



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
2019-2023**

Ιούλιος 2019

Προσχέδιο - Έκδοση 1.0

Περιεχόμενα

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού με μια ματιά:	3
1. Τι είναι η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού	5
2. Η κατάσταση στην Ελλάδα	7
2.1 Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαδικτύου στην Ελλάδα	7
2.2 Η θέση της Ελλάδας στην Ευρώπη - Δείκτης DESI	8
3. Οι σχεδιαστικές αρχές της Βίβλου	10
3.1 Βασικές αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης	10
3.2 Βασικές αρχές διαχείρισης της πληροφορίας	15
4. Οι Παρεμβάσεις	18
4.1 Βελτιώσεις στα υπάρχοντα συστήματα	18
4.2 Βραχυπρόθεσμες Παρεμβάσεις	18
4.2.1 Μοντέλο Διακυβέρνησης Βραχυπρόθεσμων δράσεων	24
4.3 Μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις	25
5. Μοντέλο διοίκησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού	29
5.1 Διοικητικές δομές και ρόλοι	29
5.1.1 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	29
5.1.2 Εκτελεστικοί βραχίονες - Εποπτευόμενοι Φορείς του Υπουργείου	30
5.1.3 Οριζόντιος συντονισμός - Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού	30
5.1.4 Υποστήριξη υλοποίησης στους φορείς - Υπεύθυνος Ψηφιακού Μετασχηματισμού	31
5.2 Διαδικασίες του μοντέλου οργάνωσης και διοίκησης	31
5.2.1 Επικαιροποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού	31
5.2.2 Επικαιροποίηση του Καταλόγου Παρεμβάσεων	31
5.2.3 Παρακολούθηση υιοθέτησης και εφαρμογής της Βίβλου	32
5.2.4 Υλοποίηση παρεμβάσεων που εφαρμόζουν τη Βίβλο	32
6. Πηγές	35
Παράρτημα Α - Πληροφοριακά Συστήματα / Εφαρμογές	36
Παράρτημα Β - Ανάλυση δεικτών Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας	42
Συνδεσιμότητα	48
Ανθρώπινο Κεφάλαιο	52
Χρήση υπηρεσιών Διαδικτύου	54
Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας	57
Ψηφιακές υπηρεσίες στο δημόσιο τομέα	60
Η θέση της Ελλάδας στον κόσμο	63
Παράρτημα Γ- Χάρτης Διαλειτουργικότητας Βασικών Μητρώων	66

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού με μια ματιά:

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι η καταγραφή όλων των απαραίτητων διαδικασιών και ενεργειών που έχουν ως στόχο τη διαμόρφωση οριζόντιων πολιτικών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο δημόσιο τομέα, με μετρήσιμους στόχους και μετρήσιμα αποτελέσματα ανά τρίμηνο. Η Βίβλος είναι η απάντηση στον κατακερματισμό αρμοδιοτήτων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα, στις συχνά επικαλυπτόμενες αποσπασματικές δράσεις διαφορετικών φορέων και οργανισμών και στην έλλειψη συνολικής και μετρησιμής στόχευσης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Ένωσης έρχεται να επιβεβαιώσει την κοινή εμπειρία της φτωχής ψηφιακής εμπειρίας των καθημερινά συναλλασσόμενων με το ευρύτερο ελληνικό δημόσιο. Στόχος της Βίβλου είναι να περιγράψει τις διαδικασίες που θα οδηγήσουν σε καλύτερες, χρησιμότερες και περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις, με μετρήσιμα αποτελέσματα. **Η Ελλάδα πρέπει να βελτιώσει τη θέση της στην κατάταξη DESI στην Ευρωπαϊκή Ένωση και αυτό είναι εθνικό στοίχημα, αφού ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης δεν είναι απλώς ένα ζήτημα γραφειοκρατίας ή καλύτερης εξυπηρέτησης.** Είναι ζήτημα διαφάνειας και καλύτερης λειτουργίας της δημοκρατίας, αποτελεί έναν μοχλό οικονομικής ανάπτυξης και σχετίζεται άμεσα με τον τομέα της γνώσης και της έρευνας. Η τομή που πρέπει να γίνει έχει διαστάσεις εθνικού στόχου και απαιτεί την συντονισμένη συστράτευση δυνάμεων από τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Με μια ματιά:

Τι είναι: Ο οδηγός που προσδιορίζει τις βασικές αρχές, τη μεθοδολογία και το πλάνο υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Τι στόχο έχει: Την υιοθέτηση άμεσων πρωτοβουλιών που θα αναβαθμίσουν την εμπειρία ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, ώστε η Ελλάδα να συγκλίνει με τον μέσο όρο του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας.

Πώς θα το κάνει: Με την εφαρμογή ενός ενιαίου και δεσμευτικού μοντέλου διοίκησης του ψηφιακού μετασχηματισμού που καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της κεντρικής και της γενικής κυβέρνησης. Ο συντονισμός εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές δομές και συντονιστικά όργανα που εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των

φορέων της δημόσιας διοίκησης και την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.



Ποιοί θα το κάνουν αυτό; Όλοι, τα στελέχη του δημόσιου τομέα που εμπλέκονται με την υλοποίηση και υποστήριξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα μέσα από αποδοτικές και διαφανείς διαδικασίες.

Πότε θα γίνουν όλα αυτά; Η εφαρμογή της Βίβλου βασίζεται σε αποτελεσματικό πλάνο παρεμβάσεων που περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους.

Τι αλλάζει με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού; Όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα υποστηρίζονται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και όλες οι παρεμβάσεις σχεδιάζονται από κοινού με διαφανείς διαδικασίες. Έτσι ξεπερνάμε τις παθογένειες που προκύπτουν από τον κατακερματισμό αρμοδιοτήτων, τις αποσπασματικές δράσεις διαφορετικών φορέων και οργανισμών, και την έλλειψη συνολικής και μετρήσιμης στόχευσης και υλοποίησης για την κυβερνητική ψηφιακή πολιτική.

1. Τι είναι η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελεί τον πρακτικό οδηγό που προσδιορίζει τις βασικές αρχές και το σχέδιο υλοποίησης της κυβερνητικής ψηφιακής πολιτικής για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Η Βίβλος καθορίζει τις αρχές που απαιτείται να διέπουν κάθε οριζόντια ή τομεακή πρωτοβουλία που λαμβάνεται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο υλοποίησης αυτής της κυβερνητικής πολιτικής.

Η Βίβλος δεν περιορίζεται στον προσδιορισμό της στρατηγικής και των βασικών αρχών αλλά έχει πρακτικό χαρακτήρα, εστιάζοντας στην αποτελεσματική υλοποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού, την επίτευξη συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων, και τη βελτίωση της θέσης της χώρας στους σχετικούς ευρωπαϊκούς και παγκόσμιους δείκτες. Αυτή η προσέγγιση εξασφαλίζεται με τον προσδιορισμό συγκεκριμένων παρεμβάσεων που περιλαμβάνουν (α) βελτιώσεις στα υπάρχοντα συστήματα, (β) βραχυπρόθεσμες δράσεις προτεραιότητας που υλοποιούνται σε 6-18 μήνες, και (γ) μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις που αφορούν σε συγκεκριμένες δράσεις, οι οποίες υλοποιούν σημαντικές υπηρεσίες σε όλους τους άξονες πολιτικής με μακροχρόνια συμβόλαια από κοινοπραξίες εταιρειών πληροφορικής.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η υιοθέτηση ενός ενιαίου και δεσμευτικού μοντέλου διοίκησης. Για την εξασφάλιση αυτής της προϋπόθεσης, η Βίβλος καθορίζει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες, δομές και αλληλεπιδράσεις που εξασφαλίζουν την αποτελεσματική υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την προώθηση της καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού επικαιροποιείται ετησίως, μέσα από ανοικτή και συνεργατική διαδικασία, ώστε να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε ανάγκες της δημόσιας διοίκησης, να υποστηρίζει τις στρατηγικές προτεραιότητες της κυβερνητικής ψηφιακής πολιτικής και να ακολουθεί τις θεσμικές και τεχνολογικές εξελίξεις στα αντικείμενα που πραγματεύεται.

Βασικό παράρτημα της Βίβλου αποτελεί ο Οριζόντιος Κατάλογος Παρεμβάσεων που την εξειδικεύει προσδιορίζοντας ειδικές παρεμβάσεις ανά άξονα πολιτικής που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ο Οριζόντιος Κατάλογος Παρεμβάσεων έχει ανοικτό και δυναμικό χαρακτήρα, καθώς συνδιαμορφώνεται και επικαιροποιείται κάθε εξάμηνο σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Η τακτική επικαιροποίηση του Καταλόγου Παρεμβάσεων βασίζεται σε δομημένη συνεργατική διαδικασία, η οποία εξασφαλίζει

τη συνεχή προσαρμογή του στο ταχέως μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, αλλά και στις εκάστοτε ανάγκες και στρατηγικές προτεραιότητες της δημόσιας διοίκησης. Η 1η έκδοση του Καταλόγου Παρεμβάσεων θα εκδοθεί το Σεπτέμβριο του 2019 μέσα από συνεργατική διαδικασία διαβούλευσης με τους Διευθυντές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όλων των Υπουργείων και των κεντρικών φορέων που παρέχουν και υποστηρίζουν ψηφιακές υπηρεσίες.

2. Η κατάσταση στην Ελλάδα

2.1 Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαδικτύου στην Ελλάδα

Περίπου 8 στα 10 νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, σύμφωνα με την πιο πρόσβαση σχετική έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ το 2018. Στο σύνολο της χώρας καταγράφονται ως έχοντα πρόσβαση στο διαδίκτυο το 76,5% των νοικοκυριών της χώρας, σημειώνοντας μικρή αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Τα ίδια στοιχεία αποτυπώνουν το γεωγραφικό χάσμα στην ευρυζωνική πρόσβαση ανά μεγάλες γεωγραφικές περιοχές της χώρας. Ενώ στην Αττική το ποσοστό των νοικοκυριών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι 85.3%, στα νησιά του Αιγαίου και την Κρήτη μόλις το 69,2% έχει πρόσβαση, παραμένοντας σταθερό σε σχέση με το 2017.

Η αρχή του “mobile first”, ως καθημερινή πρακτική των πολιτών, επιβεβαιώνεται και στους Έλληνες χρήστες του διαδικτύου. Το 81% των συσκευών πρόσβασης στο διαδίκτυο είναι έξυπνα κινητά τηλέφωνα, ενώ σημαντικό μερίδιο κατέχουν και οι ταμπλέτες με 32%. Γενικότερα είναι σαφές πως κυριαρχούν τα φορητά μέσα πρόσβασης.

Η χρήση του διαδικτύου επικεντρώνεται κυρίως στην αναζήτηση πληροφοριών σε ποσοστό 90%, σύμφωνα με την έρευνα της ΕΛΣΤΑΤ, και ακολουθούν η ανταλλαγή μηνυμάτων καθώς και η πρόσβαση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι τραπεζικές συναλλαγές παραμένουν σχετικά χαμηλά (37%).

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι δήλωσαν πως χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να ενημερώνονται για λειτουργίες του δημοσίου τομέα, ενώ μόλις το 29% λαμβάνει πραγματικές ψηφιακές υπηρεσίες, έστω και μία μόνο φορά σε ετήσια βάση. Είναι σαφές πως η έννοια της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στην Ελλάδα για το 2018 μεταφράζεται σε μεγάλο ποσοστό σε ενημερωτικού χαρακτήρα πληροφορίες και όχι σε πραγματική εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση του πολίτη.

Το 40% των ερωτώμενων στην έρευνα έχει αγοράσει τουλάχιστον ένα προϊόν από το διαδίκτυο, εκ των οποίων η συντριπτική πλειοψηφία είχε χρησιμοποιήσει ελληνικά διαδικτυακά καταστήματα. Ως προς το αντικείμενο μεγάλη προτίμηση εμφανίζεται σε ηλεκτρονικά είδη, είδη ρουχισμού και τουριστικές υπηρεσίες.

2.2 Η θέση της Ελλάδας στην Ευρώπη - Δείκτης DESI

Ο [Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας \(DESI\)](#) είναι ένας ετήσιος σύνθετος δείκτης που δημοσιεύεται κάθε χρόνο από τη Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνίας, Περιεχομένου και Τεχνολογίας ([DG Connect](#)).

Τα αριθμητικά στοιχεία του DESI κατά τα τελευταία 5 έτη δείχνουν ότι οι στοχευμένες επενδύσεις και οι εστιασμένες ψηφιακές πολιτικές μπορούν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις επιδόσεις των επιμέρους χωρών. Για παράδειγμα, όπως συνέβη στην Ισπανία, στην ανάπτυξη υπερταχέων ευρυζωνικών συνδέσεων και στην Κύπρο στη συνδεσιμότητα, στην Ιρλανδία για την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και στη Λετονία και τη Λιθουανία στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Στην Ελλάδα η συνδεσιμότητα έχει βελτιωθεί, αλλά παραμένει ανεπαρκής για να καλύψει τις ταχύτατα αυξανόμενες ανάγκες.

Η έκθεση διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια:

1. Συνδεσιμότητα	Σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα, κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
2. Ανθρώπινο κεφάλαιο	Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
3. Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των διαδικτυακών συναλλαγών
4. Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
5. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων για το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας από το 2015. Το σύνολο των εκθέσεων περιλαμβάνει τα προφίλ των χωρών και θεματικά κεφάλαια.

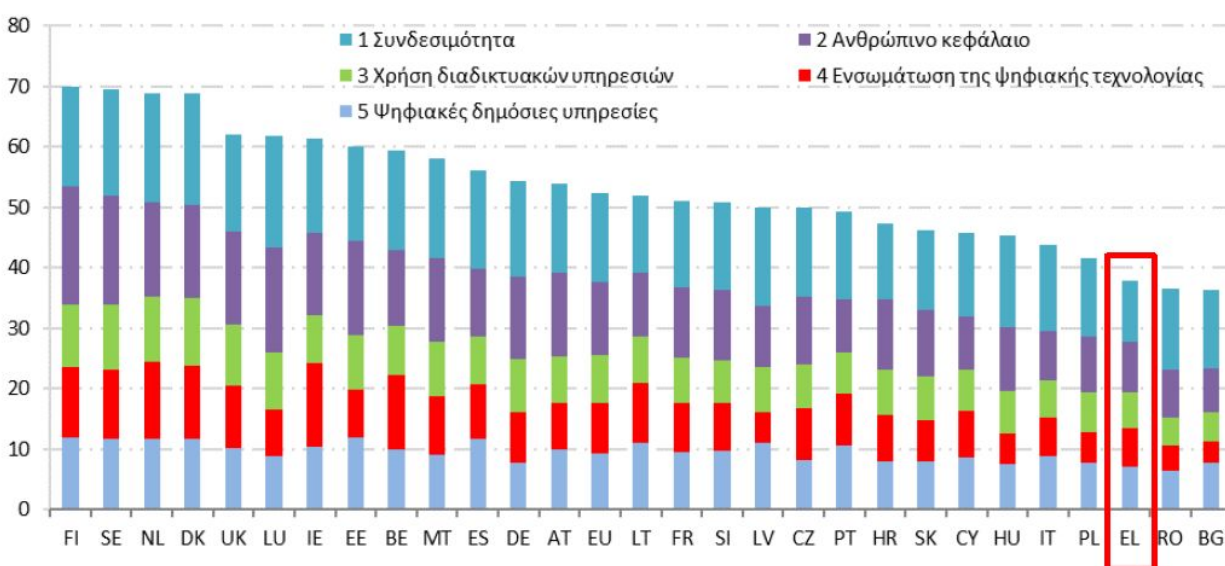
Οι εκθέσεις χώρας για το δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε διαστάσεων του δείκτη DESI, με ειδικές ανά χώρα πληροφορίες πολιτικής και βέλτιστες πρακτικές.

Για τη βελτίωση της μεθοδολογίας και για να ληφθούν υπόψη οι πλέον πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις, πραγματοποιήθηκαν διάφορες αλλαγές στο δείκτη DESI για το 2019. **Ο δείκτης DESI πλέον καλύπτει και τις ακόλουθες πτυχές:**

- ❑ ετοιμότητα για την τεχνολογία 5G,
- ❑ ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών,
- ❑ τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού,
- ❑ γυναίκες ειδικό στις ΤΠΕ,
- ❑ πτυχιούχοι ΤΠΕ,
- ❑ άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο,
- ❑ επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα,
- ❑ παρακολούθηση σειράς διαδικτυακών μαθημάτων,
- ❑ διαδικτυακές διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες,
- ❑ μεμονωμένα άτομα που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις,
- ❑ μαζικά δεδομένα,
- ❑ ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων, και
- ❑ ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

Ο δείκτης DESI υπολογίστηκε εκ νέου για τα προηγούμενα έτη για όλες τις χώρες ώστε να αποτυπωθούν οι ανωτέρω αλλαγές στην επιλογή των δεικτών, καθώς και διορθώσεις στα δεδομένα στα οποία βασίζονται οι εν λόγω δείκτες. Ως εκ τούτου, η βαθμολογία και η κατάταξη των χωρών ενδέχεται να έχουν μεταβληθεί σε σύγκριση με προηγούμενες δημοσιεύσεις.

Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2019



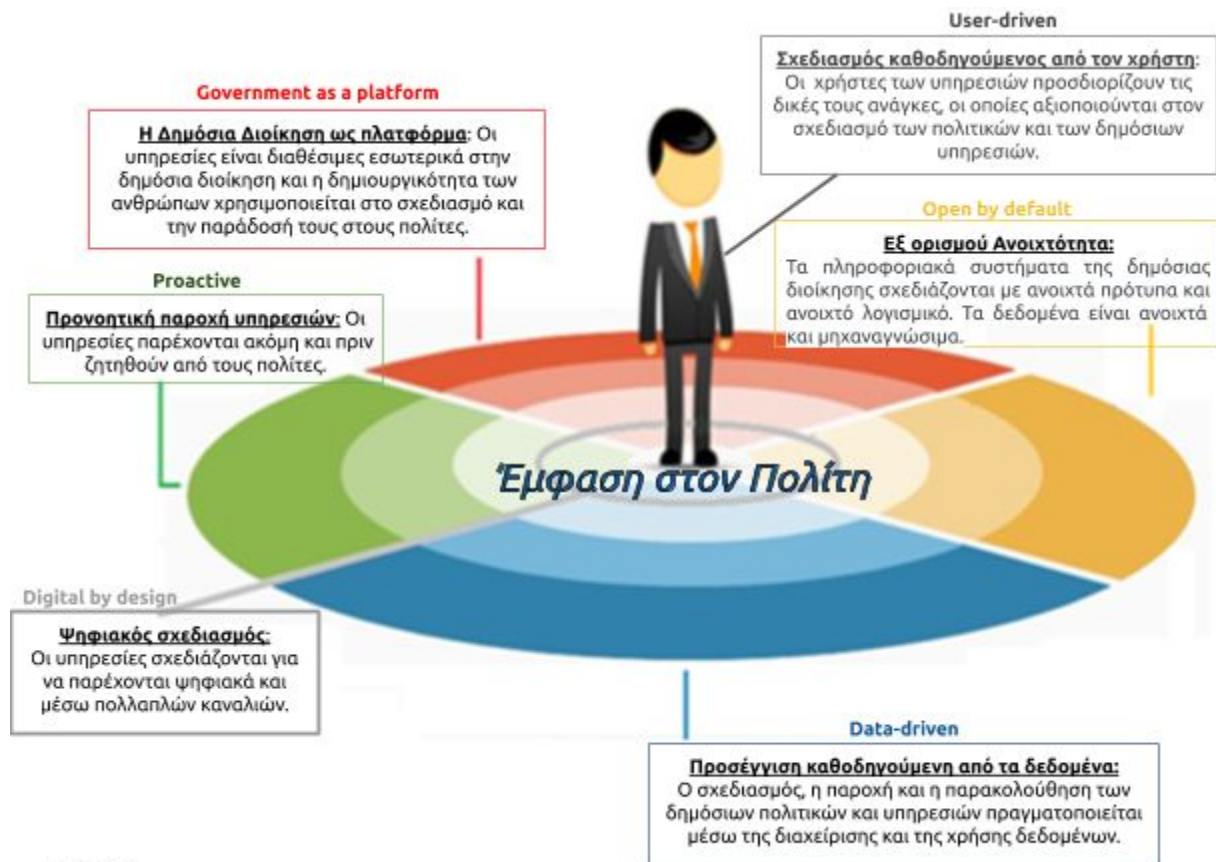
Η Ελλάδα κατατάσσεται 26η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ στο δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2019.

3. Οι σχεδιαστικές αρχές της Βίβλου

3.1 Βασικές αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης

Η επίτευξη του κεντρικού στόχου για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης προϋποθέτει την υιοθέτηση συγκεκριμένων βασικών αρχών. Οι αρχές αυτές πρέπει να εκκινούν από την κορυφή και να αναπτύσσονται σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης, ώστε ο μετασχηματισμός να γίνει αναπόσπαστο μέρος της λειτουργίας των φορέων του δημοσίου τομέα στη χώρα.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού βασίζεται στις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως έχουν προκριθεί από πρωτοβουλίες τόσο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσο και του ΟΟΣΑ. Βασική πηγή αποτελούν, επίσης, σχετικές μελέτες που έχουν εκπονηθεί ειδικότερα για την ελληνική δημόσια διοίκηση, οι οποίες αναλύουν επιπρόσθετες κύριες αρχές που προτείνεται να πληρούνται στο σχεδιασμό κάθε νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ή συστήματος στη δημόσια διοίκηση καθώς και κείμενα στρατηγικής προηγούμενων ετών.



Μια από τις βασικές αρχές της κυβερνητικής πολιτικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αποτελεί η **“once only principle - αρχή μόνον άπαξ”**. Δηλαδή, της εισαγωγής των πληροφοριών στο δημόσιο τομέα μία φορά μόνο, της απόθεσής τους σε “ένα” σημείο στα δημόσια υπολογιστικά συστήματα και τελικά την αποφυγή της επαναλαμβανόμενης εισαγωγής πληροφορίας και δεδομένων από διαφορετικά σημεία και με κινδύνους λαθών, αλλά και κόστος για τον πολίτη, την επιχείρηση και το δημόσιο τομέα. Με βάση αυτή την αρχή, η δημόσια διοίκηση διασφαλίζει ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις υποβάλλουν τις ίδιες πληροφορίες **“μόνο μία φορά”**. Οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης λαμβάνουν μέτρα για την εσωτερική περαιτέρω χρήση των εν λόγω δεδομένων, τηρουμένων δεόντως των κανόνων για την προστασία των δεδομένων, ούτως ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μην επωμίζονται επιπρόσθετο φόρτο. Η διαδικασία αυτή συνεπάγεται:

- ένα απλό και λειτουργικό **σύστημα αυθεντικοποίησης**,
- τη **διαλειτουργικότητα** μεταξύ των υπηρεσιών του στενού και ευρύτερου δημοσίου τομέα,
- τα **πολλαπλά κανάλια** παροχής υπηρεσιών στον πολίτη/ επιχείρηση, αλλά και
- την ενιαία **διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού** και
- την ουσιαστική **συμμετοχή του πολίτη** στη λήψη αποφάσεων.

Σε αυτό το πλαίσιο, στη συνέχεια συνοψίζονται κάποιες βασικές αρχές που θεωρούνται σημαντικές για την επίτευξη του στόχου για έναν αποτελεσματικό ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης:

Ψηφιακή εξυπηρέτηση

Η ψηφιακή εξυπηρέτηση αποτελεί την καρδιά της εμπειρίας του πολίτη και της επιχείρησης κατά την αλληλεπίδρασή τους με τους φορείς του δημοσίου. Ο περιορισμός της διακίνησης φυσικών εγγράφων και η προώθηση της χρήσης ψηφιακών δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημοσίου, αλλά και κατά την εξυπηρέτηση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αποτελεί βασικό στόχο του μετασχηματισμού. **Σε κάθε περίπτωση, ο πολίτης σταματά να προσκομίζει έγγραφα που τον αφορούν και παράγονται από πληροφοριακά συστήματα φορέων του ελληνικού δημοσίου.**

Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών

Η παροχή υπηρεσιών βασίζεται στην αξιοποίηση όλων των καναλιών εξυπηρέτησης, με έμφαση στην παροχή υπηρεσιών και περιεχομένου μέσω κινητών συσκευών. Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης γίνεται, κατά σειρά, πρώτα

μέσα από το κινητό τηλέφωνο, μετά από υπολογιστές, και τέλος με τηλεφωνικές κλήσεις (για όλους εκείνους που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δύο παραπάνω) ή με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών

Ο ανασχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών είναι πολιτο-κεντρικός, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών που βρίσκονται πιο κοντά στον εξυπηρετούμενο και απαντούν στις ανάγκες του. Η δημόσια διοίκηση οφείλει να αντιμετωπίζει τους πολίτες της με ανάλογη εξυπηρέτηση και τις αντίστοιχες αρχές του ιδιωτικού τομέα, με στόχο να σταματήσει να λειτουργεί ως μία σειρά από μεμονωμένες, ασύνδετες υπηρεσίες. Ο πολίτης αποτελεί το βασικό “οφελούμενο” της, συνεπώς η εξυπηρέτηση του κρίνεται η βασική της προτεραιότητα. Ο πολίτης απαιτεί ολοκληρωμένες υπηρεσίες -και όχι δικαιολογητικά- προκειμένου να εξυπηρετηθεί από μία υπηρεσία του δημοσίου.

Διαφάνεια, ακεραιότητα και λογοδοσία

Η δημόσια διοίκηση, για να μπορέσει να ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών, πρέπει να μπορεί να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να είναι αποδοτική στην χρήση πόρων, να είναι αμερόληπτη στη λειτουργία της και ασφαλώς πρέπει να είναι διάφανη. Συνεπώς, πρέπει να ακολουθεί τις τεχνολογικές τάσεις, τις διαμορφωθείσες συνήθειες και τα απαιτούμενα επίπεδα εξυπηρέτησης. Η ανοικτή διάθεση και αποτελεσματική διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας και δεδομένων, με σεβασμό στη διασφάλιση της ανωνυμίας-ιδιωτικότητας, μπορεί να προσφέρει πραγματικό περιεχόμενο στο επιτελικό κράτος υποστηρίζοντας τη λήψη **τεκμηριωμένων αποφάσεων σε διοικητικό και πολιτικό επίπεδο**, αλλά και τον πιο αποτελεσματικό σχεδιασμό δημόσιων πολιτικών και προσφερόμενων υπηρεσιών. Επίσης, η περαιτέρω προώθηση και υιοθέτηση των αρχών της διαφάνειας, της ακεραιότητας και της λογοδοσίας στη λειτουργία των φορέων της δημόσιας διοίκησης, όπως και στις διαδικασίες συναλλαγής μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, αποτελεί βασική προτεραιότητα. Η αξιοποίηση των δεδομένων του δημοσίου συντελεί, επίσης, στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, αλλά και στην ανάπτυξη της τοπικής και εθνικής οικονομίας.

Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

Η υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών βασίζεται σε αρθρωτό μοντέλο ανάπτυξης που εξασφαλίζει την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων που υιοθετούν διαδεδομένα πρότυπα και ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας. Επιπροσθέτως, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ψηφιακών

παρεμβάσεων αξιοποιεί τις κατευθύνσεις και λύσεις που προωθεί το [πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ISA²](#), υποστηρίζοντας την ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων που επιτρέπουν στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της Ευρώπης να επωφελούνται από διαλειτουργικές, διασυνοριακές, και διατομεακές δημόσιες υπηρεσίες. Η ανάπτυξη των απαιτούμενων παρεμβάσεων αξιοποιεί επίσης τα επαναχρησιμοποιούμενα δομικά στοιχεία που παρέχει ο [μηχανισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Συνδέοντας την Ευρώπη» \(Connecting Europe Facility, CEF\)](#), τα οποία μπορούν να διευκολύνουν την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών πέρα από τα σύνορα και για όλους τους τομείς (π.χ. eDelivery, eID, eInvoicing, eSignature, Context Broker).

Συμμετοχικότητα

Η συμμετοχή κάθε ενδιαφερόμενου στην αξιολόγηση και στο σχεδιασμό των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και η εφαρμογή συνεργατικών μοντέλων σχεδιασμού πρότυπων λύσεων μέσω δράσεων τύπου designthons & hackathons που υλοποιούνται με την τεχνική του [πληθοπορισμού \(crowdsourcing\)](#) αποτελούν σημαντικό εργαλείο υλοποίησης και συνεισφέρουν σημαντικά στην αρχική διαμόρφωση των πρότυπων λύσεων. Το Designathon είναι παρόμοιο με ένα hackathon, αλλά αντί των ειδικών πληροφορικής που συναντιούνται για να αντιμετωπίσουν ένα δεδομένο θέμα, λαμβάνουν μέρος οι επιχειρησιακοί σχεδιαστές και οι σχεδιαστές λύσεων φιλικών προς των πολίτη που εργάζονται σε μια ευρέως καθορισμένη πρόκληση για το κοινωνικό καλό.

Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών

Η δημόσια διοίκηση πρέπει να διευκολύνει την κινητικότητα των πολιτών και ευρύτερα των εξυπηρετούμενων, ιδιαίτερα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε συνθήκες αυξημένων μετακινήσεων των πολιτών της. Για παράδειγμα, τη χώρα μας επισκέπτονται εκατομμύρια ευρωπαίοι τουρίστες, έχουν εγκατασταθεί δεκάδες χιλιάδες μετανάστες και πρόσφυγες, ενώ τα τελευταία έτη εκατοντάδες χιλιάδες Ελλήνων εργάζονται στο εξωτερικό. Η δημόσια διοίκηση οφείλει να μπορεί να προσφέρει σε όλους τους παραπάνω την απαιτούμενη εξυπηρέτηση και την απαραίτητη ασφάλεια, διαφάνεια και αξιοκρατία.

Αναλυτικά, αποτυπώνονται στη συνέχεια οι βασικές αρχές και τα σημαντικά μέσα υλοποίησης αυτών των αρχών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προκρίνονται στο eGovernment Action Plan 2016-2020 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:

1. Ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default).
2. Διασυνοριακές υπηρεσίες ως προεπιλογή (cross-border by default).
3. Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default).

4. Αρχή μόνο μίας φορές (once-only principle) για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο.
5. Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού (Personal Data Protection by design and by default).
6. Διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή (interoperability by default), με πρόβλεψη κατά το σχεδιασμό δημοσίων υπηρεσιών για την απρόσκοπτη λειτουργία σε όλη την Ενιαία Αγορά και σε οργανωσιακά σιλό, στη βάση της ελεύθερης μετακίνησης δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΕ.
7. Ανοικτότητα και διαφάνεια (openness/transparency by default), με το σχεδιασμό των έργων με ανοιχτά πρότυπα και ανοιχτό λογισμικό και το διαμοιρασμό δεδομένων ανάμεσα σε δημόσιους φορείς, την παροχή δυνατότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις για έλεγχο πρόσβασης των δεδομένων τους και διόρθωση τους, παρακολούθηση διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν, και εμπλοκή ενδιαφερομένων μερών στη σχεδίαση και την παροχή υπηρεσιών.
8. Έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη: σχεδιασμός των υπηρεσιών, συστημάτων και των διεπαφών τους με βάση τις ανάγκες του πολίτη (πολιτο-κεντρική προσέγγιση).
9. Έμφαση στην ευχρηστία των υπηρεσιών, διαθεσιμότητα τους σε βάση 24/7.
10. Θεσμοθέτηση και υλοποίηση δίγλωσσης πρόσβασης στις εξωστρεφείς διεπαφές πληροφοριακών συστημάτων (πιθανώς με τη χρήση συστημάτων και υποδομών αυτόματης μετάφρασης).
11. Συλλογή στοιχείων από τη βάση ή την πηγή, αντί για εκ των υστέρων καταχώρησή τους.
12. Μια μοναδική πηγή για κάθε στοιχείο (αρχή DRY—Don't Repeat Yourself).
13. Συλλογή μόνο κωδικοποιημένων δεδομένων.
14. Μοναδικό σημείο εισόδου και πολυκαναλικές υπηρεσίες.
15. Υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων.
16. Υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων αποκλειστικά πάνω σε νεφοϋπολογιστικές υποδομές υπηρεσίες.
17. Υιοθέτηση οριζόντιου σχεδίου αποτύπωσης, διαχείρισης, αξιοποίησης και διασύνδεσης των βασικών και άλλων μητρώων των φορέων του δημοσίου.
18. Συνεχής αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από αρμόδια υπηρεσία του κάθε φορέα, όπως και από τους χρήστες των υπηρεσιών (πολίτες ή/ και άλλους φορείς).

3.2 Βασικές αρχές διαχείρισης της πληροφορίας

Η νέα προσέγγιση “Τα δεδομένα μου”

Τα προσωπικά δεδομένα έχουν ολοένα και μεγαλύτερη κοινωνική, οικονομική και πρακτική αξία. Τα “Προσωπικά Δεδομένα” γίνονται ένα νέο περιουσιακό στοιχείο, ένας πολύτιμος παραγωγικός πόρος για τον 21ο αιώνα ο οποίος αγγίζει όλες τις πτυχές της κοινωνίας. Η ευρύτερη εφαρμογή και η χρήση των προσωπικών δεδομένων, ωστόσο, παρουσιάζει μια σειρά από ευκαιρίες και προκλήσεις οι οποίες δεν αφορούν μόνο στην προστασία αλλά συνδέονται με την αξιοποίησή τους από το ίδιο το άτομο.

Ο στόχος είναι να παρέχονται στους πολίτες τα μέσα εκείνα για να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν τα σύνολα δεδομένων που περιέχουν τις προσωπικές τους πληροφορίες, όπως δεδομένα δημοτολογίου-ληξιαρχείου, οικονομικά δεδομένα, ιατρικά αρχεία, περιουσιακά δεδομένα (ακίνητα-οχήματα), κ.α. που προέρχονται από διάφορες ψηφιακές υπηρεσίες.

Εν ολίγοις, “Τα δεδομένα μου” είναι:

- Μια προσέγγιση σε επίπεδο υποδομής για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας και της ασφαλούς ανταλλαγής των δεδομένων, και
- Διαχείριση και έλεγχος δεδομένων βάσει συναίνεσης (Consent-based data management and control) - δεν είναι απαραίτητο για το άτομο να αποθηκεύει όλα τα δεδομένα του σε κεντρικά αποθετήρια προκειμένου να ελέγχει τη ροή δεδομένων,

και βασίζεται στα εξής δικαιώματα:

- Δικαίωμα να γνωρίζουμε ποιες προσωπικές πληροφορίες υπάρχουν σε ποια συστήματα,
- Δικαίωμα να βλέπουμε το πραγματικό περιεχόμενο προσωπικών πληροφοριών,
- Δικαίωμα διόρθωσης λαθεμένων προσωπικών πληροφοριών,
- Δικαίωμα ελέγχου για το ποιος βλέπει και επεξεργάζεται τις προσωπικές πληροφορίες και γιατί,
- Δικαίωμα λήψης προσωπικών πληροφοριών και ελεύθερης χρήσης τους,
- Δικαίωμα να μοιραζόμαστε ή μεταφέρουμε προσωπικά στοιχεία σε τρίτους,
- Δικαίωμα κατάργησης ή διαγραφής προσωπικών πληροφοριών.

Πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα θα έχει κάθε πιστοποιημένος χρήστης μέσω του νέου ενιαίου σημείου πρόσβασης **my.gov.gr**.

Ασφαλής Ανταλλαγή Δεδομένων

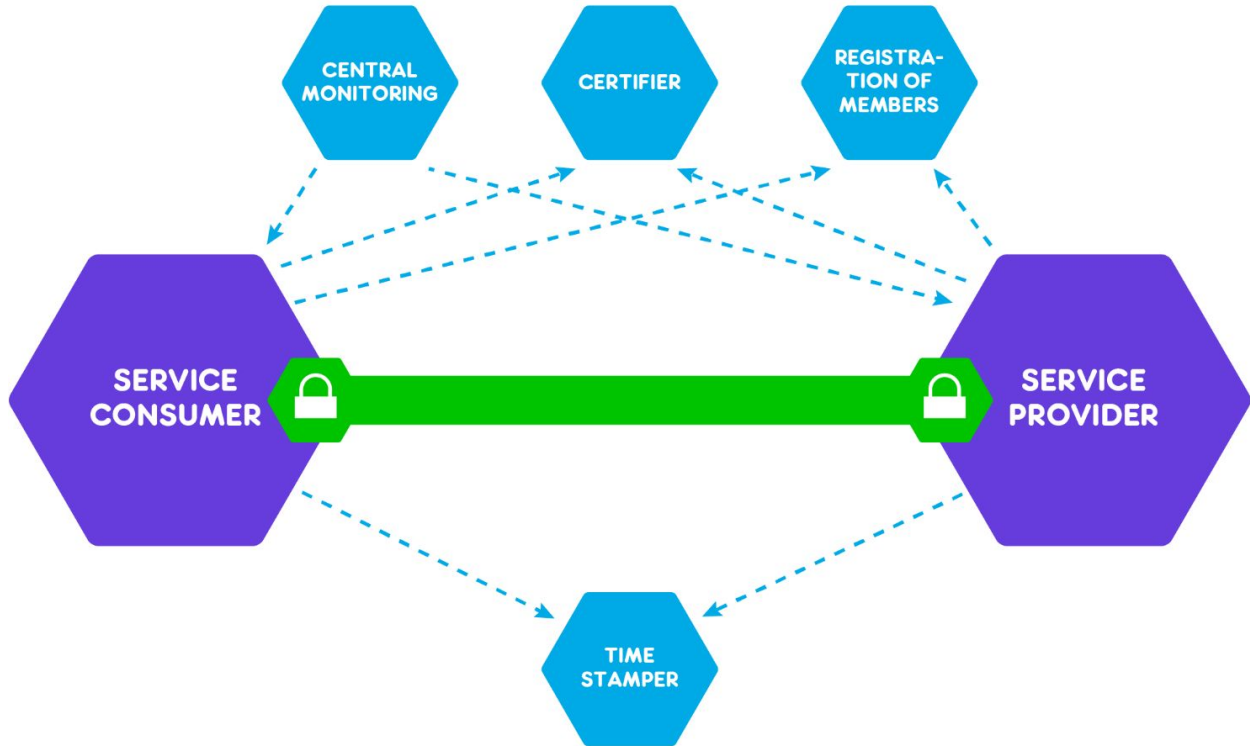
Ο Διαμεσολαβητής Περιεχομένου είναι είναι μια αρχιτεκτονική αφαίρεση (architectural abstraction) και μπορεί να υλοποιηθεί ιδεατά μέσω ανοικτών προτύπων (open standards) ανταλλαγής δεδομένων ή ως ένα πραγματικό σύστημα, υποστηριζόμενο από ένα επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (πχ σε μορφή κανόνων ή διαδικασιών).

Η ανταλλαγή δεδομένων μέσω του Διαμεσολαβητή Περιεχομένου επιτρέπει στους οργανισμούς να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω μιας αρθρωτής λύσης, η οποία είναι εύκολη στη χρήση και ασφαλής. Αποτελεί ένα τυποποιημένο, συνεκτικό, συνεργατικό, διαλειτουργικό και ασφαλές επίπεδο ανταλλαγής δεδομένων που παρέχει στους φορείς της δημόσιας διοίκησης την ευκαιρία να αναπτύξουν υπηρεσίες που απευθύνονται σε πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους υπαλλήλους. Η δημιουργία οντοτήτων που συνδυάζουν πολλές διαφορετικές υπηρεσίες και πηγές δεδομένων είναι εύκολη και οικονομικά αποδοτική.

Κύρια χαρακτηριστικά του Διαμεσολαβητή Περιεχομένου:

- Βελτιώνει την ποιότητα των υφιστάμενων υπηρεσιών,
- Ενεργοποιεί νέους τύπους καινοτόμων υπηρεσιών,
- Εξοικονομεί κόστη σε υποδομές, αρχειοθέτηση, κ.ά.,
- Ενισχύει την ασφάλεια δεδομένων και την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- Χαρακτηρίζεται από εύκολη υλοποίηση, πρόσβαση δεδομένων μέσω διεπαφών - μετά τη σύνδεση όλων των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες.
- Εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων που ανταλλάσσουν δεδομένα.

Για την υποστήριξη και τη διευκόλυνση της ανταλλαγής δεδομένων, ο Διαμεσολαβητής Περιεχομένου υλοποιεί μια σειρά από κοινά χαρακτηριστικά όπως είναι η διαχείριση διευθύνσεων (φορέων), η δρομολόγηση μηνυμάτων, η διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης, η πιστοποίηση σε επίπεδο οργανισμού, η πιστοποίηση σε επίπεδο μητρώου και πληροφοριακού συστήματος, η κρυπτογράφηση των δεδομένων, η χρονοσφραγίδα, η ψηφιακή υπογραφή μηνυμάτων, κ.ά.



Αυτή η υλοποίηση αποτελεί βασική συνιστώσα ψηφιακών υποδομών στην Ελλάδα και επιτρέπει τη μετάβαση από τη διαλειτουργικότητα μεταξύ δύο φορέων (όπου υπάρχει σήμερα) στην ενημέρωση των αντίστοιχων Μητρώων ύστερα από κάθε αλλαγή στα δεδομένα των πολιτών/ επιχειρήσεων.

4. Οι Παρεμβάσεις

Οι παρεμβάσεις, δηλαδή τα έργα, οι δράσεις και οι πρωτοβουλίες που συνεισφέρουν στη σύγκλιση της Ελλάδας με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο χωρίζονται σε τρεις (3) κατηγορίες: στις δράσεις που βελτιώνουν τη λειτουργία των **υπαρχόντων συστημάτων**, σε **βραχυπρόθεσμες δράσεις** που δύνανται να υλοποιηθούν εντός 18 μηνών και αποδίδουν γρήγορα αποτελέσματα, καθώς και σε *μακροπρόθεσμες δράσεις* που διαμορφώνονται πάνω στις βασικές κατευθύνσεις της Βίβλου. Όλες οι παρεμβάσεις της Βίβλου διαμορφώνονται με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων στελεχών του δημόσιου τομέα και του ιδιωτικού τομέα.

4.1 Βελτιώσεις στα υπάρχοντα συστήματα

Προτεραιότητα δίνεται στην **υποστηριξη με τους αναγκαίους πόρους όλων των παραγωγικών κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων που παρέχουν υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και εσωτερικά στη δημόσια διοίκηση**. Στόχος είναι όλα τα υφιστάμενα βασικά και κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, να βελτιώνονται με μετρήσιμο τρόπο για τους χρήστες τους σε εξαμηνιαία βάση.

Άμεση προτεραιότητα στο πλαίσιο της Βίβλου είναι η εκπόνηση μικρό-μελετών για όλους τους τομείς της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να βελτιστοποιήθουν τα υπάρχοντα συστήματα και οι διαδικασίες και να προδιαγραφεί η επόμενη μέρα του ψηφιακού μετασχηματισμού του ελληνικού δημοσίου. Οι μικρό-μελέτες αυτές θα προδιαγράφουν ανά τομέα εκείνες τις ενέργειες που απαιτούνται ούτως ώστε τα υπάρχοντα συστήματα να επικαιροποιούνται επιχειρησιακά, να γίνουν πιο παραγωγικά και χρήσιμα για τη δημόσια διοίκηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στην πράξη, αυτός ο σχεδιασμός περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη σωστή διαχείριση και αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων που είναι σε παραγωγική λειτουργία.

4.2 Βραχυπρόθεσμες Παρεμβάσεις

Οι βραχυπρόθεσμες παρεμβάσεις αφορούν βελτιώσεις σε υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου που υλοποιούνται σε 6-18 μήνες, από ομάδες έργου στελεχών του δημόσιου τομέα, των εταιρειών που τα υποστηρίζουν και ομάδες εξειδικευμένων στελεχών. Οι παρεμβάσεις σχεδιάζονται και υλοποιούνται με ανοιχτές και διαφανείς διαδικασίες, είναι έργα ανοιχτού λογισμικού τα οποία σχεδιάζονται και αναπτύσσονται με ευέλικτες μεθοδολογίες

([AGILE/SCRUM](#)) και ανοιχτά πρότυπα κατά αναλογία με τα έργα του [Connecting Europe Facility](#), με δημόσια διαβούλευση με όλους τους ενδιαφερόμενους.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού είναι άμεσα συνδεδεμένη με τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας, μέσω των Κέντρων Ψηφιακής Αριστείας, στα οποία οι νέοι επιστήμονες έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιούν ανοιχτά δεδομένα του δημοσίου, να δοκιμάζουν ιδέες για νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συμμετέχοντας σε hackathons και να αναπτύσσουν πρότυπες λύσεις με ανοιχτά πρότυπα και ανοιχτό λογισμικό, σε σταθερούς κύκλους, διαμορφώνοντας έτσι δυναμικά πρότυπες λύσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Οι δράσεις αυτές συντονίζονται κεντρικά στο πλαίσιο των labs.opengov.gr.

Ακολουθούν ενδεικτικές παρεμβάσεις που θα οριστικοποιηθούν με δημόσιες διαβουλεύσεις, κεντρικά και ανά τομέα πολιτικής.

Για τους πολίτες:

- ❖ Δημιουργείται μια κεντρική Διαδικτυακή Πύλη (portal - **gov.gr**) όπου θα είναι συγκεντρωμένα όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν οι συναλλασσόμενοι με το δημόσιο, εργαζόμενοι, επιχειρηματίες, ξένοι επενδυτές, επισκέπτες της χώρας, αλλά και οι απλοί πολίτες. Αποτελεί το κεντρικό σημείο εισόδου και αναφοράς των πολιτών και λοιπών ενδιαφερομένων για πληροφορίες ή υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Στην Πύλη αυτή θα ενσωματωθούν:
 - **Ανασχεδιασμένες διαδικασίες** ώστε οι πολίτες να μπορούν να πραγματοποιούν πολλές από τις συναλλαγές ηλεκτρονικά, **από το σπίτι τους ή το κινητό τους**, σύμφωνα με την αρχή "mobile first", και 24 ώρες το 24ωρο.
 - Η ελληνική έκδοση της **Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης** που θεσμοθέτησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η Πύλη θα παρέχει πρακτικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. και πρόσβαση στις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά.
 - Η νέα **ενιαία ψηφιακή "ταυτότητα"** (credentials) για την πρόσβαση των πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν με την ψηφιακή τους ταυτότητα να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.
 - Οι υπηρεσίες θα δομούνται και παρουσιάζονται βάσει των γεγονότων κύκλου ζωής (**life-cycle events**). Ο κάθε ενδιαφερόμενος θα μπορεί να αναζητήσει τις υπηρεσίες που επιθυμεί βάσει των δικών του αναγκών

και όχι της οπτικής του εκάστοτε αρμόδιου φορέα της δημόσιας διοίκησης.

1. Οικογένεια/ Πολίτης
 - a. Γέννηση/ Απώλεια στην οικογένεια
 - b. Αλλαγή οικογενειακής κατάστασης (π.χ. γάμος, χωρισμός, σύμφωνο συμβίωσης)
 - c. Προσωπικά στοιχεία και ταυτοποίηση (π.χ. Αστυνομική ταυτότητα, άδεια οδήγησης, “Έχασα το πορτοφόλι μου”, διεύθυνση-μετακόμιση)
 - d. Διαμονή στη χώρα (π.χ. δικαιώματα, άδεια παραμονής, άσυλο), μετανάστευση από χώρες ΕΕ ή τρίτες (π.χ. οδηγός εργασιών, αναγνώριση ασφάλισης)
 - e. Ταξίδια (π.χ. διαβατήριο, ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης)
2. Διαχείριση περιουσίας και Φορολογικά
 - a. Ακίνητη περιουσία (π.χ. πολεοδομία, δηλώσεις, μεταβιβάσεις, κληρονομιά, ενοίκιο)
 - b. Οχήματα (π.χ. άδεια οδήγησης, ασφάλιση, ταξινόμηση)
3. Υγεία, ΑΜΕΑ και Τρίτη ηλικία (π.χ. δικαιώματα, αποζημιώσεις, ραντεβού, ηλεκτρονικός φάκελος)
4. Εκπαίδευση και νεολαία
 - a. Εκπαίδευση (π.χ. εκπαιδευτικό βιογραφικό)
 - b. Αθλητισμός
5. Στρατιωτική θητεία
6. Δικαιοσύνη
7. Εργασία
 - a. Αναζήτηση/ Ανεργία
 - b. Ασφαλιζομαι (απασχολούμαι / εργάζομαι)
 - c. Συνταξιοδοτούμαι
 - d. Απασχολώ (π.χ. εργόσημο, διαχείριση πολυκατοικίας)
8. Επιχειρηματική δραστηριότητα
 - a. Ταυτότητα επιχείρησης (π.χ. καταστατικό, ενημερότητες), και ίδρυση-λύση-μεταβολές
 - b. Φορολογικά
 - c. Ανθρώπινο δυναμικό
 - d. Άδειες και προδιαγραφές προϊόντων
 - e. Συναλλαγές με πελάτες

❖ Η επικοινωνία των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση θα πραγματοποιείται **μία φορά (once only)**. Στη συνέχεια, η δημόσια διοίκηση θα ανταλλάσει εσωτερικά

τα απαιτούμενα δεδομένα με ασφαλή τρόπο για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Η δημόσια διοίκηση θα εκτελεί πλέον διαδικασίες που θα ορίζονται από τις ανάγκες των πολιτών και όχι από τις εσωτερικές δικές της ανάγκες.



- ❖ Η **γέννηση** κάθε νέου παιδιού **θα δηλώνεται άπαξ**. Χωρίς άλλες διαδικασίες από τον πολίτη, θα ενημερώνεται η οικογενειακή μερίδα, θα αποκτά ασφαλιστική κάλυψη και θα λαμβάνει το νέο επίδομα γέννησης. Αντίστοιχα, η δήλωση ενός θανάτου θα δηλώνεται μία φορά και η δημόσια διοίκηση θα ενημερώνεται αυτόματα για τις υπόλοιπες διαδικασίες. Η δημόσια διοίκηση θα ενεργεί πλέον βασισμένη στις ανάγκες των πολιτών και όχι στις δικές της εσωτερικές γραφειοκρατικές απαιτήσεις.
- ❖ Η **αλλαγή διεύθυνσης αλληλογραφίας** παύει πλέον να αποτελεί βραχνά για πολίτες και επιχειρήσεις. Όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί και πιστοποιημένες ιδιωτικές επιχειρήσεις θα ενημερώνονται αυτόματα μέσω της νέας υπηρεσίας Αλλαγής Διεύθυνσης. Επιπλέον, κάθε πολίτης θα έχει τη δυνατότητα να ορίσει μια διεύθυνση **πιστοποιημένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας**, έτσι ώστε να μπορεί η διοίκηση να επικοινωνεί ηλεκτρονικά μαζί του για τις υποθέσεις που τον αφορούν.

- ❖ Η **εγγραφή ενός παιδιού στην εκπαίδευση** θα γίνεται μία και μόνο φορά στην 1η εκπαιδευτική βαθμίδα (Νηπιαγωγείο). Δημιουργείται ηλεκτρονικό "βιογραφικό" όπου θα προστίθενται αυτόματα όλοι οι τίτλοι σπουδών που θα αποκτήσει. Η εγγραφή σε κάθε επόμενη βαθμίδα θα πραγματοποιείται αυτόματα. Οι γονείς θα έχουν πρόσβαση στις επιδόσεις και το εκπαιδευτικό βιογραφικό των παιδιών τους έως την ενηλικίωση τους. Δε θα χρειάζεται στο μέλλον να διαπιστωθεί αν ένας τίτλος σπουδών είναι γνήσιος ή όχι.
- ❖ Η κλασική **υπεύθυνη δήλωση και η εξουσιοδότηση** που όλοι γνωρίζουμε, μετατρέπεται σε **ηλεκτρονική**. Μετά την κατάργηση του ακριβούς αντιγράφου το 2014, προχωράμε στην κατάργηση του γνησίου της υπογραφής εφόσον ο πολίτης διαθέτει ηλεκτρονική υπογραφή.
- ❖ Κάθε εργαζόμενος θα μπορεί ηλεκτρονικά να ενημερώνεται για τον **ασφαλιστικό του βίο**, τις καλύψεις και τις μελλοντικές παροχές που θα λάβει από το ασφαλιστικό σύστημα.
- ❖ Οι πολίτες θα μπορούν ηλεκτρονικά να εκδίδουν την **Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθένειας**. Μια κάρτα που προσφέρει πρόσβαση σε ιατρικά αναγκαία, κρατική περίθαλψη κατά την προσωρινή διαμονή τους σε μια από τις 28 χώρες της Ε.Ε. με τους ίδιους όρους και το ίδιο κόστος (σε ορισμένες χώρες, δωρεάν) με τους ασφαλισμένους της εν λόγω χώρας.
- ❖ Η **Διαύγεια επεκτείνεται** ώστε να αποτελέσει το κεντρικό αποθετήριο όλων των αποφάσεων όλων των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Θεσμοθέτηση και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου μοντέλου διασφάλισης της εγκυρότητας και της πληρότητας των αποφάσεων της Διαύγειας για να αποτελέσει ένα συμπληρωματικό σύστημα λήψης αποφάσεων και βελτίωσης της λειτουργίας του Ελληνικού Δημοσίου.
- ❖ Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι φορείς θα έχουν άμεση και ελεύθερη ηλεκτρονική πρόσβαση στα **επικαιροποιημένα και κωδικοποιημένα εθνικά, νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα της ελληνικής νομοθεσίας** μέσω κεντρικής διαδικτυακής πύλης.
- ❖ Η χρήση **εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών και σφραγίδων** επεκτείνεται όπου απαιτείται ισχυρή ταυτοποίηση (π.χ. υπογραφή συμβολαίου) με στόχο την πλήρη κατάργηση των αντίστοιχων έγχαρτων διαδικασιών.
- ❖ Θα προσφέρεται η δυνατότητα στους **Έλληνες Πολίτες που κατοικούν στο εξωτερικό** να πιστοποιηθούν και να έχουν τη δυνατότητα να ψηφίζουν ηλεκτρονικά ή με επιστολική ψήφο στις εκλογές της περιφέρειας τους.
- ❖ Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα μπορούν να **αξιολογούνται**, εκτός από το φορέα που παρέχει την εκάστοτε υπηρεσία, και από τους χρήστες των υπηρεσιών (πολίτες ή/ και άλλους φορείς). Οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλουν σχόλια

για την αναφορά προβλημάτων ή προτάσεις βελτίωσης, είτε κεντρικά είτε στην αντίστοιχη σελίδα.

- ❖ Η **διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης** θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και με διαφάνεια μέσω της εισαγωγής διαδικασιών ανάρτησης όλων των αποφάσεων, δημιουργώντας έτσι την εσωτερική Διαύγεια για την υπηρεσιακή κατάσταση όλων των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης.
- ❖ Η **διαχείριση προτεραιότητας** στις δημόσιες υπηρεσίες θα πραγματοποιείται μέσω διαφανούς συστήματος που θα διαλειτουργεί με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Κάθε πολίτης θα γνωρίζει πότε και πού μπορεί να εξυπηρετηθεί.
- ❖ Παράλληλα θα αναπτυχθεί **υπηρεσία ηλεκτρονικής κλήρωσης** για τη διαμόρφωση της σύνθεσης επιτροπών που απαιτείται διαφάνεια στη συγκρότησή τους.

Για τις επιχειρήσεις:

- ❖ Οι τράπεζες, οι εταιρείες τηλεφωνίας και άλλοι ιδιωτικοί φορείς θα μπορούν να **λαμβάνουν αυτόματα τα στοιχεία** που τους επιβάλλει η νομοθεσία και σήμερα τα ζητούν από τους πολίτες.
- ❖ Η **καθολική εφαρμογή των ηλεκτρονικών τιμολογίων** θα φέρει σημαντική μείωση κόστους για τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση, θα διευκολύνει συνεργασίες με το εξωτερικό (εξαγωγές) και προοπτικές μεγάλης αύξησης των φορολογικών εσόδων.
- ❖ Οι επιχειρήσεις **θα καταχωρούν αυτόματα τα στοιχεία που τους επιβάλλει η νομοθεσία**, από τα δικά τους πληροφοριακά συστήματα, στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης μόνο μία φορά, χωρίς επιπλέον να απαιτείται η καταχώρηση όμοιων στοιχείων σε πολλαπλά συστήματα.
- ❖ Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από επιχειρήσεις σε συναλλαγές και προμήθειες του δημοσίου, προκειμένου να μην επανυποβάλλονται κάθε φορά (arch only και στις επιχειρήσεις) θα αντλούνται απευθείας από την πηγή.
- ❖ Με τη συνεργασία των συστημάτων της δημόσιας διοίκησης, **θα αντιμετωπιστεί η αδήλωτη εργασία**, και θα βελτιωθεί η εισπραξιμότητα των εισφορών ασφάλισης με στόχο την ενίσχυση του ασφαλιστικού συστήματος και την εξασφάλιση της βιωσιμότητάς του.
- ❖ Ψηφιακός μετασχηματισμός για ένα **διαφανές και πιο ανταγωνιστικό** επιχειρηματικό περιβάλλον με προτεραιότητα στην:
 - Επιτάχυνση της επέκτασης της ψηφιακής σύστασης εταιρείας για όλους τους τύπους των επιχειρήσεων (και των ελεύθερων επαγγελματιών) με πρόσθετες υπηρεσίες.

- Άμεση εφαρμογή του νόμου για Ανοικτά Δεδομένα στα βασικά μητρώα. Για παράδειγμα από την ΕΡΓΑΝΗ να δημοσιεύεται ο αριθμός των εργαζομένων στο προφίλ κάθε εταιρείας στο ΓΕΜΗ και από το Υπουργείο Ανάπτυξης όλοι οι έλεγχοι και τα πρόστιμα.
- Επανενεργοποίηση του Παρατηρητηρίου Τιμών με αυτόματη μετάδοση των τιμών από τα συστήματα των επιχειρήσεων για τα είδη βασικής ανάγκης καθώς και τους κλάδους με υψηλή συγκέντρωση και χαμηλό ανταγωνισμό.

Σε συνεργασία με τους συλλογικούς φορείς των επιχειρήσεων θα καταγραφούν οι απλοποιήσεις που απαιτούν επιπλέον θεσμικές ρυθμίσεις, ώστε να μειωθεί το διοικητικό κόστος επιχειρήσεων και δημόσιου τομέα με τη σταδιακή ψηφιοποίηση των πιο κοστοβόρων διαδικασιών.

Για το Δημόσιο:

❖ **Ελληνικό Μητρώο Μεταδεδομένων (EMMΔ).** Ανάπτυξη κεντρικού EMMΔ για τη μείωση του κόστους ανάπτυξης εφαρμογών και συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από το συντονισμό των ενεργειών στο χώρο των μεταδεδομένων. Το EMMΔ παρέχει πρόσβαση σε ένα κοινά αποδεκτό αποθετήριο - μητρώο επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων και πόρων σημασιολογικής διαλειτουργικότητας. Το EMMΔ περιλαμβάνει τόσο περιεχόμενο που έχει αναπτυχθεί από φορείς του ελληνικού δημοσίου, όσο και αναφορές (links) προς περιεχόμενο που είναι απαραίτητο για την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών με τρίτους φορείς (π.χ. Ευρωπαϊκή Στατιστική Αρχή) και έχει αναπτυχθεί από τρίτους φορείς. Τα δεδομένα αναφοράς περιλαμβάνουν από λίστες κωδικών (πχ. Τ.Κ.) και ταξινομίες έως θησαυρούς και οντολογίες. Το EMMΔ θα λειτουργήσει με βάση το μοντέλο συνεργατικής διακυβέρνησης μεταδεδομένων που αναπτύχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή [[ISA programme](#)].

4.2.1 Μοντέλο Διακυβέρνησης Βραχυπρόθεσμων δράσεων

Δημιουργία μικρής και ευέλικτης επιχειρησιακής δομής με στελέχη του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό επιλεγμένων δημοσίων υπηρεσιών. Σκοπός της είναι ο σχεδιασμός, ανάπτυξη και παράδοση στοχευμένων ψηφιακών παρεμβάσεων σε μικρό χρονικό διάστημα και με υψηλή προστιθέμενη αξία για τον **πολιτο-κεντρικό/ δεδομένο-κεντρικό ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης**. Η δομή αποτελείται από στελέχη με διεπιστημονική εμπειρία (πληροφορική, διοίκηση, νομικά, σχεδίαση, επικοινωνία) με μικρό χρόνο αποκλειστικής απασχόλησης (1-3 έτη) και με επαρκή χρηματοδότηση. **Η βιώσιμη**

Λειτουργία της εξασφαλίζεται από την πιστοποιημένη εξοικονόμηση πόρων που προσφέρουν οι παρεμβάσεις της.

4.3 Μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις

Η ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την Ευρωπαϊκή Ένωση απαιτεί μία σειρά μεσοπρόθεσμων πρωτοβουλιών και δράσεων κάτω από τις διαδικασίες και αρχές της Βίβλου. Οι δράσεις αυτές εδράζονται στην ανάγκη βελτίωσης συγκεκριμένων δεικτών και υποδεικτών του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) και στοχεύουν σε ένα καλύτερο ψηφιακό περιβάλλον για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού υποστηρίζεται από την Ακαδημαϊκή-Ερευνητική κοινότητα, μέσω Κέντρων Ψηφιακής Αριστείας, στα οποία οι επιστήμονες έχουν την δυνατότητα να αξιοποιούν ανοιχτά δεδομένα του δημοσίου, να δοκιμάζουν ιδέες για νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συμμετέχοντας σε designthons & hackathons και να αναπτύσσουν πρότυπες λύσεις με ανοιχτά πρότυπα και ανοιχτό λογισμικό, σε σταθερούς κύκλους, διαμορφώνοντας έτσι δυναμικά πρότυπες λύσεις για το ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Οι δράσεις αυτές συντονίζονται κεντρικά στο πλαίσιο των labs.opengov.gr.

Οι παρεμβάσεις χωρίζονται στις παρακάτω τρεις κατηγορίες:

1. Έργα ψηφιακών υπηρεσιών, που θα καλύπτουν τα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα σε όλους τους βασικούς τομείς πολιτικής και που θα ακολουθούν το μοντέλο διοίκησης της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού.
2. Θεσμικές παρεμβάσεις, οι οποίες ως στόχο έχουν την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας.
3. Πρότυπες λύσεις, οι οποίες απευθύνονται με οριζόντιο τρόπο σε φορείς του δημοσίου, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Σχολεία, Νοσοκομεία κ.α.

Ανά τομέα, βάσει DESI, έχουμε τα εξής:

- **Καλύτερη πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο.** Η προστασία του δικαιώματος της πρόσβασης στο διαδίκτυο αποτελεί προτεραιότητα, η δε βελτίωση της πρόσβασης, με ποιοτικούς και ποσοτικούς όρους, είναι αναγκαιότητα. Η κοινωνία του Gigabit και τα κινητά και ασύρματα δίκτυα αποτελούν προκλήσεις που λειτουργούν ως προαπαιτούμενο για κάθε άλλη δράση της Βίβλου. Καλύτερη κινητή και σταθερή ευρυζωνικότητα, υπερυψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο στις πόλεις αλλά και σε απομακρυσμένες

περιοχές της υπαίθρου, σημαίνει περισσότερες θέσεις εργασίας, περισσότερες επιχειρήσεις, περισσότερη ανάπτυξη.

- Τα δίκτυα οπτικών ινών και το 5G αποτελούν τις μεγάλες προκλήσεις της επόμενης δεκαετίας σε ό,τι αφορά στην πρόσβαση των πολιτών στο διαδίκτυο. Το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να ευνοεί και να ενθαρρύνει τις επενδύσεις στα δίκτυα επόμενης γενιάς, προστατεύοντας παράλληλα τον ανταγωνισμό και τα δικαιώματα των καταναλωτών.
- Τα ανοιχτά ασύρματα δίκτυα είναι δημόσια υποδομή για την πρόσβαση όλων στο διαδίκτυο. Η ελληνική πολιτεία πρέπει να φροντίζει για την διάθεση ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε δημόσιους χώρους και οπουδήποτε το επιτρέπουν οι δημόσιες υποδομές.
- Σύμφωνα και με τις προτεραιότητες της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς, τα σχολεία και οι χώροι εκπαίδευσης πρέπει να είναι στην πρώτη γενιά κτιρίων δημοσίου ενδιαφέροντος που θα μεταβούν στο Gigabit society.
- **Ανθρώπινο Κεφάλαιο.** Η πρόσβαση στα τεχνολογικά εργαλεία και το περιεχόμενο της νέας εποχής πρέπει να έχει ευρύ πληθυσμιακό χαρακτήρα, να εστιάζει στη δημιουργία δεξιοτήτων, να εφοδιάζει επαγγελματίες, επιχειρήσεις και επιστήμονες με την κατάλληλη γνώση, και να προσφέρει εργαλεία γνώσης στους μαθητές όλων των βαθμίδων. Έτσι η κατάλληλη ψηφιακή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού δημιουργεί πολίτες ενήμερους και ανθεκτικούς στα fake news, εργαζόμενους με δεξιότητες, μαθητές που κατέχουν τις μεγάλες τεχνολογικές προκλήσεις, όπως π.χ. γνώσεις STEAM, καθώς και λιγότερο απομονωμένες κοινωνικές ομάδες.
 - Ανάπτυξη δεξιοτήτων στην εκπαίδευση: Απαιτείται μία ταχεία μεταρρύθμιση στη διδασκαλία της πληροφορικής σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης. Η εισαγωγή της 4ης βιομηχανικής επανάστασης στην Α/θμια και Β/θμια εκπαίδευση αποτελεί απόλυτη προτεραιότητα, κάτι που μεταφράζεται στη δημιουργία Open Labs σε σχολικές μονάδες.
 - Ανάπτυξη δεξιοτήτων σε ανέργους. Η ψηφιακή τεχνολογία προσφέρει δυνατότητες αναβάθμισης και εμπλουτισμού δεξιοτήτων σε ανέργους όλων των ηλικιών, με ειδικά προγράμματα κατάρτισης. Ένα πλέγμα συνεργασιών με πανεπιστήμια και επιχειρήσεις θα προσφέρει σε πάνω από 50.000 ανέργους τη δυνατότητα να επανα-εκπαιδευτούν με πιστοποιημένες δεξιότητες και να επανέλθουν στην αγορά εργασίας.
 - Ανάπτυξη δεξιοτήτων στην τρίτη ηλικία. Η πρόσβαση των πολιτών στα τεχνολογικά εργαλεία πρέπει να γίνεται με ισότιμους όρους και η ελληνική πολιτεία πρέπει να φροντίζει ώστε να μη δημιουργούνται νέες ανισότητες. Τοπικοί φορείς και επιχειρήσεις πρέπει να ενθαρρύνονται ώστε να παρέχουν ψηφιακή εκπαίδευση σε άτομα τρίτης ηλικίας.

- **Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών**

- Ενίσχυση χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής. Με κατάλληλες θεσμικές παρεμβάσεις θα πρέπει να ενισχυθεί η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, δημιουργώντας έναν σύντομο οδικό χάρτη για το σύνολο του ελληνικού δημόσιου τομέα, των τραπεζών και των μεγάλων επιχειρήσεων ώστε να πλησιάσουμε τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Αφενός πρέπει ο τραπεζικός τομέας να παρέχει πιο ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αφετέρου πρέπει ο δημόσιος τομέας και οι μεγάλες επιχειρήσεις να διαθέτουν όλες τις βασικές τους υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Προστασία του καταναλωτή στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Μέσω παρεμβάσεων και στην ταχυδρομική αγορά, θα πρέπει να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

- **Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας**

- Υιοθέτηση ηλεκτρονικού τιμολογίου. Η ευρεία υιοθέτηση ηλεκτρονικού τιμολογίου θα φέρει μεγαλύτερη προστασία στο επιχειρείν, εξαλείφοντας τα περιστατικά πλαστών ή παραποιημένων τιμολογίων, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη στο τομέα του εμπορίου, και ενισχύοντας τις διασυνοριακές συναλλαγές της χώρας.
- Ενίσχυση ηλεκτρονικού εμπορίου (εθνικού και διασυνοριακού). Σε συνδυασμό με την ενίσχυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, η ενίσχυση του ηλεκτρονικού εμπορίου, με κορυφαίο παράδειγμα τον αγροδιατροφικό τομέα, θα δώσει σημαντικά πλεονεκτήματα σε τομείς της ελληνικής οικονομίας.
- Ενθάρρυνση επιχειρήσεων για την υιοθέτηση νέων εργαλείων (μετάβαση στο cloud, RFID, κ.ά). Πρέπει να καλυφθεί η σαφέστατη υστέρηση του ελληνικού επιχειρείν σε υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Η μετάβαση στο cloud προσφέρει περισσότερη ασφάλεια, εξοικονόμηση πόρων και τεχνολογική ευελιξία στις τοπικές επιχειρήσεις.

- **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες**

- Ανοικτά δεδομένα. Η ελληνική δημόσια διοίκηση πρέπει να αλλάξει ριζικά το μοντέλο με το οποίο παράγει και διαθέτει ως ανοικτά τα πρωτογενή δεδομένα. Περαιτέρω της ανοιχτής διάθεσης δεδομένων της δημόσιας διοίκησης, πρέπει να παράγονται ανοικτά δεδομένα από κάθε νέο έργο σε όλο το φάσμα δραστηριότητας του δημόσιου τομέα. Έτσι, σε κάθε νέο έργο υποδομής (κτιριακή εγκατάσταση, οδοποιία,

υδραυλική) θα υπάρχει η υποχρέωση εγκατάστασης και συντήρησης της απαραίτητης τεχνολογίας για την παραγωγή ανοιχτών δεδομένων.

- Υπηρεσίες τηλεϊατρικής. Το γεωγραφικό ανάγλυφο της χώρας απαιτεί λύσεις τηλεϊατρικής, οι οποίες υποστηρίζουν απομονωμένες κοινότητες σε νησιωτικές ή ορεινές περιοχές. Η ενίσχυση χρήσης των υπάρχοντων εργαλείων, η επέκταση τους και η θεσμική κατοχύρωση ιατρικών πράξεων αποτελούν μεσοπρόθεσμη προτεραιότητα.

Οι παραπάνω είναι οι βασικές κατευθύνσεις της Βίβλου, οι οποίες θα επεκταθούν και εμπλουτιστούν μέσα από τις διαδικασίες που ορίζονται στο επόμενο κεφάλαιο.

5. Μοντέλο διοίκησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Με στόχο την αποτελεσματική υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης εφαρμόζει ένα **ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διοίκησης που καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της κεντρικής και της γενικής κυβέρνησης**. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές δομές και συντονιστικά όργανα που εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης και την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

Το νέο μοντέλο διοίκησης **προωθεί την καινοτομία στο δημόσιο τομέα**, υποστηρίζοντας την κυβέρνηση ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες προκλήσεις και να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών. Στόχος είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και η αποδοτική λειτουργία των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Έμφαση δίνεται, επίσης, στην **ανάπτυξη των απαιτούμενων ψηφιακών δεξιοτήτων στο προσωπικό του δημοσίου τομέα που θα αναλάβει την υλοποίηση και υποστήριξη των δράσεων της Βίβλου**.

5.1 Διοικητικές δομές και ρόλοι

5.1.1 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η Βίβλος και ο **Οριζόντιος Κατάλογος Παρεμβάσεων** (σημ. το παράρτημα της Βίβλου που θα αποτυπώνει τις σημαντικές παρεμβάσεις ανά άξονα πολιτικής) αποτελούν τα βασικά εργαλεία που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Την ευθύνη υλοποίησης της Βίβλου έχει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το νέο μοντέλο διοίκησης που εφαρμόζει το Υπουργείο εξασφαλίζει το συντονισμό της κυβερνητικής δράσης για την εφαρμογή της Βίβλου, καθώς και τη συγκέντρωση και αξιολόγηση προτάσεων για βελτίωση και επικαιροποίησή της. Επίσης, εξασφαλίζει τη συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση της υλοποίησης των παρεμβάσεων που περιλαμβάνονται στον Οριζόντιο Κατάλογο Παρεμβάσεων, και την ένταξη νέων δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο σύνολο των τομέων κυβερνητικής πολιτικής.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχεδιάζεται, υλοποιείται και διοικείται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο, μεταξύ του συνόλου των αρμοδιοτήτων του:

- Αναλαμβάνει το στρατηγικό σχεδιασμό και τη διοίκηση των κυβερνητικών δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό,
- Αναλαμβάνει την εποπτεία, καταγραφή, ανασχεδιασμό και ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών στο δημόσιο τομέα,
- Εποπτεύει και υποστηρίζει τα κεντρικά κυβερνητικά πληροφοριακά συστήματα, και τις αντίστοιχες υποδομές, καλύπτοντας το σύνολο της κυβερνητικής δραστηριότητας σε όλους τους τομείς πολιτικής,
- Είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση και υποστήριξη κεντρικών τηλεπικοινωνιακών υποδομών, ψηφιακών επικοινωνιών και ταχυδρομείων.
- Είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της προόδου των παρεμβάσεων της Βίβλου, την παραγωγή μελετών και πορισμάτων με βάση την αναλυτική επεξεργασία των δεδομένων από τη χρήση και διάδοση των ψηφιακών υπηρεσιών. Επίσης, παρακολουθεί και συντονίζει τη σύγκλιση της χώρας με τον μέσο όρο του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας.

5.1.2 Εκτελεστικοί βραχίονες - Εποπτευόμενοι Φορείς του Υπουργείου

Η υλοποίηση των βασικών παρεμβάσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού υποστηρίζεται από εποπτευόμενους φορείς του Υπουργείου, οι οποίοι αναλαμβάνουν κυρίως τους παρακάτω ρόλους, αποτελώντας τους βασικούς εκτελεστικούς βραχίονες αυτής της κυβερνητικής πολιτικής:

- Πρότυπη υλοποίηση δράσεων περιορισμένης κλίμακας σε μικρό χρονικό διάστημα, ακολουθώντας ευέλικτα και αποδοτικά μοντέλα που καλύπτουν τον κύκλο σχεδιασμού, ανάπτυξης, αξιολόγησης και ανατροφοδότησης έργων ΤΠΕ.
- Εκτέλεση και διαχείριση μεγάλης κλίμακας δράσεων και έργων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο πλαίσιο της Βίβλου και του Οριζόντιου Καταλόγου Παρεμβάσεων.
- Υλοποίηση και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών στην κοινωνική ασφάλιση και την παροχή υπηρεσιών υγείας.

5.1.3 Οριζόντιος συντονισμός - Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ο αποτελεσματικός συντονισμός και η οριζόντια επικοινωνία των Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της κεντρικής κυβέρνησης εξασφαλίζονται με τη συγκρότηση και λειτουργία ενός κεντρικού συντονιστικού οργάνου, της Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Στη Συντονιστική Επιτροπή συμμετέχουν όλοι οι αρμόδιοι Διευθυντές από το σύνολο των Υπουργείων της Κυβέρνησης, καθώς και οι επικεφαλής σχετικών οργανισμών (ΚτΠ, ΗΔΙΚΑ, ΕΔΕΤ, Κτηματολόγιο, ΟΑΣΑ, ΟΠΕΚΕΠΕ, ΕΕΤΑΑ, ΕΚΔΔΑ, ΕΕΤ, ΕΚΟΜΕ, ΕΛΔΟ, κ.ά.) που έχουν σημαντικό ρόλο στην

υλοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Βασική αρμοδιότητα της Συντονιστικής Επιτροπής αποτελεί η εξασφάλιση της οριζόντιας υιοθέτησης και εφαρμογής της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και η αποτελεσματική υλοποίηση του Οριζόντιου Καταλόγου Παρεμβάσεων που εξειδικεύει τη Βίβλο σε επίπεδο δράσεων και έργων ΤΠΕ. Βασικός στόχος της δράσης που αναλαμβάνει η Συντονιστική Επιτροπή είναι να εξασφαλιστεί ότι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης υιοθετούν τις βασικές αρχές που ορίζονται στη Βίβλο και υλοποιούν συντονισμένα και αποτελεσματικά τις δράσεις του Καταλόγου Παρεμβάσεων. Επιπροσθέτως, η Συντονιστική Επιτροπή αναλαμβάνει το σχεδιασμό νομοθετικών προτάσεων και πολιτικών πρωτοβουλιών στο αντικείμενο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, αλλά και την αξιολόγηση και επιλογή νέων δράσεων για την τακτική επικαιροποίηση της Βίβλου και του Καταλόγου Παρεμβάσεων. Η Συντονιστική Επιτροπή συνεδριάζει κάθε τρεις μήνες υπό το συντονισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

5.1.4 Υποστήριξη υλοποίησης στους φορείς - Υπεύθυνος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Σε κεντρικούς φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα θεσπίζεται ο ρόλος του Υπεύθυνου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, ο οποίος είναι μέλος της διοίκησης του εκάστοτε οργανισμού. Ο ρόλος αυτός έχει εκτελεστικές αρμοδιότητες και συνεργάζεται με τις οικείες δομές, με στόχο το συντονισμό των απαιτούμενων δράσεων που υλοποιούν αποτελεσματικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό στο επίπεδο του οργανισμού.

5.2 Διαδικασίες του μοντέλου οργάνωσης και διοίκησης

5.2.1 Επικαιροποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η υιοθέτηση και οριζόντια εφαρμογή της Βίβλου διοικείται από την αρμόδια διοικητική δομή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το Υπουργείο, σε συνεργασία με τη Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού, επικαιροποιεί τη Βίβλο ετησίως, με βάση τις εκάστοτε ανάγκες, ευκαιρίες και στρατηγικές προτεραιότητες.

5.2.2 Επικαιροποίηση του Καταλόγου Παρεμβάσεων

Η αποτελεσματική υλοποίηση του Οριζόντιου Καταλόγου Παρεμβάσεων, που αποτελεί παράρτημα της Βίβλου, διοικείται από την αρμόδια διοικητική δομή του Υπουργείου σε συνεργασία με τη Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Ο Κατάλογος Παρεμβάσεων επικαιροποιείται κάθε εξάμηνο

μέσα από δομημένη διαδικασία συνδιαμόρφωσης, η οποία εξασφαλίζει την ενεργό συμμετοχή κάθε εμπλεκόμενου φορέα. Η τακτική επικαιροποίηση του Καταλόγου Παρεμβάσεων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την εξασφάλιση της συνεχούς προσαρμογής του στο ταχέως μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, αλλά και στις εκάστοτε ανάγκες και στρατηγικές προτεραιότητες της δημόσιας διοίκησης σε κάθε άξονα πολιτικής. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, ο Κατάλογος Παρεμβάσεων έχει δυναμικό και ανοικτό χαρακτήρα, επιτρέποντας στους εμπλεκόμενους φορείς να προτείνουν προσαρμογές και επικαιροποιήσεις μέσω ψηφιακής εφαρμογής. Η Συντονιστική Επιτροπή, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου, αξιολογεί τις προτάσεις και αποφασίζει για τη σχετική επικαιροποίηση του Καταλόγου Παρεμβάσεων. Η ανατροφοδότηση σχετικά με την αξιολόγηση και υιοθέτηση των προτάσεων κοινοποιείται μέσω της σχετικής ψηφιακής εφαρμογής.

5.2.3 Παρακολούθηση υιοθέτησης και εφαρμογής της Βίβλου

Για την αποτελεσματική εφαρμογή της Βίβλου απαιτείται η συνεχής παρακολούθηση της εκτέλεσης των αρχών και δράσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή, αλλά και η παρακολούθηση υλοποίησης του οδικού χάρτη που την εξειδικεύει. Για να εξασφαλιστεί η επιτυχής εκτέλεση της Βίβλου απαιτείται ο συντονισμός σε δύο επίπεδα: οριζόντιος συντονισμός για όλη την κυβέρνηση και κάθετος συντονισμός στους άξονες της κυβερνητικής πολιτικής. Η Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού παρακολουθεί και καταγράφει την εξέλιξη εφαρμογής της Βίβλου από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και εντοπίζει προβλήματα, προκλήσεις και ευκαιρίες. Παράλληλα, παρακολουθεί τις σχετικές εξελίξεις στη σχετική δράση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και στην παγκόσμια ατζέντα. Σε ετήσια βάση η Συντονιστική Επιτροπή, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου, υποβάλλει στην αρμόδια διοικητική δομή του Υπουργείου Έκθεση Υλοποίησης, η οποία περιλαμβάνει την αποτύπωση της εφαρμογής της Βίβλου από τη δημόσια διοίκηση και προτάσεις για βελτίωση της.

5.2.4 Υλοποίηση παρεμβάσεων που εφαρμόζουν τη Βίβλο

Το μοντέλο υλοποίησης της Βίβλου εξασφαλίζει τη συμμετοχική σχεδίαση και παρακολούθηση δράσεων και έργων, με έμφαση στην οριζόντια επικοινωνία και συνεργασία στο επίπεδο της Κεντρικής Κυβέρνησης, αλλά και ευρύτερα μεταξύ των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης.

Η διαδικασία υλοποίησης βασίζεται στην ακόλουθη γενική ροή. Το Υπουργείο θέτει τις προτεραιότητες, τις βασικές παρεμβάσεις και τα ζητούμενα αποτελέσματα ανά τομέα πολιτικής για την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Στη συνέχεια ζητεί από τους φορείς να εξειδικεύσουν τις απαιτούμενες παρεμβάσεις με συγκεκριμένες δράσεις. Οι οργανικές μονάδες των Υπουργείων και των άλλων οργανισμών προτεραιοποιούν τις ανάγκες τους και εισηγούνται στο Υπουργείο την υλοποίηση δράσεων και ψηφιακών λύσεων, τεκμηριώνοντας παράλληλα το πώς αυτές οι δράσεις συνδράμουν στην υλοποίηση του κεντρικού σχεδιασμού και υιοθετούν τις βασικές αρχές του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι φορείς προτείνουν δράσεις για την απλοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών, καθώς και για τη διαχείριση των βασικών μητρώων, με στόχο την εξέταση πιθανών αναθεωρήσεων στις επιχειρησιακές ροές. Το βήμα αυτό κρίνεται αναγκαίο για την αποφυγή φαινομένων ψηφιοποίησης των υφιστάμενων γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών διαδικασιών. Στη συνέχεια, η αρμόδια διοικητική δομή του Υπουργείου αναλαμβάνει να μετατρέψει τη νέα, ανασχεδιασμένη διαδικασία σε υπό σχεδίαση έργο. Οι προδιαγραφές του έργου παραδίδονται στους εκτελεστικούς βραχίονες της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και το έργο υλοποιείται και παραδίδεται για παραγωγική λειτουργία στη διοικητική δομή που θα αναλάβει τη συντήρηση και υποστήριξη του έργου, αλλά και στον φορέα που θα αναλάβει την επιχειρησιακή λειτουργία. Συνοπτικά, τα βασικά βήματα υλοποίησης είναι τα ακόλουθα:

1. Το Υπουργείο, με τη συνδρομή της αρμόδιας Γενικής Γραμματείας, αναδεικνύει τους σημαντικότερους τομείς που μπορούν να ωφεληθούν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, εντοπίζει για κάθε έναν τα ζητούμενα αποτελέσματα και, βάσει αυτών, ζητεί από τους αντίστοιχους φορείς να εξειδικεύσουν τις απαιτούμενες παρεμβάσεις με συγκεκριμένες δράσεις.
2. Οι Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Υπουργείων και των κεντρικών φορέων εισηγούνται στο Υπουργείο την αναγκαιότητα της δράσης μέσω της Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού.
3. Το Υπουργείο, με τη συνδρομή της αρμόδιας Γενικής Γραμματείας, ανασχεδιάζει την υπό ψηφιοποίηση διαδικασία.
4. Το Υπουργείο, με τη συνδρομή της αρμόδιας Γενικής Γραμματείας, μετατρέπει την ανασχεδιασμένη διαδικασία σε έργο, προσδιορίζοντας τις απαιτούμενες λειτουργικές προδιαγραφές που περιλαμβάνουν απαραίτητως και τα μετρήσιμα στοιχεία αξιολόγησης.

5. Το έργο υλοποιείται από τους εκτελεστικούς βραχίονες της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού (εποπτευόμενοι φορείς του Υπουργείου), ενώ παρακολουθείται και διοικείται από την αρμόδια διοικητική δομή του Υπουργείου.
6. Το έργο παραδίδεται για παραγωγική λειτουργία στη διοικητική δομή του Υπουργείου που θα αναλάβει τη συντήρηση και υποστήριξη, και στην αρμόδια Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα αναλάβει την επιχειρησιακή λειτουργία.

Κατά την πρώτη αναθεώρηση της Βίβλου καθορίζονται τα χρονικά όρια εντός των οποίων αυστηρά υλοποιούνται και πραγματοποιούνται τα παραπάνω 5 βήματα.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί πως πλέον ο σχεδιασμός έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ψηφιακών υποδομών στο δημόσιο τομέα διοικείται και υποστηρίζεται από το αρμόδιο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, οι φορείς του οποίου είναι υπεύθυνοι για το σχεδιασμό, υλοποίηση και παρακολούθηση των έργων. Επίσης, ο σχεδιασμός των απαραίτητων παρεμβάσεων ακολουθεί διαδικασίες από κάτω προς τα πάνω, με οριζόντια κανάλια επικοινωνίας ανάμεσα στους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, ώστε να αποφεύγονται επικαλύψεις και λάθη στο σχεδιασμό που προέρχονται από την έλλειψη έγκαιρης επικοινωνίας ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου.

Οι διαδικασίες της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού ακολουθούνται υποχρεωτικά για κάθε δράση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ψηφιακών υποδομών, και υποστηρίζουν με έναν ολοκληρωμένο τρόπο τις Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

6. Πηγές

1. [Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας \(DESI\)](#), ΕΕ - Ενιαία Ψηφιακή Αγορά
2. [Έρευνα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2018](#), Ηνωμένα Έθνη
3. Interoperability solutions for public administrations, <https://ec.europa.eu/isa2/>
4. Connecting Europe Facility, <https://ec.europa.eu/cefdigital/>
5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, ΔιαΝΕΟσις, https://www.dianeosis.org/research/egov_study/
6. Forum Ελληνικής Καινοτομίας & Στρατηγικής, "Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Στρατηγική για μια νέα Δημόσια Διοίκηση". <https://www.gisf.gr/2018/12/13/πρόταση-πολιτικής-ψηφιακού-μετασ/>
7. Digital Single Market, https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_el
8. Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>
9. Agile Greece - <https://agilegreece.org/>
10. Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων πληροφορικής με ευέλικτες μεθοδολογίες και ανοιχτό λογισμικό - <https://go.ellak.gr/agile>
11. Ελληνική Στατιστική Αρχή, <http://www.statistics.gr>
12. Ψηφιακή Στρατηγική Ηνωμένου Βασιλείου 2017: <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy>
13. Ψηφιακή Στρατηγική ΗΒ 2012: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Stratetegy_-_November_2012.pdf
14. Στρατηγικές και Σχέδια Δράσης στην Ελλάδα τα προηγούμενα έτη.

Παράρτημα Α - Πληροφοριακά Συστήματα / Εφαρμογές

Στους πίνακα που ακολουθεί έχουν καταγραφεί τα κυριότερα συστήματα και εφαρμογές που λειτουργούν παραγωγικά σε Φορείς της δημόσιας διοίκησης και παρέχουν υπηρεσίες, ανά τομέα πολιτικής. **Η καταγραφή θα συμπληρωθεί/ επικαιροποιηθεί σε συνεργασία με τους αρμόδιους Φορείς.**

A/A	ΤΙΤΛΟΣ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ	URL
1	Πύλη ΕΡΜΗΣ - Πύλη EU-GO - Πληροφοριακό Σύστημα ΚΕΠ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.ermis.gov.gr www.eu-go.gr ekep.ermis.gov.gr
2	Ψηφιακές Υπογραφές	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.aped.gov.gr
3	Πρόγραμμα Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	diavgeia.gov.gr mef.diavgeia.gov.gr
4	Πύλη ανοικτών δεδομένων	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	data.gov.gr
5	Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού (Απογραφή)	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	apografi.gov.gr
6	Ανοικτή διακυβέρνηση - Διαβουλεύσεις	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	opengov.gr
7	Ηλεκτρονικό Μητρώο Υποψηφίων	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.asep.gov.gr
8	Ηλεκτρονικό Σύστημα ΕΘΝΙΚΟΥ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟΥ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.et.gr
9	Δίκτυο Δημοσίου Τομέα & Έργο Σύζευξις II	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.ktpae.gr/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΗΛΕΠΙΚ ΟΙΝΩΝΙΕΣ/ΣυζευξιςII
10	G-cloud Υπηρεσίες	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	www.gcloud.ktpae.gr
11	Μητρώο Πολιτών	Υπουργείο Εσωτερικών	https://www.ypes.gr/astiki-dimotiki-katastasi/olokliromeno-plioloriako-sistema-mitroo-politon
12	Κόμβος Διαλειτουργικότητας για την παροχή οικονομικών δεδομένων των ΟΤΑ	Υπουργείο Εσωτερικών	https://www.ypes.gr/parakoloythisi-dimosionomikon-stoicheion/

13	Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου	www.pothen.gr
14	Ψηφιακές Υπηρεσίες Ενιαίας Μισθοδοσίας - Ενιαία Αρχή Πληρωμών	Υπουργείο Οικονομικών	https://www.minfin.gr/web/guest/-/epharmoge-eniaias-arches-pleromes
15	Φορολογία (Taxis, Taxisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου Ε9)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Υπουργείο Οικονομικών	www.aade.gr www.gsis.gr
16	Τελωνεία (Icisnet)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Υπουργείο Οικονομικών	https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/
17	Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Παραβόλου (e-Παράβολο)	Υπουργείο Οικονομικών	http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/Polites/eparavolo.html
18	Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.)	Υπουργείο Οικονομικών	https://www.minfin.gr/web/guest/-/kentro-dialeitourgikotetas-ke-dou-ypourgeiou-oikonomikon
19	Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας και Εθνικών Κληροδοτημάτων (Ψ.Υ.ΔΗ.ΠΕ.Ε.Κ.)	Υπουργείο Οικονομικών	https://minfin.gr/web/guest/-/ps-ephiakes-yperesies-ethnikon-klerodotematon
20	Πληροφοριακό σύστημα εξωδικαστικής ρύθμισης οφειλών επιχειρήσεων	Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους	https://www1.gsis.gr/dsae/ocwrequest/faces/pages/mainmenu/index.xhtml http://www.keyd.gov.gr/np_ocw_aithsh-link/
21	Υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud)	Υπουργείο Οικονομικών	https://www.minfin.gr/parechomenes-yperesies-g-cloud
22	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΗΣ) Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων - ΚΗΜΔΗΣ	Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης	http://www.promitheus.gov.gr
23	Γνωστοποίηση έναρξης	Υπουργείο Οικονομίας &	https://notifybusiness.gov.gr/ass

	οικονομικής δραστηριότητας	Ανάπτυξης	ets/index.html
24	e-ΥΜΣ - Σύσταση εταιρείας	Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης	https://eyms.businessportal.gr
25	Γενικό Εμπορικό Μητρώο	Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης	http://www.businessportal.gr/
26	Στρατολογικές Υπηρεσίες	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	http://www.stratologia.gr/ https://katataxi.army.gr/
27	Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Υγείας	https://www.e-prescription.gr
28	Ελληνικός Άτλας Υγείας Γρήγορη πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες Υγείας	Υπουργείο Υγείας	https://healthatlas.gov.gr
29	Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας εφαρμογή Οικογενειακού Ιατρού εφαρμογή των ηλεκτρονικών ραντεβού	Υπουργείο Υγείας	https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p
30	Φάκελος Ασφάλισης Υγείας	Υπουργείο Υγείας	https://www.eopyy.gov.gr/insuredguide/doc
31	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://keaprogram.gr/
32	Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://www.idika.gr/kot/
33	Επίδομα Παιδιού	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΟΠΕΚΑ	https://www.idika.gr/epidomapaidiou/
34	Επίδομα Στέγασης	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΟΠΕΚΑ	https://www.epidomastegasis.gr
35	Αγροτική Εστία: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης	https://opeka.gr/agrotiki-estia/ilektronikes-ypiresies/

		& Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΟΠΕΚΑ	
36	e-Ticket, εφαρμογή διαχείρισης δικαιώματος δωρεάν κομίστρου ΑΤΗ.ΕΝΑ Card για Ανέργους και ΑμεΑ.	ΟΑΣΑ	https://www.idika.gr/athenacard/
37	Διαδικτυακή πύλη “Ψηφιακών Υπηρεσιών Μιας Στάσης - ΑΠΛΟ”	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΟΠΕΚΑ	https://aplo.yeka.gr
38	Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου & Πληρωμών Συντάξεων ΕΣΕΠΣ - ΗΛΙΟΣ	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	http://www.idika.gr/esepsyntax
39	ΕΡΓΑΝΗ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://eservices.yeka.gr
40	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΩΜΑΤΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	www.sepenet.gr
41	Ασφαλιστική Ικανότητα Ασφαλιστικό Βιογραφικό	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://www.atlas.gov.gr
42	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για ασφαλισμένους και συνταξιούχους	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΕΦΚΑ	https://www.efka.gov.gr/
43	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για συνταξιούχους	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης / ΕΤΕΑΕΠ	http://www.eteaep.gov.gr/
44	Μητρώο ΑΜΚΑ	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://www.amka.gr

	Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	https://opeka.gr/
45	Εθνικό Ποινικό Μητρώο	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	http://www.ncris.gov.gr
46	Ηλεκτρονική κατάθεση και παρακολούθηση δικογράφου	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	https://portal.olomeleia.gr/el
47	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Καταστημάτων Κράτησης	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	http://www.sofron.gov.gr
48	Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνης - Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	https://www.solon.gov.gr
49	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (e-Αστυνομία)	Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη	https://portal.astynomia.gr
50	Κτηματολόγιο	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	https://www.ktimanet.gr/
51	Ηλεκτρονική Έκδοση Αδειών Δόμησης	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	http://portal.tee.gr/portal/page/portal/TEE/MyTEE/adeies
52	Ηλεκτρονικό Μητρώο Ελεγκτών Δόμησης	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	http://portal.tee.gr/portal/page/portal/TEE/MyTEE/adeies/inspectors
53	Ηλεκτρονική Υποβολή Διαγραμμάτων	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	http://portal.tee.gr/portal/page/portal/TEE/MyTEE/ekxa/
54	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΑΥΘΑΙΡΕΤΩΝ ΚΤΙΣΜΑΤΩΝ Ν. 4495/2017 και 4178/2013	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	http://portal.tee.gr/portal/page/portal/TEE/MyTEE/auth4495

55	Εφαρμογή Κανονισμού Ενεργειακής Απόδοσης κτιρίων	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	http://portal.tee.gr/portal/page/portal/SCIENTIFIC_WORK/GR_ENERGEIAS/kenak
56	Ενιαίο πληροφοριακό σύστημα με στόχο τη μηχανογραφική υποστήριξη των σχολικών μονάδων και των διοικητικών δομών της εκπαίδευσης	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	https://myschool.sch.gr/
57	Ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και την διαχείριση προσωπικού Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	https://opsyd.sch.gr/
58	Ηλεκτρονική εγγραφή επιτυχόντων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	https://eregister.it.minedu.gov.gr/
59	Μετεγγραφές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	https://transfer.it.minedu.gov.gr/
60	Διανομή Ακαδημαϊκών Συγγραμμάτων ΕΥΔΟΞΟΣ	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	https://grnet.gr/services/digital-services/eudoxus/
61	Ακαδημαϊκή Ταυτότητα	Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων	http://academicid.minedu.gov.gr/
62	Οργανισμός Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων	Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων	https://www.opekepe.gr/

Παράρτημα Β - Ανάλυση δεικτών Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας

Ο [Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας \(DESI\)](#) είναι ένας ετήσιος σύνθετος δείκτης που δημοσιεύεται κάθε χρόνο από τη Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνίας, Περιεχομένου και Τεχνολογίας ([DG Connect](#)).

Τα αριθμητικά στοιχεία του DESI κατά τα τελευταία 5 έτη δείχνουν ότι οι στοχευμένες επενδύσεις και οι εστιασμένες ψηφιακές πολιτικές μπορούν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στις επιδόσεις των επιμέρους χωρών. Για παράδειγμα, όπως συνέβη στην Ισπανία, στην ανάπτυξη υπερταχέων ευρυζωνικών συνδέσεων και στην Κύπρο στη συνδεσιμότητα, στην Ιρλανδία για την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και στη Λετονία και τη Λιθουανία στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Η συνδεσιμότητα έχει βελτιωθεί, αλλά παραμένει ανεπαρκής για να καλύψει τις ταχύτατα αυξανόμενες ανάγκες.

Από τους δείκτες του DESI προκύπτει ότι η ζήτηση για ταχείες και υπερταχείες ευρυζωνικές συνδέσεις ακολουθεί ανοδική πορεία και αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω τα επόμενα έτη λόγω της διαρκώς αυξανόμενης εξειδίκευσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και των επιχειρηματικών αναγκών. Η συνδεσιμότητα υπερυψηλής ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbps είναι διαθέσιμη για το 60% των νοικοκυριών και ο αριθμός των συνδρομών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες αυξάνεται. Το 20% των κατοικιών χρησιμοποιεί υπερταχείες ευρυζωνικές συνδέσεις, αριθμός τέσσερις φορές υψηλότερος σε σχέση με το 2014.

Η ΕΕ συμφώνησε σχετικά με τη μεταρρύθμιση των κανόνων της ΕΕ για τις τηλεπικοινωνίες ώστε να καλυφθούν οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες συνδεσιμότητας των Ευρωπαίων και να τονωθούν οι επενδύσεις. Η Σουηδία και η Πορτογαλία έχουν τα υψηλότερα ποσοστά χρήσης υπερταχέων ευρυζωνικών συνδέσεων, ενώ η Φινλανδία και η Ιταλία είναι οι πλέον προηγμένες χώρες όσον αφορά στην εκχώρηση του φάσματος 5G.

Πάνω από το ένα τρίτο του ενεργού εργατικού δυναμικού στην Ευρώπη δε διαθέτει βασικές ψηφιακές δεξιότητες, παρόλο που οι περισσότερες θέσεις εργασίας απαιτούν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Μόνο το 31% διαθέτει προηγμένες δεξιότητες χρήστη του διαδικτύου. Ταυτόχρονα, αυξάνεται η ζήτηση για προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες σε όλη την οικονομία, καθώς η απασχόληση εμπειρογνομώνων

στις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) αυξήθηκε κατά 2 εκατομμύρια θέσεις εργασίας την τελευταία πενταετία στην ΕΕ. Η Φινλανδία, η Σουηδία, το Λουξεμβούργο και η Εσθονία είναι πρωτοπόροι σε αυτήν τη διάσταση του δείκτη.

Διευρύνεται η καθολική χρήση του Διαδικτύου

Το 83% των Ευρωπαίων χρησιμοποιεί το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (έναντι 75% το 2014). Από την άλλη πλευρά, μόνο το 11% του πληθυσμού της ΕΕ δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο (έναντι 18% το 2014). Η μεγαλύτερη αύξηση σημειώθηκε στη χρήση βιντεοκλήσεων και βίντεο κατά παραγγελία, που είναι διαθέσιμη σε διάφορα προγράμματα υπολογιστών και εφαρμογές για έξυπνα τηλέφωνα. Για να ενισχυθεί περισσότερο η εμπιστοσύνη των χρηστών στο διαδικτυακό περιβάλλον, στις 25 Μαΐου 2018 τέθηκαν σε ισχύ οι νέοι κανόνες της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων.

Οι επιχειρήσεις γίνονται όλο και πιο ψηφιακές, αλλά το ηλεκτρονικό εμπόριο αυξάνεται με αργό ρυθμό. Συνολικά, οι χώρες με τις καλύτερες επιδόσεις στον τομέα αυτό είναι η Ιρλανδία, η Ολλανδία, το Βέλγιο και η Δανία, ενώ οι Ουγγαρία, Ρουμανία, Βουλγαρία και Πολωνία χρειάζεται να καλύψουν τη διαφορά. Όλο και περισσότερες εταιρείες χρησιμοποιούν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (18% έναντι 11% το 2014) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να έρχονται σε επαφή με τους πελάτες τους και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (21% έναντι 15% το 2013). Ωστόσο, τα τελευταία έτη ο αριθμός των ΜΜΕ που πωλούν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους στο διαδίκτυο έχει παραμείνει στάσιμος στο 17%.

Για να τονωθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η ΕΕ συμφώνησε σε μια σειρά μέτρων από τη διαφάνεια στις τιμές παράδοσης δεμάτων μέχρι την απλούστευση των κανόνων για το ΦΠΑ και τις ψηφιακές συμβάσεις. Από την 3η Δεκεμβρίου 2018, οι καταναλωτές και οι εταιρείες είναι σε θέση να βρίσκουν τις καλύτερες επιγραμμικές ευκαιρίες σε ολόκληρη την ΕΕ, χωρίς να υφίστανται διακρίσεις λόγω της ιθαγένειας ή του τόπου διαμονής τους.

Τάση σύγκλισης στα κράτη μέλη στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Το 64% των χρηστών του διαδικτύου που υποβάλλουν έντυπα στη δημόσια διοίκηση χρησιμοποιούν πλέον διαδικτυακούς διαύλους (έναντι 57% το 2014), γεγονός που καταδεικνύει την ευκολία των ηλεκτρονικών διαδικασιών σε σύγκριση με τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Τον Απρίλιο του 2018, η Επιτροπή ενέκρινε πρωτοβουλίες για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και για την ηλεκτρονική υγεία, οι οποίες θα βελτιώσουν σημαντικά τις διαδικτυακές διασυννοριακές δημόσιες υπηρεσίες στην ΕΕ. Όσον αφορά στη χρήση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής υγείας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Φινλανδία και η Εσθονία έλαβαν την υψηλότερη βαθμολογία στο δείκτη DESI.

Η έκθεση "Η θέση των γυναικών στον ψηφιακό πίνακα" δείχνει ότι οι χώρες της ΕΕ που είναι ψηφιακά ανταγωνιστικές είναι επίσης πρωτοπόρες στη συμμετοχή των γυναικών στην ψηφιακή οικονομία. Η Φινλανδία, η Σουηδία, το Λουξεμβούργο και η Δανία έλαβαν την υψηλότερη βαθμολογία όσον αφορά στη συμμετοχή των γυναικών στην ψηφιακή οικονομία. Ωστόσο, το χάσμα μεταξύ των φύλων εξακολουθεί να υφίσταται σε επίπεδο ΕΕ στους τομείς της χρήσης του διαδικτύου, των ψηφιακών δεξιοτήτων, των δεξιοτήτων και της απασχόλησης εμπειρογνομόνων σε θέματα ΤΠΕ, ενώ οι μεγαλύτερες ανισότητες εμφανίζονται σε αυτόν τον τελευταίο τομέα: μόλις το 17% των ειδικών σε θέματα ΤΠΕ είναι γυναίκες και αυτές λαμβάνουν 19% χαμηλότερο εισόδημα από ό,τι οι άνδρες. Επιπλέον, μόνο το 34% των πτυχιούχων θετικών επιστημών, τεχνολογίας, μηχανικής και μαθηματικών (STEM) είναι γυναίκες, ποσοστό που πρέπει να αυξηθεί τα επόμενα χρόνια.

Η ετήσια έκθεση σχετικά με το δείκτη DESI καταγράφει την πρόοδο που σημειώνουν τα κράτη μέλη ως προς την ψηφιοποίησή τους. Η έκθεση διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια:

1. Συνδεσιμότητα	Σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα, κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
2. Ανθρώπινο κεφάλαιο	Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
3. Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των διαδικτυακών συναλλαγών
4. Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
5. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων για το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI)

από το 2015. Το σύνολο των εκθέσεων περιλαμβάνει τα προφίλ των χωρών και θεματικά κεφάλαια.

Οι εκθέσεις χώρας για το δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε διαστάσεων του δείκτη DESI, με ειδικές ανά χώρα πληροφορίες πολιτικής και βέλτιστες πρακτικές.

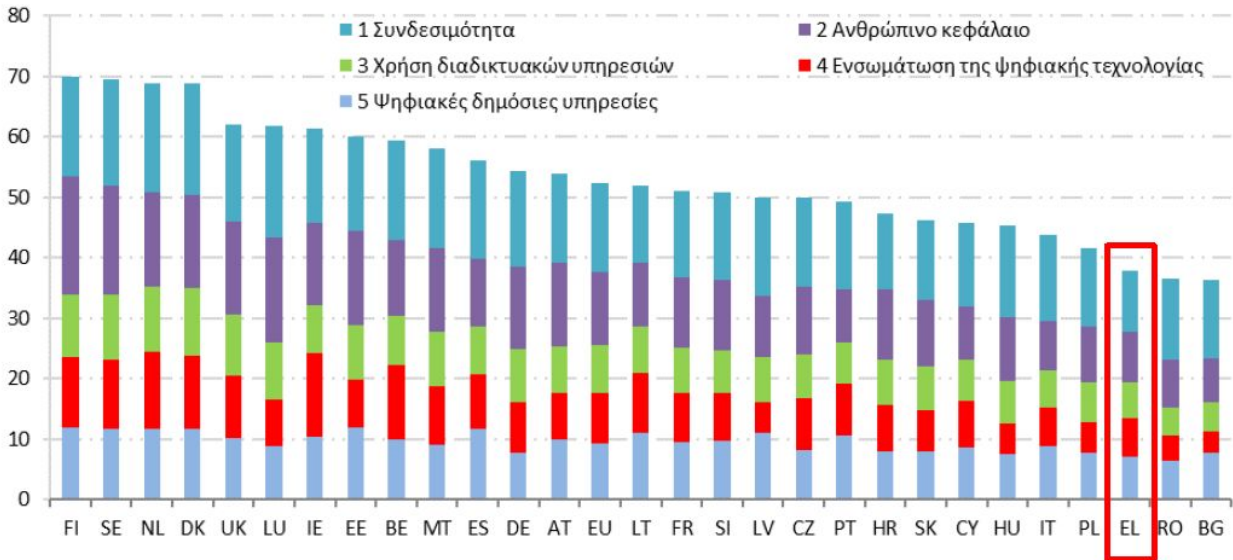
Για τη βελτίωση της μεθοδολογίας και για να ληφθούν υπόψη οι πλέον πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις, πραγματοποιήθηκαν διάφορες αλλαγές στο δείκτη DESI για το 2019. Ο δείκτης DESI πλέον καλύπτει τις ακόλουθες πτυχές:

- ❑ ετοιμότητα για την τεχνολογία 5G,
- ❑ ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών,
- ❑ τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού,
- ❑ γυναίκες ειδικόι στις ΤΠΕ,
- ❑ πτυχιούχοι ΤΠΕ,
- ❑ άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο,
- ❑ επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα,
- ❑ παρακολούθηση σειράς διαδικτυακών μαθημάτων,
- ❑ διαδικτυακές διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες,
- ❑ μεμονωμένα άτομα που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις,
- ❑ μαζικά δεδομένα,
- ❑ ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων, και
- ❑ ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

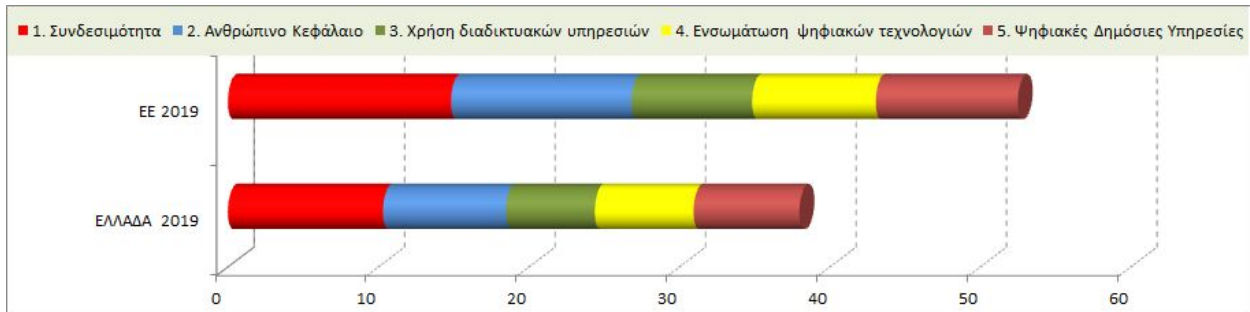
Ο δείκτης DESI υπολογίστηκε εκ νέου για τα προηγούμενα έτη για όλες τις χώρες ώστε να αποτυπωθούν οι ανωτέρω αλλαγές στην επιλογή των δεικτών, καθώς και διορθώσεις στα δεδομένα στα οποία βασίζονται οι εν λόγω δείκτες. Ως εκ τούτου, η βαθμολογία και η κατάταξη των χωρών ενδέχεται να έχουν μεταβληθεί σε σύγκριση με προηγούμενες δημοσιεύσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστότοπο για τον δείκτη DESI: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

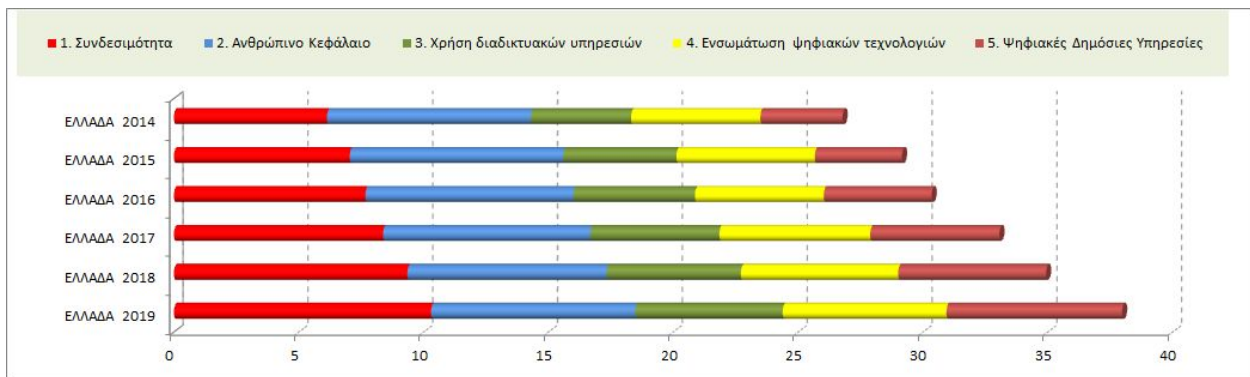
Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2019



Η Ελλάδα κατατάσσεται 26η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ στο δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2019.



DESI 2019

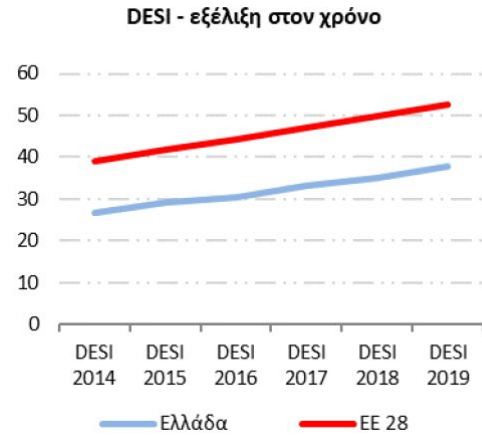
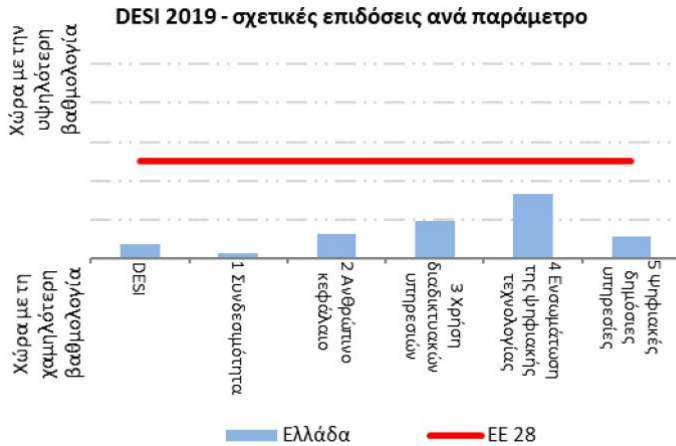


DESI για την Ελλάδα 2014 - 2019

Κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους (σε αντίθεση με τα αμέσως προηγούμενα έτη), η Ελλάδα σημείωσε ελαφρώς μεγαλύτερη πρόοδο από το μέσο όρο της ΕΕ. Η βελτίωση της βαθμολογίας της οφείλεται στις βελτιωμένες επιδόσεις σε ορισμένες από τις μετρούμενες διαστάσεις του δείκτη DESI. Η Ελλάδα βελτίωσε οριακά τις επιδόσεις της όσον αφορά στο ανθρώπινο κεφάλαιο, αυξάνοντας το ποσοστό των ειδικών στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) επί της συνολικής απασχόλησης για τρίτο συνεχόμενο έτος και αυξάνοντας τον αριθμό των πτυχιούχων ΤΠΕ για δεύτερο συναπτό έτος. Βελτίωσε επίσης την πλευρά της προσφοράς ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ωστόσο, η βαθμολογία της χώρας παραμένει αρκετά κάτω του μέσου όρου της ΕΕ.

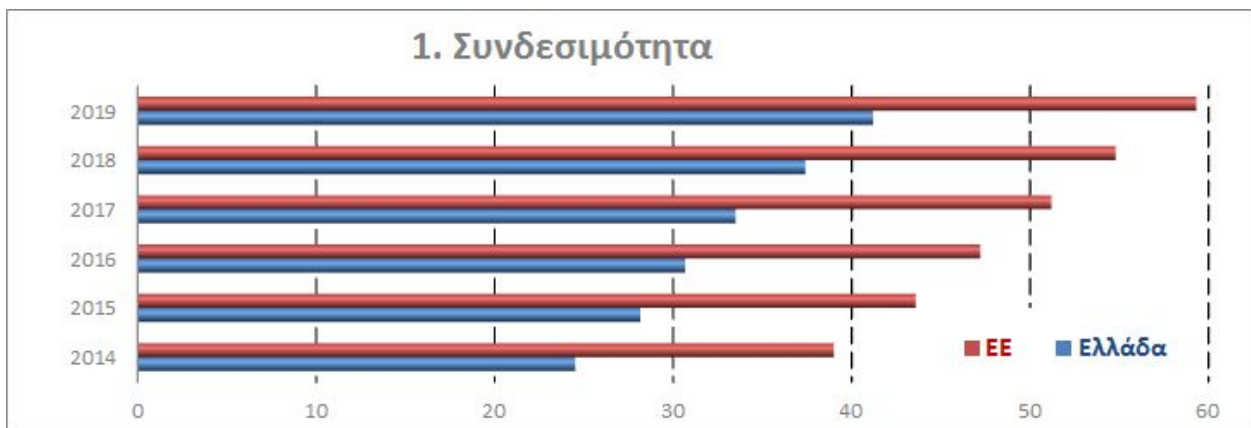
Όσον αφορά στη συνδεσιμότητα, η μετάβαση σε ευρυζωνικές επικοινωνίες υψηλής και υπερυψηλής ταχύτητας πραγματοποιείται με πολύ πιο αργούς ρυθμούς από ό,τι στην υπόλοιπη Ευρώπη. Παρότι το εθνικό σχέδιο ευρυζωνικής πρόσβασης επικαιροποιήθηκε, παρατηρούνται ακόμη σημαντικές καθυστερήσεις στην υλοποίηση των έργων και στην απορρόφηση των κονδυλίων που διατίθενται. Η επιτάχυνση της ανάπτυξης δικτύου 5G θα συμβάλλει στη βελτίωση της ψηφιακής κατάστασης της Ελλάδας. Θετικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου αυξάνεται. Οι Έλληνες είναι ενεργοί χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών όπως οι βιντεοκλήσεις και η παρακολούθηση μαθημάτων στο διαδίκτυο. Ωστόσο, η πρόοδος αναφορικά με την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας στις επιχειρήσεις είναι αργή, με εξαίρεση τη χρήση των μαζικών δεδομένων (big data) από τις επιχειρήσεις, η οποία υπερβαίνει το μέσο όρο της ΕΕ.

Μεταξύ όλων των διαστάσεων, η Ελλάδα καταλαμβάνει την υψηλότερη της θέση στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας. Ωστόσο, η μεγαλύτερη πρόοδος σε σύγκριση με το περασμένο έτος σημειώθηκε στη διάσταση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπου η αύξηση ανήλθε σε 7,4 μονάδες.



Συνδεσιμότητα

1. Συνδεσιμότητα	Ελλάδα		ΕΕ
	Κατάταξη	Βαθμολογία	Βαθμολογία
Δείκτης DESI 2019	28	41,2	59,3
Δείκτης DESI 2018	28	37,4	54,8
Δείκτης DESI 2017	28	33,5	51,2
Δείκτης DESI 2016	28	30,7	47,2
Δείκτης DESI 2015	28	28,2	43,6
Δείκτης DESI 2014	26	24,5	39,0



Με συνολική βαθμολογία συνδεσιμότητας 41,2, η Ελλάδα κατατάσσεται τελευταία μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Δεν έχει σημειωθεί βελτίωση στην κατάταξη σε σχέση με το 2017. Η χώρα παρουσιάζει ευρεία διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων (κάλυψη 96%, ελαφρώς μικρότερη από το 97% της κάλυψης της ΕΕ), αλλά η διείσδυση εξακολουθεί να κινείται με αργούς ρυθμούς, καθώς ανέρχεται στο 74% (κάτω από τον μέσο όρο του 77% της ΕΕ). Αυτό μπορεί να συνδέεται με τις τιμές, οι οποίες παραμένουν σχετικά υψηλές σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ, καθώς η Ελλάδα κατατάσσεται πλέον τελευταία μεταξύ των χωρών της ΕΕ και στον δείκτη τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων. Παρότι σημείωσε πρόοδο 13 ποσοστιαίων μονάδων, η Ελλάδα κατατάσσεται 26η μεταξύ των χωρών της ΕΕ όσον αφορά την κάλυψη NGA ανά νοικοκυριό, με ποσοστό που υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου του 83% της ΕΕ. Επιπλέον, η χώρα δεν διαθέτει σχεδόν κανένα ευρυζωνικό δίκτυο υπερυψηλής ταχύτητας. Παρά την αύξηση της διείσδυσης κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών κατά 8 μονάδες, ο τρέχων αριθμός είναι 74 συνδρομές ανά 100 άτομα, κατά πολύ χαμηλότερος από τον μέσο όρο των 96 συνδρομών ανά 100 άτομα στην ΕΕ. Παρότι οι συνδρομές σε ευρυζωνικές συνδέσεις υψηλής ταχύτητας έχουν αυξηθεί κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες, αγγίζοντας το 11%, παραμένουν αρκετά κάτω από τον μέσο όρο του 41% της ΕΕ. Οι επιδόσεις της Ελλάδας όσον αφορά την τεχνολογία 4G είναι καλύτερες, καθώς η κάλυψη αγγίζει το 92%, πλησιάζοντας τον μέσο όρο του 94% της ΕΕ.

Επιμέρους δείκτες κατηγορίας «Συνδεσιμότητα»

	Ελλάδα			ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	Κατάταξη	DESI 2019
	ποσοστό	ποσοστό	ποσοστό		ποσοστό
1α1 Κάλυψη σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών	96%	96%	96%	17	97%
% των νοικοκυριών	2016	2017	2018		2018
1α2 Διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών	66%	69%	74%	15	77%
% των νοικοκυριών	2016	2017	2018		2018
1β1 Κάλυψη 4G	77%	86%	92%	23	94%
% των νοικοκυριών (μέσος όρος παρόχων)	2016	2017	2018		2018

1β2 Διείσδυση κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών	50	66	74	25	96
Συνδρομές ανά 100 άτομα	2016	2017	2018		2018
1β3 Ετοιμότητα 5G	Δ/Υ	Δ/Υ	0%	13	14%
Εκχωρηθέν φάσμα ως % του συνολικού εναρμονισμένου φάσματος 5G			2018		2018
1γ1 Ευρυζωνική κάλυψη υψηλής ταχύτητας (NGA)	48%	53%	66%	26	83%
% των νοικοκυριών	2016	2017	2018		2018
1γ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας	5%	7%	11%	28	41%
% των νοικοκυριών	2016	2017	2018		2018
1δ1 Ευρυζωνική κάλυψη υπερυψηλής ταχύτητας (NGA)	Δ/Υ	0,4%	0,4%	28	60%
% των νοικοκυριών		2017	2018		2018
1δ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας	0,01%	0,01%	0,10%	28	20%
% των νοικοκυριών	2016	2017	2018		2017
1ε1 Δείκτης τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων	70	70	65	28	87
Βαθμολογία (0 έως 100)	2016	2017	2018		2017

Παρά την επικαιροποίηση του εθνικού σχεδίου ευρυζωνικής πρόσβασης και την πρόοδο όσον αφορά στην εφαρμογή της τεχνολογίας vectoring, οι εναπομένουσες σημαντικές καθυστερήσεις στην υλοποίηση των έργων και στην απορρόφηση των κονδυλίων που διατίθενται είχαν ως αποτέλεσμα η Ελλάδα να μη βελτιώσει τη βαθμολογία της όσον αφορά στη συνδεσιμότητα και να παραμείνει στην τελευταία θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ και το 2018. Η Ελλάδα ευελπιστεί ότι θα επωφεληθεί από την αντιμετώπιση των καθυστερήσεων αυτών, μέσω της δημιουργίας των κατάλληλων συνθηκών για την πραγματοποίηση ιδιωτικών επενδύσεων με σκοπό τη βελτίωση της ψηφιακής ανταγωνιστικότητάς της. Η αντιμετώπιση των σημαντικών καθυστερήσεων που παρατηρούνται στις διαδικασίες χορήγησης άδειας για εγκατάσταση κεραιάς και η προώθηση της ανάπτυξης της τεχνολογίας 5G θα βελτιώσουν την ψηφιακή κατάσταση της χώρας. Επιπλέον, η ρυθμιστική αρχή θα

πρέπει να συνεχίσει να διασφαλίζει την έγκαιρη και ορθή εφαρμογή των ρυθμιστικών αποφάσεων. Επιπροσθέτως, είναι σημαντικό η Ελλάδα να λάβει τα κατάλληλα μέτρα και να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που συνδέονται με την υλοποίηση του ευρωπαϊκού αριθμού κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 χωρίς περαιτέρω καθυστερήσεις.

Ανθρώπινο Κεφάλαιο

2. Ανθρώπινο Κεφάλαιο	Ελλάδα		ΕΕ
	Κατάταξη	Βαθμολογία	Βαθμολογία
Δείκτης DESI 2019	25	32,7	48,0
Δείκτης DESI 2018	26	31,9	47,6
Δείκτης DESI 2017	25	33,2	45,4
Δείκτης DESI 2016	24	33,3	44,4
Δείκτης DESI 2015	22	34,2	44,0
Δείκτης DESI 2014	23	32,6	42,4



Όσον αφορά στη διάσταση του ανθρώπινου κεφαλαίου, οι επιδόσεις της Ελλάδας παραμένουν κατά πολύ χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ, αλλά η χώρα σημειώνει πρόοδο. Το 2017 μόνο το 46% των ατόμων ηλικίας 16 έως 74 είχαν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (57% στην ΕΕ). Από το 54% των ατόμων που δεν έχουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες, το 31% δεν έχουν καμία ψηφιακή δεξιότητα (ο μέσος όρος στην ΕΕ είναι 17%). Επιπλέον, η Ελλάδα εξακολουθεί να έχει το μικρότερο μερίδιο στην ΕΕ ειδικών του τομέα ΤΠΕ επί του συνόλου των εργαζομένων: 1,6% το 2017, σε σύγκριση με τον μέσο όρο του 3,7% της ΕΕ, παρότι έχει σημειωθεί μικρή πρόοδος κατά τα τελευταία τρία έτη. Ωστόσο, παρατηρείται επίσης σημαντική διαφορά μεταξύ των φύλων, καθώς μόλις το 10,9% των ατόμων που απασχολούνται στον τομέα των ΤΠΕ είναι γυναίκες. Επιπροσθέτως, το ποσοστό

ειδικών του τομέα ΤΠΕ στο σύνολο των απασχολούμενων γυναικών είναι επίσης πολύ χαμηλό (0,4%) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (1,4%), και το ποσοστό αυτό έχει παραμείνει σταθερό κατά τα τελευταία τρία έτη. Όσον αφορά το ποσοστό των πτυχιούχων ΤΠΕ επί του συνόλου των πτυχιούχων (3,2%), οι επιδόσεις της Ελλάδας υπολείπονται του μέσου όρου της ΕΕ.

Επιμέρους δείκτες κατηγορίας «Ανθρώπινο Κεφάλαιο»

	Ελλάδα			ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	DESI 2019	DESI 2019
	ποσοστό	ποσοστό	ποσοστό	Κατάταξη	ποσοστό
2α1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες	46%	46%	46%	25	57%
% των ατόμων	2016	2017	2017		2017
2α2 Επιπλέον των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων	19%	22%	22%	23	31%
% των ατόμων	2016	2017	2017		2017
2α3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού	53%	52%	52%	21	60%
% των ατόμων	2016	2017	2017		2017
2β1 Ειδικοί ΤΠΕ	1,2%	1,4%	1,6%	28	3,7%
% συνολικής απασχόλησης	2015	2016	2017		2017
2β2 Γυναίκες ειδικοί ΤΠΕ	0,4%	0,4%	0,4%	28	1,4%
% απασχόλησης γυναικών	2015	2016	2017		2017
2β3 Απόφοιτου ΤΠΕ	4,4%	3,0%	3,2%	18	3,5%
% αποφοίτων	2014	2015	2016		2015

Η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων παραμένει σημαντικό εμπόδιο για την Ελλάδα όσον αφορά στην επίτευξη των στόχων της από την άποψη των ευκαιριών ανάπτυξης και της ψηφιακής κοινωνίας και οικονομίας. Η κλιμάκωση υφιστάμενων πρωτοβουλιών

θα διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο ως προς αυτό. Η αύξηση του αριθμού των Ελλήνων ειδικών στον τομέα των ΤΠΕ και η μείωση του χάσματος μεταξύ των φύλων αποτελούν πολύ σημαντικά στοιχεία προκειμένου η χώρα να επωφεληθεί πλήρως από την ψηφιακή οικονομία.

Χρήση υπηρεσιών Διαδικτύου

3. Χρήση υπηρεσιών διαδικτύου	Ελλάδα		ΕΕ
	Κατάταξη	Βαθμολογία	Βαθμολογία
Δείκτης DESI 2019	26	39,4	53,4
Δείκτης DESI 2018	26	35,9	50,7
Δείκτης DESI 2017	26	34,5	47,8
Δείκτης DESI 2016	26	32,5	45,7
Δείκτης DESI 2015	26	30,3	44,3
Δείκτης DESI 2014	25	26,8	41,7



Συνολικά, η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ελλάδα υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ. Ωστόσο, ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου αυξάνεται και μεγάλο ποσοστό αυτών –άνω του μέσου όρου της ΕΕ– επιθυμεί να συμμετέχει σε διάφορες διαδικτυακές δραστηριότητες. Οι πλέον δημοφιλείς μεταξύ αυτών είναι η ανάγνωση ειδήσεων στο διαδίκτυο, η πραγματοποίηση βιντεοκλήσεων, η χρήση των κοινωνικών δικτύων και η παρακολούθηση σειράς μαθημάτων μέσω του διαδικτύου.

Το 87% των Ελλήνων χρηστών του διαδικτύου ενημερώνονται στο διαδίκτυο, ποσοστό που υπερβαίνει κατά πολύ τον μέσο όρο του 72% της ΕΕ. Η χρήση των βιντεοκλήσεων ανήλθε στο 61% το 2018 (48% το 2017) και είναι πιο διαδεδομένη σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ (49% το 2018). Ωστόσο, παρότι η χρήση διαδικτυακών τραπεζικών υπηρεσιών αυξάνεται για τρίτο συνεχόμενο έτος (38%), το ποσοστό παραμένει πολύ χαμηλότερο από τον μέσο όρο του 64% της ΕΕ. Το ίδιο ισχύει και για τις ηλεκτρονικές αγορές, καθώς το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που τις πραγματοποιούν ανέρχεται στο 49%, αλλά παραμένει κάτω από τον μέσο όρο του 69% της ΕΕ.

Επιμέρους δείκτες διάστασης «Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών»

	Ελλάδα			ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019		DESI 2019
	ποσοστό	ποσοστό	ποσοστό	Κατάταξη	ποσοστό
3α1 Άνθρωποι που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο	28%	28%	25%	27	11%
% των ατόμων	2016	2017	2018		2018
3α2 Χρήστες Διαδικτύου	66%	67%	70%	26	83%
% των ατόμων	2016	2017	2018		2018
3β1 Ειδήσεις	85%	87%	87%	8	72%
% χρηστών διαδικτύου	2016	2017	2017		2017
3β2 Μουσική, Βίντεο, Παιχνίδια	77%	77%	79%	18	81%
% χρηστών διαδικτύου	2016	2017	2018		2018
3β3 Βίντεο κατά παραγγελία	12%	12%	11%	25	31%
% χρηστών διαδικτύου	2016	2017	2018		2018
3β4 Βιντεοκλήσεις	46%	48%	61%	7	49%
% χρηστών διαδικτύου	2016	2017	2018		2018

3β5	Μέσα	Κοινωνικής	68%	72%	73%	13	65%
Δικτύωσης							
% χρηστών διαδικτύου			2016	2017	2018		2018
3β6	Μέσα	Κοινωνικής	7%	8%	8%	23	15%
Δικτύωσης Επιχειρήσεων							
% χρηστών διαδικτύου			2015	2017	2017		2017
3β7	Διαδικτυακή εκπαίδευση		8%	7%	7%	13	9%
% χρηστών διαδικτύου			2016	2017	2017		2017
3β8	Διαδικτυακές		8%	5%	5%	21	10%
διαβουλεύσεις και ψηφοφορία							
% χρηστών διαδικτύου			2015	2017	2017		2017
3γ1	Τραπεζικές υπηρεσίες		28%	36%	38%	26	64%
% χρηστών διαδικτύου			2016	2017	2018		2018
3γ2	Αγορές		45%	45%	49%	22	69%
% χρηστών διαδικτύου			2016	2017	2018		2018
3γ3	Ιδιώτες	που	3%	3%	5%	27	23%
πραγματοποιούν		πωλήσεις					
μέσω διαδικτύου							
% χρηστών διαδικτύου			2016	2017	2018		2018

Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας

4. Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		ΕΕ
	Κατάταξη	Βαθμολογία	Βαθμολογία
Δείκτης DESI 2019	22	32,8	41,1
Δείκτης DESI 2018	22	31,5	39,6
Δείκτης DESI 2017	22	30,2	37,6
Δείκτης DESI 2016	23	25,8	35,2
Δείκτης DESI 2015	20	27,7	31,1
Δείκτης DESI 2014	19	25,9	29,0



Όσον αφορά στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 22η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ και το ποσοστό της υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ. Παρότι η κατάταξη της χώρας παρέμεινε ίδια, σημειώθηκε μικρή πρόοδος σε ορισμένους επιμέρους δείκτες. Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα αξιοποιούν όλο και περισσότερο τις δυνατότητες που παρέχουν τα μαζικά δεδομένα: το 13% αυτών αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν μαζικά δεδομένα (το ποσοστό υπερβαίνει τον μέσο όρο του 12% της ΕΕ). Το 21% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ποσοστό ίσο με τον μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο, μόνο το 7% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν το υπολογιστικό νέφος· παρότι το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει αύξηση 2% σε σχέση

με το προηγούμενο έτος, παραμένει κάτω του μέσου όρου της ΕΕ (18%). Το ποσοστό των ΜΜΕ που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις παρέμεινε σταθερό στο 11% το 2018, όπως ήταν το 2017. Ο κύκλος εργασιών τους από το ηλεκτρονικό εμπόριο επίσης παραμένει χαμηλός, μόλις στο 4% του συνολικού κύκλου εργασιών.

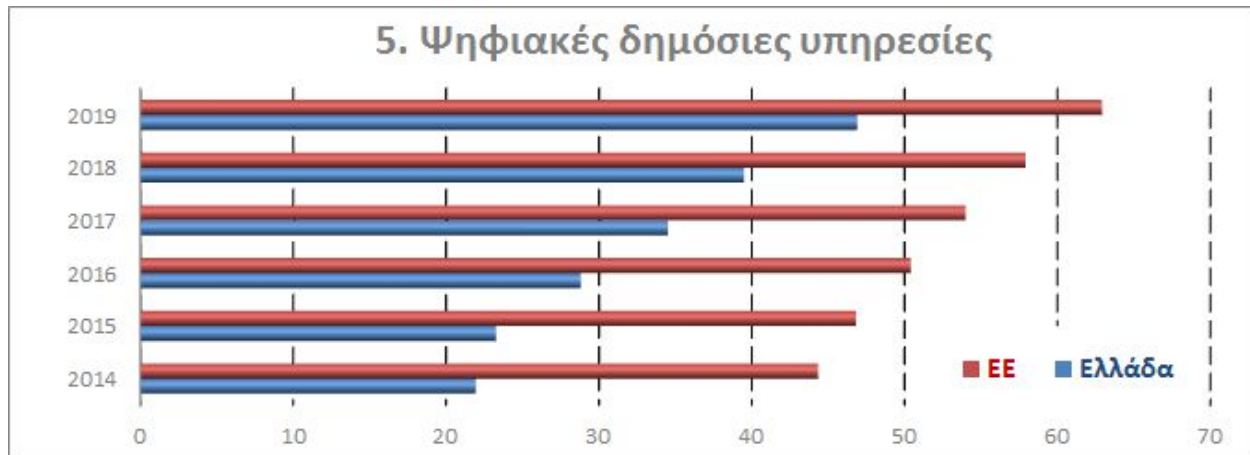
Επιμέρους δείκτες διάστασης «Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας»:

	Ελλάδα			ΕΕ	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	Κατάταξη	DESI 2019
	ποσοστό	ποσοστό	ποσοστό		ποσοστό
4a1 Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών	37%	37%	37%	12	34%
% των επιχειρήσεων	2015	2017	2017		2017
4a2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	20%	21%	21%	12	21%
% των επιχειρήσεων	2016	2017	2017		2017
4a3 Μεγάλα Δεδομένα	11%	11%	13%	13	12%
% των επιχειρήσεων	2016	2017	2018		2018
4a4 Υπολογιστικό νέφος	6%	5%	7%	26	18%
% των επιχειρήσεων	2016	2017	2018		2018
4β1 ΜΜΕ που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου	10%	11%	11%	24	17%
% των ΜΜΕ	2016	2017	2018		2018
4β2 Κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου	6%	3%	4%	26	10%
% του κύκλου εργασιών των ΜΜΕ	2016	2017	2018		2018
4β3 Διασυνورياκές Ηλεκτρονικές Πωλήσεις	3%	7%	7%	21	8%
% των ΜΜΕ	2015	2017	2017		2017

Για την τόνωση του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής οικονομίας, καθώς και για την αξιοποίηση ολόκληρου του φάσματος των οφελών που παρέχονται από την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών, είναι σημαντικό να επιταχυνθεί η εφαρμογή των μέτρων που προβλέπονται στην εθνική ψηφιακή στρατηγική και συνδέονται με την ψηφιοποίηση της οικονομίας.

Ψηφιακές υπηρεσίες στο δημόσιο τομέα

5. Ψηφιακές υπηρεσίες στον δημόσιο τομέα	Ελλάδα		ΕΕ
	Κατάταξη	Βαθμολογία	Βαθμολογία
Δείκτης DESI 2019	27	44,7	62,9
Δείκτης DESI 2018	28	37,5	57,9
Δείκτης DESI 2017	28	32,8	54,0
Δείκτης DESI 2016	28	28,8	50,4
Δείκτης DESI 2015	28	23,3	46,8
Δείκτης DESI 2014	28	21,9	44,3



Όσον αφορά στη διάσταση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, παρότι η Ελλάδα κατατάσσεται στην 27η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ, υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ, ωστόσο σημειώνει πρόοδο με ρυθμό μεγαλύτερο από τον μέσο όρο της ΕΕ· η βαθμολογία της Ελλάδας αυξήθηκε κατά 7,4 μονάδες το 2018 ενώ η μέση αύξηση στην ΕΕ, κατά την ίδια περίοδο, ήταν 5 μονάδες. Οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι πολύ ικανοποιητικές όσον αφορά στον δείκτη ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων, με συνολικό ποσοστό 74%, το οποίο υπερβαίνει σημαντικά τον μέσο όρο του 64% της ΕΕ. Από την πλευρά της προσφοράς, όσον αφορά στην παροχή διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα συνέχισε να σημειώνει πρόοδο το 2018 με 23/100 προσυμπληρωμένα έντυπα σε σύγκριση με 14/100 το 2017, αλλά παραμένει πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Επιπλέον, μόνο το 36% των χρηστών

του διαδικτύου είναι ενεργοί χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έναντι του μέσου όρου του 64% στην ΕΕ. Από την άλλη πλευρά, η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών για επιχειρήσεις αυξήθηκε σημαντικά, σημειώνοντας βαθμολογία 65. Το αποτέλεσμα της σύγκρισης με την αύξηση μεταξύ 2016 (59) και 2017 (60) είναι θετικό. Όσον αφορά στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας, η Ελλάδα υπολείπεται του μέσου όρου της ΕΕ: μόνο το 10% των ατόμων έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες υγείας και περίθαλψης που παρέχονται διαδικτυακά.

Επιμέρους δείκτες διάστασης «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες»:

	Ελλάδα				ΕΕ
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019		DESI 2019
	ποσοστό	ποσοστό	ποσοστό	Κατάταξη	ποσοστό
5a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	42%	38%	36%	28	64%
% των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλλουν έντυπα	2016	2017	2018		2018
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα	5	14	23	26	58
Βαθμολογία (0 to 100)	2016	2017	2018		2018
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών	63	76	82	22	87
Βαθμολογία (0 to 100)	2016	2017	2018		2018
5a4 Ψηφιακές; Δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις	59	60	65	26	85
Βαθμολογία (0 to 100) – συμπεριλαμβανόμενων των εγχώριων και των διασυνοριακών	2016	2017	2018		2018
5a5 Ανοικτά δεδομένα	Δ/Υ	Δ/Υ	74%	8	64%
% της μέγιστης βαθμολογίας			2018		2018

5b1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας	Δ/Υ	10%	10%	23	18%
% των ατόμων		2017	2017		2017
5b2 Ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων	Δ/Υ	Δ/Υ	25%	18	43%
% των επαγγελματιών υγείας			2018		2018
5b3 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση	Δ/Υ	Δ/Υ	Δ/Υ		50%
% των επαγγελματιών υγείας			2018		2018

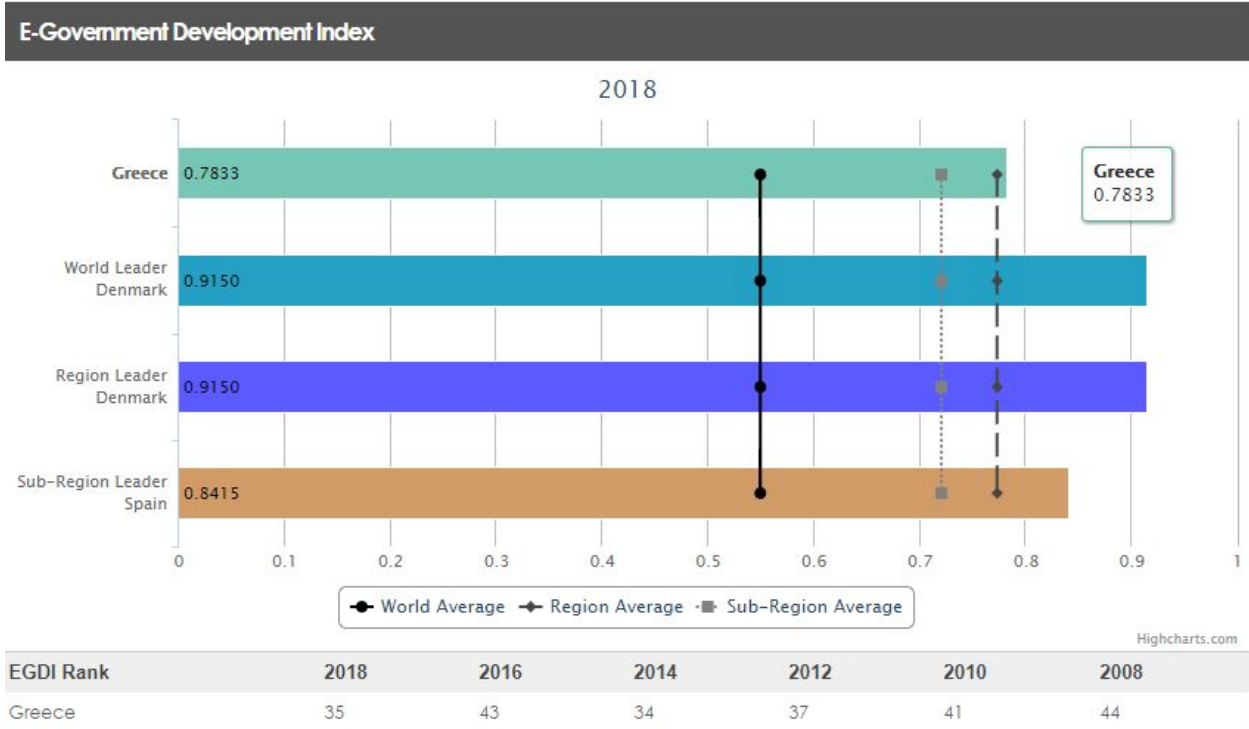
Η συνέχιση και επίσπευση της εφαρμογής ψηφιακών λύσεων για τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού δημόσιου τομέα και η παροχή ενός ολοκληρωμένου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με άρτια λειτουργία, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας, θα βελτιώσουν την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών.

Η θέση της Ελλάδας στον κόσμο

Η έρευνα e-Government Survey 2018 των Ηνωμένων Εθνών παρέχει την ανάλυση της προόδου μιας χώρας στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο πώς αυτή μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των αναδυόμενων θεμάτων της δημόσιας διοίκησης αλλά και να υποστηρίξει την υλοποίηση των διεθνώς συμφωνημένων αναπτυξιακών στόχων. Επίσης, είναι η μόνη παγκόσμια έκθεση που αξιολογεί το καθεστώς ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όλων των κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών.

UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2018

Η έρευνα παρακολουθεί την πρόοδο της ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government Development Index - EGDI). Ως σύνθετος δείκτης, το EGDI χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ετοιμότητας και της ικανότητας της δημόσιας διοίκησης ενός κράτους για να χρησιμοποιούν την τεχνολογία στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Η μέτρηση αυτή, επίσης, αποτελεί εργαλείο για τις κυβερνήσεις ώστε να κατανοήσουν βαθύτερα τη σχετική θέση μιας χώρας στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

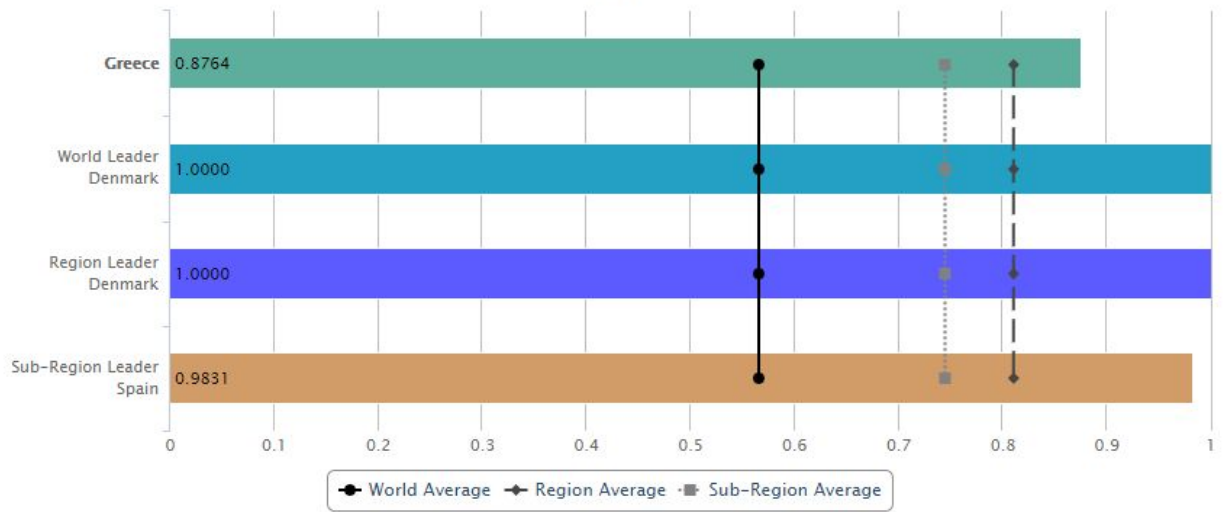


Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας του 2018, η Ελλάδα τοποθετείται στην ομάδα των αναπτυγμένων χωρών (World e-government leaders with very high E-Government Development Index (EGDI) levels). Η έκθεση, σε σχέση με τον Γενικό δείκτη (EGDI), αναβάθμισε κατά 8 θέσεις τη χώρα, τοποθετώντας την στην 35η από την 43η το 2016.

Στον δείκτη ηλεκτρονικής συμμετοχής του (E-participation) η χώρα βρίσκεται στην 34η θέση. Ο δείκτης ηλεκτρονικής συμμετοχής παράγεται ως συμπληρωματικός δείκτης της Έρευνας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΟΗΕ. Επεκτείνει τη διάσταση της έρευνας, εστιάζοντας στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις στους πολίτες, στην ηλεκτρονική διαβούλευση και τη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων διαδικασιών.

E-Participation Index

2018



Highcharts.com

EPART Rank	2018	2016	2014	2012	2010	2008
Greece	34	65	17	45	48	98

Παράρτημα Γ- Χάρτης Διαλειτουργικότητας Βασικών Μητρώων

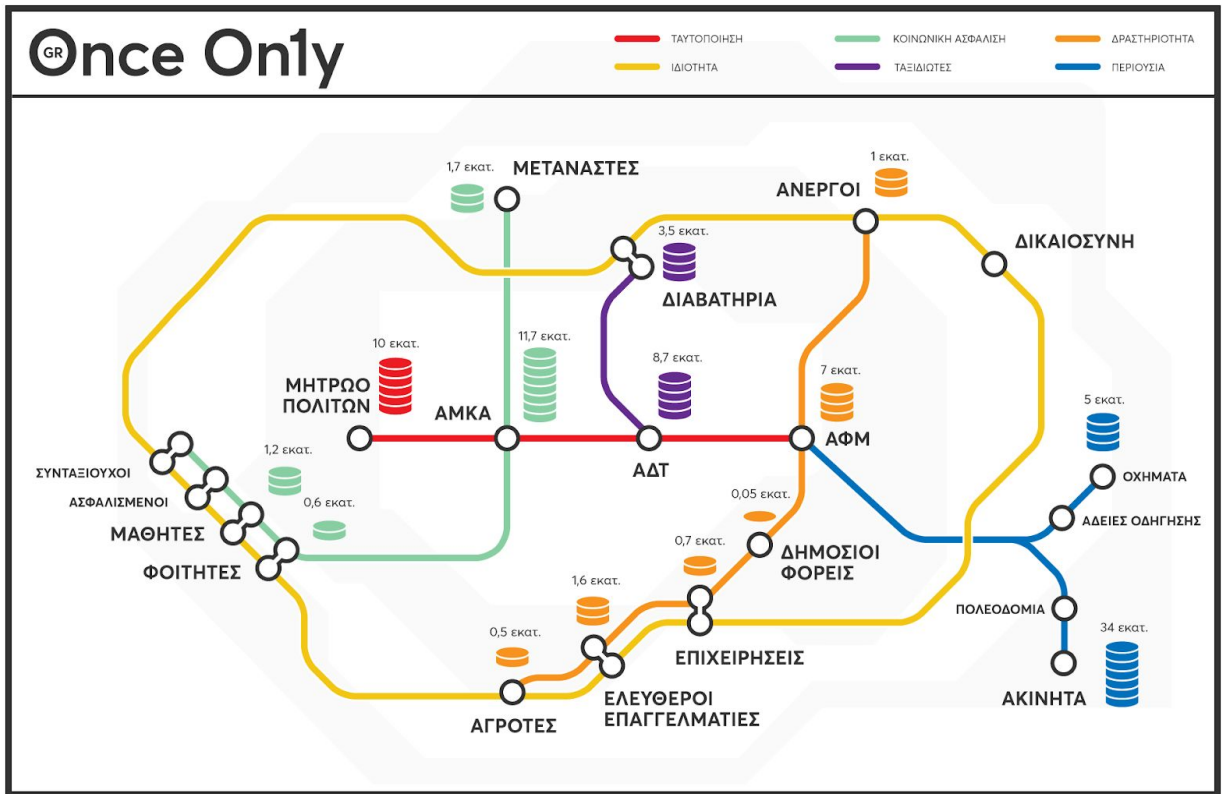
Τα βασικά μητρώα αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας , αποτελούν **«αξιόπιστες πηγές βασικών πληροφοριών για στοιχεία όπως πρόσωπα, εταιρείες, οχήματα, άδειες, κτίρια, τοποθεσίες και οδούς» και είναι «αυθεντικά και έγκυρα».**

Κύριο στοιχείο τους, που τα διαφοροποιεί από τα υπόλοιπα μητρώα, είναι η επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων που περιλαμβάνονται σε αυτά από μεγάλο αριθμό εφαρμογών και συστημάτων, ενώ ο οργανισμός που διαχειρίζεται το μητρώο είναι υπεύθυνος για τη συλλογή, τη χρήση, την ενημέρωση και τη διατήρηση των δεδομένων του. Οι πληροφορίες που τηρούνται στα βασικά μητρώα αποτελούν έγκυρα «βασικά δεδομένα» (master data). Η λέξη «έγκυρα» εδώ σημαίνει ότι ένα βασικό μητρώο θεωρείται ως «αξιόπιστη πηγή δημοσίων πληροφοριών» δηλ. είναι ενημερωμένο και έχει την υψηλότερη δυνατή ποιότητα και ακεραιότητα περιεχομένου.

Συνοπτικά, στα βασικά μητρώα αναγνωρίζονται τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Ένα βασικό μητρώο αφορά σε δεδομένα και χαρακτηριστικά οντοτήτων όπως φυσικά πρόσωπα, εταιρείες, οχήματα, άδειες, κτίρια, τοποθεσίες και οδούς.
2. Η πληροφορία του μητρώου είναι πρωτογενής και αυθεντική και πολλαπλώς χρησιμοποιείται ή επαναλαμβάνεται σε άλλα μητρώα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ορίζουμε 2 τύπους Βασικών Μητρώων: τα Οριζόντια Βασικά Μητρώα και τα Τομεακά Βασικά Μητρώα. Η διαφορά τους έγκειται στο ότι στα Οριζόντια Βασικά Μητρώα η πληροφορία που περιέχεται στο μητρώο αφορά τη δημιουργία και την έναρξη του κύκλου ζωής μιας σημαντικής οντότητας για τους δημόσιους οργανισμούς, π.χ. άνθρωποι, επιχειρήσεις, τοποθεσίες, οχήματα. Εξαιτίας αυτού του χαρακτηριστικού, τα Οριζόντια Βασικά Μητρώα δεν λαμβάνουν ή λαμβάνουν δευτερεύουσα ή περιορισμένη πληροφορία από άλλα μητρώα (βασικά ή μη) ενώ τα Τομεακά Βασικά Μητρώα μπορούν να λάβουν σημαντική πληροφορία από άλλα Οριζόντια ή Τομεακά Βασικά μητρώα. **Όλα τα παραπάνω μητρώα (Οριζόντια και Τομεακά) θα πρέπει να διαλειτουργούν και να παρέχουν αυθεντικά δεδομένα σε όλη τη δημόσια διοίκηση, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, κάτω από ένα ενιαίο πλαίσιο προτύπων και διαθεσιμότητας με προστασία της ιδιωτικής ζωής και των πολιτικών ασφάλειας.**



v1.4 | www.eef.gr | www.eef.gov.gr | CC-BY-SA

ΕΛ/ΛΑΚ eef.gov.gr | www.eef.gov.gr | www.eef.gov.gr