

2014

Επικοινωνιακός Σχεδιασμός & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Δήμου Βύρωνα

Μια πρόταση των:

Σωτήρη Παπαμιχαήλ, Δημήτρη Βαγιανού, Νίκου
Μαγνήσαλη, Μαρίας Βλαδιμήροβιτς, Αλέκου Θεοδώση κ.α.

27/6/2014



«Η Επικοινωνία {...} χρονολογείται από την εποχή του πρωτόγονου ανθρώπου, που πάνω στους βράχους των σπηλαίων χάραζε σχήματα, σύμβολα-κώδικες, είτε για να επικοινωνήσει μέσω αυτών, με τους θεούς του, είτε για να ενημερώσει τους συντρόφους του για κάποιο γεγονός.»¹

«Η Επικοινωνία είναι μία από εκείνες τις ανθρώπινες δραστηριότητες που ο καθένας αναγνωρίζει, αλλά ελάχιστοι μπορούν να την ορίσουν ικανοποιητικά. Επικοινωνία είναι να μιλάει ο ένας στον άλλον, είναι η τηλεόραση, η διάδοση πληροφοριών, ο τρόπος που χτενιζόμαστε, η λογοτεχνική κριτική, και ο κατάλογος δεν έχει τέλος».²

¹ Καρτερ, Ν., Γ., (2010), *Τέχνη και Επικοινωνία*, σ. 7.

² Fiske, J. (1992), *Εισαγωγή στην Επικοινωνία*, Αθήνα: Αιγόκερως, σ. 7.

Περιεχόμενα

Εισαγωγικό Σημείωμα.....	2
Επικοινωνιακός Σχεδιασμός Δήμου Βύρωνα.....	4
1. Η αναγκαιότητα δημιουργίας επικοινωνιακού σχεδιασμού – Το Πολιτικό Πρόταγμα....	4
2. Ο «ρόλος» της επικοινωνίας στη σχέση «Δήμου» - «Δημοτών» και η αναγκαιότητα δημιουργίας επικοινωνιακού σχεδιασμού.....	5
3. Επικοινωνία - σχεδιασμός της «δημόσιας πολιτικής» - στοχευμένη εσωτερική δημοτική λειτουργία.....	6
4. Οργάνωση – λειτουργία Τομέα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων.....	7
Α. Λειτουργίες Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων.....	7
Β. Τεχνολογικός και μη «εξοπλισμός» του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων.....	9
Γ. «Δράσεις» του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων.....	9
Γ1. «Εξωτερικές» Δημόσιες Σχέσεις.....	10
Γ2. «Εσωτερικές» Δημόσιες Σχέσεις.....	12
Δημοτικά Μέσα Ενημέρωσης και Εκπαίδευσης.....	13
Σχέδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Δήμο Βύρωνα.....	17
Α. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	17
1. Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες.....	17
2. Οφέλη που προκύπτουν για τη Δημοτική Αρχή.....	17
3. Ανασταλτικοί παράγοντες.....	18
4. Οι 4 βασικοί πυλώνες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	19
Β. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» - Άξονες Δράσης.....	20
Γ. «Ηλεκτρονική Δημοκρατία» - Άξονες Δράσης.....	22
1. Στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.....	22
2. Παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής δημοκρατίας.....	23
3. Άξονες δράσης και παρεμβάσεων στο Δήμο Βύρωνα.....	24
. Επιμύθιο – «Έξυπνη» Πόλη, Ανταγωνιστική, με Ταυτότητα.....	27

Εισαγωγικό Σημείωμα

Στην παρούσα πρόταση πρόκειται να αναγνώσετε ένα σχέδιο των προτάσεων της ομάδας **Επικοινωνίας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** σχετικά με τον τομέα ευθύνης μας.

Αυτό το χρονικό διάστημα προβήκαμε σε μια σειρά επαφών με τις αρμόδιες υπηρεσίες και προσωπικό του Δήμου (βλ. αναλυτική ενημέρωση που έχουμε ήδη προωθήσει) για την πληρέστερη ενημέρωσή μας αναφορικά με τη διάρθρωση, τη λειτουργία και τους στόχους των υπηρεσιών αυτών.

Ταυτόχρονα, μελετήσαμε εμπειρικά, επιστημονικά και πολιτικά το πλαίσιο και τις παραμέτρους εντός των οποίων η επερχόμενη Δημοτική Αρχή οφείλει να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σχέδιο τόσο για την επικοινωνιακή στρατηγική της όσο και για την προώθηση και αξιοποίηση τομέων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έτσι ώστε να υπάρξει γείωση των προγραμματικών μας παρεμβάσεων με τους πολίτες, να διευκολυνθούν οι ίδιοι στις συναλλαγές τους με το Δήμο, αλλά και να διασφαλιστούν οι ελάχιστοι όροι δημοκρατίας και διαφάνειας για τον απαραίτητο επαναπροσδιορισμό και βελτίωση των παρεμβάσεών μας.

Εκκρεμεί, τέλος, η ολοκλήρωση μιας σειράς επαφών και συζητήσεων με τα Τμήματα Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΣΥΡΙΖΑ προσανατολισμένων γύρω από τα όρια και τις δυνατότητες αξιοποίησης του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά και τη διαμόρφωση –με αφορμή τη δική μας παρέμβαση- ενός συνολικού σχετικού πολιτικού προγράμματος για τον χώρο της ΤΑ.

Με αυτά τα δεδομένα λοιπόν, προχωρούμε στην κατάθεση των ακόλουθων εισηγήσεων και επιφυλασσόμαστε για τη βελτίωσή τους και περαιτέρω εξειδίκευσή τους σε όσα σημεία θα κριθεί απαραίτητο.

Συντροφικά,

■ Επικοινωνιακός Σχεδιασμός Δήμου Βύρωνα

1. Η αναγκαιότητα δημιουργίας επικοινωνιακού σχεδιασμού – Το Πολιτικό Πρόταγμα

Η πολιτική επικοινωνία γενικά και ειδικά (π.χ. ενός αυτοδιοικητικού φορέα όπως είναι ένας Δήμος) είναι μια σειρά από διεργασίες, τεχνικές, μέσα κ.λπ. που χρησιμοποιεί ένας Δήμος ώστε να προωθήσει την πολιτική του, τις δράσεις του και φυσικά να διαδράσει με τους Δημότες του. Μια διαδικασία αρκετά πλουραλιστική σε ότι αφορά τα «ρεπερτόρια» της με κύρια σημεία: α. το γεγονός πως η πραγματικότητα είναι απόρροια των επικοινωνιακών μέσων, με αποτέλεσμα η συμβολική πραγματικότητα να είναι πιο σημαντική από την «πραγματική», β. το περιεχόμενο που προβάλλουν τα μέσα το οποίο επηρεάζει τις διάφορες εκφάνσεις της ανθρώπινης ζωής, γ. οι οργανισμοί (πολιτικοί ή πολιτιστικοί) εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα τους μέσα από τη διαδραστική σχέση που διατηρούν με το κοινό τους, δ. μέσω των συνεργασιών με άλλους οργανισμούς (π.χ. Δήμου) και ε. η προβολή ως απαραίτητος παράγοντας αναγνωρισιμότητας του Δήμου.

Με βάση τα ανωτέρω, η διαχείριση και η προβολή με τον καλύτερο και αποτελεσματικότερο, κατά το δυνατόν τρόπο, της εικόνας του Δήμου προς τα έξω, διαμορφώνει τους όρους για την ολοκληρωμένη γείωση των προγραμματικών μας παρεμβάσεων με τους Δημότες, στους οποίους απευθυνόμαστε και από τους οποίους θα κρινόμαστε καθημερινά για τα επόμενα πέντε έτη.

Η συγκρότηση, τέλος, ενός συγκεκριμένου επικοινωνιακού σχεδίου και η ταυτόχρονη διαμόρφωση ενός μηχανισμού που θα εγγυηθεί την αμφίδρομη σχέση με τους πολίτες, κρίνεται απαραίτητη πολιτικά, τόσο για τη διασφάλιση των ελάχιστων όρων δημοκρατίας και διαφάνειας όσο και για τον απαραίτητο επαναπροσδιορισμό και βελτίωση των παρεμβάσεών μας.

Ουσιαστικά «προτείνουμε» τη χρήση της επικοινωνίας όχι μόνο με καθαρά τεχνοκρατικό προσανατολισμό, αλλά ως ένα μέσο για την εκπλήρωση (και) ιδεολογικών – αριστερών - στόχων, εστιάζοντας στους δημότες και στις ανάγκες τους. Με σεβασμό στην υπάρχουσα κοινωνική συναίνεση, η ανάγκη για οργάνωση και προβολή δημόσιων δράσεων (από την πλευρά του Δήμου) με βάση τις κοινωνικές αλλαγές που τελούνται την εποχή της ύφεσης, κρίνονται σήμερα περισσότερο από ποτέ αναγκαία.

2. Ο «ρόλος» της επικοινωνίας στη σχέση «Δήμου» - «Δημοτών» και η αναγκαιότητα δημιουργίας επικοινωνιακού σχεδιασμού

Η πολιτική επικοινωνία είναι μια σειρά από διεργασίες, τεχνικές, μέσα κ.λπ. που χρησιμοποιεί ένας Δήμος, αφού έχει ήδη προσδιορίσει την ταυτότητα και την αποστολή του, ώστε:

- α. να προωθήσει την πολιτική του,
- β. να προβάλει τις δράσεις του γ. να διαδράσει με τους Δημότες του.
- δ. να καθιερωθεί ως οντότητα στη συνείδηση των δημοτών. (branding)

Ο αυτοδιοικητικός φορέας οφείλει να αφουγκράζεται τις ανάγκες των πολιτών «επενδύοντας» σε μία διαδραστική σχέση (Δήμου και Δημοτών) που θα κρίνει σε μεγάλο βαθμό τη βιωσιμότητα της Δημοτικής Αρχής. Η καλλιέργεια και προώθηση της συγκεκριμένης σχέσης αποτελεί τη βάση για την υλοποίηση της αποστολής του Δήμου, καθορίζει τη σημαντικότητα της αποστολής τους και τελικά «νομιμοποιεί» την ύπαρξη του

Με βάση τα ανωτέρω, η διαχείριση και η προβολή με τον καλύτερο και αποτελεσματικότερο, κατά το δυνατόν τρόπο, της εικόνας του Δήμου προς τα έξω, διαμορφώνει τους όρους για την ολοκληρωμένη γείωση των προγραμματικών μας παρεμβάσεων με τους Δημότες, στους οποίους απευθυνόμαστε και από τους οποίους θα κρινόμαστε καθημερινά για τα επόμενα πέντε έτη.

Η συγκρότηση, λοιπόν, ενός συγκεκριμένου επικοινωνιακού σχεδίου και η ταυτόχρονη διαμόρφωση ενός μηχανισμού που θα εγγυάται την αμφίδρομη σχέση με τους πολίτες, κρίνεται απαραίτητη πολιτικά, τόσο για τη διασφάλιση των ελάχιστων όρων δημοκρατίας και διαφάνειας όσο και για τον απαραίτητο επαναπροσδιορισμό και βελτίωση των παρεμβάσεών μας.

Ουσιαστικά «προτείνουμε» τη χρήση της επικοινωνίας όχι μόνο με καθαρά τεχνοκρατικό προσανατολισμό, αλλά ως ένα μέσο για την εκπλήρωση (και) ιδεολογικών – αριστερών - στόχων, εστιάζοντας στους δημότες και στις ανάγκες τους.

Με σεβασμό στην υπάρχουσα κοινωνική συναίνεση, η ανάγκη για οργάνωση και προβολή δημόσιων δράσεων (από την πλευρά του Δήμου) με βάση τις κοινωνικές αλλαγές που τελούνται την εποχή της ύφεσης, κρίνονται σήμερα περισσότερο από ποτέ αναγκαία.

3. Επικοινωνία - σχεδιασμός της «δημόσιας πολιτικής» - στοχευμένη εσωτερική δημοτική λειτουργία

Η σωστή οργάνωση της επικοινωνίας σε ένα δήμο, τόσο προς τα έξω, όσο και προς τα μέσα, δίνει τα εχέγγυα ώστε :

1. Να σχεδιαστεί ορθότερα η δημόσια πολιτική του, ακολουθώντας μια σειρά δράσεων που αποτελείται από:

α. Συγκρότηση της Κυβερνητικής Ατζέντας (Agenda Setting) =

η διαδικασία μέσα από την οποία τα αιτήματα μετατρέπονται σε δημόσια προβλήματα, κρίνεται δηλαδή αν ένα ζήτημα/θέμα θα «προκριθεί» ως αντικείμενο δημόσιας πολιτικής.

β. Διαμόρφωση Πολιτικής (Policy Formulation) = διαδικασία κατά την οποία αναπτύσσονται αποδεκτές προτάσεις δράσης για την αντιμετώπιση των δημόσιων ζητημάτων.

γ. Λήψη Αποφάσεων (Decision – Making) = διαδικασία κατά την οποία οι διαμορφωτές πολιτικής υιοθετούν ένα συγκεκριμένο μοντέλο δράσης.

δ. Εφαρμογή Πολιτικής (Policy Implementation) = Οι αποφάσεις που λήφθηκαν στο προηγούμενο στάδιο εφαρμόζονται στην πράξη.

ε. Αξιολόγηση Πολιτικής (Policy Evaluation) = ο έλεγχος των πολιτικών που εφαρμόστηκαν. Μια απαραίτητη διαδικασία καθώς από την αποτίμηση των δράσεων ενδέχεται να υπάρξει επαναπροσδιορισμός των προβλημάτων αλλά και των λύσεων.

2. Να οργανωθούν πιο στοχευμένα οι διάφορες δημοτικές συσκέψεις (δημοτικά συμβούλια, επιτροπές κλπ), καθώς παρέχονται με κάθε λεπτομέρεια οι κατευθυντήριες οδηγίες με βάση τις οποίες μπορούμε να διορθώσουμε τα κακώς κείμενα μιας σύσκεψης

3. Να επιλυθούν μια σειρά από θέματα όπως:

- Ο συντονισμός των διάφορων ομάδων εργασίας.
- Οι μεταθέσεις, μετατάξεις του προσωπικού
- Η συγκρότηση των ομάδων (στο μάλιστα ονομάζονται «ομάδες μάχης») που θα λάβουν μέρος σε μια σύσκεψη - Η Πραγματική επικοινωνία στα πλαίσια της εσωτερικής λειτουργίας του Δήμου. Π.χ. ένα οργανόγραμμα απεικονίζει την ιεραρχία ενός οργανισμού. Επικοινωνιακά, με βάση το οργανόγραμμα, ένας υπάλληλος μπορεί να επικοινωνήσει μόνο με τον προϊστάμενο του. Αυτό δε σημαίνει όμως στην πραγματικότητα. Υπάρχουν επίσης οργανογράμματα που συμπεριλαμβάνουν αυτές τις σχέσεις στη γνωστή «πυραμίδα»
- Ο έλεγχος της ροής και του είδους της πληροφορίας (προς τα άνω, προς τα κάτω, πλάγια, οριζόντιας, διαπροσωπική κλπ).

4. Οργάνωση – λειτουργία Τομέα Επικοινωνίας & Δημοσίων Σχέσεων

Με βάση, λοιπόν, το προαναφερθέν πλαίσιο διαμόρφωσης των βασικών αξόνων της επικοινωνιακής πολιτικής του Δήμου, τόσο προς τα έξω (δημόσια σφαίρα – διάδραση με δημότες) όσο και προς τα μέσα (ορθότερη και σωστά προσανατολισμένη θεσμική λειτουργία), προτείνουμε το ακόλουθο οργανόγραμμα:

A. Λειτουργίες Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων

1. Media relations

Σύνταξη κειμένων, σχεδιασμός, επιμέλεια και αποστολή ενημερωτικού υλικού (Δελτία Τύπου, Newsletter)

2. Συντονισμός και οργάνωση εκδηλώσεων (Συν. Τύπου, ενημερωτικές ημερίδες)
3. Αποδελτίωση και αρχειοθέτηση αναφορών στα Media (εφημερίδες, τηλεόραση, ραδιόφωνο / Άμεση απάντηση σε «κακόβουλα» δημοσιεύματα, αναρτήσεις κ.λπ.)
4. Τήρηση φωτογραφικού και οπτικοακουστικού αρχείου
5. Τήρηση Ημερολόγιου σημαντικών εκδηλώσεων, σημείων, γεγονότων
6. Τήρηση αρχείου δεδομένων και πληροφοριών (fact sheets, non papers)
7. Οργάνωση και διαχείριση βάσης δεδομένων (λίστες δημοσιογράφων, opinion leaders)
8. Διάχυση ενημερωτικού υλικού (site, social, newsletter)

Β. Τεχνολογικός και μη «εξοπλισμός» του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων

1. Τράπεζα Δεδομένων (Data Base) με πλήρη στοιχεία όλων των τομέων δράσης του Γραφείου Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων / Αναλυτικές βάσεις αρχείων, δημοσιότητας, καταχωρήσεων και ενεργειών Δημοσίων Σχέσεων του Οργανισμού.
2. Υλικό Ενημέρωσης και προώθησης των στοιχείων του οργανισμού (folder, ευχαριστήριες κάρτες κ.α.).
3. Χώρος Υποδοχής Δημοσιογράφων / Διευκολύνσεις, παροχές, ηλεκτρολογικός εξοπλισμός.
4. Τεχνολογικός Εξοπλισμός (pc, tv, radio, fax κ.α.).
5. Συσκευές ενδοεπικοινωνίας.
6. Συνδέσεις Internet/Intranet.

Γ. «Δράσεις» του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων

1. Προβολή του έργου της Δημοτικής Αρχής
2. Σύνδεση του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων με όλα τα επιμέρους τμήματα που ανήκουν στο Δήμο. Κεντρικός σχεδιασμός που είναι πιο αποδοτικός (ταχύτερη εκτέλεση διαφόρων δράσεων) και πιο προσοδοφόρος (απασχολεί μικρότερο αριθμό υπαλλήλων).
2. Διάφανος τρόπος λειτουργίας
3. Διαμεσολαβημένη επικοινωνία του Δημάρχου, των Αντιδημάρχων, της Δημοτικής Αρχής γενικότερα με τους Δημότες και την ευρύτερη κοινωνία.
4. Δια ζώσης επικοινωνία του Δημάρχου, των Αντιδημάρχων, της Δημοτικής Αρχής γενικότερα με τους Δημότες και την ευρύτερη κοινωνία. Μια πιο προσοδοφόρα δράση του τμήματος – για την ανάλυση των ήδη πεπραγμένων καθώς και των μελλοντικών σχεδίων - καθώς τα

μηνύματα απευθύνονται δίχως διαμεσολαβητές προς τους παραλήπτες.

5. Ψηφιακή Επικοινωνία (περισσότερα στην «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»)

Γ1. «Εξωτερικές» Δημόσιες Σχέσεις

1. Δημιουργία ερευνητικής ομάδας ώστε να μελετήσει τις κοινωνικές δομές του Δήμου (ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, μετρήσεις της κοινής γνώμης με δημοσκοπικά «εργαλεία», μια διαδικασία τόσο «ποιοτική» όσο και «ποσοτική»).
2. Εντοπισμός των ασθενών κοινωνικά & οικονομικά ομάδων και ενίσχυση τους (σε θέματα κυρίως υγείας, εργασίας και εκπαίδευσης) με τη δημιουργία προγραμμάτων κοινωνικού χαρακτήρα που θα αναλάβουν να περατώσουν σε συνεργασία με τους αντίστοιχους φορείς).
3. Οικολογική πολιτική / ευαισθησία σε θέματα που αφορούν το περιβάλλον (σε συνεργασία με τους αντίστοιχους φορείς).
4. Πολιτιστική Πολιτική / ευαισθησία σε θέματα που αφορούν τον Πολιτισμό (σε συνεργασία με τους αντίστοιχους φορείς).
5. Η καθαριότητα, οι τεχνικές υπηρεσίες και οι δημοτικές επιχειρήσεις αποτελούν τμήματα με τα οποία το Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων πρέπει να διατηρεί μια αμείωτη συνεργασία ώστε να προβάλλεται το έργο τους.
6. Ενθάρρυνση της συμμετοχικής διαδικασίας (των δημοτών) με τη δημιουργία ημερίδων (π.χ. για την Υγεία, το Περιβάλλον κ.λπ.), συζητήσεων, διαλέξεων, εκδηλώσεων ενημέρωσης, εκθέσεων, δράσεων (events) ψυχαγωγικού, κοινωνικού, οικολογικού (π.χ. μια αναδάσωση), πολιτιστικού χαρακτήρα, γενικά λειτουργιών δημόσιας διαβούλευσης (μετά από π.χ. ομιλία του Δημάρχου) με συγκεκριμένη θεματολογία (agenda) κ.λπ. που αφορούν τα ανωτέρω θέματα.
7. Ισχυροί δεσμοί (Media Relations) του Γραφείου Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων με δημοσιογράφους και Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας τόσο τοπικά,

όσο και πανελλήνια (Τηλεόραση, Ραδιόφωνο, Εφημερίδες, Περιοδικά, Διαδίκτυο), δημιουργώντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας / Δημιουργία λίστας δημοσιογράφων και μέσων που θα απευθύνεται το Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων / Προσωπική επαφή τόσο του Δημάρχου, όσο και του Υπεύθυνου του Γραφείου Τύπου και των Δημοσίων Σχέσεων με τους ανθρώπους των μέσων.

8. Συχνές παρουσίες του Δημάρχου στα Μ.Μ.Ε.. / Συνεντεύξεις Τύπου, αλλά και συναντήσεις με τους δημοσιογράφους για την καλύτερη ενημέρωσή τους για θέματα που αφορούν το Δήμο / Συχνά Δελτία Τύπου και Άρθρα για την καλύτερη ενημέρωσή τόσο των δημοσιογράφων, όσο και των δημοτών / Αγαστή συνεργασία με τα μέσα σηματοδοτεί και την καλύτερη προβολή των δράσεων της Δημοτικής Αρχής.

9. Δημιουργία Δημοτικού Ραδιοφώνου και Δημοτικής Εφημερίδας.

10. Η ηλεκτρονική ιστοσελίδα του Δήμου αποτελεί ένα άμεσο τρόπο επικοινωνίας της Δημοτικής Αρχής με τους Δημότες και γι' αυτό το λόγο πρέπει να είναι πολύ καλά οργανωμένη, να ενημερώνεται συχνά και να «εμπλουτίζεται» συνεχώς με εφαρμογές που προσφέρουν τα νέα μέσα και οι τεχνολογίες. Οι πληροφορίες εκτίθενται και προβάλλονται σε ένα εικονικό περιβάλλον με ένα διαδραστικό χαρακτήρα, επιτρέποντας στον ψηφιακό επισκέπτη να περιηγηθεί στους χώρους της ιστοσελίδας (οι οποίοι είναι θεματικά εννοιολογημένοι) ακόμη και σε ώρες ή μέρες που ο Δήμος δε λειτουργεί, λαμβάνοντας μέρος ενεργά στην πολιτική, κοινωνική και πολιτιστική εμπειρία.

11. Λοιπά κοινωνικά δίκτυα: «Facebook», «Twitter», «Linked», «Vimeo», «Issuu», «Youtube», Instagram κλπ. (Ο Δήμαρχος πρέπει να διατηρεί προσωπική ιστοσελίδα, καθώς και παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα, facebook, twitter κλπ).

12. Ηλεκτρονικά Δελτία Τύπου (e-News Letters): Τα ηλεκτρονικά έντυπα (e-news letters), αποτελούν μια οικονομική επιλογή από την πλευρά των δήμων

(άυλη παραγωγή), με την πληροφορία να διαχέεται ταχύτητα, με βασικό βέβαιο μειονέκτημα ότι απευθύνεται σε μια πληθυσμιακή ομάδα που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Η προβολή του Δήμου και η ενημέρωση του κοινού λαμβάνει χώρα μέσα από ηλεκτρονικές λίστες αλληλογραφίας που αποστέλλονται σε ένα μεγάλο αριθμό παραληπτών, με δυνατότητα προσθήκης νέων μελών/χρηστών και φυσικά με την όλη διαδικασία να λαμβάνει ένα διαδραστικό χαρακτήρα από τη στιγμή που οι δημότες μπορούν να εκφέρουν τη γνώμη τους για οποιοδήποτε θέμα τον ενδιαφέρει.

Γ2. «Εσωτερικές» Δημόσιες Σχέσεις

1. Δεσμοί συνεργασίας και φιλίας ανάμεσα στα μέλη που στελεχώνουν το Δημαρχείο. Πρόκειται για μια διαδικασία «εσωτερικών» δημόσιων σχέσεων, μια απαραίτητη προϋπόθεση/πρόγραμμα, η τήρηση του οποίου θα δώσει τη δυνατότητα στους Δημοτικούς Συμβούλους και Υπαλλήλους να εργάζονται αρμονικά, συνεργατικά, αλληλέγγυα και κυρίως με κοινό γνώμονα και σκοπό, για την ευόδωση του στόχου που έχει θέσει η εκλεγμένη δημοτική αρχή. Οι καλές σχέσεις εντός του Δημαρχείου προβάλλονται με θετικό τρόπο στην τοπική και την ευρύτερη κοινωνία. Αποτελεί το εχέγγυο για μια πετυχημένη δημοτική διακυβέρνηση.
2. Οι υπάλληλοι (μόνιμοι, συμβασιούχοι κλπ) θα πρέπει να αντιμετωπίζονται αξιοκρατικά, να **εκπαιδεύονται** με σεμινάρια και γενικά εκπαιδευτικά προγράμματα και να **ενημερώνονται** επαρκώς και με διαφάνεια για θέματα που αφορούν τόσο τους ίδιους, όσο και το Δήμο, μέσα από συζητήσεις, προσωπικές συναντήσεις με το Δήμαρχο και το επιτελείο του, από πίνακες ανακοινώσεων, εκδόσεις, φυλλάδια, news letter κ.λπ. που απευθύνονται στους ίδιους.
3. Τήρηση του οργανογράμματος του Δήμου, όπου υπάρχει ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων του κάθε υπαλλήλου και φυσικά οι διάφορες εκδηλώσεις (ψυχαγωγικού, πολιτιστικού κ.λπ. χαρακτήρα) που λαμβάνουν χώρα από τη Δημοτική Αρχή με απεύθυνση τους εργαζόμενους του Δήμου που ενθαρρύνει την ανάπτυξη υγιών και εποικοδομητικών σχέσεων ανάμεσα



στους εργαζόμενους (προϊστάμενους και υφιστάμενους) και κυρίως θα οικοδομήσει σχέσεις εμπιστοσύνης και ασφάλειας με τη Δημοτική Αρχή.

Δημοτικά Μέσα Ενημέρωσης και Εκπαίδευσης

Δημοκρατία, διαφάνεια, συμμετοχή, επιμόρφωση, εργασία

Δημοτική εφημερίδα

Κυκλοφορία μηνιαίας έκδοσης δημοτικής εφημερίδας με τη συμμετοχή - χρήση των δημοτικών παρατάξεων και συλλογικοτήτων που δραστηριοποιούνται στο δήμο καθώς και από τον ίδιο το δήμο.

Στην ύλη της εφημερίδας περιέχονται σελίδες που το περιεχόμενό τους ορίζεται από τους παραπάνω φορείς καθώς και ενημέρωση για τις αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου.

Επίσης προβολή δημοτικών εκδηλώσεων, θέματα κανονισμού λειτουργίας του δήμου, ανακοινώσεις διαγωνισμών και μεγάλο τμήμα των θεμάτων που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η χρηματοδότηση της γίνεται από διαφημίσεις επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο δήμο.

Διαδικτυακός ραδιοφωνικός/ τηλεοπτικός σταθμός, εκπαίδευση & δια βίου μάθηση

Η ιστοσελίδα και ο ραδιοφωνικός σταθμός του Δήμου να λειτουργήσουν ως εργαλείο συμμετοχής, εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης

Προϋπόθεση γι' αυτό είναι η σχετική εκπαίδευση τόσο ημών όσο και των δημοτών, με προτεραιότητα στις κατηγορίες:

- α. νέων μαθητών γυμνασίου – λυκείου καθώς και
- β. μετεκπαίδευση οικονομικά ενεργού πληθυσμού (ανέργων και εργαζομένων)

Σχέδιο Δράσης ως δείγμα

Δημιουργείται δημοτικό (ή και διαδημοτικό) διαδικτυακό ραδιόφωνο με εκπαιδευτικό χαρακτήρα 1. Με προγράμματα δια βίου μάθησης εκπαιδεύονται

α. μαθητές γυμνασίου και λυκείου β. άνεργοι νέοι –
επιστήμονες όλων των ειδικοτήτων

Μετά την ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου εκπαίδευσης οι πολίτες (μαθητές και άνεργοι) παράγουν το ραδιοφωνικό πρόγραμμα

Το ραδιοφωνικό πρόγραμμα έχει εκπαιδευτικό χαρακτήρα (είτε ως “άσκηση” των εκπαιδευομένων, είτε ως εκπεμπόμενο πρόγραμμα)

Οι πολίτες συμμετέχουν στη διαμόρφωση του προγράμματος τόσο παράγοντας οι ίδιοι πρόγραμμα όσο και κρίνοντάς το.

Οι πολίτες του Δήμου Βύρωνα έρχονται σε επαφή με την παγκόσμια ελληνόφωνη κοινότητα (λόγω της φύσης του διαδικτυακού ραδιοφώνου που έχει “παγκόσμια εμβέλεια”)

Το παραγόμενο καλλιτεχνικό προϊόν (μουσική, θεατρικές παραστάσεις κλπ) ξεπερνά τα σύνορα της γλώσσας και οι πολίτες επικοινωνούν με πολίτες του πλανήτη που μιλάνε αγγλικά γαλλικά και ισπανικά (για αρχή)

Δημιουργείται δίκτυο μεταξύ Δήμων από αυτές τις χώρες και αρχίζει η “ανταλλαγή δημοτών” μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Η αρχή γίνεται από τα σχολεία Γυμνάσια και Λύκεια.

Το ραδιοφωνικό μοντέλο (το οποίο προφανώς είναι και μοντέλο διακυβέρνησης και συμμετοχής) σε συνεργασία με ελληνικά πανεπιστημιακά ιδρύματα και εκπαιδευτικούς φορείς, καταγράφεται, κωδικοποιείται και προωθείται ως καινοτομία του δήμου Βύρωνα σχετική με τη διεύρυνση της δημοκρατίας και τη διεύρυνσή της στην ψηφιακή εποχή.

Με τα παραπάνω επιστρέφουμε στην ολοκλήρωση του βασικού κύκλου: Δημοκρατία – Επικοινωνία – Εκπαίδευση.

Το ραδιόφωνο καταρχάς παράγει πρόγραμμα με εκπαιδευτικό σκοπό. Εκπαιδεύει την πρώτη γενιά δημιουργών του περιεχομένου του και περνάει στο δεύτερο στάδιο:

- Οι πολίτες που κάνουν εκπομπές επικοινωνούν τα προβλήματά τους και ενισχύουν τις δράσεις που θα βοηθήσουν στη λύση τους.
- Οι ίδιες οι δράσεις-πρωτοβουλίες των πολιτών ενισχύονται και αναπτύσσονται περαιτέρω δράση με εργαλείο το ραδιόφωνο.
- Ταυτόχρονα το ίδιο το ραδιόφωνο ενισχύει την επικοινωνία των σχεδιασμένων από τη διοίκηση του Δήμου δράσεων, ενώ ταυτόχρονα οι πολίτες “εξωθούνται” και στη χρήση της αμφίδρομης διαδικτυακής πύλης του Δήμου.
- Στην Πύλη-ιστοσελίδα αυτή, λαμβάνουν χώρα από ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα (συμβουλευτικού χαρακτήρα) μέχρι “ψηφιακές συνελεύσεις” γειτονιών.

Κάπως έτσι κλείνει ο κύκλος από εκεί από όπου ξεκινήσαμε: Δημοκρατία – Επικοινωνία – Εκπαίδευση και ανοίγουν οι μικροί παράλληλοι κύκλοι:

- Η πρώτη γενιά ανέργων αποκτά μέσα σε αυτόν τον κύκλο επαγγελματικές δεξιότητες τις οποίες αξιοποιεί στην αγορά εργασίας.
- Η πρώτη γενιά αποφοίτων των Λυκείων που θα παραμείνει στην πόλη (ακόμη κι αν δεν επωφεληθεί επαγγελματικά με κάτι από όλα αυτά που θα έχει διδαχθεί από τα προγράμματα δια βίου μάθησης που θα εκπονηθούν με επίκεντρο το ραδιόφωνο), θα έχει ένα σταθερό σημείο αναφοράς, ενημέρωσης και συμμετοχής μέσω του ραδιοφώνου και του site.



- Οι μαθητές των σχολείων και οι νέοι θα έχουν ταξιδέψει σε πόλεις της Ευρώπης συμμετέχοντας σε προγράμματα ανταλλαγής γνώσεων και τεχνογνωσίας.
- Η πόλη θα έχει “αδερφοποιηθεί” με αυτόν τον τρόπο με άλλες πόλεις της Ευρώπης που παράγουν ανάλογο έργο και θα αποτελεί “το ευρωπαϊκό παράδειγμα” μιας και σε συνεργασία και με πανεπιστήμια του εξωτερικού θα πρωτοστατήσει στη διοργάνωση σχετικών με την “ψηφιακή διακυβέρνηση” και την “ηλεκτρονική δημοκρατία” διεθνών συνεδρίων κλπ.

■ Σχέδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Δήμο Βύρωνα

A. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Τοπική Αυτοδιοίκηση

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών [Τεχνολογίες Πληροφορίας & Επικοινωνίας (ΤΠΕ)] στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν.

1. Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες

Ως αποτέλεσμα της χρήσης της τεχνολογίας στην τοπική αυτοδιοίκηση, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να απολαμβάνουν:

- Πιο αποτελεσματική και εύκολη επικοινωνία με τη Δημοτική Αρχή
- Συνεχή πρόσβαση στις υπηρεσίες και στις πληροφορίες
- Παροχή υπηρεσιών πέρα από τις ώρες γραφείου, έτσι ώστε οι άνθρωποι να είναι σε θέση να αναζητήσουν πληροφορίες και να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους ακόμη και μετά την εργασία τους.
- Εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες και στις πληροφορίες, χρησιμοποιώντας μια ποικιλία διαφορετικών καναλιών πρόσβασης (π.χ. Διαδίκτυο, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα τρίτης γενιάς).

2. Οφέλη που προκύπτουν για τη Δημοτική Αρχή

Ποιότητα υπηρεσιών

- Αυξημένα επίπεδα παροχής υπηρεσιών

- Πιο γρήγορες συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, επειδή οι διαφορετικοί δημόσιοι οργανισμοί θα είναι σε θέση να επικοινωνούν αποτελεσματικότερα ο ένας με τον άλλον
- Πιο ακριβής συλλογή πληροφοριών

Κόστος

- Μείωση του κόστους συναλλαγής
- Μείωση κόστους αποθήκευσης εγγράφων

Πολιτικά οφέλη

- Βελτίωση της ποιότητας της πολιτικής και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων
- Ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ των πολιτών και Δημοτικής Αρχής
- Ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και θεσμών

Ευρύτερα οφέλη

- Ευθυγράμμιση με τις σύγχρονες εξελίξεις
- Μπορεί να αναζωογονήσει την ανάπτυξη της νέας οικονομίας

3. Ανασταλτικοί παράγοντες

Υπάρχουν ωστόσο και μια σειρά από ανασταλτικούς παράγοντες και εμπόδια στην παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω Διαδικτύου και γενικά στην υποστήριξη των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία είναι συνοπτικά τα ακόλουθα:

Τεχνολογία (Αδυναμία πρόσβασης στο διαδίκτυο του συνόλου των πολιτών)

Ευχρηστία Έλλειψη δεξιοτήτων / μόρφωσης

Ασφάλεια και μυστικότητα Έλλειψη υποδομών (Υψηλό κόστος ηλεκτρονικών υπηρεσιών)

Λειτουργικά προβλήματα Διοικητικά προβλήματα (Νομοθετικό πλαίσιο, ανάγκη προσαρμογής, διασφάλιση εγκυρότητας)

4. Οι 4 βασικοί πυλώνες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (e-services)

Αυτός ο όρος περιγράφει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παροχής για δημοτικές πληροφορίες, προγράμματα, στρατηγικές και υπηρεσίες. Αυτά είναι διαθέσιμα μέσω του Διαδικτύου ή άλλων μέσων επί εικοσιτετράωρης βάσης.

Ηλεκτρονική διαχείριση (e-management)

Η ηλεκτρονική διαχείριση αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τη διαχείριση και τις διοικητικές λειτουργίες του Δήμου, συμπεριλαμβανομένης της απλοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών, τη συντήρηση των ηλεκτρονικών αρχείων και τη βελτίωση της ροής των πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί έναν νέο οργανωτικό πολιτισμό. Χρησιμοποιείται μια ποικιλία εφαρμογών και τεχνολογιών για να μεταμορφώσουν τις διαδικασίες τους. Οι πιο κοινές περιλαμβάνουν ενδοτμηματικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συστήματα προϋπολογισμού και λογιστικής, συστήματα συνεδριάσεων βασισμένα σε Intranet (εσωτερικό δίκτυο) και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών (GIS).

Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)

Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ως εργαλείο για τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων μέσω της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)

Αυτή η έννοια συνδέεται με την επιχειρηματική πλευρά της αλληλεπίδρασης της δημόσιας διοίκησης. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο, η

ανταλλαγή χρημάτων για δημόσια αγαθά και οι υπηρεσίες διεξάγονται μέσω του Διαδικτύου. Παραδείγματος χάριν, οι πολίτες μπορούν να πληρώνουν τα δημοτικά τέλη τους, να ανανεώνουν τα έγγραφα τους, ή ακόμα μια δημοτική αρχή μπορεί να αγοράζει προμήθειες γραφείων και να δημοπρατεί μέσω διαδικτύου για μικροεξοπλισμό ή και αναλώσιμα.

B. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» - Άξονες Δράσης

Υπάρχουν δύο αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η πρώτη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του λειτουργικού κόστους.

Η δεύτερη (την οποία και κυρίως συμεριζόμαστε) εστιάζει στη δυναμική που παρέχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για τη «βελτίωση της δημοκρατικής συμμετοχής» και την «σταδιακή απομείωση της πολιτικής αποστασιοποίησης».

Η αντίληψή μας αυτή δεν εφησυχάζει σε μια τεχνοκρατική διαχείριση των νέων μέσων, αλλά αξιοποιεί τα εργαλεία που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Στο πλαίσιο αυτά με το ολοκληρωμένο σχέδιό μας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, επιδιώκεται:

- Η δημιουργία των προϋποθέσεων για την επικοινωνία και συναλλαγή των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δήμο, με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Η αναδιοργάνωση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των υπηρεσιών του δήμου με στόχο την πλήρη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Η ευχερέστερη άσκηση των δικαιωμάτων και εκπλήρωση των υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων αλλά και των ΝΠΙΔ έναντι των Φορέων του δήμου.

- Η ταχεία και αποτελεσματική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες.
- Η εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Επιπλέον, και πιο συγκεκριμένα, με προσανατολισμό τη διευκόλυνση των υπηρεσιών προς τους δημότες, προτείνουμε τα ακόλουθα:

- Λειτουργία Σημείων Εξυπηρέτησης του Δημότη, που διευκολύνουν τον δημότη, δίνουν δύναμη και ζωντάνια σε κάθε γειτονιά, λειτουργώντας σε διευρυμένο ωράριο, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του δημότη (Συνεργασία με τα ΚΕΠ).
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων εξ αποστάσεως για όσο το δυνατόν περισσότερες λειτουργίες του δήμου
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση πορείας του αιτήματος
- Ηλεκτρονική πληρωμή κλήσεων
- Απευθείας πρόσβαση στην πορεία εκτέλεσης του προϋπολογισμού του δήμου
- Διαδικτυακή ενημέρωση για τις άδειες καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος
- Ηλεκτρονική καταγραφή προβλημάτων καθημερινότητας (φωτισμός, κατάσταση δρόμων, πράσινο) και προώθησή τους στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του Δημότη.
- **e-solution**

Μεσω e-mail με ένα τηλέφωνο, σε δωρεάν γραμμή, αντιμετωπίζονται μερικά από τα προβλήματα, που το πρόγραμμα ασχολείται :

- Αντικατάσταση Λαμπτήρων
- Αποκομιδή απορριμμάτων
- Αποκατάσταση προβλημάτων οδοποιίας
- Έλεγχος παράνομης στάθμευσης

- Προβλήματα αποχέτευσης
- Περισυλλογή αδέσποτων
- Καθαρισμός δρόμων και πεζοδρομίων από κλαδιά

- Καθαρισμός σχολείων

Η διαδικασία είναι πολύ απλή:

Ο πολίτης αναφέρει το πρόβλημα --- Το κέντρο e-solution αναφέρει το πρόβλημα στην υπηρεσία του Δήμου, που σχετίζεται με το θέμα --- Η υπηρεσία ενημερώνει το e-solution για το χρόνο επίλυσης --- Το e-solution ενημερώνει το δημότη

Γ. «Ηλεκτρονική Δημοκρατία» - Άξονες Δράσης

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους μας πρέπει να είναι η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις πολιτικές διεργασίες σε τοπικό (αλλά και εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο) ώστε ο ενημερωμένος και ενεργός πολίτης να αισθάνεται ότι στο δήμο του ακούγεται η άποψη του, το πρόβλημά του, η διαμαρτυρία του. Η δημοτική ηγεσία πρέπει και επιβάλλεται να τολμά την καινοτομία και η τεχνολογία δίνει τις δυνατότητες για ανάπτυξη μιας «άμεσης δημοκρατίας»

Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι βασισμένη στην τεχνολογία, αλλά δεν αποτελεί τεχνολογικό θέμα. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών διευκολύνουν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, αλλά δεν την προκαλούν αυτόματα.

4. Στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας Αλληλεπίδραση:

Παρέχονται τα μέσα προκειμένου οι δημότες να

αλληλεπιδράσουν με τη Δημοτική Αρχή αλλά και μεταξύ τους πάνω σε ζητήματα δημόσιας πολιτικής **Ενοποίηση:** Δημιουργία χώρων όπου οι πολίτες μπορούν να ανταλλάσσουν

απόψεις και ιδέες, να συγκροτούν συμμαχίες και να οργανώνουν δίκτυα.

Βελτίωση των πολιτικών διαδικασιών. Η γνώση των τάσεων της κοινής γνώμης, πάνω σε συγκεκριμένα θέματα (περιβάλλον, πολιτισμός, υγεία κ.τ.λ.), είναι σημαντική προκειμένου να προγραμματιστούν καλύτερα οι δράσεις της δημοτικής αρχής.

Βελτίωση της ποιότητας των αποφάσεων. Ο σχηματισμός απόψεων θα πραγματοποιείται με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων, οπότε θα επιτυγχάνεται η μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση.

Αύξηση γνώσης και κατανόησης για τις δημοκρατικές διαδικασίες

και τα ζητήματα δημόσιας πολιτικής στην κοινότητα, που μπορεί στη συνέχεια να προάγουν καλύτερες πολιτικές επιλογές, αποφάσεις και αποτελέσματα. **Συμμετοχή.** Η καλλιέργεια της κοινωνίας των πολιτών και η ενίσχυση της άμεσης συμμετοχής εντός του Δήμου **Δέσμευση των νέων.** Η καθημερινότητα έχει δείξει ότι υπάρχει μια γενική έλλειψη ενδιαφέροντος από τους νέους για την πολιτική, εντούτοις, η πολιτική επιφέρει συνέπειες για αυτούς και παίρνει μέτρα που θα επηρεάσουν τη ζωή τους. Πολλοί νέοι δεν έχουν ενεργό ενδιαφέρον για την συμβατική πολιτική από απέχθεια των κομματικών δομών, το ύφος της συζήτησης και την τυπικότητα της επικοινωνίας. Βασικός στόχος της ηλεκτρονικής δημοκρατίας πρέπει να είναι η μεγαλύτερη δέσμευση των νέων, γιατί αυτοί αποτελούν το μέλλον των πολιτικών εξελίξεων. Οι νέοι είναι επίσης, κατά κανόνα, πιο ικανοί στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Καταπολέμηση των αποκλεισμών. Η παροχή δυνατοτήτων σε αυτούς που βρίσκονται στο περιθώριο της κοινωνίας, όπως για παράδειγμα άτομα με κινητικά προβλήματα, ή άτομα που ανήκουν σε φυλετικές μειονότητες.

Λογοδοσία. Η καλλιέργεια και η διατήρηση της ανταπόκρισης της ηγεσίας στις ανάγκες της κοινωνίας και η εξουσιοδότηση των πολιτών στις προσπάθειές τους να κρατήσουν υπεύθυνους τους πολιτικούς για τις ενέργειές τους.

Διαφάνεια. Η αύξηση της διαφάνειας στη διακυβέρνηση και τη λήψη αποφάσεων, μέσω ανοικτών πολιτικών διαδικασιών.

5. Παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής δημοκρατίας

- Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις (e-consultation)
- Online δημοψηφίσματα
- Ηλεκτρονική ψηφοφορία
- Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης
- Online δημοσκοπήσεις

6. Άξονες δράσης και παρεμβάσεων στο Δήμο Βύρωνα

Τι θα μπορούσε, λοιπόν, να κάνει ο Δήμος Βύρωνα για όλα όσα ήδη αναφέραμε;

Πρώτα από όλα να ακούσει τους πολίτες. Δηλαδή να οργανώσει δηλαδή έναν τρόπο καταγραφής της γνώμης των πολιτών σε σχέση με τα τοπικά θέματα και τις παρεμβάσεις.

Σε ένα δεύτερο στάδιο θα πρέπει να ενεργοποιήσει το διάλογο με τους πολίτες, να ενεργοποιήσει τοπικά ζητήματα και να ζητήσει να συνεργαστεί με τους πολίτες, να πάρει την άποψή τους για θέματα κοινωνικά, πολιτιστικά και τα λοιπά.

Εντέλει να ενδυναμώσει τους πολίτες με την έννοια της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και τη διαμόρφωση της πολιτικής σε σχέση με τα τοπικά ζητήματα.

Σε ένα τρίτο στάδιο θα πρέπει να βελτιώσει τις υφιστάμενες υπηρεσίες, να σχεδιάσει διαδικασίες και να υιοθετήσει νέα μοντέλα εργασίας στην πόλη.

Με βάση λοιπόν όλα τα παραπάνω, προτείνουμε συγκεκριμένα, τις ακόλουθες δράσεις/παρεμβάσεις:

- **e-dialogos**

Ο e-dialogos είναι μία ιστοσελίδα ανοιχτού διαλόγου που δίνει τη δυνατότητα στους δημότες, άλλα και σε όσους ζουν και εργάζονται στα όρια του Δήμου Βύρωνα, να εμπλακούν άμεσα στη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης πολιτικής και δράσεων της πόλης τους.

Ο Δήμος αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες, και δίνει με τον πλέον εύκολο τρόπο το λόγο στον πολίτη. Στο e-dialogos ο δημότης ενημερώνεται για τα θέματα του Δήμου, συζητά με τους συμπολίτες του και τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου, καταθέτει τις απόψεις του, παρακολουθεί και παρεμβαίνει στις σχετικές συζητήσεις στο Δημοτικό Συμβούλιο.

Ο e-dialogos είναι ένα πρωτοπόρο και καινοτόμο εγχείρημα ηλεκτρονικής δημοκρατίας που έχει ως στόχο να δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες και τους ιθύνοντες του Δήμου να συνεργαστούν για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικής για το Δήμο, αξιοποιώντας τις μεγάλες δυνατότητες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες.

Συμπεριλαμβάνει τρία εργαλεία που αλληλο-συμπληρώνονται: τις Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις, τα Ηλεκτρονικά Αιτήματα και τις Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις.

- **Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις (e-Ψηφοφορία):** τη διαδικασία εκκινεί ο Δήμος.

Πρόκειται για αναλυτικά και σύνθετα ερωτηματολόγια που απευθύνει ο Δήμος προς τους πολίτες, και που αναρτούνται στο δικτυακό τόπο του e-

Dialogos ή / και αποστέλλονται με e-mail Στόχος είναι η διερεύνηση των θέσεων και της στάσης των πολιτών απέναντι σε επικείμενες δράσεις ή αποφάσεις του Δήμου, όπως και η αξιολόγηση της ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας των πολιτών σε δράσεις και πολιτικές που υλοποιεί ο δήμος. Μπορεί να είναι είτε μία ανοιχτή διαδικασία προς όλους τους πολίτες είτε να απευθύνεται προς επιλεγμένο κοινό-στόχος ανάλογα με το θέμα.

- **Ηλεκτρονικά Αιτήματα (Μαζεύω e-υπογραφές):** τη διαδικασία εκκινούν οι πολίτες.

Πρόκειται για το Ηλεκτρονικό αντίστοιχο της γνωστής μας συλλογής υπογραφών για την προώθηση ενός αιτήματος προς το Δήμο. Στηρίζεται σε μία απλή διαδικασία δημιουργίας και αποστολής ενός αιτήματος από έναν πολίτη (ή ομάδα πολιτών) μέσω του δικτυακού τόπου του e-Dialogos, το οποίο καλούνται οι πολίτες να το υποστηρίξουν συνυπογράφοντας το κείμενο του αιτήματος εφ' όσον συμφωνούν. Εάν οι υπογραφές που συλλεχθούν για το αίτημα ξεπεράσουν κάποιο όριο, τότε ο Δήμος απαντάει αρμοδίως και το θέμα μπορεί να φτάσει να συζητηθεί και στο Δημοτικό Συμβούλιο. Ο πολίτης που εκκινεί την διαδικασία είναι υπεύθυνος για την κινητοποίηση των πολιτών γύρω από το αίτημά του.

- **Ολοκληρωμένη Ηλεκτρονική Διαβούλευση:** διαδικασία που εκκινεί ο Δήμος.

Πρόκειται για μία σύνθετη και συνεργατική διαδικασία στην οποία συμμετέχουν πολίτες, ο Δήμος και άλλοι φορείς προκειμένου να συμφωνήσουν σε πολιτικές και δράσεις του Δήμου. Στηρίζεται σε 3 πυλώνες / εργαλεία που παρέχονται μέσω του e-dialogos:

- Την ποιοτική, ουσιαστική και κατανοητή από τον μέσο πολίτη πληροφόρηση, για τα θέματα προς Διαβούλευση
- Τον Ανοιχτό Διάλογο: e-Φόρουμ
- Τις Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις: e-Ψηφοφορία

Αυτά τα 3 συνδυάζονται στο πλαίσιο μίας αυστηρής μεθοδολογίας για να επιτρέψουν τη δημοκρατική διεξαγωγή ουσιαστικού διαλόγου πολίτη-

πολιτείας, και την ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων του Δήμου.

. Επιμύθιο – «Έξυπνη» Πόλη, Ανταγωνιστική, με Ταυτότητα

- Έξυπνες πόλεις

Γενικά στην έξυπνη πόλη μπορούμε να πούμε ότι τα παραδοσιακά δίκτυα και υπηρεσίες γίνονται πιο αποδοτικά με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στο επίπεδο των ψηφιακών τεχνολογιών και τηλεπικοινωνιών, προς όφελος των πολιτών, επιχειρήσεων και του δημοσίου.

Ο στόχος εντέλει είναι να μετασχηματιστούν οι εφαρμοζόμενες πολιτικές ΤΠΕ στις πόλεις, με έμφαση στη διαχείριση τομέων όπως η κυκλοφορία, η ενέργεια, το περιβάλλον, η κοινωνική πολιτική, υγεία κλπ.

Σε μια πρόσφατη μελέτη της Cisco το 2013, αναφέρεται ότι υπάρχει δυνατότητα να εξοικονομηθούν περίπου 4,6 τρις δολάρια με την εφαρμογή τέτοιων λύσεων στο δημόσιο τομέα σε όλον τον κόσμο.

Κοινωνικά δίκτυα Μια σημαντική τάση σήμερα είναι η ανάπτυξη των κοινωνικών δικτύων. Όλοι ξέρουμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών συμμετέχει καθημερινά στα κοινωνικά δίκτυα. Να αναφέρω ότι η προβολή της ιστοσελίδας της παράταξής μας στο facebook, απογείωσε κανονικά την επισκεψιμότητά της, πράγμα που βοήθησε ουσιαστικά στην προβολή των θέσεών μας και στην εκλογική νίκη μας. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να ακούσουμε τους πολίτες και να τους βρούμε μέσα σε αυτά τα δίκτυα προκειμένου να επικοινωνήσουμε και να αντλήσουμε δεδομένα από αυτούς.

Άρα ο παραδοσιακός τρόπος επικοινωνίας Δήμου ή κράτους με τον πολίτη, έχει αλλάξει. Η δυναμική των κοινωνικών δικτύων είναι τέτοια που πρέπει απαραίτητα να ενσωματωθούν στη στρατηγική των Δήμων και οι πολίτες εντέλει καταναλώνουν μεγάλο χρόνο στα κοινωνικά δίκτυα, δημιουργούν οι ίδιοι περιεχόμενο και διατυπώνουν απόψεις και δραστηριότητες για την πόλη.



Τι θα μπορούσε επιγραμματικά να κάνει ένας Δήμος για τον σκοπό αυτό. Πρώτα από όλα να ακούσει τους πολίτες. Δηλαδή να οργανώσει έναν τρόπο καταγραφής της γνώμης των πολιτών σε σχέση με τα τοπικά θέματα και τις παρεμβάσεις, να ενεργοποιήσει το διάλογο με τους πολίτες, να ενεργοποιήσει τοπικά ζητήματα και να ζητήσει να συνεργαστεί με τους πολίτες, να πάρει την άποψή τους για θέματα κοινωνικά, πολιτιστικά και τα λοιπά και εντέλει να ενδυναμώσει τους πολίτες με την έννοια της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και τη διαμόρφωση της πολιτικής σε σχέση με τα τοπικά ζητήματα.

- **Μια Πόλη με ταυτότητα:**

Και πάμε στο επιμύθιο. Σχεδιάζουμε, τα διαχειριζόμαστε συλλογικά, κάνουμε έργα, κάνουμε ένα οδικό χάρτη έργων και τα πετυχαίνουμε όλα. Ωραία. Άμα δεν τα ξέρει άνθρωπος, είναι σαν να μην τα έχεις κάνει. Χρειαζόμαστε marketing. Άρα δύο λέξεις σήμερα, που δεν τις πολυχρησιμοποιούμε, ανταγωνιστικότητα και marketing. Το brand, δηλαδή να δημιουργήσουμε ένα brand name για την πόλη μας γύρω από το θέμα που μας ενδιαφέρει δηλαδή την έξυπνη πόλη. Και επειδή είναι λίγο άγνωστη έννοια, το ξέρουμε για τα προϊόντα, για να δούμε τι σημαίνει για τις πόλεις το brand name. Το brand name. οικοδομείται πάνω σε τρία στοιχεία:

Το πρώτο είναι τα πραγματικά στοιχεία της πόλης. Τι συναντάς μπροστά σου, τι ισχύει στην πραγματικότητα.

Το δεύτερο είναι η εικόνα. Δηλαδή τι συναισθήματα, τι αντιδράσεις, τι άποψη έχει και ο κάτοικος και ο επισκέπτης, γιατί συνήθως στο μυαλό μας βάζουμε τον επισκέπτη μόνο, αλλά ο κύριος αποδέκτης που δημιουργεί την εικόνα είναι ο κάτοικος.

Το τρίτο είναι πώς η αγορά, πώς οι άλλοι σε βλέπουν μέσα σε ένα ανταγωνιστικό σύστημα, δηλαδή το city positioning, που είναι ιδιαίτερα σημαντικό και για αυτό πρέπει να παίρνουμε μέρος σε διαγωνισμούς και διαγωνιστικές λίστες.

Για να μιλάμε με πραγματικά δεδομένα. Στο Βύρωνα έχουμε 3 σημαντικά στοιχεία, που μπορούν να προσφέρουν στο branding.

1. Το Ντάνκαν, που μπορεί να συνδεθεί παγκόσμια με συλλόγους «Ντανκανιστών», στο κομμάτι που αφορά στον πολιτισμό και στον τουρισμό, με παρεμβάσεις υποστήριξης στην ευρύτερη περιοχή
2. Το Μικρασιατικό στοιχείο, που αφορά στην ιστορική μνήμη.
3. Τη Μονή Σίμωνος Πέτρας, που μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στον «θρησκευτικό τουρισμό» μια και είναι από τα ελάχιστα μοναστήρια παγκοσμίως, εντός του οικιστικού ιστού.
4. Ακόμη οι δράσεις του διαδικτυακού σταθμού, στο βαθμό που θα «αγγίξουν» τον Ελληνισμό του εξωτερικού και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα στα Νέα Μέσα Επικοινωνίας, θα μπορούσαν να είναι σημαντικά στην κατεύθυνση της «Έξυπνης Πόλης» και του brand name.

Συνοψίζοντας και τελειώνω, τέσσερα πράγματα πρέπει να έχουμε στο μυαλό μας. Το ένα είναι ο στρατηγικός σχεδιασμός, το δεύτερο είναι η συλλογική διαχείριση των στόχων, το τρίτο είναι να δημιουργήσουμε ένα χάρτη έργων που θα υπηρετούν όλες αυτές τις προκλήσεις που βάλαμε προηγουμένως και το τέταρτο είναι, πρέπει να παλεύουμε για τη δημιουργία brand name. Αυτό δεν πρέπει να το ξεχνάμε.