



ψηφιακή εγξήγδα 2020

Ενδιάμεση έκθεση: Ψηφιακή Ατζέντα
Βραχυπρόθεσμες δράσεις
Προτάσεις των Θεματικών Ομάδων

Φεβρουάριος 2011

<u>A. Επιτελική σύνοψη.....</u>	<u>6</u>
<u>B. Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.....</u>	<u>9</u>
<u>B.1. Σφύζουσα ενιαία ψηφιακή αγορά.....</u>	<u>10</u>
<u>B.1.1. Διεύρυνση της πρόσβασης σε περιεχόμενο.....</u>	<u>10</u>
<u>B.1.2. Απλοποίηση ηλεκτρονικών και διασυνοριακών συναλλαγών.....</u>	<u>11</u>
<u>B.1.3. Οικοδόμηση ψηφιακής εμπιστοσύνης.....</u>	<u>11</u>
<u>B.1.4. Ενίσχυση της ενιαίας αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.....</u>	<u>11</u>
<u>B.2. Διαλειτουργικότητα και πρότυπα.....</u>	<u>12</u>
<u>B.2.1. Βελτίωση της εκπόνησης προτύπων ΤΠΕ.....</u>	<u>12</u>
<u>B.2.2. Προώθηση καλύτερης χρήσης των προτύπων.....</u>	<u>12</u>
<u>B.2.3. Βελτίωση της διαλειτουργικότητας μέσω συντονισμού.....</u>	<u>12</u>
<u>B.3. Εμπιστοσύνη και ασφάλεια.....</u>	<u>13</u>
<u>B.4. Ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο.....</u>	<u>14</u>
<u>B.4.1. Εγγύηση καθολικής ευρυζωνικής κάλυψης με σταδιακά υψηλότερες ταχύτητες.....</u>	<u>14</u>
<u>B.4.2. Ενίσχυση της εγκατάστασης δικτύων NGA.....</u>	<u>14</u>
<u>B.4.3. Ανοιχτά και ουδέτερα δίκτυα.....</u>	<u>14</u>
<u>B.5. Έρευνα και καινοτομία.....</u>	<u>15</u>
<u>B.5.1. Αναβάθμιση προσπαθειών και αποτελεσματικότητας.....</u>	<u>15</u>
<u>B.5.2. Ωθηση στην καινοτομία ΤΠΕ με αξιοποίηση της ενιαίας αγοράς.....</u>	<u>15</u>
<u>B.5.3. Κλαδικές πρωτοβουλίες για ανοιχτή καινοτομία.....</u>	<u>15</u>
<u>B.6. Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης.....</u>	<u>15</u>
<u>B.6.1. Ψηφιακός γραμματισμός και δεξιότητες.....</u>	<u>16</u>
<u>B.6.2. Ψηφιακές υπηρεσίες για κοινωνική ένταξη.....</u>	<u>16</u>
<u>B.7. Οφέλη για την ευρωπαϊκή κοινωνία χάρη στη χρήση ΤΠΕ.....</u>	<u>17</u>
<u>B.7.1. ΤΠΕ για το περιβάλλον.....</u>	<u>17</u>
<u>B.7.2. Αειφόρος υγειονομική περίθαλψη και υποστήριξη με ΤΠΕ αξιοπρεπούς και ανεξάρτητης διαβίωσης.....</u>	<u>17</u>
<u>B.7.3. Προώθηση πολιτιστικής ποικιλομορφίας και δημιουργικού περιεχομένου.....</u>	<u>18</u>
<u>B.7.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....</u>	<u>18</u>
<u>B.7.5. Ευφυή συστήματα μεταφορών (ITS) για αποτελεσματικές μεταφορές και καλύτερη κινητικότητα.....</u>	<u>19</u>
<u>C. Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες δράσεις.....</u>	<u>20</u>
<u>C.1. Ομάδα e-Επιχειρηματικότητα.....</u>	<u>20</u>
<u>C.1.1. Οι εργασίες της Ομάδας για την e-Επιχειρηματικότητα.....</u>	<u>21</u>
<u>C.1.1.1 Πρόσθετες ενέργειες.....</u>	<u>21</u>
<u>C.1.2. Το Ερωτηματολόγιο.....</u>	<u>22</u>
<u>C.1.3. Τα κυριότερα συμπεράσματα.....</u>	<u>22</u>

C.1.4. Κατηγοριοποίηση δράσεων.....	25
C.1.5. Βραχυχρόνιες δράσεις.....	26
C.1.5.1 Δράση 1: Ολοκλήρωση της θεσμοθέτησης και εφαρμογής του ηλεκτρονικού τιμολογίου.....	27
C.1.5.2 Δράση 2: Δημιουργία και προώθηση πλατφόρμας – σημείου αναφοράς για την ψηφιακή οικονομία και την επιχειρηματικότητα.....	27
C.2. Ομάδα Παιδείας, Έρευνας και Καινοτομίας.....	29
C.2.1. Μεθοδολογία.....	29
C.2.2. Αποδελτίωση διαβούλευσης.....	29
C.2.3. Βραχυχρόνιες Δράσεις.....	30
C.2.3.1 Δράση 1: Ανοικτή πρόσβαση στη γνώση: Υιοθέτηση πολιτικής ελεύθερης πρόσβασης (Open Access) σε εθνικό επίπεδο.....	30
C.2.3.2 Δράση 2: Καλλιέργεια κουλτούρας ΕΛ/ΛΑΚ.....	32
C.2.3.3 Δράση 3: Ενίσχυση χρήσης ΤΠΕ στα σχολεία ως μέσο διαχείρισης της γνώσης.....	33
C.3. Ομάδα για τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA networks).....	35
C.3.1. Μεθοδολογία.....	37
C.3.2. Προαπαιτούμενες Δράσεις.....	39
C.3.2.1 Χάραξη γενικότερης στρατηγικής Επικοινωνιών.....	40
C.3.2.2 Ενεργοποίηση θεσμικού πλαισίου.....	40
C.3.2.3 Εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Δικαιωμάτων Διέλευσης.....	40
C.3.2.4 Εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Αδειοδοτήσεων Σταθμών Βάσης για δίκτυα κινητής ευρυζωνικότητας.....	41
C.3.2.5 Επιτάχυνση αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση του Φάσματος.....	41
C.3.2.6 Επιτάχυνση των διαδικασιών για το πρόγραμμα FTTH του Υπ.Υ.Με.Δ.....	41
C.3.2.7 Κίνητρα ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.....	42
C.3.3. Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες Δράσεις.....	42
C.3.3.1 Δράση1: Δημιουργία υποδομών στους τελικούς καταναλωτές.....	42
C.3.3.2 Δράση 2: Αξιοποίηση Γεωγραφικών συστημάτων για την προώθηση των ΔΠΕΓ.....	44
C.3.3.3 Δράση 3: Πιλοτικές εγκαταστάσεις ΔΠΕΓ, ενεργοποίηση MAN δήμων.....	45
C.3.4. Λοιπές δράσεις.....	47
C.3.5. Συμπεράσματα.....	49
C.4. Ομάδα για το Ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide).....	51
C.4.1. Εισαγωγή.....	51
C.4.2. Μεθοδολογία.....	53
C.4.3. Προτεινόμενες δράσεις.....	55
C.4.3.1 Δράση1: Δημιουργία Ενημερωτικού Video.....	55
C.4.3.2 Δράση 2: Υποστήριξη Κοινωνικών – Υπηρεσιών Δήμου μέσω Ψηφιακών Εργαλείων.....	57
C.4.3.3 Δράση 3: Υποστήριξη Ομάδων Κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ.....	61
C.4.3.4 Δράση 4: Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών.....	64
C.4.3.5 Λοιπές δράσεις.....	70
C.4.4. Συμπεράσματα.....	71
C.5. Ομάδα για την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια.....	72
C.5.1. Μεθοδολογία.....	73
C.5.2. Υποβληθείσες Προτάσεις.....	74
C.5.3. Βραχυπρόθεσμοι Στόχοι – Δράσεις.....	76
C.5.3.1 Δράση 1: Διαμόρφωση Κουλτούρας Ασφάλειας Π.Σ. στους Μελλοντικούς Χρήστες.....	76
C.5.3.2 Δράση 2: Εκστρατεία Ενημέρωσης Πολιτών σε Θέματα Πληροφοριακής Ασφάλειας με έμφαση στην Προστασία της Ιδιωτικότητας.....	78
C.5.3.3 Δράση 3: Δημιουργία CERT Πολιτών (Citizen – CERT).....	79

C.5.4. Σύνοψη.....	81
C.6. Ομάδα Κοινωνία και Δημόσια Διοίκηση.....	82
C.6.1. Μεθοδολογία.....	82
C.6.2. Βραχυπρόθεσμες δράσεις.....	97
C.6.2.1 Δράση 1η: Β.1: Gov Goes Online.....	97
C.6.2.2 Δράση 2η: Β.3 : Ανάπτυξη κέντρων προσομοίωσης, επίδειξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις.....	99
C.6.2.3 Δράση 3η: Γ.3: Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς.....	100
C.6.2.4 Δράση 4η: Ε.2: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας.....	102
C.7. Ομάδα για το Ελεύθερο / Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα.....	104
C.7.1. Μεθοδολογία.....	104
C.7.2. Δημόσια Δεδομένα, Περιεχόμενο και Λογισμικό από Δημόσιες Αρχές...106	
C.7.2.1 Δημόσια Δεδομένα, Περιεχόμενο και Λογισμικό.....	106
C.7.2.2 Ανοικτά Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο.....	107
C.7.2.3 Προβλήματα.....	107
C.7.2.4 Σημείο εισαγωγής των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου στη δημόσια αρχή.....	109
C.7.2.5 Συντήρηση/Διατήρηση Δεδομένων, Περιεχομένου, Λογισμικού.....	111
C.7.2.6 Διάθεση Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου.....	112
C.7.2.7 Παραδοτέα.....	114
C.7.3. Οργανισμοί Συλλογικής Διαχείρισης.....	114
C.7.4. Αναθεώρηση του Ν. 2121/1993 σχετικά με τις εξαιρέσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας.....	115
C.7.4.1 Προτάσεις για αναθεώρηση του Ν.2121/1993.....	116
C.7.5. Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες Δράσεις.....	116
C.7.5.1 Δράση 1: Κατάλογος Ανοικτών Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης.....	116
C.7.5.2 Δράση 2: Ενιαία Αδειοδότηση Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης.....	117
C.7.5.3 Δράση 3: Ισότιμη μεταχείριση ανοικτών και κλειστών λύσεων σε έργα ΤΠΕ.....	118
D. Σχολιασμός – Συζήτηση επί των προτάσεων.....	120
E. Αναφορές.....	122
F. Παραρτήματα.....	125
F.1. Παράρτημα 1: Ψηφιακό θεματολόγιο & Βραχυχρόνιες Δράσεις.....	125
F.2. Παράρτημα 2: Πίνακας νομοθετικών ενεργειών.....	133
F.3. Παράρτημα 3: Βασικοί στόχοι επιδόσεων.....	135
F.4. Παράρτημα 4:Αρχικά/Συνοπτικά ερωτήματα για την θεματική ενότητα "Παιδεία"	137
F.4.1. Ανάγκες για Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση.....	137
F.4.2. Αξιοποίηση υπαρχόντων ΤΠΕ στην εκπαίδευση.....	137
F.4.3. Ανθρώπινοι πόροι υπαρχόντων (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση.....	137
F.4.4. Πολιτικές Πρόσβασης, Καινοτομία και ΤΠΕ στην εκπαίδευση.....	137
F.5. Παράρτημα 5: Κρίσιμα ερωτήματα για τις θεματικές ενότητες "Ερευνά και Καινοτομία".....	139
F.5.1. Ανάγκες για Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην έρευνα.....	139
F.5.2. Αξιοποίηση υπαρχόντων ΤΠΕ στην έρευνα.....	139

Ε.5.3. Πολιτικές πρόσβασης και ανθρωπίνι πόροι υπάρχόντων (ΤΠΕ) στην έρευνα.....	140
Ε.5.4. Καινοτομία και ΤΠΕ στην έρευνα.....	140

A. Επιτελική σύνοψη

Η ευρωπαϊκή επιτροπή αναγνωρίζοντας τη σημασία των ΤΠΕ στην ανάπτυξη και ευημερία των κρατών μελών, προχώρησε στη σύνθεση της Digital Agenda (Ψηφιακό θεματολόγιο) με στόχο να αποκομισθούν βιώσιμα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη από μίαν ενιαία ψηφιακή αγορά που θα βασίζεται σε διαδίκτυο μεγάλης και πολύ μεγάλης ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές. Το Ψηφιακό θεματολόγιο δραστηριοποιείται στις περιοχές:

- Σφύζουσας ενιαίας ψηφιακής αγοράς
- Διαλειτουργικότητας και των πρότυπων
- Εμπιστοσύνης και ασφάλειας
- Ταχείας και υπερταχείας πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Έρευνας και καινοτομίας και
- Βελτίωσης του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης

Τα οφέλη από τις δράσεις στις περιοχές αυτές αγγίζουν

- Τη χρήση ΤΠΕ για το περιβάλλον.
- Την αειφόρο υγειονομική περίθαλψη και υποστήριξη με ΤΠΕ αξιοπρεπούς και ανεξάρτητης διαβίωσης.
- Την προώθηση πολιτιστικής ποικιλομορφίας και δημιουργικού περιεχομένου.
- Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Τα ευφυή συστήματα μεταφορών (ITS) για αποτελεσματικές μεταφορές και καλύτερη κινητικότητα

Στο πνεύμα αυτό το φόρουμ για την Ψηφιακή Ελλάδα 2020 προσπαθεί να αποτελέσει ένα σημείο συζητήσεων και ζυμώσεων ώστε να προκύψουν τόσο βραχυχρόνιες δράσεις όσο και προτάσεις στρατηγικής, σε συμφωνία με το Ψηφιακό θεματολόγιο, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη και τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής κοινωνίας και δημόσιας διοίκησης.

Το παρόν κείμενο παρουσιάζει τα πρώτα αποτελέσματα από τη δράση των ομάδων του φόρουμ. Αναλυτικά οι ομάδες καλύπτουν τις θεματικές ενότητες για:

1. Την e-Επιχειρηματικότητα
2. Την Παιδεία, την Έρευνα και την Καινοτομία (ΠΕΚ)
3. Τα Δίκτυα πρόσβασης νέας – επόμενης Γενιάς (NGA networks)
4. Το ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide)
5. Την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια
6. Τη Δημόσια Διοίκηση και την Κοινωνία
7. Το Ελεύθερο / Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα.

Τα αποτελέσματα της πρώτης φάσης των εργασιών της ομάδας αφορούν

προτάσεις για βραχυχρόνιες δράσεις – στόχοι. Οι δράσεις αυτές ως στόχο έχουν:

- Να κινητοποιήσουν τους εμπλεκόμενους φορείς (δημόσιους και ιδιωτικούς, ενώσεις πολιτών κ.λπ.) προς την κατεύθυνση που θέτει το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.
- Να θέσουν τις βάσεις προς πιο μακρόπνοες δράσεις προς την εναρμόνιση της χώρας με τους στόχους του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη.

Οι προτάσεις ανέκυψαν μέσα από διαδικασία γόνιμου διαλόγου και διαβούλευσης στους κόλπους των επτά ομάδων του φόρουμ.

Οι προτάσεις που έγιναν συνοπτικά παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

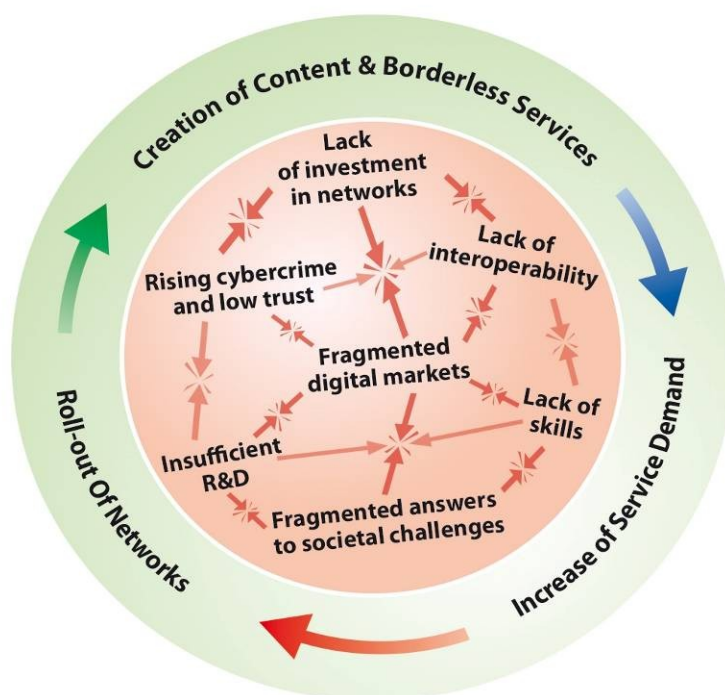
Ομάδα e-Επιχειρηματικότητα	<p>Δράση 1: Ολοκλήρωση της θεσμοθέτησης και εφαρμογής του ηλεκτρονικού τιμολογίου.</p> <p>Δράση 2: Δημιουργία και προώθηση πλατφόρμας – σημείου αναφοράς για την ψηφιακή οικονομία και την επιχειρηματικότητα.</p>
Ομάδα Παιδείας, Έρευνας και Καινοτομίας	<p>Δράση 1: Ανοικτή πρόσβαση στη γνώση: Υιοθέτηση πολιτικής ελεύθερης πρόσβασης (Open Access) σε εθνικό επίπεδο.</p> <p>Δράση 2: Καλλιέργεια κουλτούρας ΕΛ/ΛΑΚ.</p> <p>Δράση 3: Ενίσχυση χρήσης ΤΠΕ στα σχολεία ως μέσο διαχείρισης της γνώσης.</p>
Ομάδα για τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA networks)	<p>Δράση 1: Δημιουργία υποδομών στους τελικούς καταναλωτές.</p> <p>Δράση 2: Αξιοποίηση Γεωγραφικών συστημάτων για την προώθηση των ΔΠΕΓ.</p> <p>Δράση 3: Πιλοτικές εγκαταστάσεις ΔΠΕΓ, ενεργοποίηση ΜΑΝ δήμων.</p>
Ομάδα για το Ψηφιακό Χάσμα (<i>Digital Divide</i>)	<p>Δράση1: Δημιουργία Ενημερωτικού Video.</p> <p>Δράση 2: Υποστήριξη Κοινωνικών – Υπηρεσιών Δήμου μέσω Ψηφιακών Εργαλείων.</p> <p>Δράση 3: Υποστήριξη Ομάδων Κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ.</p> <p>Δράση 4: Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών.</p>
Ομάδα για την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια	<p>Δράση 1: Διαμόρφωση Κουλτούρας Ασφάλειας Π.Σ. στους Μελλοντικούς Χρήστες.</p> <p>Δράση 2: Εκστρατεία Ενημέρωσης Πολιτών σε θέματα Πληροφοριακής Ασφάλειας.</p> <p>Δράση 3: Δημιουργία Εθνικού CERT.</p>
Ομάδα Κοινωνία και Δημόσια Διοίκηση	<p>Δράση 1η: Β.1: Gov Goes Online</p> <p>Δράση 2η Β.3 : Ανάπτυξη κέντρου προσομοίωσης, επίδειξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις</p> <p>Δράση 3η Γ.3: Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς</p> <p>Δράση 4η Ε.2: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας</p>
Ομάδα για το Ελεύθερο / Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα.	<p>Δράση 1: Κατάλογος Ανοικτών Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης.</p> <p>Δράση 2: Ενιαία Αδειοδότηση Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης.</p> <p>Δράση 3: Ισότιμη μεταχείριση ανοικτών και κλειστών λύσεων σε έργα ΤΠΕ.</p>

Β. Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη

Ο γενικός στόχος του ψηφιακού θεματολογίου (Digital Agenda) είναι να αποκομισθούν βιώσιμα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη από μίαν ενιαία ψηφιακή αγορά που θα βασίζεται σε διαδίκτυο μεγάλης και πολύ μεγάλης ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές.

Το δυναμικό των ΤΠΕ αποτελεί ένα τεράστιο κεφάλαιο το οποίο και μπορεί να κινητοποιηθεί μέσω ενός εύρυθμου ενάρετου κύκλου δραστηριοτήτων. Ελκυστικό περιεχόμενο και υπηρεσίες πρέπει να διατίθενται μέσα σε διαλειτουργικό διαδικτυακό περιβάλλον χωρίς σύνορα. Τούτο θα τονώσει τη ζήτηση για υψηλότερες ταχύτητες και χωρητικότητα, και με τη σειρά του θα δημιουργήσει επιχειρηματικό ενδιαφέρον για επενδύσεις σε ταχύτερα δίκτυα. Η εξάπλωση και η αφομοίωση ταχύτερων δικτύων, θα ανοίξει ακολούθως το δρόμο για καινοτόμες υπηρεσίες που αξιοποιούν υψηλότερες ταχύτητες. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στον εξωτερικό δακτύλιο του σχήματος 1 (παρακάτω).

Σχήμα 1: Ο ενάρετος κύκλος στην ψηφιακή οικονομία



Με βάση τη διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους και με τις ιδέες που περιέχονται στη δήλωση της Γρανάδας και στο ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, η Επιτροπή επεσήμανε τα επτά σημαντικότερα εμπόδια. Αυτά απαριθμούνται στον εσωτερικό δακτύλιο του σχήματος 1 και είναι:

- Κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές
- Έλλειψη διαλειτουργικότητας
- Αυξανόμενο ηλεκτρονικό έγκλημα το οποίο απειλεί την αξιοπιστία των δικτύων
- Έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα
- Ανεπαρκείς προσπάθειες έρευνας και καινοτομίας
- Έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων
- Χαμένες ευκαιρίες για την αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων

Από μόνα τους ή συνδυασμένα, τα εμπόδια αυτά υπονομεύουν σοβαρά τις προσπάθειες για αξιοποίηση των ΤΠΕ, καθιστώντας σαφή την ανάγκη μιας ολοκληρωμένης και ενιαίας πολιτικής απάντησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Δείχνουν ότι η Ευρώπη υστερεί έναντι των βιομηχανικών εταίρων της. Έτσι για παράδειγμα:

- Σήμερα παρατηρείται τετραπλάσια τηλεφόρτωση μουσικής στις ΗΠΑ απ' ό,τι στην ΕΕ, λόγω έλλειψης νόμιμης προσφοράς και κατακερματισμένων αγορών
- το 30% των Ευρωπαίων δεν έχουν ακόμη χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο
- στην Ευρώπη σημειώνεται διεύρυνση δικτύων οπτικών ινών υψηλής ταχύτητας μόλις 1%, ενώ στην Ιαπωνία είναι 12% και στη Νότια Κορέα 15%
- οι δαπάνες της ΕΕ για έρευνα και ανάπτυξη στις ΤΠΕ ανέρχεται σε μόλις 40% του αμερικανικού επιπέδου.

Τα πεδία δράσης του ψηφιακού θεματολογίου περιλαμβάνουν:

B.1. Σφύζουσα ενιαία ψηφιακή αγορά

Έφτασε η ώρα για μια νέα ενιαία αγορά από την οποία θα προκύψουν τα οφέλη της ψηφιακής εποχής. Για την επίτευξη της προτείνεται η ανάληψη εκτεταμένης δράσης στους παρακάτω τομείς:

B.1.1. Διεύρυνση της πρόσβασης σε περιεχόμενο.

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να (Βασική Δράση 1) απλουστεύσει την εκκαθάριση δικαιωμάτων δημιουργού, τη διαχείριση και τη διασυνοριακή αδειοδότηση με:

1. ενίσχυση της διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της πανευρωπαϊκής αδειοδότησης για (online) διαχείριση δικαιωμάτων, με υποβολή οδηγίας πλαίσιο σχετικά με τη συλλογική διαχείριση των δικαιωμάτων, εντός του 2010,
2. δημιουργία νομικού πλαισίου για τη διευκόλυνση της ψηφιοποίησης και διάδοσης πολιτιστικών έργων στην Ευρώπη, με υποβολή οδηγίας για τα ορφανά έργα, εντός του 2010, για τη διεξαγωγή διαλόγου με τους εμπλεκόμενους φορείς με σκοπό τη λήψη περαιτέρω μέτρων για εξαντλημένα έργα, που θα συμπληρώνεται από βάσεις δεδομένων πληροφόρησης περί δικαιωμάτων,
3. εντός του 2012, αναθεώρηση της οδηγίας για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, και ιδίως του πεδίου εφαρμογής της και των αρχών χρέωσης της πρόσβασης και χρήσης.

και επιπλέον θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. Έπειτα από εκτενή διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, υποβολή έκθεσης το 2012 σχετικά με την ανάγκη πρόσθετων μέτρων πέραν της συλλογικής διαχείρισης δικαιωμάτων που να επιτρέπει στους πολίτες της ΕΕ, σε παρόχους υπηρεσιών online περιεχομένου και σε κατόχους δικαιωμάτων να επωφελούνται από το πλήρες δυναμικό της ψηφιακής εσωτερικής αγοράς, συμπεριλαμβανομένων μέτρων για την προώθηση διασυνοριακών και πανευρωπαϊκών αδειών, χωρίς αποκλεισμό ή προτίμηση, σε αυτό το στάδιο, κάθε πιθανής νομικής επιλογής,
2. στο πλαίσιο της προετοιμασίας της εν λόγω απόφασης, να εκδώσει πράσινη βίβλο για την αντιμετώπιση των ευκαιριών και προβλημάτων της online διανομής οπτικοακουστικών έργων και λοιπού δημιουργικού περιεχομένου, εντός του 2010,
3. με βάση την αναθεώρηση της οδηγίας σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, και έπειτα από εκτενή διάλογο μεταξύ των ενδιαφερομένων, υποβολή έκθεσης, το 2012, σχετικά με την ανάγκη λήψης πρόσθετων μέτρων για την ενίσχυση της προστασίας από συνεχείς παραβιάσεις των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας σε online περιβάλλον, συνεπών με τις εγγυήσεις που παρέχονται στο πλαίσιο των

τηλεπικοινωνιών και τα θεμελιώδη δικαιώματα για την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής.

B.1.2. Απλοποίηση ηλεκτρονικών και διασυνοριακών συναλλαγών.

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να διασφαλίσει την ολοκλήρωση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA) (Βασική δράση 2), ενδεχομένως με δεσμευτικά νομικά μέτρα για τον καθορισμό της ημερομηνίας λήξης της μετανάστευσης, πριν από το 2010 και να διευκολύνει την ανάδειξη διαλειτουργικού ευρωπαϊκού πλαισίου ηλεκτρονικής τιμολόγησης με έκδοση σχετικής ανακοίνωσης και με τη δημιουργία πολυμερούς φόρουμ ενδιαφερομένων.

Ταυτόχρονα, ο 2011 να προτείνει αναθεώρηση της οδηγίας για τις ηλεκτρονικές υπογραφές (Βασική δράση 3), με σκοπό την παροχή νομικού πλαισίου για διασυνοριακή αναγνώριση και διαλειτουργικότητα των συστημάτων ασφαλούς ηλε-επαλήθευσης ταυτότητας.

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. έως το τέλος του 2010, αξιολόγηση του αντίκτυπου της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο σε online αγορές και διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

2. να εφαρμόσουν άμεσα και με συνέπεια τις βασικές οδηγίες για την υποστήριξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας για τις υπηρεσίες, της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και της οδηγίας για το πλαίσιο των τηλεπικοινωνιών,
3. να έχουν έως το 2013 μεταφέρει, την οδηγία για το ΦΠΑ εξασφαλίζοντας ίση μεταχείριση ηλεκτρονικών τιμολογίων με τα τιμολόγια σε χαρτί.

B.1.3. Οικοδόμηση ψηφιακής εμπιστοσύνης

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται έως το τέλος του 2010, να επανεξετάσει το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων (Βασική δράση 4) με σκοπό την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των ατόμων και των δικαιωμάτων τους

Επιπλέον θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. έως το 2012, να υποβάλει πρόταση για προαιρετικό μέσο του συμβατικού δικαίου που θα συμπληρώνει την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού του συμβατικού δικαίου, ιδίως όσον αφορά το online περιβάλλον,
2. έως το 2011, να διερευνήσει μέσω πράσινης βίβλου πρωτοβουλίες σχετικά με εναλλακτική επίλυση διαφορών για καταναλωτές στην ΕΕ, με σκοπό, έως το 2012, να έχει υποβάλει προτάσεις για πανευρωπαϊκό σύστημα online επίλυσης διαφορών για συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου,
3. να διερευνήσει προτάσεις στο πεδίο της συλλογικής έννομης προστασίας, με βάση διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους,
4. έως το 2012, να εκδώσει κώδικα online δικαιωμάτων στην ΕΕ, όπου, με σαφή και προσιτό τρόπο, θα συνοψίζονται τα σημερινά ψηφιακά δικαιώματα των χρηστών στην ΕΕ, και που θα συμπληρωθεί από ετήσια επισκόπηση παραβιάσεων της νομοθεσίας για την προστασία των online καταναλωτών και από κατάλληλα μέτρα εφαρμογής, σε συντονισμό με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Υπηρεσιών Προστασίας Καταναλωτών,
5. έως το 2012, να δημιουργήσει πλατφόρμα ενδιαφερομένων για online σήματα αξιοπιστίας στην ΕΕ, ιδιαίτερα για ιστοτόπους λιανικής.

B.1.4. Ενίσχυση της ενιαίας αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται:

1. έως το 2011, να προτείνει μέτρα για αυξημένη εναρμόνιση των πόρων αριθμοδότησης για την παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις ανά την Ευρώπη,
2. βάσει του ευρωπαϊκού προγράμματος πολιτικής για το ραδιοφάσμα , να συντονίσει τις τεχνικές και κανονιστικές προϋποθέσεις που ισχύουν για τη χρήση του ραδιοφάσματος και, όπου απαιτείται, να εναρμονίσει τις ζώνες των συχνοτήτων για τη δημιουργία οικονομιών κλίμακας στις αγορές εξοπλισμού και για να δοθεί στους καταναλωτές η δυνατότητα να χρησιμοποιούν τον ίδιο εξοπλισμό και τις ίδιες υπηρεσίες σε ολόκληρη την ΕΕ,
3. έως το 2011, να έχει διεξάγει έρευνα σχετικά με το κόστος της μη Ευρώπης στις αγορές τηλεπικοινωνιών για τη λήψη περαιτέρω μέτρων ενίσχυσης των πλεονεκτημάτων της ενιαίας αγοράς.

B.2. Διαλειτουργικότητα και πρότυπα

Χρειαζόμαστε αποτελεσματική διαλειτουργικότητα προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής για την οικοδόμηση μιας γνήσιας ψηφιακής κοινωνίας. Για να αξιοποιηθούν πλήρως τα οφέλη από την εξάπλωση των ΤΠΕ πρέπει να ενισχυθεί περαιτέρω η διαλειτουργικότητα μεταξύ συσκευών, εφαρμογών, αποθετηρίων δεδομένων, υπηρεσιών και δικτύων. Οι προτεινόμενοι τομείς δράσης περιλαμβάνουν.

B.2.1. Βελτίωση της εκπόνησης προτύπων ΤΠΕ

B.2.2. Προώθηση καλύτερης χρήσης των προτύπων

B.2.3. Βελτίωση της διαλειτουργικότητας μέσω συντονισμού

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται στο πλαίσιο της ανασκόπησης της πολιτικής τυποποίησης της ΕΕ, έως το 2010 να προτείνει νομοθετικά μέτρα σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των ΤΠΕ (Βασική δράση 5) για τη μεταρρύθμιση των κανόνων σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ΤΠΕ στην Ευρώπη ώστε να επιτραπεί η χρήση ορισμένων φόρουμ ΤΠΕ και προτύπων για κοινοπραξίες,

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. έως το 2011, προώθηση κατάλληλων κανόνων για τα βασικά δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και τους όρους αδειοδότησης στον καθορισμό προτύπων, συμπεριλαμβανομένης της εκ των προτέρων γνωστοποίησης, ιδίως μέσω κατευθυντήριων γραμμών,
2. έκδοση ανακοίνωσης το 2011 για παροχή κατευθύνσεων σχετικά με τη σχέση μεταξύ τυποποίησης ΤΠΕ και δημόσιων συμβάσεων ώστε να βοηθήσουν τις δημόσιες αρχές να χρησιμοποιούν πρότυπα για προώθηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση των κινδύνων εγκλωβισμού,
3. προώθηση της διαλειτουργικότητας με θέσπιση, το 2010, ευρωπαϊκής στρατηγικής για τη διαλειτουργικότητα και ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας,
4. εξέταση της σκοπιμότητας μέτρων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σημαντικούς συντελεστές της αγοράς να εκδώσουν άδεια για πληροφορίες διαλειτουργικότητας • υποβολή έκθεσης έως το 2012.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να έχουν έως το 2013 εφαρμόσει σε εθνική κλίμακα το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας,
2. έως το 2013, να έχουν υλοποιήσει τις δεσμεύσεις για διαλειτουργικότητα και για τα πρότυπα των δηλώσεων του Malmö και της Γρανάδας.

B.3. Εμπιστοσύνη και ασφάλεια

Οι Ευρωπαίοι δεν θα υιοθετήσουν τεχνολογία την οποία δεν εμπιστεύονται· πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη και ασφάλεια κατά την online σύνδεσή τους.

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να υποβάλει το 2010 μέτρα που αποσκοπούν σε ενισχυμένη και υψηλού επιπέδου πολιτική ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (Βασική δράση 6), περιλαμβανομένων νομοθετικών πρωτοβουλιών, όπως ενός εκσυγχρονισμένου ευρωπαϊκού οργανισμού για την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών (ENISA), και μέτρα που παρέχουν τη δυνατότητα ταχύτερης αντίδρασης σε περίπτωση επιθέσεων στον κυβερνοχώρο, συμπεριλαμβανομένου CERT για τα θεσμικά όργανα της ΕΕ,

Ταυτόχρονα να υποβάλει έως το 2010 μέτρα, συμπεριλαμβανομένων νομοθετικών πρωτοβουλιών, για την καταπολέμηση επιθέσεων στον κυβερνοχώρο εναντίον συστημάτων πληροφοριών (Βασική δράση 7), καθώς και συναφείς κανόνες δικαιοδοσίας στον κυβερνοχώρο σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, έως το 2013.

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. δημιουργία, έως το 2012, ευρωπαϊκής πλατφόρμας για εγκλήματα στον κυβερνοχώρο,
2. έως το 2012, εξέταση της σκοπιμότητας δημιουργίας ευρωπαϊκού κέντρου για εγκλήματα στον κυβερνοχώρο,
3. συνεργασία παγκοσμίως με ενδιαφερόμενους, ιδίως για την ενίσχυση της παγκόσμιας διαχείρισης κινδύνων στο ψηφιακό και στο φυσικό χώρο και διεξαγωγή διεθνώς συντονισμένων στοχοθετημένων δράσεων κατά του πληροφορικού εγκλήματος και των προσβολών κατά της ασφάλειας,
4. από το 2010, υποστήριξη ασκήσεων ετοιμότητας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, σε κλίμακα ΕΕ,
5. στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού του ρυθμιστικού πλαισίου της ΕΕ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ώστε να καταστεί πιο συνεκτικό και με ασφάλεια δικαίου, διερεύνηση της επέκτασης των διατάξεων για την κοινοποίηση των παραβιάσεων ασφάλειας,
6. έως το 2011, καθοδήγηση για την εφαρμογή του νέου πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες σε σχέση με την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων,
7. υποστήριξη των σημείων καταγγελίας για παράνομο περιεχόμενο στο διαδίκτυο (ανοικτές τηλεφωνικές γραμμές), καθώς και εκστρατειών ευαισθητοποίησης σχετικά με την online ασφάλεια για παιδιά, σε εθνικό επίπεδο, και ενίσχυση της πανευρωπαϊκής συνεργασίας και ανταλλαγής βέλτιστης πρακτικής στο πεδίο αυτό,
8. προώθηση πολυμερούς διαλόγου ενδιαφερομένων και αυτορύθμισης των ευρωπαϊκών και παγκόσμιων παρόχων υπηρεσιών (π.χ. πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, πάροχοι κινητών επικοινωνιών), ιδίως όσον αφορά τη χρήση των υπηρεσιών τους από ανηλίκους.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να έχουν έως το 2012 καθιερώσει ένα αποτελεσματικό δίκτυο CERT σε εθνικό επίπεδο, που να καλύπτει όλη την Ευρώπη,
2. από το 2010, σε συνεργασία με την Επιτροπή, να πραγματοποιήσουν μεγάλης κλίμακας προσομοίωση προσβολής και να εκτελέσουν δοκιμές στρατηγικών μετριασμού των επιπτώσεων,
3. έως το 2013, να έχουν εφαρμόσει πλήρως ανοικτές γραμμές επικοινωνίας για την καταγγελία προσβλητικού ή βλαβερού online περιεχομένου, να διοργανώσουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης παιδιών για την online ασφάλεια, και να προσφέρουν διδασκαλία online ασφάλειας στα σχολεία, καθώς και να ενθαρρύνουν παρόχους online υπηρεσιών να εφαρμόζουν μέτρα αυτορύθμισης σχετικά με τη διαδικτυακή ασφάλεια των παιδιών,

4. αρχίζοντας από το 2010, και έως το 2012, να δημιουργήσουν ή να προσαρμόσουν τις εθνικές πλατφόρμες προειδοποίησης στην πλατφόρμα της Europol για εγκλήματα στον κυβερνοχώρο.

B.4. Ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο

Χρειαζόμαστε πολύ γρήγορο διαδίκτυο ώστε η οικονομία να σημειώνει ισχυρή ανάπτυξη και να δημιουργηθούν θέσεις εργασίας και ευημερία, καθώς και για να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που επιθυμούν. Είναι ανάγκη να αναπτυχθεί ολοκληρωμένη πολιτική, που θα βασίζεται σε συνδυασμό τεχνολογιών, εστιάζοντας σε δύο παράλληλους στόχους: αφενός, να εγυηθεί καθολική ευρυζωνική κάλυψη (συνδυασμός σταθερής και ασύρματης) με διαδικτυακές ταχύτητες που να αυξάνονται σταδιακά έως τα 30 Mbps και άνω και, αργότερα, την ενίσχυση της εξάπλωσης και αφομοίωσης δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς (NGA) σε μεγάλο μέρος του εδάφους της ΕΕ, επιτρέποντας εξαιρετικά γρήγορες συνδέσεις στο διαδίκτυο, πάνω από 100 Mbps.

Οι προτεινόμενοι τομείς δράσης περιλαμβάνουν.

B.4.1. Εγγύηση καθολικής ευρυζωνικής κάλυψης με σταδιακά υψηλότερες ταχύτητες

B.4.2. Ενίσχυση της εγκατάστασης δικτύων NGA

B.4.3. Ανοιχτά και ουδέτερα δίκτυα

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να εκδώσει το 2010 ανακοίνωση για τις ευρυζωνικές επικοινωνίες που θα σκιαγραφεί κοινό πλαίσιο για δράσεις σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών (Βασική δράση 8) για την κάλυψη των ευρυζωνικών στόχων της στρατηγικής Ευρώπη 2020, μεταξύ των οποίων:

1. έως το 2014, ενίσχυση και εξορθολογισμός, σε αυτό το πλαίσιο, της χρηματοδότησης ευρυζωνικής υπηρεσίας υψηλής ταχύτητας με ενωσιακά μέσα (π.χ. ΕΤΠΑ, ERDP, ΕΓΤΑΑ, TEN, CIP) και διερεύνηση του τρόπου προσέλκυσης κεφαλαίων για ευρυζωνικές επενδύσεις μέσω πιστωτικής ενίσχυσης (που υποστηρίζεται από την ΕΤΕπ και τα ταμεία της ΕΕ),
2. να προτείνει το 2010 ένα φιλόδοξο ευρωπαϊκό πρόγραμμα πολιτικής για το ραδιοφάσμα για λήψη απόφασης από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, που θα δημιουργήσει μια συντονισμένη και στρατηγική πολιτική ραδιοφάσματος σε επίπεδο ΕΕ, προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα της διαχείρισης του ραδιοφάσματος και να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη για τους καταναλωτές και τον κλάδο,
3. να εκδώσει το 2010 σύσταση για να ενθαρρύνει τις επενδύσεις σε ανταγωνιστικά δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς, μέσω σαφών και αποτελεσματικών ρυθμιστικών μέτρων.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να εκπονήσουν και να θέσουν σε λειτουργία έως το 2012 εθνικά σχέδια ευρυζωνικών δικτύων που να πληρούν τους στόχους κάλυψης, ταχύτητας και αφομοίωσης, τα οποία ορίζονται στη στρατηγική Ευρώπη 2020, με χρήση δημόσιας χρηματοδότησης σύμφωνα με τους ενωσιακούς κανόνες ανταγωνισμού και κρατικών ενισχύσεων, • η Επιτροπή θα υποβάλλει ετήσια έκθεση προόδου ως μέρος της διαχείρισης του ψηφιακού θεματολογίου,
2. να λάβουν μέτρα, συμπεριλαμβανομένων νομικών διατάξεων, ώστε να διευκολυνθούν οι ευρυζωνικές επενδύσεις, όπως εξασφάλιση ότι στα έργα πολιτικού μηχανικού θα υπάρχει συστηματική συμμετοχή δυνητικών επενδυτών, εκκαθάριση δικαιωμάτων διέλευσης, χαρτογράφηση διαθέσιμης παθητικής υποδομής κατάλληλης για καλωδίωση και αναβάθμιση υφιστάμενης,
3. να χρησιμοποιήσουν πλήρως τα κονδύλια από τα διαρθρωτικά ταμεία και το ταμείο αγροτικής ανάπτυξης που έχουν ήδη διατεθεί για επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ,

- να εφαρμόσουν το πρόγραμμα της ευρωπαϊκής πολιτικής ραδιοφάσματος, ώστε να εξασφαλιστεί η συντονισμένη κατανομή του ραδιοφάσματος που απαιτείται για να έχει επιτευχθεί έως το 2020 ο στόχος της κάλυψης κατά 100% του διαδικτύου των 30Mbps, καθώς και η σύσταση για την NGA.

B.5. Έρευνα και καινοτομία

Η Ευρώπη πρέπει να αυξήσει τις επενδύσεις E&A και να εξασφαλίσει ότι οι καλύτερες ιδέες μας θα φτάσουν στην αγορά.

Οι προτεινόμενοι τομείς δράσης περιλαμβάνουν.

B.5.1. Αναβάθμιση προσπαθειών και αποτελεσματικότητας

B.5.2. Ωθηση στην καινοτομία ΤΠΕ με αξιοποίηση της ενιαίας αγοράς

B.5.3. Κλαδικές πρωτοβουλίες για ανοιχτή καινοτομία

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να προκαλέσει μόχλευση περισσότερων ιδιωτικών επενδύσεων (Βασική δράση 9) μέσω στρατηγικής χρήσης των προ-εμπορικών δημόσιων συμβάσεων και των συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού τομέα, με χρήση διαρθρωτικών ταμείων για έρευνα και καινοτομία, καθώς και με τη διατήρηση του ρυθμού 20% ετήσιας αύξησης του προϋπολογισμού E&A των ΤΠΕ, τουλάχιστον για τη διάρκεια του 7ου ΠΠ.

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

- ενίσχυση του συντονισμού και της συγκέντρωσης πόρων με τα κράτη μέλη και τον κλάδο, και μεγαλύτερη έμφαση σε συμπράξεις με γνώμονα τη ζήτηση και τις απαιτήσεις των χρηστών, στην υποστήριξη της ΕΕ για έρευνα και καινοτομία στις ΤΠΕ,
- από το 2011 πρόταση μέτρων για την «ελαφριά και γρήγορη» πρόσβαση σε κονδύλια της ΕΕ για έρευνα στις ΤΠΕ, ώστε να καταστούν ελκυστικότερες, ιδίως για ΜΜΕ και νέους ερευνητές ενόψει ευρύτερης εφαρμογής στο πλαίσιο της αναθεώρησης του ενωσιακού πλαισίου ΕΤΑ,
- ξασφάλιση επαρκούς οικονομικής στήριξης σε κοινές ερευνητικές υποδομές και συμπλέγματα φορέων καινοτομίας ΤΠΕ, ανάπτυξη περαιτέρω ηλ-υποδομών και καθιέρωση ενωσιακής στρατηγικής υπολογιστικού νέφους, ιδίως στη διοίκηση και την επιστήμη,
- συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς για ανάπτυξη μιας νέας γενιάς εφαρμογών και υπηρεσιών ιστού, συμπεριλαμβανομένων για πολυγλωσσικό περιεχόμενο και υπηρεσίες, υποστηρίζοντας πρότυπα και ανοικτές πλατφόρμες, μέσω των προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

- έως το 2020, να διπλασιάσουν την ετήσια συνολική δημόσια δαπάνη για E&A στις ΤΠΕ, από 5,5 δισ. ευρώ σε 11 δισ. (περιλαμβάνονται τα προγράμματα της ΕΕ), με τρόπο που δημιουργεί μόχλευση ισοδύναμης αύξησης των ιδιωτικών δαπανών από 35 δισ. σε 70 δισ. ευρώ,
- να αναλάβουν πιλοτικές εφαρμογές μεγάλης κλίμακας για τη δοκιμή και την εκπόνηση καινοτόμων και διαλειτουργικών λύσεων σε πεδία δημόσιου συμφέροντος που χρηματοδοτούνται από το ΠΑΚ/CIP.

B.6. Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης

Η ψηφιακή εποχή αφορά την ανάληψη ευθυνών και την χειραφέτηση: η έλλειψη προσόντων ή δεξιοτήτων δεν πρέπει να εμποδίζει την πρόσβαση στην εν λόγω προοπτική. Οι προτεινόμενοι τομείς δράσης περιλαμβάνουν.

B.6.1. Ψηφιακός γραμματισμός και δεξιότητες

B.6.2. Ψηφιακές υπηρεσίες για κοινωνική ένταξη

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται να προτείνει τον ψηφιακό γραμματισμό και δεξιότητες ως προτεραιότητα (Βασική δράση 10) για τον κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (2014-2020).

Επιπλέον έως το 2012, να αναπτύξει εργαλεία για τον προσδιορισμό και την αναγνώριση των ικανοτήτων των επαγγελματιών και των χρηστών ΤΠΕ (Βασική δράση 11), που συνδέονται με το ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων και το EUROPASS, και να αναπτύξει ευρωπαϊκό πλαίσιο για επαγγελματισμό στις ΤΠΕ ώστε να αυξηθούν οι ικανότητες και η κινητικότητα των επαγγελματιών των ΤΠΕ σε ολόκληρη την Ευρώπη,

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. ο ψηφιακός γραμματισμός και οι δεξιότητες να καταστούν προτεραιότητα της εμβληματικής δράσης «Νέες δεξιότητες για νέες θέσεις εργασίας», που θα δρομολογηθεί το 2010, συμπεριλαμβανομένης της έναρξης ενός πολυμερούς τομεακού συμβουλίου των ενδιαφερομένων για δεξιότητες και απασχόληση στις ΤΠΕ, για την αντιμετώπιση πτυχών της ζήτησης και της προσφοράς,
2. προώθηση μεγαλύτερης συμμετοχής νέων γυναικών και των γυναικών που επιστρέφουν στο εργατικό δυναμικό των ΤΠΕ με υποστήριξη των πόρων κατάρτισης διαδικτυακής στήριξης, ηλε-μάθησης βάσει παιχνιδιών και κοινωνικής δικτύωσης,
3. εκπόνηση, το 2011, online εκπαιδευτικού εργαλείου για καταναλωτές που αφορά τις νέες τεχνολογίες των μέσων επικοινωνίας (π.χ. δικαιώματα των καταναλωτών στο διαδίκτυο, ηλ-εμπόριο, προστασία δεδομένων, ψηφιακός γραμματισμός, κοινωνικά δίκτυα κ.λπ.). Το εργαλείο αυτό θα παρέχει εξατομικευμένες πληροφορίες και εκπαιδευτικό υλικό για καταναλωτές, εκπαιδευτικούς και άλλους παράγοντες ευρείας απήχησης στα 27 κράτη μέλη,
4. έως το 2013, υποβολή πρότασης για δείκτες ψηφιακών δεξιοτήτων και ψηφιακού γραμματισμού σε κλίμακα ΕΕ,
5. συστηματική αξιολόγηση της προσβασιμότητας σε αναθεωρήσεις της νομοθεσίας στο πλαίσιο του ψηφιακού θεματολογίου, π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονική ταυτότητα & ηλεκτρονική υπογραφή, κατά τη σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία,
6. έπειτα από επανεξέταση των επιλογών, διατύπωση προτάσεων, έως το 2011, ώστε να εξασφαλιστεί ότι ιστότοποι του δημόσιου τομέα (και ιστότοποι που παρέχουν βασικές υπηρεσίες στους πολίτες) θα είναι πλήρως προσβάσιμοι το 2015,
7. σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερομένους, διευκόλυνση της σύναψης, έως το 2012, μνημονίου συμφωνίας για την ψηφιακή πρόσβαση ατόμων με αναπηρίες, σύμφωνα με τη σύμβαση του ΟΗΕ

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να έχουν έως το 2011 εφαρμόσει μακροπρόθεσμες πολιτικές ηλε-δεξιοτήτων και ψηφιακού γραμματισμού και προώθηση σχετικών κινήτρων για τις ΜΜΕ και τις μειονεκτούσες ομάδες,
2. να έχουν έως το 2011 εφαρμόσει τις διατάξεις σχετικά με την αναπηρία στο πλαίσιο των τηλεπικοινωνιών και της οδηγίας για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων επικοινωνίας,
3. να εντάξουν την ηλεκτρονική μάθησης στις εθνικές πολιτικές για τον εκσυγχρονισμό της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων σπουδών, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της μάθησης και της επαγγελματικής εξέλιξης εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών.

B.7. Οφέλη για την ευρωπαϊκή κοινωνία χάρη στη χρήση ΤΠΕ

Η έξυπνη χρήση της τεχνολογίας και η αξιοποίηση των πληροφοριών θα μας βοηθήσει να αντιμετωπίσουμε τα προβλήματα της κοινωνίας όπως η κλιματική αλλαγή και η γήρανση του πληθυσμού. Στα οφέλη περιλαμβάνονται:

B.7.1. ΤΠΕ για το περιβάλλον

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή πρόκειται έως το 2011, να προβεί σε αξιολόγηση εάν ο τομέας των ΤΠΕ έχει συμμορφωθεί με το χρονοδιάγραμμα για την υιοθέτηση κοινών μεθόδων μέτρησης (Βασική δράση 12) όσον αφορά τις δικές του ενεργειακές επιδόσεις και τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, και ενδεχομένως να προτείνει λήψη νομικών μέτρων.

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. Υποστήριξη εταιρικών σχέσεων μεταξύ του τομέα των ΤΠΕ και κλάδων με σημαντικές εκπομπές (π.χ. κτιρίων και κατασκευών, εφοδιαστικής και μεταφορών, διανομής ενέργειας) για βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από τους τομείς αυτούς, έως το 2013,
2. Αξιολόγηση, έως το 2011, της δυναμικής συμβολής των ευφυών δικτύων στον περιορισμό του διοξειδίου του άνθρακα του ενεργειακού εφοδιασμού στην Ευρώπη και, έως το τέλος του 2010, καθορισμός ενός συνόλου ελάχιστων λειτουργικών δυνατοτήτων για την προώθηση της διαλειτουργικότητας των ευφυών δικτύων σε ευρωπαϊκό επίπεδο,
3. Έκδοση, το 2011, πράσινης βίβλου σχετικά με τον φωτισμό στερεής κατάστασης (SSL) ώστε να διερευνηθούν τα εμπόδια και να διατυπωθούν προτάσεις πολιτικής • παράλληλα, θα υποστηριχθούν έργα επίδειξης μέσω του CIP.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να έχουν έως το τέλος του 2011 συμφωνήσει σε κοινές πρόσθετες λειτουργικές δυνατότητες για έξυπνους μετρητές,
2. έως το 2012, να περιλαμβάνουν προδιαγραφές για το συνολικό κόστος ζωής (αντί του αρχικού κόστους αγοράς) σε όλες τις δημόσιες συμβάσεις εγκαταστάσεων φωτισμού.

B.7.2. Αειφόρος υγειονομική περίθαλψη και υποστήριξη με ΤΠΕ αξιοπρεπούς και ανεξάρτητης διαβίωσης

Για το σκοπό αυτό η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών και με όλους τους ενδιαφερόμενους προκειμένου να αναλάβει πιλοτικές δράσεις ώστε, έως το 2015, να αποκτήσουν οι Ευρωπαίοι ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση (Βασική δράση 13) στα ιατρικά δεδομένα για την υγεία τους, και το 2020 να υπάρχει ευρύτερη εξάπλωση υπηρεσιών τηλεϊατρικής,

Επιπλέον να υποβάλει πρόταση για σύσταση (Βασική δράση 14), η οποία θα ορίζει ελάχιστο κοινό σύνολο ιατρικών δεδομένων των ασθενών για τη διαλειτουργικότητα των ιατρικών φακέλων ώστε, από το 2012, οι φάκελοι να είναι προσβάσιμοι ή να ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά μεταξύ των κρατών μελών,

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. έως το 2015, προώθηση πανευρωπαϊκών προτύπων, δοκιμών και πιστοποίησης της διαλειτουργικότητας των συστημάτων ηλ-υγείας μέσω διαλόγου των ενδιαφερόμενων μερών,
2. ενίσχυση του κοινού προγράμματος υποβοηθούμενης αυτόνομης διαβίωσης (AAL), για να επιτρέψει σε ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία να ζουν ανεξάρτητα και να είναι ενεργά στην κοινωνία.

B.7.3. Προώθηση πολιτιστικής ποικιλομορφίας και δημιουργικού περιεχομένου

Για το σκοπό αυτό η επιτροπή πρόκειται έως το 2012 να προτείνει ένα βιώσιμο μοντέλο χρηματοδότησης (Βασική δράση 15) της δημόσιας ψηφιακής βιβλιοθήκης *Europeana* της ΕΕ, και της ψηφιοποίησης του περιεχομένου,

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. έως το 2012 πρόταση μέτρων σύμφωνα με τα αποτελέσματα της διαβούλευσης για την πράσινη βίβλο με τίτλο «Ελευθέρωση του δυναμικού των κλάδων του πολιτισμού και της δημιουργικότητας»,
2. έκδοση έως το 2011 σύστασης σχετικά με την προώθηση της ψηφιοποίησης του ευρωπαϊκού κινηματογράφου,
3. εξασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων της οδηγίας για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων επικοινωνίας σχετικά με την πολιτιστική πολυμορφία, ενδεχομένως μέσω κοινής ρύθμισης και αυτο-ρύθμισης και αίτηση πληροφοριών από τα κράτη μέλη σχετικά με την εφαρμογή τους από τα τέλη του 2011.

B.7.4. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Για το σκοπό αυτό η επιτροπή πρόκειται έως το 2012, να υποβάλει πρόταση απόφασης του Συμβουλίου και του Κοινοβουλίου για να εξασφαλιστεί αμοιβαία αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και ηλεκτρονικής επαλήθευσης ταυτότητας (Βασική δράση 16) σε όλη την ΕΕ με βάση τις online «υπηρεσίες ελέγχου ταυτότητας» που θα προσφέρονται σε όλα τα κράτη μέλη (τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν τα πλέον κατάλληλα επίσημα έγγραφα του πολίτη - που εκδίδονται από το δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα).

Επιπλέον, θα στηρίξει την προσπάθεια αυτή με άλλες δράσεις:

1. υποστήριξη αδιάλειπτων διασυννοριακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο της ενιαίας αγοράς μέσω του προγράμματος ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας (CIP) και του προγράμματος λύσεων διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις (ISA),
2. αναθεώρηση, έως το 2011, της οδηγίας για την πρόσβαση του κοινού σε περιβαλλοντικές πληροφορίες,
3. συνεργασία με τα κράτη μέλη και τους ενδιαφερόμενους για την υλοποίηση των ηλεκτρονικών περιβαλλοντικών διασυννοριακών υπηρεσιών, ιδίως προηγμένων δικτύων αισθητήρων,
4. καθορισμός, έως το 2011, συγκεκριμένων ενεργειών σε λευκή βίβλο σχετικά με τον τρόπο διασύνδεσης των ικανοτήτων σύναψης ηλεκτρονικών συμβάσεων προμηθειών ανά την ενιαία αγορά,
5. ηγετική υποδειγματική παρουσία στην ανοιχτή και διαφανή ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη δημιουργία, το 2010, και την εφαρμογή ενός φιλόδοξου σχεδίου δράσης eCommission 2011-2015, συμπεριλαμβανομένης της πλήρους ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να καταστήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πλήρως διαλειτουργικές, ξεπερνώντας οργανωτικά, τεχνικά ή σημασιολογικά εμπόδια και υποστηρίζοντας το IPv6,
2. να εξασφαλίσουν ότι τα ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης λειτουργούν ως πλήρη κέντρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πέρα από τις απαιτήσεις και τους τομείς που καλύπτονται από την οδηγία για τις υπηρεσίες,
3. έως το 2011, να συμφωνήσουν σε μια σειρά κοινών βασικών διασυννοριακών δημόσιων υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται σε σαφώς προσδιορισμένες ανάγκες - παρέχοντας στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα να ιδρύουν και να διευθύνουν μια επιχείρηση οπουδήποτε στην Ευρώπη, ανεξάρτητα από την αρχική τους γεωγραφική θέση, και επιτρέποντας στους πολίτες να

σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν και να συνταξιοδοτούνται οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αυτές οι βασικές υπηρεσίες πρέπει έως το 2015 να είναι διαθέσιμες online.

B.7.5. Ευφυή συστήματα μεταφορών (ITS) για αποτελεσματικές μεταφορές και καλύτερη κινητικότητα

Για το σκοπό αυτό η επιτροπή πρόκειται:

1. να αυξήσει την ταχύτητα αφομοίωσης των ITS, ιδίως για οδικές και αστικές μεταφορές, με εφαρμογή της προτεινόμενης οδηγίας ITS υποστηρίζοντας την διαλειτουργικότητα και την ταχεία τυποποίηση,
2. έως το 2010, να εγκρίνει τη στρατηγική εισαγωγής των λύσεων για τη διαχείριση της εναέριας κυκλοφορίας στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Ουρανό (SESAR),
3. έως το 2010, να υποβάλει πρόταση οδηγίας για την εγκατάσταση ηλεκτρονικών υπηρεσιών,
4. να προτείνει το 2011 οδηγία που θα καθορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές για τηλεματικές εφαρμογές σε σιδηροδρομικές υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών.

Στο πλαίσιο αυτό τα κράτη μέλη οφείλουν:

1. να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους βάσει του σχεδίου ανάπτυξης του Ευρωπαϊκού Συστήματος Διαχείρισης της Σιδηροδρομικής Κυκλοφορίας (ERTMS), ιδίως όσον αφορά τις γραμμές που πρέπει να έχουν εξοπλιστεί έως το 2015.

Κ. Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες δράσεις

Στο πλαίσιο του φόρουμ για την Ψηφιακή Ελλάδα 2020 και ως πρώτη συνεισφορά των ομάδων εργασίας, προτάθηκαν μια σειρά από βραχυχρόνιες δράσεις – στόχοι. Οι δράσεις αυτές ως στόχο έχουν:

1. Να κινητοποιήσουν τους εμπλεκόμενους φορείς (δημόσιους και ιδιωτικούς, ενώσεις πολιτών κ.λπ.) προς την κατεύθυνση που θέτει το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη (Digital Agenda).
2. Να θέσουν τις βάσεις προς πιο μακρόπνοες δράσεις προς την εναρμόνιση της χώρας με τους στόχους του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη.

Οι προτάσεις ανέκυψαν μέσα από διαδικασία γόνιμου διαλόγου και διαβούλευσης στους κόλπους των επτά ομάδων του φόρουμ. Οι ομάδες αυτές καλύπτουν τους περισσότερους τομείς και εμπόδια που αναφέρει και θέτει το ψηφιακό θεματολόγιο. Αναλυτικά, οι ομάδες καλύπτουν:

8. Την e-Επιχειρηματικότητα
9. Την Παιδεία, την Έρευνα και την Καινοτομία (ΠΕΚ)
10. Τα Δίκτυα πρόσβασης νέας – επόμενης Γενιάς (NGA networks)
11. Το ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide)
12. Την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια
13. Τη Δημόσια Διοίκηση και την Κοινωνία
14. Το Ελεύθερο / Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα.

Κ.1. Ομάδα e-Επιχειρηματικότητα

Η διεθνής εμπειρία διδάσκει πως η επιχειρηματική δραστηριοποίηση στον χώρο της ψηφιακής οικονομίας μπορεί να αποφέρει τεράστια οφέλη για τον καταναλωτή και τις επιχειρήσεις, αλλά και συνολικά για την οικονομική ανάπτυξη μίας χώρας. Οι επιχειρήσεις δημιουργούν νέα κανάλια προσέγγισης με τον καταναλωτή, νέα προϊόντα και νέες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα αυξάνουν τη διεθνή ανταγωνιστικότητά τους. Οι καταναλωτές έχουν πρόσβαση σε μία ευρύτερη αγορά, μία παγκόσμια ηλεκτρονική αγορά, εκμεταλλευόμενοι τα θετικά σημεία του ανταγωνισμού.

Σε μία περίοδο οικονομικών προκλήσεων η ανάπτυξη της e-επιχειρηματικότητας είναι κάτι παραπάνω από μία ακόμα απάντηση για ένα καλύτερο οικονομικό περιβάλλον. Δεν αρκεί απλώς η μετατροπή των σημερινών υπηρεσιών σε νέες online υπηρεσίες. Η ανάπτυξη της e-επιχειρηματικότητας μπορεί να διαμορφώσει μία νέα σχέση αγοράς-καταναλωτή, να συντομεύσει την απόσταση ανάμεσα στην καινοτομία και την επιχειρηματικότητα, να δώσει ευκαιρίες επιχειρηματικότητας σε γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές της χώρας, να συνδυάσει την έρευνα και την επιχειρηματική δραστηριότητα. Μία νέα ψηφιακή αγορά θα μπορέσει να υπερβεί τις όποιες στρεβλώσεις της ελληνικής οικονομίας, να διαρρήξει ολιγοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές ενώ οι πολίτες θα αναπτύξουν μία νέα καταναλωτική συμπεριφορά, έχοντας περισσότερες δυνατότητες για σύγκριση και αξιολόγηση των προϊόντων. Η παγκοσμιοποιημένη πλέον ενιαία ψηφιακή αγορά εργασίας μπορεί να δώσει απαντήσεις σε προβλήματα ανεργίας και να δώσει νέες ευκαιρίες για απασχόληση ενώ οι διασυνοριακές αγορές δημιουργούν μία νέα πραγματικότητα για τον καταναλωτή και την επιχείρηση.

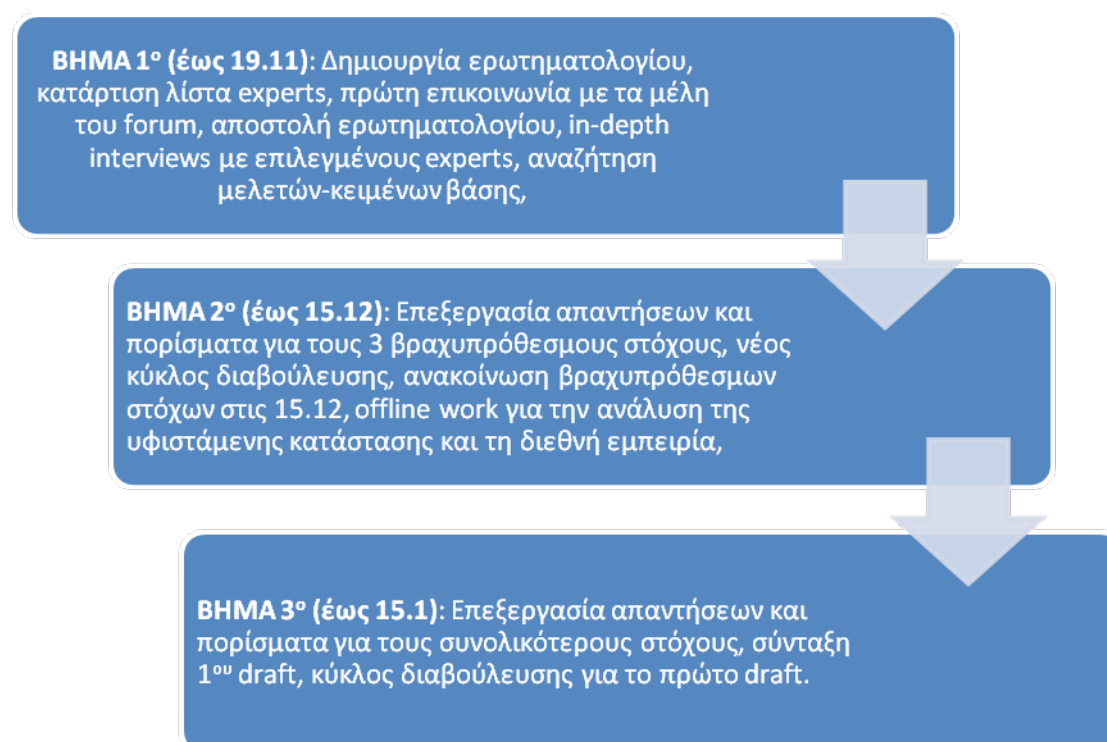
Η ανάπτυξη της e-επιχειρηματικότητας αφορά το σύνολο των υπηρεσιών που μπορεί να λαμβάνει ο πολίτης από τον ιδιωτικό τομέα. Σήμερα η Ελλάδα βρίσκεται πίσω σε όλους τους δείκτες που άπτονται της ψηφιακής οικονομίας, τόσο σε ότι αφορά τους καταναλωτές, όσο και τις επιχειρήσεις. Έτσι η Ομάδα πρέπει να εντοπίσει τις απαιτούμενες από την Πολιτεία ενέργειες για την άρση αυτής της κατάστασης και να σχεδιάσει την μετατροπή της ελληνικής

ψηφιακής οικονομίας σε μια από τις ανταγωνιστικές της ευρωζώνης, εξασφαλίζοντας παράλληλα τη βιωσιμότητα της ελληνικής επιχείρησης στο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον

Στόχος της Ομάδας είναι να εντοπίσει τα σημερινά εμπόδια, να μελετήσει τις λύσεις και να προτείνει τις απαιτούμενες από την Πολιτεία ενέργειες που θα οδηγήσουν στην πλήρη αξιοποίηση από τις ελληνικές επιχειρήσεις των εργαλείων και ευκαιριών παρέχει το Ιντερνετ και η παγκοσμιοποιημένη οικονομία, και θα συνδέσουν την καινοτομία και την έρευνα με την επιχειρηματικότητα.

Ειδική έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην προσαρμογή του φορολογικού θεσμικού πλαισίου για την πλήρη υιοθέτηση του ηλεκτρονικού τιμολογίου και την απρόσκοπτη συμμετοχή στην ενιαία ευρωπαϊκή ψηφιακή αγορά και τις δράσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων από τις ελληνικές επιχειρήσεις για τη διεθνοποίηση των ψηφιακών τους δραστηριοτήτων.

C.1.1. Οι εργασίες της Ομάδας για την e-Επιχειρηματικότητα



C.1.1.1 Πρόσθετες ενέργειες

1. Υποβολή σε 30 experts.
2. Δημιουργία ομάδας στο linkedin/ 40 members.
3. Επαφή με Υπουργείο Ανάπτυξης και την ομάδα του Υπουργού που ασχολείται με θέματα new media και ψηφιακή οικονομία.
4. Επαφή με Ψηφιακή Σύγκλιση και τις Ψηφιακές Ενισχύσεις που σχεδίασαν και τρέχουν τα προγράμματα Digiretail, digicontent και digivalue, καθώς και τα σχεδιαζόμενα 4 χρηματοδοτικά εργαλεία (JEREMIE, ΤΕΠΜΕ-δάνεια, Jessica, ETEAN, κτλ).
5. Επαφή με Παιδείας, ΓΓΕΤ. Συμμετοχή σε ημερίδες Υπουργείου Παιδείας και ΕΙΕ για θέματα προώθησης καινοτομίας, ανοιχτών δεδομένων και ανοιχτής πρόσβασης.

6. Επαφή με κοινότητες/ workshops όπως opencoffee, #epixeiro, younginnovGR, έλληνες της ομογένειας. Ανάλυση των video από τις διάφορες ημερίδες καταγραφή των προτάσεων.
7. Αποτελέσματα διεθνών πρωτοβουλιών όπως το i7 summit κτλ.
8. Πρακτικές από το εξωτερικό.
9. Σεμινάρια προς επιχειρήσεις.

C.1.2. Το Ερωτηματολόγιο

Ερώτημα 1^ο: Αύξηση επιχειρηματικής χρήσης του Ιντερνετ: Πως νομίζετε ότι μπορεί να αρθεί αυτή η χαμηλή ποσοτικά και ποιοτικά επιχειρηματική χρήση του Internet? Πως μπορεί να παρέμβει η Πολιτεία και οι φορείς? (π.χ. με: εκπαίδευση και τι τύπου? Συμβουλευτική Στήριξη? Προώθηση συνεργατικών πρακτικών? Προώθηση συνεργασιών των προμηθευτών ΤΠΕ με επιχειρήσεις χρήστες και με ποιο τρόπο? Επιδοτήσεις (για τι τύπου επενδύσεις)? Καλύτερη σύνδεση εκπαιδευτικού συστήματος (π.χ. απόφοιτοι) και βιομηχανίας, και με ποιο τρόπο? Άλλοι τρόποι?) Γνωρίζετε συγκεκριμένες καλές πρακτικές κρατικών πολιτικών από τη διεθνή σας εμπειρία, αν έχετε?

Ερώτημα 2^ο: Θεσμικό περιβάλλον: Πιστεύετε ότι υπάρχουν συγκεκριμένα θεσμικά/ κανονιστικά προβλήματα (π.χ. φορολογικό, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, Intellectual Property Rights (IPR), κ.α.) που αποτελούν εμπόδιο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα? Ποια είναι αυτά κατά τη γνώμη σας? Ποιες είναι οι προτάσεις σας για την επίλυσή τους? Υπάρχει κάτι που θα μπορούσε να υλοποιηθεί άμεσα?

Ερώτημα 3^ο : Προώθηση της καινοτομίας σε ΤΠΕ: Τα χαρακτηριστικά του νέου ψηφιακού τοπίου (cloud computing, grid technology, multiple device access, internet of things, ανοικτές πλατφόρμες, ανοικτό λογισμικό, κοινωνική επιχειρηματικότητα, media marketing, mobile services/smart phones/app revolution, location based services κτλ.) σε συνδυασμό με τις συνθήκες κρίσης, το διεθνή οξύ ανταγωνισμό και την ανεργία στους νέους, ευνοούν την καινοτομία, τη συνεργασία επιχειρήσεων και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών και επιχειρησιακών μοντέλων. Ποια πιστεύετε ότι πρέπει να είναι η στάση της Πολιτείας για να προωθηθεί στην Ελλάδα η ανάπτυξη της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας σε ΤΠΕ, γενικά αλλά και ειδικά από νέους και δίκτυα-συνεργασίες επιχειρήσεων ? Πως θα δημιουργήσουμε μια κοινότητα καινοτομίας, με παράλληλη προσέγγιση κεφαλαίων από το εξωτερικό? Πως θα προωθηθεί η «ανοικτή» καινοτομία?

Ερώτημα 4^ο: Έργα Δημοσίου Τομέα που ευνοούν την επιχειρηματικότητα: Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα έργα/ εφαρμογές e-gov (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) που ευνοούν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας και με ποιο τρόπο επιτυγχάνουν το τελευταίο; Ενδεικτικά παραδείγματα: Ηλεκτρονικές Δημόσιες Προμήθειες, συνταγογράφηση, smart cards, παρακολούθηση καυσίμων, άνοιγμα δεδομένων δημόσιου χαρακτήρα (π.χ. <http://www.geodata.gov.gr/geodata/>), e-health κτλ. , κτλ.). Γνωρίζετε πρακτικές επιχειρηματικότητας γύρω από δημόσια δεδομένα και υπηρεσίες από τη διεθνή εμπειρία σας? Ποιες είναι αυτές? Θα μπορούσαν παρόμοιες πρακτικές επιχειρηματικότητας να αναπτυχθούν και στην Ελλάδα και πώς?

C.1.3. Τα κυριότερα συμπεράσματα

1. Υποδομή θεσμικού/ φορολογικού πλαισίου: ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ: Υπάρχουν 2 τρόποι να βοηθήσει το κράτος. Ο πρώτος είναι να μετακυληθούν τα εμπόδια που συνεχίζει να υψώνει και ο δεύτερος είναι να σπρώξει την ανάπτυξη. Στο σημείο που βρισκόμαστε σήμερα ο πρώτος μοιάζει να έχει προτεραιότητα. Σήμερα μια νέα επιχείρηση είναι αναγκασμένη να περνά μεγάλο κομμάτι του χρόνου στα λογιστικά και τα νομικά. Οι επιχειρηματίες στον τομέα του ICT, και κυρίως οι νέοι, δε συγκινούνται από τις επιδοτήσεις. Ζητούν συγκεκριμένα πράγματα ως υποδομή θεσμικού πλαισίου για να μπορούν να προχωρήσουν:

- a. Πλήρη ηλεκτρονικοποίηση του Ηλεκτρονικού Τιμολογίου
 - b. Κίνητρα για τη χρήση χρεωστικών /πιστωτικών/ προπληρωμένων καρτών στους καταναλωτές, ενισχύοντας την κυκλοφορία ηλεκτρονικού χρήματος. Το τελευταίο έχει αποδεδειγμένα οφέλη στην οικονομία της χώρας, μείωση της φοροδιαφυγής, και αποτελεί ισχυρό κίνητρο προτίμησης του ηλ. Εμπορίου
 - c. Αρση γραφειοκρατίας για την έναρξη επιχείρησης ή/και νέας δραστηριότητας μέσα σε επιχείρηση.
 - d. Αποσαφήνιση σειράς φοροτεχνικών θεμάτων πχ. , το κράτος δεν είναι σε θέση να πει αν ένα ακριβό domain είναι πάγιο ή όχι. / Διαφορετική φορολογική αντιμετώπιση για τις εξαγωγικές δραστηριότητες/ Διαφορετική φορολογική αντιμετώπιση για τα startups/ Φορολογικές απαλλαγές για την προσέγγιση κεφαλαίων από το εξωτερικό.
 - e. Πλήρη ηλεκτρονικοποίηση Δημοσίων Προμηθειών.
 - f. Θεσμοθέτηση ανοίγματος δεδομένων δημοσίου χαρακτήρα. Η θεσμοθέτηση και ενίσχυση της περαιτέρω χρήσης δημόσιας πληροφορίας αποτελεί ένα από τα πλέον αποτελεσματικά εργαλεία για την ενίσχυση της νέας επιχειρηματικότητας και την προώθηση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
 - g. Θεσμοθέτηση πλαισίου για τη συνεργασία των πανεπιστημίων με εξωτερικούς φορείς που διαθέτουν τεχνογνωσία, ώστε να επιχειρηθεί η μετάγχιση τέτοιου είδους γνώσης από τον ακαδημαϊκό χώρο στη βιομηχανία και αντίστροφα.
 - h. Θεσμοθέτηση πλαισίου για την έναρξη και πιστοποίηση ηλεκτρονικών - εικονικών επιχειρήσεων, οι οποίες θα φέρουν τα απαραίτητα εχέγγυα αξιοπιστίας που απαιτούνται έτσι ώστε να τις εμπιστεύεται και χρησιμοποιεί το διεθνές και ελληνικό αγοραστικό κοινό.
2. Οριζόντιες δράσεις- δημιουργία κινήματος- αλλαγή νοοτροπίας: ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ: Είναι κυρίαρχη σήμερα στην Ελλάδα μια κουλτούρα μη ανάληψης ρίσκου: ένα εκπαιδευτικό σύστημα που δαιμονοποιεί την αποτυχία και τον εναλλακτικό τρόπο σκέψης και προάγει την προσπάθεια για εύρεση "της μοναδικής σωστής λύσης. Το εκπαιδευτικό σύστημα επίσης επικροτεί και επιβραβεύει και εξιδανικεύει περισσότερο την ατομική προσπάθεια (π.χ. σύστημα πανελληνίων εξετάσεων και αξιολόγησης μαθητών) και όχι τη συλλογική δράση και τη συνεργασία, την οποία πολλές φορές και εμποδίζει. Όμως, η καινοτομία, επιχειρηματικότητα και η συνεχής επαγρύπνηση απαιτούν την κοινωνική δικτύωση και την ανάπτυξη συνεργασιών με διαφορετικές ομάδες και δίκτυα. Υπάρχει δραματικό χάσμα μεταξύ της γνώσης που διδάσκεται στα πανεπιστήμια της χώρας και τις εξελίξεις που τρέχουν με φρενήρεις ρυθμούς στο χώρο των ΤΠΕ. Είναι μοιραίο το παρακολουθεί τέτοιες εξελίξεις. Ετσι, η ανάπτυξη της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας σε ΤΠΕ στην Ελλάδα βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα. Ένας πρόσθετος λόγος είναι ότι υπάρχει καθαρά εχθρικό κλίμα στην προσπάθεια να γίνει επιχειρηματίας ένας νέος. Σήμερα ένας νέος άνθρωπος που έχει τεχνογνωσία και θα ήθελε να την αξιοποιήσει εμπορικά πρέπει να απευθυνθεί σε δικηγόρους, λογιστές, και φοροτεχνικούς για να καταλάβει ποια είναι τα βήματα που χρειάζονται και ποια είναι η "σωστή" μορφή εταιρίας που πρέπει να συστηθεί. Επιπρόσθετα, υπάρχει συνολική έλλειψη των συνιστωσών αυτού που ονομάζουμε «καινοτομικό περιβάλλον» και «καινοτομική κουλτούρα». Υπάρχει ακόμα έλλειψη επίγνωσης (ή ίσως η ανεπαρκής ενημέρωση) των επιχειρηματιών γύρω από ολόκληρο το φάσμα των δυνατοτήτων που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία
- a. Δημιουργία ενός κοινού σημείου (σήμερα υπάρχει πολύ μεγάλη πολυδιάσπαση και κανένα πόρταλ δεν είναι user oriented) αναφοράς, ενημέρωσης, εκπαίδευσης, δικτύωσης, διαβούλευσης, για όλα τα

θέματα ψηφιακής οικονομίας. Πλατφόρμα- πόνταλ που θα περιλαμβάνει:

- i. Προς παραδοσιακές επιχειρήσεις: εκπαιδευτικό υλικό για digital marketing, πρακτικές συμβουλές και ευκαιρίες match-making με consultants και παρόχους, καθώς και όλες τις ενέργειες που σχετίζονται με την ψηφιακή οικονομία και την εξωστρέφεια.
 - ii. Για καινοτόμες επιχειρήσεις και entrepreneurs στο χώρο των ΤΠΕ: όλα τα επενδυτικά και χρηματοδοτικά εργαλεία και ευκαιρίες, τα τραπεζικά προϊόντα, τις κρατικές πρωτοβουλίες, ακόμα θα φέρνει κοντά το κεφάλαιο επιχειρηματικού ρίσκου με την καλή καινοτομική ιδέα, θα εξηγεί τα βήματα για την έναρξη μιας επιχείρησης.
- b. Αλλαγή του κλίματος και της νοοτροπίας:
- i. το κράτος πρέπει να διευκολύνει και όχι να παρεμβαίνει.
 - ii. Αρση της νοοτροπίας που καθιστά το νέο επιχειρηματία ένοχο μέχρι να αποδείξει το αντίθετο, κυρίως προς τις Τράπεζες.
 - iii. Αρση της νοοτροπίας ότι τα περιμένουμε όλα από το κράτος, ακόμα και οι επιχειρηματίες σήμερα έχουν μια κρατικοδίαιτη αίσθηση του επιχειρείν.
 - iv. Δημιουργία νοοτροπίας ότι «το πιο σημαντικό πράγμα που έχει να κάνει ένας νέος άνθρωπος είναι να κάνει δικιά του επιχείρηση». Σήμερα οι τεταρτοετείς, το μόνο που περιμένουν είναι να διοριστούν ή να μπουν σε κάποιο ευρωπαϊκό πρόγραμμα. Αρση της νοοτροπίας της δημοσιουπαλληλίας.
- c. Μια νέα και συγκεκριμένη αφήγηση για την ανάπτυξη (σήμερα το κράτος είναι ένα startup). Εθνική στόχευση.
- i. Δημιουργία κουλτούρας συνεργασίας και καινοτομίας, και openness, που επιτρέπει στις ιδέες να διαδοθούν, να ανταλλαχθούν και να προωθηθούν
 - ii. Εστίαση στην κουλτούρα της εξωστρέφειας και της ανοικτής καινοτομίας (open innovation)
 - iii. Ισχυροποίηση της σύνδεσης της επιχειρηματικότητας με την Παιδεία
 - iv. Εισαγωγή μαθημάτων επιχειρηματικότητας στις σχετικές σχολές (ΕΜΠ, ΟΠΑ, ΠΑΠΕΙ κτλ). Εισαγωγή μαθημάτων digital marketing σε όλες τις σχετικές σχολές
 - v. Προσαρμογή εκπαιδευτικής ύλης όλων των μαθημάτων στις εξελίξεις στο Internet
 - vi. χρησιμοποίηση και ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου στις εκπαιδευτικές διαδικασίες (π.χ. ηλεκτρονική μάθηση) έτσι ώστε να εξοικειώνονται οι σπουδαστές - φοιτητές με την αξιοποίηση και τα οφέλη των νέων τεχνολογιών
 - vii. υποστήριξη και εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στην αξιοποίηση του διαδικτύου στις εκπαιδευτικές διαδικασίες
 - viii. αλλαγή του συστήματος αξιολόγησης μαθητών - σπουδαστών που να προάγει την ανάπτυξη και διατήρηση συνεργασιών και ομαδικής εργασίας
 - ix. Ενίσχυση και συστηματοποίηση των διαλέξεων επιχειρήσεων σε πανεπιστήμια

- x. Outsourcing μελετών R&D της βιομηχανίας σε πανεπιστήμια
- xi. Διαγωνισμοί και βραβεία για επιχειρηματικές ιδέες, που θα οργανώνονται από επιχειρήσεις
- xii. Υποχρεωτική πρακτική άσκηση φοιτητών συγκεκριμένων μεταπτυχιακών τμημάτων στη βιομηχανία
- xiii. Ενίσχυση της χρήσης εργαλείων νέων τεχνολογικών στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Εκσυγχρονισμός των μαθημάτων πληροφορικής και ανάπτυξης εφαρμογών

d. Προώθηση της καινοτομίας στην ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα

Οριστικό άνοιγμα, όλων των μη διαβαθμισμένων δεδομένων δημοσίου χαρακτήρα (πχ. Χαρτογραφικά δεδομένα/ γεωγραφικά υπόβαθρα, στατιστικά δεδομένα της ΕΣΥΕ, κίνηση στους δρόμους, τιμές, καύσιμα, κτηματολογικά, ΥΠΑ, αστυνομικά, νοσοκομειακά, ασφαλιστικά, φαρμακευτικά, ερευνητικά, μεταφορικά κτλ.)

- i. Open access σε ερευνητικά δεδομένα για τον τομέα του e-business, δημιουργία αποθετηρίων ερευνητικών αποτελεσμάτων και εκπαιδευτικού υλικού.
- ii. Προσέλκυση ξένων ταλέντων –βλέπε παράδειγμα Χιλής.
- iii. Συνέχιση της αλληλεπίδρασης κράτους και νέων επιχειρηματιών, όπως έχει ξεκινήσει με τις συναντήσεις των τελευταίων μηνών με τις σχετικές κοινότητες (πχ. opencoffee, #younginnovGR, #epixeirw, startup weekend, LeWeb conference κλπ), της ανοικτότητας και της προώθησης με video. Συνέχιση της επαφής με την αμερικάνικη startup κουλτούρα.

3. ΕΠΙΔΟΤΗΣΕΙΣ: ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ: Λύσεις με την κρατική υποστήριξη για δημιουργία επιχειρήσεων δεν είναι βιώσιμες. Το Δημόσιο Χρήμα καταλήγει να είναι τοξικό χρήμα. Τα χρήματα από μόνα τους δεν μπορούν να φέρουν ανάπτυξη, ούτε καινοτομία. Δε δημιουργούν νοοτροπία επένδυσης αλλά νοοτροπία επιχορήγησης. Οι επιδοτήσεις πρέπει να αφορούν τριτογενείς αναγκαίες επενδύσεις παραδοσιακών επιχειρήσεων που δε φαίνεται να γίνονται με άλλο τρόπο και που θα έχουν πιο πολύ εκπαιδευτικό χαρακτήρα. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ: Η πρόβλεψη στο **digiretail** για **digital marketing** είναι στην πολύ καλή κατεύθυνση για τις παραδοσιακές επιχειρήσεις. Για τις καινούργιες καινοτόμες επιχειρήσεις χρειάζονται άλλου τύπου εργαλεία που προσομοιάζουν σε κεφάλαια σποράς ή επιχειρηματικού κινδύνου. Σε αυτό το πλαίσιο, σε πολύ καλή κατεύθυνση βρίσκονται τα 4 χρηματοδοτικά εργαλεία που ανακοινώνει η Ψηφιακή Σύγκλιση και που ουσιαστικά δίνουν στο κράτος τη μικρότερη δυνατή παρέμβαση και το καθιστούν καταλύτη.

C.1.4. Κατηγοριοποίηση δράσεων

	Θεσμικό πλαίσιο	Οριζόντιες δράσεις	Ενισχύσεις
Παραδοσιακή επιχείρηση- παραδοσιακές λειτουργικές διαδικασίες (B2B/ G2B) και καινοτόμες λειτουργίες στο web 2.0	Πλήρη ηλεκτρονικοποίηση του Ηλ. Τιμολογίου Κίνητρα για τη χρήση χρεωστικών /πιστωτικών/ προπληρωμένων καρτών στους καταναλωτές	Δημιουργία κοινού σημείου αναφοράς για την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, με προσαρμοσμένο για επιχειρήσεις εκπαιδευτικό υλικό για επιχειρηματική χρήση web 2.0, πρακτικές συμβουλές,	Ενισχύσεις για επενδύσεις σε παραδοσιακές ενέργειες ηλεκτρονικού επιχειρείν Ενισχύσεις για επενδύσεις σε ενέργειες digital marketing.

	Θεσμικό πλαίσιο	Οριζόντιες δράσεις	Ενισχύσεις
	Πλήρη ηλεκτρονικοποίηση Δημοσίων Προμηθειών.	matching με consultants του χώρου.	
Νέες επιχειρήσεις / νέες υπηρεσίες / καινοτομία	Κίνητρα για τη χρήση χρεωστικών /πιστωτικών/ προπληρωμένων καρτών στους καταναλωτές, Αρση γραφειοκρατίας για την έναρξη επιχείρησης ή/και νέας δραστηριότητας μέσα σε επιχείρηση. Αποσαφήνιση σειράς φοροτεχνικών θεμάτων πχ. Διαφορετική φορολογική αντιμετώπιση για τις εξαγωγικές δραστηριότητες/ τα startups/ Φορολογικές απαλλαγές για την προσέγγιση κεφαλαίων από το εξωτερικό. Θεσμοθέτηση ανοίγματος δεδομένων δημοσίου χαρακτήρα	Δημιουργία κοινού σημείου αναφοράς για την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα με όλα τα επενδυτικά και χρηματοδοτικά εργαλεία και ευκαιρίες, τα τραπεζικά προϊόντα, τις κρατικές πρωτοβουλίες και θα, θα εξηγεί τα βήματα για την έναρξη μιας επιχείρησης. Οριστικό άνοιγμα, όλων των μη διαβαθμισμένων δεδομένων δημοσίου χαρακτήρα Open access σε ερευνητικά δεδομένα για τον τομέα του e-business, δημιουργία αποθετηρίων ερευνητικών αποτελεσμάτων και εκπαιδευτικού υλικού. Προσέλκυση ξένων ταλέντων –βλέπε παράδειγμα Χιλής. Συνέχιση της αλληλεπίδρασης κράτους και νέων επιχειρηματιών Ισχυροποίηση της σύνδεσης της επιχειρηματικότητας με την Παιδεία	Τα 4 χρηματοδοτικά εργαλεία που σχεδίασαν το ΥΠΑΝ και η Ψηφιακή Σύγκλιση βρίσκονται στην καλή κατεύθυνση

C.1.5. Βραχυχρόνιες δράσεις

Τα κριτήρια για την επιλογή των δράσεων στην παρούσα φάση είναι τα:

- Εφικτότητα
- Γρήγορη υλοποιησιμότητα

- Προφανής αποδέκτης
- Ωριμότητα του αποδέκτη για την υλοποίησή του
- Προφανές αποτέλεσμα/ όφελος
- Μικρό κόστος

C.1.5.1 Δράση 1: Ολοκλήρωση της θεσμοθέτησης και εφαρμογής του ηλεκτρονικού τιμολογίου

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ: Η ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι σε μικρό βαθμό διαδεδομένη στην Ελλάδα. Είναι προφανές ότι η ευρεία διάδοση και εφαρμογή της θα είναι επωφελής για τις επιχειρήσεις αλλά και για το κράτος, το οποίο θα μπορεί άμεσα να αντλεί στοιχεία. Ακόμα, μεγάλες επιχειρήσεις αναγκάζονται σήμερα να αρχειοθετούν τεράστιους όγκους «άχρηστου» χαρτιού λόγω των προβλέψεων παρωχημένης νομοθεσίας. Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει πολύ θετικές θεσμικές προσπάθειες. Με το Ν. 3842/2010 και την ΥΑ 1049. Εκκρεμούν όμως τα ζητήματα της εξειδίκευσης του τρόπου εφαρμογής της αποστολής των τιμολογίων άνω των 3.000 €, καθώς και η έλλειψη σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης για τα Δελτία Αποστολής.

ΠΡΟΤΑΣΗ: Ολοκλήρωση της θεσμοθέτησης και εφαρμογής του ηλεκτρονικού τιμολογίου. Άμεση εξειδίκευση της ΥΑ 1049. Διάδοση του τρόπου λειτουργίας, και υποχρέωση από επιχειρήσεις ενός κύκλου εργασιών και πάνω για ηλεκτρονική τιμολόγηση. Αποστολή κάθε τιμολογίου άνω των 300 € σε βάση δεδομένων της ΓΓΠΣ. Κίνητρα για διοχέτευση όλων των συναλλαγών μέσω του τραπεζικού συστήματος και απαγόρευση συναλλαγών με μετρητά από ένα ποσό και πάνω (όπως σωστά προβλέπει ο Ν. 3842/2010). Καταστροφή των δελτίων αποστολής μετά το πέρας της παράδοσης των εμπορευμάτων με παράλληλη διατήρηση του ηλεκτρονικού τιμολογίου. Παράλληλη διάδοση.

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων – εκκρεμεί συνάντηση

ΟΦΕΛΟΣ: Αποτελεσματικός έλεγχος/ Άμεση πληροφόρηση της ΓΓΠΣ/ Διαφάνεια στη διαδικασία/ Μείωση κόστους έκδοσης- διατήρησης τιμολογίων (250 εκ τιμολόγια στην Ελλάδα)

C.1.5.2 Δράση 2: Δημιουργία και προώθηση πλατφόρμας – σημείου αναφοράς για την ψηφιακή οικονομία και την επιχειρηματικότητα

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΗ: Έλλειμμα χρήσης των χαρακτηριστικών του Web 2.0 (search engine optimization, search engine marketing, social media marketing, affiliate marketing, mobile marketing κτλ) αλλά και των πιο παραδοσιακών εργαλείων του Διαδικτύου (e-marketplaces, ηλεκτρονικά καταστήματα, e-logistics κτλ)/ έλλειμμα κουλτούρας καινοτομίας, δικτύωσης, συνεργασίας και επιχειρηματικότητας.

ΠΡΟΤΑΣΗ: Δημιουργία και προώθηση πλατφόρμας – σημείου αναφοράς για την ψηφιακή οικονομία και την επιχειρηματικότητα.

1. εκπαιδευτικό υλικό για digital marketing, SEO, χρήση social media, e-marketplaces, digital business plans κτλ., που να απευθύνεται σε παραδοσιακές επιχειρήσεις.
2. εκπαιδευτικό υλικό για τις ευκαιρίες επιχειρηματικότητας και καινοτομίας που ανοίγονται στο νέο περιβάλλον της γνώσης και του Διαδικτύου (cloud/ web 2.0/ social media/ mob apps/ open innovation/ semantic web κτλ).
3. Ενημέρωση για όλες τις σχετικές πρωτοβουλίες από την Πολιτεία
4. Ταξινομημένη πληροφορία για τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία για ανάπτυξη καινοτόμων ιδεών
5. Match making μεταξύ consultants και επιχειρήσεων.
6. Match making μεταξύ επιχειρηματικών ιδεών και κεφαλαίων
7. Προώθηση της επικοινωνίας μέσω εικόνων/ έμφαση στο web video

8. Καμπάνια ενημέρωσης για το portal

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ: Υπουργείο Ανάπτυξης/ Συνεργασία με Παιδείας για την εύρεση υλικού της πλατφόρμας

ΟΦΕΛΟΣ: Αρση επιχειρηματικού «ψηφιακού χάσματος»/ Προώθηση και διευκόλυνση επιχειρηματικότητας και καινοτομίας/ User oriented πληροφόρηση- Δημιουργία εστιακού σημείου αναφοράς για τη δημιουργία κινήματος/ άνοιγμα αγοράς του Διαδικτύου/ νέες μορφές επικοινωνίας.

C.2. Ομάδα Παιδείας, Έρευνας και Καινοτομίας

Στις ακόλουθες παραγράφους παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ομάδας Παιδείας, Έρευνας και Καινοτομίας (ΠΕΚ) στο πλαίσιο του Digital Greece 2020. Παρουσιάζονται τα αρχικά αποτελέσματα των συζητήσεων και ζυμώσεων προς την ανάδειξη βραχυχρόνιων – βραχυπρόθεσμων – δράσεων.

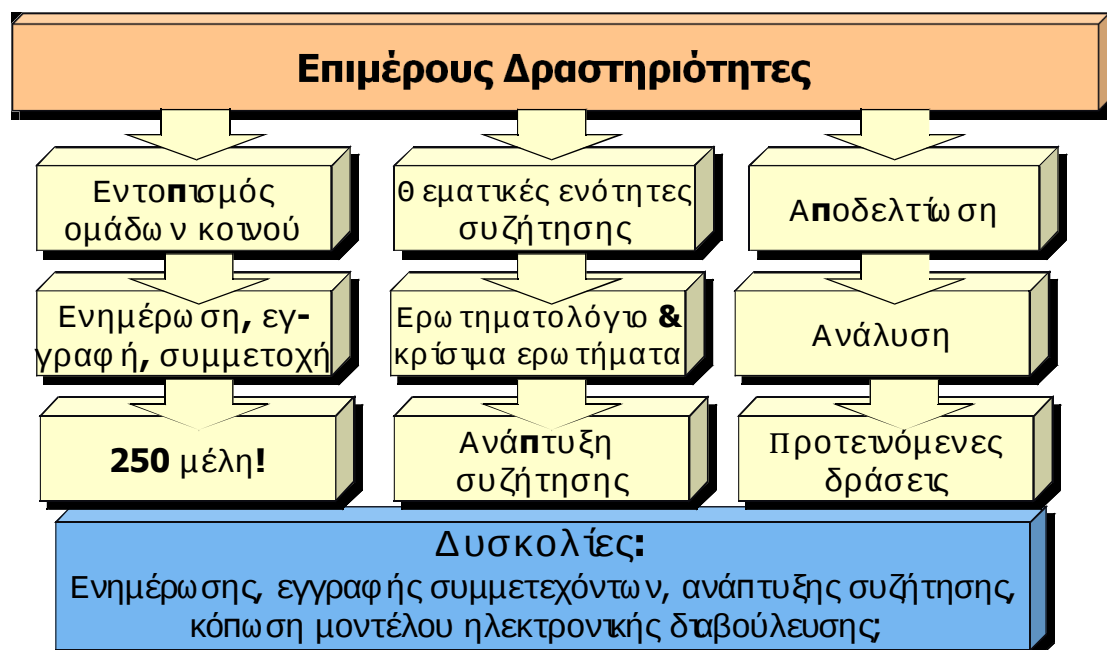
C.2.1. Μεθοδολογία

Για την παραγωγή των προτάσεων της η Ομάδα χρησιμοποίησε το forum του Digital Greece 2020 (<http://www.digitalgreece2020.gr/>), ως ένας ενεργός τόπος για την on-line συζήτηση των προτάσεων.

Αναγνωρίστηκαν οι παρακάτω επιμέρους περιοχές για διαβούλευση:

- Ανάγκες για ΤΠΕ στις 3 βαθμίδες της εκπαίδευσης, παραδοσιακής & δια βίου, και σε όλο το φάσμα της έρευνας
- Αξιοποίηση ΤΠΕ σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης και στην έρευνα
- Θέματα ανθρώπινων πόρων και ΤΠΕ στην εκπαίδευση και στην έρευνα
- Πολιτικές πρόσβασης, καινοτομία και ΤΠΕ στην εκπαίδευση και στην έρευνα

Οι δραστηριότητες για την ενεργοποίηση του διαδικτυακού φόρουμ και στην συνέχεια για την συλλογή, επεξεργασία και προβολή των αποτελεσμάτων περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα:



Ως έναυσμα για την εκκίνηση της κατάθεσης απόψεων συντάχθηκαν, επεξεργάστηκαν κατατέθηκαν υπόψη του forum ερωτηματολόγια απόψεων, με σκοπό την συλλογή των απόψεων, επιχειρημάτων και οπτικών των συμμετεχόντων στο φόρουμ. Τα ερωτηματολόγια αυτά για τις επιμέρους θεματικές περιοχές συμπεριλαμβάνονται στα παραρτήματα Α και Β.

C.2.2. Αποδελτίωση διαβούλευσης

Θα συμπεριληφθεί σε επόμενη έκδοση μιας και αυτή την στιγμή είναι διαθέσιμο μόνο σε draft μορφή για εσωτερική χρήση. Τα αποτελέσματα ωστόσο της διαβούλευσης χωρίς κάποια επεξεργασία βρίσκονται δημόσια διαθέσιμα στην αντίστοιχη δικτυακή περιοχή.

C.2.3. Βραχυχρόνιες Δράσεις

C.2.3.1 Δράση 1: Ανοικτή πρόσβαση στη γνώση: Υιοθέτηση πολιτικής ελεύθερης πρόσβασης (Open Access) σε εθνικό επίπεδο

Η δράση έχει στόχο την ανοικτή πρόσβαση (Open Access) στα ερευνητικά, επιστημονικά και εκπαιδευτικά αποτελέσματα που παράγονται με δημόσια χρηματοδότηση, με σκοπό η γνώση αυτή να μπορεί να χρησιμοποιηθεί ελεύθερα και πολλαπλασιαστικά για την ανάπτυξη της Εκπαίδευσης, της Έρευνας και της Καινοτομίας στον Ελληνικό χώρο.

Για την υλοποίηση της δράσης απαιτείται η αξιοποίηση συστημάτων διάθεσης που είναι σε μεγάλο βαθμό ήδη διαθέσιμα ή υπό ανάπτυξη, και κυρίως, η υιοθέτηση πολιτικής ανοικτής πρόσβασης σε εθνικό επίπεδο για τα δημόσια χρηματοδοτούμενα ερευνητικά και εκπαιδευτικά αποτελέσματα

C.2.3.1.1 Σκοπός – Στόχος

Σκοπός της δράσης είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου τα δημόσια χρηματοδοτούμενα ερευνητικά και εκπαιδευτικά αποτελέσματα θα υπόκεινται στην ανοικτή χρήση τους από τους πολίτες, σε αντίθεση με το σημερινό μοντέλο που λόγω περιορισμών πνευματικών δικαιωμάτων από τους ενδιαμέσους εκδότες, αυτά υπόκεινται σε πρόσβαση μόνο μέσω συνδρομών σημαντικού κόστους, ή περιορισμών στην αναπαραγωγή και επαναχρησιμοποίηση. Η ανοικτή πρόσβαση στα ερευνητικά, επιστημονικά και εκπαιδευτικά αποτελέσματα έχει σκοπό να συμβάλλει στην μέγιστη αξιοποίηση, και προβολή τους, βελτιώνοντας τον διεθνή αντίκτυπο της ελληνικής επιστημονικής παραγωγής, δημιουργώντας συνέργειες ανάμεσα στην εκπαιδευτική και την ερευνητική διαδικασία και διευκολύνοντας την μεταφορά γνώσης από τα ΑΕΙ, ΕΚ και ΤΕΙ προς το σύνολο της κοινωνίας.

Η ανοικτή πρόσβαση είναι απαραίτητο μέσο για την δημιουργία μιας κοινωνίας και εθνικής οικονομίας προσανατολισμένες στην ανοιχτή για τους πολίτες πρόσβαση στα δημόσια χρηματοδοτούμενα δεδομένα, στην διαφάνεια και στην παραγωγή και αξιοποίηση της καινοτομίας.

C.2.3.1.2 Σχέση με το διεθνές περιβάλλον και την *Digital Agenda 2020*

Στο διεθνές επίπεδο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Συμβούλιο υποστηρίζουν την Ανοικτή Πρόσβαση. Η Ευρωπαϊκή επιτροπή πρώτη έχει καλέσει από το 2007 τα κράτη-μέλη να διαμορφώσουν σαφείς αλλά και συντονισμένες εθνικές στρατηγικές σχετικά (COM(2007) 56). Ταυτόχρονα, οι ευρωπαϊκοί χρηματοδοτικοί μηχανισμοί υιοθετούν πολιτικές ανοικτής πρόσβασης. Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Έρευνας με οδηγίες του καθιστά υποχρεωτική την κατάθεση σε θεματικό ή ιδρυματικό αποθετήριο των άρθρων και άλλων επιστημονικών δημοσιευμάτων που δημοσιεύονται με αξιολόγηση και προκύπτουν από δική του χρηματοδότηση και την ελεύθερη πρόσβαση σε αυτά το αργότερο σε έξι μήνες από τη δημοσίευσή τους. Επιπλέον, θεωρεί ιδιαίτερα σημαντική την άμεση κατάθεση πρωτογενών δεδομένων της έρευνας σε κατάλληλες βάσεις δεδομένων, και σε καμία περίπτωση μετά το πέρας έξι μηνών από αυτήν "ERC Scientific Council Guidelines for Open Access"-2007. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την πρωτοβουλία της FP7 Pilot ενισχύει την Ανοικτή Πρόσβαση στο πλαίσιο του 7ου Προγράμματος Πλαισίου (7ΠΠ) για την Έρευνα. Προβλέπεται ότι το σύνολο ερευνητικών έργων σε συγκεκριμένες περιοχές, που θα διεξαχθούν με αυτή τη χρηματοδότηση θα δημοσιεύουν με Ανοικτή Πρόσβαση τις παραγόμενες επιστημονικές εργασίες είτε σε αποθετήρια Ανοικτής Πρόσβασης (pre-print μορφή) είτε απευθείας σε περιοδικά με Ανοικτή Πρόσβαση. Το FP7 Pilot αφορά τις εξής ερευνητικές περιοχές: Ενέργεια, Περιβάλλον, Υγεία, Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας, Science in Society, Κοινωνικές και Ανθρωπιστικές Επιστήμες, Ερευνητικές Υποδομές.

C.2.3.1.3 Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα που μπορούν να επιτευχθούν με την υλοποίηση της δράσης είναι:

- Πρόσβαση των δημόσια χρηματοδοτούμενων ερευνητικών και εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων από όλους τους πολίτες, φορείς, τις εκπαιδευτικές, και επιχειρηματικές κοινότητες. Με την υπάρχουσα κατάσταση, παρατηρείται το φαινόμενο ερευνητικά αποτελέσματα που έχει παράγει με δημόσια χρηματοδότηση η Ελληνική επιστημονική κοινότητα να είναι μη προσπελάσιμα στις τοπικές κοινωνίες, στην ελληνική επιχειρηματική κοινότητα και στους πολίτες εμποδίζοντας την ανάπτυξη καινοτομικής επιχειρηματικότητας, την διάχυση της ερευνητικής διαδικασίας και την προαγωγή της εκπαίδευσης.
- Άνοιγμα των ερευνητικών αποτελεσμάτων και της έρευνας στις επιχειρήσεις και σε καινοτομικές ομάδες. Αυτά τα αποτελέσματα σήμερα παραμένουν πίσω από «τείχη» εκδοτικών οίκων (κατά κύριο λόγο του εξωτερικού) που απαιτούν συνδρομές σημαντικού ύψους για την πρόσβαση σε αυτά. Με αυτό τον τρόπο ήδη χρηματοδοτούμενα από το Ελληνικό δημόσιο αποτελέσματα πρέπει να ξαναπληρωθούν από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Διαφύλαξη της ελληνικής επιστημονικής παραγωγής, την προώθηση και την καλύτερη αξιοποίησή της. Υλικό το οποίο είναι δημόσια χρηματοδοτήσιμο παραμένει αφανές, και στην εκπαιδευτική και στην ερευνητική διαδικασία, σε μεγάλο βαθμό λόγω της μη διάθεσης και συγκέντρωσης του με οργανωμένο τρόπο.
- Ανοικτή διάθεση ελληνικού επιστημονικού και εκπαιδευτικού περιεχόμενου υψηλής αξίας στους πολίτες.
- Μέσο για διαφάνεια στα αποτελέσματα της δημόσιας χρηματοδότησης, με δυνατότητα ευχερέστερης αξιολόγησης του παραγόμενου έργου.
- Μείωση του κόστους, μέσω της μεγαλύτερης διάχυσης και επαναχρησιμοποίησης υλικού, διαφάνεια για την αποτροπή περιπτώσεων πλαγιαρισμού.
- Σύμπλευση με την διεθνή εμπειρία και τις αναδυόμενες τάσεις στις αντίστοιχες περιοχές.
- Μεταφορά και ανταλλαγή υλικού ανάμεσα στην Γ'βάθμια και την Α'βάθμια & Β'βάθμια Εκπαίδευση, αξιοποίηση από μαθητές, εκπαιδευτικούς και γονείς πληθώρας υλικού υψηλού επιπέδου.

C.2.3.1.4 Χρονικός προγραμματισμός

Εναρξη: άμεση με την συμπερίληψη των σχετικών όρων (κατάθεση σε ιδρυματικό αποθετήριο για δημόσια χρηματοδοτούμενα έργα) ως συμβατική υποχρέωση των αντιστοιχών δημόσια χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων. Αξιοποίηση σε πρώτη φάση των ήδη διαθέσιμα υποδομών (υπάρχοντα ιδρυματικά αποθετήρια ΑΕΙ, αποθετήριο ΗΛΙΟΣ ΕΙΕ, θεματικά – εξειδικευμένα οριζόντια αποθετήρια π.χ. Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών). Σε ένα μικρό χρονικό διάστημα (6-μήνες) μπορεί να υπάρξει ήδη ένας πλούτος διαθέσιμου υλικού.

Ολοκλήρωση: Σε ένα έτος κατά μέγιστο, με την ολοκλήρωση των αναγκαίων τεχνικών υποδομών και υποδομών υποστήριξης με τα επιμέρους αποτελέσματα να υπάρχουν άμεσα. Γίνεται αξιοποίηση δράσεων που ήδη είναι υπό εξέλιξη ή/και σχεδιασμό-διαβούλευση (Βιβλιοθήκες Ανοικτής Πρόσβασης ΑΕΙ – Ε.Κ.).

C.2.3.1.5 Μέτρα υλοποίησης

Τα μέτρα υλοποίησης της πρότασης διακρίνονται σε θεσμικά και τεχνικά. Στο τεχνικό επίπεδο υπάρχουν ήδη σχετικές βασικές υποδομές (ιδρυματικά αποθετήρια και θεματικά αποθετήρια) σε σημαντικό αριθμό ΑΕΙ καθώς και το ΕΚΤ, ενώ ταυτόχρονα βρίσκονται υπό χρηματοδότηση υποδομές Βιβλιοθηκών Ανοικτής Πρόσβασης για το σύνολο των ΑΕΙ/ΤΕΙ. Αντίστοιχες, δράσεις τέθηκαν υπό διαβούλευση για τα Ε.Κ. Τα παρόντα αποθετήρια στο μεγαλύτερο βαθμό τους κατά κύριο λόγο αφορούν μόνο γκρίζα βιβλιογραφία και όχι και επιστημονικό/εκπαιδευτικό περιεχόμενο. Επομένως σε τεχνικό επίπεδο απαιτείται:

1. Συνέχιση της υποστήριξης ανάπτυξης Ιδρυματικών Αποθετηρίων σε ΑΕΙ/ΤΕΙ και ανάπτυξη Ιδρυματικών Αποθετηρίων σε Ε.Κ. (εκτός του ΕΙΕ δεν υπάρχουν ιδρυματικά αποθετήρια αυτή την στιγμή για τα ΕΚ)
2. Προσαρμογή των απαιτήσεων υλοποίησης και ανάπτυξης των ιδρυματικών αποθετηρίων, όπου δεν καλύπτονται ήδη, ώστε να μπορούν να δεχθούν επιστημονικό/εκπαιδευτικό περιεχόμενο και όχι μόνο γκρίζα βιβλιογραφία.

Σημειώνεται ότι η έννοια του ιδρυματικού αποθετηρίου δεν αφορά της τεχνικής λεπτομέρειες υλοποιήσεις του, δηλ. υλοποίηση σε πιο κεντρικό επίπεδο από φορείς με ήδη διαθέσιμη τεχνογνωσία και έτοιμα αποτελέσματα.

Γενικότερα, στο τεχνικό επίπεδο εκτιμάται ότι δεν απαιτούνται σημαντικές προσθήκες, αλλαγές ή τεχνικός κίνδυνος με βάση την υπάρχουσα κατάσταση.

Στο θεσμικό επίπεδο, το οποίο εκτιμάται ότι είναι και το πιο κρίσιμο, θα πρέπει να θεσπίσουν κατ' ελάχιστον:

1. Θέσπιση "Open Access Mandate" για τα χρηματοδοτούμενα από το Ελληνικό δημόσιο ερευνητικά και εκπαιδευτικά έργα. Ρητή πρόβλεψη στο συμβόλαιο χρηματοδότησης νέων ερευνητικών προγραμμάτων από δημόσιους πόρους, της παροχής των επιστημονικών δημοσιεύσεων και των άλλων αποτελεσμάτων των έργων με το καθεστώς της Ανοικτής Πρόσβασης, (σε τελική ή pre-print μορφή) εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου, όπως συμβαίνει λχ σε ιδιωτικούς, αλλά και δημόσιους φορείς χρηματοδότησης του εξωτερικού.
2. Θεσμοθέτηση είτε για τα ελληνικά πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα, της υποχρεωτικής κατάθεσης, τουλάχιστον, των μεταδεδομένων των ερευνητικών δημοσιεύσεων στα αντίστοιχα ιδρυματικά αποθετήρια κάθε ΑΕΙ/ΕΚ/ΤΕΙ, για τη συστηματική καταγραφή, προβολή και αξιολόγηση του επιστημονικού αποθέματος και της ερευνητικής/εκπαιδευτικής παραγωγής κάθε ιδρύματος.
3. Την υποχρεωτική κατάθεση των ερευνητικών δημοσιεύσεων (σε τελική ή preprint μορφή) και του εκπαιδευτικού περιεχομένου στα ιδρυματικά αποθετήρια και με ανοικτή πρόσβαση μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την αρχική δημοσίευση.

C.2.3.1.6 Εκτιμώμενο κόστος

Δεν απαιτείται επιπλέον κόστος σε σχέση με τις δράσεις που βρίσκονται σε φάση υλοποίησης, σχεδιασμού ή διαβούλευσης (Ψηφιακές Βιβλιοθήκες ΑΕΙ, Ε.Κ. αντίστοιχα), open class/school αλλά τροποποίηση των κανονιστικών διατάξεων και όρων κατά κύριο λόγο των ερευνητικών, και αναπτυξιακών προγραμμάτων.

C.2.3.1.7 Συμμετέχοντες

Θεσμικές αλλαγές: Υπουργείο Παιδείας δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Χρηματοδοτικοί φορείς (π.χ. Ψηφιακή Σύγκλιση, άλλα υπουργεία)

Τεχνική υλοποίηση: Ψηφιακές Βιβλιοθήκες Ανοικτής πρόσβασης ΑΕΙ, Ε.Κ..

Ωφελούμενοι: Ελληνική Ακαδημαϊκή, ερευνητική, επιστημονική κοινότητα, επιχειρήσεις, πολίτες, εκπαιδευτική κοινότητα (Α,Β,Γ βαθμίδες) Δημόσιο.

C.2.3.2 Δράση 2: Καλλιέργεια κουλτούρας ΕΛ/ΛΑΚ

Στόχος της δράσης είναι η καλλιέργεια του μοντέλου συνεργατικής ανάπτυξης, το οποίο έχει εφαρμοστεί στην περίπτωση λογισμικών ΕΛ/ΛΑΚ αλλά και από εγχειρήματα μεγάλης κλίμακας και επιτυχίας όπως η Wikipedia κ.α. από μικρή ηλικία με ταυτόχρονα υιοθέτηση πολιτικής χρήσης και προώθησης ΕΛ/ΛΑΚ.

Έχει ως στόχο την εξοικείωση των χρηστών με εναλλακτικές μεθόδους διαχείρισης πληροφοριών, την ανάπτυξη κριτικής σκέψης και δυνατότητας χρήσης πολλαπλών πληροφοριακών συστημάτων και λογισμικών, αλλά κυρίως την εγκαθίδρυση μιας κουλτούρας όπου μέσα από συνεργατικές δράσεις μπορούν να προκύψουν καινοτομικά προϊόντα, αποτελέσματα και υπηρεσίες.

C.2.3.2.1 Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα της δράσης θα είναι:

- Μείωση κόστους με την μείωση του κόστους αδειοδότησης και του συνολικού κόστους χρήσης (για τις περιοχές που προκύπτει).
- Ανάπτυξη κουλτούρας κατανεμημένης καινοτομίας, δυνατότητα εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων που παρέχει το διαδίκτυο για δημιουργικούς σκοπούς.
- Εξοικείωση με διαφορετικού τύπου πληροφοριακά συστήματα, ανοικτού και κλειστού λογισμικού.
- Ευαισθητοποίηση και στο θέμα της ανοικτότητας αλλά και του σεβασμού σε καλώς εννοούμενα πνευματικά δικαιώματα.
- Προβολή πλεονεκτημάτων, εξοικείωση των χρηστών, δημιουργία νέων με πραγματικά πληροφοριακή παιδεία και δυνατότητα χρήσης πολλαπλών εργαλείων, πηγών κ.α.

C.2.3.2.2 Χρονικός προγραμματισμός

- Μέσα στο επόμενο έτος μπορεί να γίνει ενίσχυση προβολής ΕΛ/ΛΑΚ σε Β'-βάθμια/Γ' βάθμια εκπαίδευση. Έναρξη από επόμενο ακαδημαϊκό έτος.
- Θέσπιση στόχων ανά περιοχή μέχρι τέλος επόμενου έτους για μέσο-μακροπρόθεσμη μετάβαση, εφόσον δεν υπάρχουν ουσιώδη πλεονεκτήματα μιας κλειστής λύσης απέναντι σε μια ανοικτή.

C.2.3.2.3 Μέτρα υλοποίησης

- Εξοικείωση και με ΕΛ/ΛΑΚ σε Β' - βάθμια εκπαίδευση, και ΑΕΙ- ΤΕΙ.
- Εισαγωγή σχετικών εννοιών και μοντέλων κατανεμημένης καινοτομίας την εποχή του Διαδικτύου σε σεμινάρια ή στο ωρολόγιο πρόγραμμα της Β' βάθμιας εκπαίδευσης.
- Ενίσχυση σχετικών υπαρχόντων κοινοτήτων και δράσεων.
- Προώθηση υιοθέτησης ΕΛ/ΛΑΚ σε Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και σε Ερευνητικά Κέντρα.
 - Σεμινάρια σε χρήστες, προβολή συγκριτικών πλεονεκτημάτων, εκπαίδευση χρηστών.
 - Θεσμοθέτηση στόχου για μετάβαση σε ανοικτό λογισμικό εκτός αν υπάρχει επαρκώς αιτιολογημένος αντίθετος λόγος.
- Σταδιακή - αλλά πλήρης - μετάβαση από το κλειστό λογισμικό στο ελεύθερο λογισμικό, στις περιοχές που υπάρχει επαρκείς εναλλακτικές.

C.2.3.2.4 Εκτιμώμενο κόστος

Το κόστος ανάλογα με την έκταση της παρέμβασης μπορεί να ποικίλει. Σε αρχικό επίπεδο μπορεί να αφορά τον σχεδιασμό και την ενίσχυση των ομάδων για την προβολή και την μέτρηση της αξιοποίησης του ΕΛ/ΛΑΚ στις αντίστοιχες περιοχές και στην συνέχεια την θέσπιση μετρικών συμμόρφωσης .

C.2.3.2.5 Συμμετέχοντες

Υπουργείο Παιδείας δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, ΑΕΙ, ΤΕΙ, Ε.Κ. Β'βάθμια εκπαίδευση και εκπαιδευτικές κοινότητες γενικά.

C.2.3.3 Δράση 3: Ενίσχυση χρήσης ΤΠΕ στα σχολεία ως μέσο διαχείρισης της γνώσης

Η δράση, προέκυψε μέσα από το περιβάλλον της διαβούλευσης και προτάσεις των συμμετεχόντων, και έχει ως στόχο την περαιτέρω ενίσχυση αφενός της χρήσης πολυμέσων στην εκπαίδευση με σκοπό να βελτιώσουν το επίπεδο παιδείας σε μια

σειρά από κρίσιμα προβλήματα και ζητήματα με χαμηλό κόστος και αφετέρου την ενίσχυση της ευρηματικότητας και του επιπέδου πληροφοριακής παιδείας στον χώρο της εκπαίδευσης. Προτείνονται οι δράσεις εισαγωγής ήδη διαθέσιμου πολυμεσικού υλικού στον τρόπο διδασκαλίας κρίσιμων περιοχών π.χ. προσομοιωτές οδήγησης – κυκλοφοριακή αγωγή, περιβαλλοντική διαχείρισης ή άλλων, και οι οποίες παρουσιάζουν έλλειψη σήμερα, καθώς και ευρύτερη δράση ενίσχυση της αξιοποίησης ΤΠΕ στο πεδίο της πληροφοριακής παιδείας της ευρηματικότητας των συμμετεχόντων στην εκπαίδευση και της καινοτομίας στο σημερινό διαδικτυακό περιβάλλον.

C.2.3.3.1 Αποτελέσματα

- Με βάση τις επιλεγμένες περιοχές (π.χ. προσομοιωτές οδήγησης-κυκλοφοριακή αγωγή) μακροπρόθεσμο, οικονομικό (σύστημα υγείας, προστασία του πολίτη), κοινωνικό όφελος με την ανάπτυξη έγκαιρα και με κατάλληλα πολυμεσικές εφαρμογές κυκλοφοριακής παιδείας.
- Απόκτηση της κρίσιμης δεξιότητας της πληροφοριακής παιδείας από μικρή ηλικία, δυνατότητα κριτικής αξιοποίησης των πηγών στο Διαδίκτυο, κατανόηση του περιβάλλοντος δημιουργικότητας που κάνει δυνατό το Διαδίκτυο αλλά και τους περιορισμούς/κινδύνους που απορρέουν από αυτό.
- Αξιοποίηση ΤΠΕ (με ελάχιστο κόστος) για ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, και πρακτική εκπαίδευση

C.2.3.3.2 Χρονικός προγραμματισμός

Άμεσα: Εκτίμηση αλλαγών που απαιτούνται σε πρόγραμμα σπουδών διοργάνωση σεμιναρίων.

Ως την αρχή επόμενου ακαδημαϊκού έτους: δημιουργία βασικού υλικού, πρώτες δοκιμές, αλλαγές σε πρόγραμμα εφόσον απαιτείται, επικοινωνία με Β΄-βάθμια εκπαίδευση.

Εναρξη σεμιναρίων στα μέσα επόμενου ακαδημαϊκού έτους.

C.2.3.3.3 Μέτρα υλοποίησης

- Εισαγωγή πολυμεσικού περιεχομένου και διοργάνωση σεμιναρίων για κρίσιμα προβλήματα και περιοχές όπως κυκλοφοριακή αγωγή, προστασία του περιβάλλοντος με τροποποίηση όπου απαιτείται προγράμματος σπουδών.
- Εισαγωγή σεμιναριακών ωρών για την καλλιέργεια πληροφοριακής παιδείας, δυνατότητα διάκρισης ανάμεσα σε πηγές διαφορετικής ποιότητας, πλοήγηση, προστασία και αναζήτηση στο διαδίκτυο, με ταυτόχρονη αξιολόγηση της ποιότητας της πληροφορίας. Ενίσχυση σε συνδυασμό και με την προηγούμενη δράση της ευρηματικότητας και των καινοτομικών χαρακτηριστικών.

C.2.3.3.4 Εκτιμώμενο κόστος

Βασικός σκοπός της δράσης είναι να αξιοποιηθούν ήδη διαθέσιμες πλατφόρμες (π.χ. προσομοιωτές οδήγησης-κυκλοφοριακής αγωγής/περιβαλλοντικής εκπαίδευσης). Το όποιο κόστος απαιτείται για την διοργάνωση των σχετικών σεμιναρίων ή την επαναπρογραμματισμό (όπου απαιτείται) ήδη υπάρχοντων υποδομών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης από ήδη διαθέσιμο προσωπικό. Για την διοργάνωση σεμιναρίων πληροφοριακής παιδείας και καινοτομίας εκτιμάται ότι απαιτείται η σύνθεση σχετικού εκπαιδευτικού και σεμιναριακού υλικού, εφόσον αξιοποιηθεί συνδυαστικά ένα εθελοντικό μοντέλο και μέσα τακτικού προσωπικού που είναι ήδη διαθέσιμα, και έχουν συνάφεια με το αντικείμενο, το κόστος δημιουργίας και προώθησης του υλικού μπορεί να είναι λιγότερο από 18 Α/Μ (3 άτομα Χ 6 μηνες) με τα αντίστοιχα έξοδα δημοσιότητας και προβολής.

C.2.3.3.5 Συμμετέχοντες

Θεσμικές αλλαγές: Υπουργείο Παιδείας δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, εκπαιδευτική κοινότητα Β΄-Α΄ βαθμίδας εκπαίδευσης.

C.3. Ομάδα για τα Δίκτυα Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA networks)

Η παρούσα έκθεση συνοψίζει τις δραστηριότητες της Ομάδας για τα «Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς» του forum Ψηφιακή Ελλάδα 2020 (Digital Greece 2020), κατά την πρώτη φάση των εργασιών της.

Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης, πραγματοποιήθηκε ενδιαφέρον διάλογος μέσω του ηλεκτρονικού forum, ανταλλάχθηκαν απόψεις και ιδέες, πραγματοποιήθηκαν τέσσερις φυσικές συναντήσεις τις ομάδας ενώ ορίστηκε Συντακτική Ομάδα για την ανάλυση και συρραφή των αποτελεσμάτων του διαλόγου της κοινότητας.

Τα αποτελέσματα της πρώτης αυτής φάσης περιλαμβάνουν:

- προαπαιτούμενα θέματα και ζητήματα για την εισαγωγή και ανάπτυξη των υποδομών και υπηρεσιών Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (ΔΠΕΓ – NGA), καθώς και
- βραχυχρόνιες δράσεις οι οποίες μπορούν να υλοποιηθούν σε μικρό χρονικό διάστημα και αναμένεται να υποβοηθήσουν την προσπάθεια ανάπτυξη των ΔΠΕΓ

Συνοπτικά ως προαπαιτούμενα θέματα τέθηκαν:

- Η χάραξη γενικότερης στρατηγικής Επικοινωνιών
- Η ενεργοποίηση θεσμικού πλαισίου.
- Ο εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Δικαιωμάτων Διέλευσης.
- Ο εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Αδειοδοτήσεων Σταθμών Βάσης για δίκτυα κινητής ευρυζωνικότητας.
- Η επιτάχυνση των διαδικασιών για το πρόγραμμα FTTH του Υπ.Υ.Με.Δ.
- Η παροχή κινήτρων ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.

Αντίστοιχα οι βραχυχρόνιες δράσεις περιλαμβάνουν:

- Τη δημιουργία υποδομών στους τελικούς καταναλωτές
- Την αξιοποίηση γεωγραφικών συστημάτων πληροφοριών για την προώθηση των ΔΠΕΓ
- Πιλοτικές εγκαταστάσεις ΔΠΕΓ, ενεργοποίηση MAN Δήμων.

Στόχος της Ομάδας Δικτύων Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (ΔΠΕΓ – Next Generation Access networks – NGA), είναι να συμβάλει στο σχεδιασμό της μελλοντικής πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο μέσω συνδέσεων πολύ υψηλών ταχυτήτων. Βασικό εργαλείο προς αυτή την κατεύθυνση αποτελεί ο διάλογος και η ηλεκτρονική συζήτηση ώστε να προσδιοριστούν τόσο τα αναγκαία ποσοτικά χαρακτηριστικά των μελλοντικών συνδέσεων όσο και τα ποιοτικά. Στα ζητήματα τα οποία απασχόλησαν και απασχολούν την Ομάδα περιλαμβάνονται:

- η ανάπτυξη δικτύων FTTH (Fiber To The Home – δίκτυα πρόσβασης οπτικών ινών μέχρι τις κατοικίες – επιχειρήσεις) και γενικότερα δικτύων FTTx (Fiber To The x – δίκτυα πρόσβασης τα οποία υλοποιούνται με οπτικές ίνες μέχρι κάποιο σημείο όπως η είσοδος του κτηρίου, μια εξωτερική καμπίνα κ.λπ.),
- τα αναγκαία ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά των μελλοντικών ευρυζωνικών συνδέσεων
- η ισότιμη μεταχείριση της διακινούμενης πληροφορίας από τις διαδικτυακές υποδομές (net neutrality),
- οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες που φέρνει η υιοθέτηση του νέου πρωτοκόλλου του διαδικτύου – IPv6,
- η παροχή αξιόπιστων ευρυζωνικών υπηρεσιών,

- οι ευκαιρίες που παρέχει το ψηφιακό μέρισμα¹ και η βέλτιστη διαχείριση αυτού, για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών,
- η ανοιχτή και διάφανη χρήση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και αγαθών τα οποία αποτελούν δημόσια περιουσία.

Απώτερος στόχος της Ομάδας είναι να βοηθήσει στην επιτάχυνση των δράσεων και επενδύσεων οι οποίες θα αποδώσουν στο χρήστη ευρυζωνικές συνδέσεις και υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούν να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του μέλλοντος. Παράλληλα η Ομάδα διερευνά βραχυπρόθεσμες δράσεις για τη βελτίωση της τρέχουσας πρόσβασης του πολίτη στις ευρυζωνικές υπηρεσίες και το διαδίκτυο.

Οι επενδύσεις και η ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών βασισμένων σε ΔΠΕΓ αναμένεται ότι θα βοηθήσουν ώστε να :

- αναβαθμιστεί η ανταγωνιστικότητα του εγχώριου κλάδου τηλεπικοινωνιών, αλλά και του συνόλου της οικονομικής παραγωγής, με την προσφορά ποιοτικότερων υπηρεσιών στους καταναλωτές,
- δοθεί άμεση ώθηση στην οικονομία, αφού θα ενεργοποιηθούν επενδύσεις της τάξης των αρκετών εκατομμυρίων €,
- καταστήσει τη χώρα πιο ελκυστική για άμεσες ξένες επενδύσεις,
- δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας υψηλής εξειδίκευσης,
- ενισχυθεί η επιχειρηματικότητα των ελεύθερων επαγγελματιών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων,
- βελτιωθεί η ποιότητας ζωής των πολιτών και να αμβλυνθούν οι κοινωνικές και κυρίως οι γεωγραφικές ανισότητες,
- βελτιωθεί η γεωπολιτική θέση της χώρας στο διεθνή χάρτη,
- διευκολύνει όλους τους κλάδους της οικονομίας, με την εφαρμογή αποτελεσματικότερων συστημάτων διοίκησης και παραγωγής,
- ενθαρρυνθεί την επιχειρηματικότητα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, με δυνατότητες ανάπτυξης εξαγωγικών υπηρεσιών,
- επιτρέψει τη δημιουργία αποτελεσματικότερων εθνικών δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την προστασία του περιβάλλοντος (π.χ. τον περιορισμό των άσκοπων μετακινήσεων), τη μαζική εφαρμογή της τηλειατρικής και της τηλε-εκπαίδευσης κλπ.,
- να μειώσει το «ψηφιακό χάσμα» που μας χωρίζει από τις χώρες της ευρωζώνης, διευκολύνοντας έτσι την εθνική Ψηφιακή Στρατηγική,
- βοηθήσει στην άμεση και αποδοτικότερη υποστήριξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η σπουδαιότητα των υποδομών αυτών τονίζεται και στις σχετικές πρωτοβουλίες που έλαβε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προς αυτή την κατεύθυνση. Πιο συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε πρόσφατα τρία συμπληρωματικά μέτρα με τα οποία διευκολύνεται η επέκταση και αφομοίωση ταχείας και υπερταχείας ευρυζωνικότητας στην ΕΕ. Όπως περιγράφεται στη στρατηγική «Ευρώπη 2020» για έξυπνη και διατηρήσιμη οικονομική μεγέθυνση, χωρίς αποκλεισμούς, η εγκατάσταση ευρυζωνικής υποδομής στην Ευρώπη είναι απαραίτητη για τη δημιουργία απασχόλησης και ευημερίας. Η δέσμη αυτή μέτρων περιλαμβάνει:

- Τη σύσταση της Επιτροπής για την υπαγόμενη σε κανονιστικές ρυθμίσεις πρόσβαση σε ΔΠΕΓ (NGA), με την οποία παρέχεται κανονιστική ασφάλεια στους οργανισμούς τηλεπικοινωνιών και κατοχυρώνεται η ενδεδειγμένη ισορροπία μεταξύ της ανάγκης για ενθάρρυνση των επενδύσεων και της ανάγκης διασφάλισης του ανταγωνισμού.

¹ Ο όρος ψηφιακό μέρισμα αναφέρεται στο διαθέσιμο μέρος του φάσματος που θα προκύψει από τη μετάβαση στη ψηφιακή τηλεόραση και θα αποδοθεί για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

- Την πρόταση απόφασης για τη θέσπιση προγράμματος πολιτικής για το ραδιοφάσμα ώστε, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί διαθέσιμο ραδιοφάσμα για ασύρματες ευρυζωνικές επικοινωνίες.
- Την ανακοίνωση περί ευρυζωνικότητας όπου περιγράφονται τρόποι ενθάρρυνσης δημόσιων και ιδιωτικών επενδύσεων σε δίκτυα υψηλών και υπερυψηλών ταχυτήτων.

Σκοπός των μέτρων αυτών είναι να βοηθήσουν την ΕΕ να αξιοποιήσει τις δεσμεύσεις που διατυπώνονται στο ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη ώστε, έως το 2013, κάθε Ευρωπαίος να διαθέτει πρόσβαση σε βασικές ευρυζωνικές επικοινωνίες (1 έως 2Mbps) και, έως το 2020, σε ακόμα πιο γρήγορες συνδέσεις (100% των πολιτών σε ταχύτητες μεγαλύτερες από 30Mbps και 50% των πολιτών σε ταχύτητες μεγαλύτερες από 100Mbps).

Τι όμως αποκαλούμε Δίκτυα Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (ΔΠΕΓ – NGA); Σύμφωνα με την ΕΕ, ως ΔΠΕΓ (NGA) ορίζονται ενσύρματα δίκτυα, στο σύνολό τους ή εν μέρει αποτελούμενα από οπτικά στοιχεία, ικανά να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης με βελτιωμένα χαρακτηριστικά (π.χ. υψηλότερη ταχύτητα), σε σύγκριση με τα υφιστάμενα δίκτυα χαλκού. Δεν είναι ΔΠΕΓ, σύμφωνα πάλι με την ΕΕ, αυτά που στηρίζονται σε δορυφορικές τεχνολογίες καθώς επίσης και αυτά που στηρίζονται σε τεχνολογίες κινητών δικτύων. Παρ' όλα αυτά στο μέλλον η επιτροπή αναγνωρίζει ότι η κατάσταση μπορεί να μεταβληθεί, ιδίως όσον αφορά στις τεχνολογίες LTE οι οποίες θεωρητικά μπορούν να επιτύχουν πολύ υψηλές ταχύτητες, όταν και αν υιοθετηθούν.

Από την πλευρά κάθε κράτους μέλους της ΕΕ υπάρχει υποχρέωση εναρμόνισης με τους στόχους της Επιτροπής. Συγκεκριμένα τα κράτη μέλη πρέπει να:

- Καθορίσουν εθνικούς στόχους για ευρυζωνικότητα και ανάπτυξη ΔΠΕΓ οι οποίοι να είναι σύμφωνοι με τους στόχους της ΕΕ. Οι στόχοι αυτοί θα πρέπει να συνοδεύονται και από καθορισμένες στρατηγικές για την υλοποίησή τους.
- Εφαρμόσουν άμεσα τη σύσταση για ΔΠΕΓ, λαμβάνοντας υπ' όψη τις οδηγίες του «European Radio Spectrum Policy Programme» καθορίζονται ένα νέο ρυθμιστικό πλαίσιο.
- Λάβουν αποφάσεις που να βοηθούν στη μείωση του κόστους των επενδύσεων σε ευρυζωνικές υποδομές και να κάνουν τέτοιες επενδύσεις πιο ελκυστικές.

Η Ομάδα θα εστιάσει σε δράσεις, ενέργειες και πολιτικές οι οποίες θα κάνουν εφικτή την παροχή προς τους χρήστες ευρυζωνικών συνδέσεων και υπηρεσιών, ικανών να ανταποκριθούν στις μελλοντικές ανάγκες και προκλήσεις. Ταυτόχρονα όμως θα διερευνήσει βραχυπρόθεσμες δράσεις με στόχο τη βελτίωση των σημερινών συνθηκών πρόσβασης των χρηστών σε ευρυζωνικές συνδέσεις και υπηρεσίες.

Το παρόν κείμενο αποτελεί την πρώτη έκθεση της Ομάδας ΔΠΕΓ στο πλαίσιο του forum Digital Greece 2020. Παρουσιάζει τα αρχικά αποτελέσματα των συζητήσεων και ζυμώσεων προς την ανάδειξη βραχυχρόνιων – βραχυπρόθεσμων – δράσεων. Δράσεις οι οποίες αναμένεται να οδηγήσουν σε βελτίωση της ποιότητας των ευρυζωνικών συνδέσεων και υπηρεσιών καθώς και στην πρόσβαση των χρηστών σε αυτές.

C.3.1. Μεθοδολογία

Για την παραγωγή των προτάσεων της η Ομάδα χρησιμοποίησε το forum του Digital Greece 2020 (<http://www.digitalgreece2020.gr/>), για την on-line συζήτηση των προτάσεων, ενώ πραγματοποίησε ήδη τρεις φυσικές συναντήσεις στα γραφεία της ΕΕΤΤ με στόχο να συζητήσει:

- Τον τρόπο λειτουργίας της Ομάδας.
- Τις προτάσεις για βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες δράσεις.
- Τη μεθοδολογία αξιολόγησης των προτάσεων αυτών.

Τα θέματα τα οποία συζητούνται και οι ερωτήσεις που θέτονται στο πλαίσιο της Ομάδας για τα ΔΠΕΓ, περιλαμβάνουν:

- Σε σχέση με το όραμα για τα ΔΠΕΓ μέχρι το 2020:
 - Τι ρόλο καλούνται να παίξουν τα δίκτυα αυτά στην Ελλάδα;
 - Θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα όχημα για οικονομική ανάπτυξη και έξοδο από την οικονομική κρίση;
 - Μήπως οι ιδιαιτερότητες της χώρας και η τρέχουσα συγκυρία θα έπρεπε να μας στρέψουν προς άλλες προτεραιότητες;
 - Ποιος είναι ο ρόλος και οι ευθύνες του Δημοσίου Τομέα και της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και της αγοράς στην ανάπτυξη ΔΠΕΓ;
 - Ποιο είναι το όραμα των πολιτών και τι θα περίμεναν από μία στρατηγική για τις υποδομές;
- Σε σχέση με τις ενσύρματες υποδομές:
 - Τι δυνατότητες παρέχουν οι ενσύρματες υποδομές ΔΠΕΓ και πως θα αναπτυχθούν αυτές;
 - Ποιοι είναι οι κυριότεροι ανασταλτικοί παράγοντες για την ανάπτυξη ενσύρματων ΔΠΕΓ στην Ελλάδα και πως μπορούμε να τους αντιμετωπίσουμε;
 - Τι προσδοκίες δημιουργεί η ανακοίνωση του ΥΠΥΜΕΔι για ένα εκτεταμένο δίκτυο FTTH/FTTC και ποιο θα πρέπει να είναι το μήνυμα της «Ψηφιακής Ελλάδας 2020» προς το Υπουργείο;
 - Ανεξάρτητα του πως θα αναπτυχθούν, τι χρειάζεται για να διασφαλιστεί η ανοικτή πρόσβαση στα ενσύρματα ΔΠΕΓ ώστε να αποτραπούν στρεβλώσεις της αγοράς. Πως θα ενθαρρυνθούν οι σχετικές επενδύσεις;
- Σε σχέση με την ασύρματη και κινητή ευρυζωνικότητα:
 - Μπορούν η ασύρματη και η κινητή ευρυζωνικότητα να παρέχουν πρόσβαση υψηλής ταχύτητας γεφυρώνοντας ταυτόχρονα το ψηφιακό χάσμα, και πώς;
 - Με ποιο τρόπο μπορούμε να αξιοποιήσουμε καλύτερα τις τεχνολογίες αυτές;
 - Ποιοι είναι οι ανασταλτικοί παράγοντες που πρέπει να αντιμετωπισθούν και ποια τα κυριότερα θεσμικά ζητήματα;
 - Τι πρέπει να κάνει η Πολιτεία και ο Ρυθμιστής για να διασφαλίσουν τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων;
 - Πως μπορεί να αξιοποιηθεί το ψηφιακό μέρισμα;
- Σε σχέση με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής πρόσβασης:
 - Πως θα εξελιχθούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ευρυζωνικής πρόσβασης;
 - Ειδικά για τα νέα δίκτυα, ποιοι θα είναι οι παράμετροι ποιότητας και πως θα συμφωνούνται μεταξύ του παρόχου και του συνδρομητή;
 - Πως διασφαλίζεται η διαφάνεια στην ενημέρωση του καταναλωτή;
 - Ποια είναι η σημασία της δικτυακής ουδετερότητας και ποια τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των χρηστών και των παρόχων πρόσβασης;
 - Πως θα επιτύχουμε την ομαλή μετάβαση στο IPv6 και τη μέγιστη αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που αυτό παρέχει;

Αναφορικά με τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της Ομάδας, αποφασίστηκε και ορίστηκε Συντακτική Ομάδα (ΣΟ) αποτελούμενη από τους:

Κατσιάνη Δημήτρη (ΕΚΠΑ), Δερμοσονιάδη Βασίλη (Telecompare), Μπούρα Μαρία (Ericsson), Χαμπίδη Κωνσταντίνο (ADSLGR), Κελαϊδή Χριστίνα (ΟΤΕ), Μουρούτη Θεόδωρο (CYTA), Ιωάννη Τόμκο (Συντονιστής), Μερκεκούλιας Βασίλης (Τεχνικός Υπεύθυνος).

Η ΣΟ, ανέλαβε να εμβαθύνει στις προτάσεις που θα τεθούν από τα μέλη της Ομάδας στο forum και να βοηθήσει στη σύνταξη του τελικού κειμένου προς την Οργανωτική Επιτροπή.

Συμφωνήθηκε όλες οι προτάσεις που τέθηκαν ή θα τεθούν να έχουν ομοιόμορφη δομή παρουσίασης και να είναι πλήρεις ως προς τα επιμέρους στοιχεία που παραθέτουν (π.χ. χρονοδιάγραμμα, πιθανό κόστος, πιθανό όφελος, κ.α.). Για το σκοπό αυτό ετοιμάστηκε πρότυπος πίνακας περιεχομένων και φύλλο εργασίας ώστε οι προτάσεις να είναι δομημένες και πλήρεις. Συμφωνήθηκε επίσης όλες οι προτάσεις που παρουσιάστηκαν να συμπεριληφθούν στην αναφορά της Ομάδας προς την Οργανωτική Επιτροπή.

Αναφορικά με τις δράσεις που προτάθηκαν αλλά και θα προταθούν (βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες) ορίστηκαν τέσσερις θεματικές ενότητες ανάλογα με τις επιπτώσεις των προτάσεων αυτών. Οι ενότητες αναφέρονται στα αποτελέσματα των δράσεων στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ιδιαίτερα των Ευρυζωνικών υπηρεσιών και υποδομών. Οι ενότητες αυτές αφορούν την:

1. Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Επενδυτών.
2. Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Καταναλωτών.
3. Ενίσχυση Ανάπτυξης Υποδομών.
4. Μόχλευση της Ζήτησης.

Όλες οι προτάσεις ταξινομήθηκαν σε σχέση με τις επιπτώσεις και τα αποτελέσματά τους σε μια ή και περισσότερες από τις παραπάνω ενότητες.

Επίσης πέρα από τις δράσεις η ΣΟ επεσήμανε και σημεία τα οποία αποτελούν προϋπόθεση – προαπαιτούμενο – για οποιαδήποτε ανάπτυξη της αγοράς, των υποδομών και υπηρεσιών ΔΠΕΓ. Τα προαπαιτούμενα αυτά αποτελούν σημαντικές προτάσεις και ζητήματα τα οποία θα πρέπει να λάβει υπ' όψη της η Ελληνική πολιτεία ώστε στη συνέχεια να είναι εφικτή η προώθηση και ανάπτυξη των ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών βασιζόμενων σε ΔΠΕΓ.

Για την ταξινόμηση και αξιολόγηση των δράσεων τέθηκαν κάποια βασικά κριτήρια τα οποία αφορούν:

1. τη δυνατότητα εκκίνησης και υλοποίησης τους σχετικά άμεσα (έναρξη εντός το 2011 και ολοκλήρωση τους έως το τέλος του 2012).
2. Το πιθανό κόστος τους να μην αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα.
3. Να μην ζητούν παραβίαση του θεσμικού πλαισίου.
4. Να καλύπτουν όσο το δυνατό περισσότερες από τις θεματικές ενότητες που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Στις ακόλουθες παραγράφους παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του πρώτου κύκλου των ενεργειών της Ομάδας.

Συνολικά στο πλαίσιο της Ομάδας για τα ΔΠΕΓ, προτάθηκαν περισσότερες από 20 (είκοσι) προτάσεις. Οι προτάσεις αυτές οργανώθηκαν σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν και παραπάνω από τη ΣΟ ώστε να μην υπάρχουν κενά στην παρουσίαση των προτάσεων και επικαλύψεις μεταξύ αυτών.

C.3.2. Προαπαιτούμενες Δράσεις

Η Ομάδα αναγνώρισε ότι πριν από οποιαδήποτε δράση υπάρχει η αναγκαιότητα επίλυσης κάποιων θεμάτων – ζητημάτων τα οποία θα δώσουν ώθηση στην ανάπτυξη των ΔΠΕΓ. Τα θέματα αυτά στην πλειοψηφία τους αφορούν δράσεις στις οποίες ήδη έχει ενεργοποιηθεί και τις έχει ενεργοποιήσει η Ελληνική πολιτεία. Παρ' όλα αυτά η οριστικοποίηση τους χρονίζει, δημιουργώντας περιβάλλον αβεβαιότητας και αναμονής στην αγορά ευρυζωνικών υπηρεσιών στη χώρα.

Ως προαπαιτούμενες δράσεις η Ομάδα αναγνώρισε:

C.3.2.1 Χάραξη γενικότερης στρατηγικής Επικοινωνιών

Η ελληνική πολιτεία πρέπει να αποκτήσει συνολικότερο όραμα για την αγορά Επικοινωνιών τα χρόνια που έρχονται.

Μερικά από τα ερωτήματα τα οποία θα πρέπει να τεθούν και να απαντηθούν στο πλαίσιο διαμόρφωσης του οράματος αυτού, αφορούν το είδος των υπηρεσιών και των υποδομών που θα απολαμβάνουν οι χρήστες, τη δομή της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών αναφορικά με τον αριθμό των παρόχων ανά επίπεδο υπηρεσιών και το βαθμό κάθετης ολοκλήρωσης των παρόχων αυτών, το αποδεκτό εύρος της αγοράς, το ρόλο που μπορούν και θα κληθούν να παίξουν τα ακαδημαϊκά ερευνητικά δίκτυα καθώς και τα δίκτυα της δημόσιας διοίκησης, τις διαδικασίες απόδοσης του φάσματος με στόχο την χαμηλού κόστους και υψηλής δυναμικής παροχή ασύρματων και κινητών ευρζωνικών υπηρεσιών κ.ο.κ.

Η διαμόρφωση οράματος από την Ελληνική πολιτεία θα μπορεί στη συνέχεια να οδηγήσει σε συγκεκριμένη στρατηγική η οποία να αφορά στον καθορισμό ενός θεσμικού πλαισίου και δράσεων που θα έχουν ως στόχο:

- τη βελτίωση των υπηρεσιών για τους τελικούς χρήστες μέσω πολιτικών που ενισχύουν τις επενδύσεις στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες,
- παρεμβάσεις που μειώνουν το ψηφιακό χάσμα μεταξύ «αποδοτικών» ή μη περιοχών και χρηστών, και
- την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε όλους του τομείς της δημόσιας διοίκησης.

Τέλος απαραίτητος θεωρείται ο καθορισμός δράσεων που θα ενθαρρύνουν την επιχειρηματικότητα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Μία τέτοια στρατηγική θα υποβοηθή την ολοκλήρωση του οράματος της πολιτείας ενώ θα συμπεριλαμβάνει αρκετά από τα ζητήματα που θέτονται στη συνέχεια.

C.3.2.2 Ενεργοποίηση θεσμικού πλαισίου.

Τα τελευταία χρόνια η Ελληνική πολιτεία έχει προβεί σε αρκετές δράσεις θεσμικού και νομοθετικού χαρακτήρα σε σχέση με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Είναι όμως καθοριστικό για την ανάπτυξη των ΔΠΝΓ η ολοκλήρωση του πλαισίου και ειδικότερα των ΚΥΑ που εκκρεμούν από το 2006, οι οποίες έχουν περάσει και από τη διαδικασία της διαβούλευσης αλλά ακόμα δεν έχουν οριστικοποιηθεί – υπογραφεί. Ως μέτρο για τη σωστή οριοθέτηση του θεσμικού πλαισίου είναι απαραίτητη η άμεση επεξεργασία και δημοσίευση όλων των σχετικών ΚΥΑ που εκκρεμούν και η τελική υιοθέτηση τους.

C.3.2.3 Εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Δικαιωμάτων Διέλευσης

Θεσμοθέτηση διαφανούς και αποδοτικού θεσμικού πλαισίου για τα Δικαιώματα Διέλευσης, το οποίο πρέπει να προβλέπει:

1. μικρό αριθμό εμπλεκόμενων φορέων και θεσμοθέτηση κατά το δυνατόν one stop shop για τα Δικαιώματα Διέλευσης.
2. Υιοθέτηση μιας μοναδικής, απλουστευμένης διαδικασίας, κοινής το δυνατό, για όλους τους σχετιζόμενους φορείς.
3. Θέσπιση μέγιστου χρόνου απόκρισης (μικρού σε διάρκεια) από την υπεύθυνη Δημόσια υπηρεσία (one stop shop) σε αίτημα εγκατάστασης παροχής Δικαιωμάτων Διέλευσης, πέραν του οποίου θα ενεργοποιείται κάποιος ανεξάρτητος μηχανισμός ελέγχου.
4. Το σύνολο των διαδικασιών να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά και σε προβλεπόμενο αν είναι δυνατό χρόνο.

C.3.2.4 Εκσυγχρονισμός & εξορθολογισμός θεσμικού και ρυθμιστικού πλαισίου Αδειοδοτήσεων Σταθμών Βάσης για δίκτυα κινητής ευρυζωνικότητας.

Θεσμοθέτηση διαφανούς και αποδοτικού θεσμικού πλαισίου για τα την αδειοδότηση των σταθμών βάσης.

Το πλαίσιο θα πρέπει να προβλέπει:

1. Μικρό αριθμό εμπλεκόμενων φορέων και θεσμοθέτηση κατά το δυνατόν one stop shop για την αδειοδότηση ΣΒ για δίκτυα κινητής ευρυζωνικότητας.
2. Υιοθέτηση μιας μοναδικής, απλουστευμένης διαδικασίας, κοινής, το δυνατό, για όλους τους σχετιζόμενους φορείς.
3. Θέσπιση μέγιστου χρόνου απόκρισης (μικρού σε διάρκεια) από την υπεύθυνη Δημόσια υπηρεσία (one stop shop) σε αίτημα εγκατάστασης νέου ΣΒ δικτύων κινητής ευρυζωνικότητας, πέραν του οποίου θα ενεργοποιείται κάποιος ανεξάρτητος μηχανισμός ελέγχου.
4. Το σύνολο των διαδικασιών θα πρέπει να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά και σε προβλεπόμενο αν είναι δυνατό χρόνο.

C.3.2.5 Επιτάχυνση αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση του φάσματος

Λήψη αποφάσεων που χρονίζουν και δυσχεραίνουν την παροχή κινητών ευρυζωνικών υπηρεσιών, σχετικών με:

1. Τη διάθεση του Ψηφιακού Μέρους για την ανάπτυξη υπηρεσιών κινητής ευρυζωνικότητας.
2. Τις διαδικασίες απελευθέρωσης και σταδιακής απόδοσης πρόσθετων ζωνών του φάσματος στις Κινητές Επικοινωνίες για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών (ψηφιακό μέρος, συχνότητες over 2 GHz κλπ.).
3. Τη σχετική μελέτη του Υπ.Υ.Με.Δ. περί αποτίμησης του φάσματος, τροποποίησης του χάρτη συχνοτήτων και απονομής επιπλέον φάσματος για την κινητή ευρυζωνικότητα.
4. Την αλλαγή όρων των υφιστάμενων αδειών GSM ούτως ώστε το αντίστοιχο φάσμα να μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για ευρυζωνικές ασύρματες επικοινωνίες οποιασδήποτε τεχνολογίας.

C.3.2.6 Επιτάχυνση των διαδικασιών για το πρόγραμμα FTTH του Υπ.Υ.Με.Δ.

Το πρόγραμμα FTTH του Υπ.Υ.Με.Δ. αποτέλεσε κατά την αρχική ανακοίνωση του ένα αρκετά σημαντικό βήμα που φάνηκε να παίρνει η πολιτεία προς την κατεύθυνση των ΔΠΕΓ. Εντούτοις η μεγάλη καθυστέρηση στην οριστικοποίηση και ενεργοποίησή του, εκτιμάται ότι είχε τελικά αντίθετα αποτελέσματα, καθώς έβαλε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς σε αναμονή. Είναι απαραίτητη η οριστικοποίηση του συγκεκριμένου προγράμματος ή ακόμα και η οριστική ακύρωση του. Σε κάθε περίπτωση τα βήματα τα οποία θα πρέπει να γίνουν προς αυτή την κατεύθυνση περιλαμβάνουν:

1. Υιοθέτηση ενεργειών σύμφωνα με τις πρόσφατες κατευθύνσεις ΕΕ.
2. Προετοιμασία φακέλου περιγραφής μεγάλου έργου FTTH στο σύνολο και τα επί μέρους τμήματά του, τρόπο υλοποίησης, προϋπολογισμό, τις υπηρεσίες οι οποίες θα παρέχονται και οι κοινωνικές ανάγκες που θα καλυφθούν.
3. Απόφαση για την συμμετοχή της ΕΓ ΨΣ, της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων ή – και του ΠΔΕ στο έργο.
4. Υποβολή για έγκριση σε ΣΔΙΤ ή Fast track.
5. Υποβολή φακέλου κοινοποίησης έργου στις αρμόδιες διευθύνσεις ΕΕ.
6. Άμεση προετοιμασία προκήρυξης με την έγκριση και ενημέρωση της Βουλής.
7. Ορισμός υπεύθυνου φορέα, και προκήρυξη του έργου μέσα στο 2011.

C.3.2.7 Κίνητρα ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές.

Αντίστοιχα με τη δράση του FTTH του Υπ.Υ.Με.Δ. υπάρχει σε εκκρεμότητα η σχετική δράση του προγράμματος «Αγροτικής Ανάπτυξης 2007-2013, Αλέξανδρος Μπαλτατζής» για την ανάπτυξη των ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών στην περιφέρεια. Στόχος του μέτρου είναι η κάλυψη των λευκών περιοχών σε αγροτικές περιοχές, δίνοντας τη δυνατότητα σε κατοίκους μικρών απομακρυσμένων χωριών να έχουν πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες. Το μέτρο, εκτός από το γεγονός ότι αποτελεί σημαντική δράση για την κάλυψη του ψηφιακού χάσματος θα πρέπει να συνδυαστεί και με άλλες δράσεις ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της 100% κάλυψης της Ελληνικής επικράτειας μέχρι το 2013.

Προτείνεται λοιπόν, η υιοθέτηση κινήτρων για την ανάπτυξη και προσφορά ασύρματων ή/και ενσύρματων ευρυζωνικών υπηρεσιών σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές, εκμεταλλεύομενη και την ευρωπαϊκή χρηματοδότηση (55m€) για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε αγροτικές περιοχές.

Είναι σημαντικό να ενισχυθούν προσπάθειες μείωσης του κόστους ανάπτυξης ευρυζωνικών δικτύων και ΔΠΝΓ, μέσω χρήσης υφιστάμενων υποδομών ή ταυτόχρονης υλοποίησης υποδομών δικτύων, διαφορετικών από τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που απαιτούν χωματοργικές εργασίες ή χρησιμοποιούν σωληνώσεις, όπως π.χ. σε αρδευτικά, υδρευτικά, αποχετευτικά και οδικά δίκτυα που υλοποιούνται σε αγροτικές περιοχές της χώρας. Τέλος προς αυτή την κατεύθυνση θα βοηθήσει και η δημοσίευση των αποτελεσμάτων της σχετικής μελέτης της ΕΥΔ του «Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης της Ελλάδας 2007 – 2013»

C.3.3. Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες Δράσεις

C.3.3.1 Δράση1: Δημιουργία υποδομών στους τελικούς καταναλωτές.

C.3.3.1.1 Περιγραφή

Η δράση αποσκοπεί στη ενεργοποίηση όλων των συμμετεχόντων ώστε να εκκινήσει δυναμικά η υλοποίηση υποδομών σε κατοικίες μελλοντικών χρηστών. Η δράση θα υποβοηθήσει στην ανάπτυξη υποδομών σε καινούριες κατασκευές (νέες κατοικίες, κτήρια γραφείων), στον εκσυγχρονισμό παλαιών κατοικιών με την εγκατάσταση αγωγών ή/και οπτικών ινών τερματισμού. Επιπλέον η επιδότηση μέρους ή όλου του τερματικού εξοπλισμού αναμένεται ότι θα μειώσει επί πλέον το κόστος για τον τελικό καταναλωτή.

C.3.3.1.2 Σκοπός - Στόχος

Στόχος της δράσης είναι να δημιουργηθεί κρίσιμη μάζα ζήτησης από την πλευρά των τελικών χρηστών. Ταυτόχρονα όμως αναμένεται να βοηθήσει στη μείωση του κόστους εγκατάστασης εντός των κατοικιών. Σε γενικές γραμμές η ταχύτερη υιοθέτηση των τεχνολογιών τερματισμού πρόσβασης επόμενης γενιάς και η δημιουργία σχετικής αγοράς εγκαταστατών θα οδηγήσει σε σημαντική μείωση του κόστους για τον τελικό καταναλωτή, δημιουργώντας σημαντική δυναμική στα ΔΠΕΓ.

C.3.3.1.3 Μέτρα υλοποίησης

Ένα πλήθος ενεργειών θα μπορούσαν να συνεισφέρουν για την ολοκλήρωση της προτεινόμενης δράσης. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

Η εκμετάλλευση και επέκταση δράσεων όπως το «Εξοικονομώ», η υλοποίηση συνδέσεων φυσικού αερίου, οι νέοι κανονισμοί ανελκυστήρων, η ενίσχυση ανακαινίσεων παλαιών πολυκατοικιών. Σε τέτοιες δράσεις θα πρέπει να απαιτείται και η υλοποίηση δικτύων τερματισμού νέας γενιάς εντός των κατοικιών με εγκαταστάσεις οπτικών ινών ή/και σωληνώσεων. Δεν είναι απαραίτητη η εγκατάσταση τερματικών διατάξεων (πρίζες) αλλά μόνο της βασικής υποδομής σωληνώσεις, οπτικές ίνες και σχετικοί καταναλωτές.

Απαραίτητη επίσης είναι η ολοκλήρωση της ΚΥΑ "Καθορισμός των τεχνικών προδιαγραφών για τα εσωτερικά δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών", (<http://www.yme.gr/?aid=1545&tid=298>). Η συγκεκριμένη ρύθμιση, εκκρεμεί δύο χρόνια, είναι σημαντικό να οριστικοποιηθεί ώστε να θέσει το σωστό πλαίσιο υλοποίησης των τερματικών εγκαταστάσεων σε κατοικίες, επαγγελματικούς χώρους και δημόσια κτήρια.

Η δημιουργία αγοράς «εγκαταστατών τερματισμών ΔΠΕΓ» σε σπίτια. Η ύπαρξη κατάλληλου δυναμικού θα μειώσει το κόστος κάθε εγκατάστασης. Η σχετική αγορά θα μπορούσε να ενεργοποιηθεί μέσω σχετικών ενημερώσεων των ηλεκτρολόγων εγκαταστατών καθώς και στοχευμένες δράσεις, αντίστοιχα μαθήματα σε ΙΕΚ και σχετικές σχολές. Το κομμάτι των μηχανικών για τη σχεδίαση και πιστοποίηση νέων τερματικών εγκαταστάσεων δικτύων νέας γενιάς θα πρέπει να ενεργοποιηθεί με κύκλους σεμιναρίων από την πλευρά του ΤΕΕ και των εταιριών κατασκευής και εμπορίας σχετικού υλικού.

Η ένταξη των τερματικών δικτύων νέας γενιάς στις βασικές υποδομές και στον πολεοδομικό σχεδιασμό των πόλεων καθώς και η ενσωμάτωση τους στον οικοδομικό κανονισμό.

Η επιδότηση τερματικών συσκευών κατά τα αρχικά στάδια επέκτασης των ΔΠΕΓ, η οποία θα οδηγήσει σε επιπλέον μείωση του κόστους για τον τελικό συνδρομητή και ίσως αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική.

Η θέσπιση σήματος «FTTH ready» για κατοικίες.

C.3.3.1.4 Αποτελέσματα

Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Επενδυτών. Ενίσχυση Ανάπτυξης Υποδομών. Μόχλευση της Ζήτησης.

C.3.3.1.5 Χρονικός προγραμματισμός

Προσπαιτούμενα: Για την υλοποίηση της απαιτεί τον άμεσο «Καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών για τα εσωτερικά δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών» της προαναφερόμενης ΚΥΑ.

Εναρξη της δράσης: Άμεσα, η δράση μπορεί και πρέπει να εκμεταλλευτεί υπάρχοντα προγράμματα βελτίωσης των οικιακών υποδομών τα οποία υλοποιούνται σήμερα.

Διάρκεια της δράσης: 6 μήνες με 2 χρόνια. Η δράση θα μπορούσε να υλοποιείται σε φάσεις – κύκλους, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα επέκτασης των υποδομών τερματισμού δικτύων νέας γενιάς.

C.3.3.1.6 Συμμετέχοντες

Δημόσιοι φορείς: Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων, Υπουργείο Παιδείας δια βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής, ΕΕΤΤ, ΤΕΕ.

Ιδιωτικοί φορείς: Εταιρείες κατασκευής και εμπορίας εξοπλισμού δικτύων νέας γενιάς, εταιρείες παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

C.3.3.1.7 Εκτιμώμενο κόστος

Το συνολικό κόστος της δράσης δεν είναι δυνατό να εκτιμηθεί καθώς εξαρτάται από την έκταση και τη φύση των δράσεων. Εντούτοις αν συνδυαστεί με σχετικές δράσεις ανανέωσης των υποδομών παλαιών κατοικιών, το κόστος αναμένεται να είναι οριακό για κάθε εγκατάσταση.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

- Το κόστος για εγκατάσταση βασικής υποδομής (σωληνώσεις, οπτική ίνα) σε κάθε κατοικία δεν αναμένεται να ξεπεράσει τα 200€.
- Το κόστος του τερματικού εξοπλισμού επίσης δεν αναμένεται να ξεπεράσει τα 200€

Επιπλέον το κόστος σεμιναρίων και επιμορφώσεων εγκαταστατών και μηχανικών θα μπορούσε να καλυφτεί εν μέρη από τις εταιρείες εμπορίας και κατασκευής σχετικού υλικού. Ας σημειωθεί ότι καθώς η συγκεκριμένη δράση εμπλέκει εκπαίδευση θα μπορούσαν να αναζητηθούν συνέργιες με εκπαιδευτικούς φορείς και δράσεις (π.χ. ΑΕΙ, ΑΤΕΙ, ΙΕΚ, δια βίου μάθηση) με σκοπό τον περιορισμό του σχετικού κόστους.

C.3.3.2 Δράση 2: Αξιοποίηση Γεωγραφικών συστημάτων για την προώθηση των ΔΠΕΓ.

C.3.3.2.1 Περιγραφή

Η δράση αποσκοπεί στην αξιοποίηση γεωγραφικών συστημάτων πληροφοριών (GIS) και σχετικών δεδομένων για την υποβοήθηση της προώθησης και ανάπτυξης ΔΠΕΓ. Τα εργαλεία που θα αναπτυχθούν θα δίνουν τη δυνατότητα σε χρήστες, παρόχους υπηρεσιών και την πολιτεία για καλύτερο σχεδιασμό, ενημέρωση και εκμετάλλευση των υποδομών που υπάρχουν ή πρόκειται να αναπτυχθούν. Τα δεδομένα τα οποία θα συλλεχθούν θα πρέπει να εξεταστεί αν θα δίνονται ανοιχτά υποβοηθώντας έτσι την επαναχρησιμοποίησή τους.

C.3.3.2.2 Σκοπός - Στόχος

Σκοπός της Δράσης είναι η συγκέντρωση σε μια ενιαία υποδομή του συνόλου της διαθέσιμης πληροφορίας που σχετίζεται με την ανάπτυξη ΝGA. Ο στόχος της Δράσης είναι να διευκολυνθεί ο συντονισμός των μελλοντικών επενδύσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις επενδύσεις που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, τις προθέσεις νέων επενδύσεων καθώς και τη ζήτηση για υπηρεσίες.

C.3.3.2.3 Μέτρα υλοποίησης

Η προτεινόμενη Δράση περιλαμβάνει μέτρα άμεσης αλλά και μεσοπρόθεσμης υλοποίησης. Μέτρα άμεσης υλοποίησης:

- Περίληψη εντός του Κώδικα Δεοντολογίας της ΕΕΤΤ, υποχρέωσης των Παρόχων για ενημέρωση των υποψηφίων πελατών τους σχετικά με τη εκτιμώμενη ταχύτητα που μπορεί να επιτευχθεί στη σύνδεση τους. Μια τέτοια δράση μπορεί να υλοποιηθεί άμεσα με χρήση του χάρτη ευρυζωνικότητας της ΕΕΤΤ. Η εκτιμώμενη ταχύτητα αυτή θα πρέπει να καταγράφεται και στο σχετικό συμβόλαιο μεταξύ των παρόχων και των τελικών καταναλωτών.
- Καταγραφή υποδομών ευρυζωνικότητας ιδιωτικών (οπτικά δίκτυα κορμού, μητροπολιτικά και διανομής, θέσεις εγκατεστημένων κόμβων ευρυζωνικότητας) και δημόσιων φορέων (ΜΑΝ προσκλήσεων 93,145 και 195).
- Καταγραφή της Ζήτησης για Υπηρεσίες ΝGA από Ιδιώτες (Επιχειρήσεις, Κατοικίες) και το Δημόσιο (Δημόσια κτήρια εντός και εκτός Σύζευξης).
- Καταγραφή της γεωγραφικής διαθεσιμότητας και ποιότητας των ευρυζωνικών υπηρεσιών (σε συνδυασμό με καταγραφή των «Λευκών κηλίδων», όπου δεν διατίθενται οποιοδήποτε είδους ευρυζωνικές υπηρεσίες). Η ποιότητα των υπηρεσιών θα πρέπει να μετράτε αντικειμενικά με χρήση σχετικών εργαλείων.
- Καταγραφή των ανοικτών σημείων ασύρματης πρόσβασης, που παρέχονται από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Στο πνεύμα αυτό θα πρέπει να εξεταστεί και η δυνατότητα καταγραφής από την πλευρά των τελικών χρηστών αν και που διαθέτουν ανοιχτά ασύρματη πρόσβαση.

Μέτρα μεσοπρόθεσμης υλοποίησης:

- Εμπλουτισμός της ανωτέρω υποδομής με δεδομένα άλλων φορέων Υποδομών (ενδεικτικά: ΔΕΗ, Εταιρίες Παροχής Αερίου, Αυτοκινητόδρομοι, Δίκτυα Φορέων Μαζικών Μεταφορών, Δίκτυα Εταιρειών Ύδρευσης Αποχέτευσης, Δήμοι) που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για την ανάπτυξη ΝGA (πχ υφιστάμενα οπτικά καλώδια, υφιστάμενοι κενοί αγωγοί-σωλήνες, υφιστάμενοι αγωγοί-σωλήνες που θα μπορούσαν να συν-αξιοποιηθούν)

- Χρήση της ανωτέρω υποδομής για συντονισμό μελλοντικών εργασιών των ανωτέρω φορέων (πχ ανάρτηση πρόθεσης της ΔΕΗ να υπογειοποιήσει καλώδια σε συγκεκριμένη περιοχή)

C.3.3.2.4 Αποτελέσματα

Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Επενδυτών, Ενίσχυση Εμπιστοσύνη καταναλωτών, Ενίσχυση Ανάπτυξης Υποδομών, Μόχλευση Ζήτησης.

C.3.3.2.5 Χρονικός προγραμματισμός

Προσπαιτούμενα: Η ανοιχτή διάθεση των δημόσιων δεδομένων που διαθέτουν το Δημόσιο και Εποπτευόμενοι Φορείς (ΕΕΤΤ, Δήμοι όπου έχουν υλοποιηθεί MAN, ΕΥΔ «Ψηφιακή Σύγκλιση», ΥΠ.Υ.ΜΕ.Δ, Υ.ΠΕ.Κ.Α.Α, ΚΤΠ ΑΕ, ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ)

Έναρξη της Δράσης: Εντός 3-4 μηνών, σε συνέχεια ενεργοποίησης όλων των εμπλεκόμενων φορέων και σχεδιασμού της υποδομής.

Διάρκεια της δράσης: Εάν είναι επιτυχής, θα μπορούσε να αποτελέσει βασικό εργαλείο σχεδιασμού και συντονισμού για την ανάπτυξη NGA με διάρκεια υλοποίησης 1 έως 2 έτη και συνεχή χρήση.

C.3.3.2.6 Συμμετέχοντες

ΥΠ.Υ.ΜΕ.Δ., ΕΕΤΤ, Πάροχοι Ευρυζωνικών Υπηρεσιών, ΕΥΔ «Ψηφιακή Σύγκλιση» και σε επόμενη φάση όλοι οι Δημόσιοι και Ιδιωτικοί φορείς που διαθέτουν και διαχειρίζονται Υποδομές και σχετικά δεδομένα.

C.3.3.2.7 Εκτιμώμενο κόστος

Η Υποδομή μπορεί να χρησιμοποιήσει υφιστάμενο εξοπλισμό και λογισμικό του geodata.gov.gr ή και της ΕΕΤΤ. Για την υλοποίηση των επιπλέον επιπέδων πληροφορίας το εκτιμώμενο κόστος ανέρχεται σε λιγότερο από 300.000€.

C.3.3.3 Δράση 3: Πιλοτικές εγκαταστάσεις ΔΠΕΓ, ενεργοποίηση MAN δήμων.

C.3.3.3.1 Περιγραφή

Η δράση αποσκοπεί στο να υλοποιηθούν μερικές πιλοτικές δράσεις ΔΠΕΓ FTTH. Η δράση θα υποβοηθήσει στη δοκιμή τεχνολογιών και στη θέσπιση ενός συνεργατικού περιβάλλοντος μεταξύ των παρόχων. Ταυτόχρονα θα δημιουργήσει μια πρώτη κρίσιμη μαγιά για την επέκταση των υπηρεσιών και της σχετικής ζήτησης. Η εκμετάλλευση των υποδομών των MAN σε δήμους που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της πρόσκλησης 93 μπορεί και πρέπει να αποτελέσει βασικό μοχλό στη συγκεκριμένη κατεύθυνση. Οι πιλοτικές δράσεις μπορούν να εκμεταλλεύονται – βασίζονται στις υποδομές των MAN των δήμων ή σε υποδομές παρόχων. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στη διασύνδεση περισσότερων του ενός παρόχου στις πιλοτικές εγκαταστάσεις.

C.3.3.3.2 Σκοπός - Στόχος

Στόχος της δράσης είναι να αναπτυχθεί η κατάλληλη τεχνογνωσία, σε πρακτικό επίπεδο, σε ότι αφορά στα δίκτυα FTTH και στις υπηρεσίες που αυτά μπορούν να παρέχουν.

Η τεχνογνωσία αυτή θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στους παρόχους καθώς θα τους δώσει μια πρακτική εικόνα για τις δυσκολίες σύνδεσης νέων χρηστών, την εκμετάλλευση των MAN των δήμων, τη συνεργασία μεταξύ τους καθώς και την παροχή υπηρεσιών τόσο προς τους χρήστες όσο και προς άλλους παρόχους.

Ταυτόχρονα η ΕΕΤΤ θα μπορέσει να αποκομίσει χρήσιμα συμπεράσματα για την στην πράξη εφαρμογή και ρύθμιση της αγοράς ΔΠΕΓ, ώστε να διαμορφώσει αντίστοιχα όποιες ρυθμιστικές παρεμβάσεις χρειαστούν άμεσα ή και στο μέλλον. Επιπλέον, η εμπειρία που θα αποκτηθεί κατά τη διάρκεια των πιλοτικών δράσεων που προτείνονται θα αποτελέσει σημαντική πληροφόρηση για τη σχεδίαση δράσεων και παρεμβάσεων με στόχο την επέκταση και υιοθέτηση των ΔΠΕΓ.

Τέλος, η πιλοτική παροχή και χρήση υπηρεσιών πάνω από δίκτυα FTTH στοχεύει στο να δώσει μια εικόνα στους τελικούς καταναλωτές των υπηρεσιών αυτών, να παρέχει πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που θα επιθυμούσαν οι χρήστες, προς τους παρόχους, ενώ ταυτόχρονα δημιουργεί τις πρώτες εστίες χρηστών οι οποίες μπορούν και πρέπει να ωθήσουν περαιτέρω τη ζήτηση για σχετικές υπηρεσίες από το σύνολο των καταναλωτών.

C.3.3.3.3 Μέτρα υλοποίησης

Ένα πλήθος ενεργειών θα μπορούσαν να συνεισφέρουν για την ολοκλήρωση της προτεινόμενης δράσης. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

Ενεργοποίηση των MAN των δήμων ως περιοχές πιλότοι για την παροχή υπηρεσιών FTTH ώστε να αποτελέσουν τις πρώτες νησίδες υποδομών και υπηρεσιών FTTH. Σε επιλεγμένους δήμους προτείνεται να υλοποιηθούν πιλοτικά με σύνδεση μερικών κατοικιών στα MAN. Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα μπορούν να διασυνδεθούν στον κύριο κόμβο του MAN δίνοντας αυτοί στη συνέχεια υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο σε ταχύτητες κοντά στα 100Mbps. Η σύνδεση των χρηστών μπορεί είτε να καλυφθεί πλήρως από δημόσια χρηματοδότηση ή να προβλέπεται και συμμετοχή παρόχων σε αυτή. Για τη σύνδεση των χρηστών θα μπορεί να γίνεται ενεργοποίηση σε επίπεδο γειτονιάς για μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων των πιλοτικών δράσεων.

Υλοποίηση πιλοτικών FTTH από παρόχους. Σε επιλεγμένους δήμους μπορούν να οργανωθούν πιλοτικές δράσεις σύνδεσης μερικών δεκάδων κατοικιών από δίκτυα FTTH παρόχων. Στο πλαίσιο των πιλοτικών θα πρέπει να γίνουν δοκιμές παροχής υπηρεσιών από διαφορετικούς παρόχους σε διάφορα επίπεδα, δίνοντας τη δυνατότητα στους καταναλωτές για πρόσβασης στο διαδίκτυο σε ταχύτητες κοντά στα 100Mbps. Για τη σύνδεση των χρηστών θα μπορεί να γίνεται ενεργοποίηση σε επίπεδο γειτονιάς για μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων των πιλοτικών δράσεων.

Η ολοκλήρωση του πλατίσιου εκμετάλλευσης των MAN των δήμων αποτελεί προαπαιτούμενο για κάθε προσπάθεια και θα πρέπει να ενταχθεί στο πλαίσιο της παρούσας δράσης.

C.3.3.3.4 Αποτελέσματα

Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Επενδυτών. Ενίσχυση Ανάπτυξης Υποδομών. Μόχλευση της Ζήτησης.

C.3.3.3.5 Χρονικός προγραμματισμός

Προαπαιτούμενα: Για την υλοποίηση της απαιτεί τον άμεσο καθορισμό του πλατίσιου εκμετάλλευσης των υποδομών οπτικών ινών των MAN των δήμων.

Εναρξη της δράσης: Άμεσα, η δράση μπορεί και πρέπει να εκμεταλλευτεί τις υπάρχουσες υποδομές καθώς και τις δράσεις που σχεδιάζουν οι πάροχοι.

Διάρκεια της δράσης: 6 μήνες με 2 χρόνια. Η δράση θα μπορούσε να υλοποιηθεί σε παράλληλες ενέργειες καλύπτοντας χρήστες σε περισσότερες από μία πόλεις. Η διάρκεια λειτουργίας των πιλοτικών θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να προκύψουν ενδιαφέροντα αποτελέσματα για όλους τους συμμετέχοντες (πολίτες, παρόχους, πολιτεία)

C.3.3.3.6 Συμμετέχοντες

Δημόσιοι φορείς: Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων, ΕΥΔ ΨΣ, Δήμοι – Τ.Α.

Ιδιωτικοί φορείς: Εταιρείες παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Χρήστες: Τελικοί καταναλωτές, ιδιώτες ή/ και επιχειρήσεις.

C.3.3.3.7 Εκτιμώμενο κόστος

Το συνολικό κόστος της δράσης δεν είναι δυνατό να εκτιμηθεί καθώς εξαρτάται από την έκταση και τη φύση των πιλοτικών.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι:

- Το κόστος για εγκατάσταση βασικής υποδομής (σωληνώσεις, οπτική ίνα) σε κάθε κατοικία δεν αναμένεται να ξεπεράσει τα 200€.
- Το κόστος του τερματικού εξοπλισμού επίσης δεν αναμένεται να ξεπεράσει τα 200€
- Το κόστος επεκτάσεων από υπάρχουσες οδεύσεις θα πρέπει να υπολογίζεται περίπου σε 100€ ανά χρήστη, με δεδομένο όμως ότι θα γίνεται διασύνδεση σε επίπεδο γειτονιάς.

C.3.4. Λοιπές δράσεις

Πέρα από τα παραπάνω η ομάδα εργασίας κατέγραψε και μια σειρά δράσεων ακόμα, οι οποίες και αναμένεται να βοηθήσουν σε κάποιο βαθμό την ανάπτυξη των ΔΠΕΓ στη χώρα. Σε αυτές ανήκουν:

1. Εξορθολογισμός επενδυτικού περιβάλλοντος για επενδύσεις σε ΔΠΕΓ:
 - a. Ελαχιστοποίηση εμπλεκόμενων φορέων Δημοσίου στην εφαρμογή των σχετικών ρυθμιστικών αποφάσεων και μετατόπιση αρμοδιοτήτων για τις μεγάλες επενδύσεις σε δίκτυα NGA όσο το δυνατόν πιο κεντρικά.
 - b. Σαφείς θέσεις της πολιτείας σε ζητήματα όπως το FTTH, το οποίο εκκρεμεί 4 χρόνια δημιουργώντας επενδυτική ανασφάλεια.
 - c. Το σύνολο των διαδικασιών να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά και σε προβλεπόμενο αν είναι δυνατό χρόνο.
2. Δημιουργία πλαισίου συνεργασίας φορέων σε θέματα υλοποίησης Υποδομών NGA.:
 - a. Θεσμοθέτηση υποχρέωσης οιαδήποτε φορέα πρόκειται να εκτελέσει εργασίες σε υπάρχοντες ή να διανοίξει νέους αγωγούς, χαντάκια κλπ. να γνωστοποιεί την πρόθεση εκσκαφής με ηλεκτρονικό τρόπο στη Βάση Δεδομένων, όπου θα είναι αυτόματα ορατή από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο (και από τον υπεύθυνο ΟΤΑ) ούτως ώστε άλλοι ενδιαφερόμενοι να μπορούν να επωφεληθούν άμεσα.
 - b. Θέσπιση του NGN – GR κατά αναλογία του NGN-UK (<http://www.ngnuk.org.uk/>)
3. Ανάδειξη συνεργιών σε δράσεις της Ελληνικής Πολιτείας σχετικά με ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες. Σε αυτές τις δράσεις συγκαταλέγονται το Π93, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, η πρωτοβουλία για FTTH του Υπουργείου Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων, η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε αγροτικές περιοχές. Ανάδειξη, σύνδεση & εκμετάλλευση συνεργιών των ΜΑΝ με το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, την ευρωπαϊκή χρηματοδότηση για την ευρυζωνικότητα σε αγροτικές περιοχές και το εθνικό έργο FTTH.
4. Περιορισμός της χρήσης της λέξης "απεριόριστα" σε εκείνα τα διαφημιζόμενα πακέτα τηλεφωνίας και internet στα οποία υπάρχει πολιτική ορθής χρήσης και ουσιαστικός περιορισμός των υπηρεσιών καθώς η χρήση της λέξης παραπλανά τον καταναλωτή, οδηγώντας τον σε πιθανές υπερχρεώσεις.
 - a. Θα πρέπει να οριστεί για κάθε κατηγορία προϊόντος (σταθερή εξερχόμενη τηλεφωνία, κινητή εξερχόμενη τηλεφωνία, SMS, mobile internet) ποσοτικό όριο, πάνω από το οποίο η χρήση μπορεί να θεωρηθεί απεριόριστη. Το όριο αυτό μπορεί να είναι δυναμικό και να εξελίσσεται με το χρόνο και τη γενικότερη διεύρυνση χρήσης των υπηρεσιών.
 - b. Προτιμητέο θα είναι ο δραστικός περιορισμός της διαφημιστικής χρήσης του όρου και η αποκλειστική του χρήση εκεί που όντως υπάρχει απεριόριστη παροχή (πχ πακέτα σταθερής τηλεφωνίας και internet), σύμφωνα με τα παραπάνω.

5. Υιοθέτηση μέτρων για την αποφυγή του αιφνιδιασμού από υψηλούς λογαριασμούς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (billing shock) σε πακέτα δεδομένων κινητών επικοινωνιών.
 - a. Προκειμένου οι χρήστες να προφυλάσσονται από ανεπιθύμητες υπερβολικές χρεώσεις και λάθος χρήση των υπηρεσιών, θα πρέπει να τεθεί όριο στην μηνιαία χρέωση ή υπέρβαση του οποίου ορίου θα συνεπάγεται την ενημέρωση του χρήστη και ενδεχομένως την προσωρινή φραγή των σχετικών υπηρεσιών και της χρέωσης.
 - b. Η άρση της φραγής θα μπορεί να γίνεται με γραπτό μήνυμα του χρήστη.
 - c. Χωρίς ιδιαίτερο κόπο μπορεί να μεταφερθεί η εμπειρία και η μεθοδολογία της ευρωπαϊκής εμπειρίας (Κανονισμός για την περιαγωγή 544/2009) σχετικά με την αποφυγή αιφνιδίων χρεώσεων από την περιαγωγή στην Ε.Ε.
6. Παρατηρητήριο Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας
 - a. Άμεση θέσπιση του Παρατηρητηρίου Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας ως μέτρο ουσιαστικής διαφάνειας, ενημέρωσης και ελέγχου.
7. Μηχανισμός Ελέγχου υλοποίησης και εφαρμογής θεσμικού πλαισίου και Ευρωπαϊκών οδηγιών.
 - a. Θέσπιση μηχανισμού αυστηρού ελέγχου έγκαιρης υλοποίησης & εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου, ικανού να αναλαμβάνει την κατάσταση και να περαιώνει το ζήτημα, όταν κάποιος από τους εμπλεκόμενους φορείς καθυστερεί τη διαδικασία πέραν των προδιαγεγραμμένων χρονικών ορίων.
 - b. Τα όρια πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι πολύ αυστηρότερα των σημερινών (να προσεγγίζουν τη βέλτιστη πρακτική της ΕΕ κατά περίπτωση).
 - c. Ο μηχανισμός πρέπει να προάγει τη διαφάνεια και να δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης της κατάστασης κάθε δράσης.
 - d. Ένας τέτοιος μηχανισμός είναι απαραίτητος συνολικότερα για τη δημόσια διοίκηση και τη σχέση του με τους πολίτες – κοινωνικούς εταίρους.
8. Ενίσχυση χρήσης ευρυζωνικών υπηρεσιών από το Δημόσιο - ως α) παρόχου προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και ως β) έξυπνου αγοραστή και χρήστη νέων τεχνολογιών (intelligent customer, smart user).
 - a. Επέκταση και αναβάθμιση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ (ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ), ούτως ώστε να παρέχονται ευρυζωνικές πολυμεσικές υπηρεσίες (εργαλεία απομακρυσμένης συνεργασίας, VPNs, τηλεδιάσκεψη με ταυτόχρονη ανταλλαγή & επεξεργασία αρχείων, τηλε-εκπαίδευση, τηλε-εργασία κλπ.) μέσω λύσεων ασύρματης και σταθερής ευρυζωνικότητας και από οποιαδήποτε συσκευή (σταθερή, κινητή, PC/laptop).
 - b. Εισαγωγή ασύρματων και κινητών επικοινωνιών ως μέρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
 - c. Ανάπτυξη νέων προδιαγραφών στα δημόσια έργα που να αναδεικνύουν και να προϋποθέτουν τη χρήση ΤΠΕ. Στα έργα αυτά μπορούν να περιλαμβάνονται κατασκευές κτιρίων, προμήθειες νέων παγίων κτλ
 - d. Χρήση ευρυζωνικών εφαρμογών από το προσωπικό στις εσωτερικές λειτουργίες της Πολιτείας.
 - e. Θέσπιση ηλεκτρονικής υπογραφής.
 - f. Εκτέλεση πιλοτικών έργων μετάβασης σε ασύρματο περιβάλλον στο Δημόσιο με ποσοτικοποίηση ωφελειών (best practices).

- g. Παροχή κινήτρων σε πολίτες και επιχειρήσεις (μειωμένος χρόνος διεκπεραίωσης, μη απαιτούμενη φυσική παρουσία, εκπτώσεις για ηλεκτρονικές συναλλαγές έναντι παραδοσιακών πρόσωπο-με-πρόσωπο κλπ.) για χρήση των παρεχόμενων προηγμένων και καινοτόμων εφαρμογών.
- h. Προώθηση χρήσης ΤΠΕ στους νέους Δήμους και Περιφέρειες μέσω επικοινωνίας M2M για:
- ανάπτυξη έξυπνων δικτύων κοινής ωφέλειας (smart grids) για ηλεκτροδότηση ή και ύδρευση.
 - καλύτερη εξυπηρέτηση απομακρυσμένων περιοχών ή ευπαθών ομάδων του πληθυσμού (e-learning, e-working, e-health κλπ.)
 - βέλτιστη διαχείριση στόλου οχημάτων των Δήμων αλλά και δημοτικών μεταφορών.
 - αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών (πυρκαγιές, σεισμοί, πλημμύρες κ.α.) και ενεργοποίηση Πολιτικής Προστασίας (π.χ. άμεση ειδοποίηση πολιτών στις πληγείσες περιοχές και αποστολή οδηγιών για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης μέσω κινητού, υλοποίηση Ενιαίου Ευρωπαϊκού Αριθμού Έκτακτης Ανάγκης-112, e-call για ατυχήματα με αυτοκίνητα κλπ.)
9. Ενίσχυση δράσεων κατάρτισης του πληθυσμού:
- a. Κατάρτιση προγράμματος επιμόρφωσης και παροχή κινήτρων σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, με στόχο: α) την ενημέρωση-ευαισθητοποίηση των πολιτών και επιχειρήσεων για τα οφέλη που συνεπάγεται η χρήση εφαρμογών ΤΠΕ και β) την κατάρτισή τους πάνω στη χρήση των ΤΠΕ και συγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ιδιαίτερη στόχευση σε εκείνους που βρίσκονται 'μακριά' από την τεχνολογία (χαμηλού εισοδήματος ή μόρφωσης, ηλικιωμένους, ελεύθερους επαγγελματίες, μικρές επιχειρήσεις, κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών).
- b. Επιτάχυνση εκπαίδευσης των εκπαιδευτικών και της μετάβασης στο Ψηφιακό Σχολείο - σωστή προετοιμασία των πολιτών του αύριο.
- c. Επεξεργασία προτάσεων που να εστιάζουν στην εμπλοκή και συνεισφορά των νεώτερων γενεών (digital natives) ως φορέα εκπαίδευσης των παλαιότερων γενεών μέσω της θέσπισης κατάλληλων κινήτρων ή/και στο πλαίσιο μιας ευρύτερης εκπαίδευσης στο σχολείο (όπως ανανέωση των Προγραμμάτων Σπουδών κλπ.).
- d. Εκσυγχρονισμός της διδασκαλίας στα ΑΕΙ/ΤΕΙ της χώρας μέσω παροχής δυνατοτήτων απομακρυσμένης πρόσβασης και πολυμεσικής συνεργασίας με άλλους φορείς και οργανισμούς (στο εσωτερικό και το εξωτερικό) καθώς και μεταξύ ομάδων εργασίας φοιτητών. "Ενίσχυση χρήσης ευρυζωνικών υπηρεσιών από το Δημόσιο - ως α) παρόχου προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και ως β) έξυπνου αγοραστή και χρήστη νέων τεχνολογιών (intelligent customer, smart user).
10. Ενίσχυση δράσεων κατάρτισης των επιχειρήσεων.
- a. Ανάδειξη καλών παραδειγμάτων χρήσης εφαρμογών ΤΠΕ, ενσύρματης και ασύρματης ευρυζωνικότητας και των συνεπαγόμενων ωφελειών.
- b. Ενεργοποίηση και διάχυση των αποτελεσμάτων του e-business forum.

C.3.5. Συμπεράσματα

Η Ομάδα για τα ΔΠΕΓ του forum Digital Greece 2020, μετά την ανάλυση των προτάσεων και των σχετικών δράσεων στον πρώτο κύκλο εργασιών της, παρουσίασε μερικές

δράσεις οι οποίες αναμένεται να βοηθήσουν την ανάπτυξη των ΔΠΕΓ σε δύο σημεία:

1. Τη δημιουργία του κατάλληλου σταθερού κλίματος στην αγορά ευρυζωνικών επικοινωνιών για την επένδυση και ανάπτυξη των ΔΠΕΓ.
2. Την υποβοήθηση της προσπάθειας για την ανάπτυξη των ΔΠΕΓ στις τέσσερις θεματικές ενότητες:
 - a. Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Επενδυτών
 - b. Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Καταναλωτών
 - c. Ενίσχυση Ανάπτυξης Υποδομών
 - d. Μόχλευση της Ζήτησης.

Συνοψίζοντας τη σπουδαιότητα και κρισιμότητα των δράσεων που παρουσιάστηκαν πιο πάνω, η Ομάδα θεωρεί ότι βασικό σημείο και ουσιαστικά προαπαιτούμενο για κάθε προσπάθεια ανάπτυξης των ΔΠΕΓ αποτελεί η σταθερή και ξεκάθαρη θέση της πολιτείας προς όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (επιχειρήσεις, δημόσιους φορείς, καταναλωτές) για τις υποδομές αυτές. Επιπλέον, δεδομένης της οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται η Ευρώπη και ιδιαίτερα η Ελλάδα, αποτελεί χρέος της πολιτείας η οργάνωση και υποβοήθηση των επενδύσεων σε ΔΠΕΓ προς την κατεύθυνση της εξοικονόμησης πόρων με απώτερο στόχο τη βελτιστοποίηση της σχέσης παροχής υψηλής ποιότητας και κόστους υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η δυναμική που είναι δυνατό να δώσουν τα ΔΠΕΓ στην Ελληνική οικονομία αποτελεί μοναδική ευκαιρία για αναστροφή της δύσκολης οικονομικής συγκυρίας. Προς αυτή την κατεύθυνση στόχος όλων θα πρέπει να είναι η παροχή ανταγωνιστικών ευρυζωνικών υπηρεσιών, σε ευρωπαϊκό και όχι μόνο επίπεδο, μέσω ΔΠΕΓ. Ουσιαστικά η Ομάδα αναγνωρίζει ότι το ζητούμενο για τα επόμενα χρόνια είναι η μέσω ΔΠΕΓ σύνδεση των καταναλωτών:

- σε υψηλές ταχύτητες πρόσβασης,
- με ικανοποιητικές υπηρεσίες,
- σε λογικές τιμές και
- φροντίζοντας να παρέχεται δικτυακή ουδετερότητα.

C.4. Ομάδα για το Ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide)

Η παρούσα έκθεση συνοψίζει τις δραστηριότητες της Ομάδας για το «Ψηφιακό Χάσμα» του forum Ψηφιακή Ελλάδα 2020 (Digital Greece 2020), κατά την πρώτη φάση των εργασιών της.

Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης, πραγματοποιήθηκε ενδιαφέρον διάλογος μέσω του ηλεκτρονικού forum, ανταλλάχθηκαν απόψεις και ιδέες, παραδείγματα ευρωπαϊκά και διεθνή και διατυπώθηκαν προτάσεις για ενέργειες και δράσεις αντιμετώπισης του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα. Επίσης, συγκεντρώθηκε υποστηρικτικό υλικό σε έρευνες, reports, καλές πρακτικές και πηγές πληροφόρησης από το διαδίκτυο.

Τα αποτελέσματα της πρώτης αυτής φάσης περιλαμβάνουν:

- Ζητήματα εμφάνισης και δημιουργίας του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα, παράγοντες που επηρεάζουν την ενίσχυσή του καθώς και
- βραχυχρόνιες δράσεις οι οποίες μπορούν να υλοποιηθούν σε μικρό χρονικό διάστημα και αναμένεται να ενισχύσουν την προσπάθεια αντιμετώπισης του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα.

Συνοπτικά ως προαπαιτούμενα θέματα τέθηκαν:

- Το Κοινωνικο-πολιτισμικό προφίλ των κατηγοριών χρηστών και των κοινωνικών ομάδων
- Η ευρυζωνικότητα ως καθολική υπηρεσία
- Η προσβασιμότητα των ιστοτόπων
- Οι δεξιότητες και ικανότητες των χρηστών και εν δυνάμει χρηστών

Αντίστοιχα οι βραχυχρόνιες δράσεις περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία ενημερωτικού video για την ευαισθητοποίηση του κοινού στο ζήτημα του Ψηφιακού Χάσματος.
- Υποστήριξη Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμου μέσω Ψηφιακών Εργαλείων
- Υποστήριξη ομάδων κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη χρήση και αξιοποίηση

C.4.1. Εισαγωγή

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν πλέον καίρια σημασία για πολλούς ανθρώπους σε ολόκληρο τον κόσμο.

Η ενεργός χρήση των ΤΠΕ προσφέρει δυνατότητες βελτίωσης στην καθημερινή ποιότητα ζωής των ατόμων, προοπτικές και ευκαιρίες εργασίας, συνεχούς πληροφόρησης και ανάπτυξης και οργάνωσης κοινωνικών σχέσεων.

Οι ΤΠΕ συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας των κοινωνικών υπηρεσιών και της υγειονομικής περίθαλψης, στην εκπαίδευση, στην αύξηση της παραγωγικότητας και της καινοτομίας προσφέροντας πολλές επιχειρηματικές ευκαιρίες. Παράλληλα προσφέρουν ένα ανοιχτό πεδίο ανταλλαγής απόψεων ατόμων και συλλογικοτήτων για διάφορα θέματα, διατύπωσης προτάσεων επίλυσης σε συγκεκριμένα προβλήματα και οργάνωσης δράσεων και πρακτικών υποστηρικτικών των καθημερινών αναγκών που αντιμετωπίζουν.

Έτσι, πλέον, οι παραδοσιακές μορφές κοινωνικού αποκλεισμού και διακρίσεων που σχετίζονται με το φύλο, την ηλικία, την κοινωνική τάξη, τον τόπο διαμονής κλπ έχουν τη δυνατότητα να ξεπεραστούν με την υποστήριξη των ΤΠΕ. Παράλληλα, είναι ξεκάθαρο, ότι για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των παραδοσιακών μορφών κοινωνικού αποκλεισμού και την αποφυγή δημιουργίας νέων, ψηφιακού τύπου, θα πρέπει να εξασφαλίζεται σε κάθε πολίτη η δυνατότητα ισότιμης πρόσβασης και συμμετοχής στην ψηφιακή κοινωνία.

Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση των πολιτών είναι αναγκαία για λόγους κοινωνικής δικαιοσύνης και δημοκρατίας, διότι διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση στην κοινωνία της πληροφορίας και ενισχύει την ενεργό συμμετοχή στην κοινωνία της γνώσης.

Είναι επίσης αναγκαία για οικονομικούς λόγους, προκειμένου να μειωθεί το κόστος του κοινωνικού αποκλεισμού και να αυξηθεί η παραγωγικότητα και η καινοτομία μέσα από την συνεχή εξέλιξη της κοινωνίας της γνώσης.

Ο όρος ψηφιακό χάσμα αναφέρεται στις κοινωνικές ανισότητες που δημιουργούνται ανάμεσα:

1. σε εκείνους που έχουν και σε εκείνους που δεν έχουν πρόσβαση στις ΤΠΕ (Η/Υ, διαδίκτυο, περιεχόμενο και πληροφορίες)
2. σε εκείνους που έχουν πρόσβαση στις ΤΠΕ αλλά ο βαθμός χρήσης και αξιοποίησής τους εξαρτάται από μια σειρά κοινωνικών, οικονομικών, πολιτισμικών, παραγόντων.

Μερικοί από τους πιο γνωστούς παράγοντες του προβλήματος είναι η έλλειψη υποδομών, κυρίως στις γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές, η αδυναμία πρόσβασης στο βασικό εξοπλισμό, η έλλειψη φιλικών προς το χρήστη εφαρμογών, οι οικονομικοί παράγοντες, η αδυναμία αναζήτησης πληροφοριών/υπηρεσιών στη γλώσσα του χρήστη καθώς και η έλλειψη κινήτρων από πλευράς χρηστών, οι περιορισμένες δεξιότητες και η αναγκαιότητα συνεχούς εκπαίδευσης των χρηστών, όπως και η ηλικία.

Είναι ευρέως αποδεκτό ότι η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος μεταφράζεται σε νέες θέσεις εργασίας και νέες υπηρεσίες. Η έλλειψη κατανόησης της αναγκαιότητας πρόσβασης στις ΤΠΕ προοδευτικά αποτελεί πρόβλημα και στην αγορά εργασίας. Σύμφωνα με αρχικές εκτιμήσεις τα οφέλη από την ηλεκτρονική ενσωμάτωση στην ΕΕ θα μπορούσαν να είναι της τάξεως των 35 έως 85 δισεκατομμυρίων € σε διάστημα μιας πενταετίας.

Το ψηφιακό χάσμα αποτυπώνεται με δύο μορφές:

1. Την επανεμφάνιση κοινωνικών ανισοτήτων που ήδη υπήρχαν και συνεχίζουν να υπάρχουν, «παραδοσιακά χάσματα» (old divides), που σχετίζονται με κοινωνικές τάξεις, φύλο, τόπο καταγωγής, μορφωτικό επίπεδο κλπ. Αφορά όλες εκείνες τις πληθυσμιακές ομάδες που λόγω οικονομικών ή κοινωνικών παραγόντων (άνθρωποι κάτω από τα όρια της φτώχειας, με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης, μακροχρόνια άνεργοι, ΑΜΕΑ, ηλικιωμένοι κ.α.) δεν έχουν ή/και δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία. Πρόκειται για άτομα και κοινωνικές ομάδες που ενδεχομένως χρειάζονται περισσότερο από όλους την ευρυζωνική πρόσβαση, αφού μέσω αυτής θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν, να υποστηρίξουν τις ανάγκες τους και να αντιμετωπίσουν την γεωγραφική ή κοινωνική απομόνωση που τους επιβάλλουν οι συνθήκες ζωής τους.
2. Την εμφάνιση νέων κοινωνικών ανισοτήτων όπως το γεωγραφικά εμφανιζόμενο ψηφιακό χάσμα που παρατηρείται στις απρόσιτες, απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες περιοχές της χώρας. Στην Ελλάδα, παρά τους υψηλούς ρυθμούς αύξησης της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, μεγάλα κομμάτια του πληθυσμού μένουν αποκομμένα από την πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες που υποστηρίζονται από ψηφιακές τεχνολογίες είναι περιορισμένες τόσο σε ποσότητα όσο και σε ποιότητα περιεχομένου γεγονός που δεν ενισχύει τη διαμόρφωση κινήτρων για χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες, είτε αυτοί πλήττονται από το ψηφιακό χάσμα είτε όχι. Ιδιαίτερη σημασία έχει η προσβασιμότητα των δημόσιων ιστοτόπων: όλοι οι δημόσιοι ιστότοποι πρέπει να συμμορφώνονται προς τις "Κατευθυντήριες Γραμμές για την Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο του Παγκόσμιου Ιστού 1.0", οι οποίες είναι ιδιαίτερως σημαντικές για τους ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρίες.

Σε ό,τι αφορά στο παραπάνω, στην προσβασιμότητα των ιστοτόπων του δημοσίου, απαιτείται μία προσπάθεια αναβάθμισης της χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών και

του περιεχομένου του ελληνικού διαδικτύου από την πλευρά της πολιτείας και της δημόσιας διοίκησης για να αποτελέσει μηχανή ώθησης.

Αυτό που σίγουρα θα βοηθούσε στο να αυξηθεί ο αριθμός πολιτών που κάνουν χρήση του διαδικτύου για την εξυπηρέτησή τους, είναι να επιλέξουν περισσότεροι φορείς, δημόσιοι και μή, να επενδύσουν στις ψηφιακές τεχνολογίες ως βασική πλατφόρμα επικοινωνίας με τους πολίτες και τους ενδιαφερόμενους, παρέχοντας και υποστηρίζοντας τις βασικές τους υπηρεσίες μέσα από αυτές.

Στο θέμα της υποδομής, μια πρώτη αντιμετώπιση του Ψηφιακού Χάσματος είναι η ευρυζωνική καθολική υπηρεσία, κάτι που πρέπει να μελετηθεί με ιδιαίτερη προσοχή από την ομάδα.

Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στην ανάπτυξη γενικών και την ενίσχυση ειδικών, και κατά περίπτωση, ψηφιακών δεξιοτήτων, παρακολουθώντας τις εξελίξεις στην ευρωπαϊκή Digital Agenda 2020 και στην συντονισμένη ενίσχυση και πρόοδο του ψηφιακού αλφαριθμητισμού σε όλες τις ομάδες του πληθυσμού.

Στόχος της ομάδας είναι να προτείνει βραχυπρόθεσμες μεθόδους και λύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων πρόσβασης στις απομακρυσμένες περιοχές, να ενισχύσει τις πολιτικές και να δημιουργήσει τα κίνητρα χρήσης και αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους πολίτες, να εστιάσει στις δεξιότητες και ικανότητες διαφορετικών ομάδων πληθυσμού και των προβλημάτων προσαρμογής τους στην εξέλιξη των νέων τεχνολογιών, να διερευνήσει τις αντιστάσεις στην τεχνολογική εξέλιξη και τα προβλήματα που προκύπτουν από την ποσότητα και ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στο ψηφιακό περιβάλλον.

Πρέπει, επίσης, να προτείνει μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες δράσεις για τη διείσδυση των δικτύων νέας γενιάς, ως δεύτερο κύμα πολύ γρήγορης πρόσβασης, στους πολίτες που βρίσκονται στο περιθώριο της ψηφιακής, και όχι μόνο, κοινωνίας.

Στα πλαίσια αυτού του κειμένου και των λοιπών ομάδων εργασίας, θα υπάρξουν συνέργειες με τις Ομάδες εργασίας για τη Δημόσια Διοίκηση και την Κοινωνία και την e-Επιχειρηματικότητα, όσον αφορά στις υπηρεσίες και στην ετοιμότητα του Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα, με την Ομάδα Παιδείας, Έρευνας και Καινοτομίας όσον αφορά στην ενίσχυση των δεξιοτήτων ΤΠΕ των πολιτών και με την Ομάδα Δικτύων πρόσβασης Νέας Γενιάς.

Βασικές θεματικές ενότητες συζήτησης:

- Ευρυζωνικότητα ως καθολική υπηρεσία
- Δεξιότητες και Ικανότητες
- Κοινωνικό-πολιτισμικό προφίλ των κατηγοριών χρηστών και των κοινωνικών ομάδων
- Προσβασιμότητα των ιστοτόπων

C.4.2. Μεθοδολογία

Για την παραγωγή των προτάσεων της η Ομάδα χρησιμοποίησε το forum του Digital Greece 2020 (<http://www.digitalgreece2020.gr/>), για την on-line συζήτηση των προτάσεων.

Τα θέματα τα οποία συζητούνται και οι ερωτήσεις που θέτονται στο πλαίσιο της Ομάδας για το Ψηφιακό Χάσμα, περιλαμβάνουν:

- Κοινωνικό-πολιτισμικό προφίλ των κατηγοριών χρηστών και των κοινωνικών ομάδων:

Η θεματική εστιάζεται στα επίπεδα πρόσληψης και αντίληψης των διαφορετικών τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών, από διαφορετικές ομάδες και κατηγορίες χρηστών, γεωγραφικά προσδιορισμένων στη βάση των κοινωνικο-οικονομικών και πολιτισμικών χαρακτηριστικών τους. Αυτού του είδους η

προσέγγιση θα επιτρέψει την ανάπτυξη συγκεκριμένων τεχνολογιών και καινοτομιών εστιασμένων σε συγκεκριμένες κατηγορίες και ομάδες χρηστών

Βασικά ερωτήματα:

1. Ποιά η σχέση της κουλτούρας με το βαθμό τεχνολογικής προσαρμογής των χρηστών;
 2. Ποιές είναι οι ομάδες χρηστών; Ποιες από αυτές βρίσκονται σε κίνδυνο ψηφιακής περιθωριοποίησης;
 3. Ποιά η σχέση ψηφιακής και κοινωνικής ενσωμάτωσης;
 4. Οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν διαφορές μεταξύ τους στην ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών;
- Η ευρυζωνικότητα ως καθολική υπηρεσία:

Η θεματική εστιάζει στο ζήτημα της εξασφάλισης της πρόσβασης, με ίσους όρους και προδιαγραφές, όλων των πολιτών στο διαδίκτυο και στις υπηρεσίες του.

Ειδικότερα περιλαμβάνει την ευρυζωνική κάλυψη σε εθνικό επίπεδο, την εξασφάλιση της ισότιμης ανάπτυξης των υποδομών σε όλες τις περιοχές της χώρας, με έμφαση στις απομακρυσμένες, τις ταχύτητες ευρυζωνικής κάλυψης και τις υποστηρικτικές τεχνολογίες (ασύρματα δίκτυα, 3G δίκτυα).

Το ζήτημα των υποδομών και της ευρυζωνικότητας αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα σε ό,τι αφορά στο Ψηφιακό Χάσμα καθώς ο βαθμός και η ποιότητα ανάπτυξης των ευρυζωνικών υποδομών στην επικράτεια δεν είναι κοινός. Αποτέλεσμα είναι γεωγραφικά απομακρυσμένες περιοχές, εκ των πραγμάτων, να αδυνατούν να ακολουθήσουν του ρυθμούς της τεχνολογικής εξέλιξης και των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Βασικά ερωτήματα:

1. Ποιά είναι τα 3 πιο σημαντικά εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ισότιμη ευρυζωνική ανάπτυξη αστικών, ημιαστικών και απομακρυσμένων περιοχών;
 2. Ποιός ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στην ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων;
 3. Ποιά μπορεί να είναι τα προβλήματα που θα προκύψουν από τις διαφορετικές ταχύτητες ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας και των βασικών υποδομών;
 4. Ποιές είναι οι άμεσες ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν;
- Προσβασιμότητα ιστοτόπων:

Η θεματική εστιάζει σε ζητήματα προσβασιμότητας και ευχρηστίας των ελληνικών ιστοτόπων, με έμφαση στους ιστοτόπους κρατικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφόρησης και κοινής ωφελείας προς το ευρύ κοινό.

Ειδικότερα, αφορά θέματα που σχετίζονται με το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη δομή και παρουσίαση του περιεχομένου των ελληνικών ιστοτόπων καθώς και την συμμόρφωσή τους με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα (W3C standards) για ειδικές ομάδες πληθυσμού (π.χ. ΑμεΑ). Εξετάζονται ζητήματα που σχετίζονται με γνωστικές δυσλειτουργίες των χρηστών, προβλήματα κίνησης, ακοής και όρασης, προβλήματα δομής και παρουσίασης του περιεχομένου στην ελληνική γλώσσα ή/και σε άλλες κ.λ.π.

Βασικά ερωτήματα:

1. Σε ποió βαθμό οι ελληνικοί ιστοτόποι δημοσίων υπηρεσιών πληρούν τα ευρωπαϊκά κριτήρια προσβασιμότητας;
 2. Πόσο φιλικές προς το χρήστη, και προσβάσιμες για τις διάφορες κατηγορίες χρηστών, είναι οι ιστοτόποι του δημοσίου;
 3. Τι πρέπει να αλλάξει;
- Δεξιότητες και Ικανότητες:

Η θεματική εστιάζει σε θέματα που αφορούν στις δεξιότητες που απαιτούνται από τους χρήστες για την πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας καθώς και στις δεξιότητες που καλούνται να αναπτύξουν για την χρήση και αξιοποίηση των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει.

Ειδικότερα, αφορά στη διαμόρφωση συγκεκριμένων και εστιασμένων πολιτικών σχετικά με την ανάπτυξη εργαλείων, προϊόντων και υπηρεσιών υποστηρικτικών στη διεύρυνση των δεξιοτήτων και την αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρει η διαδικτυακή επικοινωνία.

Παράγοντες όπως η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, το επάγγελμα των χρηστών, η στάση τους απέναντι στην τεχνολογία αλλά και ο βαθμός ευχρηστίας (user friendly) φαίνεται ότι επηρεάζουν στην χρήση και αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών.

Οι δεξιότητες αφορούν:

1. στην απαιτούμενη γνώση των χρηστών ή/και των εν δυνάμει χρηστών για την βασική χρήση των νέων τεχνολογιών και
2. στο συνεχή βαθμό προσαρμογής στις νέες τεχνολογίες και στην περαιτέρω αξιοποίησή τους στην καθημερινή τους ζωή.

Πιο συγκεκριμένα, αφορά γενικά και ειδικά θέματα που αφορούν στις δεξιότητες, όπως

- η δυνατότητα επίλυσης βασικών τεχνολογικών προβλημάτων,
- η προσαρμογή σε διαφορετικές τεχνολογίες,
- η εκπαίδευση των χρηστών στην αξιολόγηση της εγκυρότητας και της εμπιστοσύνης διαφορετικών ιστοτόπων,
- η χρήση των μηχανών αναζήτησης,
- η αναζήτηση πληροφοριών με διαφορετικούς τρόπους και η ικανότητα πλοήγησης,
- ο χρόνος ανάσυρσης της πληροφορίας,
- η ποιότητα της πληροφορίας,
- ο χρόνος ολοκλήρωσης διαδικτυακών συναλλαγών,
- η αξιοποίηση εργαλείων e-learning και wikis, social media, κλπ.

Βασικά ερωτήματα:

1. Πώς επηρεάζεται η προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες από τις τεχνικές δεξιότητες και τη δημιουργικότητά του χρήστη;
2. Ποιές είναι οι 3 αναγκαίες δεξιότητες που θα πρέπει να αναπτυχθούν περισσότερο στους χρήστες; Με ποιούς τρόπους;

C.4.3. Προτεινόμενες δράσεις

Συνολικά στο πλαίσιο της Ομάδας για το Ψηφιακό Χάσμα, προτάθηκαν περισσότερες από 8 (οκτώ) προτάσεις.

C.4.3.1 Δράση1: Δημιουργία Ενημερωτικού Video

Δημιουργία οπτικοακουστικού υλικού (video) ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης του κοινού, με έμφαση στις κοινωνικές ομάδες στα πρόθυρα του ψηφιακού αποκλεισμού, για το Ψηφιακό Χάσμα. Ως παράδειγμα προτείνεται το video «Think about it» (Digital Inclusion Team, UK), <http://www.youtube.com/watch?v=FG9aGaoNE8o>

C.4.3.1.1 Σκοπός - Στόχος

- Να ενημερώσει/ευαισθητοποιήσει το κοινό για την Ψηφιακή Ατζέντα και το πρόβλημα του Ψηφιακού Χάσματος
- Να προωθήσει τη διαμόρφωση μιας ενιαίας κουλτούρας στους πολίτες

- για τα οφέλη των ΤΠΕ στην καθημερινή τους ζωή
- Να ενισχύσει την ταυτότητα του ψηφιακού πολίτη
- Να τονίσει το γεγονός ότι με τη χρήση της τεχνολογίας μπορούν να υποστηριχθούν δράσεις καταπολέμησης των κοινωνικών ανισοτήτων

C.4.3.1.2 Μέτρα υλοποίησης

Για την υλοποίηση του ενημερωτικού video δεν απαιτείται ιδιαίτερος εξοπλισμός. Απαιτείται η συγκέντρωση του οπτικοακουστικού υλικού, το οποίο θα προβληθεί μέσα από το video, με έμφαση στην παρουσίαση παραδειγμάτων – καλών πρακτικών, που ήδη υπάρχουν σε εθνικό επίπεδο. Ιδιαίτερα κρίνεται σκόπιμο στο ενημερωτικό video να περιλαμβάνεται βιντεοσκοπημένο απόσπασμα δράσεων εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών από φορείς όπως Δήμοι, Σχολεία, ΜΚΟ προς ευαίσθητες ή ειδικές κοινωνικές ομάδες, όπως για παράδειγμα μετανάστες, μακροχρόνια άνεργοι, άστεγοι, νέοι πο αντιμετωπίζουν κοινωνικό στιγματισμό λόγω παραβατικής συμπεριφοράς κλπ. Η προβολή συγκεκριμένων παραδειγμάτων στο ενημερωτικό video θα διττά καθώς οι πολίτες θα ενημερωθούν για τις πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται και προτρεπτικά στην ανάληψη και δημιουργία αντίστοιχων δράσεων από μερίδα του κοινού.

Το ενημερωτικό video θα πρέπει να προβληθεί τηλεοπτικά ως σποτ αλλά και να είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο με τη μορφή καμπάνιας ευαισθητοποίησης. Προτείνεται να φιλοξενηθεί στον χώρο της αντίστοιχης θεματικής “Ψηφιακό Χάσμα” του φόρουμ Digital Greece 2020 με τη δυνατότητα οι επισκέπτες να μπορούν να αποτυπώσουν και τα δικά τους σχόλια και απόψεις με αφορμή το συγκεκριμένο video.

C.4.3.1.3 Αποτελέσματα

1. Η ενίσχυση της ταυτότητας του ενεργού “ψηφιακού πολίτη” και η υποστήριξη των ενεργειών ψηφιακής ενσωμάτωσης
2. Η αντιμετώπιση των κοινωνικών ανισοτήτων με την υποστήριξη των ΤΠΕ

C.4.3.1.4 Χρονικός προγραμματισμός

Προτείνεται ο εξής χρονικός προγραμματισμός με διάρκεια 6 μηνών

ΦΑΣΕΙΣ	1	2	3	4	5	6
Συλλογή οπτικοακουστικού υλικού						
Δημιουργία video						
Ενέργειες Δημοσιότητας						

C.4.3.1.5 Συμμετέχοντες

Οι εμπλεκόμενοι φορείς στη δημιουργία και διάχυση στα μέσα του ενημερωτικού video είναι οι εξής:

- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας
- ΕΡΤ ΑΕ
- Ιδιωτικοί Τηλεοπτικοί σταθμοί

- Τοπικοί και Δημοτικοί Τηλεοπτικοί σταθμοί
- Εθελοντές από ΜΚΟ, Πανεπιστημιακά ιδρύματα και πολίτες

C.4.3.1.6 Εκτιμώμενο κόστος

Το κόστος αφορά μόνο στην παραγωγή του video ευαισθητοποίησης το οποίο κυμαίνεται από 0 έως 3.000 €.

C.4.3.2 Δράση 2: Υποστήριξη Κοινωνικών – Υπηρεσιών Δήμου μέσω Ψηφιακών Εργαλείων

Προτείνεται η υποστήριξη κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων, όπως η «Βοήθεια στο Σπίτι» και τα «ΚΑΠΗ», με ψηφιακές τεχνολογίες μέσω των οποίων θα παρέχονται καινοτόμες υπηρεσίες κοινωνικής μέριμνας στους δημότες, ειδικότερα δε σε ιδιαίτερα ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Στόχος της προτεινόμενης δράσης είναι η εισαγωγή ψηφιακών εργαλείων τα οποία θα κάνουν ευκολότερη τη συναλλαγή του πολίτη με τον δημόσιο τομέα, θα διευκολύνουν το προσωπικό του δημόσιου φορέα στην εκτέλεση των καθημερινών του καθηκόντων αλλά και θα εξοικονομήσουν σημαντικούς πόρους.

Οι Δήμοι είναι επιφορτισμένοι με την παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών και υποστηρίζουν δομές όπως οι παρακάτω:

1. ΚΑΠΗ, τα οποία έχουν ως σκοπό την πρόληψη των βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων ώστε να παραμείνουν αυτόνομα, ισότιμα και ενεργά μέλη του Κοινωνικού συνόλου.
2. ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ, ένα πρόγραμμα το οποίο είναι στελεχωμένο με κοινωνικούς λειτουργούς, νοσηλευτές, οικογενειακούς βοηθούς και το οποίο παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:
 - ο Συναίσθηματική στήριξη των ατόμων για να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες της ζωής τους με αξιοπρέπεια. Αντιμετώπιση και βελτίωση ενδοοικογενειακών σχέσεων. Συνεργασία με κοινωνικούς φορείς με στόχο την κοινωνική επανένταξη των ατόμων. Οργάνωση εθελοντών για τη στήριξη του προγράμματος.
 - ο Νοσηλευτική φροντίδα. Μέτρηση ζωτικών σημείων (αρτηριακή πίεση, σάκχαρο κλπ). Συνοδεία-μεταφορά σε Υπηρεσίες υγείας. Συνεργασία με προσωπικούς ιατρούς των εξυπηρετούμενων.
 - ο Οικογενειακή βοήθεια. Πρακτικές εξυπηρετήσεις. Συντροφιά. Συνοδεία σε Υπηρεσίες ή περιπάτους. Στοιχειώδης καθαριότητα. Ατομική υγιεινή

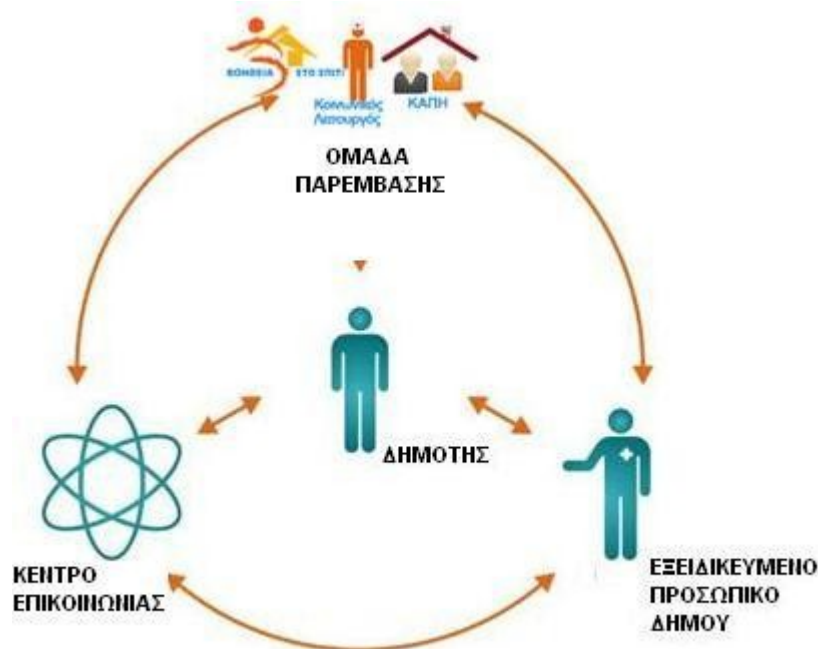
Οι δημότες οι οποίοι ωφελούνται των παραπάνω υπηρεσιών είναι:

- Άτομα που πάσχουν από χρόνια νοσήματα (καρδιαγγειακά, διαβήτη, υπέρταση, άνοια)
- Πολίτες που διαμένουν μόνοι με νόσημα που χρήζει εντατικής ιατρικής παρακολούθησης
- Άτομα με κινητικά προβλήματα
- Ηλικιωμένοι που πρέπει να παρακολουθούν την εξέλιξη της υγείας τους
- Άτομα με ειδικές ανάγκες
- Άστεγοι, άποροι, οικονομικοί μετανάστες

Αντικείμενο της προτεινόμενης δράσης αποτελεί η δημιουργία ψηφιακών υποδομών για την υποστήριξη των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου. Προτείνεται να δημιουργηθεί πιλοτικά σε ένα Δήμο ένα κέντρο παροχής Κοινωνικών Ψηφιακών Υπηρεσιών, το οποίο θα επιτρέπει τη διαχείριση δεδομένων φροντιστών & δημοτών, την αμφίδρομη επικοινωνία των φροντιστών με το κέντρο διαχείρισης, την πρόσβαση και αξιοποίηση των δεδομένων από τους άμεσα εμπλεκόμενους (data sharing) καθώς και την επικοινωνία με σύστημα τηλεμετρίας ιατρικών παραμέτρων. Παράλληλα, ο Δήμος θα εξοπλίσει (και θα εκπαιδεύσει) το

προσωπικό των υφιστάμενων υπηρεσιών (πχ. Βοήθεια στο Σπίτι, ΚΑΠΗ) με περιφερειακές συσκευές φορητής βιολογικής τηλεμετρίας (ΗΚΓ 12-απαγωγών, σπιρόμετρο, πιεσόμετρο, γλυκοζόμετρο) για την καταγραφή των βιολογικών σημάτων των δημοτών και με συσκευές διαδικτυακής πρόσβασης (tablet / smart phone) για την εξ-αποστάσεως καταγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αποστολή των καταγεγραμμένων βιολογικών σημάτων και την αμφίδρομη επικοινωνία με το κέντρο παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών για ενημέρωση.

Η ροή της παραπάνω πληροφορίας απεικονίζεται στην Εικόνα που ακολουθεί.



Η προτεινόμενη ψηφιακή πλατφόρμα θα έχει τις παρακάτω δυνατότητες:

Διαχείρισης προσωπικού: Μέσω της παρεχόμενης εφαρμογής ο υπάλληλος του Δήμου μπορεί να προγραμματίζει τις επισκέψεις των φροντιστών (νοσηλεύτες, κοινωνικοί λειτουργοί), και να κρατά αρχείο με όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες και τα απαραίτητα στοιχεία των φροντιστών και των δημοτών.

Διαχείρισης υπηρεσιών: Μέσω της παρεχόμενης εφαρμογής ο υπάλληλος του Δήμου μπορεί να προγραμματίζει τις υπηρεσίες που θα παρέχονται σε κάθε δημότη ανάλογα με τις υποδείξεις του εκάστοτε φροντιστή, είτε αυτές είναι υπηρεσίες υγείας (π.χ. εξέταση καρδιογραφήματος ή επίσκεψη κοινωνικής λειτουργού), είτε είναι υπηρεσίες βοήθειας (π.χ. βοήθεια στα ψώνια, μεταφορά σε Υπηρεσία υγείας).

Τηλεμετρίας ιατρικών παραμέτρων: Το σύστημα θα αποτελέσει το κέντρο επικοινωνίας μεταξύ του εξειδικευμένου προσωπικού του Δήμου και του δημότη, διαθέτοντας τις υπηρεσίες του 24 ώρες το 24ωρο μέσω του διαδικτύου σε, πολίτες και ιατρούς, με σκοπό τη διάγνωση και παρακολούθηση μιας πληθώρας νοσημάτων.

Ενημέρωσης-Επικοινωνίας: Το σύστημα θα επιτρέπει την άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία, για την λήψη έγκαιρης ενημέρωσης και τη βέλτιστη παρακολούθηση και παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας στους δημότες με την βοήθεια των δικτύων υψηλών ταχυτήτων.

C.4.3.2.1 Σκοπός - Στόχος

Το προτεινόμενο σύστημα αξιοποιεί την εφαρμογή της τεχνολογίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη και προάγει τόσο την συνεργασία, όσο και την καλύτερη ποιότητα ζωής ευαίσθητων ομάδων πληθυσμού. Παρέχει τη δυνατότητα στους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης να προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένες υπηρεσίες φροντίδας (πρόληψη, διάγνωση, θεραπεία, αποκατάσταση, κοινωνική ένταξη, ψυχολογική υποστήριξη), οι οποίες καλύπτουν άτυπα προβλήματα και καταστάσεις υγείας, καθώς και επιλεγμένα χρόνια νοσήματα, τη στιγμή που έχει ανάγκη, δηλαδή σε λογική απόσταση και σε εύλογο χρόνο και με αυτό τον τρόπο να ανταποκρίνεται στην αποτελεσματική διαχείριση του προβλήματος του Δημότη.

Πέραν της κοινωνικής προσφοράς σε όλους τους πολίτες ανεξαιρέτως και τη διευκόλυνση του προσωπικού τους, οι Δήμοι έχουν τη δυνατότητα δημιουργίας βάσης πληροφοριών και ως εκ τούτου της εξαγωγής μετρήσιμων στοιχείων και

την αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πληροφοριών για μελέτες χάραξης πολιτικής Πρόνοιας και κοινωνικής μέριμνας.

Τα οφέλη για τον πολίτη είναι ένας δημόσιος τομέας πιο αποτελεσματικός, πιο άμεσος, πιο διαφανής. Η προτεινόμενη παρέμβαση αφορά την καθημερινότητα του πολίτη, προκειμένου αφενός η δημόσια διοίκηση να λάβει μία νέα ψηφιακή μορφή και αφετέρου να αναβαθμιστεί σημαντικά η ποιότητα ζωής όλων των δημοτών. Εξασφαλίζεται ισότιμη πρόσβαση όλων των δημοτών στις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών, στη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες καθώς και στην καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος σε όλες του τις εκφάνσεις (ηλικιακές, άτομα με αναπηρία κλπ.).

Μέσα από τη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών δεν θα απαιτείται η συχνή μετακίνηση των πολιτών σε εξειδικευμένες δομές υγείας, με αποτέλεσμα τη μείωση της απαιτούμενης προσπάθειας για την αντιμετώπιση των αναγκών τους και τη βελτίωση της καθημερινής ζωής τους. Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα προληπτικής ιατρικής.

Τα οφέλη για το Δήμο είναι εξίσου σημαντικά:

1. Καλύτερη διαχείριση του προσωπικού, φροντιστών και Εξειδικευμένου προσωπικού.
2. Μείωση κόστους λόγω άσκοπων μετακινήσεων και γρηγορότερη απόκριση στις ανάγκες της δημοτών.
3. Καλύτερη διαχείριση του χρόνου των φροντιστών και του Εξειδικευμένου προσωπικού εξυπηρετώντας σε λιγότερο χρόνο μεγαλύτερο όγκο δημοτών.
4. Μείωση κόστους λόγω αναγκαιότητας λιγότερων ατόμων με εξειδικευμένες γνώσεις.

C.4.3.2.2 Μέτρα υλοποίησης

Η ομάδα της Βοήθειας στο Σπίτι μέσω της εφαρμογής στο διαδικτυακό μέσο πραγματοποιεί και παρέχει όλες τις υπηρεσίες βοήθειας που έχουν προγραμματιστεί για τον συγκεκριμένο δημότη (π.χ. βοήθεια στα ψώνια, μεταφορά σε υπηρεσία υγείας). Ανάλογα με τις ανάγκες του δημότη, υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωσης της εφαρμογής διαχείρισης δεδομένων φροντιστών και δημοτών για παροχή επιπλέον υπηρεσιών στον δημότη (π.χ. Μαγειρέμα).

Ο Δήμος εξοπλίζει το εκπαιδευμένο προσωπικό της Βοήθειας στο Σπίτι με ασύρματες συσκευές διαδικτυακής πρόσβασης και ιατρικές συσκευές τηλεμετρίας βιολογικών σημάτων. Ο δημότης παραμένει στο σπίτι και οι εξετάσεις διενεργούνται κατά τη διάρκεια κατ' οίκον επισκέψεων. Η ομάδα της Βοήθειας στο Σπίτι καταγράφει τα βιολογικά σήματα επί τόπου, τα οποία μεταφέρονται ασύρματα στη συσκευή διαδικτυακής πρόσβασης. Εν συνεχεία, οι μετρήσεις μεταφέρονται αυτόματα στη διαδικτυακή εφαρμογή ηλεκτρονικού ιατρικού φακέλου.

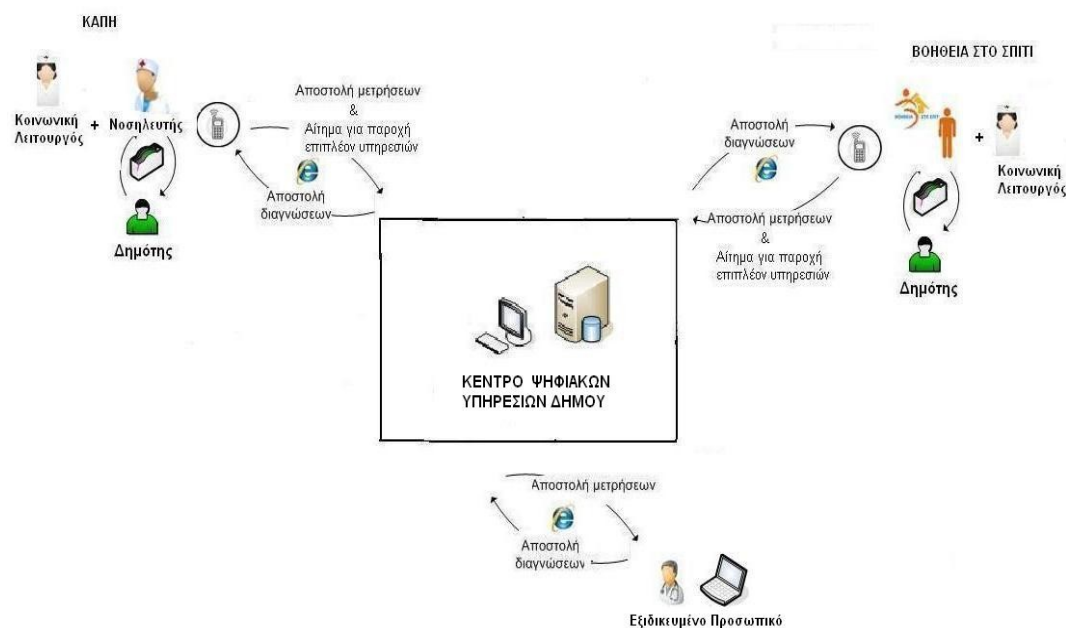
Το εξειδικευμένο προσωπικό του Δήμου ειδοποιείται για την νέα εξέταση και με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση εισέρχεται στη διαδικτυακή εφαρμογή, μελετά τις καταγραφές και το ιστορικό του δημότη και καταγράφει την διάγνωσή του, για την οποία έχει άμεση ενημέρωση η ομάδα μέσω του κέντρου επικοινωνίας, η οποία και ενημερώνει τον εκάστοτε δημότη για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν.

Η ομάδα της Βοήθειας στο Σπίτι μέσω της εφαρμογής στο διαδικτυακό μέσο πρόσβασης, έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει νέους χρήστες, να ενημερώνει τον φάκελο του κάθε δημότη με περαιτέρω πληροφορίες και νέα στοιχεία που αφορούν το προφίλ του καθώς και να ενημερώνει την εφαρμογή διαχείρισης δεδομένων φροντιστών και δημοτών για την πραγματοποίηση περαιτέρω εξετάσεων (π.χ. πραγματοποίηση καρδιογραφήματος ή ενημέρωση κοινωνικής λειτουργού για επίσκεψη στο δημότη).

Αυτόματα ανάλογα με τις αλλαγές που προτείνει η ομάδα της Βοήθειας στο Σπίτι είτε αυτές είναι επιπλέον εξετάσεις (π.χ. μέτρηση ζαχάρου), είτε αυτές είναι επιπλέον παροχές (π.χ. Καθαριότητα) , ενημερώνεται και το κέντρο παροχής

Ψηφιακών Υπηρεσιών στο Δήμο και προγραμματίζει τις περαιτέρω επισκέψεις και ενέργειες των φροντιστών.

Με την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών δημιουργείται μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ του δημότη και του Δήμου. Η λειτουργία και η διασύνδεση των σημείων με τις υπηρεσίες του συστήματος απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



C.4.3.2.3 Συμμετέχοντες

Ο φορέας διαχείρισης είναι ο Δήμος στον οποίο θα εφαρμοστεί η δράση

C.4.3.2.4 Χρονικός προγραμματισμός

Ο χρόνος υλοποίησης που απαιτείται για τη δράση είναι 6 μήνες

C.4.3.2.5 Εκτιμώμενο κόστος

Το εκτιμώμενο κόστος κατά προσέγγιση ανέρχεται στο ποσό των 50.000 € το οποίο περιλαμβάνει τα κόστη του τεχνικού εξοπλισμού, την εγκατάσταση και εκπαίδευση των χρηστών καθώς και τα λειτουργικά κόστη για τους 6 μήνες.

Κατηγορία Δαπάνης	Εκτιμώμενο Κόστος
Τεχνικός Εξοπλισμός	12.000
Λογισμικό – Εφαρμογή διαχείρισης	20.000
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης -Υποστήριξης	7.000
Λειτουργικά κόστη (για εξετάσεις 1.000 ατόμων)	11.000
ΣΥΝΟΛΟ	50.000

C.4.3.3 Δράση 3: Υποστήριξη Ομάδων Κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ

Προτείνεται η πιλοτική εφαρμογή διανομής βασικού εξοπλισμού σε φορείς που υλοποιούν προγράμματα και δράσεις υποστήριξης ατόμων και ομάδων κοινωνικά αποκλεισμένων και παράγουν κοινωνικό έργο (σε αστέγους, μετανάστες, ηλικιωμένους, άτομα στο στάδιο της ανεξάρτητης από ναρκωτικά, πολυπολιτισμικά σχολεία κλπ). Ως βασικός εξοπλισμός προτείνονται φορητοί υπολογιστές, υπολογιστές γραφείου και εν γένει υποδομή γραφείου (fax,

τηλεφωνικός εξοπλισμός, εκτυπωτές, cd roms, λογισμικό κλπ) και σύνδεση στο διαδίκτυο για ένα χρόνο. Επίσης, προτείνεται να επικεντρωθεί η δράση σε οργανώσεις και φορείς που βρίσκονται σε αστικές περιοχές με υψηλά επίπεδα ανέργων.

Παράλληλα με τη διανομή του βασικού εξοπλισμού, θα πραγματοποιηθούν σε πρώτο επίπεδο βραχύχρονα υποστηρικτικά εκπαιδευτικά σεμινάρια στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στα στελέχη των φορέων και σε δεύτερο επίπεδο εκπαιδευτικά σεμινάρια στους ίδιους τους πολίτες που υποστηρίζουν και που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα ανεργίας και ίσων ευκαιριών στην απασχόληση, στην εκπαίδευση κλπ. (βασικές γνώσεις Η/Υ, αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο για εύρεση εργασίας και προγράμματα ενίσχυσης της απασχόλησης, χρήση του διαδικτύου ως μέσο ενημέρωσης πολιτών ευπαθών κοινωνικών ομάδων για τις ευκαιρίες που έχουν στην εκπαίδευση και κατάρτιση).

Τα αποτελέσματα της δράσης θα οδηγήσουν στη δημιουργία, αφενός, ενός οδηγού βασικών πρακτικών βημάτων για την αξιοποίηση των ΤΠΕ, από τους φορείς που ασχολούνται με τα προβλήματα των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και ομάδων στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού, αφετέρου, στην αποτύπωση καλών πρακτικών για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να ωφεληθούν έμπρακτα άτομα και κοινωνικές ομάδες, μέσα από τη χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, για να καλυτερεύσουν την κοινωνικο-οικονομική τους κατάσταση και την ποιότητα της ζωής τους.

C.4.3.3.1 Σκοπός – Στόχος

Υποστήριξη των πολιτών που βρίσκονται στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού για την κάλυψη βασικών αναγκών τους όπως η εύρεση εργασίας και την καλύτερη ποιότητα ζωής τους.

Διεύρυνση της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε ΤΠΕ και των ωφελειών τους, σε άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όπως η ανεργία, η στέγαση, η περίθαλψη κλπ.

Ανάδυση καλών πρακτικών και δημιουργία προτύπων με την χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ

Δημιουργία υποστηρικτικών μέσων, όπως ο οδηγός βασικών βημάτων αξιοποίησης των ΤΠΕ και καλών πρακτικών.

Ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην καθημερινή ζωή και δράση ατόμων μη προνομιούχων κοινωνικών ομάδων.

Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του ευρέως κοινού για τις πρακτικές εφαρμογές των ΤΠΕ στη ζωή των πολιτών, ιδιαίτερα όσων χρήζουν κοινωνικής φροντίδας και υποστήριξης.

Εφαρμογή των καλών πρακτικών, που θα δημιουργηθούν, σε μεγαλύτερο εύρος του τομέα της κοινωνικής οικονομίας.

C.4.3.3.2 Μέτρα υλοποίησης

Η δράση θα εφαρμοστεί σε μια ΜΚΟ που δραστηριοποιείται σε αστική περιοχή με έμφαση σε περιοχές που εντοπίζονται υψηλά ποσοστά ανεργίας.

Σε πρώτη φάση οι συμμετέχοντες εθελοντές στη δράση θα συνεργαστούν με το προσωπικό της ΜΚΟ έτσι ώστε να μπορέσουν να την εξοπλίσουν με την κατάλληλη τεχνολογία και υποδομή απαραίτητη για την υλοποίηση της δράσης.

Σε δεύτερη φάση θα προγραμματιστούν σύντομα κυλιόμενα εκπαιδευτικά σεμινάρια που θα αφορούν τόσο στη χρήση του τεχνικού εξοπλισμού όσο και στους τρόπους αξιοποίησής τους όπως εύρεση πληροφοριών στο διαδίκτυο, αναζήτηση θέσεων εργασίας για τον πληθυσμό που υποστηρίζει η οργάνωση, μετάδοση γνώσης και σχετικής εμπειρίας στον πληθυσμό τους κλπ.

Στην τρίτη και σημαντικότερη φάση, η ομάδα των εθελοντών σε συνεργασία με το προσωπικό της οργάνωσης θα ξεκινήσει η εκπαίδευση του πληθυσμού που εξυπηρετεί η οργάνωση για την αξιοποίηση της τεχνικής υποδομής. Έμφαση θα

δοθεί στην αναζήτηση της κάλυψης των άμεσων αναγκών του πληθυσμού, στα άτομα με μακροχρόνια κοινωνικο-οικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν μεταξύ άλλων και τον αποκλεισμό από την αγορά εργασίας.

C.4.3.3.3 Αποτελέσματα

Τα αποτελέσματα της αξιοποίησης του βασικού εξοπλισμού και της σχετικής εκπαίδευσης από τις οργανώσεις τους δίνει τη δυνατότητα:

- Να υποστηρίξουν την καθημερινή τους εργασία σε διοικητικό επίπεδο.
- Να ενισχύσουν τις γνώσεις των στελεχών τους στις ΤΠΕ έτσι ώστε να μπορέσουν να μεταδώσουν αυτή τους τη γνώση στις κοινωνικές ομάδες, με τις οποίες ασχολούνται, για την πρακτική επίλυση των προβλημάτων τους, όπως για παράδειγμα η εύρεση εργασίας.
- Να δικτυωθούν με άλλες οργανώσεις, σε εθνικό κυρίως επίπεδο, για την εκπαίδευση και υποστήριξη των κοινωνικών ομάδων, στα πρόθυρα του κοινωνικού αποκλεισμού, με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Τα αποτελέσματα της αξιοποίησης του βασικού εξοπλισμού και της σχετικής εκπαίδευσης από άτομα και κοινωνικές ομάδες τους δίνει τη δυνατότητα:

Να αναζητήσουν άμεσα λύσεις σε χρόνια προβλήματα, όπως η ανεργία, μαθαίνοντας τους τρόπους με τους οποίους μπορεί κάποιος να αναζητήσει εργασία μέσα από το διαδίκτυο, τους φορείς οι οποίοι υπάρχουν στους οποίους μπορεί να απευθυνθεί, τη σχετική ζήτηση στο εργασιακό αντικείμενο στο οποίο μπορούν να απασχοληθούν κλπ.

Να αποκτήσουν βασικές δεξιότητες στη χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και να κατανοήσουν εμπράκτως τις δυνατότητες που έχουν να διεκδικήσουν ένα καλύτερο επίπεδο διαβίωσης μέσα από διαφορετικά υποστηρικτικά κανάλια επικοινωνίας.

Να αποτελέσουν δορυφόρους μετάδοσης της προσωπικής τους εμπειρίας σε άτομα του κοινωνικού τους περιβάλλοντος διαχέοντας την αποτελεσματικότητα της δράσης.

C.4.3.3.4 Χρονικός προγραμματισμός

Ο χρόνος υλοποίησης της δράσης είναι 6 μήνες και προσδιορίζεται ως εξής:

ΦΑΣΕΙΣ	1	2	3	4	5	6
Παροχή τεχνικού εξοπλισμού						
Εκπαίδευση & προετοιμασία προσωπικού						
Εφαρμογή δράσης στον πληθυσμό						

C.4.3.3.5 Συμμετέχοντες

Το προσωπικό της ΜΚΟ που θα συμμετέχει στη δράση καθώς και ομάδα εθελοντών από Πανεπιστημιακά Ιδρύματα, ΜΚΟ ή και πολίτες που θα παράσχουν τη σχετική εκπαίδευση.

C.4.3.3.6 Εκτιμώμενο κόστος

Το εκτιμώμενο κόστος ανέρχεται στο ποσό των 20.000 € και περιλαμβάνει καθ'ολοκληρίαν την τεχνική υποδομή, η οποία αναφέρεται στην περιγραφή και η οποία θα χρειαστεί για την υλοποίηση της δράσης.

C.4.3.4 Δράση 4: Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών

C.4.3.4.1 Περιγραφή

Στο πλαίσιο της δράσης καλούνται (προτρέπονται) οι πολίτες να δηλώσουν τις απόψεις τους και να υποβάλουν τα παράπονα τους και τις προτάσεις τους σχετικά προβλήματα που άπτονται των συναλλαγών τους με υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (π.χ. πολύπλοκες, αντιφατικές και αντικρουόμενες διαδικασίες και ρυθμίσεις, δυστοκία και αναποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, προβλήματα εξυπηρέτησης, καθυστερήσεις, κλπ). Οι βασικές δραστηριότητες του προτεινόμενου πιλοτικού μηχανισμού είναι οι εξής:

1. Συγκέντρωση, καταγραφή και κατηγοριοποίηση των προβλημάτων και παραπόνων των πολιτών στους ανωτέρω τομείς,
2. Μέτρηση των προβλημάτων/ παραπόνων των πολιτών, από την οποία προκύπτει το «Βαρόμετρο Παραπόνων των Πολιτών» συνολικά και ανά κατηγορία προβλημάτων,
3. Ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση, από τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες, των καταγεγραμμένων προβλημάτων και παραπόνων των πολιτών, συμπεριλαμβανομένης και της ενημέρωσης του πολίτη για τις μεθόδους και πρόοδο αντιμετώπισης και
4. Συνολική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της πιλοτικής εφαρμογής ως προς:
 - ο Την αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών που εμπλέκονται στην επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων / παραπόνων,
 - ο Τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών (Βαρόμετρο ικανοποίησης πολιτών),
 - ο Τη συσχέτιση των προβλημάτων αυτών με την προώθηση απλουστεύσεων ή νομοθετικών ρυθμίσεων που θα καταστήσουν απλούστερες, αποτελεσματικότερες και φιλικότερες τις διαδικασίες των ανωτέρω τομέων δράσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι πολίτες θα πρέπει να μπορούν να συμμετέχουν στον μηχανισμό μέσω των κάτωθι εναλλακτικών τρόπων:

- ΚΕΠ:
 - ο Υποβολή παραπόνου σε έντυπο (ή μέσω ειδικού info-kiosk)
- Τηλέφωνο:
 - ο Υποβολή παραπόνου
 - ο Ενημέρωση σχετικά με την αντιμετώπιση του προβλήματος
- Διαδίκτυο:
 - ο Υποβολή παραπόνου
 - ο Ενημέρωση σχετικά με την αντιμετώπιση του προβλήματος
 - ο Ενημέρωση σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών

Οι λειτουργίες του προτεινόμενου πιλοτικού μηχανισμού είναι οι εξής:

1. Η ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων και παραπόνων πολιτών που θα προκύπτουν. Περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:
 - ο Καταγραφή και κωδικοποίηση των παραπόνων / προβλημάτων, κατηγοριοποίηση και καταχώρηση σε Βάση Δεδομένων: Η

- κατηγοριοποίηση των σχολίων και μηνυμάτων μπορεί να γίνεται με βάση το θέμα, την αρμόδια δημόσια αρχή και το είδος της υπηρεσίας που αφορούν.
- Αποστολή των πληροφοριών αυτών στις αρμόδιες υπηρεσίες για την επίλυση των προβλημάτων που αναφέρθηκαν.
 - Δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων μερών για την ικανοποιητική επίλυση των προβλημάτων που αναφέρθηκαν. Παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών και δημιουργία & τήρηση δείκτη «βαρόμετρο» ικανοποίησης πολιτών.
2. Η συνεισφορά στην προσπάθεια απλούστευσης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα. Περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:
- Αξιολόγηση των παραπόνων / προβλημάτων που αναφέρθηκαν και συσχέτιση τους με τα προγράμματα απλοποίησης που ήδη εφαρμόζονται ή και που έχουν προγραμματιστεί σε κάθε επίπεδο διοίκησης.
 - Διαμόρφωση / προτεραιοποίηση των προγραμμάτων για τη διοικητική απλοποίηση σχετικά με τις δυσκολίες που συναντούν στην καθημερινή τους ζωή οι πολίτες, οι επιχειρήσεις, όπου είναι εφικτό.
3. Η αξιολόγηση αποτελεσμάτων του πιλοτικού μηχανισμού. Περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:
- Παρακολούθηση των λύσεων που δόθηκαν στα προβλήματα και του ποσοστού επιτυχούς επίλυσης (κλείσιμο & ικανοποίηση πελατών). Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών παροχής υπηρεσιών που θα συμμετάσχουν.
 - Παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων στα προγράμματα απλοποίησης διαδικασιών δημόσιου και της προόδου υλοποίησης τους.

C.4.3.4.2 Σκοπός – Στόχος

Η εφαρμογή ενός πιλοτικού μηχανισμού για τη «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών» είναι μια πρωτοβουλία για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες και τη βελτίωση των σχέσεων Κράτους – Πολίτη που έχει σκοπό την καταγραφή, ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων και παραπόνων πολιτών που προκύπτουν από τις συναλλαγές τους με φορείς του Δημοσίου και η αξιοποίηση της πληροφορίας αυτής στο πλαίσιο της προσπάθειας για την απλοποίηση του Δημόσιου Τομέα. Στόχος του μηχανισμού είναι να συνεισφέρει:

- Στην άρση των διοικητικών εμποδίων και την κατάργηση της γραφειοκρατίας που εντοπίζεται σαν ένα απ' τα μεγαλύτερα εμπόδια στην προσπάθεια για μια ανταγωνιστική Ελληνική οικονομία.
- Στη βελτίωση των διαδικασιών και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση (Δημόσιους Φορείς) στους πολίτες.

Η δράση για τη Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων προτείνεται να εφαρμοστεί πιλοτικά σε δύο βασικούς τομείς δράσης της δημόσιας διοίκησης, που είναι η Κοινωνική Ασφάλιση (κύρια και επικουρική) και η Κοινωνική Πρόνοια, να αξιολογηθεί και να μελετηθεί η γενίκευση της και στους υπόλοιπους τομείς της δημόσιας διοίκησης.

C.4.3.4.3 Μέτρα υλοποίησης

Είναι σημαντικό ευθύς εξ αρχής να σημειώσουμε ότι δεν προτείνεται η δημιουργία μίας νέας υπηρεσίας, αλλά η επικέντρωση της οργάνωσης και των δραστηριοτήτων υφιστάμενων πρωτοβουλιών και υπηρεσιών στον κοινό στόχο για ορισμένο χρονικό διάστημα.

Είναι σαφές ότι το εύρος των επιχειρησιακών στόχων του προτεινόμενου μηχανισμού «Λήψης και Διαχείρισης Παραπόνων Πολιτών» είναι αρκετά φιλόδοξο

και ενέχει κινδύνους, ειδικά όσον αφορά στη δημιουργία και διαχείριση προσδοκιών:

1. Για την αποτελεσματικότητα του μηχανισμού των φορέων (υπηρεσιών) του δημοσίου τομέα ως προς τη διαχείριση και επίλυση των προβλημάτων που θα κατατεθούν (υπερεκτίμηση αποτελεσματικότητας μηχανισμού διαχείρισης προβλημάτων).
2. Των ίδιων των πολιτών, για επίλυση των προβλημάτων τους.
3. Για τις επιπτώσεις στην απλοποίηση διαδικασιών.

Για την αντιμετώπιση των κινδύνων που συνεπάγονται (με στόχο τη συνετή διαχείριση των προσδοκιών όλων των εμπλεκόμενων) και δεδομένης της οργανωτικής πολυπλοκότητας του ελληνικού δημόσιου τομέα και του πλήθους των δημοσίων φορέων που συναλλάσσονται πολίτες και επιχειρήσεις, προτείνεται η υλοποίηση ενός πιλοτικού μηχανισμού «Λήψης και Διαχείρισης Παραπόνων Πολιτών». Τα κύρια χαρακτηριστικά της προσέγγισης είναι:

1. Ο χρονικός περιορισμός, δηλαδή η πιλοτική εφαρμογή του μηχανισμού για ορισμένο χρονικό διάστημα, συνολικά έξι μηνών.
2. Η ευελιξία που παρέχει ως προς την εμπλοκή φορέων υποβολής παραπόνων και φορέων της δημόσιας διοίκησης και τη σταδιακή εμπλοκή τους, ανά φάση εφαρμογής. Συγκεκριμένα προτείνονται οι εξής περιορισμοί:
 - ο Στη διαδικασία υποβολής παραπόνων θα συμμετέχουν μόνον πολίτες.
 - ο Θα παρέχεται η δυνατότητα υποβολής παραπόνων μόνον μέσω διαδικτύου και σε επιλεγμένα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
 - ο Οι θεματικές περιοχές για τις οποίες οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλουν παράπονα θα περιοριστούν σε δύο, ενδεικτικά για θέματα κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας.
 - ο Αντίστοιχα θα περιοριστούν και οι δημόσιοι φορείς που θα εμπλακούν στη διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων. Θα εμπλακούν μόνο εκείνοι οι φορείς των οποίων οι υπηρεσίες άπτονται των θεματικών περιοχών που θα επιλεγούν.

Με την ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής και λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, θα διερευνηθεί η διεύρυνση του πιλοτικού μηχανισμού σε όλες τις θεματικές περιοχές παραπόνων και η γενίκευσή του με τη συμμετοχή των επιχειρήσεων και όλων των υπόλοιπων εμπλεκόμενων φορέων του δημόσιου τομέα. Η προτεινόμενη πιλοτική προσέγγιση έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

1. Περιορίζει τον αριθμό των εμπλεκόμενων φορέων έτσι ώστε να μεγιστοποιηθεί ο βαθμός δέσμευσής τους και να ελαχιστοποιηθεί ο κίνδυνος έλλειψης συντονισμού.
2. Ελαχιστοποιεί το αρχικό κόστος, δεδομένου ότι, σε ένα μεγάλο βαθμό, προτείνεται να εμπλακούν υφιστάμενοι φορείς παροχής δημόσιων υπηρεσιών, διαχείρισης παραπόνων και απλούστευσης διαδικασιών.
3. Παρέχει την ευκαιρία αξιολόγησης των αποτελεσμάτων και προσδιορισμού των απαιτούμενων δομών, πόρων και διεργασιών, ενόψει της ενδεχόμενης γενίκευσης της υπηρεσίας.
4. Αυξάνει την πιθανότητα γρήγορης επιτυχίας, επισπεύδοντας την ανάδειξη και τη δημοσιοποίηση ενθαρρυντικών αποτελεσμάτων από ένα μικρό, αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα.

Τέλος, προτείνεται η σταδιακή υλοποίηση του πιλοτικού μηχανισμού «Λήψης και Διαχείρισης Παραπόνων Πολιτών» σε φάσεις, ως εξής:

- Φάση Α: Συγκέντρωση, κατηγοριοποίηση και καταγραφή των προβλημάτων και παραπόνων πολιτών που προκύπτουν από τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα. Μέτρηση παραπόνων (Βαρόμετρο Παραπόνων).

- Φάση Β: Ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση των καταγεγραμμένων προβλημάτων και παραπόνων από πολίτες. Αξιολόγηση των παραπόνων και προβλημάτων που αναφέρθηκαν και παρακολούθηση των λύσεων που δόθηκαν και του ποσοστού επιτυχούς επίλυσης. Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης (Βαρόμετρο Ικανοποίησης Πολιτών - αποτελεσματικής επίλυσης των προβλημάτων).
- Φάση Γ: Αξιολόγηση. Η αξιολόγηση θα έχει σαν στόχους (α) τη συσχέτιση των προβλημάτων που αναφέρθηκαν με τα προγράμματα απλοποίησης που ήδη εφαρμόζονται ή και που έχουν προγραμματιστεί σε κάθε επίπεδο διοίκησης και (β) τη διερεύνηση της γενίκευσης του πιλοτικού μηχανισμού και περιλαμβάνει:
 - Διαμόρφωση των προγραμμάτων για τη διοικητική απλοποίηση σε συνάρτηση με τις δυσκολίες που συναντούν στην καθημερινή τους ζωή οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, όπου είναι εφικτό. Ανάλυση των επιπτώσεων στα προγράμματα απλοποίησης διαδικασιών δημοσίου και της προόδου υλοποίησής τους.
 - Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών που θα εμπλακούν.
 - Εκπόνηση μελέτης κόστους – ωφέλειας για τη γενίκευση του πιλοτικού μηχανισμού.

Για την αποτελεσματική οργάνωση της εφαρμογής του πιλοτικού μηχανισμού και τον καλύτερο συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων προτείνονται τα εξής:

- Ο καθημερινός συντονισμός και παρακολούθηση από την Ομάδα Διοίκησης Έργου υπό την εποπτεία του ΥΠΕΣ και με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Η ΟΔΕ έχει εκτελεστικό ρόλο και συγκεκριμένα προτεραιοποιεί, οριοθετεί και εγκρίνει τις ενέργειες και τον προγραμματισμό τους.
- Ο ορισμός του πλαισίου συνεργασίας και η δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων φορέων βάσει έγγραφης Προγραμματικής Συμφωνίας, όπου θα αναφέρονται οι αμοιβαίες υποχρεώσεις τους.

Η τεχνολογική υποδομή του μηχανισμού θα είναι εγκατεστημένη στο ΥΠΕΣ και όλοι οι φορείς θα μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή μέσω Internet (ΣΥΖΕΥΞΙΣ). Τα βασικά συστατικά του πιλοτικού μηχανισμού έχουν ως εξής:

- Εξοπλισμός φιλοξενίας. Απαιτείται η κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για την φιλοξενία των συστημάτων (servers, storage devices, routers κλπ). Μπορεί ωστόσο να αξιοποιηθεί υφιστάμενος εξοπλισμός για οικονομίες κλίμακας.
- Εξοπλισμός πρόσβασης:
 - Φορείς. Δεν απαιτείται ειδικός εξοπλισμός για την πρόσβαση των φορέων καθώς ήδη διαθέτουν τα απαραίτητα PC και συνδέσεις στο Internet (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)
 - Πολίτες: Για την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στον μηχανισμό, θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα PC που διαθέτουν στο σπίτι / γραφείο (ή το τηλέφωνο), ή να υποβάλουν παράπονα με επιτόπια παρουσία τους μέσω των ΚΕΠ της χώρας
- Δίκτυο: Για τους φορείς, το δίκτυο πρόσβασης στον μηχανισμό θα είναι το ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Για τους πολίτες θα είναι οι συνδέσεις που διαθέτουν από το σπίτι ή το γραφείο και το τηλέφωνο (και βέβαια το δίκτυο που εξυπηρετεί τα ΚΕΠ – ΣΥΖΕΥΞΙΣ – εφόσον η υποβολή παραπόνου γίνεται με επιτόπια παρουσία τους σε αυτά).
- Λογισμικό: Απαιτείται το απαραίτητο έτοιμο λογισμικό για την λειτουργία του συστήματος (Βάση δεδομένων, εξυπηρετητής εφαρμογών, εργαλείο στατιστικής ανάλυσης κλπ). Επιπλέον, διακρίνονται τα κάτωθι υποσυστήματα:
 - Υποσύστημα συμπλήρωσης ερωτηματολογίων και παραπόνων. Αφορά το υποσύστημα που επιτρέπει στους πολίτες (και συνεπακόλουθα στους

υπαλλήλους των ΚΕΠ όταν υποστηρίζουν πολίτες) να συμμετέχουν σε μία έρευνα και να συμπληρώνουν ένα ερωτηματολόγιο ή να καταχωρούν ένα συγκεκριμένο παράπονο.

- Υποσύστημα καταχώρησης στοιχείων από φορείς. Αφορά το υποσύστημα που επιτρέπει στα στελέχη των εμπλεκόμενων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης να ενημερώνουν το σύστημα (και συνεπακόλουθα τους πολίτες μέσω της Δικτυακής Πύλης, για τα μέτρα και την πρόοδο της αντιμετώπισης των προβλημάτων τους
- Υποσύστημα MIS και στατιστικής ανάλυσης αποτελεσμάτων. Αφορά το υποσύστημα που είναι υπεύθυνο για την στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών ή των συγκεκριμένων παραπόνων και γενικότερα της ανάλυσης της χρησιμότητας και αποτελεσματικότητας του μηχανισμού.
- Υποσύστημα διαχείρισης φορέων και χρηστών. Αφορά το υποσύστημα που επιτρέπει στους διαχειριστές να εγγράφουν φορείς και χρήστες και να αποδίδουν δικαιώματα πρόσβασης στο σύστημα. Το ίδιο υποσύστημα είναι υπεύθυνο για τον ορισμό ρόλων καθώς και για την αυθεντικοποίηση των χρηστών (σε συνεργασία ενδεχομένως με την υπηρεσία Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης)
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης. Αφορά το κεντρικό σημείο πρόσβασης των χρηστών στα λοιπά υποσυστήματα (μέσω διαδικτύου) και δημοσίευσης του περιεχομένου του μηχανισμού (π.χ. αποτελέσματα, βαρόμετρο ικανοποίησης κλπ) σε πολίτες

Επιπρόσθετα για τη υλοποίηση του μηχανισμού απαιτούνται:

- Δράσεις εκπαίδευσης των ΚΕΠ και των εμπλεκόμενων φορέων
- Δράσεις δημοσιότητας για την ενημέρωση του πολίτη και την αύξηση της χρησιμότητας του μηχανισμού
- Δράσεις υποστήριξης εφαρμογής για εξοικείωσή με τις διαδικασίες και τα συστήματα και τη βέλτιστη αξιοποίησή τους από όλους τους εμπλεκόμενους.

C.4.3.4.4 Αποτελέσματα

Με δεδομένη την πολυπλοκότητα του ελληνικού δημόσιου τομέα και του πλήθους των διοικητικών εμποδίων για πολίτες και επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με το δημόσιο, η εν λόγω ενέργεια για τη «Διαχείριση Παραπόνων Πολιτών» προτείνεται για υλοποίηση διότι:

1. Συνεισφέρει στην άρση των διοικητικών εμποδίων, στη διαφάνεια και την κατάργηση της γραφειοκρατίας που εντοπίζεται σαν ένα απ' τα μεγαλύτερα εμπόδια στην προσπάθεια για μια ανταγωνιστική Ελληνική οικονομία. Αποτέλεσμα είναι απλούστερες και φιλικότερες προς τον πολίτη οι κανονιστικές ρυθμίσεις και διοικητικές διαδικασίες που άπτονται στις σχέσεις κράτους – πολιτών
2. Προβάλλει τη δημόσια εικόνα φροντίδας του πολίτη από το κράτος (είναι χαρακτηριστικός ο μεγάλος βαθμός διεύθυνσης, χρήσης και αποδοχής παρόμοιων μηχανισμών σε άλλες χώρες της ΕΕ, π.χ. Βέλγιο).
3. Συνεισφέρει στη δημιουργία συνείδησης και στην ευαισθητοποίηση των στελεχών του Δημόσιου Τομέα (awareness creation) μέσω της διάχυσης των αποτελεσμάτων.
4. Μπορεί να αποτελέσει μια ρεαλιστική, ιδιαίτερα οικονομική και επιτυχή πρωτοβουλία για την Ελλάδα.

C.4.3.4.5 Χρονικός προγραμματισμός

Προτείνεται πιλοτική εφαρμογή του μηχανισμού για ορισμένο χρονικό διάστημα, συνολικά έξι μηνών. Η επιμέρους διάρκεια και η χρονική αλληλουχία των φάσεων υλοποίησης παρουσιάζονται στον Πίνακα που ακολουθεί.

ΦΑΣΕΙΣ	1	2	3	4	5	6
A						
B						
Γ						

C.4.3.4.6 Συμμετέχοντες

Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι για την παρακολούθηση και αποτελεσματική εφαρμογή του πιλοτικού μηχανισμού Λήψης και Διαχείρισης Παραπόνων Πολιτών απαιτείται η υιοθέτηση και η υποστήριξη της εισήγησης αυτής από το ΥΠΕΣ, ως κατ' εξοχήν φορέα υπεύθυνου για τις δημόσιες υπηρεσίες και για την απλοποίηση των διαδικασιών. Απαιτείται επίσης επιλογή των λοιπών εμπλεκόμενων φορέων με γνώμονα το μεγάλο βαθμό δέσμευσης και προσήλωσης στους στόχους. Τέλος, είναι χρήσιμη η συνεργασία και η αξιοποίηση της εμπειρίας υφιστάμενων φορέων διαχείρισης παραπόνων, όπως η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη».

Οι εμπλεκόμενοι φορείς στην εφαρμογή του πιλοτικού μηχανισμού είναι οι εξής:

- Το ΥΠΕΣ, και συγκεκριμένα μέσω:
 - Της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών.
 - Των Δ/νσεων Σχέσεων Κράτους Πολίτη, Απλούστευσης Διαδικασιών & Παραγωγικότητας και της Δ/σης των ΚΕΠ.
- Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα επιλεγούν για την υποβολή παραπόνων από τους πολίτες.
- Οι αρμόδιες υπηρεσίες που θα συμμετάσχουν στην πιλοτική εφαρμογή για την επίλυση των προβλημάτων, ενδεικτικά η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων και το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Ασφάλισης.
- Στελέχη του «Συνηγόρου του Πολίτη» και άλλων δημόσιων φορέων διαχείρισης παραπόνων πολιτών, για την κατηγοριοποίηση των προβλημάτων και τη γενικότερη εμπειρία τους στη διαχείριση παραπόνων.

C.4.3.4.7 Εκτιμώμενο κόστος

Τα κόστη υλοποίησης του πιλοτικού μηχανισμού μπορούν να προσδιοριστούν σε αυτή την φάση μόνο για την υλοποίηση της υποδομής. Το κόστος λειτουργίας του μηχανισμού, δηλαδή το έμμεσο κόστος που προκύπτει για την Δημόσια Διοίκηση, δεν μπορεί να προσδιοριστεί επί του παρόντος καθώς δεν είναι γνωστό το εύρος ανταπόκρισης των πολιτών (από το οποίο εμμέσως προκύπτει και το κόστος διαχείρισης και λειτουργίας του μηχανισμού για όλους τους εμπλεκόμενους). Ενδεικτικά κόστη για την υλοποίηση του έργου υποδομής παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Κατηγορία Δαπάνης	Εκτιμώμενο Κόστος	
Εξοπλισμός Φιλοξενίας	0	Αξιοποίηση υφιστάμενου εξοπλισμού
Εξοπλισμός πρόσβασης	0	Αξιοποίηση υφιστάμενου εξοπλισμού
Δίκτυο	0	Αξιοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ
Έτοιμο Λογισμικό	20.000	
Υπηρεσίες Ανάπτυξης	12.000	

συστημάτων		
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	6.000	
Υπηρεσίες Δημοσιότητας	10.000	Ημερίδες, έντυπα κλπ
Υπηρεσίες Υποστήριξης	0	Επιτόπια και τηλεφωνική
ΣΥΝΟΛΟ	48.000	

C.4.3.5 Λοιπές δράσεις

Πέρα από τα παραπάνω η ομάδα εργασίας κατέγραψε και μια σειρά δράσεων ακόμα, οι οποίες και αναμένεται να βοηθήσουν και να συμπληρώσουν σε μακροπρόθεσμο διάστημα την κατανόηση και αντιμετώπιση του φαινομένου του Ψηφιακού Χάσματος στην Ελλάδα. Οι δράσεις αυτές είναι οι εξής:

C.4.3.5.1 Ηλεκτρονικό ΚΕΠ για μετανάστες:

Δημιουργία δικτυακής πύλης με πολυγλωσσική μετάφραση, η οποία θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και έγγραφα για τους μετανάστες και πρόσφυγες για την υποδοχή και παραμονή τους στην Ελλάδα σε σχέση με το κράτος και τις δημόσιες υπηρεσίες, τους κοινωνικούς φορείς και εταίρους (ΚΕΠ/ΚΕΜ Κέντρο Εξυπηρέτησης Μεταναστών).

C.4.3.5.2 Κοινωνιο-ψυχολογικό προφίλ χρηστών & μη χρηστών:

Πιλοτική καταγραφή σε μια επιλεγμένη Περιφέρεια της Ελλάδας του Κοινωνιο-Ψυχολογικού προφίλ των χρηστών και μη χρηστών με στόχο την ανάπτυξη υπηρεσιών, προϊόντων και εργαλείων στοχευμένων στις ανάγκες της κάθε κατηγορίας.

C.4.3.5.3 Διαδραστική βάση δεδομένων για τις ΜΚΟ:

Ανάπτυξη διαδραστικής βάσης δεδομένων για τις ΜΚΟ, τις κοινωνικές οργανώσεις και τους Κοινοφελείς Οργανισμούς (UN international classification criteria) για την αποτύπωση του βαθμού προσβασιμότητας της Κοινωνίας των Πολιτών στις ΤΠΕ, του βαθμού χρήσης και αξιοποίησης των υπηρεσιών και των εργαλείων που προσφέρονται για την υλοποίηση των δράσεών τους. Δημιουργία βαρόμετρου των πρακτικών υλοποίησης των στόχων τους.

Η διαδραστική βάση θα αποτελεί ουσιαστικά μια χαρτογράφηση όλων των φορέων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα σε θέματα κοινωνικού ενδιαφέροντος με βάση μια σειρά κατηγοριών που σχετίζονται με τον τόπο δραστηριοποίησης των οργανώσεων, το αντικείμενο, τους πληθυσμούς στους οποίους απευθύνονται κ.λ.π.

C.4.3.5.4 Εκπαιδευτικό πρόγραμμα με την υποστήριξη προσομοιωμένου περιβάλλοντος

Η κοινωνική προσφορά υπό τύπον ενημέρωσης σε θέματα κυκλοφορικής και περιβαλλοντικής αγωγής που ούτως ή άλλως προσφέρουν οι Δήμοι σε πολύ αρχικό ή ας μου επιτραπεί αρχαϊκό στάδιο (π.χ διανομή φυλλαδίων ή μικρές εκδηλώσεις), μπορεί να λάβει ψηφιακή μορφή με τη χρήση νέων τεχνολογιών, όπως οι προσομοιωτές ή τα λογισμικά πολυμέσων.

Ταυτόχρονα η επίδειξη βασικών και απλών θεμάτων, για παράδειγμα της διαδραστικότητας με τη χρήση ενός πολύποκου προγράμματος προσομοίωσης με τη χρήση δύο μόνο πλήκτρων (π.χ F1, F2) ή το πως "τρέχει" αυτό το πρόγραμμα από το περιβάλλον των windows σε συνδυασμό με ένα multimedia dvd θα μπορούσε να συνδράμει σημαντικά στην κατεύθυνση της εξοικείωσης του πολίτη-χρήστη υπηρεσιών.

Ένα περιβάλλον πλήρους εικονικής πραγματικότητας υπό τη μορφή προσομοίωσης έχει διττό χαρακτήρα: Εκπαιδευτικό και μάλιστα σε κοινωνικά θέματα που χρήζουν άμεσης παρέμβασης, όπως η ανάπτυξη κυκλοφοριακής και περιβαλλοντικής συνείδησης. Παρέχει επίσης σημαντική συνδρομή στην

προσπάθεια γεφύρωσης ενός ψηφιακού χάσματος, που αναγκαστικά υπάρχει στις γενιές που τελευταία ήρθαν σε επαφή με τους Η/Υ.

C.4.4. Συμπεράσματα

Όλες οι παραπάνω δράσεις εντάσσονται σε ένα γενικότερο πλαίσιο στρατηγικής αντιμετώπισης του Ψηφιακού Χάσματος και των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού από την ψηφιακή κοινωνία. Η κάθε μια από αυτές αλλά και σε συσχέτιση μεταξύ τους καλύπτουν τους εξής άξονες ανάπτυξης μιας κοινής αντιμετώπισης του προβλήματος:

- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σε εθνικό επίπεδο για τις κοινωνικές προεκτάσεις τους φαινομένου (Δράση 1η)
- Προώθηση καλών πρακτικών σε ειδικούς πληθυσμούς στους τομείς της υγείας και της απασχόλησης (Δράση 2η και 3η)
- Υποστήριξη του πολίτη στις καθημερινές του συναλλαγές με το Δημόσιο (Δράση 4η)

Σε δεύτερο επίπεδο οι τέσσερις μακροπρόθεσμες δράσεις που προτείνονται λειτουργούν επικουρικά στην πολυεπίπεδη αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης σε εθνικό επίπεδο καθώς και στην υποστήριξη μελλοντικών δράσεων που θα πρέπει να δρομολογηθούν με βάση τα συνεχείς κοινωνικές αλλαγές σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Οι τελικοί ωφελούμενοι του συνόλου των προτάσεων – δράσεων είναι πολίτες, ευπαθείς κοινωνικές ομάδες όπως άνεργοι, ηλικιωμένοι και άτομα που χρήζουν ειδικής υποστήριξης, μετανάστες, φορείς που δραστηριοποιούνται σε κοινωνικό έργο και παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.

C.5. Ομάδα για την Εμπιστοσύνη και την Ασφάλεια

Στις ακόλουθες παραγράφους παρουσιάζονται τα πεπραγμένα της ομάδας «Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια» του φόρουμ για την Ψηφιακή Ελλάδα 2020 κατά τη διάρκεια του πρώτου κύκλου εργασιών αυτής. Στόχος της Ομάδας Εμπιστοσύνης και Ασφάλειας, σύμφωνα με την Πολιτική Πρόταση για την Ψηφιακή Ελλάδα 2020² είναι «η σχεδίαση μέτρων για την προώθηση του αισθήματος ασφάλειας σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την ενημέρωση του πληθυσμού για τους ψηφιακούς κινδύνους με ειδική μέριμνα για συγκεκριμένες ομάδες». Κατά τον πρώτο κύκλο εργασιών συγκεντρώθηκαν προτάσεις που σχετίζονται με την Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια και θα μπορούσαν να υιοθετηθούν και να υλοποιηθούν από την ελληνική πολιτεία στο άμεσο μέλλον.

Τα πληροφοριακά συστήματα και οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατέχουν πλέον κυρίαρχο ρόλο στην εξυπηρέτηση των πολιτών και στη λειτουργία των σύγχρονων οργανισμών. Οι οργανισμοί σήμερα διεκπεραιώνουν σημαντικό μέρος των λειτουργιών τους αξιοποιώντας πληροφοριακά συστήματα για τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών, τη λήψη αποφάσεων και τη διευκόλυνση της απομακρυσμένης επικοινωνίας. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την αυξανόμενη ροή και συγκέντρωση πληροφοριών στους οργανισμούς ως αποτέλεσμα των εξελίξεων των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, οδηγούν σε ένα διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον για την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων. Καθώς οι εξελίξεις στο χώρο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων προχωρούν προς την κατεύθυνση της διασφάλισής τους, στον αντίποδά τους εξελίσσονται διαρκώς οι απειλές προς αυτά. Μάλιστα, γίνεται παραδεκτό ότι σε αυτή τη διαμάχη ανάμεσα στις απειλές προς την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και την προστασία τους, ο άνθρωπος κατέχει κεντρικό ρόλο.

Συγκεκριμένα το θέμα της προστασίας της ιδιωτικότητας, όρος που αποδίδει τον αγγλοσαξονικό *privacy*, έχει αποτελέσει αντικείμενο μελέτης και συζήτησης από φιλοσόφους, κοινωνικούς επιστήμονες και νομικούς ήδη από την αρχαιότητα σε ολόκληρο τον κόσμο. Έχει αναγνωριστεί ως θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα στη Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, στη Διεθνή Σύμβαση για τα Πολιτικά Δικαιώματα, ενώ τις τελευταίες δεκαετίες κατοχυρώνεται πλέον σε δεσμευτικού χαρακτήρα κανονιστικά κείμενα, όπως η Σύμβαση 108 του Συμβουλίου της Ευρώπης, Κοινοτικές Οδηγίες, αλλά και ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με την πάροδο του χρόνου η «κλασική» αντίληψη της ιδιωτικότητας εμπλουτίστηκε σημαντικά με επιμέρους δικαιώματα, όπως το δικαίωμα στην ιδιωτική ζωή, ο περιορισμός της προσβασιμότητας, ο αποκλειστικός έλεγχος της πρόσβασης στον ιδιωτικό χώρο, η ελαχιστοποίηση των “παρεμβάσεων”, η προσδοκία της εχεμύθειας, το δικαίωμα στο απόρρητο, το δικαίωμα στην ανωνυμία κ.α.

Καταλυτική υπήρξε η επίδραση των νέων τεχνολογιών. Η αλματώδης ανάπτυξη της πληροφορικής και των επικοινωνιών και η ταχεία σύγκλιση τους οδήγησαν αναντίρρητα στην ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών που αποσκοπούν στη βελτίωση της ζωής, στην αύξηση των ευχερειών, στην αλλαγή της επικοινωνίας, στην ευχερέστερη και ευρύτερη αναζήτηση, παραγωγή και ανταλλαγή πληροφοριών, στην αξιοποίηση του Παγκόσμιου Ιστού (Web) για τους σκοπούς του επιχειρείν κ.λπ. Ταυτόχρονα, η αποκέντρωση της επεξεργασίας των δεδομένων και η διεύθυνση της δικτύωσης στο σύνολο σχεδόν της ανθρώπινης δραστηριότητας αλλάζουν ριζικά το περιβάλλον χρήσης των προσωπικών πληροφοριών, οπότε εγείρονται σημαντικά ζητήματα σχετικά με την προστασία της ιδιωτικότητας στον ψηφιακό κόσμο.

Προκύπτει, λοιπόν, ότι υφίσταται σαφής και επιτακτική ανάγκη για τη διασφάλιση των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και για την προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών που αξιοποιούν τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η αναγκαιότητα αυτή προκύπτει από:

² Ψηφιακή Ελλάδα 2020 – Πολιτική Πρόταση: <http://www.co-ment.net/text/2547/>

1. την ποικιλία και ένταση των κινδύνων που αντιμετωπίζουν τα σύγχρονα Π.Σ.,
2. τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασία της ιδιωτικότητας,
3. το σημαντικό κόστος από τυχόν σκόπιμες παραβιάσεις της ασφάλειας Π.Σ. και των ακούσιων, τυχαίων και φυσικών γεγονότων που απειλούν ένα σύγχρονο Π.Σ.

Η ασφάλεια ενός Π.Σ. χαρακτηρίζεται από το πλήθος και την ποικιλομορφία των παραγόντων που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Οι παράγοντες αυτοί είναι τόσο τεχνικοί, όσο και διοικητικοί-οργανωτικοί. Για το λόγο αυτό, κάθε προσπάθεια προστασίας ενός Π.Σ. θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις εξής γενικές διαπιστώσεις:

- Η ασφάλεια των Π.Σ. και η προστασία της ιδιωτικότητας των χρηστών εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και δεν είναι ούτε αποκλειστικά, ούτε κυρίως τεχνικό ζήτημα.
- Η επίτευξη απόλυτης ασφάλειας δεν είναι εφικτός στόχος.
- Για κάθε επίπεδο ασφάλειας υπάρχει ένα αντίστοιχο κόστος που θα πρέπει να καταβληθεί για την επίτευξή του.
- Στο πλαίσιο της γενικής αρχής της αναλογικότητας, τα μέτρα προστασίας που θα ληφθούν θα πρέπει να αντιστοιχούν στο επίπεδο και τη φύση των πραγματικών κινδύνων που αντιμετωπίζει το Π.Σ.

Η εντατική ερευνητική και μελετητική δραστηριότητα στον τομέα της ασφάλειας πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και των τεχνολογιών ενίσχυσης της ιδιωτικότητας τις τελευταίες δεκαετίες έχει προσφέρει ένα σημαντικό αριθμό αποτελεσματικών μηχανισμών και τεχνικών προστασίας τους. Οι αξιοποιούμενοι σήμερα μηχανισμοί και τεχνικές προστασίας μπορούν να προσφέρουν λύσεις στα περισσότερα από τα προβλήματα ασφάλειας και παραβίασης ιδιωτικότητας που αντιμετωπίζει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ). Παρά ταύτα, όπως αποδεικνύουν οι συχνές περιπτώσεις παραβίασης της ασφάλειας ακόμα και εξελιγμένων τεχνολογικά συστημάτων, τα τεχνικά μέσα προστασίας δεν αρκούν από μόνα τους. Η απουσία απόλυτα ασφαλών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων οφείλεται, κυρίως, στους ακόλουθους λόγους:

- Στη συνθετότητα και το δυναμικό χαρακτήρα των απειλών
- Στην ύπαρξη περιορισμών στους διαθέσιμους πόρους
- Στο σημαντικό ρόλο του ανθρώπινου παράγοντα

Δεδομένης λοιπόν της ποικιλίας και της συνεχούς μεταβλητότητας των απειλών αλλά και του γεγονότος ότι όσο το τεχνολογικό περιβάλλον εξελίσσεται διαρκώς και ταχέως, τόσο και οι απειλές μεταβάλλονται και εξελίσσονται, αποκτά ιδιαίτερα μεγάλη βαρύτητα η εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των χρηστών τόσο για λήψη αποφάσεων που και για διεκπεραίωση εργασιών και διαδικασιών που αφορούν την ασφάλεια, όσο και για θέματα που αφορούν την προστασία της ιδιωτικότητας τους.

C.5.1. Μεθοδολογία

Για τη συγκέντρωση των προτάσεων χρησιμοποιήθηκε η διαδικτυακή κοινότητα της Ψηφιακής Ελλάδας 2020. Η ενημέρωση του ευρύτερου κοινού για τη δυνατότητα συμμετοχής στη διαβούλευση και η προσέλκυση κατάλληλου κοινού – στόχου (σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο της Ψηφιακής Ελλάδας 2020³) πραγματοποιήθηκε με την αποστολή προσκλήσεων συμμετοχής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προσωπικών επαφών και δικτύων κοινωνικής δικτύωσης. Το αποτέλεσμα αυτών των προσκλήσεων ήταν η εγγραφή στην ομάδα Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια, εκατό και πλέον μελών προερχόμενα από τον ιδιωτικό και δημόσιο

³ Ψηφιακή Ελλάδα 2020 - Επιχειρησιακό Σχέδιο: <http://www.co-ment.net/text/2546/>

τομέα, ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, μη κυβερνητικές οργανώσεις, καθώς και απλούς πολίτες.

Για να διευκολυνθεί η έναρξη του διαλόγου, ορίστηκαν τέσσερις βασικές θεματικές ενότητες, πάνω στις οποίες οι συμμετέχοντες μπορούσαν να παραθέσουν τις απόψεις τους και να εκθέσουν τις προτάσεις τους. Οι ενότητες αυτές αφορούσαν σε θέματα:

1. Κουλτούρας Ασφάλειας και Εκπαίδευσης Χρηστών
2. Σχεδίασης και Ανάπτυξης Λογισμικού και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
3. Δημιουργίας Κλίματος Εμπιστοσύνης στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους Πολίτες
4. Νομικού και Κανονιστικού Πλαισίου

Καθ' όλη τη διάρκεια του πρώτου κύκλου συλλογής των προτάσεων, τέθηκαν υπό συζήτηση περίπου δεκαεννιά ιδέες – προτάσεις, οι οποίες, μέσα από το διάλογο των συμμετεχόντων, διαμορφώθηκαν στις τελικές τους μορφές.

C.5.2. Υποβληθείσες Προτάσεις

Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά όλες οι προτάσεις που διατυπώθηκαν και τέθηκαν υπό συζήτηση καθ' όλη τη διάρκεια του πρώτου κύκλου εργασιών.

A/A	Πρόταση	Συνοπτική Περιγραφή
1	Οργάνωση Γνωστικών Βάσεων (Knowledge Bases).	Οι βάσεις αυτές θα συσσωρεύουν πληροφορίες που αφορούν σε νέες ευπάθειες, συμβάντα, βέλτιστες πρακτικές, τρόπους αντιμετώπισης κλπ. Θα είναι δημόσια διαθέσιμες και θα μπορούν να αναπτυχθούν μέσα από συνέργειες κυβερνητικών φορέων.
2	Ενημέρωση του κοινού για θέματα πληροφοριακής ασφάλειας.	Οι δραστηριότητες αυτές θα μπορούσαν να γίνουν με συμμετοχή ιδιωτικού και δημοσίου τομέα (Αγγλία: Get Safe Online , Γερμανία: Sicher im Netz). Επιπλέον η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Πληροφοριακής Ασφάλειας έχει ήδη έτοιμα πακέτα εργασίας για την διενέργεια εκστρατειών ενημέρωσης.
3	Εκπαίδευση και διαμόρφωση κουλτούρας ασφάλειας στους μελλοντικούς χρήστες των Ο.Π.Σ.	
4	Επαναλειτουργία Ομάδας Δράσης για την Ψηφιακή Ασφάλεια - D.A.R.T. (Digital Awareness & Response to Threats).	Πληροφορίες μπορεί να βρει ο ενδιαφερόμενος στη σελίδα http://www.dart.gov.gr/ , καθώς και στην http://www.epractice.eu/cases/dart .
5	Διενέργεια εκπαιδευτικών σεμιναρίων.	Τα σεμινάρια θα απευθύνονται σε επιλεγμένα στελέχη κυβερνητικών οργανισμών που εμπλέκονται στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη λογισμικού, και θα αφορούν σε ασφαλείς πρακτικές σχεδιασμού, ανάπτυξης και υλοποίησης λογισμικού. Τα στελέχη αυτά θα μπορούν στη συνέχεια να μεταδώσουν χρήσιμη γνώση που θα αποκτήσουν και στους συνεργάτες τους.
6	Δημιουργία ομάδας εργασίας με θέμα την ανάπτυξη κρυπτογραφικών δυνατοτήτων για περιβάλλοντα υψηλής	

A/A	Πρόταση	Συνοπτική Περιγραφή
	ασφάλειας στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα.	
7	Ορισμός κρίσιμων υποδομών στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.	
8	Εκτίμηση του επιπέδου αποδεκτού ρίσκου και του επιπέδου απειλών για κρίσιμα συστήματα του δημοσίου τομέα	
9	Υλοποίηση εθνικού Computer Emergency Response Team (CERT).	Κεντρικό σημείο για την αναφορά και αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας σε Εθνικό επίπεδο και συντονισμός με αντίστοιχες Ομάδες Διεθνώς.
10	Δημιουργία Πλαισίου παροχής κατευθυντηρίων γραμμών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.	Όλοι οι φορείς του Δημόσιου και του ευρύτερου Δημόσιου τομέα θα πρέπει να συμμορφώνονται, κατ' ελάχιστον, με συγκεκριμένες προϋποθέσεις
11	Παροχή κινήτρων στα ιδρύματα Ανώτατης Εκπαίδευσης εμπλουτισμού του προγράμματος σπουδών τους με μαθήματα -σεμινάρια συγγραφής ασφαλούς κώδικα και σχεδίασης ασφαλούς λογισμικού.	
12	Ενημέρωση και εκπαίδευση στελεχών του Δημοσίου για τις υπάρχουσες βέλτιστες πρακτικές	
13	Πιστοποίηση των ηλεκτρονικών δομών του Δημοσίου κατά ISO 27001.	
14	Πιστοποίηση κατά ISO 27001 όλων των προμηθευτών λογισμικού του Δημοσίου, όπως απαιτείται το ISO 9001.	
15	Υιοθέτηση από τους δημόσιους φορείς και δημοσιοποίηση ενός πλαισίου διασφάλισης των εφαρμογών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασισμένο σε ανοικτά πρότυπα.	
16	Εκμοντερνισμός του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου που αφορά στην ασφάλεια του λογισμικού.	Κάτι τέτοιο θα επιστρέψει στην κυβέρνηση, τους πολίτες και τους οργανισμούς να λαμβάνουν ορθότερες αποφάσεις σχετικά με την ασφάλεια των εφαρμογών
17	Καθορισμός προδιαγραφών και συστάσεων αναφορικά με τις απαιτήσεις ασφάλειας του λογισμικού κρατικών εφαρμογών.	Οι προδιαγραφές αυτές θα αφορούν και λογισμικό που αναπτύσσεται εσωτερικά αλλά και λογισμικό που προμηθεύεται το κράτος. Το τελικό αποτέλεσμα της δράσης αυτής μπορεί να είναι ένα πρότυπο ασφάλειας ή η υιοθέτηση ενός προτύπου όπως το OWASP Top 10 ή το OWASP Secure Development Guide
18	Αντιμετώπιση ρυθμιστικού κενού αναφορικά με την προστασία του απορρήτου των πληροφοριών, την αναγνώριση και προστασία της κρίσιμης υποδομής και την ανάθεση αρμοδιοτήτων ασφάλειας σε	

A/A	Πρόταση	Συνοπτική Περιγραφή
	κάποιο φορέα με αντίστοιχες συντονιστικές και επιχειρησιακές ικανότητες και συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα.	
19	Εναρμόνιση του ελληνικού νομικού ορισμού της έννοιας «Ιδιωτικότητα» με τις προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που αναμένονται να βγουν μέσα στο 2011 και θα αφορούν την οδηγία 95/46/ΕΚ.	Οι κατευθύνσεις των προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μπορούν να βρεθούν εδώ .

C.5.3. Βραχυπρόθεσμοι Στόχοι – Δράσεις.

Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των υποβληθέντων προτάσεων, τα σχόλια των συμμετεχόντων στις ηλεκτρονικές συζητήσεις, τη βιωσιμότητα και την εξάρτηση από το υπάρχον νομικό πλαίσιο διαμορφώθηκαν τρεις βραχυπρόθεσμοι – άμεσα υλοποιήσιμοι στόχοι που άπτονται της Εμπιστοσύνης και της Ασφάλειας.

Συνοπτικά, οι 3 στόχοι είναι οι εξής:

- Διαμόρφωση Κουλτούρας Ασφάλειας Π.Σ. στους Μελλοντικούς Χρήστες
- Εκστρατεία Ενημέρωσης Πολιτών σε θέματα Πληροφοριακής Ασφάλειας με έμφαση στην Προστασία της Ιδιωτικότητας
- Δημιουργία CERT Πολιτών (Citizen CERT – CCERT)

Η ύπαρξη δύο δράσεων που αφορούν την εκπαίδευση και την ενημέρωση των χρηστών, φανερώνει την έμφαση που δίνει η ομάδα στην αύξηση της ευαισθητοποίησης και της ενημέρωσης των χρηστών.

C.5.3.1 Δράση 1: Διαμόρφωση Κουλτούρας Ασφάλειας Π.Σ. στους Μελλοντικούς Χρήστες

Οι μελλοντικοί χρήστες των Πληροφοριακών Συστημάτων θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται την κρισιμότητα - επικινδυνότητα βασικών τύπων δεδομένων – πληροφορίας καθώς και τη σημασία προστασίας των Πληροφοριακών Συστημάτων με τα οποία αλληλεπιδρούν. Το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου, με έρευνά του το 2009, αναγνώριζε την ανάγκη διδασκαλίας ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου στους μαθητές όλων των βαθμίδων. Τα πέντε πιο σημαντικά θέματα, σύμφωνα με την έρευνα, που θα έπρεπε να συμπεριλαμβάνονται στις διδασκαλίες πληροφορικής είναι:

- Βασικές αρχές σωστής χρήσης του Διαδικτύου
- Προστασία προσωπικής ζωής
- Σωστή διαχείριση της επικοινωνίας μέσω Διαδικτύου
- Αξιοπιστία διαδικτυακού περιεχομένου
- Αξιοποίηση της θετικής πλευράς του Διαδικτύου

Σήμερα, στο πλαίσιο της διδασκαλίας του μαθήματος της πληροφορικής, που ξεκινά κατά κύριο λόγο στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, η ενασχόληση των μαθητών με θέματα πληροφορικής ασφάλειας εστιάζεται αποκλειστικά σε θέματα προστασίας λογισμικού και προστασίας πνευματικών δικαιωμάτων στο σχολικό εγχειρίδιο του Γυμνασίου. Με δεδομένη την αναγκαιότητα για εκπαίδευση και ενημέρωση των μαθητών όλων των βαθμίδων σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια των πληροφοριών προτείνεται η άμεση αξιοποίηση του υπάρχοντος ενημερωτικού και εκπαιδευτικού υλικού (www.dart.gov.gr, www2.e-yliko.gr, www.saferinternet.gr) καθώς και η παράλληλη σύνταξη σχολικών συγγραμμάτων στα οποία η ασφάλεια θα αντιμετωπίζεται σαν αναπόσπαστο τμήμα της επιστήμης της πληροφορικής, προβάλλοντας την ορθή χρήση του Διαδικτύου

και αναδεικνύοντας τη σημασία προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της ψηφιακής περιουσίας.

Σημαντικό ρόλο σε αυτή την προσπάθεια θα διαδραματίσουν και οι διδάσκοντες εκπαιδευτικοί που μέσω των δομών κατάρτισης θα πρέπει να επιμορφωθούν σε θέματα διδακτικής της πληροφορικής και διδασκαλίας του συγκεκριμένου γνωστικού αντικειμένου ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εκπαιδευτική διαδικασία και την ενιαία αντιμετώπιση των διδακτικών στόχων των μαθήματος της πληροφορικής.

C.5.3.1.1 Σκοπός – Στόχος

Σκοπός της συγκεκριμένης δράσης είναι ο επανασχεδιασμός του προγράμματος σπουδών πληροφορικής της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και η ενσωμάτωση θεμάτων που άπτονται της προστασίας της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων. Προς την κατεύθυνση αυτή θα απαιτηθεί εμπλουτισμός των σχολικών συγγραμμάτων και η ανάπτυξη κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού, καθώς και η επιμόρφωση των καθηγητών πληροφορικής. Στόχος της δράσης είναι η διαμόρφωση κουλτούρας ασφάλειας στους μαθητές πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

C.5.3.1.2 Μέτρα Υλοποίησης

- Αξιολόγηση υπάρχοντος ενημερωτικού και εκπαιδευτικού υλικού που σχετίζεται με την εκπαίδευση χρηστών αντίστοιχης ηλικίας σε θέματα ασφάλειας Π.Σ.
- Συγγραφή εκπαιδευτικών συγγραμμάτων με σαφή προσανατολισμό στην καλλιέργεια κουλτούρας προστασίας της ιδιωτικότητας και ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων.
- Επιμόρφωση εκπαιδευτικών μέσα από τη διενέργεια σεμιναρίων κατάρτισης. Αξιοποίηση των προγραμμάτων δια βίου μάθησης και συνεργασία με τμήματα πληροφορικής της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

C.5.3.1.3 Αποτελέσματα

Ανάλογα με τη βαθμίδα εκπαίδευσης στην οποία αναφερόμαστε, οι μαθητές θα πρέπει να μπορούν να αντιληφθούν την κρισιμότητα - επικινδυνότητα βασικών τύπων δεδομένων, τη σημασία προστασίας τους καθώς και τη σημασία προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων με τα οποία αλληλεπιδρούν.

C.5.3.1.4 Χρονικός Προγραμματισμός

Η προετοιμασία των εκπαιδευτικών συγγραμμάτων θα μπορούσε να ολοκληρωθεί μέσα στους επόμενους 6 μήνες ώστε να είναι δυνατή η διδασκαλία των αναθεωρημένων διδασκαλιών πληροφορικής από το επόμενο σχολικό έτος. Παράλληλα με τη συγγραφή, θα μπορούσαν να πραγματοποιηθεί και η κατάρτιση των εκπαιδευτικών.

C.5.3.1.5 Συμμετέχοντες

- Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων
- Παιδαγωγικό Ινστιτούτο
- Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών
- Οργανισμός Επιμόρφωσης Εκπαιδευτικών

C.5.3.1.6 Εκτιμώμενο Κόστος

Το συνολικό κόστος της δράσης δεν είναι δυνατό να εκτιμηθεί καθώς εξαρτάται από το βαθμό επανασχεδιασμού του προγράμματος σπουδών της Πληροφορικής στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η κατάρτιση των καθηγητών θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με εξειδικευμένο προσωπικό της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Α.Ε.Ι – Α.Τ.Ε.Ι) με σκοπό τον περιορισμό του κόστους.

C.5.3.2 Δράση 2: Εκστρατεία Ενημέρωσης Πολιτών σε Θέματα Πληροφοριακής Ασφάλειας με έμφαση στην Προστασία της Ιδιωτικότητας

Μεγάλη μερίδα των πολιτών που αλληλεπιδρούν με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα δεν είναι εξοικειωμένοι ή/και δε γνωρίζουν την αναγκαιότητα και τη σημασία της προστασίας των προσωπικών, οικονομικών και ευαίσθητων δεδομένων τους. Μία εκστρατεία ενημέρωσης του κοινού, στα πρότυπα παρόμοιων εκστρατειών που πραγματοποιήθηκαν στο Ηνωμένο Βασίλειο ([Get Safe Online](#)) και στη Γερμανία ([Sicher im Netz](#)), θα ενημερώσει πρωταρχικά τους χρήστες για τους κινδύνους που εγκυμονεί η μη ορθολογιστική χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων και θα ευαισθητοποιήσει το ευρύ κοινό σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών. Επιπρόσθετα, θα αναδείξει την αξία της ιδιωτικότητας, αλλά και την αναγκαιότητα προστασίας της.

Σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών E.N.I.S.A. (European Network and Information Security Agency) και το εγχειρίδιο που εξέδωσε το 2006 «Οδηγός Χρήστη: Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας Πληροφοριών»⁴, η “επίγνωση των κινδύνων και των διαθέσιμων δικλείδων ασφάλειας είναι η πρώτη γραμμή άμυνας για την ασφάλεια των συστημάτων πληροφοριών και των δικτύων”. Σκοπός του οδηγού είναι να παρουσιάσει “τις βασικές διαδικασίες που απαιτούνται για το σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης σε θέματα ασφάλειας των πληροφοριών”. Στον οδηγό αυτό προτείνεται ο διαχωρισμός του προγράμματος ενημερότητας σε τρεις κύριες φάσεις:

- Τη φάση του Εκτίμησης και Σχεδίασης του Προγράμματος.
- Τη φάση της Υλοποίησης και Διαχείρισης του και
- Τη φάση της Αξιολόγησης και Αναμόρφωσής του.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται από τον οδηγό στη φάση σχεδιασμού και εκτίμησης του προγράμματος, καθώς σε αυτή καθορίζονται οι αντικειμενικοί στόχοι, προσδιορίζονται οι ομάδες στόχοι και εκπονείται το επικοινωνιακό σχέδιο.

Με βάση το συγκεκριμένο οδηγό και τις ανάγκες – ιδιαιτερότητες της ελληνικής κοινωνίας, θα πρέπει να σχεδιαστεί και να πραγματοποιηθεί εκστρατεία ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των πολιτών σε θέματα ασφάλειας των πληροφοριών, με ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα προστασίας της ιδιωτικότητας.

C.5.3.2.1 Σκοπός – Στόχος

Σκοπός της συγκεκριμένης δράσης είναι η ενημέρωση των πολιτών για την αναγκαιότητα και τους τρόπους προστασίας της ιδιωτικότητας και η αλλαγή της συμπεριφοράς τους σε θέματα ασφάλειας προς το καλύτερο. Στόχος της δράσης είναι η μεγαλύτερη δυνατή διείσδυση σε κοινωνικά στρώματα τα οποία δεν έχουν τεχνολογική παιδεία. Για το λόγο αυτό, η όλη προσπάθεια διαμόρφωσης κουλτούρας ασφάλειας στο εξαιρετικά μεγάλο αυτό τμήμα της ελληνικής κοινωνίας, θα πρέπει να βασιστεί στη διεθνή εμπειρία από ανάλογες δράσεις.

C.5.3.2.2 Μέτρα Υλοποίησης

- Αξιολόγηση υπάρχοντος ενημερωτικού υλικού που σχετίζεται με την ενημέρωση κοινού σε θέματα προστασίας ψηφιακής περιουσίας και ασφάλειας Π.Σ.
- Κατάρτιση στρατηγικής καμπάνιας ενημέρωσης του κοινού
- Καθορισμός σημείων στόχων
- Δημιουργία κατάλληλου ενημερωτικού και εκπαιδευτικού υλικού
- Καθορισμός Επικοινωνιακού Πλαισίου (Δημιουργία ιστοσελίδας, διαδικτυακής κοινότητας, τηλεοπτικά spot)

⁴ Enisa - [A Users' Guide: How to raise information security awareness](#)

- Αποτίμηση αποτελεσμάτων προγράμματος

C.5.3.2.3 Αποτελέσματα

Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της συγκεκριμένης δράσης είναι η ευαισθητοποίηση των πολιτών σε θέματα προστασίας της ιδιωτικότητας και η ενημέρωσή τους για τους τρόπους προστασίας αυτής καθώς και των πληροφοριακών συστημάτων με τα οποία αλληλεπιδρούν.

C.5.3.2.4 Χρονικός Προγραμματισμός

Η πρώτη φάση της εκτίμησης και του σχεδιασμού της εκστρατείας ενημέρωσης μπορεί να ολοκληρωθεί μέσα σε διάστημα λίγων μηνών από την έναρξή της. Η διάρκεια της δεύτερης και τρίτης φάσης θα πρέπει να καθοριστεί κατά τη διαδικασία σχεδίασης καθώς εξαρτάται άμεσα από τον αρμόδιο φορέα και τη χρηματοδότηση που θα εγκριθεί.

C.5.3.2.5 Συμμετέχοντες

- Υπουργείο Μεταφορών Υποδομών και Δικτύων
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
- Κοινωνία της Πληροφορίας
- Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας
- Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη

C.5.3.2.6 Εκτιμώμενο Κόστος

Το κόστος υλοποίησης της συγκεκριμένης δράσης εξαρτάται άμεσα από τις επιλογές που θα γίνουν κατά τη σχεδίαση του προγράμματος αναφορικά με τη χρονική της διάρκεια, τους τρόπους προβολής της από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και Δίκτυα Κοινωνικής καθώς και εναλλακτικούς τρόπους προώθησής της (παράλληλες εκδηλώσεις, δημιουργία αναμνηστικών κτλ). Το συνολικό κόστος θα μπορούσε να μειωθεί μέσα από τη συμμετοχή οργανισμών και εταιρειών του ιδιωτικού τομέα που δραστηριοποιούνται στο χώρο της ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων.

C.5.3.3 Δράση 3: Δημιουργία CERT Πολιτών (Citizen – CERT)

Η έννοια της Ομάδας Αντιμετώπισης Έκτακτων Περιστατικών σε Υπολογιστές (Computer Emergency Response Team – CERT) εμφανίστηκε αρχικά στις ΗΠΑ, με την εμφάνιση του ιού Morris, ενώ στην Ευρώπη υιοθετήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του '90, σε μια προσπάθεια αντιμετώπισης των περιστατικών ασφάλειας και τον περιορισμό εξάπλωσης τους στο διαδίκτυο. Σκοπό των ομάδων αυτών, εκτός από την αντιμετώπιση των περιστατικών ασφάλειας, αποτελεί και η υποστήριξη της κοινότητας χρηστών του Διαδικτύου ώστε να αντιμετωπίζουν τις επιπτώσεις από πιθανές παραβιάσεις ασφαλείας. Επίσης εξυπηρετούν στην ενημέρωση των χρηστών για νέες απειλές και περιστατικά ασφάλειας καθώς και για τις ευπάθειες συγκεκριμένων συστημάτων ή εφαρμογών. Με την ανάπτυξη του διαδικτύου, τα περιστατικά ασφάλειας ξεπερνούσαν τα σύνορα μιας χώρας. Αυτός είναι και ο βασικός λόγος που υπήρξε στενή συνεργασία μεταξύ των ομάδων CERT διαφορετικών χωρών. Από τις πρώτες προσπάθειες ήταν η δημιουργία της Ομάδας Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας σε Υπολογιστές (Computer Security and Incident Response Team) – CSIRT του Terena Task Force καθώς και της ομάδας CERT σε επίπεδο ευρωπαϊκών κυβερνήσεων (European Government CERTs).

Στην Ελλάδα, αντίστοιχες ομάδες δημιουργήθηκαν κυρίως από ακαδημαϊκές κοινότητες και ανάμεσα στις βασικές τους δραστηριότητες είναι η διαχείριση των εσωτερικών περιστατικών ασφάλειας, ο ορισμός διαδικασιών για την αντιμετώπισή τους, η εκπαίδευση και υποστήριξη των διαχειριστών, καθώς και η ανακοίνωση αναφορών σχετικά με συναγεμικούς και προειδοποιήσεις για περιστατικά ασφάλειας. Οι πιο γνωστές ομάδες είναι η *GRNET-CERT* [<http://cert.grnet.gr>] που δημιουργήθηκε από το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και

Τεχνολογίας σε συνεργασία με την CSIRT-TF και η ομάδα *Forth-CERT* [<http://www.forth.gr/forthcert/>] που δημιουργήθηκε από το Ίδρυμα Τεχνολογίας & Έρευνας. Επίσης, λειτουργούν δύο ομάδες σε μικρότερη κλίμακα, η ομάδα *Auth-CERT* [<http://www.cert.auth.gr>] που δημιουργήθηκε από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο ως μια πιλοτική λειτουργία για την αντιμετώπιση των περιστατικών ασφάλειας στο δίκτυο του και η Ομάδα Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας *GSN-CERT* [<http://cert.sch.gr/>] η οποία εξυπηρετεί το σύνολο των χρηστών του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου για θέματα ασφάλειας. Σύμφωνα με την Εθνική νομοθεσία, η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών είναι επιφορτισμένη με το ρόλο του εθνικού CERT (<http://www.nis.gr/portal/page/portal/NIS/NCERT>).

Κοινό χαρακτηριστικό των ομάδων που αναφέρθηκαν είναι ότι απευθύνονται σε συγκεκριμένες κοινότητες χρηστών, χωρίς βέβαια αυτό να σημαίνει ότι δεν είναι ανοιχτές και προς άλλες κοινότητες. Ειδικά, ο εθνικός CERT, περιορίζεται στην υποστήριξη του Δημόσιου φορέα και την προστασία των κρίσιμων υποδομών της χώρας, χωρίς να παρέχει πληροφορία ανοιχτά διαθέσιμη προς όλους τους ενδιαφερόμενους.

Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη ενεργής παρουσίας μιας ομάδας CERT, η οποία θα συντονίζει τις δράσεις των υφιστάμενων ομάδων σε εθνικό επίπεδο, αλλά και θα βρίσκειται κοντά στους πολίτες/επιχειρήσεις χρήστες του Διαδικτύου, μια CERT των πολιτών (Citizen CERT- CCERT). Παράλληλα, η ομάδα αυτή θα πρέπει να συνεργάζεται με τις αντίστοιχες ομάδες των άλλων χωρών τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε Διεθνές επίπεδο. Αξίζει να επισημάνουμε ότι δύο από τους στόχους της Ψηφιακής Ευρώπης στην αντίστοιχη θεματική Ενότητα, αποτελούν η δημιουργία ενός μηχανισμού αντιμετώπισης του ηλεκτρονικού εγκλήματος και η θέσπιση εθνικών Αρχών Αντιμετώπισης Ηλεκτρονικών Επιθέσεων στα ευρωπαϊκά κράτη.

C.5.3.3.1 Σκοπός – Στόχος

Σκοπός της δράσης αυτής είναι η δημιουργία μιας ομάδας CERT Πολιτών για τη συστηματική αντιμετώπιση περιστατικών ασφάλειας στο Διαδίκτυο. Η ομάδα αυτή θα απευθύνεται σε όλους ανεξαιρέτως τους χρήστες του Διαδικτύου, είτε αυτοί είναι απλοί πολίτες, είτε επιχειρήσεις, είτε και φορείς του Δημόσιου Τομέα. Για τη βέλτιστη αντιμετώπιση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο, η ομάδα αυτή θα συνεργάζεται με άλλες ομάδες CERT που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό (κυβερνο)-χώρο και παίζοντας το ρόλο συντονιστή ανάμεσα τους. Η επισφάλεια στο Διαδίκτυο σε καμιά περίπτωση δεν αποτελεί πρόβλημα μιας χώρας, ούτε γνωρίζει γεωγραφικούς περιορισμούς. Η συνεργασία σε εθνικό επίπεδο είναι μονόδρομος. Η ομάδα CCERT θα βοηθήσει στην συνεργασία με αντίστοιχες δράσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Στόχος της δράσης είναι η δημιουργία ενός κεντρικού σημείου ενημέρωσης για την ασφάλεια της χώρας, όπου θα αναφέρονται τα περιστατικά ασφάλειας και οι πιθανές ευπάθειες συστημάτων και εφαρμογών.

C.5.3.3.2 Μέτρα Υλοποίησης

- Καθορισμός του οργανωτικού μοντέλου και των αρμοδιοτήτων της ομάδας CCERT
- Αξιολόγηση του ρόλου και του βαθμού δραστηριοποίησης των ενεργών ομάδων CERT που λειτουργούν ήδη στην Ελλάδα και διερεύνηση της δυνατότητας κάποια από αυτές να αναλάβει το ρόλο του CCERT
- Συνεργασία με τις αντίστοιχες Εθνικές ομάδες CERT των άλλων χωρών

C.5.3.3.3 Αποτελέσματα

Η δημιουργία της ομάδας CCERT θα συμβάλει σημαντικά στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των περιστατικών ασφάλειας στο Διαδίκτυο, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα,

- θα λειτουργεί ως κεντρικό σημείο συντονισμού CERT που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο

- θα λειτουργεί ως εθνικό σημείο επαφής και επικοινωνίας με τις ομάδες CERT άλλων χωρών
- θα υποστηρίζει χρήστες του Διαδικτύου που έχουν πέσει θύματα εγκλήματος στον κυβερνοχώρο
- θα λειτουργεί ως κεντρικό σημείο ενημέρωσης για τις εξελίξεις στον τομέα της ασφάλειας
- θα διοργανώνει και θα συμμετέχει σε δράσεις ενίσχυσης της ευαισθητοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε θέματα ασφάλειας

C.5.3.3.4 Χρονικός Προγραμματισμός

Σε πρώτη φάση, θα πρέπει μέσα στους επόμενους μήνες να σχεδιαστεί το οργανωτικό πλαίσιο της ομάδας CCERT και να οριστούν οι αρμοδιότητες της, ενώ παράλληλα είναι αναγκαίο να διερευνηθεί αν υπάρχει δυνατότητα κάποια από τις υπάρχουσες ομάδες να αναλάβει το ρόλο της CCERT. Στη συνέχεια, θα πρέπει να καθοριστεί ο τρόπος και ο βαθμός συμμετοχής των φορέων (Υπουργεία & φορείς για την αντιμετώπιση εγκλήματος στον κυβερνοχώρο), αλλά και να διερευνηθεί η δυνατότητα συνεργασίας με τον ιδιωτικό τομέα. Από τα στοιχεία αυτά, θα εκτιμηθεί ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση της δράσης.

C.5.3.3.5 Συμμετέχοντες

- Υφιστάμενες Ομάδες σε Εθνικό Επίπεδο: GRNET-CERT, Forth-CERT, Auth-CERT
- Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών
- Ευρωπαϊκές CERT
- European Network & Information Security Agency (ENISA)
- Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών
- Εμπλεκόμενοι φορείς στην αντιμετώπιση ηλεκτρονικού εγκλήματος και Υπουργεία

C.5.3.3.6 Εκτιμώμενο Κόστος

Δεδομένου ότι υπάρχουν ήδη κάποιοι φορείς που τηρούν ομάδες CERT, προτείνουμε αρχικά να διερευνηθεί κατά πόσο θα μπορούσε κάποια από τις ομάδες αυτές να αναλάβει το ρόλο του CCERT. Επομένως, το κόστος δε μπορεί να εκτιμηθεί άμεσα, αλλά εξαρτάται από το κατά πόσο θα καταστεί δυνατό να εκμεταλλευτούμε υφιστάμενες υποδομές.

C.5.4. Σύνοψη

Πεποίθηση της συντακτικής ομάδας είναι ότι οι επιλεχθέντες βραχυπρόθεσμοι στόχοι – δράσεις, με την απαραίτητη υποστήριξη και χρηματοδότηση από τους αρμόδιους φορείς, μπορούν να διαμορφώσουν σε σημαντικό βαθμό το απαιτούμενο αίσθημα ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας στον πολίτη με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη της e-επιχειρηματικότητας και την εγκαθίδρυση ηλεκτρονικής σχέσης μεταξύ κράτους και πολίτη.

C.6. Ομάδα Κοινωνία και Δημόσια Διοίκηση

Στόχος της Ομάδας είναι να συμβάλλει στον σχεδιασμό παρεμβάσεων για την εισαγωγή στην δημόσια διοίκηση όλων εκείνων των ψηφιακών εργαλείων τα οποία θα κάνουν ευκολότερη την συναλλαγή του πολίτη με τον δημόσιο τομέα. Η Ομάδα θα προτείνει την άμεση μετατροπή όσο το δυνατόν περισσότερων σημερινών διαδικασιών σε ψηφιακές ενώ θα απευθύνει συστάσεις για την χρησιμότερη παρουσία του δημόσιου τομέα στο διαδίκτυο. Τα οφέλη για τον πολίτη θα είναι ένας δημόσιος τομέας πιο αποτελεσματικός, πιο άμεσος, πιο διαφανής. Οι προτάσεις της Ομάδας αφορούν όλο το φάσμα της δημόσιας ζωής και της καθημερινότητας του πολίτη προκειμένου αφενός η δημόσια διοίκηση να λάβει μία νέα ψηφιακή μορφή και αφετέρου να αναβαθμιστεί σημαντικά η ποιότητα ζωής όλων μας.

Στην Ομάδα «Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία» διεξάγεται μία ανοικτή, διαδικτυακή διαβούλευση για τις άμεσες και τις διαρθρωτικές δράσεις που πρέπει να υλοποιηθούν από την πολιτεία ώστε να χρησιμοποιηθούν με τον καλύτερο τρόπο οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στην καθημερινή μας σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η διαβούλευση στοχεύει στη διαμόρφωση δράσεων και προτάσεων για ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς πολίτες και επιχειρήσεις, στις εξής, αρχικά, κατηγορίες:

- Ανοικτή, συμμετοχική διακυβέρνηση
- Κεντρικά – διαρθρωτικά ζητήματα Δημόσιας Διοίκησης
- Οικονομία, ανάπτυξη και εργασία
- Τοπική Αυτοδιοίκηση
- Υγεία και κοινωνική ασφάλιση

C.6.1. Μεθοδολογία

Η ομάδα αποτελείται από 229 μέλη με Συντονιστή της Ομάδας «Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία» τον Γιάννη Χαραλαμπίδη και Τεχνικούς Υπευθύνους της Ομάδας τους Αλέξανδρο Μπέρλερ, Γιάννη Καραβασίλης, Δέσποινα Τσολακάκη και Ράνια Τσοπανά.

Η Ομάδα εργασίας εργάστηκε μεθοδικά όλο το προηγούμενο διάστημα για να οργανώσει τη θεματολογία της ομάδας, να διευρύνει του επικοινωνιακούς ορίζοντες της, να αυξήσει τα μέλη της και να δημιουργήσει το απαιτούμενο ανοιχτό πλαίσιο διαλόγου. Έτσι στο πλαίσιο αυτό αξιοποιήθηκε στο μέγιστο δυνατό βαθμό η διαδικτυακή πλατφόρμα Ψηφιακή Ελλάδα 2020 (<http://www.digitalgreece2020.gr/groups/dhmosia-dioikisi-koinwnia/>) όπου ανοίχτηκαν 5 κεντρικά φόρουμ διαλόγου τα οποία είναι τα παρακάτω:

Κεντρικά, διαρθρωτικά ζητήματα Δημόσιας Διοίκησης

Σκοπός του συζήτησης για τα «Κεντρικά, διαρθρωτικά ζητήματα Δημόσιας Διοίκησης» είναι η ανταλλαγή απόψεων και σύνθεση προτάσεων που θα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση κύριων προβλημάτων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα – δρώντας έτσι ως καταλύτες για την πιο αποτελεσματική λειτουργία πολλών οργανισμών, συστημάτων και τελικά καλύτερων υπηρεσιών για το σύνολο των πολιτών.

Στον ορισμό των διαρθρωτικών ζητημάτων στα πλαίσια της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 περιλαμβάνονται δράσεις, υπηρεσίες και υποδομές που στοχεύουν, ενδεικτικά:

- Στην καλύτερη λειτουργία των «κεντρικών υποδομών» της Δημόσιας Διοίκησης, όπως: κεντρικά μητρώα (δημοτολόγιο, κτηματολόγιο, μητρώο κοινωνικής ασφάλισης, μητρώα υγείας, κλπ), κύρια πληροφοριακά συστήματα

ανά λειτουργία (υγεία, παιδεία, οικονομία, ασφάλεια, ανάπτυξη, κλπ) και συναφείς υποδομές.

- Στην πιο αποδοτική λειτουργία και συνεργασία των διαφόρων μονάδων του Δημόσιου Τομέα, με στόχο τη διαρκή βελτίωση, ή τη δραστική αλλαγή όπου χρειάζεται, των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.
- Στην «υπερπήδηση εμποδίων» νομικού, κανονιστικού, τεχνολογικού, ή «εθιμικού» χαρακτήρα που απαντώνται σε ικανό πλήθος περιπτώσεων και μπορούν να αντιμετωπιστούν συνολικά.
- Στην ανάπτυξη και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του Δημόσιου Τομέα, ειδικά στην κατεύθυνση της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών αλλά και στη βελτίωση της συνολικής γνώσης, ικανότητας και «κουλτούρας»

Για την έναρξη της συζήτησης, τέθηκαν μερικά αρχικά ερωτήματα για τοποθέτηση, εστιασμένα στην αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών:

1. Περιγράψτε ένα κύριο πρόβλημα του οποίου η λύση σε άμεσο ορίζοντα είναι κρίσιμη για σημαντικό αριθμό οργανισμών του Δημόσιου Τομέα και τελικά για τους πολίτες
2. Περιγράψτε ένα διαρθρωτικό πρόβλημα του οποίου η λύση σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι κρίσιμη, και πρέπει από τώρα να αρχίσει η αντιμετώπισή του.
3. Έχετε να προτείνετε κάποια ιδέα ή λύση «άμεσης εφαρμογής», με σημαντικό όφελος σε σχέση με το κόστος της, για το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης ;
4. Μπορείτε να περιγράψετε κάποιο παράδειγμα / βέλτιστη πρακτική για ένα διαρθρωτικό πρόβλημα που λύθηκε με τη σωστή χρήση τεχνολογιών, που αξίζει να εφαρμόσουμε και να προωθήσουμε στην Ελλάδα;

Ανοικτή, Συμμετοχική Διακυβέρνηση

Σκοπός του φόρουμ για την «Ανοικτή, Συμμετοχική Διακυβέρνηση» είναι η ανταλλαγή απόψεων και σύνθεση προτάσεων που θα συμβάλλουν στη συμμετοχή των πολιτών στις αποφάσεις και δράσεις της Δημόσιας Διοίκησης. Στον ορισμό της «ανοικτής και συμμετοχικής» διακυβέρνησης περιλαμβάνονται δράσεις, υπηρεσίες και υποδομές που στοχεύουν, ενδεικτικά:

- Στην ενημέρωση των πολιτών για τις σχεδιαζόμενες δράσεις και πολιτικές της Δημόσιας Διοίκησης σε όλα τα επίπεδα (εθνικό, περιφερειακό, τοπικό) και σε όλους τους τομείς (οικονομία, υγεία, ασφάλιση, παιδεία, ανάπτυξη, δημόσια ασφάλεια, κλπ)
- Στη δημοσιοποίηση δεδομένων και γνώσης του Δημόσιου Τομέα, με τρόπο ώστε οι πολίτες να μπορούν να κατανοούν και να ελέγχουν τις αποφάσεις, χωρίς όμως να παραβιάζεται η ιδιωτικότητα και προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών
- Στην προαγωγή της δημόσιας διαβούλευσης για δράσεις και πολιτικές, δίνοντας τα απαραίτητα στοιχεία ώστε οι πολίτες να μπορούν να αξιολογούν τις εναλλακτικές λύσεις και διασφαλίζοντας ότι όλες οι προτάσεις ακούγονται
- Στην ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, στη σύλληψη και σχεδίαση νέων υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες αλλά και στην ενδυνάμωση της κοινωνικής προσφοράς και συνοχής

Για την έναρξη της συζήτησης, τέθηκαν μερικά αρχικά ερωτήματα για τοποθέτηση:

1. Περιγράψτε ένα κύριο πρόβλημα του οποίου η λύση σε άμεσο ορίζοντα είναι κρίσιμη για την ανοικτή, συμμετοχική διακυβέρνηση και την κοινωνία
2. Περιγράψτε ένα διαρθρωτικό πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης του οποίου η λύση σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι κρίσιμη για την ανοικτή, συμμετοχική διακυβέρνηση

3. Γράψτε μία ιδέα σας για την προώθηση της ανοικτής, συμμετοχικής διακυβέρνησης, η οποία να υλοποιηθεί από την πολιτεία, ή τους πολίτες
4. Σε πιο μέσο πρέπει να δοθεί η έμφαση για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών συμμετοχής των πολιτών: υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή διαδραστική τηλεόραση, άλλο ;
5. Μπορείτε να περιγράψετε κάποιο παράδειγμα στην περιοχή της ανοικτής διακυβέρνησης από την Ελλάδα ή το εξωτερικό που αξίζει να εφαρμόσουμε και να προωθήσουμε ;

Οικονομία, Ανάπτυξη, Εργασία

Σκοπός της ομάδας αυτής είναι η ανταλλαγή απόψεων και ιδεών σε θέματα οικονομίας, ανάπτυξης και εργασίας μέσα στο πλαίσιο της Ψηφιακής Ελλάδα 2020.

Οι κυβερνήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο επενδύουν ποσά και πόρους στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασιζόμενες στο πως αυτές κατανοούν τις ανάγκες των χρηστών και χωρίς να μετρούν τις ανάγκες των πολιτών ούτε το τι αυξάνει την προθυμία των πολιτών να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες αυτές. Η ανοιχτή συζήτηση που αναπτύσσεται στο πλαίσιο της Ψηφιακής Ελλάδας 2020 ανοίγει νέες προοπτικές στην υφιστάμενη αυτή κατάσταση.

Για την έναρξη του διαλόγου τέθηκαν τα παρακάτω ερωτήματα:

1. Περιγράψτε ένα κύριο πρόβλημα του οποίου η λύση σε άμεσο ορίζοντα είναι κρίσιμη για τον τομέα της οικονομίας ή της ανάπτυξης ή της εργασίας;
2. Περιγράψτε ένα διαρθρωτικό πρόβλημα του οποίου η λύση σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι κρίσιμη για τον τομέα της οικονομίας ή της ανάπτυξης ή της εργασίας.
3. Προτείνετε μία υπηρεσία του κράτους προς τον πολίτη ή την επιχείρηση που επιθυμείτε να μετασχηματιστεί ή να δημιουργηθεί (εάν είναι νέα υπηρεσία) στον τομέα της οικονομίας ανάπτυξης ή της εργασίας π.χ. νέες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις στο taxis, ηλεκτρονικές δημοπρασίες, δίκτυα ανταλλαγής εμπειριών στον τομέα της έρευνας και της ανάπτυξης, αναζήτηση εργασίας, τηλε-εργασία, Job Hotlines.
4. Σε πιο μέσο πρέπει να δοθεί η έμφαση για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών στον τομέα της οικονομίας ή της ανάπτυξης ή της εργασίας: υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή διαδραστική τηλεόραση, άλλο ?
5. Έχετε να αναφέρεται κάποιο παράδειγμα ή βέλτιστη πρακτική εφαρμογών ηλεκτρονικής οικονομίας ή της ανάπτυξης ή της εργασίας στην Ελλάδα ή σε άλλες χώρες εντός ή εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης;

Τοπική Αυτοδιοίκηση

Η απουσία στρατηγικού σχεδιασμού για τις νέες τεχνολογίες, η έλλειψη γνώσεων και εξοπλισμού, η ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευσης στελεχών που ήδη κατέχουν τίτλους σπουδών καθώς και το ψηφιακό χάσμα που υπάρχει μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία υψηλόβαθμων στελεχών και των νεώτερων στελεχών, είναι μερικά από τα συμπεράσματα της μελέτης του Παρατηρητηρίου για την ΚΤΠ (<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=183&pl=1826&pk=399&ap=101>), με θέμα την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους ΟΤΑ (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης) και τις περιφέρειες της χώρας.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση, αποτελεί το εγγύτερο προς τον πολίτη διοικητικό επίπεδο και κύτταρο της τοπικής δημοκρατίας και συνοχής. Τέθηκαν ως αρχικός προβληματισμός και θέματα προς συζήτηση τα εξής:

1. Περιγράψτε ένα κύριο πρόβλημα του οποίου η λύση σε άμεσο ορίζοντα θεωρείται κρίσιμη για τον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

2. Περιγράψτε ένα διαρθρωτικό πρόβλημα του οποίου η λύση σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι κρίσιμη για τον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
3. Προτείνετε μια υπηρεσία του κράτους προς τον πολίτη ή την επιχείρηση που επιθυμείτε να μετασχηματιστεί ή να δημιουργηθεί (εάν είναι νέα υπηρεσία) στον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
4. Προτείνετε μια υπηρεσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε ο δημότης να μπορεί να διεκπεραιώνει το σύνολο των αιτημάτων του ακόμη και από το “σπίτι” του
5. Σε ποιο μέσο πρέπει να δοθεί έμφαση για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών στον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης; Υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή διαδραστική τηλεόραση κλπ.;

Υγεία και Κοινωνική Ασφάλιση

Με βάση τα στοιχεία που αναφέρονται στο τελικό παραδοτέο της ομάδας Z3 του ebusinessforum (<http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1292856467--3EBUSINESSFORUM.pdf>), και στη ΜΕΛΕΤΗ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ του Παρατηρητηρίου (<http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1292856100---2.pdf>), η Ιατρική Πληροφορική (Health Informatics) ως έννοια και ως αντικείμενο έρευνας υφίσταται από τις απαρχές της εξάπλωσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ιδιαίτερα στα κράτη όπου συντελείτο η ανάπτυξη εφαρμογών υλικού και λογισμικού. Στην Ελλάδα, η εισαγωγή Ιατρικών Πληροφοριακών Δικτύων και Εφαρμογών ακολούθησε την αντίστοιχη εξέλιξη της Πληροφορικής. Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας στις μέρες μας έχει σαν αποτέλεσμα την ηλεκτρονική υγεία (e-health), αλλά λίγοι είναι σε θέση να διατυπώσουν έναν σαφή ορισμό για αυτόν το νέο όρο. Ο όρος ηλεκτρονική υγεία, κυρίως από το 1999 και μετά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει οτιδήποτε έχει σχέση με υπολογιστές, επικοινωνίες και ιατρική.

Η αξιοποίηση της τεχνολογίας στον τομέα της υγείας τον 21^ο αιώνα έχει οδηγήσει σε ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας με επίκεντρο τον πολίτη. Η περίθαλψη βασίζεται στη συνεχή ιατρική παρακολούθηση και προσαρμόζεται σύμφωνα με τις ανάγκες του πολίτη. Ο όρος «παροχή υπηρεσιών υγείας» περιλαμβάνει μια πληθώρα εμπλεκόμενων προσώπων, φορέων και διακινούμενης πληροφορίας. Αφορά πολίτες, γιατρούς, νοσηλευτές και στελέχη της υγείας, υποδομές, νοσοκομεία, νοσηλευτήρια, μέσα επείγουσας μεταφοράς και σχετιζόμενες εταιρείες όπως φαρμακευτικές, εταιρείες ιατρικού εξοπλισμού, εκπαίδευσης στον τομέα της υγείας κ.λπ. Ο συνεκτικός ιστός των παραπάνω εμπλεκόμενων οντοτήτων είναι η πληροφορία που πρέπει να διακινηθεί άμεσα και με ακρίβεια, όπου αυτή είναι απαραίτητη, αφενός για να διευκολύνει τη συνεργασία των φορέων μεταξύ τους και αφετέρου για την υποβοήθησή τους στη λήψη των σωστών αποφάσεων.

Ακολουθώντας τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις αλλά διατηρώντας τον ευαίσθητο χαρακτήρα του χώρου της υγείας και της ποιότητας της ζωής, δημιουργεί νέα δεδομένα αλλά και νέα προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά αφορούν θέματα νομικής υφής, καχυποψίας και κουλτούρας αλλά και θέματα τεχνολογικής φιλοσοφίας και κατεύθυνσης. Το πρώτο βασικό πρόβλημα που τίθεται είναι η δυσκολία της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των Πληροφορικών Συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στις διάφορες μονάδες υγείας (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, κτλ) και αποτελεί ένα από τα κυριότερα εμπόδια προς τη βελτίωση της αποδοτικότητας, λειτουργικότητας και αποτελεσματικότητας του τομέα της υγείας στη χώρα μας, αλλά και ευρύτερα σε παγκόσμιο επίπεδο. Σήμερα υπάρχουν πλέον αξιопιστες λύσεις και προτάσεις στον τομέα αυτό με έτοιμα σενάρια διαλειτουργικότητας βασισμένα σε διεθνή και αποδεκτά πρότυπα (HL7, CDA, DICOM, Κλπ) όπως για παράδειγμα το πλαίσιο που προτείνει ο ανεξάρτητος διεθνής οργανισμός ΙΗΕ (Integrating the Healthcare Enterprise – www.ihe.net). Ένα δεύτερο πρόβλημα είναι ότι οι υπηρεσίες υγείας μέσω εφαρμογών τηλεματικής χαρακτηρίζονται συνήθως από τη χρήση ετερογενών συστημάτων λογισμικού και υλικού εξοπλισμού, από την έλλειψη στρατηγικής σε σχέση με τη διαχείριση του δικτύου, την μη ύπαρξη εφαρμογών διαδραστικής τηλεματικής και από την μη

ολοκληρωμένη ακόμα αποδοχή από την ιατρική κοινότητα. Εδώ απαιτούνται και υλοποιούνται διεθνώς δράσεις Δημιουργίας συναντίληψης και παροχής κινήτρων consensus building & incentives provision). Τέλος, ένα τρίτο πρόβλημα, που αποτελεί όμως βασική συνιστώσα του χώρου της υγείας, είναι ότι η εισαγωγή τεχνολογίας σε φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, δεν αποτελεί λύση από μόνη της αν η υλοποίηση των τεχνολογικών αλλαγών δεν συνοδεύεται από αλλαγές στη δομή, τις διαδικασίες και τον επανασχεδιασμό των ροών της πληροφορίας. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθούμε στην αξιοποίηση των διεθνών ονοματολογιών (πχ ICD 10) καθώς και στις ευκαιρίες που δίνονται από το ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» για την αναδιοργάνωση των διαδικασιών με ηλεκτρονικό τρόπο.

Σκοπός του φόρουμ αυτού είναι να δοθεί η δυνατότητα να συλλεγθούν ιδέες και απόψεις που αφορούν σε θέματα υγείας και κοινωνικής ασφάλισης που σχετίζονται με την ψηφιακή Ελλάδα του 2020 που οραματιζόμαστε. Προκειμένου να ξεκινήσει ο ανοιχτός διάλογος τέθηκαν μερικά αρχικά ερωτήματα:

1. Περιγράψτε ένα κύριο πρόβλημα του οποίου η λύση σε άμεσο ορίζοντα είναι κρίσιμη για τον τομέα της υγείας ή και της κοινωνικής ασφάλισης
2. Περιγράψτε ένα διαρθρωτικό πρόβλημα του οποίου η λύση σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα είναι κρίσιμη για τον τομέα της υγείας ή και της κοινωνικής ασφάλισης
3. Προτείνετε μία υπηρεσία του κράτους προς τον πολίτη ή την επιχείρηση που επιθυμείτε να μετασχηματιστεί ή να δημιουργηθεί (εάν είναι νέα υπηρεσία) στον τομέα της υγείας ή και της κοινωνικής ασφάλισης, π.χ. ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ηλεκτρονικά ραντεβού, προσωπικός ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος, τηλεφροντίδα, κλπ
4. Σε πιο μέσο πρέπει να δοθεί η έμφαση για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών στον τομέα της υγείας ή και της κοινωνικής ασφάλισης : υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο, ψηφιακή διαδραστική τηλεόραση, άλλο ?
5. Έχετε να αναφέρεται κάποιο παράδειγμα ή βέλτιστη πρακτική εφαρμογών ηλεκτρονικής υγείας ή κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα (ή και το εξωτερικό);
6. Γνωρίζετε τα διεθνή πρότυπα, πρωτόκολλα και ονοματολογίες στον χώρο της υγείας και κοινωνικής ασφάλισης; γνωρίζετε παραδείγματα χρήσης τους στην Ελλάδα;
- 7 Αν είχατε την ευκαιρία να προτείνετε ιδέες και δράσεις για την υλοποίηση ενός οδικού χάρτη για την ηλεκτρονική υγεία ποιες θα ήταν αυτές;

Εκτός της δημιουργίας των 5 θεματικών φόρουμ (δημιουργήθηκαν και άλλα από τα μέλη στην πορεία με παράδειγμα η ανοιχτή συζήτηση για το Εθνικό Αρχείο Νεοπλασιών) η ομάδα έστειλε πολλές ηλεκτρονικές επιστολές σε ομάδες στόχου, δημιούργησε μια ευρύτερη συντακτική ομάδα 20 και πλέον ατόμων για τη παραγωγή των προτάσεων της ομάδας, δραστηριοποιείται στα κοινωνικά δίκτυα (πχ Twitter), ενώ πραγματοποιήθηκε σε κατάλληλο χώρο στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο μια συνάντηση των μελών της ομάδας, στις 27 Ιανουαρίου 2011. Στην συνάντηση αυτή οριστικοποιήθηκαν οι συνολικές προτάσεις ανά θεματική ενότητα της ομάδας όπως αναλυτικά περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα.

Χρονικός Ορίζοντας	Ανοικτή, Συμμετοχική Διακυβέρνηση	Κεντρικά – διαρθρωτικά ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης	Οικονομία, Ανάπτυξη, Εργασία	Τοπική Αυτοδιοίκηση	Υγεία και Κοινωνική Ασφάλιση
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ (6-9 Μηνες)	Gov Goes Social: Ενεργοποίηση κοινοτήτων πολιτών (φοιτητές, νέοι επιστήμονες, μικρές επιχειρήσεις, ΜΚΟ) για τη συμμετοχή στις αποφάσεις σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο	Gov Goes OnLine : Ενεργοποίηση υπαρχόντων υποδομών δικτύωσης για Δημόσιους Λειτουργούς (email, chat, live meeting, internet, κοινωνικά δίκτυα)	Υποστήριξη πολιτών στη συνεχή εκπαίδευση, κατάρτιση και κατοχύρωση των επαγγελματικών δικαιωμάτων αλλά και πιστοποίηση των ικανοτήτων	Έξυπνα γκισέ και hotline/online βοήθεια στους ΟΤΑ, (για προσωπική, τηλεφωνική, Online/Chat πρόσβαση). Βλ. και πρόταση "Gov Goes OnLine"	Κοινωνικά δίκτυα στην υγεία: ενδυνάμωση ασθενών και ανάπτυξη σχέσεων με ιατρικό προσωπικό
	Αυτοματοποίηση της επεξεργασίας των Δημόσιων Διαβουλεύσεων και παροχή ανοικτών δεδομένων: έμφαση σε text mining, WebServices/RSS και post-processing)	Στοχευμένη ανάπτυξη Web Services σε κάθε επίπεδο διακυβέρνησης, κεντρικό ή περιφερειακό σύστημα, με βάση απλό, κοινό, ανοικτό πρότυπο (συμβατό με το υπάρχον πλαίσιο ΗΔ).	Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (job hotlines, SMS, έμφαση στην ταχύτητα, συνεργασία με ΟΑΕΔ και ΟΤΑ)	Νέες, απλές διαδραστικές ψηφιακές υπηρεσίες ΟΤΑ. Κεντρικό σύστημα το οποίο θα δέχεται θα διαχειρίζεται και θα δημοσιεύει ιδέες / παράπονα και την υλοποίησή τους.	Εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας στην Υγεία: πρότυπα, ΙΗΕ, CDA, εθνικά σύνολα δεδομένων
	Κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης: Προώθηση της αριστείας, στοχευμένη ενδυνάμωση υπαλλήλων, φοιτητών, πολιτών	Ανάπτυξη κέντρου προσομοίωσης, επιδείξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις	Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς	Συστήματα συμμετοχικής διακυβέρνησης σε ΟΤΑ για την πλήρη διαβούλευση και ενημέρωση επί της πολιτικής. Χρήση κοινωνικών δικτύων.	Αξιοποίηση Ευρωπαϊκών δράσεων και Πολιτικών: έργα ePSOS, Calliope, mandate 403.
ΜΕΣΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ (12-24 Μηνες)	Νέο πλαίσιο για τη λήψη αποφάσεων στη δημόσια διοίκηση με τη χρήση μοντέλων προσομοίωσης αποτελεσμάτων / επιπτώσεων (Model-based governance) σε συνδυασμό με ανοικτές διαβουλεύσεις	Διασύνδεση Κεντρικών Μητρώων δεδομένων και υπηρεσιών (Οικονομικό, Ασφαλιστικό, Υγείας, Αστικής Κατάστασης, Ασφάλειας-Άμυνας, Εκπαίδευσης, Επαγγ. Δικαιωμάτων, Κτηματολόγιο).	Νέο μοντέλο ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών πολίτη – κράτους (πληρωμές, επιδόματα, παράβολα, αποδείξεις στοιχεία) με στόχευση τη μείωση διοικητικών βαρών	Μεταρρύθμιση Υπηρεσιών ΟΤΑ: (α) οικονομικές υπηρεσίες, (β) ανταποδοτικές υπηρεσίες σε πολίτες, (γ) νέες υπηρεσίες	Οδικός χάρτης εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Υγεία/κοινωνική ασφάλιση
		Ανάπτυξη και λειτουργία πλήρως αυτοματοποιημένων υπηρεσιών 1-1-1 (άμεση ολοκλήρωση, χωρίς μέριμνα του πολίτη, χωρίς χειροκίνητη επεξεργασία). Χάρτης νέων ψηφιακών υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις	Νέο μοντέλο ταχύτατων, αυτοματοποιημένων παροχών σε πολίτες και επιχειρήσεις (με αυτοματοποιημένη εύρεση των παροχών που δικαιούται κάθε πολίτης / επιχείρηση)	Κατάρτιση οδικού χάρτη Ψηφιακού Δήμου, για όλες τις κατηγορίες ΟΤΑ, με έμφαση στην αειφόρο ανάπτυξη και τις προηγμένες ψηφιακές υπηρεσίες	Ψηφιακή κοινότητα στην ηλεκτρονική υγεία: συνεργασία με stakeholders (ΕΛΟΤ, ΚΤΠΑΕ, ΗΛ7 Hellas, Ιατρική Εταιρεία Αθηνών, ΕΟΦ, ΓΓΚΑ, ΗΔΙΚΑ)

Στον πίνακα αυτό αναφέρονται συνολικά 15 βραχυχρόνιες δράσεις που υλοποιούνται σε σύντομο χρονικό διάστημα 6-9 μηνών και άλλων 9 δράσεων για τις οποίες απαιτείται μεγαλύτερο χρονικό πλαίσιο για την υλοποίησή τους. Φυσικά η συζήτηση συνεχίζεται και οι προτάσεις δίνονται να αυξηθούν στο πλαίσιο της λειτουργίας της ομάδας.

Οι Δράσεις αυτές περιγράφονται πολύ συνοπτικά παρακάτω:

Α. Ανοικτή, συμμετοχική διακυβέρνηση

Δράση Α.1: Συμμετοχική διακυβέρνηση με κοινωνικά δίκτυα (Gov Goes Social)

Ο στόχος της δράσης είναι η ενεργοποίηση κοινοτήτων πολιτών (φοιτητές, νέοι επιστήμονες, μικρές επιχειρήσεις, ΜΚΟ) μέσω κοινωνικών δικτύων για τη συμμετοχή τους στις αποφάσεις σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο. Τα σύγχρονα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν πλατφόρμες συμμετοχής αλλά και καθημερινής επικοινωνίας, καθώς προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα: α) σημαντικό ποσοστό των χρηστών του Διαδικτύου (συνεχώς αυξανόμενο), β) παρέχουν στερεή τεχνολογική βάση η οποία συνεχώς αναβαθμίζεται και ανανεώνεται γ) προσφέρουν συνεχώς αυξανόμενες τεχνικές δυνατότητες για την δημιουργία πρωτότυπων και πλούσιων εφαρμογών.

Τα χαρακτηριστικά αυτά αντιμετωπίζουν τα συνηθισμένα προβλήματα των δράσεων ηλεκτρονικής συμμετοχής, δηλαδή την αδυναμία συνεχούς επαφής με μία κρίσιμη μάζα χρηστών και την ανάγκη για την ανάπτυξη, διαχείριση και συντήρηση τεχνολογικών υποδομών. Ο τελικός στόχος της δράσης είναι η χρήση των κοινωνικών δικτύων με αμφίδρομο τρόπο, αναπτύσσοντας τον διάλογο ανάμεσα στην πολιτεία και τον πολίτη στην σφαίρα της ηλεκτρονικής κοινωνικότητας. Ο διάλογος αυτός θα προσφέρει σε όλα τα βήματα του κύκλου της διακυβέρνησης, δηλαδή στην διάγνωση και τον εντοπισμό προβλημάτων, στην κατάρτιση πολιτικών, στην εφαρμογή τους και τον έλεγχο της επιτυχίας τους, με έμφαση στις υπηρεσίες τις δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες, αλλά και σε άλλα θέματα.

Αντικείμενο της δράσης είναι η προώθηση και οργάνωση της χρήσης των συστημάτων κοινωνικής δικτύωσης από τους οργανισμούς του δημοσίου τομέα

για την συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία σχηματισμού πολιτικής και λήψης αποφάσεων.

Δράση A.2: Αυτοματοποίηση της επεξεργασίας των Δημόσιων Διαβουλεύσεων και παροχή ανοικτών δεδομένων

Στοχος της δράσης είναι να αυτοματοποιηθεί η διαδικασία επεξεργασίας των Δημόσιων Διαβουλεύσεων και η προώθηση των παραγόμενων αποτελεσμάτων με την μορφή ανοικτών δεδομένων. Ο Όρος Δημόσια (ηλεκτρονική) διαβούλευση ορίζεται ως «η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για να διευρύνουν και να εμβαθύνουν την πολιτική συμμετοχή, με την εμπλοκή των πολιτών συνδέοντας τους μεταξύ τους αλλά και με τους πολιτικούς αντιπροσώπους τους. Ο όρος αυτός αν και ακούγεται αρκετά απλώς και λογικός, είναι προφανές ότι δεν είναι εφικτό να αξιολογηθούν τα μηνύματα / έγγραφα τα οποία παράγονται από χιλιάδες πολίτες χειροκίνητα, αν αναλογιστεί κανείς την πραγματοποίηση ενός τέτοιου σεναρίου στον πραγματικό κόσμο. Έγγραφα τέτοιου είδους πρέπει να αναγνωστούν από ειδικούς με εξειδίκευση στον εκάστοτε τομέα. Για να ενεργοποιήσει κανείς αυτή την αναλυτική διαδικασία και να αυξήσει τον αριθμό των χρηστών των δημοσίων (ηλεκτρονικών) διαβουλεύσεων, είναι προφανές, ότι πρέπει να παρέχουμε στους ειδικούς, ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο με αυτοματοποιημένα εργαλεία ανάλυσης τα οποία διαχωρίζουν, προ-επεξεργάζονται και προ-αξιολογούν την κοινή γνώμη και την κοινή συμμετοχή των πολιτών. Εργαλεία τα οποία μπορούν να το πετύχουν αυτό μπορούν να βασιστούν σε τεχνολογίες αιχμής στο αντικείμενο όπως το Machine Learning , Artificial Intelligence, Text-mining , Web-services/RSS και post-processing. Οι τεχνολογίες αυτές είναι εμπειριέχουν διάφορους μηχανισμούς ανάλυσης όπως ο αυτόματος διαχωρισμός κειμένων, αναζήτηση για συσχετιζόμενες έννοιες και περιγραφή των συσχετίσεων μεταξύ όρων. Πολύ σημαντικό κομμάτι είναι επίσης η παροχή όλων των πληροφοριών που αναφέρθηκαν παραπάνω με την μορφή ανοικτών δεδομένων (open data), που διεθνώς αναγνωρίζεται σαν επιτακτική ανάγκη, ούτως ώστε να υπάρχει επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων από περισσότερους χρήστες μεγιστοποιώντας έτσι τα οφέλη

Δράση A.3 : Κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης: Προώθηση της αριστείας, στοχευμένη ενδυνάμωση κοινοτήτων δημόσιων λειτουργιών, φοιτητών, πολιτών

Σκοπός της δράσης είναι να προκύψουν κίνητρα και πρωτοβουλίες για τη στήριξη και ενίσχυση της ενημέρωσης και συμμετοχής των πολιτών στον σχεδιασμό και την παροχή νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και της ακόλουθης ανταπόκρισής τους στη χρήση των νέων αυτών υπηρεσιών.

Αντικείμενο της παρούσας δράσης είναι η ανάπτυξη μιας ισχυρής και αποτελεσματικής στρατηγικής ενημέρωσης και κινητοποίησης των πολιτών, η οποία θα αποτελείται από ένα ολοκληρωμένο, αναλυτικό και σαφές Πλάνο Ενεργειών και Δράσεων για τη δημιουργία κινήτρων και τη θεσμοθέτηση πρωτοβουλιών συμμετοχής τόσο των πολιτών, όσο και των εκάστοτε δημοσίων υπαλλήλων, αλλά και των ενδιαφερομένων φοιτητών, στον μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

B. Κεντρικά – διαρθρωτικά ζητήματα Δημόσια Διοίκησης

Δράση B.1: Gov Goes Online

Η δράση Gov Goes Online στοχεύει στην εγκαθίδρυση των υπηρεσιών Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων ως το πρωτεύον μέσο για την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Δημόσιων Οργανισμών, όσο και για την επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, μέσω της αξιοποίησης και εκμετάλλευσης της υπάρχουσας δικτυακής υποδομής που είναι διαθέσιμη στους Δημόσιους Φορείς.

Παρά την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του Δημόσιου Τομέα την προηγούμενη δεκαετία, οι δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες Διαδικτύου για την αποδοτικότερη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Δημόσιων Φορέων (e-mail, chat, web conferencing, collaborative software), την μείωση του κόστους συναλλαγών μέσω της διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων,

καθώς και την αποδοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, παραμένουν σε μεγάλο βαθμό ανεκμετάλλευτες. Αντικείμενο της δράσης Gov Goes Online είναι η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου, αναλυτικού και σαφούς Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων ενίσχυσης της χρήσης των υπηρεσιών Διαδικτύου ως το πρωτεύον μέσο επικοινωνίας και συναλλαγών, καθώς και την αξιοποίηση της υπάρχουσας υποδομής για την ασφαλή διακίνηση ψηφιακά υπογεγραμμένων ηλεκτρονικών εγγράφων, μέσω του σχεδιασμού εκπαιδευτικών δράσεων επιμόρφωσης των δημόσιων λειτουργιών σε θέματα χρήσης των υπηρεσιών Διαδικτύου και της αναγνώρισης των απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων.

Δράση Β.2: Στοχευμένη ανάπτυξη **Web Services** σε κάθε επίπεδο Διακυβέρνησης, κεντρικό ή περιφερειακό σύστημα, με βάση απλό, κοινό, ανοικτό πρότυπο (συμβατό με το υπάρχον πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Σκοπός της εν λόγω Δράσης είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή Web Services τα οποία θα στοχεύουν στην απλοποίηση ή/και βελτίωση συγκεκριμένων και στοχευμένων διαδικασιών που εμπριέχονται στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών σε κάθε επίπεδο Διακυβέρνησης. Αντικείμενο της Δράσης θα είναι η περιγραφή, ανάπτυξη και εφαρμογή των απαιτούμενων και κατάλληλων Web Services για την εφαρμογή τους στις επιλεγμένες διαδικασίες των διαφόρων επιπέδων Διακυβέρνησης. Τα νέα Web Services θα είναι απολύτως συμβατά με το ισχύον πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

Δράση Β.3 : Ανάπτυξη κέντρου προσομοίωσης, επίδειξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις

Σκοπός της δράσης είναι η ενημέρωση και η εκπαίδευση των φορέων, των πολιτών και των επιχειρήσεων που εμπλέκονται στη Δημόσια Διοίκηση, σχετικά με τα οφέλη που προκύπτουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ), ώστε να εξοικειώνονται και να ενθαρρύνονται όλο και περισσότερο στη χρήση εφαρμογών ΗΔ στις καθημερινές τους συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα.

Αντικείμενο της παρούσας δράσης είναι η ανάπτυξη ενός κέντρου προσομοίωσης επιμέρους επιχειρησιακών διαδικασιών (business processes) και διαφόρων ενδεικτικών περιπτώσεων χρήσης/σεναρίων (use cases/scenarios), τα οποία περιλαμβάνουν τη χρήση εφαρμογών. ΗΔ και τα οποία είναι δυνατόν να προκύψουν καθημερινά, με εμπλεκόμενους από τη μια πλευρά κάποιον φορέα του Δημοσίου Τομέα και από την άλλη πλευρά, έναν άλλο φορέα του Δημοσίου, κάποιον πολίτη, ή/και κάποια επιχείρηση. Στην ουσία, θα πρόκειται για ένα εργαστήριο ευχρηστίας (usability lab), στο οποίο οι τελικοί χρήστες (end users) θα γίνονται κοινωνοί του πώς μια πολύπλοκη μέχρι τώρα γραφειοκρατική διαδικασία/συνδιαλλαγή με το δημόσιο μπορεί να απλουστευθεί με τη χρήση της ΗΔ, αλλά και ένα δημιουργικό περιβάλλον, το οποίο θα λαμβάνει ανατροφοδότηση από τους τελικούς χρήστες, για την αξιολόγηση και τυχόν αναδιάρθρωση/μεταρρύθμιση επιμέρους σημείων των προσφερόμενων υπηρεσιών

Γ. Οικονομία, ανάπτυξη και εργασία

Δράση Γ.1: Εκπαίδευση – κατάρτιση - πιστοποίηση

Να αποτυπωθούν τα επαγγελματικά δικαιώματα των εργαζομένων καθώς και οι εθνικές ανάγκες για συνεχή ενημέρωση για κατάρτιση εργαζομένων και ανέργων καθώς και οι παρεχόμενες υπηρεσίες στο πλαίσιο αυτό. Προτείνεται ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου για υποστήριξη ατόμων σε μάθηση και κατάρτιση καθώς και η δημιουργία φορέα ή συνεργασία με φορείς για πιστοποίηση γνώσεων. Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων για την υποστήριξη πολιτών για συνεχή εκπαίδευση, κατάρτιση και πιστοποίηση των γνώσεων τους.

Δράση Γ.2: Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εύρεσης εργασίας

Η καταγραφή η αξιοποίηση Ευρωπαϊκών πρακτικών που έχουν στόχο καλύτερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε θέματα απασχόλησης, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν αφορά μόνο την παροχή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου αλλά εξετάζει τη χρήση από εναλλακτικές πλατφόρμες παροχής πληροφοριών όπως SMS, τηλεφωνικών hotlines και one-stop shops. Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση ενός Πλάνου

Ενεργειών και Δράσεων για τη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εύρεσης εργασίας.

Δράση Γ.3: Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς

Να αποτυπωθούν οι συναλλακτικές υπηρεσίες που προσφέρονται ή θα μπορούσαν να προσφερθούν σε πολίτες και επιχειρήσεις καθώς οι λόγοι που οδηγούν στην αδράνεια των πολιτών και επιχειρήσεων για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Στη συνέχεια θα προταθούν κίνητρα για την υιοθέτηση ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς. Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση ενός Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων για την υποστήριξη πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων για την υιοθέτηση συναλλακτικών υπηρεσιών με το Δημόσιο.

Δ. Τοπική Αυτοδιοίκηση

Δράση Δ.1: Έξυπνα γκισέ και hotline / online βοήθεια στους ΟΤΑ

Αντικείμενο της βραχυπρόθεσμης αυτής δράσης είναι η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου, αναλυτικού και σαφούς Πλάνου Ενεργειών όπου ο κάθε πολίτης, και κυρίως εκείνος που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών.

Στόχος είναι ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Βασική λειτουργία είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, να είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα (π.χ. ψηφιοποιημένα έντυπα) να μπορούν να είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη με τους εξής τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου
- Μέσω Internet
- Μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Δράση Δ.2: Νέες, απλές διαδραστικές ψηφιακές υπηρεσίες ΟΤΑ

Η εφαρμογή ενός πιλοτικού μηχανισμού για τη «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών» είναι μια πρωτοβουλία για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών της Διοίκησης προς τους πολίτες και τη βελτίωση των σχέσεων Κράτους – Πολίτη που έχει στόχο την καταγραφή, ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων και παραπόνων πολιτών και επιχειρήσεων που προκύπτουν από τις συναλλαγές τους με φορείς του Δημοσίου. Στο πλαίσιο της ενέργειας αυτής καλούνται (προτρέπονται) οι πολίτες να δηλώσουν τις απόψεις τους και να υποβάλουν τα παράπονα τους και τις προτάσεις τους σχετικά προβλήματα που άπτονται των συναλλαγών τους με υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (π.χ. πολύπλοκες, αντιφατικές και αντικρουόμενες διαδικασίες και ρυθμίσεις, δυστοκία και αναποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, προβλήματα εξυπηρέτησης, καθυστερήσεις, κλπ). Στόχος είναι η αποτελεσματική διαχείριση και επίλυση των προβλημάτων και η αξιοποίηση της πληροφορίας αυτής στο πλαίσιο της προσπάθειας για την απλοποίηση του Δημοσίου Τομέα.

Οι βασικές δραστηριότητες του προτεινόμενου πιλοτικού μηχανισμού Λήψης και Διαχείρισης Παραπόνων είναι οι εξής:

- Η ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων και παραπόνων πολιτών και επιχειρήσεων.
- Τη συνεισφορά στην προσπάθεια απλούστευσης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα. :
- Την αξιολόγηση αποτελεσμάτων του πιλοτικού μηχανισμού.

Δράση Δ.3: Συστήματα συμμετοχικής διακυβέρνησης σε ΟΤΑ

Να διερευνηθεί η χρήση των κοινωνικών δικτύων ως σύστημα συμμετοχικής διακυβέρνησης σε οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης για τις σχεδιαζόμενες δράσεις και πολιτικές της Δημόσιας Διοίκησης σε τοπικό επίπεδο, για την πλήρη διαβούλευση και ενημέρωση επί της πολιτικής με καθολικά δικαιώματα ανάγνωσης, σχολιασμού και αξιολόγησης. Αντικείμενο της Δράσης είναι η διερεύνηση της χρήσης κοινωνικών δικτύων, συνδεδεμένων με την ιδέα της καθολικής συμμετοχής στη διαμόρφωση των κανόνων και τη λήψη των τελικών αποφάσεων στους ΟΤΑ.

Ε. Υγεία και κοινωνική ασφάλιση**Δράση Ε.1: Patient Opinion GR**

Αντικείμενο της δράσης είναι η χρήση των σύγχρονων εργαλείων του διαδικτύου για τη δημιουργία μια διαδραστικής πύλης επικοινωνίας των φορέων παροχής υπηρεσιών υγείας με τους πολίτες για θέματα που άπτονται της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών φροντίδας υγείας. Η υλοποίηση του θα μπορούσε να ήταν το πρώτο βήμα επικοινωνίας των Πολιτών με τον νέο υπό διαμόρφωση Εθνικό Οργανισμό παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΠΥ).

- Φάση 1) Αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης:
- Φάση 2) Ορισμός πεδίου εφαρμογής του Patient Opinion GR
- Φάση 3) Υλοποίηση Patient Opinion GR
- Φάση 4) σχεδιασμός επόμενων βημάτων Patient Opinion GR

Οι στόχοι της δράσης είναι;

- Να υπάρχει άμεση επαφή με τους πολίτες και τα αιτήματά τους σε σχέση με την περίθαλψη τους
- Να μπορούν να λύνονται άμεσα τυχόν προβλήματα που αφορούν τους πολίτες
- Να μπορούν να σχεδιαστούν σε δεύτερη φάση μια σειρά από ψηφιακές υπηρεσίες για τους πολίτες (πχ ηλεκτρονικά ραντεβού, ηλεκτρονικές απαντήσεις, ηλεκτρονικά παρασπεμτικά σε χρόνιες ή μη θεραπείας
- Να σχεδιαστεί σε δεύτερη φάση ένα «εθνικός διαμεταγωγέας εγγράφων υγείας» με βάση τα διεθνή πρότυπα και μεθοδολογίες και έχοντας ως παράδειγμα την υλοποίηση σε Πανευρωπαϊκή κλίμακα αντίστοιχων δράσεων όπως τα έργα ePSOS & Renewing Health.

Δράση Ε.2: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας

Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου, αναλυτικού και σαφούς Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων για τη δημιουργία και θεσμοθέτηση του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στην Υγεία (ΕΠΔΥ). Αναλυτικότερα η δράση περιλαμβάνει τις κάτωθι Φάσεις:

- Φάση 1) Αξιολόγηση υφιστάμενης διαλειτουργικότητας λύσεων / εφαρμογών ΤΠΕ:
- Φάση 2) Ορισμός πεδίου εφαρμογής του ΕΠΔΥ
- Φάση 3) Κατάρτιση Οδικού Χάρτη για το ΕΠΔΥ
- Φάση 4) Προτάσεις απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων

Να αποτυπωθούν με την αξιοποίηση των διεθνών πρωτοκόλλων και μεθοδολογιών οι εθνικές ανάγκες διαλειτουργικότητας στην Υγεία ενώ παράλληλα θα επιτρέψει στην Ελλάδα να διαμορφώσει ένα στιβαρό πλαίσιο διατηρησιμότητας και συνέχειας των Εθνικών δράσεων στην ηλεκτρονική υγεία πλήρως εναρμονισμένο στις Ευρωπαϊκές πολιτικές και οδηγίες.

Δράση Ε.3 «Πρότυπο Σύστημα Αρχείου Νεοπλασιών» με την αξιοποίηση των Ευρωπαϊκών Δράσεων και Πολιτικών

Το E.A.N (National Population Cancer Registry) είναι ένα σύστημα συλλογής, διακίνησης και επεξεργασίας πληροφοριών σχετικά με τις νέες περιπτώσεις καρκίνου στην Ελλάδα που διαγνώσκονται και παρακολουθούνται στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα Υγείας. Σκοπός του είναι να παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τη συχνότητα και των ποσοστών επιβίωσης νόσου και να αποτελεί την κύρια πηγή πληροφόρησης για τη χάραξη ορθολογικής Εθνικής αντικαρκινικής πολιτικής. Όπως επισημαίνεται παγκοσμίως, τα Αρχεία Νεοπλασιών αποτελούν το μόνο αξιόπιστο τρόπο για να αποτυπωθεί το μέγεθος του προβλήματος σε Εθνικό ή τοπικό επίπεδο και να αξιολογηθούν τόσο τα προγράμματα πρόληψης όσο και η αποτελεσματικότητα των θεραπειών, ο χρόνος και η ποιότητα επιβίωσης. Σήμερα στην Ελλάδα η λειτουργία του βασίζεται σε έντυπα καταγραφής τα οποία αποστέλλονται ταχυδρομικά ή με courier μέσα σε κλειστό φάκελο μια φορά το μήνα.

Αντικείμενο της παρούσης δράσης είναι η υλοποίηση ενός Πρότυπου Ηλεκτρονικού Συστήματος Καταγραφής και Αρχαιοθέτησης Νεοπλασιών από παθολογοανατομικά και κυτταρολογικά εργαστήρια το οποίο να ακολουθεί τις απαιτήσεις της Δημόσιας Υγείας ενός σύγχρονου Ευρωπαϊκού κράτους και να αξιοποιεί τις βέλτιστες τεχνολογίες και πρακτικές από τον χώρο της Πληροφορικής της Υγείας.

Τα τελευταία χρόνια η διάγνωση και η θεραπεία των ασθενών με καρκίνο πραγματοποιείται όλο και περισσότερο σε χώρους έξω από το κλασικό νοσοκομείο-χώρο νοσηλείας. Αυτή η μετατόπιση από την παραδοσιακή περιοχή των νοσοκομείων παρουσιάζει αρκετά προβλήματα στην κεντρική καταγραφή καρκίνου και στην ανάγκη για τον πλήρη και ακριβή προσδιορισμό των περιστατικών. Η έλλειψη ενός τυποποιημένου συστήματος από τα εργαστήρια παθολογίας και κυτταρολογίας οδηγεί πολλές φορές σε "πλάσματική" δήλωση ογκολογικών περιπτώσεων, τις περισσότερες φορές μη επεξεργάσιμη.

Είναι απαραίτητο τα εργαστήρια παθολογίας και κυτταρολογίας να υποβάλουν τις αναφορές-εκθέσεις ηλεκτρονικά και προτυποποιημένα στην κεντρική ή και στις περιφερειακές μονάδες καταγραφής καρκίνου. Είναι απαραίτητη η ανάπτυξη ενός τυποποιημένου εργαστηριακού συνόλου δεδομένων παθολογίας, λεξικό στοιχείων (κωδικοποιήσεις) και προτύπου αποστολής δεδομένων τα οποία να διαβιβάζονται από τα εργαστήρια παθολογίας και κυτταρολογίας να παραλαμβάνονται και να υποβάλλονται προς επεξεργασία. Ο ρόλος των παθολογοανατομικών και κυτταρολογικών εργαστηρίων είναι πολύ σημαντικός στην καταγραφή καρκίνου και στην συλλογή των δεδομένων που την αφορούν (καταγραφή). Πάνω από το 90% από όλα τα ογκολογικά περιστατικά επιβεβαιώνονται μικροσκοπικά από αναφορές παθολογοανατομικών ή κυτταρολογικών εργαστηρίων. Οι εκθέσεις αυτές θεωρούνται "κλειδί" στον ακριβή προσδιορισμό των καρκίνων.

Ο σκοπός της προτεινομένης δράσης είναι η υλοποίηση ενός πρότυπου Ηλεκτρονικού Συστήματος Καταγραφής και Αρχαιοθέτησης Νεοπλασιών από παθολογοανατομικά και κυτταρολογικά εργαστήρια με στόχο να αποτελέσει προπομπό και παράδειγμα υλοποίησης για ένα Εθνικό Έργο Πληροφορικής της Υγείας για το Εθνικό Αρχείο Νεοπλασιών. Το τελευταίο είναι αναγκαίο έτσι ώστε να αναβαθμίσει ουσιαστικά την επιχειρησιακή ικανότητα του E.A.N στο επίπεδο του να είναι ικανό να εξυπηρετήσει την Δημόσια Υγεία σύμφωνα με τις προδιαγραφές και επιταγές της σύγχρονης Ευρωπαϊκής πραγματικότητας

Προκειμένου ωστόσο να προταθούν οι άμεσα αναγκαίες αρχικές προτάσεις της ομάδας με βραχυπρόθεσμο ορίζοντα υλοποίησης αυτές αξιολογήθηκαν και ταξινομήθηκαν με βάση τα παρακάτω κριτήρια.

1. Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας (για παράδειγμα σε σχέση με τις ελλείψεις της Δημόσιας Διοίκησης, των απαιτήσεων του Μνημονίου, κλπ)
2. Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.
3. Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης

4. Το προτεινόμενο κόστος
5. Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση

Από την ανάλυση αυτή καταρχήν προέκυψε ότι οι δράσεις αυτές μπορούν να ομαδοποιηθούν νοηματικά σε έξι οριζόντιες ενότητες δράσεων που αφορούν

1. Διαλειτουργικότητα και αυτοματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών

Στην ομάδα αυτή ομαδοποιούνται οι δράσεις E.2 και B.2. από την αποτύπωση των δράσεων αυτών προκύπτει η άμεση ανάγκη δημιουργίας βιβλιοθηκών έτοιμων web services και σεναρίων διαλειτουργικότητας σε μια προσπάθεια απλοποίησης των υφιστάμενων πλαισίων διαλειτουργικότητας (EIF, GIF, IHE, κλπ). με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές προκύπτει αυξημένη κινητικότητα και ωριμότητα στο χώρο της Υγείας με το πλαίσιο που προτείνει διεθνώς ο ανεξάρτητος οργανισμός IHE και τη χρήση διεθνών προτύπων (HL7, CDA, κλπ). αντίστοιχες δράσεις υπάρχουν και στην τοπική αυτοδιοίκηση (πχ LGAF, Core Component Technical Specification (CCTS), UN/CEFACT, SEMIC, κλπ) στον τομέα της οικονομίας (CEN/BII για e-invoicing, e-procurement, χώρος CEPA, κλπ), κ.ο.κ. Πρωτεύουσα δράση εκτιμάται ότι είναι η E2. Προτείνεται για τη δράση αυτή να δημιουργηθεί άμεσα ένας οδικός χάρτης υλοποίησης.

2. Το Κοινωνικό Πρόσωπο της Δημόσιας Διοίκησης

Στην ομάδα αυτή ομαδοποιούνται οι δράσεις A1, B1, Δ1, E1 και Δ2, οι οποίες έχουν κοινά χαρακτηριστικά την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κοινωνικών δικτύων και γενικά την άμεση επικοινωνία του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση για τις ανάγκες του, τα παράπονα του, τις υποθέσεις του. Ως δράση ομπρέλα και ενδεχομένως άμεσα υλοποιήσιμη εκτιμάται η δράση B1 Gov goes online η οποία μπορεί να ενσωματώσει τις υπόλοιπες σε πρώτη φάση δημιουργώντας θεματικά παρακλάδια (πχ Patient Online – E2). Προτείνεται για τη δράση αυτή να δημιουργηθεί άμεσα ένας οδικός χάρτης υλοποίησης.

3. Η παροχή Κινήτρων προς τους πολίτες

Στην ομάδα αυτή ομαδοποιούνται οι δράσεις A3 και Γ3. Σκοπός των δράσεων αυτών είναι να βρεθούν τρόποι αξιοποίησης των ΤΠΕ για την ενεργό εμπλοκή των πολιτών στον σχεδιασμό και τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό και κρίνοντας τις ανάγκες της Πολιτείας η δράση Γ3 που αφορά στην υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών θεωρείται άμεσα υλοποιήσιμη και κρίσιμη.

4. Η δημιουργία μηχανισμών προσομοίωσης

Στην ομάδα αυτή ομαδοποιούνται οι δράσεις B3 και E3. Στόχος των δράσεων αυτών είναι να δημιουργηθούν μηχανισμοί άμεσης προσομοίωσης σε πραγματικές συνθήκες ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την επίδειξη των ωφελειών στον Πολίτη και την Επιχείρηση. Η δράση B3 εκτιμάται ότι εν ολίγοις εμπεριέχει τη δράση E.3 η οποία αφορά εξειδίκευση στον τομέα της Υγείας (το E.A.N είναι μια αρχική μορφή απτής επίδειξης της αξιοποίησης των ΤΠΕ προς όφελος του κοινωνικού συνόλου. Παρόμοιες δράσεις γίνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο με τα πιλοτικά έργα μεγάλης κλίμακας όπως τα ePSOS, STORK, PEPPOL, eJustice, Renweing Health, Netc@rds, HPRO, κλπ).

5. Δράσεις Δημόσιας Διαβούλευσης και Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Στην ομάδα αυτή ομαδοποιούνται οι δράσεις A2 και Δ3. Στόχος των δράσεων αυτών είναι η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών του διαδικτύου για την συμμετοχή των πολιτών στα δημόσια κοινωνικά δρώμενα τόσο στους ΟΤΑ όσο και στον πυρήνα της Δημόσιας Διοίκησης.

6. Δράσεις εκπαίδευσης και υποστήριξης στην εργασία

Οι δράσεις Γ1 και Γ2 αφορούν δράσεις υποστήριξης στο δικαίωμα των πολιτών στην Εργασία και τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση με τη χρήση ΤΠΕ. Εν πολλοίς

παρόμοιες δράσεις υλοποιούνται περιστασιακά από πληθώρα φορέων της δημόσιας διοίκησης χωρίς όμως τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Με βάση τα κριτήρια που αναφέρθηκαν παραπάνω και έχοντας ομαδοποιήσει καταρχήν τις προτάσεις βραχυπρόθεσμου χαρακτήρα της ομάδας, έγινε μια προσπάθεια αντιπαραβολής των προτάσεων στα προτεινόμενα κριτήρια. Το αποτέλεσμα περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα.

Δράση	Κριτήρια	Κάλυψη Κριτηρίου	Σχόλια
Δράση Α.1: Συμμετοχική διακυβέρνηση με κοινωνικά δίκτυα (Gov Goes Social)	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοιχία σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση		Μικρό σχετικό αντίκτυπο
Δράση Α.2: Αυτοματοποίηση της επεξεργασίας των Δημόσιων Διαβουλεύσεων και παροχή ανοικτών δεδομένων	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	Συμβατή με τη δράση του.opengov
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 10: ψηφιακός γραμματισμό και δεξιότητες ως προτεραιότητα
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης		Απαιτεί διαδικασίες που δεν υπάρχουν πλήρως
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Α.3 : Κίνητρα για τη συμμετοχή των πολιτών στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης: Προώθηση της αριστείας, στοχευμένη ενδυνάμωση κοινοτήτων δημόσιων λειτουργιών, φοιτητών, πολιτών	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοιχία σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Β.1: Gov Goes Online	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 10: ψηφιακός γραμματισμό και δεξιότητες ως προτεραιότητα

Δράση	Κριτήρια	Κάλυψη Κριτηρίου	Σχόλια
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Β.2: Στοχευμένη ανάπτυξη Web Services σε κάθε επίπεδο Διακυβέρνησης, κεντρικό ή περιφερειακό σύστημα, με βάση απλό, κοινό, ανοικτό πρότυπο (συμβατό με το υπάρχον πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 5: θα προτείνει νομοθετικά μέτρα σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των ΤΠΕ
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης		Απαιτεί τεχνογνωσία στους φορείς που δεν υπάρχει
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Β.3 : Ανάπτυξη κέντρου προσομοίωσης, επίδειξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 9: προκαλέσει μόχλευση περισσότερων ιδιωτικών επενδύσεων Βασική δράση 10: ψηφιακός γραμματισμό και δεξιότητες ως προτεραιότητα
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Γ.1: Εκπαίδευση – κατάρτιση - πιστοποίηση	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 11: προσδιορισμό και αναγνώριση των ικανοτήτων των επαγγελματιών και των χρηστών ΤΠΕ
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης		Φιλόδοξη πρόταση, απαιτεί και παράλληλες ενέργειες
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Γ2: Νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εύρεσης εργασίας	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας		Καλύπτεται εν μέρει από τον ιδιωτικό τομέα
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοίχιση σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	

Δράση	Κριτήρια	Κάλυψη Κριτηρίου	Σχόλια
	υλοποίησης		
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Γ.3: Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 2: θα διασφαλίσει την ολοκλήρωση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA)
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Δ.1 : Έξυπνα γκισέ και hotline / online βοήθεια στους ΟΤΑ	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας		Καλύπτεται εν μέρει από τα www.ermis.gov.gr & www.kep.gov.gr
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοιχισμός σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Δ.2 : Νέες, απλές, διαδραστικές ψηφιακές υπηρεσίες ΟΤΑ	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας		Καλύπτεται εν μέρει από τα www.ermis.gov.gr & www.kep.gov.gr
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοιχισμός σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης		Απαιτούνται παράλληλες ενέργειες αναδιοργάνωσης
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Δ.3: Συστήματα συμμετοχικής διακυβέρνησης σε ΟΤΑ	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.		Δεν υπάρχει αντιστοιχισμός σε καμία βασική δράση της ψηφιακής ατζέντας
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	
Δράση Ε.1: Patient Opinion GR	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας		Μπορεί σε πρώτη φάση να καλυφθεί από κεντρική πύλη της δημόσιας διοίκησης
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 13: να αποκτήσουν οι Ευρωπαίοι ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στα ιατρικά δεδομένα για την υγεία τους
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία	✓	

Δράση	Κριτήρια	Κάλυψη Κριτηρίου	Σχόλια
	και τη δημόσια διοίκηση		
Δράση Ε.2: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 5: θα προτείνει νομοθετικά μέτρα σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των ΤΠΕ Βασική δράση 13: να αποκτήσουν οι Ευρωπαίοι ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στα ιατρικά δεδομένα για την υγεία τους Βασική δράση 14: σύσταση, η οποία θα ορίζει ελάχιστο κοινό σύνολο ιατρικών δεδομένων των ασθενών για τη διαλειτουργικότητα
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	Αξιοποίηση έτοιμων λύσεων σε διεθνές επίπεδο
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	Έλεγχος των δαπανών υγείας Βελτίωση παροχής υπηρεσιών υγείας
Δράση Ε.3 «Πρότυπο Σύστημα Αρχείου Νεοπλασιών» με την αξιοποίηση των Ευρωπαϊκών Δράσεων και Πολιτικών	Συνάφεια των προτάσεων με τις άμεσες ανάγκες της ελληνικής Πολιτείας	✓	Αποτελεί στόχο της Εθνικής στρατηγικής για τη δημόσια υγεία
	Συνάφεια με τους στόχους της Ψηφιακής Ατζέντας 2020 της Ε.Ε.	✓	Βασική δράση 13: να αποκτήσουν οι Ευρωπαίοι ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στα ιατρικά δεδομένα για την υγεία τους
	Την Εφικτότητα άμεσης υλοποίησης	✓	Προβλήματα άμεσης διαλειτουργικότητας με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα Ανομοιομορφία δεδομένων
	Το προτεινόμενο κόστος	✓	
	Τον αντίκτυπο στην κοινωνία και τη δημόσια διοίκηση	✓	

C.6.2. Βραχυπρόθεσμες δράσεις

Παρακάτω αναλύονται οι βραχυχρόνιες που προτείνονται από την Ομάδα δημόσια διοίκηση και κοινωνία με βάση την ανάλυση που έγινε στην παράγραφο της μεθοδολογίας της ομάδας

C.6.2.1 Δράση 1η: Β.1: Gov Goes Online

C.6.2.1.1 Σκοπός – Στόχος

Η δράση Gov Goes Online στοχεύει στην εγκαθίδρυση των υπηρεσιών Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων ως το πρωτεύον μέσο για την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Δημόσιων Οργανισμών, όσο και για την επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, μέσω της αξιοποίησης και εκμετάλλευσης της υπάρχουσας δικτυακής υποδομής που είναι διαθέσιμη στους Δημόσιους Φορείς.

C.6.2.1.2 Περιγραφή

Παρά την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του Δημόσιου Τομέα την προηγούμενη δεκαετία, οι δυνατότητες που προσφέρουν οι υπηρεσίες Διαδικτύου για την αποδοτικότερη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Δημόσιων Φορέων (e-mail, chat, web conferencing, collaborative software), την μείωση του κόστους συναλλαγών μέσω της διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων, καθώς και την αποδοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, παραμένουν σε μεγάλο βαθμό ανεκμετάλλευτες. Αντικείμενο της δράσης Gov Goes Online είναι η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου, αναλυτικού και σαφούς Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων ενίσχυσης της χρήσης των υπηρεσιών Διαδικτύου ως το πρωτεύον μέσο επικοινωνίας και συναλλαγών, καθώς και την αξιοποίηση της υπάρχουσας υποδομής για την ασφαλή διακίνηση ψηφιακά υπογεγραμμένων ηλεκτρονικών εγγράφων, μέσω του σχεδιασμού εκπαιδευτικών δράσεων επιμόρφωσης των δημόσιων λειτουργιών σε θέματα χρήσης των υπηρεσιών Διαδικτύου και της αναγνώρισης των απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων.

C.6.2.1.3 Μέτρα υλοποίησης

Στην πρώτη φάση της δράσης θα μελετηθεί αναλυτικά η υφιστάμενη κατάσταση χρήσης υπηρεσιών Διαδικτύου στην καθημερινή λειτουργία των Δημόσιων Φορέων. Στην φάση αυτή, θα προσδιοριστούν οι κρίσιμοι παράγοντες στην επιτυχή χρήση των υπηρεσιών Διαδικτύου για την βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των Δημόσιων Φορέων, καθώς ταυτόχρονα θα ανιχνευθούν οι υπάρχουσες γνώσεις και δεξιότητες των δημόσιων λειτουργιών. Η μελέτη αυτή θα οδηγήσει στην ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών και τον σχεδιασμό εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων επιμόρφωσης των δημοσίων λειτουργιών σε θέματα χρήσης των υπηρεσιών Διαδικτύου ως μέσο επικοινωνίας και συνεργασίας. Τέλος, θα γίνουν προτάσεις απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων για την εγκαθίδρυση των υπηρεσιών Διαδικτύου ως το πρωτεύον μέσο επικοινωνίας και την διασφάλιση της ασφαλούς διακίνησης ψηφιακά υπογεγραμμένων ηλεκτρονικών εγγράφων.

C.6.2.1.4 Αποτελέσματα

Οι προτεινόμενες δραστηριότητες της δράσης Gov Goes Online και η αποδοτικότερη εκμετάλλευση των υπαρχόντων δικτυακών υποδομών των Δημόσιων Φορέων αποσκοπούν:

- στην εξοικείωση των Δημόσιων Λειτουργιών με τις υπηρεσίες Διαδικτύου, την αναγνώριση του ρόλου τους στην βελτίωση των καθημερινών λειτουργιών και της συνεργασίας μεταξύ Δημόσιων Φορέων, καθώς και την ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων που καθιστούν δυνατή την αποδοτική αξιοποίηση των υπηρεσιών αυτών.
- στην βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας των Δημόσιων Φορέων, την μείωση του κόστους των συναλλαγών με την χρήση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας και την διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, την βελτίωση της διαύλων επικοινωνίας των Δημόσιων Φορέων με πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και την παροχή καλύτερων, πιο αποδοτικών και πιο προσβάσιμων δημόσιων υπηρεσιών.
- στην ανάπτυξη θεσμικού και οργανωτικού πλαισίου που επιτρέπει την αξιοποίηση των υπηρεσιών Διαδικτύου, καθώς και στην ανάπτυξη κλίματος συνεργασίας μεταξύ των Δημόσιων Φορέων ως απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (one-stop-shops), στόχοι που θέτει το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013.

- στην ικανοποίηση των στόχων της Digital Agenda 2020 καθώς αντιμετωπίζεται η έλλειψη του ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων των Δημόσιων Λειτουργιών, ενώ ταυτόχρονα δομούνται τα θεμέλια για την ανάπτυξη, προσφορά και ενεργό προώθηση σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

C.6.2.1.5 Χρονικός προγραμματισμός

6 έως 9 μήνες.

C.6.2.1.6 Συμμετέχοντες

Υπουργείο Εσωτερικών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ΟΤΑ, κύριοι οργανισμοί του Δημόσιου Τομέα, Ινστιτούτα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, Επιστημονικοί Φορείς στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Εξειδικευμένα Πανεπιστημιακά Τμήματα, Εμπειρογνώμονες του Εξωτερικού.

C.6.2.1.7 Εκτιμώμενο κόστος

100.000 – 300.000 € ανάλογα με το εύρος των απαιτούμενων εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και τις δαπάνες δημοσιότητας.

C.6.2.2 Δράση 2^η: B.3 : Ανάπτυξη κέντρου προσομοίωσης, επίδειξης, ανάδειξης των ωφελειών από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις

C.6.2.2.1 Σκοπός – Στόχος

Σκοπός της δράσης είναι η ενημέρωση και η εκπαίδευση των φορέων, των πολιτών και των επιχειρήσεων που εμπλέκονται στη Δημόσια Διοίκηση, σχετικά με τα οφέλη που προκύπτουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ), ώστε να εξοικειώνονται και να ενθαρρύνονται όλο και περισσότερο στη χρήση εφαρμογών ΗΔ στις καθημερινές τους συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα.

C.6.2.2.2 Περιγραφή

Αντικείμενο της παρούσας δράσης είναι η ανάπτυξη ενός κέντρου προσομοίωσης επιμέρους επιχειρησιακών διαδικασιών (business processes) και διαφόρων ενδεικτικών περιπτώσεων χρήσης/σεναρίων (use cases/scenarios), τα οποία περιλαμβάνουν τη χρήση εφαρμογών. ΗΔ και τα οποία είναι δυνατόν να προκύψουν καθημερινά, με εμπλεκόμενους από τη μια πλευρά κάποιον φορέα του Δημοσίου Τομέα και από την άλλη πλευρά, έναν άλλο φορέα του Δημοσίου, κάποιον πολίτη, ή/και κάποια επιχείρηση. Στην ουσία, θα πρόκειται για ένα εργαστήριο ευχρηστίας (usability lab), στο οποίο οι τελικοί χρήστες (end users) θα γίνονται κοινωνοί του πώς μια πολύπλοκη μέχρι τώρα γραφειοκρατική διαδικασία/συνδιαλλαγή με το δημόσιο μπορεί να απλουστευθεί με τη χρήση της ΗΔ, αλλά και ένα δημιουργικό περιβάλλον, το οποίο θα λαμβάνει ανατροφοδότηση από τους τελικούς χρήστες, για την αξιολόγηση και τυχόν αναδιάρθρωση/μεταρρύθμιση επιμέρους σημείων των προσφερόμενων υπηρεσιών ΗΔ. Η δράση θα αποτελείται από διάφορες φάσεις υλοποίησης, οι οποίες ενδεικτικά θα μπορούσαν να είναι:

- Φάση 1 – Επιλογή ενδεικτικών υπηρεσιών που θα προσομοιωθούν/επίδειχθούν (κριτήρια, γνώμη end-users, κλπ)
- Φάση 2 – Σχεδιασμός και ανάπτυξη των υπηρεσιών αυτών με την επιλογή των κατάλληλων εργαλείων και τεχνολογιών (προδιαγραφές προσομοίωσης/επίδειξης)
- Φάση 3 – Υλοποίηση των υπηρεσιών με βάση συγκεκριμένα σενάρια/περιπτώσεις χρήσης – έλεγχος λειτουργίας
- Φάση 4 – Προσομοίωση/επίδειξη των υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες και λήψη ανατροφοδότησης

C.6.2.2.3 Μέτρα υλοποίησης

Σε πρώτη φάση, πρέπει να επιλεγούν για προσομοίωση και επίδειξη χαρακτηριστικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, να επιλεγούν υπηρεσίες οι οποίες λαμβάνουν χώρα καθημερινά αλλά και ετησίως, με αρκετά μεγάλη συχνότητα και όγκο, αλλά και υπηρεσίες οι οποίες απαιτούν αρκετά δικαιολογητικά έγγραφα, πολλά τέλη (παράβολα κλπ), πολλές ενδιάμεσες στάσεις σε άλλους φορείς ή/και οργανισμούς, καθώς επίσης και σχετικά μεγάλα χρονικά διαστήματα αναμονής ηλεκτρονικοποίηση και προσομοίωσή τους με εφαρμογές ΗΔ, θα καθιστά την έκβαση των ιδίων υπηρεσιών, υλοποιήσιμη σε λιγότερα βήματα, σε λιγότερο χρόνο και με λιγότερο κόστος και έτσι, ο τελικός χρήστης (πολίτης/επιχείρηση) θα συνειδητοποιεί στην πράξη τα πολύπλευρα οφέλη της ΗΔ για τον ίδιο πρωτίστως. Σημαντικό σε αυτό το σημείο είναι να επιλεγούν κατάλληλα ενδεικτικά αλλά και ρεαλιστικά σενάρια χρήσης, ώστε στον τελικό χρήστη να εντυπώνεται αποτελεσματικά και να γίνεται συνείδηση στην πράξη, η διαφορά ανάμεσα στην ηλεκτρονική και την manual εκδοχή κάθε υπηρεσίας. Εξάλλου, αν προβάλλονται πολύ θεωρητικά ή υποθετικά σενάρια, που δεν αφορούν άμεσα τους τελικούς χρήστες, θα τα προσπεράσουν με δυσπιστία αποτυγχάνοντας να γίνουν κοινωνοί των ωφελειών της ΗΔ. Επίσης, για την υλοποίηση των υπηρεσιών που θα προσομοιωθούν/επίδειχθούν, θα πρέπει να επιλεγούν τα κατάλληλα εργαλεία και τεχνολογίες (πλατφόρμες, προγράμματα, εφαρμογές κλπ), ώστε να προκύψουν ευέλικτες, απλουστευμένες και εύχρηστες εφαρμογές για τους τελικούς χρήστες. Έπειτα, σειρά έχει η υλοποίηση των βασικών εφαρμογών στις οποίες θα εκπαιδεύονται και με τις οποίες θα αλληλεπιδρούν οι τελικοί χρήστες, οι οποίες τελικά, θα είναι το μέσον για να αποκτήσουν οι ενδιαφερόμενοι πολίτες/επιχειρήσεις, τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση υπηρεσιών ΗΔ στην καθημερινή τους ζωή.

C.6.2.2.4 Αποτελέσματα

Οι τελικοί χρήστες, πολίτες και επιχειρήσεις, συνειδητοποιούν ότι με την εφαρμογή της ΗΔ στη Δημόσια Διοίκηση, βρίσκονται πια στο επίκεντρο της Δημόσιας Διοίκησης και μπορούν «να κάνουν την δουλειά τους» πολύ πιο εύκολα σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο. Μέσω της συμμετοχής τους στις δραστηριότητες των κέντρων προσομοίωσης και επίδειξης, βελτιώνεται η γενικότερη εμπειρία τους στην αντιμετώπιση της Δημόσιας Διοίκησης και έτσι, αναμένεται να χρησιμοποιούν πολύ περισσότερο και πολύ πιο συχνά τις υπηρεσίες ΗΔ που είναι ήδη διαθέσιμες. Τέλος, ένα τέτοιο κέντρο, δίνει κίνητρα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όχι μόνο να χρησιμοποιούν περισσότερο υπηρεσίες ΗΔ, αλλά και να συμμετέχουν ενεργά στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης, αφού πεπεισμένοι πια για τα οφέλη της ΗΔ, θα δίνουν την κατάλληλη ανατροφοδότηση για περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών ΗΔ.

C.6.2.2.5 Χρονικός προγραμματισμός

6-9 μήνες, ανάλογα με το βαθμό εμπάθουσας στην επιλογή, προδιαγραφή, προσομοίωση και επίδειξη κατάλληλων ενδεικτικών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης

C.6.2.2.6 Συμμετέχοντες

Υπουργείο Εσωτερικών, ΚΕΠ, Πανεπιστημιακά Τμήματα, Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις, Εμπειρογνώμονες του Εξωτερικού, διεθνείς φορείς προτυποποίησης ΗΔ

C.6.2.2.7 Εκτιμώμενο κόστος

300.000€ - 400.000€ για δύο χρόνια λειτουργίας

C.6.2.3 Δράση3η: Γ.3: Κίνητρα για την υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς

C.6.2.3.1 Σκοπός – Στόχος

Να αποτυπωθούν οι συναλλακτικές υπηρεσίες που προσφέρονται ή θα μπορούσαν να προσφερθούν σε πολίτες και επιχειρήσεις καθώς οι λόγοι που οδηγούν στην

αδράνεια των πολιτών και επιχειρήσεων για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Στη συνέχεια θα προταθούν κίνητρα για την υιοθέτηση ηλεκτρονικών πληρωμών από πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς

C.6.2.3.2 Περιγραφή

Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση ενός Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων για την υποστήριξη πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων για την υιοθέτηση συναλλακτικών υπηρεσιών με το Δημόσιο. Η Δράση θα υλοποιηθεί σε τις παρακάτω φάσεις:

Φάση 1) Καταγραφή και αξιολόγηση των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες σήμερα.

Φάση 2) Καταγραφή και πρόταση νέων συναλλακτικών υπηρεσιών, προϋποθέσεις υλοποίησης

Φάση 3) Εντοπισμός εμποδίων

Φάση 4) Προτάσεις για υιοθέτηση κινήτρων

C.6.2.3.3 Μέτρα υλοποίησης

Στην πρώτη φάση της μελέτης θα γίνει η καταγραφή των συναλλαγματικών υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (ΔΟΥ, κλπ), Υπηρεσίες του ΙΚΑ, Υπηρεσίες Επιμελητηρίων, ΟΑΕΔ, Επιθεώρηση εργασίας, Υπηρεσίες Περιφερειών και Δήμων κτλ. Στη συνέχεια θα γίνει διερεύνηση νέων συναλλαγματικών υπηρεσιών όπως και οι προϋποθέσεις υλοποίησης. Θα μελετηθούν οι λόγοι τόσο από πλευράς πολιτείας (π.χ. ψηφιακές υπογραφές) όσο και από πλευράς από πολιτών, επιχειρήσεων και φορών που εμποδίζουν τη συμμετοχή και οικειοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα γίνουν προτάσεις για την ανάπτυξη κινήτρων (οικονομικά κίνητρα, κίνητρα χρόνου, μειωμένες νομικές υποχρεώσεις κτλ) που θα οδηγήσουν στην υιοθέτηση των υπηρεσιών λαμβάνοντας υπ' όψη βέλτιστες πρακτικές Ευρωπαϊκών χωρών.

C.6.2.3.4 Αποτελέσματα

Η προτεινόμενη δράση είναι εναρμονισμένη με τις εθνικές και κοινοτικές πολιτικές καθότι:

- Συμβάλλει στους στόχους της Στρατηγικής i2010, καθότι επιδιώκει:
 - ο παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.
 - ο αύξηση της αποτελεσματικότητας χάρη στην καινοτόμο χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών ώστε να μειωθεί σημαντικά η διοικητική επιβάρυνση.
 - ο επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε τα μειονεκτούντα άτομα να συναντούν όσο το δυνατόν λιγότερα εμπόδια στην πρόσβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά.
- Συμβάλλει στους στόχους της Digital Agenda 2020 στον τομέα της προσφοράς ενός αποδοτικού τρόπου για την καλύτερη εξυπηρέτηση κάθε πολίτη και επιχείρησης και εντάσσεται στους στόχους της 2.7.4.- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

C.6.2.3.5 Χρονικός προγραμματισμός

6 – 18 μήνες ανάλογα με το βαθμό εμπάθουσης στην καταγραφή και έρευνα

C.6.2.3.6 Συμμετέχοντες

Υπουργείο Οικονομικών, ΙΚΑ, ΟΤΑ, Επιμελητήρια, Πανεπιστημιακά τμήματα, Εμπειρογνώμονες του Εσωτερικού και του Εξωτερικού.

C.6.2.3.7 Εκτιμώμενο κόστος

100.000 – 400.000€ ανάλογα με το εύρος του πεδίου εφαρμογής.

C.6.2.4 Δράση 4η: Ε.2: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας

Αντικείμενο της Δράσης είναι η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου, αναλυτικού και σαφούς Πλάνου Ενεργειών και Δράσεων για τη δημιουργία και θεσμοθέτηση του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στην Υγεία (ΕΠΔΥ). Αναλυτικότερα η δράση περιλαμβάνει τις κάτωθι Φάσεις:

Φάση 1) Αξιολόγηση υφιστάμενης διαλειτουργικότητας λύσεων / εφαρμογών ΤΠΕ:

Φάση 2) Ορισμός πεδίου εφαρμογής του ΕΠΔΥ

Φάση 3) Κατάρτιση Οδικού Χάρτη για το ΕΠΔΥ

Φάση 4) Προτάσεις απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων

C.6.2.4.1 Σκοπός – Στόχος

Να αποτυπωθούν με την αξιοποίηση των διεθνών πρωτοκόλλων και μεθοδολογιών οι εθνικές ανάγκες διαλειτουργικότητας στην Υγεία ενώ παράλληλα θα επιτρέψει στην Ελλάδα να διαμορφώσει ένα στιβαρό πλαίσιο διατηρησιμότητας και συνέχειας των Εθνικών δράσεων στην ηλεκτρονική υγεία πλήρως εναρμονισμένο στις Ευρωπαϊκές πολιτικές και οδηγίες (αξιοποίηση των έτοιμων τεχνολογικών προτάσεων του ΙΗΕ).

C.6.2.4.2 Μέτρα υλοποίησης

Φάση 1) Αξιολόγηση υφιστάμενης διαλειτουργικότητας λύσεων / εφαρμογών ΤΠΕ:

Στην πρώτη φάση της μελέτης θα τεκμηριωθούν αναλυτικά οι ανάγκες για διαλειτουργικότητα στο χώρο της Υγείας λαμβάνοντας υπόψη λύσεις και θέματα που έχουν αντιμετωπιστεί σε άλλες χώρες (μέσω βέλτιστων πρακτικών) και αξιολογώντας τη διαλειτουργικότητα των υφιστάμενων συστημάτων στις ΥΠΕ. Επίσης θα μελετηθούν τα διαθέσιμα πρότυπα που προτείνεται να υιοθετηθούν προκειμένου να υποστηριχθεί η διαλειτουργικότητα μεταξύ των Φορέων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας και η ομογενοποιημένη παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ταυτόχρονα θα καταγραφούν οι απαραίτητες προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται για την επιτυχή εφαρμογή ενός ΕΠΔΥ καθώς και οι κίνδυνοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του εγχειρήματος (πχ θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, ανάγκη για unique identifiers κλπ. οδηγώντας έτσι στον καθορισμό προδιαγραφών και διαδικασιών συμμόρφωσης στο ΕΠΔΥ.

Φάση 2) Ορισμός πεδίου εφαρμογής του ΕΠΔΥ

Αντικείμενο της δεύτερης φάσης είναι η οριοθέτηση του Πεδίου Εφαρμογής του ΕΠΔΥ. Αρχικά θα πραγματοποιηθεί ανάλυση υφιστάμενων σεναρίων διαλειτουργικότητας και προτεινόμενη κατηγοριοποίηση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και Διαδικασιών αξιοποιώντας μεταξύ άλλων και πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί κατά τη διάρκεια υλοποίησης των ΟΠΣΥ και άλλων συναφών έργων / δράσεων.

Φάση 3) Κατάρτιση Οδικού Χάρτη για το ΕΠΔΥ

Αντικείμενο της τρίτης φάσης είναι η δημιουργία ένας οδικού χάρτη (roadmap) για το ΕΠΔΥ με βάση τα αποτελέσματα των πρώτων φάσεων καθώς και τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (μέσω των σχετικών κατευθύνσεων και πολιτικών) ο οποίος θα προδιαγράφει και θα προτείνει τα πλέον δόκιμα, επικρατέστερα και ρεαλιστικά απαραίτητα βήματα (στρατηγικά, θεσμικά, τεχνικά και λειτουργικά) υπό μορφή στοχευμένων, προγραμματισμένων (χρονοδιάγραμμα) και κοστολογημένων δράσεων για την κατάρτιση και θεσμοθέτηση του ΕΠΔΥ.

Φάση 4) Προτάσεις απαραίτητων θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων

Παράλληλα με την κατάρτιση του «Οδικού Χάρτη» στο πλαίσιο του Υποέργου θα πρέπει να αναγνωριστούν, να μελετηθούν και να προταθούν συγκεκριμένες παρεμβάσεις σε επίπεδο Πολιτείας για τη θεσμοθέτηση του ΕΠΔΥ, και τη διασφάλιση της βιωσιμότητάς του και της ευρύτερης δυνατής αξιοποίησής του. Οι προτεινόμενες παρεμβάσεις θα πρέπει κατ' ελάχιστο να συμπεριλάβουν:

- Το Μηχανισμό Διαχείρισης της εφαρμογής και διάδοσης του ΕΠΔΥ

- Την περιγραφή (οργάνωση, αρμοδιότητες, κλπ) ενός Φορέα Διαχείρισης του ΕΠΑΔΥ ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη συνεχή επικαιροποίηση και συντήρηση του ΕΠΑΔΥ
- Σχέδιο Νόμου και έκθεση σκοπιμότητας για τη θεσμοθέτηση του ΕΠΑΔΥ

C.6.2.4.3 Αποτελέσματα

Η προτεινόμενη δράση είναι εναρμονισμένη με τις εθνικές και κοινοτικές πολιτικές καθότι:

- Ανταποκρίνεται στις Κοινοτικές Οδηγίες για την προαγωγή και υιοθέτηση της διαλειτουργικότητας, όπως αυτές αναφέρονται στην Οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη διασυνοριακή διαλειτουργικότητα Ηλεκτρονικών Φακέλων Υγείας (2-7-2008) καθότι διαχειρίζεται μια συνεχή διαδικασία προσαρμογής παραγόντων στην ηλεκτρονική υγεία (παράγραφος 4 της οδηγίας), επιταχύνει την υιοθέτηση ενός οργανωτικού πλαισίου διαλειτουργικότητας (οδηγία 6) , εφαρμόζει τη διαλειτουργικότητα ως αμιγές συστατικό της εθνικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική υγεία (οδηγία 5) και λαμβάνει υπόψη τεχνικούς και άλλους κρίσιμους παράγοντες (θεσμικά ζητήματα, ασφάλεια, προστασία δεδομένων κλπ).
- Συμβάλλει στους στόχους της Στρατηγικής i2010, καθότι επιδιώκει τη σύγκλιση στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας με τα Κράτη-Μέλη και στη συμμετοχή της χώρας μας στη δημιουργία του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληροφοριών με δεδομένα ηλεκτρονικής υγείας (Στόχος 1) και στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας (Στόχος 3)
- Συμβάλλει στους στόχους της Digital Agenda 2020 καθώς (α) συνεισφέρει στη δημιουργία σταθερής και «Σφύζουσας ενιαίας ψηφιακής αγοράς» ενώ αποτελεί σαφή δράση εντασσόμενη στις βασικές δράσεις 5 και 14 σχετικά με τη διαλειτουργικότητα και την εφαρμογή των προτύπων ΤΠΕ. Παράλληλα συνεισφέρει στη βασική δράση 9 περί μοχλευσης περισσότερων ιδιωτικών επενδύσεων
- Προάγει τους Στόχους του Στρατηγικού Σχεδίου τομέα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και πιο συγκεκριμένα το Γενικό Στόχο 2.α. «Οικονομική Εξυγίανση του Συστήματος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» και το Στρατηγικό Στόχο 3 «Ψηφιακός εκσυγχρονισμός του Συστήματος Υγείας/e-health» εφόσον αποσκοπεί στην συστηματική μέτρηση της απόδοσης και αξιοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων, τη βιωσιμότητά τους (ώστε να καταστούν διαχρονικά τα οφέλη από τη χρήση τους) και στην ανταλλαγή πληροφοριών και υπηρεσιών και με φορείς εντός και εκτός του Εθνικού Συστήματος Υγείας.
- Αξιοποιεί δράσεις και προγράμματα που υλοποιούνται σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο (βλ για παράδειγμα Έργα ErSOS, Calliope, Financing e-health, ERH Impact, κλπ).

C.6.2.4.4 Χρονικός προγραμματισμός

6 μήνες έως 2 χρόνια ανάλογα με το βαθμό εμβάθυνσης στην πρόταση ολοκληρωμένων σεναρίων διαλειτουργικότητας (integration profiles)

C.6.2.4.5 Συμμετέχοντες

Μονάδες Υγείας, ΥΥΚΑ, Επιστημονικοί Φορείς στον τομέα της Ηλεκτρονικής Υγείας (πχ HL7 Hellas), ΕΛΟΤ τεχνική ομάδα «ηλεκτρονική υγεία», ΓΓΚΑ, Εξειδικευμένα Πανεπιστημιακά Τμήματα, Εμπειρογνώμονες του Εξωτερικού, διεθνείς φορείς πιστοποίησης στην ηλεκτρονική υγεία (IHE Europe), κλπ.

C.6.2.4.6 Εκτιμώμενο κόστος

150.000 – 600.000€ ανάλογα με το εύρος του πεδίου εφαρμογής.

C.7. Ομάδα για το Ελεύθερο / Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα.

Στο κείμενο που ακολουθεί αναλύονται οι προτάσεις της ομάδας εργασίας για το «Ελεύθερο/Ανοικτό Λογισμικό και τη Διαλειτουργικότητα» του forum Ψηφιακή Ελλάδα 2020, κατά την πρώτη φάση των εργασιών της.

Κατά τη διάρκεια της φάσης συγκεντρώθηκαν παραδείγματα καλής πρακτικής σε Ευρωπαϊκό και Παγκόσμιο επίπεδο, αναλύθηκε το υφιστάμενο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και αποτυπώθηκαν τα βασικά σημεία προβληματισμού της ομάδας:

- Πώς μπορούμε να ενισχύσουμε το Ελεύθερο Λογισμικό / Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα;
- Πώς μπορούμε να προωθήσουμε τα Δημόσια, Ανοικτά Δεδομένα;
- Πώς μπορούμε να εξασφαλίσουμε τα Ανοικτά Πρότυπα;

Στην ανάλυση και τις προτάσεις που ακολουθούν έχουν αξιολογηθεί και ενσωματωθεί οι ανοικτές προσκλήσεις του OpenGov.gr για το άνοιγμα των δεδομένων της δημόσιας διοίκησης, οι συζητήσεις και τα πορίσματα του GeoDataCamp και StatCamp σχετικά με τον άνοιγμα γεωχωρικών και στατιστικών δεδομένων αντίστοιχα, καθώς και οι πάγιες θέσεις και προβληματισμοί της κοινότητας του ΕΛ/ΛΑΚ στη χώρα.

Η ανάλυση που ακολουθεί εστιάζεται κυρίως σε θεσμικά θέματα σχετικά με τα Ανοικτά Δεδομένα, το Ελεύθερο Λογισμικό/Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα και τα Ανοικτά Πρότυπα, καθώς εκεί εντοπίζονται τα κυριότερα προβλήματα σχετικά με την αξιοποίηση τους από τη Δημόσια Διοίκηση και κατά επέκταση, από τις παρόχους υπηρεσιών και περιεχομένου που δραστηριοποιούνται στη χώρα.

C.7.1. Μεθοδολογία

Σε πρώτο στάδιο θα αξιολογήσουμε την υιοθέτηση και εφαρμογή πολιτικών διαλειτουργικότητας, ανοικτών προτύπων και ελεύθερου λογισμικού σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), αλλά και σε επίπεδο κρατών τόσο της Ε.Ε., όσο και παγκόσμια. Πιο συγκεκριμένα, θα εξετάσουμε πώς άλλα κράτη αντιμετωπίζουν με βέλτιστο τρόπο το ελεύθερο λογισμικό και πληροφοριακά συστήματα συμμορφούμενων με ανοικτά πρότυπα, και τις κατευθυντήριες γραμμές τις οποίες αυτά τα κράτη ακολουθούν προκειμένου να εξασφαλίσουν την προμήθεια ελεύθερου λογισμικού και συστημάτων βασισμένων σε ανοικτά πρότυπα ούτως ώστε:

1. να διευκολύνουν την ανεμπόδιστη επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών τους, καθώς και των δημοσίων υπηρεσιών και των πολιτών,
2. να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής, και
3. να εξασφαλίσουν την εξοικονόμηση δημοσίων πόρων.

Κατά κύριο λόγο, περισσότερη βαρύτητα θα δώσουμε στην εξέταση των ακόλουθων παραδειγμάτων:

- Ευρωπαϊκή Ένωση. Σε ό,τι αφορά στην Ε.Ε., θα εξετάσουμε τα ακόλουθα:
 - Το αναθεωρημένο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, το οποίο υιοθετήθηκε τον Δεκέμβριο 2010.
 - Τις Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με την προμήθεια ελεύθερου λογισμικού, εκδοθείσες από το Open Source Observatory (OSOR) τον Μάρτιο 2010.
 - Την επικείμενη Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2011 για παροχή κατευθύνσεων σχετικά με τη σχέση προτύπων και δημοσίων συμβάσεων ούτως ώστε να βοηθήσουν τις δημόσιες αρχές να

χρησιμοποιούν πρότυπα για προώθηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση των κινδύνων εγκλωβισμού (σ.σ.: το συγκεκριμένο τμήμα της έρευνας θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις αντίστοιχες υπηρεσίες της Επιτροπής προκειμένου να εξασφαλισθεί ο εναρμονισμός της Ελληνικής προσπάθειας με την αντίστοιχη Ευρωπαϊκή).

- **Ηνωμένο Βασίλειο.** Σε σχέση με το Ηνωμένο Βασίλειο, θα εξετάσουμε τις αντίστοιχες προσπάθειες οι οποίες λαμβάνουν χώρα στο Ηνωμένο Βασίλειο, συμπεριλαμβανομένης και της πρόσφατα υιοθετηθείσας πολιτικής για δημόσιες συμβάσεις για τη χρήση ανοικτών προτύπων για τη διατύπωση των τεχνικών προδιαγραφών σχετικών με τεχνολογίες πληροφορικής.
- **Δανία.** Ανάλογη διαδικασία θα ακολουθήσουν και για το παράδειγμα της Δανίας όπου θα επικεντρωθούμε ιδιαίτερα στη διαβούλευση σχετικά με την ύπαρξη ανταγωνιστικών προτύπων (βλ. ODF v OOXML).
- **Ολλανδία.** Το παράδειγμα της Ολλανδίας απετέλεσε και παράδειγμα προς μελέτη για τις προαναφερθείσες Κατευθυντήριες Γραμμές εκδοθείσες από το OSOR το 2010.
- **Ιαπωνία.** Το Ιαπωνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας αποτελεί ιδιαίτερο παράδειγμα προς μελέτη εξαιτίας της λεπτομερούς περιγραφής της σχετικής πολιτικής και της ιδιαίτερης προσοχής την οποία επιδίδει προκειμένου να διατηρήσει την ισορροπία στην αγορά και τον ανταγωνισμό μεταξύ των διαφόρων προμηθευτών ούτως ώστε να έχουν όλοι τη δυνατότητα πρόσβασης στη διαγωνιστική διαδικασία για την προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων.

Σε δεύτερο επίπεδο, και μετά την εξέταση των βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο Ε.Ε. και κρατών, θα συγκεντρώσουμε τις επιμέρους πολιτικές και ενέργειες που συνοψίζονται στις ανωτέρω πρακτικές και θα εξετάσουμε ποιες από αυτές έχουν τη δυνατότητα να εφαρμοσθούν στην Ελλάδα μετά την κατάλληλη προσαρμογή τους στις ανάγκες της Ελληνικής πραγματικότητας και πάντοτε σε συμφωνία με το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο βρίσκεται σε ισχύ.

Πιθανές πολιτικές και ενέργειες οι οποίες ενδεχομένως να εξετασθούν στο επίπεδο αυτό είναι οι ακόλουθες:

- Δημιουργία λίστας ανοικτών προτύπων στην οποία θα μπορούν να συμπεριλαμβάνονται μόνο πρότυπα συμμορφούμενα σε συγκεκριμένα κριτήρια τα οποία θα πρέπει να ορισθούν.
- Οικονομική και τεχνική μελέτη και σύγκριση του συνολικού κόστους κατοχής των υπαρχόντων συστημάτων με διαθέσιμες εναλλακτικές λύσεις (τόσο desktop, όσο και διακομιστών). Η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να εξασφαλίσει τον ανοικτό χαρακτήρα και τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων που αγοράζει και χρησιμοποιεί. Τέλος, θα πρέπει να εγγυάται ότι όλες οι ανταγωνιστικές προσφορές για όλα τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται στο δημόσιο τομέα επιτρέπουν τον ανταγωνισμό μεταξύ των διαφόρων μοντέλων ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένου και του μοντέλου ανάπτυξης λογισμικού ανοικτού κώδικα.
- Σχεδίαση, εφαρμογή και βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη αξιολόγηση πιλοτικών προγραμμάτων για τη χρήση ανοικτού λογισμικού, καθώς και πληροφοριακών συστημάτων βασισμένων σε ανοιχτά πρότυπα, σε δημόσιες αρχές τόσο σε επίπεδο διακομιστών όσο και σε επίπεδο τελικού χρήστη.
- Σχεδίαση, εφαρμογή και βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη αξιολόγηση πιλοτικών προγραμμάτων για τη χρήση ανοικτού λογισμικού, καθώς και πληροφοριακών συστημάτων βασισμένων σε ανοιχτά πρότυπα, σε καταρχήν μικρότερες μονάδες (π.χ., τοπικές αυτοδιοικήσεις (κατά το πρότυπο της πόλης του Μονάχου), αστυνομικές αρχές (κατά το πρότυπο της Γαλλικής Gendarmerie).
- Θέσπιση υποχρέωσης τα έγγραφα και κάθε άλλου είδους επικοινωνίας από τις δημόσιες υπηρεσίες να είναι διαθέσιμα σε μορφές που συμμορφώνονται με ανοικτά πρότυπα ή, σε περίπτωση που ανοικτά πρότυπα δεν είναι διαθέσιμα ή

δεν υποστηρίζονται ευρέως, έχουν όσο το δυνατόν περισσότερα χαρακτηριστικά ανοικτού χαρακτήρα.

- Ευαισθητοποίηση του κοινού σε σχέση με θέματα διαλειτουργικότητας, ελεύθερου λογισμικού και ανοικτών προτύπων για την κατανόηση των ωφελειών οι οποίες εκπηγάζουν από τη χρήση τους.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι είναι αναγκαίο να θεσπιστούν κριτήρια αξιολόγησης για τον έλεγχο της ορθής εφαρμογής των ενεργειών που προτάθηκαν παραπάνω με ενδεχόμενο νομοθετικών αλλαγών αν και εφόσον οι τελευταίες είναι απαραίτητες

Στη συνέχεια εστιάζουμε σε τρεις (3) μεσο/μακροπρόθεσμες δράσεις:

- Δημόσια Δεδομένα, Περιεχόμενο και Λογισμικό από Δημόσιες Αρχές
- Οργανισμοί Συλλογικής Διαχείρισης
- Εξαιρέσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας

C.7.2. Δημόσια Δεδομένα, Περιεχόμενο και Λογισμικό από Δημόσιες Αρχές

Οι ακόλουθες οδηγίες αφορούν σε όλες τις δημόσιες αρχές με την ευρύτερη δυνατή σημασία, όπως αυτές ορίζονται στην παράγραφο 9, άρθρο 3 του Ν. 3882/2010, δηλαδή:

1. η Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων συμβουλευτικών φορέων, σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο,
2. οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκτελεί δημόσια διοικητικά καθήκοντα δυνάμει του εθνικού δικαίου, συμπεριλαμβανομένων ειδικών αρμοδιοτήτων, δραστηριοτήτων ή υπηρεσιών και
3. οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ασκεί καθήκοντα ή αρμοδιότητες δημόσιας αρχής ή παρέχει δημόσιες υπηρεσίες, υπό τον έλεγχο φορέα ή προσώπου που εμπίπτει στις περιπτώσεις α' ή β'.

C.7.2.1 Δημόσια Δεδομένα, Περιεχόμενο και Λογισμικό

Οι Δημόσιες Αρχές, όπως ορίζονται παραπάνω:

- Δημιουργούν/ Συλλέγουν
- Προμηθεύονται
- Αρχαιοθετούν/ Συντηρούν
- Αναπαράγουν
- Χρησιμοποιούν για την τέλεση του Δημοσίου τους Σκοπού

περιεχόμενο, δεδομένα και λογισμικό που αφορά όλους τους τομείς της δημόσιας κοινωνικής, οικονομικής, μορφωτικής δραστηριότητας της χώρας.

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις και εφόσον δε συντρέχουν περιπτώσεις:

1. ιδιωτικότητας, εμπιστευτικότητας,
2. δικαιωμάτων τρίτων επί του Περιεχομένου, Λογισμικού και Δεδομένων,
3. δραστηριότητας των Δημοσίων αρχών εκτός του Δημοσίου τους Σκοπού που κατά συνέπεια τις εξομοιώνει με ιδιωτικούς οργανισμούς,

το περιεχόμενο, δεδομένα και λογισμικό μπορούν να χαρακτηριστούν ως δημόσια.

Το περιεχόμενο διαφοροποιείται από τα δεδομένα με βάση τους ορισμούς του Ν. 2121/1993 για την προστασία της Πνευματικής Ιδιοκτησίας και των συγγενικών δικαιωμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή ρυθμιστικά κείμενα. Ως δεδομένα μπορούν να χαρακτηριστούν οποιαδήποτε στοιχεία, είτε με τη μορφή κειμένου (λέξεις και αριθμοί), είτε με άλλη μορφή (π.χ. σύμβολα), τα οποία δεν συνιστούν τα ίδια έργο με την έννοια του Ν. 2121/1993 επειδή δε συντρέχουν οι σχετικές προϋποθέσεις (π.χ. πρωτοτυπία στη σύνθεση κλπ).

Εάν ένα σύνολο από δεδομένα (π.χ. μια βάση δεδομένων) εξαιτίας της διάρθρωσής του έχει πρωτοτυπία, τότε θεωρείται έργο προστατευόμενο με το Ν.2121/1993 και μπορεί να υπάρξει δικαίωμα Πνευματικής Ιδιοκτησίας επί αυτού. Εάν όχι, επειδή π.χ. δεν υπάρχει πρωτοτυπία στη διάταξη των δεδομένων, τότε προστατεύεται με το ιδιόμορφο (*sui generis*) δικαίωμα επί των βάσεων δεδομένων οι όροι προστασίας του οποίου επίσης αναφέρονται στο Ν.2121/1993.

Το λογισμικό προστατεύεται ως έργο επίσης από το Ν. 2121/1993

Στη βιβλιογραφία έχει επικρατήσει να περιγράφεται ως περιεχόμενο (content) οποιοδήποτε έργο που δε χαρακτηρίζεται ως σύνολο δεδομένων ή λογισμικό.

Μία σειρά από πρόσφατα νομοθετήματα ρυθμίζουν ειδικά τον τρόπο διάθεσης δεδομένων και περιεχομένου που βρίσκεται στην κυριότητα των Δημοσίων αρχών. Τα σημαντικότερα από τα νομοθετήματα αυτά τα οποία κάνουν αναφορά σε Δημόσιες Πληροφορίες, κείμενα ή δεδομένα είναι τα ακόλουθα:

1. Ν. 3448/2006 (Περαιτέρω Χρήση Δημοσίων Δεδομένων)
2. Ν. 3861/2010 (Διαύγεια για τη δημοσίευση όλων των δημοσίων αποφάσεων)
3. Ν. 3882/2010 (Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών - Ενσωμάτωση Οδηγίας INSPIRE στο Ελληνικό Δίκαιο)
4. Υπ.αριθμ. 11764/653/2006 Κ.Υ.Α. (Περιβαλλοντικά Δεδομένα)

Επίσης σε κάθε περίπτωση διάθεσης ανοιχτών δεδομένων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το αρ. 27 του Ν. 3731/2008 για τη δημιουργία Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

C.7.2.2 Ανοικτά Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο

Η έννοια της ανοιχτότητας δεν είναι ενιαία, αλλά τοποθετείται σε ένα φάσμα που εντοπίζεται ανάμεσα στα εξής δύο όρια:

1. Οι πιο ανοιχτές/ ελεύθερες άδειες επιτρέπουν την πραγματοποίηση όλων των πράξεων που περιγράφονται στο Ν. 2121/1993 χωρίς να ζητούν καμία επιπλέον άδεια του δικαιούχου και χωρίς να έχουν καμία υποχρέωση
2. Οι πιο κλειστές άδειες επιτρέπουν μόνο την ακριβή αναπαραγωγή και διάθεση με οποιοδήποτε μέσο του έργου χωρίς την άδεια του δικαιούχου, αλλά με μια σειρά από περιορισμούς που συνήθως περιλαμβάνουν τρεις προϋποθέσεις:
 - a. Αναφορά στο όνομα του αρχικού δημιουργού ή δικαιούχου
 - b. Μη εμπορική Χρήση/ Χρήση για Εκπαιδευτικούς σκοπούς
 - c. Περαιτέρω Διανομή των παράγωγων έργων (όπου αυτά επιτρέπονται) με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις όπως το πρωτότυπο έργο.
 - d. Όχι Παράγωγα έργα

C.7.2.3 Προβλήματα

Ο τρόπος με τον οποίον πραγματοποιείται η απόκτηση και διαχείριση των Δημοσίων Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου σήμερα από τις Ελληνικές Δημόσιες Αρχές είναι προβληματικός. Τα προβλήματα εντοπίζονται στην έλλειψη παρακολούθησης των δεδομένων σε όλο τον κύκλο ζωής τους και στην

έλλειψη πρόβλεψης για την περαιτέρω χρήση τους από άλλες Δημόσιες Αρχές και τρίτους. Ειδικότερα:

1. Δεν υπάρχει καταγραφή των Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου που αποκτά, δημιουργεί ή επικαιροποιεί κάποια Δημόσια Αρχή με αποτέλεσμα να γίνεται πολλές φορές οι προμήθεια, δημιουργία ή επικαιροποίηση των ίδιων Δεδομένων, Λογισμικού ή Περιεχομένου. Το αποτέλεσμα είναι αυξημένα κόστη κτήσης και συντήρησης και μείωση των δυνατοτήτων δημιουργίας καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων πάνω στα υπάρχοντα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο λόγω της εσφαλμένης κατανομής πόρων.
2. Δεν υπάρχει πάντοτε απόκτηση αδειών για τα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο που αποκτά η Δημόσια Διοίκηση. Ακόμη κι όταν αποκτώνται οι άδειες δεν είναι γνωστό το περιεχόμενο τους (π.χ. διάρκεια, κόστος όροι). Δεν υπάρχει σύστημα καταγραφής και αντιστοίχισης Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου με τις σχετικές άδειες. Κατά συνέπεια δεν είναι δυνατόν να ξέρει το Δημόσιο ως σύνολο τα δικαιώματα που έχει αποκτήσει, τη διάρκειά τους και το κόστος των αδειών.
3. Τα δεδομένα και το περιεχόμενο δεν έχουν ελεγχθεί σε σχέση με το εάν παραβιάζουν διατάξεις για δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, εμπιστευτικότητα, προστασία ανηλίκων κλπ. Π.χ. τα δεδομένα και το περιεχόμενο είτε (α) δεν έχουν ανωνυμοποιηθεί ώστε να είναι δεκτικά δημόσιας διάθεσής τους (β) είτε δεν έχουν αποκτηθεί οι απαραίτητες συναίνεσεις από τα υποκείμενα επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων ή τους κατόχους των εμπιστευτικών δεδομένων ώστε να είναι δυνατή η δημόσια διάθεσή τους.
4. Δεν υπάρχουν οι τεχνικές προδιαγραφές που κάνουν Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο πραγματικά διαθέσιμα.
5. Οι άδειες με τις οποίες τα σχετικά Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο μπορούν να γίνουν διαθέσιμα δεν έχουν προσδιοριστεί ή οι όροι των σχετικών αδειών δεν είναι συμβατοί μεταξύ τους ώστε να είναι δυνατή η ελεύθερη μείξη τους.
6. Τα στοιχεία 1 έως 5 και οι συνακόλουθες διαδικασίες ακόμη κι εκεί που υπάρχουν δεν είναι προτυποποιημένα.

C.7.2.3.1 Στόχος

Στόχος είναι ο καθορισμός ενός συνόλου βασικών κατευθύνσεων που απαιτούνται προκειμένου φορείς του δημοσίου να διαθέσουν τα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο τους με ανοιχτές άδειες. Ακολουθείται ο κύκλος ζωής των Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου και προσδιορίζονται διαδικασίες, οργανωτικές δομές και πράξεις που πρέπει να έχει πραγματοποιήσει ή να δεσμεύεται ότι θα πραγματοποιήσει μία Δημόσια Αρχή προκειμένου να μπορεί να αξιολογηθεί η ωριμότητά της ως προς τη δυνατότητα διάθεσης ανοιχτών δημόσιων Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου.

Διακρίνουμε τα εξής στάδια:

1. Στάδιο εισαγωγής των δεδομένων, λογισμικού ή περιεχομένου στη δημόσια αρχή
2. Στάδιο διατήρησης των δεδομένων λογισμικού ή περιεχομένου στη δημόσια αρχή
3. Στάδιο διάθεσης των δεδομένων λογισμικού ή περιεχομένου από τη δημόσια αρχή

Πρέπει να τονισθεί ότι το μοντέλο διαχείρισης των δεδομένων από μια δημόσια αρχή δεν είναι γραμμικό αλλά κυκλικό, καθώς τα δεδομένα, λογισμικό ή περιεχόμενο είναι δυνατόν να περνούν διαρκώς τις τρεις ανωτέρω φάσεις καθώς π.χ. μεταβαίνουν από μία δημόσια αρχή σε μία άλλη ή ενημερώνονται από τους χρήστες.

C.7.2.4 Σημείο εισαγωγής των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου στη δημόσια αρχή

Πρόκειται για το σημαντικότερο σημείο στον κύκλο ζωής των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου καθώς στο σημείο αυτό πρέπει να γίνεται η καταγραφή του είδους του υλικού που "μπαίνει" στη σφαίρα ελέγχου του Δημοσίου και η συλλογή όλων των σχετικών αδειών και δηλώσεων συναίνεσης.

Το παρακάτω μοντέλο προϋποθέτει ότι υπάρχει είτε σε εθνικό επίπεδο είτε σε επίπεδο δραστηριότητας ένα μητρώο καταγραφής μεταδεδομένων για το λογισμικό, περιεχόμενο και δεδομένα και τις άδειες που τα συνοδεύουν. Επίσης προϋποθέτει ότι προκειμένου να γίνει οποιαδήποτε δαπάνη για την παραγωγή, προμήθεια, ή επικαιροποίηση δεδομένων, λογισμικού ή περιεχομένου θα πρέπει να γίνεται παροχή ενός μοναδικού αναγνωριστικού και κατά διαδικασία αντίστοιχη με αυτή που προβλέπεται στο Ν. 3861/2010 για τη δημοσίευση αποφάσεων.

Εφόσον υπάρχει ο παραπάνω μηχανισμός, οι Δημόσιες Αρχές οφείλουν να καταχωρούν τα στοιχεία αναφορικά με τα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο στα ανωτέρω μητρώα, διαφορετικά θα πρέπει να κρατούν τα ίδια στοιχεία σε δικό τους αρχείο. Ειδικότερα:

1. Χρησιμοποιούμε τον όρο "εισαγωγή" στη Δημόσια Αρχή για να περιλάβουμε όλες τις πιθανές περιπτώσεις με τι οποίες τα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο έρχονται στον κύκλο ελέγχου της Δημόσιας Αρχής. Πιο συγκεκριμένα η εισαγωγή μπορεί να περιλαμβάνει παραγωγή, συλλογή, προμήθεια, επικαιροποίηση δεδομένων, λογισμικού ή περιεχομένου
2. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η Δημόσια Αρχή πρέπει να τηρεί μητρώο στο οποίο καταγράφονται τα δεδομένα, λογισμικό ή περιεχόμενο και προσδιορίζεται:
 - a. ο χρόνος παραγωγής τους
 - b. ο δημιουργός και μία διεύθυνση, ηλεκτρονική και φυσική, στην οποία μπορεί να βρεθεί
 - c. ο δικαιούχος των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και μία διεύθυνση, ηλεκτρονική και φυσική, στην οποία μπορεί να βρεθεί. Εάν υπάρχουν περισσότεροι δικαιούχοι πρέπει τα στοιχεία να υπάρχουν και αυτοί
 - d. αν η συλλογή/παραγωγή/δημιουργία των δεδομένων, λογισμικού ή περιεχομένου γίνεται από τρίτο, πρέπει να υπάρχουν οι συμβάσεις με τις οποίες γίνεται η εκχώρηση των δικαιωμάτων ή η παροχή άδειας χρήσης και να καταχωρούνται ως παράρτημα στα μεταδεδομένα ή να διατηρούνται σε σταθερό URI το οποίο πρέπει να αναφέρεται στα μεταδεδομένα.
 - e. για τα δεδομένα ή το περιεχόμενο πρέπει να υπάρχει αναφορά στο ότι έχουν γίνει οι ακόλουθες πράξεις:
 - i. έχει ελεγχθεί το περιεχόμενο για την ύπαρξη δεδομένων προσωπικού, ευαίσθητου ή εμπιστευτικού χαρακτήρα. Τα πλήρη στοιχεία του φυσικού προσώπου που πραγματοποίησε τον έλεγχο πρέπει να διατηρούνται ως μεταδεδομένα
 - ii. τα προσωπικά, ευαίσθητα ή εμπιστευτικά στοιχεία πρέπει να αφαιρεθούν με τη διαδικασία που περιγράφεται στη συνέχεια ή
 - iii. πρέπει να αποκτηθούν δηλώσεις συναίνεσης από τα πρόσωπα που ενδεχομένως θίγονται από τον προσωπικό, ευαίσθητο ή εμπιστευτικό χαρακτήρα των δεδομένων. Όλες οι διατυπώσεις των Ν. 2472/1997 και 3471/2006 πρέπει να τηρηθούν σε σχέση με την απόκτηση των δηλώσεων συναίνεσης και τις πληροφορίες που πρέπει να παρασχεθούν στα πρόσωπα από τα οποία ζητείται η συναίνεση. Η Δημόσια Αρχή πρέπει να ακολουθήσει όλες τις

διατυπώσεις που ορίζουν οι ανωτέρω νόμοι προκειμένου να προβεί σε σχετική επεξεργασία και να υποβάλει όλα τα σχετικά έγγραφα, δηλώσεις και αιτήσεις στην Αρχή Προστασία Προσωπικών δεδομένων. Ιδεατά η τήρηση των διατυπώσεων από τη Δημόσια Αρχή θα πρέπει να διατυπώνεται στο σύστημα με αναφορά στο φυσικό πρόσωπο που έχει διενεργήσει κάθε μία από τις απαιτούμενες πράξεις. Εφόσον δοθεί η συναίνεση του υποκειμένου της επεξεργασίας των δεδομένων, η έκταση, διάρκεια και είδος της συναίνεσης θα πρέπει να αποθηκεύεται με τη μορφή μεταδεδομένων και να διατηρούνται όλα τα σχετικά έγγραφα στο μητρώο της Δημόσιας Αρχής.

3. Σε σχέση με την απόκτηση αδειών εφόσον δεν υπάρχει κάποιο νομικό κώλυμα (π.χ. διατάξεις δικαίου του ανταγωνισμού) ή λειτουργικοί περιορισμοί [π.χ. το Ελεύθερο Λογισμικό/ Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα (ΕΛ.ΛΑΚ) δεν ικανοποιεί τις λειτουργικές προδιαγραφές της Δημόσιας Αρχής], η Δημόσια Αρχή θα πρέπει να επιδιώκει:
 - a. την απόκτηση όλων των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, όπως αυτή ορίζεται στην παράγραφο 18 του άρθρου 8 του ν. 2557/1997 (ΦΕΚ 271 Α'). Εάν αυτό δεν είναι δυνατόν:
 - i. την απόκτηση των δεδομένων, λογισμικού ή περιεχομένου με τις πλέον ανοιχτές άδειες, όπως προσδιορίστηκε παραπάνω στο 3α. Εάν αυτό δεν είναι δυνατόν,
 - ii. την απόκτηση των αδειών εκείνων που επιτρέπουν την αδειοδότηση με μία άδεια τόσο ανοιχτή όσο καθορίζεται από την Ανοιχτή Πληροφοριακή πολιτική της Δημόσιας Αρχής.
 - b. Σε καμία περίπτωση η απόκτηση δεδομένων και περιεχομένου δεν μπορεί να γίνεται με άδεια που παρέχει λιγότερα δικαιώματα στη Δημόσια Αρχή από όσα περιγράφονται και η απόκτηση λογισμικού χωρίς το λογισμικό να τηρεί τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας του Εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας, να υπάρχουν προδιαγραφές εξόδου, escrow agreement και να υπάρχει σχέδιο βιωσιμότητας για την αποπληρωμή της άδειας εάν αυτή είναι κλειστή.
4. Ειδικά για την περίπτωση λογισμικού, η Δημόσια αρχή θα πρέπει να διασφαλίσει και να τεκμηριώσει στα μεταδεδομένα του μητρώου το οποίο τηρεί για το λογισμικό που έχει στην κατοχή του ότι:
 - a. έχει τα πλήρη δικαιώματα
 - b. το έχει αποκτήσει με άδεια (κατά σειρά προτίμησης) GPL, EUPL, BSD άλλη εγκεκριμένη από τον OSI ή την FSF
 - c. έχει πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα για αλλαγές έστω κι αν δεν μπορεί ο κώδικας αυτός να διανεμηθεί πέρα από την ίδια τη Δημόσια Αρχή, ένα υποσύνολο ή το σύνολο των Δημοσίων Αρχών
 - d. υπάρχει escrow agreement στην περίπτωση πτώχευσης ή αδυναμίας παροχής υπηρεσιών υποστήριξης του παρόχου λογισμικού
 - e. υπάρχει φορητότητα δεδομένων, exit ή migration agreement και υπηρεσίες στην περίπτωση που η Δημόσια Αρχή θέλει να μεταφερθεί σε άλλον πάροχο λογισμικού ή υπηρεσιών, ειδικά αν το λογισμικό προσφέρεται με τη μορφή Software As a Service. Απαιτείται να έχει γίνει μελέτη πρόβλεψης κόστους και συνεπειών (cost and impact assessment) της μεταφοράς των δεδομένων σε περίπτωση αλλαγής παρόχου λογισμικού ή υπηρεσιών.
 - f. υπάρχει πρόβλεψη για το κόστος της άδειας και συντήρησης πέρα από τη χρηματοδότηση και ρητή δέσμευση από τη Δημόσια Αρχή ότι μπορεί να καλύψει το κόστος των αδειών αυτών και μετά τη λήξη

της χρηματοδότησης με αναφορά στο φυσικό πρόσωπο και με ποιο θεσμικό ρόλο που δίνει παρέχει τη δέσμευση αυτή. Επίσης, θα πρέπει να γίνει εκτίμηση του κόστους σε σχέση με τις ανανεώσεις, αναβαθμίσεις του συστήματος, τις συνέπειες από τη μη αναβάθμιση του συστήματος και την επιρροή που έχουν αυτές οι πράξεις/ μεταβολές στη συμφωνία επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (Service Level Agreement)

C.7.2.5 Συντήρηση/Διατήρηση Δεδομένων, Περιεχομένου, Λογισμικού

Κάθε πράξη μεταβολής των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου που πραγματοποιείται από τη Δημόσια Αρχή και επιφέρει αλλαγές στα δικαιώματα ή άδειες που υπάρχουν πάνω στα δεδομένα πρέπει να καταγράφεται στα μεταδεδομένα που αναφέρονται στο 6.

Ειδικά σε σχέση με τα δεδομένα, η κάθε δημόσια αρχή υποχρεούται να καθορίζει κάποιες ελάχιστες προϋποθέσεις αναφορικά με την ποιότητα τους. Ειδικότερα τα δεδομένα πρέπει να αξιολογούνται με βάση τις ακόλουθες κατηγορίες:

1. πληρότητα
2. ακρίβεια
3. αξιοπιστία
4. επικαιρότητα
5. σταθερή αποτύπωση σε διαφορετικά σύνολα δεδομένων
6. ακεραιότητα

Η ποιότητα των δεδομένων πρέπει να αντανακλάται στο σχεδιασμό του συστήματος και στα μεταδεδομένα που τα συνοδεύουν.

Για κάθε σύνολο δεδομένων ή συλλογή περιεχομένου θα πρέπει να προβλέπεται ένας κηδεμόνας ο οποίος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση του συνόλου και παρακολούθηση των αλλαγών επί αυτού κατ' αναλογία προς του κυρίου του Ν. 3882/2010 για τα γεωχωρικά δεδομένα.

Τα δεδομένα που περιέχουν στοιχεία προσωπικού ή ευαίσθητου χαρακτήρα θα πρέπει να ανωνυμοποιούνται με την ακόλουθη διαδικασία.

Το αποτέλεσμα της διαδικασίας ανωνυμοποίησης θα πρέπει να είναι συμβατό με τις διατάξεις περί προστασίας του προσωπικού απορρήτου, όπως προσδιορίζονται στο ν. 2472/97 και στο Κεφ. 3 του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης. Ειδικότερα για τα προσωπικά δεδομένα διακρίνουμε 3 κατηγορίες:

1. Άμεσα αναγνωριστικά. Αυτά είναι αναγνωριστικά για τα οποία υπάρχει ένα κατάλογος δημόσιος ή ιδιωτικός (που είναι μόνιμος και διαθέσιμος σε παραπάνω αποδέκτες από μόνο τον εκδότη των δεδομένων) ο οποίος προσφέρει μία σύνδεση του αναγνωριστικού με ένα πρόσωπο. Π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, αριθμός τηλεφώνου, αριθμός μητρώου σε επαγγελματικά επιμελητήρια κτλ. Τέτοια αναγνωριστικά θα πρέπει να απαγορεύονται στις δημοσιεύσεις.
2. Ευαίσθητα δεδομένα. Τα ευαίσθητα δεδομένα προσδιορίζονται σαφώς στο νόμο (άρθρο 2β του ν. 2472/97) και περιλαμβάνουν δεδομένα που αφορούν στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες, καθώς και στη συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων. Κάθε δεδομένο που η σύνδεση τους με συγκεκριμένο πρόσωπο μπορεί να του επιφέρει ζημία πρέπει να θεωρείται ευαίσθητο.
3. Δευτερεύοντα δεδομένα. Προσωπικά δεδομένα που δεν ανήκουν στις προηγούμενες κατηγορίες, δηλαδή δεν προσδιορίζουν κάποια ιδιαίτερα ευαίσθητη πληροφορία και δεν προδίδουν άμεσα την ταυτότητα του προσώπου με το οποίο σχετίζονται (π.χ. ηλικία).

Τα δεδομένα της κατηγορίας 1 δεν ανήκουν στα ανοιχτά δεδομένα και δεν θα πρέπει να δημοσιεύονται. Τα δεδομένα των κατηγοριών 2 και 3 δεν μπορούν να δημοσιευτούν αυτούσια, αλλά μπορούν να μετατραπούν σε στατιστικά δεδομένα με τις κατάλληλες μορφές ανωνυμοποίησης ώστε να είναι διαθέσιμα ως ανοιχτά δεδομένα. Στη διαδικασία της ανωνυμοποίησης εκτός από την αφαίρεση των δεδομένων της κατηγορίας (α) θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη ώστε ακόμη και δευτερεύοντα χαρακτηριστικά των περιγραφόμενων οντοτήτων π.χ. ηλικία, δήμος κατοικίας να μην μπορούν να οδηγήσουν στην αποκάλυψη της ταυτότητας της περιγραφόμενης οντότητας λόγω της μοναδικότητάς τους.

C.7.2.6 Διάθεση Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου

Η διάθεση Δεδομένων, Λογισμικού και Περιεχομένου που βρίσκεται στον έλεγχο μία Δημόσιας Αρχής με βάση τη διαδικασία που έχει περιγραφεί παραπάνω, θα πρέπει να διατίθεται με τον πλέον ανοιχτό τρόπο όπως περιγράφεται στη συνέχεια ανάλογα με το αν πρόκειται για Λογισμικό, Δεδομένα ή Περιεχόμενο.

Εάν αποφασισθεί ότι μέρος μόνο από τα Δεδομένα, Λογισμικό και Περιεχόμενο θα διατεθούν ανοιχτά θα πρέπει να υπάρχει τεκμηρίωση της απόφασης αυτής με βάση το οικονομικό όφελος και παράδοση του σχετικού επιχειρηματικού σχεδίου ή του σχεδίου βιωσιμότητας.

Ειδικότερα:

1. Στην περίπτωση λογισμικού, αυτό πρέπει να διατίθεται με άδειες GPL, EUPL ή BSD ανάλογα με την άδεια με την οποία έχει αποκτηθεί.
 - a. Σε κάθε περίπτωση ο κώδικας θα πρέπει να γίνεται διαθέσιμος σε κάποιο από τα αποθετήρια ανοιχτού κώδικα, όπως π.χ. το source forge
 - i. Στην περίπτωση που δε χρησιμοποιείται κάποια ανοιχτή άδεια και η δημόσια αρχή έχει τα απαιτούμενα δικαιώματα ή άδειες, η μη περαιτέρω διάθεση θα πρέπει να αιτιολογείται στη βάση του οικονομικού οφέλους που η στρατηγική αυτή έχει και ει δυνατόν να κατατίθεται το σχετικό επιχειρηματικό σχέδιο της Δημόσιας Αρχής. Ακόμη και όταν το λογισμικό διατίθεται κλειστά σε τρίτους δεν πρέπει να υπάρχει κανένας περιορισμός στο διαμοιρασμό του λογισμικού και του πηγαίου κώδικα μεταξύ των δημοσίων αρχών.
 - b. Στην περίπτωση περιεχομένου, σε σχέση με την κλειστή διάθεση ακολουθούνται οι ίδιες γενικές αρχές με βάση αυτές του λογισμικού, δηλαδή προκειμένου να διατεθεί με κλειστή άδεια θα πρέπει να γίνεται ρητή αναφορά στο οικονομικό όφελος και στο σχετικό επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο βιωσιμότητας.
 - i. η άδεια με την οποία πρέπει να διατίθεται το περιεχόμενο πρέπει να είναι τυποποιημένη και ιδίως η Creative Commons Greece Αναφορά 3.0.
 - ii. για οποιαδήποτε παραλλαγή της άδειας θα πρέπει να υπάρχει αιτιολογία.
 - iii. η αναφορά πρέπει να είναι ενοποιημένη για όλη τη δημόσια διοίκηση ώστε να μειώνεται το πρόβλημα της στίβας αναφοράς (attribution stack). Εάν κάποιος φορέας θέλει ειδική αναφορά, θα πρέπει αυτό να αιτιολογείται και να προσφέρεται τόσο το κείμενο αναφοράς όσο και η μορφή του σε κάποια Markup Language.
 - iv. όταν χρησιμοποιούνται άδειες με το στοιχείο του παρόμοιου διαμοιρασμού, αυτές θα πρέπει να είναι οπωσδήποτε τυποποιημένες. Προτείνεται η Creative Commons Αναφορά Παρόμοια Διανομή Ελληνική 3.0 ως η πλέον τυποποιημένη και διαδεδομένη.

- v. το στοιχείο Μη Εμπορική χρήση πρέπει να αποφεύγεται για δημόσιο περιεχόμενο. Εάν ωστόσο προσφέρεται, ο φορέας που το προσφέρει, ιδεατά, θα πρέπει να μεριμνήσει για την παροχή τυποποιημένων εμπορικών αδειών χρησιμοποιώντας το CC+ με πλήρες σύστημα ηλεκτρονικής συναλλαγής. Επίσης θα πρέπει να συνοδεύεται και με ένα επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο βιωσιμότητας.
 - vi. εάν χρησιμοποιείται το στοιχείο μη παράγωγα έργα θα πρέπει να τεκμηριώνεται σε σχέση με την ανάγκη μη αλλοίωσης του περιεχομένου που αδειοδοτείται.
- c. Σε σχέση με τα ανοιχτά δεδομένα, θα πρέπει να χρησιμοποιείται η πλέον ανοιχτή άδεια και με τους μικρότερους δυνατούς περιορισμούς γιατί διαφορετικά δημιουργούνται πολλαπλά προβλήματα σε σχέση με την περαιτέρω χρήση τους. Ειδικότερα
- i. Η προτεινόμενη άδεια θα πρέπει να είναι η CC Zero με μαλακούς κανόνες αναφοράς, η οποία θα χρησιμοποιηθεί και από την Europeana και έχει όλα τα μεταδεδομένα που μπορεί να θέλει ο κύριος ενός συνόλου δεδομένων. Επίσης δε δημιουργεί το πρόβλημα της στίβας αναφοράς που οι άδειες Αναφοράς μπορεί να προκαλέσουν. Εναλλακτικά θα πρέπει να χρησιμοποιείται η CC BY που είναι η προβλεπόμενη ήδη από την Πρωθυπουργική Απόφαση Υ255/2010 ως η άδεια για μία σειρά από κυβερνητικούς ιστοτόπους. Η Open Database Attribution της Open Knowledge Foundation πρέπει να αποφεύγεται λόγω των δυσχερειών που προκύπτουν από την ερμηνεία της διαφοροποίησης βάσης δεδομένων και των περιεχομένων της. Εναλλακτικά μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα σχήμα σαν αυτό της Open Government Licence (OGL) της Δημόσιας Διοίκησης στο Ηνωμένο Βασίλειο.
 - ii. Άδειες με το στοιχείο Παρόμοιου Διαμοιρασμού και Μη Εμπορικής χρήσης πρέπει να αποφεύγονται γιατί ουσιαστικά οδηγούν στη δημιουργία πολλαπλών νησίδων περιεχομένου.
 - iii. Οι άδειες με το στοιχείο Μη Παράγωγο Περιεχόμενο ουσιαστικά ακυρώνουν την έννοια των ανοιχτών δεδομένων, αφού ένα σύνολο δεδομένων σχεδόν πάντοτε θα έχει ανάγκη μετασχηματισμού προκειμένου να αξιοποιηθεί και για αυτό το λόγο δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται.
 - iv. Τα ανοιχτά δεδομένα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε μορφότυπο (format) που είναι καθολικά αποδεκτός ή ανοιχτό μορφότυπο. Οι αποδεκτές μορφές είναι αυτές που καθορίζονται στο πλαίσιο διαλειτουργικότητας (Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών) και τεκμηρίωσης (Μοντέλο Τεκμηρίωσης). Τα δεδομένα θα πρέπει να συνοδεύονται από μεταδεδομένα που θα περιγράφουν πλήρως την ακολουθούμενη σύνταξη αλλά και σημασιολογία. Θα πρέπει η περιγραφή να είναι επαρκής ώστε να μπορούν απρόσκοπτα να επαναχρησιμοποιηθούν στο μέλλον. Τα μεταδεδομένα να πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές του πλαισίου τεκμηρίωσης (κεφ. 4 στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης).
 - v. Τα δεδομένα θα πρέπει να είναι προσβάσιμα μέσω διαδικτύου. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να καθορίζεται από την αρχή του έργου ο ακριβής τρόπος διάθεσης και η επάρκεια του εξοπλισμού. Ο τρόπος διάθεσης θα πρέπει να είναι σύμφωνος με όσα προβλέπονται στο πλαίσιο διαλειτουργικότητας (Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών).

- vi. Τα δεδομένα θα πρέπει να είναι απευθείας αναγνώσιμα από μηχανή.

C.7.2.7 Παραδοτέα

Σε κάθε έργο θα πρέπει να υπάρχουν τα εξής παραδοτέα:

1. Το ανοιχτό λογισμικό, περιεχόμενα και δεδομένα σύμφωνα με τα σημεία (1)-(3). Για την παραλαβή του έργου θα πρέπει τα δεδομένα να είναι ήδη διαθέσιμα ηλεκτρονικά, εκτός εάν υπάρχει σχεδιασμός για συγκεκριμένη δράση που θα τα δημοσιεύσει στο μέλλον.
2. Σε αυτή περίπτωση, πρέπει να παραδίδεται επαρκώς λεπτομερές σχέδιο αυτής της δράσης δημοσίευσης.
3. Στα παραδοτέα του έργου θα πρέπει να περιλαμβάνεται έκθεση που θα περιγράφει ποιά ακριβώς δεδομένα παραδόθηκαν και πώς διαχωρίστηκαν τα ανοιχτά δεδομένα από τα υπόλοιπα. Ας σημειωθεί ότι όποια απόφαση να κρατηθούν οποιαδήποτε δεδομένα κλειστά θα πρέπει απαραίτητα να τεκμηριώνεται αναλυτικά. Στην τεκμηρίωση θα πρέπει να περιλαμβάνεται το σχετικό επιχειρηματικό σχέδιο ή σχέδιο τεκμηρίωσης
4. Σχέδιο κύκλου ζωής των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου στο οποίο πρέπει να περιγράφονται όλα τα στοιχεία που αναφέρονται παραπάνω και ιδίως:
 - a. το μητρώο καταγραφής μεταδεδωμένων σχετικά με το είδος των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου που έχει η δημόσια αρχή.
 - b. όλα τα σχετικά πληροφοριακά συστήματα
 - c. όλα τα σχετικά μεταδεδωμένα, άδειες και δηλώσεις συναίνεσης τόσο απόκτησης όσο και διάθεσης των δεδομένων, λογισμικού και περιεχομένου.
 - d. όλα τα σχετικά πρότυπα που έχουν δημιουργηθεί

C.7.3. Οργανισμοί Συλλογικής Διαχείρισης

Σύμφωνα με το Ν.2121/1993 οι οργανισμοί συλλογικής διαχείρισης πρέπει να έχουν αποκλειστικό σκοπό τη διαχείριση ή την προστασία ή τη διαχείριση και την προστασία του περιουσιακού δικαιώματος των δικαιούχων των πνευματικών δικαιωμάτων και των συγγενικών δικαιωμάτων.

Ο οργανισμός που επιδιώκει να αναλάβει τέτοιο ρόλο υποβάλει τη δήλωση και τον κανονισμό στον ΟΠΙ που έχει την αρμοδιότητα να ελέγχει τα στοιχεία αυτά ώστε να γίνει η σχετική εισήγηση στο Υπουργείο Πολιτισμού προς έγκριση λειτουργίας. Ως εκ τούτου εφόσον πρόκειται για οργανισμούς που υπόκεινται σε κρατική εποπτεία σκόπιμο θα ήταν να εύρισκε αναλογικά και σε αυτούς εφαρμογή ο νόμος περί διαύγειας Ν.3861/2010.

Η Ελλάδα ως κράτος μέλος της ΕΕ με αρνητικό ισοζύγιο πνευματικής ιδιοκτησίας αντιμετωπίζει προβλήματα στην εναρμόνιση με βάση την ευρωπαϊκή πολιτική για την ενοποίηση της αγοράς της πνευματικής ιδιοκτησίας. Ενώ, σε ευρωπαϊκό επίπεδο πολυεθνικά record labels έχουν αφαιρέσει αρμοδιότητες από τους οργανισμούς συλλογικής διαχείρισης.

Τα προβλήματα που εντοπίζονται στη λειτουργία των Οργανισμών αυτών είναι Προβλήματα διαχείρισης που προκύπτουν εξ αιτίας της αρχής της εδαφικότητας ως προς την προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων. Επιπλέον, στο διαδίκτυο τα τεχνολογικά μέτρα διευκολύνουν την ατομική διαχείριση. Επίσης, δεν δίνεται σαφής απάντηση στα αιτήματα των χρηστών του διαδικτύου για πρόσβαση σε πνευματικά έργα από οπουδήποτε, οποτεδήποτε και από οποιαδήποτε συσκευή επιλέξουν. Ενώ, η On line αδειοδότηση είναι προβληματική καθόσον ο χρήστης δε γνωρίζει πάντοτε πού πρέπει να απευθυνθεί για αδειοδότηση και συχνά ζητείται ξεχωριστή αδειοδότηση από το δημιουργό και όχι τον ΟΣΔ.

Λαμβάνοντας υπόψη το ρόλο και τη σημασία των Οργανισμών Συλλογικής Διαχείρισης καθίσταται σαφές ότι θα πρέπει να εξασφαλίζουν στους

δημιουργούς διαφάνεια, ανοιχτές διαδικασίες ελέγχου, μη διακριτική μεταχείριση και ασφαλώς την καλύτερη δυνατή προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας.

Προτάσεις για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων:

- Ανάρτηση πλήρους και λεπτομερούς αμοιβολογίου του οργανισμού στην ιστοσελίδα του οργανισμού.(απόφαση 245/III/2003 της Επιτροπής Ανταγωνισμού)
- Ανάρτηση όλων των δικαιούχων ημεδαπών και αλλοδαπών που εκπροσωπούνται από τον οργανισμό και των σχετικών έργων τους.
- Ανάρτηση των οργανισμών της αλλοδαπής με τους οποίους έχουν συναφθεί συμβάσεις αμοιβαιότητας.
- Ανάρτηση των συλλογικών συμβάσεων μεταξύ του οργανισμού και των αντιπροσωπευτικών οργανώσεων των χρηστών πχ. Πανελλήνια Ένωση Εστιατόρων.
- Να τίθενται σαφείς διαχωρισμοί μεταξύ της εκμετάλλευσης που έχει ανατεθεί σε οργανισμό και στην αυτοδιαχείριση.
- Να υπάρχει η δυνατότητα προαιρετικής ανάθεσης διαχείρισης για όλους τους τρόπους εκμετάλλευσης (onestopshop).
- Να δίνεται στους δημιουργούς ενημέρωση σχετικά με τη χρήση αδειών πολλαπλής εδαφικής ισχύος (Σύσταση 2005/737/ΕΚ 18.10.2005)
- Να επιτρέπεται η χρήση αδειών Creative Commons στα συγκεκριμένα έργα που επιλέγουν οι δημιουργοί ακόμα κι αν οι ίδιοι είναι μέλη οργανισμού συλλογικής διαχείρισης.
- Να έχουν το δικαίωμα οι δημιουργοί να εξαιρούν έργα τους αν είναι μέλη οργανισμών συλλογικής διαχείρισης και να επιλέγουν άλλο είδος άδειας όπως πχ. creative commons.
- Να γίνει συστηματοποίηση συγκεκριμένων διατάξεων στις συμβάσεις των οργανισμών που να επιτρέπουν αδειοδότηση με άδειες creative commons (license back).
- Θα μπορούσε να δοθεί απάντηση στο φαινόμενο της πειρατείας της μουσικής και των οπτικοακουστικών έργων με την καταβολή ομοιόμορφων χρεώσεων (flatrate charges) στον ISP του χρήστη; Αυτή η πρόταση νομιμοποίησης P2P μέσω ενός σχεδίου αδειοδότησης flatrate βρίσκει ολοένα και αυξανόμενη απήχηση.

C.7.4. Αναθεώρηση του Ν. 2121/1993 σχετικά με τις εξαιρέσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

Το ψηφιακό περιβάλλον ευνοεί την αναπαραγωγή για ιδιωτική χρήση και το γεγονός αυτό έχει σοβαρές επιπτώσεις στα δικαιώματα των δημιουργών. Μετά την ενσωμάτωση της Infosoc Directive οι εξαιρέσεις του Ν. 2121/1993 περιορίστηκαν σημαντικά με στόχο τον περιορισμό της πειρατείας στο διαδίκτυο.

Ως αποτέλεσμα, προκύπτουν σημαντικά ερωτήματα και προβληματισμοί. Θα διέπεται κάθε χρήση της πληροφορίας από αυτόματα συστήματα; Θα αντικαταστήσει ο κώδικας το νόμο; Τι θα γινόταν αν ο καταναλωτής της πληροφορίας μάθαινε εκ των προτέρων ότι το ηλεκτρονικό παιχνίδι που επρόκειτο να αγοράσει μπορεί να παίξει μόνο X φορές, ο βιβλίο μπορεί να αντιγραφεί μόνο Y φορές και η μουσική μπορεί να ακουστεί μόνο, Z φορές; Αυτές οι ερωτήσεις είναι ενδεικτικές για το ζήτημα του 'pay-per-view' (πληρώνω με κάθε χρήση) όπου τα τεχνολογικά μέτρα προστασίας ουσιαστικά μειώνουν την πρόσβαση και τη χρήση των πληροφορικών προϊόντων στο κοινό. Η επιβολή των συμβάσεων γίνεται ex post, ενώ αντίθετα η επιβολή μέσω του κώδικα γίνεται ex ante. Η επιβολή από τον κώδικα δεν απαιτεί θεσμούς όπως τα δικαστήρια ή το νομικό σύστημα. Είναι αυτοεκτελούμενο και αυτοεφαρμοζόμενο.

Είναι συχνά τα παράπονα των καταναλωτών για τα τεχνολογικά μέτρα που είναι ενσωματωμένα σε DVD και εμποδίζουν τη δημιουργία ιδιωτικών αντιγράφων. Οι ελληνικές ομάδες χρηστών Linux, the Hellenic Linux Users Groups, παραπονέθηκαν για τα περιοριστικά αποτελέσματα της χρήσης τεχνολογικών μέτρων προστασίας, ειδικά στη χρήση ακουστικών CD και DVD. Επίσης, κριτικές φωνές ακούστηκαν και από τη Digital Rights Greece οι οποίες αναφέρουν ότι οι εξαιρέσεις του άρθρου 6 της οδηγίας είναι πρακτικά ασήμαντες. Ταυτόχρονα ο Ν. 2121/1993 αναφέρει χαρακτηριστικά «οι εξαιρέσεις αφορούν τη φωτοτυπική αναπαραγωγή για ιδιωτική χρήση» (άρ.66 Α.5) αποκλείει δηλαδή την ηλεκτρονική αντιγραφή για ιδιωτική χρήση γεγονός που προκαλεί ουσιαστικά την ακύρωση της εξαίρεσης στο διαδικτυακό περιβάλλον.

C.7.4.1 Προτάσεις για αναθεώρηση του Ν.2121/1993

- Οι εξαιρέσεις της πνευματικής ιδιοκτησίας που ίσχυαν στον πραγματικό κόσμο να είναι παρούσες και στον ψηφιακό κόσμο του διαδικτύου. Συγκεκριμένα το άρθρο 66 Α5 να αναφέρεται γενικά στην αναπαραγωγή για ιδιωτική χρήση και όχι μόνο στη «φωτοτυπική αναπαραγωγή».
- Να επιτρέπεται η εξουδετέρωση των τεχνολογικών μέτρων προστασίας για την εφαρμογή των εξαιρέσεων της πνευματικής ιδιοκτησίας.
- Να επιτρέπεται η εξουδετέρωση των τεχνολογικών μέτρων για reverse engineering, όπως προβλέπει η Digital Millennium Copyright Act. Η συγκεκριμένη εξαίρεση επιτρέπει την εξουδετέρωση από το νόμιμο κάτοχο ενός προγράμματος ηλεκτρονικού υπολογιστή να αποκτήσει αντίτυπο από το πρόγραμμα αυτό για το μοναδικό σκοπό της αναγνώρισης και ανάλυσης στοιχείων του προγράμματος απαραίτητων να επιτύχει συμβατότητα με άλλα προγράμματα.
- Να επιτρέπεται η εξουδετέρωση των τεχνολογικών μέτρων προστασίας όταν αυτά παραβιάζουν τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών π.χ συλλογή δεδομένων για τη δημιουργία profiling, όπως προβλέπει η Digital Millennium Copyright Act.
- Να δοθεί σαφής ερμηνεία στην προβληματική έννοια «κατάλληλων μέτρων» για την προστασία των πνευματικών έργων τα οποία δημιουργούν σοβαρά εμπόδια στην εφαρμογή των εξαιρέσεων της ΠΙ.
- Με βάση το Ν.2121/1993 η προσαρμογή του δικαίου της πνευματικής ιδιοκτησίας στο διαδίκτυο πρέπει να ακολουθείται στα πλαίσια της μια και μόνης πνευματικής ιδιοκτησίας ώστε να μην οδηγηθεί σε διάσπαση on line και off line προστασίας.

C.7.5. Προτεινόμενες Βραχυχρόνιες Δράσεις

C.7.5.1 Δράση 1: Κατάλογος Ανοικτών Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης

C.7.5.1.1 Περιγραφή

Δημιουργία κεντρικού καταλόγου για τη συνάθροιση και διάθεση δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης, με ενιαίες και ανοικτές τεχνικές προδιαγραφές, μεταδεδομένα και όρους χρήσης, ως ανοικτά δεδομένα.

C.7.5.1.2 Σκοπός – Στόχος

Στόχος είναι η ανοικτή διάθεση της δημόσιας πληροφορίας προς τους πολίτες της χώρας, ώστε επιτρέψει την ουσιαστική εμπέδωση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχικής δημοκρατίας, μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης. Για τους πολίτες της χώρας. Η αρχή στην Ελλάδα έχει ήδη πραγματοποιηθεί μέσω του geodata.gov.gr για τη διάθεση ανοικτών γεωχωρικών δεδομένων. Η προσπάθεια πρέπει να συνεχιστεί για το σύνολο των δεδομένων της δημόσιας διοίκησης, στα πρότυπα του data.gov, data.gov.uk και των υπολοίπων προσπαθειών για την υλοποίηση της PSI με ανοικτούς όρους.

C.7.5.1.3 Μέτρα υλοποίησης

1. Σχεδιασμός, ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού καταλόγου για τη συνάθροιση ανοικτών δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης
2. Κατά προτεραιότητα διάθεση δεδομένων που εντοπίζονται από πολίτες, επαγγελματίες, επιχειρήσεις, ως σημαντικά για τη διαφάνεια, την οικονομική δραστηριότητα και την ανάπτυξη της χώρας.

C.7.5.1.4 Αποτελέσματα

Για τη Δημόσια Διοίκηση, τα οφέλη είναι:

- Εξοικονόμηση και επαναχρησιμοποίηση πόρων
- Καλύτερη λειτουργία, κάλυψη πάγιων αναγκών

Για τους πολίτες, τα οφέλη είναι:

- Διαφάνεια και λογοδοσία
- Ουσιαστική συμμετοχή και έλεγχος

Για τις επιχειρήσεις, τα οφέλη είναι:

- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
- Καλύτερη εξυπηρέτηση, ευκαιρίες επενδύσεων/ανάπτυξης

C.7.5.1.5 Χρονικός Προγραμματισμός

6-8 μήνες

C.7.5.1.6 Συμμετέχοντες

Το σύνολο των Υπουργείων της Κυβέρνησης

C.7.5.1.7 Εκτιμώμενο κόστος

200-300K €

C.7.5.2 Δράση 2: Ενιαία Αδειοδότηση Δεδομένων Δημόσιας Διοίκησης

C.7.5.2.1 Περιγραφή

Αλλαγή του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου, ώστε το σύνολο των δεδομένων, πληροφορίας και περιεχομένου της Δημόσιας Διοίκησης να προσφέρεται με ανοικτή άδεια.

C.7.5.2.2 Σκοπός – Στόχος

Στόχος είναι ο ενιαίος, μόνιμος και ολοκληρωμένος χειρισμός των θεμάτων αδειοδότησης και διάθεσης των δεδομένων, πληροφορίας και περιεχομένου της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε η ελεύθερη διάθεσή τους να αποτελεί τον κανόνα και όχι την εξαίρεση. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να καθοριστεί ένα πλαίσιο πιθανών αδειών για τη Δημόσια Διοίκηση, μεθοδολογία για την επιλογή και εφαρμογή τους, η διαδικασία για τυχόν εξαιρέσεις, καθώς και ενιαία τιμολογιακή πολιτική/διαδικασία/τεκμηρίωση για τις περιπτώσεις όπου κρίνεται αναγκαία η επί πληρωμή διάθεσή τους.

C.7.5.2.3 Μέτρα υλοποίησης

1. Πλαίσιο αδειοδότησης, τιμολόγησης και εξαιρέσεων διάθεσης σε δημόσια διαβούλευση που καλύπτει το σύνολο των δεδομένων, πληροφορίας και περιεχομένου της δημόσιας διοίκησης
2. Ενημέρωση του θεσμικού πλαισίου.

C.7.5.2.4 Αποτελέσματα

Για τη Δημόσια Διοίκηση, τα οφέλη είναι:

- Εξοικονόμηση και επαναχρησιμοποίηση πόρων

- Καλύτερη λειτουργία, κάλυψη πάγιων αναγκών

Για τους πολίτες, τα οφέλη είναι:

- Διαφάνεια και λογοδοσία
- Ουσιαστική συμμετοχή και έλεγχος

Για τις επιχειρήσεις, τα οφέλη είναι:

- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
- Καλύτερη εξυπηρέτηση, ευκαιρίες επενδύσεων/ανάπτυξης

C.7.5.2.5 Χρονικός Προγραμματισμός

6-8 μήνες

C.7.5.2.6 Συμμετέχοντες

Το σύνολο των Υπουργείων της Κυβέρνησης

C.7.5.2.7 Εκτιμώμενο κόστος

50-100K €

C.7.5.3 Δράση 3: Ισότιμη μεταχείριση ανοικτών και κλειστών λύσεων σε έργα ΤΠΕ

C.7.5.3.1 Περιγραφή

Ισότιμη μεταχείριση λύσεων ανοικτού και κλειστού λογισμικού στις προμήθειες λογισμικού και υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Σε περιπτώσεις τεκμηριωμένου δημοσίου συμφέροντος, αποκλειστική προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης/επέκτασης λογισμικού ανοικτού κώδικα.

C.7.5.3.2 Σκοπός – Στόχος

Στόχος είναι η κατάργηση στην πράξη των όρων συμμετοχής (τεχνικές προδιαγραφές) που χρησιμοποιούνται σε διαγωνισμούς της Δημόσιας Διοίκησης για την προμήθεια λογισμικού, ώστε η συμμετοχή λύσεων ΕΛ/ΛΑΚ και κλειστού λογισμικού να είναι ισότιμη. Επιπλέον, με στόχο τη βιωσιμότητα των έργων ΤΠΕ, τη μείωση του κόστους συντήρησης και επέκτασης (ειδικά σε περιβάλλοντα cloud computing) προτείνεται η υλοποίηση έργων ΤΠΕ με τη μορφή προμήθειας υπηρεσιών για την ανάπτυξη/επέκταση ΛΑΚ, αντί της προμήθειας αδειών χρήσης κλειστού λογισμικού.

C.7.5.3.3 Μέτρα υλοποίησης

1. Οδηγός εφαρμογής και υλοποίησης με παραδείγματα καλής πρακτικής για τις Αναθέτουσες Αρχές, καθώς και σχέδια τευχών διακήρυξης.
2. Ομάδα Εργασίας με συμμετοχή της κοινότητας του ΕΛ/ΛΑΚ για το διαρκή σχολιασμό και έλεγχο προμηθειών για έργα ΤΠΕ.
3. Έργα μικρής κλίμακας σε επιλεγμένους φορείς ή/και θεματικές περιοχές ως παραδείγματα καλής πρακτικής
4. Διαβούλευση με τον ΣΕΠΕ και καθορισμός χρονικού πλαισίου εφαρμογής παρεμβάσεων, ενισχύσεις κλάδου ΤΠΕ για την υλοποίηση επιχειρηματικών μοντέλων σε ανάπτυξη και υποστήριξη ΛΑΚ.

C.7.5.3.4 Αποτελέσματα

Για τη Δημόσια Διοίκηση, τα οφέλη είναι:

- Εξοικονόμηση και επαναχρησιμοποίηση πόρων
- Καλύτερη λειτουργία, κάλυψη πάγιων αναγκών

Για την οικονομία:

- Ενίσχυση επαγγελματιών και επιστημόνων πληροφορικής
- Νέες καινοτόμες επιχειρήσεις με σημαντική εξωστρέφεια

C.7.5.3.5 Χρονικός Προγραμματισμός

6-12 μήνες

C.7.5.3.6 Συμμετέχοντες

Το σύνολο των Υπουργείων της Κυβέρνησης

C.7.5.3.7 Εκτιμώμενο κόστος

150-200K €

D. Σχολιασμός – Συζήτηση επί των προτάσεων

Οι βραχυχρόνιες προτάσεις όπως συλλέχθηκαν από τις αντίστοιχες ομάδες συζήτησης του forum, αποτέλεσαν αντικείμενο συζήτησης και σχολιασμού στο πλαίσιο της Επιτροπής Στρατηγικής. Ως αποτέλεσμα της συζήτησης αυτής προτάθηκαν σημεία σκέψης και συζήτησης ώστε να ληφθούν υπόψη από τις θεματικές ομάδες του forum. Συνοπτικά τα σημεία αυτά αφορούν:

- Τη σχέση Ψηφιακού Αναλφαβητισμού και Αναλφαβητισμού Υγείας.
- Ανάγκες της Ελληνικής κοινωνίας που θα μπορούσαν να ληφθούν υπόψη, όπως:
 - Εμπλουτισμός των ΚΕΠ με περιεχόμενο για μετανάστες.
 - Ιδιωτικότητα και τις σχετικές τεχνολογικές λύσεις.
 - Υποχρέωση για Ηλεκτρονικά τιμολόγια για συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα.
 - Αντίσταση στην υιοθέτηση ΤΠΕ από δασκάλους και καθηγητές.
 - Διεύρυνση χρήσης κινητών επικοινωνιών.
 - Συμμετοχική δημοκρατία μέσα από τη χρήση ΤΠΕ.
- Την ανάπτυξη κουλτούρας γύρω από τις ΤΠΕ.
- Τη διεπαφή με το δημόσιο με θέσπιση κινήτρων για τους δημόσιους υπαλλήλους.
- Τη μελέτη ευκαιριών που χάθηκαν και την ανάπτυξη βιομηχανίας πληροφορικής βασισμένης σε ανοιχτό λογισμικό.
- Την αναζήτηση δράσεων και στρατηγικών στην Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013.
- Την αποτύπωση των δράσεων επί των πηγών χρηματοδότησης.
- Την ανάπτυξη ενός πλάνου στρατηγικής ενταγμένου κάτω από την ομπρέλα της Ε.Ε.
- Αναφορά στο European e-Competence Framework . Το πλαίσιο αυτό έχει καταχωρήσει 36 δεξιότητες του κλάδου σε Ευρωπαϊκό επίπεδο στη βάση του European Qualifications Framework, και παρέχει τη δυνατότητα μιας εναρμονισμένης παρουσίασης όλων των σχετικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες σε κάθε οργανωμένη επιχείρηση για job descriptions, αναζήτηση ειδικευμένου προσωπικού, σε περίπτωση αναδιάρθρωσης κλπ.
- Τη συστηματική ελληνική συμμετοχή στις εργασίες του CEN (ΕΛΟΤ;), και στην e-skills Committee της DG ENTERPRISE της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Υπουργείο Παιδείας;).
- Την αναφορά στην πρόσφατη πολιτική σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για το e-invoicing (στα ελληνικά: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/com712_el.pdf) και μία απόφαση δημιουργίας ενός Ευρωπαϊκού Forum που θα συντονίζει τα αντίστοιχα εθνικά που πρέπει να δημιουργηθούν μέχρι τον Ιούνιο 2011. (στα ελληνικά: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/files/decision8467_el.pdf). Είναι σημαντικό να υπάρχει ενεργή ελληνική συμμετοχή και χάραξη πολιτικής.
- Να δοθεί έμφαση στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας με απλοποίηση των διαδικασιών ίδρυσης, μείωση του κόστους και παροχή των σχετικών υπηρεσιών on-line.
- Μεγαλύτερη έμφαση στην έρευνα και καινοτομία καθώς και σε πατέντες που θα μπορούσαν να προκύψουν από αυτή.
- Δράσεις ενάντια σε εμπόδια που θέτονται στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας.
- Διερεύνηση της εισαγωγής της Ευρυζωνικότητας στο πλαίσιο της Καθολικής Υπηρεσίας.

- Αναγνώριση και ορισμό κρίσιμων υποδομών – Εθνικό σχέδιο ασφάλειας επικοινωνιών.
- Τον τουρισμό και προτάσεις για ενίσχυση του e-Tourism.
- Έρευνα & Καινοτομία στον τομέα της Ενέργειας.
- Ανάπτυξη δράσεων εμπιστοσύνης προς τις ΤΠΕ.
- Εστίαση στο γεγονός ότι το Ψηφιακό θεματολόγιο θεωρεί όλες τις χώρες να ξεκινούν από την ίδια βάση – ισότιμες. Ποια είναι τα σημεία στα οποία η Ελλάδα υστερεί και για τα οποία θα πρέπει να καταβληθεί ιδιαίτερη προσπάθεια βελτίωσης και αριστείας.

Ε. Αναφορές

1. Η Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm
2. Η EETT <http://www.eett.gr/>
3. Ministry of Economic Development (Υπουργείο Οικονομικής Ανάπτυξης της Νέας Ζηλανδίας): National Broadband Map (<http://www.broadbandmap.govt.nz/map/>)
4. FCC (Ρυθμιστική Αρχή Επικοινωνιών στις ΗΠΑ): Consumer Broadband Test (<http://www.broadband.gov/qualitytest/about/>)
5. Η Εταιρεία Top10 <http://top10.com/broadband/speedtest/>
6. Η ενσωμάτωση της υποχρέωσης ενημέρωσης των καταναλωτών για την μέγιστη θεωρητική ταχύτητα της σύνδεσης τους <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/7764489.stm>
7. NGN-UK <http://www.ngnuk.org.uk/>
8. Broadband speeds in Europe, 2010 <http://www.broadband-europe.eu/Pages/NewsDetail.aspx?ItemID=750>
9. Castells M "Communication, Power and Counter-power in the Network Society" International Journal of Communication (2007) Vol. 1 pp. 238-266. Los Angeles: USC Annenberg Press. <http://ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/46/35>
10. CSS Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG10-CSS-TECHS/>
11. Digital Divide and Social Media: are the connections growing or collapsing, or both at once? 2009 <http://www.hastac.org/blogs/fionab/digital-divide-and-social-media-are-connections-growing-or-collapsing-or-both-once>
12. Empowering mountain community to maintain and build wireless network through localized support kit and training: E-Networking Research and Development (ENRD), Nepal [http://isif.asia/groups/isif/wiki/82519/Empowering_mountain_community_to_maintain_and_build_wireless_network_through_localized_support_kit_and_training_E-Networking_Research_and_Development_\(ENRD\)_Nepal.html](http://isif.asia/groups/isif/wiki/82519/Empowering_mountain_community_to_maintain_and_build_wireless_network_through_localized_support_kit_and_training_E-Networking_Research_and_Development_(ENRD)_Nepal.html)
13. E-Network Research and Development: Nepal Wireless Project <http://www.enrd.org/nepalwireless.php>
14. ePractice and eInclusion Sharing of eInclusion good practices, A special report prepared for the eInclusion Ministerial Conference 30 November - 2 December 2008, Vienna, Austria <http://www.epractice.eu/files/media/media2373.pdf>
15. Evaluation of the Implementation of the Communication of the European Commission - E-SKILLS for the 21st century, 2010, Bonn: Empirica. <http://www.epractice.eu/en/library/5259950>
16. EU: ICT Supply and Demand in Immigrant and Ethnic Minority communities in France, Germany, Spain and the United Kingdom, 2009, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities <http://www.epractice.eu/en/library/327024>
17. EU: Uptake and Use of ICT by Immigrants and Ethnic Minorities - State of the Art of Research in the EU, 2009, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. <http://www.epractice.eu/en/library/321186>
18. <http://gravity7.com/>
19. Hargittai E "Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills". First Monday (2002) Vol. 7 no. 4 April. http://www.firstmonday.dk/issues/issue7_4/hargittai/

20. Hargittai E, Walejko G. "The Participation Divide: Content Creation and Sharing in the Digital Age". Information, Communication & Society (2008) Vol.11 no. 2 pp. 239-256 March. London: Routledge.
21. How to start your own ISP <http://kreative-technology.co.uk/whats-in-the-news/20-kreative-technology-networking-news/6304-how-to-start-your-own-isp>
22. Interviews with innovative SMEs - Invil; ground to narrow digital divide between urban and rural villages, 2008 http://www.apec-smeic.org/newsletter/newsletter_read.jsp?SEO=574
23. Jung, J. High-speed Broadband Should be a Right, 2010 <http://www.digitalcommunities.com/blogs/communities/High-speed-Broadband-Should-be-a-Right.html>
24. London Profiler <http://www.londonprofiler.org/>
25. Longley PA and Ashdy DI and Webber R and Li C. Geodemographic classifications, the digital divide and understanding customer take-up of new technologies. BT Technology Journal, 24 (2006) 67 - 74. <http://eprints.ucl.ac.uk/182953/>
27. Longley PA, Webber R, Li C. The UK Geography of the E-Society: A National Classification (2006). London: Centre for Advanced Spatial Analysis. <http://eprints.ucl.ac.uk/3343/1/3343.pdf>
28. Lyddington Fast Broadband <http://www.relay-rutlandtelecom.co.uk/lyddington/index.html>
29. Neuman S.B., Celano D. "The Knowledge Gap: Implications of Leveling the Playing Field for Low-income and Middle-income Children". Reading Research Quarterly (2006) Vol. 41 no. 2 pp. 176–201. Newark: International Reading Association.
30. Payne M. Playing the Digital Divide: how the video game form can address ICT 'skills and usage' gaps <http://kairosnews.org/node/4335>
31. Pena – Lopez I. From Laptops to Competences: Bridging the Digital Divide in Education. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n1_pena/v7n1_pena
32. Recabarren M., Nussbaum M., Leiva C. Cultural Digital Divide and the Internet, Computers in Human Behavior 24 (2008) 2917–2926 <http://ix.snu.ac.kr/wp-content/uploads/2009/10/Cultural-divide-and-the-Internet.pdf>
33. Section 508 Standards Guide <http://www.section508.gov/index.cfm?fuseAction=stdsdoc>
34. Simulation: Getting rid of the Digital Divide <http://www.hannaharendtcenter.org/?p=246>
35. Stimulating ICT Learning for Active EU Elders: Silver project <http://www.epractice.eu/en/cases/silver> <http://www.silver.mondodigitale.org/>
36. The CLA Internet Charter http://www.cla.org.uk/Policy_Work/Broadband/
37. Van den Dool D., Small high speed network communities are beautiful <http://www.cxo.eu.com/article/Small-high-speed-network-communities-are-beautiful/>
38. Village creates own superfast broadband network http://news.bbc.co.uk/local/lincolnshire/hi/people_and_places/newsid_9190000/9190923.stm
39. 50 Ideas to Connect Communities, Southern Rural Development Center, USA <http://www.connectingcommunities.info/docs/minichecklist.pdf>
40. Εκστρατεία ενημέρωσης της ΕΕΤΤ: Ευρυζωνικότητα: Κοινωνικό αγαθό και δικαίωμα για όλους http://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/PressReleases/230309_PRESSCONFERENCE_BROADBAND.pdf
41. Web Content Accessibility Guidelines 1.0 <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505/>
42. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

43. Ηλεκτρονική Ένταξη & Μέτρηση του Ψηφιακού Χάσματος, 2008, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=429&return=183>
44. Ηλεκτρονική Ενσωμάτωση & Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός στην Ελλάδα, 2009, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=431&return=183>
45. 11η Εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα, 2010, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=440&return=183>
46. Τάσεις στη χρήση του διαδικτύου για επικοινωνία, πληροφόρηση και ψυχαγωγία, 2010, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=435&return=183>
47. Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα, 2010, Παρατηρητήριο για την ΚΤΠ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=2101&pk=433&return=183>
48. eHealth European Commission http://ec.europa.eu/health-eu/care_for_me/e-health/index_en.htm
49. epSOS project, <http://www.epsos.eu/>
50. Calliope project, <http://www.calliope.eu/>
51. Mandate 403 Committee <http://www.ehealth-interop.nen.nl/>
52. Μελέτη Παρατηρητηρίου στην ηλεκτρονική Υγεία <http://www.observatory.gr/>
53. Μελέτη eGovernment Forum <http://www.e-governmentforum.gr/>
54. Μελέτη Ομάδας Z3 του eBusiness Forum <http://www.ebusinessforum.gr/>
55. Ιστοχώρος IHE <http://www.ihe.net>
56. Ιστοχώρος HL7 international <http://www.hl7.org>
57. Απόφαση αριθμ. 646/96/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29ης Μαρτίου 1996
58. Εθνική Αντικαρκινική Εκστρατεία: <http://www.anticancer.gov.gr/Resource.aspx?page=25>
59. ΕΘΝΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΝΕΟΠΛΑΣΙΩΝ (Ε.Α.Ν): <http://www.keelpno.gr/articles/topic/?id=995>
60. Cancer Registration: Principles and Methods - IARC Scientific Publication No. 95 O.M. Jensen
61. European Network of Cancer Registries: <http://www.enrc.com.fr/>
62. Cancer Registration etc, Greece: <http://canreg.wordpress.com/eu27-region/greece/>
63. Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, www.e-gif.gov.gr
64. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, www.e-gif.gov.gr
65. Μοντέλο Τεκμηρίωσης, www.e-gif.gov.gr
66. <http://www.ecompetences.eu/>
67. <http://www.e-skills.com>
68. e-Skills on Europa: <http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-skills/>
69. e-Skills Portal: <http://eskills.eun.org>
70. European e-Skills Week (first edition in 2010): <http://eskills-week.ec.europa.eu/>
71. European e-Competence Framework: <http://www.ecompetences.eu/>

Ε. Παραρτήματα

Ε.1. Παράρτημα 1: Ψηφιακό θεματολόγιο & Βραχυχρόνιες Δράσεις

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
Σφύζουσα ενιαία ψηφιακή αγορά	Διεύρυνση της πρόσβασης σε περιεχόμενο.	Βασική Δράση 1: θα απλουστεύσει την εκκαθάριση δικαιωμάτων δημιουργού, τη διαχείριση και τη διασυνοριακή αδειοδότηση	να εφαρμόσουν άμεσα και με συνέπεια τις βασικές οδηγίες για την υποστήριξη της ψηφιακής ενιαίας αγοράς, συμπεριλαμβανομένων της οδηγίας για τις υπηρεσίες, της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και της οδηγίας για το πλαίσιο των τηλεπικοινωνιών,	
	Απλοποίηση ηλεκτρονικών και διασυνοριακών συναλλαγών.	Βασική δράση 2: θα διασφαλίσει την ολοκλήρωση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA)	να έχουν έως το 2013 μεταφέρει, την οδηγία για το ΦΠΑ εξασφαλίζοντας ίση μεταχείριση ηλεκτρονικών τιμολογίων με τα τιμολόγια σε χαρτί.	e-Επιχειρηματικότητα - Δράση 1: Ολοκλήρωση της θεσμοθέτησης και εφαρμογής του ηλεκτρονικού τιμολογίου
	Οικοδόμηση ψηφιακής εμπιστοσύνης	Βασική δράση 3: θα προτείνει αναθεώρηση της οδηγίας για τις ηλεκτρονικές υπογραφές		
	Ενίσχυση της ενιαίας αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών	Βασική δράση 4: θα επανεξετάσει το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων		e-Επιχειρηματικότητα - Δράση 2: Δημιουργία και προώθηση πλατφόρμας - σημείου αναφοράς για την ψηφιακή οικονομία και την επιχειρηματικότητα
Διαλειτουργικότητα και πρότυπα	Βελτίωση της εκπόνησης προτύπων ΤΠΕ	Βασική δράση 5: θα προτείνει νομοθετικά μέτρα σχετικά με τη διαλειτουργικότητα των ΤΠΕ	να έχουν έως το 2013 εφαρμόσει σε εθνική κλίμακα το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας,	

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
	Πρώθηση καλύτερης χρήσης των προτύπων		έως το 2013, να έχουν υλοποιήσει τις δεσμεύσεις για διαλειτουργικότητα και για τα πρότυπα των δηλώσεων του Malm? και της Γρανάδας.	
	Βελτίωση της διαλειτουργικότητας μέσω συντονισμού			
Εμπιστοσύνη και ασφάλεια		Βασική δράση 6: θα υποβάλει το 2010 μέτρα που αποσκοπούν σε ενισχυμένη και υψηλού επιπέδου πολιτική ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών.	να έχουν έως το 2012 καθιερώσει ένα αποτελεσματικό δίκτυο CERT σε εθνικό επίπεδο, που να καλύπτει όλη την Ευρώπη,	Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια - Δράση 3: Δημιουργία Εθνικού CERT
		Βασική δράση 7: καταπολέμηση επιθέσεων στον κυβερνοχώρο εναντίον συστημάτων πληροφοριών.	από το 2010, σε συνεργασία με την Επιτροπή, να πραγματοποιήσουν μεγάλης κλίμακας προσομοίωση προσβολής και να εκτελέσουν δοκιμές στρατηγικών μετριασμού των επιπτώσεων,	
			έως το 2013, να έχουν εφαρμόσει πλήρως ανοικτές γραμμές επικοινωνίας για την καταγγελία προσβλητικού ή βλαβερού online περιεχομένου, να διοργανώσουν εκστρατείες ευαισθητοποίησης παιδιών για την online ασφάλεια, και να προσφέρουν διδασκαλία online ασφάλειας στα σχολεία, καθώς και να ενθαρρύνουν παρόχους online υπηρεσιών να εφαρμόζουν μέτρα αυτορύθμισης σχετικά με τη διαδικτυακή ασφάλεια των παιδιών,	Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια - Δράση 1: Διαμόρφωση Κουλτούρας Ασφάλειας Π.Σ. στους Μελλοντικούς Χρήστες Εμπιστοσύνη και Ασφάλεια - Δράση 2: Εκστρατεία Ενημέρωσης Πολιτών σε Θέματα Πληροφοριακής Ασφάλειας

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
			αρχίζοντας από το 2010, και έως το 2012, να δημιουργήσουν ή να προσαρμόσουν τις εθνικά πλατφόρμες προειδοποίησης στην πλατφόρμα της Europol για εγκλήματα στον κυβερνοχώρο.	
Ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο	Εγγύηση καθολικής ευρυζωνικής κάλυψης με σταδιακά υψηλότερες ταχύτητες	Βασική δράση 8: ανακοίνωση για τις ευρυζωνικές επικοινωνίες που θα σκιαγραφεί κοινό πλαίσιο για δράσεις σε επίπεδο ΕΕ και κρατών μελών	να εκπονήσουν και να θέσουν σε λειτουργία έως το 2012 εθνικά σχέδια ευρυζωνικών δικτύων που να πληρούν τους στόχους κάλυψης, ταχύτητας και αφομοίωσης, τα οποία ορίζονται στη στρατηγική Ευρώπη 2020, με χρήση δημόσιας χρηματοδότησης σύμφωνα με τους ενωσιακούς κανόνες ανταγωνισμού και κρατικών ενισχύσεων, ο η Επιτροπή θα υποβάλλει ετήσια έκθεση προόδου ως μέρος της διαχείρισης του ψηφιακού θεματολογίου,	
	Ενίσχυση της εγκατάστασης δικτύων NGA		να λάβουν μέτρα, συμπεριλαμβανομένων νομικών διατάξεων, ώστε να διευκολυνθούν οι ευρυζωνικές επενδύσεις, όπως εξασφάλιση ότι στα έργα πολιτικού μηχανικού θα υπάρχει συστηματική συμμετοχή δυνητικών επενδυτών, εκκαθάριση δικαιωμάτων διέλευσης, χαρτογράφηση διαθέσιμης παθητικής υποδομής κατάλληλης για καλωδίωση και	Δίκτυα πρόσβασης Νέας Γενιάς - Δράση1: Δημιουργία υποδομών στους τελικούς καταναλωτές. Δίκτυα πρόσβασης Νέας Γενιάς - Δράση 3: Πιλοτικές εγκαταστάσεις ΔΠΕΓ, ενεργοποίηση MAN δήμων.

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
			αναβάθμιση υφιστάμενης,	
	Ανοιχτά και ουδέτερα δίκτυα		να χρησιμοποιήσουν πλήρως τα κονδύλια από τα διαρθρωτικά ταμεία και το ταμείο αγροτικής ανάπτυξης που έχουν ήδη διατεθεί για επενδύσεις σε υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ,	Δίκτυα πρόσβασης Νέας Γενιάς - Δράση 2: Αξιοποίηση Γεωγραφικών συστημάτων για την προώθηση των ΔΠΕΓ.
			να εφαρμόσουν το πρόγραμμα της ευρωπαϊκής πολιτικής ραδιοφάσματος, ώστε να εξασφαλιστεί η συντονισμένη κατανομή του ραδιοφάσματος που απαιτείται για να έχει επιτευχθεί έως το 2020 ο στόχος της κάλυψης κατά 100% του διαδικτύου των 30Mbps, καθώς και η σύσταση για την NGA.	
Έρευνα και καινοτομία	Αναβάθμιση προσπαθειών και αποτελεσματικότητας	Βασική δράση 9: προκαλέσει μόχλευση περισσότερων ιδιωτικών επενδύσεων	έως το 2020, να διπλασιάσουν την ετήσια συνολική δημόσια δαπάνη για E&A στις ΤΠΕ, από 5,5 δις. ευρώ σε 11 δις. (περιλαμβάνονται τα προγράμματα της ΕΕ), με τρόπο που δημιουργεί μόχλευση ισοδύναμης αύξησης των ιδιωτικών δαπανών από 35 δις. σε 70 δις. ευρώ,	ΠΕΚ - Δράση 1: Ανοικτή πρόσβαση στη γνώση: Υιοθέτηση πολιτικής ελεύθερης πρόσβασης (Open Access) σε εθνικό επίπεδο

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
	Ωθηση στην καινοτομία ΤΠΕ με αξιοποίηση της ενιαίας αγοράς		να αναλάβουν πιλοτικές εφαρμογές μεγάλης κλίμακας για τη δοκιμή και την εκπόνηση καινοτόμων και διαλειτουργικών λύσεων σε πεδία δημόσιου συμφέροντος που χρηματοδοτούνται από το ΠΑΚ/ CIP.	ΠΕΚ - Δράση 2: Καλλιέργεια κουλτούρας ΕΛ/ΛΑΚ ΠΕΚ - Δράση 3: Ενίσχυση χρήσης ΤΠΕ στα σχολεία ως μέσο διαχείρισης της γνώσης
	Κλαδικές πρωτοβουλίες για ανοιχτή καινοτομία			
Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης	Ψηφιακός γραμματισμός και δεξιότητες	Βασική δράση 10: ψηφιακός γραμματισμό και δεξιότητες ως προτεραιότητα	να έχουν έως το 2011 εφαρμόσει μακροπρόθεσμες πολιτικές ηγε-δεξιότητων και ψηφιακού γραμματισμού και προώθηση σχετικών κινήτρων για τις ΜΜΕ και τις μειονεκτούσες ομάδες,	Ψηφιακό Χάσμα - Δράση 4: Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών
	Ψηφιακές υπηρεσίες για κοινωνική ένταξη	Βασική δράση 11: προσδιορισμό και αναγνώριση των ικανοτήτων των επαγγελματιών και των χρηστών ΤΠΕ	να έχουν έως το 2011 εφαρμόσει τις διατάξεις σχετικά με την αναπηρία στο πλαίσιο των τηλεπικοινωνιών και της οδηγίας για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων επικοινωνίας,	Ψηφιακό Χάσμα - Δράση 2: Υποστήριξη Κοινωνικών - Υπηρεσιών Δήμου μέσω Ψηφιακών Εργαλείων Ψηφιακό Χάσμα - Δράση 3: Υποστήριξη Ομάδων Κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων από Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ
			να εντάξουν την ηλεκτρονική μάθησης στις εθνικές πολιτικές για τον εκσυγχρονισμό της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των προγραμμάτων σπουδών, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της μάθησης και της	Ψηφιακό Χάσμα - Δράση 1: Δημιουργία Ενημερωτικού Video

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
			επαγγελματικής εξέλιξης εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών.	
Οφέλη για την ευρωπαϊκή κοινωνία χάρη στη χρήση ΤΠΕ	ΤΠΕ για το περιβάλλον	Βασική δράση 12: αξιολόγηση εάν ο τομέας των ΤΠΕ έχει συμμορφωθεί με το χρονοδιάγραμμα για την υιοθέτηση κοινών μεθόδων μέτρησης	να έχουν έως το τέλος του 2011 συμφωνήσει σε κοινές πρόσθετες λειτουργικές δυνατότητες για έξυπνους μετρητές,	
			έως το 2012, να περιλαμβάνουν προδιαγραφές για το συνολικό κόστος ζωής (αντί του αρχικού κόστους αγοράς) σε όλες τις δημόσιες συμβάσεις εγκαταστάσεων φωτισμού.	
	Αειφόρος υγειονομική περίθαλψη και υποστήριξη με ΤΠΕ αξιοπρεπούς και ανεξάρτητης διαβίωσης	Βασική δράση 13: να αποκτήσουν οι Ευρωπαίοι ασφαλή διαδικτυακή πρόσβαση στα ιατρικά δεδομένα για την υγεία τους		Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία - Δράση 2: Patient Opinion GR Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία - Δράση 3 «Πρότυπο Σύστημα Αρχείου Νεοπλασιών»
		Βασική δράση 14: σύσταση, η οποία θα ορίζει ελάχιστο κοινό σύνολο ιατρικών δεδομένων των ασθενών για τη διαλειτουργικότητα		Δημόσια Διοίκηση και Κοινωνία - Δράση 1: Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υγείας
	Πρώθηση πολιτιστικής ποικιλομορφίας και δημιουργικού περιεχομένου	Βασική δράση 15: βιώσιμο μοντέλο χρηματοδότησης της δημόσιας ψηφιακής βιβλιοθήκης Europeana της ΕΕ, και της ψηφιοποίησης		

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
		του περιεχομένου		
	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	Βασική δράση 16: θα υποβάλει πρόταση απόφασης του Συμβουλίου και του Κοινοβουλίου για να εξασφαλιστεί αμοιβαία αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και ηλεκτρονικής επαλήθευσης ταυτότητας	να καταστήσουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πλήρως διαλειτουργικές, ξεπερνώντας οργανωτικά, τεχνικά ή σημασιολογικά εμπόδια και υποστηρίζοντας το IPv6,	
			να εξασφαλίσουν ότι τα ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης λειτουργούν ως πλήρη κέντρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πέρα από τις απαιτήσεις και τους τομείς που καλύπτονται από την οδηγία για τις υπηρεσίες,	

Πεδία Δράσης	Τομείς Δράσεις	Βασικές Δράσεις	Υποχρεώσεις Κρατών Μελών	Ψηφιακή Ελλάδα 2020: Βραχυχρόνιες Δράσεις
			<p>έως το 2011, να συμφωνήσουν σε μια σειρά κοινών βασικών διασυνοριακών δημόσιων υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται σε σαφώς προσδιορισμένες ανάγκες - παρέχοντας στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα να ιδρύουν και να διευθύνουν μια επιχείρηση σπουδήποτε στην Ευρώπη, ανεξάρτητα από την αρχική τους γεωγραφική θέση, και επιτρέποντας στους πολίτες να σπουδάζουν, να εργάζονται, να διαμένουν και να συνταξιοδοτούνται σπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αυτές οι βασικές υπηρεσίες πρέπει έως το 2015 να είναι διαθέσιμες online.</p>	
	<p>Ευφυή συστήματα μεταφορών (ITS) για αποτελεσματικές μεταφορές και καλύτερη κινητικότητα</p>		<p>να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους βάσει του σχεδίου ανάπτυξης του Ευρωπαϊκού Συστήματος Διαχείρισης της Σιδηροδρομικής Κυκλοφορίας (ERTMS), ιδίως όσον αφορά τις γραμμές που πρέπει να έχουν εξοπλιστεί έως το 2015.</p>	

F.2. Παράρτημα 2: Πίνακας νομοθετικών ενεργειών

Νομοθετική δράση/προτάσεις της Επιτροπής	προβλεπόμενη παράδοση
Σφύζουσα ψηφιακή ενιαία αγορά	
Βασική δράση 1: Πρόταση οδηγίας πλαίσιο σχετικά με τη συλλογική διαχείριση των δικαιωμάτων με θέσπιση πανευρωπαϊκής αδειοδότησης για (online) διαχείριση δικαιωμάτων	2010
Βασική δράση 1: Πρόταση οδηγίας για τα ορφανά έργα, για τη διευκόλυνση της ψηφιοποίησης και τη διάδοση πολιτιστικών έργων στην Ευρώπη	2010
Βασική δράση 4: Επανεξέταση του ενωσιακού κανονιστικού πλαισίου για την προστασία των δεδομένων, για βελτίωση της εμπιστοσύνης των ατόμων και ενίσχυση των δικαιωμάτων τους	2010
Διατύπωση προτάσεων επικαιροποίησης της οδηγίας για το ηλ-εμπόριο, για online αγορές	2010
Βασική δράση 2: Πρόταση μέτρων για να καταστεί υποχρεωτική η μετάβαση στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA), σε μελλοντική σταθερή ημερομηνία	2010
Βασική δράση 3: Αναθεώρηση της οδηγίας για τις ηλ-υπογραφές για διασφάλιση της διασυνοριακής αναγνώρισης και της διαλειτουργικότητας των συστημάτων ασφαλούς ηλ-επαλήθευσης ταυτότητας	2011
Πρόταση ενός μέσου του δικαίου των συμβάσεων που συμπληρώνει την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών	2011
Πρόταση μέτρων περαιτέρω εναρμόνισης των πόρων αριθμοδότησης για παροχή επιχειρηματικών υπηρεσιών ανά την Ευρώπη	2011
Έκθεση για την αναθεώρηση της οδηγίας σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας	2012
Έκθεση σχετικά με την ανάγκη λήψης περαιτέρω μέτρων που απαιτούνται για την προώθηση διασυνοριακών και πανευρωπαϊκών αδειών	2012
Βασική δράση 1: Αναθεώρηση της οδηγίας για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, και ιδίως του πεδίου εφαρμογής και των αρχών για τιμολόγηση της πρόσβασης και χρήσης	2012
Πρόταση πανευρωπαϊκού συστήματος online επίλυσης διαφορών για τις συναλλαγές ηλ-εμπορίου	2012
Διαλειτουργικότητα και πρότυπα	
Βασική δράση 5: Διατύπωση προτάσεων για μεταρρύθμιση των κανόνων εφαρμογής των προτύπων ΤΠΕ στην Ευρώπη για να επιτραπεί η χρήση ορισμένων προτύπων για φόρουμ και κοινοπραξίες ΤΠΕ	2010
Έκδοση κατευθυντήριων γραμμών για βασικά δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και όρους αδειοδότησης στον καθορισμό προτύπων, καθώς και για εκ των προτέρων γνωστοποίηση	2011
Πρόταση μέτρων σχετικά με την αδειοδότηση πληροφοριών διαλειτουργικότητας από σημαντικούς παίκτες της αγοράς	2012
Εμπιστοσύνη και ασφάλεια	
Βασική δράση 6: Πρόταση κανονισμού για τον εκσυγχρονισμό του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA) και υποβολή προτάσεων για τη δημιουργία CERT για τα θεσμικά όργανα της ΕΕ	2010
Βασική δράση 4: Ως τμήμα του εκσυγχρονισμού του κανονιστικού πλαισίου της ΕΕ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, διερεύνηση της επέκτασης των διατάξεων περί κοινοποίησης των παραβιάσεων ασφαλείας	2013
Βασική δράση 7: Υποβολή προτάσεων ένδικων μέτρων για την	2010

Νομοθετική δράση/προτάσεις της Επιτροπής	προβλεπόμενη παράδοση
καταπολέμηση των επιθέσεων στον κυβερνοχώρο Βασική δράση 7: Πρόταση κανόνων σχετικά με τη δικαιοδοσία στον κυβερνοχώρο, σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο	2010
Ταχεία και υπερταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο Βασική δράση 8: Υποβολή πρότασης για απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με πρόγραμμα ευρωπαϊκής πολιτικής ραδιοφάσματος για αποτελεσματικότερη διαχείριση του ραδιοφάσματος	2010
Βασική δράση 8: Έκδοση σύστασης για την ενθάρρυνση των επενδύσεων σε ανταγωνιστικά δίκτυα NGA	2010
Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης Υποβολή προτάσεων για να εξασφαλιστεί ότι, έως το 2015, οι ιστότοποι του δημόσιου τομέα (και ιστότοποι που παρέχουν βασικές υπηρεσίες στους πολίτες) θα έχουν καταστεί πλήρως προσιτοί	2011
Βασική δράση 10: Πρόταση ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων ως προτεραιότητας για τον κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (2014-2020)	2013
Οφέλη για την ευρωπαϊκή κοινωνία από τη χρήση ΤΠΕ Πρόταση δέσμης ελάχιστων λειτουργικών δυνατοτήτων για την προώθηση της διαλειτουργικότητας των έξυπνων δικτύων σε ευρωπαϊκό επίπεδο	2010
Πρόταση, εφόσον είναι απαραίτητο, κοινών μεθόδων μέτρησης για την ενεργειακή απόδοση και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου στον τομέα των ΤΠΕ	2011
Έκδοση σύστασης για την ψηφιοποίηση του ευρωπαϊκού κινηματογράφου	2011
Επανεξέταση της οδηγίας για την πρόσβαση του κοινού σε περιβαλλοντικές πληροφορίες	2011
Πρόταση οδηγίας για την εγκατάσταση υπηρεσιών ηλε-ναυτιλίας	2011
Πρόταση οδηγίας για την εκπόνηση τεχνικών προδιαγραφών αναφορικά με τηλεματικές εφαρμογές για επιβάτες σιδηροδρόμων	2011
Βασική δράση 14: Έκδοση σύστασης που θα καθορίζει ελάχιστο κοινό σύνολο ιατρικών δεδομένων των ασθενών για διαλειτουργικότητα των ιατρικών φακέλων, ώστε οι φάκελοι να είναι προσβάσιμοι ή να ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά μεταξύ των κρατών μελών	2012
Βασική δράση 16: Πρόταση απόφασης του Συμβουλίου και του Κοινοβουλίου που ζητά από τα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν αμοιβαία αναγνώριση της ηλε-ταυτοποίησης και ηλ-επαλήθευσης ταυτότητας σε όλη την ΕΕ με βάση online «υπηρεσίες επαλήθευσης ταυτότητας»	2012

Ε.3. Παράρτημα 3: Βασικοί στόχοι επιδόσεων

Οι δείκτες αυτοί προέρχονται κυρίως από το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης 2011-2015⁵ που εγκρίθηκε από το κράτη μέλη της ΕΕ τον Νοέμβριο του 2009.

Στόχοι όσον αφορά την ευρυζωνικότητα

Βασική ευρυζωνική πρόσβαση για όλους έως το 2013: βασική ευρυζωνική κάλυψη για το 100% των πολιτών της ΕΕ. (βάση: η συνολική κάλυψη DSL (ως % του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ) ήταν 93% τον Δεκέμβριο του 2008.)

Ταχεία ευρυζωνική πρόσβαση έως το 2020: ευρυζωνική κάλυψη 30 Mbps και πάνω, για το 100% των πολιτών της ΕΕ. (βάση: 23% των ευρυζωνικών συνδρομών είχαν ταχύτητα τουλάχιστον 10 Mbps, τον Ιανουάριο του 2010.)

Υπερταχεία ευρυζωνική πρόσβαση έως το 2020: 50% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών πρέπει να έχουν συνδρομές με ταχύτητα πάνω από 100Mbps. (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης)

Στόχοι που αφορούν την Ψηφιακή ενιαία αγορά

Προώθηση ηλεκτρονικού εμπορίου: 50% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί αγορές online έως το 2015. (βάση: το 2009, το 37% των ατόμων ηλικίας 16-74 έχει παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση κατά τους τελευταίους 12 μήνες.)

Διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο: 20% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί διασυνοριακές αγορές online το 2015. (βάση: Το 2009, το 8% των ατόμων ηλικίας 16-74 έχει παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες από πωλητές άλλων χωρών της ΕΕ κατά τους τελευταίους 12 μήνες.)

Ηλεκτρονικό εμπόριο για επιχειρήσεις: το 33% των ΜΜΕ πρέπει να διεξάγουν online αγορές / πωλήσεις μέχρι το 2015. (βάση: κατά τη διάρκεια του 2008, 24% και 12% των επιχειρήσεων, αντίστοιχα, αγόρασαν / πούλησαν ηλεκτρονικά, για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο από το 1% του κύκλου εργασιών / συνόλου των αγορών.)

Ενιαία αγορά για υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών: η διαφορά μεταξύ της περιαγωγής και των εθνικών τιμολογίων πρέπει να πλησιάζει το μηδέν έως το 2015. (βάση: Το 2009, η μέση τιμή περιαγωγής ανά λεπτό ήταν 0,38 λεπτά (πραγματοποίηση κλήσης), και η μέση τιμή ανά λεπτό για όλες τις κλήσεις στην ΕΕ ήταν 0,13 λεπτά (περιλαμβάνεται περιαγωγή).)

Στόχοι που αφορούν την Ψηφιακή κοινωνική ένταξη

Αύξηση της τακτικής χρήσης του διαδικτύου από 60% σε 75% μέχρι το 2015 και από 41% έως 60% για τα μειονεκτούντα άτομα. (τα στοιχεία βάσης είναι του 2009).

Υποδιπλασιασμός του ποσοστού του πληθυσμού που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο έως το 2015 (στο 15%). (βάση: Το 2009, το 30% των ατόμων ηλικίας 16-74 δεν είχε ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο.)

Στόχοι που αφορούν τις Δημόσιες υπηρεσίες

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση έως το 2015: 50% των πολιτών να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, περισσότεροι από τους μισούς να επιστρέφουν συμπληρωμένα έντυπα. (βάση: Το 2009, το 38% των ατόμων ηλικίας 16-74 είχαν κάνει χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τους τελευταίους 12 μήνες, και 47% από αυτούς χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για αποστολή συμπληρωμένων εντύπων.)

Διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες: έως το 2015, online διάθεση όλων των βασικών διασυνοριακών δημοσίων υπηρεσιών που περιέχονται στον κατάλογο ο οποίος θα συμφωνηθεί από τα κράτη μέλη μέχρι το 2011. (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης).

⁵Για περισσότερες πληροφορίες βλ. συγκριτική αξιολόγηση πλαισίου 2011-2015: πρόκειται περί εννοιολογικού πλαισίου για συλλογή στατιστικών της κοινωνίας της πληροφορίας, καθώς και κατάλογος βασικών δεικτών για συγκριτική αξιολόγηση.

Στόχοι που αφορούν την Έρευνα και καινοτομία

Αύξηση E&A στις ΤΠΕ: διπλασιασμός δημόσιων επενδύσεων στα 11 δις €. (βάση: τα κονδύλια του κρατικού προϋπολογισμού ΤΠΕ ή οι δαπάνες που διατίθενται για E&A (ICT GBAORD) ανήλθαν το 2007 σε 5,7 δις. ονομαστικά €)

Οικονομία χαμηλών εκπομπών CO₂

Πρόωθηση του φωτισμού χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας: Έως το 2020 ο μείωση τουλάχιστον κατά 20% της κατανάλωσης ενέργειας για φωτισμό (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης).

F.4. Παράρτημα 4: Αρχικά/Συνοπτικά ερωτήματα για την θεματική ενότητα "Παιδεία"

F.4.1. Ανάγκες για Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση

Οι ανάγκες εισαγωγής και αξιοποίησης Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης είναι πολύπλοκες και απαιτητικές. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των αναγκών για ΤΠΕ στην εκπαίδευση.

1. Ποιές είναι οι 3 σημαντικότερες (από πλευράς ωφελειών) ανάγκες για Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο σύνολο της δημόσιας εκπαίδευσης;
2. Ποιές είναι οι 3 περισσότερο επείγουσες/πρεστικές (από πλευράς χρόνου) ανάγκες για ΤΠΕ στο σύνολο της δημόσιας εκπαίδευσης;

F.4.2. Αξιοποίηση υπαρχόντων ΤΠΕ στην εκπαίδευση

Είναι αποδεκτό ότι, οι ΤΠΕ δεν αξιοποιούνται επαρκώς από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας μας. Παράλληλα, υπάρχουν αρκετές εφαρμογές ΤΠΕ οι οποίες είναι ήδη διαθέσιμες αλλά δεν χρησιμοποιούνται αποδοτικά, ενώ άλλες ΤΠΕ θα μπορούσαν άμεσα να αποκτηθούν με μηδενικό κόστος πρόσκτησης (π.χ. ορισμένες εφαρμογές ΤΠΕ βασισμένες σε ελεύθερο λογισμικό). Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που αφορούν την αξιοποίηση των υπαρχόντων ΤΠΕ στην εκπαίδευση.

1. Πως μπορούν να αξιοποιηθούν αποδοτικότερα, οικονομικότερα και ταχύτερα οι υπάρχουσες (ήδη διαθέσιμες) ΤΠΕ στην εκπαίδευση;
2. Σε ποιούς εκπαιδευτικούς τομείς ή κλάδους μπορούν να αξιοποιηθούν αποδοτικότερα, οικονομικότερα και ταχύτερα οι υπάρχουσες (ήδη διαθέσιμες) ΤΠΕ;

F.4.3. Ανθρώπινοι πόροι υπαρχόντων (ΤΠΕ) στην εκπαίδευση

Είναι γενικά παραδεκτό ότι οι ΤΠΕ είναι εντελώς άχρηστες εάν οι χρήστες τους δεν έχουν την δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν, ή έστω να τις αξιοποιήσουν με αποδοτικό τρόπο. Κατά συνέπεια, η σχέση ΤΠΕ και ανθρώπινων πόρων είναι ιδιαίτερα σημαντική. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που σχετίζονται με τους ανθρώπινους πόρους και τις ΤΠΕ στην εκπαίδευση.

1. Ποιές είναι οι 3 κύριες ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης των διδασκόντων (σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης) για τη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στη διδασκαλία;
2. Με ποιούς τρόπους μπορεί να μεγιστοποιηθεί η ενθάρρυνση και κινητοποίηση των διδασκόντων για τη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στη διδασκαλία;
3. Πως μπορεί να διασφαλιστεί η διαφάνεια της χρήσης των ΤΠΕ σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης;

F.4.4. Πολιτικές Πρόσβασης, Καινοτομία και ΤΠΕ στην εκπαίδευση

Τα τελευταία χρόνια αυξάνονται σημαντικά τα επιχειρήματα υπέρ της ελεύθερης πρόσβασης υλικού ΤΠΕ καθώς και υπέρ της χρήσης ελεύθερου λογισμικού για τις εκπαιδευτικές ΤΠΕ. Ακόμα, σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, η ορθή αξιοποίηση των ΤΠΕ στην εκπαίδευση μπορεί να σχετίζεται με πολλαπλούς

τρόπους και με την καινοτομία. Κατά συνέπεια, η σχέση ΤΠΕ και καινοτομίας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που σχετίζονται με τις πολιτικές πρόσβασης, την καινοτομία και τις ΤΠΕ στην εκπαίδευση.

1. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική ανοικτής πρόσβασης όλων των ενδιαφερόμενων στο σύνολο του διδακτικού-εκπαιδευτικού υλικού στο οποίο αξιοποιούνται οι ΤΠΕ;
2. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική χρήσης ελεύθερου λογισμικού για όλες τις εφαρμογές ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται στην διδασκαλία;
3. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική χρήσης αποκλειστικά και μόνο ελεύθερου λογισμικού για όλες ανεξαιρέτως τις ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται σε όλα τα δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα;
4. Ποιό είναι οι 2 σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της καινοτομίας στην εκπαίδευση;
5. Πως μπορεί να συνδεθεί και να ενισχυθεί η καινοτομική επιχειρηματικότητα και η εκπαίδευση μέσω των ΤΠΕ;

E5. Παράρτημα 5: Κρίσιμα ερωτήματα για τις θεματικές ενότητες "Έρευνά και Καινοτομία"

E5.1. Ανάγκες για Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην έρευνα

Οι ανάγκες εισαγωγής και αξιοποίησης Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον ερευνητικό ιστό της χώρας είναι πολύπλοκες και απαιτητικές. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των αναγκών για ΤΠΕ στην έρευνα.

1. Ποιές είναι οι 2 σημαντικότερες (από πλευράς ωφελειών) ανάγκες για ΤΠΕ στο σύνολο του ερευνητικού κόσμου της χώρας;
2. Ποιές είναι οι 2 περισσότερο επείγουσες/πιεστικές (από πλευράς χρόνου) ανάγκες για ΤΠΕ στο σύνολο του ερευνητικού κόσμου της χώρας; Μπορείτε να εξειδικεύσετε τις παραπάνω απαντήσεις για κάθε μια από τις κατηγορίες φορέων του ερευνητικού ιστού της χώρας, ΑΕΙ (πανεπιστήμια και ΤΕΙ), δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς και μή-δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς;
3. Ποιές είναι οι βασικές ανάγκες διαχειριστικής χρήσης και αξιοποίησης των ΤΠΕ από την ερευνητική κοινότητα της χώρας;
4. Ποιές είναι οι βασικές ανάγκες για εργαλεία και υποδομές ΤΠΕ για την ανοικτή αξιοποίηση/προβολή/διάχυση των ερευνητικών αποτελεσμάτων.
5. Ποιές είναι οι βασικές ανάγκες για εργαλεία και υποδομές ΤΠΕ για την οργάνωση και διαχείριση της ερευνητικής διαδικασίας από την πολιτεία και τους χρηματοδοτικούς φορείς.

E5.2. Αξιοποίηση υπαρχόντων ΤΠΕ στην έρευνα

Έχει επισημανθεί ότι, οι ΤΠΕ δεν αξιοποιούνται επαρκώς από τα ερευνητικά ιδρύματα και φορείς της χώρας μας. Παράλληλα, υπάρχουν αρκετές εφαρμογές ΤΠΕ οι οποίες είναι ήδη διαθέσιμες αλλά δεν χρησιμοποιούνται αποδοτικά από τον ερευνητικό κόσμο, με αιτιολογία πολλές φορές και την έλλειψη κατάλληλου θεσμικού και οργανωτικού πλαισίου, ενώ άλλες χρήσιμες ΤΠΕ θα μπορούσαν άμεσα να αποκτηθούν με μηδενικό κόστος πρόσκτησης (π.χ. ορισμένες εφαρμογές ΤΠΕ βασισμένες σε ελεύθερο λογισμικό). Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα σημαντικά ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που αφορούν την αξιοποίηση των υπαρχόντων ΤΠΕ από την ερευνητική κοινότητα της χώρας.

1. Πως μπορούν να αξιοποιηθούν αποδοτικότερα, οικονομικότερα και ταχύτερα οι υπάρχουσες (ήδη διαθέσιμες) ΤΠΕ στην έρευνα που διεξάγεται από κάθε μια από τις παρακάτω κατηγορίες του ερευνητικού ιστού της χώρας:
 - a. Από τα ΑΕΙ (πανεπιστήμια και ΤΕΙ)
 - b. Από τα δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς της χώρας;
 - c. Από τα μή-δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς της χώρας;
2. Πως μπορούν να αξιοποιηθούν αποδοτικότερα, οικονομικότερα και ταχύτερα οι υπάρχουσες (ήδη διαθέσιμες) ΤΠΕ για την ανοικτή αξιοποίηση/προβολή/διάχυση των ερευνητικών αποτελεσμάτων.
3. Πως μπορούν να αξιοποιηθούν αποδοτικότερα, οικονομικότερα και ταχύτερα οι υπάρχουσες (ήδη διαθέσιμες) ΤΠΕ για την οργάνωση και διαχείριση της ερευνητικής διαδικασίας από την πολιτεία και τους χρηματοδοτικούς φορείς.

F.5.3. Πολιτικές πρόσβασης και ανθρώπινοι πόροι υπάρχοντων (ΤΠΕ) στην έρευνα

Η εμπειρία έχει αποδείξει ότι, οι ΤΠΕ είναι εντελώς άχρηστες εάν οι χρήστες τους δεν έχουν την δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν, ή έστω να τις αξιοποιήσουν με αποδοτικό τρόπο. Κατά συνέπεια, η σχέση ΤΠΕ και ανθρώπινων πόρων είναι ιδιαίτερα σημαντική. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που σχετίζονται με τους ανθρώπινους πόρους και τις ΤΠΕ στην έρευνα.

1. Ποιές είναι οι κύριες ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης των ερευνητών σε για τη αποδοτική χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο σύνολο του ερευνητικού ιστού της χώρας;
2. Ποιές είναι οι κύριες ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης των ερευνητών για τη αποδοτική χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ στο σύνολο του ερευνητικού ιστού της;
3. Με ποιούς τρόπους μπορεί να μεγιστοποιηθεί η ενθάρρυνση και κινητοποίηση των ερευνητών, για τη αποδοτική χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ; Μπορείτε να εξειδικεύσετε τις παραπάνω απαντήσεις για κάθε μια από τις κατηγορίες φορέων του ερευνητικού ιστού της χώρας, ΑΕΙ (πανεπιστήμια και ΤΕΙ), δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς και μη-δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/κέντρα/φορείς;
4. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική ανοικτής πρόσβασης με ΤΠΕ στο σύνολο του παραγόμενου, με δημόσιες χρηματοδοτικές πηγές, ερευνητικού έργου των ΑΕΙ και των δημόσιων ερευνητικών ιδρυμάτων/ινστιτούτων/φορέων/κέντρων;
5. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική χρήσης ελεύθερου λογισμικού για όλες τις εφαρμογές ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται στην έρευνα σε ΑΕΙ και σε δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/φορείς/κέντρα;
6. Πρέπει να υιοθετηθεί πολιτική χρήσης αποκλειστικά και μόνο ελεύθερου λογισμικού για όλες ανεξαιρέτως τις ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται σε όλα τα ΑΕΙ και στα δημόσια ερευνητικά ιδρύματα/ινστιτούτα/φορείς/κέντρα;

F.5.4. Καινοτομία και ΤΠΕ στην έρευνα

Σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, η ορθή αξιοποίηση των ΤΠΕ στην έρευνα μπορεί να ενισχύσει πολλαπλά τον καινοτομικό χαρακτήρα τόσο της βασικής όσο και της εφαρμοσμένης έρευνας. Κατά συνέπεια, η σχέση ΤΠΕ και καινοτομικής έρευνας είναι δεδομένα ισχυρή. Παρακάτω, παρουσιάζονται με οργανωμένο τρόπο ορισμένα κρίσιμα ερωτήματα τα οποία στοχεύουν στη διασαφήνιση και στην ιεράρχηση των θεμάτων που σχετίζονται με την καινοτομία και τις ΤΠΕ στην έρευνα.

1. Ποιοί είναι οι 2 σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της καινοτομίας στην βασική έρευνα;
2. Ποιοί είναι οι 2 σημαντικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση της καινοτομίας στην εφαρμοσμένη έρευνα;
3. Ποιός μπορεί να είναι ο ρόλος της υιοθέτησης των πολιτικών ανοικτής πρόσβασης και ελεύθερου λογισμικού στην προώθηση της καινοτομίας στο σύνολο του ερευνητικού ιστού της χώρας;
4. Πως μπορεί να συνδεθεί και να ενισχυθεί η καινοτομική επιχειρηματικότητα και η βασική έρευνα μέσω των ΤΠΕ;
5. Πως μπορεί να συνδεθεί και να ενισχυθεί η καινοτομική επιχειρηματικότητα και η εφαρμοσμένη έρευνα μέσω των ΤΠΕ;
6. Πως μπορούν να αξιοποιηθούν οι ΤΠΕ για τη σύνδεση Παιδείας, Έρευνας & Καινοτομίας;
7. Πως μπορεί να ενισχυθεί η έρευνα για την ανάπτυξη καινοτομικών ΤΠΕ;