

2021-01

pÿ — — » μ ° Ä Á ¿ ½ ¹ ° ® " ¹ ± ° Å ² - Á ½ · Ã ·
 pÿ À Á ± ° Ä ¹ ° ® Ä É ½ ´ ¹ ¿ ¹ ° · Ä ¹ ° Î ½
 pÿ ¼ μ Ä ± Á Á Å , ¼ - Ã μ É ½ . — μ Æ ± Á ¼ ¿
 pÿ ° ± Ä ¬ Ä · ½ À μ Á - ¿ ´ ¿ Ä · Â À ± ½ ´ · ¼
 pÿ ° ¿ Á É ½ ± Ê ¿ Í Ã Ä · ½ • » » ¬ ´ ± . — À
 pÿ Ä · Â μ Á ¹ Æ - Á μ ¹ ± Â š Á ® Ä · Â

pÿ ± À ¬ ¶ ¿ ³ » ¿ Å , œ ± Á - ±

pÿ Á ð ³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì Ã ¹ ± Â " ¹ ¿ - ° · Ä · Â , £ Ç ¿ » ® ÿ ¹ ° ¿ ½ ¿ ¼ ¹ ° Î ½ · À ¹ Ã Ä · ¼ Î ½ ° ± ¹ " ¹ ¿ - ° ·
 pÿ ± ½ μ À ¹ Ã Ä ® ¼ ¹ ¿ · μ ¬ À ¿ » ¹ Â ¬ Æ ¿ Å

<http://hdl.handle.net/11728/11672>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



ΣΚΛΗΡΟΔΕΤΟ ΕΞΩΦΥΛΛΟ

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑ
ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΤΟΥ
ΚΟΡΩΝΑΪΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ»**

ΜΑΡΙΑ ΠΑΠΑΖΟΓΛΟΥ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021



ΣΕΛΙΔΑ ΤΙΤΛΟΥ (ΕΣΩΦΥΛΛΟ)

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑ
ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΤΟΥ
ΚΟΡΩΝΑΪΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ»**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο
Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου**

ΜΑΡΙΑ ΠΑΠΑΖΟΓΛΟΥ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

ΠΙΣΩ ΜΕΡΟΣ ΣΕΛΙΔΑΣ ΤΙΤΛΟΥ (ΕΣΩΦΥΛΛΟΥ)

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Μαρία Παπάζογλου, 2020

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας: Μαρία Παπάζογλου

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως πρακτική των διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Η εφαρμογή της κατά την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού στην Ελλάδα. Η περίπτωση της Περιφέρειας Κρήτης»

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις [ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος).....[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:[ονοματεπώνυμο, βαθμίδα, υπογραφή]

Η Μαρία Παπάζογλου, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως πρακτική των διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Η εφαρμογή της κατά την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού στην Ελλάδα. Η περίπτωση της Περιφέρειας Κρήτης», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα

Μαρία Παπάζογλου

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ανάγκη για μεταρρυθμίσεις, είναι μία ανάγκη πολλών ετών. Ανάγκη για συνεχή αλλαγή της δημόσιας διοίκησης, με στόχο την αναδιάρθρωση, την αναβάθμιση και την αύξηση της αποτελεσματικότητάς της. Μια ανάγκη που απορρέει από την ύπαρξη πολλών παραγόντων, όπως η «κακή νομοθεσία» και η πληθώρα νομοθετημάτων. Από την αναποτελεσματικότητα του «κυβερνητικού έργου», το οποίο χαρακτηριζόταν από ελλιπή συντονισμό, ελλιπή επικοινωνία, συνεργατικότητα και επίβλεψη. Από την έλλειψη ενός ικανού και αξιόπιστου «πληροφοριακού συστήματος», καθώς επίσης και από τις αυξημένες απαιτήσεις που δημιουργήθηκαν διεθνώς. Οι μνημονιακές δεσμεύσεις, μετά την πρόσφατη οικονομική κρίση, έγιναν η αφορμή, για να εντατικοποιηθούν οι διαδικασίες εφαρμογής των μεταρρυθμίσεων. Οι πρακτικές των μεταρρυθμίσεων, έχουν ως επίκεντρο το ανθρώπινο δυναμικό, την αποκέντρωση, την ύπαρξη ανεξαρτήτων αρχών ελέγχου και κυρίως τη μεταρρύθμιση μέσω των ολοκληρωμένων εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών, η διαφθορά, η ανάγκη για διαφανείς, απλοποιημένες και ψηφιοποιημένες διαδικασίες, ενέτειναν τις προσπάθειες αυτές. Η εργασία αυτή, στοχεύει στη διερεύνηση αυτών των ζητημάτων και στην ανάδειξη του ρόλου και της επίδρασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως προς την επίτευξη των διοικητικών μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Ερευνά διεξοδικά το οικοδόμημά της, αναφέρεται στην εφαρμογή της έως τώρα στη χώρα μας και στη συμβολή της πανδημίας του covid-19, ως προς την επιτάχυνση των διαδικασιών εφαρμογής της, εξετάζοντας τις κυριότερες εξ αυτών, μέσω εκτενούς βιβλιογραφικής ανασκόπησης και μελέτης της περίπτωσης της Περιφέρειας Κρήτης. Παρουσιάζει τη στρατηγική της Περιφέρειας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την εφαρμογή της σε αυτή. Με την εκπόνηση πρωτογενούς έρευνας μέσω ερωτηματολογίου, αναδεικνύει το βαθμό εφαρμογής της, καθώς επίσης και την εξοικείωση των υπηρεσιακών παραγόντων με αυτή. Αναδεικνύει τη χρησιμότητά της και τη θετική αντιμετώπισή της από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων. Αναδεικνύει την ανάγκη για συντονισμένες προσπάθειες αλλαγής, με την παροχή της απαραίτητης εκπαίδευσης και αναδεικνύει το ρόλο της πανδημίας. Αναδεικνύει την ανάγκη για αλλαγή.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Διοικητική Μεταρρύθμιση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Πανδημία, Περιφέρεια Κρήτης

ABSTRACT

The need for reform is a need of many years. Need for continuous change of public administration, with the aim of restructuring, upgrading and increasing its efficiency. A need that stems from the existence of many factors, such as "*bad legislation*" and the plethora of legislation. From the inefficiency of the "*government project*", which was characterized by lack of coordination, lack of communication, cooperation and supervision. From the lack of a competent and reliable "*information system*", as well as from the increased demands created internationally. The memorandum commitments, after the recent economic crisis, became the occasion to intensify the implementation processes of the reforms. Reform practices focus on human resources, decentralization, the existence of independent oversight bodies and, above all, reform through integrated e-Government applications. The lack of public confidence, corruption, the need for transparent, simplified and digitized procedures, intensified these efforts. This research, aims to investigate these issues and to highlight the role and influence of e-Government, in achieving administrative reforms in Greece. It thoroughly investigates the edifice of e-Government, refers to its application so far in our country and the contribution of the covid-19 pandemic, in terms of accelerating its implementation processes, examining the main ones, through an extensive literature review and case study of the Region of Crete. It presents the strategy of the Region for e-Government and its implementation in it. By preparing a primary survey through a questionnaire, it highlights the degree of its application, as well as the familiarity of the service agents with it. It highlights its usefulness and its positive treatment by the majority of participants. Highlights the need for coordinated change efforts, by providing the necessary training, and it highlights the role of the pandemic. It highlights the need for change.

KEY WORDS: Administrative Reform, E-Government, Strategy, Pandemic, Region of Crete

Στο σύζυγό μου Μανώλη

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά τους καθηγητές μου, οι οποίοι κατά τη διάρκεια των σπουδών μου, στάθηκαν αρωγοί της προσπάθειάς μου. Ιδιαίτερος, ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κο Νικήτα-Σπύρο Κουτσούκη, για την άριστη και καθοριστικής σημασίας συνεργασία μας.