

# **ελλάδα**

## **24x7**

### **mobile first**

Μελέτη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής αξιοποίησης της κινητής τηλεφωνίας και του mobile Internet για τη μετάβαση στο m-government

Εκδοση 02 - Για εσωτερική χρήση

Αθήνα 2018

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5α:

***“Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του κράτους...”***

Ο ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ mGov ΕΙΝΑΙ:  
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ,  
ΟΠΟΤΕΔΗΠΟΤΕ ΚΑΙ  
ΑΠΟ ΟΠΟΥΔΗΠΟΤΕ

Μελέτη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής αξιοποίησης της κινητής  
τηλεφωνίας  
και του mobile Internet για τη μετάβαση στο m-government

Υπεύθυνος Μελέτης  
Γιάννης Κωτσής-Γιανναράκης  
Γενικός Διευθυντής ΣΕΚΕΕ  
Εικονογράφηση: Ιλάνια Μισιρλιάδη  
Αθήνα, Νοέμβριος 2018

Μελέτη για τη διαμόρφωση της στρατηγικής αξιοποίησης της κινητής τηλεφωνίας και του mobile Internet για τη μετάβαση στο m-government

## Επιτελική Σύνοψη

Η Ελλάδα είναι **πρωταθλητής** στη χρήση της κινητής τηλεφωνίας και στα κοινωνικά δίκτυα, αλλά **ουραγός** στον ψηφιακό αλφαριθμητισμό και στους δείκτες DESI, ωστόσο μπορεί να χρησιμοποιήσει το πρώτο πλεονέκτημα για να αντιμετωπίσει το πρόβλημα.

Αξιοποιώντας το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, και τη διεθνή εμπειρία, μπορεί να παρέχει, μέσα στην επόμενη **διετία**, όλες τις **βασικές υπηρεσίες** προς τους πολίτες, τους απόδημους, τους ταξιδιώτες και τις επιχειρήσεις, σε 24ωρη βάση, μέσω των “έξυπνων” **κινητών συσκευών** και πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας και να αποτελέσει παράδειγμα ως προς την σύγχρονη, διαφανή και δημοκρατική αξιοποίηση των τεχνολογιών προς όφελος της κοινωνικής πρόοδου και της οικονομικής ανάπτυξης.

Στην Ελλάδα του 2018, οι πολίτες χρησιμοποιούν τα κινητά τηλέφωνα σε σημαντικό μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τους κλασικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ενώ φαίνεται να δείχνουν μεγαλύτερη δεκτικότητα σε υπηρεσίες και εφαρμογές που παρέχονται μέσω των σύγχρονων κινητών συσκευών.

Αξιοποιώντας τη διείσδυση των κινητών συσκευών και αναπτύσσοντας με ταχείες και ευέλικτες μεθόδους, σύγχρονες εφαρμογές και υπηρεσίες, θα δοθεί η δυνατότητα **σε όλους** τους πολίτες, αλλά και τους επισκέπτες να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του Δημοσίου, απ’ όπου και αν βρίσκονται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθούν, χρησιμοποιώντας μόνο μία έξυπνη συσκευή. Οι υπηρεσίες αυτές θα είναι εύχρηστες, φιλικές στους χρήστες, με όλες τις σύγχρονες προβλέψεις για χρήση από **ΑΜΕΑ και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες**. Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθούν ταχύτερα και οι βασικοί στόχοι της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε πολίτης θα έχει **ένα ΚΕΠ στο κινητό του** αλλά και οι επισκέπτες θα έχουν διαθέσιμες όλες τις πληροφορίες που θα κάνουν τη διαμονή και μετακίνησή τους ευχάριστη και αποδοτική.

Ιδιαίτερη προτεραιότητα θα δοθεί στις **υπηρεσίες καθημερινής χρήσης** που ζητούν οι πολίτες όπως καταγράφονται στις σχετικές έρευνες, καθώς και σε αυτές που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες όπως πληροφόρηση για τις συγκοινωνίες και τους προορισμούς, έκδοση εισιτηρίων μετακίνησης και επίσκεψης σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους κλπ.

Στόχος είναι, μέσα σε μια διετία, σε τέσσερις φάσεις, η Ελλάδα να παρέχει **όλες τις βασικές υπηρεσίες**<sup>1</sup> προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και τους απόδημους και τους ταξιδιώτες, **σε 24ωρη βάση**, μέσω εφαρμογών για κινητές συσκευές και πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας και να ξεπεράσει στους αντίστοιχους δείκτες, τον μέσο όρο της ΕΕ.

Σήμερα, αποτελεί πρόκληση αλλά και ευκαιρία, η Ελλάδα να κάνει το άλμα στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του e-government, και να μεταβεί γρήγορα στην εποχή της m-government (m-Gov) με προφανείς θετικές επιπτώσεις τόσο στην ανταγωνιστικότητα όσο και στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία του κράτους και των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες και στις παραγωγικές δυνάμεις της χώρας. Σε αυτή την κατεύθυνση, απαιτούνται ευρύτερες **συνέργειες** που θα παρακινηθούν άμεσα με πρωτοβουλίες της πολιτείας σε συνεννόηση με τις συναφείς ενώσεις επιχειρήσεων και τους αρμόδιους φορείς. Στην προοπτική αυτή, θα πρέπει να αξιοποιηθεί το **εξαιρετικό**

<sup>1</sup> Οι συχνότερα χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες του δημοσίου προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επισκέπτες, στις κατηγορίες, οικογένεια, επιχειρηματικότητα, εργασία, σπουδές.

**ανθρώπινο δυναμικό** που διαθέτει η Ελλάδα στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, το ευρύτερο **οικοσύστημα της τεχνολογικής καινοτομίας** στο mobile Internet, αλλά και η **εμπειρία των χωρών** που διακρίνονται στην ΕΕ (Μάλτα, Εσθονία) αλλά και εκτός αυτής (Κορέα, ΗΑΕ) όπως και η συνολική **εμπειρία των διεθνών οργανισμών** (ΟΗΕ/ITU, ΟΟΣΑ).

Με πυρήνα αυτές τις τεχνολογίες του mobile Internet αναπτύσσεται ένα ευρύτερο **οικοσύστημα καινοτομίας** που έχει τη δυνατότητα **μεταφοράς τεχνογνωσίας στους στρατηγικούς για την ανάπτυξη κλάδους**, όπως η Αγροδιατροφή και η Βιομηχανία Τροφίμων, η Ενέργεια, η Ναυτιλία και γενικότερα οι μεταφορές, οι Πολιτιστικές & Δημιουργικές Βιομηχανίες, το Περιβάλλον, ο Τουρισμός, οι Κατασκευές, η Υγεία, αλλά και σε τομείς όπου η Ελλάδα διακρίνεται για ιστορικούς και γεωμορφολογικούς λόγους, όπως: ειδικών μορφών τουρισμού, αξιοποίησης της πολιτιστικής κληρονομιάς, μεσογειακής διατροφής, βιολογικών προϊόντων κ.α.

Το οικοσύστημα αποτελείται από τέσσερις κατηγορίες ενδιαφερομένων: τους δημόσιους και ιδιωτικούς παρόχους υπηρεσιών, τις τεχνολογικές εταιρείες, τους ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς φορείς και τους χρήστες.

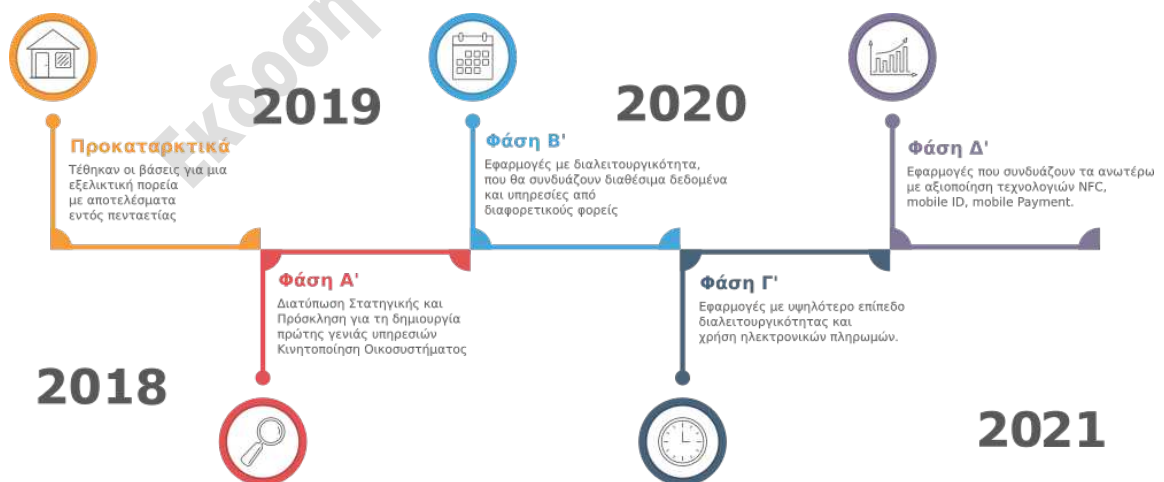
Η ενδυνάμωση αυτού του οικοσυστήματος με την ευρεία αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών σε όλο το εύρος του δημόσιου χώρου, μπορεί να λειτουργήσει ως **καταλύτης για την ανάπτυξη** της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας, με παράλληλο ουσιαστικό κοινωνικό αντίκτυπο.

Με στόχο τη δημιουργική συμμετοχή του οικοσυστήματος στην υλοποίηση αυτής της στρατηγικής θα είναι καθοριστική η άμεση εμπλοκή των βασικών παραγόντων του στα επόμενα βήματα σχεδιασμού, εκπόνησης του οδικού χάρτη και σχεδίου δράσης αλλά και στην ευρύτερη κινητοποίηση του καινοτομικού δυναμικού της χώρας αλλά και της **ομογένειας** και των πιθανών συνεργατών από τη διεθνή σκηνή.

Αυτό θα ξεκινήσει άμεσα με τη διοργάνωση συναντήσεων διαβούλευσης και εργασίας (**workshops**) με τους βασικούς συντελεστές του οικοσυστήματος.

Η αρμόδια ΓΓ Ψηφιακής Πολιτικής που έχει την επιτελική ευθύνη υλοποίησης αυτής της στρατηγικής, θα κινητοποιήσει και θα συντονίσει τους φορείς και θα κατευθύνει τις δράσεις προς την επιτευξη ενός κοινού οράματος.

Η υλοποίηση θα ξεκινήσει άμεσα, με ταχείες και ευέλικτες μεθόδους, και θα εξελιχθεί σε 4 φάσεις:



**Φάση Α'** - θα μετατραπούν σε Mobile οι υπηρεσίες που έχουν τη μεγαλύτερη ετοιμότητα και έτοιμο περιεχόμενο π.χ υπηρεσίες μέσω σελίδας ΕΡΜΗ. Παρουσία των δημοσίων φορέων σε κοινωνικά δίκτυα. Αυτοματοποίηση ροών εργασίας και υποβολή δημοσίων εγγράφων μέσω κινητών συσκευών.

**Φάση Β'** - Εφαρμογές με διαλειτουργικότητα, που θα συνδυάζουν διαθέσιμα δεδομένα και υπηρεσίες από διαφορετικούς φορείς

**Φάση Γ'** - Εφαρμογές με υψηλότερο επίπεδο διαλειτουργικότητας και χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών.

**Φάση Δ'** - Εφαρμογές που συνδυάζουν τα ανωτέρω με αξιοποίηση τεχνολογιών NFC, mobileID, mobile Payment.

Παράλληλα θα επιταχυνθεί η βελτίωση των απαιτούμενων υποδομών και η εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των εφαρμογών και υπηρεσιών.

Σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της m-government είναι η δημιουργία ενός **οδικού χάρτη** για την ανάπτυξη του σε όλο το εύρος της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και η επιλογή λύσεων **ανοικτής αρχιτεκτονικής**, οι οποίες θα επιτρέπουν την χρήση των υπηρεσιών m-government, χωρίς περιορισμούς σε τεχνολογίες συσκευών και στο περιβάλλον λειτουργίας των έξυπνων κινητών και των παρόχων υπηρεσιών.

Η διεθνής εμπειρία δείχνει πως τα περισσότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυγχάνουν σε πολύ μεγάλο ποσοστό, εξαιτίας του σχεδιασμού τους, της χρονικής διάρκειας μεταξύ σχεδιασμού και ολοκλήρωσης, της έλλειψης κουλτούρας χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών, τόσο εντός, όσο και εκτός του Δημοσίου. Η προώθηση των υπηρεσιών mGovernment είναι μια πολύ πιο **ανοικτή**, πιο συλλογική προσπάθεια, όπου όλοι οι συμμετοχοί μπορούν να προσαρμοστούν **σταδιακά**, και στοχεύει στην πρόταξη της λειτουργικότητας των υπηρεσιών αντί για τις τεχνικές προδιαγραφές, μειώνοντας τους κινδύνους αποτυχίας, το κόστος δημιουργίας, και τον χρόνο υλοποίησης.

**Κάθε φορέας ή επιχείρηση της δημόσιας διοίκησης** θα πρέπει να εκπονήσει και να υλοποιήσει κατά προτεραιότητα το δικό του **πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού**, το οποίο θα έχει ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση πολιτών, επαγγελματικών ομάδων και μικρομεσαίων επιχειρήσεων, αξιοποιώντας το βασικό μέσο που χρησιμοποιούν σήμερα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους: το κινητό τηλέφωνο αλλά και τους άλλους διαύλους επικοινωνίας.

Για να επιτευχθεί αυτό, απαιτείται να εκσυγχρονιστεί το πλαίσιο σχεδιασμού και υλοποίησης έργων πληροφορικής του Δημοσίου, με βάση τις κατευθύνσεις της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016 - 2021:

- Στροφή προς το σχεδιασμό **μικρότερων έργων**, σταδιακής εφαρμογής και εξέλιξης. Αυτή η λογική θα έδινε έναν άλλο τρόπο προσέγγισης με σταδιακές προσαρμογές που θα ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και απαιτήσεις.
- Υιοθέτηση **ευέλικτων μεθόδων υλοποίησης**, που θα αντικαταστήσουν τις γνωστές δυσκαμψίες των έργων του δημοσίου, με υπηρεσίες ταχύτατα υλοποιούμενες και εξελισσόμενες, **μειώνοντας το κόστος και τον χρόνο** υλοποίησης, εξασφαλίζοντας ταχύτερες προσαρμογές, και συνεπώς καλύτερες υπηρεσίες.
- Αξιοποίηση **σύγχρονων μεθόδων χρηματοδότησης**.

Ταυτόχρονα θα απαιτήσει την υιοθέτηση και χρήση οριζόντιων - κοινών πόρων σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες όπως:

- κοινή **ψηφιακή mobile ταυτότητα**
- κεντρικό σύστημα **ψηφιακών mobile πληρωμών**
- Ανοικτά πρωτόκολλα εφαρμογών και δεδομένων (Open API - Open Data)

Καθοριστικό ρόλο στην υλοποίηση της στρατηγική έχουν οι νέες δομές και δράσεις ανάπτυξης της καινοτομίας:

- Ανοικτή πρόσκληση για υποβολή προτάσεων mobile εφαρμογών και υπηρεσιών, με διαγωνιστική/αξιολογική διαδικασία ανά 6 μήνες.
- Ίδρυση κέντρου καινοτομίας που θα συμβάλλει στην κατάρτιση, τη διάδοση γνώσεων, την παροχή συμβουλών, τη διενέργεια δοκιμών, της έρευνας και

ανάπτυξης, και θα διατηρήσει το επίπεδο των mobile υπηρεσιών ψηλά.

- Δημιουργία επενδυτικού κεφαλαίου για καινοτόμες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ.
- Συγκρότηση Επιτροπής Στρατηγικής mGov - Forum με σημαίνοντα στελέχη του Δημόσιου, Ιδιωτικού και Ακαδημαϊκού χώρου.

Η εξέλιξη της στρατηγικής και η πορεία των δράσεων θα αξιολογείται κάθε εξάμηνο, ενώ η εξέλιξη των βασικών δεικτών θα δημοσιεύεται σε μηνιαία βάση.

Η Ελλάδα, με ένα διετές σχέδιο, μπορεί να ανταποκριθεί σε αυτή την πρόκληση, και να παρέχει **όλες** τις βασικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και τους απόδημους και τους ταξιδιώτες, **σε 24ωρη βάση**, μέσω εφαρμογών για κινητές συσκευές και πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας και να αποτελέσει παράδειγμα ως προς την σύγχρονη, διαφανή και δημοκρατική αξιοποίηση των τεχνολογιών προς όφελος της κοινωνικής προόδου και της οικονομικής ανάπτυξης.



## Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ της mGov

1. **ΟΡΑΜΑ:** Η Ελλάδα μπορεί να γίνει ένα σύγχρονο παράδειγμα αξιοποίησης των ψηφιακών "κινητών" τεχνολογιών για τη βελτίωση της ζωής των πολιτών και της λειτουργίας των επιχειρήσεων. Στην πρώτη δεκάδα της ΕΕ.
2. **ΒΑΣΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ:** Δημόσιες υπηρεσίες προσβάσιμες από παντού, σε βάση 24x7. Σε 2 χρόνια.
3. **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ:** Mobile First: Όλες οι υπηρεσίες σχεδιάζονται εξ αρχής για χρήση από το κινητό
4. **ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ:** Ευαισθητοποίηση, Επιμόρφωση, Κινητοποίηση και Συνέργειες Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα. Ανοικτά Δεδομένα, Διεθνείς Συνεργασίες.
5. **ΕΥΕΛΙΚΤΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ:** Με ανοιχτές διαδικασίες, προτεραιοποίησης υπηρεσιών, επιλογής προτεινόμενων λύσεων και διαγωνισμούς καινοτομίας.
6. **ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ** - Δημόσια έκθεση του "Ιδιοκτήτη"-Διαχειριστή και του Υλοποιητή.
7. **ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ:** 4 φάσεις (6μηνα): Α' Πληροφοριακές, Β' Συναλλακτικές, Γ' Συμμετοχικές, Δ' Ενδοκυβερνητικές.
8. **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ:** Αμεσότητα, Διαλειτουργικότητα, Ανοικτότητα, Ιδιωτικότητα, Ασφάλεια, Εγκυρότητα, Ταχύτητα.
9. **ΚΑΤΑΛΥΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ** - Συνδεση με αλυσίδες αξίας - Οικοσυστήματα.
10. Δημόσιος έλεγχος και **ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ** βάσει ΒΔΑ (KPIs).

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>Επιτελική Σύνοψη</b>	<b>3</b>
<b>1. Τι είναι η mGov</b>	<b>9</b>
1.1 Από την eGov στην mGov	
1.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών - Εφαρμογών	
1.3 Ανανέωση και επανασχεδιασμός των υπηρεσιών	
1.4 Πλεονεκτήματα - Οφέλη	
1.5 Εμπόδια - Προκλήσεις	
1.6 Θέματα Ασφάλειας - Προσωπικών δεδομένων	
<b>2. Η Ελλάδα στην Ψηφιακή εποχή - 2018</b>	<b>21</b>
2.1 Η κατάσταση της Ελλάδας στους βασικούς δείκτες της ΕΕ	
2.2 Αξιολόγηση των υπηρεσιών	
2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα - Αξιολόγηση Υφιστάμενης Κατάστασης	
2.4 Το τεχνολογικό και κοινωνικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη της mGov	
<b>3. Διαμόρφωση στρατηγικής</b>	<b>35</b>
3.1 ΟΡΑΜΑ	
3.2 Στόχοι της Στρατηγικής mGov	
3.3 Επιχειρησιακοί Στόχοι - Δράσεις	
3.4 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ - Παράγοντες επιτυχίας της mGov	
<b>4. Οδικός Χάρτης - Σχέδιο Δράσης mGov 2018-2020</b>	<b>42</b>
<b>5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs</b>	<b>63</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>66</b>
<b>Βιβλιογραφία</b>	<b>87</b>
<b>Αναλυτικός Πίνακας Περιεχομένων</b>	<b>88</b>



## 1. Τι είναι η mGov

Ως mobile Government - mGov συνήθως νοείται η αξιοποίηση των ανοικτών προτύπων του Ιντερνετ και των τηλεπικοινωνιακών διαύλων για την ευκολότερη παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες, οποτεδήποτε, από οπουδήποτε. Ο όρος mobile δεν αναφέρεται τόσο στην τεχνολογία και τις συσκευές όσο στη δυνατότητα των πολιτών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες όποτε τους εξυπηρετεί, ανεξαρτήτως τόπου, χρόνου ή διαθέσιμης συσκευής<sup>2</sup>.

Με δεδομένο ότι σήμερα η πλειονότητα των πολιτών έχει ευκολότερη πρόσβαση σε κινητές συσκευές παρά σε κλασικούς Η/Υ, η παγκόσμια τάση είναι οι νέες εφαρμογές να σχεδιάζονται εξ αρχής για τα κινητά (**mobile first**) αλλά και κάθε άλλη συσκευή ανεξαρτήτως μεγέθους οθόνης και λοιπών τεχνικών χαρακτηριστικών, καθώς και οι ήδη υφιστάμενες να επανα-σχεδιάζονται με αυτή τη λογική. Η προσέγγιση mobile first έχει τεχνικές, επιχειρησιακές και επικοινωνιακές διαστάσεις που την κάνουν προτιμητέα σε όλους τους τομείς<sup>3</sup> (Δημόσιο, Επιχειρήσεις, Τράπεζες, Υγεία κλπ).

### 1.1 Από την eGov στην mGov

Από τα μέσα της δεκαετίας του '80 η επέκταση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, δημιούργησε τις προϋποθέσεις για μια σημαντική αλλαγή στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών του δημοσίου στους πολίτες που μέχρι τότε παρέχονταν αποκλειστικά μέσω των παραδοσιακών διαύλων - συνήθως δια της φυσικής παρουσίας των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες και της διακίνησης εντύπων - με αποτέλεσμα τη σημαντική σπατάλη χρόνου.

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης - eGovernment συνέβαλε στη βελτίωση της μορφής και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. αλλά και στην αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις νέες απαιτήσεις.

Σήμερα, η σημαντική επέκταση της χρήσης των κινητών συσκευών επιτρέπει την περαιτέρω βελτίωση και διεύρυνση της eGovernment μέσω της εισαγωγής συμπληρωματικών υπηρεσιών (mGov Services) με νέα χαρακτηριστικά όπως η αμεσότητα επικοινωνίας, η αλληλεπίδραση με τους πολίτες αλλά και το αυξημένο επίπεδο ασφάλειας που προσφέρουν τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Αυτές οι νέες δυνατότητες έχουν αξιολογηθεί εκτενώς από τους διεθνείς οργανισμούς ITU και ΟΟΣΑ και έχουν αποτυπωθεί σε έργο αναφοράς<sup>4</sup> με τις κατευθύνσεις του του οποίου εναρμονίζεται η παρούσα μελέτη, κάνοντας εκτενή χρήση των συμπερασμάτων και μεθόδων.

Οι υπηρεσίες m-Gov (m-Gov Services) αποσκοπούν **στη συμπλήρωση των υφιστάμενων διαύλων παροχής υπηρεσιών**, όπως η προσέλευση στην δημόσια υπηρεσία, τα τηλεφωνικά κέντρα και οι διαθέσιμες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και όχι στην αντικατάστασή τους. Παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα συναλλαγών και πληροφόρησης μέσω εύχρηστων συσκευών που τις διαθέτει η πλειονότητα, βελτιστοποιούν τη χρήση του χρόνου τους και τη ικανότητα να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για την προσωπική

2 Συνήθως Ένα smartphone ή ένα tablet. Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι σήμερα ως "κινητές συσκευές" δεν νοούνται μόνον τα κινητά τηλέφωνα και οι ταμπλέτες, αλλά κάθε συσκευή η οποία συνδέεται μέσω των ασύρματων δικτύων (κινητής και WiFi) και επιτρέπει την επικοινωνία των χρηστών αλλά και τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ συσκευών (machine to machine - m2m) όπως για παράδειγμα ο "έξυπνος" θερμοστάτης ενός ψυγείου ή κλιματιστικού. Με αυτή την έννοια, έχει διευρυνθεί το τοπίο των κινητών συσκευών και πλέον περιλαμβάνει ακόμη και αυτοκίνητα, ψυγεία, τηλεοράσεις και κάθε λογής οικιακές ή επαγγελματικές συσκευές.

3 What is Mobile First Design? Why It's Important & How To Make It? <https://medium.com/@Vincentxia77/what-is-mobile-first-design-why-its-important-how-to-make-it-7d3cf2e29d00>

4 ΟΟΣΑ-ITU M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies 2012

και την επαγγελματική τους ζωή.

Δίαυλος	C-Government	E-Government	M-Government
Αρχές	Γραφειοκρατική διαδικασία (τηλέφωνο, fax)	Αναδιοργάνωση με χρήση τεχνολογίας πληροφορικής (Η/Υ, διαδίκτυο)	Απρόσκοπτη ενσωμάτωση και διασύνδεση (ασύρματες συσκευές)
Ωράριο εξυπηρέτησης	8 ώρες, 5 ημέρες την εβδομάδα	24x7	24x7
Τόπος εξυπηρέτησης	Φυσική παρουσία, fax, τηλέφωνο	Σπίτι/γραφείο του πολίτη με χρήση διαδικτύου	Σημείο όπου βρίσκεται ο πολίτης
Τρόπος εξυπηρέτησης	Αρκετές επισκέψεις σε γραφεία	Αρκετά κλικ σε ιστοσελίδες	Απλή πρόσβαση στην υπηρεσία

Σχήμα 1: Επισκόπηση συμβατικών (C), ηλεκτρονικών (E) και κινητών (M) διαύλων υπηρεσιών διακυβέρνησης<sup>5</sup>

Η προσέγγιση της αξιοποίησης των πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας και της εξέλιξης των υπηρεσιών βάσει των παραμέτρων χρήσης και των τεχνολογικών εξελίξεων, έχει αποτελέσει κεντρικό στοιχείο των στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις αρχές του 21ου αιώνα, με αξιοσημείωτο παράδειγμα την στρατηγική του Ηνωμένου Βασιλείου όπως διατυπώθηκε το 2000:

“Οι πολίτες πρέπει να μπορούν να επιλέξουν τον δίαυλο επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των υπηρεσιών πρέπει να βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα του Ιντερνετ... ανεξάρτητα αν χρησιμοποιούν Η/Υ, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή τηλεόραση ή άλλη συσκευή, οι πολίτες πρέπει να έχουν πρόσβαση στην ίδια υπηρεσία με φιλικό τρόπο.”<sup>6</sup>

Η παγκόσμια εμπειρία της τελευταίας δεκαετίας δείχνει ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω κινητών συσκευών, σε 24ωρη βάση είναι οι πλέον δημοφιλείς και συμπληρώνουν με αυξημένη αποτελεσματικότητα τους άλλους τρόπους εξυπηρέτησης, προσφέροντας ευκολία χρήσης στους πολίτες, διευκόλυνση της επικοινωνίας και εξυπηρέτησης τους και χαμηλότερο κόστος υπηρεσιών.

## 1.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών - Εφαρμογών

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω κινητών συσκευών, κατηγοριοποιούνται σε διαφορετικές διαστάσεις, ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνονται, τη διαδραστικότητα και τις λειτουργίες που εξυπηρετούν.

<sup>5</sup> Πηγή: Μελέτη ΟΟΣΑ - ITU για mGovernment OECD/ITU - Oui-Suk, Uhm (2010), *Introduction of m.Government & IT Convergence Technology*, KAIST, Institute for IT Convergence.

<sup>6</sup> Electronic Government Services for the 21st Century - UK Gov, Sept 2000, επί πρωθυπουργίας Tony Blair, ο οποίος και την προλογίζει

Βάσει του κοινού στο οποίο απευθύνονται κατηγοριοποιούνται ως εξής:

<b>Εφαρμογές συναλλαγής με το κοινό</b>	m-government προς πολίτες ( <b>mG2C</b> ),	m-government προς επιχειρήσεις ( <b>mG2B</b> ),
<b>Εφαρμογές υποστήριξης</b>	m-government προς Δ. υπαλλήλους ( <b>mG2e</b> ),	<b>(mG2G)</b> αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών
	<b>Άτομο</b>	<b>Οργανισμός</b>

Σχήμα 2: Κύριοι τρόποι παροχής υπηρεσιών m-government<sup>7</sup>

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει προσδιορίσει πέντε επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκειμένου να κατηγοριοποιηθεί ο βαθμός ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

1ο επίπεδο: **Πληροφόρηση** (Information)  
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπαιρέωσής τους. Οι πληροφορίες αφορούν στα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

2ο επίπεδο: **Απλή Αλληλεπίδραση** (One-way interaction).  
: Λήψη (μεταφόρτωση - downloading) εντύπων Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπαιρέωσής τους καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

3ο επίπεδο: **Αμφίδρομη αλληλεπίδραση**: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης (Two-way interaction).  
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

4ο επίπεδο: **Συναλλαγή**: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή (Transaction).  
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που, εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές (οικονομικές ή μή) που περιλαμβάνει η υπηρεσία. Η λειτουργία αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

5ο επίπεδο: **Προσωποποίηση**: Στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (Personalisation).  
Στην περίπτωση της στοχευμένης παροχής υπηρεσιών, ο φορέας-πάροχος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση. Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει την «αυτόματη» παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κατά την οποία ο δημόσιος φορέας ενεργεί προνοητικά με σκοπό να αυξήσει την ποιότητα της υπηρεσίας και τη φιλικότητα προς τον χρήστη ή, σε πολλές περιπτώσεις, να ολοκληρώνει αυτόματα την υπηρεσία, με πλήρη διαφάνεια και ενημέρωση, χωρίς να χρειαστεί να μεσολαβήσει ο πολίτης ή η επιχείρηση.

<sup>7</sup> Πηγή: Μελέτη ΟΟΣΑ - ITU για mGovernment OECD/ITU - Oui-Suk, Uhm (2010), Introduction of m.Government & IT Convergence Technology, KAIST Institute for IT Convergence.

Βασει των λειτουργιών που εξυπηρετούν, οι mGov Services μπορούν να χωριστούν σε πέντε κατηγορίες<sup>8</sup>:

Κατηγορία	Περιγραφή
mInformation (Πληροφόρηση)	Παροχή πληροφοριών και οδηγιών με στατικό ή και επικαιροποιούμενο τρόπο
mCommunications (Επικοινωνίες)	Βελτιωμένη αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ Κυβέρνησης και πολιτών-επιχειρήσεων, με τη χρήση και των ειδοποιήσεων.
mTransactions (Συναλλαγές)	Υπηρεσίες συναλλαγών, χρηματικών ή μή όπως ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω κινητών συσκευών, που ενδέχεται να απαιτούν ταυτοποίηση χρήστη.
mParticipation (Συμμετοχή)	Διαβούλευση - συμμετοχή πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων.
mAdministration (Διοίκηση)	Εργαλεία αύξησης της αποτελεσματικότητας των δημόσιων αξιωματούχων και βελτίωσης παροχής εξατομικευμένων δημοσίων υπηρεσιών οπουδήποτε.

Πίνακας 3: Κατηγορίες εφαρμογών mGov

Οι κατηγορίες αυτές καθορίζουν βασικές λειτουργικές και τεχνικές παραμέτρους, όπως τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, τα επίπεδα ασφάλειας τους δύο βασικούς άξονες της mGov: την ενδυνάμωση πολιτών και επιχειρήσεων διαμέσου της διαθεσιμότητας των mGov Services και τη διευκόλυνση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, για την πιο ευέλικτη παροχή υπηρεσιών.

Οι τεχνικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις αυξάνονται ανάλογα με την πολυπλοκότητα και το επίπεδο διάδρασης των υπηρεσιών από τις πληροφοριακές προς τις συναλλακτικές.



Σχήμα 4: Επίπεδα Πολυπλοκότητας Υπηρεσιών mGov

Η Βέλτιστη Πρακτική είναι να σχεδιάζονται οι υπηρεσίες, ιστοσελίδες και δικτυακοί τύποι εξαρχής με πρόβλεψη να είναι λειτουργικοί σε όλες τις συσκευές ακολουθώντας τους σύγχρονους κανόνες σχεδιασμού δικτυακών τύπων και μόνον στις περιπτώσεις όπου απαιτείται αυτοτελής εφαρμογή για λόγους ασφάλειας ή ειδικών λειτουργιών, να χρησιμοποιούνται εφαρμογές οι οποίες αναπτύσσονται με πολυ-πλατφορμικά εργαλεία (Cross-platform Development tools) ώστε να διατηρείται χαμηλό το κόστος ανάπτυξης ελέγχου και συντήρησης των εφαρμογών.

8 Norris and Moon, 2005, Malta mGovernment 2018

Βάσει των τεχνολογικών παραμέτρων οι εφαρμογές διακρίνονται ως ακολούθως<sup>9</sup>:

### **Εγκαθιστάμενες Κινητές εφαρμογές (native, mobile apps)**

Αποτελούν λογισμικό που απαιτείται να εγκατασταθεί για να εκτελεστεί σε μία κινητή συσκευή, τηλέφωνο ή tablet. Κατεβάζονται δωρεάν ή επί πληρωμή από κάποιο σχετικό ηλεκτρονικό κατάστημα (Google Play, App Store ή Windows Phone Store).

#### **Πότε εξυπηρετούν**

- Σε εφαρμογές που απαιτείται αυξημένη αλληλεπίδραση.
- Σε εφαρμογές που απαιτείται ιδιαίτερα αυξημένη προσωποποίηση
- Σε εφαρμογές που απαιτούν ιδιαίτερα πολύπλοκους υπολογισμούς και αναφορές, όπως για χρήση σε χρηματοοικονομικά ή πολύπλοκους μαθηματικούς αλγορίθμους
- Σε περιπτώσεις που οι εφαρμογές χρησιμοποιούν εκτεταμένα λειτουργικότητες της ίδιας της συσκευής ή απαιτούν μεγάλη επεξεργαστική ισχύ
- Αν η εφαρμογή προσανατολίζεται στο να χρησιμοποιείται χωρίς σύνδεση

### **Διαδικτυακές Κινητές εφαρμογές (browser-based mobile apps, Web, HTML5, Progressive)**

Η πρόσβαση στην εφαρμογή γίνεται μέσω των φυλλομετρητών. Οι διαδικτυακές εφαρμογές δεν υπολείπονται σε σχέση με τις native εφαρμογές που χρειάζονται εγκατάσταση χάρη στην εξέλιξη των προτύπων τεχνολογιών διαδικτύου, στην εξέλιξη του λογισμικού των φυλλομετρητών και ιδιαίτερα στις κινητές εκδόσεις τους. Οι διαδικτυακές εφαρμογές δεν έχουν πλέον περιορισμούς στη χρήση διαφόρων περιφερειακών της συσκευής

#### **Πότε εξυπηρετούν**

- Είναι άμεσα διαθέσιμες χωρίς να απαιτείται κατέβασμα και εγκατάσταση
- Δεν έχουν απαιτήσεις συμβατότητας με το λειτουργικό σύστημα και τη συσκευή
- Η εφαρμογή μπορεί εύκολα να διανεμηθεί και να εντοπιστεί στις μηχανές αναζήτησης
- Η αναβάθμιση της εφαρμογής γίνεται εύκολα.
- Δε δεσμεύουν χώρο στη συσκευή και δεν αναγκάζουν το χρήστη να τις διαγράψει αν δεν τις χρησιμοποιεί συχνά.
- Μειώνουν το κόστος ανάπτυξης και συντήρησης αφού δεν απαιτούν διαφορετικές εκδόσεις για κάθε λειτουργικό και συσκευή

	Native	Web	Hybrid	Progressive
Κόστος Αναπτυξης	Υψηλό	Χαμηλό	Χαμηλό	Χαμηλό
Ανεξαρτησία από κατασκευαστή	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Ευκολία ανανέωσης-συντήρησης	Μέση	Υψηλή	Μέση	Υψηλή
Διανομή	Appstore	Web	Appstore	Web
Ευχρηστία	Υψηλή	Μέση	Υψηλή	Υψηλή
Ταχύτητα	Υψηλή	Μέση	Υψηλή	Υψηλή
Χρήση εκτός δικτύου	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ
Ειδοποιήσεις	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ
Χρήση GPS	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ

Πίνακας 5: Οι κατηγορίες εφαρμογών με βάση την τεχνολογία

	<b>Εκπομπής (Push)</b>	<b>Διαδραστικές</b>	
	Ενημερώσεις	Αγορά εισιτηρίων	
	Υπενθυμίσεις	Στάθμευση	
	Ειδοποιήσεις	Ψηφοφορία	
	Συναγερμοί	Υποβολή Προτάσεων ή Παραπόνων	

Πίνακας 6: Οι κατηγορίες mGov Services με βάση τη διαδραστικότητα<sup>10</sup>

### 1.3 Ανανέωση και επανασχεδιασμός των υπηρεσιών

Η διεθνής εμπειρία από την υιοθέτηση στρατηγικών mGovernment και υποδειγμάτων Mobile/Digital First δείχνει ότι απαιτείται να συνδυάζονται με ένα πρόγραμμα ανασχεδιασμού των υπηρεσιών στο οποίο συμμετέχουν οι δημόσιοι λειτουργοί αλλά και οι πολίτες και συνεπικουρείται από δομές επιμόρφωσης και καινοτομίας όπως Ανοικτό Πανεπιστήμιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και αντίστοιχο Κέντρο Καινοτομίας, και συνέργειες με το ευρύτερο οικοσύστημα της τεχνολογικής καινοτομίας.

Με δεδομένη την χαμηλή διαθεσιμότητα eGov Υπηρεσιών από το ελληνικό δημόσιο και την πανσπερμία διαφορετικών προσεγγίσεων στην κατασκευή και λειτουργία τους, η στόχευση στη διάθεση υπηρεσιών μέσω κινητών συσκευών σε βάση 24x7, θα απαιτήσει ένα αντίστοιχο Πρόγραμμα Ανανέωσης, Επανασχεδιασμού και Εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του δημοσίου που θα στηρίζεται στις αρχές της Ανοικτής Δημόσιας Διοίκησης και Διακυβέρνησης.

Η ανοικτή δημόσια διοίκηση βασίζεται στις αρχές της αξιολόγησης, της συνεργατικότητας και της λογοδοσίας, αρχές που προάγουν την τριπλή αποστολή της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, και τη διαφάνεια στη λειτουργία της και καλλιεργούν την εμπιστοσύνη στις σχέσεις κράτους-πολίτη.

Αυτό δεν θα αφορά μόνον τις ήδη υφιστάμενες εφαρμογές και υπηρεσίες eGov αλλά και όλες τις υπηρεσίες τις οποίες θεωρούν απαραίτητες οι πολίτες. Απαιτείται ένα πρόγραμμα-εκστρατεία, ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και επιμόρφωσης των στελεχών της δημόσιας διοίκησης έτσι ώστε αυτή να μπορέσει να προσαρμοστεί σε νέους τρόπους σχεδιασμού και λειτουργίας. Αυτό είναι ένα βασικό συμπέρασμα από την εμπειρία των άλλων χωρών. Σε αυτή την κατεύθυνση μπορεί να αξιοποιηθεί η συμμετοχή της Ελλάδας στην πρωτοβουλία συνεργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση - Open Government Partnership.

Η επίτευξη αυτού του φιλόδοξου στόχου απαιτεί πολλές παράλληλες δράσεις, οι οποίες εκτείνονται από την οργανωτική αναδιάρθρωση και την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, έως την αναθεώρηση διαδικασιών και την εισαγωγή των κατάλληλων τεχνολογιών για την υποστήριξη και την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης.

Στην ΕΨΣ προβλέπονται δράσεις στη σχετική προτεραιότητα 6.2: Ανοικτή Διακυβέρνηση, οι οποίες θα πρέπει να συμπεριλάβουν τους αντίστοιχους σχεδιασμούς.

10 (Καραδήμας & Παπαντωνίου 2008)

## 1.4 Πλεονεκτήματα - Οφέλη

Η χρήση των mGov Services θα αυξήσει τη διαφάνεια, επιτρέποντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να κάνουν εκτενή χρήση των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και μεγαλύτερη συμμετοχή και ανάμειξη στη λήψη διοικητικών και πολιτικών αποφάσεων. Η ευκολία χρήσης θα ωφελήσει τους πολίτες, ενώ αναμένεται να μειωθούν τα λειτουργικά έξοδα της Δημόσιας Διοίκησης, και οι δημόσιοι υπάλληλοι θα έχουν **περισσότερο παραγωγικό χρόνο** για τη βελτίωση της ικανοποίησης του πολίτη και της εικόνας των δημοσίων υπηρεσιών.

### Για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

- **Καλύτερη πρόσβαση σε υπηρεσίες** - Η m-government παρέχει έναν επιπρόσθετο δίαυλο επικοινωνίας, προκειμένου οι χρήστες να έχουν πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες. Θα διευκολύνει ιδιαίτερα όσους κατοικούν σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές, βρίσκονται συχνά εκτός οικίας ή γραφείου καθώς και όσους έχουν ειδικές ανάγκες.
- **Μεγαλύτερη διαθεσιμότητα υπηρεσιών** - Οι περισσότερες υπηρεσίες m-government μπορούν να είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, όπως για παράδειγμα η ανάκτηση γενικών πληροφοριών αλλά και η διεκπεραίωση συγκεκριμένων συναλλαγών.
- **Άμεση ανταπόκριση υπηρεσιών** - Η διαρκής διαθεσιμότητα και η δυνατότητα αυτοματοποίησης επιτρέπει στους χρήστες των υπηρεσιών να αποκτούν πρόσβαση σε αυτές πρακτικά χωρίς χρόνο αναμονής, αντιθετα από τις συμβατικές μεθόδους (όπως το τηλέφωνο ή η φυσική παρουσία στην υπηρεσία) που απαιτούν πολύ περισσότερο χρόνο μετάβασης και αναμονής.
- **Μειώνει τους αποκλεισμούς** με αποτέλεσμα οι κοινωνικά ευπαθείς ή περιθωριοποιημένες ομάδες να αλληλεπιδρούν και να επικοινωνούν διαμέσου online τεχνολογιών.

### Για τους δημόσιους φορείς

- **Υψηλότερη ποιότητα και αποδοτικότητα υπηρεσιών** - Η ταχεία διεκπεραίωση με σαφήνεια, διαφάνεια και αλληλεπίδραση ενισχύει την αίσθηση ποιότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών.
- **Αναβαθμίζει τον ρόλο των δημόσιων λειτουργιών.** Δημιουργείται κλίμα ενδιαφέροντος, ενθουσιασμού και δυνατότητας, το οποίο συμβάλλει στην επιτυχία της m-government καθώς και στην αναβάθμιση των υπηρεσιών και στη βελτίωση της αποδοτικότητάς τους.
- **Επιτρέπει εύκολη επικαιροποίηση και επέκταση υπηρεσιών** - Η παροχή αλλά και οι επιμέρους αλλαγές σε χαρακτηριστικά των υπηρεσιών m-government έχει πολύ χαμηλότερο κόστος συγκριτικά με τις συμβατικές υπηρεσίες (παράδειγμα αποτελεί η εκτύπωση υλικού, ειδικά σε περιοχές με μεγαλύτερη πληθυσμιακή πυκνότητα). Επίσης μπορεί να γίνονται με μεγάλη ταχύτητα, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητά τους.
- **Μεγαλύτερη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων** - Η ευχρησία και η αμεσότητα των υπηρεσιών mGov, επιτρέπουν σε πολίτες και επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν συχνότερα το διαδίκτυο για να αποκτήσουν πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες, να αποκτούν καλύτερη αντίληψη των διαδικασιών και μεγαλύτερη συμμετοχή. Επιτρέπει στις δημόσιες υπηρεσίες να εξάγουν συμπεράσματα και στατιστικά για την βελτίωσή τους.
- **Εξοικονόμηση πόρων** σε όλο το εύρος της Δημόσιας Διοίκησης. **Μείωση κόστους** των παρεχόμενων υπηρεσιών<sup>11</sup>.

11 Βάσει της Διεθνούς εμπειρίας, το κόστος παροχής της ίδιας υπηρεσίας μπορεί να μειωθεί από 50%-90% αν παρέχεται μέσω ηλεκτρονικών διαύλων έναντι της προσέλευσης του πολίτη στη ΔΥ. World IA Day 2015, Canberra, Australia



## 1.5 Η mGov ως Καταλύτης Ανάπτυξης - το Οικοσύστημα

Η δεύτερη εικοσαετία του 21ου αιώνα συμπίπτει με την αυγή της νέας **4ης Βιομηχανικής εποχής - Industry 4.0**<sup>12</sup> που χαρακτηρίζεται από τη μετεξέλιξη της τεχνογνωσίας σε βασική παραγωγική δύναμη και απαιτεί **συνέργειες** ανάμεσα στους κλάδους της υψηλής τεχνολογίας με τους άλλους παραγωγικούς τομείς της οικονομίας. Κομβικό ρόλο σε αυτές τις συνέργειες αποκτούν οι τεχνολογίες των ασύρματα διασυνδεδεμένων συσκευών, του υπολογιστικού νέφους, της διαχείρισης μεγάλου όγκου πληροφοριών και της κοινωνικής δικτύωσης.

Είναι ενδεικτικό ότι πολλοί αναλυτές θεωρούν **πυρήνα της 4ης Βιομηχανική επανάστασης τις κινητές συσκευές, το IoT και το 5G**<sup>13</sup>. Πολλές χώρες, μεγάλες και μικρές, στηρίζουν το αναπτυξιακό τους σχέδιο σε αυτή την προοπτική, που της δίνουν το όνομα **Industry 4.0**<sup>14</sup> που όμως η ουσία του δεν είναι η τεχνολογία, αλλά η διασύνδεση και η **συνεργασία μεταξύ των ανθρώπων** και η **αξιοποίηση της συλλογικής γνώσης**.

Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά<sup>15</sup>, στην εποχή του **Industry 4.0** όσοι δημιουργούσαν εφαρμογές για τα “έξυπνα” κινητά τηλέφωνα, τώρα θα δημιουργούν εφαρμογές για έξυπνες πόλεις, έξυπνα εργοστάσια, πλοία και αυτοκίνητα.

Με πυρήνα αυτές τις τεχνολογίες αναπτύσσεται ένα ευρύτερο οικοσύστημα καινοτομίας που έχει τη δυνατότητα μεταφοράς τεχνογνωσίας στους στρατηγικούς για την ανάπτυξη κλάδους όπως η Αγροδιατροφή και η Βιομηχανία Τροφίμων, η Ενέργεια, η Ναυτιλία και γενικότερα οι μεταφορές, οι Πολιτιστικές & Δημιουργικές Βιομηχανίες, το Περιβάλλον, ο Τουρισμός, οι Κατασκευές, η Υγεία, αλλά και σε τομείς όπου η Ελλάδα διακρίνεται για ιστορικούς και γεωμορφολογικούς λόγους, όπως: ειδικών μορφών **τουρισμού**, αξιοποίησης της **πολιτιστικής κληρονομιάς**, **μεσογειακής διατροφής**, **βιολογικών προϊόντων** κ.α.

Κοινό χαρακτηριστικό όλων αυτών των κλάδων είναι η ανάγκη για επενδύσεις σε τεχνογνωσία, και ο **Ψηφιακός Μετασχηματισμός** τους, κάτι το οποίο επιβεβαιώνουν οι μελέτες διεθνών οργανισμών, οι επιδόσεις των ιδιαίτερα ανταγωνιστικών εξαγωγικών χωρών, καθώς και η διεθνώς παρατηρούμενη στροφή τόσο νέων όσο και παραδοσιακών κλάδων της οικονομίας προηγμένων βιομηχανικών χωρών σε τομείς υπηρεσιών ή προϊόντων ή δραστηριοτήτων εντάσεως γνώσης<sup>16</sup>.

Όπως έχουν επισημάνει επανειλημμένα έμπειροι παράγοντες της αγοράς, απαραίτητη προϋπόθεση της επιτυχίας μιας ψηφιακής στρατηγικής είναι η καθολική ψηφιοποίηση των υποδομών της χώρας με μαζικό και καθολικό τρόπο δηλαδή της διαχείρισης ηλεκτρικής ενέργειας, του νερού, του δικτύου φυσικού αερίου κλπ. Πιο συγκεκριμένα η υλοποίηση ενός σχεδίου ψηφιοποίησης της ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει και την εγκατάσταση έξυπνων μετρητών σε οικιακούς και εταιρικούς καταναλωτές. Η Ελλάδα είναι στο σημείο εκκίνησης στην αγορά αυτή και αυτό αποτελεί εξόφθαλμη ανακολουθία σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες με σοβαρότατες επιπτώσεις στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων αυτού του κλάδου.

12 Στην ΕΨΣ υπάρχει η Προτεραιότητα 2.3: Συνεργασία για τη συμμετοχή στην 4η Βιομηχανική Επανάσταση

13 Why mobile is at the heart of Industry 4.0  
<https://www.techradar.com/news/why-mobile-is-at-the-heart-of-industry-4.0>

14 What is industry 4.0 Everything you need to know  
<https://www.techradar.com/news/what-is-industry-40-everything-you-need-to-know>

15 David Grucza Διευθυντής Siemens Marine & Drilling: “Industry 4.0 is the fourth industrial revolution where the brainpower that has gone into creating apps for smartphones is creating applications for smart factories. An array of new tools emblematic of the digital transformation - advanced robotics, 3D printing, design software, and big data networks connecting people, machines, systems, processes, plants, and customers -are enhancing competitiveness globally and meeting rapidly changing customer demands.”

16 McKinsey - Manufacturing’s next act  
<https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/manufacturings-next-act>



Η μεγάλη όμως ευκαιρία βρίσκεται στην δημιουργία μιας ψηφιακής εμπειρίας του οικιακού ή εταιρικού χρήστη υπηρεσιών ηλεκτρικής ενέργειας το οποίο μπορεί να συνδεθεί με φιλόδοξα προγράμματα αξιοποίησης ΑΠΕ, διαχείρισης από απόσταση ευφών υπηρεσιών προς διασυνδεδεμένα και έξυπνα σπίτια σε συνεργασία με τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και επιχειρήσεις τεχνολογικής καινοτομίας. Επίσης έχει άμεση σχέση με προγράμματα αποθήκευσης ηλεκτρικής ενέργειας σε συσσωρευτές και διασύνδεσης με ηλεκτρικά αυτοκίνητα και την επαναφόρτισή τους. Μπορεί να διευκολύνει την ταχύτερη υλοποίηση προγραμμάτων διαχείρισης της μείωσης της ατμοσφαιρικής ρύπανσης στο αστικό περιβάλλον όταν η κυβέρνηση και η τοπική αυτοδιοίκηση διατυπώσουν έναν ολοκληρωμένο σχεδιασμό για το αστικό περιβάλλον στην Ελλάδα. Ειδικότερα για την διαχείριση των υδάτινων πόρων στις πόλεις η καθολική υλοποίηση ψηφιακών συστημάτων επιτήρησης αναμένεται να έχει μετρήσιμα αποτελέσματα στο λειτουργικό κόστος των δημοτικών επιχειρήσεων ύδρευσης ή της ΕΥΔΑΠ. Τέτοια παραδείγματα έχουμε ήδη όπως η Βαλένθια, η Βαρκελώνη κ.α όπου οι απώλειες του πόσιμου νερού περιορίστηκαν στο ήμισυ των αρχικών με δραστική μείωση του λειτουργικού κόστους και αντίστοιχα περιβαλλοντικά οφέλη.

Υπογραμμίζεται ιδιαίτερα η σημασία που έχει η ψηφιοποίηση όλων των υποδομών και δικτύων της χώρας (πέραν των τηλεπικοινωνιών) διότι αυτή είναι η βάση πάνω στην οποία θα πατήσουν προγράμματα αντίστοιχα που αφορούν σε κάθε κλάδο και κάθε επιχείρηση και παράλληλα διαμορφώνουν ψηφιακή κουλτούρα για το σύνολο του πληθυσμού της χώρας και διευκολύνουν τους επισκέπτες.



Η ενδυνάμωση αυτού του οικοσυστήματος με την ευρεία αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών σε όλο το εύρος του δημόσιου χώρου, μπορεί να λειτουργήσει ως καταλύτης για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας, με παράλληλο ουσιαστικό κοινωνικό αντίκτυπο.

Με δεδομένο ότι ΕΨΣ έχει θέσει σε υψηλή προτεραιότητα την επιταχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας για την οποία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες έχουν καταλυτικό ρόλο, όλες οι σχετικές δράσεις της ΕΨΣ θα πρέπει να υιοθετήσουν το

υπόδειγμα mobile first.

Ειδικά τα ανοιχτά δεδομένα (open data) του Δημοσίου μπορούν να συνεισφέρουν στη δημιουργία νέων καινοτόμων υπηρεσιών mGov από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, μέσα από διαδικασίες ταχείας και ευέλικτης υλοποίησης (ΕΨΣ Δράση 2.1.7)<sup>17</sup>.

17 Στον διαδικτυακό κόμβο data.gov.gr, του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης (ΥΔΑ) αναφέρονται περισσότερα από 7.500 σύνολα δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης. (Ιουνιος 2018)

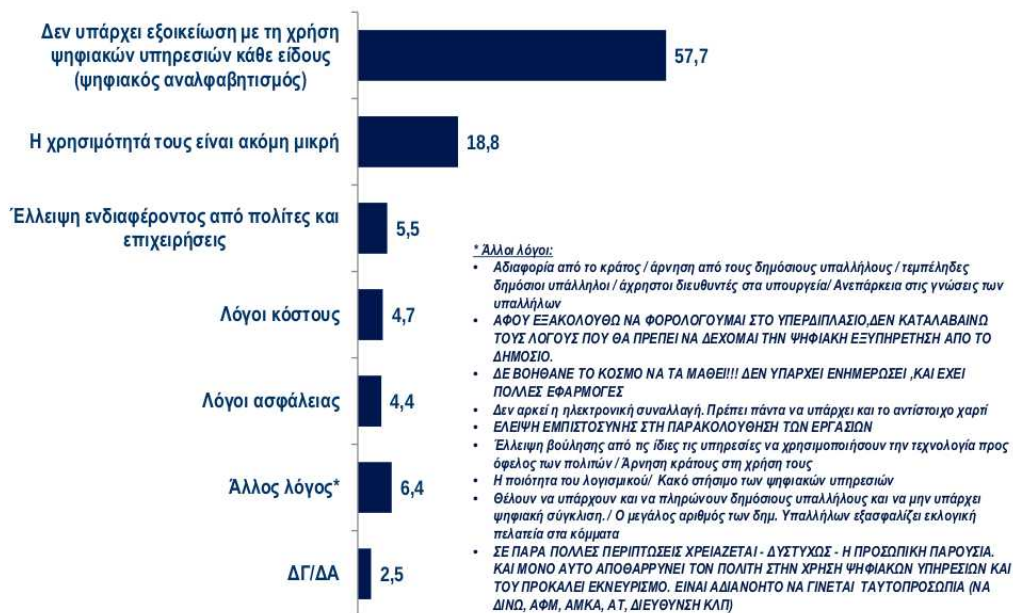
## 1.6 Εμπόδια - Προκλήσεις

Όπως έχει δείξει η διεθνής εμπειρία, η ευρύτατη αποδοχή εκ μέρους των πολιτών, των κινητών τεχνολογιών για τις καθημερινές δραστηριότητες δε συνεπάγεται κατ' ανάγκη την επιτυχή αξιοποίηση τους για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Αντίθετα, απαιτεί αυξημένη ικανότητα κατανόησης των δυνατοτήτων και ικανοποίησης των προσδοκιών, από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης. Βασικά σημεία και κατ' επέκταση προκλήσεις προς υπέρβασή τους είναι:

- Η αποδοχή εκ μέρους των χρηστών των νέων υπηρεσιών,
- Η υιοθέτηση αυτών των υπηρεσιών και των απαιτούμενων αλλαγών από τους δημόσιους λειτουργούς
- Η ικανότητα υλοποίησης και διάθεσης των υπηρεσιών από τους φορείς υλοποίησης και λειτουργίας
- Το συνολικό επίπεδο τεχνολογικού αλφαριθμητισμού της κοινωνίας

Η υιοθέτηση κινητών τεχνολογιών για την παροχή υπηρεσιών ενδέχεται επίσης, να βρει αντιστάσεις σε ορισμένα τμήματα του πληθυσμού από τη δύναμη της συνήθειας, το φόβο του άγνωστου, τις ανησυχίες για την ασφάλεια οι οποίες έχουν καταγραφεί σε σχετικές έρευνες της κοινής γνώμης<sup>18</sup>. Επίσης σε μεγάλη μερίδα των πολιτών υπάρχουν φόβοι για την κακή χρήση των προσωπικών τους δεδομένων και παραβίαση της ιδιωτικότητας.

Ποιο από τα παρακάτω εμποδίζει κυρίως τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου;



Σχήμα 7: Εμπόδια στη χρήση των Ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου, Η Ελλάδα στην Ψηφιακή εποχή, Πανελλαδική έρευνα K- Research 3/2018

Καθοριστικοί παράγοντες για την αποδοχή εκ μέρους των πολιτών, είναι η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, η ευχρηστία τους, η ποιότητα και η άμεση ανταπόκριση σε πιθανά προβλήματα των χρηστών. Η μη αποδοχή ή ο χαμηλός βαθμός υιοθέτησης και χρήσης των υπηρεσιών mGov από τους πολίτες, σε μακροπρόθεσμο πλαίσιο θα οδηγήσει στην συνολική αποτυχία της στρατηγικής mGov.

Αντίστοιχα θέματα είναι πιθανό να εμφανιστούν και στη δημόσια διοίκηση, όπου ορισμένοι δημόσιοι υπάλληλοι ενδέχεται να εκλάβουν τις εφαρμογές αυτές ως απειλητικές, φοβούμενοι ότι ίσως οδηγήσουν στην αντικατάστασή τους - ή στην

απώλεια του ελέγχου.

Η πολιτισμική «αντίσταση» στην mGov μπορεί να προέλθει από απουσία εμπιστοσύνης στις νέες τεχνολογίες και από την γραφειοκρατική επιφυλακτικότητα που μπορεί να μετατραπεί σε τάση αποφυγής ρίσκων και απουσία καινοτομίας.

Η τεχνολογική συνιστώσα της υλοποίησης και λειτουργίας των υπηρεσιών είναι επίσης σημαντική περιοχή εμποδίων και προβλημάτων, με κύριο αυτό της διαλειτουργικότητας, της ποιότητας και αξιοπιστίας των εφαρμογών, της διαθεσιμότητας σε συνθήκες μεγάλου φόρτου καθώς και της επιλογής μη ανοικτών αρχιτεκτονικών στα συστήματα υλικού και λογισμικού.

Εν τέλει, η αντίσταση και η περιορισμένη υιοθέτηση μπορεί επίσης να οφείλεται στο ανεπαρκές επίπεδο ψηφιακής μόρφωσης των χρηστών στους οποίους στοχεύουν οι υπηρεσίες mGov, τόσο στην κοινωνία όσο και στον δημόσιο τομέα. Συχνά, η επικρατούσα αντίληψη είναι ότι το ποσοστό των εξοικειωμένων με την ψηφιακή τεχνολογία είναι πολύ υψηλότερο από το πραγματικό. Οι έρευνες δείχνουν ότι στην Ελλάδα του 2018 υπάρχει ακόμη έντονος ψηφιακός αναλφαβητισμός. Μεγάλα τμήματα του πληθυσμού δε διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο της απαιτούμενης ψηφιακής παιδείας για να χρησιμοποιούν πλήρως τις κινητές τεχνολογίες, πράγμα που μπορεί να οδηγήσει στον αποκλεισμό τους από τις νέες ευκαιρίες να αλληλεπιδρούν ευκολότερα και πιο άνετα με τον δημόσιο τομέα χάρη στην mGov.

Στο επίκεντρο της διαδικασίας υιοθέτησης θα πρέπει να βρίσκονται η ενημέρωση, η επιμόρφωση, η συμμετοχή των εργαζομένων και η διαπροσωπική επικοινωνία. Κάτι τέτοιο θα πείσει όλους τους εμπλεκόμενους να γίνουν μέρη της αλλαγής με τη θέλησή τους – αντί να υποχρεώνονται να συμφωνήσουν με τους καθορισμένους στόχους. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να παρακινούνται, να υποστηρίζονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας και να διαβεβαιώνονται ότι οι αλλαγές θα επιφέρουν καλύτερο επίπεδο λειτουργίας εντός του εκάστοτε οργανισμού και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η εισαγωγή των mGov Services θα πρέπει να αντικατοπτρίζει τη διαρκή προσπάθεια της κυβέρνησης για την αύξηση της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Για να μεγιστοποιηθεί η αφομοίωση τους, θα πρέπει να υπάρξει εκτενής επικοινωνιακή και επιμορφωτική εκστρατεία.

#### 1.7 Θέματα Ασφάλειας - Προσωπικών δεδομένων

Τα κινητά τηλέφωνα και οι δίαυλοι επικοινωνίας τους διαθέτουν εμπεδωμένα πρωτόκολλα ασφάλειας πολύ υψηλότερου επιπέδου από όλες τις καταναλωτικές ηλεκτρονικές συσκευές που είναι διαθέσιμες στους πολίτες. Οι προδιαγραφές αυτές διευκολύνουν την παροχή υπηρεσιών που απαιτούν υψηλότερα επίπεδα ασφάλειας και προστασίας και για τον λόγο αυτό αυξάνεται σημαντικά η χρήση τους στις τραπεζικές και άλλες χρηματικές συναλλαγές. Αυτό ισχύει υπό την προϋπόθεση ότι και οι διαθέσιμες εφαρμογές και υπηρεσίες ακολουθούν τα αντίστοιχα πρότυπα.

Ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να δοθεί στην εξασφάλιση ότι όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα ανταποκρίνονται στα τρέχοντα πρότυπα κυβερνοασφάλειας και ορθού χειρισμού των προσωπικών δεδομένων βάσει του Γενικού Κανονισμού GDPR. Θα υιοθετηθούν οι βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται στις χώρες που διακρίνονται για τις επιδόσεις τους σε αυτόν τον τομέα (Εσθονία, Ην Βασίλειο).

Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (European Network and Information Security Agency (ENISA), η οποία εδρεύει στο Ηράκλειο της Κρήτης, έχει εκδώσει ειδικές αναλυτικές μελέτες για την ασφάλεια των κινητών εφαρμογών και υπηρεσιών<sup>19</sup>, οι οποίες θα πρέπει να αποτελέσουν βασικό επιμορφωτικό υλικό για όλους τους εμπλεκόμενους. Επίσης είναι διαθέσιμος στα ελληνικά ο Οδηγός για την κυβερνοασφάλεια και την εφαρμογή του ISO / IEC 27001 που αφορά τη διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών<sup>20</sup>.

19 Privacy and data protection in mobile applications  
<https://www.enisa.europa.eu/publications/privacy-and-data-protection-in-mobile-applications>

20 Digital SME: Οδηγός για την εφαρμογή του ISO/IEC 27001 σε ΜΜΕ για τη διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών <https://www.digitalsme.eu/>

## **ΠΡΟΚΛΗΣΗ!**

### **Αξιοποίηση των κινητών τεχνολογιών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης**

Με αφορμή τα πρόσφατα περιστατικά φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών, είναι σημαντικό να διερευνηθούν οι δυνατότητες αξιοποίησης των κινητών εφαρμογών σε αντίστοιχες περιπτώσεις.

Οι βασικές λειτουργίες που μπορούν να επιτελέσουν είναι:

**Προειδοποίηση** για ακραία καιρικά φαινόμενα, επικινδυνότητα πυρκαγιάς και άλλες ακραίες καταστάσεις, με γεωγραφική στόχευση στους κατοίκους και επισκέπτες των περιοχών.

**Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση** κατά τη διάρκεια εξέλιξης των έκτακτων καταστάσεων.

**Επικοινωνία** (Γραπτή και προφορική) με τις αρμόδιες αρχές.

**Συντονισμός** της εθελοντικής προσφοράς πολιτών και φορέων

Σε πολλές περιπτώσεις έχουν αξιοποιηθεί με επιτυχία:

Εφαρμογές που προειδοποιούν τον χρήστη σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης στην περιοχή στην οποία βρίσκεται. Έπειτα, ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για τις εξελίξεις μέσω της εφαρμογής, και να ακολουθήσει βασικές συμβουλές ασφαλείας.

Εφαρμογές οι οποίες σε περιπτώσεις ακραίων καιρικών φαινομένων, ή φυσικών καταστροφών, μπορούν να παρέχουν οδηγίες στον χρήστη ώστε να βρει καταφύγιο.

Η αναζήτηση και εντοπισμός ατόμων μέσω GPS έχει δείξει μεγάλη χρησιμότητα σε περιπτώσεις ακραίων καταστάσεων αλλά και, παρά τις δικαιολογημένες επιφυλάξεις, είναι ανεκτίμητη και σε έκτακτα συμβάντα της καθημερινής ζωής (Τροχαία ατυχήματα κ).

Επίσης, σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης ή φυσικών καταστροφών, μπορούν οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε βασικές πρώτες βοήθειες με μεθόδους τηλεϊατρικής που βελτιστοποιούν την αξιοποίηση του εξειδικευμένου ιατρικού προσωπικού όπου και αν βρίσκεται.

Εφαρμογές οι οποίες παρέχουν εύκολη πρόσβαση και ξεκάθαρες οδηγίες για την αντιμετώπιση τέτοιων περιπτώσεων είναι πολύ χρήσιμες.

Η αξιοποίηση αυτών των υπηρεσιών και εφαρμογών πρέπει να αποτελέσει **ύψιστη προτεραιότητα για την Ελλάδα.**

## **ΠΡΟΚΛΗΣΗ και ΕΥΚΑΙΡΙΑ!**

### **Αξιοποίηση των κινητών τεχνολογιών στον Τουρισμό**

Αν στον 20ο αιώνα ο ταξιδιώτης έχει ως βασικό βοήθημα τους χάρτες και τους τουριστικούς οδηγούς, σήμερα, ο σύγχρονος τουρίστας έχει ως κύριο εργαλείο πληροφόρησης και εξερεύνησης το κινητό του τηλέφωνο. Με αυτό και πλήθος εφαρμογών και υπηρεσιών, οργανώνει το ταξίδι του από τα εισιτήρια μεταφοράς και τα καταλύματα, μέχρι την επίσκεψη σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους, τη διασκέδαση και την επικοινωνία με τους οικείους του.

Αποτελεί μεγάλη πρόκληση και ευκαιρία, όλες οι υπηρεσίες προς τους επισκέπτες στην Ελλάδα, να αναπτύσσονται με το υπόδειγμα mobile first.

Σε αυτή την προοπτική θα πρέπει να ενσωματωθούν οι σχετικές προβλέψεις στο έργο Πλατφόρμα για τον Τουρισμό και τον Πολιτισμό και τις συναφείς δράσεις.

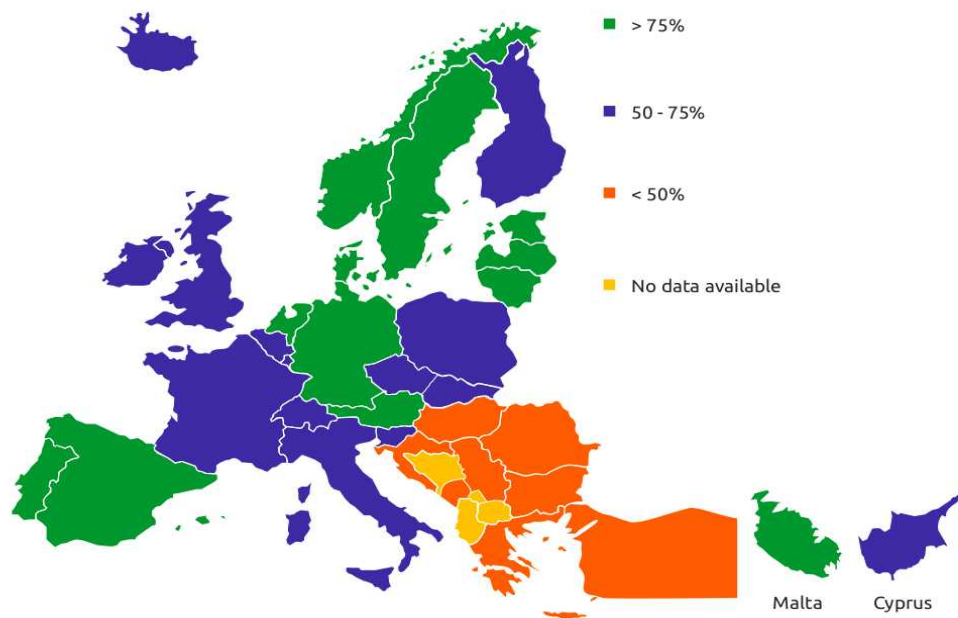
## 2. Η Ελλάδα στην Ψηφιακή εποχή - 2018

Παρά το γεγονός ότι οι Έλληνες είναι ενεργοί χρήστες των διαδικτυακών υπηρεσιών και οι εταιρείες χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στα ίδια επίπεδα με τον μέσο όρο της ΕΕ, η ένταξη πιο εξελιγμένων ψηφιακών τεχνολογιών παραμένει σε χαμηλό επίπεδο.

Ειδικά οι επιδόσεις της Ελλάδας στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και των ψηφιακών δεξιοτήτων την τοποθετούν στους ουραγούς και μπορούν να αποτελέσουν τροχοπέδη για την περαιτέρω ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας.

### 2.1 Η κατάταξη της Ελλάδας στους βασικούς δείκτες της ΕΕ

Η συνοπτική εικόνα στους βασικούς δείκτες απεικονίζεται στα ακόλουθα γραφήματα.



Σχήμα 8. Επιδόσεις των Ευρωπαϊκών χωρών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η Ευρωπαϊκή Ένωση και οι διεθνείς οργανισμοί (ΟΗΕ, ΟΟΣΑ, ΙΤU) παρακολουθούν συστηματικά τις επιδόσεις των χωρών σε αυτόν τον τομέα και εκδίδουν εκθέσεις και ετήσιες αναφορές για την εξέλιξη των δεικτών. Στην παγκόσμια σύγκριση, η Ελλάδα βρίσκεται στην ομάδα χωρών με υψηλό δείκτη ανάπτυξης και έχει βελτιώσει τη θέση της την τελευταία διετία όπως καταγράφεται στην πρόσφατη έρευνα του ΟΗΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση<sup>21</sup> Όμως συγκρινόμενη με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις. Στον Δείκτη DESI 2018<sup>22</sup> για τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου, πρωταθλητές Ευρώπης αναδεικνύονται οι: Φινλανδία, Εσθονία, Δανία και Ισπανία, ενώ ως ουραγοί καταγράφονται οι Ελλάδα, Ουγγαρία και Ρουμανία.

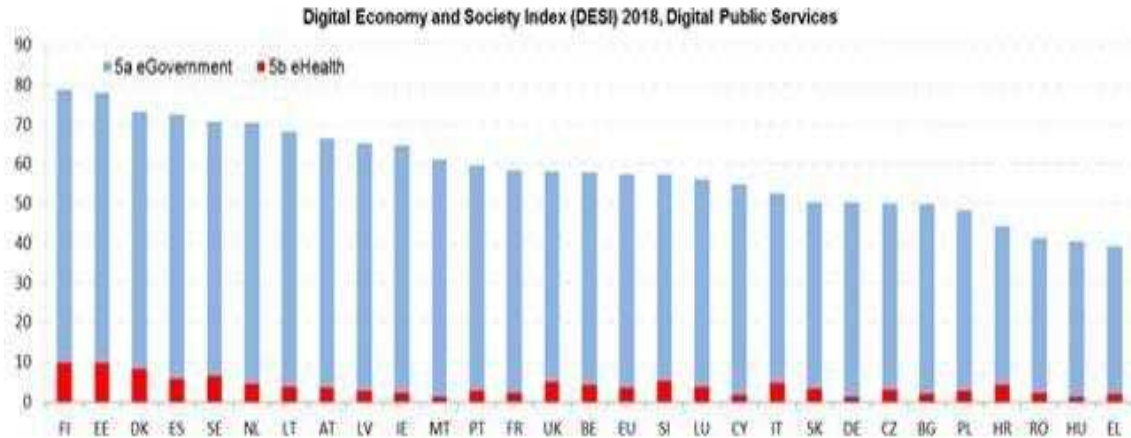
Στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), η Ελλάδα καταλαμβάνει την 26η θέση συνολικά και την τελευταία θέση αναφορικά με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Στα επιμέρους στοιχεία θετική ένδειξη αποτελεί ότι το 38% των χρηστών του διαδικτύου έχει ανταλλάξει συμπληρωμένα έντυπα με τη Δημόσια Διοίκηση μέσω διαδικτύου (14η θέση, έναντι 34% μ.ό. στην ΕΕ), σε αντίθεση όμως

21 United Nations E-Government Survey 2018. Η Ελλάδα βρίσκεται στην 35η θέση το 2018 και 43η το 2016

22 DESI - Digital Economy and Society Index - Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>



με την 28η και τελευταία θέση στο δείκτη προσυμπληρωμένων φορμών με τα ήδη γνωστά στη Δημόσια Διοίκηση στοιχεία (5/100, με πτώση μάλιστα από 8/100 την περασμένη χρονιά, έναντι του ευρωπαϊκού μ.ό. 49/100), ή την 25η θέση στο ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις (63/100, από 54/100 ένα έτος νωρίτερα, έναντι του ευρωπαϊκού μ.ό. 82). Αντίστοιχα, η Ελλάδα υστερεί στα τρία τέταρτα των δεικτών του Digital Scoreboard, όπως έχει οριστεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



Σχήμα 9: Η κατάταξη των χωρών βάσει του DESI 2018 για τις Δημόσιες Ψηφιακές Υπηρεσίες

Συνολικά, η Ελλάδα ανήκει στην ομάδα των χωρών με χαμηλές επιδόσεις και τοποθετείται στους ουραγούς στους περισσότερους από τους επιμέρους δείκτες. Παρόλο ότι δείχνει πρόοδο σε σχέση με το παρελθόν, η πρόοδος ήταν κατά τι πιο αργή από τον μέσο όρο της ΕΕ με αποτέλεσμα να σημειώνεται απόκλιση. Αυτό αντανακλάται και στο διεθνές ανταγωνιστικό πεδίο, όπου η Ελλάδα και η αντίστοιχη ομάδα υπολείπονται του Ισραήλ, της Σερβίας και της Ρωσίας, όπως αναφέρεται στη διεθνή σύγκριση.

Για να αντιμετωπιστεί αυτή η υστέρηση που εκδηλώνεται εδώ και περισσότερο από μια δεκαετία έχουν συνταχθεί επιτελικά σχέδια για την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 - 2021<sup>23</sup> και τη Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020<sup>24</sup> μέσω των οποίων επιδιώκεται να αλλάξει συνολικά το πλαίσιο σχεδιασμού και υλοποίησης έργων πληροφορικής του Δημοσίου.

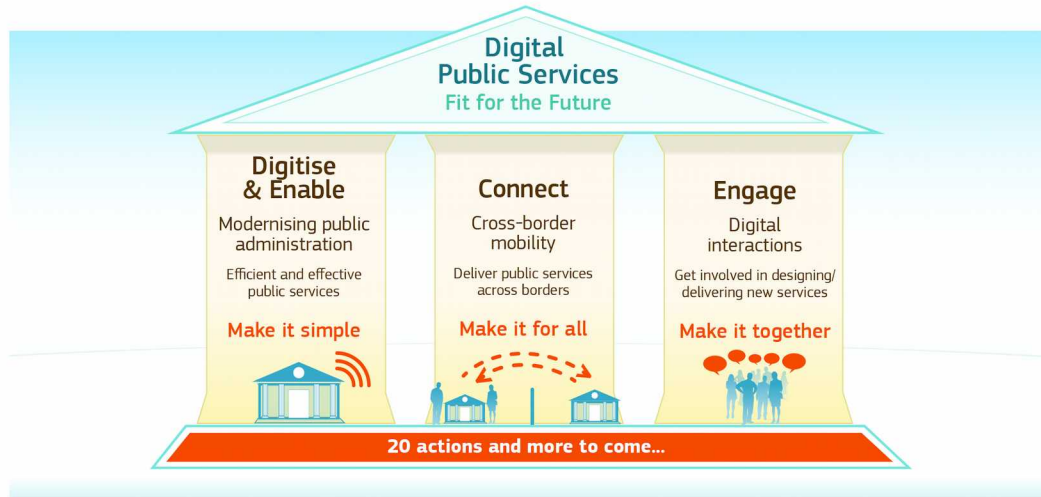
Αναδεικνύεται επιτακτικά η ανάγκη να συνταχθεί ένα μεσοπρόθεσμο σχέδιο ώστε να καταστούν οι κυβερνητικές υπηρεσίες προσβάσιμες και μέσω κινητών συσκευών καθώς και βελτίωση του επιπέδου παροχής τους μέσω όλων των διαθέσιμων διαύλων, επιτρέποντας σε πολίτες και οργανισμούς την ολοκλήρωση των συναλλαγών και την πραγματοποίηση πληρωμών με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία.

Οι αλλαγές αυτές εκτιμάται ότι θα συμβάλουν και στη βελτίωση και ανασύνταξη του συνολικού οικοσυστήματος ΤΠΕ της χώρας με θετικές επιδράσεις σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

23 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 - 2021 <https://goo.gl/zDkEFT>

24 Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020 <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

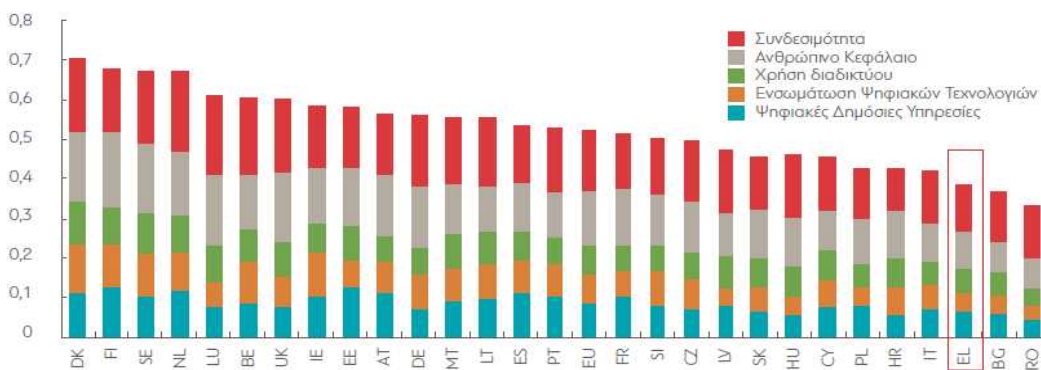
## eGovernment Action Plan 2016-2020 Accelerating the digital transformation of Government



Σχήμα 10: Οι πυλώνες του σχεδίου της ΕΕ για την e-Government 2016-2020

Στο ευρύτερο ευρωπαϊκό πλαίσιο, η στρατηγική αυτή συμμορφώνεται επίσης με το σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την e-Government για το 2016-2020<sup>25</sup>, η οποία απαιτεί οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες να μειώσουν τα διοικητικά βάρη στις επιχειρήσεις και τους πολίτες, καθιστώντας τις αλληλεπιδράσεις ταχύτερες, αποτελεσματικότερες, πιο εύκολες, διαφανείς και λιγότερο δαπανηρές και να αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους, τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς, όσο και μεταξύ τους.

Διάγραμμα 2: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017



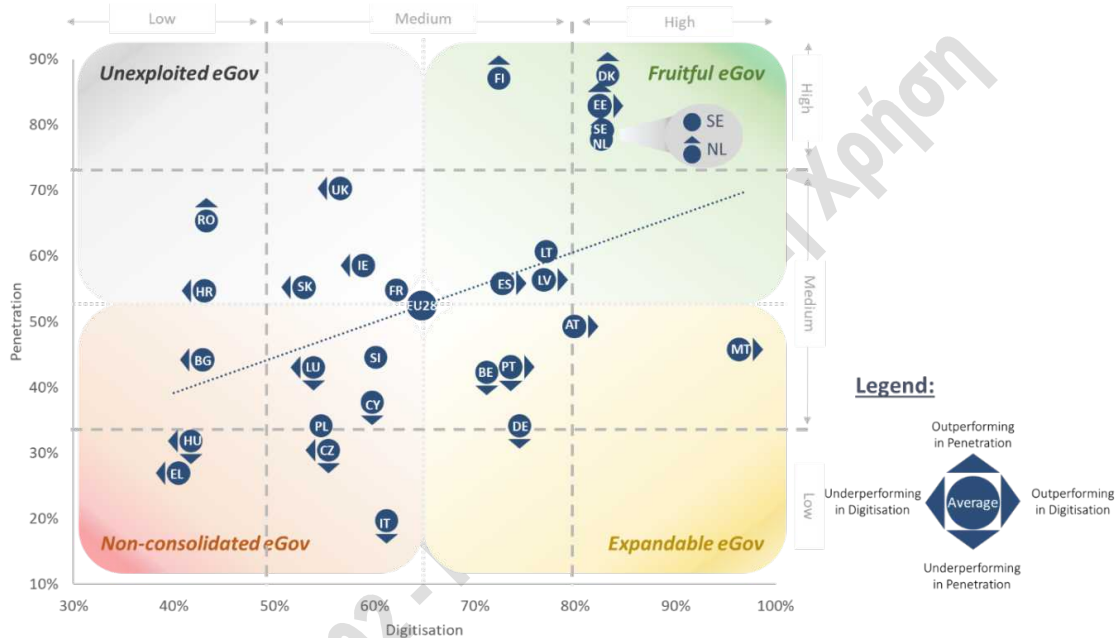
Σχήμα 11. Ανάλυση των επιμέρους δεικτών DESI

25 Το σχέδιο δράσης προέκυψε από τη στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγοράς. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

## 2.2 Αξιολόγηση των υπηρεσιών

Από το 2017, αξιολογούνται ξεχωριστά οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω κινητών συσκευών και η σχετική μελέτη αναφέρει ότι σε ολόκληρη την Ευρώπη ο δείκτης ευχρηστίας των υπηρεσιών μέσω κινητών συσκευών βρίσκεται ακόμη αρκετά χαμηλά και οι κυβερνήσεις ανταποκρίνονται αργά, παρά την αυξανόμενη ζήτηση εκ μέρους των πολιτών και το δεδομένο πλέον ο διάυλος των κινητών είναι πλέον ο προτιμητέος τρόπος πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες<sup>26</sup>.

Στην Ελλάδα, οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες εξακολουθούν να αποτελούν έναν από τους πιο δύσκολους τομείς της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Το ποσοστό των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι χαμηλό (38 %) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (58 %). Από την πλευρά της προσφοράς, όσον αφορά την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα σημείωσε κάποια πρόοδο το 2017 με 14/100 προσυμπληρωμένα έντυπα σε σύγκριση με 5/100 το 2016, αλλά παραμένει πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (53/100) και βρίσκεται στην 27η θέση.

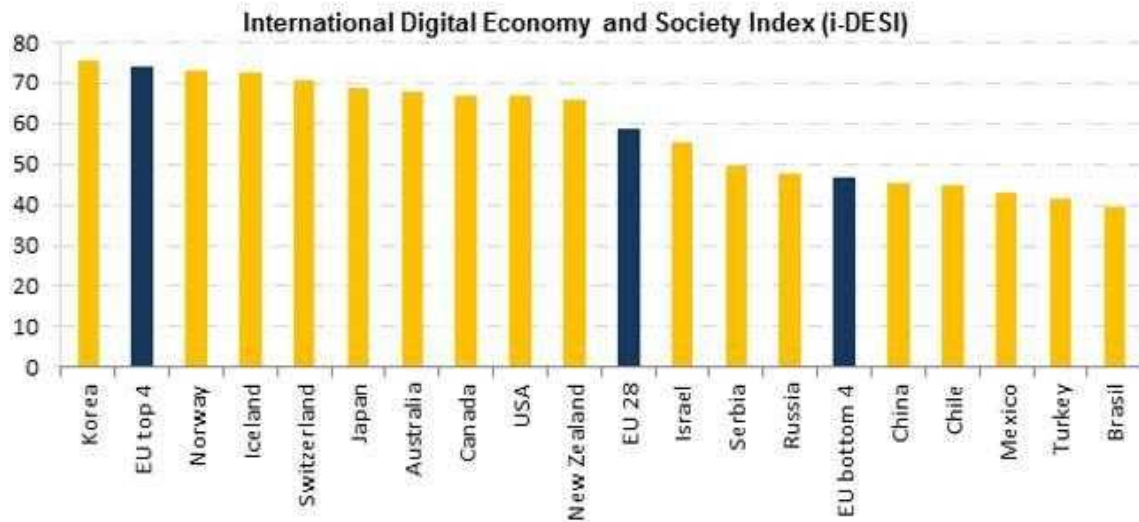


Σχήμα 12. Η θέση της Ελλάδας στην ΕΕ βάσει της Διείσδυσης και Ψηφιοποίησης eGov

Συνολικά, η Ελλάδα ανήκει στην ομάδα των χωρών με χαμηλές επιδόσεις και τοποθετείται στους ουραγούς στους περισσότερους από τους επιμέρους δείκτες. Παρόλο ότι δείχνει πρόοδο σε σχέση με το παρελθόν, η πρόοδος ήταν κατά τι πιο αργή από τον μέσο όρο της ΕΕ με αποτέλεσμα να σημειώνεται απόκλιση.



Αυτό αντανακλάται και στο διεθνές ανταγωνιστικό πεδίο, όπου η Ελλάδα και η αντίστοιχη ομάδα υπολείπονται του Ισραήλ, της Σερβίας και της Ρωσίας όπως αναφέρεται στη διεθνή σύγκριση.



Σχήμα 13. Το διεθνές ανταγωνιστικό πεδίο

Όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, η μετάβαση στις γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις είναι πιο αργή απ' ό,τι σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Στα τέλη του 2017, δύο στα τρία ελληνικά νοικοκυριά είχαν πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Για την πλειοψηφία των Ελλήνων, το πιο δημοφιλές μέσο για σύνδεση στο Internet είναι το κινητό τηλέφωνο (70%). Η χρήση της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα ακολουθεί τον Ευρωπαϊκό ΜΟ, με υστέρηση στη χρήση των κινητών συσκευών στις επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία ερευνών για την ελληνική αγορά, (Focus-Bari Μαρτίου 2018), **το 74% των Ελλήνων έχουν στην κατοχή τους smartphone**, και από αυτούς το 70% το χρησιμοποιούν για να συνδέονται στο Internet, ενώ **ένα μεγάλο ποσοστό (67,3%) περιηγείται στο Internet καθημερινά**. Ειδικά **στις ηλικίες μεταξύ 13 και 44 ετών, η χρήση του Διαδικτύου αγγίζει το 100%** και συγκεκριμένα κυμαίνεται μεταξύ 88,4% (στις ηλικίες 35 - 44 ετών), για να φτάσει στο ανώτατο σημείο 98,8% (στις ηλικίες 13-17 ετών).

Στα θετικά και όσον αφορά τις κινητές ευρυζωνικές υπηρεσίες, η κάλυψη 4G αυξήθηκε στην Ελλάδα και σήμερα πλησιάζει τον μέσο όρο της ΕΕ.

Στα ευρήματα της Focus Bari θα πρέπει να αναφέρουμε επίσης ότι **η μέση διάρκεια χρήσης του Διαδικτύου, σε καθημερινή βάση, ανέρχεται σε περίπου 3,5 ώρες (195 λεπτά)**, με το ηλικιακό κοινό των 18-24 ετών να αφιερώνει περίπου 253 λεπτά ημερησίως.

Τα τέσσερα από τα έξι νοικοκυριά, που δηλώνουν ότι έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (67,9%) σε ποσοστό 56,4% απαντούν ότι συνδέονται μέσω κινητού τηλεφώνου, σε ποσοστό 51% από laptop, από σταθερό υπολογιστή (37,2%) και από tablet (31,5%). Υπάρχει ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 10% που δηλώνει ότι συνδέεται μέσω κάποιας συσκευής smart tv και ένα μικρότερο της τάξης του 7% που απαντά ότι συνδέεται μέσω κάποιας κονσόλας παιχνιδιών.

### Υπηρεσίες συχνής χρήσης

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι επιδόσεις στις 4 κατηγορίες υπηρεσιών συχνής χρήσης (Επιχειρηματικότητα, Οικογένεια, Εργασία, Σπουδές) όπου η Ελλάδα είναι τελευταία στις EU28 και προτελευταία στο σύνολο των Ευρωπαϊκών χωρών, μετά τη Σερβία.



Σχήμα14: Κατάταξη στις 4 κατηγορίες υπηρεσιών συχνής χρήσης

### Η θέση της Ελλάδας στους Βασικούς Δείκτες για την αξιολόγηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

Η κατηγορία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών αποτελείται από έξι δείκτες:

- **Χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:** οι χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετρώνται ως ποσοστό αυτών των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλλουν έντυπα στη δημόσια διοίκηση.
- **Προ-συμπληρωμένων εντύπων:** το βαθμό στον οποίο τα δεδομένα που είναι ήδη γνωστά στη δημόσια διοίκηση συμπληρώνονται με έντυπα που παρουσιάζονται στον χρήστη (ο δείκτης προ-συμπληρωμένων εντύπων).
- **Ολοκλήρωσης των επιγραμμικών υπηρεσιών:** ο βαθμός στον οποίο τα διάφορα στάδια αντιμετώπισης της δημόσιας διοίκησης μπορούν να εκτελεστούν πλήρως στο διαδίκτυο.
- **Ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών προς επιχειρήσεις:** το βαθμό στον οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις είναι διαλειτουργικές και διασυνοριακές.
- **Ανοικτών δεδομένων:** η δέσμευση της κυβέρνησης να ανοίξει δεδομένα και
- **Ηλεκτρονικών υπηρεσιών Υγείας:** το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν υπηρεσίες υγείας και περίθαλψης που παρέχονται στο διαδίκτυο χωρίς να χρειάζεται να μεταβαίνουν σε νοσοκομείο ή ιατρείο.

## 5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	39,2	48,0	57,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	27	35,0	44,2	53,7

	Ελλάδα				ΕΕ
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 Ποσοστό
<b>5α1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>9</sup></b> % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλλουν έντυπα	38 % ↓	26	42 %	24	58 %
2017			2016		2017
<b>5α2 Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	14 ↑	27	5	28	53
2017			2016		2017
<b>5α3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	75 ↑	24	63	25	84
2017			2016		2017
<b>5α4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις</b> Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	60 ↑	27	59	26	83
2017			2016		2017
<b>5α5 Ανοικτά δεδομένα</b> % της μέγιστης βαθμολογίας	72 % ↓	16	73 %	10	73 %
2017			2016		2017
<b>5β1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας</b> % των ατόμων	10 %	23	μ.δ.		18 %
2017					

Πίνακας 15: Η θέση της Ελλάδας στους Βασικούς Δείκτες ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

### Χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΕΕ 58% - Ελλάδα <4%

Ο βαθμός στον οποίο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μειώνουν το χρόνο που δαπανάται στις δημόσιες διοικήσεις ενθαρρύνει τους πολίτες να τις χρησιμοποιούν. Ενδεικτικά, η Εσθονία, η Φινλανδία, η Σουηδία, η Δανία, οι Κάτω Χώρες και η Λιθουανία λειτουργούν πολύ αποτελεσματικά, με περισσότερο από το 80% των χρηστών του διαδικτύου να υποβάλλουν έντυπα στη δημόσια διοίκηση επιλέγοντας κυβερνητικές πύλες. 14 κράτη μέλη είναι υψηλότερα από τον μέσο όρο της ΕΕ (58,5%), ενώ η Ιταλία, η Τσεχική Δημοκρατία, η Ελλάδα και η Γερμανία παρουσιάζουν χαμηλότερο ποσοστό από το 40%. Σε σύγκριση με τα πρόσφατα έτη, η ανοδική τάση από το 2015 έως το 2017 σταμάτησε το 2017 με πτώση 1 ποσοστιαία μονάδα.

### Δυνατότητα ολοκλήρωσης της υπηρεσίας στο διαδίκτυο ΕΕ 84% - Ελλάδα <75%

Η ολοκλήρωση της υπηρεσίας στο διαδίκτυο αναφέρεται στο μερίδιο των διοικητικών ενεργειών που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα ζωής (γέννηση παιδιού, νέα κατοικία κ.λπ.) που μπορούν να γίνουν στο διαδίκτυο. Οι χώρες που κάνουν το καλύτερο είναι η Μάλτα, η Πορτογαλία, η Εσθονία, η Αυστρία, η Λιθουανία, η Δανία, η Ισπανία και η Φινλανδία με πάνω από 90 βαθμούς (από τα 100). Ωστόσο, η Ρουμανία, η Κροατία, η Βουλγαρία, η Ουγγαρία και η Ελλάδα έχουν χαμηλά αποτελέσματα.

### Διασυνδεδεμένα Μητρώα - Προσυμπληρωμένες φόρμες. ΕΕ 53% - Ελλάδα 14%

Η χρήση των διασυνδεδεμένων μητρώων, ώστε οι χρήστες να αποφεύγουν να υποβάλουν εκ νέου δεδομένα, δεν είναι ακόμη ευρέως διαδεδομένη. Υπάρχουν προσυμπληρωμένα έντυπα, αλλά στην πλειονότητα των κρατών μελών, ο αριθμός των διαθέσιμων δεδομένων στις ηλεκτρονικές φόρμες δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι ικανοποιητικός. (ΜΟ 50%) Τα κράτη μέλη εργάζονται για τη βελτίωση της παροχής προπληρωμένων εντύπων, σημειώνοντας μικρή αύξηση σε σύγκριση με το 2016, με την πρώτη τη Μάλτα (100%), την Εσθονία, τη Φινλανδία και τη Λετονία

(>80%). Ουραγοί η Ελλάδα και η Ρουμανία κοντα στο 10%.

### **Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις ΕΕ 83% - Ελλάδα 60%**

Ο δείκτης αντικατοπτρίζει γενικά το μερίδιο των δημόσιων υπηρεσιών που απαιτούνται για την έναρξη μιας επιχείρησης και για τη διεξαγωγή των συχνών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων που είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο τόσο για τοπικούς όσο και για ξένους χρήστες. Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω μιας πύλης λαμβάνουν υψηλότερη βαθμολογία, ενώ οι υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφορίες (αλλά πρέπει να ολοκληρωθούν εκτός σύνδεσης) λαμβάνουν χαμηλότερη βαθμολογία.

Δέκα κράτη μέλη (η Δανία, η Ιρλανδία, η Ισπανία, η Μάλτα, η Εσθονία, η Λετονία, η Λιθουανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Σουηδία και η Κύπρος) βαθμολογούνται με περισσότερους από 90 βαθμούς (από τα 100), ενώ ο μέσος όρος της ΕΕ είναι 82. Από την άλλη πλευρά, η Κροατία, η Ελλάδα και η Ρουμανία υστερούν αρκετά (<60%)

### **Ανοικτά δεδομένα ΕΕ 73% - Ελλάδα 72%**

Η Ελλάδα βρίσκεται στον Ευρωπαϊκό ΜΟ και μπορεί να βελτιωθεί σημαντικά.

Όλα τα κράτη μέλη βελτίωσαν τη βαθμολογία τους, με την Ιρλανδία, την Ισπανία, τις Κάτω Χώρες, τη Γαλλία και τη Φινλανδία να υπερβαίνουν το 90% του δείκτη. Η Λετονία και η Μάλτα παρουσίασαν τη σημαντικότερη πρόοδο. Το 2017, η Λετονία προχώρησε κατά 350% και η Μάλτα κατά 120% σε σύγκριση με το 2016.

Το επίπεδο διαθεσιμότητας και ωριμότητας των ανοιχτών δεδομένων βασίζεται σε δύο δείκτες:

- Ανοικτή υποχρέωση: αυτή εκτιμά σε ποιο βαθμό οι χώρες εφαρμόζουν μια ανοιχτή πολιτική δεδομένων, τα πρότυπα αδειοδότησης και την έκταση του εθνικού συντονισμού όσον αφορά τις κατευθυντήριες γραμμές και τον καθορισμό κοινών προσεγγίσεων.
- Αξιοπιστία της πύλης: αξιολογεί την χρηστικότητα της πύλης όσον αφορά τη διαθεσιμότητα λειτουργικών δυνατοτήτων, τη συνολική επαναχρησιμοποίηση δεδομένων όπως η αναγνώσιμη μηχανή και η προσβασιμότητα των συνόλων δεδομένων, καθώς και η διάδοση των δεδομένων μεταξύ τομέων.

### **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Υγείας eHealth ΕΕ 18% - Ελλάδα 10%**

Μια περιοχή όπου η Ευρώπη φαίνεται να υστερεί σημαντικά. Κατά τους τελευταίους 12 μήνες, μόνο το 18% (μέσος όρος της ΕΕ) των πολιτών της ΕΕ χρησιμοποίησε υπηρεσίες υγείας και περίθαλψης που παρέχονται σε απευθείας σύνδεση χωρίς να φτάσουν σε νοσοκομείο ή σε χειρουργική επέμβαση γιατρούς (για παράδειγμα μέσω ηλεκτρονικής συνταγής ή διαβούλευσης). Σχεδόν το 50% των Φινλανδών και Εσθονών πολιτών χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας, ενώ στη Δανία το ποσοστό είναι ελαφρώς χαμηλότερο (42%). Σύμφωνα με το Ευρωβαρόμετρο, το 52% όλων των πολιτών θα επιθυμούσε την ηλεκτρονική πρόσβαση στα ιατρικά και ιατρικά τους αρχεία. Οι πολίτες της ΕΕ είναι πιο πρόθυμοι να μοιραστούν δεδομένα σχετικά με την υγεία και την ευημερία τους με τους γιατρούς και τους επαγγελματίες του τομέα της υγείας (65%) απ'ό, τι με τις εταιρείες (14%) ή με τις δημόσιες αρχές, αν και ανωνύμων και για ερευνητικούς σκοπούς (21%).

## 2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα - Αξιολόγηση Υφιστάμενης Κατάστασης

Δυστυχώς στην Ελλάδα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αντανακλούν μια αποσπασματική αντιμετώπιση των ζητημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με έντονο κατακερματισμό, ελλιπή διασύνδεση και αξιοποίηση υπαρχόντων συστημάτων. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό, να εντοπιστούν τα λάθη του παρελθόντος, να αξιολογηθούν και με βάση αυτά να υλοποιηθεί ένα ρεαλιστικό πλάνο για την mGov.

### **Σχεδιασμός**

Απουσιάζει ένα διαχρονικό όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η υιοθέτηση αποσπασματικών στόχων καταδικάζει τη συνέχεια, εξέλιξη και μετέπειτα πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με αυτό το τρόπο έχουμε οδηγηθεί σε κατακερματισμό συστημάτων και υπηρεσιών.

Ταυτόχρονα, οι εκάστοτε στρατηγικές για να είναι αποτελεσματικές χρειάζονται άμεση εφαρμογή μέσω ενός σαφούς και ρεαλιστικού πλάνου ενεργειών, κάτι που δεν έχει γίνει μέχρι σήμερα, καθώς χάνεται πολύτιμος χρόνος μεταξύ της στρατηγικής και της υλοποίησης με διαρκείς αναθεωρήσεις και πλάνα ενεργειών που δεν μπορούν να υλοποιηθούν, αφού οι καθορισμένοι στόχοι, χρόνοι και πόροι είναι θεωρητικοί και μη ρεαλιστικοί.

Πολλές φορές ο σχεδιασμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνεται για να καλύψει αποσπασματικά διαδικασίες και όχι τον τελικό χρήστη, που είναι πολίτης ή επιχείρηση. Υπάρχει παντελής έλλειψη ή ασαφής καταγραφή και σχεδιασμός διαδικασιών

Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω είναι η κατασπατάληση εμψυχου δυναμικού και πόρων για την υλοποίηση έργων ελάχιστονης σημασίας, ενώ δεν τίθεται σε προτεραιότητα η υλοποίηση απαραίτητων έργων με σημαντικά πολλαπλασιαστικά οφέλη.

### **Δημόσια Διοίκηση**

Η δομή και λειτουργία της δημόσιας διοίκησης αποθαρρύνει τη δημιουργία μικρών, ευέλικτων και ουσιαστικών έργων, αντιθέτως προωθεί την υλοποίηση μονολιθικών συστημάτων για τη κάλυψη κάποιων τεχνικών προδιαγραφών και όχι των ουσιαστικών λειτουργικών και αναγκών. Υπάρχει ένα νομικό και θεσμικό πλαίσιο, το οποίο δημιουργεί εμπόδια στην προώθηση και ουσιαστική εκμετάλλευση των έργων.

Παρά την θεσμοθέτηση από τις αρχές του 2000 της ηλεκτρονικής υπογραφής και άλλων στοιχείων του κανονιστικού πλαισίου της Ηλ. Διακυβέρνησης, η υιοθέτηση και εφαρμογή του γίνεται με πολύ αργούς ρυθμούς. Επίσης, οι νομικοί και θεσμικοί περιορισμοί καθώς και η εμπλοκή πολλών υπηρεσιών ή και πολλές φορές η ασάφεια ως προς την συμμετοχή τους, δημιουργούν αγκυλώσεις και αναχώματα τόσο στο σχεδιασμό, όσο και στην εφαρμογή των έργων.

### **Ανθρώπινο Δυναμικό**

Πολλές φορές η έλλειψη κατάρτισης και γνώσης ή και η αντίσταση στην αλλαγή των υπαλλήλων του δημοσίου, δημιουργούν αντιδράσεις στην υλοποίηση και εφαρμογή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό, μπορεί να είναι είτε αποτέλεσμα των παραπάνω ή λόγω έλλειψης ουσιαστικής αξιολόγησης των στελεχών του δημοσίου, ειδικά αυτών που βρίσκονται σε θέσεις ευθύνης. Ταυτόχρονα, έχει παρατηρηθεί έλλειψη συνεργασίας μεταξύ υπαλλήλων διαφορετικών υπηρεσιών ή και διαφορετικών ειδικοτήτων.

Τέλος, έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο του εφησυχασμού και συντηρητισμού στην εξέλιξη των υπαλλήλων, γεγονός που δεν βοηθάει στην εξέλιξη και μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### **Κύκλος Ζωής Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών ΤΠΕ**

Είναι γεγονός ότι το μεγαλύτερο μέρος των ΤΠΕ υποδομών μέχρι σήμερα έχουν υλοποιηθεί μέσω συγχρηματοδοτούμενων έργων. Πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, οι υποδομές αυτές είναι αδύνατο να επεκταθούν και να συντηρηθούν με αποτέλεσμα η

λειτουργικότητα και χρησιμότητά τους να μειώνεται και τελικά να απαξιώνεται.

Πολλές φορές, ως αποτέλεσμα του μη αποδοτικού τρόπου υλοποίησης των μεγάλων έργων, εγκλωβίζεται το δημόσιο σε επίπεδο αναδόχου και τεχνολογίας για αρκετά χρόνια.

Παρόλο που έχουν υλοποιηθεί εφαρμογές που καλύπτουν πολλούς τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν έχει υπάρξει μέριμνα έτσι ώστε αυτές να συνεργάζονται αρμονικά μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να υπάρχουν αλληλοεπικαλύψεις και επαναλήψεις ενώ σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών, οι πολίτες μεταφέρουν σε έντυπη μορφή δεδομένα από την μια υπηρεσία στην άλλη.

Απουσιάζει ο κοινός σχεδιασμός και εφαρμογή προτύπων τόσο για τις διεπαφές με τους χρήστες όσο και για την μεταξύ των συστημάτων επικοινωνία. Αποτέλεσμα αυτού, η ανομοιογένεια μεταξύ των δημόσιων ιστοσελίδων και την αδυναμία διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων. Ταυτόχρονα, παρατηρείται η ύπαρξη πολλαπλών εφαρμογών ή και ιστοσελίδων για την εξυπηρέτηση του ίδιου σκοπού, δημιουργώντας σύγχυση και απαξίωση από τους χρήστες.

Ο τρόπος χρηματοδότησης και δημοπράτησης των έργων και η έλλειψη σχεδιασμού, οδήγησε και στον κατακερματισμό των εφαρμογών, με πληθώρα τεχνολογιών, αδυναμία διασύνδεσης και πολλές επικαλύψεις.

### **Συμπεράσματα**

Φαίνεται από τα ανωτέρω ότι η στρατηγική για το mGov, θα έρθει να υλοποιηθεί σε ένα δύσκολο και ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον. Χρειάζεται επιτάχυνση της εφαρμογής των κατευθύνσεων της ΕΨΣ ειδικά για την Ριζική Αναθεώρηση του τρόπου παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου και για ένα αποτελεσματικό μοντέλο υλοποίησης για τα νέα έργα.

### **Infogon: Ένα πρώτο βήμα**

Την Άνοιξη του 2017 άρχισε η διάθεση της εφαρμογής «Infogon» για κινητά τηλέφωνα με στόχο την ενημέρωση για τις κυβερνητικές πρωτοβουλίες και δράσεις και επίσημης ενημέρωσης σε θέματα που απασχολούν τους πολίτες.

Η εφαρμογή περιέχει τις ακόλουθες κατηγορίες:

- Εργασία & Κοιν/κή Ασφάλιση
- Παιδεία
- Ανθρώπινα Δικαιώματα & Ισότητα
- Υγεία
- Ανάπτυξη, Οικονομία & Υποδομές
- Κοινωνική Αλληλεγγύη & Πρόνοια
- Περιβάλλον & Ενέργεια,
- Αγροτική Ανάπτυξη
- Πολιτισμός & Αθλητισμός
- Δημόσια διοίκηση & Αυτοδιοίκηση

### **Άλλα Θέματα**

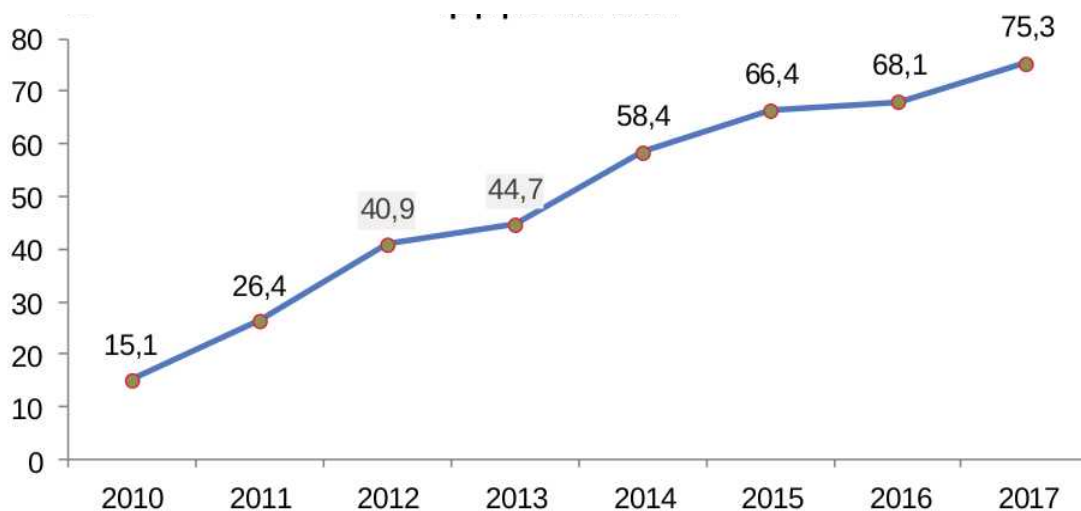
Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται μέσω αυτόματων ειδοποιήσεων, ενεργοποιώντας την αντίστοιχη επιλογή για την κάθε κατηγορία.

Αποτελεί την πρώτη ενοποιημένη εφαρμογή του δημοσίου σε κινητά τηλέφωνα, ανήκει στην απλούστερη ομάδα των πληροφοριακών εφαρμογών και μπορεί να αποτελέσει τη βάση για έναν διαδραστικό “Οδηγό του Πολίτη στη Δημόσια Διοίκηση”

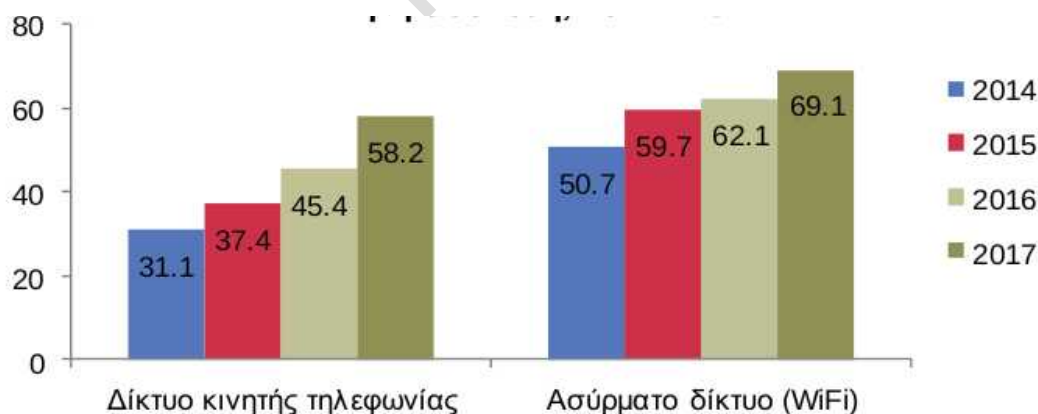


## 2.4 Το τεχνολογικό και κοινωνικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη της mGov

Ένας ολοένα αυξανόμενος αριθμός πολιτών, διαφόρων ηλικιακών κατηγοριών, είτε κατέχουν ή έχουν πρόσβαση σε τουλάχιστον μία κινητή συσκευή. Ενώ, σε επίπεδο νοικοκυριού, τα περισσότερα σπίτια καλύπτονται από σταθερή ευρυζωνική σύνδεση (στατιστικά στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2017), από τα πρόσφατα στοιχεία προκύπτει<sup>27</sup> ότι ο αριθμός των συνδρομών κινητής τηλεφωνίας (και κατά συνέπεια, τα δυνητικά σημεία πρόσβασης στις mGov Services) είναι περισσότερα από αυτά των ενεργών σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων ανά κάτοικο, ωστόσο, δεν είναι όλα τα κινητά τηλέφωνα smartphones, αλλά ο ρυθμός αντικατάστασης των παλαιότερης τεχνολογίας συσκευών είναι πολύ υψηλός.



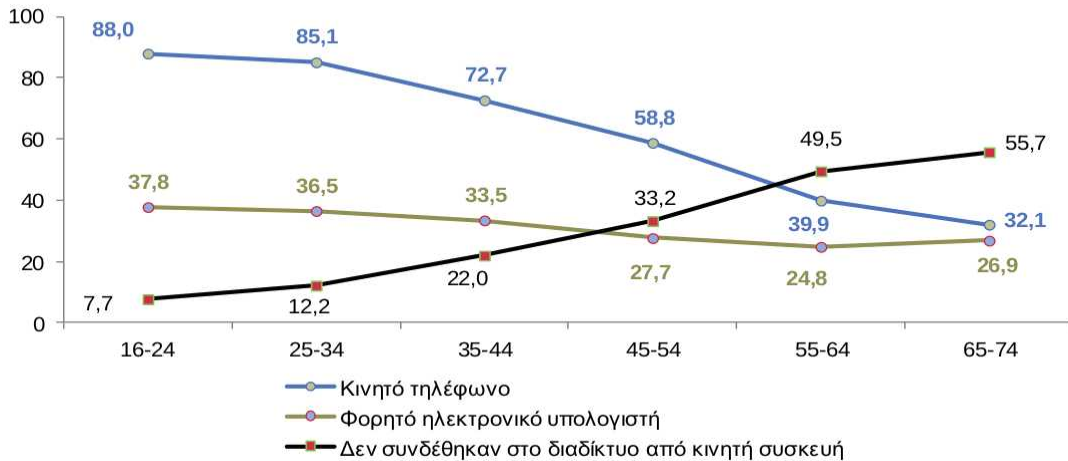
Σχήμα 16. Σύνδεση στο διαδίκτυο από κινητή συσκευή, στην Ελλάδα 2010-2017 (ΕΛΣΤΑΤ)



Σχήμα 17. Άλλες έρευνες του 2017 δείχνουν το επίπεδο επικράτησης των smartphones και των ασύρματων διασυνδέσεων

Από τη σκοπιά της χρήσης του διαδικτύου, τα στατιστικά στοιχεία για το 2017 και η έρευνα που πραγματοποίησε K-Research σε συνεργασία με τον ΣΕΚΕΕ, δείχνουν ότι πολλοί χρήστες του Διαδικτύου αποκτούν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από τα κινητά τους τηλέφωνα όταν είναι μακριά από το σπίτι ή την εργασία τους.

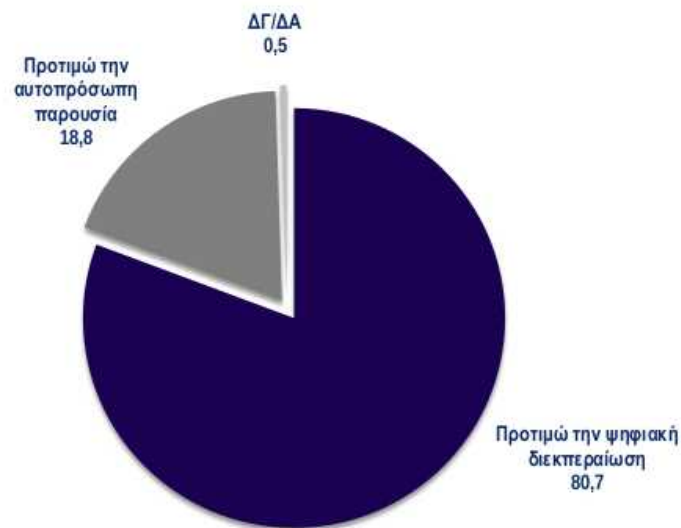
Η χρήση των κινητών συσκευών είναι εντυπωσιακά μεγάλη στις νεαρότερες ηλικίες και παραμένει πολύ υψηλή (~ 60%) μέχρι τα 55 έτη.



Σχήμα 18: Η χρήση ICT ανα ηλικία το 2017

Παραγωγικές Ηλικίες >75% χρήστες διαδικτύου, >70% πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου, >30% πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω φορητού υπολογιστή

Επίσης, η ίδια έρευνα δείχνει ότι οι πολίτες προτιμούν τη ψηφιακή διεκπεραίωση των υποθέσεών τους όταν έχουν την σχετική επιλογή.



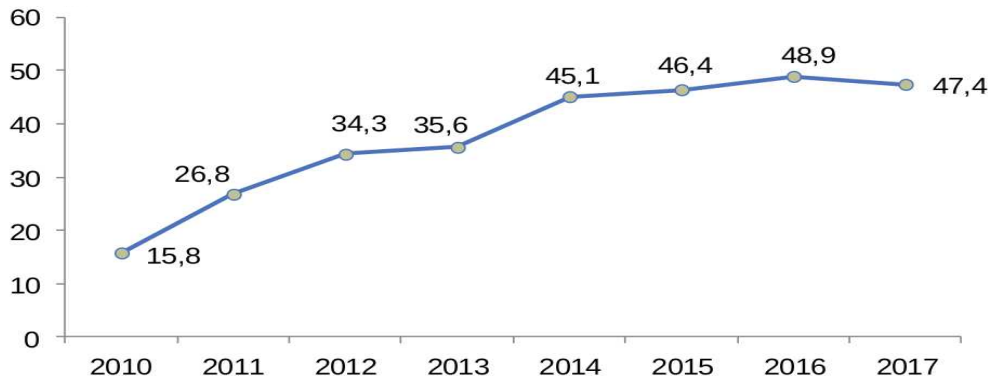
Σχήμα 19: Οι πολίτες προτιμούν την Ψηφιακή διεκπεραίωση (K-R, ΣΕΚΕΕ 2018)

Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ότι υπάρχει μεγάλη δυνατότητα για τη δημόσια διοίκηση να προσεγγίσει ευρύτερο κοινό, προσφέροντας τις υπηρεσίες της και μέσω κινητών συσκευών. Η λειτουργικότητα των «έξυπνων» κινητών συσκευών έχει αυξήσει τις προσδοκίες των πολιτών όσον αφορά στον αριθμό, την ποικιλία, την άμεση ανταπόκριση καθώς και τον βαθμό διαθεσιμότητας των υπηρεσιών αυτών. Αυτή η προσδοκία είναι υψηλότερη μεταξύ των νεότερων, οι οποίοι αποκαλούνται «ψηφιακά αναθρεμμένοι» και «millennials».

Οι κινητές συσκευές είναι σχεδόν πάντα ενεργές και επιτρέπουν τη δυνατότητα



παροχής περισσότερων υπηρεσιών που βασίζονται στην τοποθεσία. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για πληθώρα υπηρεσιών προειδοποίησης, ενημέρωσης και επικοινωνίας για φυσικές καταστροφές και άλλες έκτακτες καταστάσεις.



Σχήμα 20: Χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ΕΛΣΤΑΤ)

Η δημόσια διοίκηση θα επωφεληθεί από την αύξηση των κινητών συσκευών στους φορείς του δημοσίου η οποία θα συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας ανάμεσα στους οργανισμούς του δημοσίου, την αποφυγή αλληλοεπικάλυψης αρμοδιοτήτων και εργασιών, ενός χρόνιου προβλήματος της δημόσιας διοίκησης το οποίο ταλαιπωρεί τους πολίτες αλλά και επιβαρύνει και τους δημόσιους λειτουργούς. Η ορθολογική εφαρμογή τους θα απελευθερώσει χρόνο και πόρους σε όλο το εύρος της κοινωνικής δραστηριότητας.

Ιδιαίτερη προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί στις υπηρεσίες καθημερινής χρήσης που ζητούν οι πολίτες όπως καταγράφονται στις σχετικές έρευνες καθώς και σε αυτές που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες όπως πληροφόρηση για τις συγκοινωνίες και τους προορισμούς, έκδοση εισιτηρίων μετακίνησης και επίσκεψης σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους. Το Αττικό Μετρό και το Μετρό Θεσσαλονίκης (αργότερα) αλλά και όλες οι δημόσιες συγκοινωνίες θα πρέπει να διασφαλίσουν πέραν του ηλεκτρονικού εισιτηρίου (πρώτα στο κινητό) ότι υπάρχει κάλυψη με υπηρεσίες 4ης (και 5ης γενιάς από το 2020). Αντίστοιχη προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί σε μουσεία και αρχαιολογικούς χώρους καθώς η Αθήνα και γενικότερα η Ελλάδα σήμερα εξελίσσεται σε σημαντικό τουριστικό τόπο προορισμού, όχι μόνο από ευρωπαϊκές χώρες αλλά και από άλλες ανερχόμενες περιοχές όπως την Κίνα. Το βασικό χαρακτηριστικό των επισκεπτών αυτών είναι ότι λειτουργούν ψηφιακά κατά προτεραιότητα για όλες τις δραστηριότητες που τους ενδιαφέρουν (κρατήσεις, πληρωμές, ενημέρωση, ψυχαγωγία, πρόσβαση σε τηλεοπτικό περιεχόμενο (premium content όπως και στην πατρίδα τους). Σήμερα η ελληνική πραγματικότητα επιτρέπει μόνο ένα μικρό μέρος αυτών των συνηθειών και αναγκών των επισκεπτών να μπορεί να εξυπηρετηθεί.

Στόχος είναι να αυξηθεί η αφομοίωση και να προσεγγιστούν περισσότερες ομάδες και κατηγορίες πολιτών και επισκεπτών, με υπηρεσίες που είναι διαρκώς διαθέσιμες, εύχρηστες, φιλικές στους χρήστες, με όλες τις σύγχρονες προβλέψεις για χρήση από ΑΜΕΑ και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Πίνακας 19: SWOT Analysis

Πλεονεκτήματα	Αδυναμίες
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Υψηλή διείσδυση κινητών συσκευών</li> <li>● Εξοικείωση με κοινωνικά δίκτυα</li> <li>● Προτίμηση πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες</li> <li>● Υπηρεσίες με υψηλή χρήση (Διαύγεια, Taxis)</li> <li>● Ανθρώπινο δυναμικό Ιδ &amp; Δημ τομέα - ΑΕΙ</li> <li>● Επιχειρηματικό Οικοσύστημα</li> <li>● Ν. Πλαίσιο - Ανοικτά Δεδομένα</li> <li>● G-cloud - υποδομές</li> <li>● Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ψηφιακός Αναλφαβητισμός</li> <li>● Ουραγός στο eGov</li> <li>● Χαμηλή Τεχνογνωσία Δημόσιου Τομέα</li> <li>● Ελλειψη σχεδιασμού και συνέχειας</li> <li>● Αρνητική εμπειρία από το παρελθόν</li> <li>● Ελλειψη πόρων</li> <li>● Κανονιστικό πλαίσιο έργων δημοσίου</li> </ul>
Ευκαιρίες	Απειλές
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Αύξηση ικανοποίησης/συμμετοχής πολιτών</li> <li>● Εξυπηρέτηση ΑΜΕΑ κλπ ευπαθών ομάδων</li> <li>● Βελτιστοποίηση εμπειρίας Τουριστών-Επισκεπτών</li> <li>● Εξοικονόμηση πόρων</li> <li>● Ανάπτυξη οικοσυστήματος</li> <li>● Δημιουργία συνεργειών ΓΠΣ με φορείς</li> <li>● Αξιοποίηση δυναμικού Δημ Τομέα</li> <li>● Ανανέωση Διαδικασιών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Πολιτισμική “αντίσταση” από τμήματα της κοινής γνώμης</li> <li>● Φόβοι Δημ Υπαλλήλων</li> <li>● Ανεπαρκής υλοποίηση εφαρμογών</li> <li>● Κακή εξυπηρέτηση - εμπειρία πολιτών</li> <li>● Χρονοβόρες διαδικασίες προμηθειών</li> <li>● Ελλειψη συνεργασίας φορέων</li> <li>● Τεχνοκεντρική και όχι πολιτοκεντρική αντίληψη για τις υπηρεσίες eGov</li> </ul>

Πίνακας 21: Ανάλυση SWOT

P	Ο μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης και υπηρεσιών με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών της κινητής, είναι πολιτική προτεραιότητα σε όλη την ΕΕ και διεθνώς. EU eGov Action Plan 2016-2020 - Digital Single Market. Στην Ελλάδα τυγχάνει ευρύτατης αποδοχής από όλες τις πολιτικές δυνάμεις και φορείς.
E	Αναπτυξιακή προτεραιότητα, μείωση κόστους των δημοσίων υπηρεσιών, διευκόλυνση των καθημερινών και επαγγελματικών δραστηριοτήτων, δημιουργία αναπτυξιακών ευκαιριών, πολλαπλασιαστικός παράγοντας στην προστιθέμενη αξία των κλάδων της οικονομίας. (H2020 public sector innovations)
S	Σύγχρονη κοινωνία, διασυνδεδεμένοι=καλά πληροφορημένοι πολίτες, ενίσχυση διαφάνειας, πρόσβασης, δημοκρατίας, συμμετοχής
T	Αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών, βελτίωση τεχνογνωστικού επιπέδου ΔΔ
L	Εκσυγχρονισμός κανονιστικού περιβάλλοντος
E	Μείωση οικολογικού αποτυπώματος ΔΔ (Χαρτοκρατία, Μετακινήσεις, Ενέργεια)
	Πίνακας 22: Το πολιτικό-κοινωνικό περιβάλλον για την mGov (PESTLE Key Elements)

### 3. Διαμόρφωση στρατηγικής

#### 3.1 ΟΡΑΜΑ

*Η Ελλάδα αξιοποιώντας το ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, και τη διεθνή εμπειρία, μπορεί να παρέχει, μέσα στην επόμενη **διετία**, όλες τις **βασικές υπηρεσίες** προς τους πολίτες, τους απόδημους, τους ταξιδιώτες και τις επιχειρήσεις, σε 24ωρη βάση, μέσω των “έξυπνων” **κινητών συσκευών** και πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας και να αποτελέσει παράδειγμα ως προς την σύγχρονη, διαφανή και δημοκρατική αξιοποίηση των τεχνολογιών προς όφελος της κοινωνικής πρόοδου και της οικονομικής ανάπτυξης.*

#### 3.2 Στόχοι της Στρατηγικής mGov

Η Στρατηγική της m-Gov αποσκοπεί στην εισαγωγή Κυβερνητικών Κινητών Υπηρεσιών (m-Gov Services<sup>28</sup>) αρχικά προς χρήση από πολίτες και επιχειρήσεις (G2C και G2B) και σε δεύτερη φάση προς άλλους φορείς του δημοσίου και δημόσιους λειτουργούς (G2G και G2e). Αυτές μπορεί να είναι υφιστάμενες υπηρεσίες που έχουν τροποποιηθεί για κινητές συσκευές ή νέες που θα έχουν αναπτυχθεί εξ αρχής με βάση το υπόδειγμα mobile First για την αξιοποίηση των κινητών πλατφορμών.

Η Στρατηγική στοχεύει στη διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών οπουδήποτε βρίσκονται οι χρήστες, καθ' όλο το 24ωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδας (24x7), παράλληλα με το υφιστάμενο πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) και τους παραδοσιακούς διαύλους παροχής δημοσίων υπηρεσιών.

Βασικοί Στόχοι:

- Οι 100 βασικές υπηρεσίες να παρέχονται μέσω όλων των διαύλων, 24x7, μέσα στην επόμενη διετία
- Να υιοθετηθεί ο υπόδειγμα mobile first και ευελικτη υλοποίηση σε όλο το εύρος τη Δημόσιας Διοίκησης και να αποτελέσει ευρύτερο παράδειγμα.
- Οι βασικοί δείκτες να προσεγγίσουν τον ΜΟ των χωρών της ΕΕ

Σε αυτή την κατεύθυνση θα αξιοποιηθούν τα παραδείγματα χωρών οι οποίες κατάφεραν να υλοποιήσουν μεγάλης κλίμακας προγράμματα ανανέωσης των δημοσίων υπηρεσιών σε μικρό χρονικό διάστημα και ειδικά αυτές που πέτυχαν την υλοποίηση στρατηγικών m-Government σε μέσα σε μια διετία, όπως η Μάλτα και τα ΗΑΕ αλλά και η Εσθονία, η Κορέα, η Αυστραλία και το ΗΒ που κατατάσσονται στους παγκόσμιους πρωταθλητές.

Κοινό χαρακτηριστικό αυτών των επιτυχημένων παραδειγμάτων είναι:

- Η **Προτεραιοποίηση** των αναγκών και ζητούμενων υπηρεσιών
- Η δημιουργία ενός **Οδικού-Χάρτη** με επιμέρους σχέδια δράσης
- Η **Κινητοποίηση** όλων των εμπλεκόμενων - Οικοσύστημα
- Η αξιοποίηση **κοινών υποδομών** και βασικών υπηρεσιών
- Η **Πολιτοκεντρική** προσέγγιση

Στρατηγικές Προτεραιότητες<sup>29</sup>

1. **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών** στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επισκέπτες, οπουδήποτε, οποτεδήποτε δια της διάθεσης των κατάλληλων υπηρεσιών μέσω κινητών συσκευών και πολλαπλών διαύλων επικοινωνίας, (**mGov Services**) σε **βάση 24x7**.
2. Υιοθέτηση **ευέλικτων και ανοικτών μεθόδων σχεδιασμού** και ανάπτυξης **σύγχρονων εφαρμογών και υπηρεσιών mGov** οι οποίες θα συμβάλλουν στην απλούστευση και στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών.
3. Εξασφάλιση και εκσυγχρονισμός των αντίστοιχων **υποδομών** και ευρύτερη αξιοποίηση τους
4. Κινητοποίηση της ΔΔ και του ευρύτερου **οικοσυστήματος** της καινοτομίας για την ανάδειξη, υιοθέτηση και εφαρμογή **καινοτομικών ιδεών** και βέλτιστων πρακτικών **σύγχρονων μεθόδων οργάνωσης**, διοίκησης και παραγωγής συμβάλλοντας στην ευρύτερη αναπτυξιακή πορεία της χώρας.
5. Αύξηση του επιπέδου **τεχνογνωσίας της ΔΔ**
6. Μείωση του **Ψηφιακού αναλφαριθμητισμού**.

Ποσοτικοποίηση στόχων: Σε όλους τους σχετικούς δείκτες **η Ελλάδα να υπερβεί τον ΜΟ της ΕΕ**, μέσα στη διετία.



Σχήμα 23: Στρατηγικές προτεραιότητες mGov 2018-2020

29 Οι στρατηγικές προτεραιότητες για την mGov είναι εναρμονισμένες με τους Τομείς Παρέμβασης και τις προτεραιότητες της ΕΨΣ, όπως αναφέρονται στο σχετικό πίνακα (Παράρτημα Δ).

### Διαμόρφωση της Στρατηγικής

1. Σύνταξη αρχικού σχεδίου (Προϊόν αυτής της μελέτης)
2. Διαβούλευση με τους βασικούς συμμετόχους και το ευρύτερο οικοσύστημα
3. Οριστικοποίηση Στρατηγικής και Στόχων
4. Σύνταξη Οδικού χάρτη
5. Συγκρότηση επιτελείου
6. Εκπόνηση Σχεδίου Δράσης
7. Εναρξη υλοποίησης
8. Αξιολόγηση - Διαβούλευση - Ανατροφοδότηση



Σχήμα 24: Διαμόρφωση της Στρατηγικής

### 3.3 Επιχειρησιακοί Στόχοι - Δράσεις

Για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων θα δρομολογηθούν οι ακόλουθες δράσεις οι οποίες θα συγκεκριμενοποιηθούν μέσα από διαδικασία διαβούλευσης που θα συντονίσει η επιτελική δομή της ΓΓΨΠ.

1. **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών** Οι 100 βασικές υπηρεσίες θα ολοκληρώνονται ηλεκτρονικά και θα είναι διαθέσιμες μέσω όλων των διαύλων, μέσα στην επόμενη διετία (ΒΔΑ: Βαθμός ολοκλήρωσης και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών)
  - 1.1. Μετασχηματισμός του ΕΡΜΗ σε "mobile friendly" - Gov.gr app
  - 1.2. Εκσυγχρονισμός των 100 Βασικών υπηρεσιών - mGov Services
  - 1.3. Δημιουργία εθνικού καταλόγου -αποθετηρίου- υπηρεσιών και εφαρμογών δημόσιας διοίκησης
  - 1.4. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού υπηρεσιων με συμμετοχή πολιτών, ερευνητών και επιχειρήσεων ανά Κλάδο (Τουρισμό, Υγεία, Μεταφορες, Πολιτική Προστασία κλπ)
  - 1.5. Παρουσία στα Social media για κάθε υπηρεσία/φορέα της ΔΔ
  - 1.6. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού υπηρεσιων προσβάσιμων από ΑΜΕΑ κλπ Ευπαθείς ομάδες
  - 1.7. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού πολυγλωσσικών υπηρεσιων
  
2. Υιοθέτηση ευέλικτων και ανοικτών μεθόδων σχεδιασμού και ανάπτυξης **σύγχρονων εφαρμογών και υπηρεσιών** mGov οι οποίες θα συμβάλλουν στην απλούστευση και στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών. (ΒΔΑ: Αριθμός και ποιότητα)
  - 2.1. Προτεραιοποίηση με βάση κριτήρια απαίτησης - ωρίμανσης
  - 2.2. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για τον ευέλικτο (agile) σχεδιασμό και ανάπτυξη mGov Services
  - 2.3. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων και της ασφάλειας mGov Services
  - 2.4. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για το πληροφορικό περιεχόμενο και τα δεδομένα της ΔΔ - OpenData
  - 2.5. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών και την επανάχρηση πληροφοριών
  - 2.6. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για την παρουσία στα Social media των υπηρεσιών/φορέων της ΔΔ
  - 2.7. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για την χρήση απο ΑΜΕΑ των υπηρεσιών/φορέων της ΔΔ
  - 2.8. Σύνταξη βασικών κατευθυντήριων οδηγιών για την πολυγλωσσική διάθεση των υπηρεσιών της ΔΔ
  
3. Εξασφάλιση και εκσυγχρονισμός των αντίστοιχων **υποδομών** και ευρύτερη αξιοποίηση τους (ΒΔΑ: Βαθμός ολοκλήρωσης στη διετία)
  - 3.1. Αξιοποίηση Wifi Hot Spots ανα χώρο Δημ. υπηρεσίας για mServices
  - 3.2. Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής διαχείρισης και ενοποίησης των υπηρεσιών - API - microservices
  - 3.3. Υιοθέτηση τεχνολογιών και εργαλείων για την πολυγλωσσική διάθεση των υπηρεσιών της ΔΔ
  - 3.4. Βασική υπηρεσία ταυτοποίησης Two Level Authendication
  - 3.5. Δημιουργία Open API για τις υπάρχουσες υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα των βασικών υπηρεσιών
  - 3.6. Δημιουργία Open API για τα γεωχωρικά δεδομένα
  - 3.7. Σύσταση Κέντρου Πιστοποίησης και Διαλειτουργικότητας
  - 3.8. Υιοθέτηση mobileID
  - 3.9. Υιοθέτηση mPayments
  
4. Κινητοποίηση της ΔΔ και του ευρύτερου **οικοσυστήματος** της καινοτομίας για την ανάδειξη, υιοθέτηση και εφαρμογή **καινοτομικών λύσεων** (ΒΔΑ: Αριθμός Επιτυχημένων Δράσεων)

- 4.1. Σύσταση mGov Forum
  - 4.2. Ενεργοποίηση οικοσυστήματος (Συναντήσεις - Workshops)
  - 4.3. Πρόσκληση δημιουργίας εφαρμογών αξιοποιώντας τα OpenAPI της ΔΔ
  - 4.4. Πρόσκληση δημιουργίας εφαρμογών αξιοποιώντας τα γεωχωρικά API
  - 4.5. Σύσταση Κέντρου Καινοτομίας ΔΔ
  - 4.6. Πρόσκληση υποβολής καινοτομικών λύσεων mServices
  - 4.7. Αξιολόγηση καινοτομικών λύσεων mServices
  - 4.8. Υιοθέτηση καινοτομικών λύσεων mServices από φορείς της ΔΔ
  - 4.9. Συνεργατικός σχεδιασμός υπηρεσιών mServices με βάση τις προτάσεις-λύσεις
  - 4.10. **Smart IoT for Gov** - Πρόσκληση υποβολής καινοτομικών λύσεων IoT
  - 4.11. Αξιολόγηση καινοτομικών λύσεων IoT
  - 4.12. Υιοθέτηση καινοτομικών λύσεων IoT από φορείς της ΔΔ
  - 4.13. Συνεργατικός σχεδιασμός υπηρεσιών IoT με βάση τις προτάσεις-λύσεις
- 5. Ενδυνάμωση - Αύξηση του επιπέδου τεχνογνωσίας της ΔΔ.** (ΒΔΑ: Ανθρ. Κεφάλαιο DESI)
- 5.1. Αυτοαξιολόγηση δημ. φορέων για ψηφιακή ετοιμότητα
  - 5.2. Διατύπωση σχεδίου ψηφιακού μετασχηματισμού κάθε φορέα
  - 5.3. Υιοθέτηση ΒΔΑ από κάθε φορέα για την αξιολογηση των υπηρεσιών και της λειτουργίας του
  - 5.4. Υιοθέτηση πολιτικών BYOD (Bring Your Own Device) για τους λειτουργούς της ΔΔ
  - 5.5. Πρόγραμμα απόκτησης/επιδότησης κινητών συσκευών και συνδρομών για τους λειτουργούς της ΔΔ
  - 5.6. Επιμορφωτικά προγράμματα mGov Digital Academy
    - 5.6.1. Digital First! mini MBA στελεχών δημόσιας διοίκησης
    - 5.6.2. Ευέλικτο (agile) σχεδιασμό και ανάπτυξη mGov Services
    - 5.6.3. Διαχείριση των προσωπικών δεδομένων και της ασφάλειας mGov Services
    - 5.6.4. Πληροφορικό περιεχόμενο και τα δεδομένα της ΔΔ
    - 5.6.5. Διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών και την επανάχρηση πληροφοριών
    - 5.6.6. Ψηφιακό μετασχηματισμό των Υπηρεσιών του Δημοσίου την χρήση από AMEA των υπηρεσιών/φορέων της ΔΔ
  - 5.7. Ενίσχυση των διεθνών συνεργασιών
    - 5.7.1. Με τις χώρες που διακρίνονται εντός ΕΕ
    - 5.7.2. Με τις χώρες που διακρίνονται διεθνώς
- 6. Μείωση του Ψηφιακού αναλφαβητισμού.** (ΒΔΑ: Ανθρ. Κεφάλαιο DESI)
- 6.1. Εκστρατεία ενημέρωσης
  - 6.2. Εκπαίδευση - επιμόρφωση επαγγελματικών ομάδων
  - 6.3. Εκπαίδευση - επιμόρφωση ευπαθών ομάδων
- 7. Χρηματοδότηση**
- 7.1. Διερεύνηση νέων χρηματοδοτικών εργαλείων
  - 7.2. Δημιουργία Ταμείου Επενδύσεων στην Καινοτομία της ΔΔ
- 8. Αξιολόγηση**
- 8.1. Διαμορφωση πλαισίου και μεθοδολογίας μετρήσεων και αξιολόγησης
  - 8.2. Ετήσια Αξιολόγηση εξέλιξης Στρατηγικής και Δράσεων
  - 8.3. Τριμηνιαία Αξιολόγηση Δράσεων
  - 8.4. Δημοσκοπική καταγραφή προτιμήσεων χρηστών
  - 8.5. Αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω έμπειρων χρηστών (mysterious users)
  - 8.6. Επεξεργασία αναλυτικών δεδομένων.
  - 8.7. Αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω social media (sentiment analysis)

### 3.4 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ - Παράγοντες επιτυχίας της mGov

Οι βασικές προϋποθέσεις για τη μετάβαση στο mGov και προτεινόμενες ενέργειες για την εξασφάλισή τους είναι οι εξής:

- Καλλιέργεια του κατάλληλου περιβάλλοντος υιοθέτησης της mGov
  - Πολιτική απόφαση - Ανακοίνωση
  - Επικοινωνιακή καμπάνια
- Διασφάλιση της επιχειρησιακής και τεχνικής ετοιμότητας των φορέων του Δημοσίου για τη μετάβαση στο mGov
  - Επιμόρφωση
  - Προτάσεις προτεραιοποίησης
- Χρήση κοινών πόρων και υποδομών
  - Μνημόνια - Προγραμματικές συμφωνίες
  - Πρόβλεψη στην ΕΨΣ - Στρ. eGov
- Βελτίωση της αντίληψης παροχής υπηρεσιών προς τον τελικό χρήστη με στόχο τη μέγιστη ικανοποίηση του
  - Επιμόρφωση
  - Επικοινωνιακή καμπάνια
- Αλλαγή του τρόπου σχεδιασμού και υλοποίησης έργων πληροφορικής του Δημοσίου.

Η εμπειρία των προηγούμενων ετών έχει δείξει ότι απαιτείται συνολική αλλαγή του τρόπου σχεδιασμού και υλοποίησης έργων πληροφορικής του Δημοσίου. Σήμερα είναι επιτακτική η υιοθέτηση ενός νέου υποδείγματος υλοποίησης, εναρμονισμένου με τις σύγχρονες αντιλήψεις, με βασικά χαρακτηριστικά:

- τη στροφή προς το σχεδιασμό **μικρότερων** έργων,
- την υιοθέτηση **ευέλικτων** μεθόδων υλοποίησης,
- την **ολιστική** αντιμετώπιση των αναγκών (από τη φάση της αρχικής σύλληψης της ιδέας έως και τη φάση της οριστικής απόσυρσης των συστημάτων μετά την ολοκλήρωση του ωφέλιμου κύκλου ζωής τους) και
- την υιοθέτηση προτύπων και σύγχρονων μεθόδων και διαδικασιών λειτουργίας.

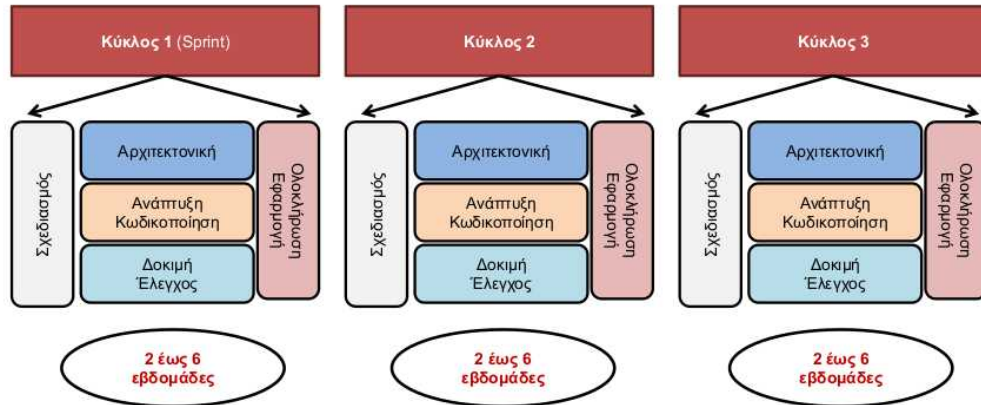
Σε αυτή την προοπτική πρέπει άμεσα να υιοθετηθούν οι κατευθύνσεις της ΕΨΣ για την ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου, με πρόκριση της ευέλικτης (agile) υλοποίησης, κατεύθυνση προς την οποία έχουν ήδη κινηθεί και άλλες χώρες της ΕΕ<sup>30</sup>.

Οι αρχές της ευέλικτης υλοποίησης δεν περιορίζονται μόνο στην ανάπτυξη λογισμικού και στα έργα πληροφορικής με τη στενή έννοια. Αξιοποιούνται ευρύτερα στο σχεδιασμό και δόμηση συστημάτων που βασίζονται στη συνεργασία των ανθρώπινων ομάδων και τη διαχείριση γνώσης. Ως τέτοιο πρέπει να θεωρηθεί και το πρόγραμμα μετασχηματισμού των υπηρεσιών του δημοσίου σε Ψηφιακές - Mobile First.

Η ευέλικτη υλοποίηση βασίζεται σε μια εξελικτικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία, σε κύκλους των 4-6 εβδομάδων, με συνεχή αλληλεπίδραση των συμμετεχόντων. Το ζητούμενο αποτέλεσμα προσεγγίζεται βάσει των χρηστικών απαιτήσεων και όχι των λεπτομερών τεχνικών προδιαγραφών, και δομείται από επιμέρους διακριτά και λειτουργικά υποσυστήματα, το καθένα από τα οποία αρχικά καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις (προσέγγιση Minimum Viable Product). Μέσω της διαδικασίας αυτή επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση χρόνου και πόρων, αλλά και υψηλότερη ποιότητα αποτελεσμάτων, καθώς μέσω των επαναλαμβανόμενων κύκλων εισάγονται βελτιώσεις στον σχεδιασμό αλλά και διορθώσεις σφαλμάτων των προηγούμενων κύκλων.

Για το σκοπό αυτό, προβλέπεται στο σχέδιο δράσης η υιοθέτηση αυτής της μεθόδου στον σχεδιασμό των έργων αλλά και στον ανασχεδιασμό δομών και διαδικασιών και αξιοποιείται εν συνόλω στην υλοποίηση της στρατηγικής.





Σχήμα 25: Μεθοδολογία Ευέλικτης Υλοποίησης - ΕΨΣ 2016-2021

Για την επιτάχυνση αξιοποίησης αυτών των μεθόδων, πρέπει να επιταχυνθεί η υλοποίηση των προβλεπομένων παρεμβάσεων της ΕΨΣ<sup>31</sup>:

- Έκδοση αναλυτικής οδηγίας για τον τρόπο σύνταξης των τεχνικών περιγραφών, των διακηρύξεων και των συμβάσεων για έργα ΤΠΕ που υλοποιούνται με ευέλικτη μεθοδολογία
- Έκδοση οδηγιών κοστολόγησης για αντίστοιχα έργα
- Διοργάνωση σεμιναρίων και ημερίδων σε συνεργασία με τους συλλογικούς φορείς ΤΠΕ του
- Ιδιωτικού τομέα για τις σύγχρονες μεθόδους υλοποίησης έργων,
- Εξασφάλιση τεχνικής υποστήριξης στις ομάδες έργου, όπου απαιτείται.

## 4. Οδικός Χάρτης - Σχέδιο Δράσης mGov 2018-2020

Ο οδικός χάρτης για τη μετάβαση στην mGov περιλαμβάνει τις ακόλουθες παρεμβάσεις και ορόσημα:

1. Δημοσιοποίηση Στρατηγικής
2. Συγκρότηση επιτελικής δομής - επιτροπής στρατηγικής - **mGov Forum**
3. Επικοινωνιακή **καμπάνια ευαισθητοποίησης** και ενεργοποίησης πολιτών και φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα
4. Ανάπτυξη **Οικοσυστήματος** - Καθιέρωση τακτικών συναντήσεων εργασίας **workshops**
5. Ανοιχτή **πρόσκληση υποβολής προτάσεων** για εφαρμογές και υπηρεσίες mGov
6. Εκσυγχρονισμό και Μετασχηματισμό των Βασικών Υπηρεσιών σε mGov Services
7. Ίδρυση **κέντρου καινοτομίας Digital Gov**
8. Επιμορφωτικοί κύκλοι **mGov Digital Academy**
9. Εξασφάλιση **κοινών υποδομών** Δημοσίου
  - a. κοινή **ψηφιακή mobile ταυτότητα**
  - b. κεντρικό σύστημα **ψηφιακών mobile πληρωμών**
  - c. Ανοικτά πρωτόκολλα εφαρμογών και δεδομένων (Open API - Open Data)

### 10. Δημιουργία επενδυτικού κεφαλαίου

και εξελίσσεται 4 φάσεις, με κύκλους ανάπτυξης οκτώ σταδίων:

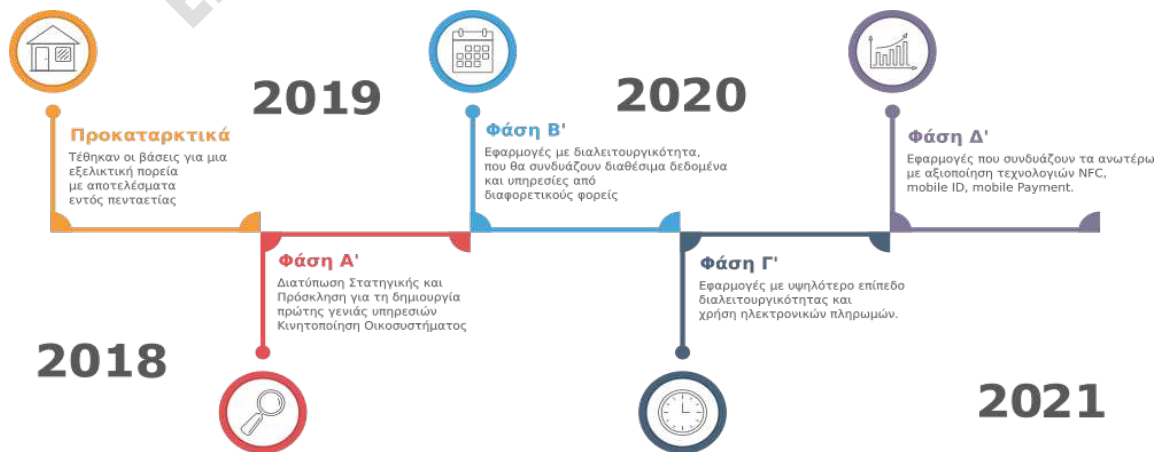
1. Κινητοποίηση φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα
2. Προτεραιοποίηση - Αποτύπωση τρέχουσας κατάστασης ηλεκτρονικών και μη υπηρεσιών του δημοσίου
3. Δημιουργία μικρών πιλοτικών
4. Επέκταση σε χρήση μεγάλης κλίμακας
5. Αξιολόγηση βάσει δεικτών απόδοσης
6. Ανασχεδιασμός και αναπροσαρμογή του τρόπου σχεδιασμού, διαχείρισης και λειτουργίας
7. Αναπροσαρμογή - Εναρμόνιση με την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 - 2020
8. Σχεδιασμός Νέου κύκλου



Σχήμα 26: Κύκλος Ανάπτυξης mGov 2018-2020

Πίνακας 22: Ορόσημα - Χρονοδιάγραμμα Βασικών ενεργειών

Ορόσημο	2018	2019												2020													
		Ν	Δ	Ι	Φ	Μ	Α	Μ	Ι	Ι	Α	Σ	Ο	Ν	Δ	Ι	Φ	Μ	Α	Μ	Ι	Ι	Α	Σ	Ο	Ν	Δ
<b>Ανακοίνωση Στρατηγικής mGov</b>	■																										
<b>Συγκρότηση Επιτελικής Δομής</b>		■																									
<b>Σύσταση mGov Forum</b>			■																								
Ενεργοποίηση οικοσυστήματος (Workshops)				■																							
<b>Προτεραιοποίηση</b>																											
<b>Καμπάνια</b> ενημέρωσης																											
<b>Μέτρηση</b>																											
<b>Αναθεώρηση</b> οδικού χάρτη			■																								
<b>Φάση Α'</b>																											
<b>Πρόσκληση Α'</b> πιλοτικών																											
<b>Φάση Β'</b>																											
<b>Πρόσκληση Β'</b> πιλοτικών																											
<b>Ίδρυση Κέντρου Καινοτομίας</b>																											
<b>Πρώτος κύκλος mGov Digital Academy</b>																											
Open API - Open Data																											
Μέτρηση																											
<b>Φάση Γ'</b>																											
<b>Digital Gov Fund</b>																											
mobileID																											
mPayments																											
<b>Πρόσκληση Γ'</b> πιλοτικών																											
<b>Φάση Δ'</b>																											
<b>Πρόσκληση Δ'</b> πιλοτικών																											
Smart IoT for Gov																											
Μέτρηση																											
<b>Αναφορά προόδου</b>																											



#### 4.1 Δημοσιοποίηση της Στρατηγικής

Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η Δημοσιοποίηση της Στρατηγικής απο το υψηλότερο δυνατό επίπεδο, συμβάλλει καθοριστικά την υιοθέτηση και επιτυχία της<sup>32</sup>.

Της δημοσιοποίησης συνήθως προηγείται μια περίοδος ωρίμανσης η οποία περιλαμβάνει διαβούλευση με τους βασικούς συμμετόχους και το ευρύτερο οικοσύστημα, οι προτάσεις των οποίων ενσωματώνονται ή την συμπληρώνουν.

Αυτή η ανοικτή επικοινωνιακή διαδικασία που ακολουθεί τη μεθοδολογία της ευέλικτης υλοποίησης, προτείνεται και για τη διαμόρφωση της ελληνικής Στρατηγικής mGov.

#### 4.2 Συγκρότηση επιτελικής δομής

Η ΓΓ Ψηφιακής Πολιτικής είναι ο φορέας που έχει την ευθύνη για την υλοποίηση της Στρατηγικής και για το σκοπό αυτό θα συγκροτήσει το επιτελείο και τις απαραίτητες δομές.

Ο μετασχηματισμός σε mGov απαιτεί:

**Ομάδα διοίκησης** - Ισχυρή δομή - που θα μπορεί να διαχειριστεί την εφαρμογή του προγράμματος, ταυτόχρονα θα είναι σε θέση παρακολουθεί και να εποπτεύει τη λειτουργία του για την περίοδο μετά την ολοκλήρωσή του. Η ΓΓΨΠ που έχει την ευθύνη για την υλοποίηση της στρατηγικής θα αξιοποιήσει και θα ενισχύσει τη δομή της για τις ανάγκες αυτές.

**Επιτροπή Στρατηγικής** η οποία δρα συμβουλευτικά προς την εκτελεστική δομή και συμβάλλει στην εξέλιξη της στρατηγικής.

Στην επιτροπή στρατηγικής θα κληθούν από την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής να συμμετέχουν εκπρόσωποι των συναρμόδιων Υπουργείων, των ρυθμιστικών αρχών ΕΕΤΤ, ΑΠΔΠΧ κ.α, των συναφών συνδέσμων ΣΕΚΕΕ, ΕΕΚΤ & ΣΕΠΕ, των παρόχων κινητής τηλεφωνίας κ.α, των Περιφερειών και ενώσεων Δήμων. Σε ομάδες εργασίας, παράλληλα, θα συμμετέχουν άλλοι σχετιζόμενοι φορείς.

Δεδομένης της πολυπλοκότητας και της χρονικής διάρκειας του μετασχηματισμού, το επιτελικό σχήμα θα πρέπει να είναι σύνθετο με εμπλεκόμενους από διάφορους τομείς της δημόσιας διοίκησης και των αρμόδιων φορέων.

Το σχήμα διοίκησης μπορεί να διαχειρίζεται το πρόγραμμα με δύο διαφορετικές προσεγγίσεις:

- ένα **ευέλικτο σχήμα** που θα ασκεί **περιορισμένη διοίκηση** με περιορισμένες αρμοδιότητες, που θα δρά υποστηρικτικά και συμβουλευτικά προς τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες για την μετάβασή τους στο mGovernment.
- **ομάδα διαχείρισης, με αυξημένες αρμοδιότητες** η οποία θα είναι υπεύθυνη συνολικά για την διαχείριση του έργου και η οποία μέσα από προγραμματικές συμφωνίες με τα άλλα αρμόδια υπουργεία, έχει αυξημένο ρόλο και αρμοδιότητες και θα είναι σε άμεση συνεργασία με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Ορισμένες από τις τυπικές δραστηριότητες που θα αναλάβει η ομάδα διαχείρισης περιλαμβάνουν:

- Οργάνωση, βελτίωση και εφαρμογή του οδικού χάρτη και των ορόσημων
- Συνεργασία με υποομάδες για την παροχή κατευθυντήριων γραμμών για πολιτικές, πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές σε όλες τις οντότητες
- Εφαρμογή μέτρων ασφάλειας, ανταλλαγή δεδομένων, διαχείριση εφαρμογών

---

32 Χαρακτηριστικά, τη Στρατηγική του HB για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την προλόγισε ο τότε Πρωθυπουργός Tony Blair, και αντίστοιχα κινούνται οι Πρόεδροι και Πρωθυπουργοί της Εσθονίας, της Μάλτας, των ΗΑΕ κ.α.

και διαχείριση συσκευών.

- Ορισμός προτεραιοτήτων για του φορείς
- Δημιουργία πλαισίου συνεργασίας μεταξύ των φορέων
- Προσδιορισμός και εφαρμογή κοινών υπηρεσιών μεταξύ δημοσίων φορέων, όπως συστήματα mobileID και mPayment.

*Υπευθυνότητα - Ιδιοκτησία mGov υπηρεσιών*

Καθοριστική για την επιτυχία της Στρατηγικής θα είναι η αίσθηση υπευθυνότητας και “ιδιοκτησίας” που θα πρέπει να έχουν οι δημόσιοι λειτουργοί που προϊστανται των υπηρεσιών αλλά και όσοι συμμετέχουν στην υλοποίηση. Κάθε mGov Service θα πρέπει να έχει έναν “ιδιοκτήτη” - υπεύθυνο για τη δημιουργία, τη συντήρηση και την απόσυρση της υπηρεσίας. Ο ιδιοκτήτης θα προωθεί το όραμα πίσω από την υπηρεσία και θα έχει την εξουσιοδότηση να προσεγγίσει τους ενδιαφερόμενους και να επιτύχει διατμηματική συνεργασία. Θα πρέπει να ενθαρρύνεται να την παρουσιάζει σε δημόσιες εκδηλώσεις και να συμμετέχει σε διαδικασίες αξιολόγησης και βράβευσης.

Αντίστοιχα, θα πρέπει να ενθαρρύνονται οι τεχνικοί και οι άλλοι συντελεστές υλοποίησης των υπηρεσιών.

Εκδοση 02 - Για εσωτερική χρήση

### 4.3 Σύσταση mGov Forum - Συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων

Η μετάβαση στο mGovernment απαιτεί την ισχυρή συνεργασία και σχέση μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων (συμμετόχων). Θα πρέπει να εμπεδωθεί ένα συνεργατικό πλαίσιο αλληλεπίδρασης με στόχο την ανταλλαγή εμπειρίας και πολύτιμης τεχνογνωσίας τόσο με τον ιδιωτικό τομέα όσο και μεταξύ του φορέων του δημοσίου. Καθοριστική παράμετρος για την επιτυχία αυτής της προσέγγισης είναι να προσδώσει αξία σε όλους τους ενδιαφερόμενους, προκειμένου να εδραιωθεί ως μια ιδιαίτερα αξιόπιστη και υποστηριζόμενη πρωτοβουλία σε εθνικό επίπεδο. Η ανάπτυξη συνεργειών με αυτούς τους φορείς θα αποτελέσει προτεραιότητα της ΓΓΨΠ και αντικείμενο συστηματικής αλληλεπίδρασης μέσω ειδικών συναντήσεων εργασίας (workshops) και οργανωμένης επικοινωνίας.

Οι συμμετοχοί είναι (ενδεικτικά, όχι περιοριστικά):

- Υπουργεία
- Περιφέρειες και Δήμοι
- ΝΠΙΔ
- Ανεξάρτητες αρχές
- Επιχειρηματικοί Σύνδεσμοι και άλλοι κοινωνικοί εταίροι
- Τράπεζες
- Φορείς κινητής τηλεφωνίας
- Εταιρείες ανάπτυξης λογισμικού
- Πανεπιστήμια κλπ
- Σχολεία
- Δομές επιμόρφωσης δημοσίων υπαλλήλων
- Αστυνομία, Λιμενικό, Ένοπλες Δυνάμεις

Είναι σημαντικό να προσδιοριστούν με σαφήνεια οι ρόλοι και να είναι εμφανής η αξία που αποκομίζει ο κάθε ενδιαφερόμενος από τη συμμετοχή του σε καθένα από τα ορόσημα. Θα πρέπει να εντοπιστούν ενδεχόμενα σημεία τριβής που θα δυσχέραιναν τη συνεργασία και να εφαρμοστούν μέτρα για την αποφυγή αυτών.

Ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, εκπαίδευση των πολιτών

Εκτός από τους βασικούς ενδιαφερόμενους, θα είναι σημαντική η δημιουργία δυνατοτήτων συμμετοχής των κύριων αποδεκτών αυτού του προγράμματος, που είναι ο πολίτης και οι επιχειρήσεις, οι επισκέπτες, οι τουρίστες, αλλά και όσοι ενδιαφέρονται για την Ελλάδα, όπου και αν βρίσκονται. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να προβλεφθεί δυνατότητα να συμμετέχουν και να πληροφορούνται για όλες τις δράσεις καθώς και η αξιοποίηση των μεθόδων πληθοπορισμού (Crowdsourcing) .

Η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών είναι εξίσου σημαντικός παράγοντας για την επιτυχημένη μετάβαση. Η συλλογή πληροφοριών σχετικά με τον βαθμό χρήσης, τις τεχνικές δεξιότητες των πολιτών είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή των υποστηρικτικών υπηρεσιών τους. Η συντομότερη διαδρομή για να επιτευχθεί αυτό είναι η εμπλοκή των χρηστών από τα αρχικά στάδια του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Η διατήρηση στενών διαύλων επικοινωνίας με τους πολίτες για την ανάπτυξη και χρήση κινητών υπηρεσιών θα είναι το κλειδί για την επιτυχή μετάβαση στο mGov. Το κοινό πρέπει να ξεκινήσει να ενημερώνεται από τα πρώτα κίονα στάδια. Θα μπορούσαν μάλιστα να συμμετάσχουν στον σχεδιασμό των υπηρεσιών. Ένας πιθανός τρόπος είναι να ζητηθεί η άποψη του μέσω ερευνών ή μέσω των επίσημων ιστοτόπων του δημοσίου.

#### 4.4 Προτεραιοποίηση - Υπηρεσίες οι οποίες θα υλοποιηθούν

Η κατανόηση των προτιμήσεων των χρηστών αλλά και των δυνατοτήτων του mGov είναι ζωτικής σημασίας για την επιλογή των υπηρεσιών που είναι κατάλληλες και συναφείς και πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ανάπτυξη υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

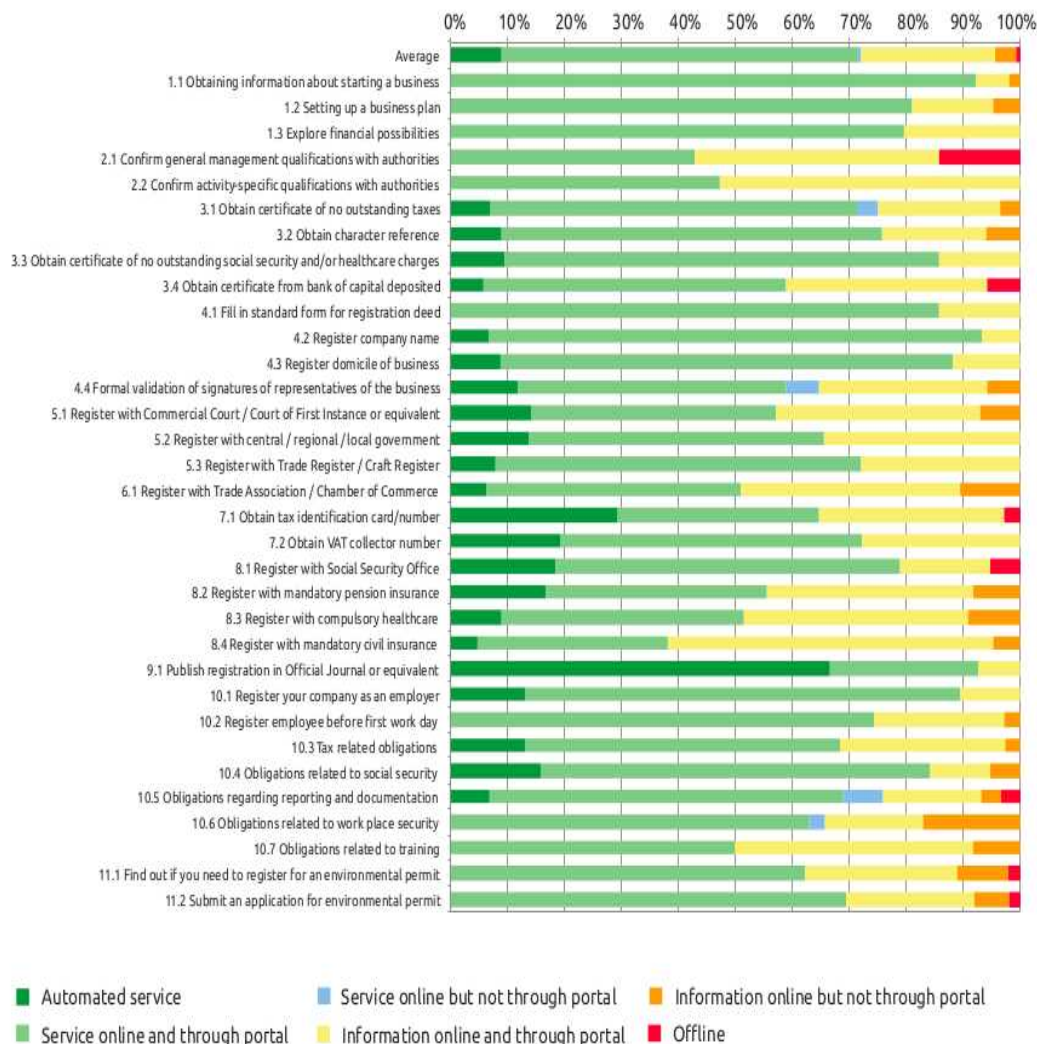
Βάσει των μελετών και δημοσκοπικών αναλύσεων και την έρευνα που πραγματοποίησε η K-Research σε συνεργασία με τον ΣΕΚΕΕ την άνοιξη του 2018, οι βασικές υπηρεσίες τις οποίες οι πολίτες θεωρούν ότι πρέπει να διατίθενται ηλεκτρονικά, ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες δραστηριοτήτων:

- Πιστοποιητικά αστικής κατάστασης (κατοικία, μητρώα, δημοτολόγιο, οικογένεια κλπ.)
- Εργασία, ασφάλιση και σύνταξη
- Υγεία και κοινωνική μέριμνα (συνταγογράφηση, ιατρικά ραντεβού - νοσοκομεία κλπ.)
- Οικονομία και οικονομικά (π.χ. φορολογία, δάνεια, οφειλές, επιδόματα, χρηματικά βοηθήματα)
- Επιχειρηματικότητα και ανταγωνιστικότητα (π.χ. ίδρυση και λειτουργία επιχείρησης, έλεγχοι και κυρώσεις, επιχ. προγρ.)
- Πολεοδομία και κτηματολόγιο (π.χ. άδειες οικοδομών, τακτοποιήσεις αυθαιρέτων κλπ.)
- Δικαιοσύνη
- Μέσα μεταφοράς, ταξίδια και τουρισμός (π.χ. άδειες οδήγησης, κάρτες μέσων συγκοινωνίας κλπ.)
- Εκπαίδευση και έρευνα
- Συμμετοχικότητα (πρόσβαση σε αποφάσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις)
- Πολιτισμός και ελεύθερος χρόνος (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι κλπ.)



Σχήμα 27: Οι προτεραιότητες των πολιτών (K-R, ΣΕΚΕΕ 2018)





Σχήμα 28: Οι βασικές υπηρεσίες και το επίπεδο ψηφιακής διαθεσιμότητάς τους

Αναλυτικότερα, οι υπηρεσίες και οι σχετικές επιδόσεις των χωρών αναφέρονται στη μελέτη EU eGovernment Benchmark 2017 - Background Report<sup>33</sup> στην οποία καταγράφονται ως πρωταγωνιστές οι Μάλτα, Δανία, Σουηδία, Εσθονία, Νορβηγία, ενώ η Ελλάδα κατατάσσεται στους ουραγούς.

Η αναλυτική αξιολόγηση των 104 βασικών υπηρεσιών, παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ε

Ένα από τα πρώτα βήματα και ίσως το πιο σημαντικό για τη μετάβαση των δημοσίων φορέων από το e-gov στο mgon είναι να αξιολογήσουν οι ίδιοι οι δημόσιοι φορείς και να αποφασίσουν ποιες υπηρεσίες θα πρέπει να μετατραπούν σε mobile και πώς θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα σε αυτή τη διαδικασία.

Υπάρχουν τέσσερα στάδια παρεμβάσεων που το mGon προσφέρει σε σχέση με το συμβατικό τρόπο παροχής υπηρεσιών σε οργανισμούς του δημόσιου τομέα.

- Άμεση μετατροπή από την πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: Μετατροπή των κατάλληλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από συμβατικές e-gon σε mgon υπηρεσίες.
- Μετασηματισμός υπηρεσιών που δεν παρέχονται ηλεκτρονικά, αλλά διαθέτουν πληροφοριακό σύστημα

33 EU eGovernment Benchmark 2017 - Background Report

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>



- Νέες υπηρεσίες μέσω κινητής τηλεφωνίας: διακριτικές υπηρεσίες mGovernment που ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε συμβατική e-gov μορφή. Για παράδειγμα, πληρωμές για τα μέσα μαζικής μεταφοράς και στάθμευσης με βάση την θέση στάθμευσης του κατόχου
- Υπηρεσίες για εργαζόμενους που βρίσκονται εκτός γραφείου: οι υπάλληλοι του δημοσίου που εργάζονται εκτός των γραφείων (όπως οι υπάλληλοι υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και ελέγχων, υπάλληλοι για την φροντίδα των ασθενών στο σπίτι) είναι εξοπλισμένοι με κινητές συσκευές



Σχήμα 29: Στάδια παρεμβάσεων mGov

Κάθε δημόσιος φορέας πρέπει να απαντά τουλάχιστον στα παρακάτω θέματα:

1. Ποιά είναι η καταλληλότερη για να διατεθεί μέσω του κινητού διαύλου
2. Ποιό είναι το κοινό που απευθύνεται
3. Να προσδιορίσει τις βασικές λειτουργίες για την υπηρεσία mGov
4. Ποιά είναι τα κριτήρια για την επιλογή της υπηρεσίας, όπως:
  - Απαιτήσεις πολιτών (κατόπιν έρευνας / ηλεκτρονικών δημοσκοπήσεων)
  - Προστιθέμενη αξία (δηλ. αύξηση της αποτελεσματικότητας στην ολοκλήρωση μιας εργασίας)
  - Όγκος συναλλαγών
  - Συχνότητα χρήσης
  - Ευκολία μετασχηματισμού
  - Αναμενόμενα έσοδα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η μετάβαση από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην mGovernment δεν είναι περιορίζεται στην μία προς μία αντιστοίχιση των υπηρεσιών. Μπορεί να υπάρξουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες μπορεί να απαιτούν την συγκέντρωσή τους σε ένα mService ή μία ηλεκτρονική υπηρεσία μπορεί να κατανεμηθεί σε πολλές mobile υπηρεσίες. Είναι επίσης πολύ πιθανό ότι οι

φορείς θα πρέπει να προσφέρουν νέες mobile υπηρεσίες, που συνήθως δεν είναι συμβατές με τα παραδοσιακά κανάλια επικοινωνίας, προκειμένου να εκμεταλλευτούν τα οφέλη και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους μέσω αυτού του νέου διαύλου.

#### 4.5 Μέθοδος Προτεραιοποίησης

Η προτεραιοποίηση και οι βασικές προδιαγραφές για την υλοποίηση των mGov Services θα πρέπει να δοθούν από τα τμήματα ή τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που είναι αρμόδια για τις σχετικές υπηρεσίες, σε συνεργασία με την ΓΓΨΠ, την κεντρική οντότητα που είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή της στρατηγικής Κινητής Διακυβέρνησης (mGov).

Για πολλές από αυτές θα απαιτηθεί ριζικός επανασχεδιασμός ώστε να παρασχεθούν αποτελεσματικά μέσω διαφορετικών διαύλων. Αυτή η διαδικασία ιεράρχησης θα αρχίσει με την εξέταση του εάν η υπηρεσία που προτείνεται:

- Συνδέεται ή όχι με τις κυβερνητικές προτεραιότητες, τη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική.
- Θα προσθέσει ή όχι αξία στους χρήστες αν καταστεί διαθέσιμη σε εικοσιτετράωρη βάση και μέσω του διαύλου κινητής (δείτε το Σχήμα 24 σχετικά με την καταλληλότητα).

Αυτή η τελευταία προοπτική μπορεί να αξιολογηθεί με τη διεξαγωγή δημοσκόπησης ή δημόσιας διαβούλευσης προκειμένου να εκτιμηθεί η αντίδραση του κοινού και να κατατεθούν οι σχετικές προτάσεις.

Αναγκαιότητα 24x7 εξυπηρέτησης	2η προτεραιότητα	1η προτεραιότητα
	Να επανεξεταστεί σε επόμενη φάση	3η προτεραιότητα
Καταλληλότητα ως mGov Service		

Σχήμα 30: Καταλληλότητα κινητών υπηρεσιών<sup>34</sup>

Προκειμένου να εισαχθεί μια συγκεκριμένη mGov Service, θα αξιολογηθεί η συνολική ετοιμότητα του κυβερνητικού οργανισμού λαμβάνοντας υπόψη ορισμένα λειτουργικά κριτήρια<sup>35</sup>:

**Επιτελική συμμόρφωση**

- Εναρμόνιση με τις προτεραιότητες της Στρατηγικής
- Ξεκάθαρο όραμα για το τι πρέπει να επιτευχθεί .
- Απόφαση για την υλοποίηση των απαραίτητων επιχειρηματικών και τεχνολογικών αλλαγών.

**Μοναδικότητα της υπηρεσίας**

- Εξαρτήσεις από άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες για την παροχή ολοκληρωμένης και απρόσκοπτης υπηρεσίας.
- Αλληλοεπικαλύψεις με την δραστηριότητα ή την υπηρεσία άλλης κυβερνητικής οντότητας.
- Ύπαρξη παρόμοιας (και ενδεχομένως καλύτερης) υπηρεσίας που παρέχεται ήδη από κυβερνητική οντότητα ή ιδιωτικό οργανισμό.

**Οργανωσιακή και επιχειρησιακή ετοιμότητα**

- Διαθεσιμότητα επαρκών ανθρωπίνων πόρων.
- Ικανότητα επιχειρησιακής λειτουργίας και συνέχειας Ειδικά για υπηρεσίες 24x7
- Απαιτούμενες αλλαγές στις οργανωτικές δομές και επιχειρησιακές λειτουργίες.

**Λειτουργικότητα**

- Συγκεκριμένες και σαφείς απαιτήσεις.

**Νομοθεσία**

- Τυχόν πρόσθετες νομικές απαιτήσεις για τη διευκόλυνση του μετασχηματισμού.

**Προϋπολογισμός - Προμήθεια**

- Διαθεσιμότητα χρηματοδότησης για τον απαιτούμενο αριθμό ετών.
- Απαιτούμενες διαδικασίες προμήθειας

**Ετοιμότητα του κοινού**

- Αξιολόγηση του επιπέδου ετοιμότητας του στοχευμένου κοινού.
- Καταλληλότητα του μέσου παροχής υπηρεσιών
- Αξιολόγηση της πιθανότητας να υπάρξει τμήμα της κοινωνίας που θα νιώσει αποκλεισμένο ή ότι η υπηρεσία κάνει διακρίσεις εις βάρος του.

Οι προτάσεις για νέες mGov Services θα χαρτογραφηθούν σε ένα πλέγμα κριτηρίων υλοποίησης. (βλ. Σχήμα 25). Αυτό θα καθοδηγήσει τις αποφάσεις σχετικά με τη σειρά με την οποία πρόκειται να εφαρμοστούν. Θα επισημάνει επίσης υπηρεσίες που καταγράφουν χαμηλή επιχειρησιακή ή/και τεχνική ετοιμότητα και, κατά συνέπεια, χρήζουν βελτίωσης.

Επιχειρησιακή	2η προτεραιότητα	1η προτεραιότητα
ετοιμότητα	Χρήζει Βελτίωσης	3η προτεραιότητα
	Τεχνική ετοιμότητα	

Σχήμα 31: Καθορισμός προτεραιοτήτων mGov Service

#### 4.6 Ψηφιακή Ενδυνάμωση Δημοσίων φορέων

Στην παρούσα φάση η Ελλάδα έχει μία ενιαία στρατηγική για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ωστόσο ο βαθμός υιοθέτησης και ωριμότητας της διαφέρει στους διάφορους φορείς του δημοσίου ανεξάρτητα αν είναι στην τοπική αυτοδιοίκηση ή στην κεντρική κυβέρνηση.

Για να υλοποιηθούν οι απαραίτητες παρεμβάσεις οι οποίες θα ενδυναμώσουν την ικανότητα της δημόσιας διοίκησης να προτείνει, να σχεδιάζει και να επιλέγει λύσεις για τη δημιουργία νέων υπηρεσιών αλλά και για τον ψηφιακό της μετασχηματισμό, θα πρέπει να αποτύπωση του επιπέδου ωρίμανσης των υπηρεσιών αλλά και των δεξιοτήτων και των αναγκών των δημοσίων λειτουργών.

##### Αξιολόγηση Επιπέδου Ωριμότητας φορέων

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης θα παρακινηθούν να προχωρήσουν σε αυτο-αξιολόγηση για την εκτίμηση της ωρίμανσης της Ψηφιακής τους ετοιμότητας της ικανότητας να σχεδιάσουν και να λειτουργήσουν νέες ψηφιακές υπηρεσίες και σε επόμενη φάση, να εκπονήσουν σχέδιο για τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό.

1	Ελλειψη Ψηφιακής αντίληψης Μη διαθέσιμοι πόροι Ελλειψη Ανάθεσης Ελλείψη Σχεδίου-Δεικτών μέτρησης Ελλειψη κατανοησης βέλτιστων πρακτικων Ανυπαρξία Ψηφιακών Υπηρεσιών
2	Περιορισμένες ψηφιακές υπηρεσίες, συνήθως χαμηλής ποιότητας Απομονωμένες αναθέσεις προσώπων σε στεγανές δομές Περιορισμένοι προϋπολογισμοί Προϊστάμενοι με χαμηλό επίπεδο ψηφιακού αλφαριθμητισμού και αντίληψης
3	Προϊστάμενοι με διάθεση να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να θέσουν στόχους Να εκπονήσουν σχέδιο και να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες και κουλτούρα Η υιοθέτηση ψηφιακών υπηρεσιών γίνεται αντιληπτή ως βασική προτεραιότητα και παράγοντας μετασχηματισμού
4	Οι προϊστάμενοι έχουν όραμα και διατυπωμένο σχέδιο έχουν εφαρμοστεί/υλοποιηθεί ψηφιακές δράσεις Πρωθείται ο μετασχηματισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών στην προοπτική των ψηφιακών υπηρεσιών
5	Οι ψηφιακές υπηρεσίες βρίσκονται στον πυρήνα της στρατηγικής και δράσεων του οργανισμού. Οι νέες υπηρεσίες είναι εξαρχής ψηφιακές. Η ψηφιακή κουλτούρα είναι ισχυρή, με ευέλικτη πολιτοκεντρική και αλληλεπιδραστική προσέγγιση

Πίνακας 32: Επίπεδα Ωρίμανσης - Ετοιμότητας Ψηφιακού μετασχηματισμού υπηρεσιών<sup>36</sup>

Κάθε φορέας που μετέχει στην παροχή υπηρεσιών για mGov θα πρέπει να διαθέτει ομάδα με διοικητικές και τεχνικές δεξιότητες για την υποστήριξη της διαδικασίας. Οι υπάλληλοι θα χρειάζονται συνεχή κατάρτιση (ΕΚΔΔΑ κ.α) για να υποστηρίζουν την εφαρμογή της διαδικασίας μετασχηματισμού.

Όπως συμβαίνει με όλα τα είδη μετασχηματισμών ή και μεταβάσεων οι δημόσιοι φορείς θα κληθούν να δρομολογήσουν πολλές προσαρμογές, επιχειρησιακή αναδιάρθρωση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού τους. Μετά από μια λεπτομερή μελέτη των απαιτήσεων δεξιοτήτων των φορέων, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα. Αναπόφευκτα οι δημόσιοι υπάλληλοι θα χρειαστεί να εκπαιδευτούν/επιμορφωθούν ενώ θα χρειαστεί ενίσχυση σε επιπλέον εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση θα πρέπει να αναλύεται και να εκτιμάται διεξοδικά η υφιστάμενη ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού και η συσχέτιση με τις απαιτούμενες δεξιότητες και να ληφθούν οι σχετικές πρόνοιες. Παράλληλα, θα πρέπει να συμμετάσχουν και θα συμβάλουν στην ανάπτυξη ιδεών και βέλτιστων πρακτικών.

Η απαίτηση για δεξιότητες και πόρους οδηγεί φυσικά σε σύναψη σχέσεων και συνεργασιών με εταίρους όπως εκπαιδευτικές και επιμορφωτικές οργανώσεις, πανεπιστήμια κτλ.. Μακροπρόθεσμα η συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, πανεπιστήμια και τον ιδιωτικό τομέα θα δημιουργήσει την ανάγκη για ανάπτυξη εξατομικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και άνοιγμα νέων τμημάτων που θα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των δημοσίων φορέων, δεδομένου ότι τα συγκεκριμένα επαγγελματικά προσόντα θα απαιτηθούν για την εκπλήρωση της μετάβασης στο mGov.

Σε αυτή την προοπτική απαιτείται:

- Να σχεδιαστεί πρόγραμμα ταχύρρυθμης επιμόρφωσης στελεχών της Δημ Διοίκησης από την eGov Academy.
- Δημιουργία κινήτρων για τους δημοσίους υπαλλήλους, όπως μοριοδότηση μέσω εξειδίκευσης σε ΤΠΕ, eGov κ.α.
- Νέες προσεγγίσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων eGov (τηλεκπαίδευση κλπ).

#### 4.7 Βελτίωση των 100 βασικών υπηρεσιών

Η υλοποίηση ενός ταχύρρυθμου και ευέλικτου προγράμματος μετασχηματισμού των ήδη υπάρχουσών υπηρεσιών σε φιλικές για τα κινητά και όλες τις συσκευές θα αποτελέσει καταλύτη για την ευρύτερη υιοθέτηση των κατευθύνσεων της Ψηφιακής Στρατηγικής αλλά και σημαντική παράμετρο βελτίωσης της θέσης της χώρας στη διεθνή κατατάξη. Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι είναι επίσης ένας αποτελεσματικός τρόπος βελτίωσης των υπηρεσιών αλλά και ενδυνάμωσης των φορέων της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξης συνεργειών με το ευρύτερο οικοσύστημα.

Το πρόγραμμα αφορά τη **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με στόχο** οι 100 βασικές υπηρεσίες να ολοκληρώνονται ηλεκτρονικά και να είναι διαθέσιμες μέσω όλων των διαύλων, μέσα στην επόμενη διετία, και περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις:

- 1.1. Μετασχηματισμός του ΕΡΜΗ σε "mobile friendly"
- 1.2. Εκσυγχρονισμός των 100 Βασικών υπηρεσιών - mGov Services
- 1.3. Δημιουργία εθνικού καταλόγου -αποθετηρίου- υπηρεσιών και εφαρμογών δημόσιας διοίκησης
- 1.4. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού υπηρεσιών με συμμετοχή πολιτών, ερευνητών και επιχειρήσεων ανά Κλάδο (Τουρισμό, Υγεία, Μεταφορές, κλπ)
- 1.5. Παρουσία στα Social media για κάθε υπηρεσία/φορέα της ΔΔ
- 1.6. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού υπηρεσιών προσβάσιμων από ΑΜΕΑ κλπ Ευπαθείς ομάδες
- 1.7. Κύκλοι - Workshops συνεργατικού σχεδιασμού πολυγλωσσικών υπηρεσιών

Θα υλοποιηθεί σε 4 φάσεις, οι οποίες ξεκινούν άμεσα με στόχο την υλοποίηση πιλοτικών μεσαίας κλίμακας με διαδικασίες ευέλικτης υλοποίησης σε κύκλους των 6 μηνών. Τα πιλοτικά θα χωρίζονται σε κατηγορίες, και κλιμακώνονται αντίστοιχα βάσει της πολυπλοκότητας και της ετοιμότητας των υπηρεσιών που πρόκειται να περιέχουν.



Σχήμα 33: Φάσεις Υλοποίησης mGov

**Φάση Α'** Σε αυτό το πρώτο στάδιο θα μετατραπούν σε Mobile οι υπηρεσίες που έχουν τη μεγαλύτερη ετοιμότητα και δεν απαιτείται η παρέμβαση στα πληροφοριακά συστήματα. Μετασχηματισμός υπηρεσιών που έχουν API και έτοιμο περιεχόμενο π.χ υπηρεσίες μέσω σελίδας ΕΡΜΗ. Παρουσία των δημοσίων φορέων σε κοινωνικά δίκτυα. Αυτοματοποίηση ροών εργασίας και υποβολή δημοσίων εγγράφων μέσω κινητών συσκευών.

**Φάση Β'** Να δημιουργηθούν πιλότοι εφαρμογών που θα συνδυάζουν διαθέσιμα δεδομένα και υπηρεσίες από διαφορετικούς φορείς.

**Φάση Γ'** Πιλοτικό που να περιλαμβάνει παραμετροποίηση και διαλειτουργικότητα μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και χρήση ή δυνατόν mobileID και ηλεκτρονικών πληρωμών, π.χ Πληρωμή κλήσης με mobile app

**Φάση Δ'** Πιλοτικές εφαρμογές που να συνδυάζει τα ανωτέρω με παράλληλη χρήση νέων τεχνολογιών NFC, mobileID, mobile Payment.

#### 4.8 Χρήση κοινών πόρων και υποδομών για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες:

Αποτελεί βασική οριζόντια παρέμβαση για τη βελτίωση της ετοιμότητας όλων των δημοσίων φορέων, ειδικά από τεχνολογικής απόψεως και κοινής χρήσης εθνικών συστημάτων, όπως εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II), η καθιέρωση της πληρωμής μέσω κινητού τηλεφώνου (mPayment) και η δημιουργία κινητής ταυτότητας (mobileID ).

Εξασφάλιση και εκσυγχρονισμός των αντίστοιχων **υποδομών** και ευρύτερη αξιοποίηση τους

1. Αξιοποίηση Wifi Hot Spots ανα χώρο Δημ. υπηρεσίας για mServices
2. Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής διαχείρισης και υλοποίησης των υπηρεσιών - API - microservices
3. Υιοθέτηση τεχνολογιών και εργαλείων για την πολυγλωσσική διάθεση των υπηρεσιών της ΔΔ
4. Δημιουργία Open API για τις υπάρχουσες υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα των βασικών υπηρεσιών
5. Δημιουργία Open API για τα γεωχωρικά δεδομένα
6. Σύσταση Κέντρου Πιστοποίησης και Διαλειτουργικότητας
7. Υιοθέτηση mobileID - Βασική υπηρεσία ταυτοποίησης Two Level Authentication
8. Υιοθέτηση mPayments

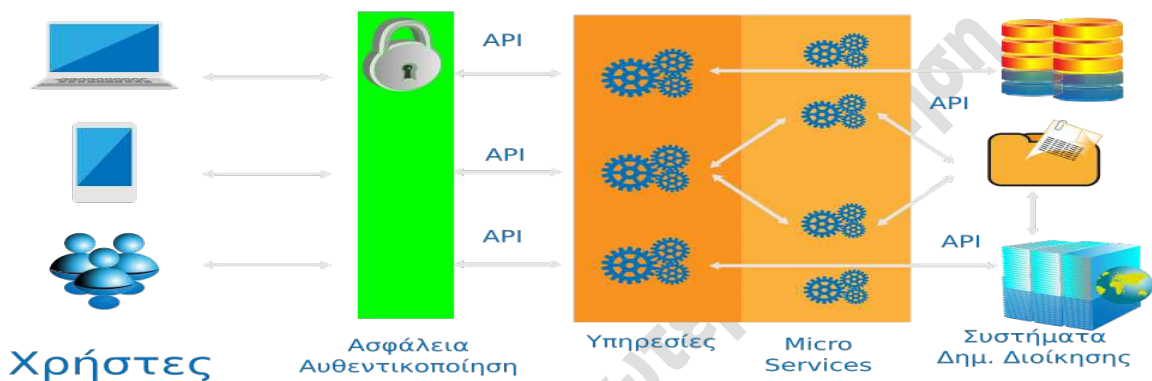
Εκδοση 02 - Για εσωτερική χρήση



## Σχεδιασμός αρχιτεκτονικής διαχείρισης και ενοποίησης των υπηρεσιών - API - microservices

Με δεδομένο το διαφορετικό επίπεδο ανάπτυξης των ήδη υπάρχουσών υπηρεσιών και την πανσπερμία διαφορετικών συστημάτων διαχείρισης τους θα πρέπει να διαμορφωθεί μια πλατφόρμα ενοποιημένης συγκέντρωσης και διάθεσης η οποία να συνδέει τα υπάρχοντα επιχειρησιακά συστήματα, θα αξιοποιεί τις δυνατότητες του κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (GCloud) και να επιτρέπει τη γρήγορη δημιουργία ενοποιημένων μικρο-υπηρεσιών οι οποίες θα διατίθενται μέσω API. Με δεδομένο ότι αποτελεί μια πρόσφατη καινοτομική εξέλιξη<sup>37</sup>, θα πρέπει να αξιοποιηθεί η διεθνής εμπειρία και να γίνει η μεταφορά τεχνογνωσίας από χώρες που έχουν υλοποιήσει επιτυχημένα αντίστοιχα σχήματα (ΗΒ, ΗΠΑ, Αυστραλία κ).

### Αρχιτεκτονική Microservices/APIs



Σχήμα 34: αρχιτεκτονική ενοποίησης των υπηρεσιών - API - microservices

### Αξιοποίηση Wifi Hot Spots ανα χώρο Δημ. υπηρεσίας για mServices

Θα προσφέρει άμεση πρόσβαση στους πολίτες σε πληροφόρηση και εξυπηρέτηση και θα μειώσει τον φόρτο των δημοσίων λειτουργιών.

### Υιοθέτηση τεχνολογιών και εργαλείων για την πολυγλωσσική διάθεση των υπηρεσιών της ΔΔ

Σήμερα εκτός από τους ελληνόφωνους πολίτες, οι επισκέπτες και αυξανόμενος αριθμός επαγγελματιών έχουν την ανάγκη να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Δημοσίου και σε άλλες γλώσσες πέραν της Ελληνικής. Θα πρέπει να προβλεφθεί η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και σε άλλες γλώσσες ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών.

### Χρήση κοινής ψηφιακής mobile ταυτότητας - mobileID

Το mobileID είναι μία από τις βασικότερες υπηρεσίες που πρέπει να σχεδιαστεί υλοποιηθεί σε εθνικό και οριζόντιο επίπεδο, διότι μέσω αυτής θα μπορούν να δημιουργηθούν μία σειρά από υπηρεσίες μέσω κινητού οι οποίες δεν είναι εφικτό να υλοποιηθούν χωρίς αυτήν, όπως πληρωμές (mPayments), ψηφοφορία (mVoting) και όλα τα είδη υπηρεσιών που απαιτούν ασφαλή έλεγχο ταυτότητας. Η ΕΨΣ προβλέπει την Κοινή e-αυθεντικοποίηση για όλες τις δημόσιες e-Υπηρεσίες, με πρόβλεψη για τη διαχείριση των μεταβαλλόμενων δεδομένων από τον ίδιο τον χρήστη. Η υιοθέτηση μεθόδων mobileID μπορεί να διασφαλίσει στον υψηλότερο σήμερα βαθμό, την ταυτοποίηση των χρηστών και το ακέραιο των συναλλαγών.

37 Microservices: The future of government IT

<https://gcn.com/articles/2017/03/27/microservices.aspx>

How Microservices Can Help Build a More Responsive Government

<https://www.nextgov.com/ideas/2017/10/how-microservices-can-help-build-more-responsive-government/141651/>

Σήμερα, σε εθνικό επίπεδο υπάρχει η αστυνομική ταυτότητα του κάθε πολίτη ως ενιαία Εθνική ταυτότητα. Ταυτόχρονα, διαφορετικά ιδρύματα έχουν τη δική τους διακριτή ψηφιακή ταυτότητα για τους χρήστες τους, όπως το TAXIS ή ΗΔΙΚΑ, οι τράπεζες (για ηλεκτρονική τραπεζική), οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι για πληρωμές λογαριασμών.

Η ανάγκη για ασφαλές ενιαίο αναγνωριστικό εθνικό επίπεδο αναδεικνύεται ως ορόσημο όχι ως μια άλλη μορφή εθνικής ταυτότητας αλλά ως κοινή υπηρεσία την οποία μπορούν να παραπέμπουν πολλές άλλες υπηρεσίες και η συγκεκριμένη απαίτηση θα πρέπει να εξυπηρετηθεί μέσω ενός δικτύου (cluster) πιστοποιημένων οντοτήτων, δημόσιων και ιδιωτικών. Η mobileID προσφέρει αυτή τη δυνατότητα αλλά και αυξημένο επίπεδο ασφάλειας, καλύπτοντας τις εξελισσόμενες ανάγκες των χρηστών.

Πολλές Ευρωπαϊκές χώρες όπως η Σουηδία, η Φινλανδία, η Εσθονία, η Αυστρία αλλά και η Τουρκία έχουν υιοθετήσει λύσεις mobileID.

Σήμερα στην Ελλάδα μπορεί να υιοθετηθεί άμεσα μια βασική υπηρεσία ταυτοποίησης δύο επιπέδων, (Two Level Authentication), με την ίδια μεθοδολογία όπως αυτή που χρησιμοποιείται για την πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς μέσω Η/Υ ή κινητού τηλεφώνου. Με τον τρόπο αυτό θα αντιμετωπιστούν μια σειρά ανάγκες αυθεντικοποίησης των χρηστών στις βασικές συναλλαγές και θα δώσει μια πρώτη λύση στην ανάγκη εφαρμογής της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Κατά τη διερεύνηση των προσφερόμενων λύσεων και τον σχεδιασμό της συγκεκριμένης υπηρεσίας θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- Η πιθανή ανάγκη αναθεώρησης του νομικού πλαισίου που να υποστηρίζει τη χρήση mobileID και mSignature. Η χρήση mobileID πρέπει να αναγνωρίζεται ως επίσημος και ενιαίος μηχανισμός ταυτοποίησης.
- Οι πάροχοι πιστοποιητικών, πρέπει να είναι πιστοποιημένοι και να διαθέτουν την μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Σήμερα η EETT διατηρεί σχετικό μητρώο.
- Η διαδικασία εγγραφής για το mobileID να είναι εύκολη και άμεση. Η πρώτη ταυτοποίηση για την απόδειξη της ταυτότητας θα μπορεί να γίνεται είτε σε τράπεζες, ΚΕΠ, αστυνομικά τμήματα, καταστήματα πώλησης συνδέσεων κινητής τηλεφωνίας. Η ενεργοποίηση της mobileID θα πρέπει να γίνεται μία φορά για όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες. Τα API των παρόχων υπηρεσιών θα πρέπει να ακολουθούν συγκεκριμένη και ενιαία δομή προκειμένου να βελτιωθεί η εμπειρία των χρηστών με τη διεξαγωγή παρόμοιων βημάτων ελέγχου ταυτότητας και συναλλαγών. Οι πολίτες χρειάζονται υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη, να έχουν πρόσβαση από οποιαδήποτε συσκευή, μέσω οποιουδήποτε παρόχου και δικτύου, από οπουδήποτε και οποτεδήποτε. Ταυτόχρονα, με δεδομένο ότι οι σχετικές υπηρεσίες δεν παρέχονται δωρεάν, θα πρέπει να εξεταστεί το μοντέλο διάθεσης των mobileID, ώστε να γίνει αποδεκτή από τους πολίτες, π.χ επιδοτούμενο από παρόχους υπηρεσιών κ.α.

### **Υιοθέτηση συστήματος ψηφιακών mobile πληρωμών (mPayments)**

Οι χρήστες απαιτούν όλο και περισσότερο εύχρηστες και ασφαλείς λύσεις για τις οικονομικές συναλλαγές τους- ειδικά για εκείνες που χρησιμοποιούν συχνότερα, όπως διόδια, δημόσιες μεταφορές, τέλη στάθμευσης και λογαριασμούς. Ως εκ τούτου, οι υπηρεσίες mPayment καθίστανται πολύ σημαντικές για τις δημόσιες υπηρεσίες. Σήμερα παρέχονται από τις τράπεζες και τα ιδρύματα ηλεκτρονικών πληρωμών, ενώ το δημόσιο διαθέτει μια ατελή υπηρεσία το e-παράβολο.

Με δεδομένο ότι στην Ελλάδα, την τελευταία διετία, έχουν αυξηθεί σημαντικά οι ηλεκτρονικές πληρωμές, η χρήση καρτών και ανέπαφων πληρωμών, το περιβάλλον για την υιοθέτηση μεθόδων και λύσεων mPayment της δημόσιας διοίκησης είναι πρόσφορο και σε ένα μεγάλο βαθμό οι απαιτούμενες υπηρεσίες παρέχονται με διαλειτουργικότητα από τους σχετικούς φορείς.

Το βασικότερο βήμα για να ξεκινήσει μία τέτοια πρωτοβουλία είναι να προσδιοριστούν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Θα πρέπει να δημιουργηθούν αμοιβαία επωφελούμενες σχέσεις και συνεργασίες για ένα αποτελεσματικό και δυναμικό περιβάλλον. Είναι σημαντικό να υπάρξουν στρατηγικές συμπράξεις δημόσιου-

ιδιωτικού τομέα όπως:

- Κυβερνητικοί Φορείς
- Πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας
- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
- πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών
- πάροχοι mobileID

Χρήση αυθεντικών πηγών και επαναχρησιμοποίηση κοινών πληροφοριών

Όλες οι υπηρεσίες θα πρέπει να κάνουν χρήση των **αυθεντικών πηγών** για όλα τα δεδομένα με την εξασφάλιση των απαιτούμενων εξουσιοδοτήσεων. Θα πρέπει επίσης να **επαναχρησιμοποιούν** τις πληροφορίες που ήδη έχουν εισαχθεί στα συστήματα της δημόσιας διοίκησης καθώς και των κοινών πληροφοριών με τη **δέουσα έγκριση και ενημέρωση των πολιτών**. Αυτή η πρόβλεψη αποτελεί βασικό πυλώνα της Ευρωπαϊκής πολιτικής για την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση<sup>38</sup> και πρέπει να αξιοποιηθεί η διεθνής εμπειρία της Δανίας, της Εσθονίας κα.

### Ίδρυση Κόμβου Καινοτομίας - Digital Gov Hub

Ο Κόμβος (ή Κέντρο) Καινοτομίας Digital Gov Hub, θα διαδραματίσει ζωτικό ρόλο στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας και εμπειρίας καθώς και στη δημιουργία συνεργιών εντός του οικοσυστήματος της καινοτομίας, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών του Δημοσίου.

Ειδικότερα θα συμβαλλει σε:

- Βελτίωση της ποιότητας των υφιστάμενων εφαρμογών μέσω του ανασχεδιασμού τους και της των επιχειρησιακών διαδικασιών
- Έρευνας και ανάπτυξης νέων υπηρεσιών.
- Διεξαγωγή δοκιμών ευχρηστίας και ασφάλειας για κινητές εφαρμογές και συσκευές
- Διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και επιμορφωτικών πρωτοβουλιών για δημόσιους λειτουργούς αλλά και πολίτες (εκπαίδευση, σεμινάρια, συνέδρια, κ.λπ.)
- Διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε συνεργασία με το Υπ Παιδείας για σχολεία και πανεπιστήμια
- Παρακολούθηση των τελευταίων εξελίξεων και τάσεων στην mGov και ευρύτερα στις νέες τεχνολογίες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς και σε νέα θέματα ασφάλειας.
- Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των συμμετόχων του οικοσυστήματος
- Καθορισμός προτύπων και οδηγιών για τις υπηρεσίες
- Παροχή συμβουλών σε κυβερνητικούς φορείς

Σύσταση Κέντρου Πιστοποίησης και Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών (ΚΕΠΔΥ)

Το Κέντρο Πιστοποίησης και Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών (ΚΕΠΔΥ) θα αναλάβει το ρόλο του ελεγκτή και πιστοποίησης της ασφάλειας, ακεραιότητας και διαλειτουργικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και εφαρμογών του δημοσίου. Σήμερα ορισμένες ανάλογες λειτουργίες έχουν τα κέντρα διαλειτουργικότητας της ΓΠΣ και του ΕΚΤ για θέματα περιεχομένου.

Το ΚΕΠΔΥ θα αποτελεί το σημείο διεπαφής όλων των παρόχων υπηρεσιών μέχρι να οι τελευταίοι να διαθέσουν τις υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες. Το ΚΕΠΔΥ θα μπορούσε να είναι μία κοινοπραξία από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Αντιστοιχεί στα κέντρα ελέγχου εφαρμογών που διαθέτουν τα μεγάλα διεθνή αποθετήρια (appstores) για τον έλεγχο και την πιστοποίηση των εφαρμογών πριν τη διάθεση στους τελικούς χρήστες.

Οι βασικές αρμοδιότητες του θα είναι:

- Έλεγχος και πιστοποίηση των εφαρμογών, ειδικά αυτών που απαιτούν πρόσβαση σε προσωπικές πληροφορίες.
- Έλεγχος τη διαλειτουργικότητας και της ολοκλήρωσης των ψηφιακών

υπηρεσιών

- Να παρέχει τις κατάλληλες εξουσιοδοτήσεις σε διάφορους φορείς ιδιωτικούς ή και δημόσιους για πρόσβαση ή και διάθεση δεδομένων και περιεχομένου στις εφαρμογές.
- Συντονισμός της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων παραγόντων χωρίς να παρεμβαίνει στις επιχειρησιακές διαδικασίες, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την εμπιστευτικότητα των χρηστών.
- Να αποτελεί την αξιόπιστη πλατφόρμα πληροφόρησης και συνεργασίας μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών, τους πολίτες και τους προγραμματιστές λογισμικού.
- Να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε όσους συμμετέχουν στην αλυσίδα αξίας της ΔΔ
- Να κάνει ελέγχους ασφάλειας, δοκιμές και αξιολόγηση για τις νέες εφαρμογές και
- Να διαχειρίζεται την πλατφόρμα εφαρμογών / υπηρεσιών και ο καθορισμός προτύπων για τις νέες εφαρμογές.

**Δημιουργία κεντρικού αποθετηρίου (App store) και καταλόγου mobile εφαρμογών και δημοσίων υπηρεσιών**

Η δημιουργία κυβερνητικού App store για το ελληνικό δημόσιο που θα εμφανίζει όλες τις εγκεκριμένες κυβερνητικές εφαρμογές θα παρέχει σημαντική ευκολία στους χρήστες να βρίσκουν τις εφαρμογές που χρειάζονται, να παρέχουν σχόλια ή να κάνουν προτάσεις. Με αυτόν τον τρόπο θα γνωρίζουν ποιες είναι οι εξουσιοδοτημένες mobile εφαρμογές και θα μπορούν να τις εγκαταστήσουν στην συσκευή τους.

Επιλέξιμες εφαρμογές θα είναι μόνο εκείνες που θα έχουν περάσει τις απαιτούμενες δοκιμές σχετικά με την ευχρηστία, την ασφάλεια και άλλα πρότυπα που θα έχουν ρυθμιστεί προηγουμένως από το ΚΕΠΔΥ.

Το ΚΕΠΔΥ θα πρέπει να :

- κινητοποιήσει του φορείς του δημοσίου να προωθήσουν τις εφαρμογές τους μέσω της πύλης
- καθορίσει τα πρότυπα για τις εφαρμογές που είναι κατάλληλες για δημοσίευση, σε ότι αφορά τη σχετικότητα, την ασφάλεια, την ολοκλήρωση και την ευκολία χρήσης.
- να αξιολογεί του φορείς, ιδιωτικούς και δημόσιους, σύμφωνα με την ποιότητα και την ποσότητα των εφαρμογών που παρουσιάζουν στο app store

**Υιοθέτηση κεντρικών πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας**

Οι mobile υπηρεσίες δημιουργούν νέες προκλήσεις όσον αφορά την ασφάλεια και απαιτούν τη λήψη νέων μέτρων μετριασμού του κινδύνου για την ασφάλεια των κυβερνητικών δεδομένων ανεξάρτητα από τον τόπο αποθήκευσης, τον τρόπο μετάδοσης και τις συσκευές που χρησιμοποιούνται. Επιπλέον, οι προσωπικές πληροφορίες των πολιτών πρέπει να εξασφαλίζονται σε κάθε συναλλαγή μέσω των Mobile υπηρεσιών. Οι απαιτήσεις ασφάλειας εξελίσσονται μαζί με τις κινητές τεχνολογίες και οι δημόσιοι φορείς πρέπει να προσαρμόζονται στις νέες απειλές και να λαμβάνουν προληπτικά μέτρα.

**4.9 Ενίσχυση της πολιτοκεντρικής προσέγγισης - Μείωση του Ψηφιακού αναλφαβητισμού.**

Κάθε πολίτης θα έχει **το δικό του ΚΕΠ στο κινητό του**. Η ευρύτερη διαδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους δημοσίου με αυξημένη ευχρηστία και διαθεσιμότητα καθώς και πρόβλεψη για ενδυνάμωση των ψηφιακά ασθενέστερων τμημάτων, θα είναι σημαντικός παράγοντας μείωσης του Ψηφιακού Χάσματος. Με δεδομένο ότι οι έρευνες και τα στοιχεία της ΕΕ δείχνουν ότι στην Ελλάδα υπάρχει ακόμη υψηλό επίπεδο Ψηφιακού Αναλφαβητισμού, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη μέριμνα στα τμήματα του πληθυσμού που υστερούν, και ειδικά αυτών που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές, αγρότες, ανέργους, σπουδαστές, πρόσφυγες κ.α., στα

ΑΜΕΑ και γενικότερα στις ευπαθείς ομάδες.

Προβλεπόμενες Δράσεις:

Μείωση του **Ψηφιακού αναλφαβητισμού**.

1. Εκστρατεία ενημέρωσης
2. Εκπαίδευση - επιμόρφωση επαγγελματικών ομάδων
3. Εκπαίδευση - επιμόρφωση ευπαθών ομάδων

Οι δράσεις θα εναρμονιστούν με τις κατευθύνσεις του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για τις Ψηφιακές Δεξιότητες (National Action Plan 2017-2020/ Enhancing Digital Skills and Jobs in Greece), και τις δράσεις της «Εθνικής Συμμαχίας για τη Ψηφιακή Οικονομία» με στόχο την αξιοποίηση των κινητών συσκευών για την εξοικείωση με τις ΤΠΕ και την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων.

Εκστρατεία Ενημέρωσης και Ευαισθητοποίηση

Τα περισσότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυγχάνουν εξαιτίας της έλλειψης κουλτούρας χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών, τόσο εντός όσο και εκτός του Δημοσίου. Η προώθηση των υπηρεσιών mGovernment είναι μια συλλογική προσπάθεια όπου όλοι οι συμμετοχοί πρέπει να εφαρμόσουν.

Η ευαισθητοποίηση και υιοθέτηση για τις νέες υπηρεσίες παραδοσιακά έβρισκε εμπόδια, είτε λόγω τεχνικών δεξιοτήτων, ελλιπούς ενημέρωσης ή και αντίστασης σε οποιαδήποτε αλλαγή. Επομένως, ο σχεδιασμός μιας αποτελεσματικής εκστρατείας για την ευαισθητοποίηση και τη συμμετοχή των χρηστών είναι εξίσου σημαντικός με την ανάπτυξη των ίδιων των mobile υπηρεσιών. α συμβαλλει επίσης, η εμπλοκή των πολιτών στην σχεδίαση, δοκιμαστική χρήση και συνεχή αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Η σταδιακή εφαρμογή των mobile υπηρεσιών θα επιφέρει μεγαλύτερη αποδοχή. Οι αρχικές εφαρμογές μπορούν να διατηρηθούν ως πιλοτικά προγράμματα προκειμένου να δοκιμαστούν οι εφαρμογές και οι συσκευές και να εξοικειωθούν οι εργαζόμενοι/πολίτες με την τεχνολογία. Η εκπαίδευση και τα προγράμματα κατάρτισης θα συμβάλλουν καταλυτικά στην ενημέρωση και αφομοίωση των νέων υπηρεσιών σε όλο το εύρος των χρηστών, τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων. Σε αυτό μπορεί να συμβάλει και η εκτενής χρήση των μέσων μαζικής ενημέρωσης, ώστε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στόχευση σε ειδικές ομάδες

Ο προσδιορισμός των ειδικών αναγκών κάθε κοινωνικής ομάδας και ο σχεδιασμός υπηρεσιών που είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους είναι το κλειδί για την ικανοποίηση των πολιτών. Αξιοποιώντας τη διείσδυση των κινητών συσκευών θα δοθεί η δυνατότητα **σε όλους** πολίτες, αλλά και τους επισκέπτες να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του Δημοσίου, απ' όπου και αν βρίσκονται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθούν, χρησιμοποιώντας μόνο μία έξυπνη συσκευή. Οι υπηρεσίες αυτές θα είναι εύχρηστες, φιλικές στους χρήστες, με όλες τις σύγχρονες προβλέψεις για χρήση από ΑΜΕΑ και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

Ιδιαίτερη μέριμνα θα δοθεί στην ενσωμάτωση των κατευθύνσεων για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα όπως αυτές καθορίζονται στην Ευρωπαϊκή Οδηγία 2016/2102<sup>39</sup>

Η Οδηγία καθορίζει τις τέσσερις αρχές της προσβασιμότητας:

- **Αντιληπτικότητα**, που σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιαστούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν.
- **Χρηστικότητα**, που σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι εύχρηστα.

39

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=EL>

- **Κατανοησιμότητα**, που σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής με τον χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές· και
- **Στιβαρότητα**, που σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα βοηθημάτων των χρηστών, περιλαμβανομένων και υποστηρικτικών τεχνολογιών. (Πχ μετατροπής κειμένου σε φωνή)

Είναι απαραίτητο να μελετηθεί η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα των mGovernment υπηρεσιών. Οι εφαρμογές/υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται με γνώμονα την δωρεάν προσφορά τους ή με χαμηλό κόστος από οποιοδήποτε σημείο με οποιαδήποτε συσκευή. Κατά τον σχεδιασμό μιας υπηρεσίας, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι οι πολίτες ενδέχεται να διαφέρουν ως προς τη γεωγραφική τους θέση (η οποία μπορεί να αλλάζει), το εισόδημα και τις ειδικές τους ανάγκες π.χ ΑΜΕΑ. Έτσι, προκειμένου να προσεγγιστούν σχεδόν όλοι οι πολίτες, ενδέχεται να χρειαστεί να ληφθούν υπόψη ειδικές συνθήκες προσβασιμότητας και σχεδιαστικά χαρακτηριστικά (π.χ. κείμενο σε φωνητική ικανότητα).

Σε αυτό το σημείο θα συμβάλλουν ουσιαστικά, το κέντρο καινοτομίας, τα εκπαιδευτικά και πανεπιστημιακά ιδρύματα, καθώς αυτοί μπορούν να δημιουργήσουν και να καλλιεργήσουν μια νέα κουλτούρα υπηρεσιών μέσα από ερευνητικά προγράμματα και συνέργειες με κρατικούς φορείς και εταιρείες του εξωτερικού.

#### 4.10 Αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων χρηματοδότησης

- Για την ταχύτερη έναρξη της υλοποίησης υπηρεσιών θα διατεθεί προϋπολογισμός για ανοιχτή πρόσκληση υποβολής προτάσεων, οι οποίες θα αξιολογηθούν με βάση την εφικτότητα και προτεραιότητα και οι επιλεγμένες θα μπου σε διαδικασία υλοποίησης.
- Παράλληλα, θα εξεταστεί σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ, η δημιουργία επενδυτικού κεφαλαίου για καινοτόμες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιοποιώντας το αποθεματικό της το οποίο προέρχεται από τα τηλεπικοινωνιακά τέλη κα έχει ανταποδοτικό χαρακτήρα.

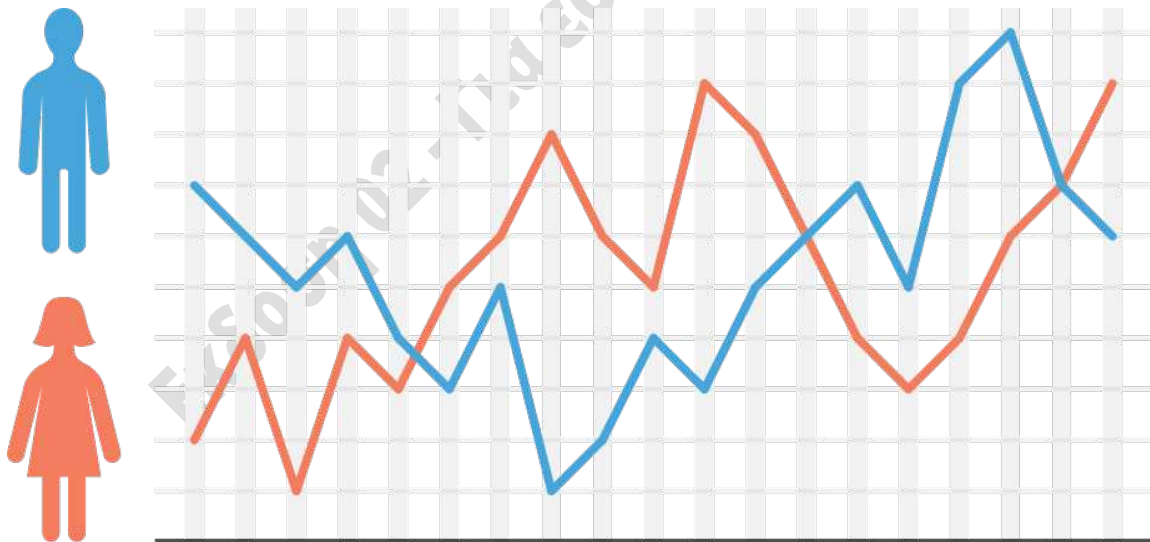
## 5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs

Για να διασφαλιστεί η επιτυχής εφαρμογή της στρατηγικής, οι υπηρεσίες θα υπόκεινται σε αξιολόγηση και αναθεώρηση, προκειμένου να αναλυθεί ο βαθμός αποδοχής και χρήσης τους.

Θα αξιοποιηθούν τέσσερις μέθοδοι από διαφορετικές πηγές με αναφορές εξαμήνου δείκτες τριμήνου και dashboard συνεχούς παρουσίας.

- **Από χρήστες υπηρεσιών μέσω δημοσκοπήσεων ή και πάνελ** αξιολογείται ο βαθμός ενημέρωσης για τις υπηρεσίες η εξοικείωση με τη χρήση τα εμπόδια και προβλήματα στη χρήση των υπηρεσιών ο βαθμός ικανοποίησης και οι Προτεινόμενες και προτιμώμενες υπηρεσίες.
- **Αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω έμπειρων χρηστών (Mysterious user):** εξετάζεται η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών η χρηστικότητα των εφαρμογών, ο τρόπος χειρισμού των προσωπικών δεδομένων, το επίπεδο ασφάλειας κυβερνοασφάλειας και η αμεσότητα εξυπηρέτησης.
- **Χρήστες μέσω social media:** εξετάζεται η ικανοποίηση των χρηστών οι παρατηρήσεις και τα σχόλιά τους καθώς και οι προτάσεις, αξιοποιώντας μεθόδους sentiment analysis.
- Από τα **αναλυτικά ημερολόγια των υπηρεσιών** για την αξιολόγηση μέσω των δεδομένων που παρέχονται από ηλεκτρονικά καταγραφικά συστήματα. Τα αναλυτικά στοιχεία των εφαρμογών και υπηρεσιών (Analytics) βοηθούν τη δημόσια διοίκηση στην καλύτερη κατανόηση των χρηστών, των ενεργειών και των προσδοκιών τους, και στην προσαρμογή της mGov Service και της επιχειρηματικής διαδικασίας που βρίσκεται πίσω από αυτήν, έτσι ώστε να βελτιώνεται συνεχώς.

Η μεθοδολογία θα ακολουθησει τα πρότυπα της ΕΕ όπως αυτά περιγράφονται στις σχετικές μελέτες<sup>40</sup>



40 EU eGovernment Benchmark Framework 2012-2017. Method Paper for the benchmarking exercises (comprehensive rules from 2012 to 2017), European Union, Nov 2017

Παράμετρος	Δείκτης	Συχνότητα Αναφοράς
Πολιτοκεντρικότητα	Διαθεσιμότητα	TBD
	Ευκολία Χρήσης	
	Προσαρμογή σε mobile	
Διαφάνεια	Διαφάνεια διαδικασίας	
	Διαφάνεια οργανισμού	
	Προσωπικά δεδομένα	
Διασυνοριακή κινητικότητα	Διαθεσιμότητα	
	Ευκολία Χρήσης	
	Διασυνοριακή χρήση eID	
	Διασυνοριακή χρήση eDocuments	
Χρήση κοινών υποδομών	Αυθεντικές πηγές	
	Χρήση eID	
	Χρήση eDocuments	
	Ηλεκτρονική θυρίδα πολίτη	



Αρχικά θα χρησιμοποιηθούν οι ακόλουθοι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΒΔΑ) που βασίζονται στη διεθνή εμπειρία<sup>41</sup> και αποτελούν κριτήρια για την επιτυχία των υπηρεσιών και τη συνολική εφαρμογή της στρατηγικής.

ΒΔΑ	Αξιολόγηση	Μέσα αξιολόγησης	Συχνότητα
Αριθμός mServices	Διαθέσιμες υπηρεσίες mGov	Analytics	Συνεχής
Διάδοση	Αριθμός πολιτών που τις χρησιμοποιούν	Analytics	Μηνιαία
Συναλλαγές	Ο αριθμός των συναλλαγών που επηρεάζονται μέσω των mGov Services, ως ποσοστό του συνόλου των συναλλαγών που ολοκληρώθηκαν μέσω διαφόρων διαύλων κατά τη διάρκεια μιας δεδομένης χρονικής περιόδου. (Αφορά όλες τις συναλλαγές - χρηματικές και μή)	Analytics	Μηνιαία
Χρηματικές συναλλαγές	Αριθμός και όγκος χρηματικών συναλλαγών	Analytics	Μηνιαία
Αυτοεξυπηρέτηση πολιτών	Οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω των mGov Services με εργαλεία δημόσιας χρήσης και αυτές άμεσα από πολίτες, σε διάκριση από αυτές που πραγματοποιήθηκαν με τη συνδρομή λειτουργού του δημοσίου.	Analytics	Μηνιαία
Εξυπηρέτηση 24x7 από οπουδήποτε	Αξιολόγηση του εάν η mGov Service πληροί τη βασική προϋπόθεση: αυτή της παροχής υπηρεσίας οποτεδήποτε, από οπουδήποτε.	Επιχειρησιακή αξιολόγηση	3μηνιαία
Ικανοποίηση πολιτών	Αξιολόγηση του δείκτη ικανοποίησης, εξοικονόμησης χρόνου, ευκολίας χρήσης, ποιότητας εξυπηρέτησης.	Απόκριση χρηστών	3μηνιαία
Εμπιστοσύνη	Αξιολόγηση της εμπιστοσύνης που δείχνουν οι πολίτες στην mGov Service.	Απόκριση χρηστών Analytics	3μηνιαία
Αντιληφθείσα χρησιμότητα	Αξιολόγηση του πόσο χρήσιμη θεωρούν οι χρήστες τη mGov Service.	Απόκριση χρηστών	3μηνιαία
Αντιληφθείσα ευχρηστία	Αξιολόγηση του πόσο εύχρηστη θεωρούν τη mGov Service οι χρήστες.	Απόκριση χρηστών	3μηνιαία
Αριθμός σημείων επαφής με mGov Service	Ο αριθμός των περιπτώσεων όπου πολίτες ή επιχειρήσεις ήρθαν σε επαφή με τη Δημόσια Διοίκηση, ενδεχομένως σε πολλαπλά τμήματα ή δημόσιες οντότητες.	Επιχειρησιακή ή διαδικασία επανασχεδιασμού	3μηνιαία
Χρήση αυθεντικών πηγών και επανάχρηση πληροφοριών διαθέσιμων στο δημόσιο τομέα	Ο αριθμός των προσυμπληρωμένων πληροφοριών που προέρχονται από μια επίσημα αναγνωρισμένη πηγή εντός της Δημόσιας Διοίκησης.	Τεκμηρίωση σχεδιασμού	3μηνιαία

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Έκδοση 02 - Για εσωτερική χρήση

## Παράρτημα Α - Διεθνή παραδείγματα<sup>42</sup>

Σε ολόκληρο τον πλανήτη οι κυβερνήσεις και οι διεθνείς οργανισμοί ανταποκρίνονται με θετικό και εντεινόμενο τρόπο στη γενική τάση αύξησης της χρήσης των κινητών συσκευών στην καθημερινή προσωπική και επαγγελματική ζωή. Επτά στους δέκα κατοίκους χρησιμοποιούν συστηματικά τα κινητά τηλέφωνα και ήδη οι κάθε είδους, συνδεδεμένες συσκευές έχουν ξεπεράσει τον ανθρώπινο πληθυσμό.

Καθημερινά σχεδόν, εμφανίζονται στις ειδήσεις νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με χρήση των κινητών συσκευών σε ολόκληρο τον πλανήτη. Κάρτες ηλεκτρονικού πορτοφολιού συνδεδεμένες με τα κινητά τηλέφωνα στην Ιταλία, στο Μπαχρέιν, στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα ή τις Φιλιππίνες. Η ψήφιση, η εγγραφή στους εκλογικούς καταλόγους και η παρακολούθηση των εκλογικών αποτελεσμάτων στο Μαρόκο, στην Κένυα και την Εσθονία. Η υποστήριξη των αγροτών μέσω ειδοποιήσεων για καιρικά φαινόμενα και τις τρέχουσες τιμές της αγοράς σε Μαλαισία, Ουγκάντα, Ινδία και Κίνα. Ο συντονισμός των τοπικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο για επείγουσα απόκριση σε καταστροφές, σε Τουρκία, ΗΠΑ και Γαλλία. Όχι μόνο οι αναπτυγμένες αλλά πολλές φορές οι αναπτυσσόμενες χώρες συναγωνίζονται με μεγαλύτερη ένταση για την καινοτομική εφαρμογή των τεχνολογιών προς όφελος των πολιτών. Για μια ακόμη φορά η καλή χρήση της τεχνολογίας επιτρέπει στις κοινωνίες να την αξιοποιήσω για να υπερβούν ανεπάρκειες και καθυστερήσεις του παρελθόντος. Οι τεχνολογίες του mobile Internet αποδεικνύονται καταλυτικός παράγοντας για ένα άλμα προς την πρόοδο και την ευημερία. Στον πρόσφατο διεθνή διαγωνισμό για τις καλύτερες εφαρμογές m-Government που διεξήχθη στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα το 2018<sup>43</sup>, διαγωνίστηκαν περισσότερες από 2.600 εφαρμογές από 50 χώρες!

Οι “πρωταθλητές” διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: αυτούς που μέσα από μία πολύχρονη συστηματική προσπάθεια από τις τελευταίες δεκαετίες του 20ου αιώνα, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο και η Κορέα και μια δεύτερη, αυτών που κατάφεραν να φτάσουν στην κορυφή πρακτικά μέσα σε μια διετία, όπως η Μάλτα και τα ΗΑΕ. Για την πρώτη κατηγορία, η μετάβαση στο mGovernment είναι μια φυσιολογική ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών και έχει σχεδιαστεί εδώ και μια εικοσαετία. Για τις δεύτερες όμως ήταν μια ευκαιρία να πραγματοποιήσουν ένα άλμα υπέρβασης πολλών καθυστερήσεων. Κοινό χαρακτηριστικό όλων είναι όμως η κινητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού με όραμα και σχέδιο και η αξιοποίηση της διεθνούς εμπειρίας και των βέλτιστων πρακτικών, χωρίς συμπλέγματα αντιγραφής και κατωτερότητας.

Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά ο επικεφαλής του προγράμματος mGovernment των ΗΑΕ: “Επισκεφθήκαμε την Δημοκρατία της Κορέας και αποκτήσαμε μια σαφή εικόνα των πρακτικών και μεθόδων που χρησιμοποιούν στο δικό τους πρόγραμμα mGovernment. Με την επιστροφή μας στα ΗΑΕ, πραγματοποιήσαμε σειρά επαφών με τους δυνητικούς συνεργάτες στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Όλοι ανταποκρίθηκαν στην πρόσκληση και δήλωσαν αποφασισμένοι να επιτύχουμε αυτόν τον εθνικό στόχο.” Το πρόγραμμα μετάβασης στο mGovernment των ΗΑΕ, ξεκίνησε τον Μάιο του 2013 και ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2015, αναδεικνύοντας τα στην πρώτη χώρα που πετυχε τον μετασχηματισμό μέσα σε μια διετία και για τον λόγο αυτό βραβεύτηκε στη σύνοδο κορυφής του ΟΗΕ για την Κοινωνία της Πληροφορίας (WSIS). Το παράδειγμα των ΗΑΕ ακολούθησε και η Μάλτα η οποία βρίσκεται πλέον στις πρώτες θέσεις της ΕΕ.

42 Μελέτη ΟΟΣΑ - ITU για mGovernment OECD/ITU (2011), *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing.

43 Best mGovernment Service Award 2018 <https://www.mgov-award.ae/en/>

## **ΜΑΛΤΑ - Η Ευρωπαϊκή έκπληξη**

Το 2016 η Μάλτα υιοθέτησε τη στρατηγική κινητής διακυβέρνησης η οποία υλοποιείται σε 3 φάσεις. Στην πρώτη φάση αναπτύχθηκαν μια πρώτη σειρά από εφαρμογές σε κινητά τηλέφωνα για το ευρύ κοινό. Στη δεύτερη, (Μάρτιος 2017) περισσότερες και πιο εξελιγμένες εφαρμογές και στην Τρίτη (Δεκέμβριος 2018) εφαρμογές που θα χρησιμοποιούνται και εντός της δημόσιας διοίκησης από τους λειτουργούς.

Τα τελευταία χρόνια, η Μάλτα σημειώνει σταθερή επιτυχία στις διεθνείς αξιολογήσεις για την παροχή υπηρεσιών eGovernment, καταλαμβάνοντας την 11η θέση μεταξύ των 28 κρατών μελών της ΕΕ στο Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DESI) για το 2018, όσον αφορά στον αριθμό και το επίπεδο εξέλιξης των Υπηρεσιών της αλλά και την πρώτη θέση σε επιμέρους δείκτες. Η Μάλτα κατέλαβε επίσης την 30ή θέση μεταξύ των κρατών-μελών των Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) στο Δείκτη Ανάπτυξης eGovernment (της Έρευνας eGovernment του 2016) για τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο. Επιπλέον, η Μάλτα κατέλαβε τη 25η θέση στον δείκτη eParticipation της ίδιας έρευνας για τη χρήση των online υπηρεσιών από το δημόσιο για τη διευκόλυνση της παροχής πληροφοριών, των online δημόσιων διαβουλεύσεων στο διαδίκτυο και της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Ωστόσο, η επιτυχία δεν μετριέται μονάχα με τη διεθνή αναγνώριση, αλλά και με το επίπεδο υιοθέτησης, το οποίο υποδηλώνει τη χρησιμότητα των υπηρεσιών και το επίπεδο εμπιστοσύνης και προθυμίας του κοινού να συμμετάσχουν. Οι στατιστικές του Εθνικού Γραφείου Στατιστικής (NSO) δείχνουν ότι το 55% του πληθυσμού της Μάλτας εξακολουθεί να προτιμά την αλληλεπίδραση με το δημόσιο μέσω των παραδοσιακών διαύλων. Ο δείκτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δείχνει επίσης ότι η υιοθέτηση των υπηρεσιών eGovernment ήταν συγκριτικά χαμηλή - μόνο το 28% των χρηστών του Διαδικτύου ηλικίας 16 έως 74 επέστρεψε τα ηλεκτρονικά έντυπα συμπληρωμένα. Σύμφωνα με μια μελέτη για τις δημόσιες υπηρεσίες που διεξήχθη από τη MITA (Υπηρεσία ICT της Μάλτας), ένας λόγος γι' αυτό είναι ότι οι χρήστες ηλικίας άνω των 45 ετών τείνουν να προτιμούν τους παραδοσιακούς διαύλους, αφήνοντας τους πολίτες ηλικίας κάτω των 45 ετών να αξιοποιούν τις υπηρεσίες eGovernment. <https://mita.gov.mt/en/News/Pages/2016/Launch-of-the-Mobile-Government-Strategy.aspx>

## **ΕΣΘΟΝΙΑ - Ένα ξεχωριστό Παράδειγμα**

Εσθονία - mobileID

*Γενική Επισκόπηση* - Στην Εσθονία, κάθε πρόσωπο μπορεί να υπογράψει ψηφιακά μέσω της Mobile-ID ή της Smart-ID. Για να χρησιμοποιήσουν την mobileID, οι χρήστες πρέπει να αποκτήσουν μια ειδική κάρτα SIM (διαθέσιμη μέσω εταιρειών κινητής τηλεφωνίας) και, για επιπλέον ασφάλεια, να ενεργοποιήσουν την υπηρεσία σε ιστοσελίδα με ένα Εσθονικό δελτίο ταυτότητας. Ύστερα από αυτό, η mobileID είναι έτοιμη προς χρήση σε οποιαδήποτε συμβατή ιστοσελίδα για εξακρίβωση γνησιότητας και ψηφιακή υπογραφή. Τα πιστοποιητικά της mobileID ισχύουν για πέντε έτη, με το πέρας των οποίων η κάρτα SIM πρέπει να αντικατασταθεί. Η υπηρεσία εφαρμόζεται σύμφωνα με την Public Key Infrastructure (PKI) και παρουσιάστηκε από την εταιρεία κινητής EMT σε συνεργασία με την CA AS Sertifitseerimiskeskus. Η πρωτοβουλία βρίσκεται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομικών Υποθέσεων και Επικοινωνίας.

*Πιέσεις και κινητήριες δυνάμεις* - Τα κινητά απολαμβάνουν ευρύτατης διάδοσης στην αγορά της Εσθονίας, με ποσοστό που υπερβαίνει το 100%. Οι υπηρεσίες κινητής ευρυζωνικής πρόσβασης, όπως και το m-περιεχόμενο και οι εφαρμογές, είναι άμεσα διαθέσιμες, στηρίζοντας τη μελλοντική αύξηση των κερδών. Η εφαρμογή της Mobile-ID διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες και τον απορρέοντα Εσθονικό νόμο περί Ψηφιακής Υπογραφής. Το κύριο μέλημα είναι το ότι η διαδικασία εγγραφής του χρήστη είναι αρκετά ασφαλής ώστε να δύναται να χρησιμοποιηθεί από παρόχους και την κυβέρνηση.

**Αντίκτυπος (αλλαγή)** – Ο κύριος αντίκτυπος αφορά στους χρήστες, οι οποίοι ωφελούνται από μια πιο εύκολη διαδικασία εξακρίβωσης στοιχείων και login, η οποία είναι συμβατή με τις ιστοσελίδες. Η υπηρεσία έχει δείξει τη μεγάλη της αξία στην ενίσχυση της ασφάλειας των e- και m-υπηρεσιών. Οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν μαζί τους τόσο την ταυτότητα όσο και το κινητό τους, επομένως οι συσκευές αυτές μειώνουν δραστικά τους κινδύνους που προκύπτουν από τη χρήση e-υπηρεσιών. Δεν υπάρχουν ουρές, δωροδοκίες, φόρμες εις τριπλούν, και καμία ανάγκη να εξηγήσουν το πρόβλημά τους σε πάνω από έναν υπάλληλο. Το όφελος για τους παρόχους είναι ότι η διαδικασία εξακρίβωσης είναι εξαιρετικά ασφαλής και χαμηλού κόστους.

**Αντίκτυπος (καινοτομία)** – Η Ακαδημία e-Διακυβέρνησης (e-Governance Academy, eGA) ιδρύθηκε με σκοπό τη δημιουργία και τη μετάδοση γνώσεων σχετικά με την e-διακυβέρνηση, την e-δημοκρατία και την ανάπτυξη μιας κοινωνίας πολιτών. Η eGA εκπληρώνει το σκοπό της μέσω ερευνών, εκπαίδευσης, συμβουλευτικής και δικτύωσης. Η Εσθονία εξάγει την τεχνολογία ψηφιακής δημοκρατίας της μέσω της Ακαδημίας e-Διακυβέρνησης, η οποία έχει εκπαιδεύσει άτομα από 36 διαφορετικές χώρες.

**Ανταπόκριση** – Επειδή η Mobile-ID βασίζεται στις ίδιες τεχνολογίες με το εσθονικό δελτίο ταυτότητας, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στην m-ψηφοφορία. Η e-ψηφοφορία πρωτοχρησιμοποιήθηκε στην Εσθονία σε εκλογές τοπικής αυτοδιοίκησης το 2005 και η χρήση της επαναλήφθηκε στις βουλευτικές εκλογές του 2007. Η Εσθονία υπήρξε πραγματικά καινοτόμος, δείχνοντας ότι η e-ψηφοφορία είναι εφικτή και ασφαλέστατη, όταν οι πολίτες έχουν εξακριβώσει τα στοιχεία τους με προσωπικούς κλειδαριθμούς και όταν οι ψήφοι επαληθεύονται με ψηφιακές υπογραφές. Η λύση της m-ψηφοφορίας ενδέχεται να οδηγήσει σε αύξηση της συμμετοχής ψηφοφόρων, διασφαλίζοντας έτσι την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της θέλησης της πλειοψηφίας.

<https://e-estonia.com/solutions/e-identity/mobile-id/>

### **ΚΟΡΕΑ - Παγκόσμιος Πρωταθλητής**

Η Κορέα καταλαμβάνει την πρώτη θέση στην Έρευνα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΟΗΕ στις τελευταίες τρεις διαδοχικές αξιολογήσεις. Η κορεατική κυβέρνηση αναπτύσσει εδώ και δεκαετίες τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησής της, τη δημιουργία δικτύου πληροφορικής για τη δημόσια διοίκηση (από το 1987), και την έναρξη καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικού δημοσίου όπως το σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών (Narajangteo / National Marketplace), την 24ωρη δημόσια πύλη υπηρεσιών (αποκαλούμενη "Minwon 24"). Ως αποτέλεσμα, οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, υλοποιώντας τον στόχο "Η Κυβέρνηση στην υπηρεσία σας Οπουδήποτε Οποτεδήποτε".

Ενδεικτικές υπηρεσίες:

**Πύλη δημόσιας υπηρεσίας "Minwon 24":** Αυτή η πύλη δίνει τη δυνατότητα στους Κορεάτες να απολαμβάνουν δημόσιες υπηρεσίες με την ευκολία τους 24/7 (νικητής του βραβείου δημοσίων υπηρεσιών του ΟΗΕ για το 2011).

**Smart Office:** Το σύστημα επιχειρησιακών διαδικασιών που βασίζεται σε Cloud έχει καταστήσει δυνατή την έξυπνη λειτουργία των γραμματειακών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης, βοηθώντας τους δημόσιους υπαλλήλους να επικοινωνούν και να συνεργάζονται μεταξύ τους και μεταξύ των υπηρεσιών, χωρίς να περιορίζονται από το χρόνο και το χώρο.

**Πύλη κοινής χρήσης πληροφοριών:** Αυτή η πύλη περιέχει πληροφορίες που απαιτούνται για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε άτομα. Κατόπιν αιτήματος για δημόσιες υπηρεσίες, οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να ελέγξουν οι ίδιοι τις απαραίτητες πληροφορίες χωρίς να ζητήσουν από τους πολίτες να τις υποβάλουν.

**Εθνική Υπηρεσία Πληροφορικής και Πληροφοριών (NCIS):** Το NCIS δημιουργήθηκε για να ενσωματώνει και να διαχειρίζεται κυβερνητικά δεδομένα και πληροφορίες που κάποτε διαχειριζόταν χωριστά από μεμονωμένα κρατικά τμήματα.

Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης μετανάστευσης, σύστημα διαχείρισης



ηλεκτρονικών φόρων, σύστημα διαχείρισης επιχειρηματικών διαδικασιών για την κυβέρνηση, σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, σύστημα πληροφοριών ταχυδρομικής - εφοδιαστικής αλυσίδας, σύστημα πληροφοριών εθνικής διαχείρισης καταστροφών κ.λπ.

### **Η Δημοκρατία της Κορέας - κινητή Υπηρεσία Δημοσίων Συμβάσεων - Προμηθειών**

*Γενική Επισκόπηση* - Το κινητό σύστημα δημοσίων συμβάσεων αυξάνει την αποτελεσματικότητα των δημοσίων προμηθειών διαχειριζόμενο όλες τις διαδικασίες μέσω μιας (διαδικτυακής) στάσης. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει «έξυπνη ηλεκτρονική υπηρεσία προμηθειών» μέσω κινητών τηλεφώνων, επιτρέποντας στους χρήστες να αναζητούν πληροφορίες και να παίρνουν μέρος σε διαγωνισμούς από το 2005 (PDA), το 2008 (συσκευές 3G) και το 2010 (smartphones). Η κινητή υπηρεσία συμβάσεων και προμηθειών διαθέτει αναβαθμισμένες λειτουργίες ασφαλείας, μέσω της υποστήριξης διπλών διαδικασιών εξακρίβωσης, που αποτελούνται από απόδειξη γνησιότητας μέσω PIN και εξακρίβωση γνησιότητας δακτυλικού αποτυπώματος για συμμετοχή σε διαγωνισμό μέσω κινητού τηλεφώνου. Η ασύρματη αυτή υπηρεσία είναι βασισμένη στην αντίστοιχη κορεατική e-υπηρεσία διαχείρισης δημοσίων προμηθειών, στην οποία απονεμήθηκαν αφ' ενός μεν το βραβείο δημόσιων υπηρεσιών του ΟΗΕ στο 2003 και αφ' ετέρου το βραβείο AFACT e-Asia το 2007.

*Πίεσεις και κινητήριες δυνάμεις* - Όλες οι εγγεγραμμένες εταιρείες μπορούν να συμμετέχουν σε διαγωνισμούς όλων των δημοσίων οργανισμών, μεταξύ αυτών και οι εθνικοί οργανισμοί, η τοπική αυτοδιοίκηση και οι δημόσιες επιχειρήσεις, κάνοντας απλώς μια εγγραφή στο σύστημα. Το σύστημα βελτιώνει την αποδοτικότητα και τη διαφάνεια, και βοηθά τις εταιρείες, οι οποίες χρειάζονται πληροφορίες για τους διαγωνισμούς και τάχιστα λήψη αποφάσεων.

*Αντίκτυπος* - Ο όγκος των ενσύρματων και ασύρματων προμηθειών μέσω της G2B φθάνει περίπου τις 555.000 συμβάσεις, τα 75 δισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ ετησίως, ενώ το ποσοστό των ηλεκτρονικών συμβάσεων ανέρχεται σε 97%. Πολλά στάδια της προμήθειας διεκπεραιώνονται από την υπηρεσία, από προκηρύξεις, πληροφορίες υποβολής προσφορών, άνοιγμα προσφορών και συμμετοχή έως το αποτέλεσμα των διαγωνισμών, ενώ η πρόοδος της προμήθειας μπορεί να παρακολουθείται σε πραγματικό χρόνο με τη χρήση κινητών τηλεφώνων.

*Πηγή: Κυβέρνηση της Δημοκρατίας της Κορέας.*

<http://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/EGovernment/screen.do>

### **Σιγκαπούρη - Από το M-Government στο Smart Nation**

Η Σιγκαπούρη διαθέτει ψηφιακά δίκτυα υψηλής ποιότητας, μεγάλων ταχυτήτων.

Η διείσδυση των smartphones ανέρχεται σε 150% του πληθυσμού που σημαίνει ότι ένα μεγάλο ποσοστό διαθέτει περισσότερες από μία συσκευές.

Το επίπεδο εκπαίδευσης είναι πολύ υψηλό, με τα πανεπιστήμια να κατατάσσονται στα κορυφαία του κόσμου και διαθέτει υψηλό επίπεδο ψηφιακού αλφαριθμητισμού.

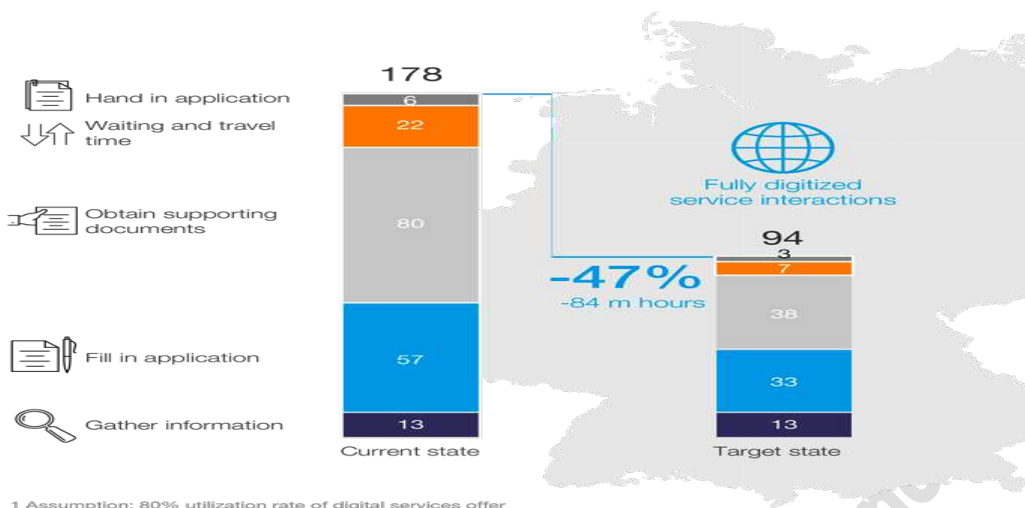
Η επιτυχία στην αξιοποίηση των τεχνολογιών για τη βελτίωση της επικοινωνίας και πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες του δημοσίου, από τις αρχές της δεκαετίας του 2000, (εδώ και μια δεκαετία έχει διαθέσιμες περισσότερες από 300 υπηρεσίες μέσω του προγράμματος m-government) οδήγησε από το αρχικό πρόγραμμα mGov του 2005 στη σημερινή φιλοδοξία της Σιγκαπούρης να γίνει ένα Έξυπνο Έθνος (Smart Nation).

Ο στόχος αυτός εστιάζει αρχικά σε πέντε τομείς: ευφυής αξιοποίηση των τεχνολογιών mobile, έξυπνη οικοδόμηση και περιβάλλον, έξυπνη βιομηχανία, έξυπνη υγεία και έξυπνη διακυβέρνηση. Με την παρέμβαση και υποστήριξη της πολιτείας αναπτύσσεται ένα ευρύτερο οικοσύστημα καινοτομίας.

Σε αυτή την κατεύθυνση η Σιγκαπούρη αξιοποιεί τις αναλύσεις δεδομένων, Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), το Ίντερνετ των πραγμάτων (IoT), τη ρομποτική και αυτοματοποίηση για να καταστήσουν την πόλη ένα ζωντανό, ασφαλή και παραγωγικό χώρο όπου οι πολίτες να ζούν να εργάζονται και να διασκεδάζουν.

(<https://www.smartnation.sg/>)

**Time German citizens spent applying for top 35 administrative services<sup>1</sup>, million hours per year**



Σχήμα 35: Εκτίμηση εξοικονόμησης χρόνου για τους πολίτες της Γερμανίας<sup>44</sup>

44 Government 4.0 - the public sector in the digital age- Mc Kinsey 2018



## Καλό Παράδειγμα!

### Malta - Maltapps

Το πρώτο κύμα κυβερνητικών υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας ξεκίνησε το Μάρτιο του 2017 με το πρώτο σύνολο εφαρμογών για κινητά που παρέχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα δημόσιων υπηρεσιών, όπως η φορολογία, η εκπαίδευση και ο πολιτισμός. Οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες από την εφαρμογή Maltapps, η οποία παρέχει εύκολη πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται από την κυβέρνηση της Μάλτας. Επιτρέπει στον χρήστη να συγκεντρώσει όλες τις δημοσιευμένες υπηρεσίες mServices, και παρέχει τη δυνατότητα εγκατάστασης και εκκίνησης των αντίστοιχων εφαρμογών απευθείας από την εφαρμογή Maltapps. Για να διευκολυνθεί η αναγνώριση των υπηρεσιών, κάθε υπηρεσία ταξινομείται σε 12 τομείς, που αντιπροσωπεύουν τις διάφορες κυβερνητικές οντότητες και υπηρεσίες. Ένα παράδειγμα των mServices από το Maltapps είναι το MyTax Toolkit, το οποίο βοηθά τους φορολογούμενους να ελέγχουν τις φορολογικές και κοινωνικές εισφορές που αφαιρούνται από το μισθό τους. Ένα άλλο παράδειγμα είναι η εφαρμογή Frontier, η οποία είναι μια πλατφόρμα μάθησης που μπορεί να ενημερώνει τους μαθητές για νέες εργασίες, εξετάσεις και ειδήσεις από τον καθηγητή τους. Το δεύτερο κύμα εφαρμογών για κινητά, ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018 και θα προσφέρει στους πολίτες πρόσθετες λειτουργίες όπως οι συναλλαγές μέσω κινητής συσκευής. Επιπλέον, η Μάλτα προτίθεται να εισαγάγει εφαρμογές για τη διευκόλυνση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας μέσω του κινητού διαύλου με εφαρμογές που δίνουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να παρέχουν πληροφορίες και να συμμετέχουν σε ορισμένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα;

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Το Maltapps επιτρέπει στους πολίτες να εντοπίζουν με ευκολία τις επίσημες κυβερνητικές mServices χωρίς να χρειάζεται να τις αναζητήσουν στα αντίστοιχα app stores
- Κάθε εντεταγμένη mService ταξινομείται στον αντίστοιχο τομέα, διευκολύνοντας την πρόσβαση και τον εντοπισμό. Η ταξινόμηση των υπηρεσιών mServices στο πλαίσιο του συναφούς τομέα συμπληρώνει επίσης την ταξινόμηση στον υπερ-τομέα servizz.gov

Ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας;

- App downloads/ χρήση
- Κριτικές όσον αφορά στη χρήση

Πηγή: Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στο Maltapps από τα ακόλουθα URLs:

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mt.gov.maltapps>

iOS: <https://itunes.apple.com/us/app/maltapps/id1164384262>

Windows: <https://www.microsoft.com/en-mt/store/p/maltapps/9nblggh42c1x>

**Καλό Παράδειγμα!**

## **Αυστρία - Υπογραφή μέσω κινητού**

**Η ηλεκτρονική σας ταυτότητα και η διαδικτυακή σας υπογραφή**

Τι είναι;

Η υπογραφή μέσω κινητού τηλεφώνου καθιστά δυνατή τη χρήση πιστοποιημένων ηλεκτρονικών υπογραφών με ένα κινητό τηλέφωνο. Σε αντίθεση με την φυσική κάρτα πολίτη, η εγκατάσταση του λογισμικού και του πρόσθετου υλικού (ανάγνωση καρτών) δεν είναι πλέον απαραίτητη. Με την υπογραφή μέσω κινητού τηλεφώνου, οι χρήστες αποκτούν έτσι μια ψηφιακή ταυτότητα, καθώς και η ηλεκτρονική λειτουργία υπογραφής είναι στη διάθεσή τους. Στο μέλλον, οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιούν την υπάρχουσα eID όχι μόνο σε ολόκληρη την ΕΕ, αλλά θα μπορούν να έχουν ένα ηλεκτρονικό έγγραφο ταυτότητας με ορισμένα χαρακτηριστικά (π.χ. άδεια οδήγησης, πάσο, δελτίο ταυτότητας, κ.λπ.). Μια αποκλειστικά διοικητική διαδικασία εγγραφής θα παράσχει ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια.

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα;

- Γρήγορη υπηρεσία για τους πολίτες, και οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες εκτός των ωρών γραφείου
- Η υπογραφή μέσω κινητής τηλεφωνίας συνδυάζει την ψηφιακή ταυτότητα καθώς και την ειδική λειτουργία ηλεκτρονικής υπογραφής
- Υψηλό επίπεδο φιλικότητας προς τον χρήστη
- Θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί παντού, όχι μόνο για τις διαδικασίες με τη δημόσια διοίκηση, αλλά και σε επιχειρηματικά ή ιδιωτικά θέματα (π.χ. υπογραφή συμβάσεων)

Ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας;

- Υψηλό επίπεδο ασφαλείας
- Νομικό ισοδύναμο μιας χειρόγραφης υπογραφής
- Προσιτή διαδικασία για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Το portal: Handy-signatur.at

**Καλό Παράδειγμα!**

## **Italy - PagoPA**

**Η πλατφόρμα πληρωμών που χρησιμοποιούν οι πολίτες για να κάνουν πληρωμές στις δημόσιες διοικήσεις**

Τι είναι;

Το PagoPA είναι ένας μοναδικός κόμβος και εφαρμογή σε κινητά για πληρωμές στις δημόσιες διοικήσεις, μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να πληρώνουν φόρους, πανεπιστημιακά δίδακτρα, σχολικά γεύματα, πρόστιμα, κλπ.

Το PagoPA επιτρέπει στον πολίτη να επιλέξει την οντότητα και τον τρόπο πληρωμής, είτε είναι online ή offline. Αποτελεί μια επιχειρησιακή λύση για τη δημόσια διοίκηση για τη διαχείριση των πληρωμών κεντρικά, παρέχοντας αυτοματοποιημένες υπηρεσίες υποβολής εκθέσεων και συμφιλίωσης σε έναν (ή περισσότερους) κρατικούς λογαριασμούς, χωρίς σφάλματα και με τεράστια εξοικονόμηση όσον αφορά στο κόστος της επεξεργασίας.

Με 3,3 εκατομμύρια συναλλαγές πληρωμών μέσω του κόμβου, και με στόχο για την επίτευξη 10 εκατομμυρίων συναλλαγών μέχρι το τέλος του 2017, το PagoPA έχει υιοθετηθεί από περισσότερες από 11.500 δημόσιες διοικήσεις και περισσότερους από 400 παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένου του PayPal.

Επιπλέον, τα ήδη κοινόχρηστα έγγραφα, source code, APIs, SDKs, καθώς και το δοκιμαστικό περιβάλλον προγραμματιστών Italia-η ανοικτή κοινοτική πλατφόρμα για τις ιταλικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες-θα επιτρέψουν τη δημιουργία καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών από τρίτα μέρη, εύκολα ενσωματωμένο στο PagoPA.

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα;

- παρέχει στους πολίτες μια ενιαία, εύκολη και φορητή φιλική εμπειρία πληρωμής σε όλες τις διαφορετικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
- εξασφαλίζει την υψηλή ποιότητα της εμπειρίας του χρήστη, ειδικά μέσω κινητών πλατφορμών, για να εγγυηθεί τη μέγιστη διάχυση μεταξύ των πολιτών
- παρέχει στη δημόσια διοίκηση μια λειτουργική λύση για τη διαχείριση των πληρωμών · κεντρικά, με τις αυτοματοποιημένες υπηρεσίες υποβολής εκθέσεων και συμφιλίωσης σε έναν (ή περισσότερους) κρατικούς λογαριασμούς, χωρίς λάθη και με την τεράστια εξοικονόμηση όσον αφορά στο κόστος της επεξεργασίας
- Ανοικτό σε όλα τα μέσα πληρωμής που χρησιμοποιεί ο πολίτης (Τράπεζες, Ιδρύματα Πληρωμών, PayPal κα)

<https://medium.com/team-per-la-trasformazione-digitale/pagopa-payments-italian-public-administration-centralized-platform-digital-service-bfb65a1ed25d>

## **Αυστραλία - Ταμείο επενδύσεων στην Καινοτομία**

Το Ταμείο Επενδύσεων στην Καινοτομία της Δημόσιας Διοίκησης, της κυβέρνησης της Βικτώρια στην Αυστραλία είναι ένα πρόγραμμα χρηματοδότησης καινοτόμων δράσεων στη δημόσια διοίκηση το οποίο διαθέτει ποσά από \$50,000 έως \$400,000 (Δολ Αυστραλίας) με στόχο ην εφαρμογή καινοτομικών λύσεων προς όφελος των πολιτών.

Το Ταμείο έχει ανοικτή συνεχή πρόσκληση για όποιον φορέα ιδιωτικο ή δημόσιο, επιχειρεί εντός ή σε συνεργασία με την δημόσια διοίκηση

<https://www.vic.gov.au/publicsectorinnovation/public-sector-innovation-fund.html>

## **Προτεραιότητα για την ΕΕ**

Η ΕΕ έχει θέσει σε υψηλή προτεραιότητα την αξιοποίηση των κινητων τεχνολογιών για την επίτευξη της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς και των στόχων του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2010. Ειδικότερα επιδιώκει την επιταχυνση της διασυνοριακής και διατομεακής χρήσης της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), συμπεριλαμβανομένης της ταυτοποίησης κινητών συσκευών, και των υπηρεσιών εμπιστοσύνης (ειδικότερα της ηλεκτρονικής υπογραφής), και την υιοθέτηση της φιλικότητας των εφαρμογών και υπηρεσιών στις κινητές συσκευές ως υψηλή προτεραιότητα και βασικό κριτήριο αξιολόγησης των υπηρεσιών.

## Παράρτημα Β - Υποψήφιος m-Services για άμεση διάθεση

Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω κάποιες από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται από διάφορους φορείς του Δημοσίου και οι οποίες είναι υποψήφιος για άμεσο μετασχηματισμό σε m-Services

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται	δικαιούχοι	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
1	Ανανέωση δελτίου ανεργίας	G2C	ΟΑΕΔ
2	Υποβολή βιογραφικού σημειώματος	G2C	ΟΑΕΔ
3	Αναζήτηση θέση εργασίας	G2C / G2B	ΟΑΕΔ
4	Αίτηση επιδόματος	G2C	ΟΑΕΔ
5	Συμμετοχή σε ομάδες συμβουλευτικής	G2C	ΟΑΕΔ
6	Αίτηση σε πρόγραμμα κοινωφελούς εργασίας-ΝΘΕ-ΝΕΕ- Κατάρτιση	G2C	ΟΑΕΔ
7	Αίτηση κοινωνικών παροχών Κοινωνικός Τουρισμός Κατασκηνώσεις	G2C / G2B	ΟΑΕΔ
8	Λήψη βεβαίωσης	G2B	ΟΑΕΔ
9	Ενστάσεις	G2B	ΟΑΕΔ
10	Αγγελίες θέσης εργασίας-Μαθητείας	G2C / G2B	ΟΑΕΔ
11	Υποβολή στοιχείων ΣΕΠΕ-ΟΑΕΔ	G2C / G2B	ΟΑΕΔ
12	Πρόγραμμα ΛΑΕΚ	G2C	ΟΑΕΔ
13	Παροχές Μητρότητας	G2C	ΟΑΕΔ
14	Αίτηση Ωρομισθίου σε ΕΠΑΣ/ΣΕΚ/ΙΕΚ	G2C	ΟΑΕΔ
15	Αίτηση εισαγωγής σε ΕΠΑΣ/ΣΕΚ/ΙΕΚ	G2C	ΟΑΕΔ
16	Φορολογικές Βεβαιώσεις	G2C	ΕΦΚΑ
17	Βεβαιώσεις ασφαλιστικών εισφορών μέσω εργοσήμου π.χ. ΟΓΑ	G2C	ΕΦΚΑ
18	Αναλυτικό Ιστορικό Κοινωνικής Ασφάλισης	G2C	ΕΦΚΑ
19	Υποχρεώσεις κοινωνικής	G2C	ΕΦΚΑ

	ασφάλισης Εκκαθάριση/Εισφορές/Οφειλές/Καταβολές		
20	Δικαιώματα Κοινωνικής Ασφάλισης	G2C	ΕΦΚΑ
21	Στοιχεία Κοινωνικής Ασφάλισης	G2C	ΕΦΚΑ
22	Βεβαίωση καταβολής ασφαλιστικής εισφοράς, για φορολογική χρήση	G2C	ΕΛΓΑ
23	Ασφαλιστική ενημερότητα	G2C	ΕΛΓΑ
24	Ενιαία δήλωση καλλιέργειας / εκτροφής ΕΛ.Γ.Α.	G2C	ΕΛΓΑ
25	Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ και κρατικών οικονομικών ενισχύσεων για φορολογική χρήση	G2C	ΕΛΓΑ
26	Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων Φυτικής Παραγωγής ΕΛ.Γ.Α.	G2C	ΕΛΓΑ
27	Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων Ζωικού Κεφαλαίου ΕΛ.Γ.Α.	G2C	ΕΛΓΑ
28	Ανάλυση καταβολής εισφορών υπέρ ΕΛ.Γ.Α	G2C	ΕΛΓΑ
29	Βεβαίωση αποδοχών ανταποκριτή/οριοδεικτη ΕΛ.Γ.Α., για φορολογική χρήση	G2C	ΕΛΓΑ
30	Αναλυτική Καταγραφή Δικαιούχων Παραγωγών για τα Ειδικά Μέτρα Στήριξης στα Μικρά Νησιά Αιγαίου	G2G / G2E	ΟΠΕΚΕΠΕ
31	Έλεγχος Αδειών Χρήσης Ύδατος	G2G / G2E	ΟΠΕΚΕΠΕ
32	Εντοπισμός Αγροτεμαχίων	G2G / G2E	ΟΠΕΚΕΠΕ
33	Άμεσες Ενισχύσεις	G2G / G2E	ΟΠΕΚΕΠΕ
34	Αίτημα ενίσχυσης μέτρου 123Α	G2G / G2E	ΟΠΕΚΕΠΕ
35	Βεβαίωση Εφορίας Ποσών επιδότησης	G2C	ΟΠΕΚΕΠΕ

36	Δημοσιοποίηση ποσών επιδότησης	G2C	ΟΠΕΚΕΠΕ
37	Επιστροφή ΕΦΚ Πετρελαίου	G2C	ΟΠΕΚΕΠΕ
38	Στατιστικά στοιχεία	G2C	ΟΠΕΚΕΠΕ
39	Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Χορήγησης Πιστοποιητικών & Αντιγράφων	G2B	ΓΕΜΗ
40	Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Καταχώρισης στο ΓΕΜΗ	G2B	ΓΕΜΗ
41	Συνταγογράφηση	G2B	ΕΟΠΠΥ
42	Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης	G2C	Εισαγγελίες Πρωτοδικείων
43	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου ( )	G2C	Ειδικό Ληξιαρχείο
44	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	G2C	Ειδικό Ληξιαρχείο
45	Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	G2C	Ειδικό Ληξιαρχείο
46	Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης	G2C	Εθνικό Δημοτολόγιο
47	Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας	G2C	Εθνικό Δημοτολόγιο
48	Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης	G2C	Εθνικό Δημοτολόγιο
49	Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	G2C	Εθνικό Δημοτολόγιο
50	Υποβολή αίτησης Α21 για το Επίδομα Παιδιού	G2C	ΗΔΙΚΑ
51	Υποβολή αίτησης για κοινωνικό τιμολόγιο	G2C	ΗΔΙΚΑ
52	Υποβολή αίτησης για κοινωνικό μέρισμα	G2C	ΗΔΙΚΑ
53	Χορήγηση ΑΜΚΑ	G2C	ΗΔΙΚΑ
54	Σύστημα ελέγχου και πληρωμών συντάξεων	G2C	ΗΔΙΚΑ
55	Φορολογικές Βεβαιώσεις	G2C	ΗΔΙΚΑ



	Συνταξιούχων		
56	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης	G2C	ΗΔΙΚΑ
57	Ηλεκτρονικό ραντεβού	G2C	ΗΔΙΚΑ
58	Έκδοση e-παραβόλου	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
59	Στοιχεία εισοδήματος	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
60	Κοινωνικό μέρισμα	G2C	ΓΓΠΣ
61	Φορολογική ενημερότητα	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
62	Αντικειμενικός προσδιορισμός Ακινήτων	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
63	Υπηρεσίας Δημόσιας Περιουσίας	G2G	ΓΓΠΣ
64	Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων ακινήτου	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
65	Συντάξεις Δημοσίου	G2C/G2G	ΓΓΠΣ
66	Αίτηση ρύθμισης οφειλών	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
67	Επιδόματα	G2C	ΓΓΠΣ
68	Υποβολή ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	G2C	ΓΓΠΣ
69	Οχήματα	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
70	Τελωνειακές Υπηρεσίες	G2B/G2C	ΓΓΠΣ
71	Υπηρεσίες Χημείου	G2C/G2B	ΓΓΠΣ
72	Μισθοδοσία Υπ. Οικονομ.	G2G/G2E	ΓΓΠΣ
73	Εκλογική Αποζημίωση	G2E	ΓΓΠΣ
74	Σύστημα Εισροών Εκροών	G2B	ΓΓΠΣ

Αξιολόγηση Βασικών Υπηρεσιών eGov EL GR Benchmarking 2017.xls

	Κατηγορία	Υπηρεσία	Διεύθυνση	Δείκτες *					
				C1	C2	C3	C4	C5	C6
1	Επιχειρ.	10.1 Register your company as an employer	<a href="http://www.ika.gr/gr/infopages/register/home.cfm">http://www.ika.gr/gr/infopages/register/home.cfm</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
2	Επιχειρ.	10.2 Register employee before first work day	<a href="http://www.oaed.gr/elektronike-ypobole-entypon-sepe-oaed">http://www.oaed.gr/elektronike-ypobole-entypon-sepe-oaed</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
3	Επιχειρ.	10.2 Register employee before first work day	<a href="http://www.oaed.gr/anangelia-proslepses-prosopikou">http://www.oaed.gr/anangelia-proslepses-prosopikou</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
4	Επιχειρ.	10.3 Tax related obligations	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/epixeiriseis.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/epixeiriseis.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
5	Επιχειρ.	10.3 Tax related obligations	<a href="http://www.gsis.gr/static/gsis/info/gsis_site/Help/FAQsPages/F">http://www.gsis.gr/static/gsis/info/gsis_site/Help/FAQsPages/F</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
6	Επιχειρ.	10.4 Obligations related to social security	<a href="http://www.ika.gr/gr/infopages/ergo/20150529_odhgos_ergodoth">http://www.ika.gr/gr/infopages/ergo/20150529_odhgos_ergodoth</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
7	Επιχειρ.	10.4 Obligations related to social security	<a href="https://www.ika.gr/gr/secure/home.cfm">https://www.ika.gr/gr/secure/home.cfm</a>	OXI	OXI	NAI	OXI	OXI	OXI
8	Επιχειρ.	11.2 Submit an application for environmental permit	<a href="http://aepo.ypeka.gr/">http://aepo.ypeka.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
9	Επιχειρ.	11.2 Submit an application for environmental permit	<a href="http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=528&amp;language=el-GR">http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=528&amp;language=el-GR</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
10	Επιχειρ.	2.1 Confirm general management qualifications with authorities	<a href="http://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/introd">http://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/introd</a>	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI	OXI
11	Επιχειρ.	2.1 Confirm general management qualifications with authorities	<a href="http://www.minedu.gov.gr/component/content/?view=categories">http://www.minedu.gov.gr/component/content/?view=categories</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
12	Επιχειρ.	2.2 Confirm activity-specific qualifications with authorities	<a href="http://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/introd">http://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/introd</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
13	Επιχειρ.	2.2 Confirm activity-specific qualifications with authorities	<a href="http://www.minedu.gov.gr/component/content/?view=categories">http://www.minedu.gov.gr/component/content/?view=categories</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
14	Επιχειρ.	3.1 Obtain certificate of no outstanding taxes	<a href="http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=5">http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=5</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
15	Επιχειρ.	3.1 Obtain certificate of no outstanding taxes	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
16	Επιχειρ.	3.2 Obtain character reference	<a href="http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=1">http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=1</a>	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI	NAI
17	Επιχειρ.	3.2 Obtain character reference	<a href="http://www.ncris.gov.gr/portal/page/portal/epm">http://www.ncris.gov.gr/portal/page/portal/epm</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
18	Επιχειρ.	3.3 Obtain certificate of no outstanding social security and/or healthcare charg	<a href="http://www.oga.gr/vevaiosi_forou/vevaiosi_login.php">http://www.oga.gr/vevaiosi_forou/vevaiosi_login.php</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
19	Επιχειρ.	3.3 Obtain certificate of no outstanding social security and/or healthcare charg	<a href="https://apps.ika.gr/eClearanceCertEmp/faces/login.xhtml">https://apps.ika.gr/eClearanceCertEmp/faces/login.xhtml</a>	OXI	NAI	OXI	OXI	OXI	OXI
20	Επιχειρ.	3.3 Obtain certificate of no outstanding social security and/or healthcare charg	<a href="https://www.ika.gr/gr/secure/asfenim/home.cfm">https://www.ika.gr/gr/secure/asfenim/home.cfm</a>	OXI	OXI	NAI	OXI	OXI	NAI
21	Επιχειρ.	3.4 Obtain certificate from bank of capital deposited	<a href="http://www.businessportal.gr/onestopshop.php">http://www.businessportal.gr/onestopshop.php</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
22	Επιχειρ.	4.1 Fill in standard form for registration deed	<a href="http://www.gge.gr/09diadsystasis/html/enimerwsi.html">http://www.gge.gr/09diadsystasis/html/enimerwsi.html</a>	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI	OXI
23	Επιχειρ.	4.1 Fill in standard form for registration deed	<a href="https://services.businessportal.gr/">https://services.businessportal.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
24	Επιχειρ.	4.2 Register company name	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
25	Επιχειρ.	4.2 Register company name	<a href="https://www.tmdn.org/tmview/welcome.html?lang=el">https://www.tmdn.org/tmview/welcome.html?lang=el</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
26	Επιχειρ.	4.2 Register company name	<a href="http://www.gge.gr/09diadsystasis/Documents/Entypa/Proeggrisi.doc">www.gge.gr/09diadsystasis/Documents/Entypa/Proeggrisi.doc</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
27	Επιχειρ.	4.3 Register domicile of business	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/Services/">http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/Services/</a>	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI	OXI
28	Επιχειρ.	4.3 Register domicile of business	<a href="https://services.businessportal.gr/">https://services.businessportal.gr/</a>	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	OXI
29	Επιχειρ.	4.3 Register domicile of business	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	NAI	OXI	NAI	OXI	OXI	OXI
30	Επιχειρ.	4.4 Formal validation of signatures of representatives of the business	Not applicable	.	.	.	.	.	.
31	Επιχειρ.	5.1 Register with Commercial Court / Court of First Instance or equivalent	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI

Αξιολόγηση Βασικών Υπηρεσιών eGov EL GR Benchmarking 2017.xls

32	Επιχειρ.	5.2 Register with central / regional / local government	<a href="http://www.businessportal.gr/">http://www.businessportal.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
33	Επιχειρ.	5.3 Register with Trade Register / Craft Register	<a href="https://www.businessregistry.gr/auto/About.aspx">https://www.businessregistry.gr/auto/About.aspx</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
34	Επιχειρ.	5.3 Register with Trade Register / Craft Register	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	NR*	NR*	NR*
35	Επιχειρ.	6.1 Register with Trade Association / Chamber of Commerce	<a href="http://www.businessportal.gr/">http://www.businessportal.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
36	Επιχειρ.	6.1 Register with Trade Association / Chamber of Commerce	<a href="http://www.gge.gr/09diadsystasis/html/epimelhthria.html">http://www.gge.gr/09diadsystasis/html/epimelhthria.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
37	Επιχειρ.	7.1 Obtain tax identification card/number	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/Services/">http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/Services/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
38	Επιχειρ.	7.1 Obtain tax identification card/number	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/Polites/e_entipa/">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/Polites/e_entipa/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
39	Επιχειρ.	7.1 Obtain tax identification card/number	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
40	Επιχειρ.	7.2 Obtain VAT collector number	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/TaxGuide/In_Admin_Sol/fpa">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/TaxGuide/In_Admin_Sol/fpa</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
41	Επιχειρ.	8.1 Register with Social Security Office	<a href="http://www.ika.gr/gr/infopages/register/home.cfm">http://www.ika.gr/gr/infopages/register/home.cfm</a>	OXI	NAI	OXI	OXI	OXI	OXI
42	Επιχειρ.	8.1 Register with Social Security Office	<a href="http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189">http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
43	Επιχειρ.	8.1 Register with Social Security Office	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
44	Επιχειρ.	8.2 Register with mandatory pension insurance	<a href="http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189">http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
45	Επιχειρ.	8.2 Register with mandatory pension insurance	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
46	Επιχειρ.	8.3 Register with compulsory healthcare	<a href="http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189">http://www.oaee.gr/asfalish.asp?catasf_id=189</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
47	Επιχειρ.	8.3 Register with compulsory healthcare	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
48	Επιχειρ.	8.4 Register with mandatory civil insurance	Not applicable	.	.	.	.	.	.
49	Επιχειρ.	9.1 Publish registration in Official Journal or equivalent	<a href="http://www.et.gr/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;i">http://www.et.gr/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;i</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
50	Επιχειρ.	9.1 Publish registration in Official Journal or equivalent	<a href="https://services.businessportal.gr/">https://services.businessportal.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
51	Επιχειρ.	9.1 Publish registration in Official Journal or equivalent	<a href="https://www.geminet.gr/">https://www.geminet.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
52	Οικογενεια	1.2 To acknowledge a natural child with public administration	<a href="http://www.peristeri.gr/index.php/leftmenu-200#gennisis">http://www.peristeri.gr/index.php/leftmenu-200#gennisis</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
53	Οικογενεια	1.2 To acknowledge a natural child with public administration	<a href="http://www.pireasnet.gr/%CE%97%CE%BB%CE%B">http://www.pireasnet.gr/%CE%97%CE%BB%CE%B</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
54	Οικογενεια	1.2 To acknowledge a natural child with public administration	<a href="http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/Dioikitik">http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/Dioikitik</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
55	Οικογενεια	1.2 To acknowledge a natural child with public administration	<a href="https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire">https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
56	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=9">http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=9</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
57	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/FullStory?sid=836">http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/FullStory?sid=836</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
58	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="http://www.peristeri.gr/index.php/leftmenu-200">http://www.peristeri.gr/index.php/leftmenu-200</a>	NAI	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI
59	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="http://www.pireasnet.gr/%CE%97%CE%BB%CE%B">http://www.pireasnet.gr/%CE%97%CE%BB%CE%B</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI
60	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/DioikitikesYpire">http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/DioikitikesYpire</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
61	Οικογενεια	1.3 Obtain birth certificate	<a href="https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire">https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
62	Οικογενεια	1.4 Obtain parental authority (e.g. with court in case not married)	<a href="http://ec.europa.eu/civiljustice/parental_resp/parental_resp_gre_">http://ec.europa.eu/civiljustice/parental_resp/parental_resp_gre_</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
63	Οικογενεια	1.5 Obtain child allowance	<a href="http://www.odigostoupoliti.eu/category/odigos-tou-politi/ikogeni">http://www.odigostoupoliti.eu/category/odigos-tou-politi/ikogeni</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
64	Οικογενεια	1.5 Obtain child allowance	<a href="http://www.oga.gr/epidomata/epidomata_login.php">http://www.oga.gr/epidomata/epidomata_login.php</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
65	Οικογενεια	1.6 Obtain passport	<a href="http://www.passport.gov.gr/npc-periexomeno/npc-periexomeno/o">http://www.passport.gov.gr/npc-periexomeno/npc-periexomeno/o</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI

## Αξιολόγηση Βασικών Υπηρεσιών eGov EL GR Benchmarking 2017.xls

66	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="http://www.chania.gr/e-yphresies/sunalmedimo/lhksiarxeio.html">http://www.chania.gr/e-yphresies/sunalmedimo/lhksiarxeio.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
67	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=2">http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/FullStory?sid=2</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
68	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="http://www.heraklion.gr/e-services/municipal-roll">http://www.heraklion.gr/e-services/municipal-roll</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
69	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="http://www.odigostoupoliti.eu/thriskeftikos-gamos/">http://www.odigostoupoliti.eu/thriskeftikos-gamos/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
70	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/Dioikit">http://www.thessaloniki.gr/portal/page/portal/Dioikit</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
71	Οικογενεια	2.1 (pre-)Register with civil/local registry in order to get married or to close a ci	<a href="https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire">https://www.cityofathens.gr/organotiki-domi-dimoy-athinaion/ypire</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
72	Οικογενεια	3.2 Apply for one?s pension	<a href="https://apps.ika.gr/ePensionApplications/faces/login.xh">https://apps.ika.gr/ePensionApplications/faces/login.xh</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
73	Οικογενεια	3.2 Apply for one?s pension	<a href="https://www.ika.gr/gr/infopages/asfaccount/asfsynt.cfm">https://www.ika.gr/gr/infopages/asfaccount/asfsynt.cfm</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
74	Οικογενεια	3.4 Apply for disabled facilities grant or similar benefit to cover for costs for	<a href="http://www.gspa.gr/(8905852873909290)/documents/%">http://www.gspa.gr/(8905852873909290)/documents/%</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
75	Εργασία	1.1 Registering as unemployed	<a href="http://www.oaed.gr/engraphe-sto-metroo-anageron">http://www.oaed.gr/engraphe-sto-metroo-anageron</a>	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI	NAI
76	Εργασία	1.2 Registering for unemployment benefits	<a href="http://www.oaed.gr/e-yperesies/oaed-anageroi">http://www.oaed.gr/e-yperesies/oaed-anageroi</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
77	Εργασία	1.2 Registering for unemployment benefits	<a href="http://www.oaed.gr/engraphe-sta-metroa-tou-oaed">http://www.oaed.gr/engraphe-sta-metroa-tou-oaed</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
78	Εργασία	2.11 Accessing social welfare appeals	<a href="https://keaprogram.gr/pub">https://keaprogram.gr/pub</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI
79	Εργασία	2.4 Ensuring continuity of medical insurance	<a href="http://www.ika.gr/gr/infopages/press/20160225.cfm">http://www.ika.gr/gr/infopages/press/20160225.cfm</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
80	Εργασία	2.4 Ensuring continuity of medical insurance	<a href="http://www.oaed.gr/paroche-iatropharmakeutikes-perithalpses-se">http://www.oaed.gr/paroche-iatropharmakeutikes-perithalpses-se</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
81	Εργασία	2.4 Ensuring continuity of medical insurance	<a href="http://www.oaed.gr/paroches-astheneias-kai-iatropharmakeutikes">http://www.oaed.gr/paroches-astheneias-kai-iatropharmakeutikes</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI
82	Εργασία	2.5 Ensuring continuity of pension payments	<a href="http://www.oaed.gr/autasphalise-sto-ika-etam">http://www.oaed.gr/autasphalise-sto-ika-etam</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	NAI
83	Εργασία	3.1 Provide evidence that you are looking for work	Not applicable	.	.	.	.	.	.
84	Εργασία	3.2 Obtaining a tax refund or any other tax-related benefits	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
85	Εργασία	3.2 Obtaining a tax refund or any other tax-related benefits	<a href="http://www.synigoros-solidarity.gr/etiketa/%CE%AC">http://www.synigoros-solidarity.gr/etiketa/%CE%AC</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
86	Εργασία	4.2 Job search	<a href="http://www.oaed.gr/angelies-apotelesmata">http://www.oaed.gr/angelies-apotelesmata</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
87	Εργασία	4.2 Job search	<a href="http://www.oaed.gr/ergasia-sten-europe-eures-">http://www.oaed.gr/ergasia-sten-europe-eures-</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
88	Σπουδές	2.2 Enrolling in higher education	<a href="http://www.minedu.gov.gr/grafeio-typoy-kai-dimosion-sxeseon/de">http://www.minedu.gov.gr/grafeio-typoy-kai-dimosion-sxeseon/de</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
89	Σπουδές	2.2 Enrolling in higher education	<a href="https://eregister.it.minedu.gov.gr/">https://eregister.it.minedu.gov.gr/</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
90	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://dps.web.auth.gr/el/scholarships">http://dps.web.auth.gr/el/scholarships</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
91	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://www.minedu.gov.gr/aei-9/ypotrofies-klirodotimata-neo">http://www.minedu.gov.gr/aei-9/ypotrofies-klirodotimata-neo</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
92	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://www.uoa.gr/foithtes/paroxes-drasthriothtes/ypotrofies-brab">http://www.uoa.gr/foithtes/paroxes-drasthriothtes/ypotrofies-brab</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI
93	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://www.uoc.gr/studies-at-uni/scolar-intro/gen-scholarships.html">http://www.uoc.gr/studies-at-uni/scolar-intro/gen-scholarships.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
94	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://www.uoi.gr/gr/students/social/ypotrofies.php">http://www.uoi.gr/gr/students/social/ypotrofies.php</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI
95	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="http://www.upatras.gr/el/ypotrofies">http://www.upatras.gr/el/ypotrofies</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
96	Σπουδές	2.3 Applying for student grants	<a href="https://www.iky.gr/el/upotrofies-gr/proptixiako-gr/anotati-ekpe">https://www.iky.gr/el/upotrofies-gr/proptixiako-gr/anotati-ekpe</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
97	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="http://dps.web.auth.gr/el/student-welfare">http://dps.web.auth.gr/el/student-welfare</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
98	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="http://www.uoa.gr/foithtes/paroxes-drasthriothtes.html">http://www.uoa.gr/foithtes/paroxes-drasthriothtes.html</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	NAI	OXI
99	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="http://www.uoc.gr/studies-at-uni/student-care/mermna.html">http://www.uoc.gr/studies-at-uni/student-care/mermna.html</a>	NAI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI

## Αξιολόγηση Βασικών Υπηρεσιών eGov EL GR Benchmarking 2017.xls

100	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="http://www.uoi.gr/gr/students/social/residence.php">http://www.uoi.gr/gr/students/social/residence.php</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
101	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="http://www.upatras.gr/el/node/4600">http://www.upatras.gr/el/node/4600</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
102	Σπουδές	2.4 Applying for social benefits	<a href="https://www.minedu.gov.gr/aneksartites-dieythynseis-aneksartita-">https://www.minedu.gov.gr/aneksartites-dieythynseis-aneksartita-</a>	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI	OXI
103	Σπουδές	3.6 Register for graduation ceremony	Not applicable	.	.	.	.	.	.

\* Δείκτες:

C1: Ενημέρωση Ολοκλήρωσης?
C2: Ενημέρωση εξέλιξης?
C3: Αποθήκευση προχείρου?
C4: Αναμενόμενη Διάρκεια?
C5: Σαφές Χρονοδιάγραμμα?
C6: Μέγιστο Χρονικό όριο?

## Παραδείγματα - Περιοχές εφαρμογής

### Προτάσεις για mGov apps & services (ΣΕΚΕΕ Απρ 2018)

#### A. Υγεία - Ασφάλιση

##### 1. **Secure mHealth passport:**

πρόκειται για εφαρμογή κινητού τηλεφώνου η οποία θα προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες στον πολίτη:

(α) Ταυτότητα υγείας για έκτακτα περιστατικά στην οποία θα έχουν άμεση πρόσβαση εξουσιοδοτημένα άτομα (πχ ΕΚΑΒ, Επείγοντα).

(β) Ασφαλιστική ταυτότητα, ηλεκτρονική μορφή της Ευρωπαϊκής Κάρτας Υγείας και Ασφάλισης (EHIC) που προσφέρει ασφαλιστική κάλυψη σε μετακινούμενους πολίτες εντός της Ε.Ε.

(γ) Πρόσβαση σε υπάρχουσες υπηρεσίες (πχ. Συνταγογράφηση, ραντεβού).

(δ) Δυνατότητα ασφαλούς διασύνδεσης καρτέλας υγείας πολίτη.

Επίσης, ο πολίτης θα μπορεί από το κινητό να:

(α) βρει το κοντινότερο γιατρό (κατά ειδικότητα), Νοσοκομείο, ΙΚΑ κλπ.

(β) καλέσει στο τηλέφωνο για να κλείσει ραντεβού

(γ) κλείσει ραντεβού ηλεκτρονικά και να πάρει μήνυμα ότι έγινε αποδοχή του ραντεβού του.

(δ) βρει φαρμακεία στην περιοχή του.

Η πιστοποίησή του θα μπορεί να γίνει από το TAXIS.

##### 2. **Υπηρεσίες προς Ασφαλισμένους (ΕΦΚΑ – ΗΔΙΚΑ)**

Ανάπτυξη εφαρμογών έξυπνων κινητών συσκευών για τους πολίτες. Μπορούν να απευθύνονται είτε σε φυσικά πρόσωπα είτε νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου. Οι εφαρμογές μπορούν να παρέχονται ως μεμονωμένη λύση είτε μέρος μιας μεγαλύτερης λύσης ως "module".

Ενδεικτικές λειτουργικότητες:

Χορήγηση:

- Ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)
- Βεβαιώσεις ΟΑΕΔ – ΕΦΚΑ ΟΑΕΕ
- Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
- Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
- Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
- Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ - πρώην ΤΕΒΕ)

## **B. Πιστοποιητικά - Έγγραφα**

### **3. Προσωπικό Αρχείο πιστοποιητικών- εγγράφων (Αναβάθμιση της ηλεκτρονικής θυρίδας)**

Ο Πολίτης ανεβάζει στοιχεία-έγγραφα που σχετίζονται με την συνεργασία του με ιδιώτες ή με το δημόσιο σε ένα cloud service (θα μπορούσε να είναι μέρος του g-cloud). Τα έγγραφα περιλαμβάνουν στοιχεία τύπου: φωτοτυπία ταυτότητας, τελευταίος λογαριασμός ΔΕΚΟ, ασφαλιστική ενημερότητα, ασφάλιστρα, τέλη κυκλοφορίας κ.λπ. Καθένα από αυτά τα έγγραφα δύναται να έχει χρόνο ισχύος (π.χ. 1 χρόνο ή 1 μήνα) και το σύστημα θα υπενθυμίζει στον πολίτη πότε πρέπει να τα ανανεώσει (ώστε να είναι πάντα τρέχοντα). Κατά την συνεργασία με κάποιον τρίτο (ιδιώτη ή υπηρεσία), ο πολίτης θα μπορεί να δίνει πρόσβαση (με κάποιο link), ώστε ο ενδιαφερόμενος να μπορεί να δει τα αντίστοιχα στοιχεία (τα στοιχεία μπορεί να είναι οργανωμένα σε groups). Η πρόσβαση μπορεί να έχει συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, με την λήξη της οποίας ο πολίτης θα παίρνει υπενθύμιση αν θέλει να ανανεώσει την πρόσβαση. Επιπλέον το Δημόσιο, θα έχει και πρόσβαση το ίδιο σε επικαιροποιημένα στοιχεία. Η σύνδεση θα γίνεται με Taxis Login. Η υπηρεσία αυτή θα μπορεί να επεκταθεί (μελλοντικά) ώστε να υποστηρίζει περισσότερα σενάρια χρήσης, όπως **αλλαγή διεύθυνσης**, όπου ο Πολίτης υποβάλλει τη νέα του διεύθυνση και (μέσω του δημοσίου) ειδοποιούνται δημόσιο και όποιος άλλος πολίτης ενδιαφέρεται για την νέα διεύθυνση. Θα πρέπει να κάνει upload και κάποιο έγγραφο που να αποδεικνύει την νέα του διεύθυνση.

### **4. Εφαρμογή μητρώο του πολίτη (για κάτοικους εξωτερικού).**

Ανάπτυξη mobile εφαρμογών για χρήση από τους πολίτες. Θεωρούνται υπηρεσίες πρώτης προτεραιότητας που αφορούν και Έλληνες κατοίκους του εξωτερικού. Αποσκοπεί στην εύκολη αναζήτησή, διαχείριση και φύλαξη των κάτωθι εγγράφων. Οι εφαρμογές μπορούν να παρέχονται ως μεμονωμένη λύση είτε μέρος μιας μεγαλύτερης λύσης ως "module".

Ενδεικτικές λειτουργικότητες:

Χορήγηση αντιγράφων:

- ληξιαρχικής πράξης από Ειδικό Ληξιαρχείο:
- γάμου
- γέννησης
- θανάτου

Χορήγηση βεβαίωσης:

- γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)
- οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)



## Γ. Η Περιοχή μου - Χρήσεις Γης

### Βρες μου την αντικειμενική αξία στο σημείο που βρίσκομαι

Από το κινητό του ο πολίτης θα μπορεί να γνωρίζει:

- τη χρήση γης
- την αντικειμενική αξία του οικοπέδου,
- τον συντελεστή δόμησης
- τον αριθμό των αγοραπωλησιών

### Η περιοχή μου - City - mCityzen organizer

Υφιστάμενες Υποδομές (Σχολεία – Πλατείες – Αθλητικά Κέντρα - ΚΕΠ – Δημόσιες υπηρεσίες)

- Βαθμός πρασίνου περιοχής,
- Κίνδυνοι περιοχής (Εγκληματικότητα – Τροχαία – Πλημύρες)
- Υπεριώδης ακτινοβολία στην περιοχή
- Βαθμός επικινδυνότητας καιρικών συνθηκών
- Οργάνωση επικοινωνίας, παραπόνων, εκτάκτων αναγκών, πληροφόρησης

## Δ. Υπηρεσίες υποδομής

### Διανεμημένο σύστημα ψηφιακού καταπιστευτηρίου με χρήση τεχνολογίας Blockchain:

Ο πολίτης θα μπορεί σε απλές καθημερινές συναλλαγές του να χρησιμοποιεί την υπηρεσία για να πιστοποιεί την εγκυρότητα απλών συμφωνητικών που συνάπτει με άλλους πολίτες ή να προστατεύει τα πνευματικά δικαιώματά του πάνω σε ψηφιακά προϊόντα, όπως κείμενα, σχέδια, φωτογραφίες, video, μουσική. Η υπηρεσία θα παράγει κατάλληλο hash key που θα δημοσιεύεται στο block chain με πιστοποίηση χρόνου και ιδιοκτήτη και θα μπορεί να αναπαράγεται μόνο από το αρχικό ψηφιακό αρχείο. Έτσι, δεν θα υπάρχει η ανάγκη των χρονοβόρων και κοστοβόρων διαδικασιών κατάθεσης στοιχείων σε καταπιστευτικούς λογαριασμούς και θα υπάρχει διαφάνεια στις συναλλαγές των πολιτών.

**Mobile Security Testing** Εταιρείες υπηρεσιών κυβερνοασφάλειας μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες Δοκιμών Παρέisdυσης (Penetration Testing) για mobile εφαρμογές με σκοπό να ανιχνευθούν τυχόν αδυναμίες οι οποίες θα έκαναν την εφαρμογή ευάλωτη σε κυβερνο-επιθέσεις.

## Παράρτημα Γ - Διαλειτουργικότητα - Τεχνολογικές παράμετροι

Οι εφαρμογές και υπηρεσίες mGov πρέπει να ακολουθούν τα πρότυπα διαλειτουργικότητας και να ελέγχονται πριν αποδοθούν σε χρήση. Με βάση την Προτεραιότητα 5.4 της ΕΨΣ: Επιβολή της διαλειτουργικότητας και τις σχεδιαζόμενες δράσεις θα πρέπει να γίνουν οι σχετικές προβλέψεις ώστε να ενταχθούν στις σχετικές οδηγίες τα περί εφαρμογών και υπηρεσιών mGov

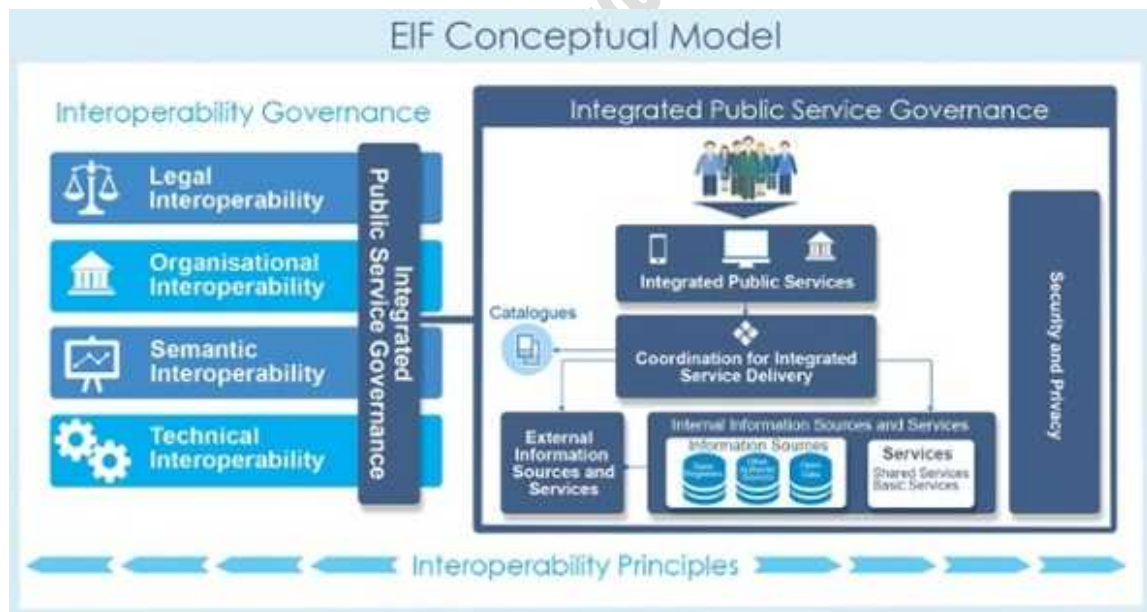
Το νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF - Ε.Π.Δ.) εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 23 Μαρτίου 2017 (COM (2017) 134). Το πλαίσιο παρέχει συγκεκριμένες οδηγίες για τη δημιουργία διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.<sup>45</sup>

Προσφέρει στις δημόσιες διοικήσεις συγκεκριμένες συστάσεις για τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας των δραστηριοτήτων τους, την ίδρυση δια-οργανωτικών σχέσεων, τον εξορθολογισμό ψηφιακών υπηρεσιών που υποστηρίζουν end-to-end ψηφιακές υπηρεσίες, και την διασφάλιση ότι τόσο η υπάρχουσα όσο και η νέα νομοθεσία δεν θέτει σε κίνδυνο τις προσπάθειες για την ύπαρξη διαλειτουργικότητας.

Το ΕΠΔ διακρίνει τρία επίπεδα διαλειτουργικότητας:

- A2A Διοίκηση προς Διοίκηση (Administration to Administration) που αναφέρεται σε ανταλλαγή δεδομένων και αλληλεπιδράσεις μεταξύ φορέων της ΔΔ, της ίδιας κρατικής οντότητας ή διαφορετικών ή οργανισμού της ΕΕ.
- A2B Διοίκηση προς Επιχειρήσεις (Administration to Business)
- A2C Διοίκηση προς Πολίτες (Administration to Citizen)

Το ΕΠΔ πέραν της τεχνολογικής πλευράς της διαλειτουργικότητας διακρίνει και την Νομική, την Επιχειρησιακή και την Ενωσιολογική διαλειτουργικότητα.



Σχήμα 36: Βασικές Αρχές του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF - Ε.Π.Δ.)

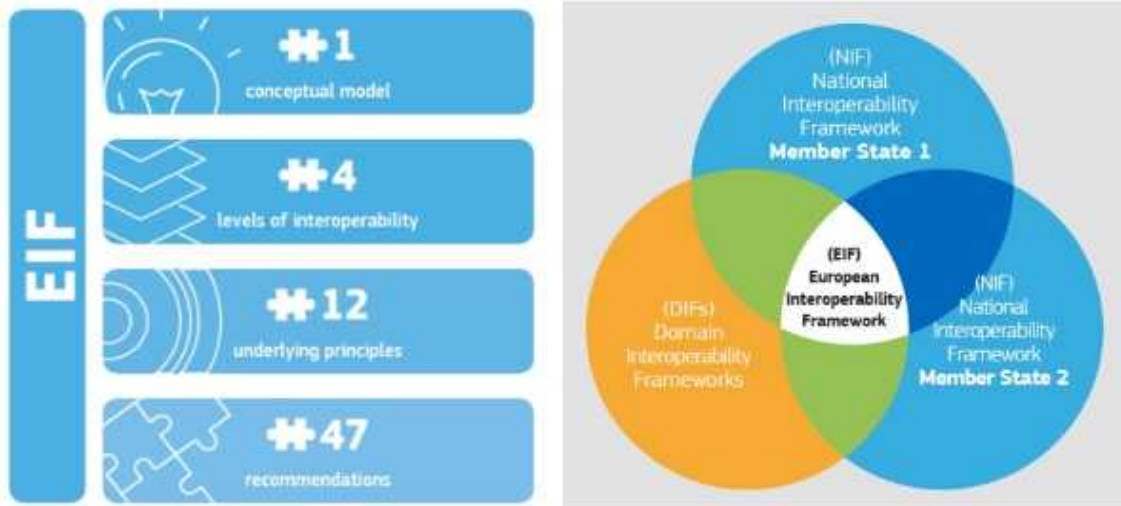
Το νέο Ε.Π.Δ. δίνει έμφαση στη Διαφάνεια, στα Ανοικτά Πρότυπα, τα Ανοικτά Δεδομένα και το Ανοικτό Λογισμικό, στον Διαμοιρασμό και Επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών καθώς και στην φειδωλή χρήση των τεχνολογικών λύσεων.

45 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF - Ε.Π.Δ.) <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/EL/COM-2017-134-F1-EL-MAIN-PART-1.PDF>  
[https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif_brochure_final.pdf)

Περιέχει 47 συστάσεις και αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς.

Ο δημόσιος τομέας, ο οποίος αντιπροσωπεύει πάνω από το ένα τέταρτο της συνολικής απασχόλησης στην Ευρώπη και περίπου το ένα πέμπτο του Α.Ε.Π. της Ε.Ε. μέσω των δημόσιων συμβάσεων, παίζει καθοριστικό ρόλο στη ψηφιακή ενιαία αγορά ως ρυθμιστής, παροχέας υπηρεσιών και εργοδότης.

Η επιτυχής εφαρμογή της Ε.Π.Δ. θα βελτιώσει την ποιότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών και θα δημιουργήσει ένα περιβάλλον όπου οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν, πλέον, να συνεργάζονται ψηφιακά.



Σχήμα 37: Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF - Ε.Π.Δ.)

## Παράρτημα Δ - Συσχέτιση με ΕΨΣ - Στρατηγική eGov

<b>Προτεραιότητα mGov</b>	<b>Τομέας Παρέμβασης - Προτεραιότητες ΕΨΣ</b>
Μείωση του <b>Ψηφιακού αναλφαριθμητισμού</b> .	4. Ενδυνάμωση ανθρώπινου δυναμικού, 4.3 Έμφαση στη δια βίου μάθηση 6. Αρση αποκλεισμών
Αύξηση του επιπέδου <b>τεχνογνωσίας της ΔΔ</b>	1. Ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς 7. Ενίσχυση Ασφάλειας και εμπιστοσύνης
Κινητοποίηση της ΔΔ και του ευρύτερου <b>οικοσυστήματος</b> της καινοτομίας για την ανάδειξη, υιοθέτηση και εφαρμογή <b>καινοτομικών ιδεών</b> και βέλτιστων πρακτικών	3. Ωθηση του κλάδου ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης, 4.1: Υποστήριξη της έρευνας και ανάπτυξης
Ανάπτυξη <b>σύγχρονων εφαρμογών και υπηρεσιών</b> mGov και Εξασφάλιση των αντίστοιχων <b>υποδομών</b>	5. Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου 1. Ανάπτυξη υποδομών νέας γενιάς
<b>Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών</b> στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επισκέπτες, οπουδήποτε, οποτεδήποτε.	5.6 Ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις

## Παράρτημα Ε - Βασικοί Όροι mGov

**API** - Διεπαφή Προγραμματισμού Εφαρμογών (αγγλ. API, από το **Application Programming Interface**), γνωστή και ως **Διασύνδεση Προγραμματισμού Εφαρμογών** (για συντομία *διεπαφή* ή *διασύνδεση*), είναι η διεπαφή των προγραμματιστικών διαδικασιών που παρέχει ένα λειτουργικό σύστημα, βιβλιοθήκη ή εφαρμογή προκειμένου να επιτρέπει να γίνονται προς αυτά αιτήσεις από άλλα προγράμματα ή/και ανταλλαγή δεδομένων.

**Βασικές υπηρεσίες mGov:** Οι συχνότερα χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες του δημοσίου προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επισκέπτες, στις κατηγορίες, οικογένεια, επιχειρηματικότητα, εργασία, σπουδές.

**mGovernment - mGov:** η αξιοποίηση των ανοικτών προτύπων του Ιντερνετ και των τηλεπικοινωνιακών διαύλων για την ευκολότερη παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες, οποτεδήποτε, από οπουδήποτε. Ο όρος mobile δεν αναφέρεται τόσο στην τεχνολογία και τις συσκευές όσο στη δυνατότητα των πολιτών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες όποτε τους εξυπηρετεί, ανεξαρτήτως τόπου, χρόνου ή διαθέσιμης συσκευής

**Microservices** - Μικροϋπηρεσίες, Δόμηση υπηρεσιών με βάση τις ελάχιστες απαιτήσεις λειτουργιών και περιεχομένου, επιτρέποντας την ταχεία ανάπτυξη τους αλλά και την ευέλικτη διασύνδεση μεταξύ τους ώστε να δημιουργούνται ολοκληρωμένες υπηρεσίες από σύνθεση μικροϋπηρεσιών (<https://en.wikipedia.org/wiki/Microservices>)

**Mobile first (Πρώτα για τα κινητά)** Η παγκόσμια τάση οι νέες εφαρμογές να σχεδιάζονται εξαρχής για τα κινητά αλλά και κάθε άλλη συσκευή ανεξαρτήτως μεγέθους οθόνης και λοιπών τεχνικών χαρακτηριστικών. Οι λειτουργίες των εφαρμογών και υπηρεσιών προσαρμόζονται στις δυνατότητες κάθε κατηγορίας συσκευής, ώστε να τις αξιοποιούν στο μέγιστο και να βελτιστοποιούν την εμπειρία του χρήστη

**Open Data:** Δεδομένα που μπορούν ελεύθερα να χρησιμοποιηθούν, να επαναχρησιμοποιηθούν και να αναδιανεμηθούν από οποιονδήποτε - υπό τον όρο να γίνεται αναφορά στην αρχική πηγή και στους δημιουργούς και να διατίθενται, με τη σειρά τους, υπό τους ίδιους όρους.

**Πολυ-πλατφορμικά εργαλεία ανάπτυξης (Cross-platform Development tools):** Εργαλεία και μέθοδοι ανάπτυξης λογισμικού με δυνατότητα εκτέλεσης σε διαφορετικές πλατφόρμες συσκευών (Διαφορετικά κινητά τηλέφωνα ή υπολογιστές ή άλλες κινητές συσκευές)

**Smartphones** - Smart devices - “έξυπνα” τηλέφωνα και άλλες **κινητές συσκευές (ταμπλέτες, ρολόγια κλπ)** αλλά κάθε συσκευή η οποία συνδέεται μέσω των ασύρματων δικτύων (κινητής και WiFi) και επιτρέπει την επικοινωνία των χρηστών, με φωνή και ψηφιακά δεδομένα, την εκτέλεση εφαρμογών αλλά και τη μετάδοση δεδομένων μεταξύ συσκευών (machine to machine - m2m) όπως για παράδειγμα ο “έξυπνος” θερμοστάτης ενός ψυγείου ή κλιματιστικού. Με αυτή την έννοια, έχει διευρυνθεί το τοπίο των κινητών συσκευών και πλέον περιλαμβάνει ακόμη και αυτοκίνητα, ψυγεία, τηλεοράσεις και κάθε λογής οικιακές ή επαγγελματικές συσκευές.

## Βιβλιογραφία

### **International Organizations**

UN - e-government survey 2018 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>

Μελέτη ΟΟΣΑ - ITU για mGovernment OECD/ITU (2011), *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing.

OECD (2017) [Embracing Innovation in Government -Global Trends](#)

OECD (2014) [Recommendation on Digital Government Strategies](#)

OECD [Publications on Digital Government](#) (Various)

World Bank. 2012. *Information and Communications for Development 2012: World Bank*

**EU eGovernment Benchmark 2017 Insight Report, ISBN: 978-92-79-74294-1**

eGovernment Benchmark 2017 Background Report, ISBN: 978-92-79-74295-8

European Interoperability Framework for pan\_european eGovernment Services. ISBN 92-894-8389-X

### **Case Studies - Country Experience**

[Best Practices in E-Government of Korea](#)

[The Good Governance Guide - Korean Case](#)

[UAE Mobile Government Initiative](#)

[Mapping Tallin declaration to Italian Digital Transformation PlanV1](#)

Italy The [Three-Year Plan for information technology in the Public Administration](#)

<https://pianotriennale-ict.readthedocs.io/en/latest/index.html>

OECD (2017) [Digital Government Review of Norway](#)

OECD (2016) [Public Governance Reviews: Spain 2016](#)

OECD (2013) [Colombia: Implementing Good Governance](#)

Διάφορες μελέτες και άρθρα

[The Mobile Economy: Europe 2017](#), GSMA

[Mobile Connect Regional Consumer Research Report: European Union](#), GSMA

[Government 4.0 - the public sector in the digital age](#)- McKinsey 2018

[Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα - διαΝΕΟσις 2018](#)

[Η Ψηφιακή Ελλάδα: Ο δρόμος προς την Ανάπτυξη - ΣΕΒ - Accenture 2017](#)

[Η Ελλάδα πρέπει να γίνει ψηφιακός κόμβος στα Βαλκάνια και τη Μεσόγειο](#) - ΓΔ ΕΕΚΤ -HuffPost 2018

[Εθνικό σχέδιο ανάπτυξης με επίκεντρο τις νέες τεχνολογίες](#) - ΓΔ ΣΕΚΕΕ 2016

## Πίνακας Περιεχομένων

<b>Επιτελική Σύνοψη</b>	<b>3</b>
Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ της mGov	7
<b>1. Τι είναι η mGov</b>	<b>9</b>
1.1 Από την eGov στην mGov	9
Σχήμα 1: Επισκόπηση συμβατικών (C), ηλεκτρονικών (E) και κινητών (M) διαύλων υπηρεσιών διακυβέρνησης	10
1.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών - Εφαρμογών	10
Σχήμα 2: Κύριοι τρόποι παροχής υπηρεσιών m-government	11
Πίνακας 3: Κατηγορίες εφαρμογών mGov	12
Σχήμα 4: Επίπεδα Πολυπλοκότητας Υπηρεσιών mGov	12
Πίνακας 5: Οι κατηγορίες εφαρμογών με βάση την τεχνολογία	13
Πίνακας 6: Οι κατηγορίες mGov Services με βάση τη διαδραστικότητα	14
1.3 Ανανέωση και επανασχεδιασμός των υπηρεσιών	14
1.4 Πλεονεκτήματα - Οφέλη	15
1.5 Η mGov ως Καταλύτης Ανάπτυξης - το Οικοσύστημα	16
1.6 Εμπόδια - Προκλήσεις	18
Σχήμα 7: Εμπόδια στη χρήση των Ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου,	18
1.7 Θέματα Ασφάλειας - Προσωπικών δεδομένων	19
<b>2. Η Ελλάδα στην Ψηφιακή εποχή - 2018</b>	<b>21</b>
2.1 Η κατάταξη της Ελλάδας στους βασικούς δείκτες της ΕΕ	21
2.2 Αξιολόγηση των υπηρεσιών	24
Υπηρεσίες συχνής χρήσης	26
Σχήμα14: Κατάταξη στις 4 κατηγορίες υπηρεσιών συχνής χρήσης	26
Η θέση της Ελλάδας στους Βασικούς Δείκτες για την αξιολόγηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών	26
Χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΕΕ 58% - Ελλάδα <4%	27
Δυνατότητα ολοκλήρωσης της υπηρεσίας στο διαδίκτυο ΕΕ 84% - Ελλάδα <75%	27
Διασυνδεδεμένα Μητρώα - Προσυμπληρωμένες φόρμες. ΕΕ 53% - Ελλάδα 14%	27
Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις ΕΕ 83% - Ελλάδα 60%	28
Ανοικτά δεδομένα ΕΕ 73% - Ελλάδα 72%	28
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Υγείας eHealth ΕΕ 18% - Ελλάδα 10%	28
2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα - Αξιολόγηση Υφιστάμενης Κατάστασης	29
Σχεδιασμός	29
Δημόσια Διοίκηση	29
Άνθρωπινο Δυναμικό	29
Κύκλος Ζωής Πληροφοριακών Συστημάτων και Υποδομών ΤΠΕ	30



Infogon: Ενα πρώτο βήμα	30
2.4 Το τεχνολογικό και κοινωνικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη της mGov	31
Σχήμα 16. Σύνδεση στο διαδίκτυο από κινητή συσκευή, στην Ελλάδα 2010-2017 (ΕΛΣΤΑΤ)	31
Σχήμα 17. Άλλες έρευνες του 2017 δείχνουν το επίπεδο επικράτησης των smartphones και των ασύρματων διασυνδέσεων	31
Σχήμα 18: Η χρήση ICT ανα ηλικία το 2017	32
Σχήμα 19: Οι πολίτες προτιμούν την Ψηφιακή διεκπεραίωση (Κ-Ρ, ΣΕΚΕΕ 2018)	32
Σχήμα 20: Χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ΕΛΣΤΑΤ)	33
Πίνακας 19: SWOT Analysis	34
Πίνακας 22: Το πολιτικό-κοινωνικό περιβάλλον για την mGov (PESTLE Key Elements)	34
<b>3. Διαμόρφωση στρατηγικής</b>	<b>35</b>
3.1 ΟΡΑΜΑ	35
3.2 Στόχοι της Στρατηγικής mGov	35
Σχήμα 23: Στρατηγικές προτεραιότητες mGov 2018-2020	36
3.3 Επιχειρησιακοί Στόχοι - Δράσεις	38
3.4 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ - Παράγοντες επιτυχίας της mGov	40
Σχήμα 25: Μεθοδολογία Ευέλικτης Υλοποίησης - ΕΨΣ 2016-2021	41
<b>4. Οδικός Χάρτης - Σχέδιο Δράσης mGov 2018-2020</b>	<b>42</b>
Σχήμα 26: Κύκλος Ανάπτυξης mGov 2018-2020	42
Πίνακας 22: Ορόσημα - Χρονοδιάγραμμα Βασικών ενεργειών	43
4.1 Δημοσιοποίηση της Στρατηγικής	44
4.2 Συγκρότηση επιτελικής δομής	44
Υπευθυνότητα - Ιδιοκτησία mGov υπηρεσιών	45
4.3 Σύσταση mGov Forum - Συμμετοχή όλων των εμπλεκομένων	46
4.4 Προτεραιοποίηση - Υπηρεσίες οι οποίες θα υλοποιηθούν	47
4.5 Μέθοδος Προτεραιοποίησης	50
Σχήμα 30: Καταλληλότητα κινητών υπηρεσιών	50
Μοναδικότητα της υπηρεσίας	51
Οργανωσιακή και επιχειρησιακή ετοιμότητα	51
Λειτουργικότητα	51
Νομοθεσία	51
Προϋπολογισμός - Προμήθεια	51
Ετοιμότητα του κοινού	51
Σχήμα 31: Καθορισμός προτεραιοτήτων mGov Service	51
4.6 Ψηφιακή Ενδυνάμωση Δημοσίων φορέων	52
Αξιολόγηση Επιπέδου Ωριμότητας φορέων	52
Πίνακας 32: Επίπεδα Ωρίμανσης - Ετοιμότητας Ψηφιακού μετασχηματισμού υπηρεσιών	52

4.7 Βελτίωση των 100 βασικών υπηρεσιών	54
Σχήμα 33: Φάσεις Υλοποίησης mGov	55
4.8 Χρήση κοινών πόρων και υποδομών για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες:	56
Σχήμα 34: αρχιτεκτονική - API - microservices	57
Χρήση κοινής ψηφιακής mobile ταυτότητας - mobileID	57
Υιοθέτηση συστήματος ψηφιακών mobile πληρωμών (mPayments)	58
Χρήση αυθεντικών πηγών και επαναχρησιμοποίηση κοινών πληροφοριών	59
Ίδρυση Κόμβου Καινοτομίας - Digital Gov Hub	59
Σύσταση Κέντρου Πιστοποίησης και Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών (ΚΕΠΔΥ)	59
Δημιουργία κεντρικού αποθετηρίου (App store) και καταλόγου mobile εφαρμογών και δημοσίων υπηρεσιών	60
Υιοθέτηση κεντρικών πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας	60
4.9 Ενίσχυση της πολιτοκεντρικής προσέγγισης - Μείωση του Ψηφιακού αναλφαριθμητισμού.	61
Εκστρατεία Ενημέρωσης και Ευαισθητοποίηση	61
Στόχευση σε ειδικές ομάδες	61
4.10 Αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων χρηματοδότησης	62
<b>5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - Βασικοί Δείκτες Απόδοσης - KPIs</b>	<b>63</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>66</b>
Παράρτημα Α - Διεθνή παραδείγματα	67
ΜΑΛΤΑ - Η Ευρωπαϊκή έκπληξη	68
ΕΣΘΟΝΙΑ - Ενα ξεχωριστό Παράδειγμα	68
ΚΟΡΕΑ - Παγκόσμιος Πρωταθλητής	69
Σιγκαπούρη - Από το M-Government στο Smart Nation	70
Malta - Maltapps	72
Καλό Παράδειγμα!	73
Αυστρία - Υπογραφή μέσω κινητού	73
Καλό Παράδειγμα!	74
Italy - PagoPA	74
Αυστραλία - Ταμείο επενδύσεων στην Καινοτομία	75
Προτεραιότητα για την ΕΕ	<b>75</b>
Παράρτημα Β - Υποψήφιες m-Services για άμεση διάθεση	76
Παράρτημα Γ - Διαλειτουργικότητα - Τεχνολογικές παράμετροι	83
Παράρτημα Δ - Συσχέτιση με ΕΨΣ - Στρατηγική eGov	85
Παράρτημα Ε - Βασικοί όροι eGov	86
<b>Βιβλιογραφία</b>	<b>87</b>
International Organizations	
EU eGovernment	
Case Studies - Country Experience	