

Η Πανδημία του Covid-19 ως Παράγοντας Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σοφία Πλουμπή¹, Ιωσηφίνα Στυλιανού²

Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου

¹sp205164@students.euc.ac.cy, ²is205247@students.euc.ac.cy

Περίληψη

Η πανδημία Covid-19 επέφερε σημαντικές μεταβολές σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, μεταξύ των οποίων και στις σχέσεις κράτους πολίτη και επιχειρήσεων. Οι περιορισμοί και οι νέες συνθήκες που προέκυψαν στο πλαίσιο της προστασίας της δημόσιας υγείας από την πανδημία οδήγησαν σε νέα δεδομένα και δημιούργησαν μία νέα διοικητική πραγματικότητα.

Το παρόν άρθρο επιχειρεί να προσεγγίσει την επίδραση των νέων συνθηκών που η πανδημία επέβαλλε στην διαδικασία της διοικητικής μεταρρύθμισης όσον αφορά στην πρόοδο που έχει συντελεστεί στο ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης εξελίχθηκε με ταχύτατους ρυθμούς κατά τη διάρκεια της πανδημίας, αποτελώντας ουσιαστικά μία «βίαιη» και εκ των συνθηκών επιβεβλημένη μεταρρύθμιση κατά την οποία η πρόοδος που συνετελέσθη είναι εντυπωσιακή, σε σχέση με τους ρυθμούς της εισαγωγής των Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση συγκριτικά με το παρελθόν.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Covid-19, ΤΠΕ, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διοικητική μεταρρύθμιση

Abstract

The Covid-19 pandemic has brought significant changes in all aspects of human activity, including the collaboration between the state, citizens and businesses. The restrictions that were introduced by governments in order to handle major threats to the public health have led to a new world order and created a new administrative procedure.

This article attempts to analyze the impact of the pandemic on the administrative reform process of eGovernment of Greece and presents progresses achieved on the issue. The digital transformation of public administration was forced to evolve rapidly during the pandemic all over the world. However, the progress made in Greece is impressive compared to the pace held in the past for the introduction of Information and Communications Technologies in public administration.

I. Εισαγωγή

Η πανδημία CoVID – 19 αποτελεί, ίσως, το σημαντικότερο σημείο αναφοράς του 21ου αιώνα. Οι συνθήκες που δημιούργησε επηρέασαν δραστικά το σύνολο των δραστηριοτήτων του κοινωνικού, οικονομικού και πολιτικού βίου, θέτοντας νέους περιορισμούς και δημιουργώντας μία νέα πραγματικότητα σε κάθε διάσταση της ανθρώπινης δράσης.

Η διοικητική διαδικασία και οι σχέσεις πολίτη - κράτους - επιχειρήσεων δεν θα μπορούσαν να μείνουν ανεπηρέαστες από τη νέα κατάσταση. Η κυκλοφορία υπό όρους, η τήρηση αποστάσεων και τα λοιπά μέτρα που εφαρμόστηκαν για την προάσπιση της δημόσιας υγείας οδήγησαν σε μεταβολή του προτύπου συναλλαγών πολίτη – κράτους- επιχειρήσεων και επέβαλαν άμεσες δράσεις προσαρμογής. Ως βέλτιστοι δίαυλοι συναλλαγών αναδείχθηκαν η τηλεφωνική εξυπηρέτηση ή η επικοινωνία και συναλλαγή με ηλεκτρονικά μέσα που μέχρι το ξέσπασμα της πανδημίας σε πολλές χώρες ήταν περιορισμένοι εξαιτίας μειωμένης ψηφιακής τους ωριμότητας.

Με την παρούσα μελέτη ερευνούμε τον τρόπο με τον οποίο επηρέασε το ξέσπασμα της πανδημίας CoVID-19 τη διοικητική μεταρρύθμιση, εστιάζοντας στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την ως άνω περίοδο στην Ελλάδα. Ο στόχος του άρθρου είναι διττός. Αφενός επιχειρείται η προσέγγιση ενός πολυσύνθετου ζητήματος, αυτού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εισαγωγής - υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών στην διοικητική διαδικασία εν γένει, και, αφετέρου, η απάντηση στο ερώτημα αν η πανδημία CoVID -19 συνετέλεσε θετικά και αποτέλεσε «καταλύτη» (Χριστόπουλος, 2020 και ΟΟΣΑ, 2020) για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους.

Θα εξετάσουμε συνοπτικά την διαδικασία της μεταρρύθμισης και τη της ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα κατά την εποχή της πανδημίας, με έμφαση στον τρόπο με τον οποίο η εκδήλωση της πανδημίας επιτάχυνε (ή και επέβαλλε) τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε ένα σημαντικό τμήμα της Δημόσιας Διοίκησης.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, στο δεύτερο μέρος της έρευνας επιχειρείται προσέγγιση της εξελικτικής διαδικασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παρουσίαση της θέσης της χώρας ως προς την ψηφιακή ωριμότητα στην ΕΕ πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, για να αναδειχθούν οι μεταρρυθμίσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συντελέστηκαν στην περίοδο της πανδημίας. Έτσι θα ακολουθήσει παρουσίαση ορισμένων διοικητικών μεταρρυθμίσεων καταπολέμησης των επιπτώσεων της πανδημίας που ενίσχυσαν το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τέλος, στο τελευταίο μέρος, θα επιχειρηθεί μία αξιολόγηση της πορείας της «ηλεκτρονικής μεταρρύθμισης» (ή, του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως συχνά αναφέρεται) έτσι όπως αυτή

προέκυψε ως επιβεβλημένη ανάγκη από τις έκτακτες συνθήκες (Osbourne & Bronwn, 2005, σελ.6) που δημιούργησε η πανδημία.

Οι ερευνητικές μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα βασίστηκαν στην ανάλυση αποτελεσμάτων ερευνών, μελετών, άρθρων, δημοσιεύσεων, ηλεκτρονικών πηγών και στατιστικών στοιχείων ποιοτικών και ποσοτικών, από το διαδίκτυο και άλλες πηγές. Κυρίαρχη έννοια στην ανάλυσή μας είναι αυτή της διοικητικής μεταρρύθμισης .

II. Ψηφιακή ωριμότητα της χώρας πριν το ξέσπασμα της Πανδημίας

Αναμφισβήτητα η μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα δεν είναι «καινό δαιμόνιο». Αντίθετα, αποτελεί ένα ζήτημα που έχει συζητηθεί ιδιαίτερα, τόσο στο πλαίσιο του πολιτικού διαλόγου, όσο και στην ακαδημαϊκή κοινότητα. Η «μεταρρυθμιστική αναγκαιότητα» σε πλήθος επιμέρους τομείς της δημόσιας διοίκησης έχει επισημανθεί τόσο στη διεθνή, όσο και στην εγχώρια βιβλιογραφία, είτε ως άμεσο και ορατό αποτέλεσμα της ανάγκης αντιμετώπισης παθογενειών του δημοσίου τομέα, είτε ως αντικατοπτρισμός της κοινωνικής δυναμικής (Καρκατσούλης, 2004) και της ανταπόκρισης των δημοσίων υπηρεσιών στις σύγχρονες και ραγδαία εξελισσόμενες προκλήσεις.

Η ανάγκη μεταρρυθμίσεων για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία στη διαχείριση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης επισημαίνεται συστηματικά και διαχρονικά από όλες τις πολιτικές και παραγωγικές δυνάμεις της χώρας και αποτυπώνεται διαχρονικά στις κυβερνητικές προτεραιότητες και στα αντίστοιχα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα. Το ζήτημα της διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διατηρείται μόνιμα στη δημόσια ατζέντα ως παράγοντας ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας.

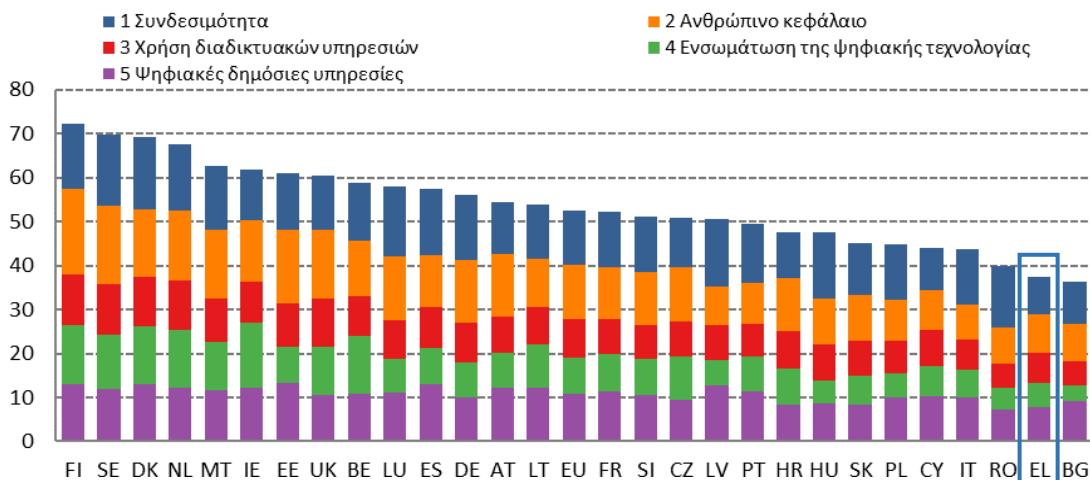
Η πρώτη απόπειρα διοικητικής μεταρρύθμισης με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στην ελληνική δημόσια διοίκηση χρονολογείται από το 1994 με το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» (LMS, 1999, σελ. 5 κ.εξ.) και ακολουθούν πολλά άλλα προγράμματα κυρίως συγχρηματοδοτούμενα που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα κατά έτος έναρξης (Εικ. 1).

Πρόγραμμα	Χρονιά
Κλεισθένης	1994
Ποιότητα για τον Πολίτη	1998
Κοινωνία της Πληροφορίας	2000
Πολιτεία	2000
Αριάδνη	2000
Ψηφιακή Σύγκλιση	2007
Διοικητική Μεταρρύθμιση	2007
Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα	2014

Εικ. 1: Πίνακας Χρονολογικής Κατάταξης Προγραμμάτων Μεταρρυθμίσεων/ΤΠΕ της ΔΔ

Ο δείκτης DESI αποτελεί το πλέον αξιόπιστο και συγκρίσιμο σημείο αναφοράς για την ψηφιακή ετοιμότητα των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρέχοντας αξιόπιστα δεδομένα για την πρόοδο της κάθε χώρας συνολικά ως προς πέντε (5) επιμέρους διαστάσεις της ψηφιοποίησης: τη συνδεσιμότητα, το ανθρώπινο κεφάλαιο, τη χρήση του διαδικτύου, την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών (European Commission, 2020).

Με βάση τον συνολικό δείκτη DESI 2020, η Ελλάδα υστερεί σημαντικά έναντι των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καταλαμβάνοντας την 27η θέση, υπερτερώντας οριακά μόνο έναντι της Βουλγαρίας. Αναλυτικότερα, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 28η θέση ως προς τη συνδεσιμότητα, στην 25η ως προς το ανθρώπινο κεφάλαιο και τη χρήση του διαδικτύου, στην 24η ως προς την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις και στην 27η ως προς την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών (Εικ. 2).



Εικ. 2: Κατάταξη δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2020

(Πηγή : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece>)

III. Παράγοντες διοικητικής μεταρρύθμισης και αντιμετώπισης της κρίσης

Η πανδημία ανέδειξε τη σημασία της αξιοποίησης και εφαρμογής, της επιστημονικής γνώσης της έρευνας, της τεχνολογίας και των ΤΠΕ, για την αντιμετώπιση κρίσεων οι οποίες θα αποτελέσουν τις βασικές κινητήριες δυνάμεις της οικονομικής ευημερίας (Εκθεση Διοικητή 2020 ΤτΕ).

Η ανάγκη προστασίας της δημόσιας υγείας από την πανδημία επιτάχυνε την εμφάνιση νέων τάσεων, τόσο στην ανθρώπινη συμπεριφορά και στη ζήτηση προϊόντων και υπηρεσιών, όσο και στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων, μέσω της χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας και του ψηφιακού μετασχηματισμού. Και αυτό συνέβη στις προηγμένες ήδη τεχνολογικά κοινωνίες, αλλά και σχεδόν σε όλες τις περιοχές του πλανήτη ανεξαρτήτως του επιπέδου ψηφιακής ωριμότητας τους.

Η στρατηγική και η δομή οργάνωσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η πρώτη διάσταση διοικητικής μεταρρύθμισης την οποία θα μελετήσουμε αφορά στην στρατηγική και στο ρυθμιστικό και θεσμικό πλαίσιο οργάνωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη συμβολή τους για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του COVID-19. Θα απαντήσουμε δηλαδή στο ερώτημα αν αποτελεί αναγκαία συνθήκη εφαρμογής μεταρρυθμίσεων και αντιμετώπισης κρίσεων, η στρατηγική και η δομή οργάνωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Έτσι θα εξετάσουμε το θέμα περιγράφοντας αρχικά χαρακτηριστικά στοιχεία που αναδεικνύουν το βαθμό ετοιμότητας και οργάνωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική Δημοσία Διοίκηση πριν και κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε συσχέτιση με την εφαρμογή ενδεικτικών ψηφιακών δράσεων για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της κρίσης αυτής.

Η αναγνώριση του καθοριστικού ρόλου της ψηφιακής τεχνολογίας στην οικονομική ανάπτυξη καθώς και της χαμηλής ψηφιακής επίδοσης της χώρας κατά DESI, αποτελεί προαπαιτούμενο για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη χάραξη αντίστοιχης στρατηγικής γεγονός που επιβεβαιώνεται με την εξαρχής σύσταση το 2019 του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Η πρωταρχική προτεραιότητα που τέθηκε ήταν η αναθεώρηση της «Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021» και η αντικατάστασή της με την «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού» με στόχο την ενίσχυση της ψηφιακής ωριμότητας της χώρας στη βάση των πέντε επιμέρους διαστάσεων του δείκτη DESI όπου η χώρα παρουσιάζει σημαντική υστέρηση ως προς τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Η επιλογή μιας δομικής επιχειρησιακής θεσμικής μορφής με την σύσταση του Υπουργείου

Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η συγκέντρωση σε αυτό των πιο σημαντικών φορέων που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα, στοχεύει να αντιμετωπίσει τον κατακερματισμό των ψηφιακών αρμοδιοτήτων και τις χρόνιες παθολογικές αναποτελεσματικές εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, η σύσταση της Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού επιδιώκει να συμβάλει στην υλοποίηση μιας οριζόντιας εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Οι πρώτες ρυθμίσεις και το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των εποπτευόμενων φορέων αποτυπώνεται στον Ν. 4635/2019 (ΦΕΚ Α 167/30.10.2019).

Οι παραπάνω συνθήκες εξασφαλίζουν μεσούσης της πανδημίας τον Σεπτέμβριο του 2020 η Ελλάδα να είναι η πρώτη χώρα στην ΕΕ που ενσωματώνει στο Δίκαιό της, τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών με το Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις». Ο Νόμος ρυθμίζει θέματα για τη ψηφιακή πολιτική, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, ενοποιεί το νομοθετικό πλαίσιο, για τις τεχνολογίες 5G και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο για να επιλύσει διαχρονικές παθολογικές της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σε ό,τι αφορά στην κατάρτιση, παρακολούθηση και συντονισμό εφαρμογής μιας εθνικής πολιτικής για το ψηφιακό μετασχηματισμό όλου του δημόσιου τομέα, αντιμετωπίζοντας το πρόβλημα κατακερματισμού των ψηφιακών αρμοδιοτήτων σε πολλές υπηρεσίες σχετικά με την «ιδιοκτησία» των δεδομένων, στη μη εφαρμογή κοινών αρχών σχεδιασμού των συστημάτων αλλά και στην απουσία απλοποίησης διαδικασιών στον σχεδιασμό των έργων πληροφορικής.

Αξίζει να επισημανθεί πως μια σημαντική στρατηγική προτεραιότητα διοικητικής μεταρρύθμισης μεταξύ άλλων που εισάγεται με τον Ν.4727/2020 είναι η σύσταση στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών για την καταγραφή, την αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, καθώς και την καταγραφή και αποτύπωση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών. Οι φορείς του δημοσίου τομέα με αρμοδιότητα θεσμοθέτησης διοικητικών διαδικασιών υποχρεούνται στην άμεση καταχώριση από την θεσμοθέτησή τους ή την μεταβολή τους. Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται η διαφάνεια στις διοικητικές διαδικασίες, η νομική τεκμηρίωση, η ορθά και με ενιαίο τρόπο αποτύπωση τους, για να διευκολύνει τόσο την αναζήτηση και τον εντοπισμό τους όσο και τον ανασχεδιασμό και απλοποίησή τους. Επιπλέον καθιερώνεται ο προσωπικός αριθμός (Π.Α.) ως αριθμός υποχρεωτικής επαλήθευσης της ταυτότητας των φυσικών προσώπων στις συναλλαγές με τους φορείς του δημόσιου τομέα, γεγονός που απλοποιεί και αυτοματοποιεί τη διαδικασία ταυτοποίησης και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και θα

υποστηρίζει την παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών για τις συναλλαγές με το Δημόσιο.

Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι η χάραξη στρατηγικής και η θέση προτεραιοτήτων για το ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας ευθυγραμμίσε, τη στρατηγική, με τα προβλήματα που επηρεάζουν αρνητικά την ικανότητα της Δημόσιας Διοίκησης να πετύχει τους στόχους διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προσδιόρισε παράλληλα τι πρέπει να γίνει για να αμβλυνθεί το ψηφιακό χάσμα της χώρας. Οι προτεραιότητες σε στρατηγικό επίπεδο από το 2019 και τα μέτρα εφαρμογής σε θεσμικό και ρυθμιστικό επίπεδο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας αποτέλεσαν την αναγκαία συνθήκη για την άμεση αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας όσον αφορά στη λειτουργία του κράτους και την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη χρήση ΤΠΕ.

Αποτέλεσμα των παραπάνω αποτελεί η δεύτερη διάσταση διοικητικής μεταρρύθμισης που θα εξετάσουμε αναφορικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν και την ανταλλαγή δεδομένων που επιτεύχθηκε για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας.

Ψηφιακές υπηρεσίες

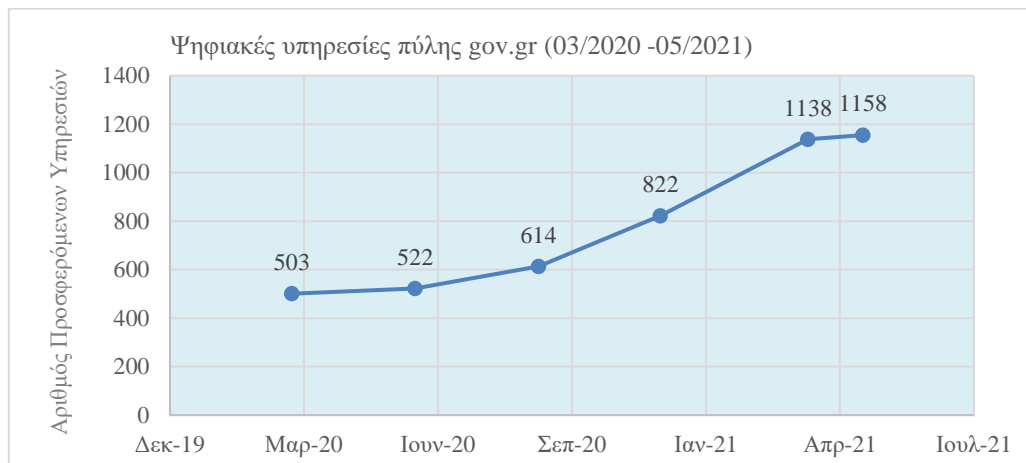
Οι συνθήκες που η πανδημία CoVID-19 δημιούργησε αποτέλεσαν ουσιαστικά επιταχυντή για την ψηφιακή μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης εν γένει. Τα μέτρα που ελήφθησαν και οι καινοτόμες πρωτοβουλίες για την υποστήριξή τους έδωσαν καθοριστική ώθηση στον μετασχηματισμό του ψηφιακού τοπίου της Δημόσιας Διοίκησης σε ευθυγράμμιση με την στρατηγική και τις προτεραιότητες που είχαν ήδη τεθεί.

Η ανάγκη αδιάλειπτης λειτουργίας του κράτους και του Δημοσίου (Υ.Ψη.Δ., 2020, σελ. 6), για την άμεση αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας και την εξυπηρέτηση πολιτών & επιχειρήσεων, οδήγησαν σε άμεση υιοθέτηση ψηφιακών εργαλείων και υπηρεσιών. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι στις 21-03-2020 τέθηκε σε λειτουργία η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου (άρθ. 52 Ν.4635/2019). Στην πύλη ενσωματώθηκαν περίπου 500 υπηρεσίες που μέχρι τότε παρέχονταν διάσπαρτα από φορείς του δημοσίου και το Δεκέμβριο του ίδιου έτους η εφαρμογή ήταν διαθέσιμη και για κινητά τηλέφωνα (iOS & Android) (Εικ. 3). Έτσι η Ελλάδα αποτελεί σήμερα τη δεύτερη χώρα μετά την Μεγάλη Βρετανία που η κεντρική πύλη παροχής υπηρεσιών eGov περνά στο κινητό και αποκτά πρωτιά, προσφέροντας το σύνολο των υπηρεσιών της πύλης «gov.gr» μέσω κινητού.

Το πλήθος των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών που φιλοξενούνται και παρέχονται μέσω της πύλης gov.gr τον Μαίο του 2021 ανέρχεται πλέον σε 1158 (19 υπουργείων, 69 φορέων, οργανισμών και 8 ανεξάρτητων αρχών) και αφορούν σε 11 κατηγορίες: Γεωργία και

Κτηνοτροφία, Δικαιοσύνη, Εκπαίδευση, Επιχειρηματική Δραστηριότητα, Εργασία & Ασφάλιση, Οικογένεια, Πολίτης και καθημερινότητα, Περιουσία και φορολογία, Πολιτισμός-Αθλητισμός & Τουρισμός, Στράτευση, Υγεία & Πρόνοια. Ουσιαστικά πρόκειται για υπερδιπλασιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών στην διάρκεια ενός έτους η διαχρονική εξέλιξη των οποίων αποτυπώνεται στην Εικ. 3. Έτσι ένας σημαντικός αριθμός ψηφιακών πιστοποιητικών κι εγγράφων πλέον διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά, ενώ πριν από ένα χρόνο για να εκδοθούν ήταν απαραίτητη η φυσική παρουσία.

Ορισμένες από τις συνηθέστερες συναλλαγές των πολιτών με το κράτος που ήταν αναγκαίο να παρέχονται αδιάλειπτα κατά την περίοδο της πανδημίας, και παρέχονται πλέον ψηφιακά είναι: εξουσιοδότηση, υπεύθυνη δήλωση, δημοτολογικά πιστοποιητικά, ληξιαρχικές πράξεις, διπλώματα οδήγησης, εγγραφή σε Νηπιαγωγεία και Δημοτικά, πιστοποιητικό ποινικό μητρώο, βεβαιώσεις διαγνωστικού ελέγχου κορωνοϊού COVID-19, κ.α (Υ.Ψη.Δ.). Η ψηφιοποίηση αυτή, από κοινού με τη σύλληψη και ανάπτυξη υπηρεσιών όπως η άυλη συνταγογράφηση και τα ψηφιακά ραντεβού μέσω τηλεδιάσκεψης σε ΚΕΠ, Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.), Προξενεία και Εφορίες συνέβαλαν στην μεταρρύθμιση και άμβλυναν τις επιπτώσεις της πανδημίας στη χώρα.



Εικ. 3: Εξελικτική πορεία παροχής ψηφιακών υπηρεσιών πύλης gov.gr για την περίοδο 03/2020 -05/2021

(Πηγή :<https://mindigital.gr/archives/1273>, <https://www.tanea.gr/2020/06/13/greece/delete-sti-grafeiokratia-me-psifiopoiisi-tou-kratous/>, <https://www.secdigital.gov.gr/exi-mines-leitoyrgias-gov-gr-to-kratos-ei/>, <https://www.liberal.gr/economy/emvolio-gov-gr-to-teleutaio-mili-pou-anelabe-na-diekperaiousei-o-k-pierrakakis/344756>, <https://www.taxheaven.gr/news/53545/govgr-enas-xronos-apo-thn-enarxh-dokimastikh-leitoyrgias-perissoteres-apo-94-ekatommyria-pshfiakes-synallages-mesa-sto-2020>, <https://www.gov.gr/>)

Η πανδημία ανέδειξε περαιτέρω τις δυνατότητες που παρέχει η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση και την πραγματική ανάγκη που ο ψηφιακός εκσυγχρονισμός έρχεται να καλύψει.

Έτσι, τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις δύνανται να προμηθεύονται έγγραφα από ένα ευρύτατο φάσμα της Δημόσιας Διοίκησης από τον ηλεκτρονικό τους υπολογιστή ή το κινητό τους τηλέφωνο, χωρίς περαιτέρω χρονοβόρες και κοπιαστικές διαδικασίες. Η υλοποίηση των νέων ψηφιακών εργαλείων και μεθόδων από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης έγινε δεκτή με ενθουσιασμό, όπως δείχνουν και τα διαθέσιμα στοιχεία. Σύμφωνα με τον αρμόδιο Υπουργό (ΤΑ ΝΕΑ, 27/2/2021) κατά το έτος 2020 ο αριθμός των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών με την Διοίκηση ανήλθε στα 95 εκατομμύρια ηλεκτρονικές συναλλαγές. Όπως επισημαίνεται «...Ο αριθμός αυτός συνιστά εκθετική αύξηση σε σχέση με τα έτη 2019 (34,7 εκατομμύρια) και 2018 (8,8 εκατομμύρια)».

Ανταλλαγή δεδομένων και διαλειτουργικότητα συστημάτων

Ένα ακόμα κρίσιμο ζήτημα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί η επίτευξη ενός υψηλού ποσοστού διαλειτουργικότητας και ολοκλήρωσης μεταξύ των συστημάτων. Έτσι ώστε να είναι εφικτή η άντληση στοιχείων μεταξύ διαφορετικών βάσεων δεδομένων και συστημάτων από ένα και μόνο σημείο εισόδου (Single Sign On) από το οποίο θα μπορεί ο πολίτης και η επιχείρηση να προμηθεύεται το σύνολο σχεδόν των εγγράφων και των πιστοποιητικών που αιτείται (είτε πρόκειται για ασφαλιστικά ή φορολογικά πιστοποιητικά, είτε για τίτλους σπουδών κ.ο.κ.) με τρόπο εύκολο και απλό, η αναγκαιότητα του οποίου αναδείχθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας περισσότερο από ποτέ.

Πράγματι δεν θα ήταν εφικτή η απόδοση στους πολίτες πολλών από τις προαναφερόμενες ψηφιακές υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της πανδημίας εάν τα συστήματα του Δημοσίου δεν ήταν εφικτό να ανταλλάξουν μεταξύ τους δεδομένα.

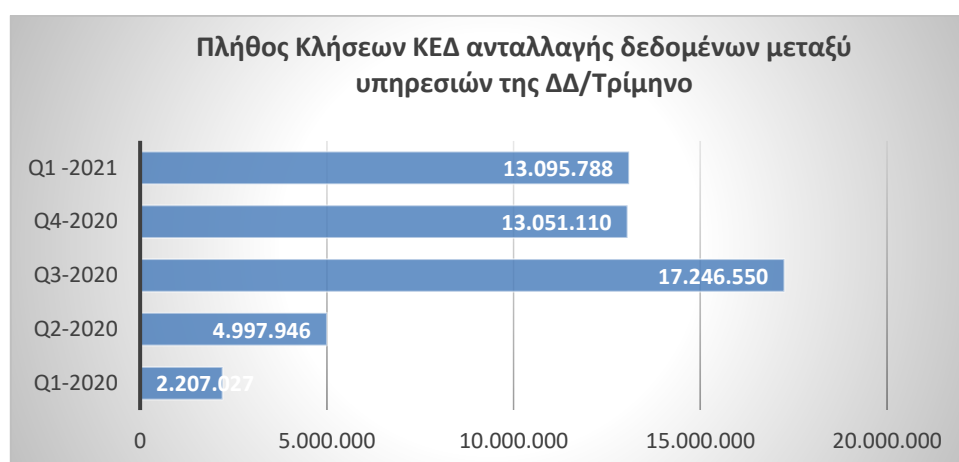
Ο ρόλος και η λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), που αποτελεί τη μοναδική ηλεκτρονική πλατφόρμα για τη διαλειτουργικότητα και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των Φορέων και εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (Ν. 4727/2020) ήταν καθοριστικός και επιτάχυνε την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των συστημάτων απλοποιώντας και αυτοματοποιώντας τις συναλλαγές με το Δημόσιο χωρίς να απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) διατίθενται από το ΚΕΔ στους συμμετέχοντες Φορείς σε εικοσιτετράωρη βάση για επτά ημέρες την εβδομάδα. Σημειώνεται ότι κατά την περίοδο της πανδημίας και έως το Δεκέμβριο του 2020 η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ συστημάτων ανήλθε σε περίπου 37 εκ. κλήσεις δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου χωρίς να απαιτείται η διαμεσολάβηση των πολιτών (Εικ.4). Σημειώθηκαν δηλαδή οκταπλάσιες ανταλλαγές συγκριτικά με το 2018 (4,3 εκ κλήσεις), ενώ καταγράφηκε αύξηση σε ποσοστό 570% σε

σχέση με το 2019, όπου ο αντίστοιχος αριθμός ανερχόταν σε 5 εκ κλήσεις.

Οι συνηθέστερες κλήσεις για ανταλλαγές δεδομένων αφορούσαν κυρίως σε:

- δεδομένα εργαζομένων από την «Εργάνη»,
- στοιχεία Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ),
- πιστοποιητικά δημοτολογικής κατάστασης,
- στοιχεία Αστυνομικής Ταυτότητας,
- φορολογική ενημερότητα

Σημειωτέον ότι το 2020, συνολικά 265 φορείς της Κεντρικής και Γενικής Κυβέρνησης αξιοποίησαν το Κέντρο Διαλειτουργικότητας για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους, σημειώνοντας αύξηση 240% σε σχέση με το 2019.



Εικ. 4: Πλήθος Κλήσεων ΚΕΔ ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ υπηρεσιών της ΔΔ/τρίμηνο ανά τρίμηνο (περίοδο 1/2020 – 3/2021)
(Πηγή : <https://www.gsis.gr/dimosia-dedomena/statistika-kentroy-dialeitoyrgikotitas-ke-d>)

Χαρακτηριστικό παράδειγμα μεγάλης χρήσης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων αποτελεί η φορολογική ενημερότητα, όπου επιτεύχθηκε κατά την περίοδο της πανδημίας να αντλείται αυτόματα μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, από τους δήμους, τον ΕΦΚΑ και άλλους δημόσιους φορείς που προστίθενται συνεχώς, για την διευκόλυνση των πληρωμών και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Έτσι, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαλλάσσονται πλέον από την υποχρέωση να προσκομίζουν φορολογική ενημερότητα αφού πλέον αποτελεί πληροφορία που ανταλλάσσεται μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου (ΓΓΠΣΔΔ-<https://www.gsis.gr/>).

Διαπιστώνουμε δηλαδή ότι η διεύρυνση του πλήθους των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών

κατά την περίοδο της πανδημίας στηρίχθηκε σημαντικά στις υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων. Επιπλέον μια ουσιαστική τομή που καταγράφεται κατά την περίοδο της πανδημίας και αξίζει να σημειωθεί, είναι η χρήση των ΤΠΕ σε τομείς που ως τώρα είτε ήταν περιορισμένη, είτε εξυπηρετούσε άλλους σκοπούς. Τα σημαντικότερα παραδείγματα είναι η τήλε-εργασία και η τηλεεκπαίδευση, όπου πλέον η χρήση καινοτόμων εργαλείων (πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης και τηλεεκπαίδευσης, εργαλεία απομακρυσμένης πρόσβασης κ.ο.κ.) κατέστησε εφικτή τη υλοποίηση διαδικασιών που μέχρι πριν λίγο καιρό θα φάνταζαν επιστημονική φαντασία. Με τον τρόπο αυτό ο Δημόσιος Τομέας ανταποκρίθηκε στις σύγχρονες οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις των νέων συνθηκών που επέβαλλε η πανδημία (Υ.Ψη.Δ., 2020).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι η απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των συστημάτων αποτελούν μέρος της στρατηγικής και του στρατηγικού σχεδίου του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, μεταρρυθμίσεις που επιταχύνθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας σε τομείς μεγάλης ζήτησης υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των συναλλαγών απομακρυσμένα.

IV. Συμπεράσματα

Σκοπός του άρθρου αυτού ήταν η συλλογή και η καταγραφή, των διαδικασιών οι οποίες ακολουθήθηκαν από την Ελληνική Κυβέρνηση ως διοικητική μεταρρύθμιση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας, με σκοπό να επωφεληθούν και άλλες υπηρεσίες και οργανισμοί από την γνώση αυτή και να αποφευχθούν οι πειραματισμοί εφαρμόζοντας την γνώση η οποία έχει αποκτηθεί.

Μέσα από το άρθρο αυτό επισημαίνεται η σημασία αναγνώρισης των χρόνιων παθογενειών για την εφαρμογή διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση και αναδεικνύεται ο ρόλος της στρατηγικής υπό το πρίσμα αυτό ως έναν κρίσιμο παράγοντα για την υλοποίηση μεταρρυθμίσεων και την αντιμετώπιση κρίσεων. Από τα ποσοτικά στοιχεία που μελετήθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας προκύπτει ότι έγιναν σημαντικά βήματα μεταρρύθμισης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαφαίνεται ότι η χώρα θα βελτιώσει τις ψηφιακές της επιδόσεις. Η βελτίωση όμως της ψηφιακής ωριμότητας της χώρας σε σχέση με τον μέσο όρο των κρατών μελών της ΕΕ δεν μπορεί να εκτιμηθεί στην παρούσα έρευνα γιατί εξαρτάται και από τις επιδόσεις που σημείωσαν τα κρατη μέλη της ΕΕ κατά την ίδια περίοδο από το ξέσπασμα της πανδημίας και δεν αποτέλεσε αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

Η μελέτη μας καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι μεταρρυθμίσεις μέσω των ΤΠΕ που υλοποιήθηκαν από την έναρξη της πανδημίας στην χώρα μας, προσεφέραν την δυνατότητα πρόσβασης σε καλύτερες και σημαντικά περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες και βελτίωσαν την

εξυπηρέτηση του πολίτη επιτυγχάνοντας απλοποίηση και αυτοματοποίηση ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου. Όλα τα παραπάνω, πέραν των αντικειμενικά μετρήσιμων αποτελεσμάτων, έχουν και θετικές επιπτώσεις που είναι δυσκολότερο να ποσοτικοποιηθούν και να μετρηθούν άμεσα. Η σημαντικότερη ίσως εξ αυτών είναι η δημιουργία μιας κουλτούρας χρήσης νέων τεχνολογιών, τόσο από τους πολίτες, όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση που εμπεδώθηκε σε μεγάλο βαθμό αυτή την περίοδο.

Επιπλέον οφείλουμε να επισημάνουμε θέματα δικαιοσύνης και ίσης μεταχείρισης των πολιτών που προκύπτουν με σκοπό την εισαγωγή μέτρων αναφορικά με την αντιμετώπιση των ψηφιακά αναλφάβητων πολιτών από το κράτος καθώς και δράσεων για τη βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών και την μείωση του χάσματος.

Ολοκληρώνοντας, στον αγώνα κατά της κρίσης από τον Covid-19, η ψηφιοποίηση αποτέλεσε τη βασική προϋπόθεση, τόσο για την αδιάλειπτη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και τη διατήρηση της ροής της καθημερινής ζωής και των οικονομικών & κοινωνικών δραστηριοτήτων, όσο και για την ανάκαμψη των οικονομικών δραστηριοτήτων. Επομένως, η πανδημία αποτελεί την αγγή μιας νέας εποχής και αποδεικνύεται ως ένας από τους ισχυρότερους παράγοντες Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλο τον κόσμο επιταχύνοντας την ψηφιακή ωριμότητα και την ανταγωνιστικότητα των κρατών.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η εργασία αυτή έχει ολοκληρωθεί στο πλαίσιο του μαθήματος ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ υπό την καθοδήγηση του Δρ Παναγιώτη Τζαβάρα για απόκτηση τίτλου σπουδών Master στην Διοίκηση Επιχειρήσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Π. Καρκατσούλης, *Το κράτος σε μετάβαση. Από τη «διοικητική μεταρρύθμιση» και το «νέο δημόσιο μανάτζμεντ» στη «διακυβέρνηση»*, σειρά: Πολιτική στον 21ο αιώνα, Εκδόσεις Ι.Σιδέρης, Αθήνα 2004, σελ. 26.
- Υ.Ψη.Δ., *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, διάφορα σημεία.
- European Commission – ISA, *eGovernment in Greece*, Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, 2015.
- European Commission – ISA, *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, 2016,.
- European Commission – ISA, *Digital Public Administration Factsheet 2020*, ISA and ISA² Programmes, 2020,.
- Lamans Management Services, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»*, Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, 1999,
- OECD, *The e-Government Imperative*, OECD e-Government Studies, OECD Publishing, Paris, 2003,
- EIT, *Digital Transformation in Greece*, Foundation & EIT, 2021, <https://thefoundation.gr/wp-content/uploads/2020/12/DigitalTransformation-2020-by-EIT-Digital-and-Foundation.pdf>, (accessed 03/05/2021)
- OECD, *The Covid-19 crisis: A catalyst for government transformation?*, OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19), 10 November 2020, <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-covid-19-crisis-a-catalyst-for-government-transformation-1d0c0788/> (accessed 20/04/2021)
- Τράπεζα της Ελλάδος, Έκθεση του Διοικητή - Απρίλιος 2021, <https://www.bankofgreece.gr>, <https://www.bankofgreece.gr/ekdoseis-ereyna/ekdoseis/ekthesh-dioikhth> (accessed 4/05/2021)
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, <https://www.gsis.gr/>(accessed 5/05/2021)
- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης , <https://www.gov.gr/> (accessed 1-20/05/2021)
- <https://www.liberal.gr> , <https://www.liberal.gr/economy/emvolio-gov-gr-to-teleutaio-mili-pou-anelabe-na-diekperaiousei-o-k-pierrakakis/344756> (accessed 21/05/2021)
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, <https://mindigital.gr/archives/1273> (accessed 22/05/2021)
- <https://www.tanea.gr>, <https://www.tanea.gr/2020/06/13/greece/delete-sti-grafeiokratia-me-psifiopoiisi-tou-kratous/>(accessed 22/05/2021)
- <https://www.secdigital.gov.gr>, <https://www.secdigital.gov.gr/exi-mines-leitoyrgias-gov-gr-to-kratos-ei/>,(accessed 22/05/2021)
- <https://www.taxheaven.gr/news/53545/govgr-enas-xronos-apo-thn-enarxh-dokimastikhs-leitoyrgias-perissoteres-apo-94-ekatommyria-pshfiakes-synallages-mesa-sto-2020> (accessed 22/05/2021)
- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, <https://www.gov.gr/>(accessed 23/05/2021)