



Δελτίο Ανταγωνιστικότητας

Τεύχος 34 Νοέμβριος 2005

Το Επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα
Επιπτώσεις στην Ανταγωνιστικότητα

Ποσοστό δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται on line

Σύμφωνα με διάφορες πηγές και πρόσφατες έρευνες του ΣΕΒ:

- Μόνο το 32% των δημόσιων υπηρεσιών παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα
- Παρόλα αυτά το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο είναι υψηλότερο από τα αντίστοιχα ποσοστά άλλων χωρών
- Οι υπηρεσίες δήλωσης εισοδήματος είναι εκείνες για τις οποίες έχουν αναπτυχθεί τα πιο εξελιγμένα συστήματα παροχής on line
- Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παίζει αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας

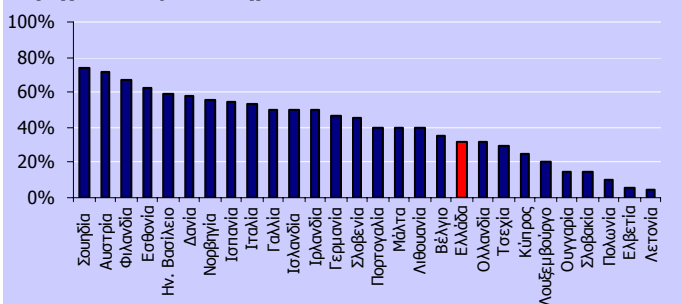
Το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα είναι 32%, ποσοστό αρκετά χαμηλό σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό άλλων χωρών της Ευρώπης.

Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό είναι η Σουηδία και ακολουθούν η Αυστρία, η Φιλανδία, η Εσθονία και η Αγγλία.

Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά παρουσιάζουν η Λετονία, η Ελβετία, η Πολωνία και η Σλοβακία (Διάγραμμα 1).

Αναφορικά με το επίπεδο ανάπτυξης, δηλαδή με το πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα για την on line παροχή υπηρεσιών, η Ελλάδα βρίσκεται στο

Διάγραμμα1: Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line



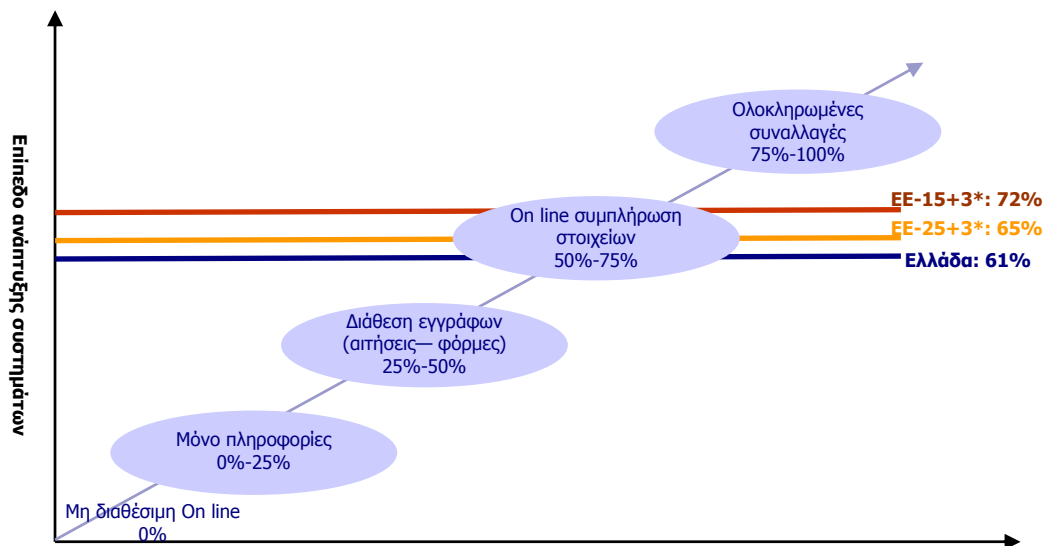
Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

61%, όταν ο μέσος όρος της ΕΕ-25 μαζί με την Ελβετία, την Ισλανδία και τη Νορβηγία είναι 65%.

Αυτό σημαίνει ότι τα περισσότερα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα

βρίσκονται στο επίπεδο της απλής διάθεσης εγγράφων ("κατέβασμα" αιτήσεων, φόρμών κλπ) (Διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2: Επίπεδο ανάπτυξης των συστημάτων on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα και σε χώρες της ΕΕ



*Ελβετία, Ισλανδία, Νορβηγία

Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Περιεχόμενα:

- 1 Ποσοστό δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται on line
- 2 Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα
- 3 Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line
- 3 Επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- 4 Σχέση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας
- 4 Βασικές προτεραιότητες για την Ελλάδα
- 6 Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα



Στο διπλανό διάγραμμα (Διάγραμμα 3) φαίνονται τα ποσοστά που αναφέρονται στο πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής των δημόσιων υπηρεσιών ανά κατηγορία.

Στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης η κατηγορία υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχουν τα πιο εξελιγμένα συστήματα για την παροχή τους on line είναι η δήλωση εισοδήματος. Το ίδιο ισχύει και για την Ελλάδα όπου το ποσοστό ανάπτυξης αυτών των συστημάτων φτάνει στο 100%. Το ποσοστό αυτό οφείλεται προφανώς στο σύστημα TAXIS το οποίο εισήχθη το Μάιο του 2000 και παρέχει υπηρεσίες δήλωσης και φορολόγησης εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων.

Οι υπόλοιπες τρεις κατηγορίες, δηλαδή οι υπηρεσίες που σχετίζονται με έκδοση αδειών και εγγράφων, με καταχωρήσεις και πιστοποιητικά και με παροχές, έχουν χαμηλά ποσοστά με χαμηλότερο εκείνο των παροχών.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις (Πίνακας 1) έχουν αναπτυχθεί περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που απευθύνονται στους πολίτες. Έτσι, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 4, οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις έχουν περάσει στο τέταρτο στάδιο ανάπτυξης με συστήματα ολοκληρωμένων συναλλαγών (βλ. επίσης Διάγραμμα 2, σελ. 1) ενώ οι υπηρεσίες για τους πολίτες βρίσκονται στην αρχή του τρίτου σταδίου ανάπτυξης στο οποίο είναι δυνατή η on line συμπλήρωση εντύπων.

Πίνακας 1: Υπηρεσίες ανά κατηγορία και ομάδα — στόχο

| Παροχές | |
|---|--|
| ⇒ Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας (1) | ⇒ Δημόσιες βιβλιοθήκες (1) |
| ⇒ Δήλωση στην αστυνομία (1) | ⇒ Δημόσιες προμήθειες (2) |
| ⇒ Κοινωνικές παροχές (επιδόματα ανεργίας και τέκνων, φοιτητικά επιδόματα) (1) | ⇒ Υπηρεσίες υγείας (1) |
| Άδειες και έγγραφα | |
| ⇒ Αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής (1) | ⇒ Άδειες για περιβαλλοντικά θέματα (2) |
| ⇒ Εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (1) | ⇒ Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο, άδεια οδήγησης) (1) |
| Καταχωρήσεις - Πιστοποιητικά | |
| ⇒ Πιστοποιητικά γεννήσεων και γάμου (1) | ⇒ Δήλωση αυτοκινήτου (1) |
| ⇒ Παροχή στατιστικής πληροφόρησης (2) | ⇒ Δήλωση νέας επιχείρησης (2) |
| ⇒ Αναγγελία μετακόμισης* (1) | |
| Δήλωση εισοδήματος | |
| ⇒ Φορολόγηση εισοδήματος (1) | ⇒ Φορολόγηση εταιριών (2) |
| ⇒ Δήλωση ΦΠΑ (2) | ⇒ Τελωνειακή διασάφηση (2) |
| ⇒ Κοινωνικές εισφορές εργαζομένων (2) | |

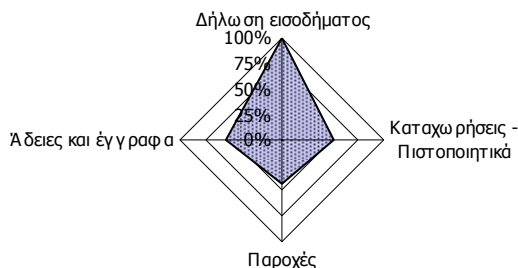
(1): Υπηρεσίες για τους πολίτες

(2): Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

*Δεν υφίσταται για την Ελλάδα καθώς δεν υπάρχει η σχετική υποχρέωση

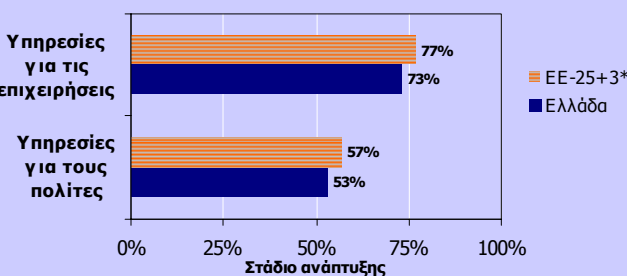
Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Διάγραμμα 3: Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα ανά κατηγορία



Πηγή: "eGovernment in Greece", IDABC — eGovernment Observatory, June 2005

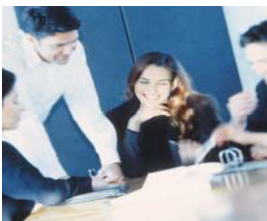
Διάγραμμα 4: Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών ανά ομάδα - στόχο



* Ελβετία, Ισλανδία, Νορβηγία

Πηγή: "eGovernment in Greece", IDABC — eGovernment Observatory, June 2005
Για την EE-25+3: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Οι υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις έχουν αναπτυχθεί περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που απευθύνονται στους πολίτες



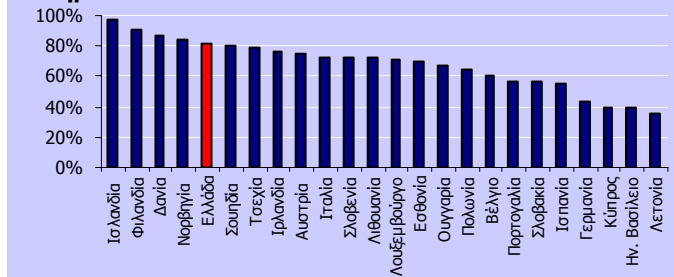
Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line

Αν και οι υπηρεσίες που παρέχονται on line είναι λιγότερες στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο φτάνει στο 81%, ποσοστό το οποίο κατατάσσει την Ελλάδα στην 5η θέση μεταξύ 24 χωρών της Ευρώπης για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία.

Οι χώρες που προηγούνται είναι η Ισλανδία με ποσοστό 97%, η Φιλανδία (91%), η Δανία (87%) και η Νορβηγία (84%) (Διάγραμμα 5). Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, το ηλεκτρονικό σύστημα TAXIS αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, όπως και το γεγονός ότι ο δείκτης αυτός εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους.

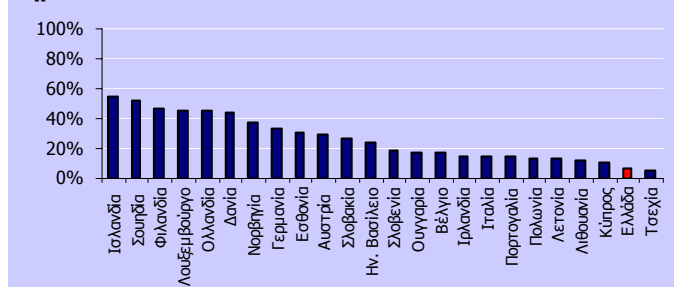
Αντίθετα με τις επιχειρήσεις, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο

Διάγραμμα 5: Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο



Πηγή: Eurostat

Διάγραμμα 6: Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο

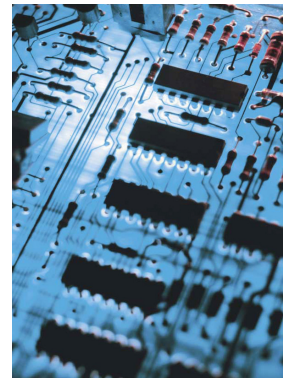


Πηγή: Eurostat

για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο είναι ιδιαίτερα χαμηλό.

Το γεγονός αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι τα συστήμα-

τα on line παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες δεν είναι τόσο εξελιγμένα όσο εκείνα των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (Διάγραμμα 6).



Αν και οι υπηρεσίες που παρέχονται on line είναι λιγότερες στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο είναι μεγάλο

Επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι θετικές επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν καταρχήν τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

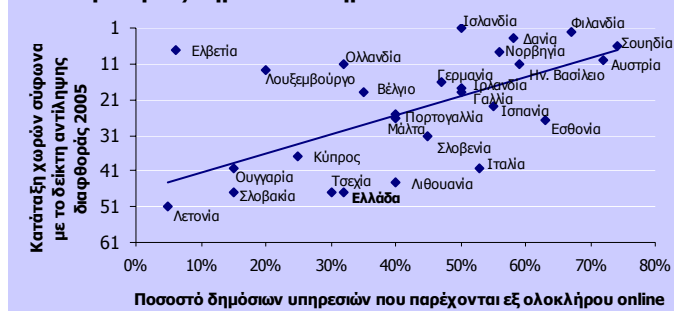
Πράγματι, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του ΣΕΒ, το κόστος της γραφειοκρατίας μειώνεται σημαντικά στις περιπτώσεις που οι συναλλαγές με το δημόσιο πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου.

Εκτός από τα παραπάνω, στο διπλανό διάγραμμα (Διάγραμμα

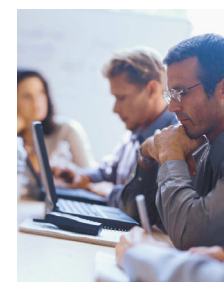
7) φαίνεται ότι οι χώρες με τα μεγαλύτερα ποσοστά on line παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών κατατάσσονται υψηλά

σύμφωνα με το δείκτη αντίληψης διαφάνειας της Διεθνούς Διαφάνειας.

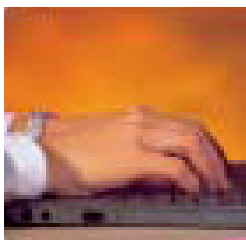
Διάγραμμα 7: Σχέση διαφθοράς και online διαθεσιμότητας δημόσιων υπηρεσιών



Πηγή: ΣΕΒ, Επεξεργασία στοιχείων Eurostat και Διεθνούς Διαφάνειας 2005



Σχέση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ανταγωνιστικότητας



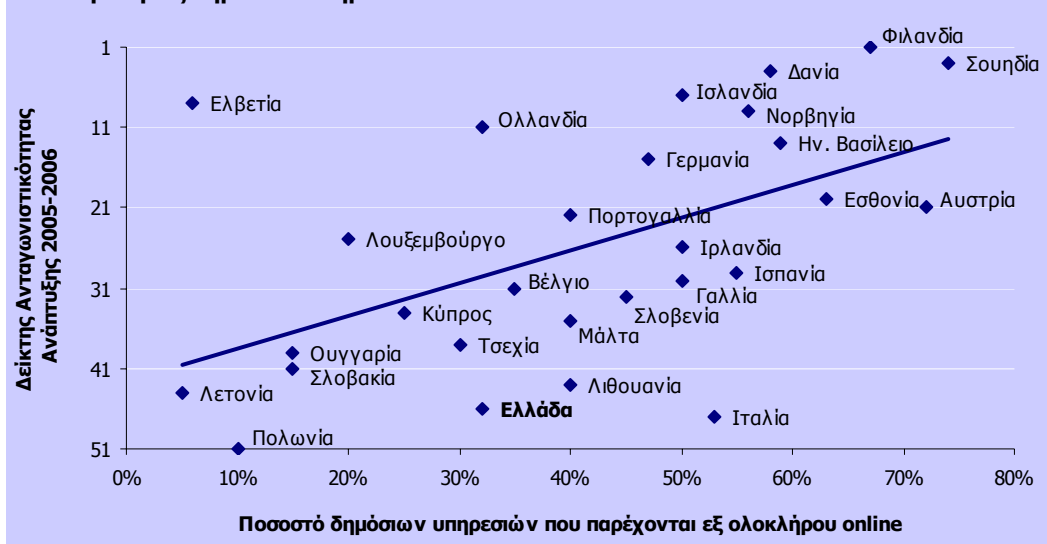
Παρά το γεγονός ότι είναι αυτονόητο και σε κάθε περίπτωση κοινά αποδεκτό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παίζει αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, δεν υπάρχουν μέχρι στιγμής τεκμηριωμένες και συστηματικές εργασίες και μετρήσεις που να αποδεικνύουν τη συγκεκριμένη συσχέτιση.

Ενδεικτικά όμως, λαμβάνοντας υπόψη τον Δείκτη Ανταγωνιστικότητας Ανάπτυξης του World Economic Forum και το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου online για τις χώρες της ΕΕ μαζί με την Ισλανδία, την Ελβετία και τη Νορβηγία, διαπιστώνεται μια συσχέτιση η οποία φαίνεται στο πα-

ρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 8). Οι χώρες που διαθέτουν τις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες online έχουν υψηλές θέσεις στην κατάταξη με κριτήριο τον δείκτη ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης 2005-2006.

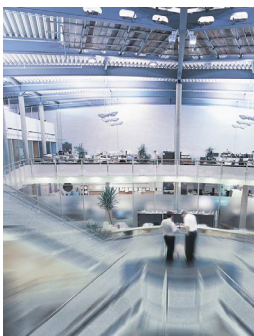
Οι χώρες που διαθέτουν τις περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες online έχουν υψηλές θέσεις στην κατάταξη με κριτήριο τον δείκτη ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης 2005-2006

Διάγραμμα 8: Σχέση ανταγωνιστικότητας ανάπτυξης και online διαθεσιμότητας δημόσιων υπηρεσιών



Πηγή: ΣΕΒ, Επεξεργασία στοιχείων Eurostat και World Economic Forum

Βασικές προτεραιότητες για την Ελλάδα



Σύμφωνα με εισήγηση προς την Επιτροπή Εμπειρογνομόνων του Εθνικού Συμβουλίου Ανταγωνιστικότητας και Ανάπτυξης (ΕΣΑΑ) για τις επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ανταγωνιστικότητα η οποία παρουσιάστηκε σε συνεδρίαση του ΕΣΑΑ στις 25 Νοεμβρίου 2005, για την επιτυχή μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης απαιτείται στρατηγικός σχεδιασμός με βραχυπρόθεσμους (επόμενη τριετία) και μεσοπρόθεσμους (επόμενη δεκαετία) στόχους. Η εισήγηση αναφέρει πως βασικό στοιχείο του σχεδιασμού θα πρέπει να είναι η «καθημερινή» πρόοδος με ορατά αποτελέσματα και γρήγορες «νίκες» (quick wins). Στον πίνακα που ακολουθεί,

παρουσιάζεται το σενάριο προτεραιοτήτων που προτείνεται το οποίο μπορεί να οδηγήσει σε επιτυχημένη εφαρμογή.

Πίνακας 2: Βασικές προτεραιότητες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

| | Ξετία | 8ετία |
|--|---|--|
| 1. Εσωτερικά Πληροφοριακά Συστήματα – Βασική υποδομή ⇒ Πρακτική εφαρμογή ψηφιακών υπογραφών ⇒ Ευρυζωνική πρόσβαση ⇒ Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ⇒ Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων ⇒ Σύγχρονο σύστημα οικονομικής διαχείρισης ⇒ Σύστημα διαχείρισης προσωπικού ⇒ Εξωστρέφεια και δυνατότητα διασύνδεσης όλων των υφιστάμενων συστημάτων. Κανένα νέο σύστημα «κλειστό» | Άμεσα Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. | |
| 2. Δεδομένα ⇒ Εκκαθάριση – Εξυγίανση με χρήση σύγχρονων εργαλείων ⇒ Δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων ⇒ Πλήρης ηλεκτρονικοποίηση αρχείων | Όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία Όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία | Όλη η Δ.Δ. |
| 3. Πληροφόρηση – Εξωστρέφεια ⇒ Ηλεκτρονική πληροφόρηση για διαδικασίες που αφορούν Πολίτες-Επιχειρήσεις ⇒ Voice portal πληροφόρησης ⇒ Ηλεκτρονική διάθεση εντύπων και υποβολή αιτήματος - ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail) ⇒ Ηλεκτρονική καταγραφή και παρακολούθηση διεκπεραίωσης αιτήματος (CRM) ⇒ Δυνατότητα αξιοποίησης τηλεδιάσκεψης | Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Όλη η Δ.Δ. Υποδομή και απόκτηση εμπειρίας σε όλη τη Δ.Δ. | Ευρεία εφαρμογή σε όλη τη Δ.Δ. |
| 4. Ηλεκτρονικές Πληρωμές – Εισπράξεις ⇒ Άμεση εφαρμογή σε συναλλαγές ευρείας χρήσης για επιχειρήσεις και πολίτες ⇒ Παροχή κινήτρων για την χρήση τους | Εφορία, Ασφαλιστικά ταμεία, Επιμελητήρια, πιλοτικοί ΟΤΑ ή υπηρεσίες Δ.Δ. Άμεσα | Όλη η Δ.Δ. |
| 5. On-line υπηρεσίες για επιχειρήσεις ⇒ Δημιουργία Γενικού Εμπορικού Μητρώου ⇒ Δημιουργία Γραφείου Υποστήριξης επιχειρήσεων στα Επιμελητήρια στη λογική του one stop shop ⇒ Παροχή των βασικότερων υπηρεσιών on-line στις επιχειρήσεις ⇒ Γενίκευση της παροχής on-line υπηρεσιών στις επιχειρήσεις μέσω του one stop shop | Άμεσα Άμεσα Όλη η συναλλαγή τους με τα Επιμελητήρια. Η διαδικασία έναρξης – τροποποίησης – λήξης επιχείρησης. Πιλοτικές on-line υπηρεσίες μέσω του one stop shop και από επιλεγμένες Δημόσιες υπηρεσίες | Διασύνδεση και παροχή on-line |
| 6. On-line υπηρεσίες για τους πολίτες ⇒ Δημιουργία μοναδικού portal συναλλαγής του πολίτη με τη Δ.Δ. (πχ ΥΠΕΣΔΔΑ) ⇒ Δημιουργία μοναδικού call center και voice portal επικοινωνίας του πολίτη με τη Δ.Δ. (π.χ. ΚΕΠ/ΥΠΕΣΔΔΑ) ⇒ Παροχή των βασικότερων υπηρεσιών (π.χ. 20) για τους πολίτες on-line μέσω των ΚΕΠ και του portal του ΥΠΕΣΔΔΑ ⇒ Γενίκευση της παροχής on-line υπηρεσιών στους πολίτες | Άμεσα Άμεσα Πιλοτική ανάπτυξη on-line υπηρεσιών στις βασικές υπηρεσίες. Μια τουλάχιστον on-line υπηρεσία σε κάθε δημόσια υπηρεσία για απόκτηση εμπειρίας | Όλη η Δ.Δ. |
| 7. Αναβάθμιση ανθρώπινου δυναμικού – Μέτρηση αποτελεσμάτων ⇒ Καθορισμός υπεύθυνου πληροφοριακών συστημάτων (Chief Information Officer) σε κάθε υπηρεσία ⇒ Κατάρτιση και απόκτηση δεξιοτήτων σε τεχνολογίες πληροφορίας (ΤΠΕ) και επικοινωνίας των δημοσίων υπαλλήλων – Σύνδεση εξέλιξης – αμοιβών – υπευθυνότητας με το αποτέλεσμα της κατάρτισης ⇒ Καθορισμός μεθοδολογίας μέτρησης των αποτελεσμάτων και πιλοτική εφαρμογή συστημάτων μέτρησης | Άμεσα Διαρκής διαδικασία Άμεσα σε επιλεγμένες διαδικασίες | Διαρκής διαδικασία Γενίκευση σε όλη τη Δ.Δ. |

Προϋποθέσεις επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την ίδια εισήγηση προς την Επιτροπή Εμπειρογνομόνων του ΕΣΑΑ, θεμελιώδης προϋπόθεση για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η υιοθέτηση και συνέπης προσήλωση στη βασική αρχή της δημιουργίας πελατοκεντρικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η αρχή αυτή προϋποθέτει μια σημαντική αναδιοργάνωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης έτσι ώστε να είναι δυνατή η βέλτιστη αξιοποίηση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

Επιπλέον οι γενικές προϋποθέσεις για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν:

⇒ την κατανόηση από την Πολιτεία της **άμεσης προτεραιότητας** και της **ζωτικής σημασίας** της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη χώρα και η **ουσιαστική δέσμευση** για την ευρεία εφαρμογή της.

⇒ τη δημιουργία **στρατηγικής** με συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα για την αναδιοργάνωση της Δ.Δ. και τη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

⇒ τη **σωστή επικοινωνία** του οράματος και της διαδικασίας υλοποίησής του και να ενταχθούν σ' αυτό τόσο οι «πελάτες» των υπηρεσιών (πολίτες και επιχειρήσεις), όσο και οι «πάροχοι» των υπηρεσιών (προσωπικό της δημόσιας διοίκησης).

⇒ την εξασφάλιση της ενεργούς συνεργασίας των ειδικών (επιχειρήσεις τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ), εξειδικευμένοι σύμβουλοι, σχήματα συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα), που θα αναλάβουν το έργο της μεταφοράς τεχνογνωσίας, υλοποίησης, υποστήριξης και σε ορισμένες περιπτώσεις λειτουργίας των συστημά-

των. Οι φορείς αυτοί θα πρέπει να αντιμετωπισθούν ως συμμετοχοί, συνεργάτες και συνδημιουργοί του όλου εγχειρήματος και όχι απλά ως προμηθευτές ή υλοποιητές.

Τέλος είναι προφανές ότι χωρίς έναν δυναμικό και υγιή κλάδο τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη χώρα μας δεν μπορεί να υλοποιηθεί το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών
Ξενοφώντος 5
105 57 Αθήνα

Τηλ: 210 32 37 325 — 9,
211 5006.000
Φαξ: 210 32 22 929

www.fgi.org.gr

Αναζητήστε το παρόν δελτίο σε ηλεκτρονική μορφή
στη διεύθυνση www.fgi.org.gr