

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΠΥΡΟΣ ΒΛΙΑΜΟΣ

**ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΓΙΩΡΓΟΣ ΙΩΣΗΦ

Αρ. Φ.Τ. 1123301495

ΠΑΦΟΣ 2014

*Στους γονείς μου που είναι πάντα
δίπλα μου...*

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΣΚΟΠΟΣ	2
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	3
ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	3
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	4
ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ	4
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	5
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	7
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	8
ΤΟΥΡΚΟΚΡΑΤΙΑ	8
ΑΓΓΛΟΚΡΑΤΙΑ	9
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	11
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	14
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ	14
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ	14
ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ e-EUROPE	15
ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ e-EUROPE 2002	16
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	17
ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	17
ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ	18
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΑΝΑ ΤΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ	23
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	23
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»	24
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ»	25
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»	25
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	25
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»	26
ΕΙΔΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΕΣ	29
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	31
“SEMANTIC GOV”	34
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΑΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	35
«ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2006-2013»	36
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	37
ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	38
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	38

KENTRA ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	39
ΥΓΕΙΑ.....	41
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	43
ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	43
ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΑΙ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	44
ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ.....	45
Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑΣ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ.....	46
Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΡΧΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΤΑΞΗΣ	48
Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑ ΜΕΣΟ ΔΙΟΓΚΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	50
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ VS ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ.....	51
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ VS ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT	52
Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	53
ΟΙ «ΡΙΖΕΣ» ΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ.....	53
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΟ ΝΕΟΣΥΣΤΑΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ.....	53
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΤΟΥ 19 ^{ου} ΑΙΩΝΑ.....	54
Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ 20 ^{ου} ΑΙΩΝΑ.....	55
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ 21 ^{ου} ΑΙΩΝΑ.....	55
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	56
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	56
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΟΝ ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΤΥΠΟ.....	58
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ.....	62
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	62
ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΡΘΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	62
ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	63
ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ	63
ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ.....	64
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	65
ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ	66
ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ.....	66
ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	67
ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ	67
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	68
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	68
ΔΙΕΘΝΗΣ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	72
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	74

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στα πλαίσια εκπόνησης της μεταπτυχιακής εργασίας στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου, κρίθηκε σκόπιμο από το συγγραφέα να επιλεγθεί ένα θέμα το οποίο να ταιριάζει αφενός στα ενδιαφέροντα και στο περιεχόμενο σπουδών και αφετέρου ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις συνθήκες της σύγχρονης εποχής. Τόσο η γραφειοκρατία όσο και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης και αμφότερες χρήζουν ιδιαίτερης μελέτης, αφού ενδιαφέρουν όλους όσους δραστηριοποιούνται στο δημόσιο τομέα και όχι μόνο. Μάλιστα, είναι μεν σημαντικό τα δύο αυτά «πεδία» να ερευνηθούν ξεχωριστά, αλλά παράλληλα επιβάλλεται να βρεθούν και χαρακτηριστικά τα οποία τα συνδέουν, κάτι που θα προσδώσει μεγαλύτερο κύρος και αξία στην παρούσα εργασία.

Το γραφειοκρατικό φαινόμενο αποτέλεσε πηγή ενδιαφέροντος για πολλούς ερευνητές ανά το παγκόσμιο (Κοντοστάθη, 2010), αφού εμφανίζεται πριν από αρκετά χρόνια στη Δημόσια Διοίκηση. Με τη σημερινή της μορφή, η γραφειοκρατία εμφανίζεται στην Ευρώπη ήδη από την εποχή που αρχίζουν να εδραιώνονται τα απολυταρχικά κράτη και φτάνει μέχρι και τις μέρες μας. Στην επικείμενη μεταπτυχιακή εργασία θα αναλύσουμε τα βασικά της χαρακτηριστικά, δίνοντας έμφαση στην Κυπριακή και Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, ενώ παράλληλα θα επιχειρήσουμε να τη συνδέσουμε με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα νέο μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης που έχει ως βασικούς του στόχους τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, την ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών (Κώτσιλας, 2008). Ομολογουμένως, η αύξηση των απαιτήσεων, η καθημερινή πίεση και η εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο και τις νέες τεχνολογίες, κάνουν επιτακτική την ανάγκη για εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την προώθηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κουμιώτης, 2010). Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στο λαβύρινθο της γραφειοκρατίας του δημόσιου τομέα, έχει ξεκινήσει εδώ και χρόνια, με τις κυβερνήσεις να μην έχουν ωστόσο ξεκαθαρίσει εάν ο μίτος που έχουν αρχίσει να ξεδιπλώνουν είναι ο σωστός (Κουμιώτης, 2010).

Κατά συνέπεια, με τη γραφειοκρατία να αποτελεί ένα παραδοσιακό φαινόμενο στη Δημόσια Διοίκηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ένα προοδευτικό διοικητικό μοντέλο, ευελπιστούμε ότι θα παρουσιάσουμε ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον σύγγραμμα το οποίο θα φωτίσει δύο σημαντικά πεδία της δημόσιας υπηρεσίας.

ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία αποσκοπεί να εξετάσει και να παρουσιάσει αφενός το φαινόμενο της γραφειοκρατίας και αφετέρου το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και τη σχέση που μπορούν να έχουν οι δύο αυτές πτυχές της Δημόσιας Διοίκησης. Το ενδιαφέρον μας θα εστιαστεί στην Κυπριακή και Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, χωρίς ασφαλώς να παραλείψουμε αναφορές και στη Δημόσια Διοίκηση γενικότερα.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα που θα απασχολήσουν το παρόν πόνημα είναι:

- α) Ποιος ο ρόλος της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση;
- β) Ποια η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση;
- γ) Ποια η σχέση γραφειοκρατίας και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση;

ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Τόσο το φαινόμενο της γραφειοκρατίας όσο και το μοντέλο διοίκησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνιστούν δύο πεδία που ενδιαφέρουν όλους όσους απασχολούνται στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και τον κάθε πολίτη αν αναλογιστούμε ότι η Δημόσια Διοίκηση είναι προσανατολισμένη στην εξυπηρέτηση των δημόσιων αναγκών και σκοπών δημόσιου ή γενικού συμφέροντος και αναγκών του κοινωνικού συνόλου (Πατρίκιος, 2010).

Κατά συνέπεια, η επικείμενη μεταπτυχιακή εργασία, ευελπιστούμε ότι θα παρουσιάσει με σαφές και κατανοητό τρόπο τα δύο αυτά ερευνητικά αντικείμενα και θα εμπλουτίσει, έστω και στο ελάχιστο, την υπάρχουσα βιβλιογραφία. Άλλωστε, τα καινούργια δεδομένα που έχει δημιουργήσει η τεχνολογία και η ανάγκη προσαρμογής τόσο των δημόσιων λειτουργιών όσο και των πολιτών σε αυτά, απαιτούν μια πιο διεξοδική έρευνα ως προς το φαινόμενο της γραφειοκρατίας αλλά και την εφαρμογή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Αναφορικά με τη μεθοδολογία της έρευνας, αυτή θα βασιστεί σε εκτενή βιβλιογραφική και ερευνητική ανασκόπηση καθώς και σε στοιχεία που θα μας βοηθήσουν να απαντήσουμε στα ερευνητικά μας ερωτήματα. Πιο συγκεκριμένα, θα ανατρέξουμε στη σχετική βιβλιογραφία που είναι διαθέσιμη στη βιβλιοθήκες του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου και του Πανεπιστημίου Κύπρου, στις οποίες ο γράφων έχει πρόσβαση. Παράλληλα, θα αξιοποιηθεί το διαδίκτυο και θα γίνει ερευνητική ανασκόπηση μέσα από τη βάση δεδομένων Google Scholar, τις επίσημες ιστοσελίδες της Ελληνικής και Κυπριακής Δημοκρατίας, επιστημονικών άρθρων και άλλων διαθέσιμων πηγών σχετικών με τη γραφειοκρατία και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τέλος, όπου κρίνεται χρήσιμο, θα γίνεται μετάφραση επιστημονικών άρθρων με τη βοήθεια του διαδικτυακού εργαλείου Google Translate.

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η Δημόσια Διοίκηση μελετά την οργάνωση και τη λειτουργία του διοικητικού συστήματος μιας χώρας. Οι ορισμοί που δόθηκαν κατά καιρούς από τους ειδικούς, καταδεικνύουν ότι η Δημόσια Διοίκηση συνιστά τη διοικητική πλευρά της κυβέρνησης. Υπάρχει συνεπώς αδυναμία ως προς τον απόλυτο διαχωρισμό των εννοιών της Δημόσιας Διοίκησης και της κυβέρνησης. Ο ρόλος της κυβέρνησης επικεντρώνεται περισσότερο στη χάραξη γενικής πολιτικής και στην παροχή κατευθύνσεων για υλοποίηση των προγραμμάτων της. Απεναντίας, ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης εστιάζεται στην εφαρμογή της πολιτικής υλοποιώντας τα σχέδια και το πρόγραμμα της κυβέρνησης (Σούκου, 2004).

Επιπλέον, σύμφωνα με τους Δρούλια και Πολίτη (2008), η Δημόσια Διοίκηση αναφέρεται σε κάθε σύννομη λειτουργία που ασκείται από το Κράτος, μέσω του κρατικού μηχανισμού και στοχεύει στην πραγμάτωση των σκοπών του Κράτους και την ικανοποίηση του δημοσίου συμφέροντος (Γιαννοπούλου, 2014). Όπως αναφέρεται στον Τάτσο (1994), η έννοια του δημόσιου τομέα είναι σχεδόν ταυτόσημη με γενική κυβέρνηση αφού περιλαμβάνει: οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης και νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Τέλος, η Δημόσια Διοίκηση αποτελεί μέρος του κρατικού συστήματος και ειδικότερα της εκτελεστικής εξουσίας και είναι αυτή που υλοποιεί τη στρατηγική δίνοντας τις κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή των διαφόρων πολιτικών για την κάλυψη των κοινωνικών αναγκών (Γιαννοπούλου, 2014).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Σύμφωνα με τον Molnar (2009), η σημασία του όρου «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» μεταβάλλεται συνεχώς. Ο ορισμός που δίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση επισημαίνει ότι «*η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει συνδυασμό της τεχνολογίας της πληροφορικής, των οργανωσιακών μεταβολών και των νέων δεξιοτήτων, στη δημόσια διοίκηση. Στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών, η ενίσχυση της δημοκρατικής διαδικασίας και η υποστήριξη των αντικειμενικών στόχων της κοινότητας*» (Molnar, 2009).

Όπως επισημαίνει ο Κώτσιλας (2008), «*η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που έχει ως βασικούς του στόχους τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, την ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών*». Επιπλέον, οι Αποστολάκης et al. (2004), ορίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μετασχηματισμό των διαδικασιών,

οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Αξιοσημείωτος είναι και ο ορισμός των Torres et al (2005) και Ntaliani et al (2006), οι οποίοι επισημαίνουν ότι *«η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών»* (Κιοσσέ, 2011).

Όπως παρατίθεται στον Πλούμη (2009), ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» αναφέρεται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Ουσιαστικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών, ούτως ώστε ο απλός ο πολίτης να μπορεί να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους δημόσιους φορείς με τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας τη γραφειοκρατία (Πλούμη, 2009).

Τέλος, σύμφωνα με τους (Σίσκο et al., 2012) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει όλα εκείνα τα εργαλεία και τις υπηρεσίες, οι οποίες

χρησιμοποιούνται στο διαδίκτυο από τις κυβερνήσεις σε τοπικό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο. Κατά συνέπεια, κρίνεται απαραίτητη η ανάπτυξη μεθόδων αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των κρατών για την παρακολούθηση της προόδου που αυτή σημειώνει και την εύρεση αποτελεσματικών τρόπων διαρκούς βελτίωσής της (Σίσκος et al., 2012).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

Ο Γερμανός κοινωνιολόγος Mark Weber (1864-1920) διατύπωσε πρώτος τον όρο «γραφειοκρατία», αναφερόμενος στη συνηθέστερη μορφή οργάνωσης η οποία «χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό, ιεραρχία, εξουσία, πειθαρχία, κανόνες, καριέρα, καταμερισμό εργασίας, θητεία». Όσοι υποστηρίζουν το συγκεκριμένο τρόπο οργάνωσης επισημαίνουν ότι παρέχει ξεκάθαρες διαδικασίες επικοινωνίας, καθώς και σαφείς προδιαγραφές εξουσίας, αρμοδιότητας και ευθύνης, αποκλείοντας, ή τουλάχιστον μειώνοντας σημαντικά τα φαινόμενα ευνοιοκρατίας, διακρίσεων και εξουσιαστικών αυθαιρεσιών. Ταυτόχρονα, προϋποθέτει τις έννοιες της ειδίκευσης και της εμπειρίας (Κοντοστάθη, 2010).

Σύμφωνα με το Weber, η γραφειοκρατική διοίκηση του κράτους αποτελεί τη δικαιότερη και αποτελεσματικότερη μορφή διοίκησης, αφού η εξουσία θεμελιώνεται στην αρμοδιότητα και όχι στο έθιμο ή στη δύναμη. Παράλληλα, ο γραφειοκρατικός τρόπος λειτουργίας του κράτους απαγορεύει τις πελατειακές σχέσεις, προάγει την εξειδίκευση και ρυθμίζει τη σταδιοδρομία με αντικειμενικά και όχι υποκειμενικά κριτήρια.

Σύμφωνα με τον Γεωργίου (2012), η Δημόσια Γραφειοκρατία είναι ο τρόπος οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών όλων βασικά των κρατών. Γραφειοκρατική είναι η οργάνωση της οποίας η διαδικασία δράσης και λήψης αποφάσεων ακολουθεί

αυστηρά καθορισμένους τύπους και κανόνες. Στο γραφειοκρατικό οργανισμό, αναγκαίοι κανόνες για τη λειτουργία της οργάνωσης, είναι η ακριβής δόμηση της διοίκησης με πυραμοειδή τρόπο, η ιεραρχία των αξιωμάτων και των θέσεων, ο αυστηρός καταμερισμός των αρμοδιοτήτων, οι κανόνες πληροφόρησης, η ηγεσία στις διάφορες βαθμίδες και η πειθαρχία (Γεωργίου, 2012).

ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο επιλέξαμε να παρουσιάσουμε συνοπτικά την εξέλιξη της κυπριακής Δημόσιας Διοίκησης, αρχίζοντας από την εποχή της τουρκοκρατίας και φτάνοντας μέχρι την ίδρυση της Κυπριακής Δημοκρατίας. Όπως θα δούμε, στα τέλη της τουρκοκρατίας αρχίζουν να εμφανίζονται τα πρώτα σημάδια για τη δημιουργία δημόσιας διοίκησης, ωστόσο τα θεμέλια της κυπριακής δημόσιας διοίκησης τίθενται κατά την περίοδο της αγγλοκρατίας.

ΤΟΥΡΚΟΚΡΑΤΙΑ

Στην εποχή λοιπόν της τουρκοκρατίας, για πρώτη ουσιαστικά φορά, έχουμε, έστω και περιορισμένη, συμμετοχή Κυπρίων στη Δημόσια Διοίκηση. Κατά την τελευταία κυρίως περίοδο της τουρκοκρατίας, καταργήθηκε σε μεγάλο βαθμό η δουλοπαροικία και η ελληνοκυπριακή κοινότητα μέσα από τις δικές της προσπάθειες, αναβαθμίστηκε σημαντικά. Οι Ελληνοκύπριοι, αξιοποιώντας τη φθίνουσα πορεία της οθωμανικής αυτοκρατορίας, την εργατικότητα και δημιουργικότητά της, κατόρθωσε να αναβαθμιστεί θέτοντας τις βάσεις για πρωταγωνιστικούς ρόλους. Κατά τα τελευταία στάδια της τουρκοκρατίας, άρχισε να γίνεται αισθητή η άνοδος μιας ελληνοκυπριακής αστικής τάξης, η οποία συνδυάστηκε με την άνοδο του εθνικού αισθήματος. Από την άλλη, με την εγκατάσταση στρατιωτών, με εποικισμό και εξισλαμισμό, δημιουργήθηκε η τουρκοκυπριακή κοινότητα (Γεωργίου, 2012).

Την ίδια περίοδο έχουμε επίσης την εισαγωγή συντάγματος, έστω και υποτυπώδους καθώς και περιορισμένη συμμετοχή Κυπρίων στη διοίκηση, στη νομοθετική εξουσία και στη δικαιοσύνη. Επιπλέον, υπάρχει συμμετοχή στη διοίκηση των δήμων και των κοινοτήτων, ενώ ενισχύονται σημαντικά οι θεσμοί της τοπικής αυτοδιοίκησης. Παράλληλα, ενισχύεται ο ρόλος της εκκλησίας με διοικητικές και δικαστικές αρμοδιότητες και εμπεδώνεται ως εκπρόσωπος των Ελληνοκυπρίων (Γεωργίου, 2012).

Πολύ σημαντική εξέλιξη στη Δημόσια Διοίκηση αποτέλεσε η δημιουργία του κτηματολογίου το 1858 και του νοσοκομείου και τελωνείου το 1841. Επιπλέον, αξίζει να αναφερθεί η τηλεγραφική σύνδεση της Κύπρου με τον έξω κόσμο, μέσω της Συρίας, το 1871 και η λειτουργία του ταχυδρομείου ενώ αξιοσημείωτη είναι και η δημιουργία αστυνομικού σώματος αποτελούμενου αποκλειστικά από Τούρκους για καταπολέμηση του εγκλήματος. Το συγκεκριμένο σώμα (ζαπτιέδες), κατά τα τελευταία χρόνια της τουρκοκρατίας αριθμούσε 275 άνδρες (Ζαφειρίου, 2008). Τέλος, κατά την περίοδο της τουρκοκρατίας, έχουμε τη δημιουργία ενός υποτυπώδους τραπεζικού συστήματος, με την πρώτη οθωμανική τράπεζα να ιδρύεται στην Κύπρο το 1864 (Χατζηδημητρίου, 2005).

ΑΓΓΛΟΚΡΑΤΙΑ

Παρόλο που είναι γενικά αποδεκτή η άποψη ότι η βρετανική διοίκηση της Κύπρου υπήρξε μια καθαρά αποικιακή διακυβέρνηση, σκληρή και βάρβαρη σε ορισμένα διαστήματα, χωρίς οποιαδήποτε γνήσια συμμετοχή του γηγενούς πληθυσμού κατ' αναλογία της αριθμητικής σύνθεσής του, στο διοικητικό επίπεδο άφησε μια παρακαταθήκη πάνω στην οποία στηρίχτηκε η νεότερη Κυπριακή Δημοκρατία.

Επιπλέον, παρόλο που η προσπάθεια ήταν πάντοτε να εξισορροπούνται οι ψήφοι των μελών των διαφόρων οργάνων που προέρχονταν από την ελληνοκυπριακή πλευρά από τις συνδυασμένες ψήφους των Άγγλων και των Τουρκοκυπρίων, δόθηκε σε αρκετούς Κύπριους η ευκαιρία να εξοικειωθούν με αυτό που ονομάζεται οργάνωση και διοίκηση του σύγχρονου κράτους (Γεωργίου, 2012).

Αξίζει λοιπόν να αναφέρουμε ότι κατά την περίοδο της αγγλοκρατίας εισήχθησαν για πρώτη φορά σύγχρονες μορφές διακυβέρνησης με κατά κάποιον τρόπο διάκριση των εξουσιών. Επίσης, η δικαιοσύνη λειτούργησε σαφώς πιο δίκαια από την εποχή της Τουρκοκρατίας που προηγήθηκε ενώ για πρώτη φορά οι Κύπριοι εξέλεξαν τους βουλευτές τους, έστω και αν η συμμετοχή τους δεν ήταν ουσιαστική. Σταθμό στα διοικητικά δρώμενα αποτέλεσε η ίδρυση του Ταμείου Κοινωνικών Ασφαλίσεων το 1957 και η οργάνωση με ορθολογιστικό τρόπο της δημόσιας υπηρεσίας όπου αρκετοί Κύπριοι απέκτησαν εμπειρία σε ψηλές θέσεις.

Την εποχή της αγγλοκρατίας έχουμε την ίδρυση σημαντικών διοικητικών τμημάτων όπως το Κρατικό Τυπογραφείο, η Ελεγκτική Υπηρεσία και το Τμήμα Δημοσίων Έργων (1978), το Γενικό Λογιστήριο, το Τμήμα Δασών και η Αστυνομία (1879), το τμήμα χωρομετρίας και το Ιατρικό Συμβούλιο (1880) και πολλά άλλα τμήματα τα οποία εξακολουθούν να αποτελούν σημαντικό κομμάτι της Κυπριακής Δημόσιας Διοίκησης (Κρατικό Χημείο, Υγειονομικές Υπηρεσίες κ.α.). (Γεωργίου, 2012).

Τέλος, αξίζει ιδιαίτερης μνείας η δημιουργία αεροδρομίου και Κυπριακών Αερογραμμών, σύγχρονων λιμανιών στη Λεμεσό και την Αμμόχωστο καθώς και η ίδρυση της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου και της Αρχής Ηλεκτρισμού. Παράλληλα, πολύ σημαντική θεωρείται η δημιουργία για πρώτη φορά συνδικαλιστικών οργανώσεων, η έκδοση πολλών εφημερίδων και εντύπων, η

ανάπτυξη του συνεργατισμού και η δημιουργία πλειάδας αθλητικών σωματείων (Γεωργίου, 2012).

ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Όπως αναφέρεται στο Δουράνο (2012), το βασικό αίτιο για τη διοικητική κακοδαιμονία της Ελλάδας διαχρονικά ήταν η ανεξέλεγκτη κατά περιόδους λειτουργία του πελατειακού συστήματος ως προς τις προσλήψεις και τους διορισμούς στο δημόσιο, αλλά και ως προς τις εν γένει δράσεις, παρεμβάσεις και παραλείψεις του κράτους στην οικονομία και την κοινωνία των πολιτών.

Η συνταγματική αναθεώρηση του 1911, θεωρείται τομή στην κακή αυτή παράδοση, αφού τότε καθιερώνεται στο Ελληνικό Σύνταγμα η αρχή της μονιμότητας των δημοσίων υπαλλήλων ενώ ταυτόχρονα καθιερώνεται και η αρχή της ουδετερότητας και της αξιοκρατίας στη στελέχωση των δημοσίων υπηρεσιών και της δράσης του κράτους γενικότερα. Οι συγκεκριμένες νομοθεσίες προϋπόθεταν ότι οι μόνιμοι υπάλληλοι του δημοσίου θα ήταν εκείνοι που θα προσλαμβάνονταν με αξιοκρατικό τρόπο και θα υπηρετούσαν το δημόσιο συμφέρον με επαγγελματική επάρκεια, ουδετερότητα, αμεροληψία και ανιδιοτέλεια (Δουράνος, 2012)

Αν και κατά διαστήματα υπήρξαν διαλείμματα και νησίδες ποιότητας στην κρατική διοίκηση, οι οποίες μεταξύ άλλων επέτρεψαν την αφομοίωση ενάμιση εκατομμυρίου προσφύγων κατά τον Μεσοπόλεμο, η γενική κατάσταση δεν ήταν ικανοποιητική. Μάλιστα, η ξένη κατοχή στη δεκαετία του '40 αλλά και ο εμφύλιος πόλεμος που ακολούθησε αμέσως μετά, όχι μόνο δοκίμασαν την αντοχή του κρατικού διοικητικού μηχανισμού, αλλά επιδείνωσαν και αλλοίωσαν σημαντικά τη μορφή του. Εύλογα λοιπόν, ο καθηγητής Κ. Βαρβαρέσσος, στην περίφημη έκθεσή του για τα οικονομικά προβλήματα της Ελλάδας, η οποία υποβλήθηκε το 1952 στην κυβέρνηση του

στρατηγού Ν. Πλαστήρα, διαπίστωσε ότι η Δημόσια Διοίκηση της χώρας βρισκόταν σε εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση. Συγκεκριμένα αναφερόταν στην έκθεση: «η Δημόσια Διοίκηση της χώρας δεν είναι σε θέση να επιτελέσει κατά τρόπον ικανοποιητικόν ουδέ τας πλέον στοιχειώδεις κρατικές λειτουργίας, όπως είναι η είσπραξις των φόρων, εκ των οποίων εξαρτάται η ύπαρξις ορανωμένης κοινωνίας» (Ε.Ι.Δ.Ε)¹.

Η ανάληψη της εξουσίας από τον Κωνσταντίνο Καραμανλή το καλοκαίρι του 1974 μετά την κατάρρευση της δικτατορίας και εν μέσω της κυπριακής τραγωδίας, εγκαίνιασε μια νέα πορεία στην ανασυγκρότηση του ελληνικού κράτους. Σημαντικότερα σημεία υπήρξαν η θέσπιση του Συντάγματος του 1975 και η θεμελίωση του πολιτεύματος της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας καθώς και η υπογραφή της συμφωνίας για την πλήρη ένταξη της χώρας στην ΕΟΚ το 1979.

Όσον αφορά ωστόσο το διοικητικό μηχανισμό και παρά τα μέτρα που λήφθηκαν για εκδημοκρατισμό της δημόσιας υπηρεσίας, αυτός δε σταμάτησε να μεγαλώνει. Είναι χαρακτηριστικό ότι ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων ανερχόταν σε 509.795 ενώ το 1961 ήταν 270.889 (Δουράνος, 2012).

Τα ίδια καταστροφικά αποτελέσματα είχε για τη δημόσια υπηρεσία και η πολιτική που ακολούθησε η κυβέρνηση του ΠΑΣΟΚ. Ακολουθώντας παρόμοιες τακτικές και λαμβάνοντας μέτρα όπως η ισοπέδωση της υπαλληλικής ιεραρχίας, η διάβρωση της διοικητικής δομής από συμβούλους και μετακλητούς υπαλλήλους συνεργάτες των υπουργών καθώς και η κατάληψη νευραλγικών θέσεων από κομματικά στελέχη, επέφερε αρνητικές συνέπειες στη δημόσια διοίκηση. Μάλιστα, ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων αυξήθηκε ακόμη περισσότερο (ανήλθε στις 722.000), ενώ η

¹ Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών

διαφθορά και η αδιαφάνεια αποτελούσαν χαρακτηριστικά της ελληνικής δημόσιας υπηρεσίας.

Τέλος, αξιοσημείωτη είναι η προσπάθεια του καθηγητή Ι. Σπράου (1998), ο οποίος σε σχετική έκθεση που απέστειλε στον τότε πρωθυπουργό της χώρας Κ. Σημίτη, πρότεινε ένα πακέτο μέτρων και αλλαγών στη διοίκηση, που εάν εφαρμόζονταν με συνέπεια θα επέτρεπαν τη διαμόρφωση της «Νέας Δημόσιας Διοίκησης». Η πρόταση του Σπράου (1998) περιελάμβανε εν ολίγοις τα ακόλουθα σημεία:

- Επίτευξης μιας αποτελεσματικής διοίκησης, πέρα από το νομικισμό, την τυπολατρία και τη **γραφειοκρατία**
- Σχεδιασμό θέσεων εργασίας με στοχοθεσία, προσδιορισμό ανάλογων προσόντων και ικανοτήτων για τα στελέχη.
- Εγκαινίαση προγράμματος ποιότητας των κανονιστικών ρυθμίσεων, προκειμένου η νομοθεσία της χώρας να γίνει απλούστερη και πιο διαφανής.
- Σύσταση ενός σώματος οικονομολόγων της διοίκησης και ενός ξεχωριστού κλάδου ανωτάτων στελεχών της διοίκησης που θα μετρούν και θα αξιολογούν με αξιόπιστο τρόπο τα αποτελέσματα της δράσης της. Τα ανώτατα στελέχη θα προέρχονται τόσο από την υπαλληλία όσο και έξω από αυτήν

Σύμφωνα με το Δουράνο (2009), οι συγκεκριμένες θέσεις δεν εφαρμόστηκαν ποτέ από την ελληνική κυβέρνηση και τα πράγματα αφέθηκαν να εξελιχθούν από μόνα τους φτάνοντας στο σημείο που είμαστε σήμερα (Δουράνος, 2009).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ

Όταν στις 23 και 24 Μαρτίου 2000 συνήλθε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στη Λισαβόνα, έθεσε ως στρατηγικό στόχο της Ευρωπαϊκής Ένωσης να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική και πρωτοποριακή οικονομία στην Ευρώπη (Hahamis et al., 2005). Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί ο προαναφερθείς στόχος, απαραίτητη προϋπόθεση ήταν η αξιοποίηση των ευκαιριών της νέας οικονομίας, των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου (Κιοσσέ, 2011).

Ακολούθησε η εκπόνηση ενός σχεδίου για την «Ηλεκτρονική Ευρώπη», που ουσιαστικά αποτελούσε ένα συνδυασμό των πρωτοβουλιών των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της πρωτοβουλίας e-Europe, η οποία τροχοδρομήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα τέλη του 1999, με τίτλο «Ηλεκτρονική Ευρώπη – Η κοινωνία της πληροφορίας για όλους» (Κοκκίνου et al., n.d.). Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία είχε ως στόχο την απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση της Ευρώπης (Κιοσσέ, 2011).

Σταθμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη αποτελεί η Στρατηγική της Λισσαβόνας, η οποία, όπως προαναφέρθηκε, υιοθετήθηκε τον Μάρτιο του 2000 και έθεσε ως βασικό στόχο την αύξηση των θέσεων εργασίας και την εξάλειψη κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού. Ανάμεσα στους κατευθυντήριους παράγοντες της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, βρίσκονταν βεβαίως και παράγοντες που αφορούσαν στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Millard, 2003):

- Φθηνή πρόσβαση από όλους τους πολίτες σε πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου η οποία περιλαμβάνει την εισαγωγή των εφαρμογών του

διαδικτύου σε όλα τα σχολεία και τις δημόσιες υπηρεσίες, την προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των τηλεπικοινωνιών αλλά και τη μείωση του κόστους του διαδικτύου.

- Κατάρτιση των εκπαιδευτικών, των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και όλων των πολιτών, ούτως ώστε να αντεπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις που θα προκύψουν στην κοινωνία των γνώσεων.
- Μεταρρυθμίσεις στην κοινωνική πολιτική οι οποίες θα προωθούν την ισότητα των φύλων, επαρκή αμοιβή της εργασίας για όλους, τη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού.
- Κοινωνική συνοχή και εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, δίνοντας έμφαση σε συγκεκριμένες ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες (παιδιά, ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες) (Hahamis et al., 2005).

Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν, ότι με τη Στρατηγική της Λισσαβόνας τέθηκε ουσιαστικά ο θεμέλιος λίθος για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη.

ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ E-EUROPE

Η πρωτοβουλία e-Europe ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 1999 με απώτερο σκοπό να προωθήσει την ανάπτυξη του διαδικτύου και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη αλλά και να δώσει τη δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να λαμβάνουν μέρος στην κοινωνία των Πληροφοριών.

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία προνοεί τη χρήση του διαδικτύου από τους Ευρωπαίους και ειδικά τα άτομα με ειδικές ανάγκες, σε καθημερινές δραστηριότητες όπως στο σχολείο, στις δημόσιες υπηρεσίες, στην υγεία, στο εμπόριο, στον πολιτισμό αλλά και στη διασκέδαση, ούτως ώστε οι νέες τεχνολογίες να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Οι Ευρωπαίοι ηγέτες προσπάθησαν μέσω της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας να επιτύχουν κοινωνικοοικονομική πρόοδο και παράλληλα να αυξήσουν τις θέσεις εργασίας, στόχος που είχε θέση και η Στρατηγική της Λισσαβόνας. Η πραγματοποίηση των στόχων της πρωτοβουλίας e-Europe, σημαίνει αύξηση επιπέδου απασχόλησης και τόνωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι μετά το 1999 εγκρίθηκαν τα σχέδια δράσης e-Europe 2002 και e-Europe 2005, ως συνέχεια της πρωτοβουλίας e-Europe (Κιοσσέ, 2011).

ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ E-EUROPE 2002

Στις 19 και 20 Ιουνίου 2000, σε σύνοδο κορυφής που πραγματοποιήθηκε στη Feira, εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης «e-Europe 2002, Κοινωνία πληροφοριών για όλους» (Curtin et al., 2003). Το συγκεκριμένο σχέδιο δράσης έθεσε ως βασικούς στόχους τη βελτίωση της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα, την ελαχιστοποίηση του κόστους, την εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς και τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων (Κοκκίνου et al., 2001).

Το σχέδιο δράσης e-Europe, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του, καθόρισε ως απαραίτητα μέτρα την εξασφάλιση φθηνότερου, γρηγορότερου και ασφαλέστερου διαδικτύου, την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και την παροχή κινήτρων για χρήση του διαδικτύου (Hahamis et al., 2005).

Το σχέδιο e-Europe 2002, παρουσίασε πολλά σημεία προόδου, τα σημαντικότερα από τα οποία αναφέρονται πιο κάτω:

- Διπλασιάστηκε η πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο.
- Εγκαταστάθηκε το πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες.

- Εμφανίστηκαν ανταγωνιστικότερες τιμές στα τιμολόγια για την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου.
- Υπήρξε άμεση σύνδεση στο σύνολο σχεδόν των σχολείων και των επιχειρήσεων.
- Υλοποιήθηκε το γρηγορότερο ερευνητικό δίκτυο στον κόσμο.
- Λειτουργήσε το νομικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Προσφέρθηκαν βασικές δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.
- Δημιουργήθηκαν οι υποδομές για τις «έξυπνες κάρτες».
- Θεσπίστηκαν και συστάθηκαν από τα κράτη – μέλη οι κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό (Κιοσσέ, 2012).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει την ευκαιρία δημιουργίας παραγωγικών και αποτελεσματικών δημόσιων διοικήσεων (Κουμιώτης, 2010). Σύμφωνα με το σχεδιασμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης που εκπονήθηκε το 2002 και το 2005, θα πρέπει όσον αφορά στην αποδοτικότητα, μέχρι το 2010 η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να αυξήσει την αποδοτικότητα σε ποσά που αντιστοιχούν στο 1% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος. Όσον αφορά στην αποτελεσματικότητα, οι Δημόσιες Διοικήσεις θα πρέπει μέχρι το 2010 να διαθέτουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας (Κουμιώτης, 2010).

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποσκοπεί κυρίως στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα αλλά και τη μείωση του λειτουργικού κόστους των δημόσιων υπηρεσιών που θα προκύψει, εκτός

των άλλων, από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο (Akman, 2004).

Το κόστος από τις υπηρεσίες που βαραίνει τη δημόσια υπηρεσία αναμένεται να σμικρυνθεί σε μεγάλο βαθμό, αφού είναι χαρακτηριστικό το χαμηλό κόστος ανά συναλλαγή μέσω διαδικτύου σε σχέση με τους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγής που γίνονταν είτε στις δημόσιες υπηρεσίες είτε μέσω τηλεφώνου.

Τέλος, μέσα από τη χρήση κοινών πηγών πληροφόρησης, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πετυχαίνουν την αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων αφού ο εντοπισμός και η ανάλυση των πληροφοριών καθίσταται ευκολότερη και πολύ πιο γρήγορη (Akman, 2004).

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, ζήτησε στα συμπεράσματά του τα εξής:

- Οι Δημόσιες διοικήσεις να καταβάλλουν προσπάθεια σε όλα τα επίπεδα τους για εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, για τη μεγαλύτερη δυνατή πρόσβαση στις πληροφορίες.
- Τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν μέχρι το 2003 γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση στις σημαντικότερες βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

Από την απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση με τους δημόσιους φορείς επωφελούνται όλοι οι πολίτες. Παράλληλα, η πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα επέφερε αύξηση στα επίπεδα χρήσης του ιντερνέτ, το οποίο είναι πλέον απαραίτητο για τους πολίτες προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους με το κράτος. Επιπλέον, οι δημόσιοι οργανισμοί θα επιβάλλεται να προσαρμοστούν γρήγορα στις

νέες μεθόδους εργασίας και να αναπροσαρμόσουν ορισμένες εσωτερικές διαδικασίες οι οποίες πρέπει να εναρμονιστούν με τις νέες συνθήκες (Κιοσσέ, 2012).

Σύμφωνα με τα σχέδια που εκπόνησε η Ευρωπαϊκή Ένωση το 2002 και το 2005, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα θα έχουν αξία μόνο εάν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε αυτά. Όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία της γνώσης, χωρίς γεωγραφικούς, οικονομικούς και πολιτιστικούς φραγμούς. Το Ευρωπαϊκό όραμα προϋπόθετε ότι: *«Μέχρι το 2010 δεν θα υπάρχει κανένας παραμερισμένος πολίτης από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση»* (Κουμιώτης, 2010).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας ζήτησε όπως δημιουργηθεί μέχρι το τέλος του 2001 διευρωπαϊκό δίκτυο μεγάλης ταχύτητας για ηλεκτρονική επιστημονική επικοινωνία με το οποίο θα συνδέονται ερευνητικά ιδρύματα και πανεπιστήμια καθώς και επιστημονικές βιβλιοθήκες, επιστημονικά κέντρα και σταδιακά σχολεία.

Οι υψηλές ταχύτητες στα δίκτυα των πανεπιστημίων και των ερευνητικών κέντρων, τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα, προσδίδουν μεγαλύτερη δυναμική στην ερευνητική και επιστημονική κοινότητα (Κιοσσέ, 2012).

Παράλληλα, τροχοδρομήθηκε η σταδιακή σύνδεση των σχολείων με το υπερταχύ διευρωπαϊκό δίκτυο ηλεκτρονικών επιστημονικών επικοινωνιών που σχεδιάστηκε να δημιουργηθεί μέχρι το τέλος του 2001. Τέλος, αποφασίστηκε όπως τα ευρωπαϊκά συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοστούν στην κοινωνία της γνώσης (Κιοσσέ, 2012).

Το Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005, έθεσε ως στόχο την εφαρμογή της ηλεκτρονικής μάθησης (e-Learning). Μέχρι το 2005 υπήρχε μια υστέρηση στη σύνδεση των

σχολείων με τα διευρωπαϊκά δίκτυα, παρόλο που τα εθνικά ερευνητικά κέντρα και τα εκπαιδευτικά δίκτυα είχαν μεγάλη πρόοδο. Σύμφωνα με το εν λόγω σχέδιο, έπρεπε να συνεχιστεί η ευρυζωνική συνδεσιμότητα με τη χρήση νέων τεχνολογιών στα σχολεία και γενικότερα στην εκπαίδευση. Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της βελτίωσης της μάθησης θα πρέπει εκτός από τη συνεχή βελτίωση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών οι διδάσκοντες να καταρτίζονται αδιάλειπτα προκειμένου να παρέχεται διδασκαλία υψηλής ποιότητας στους μαθητευομένους (Κοκκίνου et al., 2001).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ

Η ηλεκτρονική υγεία συνιστά πλέον το κύριο θέμα σε κάθε στρατηγικό σχεδιασμό που αφορά στο σύστημα υγείας των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μέχρι το 2005 κάποιες ευρωπαϊκές χώρες είχαν ήδη αναπτύξει κάποιες εφαρμογές ηλεκτρονικής υγείας αλλά το σύνολο του αποτελέσματος δεν ήταν ικανοποιητικό. Το πρόγραμμα – πλαίσιο που αφορά την έρευνα και τη δημόσια υγεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στο e-health. Σύμφωνα με το σχέδιο δράσης e-Europe 2005, για τη σωστή λειτουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής υγείας απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ευρυζωνική σύνδεση αλλά και η ύπαρξη ασφάλειας της ιδιωτικής ζωής (Κοκκίνου et al., 2001).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Με την ολοκλήρωση των σχεδίων δράσης που έγιναν από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι και το 2005, παρατηρήθηκε στην προσπάθεια προώθησης του ηλεκτρονικού εμπορίου αύξηση στις ηλεκτρονικές πωλήσεις και αγορές στην Ευρώπη (Κιοσσέ, 2012).

Στα πλαίσια ωστόσο του σχεδίου δράσης 2005, εκτός από την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, βασικό στόχος υπήρξε και η σταθεροποίηση του νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, η έκδοση οδηγιών χρήσης για τη χρήση των

ηλεκτρονικών υπογραφών, το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα δικαιώματα αναδημοσίευσης. Παράλληλα, εγκρίθηκαν νομοθετικά πλαίσια για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις στο δημόσιο τομέα (Κοκκίνου et al., 2001).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΑΝΑ ΤΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ

ΕΡΕΥΝΑ ΤΩΝ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ 2012

«Ο αυξανόμενος ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την προώθηση και συμμετοχική ανάπτυξη βαδίζει χέρι-χέρι με τις αυξανόμενες απαιτήσεις για διαφάνεια και λογοδοσία σε όλες τις περιοχές του κόσμου», δήλωσε ο Sha Zukang, Αναπληρωτής Γενικός Γραμματέας του DESA (Department of Economic and Social Affairs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, σε έρευνα που δημοσιοποιήθηκε για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το 2012. Η έρευνα, που έγινε από τον ΟΗΕ για τη Δημόσια Διοίκηση και Διαχείριση Ανάπτυξης, αξιολογεί πύλες κυβερνήσεων των κρατών μελών, με έμφαση στην παροχή ηλεκτρονικών πληροφοριών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν διαδραστικά χαρακτηριστικά συναλλαγής, και ηλεκτρονικής συμμετοχής που συνδέουν τις κυβερνήσεις και τους πολίτες (ΟΗΕ., 2012)

Τα κράτη μέλη κατατάσσονται σύμφωνα με το Δείκτη Ηλεκτρονικών Κρατικών Ονομαστικών Χρεογράφων Αναπτύξεως (EGDI), σε έναν σύνθετο δείκτη μέτρησης της προθυμίας και της ικανότητας των εθνικών διοικήσεων να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Ο EGDI είναι ένας σταθμισμένος μέσος όρος των τριών κανονικοποιημένων βαθμολογιών για τις σημαντικότερες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: εύρος και ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών,

κατάσταση της ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και εγγενές ανθρώπινο κεφάλαιο (ΟΗΕ, 2012).

Η Δημοκρατία της Κορέας διατήρησε την πρώτη θέση στη λίστα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέση την οποία κατείχε και το 2010. Η Ολλανδία ήρθε στη δεύτερη θέση, τρεις θέσεις υψηλότερα από ό, τι το 2010 και το Ηνωμένο Βασίλειο προβάλλει στην τρίτη θέση των πιο προηγμένων κρατών στον κόσμο όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Δανία, οι Ηνωμένες Πολιτείες, η Γαλλία και η Σουηδία ακολουθούν πιο πίσω ενώ το Ισραήλ, το Λιχτενστάιν και το Λουξεμβούργο αποτελούν χώρες οι οποίες έχουν επενδύσει σημαντικούς πόρους στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τα τελευταία λίγα χρόνια και βρίσκονται πλέον στη λίστα με τις 20 καλύτερες χώρες για πρώτη φορά (ΟΗΕ, 2012).

Η κατάταξη της έρευνας δείχνει ότι δεν υπάρχει ένα ενιαίο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα κράτη μέλη βρίσκονται σε διαφορετικά στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μπορεί να υιοθετήσουν διαφορετικά μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τις ειδικές ανάγκες και τις επιθυμίες των αντίστοιχων περιφερειών τους (ΟΗΕ, 2012).

Σε γενικές γραμμές, τα κράτη μέλη με αποκλειστικό σκοπό την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχουν μετακινηθεί από ένα αποκεντρωμένο μοντέλο σε ένα ενιαίο πρότυπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες. Ενώ τα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ ακολουθούν την προσέγγιση των ξεχωριστών πυλών για παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών, η Δημοκρατία της Κορέας, οι Ηνωμένες Πολιτείες, το Ισραήλ, η Αυστραλία, η Νορβηγία, η Δανία και η Νέα Ζηλανδία είναι από τους

λίγους που έρχονται κοντά σε μία καθαρή one-stop-shop πύλη, με τις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις υπηρεσίες συμμετοχής να ενσωματώνονται σε ένα ενιαίο χώρο.

Η έρευνα καταλήγει, διαπιστώνοντας ότι οι κυβερνήσεις δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την ανάπτυξη και την εδραίωση της θεσμικής συνοχής και την παροχή υπηρεσιών. Ο απώτερος στόχος είναι η νόμιμη και αποτελεσματική δημόσια διακυβέρνηση να οδηγήσει σε έξυπνη και ισότιμη ανάπτυξη, χωρίς αποκλεισμούς, τόσο για τις σημερινές όσο και για τις μελλοντικές γενιές (Πηγή: <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>)

E-Government Development Index - Top 10 Countries	
Country	Index
Republic of Korea	0.9462
Australia	0.9103
Singapore	0.9076
France	0.8938
Netherlands	0.8897
Japan	0.8874
United States of America	0.8748
UK and Northern Ireland	0.8695
New Zealand	0.8644
Finland	0.8449

Πίνακας 1: Οι 10 πιο προηγμένες χώρες στον κόσμο όσον αφορά την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ο.Η.Ε., 2014)

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο ελληνικός δημόσιος τομέας διαχρονικά χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα (Charalabidis et al., 2008) αλλά και χαμηλή απόδοση, ελλείψεις στη μηχανοργάνωση,

ελάχιστες τεχνολογικές υποδομές και μικρό ποσοστό δαπανών για ΤΠΕ (Boufeas et al., 2004), στοιχεία που καθιστούν δύσκολη την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κιοσσέ, 2011).

Ομολογουμένως, η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα παρουσιάζει σημαντική πρόοδο, η οποία ωστόσο δε προσεγγίζει τα επίπεδα άλλων Ευρωπαϊκών χωρών. Το ελληνικό κράτος διαμόρφωσε τη στρατηγική του προσέγγιση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την κοινωνία της πληροφορίας σε μια έκθεση του 1999 από το γραφείο του Πρωθυπουργού, η οποία αποδίδει μεγάλη σημασία στο σχεδιασμό για όλους και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, δύο παράγοντες προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου (Gouscos et al., 2000).

Οι υπεύθυνοι φορείς για την πορεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι κυρίως το Υπουργείο Εσωτερικών και η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης (Stamoulis et al., 2001). Η βασική ωστόσο πηγή χρηματοδότησης ήταν το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006».

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»

Σχετικά με τις δράσεις που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, πρώτο χρονικά βρίσκεται το πρόγραμμα «Κλεισθένης», στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ (Boufeas, et al., 2004). Σε μια προσπάθεια ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και του Δημόσιου Τομέα γενικά, το πρόγραμμα «Κλεισθένης» συνέβαλε στον προγραμματισμό της εισαγωγής των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι, κατά το διάστημα

1994-1999 οι δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και λογισμικά ενώ παράλληλα εγκαταστάθηκαν δικτυακές υποδομές.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ»

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα ψηφίστηκε το 1998 και συμπεριλάμβανε 4 πεδία δράσης: α) Δομές β) Λειτουργίες γ) Ανθρώπινο δυναμικό και δ) Νέες Τεχνολογίες. Οι γενικότεροι στόχοι του προγράμματος ήταν η δημιουργία υποδομής και μηχανισμών επικοινωνίας του κράτους με τους πολίτες, η τόνωση της εμπιστοσύνης μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών, η σωστή διαχείριση των παραπόνων και υποδείξεων των πολιτών, η δημιουργία διοικητικής κουλτούρας για την ικανοποίηση των πολιτών καθώς και η εγκαθίδρυση μιας λογικής πολιτικής ανάλυσης και πρότασης για τη δημόσια διοίκηση που θα ακολουθεί τη λογική των πολιτών (Κιοσσέ, 2011).

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα ψηφίστηκε το 1999 από το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών, με απώτερο στόχο την ένταξη της Ελλάδας στην εποχή της πληροφορίας (Hahamis et al., 2005). Το εν λόγω πρόγραμμα χρηματοδοτεί την ενίσχυση των υποδομών και των υπηρεσιών ΤΠΕ σε βασικούς κλάδους της δημόσιας διοίκησης όπως η Υγεία και η Παιδεία, αλλά και γενικότερα όλο το εύρος των συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το Μάιο του 2000 τέθηκε σε εφαρμογή το Πρόγραμμα «Πολιτεία» το οποίο δίνει κατευθύνσεις για τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος άξονας του συγκεκριμένου προγράμματος είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη (Κιοσσέ, 2011).

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»

Βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και οργάνωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας συνιστά η ευρεία χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Οι ΤΠΕ μπορεί, σύμφωνα με πολλούς, να μη διαδραμάτιζαν σημαντικό ρόλο στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελούν ωστόσο σημαντικό εργαλείο για μια ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη (Κιοσσέ, 2011).

Όπως επισημαίνεται στους Hahamis et al. (2005), προκειμένου να προωθηθεί η Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα στο 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης την περίοδο 2000-2006. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είχε καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Ουσιαστικά, συνιστά ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά στην ανάπτυξη της κοινωνίας των πολιτών στην Ελλάδα (Hahamis et al., 2005).

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Βασικές αρχές της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας ήταν οι εξής:

- Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες: Η Κοινωνία των Πολιτών αναπτύσσεται στηριζόμενη στους μηχανισμούς της αγοράς και το θεσμικό πλαίσιο επιβάλλεται να παρέχει διευκολύνσεις στις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και στην καινοτομία.

- Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες: Μέσα στην Κοινωνία των Πολιτών πρέπει να ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες και να διαφυλάσσονται τα δικαιώματα των πολιτών.
- Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη: Πρέπει να παρέχεται σε όλους τους πολίτες εύκολη πρόσβαση στη γνώση, πρόσβαση στις ευκαιρίες και στις αγορές που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες καθώς και αλληλεγγύη σε όσους δεν κατορθώνουν να ενταχθούν.

ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Η Κοινωνία της Πληροφορίας έθεσε ως βασικότερους στόχους αφενός την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του και αφετέρου την ανάπτυξη και το ανθρώπινο δυναμικό. Προκειμένου να επιτευχθούν οι δύο αυτοί γενικοί στόχοι τέθηκε μία σειρά από ειδικούς στόχους όπως:

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΣΤΟΧΟΙ

- Παιδεία και πολιτισμός: Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21^ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για προβολή και τεκμηρίωση του ελληνικού πολιτισμού
- Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής: χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και τη πρόνοια, το περιβάλλον και τις μεταφορές, καθώς και ανάπτυξη εφαρμογών και υποδομών του Κτηματολογίου.
- Ψηφιακή οικονομία: δημιουργία συνθηκών για μετάβαση στη «νέα οικονομία», με την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν, της έρευνας και

της διασύνδεσης της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλεργασίας καθώς και την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

- Επικοινωνίες: στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης των αγορών, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές, προκειμένου να παρέχονται προηγμένες οικονομίες σε χαμηλό κόστος και παροχή σημείων πρόσβασης σε αυτές.
- Τεχνική βοήθεια: δράσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των έργων / ενεργειών του Επιχειρησιακού Προγράμματος κατά τις διάφορες φάσεις εφαρμογής του. Ο συγκεκριμένος άξονας αφορά δράσεις σχετικές με την προετοιμασία, επιλογή, παρακολούθηση και αποτίμηση δράσεων και ενεργειών της τεχνικής βοήθειας και των έργων του προγράμματος αλλά και την εγκατάσταση και λειτουργία πληροφορικών συστημάτων για διαχείριση, παρακολούθηση και αξιολόγηση των δράσεων του επιχειρησιακού προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Κιοσσέ, 2011).

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο απολογισμός του προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας στα τέλη του προγραμματισμού του (2006), έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- 65000 επιμορφωμένοι καθηγητές με πιστοποίηση σε δεξιότητες χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή
- ενήλικες που επιμορφώνονται από προγράμματα δια βίου μάθησης
- Αριθμός βασικών ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες: 8
- 10% καταρτισμένοι δημόσιοι υπάλληλοι με ειδική και εξειδικευμένη κατάρτιση εφαρμογής ΤΠΕ

- Κατάρτιση 7000 ατόμων για την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων ΤΠΕ
- Πιστοποίηση προσόντων 40000 ατόμων σε βασικές δεξιότητες χρήσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.
- 2000 stage νέων επιστημόνων συναφών της πληροφορικής επαγγελματιών
- 500 επιδοτούμενοι νέοι ελεύθεροι επαγγελματίες.
- Αύξηση των ΜΜΕ που κάνουν εφαρμογή του ηλεκτρονικού επιχειρείν από αμελητέο σε 15%.
- Χρήση ευρωζωνικών υπηρεσιών (από το σύνολο των χρηστών) στο 50% του μέσου όρου της ΕΕ.
- 30% γεωγραφικής κάλυψης και 65% πληθυσμιακής κάλυψης επιτήρησης φάσματος.
- Ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας εξωτερικού την τρίτη ημέρα από την κατάθεση , από 42% σε 85%
- 700000 ανθρωποώρες υπαλλήλων των ΕΛΤΑ που εκπαιδεύτηκαν.
- Εξοπλισμός του 55% των σχολείων στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και του 100% στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.
- Διασύνδεση με το δίκτυο του 100% των σχολείων στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και του 100% στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.
- 18 μαθητές ανά PC (από 51 στην έναρξη του προγράμματος).
- Αύξηση του αριθμού των χρηστών στο 100% της ακαδημαϊκής κοινότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (από 42% την έναρξη του προγράμματος).

ΕΙΔΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΕΣ

Το Ελληνικό Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης προχώρησε στην υλοποίηση του Ειδικού Επιχειρησιακού Σχεδίου του ΥΠΕΣ

προκειμένου να υλοποιήσει τους στρατηγικούς του στόχους σε σχέση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Οι επιμέρους στόχοι του ΕΕΠ του ΥΠΕΣ συνοψίζονται στα εξής:

- Εξειδίκευση των Στρατηγικών κατευθύνσεων, ο προσδιορισμός των επιχειρησιακών επιλογών του Υπουργείου και η ανάπτυξη των εσωτερικών ικανοτήτων, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η συμβατότητα των επιλογών με τους στόχους και τους άξονες του προγράμματος.
- Η ανάδειξη, ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός των παρεμβάσεων οι οποίες έχουν προσανατολισμό στον πολίτη.
- Η ανάδειξη, ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός των παρεμβάσεων.
- Η διερεύνηση, η καταγραφή και διασφάλιση της αλληλεξάρτησης με άλλους εμπλεκόμενους φορείς, ούτως ώστε να εξασφαλιστεί ο μέγιστος συντονισμός.

Όπως αναφέρεται στο Αποστολάκη et al. (2008), το συγκεκριμένο σχέδιο εξειδικεύεται σε επτά επιμέρους σχέδια δράσης:

- 1) Επιμόρφωση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
- 2) Βελτίωση και αυτοματοποίηση διαδικασιών για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης και την εξυπηρέτηση του πολίτη.
- 3) Ψηφιοποίηση και δημοσίευση της υφιστάμενης νομοθεσίας και νομολογίας.
- 4) Εξυπηρέτηση του πολίτη με παροχή περιεχομένου και πραγματοποίηση συναλλαγών.
- 5) Ενοποίηση ψηφιακού περιεχομένου που αφορά λειτουργίες συνδυασμένων υπηρεσιών.

6) Παροχή περιεχομένου από το εθνικό πληροφοριακό σύστημα πολιτικής προστασίας.

7) Υποδομές (Αποστολάκη et al., 2008).

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το πρόγραμμα «Σύζευξις» αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του ελληνικού δημόσιου τομέα (Hahamis, Panos et al., 2005).

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αποτελεί ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών – Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση).

Απώτερος στόχος του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο (Hahamis, Panos et al., 2005).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

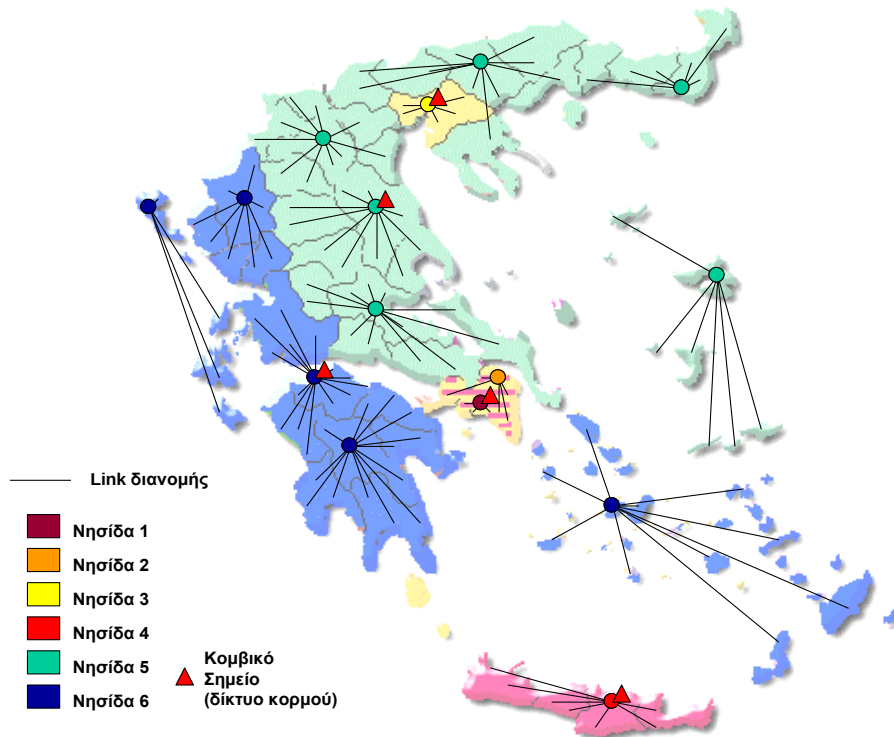
Στα αποτελέσματα του προγράμματος «Σύζευξις» αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Εκσυγχρονισμός και βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης (εφαρμογή του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), με

την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, καθώς και η κατάρτιση στο πλαίσιο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού όσον αφορά στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων αλλά και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών.

- Αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσα από τη λειτουργική διασύνδεση των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου και κεντρική και κατακεντρωμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με παράλληλη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας στη διακίνηση πληροφοριών.
- Ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσα από αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών που έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.

- Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- Μείωση του «ψηφιακού χάσματος» στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
- Ταυτόχρονα, με την υλοποίηση του έργου επιδιώκεται η εδραίωση της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου έργου όπως το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι σχεδόν σίγουρο ότι θα επηρεάσει την αγορά των τηλεπικοινωνιών, κυρίως όσον αφορά στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών (www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/.../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc).



Σχήμα1: Υποέργα του προγράμματος Σύζευξις (Πηγή: <http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/6D7BBCB5-83B5-434B.../.doc>)

“SEMANTIC GOV”

Το "Semantic Gov" συνιστά σύμφωνα με τον Οικονόμου (2008) ένα έργο έρευνας και ανάπτυξης χρηματοδοτούμενο από το Πλαίσιο Πρόγραμμα 6 της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει ως στόχο την αξιοποίηση των προηγμένων τεχνολογιών "Semantic Web" για την ανάπτυξη μιας υποδομής λογισμικού, κατάλληλης για την ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Πρόκειται ουσιαστικά για υπηρεσίες που παρέχονται στον ευρωπαίο πολίτη και την επιχείρηση με τρόπο ενιαίο, ομοιόμορφο και ανεξάρτητο του τόπου εγκατάστασης, μετακίνησης ή διαμονής του (Οικονόμου, 2008).

Στόχος του ερευνητικού έργου “Semantic Gov” (2000-2006), είναι η παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Η παροχή τέτοιων υπηρεσιών προϋποθέτει την ικανότητα, τόσο των συστημάτων

πληροφορικής και επικοινωνιών που αναπτύσσουν και χρησιμοποιούν οι δημόσιοι φορείς παροχής υπηρεσιών όσο και των διοικητικών διαδικασιών τις οποίες υποστηρίζουν τα συγκεκριμένα συστήματα, να ανταλλάσσουν πληροφοριακά δεδομένα και να καθιστούν εφικτή την κοινή διάθεση και χρήση των πληροφοριών και της παραγόμενης γνώσης (Κιοσσέ, 2011).

Το έργο επικεντρώνεται στην πλευρά της ζήτησης υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και επικεντρώνεται σε τρία πρωταρχικά ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης:

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΑΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο προσδιορισμός και εντοπισμός των υπηρεσιών γίνεται σε μια ad hoc βάση από τον πελάτη, ο οποίος υποχρεούται να δαπανήσει χρόνο και ενέργεια για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, καθώς θα πρέπει να έρθει σε επαφή με μια σειρά πιθανών φορέων παροχής υπηρεσιών προκειμένου να πάρει τις σχετικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχονται.

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Μια επιτυχής παροχή υπηρεσιών υλοποιείται με την εκτέλεση δύο ξεχωριστών ροών εργασίας:

- A) συλλογή των εισροών που απαιτούνται για την υπηρεσία και
- B) Εσωτερική εκτέλεση της υπηρεσίας, μετά από την εισαγωγή στο σύστημα εισροών που έχουν συλλεχθεί και που αναφέρεται στα βήματα που εκτελούνται ενδοδιοικητικά ως αναπόσπαστο τμήμα της εκτέλεσης της ίδιας της υπηρεσίας.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ

Το έργο «Semantic Gov» επικεντρώνεται στην υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης μέσω της διαμόρφωσης μιας

Κοινοτικής Σημασιολογικής Πύλης επίλυσης των σημασιολογικών ασυμβίβαστων των διοικητικών συστημάτων (Κιοσσέ, 2011).

«ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2006-2013»

Το πρόγραμμα «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» στοχεύει στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας αφενός τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και αφετέρου τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

Η Επιτροπή Πληροφορικής η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, έχοντας θέσει τους στρατηγικούς στόχους, ακολούθησε τέσσερα βήματα ούτως ώστε να χαράξει την ψηφιακή πορεία της χώρας για την περίοδο 2006-2013.

Βήμα 1ο: Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσκολεύουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Βήμα 2ο: Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες και εξεύρεση των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών που παρουσιάστηκαν σε άλλα κράτη.

Βήμα 3ο: Διερεύνηση των εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας τόσο στην Ευρώπη όσο και διεθνώς (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.)

Βήμα 4ο: Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει η Ελληνική οικονομία και κοινωνία.

Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 ουσιαστικά αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Επιπλέον, η καινούργια ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίσθηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

[Πηγή: <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/top.htm>]

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

Το 2001, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν ουσιαστικά ανύπαρκτη στην Κύπρο. Αν και υπήρχαν κάποιες υπηρεσίες που χρησιμοποιούσαν ψηφιακές τεχνολογίες, το ποσοστό τους ήταν, σύμφωνα και με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αμελητέο (Eurostat, 2001). Ωστόσο, το 2010, το ποσοστό της Κύπρου ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανέρχεται στο 55% (Eurostat, 2010).

Τα συγκεκριμένα στοιχεία υποδηλώνουν ότι κατά την τελευταία δεκαετία έχει γίνει αρκετή δουλειά στη μηχανογράφηση και τον εκσυγχρονισμό του κράτους χωρίς βέβαια να σημαίνει ότι εδώ σταματάνε όλα και ότι η Κυπριακή Δημοκρατία έχει εκσυγχρονιστεί πλήρως.

Άλλωστε, τα στοιχεία της Eurostat (2010), δείχνουν ότι χώρες που το 2001 βρίσκονταν στην ίδια ή σε χειρότερη μοίρα από την Κύπρο, σήμερα έχουν πραγματοποιήσει μεγαλύτερα άλματα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Λετονία, Λιθουανία, Τουρκία κλπ.). Κατά συνέπεια, υπάρχουν τεράστια περιθώρια

βελτίωσης και φρόνιμης χρήσης των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση, προς όφελος πάντοτε των ανθρώπων (Ζαχαρουδάκης, 2013).

ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Η Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου (Government Web Portal), συγκαταλέγεται στα έργα υποδομής για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο και αποσκοπεί στη δυναμική παρουσία της κυβέρνησης στο διαδίκτυο για άμεση πληροφόρηση και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Η σημασία της έγκειται στο γεγονός ότι αναβαθμίζει τη σχέση κυβέρνησης και πολίτη, παρέχοντας έναν πολύ εύκολο τρόπο πρόσβασης στις διαθέσιμες κυβερνητικές πληροφορίες. Αυτό απελευθερώνει ουσιαστικά τους πολίτες από την εξάρτηση του ωραρίου των Δημόσιων Υπηρεσιών αφού υπάρχει 24ωρη πρόσβαση. Όπως επισημαίνεται στο Γεωργίου (2012), παρόλο που έχει παρατηρηθεί σημαντική βελτίωση υπάρχουν πολλά περιθώρια για αλλαγές και βελτιώσεις στη συγκεκριμένη υπηρεσία (Γεωργίου, 2012).

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Το συγκεκριμένο σύστημα βρίσκεται ήδη σε ισχύ από το 2012, από το Γενικό Λογιστήριο της Κυπριακής Δημοκρατίας που αποτελεί την αρμόδια αρχή προσφορών και άρχισε να γίνεται ευρύτερα αποδεκτό από τους χρήστες. Είναι αξιοσημείωτο ότι το Ηλεκτρονικό Σύστημα Σύναψης Συμβάσεων της Κύπρου, απέσπασε το Βραβείο Καλής Πρακτικής στο πλαίσιο της 4^{ης} Ευρωπαϊκής Βράβευσης συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2009.

Πρόκειται για μια ασφαλή διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία καλύπτει και υποστηρίζει με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων όλο το φάσμα των διαδικασιών και ενεργειών που

πραγματοποιούνται για τη διεκπεραίωση των διαγωνισμών για τις δημόσιες συμβάσεις στην Κύπρο, από την ανοιχτή διαδικασία μέχρι και τις ηλεκτρονικές παραγγελίες.

Στις 14 Σεπτεμβρίου 2011, απονεμήθηκε στο Γενικό Λογιστήριο της Δημοκρατίας το Βραβείο Καινοτομίας 2010 για τον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα της Ομοσπονδίας Εργοδοτών και Βιομηχάνων, για την ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Συστήματος Σύναψης Συμβάσεων e-procurement. Το συγκεκριμένο βραβείο, έρχεται να προστεθεί στην επιτυχία του Συστήματος να κατατάξει την Κύπρο, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, πρώτη στον τομέα του e-procurement μεταξύ των Κρατών Μελών της Ε.Ε. κάτι που επετεύχθη για πρώτη φορά από την Κυπριακή Δημοκρατία στη σύγκριση που αφορά τους 20 τομείς της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης (e-Government) (Πηγή: <https://www.eprocurement.gov.cy/ceproc/home.do>)

ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ), αποτελούν, για την Κύπρο, την πρώτη εφαρμογή της ιδέας του “One-Stop-Shop” για τους πολίτες, δια μέσου της παροχής πολλών δημοσίων υπηρεσιών από ένα και μόνο σημείο επαφής. Πρόκειται για ένα καινοτόμο βήμα, προς τη δημιουργία μιας σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης που να λειτουργεί με επίκεντρο τον πολίτη και να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

Με τα ΚΕΠ αλλάζει ουσιαστικά ο τρόπος λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Στόχος τους είναι να διακινούνται τα έγγραφα και να μη μετακινούνται οι πολίτες από Υπουργείο σε Υπουργείο, ή από Υπηρεσία σε Υπηρεσία. Την ευθύνη για την εποπτεία, συντονισμό και ανάπτυξη του θεσμού των ΚΕΠ έχει το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού.

Ο συγκεκριμένος θεσμός δημιουργήθηκε το 2005, με τη λειτουργία του ΚΕΠ Λευκωσίας. Ακολούθησε η σύσταση ΚΕΠ στη Λεμεσό το 2006, ενώ το 2007 τέθηκαν σε λειτουργία τα ΚΕΠ Πόλης Χρυσοχούς και Πελενδρίου. Το 2008 δημιουργήθηκε το ΚΕΠ Λάρνακας και στις 12 Απριλίου 2010 ξεκίνησε τις εργασίες του το νεοσύστατο ΚΕΠ στην Πάφο.

Το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, έχοντας ως στόχο τη σύσταση ΚΕΠ σε όλες της περιοχές της Κύπρου, έχει τροχοδρομήσει τη σύσταση ΚΕΠ στην ελεύθερη επαρχία Αμμοχώστου εντός του 2010. Το πρόγραμμα ανάπτυξης του θεσμού θα συνεχιστεί με τη σύσταση 2ου ΚΕΠ στη Λάρνακα, στη Λευκωσία, καθώς και με την επέκταση του ΚΕΠ Λεμεσού.

Στα ΚΕΠ σήμερα, από ένα και μόνο σημείο επαφής, προσφέρονται πέραν των 70 δημοσίων υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται από τα ακόλουθα Υπουργεία/Τμήματα/Υπηρεσίες: το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης, τις Επαρχιακές Διοικήσεις και το Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας του Υπουργείου Εσωτερικών, το Υπουργείο Υγείας, το Τμήμα Οδικών Μεταφορών του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων, τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και την Υπηρεσία Χορηγιών και Επιδομάτων του Υπουργείου Οικονομικών.

Αξιοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, τα ΚΕΠ παρέχουν δύο ειδών υπηρεσίες: (α) υπηρεσίες που προσφέρονται επί τόπου, όπως η έκδοση δελτίου ταυτότητας και άδειας οδήγησης και (β) υπηρεσίες για τις οποίες παραλαμβάνονται αιτήσεις, οι οποίες διαβιβάζονται στα αρμόδια Τμήματα/Υπηρεσίες για επεξεργασία και διεκπεραίωση, όπως για παράδειγμα η έκδοση κυπριακού διαβατηρίου και η παραλαβή αιτήσεων για τις χορηγίες και τα

επιδόματα που παρέχει η Υπηρεσία Χορηγιών και Επιδομάτων του Υπουργείου Οικονομικών

(Πηγή:

http://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/page50_gr/page50_gr?OpenDocument)

ΥΓΕΙΑ

Σύμφωνα με την Παναγή (2014), νέα δεδομένα δημιουργούνται στο χώρο της υγείας στην Κύπρο με τις μεταρρυθμίσεις που προωθούνται τον Αύγουστο του 2014. Σύμφωνα με τον υπουργό Υγείας της Κύπρου Φίλιππο Πατσαλή (2014) η ηλεκτρονική υγεία μπαίνει σε πλήρη εφαρμογή τη συγκεκριμένη περίοδο.

Η μηχανογράφηση και γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής στον τομέα της υγείας, σύμφωνα με τον Πατσαλή «είναι σήμερα αναγκαιότητα για όλες τις ανεπτυγμένες χώρες στον κόσμο και αποτελεί προτεραιότητα για όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όραμά μας είναι να αναπτύξουμε την ηλεκτρονική υγεία και στην Κύπρο» (Παναγή, 2014).

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας είναι ήδη σε προχωρημένο στάδιο και είναι πλέον θέμα χρόνου για την εφαρμογή του σε όλα τα κρατικά νοσοκομεία και τα ιατρικά κέντρα. Η ηλεκτρονική υγεία αναμένεται να καλύψει το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, καθώς επίσης και τον Οργανισμό Ασφάλισης Υγείας. Ο υπουργός Υγείας τονίζει ιδιαίτερα ότι στο επίκεντρο του όλου εγχειρήματος θα βρίσκεται η εξυπηρέτηση των ασθενών, κάνοντας λόγο για χειροπιαστά οφέλη. Συγκεκριμένα, εκτιμάται ότι με την εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας θα επιτευχθεί η βελτίωση της εξυπηρέτησης των ασθενών, ενώ αναμένεται ότι θα ελαχιστοποιηθούν και τα λάθη που σήμερα παρατηρούνται.

Επίσης, θα εξαλειφθούν φαινόμενα τα οποία σήμερα έχουμε, όπως είναι για παράδειγμα η δημιουργία δύο ή τριών ή και περισσότερων κάποτε φακέλων για κάθε

ασθενή. Πλέον θα δημιουργείται ένας και μόνο ενιαίος φάκελος ασθενούς (ηλεκτρονικός φάκελος), ο οποίος θα επιτρέψει την περαιτέρω ασφάλεια ευαίσθητων προσωπικών και ιατρικών δεδομένων. Παράλληλα εκτιμάται ότι θα γίνεται ορθότερη τιμολόγηση των υπηρεσιών, ενώ θα διευκολύνεται η εφαρμογή των πρωτοκόλλων για τη θεραπεία του κάθε ασθενούς. Επιπλέον, η εύκολη ηλεκτρονική πρόσβαση στον ιστορικό του ασθενούς θα διασφαλίζει, τόσο για τον ίδιο τον ασθενή όσο και για τον γιατρό του, την καλύτερη παροχή ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών.

Τέλος, θα παρέχονται διευκολύνσεις στην ένταξη των εργαστηριακών αναλύσεων, ενώ θα υπάρχει δυνατότητα ενσωμάτωσης με το σύστημα απεικόνισης. Επίσης, θα επιτευχθεί και ομοιογένεια στον τρόπο λειτουργίας και τις διαδικασίες που θα ακολουθούνται από όλα τα νοσηλευτήρια.

ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Με τη σημερινή της μορφή, η γραφειοκρατία εμφανίζεται στην Ευρώπη από την εποχή που το απολυταρχικό καθεστώς βρίσκεται ακόμη στα αρχικά του στάδια. Εντούτοις, γραφειοκρατικές οργανώσεις σε τεράστια μεγέθη υπήρξαν και σε προηγούμενες εποχές, υπό διαφορετικές βέβαια συνθήκες. Ο Weber, αναφέρει ως ιστορικά παραδείγματα μεγάλων γραφειοκρατικών συστημάτων:

- Την Αίγυπτο της εποχής του Μεγάλου Βασιλείου.
- Την τελευταία περίοδο των Ρωμαϊκών Πριγκιπάτων και ιδιαίτερα την περίοδο που βρισκόταν στην εξουσία ο Διοκλητιανός, καθώς και την περίοδο του Βυζαντίου που τη διαδέχτηκε.
- Την Ρωμαιοκαθολική Εκκλησία, από το τέλος του 13^{ου} αιώνα και μετά.
- Την Κίνα από την εποχή του Shi Huang Ti ως τις μέρες μας (Τερλεξής, 1996).

Επιπλέον, στην Αυστριακή Αυτοκρατορία, είχε ήδη αναπτυχθεί από το 18^ο αιώνα μια ενήμερη, αποτελεσματική, συγκεντρωτική και σχετικά εκσυγχρονισμένη γραφειοκρατία η οποία ήταν απαλλαγμένη από προλήψεις και ελάχιστα διαβρωμένη από την κεντρική εξουσία. Στη διάρκεια ωστόσο του 19ου αιώνα απώλεσε όλα αυτά τα χαρίσματα αν και διατηρούσε ακόμα κάποια στοιχεία που την έκαναν πολύ πιο αποτελεσματική σε σύγκριση με τις γραφειοκρατίες άλλων χωρών. Επίσης στην Πρωσία, πατρίδα του Weber, τα πράγματα είχαν εξελιχθεί πιο ευνοϊκά σε αυτόν τον τομέα. Η πολιτιστική αναγέννηση που πραγματοποιείται στη συγκεκριμένη χώρα κατά τη διάρκεια του 19ου αιώνα και οι μεταρρυθμίσεις που υιοθετούνται από τα πανεπιστήμια δημιούργησαν ένα πνεύμα αξιών και παιδείας το οποίο επηρέασε το προσωπικό στις δημόσιες υπηρεσίες. Σε μεταγενέστερο στάδιο, η τάξη των

γραφειοκρατών κατόρθωσε να ταυτιστεί σχεδόν με τα συμφέροντα της άρχουσας τάξης, σε σημείο μάλιστα που η διοίκηση να πάρει τη θέση της κυβέρνησης (Κοντοστάθη, 2010).

Ομολογουμένως, καθ' όλη τη διάρκεια του περασμένου αιώνα, κυριάρχησε μια μηχανή την οποία πολλοί θεωρούσαν πρότυπο τάξης, αποτελεσματικότητας και πειθαρχίας. Από εκείνη λοιπόν την περίοδο, αρχίζει η εισαγωγή και εξάπλωση της γραφειοκρατικής οργάνωσης σε όλες τις κοινωνικές σχέσεις. Σταδιακά επικρατούν σε όλους τους χώρους η λογική και οι κανόνες του γραφειοκρατισμού, περιθωριοποιώντας προϋπάρχουσες αρχές, σχέσεις και θεσμούς. Η εμφάνιση λοιπόν των γραφειοκρατικών δομών και η επικράτηση της γραφειοκρατικής λογικής, λειτουργούν ως παράγοντες θεσμικών αλλαγών και κοινωνικών μεταπτώσεων που οδηγούν, σύμφωνα με τον Weber, στην πρόοδο και την εξέλιξη (Τερλεξής, 1996).

ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΑΙ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

Όπως αναφέρεται στους Harvey et al. (2009), οι δημόσιοι υπάλληλοι / γραφειοκράτες έχουν αποτελέσει στόχο πολλών αυστηρών επικρίσεων. Κατηγορούνται ότι δεν ανταποκρίνονται στα καθήκοντά τους, ότι δημιουργούν υπερβολική γραφειοκρατία και «χώνουν τη μύτη τους» σε μεγάλο βαθμό στις ιδιωτικές υποθέσεις των πολιτών. Είναι μάλιστα χαρακτηριστικό ότι μέχρι και ένα ροκ συγκρότημα επιτέθηκε μέσω ενός τραγουδιού στη γραφειοκρατία:

Γραφειοκρατία μπορώ να δω, δεν μπορείς να δεις

Γραφειοκρατία συμβαίνει σε σένα, συμβαίνει σε μένα

Γραφειοκρατία, γραφειοκρατία στο D.C.

Γραφειοκρατία σε σκοτώνει και με σκοτώνει

Φορολόγησε αυτό, φορολόγησε εκείνο

Όχι άλλη γραφειοκρατία² (Morris & Hetson, 1990)

ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

Σύμφωνα με την Καραφώτη (2014) η κρατική γραφειοκρατία είναι επιφορτισμένη με την καθημερινή δραστηριότητα του κράτους η οποία εκδηλώνεται κυρίως με την έκδοση πράξεων και την εκτέλεση υλικών ενεργειών βασιζόμενη σε κανόνες δικαίου. Η γραφειοκρατία είναι ουσιαστικά το εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων της εκάστοτε κυβέρνησης και ο διαμεσολαβητής ανάμεσα στην εξουσία και τους πολίτες. Ο ρόλος της εξειδικεύεται στη συγκεκριμενοποίηση και υλοποίηση των στόχων που θέτει η εκάστοτε πολιτική ηγεσία με τις αποφάσεις της (Καραφώτη, 2014).

Όπως επισημαίνεται στην Αυλίδου (2009), το θέμα της κρατικής γραφειοκρατίας προκαλεί συχνά διαμάχες και συγκρούσεις. Στη σύγχρονη εποχή ασκήθηκε έντονα αρνητική κριτική στις δομές, τις λειτουργίες και την αποτελεσματικότητά της και ήδη από τη δεκαετία του 1970, νεοφιλελεύθεροι επικριτές της γραφειοκρατίας του κοινωνικού κράτους διαπιστώνουν τις συντηρητικές δομές και την έλλειψη επαρκούς ελέγχου κι εποπτείας της. Αφενός, οι Μαρξιστές θεωρητικοί την επικρίνουν ως όργανο της ταξικής πάλης και αφετέρου οι οπαδοί της Νέας Δεξιάς της αποδίδουν ιδιοτέλεια και αναποτελεσματικότητα.

Η έννοια της κρατικής γραφειοκρατίας έχει χρησιμοποιηθεί με ποικίλους τρόπους. Η Αυλίδου (2009) κατονομάζει τρεις βασικές θεωρίες σχετικές με τη Δημόσια Διοίκηση, η κάθε μια από τις οποίες την αντιμετωπίζει με διαφορετικό τρόπο. Συγκεκριμένα, η κρατική γραφειοκρατία αντιμετωπίζεται ως:

² Από το τραγούδι «Γραφειοκρατία» (“Red tape”), στίχοι και μουσική των Keith Morris και Greg Hetson (1990).

α) ένας ορθολογικά οργανωμένος γραφειοκρατικός μηχανισμός (φιλελεύθερη / Βεμπεριανή άποψη)

β) ένα εργαλείο εξυπηρέτησης των συμφερόντων της κυρίαρχης κοινωνικής τάξης (Μαρξιστική / νεομαρξιστική άποψη)

γ) ένα μέσο διόγκωσης της κυβέρνησης (νεοφιλελεύθερη / νεοσυντηρητική άποψη της Νέας Δεξιάς (Αυλίδου, 2009).

Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑΣ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ

Η συγκεκριμένη άποψη εκπροσωπήθηκε, κυρίως, από τον Μαξ Βέμπερ, ο οποίος όρισε τη γραφειοκρατία ως ένα «ιδεατό τύπο» που χαρακτηρίζεται από:

- μια ιεραρχική δομή, η οποία εξασφαλίζει την επιτήρηση των κατώτερων αξιωμάτων και τον έλεγχό τους από τα ανώτερα κλιμάκια,
- τη δύναμη τυπικών απρόσωπων κανόνων λειτουργίας, γεγονός που υποδηλώνει πως η εξουσία των δημόσιων υπαλλήλων πηγάζει από το αξίωμά τους κι όχι από κάποιου είδους προσωποπαγούς πολιτικής δύναμης,
- τον ξεκάθαρο καταμερισμό αρμοδιοτήτων σύμφωνα με επαγγελματικά κριτήρια, όπως η εκπαίδευση, η εξειδίκευση, η κατάρτιση και η διοικητική ικανότητα,
- τον καθορισμό των ρόλων σύμφωνα με συγκεκριμένους γραπτούς κανόνες.

Η γραφειοκρατία, παρατηρεί ο Max Weber, διακρίνεται από τους άλλους τύπους ανθρώπινης εξουσίας και ελέγχου κατά τη μεθοδικότητά της, την ικανότητά της να φθάνει σε υψηλό βαθμό αποδοτικότητας, τη σταθερότητά της, την αυστηρότητα της πειθαρχίας της και την αξιοπιστία της (Κοτούπα & Μπασόκου, 2013)

Κύριο χαρακτηριστικό της Βεμπεριανής θεώρησης είναι η ορθολογικότητα. Για τον Βέμπερ, η κρατική γραφειοκρατία αντιπροσωπεύει ένα αξιόπιστο κι αποτελεσματικό εργαλείο της κοινωνικής οργάνωσης: « η γραφειοκρατία είναι το πιο ορθολογικό διοικητικό εργαλείο που γνώρισε ποτέ η ανθρωπότητα». Η πολυπλοκότητα των κοινωνικών δραστηριοτήτων επιβάλλει την ύπαρξη μιας κεντρικής διεύθυνσης και ενός άρτιου συντονισμού. Κατά συνέπεια, η γραφειοκρατία θεωρείται τεχνικά ανώτερη από όλες τις άλλες μορφές οργάνωσης, και αποτελεί λογική συνέπεια της ανάδυσης κι εξέλιξης της καπιταλιστικής οικονομίας. Συγκεκριμένα, ο δημόσιος γραφειοκρατικός μηχανισμός βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με τη δημιουργία των σύνθετων βιομηχανικών κοινωνιών και την αυξανόμενη πίεση για οικονομική ανάπτυξη, αποτελεσματικότητα και εκδημοκρατισμό (Αυλίδου, 2009).

Ο Βέμπερ θεωρούσε ότι μέσα από τη διαδικασία του «εξορθολογισμού» και των γραφειοκρατικών μορφών οργάνωσής τους, όλες οι βιομηχανικές κοινωνίες – τόσο οι καπιταλιστικές όσο και οι κομμουνιστικές– θα φτάσουν στο σημείο να έχουν πολλά κοινά χαρακτηριστικά. Η συγκεκριμένη άποψη αυτή εκφράζεται από τη Θεωρία της Σύγκλισης (Convergence Thesis), την οποία ανέπτυξε ο Τζέιμς Μπέρνχαμ (James Bunham, 1905 - 1987), στο έργο του «Η Διοικητική Επανάσταση» (The Managerial Revolution», 1941).

Μετά τον Βέμπερ, οι οπαδοί των ιδεών του εξακολούθησαν να δίνουν βαρύτητα στις διοικητικές λειτουργίες της κρατικής γραφειοκρατίας και τη μεγάλη σημασία τους για το κοινωνικό και πολιτικό σύστημα. Ταυτόχρονα, όμως, επεσήμαναν και τη μη ορθολογική, αναποτελεσματική της πλευρά. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την άποψή τους, οι δυσλειτουργίες του γραφειοκρατικού μηχανισμού οφείλονται:

- α) στους απρόσωπους κανόνες τους, την επακόλουθη τυπολατρία, την απραγία και την αδιαφορία των δημοσίων υπαλλήλων για τα καθήκοντά τους, καθώς και στο χάσμα μεταξύ αυτών και της κοινωνίας που, κατά συνέπεια, δημιουργείται (R. Merton, όπως αναφέρεται στην Αυλίδου, 2009)
- β) στην ιεραρχική δομή του και στο φόβο για την πιθανή δυσμενή κρίση των ανωτέρων (Blau / Meyer), αλλά και στον ενδο-γραφειοκρατικό ανταγωνισμό (Crozier / Bendix / Baum).

Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΡΧΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΤΑΞΗΣ

Η συγκεκριμένη θέση προέρχεται, κυρίως, από το χώρο της Μαρξιστικής και Νεομαρξιστικής κριτικής και θεωρίας. Κεντρική ιδέα είναι η θεώρηση της δημόσιας διοίκησης ως αποτέλεσμα αλλά και προϋπόθεση για τη δημιουργία και εδραίωση των καπιταλιστικών κοινωνικών και οικονομικών δομών. Ο ίδιος ο Μαρξ θεωρούσε την γραφειοκρατία ως ένα μηχανισμό, μέσω του οποίου η αστική τάξη διατηρεί και υπερασπίζεται το καπιταλιστικό σύστημα.

Σε γενικές γραμμές, η Μαρξιστική κριτική της κρατικής γραφειοκρατίας στρέφεται κατά των πεποιθήσεων του Βέμπερ και των οπαδών του, επισημαίνοντας ότι αυτές επικεντρώνονται στα εξωτερικά (οργανωτικά και διοικητικά) μόνο χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού φαινομένου κι όχι στο «περιεχόμενο» των γραφειοκρατικών λειτουργιών (δηλαδή στις ιδιότητες εκείνες του δημόσιου τομέα τις οποίες δεν μπορεί κανείς να παρατηρήσει εμπειρικά, αφού συνδέονται άμεσα με την ιδεολογία των φορέων τους). Συνεπώς, η δημόσια διοίκηση έχει, για τους Μαρξιστές, δύο βασικά χαρακτηριστικά:

- παρουσιάζει σαφή ταξικό χαρακτήρα

- αποτελεί ένα είδος αυτάρκους συντεχνίας, που έχει την τάση να αυτονομείται από την υπόλοιπη κοινωνία.

Όπως επισημαίνεται στις Παναγιωτάρα και Τσκακίδη (2012) ο Μαρξ διαπίστωσε ότι το πρόβλημα της γραφειοκρατίας δεν περιορίζεται μόνο στην ύπαρξη μερικών ανίκανων και ανεύθυνων διοικητικών υπαλλήλων, αλλά εξαπλώνεται στις σχέσεις του διευθυντικού μηχανισμού με το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί, αλλά δεν ασχολήθηκε με το φαινόμενο συστηματικά και εκτεταμένα. Ο Μαρξ ασχολήθηκε με το πρόβλημα μόνο σε συνδυασμό με άλλα προβλήματα, όπως η ταξική εκμετάλλευση, που βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος του, ή η κρίση της καπιταλιστικής κοινωνίας και η μετάβαση της μέσα από το σοσιαλισμό στην κομμουνιστική κοινωνία. Αναφέρεται στη γραφειοκρατία, όταν μιλάει για την Οικονομικά κυρίαρχη τάξη ή όταν προχωρεί στη διάκριση ανάμεσα στην πολιτική κοινωνία (το κράτος) και την κοινωνία των πολιτών. Όταν αναφέρεται στη γραφειοκρατία, έχει υπόψη του συνήθως τις συνθήκες που διαχωρίζουν τον πολίτη, ως μέλος της αστικής κοινωνίας, από το κράτος.

Η γραφειοκρατία αποτελεί φυσικό επακόλουθο του διαχωρισμού μεταξύ της πολιτικής κοινωνίας (κράτος) και της κοινωνία των ιδιωτών (τη σφαίρα της ατομικής ελευθερίας). Οι γραφειοκρατικές σχέσεις εισχωρούν και καλύπτουν όλες τις εκφάνσεις της ζωής, αφού όλα σε αυτό τον κόσμο γίνονται αντικείμενο διευθυντικής διαπραγμάτευσης. Σε κανένα στάδιο κοινωνικής εξέλιξης δεν είδε Ο Μαρξ τη γραφειοκρατία ως μηχανισμό εκδημοκρατισμού ή ως παράγοντα εκλογίκευσης των διαδικασιών της παραγωγής, όπως πράττει αργότερα ο Weber (Παναγιωτάρα & Τσκακίδη, 2012)

Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΩΣ ΕΝΑ ΜΕΣΟ ΔΙΟΓΚΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Όπως αναφέρεται στην Αυλίδου (2009), η συγκεκριμένη άποψη έχει τις ρίζες της στη Νέα Δεξιά, η οποία με τον τρόπο αυτό, άντλησε επιχειρήματα ενάντια στη «μεγάλη» κυβέρνηση και τις παρεμβατικές λειτουργίες του κοινωνικού κράτους. Κεντρική θέση στη θεώρηση αυτή κατέχει ο ρόλος που διαδραματίζουν τα προσωπικά συμφέροντα και τα ιδιοτελή κίνητρα των δημοσίων υπαλλήλων.

Η παραπάνω θεωρία αναπτύχθηκε κυρίως από τη νεοφιλελεύθερη Σχολή της Βιρτζίνια των Η.Π.Α. Στο βιβλίο του «Γραφειοκρατία και Αντιπροσωπευτική Διακυβέρνηση» (Bureaucracy and Representative Government, 1971), ο Γουίλιαμ Νισκάνεν (William Niskanen) παρουσιάζει τη δημόσια διοίκηση ως ένα δυναμικό χώρο ο οποίος προσφέρει στα ανώτερα του στελέχη εργασιακή σιγουριά, δυνατότητες για επαγγελματική ανέλιξη, καλούς μισθούς και πολιτική δύναμη. Για τη Νέα Δεξιά, η δυνατότητα των διορισμένων δημοσίων υπαλλήλων να επηρεάζουν σημαντικά τη διαδικασία λήψης κι εφαρμογής των πολιτικών αποφάσεων, αποτυπώνει με τον καλύτερο τρόπο τον λόγο που έχει διογκωθεί σε τέτοια έκταση ο κρατικός μηχανισμός. Κατά συνέπεια, η δημόσια διοίκηση του κοινωνικού κράτους υποθάλπει διαφθορά, και από όργανο εξυπηρέτησης των συλλογικών συμφερόντων μετατρέπεται σε δυσλειτουργικό μηχανισμό ικανοποίησης ιδιοτελών σκοπών και προσωπικών συμφερόντων (Αυλίδου, 2009).

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στον Κουτεντάκη (2006) οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποι λαμβάνουν αποφάσεις, η εφαρμογή των οποίων αναλαμβάνεται και ελέγχεται από την κρατική γραφειοκρατία που αποτελείται από τους δημόσιους υπάλληλους. Οι γραφειοκράτες υποτίθεται πως διαθέτουν μονοπωλιακά τις πληροφορίες (με την έννοια της τεχνογνωσίας) για την υλοποίηση των κυβερνητικών

πολιτικών. Το μονοπώλιο αυτό, σε συνδυασμό με την εξάρτηση της κυβέρνησης από τη δραστηριότητα των δημοσίων υπαλλήλων, παρέχει στη γραφειοκρατία μια ισχύ με την έννοια της επιβολής πάνω στην κυβέρνηση και την κοινωνία (Κουντεκάκης, 2006).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ VS ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Η υπόθεση που συνήθως γίνεται είναι πως οι γραφειοκράτες είναι – όπως όλοι – εγωιστικά άτομα που μεγιστοποιούν τη χρησιμότητά τους. Ο ορισμός ωστόσο της χρησιμότητας ενός γραφειοκράτη δεν είναι τόσο ξεκάθαρος. Το αντίστοιχο του γραφειοκράτη στον ιδιωτικό τομέα είναι ο μάνατζερ μιας επιχείρησης. Η ισχύς που του λαμβάνει από την αποκλειστικότητα των πληροφοριών είναι δυνατόν να μεταφραστεί σε χρήμα: Το κίνητρό του είναι η μεγιστοποίηση του εισοδήματός του μέσω της μεγιστοποίησης των κερδών της επιχείρησης. Από την άλλη μεριά, τα κέρδη ανήκουν στους μετόχους της επιχείρησης οι οποίοι έχουν κάθε λόγο να ελέγχουν τις αμοιβές του μάνατζερ. Για αυτό το λόγο, ο μάνατζερ διαθέτει επιπλέον κίνητρο τη διόγκωση της επιχείρησης ώστε αφενός να μπορεί να δικαιολογήσει υψηλότερες αμοιβές και αφετέρου να καταστήσει δυσκολότερο τον έλεγχό του από τους μέτοχους.

Από την άλλη, ο γραφειοκράτης του δημόσιου τομέα δεν έχει τα χρηματικά κίνητρα που έχει ο μάνατζερ του ιδιωτικού τομέα αλλά έχει τα ίδια μη χρηματικά κίνητρα: Διόγκωση του τομέα ευθύνης του και αποφυγή του κινδύνου (Κουντεκάκης, 2006).

Ο Deming (1986), επεσήμανε ότι παρόμοια προβλήματα που υπάρχουν στο δημόσιο τομέα εμφανίζονται και στον ιδιωτικό τομέα. Για παράδειγμα, σε αμφότερους τους τομείς δίνεται έμφαση σε βραχυπρόθεσμους στόχους, παρατηρούνται αρνητικές επιδράσεις από την αξιολόγηση επιδόσεων και συχνά υπάρχει έλλειψη οράματος.

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ VS ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT

Το δημόσιο Management βοηθά στην εξεύρεση λύσεων που αφορούν τη λειτουργία του δημόσιου τομέα εν αντιθέσει με το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης που εφαρμόζεται μέχρι και σήμερα στις περισσότερες λειτουργίες του δημόσιου τομέα και αδυνατεί να δώσει ποιοτικές και αποδοτικές λύσεις (Παπαπαναγιώτου, 2012).

Ομολογουμένως, οι πλείστες δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί δεν έχουν ακόμη απαλλαχθεί από τα γρανάζια της γραφειοκρατίας, λειτουργώντας υπό συνθήκες αβεβαιότητας και κάτω από την πίεση απρόβλεπτων κοινωνικών εξελίξεων. Στον πιο κάτω πίνακα (Borins, 1995), παρουσιάζονται οι διαφορές στον τρόπο διοίκησης των υπηρεσιών κάτω από το καθεστώς της γραφειοκρατίας και κάτω από συνθήκες εφαρμογής του δημόσιου management.

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT
Βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός	Μακροπρόθεσμος προγραμματισμός
Στατική στοχοθεσία	Δυναμική στοχοθεσία
Αποφυγή λαθών	Επιδίωξη επιτυχιών
Δευτερεύουσας σημασίας οι οικονομικοί πόροι	Πρωτεύουσας σημασίας οι οικονομικοί πόροι
Ιεραρχικής και άκαμπτη δομή	Απέρριπτη δομή
Περιορισμένη εκχώρηση της εξουσίας λήψης αποφάσεων	Μέγιστη εκχώρηση της εξουσίας λήψης αποφάσεων
Έμφαση στους τύπους	Έμφαση στα αποτελέσματα

Πίνακας 2: Διαφορές γραφειοκρατίας – δημόσιου management

Η ουσιαστική διαφορά ανάμεσα στη γραφειοκρατία και στο δημόσιο management έγκειται στον εξωστρεφή προσανατολισμό του δημόσιου management σε αντίθεση με την εσωστρέφεια που χαρακτηρίζει κάθε γραφειοκρατική οργάνωση (Fountain, 2001, Μιχαλόπουλος, 2003).

Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΟΙ «ΡΙΖΕΣ» ΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ

Η οθωμανική κοινωνία από την οποία και αναδύθηκε η ελληνική πολιτεία ήταν ένα ομολογουμένως καταπιεστικό τυραννικό καθεστώς. Η μοναδική επαφή της μουσουλμανικής εξουσίας με τους αρχόμενους ήταν κατά τη διάρκεια της συλλογής φόρων ή κατά τη συγκέντρωση υποτελών για καταναγκαστική απλήρωτη εργασία. Τα συγκεκριμένα δεδομένα ευνοούσαν τον ατομικισμό και τη διαφθορά και εύλογα οι διοικούμενοι δεν εμπιστεύονταν την εξουσία με συνέπεια να επιζητούν την προστασία διαμέσου τοπικών «κεφαλών» και οπλαρχηγών (Ανδρονόπουλος & Μαθιουδάκης, 1998).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΟ ΝΕΟΣΥΣΤΑΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ

Η πολιτική της «προστασίας» δεν αποδυναμώθηκε μετά την απελευθέρωση αλλά διατηρήθηκε. Παράλληλα, η διοικητική μηχανή η οποία σχηματίστηκε στο νέο κράτος ήταν απόλυτα συγκεντρωτική, βασιζόμενη στην αυτούσια μεταφορά ξένων διοικητικών προτύπων και ελάχιστη προσοχή δόθηκε στη διαφορά κουλτούρας, οικονομικών, κοινωνικών διαφορών και ιστορικών εμπειριών. Κατά συνέπεια, οι «εισαγόμενοι» γραφειοκρατικοί θεσμοί δεν είχαν την ίδια κοινωνική λειτουργία με αυτή που είχαν στις χώρες όπου αναπτύχθηκαν. Έτσι, εξ αρχής η ελληνική δημόσια διοίκηση δεν μπόρεσε να εκφράσει δημιουργικά και να προσαρμοστεί στον ιδιαίτερο το χαρακτήρα της νεοελληνικής κοινωνίας. Ταυτόχρονα, δημιουργήθηκε ένα συγκεντρωτικό σύστημα διοίκησης με απόλυτη κυριαρχία των κεντρικών οργάνων (Κυβέρνησης & Υπουργείων) πάνω σε όλα ανεξαιρέτως τα είδη νομικών προσώπων (Καραφώτη, 2013).

Η διοικητική μηχανή χαρακτηρίστηκε από συγκεντρωτισμό και η δημόσια διοίκηση πήρε το χαρακτήρα καταλύματος ο οποίος ήταν υπερπλήρης από υπαλλήλους, που αδυνατούσαν να βρουν εργασία στον ασθενικό ιδιωτικό τομέα. Η εξασφάλιση της δημόσιας θέσης πραγματοποιούνταν πάντα διαμέσου πελατειακών σχέσεων. Η έλλειψη μονιμότητας, οι χαμηλές αμοιβές, η έλλειψη γοήτρου της θέσης, κατέστησαν αποτρεπτικά στοιχεία της στελέχωσης του δημόσιου τομέα από τις ελίτ της χώρας. Οι δημόσιες θέσεις ήταν κατά κάποιον τρόπο ενέχυρα στους διάφορους που είχαν σκοπό την επανεκλογή των πολιτικών υποστηρικτών τους (Καραφώτη, 2013).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΤΟΥ 19^{ΟΥ} ΑΙΩΝΑ

Είναι ενδεικτικό ότι το 1870 οι δημόσιοι υπάλληλοι στην Ελλάδα, ξεπερνούσαν τις 10.000 χιλιάδες και αξίζει να σημειωθεί ότι το 1889 το ποσοστό των υπαλλήλων του ελληνικού δημόσιου τομέα ήταν το υψηλότερο στην Ευρώπη. Αντιστοιχούσαν 214 υπάλληλοι για κάθε 10.000 χιλιάδες κατοίκους. Στο Βέλγιο αναλογούσαν 200, 176 στη Γαλλία, 126 στη Γερμανία, 113 στις ΗΠΑ και μόλις 73 στη Μεγάλη Βρετανία. Αν συγκρίνουμε την οικονομική και αστική συγκέντρωση των προαναφερθέντων χωρών με την Ελλάδα, οι αριθμοί είναι συντριπτικοί. Συνέπεια αυτής της κατάστασης ήταν η υπερτροφία της διοικητικής μηχανής και η αλλοίωση της τυπικής κοινωνικής της λειτουργίας (Τσουκαλάς, όπως αναφέρεται στην Καραφώτη, 2013)

Μερικές δεκαετίες μετά την ίδρυση του ελληνικού κράτους, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζονταν ως πολυέξοδη, πολυάνθρωπη και αναποτελεσματική. Κατά συνέπεια, ξεκίνησαν από νωρίς προσπάθειες εκσυγχρονισμού της με την πρώτη προσπάθεια να πραγματοποιείται στη δεκαετία του 1880. Οι κυβερνήσεις του Χαριλάου Τρικούπη προχώρησαν σε διοικητικές μεταρρυθμίσεις επιχειρώντας να θέσουν φραγμούς στην παράδοση των προσωποπαγών και πελατειακών κομμάτων

που λειτουργούσαν ως διαμεσολαβητικοί μηχανισμοί για τη νομή του δημοσίου. Παράλληλα, στόχευαν στην αποδέσμευση της δημόσιας διοίκησης και των λειτουργιών της από κομματικές παρεμβάσεις με τη θέσπιση κανόνων για την αντικειμενική της λειτουργία. Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες του Τρικούπη για ουδετεροποίηση και εκσυγχρονισμό, το αποτέλεσμα δεν ήταν θετικό.

Ο Τρικούπης εφάρμοσε τις ίδιες πελατειακές πρακτικές και ακολούθησε τις ίδιες νοοτροπίες προσπαθώντας να δημιουργήσει μια καινούργια εποχή. Παράλληλα, τα μέτρα που επιβίωσαν, καταργήθηκαν από τους πολιτικούς του αντιπάλους όταν οι τελευταίοι ανέλαβαν την εξουσία μερικά χρόνια αργότερα (Καραφώτη, 2013).

Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ 20ΟΥ ΑΙΩΝΑ

Κατά τη δεκαετία 1910-20 εκσυγχρονιστικές προσπάθειες της κρατικής γραφειοκρατίας ανέλαβαν οι κυβερνήσεις των Φιλελευθέρων. Η σπουδαιότερη από αυτές ήταν η μονιμοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων και των μελών του δικαστικού σώματος μετά από συγκεκριμένη συνταγματική τροποποίηση.

Την ίδια περίοδο θετικά βήματα θεσμοθετήθηκαν και στο Σύνταγμα του 1925. Κατά τη διάρκεια του μεσοπολέμου, χωρίς ποτέ να εκλείψουν οι πελατειακές σχέσεις, κατά γενική ομολογία η κρατική γραφειοκρατία κατέστη περισσότερο αποδοτική, ενώ ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων παρουσίασε μείωση (Καραφώτη, 2013).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ 21ΟΥ ΑΙΩΝΑ

Μεσολάβησαν αρκετές προσπάθειες μεταρρυθμίσεων και μετά από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα μνημόνια για εξυγίανση της Ελληνικής οικονομίας φτάνουμε στις μέρες μας, όπου σύμφωνα με τα στοιχεία που παραθέτει ο ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) σε έκθεσή του, η Ελλάδα έχει ένα από τα

μικρότερα ποσοστά δημοσίων υπαλλήλων σε σχέση με όλες τις χώρες μέλη του Οργανισμού. Συγκεκριμένα, μέχρι και το 2011 – δηλαδή χωρίς να συνυπολογίζονται οι απολύσεις και οι αποχωρήσεις των τελευταίων δύο ετών των μνημονίων – στην Ελλάδα οι εργαζόμενοι οι οποίοι απασχολούνται στον δημόσιο τομέα, αντιστοιχούν στο 8% του συνολικού εργατικού δυναμικού. Τρίτη από το τέλος δηλαδή, ανάμεσα στις 34 χώρες του οργανισμού (Πηγή: <http://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2013>)

Ο αριθμός των δημοσίων υπαλλήλων ποικίλει σημαντικά, ανάμεσα στις χώρες μέλη του οργανισμού, με τις Σκανδιναβικές χώρες να απασχολούν αναλογικά τους περισσότερους δημόσιους υπαλλήλους σε σύγκριση με όλες τις άλλες. Το 2011, η οι κυβερνήσεις της Δανίας και της Νορβηγίας απασχολούσαν περίπου το 30% του συνολικού εργατικού τους δυναμικού, ενώ η Κορέα, η Ιαπωνία, το Μεξικό και η Ελλάδα απασχολούν λιγότερο από το 9%.

Για την περίοδο 2001 – 2011, στις χώρες του ΟΟΣΑ, ο μέσος όρος των δημοσίων υπαλλήλων σε σχέση με το σύνολο του εργατικού δυναμικού έμεινε στάσιμος σε ποσοστό 16%. Συνολικά την περίοδο αυτή, το ποσοστό μειώθηκε ονομαστικά, μόνο για την Σλοβακία, τη Σουηδία, το Μεξικό και την Πορτογαλία με πάνω από 2 ποσοστιαίες μονάδες (Καραφώτη, 2013).

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σε έρευνα των Δαμιανίδου και Φτιάκα (2012), με σκοπό τη διερεύνηση της σχέσης της γραφειοκρατίας με την εφαρμογή της ενιαίας εκπαίδευσης στην Κύπρο, καθώς και την ερμηνεία της ενιαίας εκπαίδευσης στα πλαίσια του γραφειοκρατικού

μοντέλου, διαφάνηκε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί βασικό εμπόδιο προς αυτή την κατεύθυνση.

Στο θέμα των αναπήρων παιδιών για παράδειγμα, επισημαίνεται ότι στα πλαίσια ενός γραφειοκρατικού εκπαιδευτικού συστήματος η επικέντρωση μεταφέρεται μάλλον στην εκτέλεση αχρείαστης γραφειοκρατικής δουλειάς, παρά στον εντοπισμό και στην ικανοποίηση των αναγκών του ανάπηρου παιδιού. Όπως φαίνεται, το σύγχρονο σχολείο δε δύναται τελικά να ανταποκριθεί άμεσα στις ανάγκες των ανάπηρων παιδιών. Κατά συνέπεια, συνήθως εφαρμόζονται ημίμετρα ή ακατάλληλες στρατηγικές, ενώ προτεραιότητα παρέχεται στην πιστή εφαρμογή των κανονισμών παρά στη σκοπιμότητά τους, αφού με βάση το γραφειοκρατικό μοντέλο το φάσμα των πρωτοβουλιών είναι περιορισμένο (Δαμιανίδου & Φιάκα, 2012).

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι κάποιοι ερευνητές θεωρούν ότι σε ένα ιδεατό οργανισμό τα γραφειοκρατικά χαρακτηριστικά μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα και πραγματοποιούν τους στόχους της διοίκησης, αφού οι αφοσιωμένοι και εξειδικευμένοι υπάλληλοι λαμβάνουν ορθολογιστικές και κατάλληλες για κάθε περίπτωση αποφάσεις. Οι συγκεκριμένες αποφάσεις συγχρονίζονται από την ιεραρχία και υλοποιούνται με πειθαρχία (Engesbak & Stubbe, 2008 και Σεραφενίδου, 2003).

Στην πραγματικότητα ωστόσο, οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί δεν είναι τόσο ιδανικοί, ενώ όντας «ζωντανοί» οργανισμοί αποτελούνται από άτομα και διαντιδρούν με ανθρώπους. Συνεπώς, η εφαρμογή του γραφειοκρατικού μοντέλου μπορεί να μην αποτελεί και την καλύτερη επιλογή, αφού η γραφειοκρατία είναι δυνατόν να οδηγήσει στον απανθρωπισμό της εργασίας και στην εργαλειοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα, όπως διαφαίνεται για παράδειγμα στην απρόσωπη

αντιμετώπιση των γονιών των ανάπηρων παιδιών από τις Υπηρεσίες της Εκπαιδευτικής Ψυχολογίας στην Κύπρο, αλλά και να αναχαιτίσει την πρωτοβουλία και τη δημιουργικότητα και να αναστείλει καινοτομίες, όπως είναι για παράδειγμα η εφαρμογή της ενιαίας εκπαίδευσης (Κόνιαρη, 2005· Τύπας και Κατσαρός, 2006).

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΟΝ ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΤΥΠΟ

ΛΕΡΝΑΙΑ ΥΔΡΑ Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

Λευκωσία: Εξωφρενικό είναι το κόστος της γραφειοκρατίας στην Κύπρο. Όπως αναφέρθηκε στην Επιτροπή Εμπορίου της Βουλής, η οποία εξέτασε το θέμα, από μελέτες που έχουν γίνει το κόστος υπολογίζεται στο 1 δις. ευρώ για οκτώ Υπηρεσίες του Δημοσίου μεταξύ των οποίων ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, ο Τουρισμός, η Γεωργία και ο Έφορος Εταιρειών. Τα 700 εκατ. ευρώ αποτελούν επιπλέον διοικητικό κόστος, επιβαρύνουν δηλαδή τα δημόσια ταμεία και τα 300 εκατ. προέρχονται από επιπλέον δαπάνες από τους αιτητές υπηρεσιών από το Δημόσιο. Σημαντικές είναι και οι δαπάνες σε χαρτί, αφού ανέρχονται σε δεκάδες εκατομμύρια ευρώ. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο το Υπουργικό Συμβούλιο δαπανά 2 εκατ. ευρώ. Στις 10 Μαρτίου θα τεθεί σε εφαρμογή το πιλοτικό πρόγραμμα «Αριάδνη», το οποίο θα διασυνδέσει ηλεκτρονικά 36 Υπηρεσίες του Δημοσίου. (Πηγή: philenews - <http://www.philenews.com/el-gr/top-stories/885/188424/lernaia-ydra-i-grafeiokratia-stin-kypro#sthash.e3AUCaAk.dpuf>)

600 ΕΚ. Η ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ

600 εκατομμύρια στοιχίζει ετησίως στο κράτος η γραφειοκρατία, όπως επισημάνθηκε στην κοινοβουλευτική επιτροπή Εμπορίου.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Λευτέρης Χριστοφόρου είπε ότι η αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας αποτελεί βασική προϋπόθεση για διευκόλυνση των Κυπρίων

πολιτών. Ανέφερε ότι πρέπει να δημιουργηθεί ηλεκτρονική κάρτα εξυπηρέτησης των πολιτών για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτίου. Ο κ. Χριστοφόρου ανέφερε ότι πρέπει να λειτουργήσουν τα λεγόμενα one stop shop ενώ πρόσθεσε ότι ακόμη και η εξασφάλιση χρημάτων από τα διαρθρωτικά ταμεία προσκρούσει στο τέρας της γραφειοκρατίας.

Ο Βουλευτής του ΑΚΕΛ Κώστας Κώστα είπε ότι αναμφίβολα το κόστος της γραφειοκρατίας είναι τεράστιο και δημιουργεί σοβαρά προβλήματα. Κάκισε το γεγονός ότι στην σημερινή συνεδρίαση δεν παρέστη εκπρόσωπος του Υπουργείου Οικονομικών για να παρουσιάσει τις δράσεις και τις ενέργειες που λήφθηκαν κατόπιν εισηγήσεων οίκου που ετοίμασε μελέτη για το θέμα τον περασμένο Οκτώβρη.

Ο Βουλευτής του ΔΗΚΟ Αγγελος Βότσης είπε ότι οι γραφειοκρατικές διαδικασίες ταλαιπωρούν και τα διάφορα ευρωπαϊκά προγράμματα και ότι πρέπει να ενταθούν οι ενέργειες όλων των εμπλεκομένων για να ξεπεραστεί το πρόβλημα της γραφειοκρατίας που ταλανίζει το δημόσιο. Ανέφερε ότι σε μελλοντικό στάδιο η Επιτροπή θα εξετάσει πώς προχώρησαν οι εισηγήσεις ανεξάρτητου οίκου για το θέμα ενώ χαρακτήρισε βήμα προς την ορθή κατεύθυνση το διορισμό Επιτρόπου για εκσυγχρονισμό του κράτους.

Κάκισε εξάλλου τις αντιδράσεις της ΠΑΣΥΔΥ στο διορισμό αυτό λέγοντας ότι έγνοια μας πρέπει να είναι ο εκσυγχρονισμός και όχι το πώς θα προστατεύσουμε συγκεκριμένα κεκτημένα.

Ο Βουλευτής της ΕΔΕΚ Γιώργος Βαρνάβα είπε ότι η γραφειοκρατία ήταν πάντα ανασταλτικός παράγοντας στην ανάπτυξη και ότι πρέπει οι εξαγγελίες του Προέδρου για το θέμα να γίνουν πράξεις και να αγγίξουν την πραγματικότητα που δεν είναι άλλη από την εξάλειψη της γραφειοκρατίας στο δημόσιο.

(Πηγή: <http://www.sigmalive.com/news/local/47583#sthash.0eUxixOX.dpuf>)

ΕΠΙΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ ΕΞΗΓΓΕΙΛΕ Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Επίθεση στην γραφειοκρατία εξήγγειλε ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας Νίκος Αναστασιάδης από το βήμα της εκδήλωσης του Κυπριακού Συνδέσμου Επενδυτικών Ταμείων στο Προεδρικό Μέγαρο.

Στον χαιρετισμό του, ο Πρόεδρος Αναστασιάδης είπε πως «μέσα από τις συνεχείς προσπάθειες της Κυβέρνησης και του λαού της Κύπρου, όπως επίσης και των επαγγελματιών τόσο η οικονομία όσο και ο χρηματοπιστωτικός τομέας έχουν σταθεροποιηθεί και τώρα αναμένουμε επιστροφή στην ανάπτυξη το 2015, δηλαδή πολύ ενωρίτερα από ό,τι αρχικά αναμενόταν».

Επεσήμανε δε πως για πρώτη φορά σε μήνες καταγράφεται αύξηση στις εγγραφές νέων εταιρειών στην Κύπρο, ενώ έχει σταματήσει η ανοδική τάση της ανεργίας, καθώς και την επιτυχημένη έκδοση ομολόγων ύψους €750 εκατομμυρίων στις διεθνείς αγορές. «Η Κύπρος για πρώτη φορά από το Μάη του 2011 είναι στις αγορές», σημείωσε.

«Όλα τα πιο πάνω μεταφράζονται στην ανάκτηση της χαμένης αξιοπιστίας της χώρας και στην ανάκτηση της εμπιστοσύνης των επενδυτών. Ταυτόχρονα τώρα είμαστε σε θέση να προχωρήσουμε πιο σταθερά στις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις, να εξαπολύσουμε μια επίθεση κατά της γραφειοκρατίας, μια μεταρρύθμιση για να δημιουργήσουμε ένα πιο φιλικό και επενδυτικό περιβάλλον και να απλουστεύουμε τις διαδικασίες», τόνισε.

«Η ενθάρρυνση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε εξειδικευμένες αγορές στους τομείς των υπηρεσιών είναι τεράστιας σημασίας για την οικονομία μας», συνέχισε ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας.

Σημείωσε ότι η Κυβέρνηση εργάζεται προς την κατεύθυνση της δημιουργίας ενός σύγχρονου και ανταγωνιστικού πλαισίου για ένα συλλογικό επενδυτικό σχέδιο για τη Βιομηχανία. «Είναι σε αυτό το πλαίσιο που χαιρετίζω τη δημιουργία του CIFA για την προώθηση των κυπριακών βιομηχανικών ταμείων», πρόσθεσε.

Τέλος, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας αναφέρθηκε στο κυπριακό νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τα εναλλακτικά επενδυτικά ταμεία, σημειώνοντας ότι η Κύπρος ήταν από τις πρώτες χώρες στην ΕΕ που ενσωμάτωσε στην εθνική της νομοθεσία σχετικές Οδηγίες της Ένωσης.

Αναφέρθηκε στο νέο νομοσχέδιο για τα Εναλλακτικά Επενδυτικά Ταμεία που βρίσκεται στην Βουλή των Αντιπροσώπων, ο οποίος σε συνδυασμό με την υπάρχουσα νομοθεσία για την ανάληψη συλλογικών επενδύσεων και το νομό περί Διαχειριστών Εναλλακτικών Επενδυτικών Ταμείων θα δημιουργήσει ένα συνολικό πλαίσιο για τη διαχείριση συλλογικών επενδυτικών σχεδίων.

«Με αυτό το μοντέρνο και νέο πλαίσιο και την αποτελεσματική εποπτεία του τομέα από μια εποπτική αρχή, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, οραματιζόμαστε ότι οι νέες ευκαιρίες θα προκύψουν. Θεωρούμε ότι η βιομηχανία αυτή μπορεί μόνο μπορεί όχι μόνο να αναπτυχθεί, αλλά και να ευδοκιμήσει... και να συνεισφέρει σημαντικά στην ανάπτυξη της οικονομίας», κατέληξε [Πηγή: ΚΥΠΕ].

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

Σύμφωνα με τον Πλούμη (2009), η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνιστά ουσιαστικά μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών, ούτως ώστε ο απλός ο πολίτης να μπορεί να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους Δημόσιους Φορείς με τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας τη γραφειοκρατία (Πλούμη, 2009).

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Όπως αναφέρεται στον Heeks (2001), ανάμεσα στα πολλά οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση είναι και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βελτίωση της ποιότητας υποδηλώνει ασφαλώς και μεγαλύτερη ταχύτητα στις συναλλαγές και αποφυγή των μακροχρόνιων και κουραστικών γραφειοκρατικών διαδικασιών.

ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΞΟΡΘΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Επιπλέον, όπως αναφέρεται, σημαντικό πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης, που προϋποθέτει βέβαια την αποφυγή των αρνητικών αποτελεσμάτων της γραφειοκρατίας αφού ελαττώνεται η άμεση επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, μειώνεται σημαντικά ο χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επεκτείνεται η προσβασιμότητα των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες αφού τα ηλεκτρονικά συστήματα λειτουργούν επί εικοσιτετράωρης βάσης και μάλιστα χωρίς τοπικούς περιορισμούς (Heeks, 2001).

ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σύμφωνα επίσης με το Γιαμπουρά (2006), με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθείται η δημοκρατία και ελαττώνεται η διαφθορά αφού αποφεύγεται η άμεση επαφή και οι πελατειακές σχέσεις. Παράλληλα, υπάρχει δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση αφού πλέον, σε περίπτωση σφαλμάτων ή παραλείψεων είναι εμφανές ποιος φέρει την ευθύνη. Με απλά λόγια, οι ευθύνες δε μετατοπίζονται «από γραφείο σε γραφείο», όπως συνέβαινε στο γραφειοκρατικό σύστημα διοίκησης.

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

Όπως αναφέρει ο Γιαμπουράς (2006), θεωρώντας δεδομένη την υστέρηση σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απλές δράσεις που ενισχύουν τη διαφάνεια, θα μπορούσαν να έχουν άμεσα ορατά αποτελέσματα. Ένα ενιαίο σημείο, υποχρεωτικής δημοσίευσης όλων των βημάτων και των απαραίτητων εγγράφων των συναλλαγών με τη Δημόσια Διοίκηση και των προβλεπόμενων ανώτατων χρόνων διεκπεραίωσης θα βοηθούσε αφάνταστα στη μείωση του χρόνου συναλλαγής των πολιτών με το δημόσιο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης από τον πολίτη, πληροφοριών που έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα και βελτιώνει σημαντικά το βαθμό εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης (www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/.../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc).

Όπως επισημαίνεται στον Γεωργίου (2012), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απελευθερώνει ουσιαστικά τους πολίτες από την εξάρτηση του ωραρίου των

Δημόσιων Υπηρεσιών, αφού μέσω αυτής υπάρχει 24ωρη πρόσβαση στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΘΟΡΑΣ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά στη μείωση της διαφθοράς με διάφορους τρόπους. Πρώτιστα, αφαιρεί τη δυνατότητα συγκάλυψης των παράνομων συναλλαγών και περιορίζει τα περιθώρια αυθαίρετων χειρισμών από τη δημόσια διοίκηση, οι οποίοι συχνά συνδέονται με τη διαφθορά. Επιπλέον, με τη διατήρηση λεπτομερών δεδομένων επί των συναλλαγών, αυξάνονται οι πιθανότητες αποκάλυψης, καθιστώντας δυνατό τον εντοπισμό και τη σύνδεση της παράνομης συναλλαγής μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες και άτομα.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απλοποιώντας τους κανόνες συναλλαγής με το Δημόσιο, καθιστώντας τους διαφανείς και ξεκάθαρους, ενισχύει τη δυνατότητα πολιτών, των επιχειρήσεων, μη κυβερνητικών οργανώσεων και των μέσων μαζικής ενημέρωσης να εντοπίσουν και να καταγγείλουν τις παράνομες διαδικασίες. Τέλος, παρέχει τη δυνατότητα στους ελεγκτικούς μηχανισμούς να πολλαπλασιάσουν την ύλη που μπορούν να εξετάσουν, να αξιοποιήσουν τη στατιστική και να δράσουν αποτελεσματικά.

Μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στην ουσία ελαχιστοποιούνται οι ευκαιρίες διαφθοράς και αυξάνεται η πιθανότητα αποκάλυψης, αφού στοχεύει στους δύο από τους τρεις βασικές συνιστώσες αντιμετώπισης της διαφθοράς. Ένα σταθερό, αξιοκρατικό σύστημα Δημόσιας Διοίκησης, με στόχους, ανταμοιβές και προοπτική καριέρας, είναι η τρίτη συνιστώσα (Ondrej Cisar).

Το δημόσιο όφελος ειδικά στο επίπεδο της καθημερινής – χαμηλού επιπέδου διαφθοράς. Αυτής που έχει άμεση αντανάκλαση στον πολίτη μπορεί να είναι

εντυπωσιακό (π.χ. κατά την εφαρμογή Ηλεκτρονικού Κτηματολογίου στην επαρχία Bhooni στην Ινδία, ο χρηματισμός των υπαλλήλων μειώθηκε από το 60% των υποθέσεων στο 2%) (Subhash Bhatnagar). Συστήματα, όπως αυτά των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών ή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε Ελεγκτικούς μηχανισμούς όπως ο πρώην ΣΔΟΕ, μπορούν να περιορίσουν τη διαφθορά και σε υψηλότερο επίπεδο (Γιαμπουράς, 2006)

Απαραίτητες προϋποθέσεις για την επιτυχία είναι η σταθερή πολιτική βούληση, η άρση της κουλτούρας της ατιμωρησίας στη Δημόσια Διοίκηση. Με τις προηγούμενες συνθήκες, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση του κατάλληλου επιστημονικού δυναμικού, δύναται να αποτελέσει την πραγματική βάση για μια ουσιαστική βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης, μια αλλαγή που θα κατορθώσει να διαφοροποιήσει το πρόσωπο της καθημερινότητας και να έχει πολλαπλά οφέλη για το κράτος (Γιαμπουράς, 2006).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι δύο βασικότερες συνιστώσες της αποστολής ενός κράτους είναι α) η κοινωνική δικαιοσύνη και β) η κοινωνική ευημερία (Γκουλούση, 2007). Αυτές οι δύο συνιστώσες καθορίζουν και τη στρατηγική αναμόρφωσης αμφοτέρων των Δημόσιων Διοικήσεων Ελλάδας και Κύπρου οι οποίες επιβάλλεται να συνεχίσουν τις μεταρρυθμίσεις προς αυτή την κατεύθυνση.

Σίγουρα, η σταδιακή μετάβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης σε διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων έχει ξεκινήσει και βασίζεται σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μέσα από την έρευνά μας, καθίσταται ξεκάθαρο ότι η εφαρμογή και η εδραίωση της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης σε Ελλάδα και Κύπρο, μειώνει σημαντικά τα προβλήματα που προκύπτουν από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης.

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

Η μείωση του χρόνου για διεκπεραίωση των συναλλαγών του πολίτη με το κράτος μέσα από τις διαδικτυακές εφαρμογές που εγκατάστησαν οι Δημόσιες Διοικήσεις αποτελεί σημαντικό βήμα προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση. Πλέον, οι πολίτες έχουν πρόσβαση στη Δημόσια Υπηρεσία ακόμα και τις ώρες που τα γραφεία των Δημόσιων Υπηρεσιών είναι κλειστά (Γεωργίου, 2012), ενώ τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη έχουν κατορθώσει να βελτιώσουν τις σχέσεις πολίτη και κράτους, μετατρέποντάς τις από «τραυματικές», σε σχέσεις εμπιστοσύνης και ουσίας (Γκουλούση, 2007). Ουσιαστικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνιστά μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών, ούτως ώστε ο απλός ο πολίτης να μπορεί να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους Δημόσιους Φορείς με τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας τη γραφειοκρατία (Πλούμη, 2009).

ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ

Επιπλέον, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απλοποιώντας τους κανόνες συναλλαγής με το Δημόσιο, καθιστώντας τους διαφανείς και ξεκάθαρους, ενισχύει τη δυνατότητα των πολιτών, των επιχειρήσεων, μη κυβερνητικών οργανώσεων και των μέσων μαζικής ενημέρωσης να εντοπίσουν και να καταγγείλουν τις παράνομες διαδικασίες. Τέλος, παρέχει τη δυνατότητα στους ελεγκτικούς μηχανισμούς να πολλαπλασιάσουν την ύλη που μπορούν να εξετάσουν, να αξιοποιήσουν τη στατιστική και να δράσουν αποτελεσματικά (Γιαμπουράς, 2006).

ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Όπως είδαμε σε προηγούμενα κεφάλαια, οι πελατειακές σχέσεις ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες, αποτέλεσε για πολλά χρόνια «μάστιγα» για την Ελληνική αλλά και την Κυπριακή Δημόσια Διοίκηση (Καραφώτη, 2013 / Κ.Κ.Ε.Δ.Υ., 2014).

Μέσα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχει δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση αφού πλέον, σε περίπτωση σφαλμάτων ή παραλείψεων είναι εμφανές ποιος φέρει την ευθύνη. Με απλά λόγια, οι ευθύνες δε μετατοπίζονται «από γραφείο σε γραφείο», όπως συνέβαινε στο γραφειοκρατικό σύστημα διοίκησης.

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Εν κατακλείδι, επιβάλλεται να τονισθεί ότι η πορεία προς τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την αύξηση της παραγωγικότητας, περνά, μεταξύ άλλων, και μέσα από την αξιοποίηση της τεχνολογίας και ειδικότερα του διαδικτύου. Είναι πλέον αδιαμφισβήτητο πως από την εποχή που εισήχθησαν στην καθημερινότητά μας, οι υπολογιστές, η παραγωγικότητα, εκεί όπου αξιοποιήθηκαν σωστά, έχει εκτοξευθεί. Οι αρνητικές συνέπειες της γραφειοκρατίας, είναι σίγουρο ότι μπορούν να μειωθούν αισθητά με τη χρήση του διαδικτύου και την εξάπλωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Βέβαια, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν αποτελεί πανάκεια και δεν μπορεί να επιλύσει όλα τα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης, ούτε να εξαλείψει όλα τα αρνητικά αποτελέσματα της γραφειοκρατίας. Άλλωστε, όπως όλες οι τεχνολογικές εφαρμογές, έτσι και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κρύβει κινδύνους που προέρχονται κυρίως από την ανεξέλεγκτη και λανθασμένη χρήση. Παν μέτρον άριστον...

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ανδρονόπουλος, Β. & Μαθιουδάκης, Μ. (1998). Νεοελληνική Διοικητική Ιστορία. Διοικητική Μεταρρύθμιση 1988
2. Αποστολάκης, Ι. (2004). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ΕΚΔΔΑ, Αθήνα.
3. Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
4. Αυλίδου, Ε. (2009). Θεωρίες για την κρατική γραφειοκρατία. Διαγωνισμός Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης. Πανεπιστημιακά Φροντιστήρια Κόλλιντζα.
5. Γεωργίου, Β. (2012). Η Δημόσια Διοίκηση στην Κύπρο. Λευκωσία: Εκδόσεις Εν Τύποις
6. Γιαμπουράς, Μ. (2006). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Ημερίδα: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενάντια στην Κακοδιοίκηση και τη Διαφθορά - 29/6/2006
7. Γιαννοπούλου, Ζ. (2014). Δημόσια Διοίκηση και Οικονομία. Τρίπολη: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου – Σχολή Οικονομίας Διοίκησης και Πληροφορικής – Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
8. Γκουλούση, Ι. (2007). Μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες – Η περίπτωση των ΚΕΠ. Αθήνα: Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο – Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας – Πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών «Βιώσιμης Ανάπτυξης».

9. Δαμιανίδου, Ε. & τιάκα, Ε. (2012). Η κρίση στην υλοποίηση της ενιαίας εκπαίδευσης: Η μάχη με τη γραφειοκρατία. Πρακτικά 12^{ου} Συνεδρίου Παιδαγωγικής Εταιρείας Κύπρου.
10. Δουράνος, Γ. (2012). Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης. Οι πυλώνες που γενικά στηρίζουν και διασφαλίζουν ένα λειτουργικό και αποδοτικό – εκσυγχρονιστικό πλαίσιο. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς – Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
11. Δρούλια, Θ., Πολίτης, Φ. (2008). «Δημόσια Διοίκηση και Στελέχη Εκπαίδευσης» σελ. 10- 11 Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Αθήνα
12. Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα. Επιμέλεια: Σπηλιωτόπουλος, Επ., Μακρυδημήτρης, Α. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
13. Ζαφειρίου, Α. (2008). Κυπριακό χρονολόγιο. Λευκωσία: Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών
14. Ζαχαρουδάκης, Ε. (2013). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ελληνικό Περιοδικό: «Επιθεώρηση Αποκέντρωσης Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Περιφερειακής Ανάπτυξης». Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο
15. Καραφώτη, Δ. (2013). Γραφειοκρατία και διαφθορά στη δημόσια διοίκηση. Τρίπολη: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου – Σχολή επιστημών διοίκησης και οικονομίας – Τμήμα οικονομικών επιστημών – Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Οργάνωση και Διοίκηση Δημόσιων Υπηρεσιών, Οργανισμών και Επιχειρήσεων.

16. Κιοσσέ, Ε. (2011). Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και στην Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας – Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής
17. Κοκκίνου, Α., Κομνηνός, Σ., Μαντζιώκας, Α., Χάλαρης, Ι, (n.d). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
18. Κόνιαρη, Μ. (2005). Δόμηση και άσκηση γραφειοκρατικής εξουσίας. Διδακτορική διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα.
19. Κοντοστάθη, Σ. (2010). Δημόσια Διοίκηση και Γραφειοκρατία. Ηράκλειο: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης
20. Κοτούπα, Φ. & Μπασόκου, Μ. (2013). Η εξέλιξη της θεωρίας της διοίκησης. Κρήτη: ΤΕΙ Κρήτης – Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας – Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων
21. Κουμιώτης, Α. (2010). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς – Τμήμα Πληροφορικής – Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Πληροφορική».
22. Κουντεκάκης, Φ. (2006). Δημόσια Οικονομική 2. Ηράκλειο: Πανεπιστήμιο Κρήτης - Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
23. Κώτσιλας, Π. (2008). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εφαρμογή της στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Πειραιάς: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.
24. Μιχαλόπουλος, Ν. (2003). Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Management. Αθήνα: εκδόσεις Παπαζήση
25. Παπαπαναγιώτου, Δ. (2012). Διαχείριση ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα – Μέτρηση ικανοποίησης πολιτών μέσω servqual στον οργανισμό εργατικής εστίας. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και

Κοινωνικών Επιστημών – Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

26. Πατρίκιος, Γ. (2010). Μάθημα: Δημόσια Διοίκηση. Εφημερίδα «Ελεύθερος Τύπος» 14, Δεκεμβρίου, 2010, σελ. 44.
27. Πλούμης, Χ. (2009). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Ανάλυση & Τεχνολογίες Ανάπτυξης Μοντέλου Αιτήσεων - Εγκρίσεων. Αθήνα: Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο – Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.
28. Σεραφετινίδου, Μ. (2003). Το φαινόμενο της γραφειοκρατίας. Αθήνα: Gutenberg.
29. Σίσκος, Ε., Ασκούνης, Δ. & Ψαρράς, Ι. (2012). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη – μια πολυκριτήρια αξιολόγηση. Αθήνα: 23^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας επιχειρησιακών Ερευνών.
30. Σούκου, Σ. (2004). Η ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού από το εργασιακό περιβάλλον στη Δημόσια Διοίκηση. Αθήνα: Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο – Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας
31. Τάτσος, Ν. (1994) «Τα Δημόσια Οικονομικά στην Ελλάδα» Το οικονομικό Κ&Π σελ. 911 Σμπίλιας.
32. Τερλεξής Π. (1996). Διευθυντικές Ολιγαρχίες: Γραφειοκρατία, Κράτος, Κοινωνική Οργάνωση. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
33. Τύπας, Γ. και Κατσαρός, Γ. (2006). Εισαγωγή στη Διοικητική Επιστήμη: από τη Γραφειοκρατία και την Επιστημονική Διοίκηση στη Σύγχρονη Οργανωτική Θεωρία. Αθήνα: Gutenberg.
34. Χατζηδημητρίου, Κ. (2005). Ιστορία της Κύπρου (4^η έκδοση). Λευκωσία: Ι. Κασουλίδης

1. Akmam, I. (2004). E-Government: a global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens, Elsevier, 4c.
2. Borins, S. (1995). The new public management is here to say. Canadian Public administration, v. 38, 122-132
3. Boufeas, G., Halaris, I., and Kokkinou, A. (2004). Business plans for the development of e-Government in Greece. An appraisal. Athens, UNTC Occasional Papers Series, NO 5, 2004.
4. Charalabidis, Y., Lampadaki, F., Sarandis, D., Sourouni, A., Mouzakitīs, A., Gionis, G., Koussouris, S., Ntanos, C., Tsiakaliaris, C., Toundopoulos, V., Askounis, D., (2008). The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision. Proceedings of the 2008 Panhellenic Conference on Informatics, 25-28 August 2008, Samos, Greece.
5. Curtin, G., Sommer, M., Sommer, V. (2003). The world of E-Government. 2nd edition. The Howorth Political Press.
6. Deming, W. E. (1986). Out of crisis, Massachusetts Institute of Technology”. Center of Advanced Engineering Study, Cambridge MA.
7. Engesbak, H. and Stubbe, T. A. (2008). Bureaucratic response to policy change: implementation of adult education policy in Norway. International Journal of Lifelong Education, 27(1), 19–34.
8. Fountain, J. (2001). Paradoxes of public sector customer service, Governance: An International Journal of Policy and administration, v.14, n.1, 55-73
9. Gouscos, D. et al (2001). Planning and Implementating e- Government Service Delivery: Achievements and Learning from On-line Taxation in

Greece. Proceedings from 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, 8/10/2011

10. Hahamis, P., Iles, J. & Healy, M. (2005). E-government in Greece: opportunities for improving the efficiency and effectiveness of local government. Proceedings of the 5th European Conference on e-Government (ECEG 2005), Antwerp, 16-17 June 2005.
11. Harvey, S., Gayer, T., Rapanos, V., Kaplanoglou, G. (2009). Δημόσια Οικονομική. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
12. Heeks, R. (2001) Understanding e-Governance for Development. I-Government Working Papers No. 11. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, 2001
13. Ntaliani, M., Karetsos, S., Costopoulou, C., Harizanis, P., Kaloudis, S., Passam, H. (2006). Supporting agriculture e-Governance 2^o Εθνικό Συνέδριο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Προκλήσεις της ψηφιακής εποχής. Αθήνα: Μάρτιος 2006
14. Ondrej Cisar – Strategies for using Information Technologies for Curbing Public Sector Corruption : The Case of the Czech Republic.
15. Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P. and Martakos, D., (2001). Revisiting public information management for effective e-Government services. Information manager and computer security, (Emerald Journals), 9,4, p. 146-153.
16. Subhash Bhatnagar : Transparency and Corruption: Does E-Government Help? – Indian Institute of Mangement
17. Torres, L., Pina, V. and Royo, S. (2005). E-government and the transformation of public administrations in EU countries: Beyond NPM or just a second wave

of reforms?. Spanish National R&D Plan through research project SEJ2004-0791-ECON.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. 600 εκ. η γραφειοκρατία στην Κύπρο [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.sigmalive.com/news/local/47583#sthash.0eUxixOX.dpuf> [Πρόσβαση: 26/08/2014].
2. Millard, J. (2003). e-Public services in Europe: past, present and future [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.teknologisk.dk/english/7869> [Πρόσβαση 24/07/2014].
3. Molnar, S. (2009). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση [online]. Διαθέσιμο στο: http://www.ittk.hu/netis/doc/ISCB_gre/NETIS09.pdf Πρόσβαση: 04/07/2014
4. Επίθεση στη γραφειοκρατία εξήγγειλε ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.24h.com.cy/society/item/60609-epithesi-sti-grafiokratia-eksiggile-o-ptd.html> [Πρόσβαση: 01/09/2014].
5. Ηλεκτρονικό Σύστημα Σύναψης Συμβάσεων [online]. Διαθέσιμο στο: <https://www.eprocurement.gov.cy/ceproc/home.do> [Πρόσβαση: 16/08/2014]
6. Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη [online]. Διαθέσιμο στο: http://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/page50_gr/page50_gr?OpenDocument [Πρόσβαση: 15/8/2014].
7. Κυπριακό Κέντρο Ευρωπαϊκών και Διεθνών Υποθέσεων [online]. Διαθέσιμο στο: http://www.cceia.unic.ac.cy/gr/index.php?option=com_content&task=view&id=171&Itemid=171 [Πρόσβαση: 23/08/2014].

8. Λερναία Ύδρα η γραφειοκρατία στην Κύπρο [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.philenews.com/el-gr/top-stories/885/188424/lernaia-ydra-i-grafeiokratia-stin-kypro#sthash.e3AUCaAk.dpuf> [Πρόσβαση: 30/08/2014].
9. Μαξ Βέμπερ. [online]. Διαθέσιμο στο: http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%B1%CE%BE_%CE%92%CE%AD%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81 Πρόσβαση: 02/07/2014
10. Οικονόμου, Θ. (2008). Το έργο semantic gov [online]. Διαθέσιμο στο: http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/grafeiotypou/digital_greece_magazine/previous_editions/editions2008/digital_greece09/09-01.htm [Πρόσβαση: 22/08/2014]
11. Παναγή, Μ. (2014). Φ.Πατσαλής στον «Φ»: Ηλεκτρονική υγεία τώρα και στην Κύπρο [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.philenews.com/el-gr/top-stories/885/214919> Εφημερίδα «Φιλελεύθερος» 25 Αυγούστου 2014 [Πρόσβαση 25/08/2014].
12. Το έργο «Σύζευξις» [online]. Διαθέσιμο στο: www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/.../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc [Πρόσβαση: 19/08/2014].
13. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People [online]. Διαθέσιμο στο: <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html> [Πρόσβαση: 24/08/2013].
14. UN E-Government Survey 2014 [online]. Διαθέσιμο στο: <http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> [Πρόσβαση: 24/08/2014].