



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ Μ/Υ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εφαρμογές Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τη βελτίωση των υπηρεσιών
της Τοπικής Αυτοδιοίκησης: Μελέτη περίπτωσης Δήμου Καλλιθέας

ΜΑΡΟΥΣΩ ΣΤΕΛΛΑ

Επιβλέποντες

Δημήτριος Ασκούνης, Καθηγητής ΕΜΠ
Δρ. Δημήτριος Πανόπουλος, ΕΔΙΠ ΕΜΠ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2023

Μαρουσώ Στέλλα
Email: marousostella@gmail.com

Copyright © Μαρουσώ Στέλλα, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, η αποθήκευση και η διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας, εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, η αποθήκευση και η διανομή με σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τη συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τη συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου ή του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Διαπανεπιστημιακού Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα» κατά τη διάρκεια του Ακαδημαϊκού Έτους 2022-2023.

Η εργασία πραγματοποιήθηκε υπό την επίβλεψη του κ. Δημητρίου Ασκούνη, Καθηγητή της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) και του κ. Δημητρίου Πανόπουλου, Διδάκτορα της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) τους οποίους ευχαριστώ θερμά για την καθοδήγηση και την υποστήριξή τους.

Σε όλη τη διάρκεια των σπουδών και κατά την περίοδο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας σημαντική ήταν η στήριξη της οικογένειας, των φίλων και των συναδέλφων τους οποίους ευχαριστώ για την κατανόηση που έδειξαν και τη βοήθεια που μου προσέφεραν.

*Αφιερώνεται στη μνήμη του Θεωρή Ψαλιδόπουλου
που πρέσβευε τη γνώση, τον ορθολογισμό και την πρόοδο*

Περίληψη

Η ανάγκη για συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας καταδεικνύει την ανάγκη ανάπτυξης και εφαρμογής λύσεων Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η «Ψηφιακή Στρατηγική» κάθε δήμου αποτελεί κρίσιμο παράγοντα και σημαντικό μέσο αναμόρφωσης της αυτοδιοίκησης που θα οδηγήσει σε ανάπτυξη και ποιοτική βελτίωση των τοπικών κοινωνιών.

Ολοένα και περισσότερο οι Δήμοι αναλαμβάνουν σημαντικό μέρος των αρμοδιοτήτων του Κράτους. Σε αντίθεση με τον κεντρικό δημόσιο τομέα, έχουν τη δυνατότητα καλύτερης αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας μέσω συμμετοχικών διεργασιών και συνεργασίας με κοινωνικές ομάδες για την ανάπτυξη των πόλεων ώστε οι σχεδιαζόμενες δράσεις να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες της τοπικής κοινωνίας.

Με στόχο το σταδιακό μετασχηματισμό των ελληνικών πόλεων σε «έξυπνες πόλεις» και την αξιοποίηση των εφαρμογών ψηφιακής διακυβέρνησης, οι μεγαλύτεροι δήμοι της χώρας κλήθηκαν να αξιοποιήσουν σχετικά προγράμματα ευρωπαϊκών κονδυλίων για την ανάπτυξη νέων υποδομών και ψηφιακών λύσεων, ψηφιακών πλατφορμών, πληροφοριακών συστημάτων και τεχνολογιών του Διαδικτύου των Πραγμάτων για δημόσιο χώρο. Ανάμεσα σε αυτούς τους Δήμους είναι και ο Δήμος Καλλιθέας στην Αττική στον οποίο διεξάγεται η παρούσα μελέτη. Σκοπός της έρευνας είναι η καταγραφή της τρέχουσας ψηφιακής κατάστασης, των προβλημάτων, της λειτουργίας των υπαλλήλων σε σχέση με τα δεδομένα και την πληροφορία, της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου στο πλαίσιο μιας “έξυπνης πόλης” και πώς ο μετασχηματισμός αυτός ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και μετουσιώνεται σε βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Λέξεις κλειδιά: Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Τοπική Αυτοδιοίκηση, «Έξυπνη πόλη», Δήμος Καλλιθέας.

ABSTRACT

The need for the country's overall digital transformation demonstrates the need to develop and implement Digital Governance solutions in Local Government. The «Digital Strategy» of each municipality is a crucial factor and an important means of reforming self-government that will lead to the development and quality of local societies.

Increasingly the municipalities assume a significant part of the state's competence. As opposed to the central public sector, they have the potential to make better use of information and communication technologies through participatory processes and cooperation with social groups to develop cities to meet the real needs of local society.

With the aim of progressively transforming Greek cities into "smart cities" and exploiting digital governance applications, the largest municipalities in the country were invited to use relevant European funds programs to develop new infrastructures and digital solutions, digital platforms, information systems and Internet of Things technologies for public space. Among these municipalities is the Municipality of Kallithea in Attica in which this study is being conducted. The purpose of the survey is to record the current digital situation, the problems, the functioning of employees in relation to data and information, the strategic digital transformation of the municipality in a "smart city" and how this transformation responds to the real needs of the local society and translates into an improvement in the quality of life.

Key words: Digital Governance, Digital Transformation, Local Government, «Smart City», Municipality of Kallithea.

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	3
Περίληψη.....	5
ABSTRACT	6
Περιεχόμενα	7
Κατάλογος εικόνων και πινάκων	9
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	14
1.1 Γενικό πλαίσιο.....	14
1.2 Σκοπός και συνεισφορά της παρούσας μελέτης.....	15
1.3 Δομή της εργασίας.....	17
Α' Μέρος: Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	18
Κεφάλαιο 2. Ψηφιακή διακυβέρνηση	18
2.1 Έννοιες Ψηφιακής διακυβέρνησης.....	18
2.2 Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η πορεία προς την Ψηφιακή Διακυβέρνηση	23
2.3 Κώδικας ψηφιακής διακυβέρνησης.....	25
2.4 Οφέλη Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	27
2.5 Ψηφιακός εγγραμματισμός και αποδοτική χρήση των υπηρεσιών.....	29
Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	29
Κεφάλαιο 3. Ψηφιακός μετασχηματισμός.....	32
3.1 Ορισμός ψηφιακού μετασχηματισμού.....	32
3.2 Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας ως ποσοτικό εργαλείο μέτρησης του ψηφιακού μετασχηματισμού	34
3.3 Ψηφιακός Μετασχηματισμός & πανδημία COVID-19	35
3.4 Θεσμικό πλαίσιο και στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε ευρωπαϊκό επίπεδο	37
3.5 Θεσμικό πλαίσιο και στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε εθνικό επίπεδο	42
3.6 Το όφελος του ψηφιακού μετασχηματισμού για το Δημόσιο και τους πολίτες.....	47
Κεφάλαιο 4. Τοπική Αυτοδιοίκηση	49
4.1 Εννοιολογική προσέγγιση	49
4.2 Ψηφιακή διακυβέρνηση και τοπική αυτοδιοίκηση.....	52
4.3 Η διαλειτουργικότητα στην τοπική αυτοδιοίκηση	55
4.4 Στρατηγικοί άξονες παρέμβασης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση μέσα από τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ).....	57
4.5 Ψηφιακός μετασχηματισμός πόλεων σε Έξυπνες Πόλεις (Smart Cities).....	61
Κεφάλαιο 5. Δήμος Καλλιθέας Αττικής	66

5.1 Γενικά χαρακτηριστικά του Δήμου	66
5.2 Η Δομή Υπηρεσιών του Δήμου Καλλιθέας	67
B' Μέρος: Ερευνητικό	84
Κεφάλαιο 6. Το ερευνητικό σχέδιο.....	84
6.1 Γενικά περί έρευνας.....	84
6.2 Ερευνητικά ερωτήματα	86
6.3 Μεθοδολογία της έρευνας.....	87
6.4 Διεξαγωγή έρευνας πεδίου και παρατηρήσεις.....	87
6.5 Ανάλυση δεδομένων που προέκυψαν από τη διεξαγωγή.....	90
συνεντεύξεων	90
6.5.1 Παρούσα ψηφιακή κατάσταση του Δήμου Καλλιθέας.....	90
6.5.2 Ψηφιακή ωριμότητα χρηστών και υπαλλήλων.....	94
6.5.3 Ιεράρχηση ψηφιακών αναγκών στο Δήμο	96
6.5.4 Στρατηγική για την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου και χρονικός ορίζοντας ολοκλήρωσης των έργων.....	97
6.5.5 Χρηματοδότηση ψηφιακού μετασχηματισμού και αξιολόγηση.....	100
της ωφέλειας.....	100
6.5.6 Οργανωτική δομή υποστήριξης ψηφιακής στρατηγικής.....	101
6.5.7 Ανάπτυξη συνεργασιών για την ψηφιακή μετάβαση	102
6.5.8 Προβλήματα κατά την εφαρμογή της ψηφιακής στρατηγικής.....	103
6.5.9 Αποτελέσματα έρευνας.....	105
Κεφάλαιο 7. Συμπεράσματα και προτάσεις	107
7.1 Συμπεράσματα.....	107
7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	108
Κεφάλαιο 8. Πηγές πληροφόρησης.....	109
8.1 Βιβλιογραφία/Αρθρογραφία/Νομοθεσία/Πηγές διαδικτύου	109
8.2 Πηγές εικόνων και πίνακα.....	115
Παράρτημα Συνεντεύξεων.....	118

Κατάλογος εικόνων και πινάκων

Εικόνα 1. Εμπλεκόμενα μέρη στην ψηφιακή διακυβέρνηση (Institute of ICT, 2018).....	20
Εικόνα 2: Επίπεδα ψηφιοποίησης υπηρεσιών (Ινστιτούτο τοπικής αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ, 2022).....	22
Εικόνα 3. Ιστορική εξέλιξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (t-government, 2015).....	25
Εικόνα 4. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (OpenGov.gr, 2014-2020)....	27
Εικόνα 5. Οικοσύστημα διαδικασιών για ψηφιακές υπηρεσίες (2ο Συνέδριο Καινοτομίας και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Αυτοδιοίκησης Περιφερειών Ελλάδας, 2021).....	29
Εικόνα 6. Ψηφιακός πολίτης (TeckTeacher, 2021).....	31
Εικόνα 7: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα (Startupper, 2021).....	33
Εικόνα 8: Αποτελέσματα του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2022 για την Ελλάδα (The Standard, 2022).....	35
Εικόνα 9: Επιπτώσεις και συνέπειες της πανδημίας COVID-19 (European Parliament, 2022).....	37
Εικόνα 10: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη μετα-πανδημική περίοδο (I. Giotopoulos, A. Kontolaimou, A. Tsakanikas, 2022).....	42
Εικόνα 11: Στόχοι Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025).....	46
Εικόνα 12: Κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025).....	47
Εικόνα 13: Αποκεντρωτικό σύστημα διοίκησης (Φωτόδεντρο, 2012).....	52
Εικόνα 14: Τα πρώτα βήματα των Δήμων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Business Daily, Τσακανίκας Α. , 2020).....	54
Εικόνα 15: Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB (Τσιάμης, Ι., 2020).....	57
Εικόνα 16: Έξυπνη πόλη (Ecopress, 2022).....	64
Εικόνα 17: Καλλιθέα (Panoramio, 2020).....	67
Εικόνα 18: Οργανόγραμμα Δήμου Καλλιθέας (site Δήμου Καλλιθέας, 2022).....	82
Εικόνα 19: Στρατηγικός σχεδιασμός του Δήμου Καλλιθέας (site Δήμου Καλλιθέας, 2022).....	83
Εικόνα 20. Ιστοσελίδα Δήμου Καλλιθέας (www.kallithea.gr , 2022).....	90
Πίνακας 1: Επιλέξιμοι Δήμοι / Ελλάδα 2.0 (ΚΕΔΕ, 2022).....	65

Συντομογραφίες και Ακρωνύμια

API	Application Programming Interface
CRM	Customer Relationship Management
DESI	Digital Economy and Society Index
DMI	Directional Movement Index
ENISA	European Union Agency for Cybersecurity
EOSC	European Open Science Cloud
ERP	Enterprise Resource Planning
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
GIS	Geographic Information System
HPC	High-Performance Computing
IoT	Internet of Things
ITS	Intelligent Transport Systems
LoraWAN	Low-power wide-area network
MaaS	Mobility as a service
MIS	Management Information Systems

SLA	Service Level Agreements
VHCN	Very High Capacity Network
ΑΔΤ	Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΒΨΜ	Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
ΓΕΜΗ	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΓΓΒ	Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας
ΓΓΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΔΑΕΚ	Δημοτική Ανώνυμη Εταιρεία Καλλιθέας
ΔΕΥΑ	Δημοτικές Επιχειρήσεις Ύδρευσης - Αποχέτευσης
ΔΗΚΕΚ	Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Καλλιθέας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΑΜ	Εθνικό Απελευθερωτικό Μέτωπο
ΕΕΤΑΑ	Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
ΕΚΤ	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
ΕΠΟΝ	Ενιαία Πανελλαδική Οργάνωση Νέων
ΕΣΗΔΗΣ	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
ΕΥΑΘ	Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης
ΕΥΔΑΠ	Εταιρεία Υδρεύσεως και Αποχετεύσεως Πρωτεύουσας
ΕΦΚΑ	Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΕΨΠ	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλειας Ανώνυμος Εταιρεία
ΚΑΠΕ	Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών και Εξοικονόμησης Ενέργειας
ΚΑΠΗ	Κέντρο Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων
ΚΕΔΕ	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΕΣΠΕ	Κέντρο Στήριξης Ποντιακού Ελληνισμού
ΚΠΕ	Κέντρα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης
ΚΠΙΣΝ	Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος
ΚΣΗΔΕ	Κεντρικό Σύστημα Διακίνησης Εγγράφων
ΚΤΕΛ	Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων
ΜΜΕ	Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΕΚΑ	Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
ΟΠΣ-ΑΔΕ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων

ΟΣΔΔΥ-ΠΠ	Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΠΕΑΝ	Πανελλήνιος Ένωσις Αγωνιζομένων Νέων
ΠΠΑ	Περιφερειακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης
ΣΑΤΑ	Συλλογική Απόφαση Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΣΔΑΔ	Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
ΣΔΟΠΣ	Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσόμενων
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΣυΔΝΑ	Σύνδεσμος Δήμων Νοτίου Αττικής
ΤΑΠ	Τέλος Ακίνητης Περιουσίας
ΤΕΕ	Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας
ΥΠΟΙΚ	Υπουργείο Οικονομικών
ΦΕΚ	Φύλλα Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΧΥΤΑ	Χώρος Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

1.1 Γενικό πλαίσιο

Η παρούσα διπλωματική μεταπτυχιακή εργασία ερευνά την ανάγκη ανάπτυξης και εφαρμογής λύσεων Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Οι ραγδαίες και σημαντικές εξελίξεις καθώς και οι τεχνο-οικονομικοί και κοινωνικο-πολιτισμικοί μετασχηματισμοί διαμορφώνουν νέες συνθήκες. Για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής πρωταρχικό ρόλο κατέχουν οι τεχνολογικές εξελίξεις που αλλάζουν τον τρόπο εργασίας, επικοινωνίας και ενημέρωσης. Επιπλέον, η πανδημία covid-19 ανέδειξε τη σημαντικότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού και την ανάγκη αξιοποίησης των ψηφιακών εργαλείων.

Οι Δήμοι ως ένας μόνιμος «βρόχος αλληλεπίδρασης» μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών, καλούνται και αυτοί να αναπτυχθούν ψηφιακά, αξιοποιώντας όλο το μίγμα των χρηματοδοτικών προγραμμάτων (ΕΣΠΑ 2021 – 2027, ΠΠΑ 2021 – 2025, Ταμείο Ανάκαμψης, κτλ.) σε διάφορους άξονες χρηματοδότησης που αφορούν στα παρακάτω: Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση, Υγιεινή και Ασφάλεια, Παιδεία, Πολιτισμό και Αθλητισμό, Περιβάλλον, Υποδομές, Τουριστική Ανάπτυξη, Μεταφορές και Εξοπλισμό, Δημοτική Αστυνομία, Έξυπνη Πόλη, Οικονομική Διαχείριση, Διοικητική Λειτουργία, Ενέργεια και Ασφάλεια – Πολιτική Προστασία. Τα καινοτόμα τεχνολογικά εργαλεία και οι λύσεις που προσφέρονται για την ψηφιακή μετάβαση των Δήμων είναι πάρα πολλά και δίνονται κυρίως ως Πλατφόρμες, Έξυπνες Εφαρμογές, Διαχειριστικά Συστήματα και Έξυπνους Μετρητές. Το μεγάλο ερώτημα όμως που τίθεται είναι κατά πόσο οι Δήμοι είναι έτοιμοι για την ψηφιακή μετάβαση και τι απαιτείται για τη μετάβαση αυτή. (Παναγιωτούλιας, 2022)

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής καινοτομίας. Οι πολιτικές αυτές θα πρέπει να στηριχθούν σε δύο πυλώνες:

- στην αύξηση της παραγωγικότητας και
- στην υποστήριξη της προσαρμογής στις νέες συνθήκες, επιχειρήσεων και εργαζομένων (Γκέκας, 2020)

Οι Δήμοι αναλύοντας το εσωτερικό και εξωτερικό τους περιβάλλον αναπτύσσουν την Ψηφιακή τους Στρατηγική. Η ψηφιακή τους μετάβαση αποτελεί μια σοβαρότατη διαδικασία και πρόκληση ώστε να επιτευχθούν τα αναμενόμενα αποτελέσματα βελτίωσης της ποιότητας ζωής των κατοίκων.

1.2 Σκοπός και συνεισφορά της παρούσας μελέτης

Σύμφωνα, με τον (Παναγιωτούλιας, 2022), για την επιτυχή ψηφιακή μετάβαση των Δήμων θα πρέπει να γίνουν επτά σημαντικά βήματα:

- 1) Η χαρτογράφηση των ψηφιακών αναγκών, προσανατολισμένη στις ανάγκες, στις προτεραιότητες, στα χαρακτηριστικά και στις ιδιαιτερότητες του κάθε Δήμου. Αυτό θα προκύψει ως αποτέλεσμα διαβούλευσης μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών, στηριζόμενο όμως, στις δυνατότητες της αποτελεσματικής υλοποίησης και της οικονομικής – τεχνικής δυνατότητας εφαρμογής τους.
- 2) Η δημιουργία ενός σύγχρονου οργανογράμματος δομής και λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου που θα υποστηριχθεί από το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό ικανό να αναπτύξει και να εξελίξει την ψηφιακή στρατηγική του Δήμου.
- 3) Η ανάπτυξη κατάλληλων συμπράξεων και συνεργασιών που θα ενισχύσουν την αξιοποίηση καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων και θα υλοποιήσουν κοινές πρωτοβουλίες προωθώντας την αμοιβαία μάθηση και ανταλλάσσοντας εμπειρίες σε Τοπικό, Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να είναι Δήμοι, Οργανισμοί, Πανεπιστημιακά Ιδρύματα και ιδιωτικές επιχειρήσεις.
- 4) Ο «Ψηφιακός Εγγραμματισμός» υπαλλήλων και δημοτών για να είναι σε θέση να χειριστούν τις διάφορες εφαρμογές. Η δεξιότητα της «Ψηφιακής Ικανότητας» είναι πολύ σημαντική γιατί μέσω αυτής αξιοποιείται όλο το εύρος των ψηφιακών τεχνολογιών. Είναι αναγκαία η «Ψηφιακή Ευαισθητοποίηση» πολιτών, μαθητών, γονέων και ηλικιωμένων γιατί η επένδυση σε νέες τεχνολογίες πρέπει να αξιοποιείται πρωτίστως από αυτούς. Οποσδήποτε, οι Δήμοι οφείλουν να παρέχουν την κατάλληλη εκπαίδευση και στους υπαλλήλους τους για να καλύψουν τις προκλήσεις της νέας ψηφιακής εποχής.
- 5) Η ύπαρξη Κυβερνοασφάλειας (Cyber Security), καθώς η ανάπτυξη του

ψηφιακού αποτυπώματος δημιουργεί την ανάγκη προστασίας από τις ψηφιακές απειλές.

- 6) Η διασύνδεση του Επιχειρησιακού Σχεδίου και των Στρατηγικών Στόχων με την Ψηφιακή Μετάβαση, συνυφασμένη με όρους όπως: Διασυνδεδεμένος Δήμος, Δήμος για όλους, Δήμος που Αξιοποιεί τα Δεδομένα του, Συμμετοχικός Δήμος, Δήμος που Στηρίζεται στην Ψηφιακή Καινοτομία.
- 7) Η έμπρακτη δέσμευση της Διοίκησης, για υποστήριξη όλων των δράσεων που απαιτούνται για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, ο σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση του τρόπου μετάβασης των Ελληνικών Δήμων στην ψηφιακή εποχή μέσω της ανάπτυξης και χρήσης εφαρμογών Ψηφιακής Διακυβέρνησης και πώς οι υπηρεσίες γίνονται αποδοτικότερες και αποτελεσματικότερες προς όφελος της τοπικής κοινωνίας (κατοίκων, επισκεπτών και επιχειρήσεων). Για την πραγμάτωση αυτού του σκοπού αρχικά, γίνεται διερεύνηση των συναφών της ψηφιακής μετάβασης εννοιών, του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, και αναλύονται τακτικές και οφέλη. Έπειτα, αναδεικνύεται ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης και συσχετίζεται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Τέλος, αναλύεται ο Δήμος Καλλιθέας Αττικής και ερευνάται η παρούσα ψηφιακή κατάσταση του Δήμου καθώς και η Ψηφιακή Στρατηγική του,

Η συνεισφορά της παρούσας μελέτης στην ακαδημαϊκή, επιχειρηματική και αυτοδιοικητική κοινότητα εκτείνεται σε δύο επίπεδα. Σε πρώτο επίπεδο παρουσιάζεται συγκεντρωτικά όλο το θεωρητικό υπόβαθρο σχετικά με την ψηφιακή διακυβέρνηση, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη μετάβαση των Δήμων σε «Εξυπνες Πόλεις». Σε δεύτερο επίπεδο πραγματοποιείται μελέτη για την ψηφιακή στρατηγική ενός από τους μεγαλύτερους Δήμους της Ελλάδος και εξάγονται σημαντικά συμπεράσματα. Αυτά μπορούν να ενεργοποιήσουν την ακαδημαϊκή κοινότητα για περαιτέρω έρευνα, την επιχειρηματική κοινότητα για τις δυνατότητες που παρέχονται αν δραστηριοποιούνται ή πρόκειται να δραστηριοποιηθούν σε δήμο που αναπτύσσει ψηφιακή στρατηγική και την τοπική αυτοδιοίκηση στην υλοποίηση της ψηφιακής τους μετάβασης.

1.3 Δομή της εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη, στο θεωρητικό και το ερευνητικό. Στο θεωρητικό πλαίσιο, γίνεται βιβλιογραφική επισκόπηση γύρω από έννοιες και θέματα σχετιζόμενα με την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Παράλληλα, γίνεται σύντομη αναδρομή, αναφέρονται οι σχετικές νομοθετικές διατάξεις και τα εργαλεία αξιοποίησης και τέλος, παρουσιάζεται ο Δήμος Καλλιθέας που αποτελεί το αντικείμενο της μελέτης. Στο ερευνητικό πλαίσιο, γίνεται παρουσίαση της ερευνητικής προσέγγισης, του σκοπού και των στόχων της, περιγράφεται το δείγμα που επιλέχθηκε και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στη συλλογή δεδομένων. Εντέλει, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και οι διαστάσεις τους όπως αναδεικνύονται μέσα από την πραγματοποιηθείσα έρευνα.

Α' Μέρος: Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Κεφάλαιο 2. Ψηφιακή διακυβέρνηση

2.1 Έννοιες Ψηφιακής διακυβέρνησης

Η ψηφιακή διακυβέρνηση, είναι η διαδικασία ψηφιοποίησης των εργασιών και δράσεων του δημόσιου τομέα, της αναδιάρθρωσης των διαδικασιών, της αναδιοργάνωσης της πληροφορίας και της γνώσης και του επανακαθορισμού της σχέσης πολιτών – κράτους, στη βάση της ψηφιακής μεταρρύθμισης (Pettrakaki, 2018).

Το φαινόμενο της ψηφιακής διακυβέρνησης δημιουργείται στο πλαίσιο της επανεφεύρεσης του δημόσιου τομέα και της επιτακτικής ανάγκης για μεταρρύθμιση, μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, της δημόσιας υπηρεσίας και της κυβέρνησης γενικά. Η κυβέρνηση όφειλε να προσαρμοστεί στο μεταβαλλόμενο και ψηφιοποιημένο περιβάλλον και να υιοθετήσει τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας. Το φαινόμενο της ψηφιακής διακυβέρνησης άρχισε να επιδιώκει τη μεταρρύθμιση των δραστηριοτήτων των κρατών με τις λειτουργίες τους, να βασίζονται στη χρήση της πληροφορικής ως οδηγό του μετασχηματισμού. Στις αρχές της δεκαετίας του '90 το κίνημα «επανεφεύρεσης της κυβέρνησης» άρχισε να δημιουργεί βάσεις στις μεταρρυθμίσεις των δημόσιων υπηρεσιών (Osborne και Gaebler, 1992).

Μεταξύ της δεκαετίας του '90 και του 2000, κυριαρχεί η έννοια της ψηφιακής διακυβέρνησης, ως κίνημα ριζικής αλλαγής από τη γραφειοκρατική κυβέρνηση, προς μια επιχειρηματική κυβέρνηση. Τα θεμέλια της τεχνολογίας και της πολιτικής επικρατούν στις αρχές της δεκαετίας του '90 και η επέκταση των υπηρεσιών, η διαχείριση πληροφοριών και η ενοποίηση της διαχείρισης, κυριαρχούν στα τέλη της δεκαετίας του '90. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός εμφανίζεται το 2010, ορίζοντας την Ψηφιακή διακυβέρνηση όχι ως τελικό στόχο, αλλά ως μέσο επίτευξης για προσιτές και βιώσιμες κυβερνητικές υπηρεσίες. Για τη δεκαετία του 2020, με την εμφάνιση των νέων τεχνολογιών, η έξυπνη βιώσιμη κυβέρνηση ενσωματώνει την εντατική ανάλυση δεδομένων. Επικεντρώνεται στη συλλογή και τη χρήση δεδομένων σχετικά με τους πολίτες και το περιβάλλον τους, για την παροχή κυβερνητικών πολιτικών και υπηρεσιών. Στη σύγχρονη κυβέρνηση, η σημασία της πληροφόρησης έχει αυξηθεί

δραστικά, καθώς έχει αυξηθεί και η αξία και η προβολή της, στα πληροφοριακά συστήματα στην κοινωνία και στη δημόσια διοίκηση. Η κυβέρνηση ήταν και παραμένει ο μεγαλύτερος συλλέκτης, χρήστης, κάτοχος και παραγωγός πληροφοριών. (Μαλλιάρου, 2021).

Σύμφωνα με την (Pettrakaki, 2018), οι πολίτες μέσω της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής διακυβέρνησης δεν αποτελούν παθητικούς αποδέκτες δημόσιων υπηρεσιών αλλά άτομα που μπορούν να ενημερωθούν για τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του δημόσιου τομέα και συμμετέχουν σε δημόσιες διαδικασίες και αποφάσεις. Αυτή η συμμετοχή δεν συνεπάγεται απαραίτητα καλύτερη εκπροσώπηση των πολιτών σε δημόσιες διαδικασίες ή ισχυρότερη λογοδοσία. Η επιτακτική ανάγκη για προσανατολισμό των πολιτών νομιμοποιεί έναν νέο ρόλο για τους πολίτες, δηλαδή εκ διαμέτρου αντίθετος με τον ρόλο που αναλάμβαναν στις γραφειοκρατίες. Στη γραφειοκρατία οι πολίτες θεωρήθηκαν ως πελάτες, αυτοί που έπρεπε να εξυπηρετηθούν, μέσα σε μια απρόσωπη κουλτούρα που τους αντιμετώπιζε με αντικειμενικό τρόπο και ως περιπτώσεις. Πλέον, η σχέση μετασχηματίζεται με τους πολίτες να εμπλέκονται όλο και περισσότερο στη διαδικασία παροχής δημόσιων υπηρεσιών, ως συνεργάτες ή συμπαραγωγοί δημόσιας πληροφόρησης.

Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας και της έρευνας γύρω από την ψηφιακή (ή ηλεκτρονική) διακυβέρνηση, έχει κυρίως, ασχοληθεί με τη μελέτη της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας, ως τρόπο αύξησης της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα αλλά και της ταυτόχρονης βελτίωσης της εσωτερικής λειτουργίας του (Cordella and Hesse, 2015).

Αυτό, κατά μια έννοια, υποβαθμίζει τη σημασία των διαφόρων αλληλεπιδράσεων και διαπραγματεύσεων (μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών) που συμβαίνουν πριν τη λήψη κάποιας απόφασης για μια οργανωσιακή ή θεσμική αλλαγή που αφορά στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών (Bovens and Zouridis, 2002).

Κάνοντας μια γενική επισκόπηση, θα δούμε από την πρώτη ανάγνωση το ζήτημα των εμπλεκόμενων μερών (stakeholders). Το πρώτο εμπλεκόμενο μέρος είναι η ίδια η κυβέρνηση και οι διάφοροι οργανισμοί οντότητες του κράτους (Government to Government – G2G). Επίσης, εμπλεκόμενα μέρη αποτελούν οι πολίτες, που συνήθως

είναι οι αποδέκτες των ψηφιακών υπηρεσιών (Government to Citizen – G2C), οι εργαζόμενοι που θα αναπτύξουν και θα υλοποιήσουν τις πολιτικές ψηφιακής διακυβέρνησης (Government to Employee – G2E) και τέλος οι επιχειρήσεις (Government to Business – G2B) (Coursey and Norris, 2008).



Εικόνα 1. Εμπλεκόμενα μέρη στην ψηφιακή διακυβέρνηση (Institute of ICT, 2018)

Για την αξιολόγηση και ταξινόμηση των υπηρεσιών που παρέχονται προς πολίτες και επιχειρήσεις ορίζονται έξι Επίπεδα Ψηφιοποίησης Υπηρεσιών (Service Automation Levels) τα οποία είναι παράλληλα με το βαθμό μηχανογράφησης της εκάστοτε υπηρεσίας (από πλήρως χειρόγραφή σε πλήρως μηχανογραφημένη). Αν μία υπηρεσία δεν έχει καμία παρουσία και αναφορά σε κάποιο Δημόσιο Διαδικτυακό Τόπο τότε ανήκει στο Επίπεδο 0. Στο Επίπεδο 1 (Υπηρεσίες Πληροφόρησης), παρέχεται μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης μίας υπηρεσίας. Ορισμένες από τις πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνονται είναι οι ακόλουθες:

- Ο τίτλος της παρεχόμενης υπηρεσίας
- Οποιαδήποτε δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν
- Τα βήματα που περιλαμβάνει η υπηρεσία
- Ο χρόνος ολοκλήρωσης της υπηρεσίας
- Το κόστος που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας (εάν υπάρχει)

- Το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη συγκεκριμένη υπηρεσία
- Τα σημεία επαφής (φυσική διεύθυνση, τηλέφωνο, email, κλπ.)
- Τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας

Με βάση το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και την Ευρωπαϊκή Οδηγία Υπηρεσιών, η ανάρτηση και η σωστή περιγραφή στο διαδίκτυο των παρεχόμενων υπηρεσιών (ψηφιακών ή χειρογραφικών) είναι σημαντική υποχρέωση των δημόσιων φορέων. Η ύπαρξη μίας υπηρεσίας ακόμη και στο Επίπεδο 1 είναι σημαντική, καθώς ο πολίτης γλιτώνει την αρχική αναζήτηση υπευθύνων, άσκοπα τηλέφωνα για το τι πρέπει να κάνει, επί τόπου επισκέψεις κλπ. Στο Επίπεδο 2 (Υπηρεσίες Μονόδρομης Διάδρασης), παρέχεται επιπλέον πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας, καθώς και διατίθενται τα απαραίτητα έγγραφα που χρειάζεται να προσκομίσουν οι χρήστες στον Δημόσιο Φορέα. Πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες μπορούν να αποκτήσουν τα έγγραφα μέσω του Διαδικτυακού Τόπου, να τα συμπληρώσουν (είτε εκτύπωση και συμπλήρωση ή αντίστροφα) και να τα χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με τον φορέα, σε φυσικό επίπεδο. Τέτοιου είδους έγγραφα και υλικό αποτελούν:

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

Με το Επίπεδο 2, ο αποδέκτης της υπηρεσίας γλιτώνει πιθανά ακόμη μία επίσκεψη στον φορέα, ή τουλάχιστον αρκετό χρόνο από την αναζήτηση και συμπλήρωση των απαραίτητων εντύπων. Το Επίπεδο 2 είναι το μέγιστο που μπορούμε να φτάσουμε, χωρίς υποδομές αναγνώρισης και ταυτοποίησης χρηστών. Στο Επίπεδο 3 (Υπηρεσίες Αμφίδρομης Διάδρασης), παρέχεται στους αποδέκτες της υπηρεσίας η δυνατότητα υποβολής αίτησης για την ζητούμενη υπηρεσία, με την επισύναψη τυχόν απαιτούμενων δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή. Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες επιπέδου 3 περιλαμβάνουν την υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν κατάλληλο μηχανισμό αναγνώρισης χρηστών, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Το επίπεδο 4 (Υπηρεσίες Πλήρους Ψηφιακής Υλοποίησης) είναι το θεμιτό – στοχευμένο επίπεδο για τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες. Το σύνολο της υπηρεσίας παρέχεται μέσω ψηφιακού μέσου (διαδίκτυο, κινητή συσκευή) και το αποτέλεσμα της υπηρεσίας αυτής διατίθεται άμεσα στους αποδέκτες, καθώς δεν απαιτείται η φυσική παρουσία τους στον εκάστοτε

φορέα. Στο Επίπεδο 4 εκτός της ταυτοποίησης του χρήστη / αιτούντα πρέπει να παρέχεται και μηχανισμός αυθεντικοποίησης του ψηφιακού εγγράφου / εξόδου (συνήθως κάποιος κωδικός που επαληθεύεται διαδικτυακά). Σήμερα (2021), στην Ελλάδα, παρέχονται περίπου 80 υπηρεσίες σε επίπεδο 4, (σε σύνολο περισσότερων των 2.000 υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις), στο gov.gr, στο TAXIS (ΑΑΔΕ) και στο site του e-ΕΦΚΑ, υπηρεσίες που κυρίως (περί του 90%) αφορούν προσκόμιση βεβαιώσεων. Στο Επίπεδο 5 (Προδραστικές, Προσωποποιημένες Υπηρεσίες), ο πάροχος έχει φροντίσει η υπηρεσία να παρέχεται με πολύ απλό τρόπο, μόνο ψηφιακά, άμεσα για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, συχνά χωρίς να προηγείται η αίτηση του πολίτη/ της επιχείρησης. Η υπηρεσία επιπέδου 5 περιλαμβάνει την προσυμπλήρωση στοιχείων ειδικά για κάθε χρήστη, με αυτόν, να πρέπει μόνο να δώσει τη συγκατάθεσή του. Οι υπηρεσίες επιπέδου 5 ονομάζονται και “zero-stop services” καθώς δεν απαιτούν τη «στάση» του λήπτη της υπηρεσίας – ούτε στο διαδίκτυο. Σήμερα (2020), στην Ελλάδα παρέχονται λιγότερες από 10 υπηρεσίες επιπέδου 5, και όλες είναι οικονομικές υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (δήλωση εισοδήματος φυσικών ή νομικών προσώπων με αυτόματη διασταύρωση στοιχείων, περιοδική δήλωση ΦΠΑ, κλπ.). (Χαραλαμπίδης, Ι. και άλλοι, 2022)



Εικόνα 2: Επίπεδα ψηφιοποίησης υπηρεσιών (Ινστιτούτο τοπικής αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ, 2022)

2.2 Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η πορεία προς την Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Σύμφωνα με τους (Bousdekis and Kardaras, 2020), ο πελατοκεντρικός ιδιωτικός τομέας δημιούργησε υψηλότερες προσδοκίες από τις δημόσιες υπηρεσίες και καθόρισε τη ζήτηση πελατοκεντρικών υπηρεσιών. Προς αυτή την κατεύθυνση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι τεχνολογίες είναι σε θέση να παρέχουν βελτιωμένες δημόσιες υπηρεσίες, διοίκηση και κοινωνική αξία.

Στην εποχή της ψηφιοποιημένης πληροφορίας, η βασική σχέση ανθρώπου και πληροφορίας έχει ανατραπεί. Η μετάλλαξη της μορφής της πληροφορίας από αναλογική σε ψηφιακή την καθιστά εύκολα προσπελάσιμη μέσω των δικτύων δεδομένων, χωρίς να απαιτείται πλέον η μετακίνηση του ανθρώπου εκεί όπου αυτή βρίσκεται φυσικά αποθηκευμένη. Έτσι, αν μέχρι σήμερα ζητούμενα ήταν η ασφάλεια των δρόμων και η ταχύτητα των μέσων μεταφοράς, στη νέα ψηφιακή εποχή οι προτεραιότητες αφορούν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών οδών, την ταχύτητα προσπέλασης της πληροφορίας, τη βέλτιστη διαχείριση και τη δυναμική επεξεργασία του τεράστιου όγκου της ψηφιοποιημένης πληροφορίας. Η ψηφιοποιημένη πληροφορία αποτελεί το πιο σημαντικό συστατικό στοιχείο ενός νέου μοντέλου κοινωνικής και οικονομικής οργάνωσης βασισμένου στη χρήση των ΤΠΕ (Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β. 2015).

Καθώς οι προσδοκίες και οι ανάγκες των πολιτών και των κοινωνιών γενικότερα, αλλάζουν και αυξάνονται, σε συνδυασμό με την παράλληλη εξέλιξη των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ, είναι αναπόφευκτο να παρατηρηθεί μια εξέλιξη της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η οποία επηρεάζεται αφενός από το ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον της (όπως το οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό περιβάλλον), αφετέρου από το τεχνολογικό της περιβάλλον (εμφάνιση νέων τεχνολογιών). Αυτές οι εξελίξεις έχουν επιφέρει τις τρεις γενιές της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 1.0, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 3.0). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 1.0 (e-Government 1.0) επιδιώκει υψηλότερη εσωτερική αποδοτικότητα των κυβερνητικών οργανισμών και καλύτερες υπηρεσίες

συναλλαγών, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες. Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, στην 1η γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η πιο κοινή μέθοδος είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς και η στροφή προς τις υπηρεσίες μίας στάσης (one-stop shop) και προς τις εθνικές πύλες. Η 2η γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0 (e-Government 2.0) προσφέρει δυνατότητες για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις κυβερνητικές αποφάσεις, την ανοιχτότητα του δημοσίου τομέα, ενισχύοντας έτσι τη δημοκρατία. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2.0, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι δυνατότητες που προσφέρουν, συντελούν σημαντικά στην ανάπτυξη νέων μοντέλων διακυβέρνησης, που χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη συμμετοχή και συνεργασία με την κοινωνία (μεμονωμένοι πολίτες, κοινότητες, ομάδες ενδιαφερομένων, επιχειρήσεις). Επιπλέον, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2.0 δίνει έμφαση στη διάθεση των δεδομένων του δημοσίου τομέα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με την ανάπτυξη εθνικών και τοπικών πυλών ανοικτής διακυβέρνησης, συντελώντας επιπρόσθετα προς τη μεγαλύτερη διαφάνεια. Τέλος, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 3.0 (e-Government 3.0) έρχεται ως η λογική απάντηση στον κατακλυσμό δεδομένων που παράγονται από την πρώτη και τη δεύτερη γενιά της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κυρίως μεγάλες ποσότητες δεδομένων από πολύπλοκα εσωτερικά συστήματα πληροφοριών, καθώς και δεδομένα από διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης), καθώς και από νέες τεχνολογίες (αισθητήρες, Internet of Things - IoT, κ.λπ.). Η 3η γενιά Ψηφιακής Διακυβέρνησης στοχεύει στην εκμετάλλευση αυτών των δεδομένων για τη χάραξη πολιτικής, την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων, την ευημερία των πολιτών (π.χ. για υπηρεσίες υποστήριξης αποφάσεων σε επίπεδο πολιτών) καθώς και τη λήψη αποφάσεων. Με άλλα λόγια, η αυξημένη χρήση αισθητήρων, έξυπνων συσκευών και γενικότερα η χρήση των αναδυόμενων τεχνολογιών (π.χ. blockchain, Τεχνητή Νοημοσύνη) με σκοπό τη διαχείριση των δεδομένων, συντελούν σημαντικά στην ανάπτυξη νέων έξυπνων μοντέλων διακυβέρνησης και στη λήψη αποφάσεων. (Χαραλαμπίδης, Ι. και άλλοι, 2022)

	GOV 1.0	GOV 2.0	GOV 3.0
Main Goal	Better Services	Openness & Collaboration	Societal problem solving, citizen well being, optimization of resources
Main Method	Connected Governance	Open and Collaborative Governance	Smart Governance
Usual Application Level	National	National & Local	Local to International
Key Tool	Portal	Social Media	Ubiquitous Smart Services / Devices / Apps
Key Obstacle / Risk	Public Sector Mentality	Public Sector Mentality	Public Sector Mentality
Key ICT area	Infrastructures & Organisation	People & Data	Machine Intelligence & IoT
Most needed discipline, beyond ICT	Management	Sociology	Everything

Εικόνα 3. Ιστορική εξέλιξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (t-government, 2015)

2.3 Κώδικας ψηφιακής διακυβέρνησης

Ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης αφορά στην κωδικοποίηση και ανανέωση περισσότερων από 125 διάσπαρτων διατάξεων για την πληροφορική, ενώ εισάγει νέες διατάξεις για να συγκροτηθεί η απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση για την εξέλιξη του Ψηφιακού Κράτους. (ΣΕΒ, 2022).

Σύμφωνα με το νόμο 4727 / ΦΕΚ Α/ 184/ 23.09.2020, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών ψηφιακής διακυβέρνησης διέπεται από τις ακόλουθες αρχές: α) την αρχή της νομιμότητας και ιδίως την τήρηση των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, β) την αρχή της διαφάνειας, γ) την αρχή της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας, δ) την αρχή της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας και της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων και ε) την αρχή της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας.

Η ψηφιακή διακυβέρνηση οφείλει να προστατεύει τα ατομικά δικαιώματα όπως αυτά προκύπτουν από το Σύνταγμα και την εθνική, ενωσιακή και διεθνή νομοθεσία, ιδίως ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και να ενισχύει την ασφάλεια δικαίου.

Οι φορείς του δημόσιου τομέα σχεδιάζουν και παρέχουν τις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες και εφαρμογές, κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ.

Οι υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης σχεδιάζονται ώστε να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία. Η εφαρμογή υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ψηφιακής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.

Οι φορείς που σχεδιάζουν και εφαρμόζουν συστήματα ψηφιακής διακυβέρνησης οφείλουν να μεριμνούν για την ασφάλεια και την πρόσβαση σε αυτά και να μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιονδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.

Οι φορείς του δημόσιου τομέα παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και επικοινωνούν με φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες με σεβασμό στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ιδιωτικότητα των φυσικών προσώπων. Υποχρεούνται κατά τον σχεδιασμό, τη διαμόρφωση, προμήθεια και παραγωγική λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών να λαμβάνουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και να διασφαλίζουν ότι εξ ορισμού υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας.



Εικόνα 4. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (OpenGov.gr, 2014-2020)

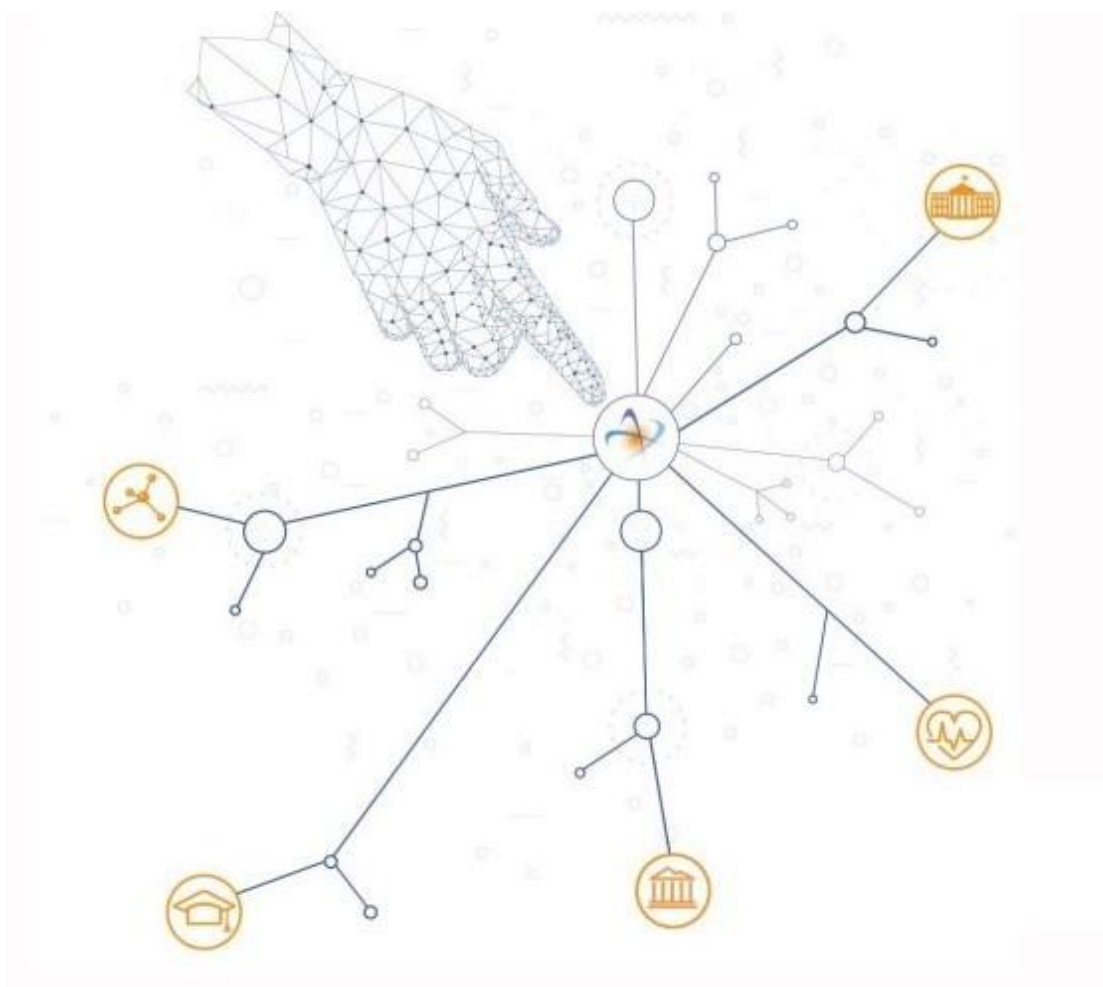
2.4 Οφέλη Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Καταρχήν, τα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορούν τους πολίτες και επιχειρήσεις μιας χώρας/περιφέρειας/πόλης καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται τη συνεχή αναβάθμιση - βελτίωση των υπηρεσιών των δημόσιων οργανισμών προς αυτούς μέσω και της καλύτερης κατανόησης των σύγχρονων και μελλοντικών τους αναγκών. Καθιστά, δηλαδή, την πρόσβαση σε πληροφορία, την παροχή υπηρεσιών, και τις συναλλαγές των πολιτών/επιχειρήσεων με το κράτος αποτελεσματικότερες, φθηνότερες και ευκολότερες (Καλογήρου, Γ. και άλλοι, 2015).

Ο τομέας της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι σημαντικός γιατί οδηγεί τη χώρα σε ανάπτυξη μέσω της νέας ψηφιακής εποχής με σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων και πολιτικών ψηφιοποίησης του κράτους. Σύμφωνα με τον Μιχαηλίδη (2020), τα βασικά οφέλη της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (eGovernment) τόσο στο δημόσιο τομέα όσο και στο κοινωνικό σύνολο είναι τα εξής:

- Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αναδιοργάνωση και ορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
- Ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς).
- Προώθηση της δημοκρατίας και ελάττωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.
- Δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ωφέλησε και κάποιες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, π.χ. άτομα με αναπηρίες καθώς οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων απλουστεύτηκαν.
- Ποιοτικότερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος και τις επιχειρήσεις.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες καθόλη τη διάρκεια της ημέρας.
- Άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων, μείωση του κόστους συναλλαγής και αμεσότερη εξυπηρέτηση, καθώς δεν απαιτείται φυσική παρουσία.

Εντέλει, η ψηφιακή διακυβέρνηση επιδρά θετικά στην αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση, καθώς η αλλαγή του τρόπου με τον οποίο οι κυβερνήσεις αλληλοεπιδρούν με τους πολίτες, δίνει έμφαση στη συμμετοχή, τη διαφάνεια και την ανάπτυξη.



Εικόνα 5. Οικοσύστημα διαδικασιών για ψηφιακές υπηρεσίες (2ο Συνέδριο Καινοτομίας και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Αυτοδιοίκησης Περιφερειών Ελλάδας, 2021)

2.5 Ψηφιακός εγγραμματισμός και αποδοτική χρήση των υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ο ψηφιακός γραμματισμός σημαίνει πολλά περισσότερα από το να έχει κανείς πρόσβαση στο διαδίκτυο ή να μπορεί να χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή. Σημαίνει επιπλέον, συνεργασία, ηλεκτρονική ασφάλεια, αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργική ικανότητα. Πρόκειται για μια πολιτισμική, κοινωνική γνώση και κατανόηση. Όντας ένα άτομο ψηφιακά εγγράμματο γνωρίζει τότε οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι κατάλληλες και χρήσιμες για μία εργασία και τότε όχι καθώς και σκέφτεται κριτικά για όλες τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που οι ψηφιακές τεχνολογίες παρουσιάζουν. (Καπετάνου, Μ. και άλλοι, 2019)

Η ταχύτητα με την οποία ενσωματώνεται η τεχνολογία την καθημερινότητά μας δημιουργεί μια δυναμική την οποία δεν μπορούν τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης να ακολουθήσουν. Ο χάρτης των ψηφιακών δεξιοτήτων αποκτά συνεχώς νέες επικράτειες. Στις συνθήκες της πανδημίας, με τις κοινωνικές και ψηφιακές ανισότητες να διευρύνονται, θεσμοί και πρωτοβουλίες καλούνται να αναπτύξουν στοχευμένες δράσεις αξιοποιώντας τη γνώση και την εμπειρία που διαθέτουν για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος. Την Άνοιξη του 2020 οι πολίτες της Ευρώπης και του κόσμου ολόκληρου συνειδητοποίησαν ότι η ψηφιακή ικανότητα αποτελεί εφόδιο που μπορεί να τους κρατήσει εντός της εργασίας, ενώ στον κλυδωνισμό της κρίσης άνοιξε ακόμα περισσότερο το κοινωνικό και ψηφιακό χάσμα στις χώρες που οι ανισότητες είναι μεγαλύτερες. Ο εκσυγχρονισμός της εκπαίδευσης, η αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών για μάθηση και για αναγνώριση και επικύρωση δεξιοτήτων, καθώς και η πρόβλεψη και ανάλυση των αναγκαίων δεξιοτήτων του μέλλοντος, αποτελούν το ευρωπαϊκό τρίπτυχο για την απόκριση στην πρόκληση του ψηφιακού εγγραμματισμού. (EKT, 2020)

Ο βαθμός «ψηφιακού κεφαλαίου» που διαθέτει ένας ενήλικος καθορίζει συχνά το πόσο αποτελεσματικά ενσωματώνεται και συμμετέχει στην κοινωνική και πολιτική ζωή και την ευρύτερη κοινωνία, εξασφαλίζει απασχόληση και επιτυγχάνει προσωπικούς στόχους προς όφελος του ιδίου, της οικογένειάς του, της τοπικής κοινότητάς του και της κοινωνίας γενικά. Οι πολίτες στον εναλλασσόμενο κόσμο μας χρειάζεται να διαθέτουν υψηλές δεξιότητες στις ψηφιακές πρακτικές, προκειμένου να συμμετάσχουν και να αποκτούν πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες καθώς και να ευημερούν. (DiLitE, 2019)

Σε μια εποχή που όλο και περισσότερες διαδικασίες γίνονται ψηφιακά, οι πολίτες καλούνται να αποκτήσουν ψηφιακές δεξιότητες που θα διευκολύνουν την καθημερινότητά τους σε προσωπικό επίπεδο, αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών είναι μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης που συγκεντρώνει σε ένα σημείο εισόδου, εκπαιδευτικό περιεχόμενο που θα βελτιώσει τις δεξιότητες αυτές. Στην Ψηφιακή Ακαδημία, ο πολίτης μπορεί να επιλέξει ελεύθερα, δωρεάν, και χωρίς πολύπλοκες διαδικασίες εγγραφής τα μαθήματα που ταιριάζουν στις ανάγκες του, στα ενδιαφέροντα και στο επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων του. Η παρακολούθηση είναι διαδικτυακή και γίνεται με τον ρυθμό που ταιριάζει στον καθένα. Το περιεχόμενο της δυναμικής πλατφόρμας που εμπλουτίζεται

συνεχώς έχει μέχρι στιγμής οργανωθεί σε έξι κατηγορίες: Επικοινωνία και συνεργασία: μαθήματα για τους τομείς των εφαρμογών επικοινωνίας, της εργασίας από το σπίτι, των κινητών συσκευών και των κοινωνικών δικτύων, Διαδίκτυο: ασφαλής περιήγηση, μηχανές αναζήτησης, προστασία προσωπικών δεδομένων, ανάπτυξη και αξιολόγηση περιεχομένου, Εργαλεία καθημερινής χρήσης: χρήση του υπολογιστή και των εφαρμογών γραφείου, Ψηφιακή επιχειρηματικότητα: ψηφιακό μάρκετινγκ και σύγχρονο επιχειρηματικό πλαίσιο, Επιστήμη υπολογιστών: βάσεις δεδομένων, γλώσσες προγραμματισμού, κυβερνοασφάλεια, ΤΠΕ, δίκτυα επικοινωνιών κ.α., Τεχνολογίες αιχμής: τεχνητή νοημοσύνη, υπολογιστικό νέφος. Επιπλέον, με το εργαλείο αυτοαξιολόγησης και ακολουθώντας το ευρωπαϊκό πρότυπο αξιολόγησης DigiComp v2.1, ο πολίτης αποκτά τη δυνατότητα να ελέγξει το επίπεδο της ψηφιακής του ικανότητας. Ακολούθως, και σύμφωνα με το αποτέλεσμα της αυτοαξιολόγησης, παρέχεται στον πολίτη η δυνατότητα εξατομικευμένης πρότασης μαθημάτων. (ΕΚΤ, 2020)



Εικόνα 6. Ψηφιακός πολίτης (TeckTeacher, 2021)

Κεφάλαιο 3. Ψηφιακός μετασχηματισμός

3.1 Ορισμός ψηφιακού μετασχηματισμού

Σύμφωνα με ανασκόπηση πλήθους μελετών ο (Vial, 2019), κατέληξε επαγωγικά στο πλαίσιο ορισμού του ψηφιακού μετασχηματισμού ως «μια διαδικασία που στοχεύει στη βελτίωση μιας οντότητας προκαλώντας σημαντικές αλλαγές στις ιδιότητές της μέσω συνδυασμών πληροφοριών, τεχνολογίας υπολογιστών, επικοινωνιών και συνδεσιμότητας».

Σε μια επιχείρηση, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ορίζεται ως μια οργανωτική στροφή προς την υιοθέτηση νέων ψηφιακών τεχνολογιών όπως analytics, big data, cloud, social media, mobile platforms με σκοπό τη δημιουργία ανταγωνιστικών επιχειρηματικών στρατηγικών στη βάση της ψηφιακής καινοτομίας. Ως αποτέλεσμα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιτρέπει τη δημιουργία νέων ιδεών και επικοινωνιών μεταξύ των επιχειρήσεων ως συνεργάτες στην αλυσίδα αξίας. (Nwankpa et al, 2016)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας όρος που ακούμε όλο και συχνότερα τα τελευταία χρόνια. Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και η υιοθέτησή της από το μεγαλύτερο μέρος του ιδιωτικού τομέα δεν θα μπορούσε να μην επηρεάσει και τον δημόσιο τομέα. (Jonathan, 2020)

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα σημαίνει νέους τρόπους συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τη δημιουργία νέων πλαισίων παροχής υπηρεσιών και τη δημιουργία νέων μορφών σχέσεων. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να γίνει κατανοητός από τη σκοπιά ολόκληρου του οργανισμού. Αυτό περιλαμβάνει την ιδέα ότι η πληροφορική δεν είναι το μέσο υποστήριξης της αλλαγής αλλά οι διαδικασίες, οι άνθρωποι, οι πολιτικές και ειδικά η ηγεσία πρέπει να αλλάξει ριζικά για να επιτευχθεί ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα. (Bousdekis and Kardaras, 2020)

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι η διείσδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις αλλά και ο αντίκτυπος των τεχνολογιών στην κοινωνία γενικότερα. Οι ψηφιακές πλατφόρμες, το Διαδίκτυο των

Πραγμάτων, το υπολογιστικό νέφος και η τεχνητή νοημοσύνη είναι ορισμένες από τις τεχνολογίες που μπορούν να επηρεάσουν τις μεταφορές, την ενέργεια, τις τηλεπικοινωνίες, την εργοστασιακή παραγωγή, την υγειονομική περίθαλψη και να μεταμορφώσουν την ποιότητα ζωής των ανθρώπων. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασική προτεραιότητα για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Με συνεχείς αποφάσεις συμβάλλει στη διαμόρφωση πολιτικών που ενισχύουν την αξιοποίηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στην Ευρώπη, δημιουργούν νέες ευκαιρίες για επιχειρήσεις και καταναλωτές, στηρίζουν την πράσινη μετάβαση της Ε.Ε και την εκπλήρωση του στόχου της για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050, στηρίζουν τους πολίτες στην απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και την κατάρτιση των εργαζομένων και συμβάλουν στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, διασφαλίζοντας παράλληλα τον σεβασμό των βασικών δικαιωμάτων και αξιών. Έτσι, τον Μάιο του 2021, το Κοινοβούλιο υιοθέτησε την έκθεση για τη διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης, με την οποία καλείται να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2022)



Εικόνα 7: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα (Startupper, 2021)

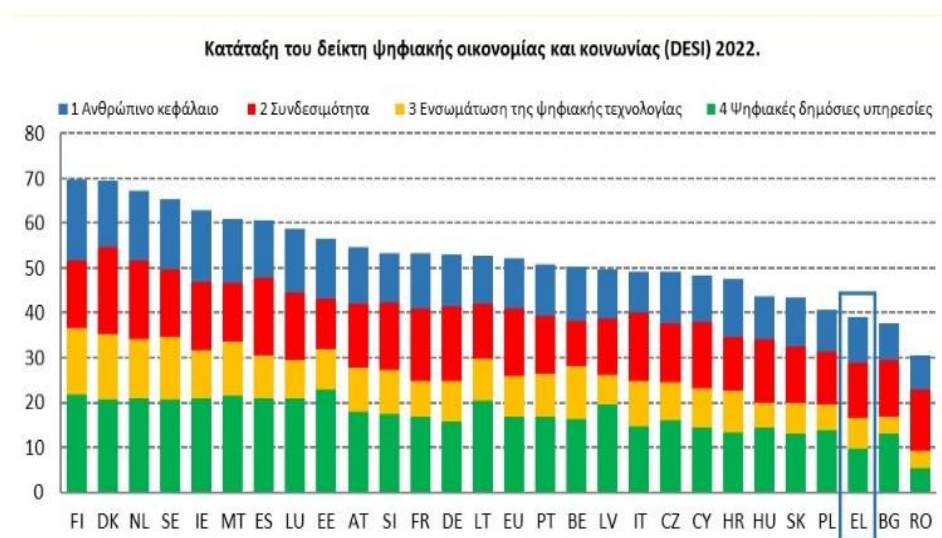
3.2 Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας ως ποσοτικό εργαλείο μέτρησης του ψηφιακού μετασχηματισμού

Από το 2014, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή πρόοδο των κρατών μελών και δημοσιεύει ετήσιες εκθέσεις για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI). Κάθε χρόνο, οι εκθέσεις περιλαμβάνουν τα προφίλ των χωρών, τα οποία βοηθούν τα κράτη μέλη να εντοπίζουν τομείς δράσης προτεραιότητας, και θεματικά κεφάλαια όπου αναλύονται σε επίπεδο ΕΕ οι βασικοί τομείς ψηφιακής πολιτικής. Ο δείκτης DESI κατατάσσει τα κράτη μέλη ανάλογα με το επίπεδο ψηφιοποίησής τους και αναλύει τη σχετική πρόοδό τους κατά την τελευταία πενταετία, λαμβάνοντας υπόψη το σημείο εκκίνησής τους. Η Επιτροπή προσάρμοσε τον δείκτη DESI για να τον εναρμονίσει με τα τέσσερα βασικά σημεία που καθορίζονται στην πρόταση της Επιτροπής για απόφαση με τίτλο «Πρόγραμμα πολιτικής για την πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία», η οποία τελεί υπό διαπραγμάτευση από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο. Η πρόταση θέτει στόχους σε επίπεδο ΕΕ οι οποίοι πρέπει να επιτευχθούν έως το 2030 για την εξασφάλιση ολοκληρωμένου και βιώσιμου ψηφιακού μετασχηματισμού σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Μέχρι σήμερα, η ψηφιοποίηση στην ΕΕ είναι άνιση, παρότι υπάρχουν ενδείξεις σύγκλισης. Η επίτευξη των στόχων της ψηφιακής δεκαετίας εξαρτάται από τη συλλογική προσπάθεια όλων. Κάθε κράτος μέλος θα συμβάλει στην επίτευξη του φιλόδοξου αυτού στόχου από διαφορετικό σημείο εκκίνησης, το οποίο καθορίζεται από τους πόρους, τα συγκριτικά πλεονεκτήματα και άλλους σχετικούς παράγοντες, όπως το μέγεθος του πληθυσμού, η κλίμακα της οικονομίας και οι τομείς εξειδίκευσης. (European Commission, 2022)

Στην έκδοση του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας DESI – 2022, η Ελλάδα κατατάσσεται 25η μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ. Ωστόσο, συνολικά, η Ελλάδα σημείωσε ικανοποιητική πρόοδο τα τελευταία έτη συγκριτικά με άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Όσον αφορά τη συνδεσιμότητα, η Ελλάδα έχει σημειώσει πρόοδο όσον αφορά την κάλυψη των δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN) και 5G αλλά η διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbps, παραμένει πολύ χαμηλή (9%) σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, ο αριθμός των ενεργών χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (69%) αυξήθηκε από το προηγούμενο έτος (67%). Η χώρα σημείωσε επίσης πρόοδο όσον αφορά τον πληθυσμό που διαθέτει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες με

ποσοστό 52%. Όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, οι επιδόσεις της Ελλάδας υπολείπονται του μέσου όρου της ΕΕ. Μόνο το 39% των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) παρουσιάζουν τουλάχιστον βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης. Ωστόσο, το 20% των ΜΜΕ στην Ελλάδα πωλούν τα αγαθά και τις υπηρεσίες τους μέσω διαδικτύου. (European Commission, 2022)

ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2022	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
	25	38,9	52,3



Εικόνα 8: Αποτελέσματα του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2022 για την Ελλάδα (The Standard, 2022)

3.3 Ψηφιακός Μετασχηματισμός & πανδημία COVID-19

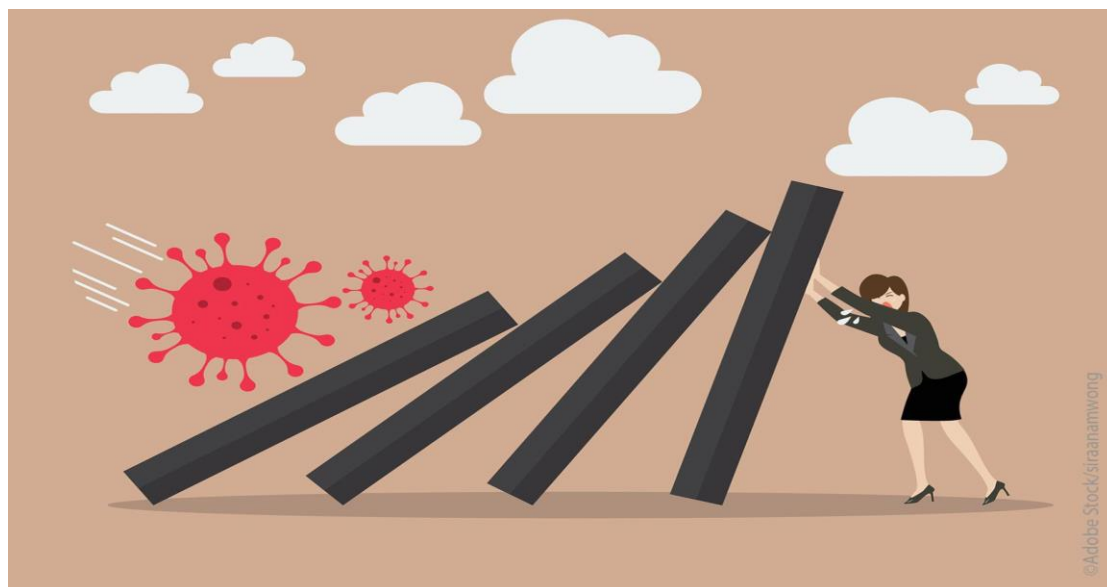
Σύμφωνα με μελέτη του παρατηρητηρίου του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ, 2022), η έξαρση της πανδημίας Covid-19 από το Μάρτιο του 2020 επέφερε ασφυκτική πίεση σε συστήματα υγείας, σε εφοδιαστικές αλυσίδες και δίκτυα και γενικά στην καθημερινότητα επιχειρήσεων και πολιτών σε όλες τις χώρες οι οποίες έπρεπε να ανταποκριθούν ταχύτατα σε πρωτόγνωρες καταστάσεις, αντιμετωπίζοντας κινδύνους και παράλληλα αξιοποιώντας ευκαιρίες. Οι κυβερνήσεις έλαβαν άμεσα μέτρα πρόληψης από την εξάπλωση του ιού ώστε να προστατέψουν τους πολίτες είτε με περιορισμούς μετακινήσεων, είτε με αναστολή λειτουργίας των επιχειρήσεων, των

σχολείων και των ιδρυμάτων εκπαίδευσης.

Όπως είναι λογικό, τα μέτρα αυτά είχαν άμεσες και σημαντικές συνέπειες σε όλους τους κλάδους της οικονομίας και των επιχειρήσεων. Οι κυβερνήσεις και οι επιχειρήσεις προσπάθησαν να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες μέσα από την αξιοποίηση καινοτόμων ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων, τα οποία καταργούν την ανάγκη για φυσική παρουσία. Η ψηφιοποίηση έφερε στην επιφάνεια νέα «ήθη και έθιμα» στην καταναλωτική συμπεριφορά, στον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων και στην εξυπηρέτηση και καθημερινότητα πελατών και πολιτών. Στην Ελλάδα, κάποιες από τις αλλαγές αυτές αναμένεται να επικρατήσουν και σε μακροχρόνιο ορίζοντα, και να παγιώσουν έτσι νέα δεδομένα στο εγχώριο οικονομικό, κοινωνικό και επιχειρηματικό περιβάλλον:

- **Λιανικό εμπόριο:** Οι καταναλωτές, λόγω των περιορισμών μετακίνησης, στράφηκαν σε μεγάλο βαθμό στο ηλεκτρονικό εμπόριο, δημιουργώντας έτσι πιέσεις -αλλά και ευκαιρίες- τόσο στις εμπορικές επιχειρήσεις, όσο και στους ταχυμεταφορείς. Σύμφωνα με τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA), το 2020 ο κύκλος εργασιών του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα εμφάνισε τον υψηλότερο ρυθμό ανάπτυξης στην Ευρώπη με 77%.
- **Οργάνωση εργασίας:** Μεγάλος αριθμός εταιρειών προώθησε και εφάρμοσε το μοντέλο της τηλεργασίας, σε θέσεις εργασίας όπου κάτι τέτοιο είναι εφικτό. Στην Ελλάδα το ποσοστό των απασχολούμενων που εργάζονται συνήθως εξ αποστάσεως αυξήθηκε από 1,9% το 2019, σε 7% το 2020. Πλέον, πολλοί οργανισμοί επανασχεδιάζουν τους εργασιακούς τους χώρους, μεταβαίνοντας από την παραδοσιακή χωροθέτηση εντός των εγκαταστάσεών τους σε πιο ευέλικτες μορφές, βάσει των ψηφιακών τηλεπικοινωνιών. Η μετάβαση αυτή απαίτησε επενδύσεις τόσο σε συστήματα, όσο και σε ψηφιακές δεξιότητες.
- **Δημόσια διοίκηση:** Οι αρχές έδωσαν έμφαση στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα. Στα πλαίσια αυτά, εντάσσεται η ανάπτυξη της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr, μέσω της οποίας παρέχονται πλέον ηλεκτρονικά περίπου 1.300 υπηρεσίες σε 11 κατηγορίες υπηρεσιών, κυρίως στο G2C κομμάτι. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν ταχύτατα πολλές συναλλαγές τους με το δημόσιο μέσω του ηλεκτρονικού καναλιού, χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας (π.χ. πληρωμή φόρων, ψηφιακή έκδοση εγγράφων και πιστοποιητικών). (ΣΕΒ, 2022)

Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε ευκαιρία για να επιταχυνθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα κάθε χώρας με θετικό αντίκτυπο σε όλη την οικονομία. Η νέα κατάσταση και οι περιορισμοί που επήλθαν δημιούργησαν νέες ανάγκες για χρήση τεχνολογιών όπως Big Data Analytics, Cloud, Internet of Things (IoT) και εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης. Ταυτόχρονα, η επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού δημιούργησε σκέψεις και συζητήσεις για τους κινδύνους από τη χρήση μεγάλου όγκου προσωπικών δεδομένων μέσω των ψηφιακών πλατφορμών και εφαρμογών. Έτσι, ενώ τα κράτη λειτούργησαν αυτόνομα στην τρέχουσα κρίση του COVID-19, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανέλαβε το ρόλο να διασφαλίσει την ασφαλή χρήση των τεχνολογιών θεσπίζοντας μέτρα και ελέγχους για όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ.



Εικόνα 9: Επιπτώσεις και συνέπειες της πανδημίας COVID-19 (European Parliament, 2022)

3.4 Θεσμικό πλαίσιο και στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε ευρωπαϊκό επίπεδο

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τη σύσταση 2020/518 της 8ης Απριλίου 2020 σχετικά με μια κοινή εργαλειοθήκη της Ένωσης για τη χρήση της τεχνολογίας και των δεδομένων με σκοπό την καταπολέμηση της κρίσης COVID-19 και την έξοδο από αυτή, όρισε ως γνώμονα τις αρχές που διέπουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- 1) διασφάλιση του σεβασμού των θεμελιωδών δικαιωμάτων και της πρόληψης του στιγματισμού, ιδίως όσον αφορά την τήρηση των εφαρμοστέων κανόνων που

διέπουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την εμπιστευτικότητα των επικοινωνιών.

- 2) προτίμηση στα λιγότερο παρεμβατικά αλλά αποτελεσματικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης των δεδομένων εγγύτητας και της αποφυγής της επεξεργασίας δεδομένων για τη θέση ή τις μετακινήσεις ατόμων, καθώς και της χρήσης ανωνυμοποιημένων και συγκεντρωτικών δεδομένων, όπου είναι δυνατόν.
- 3) τεχνικές απαιτήσεις σχετικά με τις κατάλληλες τεχνολογίες (π.χ. Bluetooth χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας) για τον προσδιορισμό της εγγύτητας των συσκευών, την κρυπτογράφηση, την ασφάλεια των δεδομένων, την αποθήκευση δεδομένων στις κινητές συσκευές, τις δυνατότητες πρόσβασης που παρέχονται στις υγειονομικές αρχές και την αποθήκευση δεδομένων.
- 4) αποτελεσματικές απαιτήσεις κυβερνοασφάλειας για την προστασία της διαθεσιμότητας, της ακεραιότητας, της γνησιότητας και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων.
- 5) λήξη των μέτρων που λήφθηκαν και διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συγκεντρώθηκαν χάρη στα μέτρα αυτά, το αργότερο όταν ανακοινωθεί ότι η πανδημία βρίσκεται υπό έλεγχο.
- 6) τηλεφόρτωση των δεδομένων εγγύτητας σε περίπτωση επιβεβαιωμένου κρούσματος και κατάλληλες μέθοδοι προειδοποίησης των ατόμων που έχουν έλθει σε στενή επαφή με το άτομο που έχει προσβληθεί από τον ιό, το οποίο παραμένει ανώνυμο· και
- 7) απαιτήσεις διαφάνειας σχετικά με τις ρυθμίσεις περί απορρήτου, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστοσύνη στις εφαρμογές. (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2020α)

Το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης με το έγγραφο 2020/C 202 I/01 σχετικά με τη διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης, αναγνώρισε τη σημασία των ψηφιακών τεχνολογιών για τον μετασχηματισμό της ευρωπαϊκής οικονομίας και κοινωνίας, ιδίως ως μέσο για την επίτευξη μιας κλιματικά ουδέτερης ΕΕ έως το 2050 - όπως υπογραμμίζεται στην Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία - και για τη δημιουργία θέσεων εργασίας, την προώθηση της εκπαίδευσης και των νέων ψηφιακών δεξιοτήτων, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας, την προαγωγή του κοινού καλού και την υποστήριξη της καλύτερης ένταξης των πολιτών. Εξέφρασε την

ικανοποίησή του για την πρόσφατη δέσμη για την ψηφιακή τεχνολογία: τις ανακοινώσεις «Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης» και «Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα» καθώς και τη Λευκή Βίβλο «Τεχνητή νοημοσύνη - Η ευρωπαϊκή προσέγγιση της αριστείας και της εμπιστοσύνης». Συμφώνησε ότι η Ευρώπη διαθέτει τα πλεονεκτήματα και τις δυνάμεις, συμπεριλαμβανομένης μιας ισχυρής βιομηχανικής βάσης και μιας δυναμικής ψηφιοποιημένης ενιαίας αγοράς, για να αξιοποιήσει με επιτυχία τις ευκαιρίες και να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο ψηφιακός τομέας, διασφαλίζοντας παράλληλα την πολυδεκτικότητα, ιδίως για τις πλέον ευάλωτες ομάδες, τη βιωσιμότητα, τη γεωγραφική ισορροπία και τα σχετικά οφέλη για όλα τα κράτη μέλη, με πλήρη σεβασμό των κοινών ευρωπαϊκών αξιών της ΕΕ και θεμελιωδών δικαιωμάτων και κάλεσε την Επιτροπή, τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα, την κοινωνία των πολιτών και την επιστημονική κοινότητα να στηρίζουν και να συμμετάσχουν σε αυτές τις προσπάθειες, αναγνωρίζοντας ότι η αποτελεσματικότητα αυτών των δράσεων θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ιδιαίτερη κατάσταση των ευρωπαϊκών εξόχως απόκεντρων περιοχών, διασφαλίζοντας την εξάπλωση του ψηφιακού μετασχηματισμού σε ολόκληρη την επικράτεια. Όπως τονίζεται στην κοινή δήλωση των μελών του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, η επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελεί ουσιώδη συνιστώσα της αντίδρασης της ΕΕ στην οικονομική κρίση που προκάλεσε η πανδημία COVID-19. (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2020β)

Σύμφωνα με το ως άνω έγγραφο 2020/C 202 I/01 η δέσμη μέτρων για την ψηφιακή τεχνολογία περιλαμβάνει:

- Ανθρωποκεντρική ανάπτυξη σύμφωνα με τα δικαιώματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων, το δίκαιο του ανταγωνισμού και τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας.
- Ανάπτυξη του ευρωπαϊκού νέφους ανοικτής επιστήμης (EOSC) προώθησης μιας ευέλικτης κοινής προσέγγισης για τη συλλογή, την επεξεργασία και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων.
- Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους για πλήρη αξιοποίηση της οικονομίας των δεδομένων.
- Ανάπτυξη δεοντολογικής και ανθρωποκεντρικής προσέγγισης της πολιτικής σχετικά με τη Λευκή Βίβλο για την τεχνητή νοημοσύνη ώστε να εξασφαλίζονται τα θεμελιώδη δικαιώματα και να λαμβάνονται υπόψη οι

απαιτήσεις για την προστασία των δεδομένων.

- Στήριξη των τομέων προτεραιότητας, όπως: τεχνητή νοημοσύνη, μαζικά δεδομένα, τεχνολογία αλυσίδας συστοιχιών (blockchain), διαδίκτυο των πραγμάτων και κυβερνοασφάλεια.
- Προώθηση επενδύσεων σε υποδομές υπολογιστικής υψηλών επιδόσεων και διασφάλιση πρόσβασης των ΜΜΕ καθώς και συνέχιση της κοινής επιχείρησης EuroHPC που αποσκοπεί στη δημιουργία ενός κορυφαίου υπερσυνδεδεμένου και ομοσπονδοποιημένου οικοσυστήματος υποδομών δεδομένων και υπηρεσιών υπολογιστικής υψηλών επιδόσεων (HPC),
- Συντονισμός κοινών ενεργειών για τον μετριασμό των βασικών κινδύνων, για την ασφάλεια των δικτύων 5G στον κυβερνοχώρο και την ασφαλή ανάπτυξη των δικτύων 5G στην ΕΕ.
- Ανάπτυξη κοινής διπλωματικής αντίδρασης της ΕΕ σε κακόβουλες δραστηριότητες στον κυβερνοχώρο μέσω του Οργανισμού της ΕΕ για την κυβερνοασφάλεια (ENISA).
- Αναθεωρημένο σχέδιο δράσης για τα δίκτυα 5G και 6G, που συνοδεύεται από κατάλληλα χρηματοδοτικά μέτρα, με βάση κονδύλια τόσο από το πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο όσο και από το ταμείο ανάκαμψης της ΕΕ.
- Παροχή κινήτρων στις ευρωπαϊκές εταιρίες ώστε να αρχίσουν την ανάπτυξη και κατασκευή τεχνολογικών ικανοτήτων 6G.
- Κοινές ενέργειες με το Πρόγραμμα των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον, για την ανάπτυξη παγκόσμιας στρατηγικής περιβαλλοντικής βιωσιμότητας έως το 2025 με αξιοποίηση όλων των έξυπνων ψηφιακών λύσεων για ενεργειακή απόδοση, μετάβαση σε κυκλική οικονομία και χρησιμοποίηση διαβατηρίων ψηφιακών προϊόντων, για να καταστεί δυνατή η ιχνηλασιμότητα και η ανταλλαγή πληροφοριών σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας.
- Ψηφιακό μετασχηματισμό της υγείας και της περίθαλψης και ενίσχυση της ανθεκτικότητας των συστημάτων υγείας και της αντίδρασής τους σε πανδημίες.
- Ευθυγράμμιση στρατηγικών για την ηλεκτρονική υγεία στο ευρωπαϊκό δίκτυο eHealth, με παράλληλη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν την υγεία.
- Ανάλυση αποτελεσματικής και αναλογικής δράσης κατά των παράνομων δραστηριοτήτων και του παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο, διασφαλίζοντας παράλληλα, την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων,

ιδίως της ελευθερίας της έκφρασης, σε ένα ανοικτό, δωρεάν και ασφαλές διαδίκτυο, αντιμετωπίζοντας επιπλέον και το θέμα διάδοσης της ρητορικής μίσους και της παραπληροφόρησης στο διαδίκτυο.

- Περαιτέρω ανάπτυξη του προγράμματος «Δημιουργική Ευρώπη» της ΕΕ, με ταυτόχρονη στήριξη καινοτόμων οπτικοακουστικών έργων μέσω του προγράμματος MEDIA για ποιοτική δημοσιογραφία και παρεμπόδιση διάδοσης ψευδών ειδήσεων και παραπληροφόρησης στο διαδίκτυο.
- Περαιτέρω ανάπτυξη του υφιστάμενου πλαισίου για διασυνοριακή ταυτοποίηση και επαλήθευση ταυτότητας βάσει του κανονισμού eIDAS με στόχο την κατάρτιση πλαισίου για ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα.
- Προώθηση οικολογικού σχεδιασμού των ψηφιακών υπηρεσιών και του εξοπλισμού, και υποστήριξη συμμετοχής των ευρωπαϊκών φορέων σε παγκόσμια φόρουμ τυποποίησης.
- Διερεύνηση ευκαιριών που μπορεί να προσφέρει η τεχνολογία αλυσίδας συστοιχιών (blockchain) προς όφελος των πολιτών, της κοινωνίας και της οικονομίας, για τη βιωσιμότητα, την καλύτερη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων ώστε να παρέχεται εγγύηση ασφάλειας μέσω αξιόπιστων αποκεντρωμένων ανταλλαγών και συναλλαγών δεδομένων.
- Λήψη μέτρων για την απόκτηση νέων δεξιοτήτων και αναβάθμιση δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού στην ψηφιακή εποχή, διαφοροποίηση του εργατικού δυναμικού και προσέλκυση ατόμων ειδικευμένων στην ΤΠΕ.
- Στήριξη του πλαισίου για το μελλοντικό πρόγραμμα Erasmus + και για το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη» για την ανάπτυξη βασικών και προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, πειραμάτων, πιλοτικών έργων και την επέκταση επιτυχημένων έργων.
- Δέσμευση ίσης συμμετοχής γυναικών και ανδρών σε διάφορους τομείς της οικονομίας, συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής μετάβασης, όπως εκφράζεται στη στρατηγική για την ισότητα των φύλων 2020-2025.
- Προώθηση προτύπων και κανονιστικών προσεγγίσεων διαφανών, αμερόληπτων και αξιόπιστων, που προάγουν το ψηφιακό εμπόριο.
- Ενέργειες διεθνούς συντονισμού με τις γειτονικές χώρες της ΕΕ, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματική ανάπτυξη των υποδομών 5G.
- Προσαρμογή των φορολογικών συστημάτων στην ψηφιακή εποχή και

παράλληλη εξασφάλιση δίκαιης και αποτελεσματικής φορολόγησης της ψηφιακής οικονομίας.



Εικόνα 10: Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη μετα-πανδημική περίοδο (I. Giotopoulos, A. Kontolaimou, A. Tsakanikas, 2022)

3.5 Θεσμικό πλαίσιο και στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε εθνικό επίπεδο

Τον Ιούλιο του 2021, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ανακοίνωσε τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) για την περίοδο 2020-2025 (ΥΑ 120301 ΕΞ 2021-ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021), η οποία αποτελεί την εθνική στρατηγική για τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της οικονομίας. Η Βίβλος εστιάζει στην ψηφιακή μετάβαση του δημόσιου τομέα ακολουθώντας το παράδειγμα της Εσθονίας, περιλαμβάνοντας στόχους, κατευθυντήριες αρχές, μοντέλο διακυβέρνησης – συντονισμού - υλοποίησης, αλλά και στρατηγικούς άξονες παρέμβασης. Ουσιαστικά, έρχεται να αντικαταστήσει την πρακτική των προηγούμενων ετών, όταν και η ψηφιακή μετάβαση βασιζόταν σε αποσπασματικές πρωτοβουλίες πολλών διαφορετικών φορέων και οργανισμών. Πλέον, η Βίβλος εισάγει μια ενιαία στόχευση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, υπό το πρίσμα ενός κεντρικού συντονισμού. Περιλαμβάνει ένα εκτενές χαρτοφυλάκιο περίπου 450 έργων ψηφιακής μετάβασης, με εκτιμώμενο

προϋπολογισμό €7 δισ. Διακρίνονται σε έργα με βραχυπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο ορίζοντα ολοκλήρωσης, και οριζόντιου ή κάθετου προσανατολισμού. Η έγκαιρη ολοκλήρωση των έργων, βάσει του χρονοδιαγράμματος που έχει τεθεί, θα συμβάλει στη βελτίωση τόσο των ποσοτικών, όσο και των ποιοτικών χαρακτηριστικών (ευχρηστία, διαφάνεια) των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις, αλλά και στον εκσυγχρονισμό των εσωτερικών λειτουργιών (back office) των δημοσίων φορέων. Φυσικά, η επιτυχής εφαρμογή της ΒΨΜ θα βελτιώσει και τις επιδόσεις της χώρας στη διάσταση της «δημόσιας διοίκησης» του DMI. (ΣΕΒ, 2022)

Μέχρι στιγμής, 144 από τα 453 έργα της Βίβλου, δηλαδή το 32%, βρίσκονται σε εξέλιξη. Σε κάποια από αυτά, έχουν ήδη ξεκινήσει διαγωνιστικές διαδικασίες από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και εποπτευόμενους οργανισμούς (π.χ. Κοινωνία της Πληροφορίας). Αναλυτικά, σε εξέλιξη βρίσκονται 45 έργα βραχυπρόθεσμου και 99 μεσοπρόθεσμου ορίζοντα. Επίσης, τα 78 είναι τομεακά, τα 32 οριζόντια και τα 34 σχετίζονται με στρατηγικούς άξονες παρέμβασης. Σε αρχικό στάδιο, οι αρχές έχουν δώσει έμφαση στην έναρξη των οριζόντιων έργων (έχει ξεκινήσει η υλοποίηση των μισών από αυτά), γεγονός εύλογο εφόσον θα λειτουργήσουν ως προϋπόθεση για να ξεκινήσουν και τα υπόλοιπα έργα. Ακολούθως, σε εξέλιξη βρίσκονται το 40% των έργων στρατηγικών παρεμβάσεων και το 25% των τομεακών έργων. Από τα έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη, κάποια έχουν ολοκληρωθεί.

Ενδεικτικά:

- Ψηφιοποίηση και απλούστευση δήλωσης γέννησης
- Υπεύθυνη δήλωση/εξουσιοδότηση
- Άυλη συνταγογράφηση
- Εγγραφή στο νηπιαγωγείο
- Προσωρινή άδεια οδήγησης
- myAADElive (παροχή υπηρεσιών μέσω βιντεοκλήσης)

Μέσα στο επόμενο διάστημα αναμένεται να ολοκληρωθούν 4 έργα: οι νέες ταυτότητες, το ολοκληρωμένο γεωπληροφοριακό σύστημα μαζικής εκτίμησης αξίας ακινήτων (CAMA), η υλοποίηση πλαισίου MASP στις τελωνειακές διαδικασίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες για κηδεμόνες μαθητών (eParents).(ΣΕΒ, 2022)

Πρόθεση του υπουργείου είναι η χρηματοδότηση μεγάλου μέρους των έργων της Βίβλου από το Ταμείο Ανάκαμψης (Σχέδιο «Ελλάδα 2.0»), με κονδύλια περίπου €6 δισ.

Στα πλαίσια αυτά, πρόσφατα εγκρίθηκαν τα τεχνικά δελτία και ξεκινάει η υλοποίηση ενός πακέτου έργων που αφορούν την ανάπτυξη του συστήματος επιχειρησιακού σχεδιασμού για το δημόσιο (Government ERP), την ψηφιοποίηση των αρχείων των υποθηκοφυλακείων για το Εθνικό Κτηματολόγιο, την επέκταση του εθνικού δικτύου τηλεπικοινωνιών – Σύζευξις II, τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής υποδομής για την επέκταση του gov.gr, την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την αναβάθμιση της παροχής ανοιχτών δεδομένων της πλατφόρμας data.gov.gr. (ΣΕΒ, 2022)

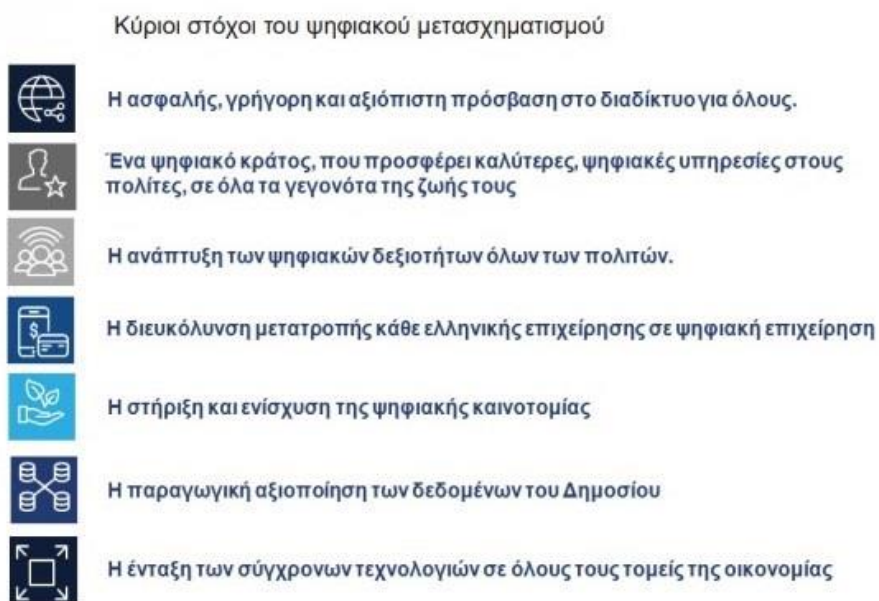
Σύμφωνα με τον (ΣΕΒ, 2022), τα κρίσιμα έργα ΤΠΕ που θα οδηγήσουν τη χώρα σε ψηφιακή ωριμότητα είναι τα εξής:

- Ultrafast Broadband για ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών σε όλη την επικράτεια
- Superfast Broadband με μέθοδο κουπονιού, όπου κάθε ωφελούμενος μπορεί να επιλέξει ο ίδιος, ανάλογα με τις ανάγκες του, τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν και τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο που τις παρέχει.
- Δράσεις 5G και ανάπτυξη 5G Corridors κατά μήκος των εθνικών αυτοκινητοδρόμων.
- Αναβάθμιση του Γ.Ε.ΜΗ. ώστε να αποτελέσει ένα σύγχρονο και πλήρες μητρώο προς όφελος των επιχειρήσεων και της διοίκησης.
- Ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με άλλα δημόσια μητρώα στη βάση του once only principle (ενδεικτικά, διασυνδέσεις με την Τράπεζα της Ελλάδας, το σύστημα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, τον ΕΦΚΑ, την ΑΑΔΕ, το Μητρώο Πολιτών, το σύστημα του Οικονομικού Επιμελητηρίου, την ΕΛΣΤΑΤ, κ.ά.)
- Ανάπτυξη εργαλείου Δημόσιας Διοίκησης για τη συλλογή και ανάλυση στοιχείων και πληροφοριών που καταχωρούνται σε αυτό για εξαγωγή συμπερασμάτων.
- Παροχή 270.000 απομακρυσμένων ψηφιακών υπογραφών στα μέλη της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδος και δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης ισολογισμών σε υπόχρεα νομικά πρόσωπα.
- Συνεχής εμπλουτισμός του data.gov.gr ως κεντρικό κατάλογο δημόσιων δεδομένων που παρέχει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των φορέων της ελληνικής κυβέρνησης και της πλατφόρμας geodata.gov.gr.
- Ανάπτυξη λειτουργικότητας στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

ΕΣΗΔΗΣ για αποδοχή και επεξεργασία τυποποιημένων ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο της εκτέλεσης των δημοσίων συμβάσεων.

- Ψηφιοποίηση των αρχείων του ΕΦΚΑ.
- Δημιουργία Ενιαίου Πληροφοριακού Συστήματος Παρακολούθησης της Αγοράς Εργασίας «ΑΡΙΑΔΝΗ».
- Ενίσχυση του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους, Government Cloud που προσφέρει ψηφιακές υπηρεσίες βάσει προκαθορισμένης ποιότητας (SLA), ιδιωτικού (private cloud) και δημόσιου νέφους (public cloud).
- Ενίσχυση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ) – Gov.gr.
- Νέες ταυτότητες του ελληνικού κράτους με το μορφότυπο ID-1 (μορφή και διαστάσεις πιστωτικής κάρτας) και επιπλέον διαθέσιμες μέσω ειδικής εφαρμογής στο κινητό του πολίτη.
- Υλοποίηση Κεντρικού Συστήματος Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ).
- Διαλειτουργικότητα Μητρώου ΑΑΔΕ με τα μητρώα των δήμων της χώρας – μέσω της πλατφόρμας της ΓΠΣΔΔ.
- Διασύνδεση του Μητρώου Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών με το Μητρώο ΑΜΚΑ της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και διασύνδεση του e-ΕΦΚΑ με το Μητρώο Πολιτών.
- Έργα «e-Justice»: Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία «ΟΣΔΔΥ-ΠΠ» και εμπλουτισμός Πύλης solon.gov.gr.
- Λειτουργία της Εθνικής Πύλης Κωδικοποίησης, ως κόμβος κωδικοποιημένων νομοθετημάτων, οργανωμένα σύμφωνα με επικαιροποιημένα πρότυπα και να είναι διαθέσιμα δωρεάν στο ευρύ κοινό.
- Ψηφιακό Μετασχηματισμό του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους με εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών.
- Δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού για τη Δημόσια Διοίκηση (ΣΔΑΔ) με μητρώο προσωπικού, ψηφιακά οργανογράμματα δημοσίων φορέων, περιγράμματα θέσεων εργασίας, διαχείριση πρόσληψης και ενσωμάτωσης υπαλλήλων (onboarding), κινητικότητα, διαχείριση ωραρίων και απουσιών, διαχείριση της απόδοσης (στοχοθεσία και αξιολόγηση), ανάπτυξη, εκπαίδευση του προσωπικού, κ.ά.
- Ενίσχυση του Ενιαίου Ηλεκτρονικού Συστήματος για έναρξη επιχειρήσεων (Υπηρεσίες Μίας Στάσης).

- Υλοποίηση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Άσκησης Δραστηριοτήτων και Ελέγχων (ΟΠΣ-ΑΔΕ), ως βασική πλατφόρμα υποστήριξης του νέου θεσμικού πλαισίου για την άσκηση οικονομικών δραστηριοτήτων (γνωστοποίηση, έγκριση κ.λπ.) στην Ελλάδα, καθώς και την εποπτεία τους (ελεγκτικές διαδικασίες που θα διενεργεί τόσο η ΓΓΒ, όσο και άλλα Υπουργεία και Αρμόδιες Αρχές του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα).
- Δίκτυο Δημόσιου Τομέα (ΣΥΖΕΥΞΙΣ II) ως συνέχεια του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ I που αποτελείται από 5 Υποέργα: «Τηλεπικοινωνιακές νησίδες φορέων 1-8» για ευρυζωνική κάλυψη σε περίπου 34.000 δημόσια κτήρια, συμπεριλαμβανομένων σχολείων, δημιουργία 375 ασύρματων σημείων πρόσβασης για το κοινό (public hotspots) και ταχύτητες σύνδεσης έως 1 Gbps σε δημόσιους φορείς, «Υπηρεσίες ασύρματης νησίδας» για 55.000 συνδέσεις κινητής και 15.000 συνδέσεις δεδομένων, «Υποδομές ασφάλειας / τηλεφωνίας / τηλεδιάσκεψης / καλωδίωσης».



Εικόνα 11: Στόχοι Ψηφιακού Μετασχηματισμού
(Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025)

Κύριες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού
Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού
Αρχή «μόνον άπαξ»
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών
Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη
Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών
Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
Ανάπτυξη ασφαλών λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
Απλούστευση Διαδικασιών

Εικόνα 12: Κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού
(Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025)

3.6 Το όφελος του ψηφιακού μετασχηματισμού για το Δημόσιο και τους πολίτες

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός όλων των δραστηριοτήτων της χώρας έχει πλέον μεγάλο αντίκτυπο τόσο στην κοινωνία όσο και την οικονομία. Οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες συμβάλλουν καθοριστικά στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών παραγωγής, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, στην ανάπτυξη νέων ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, αλλά και στον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Επίσης, η αξιοποίηση του μεγάλου όγκου πληροφοριών που παράγει η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να αναβαθμίσει την ποιότητα των δημόσιων πολιτικών αλλά και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. (ΣΕΒ - Deloitte , 2022)

Σύμφωνα με έκθεση του Παρατηρητηρίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ και της εταιρίας συμβούλων Deloitte, η εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης αποτιμάται σε σημαντικά οφέλη:

- εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση λόγω μείωσης του χρόνου μετακίνησης των πολιτών, αλλά και του χρόνου ενασχόλησης και απασχόλησης πολιτών και υπαλλήλων για την περαίωση έγχαρτων διαδικασιών με φυσική παρουσία
- περιβαλλοντικές ωφέλειες από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών λόγω εξοικονόμησης από τις μειωμένες εκπομπές CO₂, εξαιτίας των μειωμένων μετακινήσεων των πολιτών και τη μείωση χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων
- το κράτος λειτουργεί προληπτικά για τους πολίτες, προσφέροντας εξατομικευμένες υπηρεσίες, με εστίαση στην «εμπειρία του πολίτη»
- αναπτύσσονται νέα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης αδιάλειπτης 24/7 πρόσβασης, καθώς εγκαταλείπονται σταδιακά οι παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες που απαιτούσαν φυσική παρουσία πολιτών
- μέσω της «προληπτικής» δημόσιας διοίκησης αξιοποιούνται δεδομένα για να προβλέπουν ανάγκες και πιθανά προβλήματα των πολιτών
- τεχνολογίες όπως η αναγνώριση ομιλίας (speech recognition), η μηχανική μάθηση (machine learning), η υπολογιστική όραση (computer vision), η επεξεργασία φυσικής γλώσσας (natural language processing) και η γνωστική ρομποτική αυτοματοποίηση διαδικασιών (cognitive RPA), μειώνουν το κόστος εξυπηρέτησης της Δημόσιας Διοίκησης και δίνουν τη δυνατότητα στους δημοσίους υπαλλήλους να εστιάζουν σε πιο κρίσιμες και επείγουσες εργασίες, συμβάλλοντας παράλληλα στην παροχή αναβαθμισμένων και αμεσότερων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- προωθείται η ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς πολίτες ή άτομα που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές, ηλικιωμένοι, άνθρωποι με αναπηρίες κ.α. μπορούν να έχουν απρόσκοπτες διεπαφές με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν
- αναπτύσσονται «Εξυπνες Πόλεις» βασισμένες στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση των λειτουργιών, της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες, και της αποτελεσματικότητας των πόλεων σε θέματα της καθημερινότητας.

- ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην επιδίωξη της κλιματικής ουδετερότητας, όπως πρόβλεψη και διαχείριση περιβαλλοντικών καταστροφών, λύσεις στήριξης της ενεργειακής απόδοσης κτηρίων, πλατφόρμες εφαρμογής των αρχών της κυκλικής οικονομίας, αποδοτικότερη λειτουργία υποδομών (πχ έξυπνος φωτισμός πόλεων ή ανεμογεννήτριες), κ.λπ.
- συγκροτείται ένα οικοσύστημα συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα που αφορά την ψηφιακή μετάβαση προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων και παράλληλα προωθούνται εκπαιδευτικά προγράμματα ψηφιακής επιμόρφωσης

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης εναρμονίζεται σε σημαντικό βαθμό με τις διεθνείς τάσεις, καθιστώντας τη σταδιακά πιο σύγχρονη και αποτελεσματική. Η υιοθέτηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών, σε συνδυασμό με την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού για τη χρήση τους, αντανακλά μια θετική πορεία προσαρμογής της Δημόσιας Διοίκησης στις ανάγκες της ψηφιακής οικονομίας και της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης. (ΣΕΒ - Deloitte , 2022)

Κεφάλαιο 4. Τοπική Αυτοδιοίκηση

4.1 Εννοιολογική προσέγγιση

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αποτελεί έναν καθοριστικό για τη Δημοκρατία μας θεσμό, ο οποίος την ακολουθεί από τη γέννηση του σύγχρονου ελληνικού κράτους. Είναι ένας κατ' εξοχήν πολιτικός θεσμός και πρέπει να αντιμετωπίζεται ως τέτοιος στο επίπεδο τόσο του πολιτικού σχεδιασμού όσο και της πολιτικής πρακτικής, με συμμετοχή των αιρετών και των πολιτών. Ο ρόλος της όμως στην Ελλάδα ρυθμιζόταν ανέκαθεν από το κράτος, το οποίο την αντιμετώπιζε πάντα διστακτικά και επιφυλακτικά, με ή χωρίς προσχήματα. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση εντούτοις, ως θεσμός που βρίσκεται κοντά στον πολίτη, αντιλαμβάνεται την ανάγκη προσαρμογής πολύ γρηγορότερα από κάθε άλλο επίπεδο διοίκησης καθώς και την ανάγκη εξεύρεσης λύσεων. (Μπεσίλα-Βήκα, 2008)

Σύμφωνα με το άρθρο 102 του Συντάγματος, τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων αναλαμβάνουν οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού.

Με νόμο μπορεί να ανατίθεται στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης η άσκηση αρμοδιοτήτων που συνιστούν αποστολή του Κράτους ενώ το Κράτος ασκεί στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης εποπτεία που αφορά αποκλειστικά τον έλεγχο νομιμότητας και δεν επιτρέπεται να εμποδίζει την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους. Κάθε μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από τα κεντρικά ή περιφερειακά όργανα του Κράτους προς την τοπική αυτοδιοίκηση συνεπάγεται και τη μεταφορά των αντίστοιχων πόρων. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια.

Κατά τον (Κομνηνό – Χλέπα, 2014), οι τυπικές υπηρεσίες των δήμων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους είναι οι εξής: η κατασκευή, συντήρηση και διαχείριση δημοτικών οδών, πάρκων και δημόσιων χώρων, ο πολεοδομικός σχεδιασμός, κατασκευής κατοικιών, η έκδοση αδειών και επίβλεψη της δόμησης, η ρύθμιση και ο σχεδιασμός της κυκλοφορίας, η δημιουργία και διαχείριση δημόσιων χώρων στάθμευσης, η διαχείριση των αποβλήτων, η ύδρευση, άρδευση, αποχέτευση και διευθέτηση υδάτων, η εποπτεία των προστατευόμενων περιοχών, ο περιβαλλοντικός έλεγχος και η επιβολή προστίμων, η διαχείριση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η αποκομιδή και διαχείριση απορριμμάτων, η ανέγερση σχολικών κτηρίων καθώς και η συντήρηση και διαχείριση των σχολικών κτηρίων και εγκαταστάσεων, η δημιουργία και λειτουργία δημοτικών πολιτιστικών κέντρων και μουσείων, πολιτιστικών και αθλητικών εγκαταστάσεων, οι δράσεις σε τομείς πολιτισμού και αθλητισμού, η μέριμνα για βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, για κέντρα προστασίας ηλικιωμένων και ατόμων με αναπηρίες, για προγράμματα κοινωνικής ενσωμάτωσης, ο έλεγχος και η αδειοδότηση των ιδιωτικών εγκαταστάσεων πρόνοιας και περίθαλψης, η κοινωνική βοήθεια σε άτομα με αναπηρίες, απόρους, ανήλικα, μετανάστες, η δημιουργία και λειτουργία τοπικών κέντρων εξωνοσοκομειακής περίθαλψης, η προστασία της δημόσιας υγείας και η διενέργεια ελέγχων, η αδειοδότηση και ο έλεγχος των ιατρικών εγκαταστάσεων, η λειτουργία νεκροταφείων, η αδειοδότηση και ο έλεγχος των τοπικών επιχειρήσεων και επιτηδευμάτων (τριτογενούς τομέα), η ανάπτυξη δημοτικών επιχειρήσεων, η πολιτική προστασία και εθελοντική πυρόσβεση, αλλά και γενικά θέματα δημόσιας διοίκησης όπως η εγγραφή και πιστοποίηση των ληξιαρχικών πράξεων, τα μητρώα των δημοτών και η οργάνωση των εκλογών.

Όταν γίνεται λόγος για Τοπική Αυτοδιοίκηση δεν εννοούμε βέβαια μόνο τις

αρμοδιότητες και τα οικονομικά, αλλά κυρίως τον επαναπροσδιορισμό της φυσιογνωμίας και του ρόλου του θεσμού στη νέα εποχή. Μια βαθιά αναγέννηση του τοπικού διοικητικού συστήματος συνεκτική, λαμβάνοντας υπόψη παραμέτρους, όπως το δημόσιο συμφέρον, το περιβάλλον, ο πολιτισμός, οι περιφερειακές ανισότητες, ο σεβασμός στον πολίτη. Στην κατεύθυνση αυτή πρέπει πρώτα να εντοπισθούν τα προβλήματα και ύστερα ν' αναζητηθούν οι, από θεσμική και κοινωνική άποψη ορθές λύσεις, ώστε να προστατευτεί η Τοπική Αυτοδιοίκηση από την επανάληψη του κράτους σε μικρή κλίμακα και ιδιαίτερα από τη μεταφορά σ' αυτήν της παθογένειας της κεντρικής διοίκησης. (Μπεσίλα-Βήκα, 2008)

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα αναφέρεται στην λειτουργία δύο βαθμών οργάνων, στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' βαθμού και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Β' βαθμού. Ένας γενικός ορισμός που μπορεί να δοθεί είναι πως πρόκειται για νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου που έχουν συσταθεί σε συγκεκριμένη εδαφική περιφέρεια και ως αντικείμενο έχουν την διαχείριση των τοπικών υποθέσεων, υπό την έννοια της εδαφικής αρμοδιότητας. Τα όργανα τοπικής αυτοδιοίκησης α' βαθμού ήταν οι Δήμοι και οι Κοινότητες, οι οποίες καταργήθηκαν με το άρθρο 2 του ν. 3852/2010. Η λειτουργία των Δήμων διέπεται εκ πρώτους από τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (ν. 3463/2006), συμπληρωματικά με τον ν. 3852/2010. Επίσης, στην περίπτωση Δήμων που συνορεύουν προβλέπεται ειδική διαδικασία συνένωσης τους σε νέο Οργανισμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 του ν. 3852/2010, που συνιστά το σχέδιο «Καλλικράτης». Απόρροια των γενικών αρχών της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι πως κάθε ΟΤΑ διαθέτει δικά του διοικητικά όρια και ανήκει σε ενιαία καθορισμένη εδαφική περιφέρεια, εντός της οποίας ασκεί τις διατυπωμένες στο νόμο αρμοδιότητές του. Καταληκτικά, η τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα σήμερα, έπειτα από την εφαρμογή του καταλυτικού προγράμματος «Καλλικράτης» (ν. 3852/2010), που προκάλεσε τη συνένωση πολλών δήμων, ορίζει πως μοναδικό όργανο τοπικής αυτοδιοίκησης α' βαθμού είναι ο Δήμος και αντίστοιχα όργανο β' βαθμού είναι η Περιφέρεια. Για την βέλτιστη λειτουργία των Δήμων, διαιρούνται οι Δήμοι αφενός σε δημοτικές ενότητες, αφετέρου σε δημοτικές κοινότητες, οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε δύο επιμέρους κατηγορίες: όσες εδαφικές περιφέρειες συγχωνεύτηκαν με το πρόγραμμα Καποδίστριας και έχουν πληθυσμό άνω των 2000 κατοίκων και σε όσες διαιρούνται οι δήμοι με κατοίκους άνω των 100.000. Επιπλέον, διακρίνονται και σε τοπικές κοινότητες που αντιστοιχούν σε εδαφικές

περιφέρειες των τοπικών διαμερισμάτων που συνενώθηκαν στον ΟΤΑ που αναφέρεται. (Μακρής, Ι., 2020)

Σύμφωνα με την (Μπεσίλα-Βήκα, 2008), ο νέος δημοτικός κώδικας κατοχυρώνει το δικαίωμα των πολιτών στην πληροφόρηση και τη χρήση των υπηρεσιών χωρίς διακρίσεις, ενώ οι δημοτικές αρχές οφείλουν να μεριμνούν για τη διαρκή βελτίωση της διαφάνειας των δράσεών τους και την ενδυνάμωση της κοινωνικής συνοχής. Οι δημοτικές αρχές προβαίνουν σε διαβουλεύσεις με τους κατοίκους τόσο στο στάδιο της προεργασίας για την εκπόνηση προγραμμάτων δράσεων όσο και κατά τη λήψη αποφάσεων γενικού ενδιαφέροντος. Όλες οι δράσεις που έχει εισαγάγει ο νέος κώδικας των Δήμων μπορούν να αξιοποιηθούν μέσα από το δικτυακό περιβάλλον διευκολύνοντας την ενεργοποίηση των πολιτών και τη συμμετοχή τους σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων.



Εικόνα 13: Αποκεντρωτικό σύστημα διοίκησης (Φωτόδεντρο, 2012)

4.2 Ψηφιακή διακυβέρνηση και τοπική αυτοδιοίκηση

Η τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα, κυρίως τα πρόσφατα χρόνια, παρουσιάζει πρόοδο στον τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ευκαιρίες για εξέλιξη στον τομέα αυτό δημιούργησε, εκτός των άλλων, η πανδημία των τελευταίων μηνών. Έτσι, η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών βοήθησαν αφενός στην ψηφιοποίηση αρκετών παρεχόμενων υπηρεσιών και αφετέρου στη διαλειτουργικότητα και τη διασύνδεση των διαφόρων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Η ψηφιακή εξέλιξη αυτή όμως, η οποία οδήγησε στη βελτίωση της σχέσης κράτους και πολίτη, είναι ακόμη σε πρώιμο στάδιο, ειδικά στον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η ανωριμότητα που υπάρχει ακόμη στο τομέα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης πηγάζει από πληθώρα προβλημάτων και προκλήσεων. (Χαραλαμπίδης, Ι. και άλλοι, 2022)

Σύμφωνα με παλαιότερη αλλά ακόμη επίκαιρη μελέτη της Ελληνικής Εταιρίας Τοπικής

Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης – ΕΕΤΑΑ (2007), η τοπική ηλεκτρονική ή ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελεί προϋπόθεση για την αλλαγή της κουλτούρας της τοπικής αυτοδιοίκησης ενώ συντελεί στην ανάπτυξη και καθιέρωση της “καλής διακυβέρνησης” μέσω συμμετοχής των πολιτών, συνεκτικότητας πολιτικών και προγραμμάτων, αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας. Ο βασικός στόχος στην τοπική ψηφιακή διακυβέρνηση είναι η ηλεκτρονική/ψηφιακή υποστήριξη ολόκληρου του «κύκλου ζωής» της τοπικής δημόσιας πολιτικής. Ξεκινώντας από τη διάγνωση και κατανόηση των πραγματικών αναγκών και προβλημάτων μιας τοπικής κοινωνίας έως τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ολοκληρωμένων υπηρεσιών αντιμετώπισής τους μέσω της συνεργασίας με διάφορους δημόσιους οργανισμούς. Ωστόσο, η καθιέρωση της ψηφιακής διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση δεν είναι εύκολη. Απαιτούνται οργανωτικές αλλαγές, αξιοποίηση πληροφοριών όλων των διοικητικών υπηρεσιών σε τοπικό και εθνικό επίπεδο, εξασφάλιση εμπιστοσύνης στην ηλεκτρονική διάδραση, διαλειτουργικότητα χωρίς οργανωτικά σύνορα, υποστήριξη ψηφιακών επενδύσεων μακροπρόθεσμης προοπτικής, κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Το βασικό ζήτημα στον εκσυγχρονισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι η επίτευξη μιας στρατηγικής ευθυγράμμισης των επί μέρους παρεμβάσεων σε ένα ενιαίο σύστημα. Η αποσπασματικότητα δεν οδηγεί σε σημαντικά αποτελέσματα. Ανθρωποκεντρικά, ο ψηφιακός δήμος θα πρέπει να εστιάσει σε τρεις βασικούς εμπλεκόμενους στη λειτουργία κάθε ΟΤΑ: τους αιρετούς, το ανθρώπινο δυναμικό των ΟΤΑ, τους δημότες και τις τοπικές επιχειρήσεις ενώ οι εφαρμογές ψηφιακής διακυβέρνησης θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από σύνθεση, ενοποίηση, διαλειτουργικότητα, συνέργεια, συντονισμό, ευθυγράμμιση και ολοκλήρωση.

Οι εσωτερικές υποδομές τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελούν τα θεμέλια για την ισχυρή παρουσία των δήμων στο ψηφιακό γίγνεσθαι. Γρήγορα δίκτυα εντός και εκτός των κτιρίων, υψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο διαδίκτυο, ισχυροί servers και υπολογιστές, δικτυακά περιφερειακά μηχανήματα απαιτούν συνεχή εκσυγχρονισμό και επανασχεδιασμό των υποδομών ώστε να αποδίδουν τα μέγιστα στον τελικό στόχο που είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η εξοικείωση των υπαλλήλων που είναι και οι χρήστες των εφαρμογών, με την τεχνολογία αποτελεί ένα σημαντικό γράναζι στην ψηφιακή μηχανή των δήμων. Απαιτείται συνεχής εκπαίδευση, αρχίζοντας από βασικές λειτουργίες, που έχουν για

παράδειγμα σχέση με την οργάνωση της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, έως τη χρήση των εφαρμογών με τις οποίες εξυπηρετούν τους δημότες. Η ορθή ροή μιας διαδικασίας και η ταχύτητα διεκπεραίωσής της χωρίς παραλείψεις βημάτων αποτελούν πρωταρχικούς στόχους ενός δήμου. Αν και η τεχνολογία επιτρέπει πλέον την παρουσία των εταιρειών και δη πληροφορικής και επικοινωνιών στην έδρα των δήμων μέσω ειδικών προγραμμάτων τηλεδιασκέψεων ή τηλεσυναντήσεων, είναι σίγουρα διαφορετική η αίσθηση της διά ζώσης επικοινωνίας. Αποτελεί ισχυρό παράγοντα για τη συνεργασία των εταιρειών με τον δήμο η παρουσία τους εντός των ορίων τους. Βέβαια όσο μικρότερος είναι ο δήμος τόσο λιγότερες οι εταιρείες και φυσικά μικρότερο το βεληνεκές των λύσεων που μπορούν να προσφέρουν για να εξελίξουν τεχνολογικά τον δήμο τους. Για να έχει αντίκτυπο η προσπάθεια της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών που προσφέρουν οι δήμοι, αναγκαία συνθήκη είναι να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μεγάλο μέρος των δημοτών τους. Σίγουρα είναι δυνατή η ντε φάκτο θεώρηση, ότι οι νεότερες ηλικίες μπορούν πιο εύκολα να κάνουν χρήση των νέων τεχνολογιών σε σχέση με τους μεγαλύτερους. Άρα η εξοικείωση με αυτές έχει άμεση σχέση με την ηλικιακή κατανομή των δήμων. Δημότες ορεινών και μικρών νησιωτικών δήμων αναμένεται να έχουν πιο γερασμένο πληθυσμό και άρα μικρότερη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες. Σημαντικό ρόλο στον ψηφιακό μετασχηματισμό των δήμων μπορεί να παίξει η παρουσία ακαδημαϊκού ιδρύματος εντός των ορίων τους ή κοντά σε αυτούς και ειδικότερα τεχνολογικής κατεύθυνσης. Η θεωρητική και εργαστηριακή προσέγγιση επιτευγμάτων από τη μεριά των πανεπιστημίων, καθώς και η παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων μέσω συνεδρίων, συναντήσεων εργασίας κ.α. μπορεί να αποτελέσει το εφαλτήριο για τους δήμους για την ψηφιακή τους ολοκλήρωση. (Χαραλαμπίδης, Ι. και άλλοι, 2022)



Εικόνα 14: Τα πρώτα βήματα των Δήμων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Business Daily, Τσακανίκας Α. , 2020)

4.3 Η διαλειτουργικότητα στην τοπική αυτοδιοίκηση

Το 2017 η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος /ΚΕΔΕ σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το Υπουργείο Εσωτερικών δημιούργησε το σύστημα «Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Ελλάδας» με το διακριτικό όνομα govHUB, μέσω του οποίου τα στελέχη των Δήμων έχουν άμεση και ασφαλή πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα δεδομένα άλλων φορέων και το αντιστρόφως οι φορείς της δημόσιας διοίκησης έχουν μέσω του κόμβου, άμεση και ασφαλή πρόσβαση στα δεδομένα των Δήμων. Το govHUB είναι ένας εξειδικευμένος επιχειρησιακός κόμβος υπηρεσιών και αμφίδρομος δίαυλος με τους 325 Δήμους για οποιονδήποτε θέλει να ανταλλάξει στοιχεία ή υπηρεσίες μαζί τους. Φιλοξενείται στο σύγχρονο δημόσιο κέντρο δεδομένων G-Cloud της ΓΓΠΣ του ΥΠΟΙΚ και εξυπηρετεί το στόχο της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής 2014 - 2020 για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, την πλήρωση της ανάγκης ύπαρξης κεντρικού μηχανισμού ανταλλαγής στοιχείων με το σύνολο των δήμων με έγκυρο, άμεσο και ασφαλή τρόπο, την ανάγκη των δήμων για τη συλλογή και την εκμετάλλευση ορθών στοιχείων πληροφόρησης των πολιτών, που σήμερα είναι ελλιπή όπως ύπαρξη ΑΦΜ χωρίς στοιχεία οφειλέτη, πινακίδων χωρίς στοιχεία κατόχων οχημάτων, λάθος τετραγωνικών μέτρων τέλους ακίνητης περιουσίας, μη ενημέρωση για τα ακαθάριστα έσοδα για τον υπολογισμό του δημοτικού τέλους επί των ακαθαρίστων εσόδων καταστημάτων κ.α. Η πλατφόρμα govHUB περιλαμβάνει τις εξής εφαρμογές: α) Πληροφορίες πύλης ανοικτών δεδομένων - Open Data govHUB, β) Api govHUB για άντληση στοιχείων Μητρώου Φυσικών και Νομικών Προσώπων (Αναζήτηση με Α.Φ.Μ. ή με Α.Δ.Τ. ή με Ονοματεπώνυμο), για έκδοση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας, για διαδικασία χρήσης ηλεκτρονικού παράβολου (αναζήτηση του παράβολου και δέσμευσή του εάν αυτό είναι πληρωμένο), για αναζήτηση ακίνητης περιουσίας, για αναζήτηση Στοιχείων Κατόχου Οχήματος σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή, για λήψη Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας, για λήψη ασφαλιστικής ενημερότητας, για λήψη αντιγράφου Ποινικού Μητρώου, γ) Municipal Payment Platform mpp - Πλατφόρμα Ψηφιακών Πληρωμών ΟΤΑ, δ) Ψηφιακή Πλατφόρμα Καταγραφής Αναγκών ΟΤΑ λόγω εκτάκτων μέτρων που έχουν ληφθεί κατά του κορωνοϊού ή για τις περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών και κυρίως επιπτώσεων φυσικών καταστροφών. ε) Πλατφόρμα διαχείρισης ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης της επιφάνειας ακινήτων στους δήμους της χώρας, στ) εφαρμογή διαχείρισης για την

ηλεκτρονική υποβολή αίτησης απαλλαγής δημοτικού τέλους στους δήμους της χώρας, ζ) Πλατφόρμα διαχείρισης ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης επί των ακαθάριστων εσόδων και παρεπιδημούντων (τέλος επί των ακαθάριστων εσόδων των κέντρων διασκέδασης, εστιατορίων και συναφών καταστημάτων και το τέλος διαμονής παρεπιδημούντων). Απαραίτητη προϋπόθεση για την εγγραφή κάθε Δήμου είναι ο ορισμός ενός στελέχους (μόνιμος υπάλληλος) ως διαχειριστή (administrator) του συστήματος και ενός αναπληρωτή του, στους οποίους δίνονται οι κωδικοί πρόσβασης του συστήματος, προκειμένου υπεύθυνα να διαχειρίζονται τους χρήστες εσωτερικά στο Δήμο και οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει ο κόμβος της ΚΕΔΕ govHUB. (Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας, Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB της ΚΕΔΕ, 2022)

Σύμφωνα με τον (Τσιάμη, 2020), οι Δήμοι της Ελλάδος στον τομέα πληροφοριακών συστημάτων αλλά και στις εφαρμογές ενσωμάτωσης της νομοθεσίας, υπερέχουν σε σχέση με οποιονδήποτε άλλο φορέα Δημόσιας Διοίκησης. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός σε έναν δήμο όπως και σε οποιονδήποτε οργανισμό απαιτεί ώριμη αντίληψη για τη σχέση τεχνολογίας και μεταρρύθμισης, αλλαγή νοοτροπίας και εργασιακής κουλτούρας, απόκτηση και γνώση χρήσης των τεχνολογικών εργαλείων. Επί του παρόντος, κόμβο υπηρεσιών σε όλη τη δημόσια διοίκηση διαθέτει μόνο η ΚΕΔΕ για τους Δήμους και τα νομικά τους πρόσωπα τον οποίο από το Μάιο του 2020 συνδιαχειρίζεται με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τη Γενική γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Ο κόμβος υπηρεσιών δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους Δήμους της Ελλάδος μέσω διαπιστευμένων υπαλλήλων να αντλούν στοιχεία πληροφόρησης, δεδομένα και υπηρεσίες από οποιαδήποτε μητρώο του κεντρικού κράτους on line και σε πραγματικό χρόνο. Με την αξιοποίηση αυτών των συστημάτων και αναπτύσσοντας τις υπηρεσίες διαλειτουργικότητας, δημιουργούνται ίσες ευκαιρίες για όλους τους Ο.Τ.Α ώστε να καλυφθεί άμεσα το Ψηφιακό Χάσμα που υπάρχει ανάμεσα σε Δήμους τριών και τεσσάρων ταχυτήτων. Η κάλυψη του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των Δήμων είναι μια υπόθεση που αφορά όλους. Και την ΚΕΔΕ και το κεντρικό κράτος αλλά κυρίως την αιρετή διοίκηση και τα στελέχη κάθε Δήμου.

Όπως αναφέρθηκε στο (Ετήσιο Τακτικό Συνέδριο ΚΕΔΕ, 2021, δημοσίευση μέσω

myota.gr), η ενσωμάτωση του govHUB στο gov.gr έχει καταφέρει να εκδίδει ψηφιακά υπογεγραμμένα έγγραφα με ασφαλή διαδικασία. Όμως, η ψηφιακή μετάβαση των δήμων δεν είναι εύκολη υπόθεση. Δυστυχώς, η παθογένεια της ψηφιακής άρνησης που παρουσιάζουν αρκετοί δήμοι σήμερα οδηγεί στη δημιουργία Δήμων τριών ταχυτήτων. Σε ότι αφορά την προσαρμοστικότητα, την εναρμόνιση και την χρήση όλων αυτών των υπηρεσιών και συστημάτων υπάρχουν τρεις κατηγορίες Δήμων: 144 δήμοι δηλαδή, το 44%, ανταποκρίνονται άμεσα, 103 δήμοι δηλαδή το 31%, ανταποκρίνονται μετά από πολλές υπενθυμίσεις και προσπάθειες τόσο της ΚΕΔΕ όσο και του Υπουργείου. Υπάρχουν όμως και 83 δήμοι, το 25%, που δεν μπορούν να ακολουθήσουν τις εξελίξεις και δεν αξιοποιούν αυτές τις υπηρεσίες. Ως προς τα στατιστικά στοιχεία των τελευταίων χρόνων, πιστοποιήθηκαν ως χρήστες 4.416 στελέχη των ΟΤΑ. Επιπλέον, πιστοποιήθηκαν 547 τρίτες εφαρμογές με δυνατότητα άντλησης δεδομένων μέσω microservices από τον κόμβο της ΚΕΔΕ. Τέλος, από τους πιστοποιημένους χρήστες χρησιμοποιούνται 16 υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα, για την διευκόλυνση της καθημερινής εργασίας των δήμων και κατ' επέκταση του πολίτη.



Εικόνα 15: Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB (Τσιάμης, Ι., 2020)

4.4 Στρατηγικοί άξονες παρέμβασης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση μέσα από τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ)

Σύμφωνα, με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) για την περίοδο 2020-2025 (ΥΑ 120301 ΕΞ 2021-ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021), η στρατηγική για τον ψηφιακό

μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησης αυτής αποτυπώνεται μέσα από μια διαδικασία συνδιαμόρφωσης με όλους τους εμπλεκόμενους και ενδιαφερόμενους φορείς και οργανισμούς, αλλά και την κοινωνία των πολιτών. Τα έργα που αφορούν άμεσα ή έμμεσα την Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι:

- Η Αναδιοργάνωση και Διοικητική Μεταρρύθμιση της Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ Βαθμού με στόχο τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των Δήμων και των Περιφερειών. Σε επίπεδο τομέων δίνεται έμφαση: α) Στην Κοινωνική Πολιτική, Απασχόληση και Δημόσια Υγεία, β) στην Παιδεία, στον Πολιτισμό και Αθλητισμό, γ) στο Περιβάλλον, Χωροταξία και Πολεοδομία, δ) στις Υποδομές, Μεταφορές, ε) στην Αγροτική Ανάπτυξη, στ) στη Μεταποίηση, Εμπόριο, Τουρισμό, ζ) στη Δημοτική αστυνομία και Πολιτική Προστασία. Σε οριζόντιο επίπεδο δίνεται έμφαση: α) Στον Προγραμματισμό, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του πολίτη, β) στην Οικονομική Διαχείριση και Προμήθειες, γ) στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και στις διοικητικές λειτουργίες.
- Η αναβάθμιση του κόμβου διαλειτουργικότητας των Δήμων που αφορά τον κόμβο διαλειτουργικότητας govHub της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΕ). Στόχος είναι η οργανωτική και λειτουργική αποφόρτιση του κεντρικού κόμβου διαλειτουργικότητας μέσω τομεακού διαμεσολαβητή, στις ειδικές περιπτώσεις που επιλέγεται. Ένα νέο σχήμα που θα παρέχει ευελιξία για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών διαλειτουργικότητας εντός συγκεκριμένων θεματικών περιοχών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Η δημιουργία πλατφόρμας συνεδριάσεων συλλογικών οργάνων και επιτροπών Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης με στόχο την ανάπτυξη μιας πρότυπης λύσης για τη διενέργεια συνεδριάσεων ως μοντέλο για την ευρύτερη Δημόσια Διοίκηση, που θα επιδιώκει την εξοικονόμηση πόρων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας. Με την αξιοποίηση των υφιστάμενων οριζόντιων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προτείνεται ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον με δυνατότητες τηλεδιασκέψεων, διαμοιρασμού οθόνης, παρουσιάσεων, επεξεργασίας εγγράφων σε πραγματικό χρόνο για την ορθότητα των πρακτικών και τη σύνταξη των σχετικών αποφάσεων καθώς και σύστημα ψηφοφορίας για αποτελεσματικότερη και ταχύτερη διαδικασία λήψης αποφάσεων, σύστημα διαμοιρασμού εγγράφων, δυνατότητα ψηφιακής

υπογραφής κ.ά.

- Η δημιουργία πλατφόρμας για αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων και δικαιολογητικών, διαθέσιμη σε εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους των ΚΕΠ και των Δήμων. Μια εφαρμογή που θα αξιοποιεί στοιχεία του Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών και θα περιλαμβάνει ασφαλιστικές δικλείδες για τη θωράκιση της ιδιωτικότητας του πολίτη.
- Η αναβάθμιση του μηχανισμού παρακολούθησης οικονομικών στοιχείων των ΟΤΑ με επανασχεδιασμό και επέκταση του Οικονομικού Παρατηρητηρίου των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), ώστε να παρέχεται μια ολοκληρωμένη εικόνα της οικονομικής δραστηριότητας κάθε φορέα Τοπικής Αυτοδιοίκησης μέσω τεχνολογικής αναβάθμισης της πλατφόρμας που θα παράγει συγκεντρωτικές αναφορές και στατιστικές αναλύσεις, για την ενημέρωση της Κεντρικής Κυβέρνησης, των ελεγκτικών αρχών κ.ά.
- Η απλούστευση και διαλειτουργικότητα του Μητρώου Αρρένων με εκσυγχρονισμό του μηχανισμού κατάρτισης και βελτιστοποίηση μέσω νομοθετικών και τεχνολογικών παρεμβάσεων.
- Η θεσμοθέτηση και λειτουργία ενός εθνικού αριθμού τηλεφωνικής κλήσης για την αντιμετώπιση προβλημάτων καθημερινότητας του δημότη στον οποίο ο πολίτης θα καλεί για ζητήματα και προβλήματα καθημερινότητας στην περιοχή που κατοικεί, εργάζεται ή επισκέπτεται. Μέσω ενός αριθμού, οι δήμοι ενώνονται πανελλαδικά και επεμβαίνουν τοπικά για την αντιμετώπιση ζητημάτων καθαριότητας, φωτισμού, αποκομιδής αντικειμένων, κακοτεχνιών οδοστρώματος, αδέσποτων ζώων κ.ά.
- Η δημιουργία Εθνικού Μητρώου Οδών και Αριθμών μέσω πλατφόρμας για καταχώριση και επικαιροποίηση των οδών και αριθμών από τους Δήμους και τις Περιφέρειες καθώς και ο εντοπισμός τους σε Ψηφιακό Χάρτη. Η δράση αποτελεί προαπαιτούμενο πολλών έργων που σχετίζονται με το κτηματολόγιο, τις ταχυδρομικές υπηρεσίες, τις στατιστικές αναφορές, τα γεωγραφικά όρια αρμοδιότητας μιας υπηρεσίας.
- Έργα στο πλαίσιο Έξυπνων Πόλεων (Smart Cities) ώστε να αναβαθμιστεί η δημόσια ζωή, να βελτιωθεί η καθημερινότητα των πολιτών, να προστατευτεί το περιβάλλον, να αντιμετωπιστεί η κλιματική αλλαγή και να μειωθεί το

ενεργειακό αποτύπωμα. Περιλαμβάνονται δράσεις ανάπτυξης και λειτουργίας συστημάτων βελτίωσης της στάθμευσης και της κυκλοφορίας των οχημάτων στις πόλεις, ασφάλειας των πολιτών, καλύτερης διαχείρισης των απορριμμάτων, μέτρησης των περιβαλλοντικών παραμέτρων στο δημόσιο χώρο και καλύτερης διαχείρισης των υδάτινων πόρων.

- Έργα στο πλαίσιο Έξυπνων Αγροτικών Περιοχών και Χωριών (Smart Rural Areas – Smart Villages) με στοχευμένες παρεμβάσεις προώθησης της αειφόρου ανάπτυξης και της ποιότητας ζωής στην αγροτική Ελλάδα, αύξησης της αποτελεσματικότητας των στόχων με τεχνολογίες αιχμής όπως η έξυπνη γεωργία και γεωργία ακριβείας, η έξυπνη και απομακρυσμένη ιατρική περίθαλψη, ο έξυπνος και βιώσιμος τουρισμός, η απομακρυσμένη πολιτιστική ανάπτυξη κ.ά.

Η Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Ε, 2020) και σύμφωνα με το σχετικό πρακτικό συνεδρίασης του Διοικητικού της Συμβουλίου, ενέκρινε στο στάδιο διαβούλευσης τις προτάσεις για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού μεταξύ των οποίων πρότεινε για χρηματοδότηση από το Ταμείο Ανάκαμψης τα εξής ψηφιακά έργα:

- Δημιουργία G-Cloud της πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης.
- Δημιουργία Δημοτικών Γραφείων Γεωχωρικών Δεδομένων – Ψηφιοποίησης Αρχείων (σε διαλειτουργικότητα με τον Ενιαίο Ψηφιακό Χάρτη, το Εθνικό Μητρώο Υποδομών, τη βάση δεδομένων των οικοδομικών αδειών του ΤΕΕ και την πλατφόρμα του e- Πολεοδομία).
- Δημιουργία Διαδημοτικών Επιχειρησιακών Κέντρων Πολιτικής Προστασίας.
- Δράσεις προώθησης της Ψηφιακής Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης.
- Προγραμματική συμφωνία αναβάθμισης των ψηφιακών δεξιοτήτων αιρετών και υπαλλήλων ΟΤΑ σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Ψηφιακών Δεξιοτήτων.
- Δημιουργία 15 Πρότυπων Ψηφιακών Κέντρων ως συμβολή στην ανάπτυξη “Ψηφιακής Πολιτεΐτητας” με σκοπό την εφαρμογή προγραμμάτων ψηφιακού εγγραμματοσμού των πολιτών μέσω των Δημοτικών Κέντρων Δια Βίου Μάθησης.
- Υλοποίηση προγράμματος ψηφιοποίησης υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.

- Πιλοτικά έργα αξιοποίησης της τεχνητής νοημοσύνης όπως, σύστημα υποστήριξης του μηχανισμού είσπραξης εσόδων, αυτόματη κωδικοποίηση της νομοθεσίας, εισαγωγή τεχνολογιών Robotic process automation για μείωση επαναλαμβανόμενων διοικητικών εργασιών, σύστημα εντοπισμού οικοδομικών αυθαιρεσιών.
- Δημιουργία κεντρικού συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Δημιουργία κεντρικού συστήματος διαχείρισης εγγράφων.
- Εφαρμογή συμμετοχικού προϋπολογισμού μέσω ψηφιακής συμμετοχής των πολιτών.
- Εξασφάλιση κυβερνοασφάλειας των συστημάτων των Δήμων.
- Διασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνάρθρωσης με κάθετα έργα της δημόσιας διοίκησης όπως, ψηφιακή αποτύπωση σχολικού δικτύου, ηλεκτρονική πλατφόρμα πολιτιστικών δομών και υποδομών σε δημοτικό επίπεδο, μητρώο αθλητικών υποδομών, ψηφιοποιήσεις στήριξης τοπικού τουριστικού προϊόντος, πλατφόρμα γαστρονομικού χάρτη κ.ά.

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτελεί σημαντικό βήμα προώθησης της ψηφιακής διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση. Σημαντικό για την επιτυχία του όλου εγχειρήματος είναι ο συντονισμός και η υποστήριξη των Υπουργείων και γενικότερα των δημόσιων φορέων καθώς και η εξασφάλιση των χρηματοδοτικών εργαλείων.

4.5 Ψηφιακός μετασχηματισμός πόλεων σε Έξυπνες Πόλεις (Smart Cities)

Σύμφωνα με τον (OECD, 2020), η έννοια της «έξυπνης πόλης» αρχικά αναφερόταν σε πρωτοβουλίες που χρησιμοποιούν την ψηφιακή τεχνολογία και την καινοτομία που βασίζεται σε ΤΠΕ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των αστικών υπηρεσιών και τη δημιουργία νέων οικονομικών ευκαιριών στις πόλεις ώστε να αυξηθεί η συνολική ανταγωνιστικότητα μιας κοινότητας. Ενώ η ψηφιακή καινοτομία παραμένει στο επίκεντρο της ιδέας της έξυπνης πόλης, ένα βασικό ερώτημα είναι εάν η επένδυση στις έξυπνες τεχνολογίες και τις ψηφιακές καινοτομίες συμβάλλουν τελικά στη βελτίωση της ευημερίας των πολιτών. Η ανθρωποκεντρική προσέγγιση θεωρείται

κλειδί για να γίνει μια πόλη πιο έξυπνη. Αυτός είναι ο λόγος που ο ΟΟΣΑ ορίζει τις έξυπνες πόλεις ως «πρωτοβουλίες ή προσεγγίσεις που αξιοποιούν αποτελεσματικά την ψηφιοποίηση για την ενίσχυση της ευημερίας των πολιτών ώστε να παρέχονται πιο αποτελεσματικές, βιώσιμες και χωρίς αποκλεισμούς αστικές υπηρεσίες και περιβάλλοντα ως μέρος μιας πολυμερούς συνεργατικής διαδικασίας». Αυτός ο ορισμός τονίζει τέσσερα βασικά ζητήματα: α) την ανάγκη καλύτερης τεκμηρίωσης της συμβολής των έξυπνων πόλεων στη βελτίωση της ζωής των ανθρώπων, β) τη σημασία της συμμετοχής των ενδιαφερομένων στην τοπική διακυβέρνηση, την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών, την αξιοποίηση του ρόλου του ιδιωτικού τομέα στη λήψη αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο (συμμετοχή των πολιτών και ανατροφοδότηση, μοντέλα συνδημιουργίας και συμπαραγωγής, με επίκεντρο τον πολίτη, υπηρεσίες και πλατφόρμες δέσμευσης), γ) την αξία του πειραματισμού με την πρόσβαση του κοινού σε ανοιχτά δεδομένα και τη συνεργασία μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα και ανθρώπων σε εθνική, περιφερειακή και τοπική κλίμακα, δ) την ανάγκη για μια ολοκληρωμένη και ολιστική προσέγγιση για την αντιμετώπιση των αστικών προκλήσεων μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας με καινοτομία στη διακυβέρνηση, τον σχεδιασμό και τις επενδύσεις στις υποδομές μιας πόλης.

Οι έξυπνες πόλεις αποτελούν έργο πλαίσιο για την ανάπτυξη ψηφιακών εφαρμογών και την εγκατάσταση έξυπνου εξοπλισμού σε δήμους της χώρας, για την αναβάθμιση της δημόσιας ζωής, τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών, την προστασία του περιβάλλοντος, την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και τη μείωση του ενεργειακού αποτυπώματος. Η δράση στοχεύει σε ανάπτυξη και λειτουργία συστημάτων που θα βελτιώσουν τη στάθμευση και την κυκλοφορία των οχημάτων στις πόλεις, την ασφάλεια των πολιτών, την καλύτερη διαχείριση των απορριμμάτων, τη μέτρηση των περιβαλλοντικών παραμέτρων στο δημόσιο χώρο και την καλύτερη διαχείριση των υδάτινων πόρων. Οι πόλεις μας, ιδιαίτερα οι μικρότερες, έχουν ανάγκη από έναν οργανωμένο και προτυποποιημένο (ανάλογα με το μέγεθος και τις ανάγκες καθεμιάς) ψηφιακό μετασχηματισμό. Κάθε πόλη έχει ιδιαιτερότητες, πλην όμως είναι αναγκαίο να υπάρχει ένας κεντρικός σχεδιασμός, ένα οριζόντιο έργο. Ανάλογα με το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας κάθε δήμου, θα διαφοροποιείται το μίγμα των προτεινόμενων δράσεων:

1. Πλατφόρμα καταγραφής αιτημάτων και αμφίδρομης επικοινωνίας/παρακολούθησης

αυτών. Η χρήση της βελτιώνει τη συμμετοχή των πολιτών, αυξάνει την αμεσότητα και την ταχύτητα ανταπόκρισης, ενώ μπορεί να αποτελέσει ένα εργαλείο συνεχούς αξιολόγησης της ταχύτητας, της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των δημοτικών υπηρεσιών.

2. Σύστημα Έξυπνης (Ελεγχόμενης) Στάθμευσης με αξιοποίηση του IoT για την ηλεκτρονική παρακολούθηση/αστυνόμηση, την παρακολούθηση και εξασφάλιση διαθεσιμότητας θέσεων και θέσεων ατόμων με αναπηρία, την παρακολούθηση κρίσιμων σημείων για τη μη παρεμπόδιση της κυκλοφορίας, θέσεων φορτοεκφόρτωσης, λεωφορειολωρίδων κ.λπ.

3. Ψηφιοποίηση των Αρχείων Αστικού Σχεδίου.

4. Σύστημα Έξυπνης Διαχείρισης Δημοτικού Στόλου Οχημάτων (fleet management) για τη βελτιστοποίηση των διαδρομών των δημοτικών οχημάτων (απορριμματοφόρων, φορτηγών, μηχανημάτων έργου κ.λπ.), την εξοικονόμηση πόρων και την αύξηση της ποιότητας και αποδοτικότητας των ανταποδοτικών δημοτικών υπηρεσιών.

5. Σύστημα Έξυπνης Διαχείρισης Λαϊκών Αγορών με αξιοποίηση του IoT για την αυτοματοποιημένη (real-time) παρακολούθηση της παρουσίας των παραγωγών και αυτοματοποιημένη διαδικασία τιμολόγησης και ελέγχου.

6. Πλατφόρμα διαβούλευσης και ενημέρωσης των πολιτών για καλύτερη λογοδοσία, διαφάνεια και ενημέρωση. Ενιαίο και έξυπνο σύστημα αναζήτησης αποφάσεων συλλογικών οργάνων/κανονιστικών πράξεων. Πρόκειται για ένα σύστημα «Δημοτικής Διαύγειας».

7. Εκπαίδευση και Κατάρτιση των δημοτικών υπαλλήλων και των αιρετών στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες/δεξιότητες και σε νέες τεχνολογίες και εφαρμογές (πχ σχεδιαστικά προγράμματα για μηχανικούς, συστήματα MIS, CRM κ.λπ.).

8. Ψηφιακή επικοινωνία (Πλατφόρμα και Διασύνδεση Εφαρμογών) με το δήμο σε επίπεδο διακίνησης των 25 πιο δημοφιλών συναλλαγών και των 25 πιο δημοφιλών πληρωμών.

9. Σύστημα Ευφυών Μεταφορών (Intelligent Transport Systems – ITS). Προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος και εξοπλισμού IoT, δυνατότητα για ρυθμιζόμενη κυκλική πορεία στα φανάρια κυκλοφορίας ανάλογα με το κυκλοφοριακό φορτίο, αισθητήρες, πληροφοριακές πινακίδες, δυνατότητα ενημέρωσης σε real time/notifications σε περιπτώσεις τροχαίων, απεργιών, διαδηλώσεων, καθυστερήσεων, σε πόλεις κ.λπ. Αναμενόμενο αποτέλεσμα η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της χρήσης του οδικού δημοτικού δικτύου, η ενίσχυση της ασφάλειας και η μείωση των εκπομπών -

ρύπων.

10. Προμήθεια, Εγκατάσταση και λειτουργία ψηφιακών υδρομετρητών (εκτός περιοχών ευθύνης ΕΥΔΑΠ και ΕΥΑΘ): Προτείνεται η προμήθεια και η εγκατάσταση ψηφιακών υδρομετρητών σε περιοχές ευθύνης των ΔΕΥΑ ή των δήμων. Με τη λειτουργία των ψηφιακών υδρομετρητών επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση της σπατάλης των υδάτινων πόρων, σημαντική μείωση των αναγκών πρόσληψης υδρομετρητών από τις ΔΕΥΑ ή τους δήμους, καλύτερη διαχείριση των αναγκών. Από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων υπάρχει δυνατότητα συνεχούς παρακολούθησης των δαπανών και της κατανάλωσης νερού. Η προμήθεια θα γίνει κεντρικά από την αναθέτουσα αρχή και θα γίνουν άμεσα διμερείς προγραμματικές συμβάσεις για την καταγραφή των αναγκών κάθε ΟΤΑ/ΔΕΥΑ, οι οποίοι θα είναι και οι τελικοί δικαιούχοι της πράξης.

11. Ανάπτυξη ενός ενιαίου συστήματος υπηρεσιών υποστήριξης γραφείου των Πρωτοβάθμιων Τοπικών Αρχών και των νομικών τους προσώπων.

12. Ανάπτυξη ενός ενιαίου συστήματος υπηρεσιών υποστήριξης γραφείου των Δευτεροβάθμιων Τοπικών Αρχών και των νομικών τους προσώπων. (ΒΨΜ, 2021)



Εικόνα 16: Έξυπνη πόλη (Ecopress, 2022)

Στο Ελληνικό σχέδιο ανάκαμψης και ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 περιλαμβάνεται πρωτοβουλία με επένδυση για «Έξυπνες πόλεις», η οποία φέρνει στο προσκήνιο μια εθνική, ευρωπαϊκή, αλλά και παγκόσμια πρόκληση, που σχετίζεται με την ψηφιακή, αλλά και την πράσινη μετάβαση. Καθώς η συγκέντρωση του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά κέντρα αυξάνεται διαρκώς, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και πρόσβαση

σε βασικούς πόρους και αγαθά θα συνεχίσει να αυξάνεται. Αυτή η διάσταση ασκεί πίεση στο σύστημα διαθεσιμότητας βασικών αγαθών όπως η ενέργεια, το νερό, η διαχείριση των αποβλήτων, η κινητικότητα και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που είναι απαραίτητη για την ευημερία και τη βιωσιμότητα των πληθυσμών στα αστικά κέντρα. Σε αυτό το πλαίσιο, οι ψηφιακές τεχνολογίες συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων, λειτουργώντας ως καταλύτης για τη σταδιακή μετατροπή των πόλεων σε «έξυπνες πόλεις». Στόχος της επένδυσης είναι ο σταδιακός μετασχηματισμός κύριων ελληνικών πόλεων σε «έξυπνες πόλεις» μέσω της ανάπτυξης νέων υποδομών, ψηφιακών πλατφορμών και πληροφοριακών συστημάτων. Οι λύσεις έξυπνης πόλης επιτρέπουν στις πόλεις να χρησιμοποιούν την τεχνολογία, τις πληροφορίες και τα ανοιχτά δεδομένα για τη βελτίωση των αστικών υποδομών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και για την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης με γνώμονα την κοινότητα. Η επένδυση αποσκοπεί επίσης στη στήριξη της ανάδειξης δημοτικών μοντέλων έξυπνων πόλεων για τους υπόλοιπους Δήμους, με τη λογική των γενικών σχεδίων υλοποίησης. Θα χρηματοδοτηθούν 17 Δήμοι της χώρας, δηλαδή 16 δήμοι με πληθυσμό άνω των 100.000 κατοίκων και ο Δήμος Τρικκαίων, ως πρότυπο «έξυπνου Δήμου». (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2021)

α/α	Δήμος	Πληθυσμός	Προϋπολογισμός (Εκ. Ευρώ) με ΦΠΑ
1	ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	664.046	19,8
2	ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	325.182	9,9
3	ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΕΩΝ	213.984	5,94
4	ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	173.993	4,95
5	ΔΗΜΟΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	163.688	4,95
6	ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ	162.591	4,653
7	ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ	144.449	3,96
8	ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	139.981	3,96
9	ΔΗΜΟΣ ΡΟΔΟΥ	115.490	3,267
10	ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	112.486	3,069
11	ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ	108.642	2,97
12	ΔΗΜΟΣ ΑΧΑΡΝΩΝ	106.943	2,97
13	ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ	105.430	2,97
14	ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	102.223	2,97
15	ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ - ΕΥΟΣΜΟΥ	101.753	2,97
16	ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	100.641	2,871
17	ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΑΙΩΝ	81.355	6,93
ΣΥΝΟΛΟ			89,1

Πίνακας 1: Επιλέξιμοι Δήμοι / Ελλάδα 2.0 (ΚΕΔΕ, 2022)

Κεφάλαιο 5. Δήμος Καλλιθέας Αττικής

5.1 Γενικά χαρακτηριστικά του Δήμου

Ανάμεσα στους επιλέξιμους δήμους για την ένταξη στο πρόγραμμα ψηφιακής ανάπτυξης και μετασχηματισμού των Δήμων για την δημιουργία έξυπνων πόλεων «Smart Cities» είναι ο Δήμος Καλλιθέας Αττικής, στον οποίο εκπονείται η παρούσα έρευνα.

Ο δήμος ανήκει στο Νότιο Τομέα της Περιφέρειας Αττικής και αποτελεί έναν από τους πιο πυκνοκατοικημένους δήμους της Ελλάδος με πυκνότητα 22.300 κατοίκων ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο σε μια γεωγραφική έκταση 4,5 τετραγωνικά χιλιόμετρα και σύνολο 100.641 κατοίκων. Φέρει ως σύμβολο τον Θησέα που σύμφωνα με τη μυθολογία αποβιβάστηκε στην ακτή της Καλλιθέας αφού εξόντωσε τον Μινώταυρο στην Κρήτη. Κατοικείται από το 1870 και ως νέο προάστιο ιδρύθηκε το 1884. Πήρε το όνομα Καλλιθέα από την υπέροχη θέα που διαθέτει προς τον Σαρωνικό. Αποσπάστηκε από τον δήμο Αθηναίων το 1933 όταν ανακηρύχθηκε ανεξάρτητος δήμος.

Ο Δήμος Καλλιθέας αποτελείται από τρεις τοπικές (δημοτικές) κοινότητες. Το κέντρο της Καλλιθέας (Πλατεία Δαβάκη) βρίσκεται σε μια απόσταση 3 χιλιομέτρων νότια της Αθήνας (Πλατεία Συντάγματος) και 3 χιλιομέτρων βόρειο-ανατολικά από το κέντρο της πόλης του Πειραιά (Πλατεία Κοραή). Η πρόσβαση στην περιοχή πραγματοποιείται ανατολικά από τη Λεωφ. Συγγρού, βόρεια και δυτικά από τη Λεωφ. Κηφισού και από το κέντρο της Αθήνας και από τη Λεωφ. Θησέως. Επίσης, στην περιοχή υπάρχουν δυο σταθμοί του ηλεκτρικού σιδηρόδρομου (Καλλιθέα και Ταύρος) και δύο σταθμοί του τραμ στο παραλιακό μέτωπο, ενώ σημαντικός αριθμός λεωφορείων και τρόλεϊ συνδέουν την Καλλιθέα με πλήθος περιοχών.

Σήμερα, οι κάτοικοι ανήκουν σε χαμηλά και μικρομεσαία οικονομικά στρώματα. Στην περιοχή υπάρχει μεγάλος αριθμός εμπορικών και επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών ενώ σημαντικοί πόλοι του δήμου αποτελούν: το Πάντειο και το Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, η Σιβιτανείδειος Δημόσια Σχολή Τεχνών και Επαγγελματιών, το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο, το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, ως κόμβος εκπαίδευσης και πολιτισμού που περιλαμβάνει την Εθνική Βιβλιοθήκη της

Ελλάδας και την Εθνική Λυρική Σκηνή, μέσα σε ένα πάρκο 17 στρεμμάτων, αλλά και όλη η περιοχή της παραλίας. Στην περιοχή υπάρχουν σημαντικά μνημεία και ιστορικοί χώροι όπως το κτίριο της αντιστασιακής οργάνωσης ΠΕΑΝ, το κτίριο των ΕΠΙΟΝιτών της Μάχης της Οδού Μπιζανίου, η Πινακοθήκη “Σοφία Λασκαρίδου”, το “Κόκκινο σπίτι” ή “Κόκκινο σχολείο, το Παράνομο Τυπογραφείο του ΕΑΜ, κ.ά. Ο Δήμος έχει πλούσια πολιτιστική και εκπαιδευτική παράδοση και ιδιαίτερη αναπτυξιακή προοπτική.



Εικόνα 17: Καλλιθέα (Panoramio, 2020)

5.2 Η Δομή Υπηρεσιών του Δήμου Καλλιθέας

Ο Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Καλλιθέας που εγκρίθηκε με την αριθμό 358/2012 απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου περιγράφει τη δομή των υπηρεσιών, την οργάνωση και λειτουργία του Δήμου και αποτελεί τον οδηγό αρμοδιοτήτων για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή της έρευνάς μας σε κάθε τομέα. Σύμφωνα λοιπόν, με αυτόν όπως εγκρίθηκε και τροποποιήθηκε με τα: ΦΕΚ 2598/Β'/25.09.2012, ΦΕΚ 2900/Β'/22.08.2017, ΦΕΚ 684/Β'/28.2.2019, ΦΕΚ 727/Β'/4.3.2019 και ΦΕΚ 72/Β'/15.01.2021, υπάρχουν επτά διευθύνσεις υπαγόμενες απευθείας στον Δήμαρχο και δέκα διευθύνσεις που υπάγονται στη γενική διεύθυνση του Δήμου.

A) Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στο Δήμαρχο:

1. Γενικός Γραμματέας

Ο Γενικός Γραμματέας ορίζεται από το Δήμαρχο και τον υποστηρίζει στα διοικητικά του καθήκοντα υλοποιώντας τις αρμοδιότητες που του εκχωρεί ο Δήμαρχος με απόφασή του. Οι αρμοδιότητες αυτές αφορούν κυρίως στο συντονισμό των δημοτικών υπηρεσιών, σε συνεργασία με το Γενικό Διευθυντή, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται με αποδοτικό τρόπο η αποτελεσματικότητα στην επίτευξη των περιοδικών στόχων και προγραμμάτων που αποφασίζονται από τα πολιτικά όργανα του Δήμου.

2. Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου

Το γραφείο Δημάρχου αποτελείται από τους γραμματείς που προγραμματίζουν, οργανώνουν και ρυθμίζουν τις συναντήσεις του Δημάρχου. Παράλληλα διεκπεραιώνουν την προσωπική του αλληλογραφία και τηρούν αρχείο και πρωτόκολλο αυτής καθώς και κάθε είδους αποφάσεων προς χρήση από τον Δήμαρχο.

3. Γραφείο Επικοινωνίας & Δημοσίων - Διεθνών Σχέσεων

Το γραφείο αυτό σχεδιάζει την επικοινωνιακή πολιτική για την προώθηση της αποστολής και των στόχων του Δήμου, οργανώνει συνέδρια, συνελεύσεις, επετειακές εορτές καθώς και προγράμματα προβολής του έργου και των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος. Εφαρμόζει προγράμματα ενημέρωσης των πολιτών για τις επιδιώξεις, στόχους και υπηρεσίες του Δήμου ώστε να δραστηριοποιηθούν οι πολίτες για την προώθηση των τοπικών συμφερόντων. Παρακολουθεί τα δημοσιεύματα (έντυπα και ηλεκτρονικά) σχετικά με τις δραστηριότητες του Δήμου και τηρεί σχετικό αρχείο. Διαχειρίζεται τις σχέσεις του Δήμου με τον ηλεκτρονικό και έντυπο τύπο και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και επιμελείται των δημοσιευμάτων και των δελτίων τύπου καθώς και των ενημερωτικών εκδόσεων ή εκπομπών του Δήμου στα ΜΜΕ.

4. Νομική Υπηρεσία

Παρέχει νομική υποστήριξη προς τα αιρετά όργανα του Δήμου και τις δημοτικές υπηρεσίες για την προώθηση των επιδιώξεων/στόχων/συμφερόντων του Δήμου, επεξεργάζεται και γνωμοδοτεί για πράξεις της δημόσιας διοίκησης που αφορούν το Δήμο, επεξεργάζεται και ελέγχει νομικά όλες τις συμβάσεις που συνάπτει ο Δήμος με τρίτους, καθώς και τις προκηρύξεις του Δήμου για την ανάθεση έργων, προμηθειών

και υπηρεσιών σε τρίτους, εκπροσωπεί τον Δήμο σε νομικές υποθέσεις εντός και εκτός των Δικαστηρίων και των Διοικητικών Αρχών, για την προάσπιση των συμφερόντων του Δήμου, παρακολουθεί την σχετική νομοθεσία και νομολογία και τηρεί και επικαιροποιεί το σχετικό αρχείο.

5. Αυτοτελές Γραφείο Διαφάνειας & Διοικητικής Βοήθειας

Είναι αρμόδιο για το σχεδιασμό και την εφαρμογή συστημάτων και διαδικασιών που επιδιώκουν την διασφάλιση της διαφάνειας στις κάθε είδους σχέσεις του Δήμου προς τρίτους καθώς και για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε πολίτες και ειδικά σε άτομα που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Υποδέχεται υποδείξεις, προτάσεις και παράπονα των δημοτών και τους ενημερώνει για τα δικαιώματά τους και τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του και σχεδιάζει ειδικά προγράμματα πληροφόρησης των δημοτών.

6. Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού & Σχεδιασμού

Υποστηρίζει τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες του Δήμου και των Νομικών Προσώπων του και την ομάδα έργου που συγκροτείται για τη σύνταξη του Επιχειρησιακού Προγράμματος του Δήμου, κατά τη διαδικασία κατάρτισης, παρακολούθησης και αξιολόγησης του επιχειρησιακού προγράμματος και των Ετησίων Προγραμμάτων Δράσης, στα οποία εξειδικεύεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα. Εισηγείται την ενδεχόμενη αναθεώρηση των στόχων του Επιχειρησιακού Προγράμματος μετά την ενδιάμεση αξιολόγησή του και διαμορφώνει τους κατάλληλους δείκτες αποτελεσματικότητας, που επιτρέπουν να εκτιμηθεί ο βαθμός επίτευξης των στόχων σε σχέση με τα αποτελέσματα των δράσεων, καθώς και κατάλληλους δείκτες αποδοτικότητας που συσχετίζουν το κόστος πραγματοποίησης με τις εκροές των δράσεων. Μεριμνά για τη διενέργεια των διαδικασιών ένταξης έργων και δράσεων του Δήμου σε χρηματοδοτήσεις, αναπτυξιακά και άλλα προγράμματα, για την παρακολούθηση της υλοποίησής τους και τη σχετική ενημέρωση των αρμοδίων Αρχών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.

6Α. Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου

Μεριμνά για τον εσωτερικό έλεγχο των υπηρεσιών του Δήμου για τη χρήση και τη διαχείριση των πόρων, για τον οικονομικό και διαχειριστικό έλεγχο των δημοσίων

υπόλογον και των δημοσίων διαχειρίσεων που υπάγονται στο Δήμο, προωθεί την αξιοπιστία, τη δικαιοσύνη και την κατάλληλη συμπεριφορά των υπαλλήλων του Δήμου, ενώ παράλληλα επιδιώκει να μειώσει τον κίνδυνο της διαφθοράς.

7. Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας που περιλαμβάνει τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

α) Τμήμα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού

β) Τμήμα Αστυνόμευσης

Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν την ύδρευση, την άρδευση και την αποχέτευση, την τήρηση των όρων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία και στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές αρχές, για τη χρήση των αλσών και των κήπων, των πλατειών, των παιδικών χαρών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων, για τη χρήση και λειτουργία των δημοτικών αγορών, των εμποροπανηγύρεων, των ζωοπανηγύρεων, των χριστουγεννιάτικων αγορών και γενικά των υπαίθριων δραστηριοτήτων, την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στο υπαίθριο εμπόριο και στις λαϊκές αγορές καθώς και στην υπαίθρια διαφήμιση. Ελέγχει την τήρηση των μέτρων που επιβάλλονται για την πρόληψη πυρκαγιών σε κοινόχρηστους υπαίθριους χώρους, την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στην κυκλοφορία των πεζών, τη στάση και στάθμευση των οχημάτων, στην επιβολή των διοικητικών μέτρων, την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν τα εγκαταλελειμμένα οχήματα. Εκτελεί τις διοικητικές κυρώσεις που αφορούν τη λειτουργία καταστημάτων και επιχειρήσεων, των οποίων την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας χορηγούν οι δημοτικές αρχές και την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τα ζώα συντροφιάς.

Β) Γενικός Διευθυντής και Υπηρεσίες Γενικής Διεύθυνσης

Ο Γενικός Διευθυντής έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου που συγκροτούν την Γενική Διεύθυνση και ιδίως για την οργάνωση, το συντονισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της λειτουργίας τους.

1. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών

Είναι αρμόδια για την τήρηση των διαδικασιών και τον σχεδιασμό και συντονισμό εφαρμογής των πολιτικών, συστημάτων και διαδικασιών που αποσκοπούν στην ορθολογική διοίκηση/διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του Δήμου. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης Διοικητικών

Υπηρεσιών είναι οι εξής :

α) Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων

Παρέχει κάθε είδους διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τα συλλογικά διοικητικά αιρετά όργανα του Δήμου, δηλαδή το Δημοτικό Συμβούλιο, την Οικονομική Επιτροπή, την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, την Εκτελεστική Επιτροπή καθώς και τις Δημοτικές Κοινότητες (προγραμματισμός, οργάνωση συνεδριάσεων, τήρηση πρακτικών συνεδριάσεων, παραγωγή, διεκπεραίωση, διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων, τήρηση πρωτοκόλλου, τήρηση αρχείου αποφάσεων συλλογικών οργάνων κλπ.) , καθώς και εισηγήσεις των Νομικών προσώπων και Δημοτικών Επιχειρήσεων στα συλλογικά όργανα. Παρέχει κάθε είδους διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου, τον Δήμαρχο, καθώς και τον Γενικό γραμματέα. Παρέχει διοικητική υποστήριξη προς την Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, τις Επιτροπές του Δημοτικού Συμβουλίου καθώς και προς το Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, γραμματειακή υποστήριξη στις Δημοτικές Παρατάξεις και διενεργεί όλες τις προπαρασκευαστικές ενέργειες για τη διεξαγωγή Εκλογών.

β) Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού

Σχεδιάζει, εισηγείται και συντονίζει την εφαρμογή των διαδικασιών και εσωτερικών κανονισμών που ρυθμίζουν τις σχέσεις του Δήμου με το προσωπικό του, στο πλαίσιο πάντοτε των γενικότερων ρυθμίσεων της Πολιτείας. Μεριμνά για την εφαρμογή του εκ της νομοθεσίας προβλεπόμενου συστήματος αξιολόγησης των εργαζομένων στο Δήμο. Σχεδιάζει, εισηγείται και οργανώνει προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού του Δήμου. Μεριμνά για τη διενέργεια και ολοκλήρωση των διαδικασιών πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού για την κάλυψη συγκεκριμένων θέσεων εργασίας με βάση τις νόμιμες διαδικασίες και τηρεί τα Μητρώα του Προσωπικού.

γ) Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας

Μεριμνά για τη λειτουργία του Κεντρικού Πρωτοκόλλου του Δήμου και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία, παρακολουθεί και φροντίζει για την τήρηση του γενικού αρχείου του Δήμου και εισηγείται την καταστροφή του θεωρούμενου ως άχρηστου, μεριμνά για την ασφάλεια και την καθαριότητα των κάθε είδους εγκαταστάσεων του Δήμου και για την συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών των κτιριακών και των ηλεκτρομηχανολογικών και τηλεπικοινωνιακών εγκαταστάσεων του Δήμου.

δ) Τμήμα Αδειοδοτήσεων και Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων

Στο πλαίσιο των αδειοδοτήσεων, εισηγείται την χορήγηση αδειών για την άσκηση εμπορικών και γενικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τις δικαιοδοσίες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις, όπως ίδρυση και λειτουργία καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, εγκατάσταση και λειτουργία κινηματογράφων, θεάτρων και παρεμφερών επιχειρήσεων και τη διενέργεια των προβλεπόμενων επιθεωρήσεων, ίδρυση και λειτουργία παιδότοπων και διαφόρων ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων, τεχνικά ψυχαγωγικά παίγνια και την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, τη λειτουργία μουσικών οργάνων, την εγκατάσταση και χρήση του οικήματος για την άσκηση δραστηριότητας από εκδιδόμενα πρόσωπα, τη λειτουργία καταστημάτων εκμίσθωσης μοτοποδηλάτων, την ίδρυση υπεραγορών λιανικού εμπορίου, την άσκηση επαγγέλματος κουρέα, κομμωτή, τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών καθώς και τη συγκρότηση σχετικής εξεταστικής επιτροπής. Παρακολουθεί και ελέγχει την τήρηση των προϋποθέσεων υπό τις οποίες χορηγούνται οι ανωτέρω άδειες και εισηγείται τη λήψη μέτρων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις π.χ. ανάκληση άδειας, αφαίρεση άδειας, επιβολή προστίμων. Στο πλαίσιο της ρύθμισης εμπορικών δραστηριοτήτων, μελετά και εισηγείται θέματα που επηρεάζουν τις λειτουργίες και το περιβάλλον της πόλης και την ποιότητα ζωής των κατοίκων, σύμφωνα με τις δικαιοδοσίες που δίδονται στο Δήμο με τις ισχύουσες διατάξεις ενώ στο ίδιο πλαίσιο εντάσσονται και αρμοδιότητες για την προστασία του καταναλωτή με τη δημιουργία και λειτουργία μηχανισμών ενημέρωσής του (π.χ. Γραφείο Ενημέρωσης Καταναλωτή).

ε) Αρμοδιότητες Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Προσδιορίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις και εισηγείται για τα αναγκαία έργα ανάπτυξης και βελτίωσης των συστημάτων ΤΠΕ που πρέπει να αξιοποιεί ο Δήμος για την υποστήριξη των λειτουργιών του. Μεριμνά για τη μελέτη, ανάπτυξη και εγκατάσταση των συστημάτων ΤΠΕ με την αξιοποίηση και εξειδικευμένων τρίτων. Σχεδιάζει, εγκαθιστά και παρέχει υπηρεσίες συνεχούς συντήρησης δικτυακών τόπων και ιστοσελίδων καλύπτοντας τις σχετικές ανάγκες του Δήμου. Διαχειρίζεται και συντηρεί τις εφαρμογές και τις βάσεις δεδομένων και εξασφαλίζει την ασφάλεια τους στα πληροφοριακά συστήματα του Δήμου, ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστευτικότητά τους. Μεριμνά για την συνεχή συντήρηση και την αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού ΤΠΕ του Δήμου, συντονίζει και παρακολουθεί τη σωστή λειτουργία των υποσυστημάτων του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) και διαχειρίζεται την επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου.

2. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

Είναι υπεύθυνη για την διαχείριση των εσόδων και δαπανών του Δήμου, όπως και την τήρηση μητρώου της δημοτικής περιουσίας, ενώ φροντίζει για την αποτελεσματική εκτέλεση όλων των διαδικασιών που απαιτείται για τη προμήθεια υλικών εξοπλισμού και υπηρεσιών του Δήμου. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης είναι οι εξής :

α) Τμήμα Προϋπολογισμού και Εκκαθάρισης Δαπανών

Καταρτίζει σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου τον προϋπολογισμό εσόδων - εξόδων, παρακολουθεί την πορεία της εκτέλεσής του, επιμελείται της εκκαθάρισης και εντολής πληρωμών κάθε δαπάνης του Δήμου και τηρεί τα υπό τον Νόμο προβλεπόμενα βιβλία.

β) Τμήμα Λογιστηρίου

Τηρεί τα λογιστικά βιβλία του Δήμου με διπλογραφική λογιστική μέθοδο, συντάσσει τις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις που συνδέονται με το τηρούμενο λογιστικό σχέδιο (ισολογισμό, αποτελέσματα χρήσης, λογαριασμό γενικής εκμετάλλευσης, πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων, προσάρτημα κλπ), καθώς και κάθε οικονομική κατάσταση μέσα στις προθεσμίες και σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, παρακολουθεί τα εγκεκριμένα δάνεια του Δήμου και έχει την ευθύνη για τη λογιστική παρακολούθηση των παγίων περιουσιακών στοιχείων του Δήμου, με τη τήρηση του μητρώου παγίων. Παρακολουθεί την οικονομική πορεία εκτέλεσης των τεχνικών έργων και των σχετιζόμενων επιχορηγήσεων, τηρεί το μητρώο ακίνητης περιουσίας του Δήμου και συνεργάζεται με τις Δημόσιες/Ελεγκτικές Υπηρεσίες.

γ) Τμήμα Ταμείου

Διενεργεί τις πληρωμές προς τους δικαιούχους με βάση τα Εντάλματα Πληρωμών και τις εισπράξεις των οφειλών προς το Δήμο και ενημερώνει το λογιστικό σύστημα του Δήμου με τις σχετικές ταμειακές εγγραφές. Τηρεί τις διαδικασίες συναλλαγών με τις Τράπεζες, το αναγκαίο φυσικό ταμείο στα γραφεία του Δήμου και τηρεί το σχετικό αρχείο.

δ) Τμήμα Μισθοδοσίας

Εκδίδει τη μισθοδοσία τακτικών, πρόσθετων και εκτάκτων αμοιβών και αποζημιώσεων του προσωπικού Δημοσίου Δικαίου και Ιδιωτικού Δικαίου και των αιρετών του Δήμου, προβαίνει σε ασφάλιση του προσωπικού και των αιρετών, καθώς και στην σύνταξη εγγράφων και ηλεκτρονικών αρχείων προς τα ασφαλιστικά ταμεία και τηρεί μισθολογικά μητρώα και καρτέλες ετήσιας χρήσης.

ε) Τμήμα Προμηθειών και Αποθηκών

Διενεργεί έρευνες αγοράς για την τεκμηρίωση της διαθεσιμότητας των ειδών ή των υπηρεσιών που ενδιαφέρουν το Δήμο και τη λήψη στοιχείων τιμών προμήθειας ή υπηρεσίας και διενεργεί τις διαδικασίες για την ανάθεση των προμηθειών και των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, καταρτίζει το σχέδιο διακήρυξης, των συμβάσεων και όλων των αποφάσεων και εισηγείται τη συγκρότηση όλων των επιτροπών που απαιτούνται (διενέργειας διαγωνισμών, αξιολόγησης και προσφορών και παραλαβής των ειδών). Παρακολουθεί τα αποθέματα των αποθηκών, τηρεί το αρχείο των παγίων κινητών περιουσιακών στοιχείων του Δήμου (μηχανήματα, οχήματα, συσκευές, εξοπλισμός κλπ.) και μεριμνά για την τήρηση των διαδικασιών των περιοδικών απογραφών.

3. Διεύθυνση Δημοτικών Προσόδων

Είναι υπεύθυνη για τα δημοτικά έσοδα του Δήμου. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης είναι οι εξής :

α) Τμήμα Εσόδων

Δημιουργεί και τηρεί αρχεία υπόχρεων για την καταβολή των επιμέρους ποσών που αποτελούν τακτικά έσοδα του Δήμου, τηρεί τις αντίστοιχες διαδικασίες και εκδίδει βεβαιώσεις που σχετίζονται με την είσπραξη διαφόρων τελών, δικαιωμάτων και εισφορών και μεριμνά για την τήρηση όλων των οικονομικών δοσοληψιών που σχετίζονται με τη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών του Δήμο.

β) Τμήμα Δημοτικού Κοιμητηρίου

Τηρεί τις διαδικασίες λειτουργίας των δημοτικών κοιμητηρίων σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και τους ειδικότερους κανονισμούς, μεριμνά για την τήρηση των διαδικασιών και αρχείων καταγραφής των κάθε είδους πληροφοριακών στοιχείων που σχετίζονται με τη λειτουργία των δημοτικών κοιμητηρίων, μεριμνά για την καθαριότητα, ευπρέπεια, διακόσμηση των χώρων των κοιμητηρίων καθώς και για τη συντήρηση / κατασκευή των τάφων και των λοιπών τεχνικών υποδομών και πρασίνου των κοιμητηρίων καθώς και για δημιουργία και λειτουργία Κέντρων Αποτέφρωσης νεκρών, καθώς και για τη χορήγηση άδειας ταφής και αποτέφρωσης νεκρών.

4. Διεύθυνση Δημοτικής Κατάστασης

Είναι αρμόδια για την τήρηση διαδικασιών και αρχείων που αφορούν τη δημοτική κατάσταση και την καταγραφή ληξιαρχικών γεγονότων στην περιοχή του Δήμου, όπως

καθορίζονται από τις ισχύουσες διατάξεις Νόμων, Διαταγμάτων & Υπουργικών Αποφάσεων. Οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης Δημοτικής Κατάστασης είναι οι εξής:

α) Τμήμα Δημοτολογίου

Τηρεί και ενημερώνει τα μητρώα του δημοτολογίου και τα μητρώα αρρένων, σύμφωνα με τις ισχύουσες θεσμοθετημένες διαδικασίες και τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία για τη δημιουργία και τήρηση του Εθνικού Δημοτολογίου, μεριμνά για τον εξελληνισμό του ονοματεπωνύμου Ελλήνων του εξωτερικού, ομογενών αλλοδαπών, που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια και παλιννοστησάντων ομογενών, που έχουν την ελληνική ιθαγένεια, χορηγεί άδειες πολιτικού γάμου και μεριμνά για την τέλεση των γάμων αυτών. Εκδίδει πιστοποιητικά ατομικής και οικογενειακής κατάστασης και κάθε είδους βεβαιώσεις, καταλόγους και πίνακες με στοιχεία που αναγράφονται στα Μητρώα.

β) Τμήμα Ληξιαρχείου

Τηρεί και ενημερώνει τα ληξιαρχικά βιβλία και αρχεία, εκδίδει αποσπάσματα των ληξιαρχικών πράξεων ή άλλα θεσμοθετημένα πιστοποιητικά και ενημερώνει το Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης.

γ) Τμήμα Αλλοδαπών και Μετανάστευσης

Το Τμήμα τηρεί τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την ισχύουσα νομοθεσία περί ιθαγένειας, αλλοδαπών και μετανάστευσης.

5. Διεύθυνση Πολιτισμού, Παιδείας και Νέας Γενιάς

Η Διεύθυνση είναι αρμόδια για την προώθηση και ρύθμιση ζητημάτων της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, την προώθηση της Διά Βίου Μάθησης, καθώς και για το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νέας Γενιάς. Οι αρμοδιότητες των επιμέρους μονάδων της Διεύθυνσης Πολιτισμού - Παιδείας και Νέας Γενιάς είναι οι εξής :

α) Τμήμα Παιδείας και Δια Βίου Μάθησης

Μεριμνά για την εξασφάλιση των κατάλληλων υλικοτεχνικών υποδομών για την προσχολική εκπαίδευση και για τα σχολεία της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, για τη μίσθωση ακινήτων για τη στέγαση δημόσιων σχολικών μονάδων, τη στέγαση και συστέγαση αυτών και σε περίπτωση συστέγασης καθορίζει την αποκλειστική χρήση ορισμένων χώρων του διδακτηρίου, από κάθε σχολική μονάδα, καθώς και την κοινή χρήση των υπολοίπων χώρων και τις ώρες λειτουργίας της κάθε

συστεγαζόμενης σχολικής μονάδας, για το σχεδιασμό και την εκτέλεση προγραμμάτων δια βίου μάθησης στο πλαίσιο του αντίστοιχου εθνικού και περιφερειακού προγραμματισμού, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την εφαρμογή των προγραμμάτων των Κέντρων Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης (Κ.Π.Ε.) του Υπουργείου Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, στο πλαίσιο προγραμματικών συμβάσεων που συνάπτει ο Δήμος με το Υπουργείο. Επιπλέον, μεριμνά για τη μεταφορά μαθητών από τον τόπο διαμονής στο σχολείο φοίτησης, περιλαμβανόμενης της μεταφοράς των μαθητών σχολείων ειδικής αγωγής, καθώς και της μεταφοράς και σίτισης μαθητών μουσικών γυμνασίων και λυκείων και εποπτεύει και ελέγχει τους συλλόγους γονέων και κηδεμόνων.

β) Τμήμα Δημοτικής Βιβλιοθήκης

Έχει την ευθύνη της συντήρησης και της καλής λειτουργίας της Δημοτικής Βιβλιοθήκης. Είναι αρμόδιο για την προμήθεια βιβλίων και λοιπών εντύπων, την ηλεκτρονική καταλογογράφηση τους, την ταξινόμηση και συντήρηση των συλλογών βιβλίων, περιοδικών και κάθε είδους αρχαιακού υλικού και φροντίζει για το δανεισμό τους στο αναγνωστικό κοινό και μεριμνά για την με κάθε μέσο συνεργασία της Δημοτικής Βιβλιοθήκης με άλλους μορφωτικούς φορείς και βιβλιοθήκες, την ηλεκτρονική δικτύωση της συλλογής της με τους ηλεκτρονικούς καταλόγους άλλων βιβλιοθηκών.

γ) Τμήμα Ωδείου

Έχει την ευθύνη της καλής λειτουργίας του Δημοτικού Ωδείου «Οδυσσέας Δημητριάδης» και παρέχει διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη στο έργο του. Συνεργάζεται με το Υπουργείο Πολιτισμού και άλλους φορείς, τον καλλιτεχνικό διευθυντή και το εκπαιδευτικό προσωπικό και μεριμνά για την οργάνωση των μαθημάτων, των εξετάσεων καθώς και την πραγματοποίηση των λοιπών εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων.

δ) Τμήμα Ερασιτεχνικής Δημιουργίας και Εκδηλώσεων

Μεριμνά για την οργάνωση και λειτουργία των κάθε είδους Εργαστηρίων και Ομάδων Ερασιτεχνικής δημιουργίας. Έχει την ευθύνη της οργάνωσης των πολιτιστικών εκδηλώσεων του Δήμου και για το σκοπό αυτό συνεργάζεται με τις κρατικές αρχές, με τους τοπικούς πολιτιστικούς φορείς και συλλόγους, τη σχολική κοινότητα, καθώς και με μορφωτικά και πολιτιστικά ιδρύματα της χώρας και της αλλοδαπής. Φροντίζει για την οργάνωση και τήρηση φωτογραφικού και κάθε άλλου αρχείου σχετικού με την πολιτιστική δραστηριότητα του Δήμου, όπως και τη συντήρηση και τεκμηρίωση

καλλιτεχνικών έργων και κάθε άλλου αρχαιακού υλικού. Μεριμνά για την οργάνωση του πολιτιστικού και καλλιτεχνικού προγράμματος, καθώς και για τη συντήρηση, την φύλαξη και την καλή λειτουργία της Δημοτικής Πινακοθήκης «Σοφία Λασκαρίδου», του Δημοτικού Θεάτρου, του Δημοτικού Κινηματογράφου «Καλυψώ», του Δημοτικού Κέντρου Μελέτης Νεοελληνικής Λογοτεχνίας «Γιάννης Χατζίνης», των Δημοτικών Πολιτιστικών Κέντρων και Δημοτικών Μουσείων. Επιπλέον, έχει την ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας της Δημοτικής Φιλαρμονικής και των Σχολών Πνευστών και Κρουστών.

6. Διεύθυνση Κοινωνικής Πολιτικής

Είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής καθώς και προστασίας και προαγωγής της Δημόσιας υγείας στην περιοχή του Δήμου, της κοινωνικής φροντίδας ειδικών ομάδων πολιτών, καθώς και για την ψυχική και σωματική προστασία των ηλικιωμένων. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης είναι οι εξής :

α) Τμήμα Πρόνοιας

Διεξάγει κοινωνικές έρευνες, σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών που αφορούν την κοινωνική φροντίδα της οικογένειας, του παιδιού, των εφήβων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία καθώς και ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Χορηγεί άδεια ίδρυσης και λειτουργίας δημοτικών και ιδιωτικών παιδικών ή βρεφονηπιακών σταθμών και ασκεί έλεγχο και εποπτεία στα ιδρύματα παιδικής προστασίας ιδιωτικού δικαίου (ιδιωτικοί παιδικοί σταθμοί) και ευθύνεται για τη λειτουργία των παιδικών εξοχών. Χορηγεί άδεια ίδρυσης και λειτουργίας ιδρυμάτων παιδικής πρόνοιας σε ιδιώτες, καθώς και σε συλλόγους ή σωματεία που επιδιώκουν φιλανθρωπικούς σκοπούς και ασκεί εποπτεία επί των φιλανθρωπικών σωματείων και ιδρυμάτων, εγκρίνει τον προϋπολογισμό τους και παρακολουθεί και ελέγχει τις επιχορηγήσεις, που δίδονται σε νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου με κοινωφελείς σκοπούς. Διενεργεί κοινωνικές έρευνες για τη χορήγηση των επιδομάτων πρόνοιας και παρέχει υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας, νοσηλευτικής φροντίδας και οικογενειακής οικιακής βοήθειας για την κάλυψη βασικών αναγκών, με προτεραιότητα στη φροντίδα των ηλικιωμένων που ζουν μόνοι τους και δεν αυτοεξυπηρετούνται. Λειτουργεί μονάδες συμβουλευτικής, ψυχολογικής και κοινωνικής υποστήριξης. Επιπλέον, σχεδιάζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων και μέτρων που στοχεύουν στην ισότητα γυναικών και ανδρών σε όλους τους τομείς.

β) Τμήμα Υγείας και Κοινωνικής Προστασίας

Συμμετέχει σε δράσεις που στοχεύουν στην υποστήριξη και φροντίδα της υγείας των δημοτών με την ίδρυση και λειτουργία εγκαταστάσεων για την παροχή υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή της ψυχικής υγείας (με τη λειτουργία του Δημοτικού Κέντρου Υγείας, κέντρων συμβουλευτικής στήριξης και θυμάτων της ενδοοικογενειακής βίας και βίας κατά συνοικούντων προσώπων και κέντρων πρόληψης κατά εξαρτησιογόνων ουσιών). Μεριμνά για την εφαρμογή προγραμμάτων και συμμετέχει σε προγράμματα και δράσεις για την ένταξη παλιννοστούντων ομογενών (διά του Κέντρου Στήριξης Ποντιακού Ελληνισμού-ΚΕΣΠΕ), μεταναστών και προσφύγων στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ζωή της τοπικής κοινωνίας και για την προώθηση και ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης με τη δημιουργία τοπικών δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης, εθελοντικών οργανώσεων και ομάδων εθελοντών. Υλοποιεί δράσεις προστασίας μονογονεϊκών οικογενειών, μεριμνά για τα αδέσποτα ζώα (περισυλλογή, δημιουργία και λειτουργία καταφυγίων κ.λπ.) και παρέχει κάθε διοικητική υποστήριξη στους τεχνικούς ασφαλείας και στους γιατρούς εργασίας που προσφέρουν τις αντίστοιχες υπηρεσίες τους στο Δήμο.

7. Διεύθυνση Περιβάλλοντος

Είναι αρμόδια για την προστασία και αναβάθμιση του τοπικού φυσικού περιβάλλοντος με την λήψη κατάλληλων μέτρων και τη ρύθμιση των σχετικών δραστηριοτήτων για την συντήρηση των χώρων πρασίνου, την αποκομιδή και μεταφορά των απορριμμάτων και των ανακυκλώσιμων υλικών, την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων καθώς και τη συντήρηση των οχημάτων του Δήμου. Έχει επίσης, την αρμοδιότητα της Πολιτικής Προστασίας στο επίπεδο του Δήμου. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης είναι οι εξής :

α) Τμήμα Καθαριότητας

Διενεργεί με τα κατάλληλα συνεργεία και τεχνικά μέσα το έργο της αποκομιδής των αστικών απορριμμάτων και των ανακυκλωμένων υλικών και την μεταφορά τους στους ΧΥΤΑ ή τα εργοστάσια επεξεργασίας τους καθώς και το έργο του καθαρισμού των οδών και των λοιπών κοινόχρηστων χώρων του Δήμου και της συγκέντρωσης απορριμμάτων σε χώρους μεταφόρτωσης. Μεριμνά για το πλύσιμο, την επισκευή και τη διατήρηση σε καλή κατάσταση των κάδων και των απορριμματοδοχείων συγκέντρωσης των απορριμμάτων και των ανακυκλωμένων υλικών και συγκροτεί ειδικά συνεργεία και διενεργεί παρεμφερείς εργασίες όπως η περισυλλογή ογκωδών

αντικειμένων, ο καθαρισμός από παράνομες αφίσες και διαφημίσεις, ο καθαρισμός εγκαταλελειμμένων οικιών κλπ. καθώς επίσης η καταγραφή και περισυλλογή εγκαταλελειμμένων οχημάτων.

β) Τμήμα Διαχείρισης, Επισκευής και Συντήρησης Οχημάτων

Διαχειρίζεται το στόλο των οχημάτων του Δήμου (απορριμματοφόρα, διάφορα αυτοκινούμενα μηχανήματα, φορτηγά και επιβατηγά οχήματα) μεριμνώντας για τη στελέχωσή τους, την ασφάλισή τους και τον εφοδιασμό με όλα τα σχετικά με την κίνηση έγγραφα. Παρακολουθεί και εποπτεύει την κίνηση των οχημάτων του Δήμου, την κατανάλωση καυσίμων και την ανάγκη περιοδικής προληπτικής τους συντήρησης.

γ) Τμήμα Μελετών Πρασίνου

Συντάσσει τις πάσης φύσεως μελέτες για την εκτέλεση και συντήρηση των έργων πρασίνου σε πλατείες, πεζόδρομους, νησίδες, παιδικές χαρές, αθλητικούς χώρους, μνημεία, κοιμητήρια κ.λπ. έργων ανάπτυξης δενδροστοιχιών και του τρόπου άρδευσής τους. Σχεδιάζει, προγραμματίζει, εισηγείται και μεριμνά για την εφαρμογή πολιτικών προγραμμάτων, δράσεων και μέτρων για την προστασία και αναβάθμιση του περιβάλλοντος στην περιοχή του Δήμου και σχεδιάζει την εφαρμογή συστημάτων εναλλακτικής διαχείρισης των αστικών αποβλήτων στην περιοχή του Δήμου (συστήματα και προγράμματα ανακύκλωσης).

δ) Τμήμα Συντήρησης Πρασίνου και Παιδικών Χαρών

Μεριμνά για την αποδοτική λειτουργία του Φυτώριου του Δήμου και των χώρων αποθήκευσης εργαλείων, λιπασμάτων και λοιπών υλικών. Συγκεντρώνει, τηρεί και επεξεργάζεται στοιχεία από την εκτέλεση των εργασιών συντήρησης πρασίνου και μεριμνά για την ασφαλή λειτουργία των Παιδικών Χαρών και για την καθαριότητά τους.

8. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών

Είναι αρμόδια για τη μελέτη, εκτέλεση και συντήρηση των κάθε είδους τεχνικών έργων του Δήμου. Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών είναι οι εξής:

α) Τμήμα Μελετών

Έχει αντικείμενο γενικά τη μελέτη για την υλοποίηση των πάσης φύσης τεχνικών έργων ανεξάρτητα του τρόπου εκπόνησης (από το προσωπικό της Διεύθυνσης ή με ανάθεση σε τρίτους) και ανεξάρτητα του τρόπου κατασκευής των τεχνικών έργων (με εργολαβία ή αυτεπιστασία). Έχει την αρμοδιότητα για την σύνταξη των τεχνικών προδιαγραφών και γενικά των μελετών προμηθειών που αφορούν στο τεχνικό

εξοπλισμό σε πάσης φύσης τροχαίο υλικό, αυτοκίνητα και μηχανήματα όλων των υπηρεσιών του Δήμου καθώς και των τυχόν ανταλλακτικών. Μεριμνά σε συνεργασία με τις συναρμόδιες υπηρεσίες για το καθαρισμό των αστικών γραμμών λεωφορείων, της αφετηρίας, της διαδρομής των στάσεων και του τέρματος των αντίστοιχων γραμμών, καθώς και για το καθορισμό των προδιαγραφών των στάσεων και των στεγάστρων αναμονής επιβατών αστικών και υπεραστικών γραμμών. Μεριμνά για την ονομασία οδών, πλατειών, την αρίθμηση των κτισμάτων, την τήρηση του σχετικού αρχείου και για την βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και εξοικονόμησης ενέργειας στα κτίρια του Δήμου και εισηγείται για τον ορισμό του ενεργειακού υπεύθυνου.

β) Τμήμα Προγραμματισμού & Παρακολούθησης Έργων

Έχει αντικείμενο γενικά την υποστήριξη των οργάνων του Δήμου στην κατάρτιση του Επιχειρησιακού Προγράμματος και των Ετήσιων Προγραμμάτων Δράσης και ιδίως του ετήσιου Τεχνικού Προγράμματος. Προωθεί προς τούτο όλες τις διαδικασίες για την ωρίμανση και τη χρηματοδότηση των προτεινόμενων έργων. Επίσης παρακολουθεί την πορεία των πιστώσεων όλων των εκτελούμενων έργων, εισηγείται για τυχόν επιβαλλόμενες τροποποιήσεις τους, συγκεντρώνει τα απολογιστικά στοιχεία και τηρεί το αρχείο της Διεύθυνσης.

γ) Τμήμα Κατασκευών και Συντηρήσεων

Έχει αντικείμενο την εκτέλεση όλων των τεχνικών έργων του Δήμου ανεξαρτήτως του τρόπου κατασκευής τους (με εργολαβία ή αυτεπιστασία), την εκτέλεση των συμβάσεων προμηθειών, εργασιών ή παροχής υπηρεσιών κατά περίπτωση καθώς και τη συντήρηση των δημοτικών κτιρίων και των εγκαταστάσεων τους, ως και την επιθεώρηση και συντήρηση του οδικού δικτύου της πόλης. Έχει την ευθύνη για τη μικροφωνική & ηλεκτρολογική κάλυψη των υπαίθριων εκδηλώσεων του Δήμου και για τη συντήρηση και λειτουργία των μηχανημάτων αυτών μαζί με αυτά που είναι εγκατεστημένα σε Δημοτικά κτίρια. Φροντίζει για τον επετειακό και εορταστικό στολισμό της πόλης.

9. Διεύθυνση Υπηρεσιών Δόμησης

Είναι αρμόδια για την εφαρμογή του πολεοδομικού σχεδιασμού, την έκδοση και έλεγχο εφαρμογής των οικοδομικών αδειών και όλων των θεμάτων που σχετίζονται με τους ανελκυστήρες κτιρίων. Οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης Δόμησης είναι οι εξής:

α) Τμήμα Οικοδομικών Αδειών και Ελέγχου Κατασκευών

Παραλαμβάνει, ελέγχει την πληρότητα των υποβαλλομένων φακέλων για την έκδοση οικοδομικών αδειών, ελέγχει τις υποβαλλόμενες μελέτες (αρχιτεκτονική, στατική, ηλεκτρομηχανολογικές, θερμομόνωση, παθητική πυροπροστασία, μελέτη ενεργειακής απόδοσης) σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και μετά τον έλεγχο των φορολογικών εκδίδει τις οικοδομικές άδειες. Προβαίνει σε έλεγχο της κατασκευής αυθαίρετων κτισμάτων και στον χαρακτηρισμό αυτών σύμφωνα με την ισχύουσα πολεοδομική νομοθεσία.

β) Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών

Μελετά και εισηγείται για τις ανάγκες τροποποιήσεων/αναθεώρησης των ρυμοτομικών σχεδίων των πόλεων στην περιοχή του Δήμου και τηρεί αρχεία χαρτών και ρυμοτομικών διαγραμμάτων, όρων δόμησης, διαγραμμάτων και πράξεων εφαρμογής, πράξεων τακτοποίησης και αναλογισμού.

γ) Τμήμα Ανελκυστήρων

Ρυθμίζει κάθε θέμα το οποίο αφορά στην εγκατάσταση, λειτουργία και στη συντήρηση ανελκυστήρων, καθώς και στη χορήγηση των σχετικών τεχνικών επαγγελματικών αδειών, σύμφωνα με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.

δ) Τμήμα Γραμματείας

Παρέχει διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη προς τη Διεύθυνση Δόμησης και τα Τμήματά της (τήρηση πρωτοκόλλου, διεκπεραίωση και αρχειοθέτηση αλληλογραφίας, θέματα προσωπικού κ.λπ.).

10. Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π)

Είναι αρμόδια για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και σύμφωνα με τον κεντρικό σχεδιασμό του Υπουργείου Εσωτερικών. Στη Διεύθυνση υπάγονται διοικητικά και τα αποκεντρωμένα Τμήματα Κ.Ε.Π. σε επιμέρους δημοτικές ενότητες. Οι αρμοδιότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων της Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. είναι οι εξής:

α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο και παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που

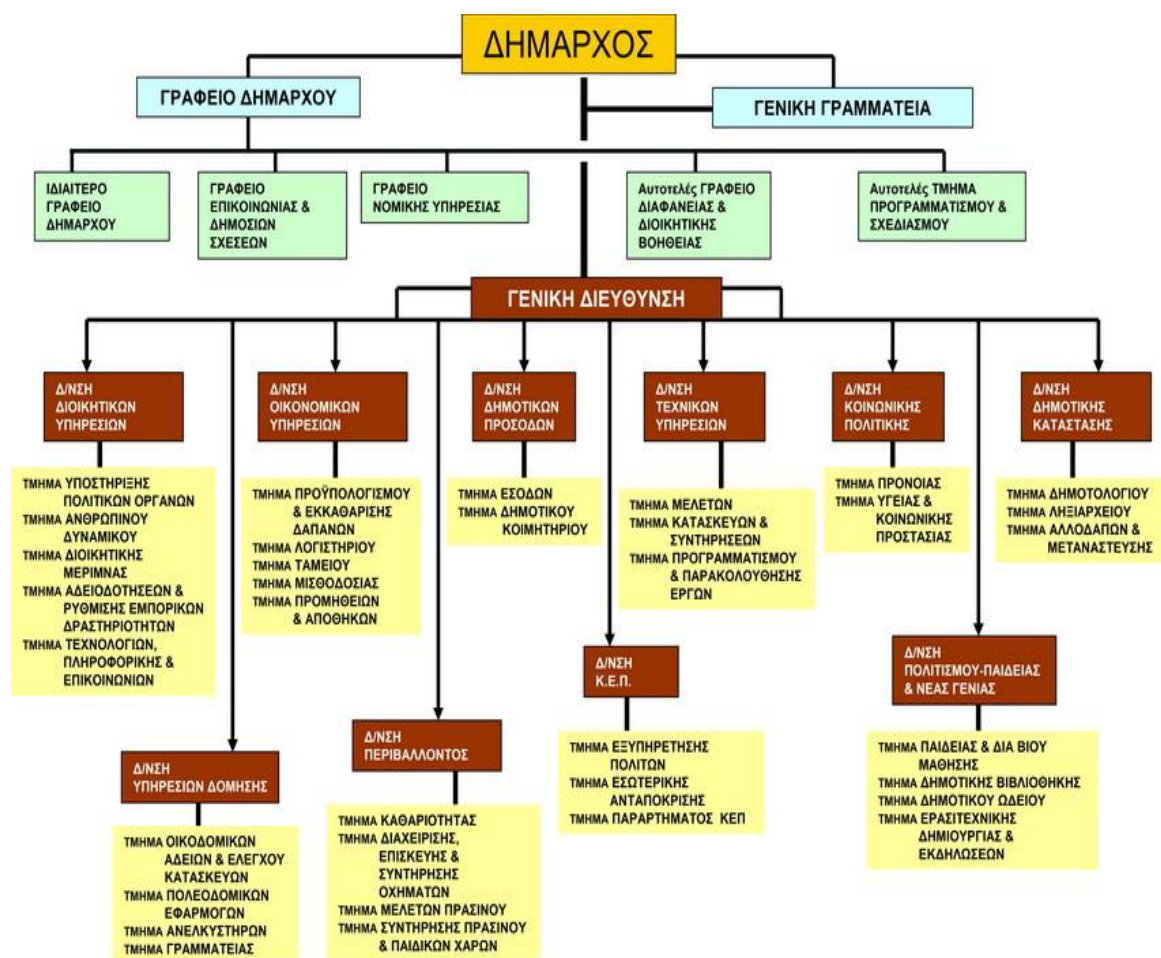
έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ.

β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Υποδέχεται από άλλα ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου τα προωθεί στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Τέλος, παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.

γ) Τμήμα Παραρτήματος ΚΕΠ

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος Παραρτήματος Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι το σύνολο των προαναφερόμενων αρμοδιοτήτων των τμημάτων Εξυπηρέτησης Πολιτών και Εσωτερικής Ανταπόκρισης.



Εικόνα 18: Οργανόγραμμα Δήμου Καλλιθέας (site Δήμου Καλλιθέας, 2022)

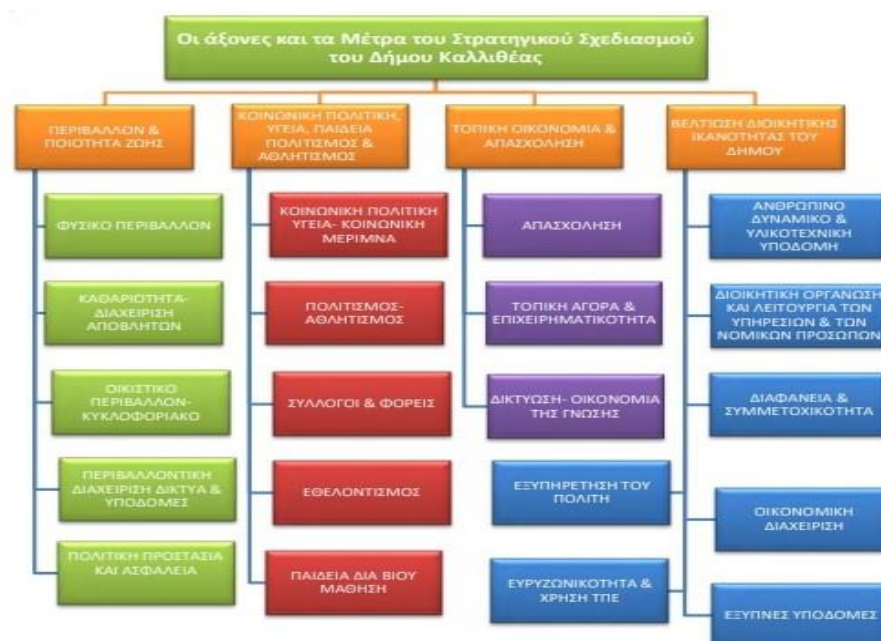
Στη βασική οργάνωση του Δήμου περιλαμβάνονται επίσης:

- Το Δημοτικό Συμβούλιο
- Η Εκτελεστική Επιτροπή
- Η Οικονομική Επιτροπή
- Η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής
- Η Πρωτοβάθμια Σχολική Επιτροπή
- Η Δευτεροβάθμια Σχολική Επιτροπή
- Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης
- Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
- Η Επιτροπή Ισότητας

Τέλος, τα νομικά πρόσωπα του Δήμου Καλλιθέας είναι τα εξής:

- Οργανισμός Παιδικής Αγωγής και Άθλησης Δήμου Καλλιθέας “Γιάννης Γάλλος”
- Μονομετοχική Δημοτική Ανώνυμη Εταιρεία Καλλιθέας Αττικής (Δ.Α.Ε.Κ.)
- Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Καλλιθέας (ΔΗ.Κ.Ε.Κ.)
- Κέντρο Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Εξάρτησης των Δήμων Καλλιθέας - Μοχάτου - Ταύρου "ΣΤΑΘΜΟΣ"
- Σύνδεσμος Δήμων Νοτίου Αττικής (Συ.Δ.Ν.Α.)

Ο Στρατηγικός σχεδιασμός του Δήμου Καλλιθέας κατά το χρόνο της παρούσας μελέτης αποτυπώνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καλλιθέας 2020 – 2023.



Εικόνα 19: Στρατηγικός σχεδιασμός του Δήμου Καλλιθέας (site Δήμου Καλλιθέας, 2022)

B' Μέρος: Ερευνητικό

Κεφάλαιο 6. Το ερευνητικό σχέδιο

6.1 Γενικά περί έρευνας

Η έρευνα πεδίου είναι ένα είδος έρευνας που δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να παρατηρεί το αντικείμενο έρευνας στο περιβάλλον που πραγματοποιείται. Συνήθως δεν περιλαμβάνει ποσοτική ανάλυση. Απλά καταγράφονται παρατηρήσεις και μια ολοκληρωμένη οπτική για το αντικείμενο που εξετάζεται. Ο σκοπός ανάλογων ερευνών είναι συχνά διερευνητικός, χωρίς να αποκλείεται να είναι περιγραφικός ή ερμηνευτικός. (Χαλικιάς και άλλοι, 2015)

Σύμφωνα με τον (Robson, 2010), η μελέτη περίπτωσης είναι μια ερευνητική στρατηγική όπου το επίκεντρο είναι σε μια περίπτωση που ερμηνεύεται με μεγάλη ευρύτητα ώστε να περιλαμβάνει την περίπτωση ενός περιβάλλοντος ή ενός οργανισμού λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη και το πλαίσió της. Οι μέθοδοι συλλογής δεδομένων που περιλαμβάνει είναι πολλαπλές. Αν και σχεδόν πάντα συλλέγονται ποιοτικά δεδομένα, μπορεί να περιλαμβάνει και ποσοτικά δεδομένα.

Η έρευνα ξεκινά από μια περιέργεια του ερευνητή για το αντικείμενο της έρευνάς του. Ο ερευνητής ενδιαφέρεται να διακριβώσει πώς έχουν τα πράγματα, στοχεύει στην παραγωγή νέας γνώσης και στην ανακάλυψη της αλήθειας. Το τελικό αποτέλεσμα της έρευνας είναι συμπεράσματα που μπορούν να γενικευθούν, να υποστηριχτεί δηλαδή ότι τα συμπεράσματα ισχύουν και σε άλλες καταστάσεις, σε άλλες ομάδες κ.λπ. Για το λόγο αυτό ένα από τα βασικά κριτήρια αποτελεσματικότητας μιας έρευνας είναι η εσωτερική και εξωτερική εγκυρότητά της. Λέγοντας εσωτερική εγκυρότητα εννοούμε ότι τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα οφείλονται στην επενέργεια των μεταβλητών που μελετήθηκαν και όχι στην επίδραση άλλων μεταβλητών ή εξωτερικών παραγόντων. Λέγοντας εξωτερική εγκυρότητα εννοούμε ότι τα αποτελέσματα που προέκυψαν μελετώντας ένα ορισμένο δείγμα ισχύουν και για άλλες καταστάσεις, άλλες ομάδες κ.λπ.(Θεοφιλίδης, 2005)

Η μέθοδος είναι ο συστηματικός τρόπος έρευνας, η προγραμματισμένη πορεία για την κατάκτηση της αλήθειας, η κατευθυνόμενη διαδικασία επίλυσης ενός θεωρητικού ή πρακτικού προβλήματος στη βάση συγκεκριμένων κανόνων. Η μέθοδος συνιστά έναν ευρύτερο γνωσιολογικό και οντολογικό προβληματισμό σχετικά με την προσέγγιση της πραγματικότητας, τον τρόπο με τον οποίο οργανώνουμε τη σκέψη και τη δράση μας προκειμένου να διερευνήσουμε, να μελετήσουμε και να αποκαλύψουμε τις αφανείς πτυχές ή πλευρές των φαινομένων, εντοπίζοντας τις βαθύτερες τους αιτίες ή συστοιχίες των αιτίων τους και τους μηχανισμούς τους. (Ισαρη – Πουρκός, 2015)

Όταν για τη βαθύτερη κατανόηση και ανάλυση κάποιου θέματος απαιτείται η γνώση της σκέψης, των κινήτρων, των συναισθημάτων, κ.λπ. των ερωτωμένων, τότε οι συνεντεύξεις είναι η πιο πρόσφορη μέθοδος για να αντληθούν οι απαραίτητες πληροφορίες. Παρά το ότι κάποιος σχεδιασμός έχει προηγηθεί, στόχος είναι η συζήτηση να διεξαχθεί κατά το δυνατόν αβίαστα. Η συνέντευξη για να είναι επιτυχής στηρίζεται στην αλληλεπίδραση συνεντευκτή και συνεντευζιζόμενου. Σε πολλές περιπτώσεις μπορεί ένα μέρος της συνέντευξης να αναλωθεί σε κάτι που είναι εκτός σχεδιασμού, αν κριθεί ότι μπορεί να εξηγήσει στάσεις συμπεριφοράς, κ.λπ. (Χαλικιάς και άλλοι, 2015)

Τα ερευνητικά ερωτήματα στην ποιοτική έρευνα είναι ευρύτερα από τις υποθέσεις στην ποσοτική έρευνα. Χρειάζεται να είναι ανοιχτά και να προσανατολίζονται σε μια γενική κατεύθυνση, και όχι συγκεκριμένες απαντήσεις. Αποσκοπούν σε λεπτομερείς περιγραφές ή και εξηγήσεις και επιτρέπουν τη σύλληψη απρόσμενων πτυχών του υπό διερεύνηση φαινομένου. Είναι ευέλικτα και, σε αντίθεση με την ποσοτική έρευνα, τροποποιούνται ή επαναδιατυπώνονται από τους ερευνητές εφόσον χρειαστεί κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας. (Ισαρη – Πουρκός, 2015)

Οι ευθύνες του ερευνητή του πραγματικού κόσμου συχνά εκτείνονται πέραν του τι αναμένετε από τα παραδοσιακά υποδείγματα έρευνας. Μπορεί να μην είναι στην πραγματικότητα υποχρέωσή του να εφαρμόσει τα αποτελέσματα με την έννοια να εποπτεύσει μια αλλαγή στην πρακτική ή οτιδήποτε άλλο, αλλά αυτό που κάπως αδέξια μπορεί να οριστεί σαν “εφαρμοσιμότητα” πρέπει απαραίτητα να βρίσκεται στο μυαλό του ερευνητή και κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της διερεύνησης και κατά τη μορφή με την οποία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα. (Robson, 2010)

Η παρουσίαση της ανάλυσης και η συγγραφή των ευρημάτων αποτελεί την πιο απαιτητική ενότητα της επιστημονικής έκθεσης. Ο ερευνητής καλείται να διηγηθεί τη σύνθετη και πολύπλοκη ιστορία των δεδομένων με τέτοιον τρόπο ώστε ο αναγνώστης να πείθεται για την αξία και την εγκυρότητα της ανάλυσής του. Η συγγραφή των ερευνητικών αποτελεσμάτων χρειάζεται να ακολουθεί και αυτή τη λογική αλληλουχία της ποιοτικής έρευνας και να μην πέφτει σε αντιφάσεις. Η καταληκτική ενότητα περιλαμβάνει τα σημαντικότερα συμπεράσματα στα οποία έφτασε ο ερευνητής, τα οποία θα πρέπει να εξετάζονται σε σχέση με τους αρχικούς στόχους της έρευνας και την υπάρχουσα σχετική βιβλιογραφία. (Ισαρη – Πουρκός, 2015)

6.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Μετά τη βιβλιογραφική επισκόπηση και την αναγνώριση της σημασίας των εφαρμογών της ψηφιακής διακυβέρνησης και της σημαντικότητας του ψηφιακού μετασχηματισμού για τη βελτίωση των υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης προέκυψαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- α) Πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες σε ένα Δήμο;
- β) Με ποιον τρόπο η οργανωτική δομή των υπηρεσιών ενός Δήμου υποστηρίζει την ψηφιακή στρατηγική του;
- γ) Ποιες συνεργασίες αναπτύσσονται για την ψηφιακή μετάβαση σε ένα Δήμο;
- δ) Οι χρήστες των υπηρεσιών είναι ψηφιακά ικανοί και πώς επιτυγχάνεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων;
- ε) Πώς καλύπτεται το κόστος του ψηφιακού μετασχηματισμού και κατά πόσο είναι ανταποδοτικό στην τοπική κοινωνία;
- στ) Υπάρχει ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική προσαρμοσμένη στις ιδιαιτερότητες του Δήμου, συνυφασμένη με τον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό του ώστε να αντιμετωπιστούν οι απειλές και να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες και πως δεσμεύεται η διοίκηση προς αυτή την κατεύθυνση;
- ζ) Ποια είναι η παρούσα κατάσταση ενός αστικού δήμου και ποιος ο χρονικός ορίζοντας ολοκλήρωσης της ψηφιακής του μετάβασης;
- η) Ποια είναι τα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν και πώς λειτουργούν οι υπάλληλοι του Δήμου σε σχέση με τα δεδομένα και την πληροφορία;

6.3 Μεθοδολογία της έρευνας

Για να απαντηθούν τα προαναφερόμενα ερωτήματα θα διεξαχθεί μια εφαρμοσμένη μελέτη περίπτωσης λαμβάνοντας υπόψη κυρίως ποιοτικά δεδομένα. Τα περισσότερα ερωτήματα θα διερευνηθούν μέσω συνεντεύξεων με τους υπεύθυνους στη βάση της υπάρχουσας δομής του δήμου. Η μορφή των συνεντεύξεων θα είναι ημιδομημένη δηλαδή, με προκαθορισμένες ερωτήσεις που η διάταξή τους μπορεί να διαφοροποιηθεί αναλόγως της εξέλιξης της συνέντευξης. Επιπλέον, το πεδίο της έρευνας και λόγω της ψηφιακής του φύσης, επιτρέπει την παρατήρηση στο περιβάλλον που πραγματοποιείται και τη συλλογή ποιοτικών δεδομένων σε μια ολοκληρωμένη οπτική.

6.4 Διεξαγωγή έρευνας πεδίου και παρατηρήσεις

Προκειμένου να γίνει καταγραφή του ψηφιακού περιβάλλοντος του Δήμου Καλλιθέας πραγματοποιήθηκε πλοήγηση στην ιστοσελίδα του Δήμου σε πραγματικό χρόνο. Για την πρόσβαση σε αυτή ακολουθούμε τη διεύθυνση: www.kallithea.gr

Η ιστοσελίδα που λειτουργεί είναι πρόσφατα ανανεωμένη (Developed 2022). Στην αρχική σελίδα παρέχονται οδηγίες χρήσης και πλοήγησης, δήλωση πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων, Πολιτική Cookies, γενικές και ειδικές πληροφορίες, δυνατότητα στοχευμένης αναζήτησης, δυνατότητα επικοινωνίας με το Δήμο και αποστολής προτάσεων, δυνατότητα συμμετοχής στην κοινότητα *viber* του Δήμου για αποστολή ενημερώσεων μετά από εγγραφή, δυνατότητα συμμετοχής σε παρεχόμενο πρόγραμμα επαγγελματικού προσανατολισμού αφού ληφθεί το ειδικό κουπόνι από την αρμόδια υπηρεσία καθώς και πρόσφατες ανακοινώσεις και *on line* υπηρεσίες. Στις τελευταίες συναντούμε:

α) Το σύστημα ηλεκτρονικών αιτήσεων του Δήμου μέσω του οποίου κάθε δημότης μπορεί να κάνει αίτηση κάνοντας χρήση των κωδικών που διαθέτει στο *taxisnet*. Οι αιτήσεις που μπορούν να ολοκληρωθούν αφορούν τις εξής συναλλαγές: Ελαφρύνσεις επιχειρήσεων λόγω covid-19 (Απαλλαγή Από Το Ενιαίο Ανταποδοτικό Τέλος Καθαριότητας Και Φωτισμού), Υπηρεσίες Διεύθυνσης Δημοτικών Προσόδων (Διόρθωση Τετραγωνικών Μέτρων, Εκταφή, Αγορά - Ενοικίαση Θυρίδας – Οστεοφυλακίου, Παράταση Ταφής, Ρίψη - Μεταφορά Οστών, Μείωση Τελών Καθαριότητας Λόγω Πολυτεκνίας – Αναπηρίας, Κατάληψη Κοινόχρηστου Χώρου

Περιπτέρου, Βεβαίωση ΤΑΠ, παροχής Οικογενειακού Τάφου, Δήλωση Κενού Μη Ηλεκτροδοτούμενου Κτίσματος), Οικονομικές Υπηρεσίες (Υπεύθυνη Δήλωση Υπαγωγής Στην Πάγια Ρύθμιση Ν.4646/2019, χορήγηση Πιστοποιητικού Δημοτικής Ενημερότητας, Επιστροφή Χρημάτων Αχρεωστήτως Καταβληθέντων), Διαδικασίες τέλεσης πολιτικού γάμου (Έκδοση Άδειας Πολιτικού Γάμου, έγκριση Τέλεσης Πολιτικού Γάμου), Τεχνικές Υπηρεσίες (Βεβαίωση Αρίθμησης Ακινήτου, Ανανέωση Παραχώρησης Θέσης Στάθμευσης Αναπηρικού Αυτοκινήτου, Παραχώρηση Θέσης Στάθμευσης Αναπηρικού Αυτοκινήτου, Σύνδεση Ακινήτου Με ΕΥΔΑΠ), Υπηρεσίες Δόμησης (Χορήγηση Αντιγράφων Στοιχείων Οικοδομικής Άδειας Ακινήτου), Υπηρεσίες Δημοτικής Κατάστασης (Χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας Για Κάθε Νόμιμη Χρήση, Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης-Γέννησης - Ταυτοπροσωπίας – Εντοπιότητας, Μεταδημότευσης), Υπηρεσίες Διεύθυνσης Περιβάλλοντος (Ανάγκη Κοπής Δέντρων, Βεβαίωση Καταστροφής, Βεβαίωση Περισυλλογής ή Μη Περισυλλογής Οχήματος), Υπηρεσίες Διεύθυνσης Πολιτισμού (Εγγραφή σε Τμήμα Ερασιτεχνικής Δημιουργίας και Εκδηλώσεων, Εγγραφή Στη Μικτή Χορωδία Δήμου Καλλιθέας, Εγγραφή στην Παιδική - Εφηβική Χορωδία Δήμου Καλλιθέας, Εγγραφή στο Δημοτικό Ωδείο Καλλιθέας, Απαλλαγή από την υποχρέωση Καταβολής Διδάκτρων Ωδείου, Εγγραφή σε Παιδικό Τμήμα Ερασιτεχνικής Δημιουργίας και Εκδηλώσεων, Εγγραφή στις Σχολές Πνευστών και Κρουστών της Δημοτικής Φιλαρμονικής Καλλιθέας) και Γενική Αίτηση Πρωτοκόλλου.

β) Σύστημα on line πληρωμών μέσω του Συστήματος Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσόμενων (ΣΔΟΠΣ) όπου κάθε συναλλασσόμενος μπορεί να έχει ενημέρωση για τις οικονομικές του συναλλαγές με το Δήμο. Κάθε συναλλασσόμενος μπορεί να προβάλλει την καρτέλα του με την συνολική εικόνα: οφειλές, πληρωμές, ρυθμισμένες οφειλές, δόσεις, διακανονισμοί, κ.ά. Επίσης, μπορεί να εκτυπώσει τα στοιχεία της οφειλής, καθώς και να πληρώσει τις βεβαιωμένες του οφειλές, είτε είναι εμπρόθεσμες, είτε ληξιπρόθεσμες με τις αντίστοιχες προσαυξήσεις, μέσω Web Banking και Ταμείου Τραπέζης, με την χρήση της ταυτότητας πληρωμής. Η σύνδεση στην υπηρεσία Ηλεκτρονικών Πληρωμών γίνεται με χρήση των προσωπικών κωδικών στο taxisnet.

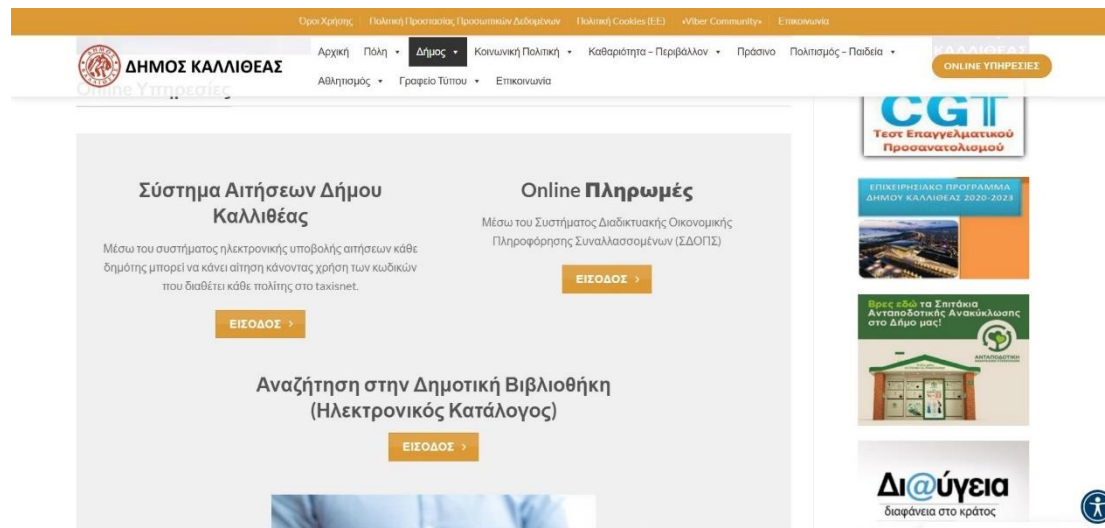
γ) Αναζήτηση στην Δημοτική Βιβλιοθήκη (Ηλεκτρονικός Κατάλογος) μέσω της

Υπηρεσίας openABEKT που διατίθεται από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) ως δημόσια ανταποδοτική υπηρεσία και προσφέρει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον για την ανάπτυξη του περιεχομένου και των υπηρεσιών των βιβλιοθηκών προς την κοινότητα, μέσα από την πρόσβαση και τη χρήση της εθνικής υποδομής περιεχομένου openABEKT, στην οποία οι συνεργαζόμενες βιβλιοθήκες εντάσσονται. Η πρόσβαση και χρήση του openABEKT – τεχνολογική μετεξέλιξη των συστημάτων αυτοματισμού βιβλιοθηκών και του Λογισμικού ABEKT- παρέχεται εξ ολοκλήρου διαδικτυακά από την cloud υποδομή του ΕΚΤ και αποδεσμεύει τις βιβλιοθήκες από τοπικούς και χρονικούς περιορισμούς λειτουργίας, όπως και από την απαίτηση εξοπλισμού (server, storage, backup, κ.λπ.), δίνοντας παράλληλα την ευκαιρία για άμεση πρόσβαση των χρηστών στο περιεχόμενο από οποιαδήποτε συσκευή.

δ) Κατέβασμα εφαρμογών Δήμου Καλλιθέας και Πολιτιστικών Διαδρομών Καλλιθέας μέσω Google play και App store για smartphone. Η εφαρμογή του Δήμου της Καλλιθέας προσφέρει μια σειρά από ευκολίες στον χρήστη, ενώ δίνει την δυνατότητα της άμεσης και αμφίδρομης επικοινωνίας του Δήμου με τον δημότη. Εύκολη επικοινωνία του δημότη μέσω email και τηλεφώνου. Αποστολή νέων του Δήμου μέσω Push Notifications. Δυνατότητα της γνωστοποίησης των νέων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Συνοπτική παρουσίαση σημείων ενδιαφέροντος. Λεπτομερείς πληροφορίες και δυνατότητα πλοήγησης. Ενημέρωση του χρήστη για κοντινά σημεία ενδιαφέροντος, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας iBeacon. Επιπλέον, με την εγκατάσταση του καινοτόμου ηλεκτρονικού εξοπλισμού των ηλεκτρονικών φάρων (iBeacons) και της τεχνολογίας της επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented Reality), ο εκάστοτε περιηγητής μπορεί να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή (Application) στην προσωπική του έξυπνη συσκευή για να περιηγηθεί εύκολα, να προσεγγίσει όλα τα ενδιαφέροντα ιστορικά, πολιτιστικά και περιβαλλοντικά σημεία της Καλλιθέας και να ενημερωθεί για το καθένα από αυτά.

Από την πλοήγηση και την χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών διαπιστώθηκε η εύκολη και γρήγορη χρήση των υπηρεσιών για κάποιον που διαθέτει βασικές γνώσεις χειρισμού υπολογιστή και διαθέτει εξοπλισμό για ανέβασμα αρχείων και δικαιολογητικών που απαιτούνται στις αιτήσεις. Με κάθε αίτηση λαμβάνεται αυτόματα αριθμός πρωτοκόλλου ενώ υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της

αίτησης. Η αναζήτηση στους ηλεκτρονικούς καταλόγους της Δημοτικής Βιβλιοθήκης δίνει τη δυνατότητα πληροφοριών και διαθεσιμότητας κάθε βιβλίου. Εξαιρετικά ενδιαφέρουσες είναι και οι εφαρμογές που διατίθενται για προσωπική χρήση μέσω smartphone.



Εικόνα 20. Ιστοσελίδα Δήμου Καλλιθέας (www.kallithea.gr, 2022)

6.5 Ανάλυση δεδομένων που προέκυψαν από τη διεξαγωγή συνεντεύξεων

Πραγματοποιήθηκαν δέκα συνεντεύξεις. Οκτώ με υπαλλήλους σε θέσεις ευθύνης, μία με αιρετό εκπρόσωπο του Δήμου και μία με τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου Καλλιθέας. Τα ποιοτικά δεδομένα που συλλέχθηκαν από τις εν λόγω συνεντεύξεις αποκτούν νόημα μέσω της ομαδοποίησης και κατηγοριοποίησής τους σε θεματικά περιεχόμενα ώστε να δίνονται απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που θέσαμε πριν την έρευνα ή προέκυψαν κατά τη διάρκεια αυτής.

Αρχικά, έγινε απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων και καταγραφή των σημειώσεων προς διαμόρφωση της γενικής εικόνας του υλικού που συγκεντρώθηκε. Στη συνέχεια, γίνεται η έκθεση των δεδομένων ανά θεματικό περιεχόμενο στη βάση των ερευνητικών ερωτημάτων και τέλος παρουσιάζονται και ερμηνεύονται τα αποτελέσματα συνδεδεμένα με τη σχετική βιβλιογραφία που μελετήθηκε και τον προς εξέταση Δήμο.

6.5.1 Παρούσα ψηφιακή κατάσταση του Δήμου Καλλιθέας

Σύμφωνα με τον Γενικό Γραμματέα και τον προϊστάμενο του Αυτοτελούς Τμήματος

Προγραμματισμού & Σχεδιασμού (Υπάλληλος Α), στην κατεύθυνση της από απόσταση εξυπηρέτησης των πολιτών προσφέρονται στους δημότες 36 ψηφιακά πιστοποιητικά, σύγχρονη πλατφόρμα ηλεκτρονικού ταμείου και πληρωμών με αυτόματη πίστωση των πληρωμών στις καρτέλες των δημοτών και πλατφόρμα λειτουργίας πολιτικών οργάνων και παρακολούθησης συνεδριάσεων και εκδηλώσεων από τους δημότες. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συμμετοχικότητας λειτουργούν:

- Εφαρμογή κινητών τηλεφώνων (App) του Δήμου
- Παροχή υπηρεσίας Ανοικτή Γραμμή Δημότη (15600)
- Σύστημα επικοινωνίας μέσω κινητών τηλεφώνων (SMS / Viber)
- Νέα Διαδικτυακή Πύλη Δήμου Καλλιθέας

Η ιστοσελίδα είναι φιλική για άτομα με ειδικές ανάγκες και διευκολύνει την πρόσβαση σε ανθρώπους με προβλήματα όρασης, ακοής, μαθησιακές δυσκολίες, περιορισμένη κίνηση και φωτοευαισθησία. Επίσης, όπως συμπληρώνει ο υπάλληλος του Τμήματος Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών (Υπάλληλος Ε), καλύπτεται η αποστολή newsletters, η αποστολή ενημερωτικών δελτίων και η κυβερνοασφάλεια ως προστασία από τις συχνές πλέον κυβερνοεπιθέσεις.

Στο πλαίσιο της συνδεσιμότητας λειτουργούν υπηρεσίες παροχής διαδικτύου σε 33 δημόσιους χώρους του Δήμου Καλλιθέας και έχει εγκατασταθεί Δίκτυο Οπτικής Ίνας στο Δημαρχείο με Υποδομές Δομημένης Καλωδίωσης. Επιπλέον, έχει γίνει εγκατάσταση και παραμετροποίηση υποδομών κεντρικού υπολογιστικού συστήματος και ολικός επανασχεδιασμός τοπολογίας του εσωτερικού δικτύου στο Δημαρχείο.

Για τη διοικητική λειτουργία, έχει εγκατασταθεί το νέο Σύστημα Κεντρικού Πρωτοκόλλου του Δήμου Καλλιθέας, η αναβάθμιση του λογισμικού των Δημοσίων Σχέσεων και η ανάπτυξη τηλεματικής παρακολούθησης της κίνησης των δημοτικών οχημάτων που περιλαμβάνει:

- Πλατφόρμα παρακολούθησης, συντήρησης και βλαβών απορριμματοφόρων και οχημάτων.
- Εφαρμογές που αποσκοπούν στη μείωση δαπανών που σχετίζονται με πόρους όπως τα καύσιμα, τις υπερωρίες, τον ανεφοδιασμό, τις συντηρήσεις των οχημάτων αλλά και τα δρομολόγια αποκομιδής απορριμμάτων

- Εφαρμογή Πράσινων και Πολιτιστικών Διαδρομών

Σε επίπεδο οριζόντιων δράσεων έχουν υλοποιηθεί:

- Υπηρεσίες παρακολούθησης εφαρμογής σχεδίου ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης διακοπής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου
- Προμήθεια εξυπηρετητών και εξοπλισμού καθώς και ολοκληρωμένου συστήματος για την υποστήριξη λύσεων Back up.

Τέλος, για την Υγεία και Πρόνοια λειτουργεί η παροχή υπηρεσίας τηλεφροντίδας για την προαγωγή υγείας και πρόληψης και την παρακολούθηση χρόνιων ασθενών μέσω των ΚΑΠΗ και άλλων δομών Κοινωνικής Φροντίδας.

Κατά την προϊσταμένη της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πολιτικής (Υπάλληλος Β), η υπηρεσία τηλεφροντίδας ξεκίνησε ως πρόγραμμα με διαφορετική διάρθρωση πριν την πανδημία και κάλυπτε την ενημέρωση αποτελεσμάτων εξετάσεων. *«Ο εκάστοτε γιατρός του Δημοτικού Κέντρου Υγείας λάμβανε ψηφιακά τα αποτελέσματα και ενημέρωνε online τους ασθενείς του. Το πρόγραμμα εξελίχθηκε λόγω της πανδημίας σε online κλινική μέσω της οποίας οι δημότες μπορούν να έρθουν σε επαφή με τους γιατρούς και να λάβουν συμβουλευτική διάγνωση. Ο δημότης επικοινωνεί με το Δημοτικό Κέντρο Υγείας στο τηλέφωνο ή μέσω email για να προγραμματίσει βιντεοσυνεδρία με τον ειδικό γιατρό (παιδίατρο, γυναικολόγο, πνευμονολόγο, καρδιολόγο και γενικό ιατρό). Θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό λογαριασμό email, καθώς και συσκευή με κάμερα και πρόσβαση στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια, δρομολογείται διασύνδεση μέσω ασφαλούς καναλιού βιντεοσυνεδρίας με τον ειδικό ιατρό του Δημοτικού Κέντρου Υγείας. Μετά την ολοκλήρωση της βιντεοσυνεδρίας λαμβάνει στο email του συμβουλευτική διάγνωση. Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα άυλης συνταγογράφησης μέσω ΗΔΙΚΑ, εάν ο δημότης έχει ενεργοποιήσει αυτή τη δυνατότητα και μπορεί να λάβει τη συνταγή του. Στο πλαίσιο εφαρμογής ψηφιακής διακυβέρνησης, οι κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου λειτουργούν ως διαμεσολαβητές για προγράμματα όπως το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, τις επιδοτήσεις ΟΠΕΚΑ και οι επιδοτήσεις αναπηρίας. Οι κοινωνικές υπηρεσίες παρέχουν βοήθεια στους δημότες που αδυνατούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών και επιπλέον, οι υπάλληλοι χειρίζονται και καταχωρούν τα στοιχεία στην κεντρική πλατφόρμα των Κέντρων Κοινότητας ως μέρος του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής*

Συνοχής αλλά και στο Ενιαίο Μητρώο Κοινωνικών Παροχών και Βοηθημάτων του Δήμου».

Στον τομέα του Πολιτισμού, Παιδείας και Νέας Γενιάς, ο προϊστάμενος της Διεύθυνσης (Υπάλληλος Γ), αναφέρθηκε στη Δημοτική Βιβλιοθήκη και τη δημιουργία ηλεκτρονικού καταλόγου αναζήτησης βιβλίων προσαρμοσμένο στις σημερινές ανάγκες μέσω του προγράμματος openABEKT αλλά και στην ψηφιοποίηση των αρχείων του Κέντρου Νεοελληνικής Λογοτεχνίας του Χατζίνη και διαφόρων δραστηριοτήτων του Δήμου όπως φωτογραφικό υλικό, δελτία τύπου και συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου. Εν μέσω πανδημίας αναπτύχθηκαν διαδικτυακές πλατφόρμες μετάδοσης θεατρικών παραστάσεων, συναυλιών αλλά και διεκπεραίωσης διαδικτυακών μαθημάτων για τα καλλιτεχνικά εργαστήρια του Δήμου, των μαθημάτων του Κέντρου ένταξης μεταναστών και των Κέντρων Δια Βίου Μάθησης. Επιπλέον, δημιουργήθηκε έξυπνη εφαρμογή ηλεκτρονικού πολιτισμού, ηλεκτρονικού τουρισμού και ενίσχυσης βιώσιμης κινητικότητας με τοποθέτηση ειδικών πινακίδων σε σημεία ενδιαφέροντος που δίνουν αναλυτική πληροφόρηση για τα σημεία, τα μνημεία κλπ ιστορικούς χώρους μέσω εφαρμογής smartphone, ένα πρόγραμμα που χρησιμοποιούν συχνά και οι εκπαιδευτικοί των σχολείων στο πλαίσιο σχολικών δράσεων.

Στον τομέα των οικονομικών υπηρεσιών η προϊσταμένη της Διεύθυνσης (Υπάλληλος Δ), μίλησε για η Διαδικτυακή Πύλη Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθείς στο gov.gr για τις προμήθειες, τις υπηρεσίες και τα δημόσια έργα, τους διαγωνισμούς και τις αναθέσεις, τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ για ανάρτηση αποφάσεων, ενταλμάτων και λοιπών διεκπεραιωτικών διαδικασιών, την Ενιαία Αρχή Πληρωμής για τις εκκαθαρίσεις των μισθοδοτούμενων του Δήμου, δηλαδή, πλατφόρμες που έχουν αναπτυχθεί από το κράτος και σύμφωνα με τη νομοθεσία αλλά χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες των οικονομικών υπηρεσιών κάθε Δήμου. Οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου που σχετίζονται είναι το Κεντρικό Πρωτόκολλο μέσω του οποίου λαμβάνονται προσφορές και λοιπά έγγραφα, το portal του Δήμου που λαμβάνονται τα αιτήματα των δημοτών και δίνεται η δυνατότητα αμφίδρομης συναλλαγής με το Δημοτικό Ταμείο.

Η προϊσταμένη του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών (Υπάλληλος ΣΤ), πέραν του Κεντρικού Πρωτοκόλλου του Δήμου αναφέρθηκε στο Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων ΙΡΙΔΑ που

διαλειτουργεί με άλλους δημόσιους φορείς για αποστολή και παραλαβή εγγράφων. Στο ίδιο πλαίσιο διαλειτουργικών υπηρεσιών, ο υπάλληλος του Τμήματος Εσόδων της Διεύθυνσης Δημοτικών Προσόδων (Υπάλληλος Ζ), διαχειρίζεται ως εξουσιοδοτημένος την πλατφόρμα της ΚΕΔΕ govHUB. *«Είναι ένα σύστημα διαλειτουργικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων μέσα σε δημόσιο κέντρο δεδομένων G-Cloud για άντληση στοιχείων προκειμένου να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων του Δήμου. Ο σκοπός είναι η διαλειτουργικότητα και οι διασταυρώσεις στοιχείων για τους οφειλέτες».*

Τέλος, ο αιρετός εκπρόσωπος της διοίκησης του Δήμου με την ιδιότητα του Αντιδημάρχου Παιδείας που έχει διατελέσει Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου και Αντιδήμαρχος Πολιτισμού και Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, θεωρεί ότι η ψηφιακή κατάσταση βρίσκεται σε πολύ πρόωμη φάση αν και έχει γίνει γρήγορη ανάπτυξη τελευταία. *«Αυτό δείχνουν και τα νούμερα των ψηφιακών εφαρμογών που υπάρχουν σήμερα και δημιουργήθηκαν τα τελευταία χρόνια. Παρόλα αυτά είμαστε πίσω. Μπορεί να λένε ότι είμαστε μπροστά σε σχέση με δήμους άλλων χωρών αλλά είναι τυμπανοκρουσίες. Είμαστε πίσω. Εγώ δεν νιώθω ότι ο κόσμος είναι εκπαιδευμένος αλλά δεν έχει και τη δυνατότητα ακόμη για το ψηφιακό άλμα. Ακόμη και που δίνουμε το δωρεάν internet υπάρχει κόσμος ακόμη και μικρές επιχειρήσεις που δεν μπορούν να το δουλέψουν. Αλλά αν δεν ξεκινήσουμε από το βασικό δηλαδή μια σωστή υποδομή, οπτικές ίνες που θα πιάνουν παντού, αύριο μεθαύριο 5G με ότι συζητήσεις επιφέρει αυτό, πώς να πούμε ότι η παρούσα κατάσταση είναι καλή; Έχει πολύ δρόμο και σαν κοινωνία και σαν κράτος. Καλό είναι ότι ξεκινάνε και υπάρχουν δράσεις όπως ο ψηφιακός εγγραμματισμός που πρώτη φορά γίνεται τέτοιο πρόγραμμα. Είναι θετικό αλλά έχουμε ακόμη δρόμο. Μας ανάγκασε βέβαια η πανδημία να βιαστούμε. Ξαφνικά άνθρωποι που δεν είχαν καμία επαφή με την τεχνολογία έπρεπε να μούνε σε μια τηλεδιάσκεψη. Ξεκάθαρα, η πανδημία επιτάχυνε τις ανάγκες ψηφιακής μετάβασης».*

6.5.2 Ψηφιακή ωριμότητα χρηστών και υπαλλήλων

Κατά τη γνώμη του αιρετού εκπρόσωπου της διοίκησης, οι χρήστες δεν είναι ψηφιακά ικανοί. Γίνονται προσπάθειες σε συνεργασία με την Περιφέρεια και μέσω προγραμμάτων ψηφιακού εγγραμματισμού αλλά δεν αρκούν. Έτσι, παραμένει η

αναγκαιότητα παράλληλης ύπαρξης φυσικής εξυπηρέτησης. *«Το ίδιο ακριβώς που ισχύει για όλη την κοινωνία ισχύει και για τους υπαλλήλους. Πρέπει να εκπαιδεύσουμε τους υπαλλήλους να μπορούν να χρησιμοποιούν από τις απλές υπηρεσίες που έχουμε μέχρι και τις πιο σύγχρονες, ένα CRM καταγραφής αιτημάτων που να ξέρουν να τα παρακολουθούν και να επιλύουν τα θέματα. Χρειάζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης των υπαλλήλων. Να δοθούν μαζί με την εκπαίδευση κίνητρα και bonous, μια πιστοποίηση που θα οδηγεί σε εξέλιξη των υπαλλήλων στο δημόσιο. Έπειτα, δεν είναι μόνο η εκπαίδευση. Αν δεν έχουν οι υπάλληλοι το κατάλληλο σύστημα για να λειτουργήσουν δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν. Βάζουμε μια υπηρεσία. Θα πρέπει την υπηρεσία που εγκαταστήσαμε, να την λειτουργήσουμε σωστά».*

Στο ίδιο πλαίσιο και ο υπάλληλος της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος (Υπάλληλος Η), τόνισε την ανάγκη εκπαίδευσης των υπαλλήλων. *«Η πλατφόρμα παρέχει δυνατότητες που οι υπάλληλοι προσπαθούν να ανακαλύψουν και να αξιοποιήσουν. Θα έπρεπε να υπάρχει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για άμεση αξιοποίηση αυτών των δυνατοτήτων. Η εκπαίδευση θα πρέπει να προβλέπεται από τον σχεδιασμό των δράσεων».*

Για την υπάλληλο Β, η έλλειψη ανταπόκρισης στις ψηφιακές υπηρεσίες από ευάλωτες ομάδες λόγω ασθένειας, πενίας, τους αλλοδαπούς και ηλικιωμένους οφείλεται στην ανωριμότητα χειρισμού αλλά και την έλλειψη βασικού εξοπλισμού. *«Για να υπάρξει ανταπόκριση θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα ψηφιακού εγγραμματισμού και παροχής ψηφιακού εξοπλισμού».*

Οι υπάλληλοι Γ, Δ, Ε, ΣΤ, Ζ υποστήριξαν ότι όσοι από τους υπαλλήλους του δήμου είναι ψηφιακά ώριμοι έχουν μεριμνήσει οι ίδιοι για την εκπαίδευσή τους σε μεταπτυχιακά προγράμματα, σε σεμινάρια εκπαίδευσης και κάνουν ότι μπορούν με δική τους πρωτοβουλία για να ανταπεξέλθουν στις νέες ψηφιακές ανάγκες. *«Οι υπάλληλοι προσπαθούν μόνοι τους να εκπαιδευτούν στα συστήματα και αυτό στερεί τη δυνατότητα πλήρους αξιοποίησής τους».* Όλοι τόνισαν την ανάγκη εκπόνησης ολοκληρωμένου προγράμματος εκπαίδευσης των υπαλλήλων κατευθυνόμενη πρακτικά και υποχρεωτικά και εξέφρασαν την αναγκαιότητα διενέργειας νέων προσλήψεων υπαλλήλων με σχετικό τεχνολογικό υπόβαθρο.

Κατά τον Γενικό Γραμματέα: *«Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων των κατοίκων και δημοτών,*

όπως και των υπαλλήλων αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την επίτευξη της διαδικασίας μετασχηματισμού. Η καλλιέργεια δεξιοτήτων πρέπει να κατευθύνεται τόσο προς την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων, όσο και προς την απασχόληση σε ισχυρούς τομείς της τοπικής οικονομίας, αξιοποιώντας πάντα τις δυνατότητες εκπαίδευσης και δια βίου κατάρτισης που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες».

6.5.3 Ιεράρχηση ψηφιακών αναγκών στο Δήμο

Οι περισσότεροι υπάλληλοι του Δήμου που βρίσκονται σε άμεση επαφή και επικοινωνία με τους δημότες, καταγράφουν τις ψηφιακές ανάγκες που δημιουργούνται και ενημερώνουν τη Διοίκηση μέσω του αρμόδιου τμήματος. Το αρμόδιο τμήμα λαμβάνει τα αιτήματα των Διευθύνσεων και καταγράφει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Ακολουθώντας, τα εισηγείται στη διοίκηση αλλά η τελική απόφαση λαμβάνεται από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων. Όπως αναφέρεται, οι ανάγκες είναι πολλές και όσο εξελίσσονται οι ψηφιακές υπηρεσίες γίνονται και περισσότερες. Γίνεται συνεχώς προσπάθεια κάλυψης των αναγκών αλλά η έλλειψη πόρων δημιουργεί καθυστερήσεις.

Σύμφωνα με τον υπάλληλο Α: *«Καλούμε σε διαβούλευση τους διευθυντές και τα τμήματα του δήμου και ζητούμε την κατάθεση προτάσεων με βάση τις ανάγκες που καθημερινά αντιμετωπίζουν σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Κάποιοι ανταποκρίνονται άμεσα, κάποιοι όχι, αλλά ο Δήμος οφείλει να προχωρά στον ψηφιακό προσανατολισμό. Αυτό είχε ξεκινήσει και πριν την πανδημία αλλά κυρίως η covid-19 ανέδειξε την επιτακτικότητα της ανάγκης ψηφιακής μετάβασης. Αφού, συγκεντρωθούν και μελετηθούν οι προτάσεις, η διοίκηση αποφασίζει για την προτεραιότητα υλοποίησης των έργων. Άλλες φορές, η ύπαρξη χρηματοδοτήσεων κινητοποιεί τις δράσεις».* Η υπάλληλος ΣΤ συμπληρώνει ότι για διάφορες ανάγκες που προκύπτουν για τα συστήματα που ελέγχονται από το κράτος, στέλνονται οι παρατηρήσεις αλλά δυστυχώς δεν υπάρχει άμεση ανταπόκριση από τους κρατικούς φορείς.

Για τον αιρετό εκπρόσωπο, η ιεράρχηση των αναγκών ακολουθεί τον προσανατολισμό ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και απλοποίησης των διαδικασιών ενώ ο Γενικός Γραμματέας αναφέρει ότι: *«Οι ψηφιακές ανάγκες του Δήμου εκφράζουν το όραμα της Διοίκησης του Δήμου και καταγράφονται αρχικά μετά από*

συζήτηση/διαβούλευση με τις Υπηρεσίες και ιεράρχηση σύμφωνα με τους στόχους, τους διαθέσιμους πόρους και τα χρηματοδοτικά εργαλεία. Στόχος του Δήμου Καλλιθέας είναι η μετατροπή του σε ένα σύγχρονο και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον διαβίωσης και δραστηριότητας, αλλά και η δημιουργία ενός εξελεγμένου τεχνολογικού υπόβαθρου».

6.5.4 Στρατηγική για την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου και χρονικός ορίζοντας ολοκλήρωσης των έργων

Σύμφωνα με τον Γενικό Γραμματέα, η ψηφιακή στρατηγική προσαρμόζεται στα ευρήματα που καταγράφηκαν κατά τη σύνταξη του Επιχειρησιακού σχεδίου του Δήμου. Η πανδημία covid-19 ανέδειξε την επιτακτικότητα της ανάγκης ψηφιακής μετάβασης μέσα από έναν ολοκληρωμένο σχεδιασμό. Τον Μάρτιο του 2022 ο Δήμος προχώρησε στην εκπόνηση Ολοκληρωμένης Στρατηγικής «Εξυπνης Πόλης» που αποτελείται από Εκπόνηση Στρατηγικού Σχεδίου, εξειδικευμένων δράσεων - ενεργειών και εφαρμογής ευφυών τεχνολογιών για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την ανάπτυξη «Εξυπνης Πόλης». Για τον σχεδιασμό αυτό έγινε καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης, των αναγκών και των ευκαιριών (swot analysis) που παρουσιάζονται στον Δήμο για την ψηφιακή του μετάβαση αλλά και το όραμα του Δήμου για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό του.

Ο καθ' ύλην αρμόδιος υπάλληλος Α μας περιέγραψε αναλυτικά τις 11 δράσεις που περιλαμβάνει η στρατηγική μετάβαση του Δήμου και τους 4 βασικούς άξονες Έξυπνης Πόλης στους οποίους εντάσσεται.

Α' άξονας: Άνθρωπος & Ποιότητα Ζωής

- Έξυπνο σύστημα αποτροπής παράνομης και αντικοινωνικής στάθμευσης σε 450 σημεία.
- 11 έξυπνες διαβάσεις αυξημένων δυνατοτήτων
- Αισθητήρες ανίχνευσης καταληψιμότητας θέσης
- Στοχευμένη εποπτεία θέσεων περιορισμένης πρόσβασης και σημείων που απαγορεύεται η στάθμευση εξ' ολοκλήρου
- Διαδικτυακές συσκευές διαβίβασης της πληροφορίας από τους αισθητήρες προς το λογισμικό διαχείρισης μέσω δικτύου LoraWAN

- Πλατφόρμα διαχείρισης στάθμευσης του δήμου - Web Εφαρμογή Δήμου
- Υποσύστημα αναφορών, μετρικών & στατιστικών στοιχείων
- Υποσύστημα διαχείρισης κλήσεων/παραβάσεων
- Υποσύστημα διαχείρισης χρηστών
- Mobile Εφαρμογή Δημοτικής Αστυνομίας για τον έλεγχο στάθμευσης και την επιβολή κυρώσεων με χρήση έξυπνων φορητών συσκευών
- Σύστημα έξυπνης πεζοδιάβασης οπτικής και ηχητικής προειδοποίησης
- Σύστημα έξυπνης συλλογής στατιστικών κυκλοφορίας
- Σύστημα ανίχνευσης πεζών και ποδηλάτων
- Σύστημα ανίχνευσης οχημάτων με ραντάρ κυκλοφορίας
- Έξυπνο σύστημα μέτρησης εκπομπών οχημάτων με αισθητήρες μέτρησης μικροσωματιδίων και ατμοσφαιρικών στοιχείων

Β' άξονας: Περιβάλλον

- Έξυπνο δίκτυο σταθμών μέτρησης περιβαλλοντικών δεδομένων
- Πλήρως διαχειριζόμενη υπηρεσία βασισμένη σε αισθητήρες διασυνδεδεμένους στο διαδίκτυο των πραγμάτων (Internet of Things – IOT) μέσω δικτύου LoraWAN
- Εφαρμογή διαχείρισης με αρχιτεκτονική λειτουργία υπολογιστικού νέφους (cloud)
- Πλατφόρμα έξυπνης πόλης για αξιοποίηση και δημοσιοποίηση των δεδομένων
- 4 σταθμοί παρακολούθησης
- 23 σετ αισθητήρων και προγραμματιζόμενων διακοπών συλλογής δεδομένων σε πραγματικό χρόνο (ηλιοφάνεια, βροχή, υγρασία ατμόσφαιρας και εδάφους, στοιχεία ανέμου), ανίχνευσης μη κανονικών καταστάσεων (όπως διαρροές) και χωρικού προσδιορισμού συμβάντων
- Κεντρική πλατφόρμα ελέγχου και υπολογισμού profile άρδευσης

Γ' άξονας: Ευημερία

- Citizen Wallet - Εφαρμογή "Έξυπνος Πολίτης"
- Σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών - Χορήγηση ψηφιακών πιστοποιητικών μέσω της εφαρμογής

- Διαχείριση και παρακολούθηση των Τελών και Αδειών των επιχειρήσεων
- Πλατφόρμα διαχείρισης παιδικών σταθμών και ενημέρωσης γονέων, κλειστών και ανοιχτών χώρων άθλησης, πολιτισμού και ψυχαγωγίας, διαχείριση μελών και εθελοντισμού, αναβάθμιση συστήματος των κοινωνικών υπηρεσιών και ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων σχολικών μονάδων.

Δ' άξονας: Διακυβέρνηση

- Κέντρο επιτελικής διαχείρισης Έξυπνης Πόλης
- 4 χειριστές και video wall
- Πλατφόρμα Έξυπνης Πόλης που θα συνδέει όλες τις υπό ανάπτυξη εφαρμογές έξυπνης πόλης για να διαλειτουργούν κάτω από ένα ενιαίο πληροφοριακό περιβάλλον, και αφετέρου θα συνδέει τα δεδομένα από ετερογενή συστήματα παρακολούθησης πληροφοριών και αισθητήρων, προσβάσιμη τόσο από κινητά τηλέφωνα όσο και tablet. Ενσωμάτωση 5.000 αισθητήρων πλήρωσης κάδων απορριμμάτων και αισθητήρων ελεγχόμενης στάθμευσης
- Επέκταση Ασύρματου Δικτύου LoraWAN με υλοποίηση ολοκληρωμένης λύσης για τη δικτυακή υποδομή που θα επιτρέπει τη μεταφορά των δεδομένων
- Εγκατάσταση δέκα (10) κεραιών
- Συστήματα Κυβερνοασφάλειας

Για το έργο αυτό έχει προσδιοριστεί ο χρονικός ορίζοντας υλοποίησης σε 12 μήνες από την έναρξη του έργου με ολοκλήρωση τον Δεκέμβριο του 2024. Παράλληλα, βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη σημαντικά έργα όπως η προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος μίσθωσης ηλεκτρικών ποδηλάτων. *«Πρόκειται για συστήματα όπου μια ομάδα ποδηλάτων είναι διαθέσιμη προς χρήση από μια κοινότητα χρηστών που αποτελείται από άτομα που δεν είναι ιδιοκτήτες των ποδηλάτων. Το σύστημα θα επιτρέπει την αυτόματη μίσθωση ηλεκτρικών ποδηλάτων χωρίς την παρουσία προσωπικού. Το έργο περιλαμβάνει εξοπλισμό, λογισμικό και υπηρεσίες. Το λογισμικό θα φροντίζει για την ολοκληρωμένη και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος κοινόχρηστων ηλεκτρικών ποδηλάτων και θα παρέχει δυνατότητες on-line παρακολούθησης του συστήματος. Η πρόσβαση θα πρέπει να επιτυγχάνεται με ασφάλεια, μέσω ενός απλού browser, χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση τοπικού λογισμικού στους υπολογιστές του Δήμου. Οι εξουσιοδοτημένοι*

χρήστες θα χρησιμοποιούν απλά τα στοιχεία πρόσβασής τους (username και password). Θα παρέχονται στατιστικά στοιχεία για κάθε σταθμό, βλάβες που έχουν παρουσιαστεί, κίνηση των ποδηλάτων, κίνηση των χρηστών, κλπ. Επιπλέον, το λογισμικό θα παρέχει πλήρες και ολοκληρωμένο API, έτσι ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεσή του με εφαρμογές MaaS, καθώς και με τα υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης εισιτηρίων, τα οποία διαθέτουν οι πάροχοι κοινωνιακού έργου (π.χ. αστικά ΚΤΕΛ) που δραστηριοποιούνται στον Δήμο. Με τον τρόπο αυτό, θα εξασφαλίζεται η δυνατότητα ενοικίασης ποδηλάτου, χρησιμοποιώντας την προσωποποιημένη έξυπνη κάρτα του αστικού ΚΤΕΛ, την οποία ήδη θα διαθέτει ο πολίτης. Το λογισμικό θα παρέχει τη δυνατότητα ενοικίασης ποδηλάτων και από φοιτητές, χρησιμοποιώντας την έξυπνη κάρτα φοιτητή, η οποία ήδη υλοποιείται από τα συναρμόδια Υπουργεία».

Επίσης, σε εξέλιξη είναι τα Infokiosks, οι σταθμοί πληροφόρησης για την άμεση ενημέρωση του κοινού που τοποθετούνται σε εξωτερικά κεντρικά σημεία και εσωτερικά σε δημοτικά κτίρια συχνής επισκεψιμότητας, η έξυπνη εφαρμογή ηλεκτρονικού πολιτισμού, ηλεκτρονικού τουρισμού και ενίσχυσης βιώσιμης κινητικότητας με τοποθέτηση ειδικών πινακίδων σε σημεία ενδιαφέροντος οι οποίες μέσω smartphone εφαρμογής δίνουν αναλυτική πληροφόρηση για τα σημεία, τα μνημεία κλπ. ιστορικούς χώρους και η εγκατάσταση WiFi hot spots. Τέλος, υλοποιείται αυτή τη στιγμή το έργο ψηφιοποίησης της Υπηρεσίας Δόμησης, του Δημοτολογίου, της Ακίνητης Περιουσίας και της Νομικής Υπηρεσίας του Δήμου Καλλιθέας καθώς και η ανάπτυξη ιστοσελίδας της Δημοτικής Πινακοθήκης και η ψηφιοποίηση των έργων της.

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του Γενικού Γραμματέα, η ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου «θα επιτευχθεί με την υιοθέτηση ενός συνεκτικού στρατηγικού σχεδιασμού, με συνέχεια και συνέργεια μεταξύ των δράσεων, μέσω του προγραμματισμού σε βάθος επταετίας, έτσι ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των εκτελούμενων δράσεων και να αναδειχθούν τα στρατηγικά πλεονεκτήματα του Δήμου».

6.5.5 Χρηματοδότηση ψηφιακού μετασχηματισμού και αξιολόγηση της ωφέλειας

Όπως εξηγεί ο Γενικός Γραμματέας, το κόστος της ψηφιακής μετάβασης δεν μπορεί να χρηματοδοτηθεί εξ ολοκλήρου από τον Προϋπολογισμό του Δήμου. Αξιοποιούνται

χρηματοδοτικά εργαλεία σε σχέση με την ψηφιακή σύγκλιση. Από το Ταμείο Ανάκαμψης μέσω της Κοινωνίας της Πληροφορίας, στο πλαίσιο της πρόσκλησης «Smart Cities» ο Δήμος εξασφάλισε χρηματοδότηση 2.871.000,00€ (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). Άλλα χρηματοδοτικά εργαλεία που αξιοποιούνται είναι το Πράσινο Ταμείο και οι χρηματοδοτήσεις μέσω ΕΣΠΑ για ψηφιακές εφαρμογές.

Ο υπάλληλος Α αναφέρθηκε στην άντληση χρηματοδότησης για τα έργα που βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη μέσω της ΣΑΤΑ που κατανέμεται σε συγκεκριμένα έργα κατόπιν απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου αλλά και μέσω του προγράμματος «Αντώνης Τρίτσης» του Υπουργείου Εσωτερικών και του Συ.Δ.Ν.Α. που ορίστηκε ως Ενδιάμεσος Φορέας Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Αττική» 2014 – 2020. Τέλος, η προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία του ολοκληρωμένου συστήματος μίσθωσης ηλεκτρικών ποδηλάτων στο πλαίσιο της πρότασης που υποβλήθηκε σε συνεργασία με το ΚΑΠΕ για χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» και συγχρηματοδοτείται από το Ταμείο Συνοχής εξασφαλίστηκαν για τον Δήμο 434.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Τα έργα ψηφιακής μετάβασης εντάσσονται στον επιχειρησιακό σχεδιασμό και η αξιολόγησή τους θα γίνει με τους Γενικούς Δείκτες του Επιχειρησιακού Προγράμματος δηλαδή, δείκτες εισροών, εκροών και αποτελέσματος που αποτυπώνουν τη συνολική πορεία υλοποίησης και αξιολόγησης του προγράμματος και ορίζονται από την Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α.) παράλληλα με την υλοποίηση και την ολοκλήρωση των έργων. Όμως, η ωφέλεια είναι άμεση σε χρόνο και κόστη λειτουργίας. *«Μέσα σε ένα χρόνο λειτουργίας έχουν υποβληθεί 4.315 αιτήσεις. Αυτό δείχνει την αποδοχή αλλά και την κάλυψη μιας αναγκαιότητας. Η διαλειτουργικότητα και η αυτοματοποιημένη σύνδεση με το Πρωτόκολλο του Δήμου εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ταχύτητα στη διεκπεραίωση των αιτημάτων και εξοικονόμηση εργασίμων ωρών για το προσωπικό του Δήμου μας, μέσω της συγκεκριμένης αυτοματοποίησης. Οι δημότες με τις εφαρμογές μπορούν να ενημερώνονται άμεσα και ουσιαστικά αλλά και να επικοινωνούν γρήγορα με το Δήμο».*

6.5.6 Οργανωτική δομή υποστήριξης ψηφιακής στρατηγικής

Σύμφωνα με τον εκπρόσωπο της αιρετής διοίκησης του Δήμου, προς το παρόν οι

ψηφιακές ανάγκες καλύπτονται από την υπάρχουσα οργανωτική υποδομή του Δήμου. Δεν έχει αλλάξει η δομή για να υποστηρίξει την ψηφιακή στρατηγική. Και όπως συμπληρώνει, «...η τεχνολογία αλλάζει πάμε σε υποδομές *cloudy* δηλαδή πάνε στο σύννεφο τα περισσότερα πράγματα. Ίσως αυτό συμπαρασύρει αυτό που συζητάμε τώρα δηλαδή, αλλαγή διαδικασιών. Αυτό στο δημόσιο γίνεται μέσω νόμου, το επιβάλλει το υπουργείο. Δεν πρόκειται νομίζω να δούμε τα επόμενα χρόνια κάποιο δήμο να αλλάζει από μόνος του την οργανωτική δομή. Ίσως, να μπορεί να γίνει μια επανεξέταση και βελτίωση του υπάρχοντος οργανισμού».

Για τον υπάλληλο Α, στην ψηφιακή στρατηγική προβλέπονται προσλήψεις και ανανέωση δομής των υπηρεσιών μιας και το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό δεν επαρκεί. Επιπλέον, ο Δήμος έχει προβεί σε σύσταση ομάδας έργου ώστε να μελετηθεί η τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας για την κάλυψη των ψηφιακών αναγκών.

Τέλος, σύμφωνα με τον Γενικό Γραμματέα, για τις ανάγκες της αποτελεσματικής ψηφιακής μετάβασης η διοίκηση του Δήμου θα μετατρέψει το υφιστάμενο Τμήμα Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε ένα αυτοτελές Τμήμα που θα υπάγεται απευθείας στον Δήμαρχο, ώστε να επισπεύδονται οι διαδικασίες ψηφιακών δράσεων και να επιτυγχάνονται άμεσες λήψεις αποφάσεων και ενεργειών.

6.5.7 Ανάπτυξη συνεργασιών για την ψηφιακή μετάβαση

Όπως ανέφερε ο υπάλληλος Α, η τοπική αυτοδιοίκηση έχει το πλεονέκτημα της άμεσης επαφής μέσα από συμμετοχικές διαδικασίες με όλους τους φορείς και την τοπική κοινωνία. Έτσι, σε κάθε στάδιο της ψηφιακής μετάβασης, την ενημέρωση, την υλοποίηση, την εκπαίδευση, συνεργάζεται με τοπικούς κοινωνικούς, πολιτιστικούς και αθλητικούς φορείς, τον Εμπορικό και Βιοτεχνικό Σύλλογο Καλλιθέας, τα ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στον Δήμο και τις ενώσεις Ποντίων και Κωνσταντινουπολιτών. Ο υπάλληλος Γ, συμπλήρωσε τις οργανώσεις πολιτών και τα δίκτυα μεταξύ βιβλιοθηκών ενώ ο αιρετός εκπρόσωπος μίλησε για τα forum στα οποία συμμετέχει ο γενικός γραμματέας όπου πραγματοποιούνται συνεργασίες και δίνονται κατευθύνσεις από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αλλά και για το Τμήμα Μηχανοργάνωσης που συνεργάζεται για την κάλυψη κυρίως των αναγκών

κυβερνοασφάλειας.

Ο Γενικός Γραμματέας τόνισε ότι ο Δήμος Καλλιθέας «έχει αναδειχθεί σε μία μητροπολιτική περιοχή κατοικίας με προνομακή τοποθεσία κοντά στην Αθήνα και στον Πειραιά. Αποτελεί κέντρο πολιτιστικών δράσεων και αναψυχής με τοπική και υπερτοπική σημασία και διάσταση, εξαιτίας και της παρουσίας του ΚΠΠΣΝ. Παράλληλα, εντός των ορίων του Δήμου εδρεύουν δύο πανεπιστημιακά ιδρύματα και η Σιβιτανίδειος Δημόσια σχολή τεχνών και επαγγελματιών, ενώ ταυτόχρονα δραστηριοποιούνται εταιρείες με έντονο τεχνολογικό αποτύπωμα. Ο Δήμος μας καλείται να αποτελέσει πρωτοπόρο στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Σε αυτό το πλαίσιο δημιουργούνται ευκαιρίες συνεργασίας με τοπικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στην περιοχή». Επιπλέον, έγινε αναφορά στη Stakeholders Analysis που πραγματοποιήθηκε κατά την εκπόνηση της ψηφιακής στρατηγικής και κατέδειξε τη σημαντικότητα ανάπτυξης συνεργασιών μεταξύ των δημοτικών υπηρεσιών, των δημοτικών υπαλλήλων, των διαχειριστικών αρχών, του Υπουργείου Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που εδρεύει στην πόλη και της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

6.5.8 Προβλήματα κατά την εφαρμογή της ψηφιακής στρατηγικής

Όλοι οι υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν ως βασικό πρόβλημα την έλλειψη προσωπικού, το έλλειμμα ολοκληρωμένου σχεδίου ψηφιακής εκπαίδευσης του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού, τη σοβαρή έλλειψη τεχνολογικά εξειδικευμένων υπευθύνων, την αδυναμία χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών από συγκεκριμένες ομάδες πολιτών αλλά και την έλλειψη ψηφιακού εξοπλισμού στις ευάλωτες ομάδες δημοτών.

Ένα άλλο πρόβλημα που αναφέρθηκε είναι η έλλειψη διαλειτουργικότητας της Κεντρικής Υπηρεσίας με τις περιφερειακές Διευθύνσεις Κοινωνικής Πολιτικής και Πολιτισμού, Παιδείας του Δήμου και η αναγκαιότητα βελτίωσης των πλατφορμών. Και όπως αναφέρει η υπάλληλος ΣΤ: «Τα προβλήματα έχουν να κάνουν με τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Υπάρχει το motivo και η ΙΡΙΑΑ αλλά δεν έχουν ενοποιηθεί ως συστήματα με αποτέλεσμα να χρειάζεται να γίνονται εκτυπώσεις των εγγράφων που παραλαμβάνονται για να σκαναριστούν και να σταλθούν στις υπηρεσίες και το αντίστροφο. Η μη ενοποίηση των συστημάτων δημιουργεί μεγάλο όγκο εργασίας

και εκτυπώσεων οι οποίες θα έπρεπε να μειωθούν στο ελάχιστο. Ο εξοπλισμός είναι κατώτερος των αναγκών που προκύπτουν και χρειάζεται ανανέωση. Επίσης, ενώ το portal του Δήμου είναι εύχρηστο για τους δημότες, δεν είναι εύκολα διαχειρίσιμο για τους υπαλλήλους διότι υπάρχουν διακλαδώσεις που δεν ενοποιούνται κατά την παραλαβή των αιτήσεων και ενώ λαμβάνεται αυτόματα ο αριθμός πρωτοκόλλου δεν υπάρχει αυτόματη ολοκλήρωση της διαδικασίας και διατηρείται η γραφειοκρατία. Τα συστήματα χρειάζονται βελτιώσεις».

Παρεμφερές πρόβλημα αντιμετωπίζει η φορολογική υπηρεσία του Δήμου και όπως τονίζει ο υπάλληλος Ζ: «Το σύστημα δεν παρέχει όλα τα στοιχεία που χρειάζονται για εισαγγελικές παρεμβάσεις σε περιπτώσεις μεγάλων οφειλετών. Θα έπρεπε να διαλειτουργεί με στοιχεία από την ΑΑΔΕ ή το κτηματολόγιο ώστε να επιτυγχάνονται οι διασταυρώσεις. Σε αυτό υπάρχει μεγάλη ευθύνη του κεντρικού κράτους και της υφιστάμενης νομοθεσίας. Έχουν μεταφερθεί αρμοδιότητες στους Δήμους χωρίς να δίνονται τα εργαλεία που χρειάζονται. Το κράτος προχωράει σε υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης χωρίς τη συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς των Δήμων με αποτέλεσμα να υπάρχει εισπρακτικό κενό. Για παράδειγμα, δίνεται η δυνατότητα ψηφιακής έκδοσης μιας άδειας καταστήματος μέσω πλατφόρμας αλλά δεν διασταυρώνεται η οικονομική εκκρεμότητα που προκύπτει στην είσπραξη του ανάλογου τέλους. Το ίδιο ισχύει και με τους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας και την απόδοση των σχετικών τελών στον Δήμο. Το κενό είναι στη διασταύρωση και ολοκλήρωση της διαδικασίας. Λέμε ψηφιακή διακυβέρνηση αλλά πίσω από αυτή υπάρχει ολόκληρη διαδικασία διεκπεραίωσης που αν δεν διαλειτουργεί και δεν διασταυρώνεται παραμένει προβληματική».

Στο ίδιο πλαίσιο μίλησε και ο αιρετός εκπρόσωπος: «Η πληροφορική από μόνη της δεν πρόκειται να λύσει τα προβλήματα τα οποία έχουμε. Αυτό που ο κανόνας λέει, ότι μπορεί να τυπωθεί στο χαρτί μπορεί να αποτυπωθεί και στο σύστημα. Δεν γίνεται το αντίστροφο. Τα περισσότερα συστήματα έρχονται και κάθονται στις διαδικασίες. Αν η διαδικασία πίσω δεν είναι σωστή, δεν πρόκειται να πετύχεις διαλειτουργικότητα αν δεν την έχεις προβλέψει ως διαδικασία. Όμως, μέσα από το σύστημα μπορείς πολύ πιο εύκολα να την πραγματοποιήσεις. Διότι, η ανάθεση μιας εργασίας και το πώς αυτή θα περάσει από τον έναν στον άλλον, ένα σύστημα θα σε διευκολύνει. Θα το λύσει αυτό. Όπως θα λύσει με μεγαλύτερη ευκολία τη διακίνηση. Π.χ έχουμε το κεντρικό πρωτόκολλο μοτίβο. Η

ανάθεση εργασιών γίνεται άμεσα μέσα από το σύστημα αλλά δεν λύνει απόλυτα το πρόβλημα της διαλειτουργικότητας. Τη διαδικασία πρέπει να τη φτιάξεις εσύ.” Και καταλήγει: “Χρειάζονται βελτίωση οι διαδικασίες και το σύστημα. Αυτό πρέπει να δοθεί ως προδιαγραφή».

Τέλος, ο Γενικός Γραμματέας είπε χαρακτηριστικά: *«Οι προκλήσεις και οι δυσκολίες είναι πολλές στο δρόμο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Ο σχεδιασμός νέων υπηρεσιών προϋποθέτει αλλαγή στην προσέγγιση. Στις αλλαγές και προσαρμογές αυτές θα πρέπει να συνυπολογιστούν δύο παράγοντες. Αφενός μεν η ταχύτητα, δεδομένου ότι η τεχνολογία τρέχει με ιλιγγιώδη ρυθμό και προφανώς κάτι που σήμερα είναι σύγχρονο, απαξιώνεται σε σχετικά μικρό χρονικό διάστημα, και αφετέρου δε η ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού, ως βασικού συντελεστή της επιτυχίας του εγχειρήματος. Χωρίς επαρκή αριθμό από εξειδικευμένα στελέχη της πληροφορικής καθώς και χωρίς την επένδυση της ψηφιακής κατάρτισης του συνόλου του προσωπικού, τα επόμενα βήματα στην ψηφιακή οικονομία κινδυνεύουν να μην ολοκληρωθούν ή να καταστούν μη λειτουργικά, με αποτέλεσμα να κινδυνεύσει να χαθεί η ευκαιρία του ταμείου ανάκαμψης για την τοπική αυτοδιοίκησή».*

6.5.9 Αποτελέσματα έρευνας

Από την έρευνα στον Δήμο Καλλιθέας προκύπτουν σημαντικά αποτελέσματα. Ο Δήμος βρίσκεται σε μια μεταβατική περίοδο προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό του. Κυρίως, λόγω της πανδημίας covid – 19 επισπεύσθηκε η ψηφιακή μετάβαση. Έχουν ήδη αναπτυχθεί πολλές εφαρμογές λύσεων Ψηφιακής Διακυβέρνησης και έχουν προγραμματιστεί δράσεις στο πλαίσιο μιας “έξυπνης πόλης”. Ο Δήμος έχει εκπονήσει ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο ψηφιακής μετάβασης συνδεδεμένο με το Επιχειρησιακό Σχέδιο και συνυφασμένο με τις ψηφιακές ανάγκες της πόλης. Οι ανάγκες αυτές ιεραρχούνται μέσα από συμμετοχικές διαδικασίες και διαβουλεύσεις με χαρακτηριστικά τοπικότητας αλλά και διασύνδεσης με την κεντρική διοίκηση του κράτους. Το κόστος της ψηφιακής μετάβασης δεν μπορεί να καλυφθεί από τον προϋπολογισμό του Δήμου και κρίνονται αναγκαίες οι χρηματοδοτήσεις από σχετικούς φορείς.

Ο Δήμος τροποποιεί κατά περίπτωση την οργανωτική του δομή προκειμένου να ανταπεξέλθει στην ψηφιακή καινοτομία. Παράλληλα, αναπτύσσει τοπικές και

υπερτοπικές συνεργασίες για την στήριξη της ψηφιακής του μετάβασης. Στο δρόμο προς αυτή την κατεύθυνση υπάρχουν πολλά και σημαντικά προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν. Βασική είναι η έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού γενικά, αλλά και τεχνολογικά εξειδικευμένου ειδικότερα. Επιπλέον, η εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού είναι ανύπαρκτη και μέχρι τώρα γίνεται μόνο με πρωτοβουλία των ίδιων των υπαλλήλων. Το έλλειμμα στον τομέα της εκπαίδευσης των υπαλλήλων δεν είναι μόνο τοπικό, είναι κρατικό και νομοθετικό. Η εκπαίδευση, η ανάπτυξη και η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού είναι αναγκαία συνθήκη στην ψηφιακή ολοκλήρωση. Αναγκαίος είναι και ο ψηφιακός εγγραμματισμός των χρηστών που στην παρούσα φάση είναι ελλιπής. Έλλειμμα παρουσιάζεται και στις υποδομές που χρειάζονται βελτιώσεις αλλά και στη διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών.

Το έργο της ψηφιακής μετάβασης αξιολογείται στη βάση της αποτελεσματικότητάς του και αυτό δεν είναι άμεσα ορατό μιας και ο Δήμος Καλλιθέας βρίσκεται σε μεταβατικό στάδιο. Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να αναφερθούν κάποιες επισημάνσεις πέραν των ερευνητικών ερωτημάτων που έγιναν από ορισμένους συμμετέχοντες και βοηθούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων. Η υπάλληλος Β είπε: *«Θα ήθελα να επισημάνω ότι οι υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης είναι σημαντικές για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στο Δήμο αλλά δεν μπορούν να γίνουν όλα ψηφιακά. Η δική μας υπηρεσία βασίζεται στην κοινωνική επαφή για διεξαγωγή ερευνών που είναι απαραίτητες λόγω της φύσης της υπηρεσίας. Υπάρχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής, κοινωνικών λειτουργιών, ψυχολογικής υποστήριξης. Αυτές οι υπηρεσίες πρέπει να ακολουθούν τις παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης. Μπορούν να ενισχυθούν οι υπάλληλοι για την καλύτερη επίτευξη του έργου τους αλλά χρειάζεται προσοχή στα ψηφιακά προγράμματα που επιλέγονται προς υλοποίηση διαφορετικά μπορεί να οδηγηθούμε σε ευκαιριακή εγκατάσταση ψηφιακών τεχνολογιών. Δεν είναι όλα τα ψηφιακά εργαλεία αξιοποιήσιμα από όλες τις υπηρεσίες»*. Επίσης, σημαντική ήταν και η παρατήρηση του εκπροσώπου της αιρετής διοίκησης: *«Θα ήθελα να επισημάνω ότι ψηφιακός μετασχηματισμός δεν σημαίνει λιγότερους ανθρώπους. Σημαίνει ότι περισσότεροι άνθρωποι θα βγάλουν πολλή περισσότερη δουλειά. Σίγουρα χρειάζονται περισσότεροι άνθρωποι. Πολλοί σκέφτονται λάθος και στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Θεωρούν ότι θα βάλουν ένα πρόγραμμα άρα, θα μπορούν να μειώσουν προσωπικό. Είναι λάθος. Χρειάζεται περισσότερος κόσμος και αυτός ο περισσότερος κόσμος μέσω του ψηφιακού εργαλείου θα βγάλει πολλή περισσότερη δουλειά από ότι έβγαζε. Θα γίνει πιο παραγωγικός και πιο αποδοτικός»*.

Κεφάλαιο 7. Συμπεράσματα και προτάσεις

7.1 Συμπεράσματα

Με την ολοκλήρωση της έρευνας στο Δήμο Καλλιθέας όπου μελετήθηκε η ανάπτυξη και εφαρμογή λύσεων Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην περίπτωση ενός αστικού δήμου και σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε και τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν απορρέουν σημαντικά συμπεράσματα.

Η ανάγκη για την εκπόνηση ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής αναδείχτηκε λόγω της πανδημίας covid-19. Νωρίτερα, είχαν γίνει μικρά και αποσπασματικά βήματα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Παρότι, οι Δήμοι αλληλοεπιδρούν με την κεντρική διοίκηση και αναλαμβάνουν μεγάλο εύρος αρμοδιοτήτων δεν είχαν ψηφιακό προσανατολισμό και δεν εφαρμόζαν πολιτικές ψηφιακής καινοτομίας πριν την πανδημία.

Ο ψηφιακός προσανατολισμός στην τοπική αυτοδιοίκηση είναι άμεσα συνυφασμένος με τη χρηματοδοτική κάλυψη των δράσεων εφόσον ο προϋπολογισμός ενός δήμου δεν μπορεί να ανταπεξέλθει στις ψηφιακές ανάγκες που προκύπτουν. Η ιεράρχηση των ψηφιακών αναγκών γίνεται στη βάση των προτεραιοτήτων και των ιδιαιτεροτήτων κάθε Δήμου και πραγματοποιείται μέσα από συμμετοχικές διαδικασίες και διαβουλεύσεις. Ο Δήμος εντάσσει την ψηφιακή στρατηγική του στον Επιχειρησιακό του Σχεδιασμό και την αξιολογεί με τους σχετιζόμενους δείκτες ενώ η διοίκηση δεσμεύεται για την ολοκλήρωσή της.

Απαραίτητες ενέργειες για την ψηφιακή μετάβαση είναι η τροποποίηση του υπάρχοντος οργανογράμματος δομής και λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου, η ανάπτυξη τοπικών και υπερτοπικών συνεργασιών για την ενίσχυση της αξιοποίησης των καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων, ο ψηφιακός εγγραμματισμός δημοτών και υπαλλήλων του δήμου, η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού και των υποδομών και η βελτίωση της διαλειτουργικότητας των συστημάτων και υπηρεσιών.

Τέλος, στο δρόμο προς την ψηφιακή μετάβαση που αποτελεί μια σοβαρή και δύσκολη διαδικασία ο εκάστοτε Δήμος οφείλει να είναι προσεκτικός στην επιλογή των

ψηφιακών προγραμμάτων που αποφασίζει να υλοποιήσει, διαφορετικά μπορεί να οδηγηθεί σε ευκαιριακή εγκατάσταση ψηφιακών εργαλείων. Ο συνδυασμός παραδοσιακών και ψηφιακών μεθόδων εξυπηρέτησης του δημότη μετουσιώνει τις δράσεις σε βελτίωση της ποιότητας ζωής.

7.2 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Όπως διαπιστώθηκε από την έρευνα στο Δήμο Καλλιθέας, ο ψηφιακός μετασχηματισμός βρίσκεται σε μεταβατικό στάδιο και η αποτελεσματικότητά του σε σχέση με τους στρατηγικούς στόχους θα μπορεί να αξιολογηθεί με την ολοκλήρωσή του. Επιπλέον, στην παρούσα φάση δεν υπάρχουν μετρήσιμοι ψηφιακοί δείκτες εφόσον, ο συνδυασμός τους με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου τους εντάσσει χρονικά στο 2024. Αναφορικά λοιπόν, με τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να μελετηθεί σε βάθος χρόνου η ολοκλήρωση της ψηφιακής μετάβασης, τα προβλήματα κατά την εφαρμογή της και η ετοιμότητα αντιμετώπισής τους από το Δήμο, να τεθούν δείκτες αποτελεσματικότητας και να μετρηθεί η αποδοχή και χρήση των εφαρμογών από τους δημότες καθώς και η μελέτη περίπτωσης ανασχεδιασμού των δράσεων.

Κεφάλαιο 8. Πηγές πληροφόρησης

8.1 Βιβλιογραφία/Αρθρογραφία/Νομοθεσία/Πηγές διαδικτύου

- Bousdekis, A., Kardaras, D., 2020. Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece, in: 2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI). Presented at the 2020 IEEE 22nd Conference on Business Informatics (CBI), pp. 131–140 διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.1109/CBI49978.2020.10070>
- Bovens, M. and Zouridis, S. (2002) ‘From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control’, Public Administration Review, 62(2), pp. 174–184. διαθέσιμο στο: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/0033-3352.00168>
- Cordella, A. and Hesse, J. (2015) ‘E-government in the making: an actor network perspective’, Transforming Government: People, Process and Policy, 9(1), pp. 104– 125, διαθέσιμο στο: https://www.wizard.ai/publication/10.1108/TG-02-2014-0006/title/e_government_in_the_making_an_actor_network_perspective
- Coursey, D. and Norris, D. F. (2008) «Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment», Public Administration Review, 68(3), pp. 523–536, διαθέσιμο στο: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6210.2008.00888.x>
- DiLitE, 2019, Ψηφιακός Γραμματισμός στην Ευρώπη, Αριθμός Έργου: 2019-1-UK01-KA204-062081, διαθέσιμο στο: <https://dilite-project.eu/wp-content/uploads/2020/11/DiLitE-IO1-Methodology-Framework-Summary-in-Greek.pdf>
- European Commission, 2022, Digital Economy & Society Index – DESI 2022, διαθέσιμο στο: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>
- Jonathan, G.M., 2020, Digital Transformation in the Public Sector: Identifying Critical Success Factors, in: Themistocleous, M., Papadaki, M. (Eds.),

- Information Systems, Lecture Notes in Business Information Processing. Springer International Publishing, Cham, pp. 223–235, διαθέσιμο στο: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-44322-1_17#citeas
- Joseph K. Nwankpa & Yaman Roumani, 2016, IT Capability and Digital Transformation: A Firm Performance Perspective διαθέσιμο στο: <https://core.ac.uk/download/pdf/301370499.pdf>
 - OECD, 2020, Smart Cities and Inclusive Growth, Building on the outcomes of the 1st OECD Roundtable on Smart Cities and Inclusive Growth, διαθέσιμο στο: <https://www.oecd.org/general/searchresults/?q=smart%20cities&cx=012432601748511391518:xzeadub0b0a&cof=FORID:11&ie=UTF-8>
 - Osborne, David, and Ted Gaebler. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector. Reading, New York: Addison-Wesley.
 - Petrakaki, D. (2018) ‘Re-locating accountability through technology: From bureaucratic to electronic ways of governing public sector work’, International Journal of Public Sector Management, 31(1), pp. 31–45, ISSN 0951-3558, διαθέσιμο στο: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-02-2017-0043/full/html>
 - Robson, C., 2010, Η έρευνα του πραγματικού κόσμου, δεύτερη έκδοση, μετάφραση Νταλάκου – Βασιλικού, αρ. Έκδοσης 2404, σελ. 211 και 639, Copyright © GUTENBERG
 - Vial, G., 2019. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems Volume 28, Issue 2, June 2019, Pages 118-144 , διαθέσιμο στο: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0963868717302196>
 - Άρθρο 102 του Συντάγματος: (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης), διαθέσιμο στο: <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-106/>

- ΒΨΜ, 2021, Υπουργική Απόφαση 120301 ΕΞ 2021 - ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού.
- Γκέκας, Ρ., 2020, Άρθρο: Ψηφιακή Καινοτομία και Τοπική Αυτοδιοίκηση, διαθέσιμο στο: <https://kede.gr/psifiaki-kainotomia-kai-topiki-aftodioikisi/>
- Δήμος Καλλιθέας Αττικής, ιστοσελίδα: <https://kallithea.gr/>
- ΕΕΤΑΑ Α.Ε. - Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 2007, Μελέτη: Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. Και τη μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, διαθέσιμο στο: <https://www.eetaa.gr/ekdoseis/pdf/125.pdf>
- ΕΚΤ, 2020, Καινοτομία, έρευνα & ψηφιακή οικονομία, τεύχος 119, ISSN 2732-6179 Αφιέρωμα: Ψηφιακές δεξιότητες, διαθέσιμο στο: https://www.ekt.gr/sites/ekt-site/files/magazine-files/Kainotomia_119.pdf
- Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2020α, L 114/7 ΣΥΣΤΑΣΗ (ΕΕ) 2020/518 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ, διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32020H0518>
- Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2020β, CI 202/1 Συμπεράσματα του Συμβουλίου σχετικά με τη διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης, διαθέσιμο στο: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52020XG0616\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52020XG0616(01))
- Ετήσιο Τακτικό Συνέδριο ΚΕΔΕ, 2021, Εντυπωσιακές οι ψηφιακές υπηρεσίες της ΚΕΔΕ προς τους Δήμους, διαθέσιμο στο: <https://www.myota.gr/2021/10/17/>
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2022, Ψηφιακός μετασχηματισμός: σημασία, οφέλη και πολιτική της ΕΕ, Επικαιρότητα, διαθέσιμο στο: <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/psifiakos-metaschimatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee>
- Θεοφιλίδης, Χρ., 2005, Η Συγγραφή επιστημονικής εργασίας, Από τη θεωρία στην πράξη, Γ' ανανεωμένη έκδοση, σελ. 144, Αθήνα, Τυποθήτω – Γιώργος Δαρδάνος

- Ίσαρη, Φ. – Πουρκός, Μ., 2015, Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας, σελ.16-17 σελ. 78 και 120, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, ISBN: 978-960-603-455-8, Copyright © ΣΕΑΒ, διαθέσιμο στο: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5826/3/15327_Isari-KOY.pdf
- Κ.Ε.Δ.Ε., 2020, Πρακτικό Συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου ΔΣ68117122020 διαθέσιμο στο:
<https://kede.gr/wp-content/uploads/2021/01/%CE%94%CE%A3-681-%CE%92%CE%99%CE%92%CE%9B%CE%9F%CE%A3-%CE%A8%CE%97%CE%A6%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%9F%CE%A5-%CE%9C%CE%95%CE%A4%CE%91%CE%A3%CE%A7%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf>
- Καλογήρου, Γ. και άλλοι, 2015, «Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης», ΣΕΑΒ, ISBN:978-960-603-381-0 διαθέσιμο στο:
<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/6206>
- Καπετάνου, Μ. και άλλοι, 2019, «Επι...κοινωνώ με τον ψηφιακό γραμματισμό!!!», Πρακτικά 11th Conference on Informatics in Education, Η Πληροφορική στην Εκπαίδευση, Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς και Τμήμα Πληροφορικής του Ιονίου Πανεπιστημίου, διαθέσιμο στο:
http://events.di.ionio.gr/cie/images/documents19/cie2019_Proc_OnLine/new/custom/pdf/5.6%20CIE2019_620.015_Kapet_Final_9_vv.pdf
- Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας, Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB της ΚΕΔΕ, 2022, διαθέσιμη στο: <https://govhub.gr/home>
- Κοινωνία της Πληροφορίας, 2021, Οδηγός υποβολής προτάσεων δράσεων έξυπνης πόλης των Δήμων προς την ΚτΠ Μ.Α.Ε. σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, διαθέσιμο στο: <https://kede.gr/wpcontent/uploads/2022/01/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82-%CE%A5%CF%80%CE%BF%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE%CF%82-%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%84%CE>

[E%AC%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf](#)

- Κομνηνός-Χλέπας, Ν., 2014, Δομή και λειτουργία των Δήμων στην Ελλάδα, Μία επισκόπηση της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης, Γραφείο Διασύνδεσης του Εντεταλμένου της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης (KS-DGV), διαθέσιμο στο: https://www.grde.eu/sys/uploads/314_e39_Structur_griechischer_Kommunen_gr.pdf
- Μακρής, Ι., 2020, Οι Αρμοδιότητες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης ως δομή τοπικής δράσης στις Ευρωπαϊκές Χώρες, Μελέτη Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης, διαθέσιμο στο: <https://www.ita.org.gr/el/index.php/meletes-ita>
- Μαλλιάρου, Π. (2021) «Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού για την Ψηφιακή διακυβέρνηση σε περιβάλλον Moodle», Πανεπιστήμιο Αιγαίου διαθέσιμο στο: <https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/23990>
- Μιχαηλίδης, Δ. (2020), «Πώς η Ψηφιακή Διακυβέρνηση συνεισφέρει στην ανάπτυξη της οικονομίας;», Social Lib διαθέσιμο στο: <https://social-lib.gr/arthra/dimosia-ilektroniki-dioikisi/>
- Μπεσίλα- Βήκα, Ευρ., 2008, Τοπική Αυτοδιοίκηση, Ειδικά θέματα, Τόμος III, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Κέντρο Έρευνας και Διαχείρισης θεμάτων Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Αποκέντρωσης, Επιμέλεια: Μακρίδης Σ., σελ. 8-12, Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.
- ΝΟΜΟΣ 4727 / ΦΕΚ Α/ 184/ 23.09.2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
- Παναγιωτούλιας, Ι., 2022, Άρθρο: Τι απαιτείται για την ψηφιακή μετάβαση των Δήμων, διαθέσιμο στο: <https://kede.gr/ti-apaitaitai-gia-tin-psifiaki-metavasi-ton-dimon/>
- Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β. (2015), «Κοινωνία της πληροφορίας - Υποδομές, υπηρεσίες και επιπτώσεις», ΣΕΑΒ, ISBN: 978-

960-603-025-3 διαθέσιμο στο <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/378>

- ΣΕΒ - Deloitte , 2022, Μελέτη Παρατηρητηρίου, Από το Κράτος 0.2 στο Κράτος 2.0 Τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δημοσίου Τομέα, διαθέσιμο στο: <https://www.sev.org.gr/ekdoseis/apo-to-kratos-0-2-sto-kratos-2-0-ta-ofeli-tou-psifiakou-metaschimatismou-tou-dimosiou-tomea/>
- ΣΕΒ, 2022, Μελέτη Παρατηρητηρίου, Ψηφιακή και τεχνολογική ωριμότητα οικονομίας και επιχειρήσεων, 3η ετήσια έκδοση, διαθέσιμο στο: <https://www.sev.org.gr/ekdoseis/psifiaki-kai-technologiki-orimotita-oikonomias-kai-epicheiriseon-3i-etisia-ekdosi-paratiritiriou-psifiakou-metaschimatismou-sev/>
- Τσιάμης, Ι., 2020, Εισήγηση του Προέδρου της Επιτροπής Οργάνωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της ΚΕΔΕ, διαθέσιμη στο: <https://kede.gr/wpcontent/uploads/2020/11/%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%9A%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%97-%CE%94%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%A5%CE%92%CE%95%CE%A1%CE%9D%CE%97%CE%A3%CE%97.pdf>
- ΦΕΚ 2598/Β'/25.09.2012, ΦΕΚ 2900/Β'/22.08.2017, ΦΕΚ 684/Β'/28.2.2019, ΦΕΚ 727/Β'/4.3.2019 και ΦΕΚ 72/Β'/15.01.2021 περί έγκρισης και τροποποιήσεων του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Καλλιθέας, διαθέσιμα στο: <https://www.et.gr/SearchFek>
- Χαλικιάς, Μ., και άλλοι, 2015, Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS, σελ. 43 – 44, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, ISBN:978-960-603-123-6, Copyright © ΣΕΑΒ, διαθέσιμο στο: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5075/3/00_master_document_with-cover.pdf
- Χαραλαμπίδης, Ι. και άλλοι, 2022, Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, Μελέτη Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης, διαθέσιμο στο: <https://www.ita.org.gr/el/index.php/meletes-ita>

8.2 Πηγές εικόνων και πίνακα

Εικόνα 1. Institute of ICT, 2018 - E-Government Services Adoption (Part 2) διαθέσιμη στο: <https://iipgh.org/e-government-services-adoption-part-2/>

Εικόνα 2. Ινστιτούτο τοπικής αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ, 2022- Μελέτες ΙΤΑ, Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκησης, διαθέσιμη στο:

https://www.ita.org.gr/el/images/meletes_ita/%CE%9C%CE%B5%CE%BB%CE%AD%CF%84%CE%B7%CE%99%CE%A4%CE%91%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%A4%CE%91_22.03.22-1.pdf

Εικόνα 3. t-government, 2015 - The paradigm shift for Government 3.0, διαθέσιμη στο: http://t-government.blogspot.com/2015/06/what-is-government-30_13.html

Εικόνα 4. OpenGov.gr, 2014-2020 – Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, διαθέσιμη στο:

<http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Εικόνα 5. 2ο Συνέδριο Καινοτομίας και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Αυτοδιοίκησης Περιφερειών Ελλάδας, 2021- Οικοσύστημα διαδικασιών για ψηφιακές υπηρεσίες, διαθέσιμη στο: <https://www.pkm.gov.gr/default.aspx?lang=el-GR&page=1033>

Εικόνα 6. TeckTeacher, 2021 -Ψηφιακός πολίτης, διαθέσιμη στο:

<https://teckteacher.gr/%CE%B5%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CF%81%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1/%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B7%CF%82/>

Εικόνα 7. Startupper, 2021 - Πώς “έτρεξε” ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα το 2021, διαθέσιμη στο: <https://startupper.gr/news/79482/pos-etrexe-o-psifiakos-metaschimatismos-stin-ellada-to-2021/>

Εικόνα 8. The Standard, 2022 - Ελλάδα, Ιταλία και Πολωνία επιτάχυναν τον ψηφιακό μετασχηματισμό, διαθέσιμη στο: <https://thestandard.gr/technologia/desi-psifiako-ellada-italia-polonia/>

Εικόνα 9. European Parliament, 2022- The effects and consequences of the COVID-19 pandemic, διαθέσιμη στο:

<https://www.europarl.europa.eu/greece/el/newsevents/news/news2020/news2020jan12/dsv/fjd.html>

Εικόνα 10. I. Giotopoulos, A. Kontolaimou, A. Tsakanikas, 2022, «Digital responses of SMEs to the COVID-19 crisis» διαθέσιμη στο:

https://www.businessdaily.gr/apopseis/69733_o-psifiakos-metashimatismos-ton-mmeti-meta-pandimiki-periodo

Εικόνα 11. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025, διαθέσιμη στο: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wpcontent/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf>

Εικόνα 12. Πηγή: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020-2025, διαθέσιμη στο: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wpcontent/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf>

Εικόνα 13. Φωτόδεντρο, 2012, Κοινωνική και Πολιτική Αγωγή, Η διοίκηση, διαθέσιμη στο: http://ebooks.edu.gr/ebooks/v/html/8547/4720/Koinoniki-kai-Politiki-Agogi_G-Gymnasiou_html-apli/index11.html

Εικόνα 14. Business Daily, Τσακανίκας Α. , 2020 -Τα πρώτα βήματα των Δήμων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό διαθέσιμη στο: https://www.businessdaily.gr/apopseis/23455_taprota-bimata-ton-dimon-gia-ton-psifiako-metashimatismo

Εικόνα 15. Τσιάμης, Ι., 2020, Εισήγηση του Προέδρου της Επιτροπής Οργάνωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της, ΚΕΔΕ, διαθέσιμη στο: <https://kede.gr/wpcontent/uploads/2020/11/%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%9A%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%97-%CE%94%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%A5%CE%92%CE%95%CE%A1%CE%9D%CE%97%CE%A3%CE%97.pdf>

Εικόνα 16. Ecopress, 2022, ΚΕΔΕ: πως θα γίνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ΟΤΑ, διαθέσιμη στο: <https://ecopress.gr/kede-pos-tha-ginei-o-psifiakos-metashimatismos-ton-ota/>

Εικόνα 17. Panoramio, 2020, Καλλιθέα, διαθέσιμη στο: <https://panoramio.gr/kallithea-megalos-dimos-attikis/>

Εικόνα 18. Δήμος Καλλιθέας, 2022, Οργανόγραμμα, διαθέσιμη στο: https://kallithea.gr/?page_id=261

ΕΙΚΟΝΑ 19. Δήμος Καλλιθέας, 2022, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καλλιθέας 2020 – 2023, διαθέσιμη στο: <https://kallithea.gr/wpcontent/uploads/2022/05/20202023-%CE%A3%CE%A4%CE%A1%CE%91%CE%A4%CE%97%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3-%CE%A3%CE%A7%CE%95%CE%94%CE%99%CE%91%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A3-%CE%94.-%CE%9A%CE%91%CE%9B%CE%9B%CE%99%CE%98%CE%95%CE%91%CE%A3-%CE%91-%CE%A6%CE%91%CE%A3%CE%97.pdf>

Εικόνα 20. Ιστοσελίδα Δήμου Καλλιθέας, 2022, printscreen στο: https://kallithea.gr/?page_id=18203

Πίνακας 1. ΚΕΔΕ, 2022, Οδηγός υποβολής προτάσεων δράσεων έξυπνης πόλης των Δήμων προς την ΚτΠ Μ.Α.Ε. σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, διαθέσιμη στο:

<https://kede.gr/wpcontent/uploads/2022/01/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82-%CE%A5%CF%80%CE%BF%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE%CF%82-%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf>

Παράρτημα Συνεντεύξεων

Συνέντευξη με υπάλληλο Α

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: *Είμαι προϊστάμενος του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού & Σχεδιασμού που ως υπηρεσία υπάγεται απευθείας στο Δήμαρχο.*

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: *Κυρίως, συμμετέχουμε στην ομάδα έργου σύνταξης του Επιχειρησιακού Προγράμματος του Δήμου στο οποίο έχουν ενταχθεί όλα τα έργα της ψηφιακής μετάβασης και φροντίζουμε για την ένταξη των έργων σε χρηματοδοτήσεις.*

Ερώτηση: Ποιες υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης παρέχονται αυτή τη στιγμή από το Δήμο;

Απάντηση: *Έχουν ήδη υλοποιηθεί 36 υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης όπως μπορεί κάποιος να διαπιστώσει από την ιστοσελίδα του Δήμου μέσω της οποίας συνδέεται ο πολίτης στις on line υπηρεσίες των αιτήσεων. Οι αιτήσεις αφορούν βασικά καθημερινά θέματα για τα οποία οι πολίτες δεν χρειάζεται πλέον να έρχονται στις υπηρεσίες του Δήμου αλλά μπορούν ηλεκτρονικά να τα διεκπεραιώσουν. Επιπλέον, μπορούν να πραγματοποιήσουν on line πληρωμές για τις οφειλές τους μέσα από το Σύστημα Διαδικτυακής Οικονομικής Πληροφόρησης Συναλλασσόμενων από το οποίο λαμβάνουν την καρτέλα οφειλέτη. Παράλληλα, έχουν υλοποιηθεί εφαρμογές όπως ο οδηγός πόλης μέσω εφαρμογής κινητών τηλεφώνων, η παροχή υπηρεσίας Ανοικτής Γραμμής Δημότη με σύστημα επικοινωνίας μέσω εφαρμογής κινητών τηλεφώνων και το Σύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης πολιτών μέσω διαδραστικών εφαρμογών (Εφαρμογή Γραφείου Δημότη). Επιπλέον, έχουν υλοποιηθεί έργα που αφορούν την εσωτερική οργάνωση των υπηρεσιών στο πλαίσιο ψηφιακού μετασχηματισμού τους όπως, η τηλεματική παρακολούθηση της κίνησης των δημοτικών οχημάτων, μια διαδικτυακή εφαρμογή που παρέχει πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο σε πληθώρα πληροφοριών για τη βελτιστοποίηση και τη διαχείριση του στόλου και του ανθρώπινου δυναμικού, η ανάπτυξη πλατφόρμας παρακολούθησης συντήρησης και βλαβών απορριμματοφόρων και οχημάτων, το νέο Σύστημα Κεντρικού Πρωτοκόλλου του Δήμου Καλλιθέας, η επέκταση δομημένης καλωδίωσης με οπτικές ίνες στο Δημαρχείο, η αναβάθμιση του λογισμικού*

Δημοσίων Σχέσεων, η δημιουργία υπηρεσιών παρακολούθησης και εφαρμογής σχεδίου ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης διακοπής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου, η εγκατάσταση και παραμετροποίηση υποδομών κεντρικού υπολογιστικού συστήματος, ο ολικός επανασχεδιασμός τοπολογίας εσωτερικού δικτύου Δημαρχείου και η αλλαγή παραμέτρων τοίχου προστασίας με ενεργοποίηση λειτουργιών δρομολόγησης και εφαρμογής νέων κανόνων εναλλακτικών οδεύσεων, η προμήθεια εξυπηρετητών και εξοπλισμού καθώς και ολοκληρωμένου συστήματος για την υποστήριξη λύσεων Back up και η διαδικτυακή πλατφόρμα υποστήριξης συλλογικών οργάνων και τηλεδιασκέψεων.

Ερώτηση: Ποιες ενέργειες γίνονται για την ιεράρχηση των ψηφιακών αναγκών και κατ' επέκταση την υλοποίηση των αντίστοιχων έργων ψηφιακής διακυβέρνησης; Επηρεάστηκαν οι ενέργειές σας από την πανδημία covid-19;

Απάντηση: *Καλούμε σε διαβούλευση τους διευθυντές και τα τμήματα του δήμου και ζητούμε την κατάθεση προτάσεων με βάση τις ανάγκες που καθημερινά αντιμετωπίζουν σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Κάποιοι ανταποκρίνονται άμεσα, κάποιοι όχι, αλλά ο Δήμος οφείλει να προχωρά στον ψηφιακό προσανατολισμό. Αυτό είχε ξεκινήσει και πριν την πανδημία αλλά κυρίως η covid-19 ανέδειξε την επιτακτικότητα της ανάγκης ψηφιακής μετάβασης. Αφού, συγκεντρωθούν και μελετηθούν οι προτάσεις, η διοίκηση αποφασίζει για την προτεραιότητα υλοποίησης των έργων. Άλλες φορές, η ύπαρξη χρηματοδοτήσεων κινητοποιεί τις δράσεις.*

Ερώτηση: Μία από αυτές είναι και η πρόσφατη ένταξη του Δήμου στη χρηματοδότηση του Ταμείου Ανάκαμψης; Τι περιλαμβάνει και πώς θα αξιοποιηθεί; Υπάρχει ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης;

Απάντηση: *Ναι, βέβαια. Η χρηματοδότηση αυτή συμβάλλει καθοριστικά στην ψηφιακή στρατηγική του Δήμου. Πρόκειται για τον πυλώνα της ψηφιακής μετάβασης στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου σε «έξυπνη πόλη». Για τις δράσεις που θα υλοποιήσουμε εξασφαλίσαμε χρηματοδότηση 2.871.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). Το έργο περιλαμβάνει 11 δράσεις, οι οποίες εντάσσονται σε 4 βασικούς άξονες Έξυπνης Πόλης. Στον πρώτο άξονα: Άνθρωπος & Ποιότητα Ζωής θα υλοποιήσουμε τη δράση έξυπνου συστήματος αποτροπής παράνομης και αντικοινωνικής στάθμευσης. Με αυτό, ο Δήμος επιθυμεί να παρακολουθεί τα φαινόμενα παράνομης κατάληψης ειδικών σημείων (ράμπες ΑΜΕΑ, είσοδοι πεζοδρόμων κλπ.) από σταθμευμένα οχήματα. Για τον σκοπό αυτό, θα υλοποιηθεί ένα ολοκληρωμένο έξυπνο σύστημα με αισθητήρες και*

εφαρμογές. Το σύστημα θα καλύπτει συνολικά τετρακόσια πενήντα (450) σημεία αποτροπής παράνομης και αντικοινωνικής στάθμευσης. Παράλληλα περιλαμβάνονται έντεκα (11) έξυπνες διαβάσεις αυξημένων δυνατοτήτων. Συνοπτικά, η παρακολούθηση της κατάληψης ειδικών σημείων που θα εφαρμοστεί με βάση το σύστημα έξυπνης στάθμευσης (ΣΕΣ) θα πραγματοποιείται με την τοποθέτηση αισθητήρων ανίχνευσης καταληψιμότητας θέσης. Με αυτό τον τρόπο ο διαχειριστής του συστήματος έχει πλήρη εικόνα, σε πραγματικό χρόνο, των παράνομα κατειλημμένων ειδικών σημείων καθώς και στατιστικά στοιχεία των χαρακτηριστικών των παραβάσεων (χρονική διάρκεια, εναλλαγή, συσσώρευση, βαθμός και είδος παραβατικότητας, κλπ.) και διευκολύνεται η αστυνόμευση του συστήματος, αφού δίνεται η δυνατότητα για στοχευμένη εποπτεία τόσο θέσεων περιορισμένης πρόσβασης όσο και των σημείων εκείνων όπου απαγορεύεται η στάθμευση εξ' ολοκλήρου. Η διαβίβαση της πληροφορίας από τους αισθητήρες προς το λογισμικό διαχείρισης θα γίνεται μέσω ενός δικτύου LoraWAN που θα εγκατασταθεί στο πλαίσιο παράλληλης δράσης του ολοκληρωμένου έργου και θα αποτελείται από μία σειρά διαδικτυακών συσκευών. Η διαχείριση των σημείων αποτροπής θα γίνεται μέσα από την πλατφόρμα διαχείρισης στάθμευσης του δήμου, η οποία θα λειτουργεί ως εργαλείο διαχείρισης για τον πλήρη έλεγχο της υποδομής αποτροπής αντικοινωνικής στάθμευσης. Αυτή θα συγκεντρώνει, θα επεξεργάζεται, θα οπτικοποιεί και θα διαμοιράζει, σε πραγματικό χρόνο τα δεδομένα που θα λαμβάνει από τους αισθητήρες στάθμευσης. Το σύστημα θα γνωρίζει την κατάσταση κατάληψης και θα πληροφορεί για οχήματα που έχουν σταθμεύσει παράνομα στα σημεία αποτροπής. Το σύστημα θα αποτελείται από Web Εφαρμογή Δήμου για την Ολοκληρωμένη Διαχείριση Αποτροπής Παράνομης και Αντικοινωνικής Στάθμευσης η οποία θα περιλαμβάνει υποσύστημα αναφορών, μετρικών & στατιστικών στοιχείων, υποσύστημα διαχείρισης κλήσεων/παραβάσεων και υποσύστημα διαχείρισης χρηστών, Mobile Εφαρμογή Δημοτικής Αστυνομίας για τον έλεγχο στάθμευσης και την επιβολή κυρώσεων με χρήση έξυπνων φορητών συσκευών. Στη δράση περιλαμβάνονται και 11 έξυπνες διαβάσεις αυξημένων προδιαγραφών. Η διάβαση θα λειτουργεί «έξυπνα» ώστε να προειδοποιεί τους πεζούς και τους οδηγούς όταν πραγματικά υπάρχει πρόθεση διέλευσης, αποφεύγοντας την δημιουργία κυκλοφοριακής συμφόρησης. Θα διαθέτει ένα εξελιγμένο σύστημα τεχνοτροπίας και λογισμικού με κύριο στόχο να ενεργοποιήσει την προσοχή των χρηστών του δρόμου και να τους προειδοποιήσει για πιθανές επικίνδυνες καταστάσεις. Το κάθε σύστημα έξυπνης πεζοδιάβασης θα προειδοποιεί οπτικά και ηχητικά τους πεζούς που διασχίζουν τη διάβαση ή που έχουν πρόθεση να διασχίσουν τη διάβαση, μόνο όταν υπάρχει όχημα που

κινείται προς εκείνη την κατεύθυνση, θα προειδοποιεί τους οδηγούς που προσεγγίζουν τη διάβαση ενεργοποιώντας προειδοποιητικά φώτα, μόνο όταν υπάρχει πεζός που διασχίζει τη διάβαση ή που έχει πρόθεση να διασχίσει τη διάβαση. Σε περίπτωση αυξημένης ταχύτητας του οδηγού, το σύστημα θα προειδοποιεί ανάβοντας κόκκινο φως και θα ενεργοποιεί τον φωτισμό του περιβάλλοντος χώρου όταν οι συνθήκες φωτισμού είναι τέτοιες που να απαιτείται η λειτουργία του. Το σύστημα έξυπνης συλλογής στατιστικών κυκλοφορίας θα αποτελείται από σύστημα ανίχνευσης πεζών και ποδηλάτων και σύστημα ανίχνευσης οχημάτων με ραντάρ κυκλοφορίας. Το έξυπνο σύστημα μέτρησης εκπομπών οχημάτων θα αποτελείται από αισθητήρες μέτρησης μικροσωματιδίων και ατμοσφαιρικών στοιχείων.

Στον δεύτερο άξονα : Περιβάλλον, έχει προγραμματιστεί το έξυπνο δίκτυο σταθμών μέτρησης περιβαλλοντικών δεδομένων που θα προσφέρει μια πλήρως διαχειριζόμενη υπηρεσία, η οποία θα βασίζεται σε αισθητήρες που θα διασυνδεθούν στο διαδίκτυο των πραγμάτων (Internet of Things – IOT) μέσω δικτύου LoraWAN και σε εφαρμογή διαχείρισης που θα λειτουργεί με αρχιτεκτονική υπολογιστικού νέφους (cloud). Σκοπός είναι η παρακολούθηση, η σύγκριση και η ανάλυση ενός ευρέος φάσματος ρύπων και σωματιδίων σε πραγματικό χρόνο. Το δίκτυο αναμένεται να συμβάλλει στην εξαγωγή πολύτιμων αναλύσεων και την παροχή ειδοποιήσεων σε πραγματικό χρόνο, για την αναγνώριση και επισήμανση τυχόν έκτακτων προβλημάτων. Το προς υλοποίηση δίκτυο μπορεί να συνδέεται με μια πλατφόρμα έξυπνης πόλης, που θα αναλάβει την περαιτέρω αξιοποίηση και δημοσιοποίηση των δεδομένων αυτών. Τα δεδομένα από τα δίκτυο αυτό θα είναι «ανοιχτά» σε πρόσβαση στους πολίτες και σε όσους φορείς επιθυμούν να τα αξιοποιήσουν, μαζί με ιστορικά στατιστικά τους στοιχεία. Θα τοποθετηθούν συνολικά τέσσερις (4) σταθμοί παρακολούθησης. Στον ίδιο άξονα, θα υλοποιηθεί σύστημα έξυπνης άρδευσης όπου μέσα από μια ανάπτυξη αισθητήρων και έξυπνων προγραμματιζόμενων διακοπών θα μπορεί να συλλέγει δεδομένα σε πραγματικό χρόνο από την ατμόσφαιρα και από το έδαφος (ηλιοφάνεια, βροχή, υγρασία ατμόσφαιρας και εδάφους, στοιχεία ανέμου), να πραγματοποιεί ανίχνευση μη κανονικών καταστάσεων (όπως διαρροές) και χωρικό προσδιορισμό συμβάντων. Με βάση τα συλλεγόμενα δεδομένα θα υπολογίζεται το profile άρδευσης, δηλαδή η απαιτούμενη ποσότητα νερού, συχνότητα ποτίσματος και βέλτιστη ώρα ποτίσματος και θα γίνεται ορισμός διαφορετικών ζωνών άρδευσης, η κάθε μία με διαφορετικό profile άρδευσης και δυνατότητα ελέγχου συσκευών όπως ηλεκτροβάνες. Στα πλαίσια του έργου θα τοποθετηθούν είκοσι τρία (23) σετ αισθητήρων και η υλοποίηση της κεντρικής πλατφόρμας ελέγχου.

Στον τρίτο άξονα: *Ενημερία*, θα υλοποιηθεί η δράση *Citizen Wallet - Εφαρμογή "Εξυπνος Πολίτης"*. Αυτό το πληροφοριακό σύστημα θα δώσει τη δυνατότητα στους Δημότες να έχουν μια αμφίδρομη επικοινωνία με το Δήμο και να εξυπηρετούνται εξ' αποστάσεως αξιοποιώντας όλα τα ψηφιακά κανάλια όπως το κινητό τους τηλέφωνο ή την ιστοσελίδα του Δήμου ενώ στις υπηρεσίες του Δήμου θα είναι ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών για τη διεκπεραίωση των αιτήσεών τους. Παραδείγματα τέτοιων αιτήσεων μπορεί να είναι θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών και διευθέτησης οφειλών, υποβολή αιτήσεων χορήγησης ψηφιακών πιστοποιητικών και πληροφόρηση για διαδικαστικά ζητήματα, άμεση ενημέρωση και ειδοποιήσεις για έκτακτα και μη έκτακτα συμβάντα. Το σύστημα θα διασυνδέεται με τις εφαρμογές που υποστηρίζουν την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να αποτελεί κεντρικό σημείο επαφής των δημοτών με τις εν λόγω εφαρμογές. Το σύστημα θα έχει δυνατότητα να αποστέλλει αιτήσεις για τη χορήγηση ψηφιακών πιστοποιητικών και να υποδέχεται το αποτέλεσμα των αιτήσεων, με ενημέρωση της κατάστασης της αίτησης και αποθήκευση συνδέσμων για τη μετέπειτα ανάκτηση των ψηφιακών πιστοποιητικών μέσω της εφαρμογής. Επιπλέον, θα υλοποιηθούν εφαρμογές για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις όπως εφαρμογή για τη διαχείριση και παρακολούθηση των Τελών και Αδειών των επιχειρήσεων, πλατφόρμα διαχείρισης παιδικών σταθμών και ενημέρωσης γονέων, διαχείριση κλειστών και ανοιχτών χώρων άθλησης, πολιτισμού και ψυχαγωγίας, διαχείριση μελών και εθελοντισμού, αναβάθμιση συστήματος των κοινωνικών υπηρεσιών και ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων σχολικών μονάδων.

Στον τέταρτο άξονα: *Διακυβέρνηση*, θα υλοποιηθεί το κέντρο επιτελικής διαχείρισης *Εξυπνης Πόλης* που θα αποτελεί σημείο συγκέντρωσης και επισκόπησης των δεδομένων έξυπνης πόλης, με σκοπό τη στήριξη του κεντρικού συντονισμού και της λήψης αποφάσεων. Στα πλαίσια αυτά, το Κέντρο θα διαθέτει τέσσερις (4) θέσεις εργασίας για τους χειριστές και *video wall* ικανού μεγέθους, ώστε να εξυπηρετεί τους χειριστές με ταχύτητα, πληρότητα και αξιοπιστία. Επίσης, θα δημιουργηθεί η Πλατφόρμα *Εξυπνης Πόλης* ως προϋπόθεση για το ορθό και ολοκληρωμένο ψηφιακό μετασχηματισμό του Δήμου που θα συνδέει όλες τις υπό ανάπτυξη εφαρμογές έξυπνης πόλης για να διαλειτουργούν κάτω από ένα ενιαίο πληροφοριακό περιβάλλον, και αφετέρου θα συνδέει τα δεδομένα από ετερογενή συστήματα παρακολούθησης πληροφοριών και αισθητήρων. Η πλατφόρμα θα ομογενοποιεί δεδομένα από διαφορετικές «πηγές» πληροφοριών και αισθητήρων, από διαφορετικά συστήματα, τα οποία κανονικοποιεί,

ταυτοποιεί και θα τα αναβαθμίζει σε τέτοια μορφή, που η επεξεργασία τους μπορεί να παράξει πολύ σημαντικές και χρήσιμες πληροφορίες για τη διαχείριση των πόρων του Δήμου. Η πλατφόρμα έξυπνης πόλης θα διαθέτει πλήρες σύστημα διαχείρισης χρηστών όπου η πρόσβαση επιτυγχάνεται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες. Η πλατφόρμα έξυπνης πόλης θα είναι προσβάσιμη τόσο από κινητά τηλέφωνα όσο και tablet. Βάσει των μεσοπρόθεσμων αναγκών του Δήμου, όπως καταγράφονται στη στρατηγική ανάπτυξης Έξυπνης Πόλης προκύπτει επιπλέον η πιθανή ανάγκη ενσωμάτωσης δεδομένων για τους αισθητήρες πλήρωσης κάδων απορριμμάτων και τους αισθητήρες ελεγχόμενης στάθμευσης. Βάσει των εκτιμήσεων, καθεμία από τις παραπάνω δράσεις αφορά 4.000 αισθητήρες. Με βάση την υπόθεση ότι σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα θα υλοποιηθεί μία από τις δράσεις, προκύπτουν συνολικές ανάγκες για την ενσωμάτωση περίπου 5.000 αισθητήρων. Επιπλέον, θα γίνει επέκταση Ασύρματου Δικτύου LoraWAN. Οι έξυπνες εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα προσφέρουν μεγάλο εύρος λειτουργικότητας και δεδομένων προς ανάλυση και εκμετάλλευση, ενώ θα δημιουργήσουν αντίστοιχες ανάγκες διαχείρισης και παρακολούθησης. Για το σκοπό αυτό, είναι σημαντική η υλοποίηση ολοκληρωμένης λύσης για τη δικτυακή υποδομή που θα επιτρέπει τη μεταφορά των δεδομένων. Το δίκτυο LoraWAN θα υλοποιηθεί έτσι ώστε να προσφέρει τις απαραίτητες επιδόσεις για τη συγκέντρωση του συνόλου των δεδομένων με ταχύτητα και αξιοπιστία. Για το σκοπό αυτό θα τοποθετηθούν κεραιές ανάλογα με την έκταση της περιοχής που πρέπει να καλυφθεί και τον αριθμό των αισθητήρων. Για τον Δήμο Καλλιθέας προβλέπεται η εγκατάσταση δέκα (10) κεραιών και η προμήθεια αδειών χρήσης για 5.000 αισθητήρες. Προβλέπεται εκπόνηση μελέτης για τον προσδιορισμό της ακριβούς τοποθεσίας των κεραιών. Τέλος, προβλέπονται Συστήματα Κυβερνοασφάλειας διότι για να ευδοκιμήσουν οι φορείς σε ένα ψηφιακό μέλλον, απαιτείται μια ισχυρή στρατηγική Κυβερνοασφάλειας η οποία θα ωθήσει ένα οργανισμό στο να γίνει όσο το δυνατόν πιο ασφαλής, έτοιμος και ανθεκτικός σε Κυβερνοεπιθέσεις.

Ερώτηση: Για το έργο αυτό έχει προσδιοριστεί ο χρονικός ορίζοντας υλοποίησης;

Απάντηση: Το χρονοδιάγραμμα έχει οριστεί σε 12 μήνες από την έναρξη του έργου με ολοκλήρωση τον Δεκέμβριο του 2024.

Ερώτηση: Η εφαρμογή του εγχειρήματος μπορεί να υποστηριχτεί από την υπάρχουσα δομή υπηρεσιών του Δήμου; Υπάρχει πρόβλεψη για την εκπαίδευση υπαλλήλων και πολιτών; Αρκεί το υπάρχον δυναμικό του Δήμου να καλύψει τις νέες ανάγκες που

δημιουργούνται;

Απάντηση: Για την υλοποίηση και μετέπειτα εφαρμογή προβλέπονται εκπαιδευσεις διαχειριστών ώστε οι φορείς να είναι σε θέση να εκτελούν εργασίες υποστήριξης αλλά και συντήρησης. Το υπάρχον ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου δεν αρκεί λόγω της έλλειψης προσωπικού που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια. Η δράση προβλέπει προσλήψεις και ανανέωση της δομής υπηρεσιών. Ήδη, έχει συσταθεί ομάδα έργου για τη μελέτη τροποποίησης του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας ώστε να καλυφθούν οι σχετικές ανάγκες. Επιπλέον, υπάρχει πρόβλεψη για τον ψηφιακό εγγραμματισμό των πολιτών.

Ερώτηση: Για την υλοποίηση του έργου έχει εξασφαλιστεί η χρηματοδότηση, όπως είπατε. Για την κάλυψη των εξόδων συντήρησης και λειτουργίας υπάρχει πρόβλεψη; Πώς το έργο αυτό θα είναι ανταποδοτικό για τους πολίτες;

Απάντηση: Σχετικά με το κόστος λειτουργίας, αυτό αναφέρεται κατά κύριο λόγο στην ανθρωποπροσπάθεια των εμπλεκόμενων δημοτικών υπαλλήλων. Ενώ η συμμετοχή των υπαλλήλων στις διαδικασίες εκπαίδευσης στις νέες εφαρμογές απαιτεί προφανώς σχετική ανθρωποπροσπάθεια, τα οφέλη από τον ψηφιακό μετασχηματισμό αναμένεται να υπερκαλύψουν σημαντικά το χρόνο ενασχόλησης των υπαλλήλων με τις νέες εφαρμογές, χάρη στη μείωση της φυσικής επαφής με τους δημότες, η οποία απαιτεί καταγραφή δεδομένων από μεριάς των δημοτικών υπαλλήλων που τους εξυπηρετούν. Τα εν λόγω δεδομένα θα καταγράφονται από τους δημότες απευθείας στις εφαρμογές που στηρίζουν τις ψηφιακές υπηρεσίες. Επίσης, επιτυγχάνεται αύξηση της αποδοτικότητας της επικοινωνίας ανάμεσα στις υπηρεσίες του Δήμου, χάρη στην υλοποίηση εφαρμογών που τηρούν δεδομένα, τα οποία έως σήμερα διακινούνται με παραδοσιακά μέσα. Αναφορικά με τη συντήρηση του λογισμικού και του εξοπλισμού μετά την περίοδο εγγύησης, το κόστος είναι δυνατό να καλυφθεί από τον τακτικό προϋπολογισμό και ίδια προσπάθεια των υπηρεσιών του Δήμου, αλλά και από την αξιοποίηση σχετικών χρηματοδοτικών εργαλείων. Επιπλέον, η πρόβλεψη για κεντρικό έλεγχο εφαρμογών και εξοπλισμού επιτρέπει την πραγματοποίηση μεγάλου μέρους των εργασιών συντήρησης απομακρυσμένα, στοιχείο που συμπίπτει περαιτέρω το κόστος συντήρησης. Αναφορικά με τα οφέλη των δράσεων και την οικονομική τους αποτίμηση, η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών αναμένεται να έχει σημαντικό θετικό αντίκτυπο στην τοπική οικονομία, μέσω της εξοικονόμησης του χρόνου μετακίνησης και αναμονής για τη φυσική πρόσβαση στις υπηρεσίες του Δήμου. Οι δράσεις που αφορούν στην κινητικότητα αναμένεται να

συμβάλουν στην παραγωγικότητα του συνόλου των κλάδων της οικονομίας της πόλης, μέσω της διευκόλυνσης των μετακινήσεων. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης αναμένεται να βελτιώσουν μακροπρόθεσμα την παραγωγικότητα του στελεχιακού δυναμικού του Δήμου. Οι δράσεις αναβάθμισης του περιβάλλοντος διαβίωσης αναμένεται να έχουν πολυδιάστατες θετικές επιπτώσεις στην ποιότητα ζωής και την αποφυγή αντισοικονομιών από αντικοινωνικές και παράνομες συμπεριφορές. Οι δράσεις υποδομών θα αποτελέσουν την απαραίτητη βάση για την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και τη δημιουργία έξυπνης πόλης. Ειδικά η δράση για την κυβερνοασφάλεια αποτελεί σημαντική συνεισφορά στην προστασία της επένδυσης στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη δημιουργία έξυπνης πόλης.

Ερώτηση: Έχουν καθοριστεί οι δείκτες αξιολόγησης του έργου;

Απάντηση: Τα έργα εντάσσονται στον επιχειρησιακό σχεδιασμό επομένως, η αξιολόγηση θα γίνει με τους Γενικούς Δείκτες του Επιχειρησιακού Προγράμματος δηλαδή, δείκτες εισροών, εκροών και αποτελέσματος που αποτυπώνουν τη συνολική πορεία υλοποίησης και αξιολόγησης του προγράμματος και ορίζονται από την Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α.).

Ερώτηση: Ποια προβλήματα ενδέχεται να αντιμετωπίσετε κατά την υλοποίηση του έργου;

Απάντηση: Το έργο βρίσκεται στο στάδιο του σχεδιασμού οπότε δεν γνωρίζουμε πριν την εφαρμογή ποια προβλήματα θα προκύψουν. Σε κάθε περίπτωση, ο Δήμος θα βρίσκεται σε συνεργασία και συνεννόηση με όλους τους τοπικούς φορείς ώστε να αντιμετωπιστεί οτιδήποτε προκύψει.

Ερώτηση: Ποιες συνεργασίες αναπτύσσεται για την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Με όλους τους τοπικούς φορείς, τον Εμπορικό και Βιοτεχνικό Σύλλογο Καλλιθέας, τους πολιτιστικούς και αθλητικούς φορείς, τα ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στον Δήμο και τις ενώσεις Ποντίων, Κωνσταντινουπολιτών κ.λπ. Η συνεργασία αφορά όλα τα στάδια: την ενημέρωση, την υλοποίηση και την εκπαίδευση. Η τοπική αυτοδιοίκηση καταφέρνει να είναι σε επαφή με όλους τους φορείς και την κοινωνία μέσα από συμμετοχικές διαδικασίες.

Ερώτηση: Επιδιώκεται ως επί των πλείστων η αξιοποίηση χρηματοδοτικών εργαλείων

ώστε να μην επιβαρύνεται ο προϋπολογισμός του Δήμου. Στόχος είναι η άντληση χρημάτων από διάφορα προγράμματα ή η υλοποίηση της ψηφιακής μετάβασης σε κάθε περίπτωση;

Απάντηση: Στόχος και ανάγκη είναι η ψηφιακή μετάβαση. Σαφώς και η ένταξη σε χρηματοδοτήσεις επιταχύνει, διευκολύνει και ολοκληρώνει τις δράσεις του Δήμου. Η τοπική αυτοδιοίκηση έχει πολλές και πολύπλοκες αρμοδιότητες που έχουν μεταφερθεί από το κράτος χωρίς να έχει τα ανάλογα έσοδα. Για να υλοποιήσει μεγάλα έργα χρειάζεται να ενισχυθεί. Η ένταξη σε χρηματοδοτικές ευκαιρίες είναι πολύ σημαντική για τον Δήμο.

Ερώτηση: Πέραν της χρηματοδότησης από το Ταμείο Ανάκαμψης που προαναφέρατε ποια άλλα χρηματοδοτικά εργαλεία χρησιμοποιεί ο Δήμος;

Απάντηση: Για πολλά έργα που ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη, έχουμε ενταχθεί στη χρηματοδότηση ΣΑΤΑ της πολιτείας προς το Δήμο η οποία κατανέμεται με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου σε συγκεκριμένα έργα. Υπάρχει το πρόγραμμα «Αντώνης Τρίτσης» του Υπουργείου Εσωτερικών, αλλά και χρηματοδοτήσεις μέσω του Σ.Δ.Ν.Α. που ορίστηκε ως Ενδιάμεσος Φορέας Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Αττική» 2014 – 2020.

Ερώτηση: Ποια έργα βρίσκονται αυτή τη στιγμή σε εξέλιξη;

Απάντηση: Σημαντικό έργο που υλοποιούμε τώρα είναι η προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος μίσθωσης ηλεκτρικών ποδηλάτων στο πλαίσιο της πρότασης που υποβάλαμε σε συνεργασία με το ΚΑΠΕ για χρηματοδότηση από το Ε.Π. «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» που συγχρηματοδοτείται από το Ταμείο Συνοχής. Ο προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των 434.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Πρόκειται για συστήματα όπου μια ομάδα ποδηλάτων είναι διαθέσιμη προς χρήση από μια κοινότητα χρηστών που αποτελείται από άτομα που δεν είναι ιδιοκτήτες των ποδηλάτων. Το σύστημα θα επιτρέπει την αυτόματη μίσθωση ηλεκτρικών ποδηλάτων χωρίς την παρουσία προσωπικού. Το έργο περιλαμβάνει εξοπλισμό, λογισμικό και υπηρεσίες. Το λογισμικό θα φροντίζει για την ολοκληρωμένη και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος κοινόχρηστων ηλεκτρικών ποδηλάτων και θα παρέχει δυνατότητες on-line παρακολούθησης του συστήματος. Η πρόσβαση θα πρέπει να επιτυγχάνεται με ασφάλεια, μέσω ενός απλού browser, χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση τοπικού λογισμικού στους

υπολογιστές του Δήμου. Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα χρησιμοποιούν απλά τα στοιχεία πρόσβασής τους (username και password). Θα παρέχονται στατιστικά στοιχεία για κάθε σταθμό, βλάβες που έχουν παρουσιαστεί, κίνηση των ποδηλάτων, κίνηση των χρηστών, κλπ. Επιπλέον, το λογισμικό θα παρέχει πλήρες και ολοκληρωμένο API, έτσι ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεσή του με εφαρμογές MaaS, καθώς και με τα υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης εισιτηρίων, τα οποία διαθέτουν οι πάροχοι συγκοινωνιακού έργου (π.χ. αστικά ΚΤΕΛ) που δραστηριοποιούνται στον Δήμο. Με τον τρόπο αυτό, θα εξασφαλίζεται η δυνατότητα ενοικίασης ποδηλάτου, χρησιμοποιώντας την προσωποποιημένη έξυπνη κάρτα του αστικού ΚΤΕΛ, την οποία ήδη θα διαθέτει ο πολίτης. Το λογισμικό θα παρέχει τη δυνατότητα ενοικίασης ποδηλάτων και από φοιτητές, χρησιμοποιώντας την έξυπνη κάρτα φοιτητή, η οποία ήδη υλοποιείται από τα συναρμόδια Υπουργεία.

Άλλα έργα που είναι σε εξέλιξη είναι τα Infokiosks, οι σταθμοί πληροφόρησης για την άμεση ενημέρωση του κοινού που τοποθετούνται σε εξωτερικά κεντρικά σημεία και εσωτερικά σε δημοτικά κτίρια συχνής επισκεψιμότητας, η έξυπνη εφαρμογή ηλεκτρονικού πολιτισμού, ηλεκτρονικού τουρισμού και ενίσχυσης βιώσιμης κινητικότητας με τοποθέτηση ειδικών πινακίδων σε σημεία ενδιαφέροντος οι οποίες μέσω smartphone εφαρμογής δίνουν αναλυτική πληροφόρηση για τα σημεία, τα μνημεία κλπ ιστορικούς χώρους και η εγκατάσταση WiFi hot spots. Τέλος, υλοποιείται αυτή τη στιγμή το έργο ψηφιοποίησης της Υπηρεσίας Δόμησης, του Δημοτολογίου, της Ακίνητης Περιουσίας και της Νομικής Υπηρεσίας του Δήμου Καλλιθέας.

Ερώτηση: Για τα έργα που έχουν ήδη υλοποιηθεί πώς μετράτε την ωφέλεια για τους δημότες; Έχουν καταγραφεί προβλήματα και πώς αντιμετωπίζονται;

Απάντηση: Οι δημότες δεν χρειάζεται πλέον να προσέρχονται στις υπηρεσίες του Δήμου αλλά μπορούν να εξυπηρετούνται για πολλά θέματα ηλεκτρονικά. Υπάρχει άμεση ωφέλεια στο χρόνο και το κόστος. Καθημερινά το σύστημα δέχεται δεκάδες αιτήσεις. Μέσα σε ένα χρόνο λειτουργίας έχουν υποβληθεί 4.315 αιτήσεις. Αυτό δείχνει την αποδοχή αλλά και την κάλυψη μιας αναγκαιότητας. Η διαλειτουργικότητα και η αυτοματοποιημένη σύνδεση με το Πρωτόκολλο του Δήμου εξασφαλίζουν μεγαλύτερη ταχύτητα στη διεκπεραίωση των αιτημάτων και εξοικονόμηση εργασίμων ωρών για το προσωπικό του Δήμου μας, μέσω της συγκεκριμένης αυτοματοποίησης. Οι δημότες με τις εφαρμογές μπορούν να ενημερώνονται άμεσα και ουσιαστικά αλλά και να επικοινωνούν γρήγορα με το Δήμο. Τα προβλήματα που συναντούμε έχουν να κάνουν κυρίως με ηλικιωμένα άτομα που δεν

έχουν τη γνώση ηλεκτρονικής χρήσης. Ο δήμος έχει προβλέψει τον ψηφιακό εγγραμματισμό για να παρέχει τη βοήθεια που χρειάζονται. Ένα άλλο πρόβλημα είναι η διαλειτουργικότητα με τις περιφερειακές διευθύνσεις του Δήμου, το οποίο έχει δρομολογηθεί και θα επιλυθεί σύντομα. Επιπλέον, η έλλειψη προσωπικού και μάλιστα εξειδικευμένου είναι ένα πρόβλημα που προσπαθούμε να επιλύσουμε.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Όχι. Κι εγώ ευχαριστώ για το ενδιαφέρον. Καλή επιτυχία στην εργασία σας.

Συνέντευξη με υπάλληλο Β

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Είμαι προϊσταμένη της Διεύθυνσης Κοινωνικής Πολιτικής.

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Οι κοινωνικές υπηρεσίες λειτουργούν κυρίως, ως διαμεσολαβητές σε προγράμματα που το πληροφοριακό σύστημα διατίθεται και ελέγχεται από την ΗΔΙΚΑ. Για παράδειγμα το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, οι επιδοτήσεις ΟΠΕΚΑ και οι επιδοτήσεις αναπηρίας. Για τις υπηρεσίες διαμεσολάβησης παρέχεται βοήθεια στους δημότες που αδυνατούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών πλατφορμών για την αίτηση και τον έλεγχο των δικαιολογητικών. Επίσης, οι υπάλληλοι χειρίζονται και καταχωρούν τα στοιχεία στο πληροφοριακό σύστημα (πλατφόρμα) των Κέντρων Κοινότητας ως μέρος του Εθνικού Μηχανισμού Συντονισμού, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των Πολιτικών Κοινωνικής Ένταξης και Κοινωνικής Συνοχής αλλά και το Ενιαίο Μητρώο Κοινωνικών Παροχών και Βοηθημάτων του Δήμου. Η ενημέρωση σε αυτές τις πλατφόρμες αποτελεί υποχρέωση του Δήμου. Τώρα, στο πλαίσιο της ψηφιακής μετάβασης του Δήμου, έχει υλοποιηθεί η παροχή υπηρεσίας τηλεφροντίδας για την προαγωγή υγείας και πρόληψης και την παρακολούθηση χρόνιων ασθενών μέσω των ΚΑΠΗ και άλλων δομών Κοινωνικής Φροντίδας. Η υπηρεσία αυτή είχε ξεκινήσει ως πρόγραμμα πριν την πανδημία με διαφορετική διάρθρωση και κάλυπτε την ενημέρωση αποτελεσμάτων εξετάσεων. Ο εκάστοτε γιατρός του Δημοτικού Κέντρου Υγείας λάμβανε

ψηφιακά τα αποτελέσματα και ενημέρωνε *on line* τους ασθενείς του. Το πρόγραμμα εξελίχθηκε λόγω της πανδημίας σε *online* κλινική μέσω της οποίας οι δημότες μπορούν να έρθουν σε επαφή με τους γιατρούς και να λάβουν συμβουλευτική διάγνωση.

Ερώτηση: Πώς λειτουργεί η *online* κλινική; Υπάρχει ανταπόκριση από τους δημότες; Ποια προβλήματα αντιμετωπίσατε;

Απάντηση: Ο δημότης επικοινωνεί με το Δημοτικό Κέντρο Υγείας στο τηλέφωνο ή μέσω *email* για να προγραμματίσει βιντεοσυνεδρία με τον ειδικό γιατρό (παιδίατρο, γυναικολόγο, πνευμονολόγο, καρδιολόγο και γενικό ιατρό). Θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό λογαριασμό *email*, καθώς και συσκευή με κάμερα και πρόσβαση στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια, δρομολογείται διασύνδεση μέσω ασφαλούς καναλιού βιντεοσυνεδρίας με τον ειδικό ιατρό του Δημοτικού Κέντρου Υγείας. Μετά την ολοκλήρωση της βιντεοσυνεδρίας λαμβάνει στο *email* του συμβουλευτική διάγνωση. Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα άυλης συνταγογράφησης μέσω ΗΔΙΚΑ, εάν ο δημότης έχει ενεργοποιήσει αυτή τη δυνατότητα και μπορεί να λάβει τη συνταγή του. Προς το παρόν, η ανταπόκριση είναι μικρή. Το βασικό πρόβλημα είναι η ανταπόκριση από ευάλωτες ομάδες λόγω ασθένειας, πενίας, αλλοδαπούς και ηλικιωμένους. Αυτές είναι οι βασικές ομάδες που απευθύνεται η κοινωνική υπηρεσία του Δήμου. Οι άνθρωποι αυτοί όχι μόνο δεν γνωρίζουν να χειριστούν τις ψηφιακές πλατφόρμες αλλά δεν διαθέτουν ούτε εξοπλισμό. Αυτά είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε με αυτό το πρόγραμμα. Για να υπάρξει ανταπόκριση θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα ψηφιακού εγγραμματισμού και παροχής ψηφιακού εξοπλισμού στις ευάλωτες ομάδες πολιτών. Άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε έχουν να κάνουν με την εσωτερική οργάνωση και τη διαλειτουργικότητα εντός των υπηρεσιών του Δήμου. Για τις υπηρεσίες που βρισκόμαστε αποκεντρωμένα από το Δημαρχείο διαλειτουργούμε μόνο με την υπηρεσία Πρωτοκόλλου ενώ χρειαζόμαστε περισσότερη ανατροφοδότηση, π.χ. από τις οικονομικές υπηρεσίες, το δημοτολόγιο κλπ. Επίσης, είναι αναγκαία η αντικατάσταση του ψηφιακού εξοπλισμού των υπηρεσιών και η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού.

Ερώτηση: Πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες της υπηρεσίας σας; Αναπτύσσετε κάποιες συνεργασίες με άλλους φορείς για την επίτευξη των ψηφιακών αναγκών σας;

Απάντηση: Εμείς που είμαστε σε συνεχή επαφή με τους δημότες, καταγράφουμε τις ψηφιακές ανάγκες που δημιουργούνται και τις στέλνουμε στη Διοίκηση του Δήμου. Η απόφαση για την ιεράρχηση αυτών των αναγκών και η υλοποίηση είναι απόφαση της

Διοίκησης. Η υπηρεσία μας δεν έχει ακριβώς συνεργασίες αλλά παραπομπές σε δομές, ιδρύματα, νοσοκομεία και η διασύνδεση με αυτές είναι τοπική και υπερτοπική.

Ερώτηση: Οι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας είναι ψηφιακά εκπαιδευμένοι; Πώς αντιμετωπίζουν την ψηφιακή μετάβαση και πως εκπαιδεύονται σε αυτή;

Απάντηση: *Οι υπάλληλοι που διαχειρίζονται τις πλατφόρμες είναι εκπαιδευμένοι, Δεν είναι όλοι οι υπάλληλοι της υπηρεσίας αλλά οι περισσότεροι. Η εκπαίδευση βασίστηκε περισσότερο σε δική τους πρωτοβουλία για συμμετοχή σε εκπαιδευτικά σεμινάρια ή άλλα προγράμματα. Κάποιοι είχαν ήδη γνώση λόγω σπουδών αλλά οργανωμένη εκπαίδευση δεν υπήρξε. Οι υπάλληλοι είναι θετικοί στη ψηφιακή μετάβαση αλλά χρειάζονται ενίσχυση και εξειδίκευση. Η έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού γενικά στις υπηρεσίες του Δήμου είναι σοβαρό πρόβλημα.*

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: *Ναι. Θα ήθελα να επισημάνω ότι οι υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης είναι σημαντικές για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στο Δήμο αλλά δεν μπορούν να γίνουν όλα ψηφιακά. Η δική μας υπηρεσία βασίζεται στην κοινωνική επαφή για διεξαγωγή ερευνών που είναι απαραίτητες λόγω της φύσης της υπηρεσίας. Υπάρχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής, κοινωνικών λειτουργιών, ψυχολογικής υποστήριξης. Αυτές οι υπηρεσίες πρέπει να ακολουθούν τις παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης. Μπορούν να ενισχυθούν οι υπάλληλοι για την καλύτερη επίτευξη του έργου τους αλλά χρειάζεται προσοχή στα ψηφιακά προγράμματα που επιλέγονται προς υλοποίηση διαφορετικά μπορεί να οδηγηθούμε σε ευκαιριακή εγκατάσταση ψηφιακών τεχνολογιών. Δεν είναι όλα τα ψηφιακά εργαλεία αξιοποιήσιμα από όλες τις υπηρεσίες. Καλό είναι να βγει και αυτή η πλευρά στο γενικό πλαίσιο ψηφιακού μετασχηματισμού. Καλή επιτυχία, στην έρευνά σας.*

Συνέντευξη με υπάλληλο Γ

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: *Είμαι προϊστάμενος της Διεύθυνσης Πολιτισμού, Παιδείας και Νέας Γενιάς.*

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης

και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Στη Δημοτική Βιβλιοθήκη είχε ξεκινήσει από το 2007 η δημιουργία ηλεκτρονικού καταλόγου, Ο ηλεκτρονικός κατάλογος αναζήτησης βιβλίων εξελίχθηκε και προσαρμόστηκε στις σημερινές ανάγκες μέσω βελτίωσης του προγράμματος openABEKT. Το 2014 είχαμε υλοποιήσει την ψηφιοποίηση των αρχείων του Κέντρου Νεοελληνικής Λογοτεχνίας του Χατζίνη και διαφόρων δραστηριοτήτων του Δήμου όπως φωτογραφικό υλικό, δελτία τύπου και συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου. Η πανδημία του covid-19 κατέδειξε την ανάγκη γρήγορης μετάβασης στην ψηφιακή εποχή και μας ενεργοποίησε προς αυτή την κατεύθυνση. Εν μέσω πανδημίας αναπτύξαμε διαδικτυακές πλατφόρμες μετάδοσης θεατρικών παραστάσεων, συναυλιών αλλά και διεκπεραίωσης διαδικτυακών μαθημάτων για τα καλλιτεχνικά εργαστήρια του Δήμου, των μαθημάτων του Κέντρου ένταξης μεταναστών και των Κέντρων Δια Βίου μάθησης. Αυτές οι πλατφόρμες λειτούργησαν μόνο το διάστημα της πανδημίας. Άλλες υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν παρέμειναν και εξελίσσονται όπως, μέσω του portal που δημιούργησε ο Δήμος να δεχόμασταν τις αιτήσεις συμμετοχής των πολιτών στα προγράμματα. Επίσης, υπήρξε συμβολή στη διανομή laptop στα σχολεία της πόλης για την κάλυψη των ψηφιακών αναγκών τους λόγω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και ο εξοπλισμός αυτός είναι διαχρονικά απαραίτητος. Αυτή τη στιγμή είναι σε εξέλιξη η έξυπνη εφαρμογή ηλεκτρονικού πολιτισμού, ηλεκτρονικού τουρισμού και ενίσχυσης βιώσιμης κινητικότητας όπου έχουν τοποθετηθεί ειδικές πινακίδες σε σημεία ενδιαφέροντος οι οποίες μέσω smartphone εφαρμογής δίνουν αναλυτική πληροφόρηση για τα σημεία, τα μνημεία κλπ. ιστορικούς χώρους. Είναι ένα πρόγραμμα που χρησιμοποιούν αρκετά οι εκπαιδευτικοί των σχολείων. Τέλος, έχουν δρομολογηθεί και αναμένεται να ξεκινήσουν άμεσα δύο δράσεις. Η ανάπτυξη ιστοσελίδας της Δημοτικής Πινακοθήκης και η ψηφιοποίηση των έργων της.

Ερώτηση: Πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες που υλοποιούνται;

Απάντηση: Ως υπηρεσία καταγράφουμε τις ανάγκες που προκύπτουν μέσα από την καθημερινή μας επαφή με τους δημότες και τις οργανώσεις πολιτών, πολιτιστικούς φορείς κλπ. Οι ανάγκες είναι πολλές αλλά οι πόροι λίγοι. Η διοίκηση του Δήμου αποφασίζει για τις προτεραιότητες που θα δώσει. Επιπλέον, απευθυνόμαστε στο τμήμα προγραμματισμού και σχεδιασμού ώστε να υπάρξει μέριμνα χρηματοδότησης για να μπορέσουμε σε συνδυασμό με τον τακτικό προϋπολογισμό του Δήμου να καλύψουμε το εύρος των αναγκών. Οι χρηματοδοτήσεις είναι πολύ σημαντικές. Για παράδειγμα οι

δράσεις στη Δημοτική Πινακοθήκη μπόρεσαν να δρομολογηθούν μέσω επιχορήγησης από το Υπουργείο Πολιτισμού που ενίσχυσε τον τακτικό προϋπολογισμό προς αυτή την κατεύθυνση.

Ερώτηση: Υπάρχουν κάποιες συνεργασίες που αναπτύσσεται ως υπηρεσία προκειμένου να ενισχύσετε την ψηφιακή μετάβαση;

Απάντηση: Οι συνεργασίες είναι συμπληρωματικές και αφορούν τοπικούς φορείς, οργανώσεις πολιτών και δίκτυα μεταξύ βιβλιοθηκών.

Ερώτηση: Υπάρχει ανταπόκριση στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και ποια προβλήματα αντιμετωπίζετε σε σχέση με τον κόσμο;

Απάντηση: Το διάστημα της πανδημίας υπήρξε ανταπόκριση αλλά χαμηλή σε σχέση με την αναμενόμενη. Πολύς κόσμος δεν είχε γνώση ή και εξοπλισμό. Οι υπάλληλοι έπρεπε να δίνουν συνεχώς πληροφορίες μέσω τηλεφώνου. Αυτό συμβαίνει και τώρα. Υπάρχει η ανάγκη ψηφιακού εγγραματισμού των δημοτών και περαιτέρω βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών αλλά και κάλυψη εξοπλισμού για τις ευάλωτες ομάδες δημοτών.

Ερώτηση: Οι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας είναι ψηφιακά εκπαιδευμένοι; Υπάρχουν προβλήματα στην εσωτερική λειτουργία της υπηρεσίας σας;

Απάντηση: Υπάρχουν δύο κατηγορίες υπαλλήλων. Οι παλιοί και μεγάλοι σε ηλικία που έχουν σοβαρό έλλειμα ψηφιακής γνώσης, δεν έχουν εκπαιδευτεί μέσω κάποιου προγράμματος και δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στις σύγχρονες απαιτήσεις. Υπάρχουν και νεότεροι υπάλληλοι που είτε είχαν προγενέστερη γνώση είτε εκπαιδεύτηκαν με δική τους πρωτοβουλία. Ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης δεν υπάρχει. Υπάρχει υποστήριξη μέσω των παρόχων κάθε πλατφόρμας αλλά πρόκειται για ηλεκτρονικές οδηγίες που οι υπάλληλοι καλούνται μόνοι τους να ανακαλύψουν. Έτσι, πολλές δυνατότητες που έχουν αυτές οι πλατφόρμες μένουν ανεκμετάλλευτες. Βέβαια, υπάρχει και μεγάλη έλλειψη προσωπικού και μάλιστα εξειδικευμένου στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Οι δημότες έχουν τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αλλά πίσω από αυτή υπάρχει η ανταπόκριση των υπηρεσιών από τις οποίες λείπει ανθρώπινο δυναμικό. Όσον αφορά την εσωτερική λειτουργία, είμαστε μια αποκεντρωμένη διεύθυνση και υπάρχουν προβλήματα διαλειτουργικότητας με τις οικονομικές και διοικητικές υπηρεσίες του Δήμου που κοστίζουν σε χρόνο και ανθρωποπροσπάθεια. Τέλος, είναι αναγκαία η ανανέωση του εξοπλισμού και του δικτύου μας, το οποίο είναι

εξαιρετικά αργό.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: *Ναι, θα ήθελα να προσθέσω ότι είναι απαραίτητο να αξιολογείται κάθε ψηφιακό έργο στη βάση της αποτελεσματικότητάς του και αυτό δεν είναι άμεσα ορατό μιας και βρισκόμαστε σε μεταβατικό στάδιο. Οι πλατφόρμες θα πρέπει να βελτιωθούν και να παρέχουν εύκολη εκπαίδευση πριν τη χρήση από δημότες και υπαλλήλους.*

Συνέντευξη με υπάλληλο Δ

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: *Είμαι προϊσταμένη της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών*

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: *Οι οικονομικές υπηρεσίες χρησιμοποιούν κυρίως πλατφόρμες που έχουν αναπτυχθεί από το κράτος και σύμφωνα με τη νομοθεσία. Για παράδειγμα η Διαδικτυακή Πύλη Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθές στο gov.gr για τις προμήθειες, τις υπηρεσίες και τα δημόσια έργα, τους διαγωνισμούς και τις αναθέσεις, η ΔΙΑΥΓΕΙΑ για ανάρτηση αποφάσεων, ενταλμάτων και λοιπών διεκπεραιωτικών διαδικασιών, η Ενιαία Αρχή Πληρωμής για τις εκκαθαρίσεις των μισθοδοτούμενων του Δήμου. Επιπλέον, μέσω του Κεντρικού Πρωτοκόλλου λαμβάνονται προσφορές και λοιπά έγγραφα και μέσω του portal του Δήμου λαμβάνονται αιτήματα δημοτών και δίνεται η δυνατότητα αμφίδρομης συναλλαγής με το Δημοτικό Ταμείο.*

Ερώτηση: Ως οικονομική υπηρεσία θα μπορούσατε να μας πείτε πώς καλύπτεται το κόστος ψηφιακού μετασχηματισμού του Δήμου;

Απάντηση: *Η διοίκηση του Δήμου ορίζει την ψηφιακή πολιτική και εμείς διεκπεραιώνουμε σύμφωνα με τις χρηματοδοτήσεις που εκταμιεύονται από ενέργειες του τμήματος προγραμματισμού και σχεδιασμού και τις αποφάσεις χρησιμοποίησης ιδίων πόρων που έχει λάβει η διοίκηση. Όλα αποτυπώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Δήμου και αναρτώνται στη Διαύγεια.*

Ερώτηση: Πώς λειτουργούν οι υπάλληλοι σε σχέση με τα δεδομένα που διαχειρίζονται; Είναι ψηφιακά ώριμοι; Ποια προβλήματα αντιμετωπίζετε;

Απάντηση: Οι υπάλληλοι με δική τους πρωτοβουλία εντάσσονται σε μεταπτυχιακά προγράμματα εκπαίδευσης, σε σεμινάρια εκπαίδευσης και κάνουν ότι μπορούν να ανταπεξέλθουν στις νέες ψηφιακές ανάγκες. Δυστυχώς, δεν υπάρχει κάποιο ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης των υπαλλήλων και καταναλώνουν προσωπικό χρόνο και πόρους προκειμένου να μπορούν να διεκπεραιώνουν τις ανάγκες που προκύπτουν. Υπάρχει ανάγκη για εκπαίδευση κατευθυνόμενη πρακτικά και υποχρεωτικά. Το έλλειμμα στον τομέα της εκπαίδευσης των υπαλλήλων δεν είναι μόνο τοπικό, είναι κρατικό και έχει να κάνει με την παρότρυνση και την υποχρεωτικότητα προς αυτή την κατεύθυνση.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Όχι. Καλή επιτυχία, σας εύχομαι.

Συνέντευξη με υπάλληλο Ε

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Είμαι υπάλληλος του Τμήματος Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Ως αρμόδιο τμήμα φροντίζουμε για τον απαραίτητο εκσυγχρονισμό του πληροφοριακού εξοπλισμού, του portal, της τεχνικής υποστήριξης και της ασφάλειας των συστημάτων.

Ερώτηση: Ποια είναι η παρούσα κατάσταση των συστημάτων;

Απάντηση: Έχει ολοκληρωθεί η ανανέωση του portal του Δήμου ώστε να τηρούνται όλοι οι κανόνες και να είναι πιο εύχρηστο και λειτουργικό με προδιαγραφές ΑΜΕΑ, αποστολή newsletters, αποστολή ενημερωτικών δελτίων και κυβερνοασφάλεια που καλύπτει τις κυβερνοεπιθέσεις που γίνονται όλο και πιο συχνές. Έχει ανανεωθεί ο εξοπλισμός σε

διάφορα τμήματα και είναι μια διαδικασία σε εξέλιξη.

Ερώτηση: Πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες;

Απάντηση: Λαμβάνουμε τα αιτήματα των Διευθύνσεων και καταγράφουμε τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Εμείς εισηγούμαστε στη διοίκηση αλλά η τελική απόφαση λαμβάνεται από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων. Οι ανάγκες είναι πολλές και όσο εξελίσσονται οι ψηφιακές υπηρεσίες γίνονται και περισσότερες. Ο Δήμος προσπαθεί να καλύψει τις ανάγκες αλλά υπάρχει έλλειψη πόρων και αυτό δημιουργεί καθυστερήσεις. Για να γίνει ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών πρέπει να εξασφαλιστεί το αναγκαίο κονδύλι δαπανών.

Ερώτηση: Πώς λειτουργούν οι υπάλληλοι σε σχέση με τα δεδομένα που διαχειρίζονται; Είναι ψηφιακά ώριμοι;

Απάντηση: Στο δικό μας το τμήμα και λόγω εξειδίκευσης υπάρχει ψηφιακή ωριμότητα. Το πρόβλημα είναι στις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου και ειδικά όταν δεν υπάρχει το ανάλογο υπόβαθρο. Οι υπάλληλοι προσπαθούν μόνοι τους να εκπαιδευτούν στα συστήματα και αυτό στερεί τη δυνατότητα πλήρους αξιοποίησής τους. Δεν έχει καταρτιστεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης που είναι αναγκαίο. Εμείς προσπαθούμε να βοηθήσουμε όσο είναι δυνατό αλλά δεν υπάρχει αρκετό προσωπικό για κάλυψη της ανάγκης εκπαίδευσης των υπολοίπων. Αυτό πρέπει να γίνει μαζικά και στοιχευμένα μέσω φορέα εκπαίδευσης και οπωσδήποτε να γίνουν νέες προσλήψεις υπαλλήλων με σχετικό τεχνολογικό υπόβαθρο.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Όχι. Να είστε καλά.

Συνέντευξη με υπάλληλο ΣΤ

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Είμαι προϊσταμένη του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών.

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Η βασική υπηρεσία είναι το Κεντρικό Πρωτόκολλο του Δήμου, το *Motivo*, το οποίο λαμβάνει και διοχετεύει έγγραφα προς όλες τις υπηρεσίες του Δήμου, η διαχείριση του κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων *IPIΔΑ* για αποστολή και παραλαβή εγγράφων με άλλους δημόσιους φορείς και η μέριμνα λήψης και διαχείρισης αιτημάτων δημοτών μέσω του *portal*.

Ερώτηση: Υπάρχουν προβλήματα που αντιμετωπίζετε με τις πλατφόρμες που διαχειρίζεστε;

Απάντηση: Τα προβλήματα έχουν να κάνουν με τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Υπάρχει το *motivo* και η *IPIΔΑ* αλλά δεν έχουν ενοποιηθεί ως συστήματα με αποτέλεσμα να χρειάζεται να γίνονται εκτυπώσεις των εγγράφων που παραλαμβάνονται για να σκαναριστούν και να σταλθούν στις υπηρεσίες και το αντίστροφο. Η μη ενοποίηση των συστημάτων δημιουργεί μεγάλο όγκο εργασίας και εκτυπώσεων οι οποίες θα έπρεπε να μειωθούν στο ελάχιστο. Ο εξοπλισμός είναι κατώτερος των αναγκών που προκύπτουν και χρειάζεται ανανέωση. Επίσης, ενώ το *portal* του Δήμου είναι εύχρηστο για τους δημότες, δεν είναι εύκολα διαχειρίσιμο για τους υπαλλήλους διότι υπάρχουν διακλαδώσεις που δεν ενοποιούνται κατά την παραλαβή των αιτήσεων και ενώ λαμβάνεται αυτόματα ο αριθμός πρωτοκόλλου δεν υπάρχει αυτόματη ολοκλήρωση της διαδικασίας και διατηρείται η γραφειοκρατία. Τα συστήματα χρειάζονται βελτιώσεις.

Ερώτηση: Πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες της υπηρεσίας σας για την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων;

Απάντηση: Αναφέρουμε τις ανάγκες και τα προβλήματα στο αρμόδιο τμήμα του Δήμου αλλά η Διοίκηση λαμβάνει τις αποφάσεις. Επίσης, για τα συστήματα που ελέγχονται από το κράτος, στέλνουμε παρατηρήσεις και περιμένουμε ανταπόκριση που προς το παρόν δεν υπάρχει.

Ερώτηση: Οι υπάλληλοι είναι εκπαιδευμένοι κατάλληλα για τη διαχείριση των υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης;

Απάντηση: Όσο μπορεί ο καθένας και ότι έχει καταφέρει με δική του πρωτοβουλία διότι δεν υπήρξε κάποιο στοχευμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης. Κι αυτό είναι ένα σημαντικό πρόβλημα σε συνδυασμό με την έλλειψη προσωπικού που καλύπτεται περιστασιακά μέσω

προγραμμάτων του ΟΑΕΔ αλλά δεν λύνεται με μόνιμη κάλυψη των θέσεων και μάλιστα με εξειδικευμένο προσωπικό που θα αξιοποιούσε καλύτερα όλες τις δυνατότητες των συστημάτων και θα ήταν σαφώς πιο αποδοτικές οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Όχι. Καλή επιτυχία στην εργασία σας.

Συνέντευξη με υπάλληλο Ζ

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Είμαι υπάλληλος του Τμήματος Εσόδων της Διεύθυνσης Δημοτικών Προσόδων.

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Βασική υπηρεσία είναι η διαχείριση της πλατφόρμας της ΚΕΔΕ govHUB ως εξουσιοδοτημένος για αυτό υπάλληλος. Είναι ένα σύστημα διαλειτουργικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων μέσα σε δημόσιο κέντρο δεδομένων G-Cloud για άντληση στοιχείων προκειμένου να επιτυγχάνεται η αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων του Δήμου. Ο σκοπός είναι η διαλειτουργικότητα και οι διασταυρώσεις στοιχείων για τους οφειλέτες. Δυστυχώς, όμως υπάρχουν πολλά προβλήματα και οδηγούν σε απώλεια εσόδων για το Δήμο.

Ερώτηση: Ποια προβλήματα αντιμετωπίζετε;

Απάντηση: Το σύστημα δεν παρέχει όλα τα στοιχεία που χρειάζονται για εισαγγελικές παρεμβάσεις σε περιπτώσεις μεγάλων οφειλετών. Θα έπρεπε να διαλειτουργεί με στοιχεία από την ΑΑΔΕ ή το κτηματολόγιο ώστε να επιτυγχάνονται οι διασταυρώσεις. Σε αυτό υπάρχει μεγάλη ευθύνη του κεντρικού κράτους και της υφιστάμενης νομοθεσίας. Έχουν μεταφερθεί αρμοδιότητες στους Δήμους χωρίς να δίνονται τα εργαλεία που χρειάζονται. Το κράτος προχωράει σε υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης χωρίς τη συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς των Δήμων με αποτέλεσμα να υπάρχει εισπρακτικό κενό. Για παράδειγμα, δίνεται η δυνατότητα ψηφιακής έκδοσης μιας άδειας καταστήματος μέσω

πλατφόρμας αλλά δεν διασταυρώνεται η οικονομική εκκρεμότητα που προκύπτει στην είσπραξη του ανάλογου τέλους. Το ίδιο ισχύει και με τους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας και την απόδοση των σχετικών τελών στον Δήμο. Το κενό είναι στη διασταύρωση και ολοκλήρωση της διαδικασίας. Λέμε ψηφιακή διακυβέρνηση αλλά πίσω από αυτή υπάρχει ολόκληρη διαδικασία διεκπεραίωσης που αν δεν διαλειτουργεί και δεν διασταυρώνεται παραμένει προβληματική.

Ερώτηση: Οι υπάλληλοι είναι εκπαιδευμένοι κατάλληλα για τη διαχείριση των υπηρεσιών ψηφιακής διακυβέρνησης;

Απάντηση: Το ανθρώπινο δυναμικό τείνει να είναι ανύπαρκτο. Λίγοι έχουμε τη σχετική γνώση και οι υπόλοιποι προσπαθούν μόνοι τους να την αποκτήσουν. Η εκπαίδευση είναι επίσης, ανύπαρκτη. Σε αυτό είναι απαράδεκτη και η νομοθεσία που υπάρχει. Η εκπαίδευση, η ανάπτυξη και η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού είναι απαραίτητη στην ψηφιακή ολοκλήρωση.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Ναι. Η πανδημία ανάγκασε τοπικούς και κεντρικούς φορείς να προσανατολιστούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Τα συστήματα από μόνα τους δεν τον επιτυγχάνουν. Χρειάζεται ολοκληρωμένο σχέδιο και κυρίως, το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό που θα τον στηρίζει για να είναι ουσιαστικός και αποτελεσματικός.

Συνέντευξη με υπάλληλο Η

Ερώτηση: Ποια είναι η θέση σας στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Είμαι υπάλληλος της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος.

Ερώτηση: Πώς εμπλέκεται η υπηρεσία σας στις υπηρεσίες ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Η υπηρεσία έχει να διαχειριστεί την καθαριότητα, το πράσινο, τις παιδικές χαρές και τα οχήματα του Δήμου. Μία υπηρεσία που επιτεύχθηκε στο πλαίσιο της ψηφιακής διακυβέρνησης αφορά την τηλεματική παρακολούθηση των δημοτικών οχημάτων και το cloud – πλατφόρμα παρακολούθησης της συντήρησης και των βλαβών

των οχημάτων. Μια πλατφόρμα που βελτίωσε κατά πολύ τα κόστη της υπηρεσίας. Επίσης, υπάρχει σχεδιασμός στο πλαίσιο μετασχηματισμού σε “έξυπνη πόλη” για τον τομέα της ανακύκλωσης. Η διεύθυνση περιβάλλοντος από τη φύση των εργασιών της παρέχει υπηρεσίες δια ζώσης.

Ερώτηση: Έχετε αντιμετωπίσει προβλήματα σε σχέση με τη λειτουργία της υπάρχουσας πλατφόρμας;

Απάντηση: Τα προβλήματα έχουν σχέση με την εκπαίδευση των υπαλλήλων που χειρίζονται την πλατφόρμα. Η πλατφόρμα παρέχει δυνατότητες που οι υπάλληλοι προσπαθούν να ανακαλύψουν και να αξιοποιήσουν. Θα έπρεπε να υπάρχει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για άμεση αξιοποίηση αυτών των δυνατοτήτων. Η εκπαίδευση θα πρέπει να προβλέπεται από τον σχεδιασμό των δράσεων.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Όχι. Ελπίζω να βοήθησα στην έρευνά σας.

Συνέντευξη με εκπρόσωπο της αιρετής διοίκησης του Δήμου

Ερώτηση: Ποιος είναι ο τομέας που είστε υπεύθυνος στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: Τώρα είμαι Αντιδήμαρχος Παιδείας και έχω υπάρξει Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου και Αντιδήμαρχος Πολιτισμού και Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Ερώτηση: Ως ο πλέον κατάλληλος θα θέλαμε να μας πείτε με ποιον τρόπο ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες σε ένα Δήμο;

Απάντηση: Πρώτα σκεφτόμαστε πώς θα βοηθήσουμε τον πολίτη να εξυπηρετείται χωρίς να έρχεται στον γκισέ. Αυτό είναι το βασικότερο. Και να απλοποιήσουμε κάποιες διαδικασίες οι οποίες απαιτούσαν περισσότερο χρόνο δηλαδή, έπρεπε να περιμένει κάποιος για να πάρει ένα έγγραφο, για παράδειγμα τα αιτήματα που αφορούν το δημοτολόγιο.

Ερώτηση: Με ποιον τρόπο η οργανωτική δομή των υπηρεσιών ενός Δήμου υποστηρίζει την ψηφιακή στρατηγική του;

Απάντηση: Η αλήθεια είναι ότι τις περισσότερες φορές γίνεται το ανάποδο δηλαδή, οι ψηφιακές ανάγκες πάνε και κουμπώνουνε πάνω στην οργανωτική δομή. Για παράδειγμα, τα αιτήματα που γίνονται προς το δημοτολόγιο. Εκεί, πολλές φορές χρησιμοποιείται η ψηφιακή υπογραφή αλλά κάποιιοι πολίτες δεν την καταλαβαίνουν ακόμη και έρχονται μετά από λίγες μέρες να πάρουν το έγγραφο δια ζώσης. Σημαντικές είναι και οι διευκολύνσεις που γίνονται στο Δημοτικό Ταμείο. Όσον αφορά τις ηλεκτρονικές πληρωμές. Η οργανωτική δομή των υπηρεσιών μας έδειξε τις ψηφιακές ανάγκες που πρέπει να καλύψουμε. Δεν αλλάζει η οργανωτική δομή για να στηρίξει την ψηφιακή στρατηγική.

Ερώτηση: Θεωρείτε ότι το υπάρχον οργανόγραμμα μπορεί να στηρίξει την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου ή υπάρχει πρόβλεψη αλλαγής, προσαρμογής ή βελτίωσής του;

Απάντηση: Αυτό που ξέρω σίγουρα είναι ότι επειδή και η τεχνολογία αλλάζει πάμε σε υποδομές cloudy δηλαδή πάνε στο σύννεφο τα περισσότερα πράγματα. Ίσως αυτό συμπαρασύρει αυτό που συζητάμε τώρα δηλαδή, αλλαγή διαδικασιών. Αυτό στο δημόσιο γίνεται μέσω νόμου, το επιβάλλει το υπουργείο. Δεν πρόκειται νομίζω να δούμε τα επόμενα χρόνια κάποιο δήμο να αλλάζει από μόνος του την οργανωτική δομή. Ίσως, να μπορεί να γίνει μια επανεξέταση και βελτίωση του υπάρχοντος οργανισμού.

Ερώτηση: Για την ψηφιακή μετάβαση στον Δήμο, έχετε αναπτύξει κάποιες συνεργασίες με τοπικούς, πολιτιστικούς φορείς ή οργανώσεις πολιτών;

Απάντηση: Γίνονται κάποια forum στα οποία συμμετέχει ο γενικός γραμματέας. Εκεί δίνονται κάποιες κατευθύνσεις κυρίως από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, η εξειδίκευση που υπάρχει στο Τμήμα Μηχανοργάνωσης μας δίνουν τις ανάγκες που υπάρχουν. Για παράδειγμα τώρα, για την κυβερνοασφάλεια δεν μπορεί να γνωρίζει οποιοσδήποτε είναι πολιτικό προσωπικό ή και ο γενικός γραμματέας. Έρχονται αυτές οι ανάγκες από τη μηχανοργάνωση. Καλώς ή κακώς όπως γίνεται στις εταιρείες, ο υπεύθυνος της μηχανογράφησης και του IT ξέρει ποιες ανάγκες υπάρχουνε. Από εκεί προέκυψε και το θέμα της καλύτερης δικτύωσης που και αυτό είναι πολύ σημαντικό. Γιατί πριν πάμε στην ψηφιακή μετάβαση πρέπει να φτιάξουμε τα θεμέλια. Δεν μπορεί να έχουμε 24άρα γραμμή και να πάμε να κάνουμε ψηφιακή μετάβαση σε ένα Δήμο. Πρέπει να φέρουμε οπτική ίνα, πρέπει να δομηθεί σωστά το δίκτυο γιατί ακόμη και να φέρουμε

100άρα ή 200άρα δεν θα φτάνει αυτή η ταχύτητα χωρίς υποδομή. Κι εκεί έχει γίνει μια αρκετά μεγάλη επένδυση και σε υλικό αλλά και σε υπηρεσίες. Αυτό είναι λίγο τεχνικό με δίκτυα και υποδίκτυα αλλά το γνωρίζω γιατί ήμουν μπροστά στις συζητήσεις για αυτό.

Ερώτηση: Θεωρείτε ότι οι χρήστες των υπηρεσιών είναι ψηφιακά ικανοί; Πώς επιτυγχάνεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων;

Απάντηση: Όχι. Για μένα οι χρήστες δεν είναι ψηφιακά ικανοί. Όμως, το τελευταίο διάστημα σε συνεργασία με την Περιφέρεια είχαμε κάνει κάποια προγράμματα ψηφιακού εγγραμματοτισμού. Αρκούν; Όχι, φυσικά. Τις περισσότερες φορές, ο παππούς ή η γιαγιά θα πάει να πει στο εγγόνι του έλα κάνε τη δουλειά. Δεν πρόκειται να κάνει από μόνος του κάτι. Εκεί είναι και η αναγκαιότητα του να υπάρχει ένα γκισέ. Πρέπει να γίνει και λίγο μάθημά μας ο ιδιωτικός τομέας. Βλέπουμε πολλές τραπεζικές υπηρεσίες πάνε στο e - banking. Υπάρχουν όμως άνθρωποι που έχουν ανάγκη να πάνε στον γκισέ. Προσωπικά, πιστεύω ότι η εξυπηρέτηση που δίνεται στον γκισέ προσπαθεί να σπρώξει σε ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και στις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ερώτηση: Άρα κρίνονται αναγκαίες οι ενέργειες και η συνεχής εκπαίδευση προς τον ψηφιακό εγγραμματοτισμό; Υπάρχει ενδιαφέρον από τον κόσμο;

Απάντηση: Υπάρχει πρόγραμμα που κάναμε 8 Πέμπτες και θα ξαναγίνει. Είναι επαναλαμβανόμενο. Τώρα το πόσο ενδιαφέρον υπάρχει, είναι αυτό που συζητάμε καμιά φορά και στα σχολεία που κάνουμε σεμινάρια γενικά για τους γονείς και πολλά άλλα. Όποιος ενδιαφέρεται θα μάθει ακόμη κι αν δεν είναι σε κάποιο πρόγραμμα. Και βλέπω πολλές φορές και μέσα από τον πολιτισμό ότι είναι συγκοινωνούντα δοχεία. Κάποιος που θέλει να χορέψει θα πάει στο ανάλογο τμήμα και σιγά σιγά θα ενδιαφερθεί και για τη ζωγραφική και για άλλα. Έτσι, συμβαίνει σε όλα. Όποιος ενδιαφέρεται να μάθει θα βρει τον τρόπο. Κάποιοι είναι απογοητευμένοι και νομίζουν ότι δεν θα τα καταφέρουν και δεν μπαίνουν στη διαδικασία να μάθουν. Παρόλα αυτά είδα πολλούς ηλικιωμένους ανθρώπους στα σεμινάρια ψηφιακού εγγραμματοτισμού και μάλιστα έκαναν ερωτήσεις που δεν τις είχα σκεφτεί ποτέ. Αυτό μας βοηθάει κι εμάς να δούμε τις πραγματικές ανάγκες του κόσμου και να διαμορφώσουμε τα κατάλληλα προγράμματα.

Ερώτηση: Σχετικά με το κόστος του ψηφιακού μετασχηματισμού. Πώς καλύπτεται και κατά πόσο είναι ανταποδοτικό στην τοπική κοινωνία;

Απάντηση: Καταρχάς, όσα λεφτά και να δώσεις για την πληροφορική, εγώ θεωρώ ότι είναι λίγα. Και το βλέπετε από τον ιδιωτικό τομέα γιατί σχετίζεται. Μπορεί να μην τελειώσει ποτέ. Αυτή τη στιγμή έχουμε καλύψει με ίδια μέσα κάποια πράγματα αλλά έχει βγει και μέσω προγράμματος επιχορήγησης τεχνικός προγραμματισμός συγκεκριμένων δράσεων. Υπάρχει ένα μεγάλο πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού. Κι εδώ θα επαναλάβω πόσο σημαντικό είναι να χτίσουμε τα θεμέλια. Και μόνο ότι δίνουμε αυτή τη στιγμή περίπου 37 σημεία δωρεάν internet για να μπορούν να μπαίνουν οι δημότες, οι κάτοικοι, οι περαστικοί, είναι σημαντικό αυτό και σηματοδοτεί ότι πάμε προς τα εκεί.

Ερώτηση: Υπάρχει ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική προσαρμοσμένη στις ιδιαιτερότητες του Δήμου, συνυφασμένη με τον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό του ώστε να αντιμετωπιστούν οι απειλές και να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες και πώς δεσμεύεται η διοίκηση προς αυτή την κατεύθυνση;

Απάντηση: Υπάρχει ψηφιακή στρατηγική και έχει συμπεριληφθεί στον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό αλλά δεν είμαι ο κατάλληλος να σας ενημερώσω γι' αυτό. Έγινε η παρουσίαση μέσω Power Point το οποίο υπάρχει στον γενικό και στο τμήμα προγραμματισμού. Πέρα από τα βασικά δεν θυμάμαι όλα όσα περιλαμβάνει η ψηφιακή στρατηγική. Υπάρχει σχεδιασμός για έξυπνα παγκάκια, έξυπνα φανάρια, έξυπνες διαβάσεις, έξυπνο parking, το open mall και πώς θα λειτουργεί. Είναι πράγματα που έχουν στρατηγική στόχευση και υπάρχουν αναλυτικά στοιχεία που μπορεί να σας δώσει ο Γενικός Γραμματέας και το αρμόδιο τμήμα σχεδιασμού. Ότι σας πω εγώ θα είναι ελλιπές.

Ερώτηση: Ποια είναι η παρούσα κατάσταση του δήμου και ποιος ο χρονικός ορίζοντας ολοκλήρωσης της ψηφιακής του μετάβασης;

Απάντηση: Θεωρώ ότι είμαστε πολύ πίσω αν και έχουν γίνει άλματα τελευταία. Αυτό δείχνουν και τα νούμερα των ψηφιακών εφαρμογών που υπάρχουν σήμερα και δημιουργήθηκαν τα τελευταία χρόνια. Παρόλα αυτά είμαστε πίσω. Μπορεί να λένε ότι είμαστε μπροστά σε σχέση με δήμους άλλων χωρών αλλά είναι τυμπανοκρουσίες. Είμαστε πίσω. Εγώ δεν νιώθω ότι ο κόσμος είναι εκπαιδευμένος αλλά δεν έχει και τη δυνατότητα ακόμη για το ψηφιακό άλμα. Ακόμη και που δίνουμε το δωρεάν internet υπάρχει κόσμος ακόμη και μικρές επιχειρήσεις που δεν μπορούν να το δουλέψουν. Αλλά αν δεν ξεκινήσουμε από το βασικό δηλαδή μια σωστή υποδομή, οπτικές ίνες που θα πιάνουν παντού, αύριο μεθαύριο 5G με ότι συζητήσεις επιφέρει αυτό, πώς να πούμε ότι η παρούσα κατάσταση είναι καλή; Έχει πολύ δρόμο και σαν κοινωνία και σαν κράτος. Καλό είναι

ότι ξεκινάνε και υπάρχουν δράσεις όπως ο ψηφιακός εγγραμματισμός που πρώτη φορά γίνεται τέτοιο πρόγραμμα. Είναι θετικό αλλά έχουμε ακόμη δρόμο. Μας ανάγκασε βέβαια η πανδημία να βιαστούμε. Ξαφνικά άνθρωποι που δεν είχαν καμία επαφή με την τεχνολογία έπρεπε να μπουν σε μια τηλεδιάσκεψη. Ξεκάθαρα, η πανδημία επιτάχυνε τις ανάγκες ψηφιακής μετάβασης. Τώρα, για τον χρονικό ορίζοντα ολοκλήρωσης αυτής της μετάβασης υπάρχει ένας προγραμματισμός που θα βρείτε στην παρουσίαση που σας προανέφερα.

Ερώτηση: Ποια είναι τα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν και πώς λειτουργούν οι υπάλληλοι του Δήμου σε σχέση με τα δεδομένα και την πληροφορία; Υπάρχουν ψηφιακά ώριμοι υπάλληλοι;

Απάντηση: *Οι υπάλληλοι δεν έχουν έρθει από το φεγγάρι. Είναι μέλη της κοινωνίας. Το ίδιο ακριβώς που ισχύει για όλη την κοινωνία ισχύει και για τους υπαλλήλους. Πρέπει να εκπαιδεύσουμε τους υπαλλήλους να μπορούν να χρησιμοποιούν από τις απλές υπηρεσίες που έχουμε μέχρι και τις πιο σύγχρονες, ένα CRM καταγραφής αιτημάτων που να ξέρουν να τα παρακολουθούν και να επιλύουν τα θέματα. Καλό είναι το excel και το έγγραφο, αλλά πρέπει να προχωρήσουμε. Ορισμένες φορές υπάρχει και η άρνηση κάποιου υπαλλήλου. Γιατί όμως υπάρχει άρνηση; Όχι γιατί στην πραγματικότητα δεν θέλει να κάνει τη δουλειά του αλλά γιατί θεωρεί ότι αυτό τον δυσκολεύει στη δουλειά του. Δεν μπορεί να καταλάβει την καμπύλη μάθησης που στην αρχή μια δουλειά θα την κάνεις σε 4 ώρες μέχρι να τη μάθεις αλλά όσο θα τη μαθαίνεις τόσο θα σε διευκολύνει και θα επιταχύνει το έργο σου. Ο Δήμος στην ουσία είναι ένα customer support. Υποστηρίζει τον πελάτη – πολίτη. Π.χ. Θέλει ο πολίτης να πας να του κλαδέψεις τα δέντρα. Δεν πρέπει να το παρακολουθείς αυτό; Πρέπει να μετρηθεί η ανταπόκριση στην υπηρεσία μέχρι την ολοκλήρωση και πόσος χρόνος περνάει από την ώρα που ήρθε το αίτημα μέχρι την ώρα που κλαδέψαμε. Χρειάζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης των υπαλλήλων. Να δοθούν μαζί με την εκπαίδευση κίνητρα και bonuses, μια πιστοποίηση που θα οδηγήσει σε εξέλιξη των υπαλλήλων στο δημόσιο. Έπειτα, δεν είναι μόνο η εκπαίδευση. Αν δεν έχουν οι υπάλληλοι το κατάλληλο σύστημα για να λειτουργήσουν δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν. Βάζουμε μια υπηρεσία. Θα πρέπει την υπηρεσία που εγκαταστήσαμε, να την λειτουργήσουμε σωστά. Όπως γίνεται σε μια οποιαδήποτε εταιρεία, καλώς ή κακώς, ο ιδιωτικός τομέας μας έχει δείξει το δρόμο. Έρχεται και εγκαθιστά ένα νέο λογιστικό σύστημα και ξαφνικά έχει επιβληθεί να κόβει ψηφιακά τιμολόγια. Ένας άνθρωπος που έκοβε τιμολόγιο στο χέρι πρέπει να εκπαιδευτεί πάνω στο σύστημα. Δεν μπορεί απλά να*

εγκαταστήσεις ένα σύστημα. Και πρέπει να κάτσεις μαζί του να του δώσεις μια πιστοποίηση, να τον ενθαρρύνεις, Αργότερα να αναβαθμίσεις και τη θέση του. Αν ο Δήμος κάνει την ψηφιακή μετάβαση χωρίς να εκπαιδεύσει αναλόγως το προσωπικό η μετάβαση αυτή θα είναι άχρηστη και θα παραμένει ανεκμετάλλευτη. Για παράδειγμα, όλοι οι Δήμοι έχουν πλέον σύστημα παρακολούθησης των απορριμματοφόρων και γενικά των οχημάτων. Αυτό είναι ένα εργαλείο για το περιβαλλοντικό αποτύπωμα. Μετράει τι βάρος έχει, τι διαδρομή κάνει, μόνο και μόνο ότι θα πάει από τη διαδρομή που θα έχει λιγότερη κατανάλωση καυσίμου, αρχίζουν όλα αυτά και μετράνε. Μα δεν υπάρχει ένας άνθρωπος να το παρακολουθεί αυτό και να καταλαβαίνει τι βλέπει και να έχει εκπαιδευτεί πάνω σε αυτό το σύστημα, οπότε το σύστημα γίνεται άχρηστο και οι δυνατότητές του δεν αξιοποιούνται. Ή το να έρχεται μια αίτηση ηλεκτρονικά, να την τυπώνουμε, να την σφραγίζουμε, να τη δίνουμε εκεί που πρέπει, ακόμη κι αυτό αν δεν ξέρει κάποιος να το κάνει σωστά, δεν έχει νόημα το σύστημα. Το σύστημα και γενικότερα οι διαδικασίες είναι θέμα ανθρώπινο.

Ερώτηση: Μιλήσατε για σωστή διοχέτευση των αιτημάτων. Πέραν των υπολοίπων, υπάρχει θέμα διαλειτουργικότητας στο Δήμο;

Απάντηση: *Η πληροφορική από μόνη της δεν πρόκειται να λύσει τα προβλήματα τα οποία έχουμε. Αυτό που ο κανόνας λέει, ότι μπορεί να τυπωθεί στο χαρτί μπορεί να αποτυπωθεί και στο σύστημα. Δεν γίνεται το αντίστροφο. Τα περισσότερα συστήματα έρχονται και κάθονται στις διαδικασίες. Αν η διαδικασία πίσω δεν είναι σωστή, δεν πρόκειται να πετύχεις διαλειτουργικότητα αν δεν την έχεις προβλέψει ως διαδικασία. Όμως, μέσα από το σύστημα μπορείς πολύ πιο εύκολα να την πραγματοποιήσεις. Διότι, η ανάθεση μιας εργασίας και το πώς αυτή θα περάσει από τον έναν στον άλλον, ένα σύστημα θα σε διευκολύνει. Θα το λύσει αυτό. Όπως θα λύσει με μεγαλύτερη ευκολία τη διακίνηση. Π.χ. έχουμε το κεντρικό πρωτόκολλο motivo. Η ανάθεση εργασιών γίνεται άμεσα μέσα από το σύστημα αλλά δεν λύνει απόλυτα το πρόβλημα της διαλειτουργικότητας. Τη διαδικασία πρέπει να τη φτιάξεις εσύ. Όταν ήμουν Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου είχα εντοπίσει ότι περισσότερο χρόνο κατανάλωνε το γραφείο για να δίνει τις αποφάσεις που ζητούσαν από τις υπόλοιπες εργασίες. Αν υπήρχε η δυνατότητα πρόσβασης όλων των εμπλεκόμενων στις αποφάσεις δεν θα υπήρχε τόση καθυστέρηση. Επίσης, έχει έρθει σαν παράπονο από τον κόσμο ότι σε διάφορες ηλεκτρονικές αιτήσεις ζητούσε το σύστημα επισύναψη δικαιολογητικών που διαλειτουργικά θα μπορούσε να υπάρχει αυτόματα.*

Χρειάζονται βελτίωση οι διαδικασίες και το σύστημα. Αυτό πρέπει να δοθεί ως προδιαγραφή.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: *Ναι, θα ήθελα να επισημάνω ότι ψηφιακός μετασχηματισμός δεν σημαίνει λιγότερους ανθρώπους. Σημαίνει ότι περισσότεροι άνθρωποι θα βγάλουν πολλή περισσότερη δουλειά. Σίγουρα χρειάζονται περισσότεροι άνθρωποι. Πολλοί σκέφτονται λάθος και στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Θεωρούν ότι θα βάλουν ένα πρόγραμμα άρα θα μπορούν να μειώσουν προσωπικό. Είναι λάθος. Χρειάζεται περισσότερος κόσμος και αυτός ο περισσότερος κόσμος μέσω του ψηφιακού εργαλείου θα βγάλει πολλή περισσότερη δουλειά από ότι έβγαζε. Θα γίνει πιο παραγωγικός και πιο αποδοτικός. Αλλά δεν μπορεί να μειωθεί ο κόσμος. Φανταστείτε ότι στο θέμα της διαλειτουργικότητας που είπαμε πριν. Αν εφαρμοστεί σωστά θα μειωθεί ο χρόνος της εργασίας των υπαλλήλων αλλά αυτός ο χρόνος θα μπει αποδοτικότερα κάπου αλλού. Έτσι, θα μειωθεί και η γραφειοκρατία και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των περιττών εκτυπώσεων κ.ο.κ. Ελπίζω, να αναδειχτούν όλα αυτά μέσα από την εργασία σας.*

Συνέντευξη με τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου

Ερώτηση: Ως ο πλέον αρμόδιος για το συντονισμό των δημοτικών υπηρεσιών και των προγραμμάτων που αποφασίζονται από τον Δήμαρχο και το Δημοτικό Συμβούλιο, θα θέλαμε να μας πείτε, πώς ιεραρχούνται οι ψηφιακές ανάγκες στο Δήμο Καλλιθέας;

Απάντηση: *Οι ψηφιακές ανάγκες του Δήμου εκφράζουν το όραμα της Διοίκησης του Δήμου και καταγράφονται αρχικά μετά από συζήτηση/διαβούλευση με τις Υπηρεσίες και ιεράρχηση σύμφωνα με τους στόχους, τους διαθέσιμους πόρους και τα χρηματοδοτικά εργαλεία. Στόχος του Δήμου Καλλιθέας είναι η μετατροπή του σε ένα σύγχρονο και τεχνολογικά προηγμένο περιβάλλον διαβίωσης και δραστηριότητας, αλλά και η δημιουργία ενός εξελιγμένου τεχνολογικού υπόβαθρου.*

Ερώτηση: Με ποιόν τρόπο η οργανωτική δομή των υπηρεσιών του Δήμου υποστηρίζει την ψηφιακή στρατηγική του;

Απάντηση: Ο Δήμος μας έχοντας αφουγκραστεί τις ανάγκες μιας αποτελεσματικής ψηφιακής μετάβασης, θα προχωρήσει στην μετατροπή του υφιστάμενου Τμήματος Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε αυτοτελές Τμήμα υπαγόμενο απευθείας στον Δήμαρχο, με σκοπό την επίτευξη των διαδικασιών που αφορούν τις ψηφιακές δράσεις του Δήμου και την αμεσότητα στην λήψη αποφάσεων και ενεργειών.

Ερώτηση: Έχετε αναπτύξει κάποιες συνεργασίες για την ψηφιακή μετάβαση του Δήμου;

Απάντηση: Ο Δήμος μας έχει αναδειχθεί σε μία μητροπολιτική περιοχή κατοικίας με προνομιακή τοποθεσία κοντά στην Αθήνα και στον Πειραιά. Αποτελεί κέντρο πολιτιστικών δράσεων και αναψυχής με τοπική και υπερτοπική σημασία και διάσταση, εξαιτίας και της παρουσίας του ΚΠΠΣΝ. Παράλληλα, εντός των ορίων του Δήμου εδρεύουν δύο πανεπιστημιακά ιδρύματα και η Συβιτανίδειος Δημόσια σχολή τεχνών και επαγγελματιών, ενώ ταυτόχρονα δραστηριοποιούνται εταιρείες με έντονο τεχνολογικό αποτύπωμα. Ο Δήμος μας να καλείται να αποτελέσει πρωτοπόρο στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Σε αυτό το πλαίσιο δημιουργούνται ευκαιρίες συνεργασίας με τοπικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στην περιοχή.

Παράλληλα, οι κύριοι εμπλεκόμενοι φορείς όπως μας έδειξε η σχετική ανάλυση (Stakeholders Analysis) που πραγματοποιήθηκε κατά τη εκπόνηση της ψηφιακής στρατηγικής του Δήμου, είναι οι Δημοτικές υπηρεσίες – Δημοτικοί υπάλληλοι, οι Διαχειριστικές αρχές, τα Υπουργεία Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που εδρεύει στην πόλη μας, όπως ταυτόχρονα και η Κοινωνία της Πληροφορίας, οι οποίοι θα πρέπει να συνεργαστούν για να επιτευχθεί η ψηφιακή μετάβαση, η οποία κατά κύριο λόγο στοχεύει στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των κατοίκων του Δήμου μας, στην αξιοποίηση δεδομένων (big data) με στόχο την αμεσότητα και την ευστοχία στην λήψη αποφάσεων, και στην τεχνητή νοημοσύνη.

Τέλος, η αποτελεσματικότητα της Διοίκησης, η αμεσότητα των υπαλλήλων, σε συνδυασμό με την προσαρμοστικότητα των πολιτών αποτελεί τη βάση για μια επιτυχημένη ψηφιακή μετάβαση.

Ερώτηση: Οι χρήστες των υπηρεσιών είναι ψηφιακά ικανοί και πώς επιτυγχάνεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων;

Απάντηση: Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων των κατοίκων και δημοτών, όπως και των υπαλλήλων αποτελεί σημαντικό στοιχείο για την επίτευξη της διαδικασίας

μετασχηματισμού. Η καλλιέργεια δεξιοτήτων πρέπει να κατευθύνεται τόσο προς την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων, όσο και προς την απασχόληση σε ισχυρούς τομείς της τοπικής οικονομίας, αξιοποιώντας πάντα τις δυνατότητες εκπαίδευσης και δια βίου κατάρτισης που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες.

Ερώτηση: Ποια είναι η παρούσα κατάσταση του Δήμου Καλλιθέας ως αστικού δήμου και πώς καλύπτεται το κόστος του ψηφιακού μετασχηματισμού του;

Απάντηση: Το κόστος μιας ψηφιακής μετάβασης ξεπερνά τις δυνατότητες του Προϋπολογισμού ενός Δήμου. Συνεπώς, παρακολουθούμε και προσπαθούμε να αξιοποιούμε χρηματοδοτικά εργαλεία που ανακλύπτουν. Κυριότερα αναφορικά με την ψηφιακή σύγκλιση, το ταμείο ανάκαμψης το οποίο προσφέρει μια σημαντική ευκαιρία τους ΟΤΑ με την χρηματοδότηση ψηφιακών έργων μεγάλης και μικρότερης εμβέλειας. Καταφέραμε λοιπόν, να εξασφαλίσουμε 3.000.000€ χρηματοδότηση από το Ταμείο Ανάκαμψης μέσω της Κοινωνίας της Πληροφορίας, στα πλαίσια της πρόσκλησης «Smart Cities». Άλλα χρηματοδοτικά εργαλεία που αξιοποιούνται για να χρηματοδοτήσουμε ψηφιακές δράσεις είναι το Πράσινο Ταμείο και φυσικά τις χρηματοδοτήσεις μέσω ΕΣΠΑ, με κατεύθυνση σε όσα έργα είναι εφικτό να εμπλουτίζονται με ψηφιακές εφαρμογές.

Παράλληλα, στην κατεύθυνση της από απόσταση εξυπηρέτησης των πολιτών, έχουμε καταφέρει μέσω ίδιων πόρων να προσφέρουμε 36 ψηφιακά πιστοποιητικά στους δημότες μας, τα οποία εμπλουτίζονται συνεχώς, να εκσυγχρονίσουμε τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες μας μέσω δημιουργίας πλατφόρμας λειτουργίας πολιτικών οργάνων και παρακολούθησης συνεδριάσεων και εκδηλώσεων από τους δημότες. Σημειώνεται ότι μέσα από την πλατφόρμα είναι δυνατή η συμμετοχή χιλίων (1000) πολιτών στην πλατφόρμα.

Ακόμη, εγκαταστήσαμε σύγχρονη πλατφόρμα ηλεκτρονικών πληρωμών. Το πρόγραμμα είναι πρωτοποριακό με κύριο χαρακτηριστικό του, την δημιουργία ηλεκτρονικού ταμείου το οποίο λειτουργεί με σκοπό την από απόσταση εξυπηρέτηση των πολιτών και την εξοικονόμηση εργατωρών του προσωπικού μέσω της αυτόματης πίστωσης των πληρωμών στις καρτέλες των Δημοτών.

Σε εξέλιξη βρίσκεται η εγκατάσταση πλατφόρμας παρακολούθησης συμβάσεων, με στόχο την παρακολούθηση και ταχύτερη υλοποίηση των έργων του Δήμου μας.

Επίσης, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συμμετοχικότητας λειτουργούν: Εφαρμογή κινητών τηλεφώνων (App) του Δήμου, Παροχή υπηρεσίας

Ανοικτή Γραμμή Δημότη (15600), Σύστημα επικοινωνίας μέσω κινητών τηλεφώνων (SMS / Viber) και η νέα Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καλλιθέας. Η ιστοσελίδα είναι φιλική προς τα άτομα με ειδικές ανάγκες και διευκολύνει την πρόσβαση σε ανθρώπους με προβλήματα όρασης, ακοής, μαθησιακές δυσκολίες, περιορισμένη κίνηση και φωτοευαισθησία.

Στο πλαίσιο της συνδεσιμότητας: Υπηρεσίες παροχής διαδικτύου σε δημόσιους χώρους του Δήμου Καλλιθέας: Α' φάση 33 σημεία, Β' φάση 12 σημεία – στα πλαίσια των δράσεων, Γ' φάση 14 σημεία – σε φάση ολοκλήρωσης, Δ' φάση 15 σημεία – σε υλοποίηση κατόπιν αιτήματος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εγκατάσταση Δικτύου Οπτικής Ίνας στο Δημαρχείο με Υποδομές Δομημένης Καλωδίωσης.

Για την Υγεία και Πρόνοια: Εφαρμογή και φορητές συσκευές για την παρακολούθηση ευπαθών ομάδων (Υπό υλοποίηση- Χρηματοδ. Περιφέρεια), παροχή υπηρεσίας τηλεφροντίδας για την προαγωγή υγείας και πρόληψης και την παρακολούθηση χρόνιων ασθενών μέσω των ΚΑΠΗ και άλλων δομών Κοινωνικής Φροντίδας

Για την διοικητική λειτουργία : Τηλεματική παρακολούθηση κίνησης δημοτικών οχημάτων, πλατφόρμα παρακολούθησης συντήρησης και βλαβών απορριμματοφόρων και οχημάτων

(εφαρμογές που αποσκοπούν στη μείωση δαπανών του Δήμου και σχετίζονται με πόρους όπως τα καύσιμα, τις υπερωρίες, τον ανεφοδιασμό, τις συντηρήσεις των οχημάτων αλλά και τα δρομολόγια αποκομιδής απορριμμάτων) και Εφαρμογή Πράσινων και Πολιτιστικών Διαδρομών.

Για την οικονομική ανάπτυξη: Βράβευση του έργου "Διαδρομές Ιστορίας, Πολιτισμού και Περιβάλλοντος» στο πλαίσιο του διαγωνισμού Green Deal Goes Local της Επιτροπής των Περιφερειών.

Κλείνοντας υλοποιήθηκαν σε επίπεδο οριζόντιων δράσεων: Υπηρεσίες παρακολούθησης εφαρμογής σχεδίου ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης διακοπής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου και προμήθεια εξυπηρετητών και εξοπλισμού καθώς και ολοκληρωμένου συστήματος για την υποστήριξη λύσεων Back up.

Ερώτηση: Υπάρχει ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική προσαρμοσμένη στις ιδιαιτερότητες του Δήμου, συνυφασμένη με τον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό του ώστε να αντιμετωπιστούν οι απειλές και να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες και πως δεσμεύεται η Διοίκηση σε αυτή την κατεύθυνση;

Απάντηση: Ο Δήμος μας έχει εκπονήσει Ολοκληρωμένη Στρατηγική «Έξυπνης Πόλης» τον Μάρτιο του 2022. Η στρατηγική αποτελείται από το τεύχος Εκπόνησης Στρατηγικού Σχεδίου, εξειδικευμένων δράσεων - ενεργειών και εφαρμογή ευφυών τεχνολογιών για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό και την ανάπτυξη “Έξυπνης Πόλης” στον Δήμο Καλλιθέας, στο οποίο καταγράψαμε την υφιστάμενη κατάσταση, τις ανάγκες και τις ευκαιρίες (swot analysis) που παρουσιάζονται στον Δήμο μας για μια ψηφιακή μετάβαση και το όραμα του Δήμου για την Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Επιπροσθέτως, καταρτίστηκε τεύχος Σχεδίου δράσεων για την υλοποίηση της «Έξυπνης Πόλης» στο οποίο περιγράφονται όλες οι δράσεις της ψηφιακής μας στρατηγικής, οι εμπλεκόμενοι φορείς, τα προσφερόμενα χρηματοδοτικά εργαλεία και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Η ψηφιακή στρατηγική είναι προσαρμοσμένη στα ευρήματα που καταγράφηκαν κατά τη σύνταξη του Επιχειρησιακού σχεδίου του Δήμου μας.

Η υλοποίηση των ανωτέρω στόχων, όπως έχω περιγράψει και στο άρθρο μου «Ψηφιακός μετασχηματισμός στους ΟΤΑ. Προκλήσεις και Απειλές» θα επιτευχθεί με την υιοθέτηση ενός συνεκτικού στρατηγικού σχεδιασμού, με συνέχεια και συνέργεια μεταξύ των δράσεων, μέσω του προγραμματισμού σε βάθος επταετίας, έτσι ώστε αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των εκτελούμενων δράσεων και να αναδειχθούν τα στρατηγικά πλεονεκτήματα του Δήμου.

Ερώτηση: Αναφέρατε αρκετές και σημαντικές παρεμβάσεις που ως επί των πλείστων πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια παράλληλα με την εμφάνιση της πανδημίας. Ποιος είναι ο χρονικός ορίζοντας ολοκλήρωσης της ψηφιακής μετάβασης;

Απάντηση: Οι Δήμοι βρέθηκαν μπροστά σε μια επιτακτική ανάγκη για μετάβαση σε ένα νέο μοντέλο λειτουργίας. Η μεταφορά των δομών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών στο διαδίκτυο, η ψηφιοποίηση γενικά του κράτους, και οι τεχνολογικές υπηρεσίες web διαμέσου των οποίων επικοινωνούν μεταξύ τους τα συστήματα του Δημοσίου, επιταχύνθηκαν εξαιτίας της πανδημίας. Κάποιες χρονοβόρες για τους πολίτες διαδικασίες και κοστοβόρες για το κράτος απλοποιήθηκαν, ή ακόμα και καταργήθηκαν, αλλά το πιο σημαντικό είναι ότι δημιουργήθηκε μια νέα κουλτούρα.

Ο χρονικός ορίζοντας μιας ολοκληρωμένης ψηφιακής μετάβασης εξαρτάται από την ετοιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των δημοτών να αφομοιώσουν τις αλλαγές, να γίνουν ψηφιακά εγγράμματοι αλλά εξαρτάται φυσικά και από τα χρηματοδοτικά εργαλεία που έχουμε στη διάθεσή μας.

Ερώτηση: Ποια είναι τα προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν και πώς λειτουργούν οι υπάλληλοι του Δήμου σε σχέση με τα δεδομένα και την πληροφορία;

Απάντηση: Όπως έχω περιγράψει και στο άρθρο μου «Ψηφιακός μετασχηματισμός στους ΟΤΑ. Προκλήσεις και Απειλές», στο δρόμο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οι προκλήσεις και οι δυσκολίες είναι πολλές. Ο σχεδιασμός νέων υπηρεσιών προϋποθέτει αλλαγή στην προσέγγιση. Στις αλλαγές και προσαρμογές αυτές θα πρέπει να συνυπολογιστούν δύο παράγοντες. Αφενός μεν η ταχύτητα, δεδομένου ότι η τεχνολογία τρέχει με ιλιγγιώδη ρυθμό και προφανώς κάτι που σήμερα είναι σύγχρονο, απαξιώνεται σε σχετικά μικρό χρονικό διάστημα, και αφετέρου δε η ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού, ως βασικού συντελεστή της επιτυχίας του εγχειρήματος. Χωρίς επαρκή αριθμό από εξειδικευμένα στελέχη της πληροφορικής αλλά και χωρίς την επένδυση της ψηφιακής κατάρτισης του συνόλου του προσωπικού, τα επόμενα βήματα στην ψηφιακή οικονομία κινδυνεύουν να μην ολοκληρωθούν ή να καταστούν μη λειτουργικά, με αποτέλεσμα να κινδυνεύσει να χαθεί η ευκαιρία του ταμείου ανάκαμψης για την τοπική αυτοδιοίκησή. Οι υπάλληλοι του Δήμου μας έως τώρα έχουν ανταποκριθεί επαρκώς και με ταχύτητα στις αλλαγές τις οποίες έχει επιφέρει η ψηφιακή μετάβαση.

Ερώτηση: Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας. Θα θέλατε να προσθέσετε ή επισημάνετε κάτι άλλο;

Απάντηση: Ευελπιστώντας στην συνδρομή του ακαδημαϊκού σας έργου, εύχομαι καλή επιτυχία και αποτελέσματα σε αυτό.