



ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ Μελέτη των δικτυακών τόπων των Δήμων της Ελλάδας

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΙΓΑΙΟΥ
UNIVERSITY OF THE
AEGEAN



ΕΛΙΑΜΕΠ
ΕΛΙΑΜΕΠ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ Ύψωμα Ευρωπαϊκής & Εξωτερικής Πολιτικής
HELLENIC FOUNDATION FOR EUROPEAN & FOREIGN POLICY

Ερευνητική – Συγγραφική ομάδα

Γιάννης Χαραλαμπίδης, Καθηγητής Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ζωή Λαχανά, Υποψήφια Διδάκτωρ στον τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Σωτηρία Καλλιαντά, MSc Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Ιωάννης Διακογιάννης, MSc Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Σχόλια – Παρατηρήσεις

Ιωάννα Πεπελάση, Επιστημονική Διευθύντρια, Παρατηρητήριο Περιφερειακών Πολιτικών

Βασίλειος Κασιώλας, Ερευνητής – Αναλυτής, Παρατηρητήριο Περιφερειακών Πολιτικών

Φορέας ανάθεσης μελέτης

Παρατηρητήριο Περιφερειακών Πολιτικών Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία (Regional Policy Monitor – RPM)

Φορέας υλοποίησης μελέτης

Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)

2022 © ΠΑΡΑΤΗΡΗΡΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΑΜΚΕ

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	4
Εισαγωγή	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	5
Το πεδίο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στους Δήμους της Ελλάδας	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	11
Μεθοδολογία	11
3.1 Κατηγοριοποίηση των Δήμων για τις ανάγκες της μελέτης	12
3.2 Επίπεδα Αυτοματοποίησης Ψηφιακών Υπηρεσιών	12
3.3 Περιορισμοί και Παραδοχές	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	16
Προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες από τους Δήμους της Ελλάδας	16
4.1 Γενική επισκόπηση αποτελεσμάτων έρευνας	17
4.2 Σχετική αυτοματοποίηση	26
4.3 Το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε κατηγορία Δήμων	30
4.4 Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά λειτουργική περιοχή	32
4.5 Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5	36
4.6 Υπηρεσίες που εμφανίζονται σπανιότερα στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων	38
4.7 Ταυτοποίηση χρηστών	40
4.8 Χρόνος ολοκλήρωσης υπηρεσιών, ξενόγλωσσο περιβάλλον και διευκολύνσεις προσβασιμότητας.	42
4.9 Κοινωνικά Δίκτυα	47
4.10 Έγγραφα για την εκκίνηση της υπηρεσίας	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	53
Συμπεράσματα και Προτάσεις	53
5.1 Κύρια Συμπεράσματα	53
5.2 Προτάσεις	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	57
Αναφορές	57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Εισαγωγή

1.1 Σκοπός και Αντικείμενο

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η αποτύπωση της τρέχουσας κατάστασης των διαδικτυακών τόπων (websites) των δήμων της Ελλάδας, αναφορικά με τις υπηρεσίες που αυτοί ψηφιακά σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε διάφορα επίπεδα αυτοματοποίησης.

Η μελέτη υλοποιήθηκε μέσω έρευνας στο διαδίκτυο, με χρήση ειδικού μοντέλου ανάλυσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε 332 διαδικτυακούς τόπους που αποτελούν το κύριο σημείο διασύνδεσης των δήμων με το κοινό τους, πολίτες και επιχειρήσεις.

1.2 Δομή

Η μελέτη διαρθρώνεται σε πέντε (5) κεφάλαια ως εξής:

- Στο Κεφάλαιο 2 περιγράφονται οι βασικές έννοιες ψηφιακής διακυβέρνησης, σε σχέση τόσο με την κεντρική διοίκηση όσο και με την τοπική αυτοδιοίκηση, ενώ παρουσιάζονται οι έννοιες διοίκησης και αναδιοργάνωσης ψηφιακών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα.
- Στο Κεφάλαιο 3 αναλύεται περαιτέρω η μεθοδολογία με την οποία υλοποιήθηκε η μελέτη, με έμφαση στο εφαρμοζόμενο μοντέλο καταγραφής υπηρεσιών και των επιπέδων τους, ενώ αναλύονται οι κατηγοριοποιήσεις δήμων και υπηρεσιών.
- Το Κεφάλαιο 4 περιλαμβάνει το σύνολο των στοιχείων, κατάλληλα επεξεργασμένων και οπτικοποιημένων, που αναδεικνύει σημαντικά προβλήματα και μεγάλη ανάγκη επίσπευσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των ΟΤΑ.
- Τέλος, στο Κεφάλαιο 5 παρουσιάζονται τα κύρια συμπεράσματα και οι προτάσεις των μελετητών για τον ταχύτερο μετασχηματισμό δήμων, συστημάτων και προσφερόμενων υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Το πεδίο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στους Δήμους της Ελλάδας

Η εξέλιξη της τεχνολογίας, σε συνδυασμό με την ανάγκη για οικονομικότερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη οργάνωση και λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης ήταν οι βασικοί παράγοντες που οδήγησαν στην ανάπτυξη της Ψηφιακής Διακυβέρνησης [1]. Η Ψηφιακή Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ ως αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών εκσυγχρονισμού του δημοσίου τομέα, με σκοπό τη δημιουργία δημόσιας αξίας, σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD) [2].

Το ψηφιακό κυβερνητικό οικοσύστημα, όπου βασίζεται η Ψηφιακή Διακυβέρνηση, υποστηρίζει την παραγωγή και τη πρόσβαση σε δεδομένα και υπηρεσίες μέσω της αλληλεπίδρασης τους με τη δημόσια διοίκηση. Το ψηφιακό κυβερνητικό οικοσύστημα αποτελείται από κυβερνητικούς παράγοντες, μη κυβερνητικές οργανώσεις, επιχειρήσεις, ενώσεις πολιτών και μεμονωμένους πολίτες. Συνοψίζοντας, η Ψηφιακή Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ από τη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση για την ηλεκτρονική υποστήριξη:

- των εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων)
- της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον, μέσω «εξωστρεφών» πληροφοριακών συστημάτων, (π.χ. με βάση το διαδίκτυο ή άλλα ηλεκτρονικά και ψηφιακά μέσα)

Οι Ψηφιακές Υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση διακρίνονται σε τέσσερις ομάδες:

1. Government to Citizen (G2C): αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς τον πολίτη.
2. Government to Business (G2B), αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς τις επιχειρήσεις.
3. Government to Employee (G2E), αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους εργαζόμενους.
4. Government to Government (G2G), αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχονται μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.



Εικόνα 2.1. Οι τέσσερις ομάδες παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση

Οι αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών και των κοινωνιών γενικότερα για ταχύτερη, αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη εξυπηρέτηση από τη Δημόσια Διοίκηση, και παράλληλη η εξέλιξη της τεχνολογίας οδήγησαν, αναπόφευκτά, στην εξέλιξη της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αυτές οι εξελίξεις έχουν επιφέρει τις τρεις γενιές της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 1.0, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 3.0) [3].

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 1.0 (e-Government 1.0) επιδιώκει υψηλότερη εσωτερική αποδοτικότητα των κυβερνητικών οργανισμών και καλύτερες υπηρεσίες συναλλαγών, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες. Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, στην 1^η γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η πιο κοινή μέθοδος είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς και η στροφή προς τις υπηρεσίες μίας στάσης (one-stop shop) και προς τις εθνικές πύλες.

Η 2^η γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0 (e-Government 2.0) προσφέρει δυνατότητες για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις κυβερνητικές αποφάσεις, την ανοιχτότητα του δημοσίου τομέα, ενισχύοντας έτσι τη δημοκρατία. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2.0, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι δυνατότητες που προσφέρουν, συντελούν σημαντικά στην ανάπτυξη νέων μοντέλων διακυβέρνησης, που χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη συμμετοχή και συνεργασία με την κοινωνία (μεμονωμένοι πολίτες, κοινότητες, ομάδες ενδιαφερομένων, επιχειρήσεις). Επιπλέον, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0 δίνει έμφαση στη διάθεση των δεδομένων του δημοσίου τομέα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με την ανάπτυξη εθνικών και τοπικών πυλών ανοικτής διακυβέρνησης, συντελώντας επιπρόσθετα προς τη μεγαλύτερη διαφάνεια.

Τέλος, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 3.0 (e-Government 3.0) έρχεται ως η λογική απάντηση στον κατακλυσμό δεδομένων που παράγονται από την πρώτη και τη δεύτερη γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κυρίως μεγάλες ποσότητες δεδομένων από πολύπλοκα εσωτερικά συστήματα πληροφοριών, καθώς και δεδομένα από διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης), καθώς και από νέες τεχνολογίες (αισθητήρες, Internet of Things - IoT, κ.λπ.). Η 3^η γενιά Ψηφιακής Διακυβέρνησης στοχεύει στην εκμετάλλευση αυτών των δεδομένων για τη χάραξη πολιτικής, την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων, την ευημερία των πολιτών (π.χ. για υπηρεσίες υποστήριξης αποφάσεων σε επίπεδο πολιτών) καθώς και τη λήψη αποφάσεων. Με άλλα λόγια, η αυξημένη χρήση αισθητήρων, έξυπνων συσκευών και γενικότερα η χρήση των αναδυόμενων τεχνολογιών (π.χ. blockchain, Τεχνητή Νοημοσύνη) με σκοπό τη διαχείριση των δεδομένων, συντελούν σημαντικά στην ανάπτυξη νέων έξυπνων μοντέλων διακυβέρνησης και στη λήψη αποφάσεων.

Παράλληλα, οι προβλέψεις για το ποσοστό το οποίο ζει σε πόλεις αυξάνεται συνεχώς, και αναμένεται να αυξηθεί ακόμη περισσότερο κατά τις επόμενες δεκαετίες (70% το 2050). Ωστόσο, οι πόλεις, αποδεχόμενες τη παραπάνω πρόβλεψη, προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, με υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης, εργασίας καθώς και να προσελκύσουν νέες βιομηχανίες ώστε στη συνέχεια να θέσουν τις βάσεις για προσέλκυση επενδυτών από το εξωτερικό. Επιπλέον, οι πόλεις προσπαθούν να αντιστρέψουν τα μεγάλα προβλήματα τα οποία υπάρχουν σήμερα στις πόλεις, όπως η δυσκολία στις μετακινήσεις (κυκλοφοριακό, αυξημένη ζήτηση M.M.M.), η μόλυνση του περιβάλλοντος, η διαχείριση των αποβλήτων, το αίσθημα ανασφάλειας των πολιτών που οδηγούν σε χαμηλής ποιότητας ζωή [4].

Για το σκοπό αυτό, οι πόλεις οδηγούνται στην αξιοποίηση προηγμένων έξυπνων μεθόδων και πρακτικών με βασικό χαρακτηριστικό αυτών να αποτελεί η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών που θα μετατρέψουν μία πόλη σε έξυπνη (Έξυπνη Πόλη, Smart City ή Smart Digital City). Η Έξυπνη Πόλη αποτελεί έναν νέο και αναπτυσσόμενο

τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που αξιοποιεί τις ΤΠΕ για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, τη μείωση του κόστους και τη σωστή χρήση των πόρων, ενώ παράλληλα εμπλέκει τους πολίτες στο δημόσιο διάλογο και τη διακυβέρνηση [5].

Ένας βασικός παράγοντας για να γίνει μια πόλη έξυπνη είναι η ικανότητά της να εκμεταλλεύεται τη δύναμη των δεδομένων. Η συλλογή ακριβών, έγκαιρων και ολοκληρωμένων πληροφοριών σχετικά με το τι συμβαίνει στην πόλη και η παροχή τους σε όλους τους ενδιαφερόμενους (π.χ. δήμοι και άλλοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τοπικές επιχειρήσεις, πολίτες), μπορεί να οδηγήσει στη λήψη τόσο βραχυπρόθεσμων αποφάσεων που βελτιστοποιούν τις δραστηριότητές της πόλης και καλύπτουν καλύτερα τις ανάγκες των πολιτών όσο και σε μεσοπρόθεσμες/μακροπρόθεσμες, υποστηρίζοντας τη συνολική λειτουργία της πόλης [6]. Τα βασικά στοιχεία για τη δημιουργία μίας έξυπνης πόλης είναι η τεχνολογία, οι ανθρώπινοι πόροι και οι θεσμοί.



Εικόνα 2.2. Οι 10 τομείς δραστηριότητας των Έξυπνων Πόλεων

Οι βασικοί τομείς δραστηριότητας των Έξυπνων Πόλεων είναι δέκα (10) και διαχωρίζονται όπως ακολούθως:

1. Υποδομές ΤΠΕ. Περιλαμβάνει λύσεις για την υποστήριξη, την παρακολούθηση και τη βελτιστοποίηση των υποδομών μίας πόλης με τη χρήση IoT, Οπτικών Ινών, ασύρματων δικτύων κ.α.
2. Περιβάλλον. Αναφέρεται στην παρακολούθηση και βέλτιστη διαχείριση και προστασία του περιβάλλοντος μέσω της μείωσης ρύπων, θορύβου, ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας με τη χρήση αισθητήρων μέτρησης διαφόρων παραμέτρων κ.α.
3. Μεταφορές - Μετακινήσεις. Αναφέρεται στη βελτίωση του δικτύου μεταφορών αλλά και της ποιότητάς του. Τέτοιου είδους λύσεις περιλαμβάνουν τον προγραμματισμό μεταφορών σε πραγματικό χώρο, δημόσια ποδήλατα, συνεχή παροχή πληροφοριών σχετικά με τα μέσα μεταφοράς σε πραγματικό χρόνο κ.α.

4. Ενέργεια. Περιλαμβάνει την εξοικονόμηση ενέργειας μέσω ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, συστημάτων διαχείρισης της ενέργειας για τα δημόσια κτήρια, αισθητήρες φωτισμού, ηλιακά πάνελ κ.α.
5. Υγεία. Αναφέρεται στη βελτίωση της ποιότητας παροχής υγείας ακόμη και σε δυσπρόσιτες περιοχές μέσω παροχής υλικού πρώτων βοηθειών, τηλε-παρακολούθηση ασθενών, τηλε-διάγνωση κ.α.
6. Διαχείριση Αποβλήτων & Υδάτινων πόρων. Αναφέρεται στη μείωση κατανάλωσης ύδατος, την αναβάθμιση της ποιότητας παροχής ύδρευσης και την ορθή διαχείριση των αποβλήτων. Παραδείγματα τέτοιου είδους λύσεων αποτελούν η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ροής, πίεσης, ποιότητας και διανομής νερού σε μία πόλη, έξυπνα συστήματα άρδευσης κ.α.
7. Τουρισμός/ Πολιτισμός/ Εκπαίδευση. Αναφέρεται στην αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου μίας πόλης με την ανάπτυξη, την προβολή και τη βελτιωμένη διαχείριση του τουριστικού και πολιτισμικού προϊόντος της (π.χ. ηλεκτρονική παρουσία δημόσιων βιβλιοθηκών και μουσείων, εφαρμογές ασύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης, καινοτόμες εφαρμογές τουρισμού κ.α.).
8. Οικονομία - Ανάπτυξη. Αναφέρεται στη συνεχή υποστήριξη ή και στη δημιουργία νέας οικονομικής δραστηριότητας – επιχειρηματικότητας και περιλαμβάνει λύσεις όπως καινοτόμες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις, προβολή επιχειρήσεων, mentoring κλπ.
9. Ασφάλεια - Πολιτική Προστασία. Αναφέρεται στην έξυπνη διαχείριση ζητημάτων ασφάλειας με εφαρμογές για την παρακολούθηση (π.χ. μέσω καμερών) ασφάλειας δημοσίων κτιρίων και εγκαταστάσεων, ή και περιοχών υψηλής εγκληματικότητας, ηλεκτρονικό σύστημα αναφοράς περιστατικών από τους πολίτες, αισθητήρες σε δασικές περιοχές για την ανίχνευση πυρκαγιάς κ.α.
10. Ψηφιακή Διακυβέρνηση. Αναφέρεται στην ενδυνάμωση της διαφάνειας των δημόσιων διαδικασιών και την ενίσχυση της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Παραδείγματα αποτελούν η ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, αιτημάτων, βλαβών, η ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση, η ηλεκτρονική ψηφοφορία για θέματα της πόλης, οι ηλεκτρονικές πληρωμές κ.α.

Για τις ανάγκες υλοποίησης της παρούσας μελέτης χρησιμοποιήθηκαν οι Λειτουργικές Περιοχές, όπως αυτές διατίθενται από την ΕΕΤΑΑ (Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης Α.Ε) και όχι οι τομείς δραστηριότητας των έξυπνων πόλεων.

Λειτουργικές Περιοχές
ΛΠ_01 - Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία
ΛΠ_02 - Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός
ΛΠ_03 - Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία
ΛΠ_04 - Υποδομές και Μεταφορές
ΛΠ_05 - Αγροτική Ανάπτυξη
ΛΠ_06 - Μεταποίηση, Εμπόριο Τουρισμός
ΛΠ_07 - Δημοτική Αστυνομία και Πολιτική Προστασία
ΛΠ_08 - Προγραμματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη
ΛΠ_09 - Οικονομική διαχείριση και Προμήθειες
ΛΠ_10 - Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες

Πίνακας 2.3 Λίστα Λειτουργικών Περιοχών, Πηγή: https://www.eetaa.gr/eetaa/diadikasiaes/paradoteo_1_2.pdf

2.1. Υποδομές Πληροφορικής και Υπηρεσίες των Δήμων

Οι υποδομές πληροφορικής των Δήμων παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ετοιμότητα τους για να ανταπεξέλθουν στη σύγχρονη ψηφιακή πραγματικότητα. Από την άλλη πλευρά η προτυποποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Τοπική Αυτοδιοίκηση δημιουργεί ένα νέο περιβάλλον στο οποίο απαιτούνται σύγχρονες υποδομές που θα μπορέσουν να υποστηρίξουν την παροχή υπηρεσιών με ταχύτητα, ασφάλεια αλλά εύκολη προσβασιμότητα. Μία υπηρεσία είναι ένα δομημένο σύνολο από δραστηριότητες οι οποίες χρησιμοποιούν πληροφορίες, ανθρώπινους και υλικούς πόρους ως είσοδο για να δημιουργήσουν κάποιο αποτέλεσμα που έχει αξία για έναν (εσωτερικό ή εξωτερικό) πελάτη ενός οργανισμού [7]. Οι υπηρεσίες αναπαριστούν τη ροή εργασίας και πληροφορίας μέσα σε έναν οργανισμό [8].

Μια υπηρεσία ορίζει ΠΩΣ γίνεται κάτι, σε αντίθεση με το προϊόν που δίνει έμφαση στο ΤΙ γίνεται. Τα βασικά χαρακτηριστικά μιας δημόσια παρεχόμενης υπηρεσίας είναι:

- A. Τίτλος: μία συνολική περιγραφή της υπηρεσίας σε μία παράγραφο.
- B. Αποδέκτης: κάποιο φυσικό πρόσωπο (πολίτης ή επισκέπτης / τουρίστας), ή νομικό πρόσωπο (επιχείρηση, οργανισμό, ή άλλο δημόσιο φορέα)
- C. Πάροχος: τον δημόσιο φορέα, προσωπικό ή συστήματα του οποίου συμβάλλουν στην εκτέλεση της υπηρεσίας
- D. Ρυθμιστής: ο φορέας της δημόσιας διοίκησης που εκδίδει το κανονιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας (και μπορεί να μην ταυτίζεται με τον πάροχο)
- E. Είσοδος: το συχνά απαιτούμενο δεδομένο ή έναυσμα για την παροχή της υπηρεσίας (π.χ. η αίτηση της επιχείρησης για την επιστροφή φόρου)
- F. Έξοδος: αποτέλεσμα που απευθύνεται στον αποδέκτη και είναι άμεσα θετικό (άδεια, δικαίωμα, επίδομα, κλπ.) ή έμμεσα θετικό (π.χ. η πληρωμή φόρων)
- G. Κανονιστικό Πλαίσιο: το σύνολο κανόνων που διέπουν την παροχή της υπηρεσίας, και συνήθως αποτυπώνονται σε κάποιο νόμο ή διάταξη
- H. Γεγονός ζωής / επιχειρησιακό Γεγονός: το γεγονός που δημιουργεί την ανάγκη παροχής της υπηρεσίας (π.χ. γάμος, γέννηση τέκνου, πώληση προϊόντων στο εξωτερικό).

Η ύπαρξη και μικρότερων Δήμων οι οποίοι φιλοδοξούν να βελτιώσουν την ποιότητα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες τους επιστρατεύοντας καινοτόμες υποδομές και τεχνολογίες πληροφορικής καθιστά το εγχείρημα του ψηφιακού μετασχηματισμού ακόμα πιο ελπιδοφόρο, με τον Δήμο Ανατολικής Σάμου να είναι ένα επιφανές παράδειγμα. Χαρακτηριστικά, αγκαλιάζοντας την πρωτοβουλία «ΒΕΛΤΙΩΝΩ ΤΟΝ ΔΗΜΟ ΜΟΥ», που βρίσκει εφαρμογή και σε άλλες πόλεις, ο Δήμος Ανατολικής Σάμου παρέχει μέσω της ιστοσελίδας <http://imcity.islandofsamos.gr/> τη δυνατότητα στους δημότες του να αναφέρουν προβλήματα σχετικά με τη ηλεκτροδότηση, την καθαριότητα και άλλα θέματα, με δυνατότητα προσθήκης φωτογραφιών και στίγματος χάρτη [9,10].

Ένα επιπλέον δείγμα επέκτασης των λύσεων ΤΠΕ στη Δημοτική διοίκηση είναι η εφαρμογή των λύσεων αυτών σε ειδικές θεματικές κατηγορίες και όχι αποκλειστικά στη γενική παροχή υπηρεσιών. Μερικές από τις θεματικές αυτές κατηγορίες άπτονται θεμάτων κλιματικής ουδετερότητας [11], χώρων στάθμευσης [12] και επιδημιολογικών κρίσεων [13].

Εκμεταλλεούμενοι τα χρηματοδοτικά εργαλεία καθώς επίσης και τα ερευνητικά αποτελέσματα αλλά και τις λύσεις που παρέχονται από τον ιδιωτικό τομέα, οι Δήμοι της χώρας μπορούν να σχεδιάσουν τη νέα στρατηγική

ψηφιακού μετασχηματισμού που θα επεκτείνει τις τεχνολογικές υποδομές καθώς επίσης και τις ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Η προσπάθεια αυτή θα πυροδοτήσει την καινοτομία και τη νεοφυή επιχειρηματικότητα καθώς σχηματίζεται χώρος στην αγορά για τεχνολογική υποστήριξη και συνεργασία με τους Δήμους, οδηγώντας παράλληλα σε δημιουργία νέων καλά αμειβόμενων θέσεων εργασίας.

Η τεχνολογική πρόοδος είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εξέλιξη των υπηρεσιών αλλά και των οικοσυστημάτων των Δήμων, με την προοπτική της δημιουργίας Έξυπνων Πόλεων όπου η ψηφιοποίηση και η αυτοματοποίηση οδηγούν σε αύξηση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Μεθοδολογία

Για την έρευνα και τη μελέτη των διαδικτυακών τόπων των 332 Δήμων της Ελλάδας με σκοπό την απεικόνιση της υφιστάμενης κατάστασης των δήμων ως προς την ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ακολουθήθηκε η μέθοδος “έρευνα μέσω διαδικτύου”. Για το σκοπό αυτό, αρχικά, χρησιμοποιήθηκε η λίστα των Δήμων, όπως αυτή διατίθεται από την Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης. (Ε.Ε.Τ.Α.Α.)¹. Στο επόμενο στάδιο προχωρήσαμε στον εμπλουτισμό της λίστας, που εντοπίστηκε στο προηγούμενο στάδιο, με την ηλεκτρονική διεύθυνση του διαδικτυακού τόπου του κάθε Δήμου, από την ίδια πηγή, καθώς και με τον πληθυσμό τους, όπως αυτός παρατίθεται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ)². Από τη νέα αυτή λίστα, επιλέχθηκαν οι 10 μεγαλύτεροι Δήμοι, σε πληθυσμό, και εντοπίστηκαν οι υπηρεσίες που προσφέρουν προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του διαδικτυακού τους τόπου. Τέλος, κατά την καταγραφή των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους 10 μεγαλύτερους Δήμους, καταγράφηκαν επιπρόσθετα στοιχεία που αφορούν την εκάστοτε υπηρεσία.



Εικόνα 3.1. Τα βήματα της μελέτης των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω των διαδικτυακών τόπων των δήμων

Πιο συγκεκριμένα, τα στοιχεία αυτά είναι:

- Ο τίτλος της υπηρεσίας
- Μία σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας
- Τα δεδομένα εισόδου της υπηρεσίας
- Τα δεδομένα εξόδου της υπηρεσίας
- Η παροχή οδηγιών για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας
- Ο χρόνος ολοκλήρωσης που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας
- Προσβασιμότητα ιστοτόπου
- Διάθεση του διαδικτυακού τόπου σε άλλη γλώσσα πέραν της ελληνικής

Με την ολοκλήρωση της συλλογής των παραπάνω στοιχείων των 10 μεγαλύτερων πληθυσμιακά δήμων της Ελλάδας, επαναλήφθηκε η ίδια διαδικασία για τους υπόλοιπους 322 δήμους. Ο αριθμός των υπηρεσιών αυξήθηκε στις 552 υπηρεσίες (Παράρτημα, πίνακας 9). Για την καταγραφή των παραπάνω δεδομένων

¹ <https://www.eetaa.gr/index.php?tag=dhmoi>

² βλ. Πίνακα 2, Απογραφή 2011, https://www.statistics.gr/documents/20181/1210503/A1602_SAM01_DT_DC_00_2011_03_F_GR.pdf/e1ac0b1c-8372-4886-acb8-d00a5a68aabe

χρησιμοποιήθηκε η εφαρμογή γραφείου Microsoft Excel, όπου για κάθε δήμο δημιουργήθηκε ένα φύλλο στο ίδιο αρχείο Excel (συνολικά 332 φύλλα σε ένα αρχείο Excel). Για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης και κατ' επέκταση την εξαγωγή συμπερασμάτων, χρησιμοποιήθηκαν τόσο οι δυνατότητες που προσφέρει το Excel όσο και το εργαλείο εξόρυξης γνώσης RapidMiner³.

Το σύνολο των μεθοδολογικών βημάτων που αναφέρονται παραπάνω πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα από 7 Φεβρουαρίου του 2022 έως τις 30 Ιουνίου του ίδιου έτους.

3.1 Κατηγοριοποίηση των Δήμων για τις ανάγκες της μελέτης

Για τις ανάγκες της έρευνας οι δήμοι κατηγοριοποιήθηκαν σύμφωνα με το Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι (Νόμος 4555/2018 - ΦΕΚ 133/Α/19-7-2018 (Άρθρα 1 - 151), Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Εμβάθυνση της Δημοκρατίας Ενίσχυση της Συμμετοχής Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α.). Στον Πίνακα 3.2 παρουσιάζονται οι κατηγορίες των δήμων σύμφωνα με το Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι, το οποίο τέθηκε σε πλήρη ισχύ από την 1η Σεπτεμβρίου 2019 και διακρίνει τους δήμους σε έξι κατηγορίες.

Κατηγορία	Περιγραφή	Αριθμός Δήμων
1	Δήμοι μητροπολιτικών κέντρων	47
2	Μεγάλοι ηπειρωτικοί δήμοι	91
3	Μεσαίοι ηπειρωτικοί δήμοι	96
4	Μικροί ηπειρωτικοί και μικροί ορεινοί δήμοι	36
5	Μεγάλοι και μεσαίοι νησιωτικοί δήμοι	27
6	Μικροί νησιωτικοί δήμοι	35

Πίνακας 3.2. Κατηγορίες Δήμων σύμφωνα με το Πρόγραμμα Κλεισθένης Ι

3.2 Επίπεδα Αυτοματοποίησης Ψηφιακών Υπηρεσιών

Για την αξιολόγηση και ταξινόμηση των υπηρεσιών που παρέχονται προς πολίτες και επιχειρήσεις ορίζονται έξι Επίπεδα Ψηφιοποίησης Υπηρεσιών (Service Automation Levels) τα οποία είναι παράλληλη με το βαθμό μηχανογράφησης της εκάστοτε υπηρεσίας (από πλήρως χειρόγραφη σε πλήρως μηχανογραφημένη).

Αν μία υπηρεσία δεν έχει καμία παρουσία και αναφορά σε κάποιο Δημόσιο Διαδικτυακό Τόπο τότε ανήκει στο Επίπεδο 0.

³ <https://rapidminer.com/>

Στο Επίπεδο 1 (Υπηρεσίες Πληροφόρησης), παρέχεται μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης μίας υπηρεσίας. Ορισμένες από τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται είναι οι ακόλουθες:

- Ο τίτλος της παρεχόμενης υπηρεσίας
- Οποιαδήποτε δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν
- Τα βήματα που περιλαμβάνει η υπηρεσία
- Ο χρόνος ολοκλήρωσης της υπηρεσίας
- Το κόστος που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας (εάν υπάρχει)
- Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη συγκεκριμένη υπηρεσία
- Τα σημεία επαφής (φυσική διεύθυνση, τηλέφωνο, email, κλπ)
- Τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας

Με βάση το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και την Ευρωπαϊκή Οδηγία Υπηρεσιών, η ανάρτηση και η σωστή περιγραφή στο διαδίκτυο των παρεχόμενων υπηρεσιών (ψηφιακών ή χειρογραφικών) είναι σημαντική υποχρέωση των δημόσιων φορέων. Η ύπαρξη μίας υπηρεσίας ακόμη και στο Επίπεδο 1 είναι σημαντική, καθώς ο πολίτης γλιτώνει την αρχική αναζήτηση υπευθύνων, άσκοπα τηλέφωνα για το τι πρέπει να κάνει, επί τόπου επισκέψεις κλπ.

Στο Επίπεδο 2 (Υπηρεσίες Μονόδρομης Διάδρασης), παρέχεται επιπλέον πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας, καθώς και διατίθενται τα απαραίτητα έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσουν οι χρήστες στον Δημόσιο Φορέα. Πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν τα έγγραφα μέσω του Διαδικτυακού Τόπου, να τα συμπληρώσουν (είτε εκτύπωση και συμπλήρωση ή αντίστροφα) και να τα χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με τον φορέα, σε φυσικό επίπεδο. Τέτοιου είδους έγγραφα και υλικό αποτελούν:

- Τα πρότυπα έγγραφα (φόρμες) που είναι απαραίτητα για την παροχή της υπηρεσίας, σε ψηφιακή μορφή, προς συμπλήρωση
- Προσυμπληρωμένα έγγραφα, σε ψηφιακή μορφή
- Πληροφορίες/ Οδηγίες για τη συμπλήρωση και υποβολή τους

Με το Επίπεδο 2, ο αποδέκτης της υπηρεσίας γλιτώνει πιθανά ακόμη μία επίσκεψη στον φορέα, ή τουλάχιστον αρκετό χρόνο από την αναζήτηση και συμπλήρωση των απαραίτητων εντύπων. Το Επίπεδο 2 είναι το μέγιστο που μπορούμε να φτάσουμε, χωρίς υποδομές αναγνώρισης και ταυτοποίησης χρηστών.

Στο Επίπεδο 3 (Υπηρεσίες Αμφίδρομης Διάδρασης), παρέχεται στους αποδέκτες της υπηρεσίας η δυνατότητα υποβολής αίτησης για την ζητούμενη υπηρεσία, με την επισύναψη τυχόν απαιτούμενων δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή. Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες επιπέδου 3 περιλαμβάνουν την υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν κατάλληλο μηχανισμό αναγνώρισης χρηστών, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Το επίπεδο 4 (Υπηρεσίες Πλήρους Ψηφιακής Υλοποίησης) είναι το θεμιτό – στοχευμένο επίπεδο για τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες. Το σύνολο της υπηρεσίας παρέχεται μέσω ψηφιακού μέσου (διαδίκτυο, κινητή συσκευή) και το αποτέλεσμα της υπηρεσίας αυτής διατίθεται άμεσα στους αποδέκτες, καθώς δεν απαιτείται η φυσική παρουσία τους στον εκάστοτε φορέα. Στο Επίπεδο 4 εκτός της ταυτοποίησης του χρήστη / αιτούντα πρέπει να παρέχεται και μηχανισμός αυθεντικοποίησης του ψηφιακού εγγράφου / εξόδου (συνήθως κάποιος κωδικός που επαληθεύεται διαδικτυακά). Σήμερα (2022), στην Ελλάδα, παρέχονται περίπου 100 υπηρεσίες σε επίπεδο 4,

(σε σύνολο περισσότερων των 2,000 υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις), στο gov.gr, στο TAXIS (ΑΑΔΕ) και στο site του e-ΕΦΚΑ, υπηρεσίες που κυρίως (περί του 90%) αφορούν προσκόμιση βεβαιώσεων.



Εικόνα 3.3. Επίπεδα Ψηφιοποίησης Υπηρεσιών

Στο Επίπεδο 5 (Προδραστικές, Προσωποποιημένες Υπηρεσίες), ο πάροχος έχει φροντίσει η υπηρεσία να παρέχεται με πολύ απλό τρόπο, μόνο ψηφιακά, άμεσα για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, συχνά χωρίς να προηγείται η αίτηση του πολίτη/ της επιχείρησης. Η υπηρεσία επιπέδου 5 περιλαμβάνει την προσυμπλήρωση στοιχείων ειδικά για κάθε χρήστη, με αυτόν, να πρέπει μόνο να δώσει τη συγκατάθεσή του. Οι υπηρεσίες επιπέδου 5 ονομάζονται και “zero-stop services” καθώς δεν απαιτούν τη «στάση» του λήπτη της υπηρεσίας – ούτε στο διαδίκτυο. Σήμερα (2022) στην Ελλάδα παρέχονται λιγότερες από 10 και κυρίως αποτελούν υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (δήλωση εισοδήματος φυσικών ή νομικών προσώπων με αυτόματη διασταύρωση στοιχείων, περιοδική δήλωση ΦΠΑ, κλπ.).

3.3 Περιορισμοί και Παραδοχές

Η παρούσα μελέτη βασίζεται στη δήλωση του επιπέδου ψηφιοποίησης κάθε υπηρεσίας στον διαδικτυακό τόπο κάθε Δήμου, και δεν προχωρά σε δημιουργία κωδικών πρόσβασης, ώστε να πραγματοποιηθεί επαλήθευση της παροχής της υπηρεσίας, καθώς για κάτι τέτοιο χρειάζονται δικαιώματα πολίτη στον κάθε δήμο. Το ίδιο ισχύει και για την ταυτοποίηση των χρηστών.

Κάποιες υπηρεσίες που είχαν διαφορετικό τίτλο αλλά παρόμοια περιγραφή, συγχωνεύτηκαν σε μια, προκειμένου να είναι πιο εύκολη η εξαγωγή συμπερασμάτων.

Ο αριθμός εγγράφων για την εκκίνηση της υπηρεσίας που καταγράφηκε ήταν ο μικρότερος που απαιτητός, σε διάφορες περιπτώσεις πιο σύνθετες, το πλήθος των εγγράφων ήταν μεγαλύτερο από το καταγεγραμμένο.

Ο καταμερισμός των υπηρεσιών στις λειτουργικές περιοχές έγινε με κριτήριο τη περιγραφή της υπηρεσίας και της αντίστοιχης περιοχής, ώστε να υπάρχει αντιστοιχία.

Οι δήμοι που θεωρήθηκαν ότι παρέχουν ξενόγλωσση μετάφραση είναι εκείνοι που παρείχαν έστω τις βασικές περιγραφές των υπηρεσιών στην άλλη γλώσσα και όχι εκείνοι που απλά είχαν μεταφρασμένα ορισμένα κεντρικά περιγραφικά άρθρα για το δήμο.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης υπηρεσιών είναι κατά δήλωση, αφορά την μικρότερη τιμή και μπορεί στην πράξη να είναι μεγαλύτερος.

Ως χρόνος τελευταίας ενημέρωσης εκλαμβάνεται η οποιαδήποτε τροποποίηση του διαδικτυακού τόπου, είτε αυτή αφορά την προσθήκη κάποιου επίκαιρου θέματος, διαγωνισμού, ανακοίνωσης κτλ. Το έτος δημιουργίας των διαδικτυακών τόπων αφορά την αναγραφόμενη ημερομηνία κατασκευής τους, ενώ σε περιπτώσεις όπου αυτή δεν αναγράφεται, έγινε απευθείας αναζήτηση σε επικοινωνία με τους εκάστοτε δήμους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες από τους Δήμους της Ελλάδας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συλλογής και ανάλυσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων, με βάση τις διαθέσιμες προσφερόμενες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις. Στην παρακάτω λίστα παρουσιάζονται οι 15 υπηρεσίες που προσφέρονται από τους περισσότερους Δήμους. Αποτελούν τις υπηρεσίες με την υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης στους Διαδικτυακούς Τόπους των Δήμων.

Τίτλος Υπηρεσίας	Συχνότητα Εμφάνισης
Ανάρτηση Δραστηριοτήτων στον Διαδικτυακό Τόπο του Δήμου	287
Οδηγός Πόλης	277
Αιτήσεις Πολιτών προς το σύστημα προσλήψεων εποχικού και μόνιμου προσωπικού του οργανισμού.	233
Κοινωνικά Δίκτυα	207
Αιτήματα παράπονα και προτάσεις πολιτών	153
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	149
Πιστοποιητικό Γέννησης	143
Πληροφόρηση για τη συμμετοχή σε διαγωνισμό	126
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	119
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	118
Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	115
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	115
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	115
Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	112
Δημόσια διαβούλευση	107

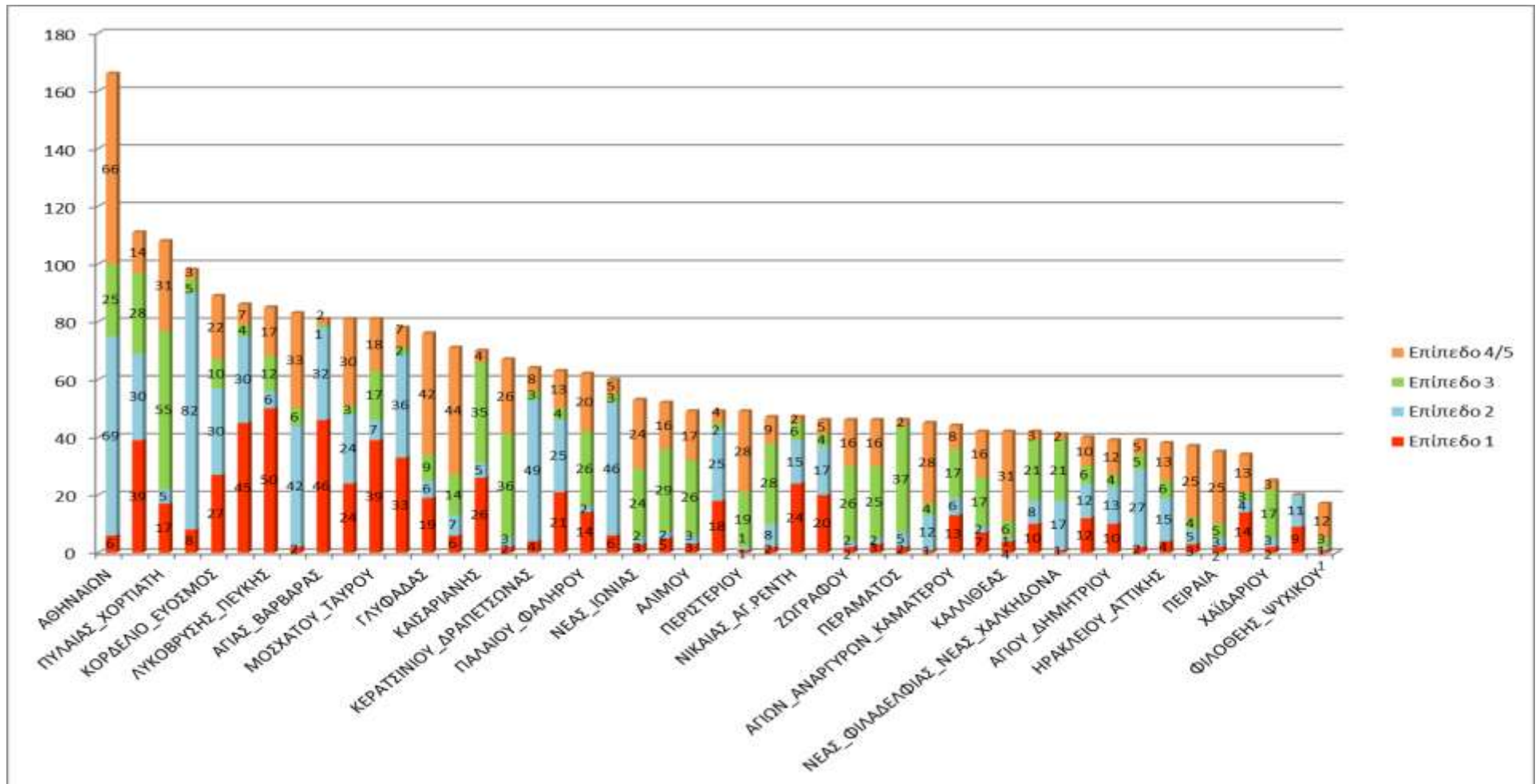
Πίνακας 4.1. Οι 15 υπηρεσίες με την υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης στους διαδικτυακούς τόπους των Δήμων

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι Δήμοι προσφέρουν υπηρεσίες οι οποίες σχετίζονται με την εξωστρέφεια του Δήμου ή με πιστοποιητικά που έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση από τους πολίτες. Οι περισσότεροι Δήμοι προχώρησαν στην ένταξη υπηρεσιών στο διαδικτυακό τους τόπο κατά την πρώτη περίοδο του Covid-19 για αποφυγή συγχρωτισμού στα ΚΕΠ του εκάστοτε Δήμου αλλά και για την αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Μετά την περαιτέρω ανάλυση των συλλεχθέντων υπηρεσιών ως προς το επίπεδο ψηφιοποίησης τους, παρουσιάζεται η ομάδα από τα διαγράμματα που ακολουθούν, στην οποία εμφανίζεται ο αριθμός των προσφερόμενων υπηρεσιών των Δήμων ανά επίπεδο ψηφιοποίησης, όπως αυτό ορίζεται στο Κεφάλαιο 2. Κάθε μία υπηρεσία ελέγχθηκε ως προς τον τρόπο προσφοράς της και σε συνδυασμό με την περιγραφή που περιλαμβάνεται στον εκάστοτε διαδικτυακό τόπο κατηγοριοποιήθηκε σε ένα Επίπεδο Ψηφιοποίησης.

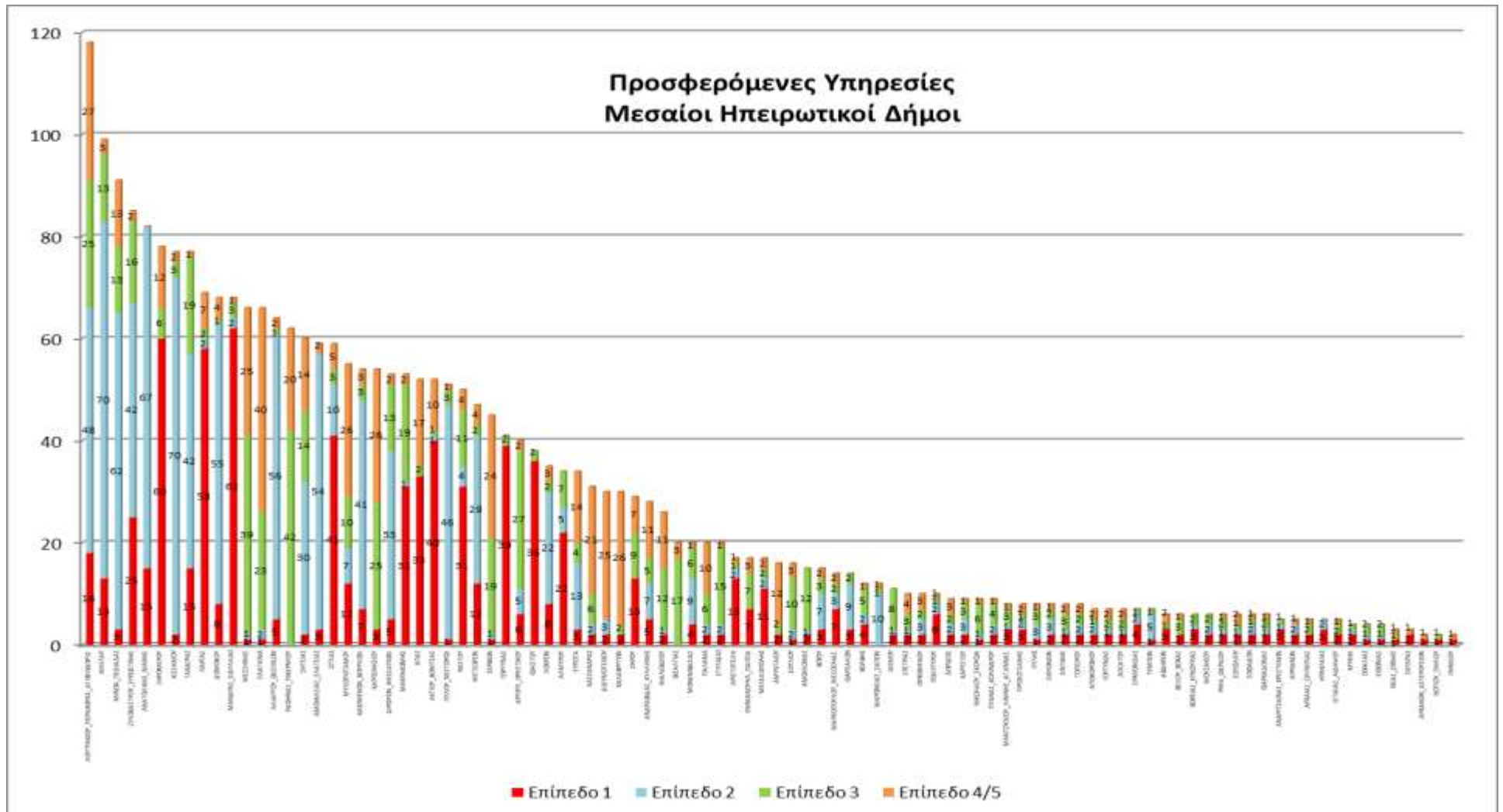
4.1 Γενική επισκόπηση αποτελεσμάτων έρευνας

Στα διαγράμματα που ακολουθούν, παρουσιάζονται αναλυτικά οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά κατηγορία δήμου. Είναι σαφές ότι οι κατηγορίες με μεγαλύτερους πληθυσμιακά δήμους επιτυγχάνουν καλύτερες επιδόσεις. Ωστόσο αυτό αφορά μία πρώτη απλοϊκή θεώρηση των αποτελεσμάτων αφού, όπως θα φανεί στη συνέχεια, επιτυχημένος δεν είναι απλώς ένας δήμος που προσφέρει αριθμητικά πολλές υπηρεσίες.



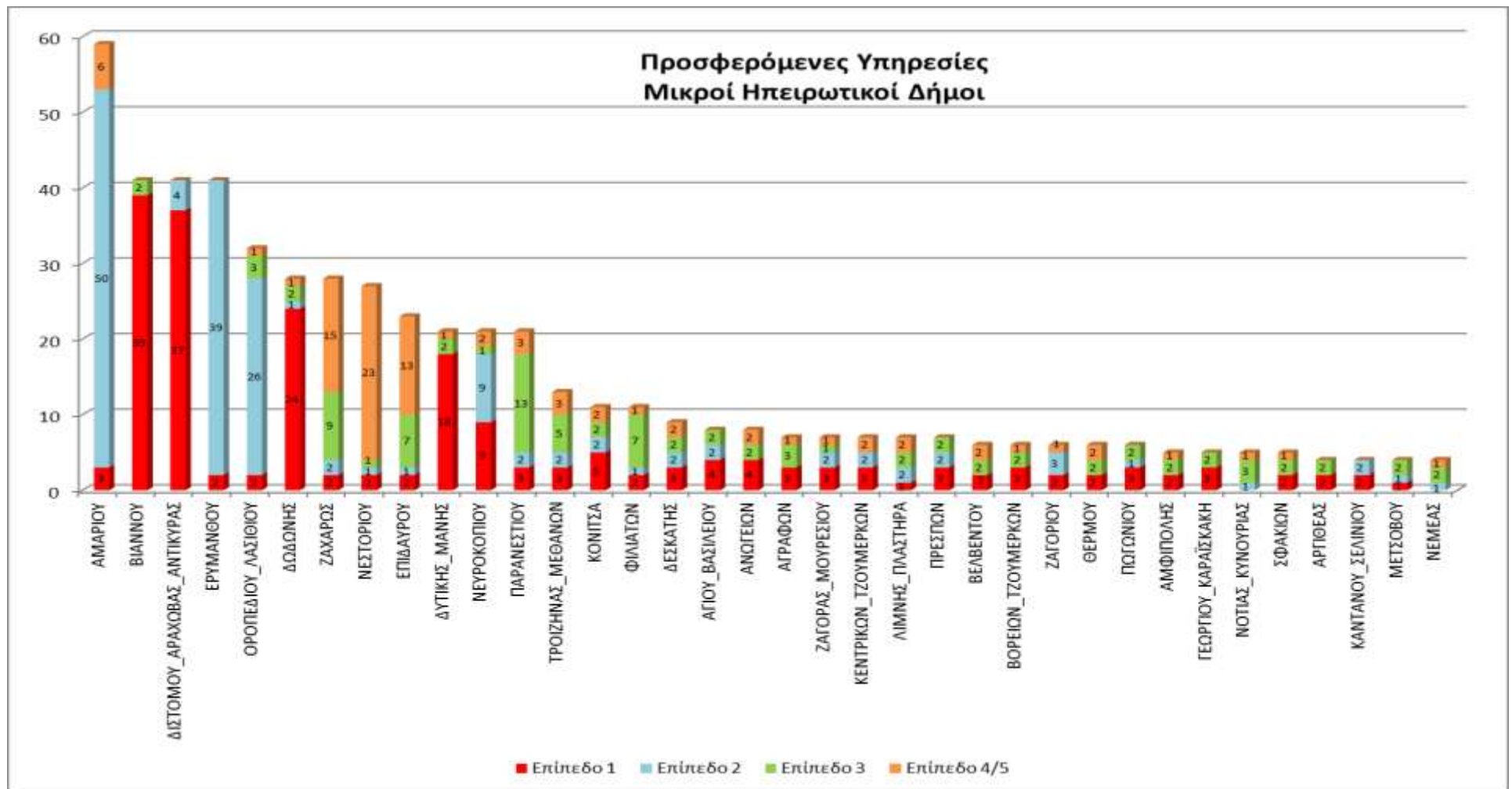
Διάγραμμα 4.1.1. Προσφερόμενες υπηρεσίες Μητροπολιτικών Δήμων

Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε δήμους όπως αυτοί των Αθηναίων, της Μεταμόρφωσης και της Πυλαίας- Χορτιάτη, που επιτυγχάνουν την προσφορά περισσότερων από 100 ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες τους. Αν όμως αναλογιστούμε ότι οι προς διερεύνηση υπηρεσίες ήταν 552 τότε αντιλαμβανόμαστε ότι ακόμα και ο πιο επιτυχημένος δήμος (με 166 συνολικά υπηρεσίες) δεν προσφέρει περίπου 400 υπηρεσίες. Ο μέσος όρος προσφερόμενων υπηρεσιών για την συγκεκριμένη κατηγορία είναι λίγο πάνω από 59 υπηρεσίες



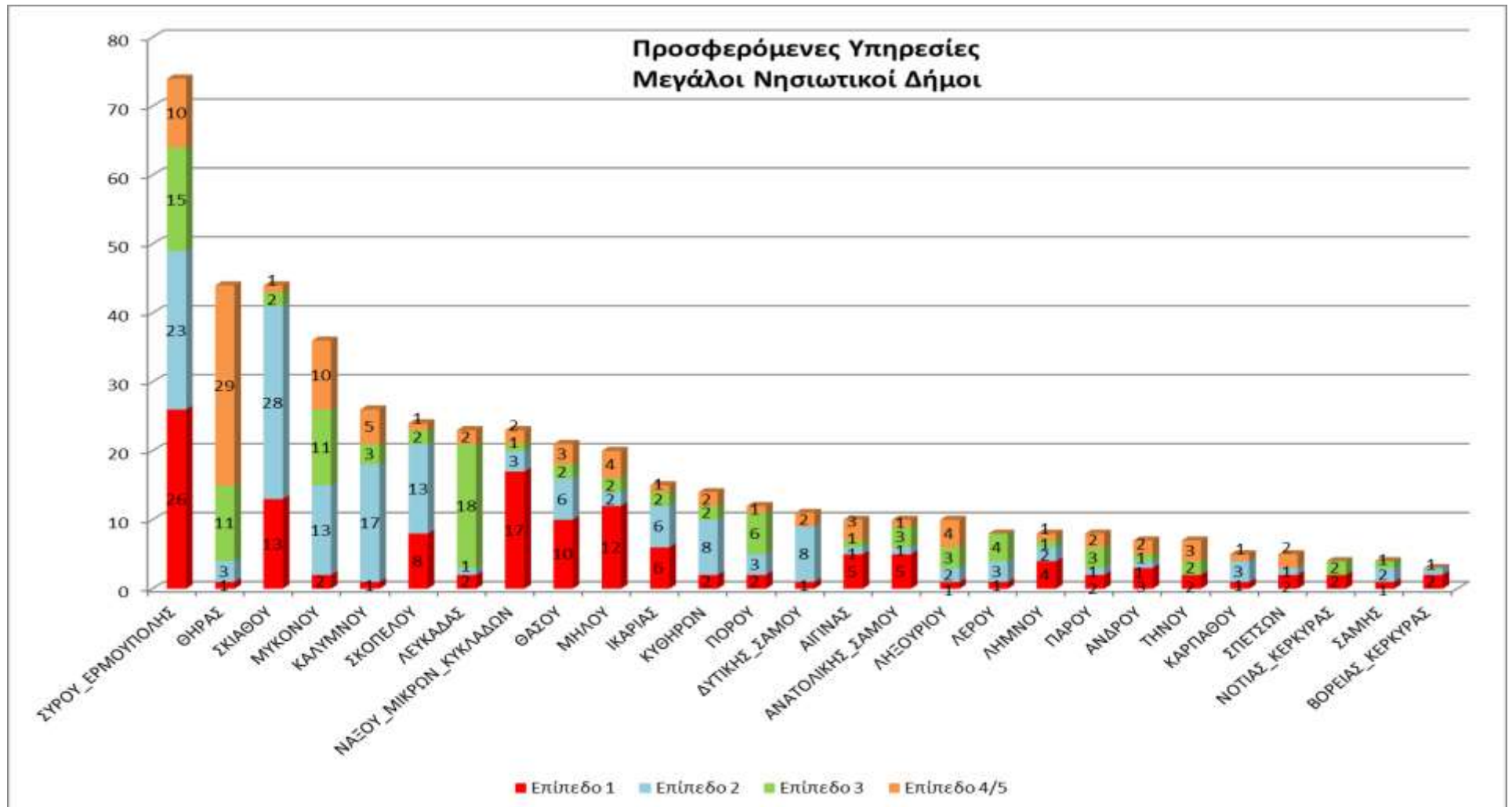
Διάγραμμα 4.1.3 Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεσαίων Ηπειρωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μεσαίων Ηπειρωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών πέφτει στις 29,2 υπηρεσίες ανά δήμο. Περισσότεροι από τους μισούς δήμους της κατηγορίας, προσφέρουν ελάχιστες υπηρεσίες στους πολίτες τους που δεν ξεπερνούν τις 20, ενώ ένα επίσης μεγάλο ποσοστό που ξεπερνά το ένα τρίτο των δήμων της κατηγορίας προσφέρει λιγότερες από 10 ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες του.



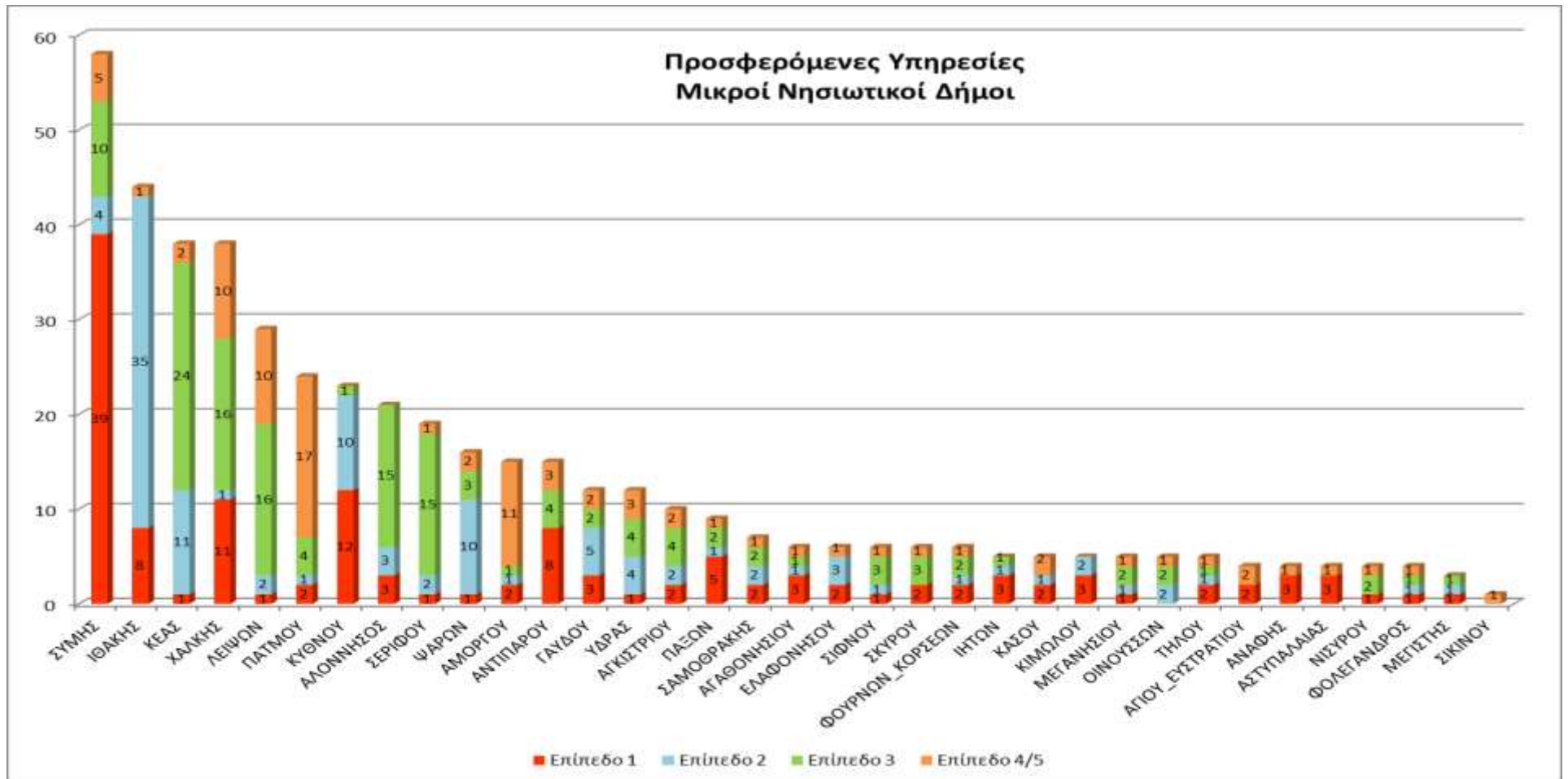
Διάγραμμα 4.1.4. Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Ηπειρωτικών Δήμων

Στην συγκεκριμένη κατηγορία δήμων προσφέρονται περίπου 15 ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανά δήμο κατά μέσο όρο. Περισσότεροι από τους μισούς δήμους της κατηγορίας δεν προσφέρουν πάνω από 10 ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες τους, ενώ υπάρχουν και δήμοι οι οποίοι δεν προσφέρουν σχεδόν καθόλου υπηρεσίες (λιγότερες από 5). Οι δήμοι με τις υψηλότερες αριθμητικά επιδόσεις στην κατηγορία βλέπουμε ότι έχουν σχεδόν μηδενική παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου 4 / 5.



Διάγραμμα 4.15. Προσφερόμενες υπηρεσίες Μεγάλων Νησιωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μεγάλων Νησιωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών κυμαίνεται στις 17,6 υπηρεσίες ανά δήμο. Ελάχιστο ποσοστό δήμων της κατηγορίας προσφέρει τις υπηρεσίες του σε υψηλό επίπεδο (3 μόνο δήμοι με περισσότερες από 10 υπηρεσίες 4/ 5). Και σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν αρκετοί δήμοι που προσφέρουν λιγότερες από 5 υπηρεσίες και πρακτικά έχουν απλή παρουσία στο διαδίκτυο.



Διάγραμμα 4.1.6. Προσφερόμενες υπηρεσίες Μικρών Νησιωτικών Δήμων

Για την κατηγορία των Μικρών Νησιωτικών Δήμων, το ποσοστό του μέσου όρου προσφερόμενων υπηρεσιών κυμαίνεται στις 13,6 υπηρεσίες ανά δήμο. Ελάχιστο ποσοστό δήμων της κατηγορίας προσφέρει τις υπηρεσίες του σε υψηλό επίπεδο (2 μόνο δήμοι με περισσότερες από 10 υπηρεσίες 4/ 5). Και σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν αρκετοί δήμοι που προσφέρουν 5 ή και λιγότερες υπηρεσίες και πρακτικά έχουν απλή παρουσία στο διαδίκτυο. Παρατηρούμε πως οι περισσότερες αριθμητικά υπηρεσίες επιπέδου 4 ή 5 προσφέρονται στους Δήμους Μητροπολιτικών Κέντρων και Μεγάλων Ηπειρωτικών Δήμων, κάτι που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι αυτό οφείλεται είτε στις μεγαλύτερες χρηματοδοτήσεις που λαμβάνονται από τους μεγαλύτερους Δήμους είτε εξαιτίας της μεγαλύτερης ζήτησης των υπηρεσιών αυτών από τους Δημότες.

Σαν γενικότερο συμπέρασμα από τα παραπάνω γραφήματα προκύπτει το γεγονός ότι όσο ο πληθυσμός των δήμων στις εκάστοτε κατηγορίες μειώνεται, μειώνεται παράλληλα και το πλήθος των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Αν αναλογιστούμε τον αριθμό των προσφερόμενων υπηρεσιών χωρίς περαιτέρω ανάλυση, τότε δεν θα μπορούσαμε να διακρίνουμε σε ποιες περιπτώσεις δήμων έχουμε προσφορά όχι μονάχα πολλών αλλά και ποιοτικών υπηρεσιών. Για τον λόγο αυτό, ομαδοποιήθηκαν οι υπηρεσίες υψηλού επιπέδου 4 και 5. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δήμοι της χώρας, που προσφέρουν στους πολίτες τους τις περισσότερες υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Δήμος	Πλήθος υπηρεσιών 4-5	Πλήθος υπηρεσιών που παρέχονται συνολικά
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	66	166
ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	46	67
ΒΑΡΗΣ ΒΟΥΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	46	79
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	44	72
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	42	75
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	40	66
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	36	74
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	33	84
ΒΕΡΟΙΑΣ	31	40
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ	31	90
ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	31	42
ΚΡΩΠΙΑΣ	31	78
ΠΥΛΑΙΑΣ ΧΟΡΤΙΑΤΗ	31	109
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	30	81
ΘΗΡΑΣ	29	44
ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	28	45

Δήμος	Πλήθος υπηρεσιών 4-5	Πλήθος υπηρεσιών που παρέχονται συνολικά
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	28	49
ΒΟΛΟΥ	26	55
ΗΛΙΔΑΣ	26	58
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	26	30
ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	26	54
ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ	26	67
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ ΑΓ. ΘΕΟΔΩΡΩΝ	26	118
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	26	55
ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	26	39

Πίνακας 4.1.7 Οι 25 δήμοι με τις περισσότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5

Όπως παρατηρούμε ο "καλύτερος" Δήμος (Δήμος Αθηναίων) έχει αυτοματοποιήσει μόλις το 12% των προσφερόμενων υπηρεσιών με βάση το σύνολο των 552 υπηρεσιών που καταγράφηκαν. Λαμβάνοντας υπόψη το παραπάνω οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι ενώ θα μπορούσαν να υπάρχουν Δήμοι, μικρότεροι από το Δήμο Αθηναίων, που να έχουν ψηφιοποιήσει πλήρως περισσότερες υπηρεσίες, εξαιτίας μικρότερου όγκου «ηλεκτρονικοποίησης» μητρώων, παρ' όλα αυτά ο Δήμος Αθηναίων παραμένει πρώτος με μικρό ποσοστό. Συμπερασματικά, οι Δήμοι απέχουν πολύ από τους στόχους που έχει η Ευρωπαϊκή Ένωση και το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας στον τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Αντίστοιχα, στον πίνακα 4.3 μπορούμε να δούμε τους 20 δήμους, οι οποίοι προσφέρουν τις λιγότερες (μηδενικές) αριθμητικά υπηρεσίες επιπέδων 4 και 5. Έκπληξη αποτελεί εδώ η ύπαρξη στη λίστα μεγάλων δήμων της χώρας όπως του δήμου Νεάπολης-Συκεών, Τρίπολης, Άργους και Φλώρινας.

Δήμος	Πληθυσμός	Πλήθος υπηρεσιών 4-5
ΜΟΥΖΑΚΙΟΥ	13122	0
ΕΡΜΙΟΝΙΔΑΣ	13551	0
ΤΕΜΠΩΝ	13712	0
ΙΑΣΜΟΥ	13810	0
ΑΝΔΡΙΤΣΑΙΝΑΣ ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	14109	0
ΜΥΚΗΣ	15540	0

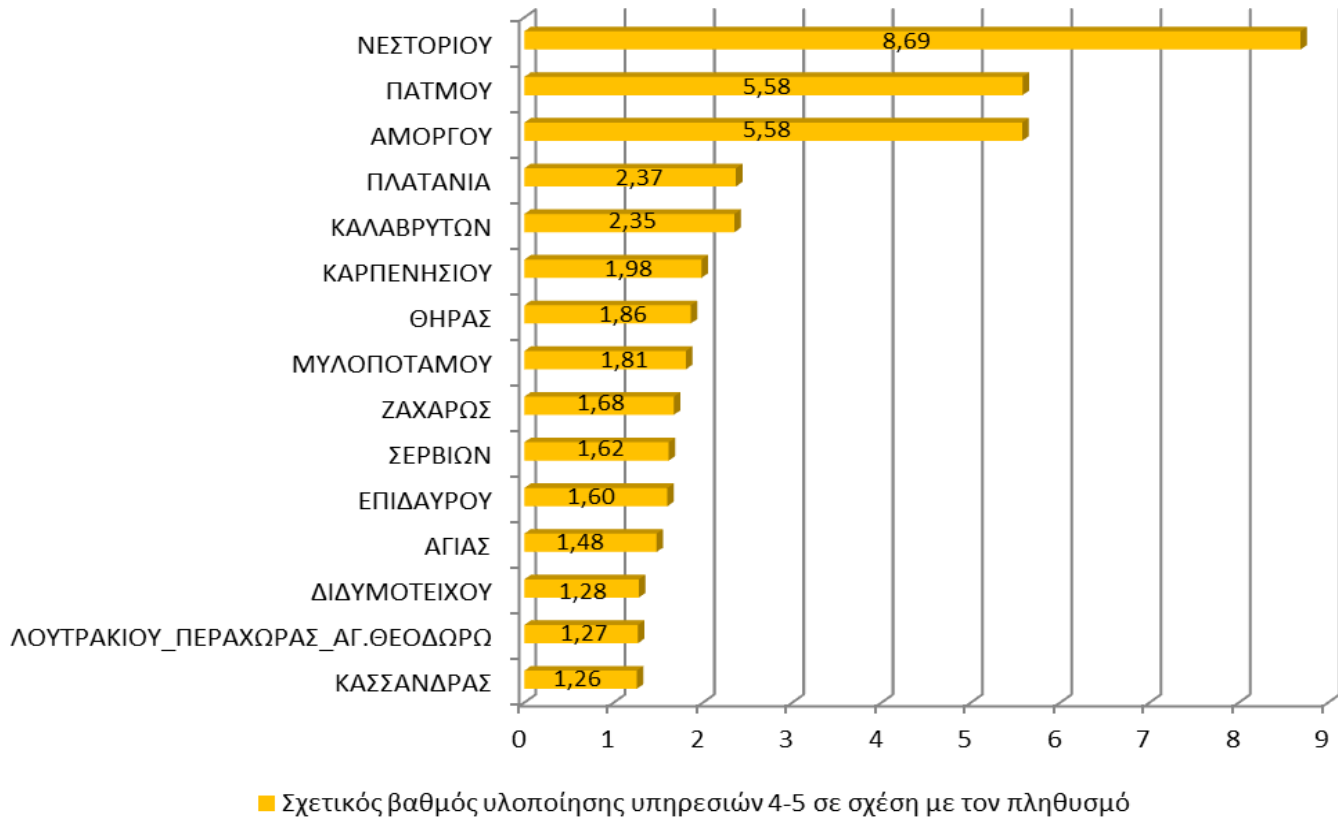
Δήμος	Πληθυσμός	Πλήθος υπηρεσιών 4-5
ΓΟΡΤΥΝΑΣ	15632	0
ΝΟΤΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	15681	0
ΑΜΦΙΛΟΧΙΑΣ	17056	0
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	17832	0
ΦΑΡΣΑΛΩΝ	18545	0
ΑΛΜΥΡΟΥ	18614	0
ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	21145	0
ΦΑΙΣΤΟΥ	24466	0
ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	27602	0
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	31733	0
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	32881	0
ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	42022	0
ΤΡΙΠΟΛΗΣ	47254	0
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΣΥΚΕΩΝ	84741	0

Πίνακας 4.1.8 Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες επιπέδων 4 - 5

4.2 Σχετική αυτοματοποίηση

Η θεώρηση μόνο του αριθμού των προσφερόμενων από τους δήμους ηλεκτρονικών υπηρεσιών, θα μπορούσε εύκολα να οδηγήσει σε λάθος συμπεράσματα και απλουστεύσεις. Είναι προφανές και αποδεικνύεται και από τα διαγράμματα της προηγούμενης ενότητας ότι οι πολυπληθείς δήμοι θα έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν περισσότερες υπηρεσίες στους πολίτες τους. Αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από τα αυξημένα δημοτικά έσοδα που έχουν και από τη μεγαλύτερη δύναμη σε ανθρώπινο δυναμικό. Υπάρχουν μεγάλοι δήμοι με τμήματα πληροφορικής, τα οποία αναλαμβάνουν εξ ολοκλήρου την δημιουργία και συντήρηση των διαδικτυακών τους τόπων. Για να αποφευχθεί το φαινόμενο αυτό, διερευνήσαμε πόσες υπηρεσίες επιπέδου 4 και 5 προσφέρει ο κάθε δήμος ανά 1000 κατοίκους, ώστε να αξιολογηθούν οι δήμοι με δίκαιο τρόπο. Από το γράφημα που ακολουθεί έχουν εξαιρεθεί δήμοι με λιγότερες από 10 προσφερόμενες υπηρεσίες, για να υπάρχει ένα ελάχιστο επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σχετικός βαθμός υλοποίησης υπηρεσιών 4-5 σε σχέση με τον πληθυσμό



Διάγραμμα 4.2.1 Οι 10 καλύτεροι δήμοι Υπηρεσίες 4-5 ανά 1000 κατοίκους

Μικροί δήμοι, όπως αυτοί της Νεστορίου, της Πάτμου και της Αμοργού, προσφέρουν αρκετές υπηρεσίες στους πολίτες τους παρά τον περιορισμένο πληθυσμό τους.

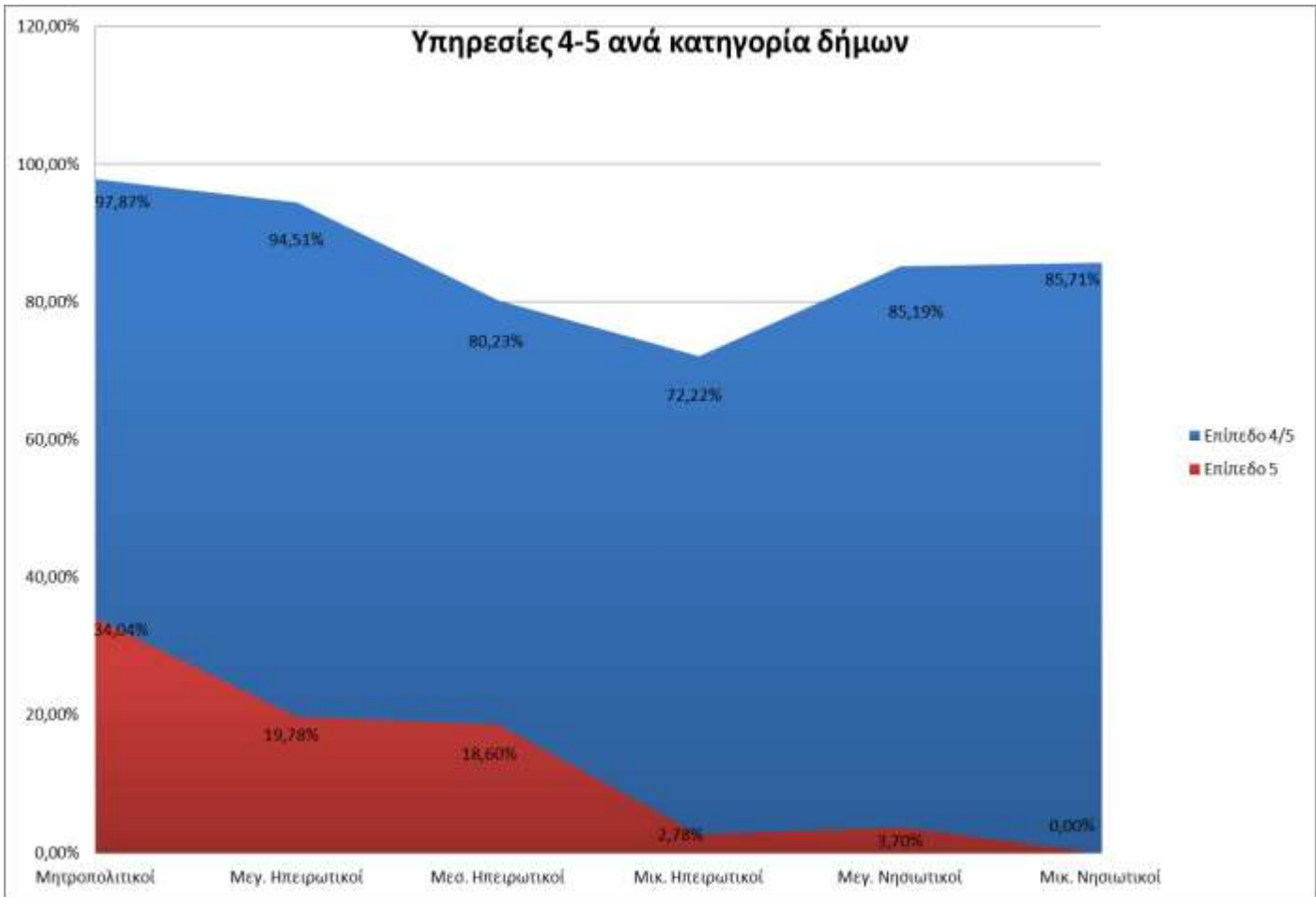
Εστιάζοντας στο γενικότερο σύνολο των υπηρεσιών κάθε επιπέδου βλέπουμε από τον παρακάτω πίνακα ότι μεγάλοι δήμοι της χώρας, όπως ο Δήμος Πειραιά και ο Δήμος Αχαρνών αποτυγχάνουν να προσφέρουν υψηλό αριθμό υπηρεσιών έστω και χαμηλού επιπέδου στους πολίτες τους:

Δήμος	Πληθυσμός	Σύνολο Υπηρεσιών	Υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους
ΧΑΛΚΗΔΟΝΟΣ	33673	8	0,237
ΙΣΤΙΑΙΑΣ ΑΙΔΗΨΟΥ	21083	5	0,237
ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	21145	5	0,236
ΝΕΑΠΟΛΗΣ ΣΥΚΕΩΝ	84741	20	0,236

Δήμος	Πληθυσμός	Σύνολο Υπηρεσιών	Υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους
ΑΧΑΡΝΩΝ	106943	25	0,233
ΕΟΡΔΑΙΑΣ	45592	10	0,219
ΛΑΓΚΑΔΑ	41103	9	0,218
ΠΕΙΡΑΙΑ	163688	35	0,213
ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	86436	18	0,208
ΝΟΤΙΟΥ ΠΗΛΙΟΥ	10216	2	0,195
ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	66919	12	0,179
ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	17832	3	0,168
ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ	35801	6	0,167
ΣΚΥΔΡΑΣ	20188	3	0,148
ΠΥΡΓΟΥ	47995	7	0,145
ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	16692	2	0,119
ΑΡΓΟΥΣ ΜΥΚΗΝΩΝ	42022	5	0,118
ΠΗΝΕΙΟΥ	21034	2	0,095
ΠΕΛΛΑΣ	63122	6	0,095
ΤΡΙΠΟΛΗΣ	47254	2	0,042

Πίνακας 4.2.2 Οι 20 δήμοι με τις λιγότερες υπηρεσίες ανά 1000 κατοίκους

Με τους παραπάνω πίνακες παρουσιάστηκε η εικόνα των δήμων ως προς την προσφορά υπηρεσιών επιπέδου 4-5. Είναι δεδομένο ότι το επιθυμητό επίπεδο, στο οποίο θα θέλαμε να βρισκόμαστε τα επόμενα χρόνια, αφορά κυρίως το επίπεδο 5. Με το διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η σχέση προσφοράς υπηρεσιών 4 σε σχέση με αυτές επιπέδου 5 ανά κατηγορία δήμων.



Διάγραμμα 4.2.3 Υπηρεσίες 4 και 5 ανά κατηγορία δήμων

Το διάγραμμα μας δείχνει ότι υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 4 προσφέρει ένα συντριπτικό ποσοστό των δήμων της χώρας, ακόμα και όταν πρόκειται για μικρούς πληθυσμιακά δήμους. Ωστόσο, υπηρεσίες επιπέδου 5 προσφέρει μόνο το ένα τρίτο περίπου των Μητροπολιτικών δήμων, ενώ στις υπόλοιπες κατηγορίες τα ποσοστά είναι ακόμα χειρότερα, με αποκορύφωμα τους Μικρούς Νησιωτικούς δήμους, όπου κανένας δήμος της κατηγορίας δεν προσφέρει καμία υπηρεσία σε επίπεδο 5.

Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρονται αναλυτικά οι τρεις καλύτεροι δήμοι ανά κατηγορία Κλεισθένη όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών υψηλού επιπέδου

ΔΗΜΟΣ	Άθροισμα Υπηρεσιών 4-5	Κατηγορία κατά Κλεισθένη
ΑΘΗΝΑΙΩΝ	66	1
ΚΗΦΙΣΙΑΣ	44	1
ΓΛΥΦΑΔΑΣ	42	1
ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	46	2
ΒΑΡΗΣ ΒΟΥΛΑΣ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	46	2

ΔΗΜΟΣ	Άθροισμα Υπηρεσιών 4-5	Κατηγορία κατά Κλεισθένη
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	36	2
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	40	3
ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ	27	3
ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	26	3
ΝΕΣΤΟΡΙΟΥ	23	4
ΖΑΧΑΡΩΣ	15	4
ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	13	4
ΘΗΡΑΣ	29	5
ΜΥΚΟΝΟΥ	10	5
ΣΥΡΟΥ ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ	10	5
ΠΑΤΜΟΥ	17	6
ΑΜΟΡΓΟΥ	11	6
ΛΕΙΨΩΝ	10	6

Πίνακας 4.2.4 Οι 3 δήμοι κάθε κατηγορίας με τις περισσότερες υπηρεσίες 4 - 5

4.3 Το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών σε κάθε κατηγορία Δήμων

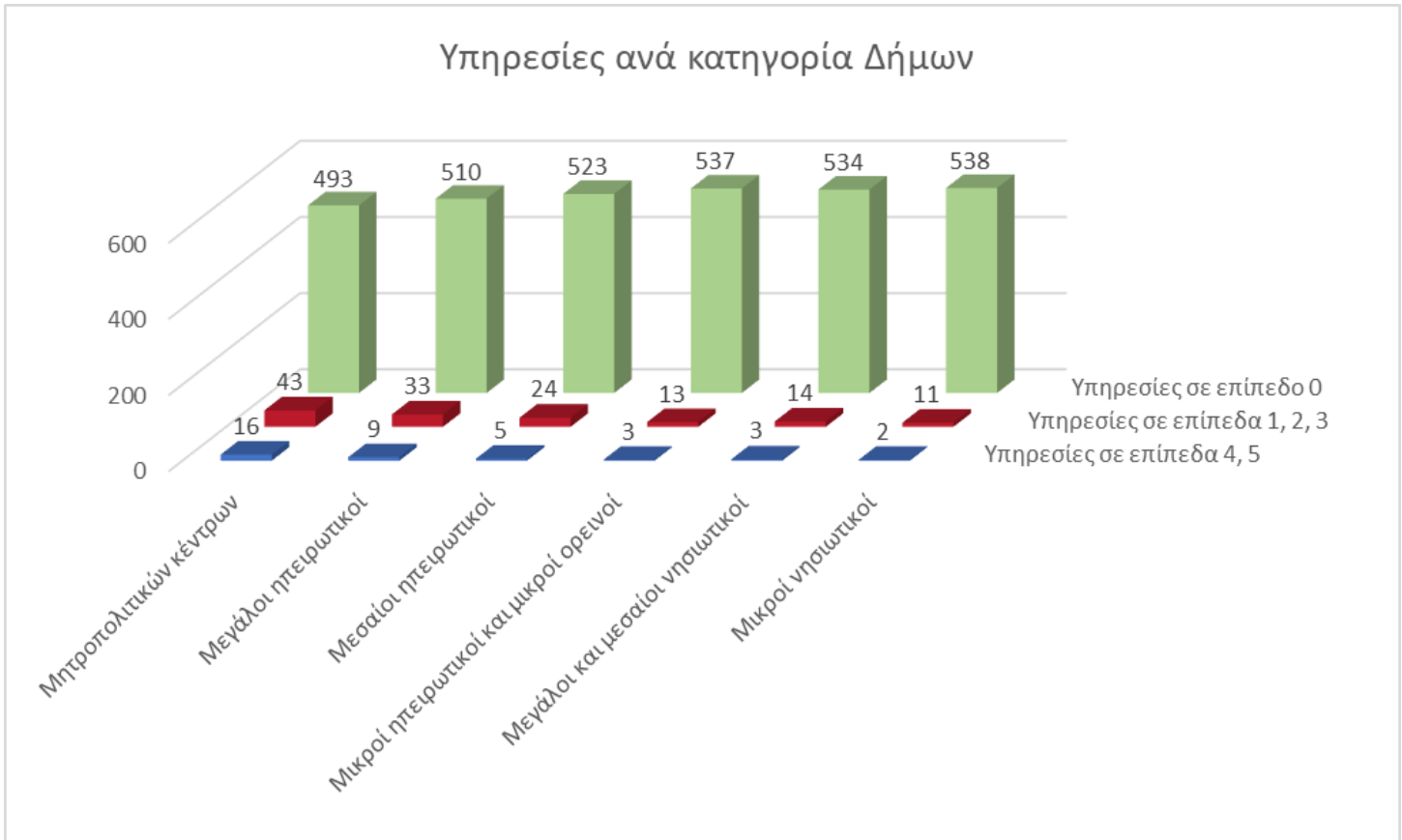
Οι υπηρεσίες χωρίστηκαν σε 3 υπο-περιοχές, προκειμένου να είναι ξεκάθαρη η εικόνα που υπάρχει στις διάφορες κατηγορίες των δήμων σχετικά με την υλοποίηση της αυτοματοποίησης των διαδικτυακά παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναλυτικά, οι περιοχές που διακρίνονται είναι:

- υπηρεσίες επιπέδων 4 και 5, που αναφέρονται στην πλήρη αυτοματοποίηση,
- υπηρεσίες επιπέδων 1,2,3 που αφορούν την χαμηλή αυτοματοποίηση και
- υπηρεσίες που βρίσκονται σε μηδενικό επίπεδο και δεν προσφέρουν καθόλου αυτοματοποίηση.

Η άθροιση του πλήθους των υπηρεσιών από τα ανάλογα επίπεδα σε κάθε κατηγορία και ο υπολογισμός των ανάλογων ποσοστών επί του συνολικού πλήθους δημιουργεί τον Πίνακα 4.6. Από το γράφημα που μπορεί να παραχθεί από τα στοιχεία του Πίνακα, είναι φανερό ότι σχεδόν όλες οι υπηρεσίες δεν παρέχονται ηλεκτρονικά. Το ποσοστό αυτών των υπηρεσιών που δεν υλοποιούνται ηλεκτρονικά με κάποιο τρόπο σε σχέση με το συνολικό πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών ξεπερνά το 94%. Βέβαια, στα μητροπολιτικά κέντρα αυτό το ποσοστό είναι πιο χαμηλό, μόλις λίγο λιγότερο από 90% ενώ σε μικρούς δήμους είναι μεγαλύτερο από το 97%. Προφανώς τα ποσοστά των παρεχόμενων υπηρεσιών σε χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης κυμαίνεται από 2% ως σχεδόν 8% ενώ η πλήρης αυτοματοποίηση σχεδόν δεν υλοποιείται με ποσοστά 0,45% έως 2,92%.

Κατηγορία Δήμων	Πλήθος δήμων στη κατηγορία	Υπηρεσίες 4-5	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 4, 5 σε σχέση με το συνολικό πλήθος υπηρεσιών της κατηγορίας	Υπηρεσίες σε επίπεδα 4, 5 ανά δήμο της κατηγορίας	Υπηρεσίες 1-2-3	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 1,2,3 σε σχέση με το συνολικό πλήθος υπηρεσιών της κατηγορίας	Υπηρεσίες σε επίπεδα 1, 2, 3 ανά δήμο της κατηγορίας	Υπηρεσίες 0	Ποσοστό υπηρεσιών επιπέδου 0 σε σχέση με το συνολικό πλήθος υπηρεσιών της κατηγορίας	Υπηρεσίες σε επίπεδο 0 ανά δήμο της κατηγορίας	Σύνολο
Δήμοι μητροπολιτικών κέντρων	47	758	2,92	16	2032	7,83	43	23154	89,25	493	25944
Μεγάλοι ηπειρωτικοί δήμοι	91	840	1,67	9	2970	5,91	33	46422	92,42	510	50232
Μεσαίοι ηπειρωτικοί δήμοι	96	503	0,95	5	2310	4,36	24	50179	94,69	523	52992
Μικροί ηπειρωτικοί και μικροί ορεινοί δήμοι	36	90	0,45	3	454	2,28	13	19328	97,26	537	19872
Μεγάλοι και μεσαίοι νησιωτικοί δήμοι	27	92	0,62	3	384	2,58	14	14428	96,81	534	14904
Μικροί νησιωτικοί δήμοι	35	87	0,45	2	387	2,00	11	18846	97,55	538	19320
Σύνολο Δήμων	332	2370	1,29	7	8537	4,66	26	172357	94,05	519	183264

Πίνακας 4.3.1 : Πλήθος υπηρεσιών σε κάθε υπο-περιοχή επιπέδων και ποσοστό πλήθους υπηρεσιών σε σχέση με το συνολικό πλήθος της κατηγορίας Δήμων



Διάγραμμα 4.3.2: Οι υπηρεσίες που παρέχονται ανά επίπεδο αυτοματοποίησης σε κάθε κατηγορία Δήμων

4.4 Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά λειτουργική περιοχή

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τους δήμους έχουν χωριστεί σε λειτουργικές περιοχές, οι οποίες καθορίζονται από το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Κάθε δήμος ανήκει σε μία από τις 6 κατηγορίες Δήμων. Από τα γενικά στοιχεία που συλλέχθηκαν σχετικά με το επίπεδο αυτοματοποίησης της κάθε υπηρεσίας συγκεντρώσαμε το άθροισμα του πλήθους των υπηρεσιών που ανήκουν στη λειτουργική περιοχή και εμφανίζουν το αντίστοιχο επίπεδο αυτοματισμού, για τη κάθε κατηγορία Δήμων. Έτσι συντάχθηκε ο Πίνακας 2 στο Παράρτημα 2.

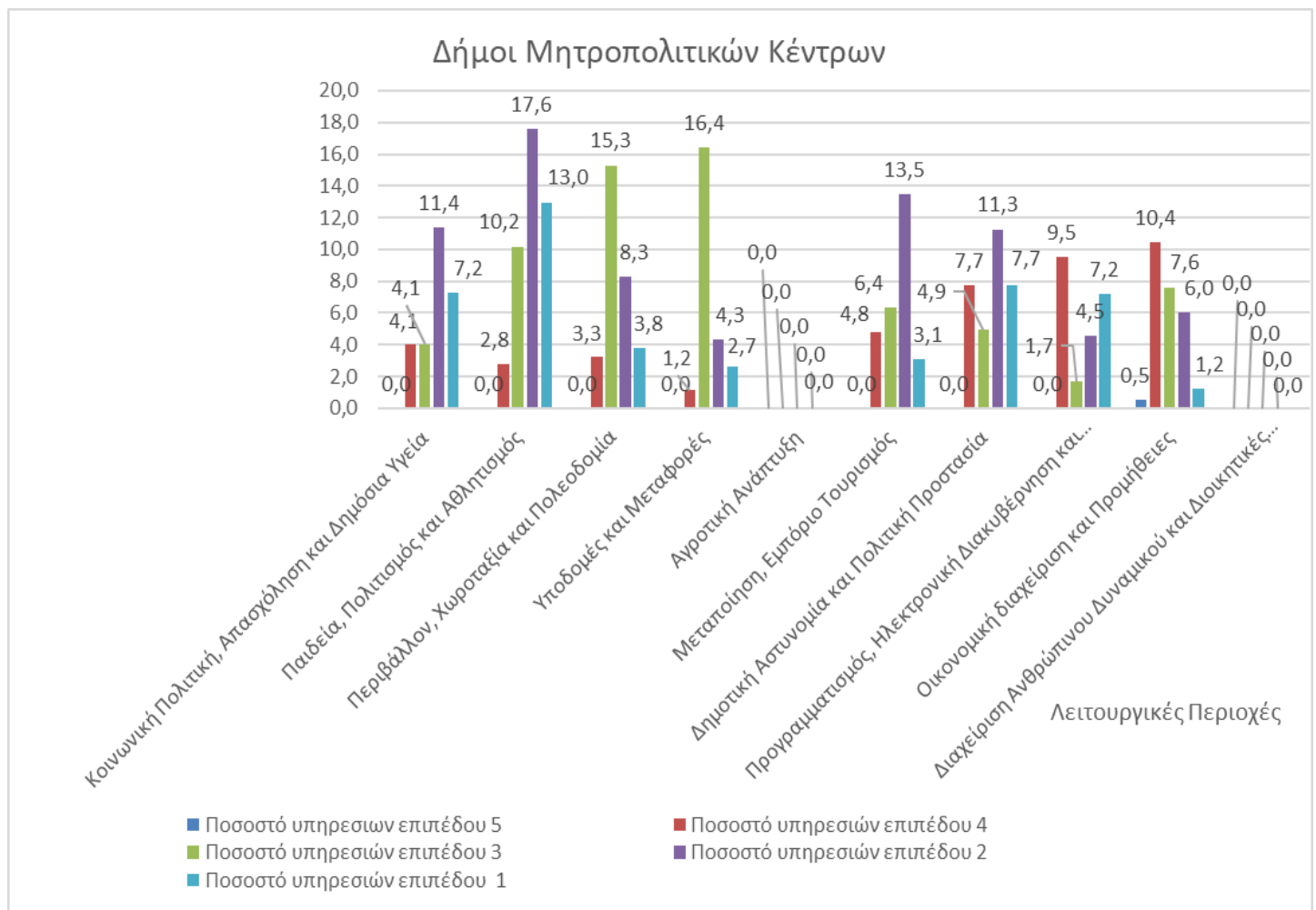
Ο Πίνακας αποτυπώθηκε με τη μορφή διαγραμμάτων (διαγράμματα 4.4.1 ως 4.4.6) τα οποία παρουσιάζουν σε κάθε Κατηγορία Δήμου το ποσοστό υπηρεσιών επί του συνόλου υπηρεσιών της Κατηγορίας, για κάθε Επίπεδο Αυτοματοποίησης.

Είναι φανερό ότι στη περιοχή Αγροτική Ανάπτυξης, παρόλο που αποτελεί σημαντικό πυλώνα ανάπτυξης στη χώρα μας, δεν υπάρχει καμία υπηρεσία που να προσφέρεται σε κάποιο επίπεδο αυτοματοποίησης. Όσον αφορά τις υπόλοιπες Λειτουργικές Περιοχές, κυριαρχούν οι υπηρεσίες που παρέχονται σε χαμηλό επίπεδο αυτοματισμού, επίπεδο 1 ή 2 και στις περισσότερες περιπτώσεις επίπεδο 3.

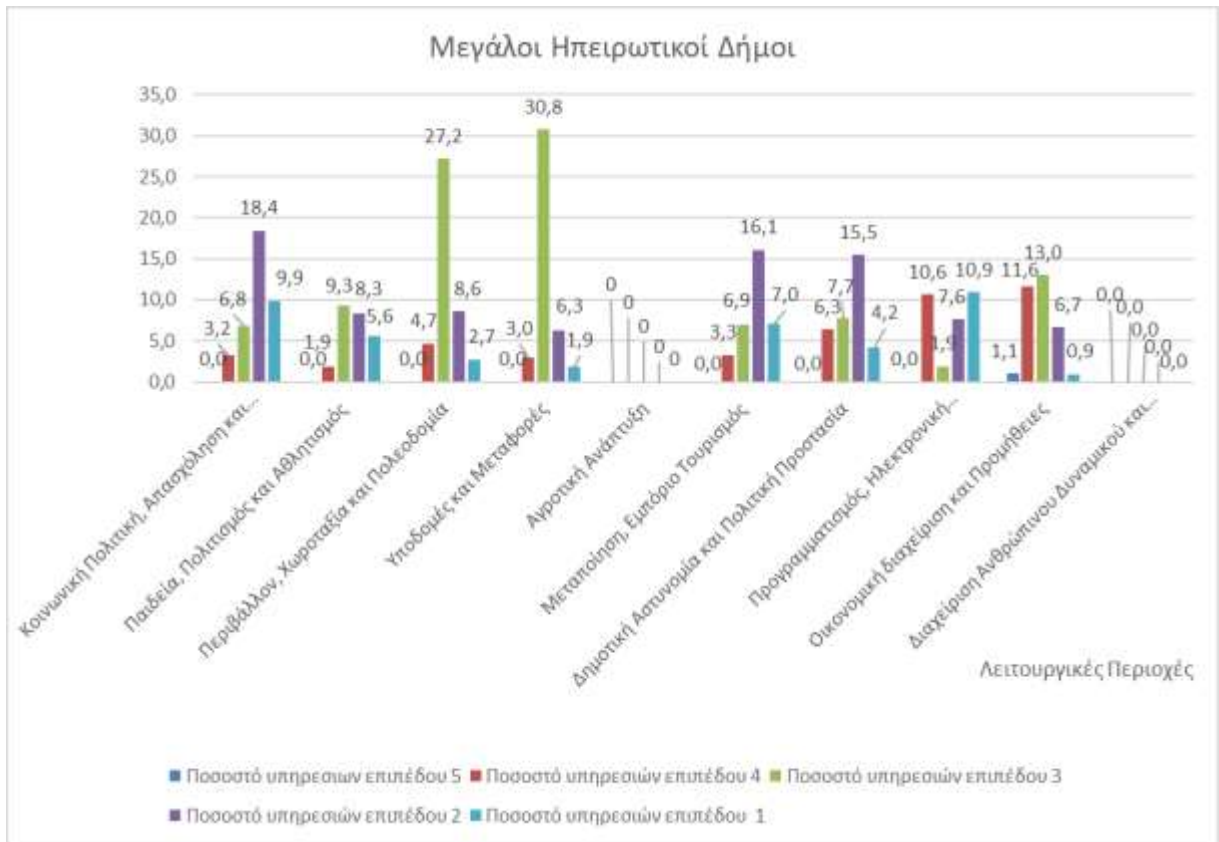
Τα ποσοστά στους μεγάλους και μεσαίους Δήμους (Μητροπολιτικούς, Μεγάλους και Μεσαίους Ηπειρωτικούς) φτάνουν ως περίπου 20% ενώ στους Μικρούς Ηπειρωτικούς και στους Νησιωτικούς Δήμους το εύρος των

αντίστοιχων ποσοστών είναι ως 4% περίπου, δείχνοντας σαφώς την υπεροχή των «μεγάλων» Δήμων στην ένταξη αυτοματοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Το φαινόμενο είναι μάλλον μη αναμενόμενο, αφού κανείς θα περίμενε ότι οι νησιωτικοί Δήμοι θα είχαν δώσει μεγάλη σημασία στην υλοποίηση αυτοματοποιημένων υπηρεσιών, προκειμένου να μπορούν να εξυπηρετήσουν πολίτες που δεν έχουν καθημερινά πρόσβαση τόσο στις εγκαταστάσεις του Δήμου όσο και σε κάποιο ΚΕΠ, λόγω δυσκολίας μετακίνησης, από την έλλειψη καθημερινής σύνδεσης των νησιών με τα κέντρα και των έκτακτων καιρικών φαινομένων που συμβαίνουν κατά τη διάρκεια του έτους.

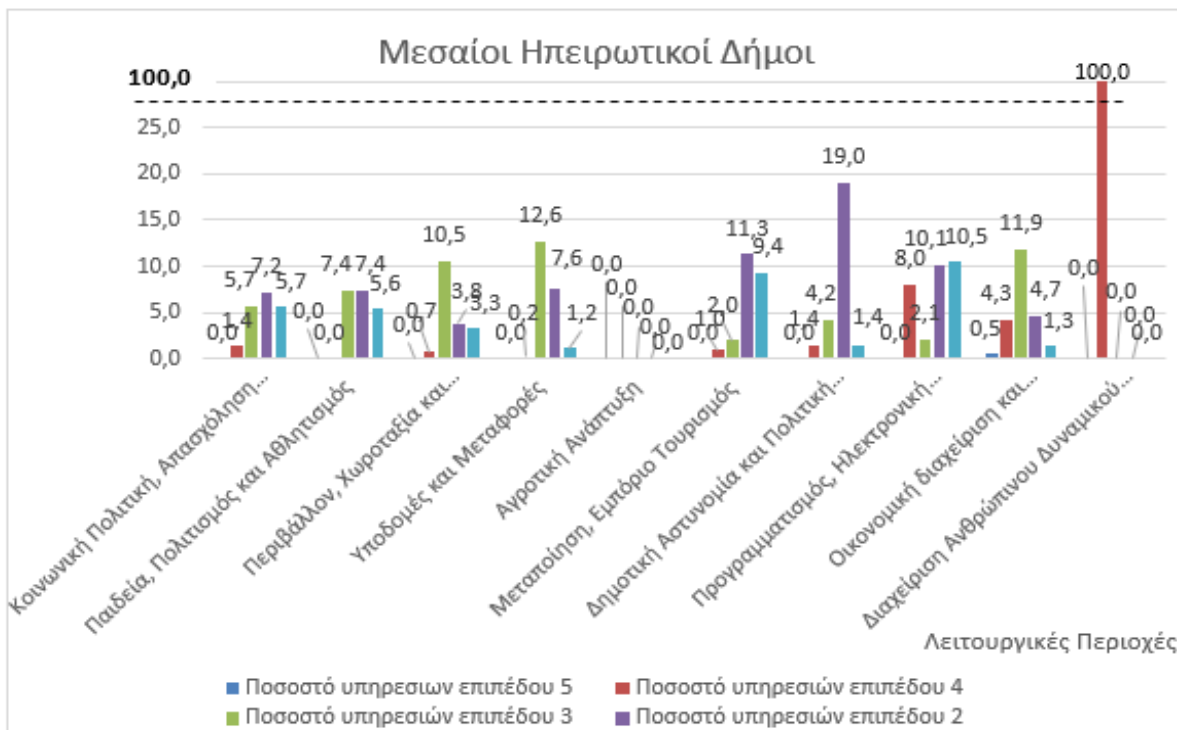
Εξάιρεση αποτελεί η υπηρεσία «Πιστοποιητικό Προϋπηρεσίας» που παρέχεται από το Δήμο Ανδραβίδας-Κυλλήνης, η οποία είναι η μοναδική στη Λειτουργική Περιοχή «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικές λειτουργίες», οπότε παρουσιάζει ποσοστό 100%. Στη συγκεκριμένη Περιοχή, μπορεί να θεωρηθεί κανονικό το γεγονός έλλειψης υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά προς τους πολίτες, αφού πρόκειται για Λειτουργική Περιοχή η οποία περιλαμβάνει υπηρεσίες σχετικές με τους εργαζόμενους στις δημοτικές δομές και τους υπεύθυνους των δομών αυτών.



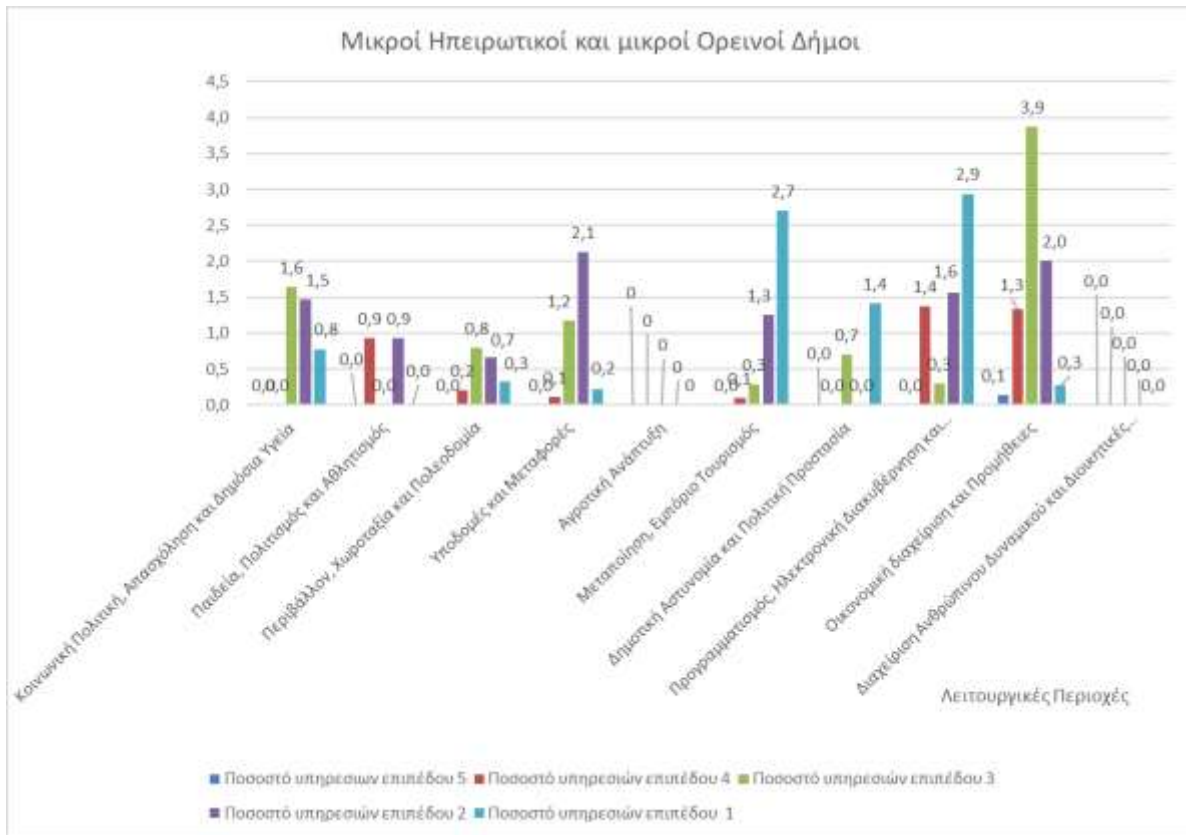
Διάγραμμα 4.4.1: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους δήμους Μητροπολιτικών Κέντρων.



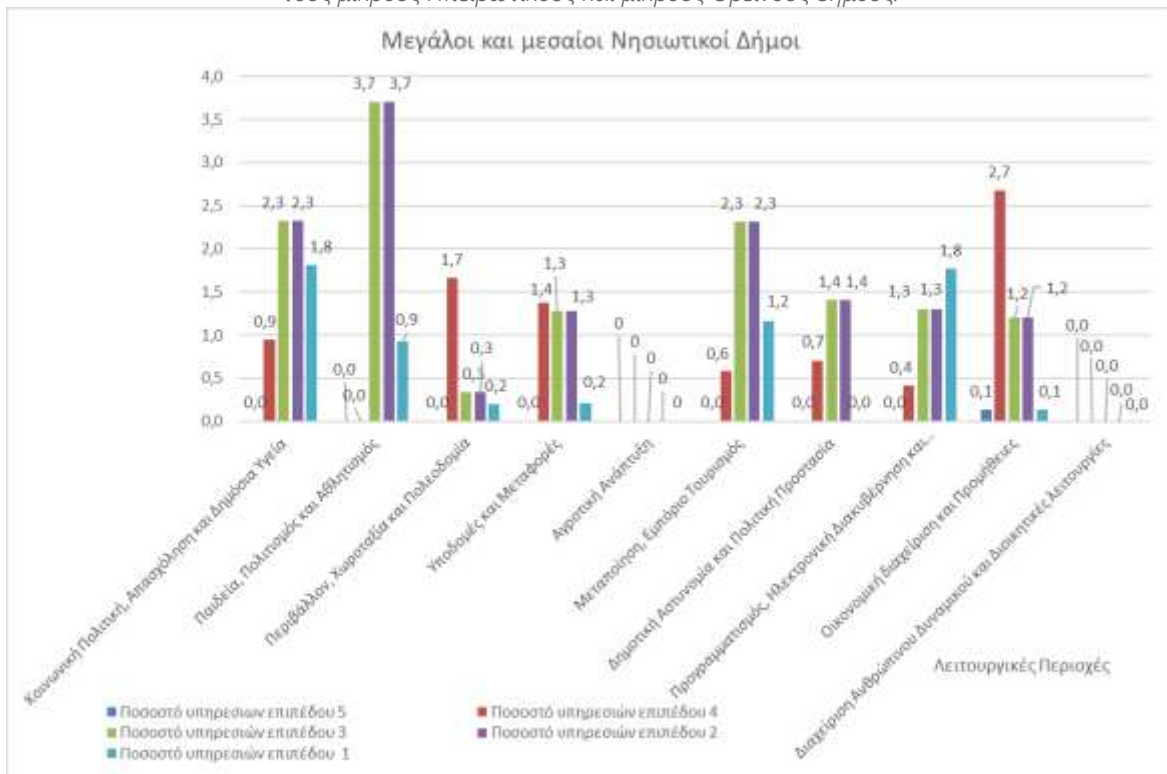
Διάγραμμα 4.4.2: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους μεγάλους Ηπειρωτικούς δήμους.



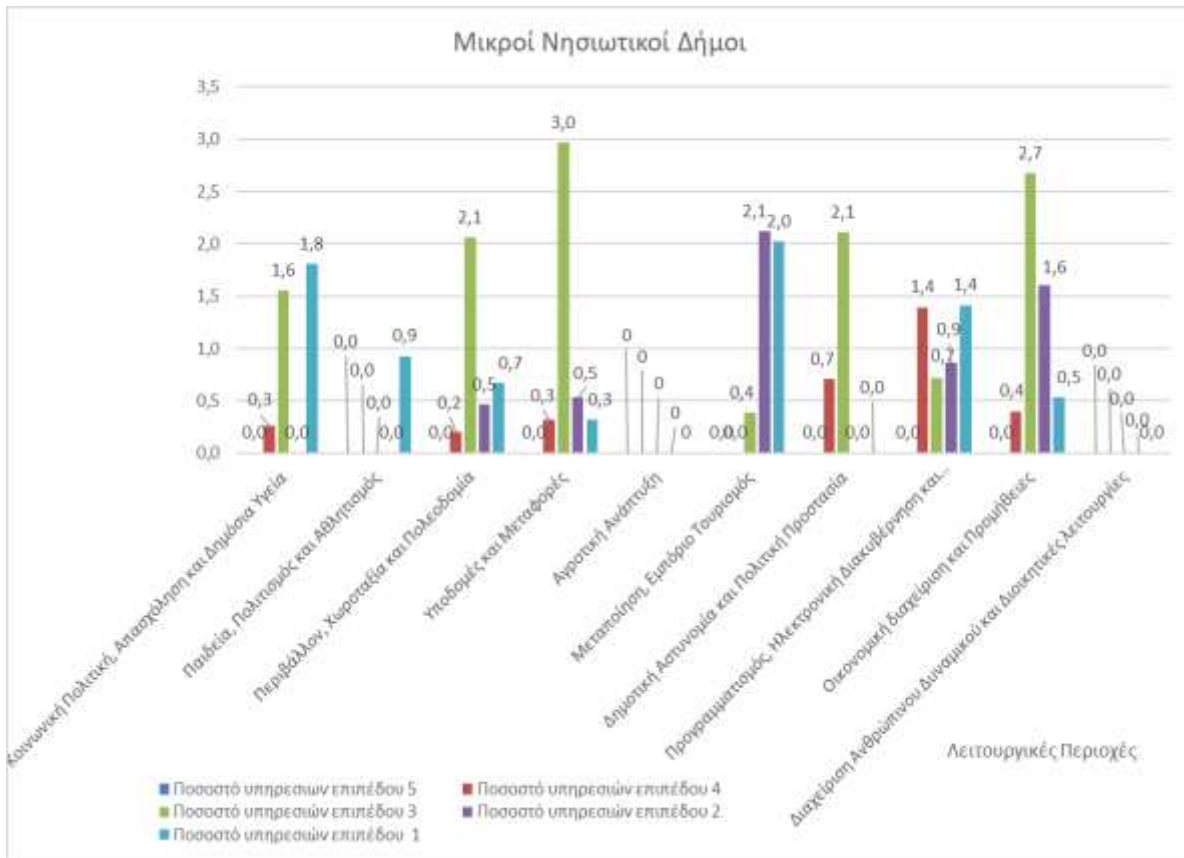
Διάγραμμα 4.4.3: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για μεσαίους Ηπειρωτικούς δήμους.



Διάγραμμα 4.4.4: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους μικρούς Ηπειρωτικούς και μικρούς Ορεινούς δήμους.



Διάγραμμα 4.4.5: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους μεγάλους και μεσαίους Νησιωτικούς δήμους.



Διάγραμμα 4.4.6: Ποσοστό υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων αυτοματοποίησης που παρέχονται στη κάθε Λειτουργική Περιοχή για τους μικρούς Νησιωτικούς δήμους.

4.5 Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5

Το ανώτατο επίπεδο αυτοματοποίησης που έχουμε καθορίσει είναι το 5. Το Επίπεδο 4 που προηγείται, περιγράφει υπηρεσίες που παρέχονται πλήρως αυτοματοποιημένα. Η καταμέτρηση των υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτά τα υψηλότερα επίπεδα αυτοματοποίησης, σε συνάρτηση με τη συνολική εμφάνιση της κάθε υπηρεσίας δίνεται στο Πίνακα 4, οποίος αφορά στις 20 υπηρεσίες με το μεγαλύτερο ποσοστό υλοποίησης.

Στις υψηλές θέσεις της κατανομής βρίσκονται και υπηρεσίες που είναι γενικά δημοφιλείς, όπως είναι η παροχή «Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης» και «Πιστοποιητικού Γέννησης» (θέσεις 6 και 8 στη κατάταξη για τις δημοφιλέστερες υπηρεσίες) ή τα «Αντίγραφα Ληξιαρχικών Πράξεων Γέννησης, Γάμου και Θανάτου» (θέσεις 10, 11, και 13 αντίστοιχα). Η εξυπηρέτηση των υπηρεσιών προς τους πολίτες που είναι οι πιο συχνά ζητούμενες πρέπει να αποτελούν προτεραιότητα στην υλοποίησή τους με ηλεκτρονικό τρόπο από τους δήμους και αυτό πρέπει να γίνεται όσο το δυνατόν πιο εύκολα από τον πολίτη, δηλαδή να παρέχονται με υψηλό επίπεδο αυτοματισμού.

Υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4-5 (Οι πρώτες 20)	Πλήθος δήμων που υλοποιούν την υπηρεσία σε επίπεδο 4 ή 5	Ποσοστό υλοποίησης σε επίπεδο 4 και 5 σε σχέση με το συνολικό πλήθος παροχής της υπηρεσίας	Πλήθος Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία σε κάποιο επίπεδο
Κοινωνικά Δίκτυα	220	100,00	220
Ζωντανή αναμετάδοση συνεδρίασης Δημοτικού Συμβουλίου	115	100,00	115
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	86	54,43	158
Πιστοποιητικό Γέννησης	84	56,00	150
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	71	57,26	124
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	69	56,56	122
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	67	55,37	121
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	59	47,58	124
Δημόσια διαβούλευση	58	50,88	114
Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης	58	82,86	70
Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	56	46,28	121
Παροχή ασύρματων δικτύων (WiFi hotSpot)	51	98,08	52
Πιστοποιητικό εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	51	50,00	102
Πιστοποιητικό Εντοπιότητας	48	47,06	102
Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης περί μη οφειλής ΤΑΠ	46	43,40	106
Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσόμενων και ηλεκτρονικών πληρωμών	44	93,62	47
Χορήγηση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας	34	70,83	48
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	33	73,33	45
Αίτηση για Απαλλαγή Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού για Επαγγελματίες - 2ο Lockdown	32	80,00	40

Πίνακας 4.5.1: Οι πρώτες 20 υπηρεσίες με μέγιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 4 και 5

Από το πίνακα 4.7 μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι περισσότεροι Δήμοι έχουν ψηφιοποιήσει σε υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης διαδικασίες οι οποίες απαιτούν την επικοινωνία του πληροφοριακού συστήματος με ένα (1) μητρώο γεγονός που απαιτεί πολύ λιγότερο χρόνο υλοποίησης.

4.6 Υπηρεσίες που εμφανίζονται σπανιότερα στους διαδικτυακούς τόπους των δήμων

Στον αντίποδα των υπηρεσιών που είναι πολλές φορές υλοποιήσιμες, δηλαδή οι πιο δημοφιλείς, υπάρχουν αυτές που παρέχονται ελάχιστα και ειδικά αυτές που παρέχονται από ένα μόνο δήμο: υπηρεσίες της 1 φοράς. Το πλήθος αυτών των υπηρεσιών είναι σημαντικό: 75 από τις 552 παρεχόμενες υπηρεσίες (ποσοστό 13,6%). Η καταγραφή των υπηρεσιών αυτών μπορεί να αποτελέσει πρόκληση για την υλοποίησή τους και από άλλους δήμους.

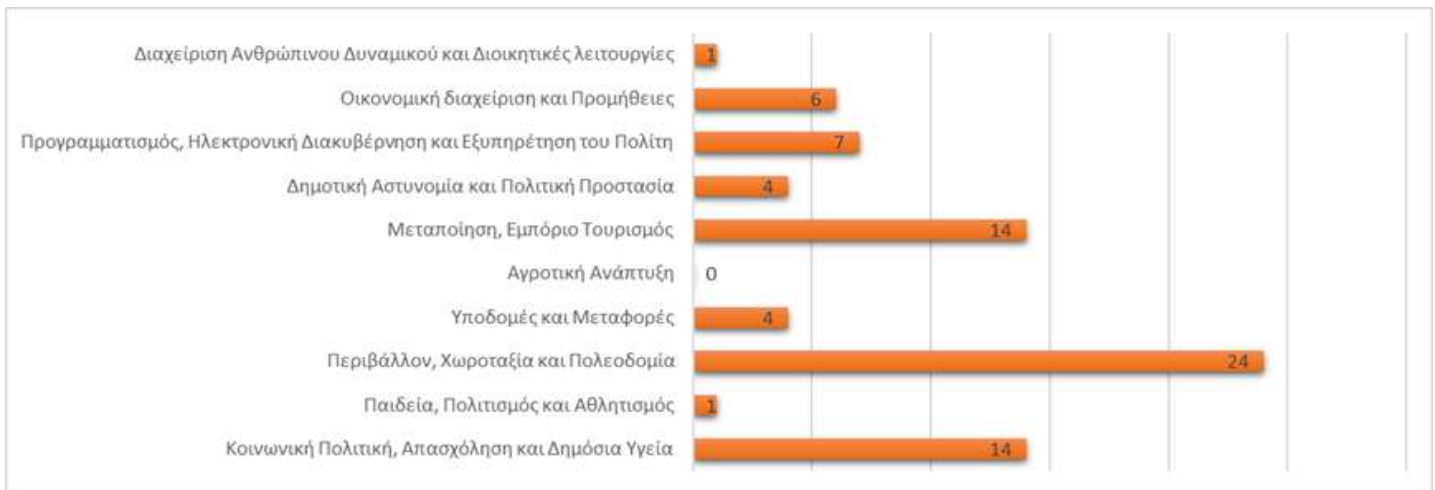
Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή	Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή
Παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	3	Χορήγηση άδειας διαφήμισης για ΜΕΤΡΟ - ΚΤΕΛ - TAXI - οχήματα Δ.Χ.	6
Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης	8	Ανανέωση άδειας διαμονής – Ατομική για εξαρτημένη εργασία Ν.3386/2005 άρθρο 15 ή ανεξάρτητων υπηρεσιών ή έργου (οικοδόμοι – καθαρίστριες)	6
Ακύρωση - Μεταβολή Στοιχείων Λειτουργίας Έκθεσης	7	Αίτηση έκδοσης αντιγράφου άδειας οδήγησης λόγω κλοπής ή απώλειας ή φθοράς	6
Χορήγηση αναγγελίας έναρξης Εκθέσεων	7	Αίτηση για εισαγωγή στο Δημοτικό Γηροκομείο	1
Εφαρμογή εκτίμησης πλήθους σε πλατείες	6	Άρση αναστολής οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με ειδικές ανάγκες βαριάς αναπηρίας	7
Πιστοποιητικό προϋπηρεσίας	6	Ένσταση επί της συμμετοχής στη φαρμακευτική δαπάνη των ανασφάλιστων	1
Μείωση δημοτικών τελών σε φιλανθρωπικά σωματεία	8	Πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης απροστάτευτων παιδιών	1
Παράβολο για άδειες επαγγελματιών πωλητών υπαίθριου εμπορίου	10	Αναζήτηση ληξιарχικών πράξεων	1
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου ήδη χορηγηθείσας βεβαίωσης	1	Έκδοση σύνταξης γήρατος	1
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου πολεοδομικού σχεδίου και πίνακας ιδιοκτητών	9	Έκδοση σύνταξης υπερηλίκων	8
Απόσυρση Φακέλου	3	Έξοδα Κηδείας	1
Βεβαίωση ισχύος οικοδομικής άδειας	3	Κύρια ασφάλιση ΟΓΑ	1
Βεβαίωση περί απαίτησης ή μη οικοδομικής άδειας	3	Σύνταξη αναπηρίας Ε.Ε.	1
Βεβαίωση περί μη απαίτησης ύπαρξης οικοδομικής άδειας για ηλεκτροδότηση	3	Σύνταξη γήρατος (διμερείς συμβάσεις)	1
Ηλεκτρονική Ένσταση	3	Σύνταξη γήρατος Ε.Ε.	1
Ανάληψη - Ανάθεση Συντήρησης Ανελκυστήρα (Αλλαγή Συντηρητή)	3	Σύνταξη λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο	1

Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή	Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή
Αίτηση βεβαίωσης σύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος	3	Χορήγηση ισόβιας σύνταξης από τον ΟΓΑ	1
Αίτηση διαγραφής οφειλής ύδρευσης	4	Αίτηση για την επίλυση φορολογικών διαφορών	1
Αίτηση μείωσης τιμολογίου ύδρευσης	4	Αίτηση εκπλήρωσης υποχρεώσεων	9
Βεβαίωση σηματοδότησης	4	Σημείωμα καταβολής τέλους μεταβίβασης / τέλους αδείας	9
Αίτηση για αλλαγή κυρίου ονόματος με δικαστική απόφαση	4	Φόρμα γνωστοποίησης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο τμήμα εσόδων	9
Αίτηση για λύση υιοθεσίας	7	Υιοθέτησε ένα Δέντρο	9
Αίτηση για ονοματοθεσία μητέρας	8	Αίτηση αποδοχής εξώδικου συμβιβασμού	9
Έκδοση πιστοποιητικού για σπουδές στο εξωτερικό	8	Αίτηση για χορήγηση χάρτη Σχεδίου Πόλης	3
Πιστοποιητικό Τέως συζύγων	8	Αίτηση παλαιότητας οδού	3
Συμμετοχή σε ολόημερο αθλητικό-οικολογικό πρόγραμμα για παιδιά 6-12 ετών	8	Αίτηση Σχεδίων Αδειών σε Μικροφίλμ	3
Άδεια διαφήμισης για περίπτερα	8	Αλλαγή χρήσης ακινήτου	3
Άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας χώρου παραστάσεων	2	Αντίγραφα φακέλου καταγεγραμμένου αυθαίρετου	3
Αίτηση χορήγησης άδειας διάθεσης διαφημιστικών φυλλαδίων	6	Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	3
Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας καταστημάτων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	6	Βεβαίωση οριστικοποίησης στάθμης καταστρώματος οδού	3
Αναγγελία Άσκησης Επαγγέλματος Καπνοπώλη	6	Βεβαίωση συμβιβαστικής ρυμοτόμησης ακινήτου	3
Ανακοίνωση λειτουργίας εμπορικών εκθέσεων	6	Διερεύνηση δυνατότητας αναγνώρισης οδού ως προϋφιστάμενης του 1923	3
Μεταβίβαση άδειας λειτουργίας επιχειρήσεων προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου και ειδικά διασκευασμένων τραπεζιών λόγω αναπηρίας ή προσβολής του κατόχου της άδειας από ανίατη ασθένεια	6	Εξαίρεση αυθαίρετων κατασκευών από κατεδάφιση βάσει των Ν.1512/85 & Ν.1337/83	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Αλλαγής Επωνυμίας.	6	Θεώρηση Ο.Γ. - Ρ.Γ. για χρήση φαρμακείου	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταβίβασης	6	Οικοδομησιμότητα τυφλών οικοπέδων	3
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Μεταστέγασης	6	Σύνταξη πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποίησης οικοπέδων	3

Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή	Υπηρεσίες με ελάχιστη συχνότητα υλοποίησης σε επίπεδο 1,2,3,4,5	Λειτουργική περιοχή
Τροποποίηση άδειας ωδείου λόγω Προσθήκης τμημάτων ή σχολών	6	Υποβολή Ένστασης κατά τη διαδικασία ανάρτησης πολεοδομικής μελέτης ή ρύθμισης	3
		Υποβολή προτάσεων, παρατηρήσεων, διαμαρτυριών επί θεμάτων πολεοδομικού σχεδιασμού	3

Πίνακας 4.6.1: Υπηρεσίες με συχνότητα υλοποίησης ίση με 1, σε όλα τα επίπεδα αυτοματισμού

Είναι εύκολο να διακρίνει κανείς ότι οι υπηρεσίες αυτές ανήκουν κυρίως σε ορισμένες Λειτουργικές Περιοχές. Για την επιβεβαίωση της παρατήρησης αυτής, δημιουργήθηκε το διάγραμμα 4.17 που ακολουθεί και δείχνει το πλήθος των ελάχιστα υλοποιημένων υπηρεσιών σε κάθε Λειτουργική Περιοχή.



Διάγραμμα 4.6.2 : Κατανομή στις λειτουργικές περιοχές των υπηρεσιών που υλοποιούνται μόνο μια φορά

Είναι φανερό ότι η Λειτουργική Περιοχή «Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία» περιλαμβάνει τις περισσότερες από αυτές τις υπηρεσίες, γεγονός που τονίζει την ανάγκη για αύξηση του πλήθους των υλοποιημένων υπηρεσιών στη περιοχή αυτή.

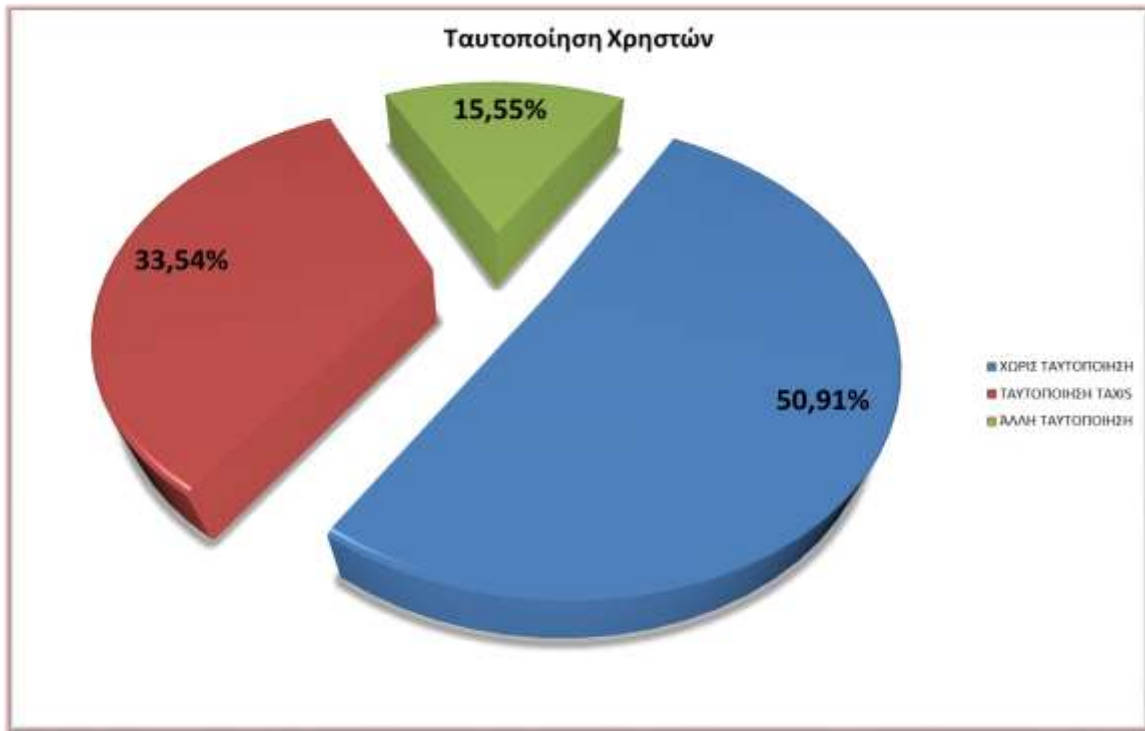
4.7 Ταυτοποίηση χρηστών

Σχετικά με την ταυτοποίηση των χρηστών ελέγχθηκε το ποσοστό των δήμων της χώρας οι οποίοι απαιτούσαν ταυτοποίηση των χρηστών τους. Όσον αφορά την ταυτοποίηση βρέθηκαν 4 κατηγορίες. Υπήρχαν διαδικτυακοί τόποι

- χωρίς καθόλου ταυτοποίηση χρηστών
- με ταυτοποίηση χρηστών μέσω δικού τους συστήματος
- με ταυτοποίηση χρηστών μέσω κωδικών του taxis
- με ταυτοποίηση τόσο με δικό τους σύστημα όσο και με το taxis.

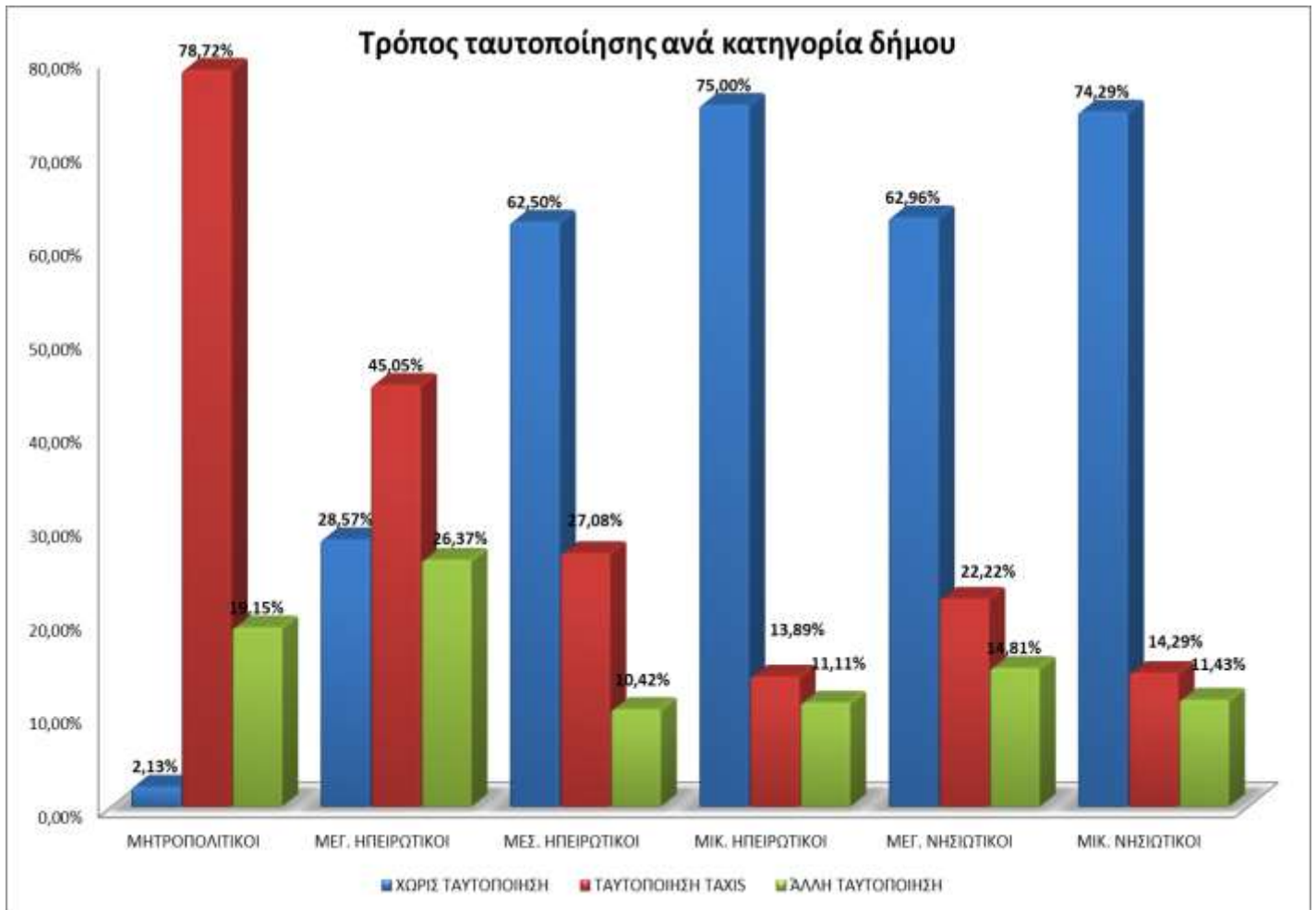
Ειδικά για την τέταρτη κατηγορία, αυτή εντάχθηκε στους δήμους που έκαναν χρήση του taxis. Όπως είναι προφανές, και σε αυτό το στοιχείο υπήρχαν μεγάλες διαφοροποιήσεις από διαδικτυακό τόπο σε άλλον και δεν

διατηρείται ένα συγκεκριμένο πρότυπο από όλους τους δήμους. Στο διάγραμμα 4.7.1 παρουσιάζεται η συνολική εικόνα για την ταυτοποίηση των χρηστών. Δύο στους τρεις δήμους της χώρας αγνοούν την χρήση των κωδικών taxis και επιλέγουν είτε να μην πιστοποιούν τους χρήστες τους, είτε να το κάνουν με ίδια μέσα.



Διάγραμμα 4.7.1 Ταυτοποίηση χρηστών στο σύνολο των Δήμων

Μελετώντας τα αντίστοιχα δεδομένα, που συλλέχθηκαν, ανά κατηγορία Κλεισθένη, παρατηρούμε ότι οι ιστότοποι των Μητροπολιτικών κυρίως αλλά και Μεγάλων Ηπειρωτικών δήμων είναι οι μόνοι που χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό την ταυτοποίηση μέσω taxisnet. Στις υπόλοιπες τέσσερις κατηγορίες δήμων, η συνηθισμένη πρακτική είναι η μη ταυτοποίηση των χρηστών. Αυτό το συμπέρασμα βρίσκεται σε συμφωνία με το γεγονός ότι οι μεγάλοι δήμοι παρέχουν τις περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες σε πλήρη αυτοματοποίηση όπως δείξαμε στο διάγραμμα 4.7.2

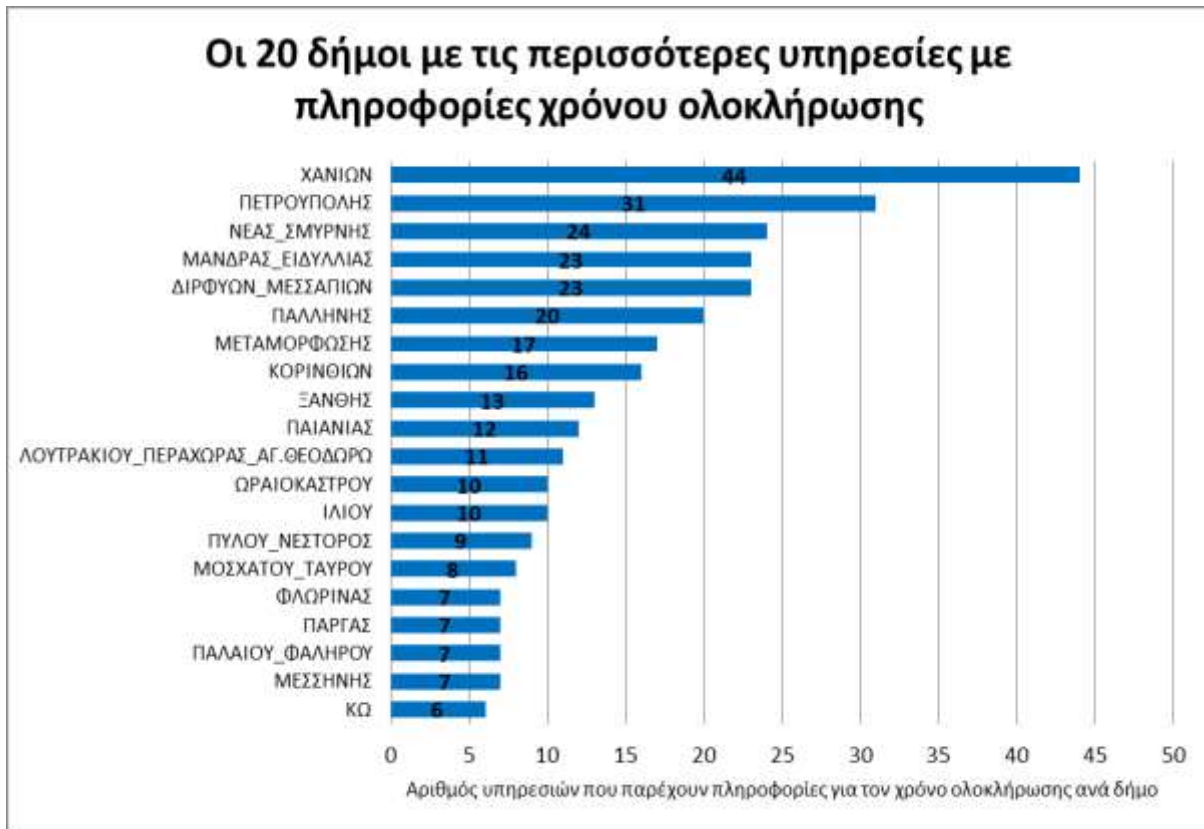


Διάγραμμα 4.7.2 Ταυτοποίηση χρηστών ανά κατηγορία Δήμων

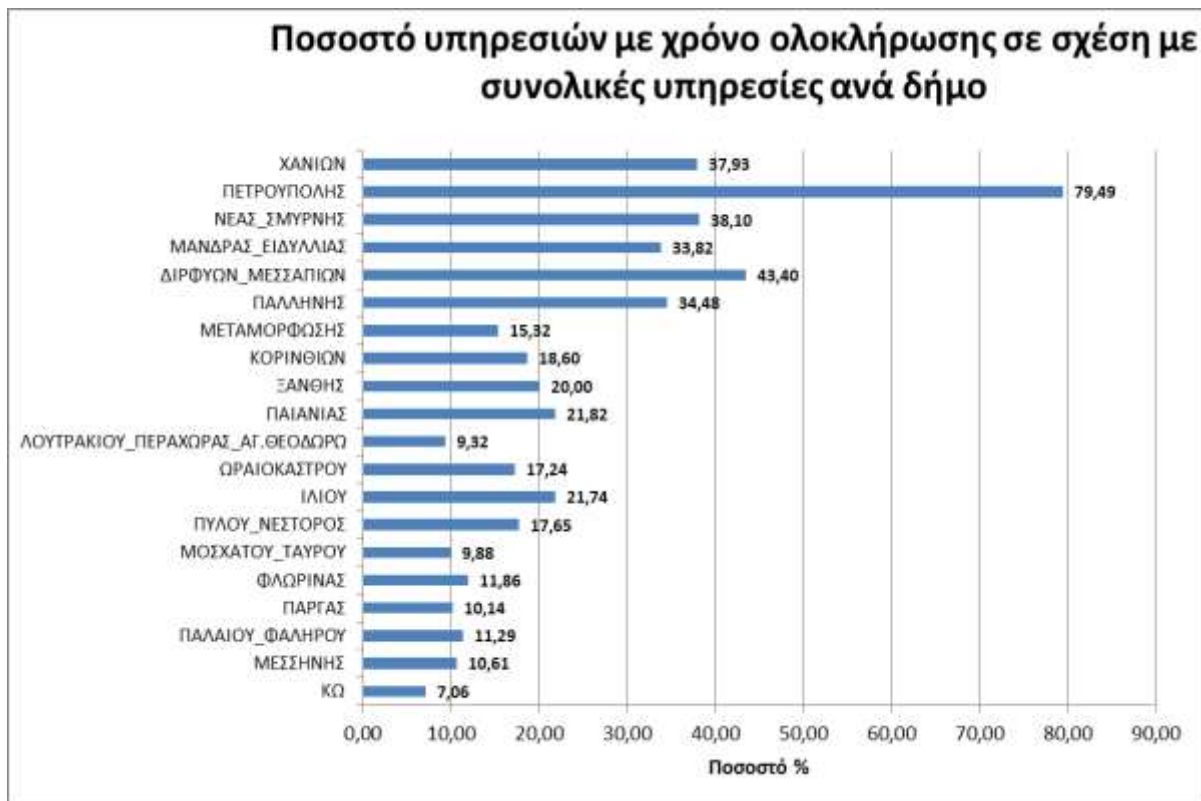
4.8 Χρόνος ολοκλήρωσης υπηρεσιών, ξενόγλωσσο περιβάλλον και διευκολύνσεις προσβασιμότητας.

Ένα σημαντικό στοιχείο, το οποίο θα ήθελαν να γνωρίζουν οι πολίτες κατά τις online συναλλαγές τους με τον δήμο τους, είναι ο χρόνος στον οποίο θα ολοκληρωθεί η εκάστοτε υπηρεσία και θα λάβουν τα αποτελέσματα της. Όπως φανερώνουν τα επόμενα διαγράμματα, τα αποτελέσματα της έρευνας στον τομέα αυτό είναι απογοητευτικά. Οι 20 καλύτεροι δήμοι της χώρας όσον αφορά την παροχή πληροφοριών χρόνου ολοκλήρωσης παρουσιάζονται στο γράφημα:

Παρατηρώντας το πλήθος των υπηρεσιών, που περιγράφεται εδώ θα μπορούσε κάποιος να υποθέσει ότι οι συγκεκριμένοι δήμοι έχουν πετύχει τον στόχο της ενημέρωσης των πολιτών τους. Αν όμως εξετάσουμε το πλήθος αυτό αναλογικά με τις συνολικές υπηρεσίες, που παρέχουν, θα διαπιστώσουμε ότι μόνο ένα μικρό ποσοστό ακόμα και αυτών των 20 καλύτερων δήμων παρέχει αρκετές υπηρεσίες με τα επιθυμητά χαρακτηριστικά.



Διάγραμμα 4.8.1 Πλήθος υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης



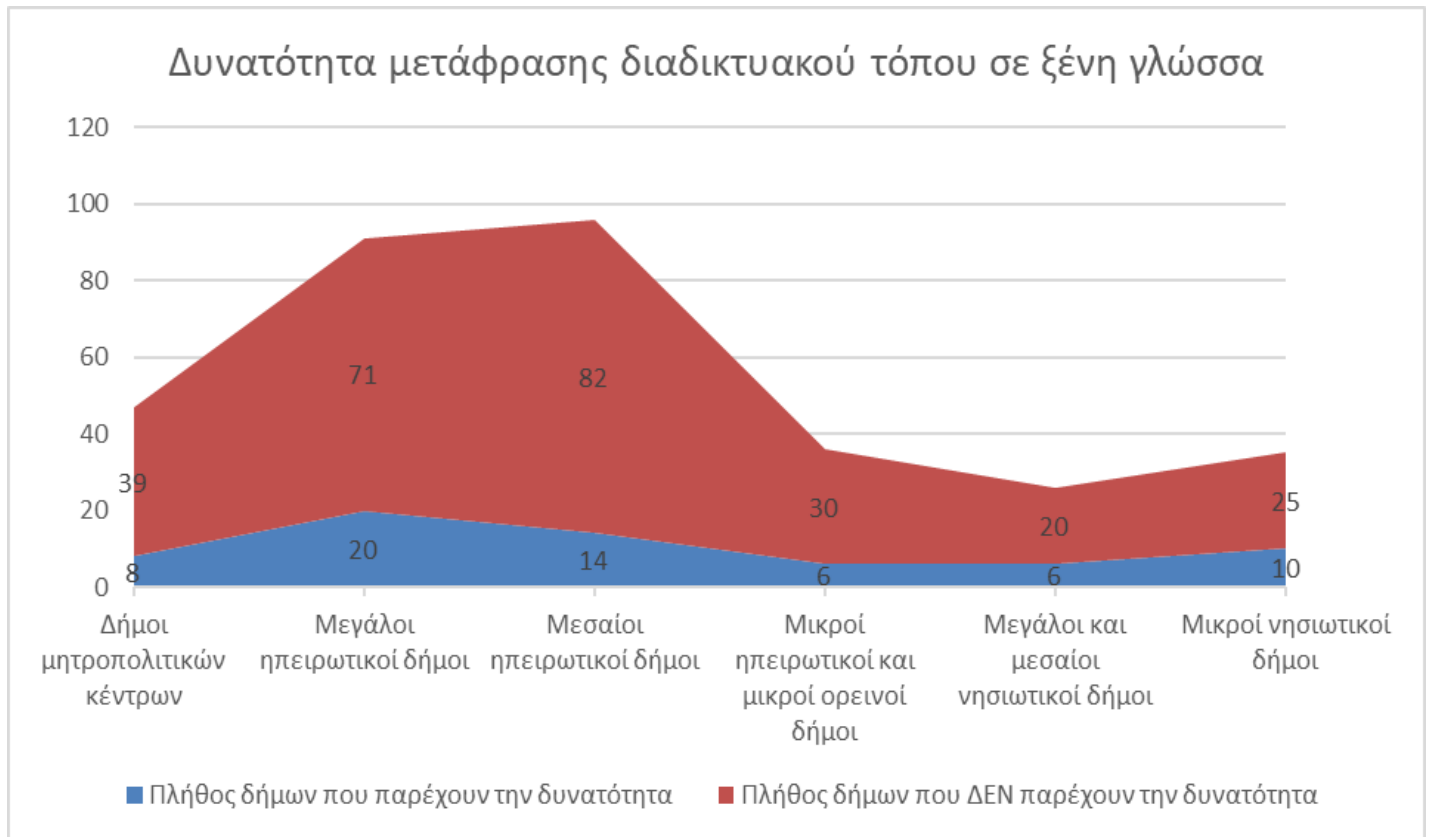
Διάγραμμα 4.8.2 Ποσοστό υπηρεσιών με χρόνο ολοκλήρωσης σε σχέση με συνολικές

Με εξαίρεση τον δήμο Πετρούπολης, όλοι οι υπόλοιποι δήμοι παρέχουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες σε λιγότερες από τις μισές τους υπηρεσίες, ενώ ο μέσος όρος δεν ξεπερνά το 25% των υπηρεσιών. Μάλιστα σε περίπτωση που λάβουμε υπόψη το σύνολο των δήμων και υπηρεσιών τότε θα διαπιστώσουμε ότι μόνο το 4,25 % των προσφερόμενων από τους δήμους υπηρεσιών παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον πιθανό χρόνο ολοκλήρωσής τους.

Η χώρα μας βρίσκεται στο γεωγραφικό σταυροδρόμι τριών ηπείρων και η αλληλεπίδρασή της με άλλους λαούς παρατηρείται από τους αρχαίους χρόνους. Τα συνεχή κύματα μεταναστών και προσφύγων προς τη χώρα μας που συμβαίνουν τις τελευταίες δεκαετίες οδηγούν στην αύξηση του πληθυσμού που ζει και εργάζεται εδώ αλλά δεν είναι γηγενής. Θα περίμενε λοιπόν, κανείς, ότι οι δήμοι λαμβάνουν υπόψη τους και αυτές τις περιπτώσεις πολιτών που μπορεί να είναι μειονότητες, αλλά αποτελούν ενεργά μέλη των τοπικών κοινοτήτων. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης όλων των πολιτών, θα έπρεπε να υπάρχει πρόβλεψη για τις περιπτώσεις εκείνων που δεν γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα, αλλά χρειάζεται να εξυπηρετηθούν. Από την έρευνά μας πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα, βρήκαμε ότι μόνο ο 1 στους 5 δήμους παρέχει τη δυνατότητα μετάφρασης του ιστοτόπου σε ξένη γλώσσα η οποία είναι σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις η αγγλική. Βέβαια, η μετάφραση αφορά στις γενικές πληροφορίες που σχετίζονται με το δήμο και σε ελάχιστες περιπτώσεις γίνεται για τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες. Μάλιστα υπάρχουν περιπτώσεις όπου, ενώ στον ιστότοπο αρκετών δήμων παρουσιάζεται η επιλογή για την μετάφραση των πληροφοριών και υπηρεσιών σε κάποια άλλη γλώσσα, αποδεικνύεται ότι η λειτουργία αυτή είναι ανενεργή. Σε αυτές τις περιπτώσεις είναι προφανές ότι οι συγκεκριμένοι δήμοι δεν συμπεριλήφθηκαν στα αποτελέσματα ως δήμοι που προσφέρουν πολύγλωσσο περιβάλλον.



Διάγραμμα 4.8.3: Παροχή υπηρεσιών σε ξένη γλώσσα για όλους τους Δήμους



Διάγραμμα 4.8.4: Κατανομή της δυνατότητας μετάφρασης διαδικτυακού τόπου σε ξένη γλώσσα

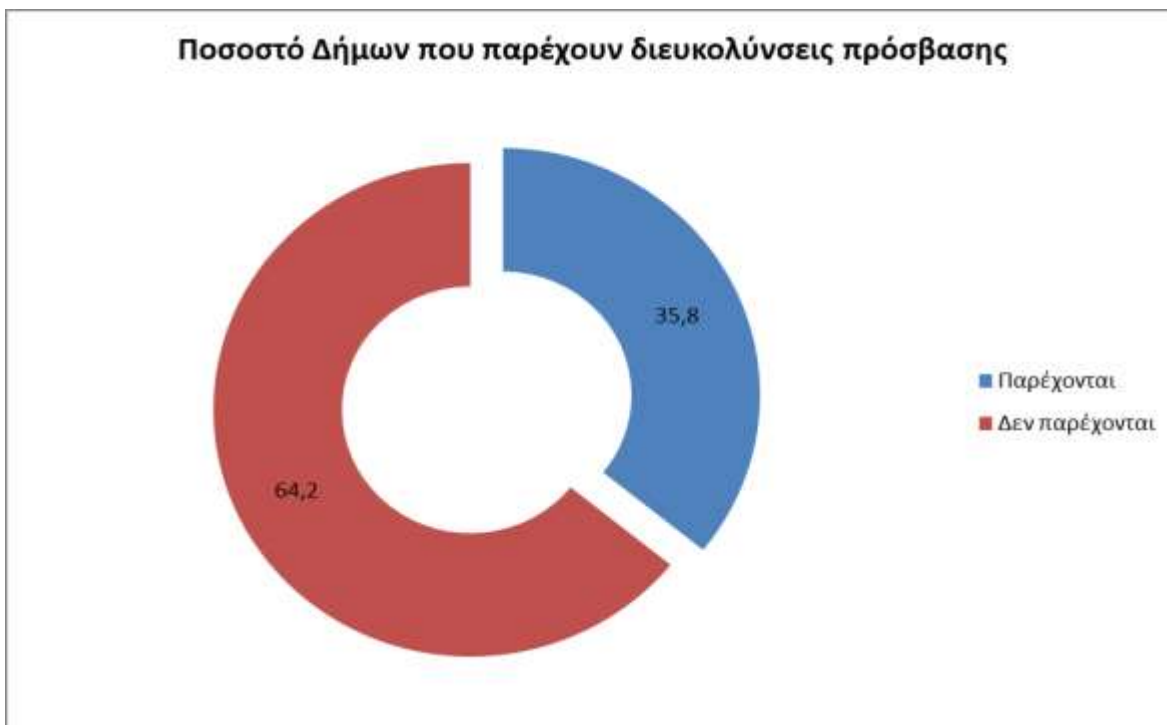
Το διάγραμμα 4.8.4 παρουσιάζει τη δυνατότητα μετάφρασης των διαδικτυακών τόπων των δήμων σε σχέση με την κατηγορία Κλεισθένη στην οποία ανήκουν. Εδώ παρατηρείται το παράδοξο, να εμφανίζονται οι δήμοι των “μικρών” κατηγοριών 4,5 και 6 καλύτερες επιδόσεις στον συγκεκριμένο τομέα, σε σχέση με πολυπληθέστερους δήμους των κατηγοριών 1,2,3. Αυτό μπορεί να οφείλεται εν μέρη στη φύση των δήμων των τριών τελευταίων κατηγοριών, καθώς πρόκειται κυρίως για τουριστικούς δήμους, οι οποίοι μπορεί να παρουσιάζουν μεγάλο ποσοστό δημοτών ή παραθεριστών με μητρική γλώσσα πέραν της ελληνικής. Παρά το γεγονός αυτό, θα έπρεπε και οι μεγάλοι σε πληθυσμό δήμοι να μεριμνήσουν, ώστε να παρέχουν αυτή την διευκόλυνση σε ξενόγλωσσους πολίτες, που διαμένουν ή επιθυμούν να εξυπηρετηθούν από τους διαδικτυακούς τους τόπους.

Ένα σημαντικό ποσοστό των συμπολιτών μας αντιμετωπίζει δυσκολίες στην πρόσβαση και στη χρήση του διαδικτύου. Είναι υποχρέωση των δήμων να δημιουργούν ιστοτόπους, οι οποίοι θα αναγνωρίζουν τις δυσκολίες των ευάλωτων αυτών κοινωνικών ομάδων και θα παρέχουν διευκολύνσεις, ώστε οι δυσκολίες αυτές να ξεπεραστούν. Στην έρευνά μας αναζητήσαμε τις επιλογές διευκόλυνσης πρόσβασης στους ιστοτόπους των δήμων της χώρας. Σε πολλούς από αυτούς, οι διευκολύνσεις δεν λειτουργούν παρά τη σήμανση που υπάρχει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι συγκεκριμένοι δήμοι δεν προσμετρήθηκαν στο σύνολο των δήμων με διευκολύνσεις.

Μερικά παραδείγματα παροχής προσβασιμότητας είναι τα ακόλουθα:

- Ένας διαδικτυακός τόπος που κωδικοποιείται με την HTML με σημασιολογικό νόημα, και παρέχει ισοδύναμο κείμενο για τις εικόνες και τα γραφήματά του, βοηθώντας τους τυφλούς χρήστες να χρησιμοποιούν λογισμικό κειμένου σε ομιλία ή/και υλικό κειμένου σε μπράιγ/braille.

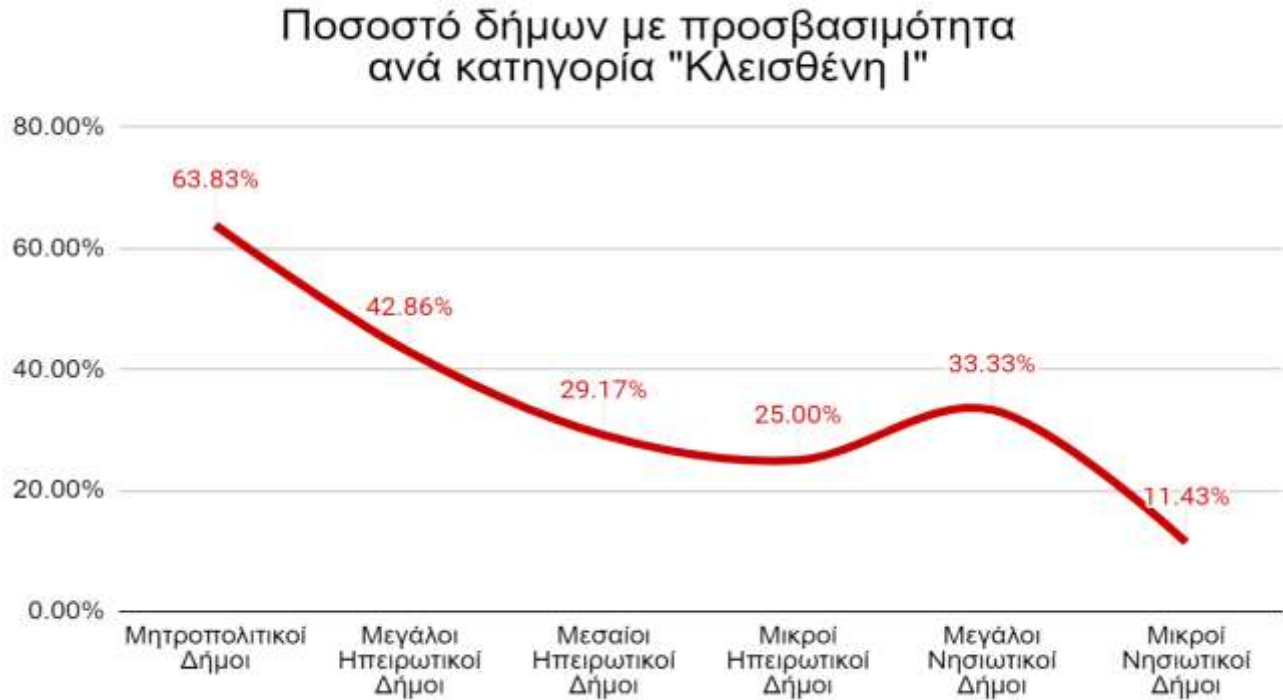
- Όταν σε έναν διαδικτυακό τόπο τα κείμενα και οι εικόνες είναι μεγάλες ή είναι δυνατόν να μεγαλώσουν, διευκολύνονται οι χρήστες με κακή όραση να διαβάζουν και να κατανοούν το περιεχόμενο.
- Όταν οι υπερσύνδεσμοι έχουν υπογράμμιση ή κάποια διαφορετική μορφοποίηση από το υπόλοιπο κείμενο καθώς και έγχρωμοι, αυτό εξασφαλίζει ότι οι χρήστες με κακή όραση θα μπορούν να τους παρατηρήσουν.
- Όταν οι υπερσύνδεσμοι που απαιτούν κλικ και οι περιοχές τους είναι μεγάλοι, αυτό βοηθά τους χρήστες που δεν μπορούν να ελέγξουν το ποντίκι με ακρίβεια.
- Όταν οι ιστοσελίδες δεν κωδικοποιούνται με τέτοιο τρόπο που να παρεμποδίζει την πλοήγηση αποκλειστικά μέσω του πληκτρολογίου ή μόνο με μία συσκευή πρόσβασης με διακόπτη, αυτό βοηθά τους χρήστες που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ποντίκι ή ακόμα και ένα τυποποιημένο πληκτρολόγιο.
- Όταν τα βίντεο διαθέτουν υπότιτλους ή όταν υπάρχει η δυνατότητα μιας έκδοσης νοηματικής γλώσσας, οι κωφοί χρήστες και όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής μπορούν να καταλάβουν τα βίντεο.
- Είναι επιθυμητό να αποφεύγονται ή γίνονται προαιρετικά τα εφέ με έντονες εναλλαγές («αναβόσβημα»), ώστε οι χρήστες που είναι επιρρεπείς σε επιληπτικές κρίσεις που προκαλούνται από αυτά να μην τίθενται σε κίνδυνο.
- Τέλος όταν το περιεχόμενο είναι γραμμένο με απλό τρόπο και έχει προβλεφθεί η απεικόνιση των βασικών εννοιών με διδακτικά διαγράμματα και κινούμενα σχέδια, τότε είναι ευκολότερο για τους χρήστες με δυσλεξία και μαθησιακές δυσκολίες να κατανοήσουν καλύτερα το περιεχόμενο.



Διάγραμμα 4.8.5 Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης

Από το σύνολο των 332 δήμων, μόνο 117 δήμοι παρέχουν διευκολύνσεις πρόσβασης, δηλαδή περίπου 1 στους 3 δήμους. Τα αποτελέσματα είναι ακόμα χειρότερα αν εξετάσουμε ξεχωριστά κάθε κατηγορία Κλεισθένη, όταν πρόκειται για τις κατηγορίες πέραν των Μητροπολιτικών Κέντρων. Ικανοποιητική είναι μόνο η κατηγορία

δήμων 1 με 63,8 % ποσοστό δήμων που παρέχουν διευκολύνσεις. Πρόκειται για την μοναδική κατηγορία, η οποία ξεπερνά το 50% των δήμων αφού όλες οι υπόλοιπες υπολείπονται και μάλιστα η κατηγορία των Μικρών Νησιωτικών Δήμων παρέχει προσβασιμότητα σε ποσοστό μόλις 11,43%.

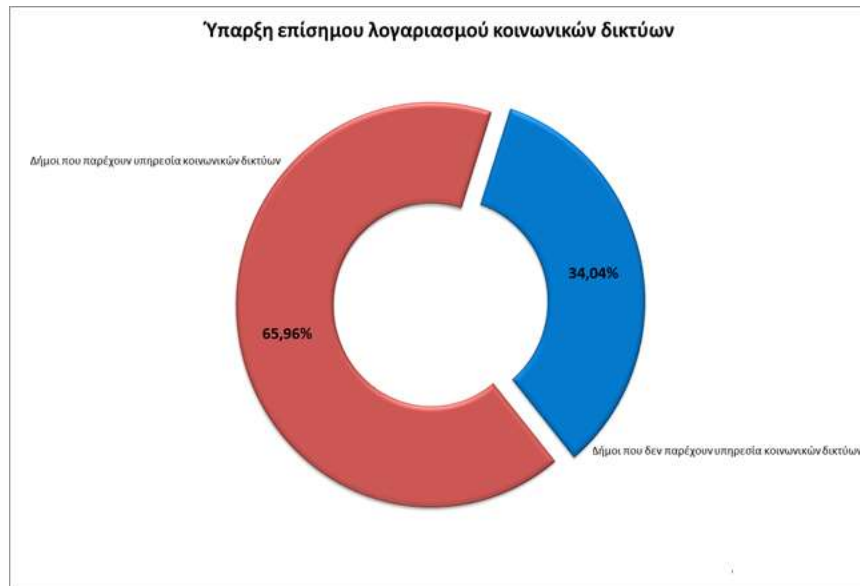


Διάγραμμα 4.8.6 Ποσοστό Δήμων με διευκολύνσεις πρόσβασης ανά κατηγορία δήμων

4.9 Κοινωνικά Δίκτυα

Είναι δεδομένο, ότι η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών του διαδικτύου συμμετέχει σε τουλάχιστον μία μορφή μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Πρόκειται για έναν τρόπο διασκέδασης και κοινωνικής συμμετοχής, ωστόσο τα τελευταία χρόνια έχει αναδειχθεί και ως ένα σημαντικό εργαλείο πληροφόρησης και προβολής για επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Στην περίπτωση των δήμων, τα κοινωνικά δίκτυα βρίσκουν πολλαπλές εφαρμογές. Δημότες αλλά και απλοί επισκέπτες μπορούν να έχουν "ζωντανή" ενημέρωση για τα τεκταινόμενα στον Δήμο, τις εκδηλώσεις και τις δραστηριότητες. Μπορούν να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο με το δήμο και τους αρμόδιους υπαλλήλους για να επιλύσουν απορίες και να ενημερωθούν για ζητήματα που αφορούν τη χρήση των υπηρεσιών του δήμου. Για τους παραπάνω λόγους η προσφορά επικοινωνίας μέσω κοινωνικών δικτύων θεωρήθηκε σημαντική και εξετάστηκε από διάφορες σκοπιές.

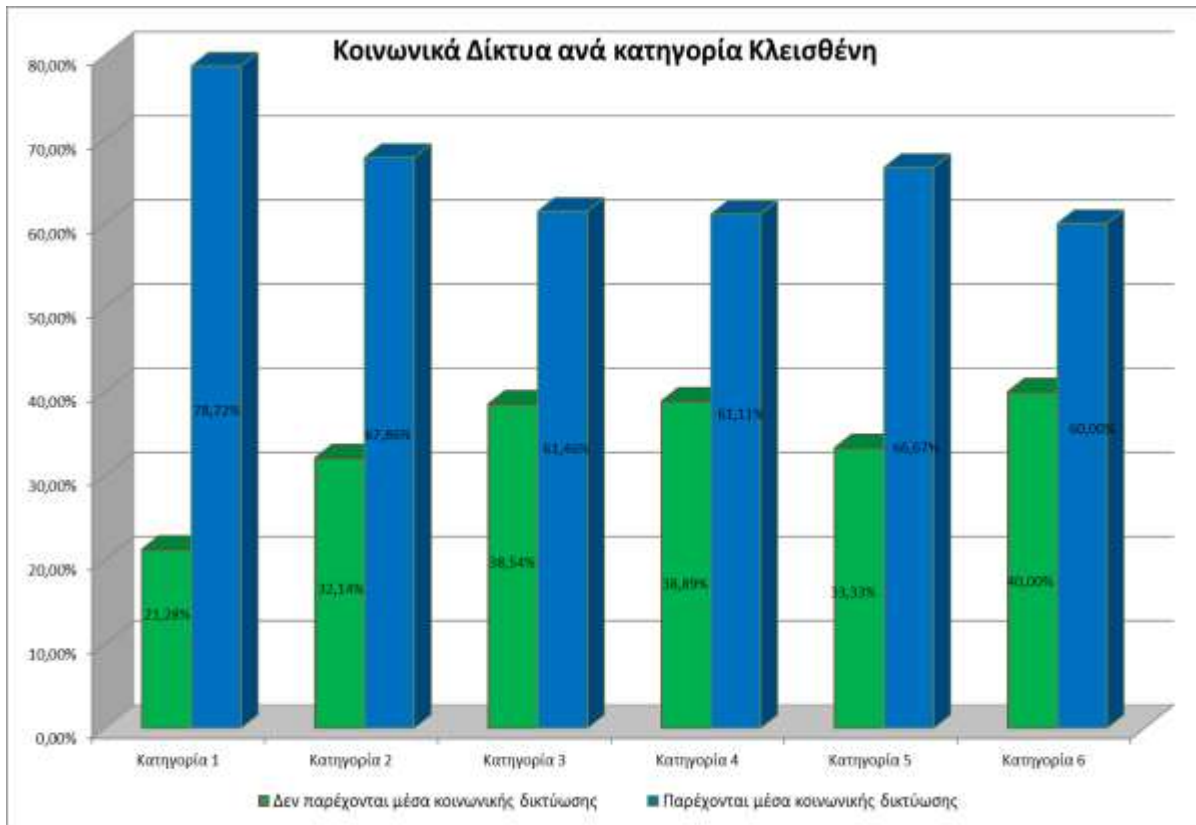


Διάγραμμα 4.9.1 Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων

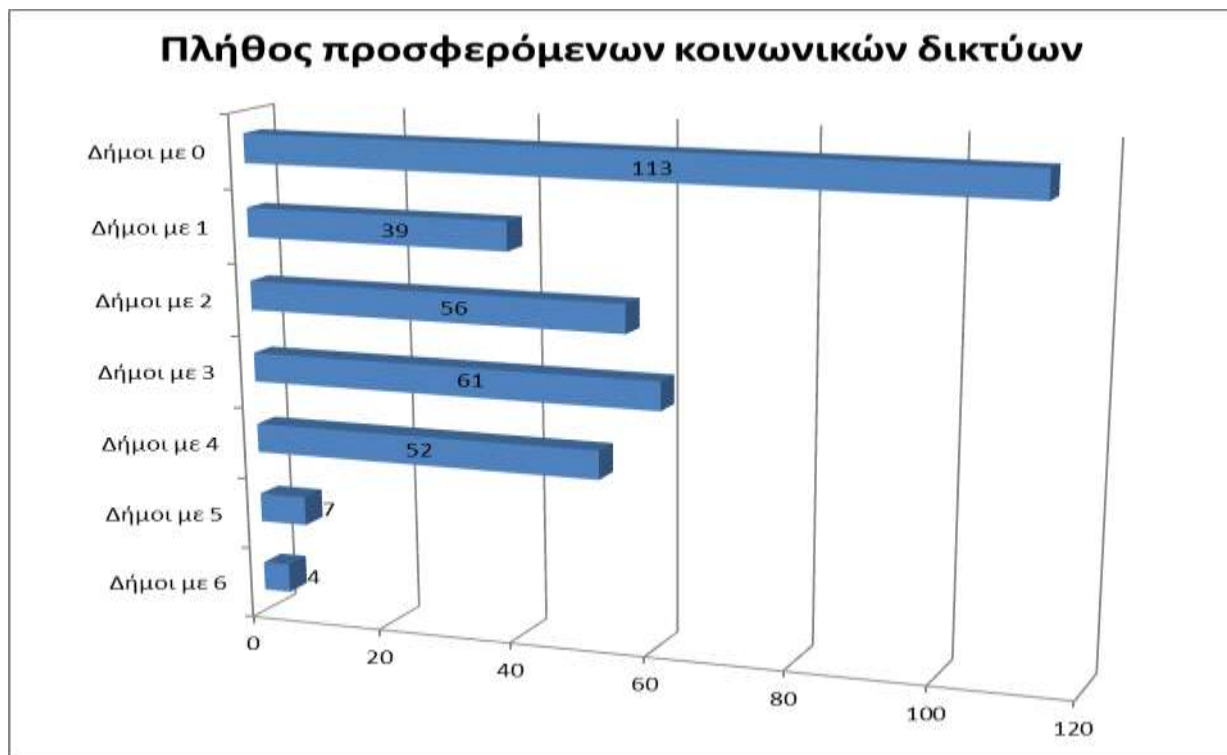
Οι δήμοι που δεν παρέχουν την δυνατότητα των κοινωνικών δικτύων αποτελούν την μειοψηφία επί του συνόλου. Περίπου δύο στους τρεις και συγκεκριμένα 219 δήμοι προσφέρουν αυτή την δυνατότητα στους πολίτες. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι η απλή ύπαρξη των κοινωνικών δικτύων είναι ένα θετικό στοιχείο, ωστόσο δεν υπάρχει καμία κατεύθυνση ή οδηγία για τη χρήση των Κοινωνικών Δικτύων από δημόσιους φορείς (όπως συμβαίνει σε ΕΕ, Αγγλία, Αυστραλία κλπ.)

Αναλύοντας τα στοιχεία σύμφωνα με τις κατηγορίες Κλεισθένη, παρατηρείται ότι το ποσοστό προσφοράς των καναλιών επικοινωνίας αυτών είναι υψηλό για όλες τις κατηγορίες δήμων. Ιδιαίτερα στην κατηγορία των Μητροπολιτικών δήμων το ποσοστό αγγίζει το 80%.

Πέρα από την απλή ύπαρξη κάποιου επίσημου λογαριασμού στα κοινωνικά δίκτυα, σημαντικό για την επικοινωνία των δήμων με τους πολίτες είναι και το πλήθος των προσφερόμενων καναλιών επικοινωνίας. Ένα μεγάλο μέρος των χρηστών του διαδικτύου επιλέγει να μην χρησιμοποιεί πολλαπλά κοινωνικά δίκτυα, παρά μόνο αυτό ή αυτά που το εξυπηρετούν και του ταιριάζουν καλύτερα. Έτσι, ένας δήμος ο οποίος παρέχει την πληροφόρηση του σε περισσότερα του ενός κοινωνικά δίκτυα, είναι δεδομένο ότι μπορεί να εξυπηρετήσει μεγαλύτερο αριθμό επισκεπτών του ιστοτόπου του. Η εμπειρία έχει δείξει ότι είναι πολύ σπάνιο κάποιος χρήστης να δημιουργήσει έναν καινούριο λογαριασμό σε δίκτυο που δεν χρησιμοποιεί, αποκλειστικά και μόνο για να επικοινωνήσει με τον δήμο του.



Διάγραμμα 4.9.2 Ύπαρξη επίσημου λογαριασμού κοινωνικών δικτύων ανά κατηγορία Κλεισθένη



Διάγραμμα 4.9.3 Πλήθος των προσφερόμενων διαφορετικών κοινωνικών δικτύων από τους δήμους της χώρας

Στο διάγραμμα 4.9.3 παρουσιάζεται το πλήθος των κοινωνικών δικτύων, που προσφέρουν οι δήμοι της χώρας.

Αν εξαιρέσουμε την κατηγορία που δεν προσφέρονται καθόλου, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων παρέχουν 2, 3 ή 4 διαφορετικά κοινωνικά δίκτυα. Οι συγκεκριμένοι δήμοι που επιτυγχάνουν την παροχή περισσότερων των 4 διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας μέσω κοινωνικών δικτύων φαίνονται στον ακόλουθο πίνακα:

Δήμος	Κατηγορία	Πλήθος Κοινωνικών Δικτύων
ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	2	6
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	1	6
ΞΑΝΘΗΣ	2	6
ΤΟΠΕΙΡΟΥ	3	6
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ	3	5
ΒΟΛΟΥ	2	5
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ	2	5
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	2	5
ΚΕΑΣ	6	5
ΠΛΑΤΑΝΙΑ	3	5
ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ	3	5

Πίνακας 4.9.4: Δήμοι με 5 ή 6 επίσημους λογαριασμούς κοινωνικών δικτύων

Ένα στοιχείο που θα πρέπει να μας απασχολήσει, σε συνδυασμό με την παραπάνω ενότητα, είναι αυτό του χρόνου ενημέρωσης των διαδικτυακών τόπων των δήμων. Υπήρξαν, ευτυχώς λίγες, περιπτώσεις κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας, που ήρθαμε αντιμέτωποι με ιστοτόπους, οι οποίοι δεν είχαν ενημερωθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα. Σε ένα περιβάλλον με διαρκείς αλλαγές, ακόμα και μερικές μέρες χωρίς ενημέρωση μπορούν να δημιουργήσουν πρόβλημα. Με την ίδια λογική δεν αρκεί μόνο να παρουσιάζονται ως προσφερόμενα από ένα δήμο πολλά επίσημα κοινωνικά δίκτυα, αλλά θα πρέπει να είναι αυτά ενημερωμένα και ο διαχειριστής τους να τα επισκέπτεται σε τακτά και σύντομα χρονικά διαστήματα.

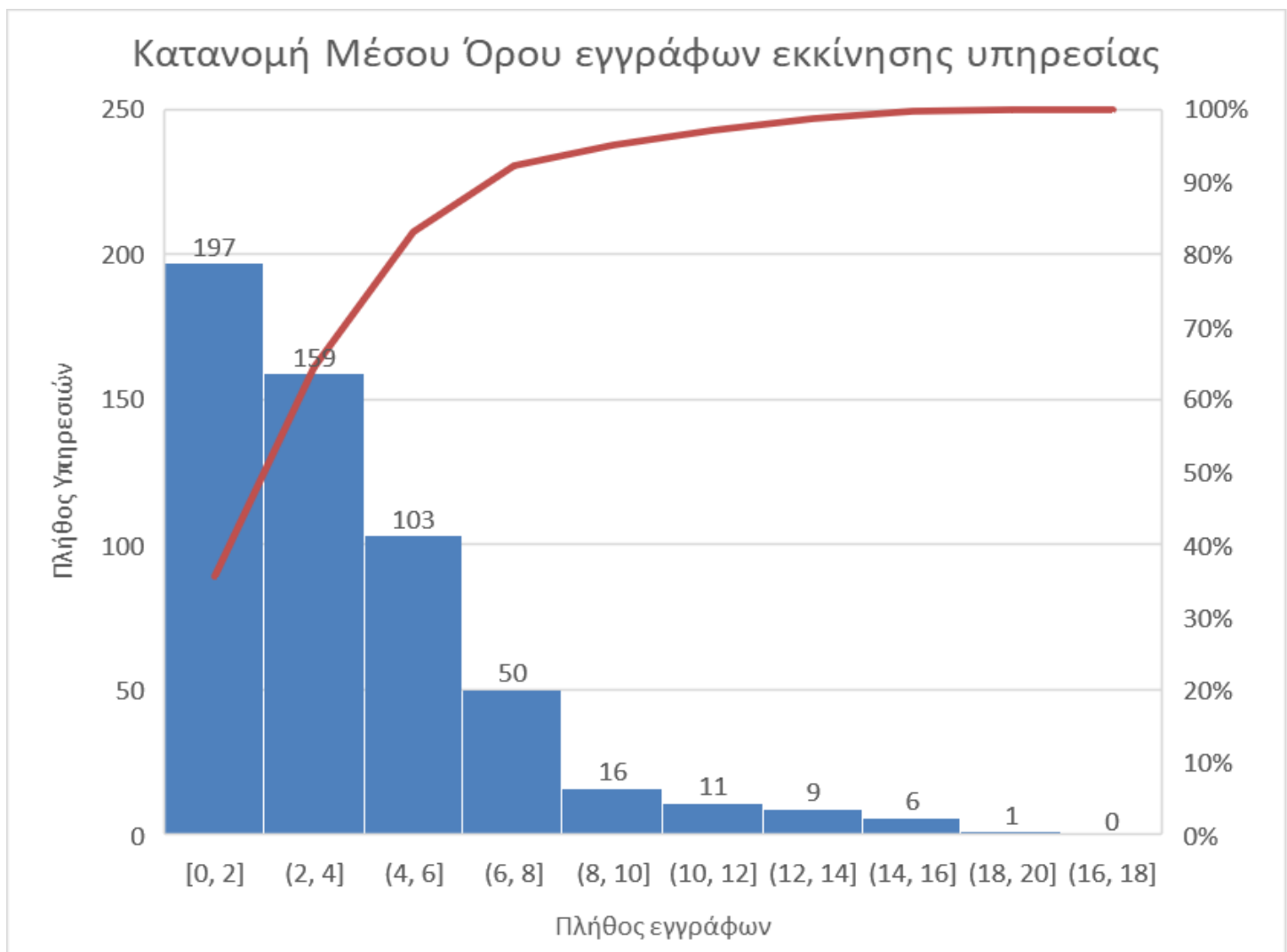
Στον πίνακα 4.9.5 παρουσιάζονται οι δήμοι στους οποίους παρατηρήθηκε καθυστέρηση στην ενημέρωση. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν κατά την τελευταία επίσκεψή μας στους ιστοτόπους τον Απρίλιο του 2022. Είναι θετικό στοιχείο ότι από τους 332 δήμους της χώρας, μόνο 11 ήταν αυτοί οι οποίοι παρουσίασαν καθυστερήσεις ενός μήνα ή περισσότερο.

Δήμος	Μήνες χωρίς ενημέρωση διαδικτυακού τόπου
ΣΙΚΙΝΟΥ	108
ΚΑΣΟΥ	10
ΑΣΤΥΠΑΛΛΙΑΣ	9
ΜΕΓΙΣΤΗΣ	7
ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ	4
ΧΑΛΚΗΣ	4
ΑΛΟΝΝΗΣΟΣ	2
ΑΝΑΦΗΣ	2
ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	2
ΑΓΑΘΟΝΗΣΙΟΥ	1
ΗΛΙΔΑΣ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	1
ΛΕΙΨΩΝ	1
ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	1
ΠΑΡΟΥ	1
ΠΩΓΩΝΙΟΥ	1
ΣΚΟΠΕΛΟΥ	1
ΦΙΛΙΑΤΩΝ	1
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	1
ΦΟΥΡΝΩΝ ΚΟΡΣΕΩΝ	1

Πίνακας 4.9.5: Καθυστέρηση ενημέρωσης ιστοτόπου

4.10 Έγγραφα για την εκκίνηση της υπηρεσίας

Όπως έχει ήδη σημειωθεί, οι περισσότερες υπηρεσίες παρέχονται σε επίπεδο αυτοματοποίησης 1, 2 ή 3, δηλαδή σε χαμηλό επίπεδο. Αυτό σημαίνει ότι στις περισσότερες περιπτώσεις, οι πολίτες θα πρέπει να συλλέξουν μόνοι τους τα απαραίτητα έγγραφα για να ξεκινήσει η διαδικασία της ζητούμενης υπηρεσίας. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι συνήθως η εκκίνηση απαιτεί λίγα έγγραφα 0 ως 2 (40% των περιπτώσεων) και στη πλειονότητα των περιπτώσεων (80%) χρειάζεται να προσκομίσουν ως 6 έγγραφα, καταδεικνύοντας τη πολυπλοκότητα των διαδικασιών, την έλλειψη διαλειτουργικότητας αλλά και τη δυσκολία να συγκεντρωθούν δεδομένα από πολλά και διάφορα μητρώα. Αυτό είναι εμφανές και από το γεγονός ότι από δήμο σε δήμο για τη παροχή της ίδιας υπηρεσίας απαιτείται διαφορετικός αριθμός εγγράφων εκκίνησης και για το λόγο αυτό αναφερόμαστε στο μέσο όρο εγγράφων εκκίνησης στο πίνακα 9 του παραρτήματος. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι η μέγιστη τιμή αριθμού εγγράφων που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης είναι 20.



Διάγραμμα 4.10.1: Η κατανομή του μέσου όρου εγγράφων που απαιτούνται για την εκκίνηση μιας υπηρεσίας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Συμπεράσματα και Προτάσεις

Η ποσοτική και ποιοτική ανάλυση της επιτόπιας έρευνας που έγινε στους διαδικτυακούς τόπους όλων των δήμων της Ελλάδας, όπως αυτή παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, οδήγησε σε παρατηρήσεις, ερμηνείες και συμπεράσματα με σκοπό να δημιουργηθεί μια “δεξαμενή” από ιδέες και προτάσεις που θα αποτελέσουν στρατηγικές δράσεις για τους δήμους στο μέλλον. Το κεφάλαιο αυτό παρουσιάζει και αναλύει τα συμπεράσματα και τις προτάσεις αυτές.

5.1 Κύρια Συμπεράσματα

Η μελέτη αυτή ερεύνησε το επίπεδο της αυτοματοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις των δήμων της χώρας, μέσα από τις διαδικτυακές εκπροσωπήσεις των δήμων στις ιστοσελίδες τους στο διαδίκτυο. Η έρευνα διεξήχθη στους ιστοτόπους και των 332 Δήμων της Ελλάδας και αποτελεί μια πρώτη προσέγγιση στην αποτύπωση των καλών πρακτικών αλλά και των ελλείψεων που παρατηρήθηκαν με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών με ηλεκτρονικό ή συμβατικό τρόπο τους δήμους.

Γενικά, διαπιστώθηκε ότι οι δήμοι δεν διαθέτουν τυποποιημένο μητρώο των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Αυτό είναι εμφανές αφού κάθε δήμος έχει κάνει διαφορετική επιλογή από υπηρεσίες τις οποίες εξυπηρετεί μέσα από τον ιστοτόπό του, ενώ παράλληλα υπάρχουν περιπτώσεις που οι ίδιες υπηρεσίες διαθέτουν διαφορετικό όνομα και διαφορετικά έγγραφα έναρξης. Βέβαια, στην αναμονή του ψηφιακού έργου ΔΙΑΥΛΟΣ, το οποίο υπόσχεται να επιλύσει βασικά θέματα μοντελοποίησης των υφιστάμενων διαδικασιών δημόσιων υπηρεσιών και φορέων, εμείς κάναμε μια προσπάθεια να προσεγγίσουμε την κατάσταση καταγράφοντας και αξιολογώντας 552 υπηρεσίες των δήμων και επιθυμούμε να δώσουμε προτάσεις για την αντιμετώπιση της χαώδους κατάστασης που επικρατεί στο τομέα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών από τους δήμους.

Σε πολλές περιπτώσεις οι Δήμοι έχουν πρόσφατα δημιουργημένους ή ανανεωμένους ιστοτόπους, οι οποίοι παρέχουν και διαφορετικό πλήθος από αυτοματοποιημένες υπηρεσίες και σε διάφορα επίπεδα αυτοματοποίησης, δίχως να υπάρχει μια κοινή πρακτική στο πλήθος και το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών, ακόμα και για ιστοτόπους που έχουν δημιουργηθεί από την ίδια εταιρεία υλοποίησης. Το γεγονός αυτό είναι ενδεικτικό ότι ο κάθε δήμος επιβάλλει από μόνος του το επίπεδο ψηφιοποίησης στη παροχή υπηρεσιών χωρίς να υπάρχει μια κοινή βάση εκκίνησης. Αυτό μπορεί να συμβαίνει για λόγους οικονομικούς, οι διαθέσιμοι οικονομικοί πόροι είναι περιορισμένοι σε μικρούς δήμους, αλλά και εξαιτίας του μεγάλου αριθμού μητρώων που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση μιας διαδικασίας. Τα συμπεράσματα αυτά ενισχύουν την άποψη της ανάγκης δημιουργίας μιας κοινής βάσης μητρώων αλλά και την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημόσιων φορέων. Παράλληλα, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών σε πολλές περιπτώσεις περιορίζεται στην αίτηση εκκίνησης της διαδικασίας και δεν δίνονται πληροφορίες για μεταδεδομένα όπως το σύνολο των απαραίτητων εγγράφων, ο εκτιμώμενος χρόνος εκτέλεσης της διαδικασίας και το χρηματικό κόστος της διαδικασίας για τον αιτούντα.

Στην έρευνα συναντήσαμε πολλούς δήμους που παρέχουν πολλές υπηρεσίες σε χαμηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, ή πολύ λίγες υπηρεσίες σε υψηλό επίπεδο. Η διαφοροποίηση στο πλήθος έχει μεγάλο εύρος και δεν αφορά συγκεκριμένη κατηγορία δήμων, αλλά εκτείνεται σε όλες τις κατηγορίες δήμων ασχέτως μεγέθους ή τοποθεσίας. Σε γενικές γραμμές όμως, μπορούμε να πούμε με σιγουριά, ότι το επίπεδο ψηφιοποίησης των δήμων είναι χαμηλό αφού σε κάθε περίπτωση το ποσοστό των παρεχόμενων, σε κάθε περίπτωση, υπηρεσιών είναι πολύ μικρό (λιγότερο από 10%) σε σχέση με όλες αυτές που θα μπορούσαν να παρέχουν. Συγκεκριμένα, από τις 183.264 υπηρεσίες (332 δήμοι επί 552 υπηρεσίες) που θα έπρεπε να εμφανίζονται στους 332 Δήμους, μόνο το 1,2% είναι σε επίπεδα αυτοματοποίησης 4 και 5, δηλαδή πλήρως αυτοματοποιημένες. Από αυτές που παρέχονται, οι περισσότερες αφορούν τις κεντρικά παρεχόμενες, δηλαδή παρέχονται μέσω του gov.gr, όπως είναι οι υπηρεσίες Δημοτολογίου ή Ληξιαρχείου. Επίσης αξίζει να αναφέρουμε και τους ιστοτόπους των δήμων που απλά παρέχουν την υπερσύνδεση με τη κεντρική πύλη gov.gr.

Επιπρόσθετα στις παρατηρήσεις σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μπορούμε να σημειώσουμε και αστοχίες στη ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων. Πρώτα, μπορούμε να αναφέρουμε ότι είναι μικρό το ποσοστό των δήμων, περίπου ο ένας στους τρεις, που δεν έχουν προσαρμοστεί στην προσπάθεια για ίση πρόσβαση στους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους από όλους. Η δυνατότητα πρόσβασης αποτελεί αναγκαίο χαρακτηριστικό αφού αποτελεί υποχρέωση των κρατών μελών της ΕΕ για τους φορείς του Δημοσίου, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2016/2102. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι υπάρχουν ιστοτόποι δήμων, οι οποίοι παρόλο που έχουν πρόσφατα δημιουργηθεί ή ανανεωθεί, παραλείπουν να ενσωματώσουν τη συγκεκριμένη δυνατότητα, δυσχεραίνοντας έτσι τη πρόσβαση σε μια ειδική μερίδα πολιτών.

Παράλληλα μπορούμε να αναφέρουμε τον ελάχιστο αριθμό διαδικτυακών τόπων που παρέχουν τη δυνατότητα περιήγησης σε ξένη γλώσσα, παρά το γεγονός ότι στη χώρα μας κατοικεί ένας μεγάλος αριθμός από μετανάστες οι οποίοι δεν γνωρίζουν να διαβάσουν την ελληνική γλώσσα και κατά συνέπεια δυσκολεύονται να εξυπηρετηθούν με ηλεκτρονικό τρόπο. Σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει η ένδειξη αλλαγής γλώσσας, αλλά αυτό οδηγεί στη ξενόγλωσση τουριστική ιστοσελίδα του δήμου, στην οποία βεβαίως δεν υπάρχουν προσφερόμενες αυτοματοποιημένες υπηρεσίες του δήμου προς τους πολίτες. Αυτό το πρόβλημα θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι θα μπορούσε να παραλειφθεί, αφού υπάρχει η δυνατότητα μετάφρασης του ιστοτόπου από το φυλλομετρητή που χρησιμοποιείται. Το γεγονός αυτό δεν αποτελεί λύση αφού ο μέσος χρήστης πιθανόν να μην έχει το κατάλληλο υπολογιστικό εγγραμματοισμό για να το εκμεταλλευτεί, τη στιγμή που ο ειδικός κατασκευαστής θα μπορούσε να το έχει εντάξει εξ αρχής στην αρχιτεκτονική του διαδικτυακού τόπου.

Τέλος, πρέπει να τονίσουμε το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος τρόπος ταυτοποίησης των χρηστών, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται διάφοροι μέθοδοι ταυτοποίησης όταν αυτό απαιτείται. Οι τρόποι ταυτοποίησης ποικίλουν ενώ η εθνικά παρεχόμενη μέθοδος ταυτοποίησης χρήστη από το TAXIS-ΓΓΠΣΔΔ αγνοείται από τους 2 στους 3 δήμους, δηλαδή από την πλειοψηφία.

Παρά τις αστοχίες και τις ελλείψεις που αναδύονται μέσα από τη μελέτη αυτή, μπορούμε να πούμε ότι το γεγονός αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως αφετηρία για τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά τη παροχή των διαδικτυακά προσφερόμενων υπηρεσιών από τους δήμους της Ελλάδας.

5.2 Προτάσεις

Με βάση τις παρατηρήσεις, τις ερμηνείες και τα συμπεράσματα από τη μελέτη που εκπονήθηκε στους 332 διαδικτυακούς τόπους των Δήμων της Ελλάδας, γνωρίζοντας την κατάσταση που επικρατεί στην χώρα αλλά και την ανάγκη που προκύπτει από τις διεθνείς συγκυρίες προτείνουμε μια σειρά από ιδέες και προτάσεις οι οποίες μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις πυλώνες δράσης προκειμένου οι δήμοι να μπου δυναμικότερα στη ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

A. Στρατηγικές δράσεις:

1. Αποτύπωση της Στρατηγικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, όπου θα τεθούν οι κύριες στοχεύσεις και οι κεντρικές δράσεις για τα επόμενα χρόνια, σε συνάφεια με ανάλογες στρατηγικές του Υπουργείου Εσωτερικών και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη τοπική αυτοδιοίκηση δεν γίνεται να συμβεί με τη μεμονωμένη πρωτοβουλία του κάθε δήμου. Θα πρέπει να αποτελεί μέρος ενός γενικότερου σχεδίου και έργου στο οποίο θα πρέπει να συμμετέχουν όλοι οι Δήμοι, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη θέση τους και που θα εποπτεύεται από μια κεντρική αρχή η οποία θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τη κεντρική διοίκηση της χώρας για το τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
2. Δημιουργία Παρατηρητηρίου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Το όργανο αυτό θα είναι υπεύθυνο για την συνεχή, συστηματική αποτίμηση την κατάστασης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Δήμων αλλά και τη διάδοση των καλών πρακτικών έξυπνης πόλης από Δήμο σε Δήμο. Η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να αποτελέσει πηγή για τη πρώτη σχετική βάση δεδομένων.
3. Αποτύπωση των Εκπαιδευτικών Αναγκών Ψηφιακής Διακυβέρνησης του προσωπικού των Δήμων, έτσι ώστε να σχεδιαστεί κατάλληλη δράση εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης και πιστοποίησης αιρετών και στελεχών των Δήμων (Ακαδημία για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Δήμων), στα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας "Interoperability Academy". Η είσοδος των δήμων στη ψηφιακή εποχή δεν μπορεί να περιοριστεί στη δημιουργία μόνο του κατάλληλου υποστηρικτικού υλικού. Απαιτείται και η γνωσιακή ενδυνάμωση των στελεχών των δήμων, οι οποίοι με το τρόπο αυτό θα νιώθουν ικανοί να στηρίξουν έμπρακτα το σχέδιο μετασχηματισμού και θα το ενισχύσουν με τις ιδέες τους και την εμπειρία τους.

B. Κεντρικές δράσεις για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Δήμων, σε συνεργασία με τα Υπουργεία Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης

1. Άμεση υιοθέτηση του έργου "Απλούστευση & Προτυποποίηση Διαδικασιών των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού", που υλοποιείται από την ΕΕΤΑΑ, και εναρμόνιση της σχετικής νομοθεσίας, ώστε να γίνει το γρηγορότερο δυνατό η ενσωμάτωσή των νέων διαδικασιών στη λειτουργία των δήμων. Σε πολλές περιπτώσεις η έλλειψη υψηλού επιπέδου αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οφείλεται στο γεγονός ότι υπάρχουν εμπόδια, όπως είναι οι πολύπλοκες διαδικασίες ολοκλήρωσης διαδικασιών, οι οποίες ενδέχεται να διαφέρουν από δήμο σε δήμο. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έρχεται να βοηθήσει στην υπερπήδηση του εμποδίου αυτού, δίνοντας λύσεις για την απλούστευση και την προτυποποίηση των διαδικασιών για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το βήμα αυτό θα πρέπει να συνοδεύεται και από τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις.
2. Σχεδιασμός και υλοποίηση Έργου Ανάπτυξης Κεντρικού Πληροφοριακού Συστήματος για το σύνολο των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, το οποίο θα υποστηρίζει την πλήρως αυτοματοποιημένη λειτουργία και την

παροχή του συνόλου υπηρεσιών των Δήμων με ψηφιακά μέσα και ενιαίο τρόπο. Το γεγονός ότι κάθε δήμος παρέχει διαφορετικές ψηφιακές υπηρεσίες σε διαφορετικά επίπεδα αυτοματοποίησης κάνει επιτακτική την ανάγκη δημιουργίας ενός κοινού πλαισίου ψηφιακής παροχής υπηρεσιών τόσο για το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται, όσο για τον τρόπο με τον οποίο αυτές εξυπηρετούνται.

3. Κοινό Πλαίσιο Σχεδιασμού και Τεχνικών Προδιαγραφών για τη δημιουργία portal ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δήμους με βάση τις αναμορφωμένες διαδικασίες από το έργο της ΕΕΤΑΑ αφού οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι κοινές από όλους τους δήμους. Εντοπισμός σημείων διαλειτουργικότητας με άλλες ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου. Η τεχνική υποστήριξη της διαλειτουργικότητας και στη περίπτωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αιτημάτων προς τους δήμους θα πρέπει να αποτελέσει πυρήνα του σχεδίου αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών.
4. Προώθηση της χρήσης των υποδομών του G-Cloud από τους δήμους, σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης αλλά και με παράλληλη υποστήριξη των Δήμων για τη μετάβαση.
5. Διασφάλιση της καλής λειτουργίας των έργων Ψηφιακού Μετασχηματισμού και των δράσεων / εφαρμογών Έξυπνων Πόλεων με σύνταξη στοχευμένων Συμφωνητικών Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreements), σχετιζόμενων με την ανάλογη χρηματοδότηση που λαμβάνει ο κάθε Δήμος.

Γ. Δράσεις άμεσης υποστήριξης Δήμων για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

1. Υποστήριξη των Δήμων από κατάλληλη ομάδα συμβούλων πληροφορικής που θα εφαρμόζει κοινές μεθοδολογίες και εργαλεία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Σε πολλές περιπτώσεις δήμων υπάρχει η καλή πρόθεση, αλλά για να υπάρξει το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα θα πρέπει να υπάρξει συνεργασία μεταξύ όλων των δήμων με στόχο το κοινό όφελος. Κάτι τέτοιο μπορεί να διασφαλιστεί με τη δημιουργία συγκεκριμένης ομάδας η οποία θα είναι ενήμερη και εξειδικευμένη στο ζητούμενο, προκειμένου να διευκολύνει και να συντονίζει το έργο. Παράλληλα, η ομάδα αυτή θα μπορεί να υποστηρίξει τους μικρότερους δήμους (κυρίως Μικρούς Ηπειρωτικούς, Μικρούς Ορεινούς και Μικρούς Νησιωτικούς), οι οποίοι πιθανόν να μην διαθέτουν το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό, προκειμένου να ολοκληρώσουν την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.
2. Δημιουργία σημείων επαφής με ΑΕΙ και ερευνητικά κέντρα για την υποστήριξη των τοπικών Δήμων στα έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα και τα ειδικά ερευνητικά κέντρα μπορούν να αποτελέσουν κοιτίδες παροχής βοήθειας σε όλα τα επίπεδα για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δήμων.
3. Δημιουργία κεντρικού κόμβου για τις έξυπνες πόλεις. Ο κόμβος αυτός μπορεί να είναι το σημείο όπου θα ενσωματώνονται συστηματικά οι καλές πρακτικές από τους Δήμους της Ελλάδας και του εξωτερικού, προκειμένου να διευκολύνεται η διάχυσή τους και στους υπόλοιπους.
4. Ενθάρρυνση της εμπλοκής των πολιτών στον σχεδιασμό για υλοποίηση δράσεων έξυπνων πόλεων, με κατάλληλη ενημέρωση και υποστήριξη των Δήμων. Οι πολίτες είναι πολλές φορές πρόθυμοι να συμμετέχουν ενεργά σε θέματα που αφορούν τα κοινά του τόπου τους και δεν θα πρέπει να παραλείπεται η συμμετοχή τους όταν διοργανώνονται δράσεις για την προαγωγή της αύξησης της ποιότητας της ζωής τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 Αναφορές

- [1] Λουκής Ευριπίδης, Χάλαρης Ιωάννης, Αποστολάκης Ιωάννης (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές.
- [2] Public Governance Committee. (2014). OECD Recommendation on Digital Government Strategies. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-on-Digital-Government-Strategies.Htm>. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- [3] Lachana, Z., Alexopoulos, C., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2018, September). Identifying the different generations of Egovernment: an analysis framework. In The 12th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS) (p. 1-13).
- [4] Dirks, S., & Keeling, M. (2010). A Vision of Smarter Cities: How cities can lead the way into. Ministry of Science, Technology and Innovation Aras 1-7, Blok C4 & C5, Kompleks C, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62662 Putrajaya, Wilayah Persekutuan. T+:(603) 8885 8000.
- [5] European smart cities 3.0 (2014). European Smart Cities 3.0. <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=3>
- [6] BSI:181 (2014) "PAS 181:2014 Smart city framework – Guide to establishing strategies for smart cities and communities". In Skills, D.f.B.I. (Ed.), BSI Standards Limited 2014.
- [7] Hammer, M., & Champy, J. (1993). Business process reengineering. London: Nicholas Brealey, 444(10), (p. 730-755).
- [8] BOMSIG, O. (1995). OMG business application architecture, revision 2. OMG 95-04-01.
- [9] Μοχιανάκης Κ., 2021 «Πώς τα δίκτυα βοήθησαν το Ηράκλειο να γίνει έξυπνη πόλη» <https://kede.gr/pos-ta-diktya-voithisan-to-irakleio-na-ginei-exypni-poli/>
- [10] ΚΕΔΕ, 2020 «Ψηφιακές εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών στον Δήμο Αν. Σάμου», <https://kede.gr/psifiakes-efarmoges-gia-tin-exypiretisi-ton-politon-ston-dimo-an-samou/>
- [11] ΚΕΔΕ, 2021, «Σε εξέλιξη η ηλεκτρονική διαβούλευση της στρατηγικής για την έξυπνη και κλιματικά ουδέτερη Καλαμάτα» <https://kede.gr/se-exelixa-i-ilektroniki-diavoulefsi-tis-stratigikis-gia-tin-exypni-kai-klimatika-oudeteri-kalamata/>
- [12] ΚΕΔΕ, 2021, «Δωρεάν έξυπνες θέσεις στάθμευσης στην Καλαμαριά» <https://kede.gr/dorean-exypnes-theseis-stathmefsis-stin-kalamaria/>
- [13] ΚΕΔΕ, 2021 «Δήμος Ελευσίνας: «Smartech Elefsina» μέσα από το πρόγραμμα «Αντώνης Τρίτσης»» <https://kede.gr/dimos-elfsinas-smartech-elfsina-mesa-apo-to-programma-antonis-tritsis>
- [14] Alexopoulos, Charalabidis, Vogiatzis, & Kolokotronis (2018). A Taxonomy for Analysing Smart Cities Developments in Greece. Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (p. 537-549)



ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ

RegionalPolicyMonitor.ORG