



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και
Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών
Υπηρεσιών που διαθέτουν τα Υπουργεία και
οι Γενικές Γραμματείες στην Ελλάδα**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

**Παναγιώτης Δαβής
Καλλιόπη Μπιράκη**

Επιβλέπων : Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης
Διδάσκων μαθήματος Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Αθήνα, Νοέμβριος 2008



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και
Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών
Υπηρεσιών που διαθέτουν τα Υπουργεία και
οι Γενικές Γραμματείες στην Ελλάδα**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

**Παναγιώτης Δαβής
Καλλιόπη Μπιράκη**

Επιβλέπων : Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

.....
Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης
Διδάσκων μαθήματος
«Ηλεκτρονικές Συναλλαγές»

.....
Δ. Ασκούνης
Επίκουρος Καθηγητής
Ε.Μ.Π.

.....
Ι. Ψαρράς
Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Νοέμβριος 2008

Παναγιώτης Δαβής

Επισμηναγός (Ι) Πολεμικής Αεροπορίας, απόφοιτος Σχολής Ικάρων

Καλλιόπη Μπινάκη

Διπλωματούχος Τμήματος Επιστήμης Υπολογιστών, Σχολής Θετικών Επιστημών

Ευχαριστούμε θερμά τον Δρ. Γ. Χαραλαμπίδη για την καθοδήγηση του και το συνεργάτη του Δημήτρη Σαράντη για την υποστήριξη και τις συμβουλές του.

Copyright © DAVIS/BIRAKI

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για 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 τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικό αντικείμενο της εργασίας είναι η μελέτη και αξιολόγηση των Διαδικτυακών Τόπων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων Δημόσιας Διοίκησης και συγκεκριμένα των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών της χώρας, όπως επίσης και ο προσδιορισμός του βαθμού «ωριμότητας» των φορέων αυτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Στα πλαίσια αυτά προτείνεται και εφαρμόζεται κατάλληλη μεθοδολογία ακολουθώντας τις οδηγίες που περιλαμβάνονται στο Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΠΠΔΔΤ), το οποίο θέτει κοινά πρότυπα κατά τον σχεδιασμό και δημιουργία των Δικτυακών Τόπων.

Με την προτεινόμενη μεθοδολογία γίνεται συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των Υπουργείων αλλά και των Γενικών Γραμματειών καθώς και εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με την ηλεκτρονικοποίηση των φορέων είτε μεμονωμένα είτε συνολικά. Όλα τα αποτελέσματα αποτυπώνονται σε σχετικά διαγράμματα.

Λέξεις Κλειδιά : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Υπηρεσίες, Διαδίκτυο, Κυβερνητική Πύλη, Πλαίσιο Πιστοποίησης, Δείκτες Αξιολόγησης, Διαλειτουργικότητα, Αυθεντικοποίηση, Προσβασιμότητα, Ευρυζωνικότητα

Abstract

The basic objective of this paper is the study and evaluation of Ministries' and General Secretariats' service portals towards the provision of eGovernment services to their citizens and the organisation, presentation, accessibility and security of the content they provide.

For this purpose, a suitable methodology is proposed and applied. This methodology is following the directives that are included in the Frame of Certification of Public Service Portals, which includes standards, guidelines and recommendations regarding the design, development and operation of government portals that support the provision of administrative information and services to citizens and businesses.

By using appropriate indexes, the outcome of the proposed methodology is a comparative evaluation between the Ministries and the General Secretariats demonstrated in relevant diagrams. Finally, an attempt will be made to reach useful conclusions and identify deficiencies in the e Government strategy of institutions at the Ministry and General Secretariat level or for the Greek Local Government overall.

Key Words: e-Government, Services. World Wide Web, Internet, Public Portal, Program of Certification, Indicators of Significance, Interoperability, Authentication, Accessibility, Broadband

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 9 |
| 1.1. | ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | 9 |
| 1.2. | ΣΥΝΟΨΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ | 10 |
| 1.3. | ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | 13 |
| 2. | ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 15 |
| 2.1. | ΟΡΙΣΜΟΣ | 15 |
| 2.2. | ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ | 16 |
| 2.3. | ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ | 17 |
| 2.4. | ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ - ΣΩΣΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ | 18 |
| 2.5. | ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 19 |
| 2.6. | ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ – ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 22 |
| 2.6.1. | Διαλειτουργικότητα | 22 |
| 2.6.2. | Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων | 24 |
| 2.6.3. | Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση | 25 |
| 2.6.4. | Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων | 26 |
| 2.6.5. | Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών | 27 |
| 2.6.6. | Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας | 28 |
| 2.6.7. | Προσβασιμότητα | 28 |
| 2.7. | ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ | 29 |
| 2.7.1. | Πρωτοβουλία eEurope-i2010 | 29 |
| 2.7.2. | Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 31 | |
| 2.7.3. | Ευρωπαϊκές Πολιτικές | 33 |
| 2.8. | ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ | 34 |
| 2.9. | ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ | 37 |
| 2.10. | ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ | 37 |
| 2.11. | ΥΠΟΔΟΜΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ | 40 |
| 2.11.1. | Υπουργεία – Γενικές Γραμματείες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση | 41 |
| 3. | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | 42 |
| 3.1. | ΒΗΜΑ 1: ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ | 42 |
| 3.2. | ΒΗΜΑ 2: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ | 42 |
| 3.2.1. | ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΔΤ | 42 |
| 3.2.2. | ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 47 |
| 3.3. | ΒΗΜΑ 3: ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ | 48 |
| 3.3.1. | ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ | 48 |
| 3.3.2. | ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ | 57 |
| 3.4. | ΒΗΜΑ 4: ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | 58 |
| 3.4.1. | ΓΕΝΙΚΑ | 58 |
| 3.4.2. | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΟΥ ΠΠ-ΔΔΤ | 58 |
| 3.4.3. | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 58 |
| 3.5. | ΒΗΜΑ 5: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 59 |
| 3.6. | ΒΗΜΑ 6: ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ EEUROPE-I2010 | 59 |
| 4. | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 60 |
| 4.1. | ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΔΤ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ | 60 |
| 4.1.1. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α1: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΥ ΚΑΝΟΝΩΝ | 60 |
| 4.1.2. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α2: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΠ ΚΑΝΟΝΩΝ | 61 |
| 4.1.3. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΜ ΚΑΝΟΝΩΝ | 62 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 4.1.4. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α4: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΚΑΝΟΝΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΕΙΔΙΚΑ ΒΑΡΗ)..... | 63 |
| 4.1.5. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α5: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΚΑΝΟΝΩΝ (ΜΕ ΕΙΔΙΚΑ ΒΑΡΗ)..... | 66 |
| 4.1.6. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α6: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΔΤ..... | 67 |
| 4.1.7. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α7: ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ ΔΔΤ..... | 68 |
| 4.1.8. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α8: ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΔΤ..... | 69 |
| 4.1.9. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α9: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΔΔΤ..... | 70 |
| 4.1.10. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α10: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΔΤ..... | 71 |
| 4.1.11. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α11: ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΔΤ..... | 72 |
| 4.1.12. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α12: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ ΔΔΤ..... | 74 |
| 4.1.13. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α13: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ..... | 75 |
| 4.1.14. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α14: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΔΔΤ 76 | |
| 4.1.15. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α15: ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΔΤ..... | 77 |
| 4.1.16. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α16: ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ..... | 78 |
| 4.1.17. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α17: ΔΙΑΔΟΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ..... | 79 |
| 4.1.18. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α18: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ..... | 80 |
| 4.1.19. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α19: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ..... | 83 |
| | ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΣΟΥ ΟΡΟΥ (Μ.Ο.) ΤΗΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΘΕ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ (ΚΕΠ) ΚΑΙ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕ ΤΗ ΜΕΓΙΣΤΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ. | 83 |
| 4.1.20. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α20: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ..... | 85 |
| 4.1.21. | ΔΕΙΚΤΗΣ Α21: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ ΠΠΔΔΤ 85 | |
| 4.2. | ΜΕΛΕΤΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ..... | 87 |
| 4.2.2. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β2.1: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ .. | 91 |
| 4.2.3. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β2.2: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ..... | 92 |
| 4.2.4. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β2.3: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ..... | 93 |
| 4.2.5. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.1: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ 94 | |
| 4.2.6. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.2: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ..... | 95 |
| 4.2.7. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.3: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ..... | 96 |
| 4.2.8. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.1*: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 97 |
| 4.2.9. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.2*: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ..... | 98 |
| 4.2.10. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β3.3*: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ..... | 99 |
| 4.2.11. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β4.1: ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ..... | 100 |
| 4.2.12. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β4.2: ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ Γ.Γ..... | 100 |
| 4.2.13. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β4.3: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ..... | 101 |
| 4.2.14. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β5.1: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 102 |
| 4.2.15. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β5.2: ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 103 |
| 4.2.16. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β5.3: ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 103 |
| 4.2.17. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β5.4: ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ, ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 104 |
| 4.2.18. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β6: ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ..... | 108 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 4.2.19. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β7: ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟ ΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ Γ.Γ. | 109 |
| 4.2.20. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β8: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΠΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 110 |
| 4.2.21. | ΔΕΙΚΤΗΣ Β9: ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ..... | 111 |
| 4.3. | ΜΕΛΕΤΗ ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ .. | 112 |
| 4.3.1. | ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1.1: ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ | 112 |
| 4.3.2. | ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1.2: ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ | 113 |
| 4.3.3. | ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1.3: ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ Σ'ΑΥΤΑ | 115 |
| 4.4. | ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΕΕUROPE-Ι2010 | 116 |
| 5. | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ..... | 121 |
| 5.1. | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 121 |
| 5.2. | ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ | 126 |
| 6. | ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ..... | 127 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΤΡΟΠΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΤΟΥ ΠΠΑΔΤ ΈΚΔΟΣΗ 2.0..... | 131 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ ... | 145 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ | 147 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΕ MICROSOFT EXCEL..... | 173 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΟΡΟΛΟΓΙΑ | 179 |

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|--|-----|
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ..... | 60 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΠ | 62 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΜ | 63 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 64 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΕΙΔΙΚΑ ΒΑΡΗ) | 65 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 65 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 66 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ..... | 67 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ | 68 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ | 69 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ | 70 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ | 71 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 72 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ..... | 73 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 74 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ | 75 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ..... | 76 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΠΔ | 77 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ | 78 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ..... | 79 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΑΔΟΣΗ..... | 80 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 22. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 81 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 23. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 82 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 24. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | 83 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 25. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΩΝ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ | 84 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 26. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ..... | 85 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 27. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΑΝΑ ΠΠΔΔΤ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΑΝΟΝΩΝ | 86 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 28. ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 88 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 29. ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. | 89 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 30. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΛΗΘΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ | 90 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 31. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 91 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 32. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. | 92 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 33. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. ΤΟΥΣ | 93 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 34. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ | 94 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 35. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. | 95 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 36. ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 96 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 37. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ | 97 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 38. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. | 98 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 39. ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 99 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 40. ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ | 100 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 41. ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Γ.Γ. | 101 |

| | |
|--|-----|
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 42. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΛΗΘΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ... | 102 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 43. ΠΟΣΟΣΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ | 103 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 44. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 105 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 45. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Γ.Γ. ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 106 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 46. ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ | 107 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 47. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | 108 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 48. ΠΟΣΟΣΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | 109 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 49. ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ..... | 109 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 50. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΩΝ ΤΥΠΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ..... | 110 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 51. ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ..... | 111 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 52. ΠΟΣΟΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | 112 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 53. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ..... | 113 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 54. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Γ.Γ. ... | 114 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 55. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΜΕ ΤΙΣ Γ.Γ. ΤΟΥΣ | 115 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 56. ONLINE SOPHISTICATION CLUSTERS EU27 | 117 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 57. FULL ONLINE AVAILABILITY CLUSTERS EU27 | 117 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 58. ONLINE SOPHISTICATION ΤΩΝ CLUSTERS ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. | 119 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 59. FULL ONLINE AVAILABILITY ΤΩΝ CLUSTERS ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. | 119 |
| ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 60. ΠΛΗΘΟΣ ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ CLUSTERS ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ ΚΑΙ Γ.Γ. | 120 |

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Αντικείμενο και στόχοι Διπλωματικής εργασίας

Το έργο των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών επηρεάζει την ποιότητα ζωής των πολιτών τους, την επιχειρηματικότητα και τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών ένταξης και συμμετοχής για όλους τους πολίτες. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, εκτός του ότι συμβάλλει στη επίτευξη των παραπάνω, αποσκοπεί στην αύξηση της διαφάνειας και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Βασικό αντικείμενο της εργασίας είναι η **μελέτη** και **αξιολόγηση** των Διαδικτυακών Τόπων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων Δημόσιας Διοίκησης και συγκεκριμένα των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών της χώρας, όπως επίσης και ο προσδιορισμός του βαθμού ωριμότητας των φορέων αυτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιμέρους αντικείμενα της εργασίας αποτελούν:

1. Ο προσδιορισμός της **Μεθοδολογίας Αξιολόγησης** των ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. σε δύο άξονες:
 - Μορφή **ΔΔΤ**, εφαρμογές και περιεχόμενο που παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή
 - **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**
2. Η συλλογή **στοιχείων** με βάση τους ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ.
3. Η δημιουργία κατάλληλης **εφαρμογής** για τον υπολογισμό των Δεικτών Αξιολόγησης.
4. Η συγκριτική μεταξύ των Υπουργείων και Γ.Γ., η **αποτίμηση** της κατάστασης ηλεκτρονικοποίησης τους και η εξαγωγή χρήσιμων **συμπερασμάτων**.

Επομένως, στα πλαίσια της κατά το δυνατόν καλύτερης αξιολόγησης του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης των Υπουργείων και Γ.Γ., η παρούσα μελέτη προτείνει μια ειδική μεθοδολογία, που βρίσκεται σε συνέχεια και συμφωνία με τις ευρύτερες ενέργειες που γίνονται στη χώρα μας για αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση¹.

¹ Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://www.egif.gov.gr>

Με την προτεινόμενη μεθοδολογία αξιολόγησης, ορίζονται και προτείνονται συγκεκριμένοι πολυπαραγοντικοί δείκτες για την πιο αποτελεσματική εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η μεθοδολογία κινείται σε δύο επίπεδα:

α) την αξιολόγηση της ωριμότητας και αποτελεσματικότητας των Διαδικτυακών Τόπων που διατηρούν τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. για την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων και

β) την αξιολόγηση του επιπέδου ωριμότητας των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Απώτερος στόχος είναι να αξιολογηθεί η παρούσα κατάσταση των Υπουργείων και Γ.Γ. στην Ελλάδα και να καταδειχτούν αδυναμίες και κενά στο σχεδιασμό των ΔΔΤ τους καθώς και σημεία βελτίωσης όπου αυτά υπάρχουν.

Βιβλιογραφικά, η μεθοδολογία συμβαδίζει – ως προς την αξιολόγηση των ΔΔΤ - με το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (**ΠΠΔΔΤ** [1]) που περιλαμβάνει τους κανόνες και τις υποχρεώσεις που πρέπει να ακολουθούν αυστηρά οι φορείς κατά τον σχεδιασμό και υλοποίηση των τόπων τους.

Επίσης χρησιμοποιούνται συμπεράσματα της σχετικής μελέτης της **CapGemini** [17].

1.2. Σύνοψη Μεθοδολογίας

Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης, χρησιμοποιήθηκαν ως βάση πιστοποίησης συγκεκριμένοι κανόνες, που είναι αποδεκτοί σε εθνικό επίπεδο (ΠΠΔΔΤ) και εναρμονίζονται με τις διεθνείς πρακτικές για υλοποίηση εύχρηστων και αποτελεσματικών διαδικτυακών τόπων για τη Δημόσια Διοίκηση.

Για την αξιολόγηση, οι κανόνες που αναφέρονται στο ΠΠΔΔΤ εξετάστηκαν για κάθε Υπουργείο και Γ.Γ. Σημειώνεται ότι, δεδομένου του τρόπου συλλογής στοιχείων, μέσω Web, ορισμένοι κανόνες του ΠΠΔΔΤ δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν στην εν λόγω αξιολόγηση. Οι συγκεκριμένοι κανόνες προϋποθέτουν γνώση της εσωτερικής οργάνωσης του κάθε Υπουργείου και Γ.Γ. και θα μπορούσαν ενδεχομένως να εξεταστούν στα πλαίσια μελλοντικής μελέτης, εφόσον οργανωθεί κατάλληλα η διενέργεια

συνεντεύξεων (μέσω email, τηλεφώνου, interviews) με επιλεγμένα στελέχη του κάθε Υπουργείου και Γ.Γ.

Πιο συγκεκριμένα, η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε κατά την αξιολόγηση των Υπουργείων και Γ.Γ. περιλαμβάνει τις εξής ενέργειες:

1. Καθορισμός των Υπουργείων και Γ.Γ. τα οποία αφορά η αξιολόγηση. Έγινε επιλογή όλων των Υπουργείων (17 Υπουργεία) και Γ.Γ. (25 Γενικές Γραμματείες) της χώρας που διαθέτουν ιστοσελίδες, και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους². Σημειώνεται ότι ορισμένες Γ.Γ. δε διαθέτουν διαδικτυακούς τόπους διαφορετικούς από αυτούς των Υπουργείων στα οποία ανήκουν. Για το Υπ. Εθνικής Άμυνας, τα Γενικά Επιτελεία (ΓΕΕΘΑ-ΓΕΣ-ΓΕΝ-ΓΕΑ-Στρατολογία) θεωρήθηκαν ως Γενικές Γραμματείες όπως και το Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου για το Υπ. Δικαιοσύνης.

2. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για την αξιολόγηση των ΔΔΤ

- Κατηγοριοποιήθηκαν οι **κανόνες** αξιολόγησης των Τόπων ως εξής:
 - i. Επίπεδο κατάταξης κανόνων και προτύπων ως προς τις απαιτήσεις συμμόρφωσης: Κανόνες Υποχρεωτικοί (ΚΥ), Κανόνες Προαιρετικοί (ΚΠ) και Κανόνες υπό Διαμόρφωση / Μελέτη (ΚΜ).
 - ii. Κατηγορία κάθε κανόνα ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης: Διαχείριση ΔΔΤ, Δομή και Οργάνωση ΔΤ, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα, Αξιολόγηση περιεχομένου ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λειτουργίας ΔΔΤ, Ασφάλεια Συστημάτων και Προστασία Προσωπικών Δεδομένων, Χρήστες ΔΔΤ, Νομικά θέματα, Διάδοση ΔΔΤ.
- Διαγράφηκαν κανόνες που δεν ήταν δυνατό να βαθμολογηθούν λόγω ελλιπούς γνώσης, κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Υπουργείων και Γ.Γ.
- Ορίστηκε **κλίμακα βαθμολόγησης** (rating) για κάθε κανόνα, από 0 έως 4.
- Ορίστηκε ο **τρόπος βαθμολόγησης** για κάθε κανόνα, όπως περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠΔΔΤ Έκδοση 2.0.

² βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

3. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- Εξετάστηκαν και καταγράφηκαν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έγγραφα που παρέχονται από τα Υπουργεία και μέχρι το επίπεδο των Γ.Γ. Αυτό σημαίνει ότι υπηρεσίες που παρέχονται από Ειδικές Γραμματείες, Γενικές Διευθύνσεις και Οργανισμούς δεν εξετάζονται από την παρούσα εργασία και δεν λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση. Για παράδειγμα δεν εξετάστηκαν καθόλου οι υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών αφού δεν αποτελούν Γενική Γραμματεία του Υπ. Εσωτερικών.
- Έγινε αντιστοίχιση υπηρεσιών και **μεταδεδομένων** από το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας σχετικά με τις καταγραμμένες υπηρεσίες.
- Έγινε **προσδιορισμός** / επιλογή μεταδεδομένων των προς αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών:
 - i. Τίτλος: Άδεια Ίδρυσης Φροντιστηρίων, Αίτηση Κάρτας Νέων EURO<26 κλπ
 - ii. Τύπος: Χορήγηση αδειάς, αίτηση κλπ
 - iii. Κατηγορία: Άδειες επαγγέλματος, αστική κατάσταση, κλπ
 - iv. Υπέρ-Κατηγορία: Ασφάλιση και Σύνταξη, Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια κλπ
 - v. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης (Στόχος): από 0 έως 5
- Ορίστηκε η **κλίμακα** βαθμονόμησης (rating) για κάθε υπηρεσία, από 0 έως 5, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση τα «Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών».

4. Επιλογή και προσδιορισμός Δεικτών Αξιολόγησης

Προσδιορίστηκαν οι **Δείκτες** αξιολόγησης ανά:

- **ΔΔΤ**, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των κανόνων του ΠΠΔΔΤ (π.χ. εικαστική παρουσίαση, δομή & περιεχόμενο κλπ)
- **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες** (π.χ. βάση του πλήθους των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, βάση του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης, κλπ)
- **Συνδυασμό** ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών (γενικευμένοι δείκτες)

5. Συλλογή Στοιχείων

- Επελέγη ο **Φυλλομετρητής** Ιστοσελίδων για την έρευνα. Χρησιμοποιήθηκαν οι Φυλλομετρητές: Internet Explorer 6.0 & 7.0, Mozilla Firefox 2.0
- Διενεργήθηκε «επίσκεψη» στους ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. στο Διαδίκτυο
- **Καταγράφηκαν** τα αποτελέσματα κάθε επίσκεψης:
 - a) Σχετικά με τους **κανόνες** του ΠΠ-ΔΔΤ:
 1. Καταγράφηκαν τα δεδομένα από το ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. για κάθε κανόνα.
 2. Μετατράπηκαν τα καταγεγραμμένα δεδομένα στην κλίμακα βαθμολόγησης 0 – 4.
 - b) Σχετικά με τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες**:
 1. Αποδόθηκε βαθμολογία σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση τα «Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών».
- **Αξιολόγηση ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ.** όπου έγινε η επεξεργασία των μετρήσεων με βάση τους Δείκτες και διατυπώθηκαν τα συμπεράσματα της έρευνας. Τα στοιχεία αποτυπώθηκαν σε κατάλληλα διαγράμματα με τη βοήθεια των οποίων προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα και προτάσεις για τη βελτίωση των δικτυακών τόπων.

1.3. Δομή Εργασίας

Στο **Κεφάλαιο 2** γίνεται περιγραφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εννοιολογικά, με αναφορά στα είδη της και στα πλεονεκτήματα που εισάγει η χρήση της στη καθημερινότητα των πολιτών. Επιπλέον αναφέρονται οι προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται για να είναι εφικτή η μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και για τα τεχνολογικά ζητήματα που προκύπτουν για την σωστή και ασφαλή εφαρμογή της. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεδομένου της δεσπόζουσας σημασίας των επιπέδων αυτών για τη συγκεκριμένη εργασία. Το κεφάλαιο καταλήγει με αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μέρος της γενικής ψηφιακής στρατηγικής που ακολουθείται στην χώρα μας και στην Ευρώπη.

Στο **Κεφάλαιο 3** περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για τη διενέργεια της έρευνας και αξιολόγησης των ΔΔΤ και των υπηρεσιών

των Υπουργείων και Γ.Γ. και προσδιορίζεται ο τρόπος υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης τόσο για τους ΔΔΤ όσο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ γίνεται ειδική αναφορά στο Εθνικό Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) [1] που χρησιμοποιήθηκε ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση των ΔΔΤ.

Στο **Κεφάλαιο 4** καταγράφονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, αναλυτικά ανά Δείκτη και γίνεται η συγκριτική αξιολόγηση, ενώ επίσης απεικονίζονται διαγραμματικά τα δημοφιλέστερα Υπουργεία και Γ.Γ.

Στο **Κεφάλαιο 5** παρουσιάζονται χρήσιμα συμπεράσματα από την συνολική αξιολόγηση και συγκριτική μελέτη των φορέων και γίνονται προτάσεις για την βελτίωση και την αύξηση της λειτουργικότητας τους.

Τέλος στο **Κεφάλαιο 6** γίνεται αναφορά στη βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Στα παραρτήματα παρουσιάζονται βοηθητικά στοιχεία για την κατανόηση της Μελέτης, όπως ο τρόπος βαθμολόγησης κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ και ο κατάλογος των Υπουργείων και Γ.Γ. που εξετάστηκαν.

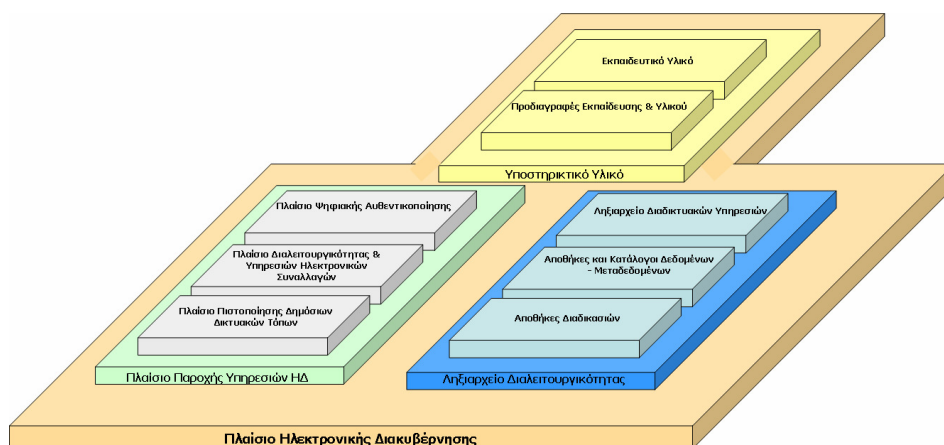
2. ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1. Ορισμός

Με τον όρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», εννοείται η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις [2],[15]. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων α) στην **αλληλεπίδραση** ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς και Πολίτες και Κυβερνητικούς Φορείς και Επιχειρήσεις και β) στις **εσωτερικές** κυβερνητικές λειτουργίες και στοχεύει στην απλοποίηση και τη βελτίωση των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρηματικών όψεων της Διακυβέρνησης.

Στα πλαίσια της εφαρμογής της Εθνικής Στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχει οριστεί το **Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** (ΠΔΗΔ) [15] με στόχο την καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ή σχεδιάζουν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους με αυτούς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Το ΠΔΗΔ περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) που χρησιμοποιήθηκε ως τμήμα της μεθοδολογίας της παρούσας εργασίας.
- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).



Εικόνα 1 - Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.2. Πλεονεκτήματα από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα πλεονεκτήματα χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες ως εξής [2]:

- Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και
- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την **μείωση του κόστους** παροχής υπηρεσιών, την **μείωση των αναγκών επικοινωνίας** με το κοινό, με τον **καλύτερο συντονισμό** ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη **αξιοποίηση των τεχνολογιών** πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε **αναδιοργάνωση των διαδικασιών** και με τη δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση και forums.

Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την **μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης**, την **μείωση του κόστους** για πολίτες και επιχειρήσεις, την **αύξηση ασφάλειας** και ακεραιότητας δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε βάση **24x7** και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία.

Επιπλέον, ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται με την εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop).

Ένα ακόμα σημαντικό πλεονέκτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να γίνουν η

κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο **προσβάσιμες**, πιο **αποτελεσματικές** και πιο **υπεύθυνες** απέναντι στους πολίτες. Αυτό επιτυγχάνεται:

- παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες,
- προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα,
- μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη
- παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές.

Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες.

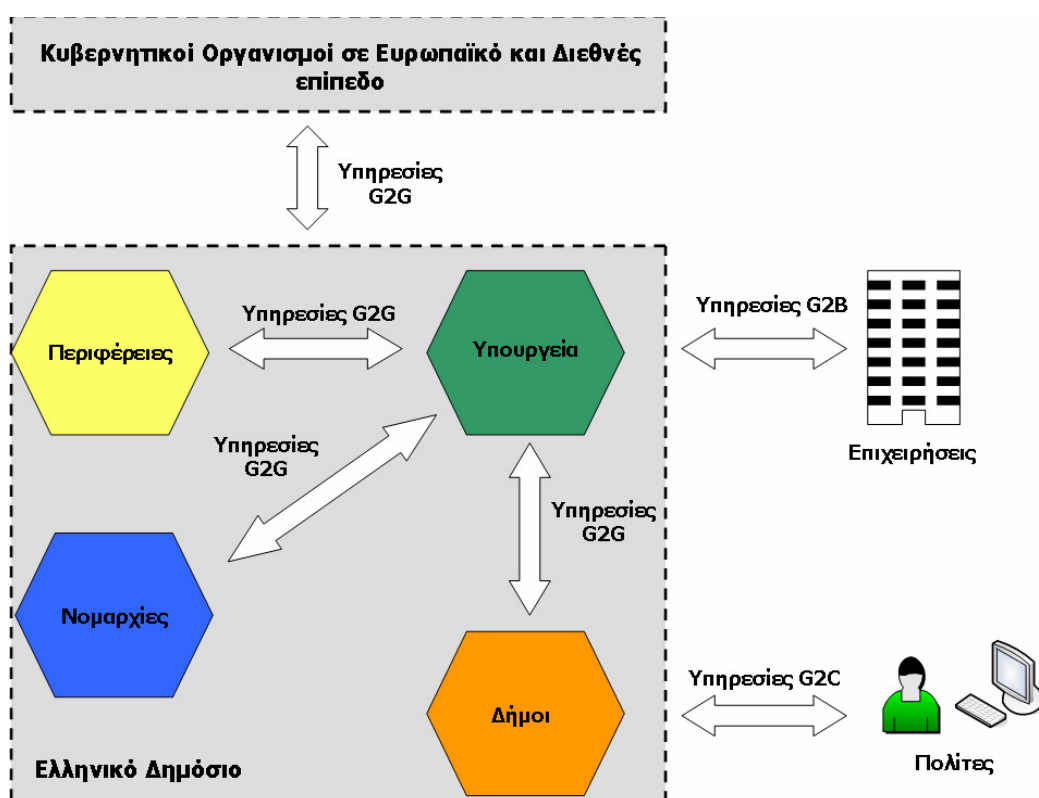
2.3. Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μία υπηρεσία έχουμε τις εξής κατηγορίες [2]:

- Από τη δημόσια διοίκηση προς άλλα μέρη και συγκεκριμένα:
 - **G2C (Government to Citizen)**. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ.
 - **G2B (Government to Business)**. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους [21],[22].
 - **G2E (Government to Employee)**. Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται.
- Ανάμεσα σε φορές της Διοίκησης και συγκεκριμένα:

- **G2G (Government to Government-national):** Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο.
- **G2G (Government to Government-international):** Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες εκείνες οι υπηρεσίες που «ξεπερνούν» τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

Ακολουθεί ένα ενδεικτικό σχεδιάγραμμα για την αποτύπωση των παραπάνω:



Εικόνα 2 - Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.4. Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων.

Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη **τεχνολογική υποδομή** για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Παράλληλα, οι **διαδικασίες** πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις ΤΠΕ, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους.

Από την πλευρά τους, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν **πρόσβαση** σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο. Επίσης πρέπει να διαθέτουν βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχονται.

Για την επίτευξη των παραπάνω προτείνονται τα παρακάτω βασικά βήματα [5]:

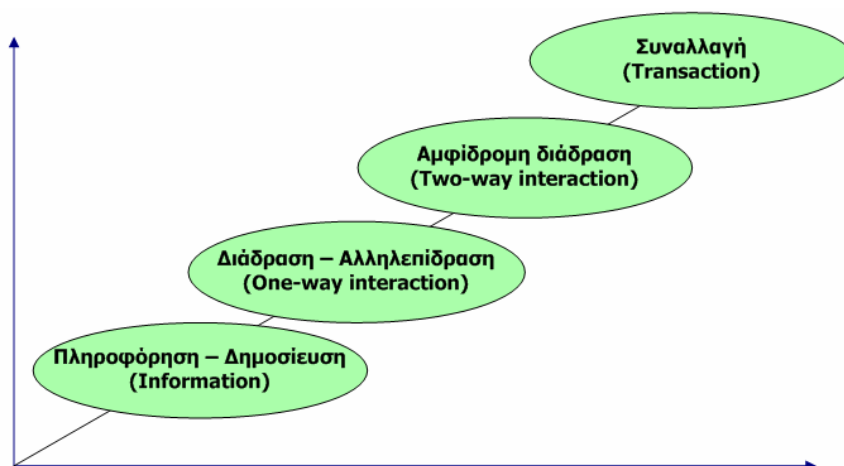
- **Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός** των διαδικασιών. Πρέπει να γίνει σωστός σχεδιασμός των διαδικασιών αντιμετωπίζοντας τις από την οπτική γωνία του χρήστη και αποσκοπώντας στην εξυπηρέτηση των αναγκών του.
- **Ηγεσία**. Πρέπει να συγκροτηθεί μία ομάδα / επιτροπή ατόμων εξουσιοδοτημένων να επιβλέπουν το όλο εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις για να το υποστηρίξουν μια τέτοια πρωτοβουλία διαθέτοντας συγχρόνως την στήριξη από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς.
- **Στρατηγική επένδυση**. Αφορά στην εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων με βραχυπρόθεσμο αλλά και μακροπρόθεσμο οικονομικό σχεδιασμό.
- **Συνεργασία** μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.
- **Δημόσια ενασχόληση** θέτοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως βασικό παράγοντα όχι μόνο για την περικοπή εξόδων και τη μείωση του κόστους, αλλά και για την βελτίωση της καθημερινότητας των απλών πολιτών.

2.5. Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση, κατατάσσονται σε πέντε (5) βασικά επίπεδα που επακόλουθα προσδιορίζουν την ωριμότητα κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

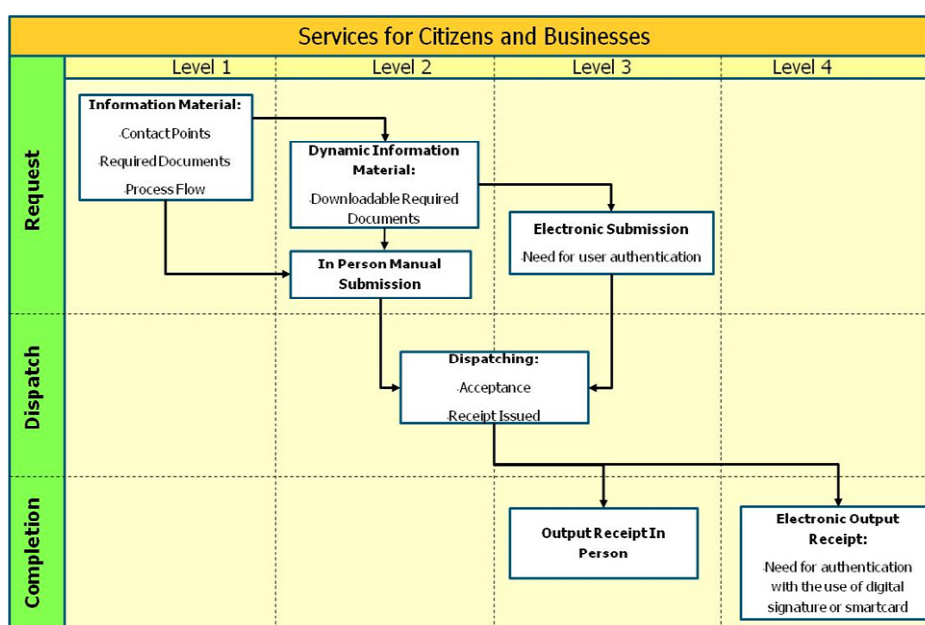
Πιο συγκεκριμένα ([1],[17]):

- Υπηρεσίες Επιπέδου 1: Αφορούν μόνο στην **Πληροφόρηση (Information)** των χρηστών για τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τους εμπλεκόμενους φορείς, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση κάποιου πιστοποιητικού.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 2: Αφορούν στην **Αλληλεπίδραση (Interaction)** των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κτλ), το οποίο οι χρήστες μπορούν να το «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν, να το επεξεργαστούν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 3: Αφορούν την **Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction)**, όπου ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Παράδειγμα αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα, όπου γίνεται εξακρίβωση των στοιχείων του χρήστη.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 4: Εδώ πρόκειται για **Συναλλαγή (Transaction)** όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμα τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Σε πολλές από αυτές πραγματοποιούνται και οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.



Εικόνα 3 - Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης **συνίσταται** να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4 για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτονόητο που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.



Εικόνα 4- Επίπεδα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών [7]

Σύμφωνα με πρόσφατες μελέτες [6], προτείνεται η εισαγωγή ενός νέου επιπέδου «εξεζητημένων» (sophisticated) υπηρεσιών που θα μπορούσε να

αντιστοιχηθεί ως επίπεδο 5. Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από:

- Νέα μοντέλα ενοποίησης υπηρεσιών μεταξύ Φορέων [24]
- Επαναχρησιμοποίηση υπηρεσιών και δεδομένων (π.χ. χρήση προηγούμενου αποτελέσματος εκτέλεσης μιας υπηρεσίας)
- Συναλλαγή προσωπική και προσαρμοσμένη στα μέτρα του κάθε ενδιαφερομένου
- Αυτόματη εκτέλεση της υπηρεσίας πριν ακόμα ζητηθεί από το χρήστη.

2.6. Τεχνολογικά ζητήματα – Εφαρμογή ΤΠΕ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Τα πιο σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά το σχεδιασμό και την εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορούν α) τη **Διαλειτουργικότητα** και β) την **Αυθεντικοποίηση-Προστασία** δεδομένων των χρηστών.

Τέλος, πρέπει να δοθεί προσοχή στη διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο διαδικτυακό τόπο του Δημόσιου Φορέα.

2.6.1. Διαλειτουργικότητα

Οι διαδικτυακοί τόποι χρησιμοποιούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και επιχειρήσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν. Ανώτερος στόχος είναι οι ΔΔΤ να δρομολογούν τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών στα κατάλληλα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) των φορέων και γενικά να δρουν ως ενδιάμεσοι στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει τη **διαλειτουργικότητα** των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων.

Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις, όπως αναφέρονται λεπτομερώς στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔΗΔ), το οποίο ανανεώνεται και

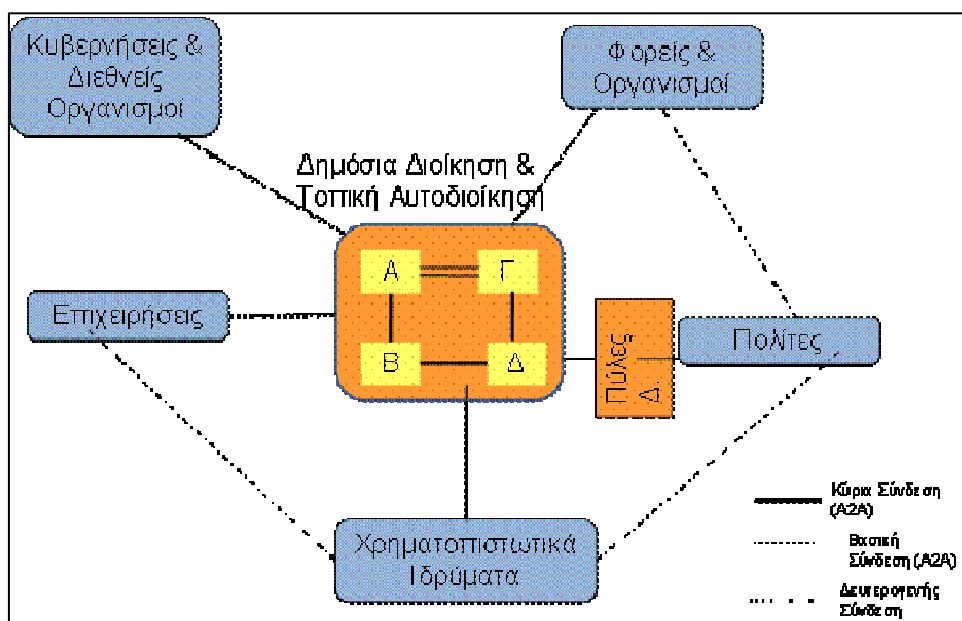
αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Αντίστοιχα με το ελληνικό πλαίσιο υπάρχουν και οι Διεθνείς Πρωτοβουλίες Διαλειτουργικότητας και πιο συγκεκριμένα το Βρετανικό ΠΔΗΔ (UK e-GIF), το Γερμανικό ΠΔΗΔ (Standards and Architectures for eGovernment-Applications-SAGA) και το Ευρωπαϊκό ΠΔΗΔ (European Interoperability Framework- EIF) [2].

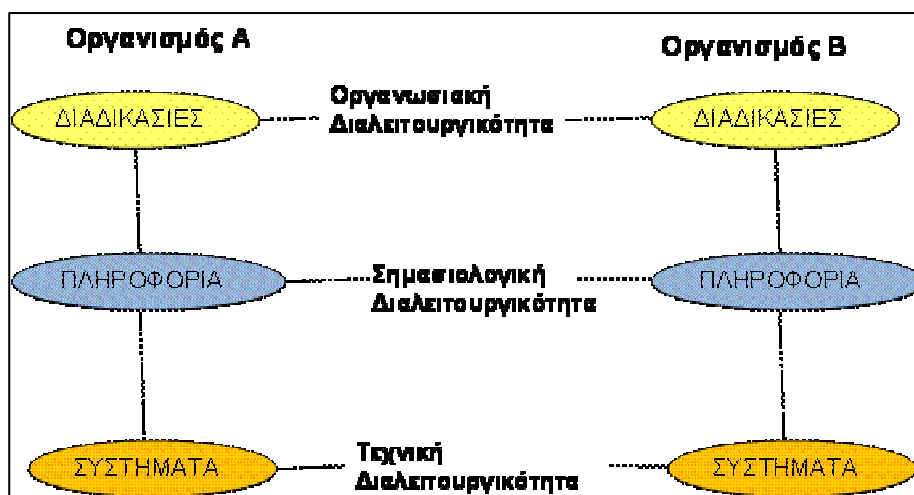
Η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας αφορά όχι μόνο την επικοινωνία με τις εσωτερικές διεργασίες του Φορέα, αλλά και την επικοινωνία του διαδικτυακού τόπου του Φορέα με **τρίτα sites**. Παράδειγμα τέτοιας επικοινωνίας είναι αυτή που αφορά τη σύνδεση με διαδικτυακούς τόπους που συγκεντρώνουν και παρουσιάζουν περιεχόμενο από άλλους τόπους (content aggregation) [22].

Οι πολιτικές, τα πρότυπα και οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, πρέπει να είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Ακολουθούν δύο διαγράμματα που απεικονίζουν τη σημασία της Διαλειτουργικότητας:



Εικόνα 5 - Σχηματική αναπαράσταση Διαλειτουργικότητας



Εικόνα 6 - Είδη Διαλειτουργικότητας

2.6.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους [1]:

- Ακεραιότητα (integrity): Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη.
- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): Πρόσβαση στην πληροφορία έχουν μόνο όσοι διαθέτουν κατάλληλη εξουσιοδότηση.
- Αναγνώριση (identification): Ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication): Η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική.
- Εξουσιοδότηση (authorization): Η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της ίδιας της πληροφορίας.
- Διαθεσιμότητα (availability): Η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή.
- Μη άρνηση συμμετοχής (non-repudiation): Ένας χρήστης δεν μπορεί να αρνηθεί ότι εκτέλεσε μία ενέργεια σχετική με πρόσβαση, καταχώρηση και επεξεργασία πληροφορίας.

Η ασφάλεια των ΔΔΤ αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων.

Σημειώνεται ότι ορισμένοι από τους κανόνες αυτούς εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).

2.6.3. Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται.

Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας του και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

Γενικά, σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ [1] προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές:

- Κατά την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία, λειτουργίες του ΔΔΤ όπως αναζήτηση πληροφορίας και γενικά υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη.
- Για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν το χρήστη (πολίτη, επιχείρηση, φορέα) και υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων και υπηρεσιών, ειδικότερα:
 - Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων και εγγράφων μέσω του ΔΔΤ

αλλά ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο (π.χ. παραλαβή βεβαίωσης/ πιστοποιητικού αυτοπροσώπως, μέσω ΚΕΠ ή ταχυδρομείου) (επίπεδο 3), ως διακριτικά ασφάλειας του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιούνται το όνομα (username) και το συνθηματικό (password) χρήστη.

- ο Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι πλήρως ηλεκτρονική (επίπεδο 4), πρέπει να χρησιμοποιούνται ισχυρότερα μέτρα δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η εξυπηρέτηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω ΔΔΤ ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα.

Στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται συνήθως αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του ΔΔΤ του φορέα.

Καθένα από τα συστήματα αυτά μπορεί να απαιτεί επίσης την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΔΔΤ επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ πρέπει να προστατεύονται επαρκώς μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure) [1].

2.6.4. Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων

Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα, το οποίο χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) του φορέα, απαρτίζεται από τα παθητικά (π.χ. δομημένη καλωδίωση) και τα ενεργά στοιχεία (π.χ. μεταγωγείς, δρομολογητές). Έτσι, η διαθεσιμότητα και η απόδοση του ΔΔΤ από την πλευρά των δικτυακών υποδομών εξαρτάται αντίστοιχα από τη διαθεσιμότητα και την απόδοση των ενεργών και

παθητικών στοιχείων. Δεδομένου ότι η δομημένη καλωδίωση ενός φορέα αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της δικτυακής του υποδομής, έχει σημαντικό κόστος και δεν είναι εφικτή η συχνή αντικατάστασή της, ο φορέας θα πρέπει να μεριμνήσει για την εξυπηρέτηση τόσο των άμεσων όσο και μελλοντικών αναγκών του. Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων. Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας. Η χρήση πλεοναζόντων στοιχείων (π.χ. δύο μεταγωγείς αντί ενός) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας εξασφαλίζει ότι το δίκτυο θα συνεχίσει να λειτουργεί ακόμα και στην περίπτωση που υπάρξει πρόβλημα (π.χ. αστοχία υλικού) σε ένα από τα στοιχεία.

2.6.5. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών

Οι εξυπηρετητές που κατά κανόνα σχετίζονται με τη λειτουργία ενός ΔΔΤ είναι [1]:

- ο εξυπηρετητής Διαδικτύου (web server), ο οποίος υποστηρίζει την παρουσίαση του ΔΔΤ στο Διαδίκτυο και τη διεπαφή των χρηστών-επισκεπτών με το ΔΔΤ,
- ο εξυπηρετητής εφαρμογών (application server), στον οποίο φιλοξενούνται οι εφαρμογές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ και τις υπηρεσίες που παρέχει και
- ο εξυπηρετητής βάσεων δεδομένων (database server), στον οποίο τηρούνται τα δεδομένα των διαφόρων εφαρμογών.

Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών-χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων. Η υποδομή ενός φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του ΔΔΤ, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).

2.6.6. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας

Οι φορείς του δημοσίου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους την εκδήλωση διαφόρων κινδύνων όπως οι φυσικές καταστροφές (φωτιά, πλημμύρα), οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα.

2.6.7. Προσβασιμότητα

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται. Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C) [11] έχει αναλάβει την «πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative - WAI) [12]. Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες αυτές του W3C είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών [1]:

- **Προτεραιότητα επιπέδου 1** (Priority 1): Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας πρέπει να ακολουθείται υποχρεωτικά. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για πολλές κατηγορίες χρηστών.
- **Προτεραιότητα επιπέδου 2** (Priority 2): Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας είναι καλό-προτείνεται να ακολουθείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.
- **Προτεραιότητα επιπέδου 3** (Priority 3): Η εφαρμογή κάθε οδηγίας στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Επίσης ορίζονται 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

- **Επίπεδο συμμόρφωσης «A»:** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδου προτεραιότητας 1.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «AA» (Double-A):** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1 και 2.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «AAA» (Triple-A):** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1, 2 και 3.

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) [13], θεωρείται απαραίτητη η συμμόρφωση με το επίπεδο «A» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), προτεινόμενη/ προαιρετική η συμμόρφωση με το επίπεδο «AA» των οδηγιών και υπό μελέτη η συμμόρφωση με το επίπεδο «AAA» των οδηγιών.

Τέλος το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) [9] και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5) [10].

2.7. Ευρωπαϊκές Στρατηγικές και Πρωτοβουλίες

2.7.1. Πρωτοβουλία eEurope-i2010

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας eEurope (i2010) [2] γίνεται μία έντονη προσπάθεια στροφής προς το διαδίκτυο και υλοποίησης όλων των υπηρεσιών μέσω αυτού. Πιο συγκεκριμένα γίνεται προώθηση εννοιών όπως **eGovernment** (ηλεκτρονική διακυβέρνηση), **eHealth** (ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας), **eLearning** (ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης) και **eBusiness** (ηλεκτρονικό επιχειρείν). Όλα αυτά βέβαια προσπαθούν να συνδυαστούν με μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε πολίτες και επιχειρήσεις με ταυτόχρονη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

Ο σχεδιασμός του eEurope αναπτύσσεται πάνω στους ακόλουθους τέσσερις άξονες δράσης [3]:

A. Μέτρα πολιτικής για την ανασκόπηση και προσαρμογή της νομοθεσίας σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και της διαλειτουργικότητας, για την ευαισθητοποίηση, καθώς και για την υπογράμμιση της πολιτικής βούλησης.

B. Η εφαρμογή μέτρων πολιτικής υποστηρίζεται από την ανάπτυξη, ανάλυση και διάδοση ορθής πρακτικής. Θα δρομολογηθούν έργα για την επιτάχυνση της εξάπλωσης εφαρμογών και υποδομής αιχμής.

Γ. Τα μέτρα πολιτικής θα παρακολουθούνται και θα εστιάζονται καλύτερα μέσω συγκριτικής αξιολόγησης της επιτευχθείσας προόδου στην επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που υποστηρίζουν τους στόχους αυτούς.

Δ. Ο συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών θα επιφέρει συνέργεια μεταξύ προτεινόμενων δράσεων. Μια διευθύνουσα επιτροπή θα παρέχει καλύτερη εποπτεία των εξελίξεων όσον αφορά τις πολιτικές και θα εξασφαλίζει ικανοποιητική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πολιτικών ιθυνόντων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και του ιδιωτικού τομέα.

Το πρόθεμα «i» στη στρατηγική i2010 αφορά στα:

- internal market for information services (εσωτερική αγορά για παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών)
- investment in ICT innovation for competitiveness (επένδυση στην πρωτοβουλία για χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την ανταγωνιστικότητα)
- e-inclusion and better quality of life (ουσιαστικά σημαίνει ότι η πολιτική i2010 απευθύνεται σε όλους ανεξαρτήτως διακρίσεων και αποσκοπεί σε μία καλύτερη ποιότητα ζωής)

2.7.2. Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

IDABC

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας διαλειτουργικής παράδοσης πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δημόσιους φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες (Interoperable Delivery Of European eGovernment Services To Public Administrations, Business And Citizens, IDABC [19],[25]), έχει εκδώσει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το European Interoperability Framework (EIF). Σκοπός του πλαισίου αυτού είναι:

- ο ορισμός βασικών κατευθύνσεων και αρχών για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαφορετικών χωρών
- η παροχή οδηγιών και συστάσεων προς τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετούν το EIF κατά τη σχεδίαση των εγχώριων πλαισίων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο

Σύμφωνα με το IDABC, η διαλειτουργικότητα και τα ανοικτά πρότυπα παραμένουν πεδία δράσης με προτεραιότητα, στα οποία προστίθενται οι νέες πανευρωπαϊκές υπηρεσίες που πρόκειται να δημιουργηθούν.

Στόχους του προγράμματος IDABC αποτελούν:

- η υποστήριξη και προώθηση της ανάπτυξης των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης καθώς και των διαλειτουργικών τηλεματικών δικτύων που τις υποστηρίζουν
- η δημιουργία της δυνατότητας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και των Κοινοτικών οργάνων
- η διευκόλυνση της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους
- η επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διάφορων τομέων πολιτικής, κυρίως βάση ενός ευρωπαϊκού διαλειτουργικού πλαισίου
- η προώθηση της διάδοσης ορθών πρακτικών και της ενθάρρυνσης της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις

Το δημοσιονομικό πλαίσιο του προγράμματος IDABC ανέρχεται σε 148,7 εκατομμύρια ευρώ, για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2005 έως την 31η Δεκεμβρίου 2009.

UK e-GIF

Πρόκειται για το Βρετανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (United Kingdom e-Government Interoperability Framework, UK e-GIF). Το πλαίσιο αυτό παρέχει πολιτικές και προδιαγραφές έτσι ώστε να επιτευχθεί διαλειτουργικότητα και συμβατότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων επικοινωνίας του δημοσίου τομέα της Μεγάλης Βρετανίας. Η αρχιτεκτονική, στην οποία συμμορφώνεται το e-GIF περιέχει [19]:

- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πολιτικές και προδιαγραφές του πλαισίου αφορούν: α) στις τεχνικές πολιτικές, β) στην υποστήριξη υλοποίησης, γ) στις διαδικασίες διοίκησης, δ) στη διαχείριση αλλαγών και ε) στη συμμόρφωση με το πλαίσιο
- Το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας e-GIF που καλύπτει το πρότυπο μεταδεδομένων (metadata) eGMS και τη λίστα κατηγοριών του Government Category List (GCL), τον κατάλογο πρότυπων για τα δεδομένα Government Data Standards Catalogue (GDSC), τα XML σχήματα και τον κατάλογο τεχνικών προτύπων TSC (Technical Standards Catalogue).

SAGA

Αξιόλογο είναι, επίσης, το αντίστοιχο Γερμανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Standards And Architectures For eGovernment Applications, German SAGA [25]). Το πλαίσιο αυτό εκδόθηκε από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών της Γερμανίας με απώτερο στόχο να αναγνωρίσει τα απαραίτητα πρότυπα και προδιαγραφές και να δημιουργήσει νόμους και κανονισμούς που θα διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα. Βασική αρχή που διέπει το SAGA είναι η απλότητα και η σαφήνεια στα πρότυπα και τις προδιαγραφές, διότι μέσα από αυτά θα ικανοποιηθεί η απαίτηση της μοντέρνας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για συστήματα πληροφορίας και επικοινωνίας τα οποία ιδανικά συν-λειτουργούν και συνεργάζονται απρόσκοπτα. Το πλαίσιο SAGA στοχεύει:

- στην αδιάκοπη ροή της πληροφορίας ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και κυβερνήσεις υπό το πρίσμα της διαλειτουργικότητας
- στις παρεμφερείς προσεγγίσεις σε υπηρεσίες και μοντέλα δεδομένων μέσω της έννοιας της επαναχρησιμοποίησης
- στη μείωση του κόστους και του ενδεχόμενου κινδύνου

Οι άξονες δράσεις του SAGA είναι:

- οι προδιαγραφές των τεχνικών προτύπων, κανόνων και αρχιτεκτονικών. Σε σχέση με το Βρετανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (UK e-GIF) το οποίο εστιάζει τις προδιαγραφές XML, το SAGA πηγαίνει ένα βήμα παραπέρα
- η μοντελοποίηση διαδικασιών
- η μοντελοποίηση δεδομένων
- η ανάπτυξη των απαραίτητων βασικών μερών – συνιστωσών
- το Πλαίσιο SAGA δεν εμπλέκεται σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια, καθώς αυτά αντιμετωπίζονται από το Γερμανικό πρότυπο OSCI

2.7.3. Ευρωπαϊκές Πολιτικές

2.7.3.1. Η Στρατηγική Της Λισσαβόνας

Η Στρατηγική της Λισσαβόνας περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Μερικές από αυτές, κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

- η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, μέσα στον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών.
- η έμφαση στην εκπαίδευση και στην κατάρτιση, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης.
- ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητά τους υπό το πρίσμα της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού.

- η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης των φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας.

2.7.3.2. Τα Συμπεράσματα Του Γκέτεμποργκ

Σε πέντε βασικούς άξονες διαρθρώνεται το κείμενο των τελικών συμπερασμάτων της Συνόδου Κορυφής της ΕΕ, οι εργασίες της οποίες έγιναν το 2001 στο Γκέτεμποργκ της Σουηδίας. Πρόκειται για τη διεύρυνση, τη στρατηγική της αειφόρου ανάπτυξης, τις βασικές κατευθύνσεις για την οικονομική πολιτική των «15» και τις εξελίξεις στα Βαλκάνια.

2.8. Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στην Ελλάδα η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013 [3], η οποία βασίστηκε στη διάγνωση και τον εντοπισμό της ρίζας των προβλημάτων, στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (πχ i2010) και στη διαμόρφωση πολιτικών σε συνεργασία με τους φορείς και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας.

Οι 6 βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής και το πώς αυτές θα προσπαθήσουν να υλοποιηθούν εντοπίζονται στα εξής [3]:

1. στην **προώθηση χρήσης ΤΠΕ** στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών
2. στην **παροχή ψηφιακών υπηρεσιών** προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BPR) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις
3. στην **υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ**: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό

4. στην **προώθηση επιχειρηματικότητας** σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση
5. στη **βελτίωση της καθημερινότητας** μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλης κλίμακας καμπάνιας ενημέρωσης-εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα
6. στην **ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών** για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης)

Βέβαια σε όλα αυτά υπάρχει ο βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος ορίζοντας σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα μέχρι το 2008 σαν βασικοί στόχοι έχουν τεθεί η επέκταση της ευρυζωνικότητας, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, το E-procurement και η παροχή των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά, ενώ μέχρι το 2013 η επέκταση του E-procurement στους φορείς, η χρήση του υπολογιστή ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, η ύπαρξη ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις και όλων των πιστοποιητικών και διαδικασιών online. Για όλα αυτά βέβαια κρίνεται απαραίτητη η σύμπραξη του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Στην υλοποίηση φυσικά θα βοηθήσει το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ), το οποίο αποτελεί πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικο-οικονομική του διάσταση, εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Παρατίθενται στη συνέχεια οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την ελληνική ψηφιακή στρατηγική. Αυτές αποτελούν σημείο αναφοράς από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να γίνονται συγκριτικές μελέτες μεταξύ τους χρησιμοποιώντας κοινούς δείκτες αξιολόγησης. Αποτελούνται από 12 υπηρεσίες προς πολίτες και 8 προς επιχειρήσεις και είναι οι ακόλουθες [11]:

Υπηρεσίες προς Πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
3. Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών
4. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιάριο, κτλ)
5. Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση)
6. Οικοδομικές άδειες
7. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
8. Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης)
9. Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση
10. Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
11. Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης)
12. Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

13. Εργοδοτικές εισφορές
14. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση
15. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση
16. Σύσταση εταιρίας
17. Δήλωση στατιστικών στοιχείων

18.Άδειες εξαγωγών – τελωνεία

19.Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα

20.Δημόσιες Προμήθειες

2.9. Νομικό πλαίσιο

Δυστυχώς παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε χώρα έχει υιοθετήσει διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο. Συνεπώς Θα πρέπει να οριστεί ένα κοινό σύνολο, συμβατό με όλες τις χώρες το οποίο θα διέπει όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές!

Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών-διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας Δεδομένων
- Μεταφοράς Δεδομένων
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία αυτή τη στιγμή γύρω από το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σαφώς έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών [2] ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος [2]. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη Ευρωπαϊκή Οδηγία.

2.10. Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι

Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) με τέτοιο τρόπο ώστε να αναβαθμιστούν ουσιαστικά οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης προς όλους τους συναλλασσόμενους (πολίτες, επιχειρήσεις, κτλ) με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι **Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες** (Government Portals), οι οποίες θα πρέπει:

- Να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες, επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών.
- Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες του κάθε χρήστη περιεχόμενο.
- Να προβάλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.
- Να αποτελούν προοδευτικά, τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Μία Δικτυακή Πύλη ουσιαστικά είναι ένας one-stop ιστοχώρος προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις των χρηστών [2], ο οποίος έχει τη δυνατότητα να διαμορφώνει τα εργαλεία και τις πληροφορίες που προσφέρει ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του ατόμου εκείνου που επισκέπτεται τον ιστοχώρο, με την χρήση πληροφοριών που έχουν αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων.

Βασικός στόχος της Δικτυακής Πύλης ενός κυβερνητικού φορέα είναι να καταστεί ένα κεντρικό σημείο επαφής του πολίτη με οτιδήποτε αφορά το συγκεκριμένο φορέα, προσφέροντας:

- Ένα μοναδικό σημείο παροχής κάθε πληροφορίας που είναι διαθέσιμη από το φορέα προς το κοινό και κάθε υπηρεσίας-συναλλαγής που διαχειρίζεται ο φορέας.
- Ένα σημείο κεντρικής ενημέρωσης για τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται ή εκτελούνται καθώς και για τις δραστηριότητες της πολιτικής ηγεσίας.
- Ένα χώρο πρόσβασης σε οδηγίες για πρακτικά ζητήματα αρμοδιότητας του φορέα
- Ένα αρχικό σημείο πρόσβασης προς όλους τους επιμέρους φορείς που τελούν υπό την εποπτεία του φορέα.

Για να εκπληρωθεί ο προορισμός αυτός, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στους πολίτες - χρήστες. Η εμπιστοσύνη εμπνέεται εξασφαλίζοντας μια καλή «εμπειρία του χρήστη» από την επίσκεψή του στην κυβερνητική πύλη. Ως εκ τούτου η χρηστικότητα και η

λειτουργικότητα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό με ιδιαίτερη βαρύτητα.

Οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν μία Κυβερνητική Πύλη είναι οι εξής [11]:

- Αρχή της ισότητας-ισονομίας: Δεν θα πρέπει να τίθενται περιορισμοί στην παροχή των υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη του φορέα είτε επιβάλλοντας τη χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών, είτε αγνοώντας τους χρήστες με ειδικά προβλήματα (κινητικά, όρασης, ακοής).
- Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι πλήρες, αξιόπιστο και ενημερωμένο.
- Αρχή της εμπιστοσύνης: Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να εμπνέει κλίμα εμπιστοσύνης στους χρήστες. Πέραν της εξασφάλισης της πληρότητας-αξιοπιστίας, του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης, η εμπιστοσύνη εμπεδώνεται με την ύπαρξη των κατάλληλων μηχανισμών ταυτοποίησης των χρηστών, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων: Δεδομένου ότι η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα είναι μία εφαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι για την ανάπτυξη και τη λειτουργία της γίνεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη χρήση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων.

Οι βασικές αρχές σχεδιασμού της Κυβερνητικής Πύλης ενός φορέα είναι οι εξής [11]:

- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να σχεδιάζεται με προτεραιότητα στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών, όπως αυτοί έχουν καθοριστεί από τον φορέα.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει προσωποποιημένες υπηρεσίες, σε συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών και να υποστηρίζει διαδικασία εγγραφής χρηστών και δημιουργίας διαδικτυακής κοινότητας.

- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί για τους πολίτες το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο παροχής των πληροφοριών που αφορούν τον φορέα.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο εισόδου για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει ο φορέας.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνεται η τακτική ενημέρωσή της με νέο περιεχόμενο καθώς και ο έλεγχος του ήδη αναρτημένου περιεχομένου.
- Το σύνολο του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης ενός φορέα και των επιμέρους δικτυακών τόπων που περιλαμβάνει, πρέπει να παρουσιάζεται με κοινή εμφάνιση και αισθητική, με τρόπο διάφανο προς το χρήστη.

2.11. Υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα λειτουργεί ως κεντρική διαδικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης ο ιστοτόπος των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) όπου παρέχεται ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 2, δηλαδή είναι διαθέσιμα σε εκτυπώσιμη μορφή διάφορα δικαιολογητικά, ενώ παρέχεται και η δυνατότητα online υποβολής αιτήσεων για ένα μικρό σχετικά αριθμό υπηρεσιών.

Τα ΚΕΠ δέχονται πάνω από 9 εκατομμύρια επισκέψεις τον μήνα, ενώ καθημερινά γύρω στους 60.000 πολίτες χρησιμοποιούν την πύλη των ΚΕΠ για την αλληλεπίδρασή τους με την κυβέρνηση. Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης δεν ξεπερνά συνήθως τις 7 μέρες.

Απώτερος στόχος είναι να ενεργοποιηθεί σύντομα η Κεντρική Κυβερνητική Πύλη **ΕΡΜΗΣ** [4] που θα αποτελεί την είσοδο για την πληροφόρηση για όλες τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Στα πλαίσια του έργου ΕΡΜΗΣ έχει σχεδιαστεί να χορηγηθούν 300.000 «έξυπνες κάρτες» στους πολίτες και στις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα.

Ως βασικό δίκτυο για τη Δημόσια Διοίκηση λειτουργεί το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης **ΣΥΖΕΥΞΙΣ** [8] το οποίο χρησιμοποιείται ήδη από πολλούς Φορείς, ενώ έχει γίνει και peer to peer connection με το GRNET, το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας. Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική

περιοχή της Ελλάδας, ενώ αποτελεί την απαραίτητη **δικτυακή υποδομή για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση** στην Ελλάδα και για την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure-PIK). Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Εθνικού Δικτύου δημόσιας Διοίκησης είναι ανταλλαγή δεδομένων και «Φωνή πάνω από το IP» (Voice Over IP-VOIP), ευρυζωνικές και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ύπαρξη μίας δικτυακής πύλης που θα παρέχει δυνατότητες τηλε-διάσκεψης, τηλε-εργασίας και υπηρεσίες βοηθητικής υποστήριξης (help desk).

Τέλος παρέχει υπηρεσίες Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού επιτρέποντας την χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και ψηφιακών πιστοποιητικών.

2.11.1. Υπουργεία – Γενικές Γραμματείες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ιδιαίτερα σημαντικό υποσύνολο των υπηρεσιών που παρέχει το κράτος προς πολίτες και επιχειρήσεις, είναι οι υπηρεσίες που παρέχουν τα Υπουργεία και οι Γενικές Γραμματείες. Η ανάγκη για την ηλεκτρονικοποίηση μεγάλου μέρους (αν όχι του συνόλου) των υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς δημόσιας διοίκησης είναι επιτακτική. Όμως, κάτι τέτοιο δεν έχει πραγματοποιηθεί (τουλάχιστον όχι σε ικανοποιητικό βαθμό) ως σήμερα, αν και τα τεχνολογικά μέσα (διαδεδομένη ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο, ανάπτυξη κατάλληλων πληροφοριακών εφαρμογών, διασύνδεση οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης) έχουν υιοθετηθεί και επεκτείνονται.

Αιτία για το φαινόμενο αυτό είναι η ανυπαρξία μιας δομημένης και επιστημονικής μεθόδου για την καταγραφή, ανάλυση, αξιολόγηση, ιεράρχηση και προτεραιοποίηση του μεγάλου πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. προς τους πολίτες. Η δημιουργία μιας τέτοιας μεθόδου δεν είναι σε καμία περίπτωση απλή υπόθεση: η πολυπλοκότητα και το πλήθος των παρεχόμενων υπηρεσιών, η έλλειψη σαφήνειας στην οργάνωση και τη δομή ορισμένων φορέων δημόσιας διοίκησης είναι ανασταλτικοί παράγοντες. Ακόμη και το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο τοποθετεί, πολλές φορές, εμπόδια στην προσπάθεια δημιουργίας μιας ολοκληρωμένης μεθόδου που θα οδηγούσε στην ορθή ηλεκτρονικοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1. Βήμα 1: Καθορισμός των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

Έγινε επιλογή όλων των Υπουργείων (17 Υπουργεία) και Γ.Γ. (25 Γενικές Γραμματείες) της χώρας που διαθέτουν ιστοσελίδες, και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους³.

Σημειώνεται ότι ορισμένες Γ.Γ. δε διαθέτουν διαδικτυακούς τόπους διαφορετικούς από αυτούς των Υπουργείων στα οποία ανήκουν.

Για το Υπ. Εθνικής Άμυνας, τα Γενικά Επιτελεία (ΓΕΕΘΑ-ΓΕΣ-ΓΕΝ-ΓΕΑ-Στρατολογία) θεωρήθηκαν ως Γενικές Γραμματείες όπως και το Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου για το Υπ. Δικαιοσύνης.

Σημειώνεται ότι μετά το πέρας της παρούσας μελέτης, το Υπουργείο Επικρατείας καταργήθηκε και αντικαταστάθηκε από τη Γ.Γ. Επικοινωνίας και τη Γ.Γ. Ενημέρωσης. Συνεπώς, οποιαδήποτε αναφορά στο Υπουργείο Επικρατείας, πρέπει να θεωρείται ότι αφορά πλέον στις δύο Γενικές Γραμματείες.

Η λίστα με τους Διαδικτυακούς Τόπους των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών που εξετάστηκαν από την παρούσα μελέτη παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

3.2. Βήμα 2: Προσδιορισμός δεδομένων αναφοράς

3.2.1. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για την αξιολόγηση των ΔΔΤ

3.2.1.1. Το Ελληνικό Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων [1]

Το ΠΠ-ΔΔΤ αποσκοπεί στην **ομογενοποίηση** της παρουσίας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει, με στόχο την υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων στην ανεύρεση & αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας, θέτοντας κανόνες, πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Επίσης, στοχεύει στην

³ βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

παρότρυνση των φορέων της δημόσιας διοίκησης να προσφέρουν σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς **διαδραστικές** υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ορίζοντας τους κανόνες διάθεσης και υποστήριξης των υπηρεσιών αυτών. Η υιοθέτηση του Πλαισίου από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά την εικόνα τους, να διευκολύνει τις συναλλαγές των υπηρεσιών τους με το κοινό, να βελτιώσει την **ποιότητα** και **ταχύτητα εξυπηρέτησης** των συναλλασσομένων, να ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών –ηλεκτρονικών- καναλιών υψηλής αξιοπιστίας, τα οποία θα είναι προσβάσιμα από διαφορετικές ομάδες χρηστών και με τη χρήση διαφορετικών μέσων, προσδίδοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, ένα αίσθημα εμπιστοσύνης και εξυπηρέτησης στο συναλλασσόμενο κοινό.

Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων ορίζει **κανόνες, πρότυπα** και **προδιαγραφές** στις παρακάτω κατηγορίες και υποκατηγορίες, οι οποίες αποτελούν παραμέτρους που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των δημόσιων διαδικτυακών τόπων:

- Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου: Οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, Ρόλοι και αρμοδιότητες
- Δομή και οργάνωση δημόσιων διαδικτυακών τόπων
 - Ονοματοδοσία δημόσιων διαδικτυακών τόπων: ονομασία χώρου, γλώσσα, τρόπος γραφής και μέγεθος ονόματος χώρου
 - Εικαστική παρουσίαση: Χρώματα και χρωματικοί συνδυασμοί, Γραμματοσειρές, Εικονίδια, Σύνδεσμοι, Τρόπος και ύφος γραφής περιεχομένου, Έκταση ιστοσελίδων, Μέγεθος ιστοσελίδων, Μορφοποίηση και παρουσίαση περιεχομένου, Χρήση ειδικών μορφών περιεχομένου
 - Δομή και περιεχόμενο δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Αρχική σελίδα, Περιεχόμενο ιστοσελίδων διαδικτυακού τόπου, Δομή περιεχομένου, Διαχείριση περιεχομένου, Ορθότητα – πληρότητα – επικαιρότητα - ανανέωση περιεχομένου, Γλώσσα περιεχομένου, Μηχανή αναζήτησης, Χάρτης του τόπου, Πλοήγηση, Επικοινωνία με το φορέα
 - Προσβασιμότητα: WAI, WCAG
 - Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και διαλειτουργικότητα

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου
- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας: Υπηρεσίες παροχής ενημέρωσης στους χρήστες, Χώροι συζήτησης των χρηστών
- Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με back-office συστήματα και άλλους διαδικτυακούς τόπους
- Αξιολόγηση περιεχομένου, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λειτουργίας δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
 - Πολιτικές ασφάλειας
 - Πρόσβαση – Αυθεντικοποίηση
 - Μετάδοση
 - Αποθήκευση
 - Ακεραιότητα συναλλαγών
 - Διαθεσιμότητα & απόδοση συστημάτων
 - Φιλοξενία ΔΔΤ σε υποδομές ιδιωτικών φορέων
- Χρήστες δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Κατηγορίες χρηστών, Δικαιώματα χρηστών, Εγγραφή χρηστών
- Νομικά θέματα: Προσωπικά δεδομένα, Πνευματικά δικαιώματα, Όροι χρήσης – Αποκηρύξεις
- Διάδοση δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης, Καταχώρηση σε συναφείς διαδικτυακούς τόπους, Δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου

Οι οδηγίες και τα πρότυπα του ΠΠ-ΔΔΤ μπορούν να είναι **Υποχρεωτικά, Προαιρετικά** ή **Υπό Μελέτη**/ Διαμόρφωση, ανάλογα με τη σημαντικότητα και το βαθμό ενσωμάτωσης τους στην Ελληνική πραγματικότητα σε κάθε έκδοση του Πλαισίου.

3.2.1.2. Προσδιορισμός των κανόνων αξιολόγησης των Τόπων

Σχετικά με τους κανόνες αξιολόγησης ΔΔΤ που προκύπτουν από το ΠΠ-ΔΔΤ, προσδιορίστηκαν πριν την αξιολόγηση οι εξής πληροφορίες:

1. Ο **τίτλος** του κανόνα σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ

2. Το **είδος** κάθε κανόνα σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ: Υποχρεωτικοί (ΚΥ), Προαιρετικοί (ΚΠ) και Υπό Μελέτη (ΚΜ)
 3. Ο αύξων **αριθμός** του κανόνα στο είδος του (π.χ. ΚΥ-1, ΚΠ-5, ΚΜ-9 κλπ)
 4. Η **κατηγορία** κάθε κανόνα ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης: Δομή & Οργάνωση, Ασφάλεια Συστημάτων κλπ.
- Με αυτό τον τρόπο καταγράφηκαν όλοι οι κανόνες σε ένα αρχείο Excel, με την πλήρη περιγραφή τους και εντάχθηκαν στις αντίστοιχες κατηγορίες στις οποίες ανήκουν.

3.2.1.3. Επιλογή κανόνων

Καθώς οι κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ είναι γενικοί και καλύπτουν εκτός των άλλων και θέματα εσωτερικής οργάνωσης των Φορέων, ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη ηλεκτρονικοποίηση αυτών, υπάρχουν κανόνες που δεν μπορούν να αξιολογηθούν χωρίς γνώση της εσωτερικής οργάνωσης των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών. Για το λόγο αυτό, ορισμένοι κανόνες, αποκλείονται από την αξιολόγηση.

Οι τελικοί κανόνες που χρησιμοποιούνται κατά την αξιολόγηση των ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. παρουσιάζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠΔΔΤ.

3.2.1.4. Ορισμός κλίμακας βαθμολόγησης (rating)

Ως κλίμακα βαθμολόγησης για κάθε κανόνα ορίζεται το εύρος ακεραίων αριθμών από **0 έως 4**, όπου 0 αντιπροσωπεύει τη μη-κάλυψη του κανόνα, ενώ το 4 σημαίνει πλήρη κάλυψη του κανόνα.

Επιπλέον 0 σε μερικές περιπτώσεις αντιπροσωπεύει τόσο τη μη δυνατότητα κάλυψης, όσο και τη μη-κάλυψη του κανόνα.

Για παράδειγμα, στον κανόνα (ΚΠ44):

«Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών», δίνεται η τιμή 0 αν ο ΔΔΤ δεν προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή αν ο ΔΔΤ προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά δεν υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησής τους.

3.2.1.5. Ορισμός του τρόπου βαθμολόγησης

Οι κανόνες του ΠΠΔΔΤ, παρόλο που προσδιορίζουν το αντικείμενο της κάθε φορά εξέτασης (π.χ. χρωματικοί συνδυασμοί σε ένα ΔΔΤ), δεν προσδιορίζουν τον τρόπο που θα βαθμολογείται ο κάθε κανόνας. Για παράδειγμα, όσον αφορά τον κανόνα «Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar)» δεν ορίζεται στο ΠΠ-ΔΔΤ ο τρόπος που θα βαθμολογείται κάθε ΔΔΤ ως προς τη συμμόρφωση προς τον συγκεκριμένο κανόνα.

Η εφαρμογή του κανόνα μπορεί επομένως να γίνει είτε με ελαστικό τρόπο, ήτοι να ελαχιστοποιηθεί το πλήθος των ιστοσελίδων που «απαιτούν περισσότερα από τρία κλικ» ή αυστηρά, απαγορεύοντας την ύπαρξη έστω και μίας τέτοιας ιστοσελίδας.

Με βάση τα παραπάνω, ορίστηκε ότι πέρα από την **κλίμακα** βαθμολόγησης για κάθε κανόνα (0 έως 4), θα πρέπει να υπάρχει και ο **τρόπος** βαθμολόγησης που περιγράφεται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠΔΔΤ.

Ο τρόπος βαθμολόγησης θα είναι δυνατόν να **αλλάξει** σε επόμενη αξιολόγηση, προς το ελαστικότερο ή προς το αυστηρότερο. Σε κάθε περίπτωση όμως, κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, θα πρέπει να γίνεται η καταγραφή των **μετρήσιμων δεδομένων** π.χ. πλήθος των ιστοσελίδων που απαιτούν περισσότερα από τρία κλικ και στη συνέχεια να **«μεταφράζεται»** το μετρήσιμο μέγεθος σε βαθμολογία, σύμφωνα με τον τρόπο βαθμολόγησης.

3.2.1.6. Απόδοση βαρύτητας σε κάθε κανόνα

Στα πλαίσια της εργασίας, η αξιολόγηση λαμβάνει υπόψη ίση βαρύτητα ανά κανόνα, ώστε να είναι περισσότερο αντικειμενική η αξιολόγηση, δεδομένου ότι και στο ΠΠΔΔΤ δεν προσδιορίζεται διαφορετική βαρύτητα στους κανόνες. Για λόγους ανάλυσης, σε κάποιες περιπτώσεις γίνεται μέτρηση Δεικτών και με διαφορετική βαρύτητα ανά κανόνα, ώστε να εντοπιστούν πιθανές ανακατατάξεις που θα προέκυπταν αν δεχόμασταν ότι κάποιοι κανόνες είναι πιο «ισχυροί» από άλλους. Για παράδειγμα, ο τελικός βαθμός αξιολόγησης ΔΔΤ στο σύνολο των κανόνων γίνεται και δίνοντας ειδικά βάρη ανά τύπο κανόνα, ΚΥ (60%), ΚΠ (30%), ΚΜ (10%).

3.2.1.7. Καθορισμός εύρους αναζήτησης δεδομένων

Επιλέχθηκε η εξαντλητική αναζήτηση, δηλαδή αναζήτηση δεδομένων με όλες τις δυνατές μεταβάσεις (εντός και εκτός) κάθε ΔΔΤ. Εκτός από την λεπτομερή αξιολόγηση όλων των σελίδων των ΔΔΤ, χρησιμοποιήθηκαν εργαλεία αξιολόγησης ΔΔΤ, όπως ο Total Validator, ένα εργαλείο για ελέγχους συμμόρφωσης με HTML, CSS και με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) αλλά και ο διαδικτυακός τόπος <http://ready.mobi> για έλεγχο προσβασιμότητας των ΔΔΤ από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.

3.2.2. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

3.2.2.1. Αρχική κατάσταση

Ως βάση για τις υπηρεσίες που αφορούν στα Υπουργεία και τις Γ.Γ. χρησιμοποιήθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που καταγράφηκαν και καταχωρήθηκαν στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας⁴.

Συγκεκριμένα εισήχθησαν 699 υπηρεσίες στο Ληξιαρχείο, παρέχοντας το αρχικό δείγμα αναφοράς για τις υπηρεσίες. Οι Υπηρεσίες που καταγράφηκαν αναφέρονται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Κατάλογος Υπηρεσιών Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

3.2.2.2. Προσδιορισμός μεταδεδομένων για υπηρεσίες

Για την καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκαν τα ακόλουθα μεταδεδομένα που τηρούνται και από το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας:

1. Κατηγορία: άδειες επαγγέλματος, αστική κατάσταση κλπ
2. Τύπος: Χορήγηση αδείας, αίτηση κλπ
3. Διεύθυνση Υπουργείου / Γ.Γ.: Υπ.Εσωτερικών, Γ.Γ.Πληροφοριακών Συστημάτων κλπ
4. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης (Στόχος): από 1 έως 5

3.2.2.3. Ορισμός κλίμακας βαθμολόγησης (rating)

Ως κλίμακα βαθμολόγησης για κάθε υπηρεσία ορίζεται το εύρος ακεραίων αριθμών από **0 έως 5**, όπου 0 αντιπροσωπεύει τη μη-παροχή της υπηρεσίας,

⁴ <http://147.102.6.22/egovservices>

ενώ τα επίπεδα 1 έως 5 αφορούν την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

3.2.2.4. Καθορισμός εύρους αναζήτησης υπηρεσιών

Έγινε επιλογή όλων των Υπουργείων (17 Υπουργεία) και Γ.Γ. (25 Γενικές Γραμματείες) της χώρας που διαθέτουν ιστοσελίδες, και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους⁵. Εξετάστηκαν και καταγράφηκαν όλες οι ηλ.υπηρεσίες και έγγραφα που παρέχονται από τα Υπουργεία και μέχρι το επίπεδο των Γ.Γ. Αυτό σημαίνει ότι υπηρεσίες που παρέχονται από Ειδικές Γραμματείες, Γενικές Διευθύνσεις και Οργανισμούς δεν εξετάζονται από την παρούσα εργασία και δεν λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση. Για παράδειγμα δεν εξετάστηκαν καθόλου οι υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών αφού δεν αποτελούν Γενική Γραμματεία του Υπ. Εσωτερικών.

3.3. Βήμα 3: Επιλογή και προσδιορισμός Δεικτών και Εργαλείου Αξιολόγησης

3.3.1. Προσδιορισμός Δεικτών αξιολόγησης

Για τις ανάγκες της αξιολόγησης ορίζονται συγκεκριμένοι δείκτες ώστε να επιτευχθεί αφενός η σύγκριση μεταξύ των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών και αφετέρου να ερμηνευτούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Οι Δείκτες χωρίστηκαν σε 3 κατηγορίες, στους Δείκτες αξιολόγησης ΔΔΤ, στους Δείκτες αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και στους Γενικοί Δείκτες αξιολόγησης, οι οποίοι αφορούν συνδυασμό των δύο παραπάνω.

Σχετικά με τους Δείκτες αξιολόγησης **ΔΔΤ**, ορίζονται 3 διαφορετικές υποκατηγορίες δεικτών: **(1)** Δείκτες **A1-A3**, που αφορούν τελική βαθμολόγηση των ΔΔΤ στους κανόνες του ΠΠΔΔΤ, ως προς τους τύπους των κανόνων (ΚΥ, ΚΠ και ΚΜ), **(2)** Δείκτες **A6-A17**, που αφορούν τελική βαθμολόγηση των ΔΔΤ στους κανόνες του ΠΠΔΔΤ, ως προς τις κατηγορίες των κανόνων (π.χ. εικαστική παρουσίαση, δομή & περιεχόμενο κλπ) και **(3)** Δείκτες **A20-A21**, όπου γίνεται αξιολόγηση των ίδιων των κανόνων ανάλογα με τον τύπο ή την κατηγορία στην οποία ανήκουν, κατά πόσο πληρούνται από τους ΔΔΤ. Τέλος, οι Δείκτες A4, A5, A18 και A19 αφορούν αξιολόγηση

⁵ βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

των ΔΔΤ στο σύνολο των κανόνων του ΠΠΔΔΤ. Στον Δείκτη Α5 έχουν υπολογισθεί βάρη στην τελική βαθμολογία ανάλογα με τον τύπο στον οποίο ανήκει κάθε κανόνας (ΚΥ, ΚΠ και ΚΜ).

Για τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες**, η αξιολόγηση περιλαμβάνει το πλήθος, το βαθμό ωριμότητας αυτών καθώς και την κατηγοριοποίηση τους (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Διεύθυνση, ανά τύπο κλπ). Όπως θα δούμε και στη συνέχεια της αξιολόγησης, πολλά Υπουργεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσα από τις Γενικές Γραμματείες τους και όχι μέσα από τα δικά τους sites γεγονός που μπορεί να μας οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο να εξετασθεί και ένας δείκτης (Βχ.3), για τον υπολογισμό του οποίου έχουν προστεθεί στις υπηρεσίες των Υπουργείων και αυτές των Γενικών Γραμματειών που ανήκουν σ'αυτά και επομένως τα Υπουργεία εκλαμβάνονται ως ο φορέας από τον οποίο παρέχονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Όσον αφορά τους **γενικευμένους δείκτες**, αυτοί αφορούν στο **συνδυασμό** ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα γίνεται συνδυασμός των Δεικτών Β3* και Α18 και εξαγωγή ενός γενικευμένου δείκτη Γ1 σύμφωνα με τον οποίο γίνεται προσπάθεια κατάταξης των Υπουργείων και Γ.Γ. με βάση τη βαθμολογία τους από τους κανόνες του ΠΠΔΔΤ αλλά και τη βαθμολογία τους από την παροχή ηλ.υπηρεσιών.

Πιο συγκεκριμένα, με βάση τα παραπάνω, ορίστηκαν προς αξιολόγηση οι παρακάτω δείκτες.

| Δείκτες αξιολόγησης ΔΔΤ | | | | | | |
|-------------------------|---|--|------------------------------------|-------------|----------|---------|
| | Τίτλος Δείκτη | Περιγραφή Δείκτη | Σχόλια | Κανόνες ΔΔΤ | | |
| | | | | ΚΥ | ΚΠ | ΚΜ |
| A1 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΥ Κανόνων | Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας, ανά τύπο κανόνα ΚΥ | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | | |
| A2 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΠ Κανόνων | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας, ανά τύπο κανόνα ΚΠ | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | | ΟΛΟΙ | |
| A3 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΜ Κανόνων | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας, ανά τύπο κανόνα ΚΜ | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | | | ΟΛΟΙ |
| A4 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων (ΧΩΡΙΣ ειδικά βάρη) | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας, στο σύνολο των Κανόνων | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |
| | | | Επιλογή Top-10 Υπουργείων | | | |
| | | | Επιλογή Top-10 Γ.Γ. | | | |
| A5 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο Σύνολο των Κανόνων (ΜΕ ειδικά βάρη) | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας, στο σύνολο των Κανόνων, από τους επιμέρους Μ.Ο. των Δεικτών 1, 2 και 3 (Χρησιμοποιούνται ειδικά βάρη ανά τύπο κανόνα π.χ. ΚΥ κατά 60%, ΚΠ κατά 30%, ΚΜ κατά 10%) | | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |
| A6 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν τη Δομή και Οργάνωση | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους | | 6 έως 60 | 1 έως 32 | 1 έως 4 |

| | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|----------------------------------|-----|
| | ΔΔΤ | κανόνες | | | | |
| A7 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Ονοματοδοσία ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 6,7,8,9,10,11,12,13 | 2,3,4,5,6,7,8,9 | 1,2 |
| A8 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Εικαστική Παρουσίαση ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28 | 10,11,12,13,14,15,16,17,18 | |
| A9 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν τη Δομή και Περιεχόμενο ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56 | 19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29 | |
| A10 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Προσβασιμότητα ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 57,58 | 30,31,32 | 3,4 |
| A11 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. Επιλογή Top-10 Υπουργείων | 61,62,63,64,65,66,67,68,69 | 33,34,35 | 5 |

| | | | | | | |
|------------|---|---|------------------------------------|-------------------|-------------------|------|
| | | | Επιλογή Top-10 Γ.Γ. | | | |
| A12 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 70,71,72,73,74,75 | 36,37,38,39,40,41 | 6,7 |
| A13 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Αξιολόγηση ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 83 έως 84 | 42 έως 45 | 8 |
| A14 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν την Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 85 έως 104 | 46 έως 53 | |
| A15 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν τους Χρήστες ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 105 έως 107 | | |
| A16 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν τα Νομικά Θέματα ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 108 έως 110 | 54 έως 55 | |
| A17 | Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των Κανόνων που αφορούν τη Διάδοση ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στους αντίστοιχους κανόνες | Επιλογή Top-10 Υπουργείων και Γ.Γ. | 111 | 56 έως 59 | |
| A18 | Συνολική αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των κανόνων | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας σε όλους τους κανόνες | Όλα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |

| | | | | | | |
|------------|---|--|---|------|------|------|
| A19 | Συνολική αξιολόγηση ΔΔΤ σε σχέση με τον καλύτερο ΔΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας σε όλους τους κανόνες και αναγωγή του Μ.Ο. σε σχέση με την καλύτερη βαθμολογία | Όλα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |
| A20 | Μέσος όρος βαθμολογίας κανόνων ανά τύπο ΚΥ,ΚΠ,ΚΜ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας των κανόνων ανά κατηγορία κανόνων. Οι κατηγορίες είναι οι: Υποχρεωτικοί κανόνες, Προαιρετικοί κανόνες και Μελλοντικοί Κανόνες | Όλοι οι κανόνες για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |
| A21 | Μέσος όρος βαθμολογίας κανόνων ανά κατηγορία του ΠΠΔΤ | Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας των κανόνων ανά κατηγορία κανόνων. Οι κατηγορίες είναι οι: Δομή και Οργάνωση, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Αξιολόγηση, Ασφάλεια Συστημάτων και ΠΠΔ, Χρήστες, Νομικά Θέματα και Διάδοση | Όλοι οι κανόνες για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ | ΟΛΟΙ |

| Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών | | | | |
|---|--|------------------------|---|------------------|
| | Τίτλος Δείκτη | Πεδίο Εφαρμογής | Περιγραφή Δείκτη | Σχόλια |
| B1 | Αριθμός υπηρεσιών Υπουργείων και Γ.Γ. | Συγκριτικά Συνολικά | <p>B1.1: Μέτρηση του συνολικού αριθμού υπηρεσιών των Υπουργείων.</p> <p>B1.2: Μέτρηση του συνολικού αριθμού υπηρεσιών των Γ.Γ.</p> <p>B1.3: Μέτρηση του συνολικού αριθμού υπηρεσιών κάθε Υπουργείου στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά.</p> | Επιλογή Top-10 |
| B2 | Συνολικό επίπεδο υπηρεσιών Υπουργείων και Γ.Γ. | Συγκριτικά Συνολικά | <p>B2.1: Μέτρηση του συνολικού επιπέδου υπηρεσιών των Υπουργείων.</p> <p>B2.2: Μέτρηση του συνολικού επιπέδου υπηρεσιών των Γ.Γ.</p> <p>B2.3: Μέτρηση του συνολικού επιπέδου υπηρεσιών κάθε Υπουργείου στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά.</p> | Επιλογή Top-10 |
| B3 | Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών Υπουργείων και Γ.Γ. | Συγκριτικά | <p>B3.1: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών των Υπουργείων.</p> <p>B3.2: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών των Γ.Γ.</p> <p>B3.3: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών κάθε Υπουργείου στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά.</p> | Επιλογή Top-10 . |
| B3* | Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών Υπουργείων και Γ.Γ. που έχουν το μεγαλύτερο αριθμό και το μεγαλύτερο συνολικό επίπεδο υπηρεσιών | Συγκριτικά | <p>B3.1*: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών των Υπουργείων.</p> <p>B3.2*: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών των Γ.Γ.</p> <p>B3.3*: Μέτρηση του Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών κάθε Υπουργείου στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά.</p> | Επιλογή Top-10 . |

| | | | | |
|-----------|---|---------------------|--|---|
| B4 | Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών Υπουργείων και Γ.Γ. | Συγκριτικά Συνολικά | <p>B4.1: Μέτρηση του συνολικού αριθμού προηγμένων υπηρεσιών των Υπουργείων.</p> <p>B4.2: Μέτρηση του συνολικού αριθμού προηγμένων υπηρεσιών των Γ.Γ.</p> <p>B4.3: Μέτρηση του συνολικού αριθμού προηγμένων υπηρεσιών κάθε Υπουργείου στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά.</p> | Επιλογή Top-10 |
| B5 | Υπηρεσίες ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των Υπουργείων και Γ.Γ. | Συγκριτικά Συνολικά | <p>B5.1: Συνολική μέτρηση του αριθμού των υπηρεσιών που είναι επιπέδου 1, επιπέδου 2, επιπέδου 3, επιπέδου 4, επιπέδου 5</p> <p>B5.2: Μέτρηση, για κάθε για κάθε Υπουργείο του αριθμού των υπηρεσιών που είναι επιπέδου 1, επιπέδου 2, επιπέδου 3, επιπέδου 4, επιπέδου 5</p> <p>B5.3: Μέτρηση, για κάθε για κάθε Γ.Γ. του αριθμού των υπηρεσιών που είναι επιπέδου 1, επιπέδου 2, επιπέδου 3, επιπέδου 4, επιπέδου 5</p> <p>B5.4: Μέτρηση, για κάθε για κάθε Υπουργείο στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, των υπηρεσιών που είναι επιπέδου 1, επιπέδου 2, επιπέδου 3, επιπέδου 4, επιπέδου 5</p> | Προσδιορισμός του ποσοστού υπηρεσιών σε κάθε επίπεδο. Προσδιορισμός Υπουργείου και Γ.Γ. με τις περισσότερες υπηρεσίες σε κάθε επίπεδο |
| B6 | Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας (χορηγ. Βεβαίωσης, χορήγηση αδείας κλπ) | Συνολικά | Αριθμός και Ποσοστό υπηρεσιών (από τη συνολική λίστα των υπηρεσιών) ανά Τύπο | Προσδιορισμός των TOP 10 δημοφιλέστερων τύπων που προσφέρουν τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. |
| B7 | Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς την παροχή από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. | Συνολικά | Μέτρηση του αριθμού των Υπουργείων και Γ.Γ. που προσφέρουν κάθε υπηρεσία και προσδιορισμός των μεγαλύτερων αθροισμάτων | |

| | | | | |
|-----------|---|----------|---|--|
| B8 | Επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των δημοφιλέστερων τύπων υπηρεσιών που παρέχουν τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. | Συνολικά | Μέτρηση του επιπέδου υπηρεσιών των TOP τύπων υπηρεσιών | |
| B9 | Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας | Συνολικά | Αριθμός και Ποσοστό υπηρεσιών (από τη συνολική λίστα των υπηρεσιών) ανά Κατηγορία | Προσδ. των TOP 10 δημοφ. κατηγοριών που προσφέρουν τα Υπ./Γ.Γ. |

| Γενικοί δείκτες αξιολόγησης ΔΔΤ | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|-------------|------|------|
| | Τίτλος Δείκτη | Περιγραφή Δείκτη | Σχόλια | Κανόνες ΔΔΤ | | |
| | | | | ΚΥ | ΚΠ | ΚΜ |
| Γ1.1 | Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων | Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας των Δεικτών Α18 και Β3.1 των Υπουργείων με Υπηρεσίες > 20 | Όλα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. που έχουν επιλεγεί | ΟΛΟΙ | | |
| Γ1.2 | Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ. | Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας των Δεικτών Α18 και Β3.1 των Γ.Γ. με Υπηρεσίες > 20 | Όλα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. που έχουν επιλεγεί | | ΟΛΟΙ | |
| Γ1.3 | Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά | Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας των Δεικτών Α18 και Β3.1 των Υπουργείων με Υπηρεσίες Υπουργείων και Γ.Γ. τους > 20 | Όλα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. που έχουν επιλεγεί | | | ΟΛΟΙ |

3.3.2.Εργαλείο Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

Για τις ανάγκες της παρούσας αξιολόγησης, διαμορφώθηκε κατάλληλη **εφαρμογή** σε περιβάλλον Microsoft **Excel** με την εξής λειτουργικότητα:

- Καταγραφή ποσοτικών⁶ **στοιχείων** και **βαθμολογίας** κανόνων για τους ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ.
- Καταγραφή γενικών στοιχείων για ηλεκτρονικές υπηρεσίες:
 - Διεύθυνση που παρέχει την υπηρεσία
 - Περιγραφή διαδικασίας, βήματα, εκτίμηση κόστους / χρόνου
 - Τύπος υπηρεσίας (χορήγηση βεβαίωσης, χορήγηση αδειας κλπ)
 - Κατηγορία υπηρεσίας (αστική κατάσταση κλπ)
- Εισαγωγή **επιπέδου** παροχής της υπηρεσίας σε κάθε Υπουργείο και Γ.Γ.
- **Υπολογισμός** των **Δεικτών** Αξιολόγησης με παραμετρικό τρόπο, ώστε να διευκολύνεται ο χρήστης στην επικαιροποίηση των δεικτών. Περιλαμβάνει:
 - Δυνατότητα προσδιορισμού **βαρύτητας** για:
 - Κανόνες ΔΔΤ
 - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
 - Τύπους Κανόνων (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)
 - Κατηγορίες Κανόνων (Δομή & Οργάνωση, κλπ)
 - Υπολογισμό σειράς κατάταξης του κάθε Υπουργείου και Γ.Γ. στη συνολική λίστα.
- Υπολογισμός **Μέσου όρου** για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ.:
 - Για Δείκτες βαθμολόγησης ΔΔΤ:
 - Σε **απόλυτες τιμές** (0 έως 4)
 - Σε **ποσοστά**
 - Για Δείκτες ηλεκτρονικών υπηρεσιών
 - Σε απόλυτες τιμές (0 έως 5)
- Υπολογισμός των **10 «καλύτερων» ή «δημοφιλέστερων»** Υπουργείων και Γ.Γ. σε κάθε Δείκτη
- Δημιουργία **διαγραμμάτων** (ιστογράμματα και pie-charts) για την απεικόνιση των δεικτών.

⁶ Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.2.1.5 Ορισμός του τρόπου βαθμολόγησης

Το εργαλείο αξιολόγησης που χρησιμοποιήθηκε παρουσιάζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Εργαλείο Αξιολόγησης σε Microsoft E

3.4. Βήμα 4: Συλλογή Στοιχείων

3.4.1. Γενικά

Η επίσκεψη στους Διαδικτυακούς Τόπους των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών έγινε με χρήση των δύο δημοφιλέστερων **Φυλλομετρητών** Ιστοσελίδων: Internet Explorer 6.0 & 7.0, Mozilla Firefox 2.0.

Με τον τρόπο αυτό η αξιολόγηση δεν περιορίζεται από τυχόν ασυμβατότητες.

Η ανάλυση της οθόνης ήταν σε διαστάσεις 1024x768, που είναι μάλλον η πιο δημοφιλής, ώστε να γίνουν σωστά οι μετρήσεις που αφορούν τον μέγιστο αριθμό οθονών (με scroll down) ανά οθόνη.

Με βάση τα παραπάνω, έγινε τελικά «επίσκεψη» στους ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. στο Διαδίκτυο.

3.4.2. Καταγραφή των αποτελεσμάτων σχετικά με τους κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ

Για τις ανάγκες της μελέτης, διαμορφώθηκε κατάλληλο Φύλλο Εργασίας στο Excel, περιέχοντας τους κανόνες ΔΔΤ, όπως αυτοί διαμορφώθηκαν από το ΠΠΔΔΤ και με τα στοιχεία που περιγράφονται στην ενότητα 3.2.1.2. Προσδιορισμός των κανόνων αξιολόγησης των Τόπων.

Αμέσως μετά καταγράφηκαν τα δεδομένα από το ΔΔΤ κάθε Υπουργείου και Γ.Γ. για κάθε κανόνα.

Στην τελική μορφή και με την εφαρμογή των κανόνων βαθμολόγησης που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠΔΔΤ Έκδοση 2.0, έγινε η μετατροπή των καταγεγραμμένων δεδομένων στην κλίμακα βαθμολόγησης 0 έως 4.

3.4.3. Καταγραφή των αποτελεσμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έγιναν τα εξής βήματα:

1. Αναζήτηση και εύρεση παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών κάθε Υπουργείου και Γ.Γ.

2. Αναζήτηση της ευρεθείσας υπηρεσίας στη λίστα με τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες (αρχικό δείγμα υπηρεσιών προήλθε από Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας).
3. Απόδοση βαθμολογίας, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση τα «Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών».
4. Σε περίπτωση μη-ύπαρξης της υπηρεσίας στο ληξιαρχείο:
 - a. Προσθήκη υπηρεσίας και μεταδεδομένων⁷ αυτής στη λίστα με τις υπό-καταγραφή υπηρεσίες
 - b. Καταγραφή του Υπουργείου και Γ.Γ. στην οποία βρέθηκε για πρώτη φορά η υπηρεσία
 - c. Καταγραφή της διαδικασίας εκτέλεσης της υπηρεσίας και εκτίμηση κόστους / χρόνου (αν υπάρχει)
 - d. Απόδοση βαθμολογίας όπως στο παραπάνω βήμα 3.

3.5. Βήμα 5: Αξιολόγηση ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Με βάση το εργαλείο αξιολόγησης που περιγράφεται συνοπτικά στην ενότητα 3.3.2. Εργαλείο Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ., έγινε η επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας και διευκολύνθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων για τις επιδόσεις και τις ελλείψεις των Υπουργείων και Γ.Γ. στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για λόγους ευαναγνωσιμότητας / απλότητας των διαγραμμάτων, η απεικόνιση των δεικτών της έρευνας γίνεται για τα 10 επικρατέστερα ή δημοφιλέστερα Υπουργεία και Γ.Γ. σε κάθε δείκτη.

Τα αναλυτικά αποτελέσματα όλων των Δεικτών και για όλα τα Υπουργεία και Γ.Γ. παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή και συνοδεύουν ως παράρτημα την παρούσα μελέτη.

3.6. Βήμα 6: Κατηγοριοποίηση και αξιολόγηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σύμφωνα με eEurope-i2010

Οι ηλ.υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται σε ομάδες (clusters) κατά δραστηριότητα σύμφωνα με το i2010 και την ομαδοποίηση CapGemini και υπολογισμός «Online Sophistication» και «Full online availability» των clusters των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

⁷ Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.2.2.2. Προσδιορισμός μεταδεδομένων για υπηρεσίες

4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

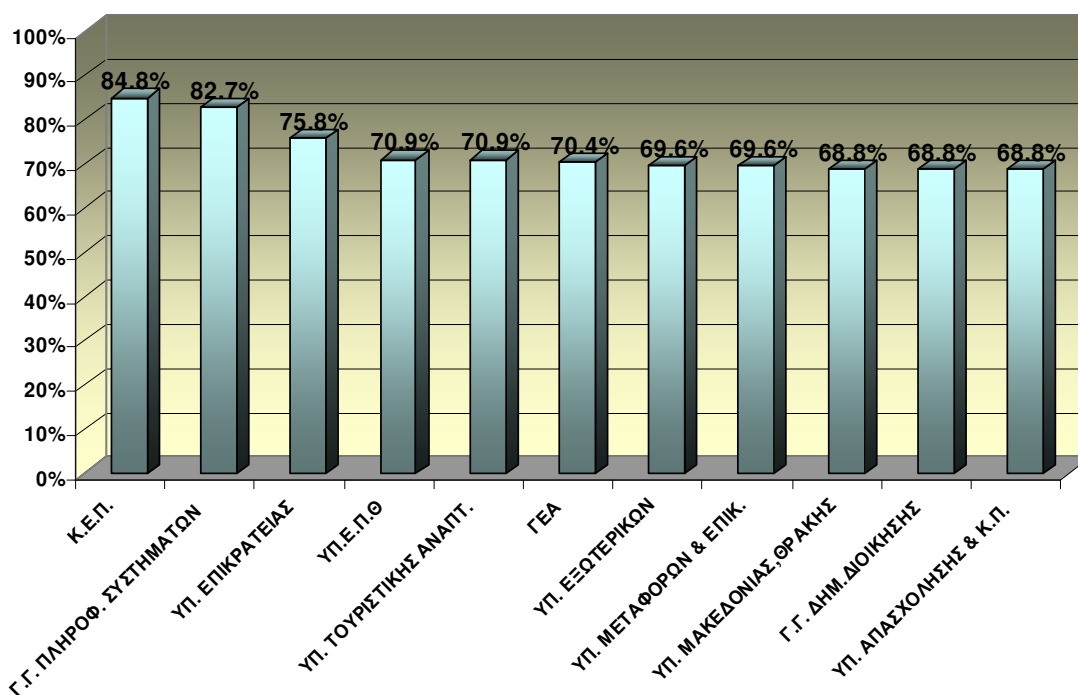
Για την διενέργεια της αξιολόγησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των διαδικτυακών τόπων των Υπουργείων και των Γενικών Γραμματειών, ακολουθήθηκε η μεθοδολογία που περιγράφεται στο Κεφάλαιο 3. Η αξιολόγηση των ΔΔΤ έγινε στο χρονικό διάστημα μεταξύ 01/09/2008 έως 31/10/2008. Σημειώνεται ότι στην αξιολόγηση έχει συμπεριληφθεί και ο ΔΔΤ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ).

4.1. Μελέτη και Ανάλυση αποτελεσμάτων για αξιολόγηση των ΔΔΤ των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

Στην συνέχεια κάθε υποενότητας γίνεται μία διαγραμματική παρουσίαση των τελικών αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και υπάρχει ένας συνοπτικός σχολιασμός - επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

4.1.1. Δείκτης Α1: Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΥ Κανόνων

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας ανά τύπο κανόνα ΚΥ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών



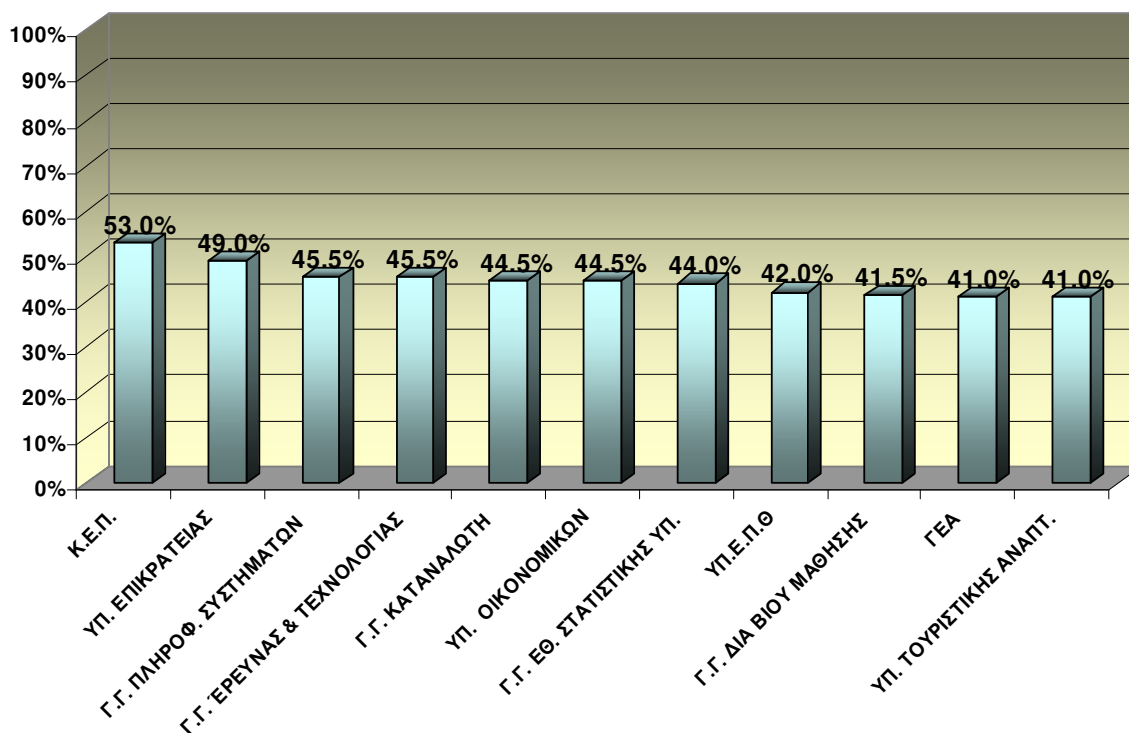
Διάγραμμα 1. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ανά τύπο Κανόνα ΚΥ

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Α1 είναι 3.393 (ποσοστό 84.8%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.852 (ποσοστό 46.3%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.551 (ποσοστό 63.76%).

Επίσης, οι υπόλοιπες βαθμολογίες, πλην του Υπουργείου Εσωτερικών, όλες ξεπερνούν το 50% και οι περισσότερες κυμαίνονται μεταξύ 60% και 70%, με σχετικά μικρή απόκλιση μεταξύ τους. Η βαθμολογία αυτή δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ΔΔΤ, δεν έχουν καταφέρει ακόμα να πληρούν σε σημαντικό βαθμό τους υποχρεωτικούς κανόνες. Όπως θα δούμε και σε επόμενα γραφήματα αυτό οφείλεται κυρίως στη χαμηλή βαθμολογία των ΔΔΤ στην κατηγορία «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» και «Ασφάλεια Συστημάτων», ενώ αντίθετα η βαθμολογία είναι αρκετά υψηλή στην κατηγορία «Δομή και Οργάνωση». Εξαιτίας, λοιπόν, της «υστέρησης» των ΔΔΤ στον τομέα της ηλεκτρονικοποίησης, η συνολική βαθμολογία του Δείκτη Α1 επηρεάζεται αρνητικά.

4.1.2. Δείκτης Α2: Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΠ Κανόνων

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας ανά τύπο κανόνα ΚΠ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.



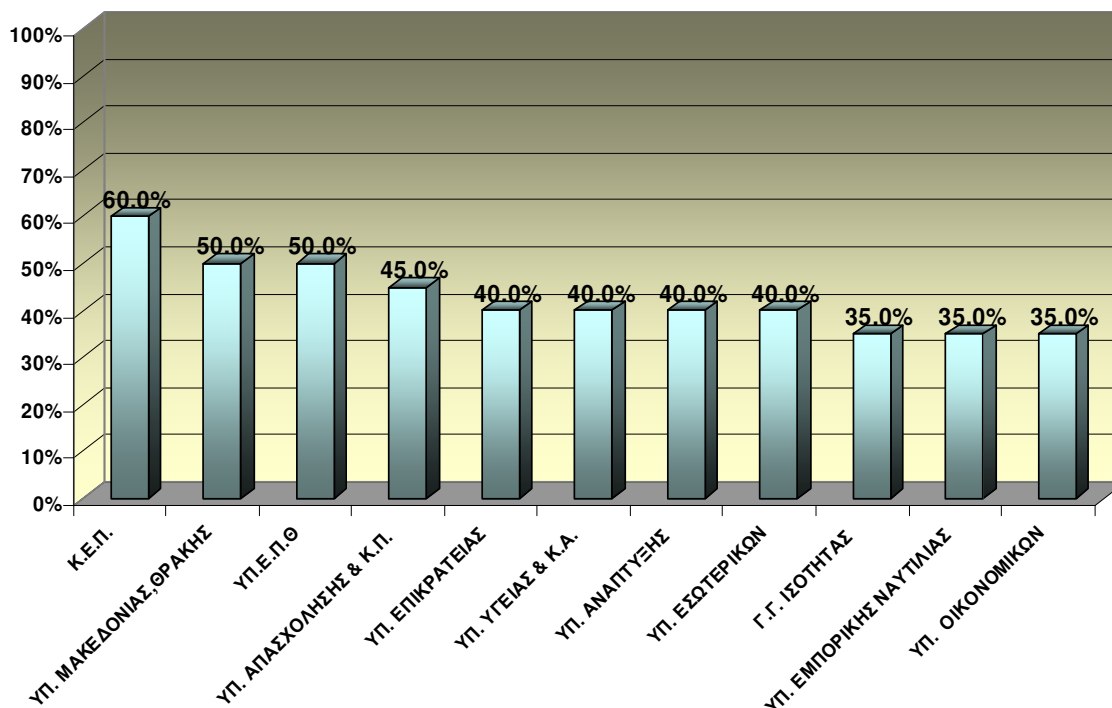
Διάγραμμα 2. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ανά τύπο Κανόνα ΚΠ

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A2 είναι 2.12 (ποσοστό 53%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.98 (ποσοστό 24.5%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Βιομηχανίας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 1.465 (ποσοστό 36.63%).

Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό των υπολοίπων βαθμολογιών κυμαίνεται σε ποσοστό 30% - 40%, το οποίο είναι πολύ χαμηλότερο από την αντίστοιχη βαθμολογία του Δείκτη A1. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο μιας και ο Δείκτης A2 αναφέρεται σε Προαιρετικούς Κανόνες, στους οποίους δεν έχει δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. Επιπλέον, και σε αυτόν τον Δείκτη, όπως και στον A1, η χαμηλή βαθμολογία επηρεάζεται κατά κύριο λόγο και από τη βαθμολόγηση των κανόνων της κατηγορίας «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες».

4.1.3. Δείκτης A3: Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των ΚΜ Κανόνων

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας ανά τύπο κανόνα ΚΠ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.



Διάγραμμα 3. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ανά τύπο Κανόνα ΚΜ

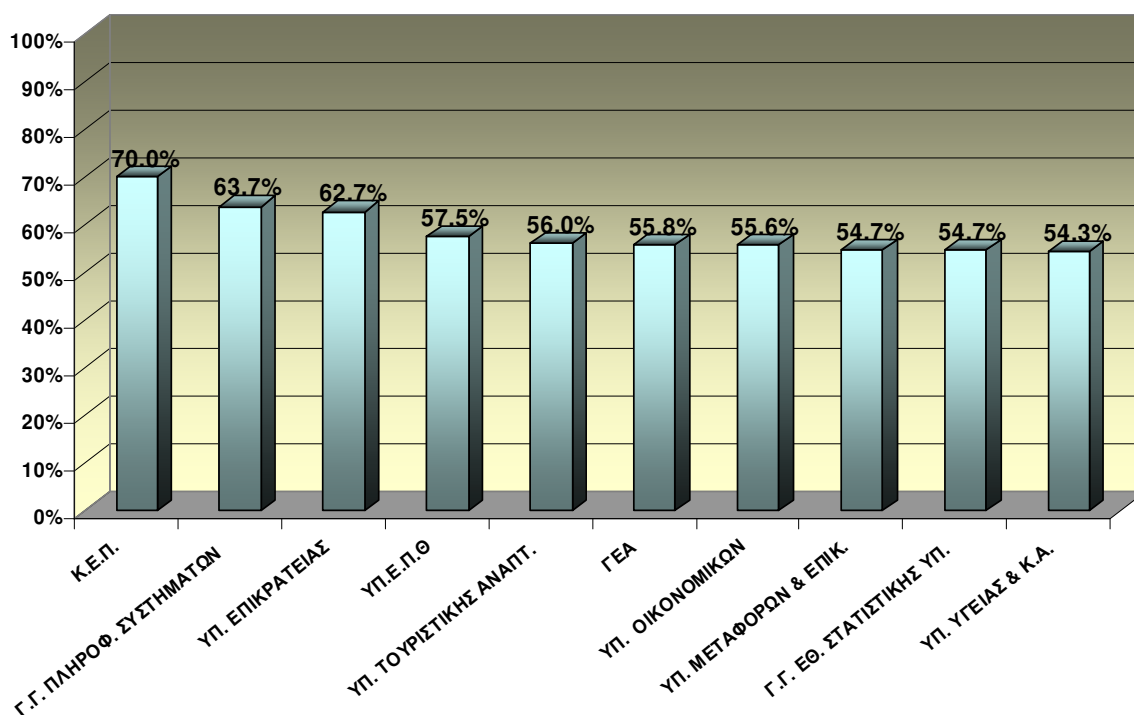
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Α3 είναι 2.4 (ποσοστό 60%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0 (ποσοστό 0%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 1.12 (ποσοστό 28.02%).

Στο συγκεκριμένο δείκτη παρατηρείται ακόμα χαμηλότερος μέσος όρος, αφού αναφέρεται σε Υπο Μελέτη Κανόνες αλλά το σημαντικό στοιχείο είναι οι μεγάλες διακυμάνσεις στη βαθμολογία, η οποία ξεκινάει από 0 και φτάνει ακόμα και το 2.4. Αυτό οφείλεται στο μικρό αριθμό κανόνων, οι οποίοι εκτιμήθηκαν (5 στο σύνολο), με τους 3 από αυτούς να αποτελούν κανόνες που αφορούν Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας. Μη συμμόρφωση τουλάχιστον με τους τελευταίους αυτούς κανόνες, οδηγεί σε πολύ χαμηλή βαθμολογία.

4.1.4. Δείκτης Α4: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους τύπους κανόνων (χωρίς Ειδικά Βάρη)

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων, με βάση την βαθμολογία των επιμέρους Μ.Ο. των δεικτών Α1, Α2 και Α3 και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό

σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

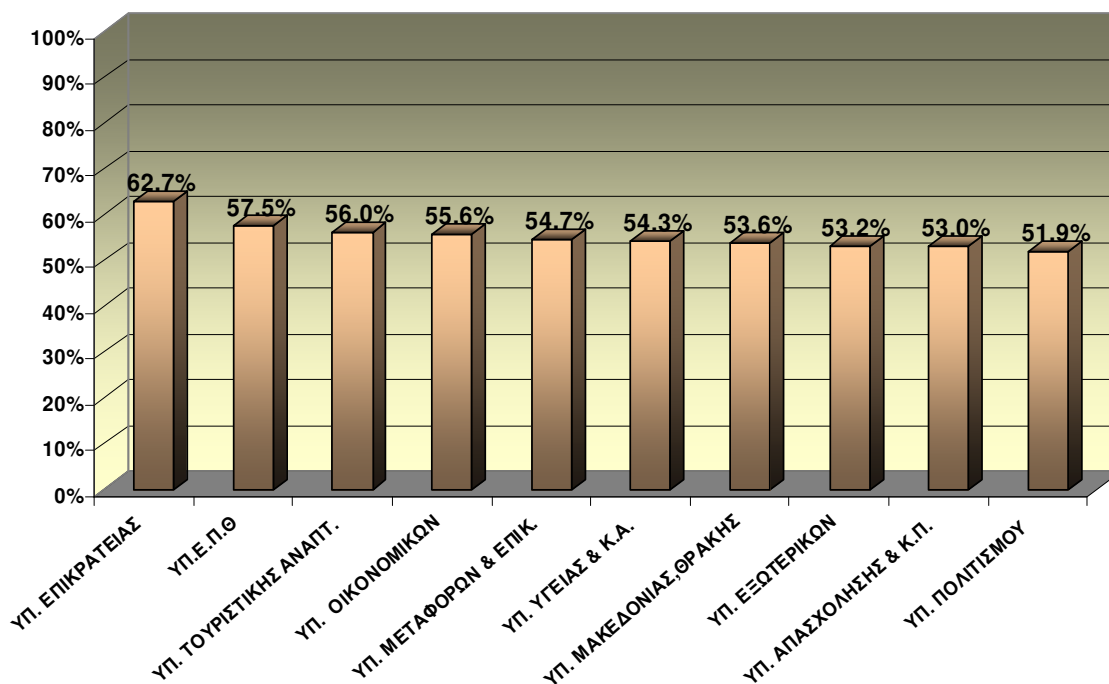


Διάγραμμα 4. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. στο σύνολο των Κανόνων (Χωρίς Ειδικά Βάρη)

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A4 είναι 2.801 (ποσοστό 70%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.56 (ποσοστό 39%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Βιομηχανίας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.021 (ποσοστό 50.5%).

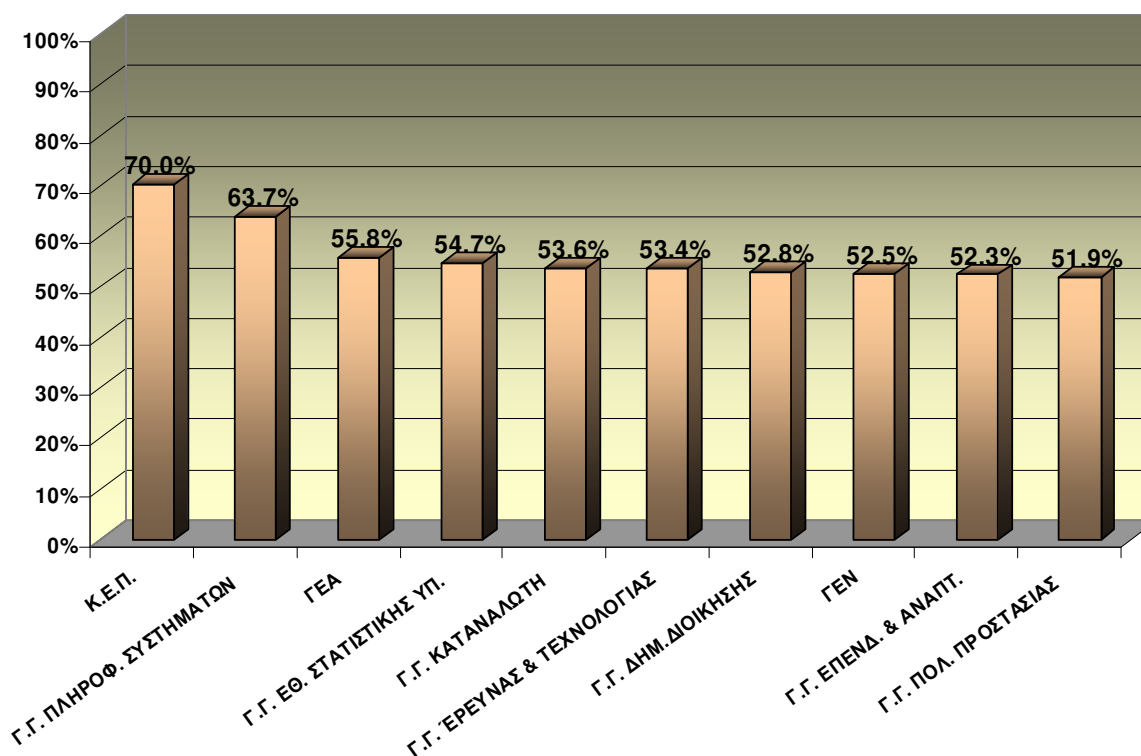
Επίσης, οι περισσότερες από τις υπόλοιπες βαθμολογίες κυμαίνονται σε ποσοστό μεταξύ 40% και 60% και μόλις οι 24 ΔΔΤ από τους 43 έλαβαν βαθμολογία πάνω από 50%. Τα αποτελέσματα του Δείκτη A4 επηρεάζονται κατά κύριο λόγο από τη βαθμολογία των ΔΔΤ στον Δείκτη A1, καθώς οι Υποχρεωτικοί Κανόνες αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό στο σύνολο των Κανόνων που συμμετέχουν στην αξιολόγηση των ΔΔΤ. Μπορούμε λοιπόν να συμπεράνουμε ότι κατά το μεγαλύτερο ποσοστό τους οι ΔΔΤ, εκτός από τον ΔΔΤ των ΚΕΠ που καταφέρνουν να «αγγίξουν» το 70%, υστερούν κατά πολύ στην πλήρη ικανοποίηση των κανόνων του Πλαισίου Πιστοποίησης.

Επιπλέον, ειδικά για τον Δείκτη A4 έχουν δημιουργηθεί 2 επιπλέον διαγράμματα. Στο πρώτο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και στο δεύτερο οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών.



Διάγραμμα 5. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων στο σύνολο των Κανόνων (Χωρίς Ειδικά Βάρη)

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A4 για τα Υπουργεία είναι 2.508 (ποσοστό 62.7%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Επικρατείας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.603 (ποσοστό 40%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία είναι 2.065 (ποσοστό 51.6%).



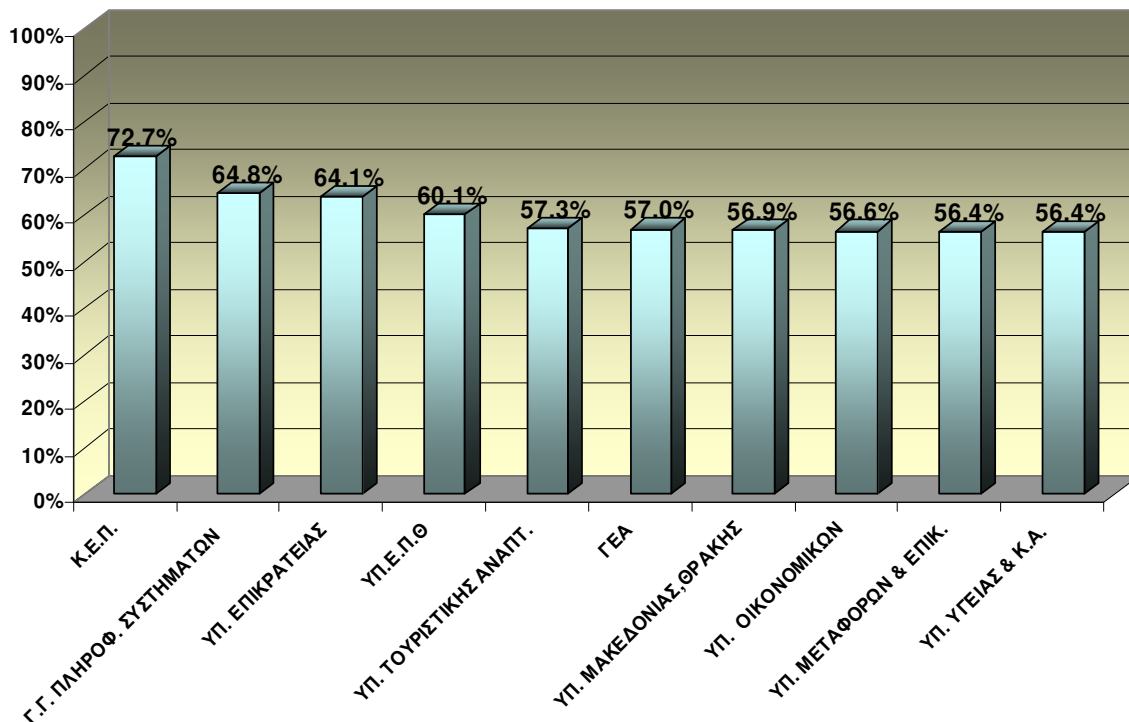
Διάγραμμα 6. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών στο σύνολο των Κανόνων (Χωρίς Ειδικά Βάρη)

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A4 για τις Γενικές Γραμματείες είναι 2.801 (ποσοστό 70%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.56 (ποσοστό 39%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Βιομηχανίας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλες τις Γ.Γ. είναι 1.993 (ποσοστό 49.78%).

Από τα δύο τελευταία γραφήματα παρατηρούμε ότι τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη A4 ισχύουν τόσο για τα Υπουργεία, όσο και για τις Γενικές Γραμματείες, όπου τα ποσοστά της βαθμολογίας τους κυμαίνονται από 40% έως 60%.

4.1.5. Δείκτης A5: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους τύπους κανόνων (με Ειδικά Βάρη)

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων, με βάση την βαθμολογία των επιμέρους Μ.Ο. των δεικτών A1, A2 και A3 και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Χρησιμοποιούνται ειδικά βάρη ανά τύπο κανόνα. Ειδικά Βάρη: ΚΥ (60%), ΚΠ (30%), ΚΜ (10%). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



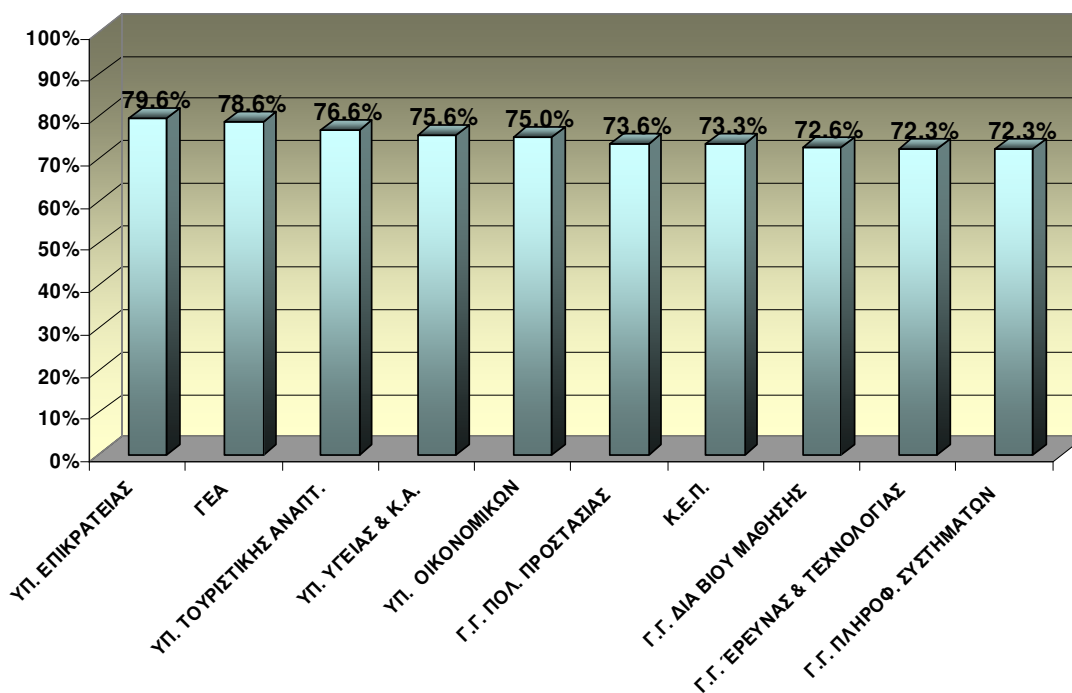
Διάγραμμα 7. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. στο σύνολο των Κανόνων (Με Ειδικά Βάρη)

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A5 είναι 2.911 (ποσοστό 72.7%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.625 (ποσοστό 40.6%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Ενέργειας και Φυσικών Πόρων και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.082 (ποσοστό 52.02%).

Παρατηρείται ότι δίνοντας μεγαλύτερο βάρος στη βαθμολογία των Υποχρεωτικών Κανόνων, η συνολική βαθμολογία είναι πολύ μεγαλύτερη, κάτι που δικαιολογείται αφού οι ΔΔΤ συμμορφώνονται περισσότερο με τους ΚΥ και έχουν πολύ υψηλή βαθμολογία στον Δείκτη A1. Αξιοσημείωτο είναι επίσης παραδείγματα ΔΔΤ, των οποίων η τελική βαθμολογία και η σειρά κατάταξης έχει βελτιωθεί σε σημαντικό βαθμό στην βαθμολόγηση με ειδικά βάρη. Συγκεκριμένα, το Υπουργείο Μακεδονίας Θράκης, ενώ στον Δείκτη A4 βρισκόταν στην 11η θέση, με την προσθήκη των Ειδικών Βαρών, ανέβηκε στην 7η θέση κάτι το οποίο δικαιολογείται από την επιρροή της υψηλής του βαθμολογίας στον Δείκτη A1.

4.1.6. Δείκτης A6: Δομή και Οργάνωση ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν τη Δομή και Οργάνωση των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



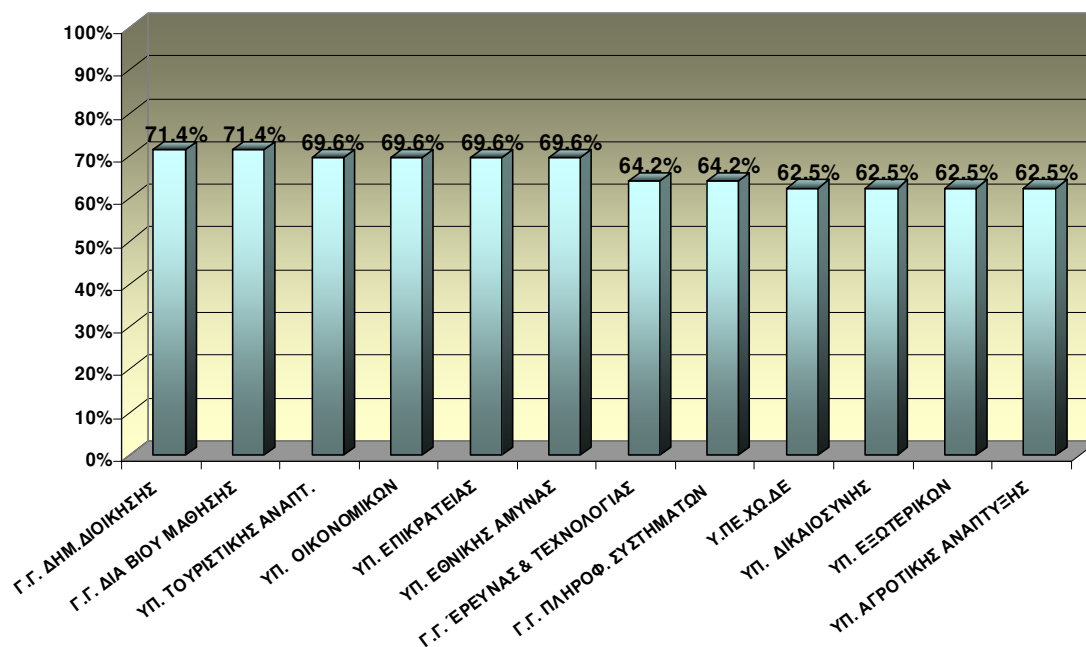
Διάγραμμα 8. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς τη Δομή και Οργάνωση

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Α6 είναι 3.186 (ποσοστό 79.6%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Επικρατείας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 2 (ποσοστό 50%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.663 (ποσοστό 66.56%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ΔΔΤ έχουν βαθμολογηθεί με ποσοστό από 60% έως 80%. Η βαθμολογία σε αυτόν τον Δείκτη εξαρτάται από τις παρακάτω επιμέρους κατηγορίες: Ονοματοδοσία, Εικαστική Παρουσίαση, Δομή και Περιεχόμενο και Προσβασιμότητα. Όπως θα φανεί και από τα επιμέρους γραφήματα, η βαθμολογία είναι υψηλή σε όλες αυτές τις κατηγορίες, με ιδιαίτερη υψηλή βαθμολόγηση στην Εικαστική Παρουσίαση.

4.1.7. Δείκτης Α7: Ονοματοδοσία ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την Ονοματοθεσία των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



Διάγραμμα 9. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Ονοματοδοσία

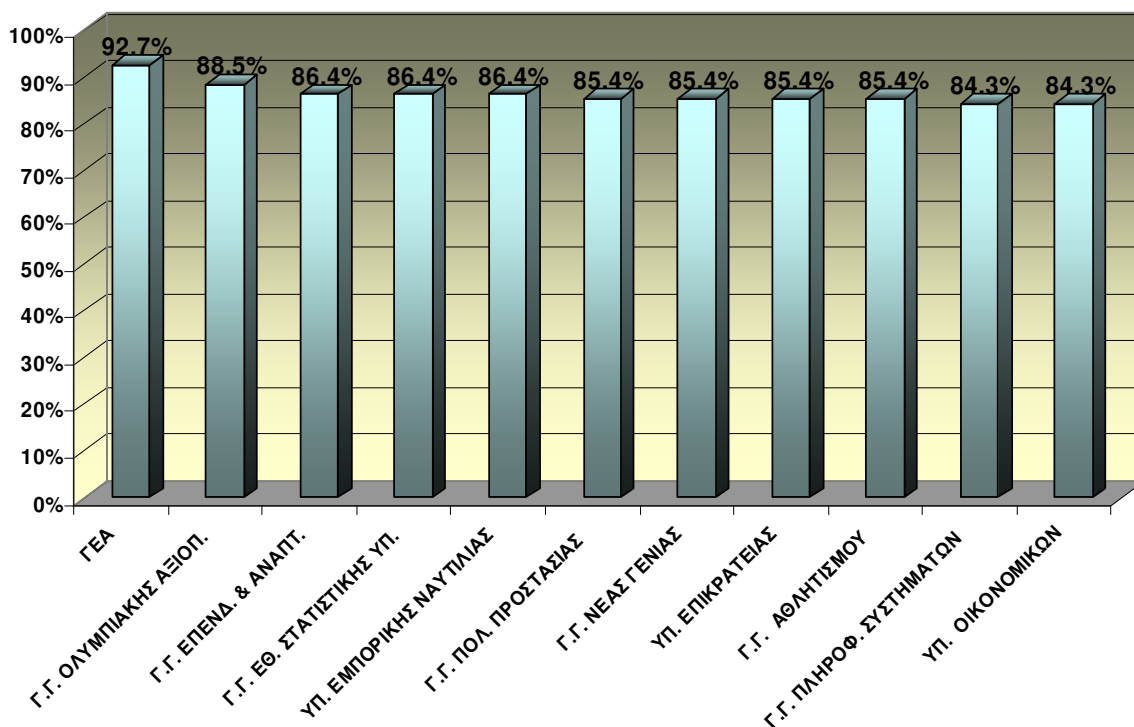
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Α7 είναι 2.857 (ποσοστό 71.4%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.428 (ποσοστό 35.7%) και έχει δοθεί στο Τμήμα Ποινικού Μητρώου και ο **μέσος**

όρος βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.121 (ποσοστό 53%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ΔΔΤ έχουν βαθμολογηθεί με ποσοστό από 40% έως 60%. Η βαθμολογία στους Υποχρεωτικούς Κανόνες είναι αρκετά υψηλή, αλλά παραμένει βασικό πρόβλημα σε πολλά από τα ονόματα των ΔΔΤ η μη συμμόρφωση με την κατάληξη gov.gr, με το πρόθεμα (min) για τα Υπουργεία και (gs) για τις Γενικές Γραμματείες αλλά και η μη απόδοση της επωνυμίας των φορέων στην αγγλική γλώσσα.

4.1.8. Δείκτης A8: Εικαστική Παρουσίαση ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την Εικαστική Παρουσίαση των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



Διάγραμμα 10. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Εικαστική Παρουσίαση

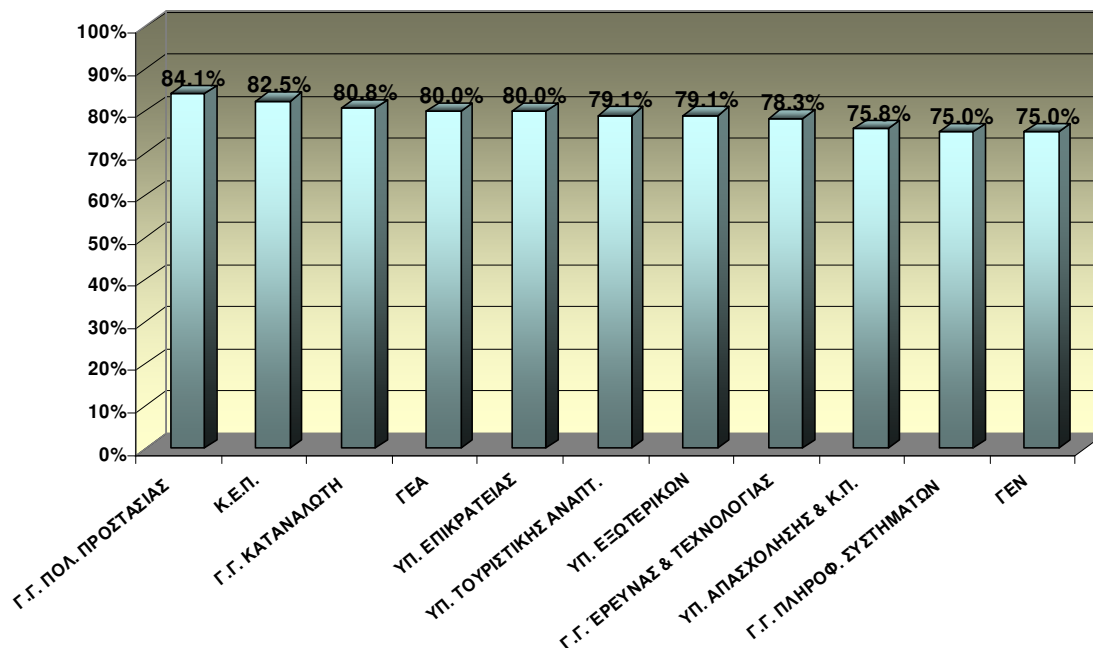
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A8 είναι 3.708 (ποσοστό 92.7%) και έχει δοθεί στο ΓΕΑ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 2.291 (ποσοστό 57.2%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών και στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και ο

μέσος όρος βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 3.155 (ποσοστό 78.84%).

Οι περισσότερες βαθμολογίες κυμαίνονται μεταξύ 70% και 90% και 24 ΔΔΤ από τους 43 έχουν βαθμολογία που ξεπερνάει το 80%. Ο Δείκτης Α8 αποτελεί τον υψηλότερο δείκτη της κατηγορίας «Δομή και Οργάνωση» και δείχνει την έμφαση των φορέων στην εικαστική παρουσίαση των ΔΔΤ τους, έτσι ώστε να είναι απλοί και κατανοητοί, να απευθύνονται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό και να εξυπηρετούν τις ανάγκες των επισκεπτών τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

4.1.9. Δείκτης Α9: Δομή και Περιεχόμενο ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν τη Δομή και το Περιεχόμενο των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



Διάγραμμα 11. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς τη Δομή και το Περιεχόμενο

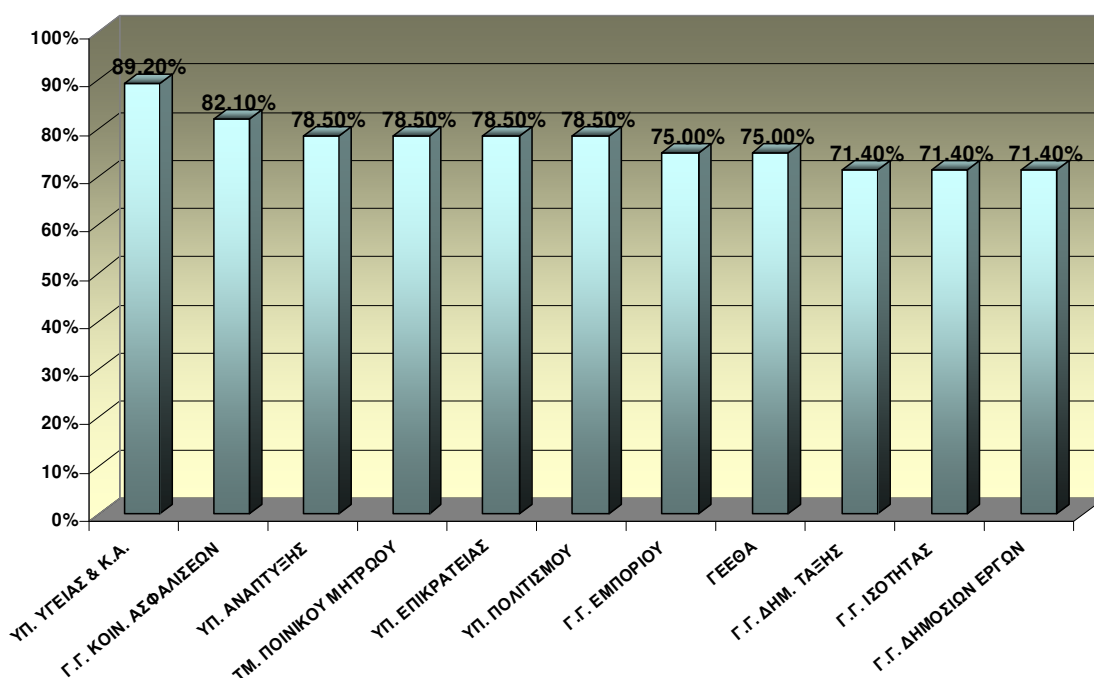
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Α9 είναι 3.366 (ποσοστό 84.1%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Πολιτικής Προστασίας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.533 (ποσοστό 38.3%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Ενέργειας και Φυσικών Πόρων και ο

μέσος όρος βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.607 (ποσοστό 65.16%).

Η βαθμολόγηση στον Δείκτη A9 είναι σχετικά υψηλή αφού οι περισσότεροι ΔΔΤ κυμαίνονται μεταξύ 60% και 70%. Επομένως, οι φορείς των Υπουργείων και των Γενικών Γραμματειών καλύπτουν σε ικανοποιητικό βαθμό την κατηγορία «Δομή και Οργάνωση». Μελετώντας τη βαθμολόγηση στους επιμέρους κανόνες της κατηγορίας, χαμηλή βαθμολόγηση προέρχεται κυρίως σε θέματα πλοήγησης στους ΔΔΤ, ύπαρξης ξένων γλωσσών, υποβολής παραπόνων και χρήσης μεταδεδομένων.

4.1.10. Δείκτης A10: Προσβασιμότητα ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την Προσβασιμότητα των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



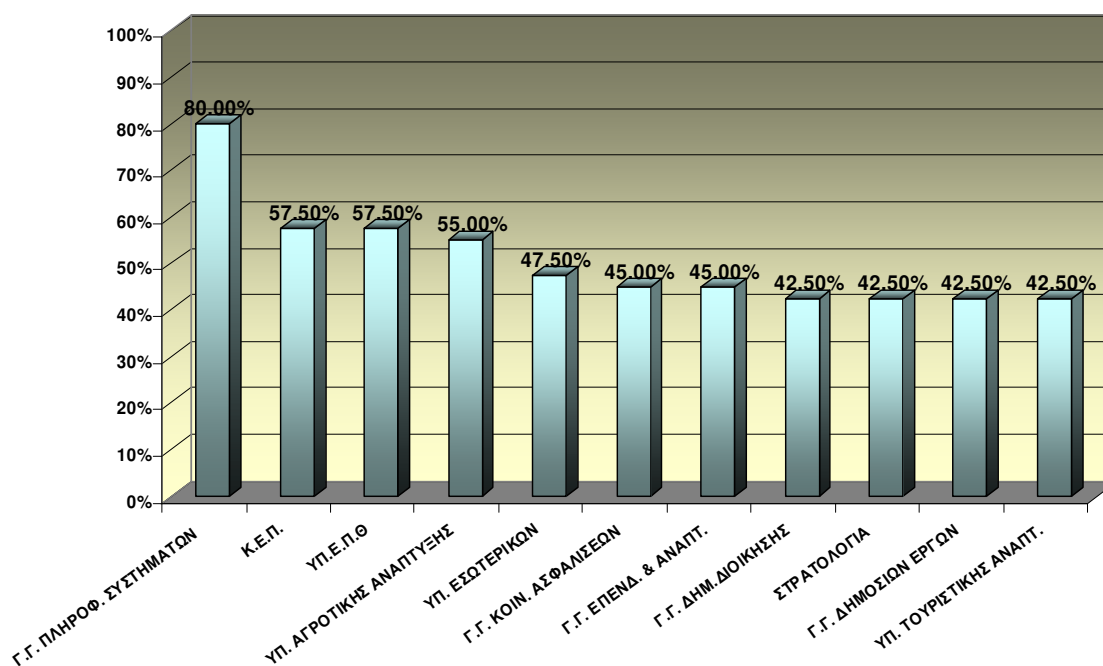
Διάγραμμα 12. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Προσβασιμότητα

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A10 είναι 3.571 (ποσοστό 89.2%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Υγείας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.571 (ποσοστό

14.2%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.305 (ποσοστό 57.59%). Η βαθμολόγηση στον Δείκτη A10 είναι ομοιόμορφα κατανομημένη. Η βαθμολογία κυμαίνεται ομοιόμορφα από 14.2 έως και 89.2. Δεν υπάρχουν, όπως σε άλλους δείκτες, πολλοί ΔΔΤ με υψηλή βαθμολογία. Αυτό δείχνει ότι πολλοί ΔΔΤ δεν συμμορφώνονται στα διεθνή πρότυπα. Στον υποχρεωτικό κανόνα που αφορά συμμόρφωση με το πρότυπο WAG (έκδοση 1.0) στο επίπεδο «Α» παρατηρούνται αρκετές χαμηλές βαθμολογίες. Πρόβλημα υπάρχει επίσης και στη χρήση .css αλλά και στη συμβατότητα με PDAs και κινητά τηλέφωνα.

4.1.11. Δείκτης A11: Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στους Πολίτες των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



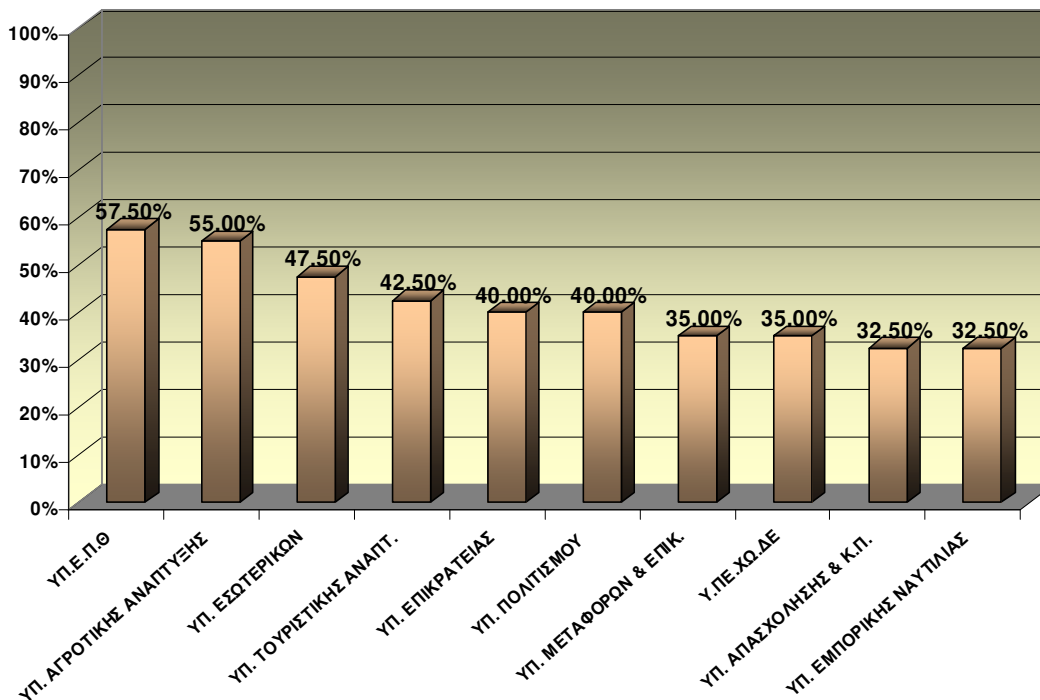
Διάγραμμα 13. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A11 είναι 3.2 (ποσοστό 80%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.4 (ποσοστό 10%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Δημόσιας Τάξης, στη Γ.Γ. Δια Βίου

Μάθησης, στη Γ.Γ. Έρευνας και Τεχνολογίας, στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, στο ΓΕΕΘΑ και στο Υπουργείο Οικονομικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 1.253 (ποσοστό 31.33%).

Η βαθμολόγηση στον Δείκτη A11 είναι αρκετά χαμηλή αφού οι περισσότεροι ΔΔΤ κυμαίνονται μεταξύ 10% και 40%. Οι περισσότεροι από τους κανόνες του Δείκτη A10, αφορούν υπηρεσίες επιπέδου 3 και 4, οι οποίες παρέχονται από λίγους ΔΔΤ, με αποτέλεσμα οι ΔΔΤ που παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2 μόνο, να μην βαθμολογούνται (τιμή 0). Αλλά ακόμα και στους κανόνες που αφορούν υπηρεσίες επιπέδου 3, 4 και 5, η βαθμολογία είναι αρκετά χαμηλή. Είναι φανερό λοιπόν ότι οι περισσότεροι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. δεν προσφέρουν αρκετό πλήθος υπηρεσιών 3, 4 και άνω (περισσότερη ανάλυση στην αξιολόγηση των υπηρεσιών) αλλά και για τις υπηρεσίες που παρέχουν, δεν συμμορφώνονται αρκετά με το πλαίσιο πιστοποίησης.

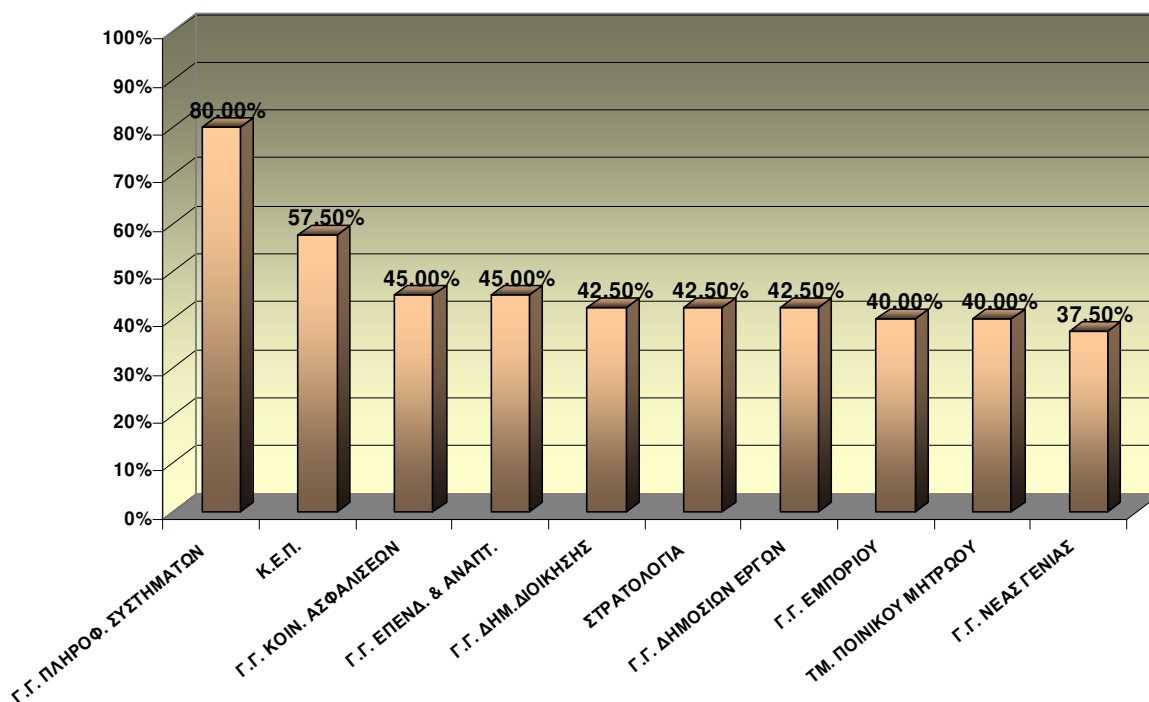
Ειδικά για τον Δείκτη A11 έχουν δημιουργηθεί 2 επιπλέον διαγράμματα, Στο πρώτο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και στο δεύτερο οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών.



Διάγραμμα 14. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων ως προς την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A11 για τα Υπουργεία είναι 2.3 (ποσοστό 57.5%) και έχει δοθεί στο ΥΠ.Ε.Π.Θ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.4 (ποσοστό 10%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας και στο

Υπουργείο Οικονομικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία είναι 1.27 (ποσοστό 31.76%).



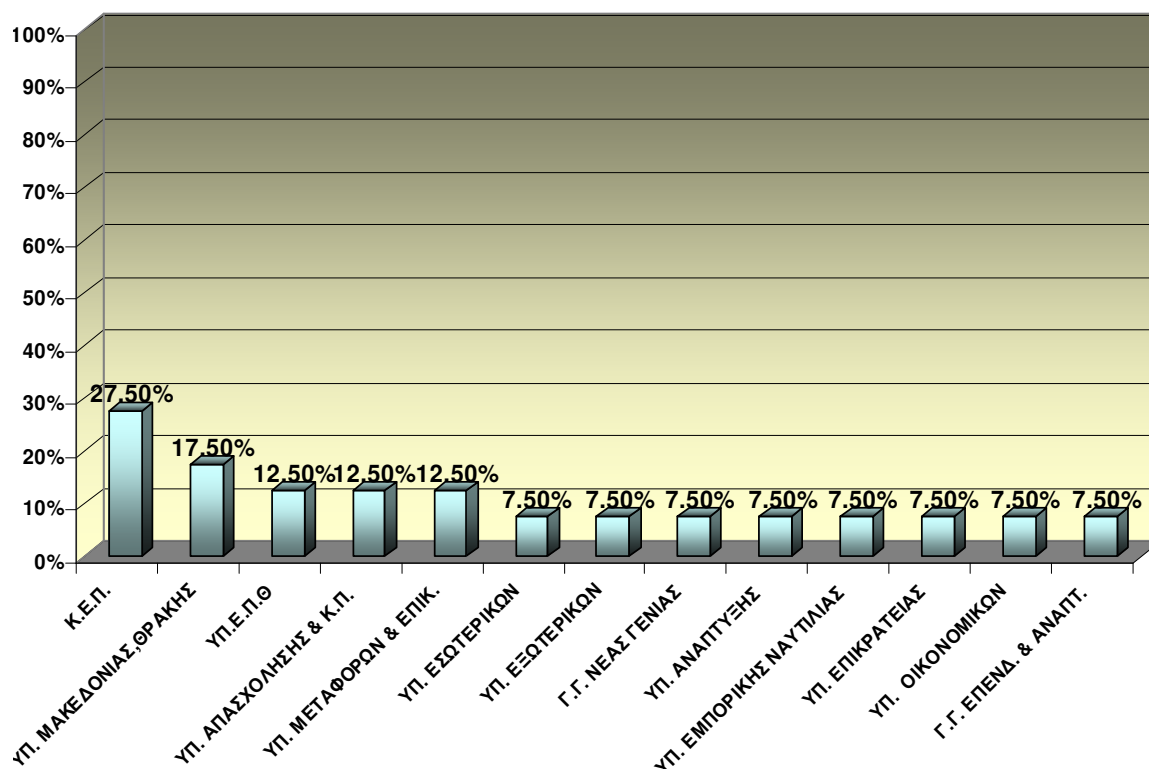
Διάγραμμα 15. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών ως προς την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A11 για τις Γ.Γ. είναι 3.2 (ποσοστό 80%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.4 (ποσοστό 10%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Δημόσιας Τάξης, στη Γ.Γ. Δια Βίου Μάθησης, στη Γ.Γ. Έρευνας και Τεχνολογίας και στο ΓΕΕΘΑ και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλες τις Γ.Γ. είναι 1.242 (ποσοστό 31.05%).

Από τα δύο τελευταία γραφήματα παρατηρούμε ότι τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη A11 ισχύουν τόσο για τα Υπουργεία, όσο και για τις Γενικές Γραμματείες, όπου τα ποσοστά της βαθμολογίας τους είναι αρκετά χαμηλά.

4.1.12. Δείκτης A12: Παροχή Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



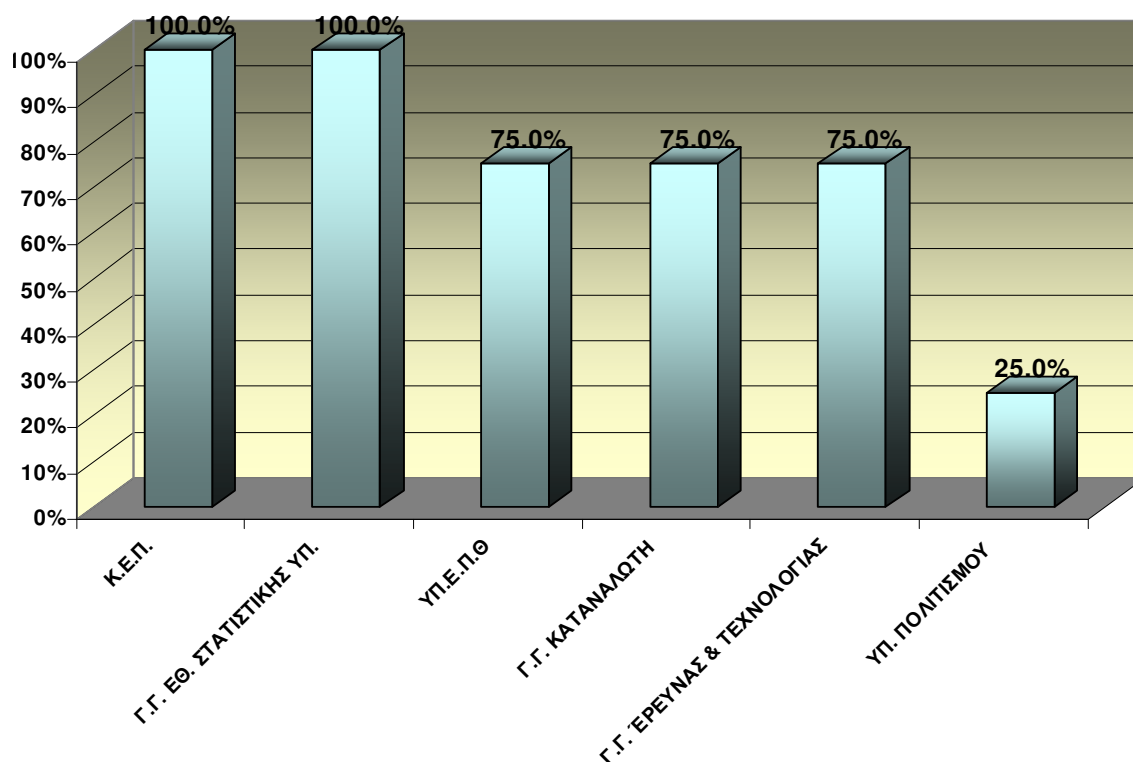
Διάγραμμα 16. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Παροχή Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A12 είναι 1.1 (ποσοστό 27.5%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.1 (ποσοστό 2.5%) και έχει δοθεί σε 30 Υπουργεία και Γ.Γ. και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 0.202 (ποσοστό 5.05%).

Η βαθμολογία στον Δείκτη A12 είναι πολύ χαμηλή με στους περισσότερους ΔΔΤ να έχουν βαθμολογία 2.5%. Ο συγκεκριμένος δείκτης αφορά υπηρεσίες RSS, Forums και Newsletter, οι οποίες δεν υποστηρίζονται από τους περισσότερους φορείς. Ειδικά για τα Newsletters, ακόμα και αν υπάρχουν ΔΔΤ στους οποίους δίνεται η δυνατότητα εγγραφής, η υπηρεσία τελικά δεν δουλεύει .

4.1.13. Δείκτης A13: Αξιολόγηση ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την Αξιολόγηση των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



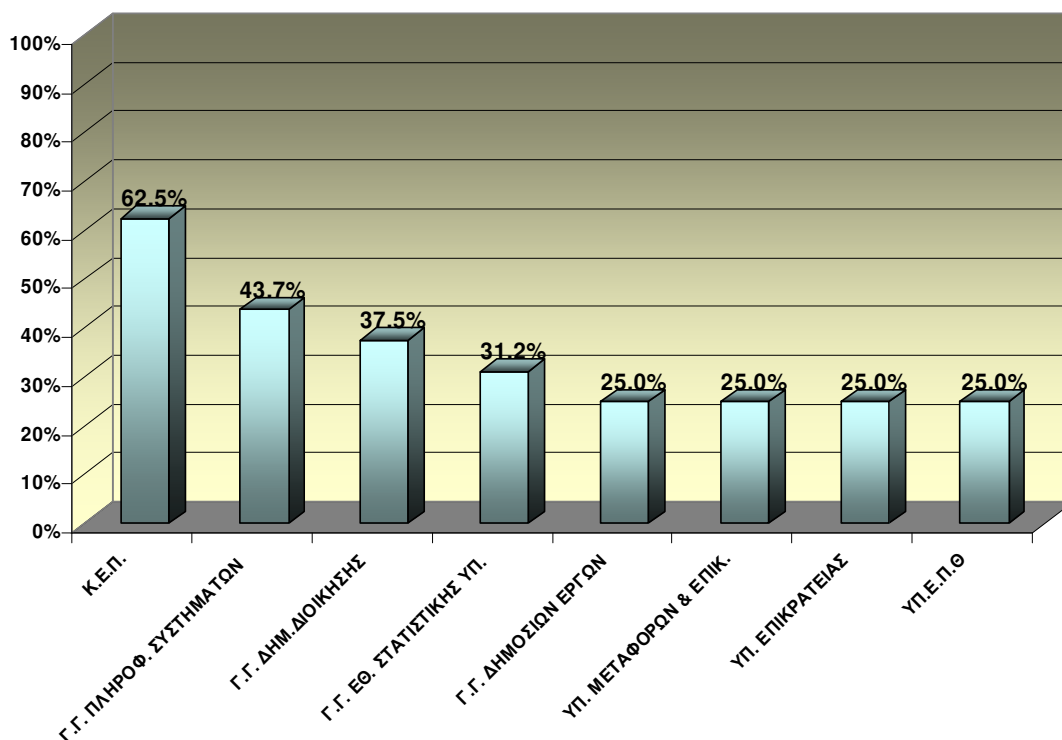
Διάγραμμα 17. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Αξιολόγηση

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A13 είναι 4 (ποσοστό 100%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ και στη Γ.Γ. Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0 (ποσοστό 0%) και έχει δοθεί σε 37 Υπουργεία και Γ.Γ. και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 0.418 (ποσοστό 10.46%).

Από τον Δείκτη A13 φαίνεται ότι μόνο 6 από τους 43 ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. που αξιολογήθηκαν, παρέχουν στους επισκέπτες τους δυνατότητα αξιολόγησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών τους.

4.1.14. Δείκτης A14: Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν την Ασφάλεια Συστημάτων και την Προστασία Προσωπικών δεδομένων των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



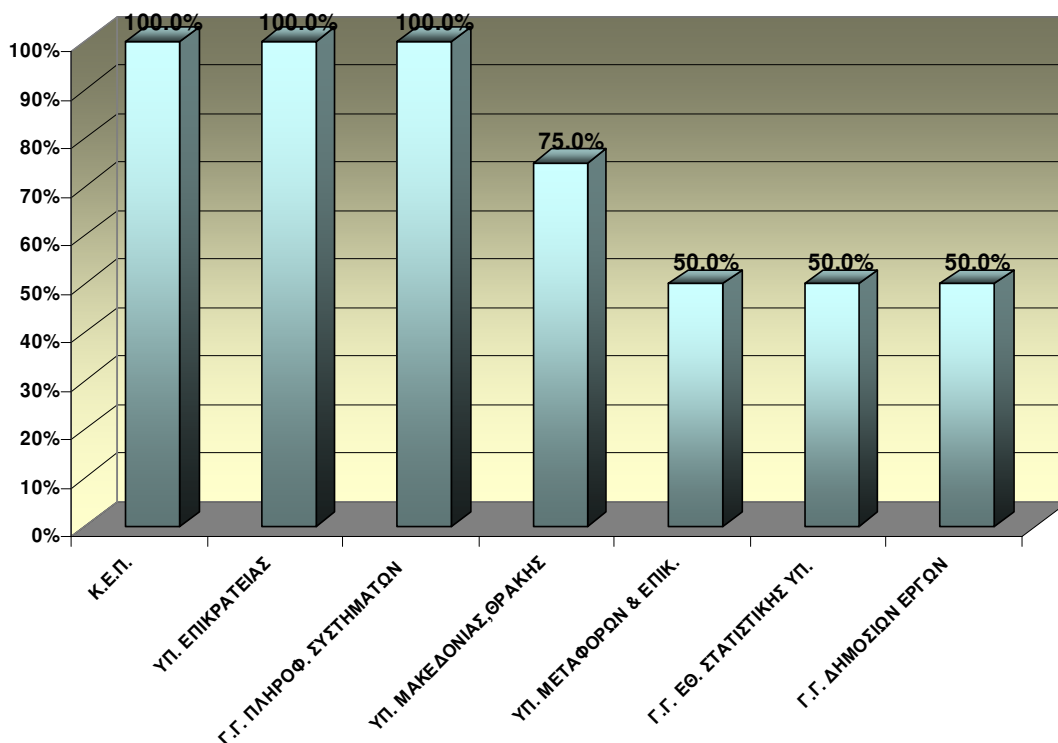
Διάγραμμα 18. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την Ασφάλεια και ΠΠΑ

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A14 είναι 2.5 (ποσοστό 62.5%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0.5 (ποσοστό 12.5%) και έχει δοθεί σε 36 Υπουργεία και Γ.Γ. και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 0.662 (ποσοστό 16.56%).

Η βαθμολόγηση στον Δείκτη A14 είναι αρκετά χαμηλή. Οι περισσότεροι ΔΔΤ συγκεντρώνουν βαθμολογία 0.5 (ποσοστό 12.5%). Σημαντικό στοιχείο είναι ότι οι περισσότεροι ΔΔΤ δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που να απαιτούν ένα υψηλό επίπεδο ασφαλείας αλλά ακόμα και στους ΔΔΤ που παρέχονται υπηρεσίες όπου διενεργούνται συναλλαγές, δεν πληρούνται οι κανόνες ασφαλείας.

4.1.15. Δείκτης A15: Χρήστες ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν τους Χρήστες των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



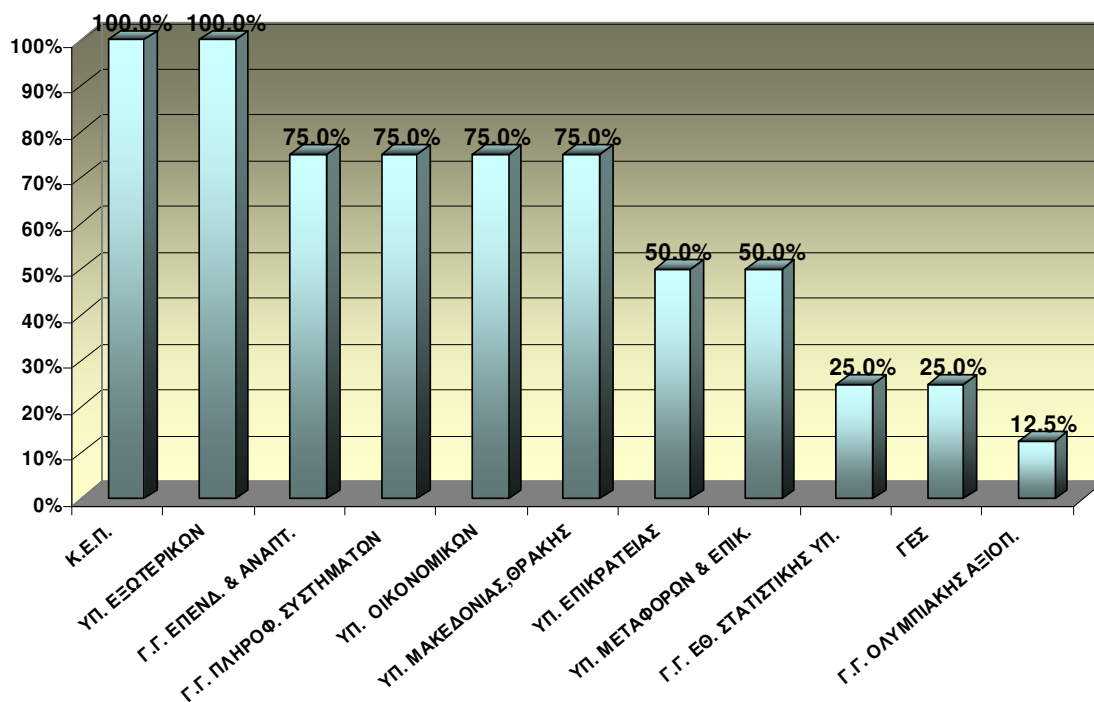
Διάγραμμα 19. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς την εγγραφή χρηστών

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A15 είναι 4 (ποσοστό 100%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ και στη Γ.Γ. Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0 (ποσοστό 0%) και έχει δοθεί σε 37 Υπουργεία και Γ.Γ. και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 0.488 (ποσοστό 12.2%).

Όπως φαίνεται από τον Δείκτη A15 μόνο 7 ΔΔΤ από τα 43 Υπουργεία και Γ.Γ. που αξιολογήθηκαν, παρέχουν υπηρεσία εγγραφής χρηστών και μόνο 3 από αυτούς παρέχουν πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής τους.

4.1.16. Δείκτης A16: Νομικά Θέματα

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν τα Νομικά Θέματα των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



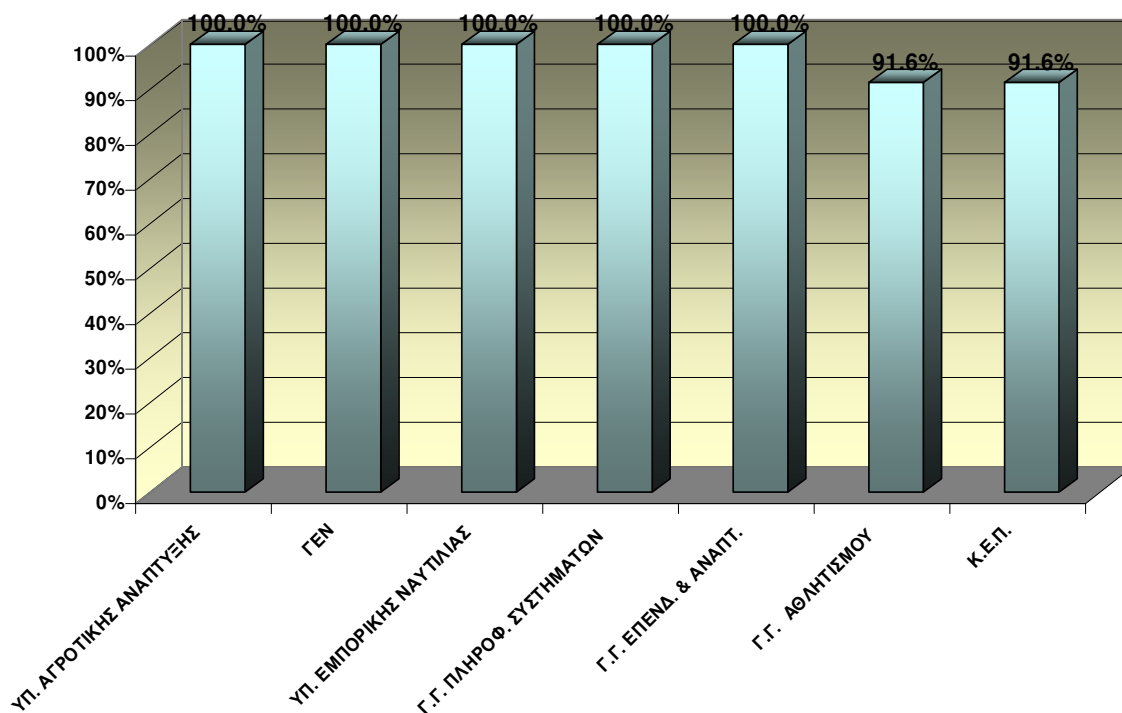
Διάγραμμα 20. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς τα Νομικά Θέματα

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A16 είναι 4 (ποσοστό 100%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ και στο Υπουργείο Εξωτερικών, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 0 (ποσοστό 0%) και έχει δοθεί σε 33 Υπουργεία και Γ.Γ. και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 0.616 (ποσοστό 15.4%).

Οι ΔΔΤ που εμφανίζονται είναι και οι μοναδικοί που έχουν βαθμολογία μεγαλύτερη του 0. Είναι φανερό ότι οι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. δεν ενημερώνουν τους επισκέπτες τους για τους όρους και περιορισμούς χρήσης και για τη χρήση προσωπικών δεδομένων κατά την επίσκεψή τους στους ΔΔΤ.

4.1.17. Δείκτης A17: Διάδοση Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας στο σύνολο των κανόνων που αφορούν τη Διάδοση των ΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι 10 καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ.



Διάγραμμα 21. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς τη Διάδοση

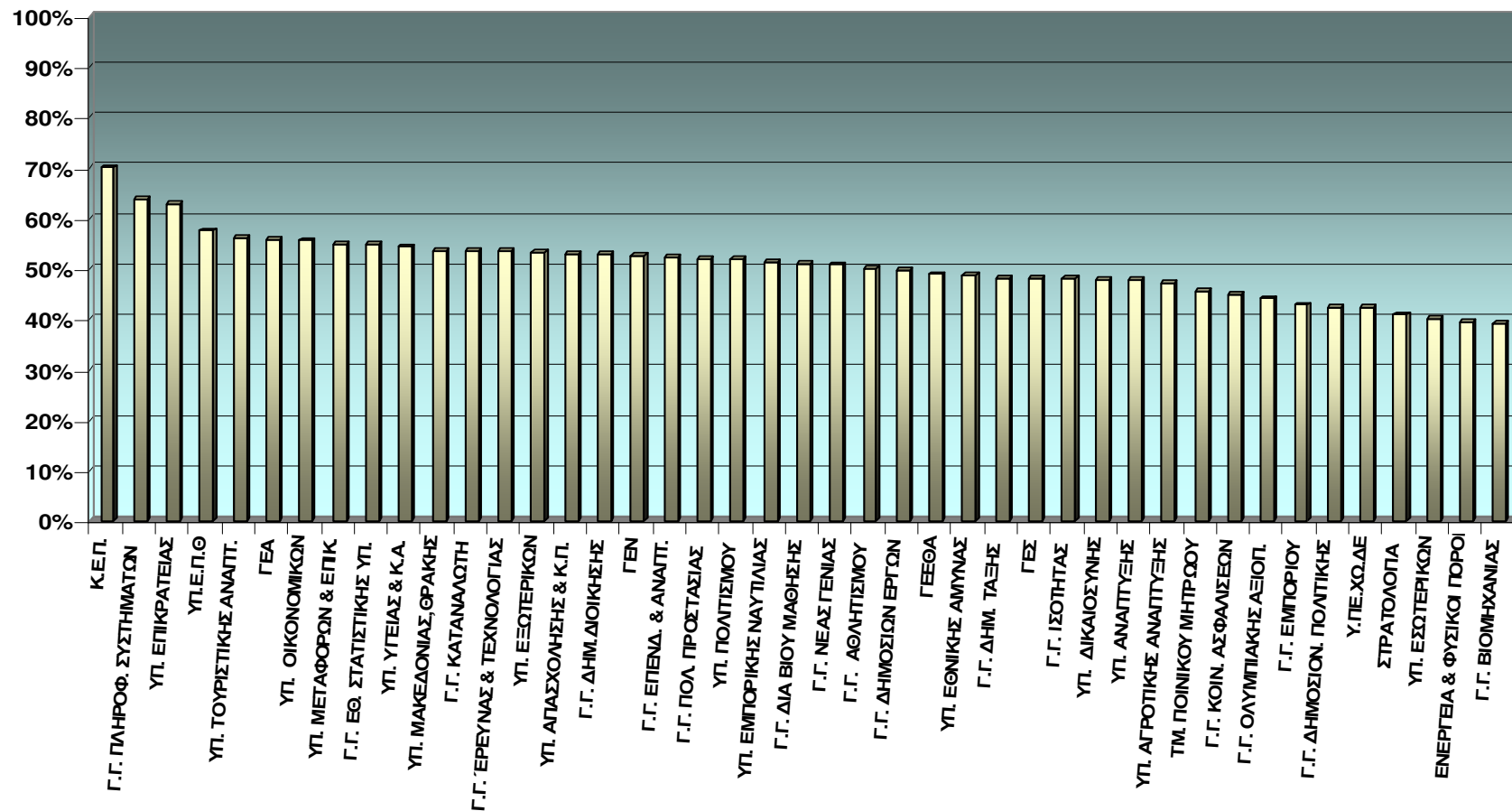
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A17 είναι 4 (ποσοστό 100%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης, στο ΓΕΝ, Στο Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, στη Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων και στη Γ.Γ. Επενδύσεων και Ανάπτυξης, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.333 (ποσοστό 33.3%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 3.263 (ποσοστό 81.55%).

Η βαθμολόγηση στον Δείκτη A17 είναι αρκετά υψηλή αφού οι περισσότεροι ΔΔΤ κυμαίνονται μεταξύ 65% και 85%. Οι φορείς έχουν μεριμνήσει για την εμφάνισή των ΔΔΤ σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων αλλά και για την εγγραφή τους σε μηχανές αναζήτησης. Υστερούν μόνο στη χρήση λέξεων κλειδιών με ειδικά μεταδεδομένα.

4.1.18. Δείκτης A18: Συνολική Αξιολόγηση ΔΔΤ στο σύνολο των κανόνων

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας ως προς **όλους** τους κανόνες και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4).

Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης όλων των ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.

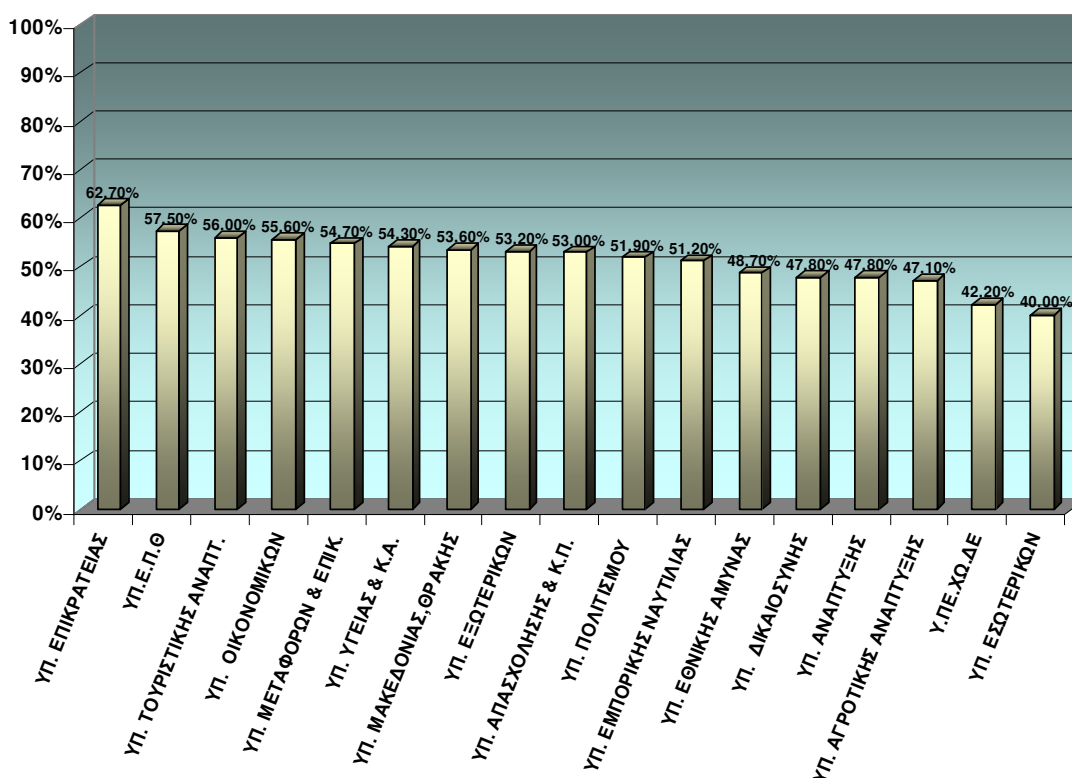


Διάγραμμα 22. Συνολική Κατάταξη ΔΔΤ Υπουργείων και Γ.Γ. ως προς το σύνολο των Κανόνων

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A18 είναι 2.801 (ποσοστό 70%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.56 (ποσοστό 39%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Βιομηχανίας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι 2.021 (ποσοστό 50.5%).

Αναλύοντας τον Δείκτη A18 για όλους τους ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. που αξιολογήθηκαν, παρατηρούμε ότι ο μέσος όρος κυμαίνεται σε χαμηλό επίπεδο. Αυτό μας δείχνει το βαθμό υστέρησης των ΔΔΤ ως προς την εναρμόνισή τους με το ΠΠΔΔΤ. Όπως θα δούμε και σε επόμενα διαγράμματα η χαμηλή βαθμολογία οφείλεται στη χαμηλή βαθμολόγηση στους κανόνες που αφορούν στην ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ.

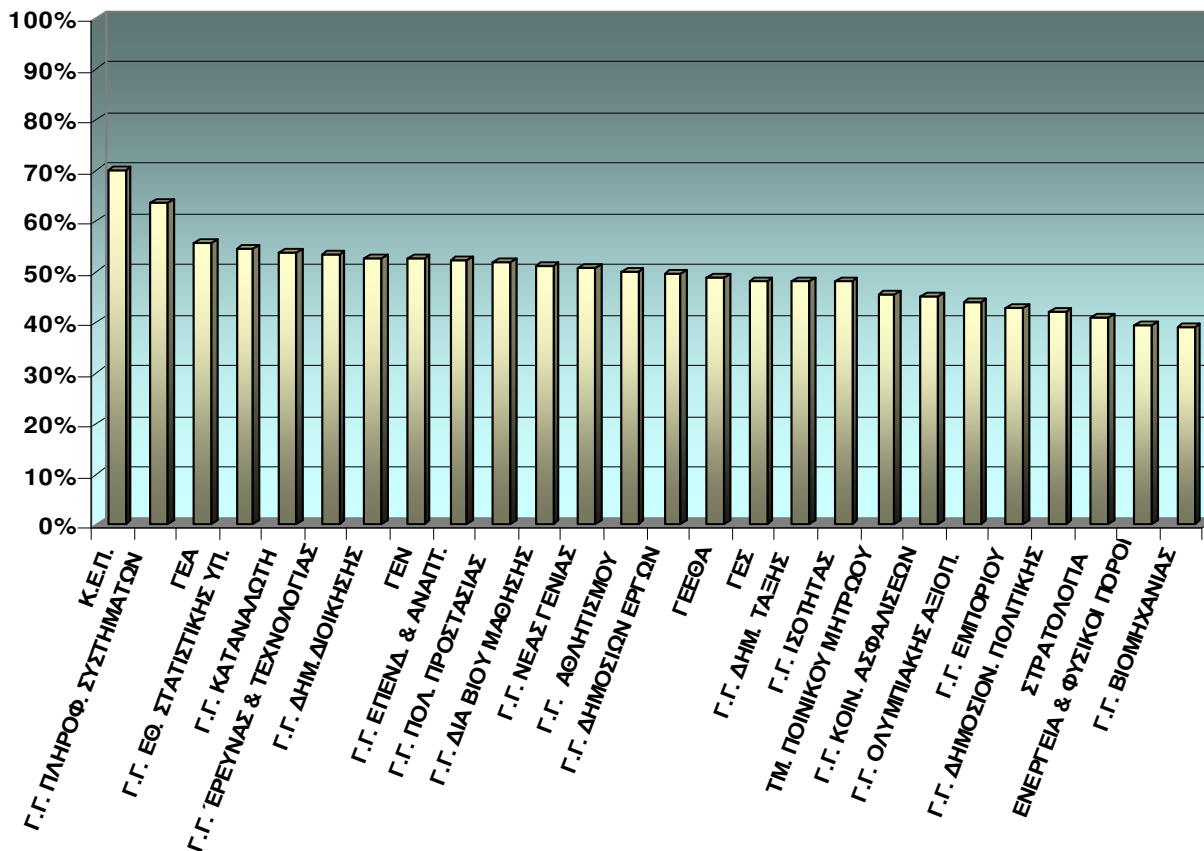
Ειδικά για τον Δείκτη A18 έχουν δημιουργηθεί 2 επιπλέον διαγράμματα, Στο πρώτο διάγραμμα παρουσιάζεται η συνολική κατάταξη ΔΔΤ των Υπουργείων και στο δεύτερο η συνολική κατάταξη ΔΔΤ των Γενικών Γραμματειών ως προς το σύνολο των Κανόνων.



Διάγραμμα 23. Συνολική Κατάταξη ΔΔΤ Υπουργείων ως προς το σύνολο των Κανόνων

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A18 για τα Υπουργεία είναι 2.508 (ποσοστό 62.7%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Επικρατείας, η **ελάχιστη** βαθμολογία

είναι 1.603 (ποσοστό 40%) και έχει δοθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα Υπουργεία είναι 2.065 (ποσοστό 51.6%).



Διάγραμμα 24. Συνολική Κατάταξη ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών ως προς το σύνολο των Κανόνων

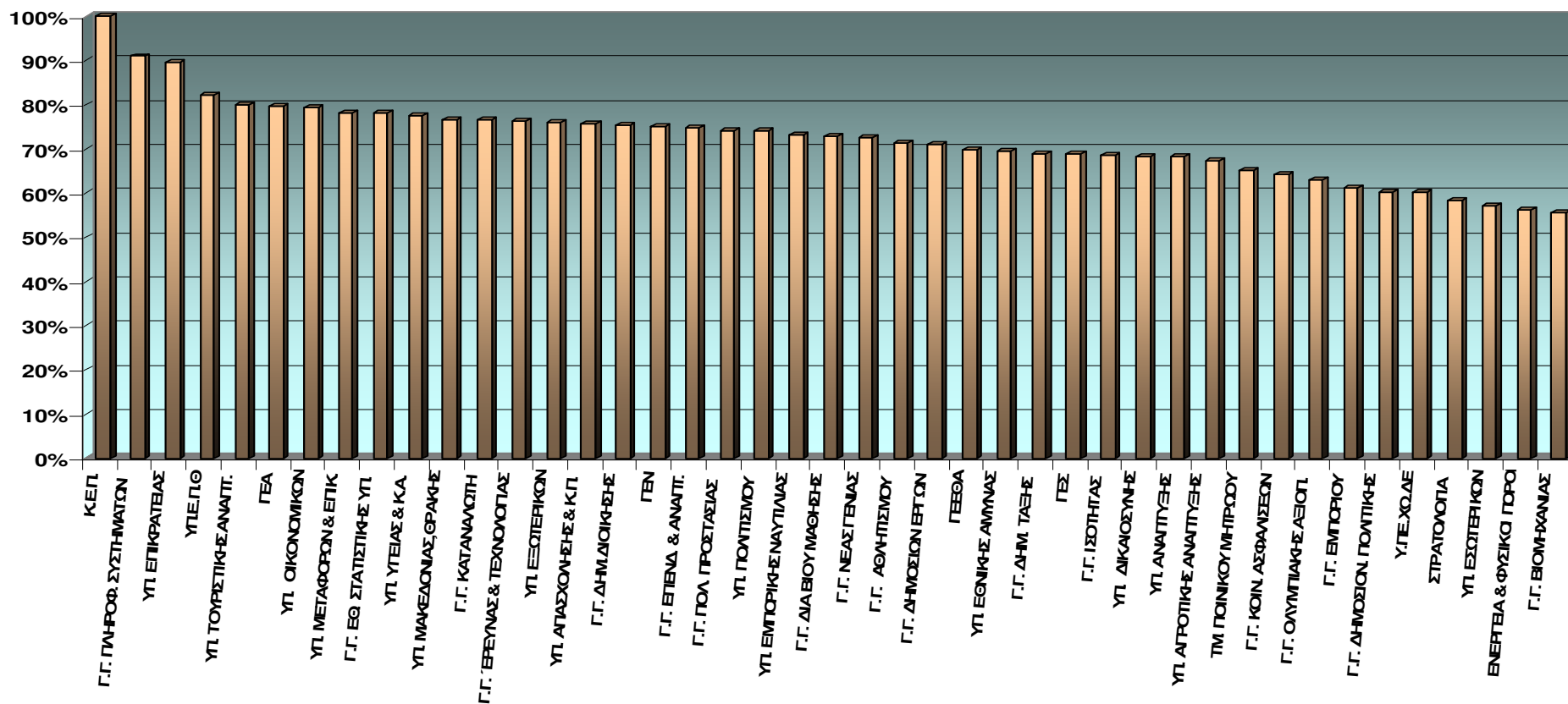
Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη A18 για τις Γενικές Γραμματείες είναι 2.801 (ποσοστό 70%) και έχει δοθεί στα ΚΕΠ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.56 (ποσοστό 39%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Βιομηχανίας και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλες τις Γ.Γ. είναι 1.993 (ποσοστό 49.78%).

Από τα δύο τελευταία γραφήματα παρατηρούμε ότι τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη A11 ισχύουν τόσο για τα Υπουργεία, όσο και για τις Γενικές Γραμματείες, όπου τα ποσοστά της βαθμολογίας τους είναι αρκετά χαμηλά.

4.1.19. Δείκτης A19: Συνολική αξιολόγηση ΔΔΤ σε σχέση με το καλύτερο ΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γ.Γ. ως προς **όλους** τους κανόνες και σε σχέση με τον **καλύτερο ΔΔΤ** (ΚΕΠ) και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό με τη μέγιστη βαθμολογία.

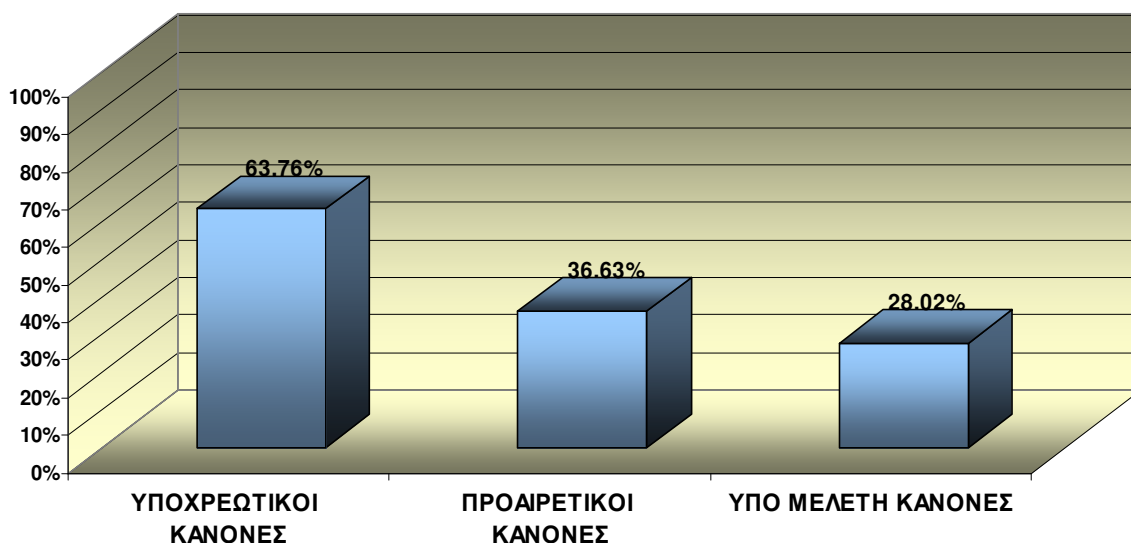
Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης όλων των ΔΔΤ Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών.



Διάγραμμα 25. Συνολική Κατάταξη ΔΔΤ Γενικών Γραμματειών ως προς τον καλύτερο ΔΔΤ

4.1.20. Δείκτης A20: Μέσος όρος βαθμολογίας κανόνων ανά τύπο ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας που έχει λάβει κάθε κατηγορία κανόνα στο σύνολο των ΔΔΤ. Οι κατηγορίες έχουν επιλεγεί να είναι: Υποχρεωτικοί Κανόνες, Προαιρετικοί Κανόνες και Υπό Μελέτη Κανόνες και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης των 3 κατηγοριών κανόνων.

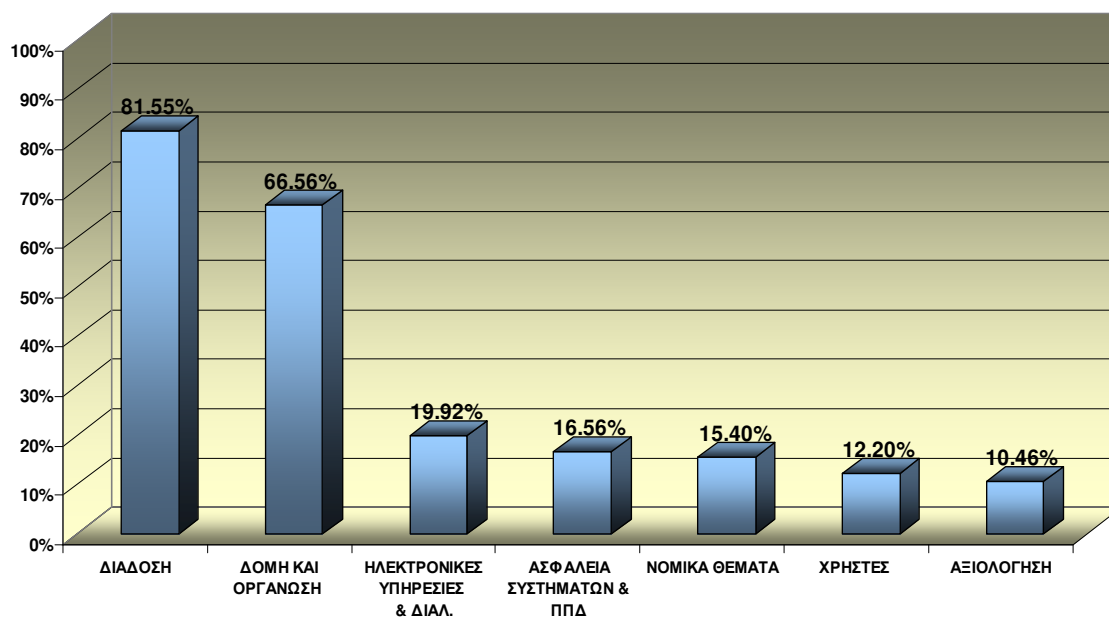


Διάγραμμα 26. Συνολική Κατάταξη Κανόνων ανά τύπο ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ

Ο Δείκτης A20 μας δείχνει καθαρά ότι οι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. συμμορφώνονται κατά μεγαλύτερο βαθμό με τους Υποχρεωτικούς Κανόνες, ενώ τα ποσοστά συμμόρφωσης τους με τους Προαιρετικούς και τους Υπό Μελέτη Κανόνες, κυμαίνονται σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

4.1.21. Δείκτης A21: Μέσος όρος βαθμολογίας κανόνων ανά κατηγορία του ΠΠΔΔΤ

Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας που έχει λάβει κάθε κατηγορία κανόνα στο σύνολο των ΔΔΤ. Οι κατηγορίες έχουν επιλεγεί να είναι οι ίδιες με αυτές που καθορίζει το ΠΠΔΔΤ και απεικόνιση του αποτελέσματος ως ποσοστό σε σχέση με την μέγιστη βαθμολογία (4). Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης των ΠΠΔΔΤ κατηγοριών κανόνων.



Διάγραμμα 27. Συνολική Κατάταξη Κανόνων ανά ΠΠΔΔΤ κατηγορία κανόνων

Από τον Δείκτη A21 φαίνεται η έμφαση στις κατηγορίες που αφορούν τη «Διάδοση» και τη «Δομή και Οργάνωση» των ΔΔΤ, στις οποίες έχουν δοθεί αρκετά υψηλές βαθμολογίες και η αντίθεσή τους με την πολύ χαμηλή βαθμολογία των υπολοίπων κατηγοριών. Είναι φανερό ότι οι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. χρειάζονται πολύ προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν προς όφελος των πολιτών τους τη διαδικτυακή τους παρουσία, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην προσπάθεια βελτίωσης της κατηγορίας κανόνων που αφορούν στην ηλεκτρονικοποίηση και ασφάλεια των υπηρεσιών τους.

4.2. Μελέτη αποτελεσμάτων για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

Για κάθε ένα από τα **συνολικά 17 Υπουργεία και 25 Γενικές Γραμματείες**, καταγράφηκαν οι παρεχόμενες **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** (επιπέδου 1 και άνω) και σημειώθηκε στην αντίστοιχη ηλεκτρονική υπηρεσία ένδειξη με το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στο συγκεκριμένο Υπουργείο ή Γενική Γραμματεία καθώς και η ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία μπορούμε να την αναζητήσουμε. Επίσης έγινε καταγραφή και συλλογή όλων των εγγράφων (σε μορφή PDF, Word, Excel) που αντιστοιχούν στις καταγεγραμμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** που καταγράφηκαν και ελήφθησαν υπόψη στην αξιολόγηση είναι σε πλήθος **699**.

Επιπλέον πραγματοποιήθηκε η εγγραφή όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εγγράφων στο ληξιαρχείο. Συνολικά καταχωρήθηκαν στο ληξιαρχείο 680 υπηρεσίες και 500 περίπου έγγραφα.

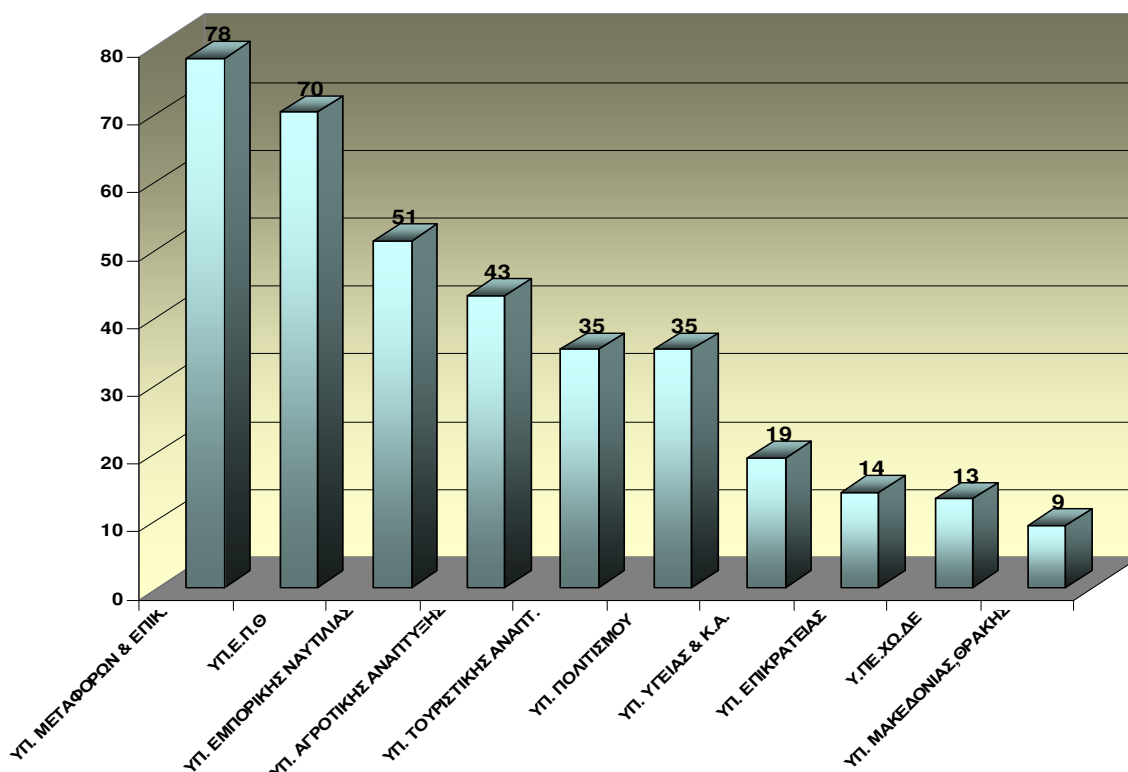
Στην συνέχεια κάθε υποενότητας γίνεται μία διαγραμματική παρουσίαση των τελικών αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και υπάρχει ένας συνοπτικός σχολιασμός - επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

Όπως θα συμπεράνουμε και στη συνέχεια της αξιολόγησης, πολλά Υπουργεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσα από τις Γενικές Γραμματείες τους και όχι μέσα από τις δικές τους ιστοσελίδες, γεγονός που μπορεί να μας οδηγήσει σε λανθασμένα συμπεράσματα. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο και θα εξετασθεί στην παρούσα εργασία ο Δείκτης Βx.3, για τον υπολογισμό του οποίου έχουν προστεθεί στις υπηρεσίες των Υπουργείων και αυτές των Γενικών Γραμματειών που ανήκουν σ'αυτά και επομένως τα Υπουργεία εκλαμβάνονται ως ο φορέας από τον οποίο παρέχονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Σημειώνεται ότι εξετάστηκαν και καταγράφηκαν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έγγραφα που παρέχονται από τα Υπουργεία και μέχρι το επίπεδο των Γ.Γ. Αυτό σημαίνει ότι υπηρεσίες που παρέχονται από Ειδικές Γραμματείες, Γενικές Διευθύνσεις και Οργανισμούς δεν εξετάζονται από την παρούσα εργασία και δεν λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση. Για παράδειγμα δεν εξετάστηκαν καθόλου οι υπηρεσίες που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών αφού δεν αποτελούν Γενική Γραμματεία του Υπ. Εσωτερικών.

4.2.1.1. Δείκτης B1.1: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του πλήθους των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το πλήθος ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

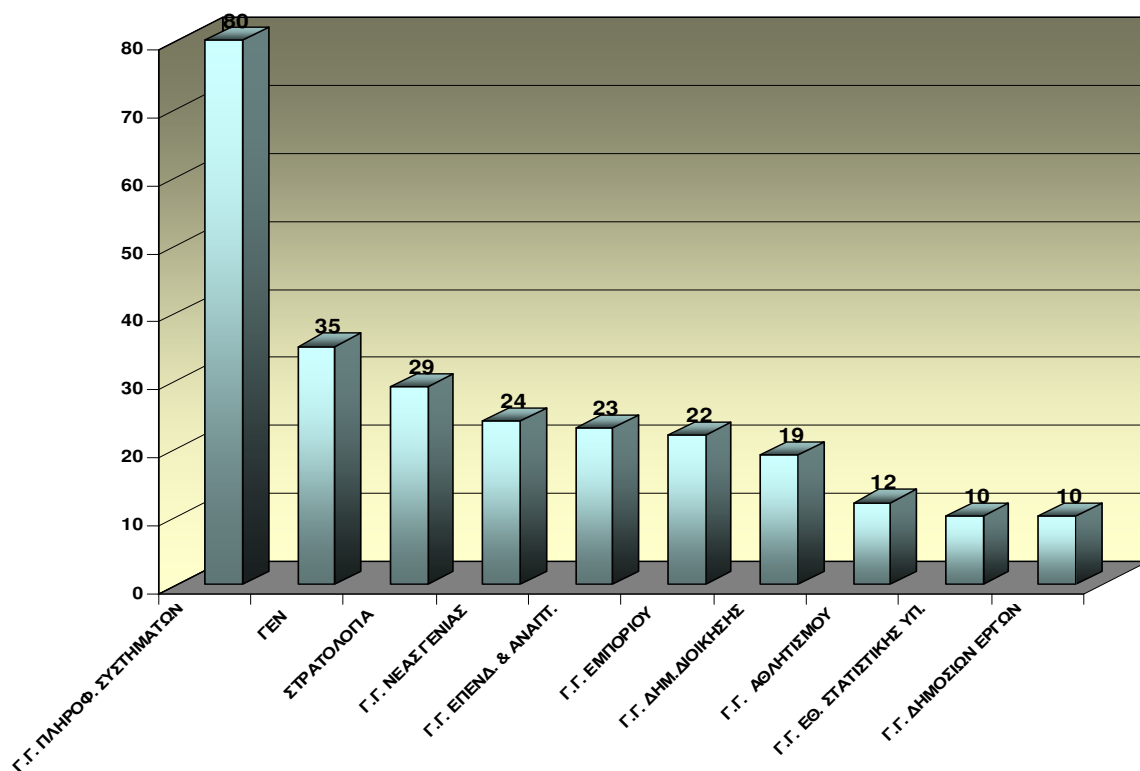


Διάγραμμα 28. Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Από το διάγραμμα είναι φανερό ότι το Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών και το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων είναι τα Υπουργεία που παρέχουν στους πολίτες το μεγαλύτερο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανεξάρτητα από το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών. Στο συγκεκριμένο διάγραμμα μεγάλη εντύπωση προκαλεί η απουσία του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών (μόνο 1 ηλ. υπηρεσία) από τα Υπουργεία με το μεγαλύτερο αριθμό παροχής ηλ. υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι ο μέσος όρος του πλήθους ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία είναι 23,5 υπηρεσίες ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι το Υπ. Εθνικής Άμυνας δεν παρέχει καμία ηλ. υπηρεσία.

4.2.1.2. Δείκτης B1.2: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τις Γενικές Γραμματείες

Μέτρηση για κάθε Γ.Γ. του πλήθους των παρεχόμενων ηλ. υπηρεσιών και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι TOP-10 Γ.Γ. ως προς το πλήθος ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.



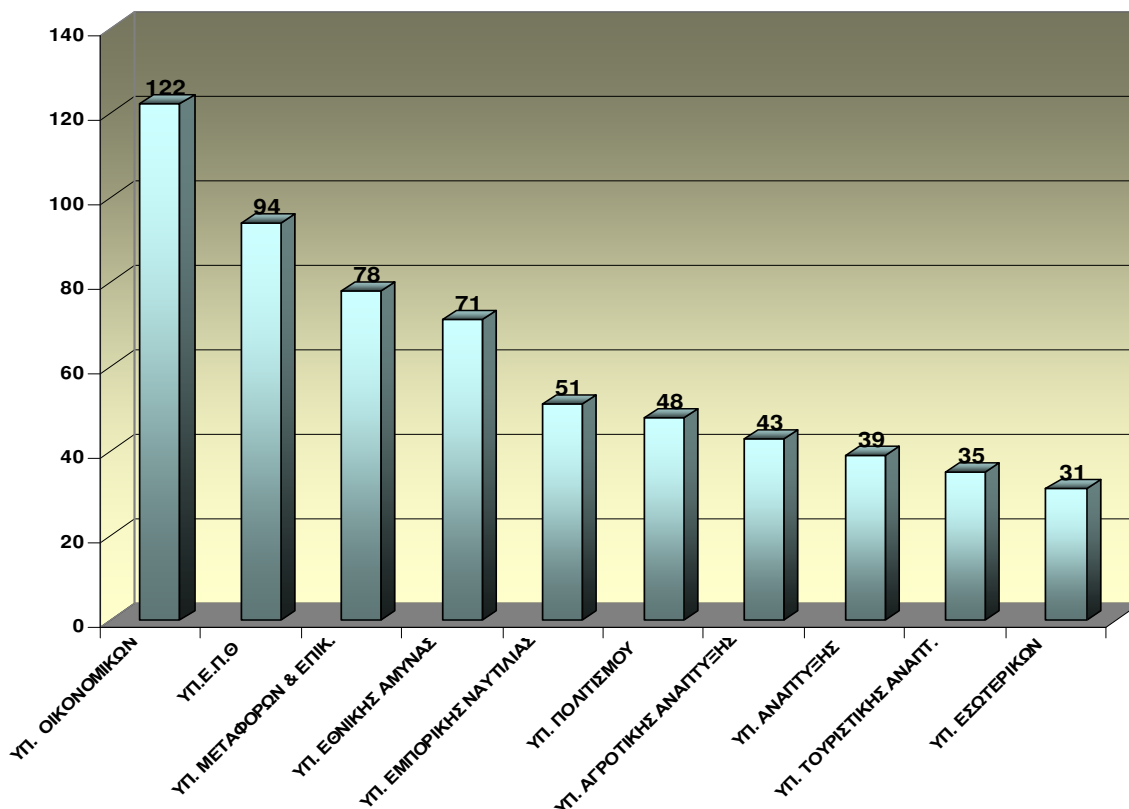
Διάγραμμα 29. Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Είναι φανερό ότι η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών είναι με μεγάλη διαφορά η Γενική Γραμματεία που παρέχει το μεγαλύτερο αριθμό ηλ. Υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών. Βλέπουμε λοιπόν ότι παρά το γεγονός ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών δεν κατατάσσεται μέσα στην πρώτη δεκάδα σε ότι αφορά στην παροχή ηλ. υπηρεσιών, η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων και η Γ.Γ. Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών ανήκουν στις δέκα πρώτες Γραμματείες σε ότι αφορά στην παροχή ηλ. υπηρεσιών. Επίσης διαπιστώνουμε ότι το ΓΕΝ και η Στρατολογία κατατάσσονται στη 2^η και 3^η θέση αντίστοιχα. Μπορούμε λοιπόν να συμπεράνουμε ότι το Υπ.

Οικονομίας & Οικονομικών και το Υπ. Εθνικής Άμυνας παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσα από τις ιστοσελίδες των Γενικών Γραμματειών τους και όχι μέσα από τις δικές τους ιστοσελίδες. Για το λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο να εξετασθεί και ο Δείκτης που Β1.3 στον οποίο στις υπηρεσίες των Υπουργείων έχουν προστεθεί και αυτές των Γενικών Γραμματειών που ανήκουν σ'αυτά. Επισημαίνεται ότι ο μέσος όρος αριθμού παρερχομένων υπηρεσιών από τις Γ.Γ. είναι 12 ενώ η Γ.Γ. Δημ.Διοίκησης, η Γ.Γ. Έρευνας και Τεχνολογίας και το Γ.Ε.ΕΘ.Α. δεν παρέχουν προς τους πολίτες καμία ηλ. υπηρεσία.

4.2.1.3. Δείκτης Β1.3: Συνολικό πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο των παρεχόμενων ηλ. υπηρεσιών, στα οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το συνολικό πλήθος υπηρεσιών που παρέχουν.

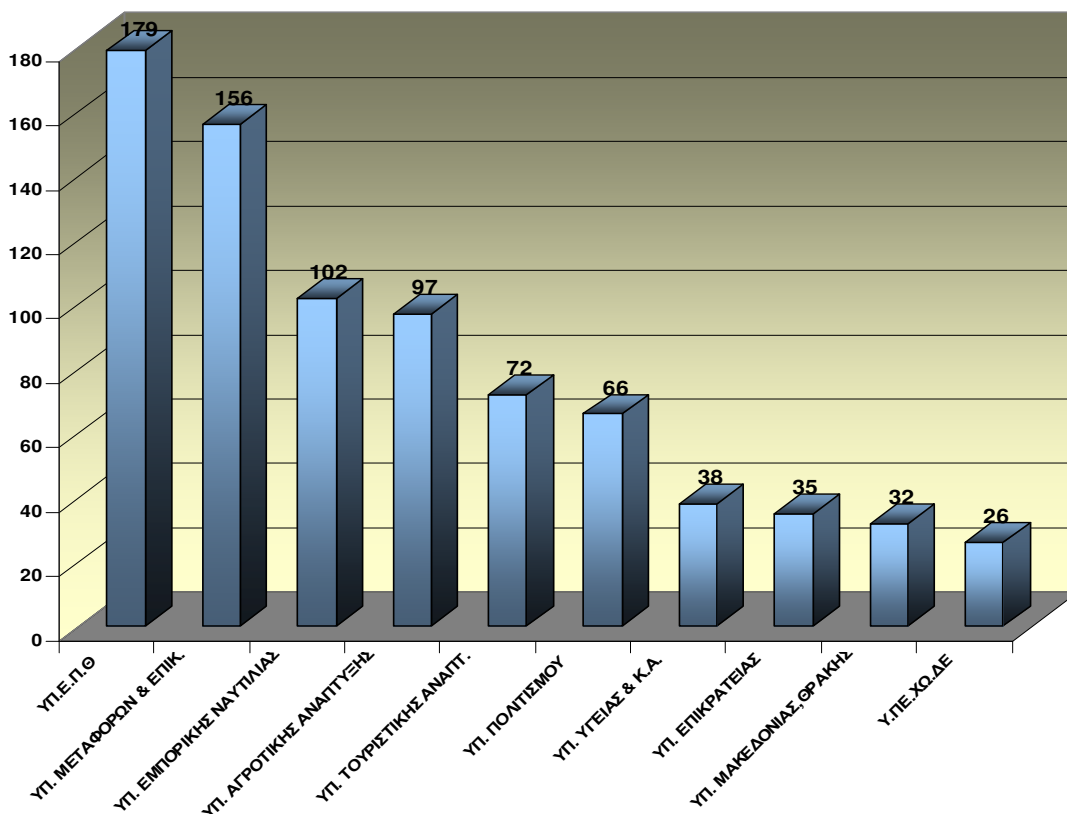


Διάγραμμα 30. Συνολικό πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Διαπιστώνουμε λοιπόν τελικά ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών κατατάσσεται πρώτο εξαιτίας του μεγάλου αριθμού ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν οι Γενικές Γραμματείες που ανήκουν σ'αυτό. Τα Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων και Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών παραμένουν ψηλά στην τελική κατάταξη λόγω του μεγάλου αριθμού ηλ. υπηρεσιών των δικών τους ιστοσελίδων (βλ.διάγραμμα 28). Άλλο ένα Υπουργείο που εισέρχεται στα TOP-10 λόγω του μεγάλου αριθμού ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν οι Γενικές Γραμματείες του, είναι το Υπ. Εθνικής Άμυνας. Ο μέσος όρος αριθμού ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία, στα οποία έχουν προστεθεί και οι ηλ. υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, είναι 41,5 ενώ αξιοσημείωτο είναι ότι το Υπ. Εξωτερικών παρέχει προς τους πολίτες μόνο 2 ηλ.υπηρεσίες.

4.2.2. Δείκτης Β2.1: Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του συνολικού επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται και κατάταξη των Υπουργείων ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

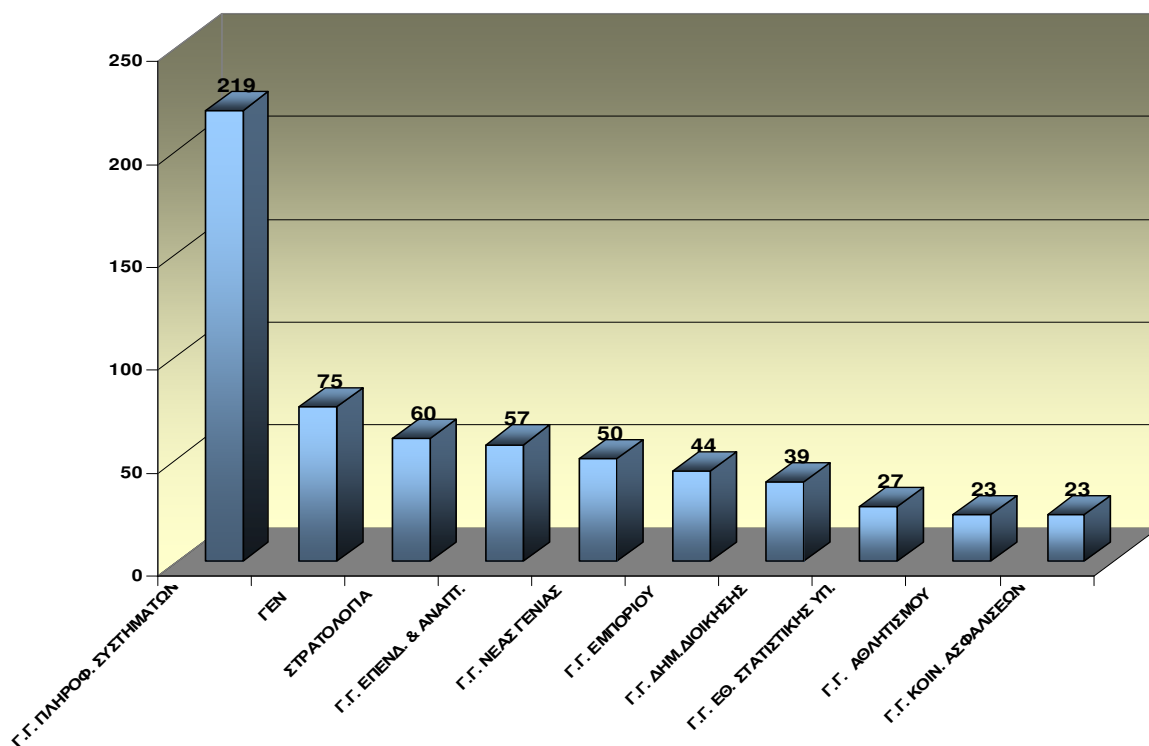


Διάγραμμα 31. Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Από το διάγραμμα είναι φανερό ότι το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων και το Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών είναι τα Υπουργεία που παρέχουν στους πολίτες το μεγαλύτερο συνολικό επίπεδο ηλ.υπηρεσιών. Επίσης παρατηρούμε ότι παρά το γεγονός ότι το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων και το Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης παρέχουν μικρότερο αριθμό υπηρεσιών από τα Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών και Υ.ΠΕ.ΧΩ.ΔΕ αντίστοιχα (βλ.διάγραμμα 28), εντούτοις παρέχουν ωριμότερες υπηρεσίες γι'αυτό και κατατάσσονται πάνω απ'αυτά. Παρατηρούμε πάλι την απουσία του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών. Ο μέσος όρος συνολικού επιπέδου ηλ. υπηρεσιών των Υπουργείων είναι 51,5. Επίσης σε σχέση με το αντίστοιχο διάγραμμα που παρουσιάζεται το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών των Υπουργείων (βλ.διάγραμμα 28), παρατηρούμε ότι καταγράφονται στην πρώτη δεκάδα τα ίδια Υπουργεία.

4.2.3. Δείκτης Β2.2: Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γενικών Γραμματειών

Μέτρηση για κάθε Γ.Γ. του συνολικού επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται και κατάταξη των Γ.Γ. ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι TOP-10 Γ.Γ. ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

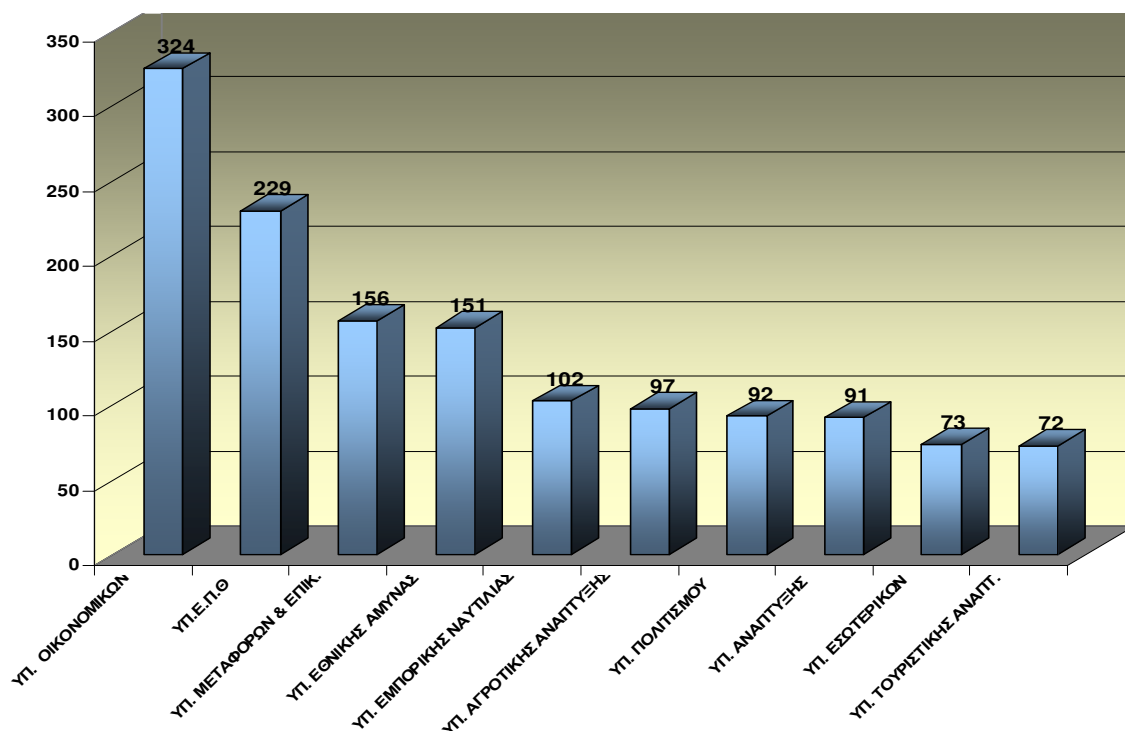


Διάγραμμα 32. Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Είναι φανερό ότι η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών είναι με μεγάλη διαφορά η Γ.Γ. που παρέχει τις πιο «ώριμες» ηλ. υπηρεσίες. Βλέπουμε λοιπόν ξανά ότι παρά το γεγονός ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών δεν κατατάσσεται μέσα στην πρώτη δεκάδα σε ότι αφορά στο συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών, η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων και η Γ.Γ. Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών ανήκουν στις δέκα Γραμματείες με τις «ωριμότερες» ηλ. υπηρεσίες. Οδηγούμαστε ξανά στο συμπέρασμα ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών όπως και άλλα Υπουργεία παρέχουν τις υπηρεσίες τους μέσα από τις ιστοσελίδες των Γενικών Γραμματειών τους και όχι μέσα από τις δικές τους ιστοσελίδες. Ο μέσος όρος συνολικού επιπέδου ηλ. υπηρεσιών των Γ.Γ. είναι 29.

4.2.4. Δείκτης Β2.3: Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του συνολικού επιπέδου υπηρεσιών που παρέχονται από το συγκεκριμένο Υπουργείο, στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτό και κατάταξη των Υπουργείων ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

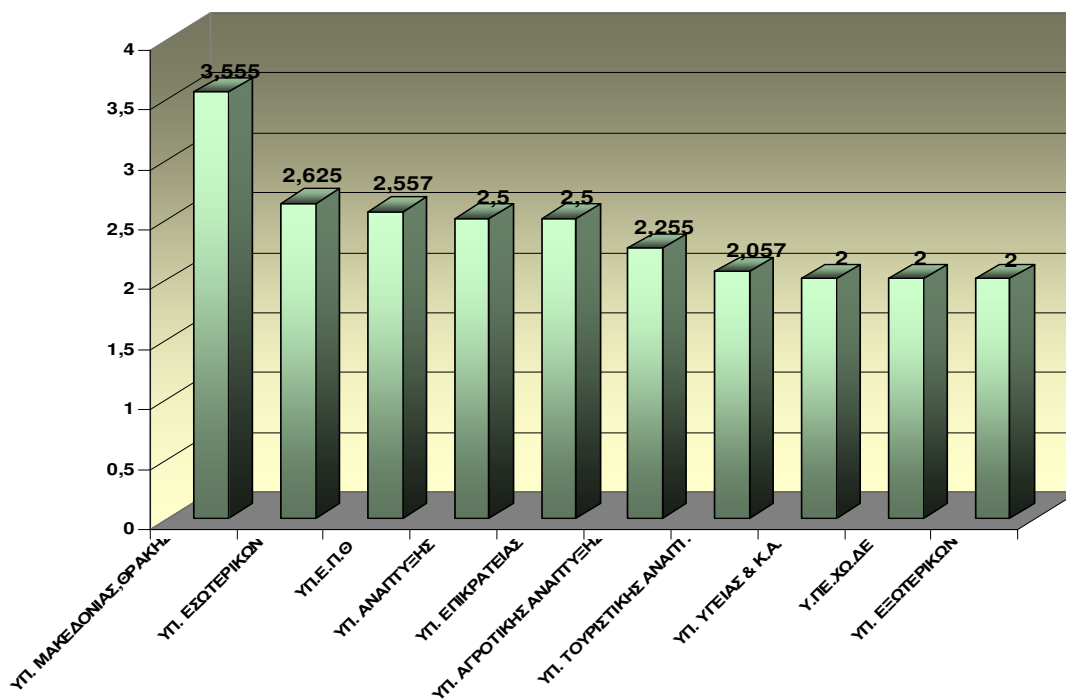


Διάγραμμα 33. Συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. τους

Το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών κατατάσσεται πρώτο εξαιτίας του μεγάλου συνολικού επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν οι Γενικές Γραμματείες που ανήκουν σ'αυτό (βλ.διάγραμμα 32). Επίσης παρατηρούμε ότι παρά το γεγονός ότι το Υπ. Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων και τα Υπ. Εσωτερικών παρέχουν μικρότερο αριθμό υπηρεσιών από τα Υπ. Πολιτισμού και Υπ. Τουριστικής Ανάπτυξης αντίστοιχα (βλ.διάγραμμα 30), εντούτοις παρέχουν ωριμότερες υπηρεσίες γι'αυτό και κατατάσσονται πάνω απ'αυτά. Επίσης σε σχέση με το αντίστοιχο διάγραμμα που παρουσιάζεται το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών των Υπουργείων (βλ.διάγραμμα 30), παρατηρούμε ότι καταγράφονται στην πρώτη δεκάδα τα ίδια Υπουργεία.

4.2.5. Δείκτης B3.1: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του Μ.Ο. επιπέδου ηλ.υπηρεσιών που παρέχουν και κατάταξη των Υπουργείων ως προς το μέσο όρο του επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

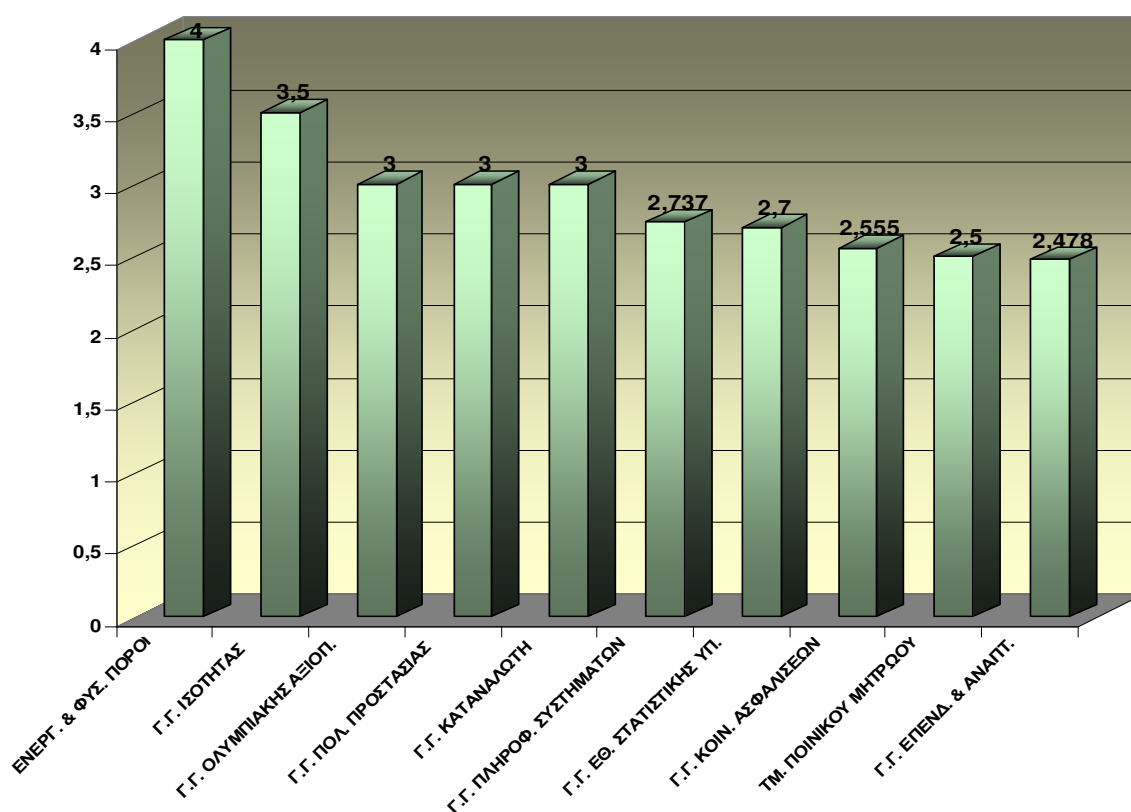


Διάγραμμα 34. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Το διάγραμμα δείχνει ότι το Υπ. Μακεδονίας, Θράκης έχει το μεγαλύτερο Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών από όλα τα Υπουργεία και μάλιστα με μεγάλη διαφορά. Όμως, αν λάβουμε υπόψη το μικρό αριθμό παροχής ηλ. υπηρεσιών καθώς και το μικρό συνολικό επίπεδο ηλ. υπηρεσιών καταλήγουμε εύκολα στο συμπέρασμα ότι το παραπάνω διάγραμμα είναι πλασματικό και μας οδηγεί σε λανθασμένα συμπεράσματα. Για το λόγο αυτό στη συνέχεια θα υπολογίσουμε το Δείκτη Β3*, με τον οποίο εξετάζουμε το Μ.Ο. ηλ. υπηρεσιών Υπουργείων με το μεγαλύτερο πλήθος ηλ. υπηρεσιών (Δείκτης Β1)

4.2.6. Δείκτης Β3.2: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Μέτρηση για κάθε Γ.Γ του Μ.Ο. επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν και κατάταξη των Γ.Γ. ως προς το Μ.Ο. του επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι TOP-10 Γ.Γ. ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.



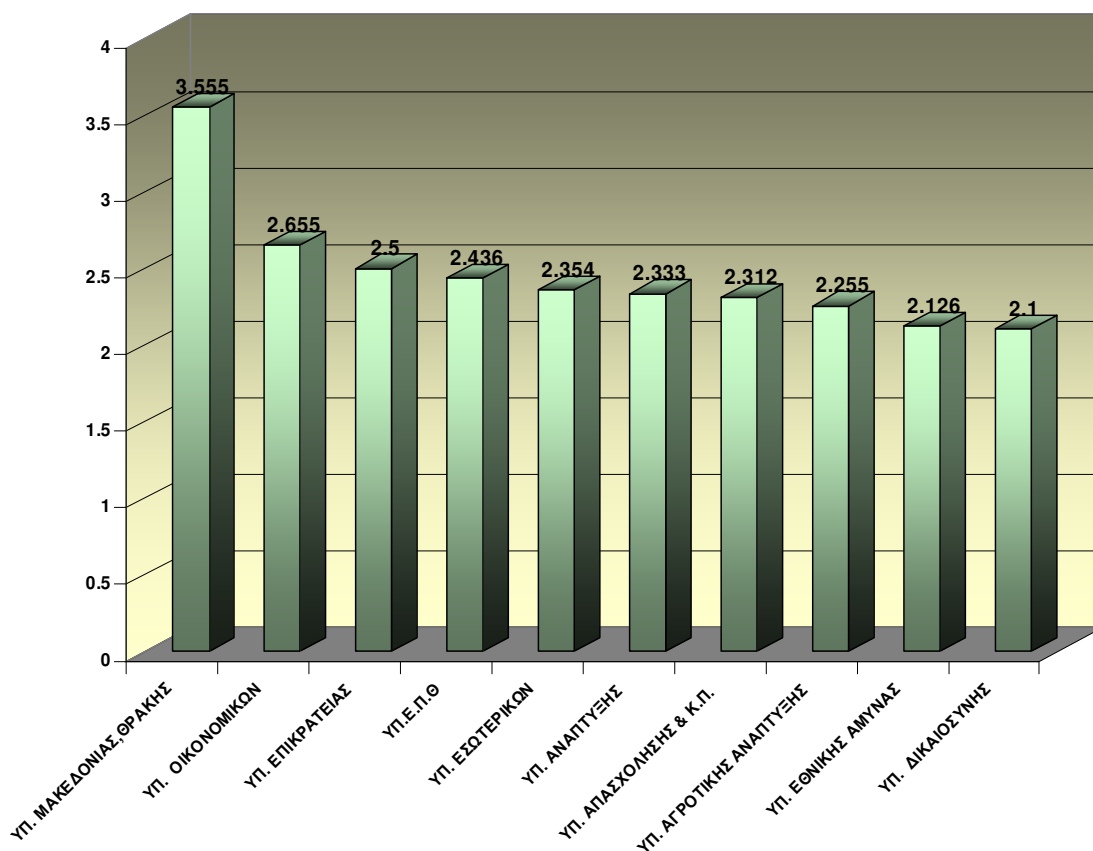
Διάγραμμα 35. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Είναι φανερό ότι και εδώ το αποτέλεσμα είναι πλασματικό αφού για παράδειγμα η Γ.Γ. Ενέργειας και Φυσικών πόρων παρέχει μόνο τέσσερις υπηρεσίες

επιπέδου 4 όλες, με αποτέλεσμα να κατατάσσεται πρώτη στο διάγραμμα ενώ η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων παρά το γεγονός ότι κατατάσσεται πρώτη σε ότι αφορά στο πλήθος και το συνολικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών, σε ότι αφορά στο Μ.Ο. βρίσκεται στην 6^η θέση με 2,737. Για το λόγο αυτό στη συνέχεια θα υπολογίσουμε το δείκτη B3* με τον οποίο εξετάζουμε το Μ.Ο. ηλ. υπηρεσιών Γ.Γ. με το μεγαλύτερο πλήθος ηλ. υπηρεσιών (Δείκτης B1)

4.2.7. Δείκτης B3.3: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του Μ.Ο. επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται από το συγκεκριμένο Υπουργείο στο οποίο έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτό και κατάταξη των Υπουργείων ως προς το Μ.Ο. επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία, στα οποία έχουν προστεθεί και οι ηλ. υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

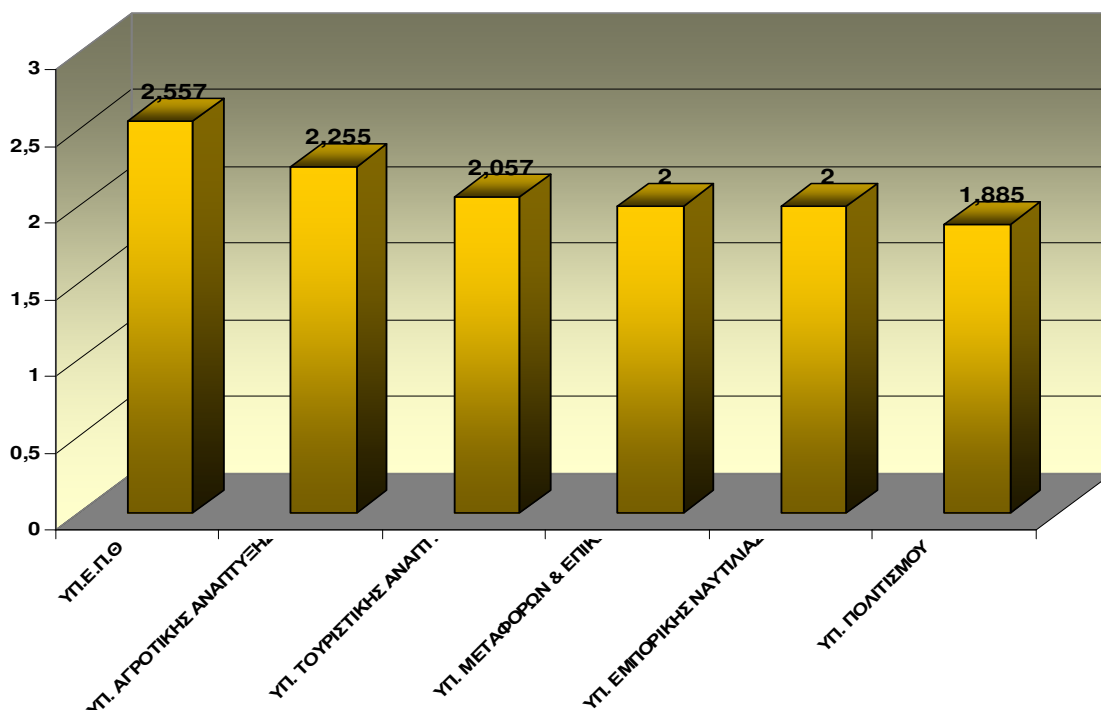


Διάγραμμα 36. Συνολικός Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Είναι φανερό ότι και πάλι το Υπ. Μακεδονίας, Θράκης έχει το μεγαλύτερο Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών από όλα τα Υπουργεία και μάλιστα με μεγάλη διαφορά.

4.2.8. Δείκτης Β3.1*: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Επιλέγουμε τα Υπουργεία που παρέχουν πάνω από 20 ηλ. υπηρεσίες (Δείκτης Β1.1). Μέτρηση για καθένα από αυτά τα Υπουργεία του Μ.Ο. επιπέδου ηλ. υπηρεσιών και κατάταξη αυτών ως προς το Μ.Ο. επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα δημοφιλέστερα Υπουργεία ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

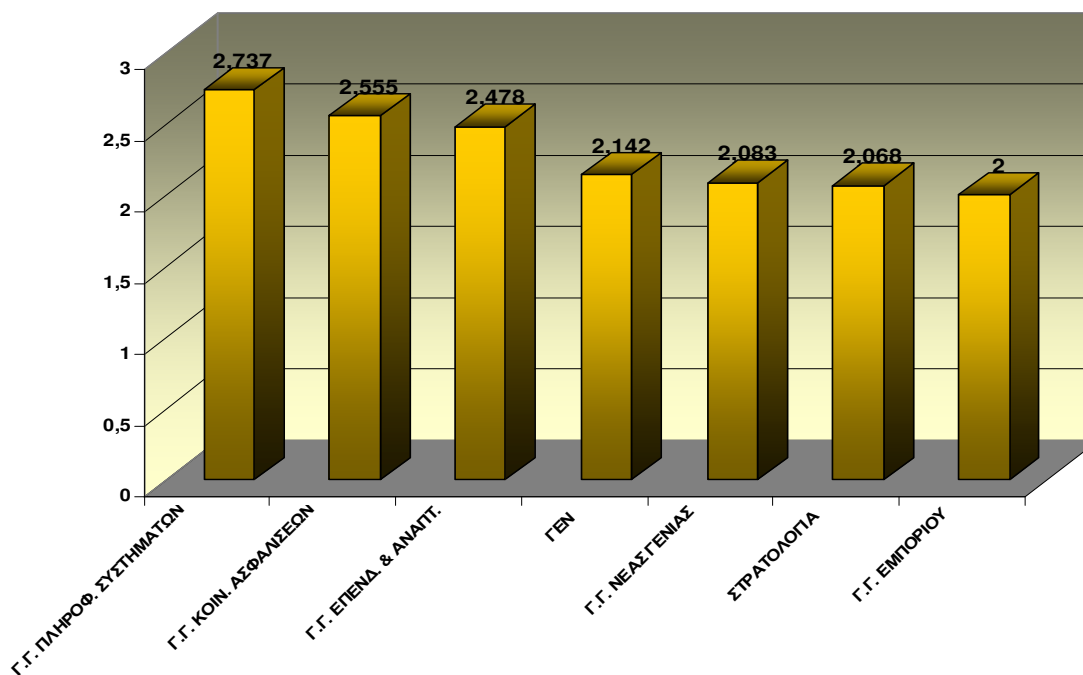


Διάγραμμα 37. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Είναι φανερό ότι το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων έχει το μεγαλύτερο Μ.Ο. επιπέδου ηλ. υπηρεσιών (2,557) από όλα τα Υπουργεία. Παρατηρούμε και πάλι ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών δεν κατατάσσεται ανάμεσα στα Υπουργεία με το μεγαλύτερο Μ.Ο. επιπέδου παροχής ηλ. υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει λόγω του μικρού αριθμού υπηρεσιών που παρέχει με αποτέλεσμα να μη συμπεριλαμβάνεται στη λίστα με τα υπουργεία που παρέχουν πάνω από 20 ηλ. υπηρεσίες (Δείκτης Β1.1)

4.2.9. Δείκτης B3.2*: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Επιλέγουμε τις Γ.Γ. που παρέχουν πάνω από 20 ηλ. υπηρεσίες (Δείκτης B1.2). Μέτρηση για κάθε Γ.Γ του Μ.Ο. επιπέδου ηλ.υπηρεσιών που παρέχουν και κατάταξη των Γ.Γ. ως προς το Μ.Ο. του επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι TOP-10 Γ.Γ. ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

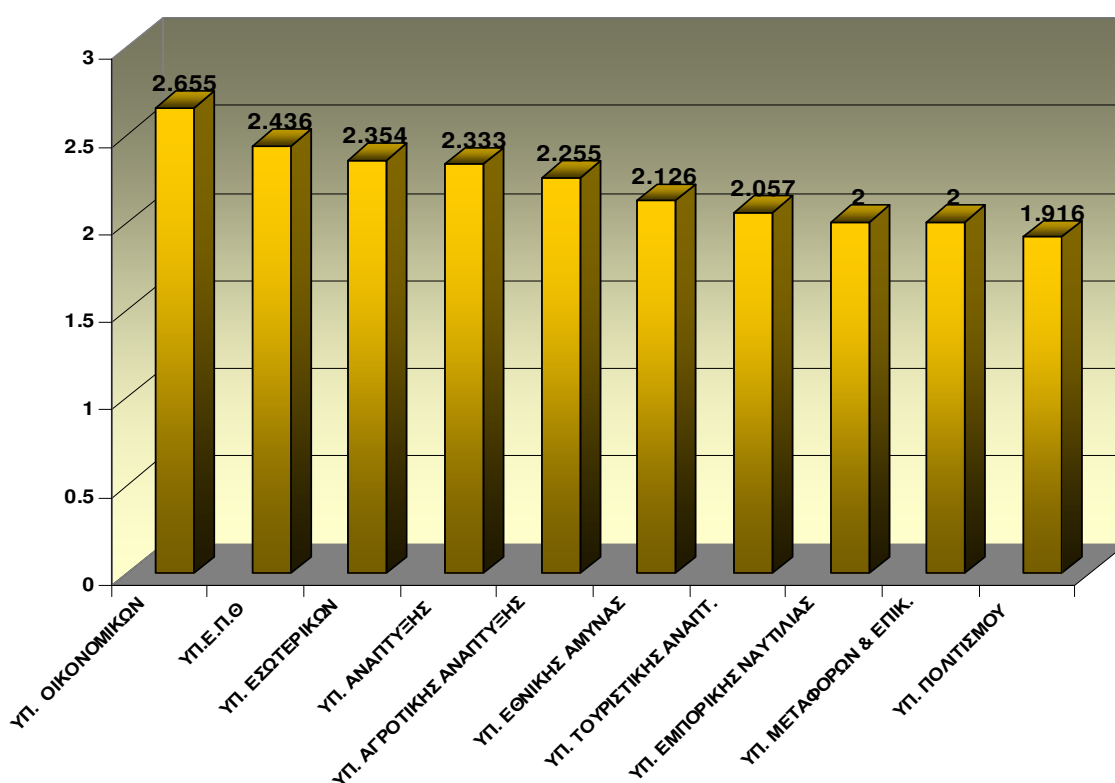


Διάγραμμα 38. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Βλέπουμε ότι η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων (2,737), η Γ.Γ. Κοινωνικών Ασφαλίσεων (2,555) και η Γ.Γ. Επενδύσεων και Ανάπτυξης (2,470) έχουν το μεγαλύτερο Μ.Ο. ηλ.υπηρεσιών. Αυτό μπορούμε να πούμε ότι συμβαίνει για τις Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων και Γ.Γ. Κοινωνικών Ασφαλίσεων, λόγω της βάσης προσωπικών δεδομένων που διαθέτουν με αποτέλεσμα να παρέχουν μεγάλο αριθμό ηλ. υπηρεσιών επιπέδου 5 (personalization) ενώ για την Γ.Γ. Επενδύσεων και Ανάπτυξης λόγω του μεγάλου αριθμού ηλ.υπηρεσιών επιπέδου 3 (Two way interaction)

4.2.10. Δείκτης B3.3*: Μέσος όρος επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Επιλέγουμε τα Υπουργεία που παρέχουν πάνω από 20 ηλ. υπηρεσίες και στα οποία έχουν προστεθεί και οι ηλ. υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά (Δείκτης B1.3). Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του Μ.Ο. επιπέδου ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν και κατάταξη των Υπουργείων ως προς το Μ.Ο. επιπέδου «ωριμότητας» των ηλ.υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία, στα οποία έχουν προστεθεί και οι ηλ. υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, ως προς το επίπεδο ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

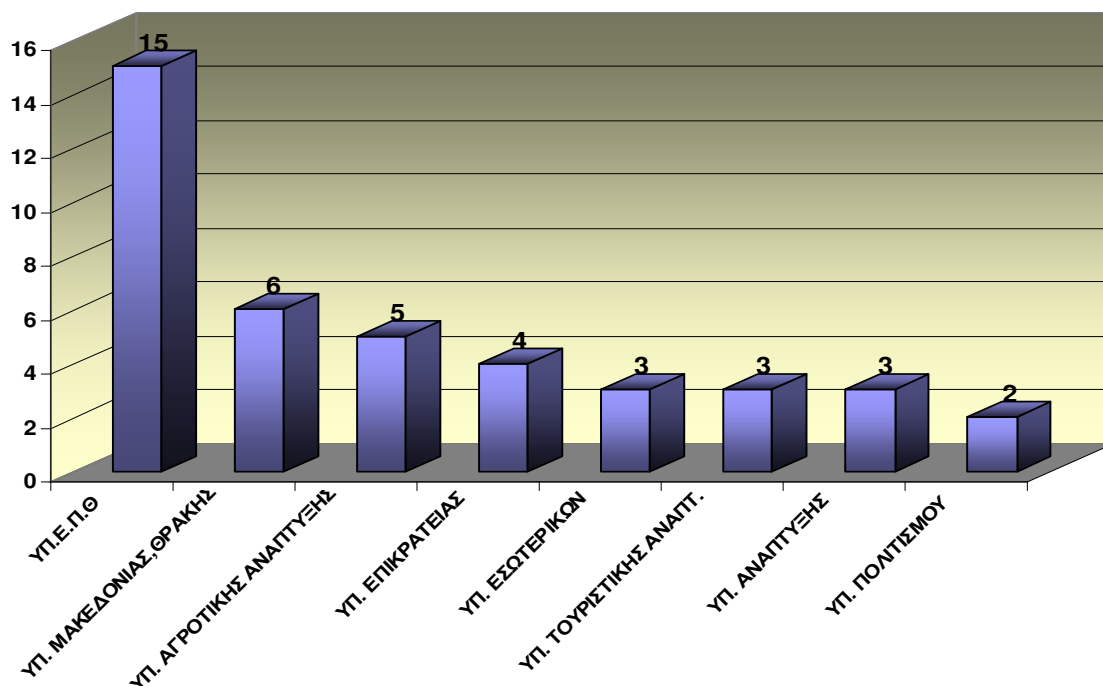


Διάγραμμα 39. Συνολικός Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων

Αυτό είναι το σημαντικότερο διάγραμμα σε ότι αφορά στην παροχή ηλ. υπηρεσιών των Υπουργείων γιατί εμπεριέχει πλήθος υπηρεσιών (πάνω από 20 ηλ. υπηρεσίες), ανεξάρτητα του αν παρέχονται μέσα από τις ιστοσελίδες των Υπουργείων ή των Γ.Γ. τους, και επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης. Είναι φανερό ότι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών έχει το μεγαλύτερο (2,655) Μ.Ο. επιπέδου παρεχόμενων ηλ. υπηρεσιών από όλα τα Υπουργεία.

4.2.11. Δείκτης B4.1: Πλήθος Προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του πλήθους των παρεχόμενων προηγμένων ηλ. υπηρεσιών, υπολογίζοντας τις ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω, και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα TOP-10 Υπουργεία ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.



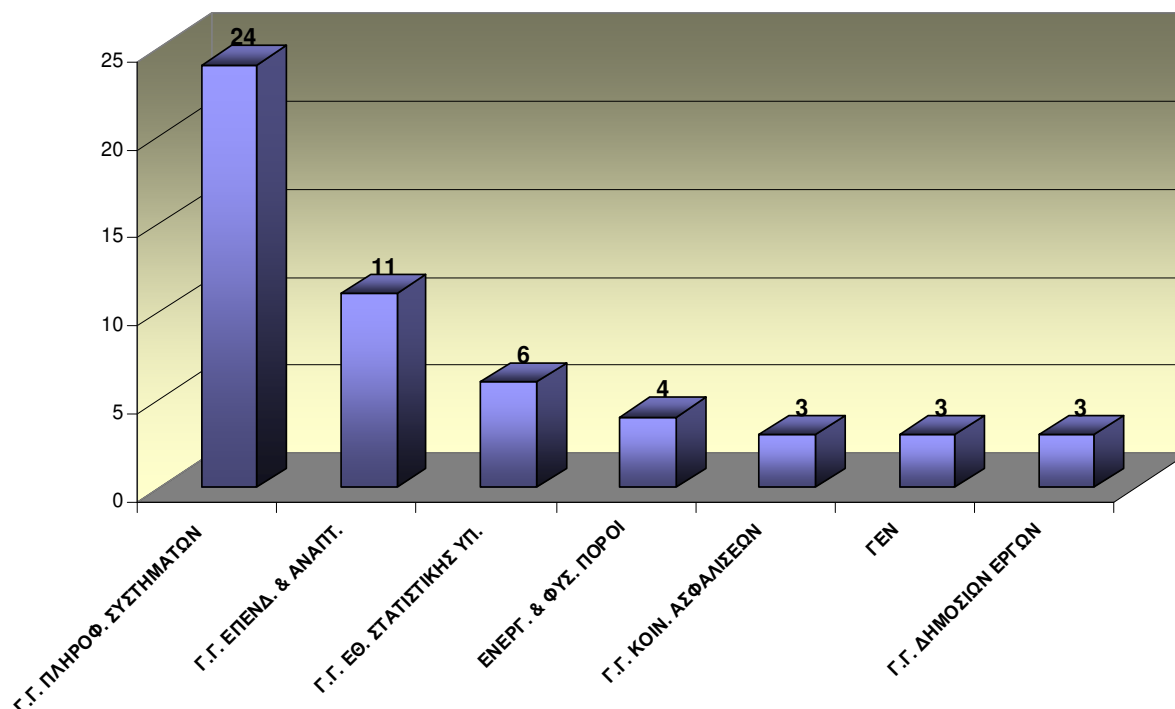
Διάγραμμα 40. Πλήθος προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Από το διάγραμμα είναι φανερό ότι το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων είναι το Υπουργείο που παρέχει στους πολίτες το μεγαλύτερο αριθμό προηγμένων ηλ. υπηρεσιών λόγω της βάσης προσωπικών δεδομένων που διαθέτει με αποτέλεσμα να παρέχει μεγάλο αριθμό ηλ. υπηρεσιών επιπέδου 5 (personalization). Σημειώνεται ότι ο Μ.Ο. του πλήθους των παρεχόμενων από τα Υπουργεία των προηγμένων υπηρεσιών είναι 2,5 υπηρεσίες.

4.2.12. Δείκτης B4.2: Πλήθος Προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τις Γ.Γ.

Μέτρηση για κάθε Γ.Γ. του πλήθους των παρεχόμενων προηγμένων ηλ. υπηρεσιών, υπολογίζοντας τις ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω, και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Στο

διάγραμμα παρουσιάζονται οι TOP-10 Γ.Γ. ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν και κατάταξη των Γ.Γ. ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν.

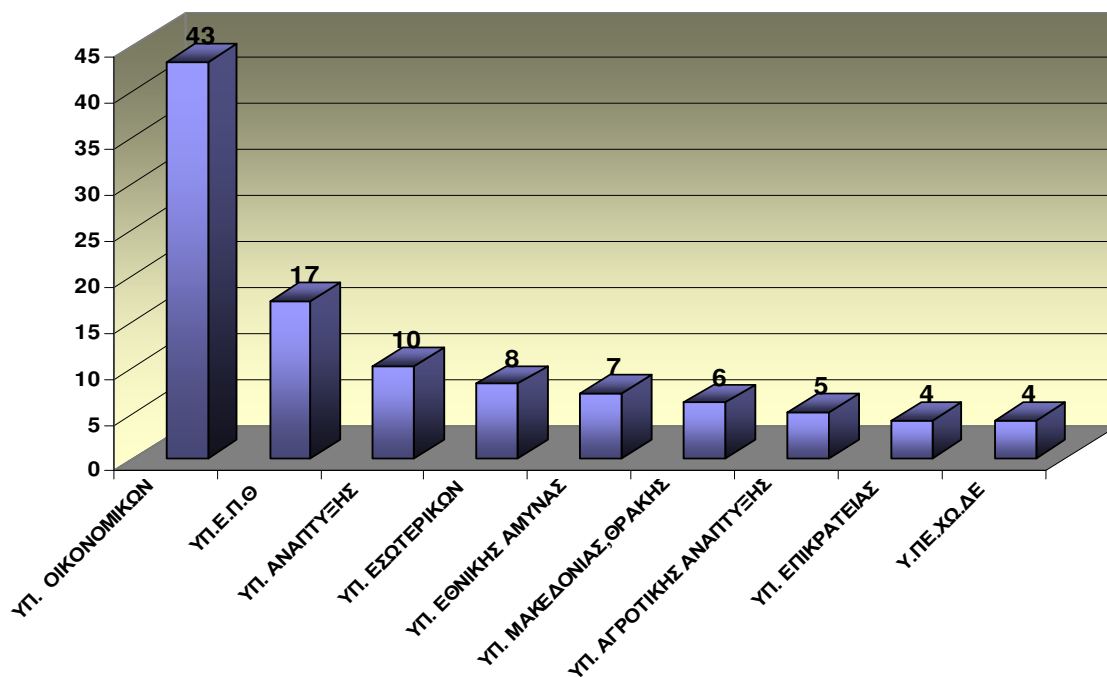


Διάγραμμα 41. Πλήθος προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.

Η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών είναι η Γ.Γ. που παρέχει τόσο το μεγαλύτερο αριθμό ηλ. υπηρεσιών σύμφωνα με το Δείκτη Β1.2 (βλ.διάγραμμα 29), όσο και το μεγαλύτερο αριθμό προηγμένων ηλ. υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι ο Μ.Ο. του πλήθους των παρεχόμενων από τις Γ.Γ. των προηγμένων υπηρεσιών είναι 2,9 υπηρεσίες.

4.2.13. Δείκτης Β4.3: Συνολικό πλήθος Προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο των παρεχόμενων προηγμένων ηλ. υπηρεσιών, στα οποία έχουν προστεθεί και οι υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, και κατάταξη αυτών ως προς το πλήθος των προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται τα δημοφιλέστερα Υπουργεία ως προς το συνολικό πλήθος προηγμένων ηλ. υπηρεσιών που παρέχουν. Σημειώνεται ότι ο Μ.Ο. του πλήθους των παρεχόμενων προηγμένων υπηρεσιών είναι 6,8 υπηρεσίες.



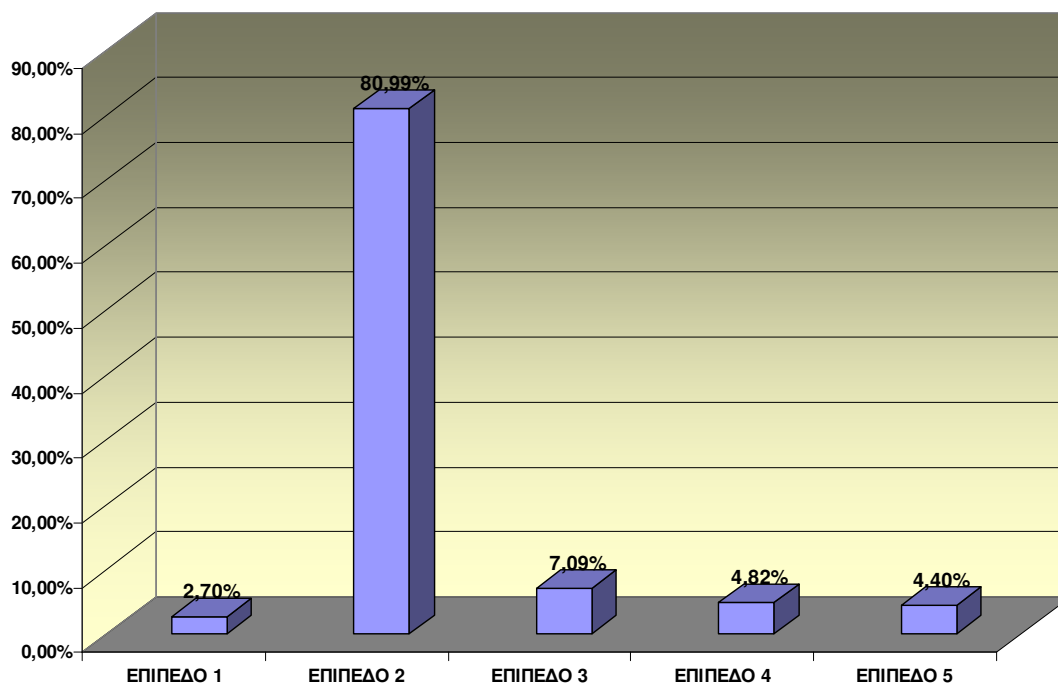
Διάγραμμα 42. Συνολικό πλήθος προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Βλέποντας λοιπόν τα διαγράμματα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών είναι το Υπουργείο που παρέχει όχι μόνο τις περισσότερες ηλ. υπηρεσίες αλλά και τις πιο προηγμένες. Λόγω του μεγάλου αριθμού προηγμένων ηλ. Υπηρεσιών, το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών κατατάσσεται πρώτο και στο συνολικό Μέσο όρο (Μ.Ο.) επιπέδου ηλ. υπηρεσιών των Υπουργείων (βλ.διάγραμμα 36).

4.2.14.Δείκτης B5.1: Συνολικό πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης

Μέτρηση του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών επιπέδου 1 έως 5 και κατάταξη με βάση το ποσοστό που παρέχονται (βλ.διάγραμμα 43).

Είναι φανερό από το διάγραμμα ότι το 80,992% των παρεχόμενων ηλ. υπηρεσιών είναι επιπέδου 2 (interaction) και μόλις το 16,31% των συνολικών ηλ. υπηρεσιών είναι επιπέδου 3 (two way interaction), 4 (transaction) και 5 (personalization) δηλ. προηγμένες υπηρεσίες. Είναι φανερό ότι απαιτείται πολύ δουλειά από τους φορείς δημόσιας διοίκησης συνολικά για τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Διάγραμμα 43. Ποσοστό Υπηρεσιών ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης

4.2.15. Δείκτης B5.2: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης

Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται, ομαδοποιημένες κατά επίπεδο από 1 έως 5 (βλ.διάγραμμα 44).

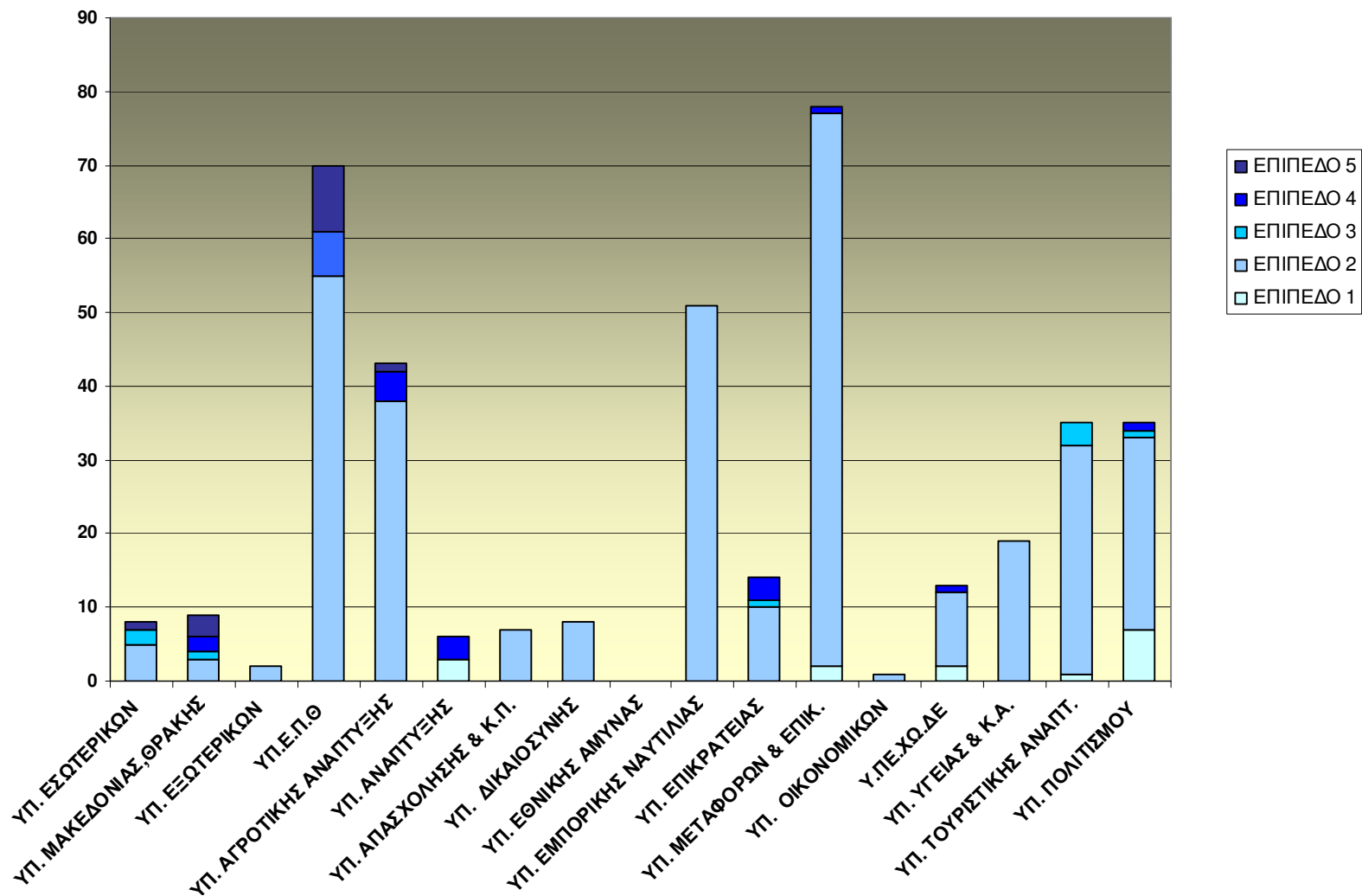
Είναι φανερό από το διάγραμμα ότι οι ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 2 (interaction) κυριαρχούν ενώ οι ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 3 (two way interaction), 4 (transaction) και 5 (personalization) είναι ελάχιστες και χρειάζονται σημαντική βελτίωση.

4.2.16. Δείκτης B5.3: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης

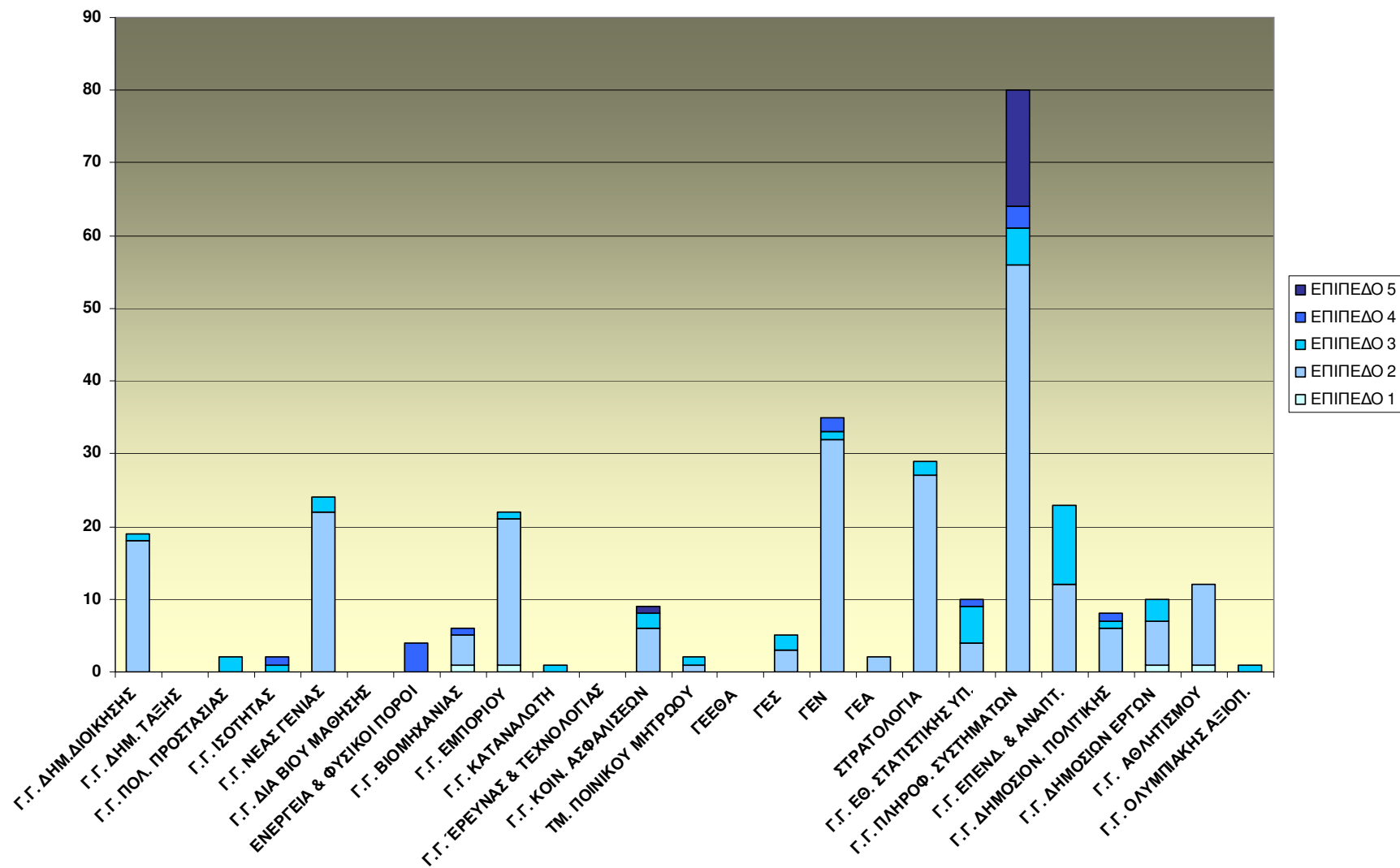
Μέτρηση για κάθε Γ.Γ. του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται, ομαδοποιημένες κατά επίπεδο από 1 έως 5 (βλ.διάγραμμα 45). Και στις Γ.Γ. συναντάμε το ίδιο τοπίο, δηλ. κυριαρχία των ηλ. υπηρεσιών επιπέδου 2 (interaction) και ελάχιστες ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 3 (two way interaction), 4 (transaction) και 5 (personalization) με μοναδική εξαίρεση τη Γ.Γ.Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών, η οποία έχει κάνει σημαντικά βήματα στην παροχή προς τους πολίτες προηγμένων ηλ. υπηρεσιών.

4.2.17. Δείκτης B5.4: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης

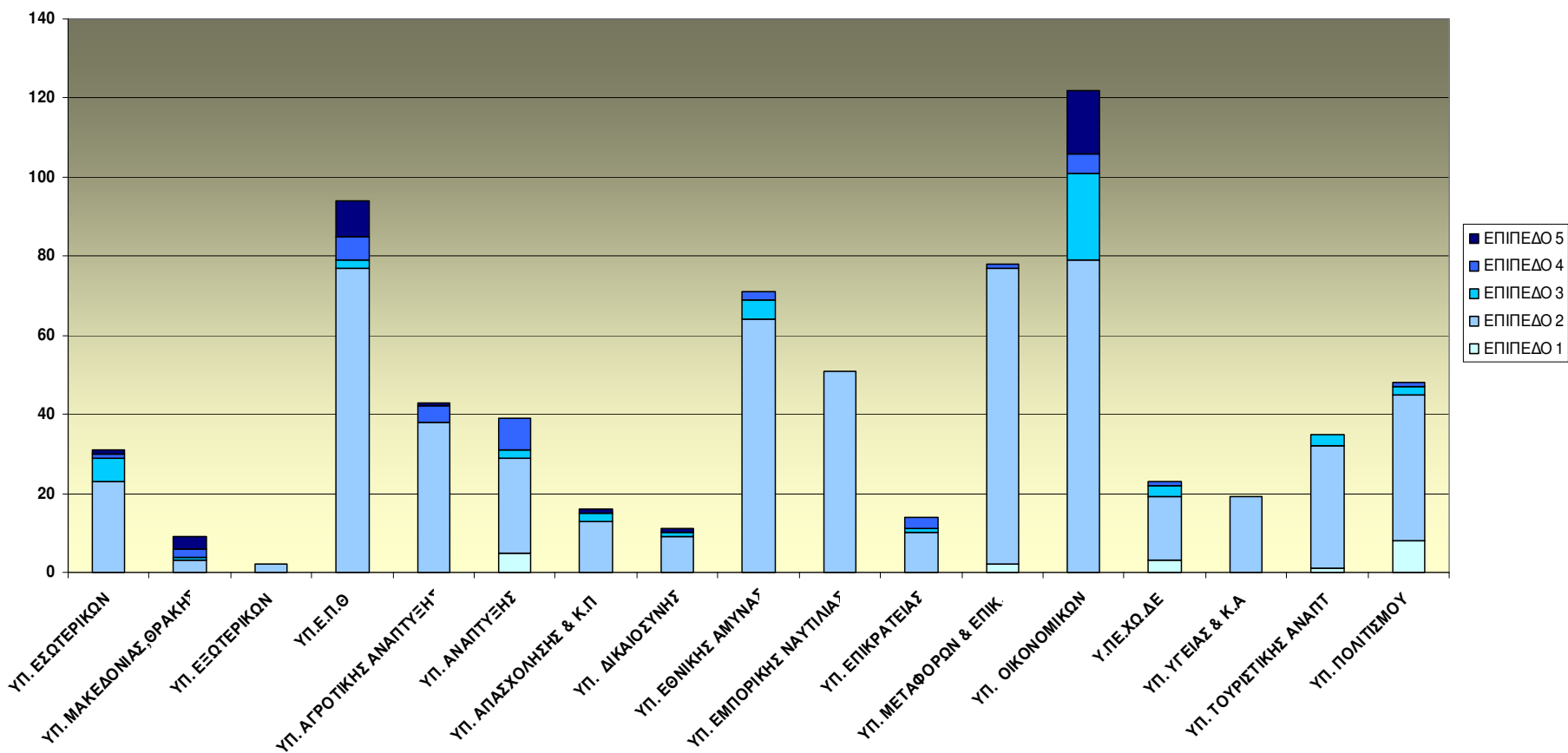
Μέτρηση για κάθε Υπουργείο του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται, στα οποία έχουν προστεθεί και οι ηλ. υπηρεσίες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά, ομαδοποιημένες κατά επίπεδο από 1 έως 5 (βλ.διάγραμμα 46). Είναι φανερό και εδώ ότι κυριαρχούν οι ηλ. υπηρεσίες επιπέδου 2 (interaction). Βλέποντας το διάγραμμα παρατηρούμε ότι τα Υπουργεία που ξεχωρίζουν είναι το Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών και το Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων και αυτό όχι μόνο λόγω του σημαντικού αριθμού ηλ. υπηρεσιών επιπέδου 2 (interaction) που παρέχουν αλλά και λόγω του ότι παρέχουν προς τους πολίτες και σημαντικό αριθμό προηγμένων ηλ.υπηρεσιών. Επίσης τα Υπ.Εθνικής Άμυνας και Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών φαίνεται να έχουν καλή παρουσία με ελάχιστες όμως προηγμένες ηλ. υπηρεσίες. Το Υπ. Ανάπτυξης παρά το γεγονός ότι παρέχει μικρό αριθμό ηλ. υπηρεσιών (39 ηλ.υπηρεσίες) εντούτοις εμφανίζει μια ομοιογένεια και ένα σημαντικό ποσοστό προηγμένων ηλ. υπηρεσιών.



Διάγραμμα 44. Υπηρεσίες Υπουργείων ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης



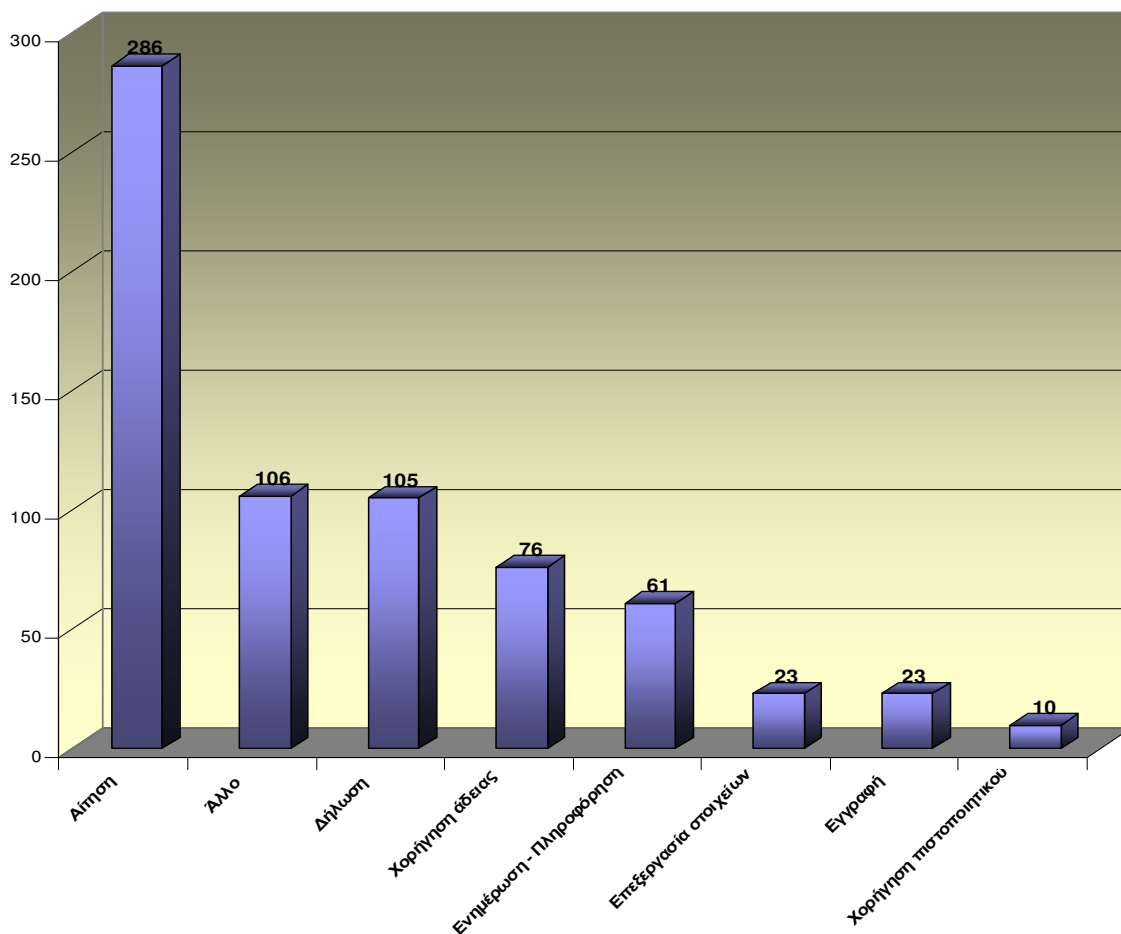
Διάγραμμα 45. Υπηρεσίες Γ.Γ. ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης



Διάγραμμα 46. Συνολικές υπηρεσίες Υπουργείων και Γ.Γ ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης

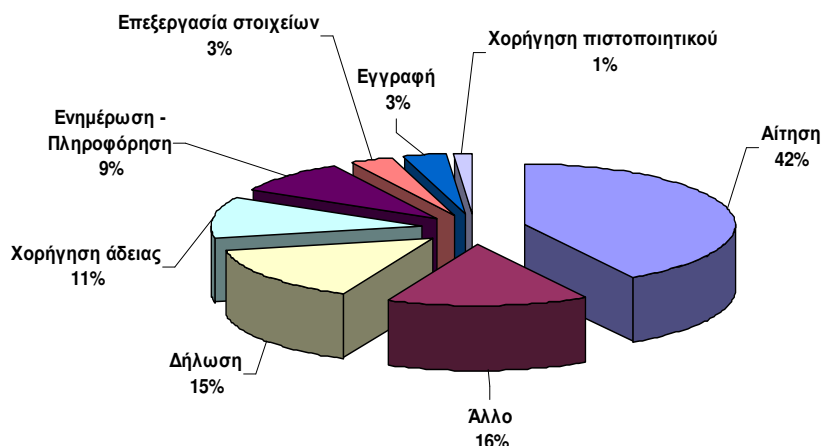
4.2.18. Δείκτης Β6: Πλήθος Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ανά Τύπο υπηρεσίας

Μέτρηση για κάθε Τύπο Υπηρεσίας (αίτηση, χορήγηση πιστοποιητικού κ.λ.π.), του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται και κατάταξη των Τύπων Υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που συνδέονται με τους τύπους αυτούς.



Διάγραμμα 47. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας

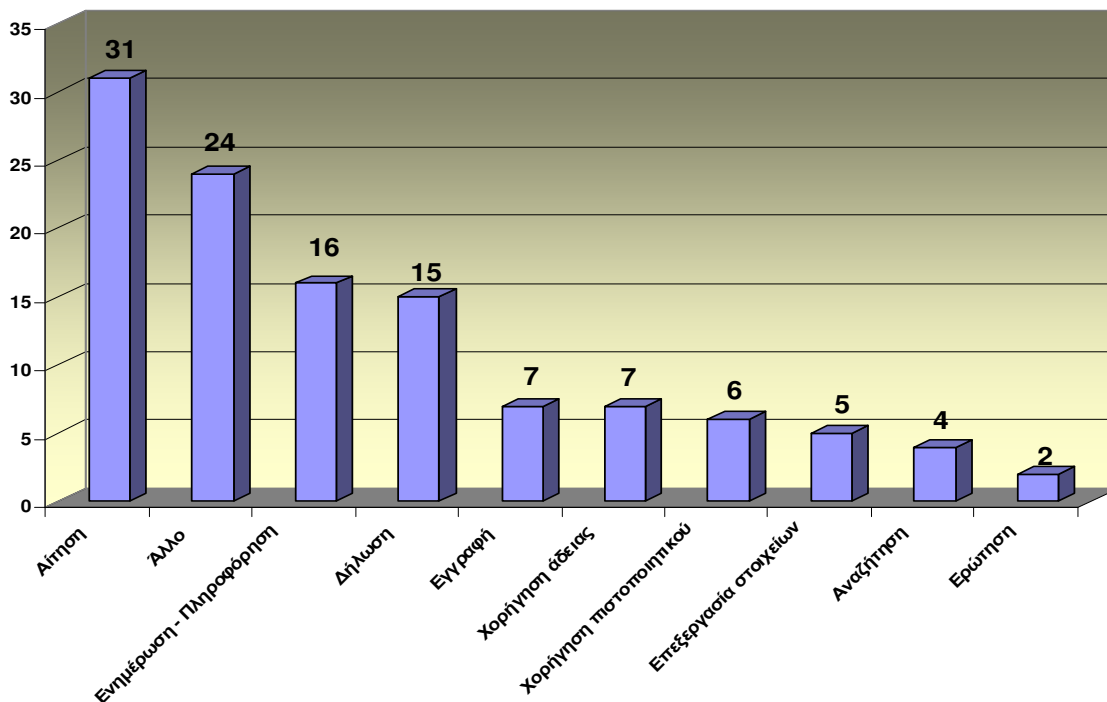
Η «Αίτηση» λοιπόν φαίνεται ότι είναι ο τύπος υπηρεσίας που παρέχεται σε μεγαλύτερο αριθμό από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ προς τους πολίτες. Ακολουθούν το «Άλλο» (π.χ. διάφορα έντυπα, υποδείγματα, καταστάσεις κ.α.) και η «Δήλωση». Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι η σημαντικότερη ηλ. υπηρεσία που παρέχουν τα Υπουργεία και οι Γενικές Γραμματείες μέσα από τις ιστοσελίδες τους είναι οι «Αιτήσεις».



Διάγραμμα 48. Ποσοστό Υπηρεσιών ανά Τύπο υπηρεσίας

4.2.19. Δείκτης B7: Δημοφιλέστεροι τύποι Υπηρεσιών ως προς την παροχή από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ.

Μέτρηση για κάθε τύπο υπηρεσίας, του πλήθους των Υπουργείων και Γ.Γ. που τις παρέχουν και κατάταξη των τύπων υπηρεσιών ως προς το πλήθος των Υπουργείων και Γ.Γ. που τις παρέχουν.

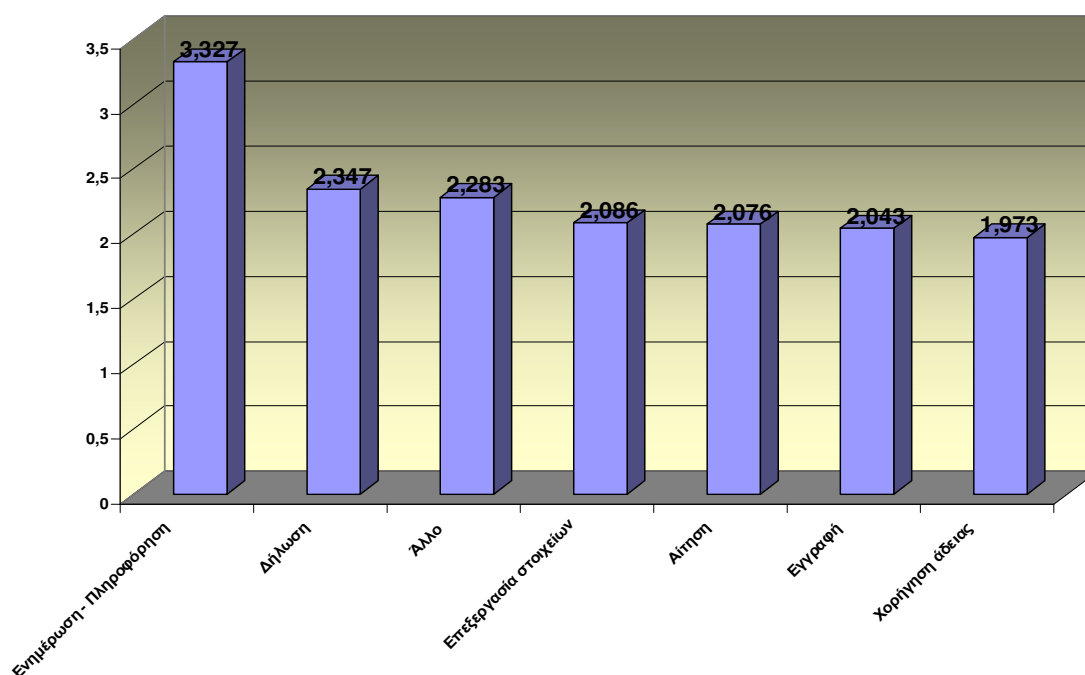


Διάγραμμα 49. Δημοφιλέστεροι τύποι Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η «Αίτηση» είναι ο δημοφιλέστερος Τύπος υπηρεσίας ως προς την παροχή από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. δηλ. δεν παρέχεται μόνο σε μεγαλύτερο αριθμό αλλά και από τα περισσότερα Υπουργεία και Γ.Γ.

4.2.20. Δείκτης B8: Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικοποίησης των δημοφιλέστερων τύπων υπηρεσιών

Μέτρηση, για κάθε τύπο υπηρεσίας, του Μ.Ο. επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης και κατάταξη αυτών ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχονται.



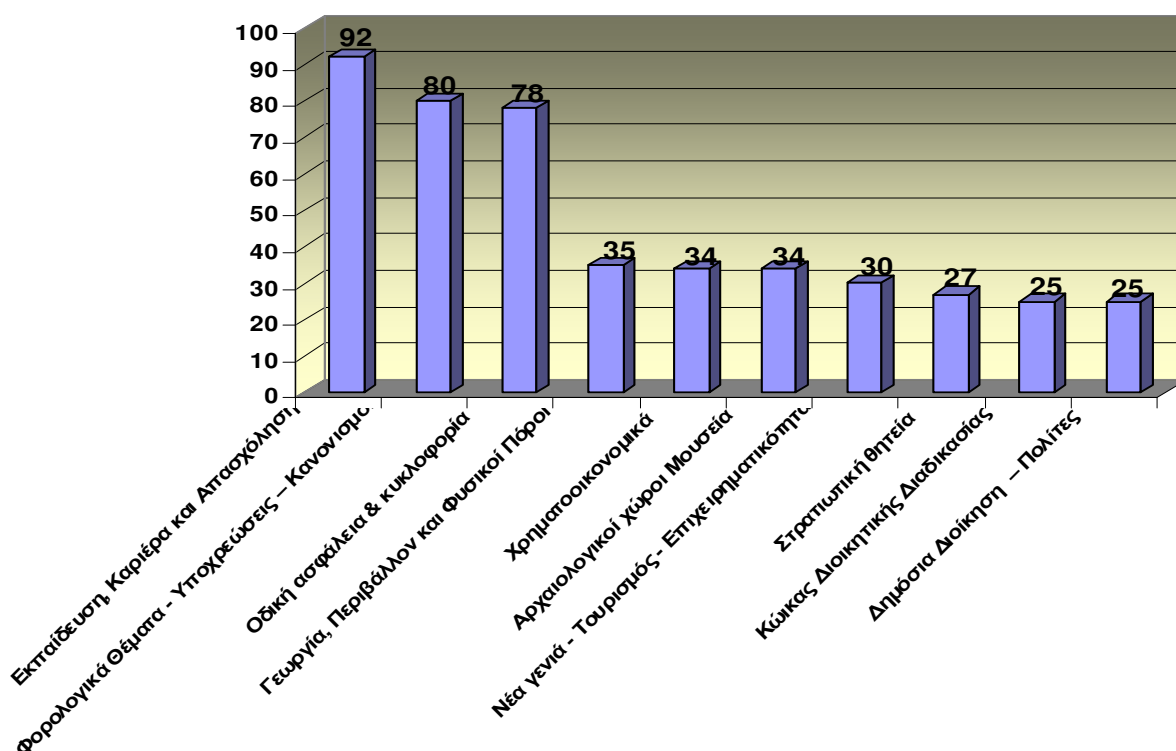
Διάγραμμα 50. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου Ηλεκτρονικοποίησης των δημοφιλέστερων τύπων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Από το διάγραμμα είναι φανερό ότι η «Ενημέρωση - Πληροφόρηση» είναι ο τύπος υπηρεσίας με τη μεγαλύτερη «ωριμότητα» και αυτό γιατί πρόκειται για υπηρεσίες επιπέδου 5 (Personalization) όπου οι ιστοσελίδες που τις παρέχουν διαθέτουν βάσεις δεδομένων με προσωπικά στοιχεία. Ο τύπος υπηρεσίας «Αίτηση» αν και όπως είδαμε είναι η δημοφιλέστερη υπηρεσία, φαίνεται ότι παρέχεται ακόμη σε χαμηλό επίπεδο (2,076) που σημαίνει ότι μιλάμε μόνο για αλληλεπίδραση (Interaction) των χρηστών με τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. δηλ. για «download» στον υπολογιστή των προτύπων αιτήσεων τις οποίες οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Επομένως υπάρχει ακόμη πολύ δουλειά για το επιθυμητό «επίπεδο 3»

(Two way interaction), όπου ο πολίτης θα αποκτά πρόσβαση στις υπηρεσίες των Υπουργείων και Γ.Γ. με ηλεκτρονικό τρόπο.

4.2.21. Δείκτης Β9: Πλήθος Υπηρεσιών ανά Κατηγορία υπηρεσίας

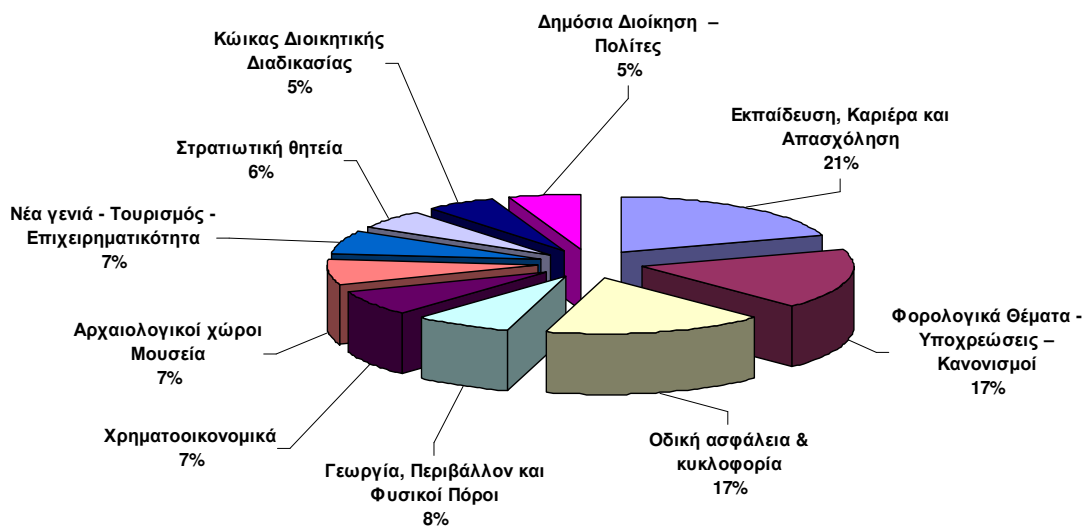
Μέτρηση, για κάθε Κατηγορία Υπηρεσίας (άδειες επαγγέλματος, λειτουργία εταιρειών κ.λ.π.), του πλήθους των ηλ. υπηρεσιών που παρέχονται για τη συγκεκριμένη κατηγορία και κατάταξη των Κατηγοριών υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που συνδέονται με τις κατηγορίες αυτές. Στο διάγραμμα παρουσιάζονται οι δημοφιλέστερες Κατηγορίες υπηρεσιών ως προς το πλήθος των ηλ. υπηρεσιών που συνδέονται με τις κατηγορίες αυτές.



Διάγραμμα 51. Δημοφιλέστερες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ανά κατηγορία υπηρεσίας

Η «Εκπαίδευση, Καριέρα και Απασχόληση», τα «Φορολογικά Θέματα - Υποχρεώσεις - Κανονισμοί» και η «Οδική ασφάλεια & κυκλοφορία» είναι οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες που παρέχονται από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. ανά κατηγορία υπηρεσίας. Αυτό είναι αναμενόμενο γιατί σύμφωνα το διάγραμμα που παρουσιάζει το συνολικό πλήθος ηλ.υπηρεσιών των Υπουργείων (βλ.διάγραμμα 25) βλέπουμε στις πρώτες θέσεις το Υπουργείο Οικονομίας &

Οικονομικών, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων και το Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών που σχετίζονται με τις πιο πάνω κατηγορίες υπηρεσιών.



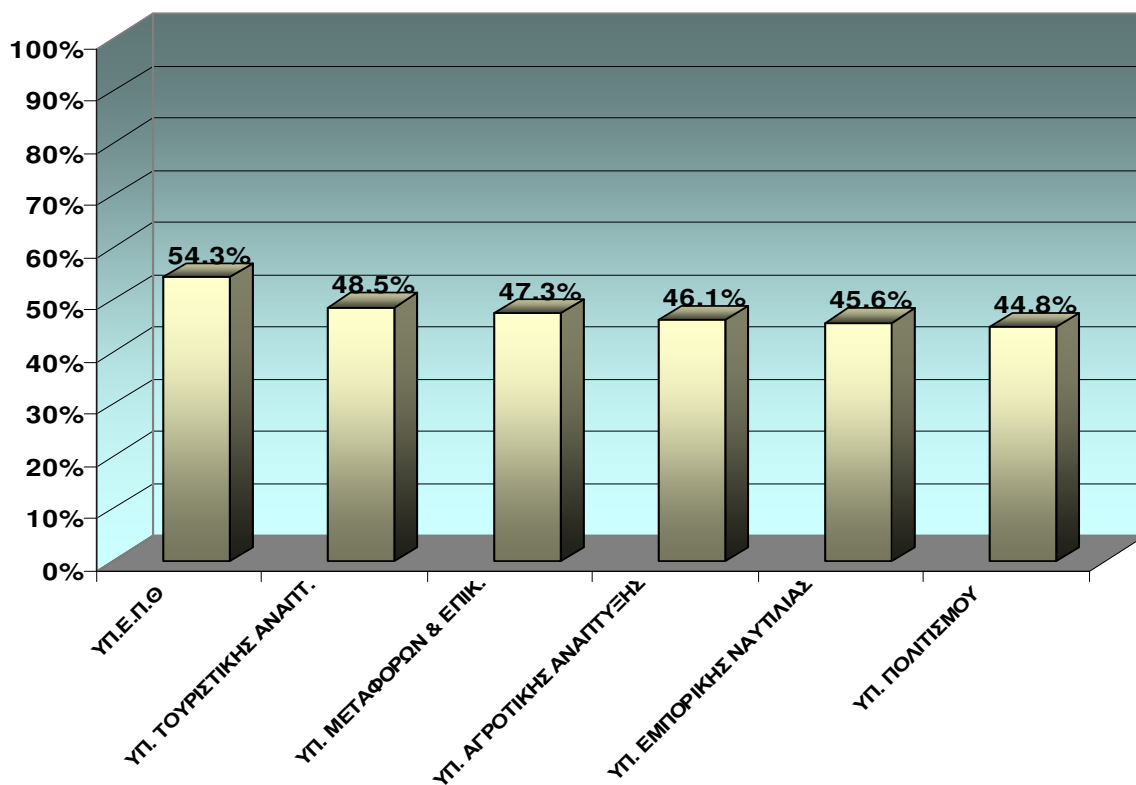
Διάγραμμα 52. Ποσοστό Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ανά κατηγορία υπηρεσίας

4.3. Μελέτη συνδυασμένων αποτελεσμάτων Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

Στην επόμενη ενότητα γίνεται ανάλυση και διαγραμματική παρουσίαση των συνδυασμένων αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των ΔΔΤ και των αποτελεσμάτων της μελέτης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών και παρουσιάζεται συνοπτικός σχολιασμός-επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

4.3.1. Δείκτης Γ1.1: Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Επιλέγουμε για τα Υπουργεία που παρέχουν πάνω από 20 ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Δείκτης B1.1), τα αποτελέσματα του **Δείκτη Β3.1***, τα οποία απεικονίζουμε ως ποσοστό σε σχέση με τη μέγιστο επίπεδο υπηρεσίας (5). Για τα ίδια Υπουργεία, επιλέγουμε και τα αποτελέσματα του **Δείκτη Α18** και υπολογίζουμε το Μ.Ο. της βαθμολογίας των δύο δεικτών. Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης των επιλεγμένων ΔΔΤ των Υπουργείων.



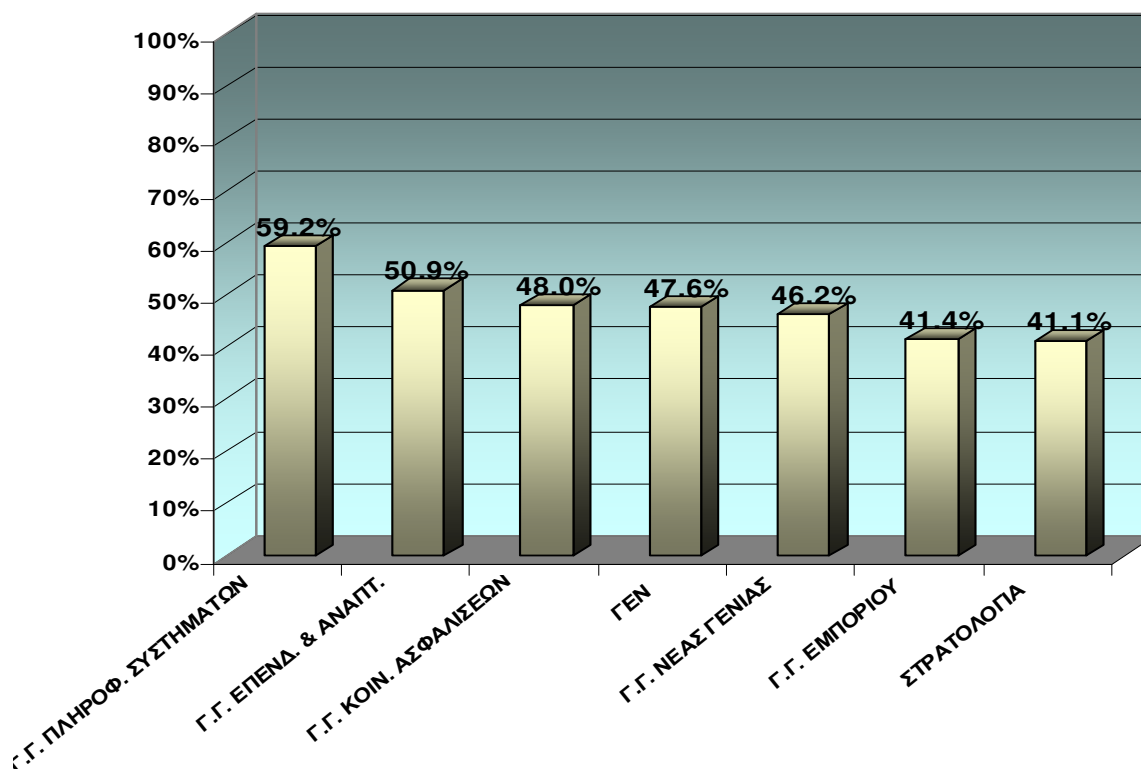
Διάγραμμα 53. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Γ1.1 για τα Υπουργεία είναι 2.429 (ποσοστό 54.3%) και έχει δοθεί στο ΥΠ.Ε.Π.Θ, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.981 (ποσοστό 44.8%) και έχει δοθεί στο Υπ. Πολιτισμού και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα επιλεγμένα Υπουργεία είναι 2.125 (ποσοστό 47.78%). Ο γενικευμένος δείκτης αξιολόγησης είναι σχετικά χαμηλός και σημαντικά μειωμένος σε σχέση με τον Δείκτη Α18, αφού έχουμε προσθέσει τον Δείκτη που αφορά στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, ο οποίος με τη σειρά του είναι σε ιδιαίτερα χαμηλό επίπεδο.

4.3.2. Δείκτης Γ1.2: Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Γενικών Γραμματειών

Επιλέγουμε για τις Γενικές Γραμματείες που παρέχουν πάνω από 20 ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Δείκτης Β1.2), τα αποτελέσματα του **Δείκτη Β3.2***, τα οποία απεικονίζουμε ως ποσοστό σε σχέση με τη μέγιστο επίπεδο υπηρεσίας (5). Για τις ίδιες Γενικές Γραμματείες, επιλέγουμε και τα αποτελέσματα του **Δείκτη Α18** και υπολογίζουμε το Μ.Ο. της βαθμολογίας των δύο δεικτών. Στο

διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης των επιλεγμένων ΔΔΤ των Γενικών Γραμματειών.



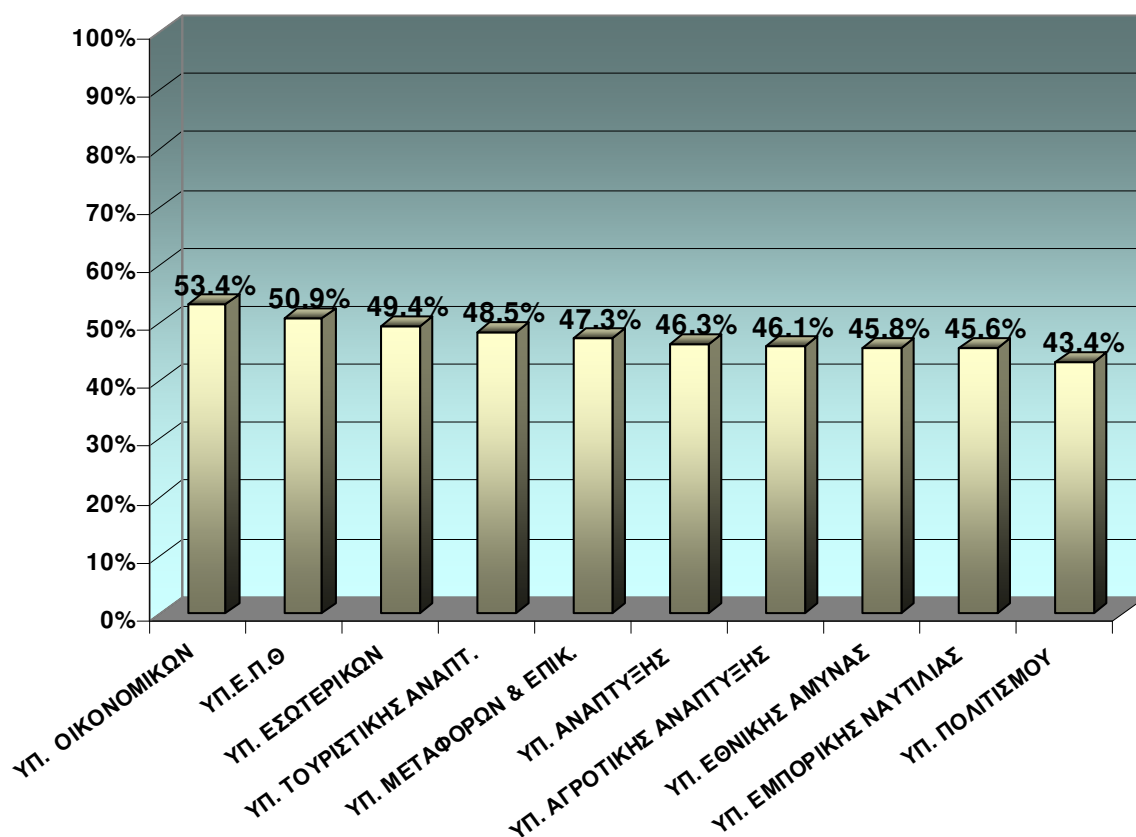
Διάγραμμα 54. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Γ.Γ.

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Γ1.2 για τις Γ.Γ. είναι 2.644 (ποσοστό 59.2%) και έχει δοθεί στη Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.852 (ποσοστό 41.1%) και έχει δοθεί στη Στρατολογία και ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλες τις επιλεγμένες Γ.Γ. είναι 2.142 (ποσοστό 47.78%).

Και σε αυτή την περίπτωση ο γενικευμένος δείκτης αξιολόγησης είναι σχετικά χαμηλός και κατά κανόνα σημαντικά μειωμένος σε σχέση με τον Δείκτη Α18. Εμφανίζονται όμως και 2 εξαιρέσεις, η Γ.Γ. Κοινωνικών Ασφαλίσεων και η Στρατολογία, των οποίων η βαθμολογία στον Δείκτη Β3.2* είναι καλύτερη από την βαθμολογία τους στον Δείκτη Α18, κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της βαθμολογίας τους στον γενικό δείκτη.

4.3.3. Δείκτης Γ1.3: Γενικός δείκτης Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά

Επιλέγουμε για τα Υπουργεία που μαζί με τις Γενικές Γραμματείες τους παρέχουν πάνω από 20 ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Δείκτης Β1.3), τα αποτελέσματα του **Δείκτη Β3.3***, τα οποία απεικονίζουμε ως ποσοστό σε σχέση με τη μέγιστο επίπεδο υπηρεσίας (5). Για τα ίδια Υπουργεία υπολογίζουμε το Μ.Ο. της βαθμολογίας τους και της βαθμολογίας των Γενικών Γραμματειών τους από τα αποτελέσματα του **Δείκτη Α18**. Τέλος, υπολογίζουμε το Μ.Ο. της βαθμολογίας των δύο δεικτών. Στο διάγραμμα παρουσιάζεται η σειρά κατάταξης των επιλεγμένων ΔΔΤ των Υπουργείων με τις Γ.Γ. τους.



Διάγραμμα 55. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων με τις Γ.Γ. τους

Η **μέγιστη** βαθμολογία του Δείκτη Γ1.3 για τα Υπουργεία με τις Γ.Γ. τους είναι 2.402 (ποσοστό 53.4%) και έχει δοθεί στο Υπ. Οικονομικών, η **ελάχιστη** βαθμολογία είναι 1.932 (ποσοστό 43.4%) και έχει δοθεί στο Υπ. Πολιτισμού και

ο **μέσος όρος** βαθμολογίας για όλα τα επιλεγμένα Υπουργεία είναι 2.130 (ποσοστό 47.68%).

Ισχύουν και εδώ τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη Γ1.1. Αξιοσημείωτη είναι η βελτίωση της θέσης του Υπ. Οικονομικών όταν στη βαθμολογία του προσμετρήθηκαν οι Γ.Γ. του, οι οποίες έχουν αρκετά υψηλή βαθμολογία στον Δείκτη Γ1.3.

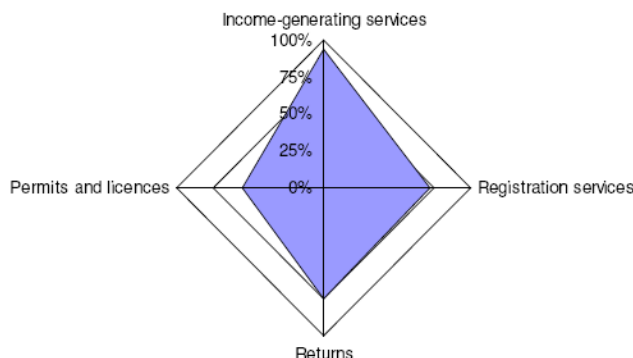
4.4. Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών σύμφωνα με eEurope-i2010

Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

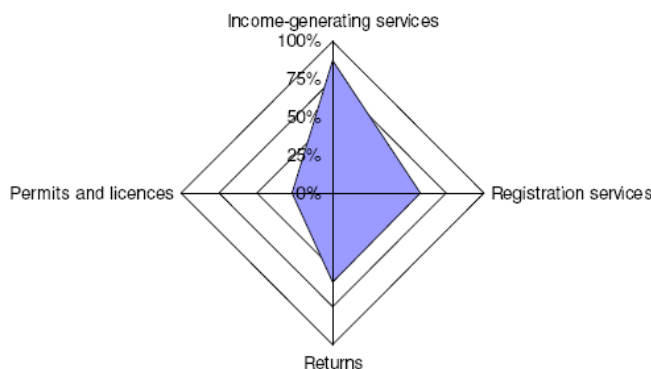
Στην παράγραφο 2.8 παρατίθενται οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την Ελληνική ψηφιακή στρατηγική. Αυτές αποτελούν σημείο αναφοράς από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να γίνονται συγκριτικές μελέτες μεταξύ τους χρησιμοποιώντας κοινούς δείκτες αξιολόγησης. Για τον υπολογισμό αυτών των δεικτών οι ηλ.υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται σε ομάδες (clusters) κατά δραστηριότητα σύμφωνα με το i2010. Τα clusters των υπηρεσιών ορίζονται ως εξής:

- **“Income generating”**: Φόρος εισοδήματος, Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, Κοινωνική ασφάλιση, Εργοδοτικές εισφορές
- **“Registration”**: Άδεια κυκλοφορίας, Σύσταση εταιρίας, Πιστοποιητικά, Αναγγελία μετακίνησης, Δήλωση στατιστικών στοιχείων
- **“Returns”**: Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας, Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες, Δημόσιες Προμήθειες, Δήλωση στην αστυνομία, Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας, Άδειες εξαγωγών – τελωνεία
- **“Permits and licences”**: Οικοδομικές άδειες, Προσωπικά έγγραφα, Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση, Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα

Η 7^η μέτρηση CapGemini [17] για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τις παρεχόμενες ηλ.υπηρεσίες και τα clusters, μας παρέχει τα παρακάτω διαγράμματα:



Διάγραμμα 56. Online sophistication Clusters EU27



Διάγραμμα 57. Full online availability clusters EU27

Αρχικά διαπιστώνουμε ότι τα κράτη έχουν επενδύσει στις υπηρεσίες **“income generating”** με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες «Full online availability» των υπηρεσιών αυτών να είναι πάνω από το 80%. Αυτές οι υπηρεσίες είχαν πριν μεγάλο κόστος παροχής εξαιτίας του υπερβολικού όγκου εργασίας από τα «front-offices», ενώ τώρα με τα «back-offices» έχουμε πολύ μικρότερο κόστος αφού χρησιμοποιούν εξελιγμένα IT συστήματα.

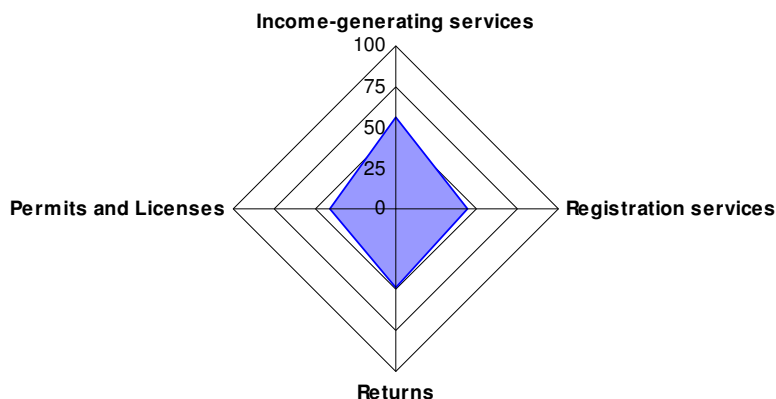
Τα άλλα τρία clusters παρά τη βελτίωση που παρουσιάζουν κάθε χρόνο, είναι ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Πολλές από αυτές τις υπηρεσίες παρέχονται από άλλους φορείς (π.χ. Νομαρχίες, Δήμοι, κλπ). Αυτό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι οι υπηρεσίες **“income generating”** ανήκουν σε κεντρικές υπηρεσίες του κράτους και είναι μεγάλης αξίας (π.χ. φόροι), δικαιολογεί γιατί βρίσκονται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Τα κράτη πρέπει να συνεχίσουν την προσπάθεια τους στη βελτίωση αυτών των τριών clusters υπηρεσιών. Υπηρεσίες **“Returns”** έχουν μεγάλο κόστος λειτουργίας και μπορούμε να το μειώσουμε δραματικά μέσα από τα e-channels. Ειδικά οι υπηρεσίες «εύρεσης εργασίας» έχουν βελτιωθεί σημαντικά προκειμένου όχι μόνο να ελαττωθεί το κόστος αλλά και να αναπτυχτεί η διαδικασία «εύρεσης εργασίας». Πολλές άλλες υπηρεσίες βασίζονται ακόμη στα χαρτιά παρά το γεγονός ότι έχουν ανέβει επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης. Αν οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης θέλουν να προσφέρουν υπηρεσίες στον πολίτη τότε δεν πρέπει να εστιάζονται μόνο στις υπηρεσίες που φέρουν έσοδα στο κράτος αλλά σε αυτές που εξυπηρετούν τον πολίτη.

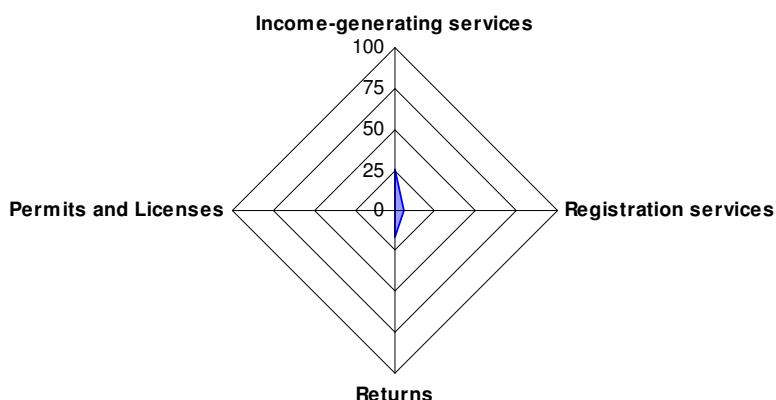
Πραγματοποιήθηκε κατάταξη των καταγεγραμμένων ηλ.υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. στα clusters υπηρεσιών σύμφωνα με την ομαδοποίηση CapGemini. Μετρήθηκε το «Online sophistication» επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, οι «Full online availability» υπηρεσίες και το πλήθος ηλ.υπηρεσιών των clusters. Συγκεκριμένα ακολουθήθηκε η ακόλουθη μεθοδολογία:

- Για τον υπολογισμό του «Online sophistication» των clusters έγινε rating σε κλίμακα από 1 έως 5 για όλες τις καταγεγραμμένες δημόσιες υπηρεσίες των clusters και ανάγωγή του M.O. ηλεκτρονικοποίησης σε εκατοστιαία (%) κλίμακα.
- Για τον υπολογισμό του «Full online availability» των clusters πραγματοποιήθηκε καταγραφή της ποσοστιαίας αναλογίας των υπηρεσιών επιπέδου 4 και 5 στο σύνολο των υπηρεσιών των clusters και αναγωγή σε εκατοστιαία (%) κλίμακα.
- Για τον υπολογισμό του πλήθους των παρεχόμενων υπηρεσιών έγινε καταγραφή του πλήθους των υπηρεσιών, υπολογισμός της ποσοστιαίας αναλογίας κάθε cluster και αναγωγή σε εκατοστιαία (%) κλίμακα.

Στα διαγράμματα που ακολουθούν παρουσιάζεται μια ξεκάθαρη εικόνα για τις προτεραιότητες των Υπουργείων και Γ.Γ. μέσα από την ομαδοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών σε clusters.



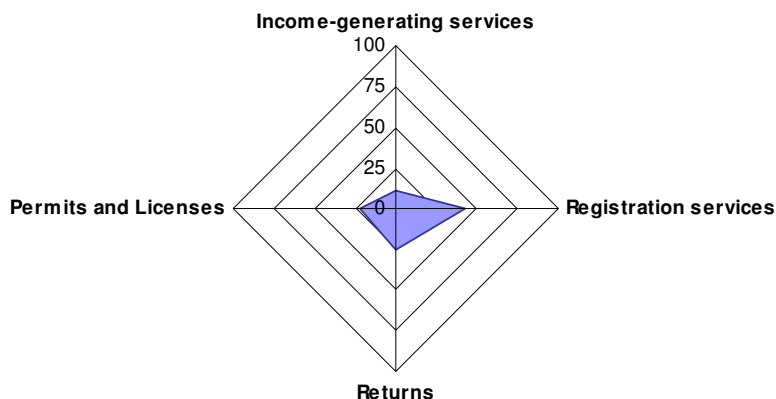
Διάγραμμα 58. Online sophistication των clusters Υπουργείων και Γ.Γ.



Διάγραμμα 59. Full online availability των clusters Υπουργείων και Γ.Γ.

Παρατηρούμε ότι όπως και στις μετρήσεις CapGemini για τις Ευρωπαϊκές χώρες, ότι τα Ελληνικά Υπουργεία και Γ.Γ. δείχνουν ενδιαφέρον για τις **“Income-generating”** υπηρεσίες, οι οποίες είναι και οι υπηρεσίες με το μεγαλύτερο «Full online availability» (25%). Βλέπουμε ότι και στην Ελλάδα τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. έχουν εστιάσει το «ενδιαφέρον» τους στις υπηρεσίες που έχουν κάποιο οικονομικό όφελος για το κράτος και όχι σε υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον πολίτη. Είναι φανερό από τα διαγράμματα «Full online availability» ότι τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. έχουν πολύ «δρόμο» και δουλειά για να φτάσουν τα επίπεδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως αυτά δίνονται με τις μετρήσεις CapGemini. Σε ότι αφορά στο «Online sophistication» των clusters Υπουργείων και Γ.Γ. δεν παρατηρούμε μεγάλες αποκλίσεις αλλά μόνο μια μικρή υπεροχή στις υπηρεσίες οικονομικού χαρακτήρα (**“Income-generating”** και

“Returns”). Και εδώ φαίνεται ότι τα Υπουργεία και Γ.Γ. υστερούν δε σύγκριση με το «sophistication level» των clusters της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



Διάγραμμα 60. Πλήθος ηλ.υπηρεσιών clusters Υπουργείων και Γ.Γ.

Σε ότι αφορά στο πλήθος των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών παρατηρούμε ότι υπερέχουν οι **“Registration”** υπηρεσίες. Βλέπουμε ότι τα Ελληνικά Υπουργεία και Γ.Γ. έχουν εστιάσει στην καταγραφή δεδομένων-στοιχείων ατόμων και αντικειμένων ως αποτέλεσμα διοικητικών υποχρεώσεων των πολιτών (πιστοποιητικά, δηλώσεις, κ.α.) σε ότι αφορά στο πλήθος των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών χωρίς όμως να είναι «Full online» υπηρεσίες.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

5.1. Συμπεράσματα

Μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της ελλιπούς ηλεκτρονικοποίησης σε Εθνικό επίπεδο, τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. χαρακτηρίζονται ως επί τω πλείστον από έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού όσον αφορά στη διαδικτυακή τους παρουσία και ιδιαίτερα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες τους. Παρά το σημαντικό πλήθος επισκεπτών των διαδικτυακών τόπων τους και τις πολυάριθμες υπηρεσίες που παρέχουν - μέσω φυσικής παρουσίας - στους πολίτες τους, τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. διακρίνονται από έντονη ποικιλομορφία στον τρόπο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και σημαντικές ελλείψεις όσον αφορά στη συμμόρφωση με κοινά αποδεκτούς κανόνες.

Μέσα από τη μελέτη και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, μπορούν να εξαχθούν τα παρακάτω χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με τη μορφή των ΔΔΤ των Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών και το επίπεδο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες.

Αρχικά, όσον αφορά τη συμμόρφωση των ΔΔΤ με τους κανόνες, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές των κατηγοριών του ΠΠΔΔΤ, οι **γενικές** παρατηρήσεις είναι οι εξής:

Μόνο οι κατηγορίες **Διάδοση** ΔΔΤ και **Δομή και Οργάνωση** ΔΔΤ εμφανίζουν υψηλά ποσοστά που ξεπερνούν το 50%. Ειδικότερα, η κατηγορία **Διάδοση** εμφανίζει τον υψηλότερο Μ.Ο. (81,55%), κάτι το οποίο αποδεικνύει ότι οι Δημόσιοι φορείς έχουν εφαρμόσει κατάλληλες δράσεις προώθησης των δικτυακών τους τόπων. Αμέσως μετά ακολουθεί η κατηγορία **Δομή και Οργάνωση** με Μ.Ο. (66.56%), βαθμολογία η οποία διαμορφώνεται από τους Μ.Ο. των εξής υποκατηγοριών: Εικαστική Παρουσίαση (78.84%), Δομή - Περιεχόμενο (65.16%), Προσβασιμότητα (57.59%) και Ονοματοδοσία (53%). Η υποκατηγορία **Εικαστική Παρουσίαση** που αφορά σε θέματα χρωμάτων, γραμματοσειρών, εικονιδίων, μορφοποίηση περιεχομένου κ.α. αλλά και η υποκατηγορία **Δομή-Περιεχόμενο** που αφορά σε θέματα δομής, παρουσίασης, πληρότητας, ορθότητας, αναζήτησης και πλοήγησης περιεχομένου, εμφανίζουν υψηλή βαθμολογία στο μεγαλύτερο ποσοστό των ΔΔΤ, κάτι το οποίο δείχνει ότι έχει επιτευχθεί και ένα υψηλό ποσοστό ομοιομορφίας των ΔΔΤ, αλλά και ότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα για την ομογενοποίηση του περιεχομένου που διαχειρίζονται και δημοσιεύουν στο Διαδίκτυο, με στόχο την υποστήριξη των

πολιτών και των επιχειρήσεων στην ανεύρεση και την αξιοποίηση της δημόσιας πληροφορίας που διαθέτουν. Μειωμένο εμφανίζεται το ποσοστό της υποκατηγορίας **Προσβασιμότητα** για τους ΔΔΤ, οι οποίοι φαίνονται να μην καταφέρνουν να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων βάση των προτύπων WCAG και W3C. Στην κατηγορία Δομή και Οργάνωση, τελευταία κατατάσσεται η υποκατηγορία **Ονοματοδοσία**, κάτι το οποίο οφείλεται κυρίως στη μη συμμόρφωση με τους προαιρετικούς και υπό μελέτη κανόνες που βασίζονται στον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων χώρου» της ΕΕΤΤ.

Γενικά μπορούμε να συμπεράνουμε ότι υπάρχει μία ικανοποιητική συμμόρφωση των ΔΔΤ όσον αφορά τη Δομή και Οργάνωση, αλλά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης με χαμηλό κόστος για την διευκόλυνση της πλοήγησης και κατανόησης του περιεχομένου από τους επισκέπτες των ΔΔΤ.

Αντίθετα, οι κατηγορίες που αφορούν στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, εμφανίζουν αρκετά χαμηλά ποσοστά, η υποκατηγορία **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες** (31.33%) έχει χαμηλό Μ.Ο. κυρίως επειδή οι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2. Απογοητευτικά είναι τα αποτελέσματα της υποκατηγορίας **Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας** (5.05%), που αφορά σε υπηρεσίες newsletters, RSS και forums, η ύπαρξη των οποίων θα βελτίωνε την εξυπηρέτηση των πολιτών, την επικοινωνία και ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες και κατά συνέπεια την αύξηση της επισκεψιμότητας των ΔΔΤ. Σημαντικές ελλείψεις και σε θέματα **Ασφάλειας** (16.56%) όμως παρουσιάζουν οι ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ. Οι ΔΔΤ που μελετήθηκαν περιλαμβάνουν κυρίως μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη. Ο χαμηλός βαθμός οφείλεται και στο γεγονός ότι οι περισσότεροι ΔΔΤ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2, αλλά και ότι σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω δεν ελέγχεται επαρκώς η πρόσβαση, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα οι χρήστες των ΔΔΤ να μην αισθάνονται ασφαλείς να χρησιμοποιήσουν κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για τους ίδιους λόγους και η κατηγορία **Χρήστες** εμφανίζει χαμηλό Μ.Ο. (12.2%) και τα συμπεράσματα είναι παρόμοια. Σημαντική υστέρηση εμφανίζουν οι ΔΔΤ στην κατηγορία **Νομικά Θέματα** (15.4%), που αφορούν προσωπικά δεδομένα, πνευματικά δικαιώματα και όρους χρήσης. Υπάρχει

μεγάλη ανάγκη για βελτίωση στον τομέα αυτό. Τέλος, δεν έχει δοθεί η σημασία που πρέπει στην κατηγορία **Αξιολόγηση** (10.46%). Για να βελτιώνουν και να εξελίσσουν διαρκώς το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες τους οι ΔΔΤ, είναι απαραίτητο να παρέχουν δυνατότητες συλλογής παρατηρήσεων, παραπόνων και σχολίων από τους χρήστες. Οι δημόσιοι φορείς δεν παρέχουν τη δυνατότητα στους χρήστες να «εκφράσουν» το βαθμό αποδοχής του δικτυακού τόπου αλλά και τις ανάγκες τους ή παρατηρήσεις τους, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να τροφοδοτήσουν δράσεις βελτίωσης των ΔΔΤ τους βασισμένες στις απαιτήσεις των χρηστών τους.

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται οι Μ.Ο. των βαθμολογιών των τεσσάρων πρώτων ΔΔΤ στις διάφορες βασικές κατηγορίες του ΠΠΔΔΤ, από όπου μπορούν να εξαχθούν οι εξής **ειδικές** παρατηρήσεις:

| | ΔΟΜΗ | ΗΛ.ΥΠΗΡ | ΥΠΗΡ.ΠΡΟΣΤ | ΑΞΙΟΛ. | ΑΣΦΑΛΕΙΑ | ΧΡΗΣΤΕΣ | ΝΟΜΙΚΑ | ΔΙΑΔΟΣΗ |
|--------------------------|-------|---------|------------|--------|----------|---------|--------|---------|
| ΚΕΠ | 73.3% | 57.5% | 27.5% | 100% | 62.5% | 100% | 100% | 91.6% |
| Γ.Γ.ΠΛΗΡΟΦ. ΣΥΣΤ. | 72.3% | 80% | 2.5% | 0 | 43.7% | 100% | 75% | 100% |
| ΥΠ. ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ | 79.6% | 40% | 7.5% | 0 | 25% | 100% | 50% | 75% |
| ΥΠ.ΕΠ.Θ | 69.6% | 57.5% | 12.5% | 75% | 25% | 0 | 0 | 83.3% |

Ο ΔΔΤ των **ΚΕΠ** φαίνεται ότι έχει καταφέρει, υιοθετώντας τα πρότυπα του ΠΠΔΔΤ, να αποτελεί πλέον ένα «ενιαίο» σημείο επικοινωνίας και συναλλαγής του κράτους με τον πολίτη. Το μοναδικό χαρακτηριστικό που έχει ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ είναι ότι ο Μ.Ο. της βαθμολογίας του σε όλες, πλην της «Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας», είναι μεγαλύτερος από 50%.

Ο ΔΔΤ της **Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων** εμφανίζει πάρα πολύ υψηλή βαθμολογία στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, επιβεβαιώνοντας την υψηλού επιπέδου παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών φήμη της. Αντίθετα, σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί η έλλειψη μηχανισμών αξιολόγησης και ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δοθεί στην Ασφάλεια παροχής υπηρεσιών, κάτι το οποίο θα αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη χρήση των υπηρεσιών της.

Ο ΔΔΤ του **Υπουργείου Επικρατείας** έχει καλύψει κατά ένα ποσοστό 80% τους κανόνες που αφορούν τη Δομή και Οργάνωση και παρουσιάζει μια ομοιόμορφη καλή βαθμολογία σε όλες τις κατηγορίες. Σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί και σε αυτόν τον δικτυακό τόπο, η έλλειψη μηχανισμών αξιολόγησης.

Τέλος, ο ΔΔΤ του **Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων** διαθέτει πολύ καλό ποσοστό παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, αλλά εμφανίζει μηδενική βαθμολογία σε 2 κατηγορίες.

Εξετάζοντας τα Υπουργεία **μεμονωμένα** ως φορείς παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (χωρίς τις υπηρεσίες που παρέχουν οι Γ.Γ. που ανήκουν σε αυτά) διαπιστώνουμε τα ακόλουθα γενικά συμπεράσματα:

- Τα Υπουργεία που ξεχωρίζουν για το πλήθος και το συνολικό επίπεδο Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών είναι το **Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών**, το **Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων**, το **Υπ. Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής** και το **Υπ. Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων**.

Εξετάζοντας τις Γενικές Γραμματείες διαπιστώνουμε τα ακόλουθα:

- Η **Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων** είναι με μεγάλη διαφορά η Γραμματεία που παρέχει προς τους πολίτες τις περισσότερες και πιο «ώριμες» Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.
- Άλλες Γ.Γ. που ξεχωρίζουν σε όλους τους Δείκτες είναι το **ΓΕΝ**, η **Στρατολογία**, η **Γ.Γ. Νέας Γενιάς**, η **Γ.Γ. Επενδύσεων και Ανάπτυξης**, η **Γ.Γ. Εμπορίου** και η **Γ.Γ. Δημ.Διοίκησης**

Εξετάζοντας τα διαγράμματα όπου τα Υπουργεία εκλαμβάνονται ως φορείς παροχής **όλων** των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (έχουν προστεθεί και οι ηλ.υπηρεσίες που παρέχουν οι Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά) διαπιστώνουμε τα ακόλουθα γενικά συμπεράσματα:

- Το **Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών** κατατάσσεται 1^ο σε όλους τους Δείκτες αφού παρέχει τις περισσότερες και πιο «ώριμες» ηλ.υπηρεσίες.
- Υπουργεία που ξεχωρίζουν σε όλους τους Δείκτες είναι:
 - το **Υπ.Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων**,
 - το **Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών** και
 - το **Υπ. Εθνικής Άμυνας**.
- Αξιοσημείωτο είναι ότι το Υπ. Μεταφορών & Επικοινωνιών έχει το ίδιο συνολικό Μέσο όρο (Μ.Ο.) επιπέδου ηλ.υπηρεσιών με το Υπ.Οικονομίας & Οικονομικών (2,655), επομένως έχει κάνει βήματα για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Εξετάζοντας τα διαγράμματα 44 (Υπηρεσίες Υπουργείων ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης) και 46 (Συνολικές υπηρεσίες Υπουργείων και Γ.Γ ανά επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης) καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι τα Υπουργεία

που παρέχουν τις ηλ.υπηρεσίες τους μέσα από τις ιστοσελίδες των Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά και όχι μέσα από τις δικές τους ιστοσελίδες είναι:

- το **Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών**,
- το **Υπ. Εθνικής Άμυνας**,
- το **Υπ. Ανάπτυξης** και
- το **Υπ. Εσωτερικών**.

Επιπλέον, ιδιαίτερη σημασία στην ανάλυση έχει το γεγονός ότι οι προηγμένες υπηρεσίες (βλ. διάγραμμα 43: «Ποσοστό Υπηρεσιών ανά Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης») είναι ελάχιστες (16,31% του συνολικού πλήθους των ηλ.υπηρεσιών). Αντίθετα, οι περισσότερες υπηρεσίες που παρέχονται από τα Υπουργεία και τις Γ.Γ. είναι επιπέδου 1 και 2 (ποσοστό 83,69%). Σε συνδυασμό με τα διαγράμματα 40 (Πλήθος προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Υπουργείων) και 41 (Πλήθος προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Γ.Γ.), παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο πλήθος υπηρεσιών επιπέδου μεγαλύτερου 1 και 2, το παρέχουν η Γ.Γ. Πληροφοριακών Συστημάτων (24 υπηρεσίες), το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων (15 υπηρεσίες) και η Γ.Γ. Επενδύσεων & Ανάπτυξης (11 υπηρεσίες).

Αυτό υποδηλώνει ότι τα Υπουργεία και οι Γ.Γ. δεν έχουν ενεργοποιήσει εσωτερικούς μηχανισμούς μηχανογράφησης που να μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι φανερό ότι απαιτείται πολύ δουλειά από τους φορείς δημόσιας διοίκησης συνολικά για τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Υπολογίζοντας και εξετάζοντας το γενικευμένο δείκτη Γ1 έγινε μια προσπάθεια συνδυασμού της βαθμολογίας Κανόνων του ΠΠΔΔΤ και των παρεχόμενων ηλ.υπηρεσιών των Υπουργείων και Γ.Γ. με σκοπό την συνολική αξιολόγηση και κατάταξη τους. Βλέποντας τα διαγράμματα 53,54 και 55 καταλήγουμε στα ακόλουθα γενικά συμπεράσματα:

- Εξετάζοντας τα Υπουργεία μεμονωμένα ως δικτυακούς χώρους παροχής ηλ.υπηρεσιών βλέπουμε ότι το **Υπ.Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων** κατατάσσεται στην 1^η θέση.
- Η **Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων** είναι η Γραμματεία που έχει κάνει σοβαρά βήματα όσον αφορά στη διαδικτυακή της παρουσία και ιδιαίτερα στην παροχή ηλ.υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αυτό ήταν αναμενόμενο αν αναλογιστεί κανείς την σημασία και τη χρησιμότητα της Γραμματείας, αφού ένας πολύ μεγάλος αριθμός

πολιτών-επιχειρήσεων διεκπεραιώνει φορολογικές υποθέσεις μέσα από την ιστοσελίδα της Γραμματείας, η οποία παρέχει αξιόλογες κρατικές υπηρεσίες.

- Εξετάζοντας τα Υπουργεία ως φορείς παροχής **όλων** των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (έχουν προστεθεί και οι ηλ.υπηρεσίες που παρέχουν οι Γ.Γ. που ανήκουν σ'αυτά) διαπιστώνουμε ότι τα Υπουργεία που ξεχωρίζουν και λαμβάνουν τη μεγαλύτερη βαθμολογία είναι το **Υπ. Οικονομίας & Οικονομικών** και το **Υπ.Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων** .

5.2. Μελλοντικές Επεκτάσεις

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μία πρότυπη μέτρηση δεικτών αξιολόγησης των ΔΔΤ των Υπουργείων και Γ.Γ.

Το εργαλείο που υλοποιήθηκε υπό μορφή Excel για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, θα μπορούσε να συνδυαστεί με κάποιο RAD εργαλείο (π.χ. MS-Access, Visual Basic, Crystal Reports κλπ) ώστε να διαμορφωθεί κατάλληλο γραφικό περιβάλλον για την επεξεργασία των στοιχείων (με δυνατότητα απευθείας εκτέλεσης SQL queries για τον έμπειρο χρήστη) και τη δημιουργία αναφορών. Ένα σημαντικό βήμα είναι να δημιουργηθεί μία βάση δεδομένων (database) στην οποία θα καταχωρούνται όλα τα στοιχεία ώστε να μπορεί κανείς να έχει άμεση πρόσβαση, να μπορεί να βλέπει την εξέλιξη τους στον χρόνο, να τα ανανεώνει (updates) και να δημιουργεί διαφορετικές όψεις με Υπάρχουν όμως αρκετές βελτιώσεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν στο μέλλον. Για παράδειγμα μπορούν να προστεθούν επιπλέον δείκτες από το Πλαίσιο ή και από άλλα διεθνή Πλαίσια που θα δημιουργηθούν ή ήδη υπάρχουν και ελέγχουν την εμφάνιση, την λειτουργικότητα και τον τρόπο παροχής ηλ. υπηρεσιών και να μετρηθούν και οι δείκτες που δημιουργήθηκαν αλλά δεν υπήρχε δυνατότητα μέτρησής τους, είτε λόγω έλλειψης γνώσης της εσωτερικής λειτουργίας και της τεχνολογικής υποδομής των φορέων, είτε λόγω μη δυνατότητας εγγραφής στους δικτυακούς τόπους των αρμόδιων φορέων (register).

6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- [1] Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων, Έκδοση 2.0, Μάιος 2008, <http://www.e-gif.gov.gr/>
- [2] Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές, Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης, Ιούνιος 2006
- [3] Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής
- [4] eGovernment in Greece, eGovernment Factsheets, Version 8.0, May 2007
- [5] THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES, infoDev, November 2002
- [6] The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, CapGemini, September 2007
- [7] Sotirios Koussouris, Yannis Charalabidis, George Gionis, Tasos Tsitsanis and John Psarras , «Building a Local Administration Services Portal for Citizens and Businesses: Service Composition, Architecture and Back-Office Interoperability Issues», eGOV 2007 Conference, Regensburg, Germany
- [8] www.syzefxis.gov.gr
- [9] www.microsoft.com/windows/products/winfamily/ie/default.aspx
- [10] www.mozilla.com/en-US/firefox/
- [11] www.w3.org
- [12] www.w3.org/WAI
- [13] www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT
- [14] <http://ready.mobi>
- [15] Greek Ministry of Internal Affairs: Greek e-Government Interoperability Framework, (2008) www.e-gif.gov.gr
- [16] Jaeger P., The endless wire: E-government as global phenomenon, Government Information Quarterly vol. 20 (2003)
- [17] Capgemini, Online Availability of Web Public Services: How is Europe progressing? Web based survey on Electronic Public Services. Report of the Sixth Measurement (2007)
- [18] Lee S., Tan X., Trimi S., Current practices of leading e-government countries, C. of the ACM archive, (2005)
- [19] IDABC e-Government Observatory: e-Government in the Member States of the European Union, 4th Edition, (2006)

- [20] Janner T., Lampathaki F., Mouzakitis S., Scheper U., Schroth C.: Interoperability enhancement of electronic Business-to- Government: Extending the scope of UBL. PAKM Workshop. Vienna (2006)
- [21] ISO TC 154: Processes, Data Elements & Documents in Commerce, Industry & Administration «ISO\DTS 15000-5: 2006 Core Components Technical Specification 2nd Edition UN/CEFACT Version 2.2, (2006)
- [22] Medjahed B., Rezgui A., Bouguettaya A., Ouzzani M.: Infrastructure for E-Government Web Services. IEEE Internet Computing. vol 7 (2003)
- [23] Soon A. C., Vijayalakshmi A., Nabil A., Dynamic composition of workflows for customized e-Government service delivery. ACM International Conference Proceeding Series; Vol. 129, California (2002)
- [24] SAGA: Standards and Architectures for e-Government Applications Version 2.0, KBSt Publication Series ISSN 0179-7263. Volume 59, (2003)
- [25] IDABC e-Government Observatory: European Interoperability Framework for pan-European e-Government Services. Version 1.0, (2006)
- [26] Charalabidis Y., Gionis G., Lampathaki F., Askounis D., Metaxiotis C., Organising Municipal e-Government Systems: A Multi-Facet Taxonomy of e-Services for Citizens and Businesses, eGov Conference, (2006)
- [27] Koussouris S., Charalabidis Y., Gionis G., Tsitsanis T., Psarras J., Building a Local Administration Services Portal for Citizens and Businesses: Service Composition, Architecture and Back-Office Interoperability Issues, eGov Conference, (2007)
- [28] Koussouris S., Lampathaki F., Tsitsanis T., Psarras J., Pateli A., A Methodology for Developing Local Administration Services Portals, eChallenges Conference, (2007)
- [29] <http://www.ypes.gr>
- [30] <http://www.gspa.gr>
- [31] <http://www.ypes-dt.gr>
- [32] <http://www.civilprotection.gr>
- [33] <http://www.isotita.gr>
- [34] <http://www.kep.gov.gr>
- [35] <http://www.mathra.gr>
- [36] <http://www.mfa.gr>
- [37] <http://www.ypepth.gr>

- [38] <http://www.neagenia.gr>
- [39] <http://www.gsae.edu.gr>
- [40] <http://www.minagric.gr>
- [41] <http://www.ypan.gr>
- [42] http://www.ypan.gr/fysikoi_poroi/cms_index.htm
- [43] <http://www.ggb.gr>
- [44] <http://www.gge.gr>
- [45] <http://www.efpolis.gr>
- [46] <http://www.gsrt.gr>
- [47] <http://www.ypakp.gr>
- [48] <http://ggka.citron.gr>
- [49] <http://www.ministryofjustice.gr>
- [50] <http://www.ypiresiespoinikoumitroou.gr>
- [51] <http://www.mod.mil.gr>
- [52] <http://www.geetha.mil.gr>
- [53] <http://www.army.gr>
- [54] <http://www.hellenicnavy.gr>
- [55] <http://www.haf.gr>
- [56] <http://www.stratologia.gr>
- [57] <http://www.yen.gr>
- [58] <http://www.ypai.gr>
- [59] <http://www.minpress.gr>
- [60] <http://www.yme.gov.gr>
- [61] <http://www.mnec.gr>
- [62] <http://www.statistics.gr>
- [63] <http://www.gsis.gr>
- [64] <http://www.ggea.gr>
- [65] <http://www3.mnec.gr>
- [66] <http://www.mof-glκ.gr>
- [67] <http://www.minenv.gr>
- [68] <http://www.ggde.gr>
- [69] <http://www.mohaw.gr>
- [70] <http://www.mintour.gr>
- [71] <http://www.culture.gr>

[72] <http://www.sportsnet.gr>

[73] <http://www.ggoa.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠΔΔΤ Έκδοση 2.0

| Είδος Κανόνα | A/A Κανόνα στο Είδος | Τίτλος Κανόνα | Τρόπος βαθμολόγησης |
|--------------|----------------------|--|---|
| ΚΠ | 2 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ. | 0: ΔΔΤ με όνομα που δεν έχει κατάληξη .gov.gr 4: ΔΔΤ με όνομα που έχει κατάληξη .gov.gr |
| ΚΠ | 3 | Σε περίπτωση που το επιθυμητό όνομα χώρου είναι δεσμευμένο από το φορέα και φιλοξενεί ένα άλλο Διαδικτυακό Τόπο του φορέα, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου της μορφής egov.name.gov.gr, όπου 'name' είναι το επιθυμητό όνομα χώρου. | 0: ΔΔΤ όπου δεν εφαρμόζεται ο κανόνας ή ΔΔΤ όπου το όνομα δεν είναι της μορφής egov.name.gov.gr 4: ΔΔΤ όπου το όνομα είναι της μορφής egov.name.gov.gr |
| ΚΠ | 4 | Σε περίπτωση που υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία, οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου, το οποίο θα φέρει ένα επιπλέον χαρακτηριστικό ικανό να προσδιορίσει μονοσήμαντα το φορέα-κάτοχο του ΔΔΤ.Ο Κανόνας αυτός ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζεται και στην περίπτωση που οι επίσημες ονομασίες δύο ή περισσότερων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ακριβώς ίδιες αλλά διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους. | 0: Δεν υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία ή υπάρχουν αλλά δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 5 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, για διαδικτυακούς τόπους ή πύλες που εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς ή περιλαμβάνουν ειδική θεματολογία και δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο, ΔΥΝΑΝΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου που να αντανακλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών. | 0: Δεν υπάρχουν ΔΤ ή πύλες με ειδική θεματολογία ή υπάρχουν, με αταίριαστο όνομα 4: Υπάρχουν ΔΤ ή πύλες, με ταιριαστό όνομα |
| ΚΠ | 6 | Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gr. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 7 | Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή. | 0: Αν δεν χρησιμοποιείται επίσημη αγγλική ονομασία 1-4: Η βαθμολογία εξαρτάται από το πόσο συντετμημένη είναι η ονομασία. |
| ΚΠ | 8 | Οι ΔΤ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους: • 'min' (ή 'up' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία • 'gs' (ή 'gg' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται | 0: Δεν χρησιμοποιούνται prefix min (Υπουργεία) ή gs (Γ.Γ.) 1-4: Η βαθμολογία εξαρτάται από το κατά πόσο εφαρμόζεται ο κανόνας (Αν χρησιμοποιείται κατάλληλο prefix, αν παρεμβάλλεται χαρακτήρας ή συνθετικό). Αφαιρείται 1 βαθμός για κάθε μη |

| | | | |
|----|----|--|--|
| | | από το όνομα του φορέα, χωρίς να παρεμβάλλεται άλλος χαρακτήρας ή συνθετικό (π.χ. minjustice.gov.gr και όχι minofjustice.gov.gr ή min-justice.gov.gr). | εφαρμογή μέρους του κανόνα |
| ΚΠ | 9 | Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνούν σε συνολικό μέγεθος τους 30 χαρακτήρες (συμπεριλαμβάνοντας το πρόθεμα www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr). | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 10 | Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif». | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 11 | Οι επισκέπτες των ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μπορούν να αλλάξουν τις γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σύμφωνα με τις δυνατότητες του φυλλομετρητή που χρησιμοποιούν. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 12 | Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σύνδεσμο που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός. |
| ΚΠ | 13 | Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δομείται σε μικρές παραγράφους ή κεφάλαια. Όπου αλλάζει η θεματολογία του περιεχομένου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προστίθεται σύντομη επικεφαλίδα, που να αντικατοπτρίζει το περιεχόμενο που ακολουθεί, γραμμένη με έντονους χαρακτήρες (bold). | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός. |
| ΚΠ | 14 | Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar). | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός. |
| ΚΠ | 15 | Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 50KB. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 16 | Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 120KB. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| ΚΠ | 17 | Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| ΚΠ | 18 | Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 19 | Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν: • τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του ΔΤ • τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs) • συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο • στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή/ και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει | 4: Εφαρμόζονται και τα 4 bullets του κανόνα Για κάθε bullet που δεν εφαρμόζεται αφαιρείται 1 βαθμός |
| ΚΠ | 20 | Οι δένδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ | 0: Καθόλου δένδρική δομή κατά πλάτος |

| | | | |
|----|----|---|---|
| | | αναπτύσσονται κατά πλάτος. | 2: Δενδρική δομή κατά πλάτος και κατά βάθος 4: Δενδρική δομή μόνο κατά πλάτος |
| ΚΠ | 21 | Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| ΚΠ | 22 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζουν την τεχνική «bread crumbing», ώστε να παρέχεται η δυνατότητα μετάβασης των χρηστών σε ενδιάμεσα στάδια της δομής ενός ΔΔΤ με ένα click, χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν έμμεσα σε αυτά μέσω των κατηγοριών και υποκατηγοριών περιεχομένου του ΔΔΤ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 24 | Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου. | 0: Δεν αναγράφεται πουθενά η ημερομηνία 2: Αναγράφεται σε μερικές (κυρίως στις ανακοινώσεις, εγκύκλιους, νομοσχέδια) 4: Αναγράφεται ημερομηνία σε κάθε σελίδα |
| ΚΠ | 25 | Αν επιλέγεται και τρίτη, τέταρτη κλπ. γλώσσα στην οποία θα δημοσιεύεται περιεχόμενο σε ένα ΔΔΤ, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 26 | Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις. | 0: Υπάρχει Μηχανή Αναζήτησης αλλά δεν δουλεύει ή αν δεν υπάρχει Μηχανή Αναζήτησης 1-4: 2 βαθμοί για κάθε bullet. |
| ΚΠ | 27 | Οι θεματικές κατηγορίες στις οποίες οργανώνεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμες από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| ΚΠ | 28 | Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει τις πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεμοιότητας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Βαθμολόγηση ανάλογα με το πλήθος των πληροφοριών (ονόματα, τηλέφωνα, fax) |
| ΚΠ | 29 | Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 30 | Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «AA». | Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/ 4: ΔΔΤ χωρίς λάθη Τα λάθη στα υπόλοιπα sites κυμαίνονται από 1-413. Η βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με το μέσο όρο των λαθών. |

| | | | |
|----|----|--|--|
| ΚΠ | 31 | <p>Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχο συμμόρφωσης της σύνταξης HTML που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες σύμφωνα με τα πρότυπα του W3C. • Έλεγχο επικύρωσης της σωστής χρήσης Cascading Style Sheets (CSS). • Έλεγχο ποιότητας, προσβασιμότητας και ιδιωτικότητας του περιεχομένου των ιστοσελίδων του ΔΔΤ. <p>Οι παραπάνω έλεγχοι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εκτελούνται με εργαλεία ή υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη ενότητα 3 του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.</p> | <p>Χρήση του εργαλείου: http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html</p> <p>1 βαθμός: Χρήση CSS 0-2 βαθμοί: Σύνταξη HTML 0-1 βαθμοί: Ποιότητα, προσβασιμότητα, ιδιωτικότητα</p> |
| ΚΠ | 32 | <p>Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.</p> | <p>Χρήση του εργαλείου: http://ready.mobi</p> <p>Ίδια βαθμολόγηση με το εργαλείο, το οποίο βαθμολογεί από 1 έως 4</p> |
| ΚΠ | 33 | <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις.</p> | <p>0: Δεν παρέχεται καμία υπηρεσία επιπέδου 3 ή 4 2: Παρέχονται έως 5 υπηρεσίες 4: Παρέχονται πάνω από 5 υπηρεσίες</p> |
| ΚΠ | 34 | <p>Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή το περιεχόμενο ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει ένας χρήστης ή την ταυτότητά του ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υποστηρίζονται από την υποδομή του ΔΔΤ δυνατότητες προσωποποίησης (personalization) του περιεχομένου και των υπηρεσιών.</p> | <p>0: Δεν υποστηρίζεται personalization</p> <p>2: Εμφάνιση προσωπικού χαιρετισμού και πρόσβαση σε ανώτερο επίπεδο Ηλεκ. Υπηρεσιών</p> <p>4: Δυνατότητα αποθήκευσης προσωπικών ρυθμίσεων για εμφάνιση της οθόνης</p> |
| ΚΠ | 35 | <p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο της διαδικασίας εξυπηρέτησης των υποθέσεών τους, τουλάχιστον μέσω των διαδικτυακών τους τόπων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.</p> <p>Για κάθε στάδιο της διαδικασίας εξυπηρέτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ παρέχονται στο χρήστη πρόσθετα στοιχεία επικοινωνίας της οργανωτικής μονάδας ή του στελέχους του φορέα από όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες για την υπόθεσή του.</p> | <p>0: Δεν παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης προόδου διαδικασίας</p> <p>2: Παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης προόδου διαδικασίας</p> <p>4: Παρέχεται επιπλέον πληροφορία με στοιχεία υπαλλήλου για το ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ αίτημα</p> |
| ΚΠ | 36 | <p>Για την εγγραφή ενός χρήστη στην υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η συμπλήρωση της επιθυμητής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα αποστέλλεται το δελτίο.</p> | <p>0: Δεν παρέχεται newsletter</p> <p>2: Χρειάζονται και άλλα στοιχεία εκτός από το email</p> <p>4: Χρειάζεται μόνο email</p> |
| ΚΠ | 37 | <p>Για τη διαγραφή ενός χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η απλή επιλογή ενός υπερσυνδέσμου (hyperlink) που θα περιλαμβάνεται στο δελτίο.</p> | <p>0: Δεν παρέχεται newsletter</p> <p>2: Η διαγραφή υποστηρίζεται μόνο με link στον ιστοχώρο</p> <p>4: Η διαγραφή υποστηρίζεται με επιλογή link στο ίδιο το newsletter</p> |
| ΚΠ | 38 | <p>Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά</p> | <p>0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας</p> |

| | | | |
|----|----|--|--|
| | | χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 2 φορές το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης. | 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 39 | Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. | 0: Όταν δεν υπάρχουν ούτε καν ανακοινώσεις 1: Όταν υπάρχουν μόνο ανακοινώσεις αλλά όχι newsletters στον ιστοχώρο 4: Όταν υπάρχουν newsletters στον ιστοχώρο, ίδια με αυτά που αποστέλλονται μέσω email |
| ΚΠ | 40 | Για τη διαχείριση των ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται ειδικές εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν: • τη διαχείριση των παραληπτών ή ομάδων παραληπτών των δελτίων • τη διαχείριση περισσοτέρων του ενός ενημερωτικών δελτίων που αποστέλλονται σε διαφορετικές ομάδες παραληπτών • τη διαχείριση μη παραληφθέντων (bounced) μηνυμάτων | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 41 | Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 42 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών. | 0: Δεν υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης 4: Υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης με οποιοδήποτε τρόπο (φόρμα, email) |
| ΚΠ | 43 | Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών, οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών. | 0: Δεν υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης 2: Υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης με έτοιμη ηλεκτρονική φόρμα πολλαπλών επιλογών, είτε με γενική ηλεκτρονική φόρμα/email 4: Υπάρχουν όλες οι παραπάνω δυνατότητες αξιολόγησης |
| ΚΠ | 44 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. | 0: Δεν υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης ή δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες 4: Υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης με οποιοδήποτε τρόπο (φόρμα, email) |
| ΚΠ | 45 | Για την αξιολόγηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών ή/ και ερωτήσεων μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών. | 0: Δεν υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης ή δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες 2: Υπάρχει δυνατότητα αξιολόγησης είτε με έτοιμη ηλεκτρονική φόρμα μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής, είτε με γενική ηλεκτρονική φόρμα/email 4: Υπάρχουν όλες οι παραπάνω δυνατότητες αξιολόγησης |
| ΚΠ | 47 | Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση | 0: Δεν υπάρχουν υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ή δεν εφαρμόζεται ο κανόνας |

| | | | |
|----|----|--|--|
| | | των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι. | 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 48 | Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη. | 0: Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές ή πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΧΩΡΙΣ ψηφιακή υπογραφή 4: Πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΜΕ ψηφιακή υπογραφή |
| ΚΠ | 49 | Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν σφραγίδα του χρόνου εκτέλεσής τους. Για συναλλαγές που εκτελούνται μέσω της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, η χρονοσφραγίδα ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται από τα συστήματα της Πύλης. | 0: Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές ή πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΧΩΡΙΣ σφραγίδα 4: Πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΜΕ σφραγίδα |
| ΚΠ | 54 | Οι όροι και οι περιορισμοί χρήσης ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 55 | Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΠ | 56 | Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός ΔΔΤ σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ: • δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδίων που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο ΔΤ • εμφανίζονται οι λέξεις-κλειδιά στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του ΔΤ, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Η μη τοποθέτηση λέξεων-κλειδίων στο Title Tag είναι ο κύριος λόγος της μη εμφάνισης σε καλή θέση ενός πολύ σχετικού με την αναζήτηση ΔΤ. • σχετίζονται οι λέξεις-κλειδιά με το περιεχόμενο των σελίδων, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιείται κείμενο HTML στις σελίδες και όχι απεικόνιση μέσω γραφικών. | 0: Δεν υπάρχει ούτε title tag, ούτε keywords 2: Αν υπάρχει title tag Οι υπόλοιποι βαθμοί ανάλογα με το πλήθος και τη σχετικότητα των keywords |
| ΚΠ | 57 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΜ | 3 | Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «AAA». | Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/ 4: ΔΔΤ χωρίς λάθη Τα λάθη στα υπόλοιπα sites κυμαίνονται από 1-41. Η βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με το μέσο όρο των λαθών. |
| ΚΜ | 4 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 2.0, κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη και αναβάθμιση των διαδικτυακών τους τόπων. | 4: ΔΔΤ χωρίς λάθη Με βάση τον συνολικό αριθμό λαθών του total validator για A, AA, AAA. Η βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με το μέσο όρο των λαθών. |
| ΚΜ | 5 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ ενημερώνουν, μέσω κινητής τηλεφωνίας, τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν για τη ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ή κάποιου σταδίου αυτής. | 0: Δεν υπάρχει ενημέρωση μέσω κινητής τηλεφωνίας 4: Υπάρχει ενημέρωση μέσω κινητής τηλεφωνίας |

| | | | |
|----|----|--|--|
| KM | 6 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS. | 0: δεν υπάρχει RSS ούτε Newsletter 2: υπάρχει ΜΟΝΟ RSS ή Newsletter 4: υπάρχει και RSS και Newsletter |
| KM | 7 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν μέσω των ΔΔΤ τη δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας-ιδιοκτήτης του ΔΔΤ. Η δυνατότητα αυτή ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται σε συγκεκριμένους χώρους συζήτησης (fora), οι οποίοι θα είναι προσβάσιμοι μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα. | 0: Δεν υπάρχει forum 4: Υπάρχει forum |
| KY | 6 | Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 7 | Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (A-Z, a-z, 0-9), π.χ. www.name.gr. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 8 | Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 9 | Το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 12 | Η διαφοροποίηση μεταξύ μικρών ή κεφαλαίων λατινικών ή άτονων ελληνικών χαρακτήρων και μικρών ή κεφαλαίων τονισμένων ελληνικών χαρακτήρων (π.χ. ματινα.gr, MATINA.GR, ματίνα.gr, ΜΑΤΊΝΑ.GR) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 13 | Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr). | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 14 | Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ. | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 15 | Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν επαρκή αντίθεση (contrast) σε σχέση με το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 16 | Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας Όταν τα μενού δεν πληρούν τον κανόνα, αφαιρείται 1 βαθμός. |
| KY | 17 | Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 18 | Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της | 4: Εφαρμόζεται πλήρως ο κανόνας |

| | | | |
|----|----|--|--|
| | | θέσης τους. | Για κάθε εικονίδιο που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 19 | Τα εικονίδια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας (floating text) είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ή επιλέγεται να μην εμφανιστεί μια εικόνα από το φυλλομετρητή. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από –αυτόματα- συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας Για κάθε εικονίδιο που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 20 | Το χρώμα που χρησιμοποιείται για την παρουσίαση των συνδέσμων (links) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαίο σε όλο το ΔΔΤ, να είναι ευδιάκριτο σε σχέση με τα υπόλοιπα χρώματα που χρησιμοποιούνται για το κείμενο ή το υπόβαθρο του ΔΔΤ και να αλλάζει όταν ο χρήστης επισκεφθεί το σημείο στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. | 2 βαθμοί για το ενιαίο και ευδιάκριτο χρώμα και άλλοι 2 βαθμοί για την αλλαγή χρώματος στο link |
| KY | 21 | Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 22 | Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ • είναι απλό και κατανοητό • έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη • χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας • μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη • αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις • απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας Για κάθε 2 bullet που δεν τηρούνται, αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 23 | Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 24 | Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 25 | Η μορφοποίηση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS). | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 26 | Η χρήση υπογραμμίσεων (underline) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται κατά τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση με τους συνδέσμους (links) που περιλαμβάνονται στις ιστοσελίδες. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας Για κάθε σελίδα που δεν πληρεί τον κανόνα αφαιρείται 1 βαθμός |
| KY | 27 | Η ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες ενός ΔΔΤ μορφών περιεχομένου εκτός από απλό κείμενο ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με προσοχή και μόνο όταν αυτό είναι απαραίτητο. Το υλικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνεται στο ΔΔΤ σε κατάλληλα συμπιεσμένη μορφή ώστε να μην επιβαρύνεται η ταχύτητα εμφάνισης των ιστοσελίδων. | 0: Μόνο .doc 3: Μόνο .pdf 4: Περιλαμβάνει αρχεία μόνο σε .zip μορφή ή υπάρχει μόνο απλό κείμενο |

| | | | |
|----|----|---|---|
| KY | 28 | Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 29 | Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: • το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα • ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα • ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα | 1 βαθμός για το logo, 1 βαθμός για το καλωσόρισμα και 1-2 βαθμοί ανάλογα με το πόσο πλήρη είναι τα στοιχεία διεύθυνσης |
| KY | 30 | Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ: • Πληροφοριακό περιεχόμενο • Υπηρεσίες • Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας καθώς και σε διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή φορέων που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες. Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας. Εναλλακτικά ή συμπληρωματικά με το παραπάνω, η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ βάσει του κοινού-στόχου κάθε τμήματος περιεχομένου ή υπηρεσίας, ενδεικτικά: Πολίτες, Επιχειρήσεις, Φορείς/ Οργανισμοί. | 1 – 1.5 μονάδες για κάθε ένα από τα τρία bullets που εφαρμόζονται |
| KY | 31 | Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ. | 0: Υπάρχει τουλάχιστον 1 σελίδα που δεν έχει σύνδεση στην αρχική 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 32 | Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: • το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα • οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα • σύντομη παρουσίαση του φορέα • πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα • νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του • πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους • νέα – ανακοινώσεις | 0.5 βαθμοί για κάθε bullet (το πρώτο μετράει ως 1 βαθμός) |
| KY | 33 | Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δενδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων. | 0: Όχι δενδρική δομή 2: Μεικτή 4: Πλήρως δενδρική δομή |
| KY | 34 | Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα-ιδιοκτήτη του • έχει μία σαφή δομή, η οποία διευκολύνει την πλοήγηση των χρηστών • είναι συνεπές στο ύφος και την ακρίβεια • επικοινωνεί αποτελεσματικά τους στόχους του φορέα και να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών | 1 βαθμός για κάθε bullet που εφαρμόζεται |

| | | | |
|----|----|--|--|
| KY | 39 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατατάσσουν το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του ΔΔΤ τους σε αντιπροσωπευτικές κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ανήκουν στην ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL - Government Category List). | Εκπαίδευση, Καριέρα και Απασχόληση Αθλητισμός, Πολιτισμός, Τέχνες, Ψυχαγωγία, Τουρισμός Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση Ασφάλεια, Δημόσια Τάξη, Δικαιοσύνη και Δικαιώματα Ασφάλιση και Σύνταξη Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι Διεθνείς Σχέσεις και Άμυνα Επιχειρήσεις και Κλάδοι Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση Πληροφορία και Επικοινωνία Πολοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια Χρηματοοικονομικά 0: Απλή παράθεση λίστας υπηρεσιών χωρίς ομαδοποίηση, ή δε γίνεται καθόλου αναφορά σε υπηρεσίες 2: Οργάνωση υπηρεσιών ανά Διεύθυνση / Τμήμα 4: Πλήρης συμμόρφωση με την παραπάνω λίστα |
| KY | 40 | Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρεί μεταδεδομένα για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ του. Τα μεταδεδομένα αυτά ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τις πολιτικές, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. | 0-2 βαθμοί για keywords ανάλογα με το πλήθος των keywords 0-2 βαθμοί για τα υπόλοιπα metadata ανάλογα με το πλήθος των metadata |
| KY | 44 | Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 45 | Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 47 | Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική. | 3: Περιεχόμενο μόνο στα Ελληνικά 4: Περιεχόμενο μόνο στα Αγγλικά |
| KY | 48 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ. | 0: Δεν υπάρχει μηχανή ή υπάρχει μηχανή αλλά δε φαίνεται να δουλεύει 4: Υπάρχει μηχανή και δουλεύει σωστά |
| KY | 49 | Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ | 0: Δεν υπάρχει μηχανή ή υπάρχει μηχανή αλλά δε φαίνεται να δουλεύει 4: Υπάρχει μηχανή και δουλεύει |

| | | | |
|----|----|--|---|
| | | | σωστά |
| KY | 50 | Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ. | 0: Υπάρχει τουλάχιστον 1 σελίδα από την οποία δεν είναι προσβάσιμη 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 51 | Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 52 | Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 53 | Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «υπό κατασκευή» (under construction), το γεγονός αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός. | 0: Αν υπάρχει έστω και 1 σελίδα που αναγράφει "υπό κατασκευή" 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 54 | Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο. | Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/validator 4: όλοι οι σύνδεσμοι λειτουργούν κανονικά 0-3: Η βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τον μέσο όρο |
| KY | 55 | Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 56 | Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα. | 2 μονάδες για ύπαρξη email φορέα 2 μονάδες για ύπαρξη ηλεκτρονικής φόρμας επικοινωνίας |
| KY | 57 | Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «Α». | Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/ 4: ΔΔΤ χωρίς λάθη Τα λάθη στα υπόλοιπα sites κυμαίνονται από 1-206. Η βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με το μέσο όρο των λαθών. |
| KY | 58 | Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5). | 0: Αν δεν είναι συμβατοί με έναν από τους δύο 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| KY | 61 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων τουλάχιστον 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία: • ονομασία της υπηρεσίας • διαδικασία εξυπηρέτησης • εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης • δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος • έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης | 1 μονάδα για τη διαδικασία 1 μονάδα για τα δικαιολογητικά 1 μονάδα για τα έντυπα 1 μονάδα για χρόνο και κόστος συναλλαγής |

| | | | |
|----|----|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης • κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) | |
| KY | 62 | Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται. | <p>0: Αν δεν εμφανίζονται στοιχεία για υπηρεσίες</p> <p>2: Αν οι αιτήσεις είναι σε PDF</p> <p>4: Αν οι αιτήσεις είναι σε Word</p> |
| KY | 63 | <p>Για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 και 4 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία (εκτός των όσων παρέχονται για τις υπηρεσίες των επιπέδων 1 και 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> • οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης • οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας • το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής <p>Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.</p> | <p>0: Για ΔΔΤ με υπηρεσίες εξ' ολοκλήρου 1-2</p> <p>Για ΔΔΤ με υπηρεσίες 3-4: Προστίθεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω:</p> <p>α) οδηγίες συμπλήρωσης β) όροι και προϋποθέσεις χρήσης γ) κόστος / τρόπος πληρωμής δ) τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας</p> |
| KY | 64 | Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επίπεδα 3 και 4 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προϋποθέτει τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από το σύστημα, εάν αυτό απαιτείται από το είδος των δεδομένων που αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες. | <p>0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ή δεν προϋποτίθεται δήλωση ταυτότητας χρήστη</p> <p>4: Ζητείται δήλωση ταυτότητας χρήστη</p> |
| KY | 68 | Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησης του. | <p>0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας</p> <p>4: Εφαρμόζεται ο κανόνας</p> |
| KY | 69 | <p>Το υλικό που προσφέρεται για τοπική αποθήκευση (download) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες όσον αφορά τον τύπο (format) και το μέγεθός του.</p> <p>Αν ο τύπος του υλικού είναι αναγνώσιμος με δωρεάν (freeware) ή ανοιχτού κώδικα (open source) λογισμικό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υπάρχει σύνδεσμος που να οδηγεί σε τόπο από όπου μπορεί να γίνει download το σχετικό λογισμικό</p> | <p>0: Δεν παρέχονται αρχεία για download</p> <p>Προστίθενται: 2 μονάδες για τον τύπο 1 μονάδα για το μέγεθος 1 μονάδα για download λογισμικού</p> |
| KY | 74 | Σε περίπτωση που για την ανάγνωση των νέων που λαμβάνονται μέσω RSS υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις (π.χ. απαιτείται η χρήση ειδικού λογισμικού), οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν στο διαδικτυακό τους τόπο σχετικές οδηγίες στους χρήστες της υπηρεσίας και να τους κατευθύνουν, μέσω συνδέσμων, σε δικτυακούς τόπους από τους οποίους θα μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό. | <p>0: Δεν παρέχεται RSS ή παρέχεται RSS με ειδικές απαιτήσεις, αλλά δεν υπάρχει σύνδεσμος για download λογισμικού</p> <p>4: Παρέχεται σύνδεσμος</p> |
| KY | 75 | <p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου. • Υποκινητή (motivator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία θεμάτων συζήτησης, θα συμμετέχει σε συζητήσεις και γενικά θα ενεργεί με σκοπό την προσέλκυση χρηστών στο χώρο συζήτησης. • Συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα | <p>0: Δεν παρέχεται forum</p> <p>2 μονάδες για administrator 1 μονάδα για Motivator 1 μονάδα για moderator</p> |

| | | | |
|----|-----|--|---|
| | | συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις. | |
| KY | 87 | Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται. Ειδικά για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας των δεδομένων που αξιοποιούν, οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Κεφάλαιο 4 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ). | Προστίθενται: 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση περιεχομένου 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση υπηρεσιών |
| KY | 88 | Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης. | 0: Δεν ακολουθείται πολιτική πρόσβασης ή ακολουθείται πολιτική πρόσβασης, αλλά δε λειτουργεί σωστά 4: Η πολιτική πρόσβασης που ακολουθείται, λειτουργεί σωστά |
| KY | 90 | Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 ή 4 που παρέχονται από ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες του ΔΔΤ, κατόπιν δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους, εφόσον οι υπηρεσίες αξιοποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τους χρήστες. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούνται ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Ενότητα 7.3 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ). | 0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ αυθεντικοποίηση 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ αυθεντικοποίηση |
| KY | 92 | Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προστατεύονται μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), όταν αυτό απαιτείται από τη φύση των στοιχείων. | 0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ HTTPS 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ HTTPS |
| KY | 97 | Η επιτυχία ή αποτυχία ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής του χρήστη με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την εμφάνιση μηνύματος επιβεβαίωσης στην οθόνη του χρήστη. Εάν η συναλλαγή περιλαμβάνει την πρωτοκόλληση υποβληθέντων από το χρήστη στοιχείων, το μήνυμα επιβεβαίωσης της συναλλαγής ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει στοιχεία καταχώρησης της συναλλαγής στα συστήματα του φορέα, τα οποία να μπορούν να εκτυπωθούν από το χρήστη ή να αποθηκευτούν σε τοπική μονάδα αποθήκευσης. | 0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ μήνυμα επιβεβαίωσης 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ μήνυμα επιβεβαίωσης |
| KY | 106 | Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. | 0: Δεν παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή παρέχονται χωρίς να αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής 4: Παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής |
| KY | 107 | Η διαδικασία εγγραφής των χρηστών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται μέσω των διαδικτυακών τους τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις πολιτικές, πρότυπα και κατευθύνσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης. | 0: Δεν παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή παρέχονται χωρίς να αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής 4: Παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η διαδικασία εγγραφής ακολουθεί τις πολιτικές του ΠΨΑ |

| | | | |
|----|-----|--|---|
| ΚΥ | 108 | Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΥ | 110 | Κάθε ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους χρήστες του σχετικά με τα πνευματικά δικαιώματα του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο τη δεδομένη χρονική στιγμή. | 0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 4: Εφαρμόζεται ο κανόνας |
| ΚΥ | 111 | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων. | Αναζήτηση στο Google 0: δεν εμφανίζεται στα πρώτα 10 αποτελέσματα 3: Εμφανίζεται στα πρώτα 10 αποτελέσματα, αλλά όχι πρώτο 4: Εμφανίζεται πρώτο αποτέλεσμα |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

| A.A. | Υπουργείο | Γενική Γραμματεία | Web site |
|------|---|---|--|
| 1 | Υπουργείο Εσωτερικών | | http://www.ypes.gr |
| 2 | | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης | http://www.gspa.gr |
| 3 | | Γενική Γραμματεία Δημ.Τάξης | http://www.ypes-dt.gr |
| 4 | | Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας | http://www.civilprotection.gr |
| 5 | | Γενική Γραμματεία Ισότητας | http://www.isotita.gr |
| | | Υπουργείο Εσωτερικών Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών | http://www.kep.gov.gr |
| 6 | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης | | http://www.mathra.gr |
| 7 | Υπουργείο Εξωτερικών | | http://www.mfa.gr |
| 8 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων | | http://www.ypepth.gr |
| | | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς | http://www.neagenia.gr |
| 9 | | Γενική Γραμματεία δια βίου μάθησης | www.gsae.edu.gr |
| 10 | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων | | http://www.minagric.gr |
| 11 | Υπουργείο Ανάπτυξης | | http://www.ypan.gr |
| 12 | | Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι | http://www.ypan.gr/fysikoi-poroi/cms_index.htm |
| 13 | | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας | http://www.ggb.gr |
| 14 | | Γενική Γραμματεία Εμπορίου | http://www.gge.gr |
| 15 | | Γενική Γραμματεία Καταναλωτή | http://www.efpolis.gr |
| 16 | | Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας | http://www.gsrt.gr |
| 17 | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας | | http://www.ypakp.gr |
| 18 | | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων | http://ggka.citron.gr |
| 19 | Υπουργείο Δικαιοσύνης | | http://www.ministryofjustice.gr |
| 20 | | ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ | http://www.ypiresiespoiniko-umitrouou.gr |
| 21 | Υπουργείο Εθνικής Άμυνας | | http://www.mod.mil.gr |
| 22 | | ΓΕΕΘΑ | http://www.geetha.mil.gr |
| 23 | | ΓΕΣ | http://www.army.gr |
| 24 | | ΓΕΝ | http://www.hellenicnavy.gr |
| 25 | | ΓΕΑ | http://www.haf.gr |
| 26 | | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ | http://www.stratologia.gr |
| 27 | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής | | http://www.yen.gr http://www.ypai.gr |
| 28 | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος | | http://www.minpress.gr |
| 29 | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών | | http://www.yme.gov.gr |
| 31 | Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών | | http://www.mnec.gr |
| 32 | | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος | http://www.statistics.gr |
| 33 | | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων | http://www.gsis.gr |
| 34 | | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης | http://www.ggea.gr http://www3.mnec.gr |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 35 | | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής | http://www.mof-glk.gr |
| 36 | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων | | http://www.minenv.gr |
| 37 | | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων | http://www.ggde.gr |
| 38 | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης | | http://www.mohaw.gr |
| 39 | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης | | http://www.mintour.gr |
| 40 | Υπουργείο Πολιτισμού | | http://www.culture.gr |
| 41 | | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού | http://www.sportsnet.gr |
| 42 | | Γενική Γραμματεία Ολυμπιακής Αξιοποίησης | http://www.ggoa.gr |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Κατάλογος Υπηρεσιών Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών

| Α.Α. | Τίτλος Υπηρεσίας | Υπουργείο / Γ.Γ. |
|------|--|---|
| 1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΛΟΓΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 2 | ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ ΕΤΕΡΟΔΗΜΟΤΩΝ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 3 | Ενιαίο Πρόγραμμα Προμηθειών ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 4 | ΔΑΝΕΙΑ ΕΛΛΗΝΩΝ ΤΣΙΓΓΑΝΩΝ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 5 | ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΣΤΟ ΟΠΣΕΔ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 6 | ΑΔΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 7 | ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 8 | ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | Υπουργείο Εσωτερικών |
| 9 | Ετήσια Απογραφή | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 10 | ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 11 | Α Ι Τ Η Σ Η - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 12 | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΠΟΣΠΑΣΜΕΝΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΕ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 13 | ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΝΑΓΚΩΝ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 14 | Υποψηφιότητα Βραβείου Ποιότητας | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 15 | ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑ 2ου ΒΡΑΒΕΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 16 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 17 | ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 18 | ΕΝΤΥΠΑ ΑΣΕΠ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 19 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΣΔΔ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 20 | Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης Υπαλλήλου και Συζύγου | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 21 | Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης Τέκνου | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 22 | Δήλωση Οικονομικής Ενίσχυσης από Τρίτους | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 23 | ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ Ο.Σ. ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΠΡΟΤΥΠΟ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 24 | ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΝΤΑΞΗΣ ΕΡΓΟΥ ΣΤΟ ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΠΡΟΤΥΠΟ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 25 | ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΗΣ (ΔΡΑΣΗΣ- ΕΡΓΟΥ) ΣΤΟ Ε.Π. ΠΟΛΙΤΕΙΑ & ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 26 | Υλοποίηση δράσεων του Υπουργείου / Περιφέρειας | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 27 | ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης |
| 28 | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ | Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας |

| | | |
|----|---|---|
| 29 | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ | Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας |
| 30 | Βιβλιοθήκη Γυναικείων Θεμάτων | Γενική Γραμματεία Ισότητας |
| 31 | Υποβολή Ερωτήματος / Αιτήματος | Γενική Γραμματεία Ισότητας |
| 32 | ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 33 | Πολιτιστικοί Φορείς Βρείτε την αίτησή σας | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 34 | ΔΙΑΤΗΡΗΤΕΑ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΙ ΟΙΚΙΣΜΟΙ Βρείτε την αίτησή σας | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 35 | ΔΙΑΤΗΡΗΤΕΑ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΙ ΟΙΚΙΣΜΟΙ Αναζητήστε διατηρητέα κτίρια και παραδοσιακούς οικισμούς της περιοχής | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 36 | ΔΙΑΤΗΡΗΤΕΑ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΙ ΟΙΚΙΣΜΟΙ Υποβολή Ερωτήματος ή Αίτησης | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 37 | ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 38 | Εγγραφή στο αρχείο επιχειρήσεων | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 39 | Πολιτιστικοί Φορείς Υποβολή Ερωτήματος ή Αίτησης | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 40 | Πολιτιστικοί Φορείς Καταχώρηση Φορέα | Υπουργείο Μακεδονίας, Θράκης |
| 41 | Ερευνά και η μελέτη αρχειακού υλικού | Υπουργείο Εξωτερικών |
| 42 | ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΣΧΕΔΙΟΥ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ | Υπουργείο Εξωτερικών |
| 43 | Αναζήτηση Επιτυχόντων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση για το Ακαδ. έτος 2008 – 09 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 44 | Επιτυχόντες Αθλητές 2007 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 45 | Κατάλληλοι-Ικανοί υποψήφιοι για Στρατιωτικές, Αστυνομικές Σχολές, Ακαδημίες Εμπορικού Ναυτικού, Πυροσβεστική Ακαδημία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 46 | Βαθμολογία Ειδικών Μαθημάτων 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 47 | Βαθμολογία Μαθητών Τ.Ε.Ε. Εξετάσεων 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 48 | Επιτυχόντες Ομογενείς | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 49 | Αναζήτηση Επιτυχόντων Μουσουλμανικής Μειονότητας Θράκης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση για το Ακαδ. έτος 2008 – 09 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 50 | Αναζήτηση Βαθμολογίας Επαναληπτικών Εξετάσεων ΓΕΛ 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 51 | Αναζήτηση Βαθμολογίας Μαθητών Τ.Ε.Ε. Εξετάσεων 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 52 | Αναζήτηση Ανακοινωμένων Νέων Θέσεων ΔΕΠ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 53 | Αναζήτηση Σχολείων Α/θμιας Εκπαίδευσης | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 54 | Αναζήτηση Σχολείων Β/θμιας Εκπαίδευσης | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 55 | Αναζήτηση βάσεων εισακτέων με το 90% | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 56 | Αναζήτηση βάσεων εισακτέων με το 10% | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 57 | Αναζήτηση θεμάτων πανελλαδικώς εξεταζομένων μαθημάτων | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 58 | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας |

| | | |
|----|---|---|
| | ΚΡΑΤΙΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ | & Θρησκευμάτων |
| 59 | ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΩΝ / ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 60 | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ Κ.Π.Γ. ΩΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΗΣ/ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 61 | ΠΡΟΤΙΜΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΙΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 62 | Πρόσληψη Καθηγητών Φ.Α. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 63 | Πανεπιστημιακά Συγγράμματα - Αιτήσεις Κοστολόγησης | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 64 | Εγγραφή στην επετηρίδα Ιδ. εκπ/σης | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 65 | Άδεια Ίδρυσης Φροντιστηρίων | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 66 | Άδεια Χρήσης Επωνυμίας για Φροντιστήριο | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 67 | Άδεια Διδασκαλίας σε Φροντιστήρια | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 68 | Άδεια Οικοδιδασκαλίας | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 69 | Επάρκεια Προσόντων Διδασκαλίας Ξένης Γλώσσας | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 70 | Επετηρίδα Εκπαιδευτικών Λειτουργών | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 71 | Άδειες Διδασκαλίας - Προσλήψεις Αλλοδαπών | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 72 | Υποτροφίες Κληροδοτημάτων | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 73 | Συμμετοχή στις εξετάσεις ΚΠγ Μαΐου 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 74 | Μηχανογραφικό Δελτίο 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 75 | Μηχανογραφικό Δελτίο Ελλήνων Εξωτερικού 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 76 | Μηχανογραφικό Δελτίο Αλλοδαπών 2008 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 77 | Διορισμοί Εκπαιδευτικών από ΑΣΕΠ 2005 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 78 | Διορισμοί Πολυτέκνων 2005-2006 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 79 | Προτιμήσεις για Διορισμούς Εκπαιδευτικών | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 80 | Πρόσληψη στις ΣΜΕΑ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 81 | Πρόσληψη σε ΚΔΑΥ και ΣΜΕΑ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 82 | Πρόσληψη Αναπληρωτών Δασκάλων - Νηπιαγωγών | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 83 | Μετάθεση Α/θμιας σε Πειραματικά Μη Ενταγμένα | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 84 | Μετάθεση Α/θμιας σε Πειραματικά Ενταγμένα | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 85 | Μετάθεση Α/θμιας σε Διαπολιτισμικά Σχολεία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 86 | Μετάθεση στα ΚΔΑΥ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 87 | Αμοιβαία Μετάθεση | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |

| | | |
|-----|---|---|
| 88 | Μετάθεση σε ΣΜΕΑ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 89 | Μετάθεση σε Μουσικά Σχολεία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 90 | Μετάθεση σε Πειραματικά Σχολεία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 91 | Μετάθεση σε Διαπολιτισμικά Σχολεία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 92 | Αποσπάσεις Α/θμιας 2007 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 93 | Αποσπάσεις Β/θμιας 2007 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 94 | Αίτηση Απόσπασης στο Εξωτερικό | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 95 | Δήλωση Απόσπασης στο Εξωτερικό | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 96 | Αποσπάσεις στα Μουσικά Σχολεία | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 97 | Χρηματοδότηση σχολικών επιτροπών για προμήθεια εξοπλισμού Εργαστηρίων Πληροφορικής Γυμνασίων, ΤΕΕ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 98 | Πιστοποιητικό Σπουδών Δημόσιου ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 99 | Πιστοποιητικό Σπουδών Ιδιωτικού ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 100 | Πιστοποιητικό Σπουδών Δημ. ΕΠΑ.Λ. για στρατολογική χρήση | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 101 | Πιστοποιητικό Σπουδών Ιδ. ΕΠΑ.Λ. για στρατολογική χρήση | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 102 | Βεβαίωση Σπουδών Δημόσιου ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 103 | Βεβαίωση Σπουδών Ιδιωτικού ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 104 | Αποδ. Σπουδών Α' τάξης Δημ. ΕΠΑ.Λ. για εγγραφή σε ΕΠΑ.Σ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 105 | Αποδ. Σπουδών Α' τάξης Ιδ. ΕΠΑ.Λ. για εγγραφή σε ΕΠΑ.Σ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 106 | Αποδεικτικό Σπουδών Α' Τάξης Δημοσίου ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 107 | Αποδεικτικό Σπουδών Α' τάξης Ιδιωτικού ΕΠΑ.Λ. | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 108 | Ατομικό Δελτίο Μαθητή | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 109 | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΠΛΗΡΩΣΗΣ ΘΕΣΕΩΝ ΙΕΡΟΔΙΔΑΣΚΑΛΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΥΦΤΕΙΕΣ ΤΗΣ ΘΡΑΚΗΣ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 110 | ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΙΕΡΟΔΙΔΑΣΚΑΛΩΝ | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 111 | Τοποθέτηση νεοαποσπασμένου εκπαιδευτικού στην Ο.Δ. Γερμανίας για το σχολικό έτος 2008-09 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 112 | ΑΠΟΣΠΑΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ 2008-2009 | Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων |
| 113 | Eurodesk «Θέσε το ερώτημά σου!» | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 114 | Κάρτα Νέων EURO<26 | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 115 | Ανταλλαγές Νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 116 | Πρωτοβουλίες Νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 117 | Δημοκρατικά Σχέδια για Νέους | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 118 | Πολλαπλά Μέτρα (Multi-measure) | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |

| | | |
|-----|--|--|
| 119 | Πολλαπλά Μέτρα- Ανταλλαγές Νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 120 | Πολλαπλά Μέτρα - Πρωτοβουλίες Νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 121 | Πολλαπλά Μέτρα - Δημοκρατικά Σχέδια για νέους | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 122 | Ευρωπαϊκή Εθελοντική Υπηρεσία | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 123 | Ευρωπαϊκή Εθελοντική Υπηρεσία - Αίτηση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 124 | Συνεργασία με τις γειτονικές χώρες εταίρους - Ανταλλαγές Νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 125 | Συνεργασία με τις γειτονικές χώρες εταίρους - Κατάρτιση και Δικτύωση | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 126 | Υποστηρικτικά Μέτρα για τη Νεολαία Κατάρτιση και Δικτύωση | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 127 | Υποστηρικτικά Μέτρα για τη Νεολαία Αιτήσεις Πολλαπλών Μέτρων (Multi-measure) | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 128 | Υποστηρικτικά Μέτρα για τη Νεολαία Αιτήσεις Πολλαπλών Μέτρων – Δραστηριότητες | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 129 | Υποστηρικτικά Μέτρα για τη Νεολαία Αιτήσεις Πολλαπλών Μέτρων – Δικτύωση | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 130 | Ευρωπαϊκή Συνεργασία στον τομέα της Νεολαίας Συναντήσεις νέων | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 131 | ΑΙΤΗΣΗ ΕΘΕΛΟΝΤΗ | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 132 | Νεολαία στον κόσμο | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 133 | Ευρωπαϊκή Εθελοντική Υπηρεσία | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 134 | Υποστηρικτικά Μέτρα για τη Νεολαία | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 135 | Ευρωπαϊκή Συνεργασία στον τομέα της Νεολαίας | Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς |
| 136 | Πληροφόρηση των Αγροτών Δικαιούχων του ΕΛ.Γ.Α | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 137 | ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΚΑΙΡΟΥ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 138 | ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ & ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 139 | Βιολογικά Προϊόντα Φυτικής Προέλευσης ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 140 | ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 141 | ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΕΝΤΟΜΩΝ ΚΑΙ ΤΡΩΚΤΙΚΩΝ ΣΕ ΚΑΤΟΙΚΗΜΕΝΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 142 | Φύλλο Συμπλήρωσης Ντόπιων Ποικιλιών | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 143 | ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 2η Έκθεση της Ελλάδας για την κατάσταση των Φυτογενετικών Πόρων στο πλαίσιο του FAO | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 144 | Διαδικασία καταχώρησης ζώων αναπαραγωγής | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 145 | ΕΝΤΑΞΗ/ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΞΙΣΩΤΙΚΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΕΤΟΥΣ 2008 | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 146 | Ένταξη στο πρόγραμμα ηριμοδότησης εκρίζωσης αμπελώνων | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 147 | Εκρίζωση και επαναφύτευση αμπελώνων με ποικιλίες Σουλτανίνα και Κορινθιακή για την καταπολέμηση της φυλλοξήρας στην Ελλάδα και δικαιολογητικά πληρωμής | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 148 | ΜΗΝΙΑΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΕΛΑΙΟΛΑΔΟΥ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 149 | Διαδικασίες υποβολής και ελέγχου των ενστάσεων για τον προσδιορισμό των αποδεκτών προς ενίσχυση | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |

| | | |
|-----|--|--|
| | ποσοτήτων ελαιολάδου και επιτραπέζιων ελιών | |
| 150 | ΑΔΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ ΤΥΠΟΥ Α & Β | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 151 | ΑΔΕΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΛΙΠΑΣΜΑΤΟΣ / ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΔΕΙΞΗ «ΛΙΠΑΣΜΑ Ε.Κ.» Ή «ΛΙΠΑΣΜΑ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ Ε.Κ.» ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 152 | ΑΔΕΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΝΕΟΥ ΤΥΠΟΥ ΛΙΠΑΣΜΑΤΟΣ / ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 153 | ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΙΠΑΣΜΑΤΟΣ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΔΕΙΞΗ «ΛΙΠΑΣΜΑ Ε.Κ.», «ΛΙΠΑΣΜΑ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ Ε.Κ.» Η «ΝΕΟΥ ΤΥΠΟΥ» ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 154 | ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΝΕΟΥ ΤΥΠΟΥ ΛΙΠΑΣΜΑΤΟΣ / ΛΙΠΑΣΜΑΤΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 155 | Ενίσχυση βοείου κρέατος | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 156 | ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΡΙΜΟΔΟΤΗΣΗΣ ΘΗΛΑΖΟΥΣΩΝ ΑΓΕΛΑΔΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΑΠΟΘΕΜΑ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 157 | ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΛΟΓΩ ΓΡΙΠΗΣ ΤΩΝ ΠΤΗΝΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 158 | ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΕΠΙΤΟΠΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 159 | Χορήγηση ποσότητας αναφοράς αγελαδινού γάλακτος (ποσόστωσης) από το Εθνικό απόθεμα | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 160 | Β Ε Β Α Ι Ω Σ Η | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 161 | Έλεγχος τεχνικών μονάδων | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 162 | Έλεγχος μονάδων αποτέφρωσης και συναποτέφρωσης | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 163 | Έλεγχος μονάδων παρασκευής τροφών για ζώα συντροφιάς | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 164 | Έλεγχος τεχνικών μονάδων ενδιαμέσου χειρισμού υλικών κατηγορίας 1 | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 165 | Έλεγχος τεχνικών μονάδων ενδιαμέσου χειρισμού υλικών κατηγορίας 2 | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 166 | Έλεγχος τεχνικών μονάδων ενδιαμέσου χειρισμού υλικών κατηγορίας 3 | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 167 | Έλεγχος μονάδων μεταποίησης 1 τελικό | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 168 | Έλεγχος μονάδων μονάδες μεταποίησης 2 τελικό | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 169 | Έλεγχος μονάδων μονάδες μεταποίησης 3 τελικό | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 170 | ΜΗΤΡΩΟ ΒΟΟΕΙΔΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 171 | Διαβατήριο βοοειδών | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 172 | ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΗΜΑΝΣΗΣ ΑΙΓΟΠΡΟΒΑΤΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 173 | ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΜΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΠΟΡΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 174 | ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 175 | ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΒΙΟΛΟΓΙΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΑΣ | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 176 | Εγγραφή στη βάση δεδομένων για τα Νωπά Οπωροκηπευτικά | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 177 | Αναγγελία στα Νωπά Οπωροκηπευτικά | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |

| | | |
|-----|--|---|
| 178 | ΓΕΩΡΓΟΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ Περιβαλλοντική Προστασία των Λιμνών της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας | Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων |
| 179 | Αναζήτηση Νομοθεσίας | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 180 | Αναζήτηση Προτύπων | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 181 | Ενεργειακά Ισοζύγια | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 182 | Βάση Ενεργειακών Δεδομένων-Οργανισμοί | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 183 | Ελληνικό Ενεργειακό Σύστημα Αναφοράς | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 184 | Ενεργειακοί Χάρτες | Υπουργείο Ανάπτυξης |
| 185 | Εργαλείο υπολογισμού ΕΞΕ στο φωτισμό | Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι |
| 186 | Εργαλείο υπολογισμού κατανάλωσης ενέργειας για τα Ψυγεία | Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι |
| 187 | Εργαλείο υπολογισμού κατανάλωσης ενέργειας για τα Πλυντήρια | Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι |
| 188 | Εργαλείο υπολογισμού ΕΞΕ με εγκατάσταση Ηλιακού θερμοσίφωνα | Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι |
| 189 | ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΩΝ | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 190 | Επιλογή Εισηγητών που θα αναλάβουν την κατάρτιση Στελεχών Κατάρτισης Στελεχών των Κέντρων Υποδοχής Επενδυτών | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 191 | Ερωτηματολόγιο διαδικασίας αδειοδότησης | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 192 | Δήλωση Καταχώρησης κυκλοφορίας στην αγορά ρευματοδοτών και ρευματοληπτών | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 193 | ΔΕΛΤΙΟ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 194 | Άδεια εγκατάστασης και την άδεια λειτουργίας της δικής σας επιχείρησης | Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας |
| 195 | Εγγραφή υπεργολάβων | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 196 | Δήλωση Ημεδαπού Σήματος | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 197 | ΔΗΛΩΣΗ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 198 | ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 199 | ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 200 | ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 201 | ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 202 | Σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 203 | Ίδρυση και την τροποποίηση καταστατικού ανώνυμης εταιρείας | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 204 | Καταστατικό Ανώνυμης Εταιρείας | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 205 | ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑΣ | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 206 | Καταβολή φόρου στη συγκέντρωση κεφαλαίων | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 207 | Σχέδιο ανακοίνωσης για τη σύσταση της εταιρείας | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 208 | Καταστατικό Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 209 | Περίληψη Καταστατικού Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 210 | Σύσταση Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 211 | Έναρξη / Μεταβολή Εργασιών μη Φυσικού Προσώπου (Νομικά Πρόσωπα ή Ενώσεις Προσώπων) | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |

| | | |
|-----|--|---|
| 212 | Διακοπή Εργασιών | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 213 | Υπό Ίδρυση Επιχείρηση | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 214 | Δραστηριότητες Επιχείρησης | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 215 | Σχέσεις Φορολογουμένου | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 216 | Κατάλογος Εταιριών | Γενική Γραμματεία Εμπορίου |
| 217 | ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ | Γενική Γραμματεία Καταναλωτή |
| 218 | Επιμόρφωση εργοδοτών και εργαζομένων ως Τεχνικών Ασφάλειας 2008 | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 219 | Επιμόρφωση εργοδοτών για θέματα άσκησης καθηκόντων τεχνικού ασφάλειας στις επιχειρήσεις τους εφόσον αυτές υπάγονται στην Γ' κατηγορία | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 220 | Επιμόρφωση εργοδοτών και εργαζομένων για θέματα άσκησης καθηκόντων τεχνικού ασφάλειας | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 221 | Επιμόρφωση εργοδοτών και εργαζομένων ως Τεχνικών Ασφάλειας 2007 | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 222 | "Επιμόρφωση εργοδοτών και εργαζομένων για θέματα άσκησης καθηκόντων τεχνικού ασφάλειας Προγράμματα 2007" | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 223 | "Επιμόρφωση εργοδοτών για θέματα άσκησης καθηκόντων τεχνικού ασφάλειας στις επιχειρήσεις τους εφόσον αυτές υπάγονται στην Γ' κατηγορία | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 224 | "Υγιείς και Ασφαλείς Χώροι Εργασίας" Ευρωπαϊκά Βραβεία Καλής Πρακτικής | Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας |
| 225 | Αναζήτηση Α.Μ.Κ.Α. | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 226 | Υποβολή Ερωτήσεων - Επικοινωνία με χρήστες του "ΑΜΚΑ - ΕΜΑΕΣ" | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 227 | Υποβολή Ερωτήσεων | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 228 | Καταστατικό Ταμείων Επαγγελματικής Ασφάλισης | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 229 | Αναγγελία Ασφαλισμένου | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 230 | Εγγραφή Μέλους | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 231 | ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 232 | ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 233 | Εγγραφή στο Μητρώο Τ.Ε.Α. | Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων |
| 234 | Αίτηση ποινικού μητρώου | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 235 | Εφαρμογή της σύμβασης για την επιμέλεια των τέκνων (Σύμβαση Λουξεμβούργου 1980) | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 236 | Εφαρμογή της σύμβασης για την απαγωγή τέκνων (Σύμβαση Χάγης 1980) | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 237 | Επάνοδος απελαθέντος αλλοδαπού | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 238 | Αίτηση χάριτος | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 239 | Νομική Βοήθεια στο Εξωτερικό | Υπουργείο Δικαιοσύνης |
| 240 | Φόρμα καταχώρησης WEB Αιτήσεων Αντίγραφου Ποινικού Μητρώου | ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ |
| 241 | Ποινικό μητρώο σε άλλες γλώσσες | ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ |
| 242 | ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΙΔΕΕΣ | ΓΕΣ |

| | | |
|-----|---|-----|
| 243 | ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ | ΓΕΣ |
| 244 | Εγγραφή παιδιών σε Βρεφονηπιακό Σταθμό (Πολιτικό Προσωπικό) | ΓΕΣ |
| 245 | Εγγραφή παιδιών σε Βρεφονηπιακό Σταθμό (Στρατιωτικό Προσωπικό) | ΓΕΣ |
| 246 | Στοιχεία για διαθέσιμες κατοικίες | ΓΕΣ |
| 247 | Υπολογισμός υπολοίπου θητείας | ΓΕΝ |
| 248 | Υπολογισμός Σύνταξης, Μερίσματος, ΕΚΟΕΜΝ 2007 | ΓΕΝ |
| 249 | Ερωτηματολόγιο | ΓΕΝ |
| 250 | ΕΓΓΡΑΦΑ ΔΑΠΑΝΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΟΙΚΟΣΚΕΥΗΣ | ΓΕΝ |
| 251 | Ελληνική Προστιθέμενη Αξία (ΕΠΑ) επί των προμηθειών Αμυντικού Υλικού των Ενόπλων Δυνάμεων | ΓΕΝ |
| 252 | ΔΑΠΑΝΕΣ ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΕΩΣ ΚΑΙ ΚΑΤ' ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΠΑΡΟΧΗ | ΓΕΝ |
| 253 | Υ Π Ο Μ Ν Η Μ Α Δ Α Π Α Ν Η Σ | ΓΕΝ |
| 254 | Υ Π Ε Υ Θ Υ Ν Η Δ Η Λ Ω Σ Η ΔΑΠΑΝΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΥΑΛΙΩΝ | ΓΕΝ |
| 255 | Υ Π Ε Υ Θ Υ Ν Η Δ Η Λ Ω Σ Η ΔΑΠΑΝΗΣ ΚΗΔΕΙΑΣ | ΓΕΝ |
| 256 | Πρόσκληση Ενδιαφέροντος για Πρόγραμμα Ζάλτσας | ΓΕΝ |
| 257 | Εγγραφή Μελών ΟΣΜΑΝ | ΓΕΝ |
| 258 | Διαγραφή Μελών ΟΣΜΑΝ | ΓΕΝ |
| 259 | Δικαιούμενες Παροχές Μελών Οικογενειών Εκλιπόντων Στρατιωτικών | ΓΕΝ |
| 260 | ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗΣ | ΓΕΝ |
| 261 | ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΣΤΡΑΤΕΙΑΣ | ΓΕΝ |
| 262 | Δώρο Χριστουγέννων / Πάσχα- Επίδομα Αδείας | ΓΕΝ |
| 263 | ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΝΤΑΞ/ΝΟΥ | ΓΕΝ |
| 264 | ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΥΝΤΑΞΗΣ | ΓΕΝ |
| 265 | ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΤΑΞΗΣ | ΓΕΝ |
| 266 | ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗ ΜΕΛΟΥΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΘΑΝΟΝΤΟΣ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΟΥ | ΓΕΝ |
| 267 | Αίτηση αποστρατείας | ΓΕΝ |
| 268 | Αίτηση παραίτησης | ΓΕΝ |
| 269 | Ατομική και υπηρεσιακή κατάσταση υπαλλήλου - λειτουργού | ΓΕΝ |
| 270 | ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ Α.ΔΙ.Σ.ΠΟ | ΓΕΝ |
| 271 | ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ Α.ΔΙ.Σ.ΠΟ | ΓΕΝ |
| 272 | Στέγαση στο ΚΑΑΥ | ΓΕΝ |
| 273 | ΔΙΑΚΟΠΗ ΜΙΣΘΟΥ ΜΟΝΙΜΟΥ ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ | ΓΕΝ |
| 274 | ΔΙΑΚΟΠΗ ΜΙΣΘΟΥ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ | ΓΕΝ |
| 275 | Αλλαγή/δήλωση τραπεζικού λογαριασμού μισθοδοσίας Στρατιωτικών | ΓΕΝ |
| 276 | Αλλαγή/δήλωση τραπεζικού λογαριασμού μισθοδοσίας Μ.Π.Υ. | ΓΕΝ |
| 277 | Αλλαγή/δήλωση τραπεζικού λογαριασμού μισθοδοσίας Σ.Ε.Ι.Δ. | ΓΕΝ |

| | | |
|-----|---|-------------|
| 278 | Περιουσιακή Κατάσταση (ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ) | ΓΕΝ |
| 279 | ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ – ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ | ΓΕΝ |
| 280 | Έκδοση Στρατιωτικού Δελτίου Ταυτότητας Αξιωματικών | ΓΕΝ |
| 281 | Άδεια Εισόδου Μελών Οικογενείας στο Θ.Α.Ν. | ΓΕΝ |
| 282 | Ασφαλιστικές Εισφορές | ΓΕΑ |
| 283 | Αποστολή προσωπικού στο εξωτερικό (έως 30 ημέρες) | ΓΕΑ |
| 284 | ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 285 | ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 286 | ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 287 | Αναγνώριση υπηρεσίας σε τακτικές ένοπλες δυνάμεις συμμαχικού κράτους | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 288 | Διόρθωση του έτους γέννησης με το οποίο έγινε εγγραφή στα μητρώα αρρένων | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 289 | Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες) - τύπου Α - τύπου Β | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 290 | Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων Μεταναστών | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 291 | Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων όσων διακόπτουν τη μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του τέως ανατολικού Συνασπισμού | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 292 | Μεταφορά οπλιτών ή στρατεύσιμων σε υπόχρεους μειωμένης θητείας | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 293 | Συμπλήρωση ή καταχώριση στρατολογικών μεταβολών που λείπουν από τη στρατολογική μερίδα | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 294 | Υγειονομική εξέταση όσων αδυνατούν να καταταγούν στις ένοπλες δυνάμεις για λόγους υγείας | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 295 | Αναβολή κατάταξης λόγω υπηρετούντος αδελφού | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 296 | Αναβολή κατάταξης για την απόκτηση χρόνου θαλάσσιας υπηρεσίας | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 297 | Αναβολή κατάταξης μεταναστών | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 298 | Χορήγηση αναβολής κατάταξης όσων διακόπτουν τη μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του τέως ανατολικού συνασπισμού | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 299 | Αναβολή κατάταξης σε Βουλευτές - Ευρωβουλευτές, υποψήφιος Βουλευτές - Ευρωβουλευτές - Νομάρχες - Δημάρχους - Προέδρους Κοινοτήτων | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 300 | Αναβολή κατάταξης σε κρατούμενους σε φυλακή ή σε άλλη αρμόδια αρχή | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 301 | Αναβολή κατάταξης σε μόνιμους κατοίκους εξωτερικού | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 302 | Αναβολή κατάταξης σε ναυτολογημένους | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 303 | Αναβολή κατάταξης σε νοσηλευόμενους | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 304 | Αναβολή κατάταξης σε όσους διαπρέπουν σε επιστημονικές εργασίες ή έρευνες στο εξωτερικό | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 305 | Αναβολή κατάταξης σε πολιτογραφηθέντες | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 306 | Αναβολή κατάταξης σε υπηρετούντες στις ένοπλες δυνάμεις ξένου κράτους | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |

| | | |
|-----|---|---|
| 307 | Αναβολή κατάταξης σε υποψήφιους σπουδαστές Ανώτερων ή Ανώτατων σχολών εσωτερικού ή εξωτερικού | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 308 | Απαλλαγή από την υποχρέωση στράτευσης θρησκευτικών λειτουργών ή μοναχών ή δόκιμων μοναχών γνωστής θρησκείας | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 309 | Απαλλαγή από την υποχρέωση στράτευσης όσων έχουν καταδικαστεί σε καθαίρεση | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 310 | Απαλλαγή από την υποχρέωση στράτευσης πατέρων τεσσάρων ή περισσότερων τέκνων | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 311 | Αρχική αναβολή κατάταξης λόγω σπουδών | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 312 | Αναβολή κατάταξης για μεταπτυχιακές σπουδές ή για την απόκτηση ιατρικής ειδικότητας | ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ |
| 313 | ΓΕΝΙΚΗ ΑΙΤΗΣΗ | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 314 | Αρχείο Διαρκούς Σύνοψης (CSR) | |
| 315 | Πιστοποιητικό Ασφάλειας Πλοίου (ISSC) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 316 | Σχέδιο Ασφάλειας Πλοίου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 317 | Λεμβολόγηση Μικρού Σκάφους | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 318 | Λεμβολόγηση Σκάφους Απολωλότος | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 319 | Λεμβολόγηση Σκάφους με Ιδιοκατασκευή | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 320 | Λεμβολόγηση Σκάφους προερχόμενο από χώρα Ε.Ε. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 321 | Αντικατάσταση Μηχανής | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 322 | Διαγραφή Ερασιτεχνικού Σκάφους (Αγορά από Έμπορο προς Οριστική Απόσυρση ή Μεταγενέστερη Μεταπώληση) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 323 | Διαγραφή Ερασιτεχνικού Σκάφους λόγω έλλειψης ειδήσεων για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός (1) έτους | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 324 | Διαγραφή Μηχανής | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 325 | Διαγραφή Σκάφους λόγω ολικής καταστροφής από πυρκαγιά ή άλλη αιτία ή μετά από βύθιση του | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 326 | Έκδοση Ατομικής Επαγγελματικής Άδειας Αλιείας | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 327 | Έκδοση Ατομικής Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 328 | Έκδοση Επαγγελματικής Άδειας Εκτελέσεως Πλόων | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |

| | | |
|-----|--|---|
| 329 | Έκδοση Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας Σκάφους | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 330 | Εξετάσεις για την απόκτηση άδειας Χείριστου ταχυπλόου σκάφους | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 331 | Άδεια Χειριστού Ταχύπλοου χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 332 | Διακριτικός Σταθμός Πλοίου (Δ.Σ.Π) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 333 | Άδεια Εγκατάστασης και Λειτουργίας Τηλεπικοινωνιακού Σταθμού Πλοίου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 334 | Καταμέτρηση σύμφωνα με την Εθνική Νομοθεσία (Κανόνας I & II) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 335 | ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΗΣΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ EPIRB | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 336 | ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΛΟΙΟΥ ΜΕ ΞΕΝΗ ΣΗΜΑΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΣΤΟ ΝΑΤ | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 337 | Αντίγραφο Ναυτικού Φυλλαδίου λόγω απώλειας | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 338 | Έκδοση ναυτικού φυλλαδίου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 339 | Έκδοση αντιγράφου Ν.Φ. λόγω συμπλήρωσης ή φθοράς | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 340 | Αναστολή Εκτέλεσης Πειθαρχικής Ποινής | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 341 | Αντίγραφα Γνωματεύσεων Ανωτέρας Υγειονομικής Επιτροπής (ΑΝΥΕ) - Αποφάσεων Α' και Β' Πειθαρχικών Συμβουλίων Εμπορικού Ναυτικού (ΠΣΕΝ) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 342 | Πιστοποιητικό Πειθαρχικού Μητρώου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 343 | Εξαγορά Πειθαρχικής Ποινής [μέχρι Δύο (2) Έτη] | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 344 | Εγγραφή και Φοίτηση στη Σχολή Σωστικών και Πυροσβεστικών Μέσων | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 345 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης στην Ασφάλεια Πετρελαιοφόρων (Advanced Oil Tanker Safety) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 346 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης στην Ασφάλεια Υγραεριοφόρων (Advanced Liquefied Gas Tanker Safety) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 347 | Εγγραφή-Φοίτηση στο Τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης στην Ασφάλεια Δεξαμενόπλοιων Μεταφοράς Χημικών Προϊόντων (Advanced Chemical Tanker Safety) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 348 | Εγγραφή-Φοίτηση στο Ειδικό Τμήμα Εκπαίδευσης Επιβατηγών Οχηματαγωγών Πλοίων (Ro/Ro) Διεθνών και Εσωτερικών Πλόων. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |

| | | |
|-----|--|---|
| 349 | Εγγραφή στο Ειδικό Τμήμα Δορυφορικής Ναυσιπλοΐας – Πληροφορικής | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 350 | Εγγραφή στον νέο Γ' Κύκλο Σπουδών υποψήφιων Πλοιάρχων Β' Ταξης | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 351 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης στον Προσομοιωτή Χειρισμών Γέφυρας (Bridge Manoeuvring Simulator -Brm/Btm) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 352 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης σε Βοηθήματα Αυτοματοποιημένης Υποτύπωσης Radar (ARPA). | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 353 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Εκπαίδευσης σε θέματα Ιατρικής Μέριμνας (Medical Care). | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 354 | Εγγραφή-Φοίτηση στο Τμήμα Εκπαίδευσης BRM | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 355 | Εγγραφή-Φοίτηση στο Τμήμα Εκπαίδευσης HAZMAT | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 356 | Εγγραφή-Φοίτηση στο Τμήμα Εκπαίδευσης ISPS CODE (SSO- CSO) | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 357 | Εγγραφή-Φοίτηση Πλοιάρχων Γ' Τάξης στον Νέο Κύκλο Σπουδών ΚΕΣΕΝ/Πλοιάρχων για απόκτηση Πιστοποιητικού Εκπαίδευσης Γ' Κύκλου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 358 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα υποψήφιων για απόκτηση διπλώματος Μηχανικού Α' Τάξης Ε.Ν. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 359 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα υποψήφιων για απόκτηση διπλώματος Μηχανικού Β' Τάξης Ε.Ν. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 360 | Φοίτηση υποψήφιου Μηχανικού Α' ή Β' Τάξης Ε.Ν. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 361 | Εγγραφή-Φοίτηση στο τμήμα Ειδικής Εκπαίδευσης στον Προσομοιωτή Μηχανοστασίου (Engine-Simulator) και στα Ηλεκτρικά Πνευματικά Συστήματα Ελέγχου | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 362 | Νηολόγηση πλοίων σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 Ν.Δ. 2687/53 "Περί Επενδύσεων και Προστασίας Κεφαλαίων Εξωτερικού" | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 363 | Νηολόγηση-Μεταβίβαση κυριότητας σε υπηκόους κρατών μελών Ε. Ένωσης ή του Ε.Ο.Χ. | Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής |
| 364 | Αίτηση Ενημέρωσης | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 365 | Αναζήτηση στην τράπεζα δεδομένων για τις άδειες λήψης σκηνών | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 366 | Αναζήτηση στην τράπεζα δεδομένων για τα μουσικά κομμάτια | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 367 | Συμμετοχή σε Κέντρο Τύπου | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 368 | Διαπίστευση Ανταποκριτών Ξένου Τύπου | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 369 | Άδεια καταλληλότητας κινηματογραφικών ταινιών | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 370 | Άδεια λήψης σκηνών για την παραγωγή κινηματογραφικής ταινίας ή τηλεοπτικής σειράς ή τηλεοπτικής διαφήμισης | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |

| | | |
|-----|---|--|
| 371 | Εκτύπωση μουσικών κομματιών | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 372 | Άδεια κινηματογράφησης σε μουσεία, μνημεία και αρχαιολογικούς χώρους | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 373 | Άδεια φωτογράφησης σε μουσεία, μνημεία και αρχαιολογικούς χώρους | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 374 | Ένταξη εφημερίδων ή περιοδικών στα ειδικά τιμολόγια ταχυδρομικής διακίνησης | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 375 | Επιχορήγηση από τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας-Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 376 | Μηνιαία απολογιστικά διαφημιστικών εταιρειών | Υπουργός Επικρατείας & Κυβερνητικός Εκπρόσωπος |
| 377 | Τεχνικό αρχείο οχημάτων Υ.Μ.Ε. | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 378 | Αντικατάσταση κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσικλετών ή ρυμουλκούμενων λόγω κλοπής ή απώλειας ή φθοράς ή καταστροφής τους | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 379 | Αντικατάσταση κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας επιβατικού ιδιωτικής χρήσης αυτοκινήτου που έχει εισαχθεί με μειωμένες δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 380 | Αντίγραφο άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου και μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω απώλειας φθοράς ή κλοπής | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 381 | Μεταβίβαση και έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας ιδιωτικής χρήσης οχήματος λόγω κληρονομιάς | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 382 | Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 383 | Οριστική διαγραφή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας από τα οικεία μητρώα λόγω καταστροφής διάλυσης ή οριστικής εξαγωγής του στο εξωτερικό | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 384 | Σημείωμα προσάρτησης ρυμουλκούμενου οχήματος (τροχόσπιτου ή μπαγκαζιέρας ή μεταφοράς λέμβων) σε επιβατηγά αυτοκίνητα ιδιωτικής χρήσης. Άδεια ρυμούλκησης (μπαγκαζιέρα τρέιλερ). Άδεια ρυμούλκησης τροχόσπιτου | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 385 | Ακίνησια φορτηγών και λεωφορείων ιδιωτικής χρήσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 386 | Αλλαγή χρώματος αυτοκινήτου | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 387 | Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης λεωφορείου ιδιωτικής χρήσης (Λ.Ι.Χ.) και φορτηγού ιδιωτικής χρήσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 388 | Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης λεωφορείου δημοσίας χρήσης (Λ.Δ.Χ.) και επιβατικού δημοσίας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) οχήματος | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 389 | Αποχαρακτηρισμός οχήματος δημοσίας χρήσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 390 | Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης φορτηγού δημοσίας χρήσης (Φ.Δ.Χ.) οχήματος | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 391 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης λόγω αλλαγής κινητήρα | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 392 | Άδεια φορτηγών αυτοκινήτων και τρίτροχων ιδιωτικής χρήσης μικτού βάρους μέχρι 4.000 χιλ/μα για γεωργικές κτηνοτροφικές πτηνοτροφικές μελισσοκομικές κ.λ.π. ατομικές επιχειρήσεις ή εταιρίες (αγροτική άδεια) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 393 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας νέου επιβατηγού αυτοκινήτου ή επιβατικής μοτοσικλέτας ιδιωτικής | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |

| | χρήσης | |
|-----|--|------------------------------------|
| 394 | Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 395 | Χορήγηση άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ιδιωτικής χρήσης σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 396 | Έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) λόγω μεταβίβασης. | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 397 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας και κρατικών πινακίδων δοκιμαστικής κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσικλετών | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 398 | Άδεια κυκλοφορίας λεωφορείου αυτοκινήτου ιδιωτικής χρήσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 399 | Άδεια κυκλοφορίας υπεραστικού ή αστικού λεωφορείου αυτοκινήτου δημοσίας χρήσης σε αντικατάσταση άλλο | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 400 | Έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας φορτηγού δημοσίας χρήσης (Φ.Δ.Χ.) οχήματος λόγω μεταβίβασης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 401 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας φορτηγού ιδιωτικής χρήσης (Φ.Ι.Χ.) αυτοκινήτου μικτού βάρους μέχρι 4.000 χιλ/μα (επαγγελματικό) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 402 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας φορτηγού ιδιωτικής χρήσης (Φ.Ι.Χ.) αυτοκινήτου μικτού βάρους πάνω από 4.000χιλ/μα επαγγελματικού ή αγροτικού για ατομικές επιχειρήσεις ή εταιρίες (περιλαμβάνονται γεωργικές κτηνοτροφικές κ.λ | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 403 | Έκδοση άδειας κυκλοφορίας φορτηγού αυτοκινήτου ιδιωτικής χρήσης (Φ.Ι.Χ) μικτού βάρους μέχρι 2.500 χιλ/μα σε μη κατά κύριο επάγγελμα αγρότες. | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 404 | Τεχνικός έλεγχος οχημάτων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 405 | Άδεια οδήγησης κατηγορίας Α' (αρχική ή επέκταση) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 406 | Άδεια οδήγησης κατηγορίας Β' (αρχική ή επέκταση) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 407 | Άδεια οδήγησης επιβατικού δημοσίας χρήσης (ταξί Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 408 | Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης (ταξί) Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου (που έχει χορηγηθεί πριν την ισχύ του ν.3109/2003 ΦΕΚΑ'38) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 409 | Αντίγραφο ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημοσίας χρήσης (ταξί Ε.Δ.Χ. αυτοκινήτου) λόγω απώλειας ή φθοράς ή κλοπής | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 410 | Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Γ' | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 411 | Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Γ' + Ε' | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 412 | Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Δ' | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 413 | Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Δ' + Ε' | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 414 | Ανανέωση άδειας οδήγησης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 415 | Αντικατάσταση άδειας οδήγησης με αντίστοιχη κοινοτικού τύπου | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 416 | Έκδοση αντιγράφου άδειας οδήγησης Ελληνικής ή κράτους-μέλους της Ε.Ε. απώλειας ή κλοπής ή φθοράς ή αλλοίωσης | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 417 | Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης από Η.Π.Α. Καναδά Αυστραλία Ιαπωνία Νότιο Αφρική και | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |

| | | |
|-----|--|------------------------------------|
| | Νότια Κορέα σε αντίστοιχη Ελληνική | |
| 418 | Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης από κράτος - μέλος της Ε.Ε. σε αντίστοιχη Ελληνική χωρίς ιατρική θεωρητική και πρακτική εξέταση | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 419 | Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης διπλωματικού υπαλλήλου σε αντίστοιχη Ελληνική (κατηγορίας Α' Β' ή Β' + Ε' ή υποκατηγορίας Α1 ή Β1) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 420 | Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης διπλωματικού υπαλλήλου σε αντίστοιχη Ελληνική (κατηγορίας Α' Β' ή Β' + Ε' ή υποκατηγορίας Α1 ή Β1) Περιορισμός κατηγοριών άδειας οδήγησης χωρίς θεωρητική και πρακτική εξέταση | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 421 | Ιατρική εξέταση υποψηφίων οδηγών (Πρωτοβάθμια - Δευτεροβάθμια) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 422 | Απόκτηση άδειας εκπαιδευτή υποψηφίων οδηγών | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 423 | Έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας σχολής οδηγών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 424 | Ανανέωση άδειας άσκησης επαγγέλματος εκπαιδευτή υποψηφίων οδηγών | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 425 | Έκδοση αντιγράφου άδειας άσκησης επαγγέλματος εκπαιδευτή υποψηφίων οδηγών σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς. | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 426 | Έγκριση καταλληλότητας θέσης και χορήγηση άδειας ίδρυσης πρατηρίου υγρών καυσίμων δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 427 | Χορήγηση άδειας λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 428 | Έγκριση καταλληλότητας θέσης και χορήγηση άδειας ίδρυσης συνεργείων επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 429 | Χορήγηση άδειας λειτουργίας συνεργείων επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 430 | Εξουσιοδότηση συνεργείου επισκευής οχημάτων για χορήγηση της κάρτας ελέγχου καυσαερίων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 431 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος τεχνίτη αυτοκινήτων μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων οποιασδήποτε ειδικότητας του άρθρου 2 του ν. 1575/85 όπως τροποποιήθηκε από το ν.3185/2003 | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 432 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος οδικού μεταφορέα εμπορευμάτων ή επιβατών | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 433 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 434 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος βοηθού ραδιοτεχνίτη χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 435 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοτεχνίτη χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 436 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Β' χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 437 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος δοκιμίου ραδιοηλεκτρολόγου Α (χωρίς εξετάσεις) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 438 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Α' κατόπιν εξετάσεων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 439 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Α' χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 440 | Χορήγηση άδειας λειτουργίας ραδιοηλεκτρικού εργαστηρίου Α' Β' Γ' κατηγορίας | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |

| | | |
|-----|---|---|
| 441 | Χορήγηση γενικού πτυχίου και άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοτηλεγραφήτη – ραδιοτηλεφωνητή | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 442 | Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος ραδιοτεχνίτη χωρίς εξετάσεις | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 443 | Χορήγηση πτυχίου ραδιοερασιτέχνη | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 444 | Χορήγηση ανανέωση και τροποποίηση άδειας λειτουργίας ραδιοερασιτεχνικού σταθμού | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 445 | Άδειες εγκατάστασης και λειτουργίας ειδικών ραδιοδικτύων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 446 | Άδειες λειτουργίας σταθμών ασυρμάτου της ζώνης συχνοτήτων πολιτών - ραδιοσταθμοί C. B. | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 447 | Έκδοση άδειας (κάρτας) μειωμένου εισιτηρίου στα μέσα συγκοινωνίας για πολυτέκνους | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 448 | Χορήγηση σε φοιτητές και σπουδαστές δελτίου μειωμένου κομίστρου για τα μέσα συγκοινωνίας | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 449 | Χορήγηση σε μαθητές δελτίου μειωμένου κομίστρου για τα μέσα συγκοινωνίας | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 450 | Ατέλειες στις Αστικές & Υπεραστικές Συγκοινωνίες με λεωφορεία ηλεκτρικό σιδηρόδρομο και μετρό | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 451 | Ατέλειες στα εισιτήρια του ΟΣΕ (για τις γραμμές Εσωτερικού) | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 452 | Φόρμα Παρατηρήσεων | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 453 | Θεωρητική εξέταση υποψηφίων οδηγών μέσω Η/Υ TestDrive | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 454 | Οδηγός Εκπαίδευσης Κυκλοφοριακής Αγωγής | Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών |
| 455 | Συλλογή στατιστικών στοιχείων Δημοσίων Συμβάσεων Υπηρεσιών | Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών |
| 456 | ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ONLINE ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΚΩΔΙΚΩΝ | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 457 | Φόρμα Αιτήματος | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 458 | Υποβολή μηνιαίου δελτίου κίνησης τουριστικών καταλυμάτων | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 459 | Ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 460 | ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 461 | ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 462 | Εγγραφή στο Μητρώο Ιδιωτών Στατιστικών Συνεργατών | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 463 | Ερωτηματολόγιο Έρευνας Παραγωγής & Διαχείρισης Αποβλήτων 2006 | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 464 | Έρευνα Διάρθρωσης και Κατανομής Αμοιβών στις Επιχειρήσεις | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος |
| 465 | Ετήσια Έρευνα Κατασκευών έτους 2006 | Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας |

| | | Ελλάδος |
|-----|--|--|
| 466 | Υποβολή Δηλώσεων E1, E2, E3 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 467 | Υποβολή Δηλώσεων E9 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 468 | Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α.-VIES | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 469 | Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 470 | Ενημέρωση Εκκαθάρισης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 471 | e – Οχήματα | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 472 | Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 473 | Υπηρεσία ελέγχου εγκυρότητας Α.Φ.Μ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 474 | Πιστοποίηση Εγκυρότητας Στοιχείων Εκκαθαριστικού Σημειώματος | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 475 | Υπηρεσία ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΛΩΣΕΩΝ 2004 – 2005 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 476 | Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 477 | Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 478 | Σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών για το φόρο προστιθέμενης αξίας (VIES) Επαλήθευση αριθ. ΦΠΑ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 479 | Υπηρεσία Εκτύπωσης Ηλεκτρονικών Δηλώσεων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 480 | Εγκυρότητα Φορολογικής Ενημερότητας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 481 | ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ ΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΑΝΕΛΕΓΚΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 482 | e-Αντικειμενικό σύστημα Προσδιορισμού Αξιών Ακινήτων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 483 | Αναζήτηση Εθνικών Πρόσθετων Κωδικών Φορολογίας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 484 | ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΦΟΡΟΥ ΜΕΓΑΛΗΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 485 | Ηλεκτρονική Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 486 | ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΟΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΦΟΡΟΥ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Φ.Μ.Υ.) και Β ΑΝΤΙΤΥΠΟΥ ΤΗΣ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 487 | ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 488 | Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διαμετακόμισης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 489 | ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 490 | Σύστημα Αντικειμενικού Προσδιορισμού Αξίας Ακινήτων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 491 | Επανεκτύπωση -έκδοση πιστοποιητικού ΥΠΜ & Ε-παροχή πληροφοριών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 492 | Απόδοση Α.Φ.Μ. / Μεταβολής ατομικών στοιχείων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |

| | | |
|-----|---|--|
| 493 | Έναρξη / μεταβολή εργασιών φυσικού προσώπου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 494 | Έναρξη / μεταβολή εργασιών μη φυσικού προσώπου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 495 | Διακοπή εργασιών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 496 | Υπό ίδρυση επιχείρηση | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 497 | Παροχή φορολογικής ενημερότητας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 498 | Δραστηριότητες επιχείρησης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 499 | Σχέσεις φορολογουμένου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 500 | Μέλη μη φυσικού προσώπου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 501 | Στοιχεία έδρας αλλοδαπής επιχείρησης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 502 | Εγκατάσταση στο εσωτερικό | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 503 | Εγκατάσταση στο εξωτερικό | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 504 | Πωλήσεις από απόσταση | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 505 | Απενεργοποίηση Α.Φ.Μ. | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 506 | Φορολογία εισοδήματος | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 507 | Κατάσταση για μισθώματα ακινήτων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 508 | Μηχανογραφικό δελτίο οικονομικών στοιχείων επιχειρήσεων και επιτηδευματιών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 509 | Φορολογία εισοδήματος Ε.Π.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε., Αστικών, Αφανών ή Συμμετοχικών Εταιριών, Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινοπραξιών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 510 | Απόδοση παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργολάβων, ενοικιαστών, δημόσιων κλπ προσόδων, αντιπροσώπων, πρακτόρων, μεσιτών κλπ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 511 | Απόδοση παρακρατούμενου φόρου από εισοδήματα από τόκους | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 512 | Απόδοση φόρου εισοδήματος τελών χαρτοσήμου και εισφοράς ΟΓΑ στις αποζημιώσεις απολυομένων ή των εξερχόμενων της υπηρεσίας μισθωτών κλπ. παρ.1 άρθρ. 14 ν. 2238/1994 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 513 | Προκαταβλητέος φόρος στις αμοιβές Αρχιτεκτόνων Μηχανικών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 514 | Καταβολή φόρου στη συγκέντρωση κεφαλαίων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 515 | Δήλωση Απόδοσης παρακρατούμενου φόρου στα εισοδήματα από αποζημιώσεις, δικαιώματα, αμοιβές κλπ. (άρθρ. 13 παρ.6,7 και 8 του ν. 2238/1994) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 516 | Απόδοση φόρου και τελών χαρτοσήμου που παρακρατούνται από αμοιβές που θεωρούνται εισόδημα από Εμπορικές επιχ/σεις, από μισθούς και συντάξεις, καθώς και από αμοιβές για υπηρεσίες ελευθερίου επαγγέλματος | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 517 | Ακινήσια αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 518 | Εκκαθαριστική δήλωση Φ.Π.Α. | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |

| | | |
|-----|--|--|
| 519 | Περιοδική δήλωση Φ.Π.Α. (Για υποκείμενους με Β' ή Γ' κατηγορίας βιβλία ΚΒΣ) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 520 | Περιοδική δήλωση Φ.Π.Α. (Για υποκείμενους με Α' κατηγορίας βιβλία ΚΒΣ) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 521 | Ανακεφαλαιωτικός πίνακας Ενδοκοινοτικών Παραδόσεων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 522 | Ανακεφαλαιωτικός πίνακας Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 523 | Επιστροφή πιστωτικού υπολοίπου Φ.Π.Α. με βάση την Α.Υ.Ο. αριθ. 1031790/2051/575/1991 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 524 | Ρυθμίσεις διευκόλυνσης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 525 | Θεώρηση, Ακύρωση, Απώλεια βιβλίων και στοιχείων. Τόπος Τήρησης Ενημέρωσης, Αιτήσεις, Γνωστοποιήσεις | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 526 | Έναρξη - μεταβολή - παύσης λειτουργίας Φ.Τ.Μ. | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 527 | Εφαρμογή της Σύμβασης Αποφυγής της Διπλής Φορολογίας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 528 | Χορήγηση δανείου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 529 | Επιστροφή δόσεων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 530 | Προεξόφληση συντάξεων | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 531 | Αναγνώριση προϋπηρεσίας | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 532 | Κανονισμός μερίσματος | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 533 | Αλλαγή διεύθυνσεως | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 534 | Αίτηση (για διάφορα αιτήματα) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 535 | Πιστοποιητικό τακτικής γραμμής θαλασσιών μεταφορών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 536 | Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Συμπλήρωση των Καταστάσεων Πελατών - Προμηθευτών (έτη χρήσης 2007 και μετά) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 537 | Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Συμπλήρωση των Καταστάσεων Πελατών - Προμηθευτών (έτη χρήσης 2006 και μετά) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 538 | Πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Συμπλήρωση των Καταστάσεων Πελατών - Προμηθευτών | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 539 | Πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Υποβολής Καταστάσεων για Πωλήσεις Πετρελαίου Θέρμανσης ή Πετρελαίου Diesel Θέρμανσης (e-καύσιμα) | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 540 | Προγράμματα για την Ηλεκτρονική Συμπλήρωση Οριστικών Δηλώσεων Φ.Μ.Υ. και Β' αντιτύπου των Βεβαιώσεων Αποδοχών για Υπηρεσίες Δημοσίου | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 541 | Εφαρμογή ελέγχου ορθότητας αρχείων Οριστικής Δήλωσης ΦΜΥ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 542 | Εφαρμογή συνένωσης αρχείων Οριστικής Δήλωσης ΦΜΥ | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 543 | Εφαρμογή ηλεκτρονικής συμπλήρωσης και υποβολής της δήλωσης Ε9 | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων |
| 544 | ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ, ΥΠΟΕΡΓΟΥ - ΥΠΟΔΟΜΩΝ για τα έργα του 3ου ΚΠΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 545 | ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ, ΥΠΟΕΡΓΟΥ - Ε Κ Τ για τα έργα του 3ου ΚΠΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |

| | | |
|-----|---|--|
| 546 | ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ, ΥΠΟΕΡΓΟΥ – ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ & ΕΝΙΣΧΥΣΕΩΝ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 547 | ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ για τα έργα του 3ου ΚΠΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 548 | ΜΗΝΙΑΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΥΠΟΕΡΓΟΥ για τα έργα του 3ου ΚΠΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 549 | Τριμηνιαίο Δελτίο Παρακολούθησης Έργου και Υποέργου για τα έργα του 3ου ΚΠΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 550 | ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ/ ΥΠΟΕΡΓΟΥ για τα έργα του Ταμείου Συνοχής | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 551 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΟΜΙΚΗΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ για τα έργα του Ταμείου Συνοχής | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 552 | ΜΗΝΙΑΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΥΠΟΕΡΓΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ ΣΥΝΟΧΗΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 553 | ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ για τα έργα του Ταμείου Συνοχής | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 554 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΟΠΣ - "ΕΡΓΟΡΑΜΑ" | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 555 | ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΤΟ Ε.Π. ΑΤΤΙΚΗΣ 2007-2013 ΣΤΟΝ ΑΞΟΝΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ «ΑΝΑΖΩΟΓΟΝΗΣΗ (REGENERATION) ΑΣΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ» | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 556 | ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΠΡΑΞΗΣ (ΤΔΠΠ) – ΕΤΠΑ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 557 | ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΔΙΠΛΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΠΡΑΞΗΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 558 | ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΜΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΕΣΟΔΩΝ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 559 | ΤΗΡΗΣΗ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 560 | ΛΙΣΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΡΟΤΑΣΗΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 561 | ΦΥΛΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΑΞΗΣ | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 562 | ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΑΡΧΙΚΕΣ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΠΡΑΣΙΝΗ ΖΩΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ» | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 563 | ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΠΡΑΣΙΝΗ ΖΩΗ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ» | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 564 | Υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Δυτικής Ελλάδας - Πελοποννήσου - Ιονίων Νήσων 2007-2013" | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 565 | ΠΑΡΟΧΗ ΚΩΔΙΚΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Ο.Π.Σ. «ΕΡΓΟΡΑΜΑ» ΚΑΙ ΤΟ DISCOVERER | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 566 | Ψηφιακό Εκπαιδευτικό Υλικό | Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης |
| 567 | Υπολογισμός Σύνταξης | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 568 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 569 | ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΙΣΘΩΜΑΤΩΝ | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 570 | ΔΗΛΩΣΗ ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΟΥ – ΠΤΗΝΟΤΡΟΦΟΥ | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 571 | Έντυπα Συνταξιοδότησης | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 572 | Πυρόπληκτοι | Γενική Γραμματεία |

| | | |
|-----|---|--|
| | | Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 573 | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 574 | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΟΤΑ α΄ βαθμού | Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής |
| 575 | Αρχειό Παραδοσιακών οικισμών & Διατηρητέων κτιρίων | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 576 | Life+ Φύση και Βιοποικιλότητα | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 577 | Life+ Περιβαλλοντική Πολιτική και Διακυβέρνηση | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 578 | Life+ Ενημέρωση και Επικοινωνία | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 579 | ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΕΡΙΩΝ ΤΟΥ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΟΥ, ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 580 | Εργασίες δόμησης μικρής κλίμακας για της οποίες αντί της έκδοσης αδειας δόμησης απαιτείται Έγκριση Εργασιών | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 581 | Εκπομπές ρύπων από βιομηχανίες | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 582 | Προσωρινή σύνδεση αυθαιρέτων κτισμάτων, με τα δίκτυα ΔΕΗ και Ύδρευσης | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 583 | Πρόγραμμα Διαχείρισης Προστατευόμενων Περιοχών Φόρμες Υποβολής Πρότασης στο Τριετές Πρόγραμμα | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 584 | Πρόγραμμα Περιβαλλοντικών Παρεμβάσεων Τοπικής Εμβέλειας Φόρμες Υποβολής Πρότασης στο Πρόγραμμα | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 585 | Πίνακας Οικονομικού Αντικειμένου 1ης Ενδιάμεσης Έκθεσης | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 586 | ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ NATURA 2000 ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΟΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ Βάση δεδομένων των περιοχών Natura 2000 | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 587 | Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ατμοσφαιρικής Ρύπανσης | Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων |
| 588 | ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 589 | Εγγραφή συνδρομητών ΓΙΑ ΤΙΣ ON-LINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΛ.ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ – ΣΥΝΤ.ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 590 | Ηλεκτρονική φόρμα υποβολής παρατηρήσεων Π.Ε.Τ.Ε.Π. | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 591 | ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ON-LINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΛ.ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ – ΣΥΝΤ.ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 592 | Συνδρομητικές υπηρεσίες | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 593 | Κατοχή & Τεχνικά Στοιχεία Μηχανήματος Έργων (ΜΕ) | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 594 | Έγκριση τύπου Μηχανήματος Έργων | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |

| | | |
|-----|---|---|
| 595 | ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΕΛΟΥΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΤΥΠΟΥ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΟΣ ΕΡΓΩΝ (ΜΕ) | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 596 | Έγκριση Τύπου και την Άδεια Κυκλοφορίας ενός Μηχανήματος Έργου | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 597 | Αναλυτικά ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ - ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ Αναθ/σης | Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων |
| 598 | ΕΝΤΥΠΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 599 | ΕΝΤΥΠΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 600 | ΕΝΤΥΠΑ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 601 | ΕΝΤΥΠΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 602 | ΕΝΤΥΠΑ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 603 | ΕΝΤΥΠΑ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 604 | ΕΝΤΥΠΑ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 605 | Δικαιολογητικά και φόρμα αίτησης για επικουρικούς Ιατρούς 6-9-2007 | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 606 | Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση για Επικουρικούς Ιατρούς 6-2-2008 | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 607 | Προτάσεις Ερευνητικού Έργου | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 608 | Σύμβαση ερευνητικού προγράμματος | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 609 | Πρόσκληση Ενδιαφέροντος για Ειδική Πιστοποίηση και Δικαιολογητικά | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 610 | Πιστοποιητικό Απαλλαγής Μέτρων Υγειονομικού Ελέγχου Πλοίων / Πιστοποιητικό Υγειονομικού Ελέγχου Πλοίων | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 611 | Έπαγγελματική Δεοντολογία και δικαιώματα Ασθενών | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 612 | Προκήρυξη Ενεργειών στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Προσφύγων 2007 | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 613 | Προκήρυξη Ενεργειών στο Πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Προσφύγων | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 614 | ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 615 | ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ «ΜΗΤΡΩΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝ. ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ» (Μ.Α.Ξ.Υ.Υ.Π.) | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 616 | ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ Ν.Α. | Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης |
| 617 | Αίτηση παραπόνων | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 618 | Εθελοντισμός για νέους | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 619 | Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 620 | Χάρτες | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 621 | Ερωτηματολόγιο Δημοσίου Διαλόγου για το υφιστάμενο σύστημα ταξινόμησης κύριων τουριστικών καταλυμάτων κατά αστέρια | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 622 | Ερωτηματολόγιο Δημοσίου Διαλόγου για το υφιστάμενο σύστημα ταξινόμησης μη κύριων τουριστικών καταλυμάτων κατά κλειδιά | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |

| | | |
|-----|--|---------------------------------|
| 623 | Δικαιολογητικά ειδικού σήματος λειτουργίας ναυλομεσιτικών γραφείων | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 624 | Δικαιολογητικά ειδικού σήματος λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης ι.χ. Αυτοκινήτων χωρίς οδηγό | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 625 | Δικαιολογητικά ανανέωσης ειδικού σήματος λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης ι.χ. αυτοκινήτων χωρίς οδηγό | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 626 | Δικαιολογητικά για την χορήγηση ειδικού σήματος λειτουργίας τουριστικών γραφείων | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 627 | Ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 628 | Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 629 | Δικαιολογητικά ειδικού σήματος λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης μοτοσικλετών άνω των 50 cc. | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 630 | Δικαιολογητικά ανανέωσης ειδικού σήματος λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης μοτοσικλετών άνω των 50 cc. | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 631 | Επιδότηση για το Πρόγραμμα Οκταήμερων Διακοπών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 632 | Συμμετοχή για το Πρόγραμμα Οκταήμερων Διακοπών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 633 | Συγκεντρωτική κατάσταση για το Πρόγραμμα Οκταήμερων Διακοπών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 634 | Αναλυτική κατάσταση για το Πρόγραμμα Οκταήμερων Διακοπών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 635 | Επιδότηση για το Πρόγραμμα Εκδρομών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 636 | Συμμετοχή για το Πρόγραμμα Εκδρομών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 637 | Συγκεντρωτική κατάσταση για το Πρόγραμμα Εκδρομών | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 638 | Συγκεντρωτική κατάσταση για το Πρόγραμμα Τρίτης Ηλικίας | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 639 | Αναλυτική κατάσταση διαμονής δικαιούχων για το Πρόγραμμα Τρίτης Ηλικίας | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 640 | Συμμετοχή για το Πρόγραμμα Τρίτης Ηλικίας | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 641 | Επιδότηση για το Πρόγραμμα Τρίτης Ηλικίας | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 642 | Συμμετοχή για το πρόγραμμα διακοπών για Α.Μ.Ε.Α. | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 643 | Συμμετοχή για το Πρόγραμμα του Χειμερινού Τουρισμού | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 644 | Επιδότηση για το Πρόγραμμα του Χειμερινού Τουρισμού | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 645 | "Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας εναλλακτικών μορφών τουρισμού" | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 646 | ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΜΕ | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 647 | Ποιοτικός Εκσυγχρονισμός Μικρών Καταλυμάτων | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 648 | Ενίσχυση Ανταγωνιστικότητας Τουριστικών Μ.Μ.Ε. | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 649 | Διάδοση και καθιέρωση Ελληνικής κουζίνας και ενίσχυση επιχειρήσεων για την απόκτηση σήματος ΕΟΤ για την Ελληνική κουζίνα | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 650 | ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ | Υπουργείο |

| | | |
|-----|--|------------------------------------|
| | | Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 651 | Δικαιολογητικά για ανανέωση τουριστικών γραφείων. | Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης |
| 652 | Αναλυτική αναζήτηση | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 653 | Electronic Meseum Shop | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 654 | ΑΙΤΗΣΗ-ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 655 | Χορήγηση άδειας διενέργειας μεταλλευτικών ερευνών | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 656 | Χορήγηση άδειας απαλλοτρίωσης ακινήτου | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 657 | Χορήγηση άδειας εκσκαφής ακινήτου για Ανοικοδόμηση | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 658 | Χορήγηση άδειας χορήγησης άδειας εκτέλεσης αρδευτικών εργασιών | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 659 | Χορήγηση άδειας κινηματογράφησης-βιντεοσκόπησης | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 660 | Πρόσληψη ωρομίσθιου προσωπικού (Α' ΕΠΚΑ) | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 661 | ΚΑΤΟΧΗ/ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΚΙΝΗΤΩΝ ΜΝΗΜΕΙΩΝ | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 662 | Άδεια κατοχής/μεταβίβασης αρχαίων και βυζαντινών κινητών αρχαιοτήτων έως το 1453 | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 663 | Άδεια κυριότητας/μεταβίβασης μεταβυζαντινών μνημείων μετά το 1453 | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 664 | Άδεια εισαγωγής πολιτιστικών αγαθών | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 665 | Χορήγηση άδειας κινηματογράφησης αρχαιολογικών χώρων και μνημείων | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 666 | Χορήγηση άδειας φωτογραφήσεως αρχαιολογικών χώρων και μνημείων | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 667 | Χρηματική Ενίσχυση για Μεταφράσεις Έργων Σύγχρονης Ελληνικής Λογοτεχνίας | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 668 | Συμμετοχή σε ταινίες μυθοπλασίας μεγάλου μήκους | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 669 | Συμμετοχή σε ταινίες τεκμηρίωσης (ντοκιμαντέρ) μεγάλου μήκους | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 670 | Συμμετοχή σε ταινίες μικρού μήκους | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 671 | Απονομή Τιμητικής Σύνταξης | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 672 | Σχέδιο Αναλυτικού Προϋπολογισμού Εσόδων Εξόδων | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 673 | Εισαγωγικές Εξετάσεις Ανωτέρων Ιδιωτικών Σχολών Δραματικής Τέχνης και Χορού σχολικού έτους 2008-09 | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 674 | Σύμβαση πολιτιστικής χορηγίας | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 675 | Χορήγηση ελληνικής ιθαγένειας σε κινηματογραφικές ταινίες | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 676 | Προγραμματική Σύμβαση Θερινών Κινηματογράφων | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 677 | Προγραμματική Σύμβαση Χειμερινών Κινηματογράφων μερικών προβολών | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 678 | Προγραμματική Σύμβαση Χειμερινών Κινηματογράφων καθημερινής προβολής | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 679 | Αιτήσεις (ΥΝΜΤΕΒΑ) | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 680 | Στατιστικά Εισαγωγικών Εξετάσεων Ανωτέρων Ιδιωτικών Σχολών Καλλιτεχνικής Εκπαίδευσης | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 681 | Δελτίο Συνεδρίου | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 682 | Χρονολόγιο Ελληνικής Ιστορίας και Τέχνης | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 683 | Επιχορηγούμενοι Θίασοι Ελεύθερου Θεάτρου (έως 2006 - 07) | Υπουργείο Πολιτισμού |

| | | |
|-----|---|--|
| 684 | Επιχορηγούμενες ομάδες κλασικού και σύγχρονου χορού (έως 2006 - 07) | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 685 | Τιμητικές Συντάξεις Εικαστικών Καλλιτεχνών | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 686 | ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ | Υπουργείο Πολιτισμού |
| 687 | Έκδοση άδειας προπονητών | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 688 | Υποψήφιοι για τη σχολή προπονητών | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 689 | Υπεύθυνη δήλωση περί μη άσκησης ποινικής δίωξης και περί μη παραπομπής σε δίκη | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 690 | Υποψηφιότητα για πρόσληψη Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής με σύμβαση | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 691 | Κατ' Εξαίρεση Χρήση Απαγορευμένης/ων Ουσίας/ών για Θεραπευτικούς Σκοπούς - σΕΧΘΣ (Συνοπτική Διαδικασία) | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 692 | Κατ' Εξαίρεση Χρήση Απαγορευμένης/ων Ουσίας/ών για Θεραπευτικούς Σκοπούς- ΕΧΘΣ | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 693 | Πληροφορίες για τον Εντοπισμό Αθλητή | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 694 | Αλλαγές στις Πληροφορίες Εντοπισμού Αθλητή | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 695 | Ετήσια Δραστηριότητα Εθνικών Ομάδων | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 696 | Πληροφορίες Προετοιμασίας Ομάδας | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 697 | Αλλαγές στις Πληροφορίες Εντοπισμού Ομάδας | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 698 | Έκδοση άδειας προπονητών | Γενική Γραμματεία Αθλητισμού |
| 699 | Ανοικτά στάδια - Εθελοντισμός | Γενική Γραμματεία Ολυμπιακής Αξιοποίησης |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Εργαλείο Αξιολόγησης σε Microsoft Excel

| A/A | Eίδος κανόνα | Κατηγορία Κανόνα | Περιγραφή Κανόνα | Υπουργείο Εσωτερικών | Υπουργείο Εσωτερικών Γενική Γραμματεία Δημ.Διοίκησης | Υπουργείο Εσωτερικών Γενική Γραμματεία Δημ.Τάξης |
|-----|--------------|---|--|---|--|---|
| | | | Η λειτουργία του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ να υποστηρίζεται από κάποιο Νομικό Σύμβουλο του φορέα, ο οποίος πρέπει να ελέγχει επαρκώς τα νομικά θέματα που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. | http://www.ypes.gr | http://www.gspa.gr | http://www.ypes-dt.gr |
| 1 | ΚΠ | Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου | | -1 | -1 | -1 |
| 2 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ. | 0 | 0 | 0 |
| 3 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Σε περίπτωση που το επιθυμητό όνομα χώρου είναι δεσμευμένο από το φορέα και φιλοξενεί ένα άλλο Διαδικτυακό Τόπο του φορέα, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου της μορφής egov.name.gov.gr, όπου 'name' είναι το επιθυμητό όνομα χώρου. | 0 | 0 | 0 |
| 4 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Σε περίπτωση που υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία, οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου, το οποίο θα φέρει ένα επιπλέον χαρακτηριστικό κανόνά να προσδιορίζει μονοσήμαντα το φορέα-κάτοχο του ΔΔΤ. Ο Κανόνας αυτός ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζεται και στην περίπτωση που οι επίσημες ονομασίες δύο ή περισσότερων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ακριβώς ίδιες αλλά διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους. | 0 | 0 | 0 |
| 5 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, για διαδικτυακούς τόπους ή πύλες που εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς ή περιλαμβάνουν ειδική θεματολογία και δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο, ΔΥΝΑΝΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου που να αντανάκλα το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών. | 4 | 4 | 4 |
| 6 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gr. | 0 | 0 | 0 |
| 7 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Εάν η επίσημη σπύδα της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συστηματική μορφή αυτής. Η συστηματική μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή. | 0 | 4 | 0 |
| 8 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Οι ΔΤ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους: • 'min' (ή 'up' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία • 'gs' (ή 'γγ' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται από το όνομα του φορέα, χωρίς να παρεμβάλλεται άλλος χαρακτήρας ή συνθετικό (π.χ. minjustice.gov.gr και όχι minofjustice.gov.gr ή min-justice.gov.gr). | 0 | 4 | 0 |
| 9 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνούν σε συνολικό μέγεθος τους 30 χαρακτήρες (συμπεριλαμβανοντας το πρόθεμα www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr). | 4 | 4 | 4 |
| 10 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif». | 2 | 4 | 4 |
| 11 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Οι επισκέπτες των ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μπορούν να αλλάξουν τις γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σύμφωνα με τις δυνατότητες του φυλλομετρητή που χρησιμοποιούν. | 0 | 0 | 0 |
| 12 | ΚΠ | Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων | Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη. | 0 | 2 | 3 |

Εικόνα 7 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Κανόνες Αξιολόγησης ΔΔΤ

Καταγραφή τίτλων κανόνων αξιολόγησης ΔΔΤ που προκύπτουν από το ΠΠΔΔΤ, κατηγοριοποίηση τους ανά τύπο (ΚΥ, ΚΠ ή ΚΜ) και κατηγορία (Δομή & περιεχόμενο, κλπ), καταγραφή Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών και βαθμολόγηση των ΔΔΤ σε κάθε κανόνα.

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν τα Υπουργεία και οι Γενικές Γραμματείες στην Ελλάδα

| ΚΩΔΙΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Τίτλος | Κατηγορία | Υπέρ-Κατηγορία | Τύπος | ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ | Στοχευμένο Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης | Υπουργείο Εσωτερικών |
|-------------------|-----------|---|--|--|-------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 | ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ | | | | | | http://www.ypes.gr |
| 4 | 1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΛΟΓΙΚΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ | Εκλογές - Εκλογική Νομοθεσία - Εκλογικοί Κατάλογοι | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Ενημέρωση - Πληροφόρηση | 5 | 5 |
| 5 | 2 | ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ ΕΤΕΡΟΔΗΜΟΤΩΝ | Εκλογές - Εκλογική Νομοθεσία - Εκλογικοί Κατάλογοι | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Ενημέρωση - Πληροφόρηση | 5 | 3 |
| 6 | 3 | Ενσίο Πρόγραμμα Προμηθειών ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 4 | 3 |
| 7 | 4 | ΔΑΝΕΙΑ ΕΛΛΗΝΩΝ ΤΣΙΓΓΑΝΩΝ | Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα - Οργανισμοί | Χρηματοοικονομικά | Δήλωση | 4 | 2 |
| 8 | 5 | ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΣΤΟ ΟΠΣΕΔ | Δημοτολόγιο & Μεταδημότευση | Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση | Δήλωση | 5 | 2 |
| 9 | 6 | ΑΔΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ | Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση | Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση | Αίτηση | 4 | 2 |
| 10 | 7 | ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση | Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση | Άλλο | 3 | 2 |
| 11 | 8 | ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 2 |
| 12 | 9 | Ετήσια Απογραφή | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 5 | 0 |
| 13 | 10 | ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Δήλωση | 2 | 0 |
| 14 | 11 | Α Ι Τ Η Σ Η - ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Αίτηση | 2 | 0 |
| 15 | 12 | ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΠΟΣΠΑΣΜΕΝΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΕ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 16 | 13 | ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΑΝΑΓΚΩΝ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 17 | 14 | Υποψηφιότητα Βραβείου Ποιότητας | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Αίτηση | 3 | 0 |
| 18 | 15 | ΥΠΟΥΦΗΦΙΟΤΗΤΑ 2ου ΒΡΑΒΕΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Αίτηση | 3 | 0 |
| 19 | 16 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΥΤΟΔΕΙΟΛΟΓΗΣΗ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 20 | 17 | ΣΤΟΧΘΕΣΙΑΣ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 21 | 18 | ΕΝΤΥΠΑ ΑΣΕΠ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 22 | 19 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΣΔΔ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Αίτηση | 5 | 0 |
| 23 | 20 | Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης Υπαλλήλου και Συζύγου | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Δήλωση | 5 | 0 |
| 24 | 21 | Δήλωση Περιουσιακής Κατάστασης Τέκνου | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Δήλωση | 5 | 0 |
| 25 | 22 | Δήλωση Οικονομικής Ενίσχυσης από Τρίτους | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Δήλωση | 5 | 0 |
| 26 | 23 | ΑΠΟΦΑΣΗ ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ Ο.Σ. ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΠΡΟΤΥΠΟ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |
| 27 | 24 | ΑΠΟΦΑΣΗ ΕΝΤΑΞΗΣ ΕΡΓΟΥ ΣΤΟ ΠΟΛΙΤΕΙΑ - ΠΡΟΤΥΠΟ | Δημόσια Διοίκηση - Πολίτες | Κυβέρνηση, Πολιτική και Δημόσια Διοίκηση | Άλλο | 3 | 0 |

Εικόνα 8 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΔΔΤ

Καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ένταξή τους σε κατηγορία και υποκατηγορία του Ληξιαρχείου διαλειτουργικότητας, κατηγοριοποίησή τους ανά τύπο (Χορήγηση αδείας, αίτηση κλπ), καταγραφή επιπέδου Ηλεκτρονικοποίησης κάθε υπηρεσίας και Υπουργείου ή Γενικής Γραμματείας από όπου παρέχεται.

| | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O |
|----|----|------------|----------------|---------------------|-----------------|----------------------|---------------|--------|------------------------|----------------|----------|------------------|-----------------------|-------|
| | | | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | Γ.Γ. ΔΗΜ. ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | Γ.Γ. ΔΗΜ. ΤΑΞΗΣ | Γ.Γ. ΠΟΛ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | Γ.Γ. ΙΣΟΤΗΤΑΣ | Κ.Ε.Π. | ΥΠ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, ΘΡΑΚΗΣ | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | ΥΠ.Ε.Π.Ο | Γ.Γ. ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ | Γ.Γ. ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ | ΥΠ. Α |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | A1 | Μέσος Όρος | 1,852 | 2,754 | 2,426 | 2,721 | 2,393 | 3,393 | 2,754 | 2,786 | 2,836 | 2,639 | 2,459 | |
| 3 | | | 0,463 | 0,688 | 0,606 | 0,68 | 0,598 | 0,848 | 0,688 | 0,696 | 0,709 | 0,659 | 0,614 | |
| 4 | | Τιμή % | 46,3 | 68,8 | 60,6 | 68 | 59,8 | 84,8 | 68,8 | 69,6 | 70,9 | 65,9 | 61,4 | |
| 5 | | Σειρά | 43 | 9 | 32 | 12 | 33 | 1 | 9 | 7 | 4 | 17 | 29 | |
| 6 | A2 | Μέσος Όρος | 1,3 | 1,54 | 1,4 | 1,42 | 1,4 | 2,12 | 1,42 | 1,44 | 1,68 | 1,42 | 1,66 | |
| 7 | | | 0,325 | 0,385 | 0,35 | 0,355 | 0,35 | 0,53 | 0,355 | 0,36 | 0,42 | 0,355 | 0,415 | |
| 8 | | Τιμή % | 32,5 | 38,5 | 35 | 35,5 | 35 | 53 | 35,5 | 36 | 42 | 35,5 | 41,5 | |
| 9 | | Σειρά | 32 | 15 | 26 | 23 | 26 | 1 | 23 | 21 | 8 | 23 | 9 | |
| 10 | A3 | Μέσος Όρος | 1,6 | 0 | 1,2 | 0,8 | 1,4 | 2,4 | 2 | 1 | 2 | 0,8 | 0,8 | |
| 11 | | | 0,4 | 0 | 0,3 | 0,2 | 0,35 | 0,6 | 0,5 | 0,25 | 0,5 | 0,2 | 0,2 | |
| 12 | | Τιμή % | 40 | 0 | 30 | 20 | 35 | 60 | 50 | 25 | 50 | 20 | 20 | |
| 13 | | Σειρά | 5 | 43 | 12 | 29 | 9 | 1 | 2 | 24 | 2 | 29 | 29 | |
| 14 | A4 | Μέσος Όρος | 1,603 | 2,112 | 1,931 | 2,077 | 1,922 | 2,801 | 2,146 | 2,129 | 2,301 | 2,034 | 2,043 | |
| 15 | | | 0,4 | 0,528 | 0,482 | 0,519 | 0,48 | 0,7 | 0,536 | 0,532 | 0,575 | 0,508 | 0,51 | |
| 16 | | Τιμή % | 40 | 52,8 | 48,2 | 51,9 | 48 | 70 | 53,6 | 53,2 | 57,5 | 50,8 | 51 | |
| 17 | | Σειρά | 41 | 16 | 28 | 19 | 30 | 1 | 11 | 14 | 4 | 23 | 22 | |
| 18 | A5 | Μέσος Όρος | 1,661 | 2,114 | 1,995 | 2,138 | 1,995 | 2,911 | 2,278 | 2,203 | 2,405 | 2,089 | 2,053 | |
| 19 | | | 0,415 | 0,528 | 0,498 | 0,534 | 0,498 | 0,727 | 0,569 | 0,55 | 0,601 | 0,522 | 0,513 | |
| 20 | | Τιμή % | 41,5 | 52,8 | 49,8 | 53,4 | 49,8 | 72,7 | 56,9 | 55 | 60,1 | 52,2 | 51,3 | |
| 21 | | Σειρά | 41 | 21 | 29 | 17 | 29 | 1 | 7 | 12 | 4 | 22 | 25 | |
| 22 | A6 | Μέσος Όρος | 2 | 2,733 | 2,733 | 2,946 | 2,693 | 2,933 | 2,72 | 2,733 | 2,786 | 2,72 | 2,906 | |
| 23 | | | 0,5 | 0,683 | 0,683 | 0,736 | 0,673 | 0,733 | 0,68 | 0,683 | 0,696 | 0,68 | 0,726 | |
| 24 | | Τιμή % | 50 | 68,3 | 68,3 | 73,6 | 67,3 | 73,3 | 68 | 68,3 | 69,6 | 68 | 72,6 | |
| 25 | | Σειρά | 43 | 20 | 20 | 6 | 26 | 7 | 24 | 20 | 15 | 24 | 8 | |

Εικόνα 9 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Δείκτες Αξιολόγησης ΔΔΤ

Καθορισμός κανόνων που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό κάθε Δείκτη, υπολογισμός μέσου όρου βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας σε κάθε δείκτη και σε ποσοστιαία κλίμακα και εύρεση της σειράς κατάταξης των Υπουργείων και Γ.Γ.

Microsoft Excel - ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ.xls

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Εισαγωγή Μορφή Εργαλεία Δεδομένα Παράθυρο Βοήθεια

Tahoma 9 B I U Σ % 000 100 100 71%

H14 =RANK(H13;\$D13:\$AS\$13)

| | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N |
|----|------|-------------------|----------------|--------------------|-----------------|----------------------|---------------|------------------------|----------------|----------|------------------|-----------------------|-------------------------|
| | | | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | Γ.Γ. ΔΗΜ.ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | Γ.Γ. ΔΗΜ. ΤΑΞΗΣ | Γ.Γ. ΠΟΛ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | Γ.Γ. ΙΣΟΤΗΤΑΣ | ΥΠ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, ΘΡΑΚΗΣ | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | ΥΠ.Ε.Π.Θ | Γ.Γ. ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ | Γ.Γ. ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ | ΥΠ. ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | ΠΑΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 8 | 19 | 0 | 2 | 2 | 9 | 2 | 70 | 24 | 0 | 43 |
| 5 | | Σειρά | 22 | 13 | 38 | 30 | 30 | 20 | 30 | 3 | 10 | 38 | 5 |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | B1.3 | ΠΑΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 31 | | | | | 9 | 2 | 94 | | | 43 |
| 8 | | Σειρά | 10 | | | | | 16 | 17 | 2 | | | 7 |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | B1.1 | ΠΑΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 8 | | | | | 9 | 2 | 70 | | | 43 |
| 11 | | Σειρά | 11 | | | | | 10 | 15 | 2 | | | 4 |
| 12 | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | B1.2 | ΠΑΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | | 19 | 0 | 2 | 2 | | | | 24 | 0 | |
| 14 | | Σειρά | | 7 | 22 | 16 | 16 | | | | 4 | 22 | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | Γ.Γ. ΔΗΜ.ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | Γ.Γ. ΔΗΜ. ΤΑΞΗΣ | Γ.Γ. ΠΟΛ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | Γ.Γ. ΙΣΟΤΗΤΑΣ | ΥΠ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ, ΘΡΑΚΗΣ | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | ΥΠ.Ε.Π.Θ | Γ.Γ. ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ | Γ.Γ. ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ | ΥΠ. ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ |
| 17 | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΕΠΙΠΕΔΩΝ | 21 | 39 | 0 | 6 | 7 | 32 | 4 | 179 | 50 | 0 | 97 |
| 19 | | Σειρά | 22 | 13 | 38 | 31 | 30 | 16 | 33 | 2 | 11 | 38 | 5 |
| 20 | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | B2.3 | ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΕΠΙΠΕΔΩΝ | 73 | | | | | 32 | 4 | 229 | | | 97 |

ΕΤΟΙΜΟ AP

Εικόνα 10 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Καθορισμός στοιχείων υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό κάθε Δείκτη, υπολογισμός μέσου όρου βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας σε κάθε δείκτη και εύρεση της σειράς κατάταξης των Υπουργείων και Γ.Γ.

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν τα Υπουργεία και οι Γενικές Γραμματείες στην Ελλάδα

| | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U |
|----|---------|----------------|--------------------|----------------|----------------------|---------------|--------|-----------------------|----------------|----------|------------------|-----------------------|-------------------------|---------------|--------------------------|------------------|---------------|-----------------|----------------------------|----------------|
| | ΔΕΙΚΤΕΣ | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | Γ.Γ. ΔΗΜ.ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | Γ.Γ. ΔΗΜ.ΤΑΣΗΣ | Γ.Γ. ΠΟΑ. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | Γ.Γ. ΙΣΟΤΗΤΑΣ | Κ.Ε.Π. | ΥΠ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ,ΘΡΑΚΗΣ | ΥΠ. ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ | ΥΠ.Ε.Π.Ο | Γ.Γ. ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ | Γ.Γ. ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ | ΥΠ. ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ | ΥΠ. ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ | ΕΝΕΡΓΕΙΑ & ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ | Γ.Γ. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ | Γ.Γ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ | Γ.Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ | Γ.Γ. ΕΡΕΥΝΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ | ΥΠ. ΑΠΛ. ΑΝΕΚ. |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | A18 | 1,603 | 2,112 | 1,931 | 2,077 | 1,922 | 2,801 | 2,146 | 2,129 | 2,301 | 2,034 | 2,043 | 1,887 | 1,913 | 1,577 | 1,56 | 1,715 | 2,146 | 2,137 | 2 |
| 5 | B3* | | | | | | | | | 2,557 | 2,083 | | 2,255 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | A18 | 1,603 | 2,112 | 1,931 | 2,077 | 1,922 | 2,801 | 2,146 | 2,129 | 2,301 | 2,034 | 2,043 | 1,887 | 1,913 | 1,577 | 1,56 | 1,715 | 2,146 | 2,137 | 2 |
| 9 | B3.1* | | | | | | | | | 2,557 | | | 2,255 | | | | | | | |
| 10 | Γ1.1 | | | | | | | | | 2,429 | | | 2,071 | | | | | | | |
| 11 | RANK | | | | | | | | | 1 | | | 4 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | A18 | 0,4 | 0,528 | 0,482 | 0,519 | 0,48 | 0,7 | 0,536 | 0,532 | 0,575 | 0,508 | 0,51 | 0,471 | 0,478 | 0,394 | 0,39 | 0,428 | 0,536 | 0,534 | 0 |
| 15 | B3.1 | | | | | | | | | 0,511 | | | 0,451 | | | | | | | |
| 16 | Γ1.1 | | | | | | | | | 0,543 | | | 0,461 | | | | | | | |
| 17 | RANK | | | | | | | | | 1 | | | 4 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | A18 | 1,603 | 2,112 | 1,931 | 2,077 | 1,922 | 2,801 | 2,146 | 2,129 | 2,301 | 2,034 | 2,043 | 1,887 | 1,913 | 1,577 | 1,56 | 1,715 | 2,146 | 2,137 | 2 |
| 21 | B3.2* | | | | | | | | | | 2,083 | | | | | | | | | |
| 22 | Γ1.2 | | | | | | | | | | 2,0585 | | | | | | 1,8575 | | | |
| 23 | RANK | | | | | | | | | | 5 | | | | | | 6 | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | A18 | 0,4 | 0,528 | 0,482 | 0,519 | 0,48 | 0,7 | 0,536 | 0,532 | 0,575 | 0,508 | 0,51 | 0,471 | 0,478 | 0,394 | 0,39 | 0,428 | 0,536 | 0,534 | 0 |

Εικόνα 11 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Γενικευμένοι Δείκτες Αξιολόγησης

Συνδυασμός δεικτών αξιολόγησης ΔΔΤ και δεικτών αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τη δημιουργία των γενικευμένων δεικτών, υπολογισμός μέσου όρου βαθμολογίας κάθε Υπουργείου και Γενικής Γραμματείας σε κάθε δείκτη και εύρεση της σειράς κατάταξης των Υπουργείων και Γ.Γ.

| ΚΩΔΙΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | Τίτλος | Τύπος | Κατηγορία | Υπερ-Κατηγορία | ΕΠΙΠΕΔΟ | CLUSTER | | | |
|-------------------|---|-----------------|--|--|------------------|-------------------|---------------|---------|---------|
| 697 | Φόρμα Αιτήματος | Αίτηση | Ξενοδοχεία - Τουριστικά Καταλύματα - Τουριστικά γραφεία | Αθλητισμός, Πολιτισμός, Τέχνες, Ψυχαγωγία, Τουρισμός | 3 | 2 | | | |
| 698 | Έκδοση άδειας προπονητών | Χορήγηση άδειας | Άδειες | Εκπαίδευση, Καριέρα και Άπασ | 1 | 4 | | | |
| 699 | Υποβολή μηνιαίου δελτίου κίνησης τουριστικών καταλυμάτων. | Δήλωση | Ξενοδοχεία - Τουριστικά Καταλύματα - Τουριστικά γραφεία | Αθλητισμός, Πολιτισμός, Τέχνες, Ψυχαγωγία, Τουρισμός | 3 | 2 | | | |
| | | | | | ΠΛΗΘΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΕΠΙΠΕΔΩΝ | Μ.Ο. ΕΠΙΠΕΔΟΥ | 1 έως 3 | 4 έως 5 |
| 1 | Income-generating Cluster | | Income taxes VAT Social contribution for employees Corporate tax Customs declaration Corporate Tax Car registration | | 77 | 216 | 2.805 | 60 | 20 |
| 2 | Registration Cluster | | Submission of data to statistical offices (Birth and marriage) Certificates Registration of a new company Announcement of moving | | 298 | 652 | 2.187 | 280 | 18 |
| 3 | Return Clusters | | Job search services Public procurement Social security benefits Health related services Declaration to the police Public libraries (catalogues, search tools) Personal documents | | 171 | 418 | 2.444 | 142 | 29 |
| 4 | Permits and Licenses Cluster | | Environment-related permits Application for building permission Enrolment in higher education | | 151 | 303 | 2.006 | 151 | 0 |

Εικόνα 12 – Εργαλείο Αξιολόγησης / Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών σε clusters

Καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ένταξή τους σε clusters, εύρεση πλήθους και μέσου όρου υπηρεσιών ανά cluster και ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Συντομογραφίες - Ορολογία

| Όρος / Ακρωνύμιο | Επεξήγηση |
|------------------|---|
| BPR | Business Process Re-engineering |
| e-GIF | e-Government Interoperability Framework |
| HTTPS | HyperText Transfer Protocol Secure |
| ICT | Information & Communication Technologies |
| ISO | International Organization for Standardization |
| ISP | Internet Service Provide |
| W3C | World Wide Web Consortium |
| WAI | Web Accessibility Initiative |
| WCAG | Web Content Accessibility Guidelines |
| Γ.Γ. | Γενική Γραμματεία |
| ΔΔΤ | Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος |
| ΕΕ | Ευρωπαϊκή Ένωση |
| ΚΕΠ | Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών |
| ΚΜ | Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ Υπό Μελέτη |
| ΚΠ | Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ Προαιρετικοί |
| ΚΥ | Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ Υποχρεωτικοί |
| Μ.Ο. | Μέσος Όρος |
| ΟΤΑ | Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης |
| ΠΔΗΔ | Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης |
| ΠΔ&ΥΗΣ | Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών |
| ΠΠ-ΔΔΤ | Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων |
| ΠΨΑ | Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης |
| ΤΠΕ | Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών |