχουν ενεργά στην εξουσία για την επίλυση πιθανών διοικητικών προβλημάτων). [βλ. Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 153 – 156 και Ακαδημία Αθηνών – Επιτροπή Ερευνών. (1998). «*Η Δημόσια Διοίκηση μπροστά στην πρόκληση του 21^{ου} αιώνα*» (επιμέλεια: Βλάχος Γ.). Αθήνα: Επιτροπή Ερευνών Ακαδημίας Αθηνών, σσ 16 – 17 και Μακρυδημήτρης Α. (2007). «*Οι αρχές του κώδικα καλής συμπεριφοράς της δημόσιας διοίκησης*» στο www.civilitas.gr/uploads/7/6/8/3/7683554/kks.pdf, 09-08-2012.]

¹⁰ Τα μέσα που χρησιμοποιούνται στον κοινοβουλευτικό έλεγχο είναι οι αναφορές από τους πολίτες, οι ερωτήσεις από τους βουλευτές, η κατάθεση εγγράφων για θέματα που αφορούν δημόσιες υποθέσεις και παραλείψεις της Κυβέρνησης, οι συζητήσεις ημερησίας διατάξεως που αφορούν θέματα γενικότερου εθνικού ενδιαφέροντος, οι εξεταστικές επιτροπές που συγκροτούνται από μέλη της Βουλής καθώς και η, γνωστή σε όλους, πρόταση εμπιστοσύνης και δυσπιστίας για την Κυβέρνηση. [βλ. Μακρυδημήτρης, «ό.π.», σσ 370 – 371.]

¹¹ Ανάλογα με τα μέσα προσφυγής των πολιτών και τις αποφάσεις των διοικητικών δικαστηρίων, η “διοικητική διαφορά” μπορεί να διακριθεί είτε σε ακυρωτική είτε σε διαφορά ουσίας. Στην πρώτη συμπεριλαμβάνεται η εξέταση της διοικητικής πράξης σε σχέση με την αρχή της νομιμότητας και τους κανόνες που διέπουν το περιεχόμενο της συγκεκριμένης πράξης και εφόσον αυτή χαρακτηριστεί ως παράνομη, το δικαστήριο απλά αποφασίζει την ακύρωσή της. Στη διαφορά ουσίας, η οποία εισάγεται στο δικαστήριο είτε με προσφυγή είτε με αγωγή, εξετάζεται τόσο η νομιμότητα της διοικητικής πράξης όσο και οι ενέργειες που έγιναν για την ολοκλήρωση της πράξης αυτής και εφόσον αυτή εκτιμηθεί ως παράνομη τότε αποφασίζεται είτε η ακύρωση της πράξης είτε η αποκατάσταση της βλάβης του εναγόμενου με την καταβολή αποζημίωσης είτε και τα δύο μαζί. [βλ. Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 188 -189.]

στον ιεραρχικό έλεγχο είτε στον έλεγχο που διεξάγεται έπειτα από γραπτή αναφορά¹² των πολιτών. Ο Συνήγορος, τέλος, του Πολίτη¹³ αποτελεί μία νέα σχετικά μορφή ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης στην οποία μπορούν να απευθύνονται οι πολίτες με έγγραφη αναφορά μέσα σε διάστημα έξι μηνών από τη στιγμή της έκδοσης της διοικητικής πράξης ή της παράλειψης των οργάνων της διοίκησης που βλάπτουν τα έννομα συμφέροντά τους.¹⁴

Εκτός από τις παραπάνω αυτές μορφές ελέγχου, έχει συγκροτηθεί κατά καιρούς και ένας μεγάλος αριθμός ελεγκτικών σωμάτων, ο οποίος προσπαθεί να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Δύο από τα πιο σημαντικά αυτά σώματα είναι ο θεσμός του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Ε.Δ.Δ.)¹⁵

¹² Όταν ο διοικητικός έλεγχος διεξάγεται έπειτα από αναφορά του πολίτη, τότε αναφερόμαστε στη "διοικητική προσφυγή", η οποία διακρίνεται σε: α) απλή διοικητική προσφυγή, όπου ο πολίτης θιγόμενος από την διοικητική πράξη καταθέτει γραπτή αναφορά είτε στο όργανο που εξέδωσε την πράξη (αίτηση θεραπείας) είτε στο ανώτερο από αυτό όργανο (ιεραρχική προσφυγή) και αφού η αναφορά εξεταστεί, και από πλευράς νομιμότητας και από πλευράς σκοπιμότητας, μπορεί είτε να τροποποιηθεί είτε να ακυρωθεί, β) ειδική διοικητική προσφυγή, όπου η αναφορά είναι απαραίτητο να υποβάλλεται μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και σε αρμόδιο όργανο, το οποίο ελέγχει την διοικητική πράξη από πλευράς νομιμότητας έχοντας την αρμοδιότητα να ακυρώσει πλήρως ή ένα μέρος της πράξης αυτής και γ) ενδικοφανής διοικητική προσφυγή, όπου ακολουθείται η ίδια διαδικασία με την ειδική διοικητική προσφυγή με τη διαφορά ότι ελέγχεται και η σκοπιμότητα της πράξης για την οποία ο πολίτης θεωρεί ότι βλάπτει τα έννομα συμφέροντά του. [βλ. Μακρυδημήτρης, «ό.π.», σσ 374 – 376 και Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 184 – 186.]

¹³ Ο Συνήγορος του Πολίτη καθιερώθηκε στη χώρα μας με τον ιδρυτικό νόμο 2477/1997 και αργότερα με το νόμο 3094/2003 ως ανεξάρτητη διοικητική αρχή, η οποία σκοπό έχει τη διαμεσολάβηση ανάμεσα στους πολίτες και τα όργανα της Δημόσιας Διοίκησης ελέγχοντας τη νομιμότητα των διοικητικών πράξεων και καταπολεμώντας τις διάφορες μορφές κακοδιοίκησης. Περιλαμβάνει έξι θεματικούς κύκλους ανάμεσα στους οποίους είναι και ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. Οι προτάσεις του, έπειτα από τις έρευνες που διεξάγει, γνωστοποιούνται στον αρμόδιο Υπουργό και στην αρμόδια υπηρεσία προσπαθώντας να μεσολαβήσει για την επίλυση του όποιου προβλήματος. Ο ΣτΠ είναι γνωστός στις υπόλοιπες χώρες του κόσμου με το όνομα Ombudsman. [βλ. www.synigoros.gr και el.wikipedia.org/wiki/Συνήγορος_του_Πολίτη, 09-08-2012.]

¹⁴ Μακρυδημήτρης, «ό.π.», σσ 369 – 376 και Σπηλιωτόπουλος, «ό.π.», σσ 184 – 190.

¹⁵ Ο θεσμός του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Ε.Δ.Δ.) συστάθηκε με το νόμο 3074/2002 με σκοπό να ασκεί έλεγχο στα όργανα της Δημόσιας Διοίκησης εντοπίζοντας φαινόμενα διαφθοράς και κακοδιοίκησης καθώς και να ελέγχει τόσο το έργο των υπόλοιπων ελεγκτικών σωμάτων όσο και την οικονομική κατάσταση των μελών τους ("πόθεν έσχες") διενεργώντας αυτεπάγγελτα σχετικές επιθεωρήσεις και έρευνες. Ο ρόλος του ενισχύθηκε αρκετά με το νόμο 3200/2003 ο οποίος του ανέθετε την αρμοδιότητα να ασκεί ποινική και πειθαρχική δίωξη κατά υπαλλήλων για ανάλογα αδικήματα ενώ ο νόμος 3320/2005 του έδωσε τη δυνατότητα να ενημερώνεται άμεσα για τις ποινικές διώξεις των υπαλλήλων από τον Εισαγγελέα Πρωτοδικών και το γραμματέα του δικαστηρίου. Ο Γ.Ε.Δ.Δ και οι συνεργάτες του για την δυνατότητα πραγματοποίησης του έργου τους απολαύουν τόσο προσωπικής όσο και λειτουργικής ανεξαρτησίας. [βλ. www.gedd.gr/index.php?action=mission, 09-08-2012 και Ρακιντζής Λ. (2007). «Ο Θεσμός του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης» στο www.civilitas.gr/7/6/8/3/7683554/gedd.pdf, 09-08-2012 και Μπέσιλα – Μακρίδη Ε. (2006). «Ελεγχος Διοίκησης: Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Συντονιστικό Όργανο Επιθεώρησης & Ελέγχου». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 61 – 73.]

καθώς και το Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)¹⁶, στα οποία θα μπορούσαμε να κάνουμε ιδιαίτερη μνεία αλλά είναι αρκετά δύσκολο για το εύρος της εργασίας αυτής.

1.2. Τα καθήκοντα των δημοσίων υπαλλήλων έναντι των πολιτών

Η πραγμάτωση των σκοπών της Δημόσιας Διοίκησης και η αποτελεσματική δράση των οργανισμών αυτής εξαρτώνται, σε μεγάλο βέβαια βαθμό, από τα φυσικά εκείνα άτομα που αποτελούν το έμψυχο δυναμικό της και που δεν είναι άλλα από τους γνωστούς σε όλους μας δημοσίους υπαλλήλους¹⁷.

Σύμφωνα με το Σύνταγμα, «οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό...» (άρθρο 103, § 1) ενώ τα καθήκοντά τους ορίζονται ρητά τόσο από τη νομοθεσία, τις εγκυκλίους και τις οδηγίες των ιεραρχικά ανώτερων υπαλλήλων όσο και από τους κανόνες που είναι απαραίτητο να ακολουθούν αυτοί κατά τη διάρκεια των επαφών τους με τους πολίτες. Έτσι, τα καθήκοντά τους μπορούν να διακριθούν στις υποχρεώσεις που έχουν αυτοί έναντι στην υπηρεσιακή τους μονάδα, στη συμπεριφορά που απαιτείται να ακολουθούν όταν έρχονται σε επαφή με τους πολίτες, είτε δια ζώσης είτε δια του τηλεφώνου, καθώς και

¹⁶ Το Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) καθιερώθηκε με το νόμο 2477/1997 αντικαθιστώντας το παλαιότερο σώμα που υπήρχε στον τομέα του ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης από το 1987. Ως κύριες αρμοδιότητες έχει τη διεξαγωγή ερευνών, προκαταρκτικών εξετάσεων, ανακρίσεων, την πειθαρχική και ποινική δίωξη των υπαλλήλων καθώς και τον έλεγχο της περιουσιακής τους κατάστασης όλων των οργανισμών που συγκαταλέγονται στα όρια της Δ.Δ. στοχεύοντας τις παθογένειες της τελευταίας, παθογένειες όπως τη διαφθορά, την κακοδιοίκηση, την χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών, κ.ο.κ. Τα αποτελέσματα των ερευνών του σώματος κατατίθενται στον Γ.Ε.Δ.Δ. ενώ παράλληλα καταθέτει και ετήσιες εκθέσεις στον εκάστοτε Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. [βλ. www.seedd.gr και Μπέσιλα – Μακρίδη, «ό.π.», σσ 43 – 44, 289 – 292.]

¹⁷ Ως ορισμός της έννοιας “δημόσιοι υπάλληλοι” θα μπορούσαμε να πούμε πως «είναι τα φυσικά πρόσωπα, τα οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους στο Δημόσιο Νομικό Πρόσωπο του Κράτους, διότι συνδέονται προς αυτό με μία ειδική νομική σχέση που έχει συναφθεί προαιρετικά, συνεπάγεται ιεραρχική εξάρτηση και πειθαρχική ευθύνη και διέπεται αποκλειστικά ή εν μέρει από ειδικούς κανόνες του διοικητικού δικαίου». [βλ. Σηλιωτόπουλος Ε. – Χρυσανθάκης Χ. (2006). «*Βασικοί Θεσμοί Δημοσιοϋπαλληλικού Δικαίου*». Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα, σσ 19 – 20.] Οι δημόσιοι υπάλληλοι χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες, τους στρατιωτικούς υπαλλήλους και τους διοικητικούς ή πολιτικούς υπαλλήλους. [βλ και Μακρυδημήτρης Α. (2008). «*Δημόσια Διοίκηση: Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 316 – 322.]

στη συμπεριφορά που χρειάζεται να υιοθετούν κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών.¹⁸

Όσον αφορά τα καθήκοντα των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στις υπηρεσιακές τους μονάδες, θα αρκεστούμε σε μία συνοπτική αναφορά καθώς το ενδιαφέρον μας σε αυτήν εδώ την εργασία έγκειται κυρίως στη συμπεριφορά αυτών έναντι των πολιτών. Τα κύρια, λοιπόν, καθήκοντά τους έπειτα από την ορκωμοσία και την ανάληψη δημόσιας υπηρεσίας διακρίνονται: α) στην πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην πατρίδα, β) στην εκτέλεση της υπηρεσίας με επιμέλεια και ευσυνειδησία, γ) στην προάσπιση της νομιμότητας κατά την άσκηση του έργου τους, δ) στην υποχρέωση υπακοής ανώτερων εντολών και οδηγιών και ε) στην υποχρέωση εχεμύθειας.¹⁹

Λίγο πιο αναλυτικά, όμως, θα εξετάσουμε τα καθήκοντα εκείνα των δημοσίων υπαλλήλων που απορρέουν από τη σχέση τους με τους πολίτες, είτε όταν έρχονται σε επαφή με τους τελευταίους είτε όταν διαχειρίζονται υποθέσεις αυτών. Στην πρώτη λοιπόν περίπτωση, ο οδηγός της ορθής διοικητικής συμπεριφοράς αναφέρει πως αυτοί, όντας και οι ίδιοι πολίτες, είναι απαραίτητο να συμπεριφέρονται με ευπρέπεια

¹⁸ Σπηλιωτόπουλος – Χρυσανθάκης, «ό.π.», σ 100 και ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α/Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. «Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων» στο www.sdp.tuc.gr/fileadmin/users_data/sdp/odigos_kalis_sympertiforas.pdf, 11-08-2012.

¹⁹ Αν θα θέλαμε να αναφερθούμε πιο αναλυτικά στα καθήκοντα αυτά των δημοσίων υπαλλήλων θα μπορούσαμε να πούμε ότι: α) όσον αφορά την πίστη στο Σύνταγμα και την αφοσίωση στην πατρίδα, οι δημόσιοι υπάλληλοι υποχρεούνται να λειτουργούν όχι ως μεμονωμένα άτομα με προσωπικούς στόχους αλλά ως όργανα της βούλησης του Κράτους έχοντας ως υπέρτατο σκοπό την προστασία του δημοσίου συμφέροντος και την προάσπιση της δημοκρατίας (άρθρο 103 Συντάγματος – άρθρο 24 Υπαλληλικού Κώδικα [Ν. 3528/2007], β) όσον αφορά την εκτέλεση της υπηρεσίας, οι υπάλληλοι οφείλουν να ασκούν τις αρμοδιότητές τους ακολουθώντας συγκεκριμένο ωράριο και σε συγκεκριμένη υπηρεσιακή μονάδα στην οποία έχουν τοποθετηθεί ενώ η αδικαιολόγητη απουσία ή η αμέλεια των καθηκόντων τους επιφέρουν κυρώσεις ως πειθαρχικά αδικήματα (άρθρα 29, 30, 107 & 154 Υ.Κ.), γ) όσον αφορά τη νομιμότητα κατά την άσκηση του έργου τους, οι υπάλληλοι είναι αναγκαίο να λειτουργούν με βάση την αρχή της νομιμότητας που διέπει τη δράση της Δημόσιας Διοίκησης και η οποία δεν αφήνει περιθώρια για παράνομες ενέργειες, οι οποίες μπορούν να επιφέρουν βλάβη είτε στα έννομα συμφέροντα των διοικούμενων είτε και στο ίδιο το Δημόσιο (άρθρο 25 Υ.Κ.), δ) για την υποχρέωση υπακοής ανώτερων εντολών ή οδηγιών, οι υπάλληλοι είναι απαραίτητο να ακολουθούν τις εντολές των προϊσταμένων τους και να τις εκτελούν άμεσα ακόμα και όταν αυτές δεν υπόκεινται στους κανόνες δικαίου της Δημόσιας Διοίκησης. Στην τελευταία μάλιστα αυτή περίπτωση, οι υπάλληλοι έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν την έγγραφη αντίρρησή τους πριν την εκτέλεση της πράξης (άρθρα 25 §2, 4, 5 Υ.Κ.) και ε) όσον αφορά την υποχρέωση εχεμύθειας, οι δημόσιοι υπάλληλοι υποχρεούνται να μην κοινοποιούν γεγονότα ή πληροφορίες τις οποίες μαθαίνουν κατά την διάρκεια της εκτέλεσης των αρμοδιοτήτων τους ακόμα και όταν οι πληροφορίες αυτές δεν υπόκεινται στον χαρακτηρισμό του "απορρήτου" (άρθρο 26 Υ.Κ.). [βλ. Σπηλιωτόπουλος – Χρυσανθάκης, «ό.π.», σσ 100 – 106.]

και σεβασμό, με επαγγελματισμό, με ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα. Πιο συγκεκριμένα²⁰:

✓ *ευπρέπεια και σεβασμό*: οι δημόσιοι υπάλληλοι υποχρεούνται να εισέρχονται στην υπηρεσία τους ευπρεπώς ντυμένοι και διατηρώντας τους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς ώστε να καθίστανται άξιοι της εμπιστοσύνης των πολιτών. Είναι απαραίτητο να απευθύνονται σε αυτούς σε πληθυντικό αριθμό, να μην διακόπτουν τη συναλλαγή τους για ζητήματα προσωπικού περιεχομένου (όπως για να απαντήσουν στο κινητό τους τηλέφωνο), να αντιμετωπίζουν αυτούς ισότιμα χωρίς να προβαίνουν σε οποιαδήποτε διάκριση για το φύλο, την καταγωγή ή τις θρησκευτικές τους πεποιθήσεις, να μην συμπεριφέρονται με απρεπείς στάσεις, όπως με ειρωνεία ή αγένεια, αλλά και να διατηρούν την ψυχραιμία τους στην περίπτωση που έρχονται σε επαφή με πολίτες δύστροπους ή ιδιαίτερα εριστικούς. Όσον αφορά τη συμπεριφορά τους κατά τη διάρκεια τηλεφωνικών κλήσεων, οι δημόσιοι υπάλληλοι υποχρεούνται να δηλώνουν εξ' αρχής το ονοματεπώνυμό τους και να παρέχουν με ευγένεια τις πληροφορίες που χρειάζονται οι πολίτες. Σε περίπτωση που οι ίδιοι καθίστανται αναρμόδιοι να εξυπηρετήσουν, αποτελεί καθήκον τους να ενημερώνουν τους πολίτες για την αρμόδια υπηρεσία που πρέπει αυτοί να απευθυνθούν.

✓ *επαγγελματισμός*: οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνονται συνεχώς για το περιεχόμενο των υπηρεσιών που προσφέρουν διασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την ποιότητα της εργασίας τους. Σε περίπτωση λάθους ή αμέλειας, οφείλουν να επανορθώνουν και να ενημερώνουν έγκαιρα τους πολίτες. Καθίστανται ακόμα υπεύθυνοι στο να εκτελούν τις αρμοδιότητές τους με τρόπο γρήγορο και αποτελεσματικό ώστε να προσφέρουν την καλύτερη δυνατόν εξυπηρέτηση, αποφεύγοντας τις πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Οφείλουν, επίσης, να τηρούν σειρά προτεραιότητας κατά την διάρκεια της συναλλαγής τους με τους πολίτες παρέχοντας ιδιαίτερη φροντίδα σε άτομα με αναπηρίες, σε υπερήλικες,

²⁰ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη, «ό.π.», σσ 5 – 9 και Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. (2012). «Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων & Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στην υπηρεσία του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών», σσ 12 – 15 στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120405_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf, 11-08-2012.

σε εγκύους καθώς και σε άτομα που βρίσκονται σε ιδιαίτερη ψυχική κατάσταση, όπως πένθους ή σύγχυσης.

✓ *ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα*: οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να εκτελούν τα καθήκοντά τους με τρόπο έντιμο και ανιδιοτελές μη δεχόμενοι "δώρα", χρήματα ή προσωπικές διευκολύνσεις τόσο κατά τη διάρκεια της διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών όσο και μετά την ολοκλήρωση αυτών. Υποχρεούνται μάλιστα να μην χρησιμοποιούν τη δημοσιοϋπαλληλική τους ιδιότητα ούτε προς όφελος προσωπικών τους συμφερόντων ούτε προς όφελος συμφερόντων συγγενικών ή φιλικών τους προσώπων.

Όσον αφορά τις υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων κατά τη διάρκεια χειρισμού των υποθέσεων των πολιτών χωρίς να έρχονται σε άμεση επαφή με αυτούς, αυτές διακρίνονται, σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς της ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, στην τήρηση της νομιμότητας, στην ανεξαρτησία και στην αμεροληψία, στην υπευθυνότητα, στην ισότητα, στην εμπιστευτικότητα και τέλος, στη διαφάνεια και στην δυνατότητα της πρόσβασης των πολιτών στα έγγραφα που τους ενδιαφέρουν. Πιο αναλυτικά²¹:

✓ *τήρηση της νομιμότητας*: οι δημόσιοι υπάλληλοι οφείλουν να εκτελούν τα καθήκοντά τους σύμφωνα με τους νόμους που διέπουν τη Δημόσια Διοίκηση εφαρμόζοντας την ουσία των νόμων αυτών, απολαμβάνοντας παράλληλα την διακριτική ευχέρεια να επιλέγουν μεταξύ περισσότερων νόμιμων λύσεων όταν διαχειρίζονται υποθέσεις πολιτών, με σκοπό πάντα την εφαρμογή της επιεικέστερης λύσης για αυτούς. Υποχρεούνται, ακόμα, να διεκπεραιώνουν τις όποιες υποθέσεις μέσα στα χρονικά όρια που έχουν προβλεφθεί για αυτές ενώ σε περίπτωση όποιας καθυστέρησης είναι απαραίτητο να προβαίνουν σε έγκαιρη ενημέρωση των ενδιαφερομένων. Τέλος, στην περίπτωση έκδοσης διοικητικής πράξης η οποία επιβαρύνει πολίτη, οφείλουν να τηρούν τη διαδικασία της "προηγούμενης ακρόασης" αυτού ενημερώνοντάς τον παράλληλα για τις επιλογές που έχει ώστε να καταθέσει γραπτώς την αντίθεσή του για την έκδοση της διοικητικής αυτής πράξης.

²¹ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α/Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη, «ό.π.», σσ 10 - 15 και Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη, «ό.π.», σσ 16 – 22.

✓ *ανεξαρτησία και αμεροληψία:* οι δημόσιοι υπάλληλοι υποχρεούνται να μην συνάπτουν προσωπικές σχέσεις με πολίτες που διαχειρίζονται υποθέσεις τους ούτε να επηρεάζονται από την κοινωνική ή οικονομική θέση αυτών. Επίσης, οφείλουν να απέχουν από την διεκπεραίωση υποθέσεων συγγενικών ή φιλικών προσώπων ή ακόμα και προσώπων με τα οποία έχουν προσωπικές διαφορές.

✓ *υπευθυνότητα:* καθήκον των δημοσίων υπαλλήλων είναι η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών χωρίς αδικαιολόγητες καθυστερήσεις. Στην περίπτωση μάλιστα που αυτοί δέχονται αιτήσεις που δεν έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές τους, είναι υποχρεωμένοι να διαβιβάζουν τις εν λόγω αιτήσεις στην αρμόδια υπηρεσία και να ενημερώνουν τους πολίτες για την πράξη τους αυτή.

✓ *ισότητα:* οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι αναγκαίο να διαχειρίζονται τις υποθέσεις των πολιτών σεβόμενοι την αρχή της ισότητας, χωρίς να κωλυσιεργούν στηριζόμενοι σε διακρίσεις είτε φυλετικής είτε θρησκευτικής είτε πολιτικής φύσεως.

✓ *εμπιστευτικότητα:* υποχρέωση των δημοσίων υπαλλήλων είναι να προστατεύουν τις πληροφορίες που συλλέγουν κατά την διάρκεια διαχείρισης των υποθέσεων των πολιτών και ιδίως αυτές που αφορούν την ιδιωτική ή την οικογενειακή ζωή αυτών.

✓ *διαφάνεια και δυνατότητα πρόσβασης στα έγγραφα:* οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν καθήκον να εκτελούν το έργο τους με τρόπο τέτοιο ώστε να γίνεται με ευκολία ο νόμιμος έλεγχος αυτού αλλά και να υπάρχει η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα έγγραφα από τους πολίτες. Στην τελευταία μάλιστα περίπτωση, οι υπάλληλοι υποχρεούνται να επιδεικνύουν στους πολίτες τα έγγραφα που έχουν στη διάθεσή τους κατά τη διάρκεια της διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους εφόσον τους ζητηθεί, ακόμα και όταν τα έγγραφα αυτά δεν έχουν το χαρακτηρισμό των δημοσίων εγγράφων.

1.3. Τα δικαιώματα του πολίτη στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες

Η ποιοτική λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η επίτευξη του έργου τους δε στηρίζονται μόνο στα καθήκοντα των προσώπων που τις απαρτίζουν, όπως προαναφέραμε, αλλά και στη γνώση των θεμελιωδών δικαιωμάτων που έχουν οι

πολίτες²² κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους με αυτές. Δικαιώματα, τα οποία αναφέρονται διάσπαρτα σε νόμους και κανονιστικές πράξεις και στα οποία οι "πολίτες – χρήστες" των υπηρεσιών αναφέρονται σε αυτά έχοντας τις ανάλογες απαιτήσεις για τη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους.

Κάνοντας, λοιπόν, λόγο για τα δικαιώματα των πολιτών αναφερόμαστε κυρίως στα διαδικαστικά εκείνα δικαιώματα τα οποία πηγάζουν από την επαφή τους με τις υπηρεσίες και μέσω των οποίων μπορούν να ζητήσουν αποζημιώσεις σε περιπτώσεις κακοδιοίκησης και αμέλειας αυτών. Τα διαδικαστικά αυτά δικαιώματα τα συναντάμε συνήθως υπό τη μορφή κάποιου Χάρτη Δικαιωμάτων²³ στους δημόσιους οργανισμούς ενώ παράλληλα έχουν καταγραφεί τόσο στον Κώδικα Διοικητικής

²² Η ιδιότητα του "πολίτη" κατοχυρώνεται συνταγματικά (άρθρο 25 του Συντάγματος) και αναφέρεται στα δικαιώματα (ατομικά, πολιτικά και κοινωνικά) καθώς και στις υποχρεώσεις που έχει ο κάθε άνθρωπος ως μέλος του κοινωνικού συνόλου μέσα στα πλαίσια μιας οργανωμένης πολιτείας. [βλ. Ταβλαδωράκη Γ. Ε. (2007). «Εγχειρίδιο: - Οργάνωσης και Λειτουργίας του Κράτους - Δημόσια Διοίκησης» (επιστημονική επιμέλεια: Λέντας Κ. Ι.). Αθήνα: Β. Γκιούρδας, σσ 15 – 16.] Η έννοια, δηλαδή, του πολίτη ενσαρκώνεται μέσα στην έννοια του προσώπου που είναι μέλος μίας δημοκρατικής πολιτείας (στις άλλες μορφές κρατικής οργάνωσης αυτός αναφέρεται ως μέλος του κράτους), στην οποία κατέχει το δικαίωμα να λαμβάνει ελεύθερα τις αποφάσεις για τα ζητήματα που τον αφορούν, να συμμετέχει στις διαδικασίες παραγωγής του δικαίου, να ασκεί το δικαίωμα του "εκλέγεσθαι" εφόσον το επιθυμεί και να ασκεί έλεγχο στους οργανισμούς της κρατικής εξουσίας. [βλ. Αγγελής Ν. (2010). «Το δίκαιο των λαών (ius gentium), ως φιλοσοφία του Δημοσίου Διεθνούς Δικαίου» στο Ίδρυμα Διεθνών Νομικών Μελετών – Μουσείο Ιστορίας του Πανεπιστημίου Αθηνών – Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. «Δύο διαλέξεις: 1. Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα του Ανθρώπου. 2. Το δίκαιο των λαών (ius gentium) ως φιλοσοφία του Δημοσίου Διεθνούς Δικαίου». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα Α.Ε., σσ 30 – 32.]. Βλ και Μπέσιλα – Βήκα Ε. (2005). «Τοπική Αυτοδιοίκηση: Ειδικά Θέματα. Τόμος III.». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.

²³ Οι "Χάρτες Δικαιωμάτων των Πολιτών" είναι γνωστοί και ως "Χάρτες Υποχρεώσεων προς τους Πολίτες" σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999). Οι Χάρτες αυτοί αποτελούν ενιαία και αυτοτελή κείμενα τα οποία εκδίδονται από τους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης (Υπουργεία, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ., Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Δημοτικές Επιχειρήσεις, κτλ) και τα οποία περιγράφουν τις υποχρεώσεις που έχουν οι υπηρεσίες των οργανισμών αυτών έναντι στους πολίτες. Οι δεσμεύσεις των Χαρτών ισχύουν μόνο για τις υπηρεσίες που τους εκδίδουν και σύμφωνα με αυτούς οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να αποζημιωθούν σε περίπτωση κακοδιοίκησης ή μη εκπλήρωσης των αναγραφόμενων υποχρεώσεων. [βλ. Δρούλια Θ. – Πολίτης Φ. (2008). «Δημόσια Διοίκηση και Στελέχη Εκπαίδευσης». Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων – Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, σσ 101 – 102 στο www.pischools.gr/programs/epim_stelechoi/epim_yliko/book2.pdf, 11-08-2012.] Είναι σημαντικό, βέβαια, να αναφέρουμε πως έχει συνταχθεί και ανάλογος χάρτης προστασίας των δικαιωμάτων των πολιτών σε επίπεδο ευρωπαϊκό, βάση του οποίου τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης υποχρεούνται να σέβονται τα θεμελιώδη δικαιώματα των ευρωπαϊκών πολιτών. [βλ. Μπέσιλα – Μακρίδη Ε. (2004). «Έλεγχος Διοίκησης: Το δικαίωμα της αναφοράς στις αρχές – Οι ανεξάρτητες Αρχές (Ν. 3051/2002) – Ο Συνήγορος του Πολίτη. Τόμος Α'». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 333 – 334].

Διαδικασίας²⁴ όσο και σε δύο εγκυκλίους που έχει εκδώσει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.²⁵

Πιο συγκεκριμένα, τα βασικότερα δικαιώματα των πολιτών κατά την διάρκεια των συναλλαγών τους με τους δημόσιους οργανισμούς είναι τα εξής²⁶:

- *το δικαίωμα αιτήσεως προς τη διοίκηση*: οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις προς τις υπηρεσίες για την έκδοση διοικητικών πράξεων κάνοντας χρήση εντύπων τα οποία προμηθεύονται από τις ίδιες τις υπηρεσίες. Στα έντυπα αυτά είναι απαραίτητο να αναγράφονται τόσο τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τα οποία οι πολίτες είναι αναγκαίο να προσκομίζουν, όσο και ο προβλεπόμενος χρόνος ο οποίος χρειάζεται για την διεκπεραίωση των αιτημάτων αυτών. Σε περίπτωση μάλιστα που οι πολίτες δηλώσουν αδυναμία γραφής, οι υπάλληλοι είναι υποχρεωμένοι να συντάσσουν οι ίδιοι τις αιτήσεις αυτές ενώ παράλληλα οφείλουν να χορηγούν και τη σχετική απόδειξη παραλαβής.

- *το δικαίωμα αποζημιώσεως σε περίπτωση καθυστέρησης διεκπεραίωσης των υποθέσεων*: οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν την πλήρη αποζημίωση αυτών όταν οι υπηρεσίες δε τηρούν τον προβλεπόμενο από το νόμο χρόνο απάντησης της αιτήσεώς τους. Ο χρόνος αυτός ορίζεται γενικώς σε 50 ημέρες ενώ αλλάζει κάτω από ειδικές περιστάσεις (π.χ. όταν εμπλέκονται περισσότερες υπηρεσίες για τη συλλογή των απαραίτητων εγγράφων, ο χρόνος αυτός αυξάνεται κατά 10 εργάσιμες ημέρες).

- *το δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα*: οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν γνώση των αρχείων των υπηρεσιών έπειτα από γραπτή αίτησή τους. Οι έχοντες δηλαδή έννομο συμφέρον²⁷ μπορούν να ζητούν είτε την επίδειξη είτε την

²⁴ βλ. Ν.2690/1999 (όπως τροποποιήθηκε με τους Ν.2880/2001 – 3230/2004 – 3242/2004 και 3345/2005) στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20111201_nomos_2690.pdf, 11-08-2012.

²⁵ Μπέσιλα – Βήκα, «ό.π.», σσ 75 – 76 και «Δικαιώματα πολιτών και υποχρεώσεις δημοσίων υπαλλήλων» στο www.agelioforos.gr/default.asp?pid=7&ct=10&artid=134581, 11-08-2012.

²⁶ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2012). «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες». Αθήνα: Ιδίου, σσ 4 – 15 στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120312_dikaiwmata_politwn.pdf, 11-08-2012 και Δρούλια – Πολίτης, «ό.π.», σσ 90 – 96 και «Δικαιώματα πολιτών και υποχρεώσεις δημοσίων υπαλλήλων» στο www.agelioforos.gr/default.asp?pid=7&ct=10&artid=134581, 11-08-2012.

²⁷ Η έννοια του “έννομου συμφέροντος” έχει οριστεί από το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους ως η έννοια σύμφωνα με την οποία “όποιος έχει έννομο συμφέρον να πληροφορηθεί το περιεχόμενο ενός εγγράφου που βρίσκεται στην κατοχή άλλου έχει δικαίωμα να απαιτήσει την επίδειξη ή και αντίγραφο του, αν το έγγραφο συντάχθηκε για το συμφέρον αυτού που το ζητεί ή πιστοποιεί έννομη σχέση που αφορά και αυτόν ή σχετίζεται με διαπραγματεύσεις που έγιναν σχετικά με τέτοια έννομη σχέση είτε απευθείας από τον ίδιο είτε για το συμφέρον του, με τη μεσολάβηση τρίτου”. Παραδείγματα τέτοιων εγγράφων συνιστούν οι διαθήκες, τα έγγραφα πώλησεως, μισθώσεως, τα εταιρικά συμβόλαια, τα σχέδια συμβάσεως κ.λ.π.». [βλ. Γενική Γραμματεία Φορολογικών & Τελωνειακών Θεμάτων – Τμήμα

χορήγηση εγγράφων (διοικητικών και ιδιωτικών) τα οποία έχουν άμεση σχέση με την υπόθεσή τους και τα οποία η υπηρεσία υποχρεούται να χορηγήσει εντός είκοσι ημερών. Από τα έγγραφα, βέβαια, αυτά εξαιρούνται όσα αναφέρονται στην ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου ή όποια χαρακτηρίζονται με τον όρο "απόρρητα".

- *το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης*: οι πολίτες μπορούν να εκφράζουν τις απόψεις τους ή τις αντιρρήσεις τους πριν την έκδοση διοικητικών πράξεων οι οποίες είναι αντίθετες των συμφερόντων τους. Στην ενέργεια αυτή προβαίνουν οι ενδιαφερόμενοι έπειτα από κλήση της ίδιας της υπηρεσίας, η οποία τους ενημερώνει εγγράφως για την έκβαση της υποθέσεώς τους.²⁸

- *το δικαίωμα της βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής και της επικύρωσης αντιγράφων εγγράφων*: οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να ζητούν από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες είτε τη βεβαίωση της υπογραφής τους είτε την επικύρωση εγγράφων, υπηρεσίες τις οποίες όλες οι διοικητικές αρχές οφείλουν να παρέχουν καθώς η άρνηση αυτών ή η παραπομπή των πολιτών σε άλλους δημόσιους οργανισμούς αποτελούν πράξεις παράνομες.

- *το δικαίωμα της πληροφόρησης*: οι πολίτες – χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών μπορούν να ζητούν πληροφορίες από τους υπαλλήλους αυτών είτε για ζητήματα που τους ενδιαφέρουν είτε για έγγραφα που αφορούν άμεσα τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους. Οι δημόσιοι, λοιπόν, οργανισμοί οφείλουν να παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες στους συναλλασσόμενους είτε διατηρώντας Γραφεία Υποδοχής Πολιτών στις υπηρεσίες τους είτε κοινοποιώντας αποφάσεις, πράξεις ή όποια άλλη ενημέρωση που αφορά τη Δημόσια Διοίκηση στο σύνολό της στο διαδίκτυο.

- *το δικαίωμα στην απλούστευση των διαδικασιών*: για να μπορούν οι πολίτες να απολαμβάνουν πιο γρήγορη και πιο άμεση εξυπηρέτηση, έχουν θεσπιστεί διατάξεις με σκοπό την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών είτε καταργώντας την κατάθεση εγγράφων ως δικαιολογητικών είτε αντικαθιστώντας αυτά με την υποβολή υπεύθυνης δήλωσης είτε καθιστώντας τις υπηρεσίες υπεύθυνες για την αυτεπάγγελτη

Δ' (Σχέσεων Διοίκησης – Πολιτών). (2007). «Εγχειρίδιο απαντήσεων στα συνηθέστερα ερωτήματα σε θέματα του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας». Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, σσ 3 – 4 στο www.yap.gov.gr/images/stories/News/FAQ_kodikas_dioik_diadikasias_YPOIK.pdf, 11-08-2012.]

²⁸ «Δικαιώματα του πολίτη» στο dimosio.net/δικαιώματα-του-πολίτη/, 11-08-2012.

αναζήτηση εγγράφων²⁹ όταν αυτά θεωρούνται απαραίτητα για την τελική έκδοση της πράξης.

- *το δικαίωμα εισόδου στις υπηρεσίες*: οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να εισέρχονται στις υπηρεσίες σε ώρες που έχουν καθοριστεί με ειδικές ρυθμίσεις για τους διάφορους οργανισμούς του Δημοσίου. Ειδικά στα γραφεία πρωτοκόλλου και στα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών, οι ώρες εισόδου κοινού είναι από τις 07:30π.μ. έως τις 15:30μ.μ. Το ωράριο αυτό των δημόσιων υπηρεσιών δε μπορεί να τροποποιείται κατά βούληση αυτών ενώ όταν συντρέχουν ειδικές ανάγκες αλλαγής, οι πολίτες είναι απαραίτητο να ενημερώνονται εκ των προτέρων με κάθε πρόσφορο τρόπο.

- *το δικαίωμα προστασίας των συμφερόντων τους από πράξεις μη νόμιμες της Διοίκησης*: οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να προσφεύγουν είτε στα διοικητικά δικαστήρια είτε στους φορείς που έχουν θεσμοθετηθεί για τον έλεγχο των δημόσιων οργανισμών (Συνήγορος του Πολίτη, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης) στις περιπτώσεις εκείνες που θίγονται άμεσα τα νόμιμα συμφέροντά τους είτε από παραλείψεις της Διοίκησης είτε από παράνομες ενέργειες και αποφάσεις αυτής. Στην περίπτωση μάλιστα της προσφυγής των πολιτών στα διοικητικά δικαστήρια και κατά τη δικαίωση αυτών, οι υπηρεσίες υποχρεούνται να συμμορφώνονται άμεσα με τις ανάλογες δικαστικές αποφάσεις.

- *το δικαίωμα της προσβασιμότητας στις δημόσιες υπηρεσίες*: όλοι οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να έχουν εύκολη πρόσβαση στις υποδομές των δημόσιων υπηρεσιών, ιδιαίτερα οι πολίτες με ειδικές ικανότητες. Οι δημόσιοι, λοιπόν, οργανισμοί υποχρεούνται να εκπονούν κάθε χρόνο σχεδιάγραμμα υλοποίησης έργων, τα οποία σκοπό έχουν την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στους φορείς που αυτοί εποπτεύουν. Σε περίπτωση έλλειψης των κατάλληλων αυτών υποδομών (π.χ. αναπηρικές ράμπες), οι υπηρεσίες παρανομούν παραβιάζοντας τα θεμελιώδη δικαιώματα των ΑΜΕΑ.

Αναφερόμενοι βέβαια στα δικαιώματα που έχουν οι πολίτες κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, θα ήταν λάθος από πλευράς μας να μην τονίσουμε πως και οι πολίτες από την πλευρά τους έχουν τις

²⁹ Το σύνολο των δικαιολογητικών που αναζητούνται αυτεπάγγελτα από τις υπηρεσίες χωρίς την υποχρέωση υποβολής αυτών από τους πολίτες είναι καταγεγραμμένα στην ιστοσελίδα www.ydmed.gr στη διαδρομή "Διοικητική Μεταρρύθμιση – Αυτεπάγγελτη Αναζήτηση Δικαιολογητικών". [βλ. www.ydmed.gov.gr/?cat=74, 11-08-2012.]

ανάλογες υποχρεώσεις απέναντι στις υπηρεσίες αυτές. Υποχρεώσεις, που είτε αφορούν το διαδικαστικό μέρος των υπηρεσιών που απολαμβάνουν από τους δημόσιους οργανισμούς (π.χ. να συνεργάζονται με τους υπαλλήλους για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους παρέχοντας σε αυτούς τις αναγκαίες πληροφορίες και μη καταθέτοντας ψευδή στοιχεία) είτε έχουν σχέση με γενικότερες υποχρεώσεις απέναντι στο Κράτος και το Σύνταγμα (όπως να σέβονται και να υπακούουν στους νόμους, να καταβάλουν τους απαραίτητους φόρους, κτλ). Δυστυχώς, όμως, στο εύρος αυτής εδώ της εργασίας δε θα μπορούσαμε να προβούμε σε εκτενέστερη αναφορά των υποχρεώσεων αυτών.³⁰

1.4. Οι κρίσιμες διοικητικές παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης

Είναι γνωστό σε όλους ότι η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας αποτελεί έναν από τους τομείς του δημόσιου βίου ο οποίος αντιμετωπίζει πολλά και δυσεπίλυτα αρκετές φορές προβλήματα. Αν και η συγκρότηση και οργάνωση των οργανισμών που την διέπουν όπως και των ατόμων που την απαρτίζουν καθορίζονται ρητά από νόμους και διατάξεις, όπως ήδη έχουμε προαναφέρει, ο τομέας αυτός συνεχίζει ακόμα και στις μέρες μας να περιγράφεται από πολλούς με τα πιο μελανά χρώματα, τονίζοντας τον αναχρονιστικό νομικισμό και φορμαλισμό του, τα ολοένα αυξανόμενα φαινόμενα διαφθοράς, τη χαμηλή παραγωγικότητα και την κακή ποιότητα των υπηρεσιών του καθώς και την εχθρική σχέση που συντηρεί αυτός με τους πολίτες που έρχονται καθημερινά σε επαφή με αυτόν.³¹ Τα καίρια αυτά προβλήματα, που “ταλαιπωρούν” την Δημόσια Διοίκηση μην επιτρέποντας σε αυτήν την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό που χρειάζεται, θα δούμε ακριβώς παρακάτω.

³⁰ Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τις υποχρεώσεις των πολιτών απέναντι στους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης και τους υπαλλήλους αυτής βλ.: Δρούλια – Πολίτης, «ό.π.», σσ 96 – 97 και Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. (2012). «Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων & Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στην υπηρεσία του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών», σ 33 στο

www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120405_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf, 11-08-2012.

³¹ Μακρυδημήτρης Α. (1999). «Ο “Μεγάλος Ασθενής”: Η μεταρρύθμιση και ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης». Αθήνα: Παπαζήση, σσ 183 – 184, 185 – 187.

1.4.1. Η γραφειοκρατία

Οι περισσότεροι οργανισμοί της Δημόσιας Διοίκησης έχουν συγκροτηθεί σύμφωνα με το γραφειοκρατικό πρότυπο οργάνωσης³², το οποίο από πολύ παλιά θεωρήθηκε ως την πιο "ορθολογική" μορφή διοίκησης, η οποία μπορούσε να προσφέρει «αποτελεσματική διοίκηση επαναλαμβανόμενης φύσης κοινωνικών αναγκών» (Σπάκουρη, 2008, σ 3) στηριζόμενη σε τρεις βασικές αρχές: την υποταγή σε τυπικούς κανόνες, την οργάνωση σε μία ιεραρχία θέσεων και τον καταμερισμό αρμοδιοτήτων. Με το πέρασμα, όμως, του χρόνου, το γραφειοκρατικό αυτό πρότυπο οργάνωσης υπηρεσιών αποδεικνύεται όλο και περισσότερο ανεπαρκές μπροστά στις νέες ανάγκες των πολιτών που συνεχώς μεταβάλλονται.³³

Στις μέρες μας, η γραφειοκρατία έχει ταυτιστεί στις συνειδήσεις των πολιτών ως το φαινόμενο εκείνο από το οποίο πάσχει η Δημόσια Διοίκηση οδηγώντας την τελευταία σε ένα είδος "νομικίστικου" λαβυρίνθου, ο οποίος με τη σειρά του ταλαιπωρεί και καταπιέζει το κοινό που έρχεται σε επαφή με αυτόν. Η εφαρμογή ενός μεγάλου αριθμού νόμων, υπουργικών αποφάσεων και εγκυκλίων, οι οποίοι τις περισσότερες φορές έχουν πολλαπλές ερμηνείες, η μη ύπαρξη ενός κοινού κώδικα διοικητικής διαδικασίας, η συλλογή περιττών δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση μίας υπόθεσης, η μη εξουσιοδότηση υπογραφής στα διοικητικά όργανα που

³² Το γραφειοκρατικό πρότυπο οργάνωσης εμφανίστηκε στις αρχές του 20^{ου} αιώνα με βασικό υποστηρικτή τον Μ. Weber, ο οποίος παρουσίασε αυτό ως την πλέον ορθολογική μορφή οργάνωσης διοικητικών συστημάτων, η οποία μπορεί να επιφέρει την απαιτούμενη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στις υπηρεσίες των συστημάτων αυτών. Τα βασικά χαρακτηριστικά αυτού του προτύπου οργάνωσης είναι: ο σαφής καταμερισμός της εργασίας, η ύπαρξη ιεραρχίας στο βαθμό εξουσίας αυξανόμενη από κάτω προς τα πάνω, η ύπαρξη τυπικών κανόνων οι οποίοι ρυθμίζουν τη συμπεριφορά των υπαλλήλων, η μη οικειοποίηση των μέσων διοίκησης από τα διευθυντικά στελέχη, η μονιμότητα των υπαλλήλων με την παράλληλη δυνατότητα αποχώρησης αυτών εφόσον το επιθυμούν, η απόδοση αμοιβών βάση της ιεραρχικής θέσης των υπαλλήλων καθώς και η σταδιακή εξέλιξη αυτών βάσει αντικειμενικών κριτηρίων. Όσον αφορά τη σχέση του προτύπου αυτού οργάνωσης με τους διοικούμενους, οι διοικήσεις οφείλουν να διατηρούν έναν απρόσιτο χαρακτήρα, ο οποίος δεν επιτρέπει την παρέμβαση των πολιτών στην εσωτερική τους λειτουργία ενώ παράλληλα είναι αναγκαίο να ασκούν σε αυτούς εξουσία μέσω των νόμων και των κανόνων δικαίου. Σύμφωνα λοιπόν με τον Μ. Weber, τα παραπάνω αυτά χαρακτηριστικά μπορούν και προσφέρουν την πειθαρχία, τη σταθερότητα και την ακρίβεια κατά τη διάρκεια της διοικητικής πράξης, στοιχεία απαραίτητα για τη μέγιστη απόδοση της διοίκησης. [βλ. Chevallier J. (1993). «Διοικητική Επιστήμη» (επιμέλεια Σπανού Κ. – μετάφραση: Ανδρουλάκης Π. Β. & Σουλάνδρου Ν. Β.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα, σσ 329 – 371 και Σπάκουρη Α. (2008). «Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης». Αθήνα: Υπ. Ε. Π. Θ./ Διεύθυνση Εκπαίδευσης, σ 3 στο repository.edull.gr/edull/retrieve/4738/1340.pdf, 13-08-2012 και Κοντοστάθη Σ. (2010). «Δημόσια Διοίκηση και Γραφειοκρατία». Ηράκλειο: Ιδίας στο nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2010/KontostathiSofia/attached-document-1286444329-555595-6024/Kontostathi2010.pdf, 13-08-2012.]

³³ Σπάκουρη, «ό.π.», σσ 3 – 4 και Σεραφετινίδου Μ. (2003). «Το Φαινόμενο της Γραφειοκρατίας. Τόμος Ι: Η Θεωρητική Συζήτηση». Αθήνα: Gutenberg, σσ 23, 27.

βρίσκονται στις κατώτερες θέσεις, οδηγούν σε μία ανεξήγητη για πολλούς τυπολατρία η οποία κάθε άλλο συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.³⁴

Ο κατακερματισμός, επίσης, των αρμοδιοτήτων στα διάφορα τμήματα των οργανώσεων για μία κοινή υπόθεση αποτελεί το χαρακτηριστικό εκείνο της γραφειοκρατίας για το οποίο οι πολίτες κατηγορούν τους δημόσιους λειτουργούς για κωλυσιεργία, απραγία και ανευθυνότητα. Ο καταμερισμός, δηλαδή, των διαδικασιών σε επιμέρους τμήματα οδηγεί το κάθε τμήμα ξεχωριστά να λειτουργεί αυτόνομα χρησιμοποιώντας τους δικούς του κανόνες και τα δικά του έντυπα, καθιστώντας παράλληλα τις περισσότερες φορές την εσωτερική τους επικοινωνία δύσκολη έως και αδύνατη. Αποτέλεσμα, βέβαια, των παραπάνω αυτών φαινομένων είναι η ταλαιπωρία των πολιτών, η μη εξυπηρέτηση αυτών και η καλλιέργεια μίας “οργανωμένης ανευθυνότητας” για την οποία δύσκολα μπορούν να επιρριφτούν ευθύνες.³⁵

1.4.2. Η διαφθορά

Ένα από τα σοβαρότερα και τα πιο σύνθετα προβλήματα που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση και γενικότερα το πολιτικό σύστημα της χώρας μας είναι το φαινόμενο της διαφθοράς. Ένα φαινόμενο πολύπλοκο, το οποίο εμφανίζεται με διάφορες μορφές, εκδηλώνεται με ποικίλους τρόπους, παρουσιάζει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, στοιχεία που όπως είναι φυσικό δεν επιτρέπουν την διατύπωση ενός και μόνο ορισμού αυτού.

Προσεγγίζοντας την έννοια της διαφθοράς στον δημόσιο τομέα θα μπορούσαμε να πούμε πως αυτή εκδηλώνεται κυρίως «στη συμπεριφορά των δημόσιων λειτουργών οι οποίοι χρησιμοποιούν το λειτούργημά τους με σκοπό την αποκόμιση εξωσυμβατικού προσωπικού οφέλους με μεθόδους που δεν είναι αποδεκτές από την πλειοψηφία της κοινωνίας» (Βλαχούτσικος, 1998, σ 267).³⁶ Οι δημόσιοι, δηλαδή,

³⁴ Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών. (1991). «Δημόσια διοίκηση». Αθήνα: Ιδίου, σσ 75 – 79 και Βαρελίδης Ν. – Ναθαναήλ Γ. (2011). «Γραφειοκρατία: Τι Πρέπει να Γίνει» στο axiotes.blogspot.gr/2011/05/blog_post.html, 13-08-2012.

³⁵ Σεραφετινίδου, «ό.π.», σσ 300 – 302.

³⁶ Αν θα θέλαμε να δώσουμε έναν πιο γενικό ορισμό για την έννοια της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα, θα λέγαμε πως αυτή «συνίσταται στην επιρροή παράνομων συμφερόντων στις κρατικές λειτουργίες τόσο κατά το στάδιο της απόφασης όσο και κατά το στάδιο της εκτελέσεως με οικονομικό όφελος υπέρ των παράνομων συμφερόντων και αντίστοιχη ζημία του ευρύτερου δημόσιου τομέα και κατ' επέκταση του κοινού». Είναι απαραίτητο να τονίσουμε πως η διαφθορά δεν αποτελεί η ίδια ποινικό

υπάλληλοι, χρησιμοποιώντας τη διακριτική ευχέρεια που τους παρέχεται από το κράτος κατά τη διάρκεια της ασκήσεως των καθηκόντων τους και στηριζόμενοι στην εξουσία που ασκούν, εφευρίσκουν τρόπους ή παραλείπουν διαδικασίες με σκοπό να αποκομίσουν οικονομικό κυρίως όφελος.³⁷

Η παραπάνω μορφή διαφθοράς³⁸, που έχει ως κύριο χαρακτηριστικό στοιχείο την "προσφορά χρήματος", είναι και η μορφή εκείνη η οποία είναι γνωστή στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Όλοι οι πολίτες κατά καιρούς έχουν έρθει αντιμέτωποι με το γνωστό "φακελάκι" κατά την διάρκεια των επαφών τους με το Δημόσιο. Οι πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες, η αναμφισβήτητη διοικητική πολυνομία, οι υπερβολικές καθυστερήσεις για την τελική διεκπεραίωση μίας υπόθεσης, η σκόπιμη απραγμία των δημοσίων υπαλλήλων, είναι οι συνθήκες εκείνες που οδηγούν τους πολίτες στην κατάθεση του γνωστού σε όλους "γρηγορόσημου", το οποίο βέβαια ενισχύει και αυτό με τη σειρά του στη γιγάντωση του όλου προβλήματος.³⁹

Δυστυχώς, το μέγεθος του φαινομένου της διαφθοράς που πλήττει τον δημόσιο βίο στο σύνολό του καθώς και ο ρυθμός ανάπτυξης αυτού είναι δύσκολο να εκτιμηθούν. Και αυτό γιατί τα περισσότερα περιστατικά διαφθοράς παραμένουν άγνωστα καθώς οι πολίτες σπάνια καταφεύγουν στα ελεγκτικά σώματα της Δημόσιας Διοίκησης για την όποια καταγγελία αυτών. Επίσης, δεν υπάρχουν στατιστικές

αδίκημα αλλά εμφανίζεται ως αιτία σε διάφορα ποινικά αδικήματα, όπως την απάτη, την δωροδοκία, την πλαστογραφία, την παράβαση καθήκοντος, κ.ο.κ. [βλ. Ρακιντζής Α. (2009). «Ο ρόλος του θεσμού του ΓΕΔΔ στην καταπολέμηση της διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση» στο 2ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ.Η). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 246 – 247.]

³⁷ Βλαχούτσικος Χ. (1998). «Επίλογος» στο Ανδριανόπουλος Α. και συν. «Κράτος & Διαφθορά» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης, σ 267 και Τσουδερού Β. (1998). «Τι ορίζεται ως Διαφθορά» στο Ανδριανόπουλος Α. και συν. «Κράτος & Διαφθορά» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης, σσ 22 – 23 και Κολλίντζας Τρ. – Ντέλλας Χ. (1998). «Διαφθορά, Οικονομική Ανάπτυξη και Διανομή του Εισοδήματος» στο Ανδριανόπουλος Α. και συν. «Κράτος & Διαφθορά» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης, σσ 169 – 171.

³⁸ Υπάρχουν διάφοροι τύποι διαφθοράς: η δωροδοκία (ορίζεται ως η χρηματική αμοιβή ή η προσφορά υλικών αγαθών σε υπάλληλο με σκοπό την "εξαγορά" συμπεριφοράς υπέρ του φυσικού ή νομικού προσώπου), ο εκβιασμός (ορίζεται ως η απαίτηση χρημάτων ή υλικών αγαθών από την πλευρά του δημόσιου λειτουργού με σκοπό την παροχή υπηρεσίας ή τη μη επιβολή ποινικής αποφάσεως), η απάτη (ορίζεται ως η δήλωση ψευδών στοιχείων με σκοπό την απόκτηση ενός άδικου πλεονεκτήματος), η κατάχρηση (ορίζεται ως η παράνομη απολαβή αγαθών για προσωπικό όφελος) και ο νεποτισμός (ορίζεται ως η προσφορά υπηρεσίας με ιδιαίτερα οφέλη σε συγγενικά ή φιλικά πρόσωπα από τους δημοσίους λειτουργούς). [βλ. Ρέππας Α. Π. (2010). «Διαφθορά: Τα αίτια και οι συνέπειες». Αθήνα: Διάλεξη στο τμήμα Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης του Παντείου Πανεπιστημίου στο tora.applied-maths.gr/modules/module-8022/Simiosis.pdf, 13-08-2012.]

³⁹ Τσουδερού, «ό.π.», σ 22 και Γεωργίτη Μ. (2005). «Η Συμβολή του Συνηγόρου του Πολίτη στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς» στο Κουτσούκης Κλ. – Σκλιάς Π. «Διαφθορά και Σκάνδαλα στη Δημόσια Διοίκηση και την Πολιτική». Αθήνα: Ι. Σιδέρης, σσ 722 – 723.

έρευνες που να έχουν διεξαχθεί για το φαινόμενο αυτό, εξαιρώντας βέβαια τις ετήσιες εκθέσεις του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, που και σε αυτές ακόμα καταγράφονται μόνο οι περιπτώσεις εκείνες οι οποίες είτε έχουν διερευνηθεί από καταθέσεις επώνυμων καταγγελιών είτε από αυτεπάγγελτους ελέγχους.⁴⁰

1.4.3. Η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών

Αρκετά συχνά οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν κατηγορηθεί για την προσφορά χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών, η οποία καθίσταται υπεύθυνη τόσο για τη μη εξυπηρέτηση των πολιτών όσο και για τη μη περαιτέρω ανάπτυξη αυτών. Τι εννοούμε, όμως, με την έννοια "χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών";

Σύμφωνα με τη διεθνή γνώμη, η έννοια της ποιότητας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το υψηλό επίπεδο προσδοκιών όσον αφορά τη λειτουργικότητα μίας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος.⁴¹ Για τον δημόσιο τομέα, θα μπορούσαμε να πούμε πως η ποιότητα σχετίζεται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες ικανοποιούν τις προσδοκίες και τις ουσιαστικές ανάγκες των πολιτών. Με βάση, λοιπόν, αυτή την οπτική, κατανοούμε πως είναι αρκετά δύσκολο να μπορέσει κανείς να μετρήσει την ποιότητα των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα καθώς οι πολίτες που εμπλέκονται με αυτές προέρχονται από διάφορα κοινωνικά στρώματα τα οποία διαφοροποιούν σε βασικά σημεία τόσο τις προσδοκίες και τις ανάγκες όσο και τα συμφέροντα αυτών.⁴²

Ωστόσο, παραμένει κοινώς αποδεκτό πως τα επίπεδα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημόσιους οργανισμούς της χώρας μας είναι αρκετά χαμηλά τόσο σε ποιότητα όσο και σε αποδοτικότητα. Οι παράγοντες που μπορούμε να καταγράψουμε και οι οποίοι οδηγούν σε αυτό το αποτέλεσμα είναι οι εξής: οι περισσότεροι δημόσιοι οργανισμοί είναι στελεχωμένοι με προσωπικό το οποίο δεν είναι εξειδικευμένο για τις υπηρεσίες που του έχει ανατεθεί ενώ παράλληλα δεν υφίσταται και κανένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο να επιβραβεύει τους

⁴⁰ Γεωργόπουλος Ν. (2005). «Η Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση» στο Κουτσούκης Κλ. – Σκλιάς Π. «*Διαφθορά και Σκάνδαλα στη Δημόσια Διοίκηση και την Πολιτική*». Αθήνα: Ι. Σιδέρης, σσ 117 – 118 και Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης. (2011). «*Ετήσια Έκθεση*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 30 - 41 στο www.gedd.gr/article_data/Linked_files/94/2011EktheshTelikh.pdf, 13-08-2012.

⁴¹ www.teiser.gr/icd/staff/melidon/files/OfficeTools/world1...25B7.doc+τι+είναι+ποιότητα, 13-08-2012.

⁴² Νικολαΐδου Μ. (2010). «*Διακρίβωση του επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Θεσσαλονίκη: Ιδίας, σσ 19 – 20 στο dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13736/1/Nikolaidou_Msc2010.pdf, 13-08-2012.

υπαλλήλους εκείνους οι οποίοι προσπαθούν, βελτιώνοντας τις γνώσεις τους, να αυξήσουν την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητά τους. Τα ανώτερα, επίσης, στελέχη, τα οποία είναι υπεύθυνα για τη λήψη αποφάσεων όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες των οργανισμών που διευθύνουν, δέχονται επιρροές από αρκετούς εξωγενείς παράγοντες, όπως την κυβέρνηση, τα πολιτικά κόμματα, τις διάφορες κοινωνικές ομάδες, γεγονός το οποίο τους οδηγεί πολλές φορές στη μη πραγματοποίηση του βασικού στόχου τους, που δεν είναι άλλος από την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Τέλος, οι οικονομικοί πόροι που εξασφαλίζονται από τον τακτικό προϋπολογισμό του κράτους για τις δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν κοινωνικό όφελος είναι τόσο χαμηλοί που δεν αρκούν να κατανεμηθούν με τρόπο τέτοιο ώστε να συμβάλλουν στη βέλτιστη παραγωγή υπηρεσιών.⁴³

Βέβαια, όλοι οι παραπάνω παράγοντες που αναφέρουμε και οι οποίοι οδηγούν στη χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών των δημοσίων οργανισμών, στη μη εξυπηρέτηση των πολιτών και κατ' επέκταση στη δυσaráεσκεια των τελευταίων, επισκιάζονται από το βασικότερο ίσως πρόβλημα που πλήττει όλο τον δημόσιο τομέα: την έλλειψη οράματος. Και αυτό γιατί η Δημόσια Διοίκηση λειτουργεί δυστυχώς σύμφωνα με αυστηρά προκαθορισμένους στόχους, γεγονός το οποίο δεν επιτρέπει την υιοθέτηση νέων ιδεών και προγραμμάτων τα οποία θα μπορούσαν να συμβάλλουν καθοριστικά στην πρόληψη και στην επίλυση του όλου προβλήματος.⁴⁴

1.4.4. Η προβληματική σχέση Πολίτη – Κράτους

Είναι γνωστό πως ανάμεσα στον πολίτη και στη διοίκηση επικρατεί μία έντονη σχέση κατά τη διάρκεια των καθημερινών τους επαφών, μία σχέση που από πολλούς χαρακτηρίζεται ως "προβληματική".

Πράγματι, οι πολίτες αντιμετωπίζουν τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης με διάθεση απαξίωσης καθώς τα προβλήματα που επικρατούν σε αυτόν είναι πολλά και για χρόνια μη προσπελάσιμα. Η ύπαρξη πολύπλοκων και αντιφατικών νόμων και υπουργικών αποφάσεων όπως προαναφέραμε, ο νομικισμός και η τυπολατρία των

⁴³ Νικολαΐδου, «ό.π.», σ 20 και Μπέσιλα – Βήκα Ε. & Λυκογιάννη Β. (2007). «Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα» στο 2ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 67 – 68.

⁴⁴ Νικολαΐδου, «ό.π.», σ 21 και Μπέσιλα – Βήκα & Λυκογιάννη, «ό.π.», σσ 68 -69.

υπαλλήλων, η απουσία έγκυρης πληροφόρησης που οδηγεί στην άσκοπη ταλαιπωρία του κοινού με τις ατελείωτες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών, τα φαινόμενα διαφθοράς και οι παραβάσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, οι αδικαιολόγητες καθυστερήσεις κατά την έκδοση των διοικητικών πράξεων, είναι μερικά μόνο από τα φαινόμενα εκείνα τα οποία καλλιεργούν στους πολίτες αισθήματα αποστροφής και δυσαρέσκειας που εκφράζονται τις περισσότερες φορές με θυμό και ένταση ανάμεσα στις επαφές αυτών με τους δημόσιους λειτουργούς.⁴⁵

Η παραπάνω, βέβαια, προβληματική σχέση των πολιτών με τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, και κατ' επέκταση με το Κράτος, εντείνεται και από το κλίμα της "εξουσιαστικής υπεροψίας" που νιώθουν οι πολίτες να ασκείται εις βάρος τους υιοθετώντας τον απλό ρόλο των διοικούμενων χωρίς να τους επιτρέπεται η δυνατότητα άσκησης ενεργού ρόλου στη διοικητική δράση. Η κρατική αυτή εξουσία, η οποία αρκετές φορές συγκαλύπτει τις παθογένειες που πλήττουν το εσωτερικό των δημόσιων οργανισμών και η οποία οδηγεί στην αδράνεια και την αδιαφορία των δημόσιων λειτουργών, προκαλεί στους πολίτες αρνητικά συναισθήματα, όπως ανασφάλεια και καχυποψία, οδηγώντας τους ολοένα και περισσότερο μακριά από το δημόσιο βίο της χώρας.⁴⁶

⁴⁵ Τρομπούκη Δ. (2002). «Οι σχέσεις Κράτους – Πολίτη στην σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: "Η έννοια του πολίτη – Προϋποθέσεις άσκησης των δικαιωμάτων του – Συνήγορος του Πολίτη"». Αθήνα: Ιδίας, σσ 14 – 17 στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/13/2/463.pdf, 13-08-2012 και Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών. (1991). «Δημόσια διοίκηση». Αθήνα: Ιδίου, σσ 100 – 105 και Βαθρακούλης Γ. (2005). «Ο Ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης στην Ανάπτυξη και στην Εξυπηρέτηση του Πολίτη» στο www.perba.gr/documents/Synedrio_Jul05/%25CE%2593%...25A3.doc+O+Ρόλος+της+Δημόσιας+Διοίκησης+και+της+Αυτοδιοίκησης+στην+Αναπτυξη+και+την+Εξυπηρέτηση+του+Πολίτη, 13-08-2012.

⁴⁶ Τρομπούκη, «ό.π.», σσ 14 – 18.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών

2.1. Η σημασία της Δημόσιας Διοίκησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση – Η στρατηγική της Λισσαβόνας

Ο τομέας της Δημόσιας Διοίκησης δε θα μπορούσε να μην αποτελέσει ιδιαίτερο ενδιαφέρον και για το πολιτικό εκείνο μόρφωμα που ονομάζεται Ευρωπαϊκή Ένωση, ειδικά όταν αυτό ήρθε αντιμέτωπο με τις διοικητικές παθογένειες που αντιμετώπιζαν τα διάφορα κράτη μέλη του⁴⁷, όπως το παράδειγμα της χώρας μας που γνωρίσαμε στα προηγούμενα κεφάλαια της μελέτης αυτής.

Όντας μία ένωση με ευρύ πεδίο άσκησης δημόσιων πολιτικών, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα έδωσε σημαντικό βάρος στην εξέλιξη και στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών των κρατών μελών καθώς αυτές αποτελούσαν το μέσο εκείνο για τη διαμόρφωση και την υλοποίηση των όποιων κοινοτικών αποφάσεων ή οδηγιών, εξασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτόν την απαραίτητη κοινωνικοοικονομική συνοχή.⁴⁸ Με το όραμα, λοιπόν, της αποτελεσματικής και ποιοτικής διοίκησης, άρχισε σταδιακά να διαμορφώνεται μία κοινή αντίληψη ανάμεσα στα κράτη μέλη για τις βασικές αρχές οι οποίες έπρεπε να διέπουν την

⁴⁷ Το ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης δεν εκφράστηκε από την αρχή της ίδρυσής της καθώς αυτός αποτελούσε έναν τομέα που την κύρια ευθύνη είχαν τα ίδια τα κράτη μέλη της εκφράζοντας μέσω αυτού την εθνική κυριαρχία τους. Επικαλούμενη, λοιπόν, η Ένωση την αρχή της επικουρικότητας, σύμφωνα με την οποία δεν παρέμβαινε σε περιοχές που δεν είχε αρμοδιότητα παρά μόνο στις περιπτώσεις εκείνες που δε μπορούσαν να εκπληρωθούν οι κοινοτικοί στόχοι, έστρεψε το βλέμμα της στον τομέα αυτό όταν άρχισαν να εμφανίζονται προβλήματα εφαρμογής των ευρωπαϊκών πολιτικών από τους διοικητικούς μηχανισμούς των κρατών μελών. [βλ. Σπανού Κ. (2001). «Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση». Αθήνα: Παπαζήση, σσ 28, 34 – 39 και βλ. περισσότερα στο Nugent N. (2006). «Πολιτική και Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση» (μετάφραση: Τσολακίδου Ι. – Τριανταφύλλου Αλ). Αθήνα: Σαββάλας.]

⁴⁸ Η μη ύπαρξη ενός κοινού συστήματος Δημόσιας Διοίκησης στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης δημιουργεί σε αυτήν την ανάγκη άμεσης εξάρτησης από τα εθνικά διοικητικά δίκτυα για την πραγματοποίηση των κοινοτικών στόχων. [βλ. Jones A. R. (2003). «Ευρωπαϊκή Ένωση» στο Chandler A. J. «Δημόσια Διοίκηση: Συγκριτική Ανάλυση» (επιστημονική επιμέλεια: Σπανού Κ.). Αθήνα: Παπαζήση, σσ 325 – 333.]

έννοια της χρηστής διοίκησης και οι οποίες με τον καιρό πλαισίωσαν την έννοια του "Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου"⁴⁹ και ήρθαν αντιμέτωπες με τις νέες προκλήσεις του δημοσίου τομέα (π.χ. τη ζήτηση των πολιτών για διασυνοριακές ή πανευρωπαϊκές υπηρεσίες λόγω της δυνατότητας της ελεύθερης μετακίνησης στο εσωτερικό της Ένωσης, τη μείωση της γραφειοκρατίας με την ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορίας, την πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, τις ποιοτικότερες υπηρεσίες με λιγότερο κόστος, κ.ο.κ).⁵⁰

Μέσα σε αυτό το κλίμα αλλαγής, το Μάρτιο του 2000, εγκρίθηκαν, από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, οι κατευθυντήριες γραμμές που στόχο είχαν τη βελτίωση της απασχόλησης και την ενίσχυση της ανάπτυξης, γνωστοί και ως "η Στρατηγική της Λισσαβόνας". Κύριος στόχος της εν λόγω στρατηγικής ήταν να μπορέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση να αναδειχτεί ως «η δυναμικότερη και ανταγωνιστικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο, ικανή για βιώσιμη ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή έως το 2010»⁵¹. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η ευρωπαϊκή πολιτική στηρίχτηκε στη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών, οι οποίες μπορούσαν να επιφέρουν την επιθυμητή ποιότητα στον τομέα της οικονομίας και της απασχόλησης, καθώς και στον εκσυγχρονισμό του κοινωνικού συνόλου παρέχοντας σε όλους τους πολίτες την δυνατότητα πρόσβασης στη γνώση των νέων αυτών τεχνολογιών.⁵²

⁴⁹ Η έννοια του "Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου" αφορά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν τα επιμέρους διοικητικά συστήματα των κρατών – μελών τα οποία έχουν την ευθύνη να πραγματοποιούν τους στόχους της Κοινότητας βάσει την κοινοτική νομοθεσία και τις διάφορες Συνθήκες. Τα διοικητικά αυτά συστήματα είναι απαραίτητο να λειτουργούν μέσα στο πλαίσιο βασικών αρχών που οδηγούν στην έννοια της χρηστής διοίκησης, αρχές όπως η αξιοπιστία και η προβλεψιμότητα, η διαφάνεια, η υποχρέωση λογοδοσίας, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα. [βλ. Καραγεώργου Ι. Β. (2005). «Η διοικητική διαδικασία υπό την επίδραση της Ευρωπαϊκής Ενοποίησης». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 10 – 13 και Τσέκος Ν. Θ. (2009). «Ευρωπαϊκοί Ρυθμοί και Ελληνικοί Τρόποι: Η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον (ασαφή) ευρωπαϊκό διοικητικό χώρο» στο Δημόσια Πολιτική και Θεσμοί. «Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση: η ελληνική εμπειρία» (Επιμέλεια: Πασσάς Γ. Α – Τσέκος Ν. Θ.). Αθήνα: Παπαζήση, σσ 93 – 95 και Σπανού, «ό.π.», σσ 41 – 42.]

⁵⁰ Σπανού, «ό.π.», σσ 39 – 44 και Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. (2003). «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0567:EL:HTML, 16-08-2012.

⁵¹ Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα : Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού». Αθήνα: Ιδίου, σ 35 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Anartyxi_Anthrop_Dynamikou.pdf, 16-08-2012.

⁵² «Συμπεράσματα της Προεδρίας - Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας – 23 και 24 Μαρτίου 2000» στο www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/el/ec/00100-r1.gr0.htm, 16-08-2012.

Από τις κατευθυντήριες, λοιπόν, γραμμές που δόθηκαν στα πλαίσια της παραπάνω στρατηγικής⁵³, εκείνες που αναφέρονταν στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, τον χώρο δηλαδή που μας απασχολεί σε αυτήν εδώ την εργασία, συνδέονταν άμεσα τόσο με το σχεδιασμό και την υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών όσο και με την διοικητική ικανότητα εφαρμογής αυτών. Όσον αφορά τον πρώτο τομέα, τον τομέα της διακυβέρνησης, οι οδηγίες που δόθηκαν τόνιζαν την ανάγκη βελτίωσης του ρυθμιστικού πλαισίου όλων των οργανισμών της διοίκησης, και κυρίως αυτών που βρίσκονταν σε λιγότερο αναπτυγμένες περιφέρειες, τονίζοντας παράλληλα την προσοχή στην ανάπτυξη της κοινωνίας των πολιτών. Για τον δεύτερο τομέα, τον τομέα της διοικητικής ικανότητας, η Ένωση έθετε τα ζητήματα της όσο το δυνατόν καλύτερης εφαρμογής των παραπάνω δημόσιων πολιτικών, η οποία μπορούσε να πραγματοποιηθεί μόνο με τη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης.⁵⁴

Και από τους δύο παραπάνω τομείς, μπορεί να συμπεράνει κανείς πως η Ευρωπαϊκή Ένωση, με τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, έστρεψε ξεκάθαρα το ενδιαφέρον της σε μία κοινωνία βασισμένη στη γνώση, η οποία, με την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση και με τη συμβολή των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών, θα μπορούσε να συμβάλλει καθοριστικά στην πραγμάτωση των οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων που αυτή προέβαλλε. Στα συμπεράσματα, μάλιστα, του Συμβουλίου, η Επιτροπή αναφερόμενη στις Δημόσιες Διοικήσεις παρότρυνε αυτές να εκμεταλλευτούν τη ραγδαία ανάπτυξη των σύγχρονων τεχνολογιών και να προβούν σε σωστή χρήση αυτών, εξασφαλίζοντας

⁵³ Οι κατευθυντήριες γραμμές της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, με την αναθεώρηση αυτής το 2005, αναφέρονταν στην εφαρμογή οχτώ πολιτικών οι οποίες αφορούσαν: 1. την δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για προσφορά πλήρους απασχόλησης, τη βελτίωση της ποιότητας και του παραγωγικού αποτελέσματος στον τομέα της εργασίας και την προσοχή για κοινωνική και εδαφική συνοχή, 2. την προώθηση εργασιακών πολιτικών βασισμένων στον κύκλο ζωής, 3. την δημιουργία θέσεων εργασίας για όλους τους πολίτες χωρίς κοινωνικές διακρίσεις, 4. τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων φορέων και γενικότερα του τομέα της εργασίας για την κάλυψη των σύγχρονων αναγκών, 5. την εισαγωγή της έννοιας της "ευελιξίας" στον χώρο της απασχόλησης, 6. τη σύνδεση του κόστους εργασίας με την παραγωγικότητα και τη μείωση των μισθολογικών διαφορών ανάμεσα στους άνδρες και τις γυναίκες, 7. την εξέλιξη του εργατικού δυναμικού με τη συνεχή εκπαιδευτική κατάρτιση αυτού και 8. την προσαρμογή της εκπαιδευτικής πολιτικής στις ανάγκες των νέων δεξιοτήτων. [βλ. «Κατευθυντήριες γραμμές για τις πολιτικές απασχόλησης» στο: europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/c11323_el.htm, 16-08-2012.]

⁵⁴ Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα : Διοικητική Μεταρρύθμιση». Αθήνα: Ιδίου, σσ 8 – 9 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Dioik_Metararithmisi.pdf, 16-08-2012.

στους κόλπους τους και στην διάθεση των πολιτών έναν νέο τρόπο διοίκησης, ο οποίος θα στηριζόταν στη μέθοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέθοδο που θα επεξηγήσουμε και θα γνωρίσουμε στο υποκεφάλαιο που ακολουθεί.⁵⁵

2.2. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (“e-government”) στην Ευρώπη

Για να μπορέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση να επιτύχει τους στόχους της συνόδου της Λισσαβόνας για οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή, έστρεψε το ενδιαφέρον της σε μία ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση των οργανισμών του δημοσίου τομέα, πρωταγωνιστικό ρόλο της οποίας είχε η ανάπτυξη της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μία κοινοτική προσπάθεια που θα οδηγούσε δυναμικά τόσο στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης όσο και στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, ενέργειες σημαντικές για την πραγμάτωση του κύριου στόχου της. Τι εννοούσε, όμως, η Ευρωπαϊκή Ένωση με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση / “e-government”;

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση (“e-government”⁵⁶) σκιαγραφεί την «αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο»⁵⁷. Η ηλεκτρονική, δηλαδή, διακυβέρνηση αποτελεί πιο απλά μία διοικητική πορεία η οποία οδηγεί σε μία αποτελεσματική διοίκηση εφαρμόζοντας με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο τις δημόσιες πολιτικές διατηρώντας παράλληλα μία ενεργή

⁵⁵ «Έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000): προς την Ευρώπη της καινοτομίας και της γνώσης»

στο: europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/community_employment_policies/c10241_el.htm, 16-08-2012 και Μαράκη Μ. (2009). «Ο.Τ.Α και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: παρούσα κατάσταση, προβλήματα, προοπτικές. Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλησίων». Αθήνα: Ιδίας, σσ 66 - 68 στο estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/900/1/marakhm.pdf, 16-08-2012.

⁵⁶ Η χρήση του γράμματος “e” μπροστά στη λέξη “Government” χρησιμοποιείται για να δηλώσει τη χρήση των υπολογιστικών συστημάτων και του λογισμικού. [βλ. Molnar S. «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση», σ 214 στο www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf, 16-08-2012.]

⁵⁷ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. (2003). «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DCO567:EL:HTML, 16-08-2012

αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Ουσιαστικά, η διοικητική αυτή πορεία παρέχει τη δυνατότητα στον χώρο του δημοσίου να εκπληρώνει την έννοια της χρηστής διοίκησης καθώς προσφέρει: i. ανοιχτή και διαφανή Δημόσια Διοίκηση η οποία προωθεί τη δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών και την άσκηση ελέγχου από αυτούς, ii. Δημόσια Διοίκηση η οποία θέτει στο επίκεντρο την υπηρεσία όλων των πολιτών χωρίς να περιθωριοποιεί κάποιες ομάδες αυτών και iii. γρήγορη Δημόσια Διοίκηση χωρίς γραφειοκρατικές δυσκαμψίες και διοικητικά σφάλματα, με ποιοτικά αποτελέσματα και λιγότερο λειτουργικό κόστος.⁵⁸

Η ηλεκτρονική, λοιπόν, διακυβέρνηση σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή λαμβάνει τρεις μορφές: α) την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία του πολίτη για καλύτερη ποιότητα ζωής (“*Government to Citizen*”), β) την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία των επιχειρήσεων για προώθηση και αύξηση της ανταγωνιστικότητας (“*Government to Business*”) και γ) την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία των ίδιων των δημόσιων υπηρεσιών για μεγαλύτερη και ουσιαστικότερη συνεργασία (“*Government to Government*”)⁵⁹. Στην πρώτη μορφή διακυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν να πληροφορούνται τόσο για τις αποφάσεις της διοίκησης και τη δαπάνη του δημοσίου χρήματος όσο και για τις διαδικασίες που χρειάζονται για την έκδοση απλών διοικητικών εγγράφων (όπως το πιστοποιητικό οικογενειακής καταστάσεως, τη ληξιαρχική πράξη γεννήσεως, τη ληξιαρχική πράξη γάμου, κ.ο.κ.). Στη δεύτερη μορφή διακυβέρνησης, στο επίκεντρο

⁵⁸ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «ό.π.» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0567:EL:HTML, 16-08-2012 και Κοκκίνου Α. – Κομνηνός Σπ. – Μαντζιώκας Αθ. – Χάλαρης Ι. «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*», σσ 1 - 3 στο dee.gr/uploads/e-government_in_Eu.pdf, 16-08-2012 και Molnar S. «ό.π.», σ 213 στο www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf, 16-08-2012.

⁵⁹ Στις μορφές αυτές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνονται σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση πέντε επίπεδα παροχής υπηρεσιών: 1. η *πληροφόρηση (Information)*, όπου ο πολίτης μπορεί να λάβει τις όποιες πληροφορίες χρειάζεται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης που διατηρεί ο φορέας, 2. η *αλληλεπίδραση (Interaction)*, όπου ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει και να συμπληρώσει τις επίσημες φόρμες του φορέα για την παροχή μίας υπηρεσίας αλλά η κατάθεση αυτών και η διεκπεραίωση της υπόθεσης γίνεται με τη φυσική παρουσία αυτού στην υπηρεσία, 3. η *αμφίδρομη επικοινωνία (Two – way interaction)*, όπου η διαδικασία της εξυπηρέτησης του πολίτη ξεκινάει μέσω της συμπλήρωσης των ηλεκτρονικών φορμών αλλά η τελική παράδοση των δημοσίων εγγράφων γίνεται με την φυσική παρουσία αυτού στην υπηρεσία, 4. η *συναλλαγή (Transaction)*, όπου ο πολίτης εξυπηρετείται πλήρως μέσω της ηλεκτρονικής διαδικασίας και 5. η *προσωποποίηση (Personalization)*, όπου ο πολίτης για συγκεκριμένες υπηρεσίες – π.χ. για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης – δε χρειάζεται να συμπληρώνει κάθε φορά τα προσωπικά του στοιχεία στις ηλεκτρονικές φόρμες, κάτι το οποίο αναλαμβάνει η ίδια η δημόσια υπηρεσία. [βλ. Μαράκη, «ό.π.», σσ 38 – 42 στο estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/900/1/marakhm.pdf, 16-08-2012 και Molnar S. «ό.π.», σσ 222 – 223 στο www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf, 16-08-2012 και Παράρτημα 2.]

βρίσκονται οι επιχειρήσεις στις οποίες παρέχεται η δυνατότητα να ενημερώνονται άμεσα για ζητήματα που αφορούν το χώρο τους και σχετίζονται με τις δημόσιες υπηρεσίες (όπως τις δημόσιες συμβάσεις, τους φόρους, την ανανέωση αδειών, την εγγραφή σε μητρώα, κτλ) χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των εκπροσώπων τους σε αυτές, η διάθεση χρόνου και χρήματος και χωρίς βέβαια να αντιμετωπίζουν την πιθανότητα διοικητικών σφαλμάτων. Στην τελευταία μορφή διακυβέρνησης, οι δημόσιοι οργανισμοί έρχονται μπροστά στην πρόκληση της οργανωμένης επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών τους τόσο σε εθνικό και περιφερειακό όσο και σε τοπικό επίπεδο, αντιμετωπίζοντας τις αναρίθμητες νομοθετικές διατάξεις που συχνά προκαλούν αντικρουόμενες ερμηνείες, τον κατακερματισμό των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών καθώς και τους παραδοσιακούς τρόπους εργασίας.⁶⁰

Στην παραπάνω, λοιπόν, μέθοδο διοίκησης, την ηλεκτρονική δηλαδή διακυβέρνηση, η Ευρωπαϊκή Ένωση οραματίστηκε μία ποιοτική και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση στο επίκεντρο της οποίας θα βρισκόταν η ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών. Η πρόσβαση στις διοικητικές πληροφορίες είκοσι τέσσερις ώρες την ημέρα και επτά ημέρες την εβδομάδα, η απαλλαγή της φυσικής παρουσίας των πολιτών στο χώρο των δημόσιων υπηρεσιών, ο έλεγχος της διοικητικής διαδικασίας και η ενίσχυση της διαφάνειας, η μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών σε σχέση με τους παλαιότερους τρόπους εργασίας (εκτύπωση εγγράφων, τηλεφωνική εξυπηρέτηση), η μείωση των περιττών διοικητικών διαδικασιών, η αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων μέσω της αναβαθμισμένης αλληλεπίδρασης τους σε ένα περιβάλλον φιλικό προς τους επενδυτές, ήταν μερικά μόνο από τα οφέλη εκείνα τα οποία παρακίνησαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατά τη σύνοδο στη Λισσαβόνα να προωθήσει σχέδια δράσης για τη δημιουργία μίας "ηλεκτρονικής Ευρώπης" (eEurope), σχέδια τα οποία θα προσπαθήσουμε να περιγράψουμε συνοπτικά παρακάτω.⁶¹

⁶⁰ Ταμπάκης Θ. Σπ. (2008). «Εφαρμογές Πληροφοριακών Συστημάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα – Η περίπτωση των ΚΕΠ: Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση της ελληνικής πραγματικότητας». Θεσσαλονίκη: Ιδίου, σσ 11 – 13 στο dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13297/2/TampakisMsc2009.pdf, 16-08-2012 και Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «ό.π.» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DCO567:EL:HTML, 16-08-2012.

⁶¹ Κιοσσέ Ι. Ε. (2011). «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών». Θεσσαλονίκη: Ιδίας, σσ 13 – 15 στο

2.3. Η πρωτοβουλία eEurope

Η επιθυμία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την δημιουργία μίας "ηλεκτρονικής Ευρώπης" που θα συνέβαλλε στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή οδήγησε, το Δεκέμβριο του 1999, στην προώθηση της πρωτοβουλίας eEurope, γνωστή και ως «eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους». Η πρωτοβουλία αυτή κυριάρχησε στην ατζέντα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβόνας, όπου και δόθηκε μεγάλη βαρύτητα στην υιοθέτηση ανάλογων πολιτικών δράσεων, οι οποίες θα μετέτρεπαν την Ευρώπη σε μία δυναμική και ανταγωνιστική δύναμη στην παγκόσμια οικονομική σκηνή.⁶²

Η πρωτοβουλία eEurope είχε τους εξής κύριους στόχους: α) την εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και κυρίως του Internet ώστε κάθε ευρωπαίος πολίτης, επιχείρηση και δημόσιος φορέας να έχουν πρόσβαση σε αυτό, β) την καλλιέργεια της "ηλεκτρονικής κουλτούρας" που χρειαζόταν το κοινωνικό σύνολο και την ανάπτυξη μίας επιχειρηματικής παιδείας που θα ενίσχυε την εξέλιξη των πρωτοποριακών ιδεών και γ) τη διασφάλιση των προϋποθέσεων εκείνων που θα εξασφάλιζαν την πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες από όλες τις κοινωνικές ομάδες συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.⁶³

Για την επίτευξη των παραπάνω αυτών στόχων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε δέκα κύριους τομείς δράσεως⁶⁴, ένας εκ των οποίων ήταν και η Δημόσια

dspace.lib.uom.gr/dspace/bitstream/2159/1449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf, 16-08-2012 και Molnar S. «ό.π.», σσ 222 – 223 στο www.itk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf, 16-08-2012.

⁶² Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). «eEurope – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους. Έκθεση Προόδου για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή – Προς μια Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και τη γνώση». Βρυξέλλες: Ιδίας, σ 3

στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0130:FIN:EL:PDF, 16-08-2012.

⁶³ «eΕυρώπη – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24221_el.htm, 16-08-2012.

⁶⁴ Οι δέκα τομείς δράσεως που πρότεινε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την υλοποίηση των στόχων της πρωτοβουλίας eEurope ως "προσχέδιο δράσης" ήταν: 1. η κατάρτιση της νεολαίας στις νέες τεχνολογίες και φυσικά στο Internet με τη συμβολή των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, 2. η αύξηση του ανταγωνισμού στο χώρο των τηλεπικοινωνιών ώστε να προσφέρεται οικονομικότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο, 3. η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω της καθιέρωσης αξιόπιστου νομικού πλαισίου, 4. η άμεση πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές και η διαδικτυακή συνεργασία των πανεπιστημίων και των ερευνητικών εργαστηρίων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, 5. η δημιουργία "έξυπνων καρτών" για την ενίσχυση της ασφάλειας κατά την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, 6. η διάθεση σημαντικών κεφαλαίων για τη δημιουργία μικρομεσαίων επιχειρήσεων που θα ασχολούνται με την ψηφιακή τεχνολογία, 7. η διασφάλιση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Διοίκηση. Οι πολιτικές που αναφέρονταν στον χώρο αυτό προέβλεπαν τη σύνδεση των δημόσιων οργανισμών στο διαδίκτυο μέσω του οποίου θα παρέχονταν, με τρόπο άμεσο, τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, χρήσιμες διοικητικές πληροφορίες ενώ παράλληλα θα δημοσιεύονταν και οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων, γεγονός το οποίο θα ενίσχυε αποφασιστικά τη διασφάλιση του ελέγχου και της διαφάνειας αυτών.⁶⁵

Στόχοι, λοιπόν, των παραπάνω πολιτικών που υιοθετήθηκαν για τη Δημόσια Διοίκηση και που έπρεπε να υλοποιηθούν από όλα τα κράτη μέλη της κοινότητας μέχρι το τέλος του 2000 ήταν:

- ✓ η άντληση μέσω διαδικτύου από τους δημόσιους οργανισμούς τεσσάρων βασικών τύπων δημόσιων δεδομένων: νομικές και διοικητικές πληροφορίες, πολιτιστικές πληροφορίες, περιβαλλοντικές πληροφορίες και στοιχεία για τις συνθήκες κίνησης και κυκλοφοριακής συμφόρησης σε πραγματικό χρόνο,
- ✓ η δημιουργία ιστότοπων οι οποίοι θα επέτρεπαν τη διαβούλευση για καίρια πολιτικά ζητήματα και σημαντικές πολιτικές αποφάσεις,
- ✓ η ύπαρξη ηλεκτρονικών δημόσιων πυλών στις οποίες οι πολίτες θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση διπλής κατευθύνσεως, θα παρεχόταν δηλαδή η δυνατότητα σε αυτούς να ζητάνε ηλεκτρονικά τις όποιες πληροφορίες χρειάζονται και να παραλαμβάνουν κατά τον ίδιο τρόπο τις απαντήσεις αυτών.⁶⁶

Με τους στόχους αυτούς, η Ευρωπαϊκή Κοινότητα πίστευε πως τα οφέλη που θα προέκυπταν για τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης σε όλα τα κράτη μέλη θα ήταν

των ατόμων με ειδικές ανάγκες, 8. η προσφορά ηλεκτρονικών παροχών υγείας μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες για ασθένειες και ιατρικές ανακοινώσεις, τη σύνδεση ευρωπαϊκών ιατρικών βιβλιοθηκών και τη διάθεση ηλεκτρονικής κάρτας υγειονομικής περίθαλψης, 9. η ανάπτυξη "ευφών" μεταφορικών συστημάτων οι οποίοι θα παρέχουν ασφάλεια κατά τη διάρκεια της μετακίνησης των ευρωπαϊών πολιτών (π.χ. η ύπαρξη τηλεφωνικού κέντρου για σημαντικές πληροφορίες με πολυγλωσσική υποστήριξη και 10. η on-line σύνδεση των δημόσιων οργανισμών και η ηλεκτρονική παροχή διοικητικών πληροφοριών. [βλ. «*Ευρώπη – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους*» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24221_el.htm, 16-08-2012 και Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2001). «*eEurope – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους*». Βρυξέλλες: Γενική Διεύθυνση Τύπου και Επικοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο ec.europa.eu/publications/booklets/others/04/txt_el.pdf, 16-08-2012 και Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000. «*eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους*», σσ 5 - 16 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/greek.pdf, 16-08-2012.

⁶⁵ Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000. «*ό.π.*», σ 16 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/greek.pdf, 16-08-2012.

⁶⁶ Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000, «*ό.π.*», σ 16 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/greek.pdf, 16-08-2012.

ανεκτίμητα καθώς, με τη σωστή υλοποίηση των κοινοτικών οδηγιών, οι δημόσιοι οργανισμοί θα γεφύρωναν το χάσμα μεταξύ αυτών και των πολιτών, θα μειώναν αισθητά τις δημόσιες δαπάνες καθώς θα περιόριζαν τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, θα έδιναν ώθηση στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας αλλά και θα προσέφεραν καλύτερη διοικητική ενημέρωση σε ευρωπαϊκό επίπεδο.⁶⁷

2.4. Τα σχέδια δράσης eEurope 2002 και eEurope 2005

Η πρωτοβουλία eEurope, που ήδη γνωρίσαμε και συζητήθηκε στο Συμβούλιο της Λισσαβόνας, έγινε δεκτή από όλα τα κράτη μέλη της Ένωσης κατά τη διάρκεια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Feira της Πορτογαλίας τον Ιούνιο του 2002. Οι δέκα τομείς δράσεως, στα πλαίσια των οποίων κινήθηκε η εν λόγω πρωτοβουλία, υποβλήθηκαν σε αναθεώρηση και υιοθετήθηκαν με το σχέδιο δράσης «eEurope 2002 – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους», με εξήντα τέσσερις συνολικά στόχους οι οποίοι έπρεπε να πραγματοποιηθούν μέχρι τα τέλη του 2002.⁶⁸

Το ανανεωμένο, λοιπόν, σχέδιο δράσης eEurope 2002 περιελάμβανε πολιτικές οι οποίες κατατάσσονταν σε τρεις βασικούς στόχους: i. σε φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο, ii. στην επένδυση στα άτομα και στις δεξιότητες αυτών και iii. στην τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου. Στον τελευταίο, μάλιστα, στόχο, οι δράσεις του σχεδίου αναφέρονταν και στη Δημόσια Διοίκηση προωθώντας την ανάγκη της ενίσχυσης της ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.⁶⁹

Τα μέτρα που προτείνονταν προς την παραπάνω αυτή κατεύθυνση, την ανάπτυξη δηλαδή της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (e – government), αφορούσαν την εξασφάλιση της ηλεκτρονικής πρόσβασης των πολιτών σε βασικές

⁶⁷ Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000, «ό.π.», σ 16 στο ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/2002/greek.pdf, 16-08-2012.

⁶⁸ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών. (2003). «eEurope 2002 Τελική Έκθεση» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0066:EL:HTML, 16-08-2012.

⁶⁹ «eEurope 2002» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226a_el.htm, 16-08-2012.

δημόσιες υπηρεσίες που είχαν οριστεί σε είκοσι στον αριθμό⁷⁰, την ύπαρξη απλοποιημένων ηλεκτρονικών διοικητικών διαδικασιών που είχαν άμεση σχέση με τις επιχειρήσεις (π.χ. τα απαραίτητα βήματα για τη σύσταση μίας εταιρείας), την καθιέρωση χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών για την παροχή δημοσίων εγγράφων καθώς και τη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών και την ανταλλαγή δεδομένων και εμπειριών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο με τη χρήση διάφορων κοινών προγραμμάτων (όπως το IDA- Interchange of Data between Administrations).⁷¹

Και ενώ οι παραπάνω δράσεις του σχεδίου eEurope 2002 επέφεραν σημαντικές αλλαγές, τόσο στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης όσο και στην ποιοτική συναλλαγή των πολιτών με αυτές μέσω της ραγδαίας εξάπλωσης του Internet, η Ένωση θέλησε να δώσει νέα πνοή στους στόχους της Στρατηγικής της Λισσαβόνας προωθώντας το σχεδιασμό ενός νέου προγράμματος, του eEurope 2005, το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, τον Ιούνιο του 2002. Κύριος στόχος του νέου αυτού προγράμματος ήταν να μετατρέψει την υπάρχουσα σύνδεση του διαδικτύου σε αυξημένη οικονομική παραγωγικότητα διασφαλίζοντας παράλληλα τις προϋποθέσεις που χρειάζονταν για ευκολότερες προσβάσιμες υπηρεσίες προς όλους τους πολίτες υπό την εγγύηση μίας ασφαλούς υποδομής ευρυζωνικών⁷² δικτύων.⁷³

⁷⁰ Οι είκοσι βασικές δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση ηλεκτρονικά, είτε μέσω της κεντρικής διοίκησης είτε μέσω της τοπικής αυτοδιοίκησης, αναφέρονται στο Παράρτημα 3.

⁷¹ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). «eEurope 2002 – Κοινωνία πληροφοριών για όλους. Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, 19 – 20 Ιουνίου». Βρυξέλλες: Ιδίου, σ 20 – 22 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_el.pdf, 16-08-2012 και Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών, «ό.π.» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0066:EL:HTML, 16-08-2012.

⁷² Με τον όρο «ευρυζωνικό δίκτυο» νοείται το δίκτυο εκείνο χαρακτηριστικά του οποίου είναι η υψηλή ταχύτητα και η συνεχής σύνδεση, χωρίς ωστόσο να υπάρχει ένας σαφής ορισμός αυτού που να είναι ευρέως αποδεκτός. [βλ. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης, 21 – 22 Ιουνίου 2002». Βρυξέλλες: Ιδίας, σ 8 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf, 16-08-2012.]

⁷³ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών, «ό.π.» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0066:EL:HTML, 16-08-2012 και «eEurope 2005» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_el.htm, 16-08-2012.

Το σχέδιο, λοιπόν, eEurope 2005, εστίασε την προσοχή του σε έναν μικρό αριθμό επιμέρους στόχων⁷⁴, σύμφωνα με τους οποίους θα αναπτύσσονταν νέες και σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση "e-government", υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης "e-learning" και υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας "e-health"), θα δινόταν η απαραίτητη ενίσχυση για την ανάπτυξη ενός δυναμικού περιβάλλοντος για τις ηλεκτρονικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (ηλεκτρονικό επιχειρείν "e-business") ενώ παράλληλα θα προωθούνταν οι ανάλογες δράσεις τόσο για την εξάπλωση ευρυζωνικών υποδομών σε ανταγωνιστικές τιμές όσο και για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών για την ασφάλεια αυτών.⁷⁵

Από τους παραπάνω αυτούς στόχους, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι, και στην εκπόνηση αυτού του σχεδίου δράσης, η Ένωση έδωσε ιδιαίτερη βαρύτητα στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης. Για την ανάπτυξη μάλιστα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάστηκαν δράσεις οι οποίες είχαν ως περιεχόμενο την

⁷⁴ Οι δράσεις που προτάθηκαν για την εκπλήρωση των στόχων των επιμέρους τομέων, πέρα από τον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ήταν οι εξής: i. για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης "e-learning": η παροχή πρόσβασης στο διαδίκτυο σε υψηλές ταχύτητες και σε συνεχή σύνδεση σε όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια, και κυρίως στους φοιτητές που ασχολούνταν με την έρευνα, η προώθηση από την Επιτροπή της πραγματοποίησης ερευνών για τη δημιουργία δικτύων και πλατφόρμων που θα προσέφεραν υψηλές επιδόσεις καθώς και η συνεχής επιμόρφωση των ενηλίκων υπό την ευθύνη των κρατών μελών με σκοπό την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων για την προσφορά εργασίας μέσα στην κοινωνία της γνώσης, ii. για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας "e-health": η καθιέρωση από την Επιτροπή της ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας με σκοπό την παροχή υγειονομικής περίθαλψης των ευρωπαίων πολιτών που βρίσκονται σε άλλο κράτος μέλος πέρα από την χώρα τους χωρίς την κατάθεση περιττών εγγράφων, η εξάπλωση στα κράτη μέλη δικτύων τα οποία θα παρείχαν τις απαραίτητες πληροφορίες υγείας στα διάφορα σημεία περίθαλψης (νοσοκομεία, κέντρα υγείας, εργαστήρια, κ.ο.κ.) καθώς και η πρόσβαση των πολιτών σε ανάλογες δικτυακές υπηρεσίες με σκοπό την εξασφάλιση προσωπικών οφελών (π.χ. την πρόσβαση σε ιατρικούς φακέλους, την ηλεκτρονική απολαβή εξόδων για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, κ.ο.κ.), iii. για το ηλεκτρονικό επιχειρείν "e-business": η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου νομικού πλαισίου το οποίο θα παρείχε την απαραίτητη προστασία για τις δικτυακές αγορές και πωλήσεις, η δημιουργία από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου στήριξης για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σκοπό την ενεργή δράση τους στον τομέα αυτό καθώς και η ανταλλαγή λύσεων από τις ίδιες τις επιχειρήσεις για θέματα που αφορούν την ασφάλεια, τις συναλλαγές και τις ηλεκτρονικές πληρωμές, iv. για την ευρεία διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης: η προώθηση των επενδύσεων για την ανάπτυξη του τομέα των ευρυζωνικών επικοινωνιών, η θέσπιση νέου κανονιστικού πλαισίου που θα επέτρεπε τη διάθεση περισσότερων συχνοτήτων για ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες, την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών στις περιφέρειες των κρατών μελών, η διάθεση βασικών δημόσιων υπηρεσιών σε σύγχρονες τεχνολογικές πλατφόρμες και η προώθηση των ενεργειών για την καθιέρωση της ψηφιακής τηλεόρασης και v. για την ασφαλή υποδομή πληροφοριών: η δημιουργία ειδικής υπηρεσίας για την ασφάλεια των δικτύων και την πάταξη των όποιων αξιόποινων πράξεων που αφορούσαν τον κυβερνοχώρο, η ανάπτυξη ασφαλούς κλίματος τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στις δημόσιες διοικήσεις για τη λειτουργία των νέων τεχνολογιών καθώς και η προστασία της συνεργασίας και της ανταλλαγής δημόσιων πληροφοριών μεταξύ δημόσιων οργανισμών. [βλ. «eEurope 2005» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226_el.htm, 16-08-2012.]

⁷⁵ «Σχέδιο δράσης eEurope 2005: το επόμενο βήμα για την ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας» στο europa.eu/rapid/press-release_IP-02-768_el.htm?locale=en, 16-08-2012 και «eEurope 2005» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226_el.htm, 16-08-2012.

ευρυζωνική σύνδεση, την διαλειτουργικότητα, τις διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες, τις δημόσιες συμβάσεις και τα δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο.⁷⁶ Πιο αναλυτικά:

- όσον αφορά την *ευρυζωνική σύνδεση* και τις *διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες*, οι κυβερνήσεις των κρατών μελών θα έπρεπε να προωθήσουν τη σύνδεση των δημόσιων οργανισμών τους σε δίκτυα υψηλής ταχύτητας και σε νέες σύγχρονες επικοινωνιακές πλατφόρμες (όπως τις συσκευές κινητών επικοινωνιών τρίτης γενιάς) παρέχοντας παράλληλα τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες, ακόμα και στις ομάδες με ιδιαίτερες ικανότητες (όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι ηλικιωμένοι, κτλ), να έχουν εύκολη ηλεκτρονική πρόσβαση σε μία σειρά από βασικές υπηρεσίες,
- στο πλαίσιο της δράσης της *διαλειτουργικότητας*, τα κράτη μέλη της κοινότητας ήταν αναγκαίο να συμφωνήσουν μέχρι τα τέλη του 2003 σε ένα κοινό σχέδιο παροχής πανευρωπαϊκών πληροφοριών και υπηρεσιών, τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις, ενώ παράλληλα ήταν απαραίτητο να συμβάλλουν και στη δημιουργία μίας κοινής βάσης δεδομένων ώστε να υπήρχε η δυνατότητα σύγκρισης των πολιτικών που υιοθετούνταν από τις εκάστοτε κυβερνήσεις των μελών ως προς τις κοινοτικές οδηγίες,
- η οδηγία που αναφερόταν στις *δημόσιες συμβάσεις* τόνιζε την ανάγκη οι δημόσιοι οργανισμοί των κρατών μελών, ακολουθώντας ένα επικείμενο νομοθετικό κοινοτικό πλαίσιο, να εκπληρώσουν σταδιακά τον στόχο της ηλεκτρονικής διεξαγωγής των διαγωνισμών για τις προμήθειες, γεγονός το οποίο θα συνέβαλε δραστικά στη μείωση ενός σημαντικού μέρους του λειτουργικού κόστους των αρμόδιων υπηρεσιών,
- και τέλος, όσον αφορά τα *δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο*, το σχέδιο δράσης eEurope 2005 τόνιζε την ανάγκη να αναλάβουν οι κυβερνήσεις των κρατών μελών την ευθύνη να ενισχύσουν τα σημεία αυτά πρόσβασης σε τοπικό επίπεδο (π.χ. στους Δήμους) με ευρυζωνική σύνδεση ώστε να παρέχεται ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός το οποίο θα συνέβαλε δραστικά τόσο στην καλύτερη εξυπηρέτηση αυτών όσο και στην αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών. Σε αυτόν τον τελευταίο μάλιστα τομέα δράσης, η Επιτροπή αναφερόταν

⁷⁶ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης, 21 – 22 Ιουνίου 2002». Βρυξέλλες: Ιδίας, σσ 12 – 13 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf, 16-08-2012.

και στην αναγκαία ανάπτυξη ομαλών συνεργασιών μεταξύ των δημοσίων οργανισμών με φορείς του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι θα μπορούσαν να προσφέρουν με τη σειρά τους την απαραίτητη τεχνογνωσία που χρειαζόταν για τη δημιουργία κατάλληλων λογισμικών προγραμμάτων.⁷⁷

Μελετώντας, λοιπόν, κανείς τις παραπάνω δράσεις, τόσο του σχεδίου eEurope 2002 όσο και του σχεδίου eEurope 2005, μπορεί να διακρίνει την σπουδαιότητα που έδωσε η Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης και στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών αυτής, μέσω της κοινωνίας της πληροφορίας, για να μπορέσουν να πραγματοποιηθούν οι στόχοι που είχαν τεθεί στο Συμβούλιο της Λισσαβόνας. Το ενδιαφέρον της μάλιστα αυτό, για το χώρο του δημοσίου τομέα, εκδηλώθηκε και στο επόμενο στρατηγικό σχέδιο, το i2010, μέσω του οποίου εισήγαγε νέες πολιτικές για την εφαρμογή και την προώθηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

2.5. Η στρατηγική i2010

Η νέα στρατηγική που παρουσιάστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο εαρινό Συμβούλιο του 2005, αντικαθιστώντας το τελευταίο σχέδιο δράσης eEurope και δίνοντας νέα ώθηση στους στόχους της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, ήταν η στρατηγική «i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010». Κύριο χαρακτηριστικό του νέου αυτού προγράμματος ήταν η έμφαση που δόθηκε σε μία σφαιρική κοινοτική πολιτική για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης με σκοπό την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και τη δημιουργία περισσότερων θέσεων απασχόλησης.⁷⁸

⁷⁷ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). «*ό.π.*», σσ 8, 11 - 13 στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf, 16-08-2012 και Κοκκίνου Α. – Κομνηνός Σπ. – Μαντζιώκας Αθ. – Χάλαρης Ι. «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*», σσ 14 – 15 στο dee.gr/uploads/e-government_in_Eu.pdf, 16-08-2012.

⁷⁸ «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm, 17-08-2012 και Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2005). «*Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών: "Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση"*». Βρυξέλλες: Ιδίας, σσ 3 – 4 στο

Οι στόχοι της ευρωπαϊκής αυτής στρατηγικής⁷⁹, στα πλαίσια των οποίων υιοθετήθηκαν και οι ανάλογες πολιτικές, ήταν οι εξής:

- ❖ η δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την κοινωνία της πληροφορίας όπου θα παρέχονταν οικονομικά προσιτές και ασφαλείς ευρυζωνικές επικοινωνίες και ψηφιακές υπηρεσίες,
- ❖ η ενίσχυση σε επενδύσεις για την έρευνα και την καινοτομία των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με σκοπό την δημιουργία περισσότερων θέσεων εργασίας και τη βελτίωση της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας και
- ❖ η επίτευξη μίας κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς, με ισότιμη συμμετοχή όλων των Ευρωπαίων πολιτών, παρέχοντας καλύτερες και ποιοτικότερες δημόσιες υπηρεσίες προάγοντας παράλληλα την ποιότητα ζωής.⁸⁰

Ο τελευταίος, μάλιστα, στόχος της στρατηγικής αυτής απασχόλησε ιδιαίτερα την Επιτροπή καθώς η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών είχε αποδειχτεί πως αποτελούσε έναν από τους βασικότερους εκείνους παράγοντες ο οποίος διαδραμάτιζε βασικό ρόλο στο να καταφέρει η Ευρώπη να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις της εποχής, όπως ήταν η απαίτηση των πολιτών για ποιοτικότερη εξυπηρέτηση από τους δημόσιους οργανισμούς, η ανάγκη των επιχειρήσεων για λιγότερη γραφειοκρατία καθώς και η εξασφάλιση διασυνοριακής παροχής δημόσιων πληροφοριών, η οποία ήταν σε θέση

[www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/i2010gr.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/i2010gr.pdf), 17-08-2012.

⁷⁹ Οι στόχοι της στρατηγικής i2010 καθορίζονταν και από το πρόθεμα “i” που τέθηκε μπροστά από την ονομασία της όπου δόθηκαν για αυτό τρεις ερμηνείες: 1. “*internal market for information services*” που αφορούσε τον πρώτο στόχο για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών, 2. “*investment in ICT innovation for competitiveness*” που αφορούσε τον δεύτερο στόχο για την ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα για τις ΤΠΕ και 3. “*inclusion and better quality of life*” που αφορούσε τον τρίτο στόχο για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, της βελτίωσης των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. [βλ. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας. (2007). «*Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ*». Αθήνα: Ιδίον, σσ 17 – 18 στο www.observatory.gr/files/meletes/Π5_ΔΙΕΘΝΕΣ%20ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.pdf, 16-08-2012.]

⁸⁰ «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm, 17-08-2012 και Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2005), «*ό.π.*» σ 4 στο [www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/i2010gr.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/i2010gr.pdf), 17-08-2012 και «Στρατηγική i2010: Η ψηφιακή στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής i2010», *ΣΕΠΕnews*, Απρίλιος – Ιούνιος 2005, σσ 26 – 28 στο www.sepe.gr/files/pdf/sepenews/SEPEnewsIssue14.pdf, 17-08-2012.

να συμβάλλει δραστικά στην κινητικότητα των πολιτών μέσα στους κόλπους της Ένωσης.⁸¹

Οι πολιτικές, λοιπόν, που προωθήθηκαν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά την υλοποίηση της στρατηγικής αυτής επικεντρώθηκαν σε πέντε επιμέρους στόχους, για τους οποίους η Επιτροπή δεσμεύτηκε εξ' αρχής να παρέχει στήριξη στα κράτη μέλη με την προσφορά δύο βοηθητικών μέτρων, τις μετρήσεις του οφέλους αυτής καθώς και της ανταλλαγής των εμπειριών έπειτα από την πρακτική εφαρμογή της με διάφορους δικτυακούς μηχανισμούς. Οι πέντε αυτοί επιμέρους στόχοι ήταν οι εξής:

- i.** η προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, για την οποία η Επιτροπή μέσω του σχεδίου δράσης παρότρυνε τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν σε όλους τους πολίτες, χωρίς την περιθωριοποίηση των κοινωνικά μειονεκτούντων ομάδων, την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες προωθώντας ερευνητικά έργα για την καινοτόμα χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών, όπως την ψηφιακή τηλεόραση, την κινητή και σταθερή τηλεφωνία, πραγματοποιώντας παράλληλα συγκριτικές αξιολογήσεις και ανταλλαγές πρακτικών εμπειριών με τα υπόλοιπα κράτη μέλη ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή χρήση αυτών,
- ii.** η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα, όπου σύμφωνα με την εν λόγω στρατηγική οι καινοτόμες χρήσεις των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών στους δημόσιους οργανισμούς θα προσέφεραν τον περιορισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών καθώς και την απαραίτητη διαφάνεια και λογοδοσία αυτών με στόχο την αύξηση της απόδοσης των δημοσίων υπηρεσιών και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών,
- iii.** η υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ισχυρό αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπου η Επιτροπή με τη συνεργασία των κρατών μελών τόνισε την ανάγκη να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην προώθηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που

⁸¹ «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226j_el.htm, 17-08-2012 και Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2006). «Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 – Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων». Βρυξέλλες: Ιδίας, σσ 3 – 4 στο [www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010.pdf), 17-08-2012.

θα μπορούσαν να μειώσουν το διοικητικό λειτουργικό κόστος. Σύμφωνα με τον στόχο αυτό, τα κράτη μέλη θα έπρεπε να επιδείξουν την απαραίτητη προσοχή στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων ώστε, έως το τέλος του 2010, όλες οι προμήθειες του δημοσίου τομέα να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Η στρατηγική αυτή θα συνέβαλλε αποφασιστικά στη μείωση κόστους που αφορούσε τις δαπάνες για προμήθειες ενώ παράλληλα θα βοηθούσε και στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων καθώς οι τελευταίες θα αποκτούσαν ευκολότερη πρόσβαση σε αυτές. Εκτός βέβαια από τις δημόσιες συμβάσεις, η Επιτροπή παρότρυνε τα κράτη μέλη να προωθήσουν και άλλες σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως τις υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας στον ευρύτερο χώρο της Ένωσης, τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που σχετίζονταν με την φοίτηση στο εξωτερικό, τις υπηρεσίες που αφορούσαν την ασφάλιση όπως την ηλεκτρονική συνταγογράφηση, κ.ο.κ.,

iv. *η εφαρμογή βασικών καταλυτικών παραγόντων*, η οποία θα προσέφερε μία νέα πνοή στην πρόοδο των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών. Με την έννοια "καταλυτικοί παράγοντες", η Επιτροπή αναφερόταν σε τρεις ενέργειες: 1. *την διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eIDM)*, όπου τα κράτη μέλη θα εξασφάλιζαν συστήματα τα οποία θα παρείχαν την απαιτούμενη ηλεκτρονική ταυτοποίηση των χρηστών για τις δημόσιες υπηρεσίες τόσο στο δικό τους κράτος όσο και στα υπόλοιπα κράτη μέλη της Ένωσης, 2. *τον ηλεκτρονικό έλεγχο γνησιότητας εγγράφων*, για τον οποίο η Επιτροπή μαζί με τα κράτη μέλη θα προωθούσαν την δημιουργία ενός κοινού πλαισίου αναφοράς για θέματα διαχείρισης και επικύρωσης εγγράφων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο (έγγραφα όπως πιστοποιητικά σπουδών) και 3. *την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση*, η οποία θα συνέβαλλε στην εύκολη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά μητρώα και αρχεία δημόσιων υπηρεσιών,

v. *η τόνωση της συμμετοχής των πολιτών και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων*, για την οποία η Επιτροπή τόνισε στα κράτη μέλη την ανάγκη να προωθήσουν ανάλογες δράσεις με τη χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών με σκοπό την ενεργή συμμετοχή όλων των πολιτών στις διάφορες φάσεις λήψης αποφάσεων των δημόσιων πολιτικών με απώτερο στόχο την διατήρηση της κοινωνικής συνοχής. Μία από τις δράσεις αυτές που προτάθηκε ήταν και η δημιουργία ιστολογίων μέσω των οποίων οι πολίτες θα μπορούσαν να προβούν σε δημόσιες συζητήσεις και να εκφράσουν τις όποιες πολιτικές τους

απόψεις. Η ανάγκη, βέβαια, αυτή της κοινωνικής συμμετοχής τονίστηκε και σε επίπεδο ευρωπαϊκό, όπου η Επιτροπή με τη σειρά της δεσμεύτηκε να υλοποιήσει ανάλογες δράσεις για την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών σε θέματα ευρωπαϊκά όπως και την αξιοποίηση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών για την διαφάνεια των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.⁸²

Οι παραπάνω δράσεις της στρατηγικής i2010, όπως και οι δράσεις που προωθήθηκαν και για τους άλλους δύο στόχους⁸³ μέσα στα πλαίσια του προγράμματος αυτού, φανέρωναν την ανάγκη στη σημασία που έπρεπε να δοθεί τόσο από την Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και από τα επιμέρους κράτη μέλη στην αξιοποίηση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών με απώτερο στόχο την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Δράσεις, οι οποίες όπως ήταν λογικό υιοθετήθηκαν και επηρέασαν τις

⁸² Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2006), «ό.π.», σσ 4 – 13 στο [www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010.pdf), 17-08-2012 και «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226j_el.htm, 17-08-2012.

⁸³ Οι δράσεις οι οποίες προωθήθηκαν μέσω της στρατηγικής i2010 και αφορούσαν τους στόχους της δημιουργίας ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου για την κοινωνία της πληροφορίας και της ενίσχυσης της έρευνας για την ανάπτυξη των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών ήταν οι εξής: i) για τη δημιουργία του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της κοινωνίας της πληροφορίας, η Ένωση θα προέβαινε: στην αναθεώρηση του θεσμικού πλαισίου που υπήρχε για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες με σκοπό τη διατύπωση μίας νέας στρατηγικής για τη διαχείριση των ραδιοσυχνοτήτων, στην αναθεώρηση του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες προσεγγίζοντας εκ νέου την οδηγία "τηλεόραση χωρίς σύνορα", στην προώθηση της αποτελεσματικής εφαρμογής του κοινοτικού κεκτημένου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας, στην υποστήριξη προγραμμάτων για την διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου μάθησης όπως το "e-learning", στην υλοποίηση πολιτικών για την παροχή ασφαλούς ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας και τέλος, στην προώθηση δράσεων για θέματα διαλειτουργικότητας. ii) για την ενίσχυση της έρευνας για την ανάπτυξη των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών, η Επιτροπή πρότεινε: την πλήρη υποστήριξη των ερευνητικών προγραμμάτων για την ανάπτυξη αυτών και προέτρεπε τα κράτη μέλη να ακολουθήσουν την ίδια πολιτική, την προώθηση των τεχνολογικών προγραμμάτων που βρίσκονταν στην υπηρεσία της γνώσης και της δημιουργικότητας, των αξιόπιστων λογισμικών, των σύγχρονων τεχνολογιών όπως η νανοηλεκτρονική, την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την επίλυση προβλημάτων που απασχολούσαν τον τομέα αυτό και που είχαν σχέση με την ασφάλεια, την αξιοπιστία, την διαχείριση της ταυτότητας και των δικαιωμάτων, την υιοθέτηση μέτρων για την ενίσχυση των ιδιωτικών εταιρειών στο να επενδύσουν στην έρευνα των νέων τεχνολογιών, την κατάθεση προτάσεων για μία κοινωνία της πληροφορίας προσβάσιμη σε όλους, τη ρύθμιση των ζητημάτων που τίθονταν ως φραγμοί στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και την υιοθέτηση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τέλος, την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας που προωθούσαν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή σε νέες δεξιότητες. [βλ. «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm, 17-08-2012 και Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2005), «ό.π.», σσ 4 - 10 στο [www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/i2010gr.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/i2010gr.pdf), 17-08-2012.]

« Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη: η περίπτωση των ΚΕΠ »

πολιτικές των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών, μία από τις οποίες φυσικά υπήρξε και η χώρα μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η επιρροή της ευρωπαϊκής πολιτικής στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Η πορεία προς τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

3.1. Η στροφή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Όντας η χώρα μας μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης δε θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη από τις ευρωπαϊκές πολιτικές που έθεταν τον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης στο επίκεντρο των ευρωπαϊκών δράσεων. Οι ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες που υιοθετήθηκαν κατά καιρούς κατάφεραν να επηρεάσουν και τις δράσεις της ελληνικής πολιτικής στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, στην προσπάθεια πάντα της χώρας να εναρμονιστεί με τα ευρωπαϊκά δεδομένα στοχεύοντας στον «εξευρωπαϊσμό»⁸⁴ των διοικητικών της μηχανισμών.

Η ζήτηση, λοιπόν, της Ένωσης για διοικήσεις «ευκίνητες, ανοιχτές και έξυπνες»⁸⁵, με προκαθορισμένους στόχους και μετρήσιμα αποτελέσματα, με

⁸⁴ Με την υπογραφή της συνθήκης προσχώρησης της χώρας στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες, τον Μάιο του 1979, η χώρα δεσμεύτηκε να σέβεται το κοινοτικό κεκτημένο στο σύνολό του (Συνθήκες, συμφωνίες, οδηγίες, κτλ) αναλαμβάνοντας παράλληλα την υποχρέωση να προσαρμόζει την θέση και τις πολιτικές της ανάλογα με τις κοινοτικές πολιτικές στάσεις. Η υποχρέωσή της αυτή στηριζόταν στην ευρύτερη έννοια του «εξευρωπαϊσμού», βάση της οποίας οι χώρες που ενσωματώνονταν στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα έπρεπε να εντάσσουν, με τρόπο ομαλό και ανάλογο με τα ιδιαίτερα εθνικά χαρακτηριστικά τους, την πολιτική και οργανωτική δομή της Ένωσης. [βλ. Κουτσοφλιανιώτη Θ. Α. (2002). «Η ένταξη της Ελλάδας στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες» στο Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο. «*Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Ένας Απολογισμός*». Αθήνα: Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα – Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης και Πολιτισμού (ΕΚΕΠΠ), σ 13 και Ιωακειμίδης Κ. Π. (1997). «*Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση 1981- 1996. Προοπτικές του Εξευρωπαϊσμού στην Ελλάδα*». Αθήνα: Θεμέλιο, σσ 11 – 13 και βλ. επίσης Sandel J. M. (2003). «*Ο Φιλελευθερισμός και τα Όρια της Δικαιοσύνης*» (μετάφραση: Γεωργιοπούλου Κ. / εισαγωγή – επιμέλεια: Μολύβας Γρ.). Αθήνα: Πόλις.]

⁸⁵ Σημίτης Γ. Κ. (2002). «*Για μια ισχυρή Ελλάδα, σύγχρονη και δημοκρατική*». Αθήνα: Καστανιώτη, σ 33.

ποιοτικές προσφερόμενες υπηρεσίες στους πολίτες και εύκολα προσβάσιμες μέσω των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, οδήγησε σταδιακά την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση σε μία νέα πορεία οργάνωσης και λειτουργίας των οργανισμών και των υπηρεσιών της, πέρα από τα στενά όρια του γραφειοκρατικού προτύπου⁸⁶.

Η παραπάνω, βέβαια, αλλαγή της ελληνικής πολιτικής στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης συντελέστηκε με αρκετά αργά βήματα καθώς τα προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπιστούν ήταν αρκετά και πολλές φορές πολύπλοκα. Η έλλειψη προτύπων στη χώρα νέων μορφών διοίκησης, η πολυπλοκότητα των οργανισμών με την επικάλυψη και τη σύγχυση αρμοδιοτήτων, η απουσία εξειδικευμένου προσωπικού αλλά και η άρνηση για ομαλή συνεργασία και αλλαγή από τους ίδιους τους οργανισμούς, ήταν μερικές μόνο από τις δυσκολίες που έπρεπε να αντιμετωπίσει η ελληνική πολιτική.⁸⁷ Έτσι, αρχικά περιορίστηκε σε αποσπασματικές νομοθετικές διατάξεις που αφορούσαν κυρίως την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.⁸⁸ Σύντομα

⁸⁶ Η νέα μορφή αυτή οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών, η οποία έχει αρχίσει να κυριαρχεί στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, είναι γνωστή και ως "Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ" (New Public Management). Πρόκειται για μία μορφή διοικητικής οργάνωσης η οποία βασίζεται σε δύο αρχές: i. λειτουργεί με κριτήρια επιχειρησιακά σύμφωνα με τα οποία επικεντρώνει την προσοχή της στον τομέα της διαχείρισης, προγραμματίζοντας τις δράσεις της με μεθόδους που έχουν συνέπεια και συνέχεια και υπολογίζοντας παράλληλα εξ' αρχής το λειτουργικό κόστος των δραστηριοτήτων της επιδιώκοντας όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αποδοτικότητα των υπηρεσιών της με όσο το δυνατόν χαμηλότερο κόστος, ii. έχει εξωστρεφή προσανατολισμό θέτοντας ως επίκεντρο της δράσης της τον πολίτη, παρέχοντας σε αυτόν υπηρεσίες οι οποίες ικανοποιούν ουσιαστικά τις αναμονές και τις ανάγκες αυτού και βάση των οποίων ο πολίτης γίνεται ο τελικός κριτής της χρηστής λειτουργίας των υπηρεσιών της. [βλ. Μακρυδημήτρης Α. (2001). «Δημόσια Διοίκηση: Αναδιοργάνωση και Μεταρρύθμιση στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα» στο Μακρυδημήτρης Α. και συν. «Το Κράτος στον 21^ο αιώνα». Αθήνα: Ειδική Εκδοτική, σσ 16 – 17 και Μιχαλόπουλος Ν. (2001). «Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους – πολίτη» στο Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών. «Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» (επιμέλεια: Σπηλιωτόπουλος Π. Επ. – Μακρυδημήτρης Α.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα, σσ 189 – 195 και Chandler A. J. (2003). «Συμπεράσματα: Παγκοσμιοποίηση και δημόσια διοίκηση» στο Chandler A. J. «Δημόσια Διοίκηση: Συγκριτική Ανάλυση» (επιστημονική επιμέλεια: Σπανού Κ.). Αθήνα: Παπαζήση, σσ 463, 467 - 471.]

⁸⁷ Αποστολάκης Ι. (2001). «Νέες τεχνολογίες στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: διαδικασίες ενσωμάτωσης της πληροφορικής και σύγχρονων μορφών επικοινωνίας» στο Μακρυδημήτρης Α. και συν. «Το Κράτος στον 21^ο αιώνα». Αθήνα: Ειδική Εκδοτική, σσ 72 – 75.

⁸⁸ Η χώρα μας είχε κατανοήσει την ανάγκη αλλαγής του χαρακτήρα της δημόσιας διοίκησης και την στροφή αυτής προς τον πολίτη (κυρίως με την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών) αρκετά χρόνια πριν από τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι το νομοθετικό διάταγμα του 1959 (3983/1959) το οποίο όριζε την δημιουργία υπηρεσιών για υποβολή παραπόνων από τους πολίτες σε κάθε υπουργείο και σε κάθε νομαρχιακό μέγαρο της χώρας, το προεδρικό διάταγμα του 1975 (770/1975) βάση του οποίου συστάθηκε τηλεφωνικό κέντρο διοικητικών πληροφοριών (το γνωστό τότε "177"), το προεδρικό διάταγμα του 1976 (248/1976) το οποίο όριζε την επιβράβευση των υπαλλήλων οι οποίοι θα κατέθεταν μελέτες για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας καθώς και ο νόμος του 1979 (865/1979) ο οποίος προέβλεπε την εξουσιοδότηση

όμως έγινε αντιληπτό ότι οι εν λόγω ενέργειες δεν ήταν αρκετές για τον απαραίτητο εκσυγχρονισμό αυτής και για την εναρμόνιση των εθνικών πολιτικών με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές. Η χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας παρουσιαζόταν επιτακτική. Τα νέα τεχνολογικά μέσα (η τηλεομοιοτυπία, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το διαδίκτυο, οι «υπηρεσίες μίας στάσης») φάνταζαν αναγκαία τόσο για τη διευκόλυνση των επαφών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες και την ουσιαστική εξυπηρέτηση αυτών όσο και για την επιθυμητή αλλαγή των δημόσιων οργανισμών.⁸⁹

Η καθοριστική, λοιπόν, στροφή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συντελέστηκε με την εισαγωγή των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης⁹⁰ στον οικονομικό χάρτη της χώρας, μέσω των οποίων η

υπογραφής υπουργικών αποφάσεων και σε υφιστάμενα ιεραρχικά όργανα (όπως τους Γενικούς Γραμματείς Υπουργείων). Σημαντικές, επίσης, προσπάθειες έγιναν και κατά την διάρκεια της δεκαετίας του 1980 και μετά από αυτήν υπό την επιρροή των ευρωπαϊκών πολιτικών όπου συστάθηκαν ανάλογες υπηρεσιακές μονάδες, όπως η Διεύθυνση Απλούστευσης των Διαδικασιών, η Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη, τα Γραφεία Επικοινωνίας Πολιτών ενώ παράλληλα ψηφίστηκαν και νομοθετικές διατάξεις τόσο για τον εκσυγχρονισμό της διοίκησης όσο και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών (χαρακτηριστικά αναφέρουμε το Ν. 1599/1986 όπου θεσπίστηκαν ρυθμίσεις για τη βελτίωση των σχέσεων κράτους – πολίτη με την προσπάθεια μαζικής κατάργησης δικαιολογητικών, την καθιέρωση της δύναμης της ταυτότητας για τα στοιχεία που αναφέρει, την υποχρέωση των υπηρεσιών για την χορήγηση εντύπων, το Ν. 1892/1990 σύμφωνα με τον οποίο μεταβιβάζονταν αρμοδιότητες σε ιεραρχικά υφιστάμενα διοικητικά όργανα με στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, το Ν. 1943/1991 ο οποίος όριζε τον ανώτατο αριθμό ημερών για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης τονίζοντας πως η χορήγηση απλών διοικητικών εγγράφων θα έπρεπε να γινόταν εντός δέκα ημερών, το Ν. 2539/1997 ο οποίος ρύθμιζε τη δυνατότητα να μπορεί ο πολίτης να υποβάλει αιτήσεις τηλεφωνικά μέσω συγκεκριμένου τηλεφωνικού κέντρου, και αρκετοί άλλοι ακόμα). [βλ. Παπαδημητρόπουλος Δ. (2009). «Η δημόσια πολιτική για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: Νέα Δημόσια Διοίκηση», Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 524 – 527.]

⁸⁹ Νταής Π. (2005). «Η ποιοτική βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από την ελληνική δημόσια διοίκηση ως βασικός παράγοντας καθορισμού του είδους των σχέσεων μεταξύ κράτους και κοινωνίας» στο

www.pspa.uoa.gr/fileadmin/pspa.uoa.gr/uploads/Research/EDE/Conferences/SDE_2005/Papers/Ntais_Panagiotis.pdf, 25-08-2012.

⁹⁰ Τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης αποτελούν πηγές χρηματοδότησης για τα μέλη κράτη της Ένωσης με κύριο στόχο την παροχή οικονομικής ενίσχυσης για την υλοποίηση συγκεκριμένων προγραμμάτων που αφορούν διάφορες κατηγορίες όπως οι υποδομές, οι ανθρωπίνι πόροι, το περιβάλλον, τα δίκτυα μεταφορών, κ.ο.κ. Η αξιοποίηση της χρηματοδότησης αυτής, η οποία προέρχεται από κονδύλια των κοινοτικών ταμείων καθώς και από εθνικούς πόρους, αποφασίζεται από τις εκάστοτε εθνικές αρχές με τη σύμφωνη πάντα γνώμη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. [βλ. Παπαστεριάδου Ν. (2002). «Η σύγκλιση» στο Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο. «Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Ένας Απολογισμός». Αθήνα: Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα – Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης και Πολιτισμού (ΕΚΕΠΠ), σσ 33 – 36.]

Ευρωπαϊκή Ένωση χρηματοδοτούσε εθνικά προγράμματα ανάλογων δράσεων⁹¹. Το πρώτο από τα προγράμματα αυτά εκπονήθηκε στα πλαίσια του Β΄ ΚΠΣ, το 1994, με την ονομασία «Κλεισθένης». Στόχος του εν λόγω επιχειρησιακού προγράμματος ήταν η εισαγωγή των τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες με την προμήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, την εγκατάσταση υποστηρικτικών δικτύων καθώς και την συνεχή επιμόρφωση του διοικητικού προσωπικού πάνω στις νέες τεχνολογίες. Στα πρωτοπόρα επιχειρησιακά έργα που επιτεύχθηκαν στα πλαίσια του προγράμματος αυτού ήταν και η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είχαν σχέση με την φορολογία (TAXISnet) καθώς και η πιλοτική δημιουργία ενός Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης που ονομάστηκε “Σύζευξις” (για το δίκτυο αυτό θα αναφερθούμε αναλυτικά σε επόμενο κεφάλαιο).⁹²

Τα πιο σημαντικά, ωστόσο, βήματα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιήθηκαν στα πλαίσια του Γ΄ ΚΠΣ και υπό την επιρροή των ευρωπαϊκών στόχων που είχαν τεθεί στο Συμβούλιο της Λισσαβόνας για οικονομική και κοινωνική συνοχή. Τα προγράμματα, λοιπόν, τα οποία εκπονήθηκαν για την πραγμάτωση των παραπάνω αυτών στόχων και οδήγησαν στην συνεχή αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα της χώρας και στην ουσιαστική εξυπηρέτηση και πληροφόρηση του πολίτη, ήταν το επιχειρησιακό πρόγραμμα “Κοινωνία της Πληροφορίας”, το επιχειρησιακό πρόγραμμα “Πολιτεία”, το πρόγραμμα “Αριάδνη” και το πρόγραμμα “Αστερίας” καθώς και η δημιουργία της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης υπό την ονομασία “Ερμής”. Όλα τα προγράμματα αυτά, τα οποία συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μίας στάσης (one – stop government), παράδειγμα της οποίας αποτελούν και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, θα προσπαθήσουμε να εξετάσουμε στη συνέχεια.

Πριν φτάσουμε, όμως, στο σημείο αυτό, να γνωρίσουμε δηλαδή την παραπάνω πορεία της ελληνικής πολιτικής, δεν θα ήταν σωστό από μέρους μας να μην

⁹¹ Παρασκευόπουλος Ι. Χρ. (2009). «Ευρωπαϊκή πολιτική συνοχής και εσωτερική αλλαγή στην Ελλάδα» στο Αλμπάνη Μ. κ. συν. «Κατευθύνσεις Προοδευτικής Διακυβέρνησης» (επιμέλεια – εισαγωγή: Ξενάκης Κ. Δ.). Αθήνα: Παπαζήση, σ 242.

⁹² Γιαννουκάκου Α. (2010). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σσ 26 – 27 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012 και Σπακούρη Α. (2008). «Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης». Αθήνα: Υπ.Ε.Π.Θ./Διεύθυνση Εκπαίδευσης, σσ 8 – 9 στο repository.edull.gr/edull/retrieve/4738/1340.pdf, 13-08-2012.

αναφερθούμε, έστω και επιγραμματικά, στην δεύτερη σημαντική περίοδο μεταρρυθμίσεων που ακολούθησε την περίοδο του Γ΄ ΚΠΣ. Η δεύτερη αυτή περίοδος, η περίοδος 2007 – 2013, σηματοδοτήθηκε από την εκπόνηση του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς⁹³, το οποίο περιείχε εννέα Τομεακά Επιχειρησιακά Προγράμματα⁹⁴, τα οποία εγκρίθηκαν επίσημα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το

⁹³ Το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007 – 2013 αποτελεί το έγγραφο προγραμματισμού για την πολιτική που ακολουθεί η χώρα σε επίπεδο εθνικό με κύριο στόχο την επίτευξη της Πολιτικής Συνοχής που επιθυμεί η Ευρωπαϊκή Ένωση σύμφωνα με τους στόχους της αναθεωρημένης Στρατηγικής της Λισσαβόνας το 2005. Η δομή, λοιπόν, του εθνικού αυτού στρατηγικού προγράμματος καθώς και οι προτεραιότητες που τίθενται σε αυτό είναι άμεσα επηρεασμένες από τις Κοινοτικές Στρατηγικές Οδηγίες, οι οποίες έστρεψαν την προσοχή τους στην προώθηση της καινοτομίας, της επιχειρηματικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης μέσω της γνώσης. Το Εθνικό αυτό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων πραγματοποιείται με πόρους από τα ταμεία της Ένωσης και διαιρείται σε επιμέρους Επιχειρησιακά Προγράμματα με γενικούς και ειδικούς στόχους για το κάθε ένα από αυτά. [βλ. Παρασκευόπουλος, «ό.π.», σσ 252 – 255 και «Τι είναι το ΕΣΠΑ» στο www.espa.ge/el/Pages/staticWhatIsESPA.aspx, 25-08-2012.]

⁹⁴ Τα εννέα Επιχειρησιακά Προγράμματα του ΕΣΠΑ 2007 – 2013 τα οποία εγκρίθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχουν ως θέματα: 1) *το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη*, όπου κύριος στόχος είναι η προστασία του περιβάλλοντος υιοθετώντας δράσεις όπως η διαχείριση των αποβλήτων, η προστασία των εδαφών, ο έλεγχος της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, η εγκατάσταση αντιπλημμυρικών έργων μεγάλης κλίμακας, κ.ο.κ., 2) *την ενίσχυση της προσπελασιμότητας*, όπου προωθούνται δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών των εγχώριων μεταφορών, 3) *την ανταγωνιστικότητα και την επιχειρηματικότητα*, υιοθετώντας κίνητρα για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων και τη στροφή αυτών προς την καινοτομία και τις νέες τεχνολογίες, 4) *τη ψηφιακή σύγκλιση*, όπου το πρόγραμμα προσδοκά την επίτευξη δύο γενικών στόχων, τη βελτίωση της παραγωγικότητας τόσο των επιχειρήσεων όσο και των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και την προσφορά ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες χωρίς καμία διάκριση σύμφωνα και με τους στόχους της ευρωπαϊκής στρατηγικής i2010, 5) *την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού*, όπου ενισχύονται δράσεις για την πρόσβαση στο χώρο εργασίας μειονεκτούντων ομάδων, 6) *την εκπαίδευση και τη δια βίου μάθηση*, όπου κύριος στόχος είναι ο εκσυγχρονισμός του εκπαιδευτικού συστήματος και η προσαρμογή αυτού στη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών καθώς και η δημιουργία εκπαιδευτικών ιδρυμάτων για τη συνεχή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, 7) *τη διοικητική μεταρρύθμιση*, όπου ενισχύονται δράσεις για τις διοικητικές και οργανωτικές αλλαγές της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, δράσεις οι οποίες αντιμετωπίζουν τη γραφειοκρατία, οδηγούν στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, αναδιοργανώνουν τις περιφερειακές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, βελτιώνουν την διοικητική ικανότητα των δημοσίων λειτουργών, προωθούν τις αρχές της διαφάνειας και της λογοδοσίας, κ.ο.κ., 8) *την τεχνική υποστήριξη εφαρμογής*, όπου προσφέρεται βοήθεια τόσο στο σχεδιασμό των δράσεων των επιχειρησιακών προγραμμάτων όσο και στην υλοποίηση, την παρακολούθηση, την οικονομική διαχείριση και την αξιολόγηση αυτών και 9) *το εθνικό αποθεματικό απροβλεπτών*, όπου οι δράσεις αφορούν την αντιμετώπιση απρόβλεπτων τοπικών ή τομεακών προβλημάτων, την οικονομική στήριξη της τοπικής κοινωνίας και την ενσωμάτωση αυτής στην παραγωγική διαδικασία με στόχο την εξασφάλιση της κοινωνικής συνοχής. [βλ. www.espa.gr/el/Pages/staticSectoralOP.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPEnvironment.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPAccessibilityImprovement.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPCompetitivenessAndEntrepreneurship.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPHumanResourcesDevelopment.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPEducationandLifelongLearning.aspx, 25-08-2012 & www.espa.ge/el/Pages/staticOPTechnicalSupportforImplementation.aspx, 25-08-2012 & www.espa.gr/el/Pages/staticOPNationalContingencyReserve.aspx, 25-08-2012 & «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση – Επίσημη Υποβολή» (2007) στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Psifiaki_Syglklisi.pdf, 25-08-2012 και

2007. Δύο εκ των προγραμμάτων αυτών αφορούσαν τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης⁹⁵, θέτοντας ως βασικό στόχο τη μετατροπή αυτής σε μία αποτελεσματική δημόσια διακυβέρνηση με ποιοτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω των νέων τεχνολογιών, και την ψηφιακή σύγκλιση⁹⁶, όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναλάμβανε τα ηνία των διοικητικών διαδικασιών μέσω της εγκατάστασης των απαραίτητων υποδομών. Αν και οι δράσεις που υιοθετήθηκαν για την επίτευξη των στόχων των προγραμμάτων αυτών ήταν αρκετά αξιόλογες και κατάφεραν να ενισχύσουν δραστικά στην εισροή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, είναι δύσκολη η εκτενής αναφορά σε αυτές μέσα στα πλαίσια αυτής εδώ της εργασίας. Γι' αυτό ακριβώς το λόγο, θα αρκεστούμε μόνο στην ανάλυση των προγραμμάτων που προαναφέραμε και που εκπονήθηκαν κατά την πρώτη περίοδο δράσης 2000 – 2006 και τα οποία έθεσαν τις βάσεις για την δημιουργία και την καθιέρωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.⁹⁷

3.2. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας - ΚτΠ"

Προσπαθώντας, όπως ήδη έχουμε περιγράψει, να ακολουθήσει η χώρα μας τους ευρωπαϊκούς στόχους που είχαν καθοριστεί στο Συμβούλιο της Λισσαβόνας με τα προγράμματα eEurope 2002 και eEurope 2005, εκπονήθηκε το 1999, με εντολή του τότε Πρωθυπουργού Κωνσταντίνου Σημίτη, αντίστοιχο στρατηγικό κείμενο⁹⁸ για την

«Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Διοικητική Μεταρρύθμιση – Επίσημη Υποβολή» (2007) στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Dioik_Metarritmisi.pdf, 25-08-2012.]

⁹⁵ Βλ. Παράρτημα 4.

⁹⁶ Βλ. Παράρτημα 5.

⁹⁷ Μαύρη Μ. κ. συν. (2009). «Η χρήση των ΣΔΙΤ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Διεθνής και ελληνική εμπειρία» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: Νέα Δημόσια Διοίκηση; Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 862 – 864 και www.espa.gr/el/Pages/staticSectoralOP.aspx, 25-08-2012.

⁹⁸ Το πρώτο στρατηγικό κείμενο για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα εκπονήθηκε το 1995 με το όνομα «Ελληνική Στρατηγική στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα Ζωής» το οποίο προωθήθηκε από τον τότε Υπουργό Βιομηχανίας Κ. Σημίτη. Ανάμεσα στους στόχους του σχεδίου αυτού ήταν και η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από το χώρο της δημόσιας διοίκησης με σκοπό τη βελτίωση των συναλλαγών των πολιτών με αυτήν. [βλ. «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» (2002) στο broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf, 25-08-2012.]

ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την προώθηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας με το όνομα «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» (γνωστό και ως "Λευκή Βίβλος"). Το κείμενο αυτό, αφού παρουσιάστηκε και εγκρίθηκε από το τότε Υπουργικό Συμβούλιο, αποτέλεσε τη βάση για τη μετέπειτα εκπόνηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», πρόγραμμα το οποίο υλοποιήθηκε μέσα στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ και για το οποίο έδωσε την έγκρισή της η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Απρίλιο του 2000.⁹⁹

Το παραπάνω Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, το οποίο σχεδιάστηκε για τη χρονική περίοδο 2000 – 2006, παρουσίαζε έναν καινοτόμο οριζόντιο χαρακτήρα σύμφωνα με τον οποίο οι δράσεις του μοιράζονταν ανάμεσα στα Υπουργεία και στις Περιφέρειες, τα έργα των οποίων αλληλοσυμπληρώνονταν για την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων. Η στρατηγική του στηριζόταν σε τρεις βασικές αρχές, στην καινοτομία και στις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες, στη δημοκρατία και στις ατομικές ελευθερίες καθώς και στις ίσες ευκαιρίες και στην αλληλεγγύη¹⁰⁰, ενώ οι γενικοί του στόχοι προσανατολιζόνταν στην προώθηση της εξυπηρέτησης του πολίτη και στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του, στην ενίσχυση της ανάπτυξης καθώς και στο ενδιαφέρον για το ανθρώπινο δυναμικό¹⁰¹. Για την επίτευξη βέβαια των γενικών αυτών στόχων

⁹⁹ «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» (2002) στο broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf, 25-08-2012 και Γιαννουκάκου Α. (2010). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σ 28 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012

¹⁰⁰ Πιο αναλυτικά, οι βασικές αυτές αρχές της στρατηγικής του εν λόγω Επιχειρησιακού Προγράμματος όριζαν ότι: i. η Κοινωνία της Πληροφορίας θα αναπτυσσόταν μέσω της καινοτομίας και των επιχειρηματικών πρωτοβουλιών για τις οποίες θα έπρεπε να προβλεφθούν οι απαραίτητες θεσμικές ρυθμίσεις για την προώθηση αυτών, ii. η Κοινωνία της Πληροφορίας θα προέβαλλε τις δημοκρατικές διαδικασίες και θα προστάτευε τα δικαιώματα των πολιτών και iii. η Κοινωνία της Πληροφορίας θα ήταν προσιτή σε όλους τους πολίτες παρέχοντας ίσες ευκαιρίες για γνώση των νέων τεχνολογιών και για πρόσβαση σε αυτές ενώ παράλληλα θα επιδείκνυε αλληλεγγύη σε όσους δεν είχαν την δυνατότητα να εισέλθουν στον νέο αυτό κόσμο της τεχνολογίας. [βλ. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών. (2008). «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"». Αθήνα: Ιδίον, σ 1/8 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012.]

¹⁰¹ Πιο αναλυτικά, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚτΠ επιδίωκε στην εκπλήρωση δύο στόχων: α) την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του εφαρμόζοντας δράσεις σε μία σειρά από τομείς της καθημερινής του ζωής, όπως για παράδειγμα στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Στόχος, λοιπόν, ήταν να εισάγει και να εφαρμόσει ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής στον χώρο των δημόσιων οργανισμών με απώτερο στόχο την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών για τον πολίτη και την διευκόλυνση αυτού στις καθημερινές του συναλλαγές με την διοίκηση. β) την ανάπτυξη και το ανθρώπινο δυναμικό, όπου η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών θα οδηγούσε στην αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας στον χώρο της αγοράς, θα ενίσχυε την δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης ενώ παράλληλα θα δημιουργούσε και ένα νέο

ορίστηκαν ειδικοί επιμέρους στόχοι, οι οποίοι αναπτύχθηκαν σε πέντε τομείς: την παιδεία και τον πολιτισμό, την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής, την ανάπτυξη και την απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία, τις επικοινωνίες και την τεχνική βοήθεια¹⁰². Από τους πέντε αυτούς τομείς, θα αναφερθούμε αναλυτικά στον δεύτερο, ο οποίος έθετε στο κέντρο των δράσεων του τον πολίτη μέσω του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.¹⁰³

Η ελληνική, λοιπόν, πολιτική, μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΚτΠ, έστρεψε το ενδιαφέρον της στην ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση με την εισροή των νέων τεχνολογιών στους διάφορους δημόσιους οργανισμούς. Οι δράσεις που υιοθετήθηκαν για τον σκοπό αυτό επιδίωκαν την πραγμάτωση των παρακάτω στόχων:

σύστημα εκπαίδευσης για την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού προσαρμοσμένο στις νέες ανάγκες της εποχής. [βλ. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, «ό.π.», σσ 1/8 - 9 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012.]

¹⁰² Οι δράσεις που σχεδιάστηκαν για την πραγματοποίηση των ειδικών αυτών στόχων ήταν οι εξής: α) για την παιδεία και τον πολιτισμό, η ΚτΠ προέβλεπε την προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος στη ραγδαία ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών εισάγοντας τις απαραίτητες υποδομές τόσο στις σχολικές μονάδες όσο και στις διοικητικές υπηρεσίες αυτών, την προώθηση δημιουργίας ευρυζωνικού δικτύου το οποίο θα συνέδεε ηλεκτρονικά όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα προσφέροντας εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο σε μαθητές, φοιτητές, εκπαιδευτικούς και ερευνητές, στη συνεχή κατάρτιση του εκπαιδευτικού προσωπικού στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις, στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού μέσω της δημιουργίας ηλεκτρονικών κόμβων για την πληροφόρηση και την προώθηση προγραμμάτων με ελληνικό πολιτιστικό περιεχόμενο, β) για την ανάπτυξη και την απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία, η ΚτΠ επιδίωκε την εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας στις ελληνικές επιχειρήσεις με στόχο την αύξηση του βαθμού ανταγωνιστικότητάς τους, την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν ώστε να μπορέσει ο ελληνικός επιχειρηματικός κλάδος να ακολουθήσει τα διεθνή τεκταινόμενα, την προσοχή στις έρευνες που αφορούσαν καινοτόμες ιδέες για την παραγωγική διαδικασία, την ανάπτυξη νέων μεθόδων εργασίας όπως την τηλε-εργασία, την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες με σκοπό την εισαγωγή των μειονεκτούντων κυρίως ομάδων στον χώρο της απασχόλησης καθώς και την καθιέρωση της τηλε-κατάρτισης κυρίως σε παραμεθόριες και απομακρυσμένες περιοχές, γ) για τις επικοινωνίες, η ΚτΠ επιδίωκε την απελευθέρωση της αγοράς των επικοινωνιών με αιώτερο στόχο την αύξηση του ανταγωνισμού και τη μείωση του κόστους, την ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών σε περιφερειακά και τοπικά δίκτυα για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων, τον εκσυγχρονισμό των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη σύνδεση αυτών με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που σχετιζόταν με τον τομέα των επικοινωνιών για την εξοικείωση και την εξειδίκευση αυτού στις νέες τεχνολογίες και δ) για την τεχνική βοήθεια, η ΚτΠ προνοούσε για την ανάπτυξη έργων και την δημιουργία ομάδων με σκοπό την τεχνική υποστήριξη και την παρακολούθηση της εφαρμογής των επιμέρους δράσεων του Επιχειρησιακού Προγράμματος καθώς και την ανάθεση μελετών σε ειδικούς εμπειρογνώμονες για την αναζήτηση πιθανών λαθών και αποτελεσματικών λύσεων. [βλ. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, «ό.π.», σσ 2/1-13, 2/39-73 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012 και Κορρές Μ. Γ. – Τσομπάνογλου Οδ. Γ. (2005). «Τεχνολογική, κοινωνική πολιτική και ανάπτυξη: καινοτομικές δραστηριότητες και απασχόληση στην Ευρώπη». Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός, σσ 320 – 321.]

¹⁰³ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, «ό.π.», σσ 1/3 – 4, 1/7 – 9 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012 και Κορρές – Τσομπάνογλου, «ό.π.», σσ 304 – 306, 320 – 321.

❖ την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών από τους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης, τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, μέσω της ανάπτυξης “online” εφαρμογών σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Σύμφωνα με τον στόχο αυτό, το πρόγραμμα προέβλεπε την ανάπτυξη τεχνολογικών εφαρμογών μέσω των οποίων θα πραγματοποιούνταν η ηλεκτρονική δικτύωση των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης η οποία θα επέτρεπε την ενδοεπικοινωνία των υπηρεσιών και την ανταλλαγή πληροφοριών, θα προωθούνταν η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από τα Υπουργεία στα περιφερειακά κρατικά όργανα και θα ενισχυόταν η διευκόλυνση της επαφής των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω του διαδικτύου με κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως την διοικητική εξυπηρέτηση για τη χορήγηση διοικητικών εγγράφων, την κοινωνική ασφάλιση, τον δημοσιονομικό τομέα, κ.ο.κ., σε πραγματικό χρόνο,

❖ τη ψηφιοποίηση της δημόσιας πληροφορίας και την δημιουργία απαραίτητων υποδομών για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Έχοντας ο δημόσιος τομέας στην διάθεσή του το μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών στη χώρα, η ελληνική πολιτική προέβαλλε ως επιτακτική ανάγκη τη μετατροπή της δημόσιας αυτής πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή αναπτύσσοντας νέες βάσεις δεδομένων και εξασφαλίζοντας την άμεση πρόσβαση των ενδιαφερομένων σε αυτές. Για την παροχή, επίσης, ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, το πρόγραμμα υιοθετούσε δράσεις παροχής οικονομικών πόρων για τη στελέχωση των οργανισμών με συστήματα αυτοματισμού γραφείου, τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη δημιουργία ηλεκτρονικών σελίδων στο παγκόσμιο ιστό (World Wide Web) καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών σημείων επικοινωνίας των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση σε δημόσιους χώρους (ένας τέτοιος χώρος αποτελούσαν και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία θα γνωρίσουμε παρακάτω) και τέλος

❖ τη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων οργανισμών μέσω της συνεχής επιμόρφωσης και της ενασχόλησης αυτών με τις νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Οι δράσεις που υιοθετήθηκαν για την πραγμάτωση του στόχου αυτού αφορούσαν τόσο τους νεοεισερχόμενους υπαλλήλους όσο και το παλαιότερο προσωπικό των δημοσίων υπηρεσιών επιδιώκοντας την ενίσχυση των γνώσεων αυτών σε θέματα πληροφορικής και νέων τεχνολογιών με στόχο να καταστούν άξιοι χρήστες αυτών, την συνεχή επιμόρφωση

του εξειδικευμένου προσωπικού σε θέματα πληροφορικής καθώς και τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος αυτής της κατηγορίας προσωπικού με την προμήθεια των απαραίτητων μηχανημάτων και την προσφορά αναβαθμισμένων λογισμικών.¹⁰⁴

Για την πραγματοποίηση των παραπάνω αυτών στόχων¹⁰⁵ του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΚτΠ και για τη σωστή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, το Υπουργείο Εσωτερικών, που ήταν υπεύθυνο για την εποπτεία του όλου στρατηγικού σχεδίου, ίδρυσε το 2001 μία κρατική ανώνυμη εταιρεία, την "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."¹⁰⁶. Η εν λόγω εταιρεία είχε ως κύριο έργο την στήριξη των δράσεων οι οποίες υιοθετούνταν από τους δημόσιους οργανισμούς καθώς και τη συνολική παρακολούθηση αυτών, ενώ και αυτή με τη σειρά της υποστηριζόταν από δύο επιπλέον φορείς, την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης¹⁰⁷ και το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας¹⁰⁸. Η

¹⁰⁴ Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» (2002) στο broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf, 25-08-2012 και Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, «ό.π.», σσ 2/14 – 21, 2/27 – 29 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012.

¹⁰⁵ Είναι απαραίτητο να αναφέρουμε ότι οι στόχοι που πλαισίωσαν τον τομέα της εξυπηρέτησης του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Επιχειρησιακό αυτό Πρόγραμμα, αφορούσαν και τομείς όπως την υγεία, τις μεταφορές, την υποστήριξη των δημόσιων υπηρεσιών για τη μετάβαση της χώρας στο ευρώ, τα περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα καθώς και τις υπηρεσίες του Κτηματολογίου, τομείς που θα ήταν δύσκολο να αναλύσουμε στο εύρος αυτής εδώ της εργασίας. [βλ. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, «ό.π.», σσ 2/22 – 26, 2/30 – 38 στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012.]

¹⁰⁶ Η "Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ" αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και υπάγεται στην εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης καθώς και του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Έργο της αποτελεί η συνολική υποστήριξη των φορέων (από τον αρχικό σχεδιασμό του έργου, την ανάθεση σύμβασης, τους οικονομικούς πόρους, την τελική παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου) που αναλαμβάνουν να υλοποιήσουν τις δράσεις που ορίζονται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚτΠ. [βλ. www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/operators/KtP_SA/default111.htm#t3, 25-08-2012.]

¹⁰⁷ Η "Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης" του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΚτΠ υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών έχοντας ως γενικό έργο την επίβλεψη της νομιμότητας της διαχείρισης των δράσεων του όλου Επιχειρησιακού Προγράμματος. Οι αρμοδιότητες της εν λόγω υπηρεσίας ορίζονται στο Ν. 2860/2000, κάποιες από τις οποίες είναι ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας των δράσεων του προγράμματος και η κατάθεση ετήσιας έκθεσης στην αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης, η διασφάλιση της προσαρμογής των εθνικών πολιτικών με τις αντίστοιχες κοινοτικές, η σύνταξη προτάσεων για την αναθεώρηση του προγράμματος εάν αυτό κρίνεται αναγκαίο, η διενέργεια ελέγχων, η παροχή γραμματειακής υποστήριξης για την Επιτροπή Παρακολούθησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος και πολλές άλλες. [βλ. www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/operators/eyd/eyd_general.htm, 25-08-2012.]

¹⁰⁸ Το "Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας" αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου το οποίο έχει συσταθεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Αρμοδιότητες του νομικού αυτού προσώπου είναι η διεξαγωγή μελετών για τη συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων που αφορούν τις δράσεις του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΚτΠ, η δημιουργία ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης για την παροχή πληροφοριών για την πορεία και τα αποτελέσματα των δράσεων του προγράμματος, η καταγραφή ευρωπαϊκών πολιτικών για την ΚτΠ και η ενημέρωση των ελληνικών

σύσταση όλων αυτών των οργανισμών υποδείκνυε την αποφασιστικότητα της ελληνικής πολιτικής για μία ουσιαστική διοικητική μεταρρύθμιση που θα ακολουθούσε τις ευρωπαϊκές επιταγές.¹⁰⁹

3.3. Το επιχειρησιακό πρόγραμμα "Πολιτεία"

Στην όλη προσπάθεια του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και της σύγκλισης της ελληνικής πολιτικής με τις πολιτικές και τις επιταγές της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, το τότε Υπουργείο Εσωτερικών σχεδίασε και υλοποίησε ένα ακόμα πρόγραμμα το οποίο ονόμασε "Πολιτεία".

Το πρόγραμμα "Πολιτεία" χρηματοδοτήθηκε κυρίως από εθνικούς πόρους ενώ παράλληλα απέκτησε ισχύ νόμου (Ν. 2880/2001)¹¹⁰ τονίζοντας με τον τρόπο αυτό τη σπουδαιότητα που δινόταν από την ελληνική πολιτική για την πραγματοποίηση μίας επιτυχούς διοικητικής μεταρρύθμισης. Βασικός στόχος και αυτού του προγράμματος ήταν η στροφή του δημοσίου τομέα σε νέες μεθόδους διοίκησης, η απλοποίηση των διαδικασιών για την παροχή ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών, η κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων, η καθιέρωση ελεγκτικών μηχανισμών για την αντιμετώπιση των φαινομένων της διαφθοράς καθώς και η ουσιαστική εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών.¹¹¹

Για την πραγμάτωση των παραπάνω αυτών στόχων, το πρόγραμμα διαιρέθηκε σε πέντε υποπρογράμματα, οι δράσεις των οποίων αφορούσαν: α) τη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων οργανισμών, όπου προωθήθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την εξειδίκευση αυτού στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, παρέχοντας παράλληλα κίνητρα αύξησης της

φορέων καθώς και η διοργάνωση σεμιναρίων και διάφορων ενημερωτικών εκδηλώσεων με σκοπό την ενημέρωση του ευρύ κοινού για τους στόχους του προγράμματος. [βλ. www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/29D0690F-DD1D-4769-9DFA-BA396880F568/1016/FEK_Idrasis_Paratiritiriou.pdf, 25-08-2012.]

¹⁰⁹ Γιαννουκάκου Α. (2010). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σ 29 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-EKΔΔΑ-2010, 25-08-2012.

¹¹⁰ Βλ. Νόμος Υπ' αριθ. 2880/ 30 Ιανουαρίου 2001. «*Πρόγραμμα "Πολιτεία" για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις*» στο www.edeya.gr/dbData/Laws/2880_FEKA9_Programma_Politeia_gia_tin_metarithmisi_tis_dimosia.pdf, 28-08-2012.

¹¹¹ Σπακούρη Α. (2008). «*Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης*». Αθήνα: Υπ.Ε.Π.Θ./Διεύθυνση Εκπαίδευσης, σ 9 στο repository.edull.gr/edull/retrieve/4738/1340.pdf, 13-08-2012.

αποδοτικότητάς του, β) την επέκταση της χρήσης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με την παράλληλη εγκατάσταση των κατάλληλων υποδομών, όπου πραγματοποιήθηκαν προσπάθειες για την σύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων υπηρεσιών με την εισαγωγή δικτύων και την ανανέωση του αντίστοιχου εξοπλισμού, γ) τον εκσυγχρονισμό των διοικητικών λειτουργιών και μεθόδων, όπου υιοθετήθηκαν μέτρα για την κωδικοποίηση της νομοθεσίας, τη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και τη μέτρηση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών, δ) τη βελτίωση των σχέσεων κράτους – πολίτη, για την οποία εξασφαλίστηκαν μέτρα τα οποία στόχευαν στην ενίσχυση της διαφάνειας του δημοσίου τομέα, στην αύξηση της πληροφόρησης του πολίτη και στη συμμετοχή αυτού σε ζητήματα που τον αφορούσαν και ε) την παροχή τεχνικής βοήθειας για την βέλτιστη εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, όπου εκπονήθηκαν μελέτες για την αποτελεσματικότητα των ανάλογων έργων που αναλάμβαναν οι υπηρεσίες.¹¹²

Οι παραπάνω δράσεις του προγράμματος “Πολιτεία”, που στόχευαν στην καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης και στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω αυτής, συνεχίστηκαν με ένα ανανεωμένο σχέδιο αυτού που ξεκίνησε το Μάρτιο του 2005¹¹³, θέτοντας ως έναν από τους βασικούς του στόχους τη στήριξη και τη συμπλήρωση των έργων που εφαρμόζονταν για την επιτυχή ολοκλήρωση του μεγαλόπνοου προγράμματος “Κοινωνία της Πληροφορίας”.¹¹⁴

¹¹² Νόμος Υπ’ αριθ. 2880/ 30 Ιανουαρίου 2001, «ό.π.» στο www.edey.gr/dbData/Laws/2880_FEKA9_Programma_Politeia_gia_tin_metarithmisi_tis_dimosia.pdf, 28-08-2012 και Καλογήρου Γ., κ. συν. (2005). «Προτεινόμενα έργα και δράσεις της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης στο πλαίσιο του Υπόλοιπου Επιχειρησιακού Προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Γ’ΚΠΣ)». Αθήνα: Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, σ 23 στο kedke.ntua.gr/docs/paradoteo3_060605.doc, 28-08-2012.

¹¹³ Το πρόγραμμα “Πολιτεία” που ξεκίνησε το 2005 είχε χρονικό ορίζοντα τα τρία έτη (2005 – 2007) ενώ χαρακτηριστικό έργο αυτού αποτέλεσε η ίδρυση του Συμβουλίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το οποίο αναλάμβανε την ευθύνη του συντονισμού ανάμεσα στα προγράμματα για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση. Το πρόγραμμα ανανεώθηκε και για την τριετία 2008 – 2010 με στόχο την συνέχιση των έργων των προηγούμενων ετών για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών και για την ποιοτική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. [βλ. Γιαννουκάκου Α. (2010). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σσ 31 - 32 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012.]

¹¹⁴ Γιαννουκάκου, «ό.π.», σ 31 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012.

3.4. Το πρόγραμμα "Αριάδνη"

Ένα από τα σημαντικότερα έργα που προώθησε η ελληνική πολιτική για τη μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας" που ήδη γνωρίσαμε και μέσα στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ, ήταν το πρόγραμμα "Αριάδνη".

Το πρόγραμμα "Αριάδνη" σχεδιάστηκε το 2000 υπό την πίεση των ευρωπαϊκών επιταγών για ουσιαστική εφαρμογή των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης με όραμα την πολυπόθητη "Ηλεκτρονική Κυβέρνηση" και την ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη. Βασικός στόχος του προγράμματος αυτού ήταν η αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσέφερε η Δημόσια Διοίκηση σε περιφερειακό και τοπικό κυρίως επίπεδο μέσω της χρήσης του Διαδικτύου τόσο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και για τις ίδιες τις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες στις συναλλαγές τους με την κεντρική διοίκηση.¹¹⁵

Για την επίτευξη του παραπάνω αυτού στόχου, το πρόγραμμα υιοθέτησε δράσεις που είχαν ως κύριο έργο την οργάνωση και την ανανέωση της ήδη υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, η οποία θα παρεχόταν στους πολίτες είτε μέσω τηλεφωνικού κέντρου, το οποίο θα λειτουργούσε σε εικοσιτετράωρη βάση, είτε μέσω του διαδικτύου, με την δημιουργία ενός κεντρικού δικτυακού τύπου, είτε μέσω ενός νέου θεσμού που θα αναπτυσσόταν σε τοπικό επίπεδο και θα είχε τη μορφή του "one - stop shop", το οποίο θα αποτελούσε παράλληλα και σημείο δημόσιας πρόσβασης για τους πολίτες στο internet. Το τελευταίο μάλιστα αυτό μέσο ενσαρκώθηκε με την δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, στα οποία όμως θα αναφερθούμε αναλυτικά σε επόμενο κεφάλαιο.¹¹⁶

Το πρόγραμμα, λοιπόν, "Αριάδνη" αποτέλεσε ένα από τα βασικότερα προγράμματα της ΚτΠ το οποίο στόχευε στην ουσιαστική χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, ο οποίος θα παρείχε με την βοήθεια αυτών την απαραίτητη διοικητική πληροφόρηση

¹¹⁵ Γιαννουκάκου, «ό.π.», σ 29 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012 και *Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις*» (2002) στο broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf, 25-08-2012.

¹¹⁶ «Χαρακτηριστικό έργο: Αριάδνη» στο www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#t1, 28-08-2012.

καθώς και την τελική εξυπηρέτηση του πολίτη υπό τη μορφή τεσσάρων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εκείνης της πληροφόρησης, των επικοινωνιών και της αλληλεπίδρασης, της συναλλαγής και των συνδυαζόμενων υπηρεσιών.¹¹⁷ Με την πραγματοποίηση των δράσεων αυτών, η ελληνική πολιτική προσδοκούσε να μυήσει την Δημόσια Διοίκηση στα θετικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία είχαν την δύναμη να διευκολύνουν τόσο στην πρόσβαση των πολιτών σε αυτήν, και ιδιαίτερα των πολιτών εκείνων που βρίσκονταν σε απομακρυσμένες περιοχές και μακριά από τα μεγάλα διοικητικά κέντρα, όσο στην αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών με την παράλληλη εξοικονόμηση δημόσιου χρήματος.¹¹⁸

Η σπουδαιότητα που δόθηκε στο πρόγραμμα αυτό αποδεικνύεται και από την χρονική του διάρκεια καθώς το έργο του συνεχίζεται έως και σήμερα μέσω ενός ανανεωμένου βέβαια προγράμματος, το "Αριάδνη II", το μεγαλύτερο μέρος του οποίου χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και λαμβάνει δράση μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.¹¹⁹

3.5. Το πρόγραμμα "Αστερίας"

Ως μέρος του προγράμματος "Αριάδνη", και μέσα στα πλαίσια της ελληνικής στρατηγικής για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το εξειδικευμένο πρόγραμμα "Αστερίας".

¹¹⁷ Οι τέσσερις αυτές μορφές ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα λειτουργούσαν με τους εξής τρόπους: α) *οι υπηρεσίες πληροφόρησης* θα παρέχονταν στους ενδιαφερόμενους μέσω κεντρικής δικτυακής πύλης στην οποία θα αναγράφονταν όλες οι πληροφορίες και όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την έκδοση πιστοποιητικών διαχωρισμένα σε κατηγορίες και σε κρατικούς φορείς, β) *οι υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης* θα προσέφεραν στους πολίτες την δυνατότητα να επικοινωνούν με τρόπο ηλεκτρονικό (e-mail) με τις δημόσιες υπηρεσίες και να λαμβάνουν με τον ίδιο τρόπο τις απαντήσεις των ερωτημάτων τους, γ) *οι υπηρεσίες συναλλαγής* θα εξασφάλιζαν τη δυνατότητα στους πολίτες να καταθέτουν τις αιτήσεις τους προς τις δημόσιες υπηρεσίες με τρόπο ηλεκτρονικό χωρίς την απαραίτητη φυσική παρουσία αυτών και δ) *οι συνδυαζόμενες υπηρεσίες* θα παρέχονταν από την δημιουργία των νέων τοπικών θεσμών, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα οποία θα αναλάμβαναν την πλήρη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών μέσω της υπηρεσιακής συλλογής των απαραίτητων δικαιολογητικών από τις ενδιαμέσες αρμόδιες υπηρεσίες χωρίς την απαραίτητη μετακίνηση των ενδιαφερομένων. [βλ. «Χαρακτηριστικό έργο: Αριάδνη» στο www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#1, 28-08-2012.]

¹¹⁸ «Χαρακτηριστικό έργο: Αριάδνη» στο www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#1, 28-08-2012.

¹¹⁹ www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep, 28-08-2012.

Το πρόγραμμα "Αστερίας", το οποίο πραγματοποιήθηκε υπό την ευθύνη του πρώην Υπουργείου Αιγαίου με την καθοριστική συνεργασία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, στόχευε στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών προς τους κατοίκους των νησιών της χώρας μέσω των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Για την πραγμάτωση του στόχου αυτού δημιουργήθηκαν σε όλους τους νησιωτικούς Δήμους "Γραφεία του Πολίτη", τα οποία συνδέθηκαν διαδικτυακά με κεντρικές κρατικές υπηρεσίες. Με τον τρόπο αυτό, οι κάτοικοι των νησιών μπορούσαν να απευθύνονται στο Δήμο, και συγκεκριμένα στα εν λόγω γραφεία, να καταθέτουν το αίτημά τους μέσω ψηφιοποιημένων εντύπων, τα οποία με τη σειρά τους αποστέλλονταν ηλεκτρονικά μέσω των αρμόδιων υπαλλήλων στις κεντρικές υπηρεσίες, και να παραλαμβάνουν την απάντηση χωρίς να απαιτείται η μετακίνησή τους στην έδρα των υπηρεσιών αυτών (π.χ. στο νησί όπου έδρευε η Νομαρχία), με λιγότερο κόστος και σε πιο γρήγορο χρόνο.

Το παραπάνω αυτό πρόγραμμα, στοχεύοντας ουσιαστικά στην καταπολέμηση της γεωγραφικής απομόνωσης που βίωναν οι κάτοικοι των νησιωτικών περιοχών, στην απελευθέρωση αυτών από τις απαραίτητες μετακινήσεις καθώς και στην ποιοτικότερη προσφορά των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα προς αυτούς, κατάφερε να εξελίξει τους Δήμους των ελληνικών νησιών σε κέντρα παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών, συμβάλλοντας παράλληλα στον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών τους μέσω των νέων τεχνολογιών. Τα επιτυχημένα "Γραφεία του Πολίτη" που δημιουργήθηκαν μέσω του προγράμματος αυτού αντικαταστάθηκαν αργότερα, το 2002, από το θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.¹²⁰

3.6. Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης "Σύζευξις"

Μία από τις σημαντικότερες προσπάθειες της ελληνικής πολιτικής να ακολουθήσει τις ευρωπαϊκές επιταγές και να συντελέσει στον εκσυγχρονισμό της

¹²⁰ Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής. «Πρόγραμμα Αστερίας». Στο www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Oloklirwmena/Asterias.csp;jsessionid,28-08-2012 και «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Πληροφόρησης: Αριάδνη, Αστερίας και τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» στο users.sch.gr/vmparekos/tpe/e-commerce-simp4.pdf, 28-08-2012.

εγχώριας Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο πάντα την εξυπηρέτηση του πολίτη, ήταν το έργο "Σύζευξις".

Το έργο "Σύζευξις" σχεδιάστηκε μέσα στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ και συγκεκριμένα συμπεριλήφθηκε ως πιλοτικό έργο του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κλεισθένης", ενώ η δράση του επεκτάθηκε μετά το 2002 μέσω του Γ' ΚΠΣ και του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας". Η μοναδικότητα του έργου αυτού ήταν ότι αποτελούσε το πρώτο εθνικό, εσωτερικό (intranet) δίκτυο του δημοσίου τομέα το οποίο στόχευε να διαμορφώσει ένα ενιαίο τεχνικό περιβάλλον επικοινωνίας τόσο ανάμεσα στις δημόσιες υπηρεσίες (με χαμηλό κόστος) όσο και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις κατά την διάρκεια των συναλλαγών τους με τον δημόσιο τομέα.¹²¹

Οι δράσεις, λοιπόν, που υιοθετήθηκαν και υλοποιήθηκαν από το έργο αυτό ήταν δράσεις που αφορούσαν κυρίως τηλεπικοινωνιακές και τηλεματικές υπηρεσίες προς τους φορείς του δημοσίου. Συγκεκριμένα, το έργο "Σύζευξις" παρείχε στους δημόσιους οργανισμούς: *φωνητικές υπηρεσίες* (μέσω της τηλεφωνίας και της τηλεομοιοτυπίας εντός και εκτός του δικτύου), *υπηρεσίες διακίνησης δεδομένων* (μέσω της χρήσης του internet και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και *υπηρεσίες διακίνησης εικόνας* (μέσω της τηλεδιάσκεψης και της τηλεκπαίδευσης). Απώτερος, βέβαια, στόχος των δράσεων αυτών αποτελούσε η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και ο εκσυγχρονισμός αυτών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.¹²²

Όπως ήταν φυσικό, τα οφέλη του εθνικού αυτού δικτύου φάνταζαν θεαματικά για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Και αυτό γιατί, ο σχεδιασμός του έργου στο σύνολό του στηριζόταν στην πραγμάτωση των εξής επιμέρους στόχων:

⇒ στη μείωση του επικοινωνιακού κόστους μεταξύ των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης με την παράλληλη αύξηση της ταχύτητας κατά την οποία θα διακινούνταν οι δημόσιες πληροφορίες,

¹²¹ Γιαννουκάκου Α. (2010). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σσ 32 – 33 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012 και βλ. Παράρτημα 6.

¹²² www.syzefxis.gov.gr, 29-08-2012 και www.syzefxis.gov.gr/node/2, 29-08-2012 και Ροδοσθένους Χρ. (2005). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές*». Πάτρα: Ιδίου, σ 48

στο: www.math.upatras.gr/chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43, 29-08-2012.

- ⇒ στην αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων που υπήρχαν ήδη στους δημόσιους οργανισμούς μέσω της τεχνικής διασύνδεσης αυτών,
- ⇒ στην καθιέρωση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και στην αποφυγή των επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων,
- ⇒ στην συνεχή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και στην εξειδίκευση αυτού στη χρήση των νέων τεχνολογιών μέσω των τηλεδιασκέψεων και της τηλεεκπαίδευσης καθώς και
- ⇒ στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονταν στους πολίτες, και ιδιαίτερα των υπηρεσιών εκείνων για την ολοκλήρωση των οποίων απαραίτητη ήταν η εμπλοκή πολλών δημόσιων φορέων, δημιουργώντας παράλληλα τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάπτυξη των υπηρεσιών μιας στάσης (όπως τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).¹²³

Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης "Σύζευξις", όπως ονομάστηκε, συνεχίζει να προσφέρει τις υπηρεσίες του έως και σήμερα έχοντας καταφέρει να συνδέσει 4.500 φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προσφέροντας τις κατάλληλες πληροφοριακές και τηλεπικοινωνιακές υποδομές, συμβάλλοντας παράλληλα στον συνεχή εκσυγχρονισμό αυτών και στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.¹²⁴

3.7. Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "Ερμής"

Άλλο ένα κυβερνητικό έργο, το οποίο σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε μέσα στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ και του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας" με στόχο την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, ήταν η διαδικτυακή πύλη "Ερμής".

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "Ερμής", όπως ονομάστηκε, σχεδιάστηκε ώστε να αποτελέσει "υπηρεσία μίας στάσης" (e – government portal) μέσω της οποίας

¹²³ www.syzefxis.gov.gr/node/3, 29-08-2012 και Πρασπούλου Ελ. – Καλλιαμβάκου Ε. (2007). «Διαχείριση ταυτότητας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης». Αθήνα: Υπουργείο Ανάπτυξης – Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, σσ 49 – 50 στο www.ebusinessforum.gr/engine/index.php?op=modload, 29-08-2012.

¹²⁴ www.syzefxis.gov.gr/node/2335, 29-08-2012.

θα παρεχόταν πλήρης ενημέρωση τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις για θέματα που είχαν άμεση σχέση με την Δημόσια Διοίκηση ενώ παράλληλα θα προσέφερε σε αυτούς και την δυνατότητα για ασφαλή διεκπεραίωση επιλεγμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών. Πιο απλά, η πύλη "Ερμής" θα αποτελούσε το κεντρικό εκείνο σημείο το οποίο, εξοπλισμένο με τις κατάλληλες τεχνολογικές υποδομές και με τη βοήθεια του δικτύου "Σύζευξις", θα ενίσχυε την διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης προσφέροντας άμεση, ασφαλή και ποιοτική εξυπηρέτηση στους πολίτες.¹²⁵

Η υλοποίηση της εθνικής αυτής πύλης πραγματοποιήθηκε πάνω σε τρεις βασικούς άξονες¹²⁶:

- * την παροχή πληροφοριών, όπου συλλέγονταν και οργανώνονταν κατά ενότητες πληροφορίες από το σύνολο των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και χορηγούνταν στο διαδίκτυο για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων¹²⁷,
- * την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, όπου παρέχονταν οι απαραίτητες εκείνες υποδομές για την ομαλή συνεργασία των δημόσιων οργανισμών καθώς και για την παροχή συγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες από ένα και μόνο σημείο. Οι χρήστες δηλαδή της πύλης μπορούσαν μέσω αυτής να διεκπεραιώνουν πλήρως μία

¹²⁵ www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis, 29-08-2012 και «Εθνική Κυβερνητική Πύλη Ερμής» στο: www.ktpae.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=577:ermis&catid=12:erga&Itemid=45, 29-08-2012.

¹²⁶ www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis, 29-08-2012.

¹²⁷ Ο χρήστης της δικτυακής πύλης "Ερμής" έχει την δυνατότητα να αναζητήσει τις πληροφορίες που χρειάζεται μέσω πέντε διαφορετικών τρόπων αναζήτησης: 1. από την ενότητα «Οι ανάγκες μου», όπου εσωκλείονται πληροφορίες για συγκεκριμένες ανάγκες των πολιτών, όπως η κοινωνική ασφάλιση, η απόκτηση τέκνου, η έναρξη επιχείρησης, η έναρξη σχολικής ζωής, η αγορά κατοικίας, κ.ο.κ., 2. από την ενότητα «... ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο», όπου οι πληροφορίες παρέχονται καταναμημένες σε κατηγορίες ανάλογα τη θεματική τους (π.χ. στην κατηγορία «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση» υπάρχουν πληροφορίες για τα ανθρώπινα δικαιώματα, για τη μετανάστευση, για τον κύκλο ζωής – γάμος/γέννηση/θάνατος-, για τα μητρώα και το δημοτολόγιο, για την χορήγηση επιδομάτων, για την χορήγηση δανείου από τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας, για την απόδοση Αριθμού Φορολογικού Μητρώου, κ.ο.κ.), 3. από την ενότητα «... ανάλογα με την ιδιότητά σας», όπου οι πληροφορίες διαιρούνται σε δύο κατηγορίες, εκείνες που αφορούν τους πολίτες και εκείνες που αφορούν τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, 4. από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», όπου οι πληροφορίες είναι οργανωμένες κατά κρατικούς φορείς (π.χ. ανεξάρτητες αρχές, υπουργεία, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, κτλ.) και 5. από την λειτουργία «Αναζήτηση» της πύλης, όπου οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να εισάγουν λέξεις – κλειδιά και να αναζητούν την όποια πληροφορία χρειάζονται. [βλ. www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/, 29-08-2012.]

υπόθεσή τους υποβάλλοντας ηλεκτρονικά αίτηση προς οποιοδήποτε ΚΕΠ της αρεσκείας τους και

* *την ασφάλεια των συναλλαγών*, όπου καθιερώθηκε η μέθοδος της ψηφιακής αυθεντικοποίησης πολιτών και επιχειρήσεων κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, μέθοδος η οποία υποστήριζε διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης¹²⁸.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "Ερμής" συνεχίζει να προσφέρει το έργο της έως και σήμερα παρέχοντας την πολύτιμη βοήθειά της στους πολίτες και ενισχύοντας την προσπάθεια των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών για γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση, θεσμού που θα αναλύσουμε στο κεφάλαιο που ακολουθεί.

¹²⁸ Η μέθοδος ψηφιακής αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων για την ηλεκτρονική συναλλαγή τους με την Δημόσια Διοίκηση μέσω ηλεκτρονικών αιτήσεων εφαρμόζεται σε τρία επίπεδα: 1. *στους δημόσιους χρήστες (Public Users)*, για τους οποίους δε γίνεται καμία ψηφιακή ταυτοποίηση καθώς δεν είναι εγγεγραμμένοι στην δικτυακή πύλη και δεν κατέχουν προσωπική "ηλεκτρονική θυρίδα" αν και έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούν αυτήν για την παροχή πληροφοριών που αφορούν τον δημόσιο τομέα, 2. *στους εγγεγραμμένους χρήστες (Registered Users)*, για τους οποίους καταχωρείται μοναδικό username και password δίνοντάς τους την δυνατότητα να καταθέτουν ηλεκτρονικές αιτήσεις και να έχουν περισσότερα δικαιώματα πρόσβασης σε ειδικές περιοχές της πύλης (όπως σε έρευνες, σε συζητήσεις, κτλ) και 3. *στους αυστηρά πιστοποιημένους χρήστες (Certified Users)*, για τους οποίους παρέχεται υψηλός βαθμός ταυτοποίησης καθώς μετά την εγγραφή τους στην δικτυακή πύλη απαραίτητη είναι και η φυσική τους παρουσία σε ένα οποιοδήποτε ΚΕΠ για μία μόνο φορά με σκοπό την διασταύρωση των στοιχείων τους. Οι χρήστες που ανήκουν σε αυτήν την τελευταία κατηγορία απολαμβάνουν, μέσω της αυστηρής ταυτοποίησης αυτών, την δυνατότητα να διεκπεραιώνουν πλήρως ορισμένες υποθέσεις τους ηλεκτρονικά παραλαμβάνοντας ψηφιακά πιστοποιητικά. [βλ. «Πληροφορίες για την Εθνική πύλη Ερμής» στο www.yap.gov.gr/index.php/themata-enimerosis-politi/genikes-plirofories-enimerosi-menu/97-pliroforiesgiaportalermis.html, 29-08-2012.]

ΜΕΡΟΣ 2ο

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Τα βασικά χαρακτηριστικά του νέου θεσμού και ο τρόπος λειτουργίας του

4.1. Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως “υπηρεσίες μίας στάσης”

Στα πλαίσια των επιχειρησιακών προγραμμάτων που γνωρίσαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο και υλοποίησε η χώρα μας με κύρια επιδίωξη την πραγμάτωση των ευρωπαϊκών στόχων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, οι οποίες σκόπευαν στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών με την καθιέρωση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (e-government), δημιουργήθηκε ένας καινοτόμος για τα εγχώρια δεδομένα θεσμός, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (που για συντομία θα αναφερόμαστε σε αυτά στο εξής ως ΚΕΠ) δημιουργήθηκαν στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Κοινωνίας της Πληροφορίας” υπό την προσπάθεια της ελληνικής πολιτικής για ουσιαστική μεταρρύθμιση των δημόσιων οργανισμών της χώρας μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών. Οι επιμέρους επιχειρησιακές δράσεις που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν υπό την επιρροή του μεγαλόπνοου αυτού προγράμματος, το επιχειρησιακό δηλαδή πρόγραμμα “Αριάδνη” και αργότερα το εξειδικευμένο πρόγραμμα “Αστερίας”, ενίσχυσαν καταλυτικά στην ιδέα¹²⁹ της προώθησης του νέου αυτού θεσμού.¹³⁰

¹²⁹ Η ιδέα της ενίσχυσης της δημιουργίας των ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια της χώρας προωθήθηκε από τον τότε Πρωθυπουργό Κωνσταντίνο Σημίτη ο οποίος, κατανοώντας την ανάγκη για ανασυγκρότηση και εκσυγχρονισμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στα χνάρια των ευρωπαϊκών προτύπων, ανέλαβε την διάδοση αυτών αξιοποιώντας την εμπειρία του Προγράμματος “Αστερίας”. Έχοντας πίστη και όραμα για μία διοίκηση αποκεντρωμένη με ισχυρή παρουσία της αυτοδιοίκησης στον πολιτικό χάρτη της χώρας, για μία διοίκηση αποτελεσματική απαλλαγμένη από τα στενά γραφειοκρατικά δεσμά, για μία διοίκηση συμμετοχική με εμφανή παρουσία του πολίτη, για μία διοίκηση με ανθρώπινο πρόσωπο η οποία ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των πολιτών και για την κάλυψη των αναγκών αυτών, για μία διοίκηση κοινωνικά ευαίσθητη που “ακούει” τους πολίτες και εξειδικεύει τις δράσεις της στην

Η δημιουργία, λοιπόν, των ΚΕΠ στηρίχτηκε αρχικά στην επιτυχή εφαρμογή του προγράμματος "Αστερίας" με το οποίο συστάθηκαν υπηρεσίες οι οποίες διασυνδέθηκαν ηλεκτρονικά με τους κεντρικούς δημόσιους οργανισμούς παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις την απαραίτητη πληροφόρηση και εξυπηρέτηση για ζητήματα που σχετίζονταν με το δημόσιο. Οι υπηρεσίες αυτές "περιορισμού των διαδρομών"¹³¹, που διευκόλυναν την επαφή των πολιτών με την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση προσφέροντας σε χρόνο πραγματικό τόσο τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και έγγραφα όσο και το κόστος σε χαρτόσημα και παράβολα για την πλήρη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, χωρίς την αναγκαία μετακίνηση αυτών στις αρμόδιες υπηρεσίες, αποτέλεσαν τη βάση για την ανάπτυξη και την προώθηση της σύστασης των ΚΕΠ σε όλη την ελληνική επικράτεια.¹³²

επίλυση των προβλημάτων αυτών και για μία διοίκηση διαφανής με άμεση πρόσβαση των πολιτών στις όποιες δημόσιες πληροφορίες και έγγραφα, ανέθεσε στην τότε Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης Βάσω Παπανδρέου την συγκρότηση, με την προσφορά των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών (ψηφιακή κωδικοποίηση των δημόσιων πληροφοριών, ηλεκτρονική σύνδεση των κεντρικών δημόσιων οργανισμών και των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης), των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ως υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο την πλήρη εξυπηρέτηση των πολιτών από μία και μόνο υπηρεσία. Χαρακτηριστική, μάλιστα, αποτέλεσε και η παρομοίωση των υπηρεσιών αυτών από τον τότε Υφυπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης Σταύρο Μπένο ως σύγχρονα υποκαταστήματα της Δημόσιας Διοίκησης τα οποία θα λειτουργούσαν υπό την φιλοσοφία των υποκαταστημάτων των τραπεζών. Όπως δηλαδή οι πελάτες των τραπεζών απευθύνονταν στο πιο κοντινό σε αυτούς υποκατάστημα για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, κατά τον ίδιο τρόπο οι πολίτες θα απευθύνονταν στο πιο κοντινό τους ΚΕΠ με σκοπό την αναγκαία συναλλαγή τους με τη Δημόσια Διοίκηση. [βλ. Σημίτης Κ. (2005). «Πολιτική για μια δημιουργική Ελλάδα, 1996 – 2004». Αθήνα: Πόλις, σσ 349 – 352 και Σημίτης Γ. Κ. (2002). «Για μια ισχυρή Ελλάδα, σύγχρονη και δημοκρατική». Αθήνα: Καστανιώτη, σσ 307 – 314 και Μπένος Στ. (2002). «Τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών: καταλύτης για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διοίκησης» στο ΣΕΠΕnews. Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2002. Τεύχος 4, σ 4 στο www.sepe.gr/files/pdf/sepenews/SEPEnews_no4.pdf, 02-09-2012.]

¹³⁰ Γιαννουκάκου Α. (2010). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης, σσ 30 – 31 στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση-εισήγηση-ΕΚΔΔΑ-2010, 25-08-2012.

¹³¹ Οι υπηρεσίες που είναι γνωστές διεθνώς ως υπηρεσίες "one – stop shops" είναι οι λεγόμενες υπηρεσίες "περιορισμού των διαδρομών". Οι υπηρεσίες αυτές συγκροτούνται θέτοντας στο κέντρο των λειτουργιών τους τον πολίτη με κύριο στόχο την πλήρη διεκπεραίωση των υποθέσεων του αξιοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο τόσο για τη συλλογή των απαραίτητων εγγράφων όσο και για την επικοινωνία μέσω των αρμόδιων υπηρεσιών βοηθώντας τον πολίτη να περιορίσει στο ελάχιστο τις μετακινήσεις του από το ένα γραφείο στο άλλο ή από τη μία υπηρεσία στην άλλη. Οι υπηρεσίες αυτές είναι γνωστές στο ευρύ κοινό και ως "υπηρεσίες μιας στάσης", "υπηρεσίες ενός βήματος" ή με την ξένη ορολογία ως "one stop services" και "guichet unique". [βλ. Παπαδημητρόπουλος Δ. (2001). «Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση των Πολιτών (Υπηρεσίες και Τεχνικές Περιορισμού των Διαδρομών του Πολίτη)» στο Μακρυδημήτρης Α. κ. συν. «Το Κράτος στον 21^ο αιώνα». Αθήνα: Εκδοτική, σ 27.]

¹³² Παπαδημητρόπουλος Δ. (2009). «Η δημόσια πολιτική για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: Νέα Δημόσια Διοίκηση», Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 529 – 530.

Έτσι, τα ΚΕΠ άρχισαν να λειτουργούν στις Περιφέρειες, στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ και β΄ βαθμού καθώς και στις απομακρυσμένες Κοινότητες της χώρας έχοντας τη μορφή των "one – stop shops". Σύμφωνα με τη μορφή των υπηρεσιών αυτών, οι δημόσιες πληροφορίες συλλέγονταν με τρόπο τέτοιο ώστε αυτές παρέχονταν από ένα μόνο κτίριο στους πολίτες, όπου οι τελευταίοι είχαν την δυνατότητα να απευθύνονται στους εκεί υπαλλήλους για την πλήρη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Κατά αυτόν τον τρόπο, τα αιτήματα των πολιτών συγκεντρώνονταν σε ένα μόνο σημείο και διαβιβάζονταν στις αρμόδιες υπηρεσίες ενώ το τελικό προϊόν παρεχόταν στους πολίτες από το ίδιο αυτό σημείο, περιορίζοντας έτσι τις μετακινήσεις των τελευταίων για την αναζήτηση των απαιτούμενων δικαιολογητικών και την παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεών τους. Η ευθύνη λοιπόν για την ολοκλήρωση μίας υποθέσεως μεταβιβαζόταν αυτόματα στην υπηρεσία μίας στάσης με κύριο σύνθημα αυτής ότι «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες»^{133, 134}.

Σύμφωνα με την παραπάνω λογική, τα ΚΕΠ λειτούργησαν ως ο "ενδιάμεσος" παράγοντας (broker) ανάμεσα στους πολίτες και στους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης, αναλαμβάνοντας όχι μόνο την παροχή απλών δημόσιων υπηρεσιών αλλά και την ουσιαστική κάλυψη των αναγκών των πολιτών. Ο ρόλος αυτός του "ενδιάμεσου", ο οποίος αναλάμβανε το πλήρες έργο για την διακίνηση των αιτήσεων και την παραλαβή της τελικής διοικητικής πράξης, επέφερε όπως ήταν αναμενόμενο τη μείωση του κόστους και του χρόνου από την πλευρά των πολιτών ενώ αντίθετα αύξησε την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης.¹³⁵

¹³³ Μπέσιλα – Βήκα Ε. (2005). «Τοπική Αυτοδιοίκηση. Τόμος II. Νέα διευρυμένη Β΄ έκδοση.». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σ 65.

¹³⁴ Παναγιωτοπούλου Ρ. (2009). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ζητήματα Επικοινωνίας» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση"; Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυνδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σ 379 και Σπακούρη Α. (2008). «Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης». Αθήνα: Υπ.Ε.Π.Θ./Διεύθυνση Εκπαίδευσης, σσ 19 – 20 στο repository.edull.gr/edull/retrieve/4738/1340.pdf, 13-08-2012 και Μπένος, «ό.π.» στο *ΣΕΠΕnews*. Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2002. Τεύχος 4, σ 5 στο www.sepe.gr/files/pdf/sepenews/SEPEnews_no4.pdf, 02-09-2012.

¹³⁵ Ταμπούρης Ευθ. (2009). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μίας Στάσης (One – Stop Government) και Διασυνδεδεμένη Διακυβέρνηση (Joined – Up Government)» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση"; Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυνδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 1009 – 1013.

Τα παραπάνω καινοτόμα στοιχεία που χαρακτηρίζαν το θεσμό των ΚΕΠ, στοιχεία όπως ήταν το μέγεθος των διαδικασιών που πραγματεύονταν, η ηλεκτρονική σύνδεση αυτών τόσο με την κεντρική διοίκηση όσο και με τα παραρτήματα μεταξύ τους, η μείωση των διαδρομών για τους πολίτες καθώς και η ποιοτική εξυπηρέτηση αυτών, κατάφεραν να αναδείξουν τις υπηρεσίες αυτές ως μία από τις σημαντικότερες διοικητικές μεταρρυθμίσεις που πραγματοποίησε η χώρα μας στηριζόμενη στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.¹³⁶

Ωστόσο, οι άγνωστες πτυχές του νέου αυτού θεσμού μπορούν να παραμένουν για κάποιους ακόμα πολλές. Ποιο είναι το νομοθετικό πλαίσιο αυτού και ποιος ο φορέας που το εποπτεύει; Ποιες οι αρμοδιότητές του και ποιος ο τρόπος λειτουργίας του; Ποιος ο βαθμός αναγνωρισιμότητάς του από το ευρύ ελληνικό κοινό; Στοιχεία τα οποία θα προσπαθήσουμε να αναδείξουμε στη συνέχεια της εργασίας μας αυτής.

4.2. Ο ιδρυτικός νόμος (Ν. 3013/2002) και οι λοιπές διατάξεις για την οργάνωση και τη λειτουργία των ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών άρχισαν την επίσημη λειτουργία τους (ο θεσμός λειτουργούσε πιλοτικά από τις 03.07.2001 σε κάποιες περιοχές της χώρας¹³⁷) με το άρθρο 31 §1 του Ν. 3013/2002 το οποίο όριζε νομοθετικά τη σύστασή τους και στο οποίο αναφερόταν ότι «στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες¹³⁸ συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών».¹³⁹

¹³⁶ Δεβενές Θ. (2006). «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Το θεσμικό πλαίσιο και η λειτουργία τους – Η επίδρασή τους στο αστικό περιβάλλον» στο *Διοικητική Ενημέρωση*. Οκτώβριος 2006. Τεύχος 39, σ 76.

¹³⁷ Σήμερα λειτουργούν 1085 ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια της χώρας. [βλ. «Κατάλογος ΚΕΠ» στο www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/KepIndex, 04-09-2012 και www.hellaskps.gr/bestpractises/proj.asp?pId=49, 04-09-2012.]

¹³⁸ Αργότερα με το Ν. 3320/2005 και το άρθρο 15 προστέθηκε η σύσταση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εξωτερικών, βασικό έργο του οποίου αποτελεί η εξυπηρέτηση των Ελλήνων που ζουν στο εξωτερικό μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων που έχουν οριστεί και για τα υπόλοιπα ΚΕΠ της χώρας με τις αντίστοιχες νομοθετικές διατάξεις. [βλ. Ν. 3320/2005 – ΦΕΚ 48/Α/23.2.2005. «Ρυθμίσεις θεμάτων για το προσωπικό του Δημοσίου και των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημοσίου τομέα και για τους ΟΤΑ» στο www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3320_05.htm, 02-09-2012.]

¹³⁹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σ 4 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.

Στο παραπάνω αυτό άρθρο του Ν. 3013/2002, εκτός από τη σύσταση των ΚΕΠ ως υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, περιγράφονται αναλυτικά αρκετά οργανωτικά και λειτουργικά ζητήματα του θεσμού αυτού, όπως ήταν ο εσωτερικός τρόπος λειτουργίας του, οι αρμοδιότητές του, ο φορέας εποπτείας του καθώς και η συγκρότηση του κατάλληλου για αυτού προσωπικού. Πιο συγκεκριμένα¹⁴⁰:

↳ στην § 1 αναφερόταν το βασικό έργο των ΚΕΠ το οποίο περιστρεφόταν γύρω από δύο άξονες: την ενημέρωση των πολιτών με την παροχή διοικητικών πληροφοριών και την πλήρη διεκπεραίωση των υποθέσεων αυτών από τη στιγμή της κατάθεσης της αίτησης έως τη στιγμή της έκδοσης της τελικής διοικητικής πράξης. Παράλληλα, ο θεσμός επιφορτιζόταν και με την παροχή επιπλέον διοικητικών υπηρεσιών, όπως την επικύρωση διοικητικών εγγράφων, τη θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, τη χορήγηση παραβόλων, τη χορήγηση εντύπων υπεύθυνων δηλώσεων, κ.ο.κ. (πλήρη αναφορά στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ θα τολμήσουμε στο επόμενο υποκεφάλαιο της εργασίας αυτής),

↳ στην § 2 περιγραφόταν η εσωτερική οργάνωση των τμημάτων των ΚΕΠ που βρίσκονταν σε περιοχές όπου ο αριθμός των κατοίκων ξεπερνούσε τις είκοσι χιλιάδες. Στην περίπτωση αυτή, τα ΚΕΠ θα λειτουργούσαν ως Διευθύνσεις με δύο τμήματα, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο θα παρείχε την απαραίτητη διοικητική πληροφόρηση και θα παραλάμβανε τις αιτήσεις των πολιτών, και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, το οποίο θα αναλάμβανε την αποστολή των αιτήσεων αυτών, την παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων, την παραλαβή της τελικής διοικητικής πράξης εντός των νόμιμων προθεσμιών καθώς και την παράδοση αυτής στους ενδιαφερομένους. Έργο, επίσης, του δεύτερου αυτού τμήματος θα ήταν και η διατήρηση αρχείων με στατιστικά στοιχεία για την αποδοτικότητα του θεσμού καθώς και η υποδοχή των όποιων παραπόνων ή προτάσεων των πολιτών για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Αντίθετα, σύμφωνα με την § 4, στις περιοχές όπου οι κάτοικοι αριθμούσαν έως τις είκοσι χιλιάδες, τα ΚΕΠ θα λειτουργούσαν ως Τμήματα τα οποία θα υπάγονταν σε Διευθύνσεις Διοίκησης ενώ σε περιοχές όπου οι κάτοικοι δεν ξεπερνούσαν τις πέντε χιλιάδες, τα ΚΕΠ θα οργανώνονταν σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου το οποίο θα εποπτευόταν ο εκάστοτε Δήμαρχος ή ο Πρόεδρος της Κοινότητας,

¹⁴⁰ Ν. 3013/1-5-2002 (ΦΕΚ- 102 Α'). «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις» στο www.chania.eu/docs/attachments/180_nomos3013_politikis_prostasias.pdf, 02-09-2012.

☞ στην § 6 οριζόταν ρητά ότι τα ΚΕΠ θα στεγάζονταν σε κτίρια τα οποία θα ήταν προσβάσιμα σε άτομα με ειδικές ανάγκες, επιδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο την ανάγκη παροχής των δημόσιων υπηρεσιών προς όλους χωρίς κοινωνικές ανισότητες,

☞ στην § 10 αναφερόταν πως το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης θα επιφορτιζόταν με το ρόλο της εποπτείας και του συντονισμού της λειτουργίας των ΚΕΠ μέσω της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών που υπαγόταν σε αυτό. Η υπηρεσιακή αυτή μονάδα θα αναλάμβανε επιπλέον και τον εφαρμογή πρόσθετων μέτρων και προγραμμάτων για την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που θα παρέχονταν στους πολίτες από το θεσμό. Επίσης, σε προηγούμενη παράγραφο του άρθρου 31 (§ 9) τονιζόταν η υποχρέωση των Διευθύνσεων Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών όλων των Υπουργείων για την έγκαιρη ενημέρωση των αλλαγών που επέρχονταν στις όποιες διοικητικές διαδικασίες με σκοπό την άμεση ηλεκτρονική πληροφόρηση των ΚΕΠ καθώς και για την παράλληλη ενημέρωση της Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους – Πολίτη του εποπτευόμενου Υπουργείου με στόχο την έγκαιρη αλλαγή των περιεχομένων του «Οδηγού του Πολίτη»,

☞ τέλος, στις §§ 11 και 12 αναφέρονταν οι προϋποθέσεις απασχόλησης προσωπικού Πανεπιστημιακής, Τεχνολογικής και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, το οποίο θα συγκροτούσε το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ και το οποίο θα εργαζόταν στους κόλπους του νέου αυτού θεσμού με ετήσιες συμβάσεις. Μία από τις απαραίτητες μάλιστα προϋποθέσεις για την εργασία στα ΚΕΠ οριζόταν η γνώση του χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Επίσης, στην § 13 περιγραφόταν και η βαθμολογική κατάταξη των μονίμων υπαλλήλων του φορέα που θα "φιλοξενούσε" τα ΚΕΠ και οι οποίοι θα αποσπόνταν σε θέση προϊσταμένου στην υπηρεσία αυτών. Βέβαια, αναφορά γινόταν και για το προσωπικό του προγράμματος "Αστερίας" που προϋπήρχε, ορίζοντας με την § 15 την σύσταση ενενήντα έξι θέσεων εργασίας με τριετής συμβάσεις.

Με το πέρασμα, βέβαια, του χρόνου και με την πρακτική εφαρμογή του θεσμού των ΚΕΠ προέκυψαν αρκετά λειτουργικά κενά τα οποία προσπάθησε να καλύψει η ελληνική πολιτική είτε με την έκδοση πρόσθετων εγκυκλίων είτε με την θέσπιση νέων νομοθετικών διατάξεων, με απώτερο πάντα στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας του θεσμού και κατ' επέκταση την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Έτσι, τον Οκτώβριο της ίδιας χρονιάς με σχετική εγκύκλιο καθορίστηκε

οποίος προέβλεπε τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών, καθώς και με την υπουργική εγκύκλιο του Μαρτίου της ίδιας χρονιάς, η οποία αφορούσε ειδικά ζητήματα για τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού. Στο άρθρο, λοιπόν, 11 § 4 του Ν. 3230/2004 τονιζόταν η υποχρέωση των ΚΕΠ να διαβιβάζουν άμεσα τις αιτήσεις των πολιτών στις αρμόδιες για αυτές υπηρεσίες έχοντας ως καταλυτική προθεσμία την επόμενη ημέρα από την υποβολή της αίτησης. Επίσης, στο ίδιο άρθρο § 11 διευκρινιζόταν το γεγονός ότι οι πολίτες που κατέθεταν τις αιτήσεις τους στα ΚΕΠ δεν ήταν υπόχρεοι να υποβάλλουν και φωτοαντίγραφο της αστυνομικής τους ταυτότητας με σκοπό τον έλεγχο των στοιχείων τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Και αυτό γιατί ο απαραίτητος έλεγχος της ταυτοπροσωπίας διεξαγόταν από την υπηρεσία προσέλευσης, δηλαδή τα ΚΕΠ, η οποία άνηκε στο δυναμικό της Δημόσιας Διοίκησης.¹⁴⁵

Με την υπουργική, επίσης, εγκύκλιο που διαβιβάστηκε σε όλα τα ΚΕΠ της χώρας το Μάρτιο του 2004, δίνονταν επιπλέον διευκρινήσεις για λειτουργικά ζητήματα αυτών με βασικό στόχο την αντιμετώπιση των εσωτερικών τους προβλημάτων, τα οποία δημιουργούσαν δυσκολίες στην πραγμάτωση του έργου των υπαλλήλων καθώς και αδικαιολόγητες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Έτσι, με την εγκύκλιο αυτή οριζόταν η κατάργηση του διαβιβαστικού εγγράφου μέσω του οποίου τα ΚΕΠ προωθούσαν τις αιτήσεις των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες ενσωματώνοντας αυτό στην ηλεκτρονική αίτηση που συμπλήρωναν οι υπάλληλοι τη στιγμή της προσέλευσης των πολιτών στην υπηρεσία. Επίσης, προωθούταν η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων για την αποστολή των αιτήσεων, μέσω των όπως η τηλεομοιοτυπία (fax) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e – mail), ιδιαίτερα στις περιπτώσεις εκείνες στις οποίες οι υπάλληλοι των ΚΕΠ έπρεπε να συλλέξουν πρόσθετα δικαιολογητικά με σκοπό την συμπλήρωση του φακέλου των πολιτών και την αποστολή αυτού στην αρμόδια υπηρεσία για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης. Τέλος, η εν λόγω εγκύκλιος καταργούσε και

αποδοτικότητα και άλλες διατάξεις» στο www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3230_04.htm, 02-09-2012.]

¹⁴⁵ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Γεν. Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών. (2004). «Βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών (αρ. 10 & 11 του Ν. 3230/11.02.2004) – Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)». Αθήνα: Ίδιου, σ 5 στο www.gspa.gr/%288615790095790253%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 02-09-2012.

την υποχρεωτική τήρηση αρχείου των υποθέσεων στα ΚΕΠ αναβαθμίζοντας το ηλεκτρονικό τους σύστημα, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να διατηρούν ένα περιληπτικό ηλεκτρονικό αρχείο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων στην υπηρεσία.¹⁴⁶

Την παραπάνω προσπάθεια της ελληνικής πολιτικής για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών που παρέχονταν μέσω των ΚΕΠ και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών από αυτά συμπλήρωσαν και οι Νόμοι 3242/2004¹⁴⁷ και 3345/2005. Σύμφωνα με τον πρώτο, η αίτηση των πολιτών που υποβαλλόταν στα ΚΕΠ για την έκδοση απλών διοικητικών πράξεων εθεωρείτο ως υποβληθείσα στην ίδια αρμόδια υπηρεσία, ενώ η ζήτηση από τα ΚΕΠ για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης από αυτήν γινόταν με την αποστολή ενός απλού ενημερωτικού σημειώματος (άρθρο 6, § 8). Επίσης, με τον ίδιο νόμο οριζόταν και η υποχρέωση των ΚΕΠ να διασταυρώνουν τα στοιχεία που δήλωνε ο πολίτης σε διαμορφωμένο έντυπο – υπεύθυνης δήλωσης και τα οποία ήταν απαραίτητα για την έκδοση της ατομικής διοικητικής πράξης (άρθρο 8, § 4).

Ο δεύτερος πάλι νόμος 3345/2005 προώθησε από την πλευρά του νέα μέτρα με σκοπό τη διεύρυνση των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ και την διευκόλυνση των πολιτών κατά την διάρκεια των επαφών τους με τη Δημόσια Διοίκηση. Έτσι, στο άρθρο του 16 § 4 αναφερόταν ότι δεν απαιτούταν το γνήσιο της υπογραφής των πολιτών οι οποίοι εισέρχονταν αυτοπροσώπως στα ΚΕΠ για την κατάθεση των αιτήσεών τους ενώ στην § 5 τονιζόταν ότι και ο θεσμός των ΚΕΠ αναλάμβανε το έργο των επικυρώσεων αντιγράφων τόσο των δημοσίων εγγράφων όσο και των ιδιωτικών,

¹⁴⁶ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Γεν. Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών, «ό.π.», σσ 5 - 7 στο www.gspa.gr/%288615790095790253%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811,02-09-2012.

¹⁴⁷ Και ο Ν. 3242/2004 αποτέλεσε σημαντικό για τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης θέτοντας στο επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πολίτη. Στο Νόμο αυτό ορίζονταν θέματα όπως η αυτεπάγγελτη αναζήτηση πρόσθετων πιστοποιητικών από τις δημόσιες υπηρεσίες εάν αυτά χρειάζονταν για την ολοκλήρωση των υποθέσεων των πολιτών (άρθρο 5, § 2), η έγγραφη ενημέρωση των πολιτών στις περιπτώσεις που η διεκπεραίωση των υποθέσεών τους ήταν αδύνατη να πραγματοποιηθεί (άρθρο 6, § 2), η κατάργηση κατάθεσης δικαιολογητικών από τους πολίτες όταν αυτά έχουν κατατεθεί σε άλλη δημόσια υπηρεσία η οποία συνεργεί για την διεκπεραίωση της υποθέσεως (άρθρο 6, § 4^α) καθώς και η καθιέρωση ανασύστασης φακέλου από την ίδια την υπηρεσία που καταλογίζεται την υπαιτιότητα για την απώλεια των εγγράφων των πολιτών (άρθρο 6, § 5), οι εκ νέου προϋποθέσεις για την αποζημίωση των πολιτών σε περίπτωση αδικαιολόγητης καθυστέρησης των υποθέσεών τους και μη τήρησης των προθεσμιών από τις δημόσιες υπηρεσίες (άρθρο 7), κ.ο.κ. [βλ. Νόμος 3242/04 – ΦΕΚ 102 Α’/24-05-04. «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους Ο.Τ.Α.» στο www.docman.gr/Download/2817.aspx, 02-09-2012.]

εφόσον αντίγραφα των τελευταίων ήταν ήδη επικυρωμένα από δικηγόρους ή συμβολαιογράφους, ενώ παράλληλα δεχόταν και αντίγραφα των ημεδαπών διοικητικών αρχών τα οποία συνυποβάλλονταν με υπεύθυνη δήλωση εάν οι ενδιαφερόμενοι το επιθυμούσαν για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.¹⁴⁸

Τέλος, στις παραπάνω αυτές νομοθετικές διατάξεις που αφορούσαν την οργάνωση και την λειτουργία των ΚΕΠ¹⁴⁹ με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, είναι απαραίτητο να αναφέρουμε και τον Ν. 3448/2006, όπου στο άρθρο του 15 αναφερόταν η σύσταση Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ¹⁵⁰ υπαγόμενη στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Η Διεύθυνση αυτή συγκροτήθηκε με έργο την εποπτεία, το συντονισμό και την ομαλή λειτουργία των ΚΕΠ σε όλη την επικράτεια της χώρας με απώτερο στόχο την εξέλιξη του σημαντικού αυτού θεσμού τόσο με την ολόενα εισαγωγή νέων διαδικασιών παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο και με την πλήρη αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων αυτών.¹⁵¹

¹⁴⁸ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 10 - 11 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.

¹⁴⁹ Οι πιο πρόσφατοι Νόμοι οι οποίοι έχουν ψηφιστεί και άρθρα των οποίων αναφέρονται στα ΚΕΠ είναι ο Ν. 3613/2007 και ο Ν. 3801/2009. Και οι δύο αυτοί νόμοι εσωκλείουν άρθρα τα οποία αφορούν ζητήματα του προσωπικού του θεσμού (π.χ. μετατάξεις, σύναψη συμβάσεων μίσθωσης έργου, κτλ). [βλ. Νόμος 3613 – ΦΕΚ 263/Α'/23.11.2007. «*Ρυθμίσεις θεμάτων Ανεξάρτητων Αρχών, Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών*» στο www.docman.gr/Download/2729.aspx, 02-09-2012 και Νόμος 3801/2009 – ΦΕΚ 163/Α'/4.9.2009. «*Ρυθμίσεις θεμάτων προσωπικού με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και άλλες διατάξεις οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης*» στο www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N3801_09.htm, 02-09-2012.]

¹⁵⁰ Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ αποτελείται από τρία τμήματα: α) *το Τμήμα Λειτουργίας των ΚΕΠ*, το οποίο έχει ως έργο την εποπτεία για την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ, την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας αυτών καθώς και την διεξαγωγή μελετών για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, β) *το Επιχειρησιακό Κέντρο των ΚΕΠ*, έργου του οποίου αποτελεί η καθημερινή στήριξη των ΚΕΠ για ζητήματα οικονομικής, τεχνικής και λειτουργικής φύσεως καθώς και για ζητήματα που απασχολούν το προσωπικό και γ) *το Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων των ΚΕΠ*, το οποίο αναλαμβάνει την ευθύνη για την ομαλή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και τη σύνδεση αυτών με τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες καθώς και τη διατήρηση αρχείων με στατιστικά στοιχεία για τη μέτρηση της παραγωγικότητας των ΚΕΠ. [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, «*ό.π.*», σσ 11 - 12 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.]

¹⁵¹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, «*ό.π.*», σσ 11 - 13 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.

4.3. Οι αρμοδιότητές τους

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, ως υπηρεσίες "περιορισμού των διαδρομών", ανέπτυξαν τις αρμοδιότητές τους πάνω σε δύο τομείς λειτουργιών που χαρακτηρίζουν τις υπηρεσίες αυτές, εκείνης της πληροφόρησης και εκείνης της εξυπηρέτησης.

Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε πως οι αρμοδιότητες που προκύπτουν από τους δύο παραπάνω τομείς στις υπηρεσίες αυτού του είδους είναι η παροχή απλών διοικητικών πληροφοριών για θέματα που σχετίζονται με το δημόσιο, η εξατομικευμένη πληροφόρηση των πολιτών για θέματα που σχετίζονται για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσής τους, η προσφορά των απαραίτητων εντύπων και η καθοδήγηση για την σωστή συμπλήρωση αυτών, η ενημέρωση των πολιτών για τις αρμόδιες υπηρεσίες στις οποίες μπορούν να απευθύνονται στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες η πλήρης διεκπεραίωση των υποθέσεών τους δεν είναι δυνατή από τις εν λόγω υπηρεσίες, η παροχή ολοκληρωμένων διοικητικών διαδικασιών, η καταγραφή προτάσεων για τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών από αυτές καθώς και η συνεχής ενημέρωση του ηλεκτρονικού τους αρχείου για τις όποιες αλλαγές στα απαιτούμενα δικαιολογητικά των υποθέσεων των δημόσιων υπηρεσιών. Πολλές από τις παραπάνω αυτές αρμοδιότητες συμπεριλαμβάνονται και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τις οποίες θα προσπαθήσουμε να περιγράψουμε πιο αναλυτικά.¹⁵²

Σύμφωνα, λοιπόν, με τον ιδρυτικό Νόμο των ΚΕΠ, στον οποίο προαναφερθήκαμε, αποστολή του θεσμού είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών, η προώθηση υποθέσεων πολιτών με σκοπό την πλήρη διεκπεραίωση αυτών καθώς και η άμεση παροχή συγκεκριμένων διοικητικών υπηρεσιών¹⁵³. Οι βασικές αυτές

¹⁵² Παπαδημητρόπουλος Δ. (2001). «Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση των Πολιτών (Υπηρεσίες και Τεχνικές Περιορισμού των Διαδρομών του Πολίτη)» στο Μακρυδημήτρης Α. κ. συν. «*Το Κράτος στον 21^ο αιώνα*». Αθήνα: Εκδοτική, σσ 29 – 30.

¹⁵³ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σ 4 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.

λειτουργίες διακρίνονται, όπως είναι φυσικό, σε επιμέρους αρμοδιότητες οι οποίες είναι οι ακόλουθες¹⁵⁴:

- *η ενημέρωση των πολιτών για ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων, όπου τα ΚΕΠ αναλαμβάνουν την ευθύνη να προσφέρουν στους πολίτες κάθε είδους πληροφόρηση που σχετίζεται με τον ευρύτερο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Για την πραγματοποίηση της αρμοδιότητας αυτής, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ έχουν την υποχρέωση να αντλούν διοικητικές πληροφορίες από κάθε προσφερόμενη πηγή, είτε δηλαδή μέσω ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων είτε μέσω άμεσης επικοινωνίας με τις αρμόδιες υπηρεσίες,*
- *η παροχή εξατομικευμένης πληροφόρησης ανάλογα με τις ατομικές ανάγκες των πολιτών, όπου τα ΚΕΠ ερχόμενοι σε άμεση επαφή με τους πολίτες προσπαθούν να ικανοποιούν ερωτήματα τα οποία μπορεί και να μην υπόκεινται στις άμεσες υποθέσεις τις οποίες έχουν αναλάβει, όπως στο να αναζητήσουν σε ποιο στάδιο βρίσκεται αίτηση η οποία έχει κατατεθεί απευθείας στις αρμόδιες υπηρεσίες από τους ίδιους ή τα στοιχεία των υπαλλήλων που ευθύνονται για την ολοκλήρωση των υποθέσεων αυτών, κ.ο.κ.,*
- *η προσφορά βοήθειας στους πολίτες για την ομαλή επικοινωνία αυτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, όπου τα ΚΕΠ σύμφωνα με το νόμο 2690/1999 καθίστανται υπεύθυνα να βοηθούν ή ακόμα και να συντάσσουν τα ίδια αιτήσεις για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων όταν οι πολίτες δηλώνουν αδυναμία συμπλήρωσης αυτών και*
- *η πρόσβαση των πολιτών στα δημοσιεύματα του Εθνικού Τυπογραφείου και στις διαδικασίες πρόσληψης μέσω ΑΣΕΠ. Για την πραγματοποίηση της πρώτης αρμοδιότητας, τα ΚΕΠ έχουν αναλάβει το έργο να βοηθούν τους πολίτες να ενημερώνονται για τα Φύλλα της Εφημερίδος της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ) τα οποία εκδίδονται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.et.gr καθώς και να παραγγέλνουν κάποια από αυτά μέσω του τμήματος Πωλήσεων του Εθνικού*

¹⁵⁴ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2003). «*Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 1 – 9 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, (2006), «*ό.π.*», σ 4 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012 και Μπέσιλα – Βήκα Ε. (2005). «*Τοπική Αυτοδιοίκηση. Τόμος ΙΙ. Νέα διευρυμένη Β΄ έκδοση*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 65 -66.

Τυπογραφείου, η χρέωση των οποίων βαρύνει τους ίδιους τους πολίτες¹⁵⁵. Όσον αφορά την ενημέρωση των πολιτών για τις διαδικασίες προσλήψεων προσωπικού μέσω ΑΣΕΠ, τα ΚΕΠ προσφέρουν στους πολίτες τα απαραίτητα εκείνα έντυπα που χρειάζονται για την συμμετοχή τους σε αυτές, τα οποία προμηθεύονται από την δικτυακή πύλη www.asep.gr ενώ παράλληλα διαθέτουν στην υπηρεσία και αντίγραφα των ΦΕΚ από τα οποία οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να πληροφορούνται για τις ημερομηνίες διεξαγωγής των διαγωνισμών, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, κτλ.,

➤ *η παραλαβή αιτήσεων των πολιτών για υποθέσεις οι οποίες έχουν καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω αυτών, όπου τα ΚΕΠ βάση κοινών αποφάσεων του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και των αρμόδιων Υπουργών των επιμέρους Υπουργείων αναλαμβάνουν σε ειδικά έντυπα – υπεύθυνης δήλωσης, υπό τη μορφή εξουσιοδότησης από τους πολίτες, την διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων οι οποίες ανήκουν σε όλους σχεδόν τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (Περιφερειών, Δήμων, Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου, Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου, κ.ο.κ.)¹⁵⁶. Τα απαραίτητα δικαιολογητικά για τις υποθέσεις αυτές, τα αντίστοιχα έντυπα όπου απαιτούνται καθώς και το κόστος σε παράβολα ορίζονται στις κοινές αυτές υπουργικές αποφάσεις¹⁵⁷,*

➤ *ο έλεγχος της πληρότητας των αιτήσεων των πολιτών και η αποστολή αυτών στις αρμόδιες υπηρεσίες με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, όπου τα ΚΕΠ καθίστανται υπεύθυνα για τη συλλογή των απαραίτητων πρόσθετων δικαιολογητικών από τις*

¹⁵⁵ Δεν έχουν όλα τα ΚΕΠ της χώρας επωμιστεί με την αρμοδιότητα παραγγελίας ΦΕΚ από το Εθνικό Τυπογραφείο. Για την περιφέρεια π.χ. της Κρήτης, το έργο αυτό έχει αναλάβει το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Ηρακλείου.

¹⁵⁶ Έως σήμερα, ο αριθμός των πιστοποιημένων διαδικασιών από τα ΚΕΠ ανέρχεται σε 1024 υποθέσεις καλύπτοντας ευρύτατο φάσμα διοικητικών υποθέσεων που αφορούν είτε υπηρεσίες της Κεντρικής Διοίκησης είτε τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης είτε υπηρεσίες που εποπτεύονται από το χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Ενδεικτικά τέτοιες υποθέσεις είναι: άδειες ασκήσεων επαγγέλματος, άδειες οδήγησης, πιστοποιητικά Εισαγγελίας και Πρωτοδικείου, έγγραφα εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης, πιστοποιητικά Δήμων και πολλές άλλες. [βλ. www.observatory.gr/files/flash/click08/index.html, 04-09-2012 και «Οδηγός του πολίτη» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide, 04-09-2012 και Παράρτημα 7.]

¹⁵⁷ Στον ιδρυτικό νόμο των ΚΕΠ καθώς και στις νομοθετικές διατάξεις που ακολούθησαν, αναφέρεται ρητά η υποχρέωση τόσο των ΚΕΠ όσο και των συναρμόδιων υπηρεσιών να ακολουθούν πιστά τα όποια δικαιολογητικά, έντυπα, παράβολα και γενικότερες προϋποθέσεις ορίζονται από τις κοινές υπουργικές αποφάσεις για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης. Έτσι, η αναζήτηση πρόσθετων δικαιολογητικών θεωρείται ως μη σύννομη και επιφέρει πειθαρχικές κυρώσεις. [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2002). «*Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και οι Διοικητικές Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν*». Αθήνα: Ιδίου, σ 2 στο www.gspa.gr/%288115791428523298%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012.]

συναρμόδιες υπηρεσίες με την διαδικασία της αυτεπάγγελτης αναζήτησης πιστοποιητικών ώστε να συμπληρωθεί ο φάκελος των πολιτών με σκοπό την αποστολή αυτού στην αρμόδια υπηρεσία μέσω τεχνολογικών κυρίως μέσων, όπως η τηλεομοιοτυπία και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης. Η αποστολή, επίσης, των αιτήσεων των πολιτών πραγματοποιείται μέσω του ταχυδρομείου και των ταχυμεταφορών στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες τα δικαιολογητικά απαιτούνται πρωτότυπα ή σε ακριβή αντίγραφα (π.χ. η έκδοση άδειας οδήγησης),

➤ η παροχή άμεσων διοικητικών υπηρεσιών, όπως είναι η επικύρωση αντιγράφων, η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής, η χορήγηση παραβόλων και χαρτοσήμων, η δωρεάν παροχή εντύπων υπεύθυνων δηλώσεων, η έκδοση εκκαθαριστικού σημειώματος και φορολογικής ενημερότητας, η έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας καθώς και η χορήγηση των εντύπων των διαγωνισμών του ΑΣΕΠ, που είδαμε και παραπάνω. Στις αντίστοιχες, βέβαια, νομοθετικές διατάξεις αναφέρεται ρητά πως η παροχή των παραπάνω αυτών υπηρεσιών από τα ΚΕΠ δεν επιτρέπει την άρνηση από τις υπόλοιπες δημόσιες υπηρεσίες να εξυπηρετούν τους πολίτες σε περίπτωση που οι τελευταίοι καταφεύγουν σε αυτές για την διενέργεια των αντίστοιχων πράξεων. Μία τέτοια είδους άρνηση, η οποία επιφέρει την χωρίς λόγο ταλαιπωρία των πολιτών, επιδέχεται πειθαρχικές κυρώσεις.

Όλες οι παραπάνω αρμοδιότητες των ΚΕΠ, οι οποίες συνεχώς διευρύνονται καθώς προσθέτονται ολοένα και περισσότερες διαδικασίες σε αυτά, θέτουν στο επίκεντρο τον πολίτη με απώτερο στόχο την άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση αυτού καθώς και τη βελτίωση της σχέσης του με τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Μέσα στα πλαίσια, λοιπόν, των στόχων αυτών σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε και ο τρόπος λειτουργίας αυτών, τον οποίο θα εξετάσουμε ακριβώς παρακάτω.

4.4. Ο τρόπος λειτουργίας τους

Η ανάπτυξη της "ηλεκτρονικής δομής" των ΚΕΠ πάνω στην οποία στηρίχτηκε ο τρόπος λειτουργίας τους¹⁵⁸, με απώτερο πάντα στόχο την ταχύ εξυπηρέτηση του

¹⁵⁸ Δεβενές Θ. (2006). «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Το θεσμικό πλαίσιο και η λειτουργία τους – Η επίδρασή τους στο αστικό περιβάλλον» στο *Διοικητική Ενημέρωση*. Οκτώβριος 2006. Τεύχος 39, σ 78.

πολίτη, υπήρξε αρκετά καινοτόμος για τα ελληνικά δεδομένα στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Και αυτό γιατί, από τη στιγμή της κατάθεσης της αίτησης του πολίτη έως την παράδοση της τελικής διοικητικής πράξης σε αυτόν, γίνεται ευρεία χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών, η οποία συμβάλει καθοριστικά στη μείωση του υπαλληλικού χρόνου και κόστους αλλά και στην άμεση ολοκλήρωση των απαιτούμενων διοικητικών πράξεων. Αποτελεί, λοιπόν, αρκετά ενδιαφέρον να εξετάσουμε τη μέθοδο λειτουργίας των ΚΕΠ βήμα προς βήμα.

4.4.1. Η κατάθεση της αίτησης από τον πολίτη

Πριν γνωρίσουμε την διαδικασία κατάθεσης της αίτησης από τον πολίτη για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσής του από τα ΚΕΠ, είναι απαραίτητο να αναφέρουμε τη γενικότερη λειτουργική δομή αυτών. Κάθε, λοιπόν, ΚΕΠ της χώρας είναι συνδεδεμένο σε ένα ευρύτερο ηλεκτρονικό Δίκτυο το οποίο διατηρεί την on – line σύνδεση των ΚΕΠ μεταξύ τους καθώς και τη σύνδεση αυτών με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το οποίο κατέχει την ευθύνη του συντονισμού του όλου έργου. Το Δίκτυο αυτό, με την ονομασία “e – ker”, περιέχει σε “φόρμες”¹⁵⁹ όλες τις πιστοποιημένες από τις Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται μέσω του θεσμού, με τα απαραίτητα πάντα δικαιολογητικά και το απαιτούμενο κόστος σε παράβολα ή χαρτόσημα όταν αυτό είναι αναγκαίο.¹⁶⁰

Ο πολίτης, ερχόμενος στο ΚΕΠ για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης, είτε με την αυτοπρόσωπη παρουσία του είτε μέσω νόμιμου εκπροσώπου του, υποβάλλει με τη βοήθεια υπαλλήλου ηλεκτρονικά την αντίστοιχη με το θέμα αίτηση. Συμπληρώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία (ονοματεπώνυμο, αριθμό δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, αριθμό φορολογικού μητρώου όπου απαιτείται, διεύθυνση κατοικίας και τηλέφωνα επικοινωνίας) στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης, αυτά αυτομάτως καταχωρούνται σε ειδικό πρωτόκολλο, μοναδικό για τον κάθε πολίτη.¹⁶¹

¹⁵⁹ Βλ. Υπόδειγμα αίτησης στο Παράρτημα 8.

¹⁶⁰ Δεβενές, «ό.π.», σ 78.

¹⁶¹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σ 4 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης

Με τον τρόπο αυτόν, σε μία επόμενη επίσκεψη του πολίτη σε οποιοδήποτε ΚΕΠ της χώρας, τα στοιχεία αυτού παραμένουν διαθέσιμα για την υπηρεσία εισάγοντας μόνο το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμο αυτού ή τον αριθμό δελτίου ταυτότητάς του.

Αφού λοιπόν ο υπάλληλος παραλάβει από τον πολίτη τα δικαιολογητικά τα οποία διαθέτει για την διεκπεραίωση της υπόθεσής του, πρωτοκολλεί την αίτηση, τυπώνοντάς την παράλληλα με σκοπό να υπογράψει ο πολίτης σε αυτήν. Στη συνέχεια, ο υπάλληλος παραδίδει στον πολίτη τη λεγόμενη "βεβαίωση υποβολής αίτησης", αποδεικτικό δηλαδή έγγραφο πάνω στο οποίο αναγράφεται τόσο το ονοματεπώνυμό του, το θέμα της αιτήσεώς του και η αρμόδια υπηρεσία για την διεκπεραίωση αυτής όσο και το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου ο οποίος αναλαμβάνει την σχετική υπόθεση, ο μοναδικός αριθμός πρωτοκόλλου της υπηρεσίας που αντιστοιχεί σε αυτήν, η ημερομηνία κατάθεσής της καθώς και ο κωδικός του ΚΕΠ στο οποίο αυτή υποβλήθηκε.

4.4.2. Η αποστολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία

Αφού ο υπάλληλος του ΚΕΠ έχει ολοκληρώσει την διαδικασία κατάθεσης της αίτησης από τον πολίτη και αφού ο πολίτης έχει υπογράψει στο ειδικό έντυπο – υπεύθυνης δήλωσης με το οποίο εξουσιοδοτεί το ΚΕΠ να προωθήσει την υπόθεσή του, ξεκινάει η διαδικασία αποστολής αυτής στην αρμόδια υπηρεσία.

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο των ΚΕΠ 3013/2002, που αναλύσαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο της εργασίας αυτής, το ΚΕΠ αναλαμβάνει την ευθύνη να διαβιβάσει την αίτηση του πολίτη στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή της υπηρεσία εντός της επόμενης από την κατάθεσή της ημέρας, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.¹⁶² Τα μέσα, τα οποία χρησιμοποιεί για την πραγματοποίηση του δεύτερου αυτού σταδίου, είναι τα εξής¹⁶³:

Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2003). «*Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)*». Αθήνα: Ιδίου, σ 4 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012.

¹⁶² Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 4, 9 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012

¹⁶³ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2002). «*Λειτουργικά θέματα Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 4 – 5 στο

- μέσω *τηλεμοιοτυπίας (fax)*, κυρίως για υποθέσεις οι οποίες δεν είναι σύνθετες και δε χρειάζονται την κατάθεση πρόσθετων δικαιολογητικών (όπως η αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής καταστάσεως από τους Δήμους),
- μέσω *ταχυδρομείου*, για πιο σύνθετες υποθέσεις οι οποίες απαιτούν την κατάθεση πρωτότυπων εγγράφων (όπως η αίτηση για την ανανέωση άδειας οδήγησης για την οποία απαιτείται η κατάθεση φωτογραφιών, παραβόλων, ιατρικών πιστοποιητικών καθώς και η παλιά άδεια οδήγησης όταν αυτή δε βρίσκεται σε ισχύ), χρησιμοποιώντας όμως την ένδειξη “κατεπείγον” για την πιο γρήγορη διακίνηση του φακέλου¹⁶⁴,
- μέσω *courier*, κυρίως για υποθέσεις για τις οποίες ο πολίτης δηλώνει την ανάγκη της άμεσης έκδοσης της διοικητικής πράξης,
- μέσω *εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου (κλητήρα)*, για υποθέσεις για τις οποίες οι αρμόδιες για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες βρίσκονται πλησίον του ΚΕΠ και
- μέσω *ηλεκτρονικού μηνύματος (on line)*, για συγκεκριμένες υποθέσεις για τις οποίες παρέχει τη δυνατότητα αυτή το ίδιο το σύστημα “e – ker” και για τις οποίες διαθέτουν την απαραίτητη ηλεκτρονική υποδομή και οι αρμόδιες υπηρεσίες. Οι υποθέσεις αυτές αφορούν το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών για ληξιαρχικά γεγονότα που έχουν τελεστεί στο εξωτερικό και αφορούν Έλληνες, τα Στρατολογικά Γραφεία της χώρας για έκδοση πιστοποιητικών στρατολογικής καταστάσεως, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων για έκδοση βεβαιώσεων τόκων, το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο για έκδοση ενημερωτικού σημειώματος σύνταξης και τον

www.gspa.gr/%282302157933468256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811,04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Γεν. Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών. (2004). «Βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών (αρ. 10 & 11 του Ν. 3230/11.02.2004) – Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)». Αθήνα: Ιδίου, σ 4 στο

www.gspa.gr/%288615790095790253%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811,02-09-2012.

¹⁶⁴ Το Νοέμβριο του 2008 υπογράφηκε σύμβαση ανάμεσα στα ΕΛΤΑ και το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για την διακίνηση της αλληλογραφίας των ΚΕΠ, διαδικασία η οποία είχε ως ημερομηνία έναρξης την 01.12.2008. Σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αυτής, εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι των ΕΛΤΑ θα παραλαμβάνουν τις αιτήσεις από τα ΚΕΠ, θα τις διαβιβάζουν στο οικείο ταχυδρομικό κατάστημα για αποστολή αυτών και θα παραδίδουν τις απαντήσεις πάλι στα ΚΕΠ. [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2008). «Διακίνηση αλληλογραφίας των ΚΕΠ μέσω ΕΛΤΑ». Αθήνα: Ιδίου στο

www.gspa.gr/%287005057928559299%29/documents/f8_119_30121%20διακίνηση%20αλληλογραφίας%20μέσω%20ελτα.pdf,04-09-2012.]

Οργανισμό Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων για πιστοποιητικά καταβολής αποζημιώσεων.

Επίσης, από τον Ιανουάριο του 2007, λειτουργεί στην ηλεκτρονική εφαρμογή “e – ker” και μία νέα δυνατότητα αποστολής των αιτήσεων των πολιτών, εκείνης της αυτόματης ηλεκτρονικής αποστολής της αίτησης στο fax της αρμόδιας υπηρεσίας. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται για απλές υποθέσεις των πολιτών οι οποίες δεν απαιτούν πρόσθετα δικαιολογητικά και για εκείνες η διεκπεραίωση των οποίων πραγματοποιείται έπειτα από την αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών από τις ίδιες αρμόδιες υπηρεσίες. Με τη νέα αυτή λειτουργία, παρέχεται ακόμα η δυνατότητα στους υπαλλήλους να ενημερώνονται άμεσα εάν η αποστολή της αίτησης πραγματοποιείται επιτυχώς ή όχι μέσω ενημερωτικού μηνύματος που αποστέλλεται στη φόρμα “e – ker”.¹⁶⁵

Εφόσον η αποστολή της αίτησης του πολίτη πραγματοποιηθεί με έναν από τους παραπάνω τρόπους που περιγράψαμε, ο υπάλληλος τηρεί σε φάκελο αντίγραφο αυτής καθώς και το αποδεικτικό αποστολής της, ώστε να τεκμηριώνεται τόσο η νόμιμη τέλεση της διαδικασίας μέσω εξουσιοδότησης του πολίτη όσο και η διεκπεραίωση αυτής εντός των προκαθορισμένων ημερομηνιών.¹⁶⁶

4.4.3. Η παραλαβή και η παράδοση της τελικής διοικητικής πράξης στον πολίτη

Λαμβάνοντας η αρμόδια υπηρεσία την αίτηση του πολίτη μέσω του ΚΕΠ, η οποία έχει αποσταλεί σε αυτή με έναν από τους παραπάνω τρόπους που περιγράψαμε, αρχίζει η εξέταση της ουσίας του περιεχομένου του αιτήματος καθώς η υπηρεσία αυτή εξακολουθεί να διατηρεί την πλήρη ευθύνη για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης.¹⁶⁷ Με τον έλεγχο, λοιπόν, του φακέλου και αφού εκδοθεί το

¹⁶⁵ Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2007). «Αποστολή φακέλου/αίτησης πολίτη, με fax, στην αρμόδια υπηρεσία». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%287005057928559299%29/documents/f5_xx_2143_αποστολή%20αίτησης%20πολίτη%20με%20φαξ%20στην%20αρμόδια%20υπηρεσία.pdf, 04-09-2012.

¹⁶⁶ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2003). «Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)». Αθήνα: Ιδίου, σσ 4 – 7 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012.

¹⁶⁷ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2002). «Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και οι

ζητούμενο πιστοποιητικό ή βεβαίωση, η υπηρεσία αποστέλλει την απάντηση στο ΚΕΠ από το οποίο της έχει ζητηθεί και με τρόπο που αναγράφεται πάνω στην αίτηση.¹⁶⁸

Από τη στιγμή, λοιπόν, που η ζητούμενη διοικητική πράξη παραδίδεται στο ΚΕΠ, η υπόθεση του πολίτη ολοκληρώνεται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα "e-kep" λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου εισερχομένου εγγράφου με την ημερομηνία παραλαβής. Στη συνέχεια, ενημερώνεται ο πολίτης με την αποστολή μηνύματος (sms) στο κινητό του¹⁶⁹, εφόσον έχει επιλεγεί αυτή η δυνατότητα κατά την κατάθεση της αίτησης έπειτα από επιθυμία αυτού. Σε αντίθετη περίπτωση, ο πολίτης ενημερώνεται την ίδια ημέρα μέσω σταθερού τηλεφώνου από υπάλληλο του ΚΕΠ με σκοπό την προσέλευση αυτού για την παραλαβή του εγγράφου ή εναλλακτικά, το έγγραφο αποστέλλεται ταχυδρομικώς στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ίδιος ο πολίτης, δυνατότητα η οποία και αυτή είναι απαραίτητο να έχει δηλωθεί έπειτα από επιθυμία του πολίτη κατά την διάρκεια της κατάθεσης της αίτησης¹⁷⁰.

Με την παραλαβή της απάντησης από τον πολίτη ή της αποστολής αυτής στην οικία του, η αίτηση καταγράφεται σε ειδικές λίστες από τις οποίες προκύπτουν σημαντικά στοιχεία, όπως το ονοματεπώνυμο αυτού που παρέλαβε το έγγραφο και η υπογραφή του (ειδικά όταν αυτό παραλαμβάνεται από άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο), η τελική ημερομηνία παραλαβής, η ημερομηνία παράδοσης στο

Διοικητικές Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν». Αθήνα: Ιδίου, σ 3 στο www.gspa.gr/%288115791428523298%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811,04-09-2012.

¹⁶⁸ Οι αρμόδιες υπηρεσίες αποστέλλουν τις απαντήσεις στα ΚΕΠ και μέσω τηλεομοιοτυπίας εάν αυτό έχει ζητηθεί από αυτά και εφόσον βέβαια οι διοικητικές πράξεις δεν περιλαμβάνονται στις κατηγορίες εκείνες για τις οποίες απαγορεύεται η διακίνησή τους με ηλεκτρονικά μέσα. Επίσης, στις περισσότερες νομοθετικές διατάξεις αναφέρεται ρητά η υποχρέωση όλων των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα να συνεργάζονται με τρόπο ομαλό με όλα τα ΚΕΠ της χώρας για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που έχουν ζητηθεί από αυτά με σκοπό τη γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών. Άρνηση της εκτέλεσης της υποχρέωσης αυτής θεωρείται παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος και παραπέμπεται πειθαρχικώς. [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, (2002), «ό.π.», σσ 2 – 3 στο www.gspa.gr/%288115791428523298%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811,04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, (2003). «ό.π.», σ 7 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1,04-09-2012.]

¹⁶⁹ «Έργο ΚΕΠ II» στο www.newsphone.gr/files/kepcv.pdf, 04-09-2012.

¹⁷⁰ Δεβενές Θ. (2006). «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Το θεσμικό πλαίσιο και η λειτουργία τους – Η επίδρασή τους στο αστικό περιβάλλον» στο *Διοικητική Ενημέρωση*. Οκτώβριος 2006. Τεύχος 39, σ 77.

ταχυδρομείο με αποδεικτικό σειριακό αριθμό, κ.ο.κ. Η διατήρηση του συστήματος αυτού καταγραφής των αιτήσεων και των απαντήσεων αυτών διασφαλίζει το γεγονός ότι το ΚΕΠ πραγματοποίησε την ολοκλήρωση της όλης διαδικασίας.¹⁷¹

4.4.4. Ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων

Ο χρόνος που ορίζεται από τις νομοθετικές διατάξεις ως απαιτούμενος για την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από τα ΚΕΠ ταυτίζεται με τον γενικότερο κανόνα που ισχύει για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και για τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου.

Σύμφωνα, λοιπόν, με το Ν. 3242/2004 (άρθρο 6, § 1) «όλες οι ως άνω υπηρεσίες πρέπει να απαντούν σε αιτήματα πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις σχετικές υποθέσεις μέσα στην προθεσμία των πενήντα (50) ημερών, κατ' ανώτατο όριο, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Όταν για την διεκπεραίωση μιας υπόθεσης απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων, η προθεσμία αρχίζει από την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των στοιχείων αυτών»¹⁷². Για τη χορήγηση, ωστόσο, απλών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, ισχύουν οι διατάξεις του Ν. 2690/1999 (άρθρο 4, § 4) σύμφωνα με τις οποίες ο χρόνος για την διεκπεραίωση των απλών αυτών διοικητικών πράξεων μειώνεται σε δέκα (10) μόνο ημέρες. Μέσα στα πλαίσια των παραπάνω αυτών διατάξεων, τονίζεται η ανάγκη οι υπηρεσίες να μην εξαντλούν τις παραπάνω προθεσμίες στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες μπορούν να εξυπηρετήσουν άμεσα τους πολίτες^{173 174}.

¹⁷¹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, (2003). «*ό.π.*», σ 9 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012.

¹⁷² Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Δ/ση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2004). «*Προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την Διοίκηση*». Αθήνα: Ιδίου, σ 2 στο www.gspa.gr/%287115795184164298%29/eCPortal.asp?id=3912&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=3291&lang=1, 04-09-2012.

¹⁷³ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους - Πολίτη. (2008). «*Προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την Διοίκηση*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 1 – 2 στο www.gspa.gr/%287115795184164298%29/eCPortal.asp?id=3912&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=3291&lang=1, 04-09-2012.

¹⁷⁴ Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι αρμόδιες υπηρεσίες δεν έχουν την δυνατότητα να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις των πολιτών εντός των νόμιμων προθεσμιών, δηλώνοντας αντικειμενική

Τα ΚΕΠ από την πλευρά τους, οι προθεσμίες των οποίων δεν διαφοροποιούνται όπως είπαμε από τους υπόλοιπους δημόσιους οργανισμούς, έχουν καταφέρει να ακολουθούν την παραπάνω προτροπή του Υπουργείου Εσωτερικών για άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών μειώνοντας αισθητά τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση αυτών μέσω της χρήσης των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών (fax, e – mail, on –line αποστολή αιτήσεων). Με τη μέθοδο αυτή, ο χρόνος διεκπεραίωσης μίας υπόθεσης περιορίζεται αρκετές φορές στην αυθημερόν παράδοση διοικητικών εγγράφων (π.χ. πιστοποιητικά από Δήμους που έχουν παραληφθεί μέσω fax) ή στην επί τόπου έκδοση βεβαιώσεων μέσω της on – line σύνδεσή τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες (π.χ. η έκδοση εκκαθαριστικού σημειώματος ή φορολογικής ενημερότητας).

4.5. Οι νέες τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στην προσφορά υπηρεσιών μέσω των ΚΕΠ

Ανάμεσα στις καινοτόμες προσπάθειες της ελληνικής πολιτικής για την καθιέρωση και την προώθηση του θεσμού των ΚΕΠ ως μία από τις βασικότερες διοικητικές μεταρρυθμίσεις της χώρας, η οποία ενσαρκώνει την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θέτοντας στο επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πολίτη, δε θα μπορούσαμε να μην αναφέρουμε και τις πρωτοβουλίες εκείνες οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί με την καίρια συμβολή των νέων τεχνολογιών, των πληροφοριών και επικοινωνιών, την δημιουργία δηλαδή της δια – δικτυακής πύλης kep.gov.gr καθώς και την λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών. Δύο “υπηρεσίες” οι οποίες έφεραν τον πολίτη πιο κοντά στο θεσμό των ΚΕΠ βελτιώνοντας παράλληλα την εικόνα αυτού για τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης.

και ειδικά αιτιολογημένη αδυναμία, έχουν την υποχρέωση να ενημερώσουν τους ενδιαφερόμενους πολίτες εντός πέντε τουλάχιστον ημερών πριν τη λήξη των προθεσμιών αυτών. Σε αντίθετη περίπτωση, οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν καταβολή αποζημιώσεως από την διοίκηση, το ύψος της οποίας ορίζεται από αρμόδιες ειδικές Επιτροπές ανάλογα το μέγεθος της βλάβης που προκλήθηκε στους πολίτες. [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Δ/ση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη, «ό.π.», σσ 3 – 5 στο www.gspa.gr/%287115795184164298%29/eCPortal.asp?id=3912&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=3291&lang=1, 04-09-2012.]

4.5.1. Η δια – δικτυακή πύλη kep.gov.gr

Το Υπουργείο Εσωτερικών, μέσω της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προώθησε την δημιουργία δια – δικτυακής πύλης ως επίσημης ιστοσελίδας των ΚΕΠ, γνωστή στο ευρύ κοινό ως *“kep.gov.gr”*.

Η σημασία του παραπάνω αυτού δικτυακού τόπου καθίσταται αρκετά σημαντική καθώς σε αυτόν παραθέτονται πληροφορίες που αφορούν τον ευρύτερο χώρο του δημοσίου τομέα και οι οποίες ανανεώνονται σε καθημερινή βάση ανάλογα με τις όποιες αλλαγές συντελούνται στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Η ιστοσελίδα, επίσης, αυτή, με κύριο σύνθημά της “ΚΕΠ και έγινε”, παρέχει την δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήσεις μέσω του διαδικτύου προς όλα τα ΚΕΠ της χώρας για αρκετές από τις διοικητικές υπηρεσίες τις οποίες αυτά παρέχουν.¹⁷⁵

Πιο συγκεκριμένα, στην ιστοσελίδα www.kep.gov.gr, οι πολίτες μπορούν:

☺ μέσω του συνδέσμου “κάνε την αίτηση online”, να μεταβαίνουν στην ιστοσελίδα www.ermis.gov.gr όπου με απλά ηλεκτρονικά βήματα εγγράφονται ως χρήστες απολαμβάνοντας την δυνατότητα να υποβάλλουν “on – line” αιτήσεις για τριακόσιες εννέα υποθέσεις, την απάντηση των οποίων παραλαμβάνουν από όποιο ΚΕΠ της χώρας επιθυμούν¹⁷⁶,

☺ να ενημερώνονται “βήμα προς βήμα” (τα δικαιολογητικά, την διαδικασία υλοποίησης της αίτησης, τον αρμόδιο φορέα για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης) για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες τις οποίες διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ μέσω του Οδηγού του πολίτη και οι οποίες είναι οργανωμένες κατά θεματικές ενότητες¹⁷⁷,

☺ να πληροφορούνται για θέματα που αφορούν τις επιχειρήσεις και σχετίζονται είτε με τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την ίδρυση αυτών είτε για τα τρέχοντα

¹⁷⁵ «Μπήκες ΚΕΠ!» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep, 04-09-2012 και «Προβολή του www.kep.gov.gr» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/promo, 04-09-2012.

¹⁷⁶ «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που Υποβάλλονται από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης [ermis](http://ermis.gov.gr)» στο www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=1, 04-09-2012.

¹⁷⁷ «Οδηγός του πολίτη» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide, 04-09-2012.

προγράμματα χρηματοδότησής τους είτε για τους δικτυακούς τόπους δημόσιων υπηρεσιών που έχουν άμεση σχέση με αυτές¹⁷⁸,

☺ να βρίσκουν με τρόπο εύκολο τις διευθύνσεις και τα τηλέφωνα των ΚΕΠ που τους ενδιαφέρουν¹⁷⁹,

☺ να αναζητούν τα στοιχεία των δημόσιων φορέων καθώς και των δημόσιων υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτούς,

☺ να έρχονται σε επαφή με την διοίκηση χρησιμοποιώντας τις δυνατότητες "Οι Πολίτες Ρωτούν" και "Οι Πολίτες Προτείνουν", συμπληρώνοντας τις αντίστοιχες φόρμες¹⁸⁰ και τέλος,

☺ να γίνονται μέλη και να συνομιλούν με άλλους πολίτες μέσω forum, το οποίο έως σήμερα αριθμεί τέσσερις χιλιάδες τετρακόσια είκοσι ένα μέλη¹⁸¹.

Όλες οι παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται στους πολίτες με τρόπο άμεσο και εύκολα προσβάσιμο καθ' όλη την διάρκεια της ημέρας, μετατρέποντας με αυτόν τον τρόπο την δια – δικτυακή πύλη kep.gov.gr ως απαραίτητο εργαλείο για τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση.

4.5.2. Η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 1500

Η δεύτερη σημαντική καινοτομία που προώθησε το Υπουργείο Εσωτερικών και εφαρμόζεται επιτυχώς στις μέρες μας, μέσα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με απώτερο πάντα στόχο την ταχεία και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι η δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου μέσω του τετραψήφιου αριθμού 1500.

Η παραπάνω γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης οργανώθηκε με βάση την "online" εξυπηρέτηση του πολίτη είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο και επτά ημέρες την εβδομάδα. Ο πολίτης, δηλαδή, έχει την δυνατότητα με μία τηλεφωνική κλήση να υποβάλλει αίτηση και να ζητήσει την έκδοση όποιου πιστοποιητικού

¹⁷⁸ «Ομάδες Κοινού: Επιχειρήσεις» στο

www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/commons?id=enterprices, 04-09-2012.

¹⁷⁹ «Διευθύνσεις ΚΕΠ» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/kepfind, 04-09-2012.

¹⁸⁰ «Οι Πολίτες Ρωτούν» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/communication?subject=1, 04-09-2012 **και**

«Οι Πολίτες Προτείνουν» στο www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/communication?subject=2, 04-09-2012.

¹⁸¹ www.kep.gov.gr/forums, 04-09-2012.

επιθυμεί από εκείνα που συμπεριλαμβάνονται στις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ της χώρας. Πρόκειται για ενενήντα δύο πιστοποιημένες υποθέσεις, για τις οποίες δεν απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών ή αντίθετα, τα δικαιολογητικά που χρειάζονται ανήκουν στην κατηγορία εκείνων που μπορούν να εκδοθούν με την διαδικασία της αυτεπάγγελτης αναζήτησης είτε από τα ΚΕΠ είτε από τις αρμόδιες για αυτά υπηρεσίες. Η παραλαβή, βέβαια, των ζητούμενων πιστοποιητικών γίνεται από το ΚΕΠ το οποίο έχει επιλέξει και δηλώσει ο πολίτης κατά την διάρκεια της τηλεφωνικής του παραγγελίας.¹⁸²

Η καινοτομία του παραπάνω προγράμματος έγκειται στο γεγονός ότι, πέρα από την υποβολή "on line" αιτήσεων, προσφέρονται και απλές διοικητικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες που ανήκουν στον ευρύτερο δημόσιο τομέα ενώ παράλληλα η εξυπηρέτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί σε πέντε γλώσσες: αγγλικά, γαλλικά, αραβικά, αλβανικά, ρώσικα και βουλγάρικα.¹⁸³

4.6. Το ανθρώπινο δυναμικό των ΚΕΠ

Ο παραπάνω καινοτόμος για τα ελληνικά δεδομένα θεσμός των ΚΕΠ δε θα μπορούσε να γνωρίσει ραγδαία ανάπτυξη στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης και να εδραιωθεί στις συνειδήσεις των πολιτών ως μία από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες που έχει επιτευχθεί για τον εκσυγχρονισμό αυτής, εάν δεν είχε την απαραίτητη στήριξη από το ανθρώπινο εκείνο δυναμικό το οποίο επιλέχθηκε για να ενσαρκώσει το όλο εγχείρημα. Θα ήταν λάθος, λοιπόν, από την πλευρά μας να μην αναφερθούμε, έστω και συνοπτικά, στο έμπυχο αυτό κομμάτι των ΚΕΠ.

Η επιλογή του προσωπικού των ΚΕΠ ανατέθηκε αρχικά στους οικείους φορείς που θα υλοποιούσαν το πρόγραμμα, στους ΟΤΑ δηλαδή α' και β' βαθμού, οι οποίοι θα απασχολούσαν τους υπαλλήλους αυτούς με συμβάσεις μίσθωσης έργου, αναλαμβάνοντας παράλληλα την ευθύνη να αποστείλουν τα ονόματα αυτών στον εποπτευόμενο φορέα, το Υπουργείο δηλαδή Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και

¹⁸² Υπουργείο Εσωτερικών – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2008). «*Εξυπηρέτηση Πολιτών από τα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σ 2 στο [www.gspa.gr/\(2403757460493215\)/documents/%25CE%25B3%25CF%2585.../γυπ_εξυπηρέτηση.doc](http://www.gspa.gr/(2403757460493215)/documents/%25CE%25B3%25CF%2585.../γυπ_εξυπηρέτηση.doc), 04-09-2012 και «*Έργο ΚΕΠ II*» στο www.newsphone.gr/files/kepcv.pdf, 04-09-2012.

¹⁸³ «*Έργο ΚΕΠ II*» στο www.newsphone.gr/files/kepcv.pdf, 04-09-2012.

Αποκέντρωσης. Οι υπάλληλοι αυτοί, ένας μεγάλος αριθμός των οποίων μονιμοποιήθηκαν το 2007 με προκήρυξη που διεξήχθη από το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού, άνηκαν και στις τρεις κατηγορίες εκπαιδευτικών βαθμίδων (Πανεπιστημιακής, Τεχνολογικής και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης) με απαραίτητο όμως τυπικό προσόν τη γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Και αυτό γιατί, όλος ο σχεδιασμός του εν λόγω θεσμού στηριζόταν στη βάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την ουσιαστική χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Ο αριθμός, επίσης, του προσωπικού αυτού ενισχύθηκε με την απασχόληση δύο χιλιάδων επιπλέον ατόμων από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, στα πλαίσια του προγράμματος απόκτησης εργασιακής εμπειρίας.¹⁸⁴

Η εκπαίδευση του παραπάνω αυτού προσωπικού των ΚΕΠ τελέστηκε μέσω ειδικής ομάδας εκπαιδευτών, οι οποίοι πραγματοποιούσαν επισκέψεις στους χώρους των ΚΕΠ παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες για την διαχείριση του λογισμικού "e - ker" σε πραγματικές συνθήκες εργασίας. Αρκετά αργότερα, η ίδια εκπαίδευση παρεχόταν εξ' αποστάσεως μέσω ηλεκτρονικών εφαρμογών. Επίσης, υπήρξαν σαφείς οδηγίες από το Υπουργείο ότι οι υπάλληλοι αυτοί θα ενημερώνονταν για θέματα που αφορούσαν αποκλειστικά την λειτουργία και τις διαδικασίες που αναλάμβαναν τα ΚΕΠ και οι οποίες στόχευαν στην άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, χωρίς να δίνεται στους φορείς η δυνατότητα να αναθέτουν σε αυτούς αλλότρια καθήκοντα πέρα των αρμοδιοτήτων τους, γεγονός το οποίο θα μπορούσε να οδηγήσει στη δημιουργία αρκετών προβλημάτων τόσο για την υπηρεσία όσο και για τους πολίτες.¹⁸⁵

¹⁸⁴ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2002). «*Λειτουργικά θέματα Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)*». Αθήνα: Ιδίου, σσ 1 – 3 στο

www.gspa.gr/%282302157933468256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου, σ 7 στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf, 02-09-2012](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf, 02-09-2012).

¹⁸⁵ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη, «*ό.π.*», σσ 2 – 3 στο

www.gspa.gr/%282302157933468256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ. (2007). «*Λειτουργικά ζητήματα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου στο

www.gspa.gr/%289809857980781291%29/eCPortal.asp?id=3619&nt=19&lang=1&pID=251, 10-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών – Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Οργάνωσης

Εκτός από τους υπαλλήλους που επιλέχθηκαν για τη στελέχωση των ΚΕΠ, άμεση προτεραιότητα δόθηκε και στην τοποθέτηση Διευθυντών και Προϊσταμένων στα δύο εσωτερικά τμήματα αυτού. Οι ανώτεροι αυτοί σε βαθμίδα υπάλληλοι, οι οποίοι εξ' αρχής ήταν μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι και υπηρετούσαν σε άλλες μονάδες των φορέων, αποτέλεσαν τους νόμιμους εκπροσώπους των ΚΕΠ αναλαμβάνοντας την ευθύνη τόσο για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας όσο και για την εκτέλεση των καθηκόντων των λοιπών υπαλλήλων. Δόθηκε, μάλιστα, προτροπή από τον εποπτευόμενο φορέα να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην επιλογή των Προϊσταμένων εκείνων οι οποίοι θα αναλάμβαναν τη λειτουργία του Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης, τμήμα το οποίο διαδραμάτιζε βασικό ρόλο στην άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών.¹⁸⁶

Καθοριστική, πάντως, συμβολή για την επιτυχή εξέλιξη του θεσμού των ΚΕΠ καθώς και για την δημιουργία θετικής εικόνας των πολιτών για αυτά, στοιχεία τα οποία θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε παρακάτω, υπήρξε η ορθή συμπεριφορά των υπαλλήλων αυτού κατά την διάρκεια των καθημερινών τους συναλλαγών με τους πολίτες. Συμπεριφορά, η οποία στηριζόταν τόσο στις υποδείξεις του "Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς"¹⁸⁷, εφαρμόζοντας κανόνες όπως την αρχή της τήρησης της νομιμότητας, την αρχή της αμεροληψίας, την αρχή της υπευθυνότητας, την αρχή της ισότητας, την αρχή της εχεμύθειας, κ.ο.κ, όσο και στην προσωπική επιθυμία αυτών για συνεχή και ποιοτική προσφορά υπηρεσιών προς τους πολίτες, η οποία εκφραζόταν από το νεαρό κυρίως της ηλικίας των περισσότερων υπαλλήλων.

και Λειτουργίας ΚΕΠ. (2007). «Απασχόληση διορισθέντων μόνιμων υπαλλήλων στα ΚΕΠ». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%289809857980781291%29/documents/apasxolish%20διορισθεντων%20υπαλληλων%20στα%20κεπ.pdf, 10-09-2012.

¹⁸⁶ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη, (2002), «ό.π.», σσ 3 – 4 στο

www.gspa.gr/%282302157933468256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012 και Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2003). «Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)». Αθήνα: Ιδίου, σ 10 στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012.

¹⁸⁷ Βλ. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. (2012). «Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων & Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στην υπηρεσία του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών» στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/10120405_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf, 11-08-2012.

4.7. Η γνώμη των πολιτών για τα ΚΕΠ

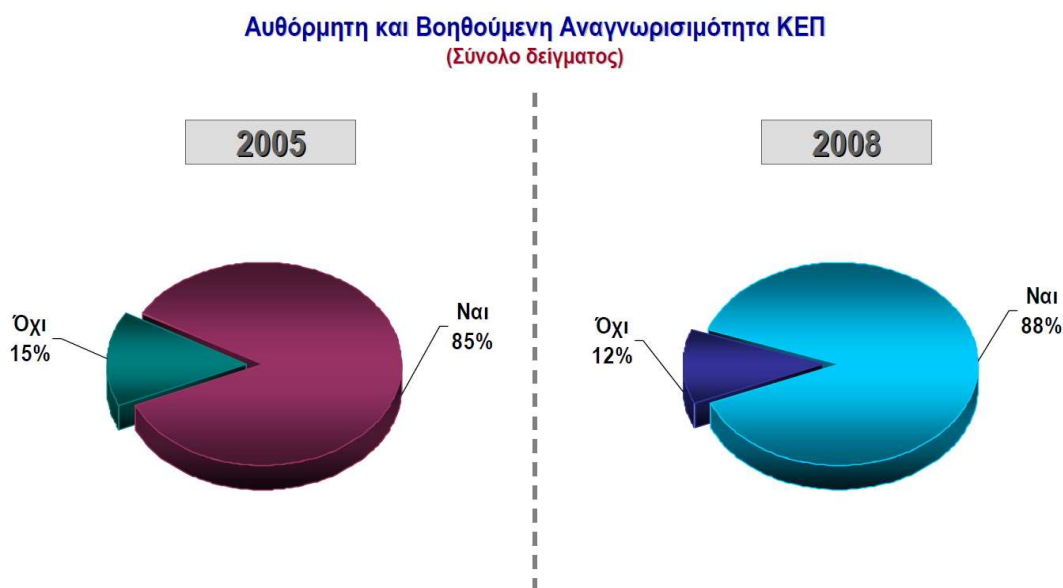
Έχοντας παρουσιάσει συνολικά το θεσμό των ΚΕΠ και αναφερθεί σε βασικά στοιχεία αυτού, στη φύση που τον διέπει, στις νομοθετικές διατάξεις οι οποίες τον ορίζουν, στις αρμοδιότητες και στις λειτουργίες του, στις ηλεκτρονικές εφαρμογές του καθώς και στο ανθρώπινο δυναμικό του, θεωρούμε ενδιαφέρον στο σημείο αυτό να γνωρίσουμε και την άποψη που έχουν δημιουργήσει οι ίδιοι οι πολίτες για τον καινοτόμο αυτό θεσμό μέχρι σήμερα. Θα εστιάσουμε, λοιπόν, την προσοχή μας στα αποτελέσματα δύο ερευνών που έγιναν κατ' εντολή του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το 2005 και το 2008 αντίστοιχα, μέσω της εταιρείας VPRC¹⁸⁸, καθώς και σε μία πιο πρόσφατη έρευνα που διεξήχθη από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, το 2011.

Οι δύο, λοιπόν, πρώτες έρευνες, οι οποίες διεξήχθησαν με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων κάνοντας χρήση δομημένων ερωτηματολογίων, προσπάθησαν να συγκεντρώσουν στοιχεία για την απόδειξη τεσσάρων υποθέσεων, θέτοντας πάντα στο επίκεντρο την πλευρά του πολίτη: το βαθμό αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ, το βαθμό ικανοποίησης από τα ΚΕΠ, το βαθμό χρήσης/επισκεψιμότητας των ΚΕΠ και το βαθμό αξιολόγησης εικόνας των ΚΕΠ. Το δείγμα συλλέχτηκε σε πανελλαδικό επίπεδο από άτομα ηλικίας δέκα οχτώ και άνω. Τα συγκριτικά αποτελέσματα των δύο αυτών ερευνών, τα οποία σε μία γενική προσέγγιση κατέληξαν στο συμπέρασμα πως ο θεσμός των ΚΕΠ θεωρείται ως ένας θεσμός απόλυτα επιτυχημένος και πλήρης αποδεκτός στη συνείδηση των πολιτών παρουσιάζοντας μάλιστα αυτό ως το κύριο μέσο εκσυγχρονισμού της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης¹⁸⁹, ήταν τα εξής:

¹⁸⁸ Η έρευνα που διεξήχθη το 2008 τελέστηκε μέσω της εταιρείας BBDO, η οποία είχε αναλάβει το έργο της προβολής του θεσμού. Είναι απαραίτητο, επίσης, να διευκρινίσουμε πως δεν έχουν διεξαχθεί νεότερες επίσημες έρευνες από το αρμόδιο Υπουργείο για την λειτουργία των ΚΕΠ. [βλ. Παναγιωτοπούλου Ρ. (2009). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ζητήματα Επικοινωνίας» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: Νέα Δημόσια Διοίκηση», *Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών*» (επιμέλεια: Μακροδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα, σσ 377 – 378.]

¹⁸⁹ «Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Βασικά συμπεράσματα» στο

☞ για το βαθμό αναγνωρισιμότητας των ΚΕΠ¹⁹⁰, οι έρευνες κατέληξαν ότι ο θεσμός αποτελεί μία από τις πιο αναγνωρίσιμες υπηρεσίες για τους Έλληνες πολίτες στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Στην ερώτηση εάν γνώριζαν κάποιο επίσημο γραφείο του κράτους για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, ένα μεγάλο ποσοστό αυτών απάντησαν θετικά, κατονομάζοντας αυθόρμητα την ύπαρξη των ΚΕΠ (63% το 2005 και 68% το 2008 ενώ το ποσοστό αυξανόταν, 85% το 2005 και 88% το 2008, όταν προσφερόταν κάποια βοήθεια στους ερωτώμενους υπενθυμίζοντάς τους την ύπαρξη του θεσμού).



Πηγή: www.vprc.gr

Ωστόσο, δε συνέβη το ίδιο με την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης 1500 και τον δια – δικτυακό τόπο www.ker.gov.gr που σχετίζονται άμεσα με τα ΚΕΠ¹⁹¹. Και στις δύο αυτές υπηρεσίες, τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας παρέμειναν αρκετά

[www.gsra.gr/\(4707357910246252\)/documents/ker/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf](http://www.gsra.gr/(4707357910246252)/documents/ker/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf), 11-09-2012 και Παναγιωτοπούλου, «ό.π.», σσ 377 – 378.

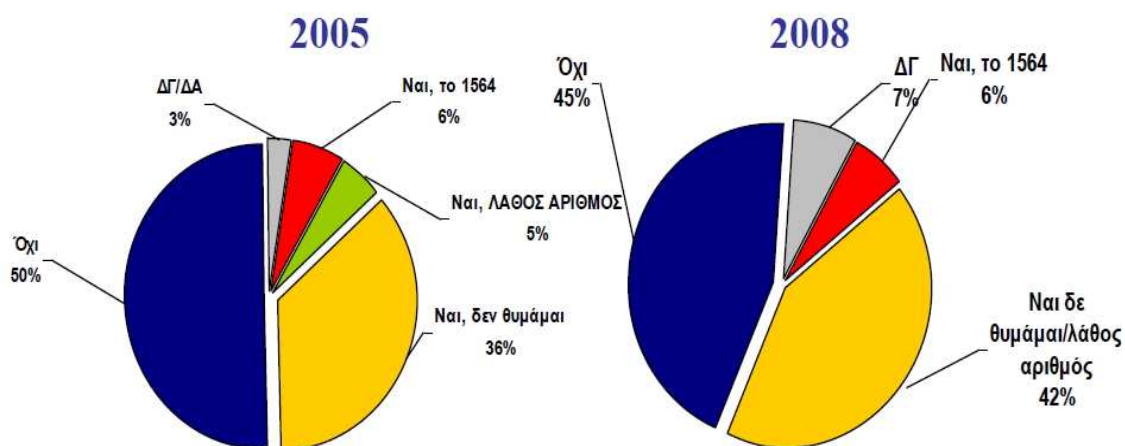
¹⁹⁰ Παναγιωτοπούλου, «ό.π.», σσ 383 – 385 και «Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Βασικά συμπεράσματα» στο

[www.gsra.gr/\(4707357910246252\)/documents/ker/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf](http://www.gsra.gr/(4707357910246252)/documents/ker/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf), 11-09-2012.

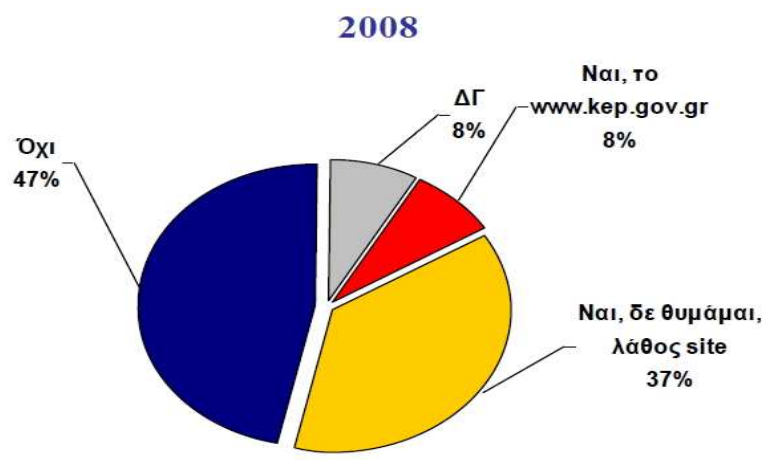
¹⁹¹ Για το σχήμα που ακολουθεί βλ και Τσόμπου Θ. (2008). «Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών». Αθήνα: Ιδίας, σ 36 στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/19/2/1317.pdf, 16-08-2012.

χαμηλά αποδεικνύοντας με τρόπο περιγραφικό την δυσκολία που συνεχίζουν να υφίστανται οι πολίτες στην αλλαγή τρόπου σκέψης και στην υιοθέτηση ενός νέου μοντέλου συναλλαγής με τους δημόσιους οργανισμούς, εκείνου της απρόσωπης επικοινωνίας. Έτσι, για την τηλεφωνική γραμμή 1500 τα ποσοστά παρέμειναν στο 6% τόσο για το 2005 όσο και για το 2008, αν και υπήρξε ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (41% το 2005 και 42% το 2008) που, ενώ θυμόταν την ύπαρξη κάποιας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τις δημόσιες υπηρεσίες, δήλωνε ότι δεν θυμόταν τον αριθμό ή απαντούσε λάθος τετραψήφιο. Μία αντίστοιχη εικόνα παρουσιάστηκε και για τον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ που ξεκίνησε την εφαρμογή του στις 01.11.2006 και για τον οποίο τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας δεν ξεπερνούσαν το 8% ενώ ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών δε γνώριζε καν την ύπαρξή του.

Γνώση της Τηλεφωνικής Γραμμής Εξυπηρέτησης Πολιτών



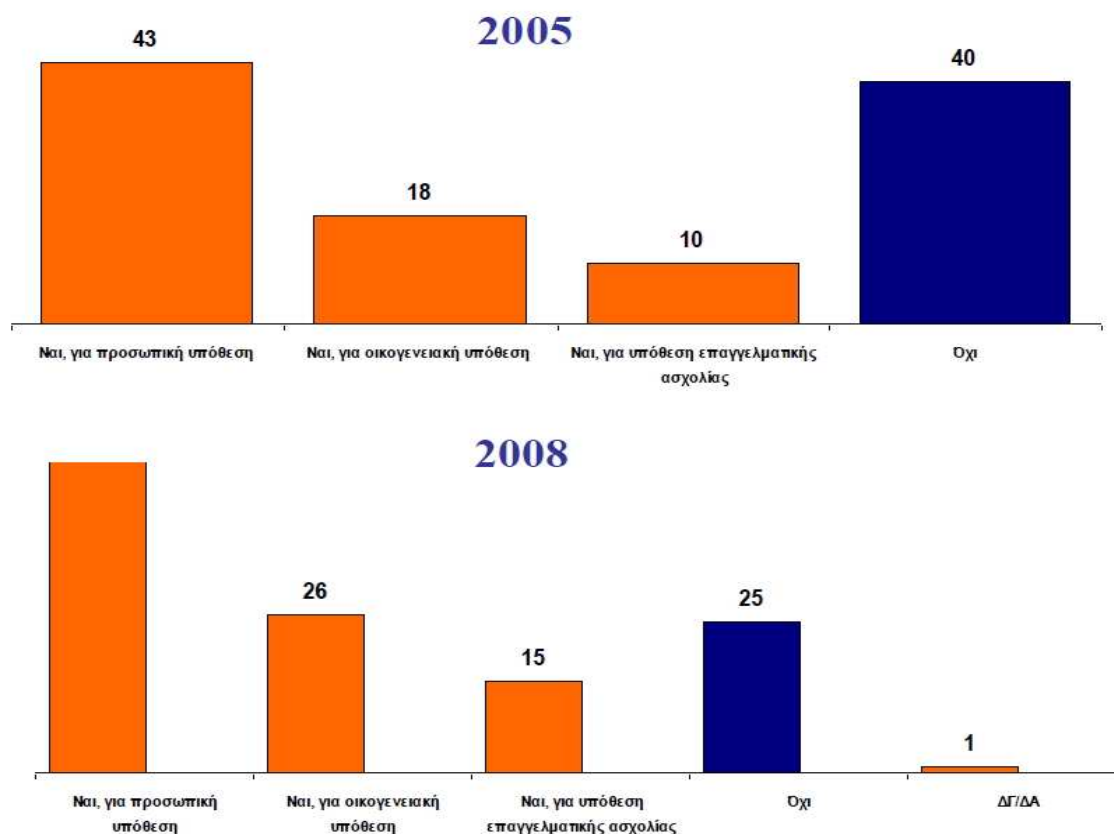
Γνώση της Ηλεκτρονικής Σελίδας των ΚΕΠ



Πηγή: www.vprc.gr

☞ για την χρήση/επισκεψιμότητα των ΚΕΠ¹⁹², οι έρευνες έδειξαν ότι ο θεσμός με την πάροδο του χρόνου ενσωματώνεται όλο και περισσότερο στις καθημερινές συνήθειες των πολιτών καθώς η χρήση της υπηρεσίας για έκδοση διοικητικών εγγράφων συνεχώς αυξάνεται. Έτσι, το 2005 ενώ το ποσοστό των πολιτών που δεν είχαν επισκεφτεί ποτέ τα ΚΕΠ έφτανε στο 40%, το 2008 το ίδιο ποσοστό είχε μειωθεί μόλις στο 25%.

Επίσκεψη σε ΚΕΠ



Πηγή: www.vprc.gr

☞ για την ικανοποίηση από τα ΚΕΠ¹⁹³, τα τελικά αποτελέσματα των δύο ερευνών έδειξαν ότι οι πολίτες μένουν αρκετά ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του θεσμού

¹⁹² Παναγιωτοπούλου, «ό.π.», σσ 380 – 381 και Για το σχήμα βλ. και Τσόμπου, «ό.π.», σ. 38 στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/19/2/1317.pdf, 16-08-2012.

¹⁹³ Παναγιωτοπούλου, «ό.π.», σσ 381 – 383 και «Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Βασικά συμπεράσματα» στο [www.gspa.gr/\(4707357910246252\)/documents/kep/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf](http://www.gspa.gr/(4707357910246252)/documents/kep/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf), 11-09-2012.

στον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, προσφέροντας στην κατηγορία αυτή πολύ υψηλά ποσοστά αποδοχής. Ερευνώντας, λοιπόν, επιμέρους κατηγορίες προσφοράς υπηρεσιών του θεσμού, όπως την εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους, τον χρόνο αναμονής για την κατάθεση της αίτησης, την ευκολία πρόσβασης στις κτιριακές εγκαταστάσεις, τον τεχνολογικό εξοπλισμό αυτού, τον χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων, κ.ο.κ. (βλ. στοιχεία από τον Πίνακα), τα ποσοστά που καταγράφηκαν δικαίωνα τον σκοπό δημιουργίας του, που δεν ήταν άλλος από την ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη¹⁹⁴.

Ίκανοποίηση από τη λειτουργία των ΚΕΠ το 2005 (%)

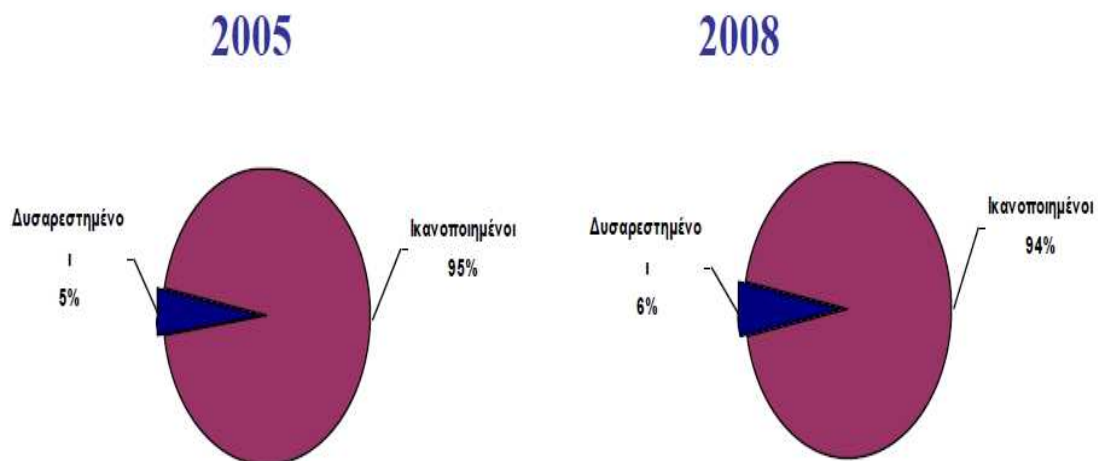
Ίκανοποίηση από	Ίκανοποιημένοι		Δυσανεστημένοι		ΔΓ/ΔΑ	
	2005	2008	2005	2008	2005	2008
Εξυπηρέτηση από υπαλλήλους	93	94	7	6	-	-
Χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση	92	93	8	7	-	-
Ευκολία πρόσβασης	91	-	8	-	1	-
Πληροφόρηση σχετικά με αίτημα	90	93	8	7	2	-
Εξοπλισμός και χώροι	86	-	11	-	3	-
Ταχύτητα παραλαβής εγγράφων	85	85	10	12	5	3
Απλότητα, σαφήνεια εγγράφων	84	-	8	-	8	-
Ωράριο λειτουργίας	77	81	8	9	15	10
Αριθμός υπηρεσιών που εξυπηρετούνται	66	65	9	10	25	25

Πίνακας: Παναγιωτοπούλου Ρ., σ. 382.

¹⁹⁴ Βλέποντας τα ποσοστά που αναγράφονται στον Πίνακα, θεωρούμε ενδιαφέρον να αναφερθούμε λίγο πιο αναλυτικά σε αυτά. Στον πίνακα, λοιπόν, παρατηρούμε κάποιες από τις επιμέρους θεματικές ενότητες των λειτουργιών των ΚΕΠ που συγκεντρώνουν υψηλά ποσοστά αποδοχής, τα οποία ξεπερνούν το 90% των πολιτών που δηλώνουν ικανοποιημένοι με την εξυπηρέτηση που σχετίζεται με την επαφή τους με τους υπαλλήλους, με τον χρόνο αναμονής τους για την κατάθεση της αίτησης, με τις πληροφορίες που δέχονται από αυτά καθώς και με την ευκολία πρόσβασης στις κτιριακές τους εγκαταστάσεις. Ποσοστά τα οποία καθιστούν τα ΚΕΠ ως έναν επιτυχημένο θεσμό τόσο προς την λειτουργία αυτού όσο και προς την ανθρώπινη επαφή που συντελείται σε αυτόν. Ωστόσο, στον πίνακα παρατηρούνται και χαμηλότερα ποσοστά τα οποία αφορούν κυρίως την τεχνολογική υποδομή των ΚΕΠ, όπως ο αριθμός των υπηρεσιών που διατίθενται από αυτά (66% το 2005 και 65% το 2008) καθώς και η ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων (85% και το 2005 και το 2008). Και οι δύο αυτές υπηρεσίες σχετίζονται άμεσα με την ηλεκτρονική διασύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους καθώς και με την διευρυμένη χρήση των τεχνολογικών μέσων κατά την διάρκεια των διοικητικών διαδικασιών, μέσα όπως η τηλεομοιοτυπία και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, γεγονός το οποίο φανερώνει τόσο το κενό που υπάρχει ακόμα στην τεχνολογική υποδομή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης όσο και την άρνηση πολλών υπαλλήλων να συγχρονιστούν με τα νέα τεχνολογικά δεδομένα (το τελευταίο μάλιστα φαινόμενο είναι γνωστό και ως "ηλεκτρονικός αναλαβητισμός", ο οποίος αναφέρεται στη μη δυνατότητα ορισμένων πληθυσμιακών ομάδων να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών ή ακόμα και να έχουν πρόσβαση σε αυτούς. Σε έρευνα που διεξήχθη το 2005 για την χρήση του διαδικτύου σε σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η Ελλάδα φάνηκε να κατέχει μία από τις τελευταίες θέσεις των κρατών – μελών της ΕΕ καταλαμβάνοντας μόλις το 4.7%. [βλ. Παναγιωτοπούλου, «ό.π.», σ 383.]

Στα συγκεντρωτικά μάλιστα αποτελέσματα¹⁹⁵ από τις απαντήσεις των πολιτών για την ικανοποίηση που ένιωθαν από τη λειτουργία του θεσμού, τα ποσοστά άγγιζαν τα υψηλά επίπεδα του 96% το 2005 και του 94% το 2008, ποσοστά τα οποία απέδειξαν με σαφήνεια την ομαλή λειτουργία των ΚΕΠ και την αξιόλογη προσφορά αυτών στο κοινωνικό σύνολο.

Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ



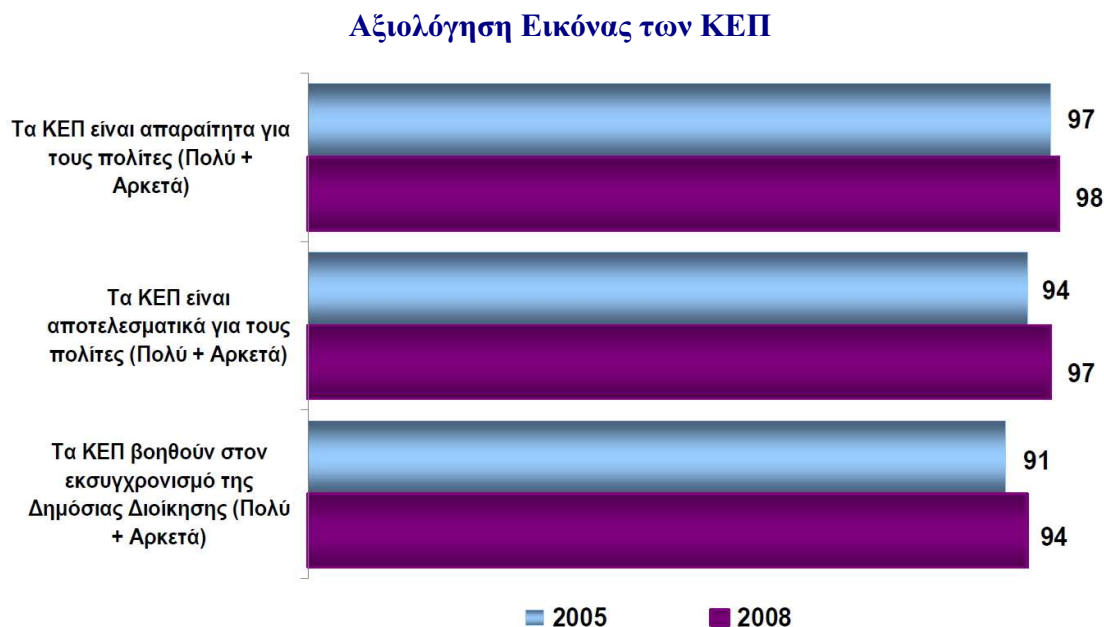
Πηγή: www.vprc.gr

Για την εικόνα, τέλος, που παρουσιάζουν τα ΚΕΠ¹⁹⁶, οι ερωτήσεις που τέθηκαν στους πολίτες αφορούσαν τρία στοιχεία, την απαραίτητη ύπαρξη αυτών, το βαθμό αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες και τη συμβολή αυτών στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Τα αποτελέσματα και σε αυτό το κομμάτι των δύο ερευνών προβάλλονται θεαματικά παρουσιάζοντας τα ΚΕΠ ως έναν θεσμό ύπαρξη του οποίου όχι μόνο θεωρείται αναγκαία για την ταχεία και ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά καθίσταται και απαραίτητη για την ενίσχυση των προσπαθειών για μία διοίκηση νέα, σύγχρονη και αποτελεσματική που θέτει στο επίκεντρο τις ανάγκες του πολίτη. Τα ποσοστά και στις τρεις ερωτήσεις ξεπέρασαν το

¹⁹⁵ Για το σχήμα που ακολουθεί βλ. και Τσόμπου, «ό.π.», σ 40 στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/19/2/1317.pdf, 16-08-2012.

¹⁹⁶ «Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Βασικά συμπεράσματα» στο [www.gspa.gr/\(4707357910246252\)/documents/kep/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf](http://www.gspa.gr/(4707357910246252)/documents/kep/Συμπερασματα%20ερευνας.pdf), 11-09-2012 και www.vprc.gr/uplds/file/kep_diagrammatikh%20parousiash.pdf, 11-09-2012.

90% παρουσιάζοντας σταθερά αυξητική τάση το 2008, γεγονός που απέδειξε για ακόμα μία φορά την εξαιρετική εικόνα που διαθέτουν οι πολίτες για την ύπαρξη των ΚΕΠ.



Πηγή: www.vprc.gr

Προχωρώντας στην τρίτη έρευνα, η οποία διεξήχθη από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, με σκοπό να μελετήσει την διείσδυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καθημερινότητα των πολιτών, θα αναφερθούμε σε ένα μόνο μέρος αυτής που σχετίζεται με το θέμα της δικής μας εργασίας, το βαθμό δηλαδή αναγνωρισιμότητας και χρήσης του δικτυακού τόπου των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) από τους πολίτες.¹⁹⁷

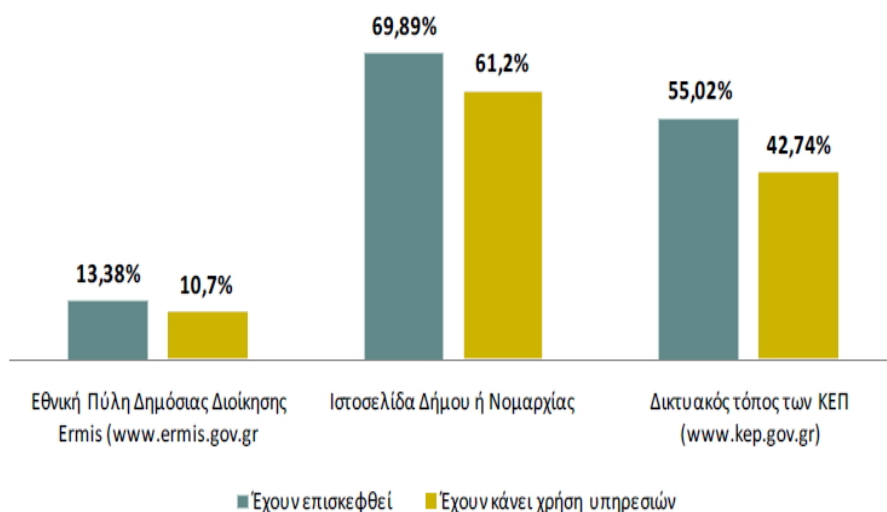
Όπως και στις δύο προηγούμενες έρευνες που εξετάσαμε, η μέθοδος που ακολουθήθηκε και σε αυτήν την έρευνα ήταν οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις μέσω δομημένου ερωτηματολογίου ενώ το δείγμα αυτής αποτέλεσαν Έλληνες πολίτες ηλικίας δέκα έξι έως εβδομήντα τεσσάρων ετών από όλη την επικράτεια της χώρας. Ανάμεσα στις ερωτήσεις που τέθηκαν στους πολίτες αυτούς για τη χρήση των

¹⁹⁷ ΚτΠ ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. (2012). «Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων». Αθήνα: Ιδίου, σ 3 στο www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf, 11-09-2012.

“πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών”¹⁹⁸ άνηκε και η ερώτηση σε ποιό βαθμό γνώριζαν και χρησιμοποιούσαν την ιστοσελίδα των ΚΕΠ συγκρίνοντας αυτήν με την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ερμής (www.ermis.gov.gr) και τον δικτυακό τόπο που διέθετε ο κάθε Δήμος στον οποίο υπάγονταν¹⁹⁹. Τα αποτελέσματα, λοιπόν, και αυτής της έρευνας παρουσιάστηκαν θετικά για τον θεσμό των ΚΕΠ. Συγκεκριμένα:

• η ιστοσελίδα των ΚΕΠ www.kep.gov.gr, η οποία συνδέεται άμεσα με τις υπηρεσίες που προσφέρει ο θεσμός, κατέλαβε το 55,02% του πληθυσμού το οποίο γνώριζε την ύπαρξη αυτής ενώ παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό του ύψους 42,74% έκανε χρήση της on-line αυτής υπηρεσίας. Ποσοστά, τα οποία αποδεικνύουν για ακόμη μία φορά πως με το πέρασμα του χρόνου, ο θεσμός των ΚΕΠ κατέχει μία σημαντική θέση τόσο στις συνειδήσεις των πολιτών όσο και στις καθημερινές τους επιλογές με σκοπό την ταχεία διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.²⁰⁰

Επισκεψιμότητα και Χρήση Δικτυακών Τόπων του Δημοσίου



Πηγή: www.ktpae.gr

¹⁹⁸ Μιλώντας για “πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες” εννοούμε τις υπηρεσίες εκείνες οι οποίες έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις) και οι οποίες καλύπτουν πέντε βασικά στοιχεία: το στοιχείο της πληροφόρησης, το στοιχείο της αλληλεπίδρασης, το στοιχείο της αμφίδρομης αλληλεπίδρασης, το στοιχείο της συναλλαγής και το στοιχείο της προσωποποίησης. [βλ. Σελίδα παρουσίασης εργασίας 35 και Παράρτημα 3.]

¹⁹⁹ ΚτΠ ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, «ό.π.», σσ 3, 8, 11 στο www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf, 11-09-2012.

²⁰⁰ ΚτΠ ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, «ό.π.», σ 12 στο www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf, 11-09-2012.

4.8. Οι δυσλειτουργίες των ΚΕΠ

Αν και τα ΚΕΠ αποτελούν, όπως αναλύσαμε, μία από τις ριζικότερες διοικητικές μεταρρυθμίσεις που έχει υλοποιήσει η χώρα μας έως σήμερα, με σκοπό να αλλάξει την εικόνα της Δημόσιας Διοίκησης προωθώντας την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα ήταν ουτοπικό από πλευράς μας να ισχυριστούμε πως ο θεσμός αυτός δεν αντιμετωπίζει κανένα πρόβλημα κατά την διάρκεια της λειτουργίας του. Αντίθετα, όπως το ίδιο το Υπουργείο Εσωτερικών αναφέρει, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα ΚΕΠ είναι αρκετά σημαντικά και μπορούν να αποτελέσουν τροχοπέδη στο όλο έργο τους.

Μία, λοιπόν, από τις σημαντικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζει ο θεσμός από την αρχή της λειτουργίας του είναι η μη ομαλή συνεργασία με τους υπόλοιπους δημόσιους οργανισμούς. Η άρνηση αυτή προέρχεται κυρίως από υπηρεσίες, οι υποθέσεις των οποίων διεκπεραιώνονται και μέσω των ΚΕΠ. Αποτελεί, δηλαδή, συχνό φαινόμενο οι αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν την ευθύνη της έκδοσης της τελικής διοικητικής πράξης, να απαιτούν από τα ΚΕΠ, για την ολοκλήρωση των υποθέσεων των πολιτών, την προσκόμιση επιπλέον δικαιολογητικών από αυτά που ορίζονται στις Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις είτε με τη μορφή κάποιας συμπληρωματικής αίτησης είτε με την κατάθεση πρόσθετης υπεύθυνης δήλωσης είτε με την απαίτηση πληρωμής κάποιου παραβόλου ή τέλους με διαφορετικό κόστος από αυτό που προβλέπεται. Αν και η ενέργεια αυτή έχει χαρακτηριστεί πολλάκις από το εποπτευόμενο Υπουργείο ως μη σύννομη που επιδέχεται κυρώσεις, το φαινόμενο δεν έχει εξαλειφθεί, δημιουργώντας αρκετές καθυστερήσεις στην διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών.²⁰¹

Ένα παρεμφερές επίσης πρόβλημα που έχει καταγραφεί με το πέρασμα των χρόνων είναι και η μη πληροφόρηση των αρμόδιων υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών από τους φορείς για την έναρξη διαδικασιών ή την τροποποίηση δικαιολογητικών για υποθέσεις που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Πολλές είναι,

²⁰¹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2005). «*Λειτουργικά και διαδικαστικά ζητήματα των ΚΕΠ*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%289315800927010256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 08-09-2012.

δηλαδή, οι φορές κατά τις οποίες διαδικασίες οι οποίες είναι εποχικές (π.χ. η αίτηση του οικογενειακού επιδόματος από την υπηρεσία του ΟΑΕΔ) να ξεκινούν από τις αρμόδιες υπηρεσίες προωθώντας πολίτες και στα ΚΕΠ για την κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών, χωρίς ωστόσο να έχει υπάρξει η απαραίτητη ενημέρωση σε αυτά και η αναγκαία φυσικά προετοιμασία. Γεγονός το οποίο, όπως είναι λογικό, επιφέρει αρκετές δυσχέρειες τόσο στο έργο των υπαλλήλων των ΚΕΠ όσο και στους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι αναγκάζονται να προσέρχονται στην υπηρεσία για δεύτερη φορά με σκοπό την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Αντίστοιχα, και στην περίπτωση της τροποποίησης των δικαιολογητικών, το Υπουργείο Εσωτερικών παραμένει αρκετές φορές σε άγνοια καθώς δεν ενημερώνεται για τις αλλαγές που συντελούνται οδηγούμενο με αυτόν τον τρόπο στη μη έκδοση νέων Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων, απαραίτητων για την πιστοποίηση των τροποποιήσεων αυτών. Ενέργεια, η οποία και αυτή από την πλευρά της δημιουργεί μία σειρά ανεπιθύμητων επιπλοκών καθώς δεν ανανεώνεται ούτε η ηλεκτρονική φόρμα των ΚΕΠ ούτε η Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης 1500 ούτε ο διαδικτυακός τόπος www.ker.gov.gr, δημιουργώντας σύγχυση στους πολίτες κλονίζοντας παράλληλα την εμπιστοσύνη τους στη Δημόσια Διοίκηση.²⁰²

Προβλήματα, όμως, παρουσιάζονται και στο ηλεκτρονικό δίκτυο πάνω στο οποίο λειτουργεί η πλατφόρμα "e-ker" και κατ' επέκταση όλος ο θεσμός των ΚΕΠ. Η πολυπλοκότητα του δικτύου αυτού, η εμπλοκή πολλών δημόσιων και ιδιωτικών φορέων στην διαδικασία διοίκησης αυτού, η κοινοτική χρηματοδότηση που το στηρίζει καθώς και η αδυναμία της κεντρικής ελληνικής πολιτικής να αντέξει το δυσβάστακτο οικονομικό βάρος, δημιουργούν οργανωτικά αδιέξοδα που εντείνουν τις όποιες εσωτερικές δυσκολίες του θεσμού. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο οργανωτικής δυσκαμψίας, καθυστερεί δραματικά και η εφαρμογή της πολυπόθητης "ψηφιακής υπογραφής" που σκοπό έχει την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και την ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών. Τα τεχνικά κενά που έχουν παρουσιαστεί για την εν λόγω εφαρμογή, όπως η δυσκολία διασύνδεσης των ηλεκτρονικών συστημάτων των υπηρεσιών μεταξύ τους καθώς και η κατάλληλη μέθοδος κωδικοποίησης των δημοσίων εγγράφων, με τους παράλληλους νομοθετικούς δισταγμούς που έχουν

²⁰² Υπουργείο Εσωτερικών – Διεύθυνση Οργάνωσης & Λειτουργίας ΚΕΠ. (2009). «Προγραμματισμός ένταξης διαδικασιών στα ΚΕΠ». Αθήνα: Ιδίου, σσ 1 – 2 στο www.gspa.gr/%285304058009259256%29/eCPortal.asp?id=5652&nt=19&lang=1&pID=5495&lang=1,09-09-2012.

εκφραστεί κατά καιρούς για τη νομιμότητα της διακίνησης ορισμένων εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είναι άλυτα θέματα που ταλαιπωρούν έως και σήμερα το θεσμό των ΚΕΠ.²⁰³

Δε θα μπορούσαμε, τέλος, να μην αναφερθούμε και στο ανθρώπινο εκείνο δυναμικό, που ενώ στελεχώνει επιτυχώς τον όλο θεσμό, υπηρετεί ακόμα και στις μέρες μας με διάφορες συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Οι υπάλληλοι αυτοί, οι οποίοι έχουν εκπαιδευτεί να απασχολούνται στον ιδιότυπο αυτό θεσμό, αναγκάζονται να αποχωρήσουν από την εργασία τους με την λήξη των συμβάσεών τους αφήνοντας πίσω τους ένα κενό, το οποίο τις περισσότερες φορές μένει ακάλυπτο δημιουργώντας αρκετά εσωτερικά προβλήματα. Η έλλειψη αυτή επαρκούς προσωπικού με τον υπερβολικό παράλληλα αριθμό υποθέσεων που έχουν ανατεθεί στα ΚΕΠ δημιουργούν εντάσεις στις καθημερινές συναλλαγές των υπαλλήλων με τους πολίτες, οι οποίες οδηγούν αρκετές φορές σε ανάρμοστη συμπεριφορά των πρώτων και σε καταθέσεις καταγγελιών από τους δεύτερους. Φαινόμενα τα οποία, όπως είναι φυσικό, όχι μόνο αμαυρώνουν την εικόνα του θεσμού, ο οποίος έχει δημιουργηθεί με σκοπό να βελτιωθούν οι σχέσεις Κράτους – Πολίτη, αλλά και αυξάνουν την δυσaréσκεια των πολιτών για τον ευρύτερο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία εκφράζεται σε όποια περαιτέρω προσπάθεια διοικητικής μεταρρύθμισης συντελείται.²⁰⁴

²⁰³ Καρκατσούλης Π. (2004). «*Η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών ως δημόσια πολιτική*» στο www.ppol.gr/cm/index.php%3FLID%3D1%26Datain%3D355&q=H+ποιότητα+των+δημοσίων+υπηρεσιών+ως+δημόσια+πολιτική+/+του+Παναγιώτη+Καρκατσούλη&ei=vYCIUKOBGcnwsgbCLOHgAg&usg=AFQjCNG3NFnnATQIXO-B_F48YbWK3UCyDg, 10-09-2012.

²⁰⁴ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας, «*ό.π.*» στο www.gspa.gr/%289315800927010256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 08-09-2012 και Καρκατσούλης, «*ό.π.*» στο www.ppol.gr/cm/index.php%3FLID%3D1%26Datain%3D355&q=H+ποιότητα+των+δημοσίων+υπηρεσιών+ως+δημόσια+πολιτική+/+του+Παναγιώτη+Καρκατσούλη&ei=vYCIUKOBGcnwsgbCLOHgAg&usg=AFQjCNG3NFnnATQIXO-B_F48YbWK3UCyDg, 10-09-2012.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Φτάνοντας στο τέλος της εργασίας μας αυτής, αναμφισβήτητα μπορούμε να ισχυριστούμε πως ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών έχει καταφέρει να αποτελέσει το ενδιάμεσο εκείνο βήμα το οποίο είχε ανάγκη η χώρα για την προσέγγιση και την πραγμάτωση ενός δύσκολου εγχειρήματος, με σκοπό την ανασυγκρότηση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, εκείνου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα εγχείρημα όχι και τόσο εύκολο σε μία κοινωνία η οποία έχει βαθιές ρίζες και κατεστημένες συνήθειες στον χώρο στον οποίο αυτό υλοποιείται.

Το όραμα της σχεδίασης και της εφαρμογής του θεσμού βασίστηκε δυστυχώς στα σημαντικά προβλήματα που αντιμετώπιζε ο χώρος που δραστηριοποιούνταν οι δημόσιοι οργανισμοί της χώρας, προβλήματα τα οποία είχαν οδηγήσει στην δημιουργία εντάσεων ανάμεσα στις σχέσεις Κράτους – Πολίτη. Η γραφειοκρατική δυσκαμψία, ο νομικισμός, ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών, η διαφθορά που εξαπλωνόταν με ταχύς ρυθμούς, οδήγησαν την πολιτική ηγεσία στην ανάγκη δημιουργίας ενός θεσμού που θα λειτουργούσε ως υπηρεσία "μίας στάσης", με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου, με διαφάνεια και συνέπεια, αποσυμφορίζοντας παράλληλα τους δημόσιους φορείς.

Το παραπάνω, βέβαια, αυτό αίσθημα ανάγκης της ανασυγκρότησης της Δημόσιας Διοίκησης και της καταπολέμησης των όποιων δυσλειτουργιών αυτής καλλιεργήθηκε, όπως αναλύσαμε, και από την επιρροή που δέχτηκε η χώρα από τις ευρωπαϊκές επιταγές, ως όντας μέλος της μεγάλης ευρωπαϊκής οικογένειας. Η ευρωπαϊκή επιθυμία να αναπτυχθεί η Ευρώπη σε μία από τις μεγαλύτερες και ανταγωνιστικότερες οικονομίες της γνώσης, με ανάπτυξη της κοινωνικής συνοχής και την αναδιαμόρφωση των εργασιακών σχέσεων μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών, έτυχε να συμπέσει χρονικά και να επηρεάσει αποφασιστικά την ελληνική πολιτική προσπάθεια για μία νέα Διοίκηση,

πιο αποτελεσματική και πιο αποδοτική, με ενδιαφέρον στα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα θέτοντας πάντα στο επίκεντρο τον πολίτη – πελάτη.

Μέσα σε όλο αυτό το κλίμα αλλαγής, το οποίο προσπαθήσαμε να μεταδώσουμε στους αναγνώστες μας, η ελληνική πολιτική στράφηκε στην υλοποίηση μίας σειράς επιχειρησιακών προγραμμάτων, τα οποία οδήγησαν στη συνέχεια στην ιδέα της οργάνωσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, γεγονός το οποίο σταδιακά αποδείχτηκε ως η ριζικότερη διοικητική μεταρρύθμιση η οποία συντελέστηκε στη χώρα τα τελευταία χρόνια. Οι αρχές στις οποίες αυτά στηρίχτηκαν – οικονομικότητα/ αποτελεσματικότητα/ διαφάνεια – με τους απώτερους στόχους της έγκυρης ενημέρωσης και της ποιοτικής εξυπηρέτησης καθώς και τον άμεσο περιορισμό των “διαδρομών” του απλού λαού ανάμεσα στις υπηρεσίες, καλλιέργησαν και πάλι στους πολίτες τόσο το συναίσθημα εμπιστοσύνης όσο και την επιθυμία αυτών να “πλησιάσουν” ξανά τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης. Η καθολική αποδοχή που γνώρισε και γνωρίζει ολοένα και περισσότερο στις μέρες μας ο θεσμός αποτελεί πλέον μία πραγματικότητα, μετατρέποντας τα ΚΕΠ σε μία από τις πιο δυναμικές παρουσίες της ελληνικής διοικητικής σκηνής.

Θα ήταν, βέβαια, λάθος από πλευράς μας να μην τονίσουμε ότι είναι μακρύς ακόμα ο δρόμος για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας καθώς υπάρχουν αρκετά ακόμα βήματα τα οποία πρέπει να πραγματοποιηθούν για την επίτευξη μίας ουσιαστικής διοικητικής μεταρρύθμισης μέσω των επιτευγμάτων των νέων τεχνολογιών. Η υιοθέτηση ενός νέου μεγαλύτερου στρατηγικού σχεδίου στηριζόμενο στη φιλοσοφία της οργάνωσης των ΚΕΠ, με έργα όπως τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων όλων των δημόσιων οργανισμών, την προώθηση της χρήσης των νέων “απόσωπων” μεθόδων συναλλαγής με τις δημόσιες υπηρεσίες (τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης, δια – δικτυακοί τόποι) καθώς και την εφαρμογή της πολυπόθητης “ψηφιακής υπογραφής” για την απλούστευση της διακίνησης των διοικητικών εγγράφων, αποτελούν νέες προκλήσεις για την ελληνική πολιτική και την ανάπτυξη μίας νέας εποχής στα διοικητικά δρώμενα της χώρας.

Κλείνοντας, λοιπόν, την εργασία μας αυτή και έχοντας προσπαθήσει να τονίσουμε τη σπουδαιότητα της διοικητικής μεταρρύθμισης μέσω της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θεωρούμε απαραίτητο να υπενθυμίσουμε για ακόμα μία φορά το σύνθημα των ΚΕΠ, το οποίο μπορεί και περιγράφει, με τρόπο απλό και άμεσο, την απαραίτητη αρχή για κάθε νέα προσπάθεια διοικητικής αλλαγής:

☞ Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη: η περίπτωση των ΚΕΠ ☞

«διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Σύνθημα, το οποίο αν ενστερνιστούν όλοι οι "υπεύθυνοι" για το μέλλον αυτής εδώ της χώρας, θα μπορέσουμε και πάλι να αντικρύσουμε το Κράτος στην υπηρεσία του πολίτη!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία:

- Αγγελής Ν. (2010). «Το δίκαιο των λαών (ius gentium), ως φιλοσοφία του Δημοσίου Διεθνούς Δικαίου» στο Ίδρυμα Διεθνών Νομικών Μελετών – Μουσείο Ιστορίας του Πανεπιστημίου Αθηνών – Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών. «Δύο διαλέξεις: 1. Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για τα Θεμελιακά Δικαιώματα του Ανθρώπου. 2. Το δίκαιο των λαών (ius gentium), ως φιλοσοφία του Δημοσίου Διεθνούς Δικαίου». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα Α. Ε.
- Ακαδημία Αθηνών – Επιτροπή Ερευνών. (1998). «Η Δημόσια Διοίκηση μπροστά στην πρόκληση του 21^{ου} αιώνα» (επιμέλεια: Βλάχος Γ.). Αθήνα: Επιτροπή Ερευνών Ακαδημίας Αθηνών.
- Αποστολάκης Ι. (2001). «Νέες τεχνολογίες στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: διαδικασίες ενσωμάτωσης της πληροφορικής και σύγχρονων μορφών επικοινωνίας» στο Μακρυδημήτρης Α. – Παπαδημητρόπουλος Δ. – Μιχαλόπουλος Ν. – Αλεξιάδης Αρ. – Περιστεράς Β. – Αποστολάκης Ι. – Παγκάκης Γρ. – Κυριαζής Ν. – Φωτεινοπούλου Θ. – Τσέκος Θ. – Κωστάκος Γ. – Κόλλιας Κ. – Μεσθάνεως Β. – Μπίκος Γ. «Το Κράτος στον 21^ο αιώνα». Αθήνα: Ειδική Εκδοτική.
- Βλαχούτσικος Χ. (1998). «Επίλογος» στο Ανδριανόπουλος Α. – Βλαχούτσικος Χ. – Glick J. – Εμπέογλου Ν. – Friedman Μ. – Καούρας Γ. – Κόκκινος Β. – Κολλίντζας Γρ. – Κουτσούκης Κλ. – Μάνος Στ. – Ντέλλας Χ. – Nielsen R. – Παναγόπουλος Κ. – Παπαγιαννίδης Αντ. – Παπαδόπουλος Αλ. – Παπαθανασίου Γ. – Σαρλής Π. – Σκυλακάκης Θ. – Τσουδερού Β. «Κράτος & Διαφθορά» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης.
- Chandler A. J. (2003). «Συμπεράσματα: Παγκοσμιοποίηση και δημόσια διοίκηση» στο Chandler A. J. «Δημόσια Διοίκηση: Συγκριτική Ανάλυση» (επιστημονική επιμέλεια: Σπανού Κ.). Αθήνα: Παπαζήση.
- Chevallier J. (1993). «Διοικητική Επιστήμη» (επιμέλεια: Σπανού Κ. – μετάφραση: Ανδρουλάκης Π. Β. & Σουλάνδρου Ν. Β.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Γεωργίτση Μ. (2005). «Η Συμβολή του Συνηγόρου του Πολίτη στην Καταπολέμηση της Διαφθοράς» στο Κουτσούκης Κλ. – Σκλιάς Π. «Διαφθορά και Σκάνδαλα στη Δημόσια Διοίκηση και την Πολιτική». Αθήνα: Ι. Σιδέρης.

- Γεωργόπουλος Ν. (2005). «Η Διαφθορά στη Δημόσια Διοίκηση» στο Κουτσούκης Κλ. – Σκλιάς Π. «*Διαφθορά και Σκάνδαλα στη Δημόσια Διοίκηση και την Πολιτική*». Αθήνα: Ι. Σιδέρης.
- Ιωακειμίδης Κ. Π. (1997). «*Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση 1981 – 1996. Προοπτικές του Εξευρωπαϊσμού στην Ελλάδα*». Αθήνα: Θεμέλιο.
- Jones A. R. (2003). «Ευρωπαϊκή Ένωση» στο Chandler A. J. «*Δημόσια Διοίκηση: Συγκριτική Ανάλυση*» (επιστημονική επιμέλεια: Σπανού Κ.). Αθήνα: Παπαζήση.
- Καραγεώργου Ι. Β. (2005). «*Η διοικητική διαδικασία υπό την επίδραση της Ευρωπαϊκής Ενοποίησης*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών. (1991). «*Δημόσια διοίκηση*». Αθήνα: Ιδίου.
- Κουτσουφλιανιώτη Θ. Α. (2002). «Η ένταξη της Ελλάδας στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες» στο Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο. «*Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Ένας Απολογισμός*». Αθήνα: Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα – Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης και Πολιτισμού (ΕΚΕΠΠ).
- Κολλίντζας Τρ. – Ντέλλας Χ. (1998). «Διαφθορά, Οικονομική Ανάπτυξη και Διανομή του Εισοδήματος» στο Ανδριανόπουλος Α. – Βλαχούτσικος Χ. – Glick J. – Εμπέογλου Ν. – Friedman Μ. – Καούρας Γ. – Κόκκινος Β. – Κολλίντζας Τρ. – Κουτσούκης Κλ. – Μάνος Στ. – Ντέλλας Χ. – Nielsen R. – Παναγόπουλος Κ. – Παπαγιαννίδης Αντ. – Παπαδόπουλος Αλ. – Παπαθανασίου Γ. – Σαρλής Π. – Σκυλακάκης Θ. – Τσουδερού Β. «*Κράτος & Διαφθορά*» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης.
- Κορρές Μ. Γ. – Τσομπάνογλου Οδ. Γ. (2005). «*Τεχνολογική, κοινωνική πολιτική και ανάπτυξη: καινοτομικές δραστηριότητες και απασχόληση στην Ευρώπη*». Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.
- Μακρυδημήτρης Α. (2008). «*Δημόσια Διοίκηση: Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης Α. (2001). «Δημόσια Διοίκηση: Αναδιοργάνωση και Μεταρρύθμιση στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα» στο Μακρυδημήτρης Α. – Παπαδημητρόπουλος Δ. – Μιχαλόπουλος Ν. – Αλεξιάδης Αρ. – Περιστεράς Β. – Αποστολάκης Ι. – Παγκάκης Γρ. – Κυριαζής Ν. – Φωτεινοπούλου Θ. – Τσέκος Θ. –

Κωστάκος Γ. – Κόλλιας Κ. – Μεσθάνεως Β. – Μπίκος Γ. «*Το Κράτος στον 21^ο αιώνα*». Αθήνα: Ειδική Εκδοτική.

- Μακρυδημήτρης Α. (1991). «*Διοικητικές Μελέτες*». Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Μαύρη Μ. – Αγγελής Β. – Γάκη Ε. – Κουφοδόντης Ι. – Σαλαμούρα Μ. (2009). «*Η χρήση των ΣΔΙΤ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Διεθνής και ελληνική εμπειρία*» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «*Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών*» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μιχαλόπουλος Ν. (2001). «*Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους – πολίτη*» στο Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών. «*Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*» (επιμέλεια: Σπηλιωτόπουλος Ε. – Μακρυδημήτρης Α.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Μπέσιλα – Βήκα Ε. – Λυκογιάννη Β. (2007). «*Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα*» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «*Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών*» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μπέσιλα – Βήκα Ε. (2005). «*Τοπική Αυτοδιοίκηση. Τόμος II. Νέα Διευρυμένη Β' έκδοση*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μπέσιλα – Βήκα Ε. (2005). «*Τοπική Αυτοδιοίκηση: Ειδικά Θέματα. Τόμος III*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μπέσιλα – Μακρίδη Ε. (2006). «*Έλεγχος Διοίκησης: Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Συντονιστικό Όργανο Επιθεώρησης & Ελέγχου*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Μπέσιλα – Μακρίδη Ε. (2004). «*Έλεγχος Διοίκησης: Το δικαίωμα της αναφοράς στις αρχές – Οι Ανεξάρτητες Αρχές (Ν. 3051/2002) – Ο Συνήγορος του Πολίτη. Τόμος Α'*». Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Nugent Ν. (2006). «*Πολιτική και Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*» (μετάφραση: Τσολακίδου Ι. – Τριανταφύλλου Αλ.). Αθήνα: Σαββάλας.
- Παναγιωτοπούλου Ρ. (2009). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ζητήματα Επικοινωνίας*» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «*Σύγχρονες Τάσεις στη*

Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.

- Παπαδημητρόπουλος Δ. (2009). «Η δημόσια πολιτική για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. *«Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών»* (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Παπαδημητρόπουλος Δ. (2001). «Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση των Πολιτών (Υπηρεσίες και Τεχνικές Περιορισμού των Διαδρομών του Πολίτη)» στο Μακρυδημήτρης Α. – Παπαδημητρόπουλος Δ. – Μιχαλόπουλος Ν. – Αλεξιάδης Αρ. – Περιστεράς Β. – Αποστολάκης Ι. – Παγκάκης Γρ. – Κυριαζής Ν. – Φωτεινοπούλου Θ. – Τσέκος Θ. – Κωστάκος Γ. – Κόλλιας Κ. – Μεσθάνεως Β. – Μπίκος Γ. *«Το Κράτος στον 21^ο αιώνα»*. Αθήνα: Ειδική Εκδοτική.
- Παπαστεριάδου Ν. (2002). «Η σύγκλιση» στο Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο. *«Η Ελλάδα στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Ένας Απολογισμός»*. Αθήνα: Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Αντιπροσωπεία στην Ελλάδα – Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης και Πολιτισμού (ΕΚΕΠΠ).
- Παρασκευόπουλος Ι. Χρ. (2009). «Ευρωπαϊκή πολιτική συνοχής και εσωτερική αλλαγή στην Ελλάδα» στο Αλμπάνη Μ. – Αυγερινός Β. Γ. – Κορλίρας Π. – Κούγιας Γ. Κ. – Κουταλάκης Χ. – Λάβδας Α. Κ. – Λαγός Δ. – Λαδή Σ. – Λαζαρίδης Θ. – Μαραβέγιας Ν. – Μητσόπουλος Μ. – Νεζερίτης Δ. – Νεοφώτιστος Γ. – Ντόκος Π. Θ. – Ξενάκης Κ. Δ. – Παπαδάκης Ε. Ν. – Παπαντωνίου Γ. – Παρασκευόπουλος Ι. Χ. – Πελαγίδης Θ. – Πετράκης Ε. – Ράπανος Β. – Στουρνάρας Γ. – Τσάκωνας Ι. Π. – Τσινισιζέλης Ι. Μ. – Τσούκας Κ. Χ. – Χατζημήπιρος Κ. – Χρυσοχόου Ν. Δ. *«Κατευθύνσεις Προοδευτικής Διακυβέρνησης»* (επιμέλεια – εισαγωγή: Ξενάκης Κ. Δ.). Αθήνα: Παπαζήση.
- Ρακιντζής Λ. (2009). «Ο ρόλος του θεσμού του ΓΕΔΔ στην καταπολέμηση της διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. *«Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: "Νέα Δημόσια Διοίκηση", Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών»* (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.

- Sandel J. M. (2003). «Ο Φιλελευθερισμός και τα Όρια της Δικαιοσύνης» (μετάφραση: Γεωργοπούλου Κ. / εισαγωγή – επιμέλεια: Μολύβας Γρ.). Αθήνα: Πόλις.
- Σεραφετινίδου Μ. (2003). «Το Φαινόμενο της Γραφειοκρατίας. Τόμος Ι: Η Θεωρητική Συζήτηση». Αθήνα: Gutenberg.
- Σημίτης Κ. (2005). «Πολιτική για μια δημιουργική Ελλάδα, 1996 – 2004». Αθήνα: Καστανιώτη.
- Σημίτης Γ. Κ. (2002). «Για μια ισχυρή Ελλάδα, σύγχρονη και δημοκρατική». Αθήνα: Καστανιώτη.
- Σπανού Κ. (2001). «Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση». Αθήνα: Παπαζήση.
- Σπηλιωτόπουλος Ε. (2007). «Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο: οι βασικοί κανόνες». Αθήνα: Πατάκη.
- Σπηλιωτόπουλος Ε. – Χρυσανθάκης Χ. (2006). «Βασικοί Θεσμοί Δημοσιοϋπαλληλικού Δικαίου». Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Ταβλαδωράκη Γ. Ε. (2007). «Εγχειρίδιο: • Οργάνωσης και Λειτουργίας του Κράτους • Δημόσιας Διοίκησης» (επιστημονική επιμέλεια: Λέντας Κ. Ι.). Αθήνα: Β. Γκιούρδας.
- Ταμπούρης Ευθ. (2009). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μίας Στάσης (One – Stop Government) και Διασυνδεδεμένη Διακυβέρνηση (Joined – Up Government)» στο 2^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων. «Σύγχρονες Τάσεις στη Διοικητική Επιστήμη: Νέα Δημόσια Διοίκηση; Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών» (επιμέλεια: Μακρυδημήτρης Α. – Μαρούδας Λ. – Πραβίτα Μ. Η.). Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα.
- Τσέκος Ν. Θ. (2009). «Ευρωπαϊκοί Ρυθμοί και Ελληνικοί Τρόποι: Η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον (ασαφή) ευρωπαϊκό διοικητικό χώρο» στο Δημόσια Πολιτική και Θεσμοί. «Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση: η ελληνική εμπειρία» (επιμέλεια: Πρασάς Γ. Α. – Τσέκος Ν. Θ.). Αθήνα: Παπαζήση.
- Τσουδερού Β. (1998). «Τι ορίζεται ως Διαφθορά» στο Ανδριανόπουλος Α. – Βλαχούτσικος Χ. – Glick J. – Εμπέογλου Ν. – Friedman Μ. – Καούρας Γ. – Κόκκινος Β. – Κολλίντζας Τρ. – Κουτσούκης Κλ. – Μάνος Στ. – Ντέλλας Χ. – Nielsen R. – Παναγόπουλος Κ. – Παπαγιαννίδης Αντ. – Παπαδόπουλος Αλ. – Παπαθανασίου Γ. –

Σαρχής Π. – Σκυλακάκης Θ. – Τσουδερού Β. «Κράτος & Διαφθορά» (επιμέλεια: Νικολοπούλου Π. Α.). Αθήνα: Ι. Σιδέρης.

▪ Φορτσάκης Θ. (2001). «Ο δημόσιος τομέας: περιεχόμενο, όρια, ιδιωτικοποιήσεις» στο Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών. «*Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*» (επιμέλεια: Σπηλιωτόπουλος Ε. – Μακρυδημήτρης Α.). Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Μελέτες:

❖ Γιαννουκάκου Α. (2010). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*». Αθήνα: Εισήγηση στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης στο www.scribd.com/doc/50135348/Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση_εισήγηση_ΕΚΔΔΑ_2010, 25-08-2012.

❖ Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης. (2011). «*Ετήσια Έκθεση*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gedd.gr/article_data/Linked_files/94/2011EktheshTelikh.pdf, 13-08-2012.

❖ Δρούλια Θ. – Πολίτης Φ. (2008). «*Δημόσια Διοίκηση και Στελέχη Εκπαίδευσης*». Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων – Παιδαγωγικό Ινστιτούτο στο www.pi-schools.gr/programs/epim_stelexoi/epim_yliko/book2.pdf.

❖ Καλογήρου Γ. – Καρούνος Θ. – Καρούνου Β. – Κορμπέτης Δ. – Πρίφτης Θ. – Πρωτόγερο Αιμ. (2005). «*Προτεινόμενα έργα και δράσεις της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης στο πλαίσιο του Υπόλοιπου Επιχειρησιακού Προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Γ'ΚΠΣ)*». Αθήνα: Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου στο kedke.ntua.gr/docs/paradoteo3_060605.doc, 28-08-2012.

❖ ΚτΠ ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. (2012). «*Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων*». Αθήνα: Ιδίου στο www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf, 11-09-2012.

- ❖ Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας. (2007). «*Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και στους ΟΤΑ*». Αθήνα: Ιδίου στο www.observatory.gr/files/meletes/Π15_ΔΙΕΘΝΕΣ%20ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.pdf, 16-08-2012.
- ❖ Πρασοπούλου Ελ. – Καλλιαμβάκου Ε. (2007). «*Διαχείριση ταυτότητας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*». Αθήνα: Υπουργείο Ανάπτυξης – Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης στο www.ebusinessforum.gr/engine/index.php?op=modload, 29-08-2012.
- ❖ Σπάκουρη Α. (2008). «*Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης*». Αθήνα: Υπ.Ε.Π.Θ./ Διεύθυνση Εκπαίδευσης στο repository.edull.gr/edull/retrieve/4738/1340.pdf, 13-08-2012.
- ❖ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. (2012). «*Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων & Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Οι Δημόσιοι Υπάλληλοι στην υπηρεσία του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών.*» στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120405_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf, 11-08-2012.
- ❖ ΥΠ. ΕΣ. Δ. Δ. Α./Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Συνήγορος του Πολίτη. «*Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων*» στο www.sdp.tuc.gr/fileadmin/users_data/sdp/odigos_kalis_symperiforas.pdf, 11-08-2012.
- ❖ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2012). «*Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες*». Αθήνα: Ιδίου στο www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120312_dikaiwmata_politwn.pdf, 11-08-2012.
- ❖ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «*Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ): Βασικά συμπεράσματα*» στο

[www.gspa.gr/\(4707357910246252\)/documents/kep/Συμπεράσματα%20έρευνας.pdf](http://www.gspa.gr/(4707357910246252)/documents/kep/Συμπεράσματα%20έρευνας.pdf),
11-09-2012.

❖ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2005). «Οδηγός των Κ.Ε.Π.». Αθήνα: Ιδίου στο 82.205.251.116/%280815806524063291%29/documents/kep/odigos_kep.pdf, 04-09-2012.

Άρθρα:

- Ακριβοπούλου Χρ. (2010). «Έννοια και λειτουργία της δημόσιας διοίκησης» στο akrinoroulouchristina.wordpress.com/2010/03/01/θέμα-εθνικής-σχολής-δ-δ-έννοια-και-λειτ/, 07-08-2012.
- Βαθρακούλης Γ. (2005). «Ο Ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης στην Ανάπτυξη και στην Εξυπηρέτηση του Πολίτη» στο www.pepba.gr/documents/Synedrio_Jul05/%25CE%2593%...25A3.doc+O+Ρόλος+της+Δημόσιας+Διοίκησης+και+της+Αυτοδιοίκησης+στην+Ανάπτυξη+και+την+Εξυπηρέτηση+του+Πολίτη, 13-08-2012.
- Βαρελίδης Ν. – Ναθαναήλ Γ. (2011). «Γραφειοκρατία: Τι Πρέπει να Γίνει» στο axiotes.blogspot.gr/2011/05/blog_post.html, 13-08-2012.
- Καρκατσούλης Π. (2004). «Η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών ως δημόσια πολιτική» στο www.ppol.gr/cm/index.php%3FLID%3D1%26Datain%3D355&q=H+ποιότητα+των+δημοσίων+υπηρεσιών+ως+δημόσια+πολιτική+του+Παναγιώτη+Καρκατσούλη&ei=vYCIUKOBGcnwsgbCLOHgAg&usg=AFQjCNG3NFnnATQIXO-B_F48YbWK3UCyDg, 10-09-2012.
- Κοκκίνου Α. – Κομνηνός Σπ. – Μαντζιώκας Αθ. – Χάλαρης Ι. «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση» στο dee.gr/uploads/e-government_in_Eu.pdf, 16-08-2012.
- Μακρυδημήτρης Α. (2007). «Οι αρχές του κώδικα καλής συμπεριφοράς της δημόσιας διοίκησης» στο www.civilitas.gr/uploads/7/6/8/3/7683554/kks.pdf, 09-08-2012.

- Molnar S. «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση» στο www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf, 16-08-2012.
- Νταής Π. (2005). «Η ποιοτική βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από την ελληνική δημόσια διοίκηση ως βασικός παράγοντας καθορισμού του είδους των σχέσεων μεταξύ κράτους και κοινωνίας» στο www.pspa.uoa.gr/fileadmin/pspa.uoa.gr/uploads/Research/EDE/Conferences/SDE_2005/Papers/Ntais_Panagiotis.pdf, 25-08-2012.
- Ρακιντζής Λ. (2007). «Ο Θεσμός του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης» στο www.civilitas.gr/7/6/8/3/7683554/gedd.pdf, 09-08-2012.
- Ρέππας Α. Π. (2010). «Διαφθορά: Τα αίτια και οι συνέπειες». Αθήνα: Διάλεξη στο τμήμα Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης του Παντείου Πανεπιστημίου στο topa.applied-maths.gr/modules/module-8022/Simiosis.pdf, 13-08-2012.

Περιοδικά:

⇒ Δεβενές Θ. (2006). «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: Το θεσμικό πλαίσιο και η λειτουργία τους – Η επίδρασή τους στο αστικό περιβάλλον». *Διοικητική Ενημέρωση*. Οκτώβριος 2006. Τεύχος 39.

⇒ «Στρατηγική i2010: Η ψηφιακή στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής i2010». *ΣΕΠΕnews*. Απρίλιος – Ιούνιος 2005. Τεύχος 14 στο www.sepe.gr/Files/pdf/sepenews/SEPENewsIssue14.pdf, 17-08-2012.

⇒ Μπένος Στ. (2002). «Τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών: καταλύτης για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διοίκησης» στο *ΣΕΠΕnews*. Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2002. Τεύχος 4 στο www.sepe.gr/Files/pdf/sepenews/SEPENews_no4.pdf, 02-09-2012.

Νόμοι – Εγκύκλιοι – Ευρωπαϊκές Οδηγίες:

✓ Ν. 3801/2009 – ΦΕΚ 163/ Α΄/4.9.2009. «Ρυθμίσεις θεμάτων προσωπικού με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και άλλες διατάξεις οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης» στο www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomothesia/N3801_09.htm, 02-09-2012.

- ✓ Ν. 3613/2007 – ΦΕΚ 263/Α'/23.11.2007. «Ρυθμίσεις θεμάτων Ανεξάρτητων Αρχών, Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» στο www.docman.gr/Download/2729.aspx, 02-09-2012.
- ✓ Ν. 3320/2005 – ΦΕΚ 48/Α/23.2.2005. «Ρυθμίσεις θεμάτων για το προσωπικό του Δημοσίου και των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημοσίου τομέα και για τους ΟΤΑ» στο www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3320_05.htm, 02-09-2012.
- ✓ Ν. 3242/04 – ΦΕΚ 102 Α' / 24-05-04. «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους ΟΤΑ» στο www.docman.gr/Download/2817.aspx, 02-09-2012.
- ✓ Ν. 3230/2004 – ΦΕΚ 44/11.02.2004. «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» στο www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n3230_04.htm, 02-09-2012.
- ✓ Ν. 3013/ 1-5-2002 – ΦΕΚ 102 Α'. «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις» στο www.chania.eu/docs/attachments/180_nomos3013_politikis_prostasias.pdf, 02-09-2012.
- ✓ Ν. 2880/ 30 Ιανουαρίου 2001. «Πρόγραμμα "Πολιτεία" για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις» στο www.edeya.gr/dbData/Laws/2880_FEKA9_Programma_Politeia_gia_tin_metarithmis_i_tis_dimosia.pdf, 28-08-2012.
- ✓ Γενική Γραμματεία Φορολογικών & Τελωνειακών Θεμάτων – Τμήμα Δ' (Σχέσεων Διοίκησης – Πολιτών). (2007). «Εγχειρίδιο απαντήσεων στα συνηθέστερα ερωτήματα σε θέματα του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας». Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών στο www.yap.gov.gr/images/stories/News/FAQ_kodikas_dioik_diadikasias_YPOIK.pdf, 11-08-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών – Διεύθυνση Οργάνωσης & Λειτουργίας ΚΕΠ. (2009). «Προγραμματισμός ένταξης διαδικασιών στα ΚΕΠ». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%285304058009259256%29/eCPortal.asp?id=5652&nt=19&lang=1&ID=5495&lang=1, 09-09-2012.

- ✓ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Υπουργείο Εσωτερικών. (2008). «*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"*». Αθήνα: Ιδίων στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_KTP_2008.doc, 25-08-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2008). «*Διακίνηση αλληλογραφίας των ΚΕΠ μέσω ΕΛΤΑ*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%287005057928559299%29/documents/f8_119_30121%20διακίνηση%20αλληλογραφίας%20μέσω%20ελτα.pdf, 04-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2008). «*Προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την Διοίκηση*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%287115795184164298%29/eCPortal.asp?id=3912&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=3291&lang=1, 04-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2008). «*Εξυπηρέτηση Πολιτών από τα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου στο [www.gspa.gr/\(2403757460493215\)/documents/%25CE%25B3%25CF%2585.../γυπ_εξυπηρέτηση.doc](http://www.gspa.gr/(2403757460493215)/documents/%25CE%25B3%25CF%2585.../γυπ_εξυπηρέτηση.doc), 04-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού*». Αθήνα: Ιδίου στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Anptyxi_Anthrop_Dynamikou.pdf, 16-08-2012.
- ✓ Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Διοικητική Μεταρρύθμιση*». Αθήνα: Ιδίου στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Dioik_Metarrithmisi.pdf, 16-08-2012.
- ✓ Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «*Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση*». Αθήνα: Ιδίου στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Psifiaki_Syngklisi.pdf, 16-08-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2007). «*Αποστολή φακέλου/ αίτησης πολίτη, με fax, στην αρμόδια υπηρεσία*». Αθήνα: Ιδίου στο

www.gspa.gr/%287005057928559299%29/documents/f5_xx_2143_αποστολή%20αίτησης%20πολίτη%20με%20φαξ%20στην%20αρμόδια%20υπηρεσία.pdf, 04-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ. (2007). «*Λειτουργικά ζητήματα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου στο

www.gspa.gr/%289809857980781291%29/eCPotal.asp?id=3619&nt&lang=1&pID=251, 10-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ. (2007). «*Απασχόληση διορισθέντων μονίμων υπαλλήλων στα ΚΕΠ*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr.%289809857980781291%29/documents/απασχόληση%20διορισθέντων%20υπαλλήλων%20στα%20κεπ.pdf, 10-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2006). «*Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Αθήνα: Ιδίου στο [www.gspa.gr/\(1415746356810215\)/documents/nomothesia.pdf](http://www.gspa.gr/(1415746356810215)/documents/nomothesia.pdf), 02-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2005). «*Λειτουργικά και διαδικαστικά ζητήματα των ΚΕΠ*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%289315800927010256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 08-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών. (2004). «*Βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών (αρ. 10 & 11 του Ν.3230/11.02.2004) – Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%288615790095790253%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 02-09-2012.

✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Δ/ση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2004). «*Προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από την Διοίκηση*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%287115795184164298%29/eCPortal.asp?id=3912&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=3291&lang=1, 04-09-2012.

- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2003). «*Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%280815778758195291%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811&lang=1, 04-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Δ/ση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2002). «*Καθορισμός ωρών εργασίας στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) των Περιφερειών, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Νομαρχιακών διαμερισμάτων των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, των Δήμων και Κοινοτήτων*» στο www.gspa.gr/%285207157883422257%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 02-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας. (2002). «*Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και οι Διοικητικές Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%288115791428523298%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012.
- ✓ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη. (2002). «*Λειτουργικά θέματα Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*». Αθήνα: Ιδίου στο www.gspa.gr/%282302157933468256%29/eCPortal.asp?id=791&nt=19&lang=1&pID=235&p2ID=811, 04-09-2012.
- ✓ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή για την Επιτροπή των Περιφερειών. (2003). «*Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης*» στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DCO567:EL:HTML, 16-08-2012.
- ✓ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την επιτροπή των περιφερειών. (2003). «*eEurope2002 Τελική Έκθεση*» στο [eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DCO567:EL:HTML)

lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0066:EL:HTML, 16-08-2012.

✓ Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000. «*eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους*» στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/greek.pdf, 16-08-2012.

✓ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2006). «*Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 – Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς το όφελος όλων*». Βρυξέλλες: Ιδίας στο

[www.mof.gov.gr.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010gr.pdf](http://www.mof.gov.gr.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/Σχέδιο%20Δράσης%20i2010gr.pdf), 17-08-2012.

✓ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2005). «*Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή Περιφερειών: Ή στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση*». Βρυξέλλες: Ιδίας στο

[www.mof.gov.gr.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/\\$FILE/i2010gr.pdf](http://www.mof.gov.gr.cy/mof/DITS/dits.nsf/4510001633310adbc22577bb00263c3a/6782cf3cfe82ebfcc22577bb00263800/$FILE/i2010gr.pdf), 17-08-2012.

✓ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). «*eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης, 21 – 22 Ιουνίου 2002*». Βρυξέλλες: Ιδίας στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf, 16-08-2012.

✓ Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2001). «*eEurope – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους*». Βρυξέλλες: Γενική Διεύθυνση Τύπου και Επικοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο ec.europa.eu/publications/booklets/others/04/txt_el.pdf, 16-08-2012.

✓ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). «*eEurope- Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους. Έκθεση Προόδου για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή*

Προς μια Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και τη γνώση». Βρυξέλλες: Ιδίας στο eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2000:0130:FIN:EL:PDF, 16-08-2012.

✓ Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). «*eEurope 2002 – Κοινωνία πληροφοριών για όλους. Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira, 19 – 20 Ιουνίου*». Βρυξέλλες: Ιδίου στο ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_el.pdf, 16-08-2012.

✓ «*Συμπεράσματα της Προεδρίας – Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας – 23 και 24 Μαρτίου 2000*» στο www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/el/ec/00100r1.gr0.htm, 16-08-2012.

Διπλωματικές Εργασίες:

* Κιοσσέ Ι. Ε. (2011). «*Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της ΕΕ και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών*». Θεσσαλονίκη: Ιδίας στο dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/1449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf, 16-08-2012.

* Κοντοστάθη Σ. (2010). «*Δημόσια Διοίκηση και Γραφειοκρατία*». Ηράκλειο: Ιδίας στο nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/ba/2010/KontostathiSofia/attached-document-1286444329-555595-6024/Kontostathi2010.pdf, 13-08-2012.

* Μάνεσης Αρ. (2010). «*Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην Περιφερειακή / Τοπική Ανάπτυξη*». Αθήνα: Ιδίου στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esta/T3/028/10215.pdf, 16-08-2012.

* Μαράκη Μ. (2009). «*ΟΤΑ και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: παρούσα κατάσταση, προβλήματα, προοπτικές. Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλησίων*». Αθήνα: Ιδίας στο estia.hua.gr:8080/dspace/bitstream/123456789/900/1/marakhm.pdf, 16-08-2012.

* Νικολαΐδου Μ. (2010). «*Διακρίβωση του επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*». Θεσσαλονίκη: Ιδίας στο dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13736/1/Nikolaidou_Msc2010.pdf, 13-08-2012.

* Ροδοσθένους Χρ. (2005). «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές*». Πάτρα: Ιδίου στο

www.math.upatras.gr/chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43, 29-08-2012.

* Ταμπάκης Θ. Σπ. (2008). «Εφαρμογές Πληροφοριακών Συστημάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα – Η περίπτωση των ΚΕΠ: Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση της ελληνικής πραγματικότητας». Θεσσαλονίκη: Ιδίου στο dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13297/2/TampakisMsc2009.pdf, 16-08-2012.

* Τρομπούκη Δ. (2002). «Οι σχέσεις Κράτους – Πολίτη στην σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: Ή έννοια του πολίτη - Προϋποθέσεις άσκησης των δικαιωμάτων του – Συνήγορος του Πολίτη». Αθήνα: Ιδίας στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/13/2/463.pdf, 13-08-2012.

* Τσόμπου Θ. (2008). «Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών». Αθήνα: Ιδίας στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/19/2/1317.pdf, 16-08-2012.

Ηλεκτρονικές Πηγές:

✚ Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής. «Πρόγραμμα Αστερίας». Στο www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Oloklirwmena/Asterias.csp;jsessionid, 28-08-2012.

✚ «Δικαιώματα πολιτών και υποχρεώσεις δημοσίων υπαλλήλων» στο www.agelioforos.gr/default.asp?pid=7&ct=10&artid=134581, 11-08-2012.

✚ «Δικαιώματα του πολίτη» στο dimosio.net/δικαιώματα_του_πολίτη/, 11-08-2012.

✚ «Εθνική Κυβερνητική Πύλη Ερμής» στο www.ktpae.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=577:ermis&catid=12:erga&Itemid=45, 29-08-2012.

✚ «Έργο ΚΕΠ II» στο www.newsphone.gr/files.kepcv.pdf, 04-09-2012.

✚ «eEurope – Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24221_el.htm, 16-08-2012.

✚ «eEurope 2002» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226a_el.htm, 16-08-2012.

- ✚ «eEurope 2005» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I24226_el.htm, 16-08-2012.
- ✚ «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις», (2002), στο broadband.cti.gr/el/download/strathgikh.pdf, 25-08-2012.
- ✚ «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Πληροφόρησης: Αριάδνη, Αστερίας και τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» στο users.sch.gr/vmparekos/tpe/e-commerce-simp4.pdf, 28-08-2012.
- ✚ «i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_el.htm, 17-08-2012.
- ✚ «Πληροφορίες για την Εθνική πύλη Ερμής» στο www.yap.gov.gr/index.php/themata-enimerosis-politi/genikes-plirofories-enimerosi-menu/97_pliroforiesgiaportalermis.html, 29-08-2012.
- ✚ «Σχέδιο δράσης eEurope 2005: το επόμενο βήμα για την ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας» στο europa.eu/rapid/press-release_IP-02-768_el.htm?locale=en, 16-08-2012.
- ✚ «Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» στο europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I2422j_el.htm, 17-08-2012.
- ✚ el.wikipedia.org
- ✚ www.ermis.gov.gr
- ✚ www.espa.gr
- ✚ www.geed.gr
- ✚ www.gspa.gr
- ✚ www.hellaskps.gr
- ✚ www.infosoc.gr
- ✚ www.kep.gov.gr
- ✚ www.observatory.gr
- ✚ www.seedd.gr
- ✚ www.synigoros.gr
- ✚ www.syzefxis.gr
- ✚ www.vprc.gr

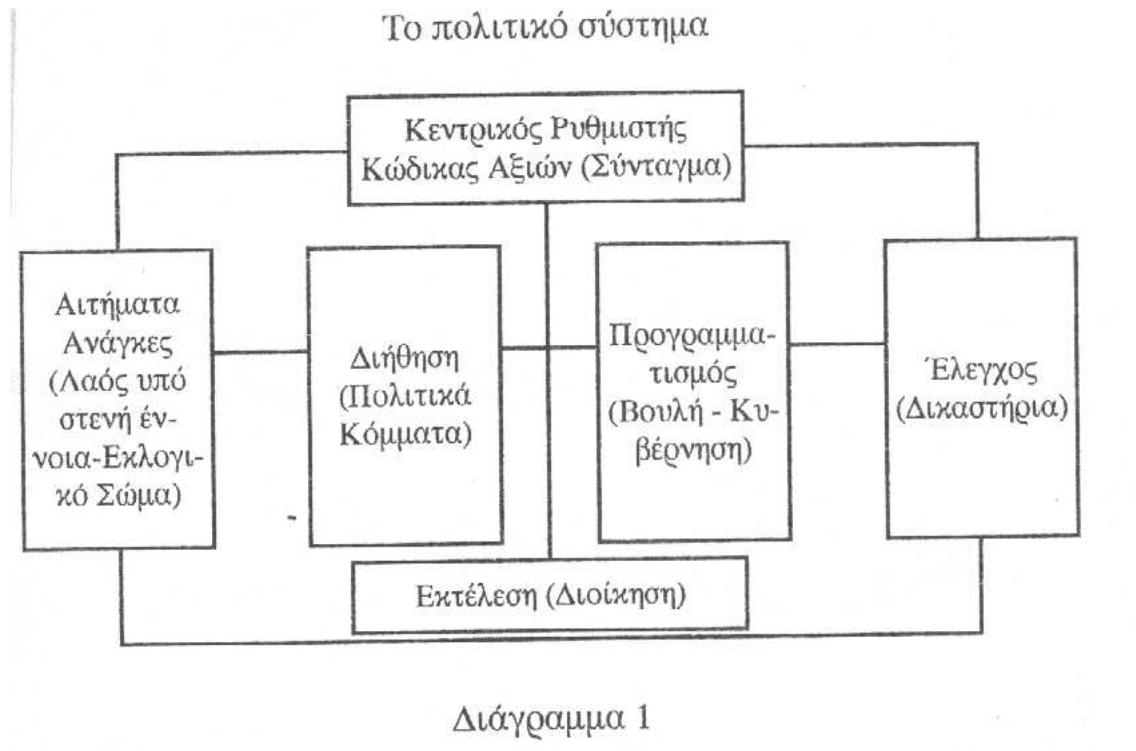
α Το δημόσιο στην υπηρεσία του πολίτη: η περίπτωση των ΚΕΠ &

 www.teiser.gr

 www.ydmed.gr

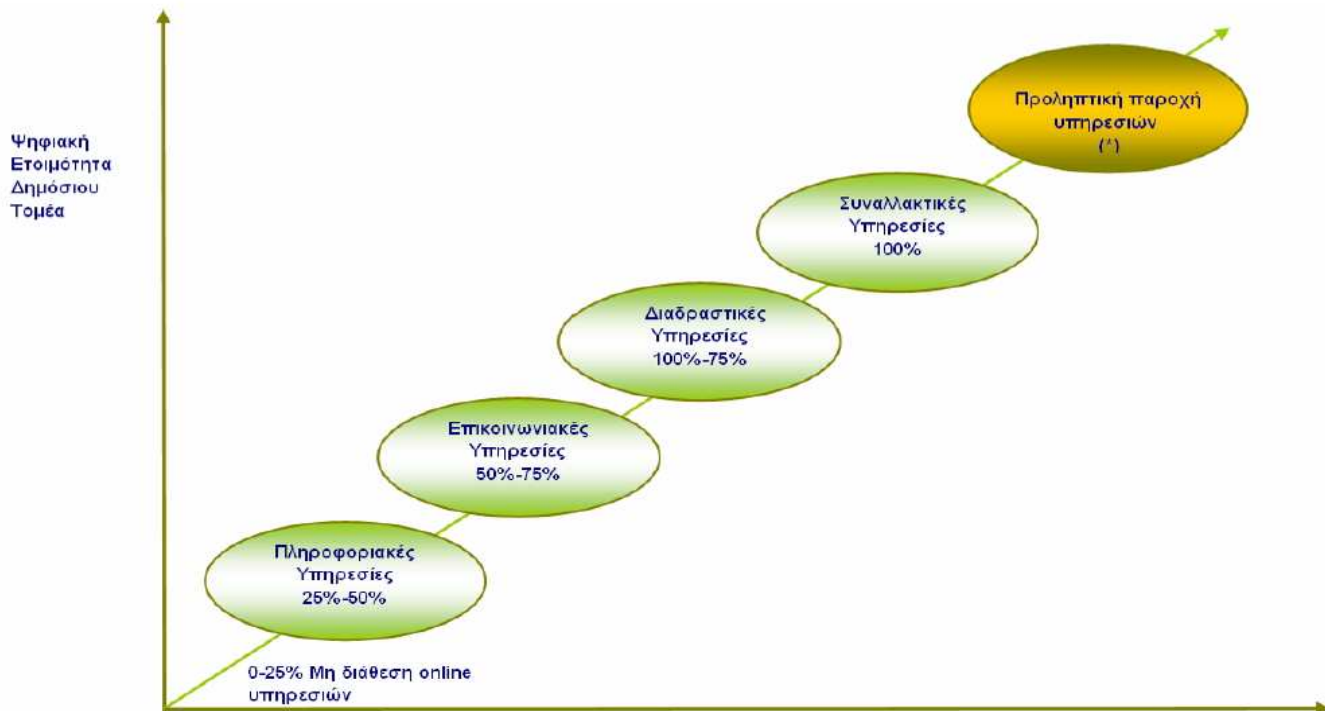
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1:



Οι κύριες εξουσίες στις οποίες έχει ανατεθεί η λειτουργία του πολιτικού συστήματος [βλ. Μακρυδημήτρης Α. (1991). «Διοικητικές Μελέτες». Αθήνα – Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλα].

Παράρτημα 2:



(*) Με την εισαγωγή του 5ου επιπέδου (μέτρηση 2007) τα βάρη στις κατηγορίες θα μεταβληθούν

Πέντε επίπεδα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης [βλ. ΚτΠ ΑΕ – Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. (2012). «Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων». Αθήνα: Ιδίου στο www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf, 11-09-2012].

Παράρτημα 3:

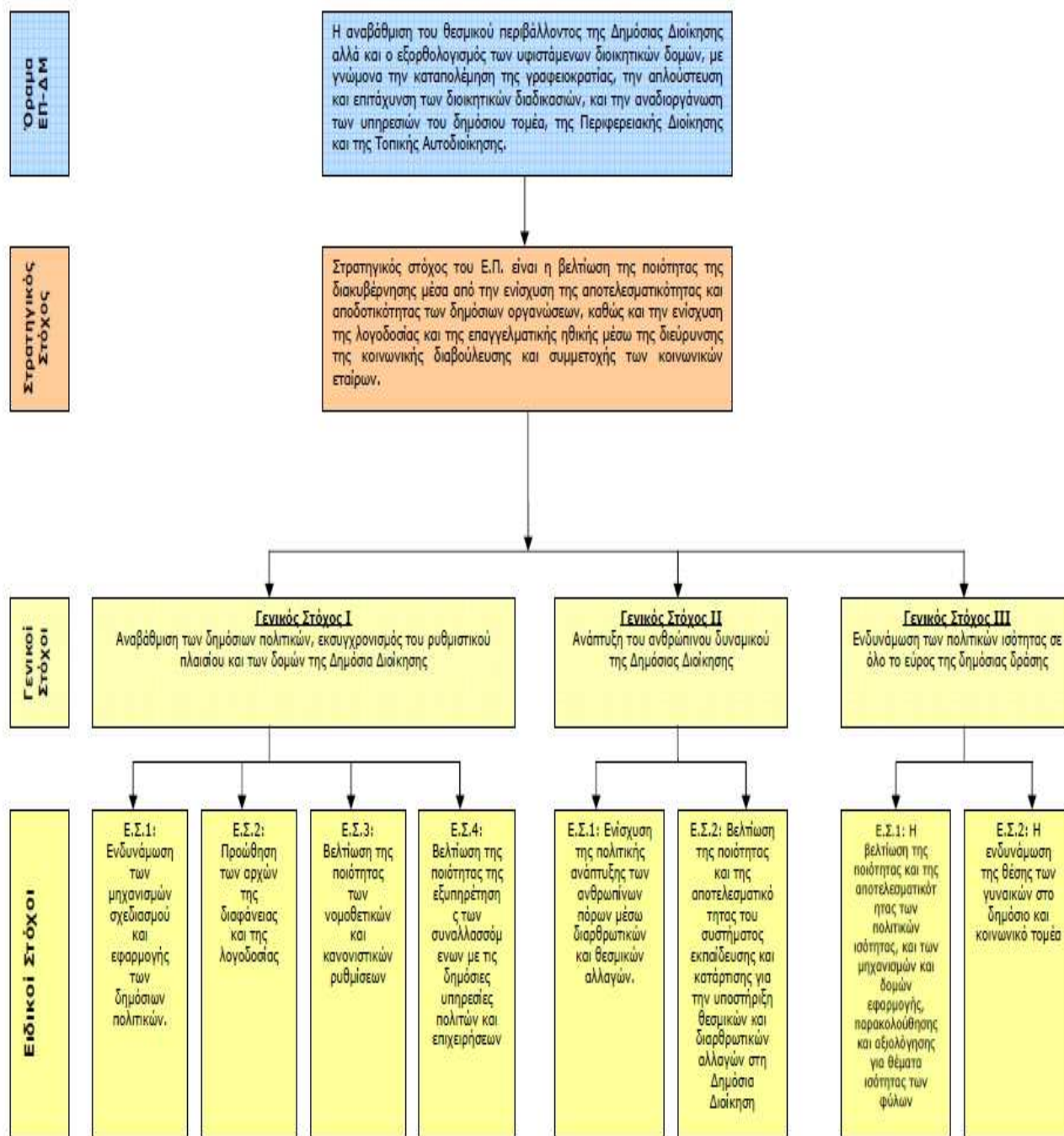
ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ	Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑ ΚΑΝΟΝΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
Φόρος εισοδήματος/εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
Φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
ΦΠΑ: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
Σύσταση εταιρίας	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση
Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
Άδειες εξαγωγών	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
Άδειες σχετικές με το περιβάλλον	Επιχειρήσεις	Τοπική Αυτοδιοίκηση
Δημόσιες προμήθειες	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση
Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση
Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση
Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση
Προσωπικά έγγραφα	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση
Άδεια αυτοκινήτου	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση
Οικοδομικές άδειες	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση

Δήλωση στην αστυνομία σε περίπτωση κλοπής	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση
Χρήση δημόσιων βιβλιοθηκών (ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης)	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση
Πιστοποιητικά	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση
Εγγραφές σε σχολεία και πανεπιστήμια, καθώς και αιτήσεις για απολυτήρια και πτυχία	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση
Πιστοποιητικά (γεννήσεων, γάμου): αίτηση και αποστολή	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση
Ανακοινώσεις αλλαγής κατοικίας	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση
Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση

Οι είκοσι βασικές υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά σε πολίτες και σε επιχειρήσεις από την Δημόσια Διοίκηση [βλ. Μάνεσης Αρ. (2010). «Ψηφιακή Σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην Περιφερειακή / Τοπική Ανάπτυξη». Αθήνα: Ιδίου στο www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esta/T3/028/10215.pdf, 16-08-2012.]

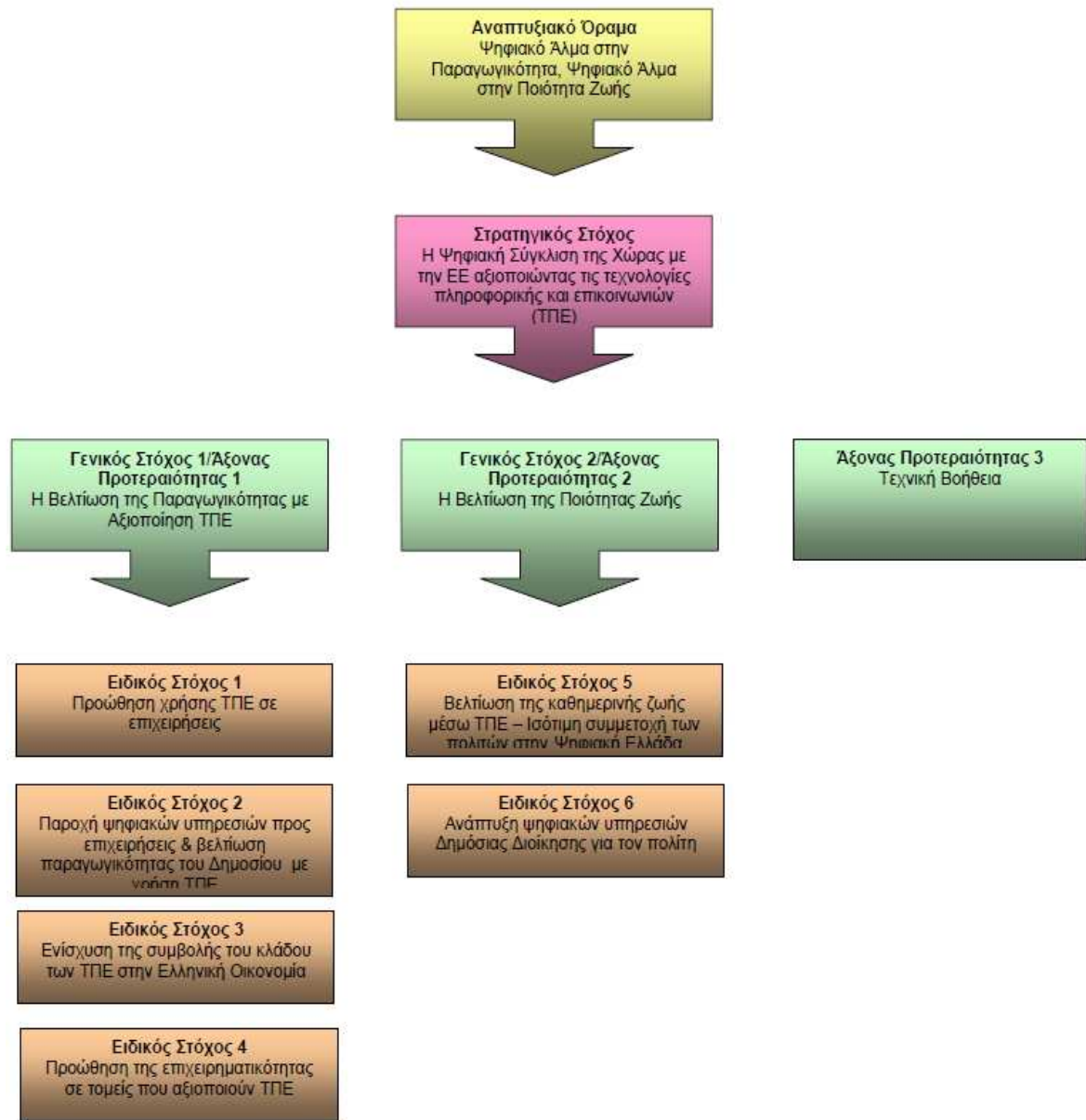
Παράρτημα 4:

Διάγραμμα στόχων του ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013 (Ε.Π. ΔΜ)



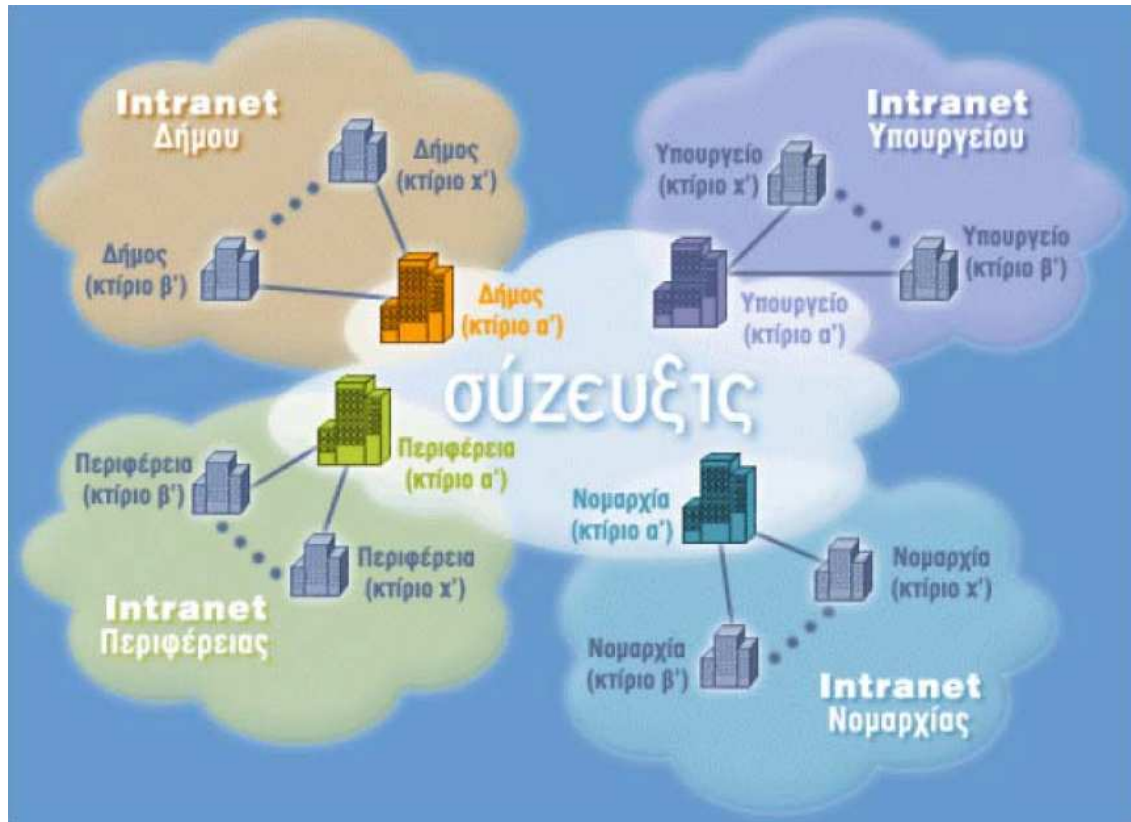
Τομεακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Διοικητική Μεταρρύθμιση" [βλ. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Διοικητική Μεταρρύθμιση». Αθήνα: Ιδίου στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Dioik_Metarrithmisi.pdf, 16-08-2012.]

Παράρτημα 5:



Τομεακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Ψηφιακή Σύγκλιση” [βλ. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων. (2007). «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση». Αθήνα: Ιδίου στο www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EP_Psifiaki_Syngklisi.pdf, 16-08-2012.]

Παράρτημα 6:



«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές».

Πάτρα: Ιδίου στο

www.math.upatras.gr/chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43, 29-08-2012.]

Παράρτημα 7:

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΛΗΜΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

α/α	Θέμα	σελ.
1	ΑΔΕΙΕΣ - ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ /ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	17
2	ΑΔΕΙΕΣ /ΑΛΙΕΙΑΣ.....	17
3	ΑΔΕΙΕΣ /ΑΠΟΒΛΗΤΑ.....	18
4	ΑΔΕΙΕΣ /ΑΣΚΗΣΕΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ	18
5	ΑΔΕΙΕΣ /ΔΑΣΗ	20
6	ΑΔΕΙΕΣ /ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Ε.Ε.....	21
7	ΑΔΕΙΕΣ /ΔΥΤΕΣ.....	21
8	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....	21
9	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΚΜΕΤΑΛΕΥΣΗΣ ΛΑΤΟΜΕΙΩΝ.....	21
10	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΚΜΕΤΑΛΕΥΣΗΣ ΠΕΡΙΠΤΕΡΩΝ.....	22
11	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ	22
12	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΚΧΕΡΣΩΣΗΣ.....	22
13	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ.....	22
14	ΑΔΕΙΕΣ /ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΞΕΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ	24
15	ΑΔΕΙΕΣ /ΙΔΡΥΣΗΣ	24
16	ΑΔΕΙΕΣ /ΙΔΡΥΣΗΣ / ΓΕΩΡΓΙΑ - ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ.....	25
17	ΑΔΕΙΕΣ /ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	27
18	ΑΔΕΙΕΣ /ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	27
19	ΑΔΕΙΕΣ /ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	29
20	ΑΔΕΙΕΣ /ΝΑΥΤΙΛΙΑ	29
21	ΑΔΕΙΕΣ /ΟΔΗΓΗΣΗΣ	29
22	ΑΔΕΙΕΣ /ΥΛΟΤΟΜΙΑ.....	30
23	ΑΔΕΙΕΣ /ΦΥΤΑ.....	30
24	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΑΣΚΗΣΕΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ.....	31
25	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ - ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ / ΕΛΓΑ.....	40
26	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΔΗΜΟΣΙΟΥ	41

ΟΔΗΓΟΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

α/α	Θέμα.....	σελ.
27	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΙΚΑ.....	42
28	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΤΣΜΕΔΕ.....	42
29	ΓΑΜΟΣ.....	42
30	ΓΕΝΝΗΣΗ.....	42
31	ΓΝΗΣΙΟ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ.....	42
32	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ.....	42
33	ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ.....	42
34	ΔΙΑΘΗΚΗ - ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ.....	43
35	ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ / ΔΙΚΑΣΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ.....	43
36	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ.....	47
37	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΔΙΚΑΤΣΑ.....	47
38	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΙΕΚ.....	47
39	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΜΑΘΗΤΕΣ - ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ - ΦΟΙΤΗΤΕΣ.....	47
40	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΝΑΥΤΙΛΙΑ.....	48
41	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ - ΤΕΙ/ΑΣΠΑΙΤΕ.....	49
42	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΠΤΥΧΙΑ - ΤΙΤΛΟΙ ΣΠΟΥΔΩΝ.....	49
43	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΕΓΗ.....	49
44	ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ.....	50
45	ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ.....	50
46	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	50
47	ΘΑΝΑΤΟΣ.....	51
48	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ.....	52
49	ΚΑΤΟΙΚΙΑ.....	52
50	ΚΑΥΣΙΜΑ.....	52
51	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΜΕΑ.....	52
52	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΝΕΡΓΟΙ.....	53
53	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΑ ΠΑΙΔΙΑ.....	54
54	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ.....	54
55	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΥ.....	54
56	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ.....	54
57	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΕΛΓΑ.....	55

α/α	Θέμα.....σελ.	σελ.
58	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ	55
59	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΙΚΑ	55
60	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΝΑΥΤΙΛΙΑ	55
61	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΓΑ.....	56
62	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΜΟΓΕΝΕΙΣ - ΕΛΛΗΝΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	58
63	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΠΑΡΟΧΕΣ ΟΑΕΔ	58
64	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΕΑΔ.....	58
65	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΕΒΕ.....	59
66	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΣΑΥ	59
67	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΣΜΕΔΕ	59
68	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΧΑΜΗΛΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΑ.....	60
69	ΜΕΤΑΔΗΜΟΤΕΥΣΗ	60
70	ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΙΣ (ΕΘ. ΟΡΓ. ΜΤΣΧ).....	60
71	ΜΗΤΡΩΑ ΑΡΡΕΝΩΝ	60
72	ΜΙΣΘΩΜΑΤΑ	61
73	ΝΑΥΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ	61
74	ΝΟΣΗΛΕΙΑ.....	61
75	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ.....	61
76	ΟΧΗΜΑΤΑ	61
77	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ - ΦΟΡΤΗΓΑ	61
78	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ	61
79	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΠΙΝΑΚΙΔΕΣ	62
80	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΣΚΑΦΗ.....	62
81	ΠΑΡΑΒΟΛΑ	62
82	ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ - ΠΟΙΝΙΚΗ ΔΙΩΣΗ	63
83	ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	63
84	ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ	64
85	ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	64
86	ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ.....	64
87	ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΗΣ ΧΑΓΗΣ / ΕΠΙΣΗΜΕΙΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	65
88	ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	65

ΟΔΗΓΟΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.


α/α	Θέμα.....	σελ.
89	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ.....	66
90	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΙΚΑ.....	66
91	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΝΑΤ	67
92	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΟΓΑ.....	67
93	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ - ΚΕΑΔ.....	68
94	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΕΒΕ	69
95	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΣΑΥ.....	70
96	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΣΜΕΔΕ.....	70
97	ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΣΥΛΛΟΓΟΙ - ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΙ	70
98	ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑ.....	70
99	ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ.....	70

Θεματικές ενότητες πιστοποιημένων διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ [βλ. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2005). «Οδηγός των Κ.Ε.Π.». Αθήνα: Ιδίου στο

82.205.251.116/%280815806524063291%29/documents/kep/odigos_kep.pdf, 04-09-2012.]

Παράρτημα 8:

Υπόδειγμα Αίτησης – Υπεύθυνης Δήλωσης για την κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες στα ΚΕΠ [Πηγή: ΚΕΠ Δήμου Χανίων]

 ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΚΕΠ 0009 ΔΗΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ			
ΑΙΤΗΣΗ - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)			
Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)			
Περιγραφή αιτήματος: 0000 - "Υπηρεσία Γενικής Χρήσης".			
ΠΡΟΣ:	ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ 11-20	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	
Γενικά Στοιχεία			
Σύντομη περιγραφή αιτήματος			
Στοιχεία Αιτούντος			
Ο - Η όνομα		Επώνυμο	
Όνομα πατέρα		Επώνυμο πατέρα	
Όνομα μητέρας		Επώνυμο μητέρας	
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας		ΑΦΜ	
Ημερομηνία γέννησης		Τόπος Γέννησης	
Τόπος Κατοικίας		Οδός	
Αριθμός		ΤΚ	
Τηλέφωνο		FAX	
e-mail			
Στοιχεία Εκπροσώπου ⁽¹⁾ (για κατάθεση αίτησης ή παραλαβή τελικής διοικητικής πράξης) : Σε περίπτωση που δε συντάσσεται η εξουσιοδότηση στο παρόν έντυπο απαιτείται προσκόμιση εξουσιοδότησης με επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής από δημόσια υπηρεσία ή συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου.			
Ο - Η όνομα		Επώνυμο	
Ονοματεπώνυμο πατέρα		Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας	
Οδός		Αριθμός	
ΤΚ		Τηλέφωνο	
FAX		e-mail	
ΚΥΔΩΝΙΑΣ 29 73135 Τηλ: 2821341800 Fax: 2821341820 email: d.hanion@kep.gov.gr			



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΚΕΠ 0009 ΔΗΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ	ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΘΕΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ ⁽²⁾	ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
------------------------	--------------------------	---	----------------

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΗΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ:

Παραλαβή από το ΚΕΠ

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις⁽³⁾, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986,

δηλώνω ότι:

(1) Εξουσιοδοτώ τον/την πιο πάνω αναφερόμενο/ή να καταθέσει την αίτηση ή/και να παραλάβει την τελική πράξη.

13/11/2012

(2) Εξουσιοδοτώ το ΚΕΠ (άρθρο 31 Ν. 3013/2002) να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (αναζήτηση δικαιολογητικών κλπ) για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής μου. (διαγράφεται όταν δεν ορίζεται εκπρόσωπος).

(Υπογραφή)

(3) Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτό του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΚΕΠ 0009 ΔΗΜΟΥ ΧΑΝΙΩΝ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Αίτημα:	Υπηρεσία Γενικής Χρήσης		
Υπηρεσία Υποβολής:			
Αρ. Πρωτοκόλλου:		Ημ/νια αιτήματος:	
Αρμόδιος Υπάλληλος:	Όνομα:	Επώνυμο:	
Αιτών:	Όνομα:	Επώνυμο:	

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ	ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΘΕΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ ⁽²⁾	ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
------------------------	--------------------------	---	----------------

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΟΥ ΕΠΕΛΕΓΗ:

Παραλαβή από το ΚΕΠ

Ο Υπάλληλος

(υπογραφή)

13/11/2012