

1. Υποδομές - ΤΠΕ

8.1. Η προστιθέμενη αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην απλούστευση των υπηρεσιών: Σχεδιαστικές αστοχίες και ελλείμματα συντονισμού

Σε άμεση διασύνδεση με την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών απλούστευσης της γραφειοκρατίας στην Ελληνική δημόσια διοίκηση, βρίσκεται και η πολιτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μία πολιτική ιδιαίτερα προβληματική σε επιχειρησιακό επίπεδο και παρά τη σημαντική πρόοδο που επήλθε κατά την τελευταία δεκαετία. Η μη στρατηγική και κεντρικά συντονιζόμενη διάχυση της πολιτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνετέλεσε στη συχνή αστοχία και περιορισμένη αποδοτικότητα των εισαχθέντων προγραμμάτων και εφαρμογών. Το σημαντικότερο όμως πρόβλημα της πολιτικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά την απουσία διαλειτουργικότητας, φιλικότητας και εξωστρέφειας των εφαρμογών.

Στην Ελληνική κεντρική δημόσια διοίκηση υπάρχουν πάνω από 350 εφαρμογές ΤΠΕ, ένα μέρος των οποίων αφορά σε ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ), και 3.084 servers με ελάχιστη έως ανύπαρκτη μεταξύ τους διαλειτουργικότητα και τεχνολογία σχεδιασμού των εφαρμογών τους. Επιπλέον, η μεγάλη πλειοψηφία τους σε ποσοστό 65% αφορά την παρακολούθηση προγραμμάτων και την εσωτερική επικοινωνία, παρά το γεγονός ότι δεν μπορεί να επέλθει πραγματικός συντονισμός και απο-γραφειοκρατικοποίηση με 350 διαφορετικές εφαρμογές. Αντίθετα μόνο το 35% των καταμετρηθέντων ΤΠΕ αφορά σε Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα που καθιστούν την καθημερινή λειτουργία της διοίκησης σύγχρονη.

8.2. Διαχείριση της πληροφορίας και απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών: Σε υποστήριξη της αποδοτικότητας

Αναγκαία θεωρείται η μεταρρύθμιση των υφιστάμενων διαδικασιών συλλογής των δεδομένων λειτουργίας των φορέων, για την υποστήριξη του νέου συστήματος αξιολόγησης προτυποποιημένων εκροών και αποτελεσμάτων. Το υφιστάμενο πλαίσιο συλλογής και ανάλυσης δεδομένων επιχειρησιακής λειτουργίας στην Ελλάδα, χαρακτηρίζεται ως αναποτελεσματικό, με συνεχείς επικαλύψεις, υψηλό διοικητικό κόστος και χωρίς ουσιαστική συνεισφορά στην οργανωσιακή μνήμη των φορέων. Επιπροσθέτως τα δεδομένα δεν περιλαμβάνουν στη συντριπτική πλειοψηφία των δημοσίων φορέων, στοιχεία τα οποία να αφορούν την αποδοτικότητα και τις εκροές των δημοσίων υπηρεσιών.

Το νέο προτεινόμενο μοντέλο διαχείρισης της πληροφορίας βασίζεται στην αυτόματη και τακτική υποβολή των δεδομένων λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ενοποιημένο πληροφοριακό σύστημα υποστήριξης των δημοσίων φορέων, το οποίο και θα εποπτεύεται από τις μονάδες στρατηγικού σχεδιασμού των υπουργείων και την εθνική στατιστική αρχή. Παράλληλα τα στοιχεία των δεδομένων προς καταγραφή θα πρέπει να εναρμονίζονται σύμφωνα με τα δεδομένα

των δεικτών και προτύπων, τόσο αξιολόγησης της επιχειρησιακής λειτουργίας των δημοσίων φορέων, όσο και ελέγχου του βαθμού και της προόδου επίτευξης των στόχων της απλούστευσης.

Έμφαση στη μοντελοποίηση και απλούστευση των διαδικασιών καταγραφής και ανάλυσης των επιχειρησιακών δεδομένων λειτουργίας των δημοσίων φορέων δόθηκε στο νέο Βρετανικό μοντέλο του 2008, εξαιτίας του υψηλού γραφειοκρατικού κόστους λειτουργίας του υφιστάμενου ελεγκτικού συστήματος και κόστους συμμόρφωσης των φορέων, το οποίο εξανέμιζε σημαντικά τα οφέλη μείωσης των διοικητικών βαρών και δημιουργούσε συμφόρηση στη λειτουργία και εποπτεία των υπηρεσιών. Στο Δανικό μοντέλο η στόχευση δόθηκε στη λειτουργική ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και την ψηφιοποίηση των διαδικασιών συλλογής της πληροφορίας, μειώνοντας τα στάδια και τις αξιολογούμενες πληροφοριακές υποχρεώσεις.

Το σύστημα στατιστικής συλλογής επιχειρησιακών δεδομένων της κεντρικής διοίκησης Statres στη Νορβηγία

Η καινοτομία του νέου συστήματος της Νορβηγικής στατιστικής υπηρεσίας καταγραφής των δεδομένων λειτουργίας των δημοσίων φορέων αφορά τη μετατόπιση από τον έλεγχο της κατανομής του προϋπολογισμού ανά κωδικό δαπάνης στη συγκριτική αξιολόγηση της αποδοτικότητας των χρηματοδοτούμενων υπηρεσιών.

Η λειτουργία του συστήματος βασίζεται σε πρότυπα – δείκτες αξιολόγησης της σχέσης των εισροών του προϋπολογισμού και των εκροών των χρηματοδοτούμενων υπηρεσιών, σε όρους ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων. Τα επιχειρησιακά στοιχεία τα οποία συλλέγονται αφορούν το χρόνο παροχής των υπηρεσιών ανά φορέα, το κόστος χρηματοδότησης, τις ποσοτικές και ποιοτικές εκροές των παρεχόμενων υπηρεσιών και τα αποτελέσματα που επιφέρουν.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να τονιστεί ότι το σύστημα είναι πλήρως μοντελοποιημένο και ψηφιακά παρεχόμενο, περιορίζοντας με τον τρόπο αυτό το κόστος ελέγχου και αναφοράς. Χρησιμοποιείται δε και ως εργαλείο συγκριτικής αξιολόγησης της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών και για την αυτοματοποιημένη σύνταξη επιχειρησιακών αναφορών τυποποιημένων επιχειρησιακών δεδομένων.

Τα δεδομένα του συστήματος είναι ανοικτά σε όλους τους πολίτες, ενώ παρέχεται η δυνατότητα υποβολής προτάσεων και παραπόνων ανά κατηγορία υπηρεσιών και φορέα.

Σημαντικό ρόλο στην διαχείριση της πληροφορίας και την απλούστευση διαδικασιών παίζει η ύπαρξη ενός κεντρικού κόμβου διαλειτουργικότητας. Πρόκειται για έναν καλά οργανωμένο μηχανισμό, ο οποίος με συγκεκριμένες διαδικασίες θα «συλλέγει» τις υπηρεσίες και θα τις εντάσσει στο πλαίσιο της κεντροποιημένης διαχείρισης και διάχυσης προς φορείς ώστε αυτές να καταλήξουν στους τελικούς αποδέκτες: πολίτες, επιχειρήσεις ή και άλλους φορείς της διοίκησης. Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην ανάπτυξη και διασύνδεση με το σύστημα αυτό της κεντρικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ. Ο ΕΡΜΗΣ σχεδιάστηκε για να αποτελέσει το Εθνικό Σημείο Αναφοράς της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναμένεται να λειτουργήσει ως μία ολοκληρωμένη πλατφόρμα ανάπτυξης και παροχής Υπηρεσιών Μιας Στάσης για την ψηφιακή συναλλαγή και επικοινωνία των πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση. Η Εθνική Πύλη

ΕΡΜΗΣ δεν σκοπεύει να υποκαταστήσει τους δικτυακούς τόπους των δημοσίων φορέων, αλλά να λειτουργεί ως ψηφιακός δρομολογητής που διευκολύνει και κατευθύνει τους ενδιαφερόμενους στα κατάλληλα σημεία. Συνεπώς, όλοι οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι θα διατηρήσουν την αυτονομία και το περιεχόμενό τους, αλλά θα ανασχεδιαστούν και να συνδεθούν με την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ.

Κατά συνέπεια ο ΕΡΜΗΣ αποτελεί δυνητικά το δρομολογητή των ήδη ανεπτυγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφονται στη συνέχεια, οι οποίες προσφέρονται μέσα από τους δικτυακούς τόπους των Φορέων, οι οποίοι όμως δεν είναι στο σύνολό τους ανεπτυγμένοι στο βαθμό να διαλειτουργήσουν εύκολα και με τον ίδιο τρόπο. Τα αίτια της μέχρι σήμερα ισχνής ανάπτυξης και διασύνδεσης των δημόσιων οργανισμών με το πληροφοριακό σύστημα του ΕΡΜΗ θα πρέπει να αναζητηθούν όχι μόνο σε τεχνολογικές αδυναμίες των οργανώσεων αλλά κυρίως σε οργανωσιακές συνιστώσες της λειτουργίας τους, οι οποίες δημιουργούν τις προϋποθέσεις για "κλειστά" συστήματα τα οποία είναι απρόθυμα να διαλειτουργήσουν τόσο τεχνολογικά όσο και σημασιολογικά με τα λοιπά συστήματα της διοίκησης.

8.3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και μείωση των διοικητικών βαρών: Προωθώντας την εξωστρέφεια των δημοσίων υπηρεσιών

Η διεθνής εμπειρία απλούστευσης της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, τονίζει την προστιθέμενη αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την επιτυχία της πολιτικής. Η ενσωμάτωση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί βασικό άξονα των πρωτοβουλιών μείωση των διοικητικών βαρών και απογραφειοκρατικοποίησης των διοικητικών διαδικασιών επικεντρώνοντας σε δύο άξονες παρέμβασης: τον ανασχεδιασμό και τη ψηφιοποίηση των υποστηρικτικών κέντρων της δημόσιας διοίκησης και την αποκεντρωμένη και ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στην περίπτωση δε της Ελλάδος τα προβλήματα και η απουσία εξωστρεφούς και διαλειτουργικού σχεδιασμού των υφιστάμενων πληροφοριακών εφαρμογών, δημιουργεί την αναγκαιότητα για την εκ των βάθρων αναδιοργάνωση της πολιτικής με γνώμονα τη δραστική μείωση της γραφειοκρατίας.

Οι λειτουργικοί φραγμοί και η απουσία διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων, θα πρέπει να αντικατασταθούν από την ανάπτυξη ενός ενιαίου και διαλειτουργικού πληροφοριακού συστήματος για το σύνολο των δημοσίων φορέων, στο οποίο θα ενσωματώνονται οι κωδικοποιημένες και μοντελοποιημένες υποστηρικτικές διαδικασίες όπως υπηρεσιακής κατάστασης και μισθοδοσίας προσωπικού, εσωτερικής και εξωτερικής αλληλογραφίας, προϋπολογισμού - δαπανών και κοινοποιήσεων, μεταξύ άλλων. Η αντικατάσταση των υφιστάμενων χρονοβόρων και γραφειοκρατικών διαδικασιών με απλουστευμένες ψηφιακές υπηρεσίες συντονισμού και επικοινωνίας, αποτελεί αναγκαιότητα για την Ελληνική δημόσια διοίκηση και μπορεί να συντελέσει σε μειώσεις των ενδο-διοικητικών βαρών μέχρι και σε ποσοστά 60% έως 80%, σύμφωνα με τα αποτελέσματα διεθνών καλών πρακτικών, αλλά και της εθνικής εμπειρίας στην Ελληνική Αστυνομία.

Η διαλειτουργική ομογενοποίηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων φορέων και μοντελοποίηση των διαδικασιών - επιπέδων ελέγχου και

παροχής της πληροφόρησης και της υπηρεσίας, αποτέλεσε τη βάση των ευρύτερων προγραμμάτων διοικητικής αναδιοργάνωσης στη Δανία και τη Φιλανδία κατά την τελευταία πενταετία. Η βελτίωση της αποδοτικότητας και της ταχύτητας ανταπόκρισης των υποστηρικτικών υπηρεσιών, μεταφράστηκε σε δραστική μείωση των ενδο-διοικητικών βαρών στις διοικήσεις τους και τη βάση για την παροχή υπηρεσιών απλουστευμένων και απο-γραφειοκρατικοποιημένων. Αποτελέσματα στα οποία συνέβαλε η ψηφιοποίηση, μοντελοποίηση και κοινή χρήση της απαιτούμενης πληροφορίας από τους εμπλεκόμενους φορείς, δημοσίους και ιδιωτικούς.

Το προτεινόμενο πληροφοριακό σύστημα για την Ελληνική δημόσια διοίκηση, θα πρέπει να έχει και ένα έντονο εξωστρεφή και παροχικό προσανατολισμό ανταποκρινόμενο στις ανάγκες των αποδεκτών για ποιοτικότερες και ταχύτερες υπηρεσίες. Η ανάπτυξη ενός κοινού και τυποποιημένου συστήματος αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς και η παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών, αποτελούν το επίκεντρο της στρατηγικής. Εναλλακτικά για την κεντρική διοίκηση θα μπορεί να αναπτυχθεί ένας κοινός κόμβος παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά φορέα - Υπουργείο και κατηγορία πολιτικής ή ομάδας πληθυσμού, ένα μοντέλο το οποίο και κερδίζει έδαφος σταδιακά και με ήδη επιτυχείς εφαρμογές σε χώρες όπως η Αυστραλία και ο Καναδάς. Για την αποτελεσματική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων απλούστευσης απαιτείται η εισαγωγή της εξατομικευμένης εγγραφής - λογαριασμού και η ανάπτυξη εφαρμογής ηλεκτρονικού αρχείου και πρωτοκόλλου για το σύνολο των εμπλεκόμενων δημοσίων υπαλλήλων, πολιτών και επιχειρήσεων.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Η διαδικτυακή υπηρεσία Citizenlink στην Ολλανδία

Η υπηρεσία Citizenlink αποτελεί μία διαδικτυακή εφαρμογή μέσω της οποίας διενεργείται η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των δημοσίων υπηρεσιών, ανά φορέα, και αξιολογούνται οι απόψεις τους για τις επιπτώσεις παροχής.

Ιδιαίτερα καινοτόμο σύστημα αποτελεί το ψηφιακό «ταξίδι» παροχής της υπηρεσίας, σύμφωνα με το οποίο οι εγγεγραμμένοι χρήστες σε περιβάλλον ψηφιακής προσομοίωσης αξιολογούν συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τις επιπτώσεις των αλλαγών τις οποίες προτείνουν μπορούν να τις αξιολογήσουν στη συνέχεια, μέσω των δυνατοτήτων μοντελοποίησης που παρέχει το σύστημα προσομοίωσης.

Τα αποτελέσματα τα οποία προκύπτουν χρησιμοποιούνται συνδυαστικά με τα επιχειρησιακά δεδομένα των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου να επιλεγούν οι δράσεις απλούστευσης τους και η ανάπτυξη του προτύπου λειτουργίας του αρμόδιου φορέα. Στον πρότυπο αυτό κανονισμό λειτουργίας αναφέρονται οι απαιτήσεις λήψης κάθε υπηρεσίας, τα στάδια και η κατανομή των αρμοδιοτήτων, ο χρόνος ολοκλήρωσης και τα απαιτούμενα προς συμπλήρωση έντυπα.

Ο κόμβος λειτουργεί παράλληλα ως μέσο διαβούλευσης για την ποιότητα των παροχικών υπηρεσιών, την αξιολόγηση των δράσεων απλούστευσης και την καταγραφή προτάσεων.

Η ηλεκτρονική εγγραφή - πιστοποίηση για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών και τη δημιουργία ηλεκτρονικού αρχείου των στοιχείων, εγγράφων και υπηρεσιών του εγγραφόμενου αποτελεί πραγματική τομή στη μείωση των διοικητικών βαρών καθώς αντιμετωπίζει την καρδιά του προβλήματος δημιουργίας της γραφειοκρατίας τη συνεχή υποβολή και έλεγχο δεδομένων, την απουσία συντονισμού και

επικοινωνίας των συναρμόδιων και την αδυναμία αποθήκευσης και παροχής εξατομικευμένων και αποκεντρωμένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και την ταυτότητα του χρήστη. Την εγγραφή και πιστοποίηση των υπαλλήλων και των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν ενσωματώσει και βασίσει την πολιτική απλούστευσης των διοικητικών βαρών το σύνολο σχεδόν των προηγμένων κρατών του τομέα όπως η Ολλανδία, η Δανία, η Αγγλία και η Αυστραλία.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη μείωση των διοικητικών βαρών στη Γερμανία

Το πρόγραμμα βασίζεται στην άρση των νομικών και λειτουργικών φραγμών για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και των πολιτών από την γερμανική Ομοσπονδιακή και τοπική διοίκηση.

Αφού επιλύθηκαν τα νομικά προβλήματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες αξιολογήθηκαν ως προς τη λειτουργικότητα των υποχρεώσεων συμμόρφωσής τους, έναντι των λειτουργικών χαρακτηριστικών του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικής παροχής τους. Οι διαδικασίες και υποχρεώσεις συμμόρφωσης απλοποιήθηκαν και ομογενοποιήθηκαν, ενώ όσες δεν μπορούσαν να μοντελοποιηθούν και η λειτουργία τους δημιουργούσε την ύπαρξη διοικητικών βαρών, καταργήθηκαν. Στη συνέχεια οι υπηρεσίες αυτές από το 2010 παρέχονται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά, μέσω ηλεκτρονικών καρτών για τους εγγεγραμμένους πολίτες και επιχειρήσεις, στις οποίες υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται και οι πληρωμές προς τους δημόσιους οργανισμούς και η έκδοση άνω των 200 πιστοποιητικών.

Η ολοκληρωμένη παροχή των δημοσίων υπηρεσιών, θα πρέπει να ακολουθεί τις αρχές της μοντελοποίησης και απλούστευσης των προβλεπόμενων διαδικασιών, της άρσης των επάλληλων ελέγχων και συναρμοδιοτήτων, τη μείωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσης των εμπλεκόμενων υπαλλήλων και των αποδεκτών των υπηρεσιών και την τυποποίηση των φορμών παροχής. Ο σχεδιασμός, η τυποποίηση και πιστοποίηση σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια, των διαδικασιών και ιδιαίτερα των ψηφιακών φορμών επικοινωνίας και παροχής των υπηρεσιών, αποτελεί τη βασική στόχευση των πρόσφατων και σε εφαρμογή προγραμμάτων μείωσης της γραφειοκρατίας και βελτίωσης της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών στις ΗΠΑ, τη Φιλανδία και την Αυστραλία. Οι δημόσιοι φορείς σύμφωνα με τις αρμοδιότητές τους καλούνται να μοντελοποιήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους και να τις παρέχουν ψηφιακά μέσω αμφίδρομων ηλεκτρονικών εντύπων στους διαδικτυακούς τους τόπους. Η αρχιτεκτονική των αμφίδρομων εντύπων παροχής υπηρεσιών, σχεδιάζεται έτσι ώστε να απαιτεί την απλουστευμένη εισαγωγή των απαιτούμενων μόνο δεδομένων συμμόρφωσης των αποδεκτών, βάσει εθνικά τυποποιημένων κριτηρίων, με τρόπο φιλικό προς το χρήστη τα οποία αποθηκεύονται στον ηλεκτρονικό φάκελό του.

Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να επαναξιολογηθεί ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ, τα οποία αποτέλεσαν την πλέον επιτυχημένη διοικητική μεταρρύθμιση στην Ελλάδα. Η αξιολόγησή τους θα πρέπει να γίνει με όρους όχι μόνο παραγωγικότητας του κάθε ΚΕΠ, αλλά και οικονομικότητας, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της λειτουργίας του. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η συστηματική καταγραφή στοιχείων που αφορούν στην λειτουργία των ΚΕΠ, όπως ο αριθμός των διαδικασιών που εφαρμόζουν σε ετήσια

βάση, ο αριθμός των "πελατών" που εξυπηρετούν, οι ώρες λειτουργίας τους, το ιδιοκτησιακό καθεστώς του ακινήτου στο οποίο στεγάζονται καθώς και το τίμημα του ενοικίου εφόσον υπάρχει, τον αριθμό, τη σχέση εργασίας, το επίπεδο εκπαίδευσης και τη γλωσσομάθεια του απασχολούμενου προσωπικού, τα λειτουργικά έξοδα κάθε ΚΕΠ καθώς τα έξοδα μισθοδοσίας του και, τέλος, τον εν δυνάμει πληθυσμό που το κάθε ΚΕΠ εξυπηρετεί. Μία πολυπαραμετρική αξιολόγηση των ΚΕΠ που θα λαμβάνει υπόψη όλες τις παραπάνω παραμέτρους είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της λήψης στρατηγικών αποφάσεων σχετικά με τον τρόπο μετεξέλιξης των ΚΕΠ, ειδικά μετά τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την νέα αρχιτεκτονική του «Καλλικράτη» αλλά και μέσα από τον σχεδιασμό για ένα επιτελικό κράτος, ο οποίος προβλέπει τη μεταφορά των αρμοδιοτήτων παροχής υπηρεσιών σε άλλα επίπεδα διοίκησης από το κεντρικό κράτος.

Ερωτήσεις προς διαβούλευση

- Πώς αντλαμβάνετε τη μείωση της γραφειοκρατίας στην καθημερινή σας συναλλαγή με το δημόσιο τομέα? Ποιες παρεμβάσεις θεωρείτε απαραίτητες και γιατί?
- Πώς αξιολογείτε τη μέχρι στιγμής πολιτική μείωσης της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα? Έχετε δει σημαντικά αποτελέσματα σε φορείς που συναλλάσσετε? Εάν ναι, σε ποιους?
- Σύμφωνα με την εργασιακή σας εμπειρία, μπορείτε να προτείνετε εξειδικευμένα μέσα και δράσεις μείωσης των διοικητικών βαρών και απλούστευσης των διαδικασιών άσκησης των αρμοδιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων?
- Πώς αξιολογείτε την πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα? Υπάρχουν σημεία ή τομείς προς βελτίωση? Ποιες οι αλλαγές που θα προτείνετε?
- Χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα? Πώς τις αξιολογείτε? Μπορείτε να καταθέσετε προτάσεις για βελτίωση?
- Ποια στοιχεία συνθέτουν μία απλουστευμένη και αποδοτική δημόσια υπηρεσία κατά την προσωπική σας άποψη και εμπειρία?
- Πώς χαρακτηρίζετε το υφιστάμενο σύστημα ελέγχων και αδειοδοτήσεων του δημοσίου τομέα? Το θεωρείται αποδοτικό ή γραφειοκρατικό? Σε ποιους τομείς και πρακτικές του πιστεύεται ότι συναντώνται τα περισσότερα προβλήματα?
- Εάν έπρεπε να προτείνετε προτεραιοποιημένα 5 προτάσεις για τη μείωση της γραφειοκρατίας στην Ελληνική δημόσια διοίκηση, ποιες θα ήταν αυτές?
- Από τις υπηρεσίες τις οποίες λαμβάνετε, ποιες είναι οι πιο γραφειοκρατικές και πολύπλοκες? Για ποιο λόγο τις χαρακτηρίζετε έτσι? Πού εντοπίζετε προβλήματα κατά την παροχή τους?
- Πώς αξιολογείτε τη λειτουργία των ΚΕΠ? Εντοπίζετε προβλήματα σε αυτή? Ποιες υπηρεσίες θα μπορούσαν να μεταφερθούν σε αυτά και γιατί?
- Με ποιους τρόπους και εργαλεία θα μπορούσε να περιοριστεί η έγχαρτη επικοινωνία των δημοσίων φορέων?