



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

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και  
Επισκόπηση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών  
που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω  
των 50.000 κατοίκων**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

για το

**ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα**

**Δημήτριος Κορωναίος**

**Επιβλέπων :** Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης  
Διδάσκων μαθήματος Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2008





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

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και  
Επισκόπηση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών  
που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω  
των 50.000 κατοίκων**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

για το

**ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα**

**Δημήτριος Κορωνάιος**

**Επιβλέπων :** Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης  
Διδάσκων μαθήματος Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

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, Σεπτέμβριος 2008

Δημήτριος Κορωναίος

Διπλωματούχος Μηχανικός Υπολογιστών & Πληροφορικής Πολυτεχνείο Πάτρας.

Ευχαριστώ θερμά τον Δρ. Γ. Χαραλαμπίδη για την καθοδήγηση του και τους συνεργάτες του Αναστάσιο Τσιτσάνη και Δημήτρη Σαράντη για την υποστήριξη και τις συμβουλές τους.

Επιπλέον ευχαριστώ ιδιαίτερα την σύζυγό μου Μαίρη που, σε χρόνο που αυτή και το νέο μέλος της οικογενείας μας με χρειαζόντουσαν, ανέχθηκε την αφοσίωσή μου στην κατάρτιση αυτής της διπλωματικής.

Copyright © Δημήτριος Κορωναίος

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

Το βασικό αντικείμενο της εργασίας είναι η μελέτη και αξιολόγηση των Διαδικτυακών Τόπων και των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των 43 μεγαλύτερων Δήμων της χώρας (**με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων**) και ο προσδιορισμός του βαθμού ωριμότητάς τους ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Για το σκοπό αυτό δημιουργήθηκε κατάλληλη εφαρμογή σε **MSAccess** που, με βάση τους κανόνες του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ), το οποίο θέτει κοινά πρότυπα για τον σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δικτυακών Τόπων των Φορέων, καθώς και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που οι Δήμοι παρέχουν προς τους πολίτες, χρησιμοποιήθηκε για εμπειρισματομένη **βαθμολόγηση** των δικτυακών τόπων των Δήμων. Στη συνέχεια με βάση κάποιους **Δείκτες Αξιολόγησης** που ορίστηκαν, την απόδοση βαθμών **βαρύτητας** σε κανόνες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και πιθανές **συσχετίσεις** με εσωτερικές ή εξωτερικές παραμέτρους εξήχθησαν χρήσιμα **στατιστικά συμπεράσματα** και αναλύθηκαν συγκριτικά τα αποτελέσματα, με τη βοήθεια διαγραμμάτων, ώστε να προσδιοριστούν οι «πρότυποι» Δήμοι και να εντοπιστούν οι ελλείψεις τους σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

**Λέξεις Κλειδιά :** Δήμοι, Δημοτικές Πύλες, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Κανόνες, Υπηρεσίες, Πλαίσιο Πιστοποίησης, Δείκτες Αξιολόγησης, Διαλειτουργικότητα, Αυθεντικοποίηση, Προσβασιμότητα, Ευρυζωνικότητα.

## Abstract

The main objective of this study is the valuation of the websites of the 43 biggest Municipalities in Greece (**those with a population that extends 50.000 citizens**) towards the degree of their compliance against the rules that constitute the **Program of Certification of Public Web Sites** as well as of **provision of eGovernment services** and content to their citizens and businesses.

For this purpose a custom **MSAccess** based application was created in order to collect information about e-content (accessibility, navigation, multilingualism, privacy, public outreach) and e-services. Subsequently the results were ranked in a specific way so as to provide the final outcome of the study which is the **assessment** of the degree of maturity of these Municipalities towards the realization of the e-Government strategy. Through the use of these results along with specific evaluation indexes, the application of gravity to rules and electronic services and possible correlations to internal or external parameters, this study resulted in useful conclusions. For example with the use of graphic charts and diagrams the Model Municipalities were risen as well as many of their deficiencies as far as e-Government is concerned.

**Key Words:** Municipalities, Public Portals, e-Government, Rules, Services, Program of Certification, Evaluation Indexes, Interoperability, Authentication, Accessibility, Broadband

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<b>2</b>
<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>4</b>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b> .....	<b>6</b>
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ</b> .....	<b>7</b>
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>8</b>
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	8
1.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	8
1.3. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	11
<b>2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΓΕΝΙΚΑ</b> .....	<b>12</b>
2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ - ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ .....	12
2.2. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ .....	13
2.2.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων .....	14
2.2.2. Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση .....	15
2.2.3. Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων .....	16
2.2.4. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών .....	17
2.2.5. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας .....	18
2.2.6. Προσβασιμότητα .....	18
2.3. ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEUROPE - I2010 – ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ .....	20
2.4. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Η.Δ. ....	24
2.4.1. Γενικές και Θεμελιώδεις Αρχές .....	24
2.4.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες .....	25
2.4.3. Απαιτήσεις Χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης .....	27
2.4.4. Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας .....	28
2.4.5. Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας .....	30
2.4.6. Σχέσεις με άλλες πρωτοβουλίες / πολιτικές και έργα .....	32
2.5. ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	32
2.6. ΥΠΟΔΟΜΗ Η.Δ. ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	35
2.6.1. Κυβερνητικές Πύλες - Στατιστικά Internet .....	35
2.6.2. Η.Δ. σε ΟΤΑ και Περιφέρειες .....	37
<b>3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b> .....	<b>40</b>
3.1. ΒΗΜΑ 1: ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ .....	40
3.2. ΒΗΜΑ 2: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΟΛΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	40
3.2.1. ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΔΤ .....	40
3.2.2. ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	45
3.3. ΒΗΜΑ 3: ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	46
3.3.1. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	46
3.3.2. ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ .....	50
3.4. ΒΗΜΑ 4: ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ .....	56
3.5. ΒΗΜΑ 5: ΕΞΑΓΩΓΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ .....	56
<b>4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Δ.Δ.Τ. ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ</b> .....	<b>57</b>
4.1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΔΤ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ (Α) .....	57
4.1.1. ΔΕΙΚΤΗΣ Α1: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ .....	57
4.1.2. ΔΕΙΚΤΗΣ Α2: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΠ .....	59
4.1.3. ΔΕΙΚΤΗΣ Α3: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΜ .....	61
4.1.4. ΔΕΙΚΤΗΣ Α4: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΙΔΗ ΚΑΝΟΝΩΝ .....	62
4.1.5. ΔΕΙΚΤΗΣ Α5: ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	63
4.1.6. ΔΕΙΚΤΗΣ Α6: ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ .....	65
4.1.7. ΔΕΙΚΤΗΣ Α7: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	66
4.1.8. ΔΕΙΚΤΗΣ Α8: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ .....	67
4.1.9. ΔΕΙΚΤΗΣ Α9: ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ .....	69

4.1.10.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α10: ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ .....	70
4.1.11.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α11: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤ/ΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ.....	71
4.1.12.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α12: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ .....	73
4.1.13.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α13: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	74
4.1.14.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α14: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	75
4.1.15.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α15: ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	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 ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΝΟΝΩΝ .....	81
4.2.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ (Β) .....	83
4.2.1.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β1: Μ.Ο. ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΘΕ ΔΗΜΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ.....	83
4.2.2.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β2: Μ.Ο. ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΘΕ ΔΗΜΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΔΙΚΕΣ ΤΟΥ.....	85
4.2.3.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β3: ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΙ ΔΗΜΟΙ .....	86
4.2.4.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β4: ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΔΗΜΟΥΣ .....	88
4.2.5.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β5: ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	89
4.2.6.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β6: ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	91
4.2.7.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β7: ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	92
4.2.8.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β8: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	94
4.2.9.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β9: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	95
4.2.10.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β10: ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ .....	96
4.2.11.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β11: ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΑΡΟΧΗΣ.....	97
4.2.12.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β12: ΠΟΣΟΣΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΣΤΟΧΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ .....	98
4.2.13.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β13: ΠΟΣΟΣΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΣΤΟΧΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ .....	100
4.3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (Γ) .....	101
4.3.1.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1: ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ .....	101
4.3.2.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ2: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	103
4.3.3.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ3: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	105
4.3.4.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ4: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	106
4.3.5.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ5: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	107
4.4.	ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ (Δ).....	109
4.4.1.	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ1: ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ.....	109
4.4.2.	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ2: ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ (Γ1-Γ5).....	110
4.4.3.	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ3: ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ(ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ).....	111
4.4.4.	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ4: ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΔΤ .....	111
4.4.5.	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ5: ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	113
<b>5.</b>	<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ .....</b>	<b>114</b>
5.1.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	114
5.2.	ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.....	118
	<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....</b>	<b>120</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ.....</b>	<b>123</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Οι 43 μεγαλύτεροι Δήμοι της Ελλάδας.....</b>	<b>135</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης Κανόνων ΠΠΔΔΤ .....</b>	<b>138</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών .....</b>	<b>155</b>



## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ.....	58
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ (ΧΩΡΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ).....	59
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΠ.....	60
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ ΚΜ.....	61
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΚΑΝΟΝΩΝ).....	63
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6. ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	64
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	65
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	67
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	68
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10. ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	69
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11. ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	71
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	72
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	73
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	75
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15. ΑΣΦ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣ/ΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	76
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16. ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΔΔΤ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	77
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17. ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΔΤ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	79
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18. ΔΙΑΔΟΣΗ ΔΔΤ- ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	80
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ.....	82
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20. ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ.....	82
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	84
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 22. ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ >1 - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	85
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 23. ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΔΗΜΟΥΣ - ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ.....	87
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 24. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΌΛΟΙ ΟΙ ΔΗΜΟΙ.....	88
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 25. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΔΗΜΟΥΣ.....	89
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 26. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡ/ΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	90
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 27. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	92
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 28. ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 29. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	94
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 30. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	95
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 31. ΤΟΠ-25 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΩΝ ΠΟΥ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΥΝ.....	96
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 32. ΤΟΠ-40 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡ/ΣΗΣ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ.....	98
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 33. ΤΟΠ-25 ΠΟΣΟΣΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΣΤΟΧΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.....	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 34. ΤΟΠ-28 ΠΟΣΟΣΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΣΤΟΧΕΥΣΗΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ.....	100
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 35. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΠΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ.....	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 36. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ.....	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 37. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΜΕ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	103
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 38. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	104
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 39. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 40. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3 ΚΑΙ ΑΝΩ.....	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 41. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	108
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 42. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΔΗΜΩΝ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 43. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΔΗΜΩΝ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	110
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 44. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΔΗΜΩΝ ΑΝΑ ΕΙΔΟΣ ΚΑΝΟΝΑ.....	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 45. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ Α6 ΚΑΙ Α7.....	112
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 46. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ Α10 ΚΑΙ Α14.....	112
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 47. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ Α12 ΚΑΙ Α13.....	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 48. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	114
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 49. ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ ΔΗΜΩΝ.....	118

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

<b>ASP</b>	Access Server Page
<b>BPR</b>	Business Process Reengineering
<b>G2B</b>	Government to Business
<b>G2C</b>	Government to Citizen
<b>G2G</b>	Government to Government
<b>e-GIF</b>	e-Government Interoperability Framework
<b>HTML</b>	HyperText Markup Language
<b>HTTPS</b>	HyperText Transfer Protocol Secure
<b>ICT</b>	Information and Communication Technologies
<b>IDABC</b>	Interoperable Delivery of European eGovernment Services To Public Administrations, Business And Citizens
<b>ISP</b>	Internet Service Provider
<b>PKI</b>	Public Key Infrastructure
<b>SAGA</b>	Standards And Architectures For eGovernment Applications
<b>VOIP</b>	Voice Over IP
<b>W3C</b>	World Wide Web Consortium
<b>WAI</b>	Web Accessibility Initiative
<b>WCAG</b>	Web Content Accessibility Guidelines
<b>WWW</b>	World Wide Web
<b>ΔΔΤ</b>	Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι
<b>ΕΕΤΤ</b>	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
<b>ΕΣΥΕ</b>	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας
<b>ΗΔ</b>	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
<b>ΚΕΔΚΕ</b>	Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας
<b>ΚΕΠ</b>	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
<b>ΚΜ</b>	Κανόνες Υπό Μελέτη
<b>ΚΠ</b>	Κανόνες Προαιρετικοί
<b>ΚτΠ</b>	Κοινωνία της Πληροφορίας
<b>ΚΥ</b>	Κανόνες Υποχρεωτικοί
<b>ΟΤΑ</b>	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
<b>ΠΑΥΗΣ</b>	Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών & Ηλεκτρονικών Συναλλαγών
<b>ΠΠΔΔΤ</b>	Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων
<b>ΠΨΑ</b>	Πλαίδιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης
<b>ΤΠΕ</b>	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. Αντικείμενο της Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα εργασία έχει σαν βασικό αντικείμενο τη **μελέτη** και **αξιολόγηση** των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των 43 μεγαλύτερων Δήμων της χώρας (**με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων**) προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ωριμότητά τους ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για το σκοπό αυτό έγιναν τα εξής:

1. Ακολουθήθηκε συγκεκριμένη **Μεθοδολογίας Αξιολόγησης** των ΔΔΤ των Δήμων βασισμένη σε δύο άξονες:
  - Συμμόρφωση των ΔΔΤ σε συγκεκριμένους **Κανόνες**
  - Παρεχόμενες Ηλεκτρονικές **Υπηρεσίες**
2. Συλλέχθηκαν **στοιχεία** με βάση τους ΔΔΤ των Δήμων.
3. Δημιουργήθηκε κατάλληλη **εφαρμογή** για τον υπολογισμό και την γραφική απεικόνιση των Δεικτών Αξιολόγησης.
4. Μετατράπηκαν τα αποτελεσμάτα σε χρήσιμα **συμπεράσματα** βασισμένα σε διαφορετικές παραμέτρους και συσχετισμούς.

Με τη βοήθεια της παρούσας μελέτης και την εφαρμογή της συγκεκριμένης μεθοδολογίας, σε συνδυασμό με με τις ευρύτερες ενέργειες που γίνονται στη χώρα μας για αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σκοπός είναι να καθορισθεί το τρέχον επίπεδο ωριμότητας των Δήμων ως προς την ηλεκτρονικοποίησή τους και να εντοπισθούν οι καλύτερες πρακτικές, οι αδυναμίες και οι ελλείψεις τους όσον αφορά στην σωστή εφαρμογή των ΤΠΕ προς όφελος των πολιτών τους.

### 1.2. Μεθοδολογία της Διπλωματικής Εργασίας

Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης, χρησιμοποιήθηκαν ως βάση οι κανόνες που αναφέρονται στο Πλαίσιο Πιστοποίησης ΔΔΤ [1] και τα αποδεκτά επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως περιγράφονται στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών [6], όπου όμως προστέθηκε και ένα πέμπτο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης με βάση τις σχετικές μελέτες των **CapGemini** [10] και **United Nations e-Government Survey 2008** [21]. Απώτερος στόχος είναι να αξιολογηθεί η παρούσα κατάσταση των Δήμων στην Ελλάδα και να καταδειχτούν best practices,

αδυναμίες και κενά στο σχεδιασμό των ΔΔΤ τους καθώς και σημεία βελτίωσης όπου αυτά υπάρχουν.

Αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε περιελάμβανε τις εξής ενέργειες:

## **1. Καθορισμός των Δήμων τους οποίους αφορά η αξιολόγηση.**

Έγινε επιλογή των 43 μεγαλύτερων πληθυσμιακά Δήμων της χώρας (με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων) και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους<sup>1</sup>.

## **2. Α) Προσδιορισμός δεδομένων για την αξιολόγηση των ΔΔΤ**

- Προσδιορίστηκαν οι **κανόνες** αξιολόγησης των Τόπων και ειδικότερα:

- Το είδος κάθε κανόνα σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ: Υποχρεωτικοί (ΚΥ), Προαιρετικοί (ΚΠ) και Υπό Μελέτη (ΚΜ)

- Η κατηγορία κάθε κανόνα ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης: Δομή & Οργάνωση, Ασφάλεια Συστημάτων κλπ.

- Ορίστηκε **κλίμακα βαθμολόγησης** (rating) για κάθε κανόνα, από -1 έως 4. Η τιμή -1 δόθηκε σε κανόνες που δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν λόγω ελλειπούς γνώσης κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Δήμων.

- Ορίστηκε ο **τρόπος βαθμολόγησης** για κάθε κανόνα και ο τρόπος που ποιοτικά δεδομένα της έρευνας μετατράπηκαν σε ποσοτικά.

- Για την ανάγκη παραμετροποίησης της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες **βαρύτητες** σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί περισσότερη σημασία σε συγκεκριμένους κανόνες. Έτσι δίνεται η δυνατότητα εισαγωγής βαρών σε επίπεδο Είδους Κανόνα και Κατηγορίας Κανόνα. Τα βάρη αυτά συμμετέχουν στα αποτελέσματα που προκύπτουν κατά την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

## **Β) Προσδιορισμός δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

- Ως βάση για τις υπηρεσίες που αφορούν τους Δήμους χρησιμοποιήθηκαν οι **104** υπηρεσίες που έχουν ήδη καταγραφεί και καταχωρηθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας<sup>2</sup>. Τελικά μετά την επισκόπηση των ΔΔΤ των Δήμων βρέθηκαν άλλες **306** υπηρεσίες ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό των υπηρεσιών προς αξιολόγηση σε **410**.

---

<sup>1</sup> βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β:

<sup>2</sup> <http://147.102.6.22/egovservices>

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

1. Κατηγορία: Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση, Γάμος κλπ
2. Τύπος: Χορήγηση αδείας, αίτηση κλπ
3. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης: από 0 έως 5

Και προστέθηκαν για τις νέες υπηρεσίες με στόχο την καλύτερη μελλοντική επεξεργασία τους τα ακόλουθα:

4. Δικαιολογητικά / τρόπος υποβολής – παραλαβής
5. Δήμος που βρέθηκε η νέα υπηρεσία
6. Κατηγορία που βρέθηκε η νέα υπηρεσία

- Ως κλίμακα βαθμολόγησης για κάθε υπηρεσία ορίζεται το εύρος ακεραίων αριθμών από **0 έως 5**, όπου 0 αντιπροσωπεύει τη μη-παροχή της υπηρεσίας, ενώ τα επίπεδα 1 έως 5 αφορούν την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα [Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες](#).

- Για την ανάγκη παραμετροποίησης των δεδομένων της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες **βαρύτητες** σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί έμφαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε επίπεδο «Ηλεκτρονικοποίησης», «Τύπο Υπηρεσίας» και «Κατηγορία Υπηρεσίας».

### 3. Επιλογή και προσδιορισμός Δεικτών Αξιολόγησης

Προσδιορίστηκαν οι **41 Δείκτες** αξιολόγησης που κατηγοριοποιήθηκαν:

- **18 κατά ΔΔΤ** σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ (π.χ. εικαστική παρουσίαση, δομή & περιεχόμενο κλπ).
- **13 κατά Ηλεκτρονικές υπηρεσίες** (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Τύπο Υπηρεσίας κλπ).
- **5 για συνδυασμό** ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών (γενικευμένοι δείκτες).
- **5 για μακροσκοπικές** συσχετίσεις μεγεθών και δεικτών μεταξύ τους

### 4. Συλλογή Στοιχείων

- Διενεργήθηκε “επίσκεψη” στους Τόπους παρουσίας των Δήμων στο Διαδίκτυο χρησιμοποιώντας I.E.7.0 και MOZILLA 3.0.
- Καταγράφηκαν τα αποτελέσματα κάθε επίσκεψης και έγινε σχετική βαθμολόγηση.

**5. Εξαγωγή Συμπερασμάτων:** Με βάση το εργαλείο αξιολόγησης έγινε η επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας και διευκολύνθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων.

### **1.3. Δομή της Διπλωματικής Εργασίας**

Στο **κεφάλαιο 2** ορίζεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά με τα είδη της, τα πλεονεκτήματα που επιφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Σημειώνονται περιληπτικά οι τύποι ΗΔ, οι προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται πριν και μετά την εφαρμογή της για να καταστεί εφικτή, λειτουργική και ασφαλής. Αναλυτικά παρουσιάζονται τα 5 επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα οποία θα χρησιμοποιηθούν καθόλη την εργασία. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά σε Ευρωπαϊκά Πλαίσια Η.Δ. και πρωτοβουλίες που βρίσκονται σε ισχύ αλλά και στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως και στην γενικότερη ψηφιακή στρατηγική που ακολουθείται στην χώρα μας και στην Ευρώπη. Τέλος παρέχονται πρόσφατα στατιστικά στοιχεία σχετικά με την ευρυζωνικότητα και την Η.Δ. στην Ελλάδα και κυρίως στους Ο.Τ.Α. μέσα από σχετικές μελέτες του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ.

Στο **κεφάλαιο 3** περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για τη διενέργεια της έρευνας και αξιολόγησης των ΔΔΤ και των υπηρεσιών των Δήμων της έρευνας και προσδιορίζεται ο τρόπος υπολογισμού των 41 Δεικτών Αξιολόγησης (18 για κανόνες, 13 για ηλεκτρονικές υπηρεσίες, 5 γενικευμένοι και 5 που προέκυψαν από μακροσκοπική ανάλυση).

Στο **κεφάλαιο 4** καταγράφεται το αποτέλεσμα της αξιολόγησης, αναλυτικά, με διαγράμματα ανά Δείκτη και στο τέλος γίνεται και μακροσκοπική ανάλυση για εύρεση συσχετισμών μεταξύ των Δεικτών.

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 αποδοτικότητάς τους.

Τέλος στο **κεφάλαιο 6** περιλαμβάνεται η βιβλιογραφία και οι αναφορές που χρησιμοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Στα παραρτήματα παρουσιάζονται ο τρόπος βαθμολόγησης κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ, ο κατάλογος των Δήμων που συμμετείχαν στην έρευνα καθώς και ενδεικτικά δεδομένα από την αξιολόγηση τόσο των κανόνων ΠΠΔΔΤ όσο και των υπηρεσιών στο Δήμο Ηρακλείου (Δήμος με τις καλύτερες επιδόσεις).

## **2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΓΕΝΙΚΑ**

### **2.1. Ορισμός - Πλεονεκτήματα**

Με τον όρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» εννοείται η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις [2]. 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. Όλα αυτά έχουν δύο στόχους:

- Την αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτή 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.
- Τις καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις. Αυτό 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 «24\*7» και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία.

Απώτερος βέβαια στόχος είναι η ενίσχυση της δημοκρατίας κάνοντας τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 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 γίνεται 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 και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές. Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το e-inclusion, δηλαδή να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες.

Στα πλαίσια της εφαρμογής της Εθνικής Στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχει οριστεί το **Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)** 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 ΠΗΔ περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) [1] που χρησιμοποιήθηκε ως τμήμα της μεθοδολογίας της παρούσας εργασίας και περιγράφεται στην ενότητα 3.2.1.
- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) [6]
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) [5]

## **2.2. Τεχνολογικά ζητήματα**

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν να ασχοληθούν με δύο πολύ σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά το σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δημόσιων Δικτυακών τους Τόπων. Αυτό έχει να κάνει με την Διαλειτουργικότητα του ΔΔΤ και την Αυθεντικοποίηση-Προστασία δεδομένων των χρηστών. Αυτά τα δύο έχουν να κάνουν με τη γρήγορη εξυπηρέτηση και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που πρέπει να νιώσει ο χρήστης του δικτυακού τόπου αντίστοιχα. Επιπλέον για να μπορεί να θεωρηθεί ένας ΔΔΤ αξιόπιστος πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμος γεγονός που εξασφαλίζεται σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την ανοχή-αντοχή σε παράγοντες-κινδύνους όπως οι φυσικές καταστροφές, οι διακυμάνσεις ή



διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. Μία τελευταία παράμετρος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός δικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο δικτυακό τόπο.

### **2.2.1. 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.

Παρατηρούμε ότι ορισμένοι από τους κανόνες αυτούς εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) [5].

### **2.2.2. 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 ΠΠΔΔΤ [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 συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον 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].

### **2.2.3. 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. Η συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, σε

συνδυασμό με τη χρήση υλικών με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά, ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό τη συγκεκριμένη απαίτηση. 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.

#### **2.2.4. 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. Έτσι, οι φορείς του δημοσίου πρέπει να έχουν προβεί σε κατάλληλη εκτίμηση των αναγκών τους πριν την προμήθεια των συστημάτων που θα υποστηρίξουν τη λειτουργία του ΔΔΤ. Ενδεικτικά θα πρέπει να έχουν συνεκτιμήσει τον αριθμό των ταυτόχρονων χρηστών του ΔΔΤ, τον όγκο των διακινούμενων δεδομένων και τις απαιτήσεις του λογισμικού εφαρμογών σε υπολογιστική ισχύ. 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).

### **2.2.5. 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. Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις:

- Διαθέτουν επαρκή εξαερισμό και κλιματισμό.
- Διαθέτουν μέσα πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες).
- Κλειδώνουν έτσι ώστε να μην είναι εφικτή η πρόσβαση σε όλους.
- Τα υπολογιστικά συστήματα είναι τοποθετημένα σε ικριώματα (racks).
- Τα υπολογιστικά συστήματα υποστηρίζονται από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για τουλάχιστον 20 λεπτά.
- Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.
- Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.
- Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.

### **2.2.6. Προσβασιμότητα**

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό ακροατήριο. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι -κατά το δυνατό- 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) [14] έχει αναλάβει την «πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative - WAI) [15]. 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/>[16]) 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 ορίζουν 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) [16] 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 7) [11] και Mozilla Firefox (έκδοση 3.0) [12].

### **2.3. Πρωτοβουλία eEurope - i2010 – Ελληνική Στρατηγική**

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 συνέργια 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", αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚΤΠ, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- "investment in ICT innovation for competitiveness", επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας τόσο των κρατών-μελών όσο και συνολικά της ΕΕ.
- "inclusion and better quality of life", αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού.

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 (BRP) 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.

Ακολουθούν 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 [7]:

### **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 βιβλιário, 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**

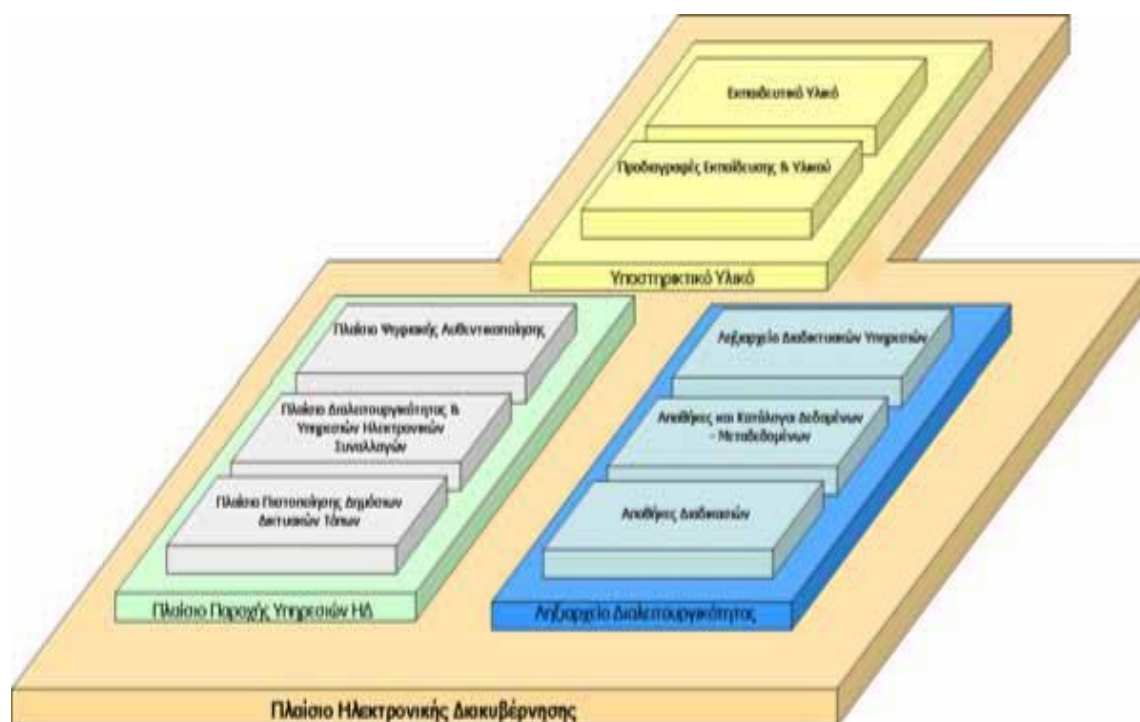
13. Εργοδοτικές εισφορές

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

## 2.4. Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Η.Δ.

### 2.4.1. Γενικές και Θεμελιώδεις Αρχές

Η ενότητα αυτή παραθέτει τις γενικές και θεμελιώδεις αρχές που διέπουν το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔ&ΥΗΣ)[6]. Επιπλέον, η παρούσα ενότητα παρέχει ορισμούς εννοιών και συμβάσεις οι οποίες αποτελούν την οργανωτική και λειτουργική βάση του ΠΔ&ΥΗΣ και θα πρέπει να είναι ευρέως γνωστές και αποδεκτές.



Σχήμα 1: Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## **2.4.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων & την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις & τους πολίτες.

Μία τυπική υπηρεσία διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά τα οποία και τη διαφοροποιούν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα:

Α. Έχει χρήστη: Ο χρήστης μπορεί να είναι ο πολίτης, επιχείρηση ή άλλος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης. Κατ' εξαίρεση, για πολύπλοκες υπηρεσίες και δομές, προσεγγίζονται ως χρήστες άλλες υπηρεσιακές μονάδες ή στελέχη του ιδίου Φορέα.

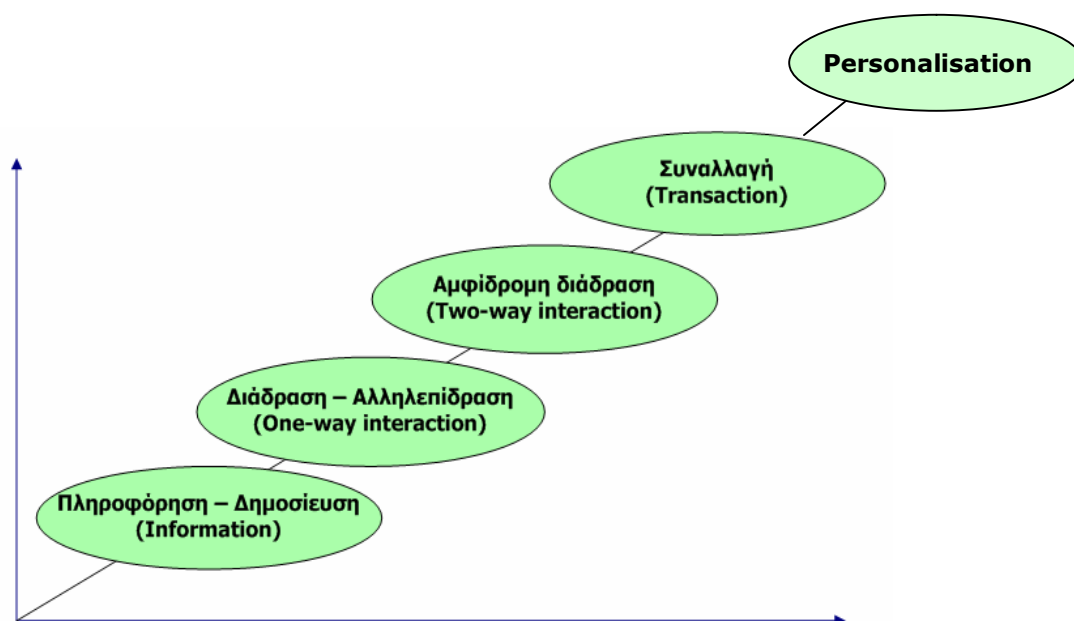
Β. Έχει παραδοτέο: Το παραδοτέο πρέπει να είναι αυτοτελές. Ο χρήστης που το παραλαμβάνει μπορεί να το αξιοποιήσει χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή παραδοτέα.

Γ. Έχει πάροχο: Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει την υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή ΚΕΠ).

Δ. Έχει ρυθμιστή: Υπάρχει τουλάχιστον μια Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που είναι αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

Οι υπηρεσίες μπορεί να είναι απλές (πληροφόρηση, βεβαίωση-πιστοποίηση, οικονομική συναλλαγή, διακίνηση πληροφοριακού περιεχομένου) ή σύνθετες (εξέταση, συμβουλή, διαγωνισμός, προμήθεια, διαβούλευση, προβολή-προώθηση, επίβλεψη-παρακολούθηση, αδειοδότηση, προετοιμασία και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου).

Συχνά για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας απαιτούνται περισσότερες από μία «στοιχειώδεις» υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να καλυφθεί μια ολοκληρωμένη ανάγκη του χρήστη.



## Σχήμα 2: Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών ΗΛ/κής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους δείκτες που παρακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής τέσσερα επίπεδα (Σχήμα 2):

- **Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information).** Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.
- **Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction).** Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction).** Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας.
- **Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction).** Διαδικτυακές Πύλες και πληροφορικά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία

επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

- **Επιπέδο 5: Personalisation(Connected)** ([10], [21]). Είναι η τελευταία τάση και αφορά υπηρεσίες personalization, δηλαδή προσαρμοσμένες στον χρήστη καθώς και pro-active services (π.χ. προσυμπληρωμένες φόρμες) ενώ η έννοια του connected σημαίνει ότι ο Φορέας αποτελεί ο ίδιος μια συνδεδεμένη οντότητα με τις ίδιες ιδιότητες όπως ο πολίτης.

### **2.4.3. Απαιτήσεις Χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης**

Ο πιθανός χρήστης, είτε πολίτης είτε επιχείρηση, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης κατά την αλληλεπίδρασή του με την «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση»:

- δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του,
- πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop), και
- πρέπει να έχει online ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Για να ικανοποιηθούν αυτές οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διάφανο για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο **Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες** (Government Portals).

Ωστόσο για να επιτευχθεί η δυναμική σύνθεση ετερογενών δεδομένων, λειτουργιών και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και να καταστεί εφικτή η διάθεσή τους στους ενδιαφερόμενους απαιτείται **η ολοκλήρωση και η διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων**, τα οποία εκτελούν τμήματα των διαφορετικών αυτών λειτουργιών, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει ή/και να απαιτεί αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών.

#### **2.4.4. Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας**

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση (“Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge”). Αντίστοιχος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας, όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή / και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας (“Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process”). Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σκοπεύει:

- στη διασφάλιση της **Διαλειτουργικότητας** μεταξύ των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία εγγυάται μία συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,
- στην **Ανοικτή Φιλοσοφία** των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία συνίσταται στην υιοθέτηση ανοικτών τεχνολογικών προτύπων και προδιαγραφών κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της Δημόσιας Διοίκησης, και

• στην **Ευρωπαϊκή Διάσταση** του Ελληνικού ΠΔ&ΥΗΣ, το οποίο συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αναπτύξει και να υποστηρίξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες στοχεύει το ΠΔ&ΥΗΣ ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες (Σχήμα 3):

1. **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση** (Government to Government - G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).

2. **Κυβέρνηση-προς-Πολίτες** (Government to Citizen - G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).

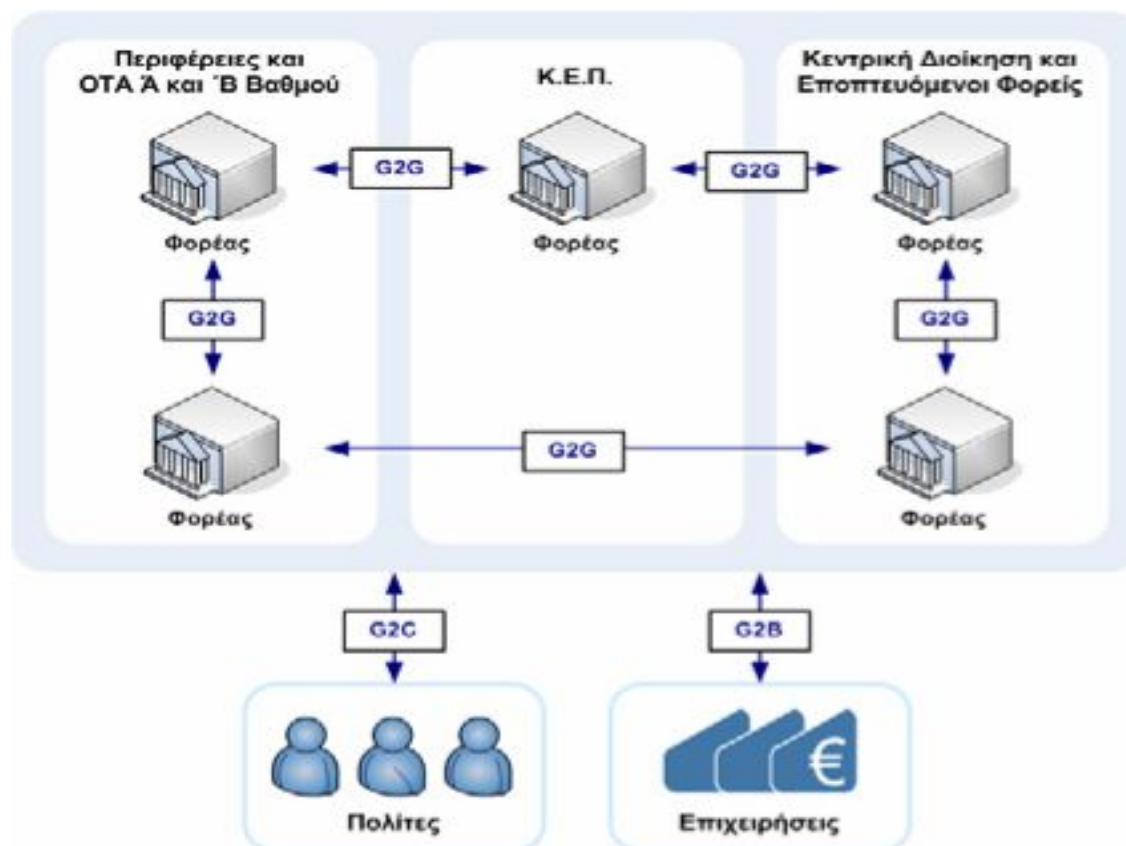
3. **Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις** (Government to Business - G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας (Σχήμα 3) αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
- ♦ σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
- ♦ σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και
- ♦ σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.



- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).



**Σχήμα 3: Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

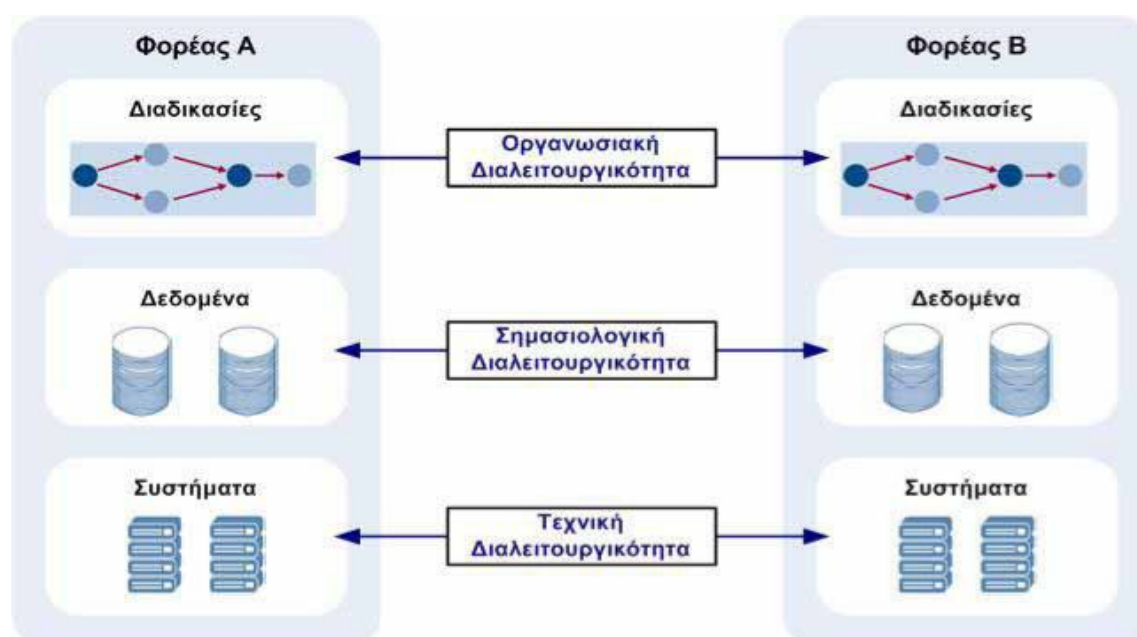
#### **2.4.5. Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας**

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης εξετάζεται και αναλύεται υπό τρία (3) διαφορετικά πρίσματα (Σχήμα 4):

- την **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες.

Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

- την **Τεχνική Διαλειτουργικότητα**, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού.
- τη **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.



**Σχήμα 4: Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας**

Πρέπει να τονιστεί ότι η διαλειτουργικότητα σε επίπεδο συστημάτων δεν μπορεί να επιτευχθεί, εάν πρώτα δεν έχει διασφαλιστεί σε επίπεδο διαδικασιών και πληροφορίας / δεδομένων.

Παράλληλα, φορείς που δεν διαθέτουν πλήρη μηχανογραφική υποστήριξη όλων των διαδικασιών τους μπορούν να καταστούν διαλειτουργικοί είτε μόνο σε επίπεδο διαδικασιών, ή σε επίπεδο διαδικασιών και δεδομένων, μέσα από τη χρήση ειδικών Intranets ή εφαρμογών ASP.

#### **2.4.6. Σχέσεις με άλλες πρωτοβουλίες / πολιτικές και έργα**

Το παρόν Πλαίσιο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες και ως τέτοιο είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις τόσο της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, και των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης» όσο και με πρωτοβουλίες και πολιτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως οι πρωτοβουλίες i2010 και eEurope, καθώς και τα προγράμματα IDABC, e-GIF και SAGA που περιγράφονται στη συνέχεια.

### **2.5. 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 [23],[24]), 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 διαφόρων 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 [22]:

- 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 αδιάκοπτη 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

## 2.6. Υποδομή Η.Δ. στην Ελλάδα

### 2.6.1. Κυβερνητικές Πύλες - Στατιστικά Internet

Αυτή την στιγμή στην Ελλάδα σαν δικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης έχουμε την πύλη των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) [20] όπου παρέχεται ένας τεράστιος 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 60000 πολίτες χρησιμοποιούν την πύλη των ΚΕΠ για την αλληλεπίδρασή τους με την κυβέρνηση. Ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης δεν ξεπερνά συνήθως τις 7 μέρες.

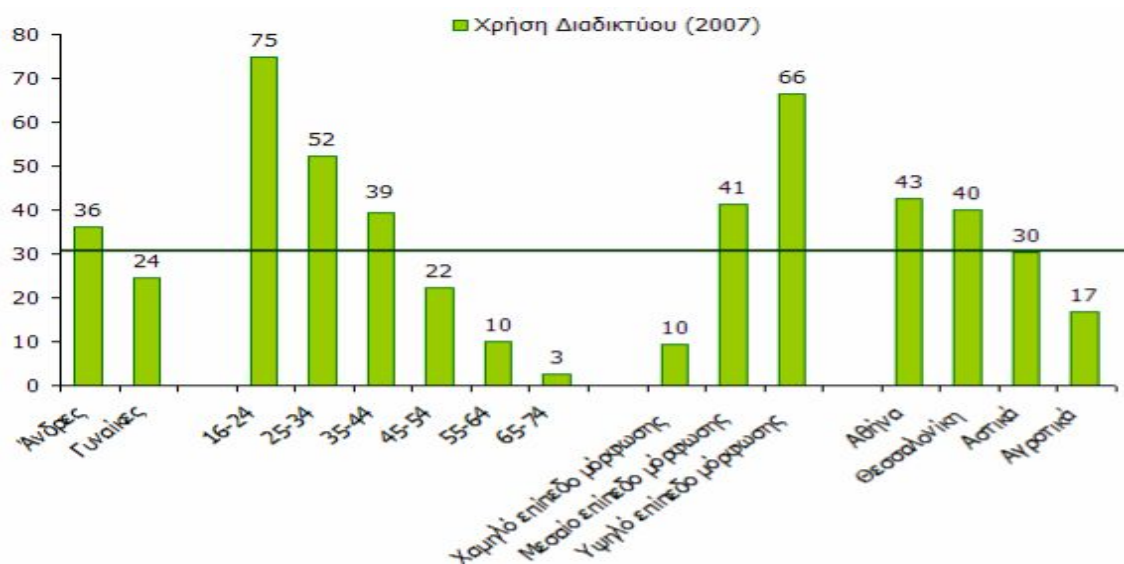
Όλα αυτά βέβαια εν αναμονή της Κεντρικής Κυβερνητικής Πύλης **ΕΡΜΗΣ** [4] που θα αποτελεί την είσοδο για την πληροφόρηση για όλες τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Στα πλαίσια του έργου ΕΡΜΗΣ έχει σχεδιαστεί να χορηγηθούν 300000 "έξυπνες κάρτες" στους πολίτες και στις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα.

Σαν δίκτυο υπάρχει το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης **ΣΥΖΕΥΞΙΣ** [13] το οποίο βέβαια δεν χρησιμοποιείται επίσημα αλλά γίνεται ακόμα πειραματική χρησιμοποίηση του από το 2006, ενώ πρόσφατα έγινε 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-PKI). Οι υπηρεσίες που θα 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 θα παρέχει υπηρεσίες Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού επιτρέποντας την χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και ψηφιακών πιστοποιητικών .

### Στοιχεία μελέτης του Παρατηρητήριου για την ΚτΠ για το 2007 [9]

- Ο Έλληνας χρήστης του διαδικτύου εξακολουθεί να είναι άνδρας, νέος, υψηλού μορφωτικού επιπέδου και εισοδήματος που κατοικεί στα μεγάλα αστικά κέντρα
- Καθολική σχεδόν η χρήση υπολογιστή και Διαδικτύου στους κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών
- Αυξητική τάση στη χρήση των νέων τεχνολογιών στις αγροτικές και αστικές περιοχές

Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, βάσει της μέτρησης των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το 2007, ανέλυσε και αξιολόγησε τη χρήση των νέων τεχνολογιών κατά φύλο, ηλικία, εκπαίδευση και περιφέρεια, διαμορφώνοντας το προφίλ των Ελλήνων χρηστών



Σχήμα 5 - Χρήση Διαδικτύου από τον ελληνικό πληθυσμό (2007)



Σχήμα 6 - Πρόσβαση συνδεδεμένων Νοικοκυριών ανα περιφέρεια

## **2.6.2. Η.Δ. σε ΟΤΑ και Περιφέρειες**

Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ με θέμα την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τις περιφέρειες της χώρας [8], τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάστηκαν στο Συνέδριο της ΚΕΔΚΕ με θέμα την Ευρυζωνικότητα που πραγματοποιήθηκε στις 22-24 Νοεμβρίου 2007 στη Θεσσαλονίκη, εξήχθησαν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Παρατηρείται απουσία στρατηγικού σχεδιασμού για τις νέες τεχνολογίες σε επίπεδο ΟΤΑ α' και β' βαθμού.
- Η αποτελεσματικότερη επικοινωνία των πολιτικών από την κεντρική διοίκηση προς την περιφερειακή και τοπική διοίκηση κρίνεται απαραίτητη.
- Διαπιστώνεται η ανάγκη να καλλιεργηθεί στους ΟΤΑ και τις Νομαρχίες μία νέα προσέγγιση, βάσει της οποίας η τεχνολογία θα εξυπηρετεί τους πολίτες.
- Θετικό είναι το γεγονός ότι, το αμέσως επόμενο διάστημα (2008), αναμένεται να σημειωθεί σημαντική βελτίωση στα πληροφοριακά συστήματα οργανωτικής υποστήριξης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη σημαντικά σχετικά έργα.
- Μεγάλα περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δικτυακών τόπων των ΟΤΑ, την ηλεκτρονική συμμετοχή (eParticipation) και την ηλεκτρονική προσβασιμότητα (eInclusion).
- Αναφορικά με τις δεξιότητες ΤΠΕ καταγράφηκε ότι στα στελέχη πληροφορικής το επίπεδο είναι ικανοποιητικό, ωστόσο στους τελικούς χρήστες υπάρχει ανάγκη περαιτέρω βελτίωσης.
- Θα πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες για την ενίσχυση των δυνατοτήτων διαχείρισης έργων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από την πλευρά των ΟΤΑ.

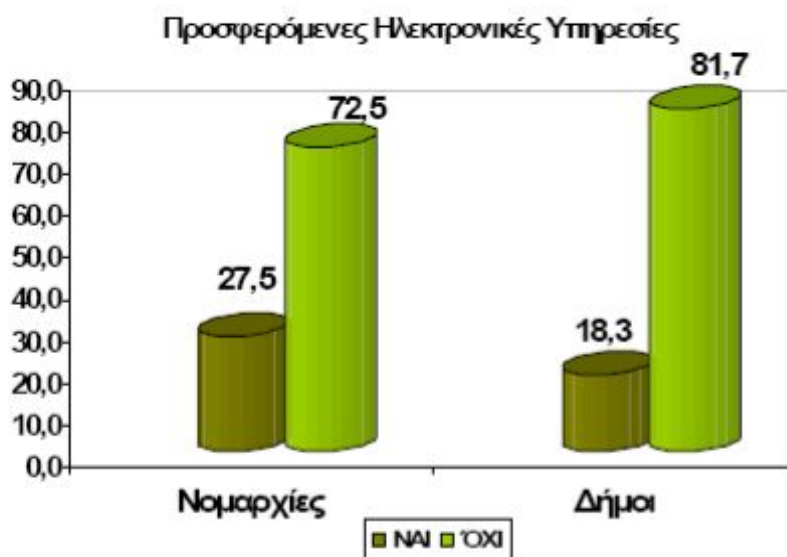
Πιο αναλυτικά:

### **Ανάγκη ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

Την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσέφεραν οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις σε ποσοστό 27,5% και οι Δήμοι σε ποσοστό 18,3%. Οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις παρείχαν πολύ περισσότερες «επικοινωνιακές υπηρεσίες» σε σχέση με τους ΟΤΑ α' βαθμού (π.χ. παροχή πληροφόρησης, δυνατότητα επικοινωνίας, προσφορά δυνατότητας για «κατέβασμα» αιτήσεων σε ηλεκτρονική μορφή), ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι



κανένας τοπικός φορέας δεν παρείχε διαδραστικές ή συναλλακτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Παρόλα αυτά, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ενώ οι περισσότεροι φορείς της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης (77,28%) θεωρούν απολύτως απαραίτητη την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το φορέα προς τους πολίτες, μόνο το 36,75% αυτών θεωρούν απολύτως απαραίτητη την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων (e-participation).



### Σχήμα 7 – Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ο.Τ.Α. - 2007

#### • Στελέχη Πληροφορικής

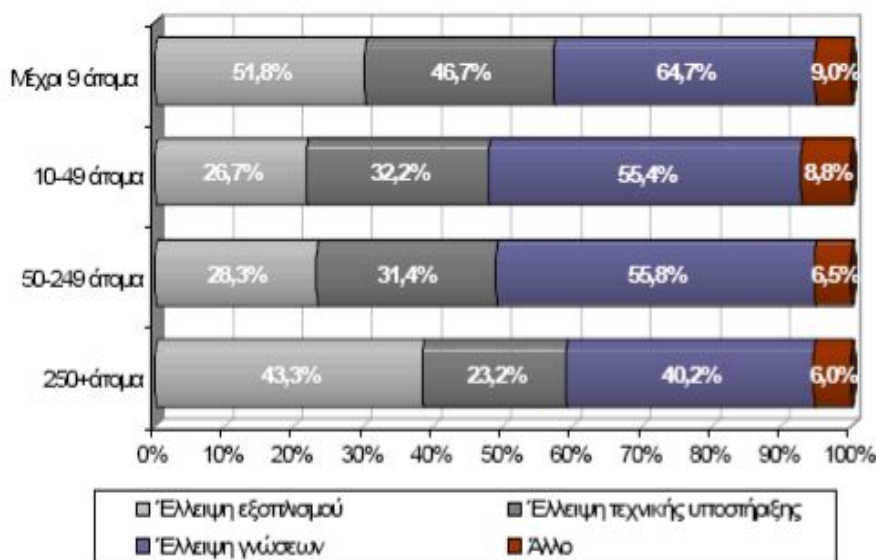
Σε ό,τι αφορά τα στελέχη πληροφορικής των ΟΤΑ η πλειονότητα είναι άνδρες (76,9% έναντι 23,1% γυναικών) και κατέχουν τίτλους σπουδών σχετικούς με την Πληροφορική (ιδιαίτερα στις Περιφέρειες και στις Νομαρχίες). Παρόλο που τα στελέχη αυτά διαθέτουν ικανοποιητικές δεξιότητες, οι ίδιοι διαπιστώνουν ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευσης. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι βάσει των αποτελεσμάτων της μελέτης, τα στελέχη των περιφερειών και των ΟΤΑ είναι δεκτικά σε εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες.

#### • Τελικοί χρήστες

Σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες των τελικών χρηστών, διαπιστώνεται ψηφιακό χάσμα μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία, υψηλόβαθμων στελεχών και των νεώτερων στελεχών που κατέχουν χαμηλότερη ιεραρχικά θέση, τα οποία είναι σαφώς πιο καταρτισμένα και εξοικειωμένα με τις ΤΠΕ. Σημαντικό είναι επίσης ότι στους μικρούς ΟΤΑ η έλλειψη γνώσεων, αλλά και εξοπλισμού είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες μη χρήσης υπολογιστών. Η

πλειονότητα πάντως των αποκρινόμενων στη σχετική έρευνα (86,8%) φαίνεται να συμφωνεί ότι η χρήση ΤΠΕ είναι απαραίτητη για την τέλεση των καθηκόντων τους.

#### Λόγοι μη χρήσης Η/Υ - Αποτελέσματα ανά Μέγεθος Φορέα



#### Σχήμα 8 – Στατιστικά τελικών χρηστών Ο.Τ.Α.

##### Έντονη η ανάγκη για στρατηγικό σχεδιασμό

Εξετάζοντας το επίπεδο ετοιμότητας των Περιφερειών και των ΟΤΑ για την εισαγωγή νέων έργων ΤΠΕ, διπιστώνεται ότι, με εξαίρεση τις Περιφέρειες, στους Δήμους/Κοινοότητες και στις Νομαρχίες δεν υπάρχει καταγεγραμμένη στρατηγική στον τομέα των ΤΠΕ. Ειδικότερα, για τους Δήμους το σχετικό ποσοστό ανέρχεται στο 80,2% και για τις Νομαρχίες στο 65,9%. Μάλιστα, τα αρμόδια στελέχη των Δήμων/Κοινοτήτων σε μεγάλο βαθμό, αλλά και των Νομαρχιών/Περιφερειών σε μικρότερο, δηλώνουν χαμηλό βαθμό ενημέρωσης για τις περισσότερες ευρωπαϊκές και εθνικές στρατηγικές και κατευθύνσεις των φορέων πολιτικής σχετικά με τις ΤΠΕ. Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης το γεγονός ότι για τα έργα ΤΠΕ που υλοποιήθηκαν στην περιοχή, οι αρμόδιοι δηλώνουν σχετική άγνοια και κυρίως δυσπιστία σε σχέση με την αποτελεσματικότητά τους.

Παρατηρείται λοιπόν σαφής ανάγκη μεθοδολογιών καταμέτρησης του επιπέδου υπηρεσιών Η.Δ. στους Δήμους με σκοπό την ανάπτυξη της ηλεκτρονικοποίησής τους και αυτός είναι και ο στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας με τη συγκεκριμένη μεθοδολογία που αναλύεται στη συνέχεια.

### **3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

#### **3.1. Βήμα 1: Καθορισμός των Δήμων**

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται στους 43 μεγαλύτερους, με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων, Δήμους της χώρας όπως καταγράφηκαν στην απογραφή του 2001. Για την ανεύρεση των Διαδικτυακών Τόπων τους χρησιμοποιήθηκαν ως πηγές ο κόμβος του Υπουργείου Εσωτερικών, η ιστοσελίδα της ΕΣΥΕ (Στατιστική Υπηρεσία) [28] καθώς και της Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. (Κεντρική Ένωση Δήμων Και Κοινοτήτων Ελλάδος) [27].

Η λίστα με τους Διαδικτυακούς Τόπους των Δήμων καταγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: .

#### **3.2. Βήμα 2: Προσδιορισμός Συνόλου Δεδομένων**

##### **3.2.1. Δεδομένα για Κανόνες αξιολόγησης των ΔΔΤ**

##### **Το Ελληνικό Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων**

Η παρουσία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στο Διαδίκτυο χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ανομοιομορφίας, κυρίως γιατί είναι το αποτέλεσμα προσπαθειών που υλοποιήθηκαν χωρίς κάποιο κεντρικό σχεδιασμό και χωρίς να υπακούουν σε ένα κοινό σύνολο προδιαγραφών. Η ανομοιομορφία αυτή παρατηρείται σε κάθε παράμετρο σχεδιασμού και λειτουργίας των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, ενδεικτικά: ονοματοδοσία, δόμηση και παρουσίαση περιεχομένου, πλοήγηση, δυνατότητες αναζήτησης περιεχομένου, προσβασιμότητα, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αυθεντικοποίηση χρηστών, προστασία προσωπικών δεδομένων.

Το ΠΠ-ΔΔΤ αποσκοπεί στη βελτίωση της παραπάνω κατάστασης και 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 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.

Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) παρέχει ένα σύνολο κανόνων, προτύπων και προδιαγραφών για την υποβοήθηση της ομογενοποίησης της παρουσίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στο Διαδίκτυο.

Οι οδηγίες του ΠΠ-ΔΔΤ αναλύονται στις παρακάτω κατηγορίες και υποκατηγορίες:

- 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

Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων έχει υιοθετήσει τρία επίπεδα κατάταξης κανόνων & προτύπων ως προς τις απαιτήσεις συμμόρφωσης.

- **Κανόνες Υποχρεωτικοί (ΚΥ)**. Σε αυτήν την περίπτωση η συμμόρφωση με την προδιαγραφή που τίθεται είναι επιβεβλημένη.
- **Κανόνες Προαιρετικοί (ΚΠ)**. Οι προαιρετικοί κανόνες προτείνεται να ακολουθούνται. Η μη συμμόρφωση με έναν προαιρετικό κανόνα επιτρέπεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον τεκμηριώνεται επαρκώς.
- **Κανόνες υπό Διαμόρφωση / Μελέτη (ΚΜ)**. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει κανόνες, πρότυπα, προδιαγραφές, τις οποίες το Πλαίσιο επεξεργάζεται και ενδέχεται να υιοθετήσει σε επόμενη έκδοσή του.

### **Προσδιορισμός των κανόνων αξιολόγησης των ΔΔΤ των Δήμων**

Για να γίνει η αξιολόγηση ΔΔΤ Δήμων καταχωρήθηκαν στη σχετική βάση δεδομένων ξεχωριστά πεδία και πίνακες για κάθε κανόνα ήτοι:

1. Ο **τίτλος ή Όνομα** του κανόνα (πεδίο).
2. Το **Είδος** κάθε κανόνα (πίνακας) που τους ξεχωρίζει σε Υποχρεωτικούς (ΚΥ), Προαιρετικούς (ΚΠ) και Υπό Μελέτη (ΚΜ).
3. Ο αύξων **αριθμός** ή ID του κανόνα (πεδίο) στο είδος του ( π.χ. ΚΥ-50, ΚΠ-2, ΚΜ-3 κλπ).
4. Η **Κατηγορία** κάθε κανόνα (πίνακας) ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης: Δομή & Οργάνωση, Ασφάλεια Συστημάτων κλπ.

5. Πεδίο που ομαδοποιεί τον κανόνα και τον κατατάσσει σε συγκεκριμένο **Δείκτη Αξιολόγησης** για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας.

### **Μη εφαρμόσιμοι Κανόνες**

Καθώς οι κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ είναι γενικοί και καλύπτουν εκτός των άλλων και θέματα εσωτερικής οργάνωσης των Φορέων υπάρχουν κανόνες που δεν μπορούν να αξιολογηθούν μέσω των ιστοσελίδων τους και χωρίς γνώση της εσωτερικής οργάνωσης των Δήμων. Για το λόγο αυτό, ορισμένοι κανόνες, αποκλείονται από την αξιολόγηση των Δήμων καθώς δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν λόγω ελλιπούς γνώσης κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Δήμων.

Οι τελικοί κανόνες που χρησιμοποιούνται κατά την αξιολόγηση των ΔΔΤ των Δήμων παρουσιάζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ ενώ όσοι κανόνες αποκλείονται έχουν τιμή -1 στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης.

### **Ορισμός κλίμακας βαθμολόγησης (rating)**

Ως κλίμακα βαθμολόγησης για κάθε κανόνα ορίζεται το εύρος ακεραίων αριθμών από **-1 έως 4**, όπου:

-1 δηλώνει την έλλειψη ικανότητας αξιολόγησης του Δήμου για τον συγκεκριμένο κανόνα όπως αναλύθηκε προηγουμένως.

0 δηλώνει την μη-συμμόρφωση με τον κανόνα

1 δηλώνει την μερική συμμόρφωση με τον κανόνα

2 δηλώνει την κατά το ήμισυ συμμόρφωση με τον κανόνα

3 δηλώνει αρκετή συμμόρφωση με τον κανόνα

4 σημαίνει πλήρη κάλυψη του κανόνα.

Έτσι για παράδειγμα ο κανόνας ΚΥ-38 «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» επιλέχθηκε να βαθμολογηθεί ως εξής :

0: Μη-εφαρμογή του κανόνα

1: για 1 έως 2 metatags στον Πηγαίο Κώδικα της HTML σελίδας

2: για περισσότερα των 3 metatags Πηγαίο Κώδικα της HTML σελίδας

3: για κάλυψη της υπηρεσίας σε μορφή vector

#### 4: Πλήρης συμμόρφωση με τον Κανόνα

Οι κανόνες και ο τρόπος βαθμολόγησης περιγράφονται συνολικά για τις ανάγκες της αξιολόγησης στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης.

Παρατηρούμε ότι ο τρόπος βαθμολόγησης είναι λίγο αυθαίρετος, αφού δεν προσδιορίζεται σαφώς στο ΠΠΔΔΤ, και δίνει τη δυνατότητα επιλογής του βαθμού ελαστικότητας που θα χρησιμοποιηθεί. Θα μπορούσαν δηλαδή στο προηγούμενο παράδειγμα να βαθμολογούνται με 1 και όχι με 2 οι Δήμοι που χρησιμοποιούν 5 metatags στον πηγαίο κώδικα των ιστοσελίδων τους. Η τελική επιλογή πάντως του βαθμού ελαστικότητας έγινε μετά την πρώτη-αρχική επισκόπηση των ιστοσελίδων των Δήμων προς εξέταση και στα πλαίσια κάποιας μορφής κανονικοποίησης με βάση τα αρχικά αποτελέσματα (feedback).

Σε κάθε περίπτωση στην αντίστοιχη εφαρμογή υπάρχει ξεχωριστό πεδίο «ΣΧΟΛΙΟ» όπου περιγράφεται ο τρόπος βαθμολόγησης – μετατροπής των ποιοτικών στοιχείων της μετρησης σε ποσοτικά ώστε να μετατραπούν στην κλίμακα βαθμολόγησης 0-4.

#### **Απόδοση βαρύτητας**

Για την ανάγκη παραμετροποίησης της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες βαρύτητες σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί περισσότερη σημασία σε συγκεκριμένους κανόνες. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται από την εφαρμογή που αναπτύχθηκε (και περιγράφεται συνοπτικά στην ενότητα Εργαλείο Αξιολόγησης – Λίγα λόγια για την εφαρμογή.)

Έτσι δίνεται η δυνατότητα εισαγωγής βαρών σε επίπεδο Είδους Κανόνα και Κατηγορίας Κανόνα. Τα βάρη αυτά συμμετέχουν στα αποτελέσματα που προκύπτουν κατά την στατιστική επεξεργασία της εργασίας. Για παράδειγμα εξάγονται συμπεράσματα όταν οι υποχρεωτικοί κανόνες είναι πιο σημαντικοί από τους υπο μελέτη ή οι κανόνες που αφορούν τη Δομή και το Περιεχόμενο πιο σημαντικοί αυτών της Αξιολόγησης Περιεχομένου.

### **3.2.2. Δεδομένα για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

#### **Προσδιορισμός των υπηρεσιών προς αξιολόγηση**

Ως βάση για τις υπηρεσίες που αφορούν τις Δήμων χρησιμοποιήθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν ήδη καταγραφεί και καταχωρηθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας<sup>3</sup>. Συγκεκριμένα εισήχθησαν 104 υπηρεσίες από το Ληξιαρχείο, παρέχοντας το αρχικό δείγμα αναφοράς για τις υπηρεσίες. Τελικά μετά την επισκόπηση των ΔΔΤ των Δήμων βρέθηκαν άλλες 306 υπηρεσίες ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό των υπηρεσιών προς αξιολόγηση σε 410.

#### **Τρόπος καταγραφής υπηρεσιών**

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

1. Κατηγορία: Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση, Γάμος κλπ
2. Τύπος: Χορήγηση αδειας, αίτηση κλπ
3. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης: από 0 έως 5

Και προστέθηκαν για νέες υπηρεσίες τα

4. Δικαιολογητικά / τρόπος υποβολής – παραλαβής
5. Δήμος που βρέθηκε
6. Κατηγορία που βρέθηκε

#### **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, ενώ τα επίπεδα 1 έως 5 αφορούν την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα [Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες](#).

#### **Απόδοση βαρύτητας**

Για την ανάγκη παραμετροποίησης της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες βαρύτητες σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί περισσότερη σημασία σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται, από

---

<sup>3</sup> <http://147.102.6.22/egovservices>



την εφαρμογή που αναπτύχθηκε, σε επίπεδο «Ηλεκτρονικοποίησης», «Τύπου Υπηρεσίας» και «Κατηγορίας Υπηρεσίας».

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

#### **3.3.1. Δείκτες Αξιολόγησης**

Για τις ανάγκες της αξιολόγησης ορίζονται συγκεκριμένοι δείκτες ώστε να επιτευχθεί αφενός η σύγκριση μεταξύ των διαφορετικών Δήμων και αφετέρου να ερμηνευτούν αποτελεσματικότερα τα αποτελέσματα της έρευνας.

Δεδομένου ότι η αξιολόγηση ενός ΔΔΤ έχει διαφορετικό χαρακτήρα από την αξιολόγηση καθεαυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από ένα Δήμο, χρειάζεται να οριστούν διαφορετικοί δείκτες για τις δύο επιμέρους κατηγορίες αξιολόγησης.

Τελικά, γίνεται χρήση επιμέρους στοιχείων και από τις δύο κατηγορίες προκειμένου να προκύψουν γενικευμένοι δείκτες για την αξιολόγηση των Δήμων αλλά και μακροσκοπικοί συσχετισμοί με διάφορα μεγέθη μεταξύ τους για την εξαγωγή επιπλέον συμπερασμάτων

Σχετικά με τους **ΔΔΤ**, ορίζονται δείκτες σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ (π.χ. εικαστική παρουσίαση, Προσβασιμότητα, Δομή & περιεχόμενο, Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων κλπ) και είναι **18** σε αριθμό.

Για τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** η αξιολόγηση περιλαμβάνει το βαθμό ωριμότητας αυτών (π.χ. Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανα Δήμο) καθώς και την κατηγοριοποίηση τους (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Κατηγορία κλπ) και είναι **13** σε αριθμό.

Όσον αφορά τους γενικευμένους δείκτες, αυτοί αφορούν στο **συνδυασμό** ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και είναι **5** σε αριθμό.

Τέλος παρέχονται **5** επιπλέον δείκτες που προέρχονται από **μακροσκοπική** ανάλυση π.χ. συσχετίσεις μεταξύ συγκεκριμένων Δεικτών ή με τον πληθυσμό των Δήμων κ.α.

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

### 18 Δείκτες Αξιολόγησης ΔΔΤ (Α)

	Τίτλος Δείκτη	Περιγραφή Δείκτη	Απεικόνιση	Κανόνες ΠΠΔΔΤ <sup>4</sup>		
				ΚΥ	ΚΠ	ΚΜ
1	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΥ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΥ	Κατάταξη Δήμων	ΟΛΟΙ		
2	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΠ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΠ	Κατάταξη Δήμων		ΟΛΟΙ	
3	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΜ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΜ	Κατάταξη Δήμων			ΟΛΟΙ
4	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τα Είδη Κανόνων	Υπολογισμός της σταθμισμένης συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τη βαθμολογία που έχει λάβει ανά Είδος Κανόνα (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ) σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε Είδους Κανόνα. (π.χ. ΚΥ κατά 60%, ΚΠ κατά 30%, ΚΜ κατά 10%)	Κατάταξη Δήμων	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ
5	Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ονοματοδοσία ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	6,7,8,9,10,11,12,13	2,3,5,6,7,8,9	2
6	Εικαστική παρουσίαση	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την εικαστική παρουσίαση ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	
7	Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη Δομή και το Περιεχόμενο ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29	
8	Προσβασιμότητα	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα ΔΔ	Κατάταξη Δήμων	55,56	30,31,32	3,4
9	Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με πολλαπλούς διαδικτυακούς τόπους	Κατάταξη Δήμων	58		
10	Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή	Κατάταξη Δήμων	59,60,61,62,63,64,65,	33,34,35	5

<sup>4</sup> Πρόκειται για τους Κανόνες που προβλέπονται από το ΠΠ-ΔΔΤ, χωρίς να περιλαμβάνονται οι κανόνες αυτοί για τους οποίους δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

	(Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)	ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (ηλεκτρονικές πληρωμές, παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)		66,67		
11	Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Κατάταξη Δήμων	69,70,72,73	36,37,38,39,40	6,7
12	Αξιολόγηση περιεχομένου	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση περιεχομένου	Κατάταξη Δήμων		41,42	
13	Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Κατάταξη Δήμων		43,44	
14	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ασφάλεια συστημάτων	Κατάταξη Δήμων	85,86,88,90,95	46,47	
15	Χρήστες Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη διαδικασία εγγραφής χρηστών	Κατάταξη Δήμων	104,105		
16	Νομικά Θέματα	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο	Κατάταξη Δήμων	106,108	53,54	
17	Διάδοση Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους	Κατάταξη Δήμων	109	55,56	
18	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα της Κατηγορίας που ανήκουν	Υπολογισμός Μ.Ο. της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση όλους τους Κανόνες ΠΠΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα και σταθμίζοντας τη βαρύτητα που έχει κάθε Κατηγορία κανόνα	Όλοι οι Δήμοι	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ

### **13 Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (B)**

	Τίτλος Δείκτη	Περιγραφή Δείκτη	Απεικόνιση
1	Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών με βάση τις συνολικές υπηρεσίες των Δήμων	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει με βάση το σύνολο των υπηρεσιών των Δήμων (410)	Κατάταξη Δήμων
2	Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών με βάση τις υπηρεσίες κάθε Δήμου	Μέτρηση για κάθε Δήμο του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω	Κατάταξη Δήμων

3	Αριθμός υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω	Κατάταξη Δήμων
4	Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω	Κατάταξη Δήμων
5	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο ηλεκτρ/σης υπηρεσιών	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει ομαδοποιημένες κατά επίπεδο (1 έως 5) και κατάταξή τους με βαρύτητα στις πιο προηγμένες ηλεκτρονικά υπηρεσίες	Κατάταξη Δήμων
6	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει κατάταξή τους με βαρύτητα στις «Χορηγήσεις ...»	Κατάταξη Δήμων
7	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στην κατηγορία «Δημοτολόγιο» και «Μητρώο Αρρένων»	Κατάταξη Δήμων
8	Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας	Μέτρηση Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης και αριθμού υπηρεσιών ανά Τύπο Υπηρεσίας	Κατάταξη Υπηρεσίας
9	Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας	Μέτρηση Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης και αριθμού υπηρεσιών ανά Κατηγορία Υπηρεσίας	Κατάταξη Υπηρεσίας
10	Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς την παροχή από τους Δήμους	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του πλήθους των Δήμων που τις παρέχουν	Top-25 Κατάταξη Υπηρεσιών
11	Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης τους από τους Δήμους	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους	Top-40 Κατάταξη Υπηρεσιών
12	Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανα Υπηρεσία	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του ποσοστού επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.	Top-25 Κατάταξη Υπηρεσιών
13	Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανα Δήμο	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του ποσοστού επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχει κατά μέσο όρο σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης κάθε υπηρεσίας.	Top-28 Κατάταξη Δήμων

### **5 Γενικευμένοι Δείκτες Αξιολόγησης (Γ)**

	<b>Τίτλος Δείκτη</b>	<b>Περιγραφή Δείκτη</b>	<b>Απεικόνιση</b>
1	Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Δήμων	Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τα αποτελέσματα των Δεικτών Α18 και Β1	Κατάταξη Δήμων
2	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 1 και άνω	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 1 και άνω	Κατάταξη Δήμων

3	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 2 και άνω	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 2 και άνω	Κατάταξη Δήμων
4	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 3 και άνω	Κατάταξη Δήμων
5	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με μη-ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο δεν προσφέρονται καθόλου ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Κατάταξη Δήμων

### **5 Μακροσκοπικοί Δείκτες Αξιολόγησης (Δ)**

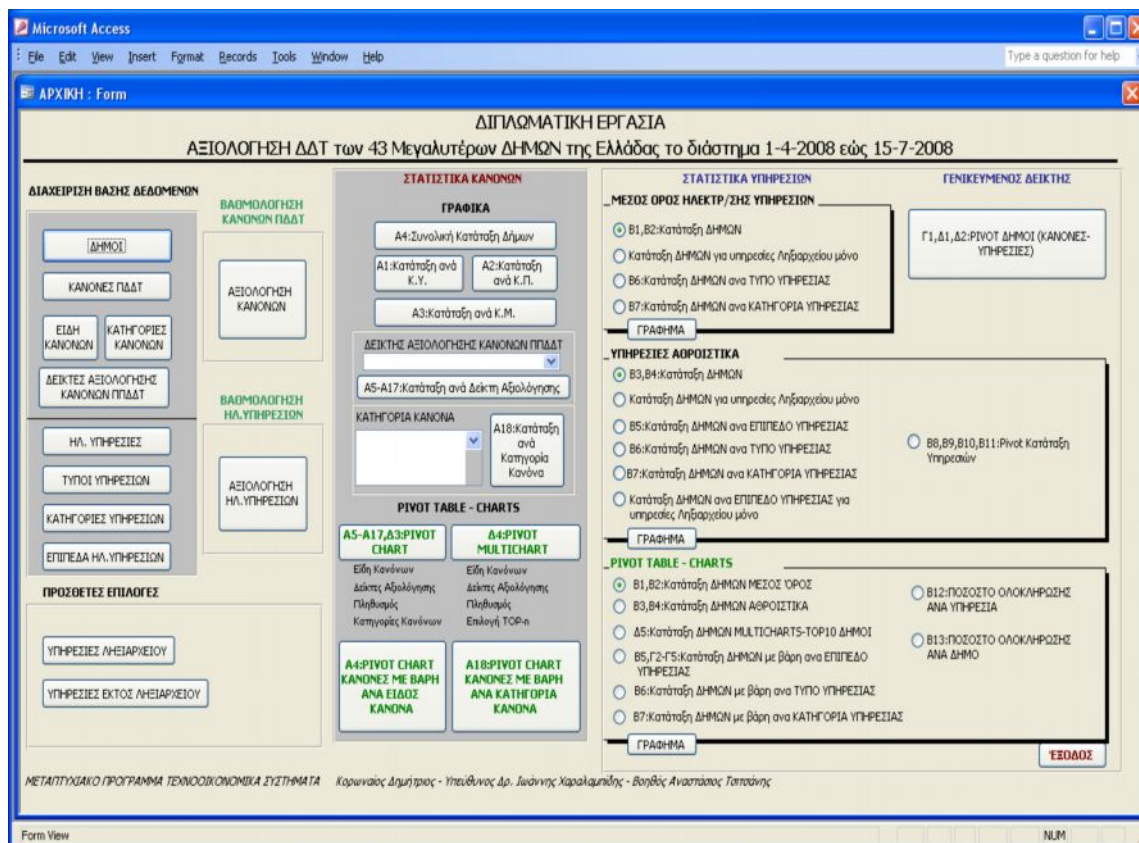
	<b>Τίτλος Δείκτη</b>	<b>Περιγραφή Δείκτη</b>	<b>Απεικόνιση</b>
1	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ	εξετάζεται συσχέτιση ανάμεσα στην ηλεκτρονικοποίηση των Δήμων και στη συμμόρφωσή του με τους Κανόνες του ΠΠΔΔΤ	Συσχέτιση
2	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ (Γ1-Γ5)	εξετάζεται συσχέτιση ανάμεσα στις επιδόσεις των Δήμων στον πληθυσμό τους	Συσχέτιση
3	ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ(ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)	εξετάζεται συσχέτιση ανάμεσα στα Είδη Κανόνων του ΠΠΔΔΤ	Συσχέτιση
4	ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΔΤ	εξετάζεται συσχέτιση ανάμεσα σε Δείκτες Κανόνων του ΠΠΔΔΤ	Συσχέτιση
5	ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	εξετάζεται συσχέτιση ανάμεσα σε Δείκτες Κανόνων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	Συσχέτιση

### **3.3.2. Εργαλείο Αξιολόγησης – Λίγα λόγια για την εφαρμογή**

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

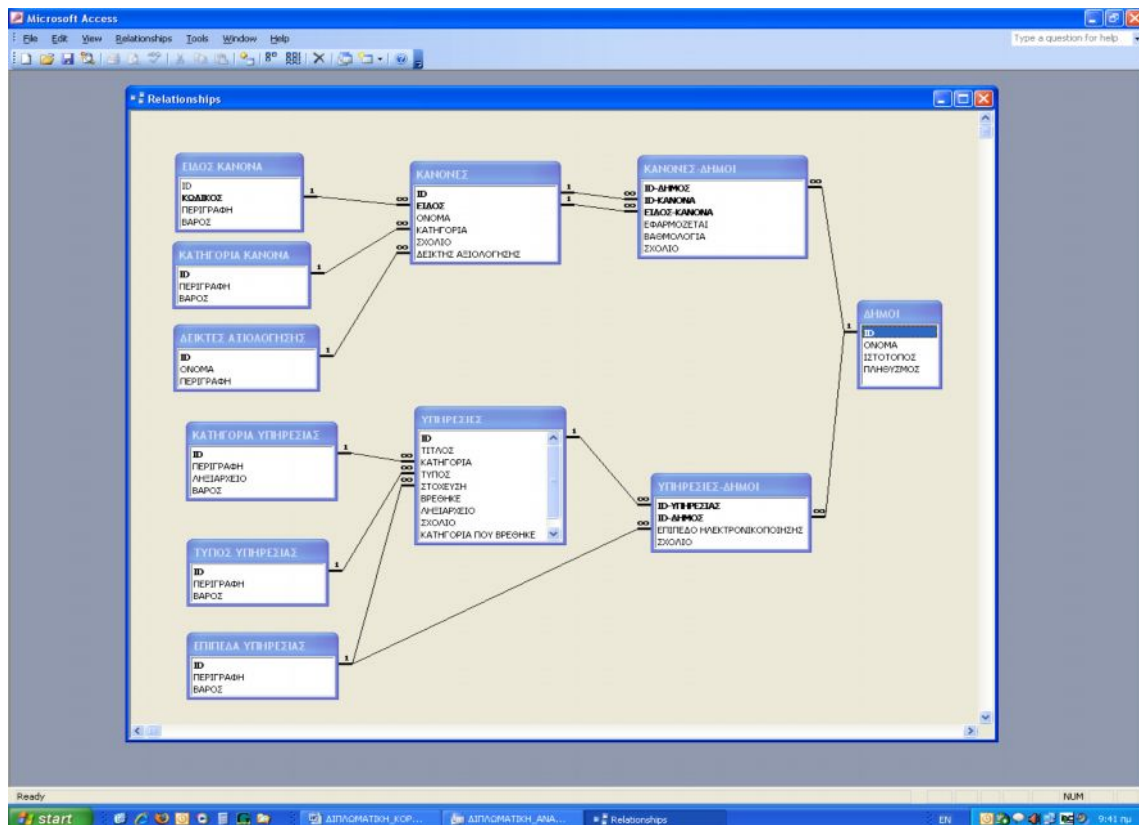
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
- ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΠΠΔΔΤ
- ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ
- ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΚΑΝΟΝΩΝ
- ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αυτά αποτελούν τις επιλογές στην αρχική οθόνη της εφαρμογής όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:



Σχήμα 1 – Αρχική Σελίδα Εφαρμογής

1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ:



Σχήμα 2 – Συσχετίσεις – Κλειδιά Πινάκων Β.Δ.

Με βάση τη σχεδίαση αυτή καταγράφονται τα παρακάτω στοιχεία:

- Καταγραφή γενικών στοιχείων για Δήμους: ID, Όνομα, ιστότοπος, πληθυσμός.
- Καταγραφή γενικών στοιχείων για Κανόνες: Είδη Κανόνων (με βάρη), Κατηγορίες Κανόνων (με βάρη), Δείκτες Αξιολόγησης (με βάρη), flag για το αν εφαρμόζεται ή όχι η αξιολόγησή του, σχόλια για τα ποιοτικά και ποσοτικά μεγέθη.
- Καταγραφή γενικών στοιχείων για ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Τύπος Υπηρεσίας (με βάρη), Κατηγορία Υπηρεσίας (με βάρη), Επίπεδο Υπηρεσίας (με βάρη), Στόχευση Υπηρεσίας, flag για το αν βρέθηκε ή όχι στο Ληξιαρχείο, σχόλια επί των υπηρεσιών γενικά. Ειδικά για τις νέες (εκτός Ληξιαρχείου) Υπηρεσίες καταχωρήθηκαν, με στόχο την εύκολη μετέπειτα καταχώρησή τους στο Ληξιαρχείο, τα εξής πεδία: Δήμος στον οποίο βρέθηκε η νέα υπηρεσία, Κατηγορία στην οποία την ενέταξε ο Δήμος, δικαιολογητικά που απαιτεί ο Δήμος καθώς και οδηγίες Υποβολής και Παραλαβής όπου υπάρχουν.

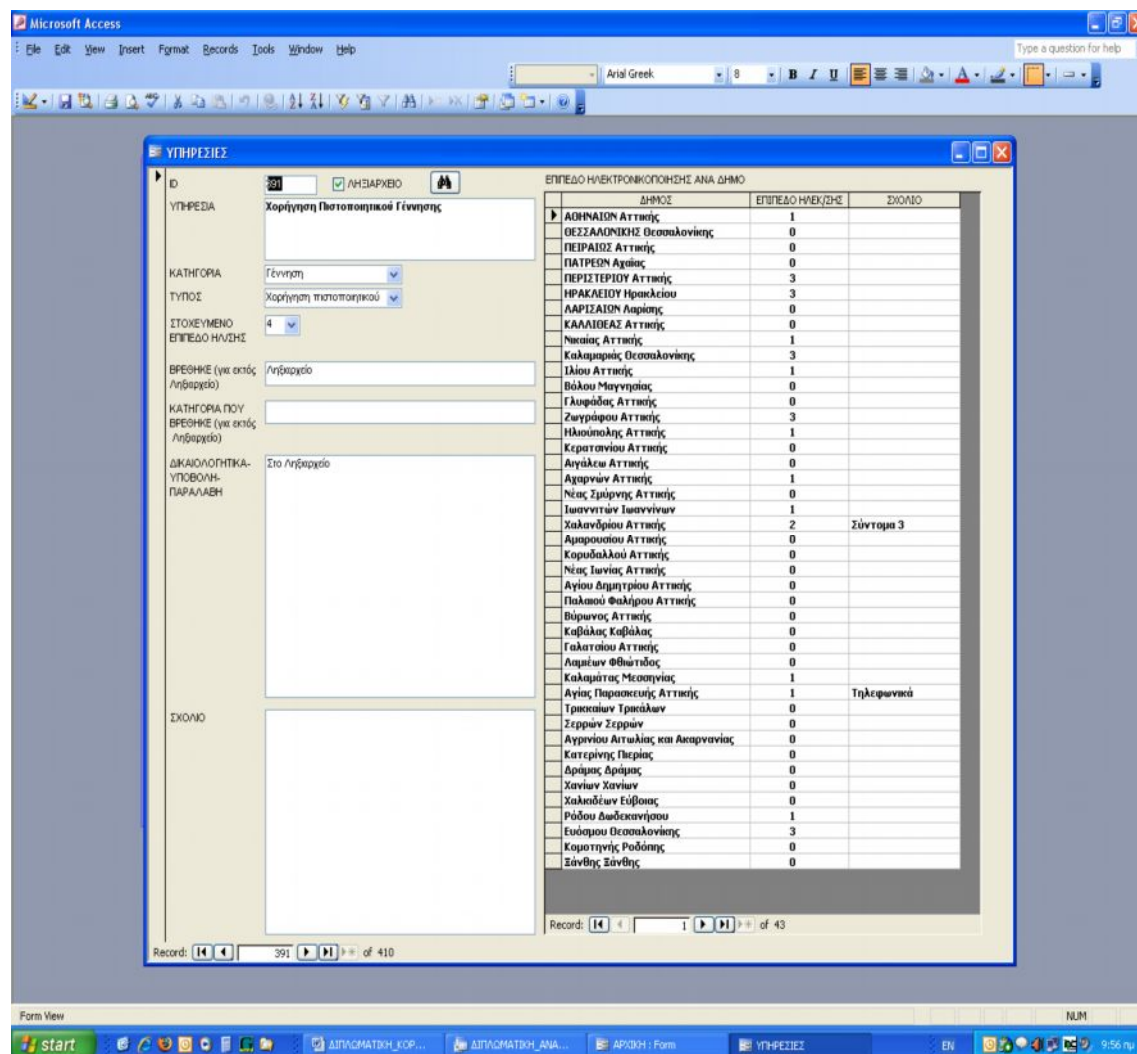
## 2. ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΠΠΔΔΤ

ΔΗΜΟΣ	ΕΦΑΡΜΟ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΣΧΟΛΙΟ ή ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ
ΑΘΗΝΑΙΩΝ Αττικής		2	RSS
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Θεσσαλονίκης		0	
ΠΕΙΡΑΙΩΣ Αττικής		0	
ΓΙΑΤΡΕΩΝ Αχαΐας		0	
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ Αττικής		0	
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ Ηρακλείου		2	RSS
ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ Λαρίσης		0	
ΚΑΛΑΜΑΡΑΣ Αττικής		0	
Νοτίου Αττικής		0	
Καλαμαριάς Θεσσαλονίκης		2	NEWSLETTER
Ιλίου Αττικής		2	NEWSLETTER
Βόλου Μαγνησίας		0	NEWSLETTER
Γλυφάδας Αττικής		2	
Σαρωρών Αττικής		0	
Ηλιοπούλης Αττικής		2	NEWSLETTER
Κερατσινίου Αττικής		0	
Αργόλης Αττικής		0	
Αθηνών Αττικής		0	
Νέας Σμύρνης Αττικής		4	
Ιωαννίνων Ιωαννίνων		2	NEWSLETTER
Χαλκιδίου Αττικής		2	NEWSLETTER
Αμφοσσίου Αττικής		0	
Κορομβάλλου Αττικής		0	
Νέας Ιωνίας Αττικής		0	
Αγίου Δημητρίου Αττικής		2	NEWSLETTER
Παλαιού Φαλήρου Αττικής		0	
Βύρωνα Αττικής		2	NEWSLETTER
Καβάλας Καβάλας		0	
Γαλακτοπού Αττικής		0	
Αρδανίων Φθιώτιδας		2	NEWSLETTER
Καλαμάτας Μεσσηνίας		0	
Αγίας Παρασκευής Αττικής		0	
Τραπεζοίων Τριπόλεως		2	NEWSLETTER
Σερρών Σερρών		0	
Αργονίου Δυτικής και Ανατολικής		0	
Κατερίνης Περίας		2	NEWSLETTER
Αράμης Αράμης		0	
Χανίων Χανίων		0	
Χαλκιδέων Εύβοιας		0	
Ραβούλι Θεσσαλονίκης		2	RSS
Ευόσμου Θεσσαλονίκης		2	NEWSLETTER
Κομοτηνής Ροδόσης		0	
Εάνθης Εάνθης		0	

Σχήμα 3 – Μενού βαθμολόγησης Κανόνων ΠΠΔΔΤ

Βλέπουμε ότι παρέχεται η δυνατότητα για κάθε κανόνα εισαγωγής σχολίου για τον τρόπο που έγινε η αξιολόγηση, flag για το αν εφαρμόζεται η βαθμολόγηση ή όχι και τέλος καταχώρηση της βαθμολογίας ανα Δήμο και σχόλια επ' αυτής.

### 3. ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:



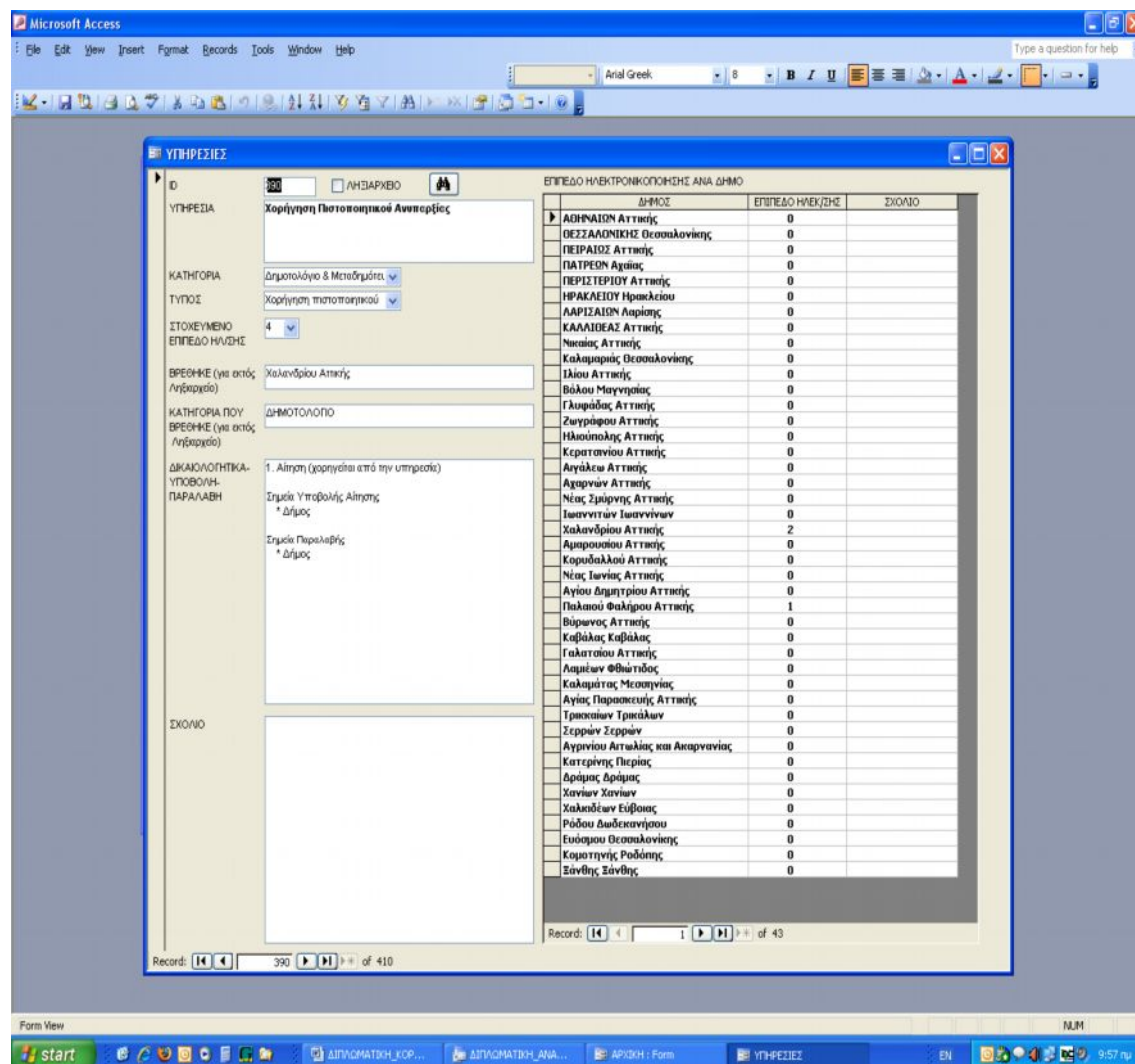
Σχήμα 4 – Μενού βαθμολόγησης Υπηρεσίας Ληξιαρχείου

Βλέπουμε ότι παρέχεται η δυνατότητα για κάθε Υπηρεσία Ληξιαρχείου εισαγωγής του Τύπου και της Κατηγορίας στην οποία ανήκει, του στοχευμένου επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης, σχολίου για τον τρόπο που έγινε η αξιολόγηση και τέλος καταχωρείται η βαθμολογία ανα Δήμο όπως επίσης και σχόλια επ' αυτής.

Επιπλέον, στο επόμενο σχήμα, στις παρατηρούμε ότι στις νέες υπηρεσίες εκτός Ληξιαρχείου γίνεται καταχώρηση του Δήμου στον οποίο βρέθηκε η νέα υπηρεσία, της Κατηγορίας στην οποία την ενέταξε ο Δήμος, των



δικαιολογητικών που απαιτεί ο Δήμος καθώς και οδηγίες Υποβολής και Παραλαβής όπου υπάρχουν.



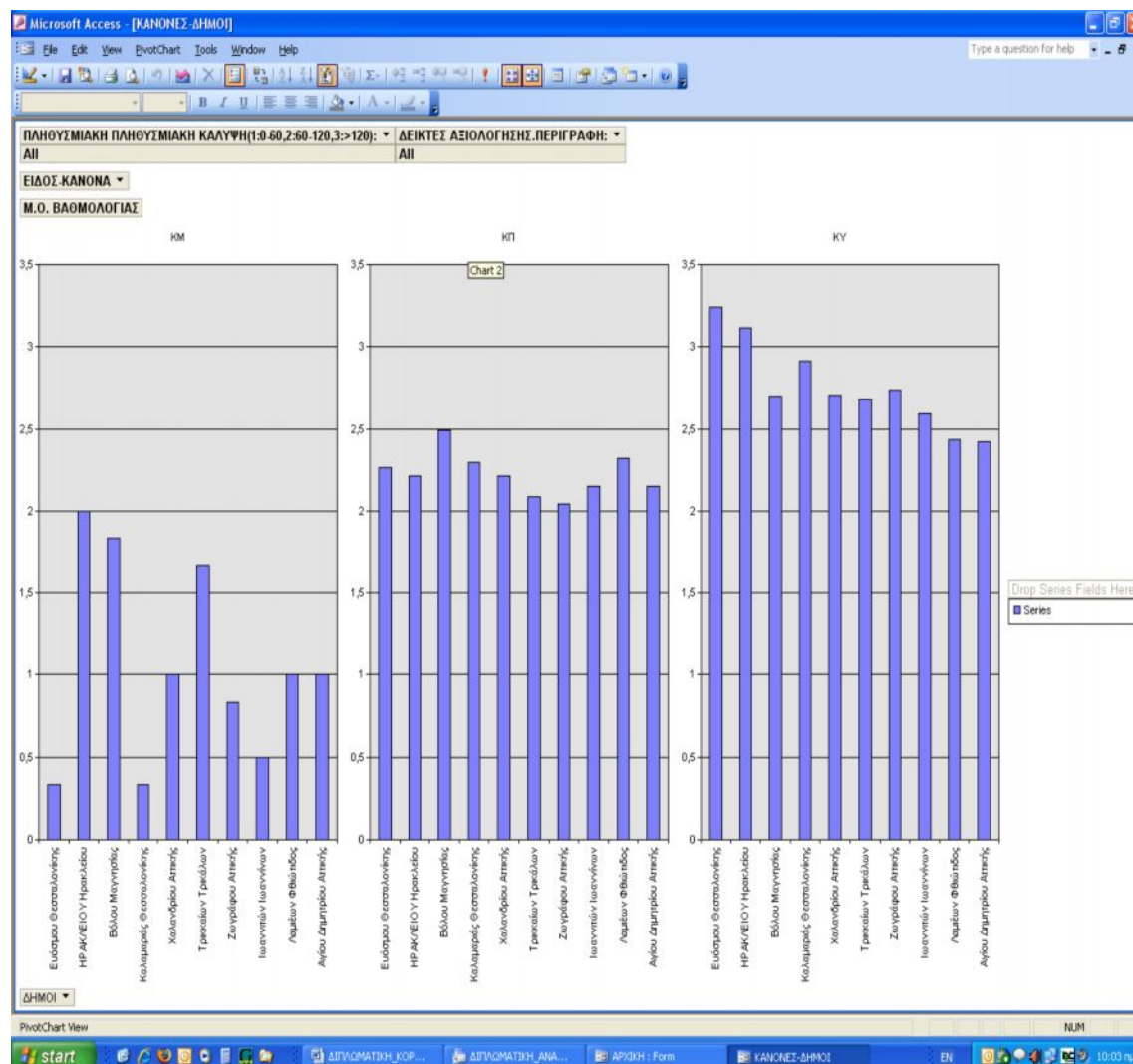
Σχήμα 5 – Μενού βαθμολόγησης Υπηρεσίας εκτός Ληξιαρχείου

#### 4. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΚΑΝΟΝΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δημιουργία PIVOT FORMS & CHARTS για δυναμική στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων βαθμολόγησης και Υπολογισμού των Δεικτών Αξιολόγησης με παραμετρικό τρόπο. Περιλαμβάνει:

- Δυνατότητα προσδιορισμού βαρύτητας για:
  - Κανόνες ΠΠΔΔΤ ανα Κατηγορία και Τύπο
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανά Επίπεδο
- Υπολογισμό σειράς κατάταξης του κάθε Δήμου στη συνολική λίστα των Δήμων.
- Υπολογισμό συσχετίσεων με πληθυσμό Δήμων.
- Υπολογισμό συσχετίσεων μεταξύ των Δεικτών Αξιολόγησης.

- Υπολογισμός Μέσου όρου για όλους συνολικά τους Δήμους:
  - Για Δείκτες βαθμολόγησης ΔΔΤ:
    - Σε απόλυτες τιμές (0 έως 4)
  - Για Δείκτες ηλεκτρονικών υπηρεσιών
    - Σε απόλυτες τιμές (0 έως 5)
- Κατάταξη των Δήμων σε κάθε Δείκτη.



**Σχήμα 6 – Ενδεικτικό PIVOT MULTICHART Μ.Ο. Κατάταξης Δήμων ανά Είδος Κανόνα**

Όλα τα διαγράμματα του κεφαλαίου 4 προκύπτουν με τέτοια Pivot Charts όπου ο χρήστης απλά επιλέγει μέσω της αρχικής οθόνης το διάγραμμα που τον οδηγεί στον Δείκτη Αξιολόγησης που αναζητεί. Σε κάθε διάγραμμα έχει την ευχέρεια να προσθέσει και να αφαιρέσει δυναμικά πεδία στους 2 άξονες ή να επιλέξει συγκεκριμένες τιμές σε πεδία για να εξαγάγει τα συμπεράσματα που θέλει (π.χ. στο πεδίο Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης να δεί αποτελέσματα από Δήμους που παρέχουν Υπηρεσίες Επιπέδου 1 και μόνο ή στο πεδίο Κατηγορία

Υπηρεσίας να δεί μονο αυτές που αφορούν «Γέννηση» ή στο πεδίο Τύπος Υπηρεσίας να δεί μονο αυτές που αφορούν «Δήλωση» και «Πληρωμή».)

### **3.4. Βήμα 4: Συλλογή Στοιχείων**

Η επίσκεψη στους Διαδικτυακούς Τόπους των Δήμων έγινε με χρήση των δύο δημοφιλέστερων Φυλλομετρητών Ιστοσελίδων: Internet Explorer 7.0 & Mozilla Firefox 3.0. Η ανάλυση της οθόνης ήταν σε διαστάσεις 1024x768 ώστε να γίνουν σωστά οι μετρήσεις κανόνων. Επίσης οι ρυθμίσεις στον φυλλομετρητή δεν αναιρούσαν τις ρυθμίσεις του Ιστοτόπου των Δήμων για την εξαγωγή σωστών συμπερασμάτων.

Για τους Κανόνες ΠΔΔΤ έγιναν τα εξής βήματα:

1. Καταγράφηκαν τα δεδομένα από το ΔΔΤ του κάθε Δήμου για κάθε κανόνα. Η καταγραφή αφορούσε σε 1<sup>η</sup> φάση και τα ποσοτικά στοιχεία, όπου αυτά απαιτούνταν (π.χ. αριθμός «λανθασμένων» συνδέσμων).
2. Εφαρμόστηκαν οι κανόνες βαθμολόγησης που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ και έγινε η μετατροπή των καταγεγραμμένων δεδομένων στην κλίμακα βαθμολόγησης 0 έως 4.

Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έγιναν τα εξής βήματα:

1. Εύρεση παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για κάθε Δήμο.
2. Διαπίστωση αν πρόκειται για υπηρεσία εκτός Ληξιαρχείου.
  - I. Σε περίπτωση ύπαρξης της υπηρεσίας, απόδοση βαθμολογίας, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία και το συγκεκριμένο Δήμο σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα [Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες](#).
  - II. Σε περίπτωση μη-ύπαρξης της υπηρεσίας:
    - i. Προσθήκη υπηρεσίας και μεταδεδομένων αυτής στη Βάση Δεδομένων της εφαρμογής.
    - ii. Απόδοση βαθμολογίας ανα Δήμο και Υπηρεσία.

### **3.5. Βήμα 5: Εξαγωγή Συμπερασμάτων**

Με βάση το εργαλείο αξιολόγησης έγινε η επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας και διευκολύνθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων. Τα αναλυτικά αποτελέσματα όλων των Δεικτών και για όλους τους Δήμους παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή και συνοδεύουν ως παράρτημα την παρούσα μελέτη.

## **4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Δ.Δ.Τ. ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΩΝ**

Η μεθοδολογία που περιγράφεται στο Κεφ. 3 εφαρμόστηκε προκειμένου να γίνει η αξιολόγηση του επιπέδου εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους Δήμους.

Η έρευνα και συλλογή στοιχείων από τους ΔΔΤ των Δήμων έλαβε χώρα από τις **1/4/2008 έως 15/7/2008**.

### **4.1. Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης των ΔΔΤ των Δήμων (Α)**

Στην συνέχεια γίνεται διαγραμματική παρουσίαση και συνοπτικός σχολιασμός των τελικών αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.

#### **4.1.1. Δείκτης Α1: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΥ**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΥ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τους κανόνες είδους ΚΥ.

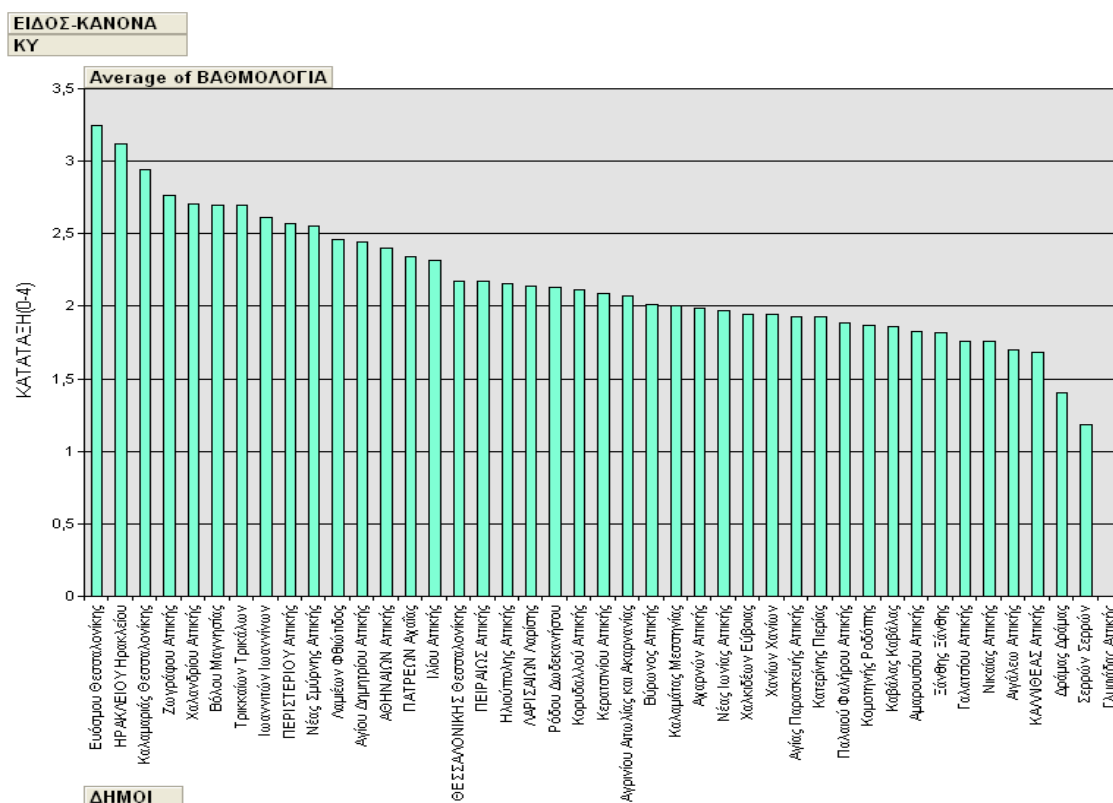
Κανόνες ΠΠΔΔΤ: Όλοι οι ΚΥ.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 1. Κατάταξη Δήμων ανά είδος Κανόνα ΚΥ

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.19 (Σέρρες) ή 30%, η μέγιστη 3.25(Εύοσμος) ή 81%, ενώ ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 2.12 (με άριστα το 4) δηλαδή 53% συμμόρφωση.

### Συμπεράσματα

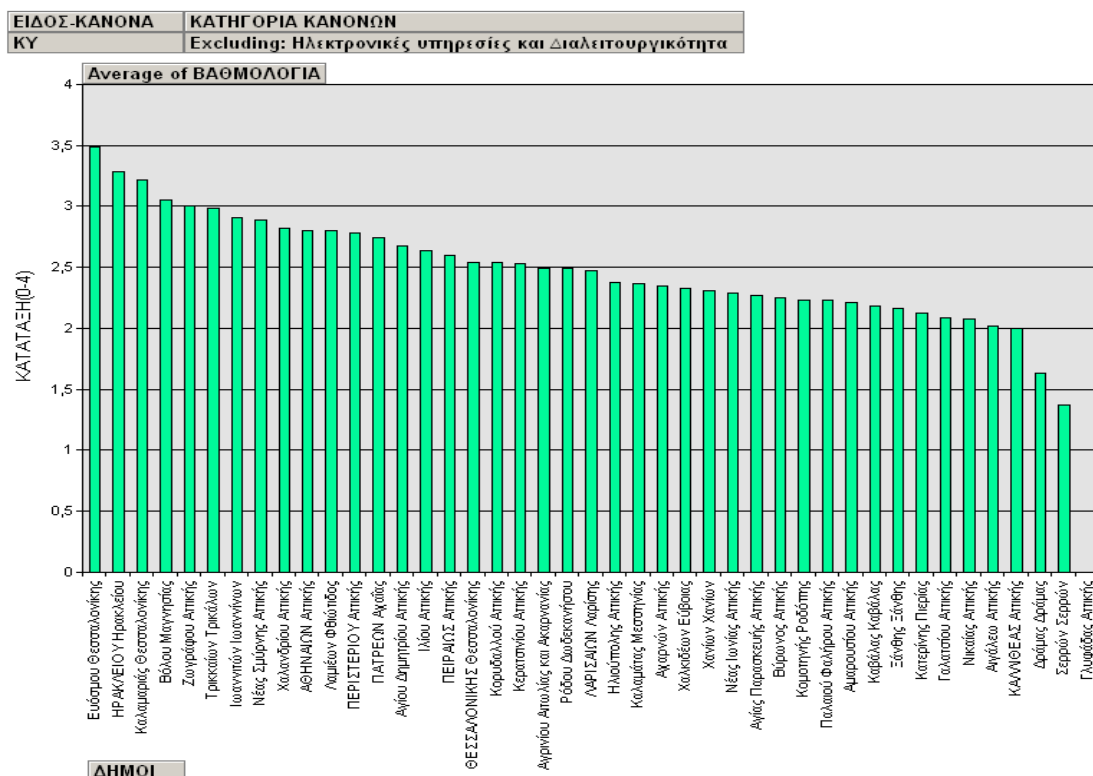
**ΔΕΙΚΤΗΣ A1 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΕΥΟΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**Εφαρμόζει τους περισσότερους Υποχρεωτικούς Κανόνες**

Παρατηρούμε ότι η συμμόρφωση ως προς τους υποχρεωτικούς κανόνες του ΠΠΔΔΤ κυμαίνεται γύρω στο μισό. Το πλήθος των κανόνων ανά Δήμο που έχουν τιμή 0, δηλαδή δεν ικανοποιούνται σε κανένα βαθμό, ανέρχεται στο 39% των κανόνων ΚΥ.

Μεγαλύτερη συμμόρφωση παρουσιάζουν οι Δήμοι που έχουν υψηλό επίπεδο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Καθώς οι Δήμοι στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υστερούν σημαντικά (όπως προκύπτει και από επόμενο δείκτη), ο γενικός δείκτης ΚΥ επηρεάζεται αρνητικά.

Αφαιρώντας λοιπόν τους Υποχρεωτικούς Κανόνες που σχετίζονται με Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και άρα εξετάζοντας αυτούς που σχετίζονται κυρίως

με τη Δομή του περιεχομένου, παρατηρούμε ότι ο Μ.Ο. των ΔΔΤ βελτιώνεται όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα (Βέλτιστος δήμος 3.5, ελάχιστος 1.38 μέσος όρος 2.43 μονάδες δηλαδή 61%).



Διάγραμμα 2. Κατάταξη Δήμων ανά είδος Κανόνα ΚΥ (χωρίς ηλεκτρονικές υπηρεσίες)

**ΔΕΙΚΤΗΣ A1 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΕΥΟΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**Εφαρμόζει τους περισσότερους Υποχρεωτικούς Κανόνες χωρίς ΗΛ.Υπηρεσίες**

#### 4.1.2. Δείκτης A2: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΠ

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΠ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τους κανόνες είδους ΚΠ.

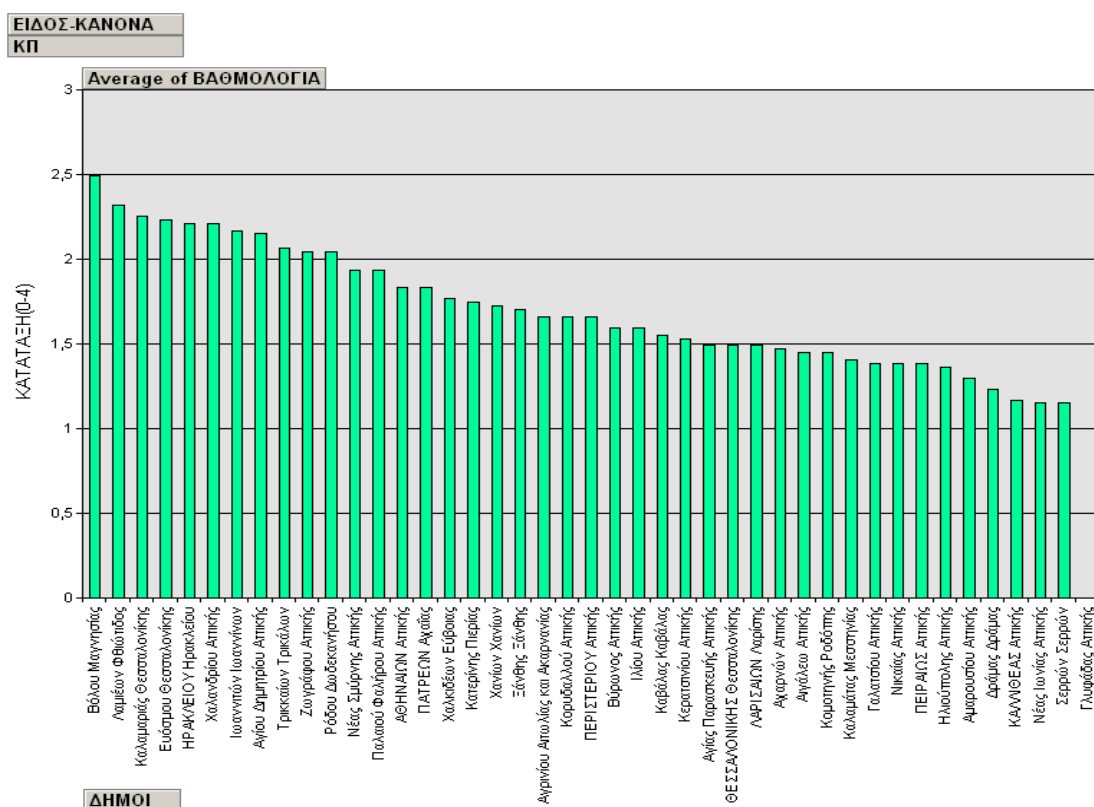
Κανόνες ΠΠΔΔΤ: Όλοι οι ΚΠ.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 3. Κατάταξη Δήμων ανά είδος Κανόνα ΚΠ**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.17(Καλλιθέα) ή 29%, η μέγιστη 2.49(Εύοσμος) ή 62%, ενώ ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 1.67 (με άριστα το 4) δηλαδή 42%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A2 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ**  
**Εφαρμόζει ικανοποιητικά πάνω από τους μισούς Προαιρετικούς Κανόνες**

Παρατηρούμε ότι η συμμόρφωση ως προς τους προαιρετικούς κανόνες του ΠΠΔΔΤ κυμαίνεται κάτω από το μισό. Μεγαλύτερη συμμόρφωση παρουσιάζουν οι Δήμοι που έχουν υψηλό επίπεδο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Καθώς οι Δήμοι στον τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υστερούν σημαντικά (όπως προκύπτει και από επόμενο δείκτη), ο γενικός δείκτης ΚΠ επηρεάζεται αρνητικά. Περιμέναμε ούτως ή αλλιώς η επίδοση των Δήμων στο δείκτη αυτό να υστερεί αυτής του προηγούμενου λόγω μη υποχρέωσης συμμόρφωσης. Το πλήθος των κανόνων ανά Δήμο που έχουν τιμή 0, δηλαδή δεν ικανοποιούνται σε κανένα βαθμό, ανέρχεται στο 49% των κανόνων ΚΠ.

### 4.1.3. Δείκτης A3: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος Κανόνα ΚΜ

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΜ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τους κανόνες είδους ΚΜ.

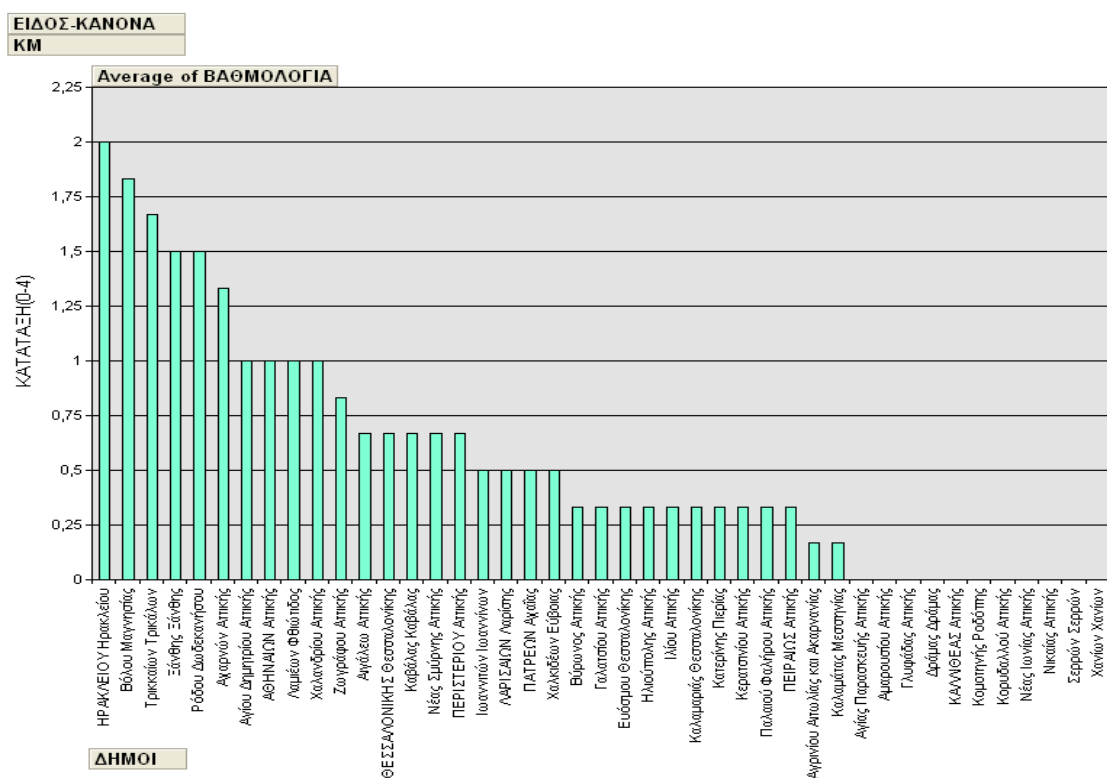
Κανόνες ΠΠΔΔΤ: Όλοι οι ΚΜ.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

#### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 4. Κατάταξη Δήμων ανά είδος Κανόνα ΚΜ

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0(11 Δήμοι), η μέγιστη 2(Ηράκλειο) ή 50% ενώ ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.55 (με άριστα το 4) δηλαδή 14%.



## Συμπεράσματα

### **ΔΕΙΚΤΗΣ A3 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ Εφαρμόζει τους Μισούς Κανόνες Υπο Μελέτη**

Στο συγκεκριμένο δείκτη παρατηρείται χαμηλός Μ.Ο. αλλά και μεγάλες διακυμάνσεις στις τιμές των Δήμων και μεγάλη απόκλιση της ελάχιστης τιμής από τη μέγιστη. Το πλήθος των κανόνων ανά Δήμο που έχουν τιμή 0, δηλαδή δεν ικανοποιούνται σε κανένα βαθμό ανέρχεται στο 78% των κανόνων ΚΜ. Περιμέναμε ούτως ή αλλιώς η επίδοση των Δήμων στο δείκτη αυτό να υστερεί αυτής των προηγούμενων δύο λόγω μη υποχρέωσης συμμόρφωσης.

#### **4.1.4. Δείκτης A4: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τα Είδη Κανόνων**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της σταθμισμένης συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τη βαθμολογία που έχει λάβει κάθε Δήμος ανά Είδος Κανόνα (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ) σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε Είδους Κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς όλους τους κανόνες, με σταθμισμένη βαρύτητα ανά είδος κανόνα ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ.

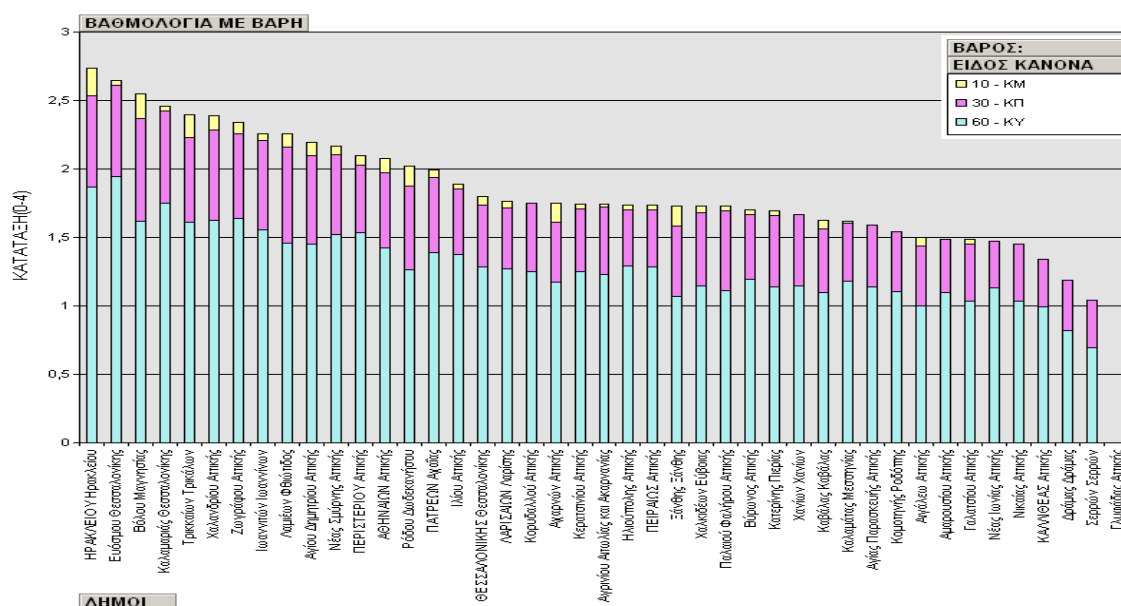
Κανόνες ΠΠΔΔΤ: Όλοι.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Βαρύτητα:
  - ΚΥ: 60%
  - ΚΠ: 30%
  - ΚΜ: 10%

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 5. Κατάταξη Δήμων συνολικά (με βαρύτητα στα Είδη Κανόνων)

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι στο Δήμο Σερρών με 1.04 ή 27%, η μέγιστη στο Δήμο Ηρακλείου με 2,73 ή 68% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.82 (με άριστα το 4) δηλαδή 46%.

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A4 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**  
Εφαρμόζει τους περισσότερους Συνολικά Κανόνες

Δίνοντας αυξημένη βαρύτητα στους Υποχρωτικούς Κανόνες ισχύουν τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη A1. Η συμμόρφωση περιορίζεται αν δοθεί βαρύτητα στα υπόλοιπα 2 είδη κανόνων.

### 4.1.5. Δείκτης A5: Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τύπων

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ονοματοδοσία ΔΔΤ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ονοματοδοσία ΔΔΤ.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

- ΚΥ: 6,7,8,9,10,11,12,13

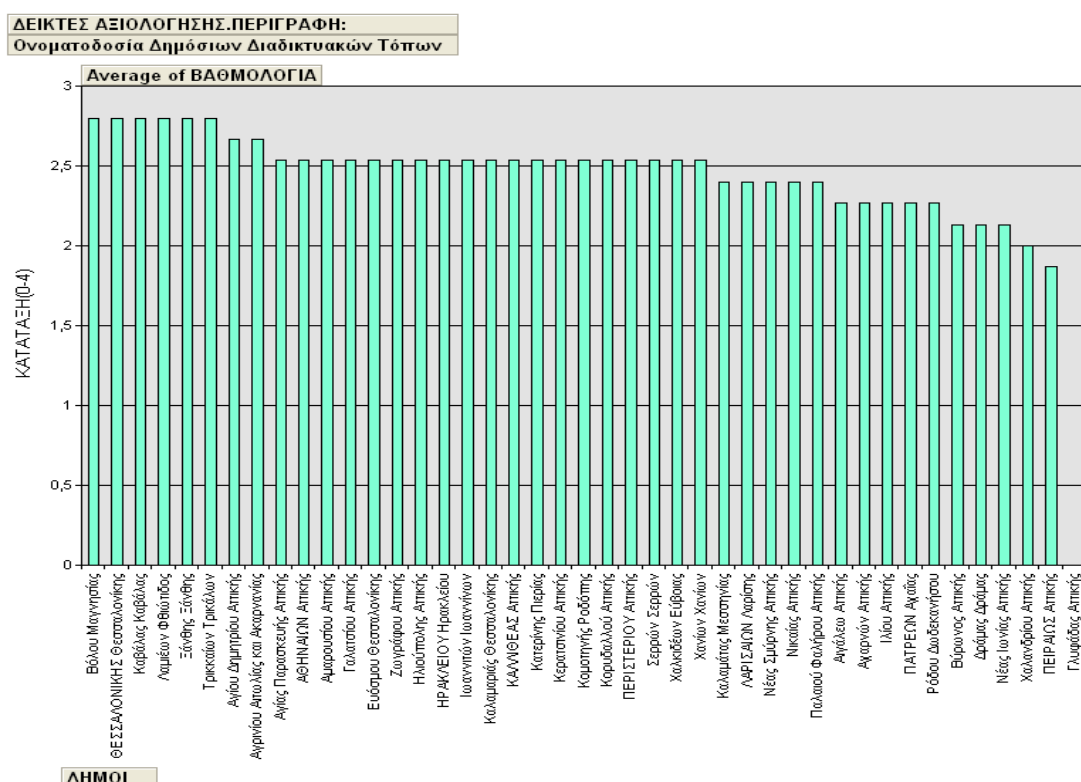
- ΚΠ: 2,3,5,6,7,8,9
- ΚΜ: 2

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 6. Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων - Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.86 (Πειραιάς) ή 47%, η μέγιστη 2.8(5 δήμοι) ή 70% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 2.42 (με άριστα το 4) δηλαδή 61%.

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A5 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΙ ΒΟΛΟΥ, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, ΚΑΒΑΛΑΣ, ΛΑΜΙΑΣ, ΞΑΝΘΗΣ, ΤΡΙΚΑΛΩΝ**  
Εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του σχεδίου Καποδίστριας, σωστή ονοματοδοσία με προθέματα, χαρακτήρες και συντημήσεις

Αν και όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Δήμων στην ονοματοδοσία είναι αρκετά υψηλές (Μ.Ο. 3,75), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ και ΚΜ ο Μ.Ο. είναι 1.25 κι έτσι επηρεάζει αρνητικά το συνολικό Μ.Ο.

#### 4.1.6. Δείκτης Α6: Εικαστική παρουσίαση

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την εικαστική παρουσίαση ΔΔΤ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την εικαστική παρουσίαση.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

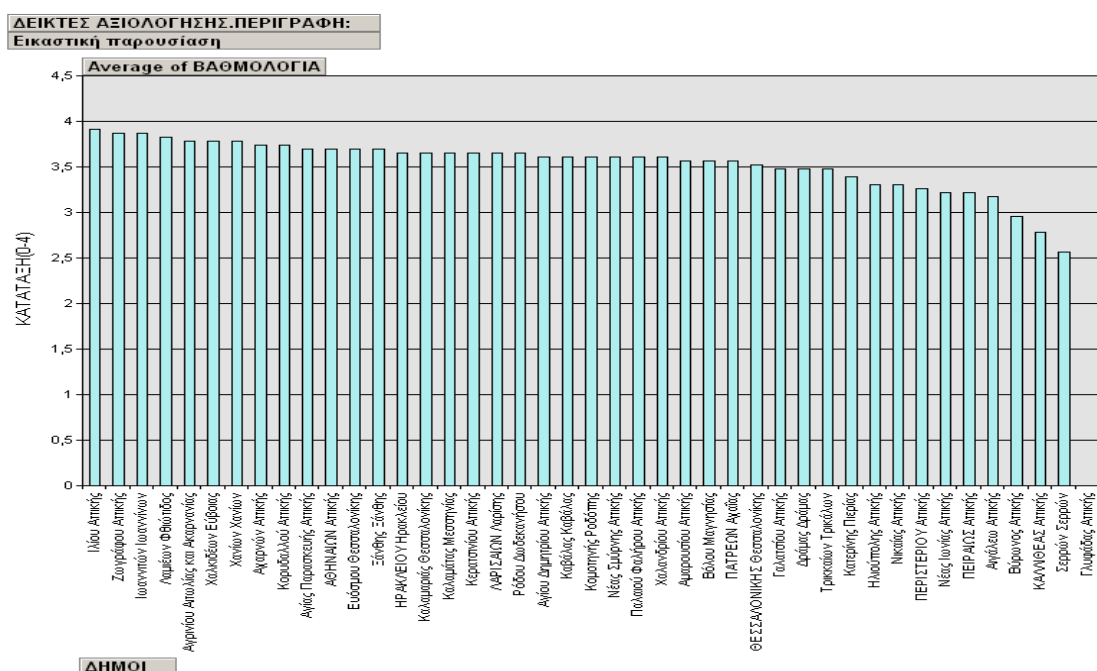
- ΚΥ: 14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26
- ΚΠ: 10,11,12,13,14,15,16,17,18,19

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

#### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 7. Εικαστική παρουσίαση - Κατάταξη Δήμων

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2.52(Σέρρες) ή 63%, η μέγιστη 3,91(Ίλιον) ή 98% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 3.46 (με άριστα το 4) δηλαδή 87%.

## **Συμπεράσματα**

**ΔΕΙΚΤΗΣ Α6 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**Ομοιόμορφο, ορθογραφικά σωστό, λιτό περιεχόμενο, με χρήση css, χωρίς**  
**άσκοπη χρήση bold, italics, hilited-blinking text**

Οι Δήμοι σημειώνουν πολύ ικανοποιητικές επιδόσεις στο συγκεκριμένο δείκτη λόγω και τις σχετικής ευκολίας υλοποίησης των απαιτήσεων των κανόνων του δείκτη αυτού.

### **4.1.7. Δείκτης Α7: Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη Δομή και το Περιεχόμενο ΔΔΤ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη Δομή και το Περιεχόμενο.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

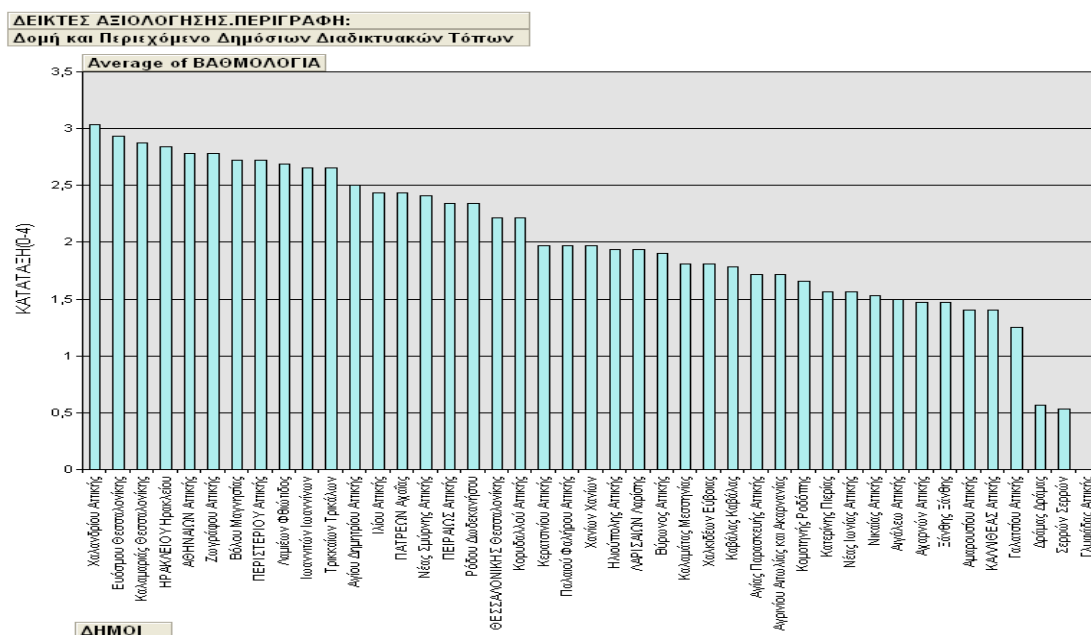
- ΚΥ: 27,28,29,30,31,32,37,38,42,43,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54
- ΚΠ: 20,21,22,24,25,26,27,28,29

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 8. Δομή και Περιεχόμενο – Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0,53(Σέρρες) ή 13%, η μέγιστη 3,03(Χαλάνδρι) ή 76% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 2 (με άριστα το 4) δηλαδή 50%.

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ Α7 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**Καλά σχεδιασμένη αρχική σελίδα, FAQ's, Links, Full Search, Logo, Sitemap, πολλά στοιχεία επικοινωνίας και μεταδεδομένα.**

Όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Δήμων είναι υψηλές (Μ.Ο. 2.09), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ ο Μ.Ο. είναι 1.79. Οι Δήμοι καλύπτουν ικανοποιητικά τα βασικά θέματα Δομής και Περιεχομένου υστερούν όμως σημαντικά σε θέματα χρησιμοποίησης μεταδεδομένων στις ιστοσελίδες τους.

### 4.1.8. Δείκτης Α8: Προσβασιμότητα

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα ΔΔΤ.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την προσβασιμότητα.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

- ΚΥ: 55,56

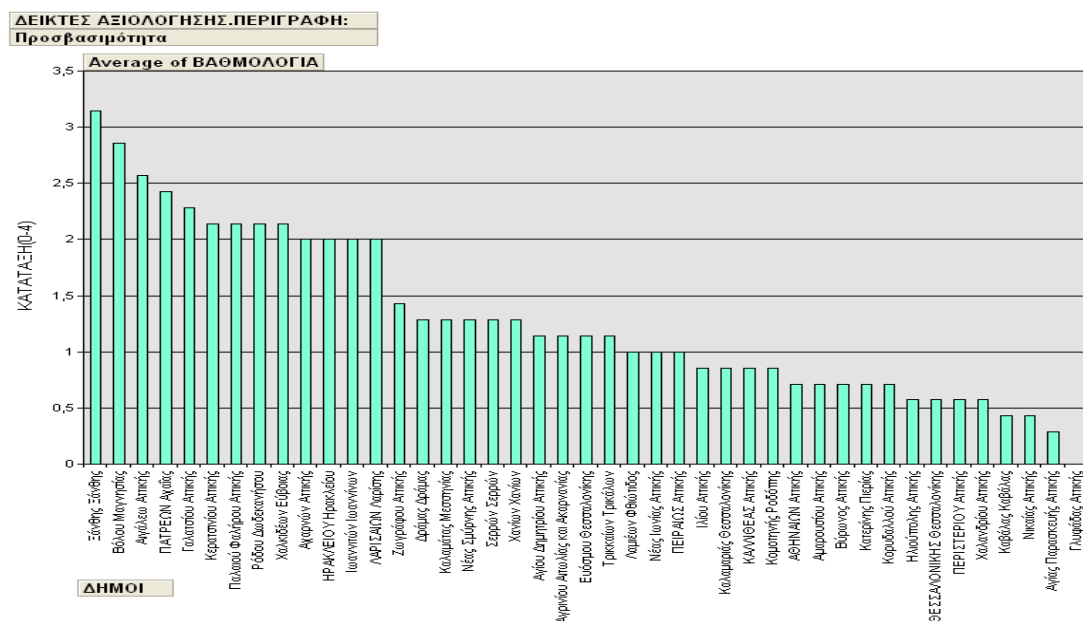
- ΚΠ: 30,31,32
- ΚΜ: 3,4

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 9. Προσβασιμότητα - Κατάταξη Δήμων

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0.29(Αγ.Παρασκευή) ή 7%, η μέγιστη 3,14(Ξάνθη) ή 79% ενώ ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 1.30 (με άριστα το 4) δηλαδή 33%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A8 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΞΑΝΘΗΣ**  
**καλή εφαρμογή WCAG προτύπων.**

Οι Δήμοι δεν σημειώνουν πολύ υψηλές επιδόσεις στο συγκεκριμένο δείκτη γεγονός που δείχνει έλλειψη συμμόρφωσης με τα διεθνή πρότυπα (W3C, WAI κλπ). Τονίζουμε ότι το validation με τα πρότυπα αυτά ενδέχεται να αναιρείται εξαιτίας της επιβάρυνσης με flash, animation και άλλων μορφών δυναμικού περιεχομένου στις ιστοσελίδες των Δήμων, εξού και η υψηλή

επίδοση στο Δήμο Ξάνθης ο οποίος περιέχει πολύ απλή ιστοσελίδα από πλευράς κώδικα HTML.

#### 4.1.9. Δείκτης Α9: Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με πολλαπλούς διαδικτυακούς τόπους.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ύπαρξη πολλαπλών διαδικτυακών τόπων.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

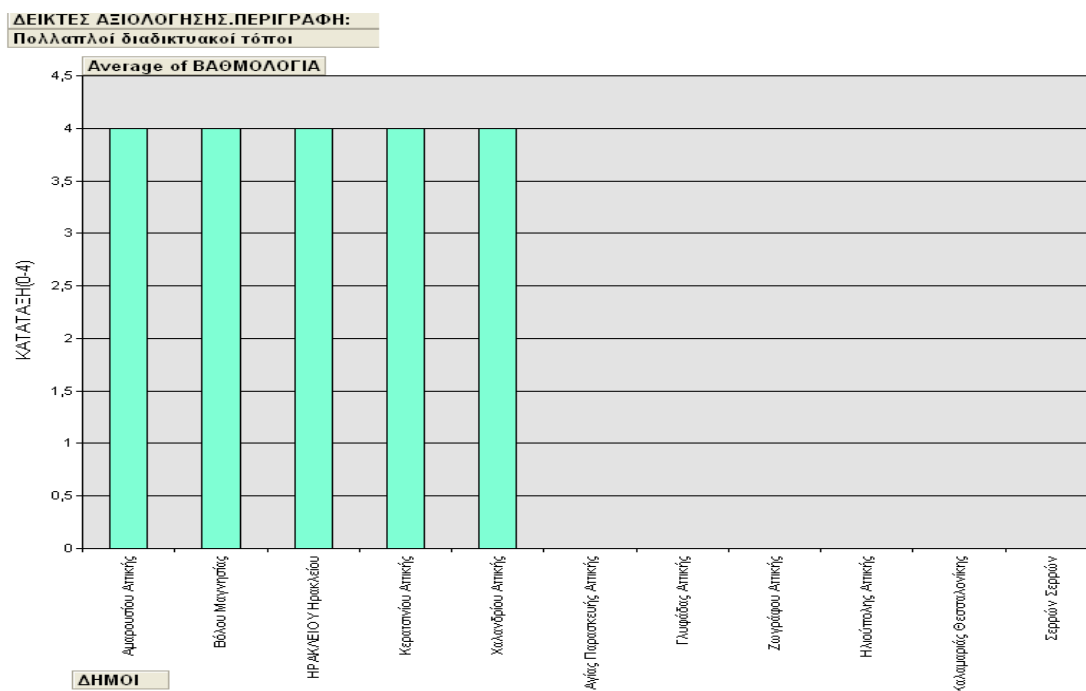
- ΚΥ: 58

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 10. Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι - Κατάταξη Δήμων



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ η μέγιστη και ο **μέσος όρος** για τους 5 δήμους που εφαρμόζεται ο κανόνας είναι 4.

### **Συμπεράσματα**

**ΔΕΙΚΤΗΣ A9 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΙ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, ΒΟΛΟΥ, ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ, ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ ΚΑΙ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Μόνο πέντε Δήμοι διαθέτουν εναλλακτικούς διαδικτυακούς τόπους και όλοι τους συμμορφώνονται με την αυτόματη ανακατεύθυνση στο πρωτεύον site.

#### **4.1.10. Δείκτης A10: Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες**

**(Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (ηλεκτρονικές πληρωμές, παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου).

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

- ΚΥ: 59,60,61,62,64,65,66,67
- ΚΠ: 33,34,35
- ΚΜ: 5

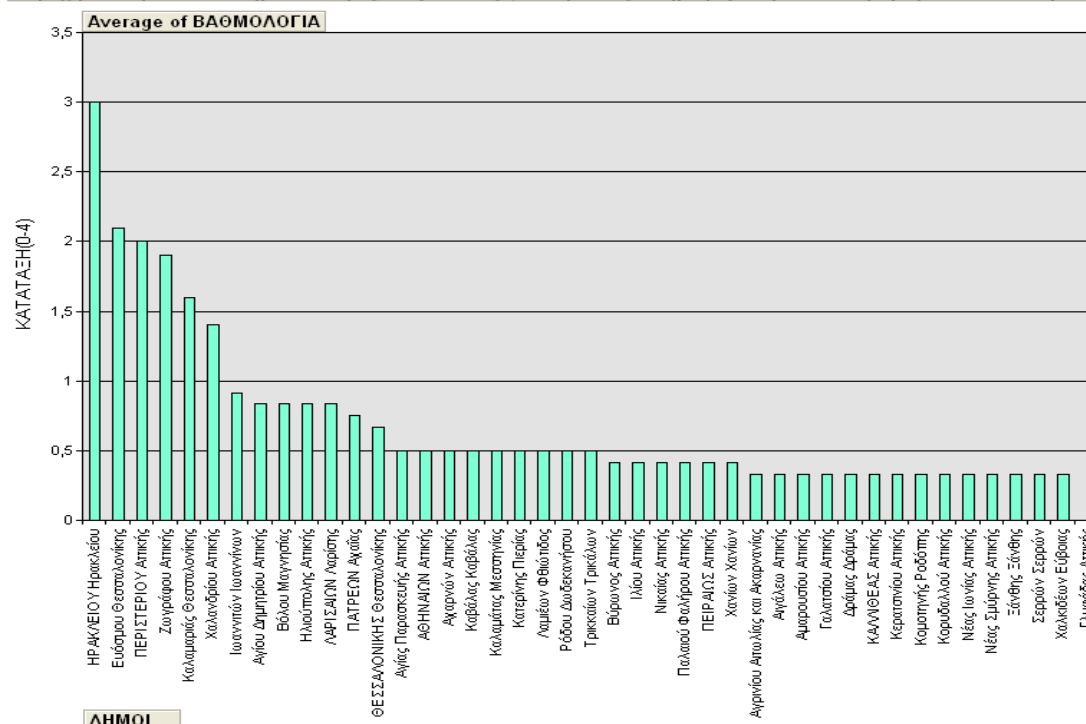
Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης

**ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**  
**Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύ...**



**Διάγραμμα 11. Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες - Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0.33 ή 8%, η μέγιστη είναι 3 (Ηράκλειο) ή 75% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.65 (με άριστα το 4) δηλαδή 16%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A10 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**  
**Παροχή 136 ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

Ο Δείκτης αυτός εξετάζει κυρίως την ηλεκτρονικοποίηση (υπηρεσίες, αρχεία) των Δήμων συνεπώς δικαιολογείται η έλλειψη συμμόρφωσης αφού υπάρχουν πολλοί Δήμοι που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες (16), ενώ αυτοί που παρέχουν κινούνται κυρίως σε υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 (21).

#### 4.1.11. Δείκτης A11: Παροχή υπηρεσιών προσ/μενης αξίας

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

**Αποτέλεσμα:** Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

**Κανόνες ΠΠΔΔΤ:**

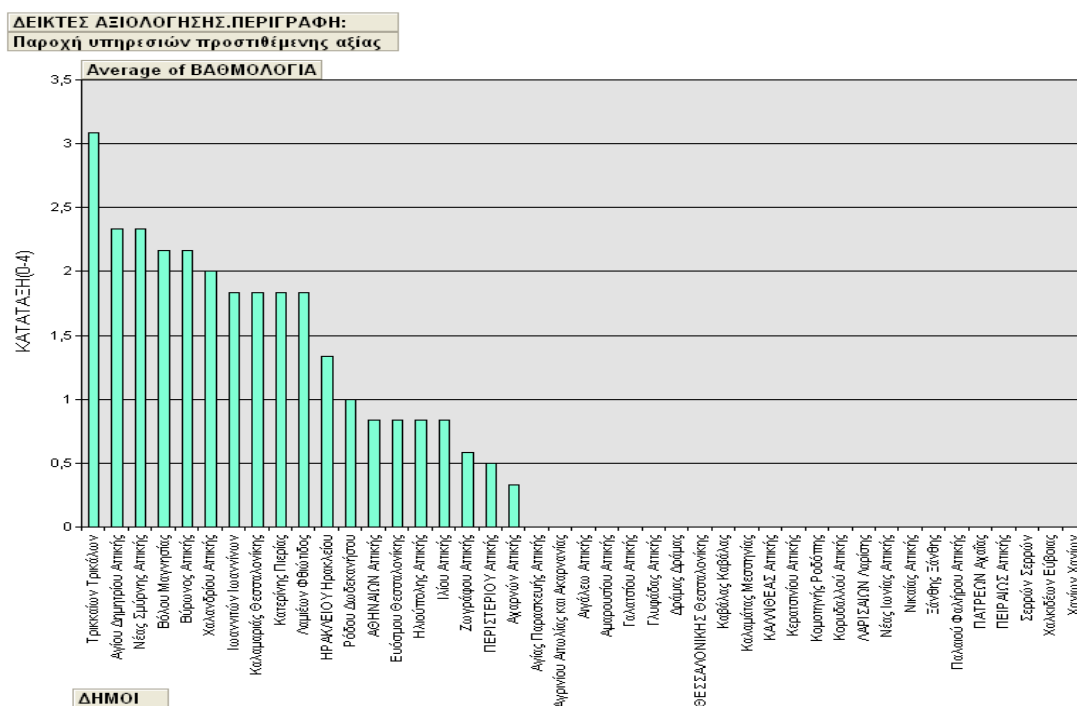
- ΚΥ: 69,70,72,73
- ΚΠ: 36,37,38,39,40
- ΚΜ: 6,7

**Μεταβλητές Τιμές:** Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

**Σχόλια:**

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

### Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 12. Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας - Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 3.08(Τρίκαλα) ή 77% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.66 (με άριστα το 4) δηλαδή 17%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A11 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ ΤΡΙΚΑΛΑ**  
**Παροχή υπηρεσιών newsletter, forum, rss**

Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι πολύ χαμηλός, γεγονός που οφείλεται στο ότι οι Δήμοι δεν υποστηρίζουν την ύπαρξη newsletters, RSS, forums. Μόνο 12 Δήμοι παρέχουν newsletters, 3 παρέχουν RSS και 8 υποστηρίζουν forums.

#### 4.1.12. Δείκτης A12: Αξιολόγηση περιεχομένου

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση περιεχομένου.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη δυνατότητα που παρέχουν στους πολίτες να αξιολογούν το περιεχόμενο του ΔΔΤ τους.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

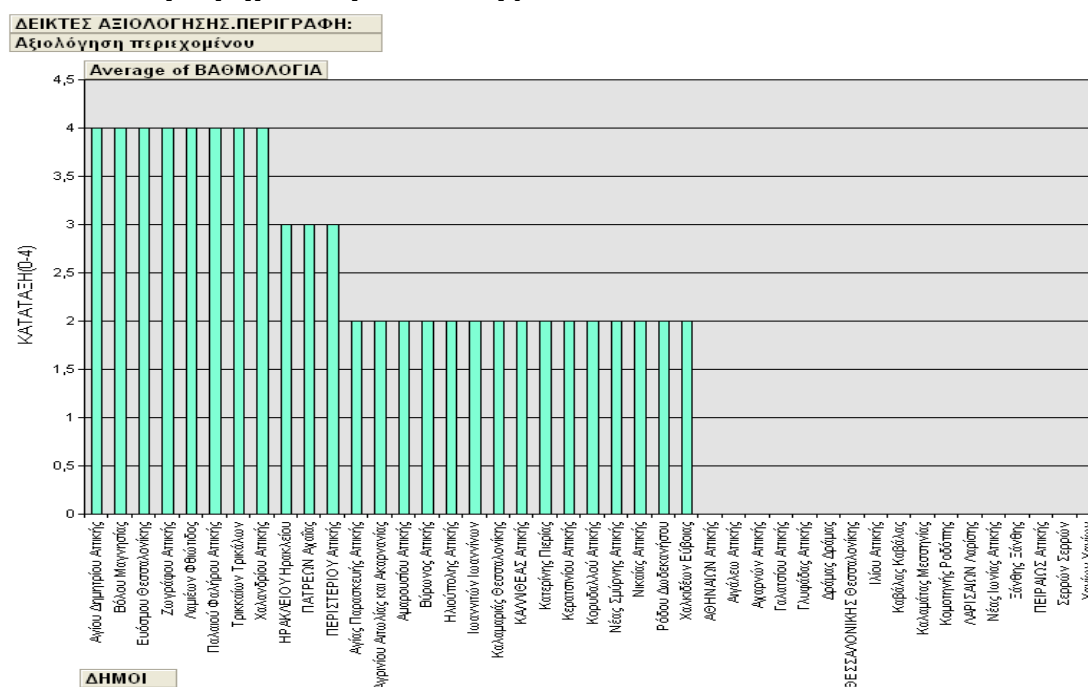
- ΚΠ: 41,42

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

#### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 13. Αξιολόγηση περιεχομένου - Κατάταξη Δήμων

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 4 και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 1.65 (με άριστα το 4) δηλαδή 41%.

### **Συμπεράσματα**

**ΔΕΙΚΤΗΣ A12 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΙ ΑΓ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΒΟΛΟΥ, ΕΥΟΣΜΟΥ, ΖΩΓΡΑΦΟΥ, ΛΑΜΙΑΣ, ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ, ΤΡΙΚΑΛΩΝ, ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ**  
**Αξιολόγηση μέσω email, form, complaints**

Μόλις 8 Δήμοι παρέχουν με ουσιαστικό τρόπο στους πολίτες τη δυνατότητα να αξιολογούν το ΔΔΤ τους ενώ μερικώς συμμορφώνονται 19 εξού και η χαμηλή συμμόρφωση στον Δείκτη αυτό.

#### **4.1.13. Δείκτης A13: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

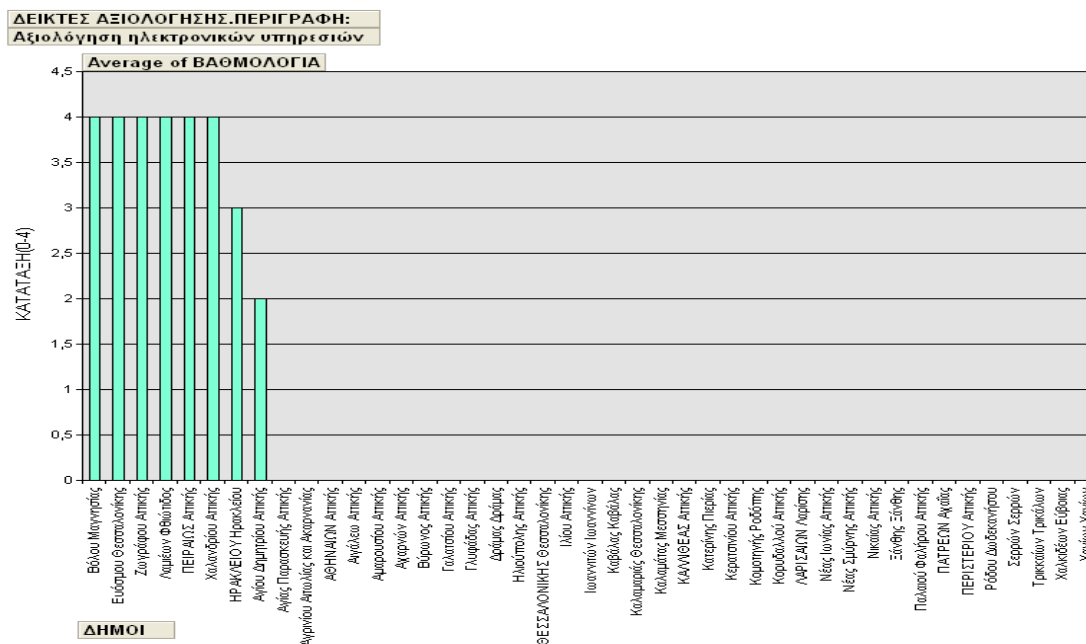
- ΚΠ: 43,44

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 14. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών - Κατάταξη Δήμων

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 4 και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.67 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 17%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A13 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΙ ΒΟΛΟΥ, ΕΥΟΣΜΟΥ, ΖΩΓΡΑΦΟΥ, ΛΑΜΙΑΣ, ΠΕΙΡΑΙΑ, ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ**  
Αξιολόγηση μέσω email, form, complaints

Μόλις 8 Δήμοι παρέχουν με ουσιαστικό τρόπο στους πολίτες τη δυνατότητα να αξιολογούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.

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

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ασφάλεια συστημάτων.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ασφάλεια συστημάτων.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

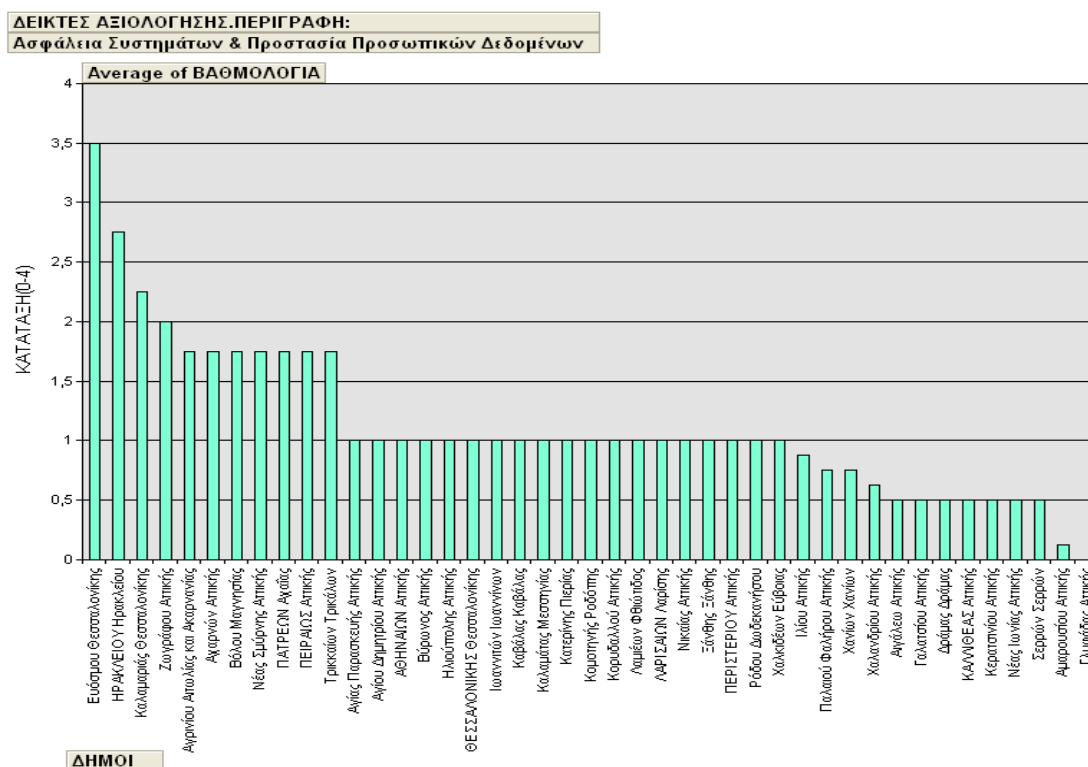
- ΚΥ: 85,86,88,90,95
- ΚΠ: 46,47

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

### Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 15. Ασφ. Συστημάτων & Προστασία Προσ/κών Δεδομένων – Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0.13 ή 3%(Μαρούσι), η μέγιστη 3.5 ή 88%(Εύοσμος) και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 1.13 (με άριστα το 4) δηλαδή 28%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A14 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΕΥΟΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**Διαβάθμιση - Αυθεντικοποίηση**

Όσοι Δήμοι προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρουσιάζουν σημαντικές ελλείψεις σε θέματα ασφάλειας και ειδικότερα σε θέματα διαβάθμισης και τρόπου υποβολής δεδομένων με ασφαλή τρόπο.

#### 4.1.15. Δείκτης A15: Χρήστες Δημοσίων Διαδικτυακών Τύπων

##### Χαρακτηριστικά

**Περιγραφή:** Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη διαδικασία εγγραφής χρηστών.

**Αποτέλεσμα:** Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη διαδικασία εγγραφής χρηστών. Αφορά τους Δήμους που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης σε περιεχόμενο / υπηρεσίες

**Κανόνες ΠΠΔΔΤ:**

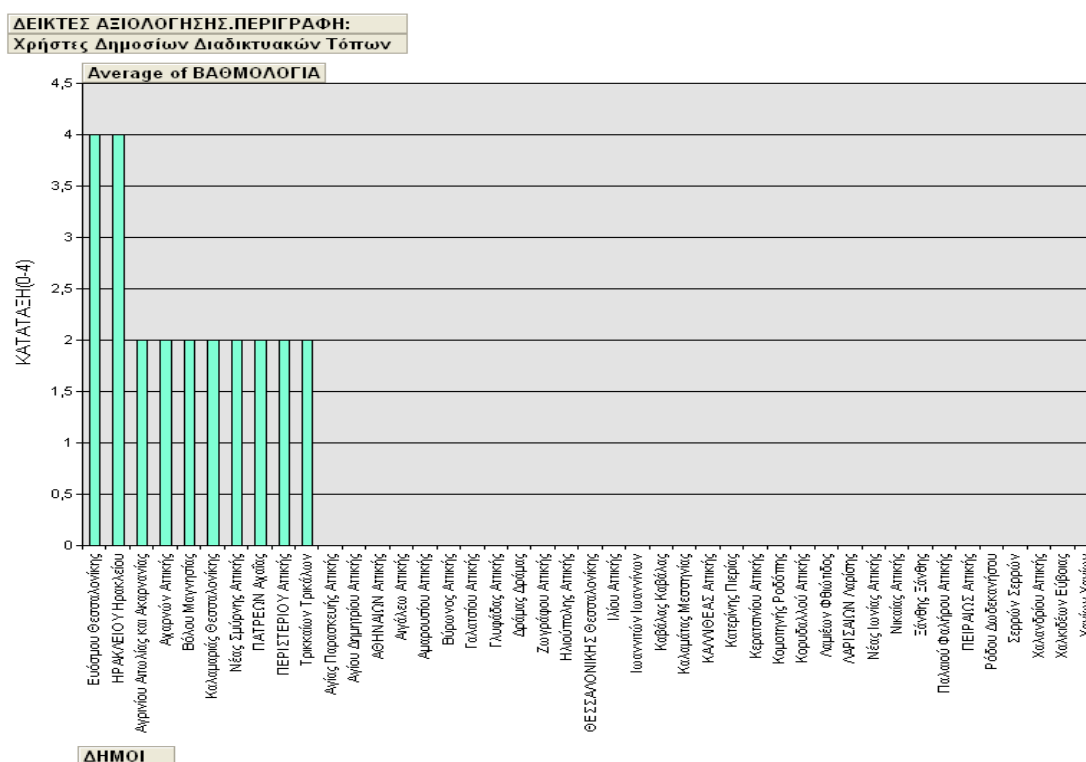
- ΚΥ: 104,105

**Μεταβλητές Τιμές:** Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

**Σχόλια:**

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 16. Εγγραφή χρηστών ΔΔΤ - Κατάταξη Δήμων



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 4(2 Δήμοι) ενώ υπάρχουν 33 Δήμοι που δεν χρησιμοποιούν εγγραφή χρηστών, καθώς δεν ακολουθούν πολιτική πρόσβασης σε περιεχόμενο / υπηρεσίες.

Ο **μέσος όρος** για τους Δήμους που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης είναι 0.56 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 14 %.

### **Συμπεράσματα**

<p><b>ΔΕΙΚΤΗΣ A15 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΙ ΕΥΟΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ</b> <b>Σωστή εγγραφή-διαβάθμιση χρηστών, ΠΨΑ</b></p>
---

Μόνο 2 Δήμοι παρέχουν πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών ενώ 8 παρέχουν μερική πληροφόρηση.

#### **4.1.16. Δείκτης A16: Νομικά Θέματα**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο.

Αποτέλεσμα: Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο

Κανόνες ΠΠΔΔΤ:

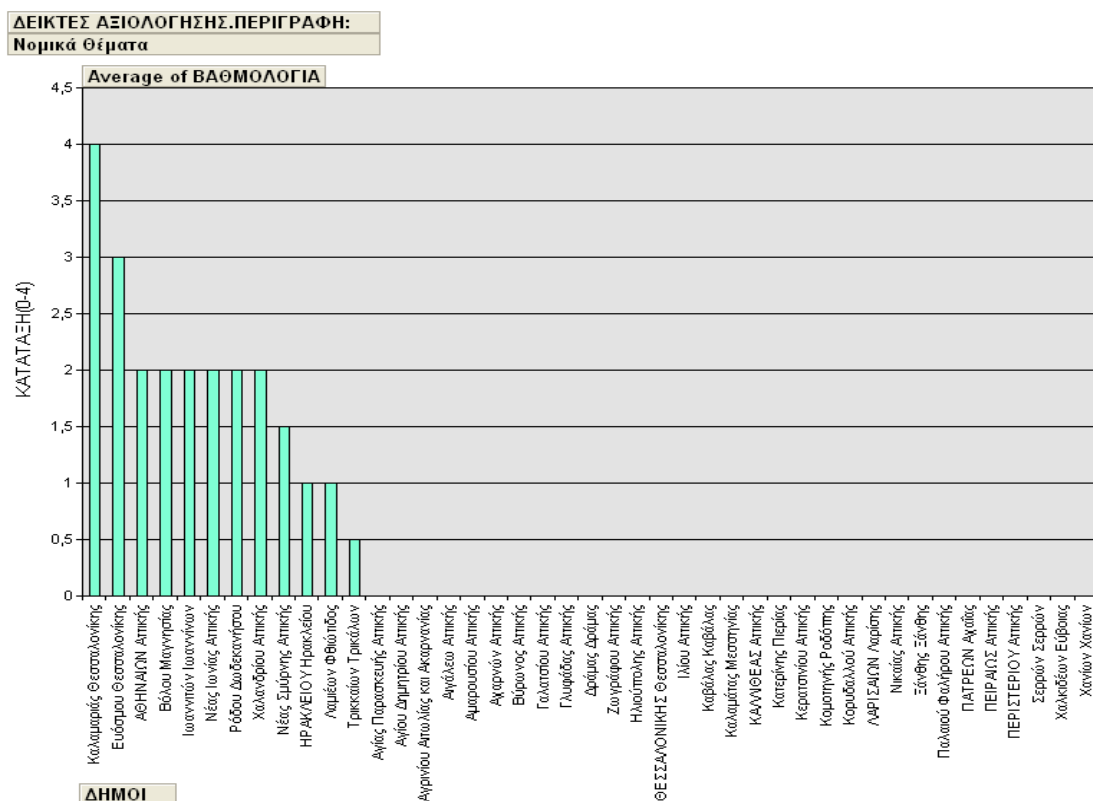
- ΚΥ: 106,108
- ΚΠ: 53,54

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 17. Νομικά Θέματα ΔΔΤ – Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 4(Καλαμαριά) και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.53 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 13%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A16 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ**  
**Προστασία Πρ.Δεδομένων, Όροι χρήσης, Disclaimers**

Μόνο 12 Δήμων παρέχουν πληροφορίες για νομικά θέματα (όροι χρήσης κλπ).

### 4.1.17. Δείκτης A17: Διάδοση Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους.

**Αποτέλεσμα:** Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους.

**Κανόνες ΠΠΔΔΤ:**

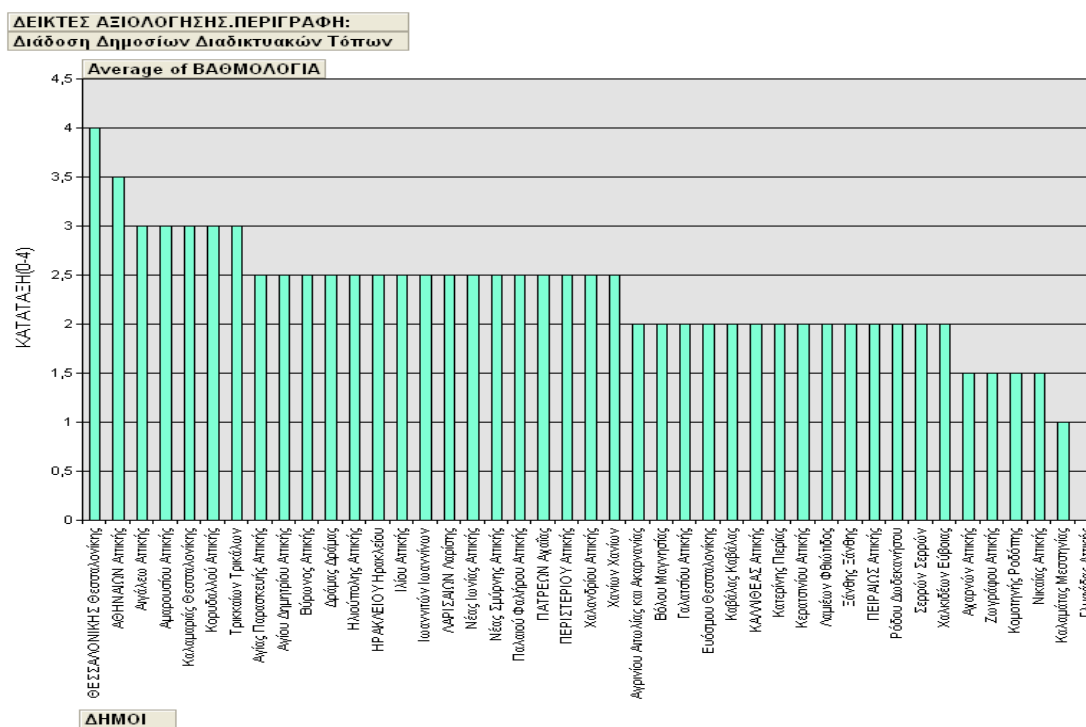
- ΚΥ: 109
- ΚΠ: 55,56

**Μεταβλητές Τιμές:** Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

**Σχόλια:**

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 18. Διάδοση ΔΔΤ- Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1(Καλαμάτα), η μέγιστη 4 (Θεσσαλονίκη) και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 2.27 (με άριστα το 4) δηλαδή 57%.

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ A17 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**Εμφάνιση σε άλλα sites**

Οι Δήμοι παρουσιάζουν αρκετά υψηλή συμμόρφωση στη διάδοση των ΔΔΤ τους στις μηχανές αναζήτησης του διαδικτύου με χρήση metatags, καθώς και στην καταχώρησή τους σε σχετικά sites όπως [www.ypes.gr](http://www.ypes.gr), [www.ota.gr](http://www.ota.gr), [www.kedke.gr](http://www.kedke.gr), site αντίστοιχης Νομαρχίας κλπ.

#### **4.1.18. Δείκτης A18: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση Κατηγορίες Κανόνων**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση όλους τους Κανόνες ΠΠΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα και σταθμίζοντας τη βαρύτητα που έχει κάθε Κατηγορία κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η συνολική βαθμολογία κάθε Δήμου ως προς όλους τους Κανόνες ΠΠΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα.

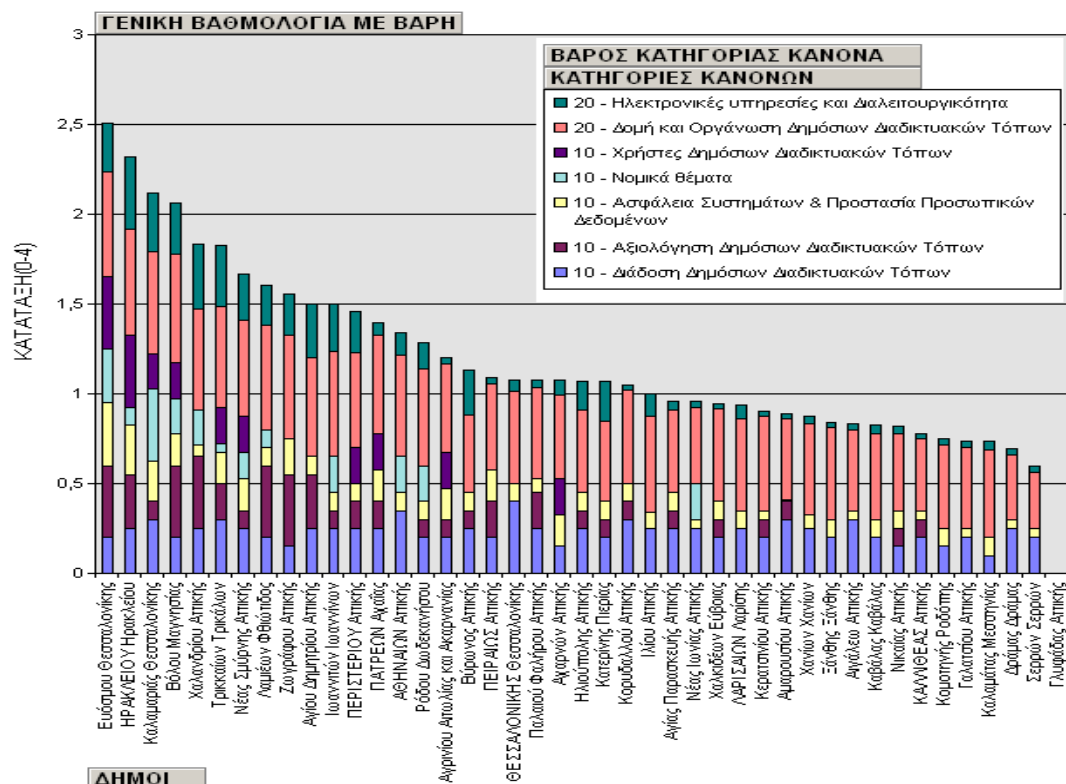
Κανόνες ΠΠΔΔΤ: Όλοι.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.

##### Σχόλια:

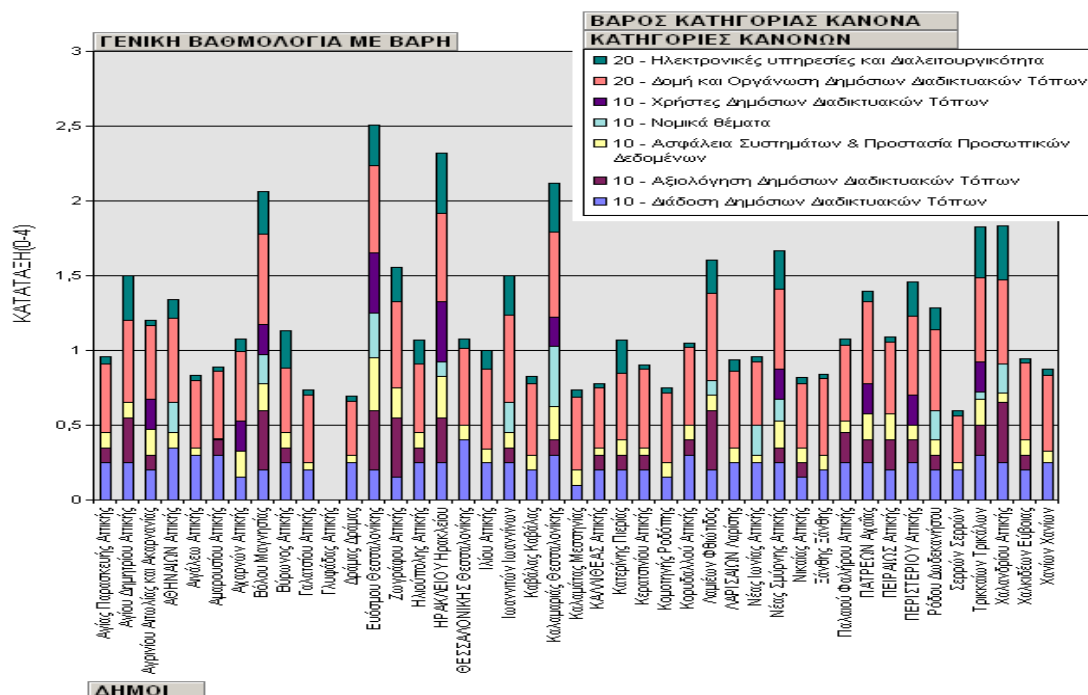
- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
- Η βαθμολογία για το δήμο Γλυφάδας είναι πάντα 0 αφού δεν παρέχει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο.
- Βαρύτητες:
  - Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου: 10%
  - Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων: 20%
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα: 20%
  - Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων: 10%
  - Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων: 10%
  - Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων: 10%
  - Νομικά θέματα: 10%
  - Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων: 10%

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 19. Συνολική Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα Κατηγορίας στους Κανόνες

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0,60(Σέρρες) ή 15%, η μέγιστη 2,51(Εύοσμος) ή 63% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1,18 (με άριστα το 4) δηλαδή 30%.



Διάγραμμα 20. Αλφαβητική Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα Κατηγορίας στους Κανόνες

## Συμπεράσματα

### **ΔΕΙΚΤΗΣ A18 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΕΥΟΣΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

Δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στις κατηγορίες «Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων: 20%» και «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα: 20%» βλέπουμε ότι ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας των ΔΔΤ των Δήμων είναι χαμηλός και δείχνει την ανάγκη για βελτίωση των ΔΔΤ κυρίως από πλευράς υπηρεσιών που προσφέρουν.

## **4.2. Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων (B)**

Οι ηλεκτρονικές **υπηρεσίες** που καταγράφηκαν και λήφθησαν υπόψη στην ανάλυση της αξιολόγησης είναι σε πλήθος **410**.

Για κάθε έναν από τους **43 συνολικά Δήμους**, αναζητήθηκαν οι υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά (επιπέδου 1 και άνω) και σημειώθηκε στην αντίστοιχη υπηρεσία ένδειξη για το επίπεδο της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο Δήμο. Στις υπόλοιπες υπηρεσίες δόθηκε τιμή μηδέν (0).

Παρατηρούμε ότι στη λίστα με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, εμφανίζονται και υπηρεσίες που έχουν την τιμή 0 σε όλους τους Δήμους, επειδή είτε α) υπήρχαν στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας αλλά δεν παρέχονται από κάποιο Δήμο είτε β) υπάρχουν σε κάποιους Διαδικτυακούς Τόπους Δήμων, αλλά αναφέρεται μόνο ο τίτλος τους (άρα δεν μπορούν να ενταχθούν στο επίπεδο 1).

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

### **4.2.1. Δείκτης B1: Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις συνολικές**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει με βάση το σύνολο των υπηρεσιών των Δήμων (410).

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον μέσο όρο του επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.

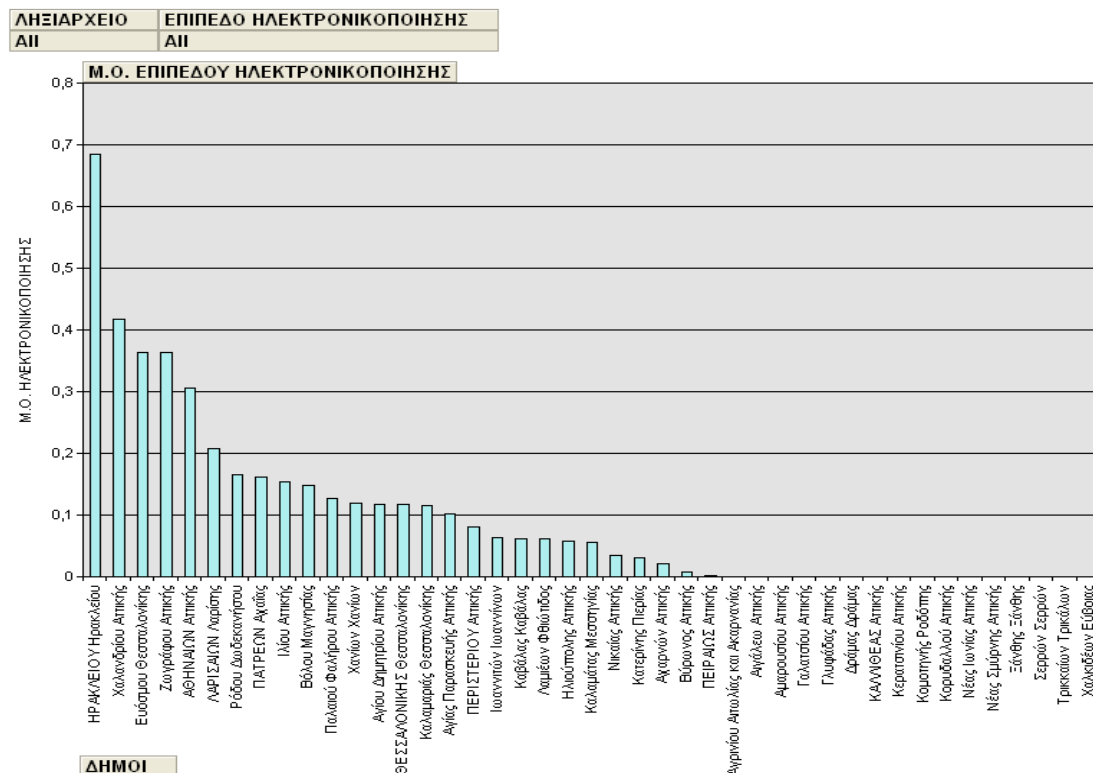
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από Δήμους.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 5 του επιπέδου υπηρεσιών Δήμων.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 21. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών – Κατάταξη Δήμων**

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0(16 δήμοι), η μέγιστη 0.69(Ηράκλειο) ή 14% και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 0.10 (με άριστα το 5) δηλαδή 2%, λαμβανομένων υπόψη και των Δήμων που έχουν 0 υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, υπάρχουν **16 Δήμοι που δεν παρέχουν υπηρεσίες ούτε στο επίπεδο 1.**

## Συμπεράσματα

### **ΔΕΙΚΤΗΣ Β1 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Δεδομένου ότι υπάρχουν 16 Δήμοι που δεν παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικά, είναι λογικό ο Μ.Ο. που εμφανίζεται στο συγκεκριμένο δείκτη να είναι ιδιαίτερα χαμηλός. Αν ληφθούν υπόψη μόνο οι Δήμοι που παρέχουν υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1, ο μέσος όρος ανέρχεται στο 1.42, δηλαδή στο 28% όπως φαίνεται στον επόμενο δείκτη, που όμως **και πάλι**

**υποδεικνύει την ανάγκη για αναβάθμιση** του επιπέδου των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τους Δήμους

#### 4.2.2. Δείκτης Β2: Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις δικές του

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για όλους τους Δήμους του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση του μέσου όρου του επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανά Δήμο.

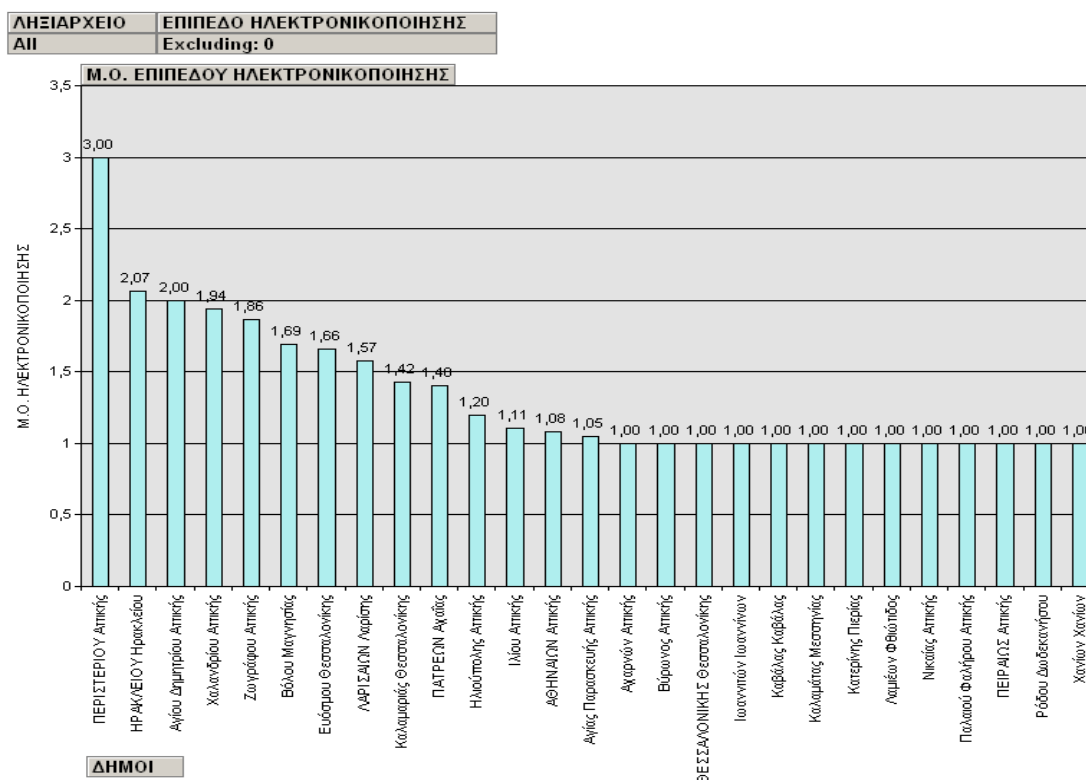
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες επιπέδου >1.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. από 0 έως 5.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 22. Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών >1 – Κατάταξη Δήμων



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 1(14 δήμοι), η μέγιστη 3 (Περιστερι) και ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 1.43 (με άριστα το 5) δηλαδή 29%.

## **Συμπεράσματα**

**ΔΕΙΚΤΗΣ B2 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Παρατηρούμε ότι στη σειρά κατάταξης προηγείται ο Δήμος Περιστερίου με Μ.Ο. 3 παρόλο που σαν Δήμος προσφέρει συνολικά μόνο 11 υπηρεσίες. Το παραπάνω αποτέλεσμα δείχνει μεν το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών κάθε Δήμου, δεν δείχνει όμως τον αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρει κάθε Δήμος, πράγμα που φανερώνει ο επόμενος δείκτης.

### **4.2.3. Δείκτης B3: Αριθμός υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.

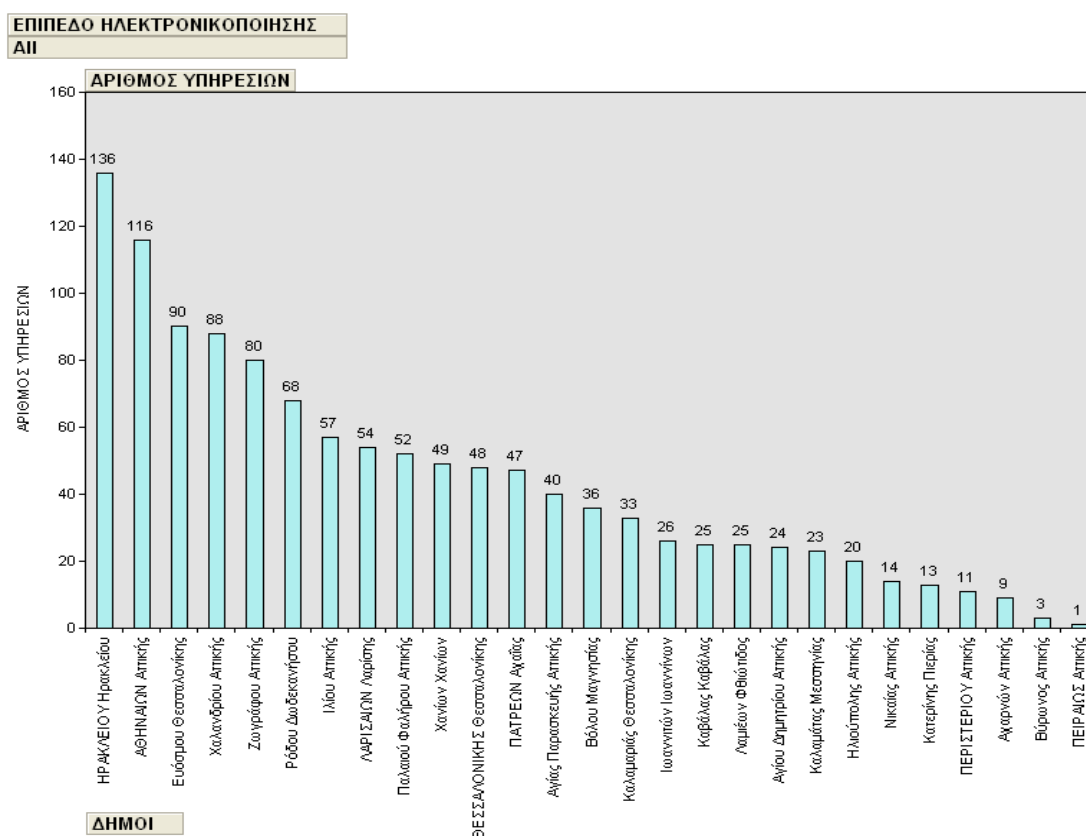
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.

Μεταβλητές Τιμές: Πλήθος υπηρεσιών.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.

## Γράφημα Παρουσίασης



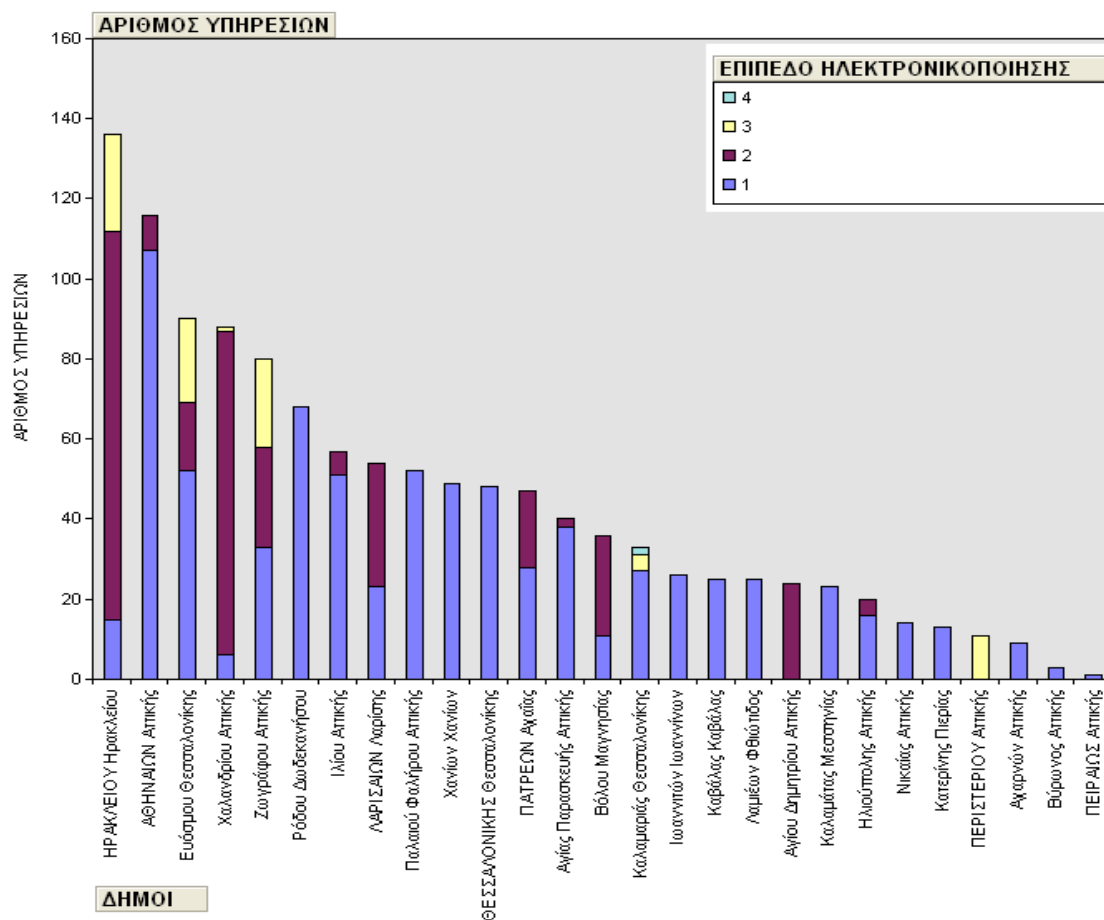
Διάγραμμα 23. Αριθμός υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους - Κατάταξη Δήμων

Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 136(Ηράκλειο) ενώ ο **μέσος όρος** για όλους τους Δήμους είναι 28 υπηρεσίες. Αν δεν λάβουμε υπόψιν τους Δήμους που δεν παρέχουν καμία υπηρεσία, τότε ο μέσος όρος είναι 44 υπηρεσίες.

### Συμπεράσματα

#### ΔΕΙΚΤΗΣ B3 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

Το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχονται από τους Δήμους, ανεξαρτήτως επιπέδου, είναι σημαντικό, ακόμα κι αν υπάρχουν 16 Δήμοι που δεν παρέχουν υπηρεσίες. Βέβαια, ο συγκεκριμένος δείκτης θα μπορεί να αναλυθεί καλύτερα σε συνδυασμό με τους επόμενους δύο δείκτες, ώστε να προσδιοριστεί αν οι υπηρεσίες παρέχονται σε ικανοποιητικά επίπεδα ωριμότητας ώστε να ωφελήσουν ουσιαστικά τους πολίτες των Δήμων. Στο επόμενο διάγραμμα φαίνεται μια αρχική κατανομή των υπηρεσιών των δήμων ανα επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης:



Διάγραμμα 24. Υπηρεσίες ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης – Όλοι οι Δήμοι

#### 4.2.4. Δείκτης Β4: Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω που παρέχουν.

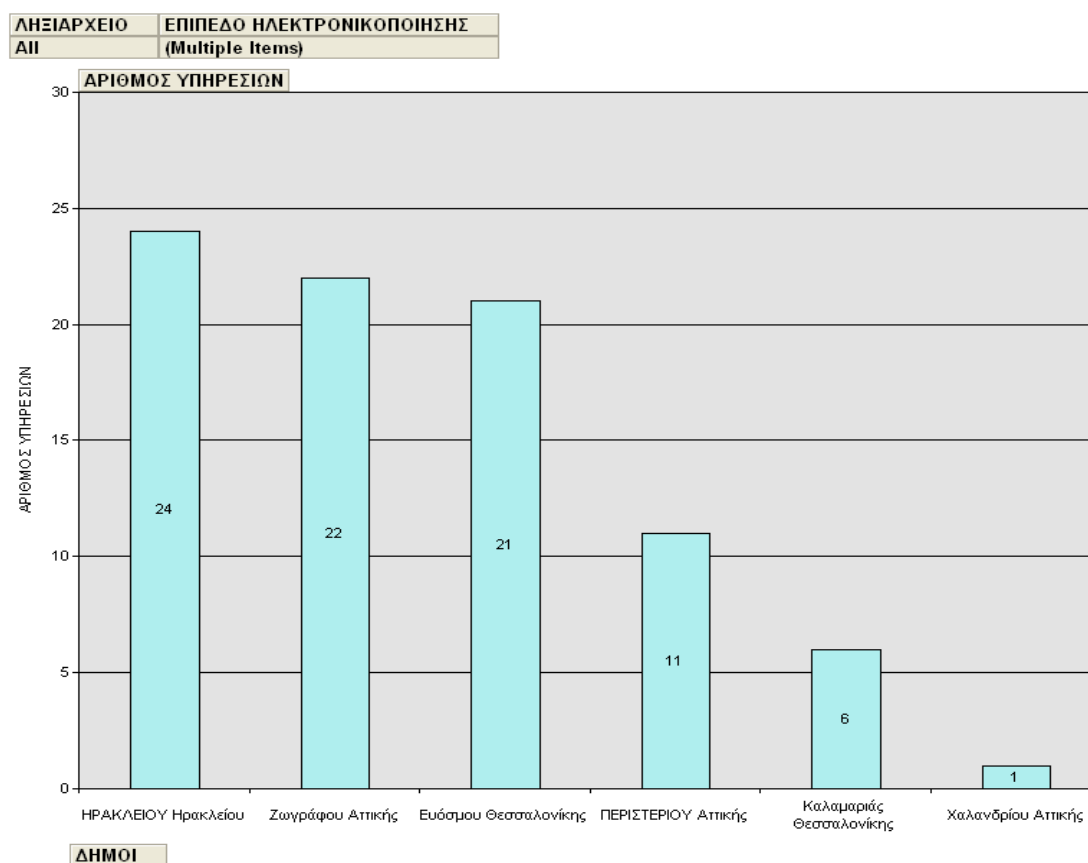
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.

Μεταβλητές Τιμές: Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 25. Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους**

Παρατηρούμε ότι εκτός των έξι Δήμων που αναφέρονται, οι υπόλοιποι Δήμοι δεν παρέχουν καμία προηγμένη υπηρεσία.

### Συμπεράσματα

#### **ΔΕΙΚΤΗΣ B4 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Η παροχή υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω είναι ελάχιστη και απέχει πολύ από το να χαρακτηριστεί ικανοποιητική. Χρειάζεται μεθόδευση από τους Δήμους και συγκεκριμένη στρατηγική, προκειμένου να εφαρμοστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προς όφελος των πολιτών των Δήμων.

#### **4.2.5. Δείκτης B5: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο υπηρεσιών.**

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει ομαδοποιημένες κατά επίπεδο (1 έως 5) και κατάταξή τους με βαρύτητα στις πιο προηγμένες ηλεκτρονικά υπηρεσίες.

**Αποτέλεσμα:** Κατάταξη Δήμων με βάση το συνολικό πλήθος και επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει.

**Ηλεκτρονικές υπηρεσίες:** Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.

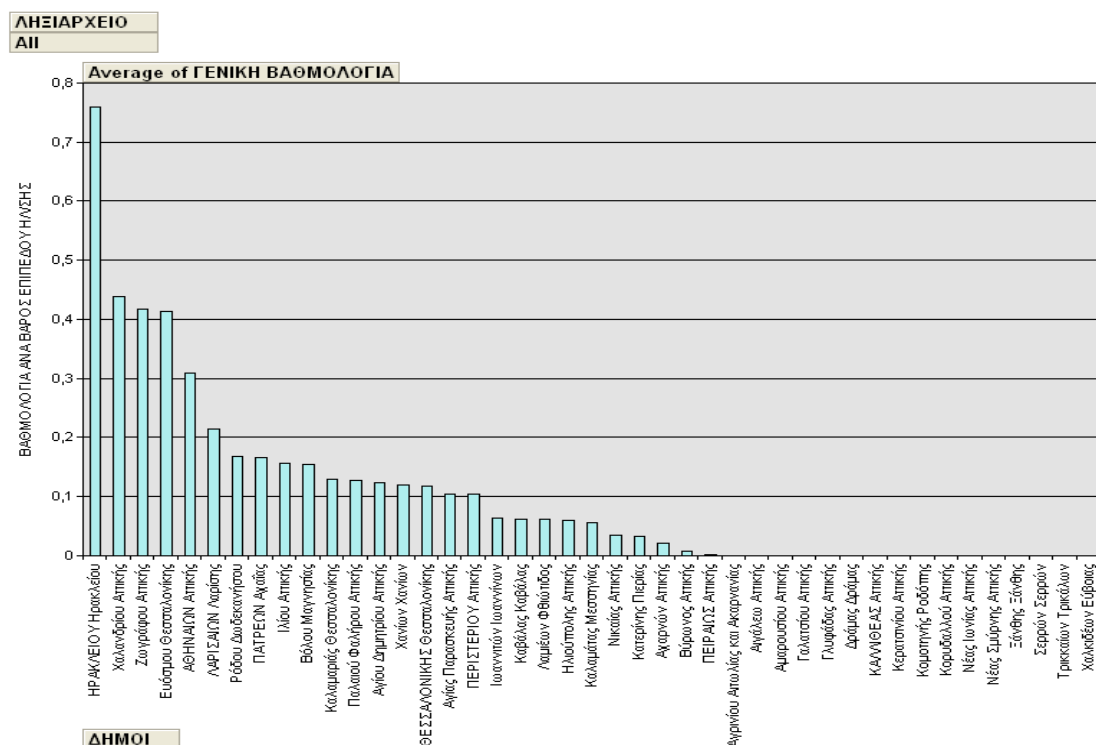
**Μεταβλητές Τιμές:** Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης μετρώντας τα ακόλουθα

- Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1
- Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2
- Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3
- Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4
- Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 5

**Σχόλια:**

- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω
- Βαρύτητα:
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 0: 0%
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 1: 1%
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 2: 5%
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 3: 29%
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 4: 30%
  - Υπηρεσίες Επιπέδου 5: 35%

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 26. Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο ηλεκτρ/σης υπηρεσιών

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ Β5 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Παρατηρούμε τη διαφορά στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη B1 με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στις προηγμένες υπηρεσίες.

#### **4.2.6. Δείκτης B6: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας.

Αποτέλεσμα: Κατάταξη Δήμων με βάση το Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης που παρέχει.

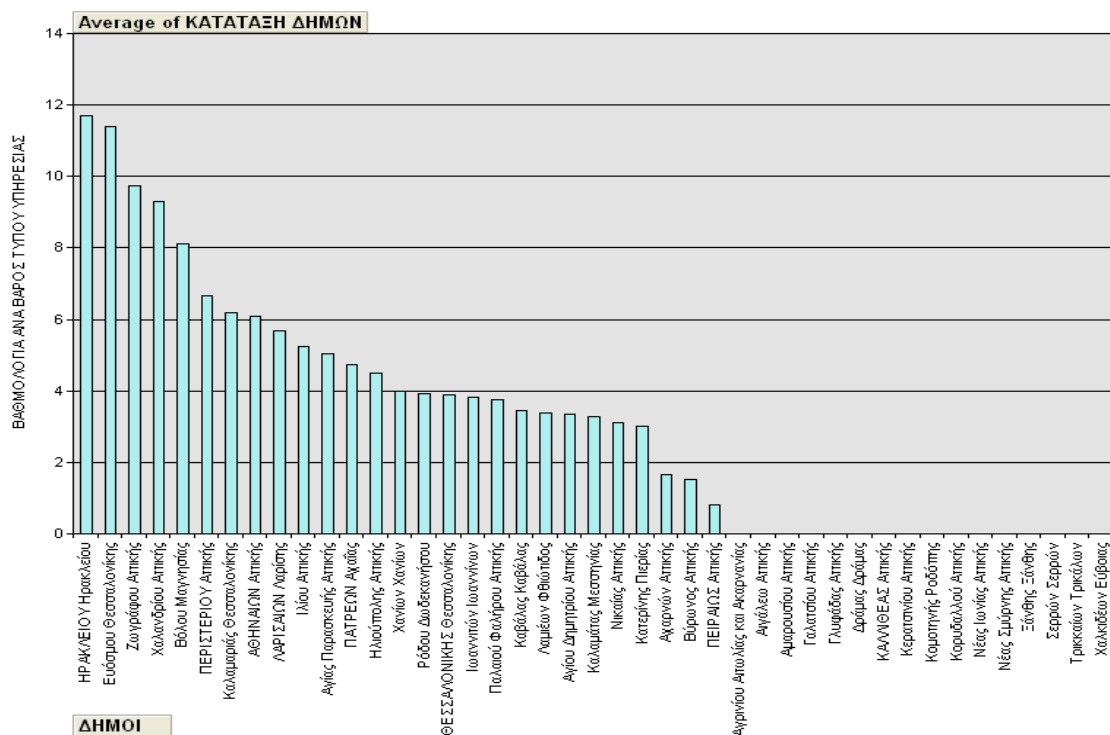
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης

Σχόλια:

- Βαρύτητα:
  - Επεξεργασία στοιχείων=2
  - Ενημέρωση – Πληροφόρηση=2
  - Αναζήτηση=2
  - Άλλο=2
  - Άγνωστο=2
  - Πληρωμή=5
  - Παροχή=5
  - Δήλωση=5
  - Αίτηση=5
  - Εγγραφή=10
  - Χορήγηση πιστοποιητικού=20
  - Χορήγηση βεβαίωσης=20
  - Χορήγηση άδειας=20

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 27. Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας

### Συμπεράσματα

#### **ΔΕΙΚΤΗΣ Β6 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Παρατηρούμε τη διαφορά στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη Β1 με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στον Τύπο Υπηρεσίας «Χορήγηση.....».

#### **4.2.7. Δείκτης Β7: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας.

Αποτέλεσμα: Κατάταξη Δήμων με βάση το Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης που παρέχει.

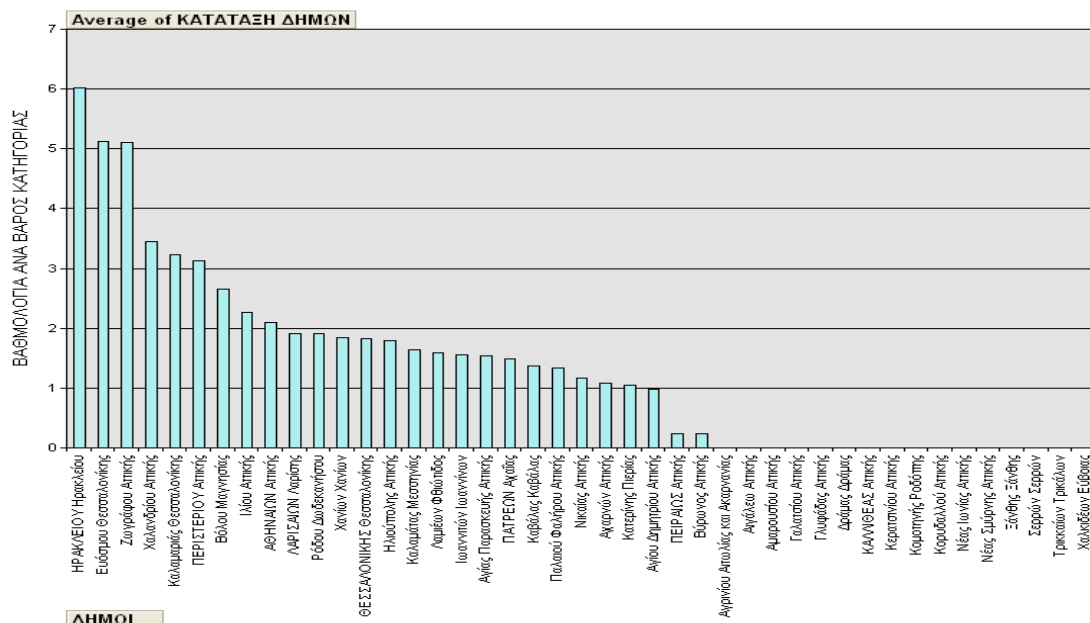
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης

Σχόλια:

- Βαρύτητα:
  - Ομογενείς – Παλιννοστούντες=1
  - Άγνωστο=1
  - Υπηρεσίες Γραφείου ΟΓΑ=1
  - Δημοτική Αστυνομία=1
  - Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση=1
  - Προκηρύξεις – Προσλήψεις=1
  - Στρατιωτική θητεία=1
  - Τοπική Αυτοδιοίκηση=1
  - Ύδρευση – Αποχέτευση=1
  - Φορολογικά Θέματα - Υπηρεσίες Φορολογίας Εισοδήματος – Πιστοποιητικά=1
  - Αθλητισμός – Πολιτισμός=1
  - Οδική ασφάλεια & κυκλοφορία=4
  - Κατοικία=5
  - Επιχειρήσεις και Κλάδοι=5
  - Βάφτιση=5
  - Γάμος=5
  - Γέννηση=5
  - Διαζύγιο=5
  - Επώνυμο=5
  - Ηλικία=5
  - Θάνατος & κηδεία=5
  - ΙΚΑ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων)=5
  - Οικογένεια=5
  - Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο=5
  - Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι=5
  - Δημοτολόγιο & Μεταδημότευση=10
  - Μητρώο αρρένων=10

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 28. Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ B7 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**



Παρατηρούμε τη διαφορά στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη B1 με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στις Κατηγορίες Υπηρεσίας «Δημοτολόγιο & Μεταδημότευση» και «Μητρώο Αρρένων».

#### 4.2.8. Δείκτης B8: Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Τύπο Υπηρεσίας (αίτηση, χορήγηση πιστοποιητικού κλπ) του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται για κάθε Δήμο καθώς και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Τύπων Υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που συνδέονται με τους τύπους αυτούς

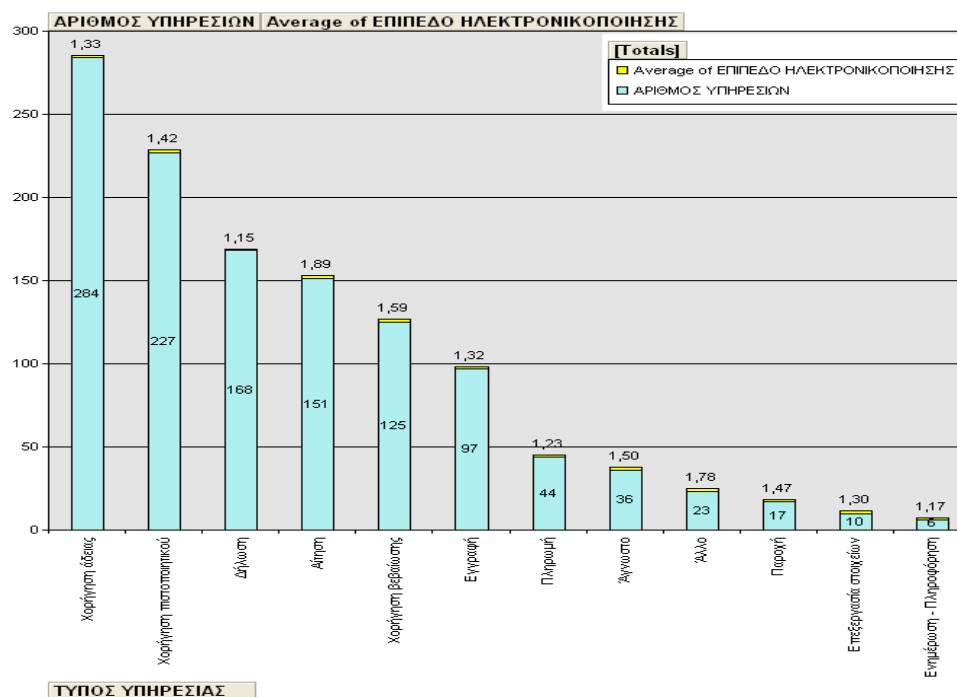
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από όλους τους Δήμους.

Μεταβλητές Τιμές: Πλήθος υπηρεσιών και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης για κάθε Τύπο Υπηρεσίας.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Τύπου Υπηρεσίας ως προς τον δείκτη
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 29. Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας

## Συμπεράσματα

### ΔΕΙΚΤΗΣ B8 BEST PRACTICE = ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ

Η «Χορήγηση Αδειας» είναι ο δημοφιλέστερος τύπος υπηρεσίας που παρέχεται από τους Δήμους ενώ η «αίτηση» έχει τον καλύτερο Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.

#### 4.2.9. Δείκτης B9: Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Κατηγορία Υπηρεσίας (άδειες επαγγέλματος, λειτουργία εταιρειών κλπ), του πλήθους και του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχονται για τη συγκεκριμένη κατηγορία.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των κατηγοριών υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που συνδέονται με τις κατηγορίες αυτές

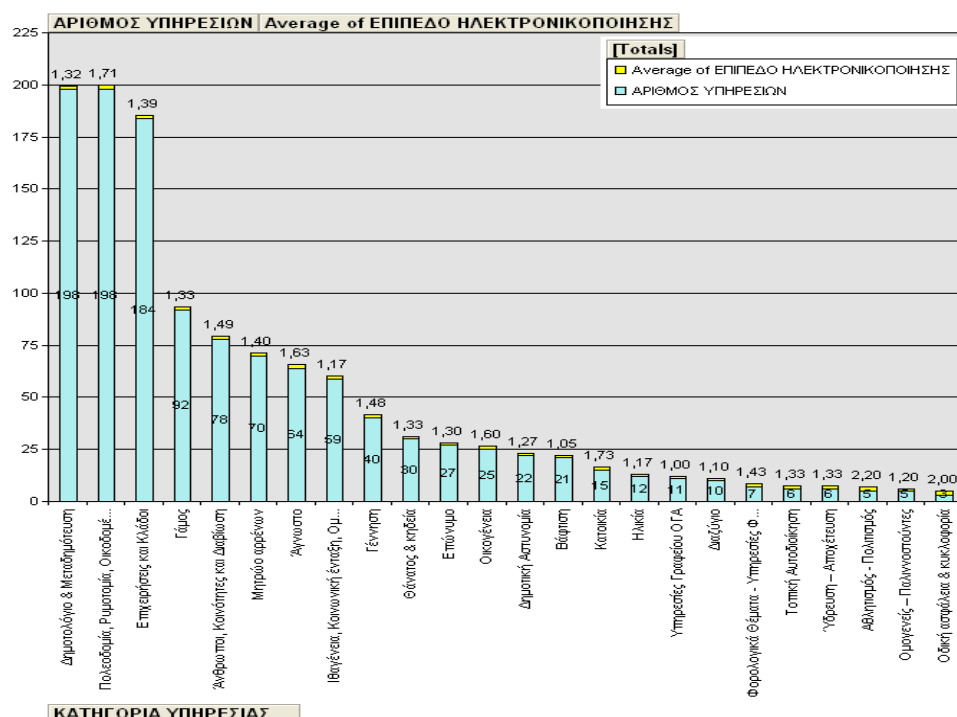
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από όλες τις Δήμων.

Μεταβλητές Τιμές: Πλήθος υπηρεσιών και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης για κάθε κατηγορία υπηρεσίας.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης της κάθε κατηγορίας υπηρεσίας ως προς τον δείκτη
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 30. Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας

## Συμπεράσματα

### ΔΕΙΚΤΗΣ B9 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ & ΜΕΤΑΔΗΜΟΤΕΥΣΗ

Η κατηγορία «Δημοτολόγιο & Μεταδημότευση» είναι η δημοφιλέστερη κατηγορία υπηρεσίας που παρέχεται από τους Δήμους ενώ ο «Αθλητισμός-Πολιτισμός» έχει τον καλύτερο Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.

#### 4.2.10. Δείκτης Β10: Δημοφιλέστερες παρεχόμενες υπηρεσίες από τους Δήμους

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του πλήθους των Δήμων που τις παρέχουν.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το πλήθος των Δήμων που τις παρέχουν.

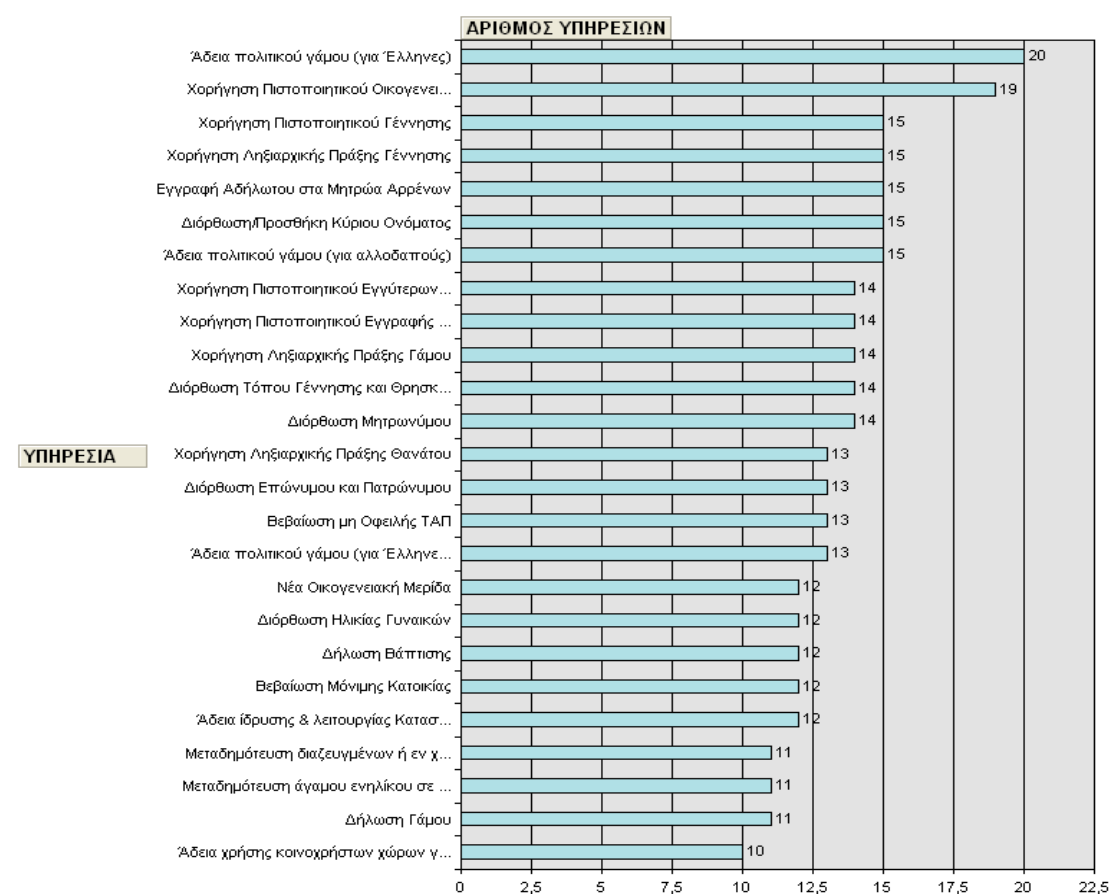
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες.

Μεταβλητές Τιμές: Πλήθος Δήμων που παρέχουν κάθε υπηρεσία.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη.
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 31. Top-25 Υπηρεσίες ως προς το πλήθος των Δήμων που τις παρέχουν

Παρατηρούμε ότι για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο μέσος όρος του αριθμού των Δήμων που παρέχουν κάθε υπηρεσία είναι **3.1**. Επίσης, βρέθηκαν **25** υπηρεσίες τις οποίες δεν υπάρχουν Δήμοι που τις παρέχουν. Πρόκειται για υπηρεσίες που υπήρχαν στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και δεν παρέχονται από κάποιο Δήμο ή είναι υπηρεσίες που απλώς αναφέρονται στους Διαδικτυακού Τόπους κάποιων Δήμων αλλά δεν αναφέρεται – εκτός από τον τίτλο τους – κάποιο άλλο στοιχείο κι επομένως δε μπορούν να θεωρηθούν υπηρεσίες επιπέδου 1.

### **Συμπεράσματα**

**ΔΕΙΚΤΗΣ B10 BEST PRACTICE = ΑΔΕΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΓΑΜΟΥ ΓΙΑ ΕΛΛΗΝΕΣ**

Η «Άδεια Πολιτικού Γάμου(για Έλληνες)» είναι η δημοφιλέστερη υπηρεσία ως προς την παροχή από τους Δήμους.

#### **4.2.11. Δείκτης B11: Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο παροχής**

##### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχονται από τους Δήμους.

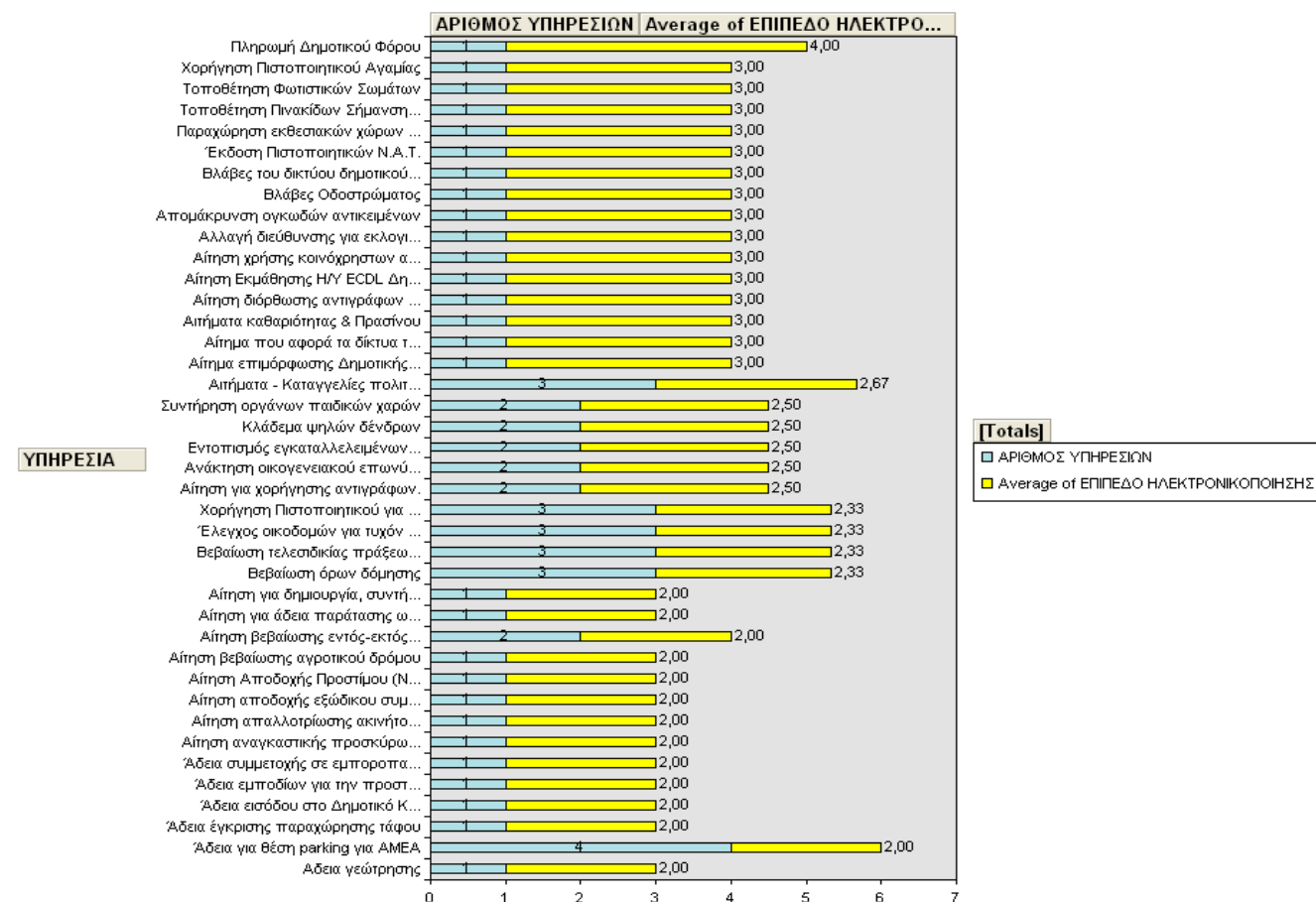
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες.

Μεταβλητές Τιμές: Μ.Ο. επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης που παρέχεται κάθε υπηρεσία και αριθμός Δήμων που τις προσφέρουν.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη.
- Μ.Ο. του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχεται κάθε υπηρεσία.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 32. Top-40 Υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρ/σης τους από τους Δήμους

Παρατηρούμε ότι για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο μέσος όρος του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης είναι 1.45.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ Β11 BEST PRACTICE = ΠΛΗΡΩΜΗ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΦΟΡΟΥ**

Φαίνεται ξεκάθαρα από το συγκεκριμένο διάγραμμα η ανάγκη βελτίωσης του αριθμού των προηγμένων υπηρεσιών (>3) που προσφέρουν οι Δήμοι.

### 4.2.12. Δείκτης Β12: Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανα Υπηρεσία

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του ποσοστού επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

**Αποτέλεσμα:** Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το ποσοστό επίτευξης του στοχευμένου επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης από τους Δήμους.

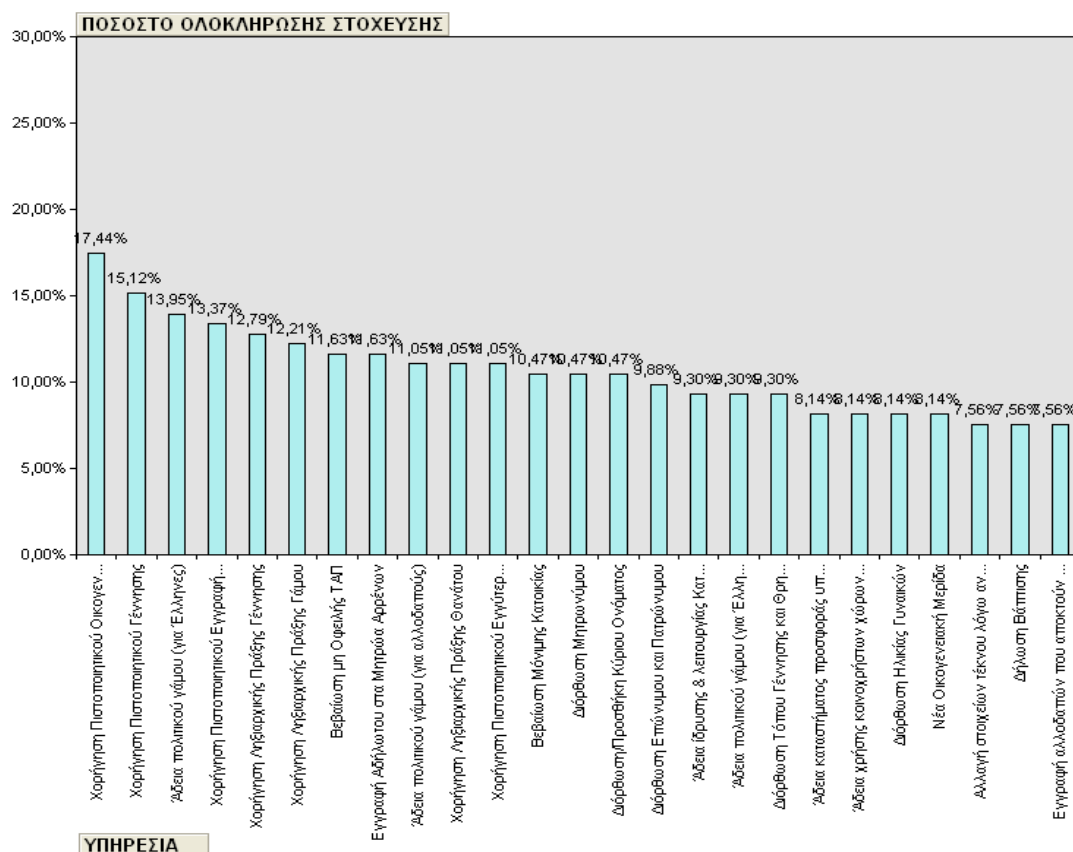
**Ηλεκτρονικές υπηρεσίες:** Όλες οι υπηρεσίες.

**Μεταβλητές Τιμές:** ποσοστό επίτευξης επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

**Σχόλια:**

- Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη.
- Τα επίπεδα στόχευσης για κάθε υπηρεσία πάρθηκαν από την «Πρόσκληση 148: Ενδεικτικές Προδιαγραφές Δημοτικής Πύλης» [7]. Για τις επιπλέον Υπηρεσίες έγινε αυθαίρετη κατανομή στοχεύσεων με βάση τις υπάχουσες.

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 33. Top-25 Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανά Υπηρεσία

## Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ B12 BEST PRACTICE = ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

Η «Χορηγήσεις διαφόρων Πιστοποιητικών» και η Άδεια Πολιτικού Γάμου(για Έλληνες)» είναι η υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη ολοκλήρωση στόχου ηλεκτρονικοποίησης, με μεγάλα βεβαίως περιθώρια βελτίωσης.

#### 4.2.13. Δείκτης Β13: Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανα Δήμο

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του ποσοστού επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχει κατά μέσο όρο σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης κάθε υπηρεσίας.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς το επίπεδο εκπλήρωσης στοχευμένης ηλεκτρονικοποίησης.

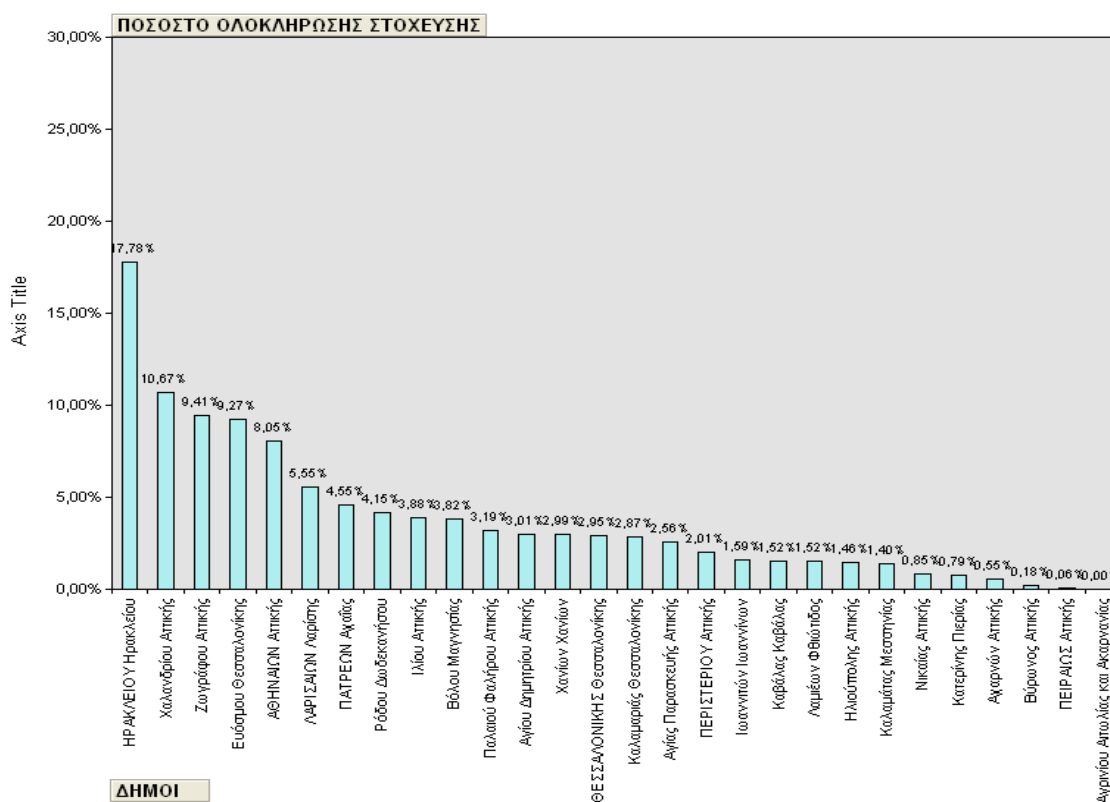
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες.

Μεταβλητές Τιμές: ποσοστού επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους σε σχέση με το στοχευμένο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης Δήμων ως προς τον δείκτη.
- Τα επίπεδα στόχευσης για κάθε υπηρεσία πάρθηκαν από την «Πρόσκληση 148: Ενδεικτικές Προδιαγραφές Δημοτικής Πύλης» [7]. Για τις επιπλέον Υπηρεσίες έγινε αυθαίρετη κατανομή στοχεύσεων με βάση τις υπάρχουσες.

##### Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 34. Top-28 Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανά Δήμο

## Συμπεράσματα

### **ΔΕΙΚΤΗΣ B13 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Οι δήμοι **Ηρακλείου, Χαλανδρίου, Ζωγράφου, και Ευόσμου** είναι αυτοί με τη μεγαλύτερη ολοκλήρωση στόχευσης ηλεκτρονικοποίησης, με μεγάλα βεβαίως περιθώρια βελτίωσης.

## **4.3. Ανάλυση Γενικευμένων Δεικτών Αξιολόγησης (Γ)**

Στις επόμενες ενότητες συνέχεια γίνεται ανάλυση και διαγραμματική παρουσίαση των συνδυασμένων αποτελεσμάτων της αξιολόγησης δηλαδή που αφορούν τόσο σε συμμόρφωση σε κανόνες όσο και σε παροχή υπηρεσιών από τους Δήμους και παρουσιάζεται συνοπτικός σχολιασμός-επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

### **4.3.1. Δείκτης Γ1: Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Δήμων**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τα αποτελέσματα των Δεικτών [A18](#) και [B1](#).

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τη συνολική βαθμολογία.

Κανόνες ΠΠΔΔΤ και ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλοι οι κανόνες και όλες οι υπηρεσίες

Μεταβλητές Τιμές: Επιμέρους βαθμολογίες για κάθε Δήμο (Μ.Ο. από 0 έως 4 για κανόνες και 0 έως 5 για υπηρεσίες) και Συνολική Βαθμολογία τους.

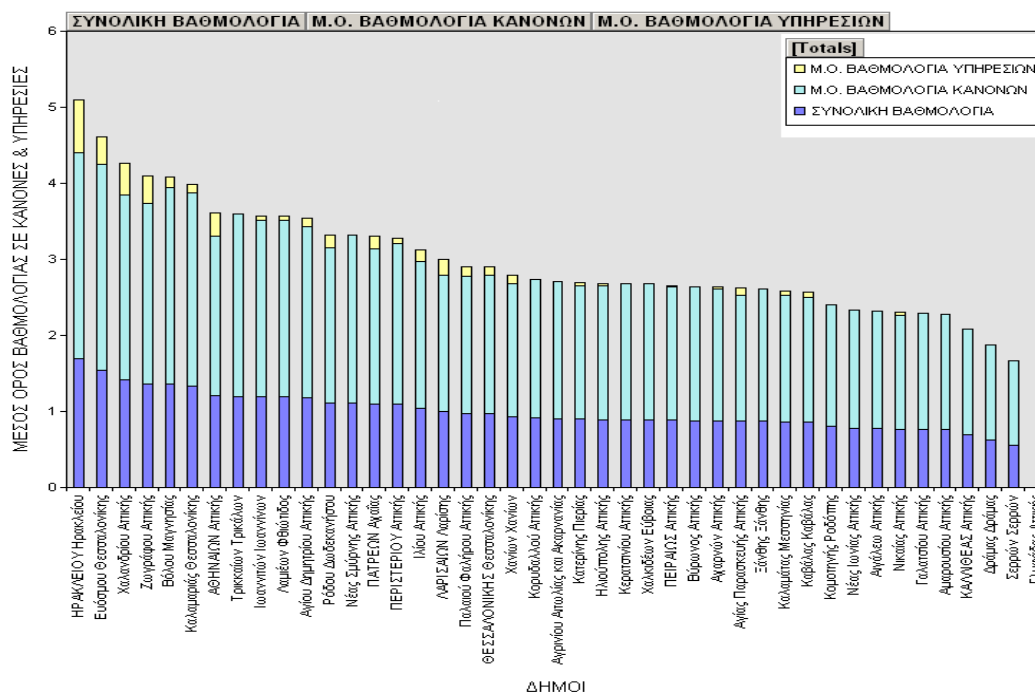
Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη



## Γράφημα Παρουσίασης

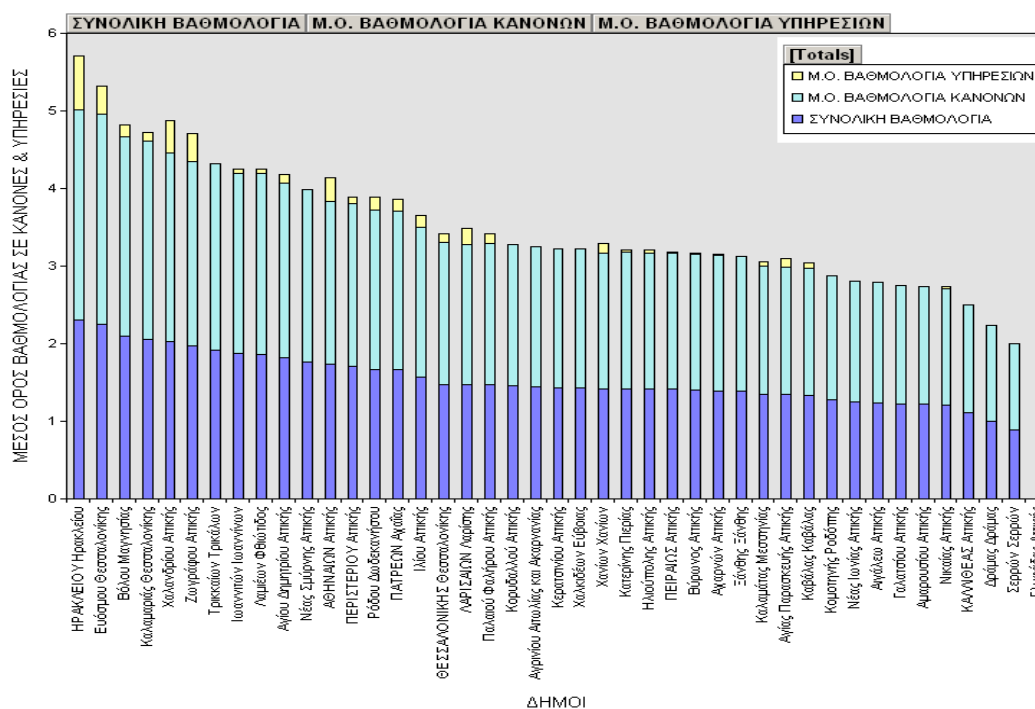
ΚΑΝΟΝΕΣ=0.5, ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ=0.5



Διάγραμμα 35. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΠΠΑΔΤ και υπηρεσιών Δήμων

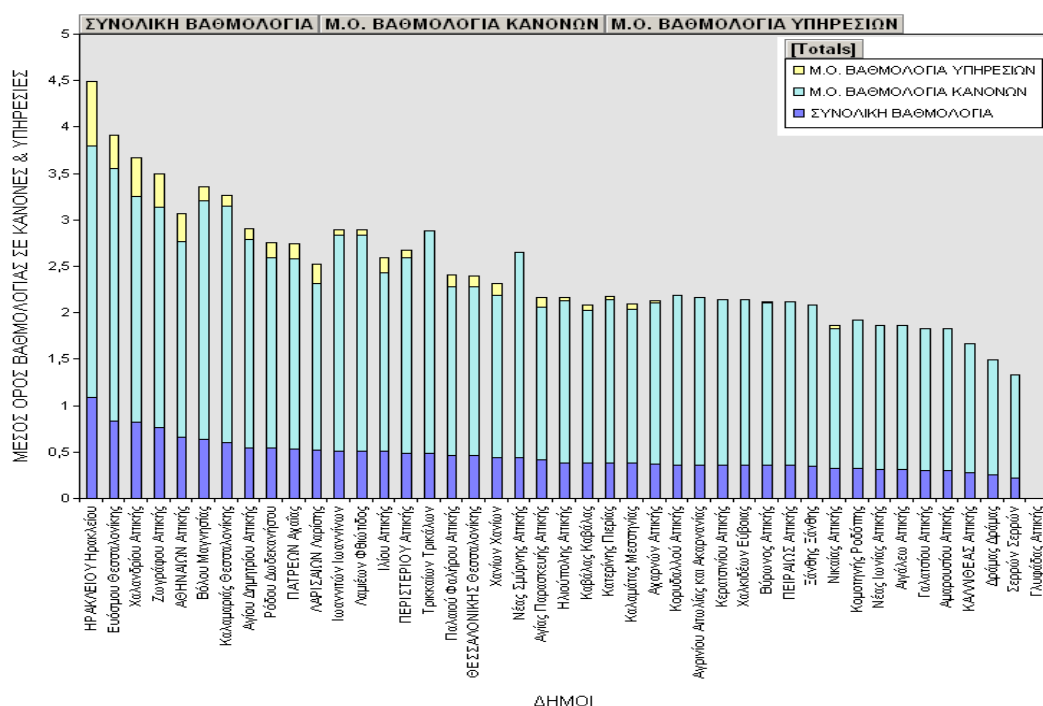
Αλλάζοντας τις βαρύτητες κατά τις οποίες προσμετράται η αξιολόγηση ΔΔΤ και η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρούμε τις παρακάτω διαφοροποιήσεις.

ΚΑΝΟΝΕΣ=0.8, ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ=0.2



Διάγραμμα 36. Γενικός δείκτης αξιολόγησης με βαρύτητα στους κανόνες

**ΚΑΝΟΝΕΣ=0.2, ΗΛ.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ=0.8**



**Διάγραμμα 37. Γενικός δείκτης αξιολόγησης με βαρύτητα στις υπηρεσίες**

Παρατηρούμε ότι ο μέσος όρος της συνολικής αξιολόγησης για τους Δήμους είναι 0,97 ή 23% του βέλτιστου, ενώ η χαμηλότερη τιμή (εκτός του Δήμου Γλυφάδας που είναι 0) προκύπτει για το Δήμο Σερρών και είναι 0,55 ή 11%.

### Συμπεράσματα

**ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1 BEST PRACTICE = ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

Ο γενικευμένος δείκτης αξιολόγησης είναι σχετικά χαμηλός και σημαντικά μειωμένος (από 30% σε 23%) σε σχέση με τον γενικό δείκτη [Κανόνων ΠΠΑΔΤ](#), καθώς προσμετρώνται οι [ηλεκτρονικές υπηρεσίες](#) με Μ.Ο. 2% δηλαδή σε ιδιαίτερα χαμηλό επίπεδο.

### 4.3.2. Δείκτης Γ2: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 1 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.

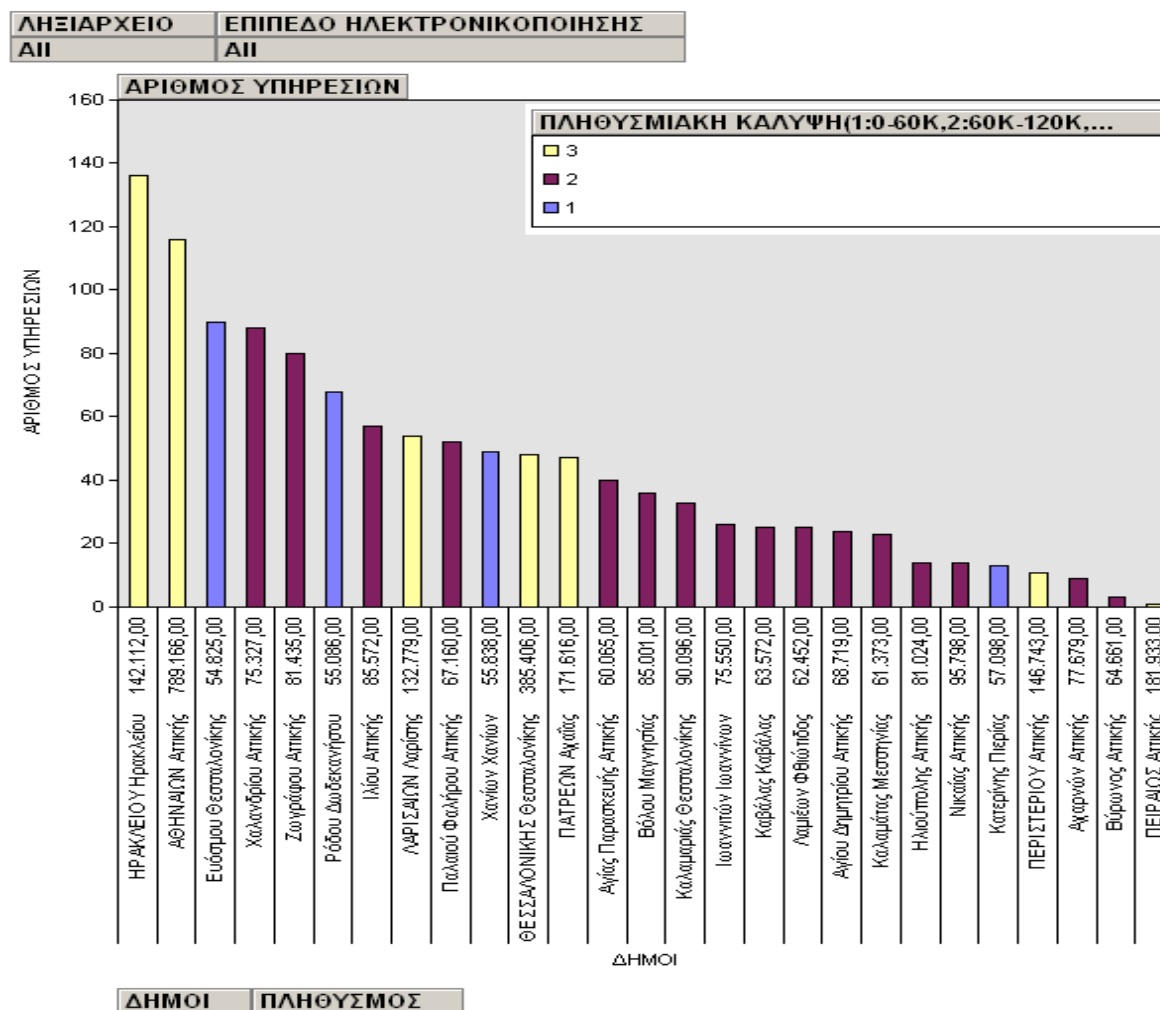
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Αριθμός Υπηρεσιών επιπέδου 1 και άνω.

Μεταβλητές Τιμές: Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 1 και άνω.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.
- Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.
- Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές
  - 1: Πληθυσμός από 1 έως 60.000 κάτοικοι
  - 2: Πληθυσμός από 60.001 έως 120.000 κάτοικοι
  - 3: Πληθυσμός άνω των 120.001 κατοίκων

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 38. Πληθυσμιακή κάλυψη σε σχέση με υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

## **Συμπεράσματα**

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 1 είναι **3.368.086** επί συνολικού πληθυσμού 4.467.556 (για τους 43 Δήμους) δηλαδή ποσοστό **75%**.

### **4.3.3. Δείκτης Γ3: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω**

#### **Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 2 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.

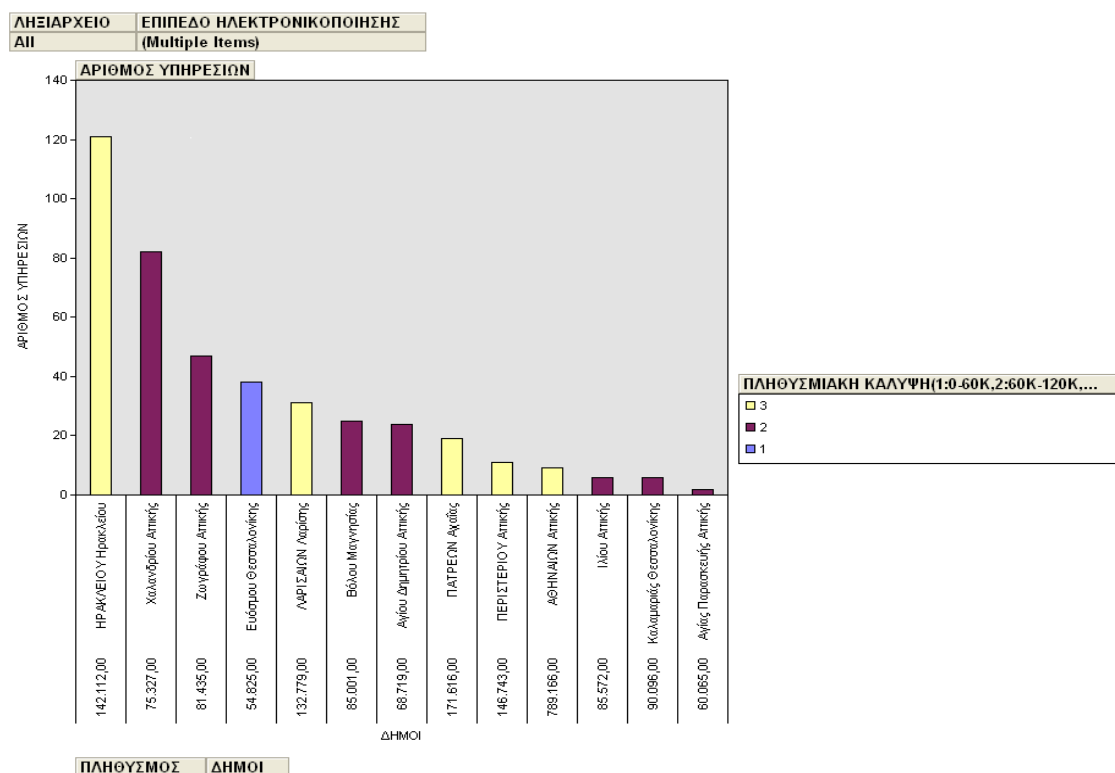
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.

Μεταβλητές Τιμές: Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 2 και άνω.

#### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.
- Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.
- Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές
  - 1: Πληθυσμός από 1 έως 60.000 κάτοικοι
  - 2: Πληθυσμός από 60.001 έως 120.000 κάτοικοι
  - 3: Πληθυσμός άνω των 120.001 κατοίκων

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 39. Πληθυσμιακή κάλυψη σε σχέση με Υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω

### Συμπεράσματα

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2 είναι **1.983.456** επί συνολικού πληθυσμού 4.467.556 (για τους 43 Δήμους) δηλαδή ποσοστό **44%**.

#### 4.3.4. Δείκτης Γ4: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

##### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 3 και άνω.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.

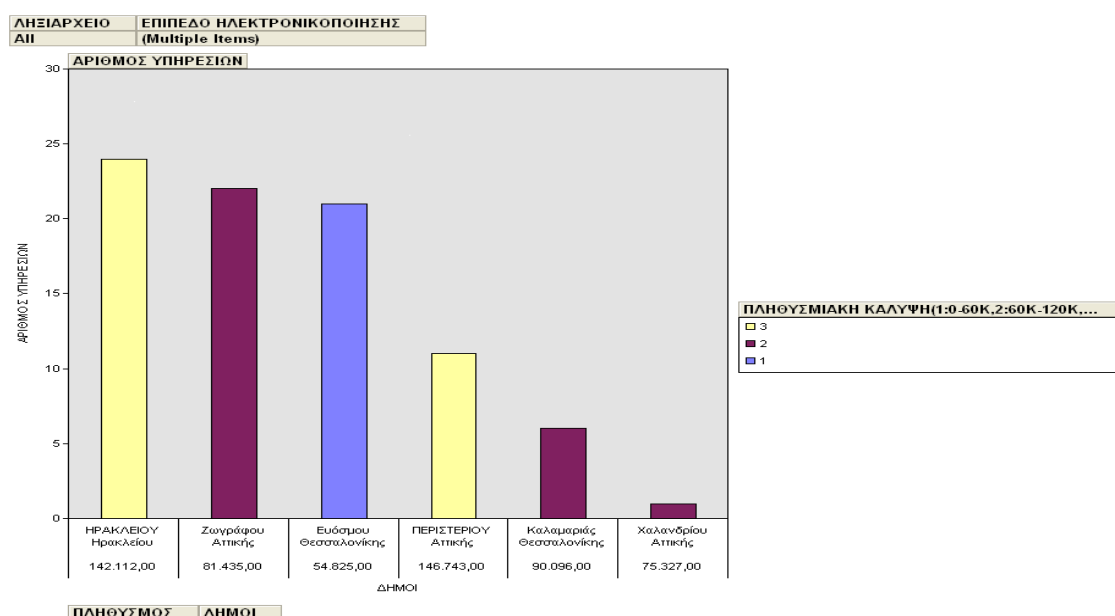
Μεταβλητές Τιμές: Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω.

##### Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.

- Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.
- Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω
- Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές
  - 1: Πληθυσμός από 1 έως 60.000 κάτοικοι
  - 2: Πληθυσμός από 60.001 έως 120.000 κάτοικοι
  - 3: Πληθυσμός άνω των 120.001 κατοίκων

## Γράφημα Παρουσίασης



Διάγραμμα 40. Πληθυσμιακή κάλυψη σε σχέση με υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

## Συμπεράσματα

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 3 είναι **590.538** επί συνολικού πληθυσμού 4.467.556 (για τους 43 Δήμους) δηλαδή ποσοστό **13%**.

### 4.3.5. Δείκτης Γ5: Πληθυσμιακή κατανομή και έλλειψη παροχής υπηρεσιών

#### Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο δεν προσφέρονται καθόλου ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο δεν προσφέρονται καθόλου ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

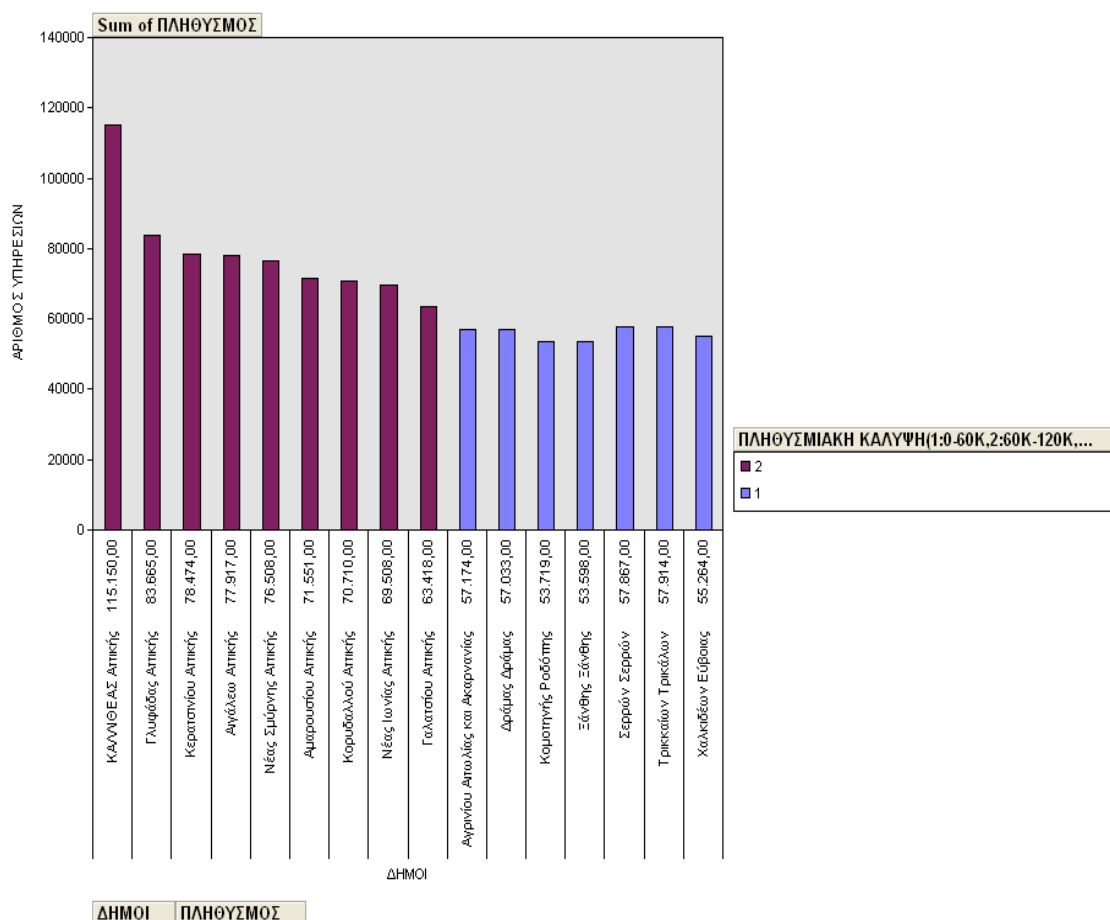
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 0.

Μεταβλητές Τιμές: Πληθυσμός για κάθε Δήμο.

Σχόλια:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.
- Σύνολο πληθυσμού που δεν έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες έστω επιπέδου 1.
- Ποσοστό πληθυσμού που δεν έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες έστω επιπέδου 1 σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι Δήμοι που δεν παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έστω επιπέδου 1.
- Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές
  - 1: Πληθυσμός από 1 έως 60.000 κάτοικοι
  - 2: Πληθυσμός από 60.001 έως 120.000 κάτοικοι
  - 3: Πληθυσμός άνω των 120.001 κατοίκων

## Γράφημα Παρουσίασης



**Διάγραμμα 41. Πληθυσμιακή κατανομή και έλλειψη παροχής υπηρεσιών**

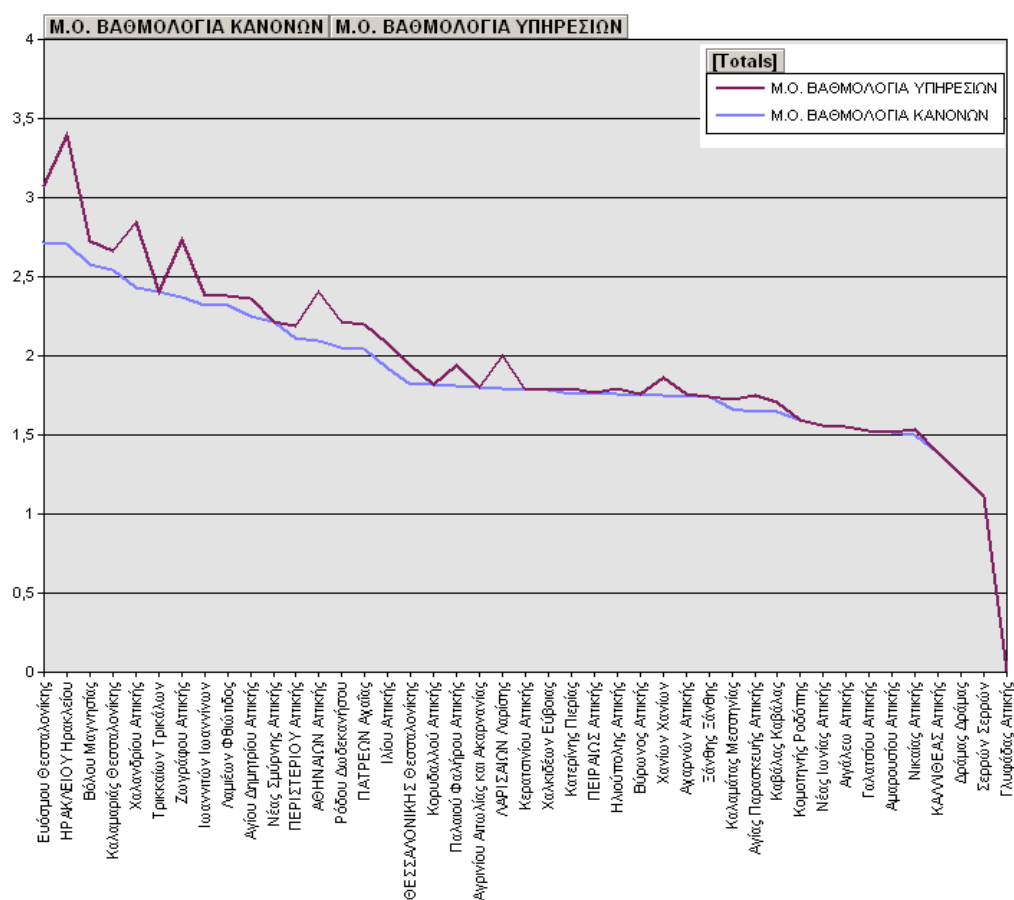
## Συμπεράσματα

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που **δεν** έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι **1.099.470** επί συνολικού πληθυσμού 4.467.556 (για τους 43 Δήμους) δηλαδή ποσοστό **25%**.

### 4.4. Μακροσκοπική ανάλυση (Δ)

#### 4.4.1. Δείκτης Δ1: Συσχέτιση Κανόνων και Υπηρεσιών Δήμων

Με βάση τον γενικευμένο δείκτη αξιολόγησης Γ1 απ' όπου προκύπτει η τελική συνολική κατάταξη των Δήμων, εξετάζεται αν υπάρχει **συσχέτιση** ανάμεσα στην **ηλεκτρονικοποίηση** των Δήμων και στη συμμόρφωσή του με τους Κανόνες του ΠΠΔΔΤ. Όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα, υπάρχει απόλυτη συσχέτιση μεταξύ των επιδόσεων των Δήμων σε κανόνες και υπηρεσίες δηλαδή, οι Δήμοι που συμμορφώνονται πιο πολύ στο ΠΠΔΔΤ τείνουν να προσφέρουν καλύτερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

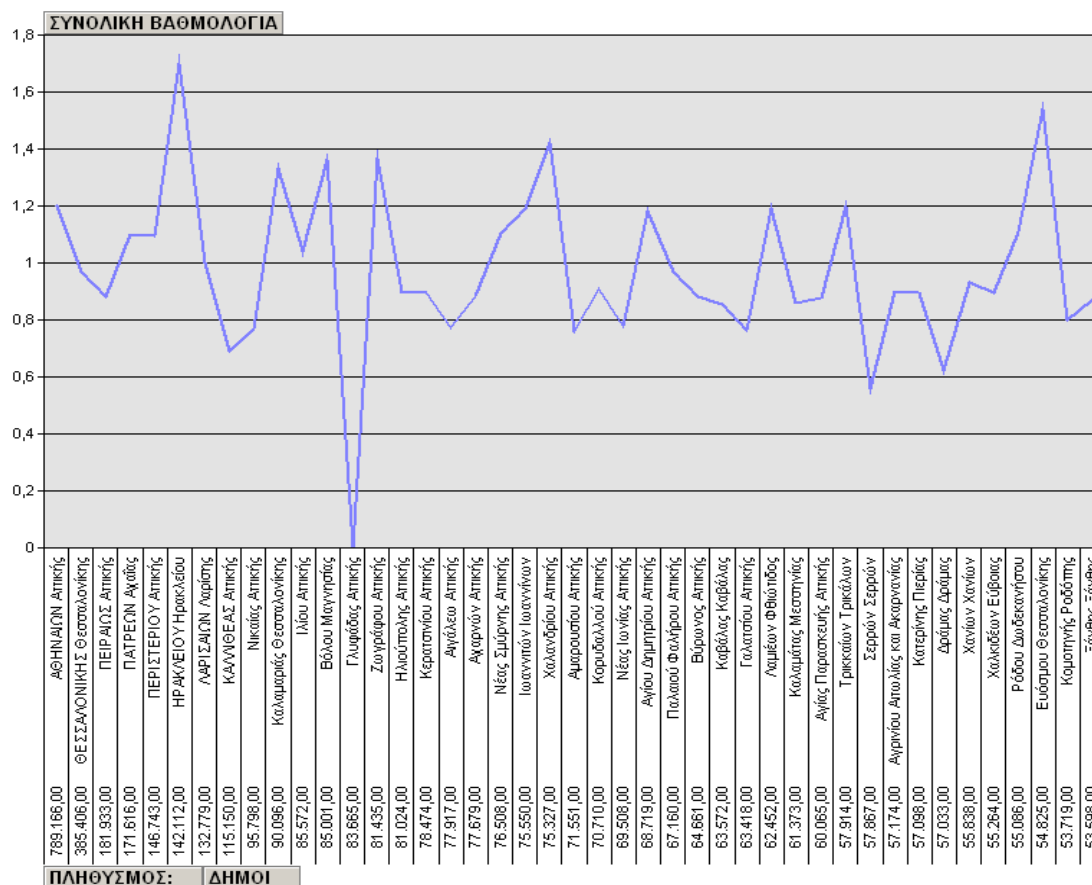


Διάγραμμα 42. Συσχέτιση Επίδοσης Δήμων σε Κανόνες και Υπηρεσίες



#### 4.4.2. Δείκτης Δ2: Συσχέτιση Πληθυσμού και Συνολικών Επιδόσεων (Γ1-Γ5)

Με βάση τον γενικευμένο δείκτη αξιολόγησης Γ1 απ' όπου προκύπτει η τελική συνολική κατάταξη των Δήμων, εξετάζεται αν υπάρχει ή όχι **συσχέτιση** ανάμεσα στις επιδόσεις των Δήμων και στο μέγεθος του **πληθυσμού** τους. Ως πληθυσμιακά μεγέθη των Δήμων χρησιμοποιήθηκαν αυτά της απογραφής του 2001, όπως καταγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Όπως φαίνεται από το παρακάτω διάγραμμα, δεν υπάρχει σαφής συσχέτιση ανάμεσα στα δύο μεγέθη.



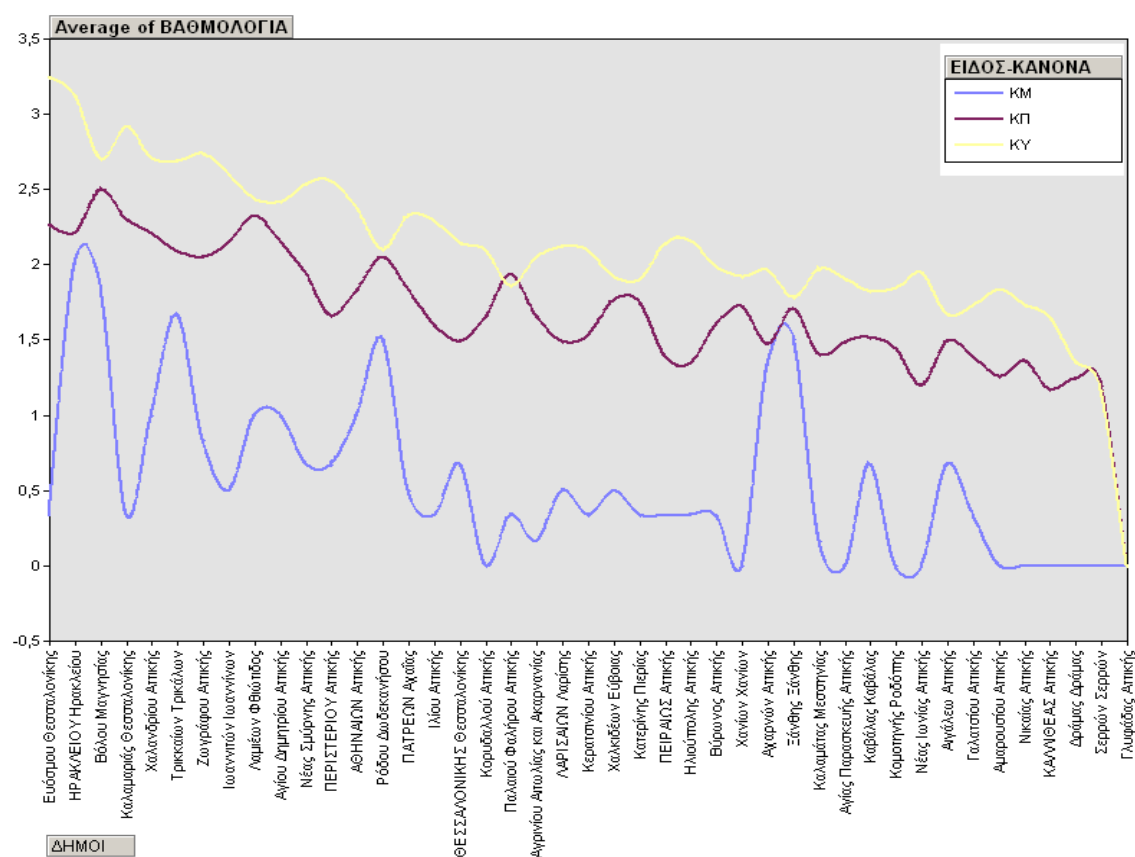
Διάγραμμα 43. Συσχέτιση Πληθυσμού και Επίδοσης Δήμων σε Κανόνες και Υπηρεσίες

Το ίδιο συμπέρασμα εξάγεται και από την ανάλυση των δεικτών Γ2, Γ3, Γ4, Γ5 όπου από τα διαγράμματα που παρατέθηκαν δεν προκύπτει σημαντική συσχέτιση Πληθυσμού Δήμων και παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών αυτών. Αυτό πάντως που αξίζει να παρατηρήσει κανείς είναι ότι σε όλους τους παραπάνω δείκτες προηγείται Δήμος που ανήκει στην μεγαλύτερη

Πληθυσμιακά κάλυψη (3: > 120.000 κάτοικοι) ενώ δεν συμμετέχουν ενεργά οι μικρότεροι σε μέγεθος πληθυσμού Δήμοι.

#### 4.4.3. Δείκτης Δ3: Συσχετίσεις μεταξύ των Ειδών Κανόνων(ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)

Παρατηρώντας τους Δείκτες Α1, Α3 και Α3 μπορούμε να υποθέσουμε μια μερική συσχέτιση μεταξύ των επιδόσεων των Δήμων ανα Είδος Κανονα. Πραγματικά, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί, υπάρχει μεγάλη συσχέτιση στους κανόνες ΚΥ και ΚΠ και μικρότερη ως προς τους κανόνες ΚΜ.

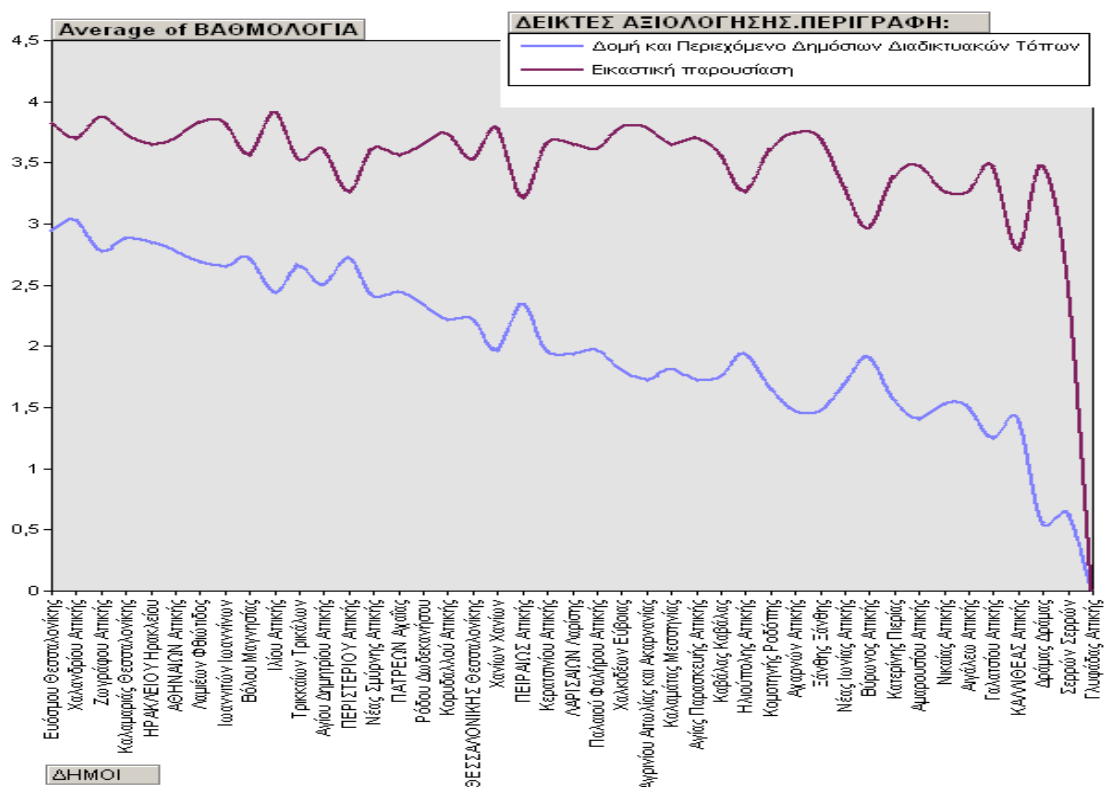


Διάγραμμα 44. Συσχέτιση Επίδοσης Δήμων ανα Είδος Κανόνα

#### 4.4.4. Δείκτης Δ4: Συσχετίσεις μεταξύ των Δεικτών των Κανόνων ΔΔΤ

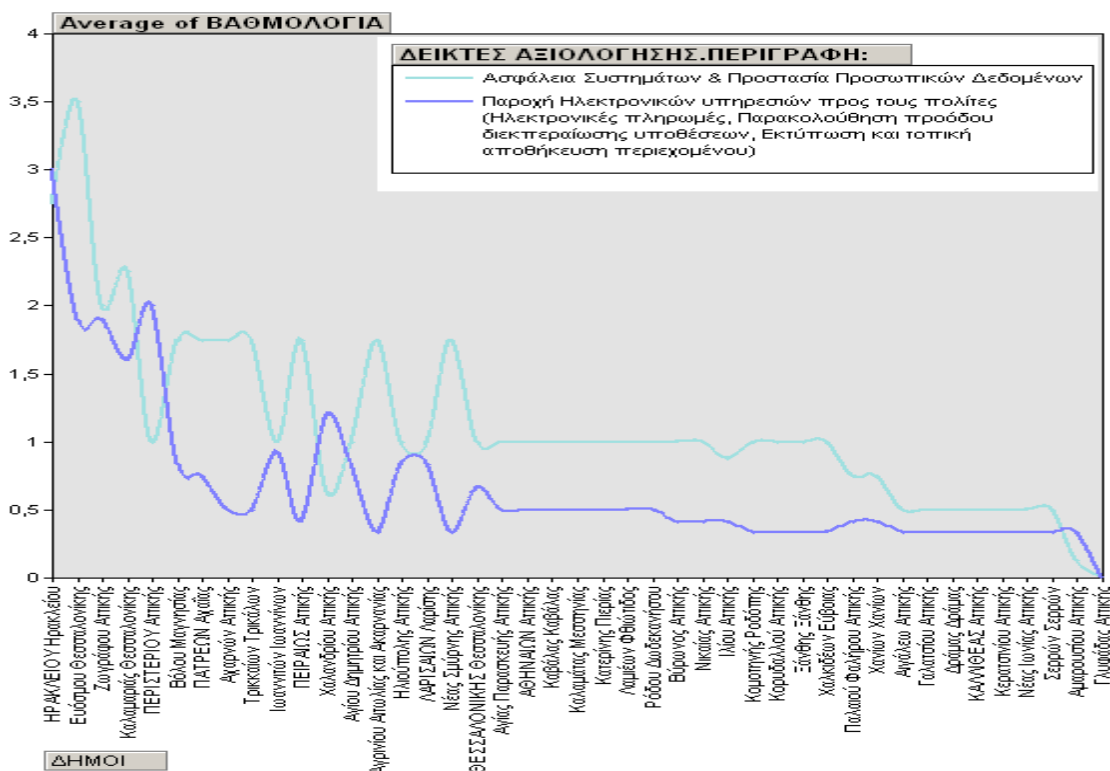
Προκύπτει ότι υπάρχει **σημαντική συσχέτιση** ανάμεσα στην

- Δομή και Περιεχόμενο και στην Εικαστική Παρουσίαση:



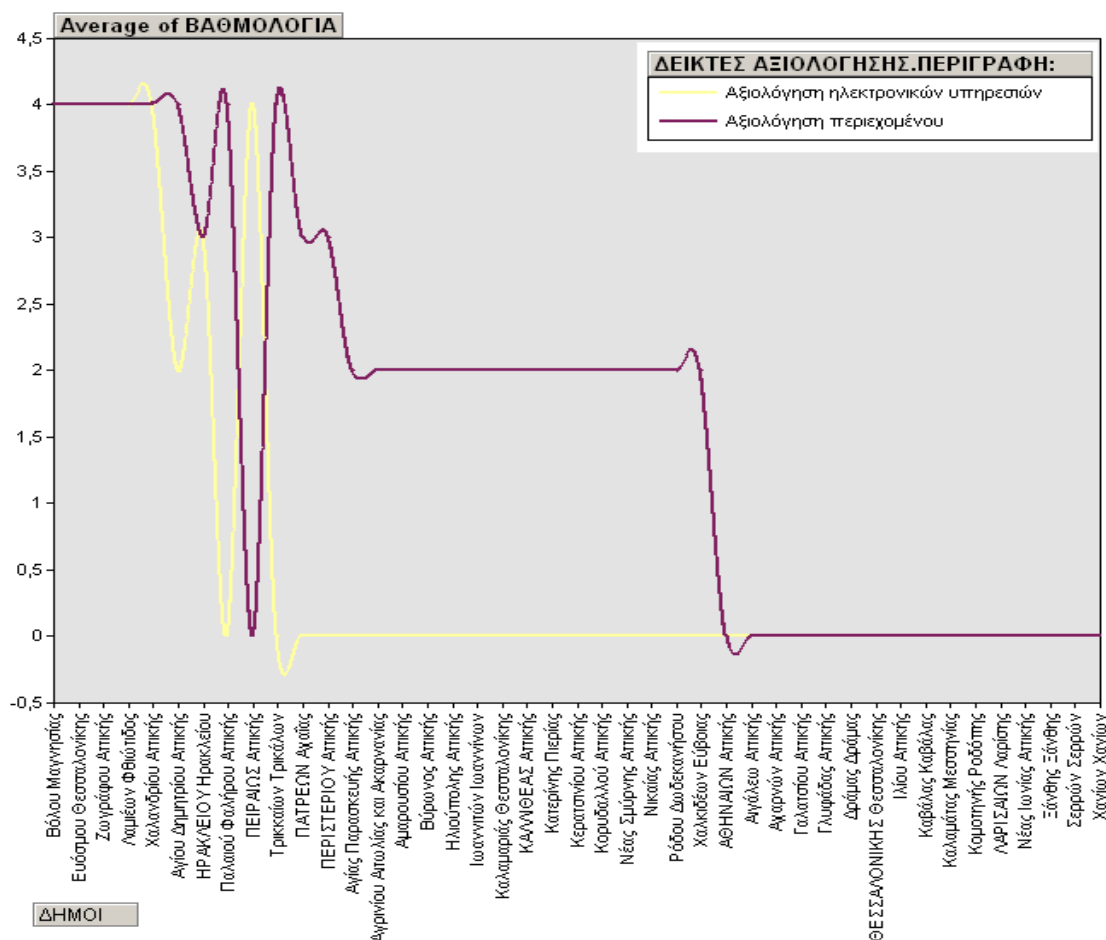
Διάγραμμα 45. Συσχέτιση Δεικτών Α6 και Α7

- Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και στην Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων:



Διάγραμμα 46. Συσχέτιση Δεικτών Α10 και Α14

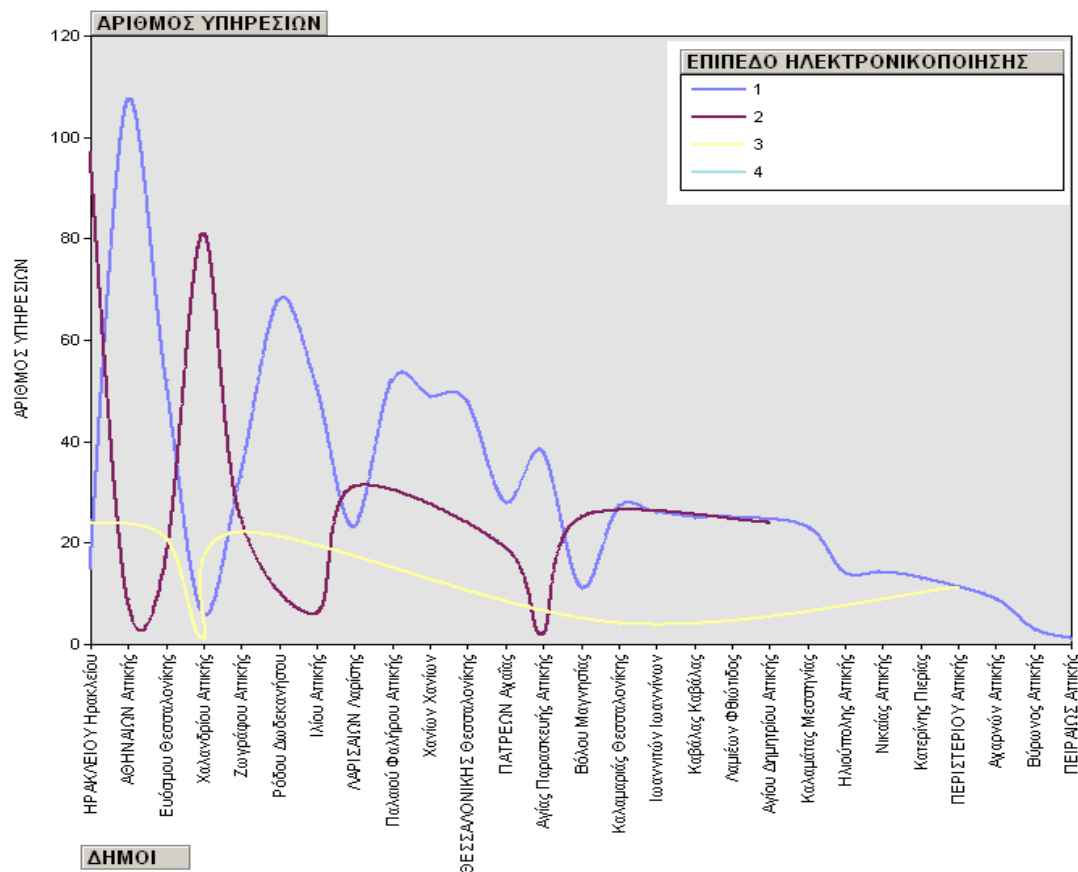
- Αξιολόγηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και στην Αξιολόγηση Περιεχομένου:



Διάγραμμα 47. Συσχέτιση Δεικτών A12 και A13

#### 4.4.5. Δείκτης Δ5: Συσχετίσεις μεταξύ των Δεικτών των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Στα πλαίσια της ανάλυσης εξετάστηκαν οι πιθανές συσχετίσεις ανάμεσα στα επίπεδα υπηρεσιών που παρέχονται από τους Δήμους. Διαπιστώθηκε ότι μεταξύ υπηρεσιών **επιπέδου 1** και **επιπέδου 2** υπάρχει μια τάση για θετική συσχέτιση, δηλαδή όπως μεταβάλλεται ο αριθμός των υπηρεσιών του ενός επιπέδου από Δήμο σε Δήμο υπάρχει μια **τάση** να μεταβάλλεται κατά αυτόν τον τρόπο και ο αριθμός των υπηρεσιών του άλλου επιπέδου.



Διάγραμμα 48. Συσχέτιση Επιπέδων Ηλεκτρονικοποίησης Υπηρεσιών

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

### 5.1. Συμπεράσματα

Συμπερασματικά θα λέγαμε ότι παρατηρείται γενικότερη απουσία στρατηγικού σχεδιασμού για τις νέες τεχνολογίες σε επίπεδο Δήμων [8], [9]. Παρόλα αυτά παρατηρείται κάποια πρόοδος κυρίως όσον αφορά στην ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών των Δήμων της μελέτης μας σε σχέση με αντίστοιχη μελέτη του 2007 όπως θα αναλύσουμε παρακάτω. Επιγραμματικά:

- Διαπιστώνεται η ανάγκη να καλλιεργηθεί στους ΟΤΑ μία νέα προσέγγιση, βάσει της οποίας η τεχνολογία θα εξυπηρετεί τους πολίτες.
- Θετικό είναι το γεγονός ότι, το αμέσως επόμενο διάστημα (2008), αναμένεται να σημειωθεί σημαντική βελτίωση στα πληροφοριακά συστήματα οργανωτικής υποστήριξης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη σημαντικά σχετικά έργα

σε πολλούς Δήμους. Συγκεκριμένα τη στιγμή συγγραφής αυτής της Διπλωματικής εργασίας βρίσκονταν σε εξέλιξη έργα της ΚτΠ για την εγκατάσταση δικτύων οπτικών ινών καθώς και την ανακατασκευή των portals στους εξής Δήμους : **ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, ΓΛΥΦΑΔΑΣ, ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ** και **ΤΡΙΚΑΛΩΝ** ενώ ήδη τελειώνουν αντίστοιχα έργα που αφορούν 469 Δήμους ανά την Ελλάδα με πληθυσμό μικρότερο των 20.000 κατοίκων στα πλαίσια του προγράμματος "**Ψηφιακός Δήμος**" του υπουργείου Εσωτερικών, το οποίο υλοποιείται μέσω της «Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.».

- Μεγάλα περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δικτυακών τόπων των ΟΤΑ, την ηλεκτρονική συμμετοχή (eParticipation) και την ηλεκτρονική προσβασιμότητα (eInclusion).
- Θα πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες για την ενίσχυση των δυνατοτήτων διαχείρισης έργων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από την πλευρά των ΟΤΑ.

Πιο αναλυτικά τα συμπεράσματα της μελέτης μας συνοψίζονται στα κάτωθι:

**Ανάγκη μεγαλύτερης συμμόρφωσης στους Κανόνες ΠΔΔΤ:** Καλύτερη είναι η επίδοση των Δήμων στις κατηγορίες «Δομή και περιεχόμενο», «Εικαστική Παρουσίαση», «Ονοματοδοσία», «Διάδοση» όπου ο Μ.Ο. προσεγγίζει το 60%. Αντίθετα, όσον αφορά τη δυνατότητα υποβολής παραπόνων, την αξιολόγηση του περιεχομένου και των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ασφάλεια και την ενημέρωση των χρηστών σχετικά με την εγγραφή τους καθώς και για νομικά θέματα του ΔΔΤ, οι Δήμοι βρίσκονται σε ποσοστό κάτω του 30% και δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις που θέτει το ΠΠ-ΔΔΤ.

Στις πρώτες θέσεις της κατάταξης ως προς τους Κανόνες ΠΔΔΤ βρίσκονται οι Δήμοι **Ηρακλείου, Ευόσμου, Βόλου, Καλαμαριάς, και Χαλανδρίου**.

**Ανάγκη ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών:** Την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσέφεραν οι 27 από τους 43 Δήμους (σε ποσοστό 63%), ενώ το μέσο επίπεδο παροχής υπηρεσιών των 27 Δήμων κυμαίνεται στο 1,42 (δηλαδή μεταξύ των επιπέδων 1 και 2). Αυτό σημαίνει ότι οι Δήμοι παρέχουν πολύ περισσότερες «επικοινωνιακές υπηρεσίες (π.χ. παροχή πληροφόρησης, δυνατότητα επικοινωνίας, προσφορά δυνατότητας για «κατέβασμα» αιτήσεων σε ηλεκτρονική μορφή), ενώ αξίζει να σημειωθεί

ότι μόλις 6 φορείς παρείχαν διαδραστικές ή συναλλακτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Αυτοί είναι οι δήμοι **Ηρακλείου, Ζωγράφου, Καλαμαριάς (επίπεδο 4), Ευόσμου, Περιστερίου** και **Χαλανδρίου**. Αν λάβουμε υπόψη τον αριθμό και μόνο των παρεχομένων υπηρεσιών, στις πρώτες θέσεις βρίσκονται οι Δήμοι **Ηρακλείου, Αθηνών, Ευόσμου, Χαλανδρίου, Ζωγράφου και Ρόδου** ενώ με μέσο όρο η κατάταξη είναι: **Ηρακλείο, Χαλάνδρι, Ζωγράφος, Έυοσμος και Αθηνα**.

Συνολικά, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τους ΔΔΤ όσο και την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών τους, τις πρώτες θέσεις λαμβάνουν οι Δήμοι **Ηρακλείου, Ευόσμου, Χαλανδρίου, Ζωγράφου, Βόλου και Καλαμαριάς**.

#### ΚΑΝΟΝΕΣ

<b>Ηρακλείου</b>	2,71
<b>Ευόσμου</b>	2,70
<b>Βόλου</b>	2,58
<b>Καλαμαριάς</b>	2,53
<b>Χαλανδρίου</b>	2,43

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (Μ.Ο.)

<b>Ηρακλείου</b>	0,60
<b>Χαλανδρίου</b>	0,42
<b>Ζωγράφου</b>	0,36
<b>Ευόσμου</b>	0,36
<b>Αθηνών</b>	0,30

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΑ

<b>Ηρακλείου</b>	136
<b>Αθηνών</b>	116
<b>Ευόσμου</b>	90
<b>Χαλανδρίου</b>	88
<b>Ρόδου</b>	80

#### ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ

<b>Ηρακλείου</b>	1,70
<b>Ευόσμου</b>	1,53
<b>Χαλανδρίου</b>	1,42
<b>Ζωγράφου</b>	1,37
<b>Βόλου</b>	1,36

Επιπλέον φαίνεται να σχετίζονται αναλογικά μεταξύ τους τα εξής μεγέθη:

- Οι επιδόσεις των Δήμων σε Κανόνες και Υπηρεσίες
- Οι επιδόσεις των Δήμων σε Είδος Κανόνα ΚΥ και ΚΠ
- Οι επιδόσεις των Δήμων σε Κατηγορίες Κανόνα «Δομή και Περιεχόμενο και στην Εικαστική Παρουσίαση», «Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και στην Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων» και «Αξιολόγηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και στην Αξιολόγηση Περιεχομένου».

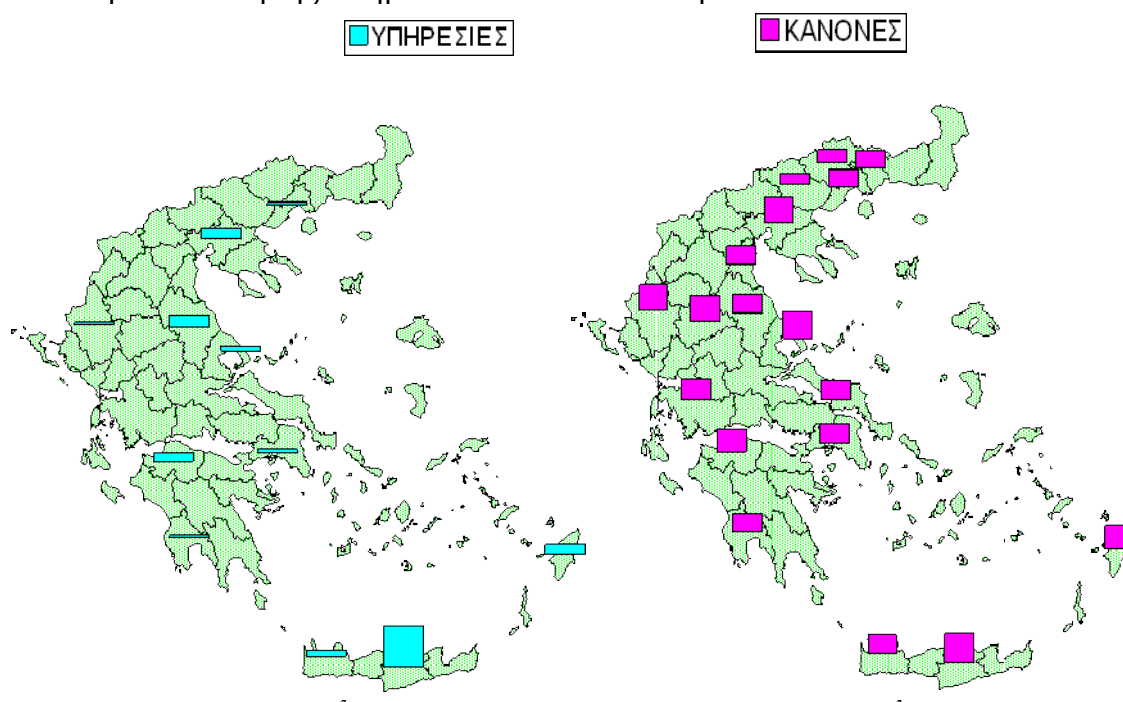
- Οι επιδόσεις των Δήμων σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και επιπέδου 2.

Τέλος, φαίνεται πως δεν υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ του πληθυσμού των Δήμων και των επιδόσεών τους σε Κανόνες και Υπηρεσίες.

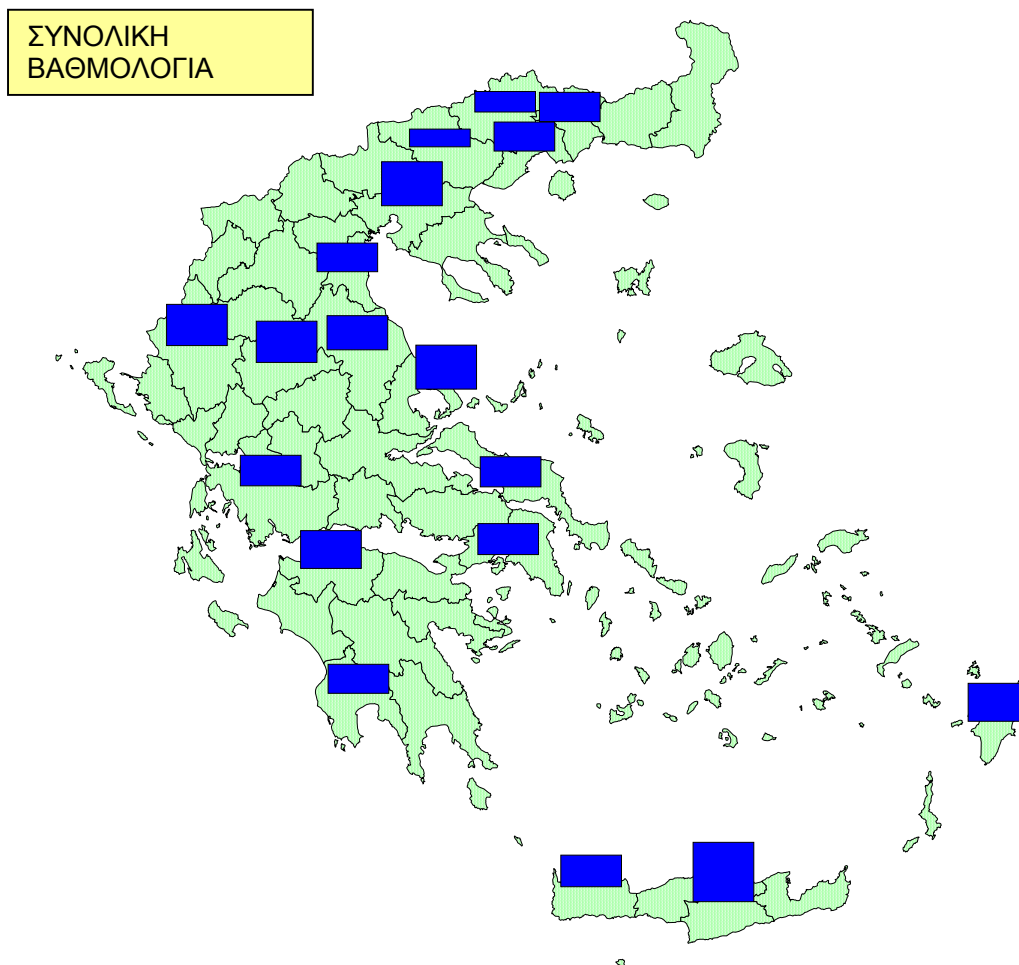
Συγκρίνοντας τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την παρούσα μελέτη με αυτά που προέκυψαν 1 χρόνο πριν σε παρόμοια εργασία που αφορούσε την Αξιολόγηση των 20 Μεγαλύτερων Πληθυσμιακά Δήμων της χώρας (Αξιολόγηση των Διαδικτυακών Τόπων των 20 Μεγαλύτερων Πληθυσμιακά Δήμων της Ελλάδας, Ντέμου Μαρία, Καρλόβασι 2007) παρατηρούμε τα εξής:

- Όσον αφορά τους Κανόνες ΠΠΔΔΤ, δεν παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές με τους Δήμους Αθηναίων, Ηρακλείου, Χαλανδρίου και Καλαμαριάς να εξακολουθούν να προηγούνται στην συμμόρφωση με το ΠΠΔΔΤ.
- Όσον αφορά στο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης οι δήμοι που δεν παρείχαν καμμία υπηρεσία ήταν 9 στους 20 (Πειραιάς, Καλλιθέα, Ίλιον, Γλυφάδα, Ζωγράφου, Κερατσίνι, Αιγάλεω, Ν.Σμύρνη και Χαλάνδρι) ενώ τώρα είναι 5 (Καλλιθέα, Γλυφάδα, Κερατσίνι, Αιγάλεω και Ν.Σμύρνη) δηλ **πρόοδος 20%**. Οι δήμοι επιπέδου 2 ανήλθαν σε 12 από 4 - **πρόοδος 40%**. Οι δήμοι επιπέδου 3 ανήλθαν σε 6 από 1 - **πρόοδος 25%**. Τέλος επίπεδου 4 υπηρεσίες εξακολουθεί να δίνει μόνο ο δήμος Καλαμαριάς Θεσσαλονίκης - **μηδενική πρόοδος**.

Τελειώνοντας τα συμπεράσματα παρατίθεται η γεωγραφική κατανομή, ανα Νομό της Ελλάδας, των επιδόσεων των Δήμων σε βαθμολογία Κανόνων, Ηλεκτρονικοποίησης Υπηρεσιών και συνολικά για τα δύο.







Διάγραμμα 49. Γεωγραφική Κατανομή επιδόσεων Δήμων

## 5.2. Προοπτικές

Το εργαλείο που υλοποιήθηκε ως εφαρμογή σε MSAccess (σχεσιακή βάση δεδομένων) για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να χειρισθεί παραμετρικά τις βαρύτητες και τις στοχεύσεις (πολυκριτηριακή μέθοδος αξιολόγησης) και να εκτέλεσει SQL queries παίρνοντας δυναμικά (μέσω PIVOT TABLES) γραφικά και προβαίνοντας στην εξαγωγή των συμπερασμάτων που θέλει. Στη βάση δεδομένων θα μπορούν και στο μέλλον να 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 βάση τα διαφορετικά κριτήρια αξιολόγησης. Τεχνολογικά θα μπορούσε να μετατραπεί η παρούσα εργασία σε μια web-based εφαρμογή ώστε να δίνει την δυνατότητα Online εξαγωγής συμπερασμάτων στους χρήστες ενώ μια επιπλέον βελτιστοποίηση θα ήταν η συμμόρφωση στην παρούσα εφαρμογή των υπηρεσιών των Δήμων με τον «Οριστικό Κατάλογο των Επιχειρησιακών Διαδικασιών με τις οποίες οι Δήμοι Παρέχουν Υπηρεσίες στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις» όπως προκύπτει από το έργο της ΚΕΔΚΕ «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» [26]. Πέραν της ανάλυσης που παρέχει αυτή η εργασία θα μπορούσαν να βρεθούν περισσότερες πιθανές συσχετίσεις / τάσεις μεταξύ των δεδομένων τα οποία με τη σειρά τους θα μπορούσαν να εμπλουτισθούν αν μετρηθούν και οι δείκτες που υπάρχουν στο ΠΠ-ΔΔΤ αλλά δεν υπήρχε δυνατότητα μέτρησής τους στην παρούσα έρευνα εξαιτίας των λόγων που αναφέρθηκαν. Τέλος με φιλικό για τον χρήστη interface μπορούν να δημιουργηθούν και να μετρηθούν νέοι Δείκτες Αξιολόγησης με βάση νεότερες εκδόσεις του ΠΠΔΔΤ ή επίπεδα ηλεκτρονικοποίησης υπηρεσιών ή Portal Assessment γενικότερα.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε η σύγκριση (συσχετιση) των αποτελεσμάτων της έρευνας με αντίστοιχες έρυνες του εξωτερικού όπως π.χ. Το **Municipality eGovernment Assessment Project (MeGAP)** που αφορά σε αντίστοιχη έρευνα για τους δήμους των Ηνωμένων Πολιτειών που όμως στα πλαίσια αυτής της διπλωματικής δεν υπήρχε το χρονικό περιθώριο να γίνει.

## **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) Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007, <http://www.e-gif.gov.gr/>
- 6) Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007, <http://www.e-gif.gov.gr/>
- 7) Πρόσκληση 148: Ενδεικτικές Προδιαγραφές Δημοτικής Πύλης.
- 8) Παρατηρητήριο για την ΚτΠ 25/11/2007: Χρήση νέων Τεχνολογιών από τους ΟΤΑ και τις Περιφέρειες
- 9) Παρατηρητήριο για την ΚτΠ 17/05/2007: Πλάνο δράσεων και προτάσεις για τη βελτιστοποίηση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το Δημόσιο μέσω χρήσης ΤΠΕ
- 10) The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, CapGemini, September 2007
- 11) [www.microsoft.com/windows/products/winfamily/ie/default.msp](http://www.microsoft.com/windows/products/winfamily/ie/default.msp)
- 12) [www.mozilla.com/en-US/firefox/](http://www.mozilla.com/en-US/firefox/)
- 13) [www.syzefxis.gov.gr](http://www.syzefxis.gov.gr)
- 14) [www.w3.org](http://www.w3.org)
- 15) [www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)
- 16) [www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT](http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT)
- 17) [jigsaw.w3.org/css-validator/](http://jigsaw.w3.org/css-validator/)
- 18) [www.totalvalidator.com/validator/Validator](http://www.totalvalidator.com/validator/Validator)
- 19) [www.erigami.com/truwex/](http://www.erigami.com/truwex/)
- 20) [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)
- 21) UN-Egoverment Survey 2008, "From Egovernment to Connected Governance", United Nations 2008

- 22) Lee S., Tan X., Trimi S., Current practices of leading e-government countries, C. of the ACM archive, (2005)
- 23) IDABC e-Government Observatory: e-Government in the Member States of the European Union, 4th Edition, (2006)
- 24) IDABC e-Government Observatory: European Interoperability Framework for pan-European e-Government Services. Version 1.0, (2006)
- 25) SAGA: Standards and Architectures for e-Government Applications Version 2.0, KBSt Publication Series ISSN 0179-7263. Volume 59, (2003)
- 26) Παραδοτέο Τ.7.2: Μοντελοποίηση των Επιχειρησιακών Υπηρεσιών της Πλατφόρμας OTA με την χρήση τεχνικών Business Process Management (BPMN WorkFlows, XML Schemas), Ιούλιος 2008
- 27) [www.kedke.gr](http://www.kedke.gr)
- 28) [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)
- 29) [www.cityofathens.gr](http://www.cityofathens.gr)
- 30) [www.thessalonikicity.gr](http://www.thessalonikicity.gr)
- 31) [www.pireasnet.gr](http://www.pireasnet.gr)
- 32) [www.patras.gr](http://www.patras.gr)
- 33) [www.peristeri.gr](http://www.peristeri.gr)
- 34) [www.heraklion-city.gr](http://www.heraklion-city.gr)
- 35) [www.larissa-dimos.gr](http://www.larissa-dimos.gr)
- 36) [www.kallithea.gr](http://www.kallithea.gr)
- 37) [www.polisnikaia.gr](http://www.polisnikaia.gr)
- 38) [www.kalamaria.gr](http://www.kalamaria.gr)
- 39) [www.ilion.gr](http://www.ilion.gr)
- 40) [www.volos-city.gr](http://www.volos-city.gr)
- 41) [www.zografou.gr](http://www.zografou.gr)
- 42) [www.ilioupoli.gr](http://www.ilioupoli.gr)
- 43) [www.keratsini.gr](http://www.keratsini.gr)
- 44) [www.egaleo.gr](http://www.egaleo.gr)
- 45) [www.acharnes.gr](http://www.acharnes.gr)
- 46) [www.neasmyni.net.gr](http://www.neasmyni.net.gr)
- 47) [www.ioannina.gr](http://www.ioannina.gr)
- 48) [www.halandri.gr](http://www.halandri.gr)
- 49) [www.maroussi2004.gr](http://www.maroussi2004.gr)

- 50) [www.korydallos.gr](http://www.korydallos.gr)
- 51) [www.dimosneasionias.gr](http://www.dimosneasionias.gr)
- 52) [www.dad.gr](http://www.dad.gr)
- 53) [www.p-faliro.gr](http://www.p-faliro.gr)
- 54) [www.dimosbyrona.gr](http://www.dimosbyrona.gr)
- 55) [www.cityofkavala.gr](http://www.cityofkavala.gr)
- 56) [www.galatsi.gr](http://www.galatsi.gr)
- 57) [www.lamia-city.gr](http://www.lamia-city.gr)
- 58) [www.kalamata.gr/](http://www.kalamata.gr/)
- 59) [www.agiaparaskevi.gr](http://www.agiaparaskevi.gr)
- 60) [www.trikalacity.gr](http://www.trikalacity.gr)
- 61) [www.serres.gr](http://www.serres.gr)
- 62) [www.agrinio.gr](http://www.agrinio.gr)
- 63) [www.katerini.gr](http://www.katerini.gr)
- 64) [www.ota.gr/drama/](http://www.ota.gr/drama/)
- 65) [www.chania.gr](http://www.chania.gr)
- 66) [www.chalkida.gr](http://www.chalkida.gr)
- 67) [www.rhodes.gr](http://www.rhodes.gr)
- 68) [www.evosmos.gr](http://www.evosmos.gr)
- 69) [www.komotini.gr](http://www.komotini.gr)
- 70) [www.cityofxanthi.gr](http://www.cityofxanthi.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ<sup>5</sup>

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 <b>δεν</b> καταλήγει σε .gov.gr 4: ΔΔΤ με όνομα που καταλήγει σε .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 το όνομα <b>δεν</b> είναι της μορφής egov.name.gov.gr 4: ΔΔΤ όπου το όνομα είναι της μορφής egov.name.gov.gr
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 αντανakλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.	0: Υπάρχουν συμπληρωματικοί Τόποι, αλλά με μη-δόκιμο όνομα 4: Υπάρχουν συμπληρωματικοί Τόποι, με δόκιμο 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: Μη-εφαρμογή κανόνα 4: Εφαρμογή κανόνα
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.	4: σύντμηση 2: λίγοι χαρακτήρες, όχι σύντμηση 0: πολλοί χαρακτήρες, όχι σύντμηση
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 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: χωρίς city 2: με city στο τέλος ή με πρόθεση (π.χ. of) 4: με city στην αρχή
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).	Βαθμολογία 4 για μήκος <30 ή 0 σε άλλη περίπτωση
ΚΠ	10	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο. Η παρουσίαση του περιεχομένου με ανοιχτά χρώματα (ιδιαίτερα σε λευκό χρώμα), καθώς και η χρήση σκουρόχρωμου υποβάθρου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγονται.	Η χρήση ανοιχτόχρωμου κειμένου σε σκούρο φόντο μειώνει (αναλόγως με την έκταση του φαινομένου) τη βαθμολογία.
ΚΠ	11	Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».	Verdana, Arial, Tahoma βαθμολογούνται με 4, αλλιώς 0
ΚΠ	12	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3 παίρνουν όλοι αφού υπάρχει η δυνατότητα από τον browser αλλά αν

<sup>5</sup> Δεν περιλαμβάνονται οι κανόνες που αφαιρέθηκαν από την αξιολόγηση, όπως περιγράφεται στην ενότητα 0.

			παρέχεται και το size change βάζουμε 4
ΚΠ	13	Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη.	Αν δε φαίνεται ευκρινώς το όνομα ενός συνδέσμου, ώστε να καταλαβαίνει ο χρήστης ότι θα μεταβεί σε άλλο ιστοτόπο, αφαιρούνται 2 μονάδες. Αν το φαινόμενο ισχύει για περισσότερους από 1 συνδέσμους, αφαιρούνται 4. Χρήση του εργαλείου: <a href="http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html">http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html</a> για εύρεση outcoming links [19]
ΚΠ	14	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).	Αν ο κανόνας παραβιάζεται σε μικρή έκταση αφαιρούνται 2 μονάδες, αν παραβιάζεται σε μεγάλη μηδενίζεται.
ΚΠ	15	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).	Έλεγχος με χρήση του πλήκτρου page down και αφορά όλες τις σελίδες του ιστοχώρου. Για κάθε προβληματική σελίδα αφαιρείται 1 μονάδα.
ΚΠ	16	Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 50KB.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	17	Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 120KB.	Για κάθε σελίδα που υπερβαίνει τα 120 KB, αφαιρείται 1 βαθμός
ΚΠ	18	Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων.	εξετάζεται η εκτεταμένη παράβαση ή όχι του κανόνα
ΚΠ	19	Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	20	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	Για καθένα από τα 4 bullets, προστίθεται 1 βαθμός
ΚΠ	21	Οι δενδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσονται κατά πλάτος.	4: δενδρική δομή κατά πλάτος 3: ύπαρξη ταυτόχρονης κάθετης δ.δ 2: ύπαρξη κάθετης δ.δ 0: όχι δενδρική δομή
ΚΠ	22	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.	4: <3 click 3: ύπαρξη 1 περιπτώσεων >3 click 2: ύπαρξη 2 περιπτώσεων >3 click 1: ύπαρξη πολλών περιπτώσεων >3 click 0: πάντα >3 click
ΚΠ	24	Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.	4: όταν αναγράφεται ημερομηνία σε κάθε σελίδα, 2,3: όταν αναγράφεται σε μερικές (κυρίως στις ανακοινώσεις), 0: αν δεν αναγράφεται πουθενά η ημερομηνία
ΚΠ	25	Αν επιλέγεται και τρίτη, τέταρτη κλπ. γλώσσα στην οποία θα δημοσιεύεται περιεχόμενο σε ένα ΔΔΤ, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ	0 αν δεν επιλέγεται 2 αν επιλέγεται λάθος

		γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ.	4 αν επιλέγεται σωστά
ΚΠ	26	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοσδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	0: Δεν υποστηρίζεται αναζήτηση ή υποστηρίζεται αναζήτηση αλλά δε λειτουργεί σωστά 2: Υποστηρίζεται αναζήτηση με λέξεις κλειδιά και λειτουργεί σωστά 4: Υποστηρίζεται αναζήτηση με λέξεις κλειδιά (λειτουργεί σωστά) και επιπλέον σύνθετη αναζήτηση
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.	0: Περισσότερες από 2 παραβάσεις 2: 2 παραβάσεις 3: 1 παράβαση 4: καμία παράβαση
ΚΠ	28	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει τις πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεομοιοτυπίας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα.	Δίνεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω: όνομα, τηλέφωνο, φαξ, email
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.	4: υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων φόρμα 3: υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων email 0: δεν υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων.
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: <a href="http://www.totalvalidator.com/validator/Validator">http://www.totalvalidator.com/validator/Validator</a> [18] Βαθμολόγηση κατά το δοκούν
ΚΠ	31	Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους: • 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. 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.	Χρήση των εργαλείων: 1: <a href="http://validator.w3.org/">http://validator.w3.org/</a> 2: <a href="http://jigsaw.w3.org/css-validator/">http://jigsaw.w3.org/css-validator/</a> 3: <a href="http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html">http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html</a>  Βαθμολόγηση κατά το δοκούν
ΚΠ	32	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.	Χρήση του εργαλείου: <a href="http://validator.w3.org/mobile/">http://validator.w3.org/mobile/</a> [14] 1-4:2 5-9:1 >10:0
ΚΠ	33	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.	0 αν δεν παρέχουν καμία υπηρεσία επιπέδου 3 ή 4, 2 αν παρέχουν έως 10 υπηρεσίες, 4 αν παρέχουν πάνω από 10
ΚΠ	34	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.	0: όχι personalization, 2: εμφάνιση προσωπικού χαιρετισμού και πρόσβαση σε ανώτερο επίπεδο ηλεκ. Υπηρεσιών 4: δυνατότητα αποθήκευσης προσωπικών ρυθμίσεων για εμφάνιση της οθόνης
ΚΠ	35	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	2: παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης προόδου διαδικασίας 4: παρέχεται επιπλέον



		διαδικτυακών τους τόπων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. 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.	πληροφορία με στοιχεία υπαλλήλου για το ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ αίτημα
ΚΠ	36	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.	0: δεν παρέχεται newsletter 2: παρέχεται newsletter αλλά χρειάζονται και άλλα στοιχεία εκτός από το email 4: παρέχεται newsletter και χρειάζεται μόνο email
ΚΠ	37	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.	0: δεν παρέχεται newsletter 4: παρέχεται newsletter και η διαγραφή υποστηρίζεται με επιλογή link
ΚΠ	38	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 2 φορές το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	39	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.	0: δεν υπάρχουν newsletters 4: όταν υπάρχουν newsletters στον ιστοχώρο, ίδια με αυτά που αποστέλλονται μέσω email.
ΚΠ	40	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.	0: Όχι RSS ή Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	41	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: καθόλου αξιολόγηση 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	42	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: καθόλου αξιολόγηση 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	43	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: καθόλου αξιολόγηση ή ηλ/κές υπηρεσίες 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	44	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 <b>μετά την ολοκλήρωση</b> 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: καθόλου αξιολόγηση ή ηλ/κές υπηρεσίες 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	46	Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.	0: Δεν υπάρχουν υπηρεσίες 1-2 ή Μη-εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	47	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	53	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα

ΚΠ	54	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	55	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.	4: >3 tags 3: ΔΗΜΟΣ "όνομα", "όνομα" 2: ΔΗΜΟΣ "όνομα" 1: >10ο στο google, untitled 0: καθόλου title tag
ΚΠ	56	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.	Μία μονάδα για εμφάνιση σε κάθε ένα από τα παρακάτω sites:  www.ypes.gr www.ota.gr site αντίστοιχης Νομαρχίας www.kedke.gr
ΚΜ	2	Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων: • 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες • 'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις • 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα (περιέχει το "city")
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: <a href="http://www.totalvalidator.com/validator/Validator">http://www.totalvalidator.com/validator/Validator</a>  Κάθε λάθος 'AAA' μειώνει κατά 1 τουλάχιστον την αντίστοιχη βαθμολογία του κανόνα ΚΠ-30 όπου βαθμολογήθηκε το επίπεδο 'AA'.
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.	Αφού ληφθούν υπόψη οι βαθμολογίες του ΚΜ-3 εξετάζεται η συμμόρφωση με το WCAG2.0  <a href="http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html">http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html</a> : low luminosity, frames Γενικά δεν υπάρχει συμμόρφωση με το WCAG2.0 αλλά για το συγκεκριμένο validation: 2: κανένα frame with low luminosity 1: 1-5 such frames
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 εφαρμόζεται ο κανόνας ή Μη-εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΜ	6	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS.	<a href="http://validator.w3.org/feed/">http://validator.w3.org/feed/</a> (για RSS VALIDATION).  0: δεν υπάρχει RSS 2: υπάρχει MONO RSS 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 ( <b>fora</b> ), οι οποίοι θα είναι προσβάσιμοι μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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.	VALIDATION ιστοσελίδων στο <a href="https://grweb.ics.forth.gr/Whois?lang=el">https://grweb.ics.forth.gr/Whois?lang=el</a> 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	8	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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.	Δεν εφαρμόζεται για ΟΤΑ
KY	10	Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο σχέδιο 'Καποδίστριας'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Λ του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	11	Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλιό', 'μικρό', 'μεγάλο', 'άγιος' σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. '-', '_').	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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, MATINA.GR) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	13	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε ιστοσελίδα που αποκλίνει.
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.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε σελίδα που αποκλίνει.
KY	16	Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	17	Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	18	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.	Ενιαίο:2, ευδιάκριτο:1, αλλάζει:1
KY	19	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	20	Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• είναι απλό και κατανοητό</li> <li>• έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη</li> <li>• χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας</li> <li>• μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη</li> <li>• αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις</li> <li>• απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό</li> </ul>	<p>3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	21	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	22	Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε σελίδα που έχει οριζόντια κύλιση
KY	23	Η μορφοποίηση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS).	<p>Υπαρξη κώδικα CSS στο source της ιστοσελίδας.</p> <p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	24	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.	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	25	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.	<>pdf, zip χαμηλή βαθμολογία
KY	26	Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	27	Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> <li>• το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα</li> <li>• ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα</li> <li>• ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα</li> </ul>	<p>Προσμετράται: 1 μονάδα για το logo, 1 μονάδα για το καλωσόρισμα και 1-2 μονάδες ανάλογα με το πόσο πλήρη είναι τα στοιχεία διεύθυνσης</p>
KY	28	Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πληροφοριακό περιεχόμενο</li> <li>• Υπηρεσίες</li> <li>• Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας</li> </ul> <p>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.</p>	Μία μονάδα για κάθε bullet 4 για κατηγοριοποίηση
KY	29	Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	30	Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> <li>• το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα</li> <li>• οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα</li> <li>• σύντομη παρουσίαση του φορέα</li> <li>• πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα</li> <li>• νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του</li> <li>• πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους</li> <li>• νέα – ανακοινώσεις</li> </ul>	επιτυχίες για κάθε bullet.
KY	31	Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δένδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων.	<p>4: πλήρως δένδρική δομή 2: μεικτή 0: όχι δένδρική δομή</p>

KY	32	Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα-ιδιοκτήτη του</li> <li>• έχει μία σαφή δομή, η οποία διευκολύνει την πλοήγηση των χρηστών</li> <li>• είναι συνεπές στο ύφος και την ακρίβεια</li> <li>• επικοινωνεί αποτελεσματικά τους στόχους του φορέα και να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών</li> </ul>	Ίσως ο πιο σημαντικός διαισθητικός κανόνας που βαθμολογείται ανάλογα με την εντύπωση πληρότητας που δίνει στον επισκέπτη Μετράει σημαντικά η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών >3
KY	37	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).	Κατηγορίες: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση</li> <li>• Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια</li> <li>• Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο</li> <li>• Χρηματοοικονομικά</li> <li>• Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι</li> <li>• Επιχειρήσεις και Κλάδοι</li> <li>• Ασφάλιση και Σύνταξη</li> <li>• Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι</li> <li>• Διεθνείς Σχέσεις και Άμυνα</li> </ul> 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	38	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 1 για 1,2 metatags 2 για >2 metatags 3 για vector view υπηρεσίας, 4: Πλήρης συμμόρφωση με το Πλαίσιο
KY	39	Οι φορείς που δημιουργούν πρωτότυπο περιεχόμενο, το οποίο δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους τους, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ το τεκμηριώνουν με κατάλληλα μεταδεδομένα ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλους ΔΔΤ και να υποστηρίζονται δυνατότητες συγκέντρωσης (aggregation) και χρήσης (syndication) περιεχομένου.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	40	Τα μεταδεδομένα που τηρούνται για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	41	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν μεταδεδομένα για τους διαδικτυακούς τους τόπους, καθώς και για το περιεχόμενο που δημοσιεύουν σε αυτούς σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πίνακα 4-2 της Ενότητας 4 (Πρότυπο Μεταδεδομένων) του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Πλαισίου.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	42	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 2: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	43	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	45	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.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	46	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.	0: Δεν υπάρχει μηχανή αναζήτησης 4: Υπάρχει μηχανή αναζήτησης
KY	47	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	48	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	49	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	50	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα

		ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	51	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	52	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.	<a href="http://validator.w3.org/checklink">http://validator.w3.org/checklink</a> ανάλογα με τον αριθμό broken links: 0:4 1-5:3 6-10:2 11-15:1 16+:0
KY	53	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 2,3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	54	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 ηλεκτρ. Φόρμας επικοινωνίας
KY	55	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «Α».	Χρήση του εργαλείου: <a href="http://www.totalvalidator.com/validator/Validator">http://www.totalvalidator.com/validator/Validator</a> 0:4 1-10:3 11-20:2 21-30:1 31+:0
KY	56	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).	Αφαιρούνται 2 μονάδες για κάθε μη-συμβατότητα με IE και Firefox
KY	58	Οι 'εναλλακτικοί' διαδικτυακοί τόποι ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παραπέμπουν ή να κατευθύνουν τους επισκέπτες σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο του φορέα. Κάθε 'εναλλακτικός' διαδικτυακός τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους επισκέπτες σχετικά με την ανακατεύθυνσή τους σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο (εάν ακολουθείται η συγκεκριμένη τακτική), η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ολοκληρώνεται εντός 5 δευτερολέπτων από την εμφάνιση του σχετικού μηνύματος.	4: ίδιο σιτε ή ανακατεύθυνση <5δ 2: διαφορετικά σιτε 0: ανακατεύθυνση >5δ
KY	59	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ονομασία της υπηρεσίας</li> <li>• διαδικασία εξυπηρέτησης</li> <li>• εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης</li> <li>• δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος</li> <li>• έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>• εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης</li> <li>• κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)</li> </ul>	Μία μονάδα για κάθε ένα από τα:  1. διαδικασία 2. δικαιολογητικά 3. έντυπα 4. χρόνο και κόστος συναλλαγής
KY	60	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.	2: αποθήκευση (PDF) 1: επεξεργασία (WORD) 1: εκτύπωση (PDF, WORD)
KY	61	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): <ul style="list-style-type: none"> <li>• οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>• οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας</li> </ul>	Για ΔΔΤ με υπηρεσίες εξ' ολοκλήρου 1-2 (ή για Ν.Α. Που δεν περιέχουν υπηρεσίες) μπαίνει η τιμή 0 Για ΔΔΤ με υπηρεσίες 3-4: Προστίθεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής</li> </ul> <p>Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.</p>	<p>α) οδηγίες συμπλήρωσης β) όροι και προϋποθέσεις χρήσης γ) κόστος / τρόπος πληρωμής δ) τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας</p>
KY	62	<p>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>	<p>0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ή δεν προϋποτίθεται δήλωση ταυτότητας χρήστη 4: ζητείται δήλωση ταυτότητας χρήστη</p>
KY	64	<p>Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας &amp; Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.</p>	<p>-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	65	<p>Η ολοκλήρωση μιας πληρωμής με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την απόδοση ενός αριθμού συναλλαγής στο χρήστη. Επίσης, ο χρήστης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης της απόδειξης εκτέλεσης της ηλεκτρονικής πληρωμής.</p>	<p>-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	66	<p>Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησής του.</p>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	67	<p>Το υλικό που προσφέρεται για τοπική αποθήκευση (download) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες όσον αφορά τον τύπο (format) και το μέγεθός του. 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: Όχι αρχεία για download και μια μονάδα για κάθε τύπος τύπος πληροφορίες μέγεθος link</p>
KY	69	<p>Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>την επωνυμία του φορέα που το εκδίδει</li> <li>το θέμα του ενημερωτικού δελτίου</li> <li>την ημερομηνία ή το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται το ενημερωτικό δελτίο</li> <li>στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα (π.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου)</li> </ul>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα Αν παρέχονται, προσμετρώνται 1 μονάδα για καθένα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>επωνυμία του φορέα που το εκδίδει,</li> <li>θέμα του ενημερωτικού δελτίου,</li> <li>ημερομηνία ή χρονικό διάστημα</li> <li>στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα</li> </ul>
KY	70	<p>Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πληρούν τις εξής προδιαγραφές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Στο πεδίο 'αποστολέας' ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναφέρονται κάποια στοιχεία του φορέα (π.χ. επωνυμία φορέα, ονομασία οργανωτικής μονάδας φορέα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).</li> <li>Στο πεδίο 'αποδέκτης' ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται είτε μόνο η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποδέκτη του δελτίου είτε να είναι κενό ή να αναφέρεται ότι η λίστα των αποδεκτών δεν είναι ανακοινώσιμη ('undisclosed recipients'). Σε καμία περίπτωση ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών.</li> <li>Στο θέμα (subject) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται το θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου.</li> <li>Στο σώμα του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.</li> </ul>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα Αν παρέχονται, προσμετρώνται από 1 μονάδα για:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>στοιχεία Φορέα στο πεδίο "αποστολέας"</li> <li>θέμα δελτίου / ημερομηνία</li> <li>αναφορά τρόπου διαγραφής</li> <li>συμμόρφωση με την απόκρυψη λίστας παραληπτών (αλλιώς το κριτήριο παίρνει συνολικά τη τιμή 0).</li> </ol>
KY	72	<p>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 μπορούσαν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.</p>	<p>0: όχι rss ή παρέχεται RSS με ειδικές απαιτήσεις, αλλά δεν υπάρχει σύνδεσμος για download λογισμικού 4: παρέχεται σύνδεσμος</p>
KY	73	<p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του</p>	<p>administrator:2</p>

		<p>διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου.</li> <li>• 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.</li> <li>• Συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις.</li> </ul>	<p>motivator:1 moderator:1 noforum: 0</p>
KY	78	<p>Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.</p>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	85	<p>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 ΠΣΑ).</p>	<p>Προστίθενται: 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση περιεχομένου 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση υπηρεσιών</p>
KY	86	<p>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.</p>	<p>0: Δεν ακολουθείται πολιτική πρόσβασης ή Ακολουθείται πολιτική πρόσβασης, αλλά δε λειτουργεί σωστά 4: Η πολιτική πρόσβασης που ακολουθείται, λειτουργεί σωστά</p>
KY	88	<p>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 ΠΣΑ).</p>	<p>0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ αυθεντικοποίηση 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ αυθεντικοποίηση</p>
KY	90	<p>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.</p>	<p>0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ HTTPS 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ HTTPS</p>
KY	95	<p>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.</p>	<p>0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ μήνυμα επιβεβαίωσης 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ μήνυμα επιβεβαίωσης</p>
KY	96	<p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.</p>	<p>Στατιστικά 3 μηνών διαθεσιμότητας των ιστότοπων κάθε δήμου.</p>
KY	104	<p>Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p>	<p>0: Δεν παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών ή Παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χωρίς να αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής</p>



			4: Παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση και αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής
KY	105	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.	Σύμφωνα με το ΠΨΑ, ΜΟΝΟ για την πρόσβαση σε πληροφοριακό περιεχόμενο, αρκεί να μη γίνεται έλεγχος των στοιχείων του χρήστη για έκδοση κωδικού. Όταν πρόκειται όμως για υπηρεσίες, πρέπει να συμπληρώνεται αίτηση που να περιέχει και κάποιο δημόσιο έγγραφο για ταυτοποίηση. Επομένως, η συμπλήρωση και μόνο στοιχείων μέσω Web και η αποστολή τους δεν πρέπει να αρκεί για την έκδοση κωδικού πρόσβασης σε ηλ. υπηρεσίες.
KY	106	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	108	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: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Οι 43 μεγαλύτεροι Δήμοι της Ελλάδας

(επί συνόλου 914 Δήμων και 120 Κοινοτήτων)

Θέση	Δήμος	Νομός	Πληθυσμός	Έδρα Δήμου	Πληθυσμός έδρας
1	Αθηναίων	Αττικής	789.166	-	-
2	Θεσσαλονίκης	Θεσσαλονίκης	385.406	-	-
3	Πειραιώς	Αττικής	181.933	-	-
4	Πατρέων	Αχαΐας	171.616	Πάτρα	168.530
5	Περιστερίου	Αττικής	146.743	-	-
6	Ηρακλείου	Ηρακλείου	142.112	Ηράκλειο	135.761
7	Λαρισαίων	Λαρίσης	132.779	Λάρισα	131.095
8	Καλλιθέας	Αττικής	115.150	-	-
9	Νίκαιας	Αττικής	95.798	-	-
10	Καλαμαριάς	Θεσσαλονίκης	90.096	-	-
11	Ιλίου	Αττικής	85.572	-	-
12	Βόλου	Μαγνησίας	85.001	-	-
13	Γλυφάδας	Αττικής	83.665	-	-
14	Ζωγράφου	Αττικής	81.435	-	-
15	Ηλιούπολης	Αττικής	81.024	-	-
16	Κερατσινίου	Αττικής	78.474	-	-
17	Αιγάλεω	Αττικής	77.917	-	-

18	Αχαρνών	Αττικής	77.679	Αχαρνές	77.670
19	Νέας Σμύρνης	Αττικής	76.508	-	-
20	Ιωαννιτών	Ιωαννίνων	75.550	Ιωάννινα	67.384
21	Χαλανδρίου	Αττικής	75.327	-	-
22	Αμαρουσίου	Αττικής	71.551	-	-
23	Κορυδαλλού	Αττικής	70.710	-	-
24	Νέας Ιωνίας	Αττικής	69.508	-	-
25	Αγίου Δημητρίου	Αττικής	68.719	-	-
26	Παλαιού Φαλήρου	Αττικής	67.160	-	-
27	Βύρωνος	Αττικής	64.661	-	-
28	Καβάλας	Καβάλας	63.572	Καβάλα	59.222
29	Γαλατσίου	Αττικής	63.418	-	-
30	Λαμιέων	Φθιώτιδος	62.452	Λαμία	50.551
31	Καλαμάτας	Μεσσηνίας	61.373	Καλαμάτα	53.659
32	Αγίας Παρασκευής	Αττικής	60.065	-	-
33	Τρικκαίων	Τρικάλων	57.914	Τρίκαλα	54.605
34	Σερρών	Σερρών	57.867	Σέρρες	55.996
35	Αγρινίου	Αιτωλοακαρνανίας	57.174	Αγρίνιο	45.354
36	Κατερίνης	Πιερίας	57.098	Κατερίνη	51.332
37	Δράμας	Δράμας	57.033	Δράμα	43.934

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

---

38	Χανίων	Χανίων	55.838	-	-
39	Χαλκιδέων	Εύβοιας	55.264	-	-
40	Ρόδου	Δωδεκανήσου	55.086	Ρόδος	53.640
41	Ευόσμου	Θεσσαλονίκης	54.825	-	-
42	Κομοτηνής	Ροδόπης	53.719	Κομοτηνή	44.421
43	Ξάνθης	Ξάνθης	53.598	Ξάνθη	46.457

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης Κανόνων ΠΠΔΔΤ

### (Εφαρμογή στον Δήμο Ηρακλείου Κρήτης)

Είδος κανόνα	α/α	Κατηγορία Κανόνα	Περιγραφή Κανόνα	ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ
ΚΜ	1	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για τους υφιστάμενους διαδικτυακούς τόπους των φορέων της δημόσιας διοίκησης που δεν έχουν όνομα τριών επιπέδων και κατάληξη .gov.gr ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η σταδιακή μετάπτωση των ονομάτων τους στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr.	-1
ΚΜ	2	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων: • 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες • 'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις • 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού	4
ΚΜ	3	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «AAA».	2
ΚΜ	4	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	0
ΚΜ	5	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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
ΚΜ	6	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS.	2
ΚΜ	7	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4
ΚΜ	8	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για την αξιολόγηση της λειτουργίας ενός ΔΔΤ ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρακολουθούνται οι παρακάτω δείκτες: Δ1: Αποδοχή του ΔΔΤΥπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων επισκεψιμότητας που καταγράφονται από την υποδομή του ΔΔΤ: • Αριθμός μεμονωμένων χρηστών • Αριθμός επισκέψεων • Διάρκεια επισκέψεων Δ2: Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες του φορέα που παρέχονται ηλεκτρονικά: • Σελίδες με τις περισσότερες επισκέψεις • Σελίδες με τις λιγότερες επισκέψεις • Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις περισσότερες συναλλαγές • Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις λιγότερες συναλλαγές Δ3: Απόδοση ΔΔΤ Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων απόδοσης: • Αριθμός επιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών • Αριθμός ανεπιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών	-1

			χρηστών • Αριθμός υποβληθέντων παραπόνων/ερωτήσεων χρηστών • Αριθμός ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν • Αριθμός προβλημάτων, λαθών ή δυσλειτουργιών του ΔΔΤ • Χρόνος απόκρισης • Διαθεσιμότητα ΔΔΤ Πέραν των παραπάνω δεικτών ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συλλέγονται επιπλέον στοιχεία σχετικά με την τεχνολογική υποδομή των χρηστών του ΔΔΤ όπως ο τύπος και η έκδοση του φυλλομετρητή και το λειτουργικό σύστημα του σταθμού εργασίας του χρήστη. Όλα τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ τηρούνται στα αρχεία καταγραφής (log files) των συστημάτων του διαδικτυακού τόπου.	
ΚΜ	9	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για την προώθηση ενός νέου διαδικτυακού τόπου ή μιας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται συμβατικά μέσα προβολής όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τα έντυπα διαφημιστικά φυλλάδια.	-1
ΚΜ	10	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για την προώθηση ενός διαδικτυακού τόπου ή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ γίνεται χρήση banners σε διαδικτυακούς τόπους υψηλής επισκεψιμότητας ή με συναφές αντικείμενο.	-1
ΚΠ	1	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	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.	-1
ΚΠ	2	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
ΚΠ	3	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
ΚΠ	4	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 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.	-1
ΚΠ	5	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 αντανakλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.	4
ΚΠ	6	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
ΚΠ	7	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
ΚΠ	8	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	2

			‘υπ’ 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).	
ΚΠ	9	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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).	4
ΚΠ	10	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υποβάθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο. Η παρουσίαση του περιεχομένου με ανοιχτά χρώματα (ιδιαίτερα σε λευκό χρώμα), καθώς και η χρήση σκουρόχρωμου υποβάθρου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγονται.	4
ΚΠ	11	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».	4
ΚΠ	12	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.	3
ΚΠ	13	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη.	4
ΚΠ	14	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
ΚΠ	15	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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).	2
ΚΠ	16	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 50KB.	4
ΚΠ	17	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 120KB.	4
ΚΠ	18	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων.	4
ΚΠ	19	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται.	4

ΚΠ	20	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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	0
ΚΠ	21	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι δενδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσονται κατά πλάτος.	4
ΚΠ	22	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.	1
ΚΠ	23	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύεται σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων. Παλαιότερες εκδόσεις του περιεχομένου (οι οποίες δεν χρησιμοποιούνται πλέον αλλά τηρούνται για λόγους ιστορικότητας) ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύονται σε άλλα μέσα/ συστήματα. Η τήρηση της ιστορικότητας του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εξετάζεται από τους φορείς σε συνδυασμό με την πολιτική λήψης αντιγράφων ασφαλείας που ακολουθεί κάθε φορέας (ενότητα 3.6.4).	-1
ΚΠ	24	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.	0
ΚΠ	25	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
ΚΠ	26	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοσδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	4
ΚΠ	27	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
ΚΠ	28	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει τις πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεομοιοτυπίας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα.	3
ΚΠ	29	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
ΚΠ	30	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «AA».	2



Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

ΚΠ	31	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους: • 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. Οι παραπάνω έλεγχοι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εκτελούνται με εργαλεία ή υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη ενότητα3 του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.	2
ΚΠ	32	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.	0
ΚΠ	33	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4
ΚΠ	34	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4
ΚΠ	35	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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. 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.	0
ΚΠ	36	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	0
ΚΠ	37	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	0
ΚΠ	38	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 2 φορές το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης.	0
ΚΠ	39	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.	0
ΚΠ	40	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.	4

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

ΚΠ	41	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.	4
ΚΠ	42	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	2
ΚΠ	43	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
ΚΠ	44	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	2
ΚΠ	45	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι πολιτικές ασφάλειας ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποτελούν μέρος ενός συνολικότερου πλάνου διαχείρισης της ασφάλειας του φορέα.	-1
ΚΠ	46	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.	4
ΚΠ	47	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη.	0
ΚΠ	48	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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.	-1
ΚΠ	49	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας.	-1
ΚΠ	50	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Η υποδομή ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του ΔΔΤ, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή/ και κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).	-1

ΚΠ	51	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα συστήματα που υποστηρίζουν λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν, πλέον των παραπάνω, τις παρακάτω απαιτήσεις: • Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης. • Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο. • Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης. • Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.	-1
ΚΠ	52	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημιουργήσουν/ διαθέτουν εναλλακτική τοποθεσία στην οποία να φιλοξενείται ακριβές αντίγραφο του ΔΔΤ και των εφαρμογών που τον υποστηρίζουν.	-1
ΚΠ	53	Νομικά θέματα	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
ΚΠ	54	Νομικά θέματα	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
ΚΠ	55	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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-κλειδιών 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-κλειδιών 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.	2
ΚΠ	56	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.	3
ΚΠ	57	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Όλα τα έντυπα που εκδίδουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν το URL του διαδικτυακού τους τόπου.	-1
ΚΠ	58	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν συγκεκριμένο πλάνο προώθησης του διαδικτυακού τους τόπου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.	-1
ΚΥ	1	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ οριστεί ως 'ιδιοκτήτης' (owner) του ΔΔΤ.	-1
ΚΥ	2	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχος του το ρόλο του «Τεχνικού Υπεύθυνου» του ΔΔΤ, στον οποίο θα ανατεθεί η ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας του διαδικτυακού τόπου του φορέα.	-1
ΚΥ	3	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει υπό την εποπτεία του τα στελέχη του φορέα που αναλαμβάνουν ρόλους σχετικά με τη διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ.	-1
ΚΥ	4	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχος του το ρόλο του «Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών» του ΔΔΤ.	-1
ΚΥ	5	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Για κάθε τμήμα περιεχομένου, έγγραφο ή υπηρεσία του φορέα που διατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σαφές ποια μονάδα, ρόλος ή στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια, εγκυρότητα, ποιότητα και ασφάλειά του.	-1

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

KY	6	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
KY	7	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (Α-Ζ, α-ζ, 0-9), π.χ. www.name.gr.	4
KY	8	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr	4
KY	9	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	-1
KY	10	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο σχέδιο 'Καποδίστριας'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Α του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.	0
KY	11	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλιό', 'μικρό', 'μεγάλο', 'άγιος' σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. '- ', ' ').	4
KY	12	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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, MATINA.GR) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	4
KY	13	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).	4
KY	14	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
KY	15	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν επαρκή αντίθεση (contrast) σε σχέση με το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων.	4
KY	16	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	4
KY	17	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.	4
KY	18	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	1

KY	19	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.	4
KY	20	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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	4
KY	21	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωτισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	4
KY	22	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	4
KY	23	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η μορφοποίηση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS).	4
KY	24	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
KY	25	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	2
KY	26	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	4
KY	27	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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
KY	28	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
KY	29	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	4

KY	30	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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	3
KY	31	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δενδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων.	4
KY	32	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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	4
KY	33	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία παροχής περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του ΔΔΤ. Η διαδικασία αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθείται τόσο κατά την αρχική δημοσίευση όσο και κατά την ενημέρωση/ συντήρηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ.	-1
KY	34	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι συγγραφείς ('ιδιοκτήτες') περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι: • το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε • το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύφος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο • τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν • το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες • το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών	-1
KY	35	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η ενημέρωση ή προσθήκη νέου περιεχομένου στο ΔΔΤ και γενικά κάθε ενέργεια τροποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών που παρέχονται από το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφεται στα αρχεία καταγραφής (log files) του ΔΔΤ.	-1
KY	36	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρεί αρχείο με το περιεχόμενο που ήταν αναρτημένο κάθε χρονική στιγμή στο ΔΔΤ (για εύλογο χρονικό διάστημα).	-1
KY	37	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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).	2
KY	38	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	2
KY	39	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς που δημιουργούν πρωτότυπο περιεχόμενο, το οποίο δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους τους, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ το τεκμηριώνουν με κατάλληλα μεταδεδομένα ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλους ΔΔΤ και να υποστηρίζονται δυνατότητες συγκέντρωσης (aggregation) και χρήσης (syndication) περιεχομένου.	0

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

KY	40	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Τα μεταδεδομένα που τηρούνται για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.	0
KY	41	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν μεταδεδομένα για τους διαδικτυακούς τους τόπους, καθώς και για το περιεχόμενο που δημοσιεύουν σε αυτούς σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πίνακα 4-2 της Ενότητας 4 (Πρότυπο Μεταδεδομένων) του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Πλαισίου.	0
KY	42	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.	4
KY	43	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.	4
KY	44	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζει ότι το περιεχόμενο του ΔΔΤ ενημερώνεται με συγκεκριμένη διαδικασία και με την εμπλοκή των κατάλληλων ρόλων.	-1
KY	45	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δευτέρα γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.	4
KY	46	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.	4
KY	47	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ	4
KY	48	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	4
KY	49	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.	4
KY	50	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	4
KY	51	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
KY	52	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	3
KY	53	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.	4
KY	54	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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.	4
KY	55	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «Α».	4
KY	56	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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).	4

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

KY	57	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Κάθε 'επίσημος' διαδικτυακός τόπος κάθε φορέα της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.	-1
KY	58	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι 'εναλλακτικοί' διαδικτυακοί τόποι ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παραπέμπουν ή να κατευθύνουν τους επισκέπτες σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο του φορέα. Κάθε 'εναλλακτικός' διαδικτυακός τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους επισκέπτες σχετικά με την ανακατεύθυνσή τους σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο (εάν ακολουθείται η συγκεκριμένη τακτική), η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ολοκληρώνεται εντός 5 δευτερολέπτων από την εμφάνιση του σχετικού μηνύματος.	4
KY	59	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ονομασία της υπηρεσίας</li> <li>• διαδικασία εξυπηρέτησης</li> <li>• εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης</li> <li>• δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος</li> <li>• έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>• εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης</li> <li>• κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)</li> </ul>	4
KY	60	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4
KY	61	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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): <ul style="list-style-type: none"> <li>• οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>• οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας</li> <li>• το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής. Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.</li> </ul>	3
KY	62	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4
KY	63	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα στοιχεία που αποθηκεύονται στα συστήματα του φορέα και σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.	-1
KY	64	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.	-1
KY	65	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Η ολοκλήρωση μιας πληρωμής με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την απόδοση ενός αριθμού συναλλαγής στο χρήστη. Επίσης, ο χρήστης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης της απόδειξης εκτέλεσης της ηλεκτρονικής πληρωμής.	-1
KY	66	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησης του.	4



KY	67	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Το υλικό που προσφέρεται για τοπική αποθήκευση (download) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες όσον αφορά τον τύπο (format) και το μέγεθός του. 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	3
KY	68	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο σύνταξης των ενημερωτικών δελτίων. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη του φορέα στη συγγραφή των δελτίων και θα είναι συνολικά υπεύθυνο για τη σύνταξη των δελτίων. • Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα δελτία και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων του δελτίου.	0
KY	69	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία: • την επωνυμία του φορέα που το εκδίδει • το θέμα του ενημερωτικού δελτίου • την ημερομηνία ή το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται το ενημερωτικό δελτίο • στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα (π.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου)	0
KY	70	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πληρούν τις εξής προδιαγραφές: • Στο πεδίο 'αποστολέας' ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναφέρονται κάποια στοιχεία του φορέα (π.χ. επωνυμία φορέα, ονομασία οργανωτικής μονάδας φορέα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). • Στο πεδίο 'αποδέκτης' ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται είτε μόνο η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποδέκτη του δελτίου είτε να είναι κενό ή να αναφέρεται ότι η λίστα των αποδεκτών δεν είναι ανακοινώσιμη ('undisclosed recipients'). Σε καμία περίπτωση ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών. • Στο θέμα (subject) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται το θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου. • Στο σώμα του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.	0
KY	71	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο για τη συλλογή των πληροφοριών και τη δημιουργία των νέων στην κατάλληλη μορφή/ πρότυπο. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από κάθε άλλη πηγή ή εμπλεκόμενο. • Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα RSS feeds και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων.	-1
KY	72	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	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.	4

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

KY	73	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους: • 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 συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις.	2
KY	74	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασυνδέονται με τα back-office συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν την εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.	-1
KY	75	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των ΔΔΤ και των back-office συστημάτων και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα back-office συστήματα πρέπει να γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο.	-1
KY	76	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.	-1
KY	77	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.	-1
KY	78	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.	0
KY	79	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, κατά το σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων διαδικτυακών τόπων, ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο (ή μέρος αυτού) που δημοσιεύουν στους ΔΤ θα μπορεί να αξιοποιηθεί από κεντρικές διαδικτυακές πύλες της δημόσιας διοίκησης.	-1
KY	80	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Οι πολιτικές, πρότυπα και τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.	-1
KY	81	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος προσδιορίζει και είναι κύριος της συγκεκριμένης διαδικασίας.	-1
KY	82	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής: • τις ελάχιστες πληροφορίες που θα συλλέγονται κατά τη λειτουργία του ΔΔΤ • τους δείκτες αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ • τη συχνότητα συλλογής στοιχείων για τον υπολογισμό των δεικτών αξιολόγησης • τον τρόπο υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης από τα στοιχεία λειτουργίας του ΔΔΤ που συλλέγονται • τον τρόπο αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης για τη βελτίωση του ΔΔΤ	-1

Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και Επισκόπηση των δυνατοτήτων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι Δήμοι με Πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων

KY	83	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούν σαφώς ορισμένες και εγκεκριμένες από τη Διοίκηση/ Ηγεσία τους πολιτικές σχετικά με την ασφάλεια των Διαδικτυακών τους Τόπων.	-1
KY	84	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Για θέματα εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.	-1
KY	85	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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).	2
KY	86	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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.	4
KY	87	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται κατόπιν κατάλληλης εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη. Αντίστοιχα, προτού επιτραπεί η πρόσβαση, είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση των χρηστών από το ΔΔΤ.	-1
KY	88	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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).	4
KY	89	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ 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.	-1
KY	90	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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
KY	91	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα συστήματα αποθήκευσης του περιεχομένου και των δεδομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι διαφορετικά από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί ο ΔΔΤ (web server).	-1
KY	92	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα στοιχεία του ΔΔΤ που αποθηκεύονται στα συστήματα αποθήκευσης του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή για χρονικό διάστημα ίσο τουλάχιστον με το χρονικό διάστημα διατήρησης των αντίστοιχων στοιχείων σε έντυπη μορφή, όπως αυτό ορίζεται από τις διάφορες διατάξεις του νομικού ή κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.	-1
KY	93	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη του φορέα (π.χ. διαχειριστές συστημάτων) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν αντίγραφα ασφαλείας (backup) των στοιχείων του ΔΔΤ σύμφωνα με τη σχετική πολιτική που εφαρμόζει ο φορέας.	-1

KY	94	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφονται αναλυτικά στα αρχεία του συστήματος (log files).	-1
KY	95	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	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.	4
KY	96	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.	4
KY	97	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Η δομημένη καλωδίωση του φορέα που χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί το πρότυπο ANSI/TIA/EIA 568A.	-1
KY	98	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.	-1
KY	99	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών-χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.	-1
KY	100	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαθέτουν επαρκή εξαερισμό και κλιματισμό.</li> <li>• Διαθέτουν μέσα πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες).</li> <li>• Κλειδώνουν έτσι ώστε να μην είναι εφικτή η πρόσβαση σε όλους.</li> <li>• Τα υπολογιστικά συστήματα είναι τοποθετημένα σε ικριώματα (racks).</li> <li>• Τα υπολογιστικά συστήματα υποστηρίζονται από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για τουλάχιστον 20 λεπτά από τη στιγμή διακοπής της τροφοδοσίας τους με ηλεκτρονική ενέργεια.</li> </ul>	-1
KY	101	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Οι όροι και τα ελάχιστα επίπεδα εξυπηρέτησης που συμφωνούνται μεταξύ του δημόσιου φορέα και του παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποτυπώνονται σε κατάλληλο συμβόλαιο, το οποίο επικυρώνεται και από τις δύο πλευρές και οριοθετεί πλήρως τη μεταξύ τους συνεργασία στο συγκεκριμένο θέμα.	-1

KY	102	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Η συμφωνία επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement) για τη φιλοξενία ενός ΔΔΤ στις υποδομές ενός παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει και να οριοθετεί κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα: • Απαιτήσεις φιλοξενίας του ΔΔΤ: π.χ. σε υποδομή αποκλειστικής χρήσης από το ΔΔΤ ή σε υποδομή στην οποία φιλοξενούνται και άλλοι δικτυακοί τόποι. • Απαιτήσεις διασύνδεσης ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, τα οποία χρησιμοποιούνται για την παροχή περιεχομένου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών: περιλαμβάνουν τις ανάγκες διασύνδεσης, την περιγραφή των μέσων διασύνδεσης (π.χ. εικονικά ιδιωτικά δίκτυα – VPN), το μέγιστο επιτρεπτό χρόνο που απαιτείται για την επικοινωνία μεταξύ ΔΔΤ και υποστηρικτικών συστημάτων κλπ. • Απαιτήσεις λειτουργίας του ΔΔΤ: π.χ. 24 ώρες την ημέρα επί 365 ημέρες το χρόνο. • Απαιτήσεις απόκρισης του ΔΔΤ: π.χ. μέγιστος επιτρεπτός χρόνος εμφάνισης αρχικής σελίδας – 5 δευτερόλεπτα. • Απαιτήσεις αποθήκευσης, δηλαδή το μέγιστο μέγεθος του αποθηκευτικού χώρου του παρόχου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποθήκευση των σελίδων του φορέα. • Διαδικασία ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ: περιλαμβάνει θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ και εάν αυτή γίνεται από το φορέα ή από τον πάροχο, κατ' εντολή του φορέα. • Δείκτες και εργαλεία μέτρησης του επιπέδου εξυπηρέτησης. • Ασφάλεια του ΔΔΤ: περιλαμβάνει πολιτικές και μέτρα ασφαλείας που πρέπει να εφαρμόζει ο πάροχος (π.χ. SSL, κρυπτογράφηση, firewalls, προσωπικά δεδομένα, φυσική ασφάλεια computer room), απαιτήσεις λήψης αντιγράφων ασφαλείας (π.χ. σε καθημερινή βάση) κλπ. • Οικονομικό τίμημα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας και τρόπος πληρωμής. • Οικονομικοί όροι για επεκτάσεις – μελλοντικές αναπροσαρμογές απαιτήσεων και επιπέδων εξυπηρέτησης. • Ποινικές ρητρες (σε περίπτωση μη επίτευξης του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης) και τρόπος υπολογισμού τους.	-1
KY	103	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ανάλογα με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσδιορίσουν ρόλους, τους οποίους θα αποδίδουν στους χρήστες του ΔΤ, κατά την επιτυχή ολοκλήρωση της εγγραφής τους. Σε κάθε ρόλο χρήστη ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποδίδονται συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του ΔΤ.	-1
KY	104	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	4
KY	105	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	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 Αυθεντικοποίησης5.	4
KY	106	Νομικά θέματα	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.	4
KY	107	Νομικά θέματα	Το περιεχόμενο και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.	-1
KY	108	Νομικά θέματα	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
KY	109	Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.	-1

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

(Εφαρμογή στον Δήμο Ηρακλείου Κρήτης)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ	
ΤΙΤΛΟΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ
Άδεια άσκησης Στάσιμου Υπαίθριου Εμπορίου	0
Άδεια γεώτρησης	0
Άδεια για θέση parking για ΑΜΕΑ	2
Άδεια για ψυχαγωγικά και τεχνικά παίγνια	0
Άδεια διαμονής για ανεξάρτητη οικονομική δραστηριότητα	0
Άδεια διαμονής για εξαρτημένη εργασία ή παροχή υπηρεσιών ή έργου	1
Άδεια διαμονής για οικογενειακή επανένωση	1
Άδεια διαμονής σπουδαστών - υποτρόφων - ερευνητών	1
Άδεια εγκατάστασης & λειτουργίας αυτόματου πωλητή τροφίμων ή ποτών	0
Άδεια εγκατάστασης & χρήσης Οικ. Εκδιδόμενου επ' Αμοιβή Προσώπου	0
Άδεια εγκατάστασης & χρήσης οίκου ανοχής	2
Άδεια έγκρισης παραχώρησης τάφου	0
Άδεια εισόδου - εξόδου σε ιδιωτικό χώρο στάθμευσης	0
Άδεια εισόδου στην Παλιά Πόλη	0
Άδεια εισόδου στο Δημοτικό Κοιμητήριο	0
Άδεια εμποδίων για την προστασία του πεζοδρομίου από την παράνομη στάθμευση	0
Άδεια εξόδου - εισόδου δακτυλίου	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Γυμναστηρίου	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Εργαστηρίου Δερματοσιζίας	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Καταστήματος από Ο.Ε.-Ε.Ε. και Ε.Π.Ε.-Α.Ε.	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Καταστήματος για Αλλοδαπούς	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	2
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Καταστημάτων με μουσικά όργανα	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Κέντρου Διασκέδασης	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας κολυμβητικών δεξαμενών (πισίνων)	2
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας κολυμβητικών δεξαμενών (πισίνων) - Τεχνικά στοιχεία	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Κουρείου - Κομμωτηρίου	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Κρεοπωλείου	0
Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Σούπερ-Μάρκετ	0
Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας για υπόγεια καταστήματα	0
Άδεια ίδρυσης νέου στάβλου	0
Άδεια κατάληψης κοινόχρηστου χώρου για οικοδομικές εργασίες (εάν η κατάληψη αφορά σε περισσότερο του μισού πλάτους του πεζοδρομίου)	2
Άδεια κατάληψης κοινοχρήστων χώρων από περίπτερα (δικαιούχους ή εκμεταλλευτές αναπηρικών περιπτέρων)	2
Άδεια κατάληψης κοινοχρήστων χώρων για πρατήριο υγρών καυσίμων	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Άδεια κατάληψης κοινοχρήστων χώρων για συμμετοχή σε θρησκευτικά πανηγύρια	0
Άδεια κατάληψης οδοστρώματος	0
Άδεια κατασκευής πεζοδρομίου	0
Άδεια καταστήματος προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου	2
Άδεια λειτουργίας μουσικής (αρχική)	2
Άδεια λειτουργίας νέου στάβλου	0
Άδεια μικροπωλητή	0
Άδεια πολιτικού γάμου (για αλλοδαπούς)	2
Άδεια πολιτικού γάμου (για Έλληνες εξωτερικού)	2
Άδεια πολιτικού γάμου (για Έλληνες)	2
Άδεια πολιτικού γάμου (για πολιτικούς πρόσφυγες)	0
Άδεια προσωρινής διακοπής κυκλοφορίας στο δημοτικό οδικό δίκτυο για διενέργεια οικοδομικών ή άλλων εργασιών στις οδούς	2
Άδεια συμμετοχής σε εμποροπανήγυρες	0
Άδεια συμμετοχής στις θρησκευτικές εμποροπανήγυρες	0
Άδεια σύνδεσης οικοδομής με το δίκτυο της ΔΕΗ	0
Άδεια ταφής	0
Άδεια τομής οδοστρώματος σε ΔΕΗ/ΟΤΕ	0
Άδεια τομής πεζοδρομίων	0
Άδεια υποβιβασμού κρασπέδου ( για την είσοδο & έξοδο σε νόμιμο χώρο παράνομης στάθμευσης)	0
Άδεια χρήσης κοινοχρήστων χώρων για εμπορεύματα - βιτρίνες	2
Άδεια χρήσης κοινοχρήστων χώρων για τοποθέτηση τραπεζοκαθισμάτων	2
Άδεια χρήσης Πεζοδρομίου από αυτοκίνητα προς Εμπορία	0
Άδεια χρήσης Πεζοδρομίου από Ζαρντινιέρες	0
Άδεια χρήσης Πεζοδρομίου για Διέλευση Αυτοκινήτων	0
Άδειες μικροεπισκευών	0
Αίτημα για θέσεις εισόδου	0
Αίτημα επιμόρφωσης Δημοτικής Επιχείρησης Πολιτισμού	0
Αίτημα που αφορά τα δίκτυα του Δήμου	0
Αιτήματα - Καταγγελίες πολιτών σε Δήμους	0
Αιτήματα καθαριότητας & Πρασίνου	0
Αίτηση αναγκαστικής προσκύρωσης με πράξη αναλογισμού αποζημίωσης	0
Αίτηση απαλλοτριώσης ακινήτου με βάση υπάρχουσα πράξη αναλογισμού αποζημίωσης	0
Αίτηση αποδοχής εξώδικου συμβιβασμού.	0
Αίτηση Αποδοχής Προστίμου (Ν. 2300 /95)	0
Αίτηση Αποζημίωσης Ρυμοτομούμενης Ιδιοκτησίας	0
Αίτηση βεβαιώσεων Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ)	0
Αίτηση βεβαίωσης αγροτικού δρόμου	0
Αίτηση βεβαίωσης εντός-εκτός σχεδίου πόλης	0
Αίτηση για άδεια λειτουργίας πρατηρίου άρτου	2
Αίτηση για άδεια παράτασης ωραρίου μουσικής	0
Αίτηση για αντιδρόμηση δρόμου	0
Αίτηση για δημιουργία, συντήρηση οδού	0
Αίτηση για εγγραφή στο Μητρώο Νέων (15 - 28 ετών)	2

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Αίτηση για εγκατάσταση & χρήση οικήματος	0
Αίτηση για κατασκευή σκιαδίων ή πέργολας ή άλλου τέτοιου είδους κατασκευών σε κοινόχρηστο χώρο της Παλαιάς Πόλης	1
Αίτηση για κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	2
Αίτηση για ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΓΓΡΙΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	0
Αίτηση για ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ - ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	0
Αίτηση για ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΙΔΡΥΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΓΕΙΟΝ. ΕΝΔ.	0
Αίτηση για ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	0
Αίτηση για προσθήκη νέας δραστηριότητας σε λειτουργούν κατάστημα	0
Αίτηση για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων	0
Αίτηση για τροποποίηση σχεδίου πόλης	2
Αίτηση για χορήγηση χάρτη Σχεδίου Πόλης	0
Αίτηση για χορήγησης αντιγράφων.	0
Αίτηση διόρθωσης αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων	0
Αίτηση Εκμάθησης Η/Υ ECDL Δημοτικής Επιχείρησης Πολιτισμού	0
Αίτηση εκπλήρωσης υποχρεώσεων	0
Αίτηση εξαγοράς ακινήτου	0
Αίτηση Εφαρμογής Κοινωνικού Συντελεστή	0
Αίτηση Μείωσης Προστίμου	0
Αίτηση μετεγγραφής	0
Αίτηση ονοματοθεσίας δρόμου	0
Αίτηση Πιστοποιητικών Δημοτολογίου μέσω Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών	0
Αίτηση Πολιτογράφησης	0
Αίτηση που αφορά τα δίκτυα του Δήμου	0
Αίτηση τέλεσης πολιτικού γάμου	2
Αίτηση τοποθέτησης προστατευτικών στοιχείων σε πεζοδρόμια	0
Αίτηση υπολογισμού εισφορών.	0
Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης καταλληλότητας	0
Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης νομιμότητας καταστημάτων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	0
Αίτηση χορήγησης εγγράφων	0
Αίτηση χρήσης κοινόχρηστων αιθουσών του δήμου	3
Ακύρωση Αδειών	0
Αλλαγή διεύθυνσης για εκλογικούς καταλόγους	3
Αλλαγή επωνυμίας της άδειας καταστήματος λόγω διαζυγίου	0
Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης και εγγραφή στο δημοτολόγιο	2
Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω υιοθεσίας και εγγραφή του στο Δημοτολόγιο	2
Αλλοδαπός ή αλλοδαπή σε γάμο με Ελληνίδα ή Έλληνα - Ν.3386/2005 άρθρο 61-64	1
Αναζήτηση αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου	0
Ανάκτηση οικογενειακού επωνύμου έγγαμης που τέλεσε γάμο προ της 18/2/1983	2



<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Ανανέωση Άδειας Καταστήματος με Παίγνια	0
Ανανέωση Άδειας λειτουργίας μουσικής(καταστημάτων με μουσικά όργανα)	0
Ανανέωση Άδειας Παραμονής	1
Άνοιγμα Οικογενειακής Μεριδας Λόγω Γάμου	0
Αντίγραφα στοιχείων οικοδομικών αδειών	2
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω συνταξιοδότησης	0
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω ανανέωσης άδειας παραμονής(λήξης της πράσινης κάρτας)	0
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω ανάπτυξης νέας δραστηριότητας εντός του καταστήματος (άρθρο 6 παρ. 3 ΚΥΑ 10551/07)	0
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω μίσθωσης ή υπεκμίσθωσης (περίπτωση β' ΚΥΑ 10551/07)	0
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω τροποποίησης καταστατικού	0
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας μουσικής	0
Αντικατάσταση καμένων λαμπτήρων	0
Αντικατάσταση σπασμένων πλακών πεζοδρομίων	0
Απαλλαγές ή μειώσεις Δημοτικών Τελών για πολύτεκνους - άπορους ή άτομα με αναπηρία	0
Αποζημίωση επικειμένων σε περιοχές ενταχθείσες στο σχέδιο πόλης με το Ν. 1337/83	0
Αποζημίωση τετραγωνικών μέτρων σε περιοχές ενταχθείσες στο σχέδιο πόλης με το Ν. 1337/83	0
Αποκομιδή απορριμμάτων Εταιριών	0
Απολυμάνσεις σχολικών κτιρίων	0
Απολύμανση ιδιωτικού χώρου	0
Απομάκρυνση ογκωδών αντικειμένων	3
Αποτυώσεις υπαίθρου	0
Απόφαση Μεταφοράς Δημότη σε νέα Οικογενειακή Μεριδα λόγω απόκτησης Τέκνου εκτός Γάμου	0
Απόφαση Μεταφοράς Δημότισσας σε νέα Οικογενειακή Μεριδα λόγω απόκτησης Τέκνου εκτός Γάμου	0
Απόφαση μεταφοράς σε Νέα Οικογενειακή μεριδα λόγω Γάμου με Ετεροδημότισσα	0
Βεβαιώσεις για κτίσματα προϋπάρχοντα του 1955	2
Βεβαιώσεις ιδιοκτησίας (που έχουν ενταχθεί με τον Ν.1337/83)	0
Βεβαιώσεις Νομιμότητας Κτιρίου	0
Βεβαιώσεις παραβάσεων σχετικά με φωτεινές επιγραφές, διαφημιστικές στήλες	0
Βεβαιώσεις Στάθμης Καταστρώματος Οδού	0
Βεβαίωση άδειας εκσκαφής	0
Βεβαίωση ακριβούς ημερομηνίας ένταξης του ακινήτου στο σχέδιο πόλης	0
Βεβαίωση αλλαγής αριθμησης οδού	0
Βεβαίωση απαλλαγής εισφορών του ΙΚΑ	0
Βεβαίωση αριθμησης ακινήτων	3
Βεβαίωση αρτιότητας οικοπέδων	2
Βεβαίωση αφιξοαναχωρίσεων όταν πρόκειται για μόνιμους	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
κάτοικους εξωτερικού	
Βεβαίωση για ηλεκτροδότηση και υδροδότηση ακινήτων	2
Βεβαίωση για σύνδεση εργοταξιακού με ΔΕΗ	0
Βεβαίωση για τα Αγροτεμάχια του Δήμου	0
Βεβαίωση για τα Ισχύοντα Διατάγματα Ρυμοτομίας	0
Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	2
Βεβαίωση δήλωσης ιδιοκτησίας για εντάξεις περιοχών στο σχέδιο πόλης	0
Βεβαίωση διατηρητέων κτιρίων, πλατύς οδού, πρασιάς, στοάς	2
Βεβαίωση διαχωρισμού καταστήματος ή οικίας	0
Βεβαίωση εκτέλεσης εργασιών με βάση τα τιμολόγια και τα ημερομίσθια	0
Βεβαίωση εκτέλεσης εργασιών χωρίς οικοδομική άδεια κατά τις διατάξεις του άρθρου 22 του Γ.Ο.Κ.	1
Βεβαίωση καλής εκτέλεσης ή ανεκτέλεστου	0
Βεβαίωση κύριας χρήσης για κτίρια υφιστάμενα μετά το 1955	0
Βεβαίωση κύριας χρήσης για κτίρια υφιστάμενα πριν το 1955	0
Βεβαίωση μη διατηρητέου κτίσματος	0
Βεβαίωση μη Οφειλής	0
Βεβαίωση μη Οφειλής σε Χρήμα	0
Βεβαίωση μη Οφειλής ΤΑΠ	2
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	2
Βεβαίωση ονοματοδοσίας	0
Βεβαίωση ορίων Δήμου	0
Βεβαίωση όρων δόμησης	0
Βεβαίωση παλαιότητας κτιρίων	0
Βεβαίωση παραγωγών λαϊκών αγορών	0
Βεβαίωση πλατύς οδού	0
Βεβαίωση προς την Ε.Υ.Δ.Α.Π. που αφορά στην κατασκευή εξωτερικών διακλαδώσεων με την αποχέτευση	0
Βεβαίωση προτεραιότητας σε διασταυρώσεις	2
Βεβαίωση σήμανσης οδών	2
Βεβαίωση τελεσιδικίας πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως	2
Βεβαίωση τετραγωνικών για σύνδεση κοινόχρηστων χώρων με ΔΕΗ	0
Βεβαίωση τετραγωνικών μέτρων	0
Βεβαίωση του καθεστώτος των οδών	0
Βεβαίωση ύπαρξης πινακίδων σε οδούς	0
Βεβαίωση Υποβολής Δηλώσεως Ιδιοκτησίας	0
Βεβαίωση Υψομέτρου	0
Βεβαίωση χρήσης γης	1
Βεβαίωση χώρου κύριας χρήσης	2
Βλάβες Οδοστρώματος	3
Βλάβες του δικτύου δημοτικού φωτισμού	3
Γονείς τέκνου που γεννήθηκε στην Ελλάδα (Ν. 3536/07, άρθ. 18 παρ. 4)	0
Δη.Σ.Ε.Σ. - μετακίνηση μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων στάθμευσης	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Δήλωση Αναγνώρισης	0
Δήλωση Ανάκτηση Πατρικού Οικογ. Επωνύμου	0
Δήλωση απόδοσης τέλους 2%	0
Δήλωση Βάπτισης	2
Δήλωση Γάμου	2
Δήλωση Γάμου στα Δημοτολόγια	2
Δήλωση Γέννησης	2
Δήλωση Δημοτικότητας	0
Δήλωση Διαζυγίου	2
Δήλωση Θανάτου	2
Δήλωση ιδιοκτησίας	0
Δήλωση Ονοματοδοσίας	0
Δήλωση στη Δημοτική Αστυνομία	0
Δήλωση Υιοθεσίας	0
Δημοσίευση αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου	0
Διαγραφή Ανύπαρκτων	0
Διαγραφή από τα δημοτολόγια λόγω θανάτου	2
Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων λόγω θανάτου ή αφάνειας	2
Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων πολλαπλώς εγγεγραμμένων	2
Διάθεση παραβόλων σε αλλοδαπούς τύπου Β'	0
Διάθεση χώρου υγειονομικής ταφής απορριμμάτων σε δημότες	1
Διατήρηση ιδιωτικών οδών, υφισταμένων μετά το έτος 1923	0
Διαχωρισμός παροχής ηλεκτρικού ρεύματος	0
Διεκπεραίωση αιτημάτων Ο.Γ.Α., Ε.Λ.Γ.Α	0
Δικαιολογητικά άδειας εγκατάστασης θεάτρων και κινηματογράφων (Μετά την προέγκριση της Δημαρχιακής Επιτροπής)	2
Δικαιολογητικά άδειας εγκατάστασης και λειτουργίας κέντρων διασκέδασης δυναμικότητας 200 καθισμάτων και άνω (μετά την προέγκριση της Δημαρχιακής Επιτροπής)	2
Δικαιολογητικά άδειας λειτουργίας θεάτρων και κινηματογράφων	2
Δικαιολογητικά για αποζημίωση Ιδιοκτητών στις επεκτάσεις σχεδίου πόλης	2
Δικαιολογητικά για βεβαίωση εισφοράς σε χρήμα	2
Δικαιολογητικά για βεβαίωση υποβολής δηλώσεων ιδιοκτησίας και εισφοράς σε χρήμα Σύμφωνα με το Ν.2242/94	2
Δικαιολογητικά για βεβαίωση Υψομέτρου	2
Δικαιολογητικά για διανοίξεις δρόμων στις επεκτάσεις σχεδίου πόλης	2
Δικαιολογητικά για διόρθωση πίνακα επικειμένων στις κυρωμένες πράξεις εφαρμογής	2
Δικαιολογητικά για διόρθωση πράξης εφαρμογής	2
Δικαιολογητικά για καθορισμό τιμής μονάδος προσκυρούμενου τμήματος σε ιδιοκτησία από κατάργηση κοινόχρηστων χώρων στις επεκτάσεις σχεδίου πόλης	2
Δικαιολογητικά για μεταβίβαση άδειας κέντρων διασκέδασης άνω των 200 καθισμάτων θεάτρων και κινηματογράφων	2
Δικαιολογητικά για σύνταξη ατομικού φύλλου βεβαίωσης εισφοράς σε χρήμα στις ακύρωτες πράξεις εφαρμογής για έκδοση οικοδομικής άδειας	2

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Δικαιολογητικά για σύνταξη βεβαιωτικού καταλόγου εισφοράς σε χρήμα στις κυρωμένες πράξεις εφαρμογής	2
Δικαιολογητικά για σύνταξη νέας πράξης μετά από τροποποίηση σχεδίου πόλης μετά την κύρωση της πράξης εφαρμογής	2
Δικαιολογητικά για σύνταξη πράξης τακτοποίησης, προσκυρώσεως, ρυμοτομίας και αναλογισμού αποζημίωσης, λόγω ρυμοτομίας	2
Δικαιολογητικά για τη μεταγραφή ιδιοκτησιών στο υποθηκοφυλακείο στις κυρωμένες πράξεις εφαρμογής	2
Διόρθωση Επώνυμου και Πατρώνυμου	0
Διόρθωση Ηλικίας Γυναίκων	2
Διόρθωση Μητρωνύμου	0
Διόρθωση Τόπου Γέννησης και Θρησκειώματος	2
Διόρθωση/Προσθήκη Κύριου Ονόματος	2
Εγγραφή Αδήλωτου στα Μητρώα Αρρένων	2
Εγγραφή αλλοδαπών που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια με πολιτογράφηση	2
Εγγραφή ενήλικου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο σε μητρώα αρρένων	2
Εγγραφή ομογενών ποντιακής καταγωγής από ΕΣΣΔ	2
Εγγραφή σε Δημοτικό Γυμναστήριο	0
Εγγραφή σε Δημοτικό Κολυμβητήριο	0
Εγγραφή σε παιδικές εξοχές	0
Εγγραφή σε παιδικό σταθμό	0
Εγγραφή στα Δημοτολόγια	2
Εγγραφή/ Διαγραφή Δημοτών από εκλογικούς καταλόγους	0
Έγκριση Άδειας ίδρυσης και λειτουργίας Παιδότοπου	0
Έγκριση Άδειας λειτουργίας Κ.Υ.Ε.	0
Έγκριση εργασιών μικρής κλίμακας	2
Ειδική Βεβαίωση για Αλλοδαπούς που αποφυλακίζονται με περιοριστικούς όρους	0
Ειδικό τέλος του Ν.1892/90	0
Ειδοποίηση για αποφιλώσεις ιδιωτικών οικοπέδων	0
Έκδοση οικοδομικών αδειών	2
Έκδοση Πιστοποιητικών Ν.Α.Τ.	0
Έκδοση σήματος μόνιμου κατοίκου για στάθμευση σε συγκεκριμένη ζώνη	0
Έκδοση Σύνταξης Γήρατος	0
Έκδοση Σύνταξης Υπερηλικών	0
Έκδοση χρηματικού καταλόγου για εισφορά σε χρήμα	0
Έλεγχος εμποδίων κατάληψης πεζοδρομίων και οδοστρώματος	0
Έλεγχος καθαριότητας κοινόχρηστων χώρων	0
Έλεγχος κατάληψης κοινόχρηστων χώρων	0
Έλεγχος μικροπωλητών σε λαϊκές αγορές	0
Έλεγχος οικοδομών για τυχόν αυθαίρετες κατασκευές	3
Έλεγχος οικοδομών για τυχόν επικίνδυνες κατασκευές	2
Έλεγχος στάθμευσης	0
Ενημέρωση - ερμηνεία ρυμοτομικών διαταγμάτων	0
Ενημέρωση δικαιούχων για τίτλους πληρωμής	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Ενημέρωση πολιτών για αιτήματα - καταγγελίες σε Δήμους	0
Ενστάσεις επί Εκθέσεων Αυτοψίας Αυθαιρέτου	0
Ένσταση κατά της πρότασης ρυμοτομικού σχεδίου	1
Ένσταση κατά της πρότασης ρυμοτομικού σχεδίου στην Παλαιά πόλη	2
Εντοπισμός εγκαταλλεμένων οχημάτων	3
Εξαίρεση αυθαιρέτων κατασκευών από κατεδάφιση	2
Έξοδα Κηδείας	0
Επαναδημότευση	2
Επανάσυνδεση Ηλεκτρικού Ρεύματος	0
Επανεγγραφή ανύπαρκτων στα μητρώα αρρένων	2
Επανάδοση Εντάλματος	0
Επέκταση δημοτικού φωτισμού	2
Θεώρηση Εισόδου	0
Θεώρηση οικοδομικής αδειας για εργοταξιακή παροχή ρεύματος και νερού	2
Καθορισμός Ρυμοτομικών Γραμμών- Οικοδομικών Γραμμών	2
Καθορισμός Ιθαγένειας	0
Καταβολή οφειλών στον Δήμο	0
Κατάθεση ένστασης αντίρρησης για παράβαση παράνομης στάθμευσης	3
Κατάσταση οφειλών του Δημότη	0
Καταστήματα ΠΔ 180-79	0
Κάτοχοι Απορριπτικών επί αιτήσεως για άδεια διαμονής (Ν. 3536/07 αρ.18 )	0
Κλάδεμα ψηλών δένδρων	3
Κολωνάκια-Σήμανση Αναπήρου	0
Κοπή χόρτων στους κοινόχρηστους χώρους και αύλειους χώρους σχολείων	0
Κυκλοφοριακές συνδέσεις (εκτός σχεδίου)	2
Κυλικείο Εντός Σχολείων	0
Κύρια Ασφάλιση ΟΓΑ	0
Λειτουργία Ταμείων	0
Μαθητές- Φοιτητές- Απόφοιτοι (Ν. 3536/07, άρθ. 18 παρ. 4)	0
Μέλη Οικογ.Υπηκόου Τρίτης Χώρας- Τέκνα έως 18 (Ν. 3386/05 άρθ. 54 - 56-57	0
Μέλη Οικογένειας Υπηκόου Τρίτης Χώρας - Σύζυγος (Ν. 3386/05 άρθ. 54-56-57	0
Μεταβίβαση αδειας (σύμφωνα με το Ν. 3463/06, άρθρο 80)	0
Μεταβίβαση Αδειας Ιδρυσης και Λειτουργίας Καταστήματος Κομμωτηρίου	0
Μεταβίβαση Αδειας Ιδρυσης και Λειτουργίας Καταστήματος Κρεπωλείου	0
Μεταβίβαση άδειας Ιδρυσης και Λειτουργίας Καταστήματος με Πρατήριο Αρτου	0
Μεταβίβαση Άδειας Λειτουργίας Κ.Υ.Ε.	0
Μεταδημότευση άγαμου ενηλίκου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ιδίου ή των γονέων του	2
Μεταδημότευση από το Δήμο μας σε άλλο Δήμο	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	0
Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους	0
Μεταδημότευση εγγάμου	2
Μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του	0
Μεταδημότευση οικογένειας, που τα μέλη της είναι δημότες σε διαφορετικούς Δήμους	0
Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον ίδιο δήμο ή κοινότητα	2
Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής των	2
Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης	2
Μετατοπίσεις στύλων ηλεκτροφωτισμού	0
Μετονομασία οδού	0
Μυοκτονία	0
Νέα Οικογενειακή Μεριδα	1
Νέες Παροχές Ηλεκτρικού Ρεύματος	2
Οικοδομησιμότητα Τυφλών Οικοπέδων	2
Ονομασία ανώνυμων οδών	2
Παραλαβή Πινακίδων Κυκλοφορίας	0
Παραχώρηση εκθεσιακών χώρων στα Ενετικά τείχη	3
Παραχώρηση χώρου στάθμευσης	0
Παροχή αντιγράφων στους ενδιαφερόμενους των Πράξεων Αναλογισμού Αποζημιώσεως	2
Πενταετή για Γονείς Ανήλικων Ημεδαπών	0
Πενταετή για Γονείς Ημεδαπών Ενηλίκων	0
Πιστοποιητικό Προϋπηρεσίας	0
Πληρωμές Κλήσεων	1
Πληρωμή Δημοτικού Φόρου	0
Πληρωμή ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΤΟ ΤΑΜΕΙΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	0
Πληρωμή Προστίμων Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας (ΚΟΚ) στους Δήμους	1
Πληρωμή Τελών Ύδρευσης στους Δήμους	0
Πλήρωση θέσεων σε φορείς Ιδιωτικού ή Δημοσίου Δικαίου	0
Πότισμα δένδρων - θάμνων κοινόχρηστων χώρων	0
Προέγκριση Αδειας Ίδρυσης & Λειτουργίας Καταστήματος INTERNET ΚΑΦΕ	0
Προέγκριση Αδειας Ίδρυσης & Λειτουργίας Καταστήματος Κομμωτηρίου	0
Προέγκριση Αδειας Ίδρυσης & Λειτουργίας Καταστήματος Κρεοπωλείου	0
Προέγκριση Αδειας Ίδρυσης & Λειτουργίας καταστήματος με Πρατήριο Αρτου	0
Προέγκριση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας Παιδότοπου	0
Προέγκριση άδειας λειτουργίας Κ.Υ.Ε.	2
Προσβολή πατρότητας - Αποκήρυξη τέκνου	0
Προσθήκη Κυρίου Ονόματος	2
Προσφυγές για πρόστιμα και χρεώσεις	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Συμμετοχή πολιτών σε Δημοσκοπήσεις Δήμων	0
Συμμετοχή σε διαγωνισμό	1
Σύνδεση ακινήτου με δίκτυο ακαθάρτων	0
Σύνδεση ακινήτου με Δίκτυο Ύδρευσης	0
Σύνταξη αναπηρίας Ε.Ε	0
Σύνταξη γήρατος (Διμερείς Συμβάσεις)	0
Σύνταξη γήρατος Ε.Ε	0
Σύνταξη διαγραμμάτων εφαρμογής και τεχνικών εκθέσεων	0
Σύνταξη λόγω θανάτου του ενός συζύγου ή και των δύο και υπάρχουν ανήλικα τέκνα	0
Σύνταξη πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως λόγω ρυμοτομίας	0
Σύνταξη πρωτοκόλλου αδυνάτου τακτοποιήσεως οικοπέδων	1
Συντηρήσεις σχολικών κτιρίων	2
Συντήρηση οργάνων παιδικών χαρών	3
Συντήρηση παγκακιών	0
Σύσταση οικογενειακών τάφων	0
Τέκνο γεννημένο στην Ελλάδα- Αρχική Χορήγηση (Ν. 3536/07, άρθ. 18 παρ. 4)	0
Τέλη ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ)	0
Τέλη καθαριότητας και φωτισμού (ΤΚΦ)	0
Τέλος διαφήμισης	0
Τέλος επί των ακαθάριστων εσόδων κέντρων διασκέδασης	0
Τέλος λαϊκών αγορών	0
Τέλος παρεπιδημούντων	2
Τέλος χρήσης κοινόχρηστων χώρων	0
Τοποθέτηση αυτόματου πωλητή σε κατάσταση αμιγούς αίθουσας	0
Τοποθέτηση Πινακίδων Σήμανσης και Καθρεπτών	3
Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων	3
Τροποποίηση εγκεκριμένου σχεδίου πόλεως	0
Τροποποίηση τετραγωνικών μέτρων	0
Υπαίθρια διαφήμιση σε κοινόχρηστους & ιδιωτικούς χώρους	0
Φόρος ηλεκτροδοτούμενων χώρων (ΦΗΧ	0
Φυτεύσεις κοινόχρηστων χώρων(πεζοδρομίων, πλατειών κ.λ.π)	0
Χορήγηση Άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων	2
Χορήγηση Άδειας οριζόντιας σήμανσης της εισόδου-εξόδου ιδιωτικού χώρου στάθμευσης	2
Χορήγηση Άδειας Παραμονής	0
Χορήγηση Επιδόματος Κυοφορίας και Λοχείας καθώς και βοηθήματος τοκετού	0
Χορήγηση Επιδόματος Τρίτου Παιδιού και Πολυτεχνικού Επιδόματος	0
Χορήγηση Ισόβιας Σύνταξης από τον ΟΓΑ. (χορηγείται για τέσσερα παιδιά και ηλικίας άνω των 23 ετών)	0
Χορήγηση Κάρτας εισόδου σε πεζόδρομο	2
Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξης Βάφτισης	0
Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	3
Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	3
Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	3
Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξη Ονοματοδοσίας	0

<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΗΜΟ</b>	
<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αγαμίας	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αδήλωτου	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Ανυπαρξίας	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Γέννησης	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού για Αθλητική Χρήση	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού για αστυνομική ταυτότητα	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού για Δημόσιες Υπηρεσίες	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού για Διαβατήριο	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού για Εγγραφή σε Σχολείο	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στο Δημοτολόγιο	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγύτερων Συγγενών	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εντοπιότητας	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού Ιθαγένειας	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Μεταδημότευσης	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού ΟΓΑ	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης για μειωμένη θητεία	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού Στρατιωτικών Σχολών	2
Χορήγηση Πιστοποιητικού Ταυτοπροσωπίας Ανηλίκων	2
Χορήγηση Πιστοποιητικού Ταυτοπροσωπίας Μονίμων Κατοίκων Εξωτερικού	0
Χορήγηση Πιστοποιητικού ταυτοπροσωπίας(διπλοεγγεγραμμένου)	3
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αποδοχής Κληρονομιάς	0