



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

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και  
Επισκόπηση των δυνατοτήτων  
Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι  
Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις στην Ελλάδα**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

**Ηλίας Σπανός**

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

Αθήνα, Ιούλιος 2008



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

**ΘΕΜΑ: Αξιολόγηση Διαδικτυακών Τόπων και  
Επισκόπηση των δυνατοτήτων  
Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που διαθέτουν οι  
Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις στην Ελλάδα**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

**Ηλίας Σπανός**

**Επιβλέπων :** Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την .....

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

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

.....  
Ι. Ψαρράς  
Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Ιούλιος 2008

Ηλίας Σπανός

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών Ε.Μ.Π.

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.

Copyright © Ηλίας Σπανός

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 54 Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της χώρας και ο προσδιορισμός του βαθμού ωριμότητας των Φορέων αυτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Στα πλαίσια αυτά προτείνεται και εφαρμόζεται κατάλληλη μεθοδολογία που περιλαμβάνει τους κανόνες συμμόρφωσης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ), τους δείκτες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση, τον τρόπο βαθμολόγησης, την απόδοση βαρύτητας σε κανόνες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και τις πιθανές συσχετίσεις με εξωτερικούς παράγοντες όπως πληθυσμός και γεωγραφική έκταση που θα εξεταστούν κατά την ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Ιδιαίτερο ρόλο στη συνολική αξιολόγηση έχει το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ), το οποίο θέτει κοινά πρότυπα κατά τον σχεδιασμό και δημιουργία των Δικτυακών Τόπων των Φορέων.

Η προτεινόμενη μεθοδολογία εφαρμόζεται στις 54 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας και οδηγεί εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με την ηλεκτρονικοποίηση των Φορέων είτε μεμονωμένα είτε συνολικά. Επιπλέον γίνεται συγκριτική αξιολόγηση μεταξύ των Νομαρχιών ώστε να προσδιοριστούν οι «πρότυπες» Νομαρχίες και να εντοπιστούν οι ελλείψεις σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Όλα τα αποτελέσματα αποτυπώνονται σε σχετικά διαγράμματα.

**Λέξεις Κλειδιά :** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Υπηρεσίες, Διαδίκτυο, Κυβερνητική Πύλη, Πλαίσιο Πιστοποίησης, δείκτες αξιολόγησης, Διαλειτουργικότητα, Αυθεντικοποίηση, Προσβασιμότητα, Ευρυζωνικότητα

## Abstract

The main objective of this study is the gradual development of a **methodology** for assessing the websites of the 54 Greek Prefectures towards the provision of eGovernment services and content to their citizens and businesses. The practical use of the methodology is demonstrated by means of a custom **application** (i.e. an Excel-based tool) for collecting and processing information about e-content (accessibility, navigation, multilingualism, privacy, public outreach) and e-services<sup>1</sup>.

The final outcome of the study is the **assessment** of the degree of maturity of Prefectures towards realizing the e-Government strategy and subsequently the extract of useful conclusions either at Prefecture level or in total for the Greek Local Government.

The proposed methodology contains the rules of compliance of Public Internet Sites, the indexes used for the evaluation, the ranking, the application of gravity to rules and electronic services, as well as possible correlations to external factors such as population and geographic stretch which will be examined during the analysis of the results.

Special role in the overall evaluation is attributed to the **Program of Certification** of Public Web Sites, which identifies common standards for the designing and creation of the Public Web Sites.

Finally, a comparative evaluation takes place among the Prefectures in order to assess the Model Prefectures and to locate deficiencies in terms of e-Government.

All the results are depicted in relevant diagrams.

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

---

<sup>1</sup> In terms of sophistication level i.e. information, one-way communication, two-way communication or full transaction

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>7</b>
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	7
1.2. ΣΥΝΟΨΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ .....	8
1.3. ΔΟΜΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	11
<b>2. ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ</b> .....	<b>13</b>
2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ .....	13
2.2. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	13
2.3. ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	15
2.4. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ - ΣΩΣΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ .....	16
2.5. ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	17
2.6. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ – ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	19
2.6.1. Διαλειτουργικότητα .....	20
2.6.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων .....	22
2.6.3. Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση .....	22
2.6.4. Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων .....	24
2.6.5. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών .....	25
2.6.6. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας .....	25
2.6.7. Προσβασιμότητα .....	25
2.7. ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ .....	27
2.7.1. Πρωτοβουλία eEurope-i2010 .....	27
2.7.2. Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	28
2.7.3. Ευρωπαϊκές Πολιτικές .....	31
2.8. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	32
2.9. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ .....	34
2.10. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ .....	35
2.11. ΥΠΟΔΟΜΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	38
2.11.1. Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	39
<b>3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b> .....	<b>40</b>
3.1. ΒΗΜΑ 1: ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ Ν.Α. .....	40
3.2. ΒΗΜΑ 2: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ .....	40
3.2.1. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΔΤ .....	40
3.2.2. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	45
3.3. ΒΗΜΑ 3: ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΚΙ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	46
3.3.1. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	46
3.3.2. ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ .....	54
3.3.3. ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ Ν.Α. .....	54
3.4. ΒΗΜΑ 4: ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ .....	55
3.4.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	55
3.4.2. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΟΥ ΠΠ-ΔΔΤ .....	55
3.4.3. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	57
3.5. ΒΗΜΑ 5: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	57
<b>4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	<b>59</b>
4.1. ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΔΤ ΤΩΝ Ν.Α. .....	59
4.1.1. ΔΕΙΚΤΗΣ Α1: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ .....	59
4.1.2. ΔΕΙΚΤΗΣ Α2: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΠ .....	62
4.1.3. ΔΕΙΚΤΗΣ Α3: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΜ .....	63
4.1.4. ΔΕΙΚΤΗΣ Α4: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΚΑΝΟΝΩΝ .....	65
4.1.5. ΔΕΙΚΤΗΣ Α5: ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	66
4.1.6. ΔΕΙΚΤΗΣ Α6: ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ .....	68

4.1.7.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α7: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	70
4.1.8.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α8: ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ .....	72
4.1.9.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α9: ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ .....	73
4.1.10.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α10: ΠΑΡΟΧΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ 75	
4.1.11.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α11: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ .....	77
4.1.12.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α12: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ .....	78
4.1.13.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α13: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	80
4.1.14.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α14: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	82
4.1.15.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α15: ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	84
4.1.16.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α16: ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ .....	85
4.1.17.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α17: ΔΙΑΔΟΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ .....	87
4.1.18.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α18: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΑΘΕ ΚΑΝΟΝΑ .....	90
4.1.19.	ΔΕΙΚΤΗΣ Α19: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΔΔΤ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ .....	93
4.2.	ΜΕΛΕΤΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ Ν.Α. ....	95
4.2.1.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β1: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ .....	96
4.2.2.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β2: ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΣΥΝΟΛΙΚΑ .....	98
4.2.3.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β3: ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ Ν.Α. ....	99
4.2.4.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β4: ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ Ν.Α. ....	100
4.2.5.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β5: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	101
4.2.6.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β6: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ .....	104
4.2.7.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β7: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	105
4.2.8.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β8: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	106
4.2.9.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β9: ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΑΠΟ ΤΙΣ Ν.Α. ....	108
4.2.10.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β10: ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΙΣ Ν.Α. ....	110
4.2.11.	ΔΕΙΚΤΗΣ Β11: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. - ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ .....	112
4.3.	ΜΕΛΕΤΗ ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΓΙΑ Ν.Α. ....	114
4.3.1.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1: ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. ....	114
4.3.2.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ2: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3 ΚΑΙ ΑΝΩ .....	117
4.3.3.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ3: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2 .....	119
4.3.4.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ4: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1 .....	121
4.3.5.	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ5: ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΜΗ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	123
4.4.	ΜΑΚΡΟΣΚΟΠΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ .....	124
4.4.1.	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ Ν.Α. ....	124
4.4.2.	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΚΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ Ν.Α. ....	125
4.4.3.	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΚΥ ΚΑΙ ΚΠ .....	126
4.4.4.	ΛΟΙΠΕΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΔΔΤ .....	126
4.4.5.	ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	128
4.4.6.	ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΔΔΤ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	128
<b>5.</b>	<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ .....</b>	<b>129</b>
5.1.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	129
5.2.	ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ .....	130
<b>6.</b>	<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ .....</b>	<b>132</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΤΡΟΠΟΣ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΤΟΥ ΠΠ-ΔΔΤ .....</b>	<b>136</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ .....</b>	<b>151</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ .....</b>	<b>153</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΟΡΟΛΟΓΙΑ .....</b>	<b>172</b>

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ .....	60
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΥ (ΜΕ ΑΠΟΔΟΣΗ ΔΙΠΛΑΣΙΑΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΣΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΔΟΜΗ – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΩΝ ΔΔΤ) .....	61
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΠ.....	62
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΚΑΝΟΝΑ ΚΜ .....	64
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5. ΟΙ 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ΣΥΝΟΛΙΚΑ (ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΚΑΝΟΝΩΝ) .....	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6. ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α....	67
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7. ΕΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α.....	69
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	71
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	73
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10. ΠΟΛΛΑΠΛΟΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α.....	74
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11. ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	76
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	78
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α.....	79
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	81
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	83
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16. ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΔΔΤ - ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α.....	85
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 17. ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΔΤ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	87
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 18. ΔΙΑΔΟΣΗ ΔΔΤ- 10 ΚΑΛΥΤΕΡΟΙ ΔΔΤ Ν.Α. ....	89
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 19. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΑΘΕ ΚΑΝΟΝΑ .....	91
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 20. ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑ ΚΑΘΕ ΚΑΝΟΝΑ .....	92
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 21. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ .....	94
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 22. ΑΛΦΑΒΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΔΤ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΔΤ .....	95
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 23. - ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (Μ.Ο.) ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α. ....	97
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 24. ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ Ν.Α. - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α.....	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 25. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΗΓΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ Ν.Α. - ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α. ....	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 26. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΌΛΕΣ ΟΙ Ν.Α.....	103
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 27. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ .....	105
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 28. - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 29. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ - 10 ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 30. ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΛΗΘΟΣ ΤΩΝ Ν.Α. ΠΟΥ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΥΝ .....	109
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 31. ΔΗΜΟΦΙΛΕΣΤΕΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΣ ΑΠΟ ΤΙΣ Ν.Α. ....	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 32. - ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α.....	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 33. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α. ....	115
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 34. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α. ....	116
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 35. ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ν.Α. - 10 ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ Ν.Α. ....	116
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 36. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3.....	118
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 37. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 2 (ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ) – ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΚΑΤΑ ΠΛΗΘΥΣΜΟ – ΤΟΡ 10.....	120
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 38. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1 (ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ) – ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΚΑΤΑ ΠΛΗΘΥΣΜΟ – ΤΟΡ 10.....	122
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 39. ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΜΗ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ..	124



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. Αντικείμενο και στόχοι Διπλωματικής εργασίας

Η παρούσα εργασία έχει σαν βασικό αντικείμενο τη **μελέτη** και **αξιολόγηση** των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των 54 Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Ν.Α.) της χώρας προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ωριμότητας των Φορέων αυτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιμέρους αντικείμενα της εργασίας αποτελούν:

1. Ο προσδιορισμός της **Μεθοδολογίας Αξιολόγησης** των ΔΔΤ των Ν.Α. σε δύο άξονες:
  - a. Μορφή **ΔΔΤ**, εφαρμογές και περιεχόμενο που παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή
  - b. Ηλεκτρονικές **υπηρεσίες**
2. Η συλλογή **στοιχείων** με βάση τους ΔΔΤ των Ν.Α.
3. Η δημιουργία κατάλληλης **εφαρμογής** για τον υπολογισμό των Δεικτών Αξιολόγησης και την εξαγωγή γνώσης
4. Η συγκριτική (μεταξύ των Ν.Α.) και η συνολική (για όλες τις Ν.Α.) **αποτίμηση** της κατάστασης ηλεκτρονικοποίησης των Νομαρχιών
5. Η **σύνδεση** των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης με εξωτερικούς παράγοντες όπως πληθυσμός και έκταση των Ν.Α. και η αναζήτηση συσχετίσεων

Το έργο των Ν.Α. επηρεάζει την ποιότητα ζωής των πολιτών τους, την επιχειρηματικότητα στην περιοχή τους και τη δημιουργία καλύτερων συνθηκών ένταξης και συμμετοχής για όλους και ειδικά για τους συνανθρώπους που χρήζουν βοήθειας και υποστήριξης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, εκτός του ότι συμβάλλει στη επίτευξη των παραπάνω αποσκοπεί στο να επικουρήσει τους Φορείς της Αυτοδιοίκησης στην αύξηση της διαφάνειας και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Επομένως, στα πλαίσια της κατά το δυνατόν καλύτερης αξιολόγησης του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης των Ν.Α., η παρούσα μελέτη προτείνει μια ειδική μεθοδολογία, που βρίσκεται σε συνέχεια και συμφωνία με τις

ευρύτερες ενέργειες που γίνονται στη χώρα μας για αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση<sup>2</sup>.

Με την προτεινόμενη μεθοδολογία αξιολόγησης, ορίζονται και προτείνονται συγκεκριμένοι πολυπαραγοντικοί δείκτες για την πιο αποτελεσματική εξαγωγή συμπερασμάτων και αναζητείται ο βαθμός συσχέτισης του επιπέδου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κάθε Ν.Α. με παράγοντες όπως ο πληθυσμός, η γεωγραφική έκταση της Ν.Α. κλπ.

Η μεθοδολογία κινείται σε δύο επίπεδα: α) την αξιολόγηση της ωριμότητας και αποτελεσματικότητας των Διαδικτυακών Τόπων που διατηρούν οι Ν.Α. για την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων και β) την αξιολόγηση του επιπέδου ωριμότητας των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

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

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

Επίσης χρησιμοποιούνται συμπεράσματα της σχετικής μελέτης της **CapGemini** [6].

## **1.2. Σύνοψη Μεθοδολογίας**

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

Για την αξιολόγηση, οι κανόνες που αναφέρονται στο ΠΠ-ΔΔΤ εξετάστηκαν για κάθε μία από τις 54 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. Σημειώνεται ότι, δεδομένου του τρόπου συλλογής στοιχείων, μέσω Web, **ορισμένοι κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν στην εν λόγω αξιολόγηση.** Οι συγκεκριμένοι κανόνες προϋποθέτουν γνώση της εσωτερικής οργάνωσης της κάθε Ν.Α. και θα μπορούσαν ενδεχομένως να εξεταστούν στα πλαίσια μελλοντικής μελέτης, εφόσον οργανωθεί κατάλληλα η διενέργεια

---

<sup>2</sup> Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://www.egif.gov.gr>

συνεντεύξεων (μέσω email, τηλεφώνου, interviews) με επιλεγμένα στελέχη της κάθε Ν.Α.

Πιο συγκεκριμένα, η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε κατά την αξιολόγηση των Ν.Α. περιελάμβανε τις εξής ενέργειες:

**1. Καθορισμός των Ν.Α. τις οποίες αφορά η αξιολόγηση.** Έγινε επιλογή όλων των Ν.Α. της χώρας, και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους<sup>3</sup>.

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

a. Προσδιορίστηκαν οι **κανόνες** αξιολόγησης των Τόπων και ειδικότερα:

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

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

b. Διαγράφηκαν κανόνων που δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν λόγω ελλιπούς γνώσης κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Ν.Α.

c. Ορίστηκε **κλίμακα βαθμολόγησης** (rating) για κάθε κανόνα, από 0 έως 4.

d. Ορίστηκε ο **τρόπος βαθμολόγησης** για κάθε κανόνα. Για παράδειγμα, όσον αφορά τον κανόνα “Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar)”, ορίστηκε **i)** να μετράται το πλήθος των “προβληματικών” ιστοσελίδων ήτοι οι σελίδες που απαιτούν περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης και **ii)** να αφαιρείται (από τον μέγιστο βαθμό 4) ένας βαθμός για κάθε “προβληματική” ιστοσελίδα, θέτοντας ως ελάχιστο όριο στη βαθμολογία το 0.

---

<sup>3</sup> βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων

- e. Αποδόθηκε **βαρύτητα** σε κάθε κανόνα, από 0 έως 10, ανάλογα με τη σπουδαιότητα του στην αξιολόγηση. Σημειώνεται ότι η βαρύτητα 0 αναφέρεται σε κανόνες που δε λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση.
- f. Καθορίστηκε το **εύρος** αναζήτησης δεδομένων. Επιλέχθηκε η εξαντλητική αναζήτηση, δηλαδή αναζήτηση δεδομένων με όλες τις δυνατές μεταβάσεις (εντός και εκτός) κάθε Τόπου.

## **2. Β) Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

- a. Έγινε εισαγωγή υπηρεσιών και **μεταδεδομένων** από το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας σχετικά με τις υπάρχουσες υπηρεσίες
- b. Έγινε **προσδιορισμός** / επιλογή μεταδεδομένων των προς αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών:
  - i. Κατηγορία: άδειες επαγγέλματος, αστική κατάσταση κλπ
  - ii. Τύπος: Χορήγηση αδειας, αίτηση κλπ
  - iii. Διεύθυνση Νομαρχίας: Εμπορίου, Ανάπτυξης κλπ
  - iv. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης (Στόχος): από 0 έως 4
- c. Ορίστηκε η **κλίμακα** βαθμονόμησης (rating) για κάθε υπηρεσία, από 0 έως 4, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα 2.5. Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
- d. Καθορίστηκε το **εύρος** αναζήτησης υπηρεσιών. Επιλέχθηκε η αναζήτηση σε όλες τις ιστοσελίδες της Ν.Α. καθώς και σε Τόπους που ανήκουν εννοιολογικά στην Ν.Α. και έχουν κατασκευαστεί προκειμένου να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ν.Α..

## **3. Επιλογή και προσδιορισμός Δεικτών Αξιολόγησης**

- a. Έγινε δειγματοληπτική **επισκόπηση** των αποτελεσμάτων της έρευνας / καταγραφής
- b. Προσδιορίστηκαν οι **Δείκτες** αξιολόγησης ανά:
  - i. **ΔΔΤ**, σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ (π.χ. εικαστική παρουσίαση, δομή & περιεχόμενο κλπ)

- ii. **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες** (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Διεύθυνση κλπ)
  - iii. **Συνδυασμό** ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών (γενικευμένοι δείκτες)
- c. Έγινε **μακροσκοπική** ανάλυση των αποτελεσμάτων σε επιπλέον άξονες όπως π.χ. η πληθυσμιακή κατανομή.

#### **4. Συλλογή Στοιχείων**

- a. Επελέγη ο **Φυλλομετρητής** Ιστοσελίδων για την έρευνα. Χρησιμοποιήθηκαν οι Φυλλομετρητές: Internet Explorer 6.0 & 7.0, Mozilla Firefox 2.0
- b. Διενεργήθηκε “επίσκεψη” στους Τόπους παρουσίας των Ν.Α. στο Διαδίκτυο
- c. **Καταγράφηκαν** τα αποτελέσματα κάθε επίσκεψης:
  - i. Σχετικά με τους **κανόνες** του ΠΠ-ΔΔΤ:
    - 1. Καταγράφηκαν τα δεδομένα από το ΔΔΤ της Ν.Α. για κάθε κανόνα.
    - 2. Μετατράπηκαν τα καταγεγραμμένα δεδομένα στην κλίμακα βαθμολόγησης 0 – 4.
  - ii. Σχετικά με τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες**:
    - 1. Αποδόθηκε βαθμολογία σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα 2.5.Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

**5. Αξιολόγηση ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Ν.Α.** όπου έγινε η επεξεργασία των μετρήσεων με βάση τους Δείκτες και διατυπώθηκαν τα συμπεράσματα της έρευνας. Τα στοιχεία αποτυπώθηκαν σε κατάλληλα διαγράμματα με τη βοήθεια των οποίων προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα και προτάσεις για τη βελτίωση των δικτυακών τόπων.

### **1.3. Δομή Εργασίας**

Στο **κεφάλαιο 2** γίνεται περιγραφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εννοιολογικά, με αναφορά στα είδη της και στα πλεονεκτήματα που εισάγει η χρήση της στη καθημερινότητα των πολιτών. Επιπλέον αναφέρονται οι προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται για να είναι εφικτή η μετάβαση στην

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και για τα τεχνολογικά ζητήματα που προκύπτουν για την σωστή και ασφαλή εφαρμογή της. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεδομένου της δεσπώζουσας σημασίας των επιπέδων αυτών για τη συγκεκριμένη εργασία. Το κεφάλαιο καταλήγει με αναφορά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μέρος της γενικής ψηφιακής στρατηγικής που ακολουθείται στην χώρα μας και στην Ευρώπη.

Στο **κεφάλαιο 3** περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για τη διενέργεια της έρευνας και αξιολόγησης των ΔΔΤ και των υπηρεσιών των Ν.Α. και προσδιορίζεται ο τρόπος υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης τόσο για τους ΔΔΤ όσο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ γίνεται ειδική αναφορά στο Εθνικό Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) [1] που χρησιμοποιήθηκε ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση των ΔΔΤ. Επίσης περιγράφεται η έννοια της συγκριτικής αξιολόγησης και των συσχετίσεων με εξωτερικούς παράγοντες όπως π.χ. ο πληθυσμός μιας Ν.Α.

Στο **κεφάλαιο 4** καταγράφεται το αποτέλεσμα της αξιολόγησης, αναλυτικά ανά Δείκτη και γίνεται η συγκριτική αξιολόγηση, ενώ επίσης απεικονίζεται διαγραμματικά η αξιολόγηση κυρίως όσον αφορά τις 10 δημοφιλέστερες / «καλύτερες» Ν.Α. σε κάθε Δείκτη.

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

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

Στα παραρτήματα παρουσιάζονται βοηθητικά στοιχεία για την κατανόηση της Μελέτης όπως ο τρόπος βαθμολόγησης κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ, ο κατάλογος των Ν.Α. καθώς και ενδεικτικά δεδομένα που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση.

## 2. ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

### 2.1. Ορισμός

Με τον όρο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» εννοείται η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις [2],[17]. 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.

Επιμέρους έννοιες αποτελούν τα: e-Business, e-Democracy, e-Government, e-Inclusion.

Στα πλαίσια της εφαρμογής της Εθνικής Στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχει οριστεί το **Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** (ΠΔΗΔ) [16] με στόχο την καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ή σχεδιάζουν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους με αυτούς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Το ΠΔΗΔ περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) που χρησιμοποιήθηκε ως τμήμα της μεθοδολογίας της παρούσας εργασίας και περιγράφεται στην ενότητα 3.2.1.1
- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).

### 2.2. Πλεονεκτήματα από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

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

- Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και

- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

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

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

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

Ένα ακόμα σημαντικό πλεονέκτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να γίνουν η κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο **προσβάσιμες**, πιο **αποτελεσματικές** και πιο **υπεύθυνες** απέναντι στους πολίτες. Αυτό επιτυγχάνεται:

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

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

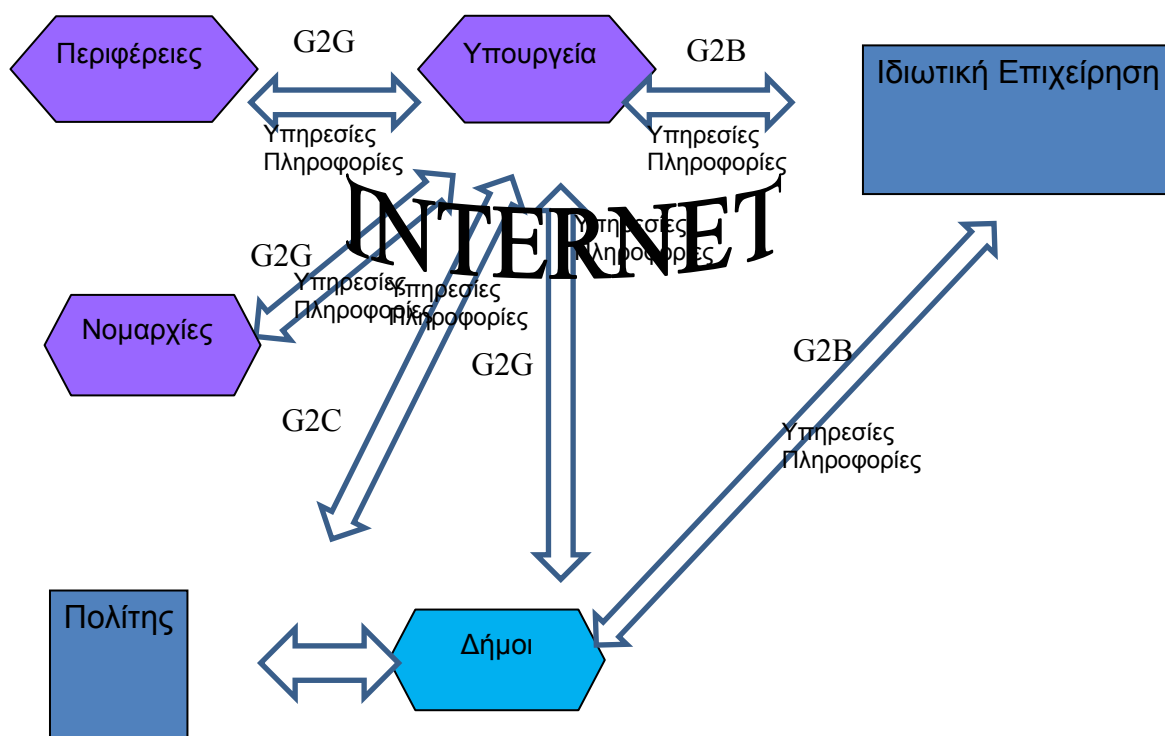


### 2.3. Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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

- Από τη δημόσια διοίκηση προς άλλα μέρη και συγκεκριμένα:
  - **G2C (Government to Citizen)**. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ.
  - **G2B (Government to Business)**. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους [21],[22].
  - **G2E (Government to Employee)**. Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται.
- Ανάμεσα σε φορές της Διοίκησης και συγκεκριμένα:
  - **G2G (Government to Government-national)**: Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο.
  - **G2G (Government to Government-international)**: Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες εκείνες οι υπηρεσίες που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

Ακολουθεί ένα ενδεικτικό σχεδιάγραμμα για την αποτύπωση των παραπάνω:



Εικόνα 1 - Σχηματική απεικόνιση για τους τύπους υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## 2.4. Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού

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

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

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

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

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

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

## 2.5. Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση, κατατάσσονται σε τέσσερα (4) βασικά επίπεδα που επακόλουθα προσδιορίζουν την ωριμότητα κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

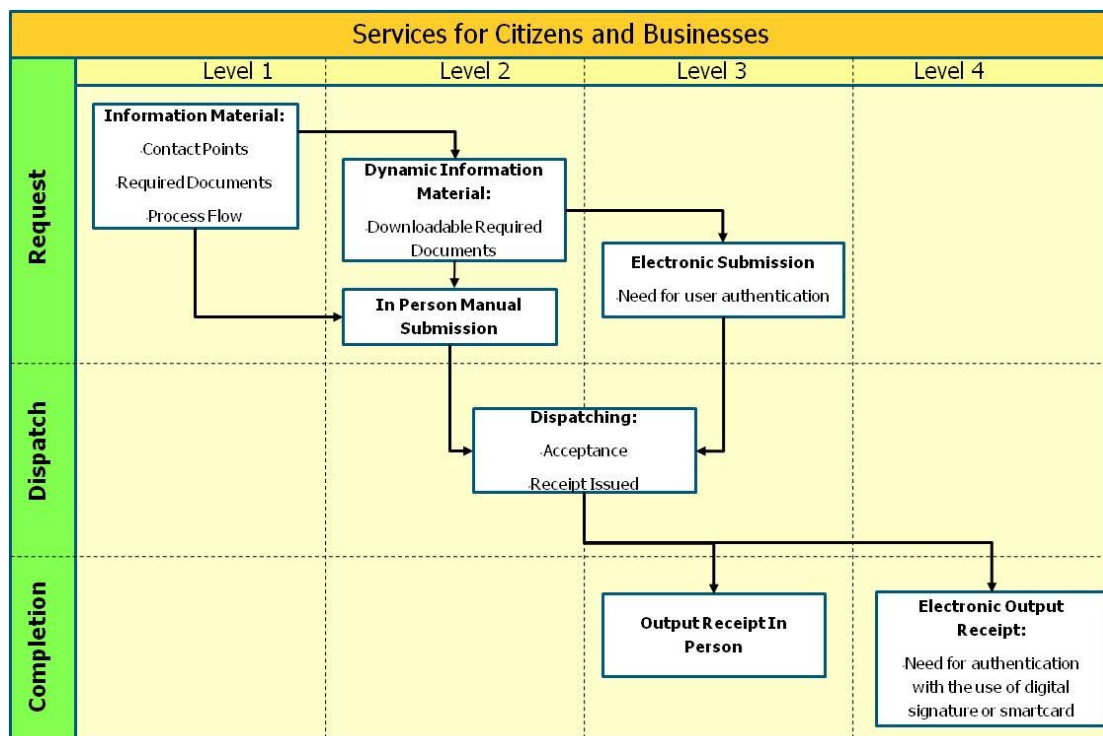
Πιο συγκεκριμένα ([1],[11],[18]):

- Υπηρεσίες Επιπέδου 1: Αφορούν μόνο στην Πληροφόρηση (Information) των χρηστών για τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τους εμπλεκόμενους φορείς, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση κάποιου πιστοποιητικού.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 2: Αφορούν στην Αλληλεπίδραση (Interaction) των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν

πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κτλ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να το “κατεβάσουν” στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν, να το επεξεργαστούν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο.

- Υπηρεσίες Επιπέδου 3: Αφορούν την Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction) όπου ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Παράδειγμα αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα, όπου γίνεται εξακρίβωση των στοιχείων του χρήστη.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 4: Εδώ πρόκειται για Συναλλαγή (Transaction) όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμα τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Σε πολλές από αυτές πραγματοποιούνται και οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.

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



Εικόνα 2- Επίπεδα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών [7]

Σύμφωνα με πρόσφατες μελέτες [6], προτείνεται η εισαγωγή ενός νέου επιπέδου «εξεζητημένων» (sophisticated) υπηρεσιών που θα μπορούσε να αντιστοιχηθεί ως επίπεδο 5. Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από:

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

## 2.6. Τεχνολογικά ζητήματα – Εφαρμογή ΤΠΕ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

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

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

### 2.6.1. Διαλειτουργικότητα

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

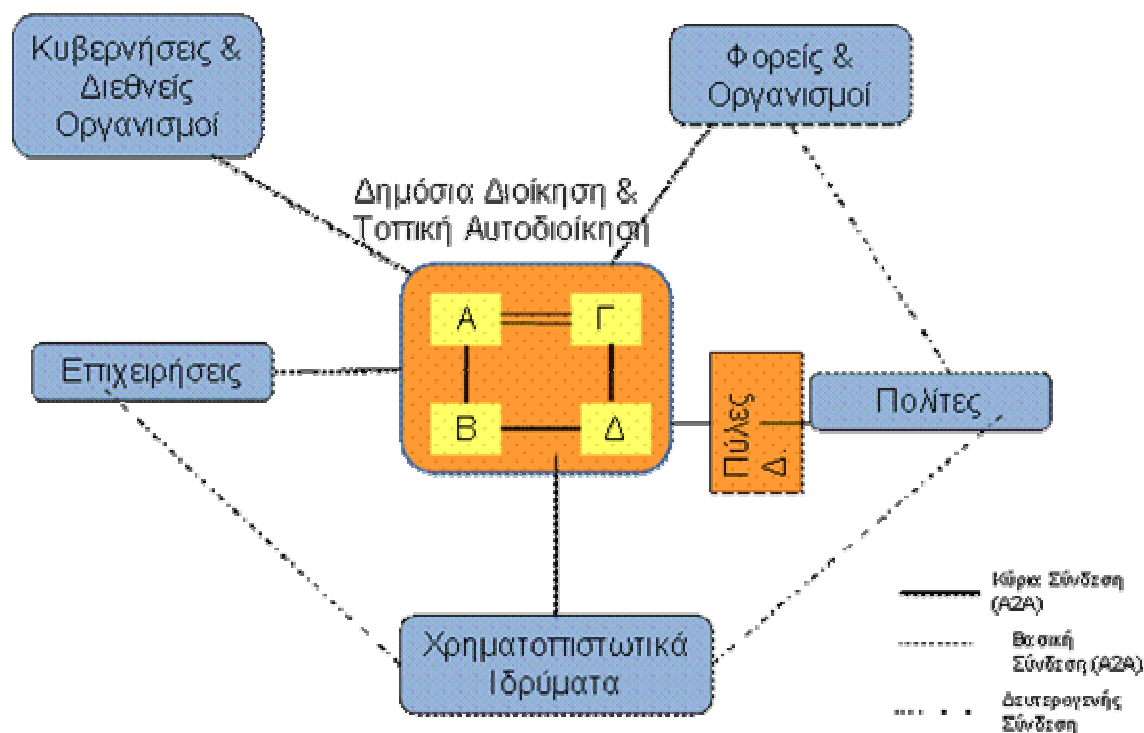
Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις, όπως αναφέρονται λεπτομερώς στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔΗΔ), το οποίο ανανεώνεται και αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

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

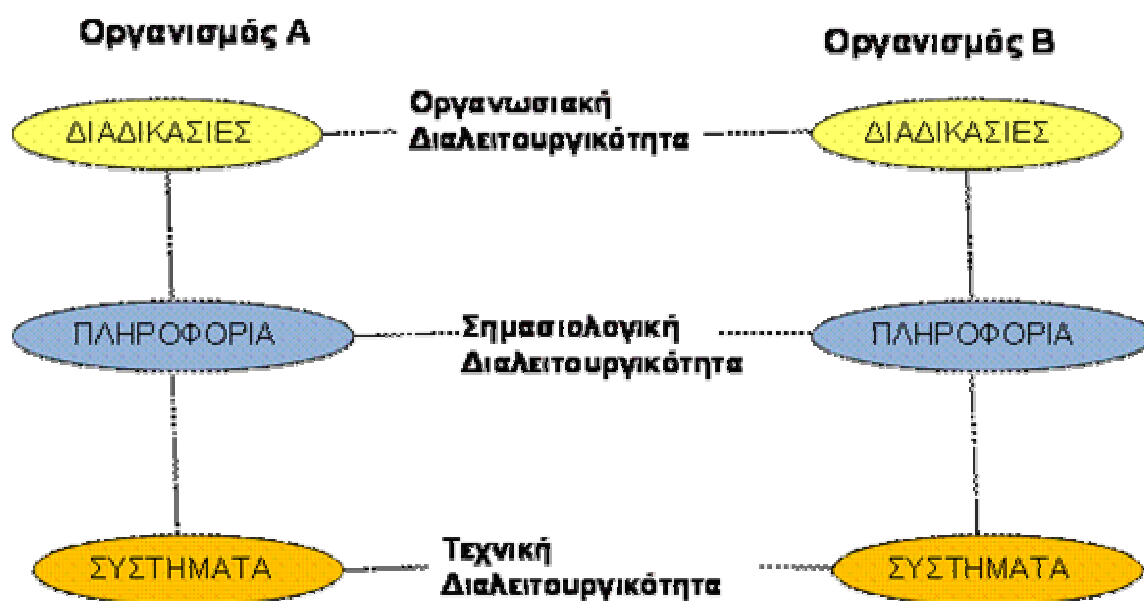
Η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας αφορά όχι μόνο την επικοινωνία με τις εσωτερικές διεργασίες του Φορέα, αλλά και την επικοινωνία του διαδικτυακού τόπου του Φορέα με **τρίτα sites**. Παράδειγμα τέτοιας επικοινωνίας είναι αυτή που αφορά τη σύνδεση με διαδικτυακούς τόπους που συγκεντρώνουν και παρουσιάζουν περιεχόμενο από άλλους τόπους (content aggregation) [23].

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

Ακολουθούν δύο διαγράμματα που απεικονίζουν τη σημασία της Διαλειτουργικότητας:



Εικόνα 3 - Σχηματική αναπαράσταση Διαλειτουργικότητας



Εικόνα 4 - Είδη Διαλειτουργικότητας

### **2.6.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων**

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

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

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

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

### **2.6.3. Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση**

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη



πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται.

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

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

- Κατά την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία, λειτουργίες του ΔΔΤ όπως αναζήτηση πληροφορίας και γενικά υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη.
- Για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν το χρήστη (πολίτη, επιχείρηση, φορέα) και υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων και υπηρεσιών, ειδικότερα:
  - Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων και εγγράφων μέσω του ΔΔΤ αλλά ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο (π.χ. παραλαβή βεβαίωσης/ πιστοποιητικού αυτοπροσώπως, μέσω ΚΕΠ ή ταχυδρομείου) (επίπεδο 3), ως διακριτικά ασφάλειας του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιούνται το όνομα (username) και το συνθηματικό (password) χρήστη.
  - Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι πλήρως ηλεκτρονική (επίπεδο 4), πρέπει να χρησιμοποιούνται ισχυρότερα μέτρα δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

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

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

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

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

#### **2.6.4. Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων**

Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα, το οποίο χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) του φορέα, απαρτίζεται από τα παθητικά (π.χ. δομημένη καλωδίωση) και τα ενεργά στοιχεία (π.χ. μεταγωγείς, δρομολογητές). Έτσι, η διαθεσιμότητα και η απόδοση του ΔΔΤ από την πλευρά των δικτυακών υποδομών εξαρτάται αντίστοιχα από τη διαθεσιμότητα και την απόδοση των ενεργών και παθητικών στοιχείων. Δεδομένου ότι η δομημένη καλωδίωση ενός φορέα αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της δικτυακής του υποδομής, έχει σημαντικό κόστος και δεν είναι εφικτή η συχνή αντικατάστασή της, ο φορέας θα πρέπει να μεριμνήσει για την εξυπηρέτηση τόσο των άμεσων όσο και μελλοντικών αναγκών του. Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων. Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη

υψηλής διαθεσιμότητας. Η χρήση πλεοναζόντων στοιχείων (π.χ. δύο μεταγωγείς αντί ενός) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας εξασφαλίζει ότι το δίκτυο θα συνεχίσει να λειτουργεί ακόμα και στην περίπτωση που υπάρξει πρόβλημα (π.χ. αστοχία υλικού) σε ένα από τα στοιχεία.

#### **2.6.5. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυηρητητών**

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

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

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

#### **2.6.6. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας**

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

#### **2.6.7. Προσβασιμότητα**

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται. Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide

Web Consortium (W3C) [12] έχει αναλάβει την «πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative - WAI) [13]. Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες αυτές του W3C είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών [1]:

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

Επίσης ορίζονται 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

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

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) [14] θεωρείται απαραίτητη η συμμόρφωση με το επίπεδο «A» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), προτεινόμενη/ προαιρετική η

συμμόρφωση με το επίπεδο «AA» των οδηγιών και υπό μελέτη η συμμόρφωση με το επίπεδο «AAA» των οδηγιών.

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

## **2.7. Ευρωπαϊκές Στρατηγικές και Πρωτοβουλίες**

### **2.7.1. Πρωτοβουλία eEurope-i2010**

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

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

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

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

**Γ.** Τα μέτρα πολιτικής θα παρακολουθούνται και θα εστιάζονται καλύτερα μέσω συγκριτικής αξιολόγησης της επιτευχθείσας προόδου

στην επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που υποστηρίζουν τους στόχους αυτούς.

**Δ.** Ο συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών θα επιφέρει 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 (εσωτερική αγορά για παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών)
- investment in ICT innovation for competitiveness (επένδυση στην πρωτοβουλία για χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την ανταγωνιστικότητα)
- e-inclusion and better quality of life (ουσιαστικά σημαίνει ότι η πολιτική i2010 απευθύνεται σε όλους ανεξαρτήτως διακρίσεων και αποσκοπεί σε μία καλύτερη ποιότητα ζωής)

### **2.7.2. Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

#### **IDABC**

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας διαλειτουργικής παράδοσης πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δημόσιους φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες (Interoperable Delivery Of European eGovernment Services To Public Administrations, Business And Citizens, IDABC [20],[26]), έχει εκδώσει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το European Interoperability Framework (EIF). Σκοπός του πλαισίου αυτού είναι:

- ο ορισμός βασικών κατευθύνσεων και αρχών για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαφορετικών χωρών

- η παροχή οδηγιών και συστάσεων προς τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετούν το EIF κατά τη σχεδίαση των εγχώριων πλαισίων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο

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

Στόχους του προγράμματος IDABC αποτελούν:

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

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

### **UK e-GIF**

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

- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πολιτικές και προδιαγραφές του πλαισίου αφορούν: α) στις τεχνικές πολιτικές, β) στην υποστήριξη υλοποίησης, γ) στις διαδικασίες

διοίκησης, δ) στη διαχείριση αλλαγών και ε) στη συμμόρφωση με το πλαίσιο

- Το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας e-GIF που καλύπτει το πρότυπο μεταδεδομένων (metadata) eGMS και τη λίστα κατηγοριών του Government Category List (GCL), τον κατάλογο πρότυπων για τα δεδομένα Government Data Standards Catalogue (GDSC), τα XML σχήματα και τον κατάλογο τεχνικών προτύπων TSC (Technical Standards Catalogue).

## **SAGA**

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

- στην 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

### **2.7.3. Ευρωπαϊκές Πολιτικές**

#### **2.7.3.1. Η Στρατηγική Της Λισσαβόνας**

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

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

#### **2.7.3.2. Τα Συμπεράσματα Του Γκέτεμποργκ**

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

## **2.8. Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

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

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

1. στην προώθηση χρήσης ΤΠΕ στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών
2. στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BPR) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις
3. στην υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό
4. στην προώθηση επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση
5. στη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλης κλίμακας καμπάνιας ενημέρωσης-εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα

6. στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης)

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

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

### **Υπηρεσίες προς Πολίτες**

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή

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

### **Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις**

13. Εργοδοτικές εισφορές
14. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση
15. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση
16. Σύσταση εταιρίας
17. Δήλωση στατιστικών στοιχείων
18. Άδειες εξαγωγών – τελωνεία
19. Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα
20. Δημόσιες Προμήθειες

### **2.9. Νομικό πλαίσιο**

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

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

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

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

## **2.10. Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι**

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

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

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

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

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

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

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

- Αρχή της ισότητας-ισονομίας: Δεν θα πρέπει να τίθενται περιορισμοί στην παροχή των υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη του φορέα είτε επιβάλλοντας τη χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών, είτε αγνοώντας τους χρήστες με ειδικά προβλήματα (κινητικά, όρασης, ακοής).

- Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι πλήρες, αξιόπιστο και ενημερωμένο.
- Αρχή της εμπιστοσύνης: Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να εμπνέει κλίμα εμπιστοσύνης στους χρήστες. Πέραν της εξασφάλισης της πληρότητας-αξιοπιστίας, του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης, η εμπιστοσύνη εμπεδώνεται με την ύπαρξη των κατάλληλων μηχανισμών ταυτοποίησης των χρηστών, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων: Δεδομένου ότι η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα είναι μία εφαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι για την ανάπτυξη και τη λειτουργία της γίνεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη χρήση των οικονομικών και ανθρωπίνων πόρων.

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

- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να σχεδιάζεται με προτεραιότητα στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών, όπως αυτοί έχουν καθοριστεί από τον φορέα.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει προσωποποιημένες υπηρεσίες, σε συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών και να υποστηρίζει διαδικασία εγγραφής χρηστών και δημιουργίας διαδικτυακής κοινότητας.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί για τους πολίτες το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο παροχής των πληροφοριών που αφορούν τον φορέα.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο εισόδου για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει ο φορέας.
- Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνεται η τακτική ενημέρωσή της με νέο περιεχόμενο καθώς και ο έλεγχος του ήδη αναρτημένου περιεχομένου.

- Το σύνολο του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης ενός φορέα και των επιμέρους δικτυακών τόπων που περιλαμβάνει, πρέπει να παρουσιάζεται με κοινή εμφάνιση και αισθητική, με τρόπο διάφανο προς το χρήστη.

### **2.11. Υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα**

Στην Ελλάδα λειτουργεί ως κεντρική διαδικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης ο ιστοτόπος των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) [15] όπου παρέχεται ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 2, δηλαδή είναι διαθέσιμα σε εκτυπώσιμη μορφή διάφορα δικαιολογητικά, ενώ παρέχεται και η δυνατότητα online υποβολής αιτήσεων για ένα μικρό σχετικά αριθμό υπηρεσιών.

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

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

Ως βασικό δίκτυο για τη Δημόσια Διοίκηση λειτουργεί το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης **ΣΥΖΕΥΞΙΣ** [8] το οποίο χρησιμοποιείται ήδη από πολλούς Φορείς, ενώ έχει γίνει και peer to peer connection με το GRNET, το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας. Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας, ενώ αποτελεί την απαραίτητη **δικτυακή υποδομή για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση** στην Ελλάδα και για την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure-PIK). Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Εθνικού Δικτύου δημόσιας Διοίκησης είναι ανταλλαγή δεδομένων και “Φωνή πάνω από το IP” (Voice Over IP-VOIP), ευρυζωνικές και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ύπαρξη μίας δικτυακής πύλης που θα παρέχει δυνατότητες τηλε-διάσκεψης, τηλε-εργασίας και υπηρεσίες βοηθητικής υποστήριξης (help desk).

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



### **2.11.1. Τοπική Αυτοδιοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Ιδιαίτερα σημαντικό υποσύνολο των υπηρεσιών που παρέχει το κράτος προς πολίτες και επιχειρήσεις, είναι οι υπηρεσίες που παρέχουν οι Υπερνομαρχίες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι (οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης). Τα τελευταία χρόνια, ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει εξελιχθεί: πλέον οι δήμοι και οι νομαρχίες έχουν διευρυμένες αρμοδιότητες, με άμεσο αποτέλεσμα την πιο σύνθετη και απαιτητική λειτουργία τους, όπως και την αύξηση των απαιτήσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων ([27],[28],[29]). Συνεπώς, γίνεται ακόμη πιο επιτακτική η ανάγκη για την ηλεκτρονικοποίηση μεγάλου μέρους (αν όχι του συνόλου) των υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης. Όμως, κάτι τέτοιο δεν έχει πραγματοποιηθεί (τουλάχιστον όχι σε ικανοποιητικό βαθμό) ως σήμερα, αν και τα τεχνολογικά μέσα (διαδεδομένη ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο, ανάπτυξη κατάλληλων πληροφοριακών εφαρμογών, διασύνδεση οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης) έχουν υιοθετηθεί και επεκτείνονται.

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

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

#### **3.1. Βήμα 1: Καθορισμός των Ν.Α.**

Η παρούσα έρευνα απευθύνεται στις 54 Ν.Α. της χώρας. Για την ανεύρεση των Διαδικτυακών Τόπων τους, χρησιμοποιήθηκαν ως πηγές ο κόμβος του Υπουργείου Εσωτερικών καθώς και της Ε.Ν.Α.Ε. (Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος).

Η λίστα με τους Διαδικτυακούς Τόπους των Ν.Α. καταγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

#### **3.2. Βήμα 2: Προσδιορισμός δεδομένων αναφοράς**

##### **3.2.1. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για την αξιολόγηση των ΔΔΤ**

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

Το ΠΠ-ΔΔΤ αποσκοπεί στην **ομογενοποίηση** της παρουσίας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει, με στόχο την υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων στην ανεύρεση & αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας, θέτοντας κανόνες, πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Επίσης, στοχεύει στην παρότρυνση των φορέων της δημόσιας διοίκησης να προσφέρουν σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς **διαδραστικές** υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ορίζοντας τους κανόνες διάθεσης και υποστήριξης των υπηρεσιών αυτών. Η υιοθέτηση του Πλαισίου από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά την εικόνα τους, να διευκολύνει τις συναλλαγές των υπηρεσιών τους με το κοινό, να βελτιώσει την **ποιότητα** και **ταχύτητα εξυπηρέτησης** των συναλλασσομένων, να ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών –ηλεκτρονικών- καναλιών υψηλής αξιοπιστίας, τα οποία θα είναι προσβάσιμα από διαφορετικές ομάδες χρηστών και με τη χρήση διαφορετικών μέσων, προσδίδοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, ένα αίσθημα εμπιστοσύνης και εξυπηρέτησης στο συναλλασσόμενο κοινό.

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

- Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου: Οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, Ρόλοι και αρμοδιότητες
- Δομή και οργάνωση δημόσιων διαδικτυακών τόπων
  - Ονοματοδοσία δημόσιων διαδικτυακών τόπων: ονομασία χώρου, γλώσσα, τρόπος γραφής και μέγεθος ονόματος χώρου
  - Εικαστική παρουσίαση: Χρώματα και χρωματικοί συνδυασμοί, Γραμματοσειρές, Εικονίδια, Σύνδεσμοι, Τρόπος και ύφος γραφής περιεχομένου, Έκταση ιστοσελίδων, Μέγεθος ιστοσελίδων, Μορφοποίηση και παρουσίαση περιεχομένου, Χρήση ειδικών μορφών περιεχομένου
  - Δομή και περιεχόμενο δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Αρχική σελίδα, Περιεχόμενο ιστοσελίδων διαδικτυακού τόπου, Δομή περιεχομένου, Διαχείριση περιεχομένου, Ορθότητα – πληρότητα – επικαιρότητα - ανανέωση περιεχομένου, Γλώσσα περιεχομένου, Μηχανή αναζήτησης, Χάρτης του τόπου, Πλοήγηση, Επικοινωνία με το φορέα
  - Προσβασιμότητα: WAI, WCAG
  - Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και διαλειτουργικότητα
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου
  - Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας: Υπηρεσίες παροχής ενημέρωσης στους χρήστες, Χώροι συζήτησης των χρηστών
  - Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με back-office συστήματα και άλλους διαδικτυακούς τόπους
- Αξιολόγηση περιεχομένου, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λειτουργίας δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
  - Πολιτικές ασφάλειας

- Πρόσβαση – Αυθεντικοποίηση
  - Μετάδοση
  - Αποθήκευση
  - Ακεραιότητα συναλλαγών
  - Διαθεσιμότητα & απόδοση συστημάτων
  - Φιλοξενία ΔΔΤ σε υποδομές ιδιωτικών φορέων
- Χρήστες δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Κατηγορίες χρηστών, Δικαιώματα χρηστών, Εγγραφή χρηστών
  - Νομικά θέματα: Προσωπικά δεδομένα, Πνευματικά δικαιώματα, Όροι χρήσης – Αποκηρύξεις
  - Διάδοση δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης, Καταχώρηση σε συναφείς διαδικτυακούς τόπους, Δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου

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

### **3.2.1.2. Προσδιορισμός των κανόνων αξιολόγησης των Τόπων**

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

1. Ο **τίτλος** του κανόνα
2. Το **είδος** κάθε κανόνα σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ: Υποχρεωτικοί (ΚΥ), Προαιρετικοί (ΚΠ) και Υπό Μελέτη (ΚΜ)
3. Ο αύξων **αριθμός** του κανόνα στο είδος του ( π.χ. ΚΥ-1, ΚΠ-5, ΚΜ-9 κλπ)
4. Η **κατηγορία** κάθε κανόνα ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης: Δομή & Οργάνωση, Ασφάλεια Συστημάτων κλπ.

Οι κανόνες περιγράφονται συνολικά στο ΠΠ-ΔΔΤ, ενώ η διαμόρφωση τους για τις ανάγκες της αξιολόγησης φαίνεται στη δειγματοληψία που καταγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά Δεδομένα Αξιολόγησης.

### **3.2.1.3. Διαγραφή κανόνων**

Καθώς οι κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ είναι γενικοί και καλύπτουν εκτός των άλλων και θέματα εσωτερικής οργάνωσης των Φορέων, ώστε να επιτευχθεί η

βέλτιστη ηλεκτρονικοποίηση αυτών, υπάρχουν κανόνες που δεν μπορούν να αξιολογηθούν χωρίς γνώση της εσωτερικής οργάνωσης των Ν.Α.

Για το λόγο αυτό, ορισμένοι κανόνες, αποκλείονται από την αξιολόγηση των Ν.Α. καθώς δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν λόγω ελλιπούς γνώσης κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Ν.Α.

Οι τελικοί κανόνες που χρησιμοποιούνται κατά την αξιολόγηση των ΔΔΤ των Ν.Α. παρουσιάζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ.

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

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

Επιπλέον ορίζεται η τιμή **-1** όταν ο κανόνας δεν μπορεί να εφαρμοστεί στη συγκεκριμένη η Ν.Α.

Για παράδειγμα, στον κανόνα:

*"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."*

, τοποθετείται η τιμή -1 αν δεν υπάρχει 3<sup>η</sup> ή 4<sup>η</sup> γλώσσα για τη συγκεκριμένη Ν.Α., οπότε δε μπορεί να εξεταστεί περαιτέρω, αν η επιπλέον γλώσσες έχουν επιλεγεί ως προς το μεταναστευτικό κοινό κλπ.

#### **3.2.1.5. Ορισμός του τρόπου βαθμολόγησης**

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

Η εφαρμογή του κανόνα μπορεί επομένως να γίνει είτε με ελαστικό τρόπο, ήτοι να ελαχιστοποιηθεί το πλήθος των ιστοσελίδων που "απαιτούν

περισσότερα από τρία κλικ” ή αυστηρά, απαγορεύοντας την ύπαρξη έστω και μίας τέτοιας ιστοσελίδας.

Επιπλέον, κρίνεται σκόπιμο να απεικονίζεται στην βαθμολογία του κάθε κανόνα, ο διαφορετικός βαθμός συμμόρφωσης των Ν.Α. με τον κανόνα. Δηλαδή, ένας ΔΔΤ που περιέχει μόνο 1 “προβληματική” ιστοσελίδα, αν και δε συμμορφώνεται με τον κανόνα, θα πρέπει να συγκεντρώνει μεγαλύτερη βαθμολογία από κάποιον άλλο ΔΔΤ που περιέχει 10 “προβληματικές” ιστοσελίδες.

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

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

### **3.2.1.6. Απόδοση βαρύτητας σε κάθε κανόνα**

Κατά την αξιολόγηση, γίνεται παραμετρικός ορισμός της βαρύτητας κάθε κανόνα για την αξιολόγηση των ΔΔΤ, 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 ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Ν.Α.).

**Στα πλαίσια της εργασίας, η αξιολόγηση λαμβάνει υπόψη ίση βαρύτητα ανά κανόνα, ώστε να είναι περισσότερο αντικειμενική η αξιολόγηση, δεδομένου ότι και στο ΠΠ-ΔΔΤ δεν προσδιορίζεται διαφορετική βαρύτητα στους κανόνες.**

Για λόγους ανάλυσης, σε κάποιες περιπτώσεις<sup>4</sup> γίνεται μέτρηση Δεικτών και με διαφορετική βαρύτητα ανά κανόνα, ώστε να εντοπιστούν πιθανές

---

<sup>4</sup> βλ. 4.1.1.2.Καταγραφή αποτελεσμάτων

ανακατατάξεις που θα προέκυπταν αν δεχόμασταν ότι κάποιοι κανόνες είναι πιο «ισχυροί» από άλλους.

Σε κάθε περίπτωση, μέσω της εφαρμογής υποστηρίζεται η αλλαγή βαρύτητας τόσο σε επιμέρους κανόνες, όσο και στο ειδικό βάρος του περιεχομένου (ΔΔΤ) έναντι των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά τη συνολική αξιολόγηση των Ν.Α. Για παράδειγμα, μπορεί να οριστεί ότι ο τελικός βαθμός αξιολόγησης για τις Ν.Α. θα προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη το βαθμό αξιολόγησης ΔΔΤ κατά 20% και το βαθμό αξιολόγησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά 80%.

Τέλος, η βαρύτητα 0 μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κανόνες που είναι επιθυμητό να μην λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση.

### **3.2.1.7. Καθορισμός εύρους αναζήτησης δεδομένων**

Επιλέχθηκε η εξαντλητική αναζήτηση, δηλαδή αναζήτηση δεδομένων με όλες τις δυνατές μεταβάσεις (εντός και εκτός) κάθε Τόπου.

## **3.2.2. Προσδιορισμός πλαισίου αναφοράς δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

### **3.2.2.1. Αρχική κατάσταση**

Ως βάση για τις υπηρεσίες που αφορούν τις Ν.Α. χρησιμοποιήθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν ήδη καταγραφεί και καταχωρηθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας<sup>5</sup>.

Συγκεκριμένα εισήχθησαν 313 υπηρεσίες από το Ληξιαρχείο, παρέχοντας το αρχικό δείγμα αναφοράς για τις υπηρεσίες.

### **3.2.2.2. Προσδιορισμός μεταδεδομένων για υπηρεσίες**

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

1. Κατηγορία: άδειες επαγγέλματος, αστική κατάσταση κλπ
2. Τύπος: Χορήγηση αδείας, αίτηση κλπ
3. Διεύθυνση Νομαρχίας: Εμπορίου, Ανάπτυξης κλπ
4. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης (Στόχος): από 1 έως 4

---

<sup>5</sup> <http://147.102.6.22/egovservices>

### **3.2.2.3. Ορισμός κλίμακα βαθμολόγησης (rating)**

Ως κλίμακα βαθμολόγησης για κάθε υπηρεσία ορίζεται το εύρος ακεραίων αριθμών από **0 έως 4**, όπου 0 αντιπροσωπεύει τη μη-παροχή της υπηρεσίας, ενώ τα επίπεδα 1 έως 4 αφορούν την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα 2.5. Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

### **3.2.2.4. Απόδοση βαρύτητας σε κάθε υπηρεσία**

Κατά την αξιολόγηση, γίνεται παραμετρικός ορισμός της βαρύτητας κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας, ώστε να μπορεί να δοθεί περισσότερη σημασία σε συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Το γενικό πλαίσιο απόδοσης βαρύτητας για υπηρεσίες είναι όμοιο με αυτό των κανόνων που περιγράφεται στην ενότητα 3.2.1.6. Απόδοση βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

### **3.2.2.5. Καθορισμός εύρους αναζήτησης υπηρεσιών**

Επιλέχθηκε η αναζήτηση σε όλες τις ιστοσελίδες της Ν.Α. καθώς και σε Τόπους που ανήκουν εννοιολογικά στην Ν.Α. και έχουν κατασκευαστεί προκειμένου να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ν.Α..

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

### **3.3.1. Προσδιορισμός Δεικτών αξιολόγησης**

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

Δεδομένου ότι η αξιολόγηση ενός ΔΔΤ έχει διαφορετικό χαρακτήρα από την αξιολόγηση καθαυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από μία Ν.Α., 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 της γενικότερης ηλεκτρονικοποίησης των Ν.Α.



Σχετικά με τους **ΔΔΤ**, ορίζονται δείκτες σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ (π.χ. εικαστική παρουσίαση, δομή & περιεχόμενο κλπ).

Για τις **ηλεκτρονικές υπηρεσίες** η αξιολόγηση περιλαμβάνει το βαθμό ωριμότητας αυτών καθώς και την κατηγοριοποίηση τους (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Διεύθυνση κλπ).

Όσον αφορά τους γενικευμένους δείκτες, αυτοί αφορούν στο **συνδυασμό** ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στην απεικόνιση επιπλέον στοιχείων όπως π.χ. πληθυσμός, έκταση της Ν.Α. κλπ.

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

Δείκτες αξιολόγησης ΔΔΤ	Τίτλος Δείκτη	Πεδίο Εφαρμογής <sup>6</sup>	Περιγραφή Δείκτη	Σχόλια	Κανόνες ΔΔΤ <sup>7</sup>		
					ΚΥ	ΚΠ	ΚΜ
1	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά τύπο Κανόνα ΚΥ	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΥ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	ΟΛΟΙ		
2	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά τύπο Κανόνα ΚΠ	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΠ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.		ΟΛΟΙ	
3	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά τύπο Κανόνα ΚΜ	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΜ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.			ΟΛΟΙ
4	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους τύπους κανόνων	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα (από τους παραπάνω υπολογισμούς) και υπολογισμός ΤΕΛΙΚΗΣ βαθμολογίας με βάση ειδικά βάρη ανά τύπο κανόνα (π.χ. ΚΥ κατά 60%, ΚΠ κατά 30%, ΚΜ κατά 10%)	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ
5	Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	6,7,8,9,10,11,12,13	2,3,5,6,7,8,9	2

<sup>6</sup> Συνολικά για όλες τις Ν.Α. ή Συγκριτικά ανάμεσα στις Ν.Α.

<sup>7</sup> Πρόκειται για τους Κανόνες που προβλέπονται από το ΠΠ-ΔΔΤ, χωρίς να περιλαμβάνονται οι κανόνες αυτοί για τους οποίους δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

6	Εικαστική παρουσίαση	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	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	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	27,28,29,30,31,32,37,38,42,43,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54	20,21,22,24,25,26,27,28,29	
8	Προσβασιμότητα	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	55,56	30,31,32	3,4
9	Πολλαπλοί διαδικτυακοί τύποι	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	58		
10	Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	59,60,61,62,64,65,66,67	33,34,35	5
11	Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	69,70,72,73	36,37,38,39,40	6,7
12	Αξιολόγηση περιεχομένου	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.		41,42	

13	Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.		43,44	
14	Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	85,86,88,90,95	46,47	
15	Χρήστες Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	104,105		
16	Νομικά Θέματα	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	106,108	53,54	
17	Διάδοση Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Επιλογή Top-10 Ν.Α.	109	55,56	
18	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα κάθε κανόνα	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. στους αντίστοιχους κανόνες ΔΔΤ ΚΑΙ με συντελεστή <b>βαρύτητας</b> σε κάθε κριτήριο	Όλες οι Ν.Α.	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ
19	Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ σε σχέση με το καλύτερο ΔΔΤ	Συγκριτικά	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. όπως παραπάνω. Στη συνέχεια, αναγωγή της βαθμολογίας όλων των Ν.Α. σε σύγκριση με το καλύτερο ΔΔΤ, ώστε το καλύτερο ΔΔΤ να λάβει βαθμολογία 100%.	Όλες οι Ν.Α.	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ

<b>Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών</b>				
	<b>Τίτλος Δείκτη</b>	<b>Πεδίο Εφαρμογής</b>	<b>Περιγραφή Δείκτη</b>	<b>Σχόλια</b>
1	Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών	Συγκριτικά	Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του Μ.Ο. των υπηρεσιών που εμφανίζονται για τη συγκεκριμένη Ν.Α. (εξαιρούνται τα 0)	Επιλογή Top-10 Ν.Α.
2	Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών	Συνολικά	Μ.Ο. του παραπάνω κριτηρίου για όλες τις Ν.Α.	
3	Αριθμός υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α.	Συγκριτικά	Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του αριθμού των υπηρεσιών, που είναι επιπέδου 1 και πάνω	Προσδιορισμός της Ν.Α. με τις περισσότερες υπηρεσίες
4	Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α.	Συγκριτικά	Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του αριθμού των υπηρεσιών, που είναι επιπέδου 3 και πάνω	Προσδιορισμός της Ν.Α. με τις περισσότερες <b>προηγμένες</b> υπηρεσίες
5	Υπηρεσίες ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης	Συγκριτικά	Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του αριθμού των υπηρεσιών, που είναι επιπέδου 1, επιπέδου 2, επιπέδου 3, επιπέδου 4	Προσδιορισμός της Ν.Α. με τις περισσότερες υπηρεσίες σε κάθε επίπεδο
6	Υπηρεσίες ανά Διεύθυνση	Συνολικά	Αριθμός υπηρεσιών (από τη συνολική λίστα των υπηρεσιών) ανά Διεύθυνση	Προσδιορισμός της Διεύθυνσης με τις περισσότερες υπηρεσίες
7	Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας (χορηγ. Βεβαίωσης, χορήγηση αδειας κλπ)	Συνολικά	Αριθμός υπηρεσιών (από τη συνολική λίστα των υπηρεσιών) ανά Τύπο	
8	Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας (αστική κατάσταση κλπ)	Συνολικά	Αριθμός υπηρεσιών (από τη συνολική λίστα των υπηρεσιών) ανά Κατηγορία	

9	Top-10 υπηρεσίες ως προς την παροχή από τις Ν.Α.	Συνολικά	Μέτρηση του αριθμού των Ν.Α. που καλύπτουν κάθε υπηρεσία και προσδιορισμός των 10 μεγαλύτερων αθροισμάτων	
10	Top-10 υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης τους από τις Ν.Α.	Συνολικά	Υπολογισμός Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης για κάθε υπηρεσία και προσδιορισμός των 10 μεγαλύτερων Μ.Ο.	
11	Συνολική βαθμολογία υπηρεσιών Ν.Α.	Συγκριτικά	Άθροισμα για κάθε Ν.Α. όλων των υπηρεσιών που παρέχει, πολλαπλασιασμένο επί την αντίστοιχη βαρύτητα της υπηρεσίας	Επιλογή Top-10 Ν.Α.

<b>Δείκτες Γενικευμένης αξιολόγηση</b>	<b>Τίτλος Δείκτη</b>	<b>Πεδίο Εφαρμογής</b>	<b>Περιγραφή Δείκτη</b>	<b>Σχόλια</b>
1	Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α.	Συγκριτικά	Υπολογισμός για κάθε Ν.Α., με βάση το αποτέλεσμα του κριτηρίου 22() και του κριτηρίου 1(Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών), λαμβάνοντας υπόψη ενδεχομένως διαφορετική βαρύτητα για τα 2 αυτά κριτήρια.	Επιλογή Top-10 Ν.Α.
2	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 3	Συγκριτικά	Εύρεση των Νομαρχιών που παρέχουν τουλάχιστον 3 υπηρεσίες επιπέδου 3 και υπολογισμός του συνολικού πληθυσμού τους.	
3	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 2	Συγκριτικά	Εύρεση των Νομαρχιών που παρέχουν τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 2 και υπολογισμός του συνολικού πληθυσμού τους. Από τις συνολικές νομαρχίες, δεν υπολογίζονται οι Ν.Α. Επιπέδου 3.	
4	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 1	Συγκριτικά	Εύρεση των Νομαρχιών που παρέχουν τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 1 και υπολογισμός του συνολικού πληθυσμού τους. Από τις συνολικές νομαρχίες, δεν υπολογίζονται οι Ν.Α. Επιπέδων 3 και 2.	
5	Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με μη-ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών	Συγκριτικά	Εύρεση των Νομαρχιών που δεν ανήκουν σε καμιά από τις παραπάνω κατηγορίες (3, 2 ,1) κι επομένως αποτελούν τις μη-ηλεκτρονικοποιημένες Ν.Α.. Υπολογισμός του συνολικού πληθυσμού τους.	

### 3.3.2. Μακροσκοπική ανάλυση

**Η μακροσκοπική** ανάλυση των αποτελεσμάτων αφορά στην εξέταση του βαθμού συσχέτισης της ηλεκτρονικοποίησης των Ν.Α. με παράγοντες, όπως π.χ. πληθυσμός, έκταση της Ν.Α. κλπ.

Για παράδειγμα εξετάζονται ερωτήσεις όπως:

- Υπάρχει συσχέτιση ανάμεσα στο μέγεθος του πληθυσμού μιας Ν.Α. και στην ωριμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της?
- Οι Ν.Α. με τη μεγαλύτερη έκταση (κι επομένως αυξημένες δυσκολίες διαχείρισης της κεντρικής οργάνωσης) έχουν επενδύσει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση προκειμένου να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τους πολίτες τους?

### 3.3.3. Εργαλείο Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Ν.Α.

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

- Καταγραφή ποσοτικών<sup>8</sup> **στοιχείων** και **βαθμολογίας** κανόνων για τους ΔΔΤ των Ν.Α.
- Καταγραφή γενικών στοιχείων για ηλεκτρονικές υπηρεσίες:
  - Διεύθυνση που παρέχει την υπηρεσία
  - Περιγραφή διαδικασίας, βήματα, εκτίμηση κόστους / χρόνου
  - Τύπος υπηρεσίας (χορήγηση βεβαίωσης, χορήγηση αδειας κλπ)
  - Κατηγορία υπηρεσίας (αστική κατάσταση κλπ)
- Εισαγωγή **επιπέδου** παροχής της υπηρεσίας σε κάθε Ν.Α.
- **Υπολογισμός** των **Δεικτών** Αξιολόγησης με παραμετρικό τρόπο, ώστε να διευκολύνεται ο χρήστης στην επικαιροποίηση των δεικτών.

Περιλαμβάνει:

- Δυνατότητα προσδιορισμού **βαρύτητας** για:
  - Κανόνες ΔΔΤ
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
  - Τύπους Κανόνων (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)

---

<sup>8</sup> Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.2.1.5 Ορισμός του τρόπου βαθμολόγησης



- Υπολογισμό σειράς κατάταξης της κάθε Ν.Α. στη συνολική λίστα των Ν.Α.
- Υπολογισμό συσχετίσεων με πληθυσμό και έκταση Ν.Α.
- Υπολογισμός **Μέσου όρου** για όλες συνολικά τις Ν.Α.:
  - Για Δείκτες βαθμολόγησης ΔΔΤ:
    - Σε **απόλυτες τιμές** (0 έως 4)
    - Σε **ποσοστά**
  - Για Δείκτες ηλεκτρονικών υπηρεσιών
    - Σε απόλυτες τιμές (0 έως 4)
    - Σε ποσοστά
- Υπολογισμός των **10 «καλύτερων»** Ν.Α. σε κάθε Δείκτη
- Κατάταξη ισοβαθμούντων Ν.Α. αλφαβητικά
- Δημιουργία **διαγραμμάτων** (ιστογράμματα και pie-charts) για την απεικόνιση των δεικτών.

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

#### **3.4.1. Γενικά**

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

Με τον τρόπο αυτό η αξιολόγηση δεν περιορίζεται από τυχόν ασυμβατότητες. Η ανάλυση της οθόνης ήταν σε διαστάσεις 1024x768, που είναι μάλλον η πιο δημοφιλής, ώστε να γίνουν σωστά οι μετρήσεις που αφορούν τον μέγιστο αριθμό οθονών (με scroll down) ανά οθόνη.

Οι ρυθμίσεις στον εκάστοτε φυλλομετρητή ήταν τέτοιες ώστε να επιτρέπεται η χρήση των ρυθμίσεων του Ιστοτόπου της Ν.Α. και να μην αναιρούνται οι ρυθμίσεις αυτές από τις ρυθμίσεις του φυλλομετρητή.

Με βάση τα παραπάνω, έγινε τελικά “επίσκεψη” στους Τόπους παρουσίας των Ν.Α. στο Διαδίκτυο.

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

Για τις ανάγκες της μελέτης, διαμορφώθηκε κατάλληλο Φύλλο Εργασίας στο Excel, περιέχοντας τους κανόνες ΔΔΤ, όπως αυτοί διαμορφώθηκαν από το

ΠΠ-ΔΔΤ και με τα στοιχεία που περιγράφονται στην ενότητα 3.2.1.2. Προσδιορισμός των κανόνων αξιολόγησης των Τόπων.

Αμέσως μετά καταγράφηκαν τα δεδομένα από το ΔΔΤ της κάθε Ν.Α. για κάθε κανόνα. Η καταγραφή αφορούσε σε 1<sup>η</sup> φάση και τα ποσοτικά στοιχεία, όπου αυτά απαιτούνταν (π.χ. αριθμός «λανθασμένων» συνδέσμων).

Στην τελική μορφή και με την εφαρμογή των κανόνων βαθμολόγησης που περιγράφονται στο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ, έγινε η μετατροπή των καταγεγραμμένων δεδομένων στην κλίμακα βαθμολόγησης 0 έως 4.

### **3.4.3. Καταγραφή των αποτελεσμάτων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες**

Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, έγιναν τα εξής βήματα:

1. Αναζήτηση και εύρεση παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε κάθε Ν.Α.
2. Αναζήτηση της ευρεθείσας υπηρεσίας στη λίστα με τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες (αρχικό δείγμα υπηρεσιών προήλθε από Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας).
3. Σε περίπτωση ύπαρξης της υπηρεσίας, απόδοση βαθμολογίας, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία και τη συγκεκριμένη Ν.Α. σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιγράφεται στην ενότητα 2.5. Επίπεδα παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
4. Σε περίπτωση μη-ύπαρξης της υπηρεσίας:
  - a. Προσθήκη υπηρεσίας και μεταδεδομένων<sup>9</sup> αυτής στη λίστα με τις υπό-καταγραφή υπηρεσίες
  - b. Καταγραφή της Ν.Α. στην οποία βρέθηκε για πρώτη φορά η υπηρεσία
  - c. Καταγραφή της διαδικασίας εκτέλεσης της υπηρεσίας και εκτίμηση κόστους / χρόνου (αν υπάρχει)
  - d. Απόδοση βαθμολογίας όπως στο παραπάνω βήμα 3.

### **3.5. Βήμα 5: Αξιολόγηση ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**

Με βάση το εργαλείο αξιολόγησης που περιγράφεται συνοπτικά στην ενότητα 3.3.3.Εργαλείο Αξιολόγησης ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών των Ν.Α., έγινε η επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας και διευκολύνθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων για τις επιδόσεις και τις ελλείψεις των Ν.Α. στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για λόγους ευαναγνωσιμότητας / απλότητας των διαγραμμάτων, η απεικόνιση των δεικτών της έρευνας γίνεται για τις επικρατέστερες / δημοφιλέστερες Ν.Α. σε κάθε δείκτη.

---

<sup>9</sup> Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην ενότητα 3.2.2.2. Προσδιορισμός μεταδεδομένων για υπηρεσίες

Τα αναλυτικά αποτελέσματα όλων των Δεικτών και για όλες τις Ν.Α. παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή και συνοδεύουν ως παράρτημα την παρούσα μελέτη.

## **4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

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

Η έρευνα και συλλογή στοιχείων από τους ΔΔΤ των Ν.Α. έλαβε χώρα από τις **31/3/2008** έως **30/6/2008**.

### **4.1. Μελέτη και Ανάλυση αποτελεσμάτων για αξιολόγηση των ΔΔΤ των Ν.Α.**

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

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

##### **4.1.1.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΥ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κριτήριο.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τους κανόνες τύπου ΚΥ

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι οι ΚΥ

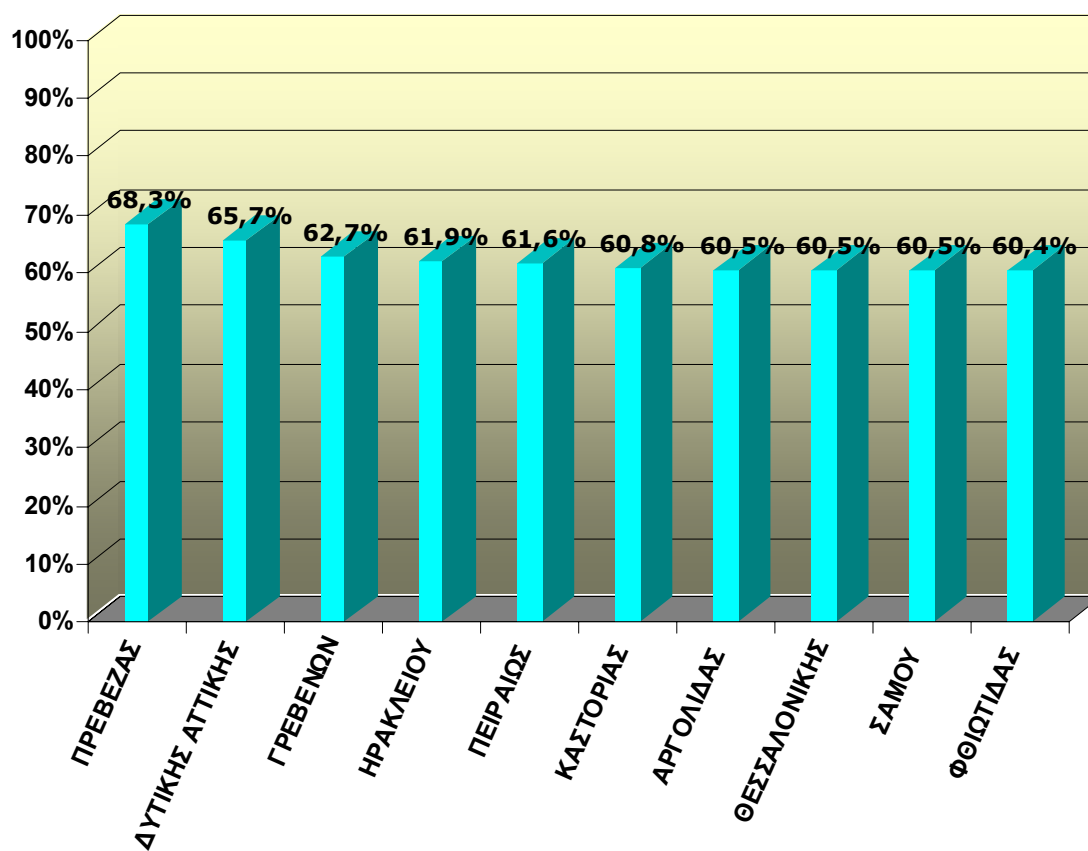
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.1.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 1. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α. ανά τύπο Κανόνα ΚΥ

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.36, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 34% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 2.04 (με άριστα το 4) δηλαδή 51%.

#### 4.1.1.3. Συμπεράσματα

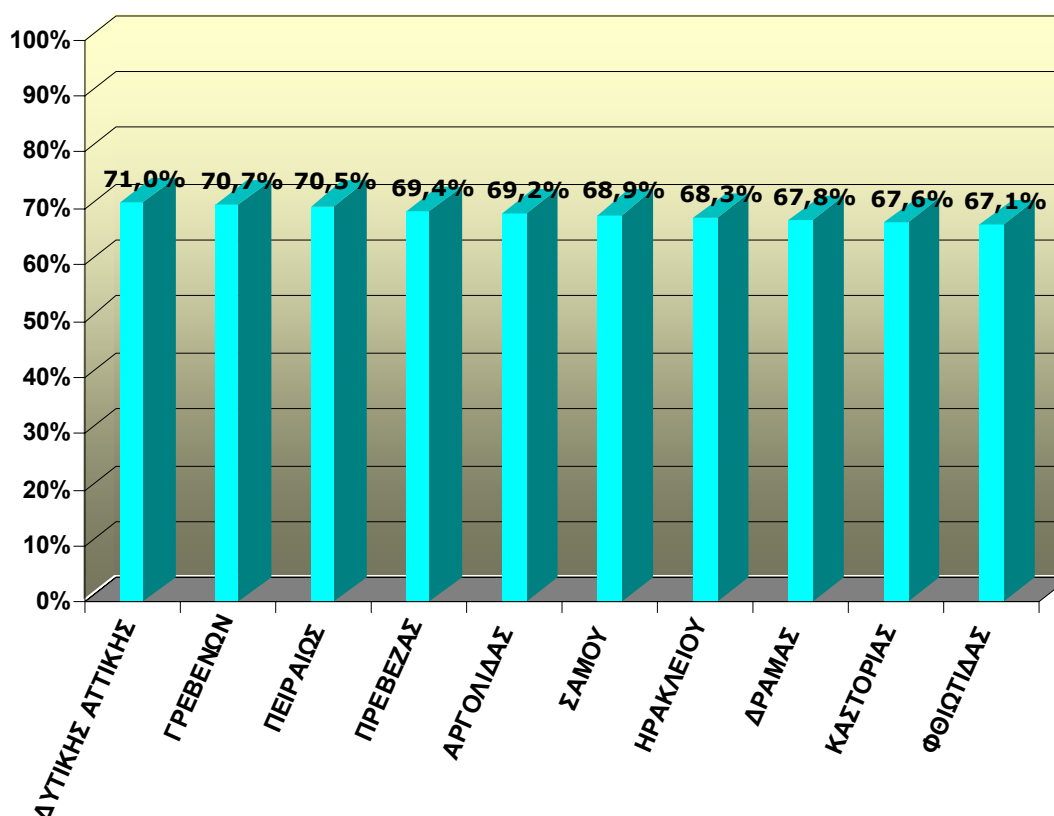
Επιπλέον των απεικονιζόμενων «καλύτερων» Ν.Α. για το συγκεκριμένο Δείκτη, σημειώνεται ότι οι περισσότερες βαθμολογίες των 54 Ν.Α. κυμαίνονται μεταξύ 50% και 60%, με ελάχιστο όλων το 34%, επομένως παρατηρείται ότι δεν υφίσταται μεγάλη διαφοροποίηση βαθμολογικά μεταξύ των Ν.Α..

Πάντως, ακόμα και για τις καλύτερες βαθμολογικά Ν.Α., παρατηρείται σημαντική απόκλιση από την πλήρη εκπλήρωση των υποχρεωτικών κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ, με τη μέγιστη τιμή να πλησιάζει το 70%.

Η χαμηλή βαθμολογία στο συγκεκριμένο δείκτη ερμηνεύεται ως εξής:

1. Το **επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης** των Ν.Α. είναι ακόμα **αρκετά χαμηλό** και παρατηρείται έλλειψη συμμόρφωσης με το γενικότερο στρατηγικό σχεδιασμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
2. Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι αρκετά **γενικός**, καθώς λαμβάνει υπόψη όλους τους υποχρεωτικούς κανόνες, στους οποίους περιλαμβάνονται και κανόνες για την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών των Ν.Α. Καθώς οι Ν.Α. στον τομέα των ηλεκτρονικών **υπηρεσιών υστερούν σημαντικά** (όπως προκύπτει και από επόμενο δείκτη), ο γενικός δείκτης ΚΥ επηρεάζεται αρνητικά.

Αποδίδοντας **μεγαλύτερη** (διπλάσια) **βαρύτητα** στους κανόνες που σχετίζονται με τη Δομή του περιεχομένου (οπότε μειώνοντας έμμεσα τη βαρύτητα των κανόνων που σχετίζονται με ηλεκτρονικές υπηρεσίες), παρατηρούμε ότι ο Μ.Ο. των ΔΔΤ βελτιώνεται, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 2. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α. ανά τύπο Κανόνα ΚΥ (με απόδοση διπλάσιας βαρύτητας σε κανόνες που σχετίζονται με Δομή – Περιεχόμενο των ΔΔΤ)

#### 4.1.2. Δείκτης Α2: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά τύπο Κανόνα ΚΠ

##### 4.1.2.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΠ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κριτήριο.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τους κανόνες τύπου ΚΠ

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι οι ΚΠ

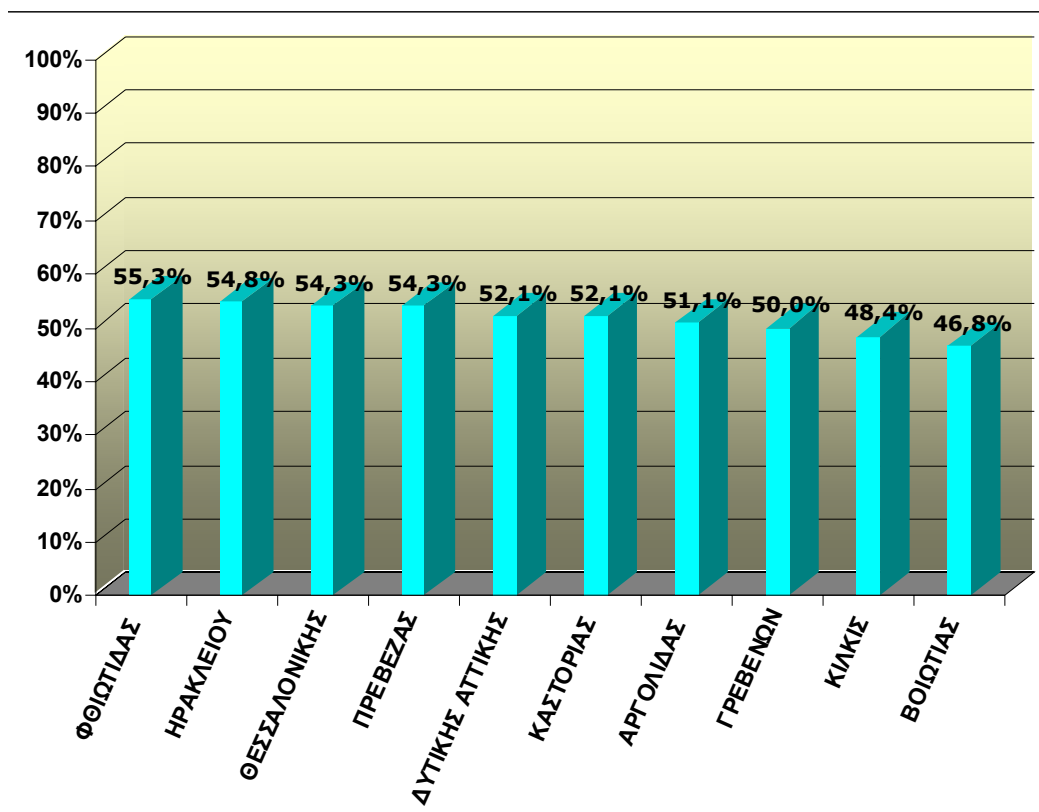
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

##### 4.1.2.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 3. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α. ανά τύπο Κανόνα ΚΠ



Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.04, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 26% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 1.59 (με άριστα το 4) δηλαδή 40%.

#### **4.1.2.3. Συμπεράσματα**

Ισχύουν κι εδώ τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη A1, σημειώνοντας επίσης πως η βαθμολογία είναι ακόμα χαμηλότερη επειδή πρόκειται για κανόνες που δεν είναι αυτονόητοι κι επομένως δεν ακολουθούνται από τις Ν.Α. σε μεγάλο βαθμό.

Σημαντικό είναι το πλήθος των κανόνων ανά Ν.Α. που έχουν τιμή 0, δηλαδή δεν ικανοποιούνται σε κανένα βαθμό. Σε σύνολο 47 κανόνων που συμμετέχουν στο Δείκτη, κατά μέσο όρο σε κάθε Ν.Α., 22 κανόνες λαμβάνουν τιμή 0. Το γεγονός αυτό μειώνει σημαντικά το συνολικό Μ.Ο.

### **4.1.3. Δείκτης A3: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά τύπο Κανόνα ΚΜ**

#### **4.1.3.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. ανά τύπο κανόνα ΚΜ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κριτήριο.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τους κανόνες τύπου ΚΜ

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι οι ΚΜ

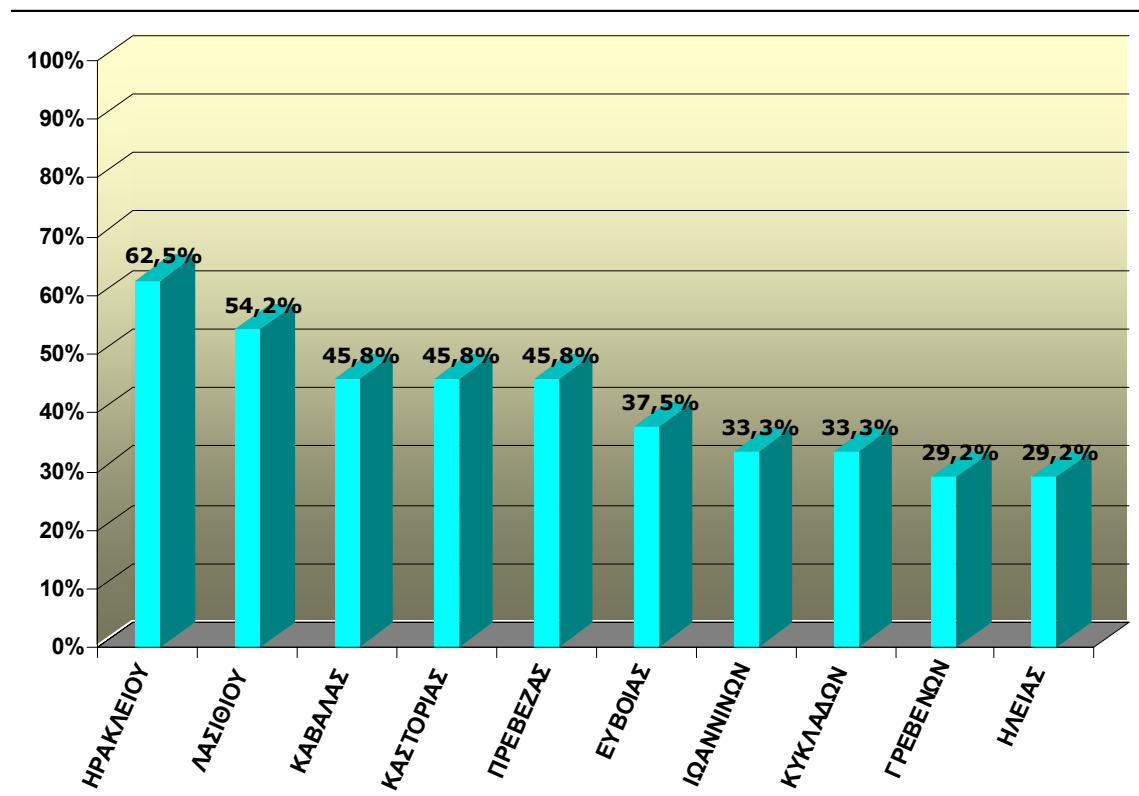
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.3.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 4. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α. ανά τύπο Κανόνα ΚΜ

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0.33, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 8% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 0.99 (με άριστα το 4) δηλαδή 25%.

#### 4.1.3.3. Συμπεράσματα

Στο συγκεκριμένο δείκτη παρατηρείται χαμηλός Μ.Ο. αλλά και μεγάλες διακυμάνσεις στις τιμές των Ν.Α. και μεγάλη απόκλιση της ελάχιστης τιμής από τη μέγιστη.

Ο χαμηλός Μ.Ο. ερμηνεύεται με βάση ότι οι Ν.Α. δε διαθέτουν γενικά υψηλό επίπεδο ωριμότητας στη Διαδικτυακή τους παρουσία κι επομένως δεν καλύπτουν κανόνες που είναι ακόμα υπό μελέτη.

Η μεγάλη διακύμανση τιμών οφείλεται στο ότι οι συμμετέχοντες κανόνες είναι μόνο 6 κι επομένως μη-συμμόρφωση έστω και με 3-4 κανόνες οδηγεί σε πολύ χαμηλή τιμή του δείκτη για τη συγκεκριμένη Ν.Α.

#### **4.1.4. Δείκτης A4: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους τύπους κανόνων**

##### **4.1.4.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της σταθμισμένης συνολικής βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. με βάση τη βαθμολογία που έχει λάβει κάθε Ν.Α. για τους Δείκτες A1, A2, A3 και σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε Δείκτη.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς όλους τους κανόνες, με σταθμισμένη βαρύτητα ανά είδος κανόνα ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι

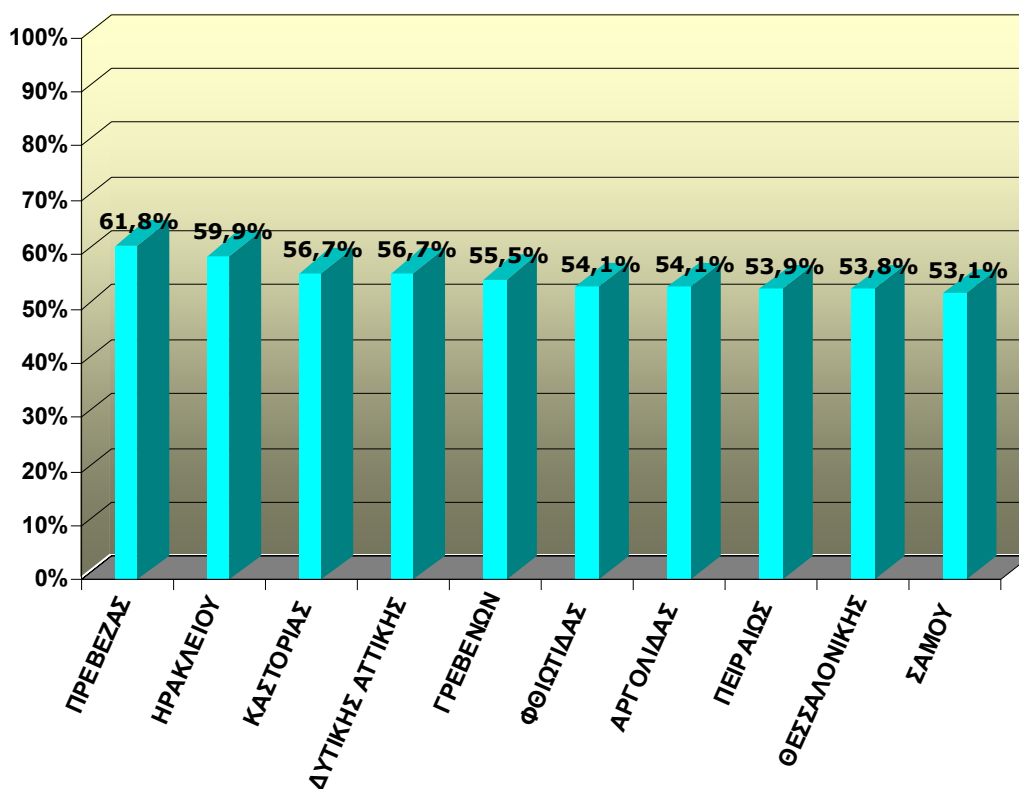
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Βαρύτητα:
  - ΚΥ: 60%
  - ΚΠ: 30%
  - ΚΜ: 10%

#### 4.1.4.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 5. Οι 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α. συνολικά (με βάση τους τύπους κανόνων)

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι στη Ν.Α. Δωδεκανήσου με 1.25, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 31% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 1.80 (με άριστα το 4) δηλαδή 45%.

#### 4.1.4.3. Συμπεράσματα

Ισχύουν τα γενικά συμπεράσματα του Δείκτη Α1. Οι τιμές του συγκεκριμένου δείκτη βρίσκονται σε συμφωνία με τις τιμές του Α1, καθώς ο δείκτης Α1 συμμετέχει κατά το μεγαλύτερο μέρος στον υπολογισμό του παρόντος δείκτη.

#### 4.1.5. Δείκτης Α5: Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τύπων

##### 4.1.5.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ονοματοδοσία ΔΔΤ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

**Αποτέλεσμα:** Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την ονοματοδοσία

**Κανόνες ΔΔΤ:**

- ΚΥ: 6,7,8,9,10,11,12,13
- ΚΠ: 2,3,5,6,7,8,9
- ΚΜ: 2

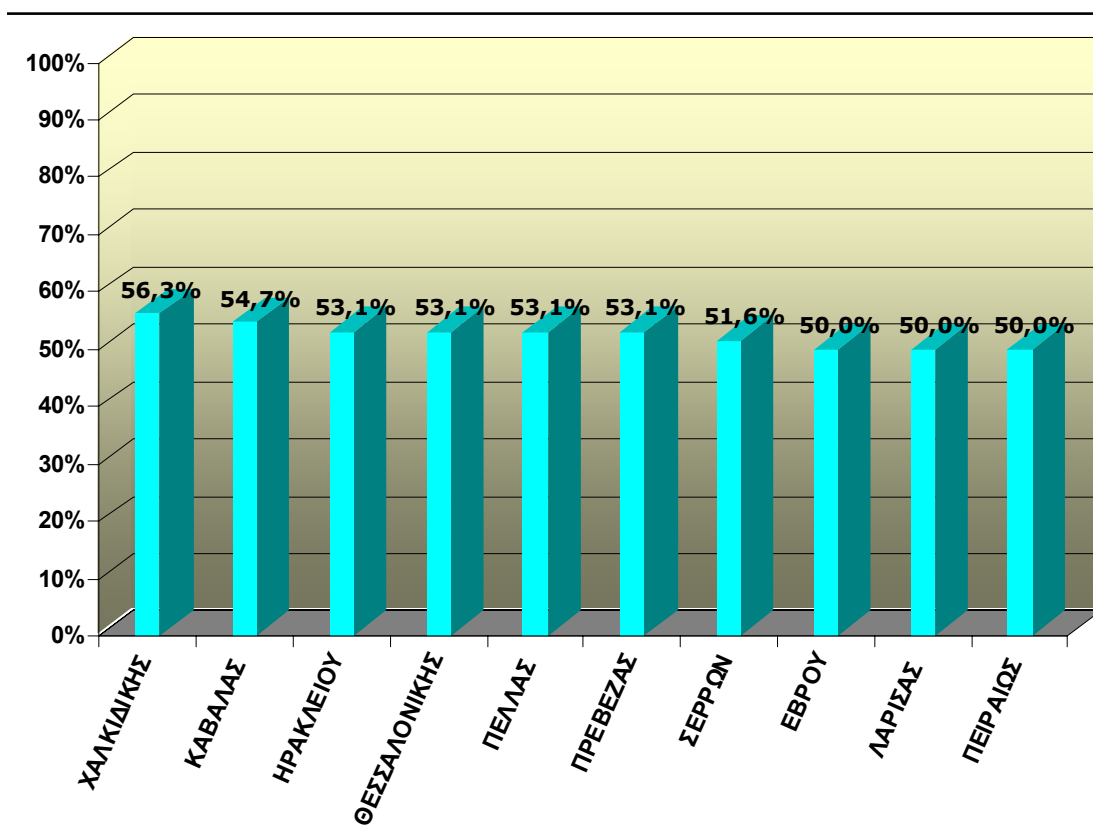
**Μετρήσιμο μέγεθος:** Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

**Απεικονιζόμενο μέγεθος:** ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

**Άλλα μεγέθη και παραδοχές:**

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.5.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 6. Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.56, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 39% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 1.89 (με άριστα το 4) δηλαδή 47%.

#### **4.1.5.3. Συμπεράσματα**

Οι κανόνες που συνδέονται με την ονοματοδοσία είναι κυρίως ΚΥ και ΚΠ. Αν και όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Ν.Α. στην ονοματοδοσία είναι αρκετά υψηλές (Μ.Ο. 2.85), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ ο Μ.Ο. είναι 1.06 κι έτσι επηρεάζει αρνητικά το συνολικό Μ.Ο.

Επομένως, οι Ν.Α. καλύπτουν ικανοποιητικά τα βασικά θέματα ονοματοδοσίας, παρόλα αυτά χρειάζεται να διευθετήσουν λιγότερο σημαντικά θέματα όπως π.χ. η κατάληξη .gov.gr στα ονόματα των ΔΔΤ τους.

#### **4.1.6. Δείκτης Α6: Εικαστική παρουσίαση**

##### **4.1.6.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την εικαστική παρουσίαση ΔΔΤ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την εικαστική παρουσίαση

Κανόνες ΔΔΤ:

- 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

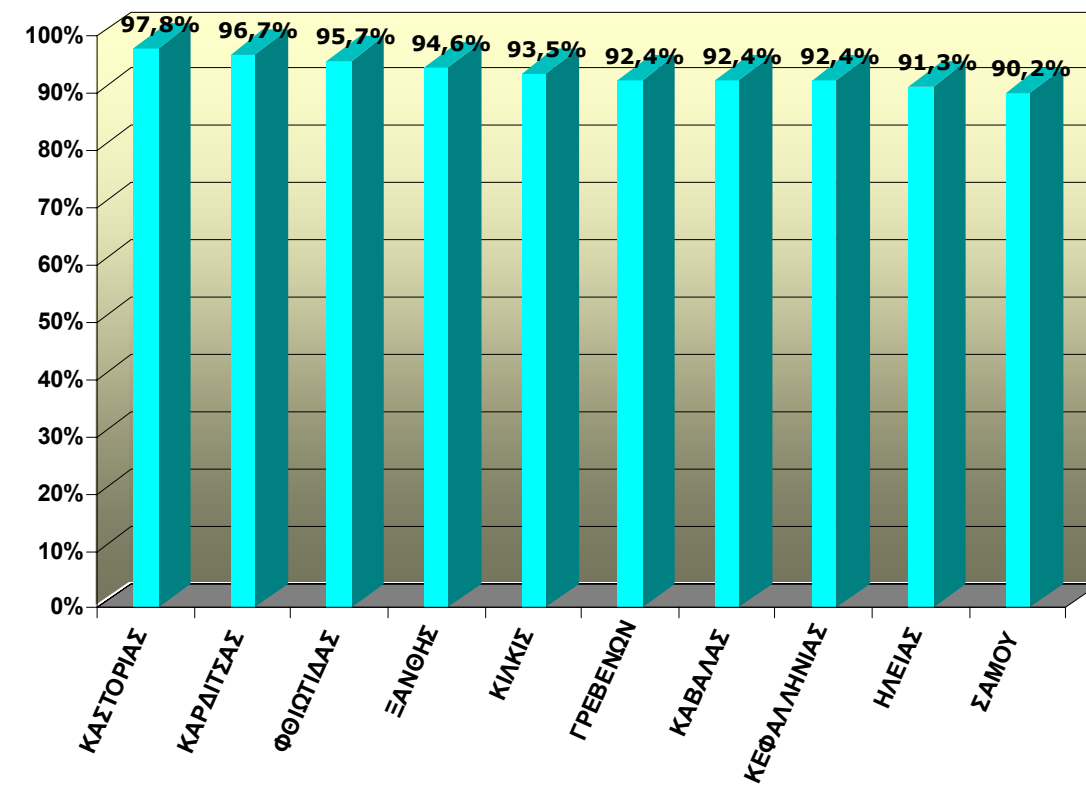
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.6.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 7. Εικαστική παρουσίαση - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2.48, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 62% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 3.37 (με άριστα το 4) δηλαδή 84%.

#### 4.1.6.3. Συμπεράσματα

Οι Ν.Α. σημειώνουν πολύ υψηλές επιδόσεις στο συγκεκριμένο δείκτη. Βασικοί παράγοντες που διαμορφώνουν το αποτέλεσμα αυτό είναι:

1. εικαστική παρουσίαση υψηλού επιπέδου μπορεί να υλοποιηθεί με χαμηλό σχετικά προϋπολογισμό και
2. η εικαστική παρουσίαση αποτελεί προτεραιότητα σε Διαδικτυακούς Τόπους που απευθύνονται σε ευρύ κοινό.

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

##### **4.1.7.1. Χαρακτηριστικά**

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

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τη Δομή και το Περιεχόμενο

Κανόνες ΔΔΤ:

- 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

Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

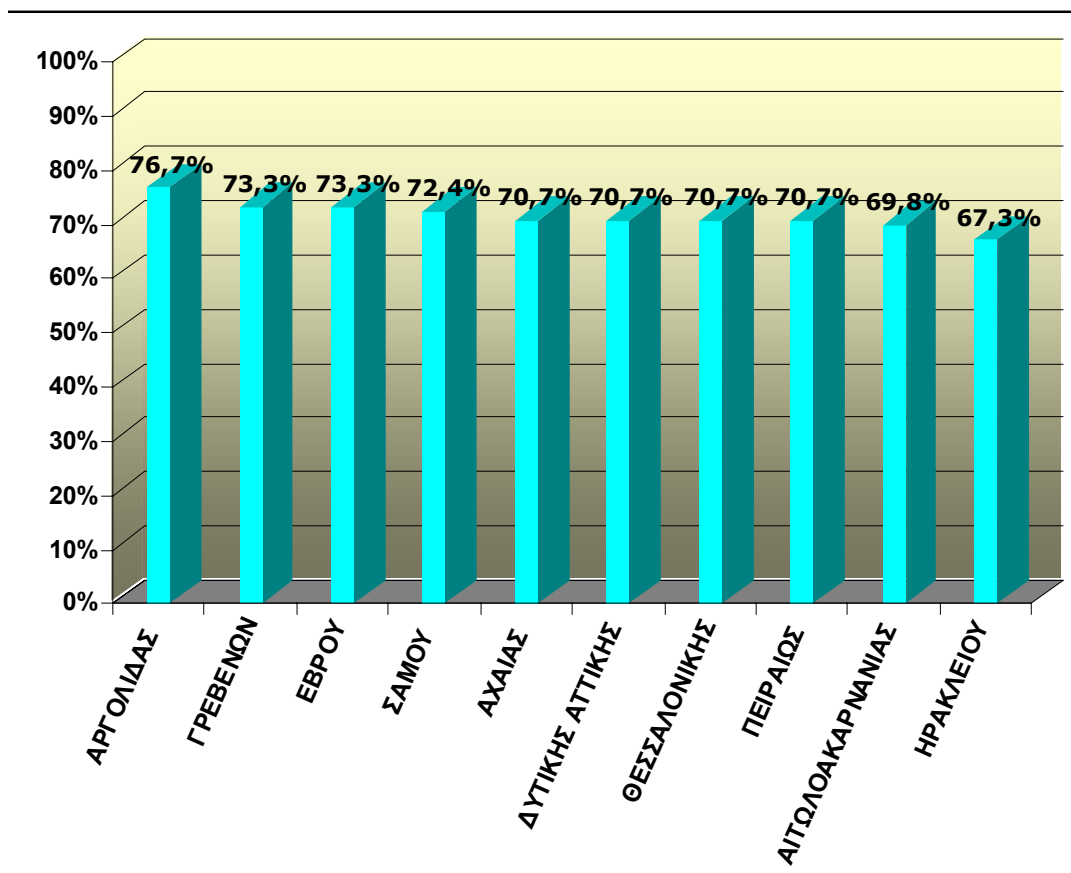
Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη



#### 4.1.7.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 8. Δομή και Περιεχόμενο - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 25% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 2.15 (με άριστα το 4) δηλαδή 54%.

#### 4.1.7.3. Συμπεράσματα

Οι κανόνες που συνδέονται με τη Δομή και το Περιεχόμενο διακρίνονται σε ΚΥ και ΚΠ. Αν και όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Ν.Α. είναι υψηλές (Μ.Ο. 2.42), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ ο Μ.Ο. είναι μόλις 1.55 κι έτσι επηρεάζεται αρνητικά ο συνολικός Μ.Ο.

Επομένως, οι Ν.Α. καλύπτουν ικανοποιητικά τα βασικά θέματα Δομής και Περιεχομένου, παρόλα αυτά χρειάζεται να διευθετήσουν λιγότερο σημαντικά θέματα όπως την υποβολή παραπόνων, την υποστήριξη 3<sup>ης</sup> γλώσσας για το περιεχόμενο κλπ.

## **4.1.8. Δείκτης A8: Προσβασιμότητα**

### **4.1.8.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα ΔΔΤ και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την προσβασιμότητα

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 55,56
- ΚΠ: 30,31,32
- ΚΜ: 3,4

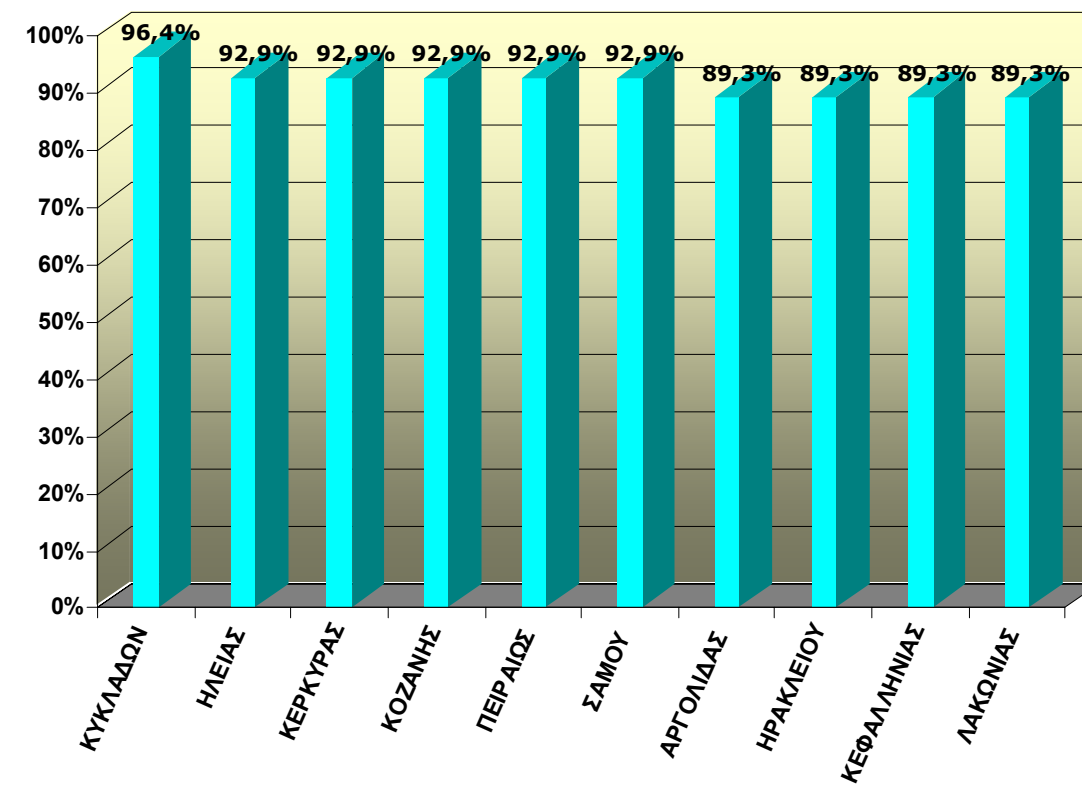
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.8.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 9. Προσβασιμότητα - 10 Καλύτεροι ΔΑΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.14, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 29% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 2.84 (με άριστα το 4) δηλαδή 71%.

#### 4.1.8.3. Συμπεράσματα

Οι Ν.Α. σημειώνουν πολύ υψηλές επιδόσεις στο συγκεκριμένο δείκτη γεγονός που δείχνει συμμόρφωση με τα διεθνή πρότυπα (W3C, WAI κλπ).

### 4.1.9. Δείκτης Α9: Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι

#### 4.1.9.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με πολλαπλούς διαδικτυακούς τόπους και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την ύπαρξη πολλαπλών διαδικτυακών τόπων

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 58

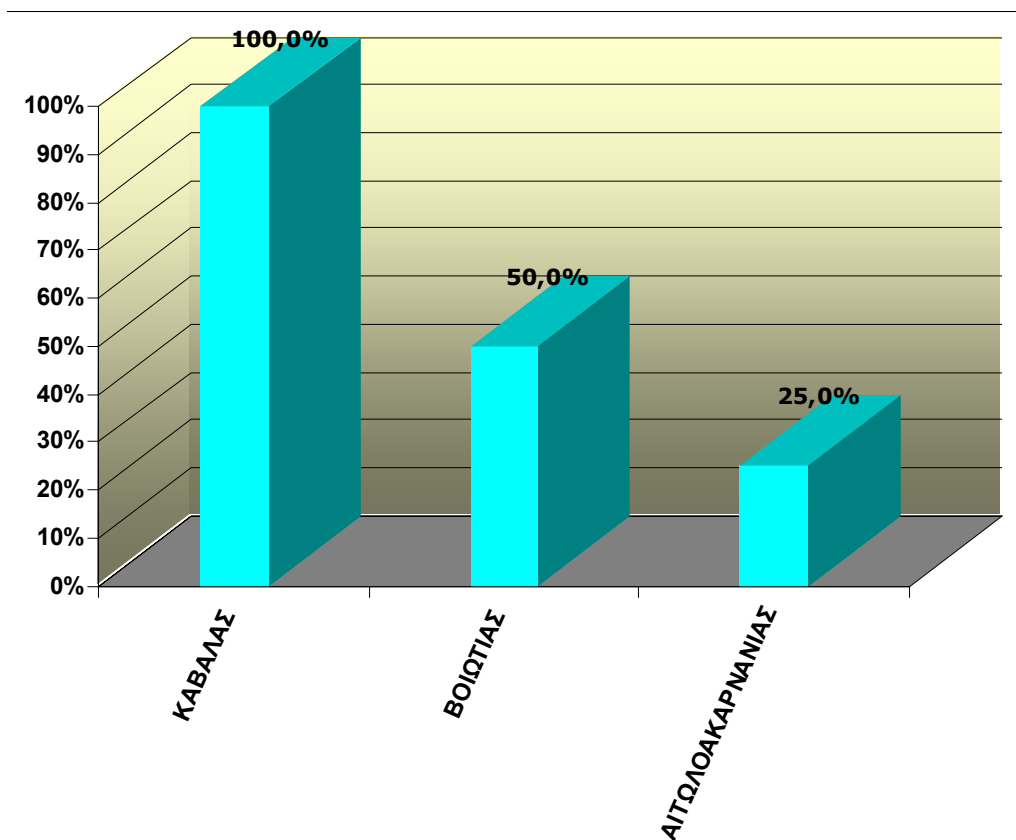
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.9.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 10. Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 0.13 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 3%.

#### **4.1.9.3. Συμπεράσματα**

Μόνο τρεις Ν.Α. διαθέτουν εναλλακτικούς διαδικτυακούς τόπους οπότε η συμμόρφωση με το συγκεκριμένο κριτήριο μπορεί να εξεταστεί μόνο σχετικά με τις Ν.Α. αυτές.

#### **4.1.10. Δείκτης Α10: Παροχή Ειδικών Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες**

##### **4.1.10.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. 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) και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες

Κανόνες ΔΔΤ:

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

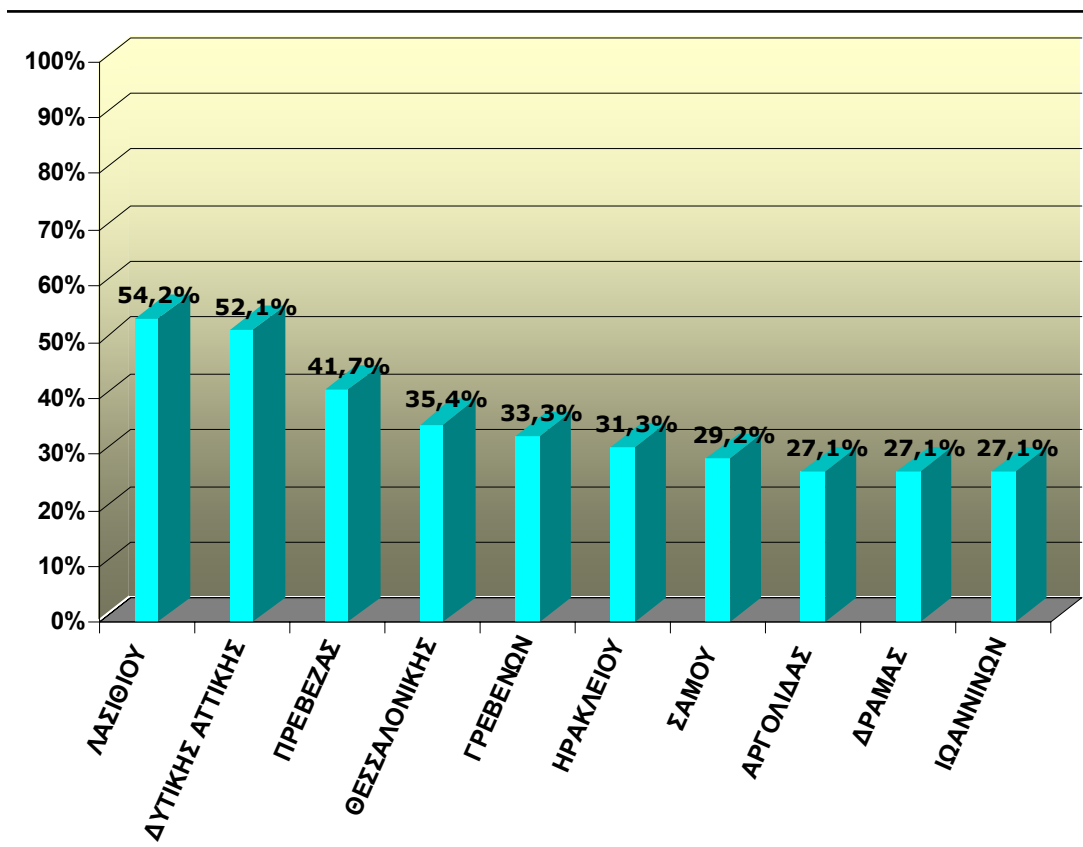
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.10.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 11. Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0.33, που αντιστοιχεί σε ποσοστό μόλις 8% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 0.67 (με άριστα το 4) δηλαδή 17%.

#### 4.1.10.3. Συμπεράσματα

Ο πολύ χαμηλός Μ.Ο. οφείλεται στο γεγονός ότι υπάρχουν πολλές Ν.Α. που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ αυτές που παρέχουν κινούνται κυρίως σε υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2. Κατά συνέπεια, οι κανόνες που συμμετέχουν στο συγκεκριμένο δείκτη, καθώς αξιολογούν σημαντικά τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών πληρωμών), λαμβάνουν στις περισσότερες περιπτώσεις μηδενική τιμή. Κατά συνέπεια, ο Μ.Ο. είναι ιδιαίτερα χαμηλός.

**Συνιστάται, όσον αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, να μην ληφθεί σημαντικά υπόψη ο συγκεκριμένος δείκτης, αλλά οι επιμέρους δείκτες της κατηγορίας Β.**

#### **4.1.11. Δείκτης A11: Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας**

##### **4.1.11.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Κανόνες ΔΔΤ:

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

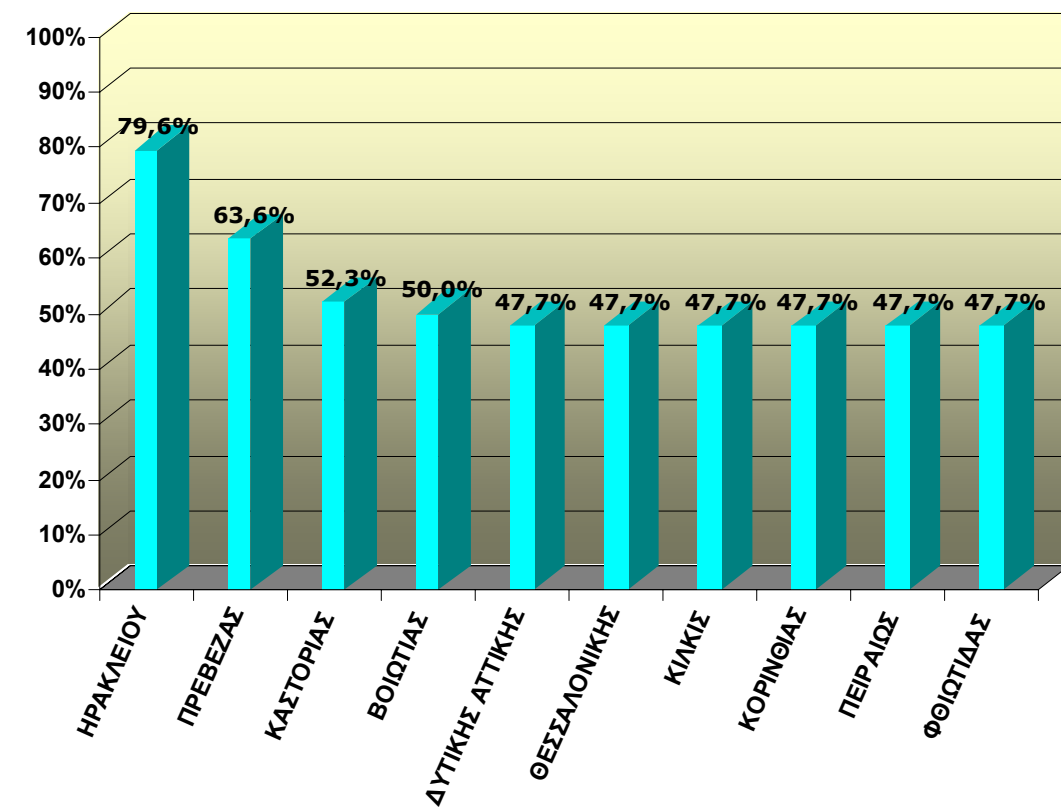
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.11.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 12. Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.55 (με άριστα το 4) δηλαδή 14%.

#### 4.1.11.3. Συμπεράσματα

Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι πολύ χαμηλός, γεγονός που οφείλεται στο ότι οι Ν.Α. δεν αντιμετωπίζουν ως σημαντικές τις προστιθέμενες αξίες των ΔΔΤ τους και ειδικότερα την ύπαρξη newsletters, RSS, forums. Προς το παρόν, μόνο 11 Ν.Α. παρέχουν newsletters ενώ είναι ελάχιστες οι Ν.Α. που παρέχουν RSS ή forums.

#### 4.1.12. Δείκτης A12: Αξιολόγηση περιεχομένου

##### 4.1.12.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση περιεχομένου και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.



Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τη δυνατότητα που παρέχουν στους πολίτες να αξιολογούν το περιεχόμενο του ΔΔΤ τους

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΠ: 41,42

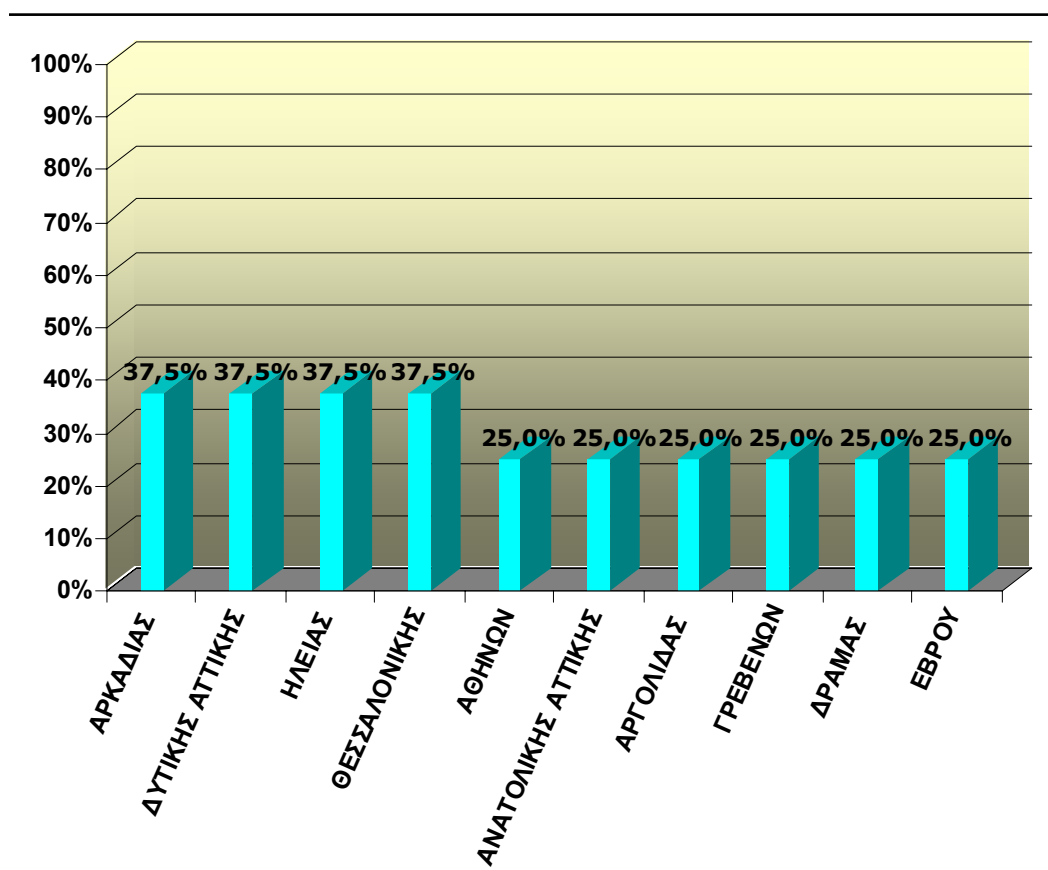
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.12.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 13. Αξιολόγηση περιεχομένου - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.65 (με άριστα το 4) δηλαδή 16%.

#### **4.1.12.3. Συμπεράσματα**

Οι Ν.Α. δεν παρέχουν με ουσιαστικό τρόπο στους πολίτες τη δυνατότητα να αξιολογούν το ΔΔΤ τους.

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

##### **4.1.13.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΠ: 43,44

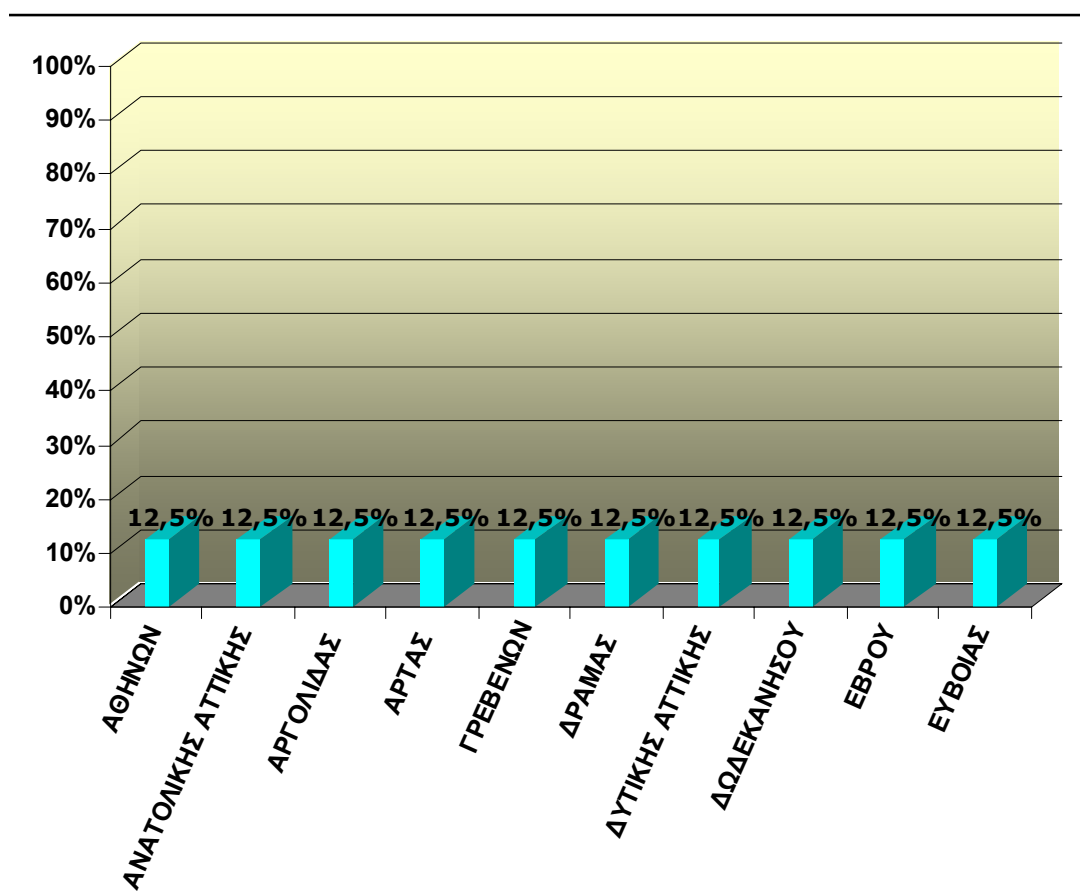
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.13.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 14. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.31 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 8%.

#### 4.1.13.3. Συμπεράσματα

Ομοίως με τον προηγούμενο δείκτη, οι Ν.Α. δεν παρέχουν με ουσιαστικό τρόπο στους πολίτες τη δυνατότητα να αξιολογούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους.

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

##### **4.1.14.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ασφάλεια συστημάτων και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την ασφάλεια συστημάτων

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 85,86,88,90,95
- ΚΠ: 46,47

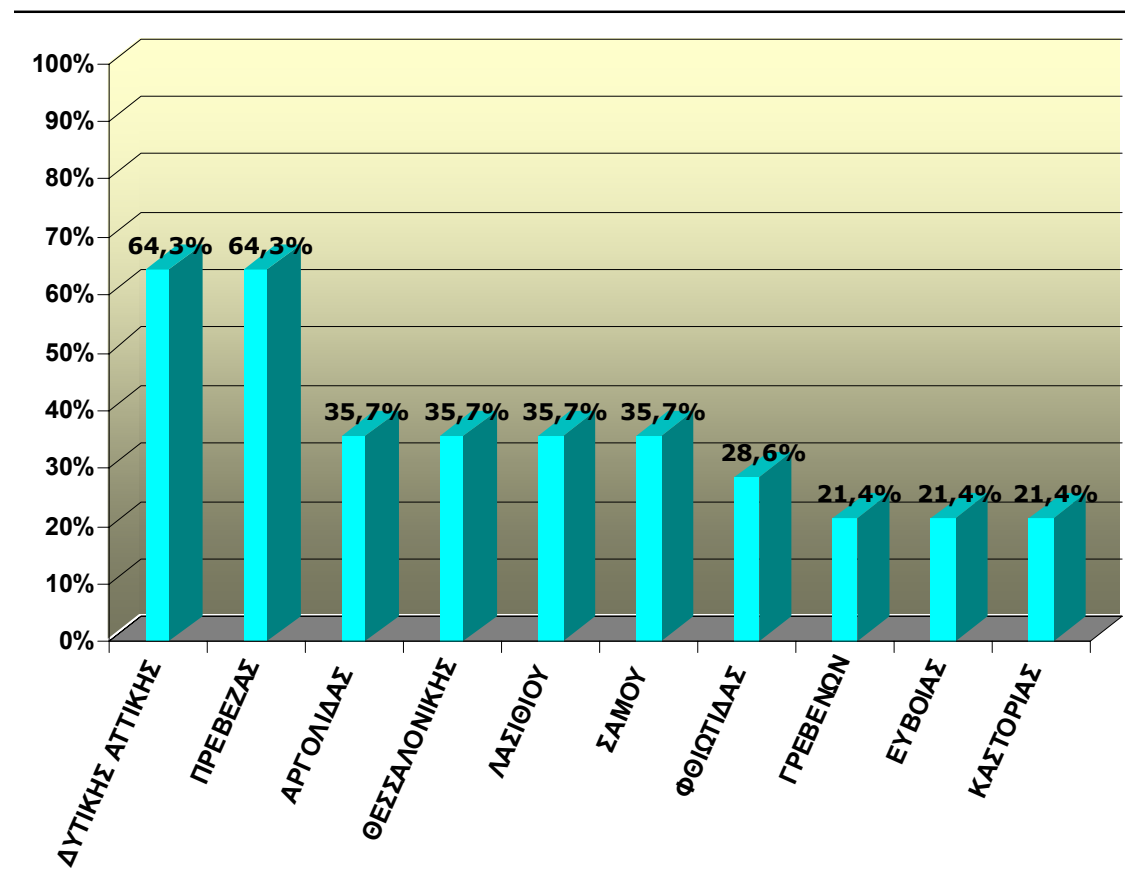
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.14.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 15. Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.49 (με άριστα το 4) δηλαδή 12%.

#### 4.1.14.3. Συμπεράσματα

Οι Ν.Α. 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 Τόπων**

##### **4.1.15.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη διαδικασία εγγραφής χρηστών και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τη διαδικασία εγγραφής χρηστών. Αφορά τις Ν.Α. που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης σε περιεχόμενο / υπηρεσίες

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 104,105

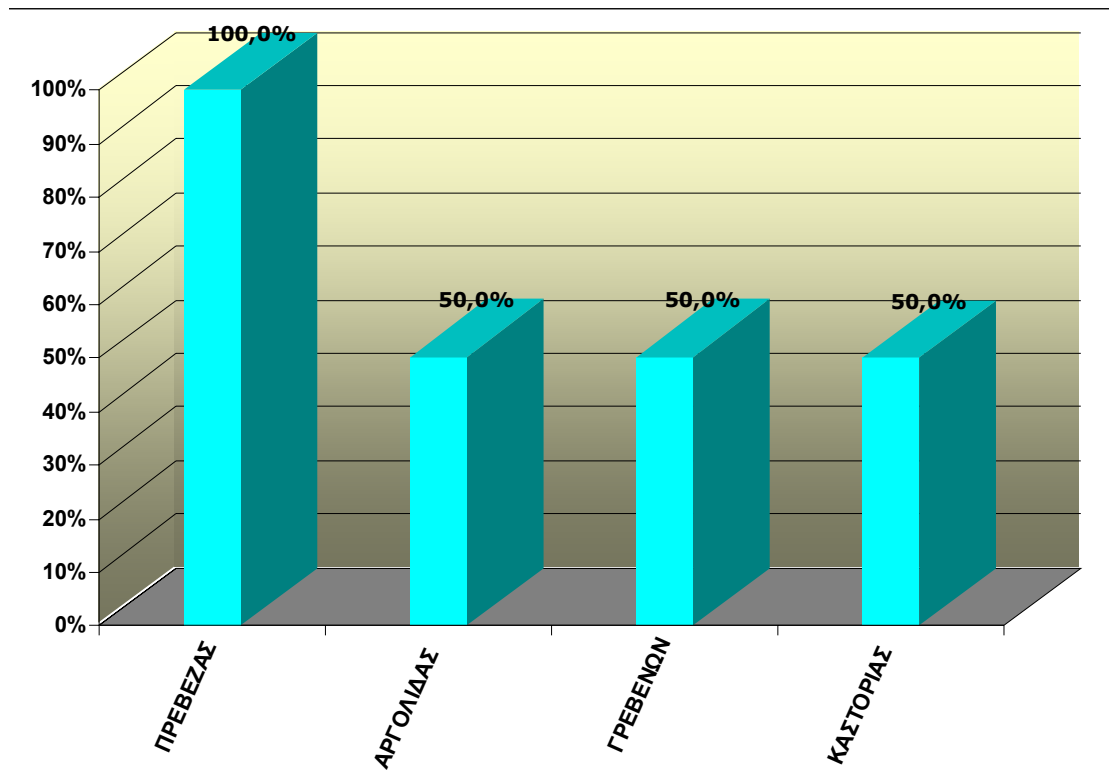
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.15.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 16. Εγγραφή χρηστών ΔΔΤ - Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ υπάρχουν 45 Ν.Α. που δεν χρησιμοποιούν εγγραφή χρηστών, καθώς δεν ακολουθούν πολιτική πρόσβασης σε περιεχόμενο / υπηρεσίες.

Ο μέσος όρος για τις Ν.Α. που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης είναι 0.44 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 11 %.

#### 4.1.15.3. Συμπεράσματα

Μόνο ένας ΔΔΤ Ν.Α. παρέχει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών. Υπάρχει ανάγκη για σαφή βελτίωση των ΔΔΤ των Ν.Α. στον τομέα αυτό.

#### 4.1.16. Δείκτης A16: Νομικά Θέματα

##### 4.1.16.1. Χαρακτηριστικά

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

ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 106,108
- ΚΠ: 53,54

Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

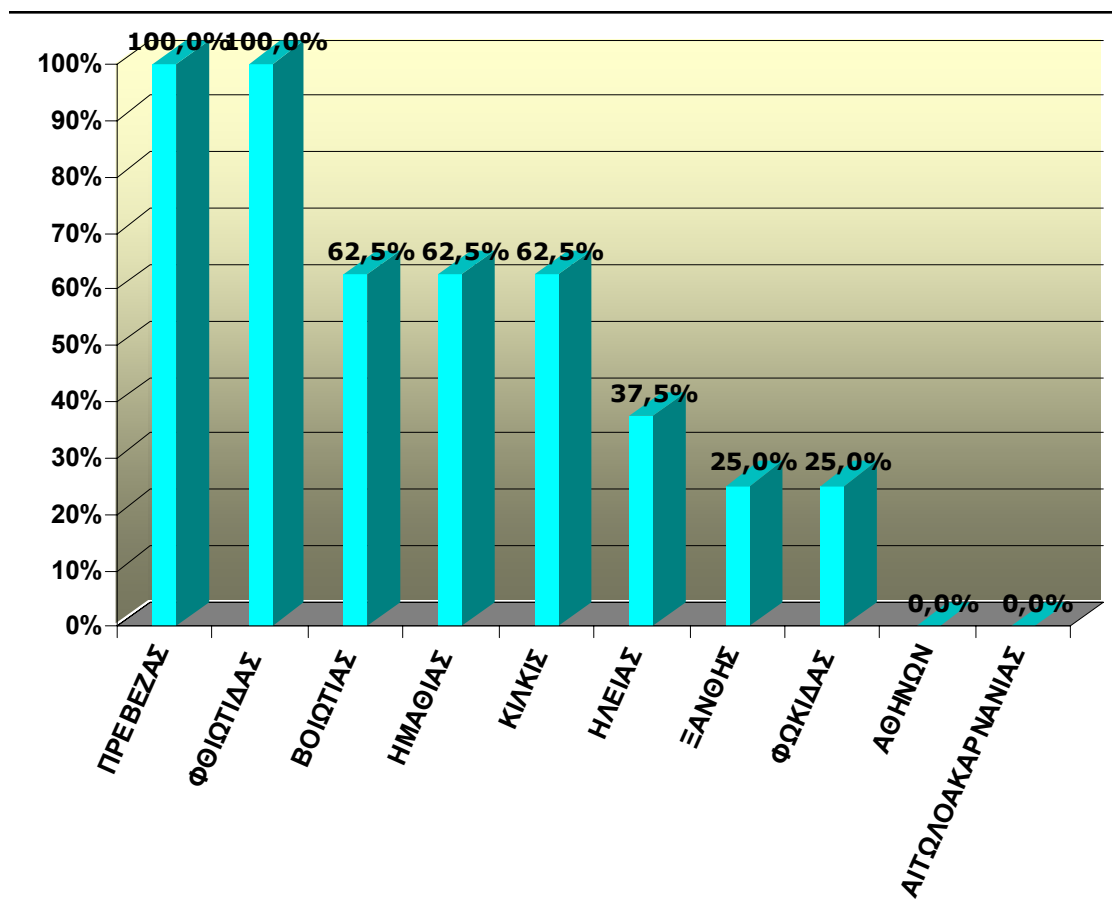
Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη



#### 4.1.16.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 17. Νομικά θέματα ΔΔΤ - 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.35 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 9%.

#### 4.1.16.3. Συμπεράσματα

Μόνο 8 Ν.Α. παρέχουν πληροφορίες για νομικά θέματα (όροι χρήσης κλπ). Υπάρχει ανάγκη για σαφή βελτίωση των ΔΔΤ των Ν.Α. στον τομέα αυτό.

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

#### 4.1.17.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Ν.Α. όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τις

ενέργειες δημοσιότητας των Ν.Α. για τους ΔΔΤ τους και με συντελεστή βαρύτητας σε κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η εύρεση των καλύτερων 10 Ν.Α. ως προς τις ενέργειες δημοσιότητας των Ν.Α. για τους ΔΔΤ τους

Κανόνες ΔΔΤ:

- ΚΥ: 109
- ΚΠ: 55,56

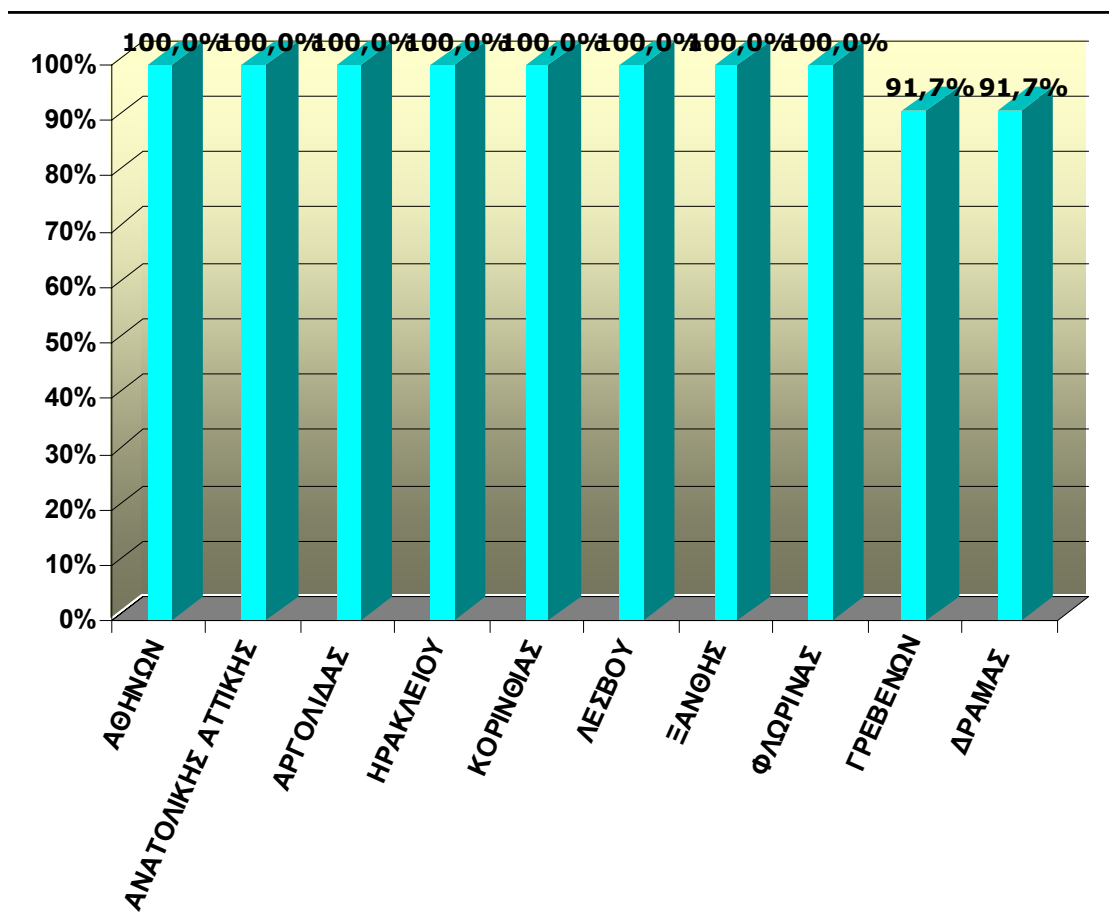
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.17.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 18. Διάδοση ΔΔΤ- 10 Καλύτεροι ΔΔΤ Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2.66, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 67% του βέλτιστου βαθμού, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 3.25 (με άριστα το 4) δηλαδή 81%.

#### 4.1.17.3. Συμπεράσματα

Οι Ν.Α. παρουσιάζουν πολύ υψηλό επίπεδο στη διάδοση των ΔΔΤ τους στο Υπουργείο Εσωτερικών, στις μηχανές αναζήτησης του διαδικτύου, στην Ε.Ν.Α.Ε. κλπ.

#### **4.1.18. Δείκτης A18: Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα κάθε κανόνα**

##### **4.1.18.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. με βάση όλους τους κανόνες ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα (

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ) και σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε κανόνα.

Αποτέλεσμα: Η συνολική βαθμολογία κάθε Ν.Α. ως προς όλους τους κανόνες ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι

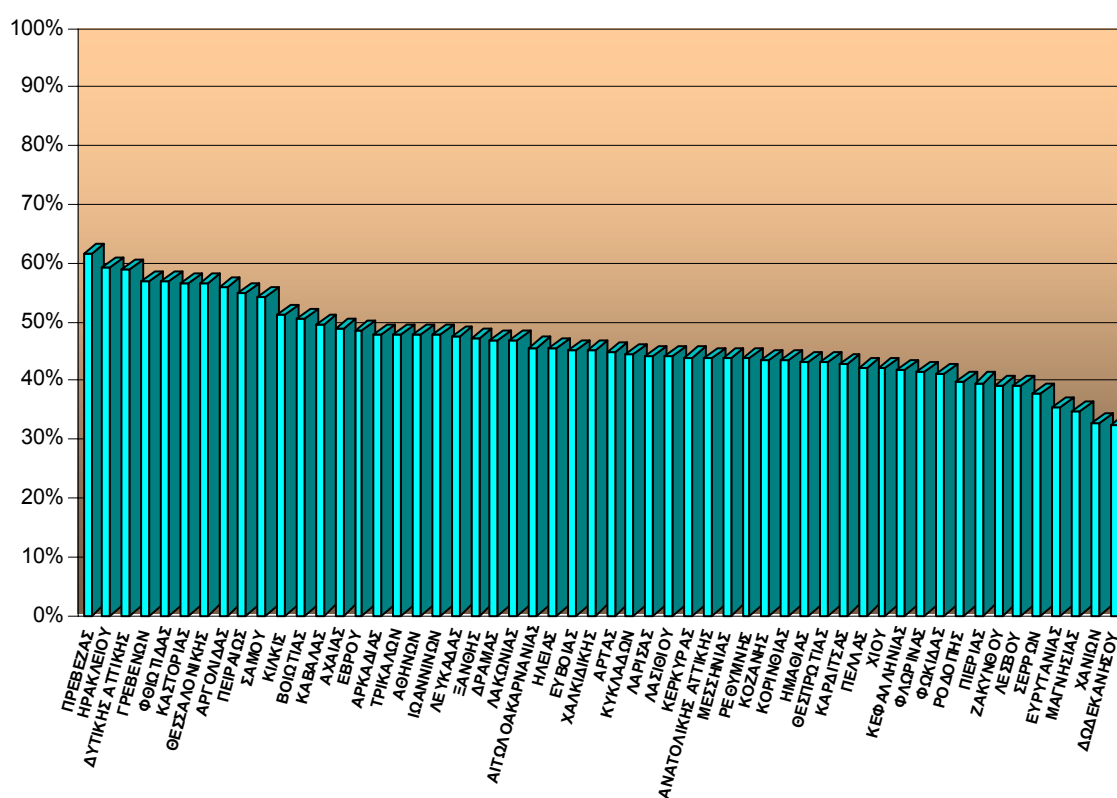
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

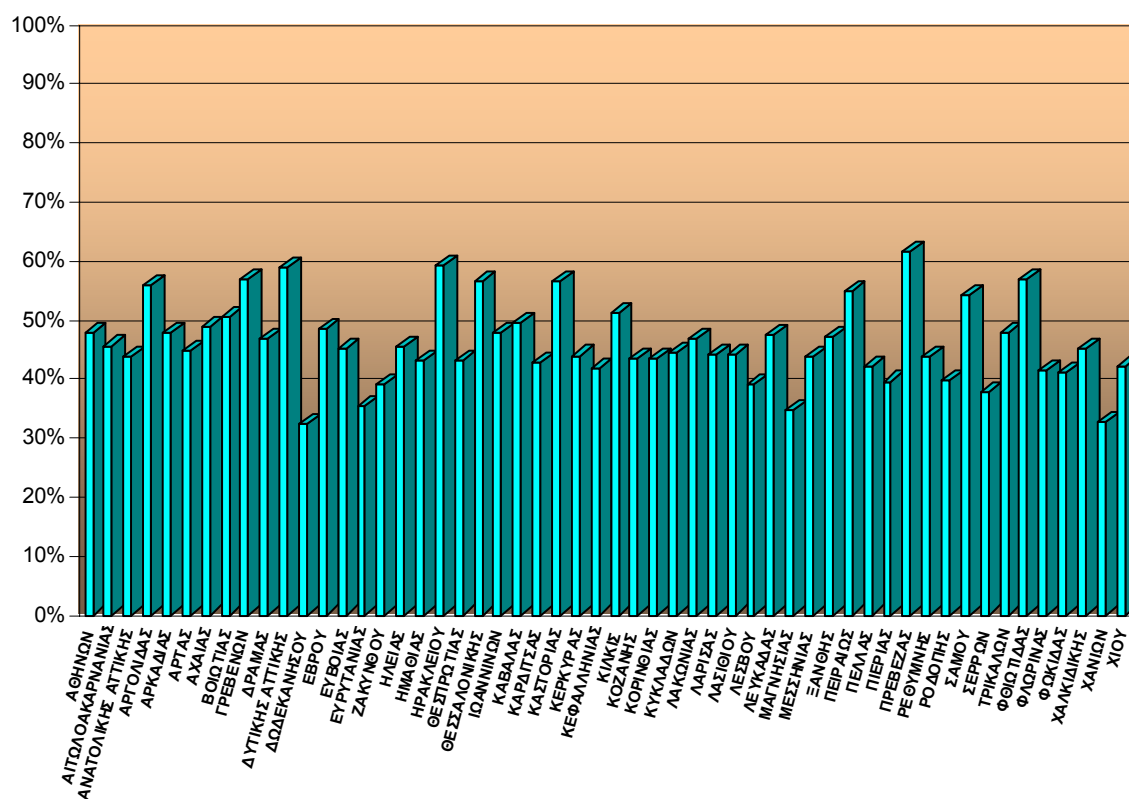
- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.18.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 19. Συνολική Κατάταξη ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα κάθε κανόνα

Σημειώνεται ότι ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 1.84 (με άριστα το 4) δηλαδή 46%.



Διάγραμμα 20. Αλφαβητική Κατάταξη ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα κάθε κανόνα

### 4.1.18.3. Συμπεράσματα

Ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας των ΔΔΤ των Ν.Α. είναι χαμηλός και δείχνει ότι χρειάζεται αρκετή προσπάθεια ώστε οι Ν.Α. να χρησιμοποιήσουν προς όφελος των πολιτών τους τη διαδικτυακή τους παρουσία.

Επισημαίνεται ότι ο συγκεκριμένος δείκτης, αν ειδωθεί εξ' ολοκλήρου από τη σκοπιά των ΔΔΤ και καθόλου ως προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, μπορεί να θεωρηθεί στην πραγματικότητα λίγο υψηλότερος από την τιμή που εμφανίζει, καθώς στην παρούσα μορφή λαμβάνει υπόψη και κανόνες για την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών των Ν.Α. οι οποίες όμως γενικά είναι σε χαμηλό επίπεδο.

#### **4.1.19. Δείκτης A19: Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ σε σχέση με το καλύτερο ΔΔΤ**

##### **4.1.19.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αναγωγή του Δείκτη A18 για κάθε Ν.Α. σε σχέση με τη βαθμολογία της «βέλτιστης» Ν.Α.

Αποτέλεσμα: Η συγκριτική βαθμολογία κάθε Ν.Α. με τη βέλτιστη Ν.Α. ως προς όλους τους κανόνες ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα

Κανόνες ΔΔΤ: Όλοι

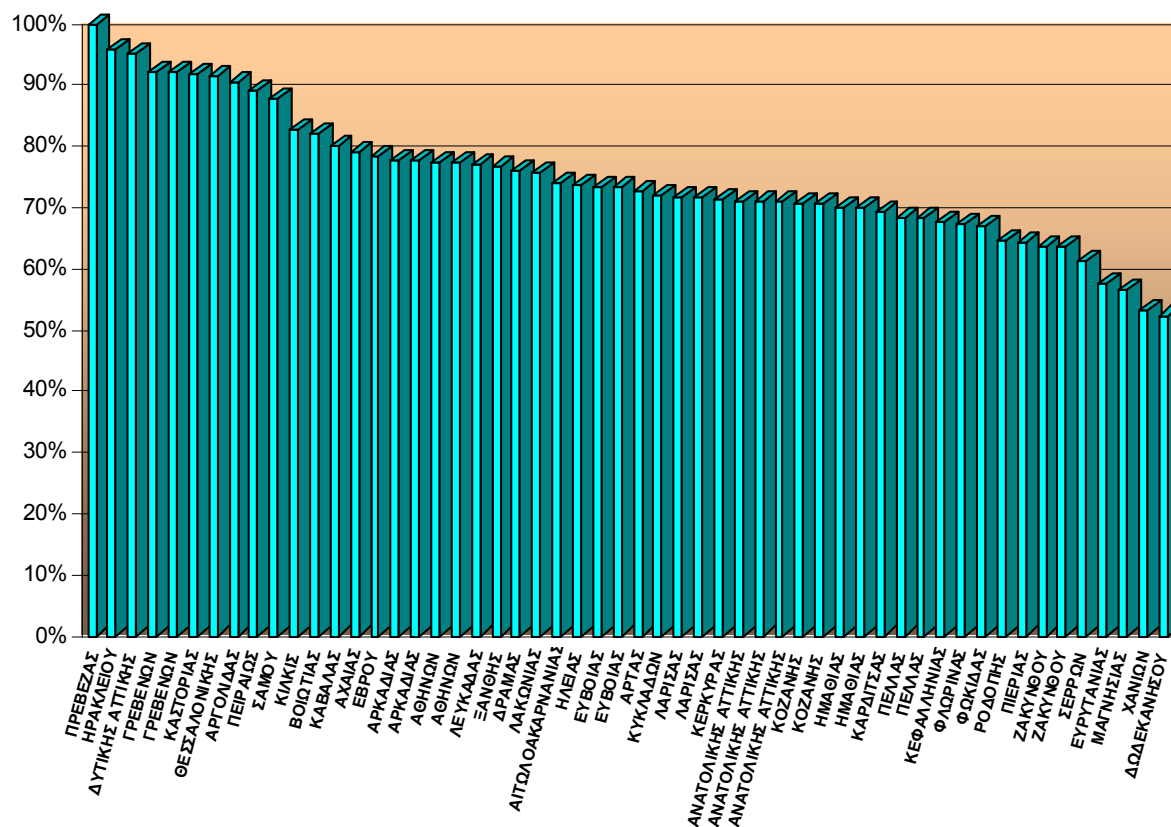
Μετρήσιμο μέγεθος: (Μετρήσιμο μέγεθος του A18 για την τρέχουσα Ν.Α.) / (Μέγιστο Μετρήσιμο μέγεθος του A18)

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το παραπάνω μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

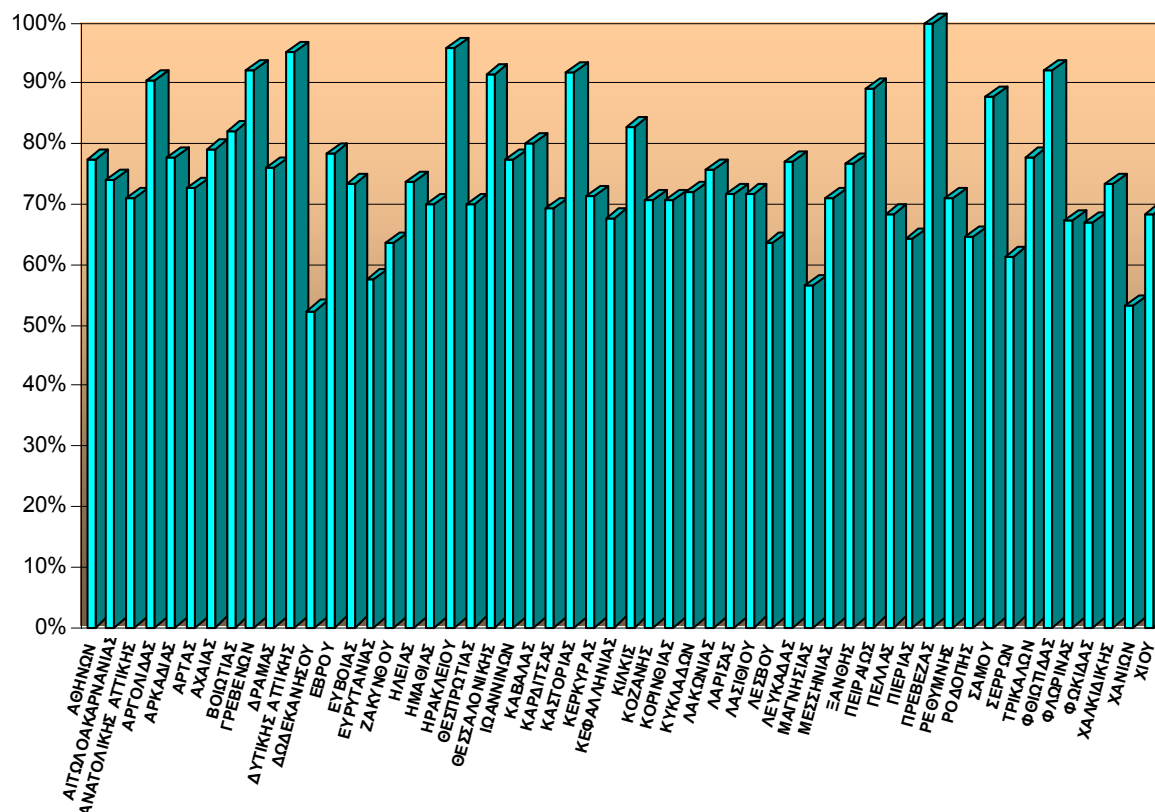
- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στον δείκτη κανόνες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.1.19.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 21. Συνολική κατάταξη ΔΔΤ σε σχέση με το καλύτερο ΔΔΤ





Διάγραμμα 22. Αλφαβητική κατάταξη ΔΔΤ σε σχέση με το καλύτερο ΔΔΤ

Σημειώνεται ότι ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. σε σχέση με τη «βέλτιστη» Ν.Α. είναι **75%**.

#### 4.1.19.3. Συμπεράσματα

Ισχύουν τα συμπεράσματα που διατυπώθηκαν για τους δείκτες A1 και A18.

### 4.2. Μελέτη αποτελεσμάτων για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες των Ν.Α.

Οι ηλεκτρονικές **υπηρεσίες** που καταγράφηκαν και ελήφθησαν υπόψη στην ανάλυση της αξιολόγησης είναι σε πλήθος **701**.

Για κάθε μία από τις **54 συνολικά Ν.Α.**, αναζητήθηκαν οι υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά (επιπέδου 1 και άνω) και σημειώθηκε στην αντίστοιχη υπηρεσία, ένδειξη με το επίπεδο της υπηρεσίας στη συγκεκριμένη Ν.Α.

Σημειώνεται ότι στη λίστα με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, εμφανίζονται και υπηρεσίες που έχουν την τιμή 0 σε όλες τις Ν.Α., επειδή είτε α) υπήρχαν στο

Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας αλλά δεν παρέχονται από κάποια Ν.Α. είτε β) υπάρχουν σε κάποιους Διαδικτυακούς Τόπους Ν.Α., 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 Β1: Μέσος όρος επιπέδου υπηρεσιών - Συγκριτικά**

##### **4.2.1.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του Μ.Ο. των υπηρεσιών που εμφανίζονται για τη συγκεκριμένη Ν.Α., υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

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

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από την κάθε Ν.Α.

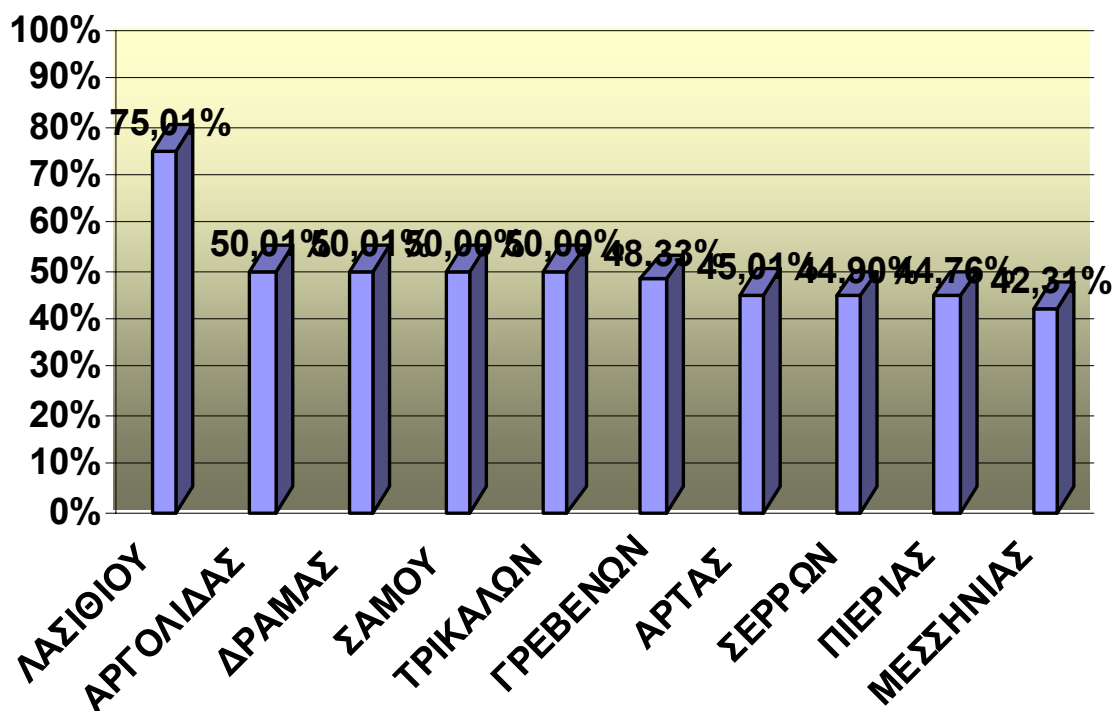
Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4 του επιπέδου υπηρεσιών για κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Σε όλες τις υπηρεσίες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.2.1.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 23. - Μέσος όρος (Μ.Ο.) επιπέδου υπηρεσιών - Συγκριτικά - 10 Καλύτερες Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος** για όλες τις Ν.Α. είναι 0.68 (με άριστα το 4) δηλαδή 17%, λαμβανομένων υπόψη και των Ν.Α. που έχουν 0 υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, υπάρχουν **30 Ν.Α. που δεν παρέχουν υπηρεσίες ούτε στο επίπεδο 1**.

Για να υπολογιστεί ο μέσος όρος, όλες οι Ν.Α. έχουν την ίδια βαρύτητα (1/54).

#### 4.2.1.3. Συμπεράσματα

Δεδομένου ότι υπάρχουν 30 υπηρεσίες που δεν παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικά, είναι λογικό ο Μ.Ο. που εμφανίζεται στο συγκεκριμένο δείκτη να είναι ιδιαίτερα χαμηλός. Αν ληφθούν υπόψη μόνο οι Ν.Α. που παρέχουν υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1, ο μέσος όρος ανέρχεται στο 1.54, δηλαδή στο 38% που όμως **και πάλι υποδεικνύει την ανάγκη για αναβάθμιση** του επιπέδου των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τις Ν.Α.

## **4.2.2. Δείκτης B2: Μέσος όρος επιπέδου υπηρεσιών - Συνολικά**

### **4.2.2.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για όλες μαζί τις Ν.Α., του Μ.Ο. των υπηρεσιών, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

Αποτέλεσμα: Η εύρεση του μέσου όρου του επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών όλων των Ν.Α.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες

Μετρήσιμο μέγεθος: Μ.Ο. από 0 έως 4

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη τιμή (4)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Για κάθε υπηρεσία υπολογίζεται ο Μ.Ο. του επιπέδου στο οποίο παρέχεται, λαμβάνοντας υπόψη μόνο τις Ν.Α. που παρέχουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία σε επίπεδο 1 και άνω. Στη συνέχεια υπολογίζεται ο Μ.Ο. του παραπάνω μεγέθους, για όλες τις υπηρεσίες.
- Σε όλες τις υπηρεσίες αποδίδονται ίσα βάρη

### **4.2.2.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων**

Ο Μ.Ο. των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Ν.Α. βρίσκεται στο **1.45**, λαμβάνοντας υπόψη μόνο τις υπηρεσίες που είναι από επίπεδο 1 και πάνω.

Ποσοστιαία, ο Μ.Ο. του βαθμού ηλεκτρονικοποίησης βρίσκεται μόλις στο **36%** (το 100% αντιστοιχεί σε Μ.Ο. 4).

### **4.2.2.3. Συμπεράσματα**

Το παραπάνω αποτέλεσμα προκύπτει, επειδή υπάρχουν πολλές Ν.Α. (30) που δεν παρέχουν υπηρεσίες, ούτε σε επίπεδο 1. Αν ληφθούν υπόψη μόνο οι Ν.Α. που παρέχουν υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1, ο μέσος όρος ανέρχεται στο 1.54, που όμως και πάλι υποδεικνύει την ανάγκη για αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τις Ν.Α.

### 4.2.3. Δείκτης Β3: Αριθμός υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α.

#### 4.2.3.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του πλήθους των υπηρεσιών που εμφανίζονται για τη συγκεκριμένη Ν.Α., υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

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

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από την κάθε Ν.Α.

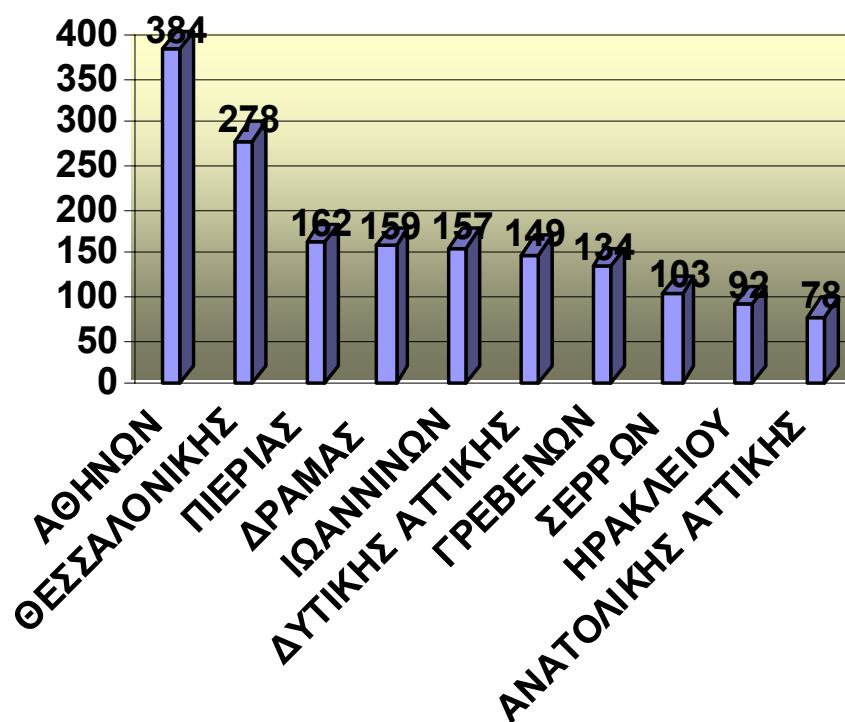
Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος υπηρεσιών

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. του πλήθους υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις Ν.Α.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

#### 4.2.3.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 24. Αριθμός υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α. - 10 Καλύτερες Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο μέσος όρος για όλες τις Ν.Α. είναι 40 υπηρεσίες.

#### **4.2.3.3. Συμπεράσματα**

Το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Ν.Α., ανεξαρτήτως επιπέδου, είναι σημαντικό, ακόμα κι αν υπάρχουν 30 Ν.Α. που δεν παρέχουν υπηρεσίες<sup>10</sup>. 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 Ν.Α.

#### **4.2.4. Δείκτης B4: Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α.**

##### **4.2.4.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του πλήθους των υπηρεσιών που εμφανίζονται για τη συγκεκριμένη Ν.Α., υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

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

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από την κάθε Ν.Α.

Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

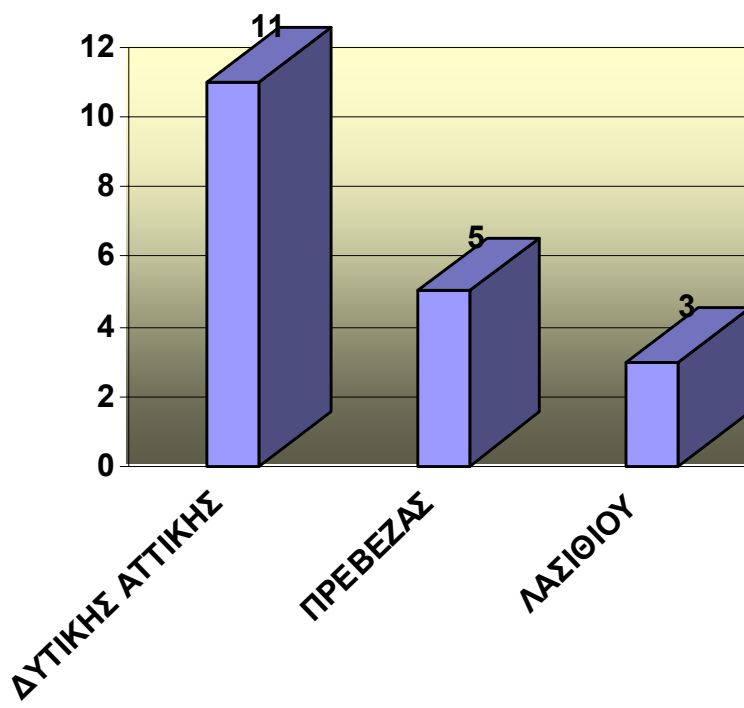
Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. του πλήθους υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις Ν.Α.
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

---

<sup>10</sup> βλ. ανάλυση Δείκτη B1

#### 4.2.4.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 25. Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Ν.Α. - Καλύτερες Ν.Α.

Σημειώνεται ότι εκτός των τριών Ν.Α. που αναφέρονται, οι υπόλοιπες Ν.Α. δεν παρέχουν καμία προηγμένη υπηρεσία.

#### 4.2.4.3. Συμπεράσματα

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

#### 4.2.5. Δείκτης Β5: Υπηρεσίες ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης

##### 4.2.5.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του πλήθους των υπηρεσιών που εμφανίζονται για τη συγκεκριμένη Ν.Α., ομαδοποιημένες κατά επίπεδο (1 έως 4)

Αποτέλεσμα: Η εύρεση του συνολικού πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει κάθε Ν.Α.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από την κάθε Ν.Α.

Μετρήσιμο μέγεθος:

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

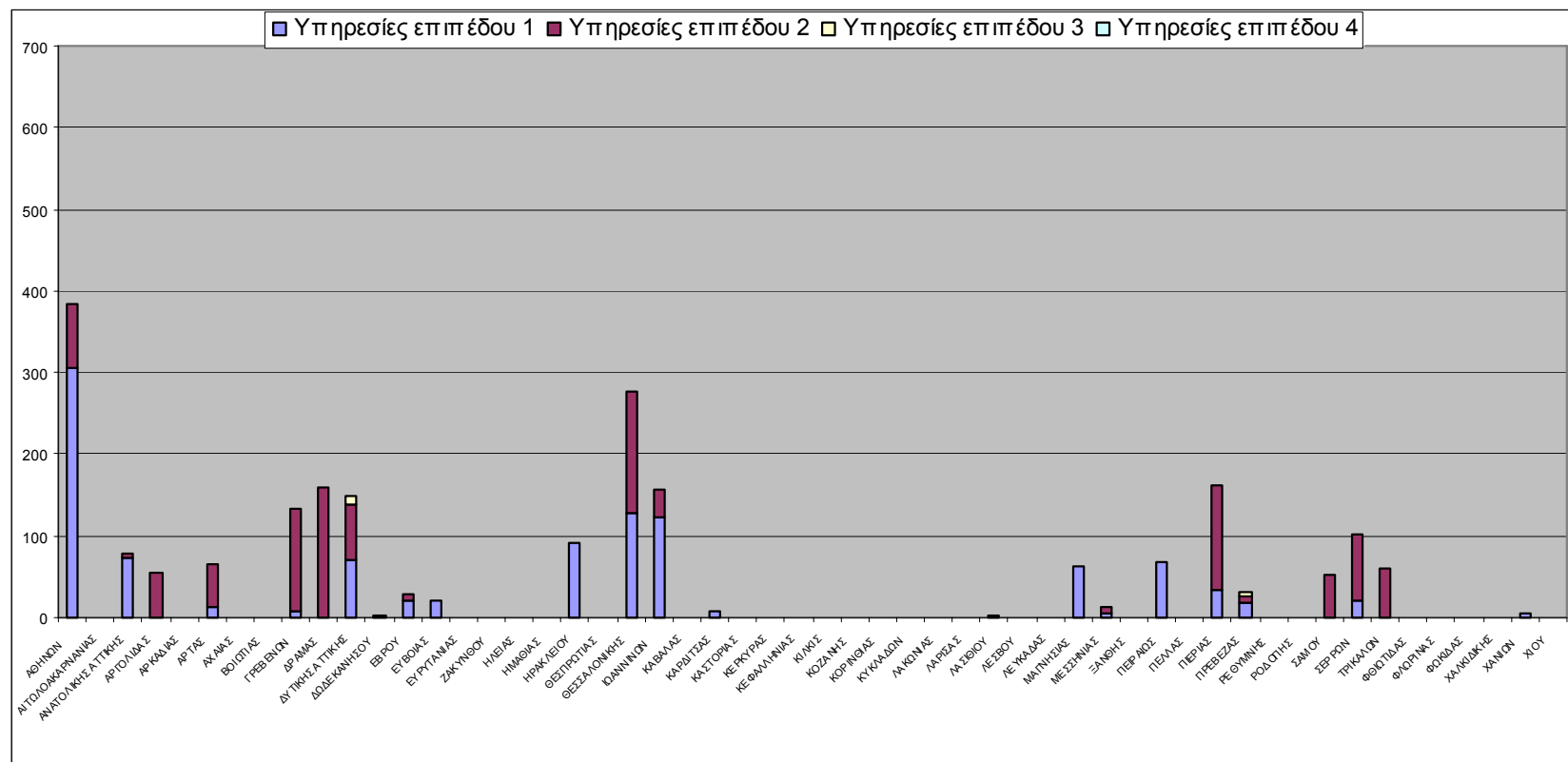
Απεικονιζόμενο μέγεθος: Τα μετρήσιμα μεγέθη και το άθροισμά τους για κάθε Ν.Α.

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω



#### 4.2.5.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 26. Υπηρεσίες ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης – Όλες οι Ν.Α.

Σημειώνεται ότι υπάρχουν 30 Ν.Α. που δεν παρέχουν καθόλου ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ ο μέσος όρος του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται από τις υπόλοιπες Ν.Α. είναι 40 υπηρεσίες.

#### **4.2.5.3. Συμπεράσματα**

Οι Ν.Α. παρέχουν περίπου ίσο πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1 και 2 (αθροιστικά για όλες τις Ν.Α.) και μάλιστα σε μεγάλο αριθμό. Αντίθετα, οι υπηρεσίες επιπέδων 3-4 είναι ελάχιστες και χρειάζονται σημαντική βελτίωση.

#### **4.2.6. Δείκτης Β6: Υπηρεσίες ανά Διεύθυνση**

##### **4.2.6.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Νομαρχιακή Διεύθυνση, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται από αυτήν

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Νομαρχιακών Διευθύνσεων Ν.Α. ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από όλες τις Ν.Α.

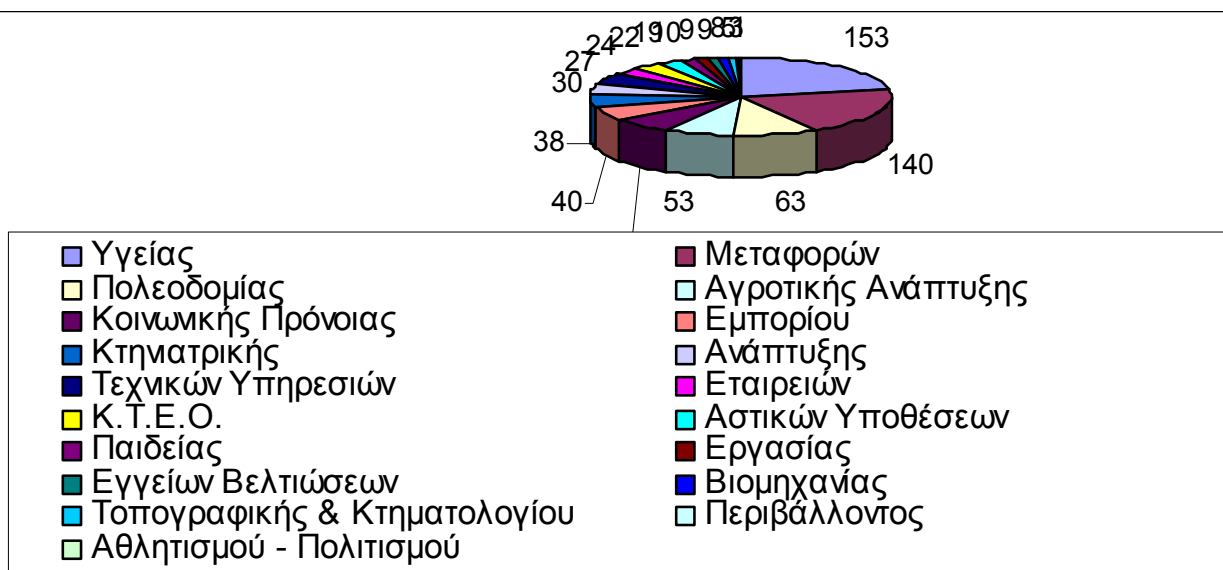
Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος υπηρεσιών για κάθε Διεύθυνση

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Διεύθυνσης ως προς τον δείκτη
- Ποσοστό του πλήθους υπηρεσιών για κάθε Διεύθυνση, σε σχέση με το συνολικό πλήθος των υπηρεσιών από όλες τις Διευθύνσεις
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

#### 4.2.6.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 27. Υπηρεσίες ανά Διεύθυνση

#### 4.2.6.3. Συμπεράσματα

Οι Διευθύνσεις Υγείας και Μεταφορών συγκεντρώνουν την πλειονότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Ν.Α.

#### 4.2.7. Δείκτης Β7: Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας

##### 4.2.7.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Τύπο Υπηρεσίας (αίτηση, χορήγηση πιστοποιητικού κλπ), του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται για το συγκεκριμένο τύπο

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 όλες τις Ν.Α.

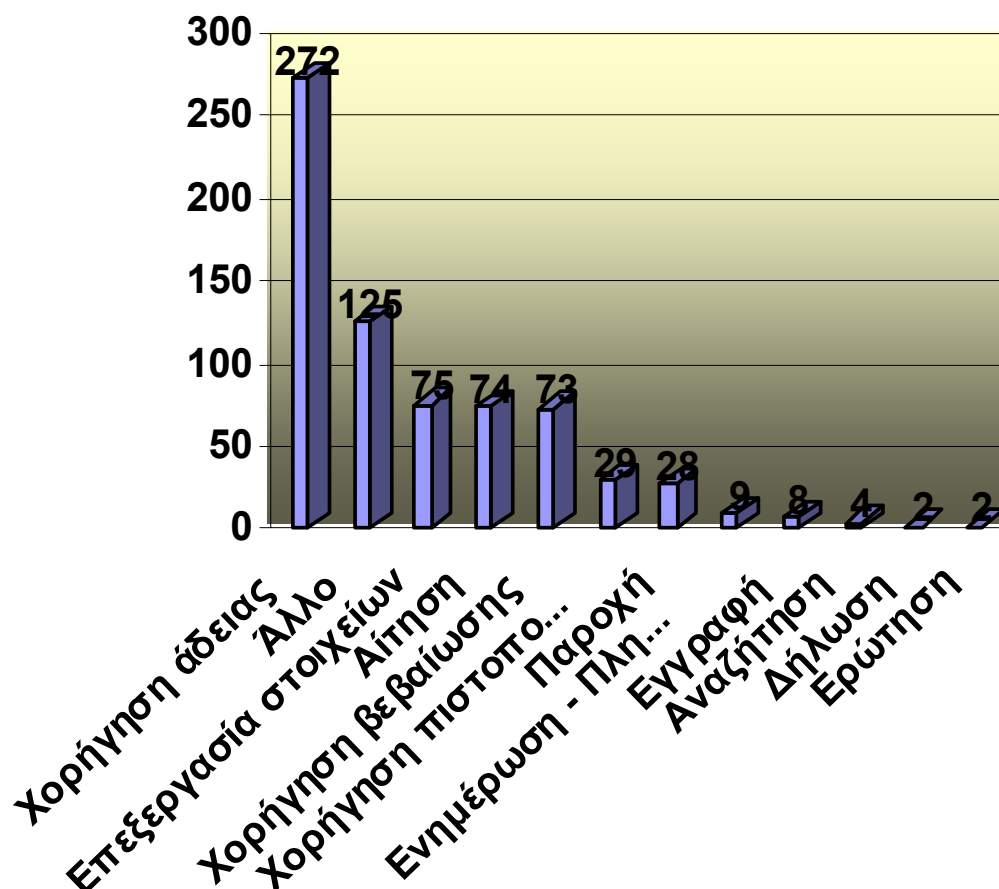
Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος υπηρεσιών για κάθε Τύπο Υπηρεσίας

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης του κάθε Τύπου Υπηρεσίας ως προς τον δείκτη
- Ποσοστό του πλήθους υπηρεσιών για κάθε Τύπο Υπηρεσίας, σε σχέση με το συνολικό πλήθος των υπηρεσιών για όλους τους τύπους
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

#### 4.2.7.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 28. - Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας

#### 4.2.7.3. Συμπεράσματα

Η χορήγηση Αδειας (διαφόρων μορφών) είναι η δημοφιλέστερη υπηρεσία που παρέχεται από τις Ν.Α. ανά τύπο υπηρεσίας.

#### 4.2.8. Δείκτης Β8: Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας

##### 4.2.8.1. Χαρακτηριστικά

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Κατηγορία Υπηρεσίας (άδειες επαγγέλματος, λειτουργία εταιρειών κλπ), του πλήθους 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 Ν.Α.

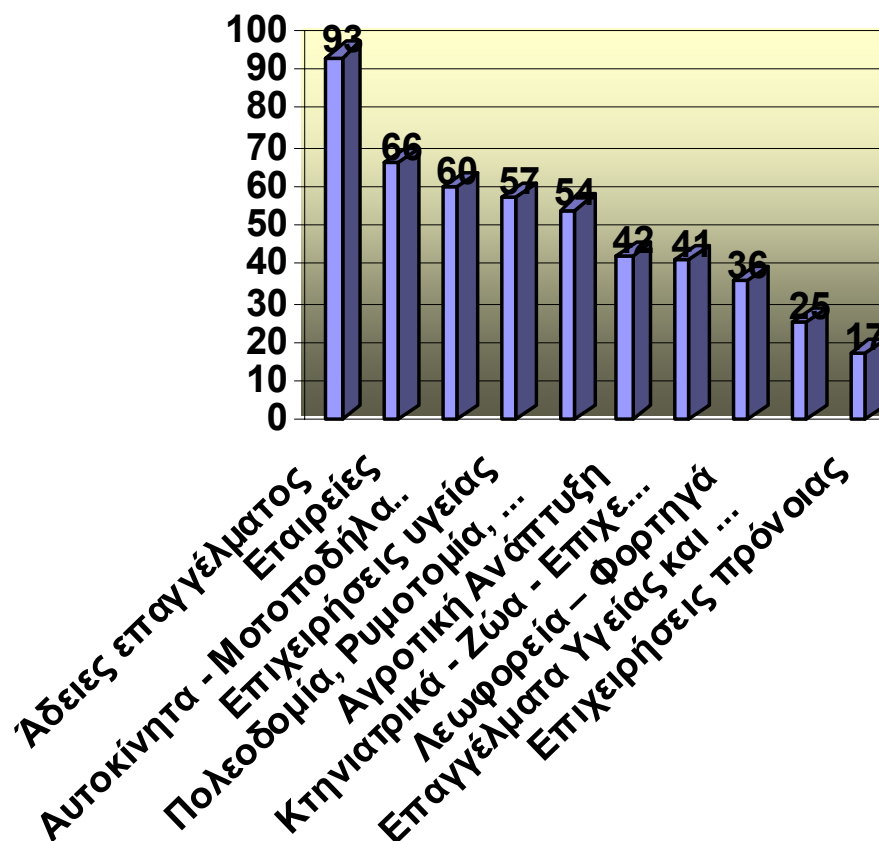
Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος υπηρεσιών για κάθε κατηγορία υπηρεσίας

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε κατηγορίας υπηρεσίας ως προς τον δείκτη
- Ποσοστό του πλήθους υπηρεσιών για κάθε κατηγορία Υπηρεσίας, σε σχέση με το συνολικό πλήθος των υπηρεσιών για όλους τις κατηγορίες
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

#### 4.2.8.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 29. Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας - 10 Δημοφιλέστερες Υπηρεσίες

Σημειώνεται ότι συνολικά παρέχονται 49 κατηγορίες υπηρεσιών. Από αυτές, το ελάχιστο πλήθος υπηρεσιών είναι 1 υπηρεσία ανά κατηγορία και ο μέσος όρος του πλήθους των υπηρεσιών ανά κατηγορία είναι 14.

#### **4.2.8.3. Συμπεράσματα**

Η Άδειες επαγγέλματος και οι υπηρεσίες που σχετίζονται με εταιρείες είναι οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες που παρέχονται από τις Ν.Α. ανά κατηγορία υπηρεσίας.

#### **4.2.9. Δείκτης Β9: Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς την παροχή από τις Ν.Α.**

##### **4.2.9.1. Χαρακτηριστικά**

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

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

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες

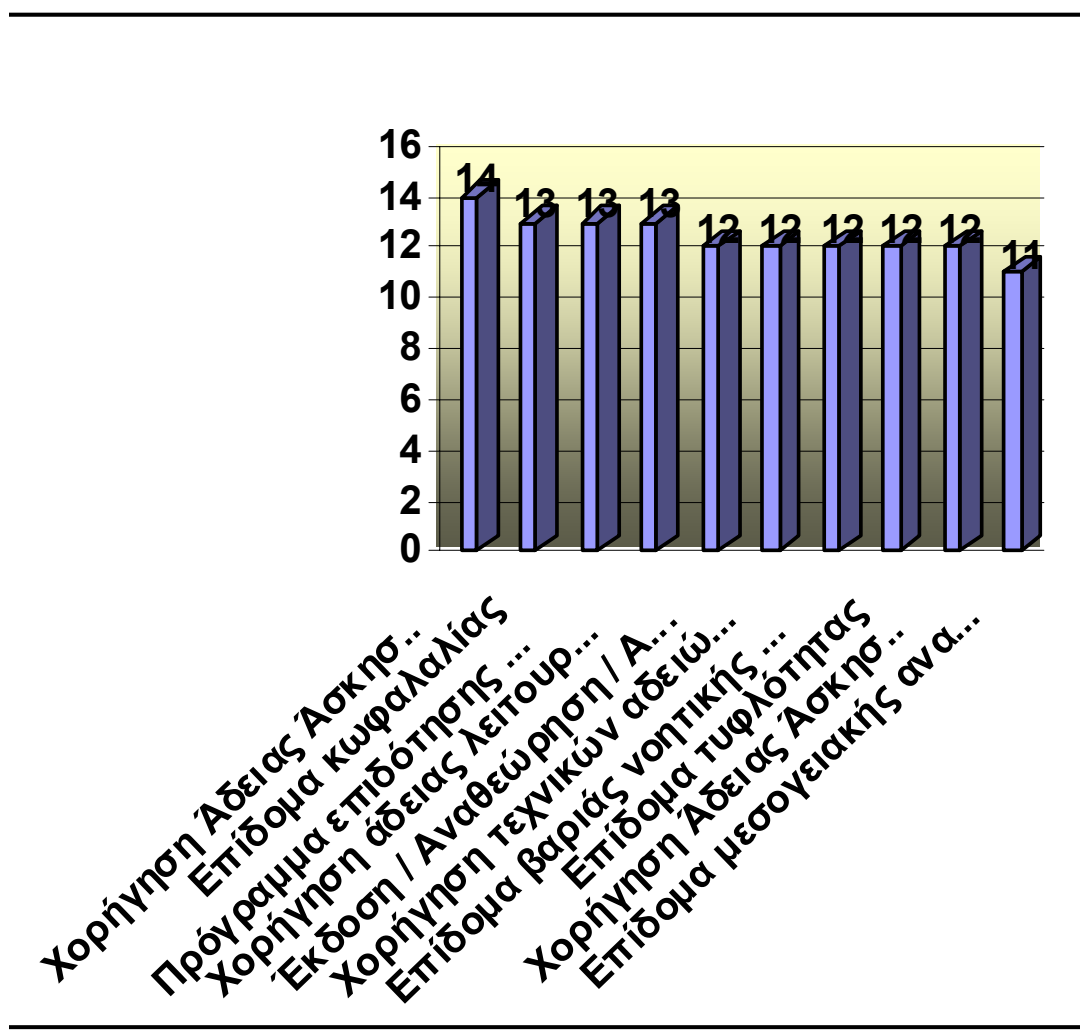
Μετρήσιμο μέγεθος: Πλήθος Ν.Α. που παρέχουν κάθε υπηρεσία

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. του αριθμού Ν.Α. που παρέχουν κάθε υπηρεσία
- Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

#### 4.2.9.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 30. Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το πλήθος των Ν.Α. που τις παρέχουν

Σημειώνεται ότι για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο μέσος όρος του αριθμού των Ν.Α. που παρέχουν κάθε υπηρεσία είναι 3.1.

Επίσης, **βρέθηκαν 126 υπηρεσίες, για τις οποίες δεν υπάρχουν Ν.Α. που τις παρέχουν.** Πρόκειται για 99 υπηρεσίες που υπήρχαν στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και δεν παρέχονται από κάποια Ν.Α., ενώ οι υπόλοιπες 27 είναι υπηρεσίες που απλώς αναφέρονται στους Διαδικτυακούς Τόπους κάποιων Ν.Α., αλλά δεν αναφέρεται – εκτός από τον τίτλο τους – κάποιο άλλο στοιχείο κι επομένως δε μπορούν να θεωρηθούν υπηρεσίες επιπέδου 1.

#### **4.2.9.3. Συμπεράσματα**

Η χορήγηση αδείας άσκησης επαγγέλματος Ιατρού καθώς και τα επιδόματα (διαφόρων μορφών) είναι οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς την παροχή από τις Ν.Α..

#### **4.2.10. Δείκτης Β10: Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης τους από τις Ν.Α.**

##### **4.2.10.1. Χαρακτηριστικά**

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

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχονται από τις Ν.Α.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες

Μετρήσιμο μέγεθος: Επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης που παρέχεται κάθε υπηρεσία

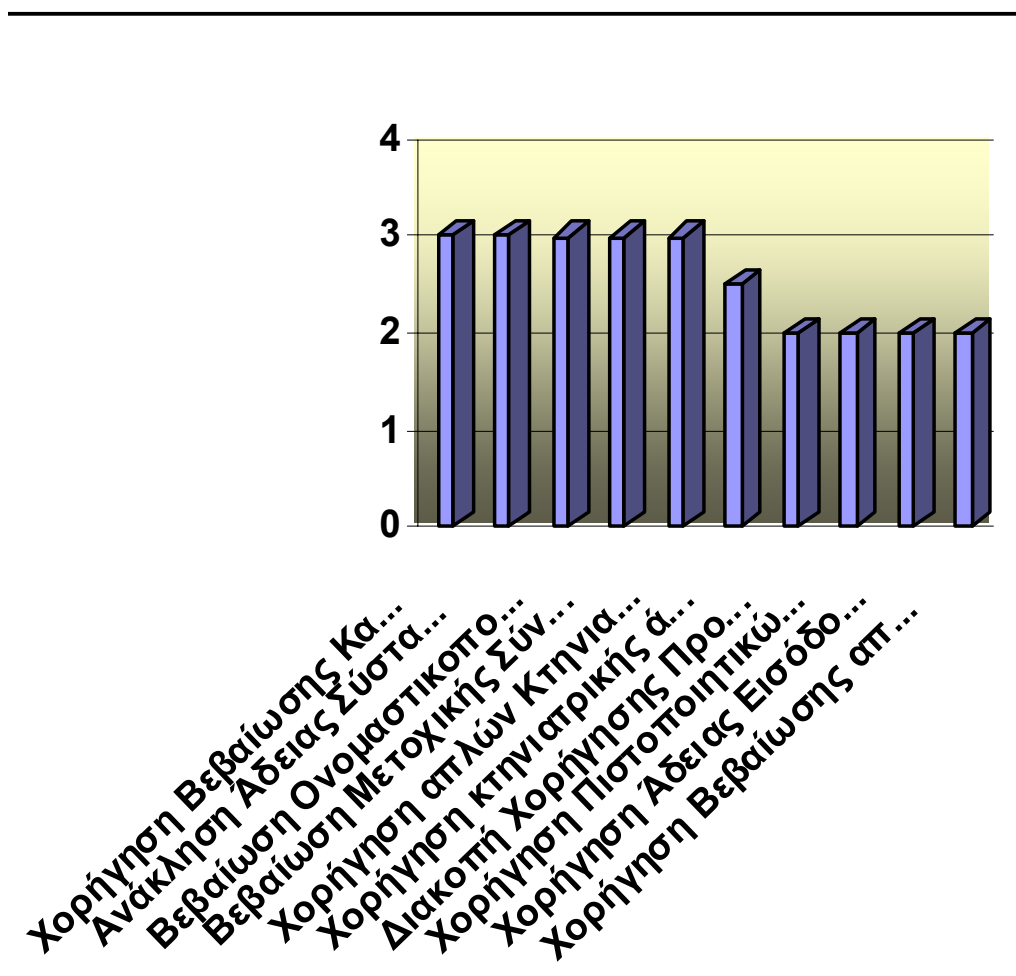
Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- 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



#### 4.2.10.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 31. Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης τους από τις Ν.Α.

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

#### 4.2.10.3. Συμπεράσματα

Το δείγμα των υπηρεσιών επιπέδου 3 είναι αρκετά μικρό, οπότε οι εμφανιζόμενες ως πρώτες στην κατάταξη υπηρεσίες επιπέδου 3, οφείλουν την κατάταξη τους στο ότι παρέχονται έστω και από μία Ν.Α. Για τις υπηρεσίες επιπέδου 2, επειδή το δείγμα αναφοράς είναι σημαντικά μεγαλύτερο, η θέση τους στην κατάταξη θεωρείται σταθερά στις πρώτες θέσεις.

#### **4.2.11. Δείκτης B11: Συνολική βαθμολογία υπηρεσιών Ν.Α. - Συγκριτικά**

##### **4.2.11.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, για κάθε Ν.Α., του αθροίσματος της βαθμολογίας για τις υπηρεσίες που παρέχει η Ν.Α.

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Ν.Α. ως προς το άθροισμα της βαθμολογίας για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από την κάθε Ν.Α.

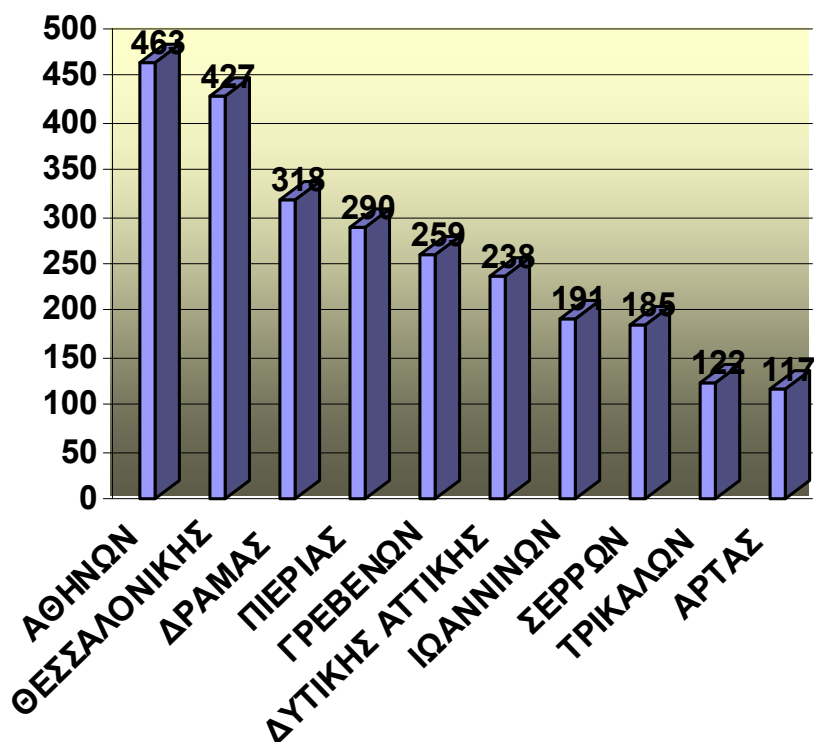
Μετρήσιμο μέγεθος: Άθροισμα βαθμολογιών για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Ν.Α.

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Οι υπηρεσίες που παρέχονται σε επίπεδο 1 υπολογίζονται με πολλαπλασιαστή βαρύτητας 1, οι υπηρεσίες επιπέδου 2 με πολλαπλασιαστή 2 κ.ο.κ
- Σε όλες τις υπηρεσίες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.2.11.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 32. - Συνολική βαθμολογία υπηρεσιών Ν.Α. - 10 Καλύτερες Ν.Α.

Σημειώνεται ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, ενώ ο **μέσος όρος της βαθμολογίας** για όλες τις Ν.Α. είναι 60. Επίσης υπάρχουν **30 Ν.Α. που δεν παρέχουν υπηρεσίες ούτε στο επίπεδο 1.**

Για να υπολογιστεί ο μέσος όρος, όλες οι Ν.Α. έχουν την ίδια βαρύτητα (1/54).

#### 4.2.11.3. Συμπεράσματα

Δεδομένου ότι υπάρχουν 30 υπηρεσίες που δεν παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικά, είναι λογικό ο Μ.Ο. που εμφανίζεται στο συγκεκριμένο δείκτη να είναι ιδιαίτερα χαμηλός. Αν ληφθούν υπόψη μόνο οι Ν.Α. που παρέχουν υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1, ο μέσος όρος ανέρχεται στο 137.

Ο συγκεκριμένος δείκτης μπορεί να λαμβάνεται υπόψη θεωρώντας ότι παρέχει το **ισοδύναμο υπηρεσιών επιπέδου 1** για κάθε Ν.Α. Δηλαδή, μια Ν.Α. που παρέχει μόνο 5 υπηρεσίες επιπέδου 3, λαμβάνει βαθμολογία  $5 \times 3 = 15$  και έχει ισοδύναμο υπηρεσιών επιπέδου 1 ίσο με 15 υπηρεσίες επιπέδου 1.

Μελλοντικά, ο δείκτης θα μπορούσε να υπολογίζεται και με παραμετρικό τρόπο θέτοντας τη βαρύτητα των υπηρεσιών των διαφόρων επιπέδων. Για παράδειγμα, θα μπορούσαμε να μπορούσαμε να ορίσουμε ότι οι υπηρεσίες επιπέδου 3 να υπολογίζονται με 10πλάσια βαρύτητα από τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και όχι με τριπλάσια βαρύτητα όπως χρησιμοποιήσαμε στην παρούσα ανάλυση.

### **4.3. Μελέτη συνδυασμένων αποτελεσμάτων για Ν.Α.**

Στις επόμενες ενότητες συνέχεια γίνεται ανάλυση και διαγραμματική παρουσίαση των συνδυασμένων αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και παρουσιάζεται συνοπτικός σχολιασμός-επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

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

##### **4.3.1.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Ν.Α. με βάση τα αποτελέσματα των Δεικτών A18 και B1 και με συντελεστή στάθμισης για τους δύο δείκτες

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Ν.Α. ως προς τη συνολική βαθμολογία κάθε Ν.Α.

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

Μετρήσιμο μέγεθος: Συνολική βαθμολογία για κάθε Ν.Α. από 0 έως 1

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Ποσοστό του μετρήσιμου μεγέθους ως προς τη μέγιστη δυνατή τιμή (1)

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

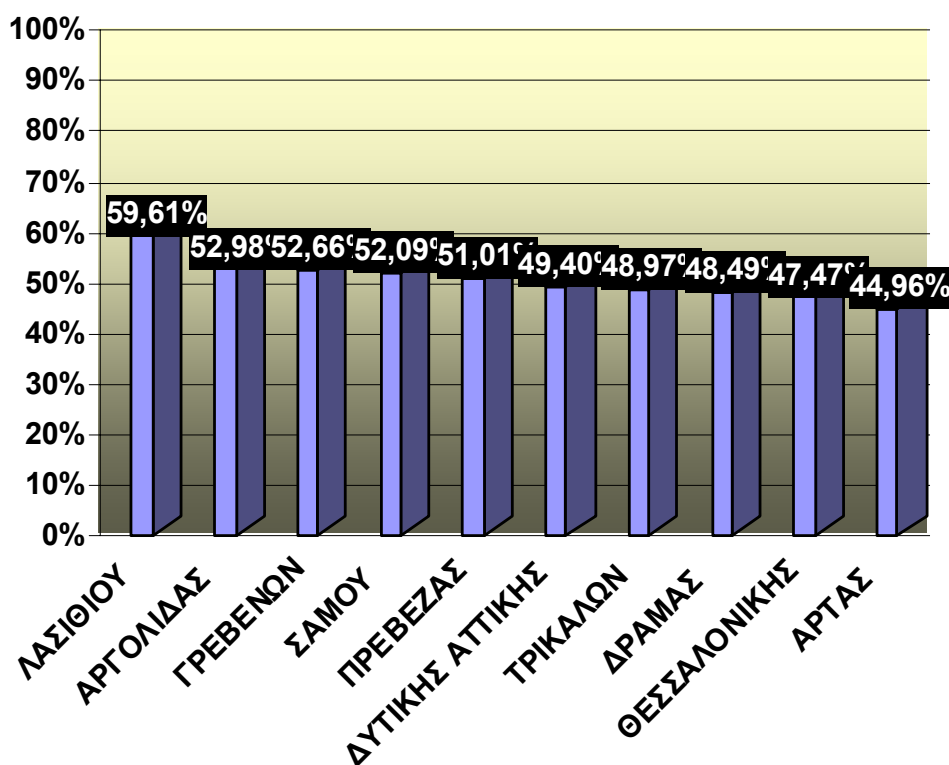
- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Μ.Ο. των βαθμολογιών των Ν.Α. στο δείκτη
- Ανάθεση συντελεστή στάθμισης σε δείκτη ΔΔΤ και σε δείκτη υπηρεσιών
- Σε όλους τους συμμετέχοντες στους δύο δείκτες κανόνες και υπηρεσίες αποδίδονται ίσα βάρη

#### 4.3.1.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων

Με απόδοση των τιμών:

- 0.5 στη βαρύτητα του ΔΔΤ και
- 0.5 στη βαρύτητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

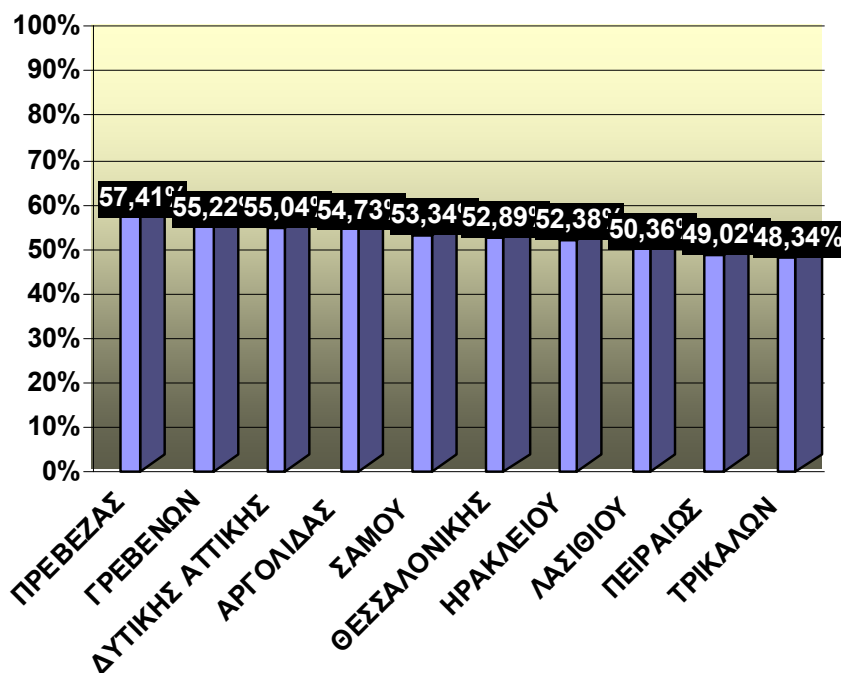
προκύπτει η παρακάτω ταξινόμηση για τις 10 καλύτερες Ν.Α.



Διάγραμμα 33. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α. – 10 καλύτερες Ν.Α.

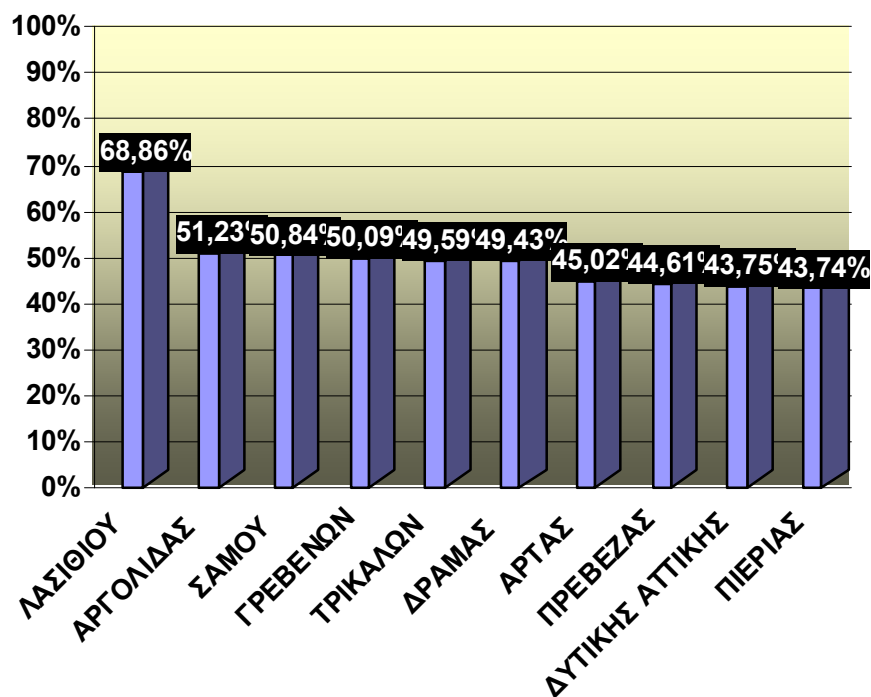
Αλλάζοντας τις βαρύτητες κατά τις οποίες προσμετράται η αξιολόγηση ΔΔΤ και η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρούμε τις παρακάτω διαφοροποιήσεις.

$\Delta\Delta T=0.8$ , Ηλ.Υπ.=0.2



Διάγραμμα 34. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α. – 10 καλύτερες Ν.Α.

$\Delta\Delta T=0.2$ , Ηλ.Υπ.=0.8



Διάγραμμα 35. Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α. – 10 καλύτερες Ν.Α.

Σημειώνεται ότι ο μέσος όρος της συνολικής αξιολόγησης για τις Ν.Α. βρίσκεται στο 32% του βέλτιστου, ενώ η χαμηλότερη τιμή προκύπτει για τη Ν.Α. Ευρυτανίας και βρίσκεται στο 18%.

#### **4.3.1.3. Συμπεράσματα**

Ο γενικευμένος δείκτης αξιολόγησης είναι σχετικά χαμηλός και σημαντικά μειωμένος σε σχέση με τον γενικό δείκτη ΔΔΤ, καθώς στο γενικευμένο δείκτη προσμετρώνται και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που με τη σειρά τους είναι σε ιδιαίτερα χαμηλό επίπεδο.

#### **4.3.2. Δείκτης Γ2: Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω**

##### **4.3.2.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, με βάση κάθε Ν.Α., του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

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

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

Μετρήσιμο μέγεθος: Πληθυσμός για κάθε Ν.Α. με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

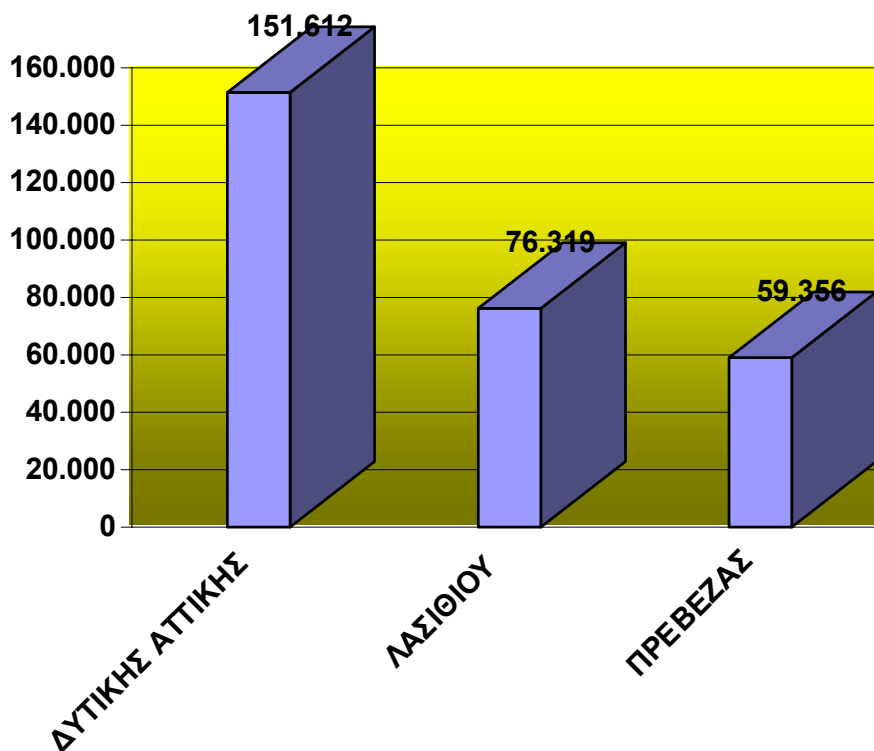
Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. 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 της χώρας
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

#### 4.3.2.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων

---



Διάγραμμα 36. Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 3

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 3 είναι **287.287** επί συνολικού πληθυσμού 10.961.758 δηλαδή ποσοστό 2.6%.

#### 4.3.2.3. Συμπεράσματα

Ο συγκεκριμένος δείκτης μπορεί να συνδυαστεί με το Δείκτη Β4, οπότε και φαίνεται ότι δεν είναι μόνο το πλήθος των υπηρεσιών επιπέδου 3 χαμηλό, αλλά και οι Ν.Α. που παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 3 καθώς και ο πληθυσμός τους. Για παράδειγμα, θα υπήρχε σημαντική διαφορά, αν η Ν.Α. Αθηνών, που είναι η πολυπληθέστερη, παρείχε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 3.



### **4.3.3. Δείκτης Γ3: Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 2**

#### **4.3.3.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, με βάση κάθε Ν.Α., του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 2

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Ν.Α. ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 2

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 2

Μετρήσιμο μέγεθος:

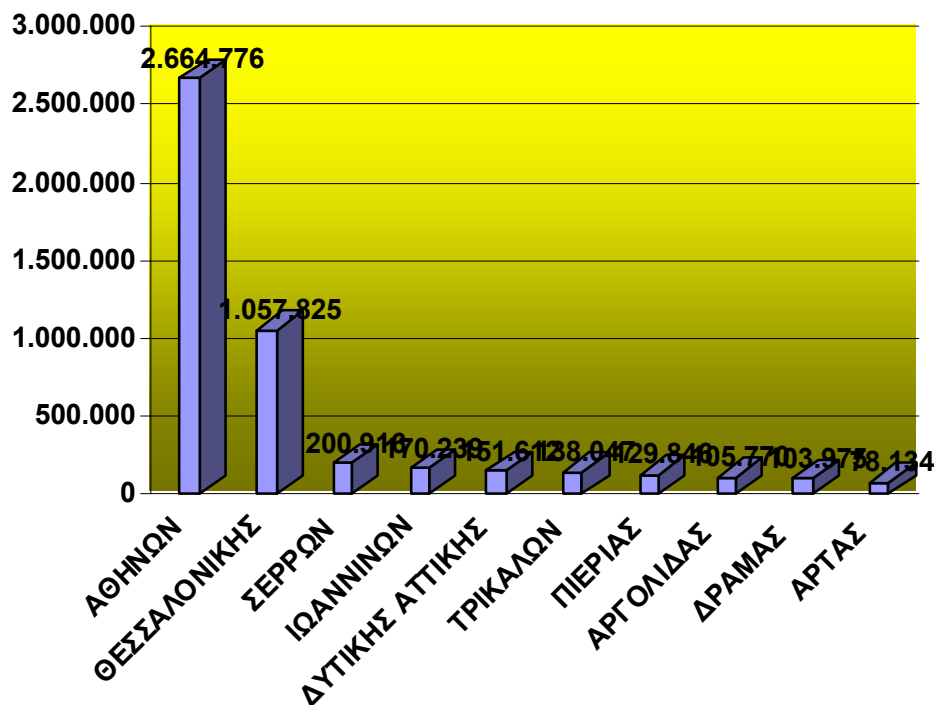
- Πληθυσμός Ν.Α. για τις Ν.Α. με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 2
- Πληθυσμός Ν.Α. για τις Ν.Α. με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 2

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Σύνολο πληθυσμού:
  - με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 2
  - με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 2
- Ποσοστό πληθυσμού:
  - με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 2
  - με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 2
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 2

#### 4.3.3.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 37. Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 2 (τουλάχιστον 10 υπηρεσίες) – Ταξινόμηση κατά πληθυσμό – Top 10

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε **τουλάχιστον 10** υπηρεσίες επιπέδου 2 είναι **4.882.682** επί συνολικού πληθυσμού 10.961.758 δηλαδή ποσοστό 44.5%..

Αν δε θέσουμε ως όριο τις 10 υπηρεσίες και αναζητήσουμε το σύνολο του πληθυσμού με πρόσβαση έστω και σε μία υπηρεσία επιπέδου 2, βρίσκουμε σύνολο **5.862.257** δηλαδή ποσοστό 53.5%..

#### 4.3.3.3. Συμπεράσματα

Σημαντικό ποσοστό του συνολικού πληθυσμού έχει πρόσβαση στην εύρεση ηλεκτρονικών εγγράφων (φορμών) σχετικά με υπηρεσίες που παρέχονται από τις Ν.Α. της περιοχής τους.

#### **4.3.4. Δείκτης Γ4: Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 1**

##### **4.3.4.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, με βάση κάθε Ν.Α., του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη των Ν.Α. ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 1

Μετρήσιμο μέγεθος:

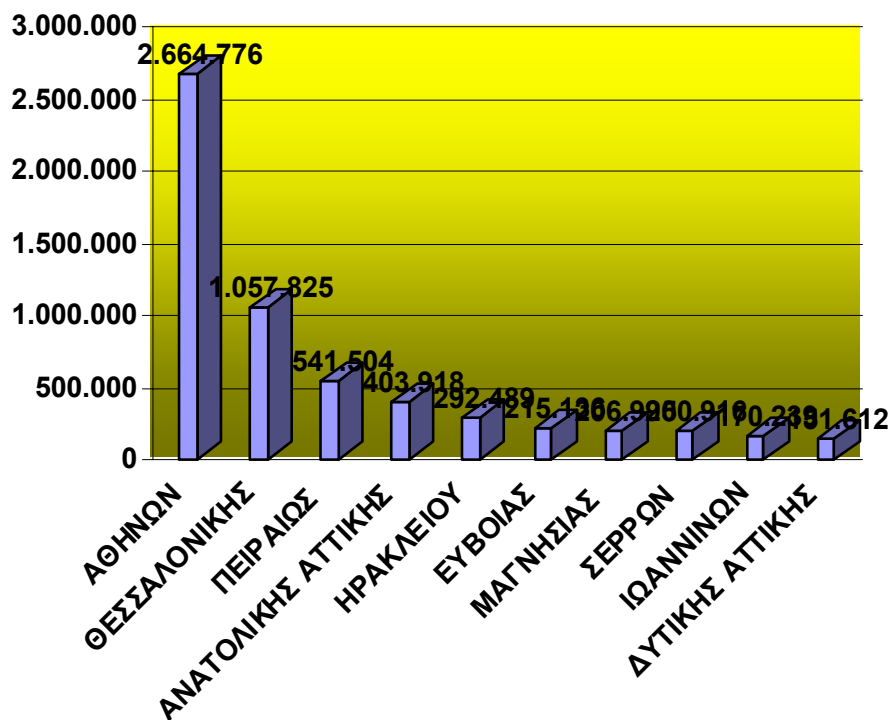
- Πληθυσμός Ν.Α. για τις Ν.Α. με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 1
- Πληθυσμός Ν.Α. για τις Ν.Α. με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 1

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. ως προς τον δείκτη
- Σύνολο πληθυσμού:
  - με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 1
  - με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 1
- Ποσοστό πληθυσμού:
  - με πρόσβαση σε τουλάχιστον 10 υπηρεσίες επιπέδου 1
  - με πρόσβαση σε έστω και μία υπηρεσία επιπέδου 1
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 2

#### 4.3.4.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 38. Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 1 (τουλάχιστον 10 υπηρεσίες) – Ταξινόμηση κατά πληθυσμό – Top 10

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 1 είναι **6.322.100** επί συνολικού πληθυσμού 10.961.758 δηλαδή ποσοστό 57.7%..

Αν δε θέσουμε ως όριο τις 10 υπηρεσίες και αναζητήσουμε το σύνολο του πληθυσμού με πρόσβαση έστω και σε μία υπηρεσία επιπέδου 1, βρίσκουμε σύνολο **7.006.922** δηλαδή ποσοστό 63.9%..

#### 4.3.4.3. Συμπεράσματα

Μεγάλο ποσοστό του συνολικού πληθυσμού έχει πρόσβαση στην εύρεση πληροφοριών για τα δικαιολογητικά και τη διαδικασία που απαιτείται σχετικά με υπηρεσίες που παρέχονται από τις Ν.Α. της περιοχής τους.

#### **4.3.5. Δείκτης Γ5: Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με μη-ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών**

##### **4.3.5.1. Χαρακτηριστικά**

Περιγραφή: Μέτρηση, με βάση κάθε Ν.Α., του πληθυσμού των Ν.Α. για τις οποίες δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1

Αποτέλεσμα: Η κατάταξη, ως προς τον πληθυσμό, των Ν.Α. για τις οποίες δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Υπηρεσίες επιπέδου 0

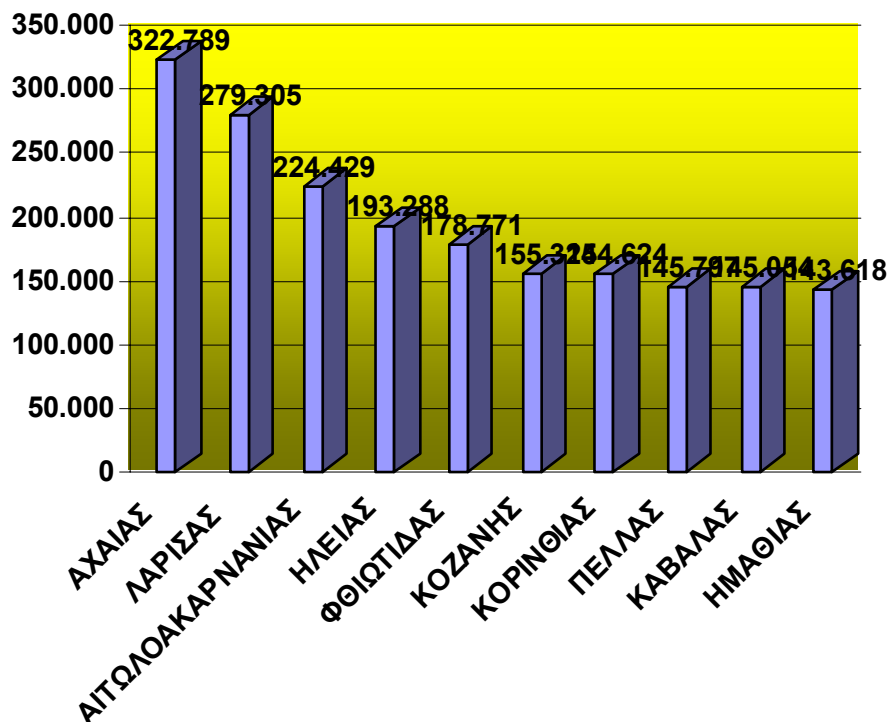
Μετρήσιμο μέγεθος: Πληθυσμός για κάθε Ν.Α. για την οποία δεν υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες τουλάχιστον επιπέδου 1

Απεικονιζόμενο μέγεθος: Το μετρήσιμο μέγεθος

Άλλα μεγέθη και παραδοχές:

- Σειρά κατάταξης της κάθε Ν.Α. 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
- Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι Ν.Α. που δεν παρέχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες έστω επιπέδου 1

#### 4.3.5.2. Καταγραφή αποτελεσμάτων



Διάγραμμα 39. Πληθυσμιακή κατανομή σε σχέση με μη-ηλεκτρονικοποίηση υπηρεσιών

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού που **δεν** έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι **3.487.130** επί συνολικού πληθυσμού 10.961.758 δηλαδή ποσοστό 31.8%..

#### 4.3.5.3. Συμπεράσματα

Υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό του συνολικού πληθυσμού που δεν έχει ηλεκτρονική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται από τις Ν.Α. της περιοχής τους.

### 4.4. Μακροσκοπική ανάλυση

#### 4.4.1. Συσχέτιση πληθυσμού και ηλεκτρονικοποίησης Ν.Α.

Με βάση τον γενικευμένο δείκτη αξιολόγησης που περιγράφεται στην ενότητα "Στις επόμενες ενότητες συνέχεια γίνεται ανάλυση και διαγραμματική παρουσίαση των συνδυασμένων αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και παρουσιάζεται συνοπτικός σχολιασμός-επεξήγηση για κάθε αποτέλεσμα.

Δείκτης Γ1: Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α.", απ' όπου προκύπτει η τελική συνολική κατάταξη των Ν.Α., εξετάζεται αν υπάρχει ή όχι **συσχέτιση** ανάμεσα στην **ηλεκτρονικοποίηση** των Ν.Α. (όπως προκύπτει από τον συγκεκριμένο δείκτη) και στο μέγεθος του **πληθυσμού** τους.

Ως πληθυσμιακά μεγέθη των Ν.Α. χρησιμοποιήθηκαν αυτά της απογραφής του 2001, όπως καταγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Με χρήση της συνάρτησης CORREL του Excel, προκύπτει **αρνητική συσχέτιση** με τιμή -0.18, που δείχνει ότι υπάρχει μικρή αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεγεθών. Δηλαδή, όσο **μεγαλύτερος** είναι ο **πληθυσμός** μιας Ν.Α., υπάρχει μια **τάση** να **μειώνεται** το **επίπεδο** ηλεκτρονικοποίησης τους.

Σημειώνεται ότι για τη μέτρηση της παραπάνω συσχέτισης, χρησιμοποιήθηκε 50% βαρύτητα στην ωριμότητα του ΔΔΤ και 50% για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παρατηρούμε ότι αν αποδώσουμε βαρύτητα εξ' ολοκλήρου στην ωριμότητα του ΔΔΤ, η συσχέτιση μεταβάλλεται ελάχιστα σε τιμή -0.17, ενώ αν αποδώσουμε βαρύτητα εξ' ολοκλήρου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες η συσχέτιση μεταβάλλεται πάλι ελάχιστα σε τιμή -0.17, που σημαίνει ότι η αρχική τάση που διαπιστώθηκε εξακολουθεί να ισχύει σε κάθε περίπτωση.

#### **4.4.2. Συσχέτιση έκτασης και ηλεκτρονικοποίησης Ν.Α.**

Το ζητούμενο στη συγκεκριμένη ανάλυση είναι η εξέταση του κατά πόσο οι Ν.Α. με τη μεγαλύτερη έκταση (κι επομένως αυξημένες δυσκολίες διαχείρισης της κεντρικής οργάνωσης) έχουν επενδύσει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση προκειμένου να εξυπηρετούν αποτελεσματικά τους πολίτες τους.

ΜΕ βάση τον γενικευμένο δείκτη αξιολόγησης που περιγράφεται στην ενότητα "4.3.1. Δείκτης Γ1: Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Ν.Α.", απ' όπου προκύπτει η τελική συνολική κατάταξη των Ν.Α., εξετάζεται αν υπάρχει ή όχι **συσχέτιση** ανάμεσα στην **ηλεκτρονικοποίηση** των Ν.Α. (όπως προκύπτει από τον συγκεκριμένο δείκτη) και στην **έκταση** τους.

Για την γεωγραφική έκταση που καταλαμβάνει κάθε Ν.Α. χρησιμοποιήθηκαν τα μεγέθη που καταγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Με χρήση της συνάρτησης CORREL του Excel, προκύπτει πολύ **μικρή τιμή** (-0.09), που δείχνει ότι ουσιαστικά **δεν υπάρχει συσχέτιση** μεταξύ των δύο μεγεθών.

Για τη μέτρηση της παραπάνω συσχέτισης, χρησιμοποιήθηκε 50% βαρύτητα στην ωριμότητα του ΔΔΤ και 50% για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παρατηρούμε ότι αν αποδώσουμε βαρύτητα εξ' ολοκλήρου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η συσχέτιση μεταβάλλεται ελάχιστα σε τιμή περίπου -0.05, που σημαίνει ότι η αρχικά διαπιστωμένη έλλειψη συσχέτισης δεν διαταράσσεται.

#### **4.4.3. Συσχέτιση επίτευξης κανόνων ΚΥ και ΚΠ**

Παρατηρώντας τα διαγράμματα των καλύτερων βαθμολογικά Ν.Α. ως προς την εκπλήρωση των κανόνων ΚΥ και ΚΠ, βλέπουμε ότι υπάρχει συσχέτιση στην επίτευξη των κανόνων αυτών. Μόνο οι 3 από τις 5 πρώτες Ν.Α. του δείκτη ΚΥ δε βρίσκονται στη 10άδα του δείκτη ΚΠ και βρίσκονται (όπως προκύπτει από τα στοιχεία στη μέση της κατάταξης κατά ΚΠ.

Με τη χρήση της συνάρτησης CORREL του Excel, επιβεβαιώνεται η **θετική συσχέτιση για τις καλύτερες Ν.Α. κατά ΚΥ και ΚΠ.**

#### **4.4.4. Λοιπές Συσχετίσεις μεταξύ των Δεικτών ΔΔΤ**

Στη συνέχεια απεικονίζεται ο βαθμός συσχέτισης των Δεικτών ΔΔΤ που υπολογίστηκαν στην ενότητα 4.1.

Προκύπτει ότι υπάρχει **σημαντική συσχέτιση** ανάμεσα:

- στην αξιολόγηση περιεχομένου και στην αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- στην παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και στην Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων



Η χρωματολογία που ακολουθείται είναι η εξής:

- Σημαντική συσχέτιση
- Μερική συσχέτιση
- Τάση

	ΔΔΤ - 5	ΔΔΤ - 6	ΔΔΤ - 7	ΔΔΤ - 8	ΔΔΤ - 9	ΔΔΤ - 10	ΔΔΤ - 11	ΔΔΤ - 12	ΔΔΤ - 13	ΔΔΤ - 14	ΔΔΤ - 15	ΔΔΤ - 16
ΔΔΤ-5: Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	1											
ΔΔΤ-6: Εικαστική παρουσίαση	0,108609813	1										
ΔΔΤ-7: Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	0,230516584	0,3820309	1									
ΔΔΤ-8: Προσβασιμότητα	0,118541565	0,0396556	0,1142071	1								
ΔΔΤ-9: Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι	0,242231181	0,1146416	0,1340662	0,0636478	1							
ΔΔΤ-10: Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες	0,116126406	0,0229667	0,2912591	0,118291	-0,083361	1						
ΔΔΤ-11: Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	0,262815528	0,2557008	0,3105782	0,0484255	0,0224275	0,3539465	1					
ΔΔΤ-12: Αξιολόγηση περιεχομένου	0,054166654	0,3527083	0,3194919	0,0272489	0,0021839	0,1239287	0,1289123	1				
ΔΔΤ-13: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	0,050101229	0,2880735	0,2765913	0,0303459	0,0172986	0,0809483	0,003238	0,8566653	1			
ΔΔΤ-14: Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	0,067676141	0,0277326	0,292327	0,0785305	0,0865603	0,7955677	0,4829683	0,1448546	0,0690474	1		
ΔΔΤ-15: Χρήστες Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	0,172757936	0,2328573	0,2000979	0,1990189	0,0565543	0,3526719	0,3547393	0,0248866	0,0060655	0,5245072	1	
ΔΔΤ-16: Νομικά Θέματα	0,158407212	0,2394842	0,0653326	0,1932571	0,081427	0,0577013	0,4125924	0,0595018	0,0647017	0,2320055	0,3511604	1

#### **4.4.5. Συσχετίσεις μεταξύ των Δεικτών των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**

Στα πλαίσια της ανάλυσης εξετάστηκαν οι πιθανές συσχετίσεις ανάμεσα στα επίπεδα υπηρεσιών που παρέχονται από τις Ν.Α.

Διαπιστώθηκε ότι μεταξύ υπηρεσιών **επιπέδου 1** και **επιπέδου 2** υπάρχει μια τάση για θετική συσχέτιση **0.36**, δηλαδή όπως μεταβάλλεται ο αριθμός των υπηρεσιών του ενός επιπέδου από Ν.Α. σε Ν.Α., υπάρχει μια **τάση** να μεταβάλλεται κατά αυτόν τον τρόπο και ο αριθμός των υπηρεσιών του άλλου επιπέδου.

Μεταξύ υπηρεσιών **επιπέδου 2** και **επιπέδου 3** **δεν υπάρχει συσχέτιση** (τιμή συντελεστή συσχέτισης 0.11), καθώς επίσης και μεταξύ υπηρεσιών **επιπέδου 1** και **επιπέδου 3** (τιμή συντελεστή συσχέτισης 0.10).

#### **4.4.6. Συσχέτιση μεταξύ ΔΔΤ και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**

Εξετάστηκε η γενική συσχέτιση μεταξύ της συνολικής αξιολόγησης των ΔΔΤ των Ν.Α. και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους ώστε να εξαχθεί συμπέρασμα σχετικά με το κατά πόσο οι Ν.Α. με υψηλές επιδόσεις στην ποιότητα των ΔΔΤ τους έχουν υψηλές επιδόσεις και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών κι αντίστροφα.

Ο βαθμός συσχέτισης μεταξύ των δύο δεικτών ΔΔΤ-18 και Η.Ε.-1 προέκυψε με τιμή **0.20** που δείχνει ότι **δεν υπάρχει συσχέτιση** μεταξύ των δύο μεγεθών.

## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

### 5.1. Συμπεράσματα

Μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της ελλιπούς ηλεκτρονικοποίησης σε Εθνικό επίπεδο, οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις χαρακτηρίζονται ως επί τω πλείστον από έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού όσον αφορά στη διαδικτυακή τους παρουσία και ιδιαίτερα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες τους. Παρά το σημαντικό πλήθος επισκεπτών των διαδικτυακών τόπων τους και τις πολυάριθμες υπηρεσίες που παρέχουν - μέσω φυσικής παρουσίας - στους πολίτες τους, οι Ν.Α. διακρίνονται από έντονη ποικιλομορφία στον τρόπο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και σημαντικές ελλείψεις όσον αφορά στη συμμόρφωση με κοινά αποδεκτούς κανόνες<sup>11</sup>.

Στη συνέχεια περιγράφονται ειδικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.

Όσον αφορά την παροχή περιεχομένου από τους ΔΔΤ των Ν.Α., η δομή, το περιεχόμενο, η προσβασιμότητα και η διάδοση τους, αποτελούν τα σημεία όπου οι Ν.Α. βρίσκονται σε υψηλό επίπεδο κάλυψης.

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 Ν.Α. βρίσκονται σε πολύ πρώιμο στάδιο και δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις που θέτει το ΠΠ-ΔΔΤ.

Στις πρώτες θέσεις της κατάταξης ως προς τους ΔΔΤ, βρίσκονται οι Ν.Α.

#### **Πρέβεζας, Ηρακλείου και Δυτικής Αττικής.**

Όσον αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι Ν.Α. παρέχουν περίπου ίσο πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1 και 2 (αθροιστικά για όλες τις Ν.Α.) και μάλιστα σε μεγάλο αριθμό (περισσότερες από 1000 για καθένα από τα δύο αυτά επίπεδα.

Επίσης είναι σημαντικό ότι υπάρχουν 30 Ν.Α. που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ενδεχομένως οι Ν.Α. αυτές να μην έχουν υλοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επειδή θεωρούν ότι η σχετική πληροφορία που αφορά τα δικαιολογητικά και τη διαδικασία κάθε υπηρεσίας,

---

<sup>11</sup> Που παρέχονται από Οργανισμούς όπως W3C, ISO κλπ

μπορεί να αναζητηθεί από τον πολίτη σε διαδικτυακούς τόπους όπως τα ΚΕΠ και η Ε.Ν.Α.Ε. Ακόμα όμως και σε αυτή την περίπτωση, υπάρχει η ανάγκη να δηλωθεί στους ΔΔΤ των Ν.Α. ο τρόπος εφαρμογής του γενικότερου κανονιστικού πλαισίου περί παροχής των υπηρεσιών από την κάθε συγκεκριμένη Ν.Α.

Επιπλέον, ιδιαίτερη σημασία στην ανάλυση έχει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες επιπέδων 3 έως 4 είναι ελάχιστες. Αυτό υποδηλώνει ότι οι Ν.Α. δεν έχουν ενεργοποιήσει εσωτερικούς μηχανισμούς μηχανογράφησης που να μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ύπαρξη υπηρεσιών επιπέδων 3 έως 4, ακόμα και αν γίνει αρχικά για μικρό πλήθος υπηρεσιών, θα πρέπει να εφαρμοστεί από όλες τις Ν.Α. ώστε να αποφορτίσει τις φυσικές συναλλαγές με το κοινό και να προσφέρει αποτελεσματική παρακολούθηση της προόδου κάθε αιτήματος και κατά συνέπεια να βελτιώσει την ποιότητα παροχής των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στις πρώτες θέσεις της κατάταξης ως προς την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών τους, βρίσκονται οι Ν.Α. **Λασιθίου, Αργολίδας και Δράμας**, ενώ αν λάβουμε υπόψη τον αριθμό των παρεχομένων υπηρεσιών, στις πρώτες θέσεις βρίσκονται οι Ν.Α. **Αθηνών, Θεσσαλονίκης και Πιερίας**.

Συνολικά, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τους ΔΔΤ όσο και την ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών τους, τις πρώτες θέσεις λαμβάνουν είναι οι Ν.Α. **Λασιθίου, Αργολίδας και Γρεβενών**.

Τέλος, φαίνεται πως **δεν υπάρχει ισχυρή συσχέτιση** μεταξύ του **πληθυσμού** ή της **έκτασης** των Ν.Α. και του επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διαθέτουν.

## 5.2. Προοπτικές

Το εργαλείο που υλοποιήθηκε υπό μορφή Excel για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, θα μπορούσε να συνδυαστεί με κάποιο RAD<sup>12</sup> εργαλείο (π.χ. MS-Access, Visual Basic, Crystal Reports κλπ) ώστε να διαμορφωθεί κατάλληλο γραφικό περιβάλλον για την επεξεργασία των στοιχείων (με δυνατότητα απευθείας εκτέλεσης SQL queries για τον έμπειρο χρήστη) και τη δημιουργία αναφορών.

---

<sup>12</sup> Rapid Application Development

Παράλληλα θα μπορούσαν να υλοποιηθούν πολυδιάστατοι κύβοι ανάλυσης δεδομένων ώστε να βρεθούν πιθανές συσχετίσεις / τάσεις μεταξύ των δεδομένων.

Επίσης μπορούν να μετρηθούν και οι δείκτες που υπάρχουν στο ΠΠ-ΔΔΤ αλλά δεν υπήρχε δυνατότητα μέτρησής τους στην παρούσα έρευνα εξαιτίας των λόγων που αναφέρθηκαν.

## **6. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

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

- [20] IDABC e-Government Observatory: e-Government in the Member States of the European Union, 4th Edition, (2006)
- [21] Janner T., Lampathaki F., Mouzakitis S., Scheper U., Schroth C.: Interoperability enhancement of electronic Business-to- Government: Extending the scope of UBL. PAKM Workshop. Vienna (2006)
- [22] ISO TC 154: Processes, Data Elements & Documents in Commerce, Industry & Administration "ISO\DTS 15000-5: 2006 Core Components Technical Specification 2nd Edition UN/CEFACT Version 2.2, (2006)
- [23] Medjahed B., Rezgui A., Bouguettaya A., Ouzzani M.: Infrastructure for E-Government Web Services. IEEE Internet Computing. vol 7 (2003)
- [24] Soon A. C., Vijayalakshmi A., .Nabil A., Dynamic composition of workflows for customized e-Government service delivery. ACM International Conference Proceeding Series; Vol. 129, California (2002)
- [25] SAGA: Standards and Architectures for e-Government Applications Version 2.0, KBSt Publication Series ISSN 0179-7263. Volume 59, (2003)
- [26] IDABC e-Government Observatory: European Interoperability Framework for pan-European e-Government Services. Version 1.0, (2006)
- [27] Charalabidis Y., Gionis G., Lampathaki F., Askounis D., Metaksiotis C., Organising Municipal e-Government Systems: A Multi-Facet Taxonomy of e-Services for Citizens and Businesses, eGov Conference, ( 2006)
- [28] Koussouris S., Charalabidis Y., Gionis G., Tsitsanis T., Psarras J., Building a Local Administration Services Portal for Citizens and Businesses: Service Composition, Architecture and Back-Office Interoperability Issues, eGov Conference, (2007)
- [29] Koussouris S., Lampathaki F., Tsitsanis T., Psarras J., Pateli A., A Methodology for Developing Local Administration Services Portals, eChallenges Conference, (2007)
- [30] <http://www.nomarxia.gr>
- [31] <http://www.aitoloakarnania.gr>
- [32] <http://www.atticaeast.gr>
- [33] <http://www.argolida.gr/>
- [34] <http://www.arcadia.gr/>
- [35] <http://www.nomarxia-artas.gr/>
- [36] <http://www.achaia.gr>
- [37] <http://www.viotia.com.gr>

- [38] <http://www.grevena.gr>
- [39] <http://www.drama.gr>
- [40] <http://www.nada.gr>
- [41] <http://www.nad.gr>
- [42] <http://www.nomevrou.gr/>
- [43] <http://www.naevias.gr/>
- [44] <http://www.evrytania.gr>
- [45] <http://www.zakynthos.gr>
- [46] <http://www.nailias.gr>
- [47] <http://www.imathia.gr/>
- [48] <http://www.nah.gr/>
- [49] <http://www.thesprotia.gr>
- [50] <http://www.nath.gr>
- [51] <http://www.nomioan.gr>
- [52] <http://www.pref-kavala.gr>
- [53] <http://www.karditsa.gr>
- [54] <http://www.kastoria.gr>
- [55] <http://www.kerkyra.gr>
- [56] <http://www.na-kefalinia.gr/>
- [57] <http://www.kilkis.gr>
- [58] <http://www.kozani.gr>
- [59] <http://www.korinthia.gr/>
- [60] <http://www.nacyclades.gr/>
- [61] <http://www.lakonia.gr/>
- [62] <http://www.larissa.gr/>
- [63] <http://www.lasithinet.gr>
- [64] <http://www.lesvos.gr>
- [65] <http://www.1732.syzefxis.gov.gr/>
- [66] <http://www.magnesia.gr>
- [67] <http://www.messinia.gr/>
- [68] <http://www.xanthi.gr>
- [69] <http://www.nomarhiapeiraia.gr/>
- [70] <http://www.pella.gr>
- [71] <http://www.pieria.gr>
- [72] <http://www.preveza.gr/>



- [73] <http://www.nar.gr/>
- [74] <http://www.ndiamrodopis.gr/euro/>
- [75] <http://www.samos.gr>
- [76] <http://www.naserron.gr>
- [77] <http://www.trikala.gr>
- [78] <http://www.fthiotida.gr/>
- [79] <http://www.florina.gr>
- [80] <http://www.fokida.gr>
- [81] <http://www.halkidiki.gov.gr>
- [82] <http://www.nax.gr>
- [83] <http://www.chios.gr/na/>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ13

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 αντανακλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.	-1: Δεν υπάρχουν συμπληρωματικές Πύλες / Τόποι 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	Η βαθμολογία εξαρτάται από το πόσο συντετμημένη είναι η ονομασία
ΚΠ	8	Οι ΔΤ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους: • 'min' (ή 'up' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία • 'gs' (ή 'gg' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται 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).	Τα pref, na, nom, nomarxia, τοποθετούν βαθμολογία 4, αλλιώς 0. Αν όμως υπάρχουν άρθρα ή "-", η βαθμολογία μειώνεται 1 βαθμό για κάθε λάθος. Αν δεν περιέχεται ικανοποιητικά το όνομα του φορέα, αφαιρούνται 2 βαθμοί.
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	Βαθμολογία 4 για μήκος <30 ή 0 σε άλλη περίπτωση

<sup>13</sup> Δεν περιλαμβάνονται οι κανόνες που αφαιρέθηκαν από την αξιολόγηση, όπως περιγράφεται στην ενότητα 3.2.1.3.

		όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr).	
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 συνδέσμων με άσπρο χρώμα σε σκούρο φόντο, μειώνει τη μέγιστη βαθμολογία είτε κατά 1 (αν το φόντο είναι μέτρια σκούρο) είτε κατά 2 (αν το φόντο είναι πολύ σκούρο). Η χρήση ανοιχτόχρωμου κειμένου σε σκούρο φόντο μειώνει (αναλόγως με την έκταση του φαινομένου) τη βαθμολογία κατά 1 ή 2 μονάδες.
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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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.
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 1-2 σελίδες, αφαιρούνται 2 μονάδες, αν παραβιάζεται σε περισσότερες, 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	0: Περισσότερες από 5 παραβάσεις 2: 3 – 5 παραβάσεις 4: έως 2 παραβάσεις
ΚΠ	19	Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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	Για καθένα από τα 4 bullets, προστίθεται 1 βαθμός στο 0

		ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει	
ΚΠ	21	Οι δένδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσονται κατά πλάτος.	4: τα μενού είναι ΜΟΝΟ κατά πλάτος 2: τα μενού είναι κατά πλάτος και κάποια κατά βάθος 0: δεν υπάρχουν μενού κατά πλάτος
ΚΠ	22	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.	Αφαιρείται από το 4 μία μονάδα για κάθε ενέργεια που χρειάζεται πάνω από 3 κλικ.
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: 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 γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ.	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΠ	26	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	0: 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: 1 – 2 παραβάσεις 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 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> Για κάθε 20 λάθη αφαιρείται 1 μονάδα
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	Χρήση του εργαλείου: <a href="http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html">http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html</a> Για κάθε 2 λάθη αφαιρείται 1 μονάδα

		αντίστοιχη ενότητα3 του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.	
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>  Για κάθε 5 λάθη αφαιρείται 1 μονάδα
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: δεν παρέχεται καμία υπηρεσία επιπέδου 3 ή 4, 2: παρέχονται έως 5 υπηρεσίες επιπέδου 3-4, 4: παρέχονται πάνω από 5 υπηρεσίες επιπέδου 3-4
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: δεν υποστηρίζεται personalization, 2: εμφάνιση προσωπικού χαιρετισμού και πρόσβαση σε ανώτερο επίπεδο Ηλεκτρονικών 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 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: δεν παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης προόδου διαδικασίας 2: παρέχεται δυνατότητα παρακολούθησης προόδου διαδικασίας 4: παρέχεται επιπλέον 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 και ενδεχομένως και username
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 2: παρέχεται newsletter αλλά η διαγραφή υποστηρίζεται μόνο με link στον ιστοχώρο 4: παρέχεται newsletter και η διαγραφή υποστηρίζεται με επιλογή link στο ίδιο το newsletter
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-συμμόρφωση με τον κανόνα  4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΠ	39	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.	0: δεν υπάρχουν ανακοινώσεις, 1: όταν υπάρχουν μόνο ανακοινώσεις αλλά όχι newsletters στον ιστοχώρο. 4: όταν υπάρχουν newsletters στον ιστοχώρο, ίδια με αυτά που αποστέλλονται μέσω email.
ΚΠ	40	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα

		ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.	4: Συμμόρφωση με τον 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.	1: όταν υπάρχει απλώς και μόνο μια γενική φόρμα 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: Δεν υπάρχει φόρμα επικοινωνίας, υπάρχει μόνο email 1: υπάρχει γενική μόνο φόρμα επικοινωνίας 2: υπάρχει ειδική φόρμα επικοινωνίας για κάθε Διεύθυνση / Τμήμα 4: υπάρχει φόρμα προσαρμοσμένη στην αξιολόγηση
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.	Ομοίως με ΚΠ-42 αλλά για υπηρεσίες
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.	-1: Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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.	-1: Δεν υπάρχουν υπηρεσίες 1-2 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΠ	47	Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη.	-1: Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές 0: 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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	0: δεν υπάρχει title tag 1: υπάρχει μόνο title tag +1 μονάδα για κάθε 5 λέξεις-κλειδιά στα metadata του ιστοχώρου

		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.	
ΚΠ	56	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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>  Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε 1 λάθος.
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.	Με βάση τον συνολικό αριθμό λαθών του Total Validator για Parsing, HTML, A, AA, AAA  Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε 50 λάθη
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.	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΜ	6	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS.	0: δεν υπάρχει RSS 2: υπάρχει MONO RSS 4: υπάρχει και RSS και Newsletter
ΚΜ	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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΥ	6	Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΥ	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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα

KY	8	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.οπομα.gr	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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 Α του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.	Βαθμολόγηση με βάση τη συμμόρφωση με τη λίστα των "σωστών" κατά το σχέδιο Καποδίστριας' ονομασιών, όπως αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων
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. '-','_').	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	17	Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε εικονίδιο που αποκλίνει.
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.	2 μονάδες για το ενιαίο και ευδιάκριτο χρώμα και άλλες 2 μονάδες για την αλλαγή χρώματος στο link
KY	19	Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα



		«Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.	
KY	20	Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ <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>	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	21	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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).	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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.	4: δεν υπάρχουν υπογραμμίσεις 2: υπογραμμίσεις σε 1-3 σελίδες 0: υπογραμμίσεις σε περισσότερες από 3 σελίδες
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.	-1: Δεν παρέχονται αρχεία 0: τα παρεχόμενα αρχεία είναι ΜΟΝΟ μη-συμπιεσμένα (π.χ. Word) 1: Τα μη συμπιεσμένα αρχεία είναι πολύ περισσότερα από τα συμπιεσμένα 2: Παρόμοιο πλήθος συμπιεσμένων και μη-συμπιεσμένων αρχείων 3: Τα μη συμπιεσμένα αρχεία είναι πολύ λιγότερα από τα συμπιεσμένα 4: Όλα τα επισυναπτόμενα αρχεία είναι συμπιεσμένα (zip, pdf)
KY	26	Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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>	Προσμετράται: 1 μονάδα για το logo, 1 μονάδα για το καλωσόρισμα και 1-2 μονάδες ανάλογα με το πόσο πλήρη είναι τα στοιχεία διεύθυνσης
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 καθώς και σε διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή φορέων που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες.</li> </ul> Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας.	Προσμετράται 1 – 1.3 μονάδες για κάθε ένα από τα τρία bullets, ανάλογα με το βαθμό κάλυψης

		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.	
KY	29	Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	4: Συμμόρφωση με τον κανόνα 2: αν το σύμβολο της αρχικής σελίδας δεν είναι ευδιάκριτο 0 αν υπάρχει σελίδα που δεν έχει σύνδεση στην αρχική
KY	30	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	Προσμετράται 0.5 μονάδας για κάθε bullet (το λογότυπο προσμετράται ως 1 μονάδα)
KY	31	Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δενδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων.	4: πλήρως δενδρική δομή 2: μεικτή 0: όχι δενδρική δομή
KY	32	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	Βαθμολογείται ανάλογα με την εντύπωση πληρότητας που δίνει στον επισκέπτη
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: • Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση • Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια • Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο • Χρηματοοικονομικά • Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι • Επιχειρήσεις και Κλάδοι • Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο • Ασφάλιση και Σύνταξη • Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι • Διεθνείς Σχέσεις και Άμυνα  4: πλήρης συμμόρφωση με την παραπάνω λίστα  2: μη- συμμόρφωση με την παραπάνω λίστα αλλά οργάνωση υπηρεσιών ανά Διεύθυνση / Τμήμα  0: απλή παράθεση λίστας υπηρεσιών χωρίς ομαδοποίηση, ή δε

			γίνεται καθόλου αναφορά σε υπηρεσίες
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: Καθόλου metadata εκτός του <title> 2: Keywords και ενδεχομένως μερικά metadata αλλά όχι πλήρης συμμόρφωση 4: Πλήρης συμμόρφωση με το Πλαίσιο
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-συμμόρφωση με τον κανόνα 2: Μικρής κλίμακας λάθη 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	43	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	3: Περιεχόμενο μόνο στα Ελληνικά 4: Περιεχόμενο σε Ελληνικά και Αγγλικά
KY	46	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.	0: Δεν υπάρχει μηχανή αναζήτησης 1: Υπάρχει μηχανή αναζήτησης αλλά δε φαίνεται να δουλεύει 4: Υπάρχει μηχανή αναζήτησης και δουλεύει σωστά
KY	47	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ	0: Δεν υπάρχει μηχανή αναζήτησης 1: Υπάρχει μηχανή αναζήτησης αλλά δε φαίνεται να δουλεύει 4: Υπάρχει μηχανή αναζήτησης και δουλεύει σωστά
KY	48	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	49	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	50	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον 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.	Βαθμολογείται με 0 αν υπάρχει έστω και 1 σελίδα που αναγράφει "υπό κατασκευή"
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.	Χρήση του εργαλείου: <a href="http://www.totalvalidator.com/validator/Validator">http://www.totalvalidator.com/validator/Validator</a> 4: όλοι οι σύνδεσμοι λειτουργούν κανονικά Αλλιώς αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε λανθασμένο σύνδεσμο
KY	53	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα

		διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.	4: Συμμόρφωση με τον 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>  Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε 20 λάθη
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.	-1: Δεν υπάρχει εναλλακτικός τόπος 0: Υπάρχει εναλλακτικός, αλλά δεν κάνει αναδρομολόγηση 1: Η αναδρομολόγηση γίνεται αυτόματα, χωρίς προειδοποίηση 2: Γίνεται αναδρομολόγηση σε >5 secs 4: Γίνεται αναδρομολόγηση σε <=5 secs
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: • ονομασία της υπηρεσίας • διαδικασία εξυπηρέτησης • εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης • δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος • έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης • εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης • κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)	Προσμετράται: 1 μονάδα για τη διαδικασία 1 μονάδα για τα δικαιολογητικά 1 μονάδα για τα έντυπα 1 μονάδα για 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.	-1: Αν δεν εμφανίζονται στοιχεία για υπηρεσίες 2: αν οι αιτήσεις είναι σε PDF 4: αν οι αιτήσεις είναι σε 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): • οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης • οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας • το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία	-1: ΔΔΤ με υπηρεσίες εξ' ολοκλήρου 1-2 (ή Ν.Α. που δεν περιέχουν υπηρεσίες)  Για ΔΔΤ με υπηρεσίες 3-4 προσμετράται: Προστίθεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω: α) οδηγίες συμπλήρωσης β) όροι και προϋποθέσεις χρήσης γ) κόστος / τρόπος πληρωμής δ) τρόπος ολοκλήρωσης της

		επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσμάτος της.	διαδικασίας
KY	62	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.	-1: Δεν παρέχονται υπηρεσίες 3-4 0: Δεν προϋποτίθεται δήλωση ταυτότητας χρήστη 4: Ζητείται δήλωση ταυτότητας χρήστη
KY	64	Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	65	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: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	66	Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησής του.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
KY	67	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	-1: Δεν παρέχονται αρχεία για download Αλλιώς, προσμετρώνται: 2 μονάδες για τον τύπο 1 μονάδα για το μέγεθος 1 μονάδα για δυνατότητα download λογισμικού
KY	69	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)	-1: Δεν παρέχονται newsletters Αν παρέχονται, προσμετράται 1 μονάδα για καθένα: <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	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	-1: Δεν παρέχονται newsletters Αν παρέχονται, προσμετράται από 1 μονάδα για: α) στοιχεία Φορέα στο πεδίο "αποστολέας" β) θέμα δελτίου / ημερομηνία γ) αναφορά τρόπου διαγραφής δ) συμμόρφωση με την απόκρυψη λίστας παραληπτών (αλλιώς το κριτήριο παίρνει συνολικά την τιμή 0).

		<p>θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στο σώμα του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.</li> </ul>	
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 μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.</p>	<p>-1: Δεν παρέχεται RSS</p> <p>0: παρέχεται RSS με ειδικές απαιτήσεις, αλλά δεν υπάρχει σύνδεσμος για download λογισμικού</p> <p>4: παρέχεται σύνδεσμος</p>
KY	73	<p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>-1: Δεν παρέχεται forum</p> <p>Αλλιώς, προσμετρώνται:</p> <p>2 μονάδες για administrator</p> <p>1 μονάδα για Motivator</p> <p>1 μονάδα για moderator</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>-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας</p> <p>0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα</p> <p>4: Συμμόρφωση με τον 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.</p> <p>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).</p>	<p>Προσμετρώνται:</p> <p>2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση περιεχομένου</p> <p>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>-1: Δεν ακολουθείται πολιτική πρόσβασης</p> <p>0: Ακολουθείται πολιτική πρόσβασης, αλλά δε λειτουργεί σωστά</p> <p>4: Η πολιτική πρόσβασης που ακολουθείται, λειτουργεί σωστά</p>

KY	88	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).	-1: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 0: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ αυθεντικοποίηση 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ αυθεντικοποίηση
KY	90	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.	-1: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 0: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ HTTPS 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ HTTPS
KY	95	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.	-1: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 0: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ μήνυμα επιβεβαίωσης 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ μήνυμα επιβεβαίωσης
KY	104	Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	-1: Δεν παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών 0: Παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χωρίς να αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής 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. -1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
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	-1: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας 0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα

		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: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΥ	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-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα
ΚΥ	109	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.	0: Μη-συμμόρφωση με τον κανόνα 4: Συμμόρφωση με τον κανόνα



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Κατάλογος Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων**

N.A.	Web site	Πρότυπο Ονοματολογίας σύμφωνα με το σχέδιο Καποδιστριας (Παράρτημα Α κανονισμού ΕΕΤ)	Πληθυσμός (απογραφή 2001)	Έκταση (τ.χ.)	Περιφέρεια στην οποία ανήκει
ΑΘΗΝΩΝ	<a href="http://www.nomarxia.gr">http://www.nomarxia.gr</a>	athinwn	2.664.776	361	Αττικής
ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	<a href="http://www.aitoloakarnania.gr">http://www.aitoloakarnania.gr</a>	aitoloakarnania	224.429	5.461	Δυτικής Ελλάδας
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	<a href="http://www.atticaeast.gr">http://www.atticaeast.gr</a>	anatolikiattiki	403.918	1.459	Αττικής
ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	<a href="http://www.argolida.gr/">http://www.argolida.gr/</a>	argolida	105.770	2.154	Πελοποννήσου
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	<a href="http://www.arcadia.gr/">http://www.arcadia.gr/</a>	arkadia	102.035	4.419	Πελοποννήσου
ΑΡΤΑΣ	<a href="http://www.nomarxia-artas.gr/">http://www.nomarxia-artas.gr/</a>	arta	78.134	1.662	Ήπειρος
ΑΧΑΪΑΣ	<a href="http://www.achaea.gr">http://www.achaea.gr</a>	axaia	322.789	3.271	Δυτικής Ελλάδας
ΒΟΙΩΤΙΑΣ	<a href="http://www.viotia.com.gr">http://www.viotia.com.gr</a>	voiotia	131.085	2.952	Στερεά Ελλάδα
ΓΡΕΒΕΝΩΝ	<a href="http://www.grevena.gr">http://www.grevena.gr</a>	grevena	37.947	2.291	Δυτικής Μακεδονίας
ΔΡΑΜΑΣ	<a href="http://www.drama.gr">http://www.drama.gr</a>	drama	103.975	3.468	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	<a href="http://www.nada.gr">http://www.nada.gr</a>	dytikiattiki	151.612	1.059	Αττικής
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	<a href="http://www.nad.gr">http://www.nad.gr</a>	dodekanisa	190.071	2.714	Νοτίου Αιγαίου
ΕΒΡΟΥ	<a href="http://www.nomevrou.gr/">http://www.nomevrou.gr/</a>	evroy	149.354	4.242	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
ΕΥΒΟΙΑΣ	<a href="http://www.naevias.gr/">http://www.naevias.gr/</a>	eyvoias	215.136	4.167	Στερεά Ελλάδα
ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	<a href="http://www.evrytania.gr">http://www.evrytania.gr</a>	evrytania	32.053	1.869	Στερεά Ελλάδα
ΖΑΚΥΝΘΟΥ	<a href="http://www.zakynthos.gr">http://www.zakynthos.gr</a>	zakynthos	39.015	406	Ιονίων νήσων
ΗΛΕΪΑΣ	<a href="http://www.nailias.gr">http://www.nailias.gr</a>	ileias	193.288	2.618	Δυτικής Ελλάδας
ΗΜΑΘΙΑΣ	<a href="http://www.imathia.gr/">http://www.imathia.gr/</a>	imathia	143.618	1.701	Κεντρική Μακεδονία
ΗΡΑΚΛΕΪΟΥ	<a href="http://www.nah.gr/">http://www.nah.gr/</a>	irakleioy	292.489	2.641	Κρήτη
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	<a href="http://www.thesprotia.gr">http://www.thesprotia.gr</a>	thesprotia	46.091	1.515	Ήπειρος
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<a href="http://www.nath.gr">http://www.nath.gr</a>	thessaloniki	1.057.825	3.683	Κεντρική Μακεδονία
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	<a href="http://www.nomioan.gr">http://www.nomioan.gr</a>	ioannina	170.239	4.990	Ήπειρος
ΚΑΒΑΛΑΣ	<a href="http://www.pref-kavala.gr">http://www.pref-kavala.gr</a>	kavala	145.054	2.111	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	<a href="http://www.karditsa.gr">http://www.karditsa.gr</a>	karditsa	129.541	2.636	Θεσσαλίας
ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	<a href="http://www.kastoria.gr">http://www.kastoria.gr</a>	kastoria	53.483	1.720	Δυτικής Μακεδονίας
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	<a href="http://www.kerkyra.gr">http://www.kerkyra.gr</a>	kerkyra	111.975	641	Ιονίων νήσων
ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	<a href="http://www.na-">http://www.na-</a>	kefallinia	39.488	904	Ιονίων νήσων

	kefalinia.gr/				
ΚΙΛΚΙΣ	<a href="http://www.kilkis.gr">http://www.kilkis.gr</a>	kilkis	89.056	2.519	Κεντρική Μακεδονία
ΚΟΖΑΝΗΣ	<a href="http://www.kozani.gr">http://www.kozani.gr</a>	kozani	155.324	3.516	Δυτικής Μακεδονίας
ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	<a href="http://www.korinthia.gr/">http://www.korinthia.gr/</a>	korinthia	154.624	2.290	Πελοποννήσου
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	<a href="http://www.nacyclades.gr/">http://www.nacyclades.gr/</a>	kyklades	112.615	2.572	Νοτίου Αιγαίου
ΛΑΚΩΝΙΑΣ	<a href="http://www.lakonia.gr/">http://www.lakonia.gr/</a>	lakonia	99.637	3.636	Πελοποννήσου
ΛΑΡΙΣΑΣ	<a href="http://www.larissa.gr/">http://www.larissa.gr/</a>	larisa	279.305	5.381	Θεσσαλίας
ΛΑΣΙΘΙΟΥ	<a href="http://www.lasithinet.gr">http://www.lasithinet.gr</a>	lasithi	76.319	1.823	Κρήτη
ΛΕΣΒΟΥ	<a href="http://www.lesvos.gr">http://www.lesvos.gr</a>	lesvos	109.118	2.154	Βορείου Αιγαίου
ΛΕΥΚΑΔΑΣ	<a href="http://www.1732.syzefxis.gov.gr/">http://www.1732.syzefxis.gov.gr/</a>	leykada	22.506	356	Ιονίων νήσων
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	<a href="http://www.magnesia.gr">http://www.magnesia.gr</a>	magnisia	206.995	2.636	Θεσσαλίας
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	<a href="http://www.messinia.gr/">http://www.messinia.gr/</a>	messinia	176.876	2.991	Πελοποννήσου
ΞΑΝΘΗΣ	<a href="http://www.xanthi.gr">http://www.xanthi.gr</a>	ksanthi	101.856	1.793	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
ΠΕΙΡΑΙΩΣ	<a href="http://www.nomarhiapeiraia.gr/">http://www.nomarhiapeiraia.gr/</a>	peiraia	541.504	929	Αττικής
ΠΕΛΛΑΣ	<a href="http://www.pella.gr">http://www.pella.gr</a>	pella	145.797	2.506	Κεντρική Μακεδονία
ΠΙΕΡΙΑΣ	<a href="http://www.pieria.gr">http://www.pieria.gr</a>	pieiria	129.846	1.516	Κεντρική Μακεδονία
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	<a href="http://www.preveza.gr/">http://www.preveza.gr/</a>	preveza	59.356	1.036	Ήπειρος
ΡΕΘΥΜΝΗΣ	<a href="http://www.nar.gr/">http://www.nar.gr/</a>	rethymno	81.936	1.496	Κρήτη
ΡΟΔΟΠΗΣ	<a href="http://www.ndiamrodopis.gr/euro/">http://www.ndiamrodopis.gr/euro/</a>	rodopi	110.828	2.543	Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
ΣΑΜΟΥ	<a href="http://www.samos.gr">http://www.samos.gr</a>	samos	43.595	778	Βορείου Αιγαίου
ΣΕΡΡΩΝ	<a href="http://www.naserron.gr">http://www.naserron.gr</a>	serres	200.916	3.968	Κεντρική Μακεδονία
ΤΡΙΚΑΛΩΝ	<a href="http://www.trikala.gr">http://www.trikala.gr</a>	trikala	138.047	3.384	Θεσσαλίας
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	<a href="http://www.fthiotida.gr/">http://www.fthiotida.gr/</a>	fthiotida	178.771	4.441	Στερεά Ελλάδα
ΦΛΩΡΙΝΑΣ	<a href="http://www.florina.gr">http://www.florina.gr</a>	florina	54.768	1.924	Δυτικής Μακεδονίας
ΦΩΚΙΔΑΣ	<a href="http://www.fokida.gr">http://www.fokida.gr</a>	fokida	48.284	2.120	Στερεά Ελλάδα
ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	<a href="http://www.halkidiki.gov.gr">http://www.halkidiki.gov.gr</a>	xalkidiki	104.894	2.918	Κεντρική Μακεδονία
ΧΑΝΙΩΝ	<a href="http://www.nax.gr">http://www.nax.gr</a>	xania	150.387	2.376	Κρήτη
ΧΙΟΥ	<a href="http://www.chios.gr/na/">http://www.chios.gr/na/</a>	chios	53.408	904	Βορείου Αιγαίου

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Ενδεικτικά<sup>14</sup> Δεδομένα Αξιολόγησης ΔΔΤ

Είδος κανόνα	A/A	Κατηγορία Κανόνα	Περιγραφή Κανόνα <sup>15</sup>	N.A. ΑΘΗΝΩΝ
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 egon.name.gov.gr, όπου 'hname' 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 αντανακλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.	-1
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.	2
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'min' (ή 'up' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία</li> <li>• 'gs' (ή 'gg' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων</li> </ul> Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται από το	2

<sup>14</sup> Από τη Νομαρχία Αθηνών

<sup>15</sup> Σε γκρι χρώμα σημειώνονται οι κανόνες που δεν είναι μετρήσιμοι, όπως περιγράφεται στην ενότητα 3.2.1.3. Διαγραφή κανόνων

			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 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.	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.	4
ΚΠ	13	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη.	0
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).	0
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του ΔΤ</li> <li>• τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs)</li> <li>• συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο</li> <li>• στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή/ και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει</li> </ul>	1
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.	3

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.	-1
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 οποιεσδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	0
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.	2
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.	0
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».	3
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 ενότητα <sup>3</sup> του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.	4
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.	2
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.	0

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.	0
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.	1
ΚΠ	40	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.	0
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.	1
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.	1
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.	1
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 <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	-1

			φορμών.	
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.	-1
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.</li> <li>• Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.</li> <li>• Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.</li> <li>• Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.</li> </ul>	-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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδίων που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο ΔΤ</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	4
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.	4
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
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες</li> <li>• 'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις</li> <li>• 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού</li> </ul>	0
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».	3
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.	2
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.	-1
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.	0
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 ( <b>fora</b> ), οι οποίοι θα είναι προσβάσιμοι μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα.	0



KM	8	Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Για την αξιολόγηση της λειτουργίας ενός ΔΔΤ ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρακολουθούνται οι παρακάτω δείκτες:</p> <p>Δ1: Αποδοχή του ΔΔΤ Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων επισκεψιμότητας που καταγράφονται από την υποδομή του ΔΔΤ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αριθμός μεμονωμένων χρηστών</li> <li>• Αριθμός επισκέψεων</li> <li>• Διάρκεια επισκέψεων</li> </ul> <p>Δ2: Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες του φορέα που παρέχονται ηλεκτρονικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σελίδες με τις περισσότερες επισκέψεις</li> <li>• Σελίδες με τις λιγότερες επισκέψεις</li> <li>• Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις περισσότερες συναλλαγές</li> <li>• Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις λιγότερες συναλλαγές</li> </ul> <p>Δ3: Απόδοση ΔΔΤ Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων απόδοσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αριθμός επιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών</li> <li>• Αριθμός ανεπιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών</li> <li>• Αριθμός υποβληθέντων παραπόνων/ ερωτήσεων χρηστών</li> <li>• Αριθμός ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν</li> <li>• Αριθμός προβλημάτων, λαθών ή δυσλειτουργιών του ΔΔΤ</li> <li>• Χρόνος απόκρισης</li> <li>• Διαθεσιμότητα ΔΔΤ</li> </ul> <p>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.</p>	-1
KM	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
KM	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
KY	1	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ οριστεί ως 'ιδιοκτήτης' (owner) του ΔΔΤ.	-1
KY	2	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχός του το ρόλο του «Τεχνικού Υπεύθυνου» του ΔΔΤ, στον οποίο θα ανατεθεί η ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας του διαδικτυακού τόπου του φορέα.	-1
KY	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
KY	4	Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχός του το ρόλο του «Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών» του ΔΔΤ.	-1
KY	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

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 Λ 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. '-', '_').	-1
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, MATÍNA.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.	3
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	4

			οδηγεί ο σύνδεσμος.	
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 <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>	4
KY	21	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών 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.	0
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: <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>	4

KY	28	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ:</p> <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.</p> <p>Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας.</p> <p>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>	4
KY	29	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.</p>	4
KY	30	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:</p> <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>	3
KY	31	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δένδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων.</p>	4
KY	32	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:</p> <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>	3
KY	33	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>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.</p>	-1
KY	34	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Οι συγγραφείς (‘ιδιοκτήτες’) περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε</li> <li>• το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύφος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο</li> <li>• τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν</li> <li>• το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες</li> <li>• το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών</li> </ul>	-1
KY	35	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>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.</p>	-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.	-1
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.	-1
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.	-1
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 δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.	3
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.	1
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	1
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.	0
KY	50	Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0

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 εξ αρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός.	0
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.	4
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
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.	-1
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>	3
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</li> </ul> Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.	-1
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.	-1
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 μορφοποίησής 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	0
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	-1
KY	69	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία: <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</li> </ul>	-1

			ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου)	
KY	70	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	<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>	-1
KY	71	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	<p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	-1
KY	72	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	<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 μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.</p>	-1
KY	73	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα	<p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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</li> </ul>	-1



			προσβλητικές και άσεμνες απόψεις.	
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.	-1
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• τις ελάχιστες πληροφορίες που θα συλλέγονται κατά τη λειτουργία του ΔΔΤ</li> <li>• τους δείκτες αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ</li> <li>• τη συχνότητα συλλογής στοιχείων για τον υπολογισμό των δεικτών αξιολόγησης</li> <li>• τον τρόπο υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης από τα στοιχεία λειτουργίας του ΔΔΤ που συλλέγονται</li> <li>• τον τρόπο αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης για τη βελτίωση του ΔΔΤ</li> </ul>	-1

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).	0
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.	-1
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).	-1
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.	-1
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.	-1
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.	-1
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 ικρίωματα (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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Απαιτήσεις φιλοξενίας του ΔΔΤ: π.χ. σε υποδομή αποκλειστικής χρήσης από το ΔΔΤ ή σε υποδομή στην οποία φιλοξενούνται και άλλοι δικτυακοί τόποι.</li> <li>• 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.</li> <li>• Απαιτήσεις λειτουργίας του ΔΔΤ: π.χ. 24 ώρες την ημέρα επί 365 ημέρες το χρόνο.</li> <li>• Απαιτήσεις απόκρισης του ΔΔΤ: π.χ. μέγιστος επιτρεπτός χρόνος εμφάνισης αρχικής σελίδας – 5 δευτερόλεπτα.</li> <li>• Απαιτήσεις αποθήκευσης, δηλαδή το μέγιστο μέγεθος του αποθηκευτικού χώρου του παρόχου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποθήκευση των σελίδων του φορέα.</li> <li>• 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.</li> <li>• Δείκτες και εργαλεία μέτρησης του επιπέδου εξυπηρέτησης.</li> <li>• Ασφάλεια του ΔΔΤ: περιλαμβάνει πολιτικές και μέτρα ασφάλειας 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.</li> <li>• Οικονομικό τίμημα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας και τρόπος πληρωμής.</li> <li>• Οικονομικοί όροι για επεκτάσεις – μελλοντικές αναπροσαρμογές απαιτήσεων και επιπέδων εξυπηρέτησης.</li> <li>• Ποινικές ρητρες (σε περίπτωση μη επίτευξης του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης) και τρόπος υπολογισμού τους.</li> </ul>	-1
KY	103	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>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.</p>	-1
KY	104	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p>	-1
KY	105	Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	<p>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.</p>	-1
KY	106	Νομικά θέματα	<p>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.</p>	-1

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.	4

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΟΡΟΛΟΓΙΑ

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