

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παραμένει μια ευρωπαϊκή πρόκληση, η Ελλάδα όμως πρέπει να εντείνει ακόμα περισσότερο τις προσπάθειες

2 Μαρτίου 2011

- Η Ελλάδα, με 10 από τις 20 υπηρεσίες πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, βρίσκεται τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη
- Η χρήση τους από τους πολίτες παραμένει περιορισμένη, στο σύνολο της ΕΕ
- Η Περιφέρεια υστερεί στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πανευρωπαϊκά
- Αργός ο ρυθμός αφομοίωσης των ηλεκτρονικών προμηθειών στην Ευρώπη

Σε πρόσφατη ανακοίνωσή της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε τα αποτελέσματα της ετήσιας έκθεσης συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) αναφορικά με την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Κράτη Μέλη της ΕΕ. Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελώντας τον επίσημο συντονιστή - φορέα παροχής των στοιχείων για την Ελλάδα, παρουσιάζει μια σύνοψη των κυριότερων αποτελεσμάτων.

- **10 από τις 20 υπηρεσίες πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά στην Ελλάδα**

Κεντρική αναφορά της εν λόγω έκθεσης αποτελεί η παρακολούθηση της διαθεσιμότητας και του επιπέδου ανάπτυξης των **20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών**ⁱ, όπως ορίστηκαν το 2001 και μετριοούνται εφεξής.

Βασικό δείκτη της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο **δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης** (online sophistication) που αποδίδει στην υπηρεσία μια επίδοση (%) ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει: (1) πληροφόρηση, (2) ηλεκτρονική λήψη εντύπων, (3) ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, (4) ολοκλήρωση συναλλαγής, (5) εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας/ προσωποποίησηⁱⁱ. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας.

Ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ελλάδας το 2010 διαμορφώνεται ως εξής:

- ✓ 65% για τις υπηρεσίες προς πολίτες (EE27+ⁱⁱⁱ : 87%)
- ✓ 78% για τις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις (EE27+ :94%)
- ✓ 70% για το σύνολο των 20 υπηρεσιών (EE27+ :90%)

Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης **πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας** (full online availability). Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο (3/3, 4/4 ή 5/5) και 0% στις υπόλοιπες. Η Ελλάδα, με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (5 για πολίτες, 5 για επιχειρήσεις) διαμορφώνει ποσοστό 48%, με τον αντίστοιχο μέσο όρο της EE27+ να βρίσκεται στο 82% σημειώνοντας σημαντική αύξηση έναντι του 2009 (69%).

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην ευρωπαϊκή κατάταξη.

Ωστόσο, παρά την αξιοσημείωτη σε πολλές χώρες ανάπτυξη των υπηρεσιών, προβληματίζει τις ευρωπαϊκές κυβερνήσεις **η περιορισμένη τους χρήση από τους πολίτες**, με το ποσοστό των ατόμων να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο να διαμορφώνεται στο 32% για την ΕΕ27 και στο 13% για την Ελλάδα (πηγή: Eurostat, 2010).

- **Υστερεί η Περιφέρεια**

Στη φετινή (9^η) έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αξιολογήθηκε για πρώτη φορά η παροχή κάθε υπηρεσίας τόσο σε κεντρικό, όσο και σε περιφερειακό/ τοπικό επίπεδο, με στόχο να αποτυπωθεί με τον ακριβέστερο δυνατό τρόπο η πρόοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης.

Τα αποτελέσματα φανερώνουν σημαντικές ανισότητες στο εσωτερικό των χωρών, **με την τοπική αυτοδιοίκηση να εμφανίζεται ανεπαρκής** (από άποψη στρατηγικής, χρηματοδότησης, ικανοτήτων) να στηρίξει το ρόλο του παρόχου υπηρεσιών αμιγώς τοπικού χαρακτήρα. Επίσης, προκύπτει ότι οι μεγάλες πόλεις προσφέρουν σταθερά πιο πολλές και ώριμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες από τις μικρότερες πόλεις ή δήμους, ενώ σημειώνονται και μεγάλες διαφορές μεταξύ πόλεων ίδιου μεγέθους διαφορετικών χωρών.

- **Πληρούνται τα βασικά κριτήρια παροχής φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών**

Για πρώτη φορά, επιχειρήθηκε να αξιολογηθεί η εμπειρία του χρήστη (user experience) κατά τη χρήση των βασικών υπηρεσιών, βάσει κριτηρίων που έχουν να κάνουν με: την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας, διαφάνειας, προστασίας των προσωπικών δεδομένων, παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων και δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Σύμφωνα με τα πορίσματα της έκθεσης, γίνονται σημαντικές προσπάθειες από όλα τα Κράτη Μέλη ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

Η Ελλάδα διαμορφώνει ποσοστό 91% στον εν λόγω δείκτη, έναντι 80% του μέσου όρου των 32 χωρών της έρευνας. Η επίδοση της Ελλάδας στην παρούσα κατάταξη είναι σαφώς βελτιωμένη, καθώς βρίσκεται στην 6^η θέση, ισοβαθμώντας με Ισπανία, Πολωνία και Πορτογαλία, ενώ 17 συνολικά χώρες βρίσκονται άνω του μέσου ευρωπαϊκού όρου.

- **Αργός ο ρυθμός αφομοίωσης των ηλεκτρονικών προμηθειών στην Ευρώπη**

Με τις δημόσιες προμήθειες να αποτελούν ένα σημαντικό μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας, περί το 1,3 τρις €, η έκθεση φώτισε τις προσπάθειες των Κρατών Μελών να μεταφέρουν τις δημόσιες συμβάσεις σε ηλεκτρονικό περιβάλλον. Τα αποτελέσματα μιλάνε για επιταχυνόμενη πρόοδο έναντι του 2009, ωστόσο το 5% που εκπροσωπούν οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις στο σύνολο των συμβάσεων των ευρωπαϊκών δημόσιων αρχών, δεν αποτελεί ικανοποιητικό βαθμό αφομοίωσης. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι η πλήρης ηλεκτρονική διαχείριση των δημοσίων συμβάσεων θα απέφερε εξοικονόμηση κόστους έως και 30% στις δημόσιες αγορές.

Στην Ελλάδα, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών βρίσκεται ακόμη σε φάση υλοποίησης. Από το ευρωπαϊκό περιβάλλον ξεχωρίζει η Ιρλανδία, με 100% ηλεκτρονική διαχείριση τόσο των προκηρύξεων όσο και της κατακύρωσης των συμβάσεων. Κατά μέσο όρο σε επίπεδο ΕΕ, η διαθεσιμότητα υπηρεσιών ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών μειώνεται

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

καθώς κινούμαστε από τα αρχικά στάδια της διαδικασίας: Ηλεκτρονική Προκήρυξη (88%) στην Ηλεκτρονική Υποβολή (60%) και την Ηλεκτρονική Κατακύρωση (59%). Για τα στάδια μετά την κατακύρωση η ευρωπαϊκή εικόνα χαλάει αρκετά, καθώς νομικά και πρακτικά ζητήματα καθιστούν προβληματική την ηλεκτρονική τιμολόγηση και πληρωμή σε πολλές χώρες.

ⁱ Οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες είναι οι εξής:

12 υπηρεσίες για πολίτες: Φόρος εισοδήματος, αναζήτηση εργασίας, κοινωνική ασφάλιση, προσωπικά έγγραφα, άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου, αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής, υπεύθυνη δήλωση, δημόσιες βιβλιοθήκες, πιστοποιητικά γέννησης και γάμου, εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, αλλαγή διεύθυνσης, υπηρεσίες σχετικές με την υγεία

8 υπηρεσίες για επιχειρήσεις: κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων, εταιρική φορολογία, ΦΠΑ, καταχώριση νέας εταιρίας, υποβολή στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία, τελωνειακές δηλώσεις, περιβαλλοντικές άδειες, δημόσιες συμβάσεις

ⁱⁱ Δεν ορίζονται και τα 5 επίπεδα για όλες τις υπηρεσίες. Ορισμένες έχουν ως ανώτατο επίπεδο το 3 ή το 4.

ⁱⁱⁱ Το «EU27+» υποδηλώνει τα 27 Κράτη Μέλη καθώς και τις Κροατία, Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Τουρκία.

Ολόκληρη η έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της ΕΕ είναι προσβάσιμη μέσω του παρακάτω συνδέσμου:

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/item-detail-dae.cfm?item_id=6537

Τα αναλυτικά στοιχεία αξιολόγησης ανά υπηρεσία βρίσκονται διαθέσιμα στον παρακάτω σύνδεσμο:

http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=748

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε με την κα. Δήμητρα Κόλλια στο τηλέφωνο 210 3313080 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση d.kollia@observatory.gr, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ.
