



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

ΘΕΜΑ: Ανάλυση της ψηφιακής ετοιμότητας των ΟΤΑ με πληθυσμό έως 20000 κατοίκους : Οι Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

Δημήτριος – Απόστολος Μπέλλος

Επιβλέπων : Δρ. Ιω. Χαραλαμπίδης
Διδάσκων μαθήματος Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2010



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

ΘΕΜΑ: Ανάλυση της ψηφιακής ετοιμότητας των ΟΤΑ με πληθυσμό έως 20000 κατοίκους : Οι Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

για το

ΔΠΜΣ Τεχνο-Οικονομικά Συστήματα

Δημήτριος – Απόστολος Μπέλλος

Επιβλέπων : Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης

Διδάσκων μαθήματος Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

Δρ. Ιω. Χαραλαμπίδης Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Αιγαίου	Δ. Ασκούνης Αναπληρωτής Καθηγητής Ε.Μ.Π.	Ι. Ψαρράς Καθηγητής Ε.Μ.Π
---	---	---------------------------------------

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2010

.....

Δημήτριος – Απόστολος Μπέλλος

Πτυχιούχος Τμήματος Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων και Διοίκησης

Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ευχαριστώ θερμά τον Δρ. Γ. Χαραλαμπίδη για την καθοδήγηση και αμέριστη υποστήριξη του κατά την διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Copyright © Δημήτριος- Απόστολος Μπέλλος

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 Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης με πληθυσμό έως 20.000 κατοίκους και ο προσδιορισμός του βαθμού ωριμότητάς τους ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Για το σκοπό αυτό συγκεντρώθηκαν δεδομένα από επιλεγμένους Δημοτικούς Διαδικτυακούς Τόπους με βάση τους κανόνες του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ), το οποίο θέτει κοινά πρότυπα για τον σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δικτυακών Τόπων των Φορέων, καθώς και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που οι Δήμοι παρέχουν προς τους πολίτες. Έγινε χρήση αυτών για την αναλυτική και τεκμηριωμένη βαθμολόγηση των διαδικτυακών τόπων των Δήμων. Στην συνέχεια ορίστηκαν Δείκτες Αξιολόγησης οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν για την εκτίμηση και την απόδοση βαθμών βαρύτητας σε κανόνες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς επίσης και για τον προσδιορισμό πιθανών συσχετίσεων με εσωτερικές ή εξωτερικές παραμέτρους. Τέλος καταλήγει σε χρήσιμα στατιστικά συμπεράσματα και ανάλυση συγκριτική των αποτελεσμάτων, με τη βοήθεια διαγραμμάτων, ώστε να προσδιοριστεί το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης και να εντοπιστούν τα αποτελέσματα από την υλοποίηση του έργου αυτού.

Λέξεις κλειδιά: Αυθεντικοποίηση, Δείκτες Αξιολόγησης, Δήμοι, Δημοτικές Πύλες, Διαλειτουργικότητα, Ευρυζωνικότητα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Κανόνες, Κυβερνητική Πύλη, Πλαίσιο Πιστοποίησης, Προσβασιμότητα, Υπηρεσίες

ABSTRACT

The main objective of this work is the study and evaluation of web sites and e-Services of Local Authorities with a population up to 20,000 residents and identify the degree of their maturity in eGovernment.

For this purpose, collected data from selected municipal website based on the rules of the Greek e-Government Interoperability Framework for Public Web sites (Greek e-GIF), which sets common standards for designing and creating websites of Organizations, and Electronic Services which are provided by Municipalities to citizens. These data were used for a detailed and documented scoring of the municipalities' websites. Then the Evaluation Indicators is set which were used to assess performance and severity grades on rules and online services as well as to identify possible relationships with internal and external factors. Finally, that leads to useful conclusions and statistical comparative analysis of results, using charts to determine the level e-government and identify the results of the project implementation.

Key words: Authentication, Evaluation Indexes, Municipalities, Municipal Portals, Interoperability, Broadband Services, Electronic Governance, Rules, Governmental Portal, Certification Framework, Accesibility, Services

Πίνακας Περιεχομένων

1	Εισαγωγή	13
1.1	Στόχοι της Διπλωματικής εργασίας.....	13
1.2	Αντικείμενο διπλωματικής εργασίας.....	13
1.3	Μεθοδολογία Υλοποίησης της διπλωματικής εργασίας	14
1.4	Δομή της Διπλωματικής Εργασίας	16
2	Το εξεταζόμενο πεδίο.....	18
2.1	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	18
2.2	Τεχνολογικά ζητήματα	19
2.2.1	Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων	19
2.2.2	Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση	20
2.2.3	Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων	21
2.2.4	Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών	21
2.2.5	Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας.....	22
2.2.6	Προσβασιμότητα	22
2.3	Πρωτοβουλία eEurope – i2010 – Ελληνική Στρατηγική.....	23
2.4	Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Η.Δ.	25
2.4.1	Γενικές και Θεμελιώδεις Αρχές	25
2.4.2	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	26
2.4.3	Απαιτήσεις Χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης.....	27
2.4.4	Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας	28
2.4.5	Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας	30
2.4.6	Σχέσεις με άλλες πρωτοβουλίες / πολιτικές και έργα	31
2.5	Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	31
2.5.1	IDABC.....	31
2.5.2	UK e-GIF	32
2.5.3	SAGA	32
2.6	Υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	33
2.6.1	Κυβερνητικές Πύλες – Στατιστικά Internet	33
2.6.2	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε ΟΤΑ και Περιφέρειες	36
3	Το έργο των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών	39
3.1	Εισαγωγή	39
3.2	Αντικείμενο έργων.....	40
3.2.1	Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία των ΔΔΠ.....	41

3.2.2	Προμήθεια και εγκατάσταση βασικού εξοπλισμού.....	47
3.2.3	Δικτυακή Υποδομή Δομημένης Καλωδίωσης	48
3.2.4	Επιτόπια Υποστήριξη.....	48
3.2.5	Δράσεις Προβολής	48
3.2.6	Μελέτη Εφαρμογής.....	49
3.2.7	Εκπαίδευση	49
3.2.8	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης.....	50
3.2.9	Διαλειτουργικότητα με ΚΕΠ	50
3.2.10	Ασφάλεια - Εμπιστευτικότητα.....	50
3.3	Μεθοδολογία υλοποίησης Έργου	51
3.3.1	Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης Έργου	51
3.3.2	Φάσεις Υλοποίησης Έργου	51
3.3.3	Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ).....	53
3.4	Αρχιτεκτονική τυπικού Δημοτικού Διαδικτυακού Τύπου	53
3.4.1	Φυσική Αρχιτεκτονική Πληροφοριακού Συστήματος.....	53
3.4.2	Λογική Αρχιτεκτονική Πληροφοριακού Συστήματος.....	55
4	Ανάλυση υπηρεσιών και πιστοποίηση site Δήμων με βάση το πλαίσιο πιστοποίησης.	59
4.1	Ανάλυση στοιχείων των επιλεγμένων ΔΔΠ.....	59
4.2	Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης των ΔΔΤ Των Δήμων (Α)	66
4.2.1	ΔΕΙΚΤΗΣ Α1: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΥ	66
4.2.2	ΔΕΙΚΤΗΣ Α2: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΠ.....	67
4.2.3	ΔΕΙΚΤΗΣ Α3: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΜ.....	68
4.2.4	ΔΕΙΚΤΗΣ Α4: Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τα είδη κανόνων	69
4.2.5	ΔΕΙΚΤΗΣ Α5: Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	70
4.2.6	ΔΕΙΚΤΗΣ Α6: Εικαστική Παρουσίαση.....	71
4.2.7	ΔΕΙΚΤΗΣ Α7: Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.....	72
4.2.8	ΔΕΙΚΤΗΣ Α8: Προσβασιμότητα	73
4.2.9	ΔΕΙΚΤΗΣ Α9: Πολλαπλοί Διαδικτυακοί Τόποι.....	74
4.2.10	ΔΕΙΚΤΗΣ Α10: Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.....	75
4.2.11	ΔΕΙΚΤΗΣ Α11: Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	76
4.2.12	ΔΕΙΚΤΗΣ Α12: Αξιολόγηση περιεχομένου	77
4.2.13	ΔΕΙΚΤΗΣ Α13: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.....	78
4.2.14	ΔΕΙΚΤΗΣ Α14: Ασφάλεια συστημάτων & προστασία προσωπικών δεδομένων	79

4.2.15	ΔΕΙΚΤΗΣ A15: Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	80
4.2.16	ΔΕΙΚΤΗΣ A16: Νομικά θέματα	81
4.2.17	ΔΕΙΚΤΗΣ A17: Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	82
4.2.18	ΔΕΙΚΤΗΣ A18: Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ με βάση κατηγορίες κανόνων.....	83
4.3	Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων (B).....	85
4.3.1	ΔΕΙΚΤΗΣ B1: Μ.Ο. Επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις συνολικές υπηρεσίες.....	86
4.3.2	ΔΕΙΚΤΗΣ B2: Μ.Ο. Επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις δικές του	87
4.3.3	ΔΕΙΚΤΗΣ B3: Αριθμός υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι.....	88
4.3.4	ΔΕΙΚΤΗΣ B4: Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους	90
4.3.5	ΔΕΙΚΤΗΣ B5: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο υπηρεσιών	91
4.3.6	ΔΕΙΚΤΗΣ B6: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον τύπο υπηρεσίας	92
4.3.7	ΔΕΙΚΤΗΣ B7: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην κατηγορία υπηρεσίας	93
4.3.8	ΔΕΙΚΤΗΣ B8: Υπηρεσίες ανά τύπο υπηρεσίας	94
4.3.9	ΔΕΙΚΤΗΣ B9: Υπηρεσίες ανά κατηγορία υπηρεσίας	95
4.3.10	ΔΕΙΚΤΗΣ B10: Δημοφιλέστερες παρεχόμενες υπηρεσίες από τους Δήμους ..	96
4.3.11	ΔΕΙΚΤΗΣ B11: Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο παροχής.....	98
4.4	Ανάλυση Γενικευμένων Δεικτών Αξιολόγησης (Γ)	100
4.4.1	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1: Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Δήμων	100
4.4.2	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ2: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω ..	102
4.4.3	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ3: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω ..	103
4.4.4	ΔΕΙΚΤΗΣ Γ4: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω ..	104
4.5	Μακροσκοπική Ανάλυση (Δ)	105
4.5.1	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ1: Συσχέτιση κανόνων και υπηρεσιών Δήμων	105
4.5.2	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ2: Συσχέτιση πληθυσμού και συνολικών επιδόσεων (Γ1-Γ5).....	106
4.5.3	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ3: Συσχετίσεις μεταξύ των ειδών κανόνων (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)	107
4.5.4	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ4: Συσχετίσεις μεταξύ των δεικτών των κανόνων ΔΔΤ.....	108
4.5.5	ΔΕΙΚΤΗΣ Δ5: Συσχετίσεις μεταξύ των δεικτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	110
5	Ανάλυση αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα.....	111
5.1	Ανάλυση αποτελεσμάτων	111
5.1.1	Κατανομή ΔΔΠ ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανά επίπεδο.....	111
5.1.2	Κατανομή ΔΔΠ ως προς το ΠΠ-ΔΔΤ.....	112
5.2	Συμπεράσματα	113

5.3	Μελλοντικές Επεκτάσεις	114
6	Βιβλιογραφία.....	115
7	Παραρτήματα	117
7.1	Συντομογραφίες	117
7.2	Στοιχεία Δήμων με πληθυσμό <20.000 κατοίκων που συμμετείχαν στο έργο	117
7.3	Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ.....	136
7.4	Επεξεργασία συλλεχθέντων δεδομένων.....	154

Πίνακας Σχημάτων

Σχήμα 1:	Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	26
Σχήμα 2:	Επίπεδα διαθεσιμότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	27
Σχήμα 3:	Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	30
Σχήμα 4:	Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας	31
Σχήμα 5:	Χρήση Διαδικτύου από τον ελληνικό πληθυσμό (2007).....	35
Σχήμα 6 :	Πρόσβαση συνδεδεμένων Νοικοκυριών ανά περιφέρεια	36
Σχήμα 7:	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ο.Τ.Α. – 2007	37
Σχήμα 8 :	Στατιστικά τελικών χρηστών ΟΤΑ.....	38
Σχήμα 9 :	Φυσική Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος.....	54
Σχήμα 10 :	Λογική Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος.....	55

1 Εισαγωγή

Ο Δημόσιος Τομέας τα τελευταία χρόνια βρίσκεται σε συνεχή εκσυγχρονισμό και αναδιάρθρωση με στόχο να μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εποχής, της νέας ψηφιακής εποχής. Με την αναδιοργάνωση αυτή στοχεύει στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων με όσο το δυνατό αποτελεσματικότερο τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό του εκσυγχρονισμού και με υλοποίηση σειράς έργων πληροφορικής για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έγινε προσπάθεια εξοικείωσης των πολιτών με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφόρησής τους, το οποίο αποτελεί δομικό στοιχείο μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Στο εν λόγω έργο εντάχθηκαν οι Δήμοι με πληθυσμό μικρότερο των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων που διοικητικά ανήκουν στις Περιφέρειες Αττικής, Μακεδονίας & Θράκης, Αιγαίου, Πελοποννήσου Δυτικής Ελλάδος & Ιονίων Νήσων και Κεντρικής Ελλάδος. Το έργο είχε ως αντικείμενο την ανάπτυξη και λειτουργία Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης (ΔΔΠ) για κάθε Δήμο που συμμετείχε, με σκοπό την εξυπηρέτηση των Δημοτών και των Επιχειρήσεων με την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και ειδικά του internet.

1.1 Στόχοι της Διπλωματικής εργασίας

Οι βασικοί στόχοι της διπλωματικής εργασίας τέθηκαν οι ακόλουθοι:

- Έλεγχος της κάλυψης ενημέρωσης των δημοτών και των υπολοίπων ενδιαφερομένων για τις δημοτικές δραστηριοτήτων μέσω της διαδικτυακής πύλης
- Παροχή υπηρεσιών του Δήμου μέσω internet
- Εύρος καταγραφής, κατάταξης και ενοποίησης σημαντικών πληροφοριών αναφορικά με τα θέματα του κάθε Δήμου
- Δυνατότητα αύξησης της συμμετοχής του Δημότη στα θέματα του Δήμου
- Επίπεδο διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Παροχή εύχρηστων, χρήσιμων και το δυνατό πρόσφατων πληροφοριών
- Εκμετάλλευση και προώθηση των παρεχόμενων υποδομών από τους αποδέκτες / διαχειριστές των έργων

1.2 Αντικείμενο διπλωματικής εργασίας

Το βασικό αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη και αξιολόγηση των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων της χώρας με πληθυσμό έως και 20.000 κατοίκους προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ωριμότητά τους ως προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Βάσει του αντικειμένου το οποίο πραγματεύεται η εργασία αυτή, έγιναν τα παρακάτω:

1. Προσδιορίσθηκε και ακολουθήθηκε Μεθοδολογία Αξιολόγησης των ΔΔΤ των Δήμων βασισμένη στους δύο παρακάτω άξονες:
 - a. Μορφή των ΔΔΤ, εφαρμογές και περιεχόμενο που παρέχεται και συμμόρφωση σε συγκεκριμένους Κανόνες
 - b. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχονται

2. Συλλογή στοιχείων με βάση τους ΔΔΤ των Δήμων
3. Επεξεργασία για τον υπολογισμό και την γραφική παρουσίαση των Δεικτών Αξιολόγησης
4. Μετατροπή των αποτελεσμάτων της εφαρμογής σε χρήσιμα συμπεράσματα βασισμένα σε συσχετισμούς των δεδομένων.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας προτείνεται ειδική μεθοδολογία βάσει της οποίας γίνεται προσπάθεια για την αποτελεσματικότερη αξιολόγηση του επιπέδου εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες από τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης. Ο στόχος αυτής είναι να προσδιορισθεί το παρόν επίπεδο ηλεκτρονικής ωριμότητας των εξεταζόμενων Δήμων και να γίνει εφικτός αφενός ο εντοπισμός των βέλτιστων πρακτικών (best practices) και αφετέρου πιθανές αδυναμίες και ελλείψεις στην ορθή εφαρμογή των ΤΠΕ προς όφελος των πολιτών που εξυπηρετούν. Η μεθοδολογία αυτή βρίσκεται σε συμφωνία με τις αρχές του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (<http://www.egif.gov.gr>).

1.3 Μεθοδολογία Υλοποίησης της διπλωματικής εργασίας

Στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας ως βάση χρησιμοποιήθηκαν οι κανόνες που αναφέρονται στο Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων [1] καθώς και τα αποδεκτά επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως περιγράφονται στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών [6], καθώς και στο **United Nations e-Government Survey 2010** [11]. Ο βασικός στόχος είναι να αξιολογηθεί η παρούσα κατάσταση των Δήμων στην Ελλάδα και να καταδειχθούν best practices, αδυναμίες και κενά στο σχεδιασμό των ΔΔΤ τους καθώς και σημεία βελτίωσης όπου αυτά μπορούν να εντοπισθούν.

Αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε περιελάμβανε τις εξής ενέργειες:

1. Καθορισμός των Δήμων τους οποίους αφορά η αξιολόγηση.

Έγινε επιλογή 25 Δήμων με πληθυσμό κάτω των 20.000 κατοίκων και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους. Τα κριτήρια τα οποία εφαρμόστηκαν για την επιλογή των προς εξέταση Δήμων ήταν τα ακόλουθα:

- Διαχωρισμός ανά περιφέρεια όπως αυτό έγινε για την υλοποίηση των έργων. Συγκεκριμένα πέντε περιφέρειες α.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Αττικής, β.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Μακεδονίας & Θράκης, γ.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες ΑΙΓΑΙΟΥ, δ.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Δυτικής και Νότιας Ελλάδας και ε.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Κεντρικής Ελλάδας.
- Επιλογή πέντε Δήμων ανά περιφέρεια με τα ακόλουθα κριτήρια
 - ο Επιλογή των Δήμου με τον μεγαλύτερο πληθυσμό της περιφέρειας
 - ο Επιλογή Δήμου με τον μεγαλύτερο πληθυσμό και μεγαλύτερη χιλιομετρική απόσταση από την Αθήνα
 - ο Επιλογή Δήμου με πληθυσμό στον μέσο όρο της περιφέρειας
 - ο Επιλογή Δήμου με τον ελάχιστο πληθυσμό περιφέρειας και μεγαλύτερη χιλιομετρική απόσταση από την Αθήνα
 - ο Επιλογή Δήμου με τον ελάχιστο πληθυσμό περιφέρειας

2. Α) Προσδιορισμός δεδομένων για την αξιολόγηση των ΔΔΤ

- Προσδιορίστηκαν οι **κανόνες** αξιολόγησης των διαδικτυακών Τόπων και συγκεκριμένα:
 - Το είδος σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ: Υποχρεωτικοί (ΚΥ), Προαιρετικοί (ΚΠ) και Υπό Μελέτη (ΚΜ)
 - Η κατηγορία κάθε κανόνα ανάλογα με το αντικείμενο αξιολόγησης:
 - Δομή & Οργάνωση, Ασφάλεια Συστημάτων κλπ.
- Ορίστηκε **κλίμακα βαθμολόγησης** (rating) για κάθε κανόνα, από -1 έως 4. Η τιμή -1 δόθηκε σε κανόνες που δεν κατέστη εφικτό να εφαρμοστούν λόγω ελλιπούς γνώσης κυρίως όσον αφορά την εσωτερική οργάνωση των Δήμων.
- Ορίστηκε ο **τρόπος βαθμολόγησης** για κάθε κανόνα και ο τρόπος που ποιοτικά δεδομένα της έρευνας μετατράπηκαν σε ποσοτικά.
- Για την ανάγκη παραμετροποίησης της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες **βαρύτητες** σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί περισσότερη σημασία σε συγκεκριμένους κανόνες. Έτσι δίνεται η δυνατότητα εισαγωγής βαρών σε επίπεδο Είδους Κανόνα και Κατηγορίας Κανόνα. Τα βάρη αυτά συμμετέχουν στα αποτελέσματα που προκύπτουν κατά την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.
- Με αυτό τον τρόπο καταγράφηκαν όλοι οι κανόνες σε ένα αρχείο Excel, με την πλήρη περιγραφή τους και εντάχθηκαν στις αντίστοιχες κατηγορίες στις οποίες ανήκουν.

Β) Προσδιορισμός δεδομένων για Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- Ως βάση για τις υπηρεσίες που αφορούν τους Δήμους χρησιμοποιήθηκαν οι **104** υπηρεσίες που έχουν ήδη καταγραφεί και καταχωρηθεί στο Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας. Οι υπηρεσίες που βρέθηκαν σε χρήση ήταν 97.
- Για την καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκαν τα ακόλουθα μεταδεδομένα που τηρούνται και από το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας:
 - I. Κατηγορία: Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση, Γάμος κλπ
 - II. Τύπος: Χορήγηση αδειάς, αίτηση κλπ
 - III. Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης από 0 έως 4
 - IV. Και προστέθηκαν για τις νέες υπηρεσίες με στόχο την καλύτερη
 - V. μελλοντική επεξεργασία τους τα ακόλουθα:
 - VI. Δικαιολογητικά / τρόπος υποβολής – παραλαβής
 - VII. Δήμος που βρέθηκε η νέα υπηρεσία
 - VIII. Κατηγορία που βρέθηκε η νέα υπηρεσία
- 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 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.
- Για την ανάγκη παραμετροποίησης των δεδομένων της αξιολόγησης δόθηκαν συγκεκριμένες **βαρύτητες** σε ξεχωριστά επίπεδα ώστε να μπορεί να δοθεί έμφαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε επίπεδο «Ηλεκτρονικοποίησης», «Τύπο Υπηρεσίας» και «Κατηγορία Υπηρεσίας».

3. Επιλογή και προσδιορισμός Δεικτών Αξιολόγησης

Προσδιορίστηκαν οι **38 Δείκτες** αξιολόγησης που κατηγοριοποιήθηκαν:

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

4. Συλλογή Στοιχείων

- Πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στους διαδικτυακούς τόπους παρουσίας των Δήμων χρησιμοποιώντας Microsoft Internet Explorer 8.0 και MOZILLA FIREFOX 3.6
- Καταγράφηκαν τα αποτελέσματα κάθε επίσκεψης και έγινε σχετική βαθμολόγηση.

5. Εξαγωγή Συμπερασμάτων

Με βάση το εργαλείο αξιολόγησης έγινε επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας και διευκολύνθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων.

1.4 Δομή της Διπλωματικής Εργασίας

Στο **κεφάλαιο 2** προσδιορίζεται η έννοια και σημασία του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αναλυόμενη στα είδη καθώς και τα πλεονεκτήματα που εφαρμοζόμενη προσδίδει τόσο στους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις. Γίνεται αναφορά στους τύπους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και οι προϋποθέσεις που τόσο πριν την εφαρμογή της θα πρέπει να τηρούνται όσο και μετά για να μπορεί να εφαρμοσθεί αποτελεσματικά και με ασφαλείς μεθόδους. Γίνεται αναλυτική παρουσίαση των (πέντε) επιπέδων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιούνται σε όλη την εργασία. Το κεφάλαιο συνεχίζει με αναφορά σε αντίστοιχα ευρωπαϊκά πλαίσια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και πρωτοβουλίες που βρίσκονται σε ισχύ. Επίσης γίνεται αναφορά στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και στην γενικότερη ψηφιακή στρατηγική που ακολουθείται τόσο στη χώρα μας όσο και στη Ευρώπη. Το κεφάλαιο κλείνει με στατιστικά στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας και αφορούν κυρίως τους ΟΤΑ και ελέγχουν την έκταση της ευρυζωνικότητας καθώς και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο **Κεφάλαιο 3** γίνεται περιγραφή του πλαισίου εντός του οποίου υλοποιήθηκαν τα έργα για τους εξεταζόμενους Δήμους τα στοιχεία των απαιτούμενων υποδομών, απαιτούμενων υπηρεσιών (υποστήριξης, εκπαίδευσης, ασφάλειας και διαλειτουργικότητας), μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου, αρχιτεκτονική των συστημάτων των εμπλεκόμενων Δήμων καθώς και της μεθοδολογίας που εφαρμόστηκε για την υλοποίηση της έρευνας.

Στο **Κεφάλαιο 4** γίνεται η αξιολόγηση των Δημοτικών Διαδικτυακών Τόπων και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους Δήμους. Γίνεται ανάλυση των δεικτών με χρήση γραφικών διαγραμμάτων ανά χρησιμοποιούμενο δείκτη (για τους κανόνες, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, γενικευμένους καθώς και μακροσκοπικούς). Στο τέλος γίνεται και μακροσκοπική ανάλυση των δεικτών με στόχο την εξεύρεση συσχετισμών μεταξύ των εξεταζόμενων δεικτών.

Στο **κεφάλαιο 5** παρουσιάζονται γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας και εξάγονται συμπεράσματα από την αξιολόγηση των φορέων ενώ γίνονται προτάσεις για την βελτίωση και την αύξηση της αποδοτικότητάς τους.

Στο **κεφάλαιο 6** περιλαμβάνεται η βιβλιογραφία και κατάλογος των Δήμων που συμμετείχαν στο εξεταζόμενο έργο.

Στο **κεφάλαιο 7** περιλαμβάνονται τα Παραρτήματα με τις χρησιμοποιούμενες Συντομογραφίες, τα στοιχεία των Δήμων που συμμετείχαν στο έργο, τον τρόπο βαθμολόγησης των Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ και τα φύλλα επεξεργασίας και υπολογισμού των συλλεχθέντων δεδομένων.

Στα παραρτήματα παρουσιάζονται ο τρόπος βαθμολόγησης κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ, ο κατάλογος των Δήμων που συμμετείχαν στην έρευνα καθώς και ενδεικτικά δεδομένα από την αξιολόγηση τόσο των κανόνων ΠΠ-ΔΔΤ.

2 Το εξεταζόμενο πεδίο

2.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (eGovernment) ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών [2]. Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο αναγνωρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη στρατηγική επιλογή τους για την ενίσχυση των (εσωτερικών και εξωτερικών) λειτουργιών τους. Για να προωθηθούν οι πολιτοκεντρικές υπηρεσίες, πρέπει να ολοκληρωθούν τόσο οι κυβερνήσεις όσο και τα ενδιαφερόμενα μέρη και οριζόντια και κάθετα. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί φέρνοντας τις εμπειρίες και την αποτελεσματικότητα του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό απαιτεί από τα νέα μοντέλα ηλεκτρονικού επιχειρείν τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση των υπηρεσιών του Δημοσίου [21].

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων α) στην αλληλεπίδραση ανάμεσα σε Κυβερνητικούς Φορείς & Πολίτες και Κυβερνητικούς Φορείς & Επιχειρήσεις και β) στις εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες και στοχεύει στην απλοποίηση και τη βελτίωση των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρηματικών όψεων της Διακυβέρνησης. Όλα τα προηγούμενα έχουν δύο στόχους:

- Την αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνεται είναι με τη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών, τη μείωση των αναγκών επικοινωνίας με τους πολίτες, τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας και αποτύπωσης των πληροφοριών, την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και με τη δυνατότητα παροχής νέου τύπου υπηρεσιών αλλά και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία και τηλε-εκπαίδευση
- Την παροχή καλύτερων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αυτό γίνεται δυνατό με τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, τη μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας διαχειριζόμενων δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε 24ωρη βάση για όλο τον χρόνο (24x7x365) και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία.

Ο τελικός στόχος βέβαια δεν είναι άλλος από την ενίσχυση της δημοκρατίας κάνοντας τις κυβερνήσεις των κρατών να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα και αμεσότερα στις ανάγκες των πολιτών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ουσιαστικά η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε μέσα από την προσβασιμότητα να γίνουν η κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Ο τρόπος με τον οποίο μπορεί αυτό να γίνει είναι με την παροχή μεγαλύτερης πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση των πολιτών με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές (όπως πχ. οι αγροτικές περιοχές).

Το βασικό μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η παροχή αυτών των δυνατοτήτων σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής της Εθνικής Στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχει οριστεί το **Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)** έχοντας ως στόχο την καθιέρωση προτύπων τόσο επιχειρησιακών όσο και τεχνολογικών, 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, δηλαδή πολίτες και επιχειρήσεις. Το ΠΗΔ περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναλυτικά:

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

2.2 Τεχνολογικά ζητήματα

Κατά το σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δημόσιων Δικτυακών Τόπων τους, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν να ασχοληθούν με δύο πολύ σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα δηλαδή την Διαλειτουργικότητα του ΔΔΤ και την Αυθεντικοποίηση-Προστασία δεδομένων των χρηστών. Και τα δύο αυτά ζητήματα έχουν άμεση συσχέτιση με την γρήγορη εξυπηρέτηση και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που πρέπει να αποπνέει ο διαδικτυακός τόπος στον χρήστη του.

Επιπλέον η αξιοπιστία ενός διαδικτυακού τόπου βασίζεται στην διαθεσιμότητά του[24], κάτι το οποίο διασφαλίζεται σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις υποδομές που υποστηρίζουν την λειτουργία του όπως οι δικτυακές υποδομές, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την ανοχή-αντοχή σε εξωτερικούς παράγοντες ή/και κινδύνους όπως οι φυσικές καταστροφές, οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. Τέλος μια βασική παράμετρος είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο δικτυακό τόπο, η οποία επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός διαδικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του.

2.2.1 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων

Η παρεχόμενη ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία 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.

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

2.2.2 Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι διαθέτουν μεγάλο όγκο περιεχομένου που αποτελεί κατά κύριο λόγο δημόσια πληροφορία. Επιπρόσθετα εκτός των διατιθέμενων πληροφοριών και υπηρεσιών από τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους, μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή στοιχείων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που 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.

Δεδομένων των ανωτέρω τόσο το διατιθέμενο περιεχόμενο όσο και υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης / ευαισθησίας του καθώς και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

Σύμφωνα με το ΠΠ-ΔΔΤ [1] προτείνεται να ακολουθούνται οι παρακάτω 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 δημόσιου διαδικτυακού τόπου ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του δημόσιου διαδικτυακού τόπου 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 δημόσιων διαδικτυακών τόπων επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο πρέπει να προστατεύονται επαρκώς μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure) [1].

2.2.3 Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων

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

Η συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, σε συνδυασμό με τη χρήση υλικών με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά, ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό τη συγκεκριμένη απαίτηση. Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του δημόσιου διαδικτυακού τόπου 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 δημόσιου διαδικτυακού τόπου 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 κάποιο από τα στοιχεία.

2.2.4 Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών

Οι εξυπηρετητές που, βάσει των διεθνών καλών πρακτικών, σχετίζονται με τη λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου είναι [1] οι ακόλουθοι:

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

Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, τόσο σε επίπεδο πλήθους επισκεπτών-χρηστών όσο και όγκου διακινούμενων δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό οι φορείς του δημοσίου πρέπει να έχουν προβεί σε κατάλληλη εκτίμηση των αναγκών τους πριν την προμήθεια των συστημάτων που θα υποστηρίξουν τη λειτουργία του δημόσιου διαδικτυακού τόπου. Ενδεικτικά θα πρέπει να έχουν συνεκτιμήσει τον αριθμό των ταυτόχρονων χρηστών του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, τον όγκο των διακινούμενων δεδομένων και τις απαιτήσεις του λογισμικού εφαρμογών σε υπολογιστική ισχύ. Η υποδομή ενός φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).

2.2.5 Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας

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

Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις:

- Διάθεση επαρκούς εξαερισμού και κλιματισμού
- Διάθεση μέσων πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες)
- Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Κατάλληλη τοποθέτηση σε ικρίσματα των υπολογιστικών συστημάτων
- Υποστήριξη των υπολογιστικών συστημάτων από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για επαρκές χρονικό διάστημα
- Υποστήριξη από Η/Ζ για κάλυψη των αναγκών σε παροχή ηλεκτρικού ρεύματος σε περίπτωση διακοπής
- Συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης
- Ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο για αποφυγή προβλημάτων εισροής υδάτων.

2.2.6 Προσβασιμότητα

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό ακροατήριο. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι –κατά το δυνατό- ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται. Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C) [54] έχει αναλάβει την «πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative – WAI) [55]. 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/\[56\]](http://www.w3.org/TR/WCAG10/[56])) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών [1]:

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

ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Επίσης ορίζουν 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

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

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)[16] θεωρείται απαραίτητη η συμμόρφωση με το επίπεδο «A» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), προτεινόμενη / προαιρετική η συμμόρφωση με το επίπεδο «AA» των οδηγιών και υπό μελέτη η συμμόρφωση με το επίπεδο «AAA» των οδηγιών.

Τέλος το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 7)[51] και Mozilla Firefox (έκδοση 3.0) [52].

2.3 Πρωτοβουλία eEurope – i2010 – Ελληνική Στρατηγική

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope (i2010) [20] 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 [23].

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

Το πρόθεμα “i” στη στρατηγική i2010 αφορά στα:

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

Στην Ελλάδα η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013 [3], η οποία βασίστηκε στη διάγνωση και τον εντοπισμό της ρίζας των προβλημάτων, στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (π.χ. 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]:

- i. 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.
- ii. στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BRP) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις.
- iii. 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.
- iv. 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.
- v. 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.
- vi. στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης).

Βέβαια σε όλα αυτά υπάρχει ο βραχυπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος ορίζοντας σχεδιασμού. Πιο συγκεκριμένα μέχρι το 2008 σαν βασικοί στόχοι έχουν τεθεί η επέκταση της ευρυζωνικότητας, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, το E-procurement και η παροχή των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά, ενώ μέχρι το 2013 η επέκταση του E-procurement στους φορείς, η χρήση του υπολογιστή ως αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης, η ύπαρξη ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις και όλων των πιστοποιητικών και διαδικασιών online.

Για όλα αυτά βέβαια κρίνεται απαραίτητη η σύμπραξη του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Στην υλοποίηση φυσικά θα βοηθήσει το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ), το οποίο αποτελεί πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό καινοτομίας σε ότι αφορά την τεχνολογική και κοινωνικο-οικονομική του διάσταση, εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Ακολουθούν οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την ελληνική ψηφιακή στρατηγική, οι οποίες αποτελούν σημείο αναφοράς από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να γίνουν συγκριτικές μελέτες μεταξύ τους χρησιμοποιώντας κοινούς δείκτες αξιολόγησης. Αποτελούνται από 12 υπηρεσίες προς πολίτες και 8 προς επιχειρήσεις και είναι οι ακόλουθες [7]:

Υπηρεσίες προς Πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
3. Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών
4. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό 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

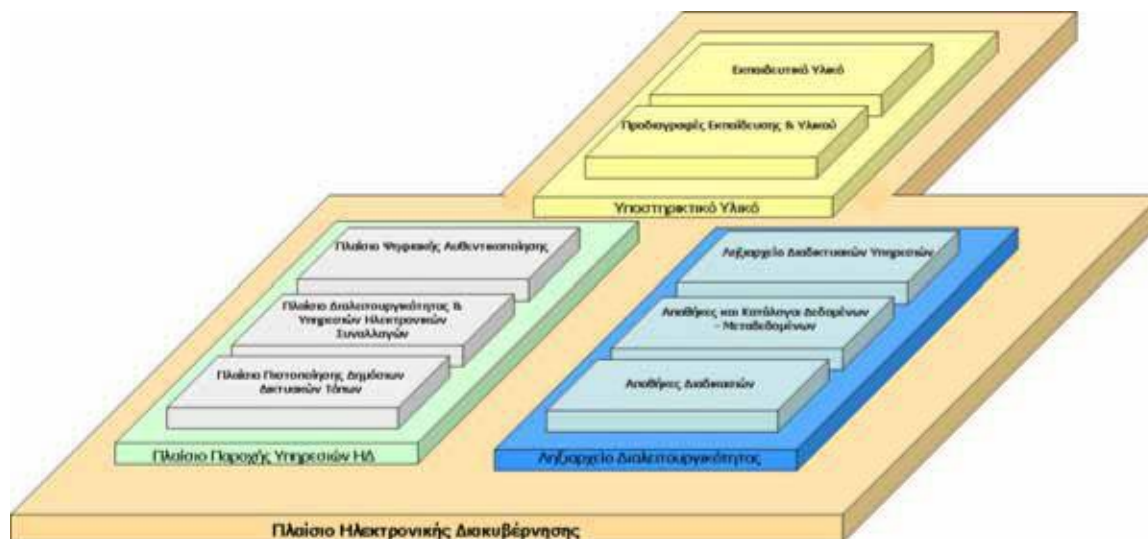
1. Εργοδοτικές εισφορές
2. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση
3. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση
4. Σύσταση εταιρίας
5. Δήλωση στατιστικών στοιχείων
6. Άδειες εξαγωγών – τελωνεία
7. Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα
8. Δημόσιες Προμήθειες

2.4 Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Η.Δ.

2.4.1 Γενικές και Θεμελιώδεις Αρχές

Στην παρακάτω ενότητα παρατίθενται οι γενικές και θεμελιώδεις αρχές που διέπουν το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔ&ΥΗΣ)[6]. Επιπλέον, η παρούσα ενότητα παρέχει ορισμούς εννοιών και συμβάσεις οι

οποίες αποτελούν την οργανωτική και λειτουργική βάση του ΠΔ&ΥΗΣ και θα πρέπει να είναι ευρέως γνωστές και αποδεκτές.



Σχήμα 1: Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.4.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

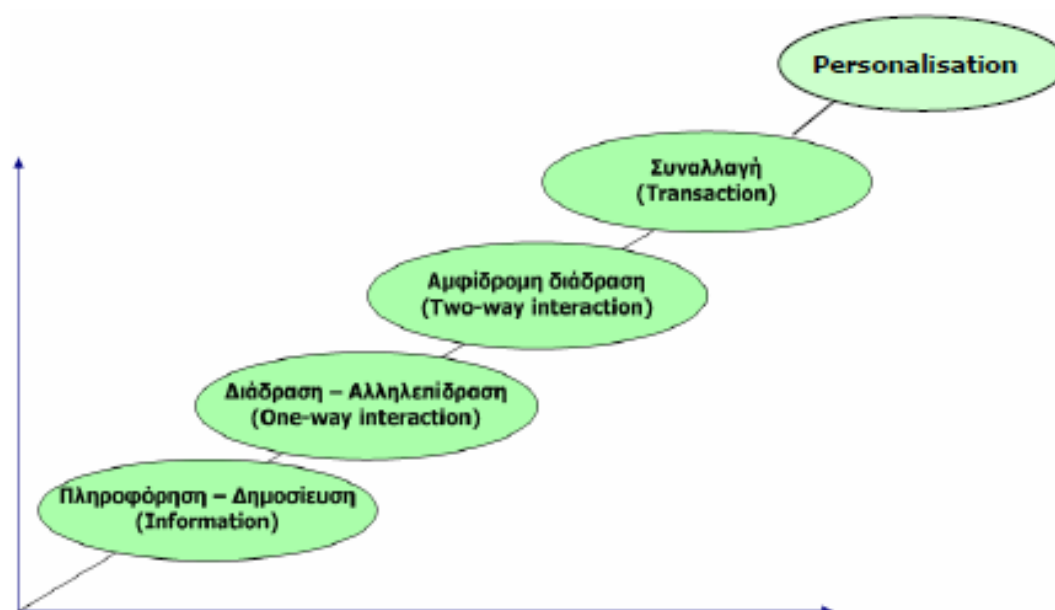
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων & την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις & τους πολίτες.

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

- Έχει χρήστη:** Ο χρήστης μπορεί να είναι ο πολίτης, επιχείρηση ή άλλος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης. Κατ' εξαίρεση, για πολύπλοκες υπηρεσίες και δομές, προσεγγίζονται ως χρήστες άλλες υπηρεσιακές μονάδες ή στελέχη του ίδιου Φορέα.
- Έχει παραδοτέο:** Το παραδοτέο πρέπει να είναι αυτοτελές. Ο χρήστης που το παραλαμβάνει μπορεί να το αξιοποιήσει χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή παραδοτέα.
- Έχει πάροχο:** Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει την υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή ΚΕΠ).
- Έχει ρυθμιστή:** Υπάρχει τουλάχιστον μια Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που είναι αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

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

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



Σχήμα 2: Επίπεδα διαθεσιμότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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

Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.

Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction). Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας.

Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction). Διαδικτυακές Πύλες και πληροφορικά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

Επίπεδο 5: Personalisation(Connected). Είναι η τελευταία τάση και αφορά υπηρεσίες personalization, δηλαδή προσαρμοσμένες στον χρήστη καθώς και pro-active services (π.χ. προσυμπληρωμένες φόρμες) ενώ η έννοια του connected σημαίνει ότι ο Φορέας αποτελεί ο ίδιος μια συνδεδεμένη οντότητα με τις ίδιες ιδιότητες όπως ο πολίτης ([10], [11], [23]).

2.4.3 Απαιτήσεις Χρηστών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης

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

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

Για να ικανοποιηθούν αυτές οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διάφανο για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας.

Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο **Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες** (Government Portals).

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

2.4.4 Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

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

Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σκοπεύει:

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

- στην **Ευρωπαϊκή Διάσταση** του Ελληνικού ΠΔ&ΥΗΣ, το οποίο συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αναπτύξει και να υποστηρίξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

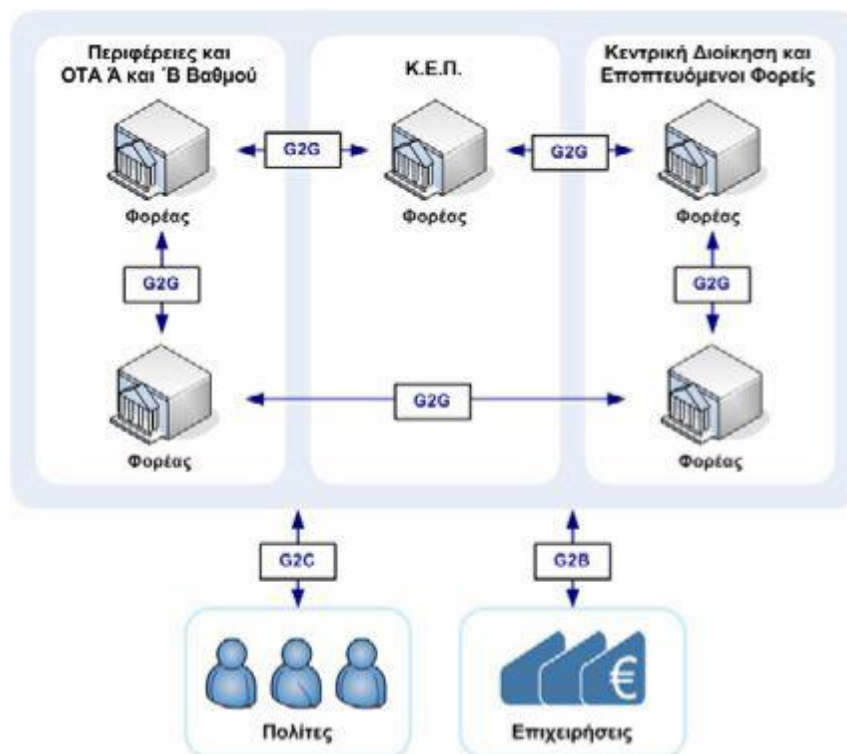
Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες στοχεύει το ΠΔ&ΥΗΣ ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες (Σχήμα 3):

- a. Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government to Government – G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).
- b. Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government to Citizen – G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).
- c. Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government to Business – G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων.

Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας (Σχήμα 3) αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης,
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
 - σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
 - σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και
 - σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

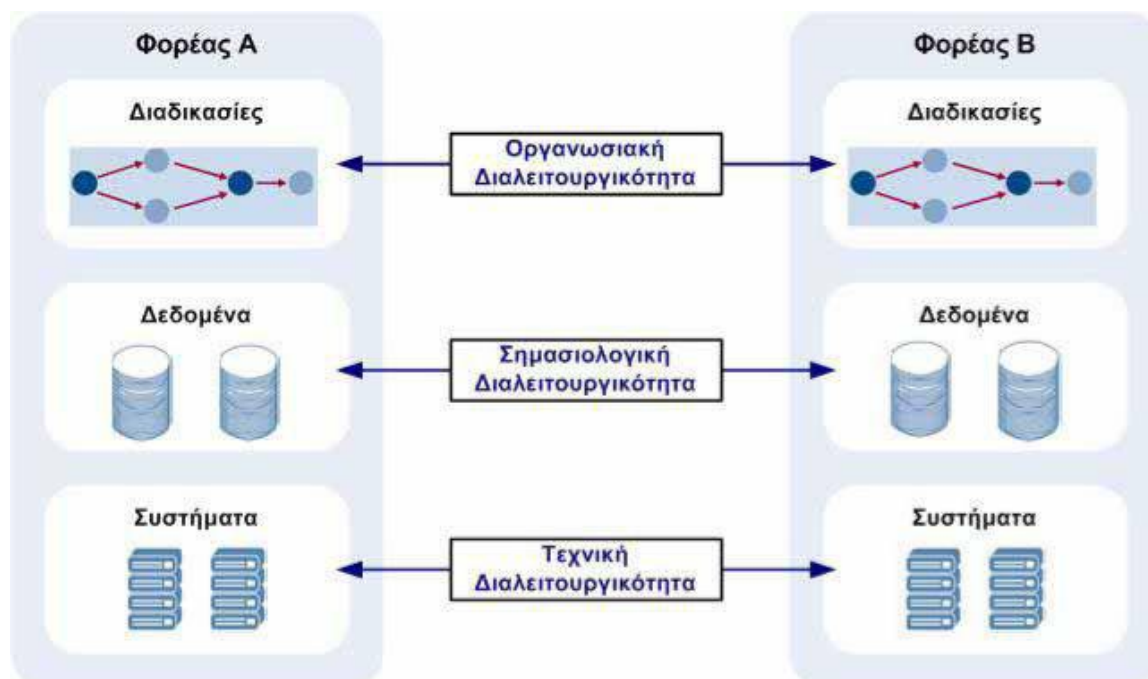


Σχήμα 3: Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.4.5 Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας

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

- την **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.
- την **Τεχνική Διαλειτουργικότητα**, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού.
- τη **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.



Σχήμα 4: Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας

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

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

2.4.6 Σχέσεις με άλλες πρωτοβουλίες / πολιτικές και έργα

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

2.5 Ευρωπαϊκά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.5.1 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 [13],[14]), έχει εκδώσει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το European Interoperability Framework (EIF). Σκοπός του πλαισίου αυτού είναι:

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

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

Στόχους του προγράμματος IDABC αποτελούν:

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

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

2.5.2 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 [60]:

- 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).

2.5.3 SAGA

Αξιόλογο είναι, επίσης, το αντίστοιχο Γερμανικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Standards And Architectures For eGovernment Applications, German SAGA [15]). Το πλαίσιο αυτό εκδόθηκε από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών της Γερμανίας με απώτερο στόχο να αναγνωρίσει τα απαραίτητα πρότυπα και προδιαγραφές και να δημιουργήσει νόμους και κανονισμούς που θα διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα. Βασική αρχή που διέπει το SAGA είναι η απλότητα και η σαφήνεια στα πρότυπα και τις προδιαγραφές, διότι μέσα από αυτά θα ικανοποιηθεί η απαίτηση της μοντέρνας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για συστήματα πληροφορίας και επικοινωνίας τα οποία ιδανικά συν-λειτουργούν και συνεργάζονται απρόσκοπτα. Το πλαίσιο SAGA στοχεύει:

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

Οι άξονες δράσεις του SAGA είναι:

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

2.6 Υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

2.6.1 Κυβερνητικές Πύλες – Στατιστικά Internet

Στα μέσα της δεκαετίας του 2000 υπήρχαν ενδείξεις ενθουσιασμού και αισιοδοξίας, όπως αποδεικνύεται από ευρήματα δύο ερευνών και τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν. Υπάρχει επιπλέον μια έντονη προδιάθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία θα ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών για τις τοπικές δημόσιες αρχές κατά τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο [61].

Αυτή την στιγμή στην Ελλάδα σαν δικτυακή πύλη Δημόσιας Διοίκησης έχουμε την πύλη των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) [19] όπου παρέχεται ένας τεράστιος αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 2, δηλαδή είναι διαθέσιμα σε εκτυπώσιμη μορφή διάφορα δικαιολογητικά, ενώ παρέχεται και η δυνατότητα online υποβολής αιτήσεων για ένα μικρό σχετικά αριθμό υπηρεσιών. Τα ΚΕΠ δέχονται πάνω από 9 εκατομμύρια επισκέψεις τον μήνα, ενώ καθημερινά γύρω στους 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.

Όλα αυτά βέβαια σε συνδυασμό με την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη ΕΡΜΗΣ [4] που στοχεύει να αποτελεί την είσοδο για την πληροφόρηση για όλες τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Στο πλαίσιο του έργου ΕΡΜΗΣ έχει σχεδιαστεί να χορηγηθούν 300.000 “έξυπνες κάρτες” στους πολίτες και στις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα. Σαν δίκτυο υπάρχει το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ [53] το οποίο βέβαια δεν χρησιμοποιείται επίσημα αλλά γίνεται ακόμα πειραματική χρησιμοποίηση του από το 2006, ενώ πρόσφατα έγινε peer to peer connection με το GRNET, το Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας. Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας, ενώ αποτελεί την απαραίτητη δικτυακή υποδομή για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και για την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure- PKI). Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσω του Εθνικού Δικτύου δημόσιας Διοίκησης είναι ανταλλαγή δεδομένων και “Φωνή πάνω από το IP” (Voice Over IP-VOIP), ευρυζωνικές και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ύπαρξη μίας δικτυακής πύλης που θα παρέχει δυνατότητες τηλεδιάσκεψης, τηλε-εργασίας και υπηρεσίες βοηθητικής υποστήριξης (help desk). Τέλος θα

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

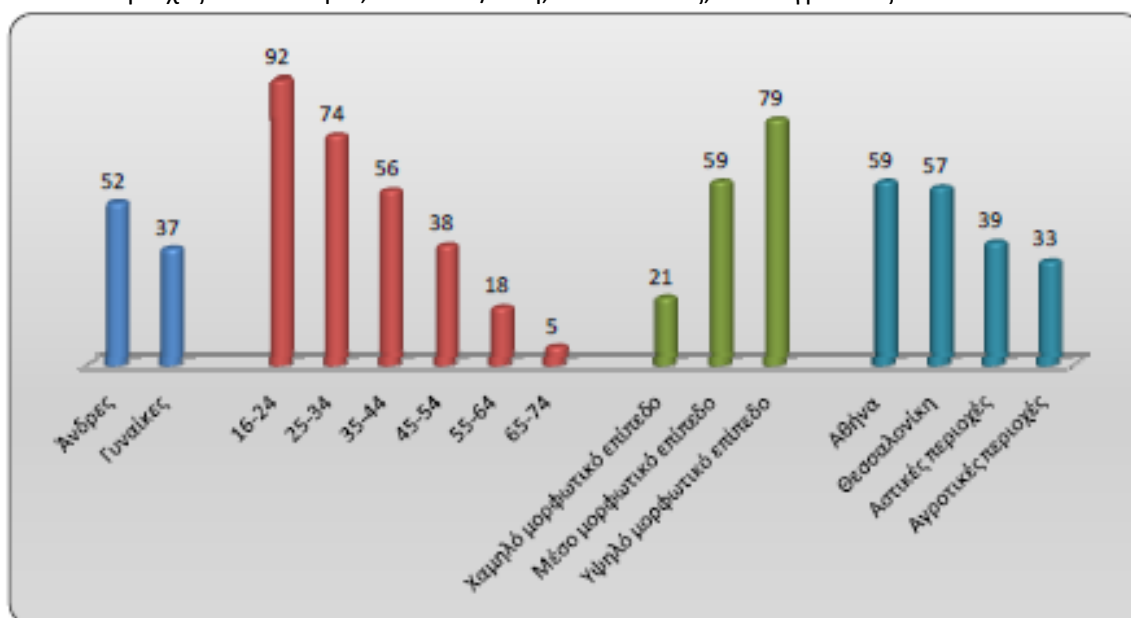
Στοιχεία μελέτης του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για το 2008 [9]

- Ο Έλληνας χρήστης του διαδικτύου εξακολουθεί να είναι άνδρας, νέος, υψηλού μορφωτικού επιπέδου και εισοδήματος που κατοικεί στα μεγάλα αστικά κέντρα
- Μεγάλη αυξητική τάση στη χρήση των νέων τεχνολογιών στις αγροτικές και αστικές περιοχές

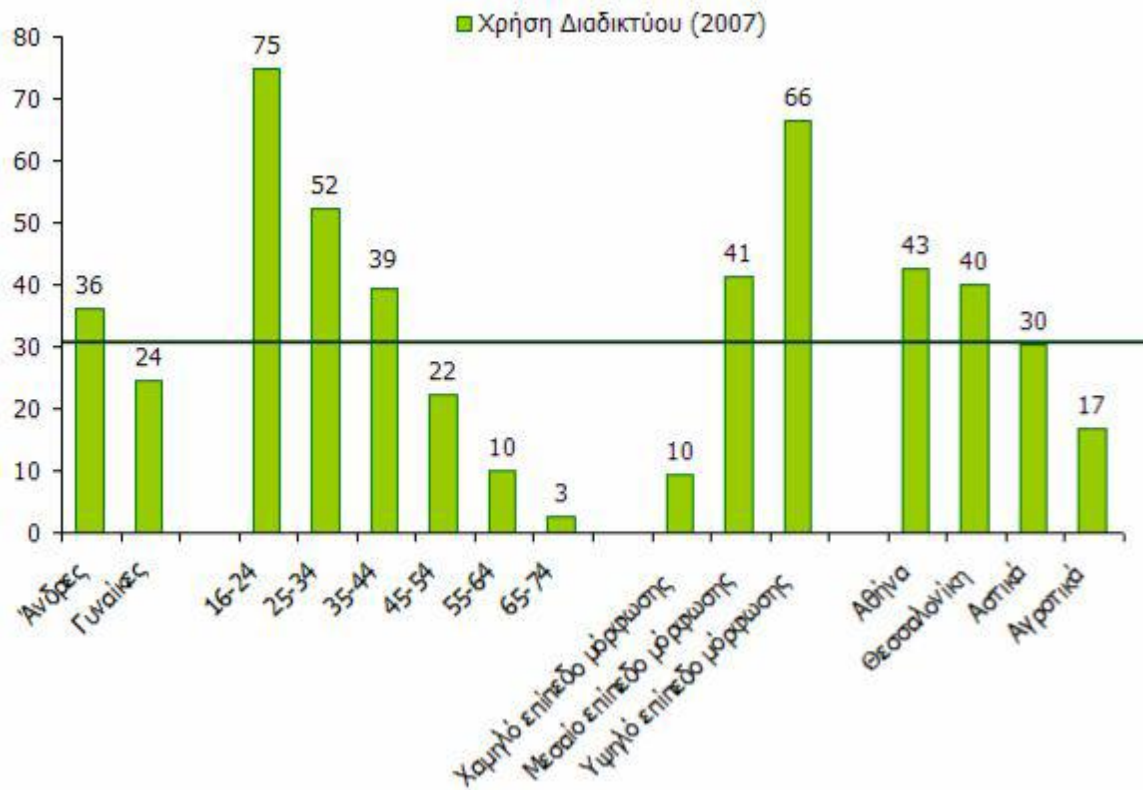
Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, βάσει της μέτρησης των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το 2008, ανέλυσε και αξιολόγησε τη χρήση των νέων τεχνολογιών κατά φύλο, ηλικία, εκπαίδευση και περιφέρεια, διαμορφώνοντας το προφίλ των Ελλήνων χρηστών.

Συγκριτικά με το 2007 παρατηρείται αύξηση σε όλους τους παρατηρούμενους δείκτες και συγκεκριμένα:

- Φύλο : 31% άνδρες 36% γυναίκες
- Ηλικία : 19% 16-24, 30% 25-34, 32% 35-44, 43% 45-54, 45% 55-64 και 40% 65-74
- Μορφωτικό επίπεδο : 53% Χαμηλό, 31% μέσο, 17% υψηλό
- Περιοχές : 28% Αθήνα, 30% Θεσ/νίκη, 24% Αστικές, 49% Αγροτικές

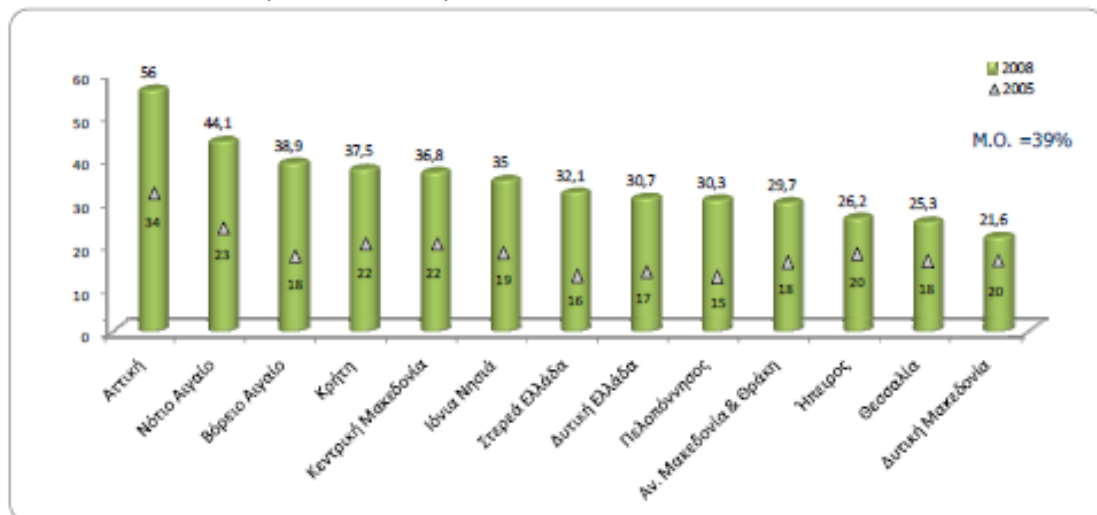


Χρήση διαδικτύου από τον ελληνικό πληθυσμό (% , 2008)



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

Αυτή η αυξητική τάση αποτυπώνεται και στην κατανομή ανά γεωγραφική περιφέρεια στο ποσοστό των συνδεδεμένων νοικοκυριών



Βάση: Σύνολο δείγματος, 2005 n=8330, 2008 n=5966

% Συνδεδεμένων νοικοκυριών ανά περιφέρεια



Σχήμα 6 : Πρόσβαση συνδεδεμένων Νοικοκυριών ανά περιφέρεια

2.6.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε ΟΤΑ και Περιφέρειες

Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ με θέμα την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τις περιφέρειες της χώρας [8], τα αποτελέσματα της οποίας παρουσιάστηκαν στο Συνέδριο της ΚΕΔΚΕ [17] με θέμα την Ευρυζωνικότητα που πραγματοποιήθηκε στις 22-24 Νοεμβρίου 2007 στη Θεσσαλονίκη, εξήχθησαν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

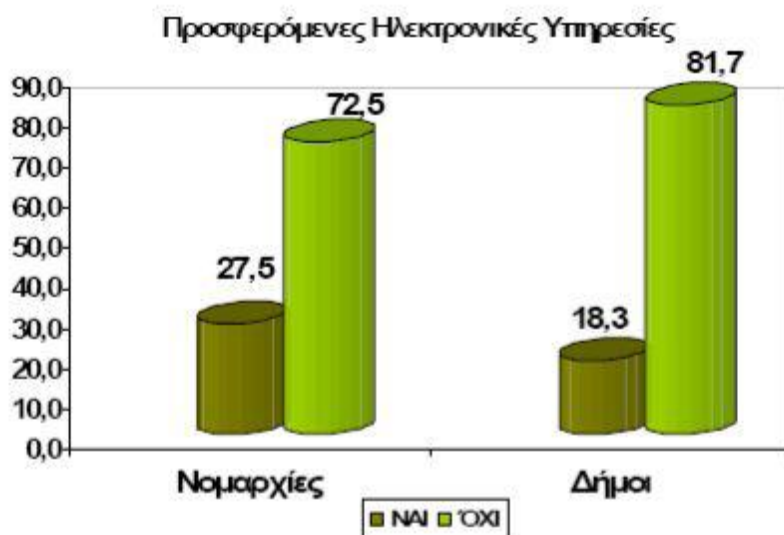
- Παρατηρείται απουσία στρατηγικού σχεδιασμού για τις νέες τεχνολογίες σε επίπεδο ΟΤΑ α' και β' βαθμού.
- Η αποτελεσματικότερη επικοινωνία των πολιτικών από την κεντρική διοίκηση προς την περιφερειακή και τοπική διοίκηση κρίνεται απαραίτητη.
- Διαπιστώνεται η ανάγκη να καλλιεργηθεί στους ΟΤΑ και τις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

Πιο αναλυτικά:

Ανάγκη ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσέφεραν οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις σε ποσοστό 27,5% και οι Δήμοι σε ποσοστό 18,3%. Οι Νομαρχιακές

Αυτοδιοικήσεις παρείχαν πολύ περισσότερες «επικοινωνιακές υπηρεσίες» σε σχέση με τους ΟΤΑ α΄ βαθμού (π.χ. παροχή πληροφόρησης, δυνατότητα επικοινωνίας, προσφορά δυνατότητας για «κατέβασμα» αιτήσεων σε ηλεκτρονική μορφή), ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι κανένας τοπικός φορέας δεν παρείχε διαδραστικές ή συναλλακτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Παρόλα αυτά, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ενώ οι περισσότεροι φορείς της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης (77,28%) θεωρούν απολύτως απαραίτητη την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το φορέα προς τους πολίτες, μόνο το 36,75% αυτών θεωρούν απολύτως απαραίτητη την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων (e-participation).



Σχήμα 7: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ο.Τ.Α. – 2007

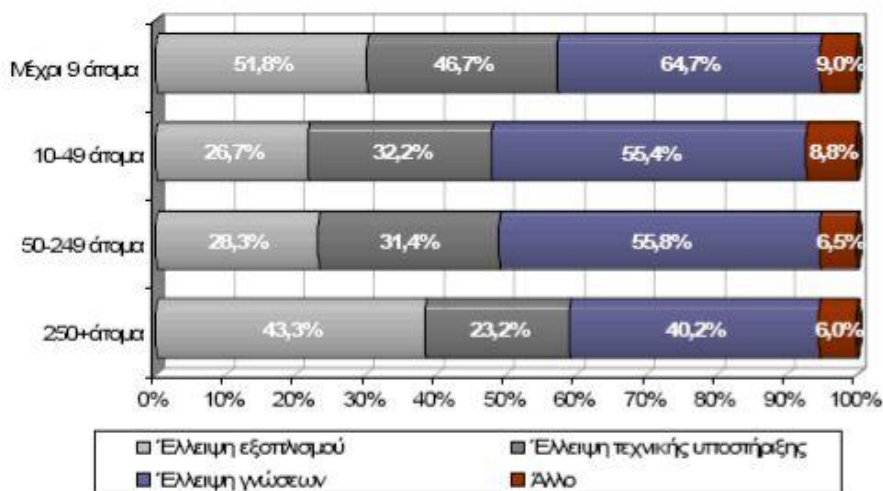
- Στελέχη Πληροφορικής

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

- Τελικοί χρήστες

Σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες των τελικών χρηστών, διαπιστώνεται ψηφιακό χάσμα μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία, υψηλόβαθμων στελεχών και των νεώτερων στελεχών που κατέχουν χαμηλότερη ιεραρχικά θέση, τα οποία είναι σαφώς πιο καταρτισμένα και εξοικειωμένα με τις ΤΠΕ. Σημαντικό είναι επίσης ότι στους μικρούς ΟΤΑ η έλλειψη γνώσεων, αλλά και εξοπλισμού είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες μη χρήσης υπολογιστών. Η πλειονότητα πάντως των αποκρινόμενων στη σχετική έρευνα (86,8%) φαίνεται να συμφωνεί ότι η χρήση ΤΠΕ είναι απαραίτητη για την τέλεση των καθηκόντων τους.

Λόγοι μη χρήσης Η/Υ - Αποτελέσματα ανά Μέγεθος Φορέα



Σχήμα 8 : Στατιστικά τελικών χρηστών ΟΤΑ

Έντονη η ανάγκη για στρατηγικό σχεδιασμό

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

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

Σε ανάλυση 33 ιστοτόπων των πιο δημοφιλών πόλεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, φαίνεται ότι όλες οι δημοτικές αρχές υλοποιούν την μετάβαση από το παραδοσιακό γραφειοκρατικό πρότυπο στο πρότυπο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρά τα διαφορετικά επίπεδα υλοποίησης. Η μελέτη αυτή έδειξε ότι οι εξεταζόμενοι Δήμοι παρέχουν έως και 67 ηλεκτρονικές υπηρεσίες [22].

3 Το έργο των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών

3.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια ο Δημόσιος τομέας υπόκειται σε συνεχή αναδιάρθρωση και εκσυγχρονισμό προκειμένου να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής. Στόχος της αναδιοργάνωσης αυτής είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων με καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο. Ο εκσυγχρονισμός ξεκίνησε με την υλοποίηση έργων πληροφορικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και έχει σαν στόχο την εξοικείωση των πολιτών με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των πολιτών αποτελεί δομικό στοιχείο μίας σύγχρονης και αποτελεσματικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το σύνολο του πληθυσμού της χώρας κατά την τελευταία απογραφή του 2001 ήταν 10.961.758 κάτοικοι [18]. Οι Δήμοι οι οποίοι έχουν πληθυσμό μικρότερο των 20.000 κατοίκων και συμμετέχουν στην παρούσα έρευνα είναι 932. Το σύνολο του πληθυσμού που διαμένει σε αυτούς τους Δήμους είναι 4.872.896, από τους οποίους 120 είναι Κοινότητες με πληθυσμό 120.000 (3.894 έως 28 κατοίκους).

Τον Ιούνιο του 2006 δημοσιεύθηκαν από το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) 5 έργα αντίστοιχου αντικειμένου στα οποία άξονας αναφοράς είναι οι Δήμοι με πληθυσμό μικρότερο των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων που εντάσσονται διοικητικά στις περιφέρειες :

- I. Αττικής (28 δήμοι)
- II. Κεντρικής Μακεδονίας, Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης και Δυτικής Μακεδονίας (131 δήμοι οι οποίοι κατά την εκτέλεση ανήλθαν σε 136)
- III. Βορείου-Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης (66 δήμοι)
- IV. Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδος και Ιονίων Νήσων (98 δήμοι οι οποίοι κατά την υλοποίηση ανήλθαν σε 101) και
- V. Ηπείρου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας (133 δήμοι οι οποίοι κατά την υλοποίηση ανήλθαν σε 138).

Το συνολικό πλήθος των καλυπτόμενων Δήμων μέσω των σχετικών έργων είχε προϋπολογισθεί για 456 ενώ το τελικό παραδοτέο από το σύνολο των αναδόχων ανήλθε στους 469 (http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/TodayNews/469portals_29-05-2008.htm).

Υπο έργο	Περιφέρειες	Ανάδοχος	Αρχικό πλήθος Δήμων	Τελικό πλήθος Δήμων	Προϋπολογισμός (€)
1	Αττικής	Unisystems AE	28	28	2.957.983,00
2	Ανατ. Κεντρ. Δυτ. Μακεδονίας & Θράκης	Altec ABEE OTS AE	131	136	8.522.423,00
3	Βορείου-Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης	Unisystems AE	66	66	4.086.698,00
4	Πελοποννήσου,	SingularLogic AE	98	101	6.076.437,50

	Δυτ. Ελλάδος & Ιονίων Νήσων				
5	Ηπείρου, Θεσσαλίας & Στ. Ελλάδος	Siemens AE Q&R AE PC Systems AE Alfaware Πληροφορική AE	133	138	7.405.489,00
Σύνολα			456	469	29.049.030,5

Το σύνολο της διαγωνιστικής διαδικασίας το διαχειρίστηκε η Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ (ΚτΠ ΑΕ), ενώ ο φορέας για τον οποίο προορίζονταν τα έργα είναι το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) καθώς και οι Συμμετέχοντες Δήμοι. Ο συνολικός προϋπολογισμός των 5 έργων ήταν € 29.049.030,50 (24.410.950 χωρίς ΦΠΑ, ΦΠΑ 19% 4.638.080,50).

Τα Έργα χρηματοδοτήθηκαν από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 25% από Εθνικούς Πόρους.

Οι σχετικές απαιτήσεις που αποτυπώνονταν στις διακηρύξεις των 5 έργων ήταν πανομοιότυπες εκτός των ποσοτικών στοιχείων σε σχέση με το πλήθος των συμπεριλαμβανομένων δήμων.

Το χρονοδιάγραμμα των έργων ήταν 15 μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης με ημερομηνίες κατάθεσης Ιούλιο και Αύγουστο του έτους 2006.

3.2 Αντικείμενο έργων

Αντικείμενο των έργων είναι η ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης (ΔΔΠ) για κάθε ένα από τους συμμετέχοντες Δήμους, με σκοπό την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και ειδικά του internet για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, το έργο περιλαμβάνει:

- Την ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης για κάθε ένα από τους συμμετέχοντες Δήμους, μέσω της οποίας θα παρέχεται πληροφοριακό υλικό και on line υπηρεσίες του Δήμου.
- Την προμήθεια και εγκατάσταση βασικού εξοπλισμού σε κάθε Δήμο (PCs, Printers Scanners) για την ενημέρωση της ΔΔΠ. Ο ακριβής αριθμός του εξοπλισμού θα κλιμακώνεται ανάλογα με τον πληθυσμό του Δήμου.
- Την «φιλοξενία» (web hosting) των ΔΔΠ στο Δικτυακό Κόμβο του Αναδόχου.
- Την αξιοποίηση των υποδομών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ για την ασφαλή διασύνδεση των ΔΔΠ με τις BACK-OFFICE εφαρμογές του κάθε Δήμου.
- Την δημιουργία της απαιτούμενης δικτυακής υποδομής δομημένης καλωδίωσης για τη διασύνδεση ενός αριθμού θέσεων εργασίας σε κάθε Δήμου με την υποδομή του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, με σκοπό την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο ακριβής αριθμός των θέσεων εργασίας που θα καλυφθούν κατανέμεται ανάλογα με τον πληθυσμό και τις ανάγκες του κάθε Δήμου.
- Την εκπαίδευση των χρηστών (εσωτερικών και εξωτερικών).

- Δράσεις προβολής και προώθησης της ΔΔΠ στην τοπική κοινωνία του Δήμου. Ενδεικτικά αναφέρεται η δημιουργία ημερίδων, φυλλαδίων καθώς και εκθεσιακού περιπτέρου με τον απαραίτητο εξοπλισμό για την επίδειξη της λειτουργίας της Δικτυακής Πύλης.
- Επιτόπια υποστήριξη από τον Ανάδοχο σε κάθε Δήμο κατά τη διάρκεια της Παραγωγικής Λειτουργίας του έργου. Η επιτόπια υποστήριξη θα περιλαμβάνει τη διάθεση ενός Ειδικευμένου Τεχνικού που θα παραβρίσκεται στις εγκαταστάσεις του κάθε Δήμου για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο και θα είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση και συντήρηση της ΔΔΠ αλλά και την μεταφορά τεχνογνωσίας στους υπαλλήλους του Δήμου σχετικά με τη διαδικασία ενημέρωσης και συντήρησης της ΔΔΠ και των νέων υποδομών.
- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

3.2.1 Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία των ΔΔΠ

3.2.1.1 Γενικές Αρχές Αρχιτεκτονικής

Οι απαιτήσεις για τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ΔΔΠ ενσωματώνουν και υλοποιούν τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

1. Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού
2. Αρχιτεκτονική 3-tier (web-application-database) για την ευελιξία της κατανομής φορτίου, την αποδοτική εκμετάλλευση των χαρακτηριστικών ασφαλείας του περιβάλλοντος «φιλοξενίας» (hosting) και την ευκολία στην επεκτασιμότητα
3. Σουίτα Εργαλείων (development tools) για την ανάπτυξη, συντήρηση και διαχείριση των ΔΔΠ.
4. Διαβαθμισμένη πρόσβαση ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών
5. Όπου απαιτείται θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ασφάλεια της μεταφοράς δεδομένων από και προς τις ΔΔΠ μέσω SSL πρωτοκόλλου
6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει Λογισμικό Διαχείρισης Σχεσιακής Βάσης Δεδομένων (RDBMS) με τις απαραίτητες άδειες χρήσης, το οποίο θα λειτουργεί υποστηρικτικά στην κάθε ΔΔΠ καλύπτοντας τις απαιτήσεις διαχείρισης, αποθήκευσης και αναζήτησης των δεδομένων μέσα από σχεσιακές δομές οργάνωσης.
7. Η διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών της ΔΔΠ θα πρέπει να γίνεται από τους χρήστες του Δήμου μέσω ενός απλού web browser, επιτρέποντας την εύχρηστη διαχείριση, εποπτεία και δημοσίευση του περιεχομένου αλλά και την προσαρμογή του περιβάλλοντος της ΔΔΠ σύμφωνα με τις ανάγκες του Δήμου.
8. Οι άδειες χρήσης που θα δοθούν θα πρέπει να καλύπτουν την ανάπτυξη και απεριόριστη χρήση μέσω internet του συνόλου των ΔΔΠ που θα δημιουργηθούν στα πλαίσια του έργου.

3.2.1.2 Φιλοξενία (web hosting) των ΔΔΠ

Η «φιλοξενία» (web hosting) των ΔΔΠ θα γίνει σε υποδομές τύπου Δικτυακού Κόμβου που προσφέρθηκαν από τον εκάστοτε ανάδοχο. Οι υποδομές αυτές περιλαμβάνουν:

- τον εξοπλισμό (hardware),
- την πρόσβαση στο internet,
- το λογισμικό εξυπηρετητών web & application,
- τη βάση δεδομένων καθώς και
- τις απαιτούμενες εφαρμογές για την παρακολούθηση της καλής λειτουργίας και της τήρησης των απαιτήσεων απόδοσης και διαθεσιμότητας του περιβάλλοντος «φιλοξενίας» των ΔΔΠ.

Ειδικότερα, η «φιλοξενία» (web hosting) των ΔΔΠ παρέχεται ως ολοκληρωμένη υπηρεσία από τον Ανάδοχο και καλύπτει τα εξής:

1. Χρήση εξοπλισμού αποκλειστικής χρήσης (dedicated hardware) για το εν λόγω έργο, ο οποίος λειτουργεί 24 ώρες επί 365 ημέρες το χρόνο και παρέχει υψηλού επιπέδου απόδοση, διαθεσιμότητα και επεκτασιμότητα.
2. Παροχή πρόσβασης στο internet, 24 ώρες επί 365 ημέρες το χρόνο, χωρίς περιορισμό στην κίνηση δεδομένων (Traffic Limit απεριόριστο). Η ταχύτητα σύνδεσης με το internet για κάθε ΔΔΠ καθορίστηκε στη Μελέτη Εφαρμογής του Έργου και βασίστηκε στην τήρηση των απαιτήσεων απόδοσης και διαθεσιμότητας που ορίζονται για την καλή λειτουργία των ΔΔΠ
3. Υποστήριξη εφαρμογών 3-tier αρχιτεκτονικής (web-application-database) και τεχνολογίες αντίστοιχες με αυτές που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη και λειτουργία των ΔΔΠ (π.χ. Microsoft, ORACLE, OpenSource) .
4. Υλοποίηση χαρακτηριστικά ασφαλείας με βάση την 3-tier αρχιτεκτονική των ΔΔΠ χρησιμοποιώντας συστήματα firewalls και IDS σε διάταξη failover ή/και διαμοιρασμού φόρτου ανά επίπεδο (web-application-database) καθώς και ζώνη DMZ σε επίπεδο web και πιθανά application.
5. Παροχή χώρου αποθήκευσης δεδομένων για κάθε ΔΔΠ μεγέθους μεγαλύτερου ή ίσου από πέντε Gigabytes (≥ 5 Gb). Η αποθήκευση των δεδομένων θα πρέπει να γίνεται σε εξοπλισμό που παρέχει υψηλού επιπέδου απόδοση, διαθεσιμότητα και επεκτασιμότητα (π.χ. τύπου Storage Area Network).
6. Παροχή καθημερινού BACKUP των δεδομένων της κάθε ΔΔΠ.
7. Παροχή εξυπηρέτηση ονομάτων Internet (DNS).
8. Παροχή στατικών διευθύνσεων IP για κάθε ΔΔΠ.

Επιπρόσθετα υλοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες:

- a. εξασφάλιση ασφαλούς και υψηλής ταχύτητας επικοινωνία της κάθε ΔΔΠ με τις BACK-OFFICE εφαρμογές (βλ.παρ.Α.2.2.3.1) του αντίστοιχου Δήμου μέσω των υποδομών VPN του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, για την καλή λειτουργία και ολοκλήρωση των on-line υπηρεσιών των ΔΔΠ με τις BACK-OFFICE εφαρμογές των Δήμων προσφέροντας όλο τον ενεργό εξοπλισμό που απαιτείται (switches ή/και routers με τις κατάλληλες διεπαφές) καθώς και τις τηλεπικοινωνιακές γραμμές διασύνδεσης του περιβάλλοντος «φιλοξενίας» με το δίκτυο κορμού του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- b. καταχώρηση και εξασφάλιση των αδειών χρήσης των ηλεκτρονικών διευθύνσεων (URLs) των ΔΔΠ στο internet για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών. Η ονοματολογία των ηλεκτρονικών διευθύνσεων των ΔΔΠ θα ακολουθήσει συγκεκριμένο πρότυπο, το οποίο προσδιορίστηκε κατά την Μελέτη Εφαρμογής του Έργου.

3.2.1.3 Χρήστες

Η κάθε ΔΔΠ έχει «Εσωτερικούς» χρήστες, που είναι το Προσωπικό του Δήμου που θα αναλάβει την συντήρηση και ενημέρωση της ΔΔΠ και «Εξωτερικούς» χρήστες, που είναι οι δημότες – πολίτες που θα επισκέπτονται τη ΔΔΠ μέσω internet.

3.2.1.4 Μοντέλο Υλοποίησης

Τα έργα είναι πολύ μεγάλης κλίμακας με πολλούς συμμετέχοντες Δήμους διασκορπισμένους γεωγραφικά σε όλες τις Περιφέρειες. Για την παρακολούθηση της υλοποίησής ακολουθήθηκε το παρακάτω μοντέλο υλοποίησης:

Σχεδιασμός και ανάπτυξη Πρότυπης Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης, η οποία θα περιλαμβάνει το σύνολο των απαιτούμενων πληροφοριών και υπηρεσιών. Η Πρότυπη ΔΔΠ τέθηκε σε δοκιμαστική λειτουργία για ένα πιλοτικό (1) Δήμο. Η εγκατάσταση και θέση σε δοκιμαστική λειτουργία της πρότυπης ΔΔΠ έγινε στις υποδομές Δικτυακού Κόμβου του Αναδόχου και ο πιλοτικός Δήμος ήταν υποχρεωμένος να παράσχει έγκαιρα το απαραίτητο πληροφοριακό υλικό (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) για την εκκίνηση όλων των υπηρεσιών της πρότυπης ΔΔΠ ενώ το έντυπο υλικό της Πρότυπης ΔΔΠ ψηφιοποιήθηκε από τον Ανάδοχο.

Η Πρότυπη ΔΔΠ πέρασε από έλεγχο από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Ελέγχου του έργου (ΕΠΠΕ) ως προς τη λειτουργικότητα και χρηστικότητα της με βάση τους σεναρία των ελέγχων αποδοχής.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων της Πρότυπης ΔΔΠ, ο Ανάδοχος αναπαρήγαγε και έθεσε σε λειτουργία «αντίγραφα» της Πρότυπης ΔΔΠ προσαρμοσμένα στις ανάγκες του κάθε Δήμου (Roll out). Από τις λειτουργίες που υποστηρίζει η πρότυπη ΔΔΠ, ο κάθε Δήμος έχει τη δυνατότητα να ενεργοποιήσει το σύνολο ή μέρος αυτών, ανάλογα με τις ανάγκες του και την ετοιμότητά του σε επίπεδο Πληροφοριακής υποστήριξης.

Με την δημιουργία του συνόλου των ΔΔΠ το έργο μπαίνει στη Φάση της Παραγωγικής Λειτουργίας.

3.2.1.5 Περιεχόμενο και υποστηριζόμενες υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της κάθε Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης ακολουθούν το μοντέλο που πανευρωπαϊκά προτείνεται για την εξειδίκευση των υπηρεσιών «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-government)» και αναπτύσσεται στα παρακάτω επίπεδα ως εξής:

1. Υπηρεσίες Πληροφόρησης
2. Αλληλεπιδραστικές Υπηρεσίες
3. Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Η κάθε ΔΔΠ περιλαμβάνει ένα πλήρες σύστημα διαχείρισης και διαμόρφωσης περιεχομένου, το οποίο επιτρέπει την παρουσίαση των υπηρεσιών με μια ιεραρχική μορφή που καθορίζει και τον τρόπο πλοήγησης και αναζήτησης του χρήστη μέσω των ιστοσελίδων.

3.2.1.5.1 Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Για την καλύτερη οργάνωση και κατανόηση των υπηρεσιών Πληροφόρησης ορίστηκαν δύο (2) λειτουργικές περιοχές στη ΔΔΠ σε Στατικές Περιοχές Πλοήγησης και σε Δυναμικές Περιοχές Πλοήγησης.

ΣΤΑΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ

Ως στατικές ορίζονται οι λειτουργικές περιοχές της ΔΔΠ οι οποίες θα περιλαμβάνουν πληροφορίες που δεν μεταβάλλονται συχνά σε περιεχόμενο και δεν απαιτούν συχνή ανανέωση από τους εσωτερικούς χρήστες του Δήμου. Ενδεικτικά, οι Στατικές Περιοχές Πλοήγησης περιλαμβάνουν πληροφορίες για: την εσωτερική οργάνωση του Δήμου, το Περιβάλλον του, την Καθημερινή Ζωή των Δημοτών, Νέες Τεχνολογίες, Παιδεία, Πολιτισμό, την Οικονομική Ανάπτυξη και Απασχόληση στην ευρύτερη περιοχή του Δήμου, την Κοινωνική Συνοχή, την συνεργασία με άλλους Φορείς, Στατιστικές πληροφορίες, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του πολίτη αναφορικά με την τοπική αυτοδιοίκηση, σύνδεση με τις πύλες άλλων οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, σύνδεση με τις πύλες της Κυβέρνησης κ.λπ.

ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ

Ως δυναμικές ορίζονται οι λειτουργικές περιοχές της ΔΔΠ οι οποίες περιλαμβάνουν πληροφορίες που απαιτούν συχνή ενημέρωση από τους εσωτερικούς χρήστες του Δήμου. Ενδεικτικά, οι Δυναμικές Περιοχές Πλοήγησης περιλαμβάνουν: Δημοσίευση Αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου, Καταγραφή παραπόνων και καταγγελιών των Δημοτών, Καταχώρηση δελτίων τύπου και δημοσιευμάτων σχετικών με τις αρμοδιότητες / δραστηριότητες του Δήμου, Καταχώρηση επαγγελματιών της περιοχής, Καταχώρηση τοπικών υπηρεσιών του Δήμου (δημοτικές υπηρεσίες, κέντρα νεότητας, χώροι άθλησης, ΚΑΠΗ, κλπ) καθώς και άλλων δημόσιων υπηρεσιών και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα της περιοχής, Ηλεκτρονική Δημοσκόπηση Πολιτών, Καταχώρηση δρομολογίων σχετικά με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς της περιοχής, Καταχώρηση τοπικών υπηρεσιών ψυχικής υγείας (π.χ εύρεση κοντινότερων κέντρων αποτοξίνωσης), Έγγραφα και αιτήσεις του Δήμου και του ΥΠΕΣΔΔΑ, όπου ο ενδιαφερόμενος θα έχει την δυνατότητα να κάνει download. (Έντυπα ΑΣΕΠ, Υπεύθυνες Δηλώσεις, Προκηρύξεις κλπ) κ.λπ.

3.2.1.5.2 Αλληλεπιδραστικές Υπηρεσίες

Ο στόχος της ΔΔΠ είναι να λειτουργεί ως μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας και να εξασφαλίζει την επαφή και αλληλεπίδραση του Πολίτη με τον Δήμο για την ικανοποίηση των αιτημάτων του. Ενδεικτικά, οι αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν: Αιτήματα & Καταγγελίες Πολιτών, Ηλεκτρονικές Αιτήσεις για Βεβαιώσεις ΤΑΠ, Ενημέρωση Δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής, Υπηρεσία ενημέρωσης του κοινού για πλήρωση θέσεων σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς της περιοχής και υποβολής της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αίτησης, Ηλεκτρονικές Αιτήσεις Πιστοποιητικών Δημοτολόγιο κ.λπ.

Το μοντέλο χρήσης των αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών ακολουθεί τις παρακάτω γενικές αρχές:

- Για να αποκτήσει πρόσβαση κάποιος εξωτερικός χρήστης στις αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες της ΔΔΠ θα περνάει από τη διαδικασία ταυτοποίησης των στοιχείων του (όνομα χρήστη και κωδικός)
- Εφόσον πρόκειται για κατάθεση κάποιου αιτήματος προς τον Δήμο (π.χ. παραλαβή κάποιου από τα πιστοποιητικά που εκδίδει ο Δήμος, κατάθεση καταγγελίας, ενημέρωση για κάποια από τις αρμοδιότητες ή διαδικασίες του Δήμου, κλπ), ο χρήστης θα συμπληρώνει τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές αιτήσεις με τα απαραίτητα στοιχεία και την αιτιολογία του αιτήματός του.
- Ανάλογα με το είδος του αιτήματος, ο χρήστης θα επιλέγει τον τρόπο παραλαβής ή ενημέρωσης από το Δήμο. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση αιτημάτων για έκδοση πιστοποιητικών ο χρήστης θα μπορεί να επιλέγει τον τρόπο παραλαβής του πιστοποιητικού (Δήμο, ΚΕΠ, ή ταχυμεταφορά στην οικία του με δική του χρέωση), ενώ στην περίπτωση καταγγελιών ο χρήστης θα μπορεί να επιλέγει τον τρόπο ενημέρωσης (email, fax, κλπ) για την πορεία του αιτήματός του.
- Τα στοιχεία των αιτημάτων των εξωτερικών χρηστών θα καταγράφονται στην Βάση Δεδομένων της ΔΔΠ και στην κάθε αίτηση θα δίνεται ένας μοναδικός αριθμός αναγνώρισης από το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο του Δήμου. Έτσι θα υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης του συγκεκριμένου αιτήματος και καταγραφής της πορείας διεκπεραίωσης του.
- Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου θα ενημερώνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο από την ΔΔΠ σχετικά με τα αιτήματα των εξωτερικών χρηστών καθώς και τα στοιχεία αναφοράς κάθε αιτήματος (π.χ. ονοματεπώνυμο αιτούμενου, αιτιολογία χρήσης, τόπος παραλαβής κτλ).
- Η ΔΔΠ θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και εκτυπώσεων βάση στατιστικών στοιχείων (αιτήσεις σε εκκρεμότητα, είδος αιτημάτων, αιτήσεις που διεκπεραιώθηκαν, χρόνοι απόκρισης κλπ.).

3.2.1.5.3 Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Μέσω των υπηρεσιών αυτών δίνεται η δυνατότητα στους Δημότες να εξοφλούν μέσω internet τις οικονομικές υποχρεώσεις τους προς το Δήμο. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών εξαρτώνται από τις δυνατότητες και το επίπεδο συνεργασίας του κάθε Δήμου με ένα συγκεκριμένο Πιστωτικό Ίδρυμα το οποίο έχει επιλεγεί σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Ενδεικτικά, μεταξύ των ηλεκτρονικών συναλλαγών της ΔΔΠ θα περιλαμβάνονται η Πληρωμή Δημοτικού Φόρου και η Πληρωμή Προστίμων ΚΟΚ.

Τα παραπάνω εξειδικεύτηκαν περαιτέρω στη Μελέτη Εφαρμογής του Έργου, όπου καταγράφηκαν πιθανά κι άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών που θα υποστηρίζει η ΔΔΠ.

Το μοντέλο χρήσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών ακολουθεί τις παρακάτω γενικές αρχές:

- Για να αποκτήσει πρόσβαση κάποιος εξωτερικός χρήστης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές της ΔΔΠ θα περνάει από αυστηρή διαδικασία ταυτοποίησης των στοιχείων του (όνομα χρήστη και κωδικός και πχ. ΑΦΜ)
- Με την εισαγωγή του στην αντίστοιχη υπηρεσία, ο χρήστης θα μπορεί να βλέπει τις προηγούμενες ολοκληρωμένες συναλλαγές του.
- Οι πληρωμές των οφειλών θα γίνονται μέσω πιστωτικών Καρτών. Ο χρήστης θα συνδέεται με το σύστημα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών της Τράπεζας και θα ακολουθεί τα βήματα που απαιτούνται από την αντίστοιχη εφαρμογή της τράπεζας.

- Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας πληρωμής, η ΔΔΠ θα ενημερώνει με αυτοματοποιημένο τρόπο το Δήμο ότι έχει πραγματοποιηθεί πληρωμή. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου θα ελέγχουν την εγκυρότητα της πληρωμής και θα ενημερώνουν τον Δημότη για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της συναλλαγής.
- Η ΔΔΠ θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και εκτυπώσεων βάση στατιστικών στοιχείων (πληρωμές σε εκκρεμότητα, πληρωμές που διεκπεραιώθηκαν, κλπ.).

3.2.1.6 Ολοκλήρωση των υπηρεσιών των ΔΔΠ με τις Back-Office εφαρμογές των Δήμων

Για την ομαλή λειτουργία των αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών συναλλαγών που παρέχονται μέσω των ΔΔΠ υλοποιήθηκε και on-line επικοινωνία της κάθε ΔΔΠ με τις αντίστοιχες Back-Office εφαρμογές του Δήμου. Η επικοινωνία αυτή υλοποιήθηκε μέσω της ασφαλούς διασύνδεσης του περιβάλλοντος «φιλοξενίας» (web hosting) των ΔΔΠ με τον κορμό του δικτύου του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Τα σημεία στα οποία είναι απαραίτητη η επικοινωνία της κάθε ΔΔΠ με τις Back-Off εφαρμογές του Δήμου είναι τα εξής:

1. Διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο (real time) της ΔΔΠ με την Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου του Δήμου, για την απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου και την αρχειοθέτηση του εγγράφου, στα αιτήματα και τις συναλλαγές των πολιτών-χρηστών της ΔΔΠ.
2. Διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο (real time) της ΔΔΠ με τις Εφαρμογές Εσόδων του Δήμου
3. Διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο (real time) της ΔΔΠ με τις Εφαρμογές Λογιστηρίου και Εκκαθάρισης Δαπανών του Δήμου προκειμένου να είναι δυνατή η ολοκλήρωση της ενημέρωσης των δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής και να δίνονται κατ' ελάχιστον μέσω της ΔΔΠ πληροφορίες όπως: ενημέρωση του δικαιούχου για την κατάσταση που βρίσκεται η δαπάνη (επεξεργάζεται, γραφείο επιτρόπου προς θεώρηση, ολοκληρώθηκε, κλπ.), κ.λ.π.
4. Διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο (real time) της ΔΔΠ με τις Εφαρμογές Δημοτικής Κατάστασης (Δημοτολογίου - Μητρώου Αρρένων) έτσι ώστε να είναι δυνατή η ταυτοποίηση του αιτούντα-δημότη για την έκδοση πιστοποιητικού Δημοτολογίου – Μ.Αρρένων.
5. Διασύνδεση της ΔΔΠ με την Εφαρμογή Διαχείρισης Αποφάσεων Δημοτικού Συμβουλίου και Δημαρχιακής Επιτροπής έτσι ώστε να είναι δυνατή η ολοκλήρωση και αυτοματοποίηση της δημοσιοποίησης των αποφάσεων του Δήμου στην ΔΔΠ.

Σε όσους Δήμους δεν υπάρχουν εγκατεστημένες οι Back-Office εφαρμογές ή είναι εγκατεστημένες και λειτουργούν αποσπασματικά, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προμηθεύσει, εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία το σύνολο των Back-Office εφαρμογών και καλύπτουν τις σχετικές απαιτήσεις. Το σχετικό κόστος που πιθανά προέκυψε (π.χ. άδειες χρήσης, λογισμικό, εργασίες, εκπαίδευση χρηστών) για την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των Back-Office εφαρμογών στους Δήμους βάρυνε αποκλειστικά τον Ανάδοχο του εκάστοτε έργου. Ο αριθμός των Δήμων, στους οποίους ο Ανάδοχος όφειλε να εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία τις Back-Office εφαρμογές σύμφωνα με τα παραπάνω, δεν ξεπερνά το είκοσι τοις εκατό (20%) του συνολικού αριθμού των συμμετεχόντων Δήμων.

3.2.1.7 Πιστοποίηση Χρηστών

Ο εξωτερικός χρήστης μπορεί να εγγραφεί στη ΔΔΠ και να αποκτήσει όνομα-χρήστη (username), κωδικό πρόσβασης (password) και προφίλ-χρήστη (profile). Με τους κωδικούς αυτούς (username & password) αποκτά πρόσβαση στις αλληλεπιδραστικές υπηρεσίες καθώς και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές που θα υποστηρίζει η ΔΔΠ.

Η διαδικασία της εγγραφής νέου χρήστη θα πρέπει να γίνεται μέσω ειδικής ιστοσελίδας εγγραφής (registration), όπου ο χρήστης θα καταχωρεί τις απαιτούμενες πληροφορίες εγγραφής (προσωπικά ή/και εταιρικά δεδομένα) με βάση την κατηγορία του (π.χ., ιδιώτης, Δημόσιος Φορέας, εταιρία). Ο μηχανισμός έγκρισης που ακολουθήθηκε καθορίστηκε σε συνεργασία με το ΥΠΕΣΔΔΑ κατά την Μελέτη Εφαρμογής του Έργου.

3.2.1.8 Απαιτήσεις χρηστικότητας και διεπαφής χρήστη

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες / πληροφορίες της κάθε ΔΔΠ πρέπει είναι διαθέσιμες στους χρήστες μέσω εύληπτου γραφικού περιβάλλοντος. Η προτεινόμενη αισθητική προσέγγιση της Διαδικτυακής Πύλης στηρίζεται στις τάσεις του σύγχρονου σχεδιασμού ιστοσελίδων (web design) με ιδιαίτερη έμφαση στις καθιερωμένες πρακτικές και τεχνικές σχεδιασμού Πυλών που λειτουργούν ως σταθμοί ενημέρωσης αλλά και ως κόμβοι υποστήριξης συνεργατικής επικοινωνίας. Σε γενικές γραμμές επιβάλλεται ο σχεδιασμός ενός περιβάλλοντος με λιτές γραμμές και μεγάλη έμφαση στην χρηστικότητα και στην ευκολία πλοήγησης. Επίσης, στη σχεδίαση του περιβάλλοντος διεπαφής θα ληφθούν υπόψη τα αποτελέσματα της Μελέτης Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, η οποία μεταξύ άλλων προβλέπει την προτυποποίηση των προδιαγραφών σχεδίασης για τις Διαδικτυακές Πύλες του Δημοσίου.

Παράλληλα με τα παραπάνω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει την μέγιστη δυνατή προσβασιμότητα της κάθε ΔΔΠ από άτομα με αναπηρίες. Συγκεκριμένα, η δόμηση του περιεχομένου είναι επιθυμητό να συμμορφώνεται με τις οδηγίες W3C/WAI Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) σε επίπεδο συμμόρφωσης Level A. Φυσικά, ανώτερα επίπεδα συμμόρφωσης (Double-A και Triple-A) θα ήταν ιδιαίτερα επιθυμητά όταν αυτά είναι εφικτά.

3.2.1.9 Εγκατάσταση – Δοκιμές Ελέγχου

Το σύνολο των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών εγκαταστάθηκαν στον εξοπλισμό και το λογισμικό συστήματος που παρέιχαν οι Ανάδοχοι του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Οι Ανάδοχοι των παρόντων έργων ανέλαβαν όλες τις εργασίες για την εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία της κάθε ΔΔΠ.

3.2.2 Προμήθεια και εγκατάσταση βασικού εξοπλισμού

Οι ανάδοχοι ανέλαβαν την προμήθεια και εγκατάσταση βασικού εξοπλισμού σε κάθε Δήμο. Ο εξοπλισμός περιλαμβάνει ηλεκτρονικούς υπολογιστές (Η/Υς), εκτυπωτές και σαρωτές.

Ο εξοπλισμός θα κατανέμεται ανάλογα με τον πληθυσμό του κάθε Δήμου ως εξής:

- 1 Η/Υ και 1 εκτυπωτή για κάθε δήμο με πληθυσμό από 0-5000 κατοίκους
- 2 Η/Υς και 2 εκτυπωτές για κάθε δήμο από 5001-10000 κατοίκους

- Η/Υς και 3 εκτυπωτές για κάθε δήμο από 10001-20000 κατοίκους
- 1 σαρωτή για κάθε Δήμο ανεξαρτήτως πληθυσμού.

Ο εξοπλισμός χρησιμοποιείται από το εξειδικευμένο προσωπικό του Δήμου, το οποίο είναι υπεύθυνο και εκπαιδεύτηκε από τον ανάδοχο για την συντήρηση και ανανέωσης της Δικτυακής Πύλης.

3.2.3 Δικτυακή Υποδομή Δομημένης Καλωδίωσης

Η εγκατάσταση υποδομών δομημένης καλωδίωσης στις κτιριακές εγκαταστάσεις των Δήμων περιελάμβανε:

- Μελέτη Εγκατάστασης
- Καλωδιώσεις στο εσωτερικό των Δημοτικών Κτιρίων
- Τηλεπικοινωνιακές Πρίζες
- Κατανεμητές και Ικριώματα ορόφων και κτιρίων
- Οδεύσεις Καλωδίων
- Πιστοποίηση λειτουργικότητας και έλεγχος αποδοχής εγκατάστασης
- Λογισμικό διαχείρισης δικτύου και δικτυακών συσκευών

Σε όποιον Δήμο υπήρχαν ήδη εγκαταστημένες οι απαιτούμενες υποδομές ο Ανάδοχος δεν υποχρεούνταν να εγκαταστήσει νέα στοιχεία εξοπλισμού.

3.2.4 Επιτόπια Υποστήριξη

Ο Ανάδοχος ανέλαβε την επιτόπια υποστήριξη των Δήμων κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου. Η επιτόπια υποστήριξη περιελάμβανε τη διάθεση ενός (1) ειδικευμένου Τεχνικού για κάθε Δήμο, ο οποίος παρευρίσκονταν στις εγκαταστάσεις του Δήμου εργάσιμες ώρες και ημέρες, σε χώρο και θέση εργασίας κατάλληλα διαμορφωμένο που διατέθηκε από το Δήμο.

Ανάλογα με την πληθυσμιακή κατανομή των Δήμων ο χρόνος παρουσίας του ειδικευμένου Τεχνικού διαφοροποιούνταν ως εξής:

- 2 μήνες για κάθε Δήμο από 0-10.000 κατοίκους.
- μήνες για κάθε Δήμο από 10.001-20.000 κατοίκους.

Η διάθεση των ειδικευμένων Τεχνικών από τον Ανάδοχο θα γίνει με την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του έργου και ο αριθμός των απαιτούμενων Τεχνικών θα ισούται με τον αριθμό των συμμετεχόντων Δήμων.

Παράλληλα, ο ειδικευμένος Τεχνικός ήταν υπεύθυνος για την μεταφορά τεχνογνωσίας προς τους εσωτερικούς χρήστες (υπαλλήλους του Δήμου) σε θέματα σχετικά με την λειτουργία και συντήρηση των νέων υποδομών.

3.2.5 Δράσεις Προβολής

Ο Ανάδοχος ανέλαβε το σύνολο των αναγκαίων ενεργειών για την προβολή και προώθηση της Διαδικτυακής Πύλης στην τοπική κοινωνία κάθε συμμετέχοντος Δήμου. Οι υπηρεσίες που πρόσφερε ο Ανάδοχος περιελάμβαναν όλες τις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας και υλοποίησης των δράσεων προβολής για κάθε Δήμο ξεχωριστά. Το έντυπο υλικό που δημιουργήθηκε για την προβολή του έργου παραδιδόταν τοπικά στον κάθε Δήμο με έξοδα και ευθύνη του Αναδόχου.

Αναλυτικότερα, οι υποχρεώσεις του Αναδόχου στο πλαίσιο των δράσεων προβολής είναι οι εξής:

- δημιουργία ενημερωτικού υλικού σε μορφή φυλλαδίων, όπου θα γίνεται αναλυτική παρουσίαση της κάθε ΔΔΠ και των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει.
- εικαστική επιμέλεια και εκτύπωση αφισών, οι οποίες θα προβάλλουν τη ΔΔΠ κάθε Δήμου με ένα εικαστικό εύρημα, το οποίο θα ακολουθεί το διαφημιστικό πρότυπο των φυλλαδίων
- διοργάνωση μίας (1) ενημερωτικής Ημερίδας σε κάθε Δήμο με την έναρξη της λειτουργίας της αντίστοιχης ΔΔΠ στο Δήμο
- συγγραφή ενός (1) δελτίου τύπου για κάθε Δήμο, όπου θα περιγράφεται η έναρξη λειτουργίας της ΔΔΠ, η σημασία της για το Δήμο και οι δυνατότητες που αυτή προσφέρει προς τους Δημότες
- οργάνωση και λειτουργία εκθεσιακών περιπτέρων σε τοποθεσίες που θα ορίσουν οι Δήμοι.

3.2.6 Μελέτη Εφαρμογής

Ο Ανάδοχος στη σχετική Μελέτη Εφαρμογής, η οποία αποτέλεσε τον αναλυτικό οδηγό υλοποίησης του έργου περιελάμβανε τα παρακάτω:

1. Επικαιροποιημένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και σχέδιο διοίκησης του έργου
2. Επικαιροποίηση του εξοπλισμού και των εκδόσεων λογισμικού
3. Ανάλυση απαιτήσεων χρηστών.
4. Ανάλυση λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος (διαδικασίες, αναγκαία έντυπα, κωδικοποιήσεις, στατιστικές αναφορές, κλπ), εξειδίκευση του περιεχομένου και των υποστηριζόμενων υπηρεσιών και προσδιορισμός του μηχανισμού πιστοποίησης χρηστών και αναλυτική αποτύπωση του τρόπου και του εύρους της ολοκλήρωσης των ΔΔΠ με τις Back-Office εφαρμογές των Δήμων
5. Περιγραφή των μέτρων που θα ληφθούν και των διαδικασιών που θα υιοθετηθούν για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας
6. Αναλυτική κατανομή του υλικού των δράσεων προβολής ανά κατηγορία Δήμων
7. Ανάλυση απαιτήσεων διεπαφής και διαλειτουργικότητας με το σύστημα των ΚΕΠ, τόσο σε τεχνολογικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο
8. Μελέτη Εγκατάστασης
9. Διαστασιολόγηση και καταγραφή των τεχνικών χαρακτηριστικών για τη Διασύνδεση του περιβάλλοντος «φιλοξενίας» με το Δίκτυο Κορμού του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, την Πρόσβαση στο internet για κάθε ΔΔΠ και Τεχνικά Μέτρα Ασφάλειας.

3.2.7 Εκπαίδευση

Ο Ανάδοχος παρείχε υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες (εσωτερικούς και εξωτερικούς) με στόχο την εξοικείωσή τους στη λειτουργία της ΔΔΠ και των νέων υποδομών. Η εκπαίδευση θα κινηθεί σε δύο άξονες δηλαδή εκπαίδευση των εσωτερικών χρηστών του Δήμου και την εκπαίδευση των εξωτερικών χρηστών του Δήμου σε θέματα λειτουργίας / πλοήγησης στις υπηρεσίες της ΔΔΠ.

3.2.8 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Παραγωγικής Λειτουργίας και Εγγύησης Καλής Λειτουργίας του έργου, και στην περίπτωση υπογραφής σύμβασης Συντήρησης καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης.

3.2.9 Διαλειτουργικότητα με ΚΕΠ

Ο Ανάδοχος του έργου έχει αναπτύξει υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με το αντίστοιχο σύστημα των ΚΕΠ για υπηρεσίες που θα παρέχονται από τις Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες και που δεν παρέχονται από τα ΚΕΠ. Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος έχει αναπτύξει τις απαραίτητες διεπαφές, με βάση ένα συγκεκριμένο τεχνολογικό σχήμα διεπαφής, για τις διοικητικές υπηρεσίες των Δήμων που επιλέχθηκαν να προσφέρονται μέσα από την ΔΔΠ και θα πρέπει να προσφερθούν και από τα ΚΕΠ.

Οι υπηρεσίες διαλειτουργικότητας που θα αναπτύξει ο Ανάδοχος θα βασιστούν στα αποτελέσματα της Μελέτης Πλαισίου Διαλειτουργικότητας που υλοποιείται για λογαριασμό του ΥΠΕΣΔΔΑ στα πλαίσια του έργου «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας».

Επίσης, σύμφωνα με τη Μελέτη Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, ο Ανάδοχος έχει υλοποιήσει τις διαδικτυακές υπηρεσίες σε μορφή web services ή αντίστοιχο, για εκείνες τις διαδικασίες που αφορούν την εξυπηρέτηση των πολιτών από τον Δήμο, έτσι ώστε να επιτευχθεί η λειτουργική διασύνδεση του νέου πληροφοριακού συστήματος με την ηλεκτρονική πλατφόρμα των ΚΕΠ.

3.2.10 Ασφάλεια - Εμπιστευτικότητα

Κατά το σχεδιασμό του Έργου ο Ανάδοχος έχει λάβει ειδική μέριμνα και έχει δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για :

- την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών
- την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων

αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα Τεχνικά Μέτρα Ασφάλειας και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες.

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των Τεχνικών Μέτρων Ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος έχει λάβει υπόψη του :

- το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99)
- τις σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφαλείας στις ΤΠΕ (best practices)
- τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα

3.3 Μεθοδολογία υλοποίησης Έργου

3.3.1 Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης Έργου

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε δεκαπέντε (15) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης. Η ανάλυση του Έργου σε Φάσεις έχει ως εξής:

Φάση	Χρονική διάρκεια (σε μήνες)	Τίτλος και συνοπτική περιγραφή Φάσης
A	4	Μελέτη Εφαρμογής
B	7	Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών, προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού.
Γ	4	Παραγωγική Λειτουργία
Δ	11	Εγκατάσταση δικτυακής υποδομής δομημένης καλωδίωσης.

Οι χρόνοι υλοποίησης των Φάσεων που αναφέρονται ανωτέρω είναι ενδεικτικοί, ενώ ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του Έργου ήταν υποχρεωτικός για τον Ανάδοχο.

Στη συνέχεια παρατίθεται ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, όπου αποτυπώνονται σχηματικά οι αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους Φάσεων και ο χρονοπρογραμματισμός υλοποίησής τους. Στο χρονοδιάγραμμα αυτό δεν αποτυπώνονται τα χρονικά διαστήματα που απαιτούνται για την ανταλλαγή των παρατηρήσεων και την παραλαβή των παραδοτέων του έργου.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ (μήνες)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Φάση Α	■	■	■	■											
Φάση Β					■	■	■	■	■	■	■				
Φάση Γ												■	■	■	■
Φάση Δ					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

3.3.2 Φάσεις Υλοποίησης Έργου

3.3.2.1 Φάση Α: Μελέτη Εφαρμογής

Η Μελέτη Εφαρμογής παραδόθηκε σε χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης του έργου. Η ολοκλήρωση της Φάσης αυτή σηματοδοτείται από την παραλαβή του παραδοτέου Π.1 Μελέτη Εφαρμογής.

3.3.2.2 Φάση Β: Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών, προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού.

Οι ενέργειες της Φάσης ολοκληρώθηκαν σε χρονικό διάστημα επτά (7) μηνών από την ολοκλήρωση της Φάσης Α και την αποδοχή της Μελέτης Εφαρμογής του έργου. Με τη λήξη της Φάσης αυτής πραγματοποιήθηκε η τμηματική παραλαβή του έργου.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου κατά τη Φάση αυτή είναι:

1. Η ανάπτυξη, έλεγχος, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του συνόλου των ΔΔΠ
2. Η προμήθεια και εγκατάσταση βασικού Εξοπλισμού σε κάθε Δήμο
3. Η δημιουργία και παράδοση του έντυπου υλικού των δράσεων προβολής καθώς και μακέτας του εκθεσιακού περιπτέρου και πρόταση για τον τόπο εγκατάστασης σε κάθε Δήμο

Η ολοκλήρωση της Φάσης αυτή σηματοδοτείται με την επιτυχή δημιουργία και θέση σε λειτουργία του συνόλου των ΔΔΠ καθώς και της παραλαβής των παρακάτω παραδοτέων.

- P.2 Το σύνολο των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών σε παραγωγική λειτουργία.
- P.3 Ο βασικός εξοπλισμός για κάθε Δήμο σε παραγωγική λειτουργία.
- P.4 Τεύχος: «Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχων Αποδοχής»
- P.5 Εκπαιδευτικό υλικό για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.
- P.6 Έντυπο υλικό δράσεων προβολής (φυλλάδια, αφίσες, δελτία τύπου).
- P.7 Μακέτα του εκθεσιακού περιπτέρου και πρόταση για τον τόπο εγκατάστασης σε κάθε Δήμο.
- P.8 Εγχειρίδια / οδηγίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης της κάθε ΔΔΠ.

3.3.2.3 Φάση Γ: Παραγωγική Λειτουργία

Οι ενέργειες της φάσης αυτής ολοκληρώθηκαν σε χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών από την ολοκλήρωση της Φάσης Β και την τμηματική παραλαβή του έργου. Με τη λήξη της Φάσης αυτής πραγματοποιείται η Οριστική παραλαβή του έργου.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου κατά τη Φάση αυτή είναι:

1. Η επιτόπια υποστήριξη των Δήμων κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας των ΔΔΠ
2. Η υλοποίηση των δράσεων προβολής και ειδικά του εκθεσιακού περιπτέρου
3. Η παροχή υπηρεσιών Εκπαίδευσης
4. Η παροχή των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης

Η ολοκλήρωση της Φάσης αυτή σηματοδοτείται με την επιτυχή ολοκλήρωση της επιτόπιας υποστήριξης και εκπαίδευσης, της ολοκλήρωσης των δράσεων προβολής και της παραλαβής των παρακάτω παραδοτέων.

- P.9 Υλικό Δράσεων Προβολής
- P.10 Εκθέσεις Προόδου

3.3.2.4 Φάση Δ: Εγκατάσταση δικτυακής υποδομής δομημένης καλωδίωσης

Οι ενέργειες της φάσης αυτής ολοκληρώθηκαν σε χρονικό διάστημα έντεκα (11) μηνών από την ολοκλήρωση της Φάσης Α και την αποδοχή της Μελέτης Εφαρμογής του έργου.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου κατά τη Φάση ήταν η υλοποίηση της δικτυακής υποδομής δομημένης καλωδίωσης σε κάθε Δήμο. Η ολοκλήρωση της Φάσης αυτής σηματοδοτείται από την παραλαβή του παραδοτέου «Π.11 Το σύνολο του εξοπλισμού που απαιτείται για την κάλυψη με δομημένη καλωδίωση των θέσεων εργασίας».

3.3.3 Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ)

Ως ΠΕΣ ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια τα έξι (6) έτη. Η ελάχιστη Περίοδος Εγγύησης είναι ένα (1) έτος από την Οριστική Παραλαβή του Έργου. Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με τον ΦΟΡΕΑ για τον οποίο προορίζεται το Έργο Σύμβαση Εγγύησης για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης. Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ.

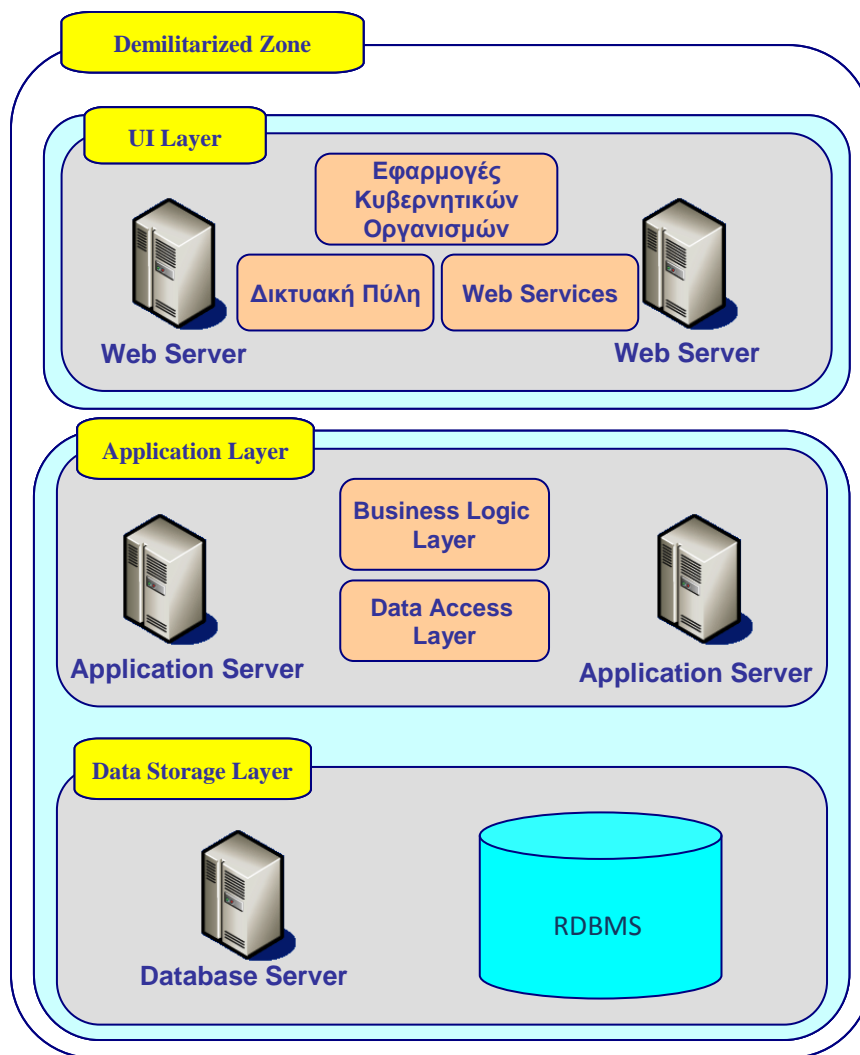
Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί ο ΦΟΡΕΑΣ για τον οποίο προορίζεται το Έργο, να υπογράψει Σύμβαση Συντήρησης, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του. Στην ΠΕΣ, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης.

3.4 Αρχιτεκτονική τυπικού Δημοτικού Διαδικτυακού Τύπου

3.4.1 Φυσική Αρχιτεκτονική Πληροφοριακού Συστήματος

Η φυσική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος, η οποία απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί χωρίζεται σε τρία (3) διακριτά επίπεδα.

- Ένα επίπεδο που περιέχει τον Database Server
- Το επίπεδο που περιέχει τους Application Servers
- Το επίπεδο στο οποίο λειτουργούν οι Web Servers



Σχήμα 9 : Φυσική Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος

Τα δύο πρώτα επίπεδα, το επίπεδο λειτουργίας του Database Server και το επίπεδο λειτουργίας των Application Servers, βρίσκονται στο ίδιο Domain. Αντίθετα το επίπεδο στο οποίο λειτουργούν οι Web Servers βρίσκεται εκτός domain στην Demilitarized Zone, μεταξύ δύο firewalls. Οι Web Servers για λόγους ασφαλείας απαγορεύεται να μιλήσουν με τον Database Server σε αντίθεση με τους Application Servers, οι οποίοι μπορούν να επικοινωνήσουν απευθείας με το Data Access Layer. Με αυτόν τον τρόπο η επικοινωνία και η πρόσβαση στην κύρια πληροφορία του συστήματος γίνεται μόνο από ένα κεντρικό σημείο, με ένα συγκεκριμένο connection string, το οποίο διευκολύνει και το connection pooling.

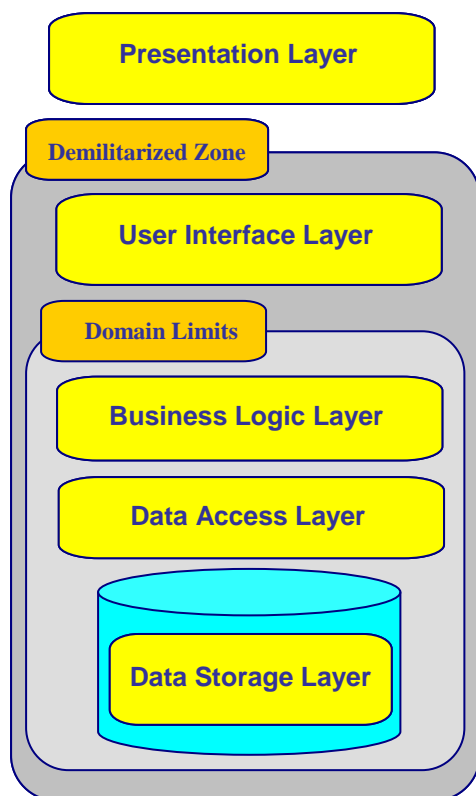
Στο πληροφοριακό σύστημα θα υλοποιηθεί Load Balancing σε δύο layers:

- Στο επίπεδο αλληλεπίδρασης με την χρήστη (User-Interface Layer)
- Στο Application Layer.

3.4.2 Λογική Αρχιτεκτονική Πληροφοριακού Συστήματος

Ο κύριος λόγος που ένα σύστημα χωρίζεται σε πολλαπλά λογικά στρώματα (logical n-tier architecture) είναι για να διαχωριστούν τα συστατικά του μέρη σε διακριτές ομάδες με διακριτούς ρόλους και ευθύνες. Αυτό διευκολύνει την ανάπτυξη του συστήματος και την μελλοντική συντήρησή του.

Στο Σχήμα 10 κατωτέρω παρουσιάζεται η λογική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος που αποτελείται από πέντε (5) tiers:



Σχήμα 10 : Λογική Αρχιτεκτονική Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος

3.4.2.1 Presentation Layer

Στο επίπεδο παρουσίασης βρίσκεται και λειτουργεί ο απαραίτητος δικτυακός φυλλομετρητής (web browser), ο οποίος θα αναλαμβάνει να εμφανίζει τον HTML κώδικα στον χρήστη και θα συλλέγει τα δεδομένα εισόδου από τις ενέργειες του τελευταίου. Σε αυτό το επίπεδο θα υλοποιηθεί κατάλληλα και θα εκτελείται ο αναγκαίος JavaScript κώδικας που θα απαιτηθεί και θα είναι υπεύθυνος για την μία πρώτη απλή επιβεβαίωση και επικύρωση της εισαγόμενης πληροφορίας από τον χρήστη προς διευκόλυνση τόσο του τελευταίου όσο και της άσκοπης αλληλεπίδρασης με το κύριο σύστημα. Επιπλέον ο κώδικας αυτός θα αναλαμβάνει την ασύγχρονη τροφοδοσία με δεδομένα κάποιων συγκεκριμένων φορμών.

3.4.2.2 User Interface (UI) Layer

Στο επίπεδο αλληλεπίδρασης με τον χρήστη θα χτιστεί και θα λειτουργεί η κύρια λογική μέσα από κατάλληλες δικτυακές φόρμες (Web Forms). Στο επίπεδο αυτό θα εκτελείται ο κώδικας που θα αποφασίζει τι θα εμφανισθεί στον χρήστη στο επίπεδο παρουσίασης (presentation layer) αντιστοιχίζοντας στο τελευταίο όλα τα δικτυακά μονοπάτια πλοήγησης (navigation paths). Επιπλέον το σημείο αυτό στην αρχιτεκτονική του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος θα μεταφράζεται η εισαγόμενη πληροφορία (data entry) από τον τελικό χρήστη του συστήματος και θα καταγράφονται οι τυχόν ενέργειές του. Σε αυτό το επίπεδο θα είναι χτισμένο μεγάλο μέρος της επιχειρησιακής λογικής του πληροφοριακού συστήματος Business Logic Layer για την αποδοχή των δεδομένων που εισήγαγε ο χρήστης, καθώς και για την εκτέλεση οποιασδήποτε σχετικής διεργασίας. Η ολοκλήρωση του πληροφοριακού συστήματος του έργου θα πραγματοποιείται με τις ακόλουθες τρεις (3) μορφές:

Εφαρμογές Υπηρεσιών Κυβερνητικών Οργανισμών

Θα αναπτυχθούν οι κατάλληλες διαδικτυακές εφαρμογές που θα υλοποιούν τις απαιτήσεις λειτουργίας των εφαρμογών, έτσι όπως θα περιγράφονται στο τεύχος ανάλυσης.

Δικτυακή Πύλη (Portal)

Η απαραίτητη και προηγμένη για τις ανάγκες του έργου δικτυακή πύλη θα υλοποιηθεί με την βοήθεια εργαλείου διαχείρισης περιεχομένου, το οποίο χρησιμοποιείται για την δημιουργία και την ανάπτυξη δικτυακών πυλών, καθώς και εσωτερικών ή διαδικτυακών κάθετων εφαρμογών, πολυεπίπεδων αρχιτεκτονικών, που απαιτούν την ύπαρξη αναβαθμισμένων συστημάτων διαχείρισης πολύμορφου περιεχομένου. Παρέχει προηγμένες λειτουργίες και εργαλεία για την δημιουργία, λειτουργία και την διατήρηση της δικτυακής Πύλης, προσφέροντας στους διαχειριστές της την δυνατότητα του απόλυτου ελέγχου του περιεχομένου, της παρουσίας του, της ασφάλειας και της σχέσης μεταξύ των μελών του συστήματος. Ο απαραίτητος κώδικας θα φιλοξενηθεί στο επίπεδο των Application Servers για την ανάκτηση των απαραίτητων δεδομένων και για την εκτέλεση των σχετικών διαδικασιών.

Υπηρεσίες Ιστού (Web Services)

Η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος θα πραγματοποιηθεί προσφέροντας, τόσο στον έξω κόσμο όσο και για την ανάκτηση πληροφοριών από τα back-office συστήματα των κυβερνητικών οργανισμών, ένα σύνολο υπηρεσιών με την μορφή XML Web Services. Στην ουσία, κάποιο μέρος των υπηρεσιών του Business Logic Layer (Application Layer) που θα χρησιμοποιήσουμε για την ανάπτυξη και των κεντρικών εφαρμογών, θα γίνει προσπελάσιμο από το διαδίκτυο σαν Web Services.

3.4.2.3 Business Logic Layer

Στο επίπεδο αυτό βρίσκεται όλη η επιχειρησιακή λογική του πληροφοριακού συστήματος του έργου. Είναι το σημείο του ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης πληροφοριών και παροχής προηγμένων υπηρεσιών όπου θα εκτελούνται οι επιχειρησιακοί κανόνες, θα επικυρώνονται και θα χρησιμοποιούνται τα εισερχόμενα δεδομένα, θα λειτουργούν οι διάφορες διεργασίες. Το επίπεδο αυτό δημιουργείται από τον συνδυασμό μιας σειράς ανεξάρτητων components, τα οποία θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο επίπεδο παρουσίασης και με την σειρά τους θα χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του επιπέδου πρόσβασης της πληροφορίας. Κάθε τέτοιο component ή μία ομάδα από components θα είναι υπεύθυνο/η για την εκτέλεση μίας συγκεκριμένης διεργασίας ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των κυβερνητικών οργανισμών που συμμετέχουν και των τελικών χρηστών. Η

πρόσθεση νέας λειτουργικότητας θα πραγματοποιείται με την αντίστοιχη προσθήκη νέων components χωρίς να επηρεάζεται η συνολική λειτουργία του συστήματος ή με την αλλαγή κάποιας διεργασίας αντικαθιστώντας αδιαφανώς για τον τελικό χρήστη τα υπεύθυνα components με νέα.

3.4.2.4 Data Access Layer

Στο επίπεδο πρόσβασης στην πληροφορία ο κώδικας θα αλληλεπιδρά με το επίπεδο αποθήκευσης (Data Storage Layer) για την ανάκτηση, δημιουργία, ενημέρωση και διαγραφή δεδομένων. Ο πηγαίος κώδικας που θα λειτουργεί θα έχει το δικαίωμα να εκτελεί μόνο προκαθορισμένες αποθηκευτικές διαδικασίες (store procedures).

3.4.2.5 Data Storage Layer

Στο επίπεδο αποθήκευσης των δεδομένων που θα διαχειρίζεται το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του έργου θα βρίσκεται ο RDBMS Server, ο οποίος θα αναλαμβάνει την φιλοξενία των απαραίτητων βάσεων δεδομένων για το σύστημά μας. Στις βάσεις αυτές θα βρίσκονται τα δεδομένα του πληροφοριακού συστήματος. Αυτά τα δεδομένα θα αντιπροσωπεύουν τρέχοντα στοιχεία από το σύνολο των κυβερνητικών οργανισμών (Δήμων) που συμμετέχουν στο έργο, καθώς και αποθηκευμένα στοιχεία παρελθόντων χρόνων που αφορούν τους τελικούς χρήστες του συστήματος.

Η Υποδομή και το επίπεδο που περιγράφεται θα διαθέτει δύο βασικές βάσεις δεδομένων με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Μία σχεσιακή βάση, η οποία θα φιλοξενεί το κύριο περιεχόμενο που θα διαχειρίζεται η δικτυακή πύλη της κύριας υποδομής
- Μία σχεσιακή βάση στην οποία θα φυλάσσονται, κατάλληλα κατηγοριοποιημένα, στοιχεία των χρηστών του συστήματος, τα οποία θα χρησιμοποιούνται σε μεγάλη συχνότητα. Η ύπαρξη μίας τέτοιας βάσης επιβάλλεται προκειμένου να μην απασχολείται το δίκτυο με συνεχείς ερωτήσεις στους κυβερνητικούς οργανισμούς.

Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι όλη η πληροφορία του συστήματος θα βρίσκεται στο επίπεδο αυτό. Για αυτό το λόγο το θέμα της ασφάλειας και ο τρόπος πρόσβασης των δεδομένων είναι μεγίστης σημασίας. Ο Database Server μαζί με τους Application Servers βρίσκονται στο ίδιο domain. Μόνο ένα επίπεδο θα έχει την δυνατότητα να αποκτά πρόσβαση στα δεδομένα και αυτό θα είναι το Data Access Layer, όπως άλλωστε ειπώθηκε και παραπάνω. Αυτό θα συνδέεται με τον RDBMS Server με τα στοιχεία πιστοποίησης (credentials) ενός χρήστη του domain, ο λογαριασμός (account) του οποίου θα έχει δικαιώματα στην αντίστοιχη βάση στον RDBMS Server.

Το επίπεδο πρόσβασης στην πληροφορία δεν θα μπορεί να διαβάσει κανέναν πίνακα από την βάση. Αντίθετα θα έχει την δυνατότητα κλήσης συγκεκριμένων, προκαθορισμένων διαδικασιών αποθήκευσης (store procedures).

Με αυτό τον τρόπο τα ευαίσθητα δεδομένα των βάσεων που θα δημιουργηθούν θα προσφέρονται στο Application Layer μέσω ενός API από τέτοιες διαδικασίες αποθήκευσης. Η συγκεκριμένη προσέγγιση θα προσφέρει τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα στην διατήρηση της ασφάλειας, σε ταχύτητα και σε θέματα μελλοντικής συντήρησης του πληροφοριακού συστήματος.

4 Ανάλυση υπηρεσιών και πιστοποίηση site Δήμων με βάση το πλαίσιο πιστοποίησης

4.1 Ανάλυση στοιχείων των επιλεγμένων ΔΔΠ

Για την υλοποίηση της έρευνας έγινε επιλογή 25 Δήμων με πληθυσμό κάτω των 20.000 κατοίκων και δημιουργήθηκε λίστα με τους αντίστοιχους Διαδικτυακούς Τόπους. Τα κριτήρια τα οποία εφαρμόστηκαν για την επιλογή των προς εξέταση Δήμων ήταν τα ακόλουθα:

- Διαχωρισμός ανά περιφέρεια όπως αυτό έγινε για την υλοποίηση των έργων. Συγκεκριμένα πέντε περιφέρειες α.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Αττικής, β.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Μακεδονίας & Θράκης, γ.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες ΑΙΓΑΙΟΥ, δ.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Δυτικής και Νότιας Ελλάδας και ε.Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες Κεντρικής Ελλάδας.
- Επιλογή πέντε Δήμων ανά περιφέρεια με τα ακόλουθα κριτήρια
 - Επιλογή των Δήμου με τον μεγαλύτερο πληθυσμό της περιφέρειας
 - Επιλογή Δήμου με τον μεγαλύτερο πληθυσμό και μεγαλύτερη χιλιομετρική απόσταση από την Αθήνα
 - Επιλογή Δήμου με πληθυσμό στον μέσο όρο της περιφέρειας
 - Επιλογή Δήμου με τον ελάχιστο πληθυσμό περιφέρειας και μεγαλύτερη χιλιομετρική απόσταση από την Αθήνα
 - Επιλογή Δήμου με τον ελάχιστο πληθυσμό περιφέρειας

α/α	Όνομα	Πληθυσμός	Εργο	Νομός	Υλοποιητής	Απόσταση (*)	Νησί ?	Κριτήριο Επιλογής
1	Μελισσίων	19.526	1	Αττικής	Unisystems AE	17	Όχι	Μέγιστη απόσταση
2	Νέας Μάκρης	14.809	1	Αττικής	Unisystems AE	35	Όχι	Μέγιστος πληθυσμός & Μέγιστη απόσταση
3	Νέου Ψυχικού	10.848	1	Αττικής	Unisystems AE	9	Όχι	Μέσος όρος
4	Τροιζήνος	6.507	1	Αττικής	Unisystems AE	157	Όχι	Ελάχιστος πληθυσμός & μέγιστη απόσταση
5	Μεθάνων	2.057	1	Αττικής	Unisystems AE	51	Ναι	Ελάχιστος πληθυσμός
6	Διδυμοτείχου	18.998	2	Έβρου	Altec ABEE & OTS AE	964	Όχι	Μέγιστη απόσταση
7	Χρυσούπολης	15.678	2	Καβάλας	Altec ABEE & OTS AE	681	Όχι	Μέγιστος πληθυσμός & Μέγιστη απόσταση
8	Κάτω Μητροσίου	6.841	2	Σερρών	Altec ABEE & OTS AE	580	Όχι	Μέσος όρος
9	Ορεινού	1.769	2	Καβάλας	Altec ABEE & OTS AE	699	Όχι	Ελάχιστος πληθυσμός & μέγιστη απόσταση
10	Κλεισούρας	576	2	Καστοριάς	Altec ABEE & OTS AE	601	Όχι	Ελάχιστος πληθυσμός
11	Κω	17.890	3	Δωδεκανήσου	Unisystems AE	380	Ναι	Μέγιστη απόσταση
12	Καλλιθέας	10.251	3	Δωδεκανήσου	Unisystems AE	503	Ναι	Μέγιστος πληθυσμός & Μέγιστη απόσταση
13	Μήλου	4.771	3	Κυκλάδων	Unisystems AE	170	Ναι	Μέσος όρος
14	Μεγίστης	430	3	Δωδεκανήσου	Unisystems AE	564	Ναι	Ελάχιστος πληθυσμός & μέγιστη απόσταση
15	Χάλκης	313	3	Δωδεκανήσου	Unisystems AE	436	Ναι	Ελάχιστος πληθυσμός
16	Σικωνίων	19.455	4	Κορινθίας	SingularLogic AE	105	Όχι	Μέγιστη απόσταση
17	Αμφιλοχίας	12.834	4	Αιτ/καρναβίας	SingularLogic AE	315	Όχι	Μέγιστος πληθυσμός & Μέγιστη απόσταση
18	Ινάχου	6.169	4	Αιτ/καρναβίας	SingularLogic AE	330	Όχι	Μέσος όρος
19	Σφακιωτών	1.862	4	Λευκάδας	SingularLogic AE	384	Ναι	Ελάχιστος πληθυσμός & μέγιστη απόσταση

20	Μεγανησίου	1.092	4	Λευκάδας	SingularLogic AE	396	Ναι	Ελάχιστος πληθυσμός
21	Πρεβέζης	19.605	5	Πρέβεζας	Siemens AE - Q&R – AE - PC Systems AE - Alfaware Πληροφορική AE	440	Όχι	Μέγιστη απόσταση
22	Ηγουμενίσσας	14.710	5	Θεσπρωτίας	Siemens AE - Q&R – AE - PC Systems AE - Alfaware Πληροφορική AE	457	Όχι	Μέγιστος πληθυσμός & Μέγιστη απόσταση
23	Κορώνειας	4.625	5	Βοιωτίας	Siemens AE - Q&R – AE - PC Systems AE - Alfaware Πληροφορική AE	129	Όχι	Μέσος όρος
24	Τύμφης	1.493	5	Ιωαννίνων	Siemens AE - Q&R – AE - PC Systems AE - Alfaware Πληροφορική AE	510	Όχι	Ελάχιστος πληθυσμός & μέγιστη απόσταση
25	Βίνιανης	1.438	5	Ευρυτανίας	Siemens AE - Q&R – AE - PC Systems AE - Alfaware Πληροφορική AE	323	Όχι	Ελάχιστος πληθυσμός

(*) Η απόσταση έχει μετρηθεί με την χρήση του Google Maps και οι αποστάσεις αφορούν την απόσταση της πρωτεύουσας του Δήμου από την πρωτεύουσα της χώρας[63].Όπως αποτυπώνεται στον προηγούμενο πίνακα έχει γίνει επιλογή πέντε αντιπροσωπευτικών Δήμων από κάθε ΔΔΠ που υλοποιήθηκε με κριτήρια τόσο πληθυσμιακά όσο και απόστασης από την Αθήνα.

Συγκεντρώθηκε το σχετικό υλικό μετά από αναζήτηση στον αντίστοιχο διαδικτυακό τόπο καθώς επίσης και συγκεντρώθηκε το σύνολο των διαδικτυακών διευθύνσεων όλων των Δήμων που συμμετείχαν στα αντίστοιχα έργα των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών (Παράρτημα 2).

Για τις ανάγκες της παρούσας αξιολόγησης, διαμορφώθηκε κατάλληλη εφαρμογή σε περιβάλλον Microsoft Excel .

Για την υλοποίηση της αξιολόγησης ορίστηκαν δείκτες με στόχο την σύγκριση των διαφορετικών Δήμων μεταξύ τους καθώς και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας. Για την αξιολόγηση των υπηρεσιών χρειάστηκε να δημιουργηθούν διαφορετικοί δείκτες για τις δύο επιμέρους κατηγορίες αξιολόγησης. Για την υλοποίηση γενικευμένων δεικτών καθώς και μακροσκοπικών συσχετισμών χρησιμοποιούνται δείκτες και από τις δύο κατηγορίες.

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

Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες η αξιολόγηση περιλαμβάνει το βαθμό ωριμότητας αυτών (π.χ. Ποσοστό ολοκλήρωσης στόχευσης ανά Δήμο) καθώς και την κατηγοριοποίησή τους (π.χ. ανά επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, ανά Κατηγορία κλπ) και είναι 11 σε αριθμό.

Όσον αφορά τους γενικευμένους δείκτες, αυτοί αφορούν στο συνδυασμό ΔΔΤ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και είναι 4 σε αριθμό.

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

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

18 Δείκτες Αξιολόγησης ΔΔΤ (Α)

α/α	Τίτλος Δείκτη	Περιγραφή Δείκτη	Απεικόνιση	Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ4		
				ΚΥ	ΚΠ	ΚΜ
1	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΥ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΥ	Κατάταξη Δήμων	ΟΛΟΙ		
2	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΠ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΠ	Κατάταξη Δήμων		ΟΛΟΙ	
3	Αποτίμηση ΔΔΤ ανά Είδος Κανόνα ΚΜ	Υπολογισμός Μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά είδος κανόνα ΚΜ	Κατάταξη Δήμων			ΟΛΟΙ
4	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τα Είδη Κανόνων	Υπολογισμός της σταθμισμένης συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τη βαθμολογία που έχει λάβει ανά Είδος Κανόνα (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ) σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε Είδους Κανόνα. (π.χ. ΚΥ κατά 60%, ΚΠ κατά 30%, ΚΜ κατά 10%)	Κατάταξη Δήμων	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ
5	Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ονοματοδοσία ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	2, 3, 5, 6, 7, 8, 9	2
6	Εικαστική παρουσίαση	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την εικαστική παρουσίαση ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	
7	Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη Δομή και το Περιεχόμενο ΔΔΤ	Κατάταξη Δήμων	27, 28, 29, 30, 31, 32, 37, 38, 42, 43,	20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29	

				45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54		
8	Προσβασιμότητα	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα ΔΔ	Κατάταξη Δήμων	55,56	30, 31, 32	3,4
9	Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με πολλαπλούς διαδικτυακούς τόπους	Κατάταξη Δήμων	58		
10	Παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (Ηλεκτρονικές πληρωμές, Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (ηλεκτρονικές πληρωμές, παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου)	Κατάταξη Δήμων	59, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67	33, 34, 35	5
11	Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	Κατάταξη Δήμων	69, 70, 72, 73	36, 37, 38, 39, 40	6,7
12	Αξιολόγηση περιεχομένου	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση περιεχομένου	Κατάταξη Δήμων		41, 42	
13	Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών	Κατάταξη Δήμων		43, 44	
14	Ασφάλεια Συστημάτων Προστασία Προσωπικών	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ασφάλεια	Κατάταξη Δήμων	85, 86, 88, 90, 95	46,47	

	Δεδομένων	συστημάτων				
15	Χρήστες Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη διαδικασία εγγραφής χρηστών	Κατάταξη Δήμων	104, 105		
16	Νομικά Θέματα	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο	Κατάταξη Δήμων	106, 108	53, 54	
17	Διάδοση Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων	Υπολογισμός Μ.Ο. της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους	Κατάταξη Δήμων	109	55,56	
18	Συνολική Αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τους κανόνες και τη βαρύτητα της Κατηγορίας που ανήκουν	Υπολογισμός Μ.Ο. της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση όλους τους Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα και σταθμίζοντας τη βαρύτητα που έχει κάθε Κατηγορία κανόνα	Όλοι οι Δήμοι	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ	ΟΛΟΙ

11 Δείκτες Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (B)

α/α	Τίτλος Δείκτη	Περιγραφή Δείκτη	Απεικόνιση
1	Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών με βάση τις συνολικές υπηρεσίες των Δήμων	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει με βάση το σύνολο των υπηρεσιών των Δήμων (410)	Κατάταξη Δήμων
2	Μ.Ο. επιπέδου υπηρεσιών με βάση τις υπηρεσίες κάθε Δήμου	Μέτρηση για κάθε Δήμο του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω	Κατάταξη Δήμων
3	Αριθμός υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω	Κατάταξη Δήμων
4	Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες	Κατάταξη Δήμων

		επιπέδου 3 και άνω	
5	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο ηλεκτρ/σης υπηρεσιών	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει ομαδοποιημένες κατά επίπεδο (1 έως 5) και κατάταξή τους με βαρύτητα στις πιο προηγμένες ηλεκτρονικά υπηρεσίες	Κατάταξη Δήμων
6	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει κατάταξή τους με βαρύτητα στις «Χορηγήσεις ...»	Κατάταξη Δήμων
7	Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στην κατηγορίας «Δημοτολόγιο» και «Μητρώο Αρρένων»	Κατάταξη Δήμων
8	Υπηρεσίες ανά Τύπο υπηρεσίας	Μέτρηση Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης και αριθμού υπηρεσιών ανά Τύπο Υπηρεσίας	Κατάταξη Υπηρεσίας
9	Υπηρεσίες ανά Κατηγορία υπηρεσίας	Μέτρηση Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης και αριθμού υπηρεσιών ανά Κατηγορία Υπηρεσίας	Κατάταξη Υπηρεσίας
10	Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς την παροχή από τους Δήμους	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του πλήθους των Δήμων που τις παρέχουν	Κατάταξη Υπηρεσιών
11	Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησής τους από τους Δήμους	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους	Κατάταξη Υπηρεσιών

4 Γενικευμένοι Δείκτες Αξιολόγησης (Γ)

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

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

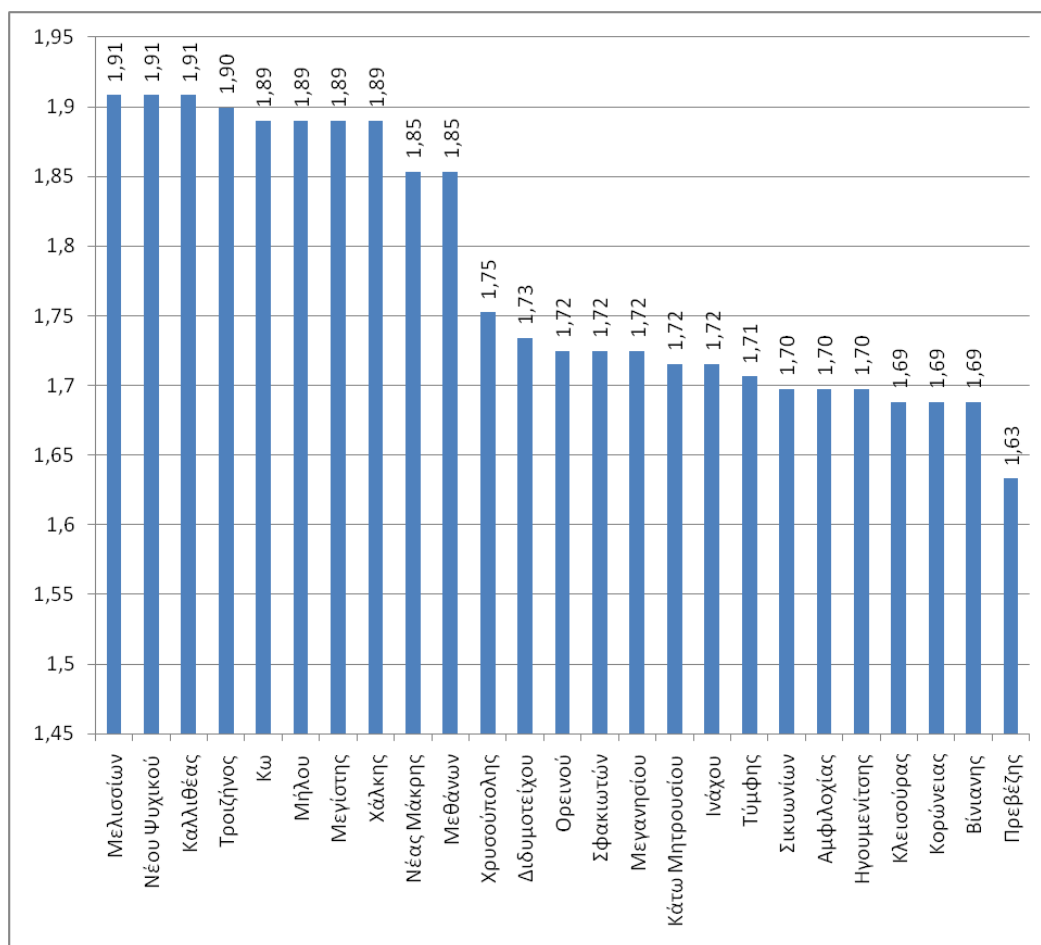
5 Μακροσκοπικοί Δείκτες Αξιολόγησης (Δ)

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

4.2 Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης των ΔΔΤ Των Δήμων (Α)

4.2.1 ΔΕΙΚΤΗΣ Α1: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΥ

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΥ.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τους κανόνες είδους ΚΥ.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	Όλοι οι ΚΥ.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	· Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. · Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.63 (Πρέβεζα) ή 40%, η μέγιστη 1,91 (Μελίσσια [26]) ή 48 %, ενώ ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1,78 (με άριστα το 4) δηλαδή 44% συμμόρφωση.

Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι η συμμόρφωση ως προς τους υποχρεωτικούς κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ κυμαίνεται κάτω από το 50% και συγκεκριμένα βρίσκεται στο 44%.

Το σύνολο των εξεταζόμενων Δήμων δεν παρουσιάζει σημαντικές αποκλίσεις από τον μέσο όρο που διαμορφώνεται.

4.2.2 ΔΕΙΚΤΗΣ A2: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΠ

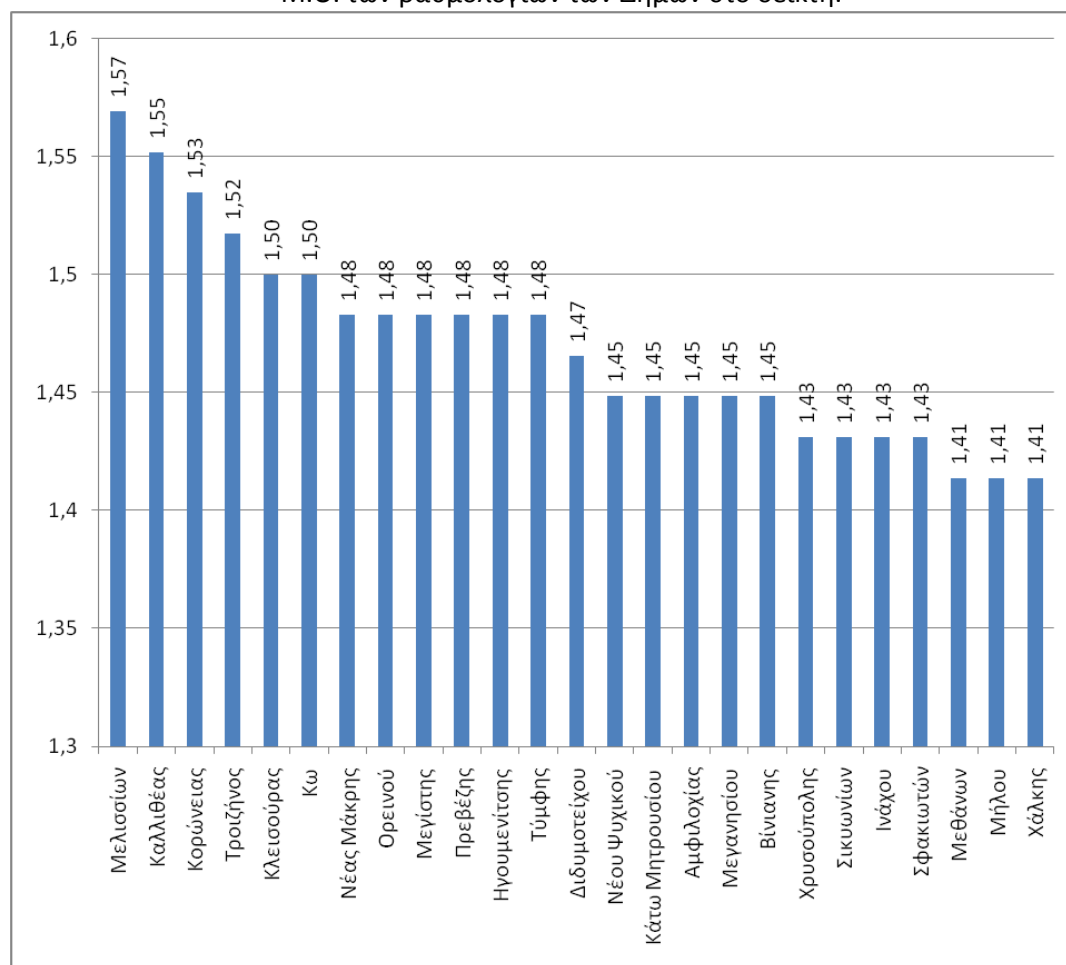
Περιγραφή Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΠ.

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

Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ Όλοι οι ΚΠ.

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

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



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1.41(Μέθανα, Μήλος [38], Χάλκη [40]) ή 20%, η μέγιστη 1,57 (Μελίσσια[26]) ή 39%, ενώ ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.47 (με άριστα το 4) δηλαδή 37%.

Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι η συμμόρφωση ως προς τους προαιρετικούς κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ κυμαίνεται κάτω από το μισό. Μεγαλύτερη συμμόρφωση παρουσιάζουν οι Δήμοι που έχουν υψηλό επίπεδο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σχετικά αναμενόμενη η χαμηλή επίδοση των Δήμων στο δείκτη αυτό έναντι του προηγούμενου λόγω μη υποχρέωσης συμμόρφωσης.

4.2.3 ΔΕΙΚΤΗΣ Α3: Αποτίμηση ΔΔΤ ανά είδος κανόνα ΚΜ

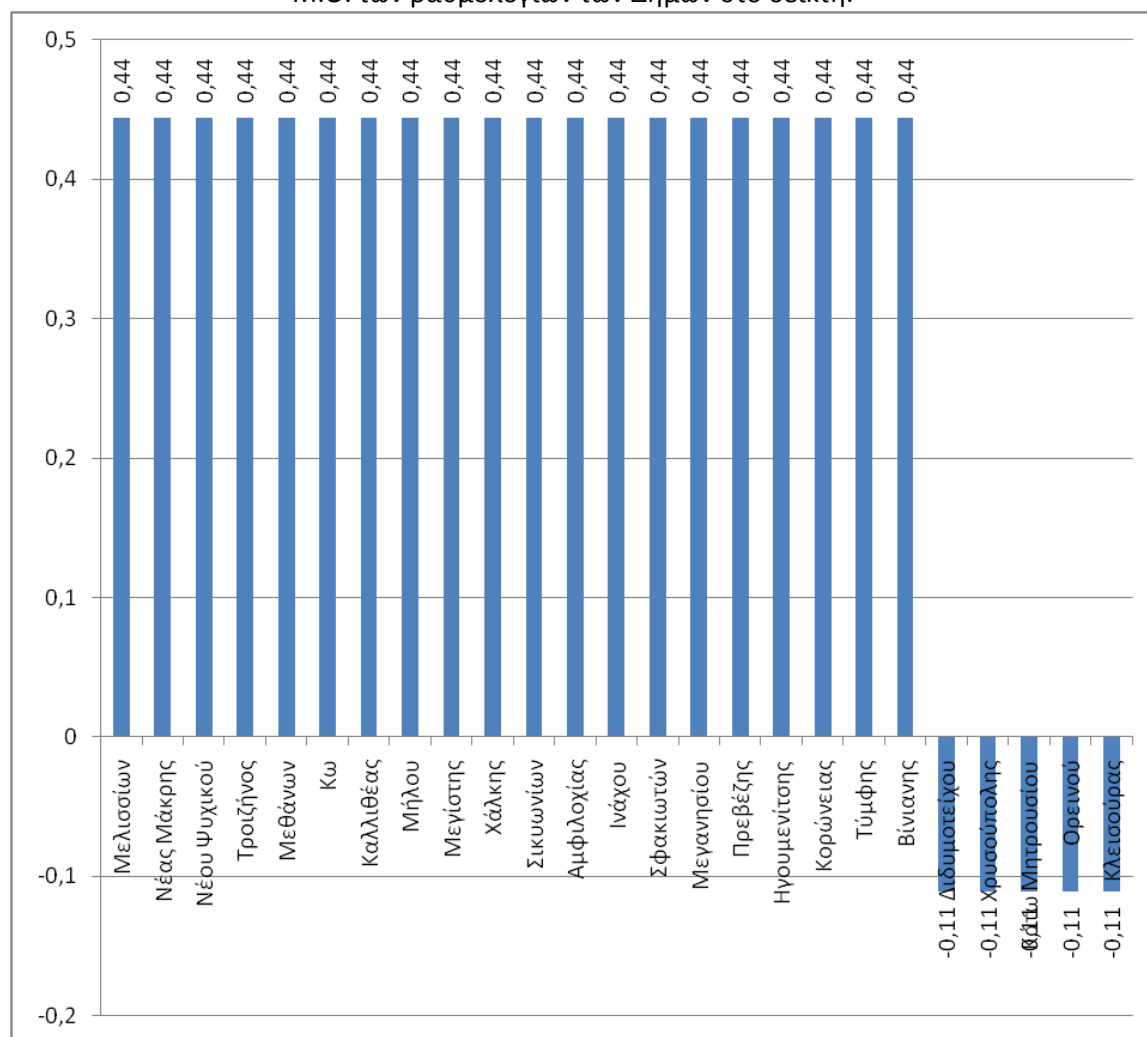
Περιγραφή Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου ανά Είδος Κανόνα ΚΜ.

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

Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ Όλοι οι ΚΜ.

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

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



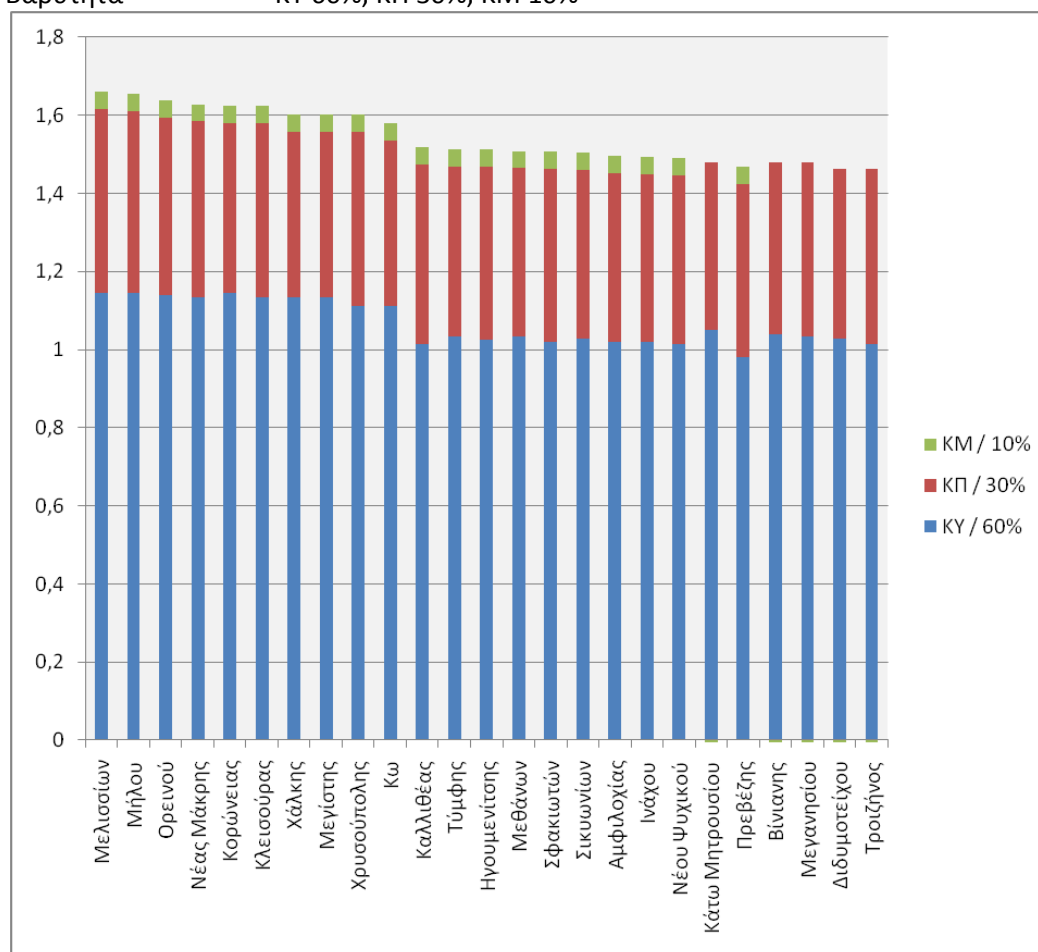
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι -0,11 (5 Δήμοι), η μέγιστη 0,44 (20 δήμοι) ή 80% ενώ ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 0,33 (με άριστα το 4) δηλαδή 8%.

Συμπεράσματα

Στο συγκεκριμένο δείκτη παρατηρούνται χαμηλές τιμές και χαμηλός Μ.Ο. Το πλήθος των Δήμων που έχουν Μ.Ο. αρνητικό, αγγίζει το 20%, δηλαδή δεν ικανοποιούνται σε κανένα βαθμό. Περιμέναμε ούτως ή αλλιώς η επίδοση των Δήμων στο δείκτη αυτό να υστερεί αυτής των προηγούμενων δύο λόγω μη υποχρέωσης συμμόρφωσης.

4.2.4 ΔΕΙΚΤΗΣ A4: Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ με βάση τα είδη κανόνων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό της σταθμισμένης συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τη βαθμολογία που έχει λάβει κάθε Δήμος ανά Είδος Κανόνα (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ) σταθμίζοντας τη βαρύτητα κάθε Είδους Κανόνα.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς όλους τους κανόνες, με σταθμισμένη βαρύτητα ανά είδος κανόνα ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	Όλοι.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
Βαρύτητα	ΚΥ 60%, ΚΠ 30%, ΚΜ 10%



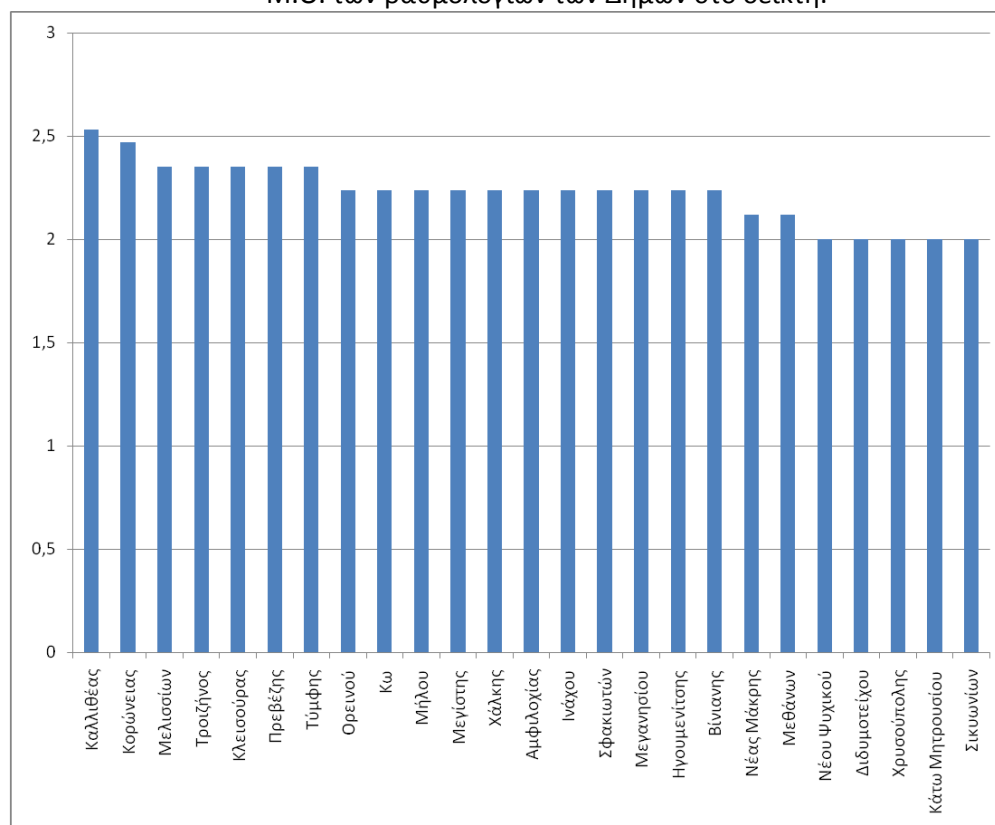
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι στο Δήμο Τροιζήνος [29] με 1.45 ή 36%, η μέγιστη στο Δήμο Μελισσίων με 1,66 ή 41% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.54 (με άριστα το 4) δηλαδή 38%.

Συμπεράσματα

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

4.2.5 ΔΕΙΚΤΗΣ Α5: Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ονοματοδοσία ΔΔΤ.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ονοματοδοσία ΔΔΤ.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 6,7,8,9,10,11,12,13 ΚΠ 2,3,5,6,7,8,9 ΚΜ 2
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2 (Σικωνίων [41]) ή 63%, η μέγιστη 2.53(Καλλιθέα [37]) ή 63% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 2.23 (με άριστα το 4) δηλαδή 56%.

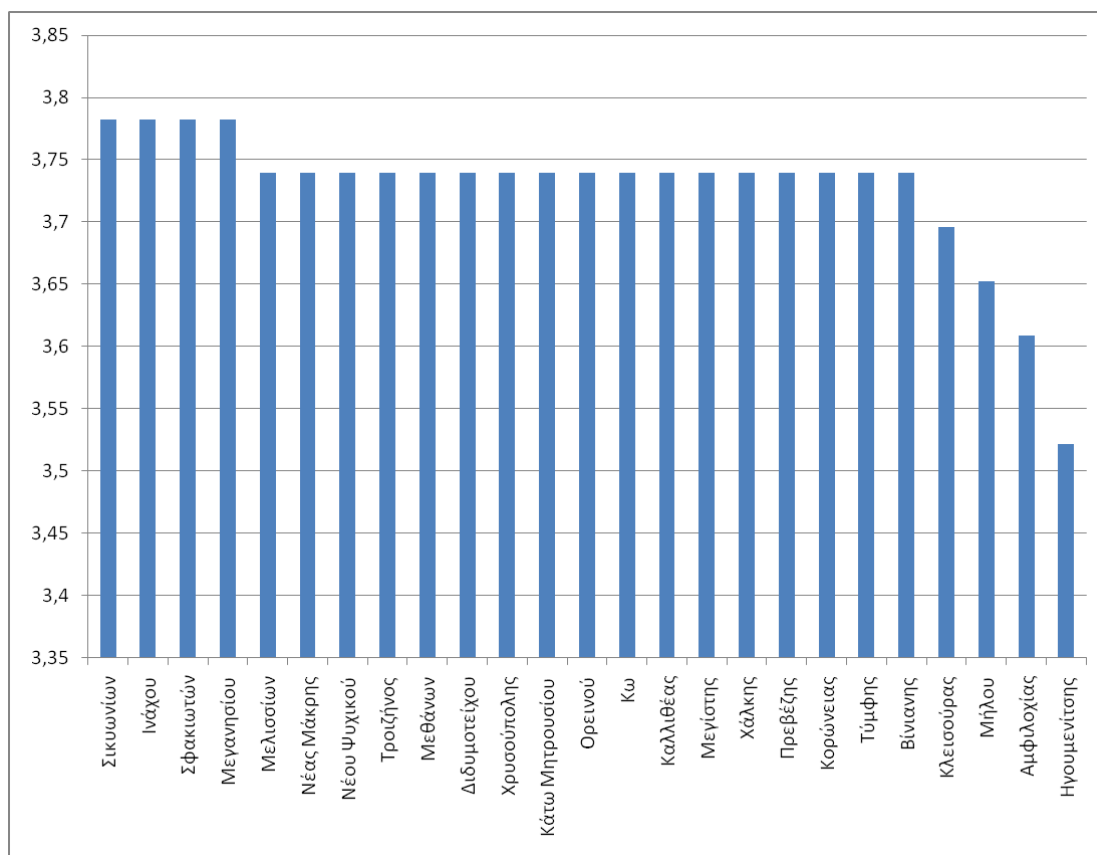
Συμπεράσματα

Οι Δήμοι εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του σχεδίου Καποδίστριας, σωστή ονοματοδοσία με προθέματα, χαρακτήρες και συντμήσεις.

Αν και όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Δήμων στην ονοματοδοσία είναι αρκετά υψηλές (Μ.Ο. 3,35), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ και ΚΜ ο Μ.Ο. είναι 1.22 κι έτσι επηρεάζει αρνητικά το συνολικό Μ.Ο.

4.2.6 ΔΕΙΚΤΗΣ Α6: Εικαστική Παρουσίαση

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την εικαστική παρουσίαση ΔΔΤ.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την εικαστική παρουσίαση.
Κανόνες ΠΠ-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
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	· Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. · Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



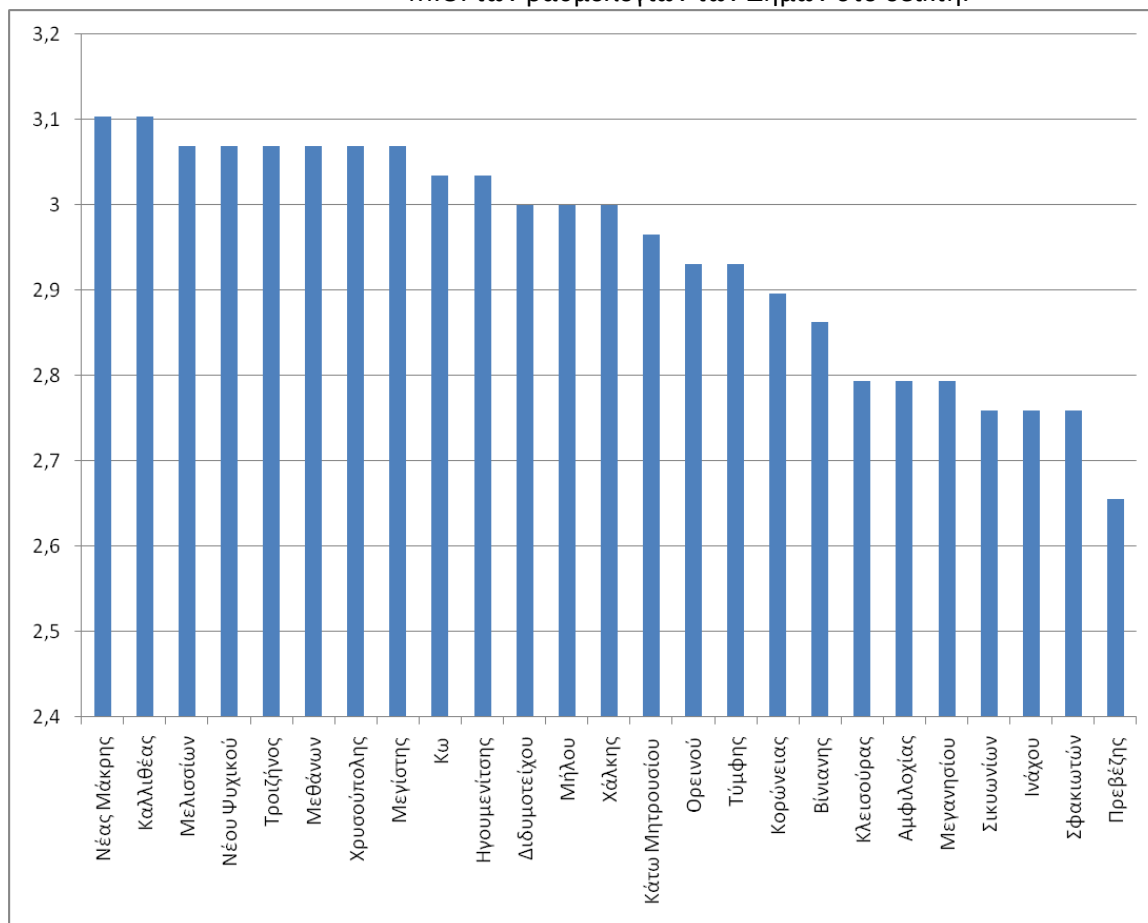
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 3,52(Ηγουμενίτσα [47]) ή 88%, η μέγιστη 3,78 (Σικωωνίων [41]) ή 94% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 3.73 (με άριστα το 4) δηλαδή 93%.

Συμπεράσματα

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

4.2.7 ΔΕΙΚΤΗΣ A7: Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη Δομή και το Περιεχόμενο ΔΔΤ.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη Δομή και το Περιεχόμενο.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 27, 28, 29, 30, 31, 32, 37, 38, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54
Μεταβλητές Τιμές	ΚΠ 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29
Σχόλια	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο. Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



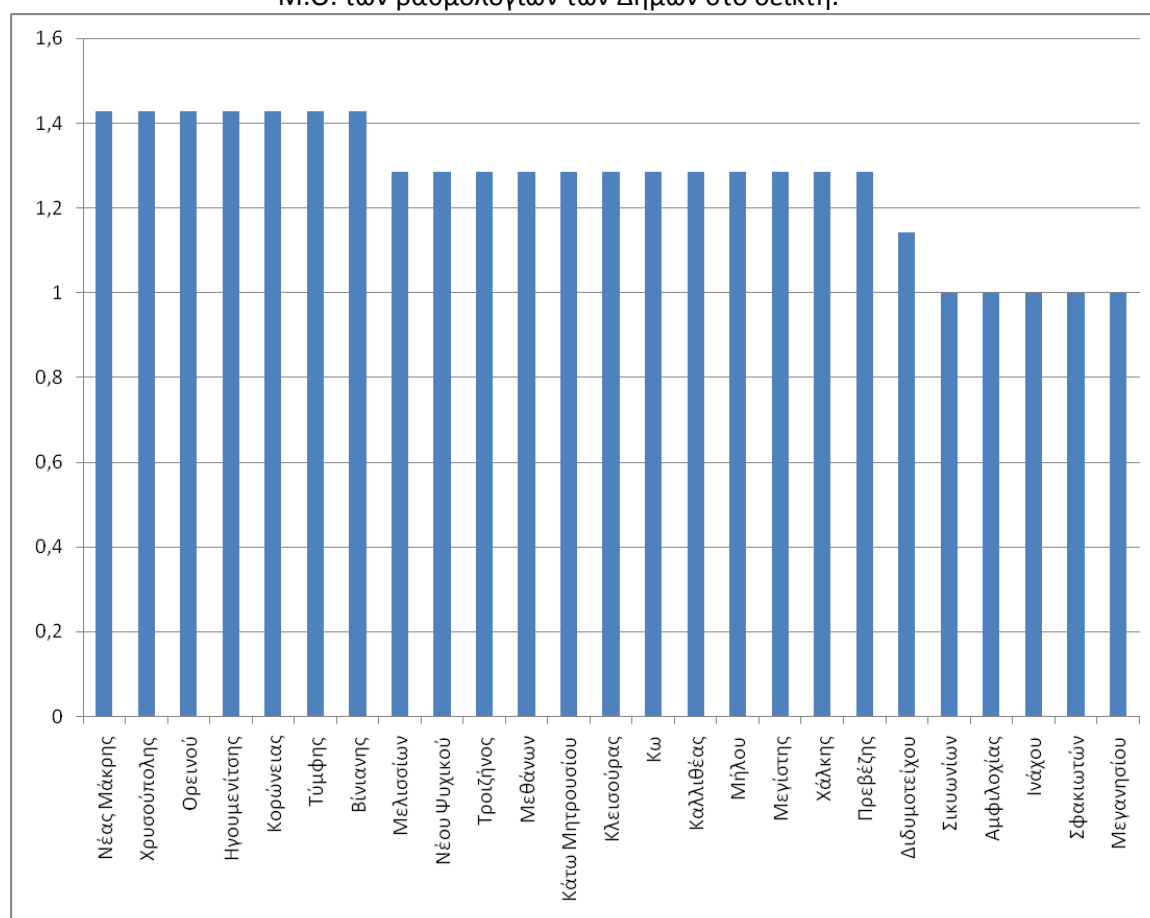
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2,65(Πρέβεζα) ή 66%, η μέγιστη 3,03(Ν. Μάκρη) ή 78% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 2 ,94 (με άριστα το 4) δηλαδή 73%.

Συμπεράσματα

Όσον αφορά τους κανόνες ΚΥ, οι επιδόσεις των Δήμων είναι υψηλές με Μ.Ο. 3.21 (όλες μεγαλύτερες του 2.65), όσον αφορά τους κανόνες ΚΠ ο Μ.Ο. είναι 2.47. Οι Δήμοι καλύπτουν σημαντικά τα βασικά θέματα Δομής και Περιεχομένου υστερούν όμως σημαντικά σε θέματα χρησιμοποίησης μεταδεδομένων στις ιστοσελίδες τους.

4.2.8 ΔΕΙΚΤΗΣ A8: Προσβασιμότητα

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα ΔΔΤ.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την προσβασιμότητα.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 55,56 ΚΠ 30,31,32 ΚΜ 3,4
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.

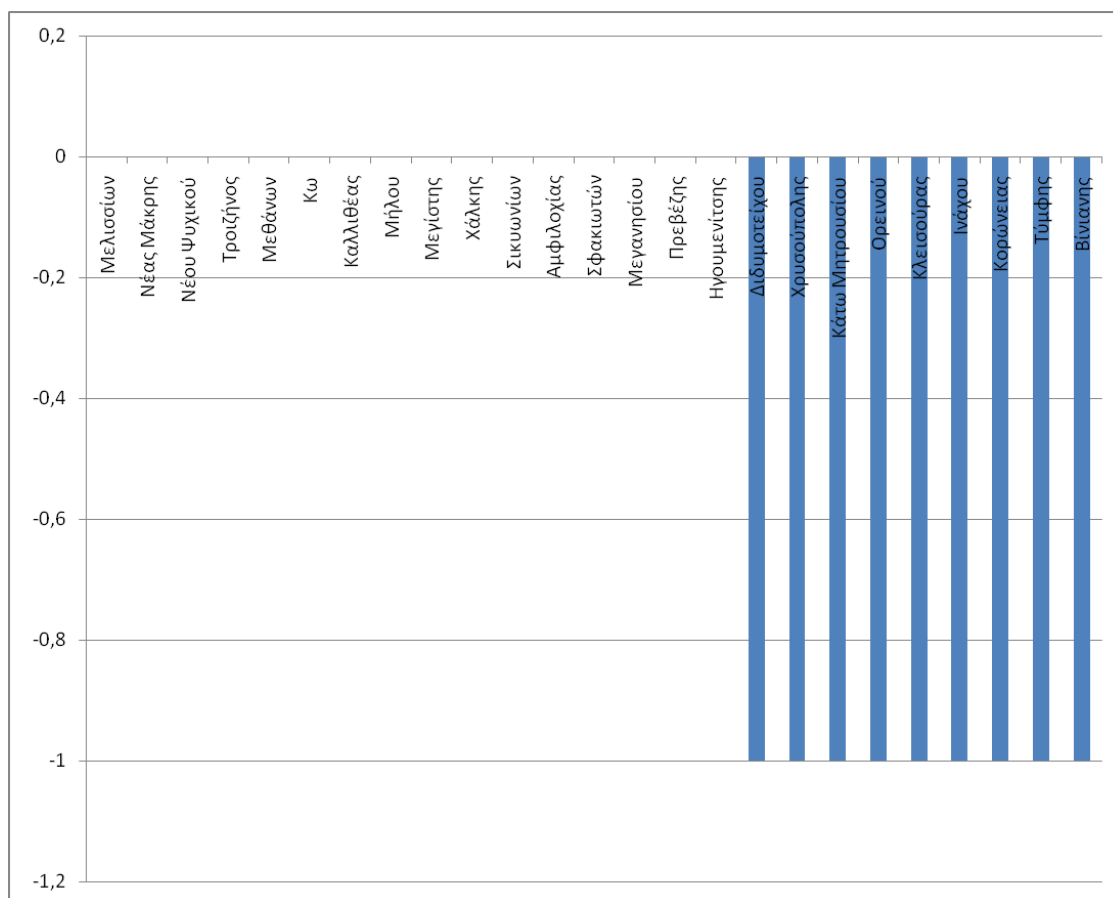


Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 1,00(Σικωνίων [41], Αμφιλοχίας [42], Ινάχου [43], Σφακιωτών [44] και Μεγανησίου [45]) ή 25%, η μέγιστη 1,43(Νέα Μάκρη [27], Χρυσούπολη [32], Ορεινό [34], Ηγουμενίτσα [47], Κορώνεια [48], Τύμφη [49], Βίνιανη [50]) ή 36% ενώ ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.26 (με άριστα το 4) δηλαδή 31%.

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

4.2.9 ΔΕΙΚΤΗΣ Α9: Πολλαπλοί Διαδικτυακοί Τόποι

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με πολλαπλούς διαδικτυακούς τόπους.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ύπαρξη πολλαπλών διαδικτυακών τόπων.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 58
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



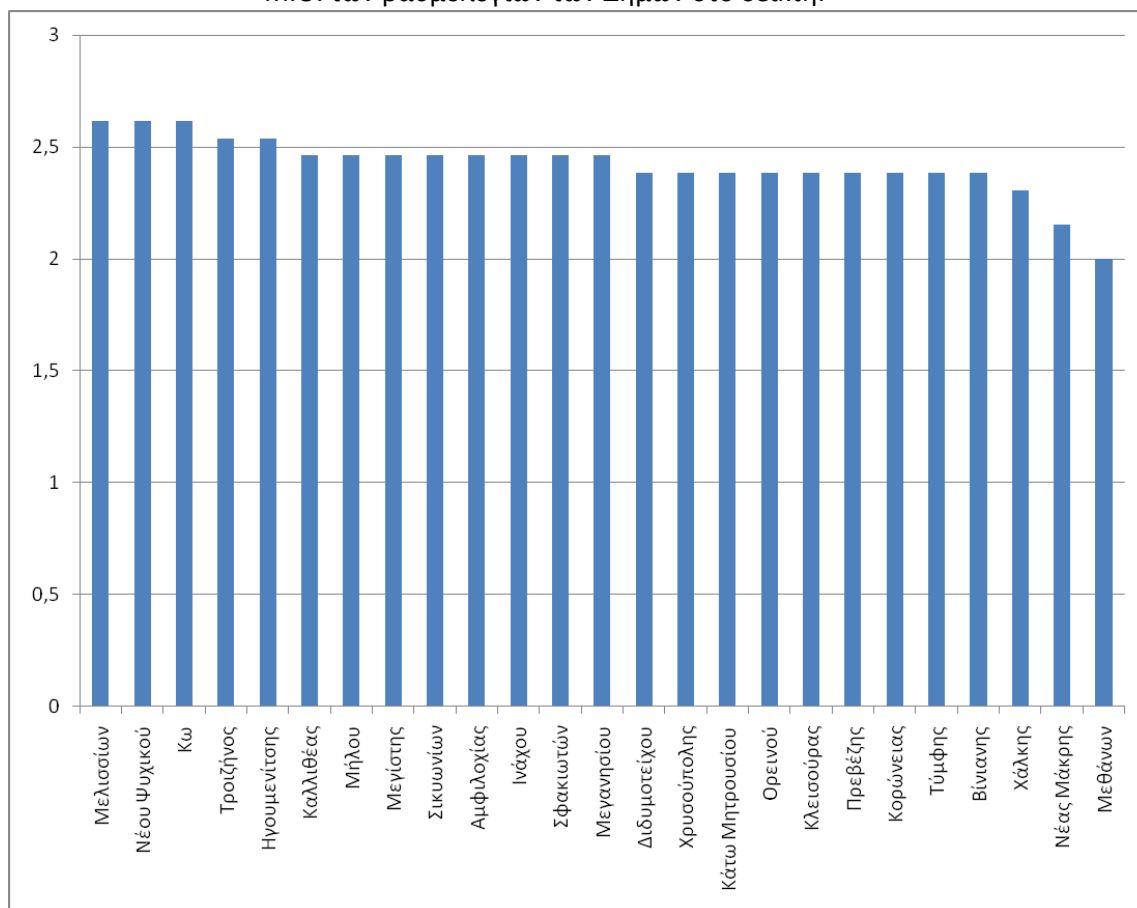
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι -1, ενώ η μέγιστη 0.

Συμπεράσματα

Από τους εξεταζόμενους Δήμους οι 16 διαθέτουν εναλλακτικούς διαδικτυακούς τόπους αλλά κανείς δεν συμμορφώνονται με την αυτόματη ανακατεύθυνση στο πρωτεύον site.

4.2.10 ΔΕΙΚΤΗΣ A10: Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες (ηλεκτρονικές πληρωμές, παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου).
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την παροχή Ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 59,60,61,62,64,65,66,67 ΚΠ 33,34,35 ΚΜ 5
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.

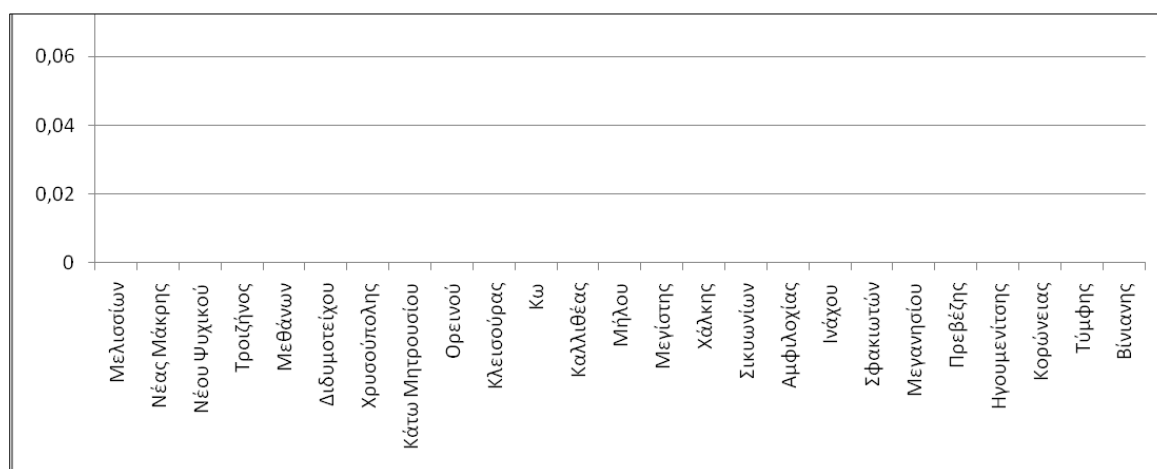


Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 2,00 (Μέθανα) ή 50%, η μέγιστη είναι 2,61 (Μελισσία[26]) ή 65% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 2,42 (με άριστα το 4) δηλαδή 60%.

Συμπεράσματα Ο Δείκτης αυτός εξετάζει κυρίως την ηλεκτρονικοποίηση (υπηρεσίες, αρχεία) των Δήμων όπου παρατηρείται ότι το σύνολο των Δήμων παρέχουν υψηλή ηλεκτρονικοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.2.11 ΔΕΙΚΤΗΣ A11: Παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 69,70,72,73 ΚΠ 36,37,38,39,40 ΚΜ 6,7
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



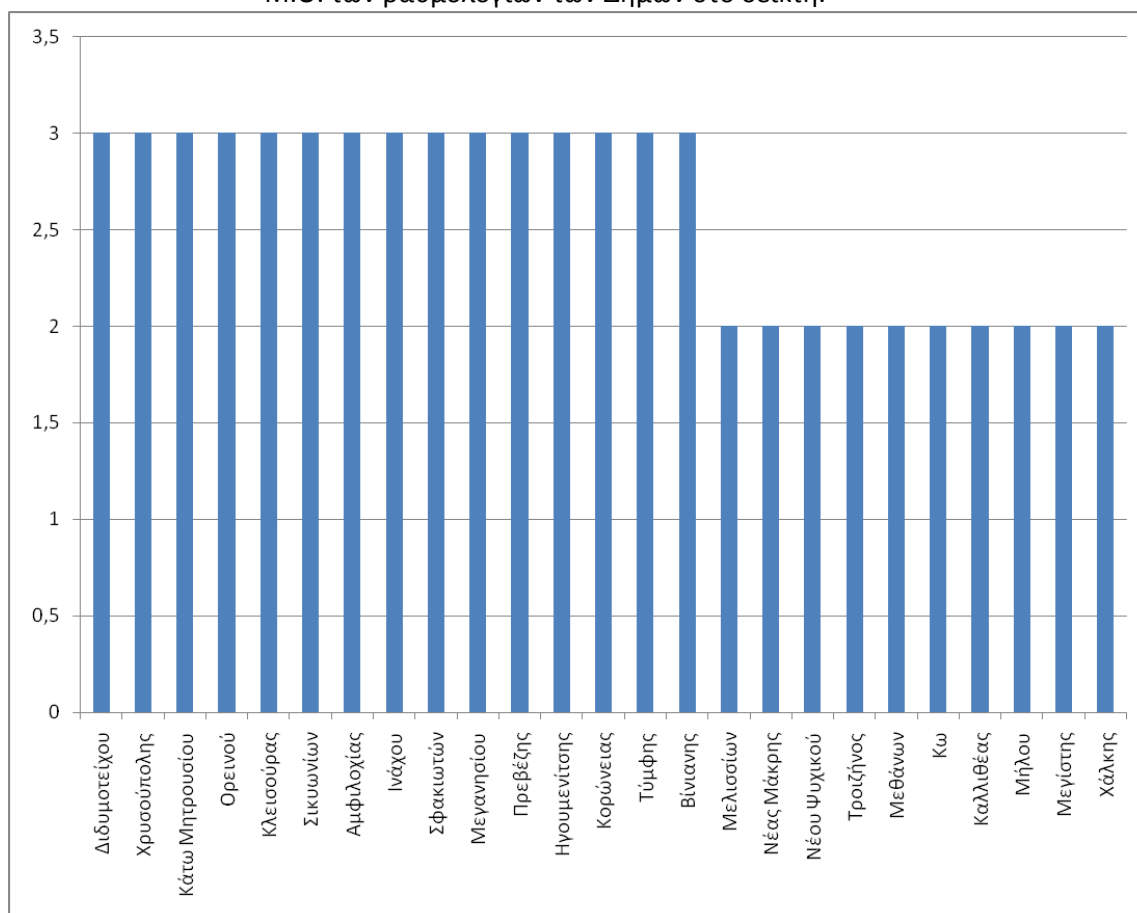
Παρατηρούμε ότι η βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0.

Συμπεράσματα

Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι εξαιρετικά χαμηλός, γεγονός που οφείλεται στο ότι οι Δήμοι αν και υποστηρίζουν την ύπαρξη newsletters, RSS, forums δεν παρέχουν τις σχετικές υπηρεσίες.

4.2.12 ΔΕΙΚΤΗΣ A12: Αξιολόγηση περιεχομένου

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την αξιολόγηση περιεχομένου.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη δυνατότητα που παρέχουν στους πολίτες να αξιολογούν το περιεχόμενο του ΔΔΤ τους.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΠ 41,42
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 2, η μέγιστη 3 και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 2.6 (με άριστα το 4) δηλαδή 65%.

Συμπεράσματα

Οι Δήμοι παρέχουν με ουσιαστικό τρόπο στους πολίτες τη δυνατότητα να αξιολογούν το ΔΔΤ τους.

4.2.13 ΔΕΙΚΤΗΣ A13: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

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

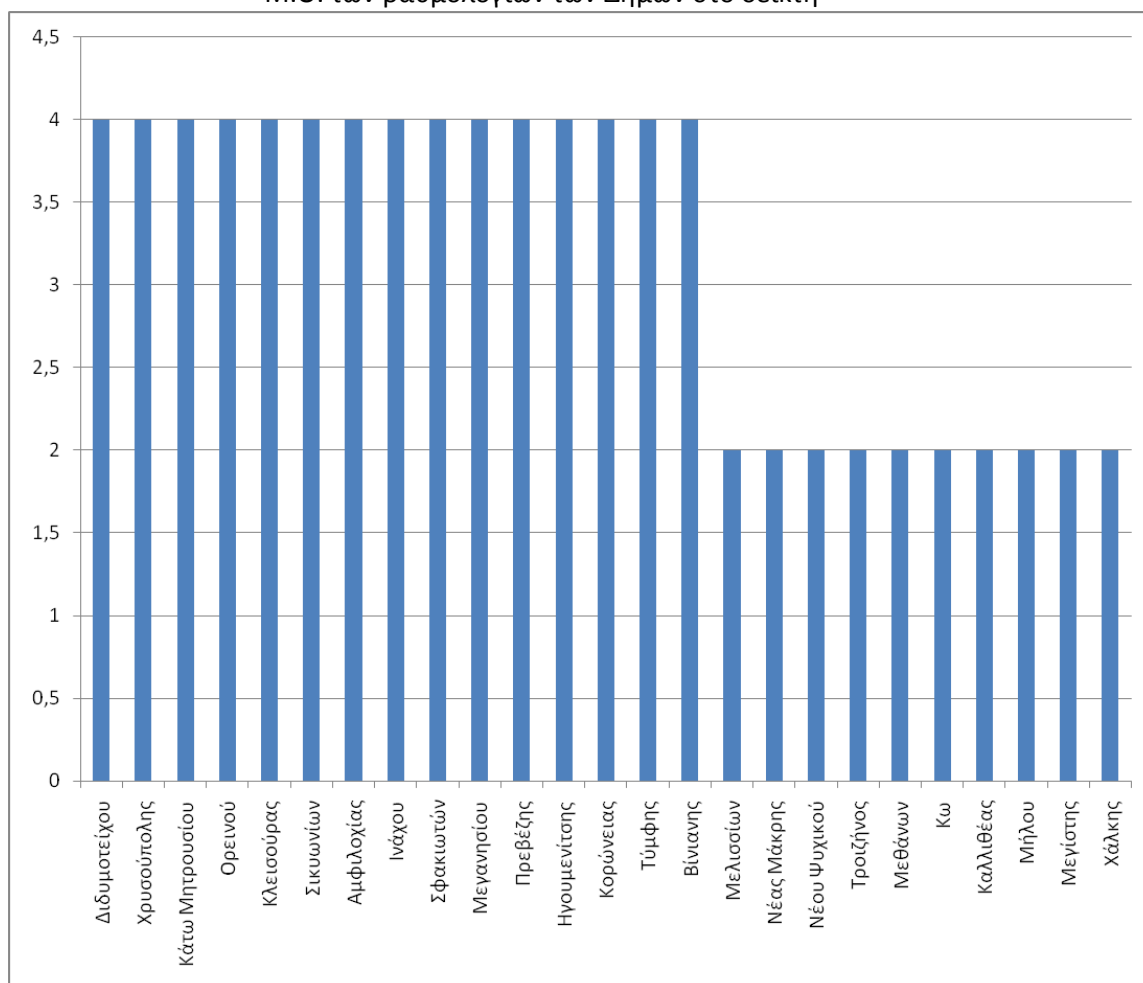
Αποτέλεσμα Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ ΚΠ 43,44

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

Σχόλια Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη.

Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη



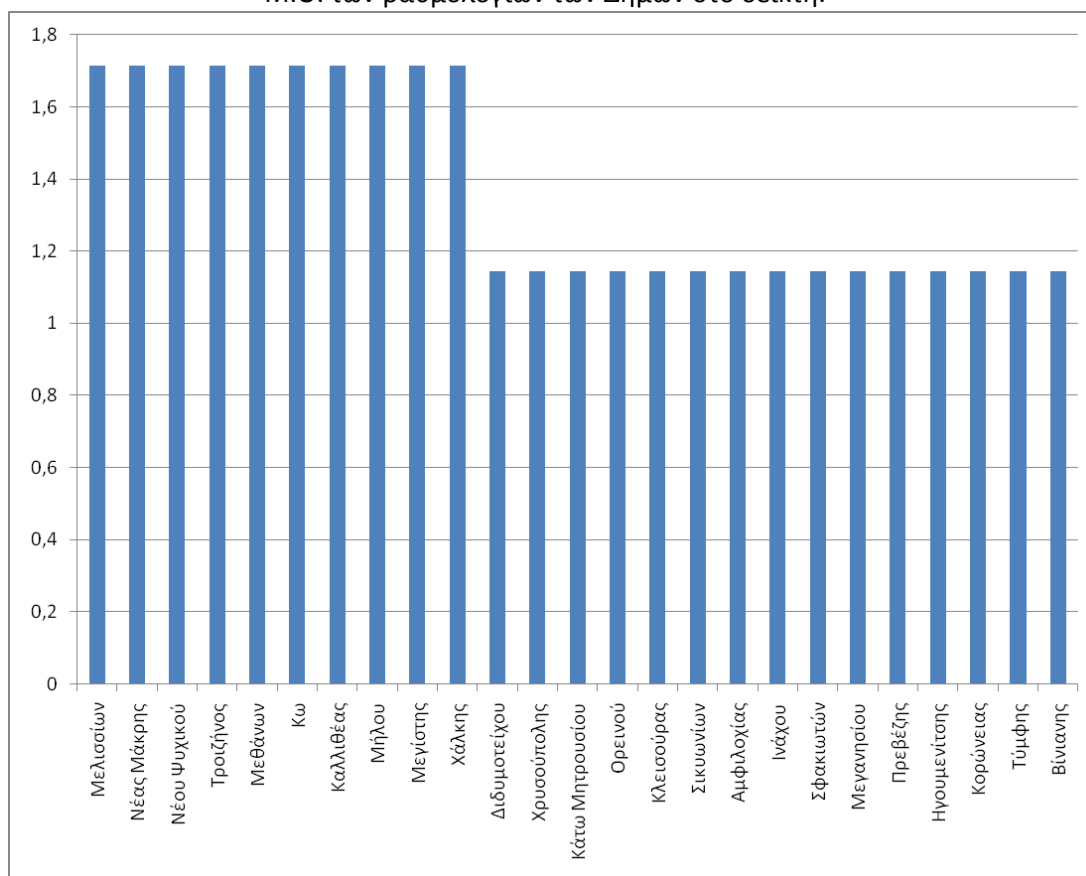
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 2, η μέγιστη 4 και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 3.2 (με άριστα το 4) δηλαδή 80%.

Συμπεράσματα

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

4.2.14 ΔΕΙΚΤΗΣ A14: Ασφάλεια συστημάτων & προστασία προσωπικών δεδομένων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ασφάλεια συστημάτων.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ασφάλεια συστημάτων.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 85,86,88,90,95 ΚΠ 46,47
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



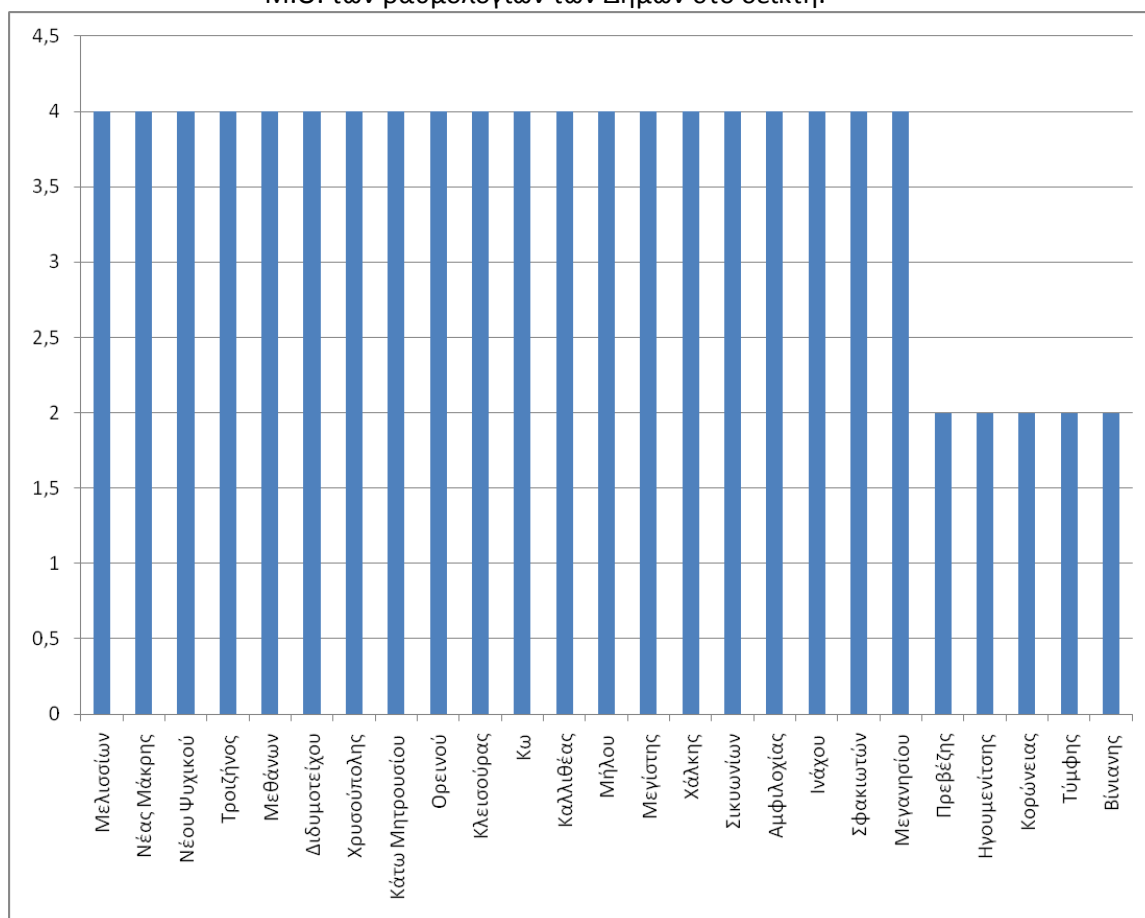
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 1.14 ή 28%(Διδυμοτείχου [31], Χρυσούπολης [32], Κάτω Μητροσίου [33], Ορεινού [34], Κλεισούρας [35], Σικωνίων [41], Αμφιλοχίας [42], Ινάχου [43], Σφακιωτών [44], Μεγανησίου [45], Πρεβέζης [46], Ηγουμενίτης [47], Κορώνειας [48], Τύμφης [49], Βίνιανης [50]), η μέγιστη 1.71 ή 43% (Μελισσίων, Νέας Μάκρης, Νέου Ψυχικού[28], Τροιζήνος [29], Μεθάνων [30], Κω [36], Καλλιθέας [37], Μήλου [38], Μεγίστης [39], Χάλκης [40]) και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.37 (με άριστα το 4) δηλαδή 34%.

Συμπεράσματα

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

4.2.15 ΔΕΙΚΤΗΣ A15: Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τη διαδικασία εγγραφής χρηστών.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τη διαδικασία εγγραφής χρηστών. Αφορά τους Δήμους που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης σε περιεχόμενο / υπηρεσίες
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 104,105
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 2 και η μέγιστη 4.

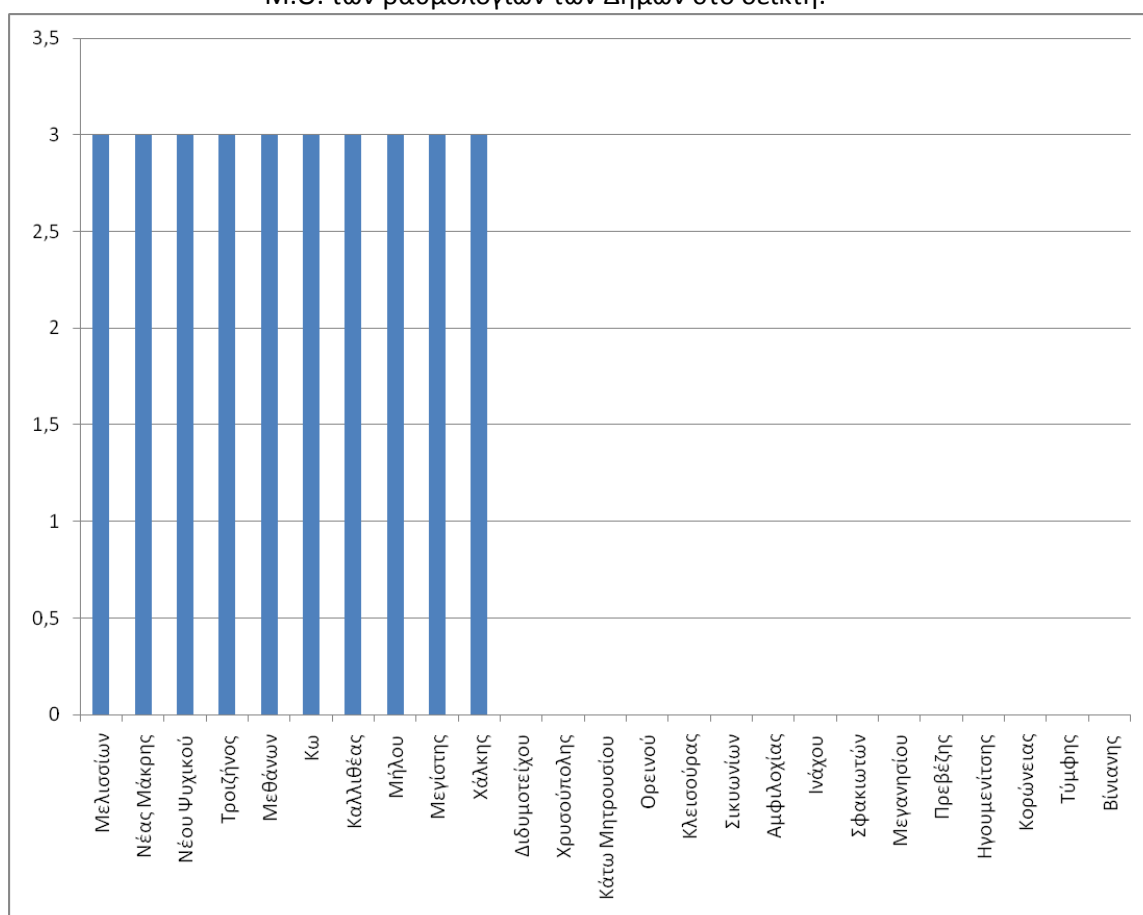
Ο μέσος όρος για τους Δήμους που ακολουθούν πολιτική πρόσβασης είναι 3.6 (με άριστα το 4) δηλαδή 90 %.

Συμπεράσματα

Οι Δήμοι παρέχουν πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών.

4.2.16 ΔΕΙΚΤΗΣ A16: Νομικά θέματα

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς την ενημέρωση των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου σχετικά με νομικά θέματα για το περιεχόμενο
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 106,108 ΚΠ 53,54
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



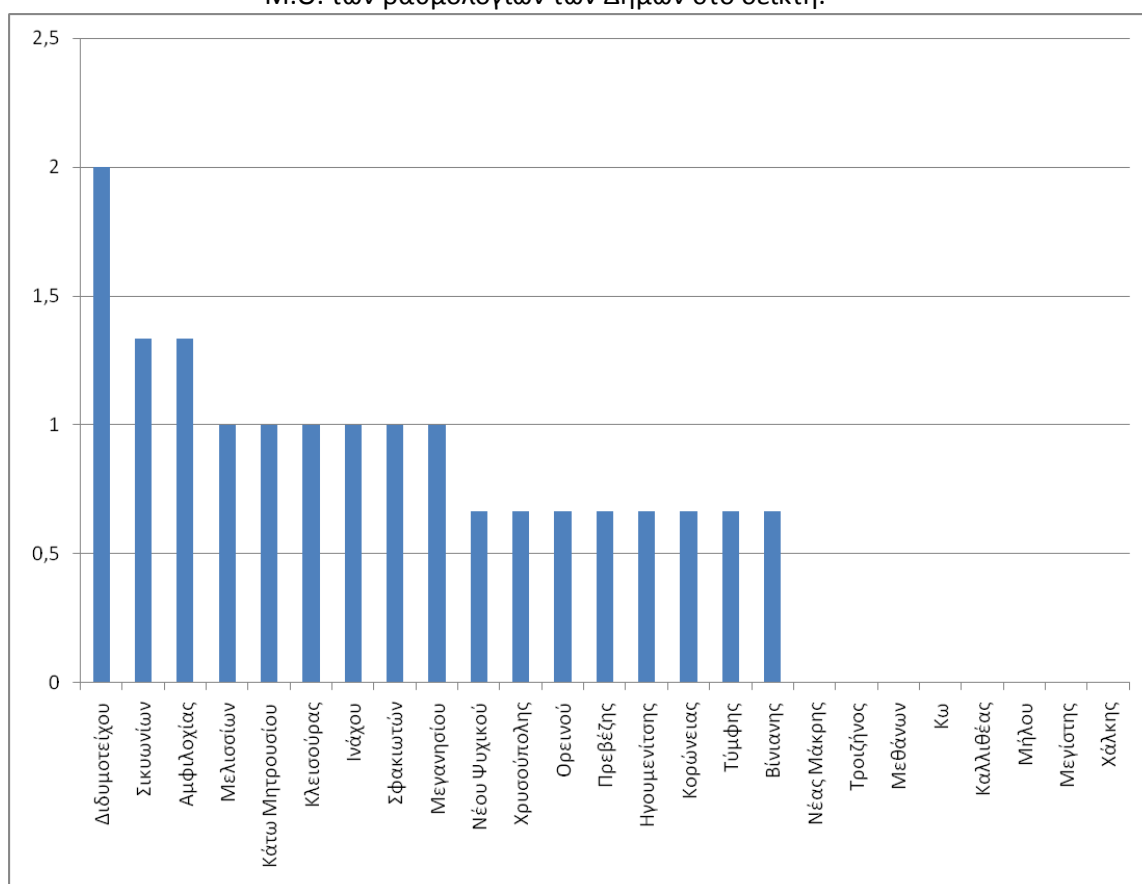
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0, η μέγιστη 3 και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.2 (με άριστα το 4) δηλαδή μόλις 30%.

Συμπεράσματα

Το 40% των Δήμων παρέχουν πληροφορίες για νομικά θέματα (όροι χρήσης κλπ).

4.2.17 ΔΕΙΚΤΗΣ Α17: Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό του μέσου όρου (Μ.Ο.) της βαθμολογίας κάθε Δήμου όσον αφορά τους κανόνες που σχετίζονται με τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους.
Αποτέλεσμα	Η Κατάταξη των Δήμων ως προς τις ενέργειες δημοσιότητας των Δήμων για τους ΔΔΤ τους.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	ΚΥ 109 ΚΠ 55,56
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



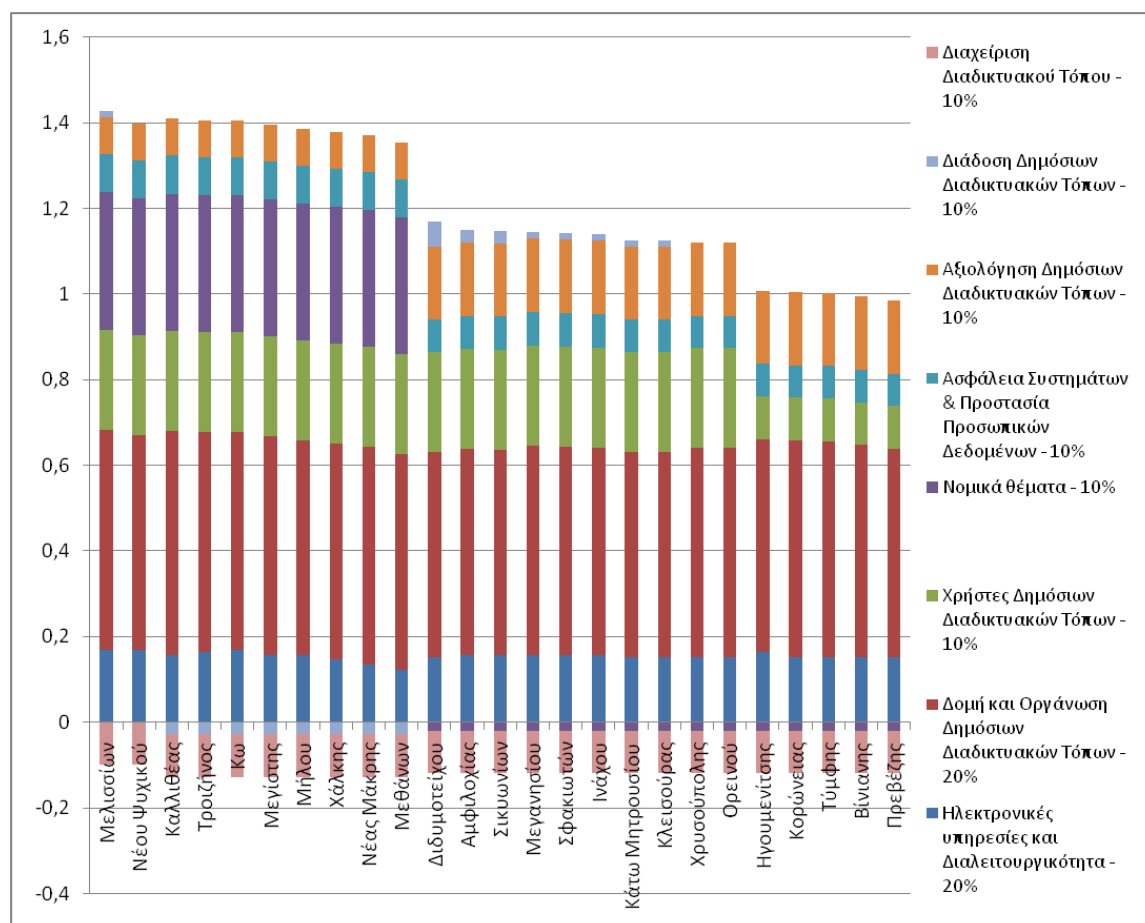
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0 (Ν. Μάκρης, Τροιζήνος [29], Μεθάνων [30], Κω [36], Καλλιθέας [37], Μήλου [38], Μεγίστης [39], Χάλκης [40]), η μέγιστη 2 (Διδυμοτείχου [31]) και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 0.64 (με άριστα το 4) δηλαδή 16%.

Συμπεράσματα

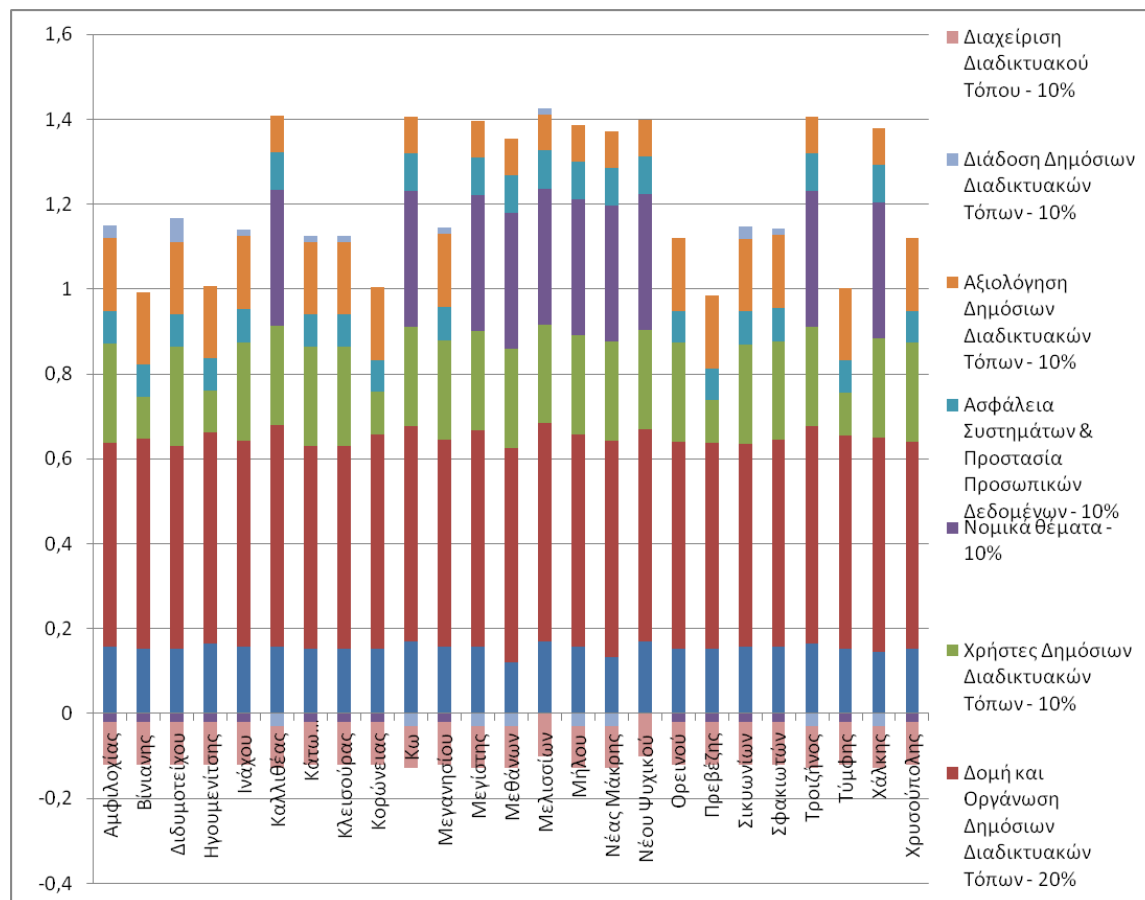
Οι Δήμοι παρουσιάζουν χαμηλή συμμόρφωση στη διάδοση των ΔΔΤ τους στις μηχανές αναζήτησης του διαδικτύου με χρήση metatags, καθώς και στην καταχώρησή τους σε σχετικά sites όπως www.ypes.gr, www.ota.gr, www.kedke.gr, site αντίστοιχης Νομαρχίας κλπ.

4.2.18 ΔΕΙΚΤΗΣ A18: Συνολική αποτίμηση ΔΔΤ με βάση κατηγορίες κανόνων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση όλους τους Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα και σταθμίζοντας τη βαρύτητα που έχει κάθε Κατηγορία κανόνα.
Αποτέλεσμα	Η συνολική βαθμολογία κάθε Δήμου ως προς όλους τους Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ που εφαρμόζονται στην έρευνα.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ	Όλοι.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 4 για κάθε Δήμο.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.
· Βαρύτητες	Διαχείριση Διαδικτυακού Τύπου 10% Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 20% Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα 20% Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 10% Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 10% Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 10% Νομικά θέματα 10% Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 10%



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία είναι 0.86(Πρέβεζα) ή 21%, η μέγιστη 1.32 (Μελίσσια[26]) ή 33% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 1.09 (με άριστα το 4) δηλαδή 27%.



Συμπεράσματα

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

4.3 Ανάλυση Δεικτών Αξιολόγησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων (B)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που καταγράφηκαν και λήφθησαν υπόψη στην ανάλυση της αξιολόγησης είναι σε πλήθος 97.

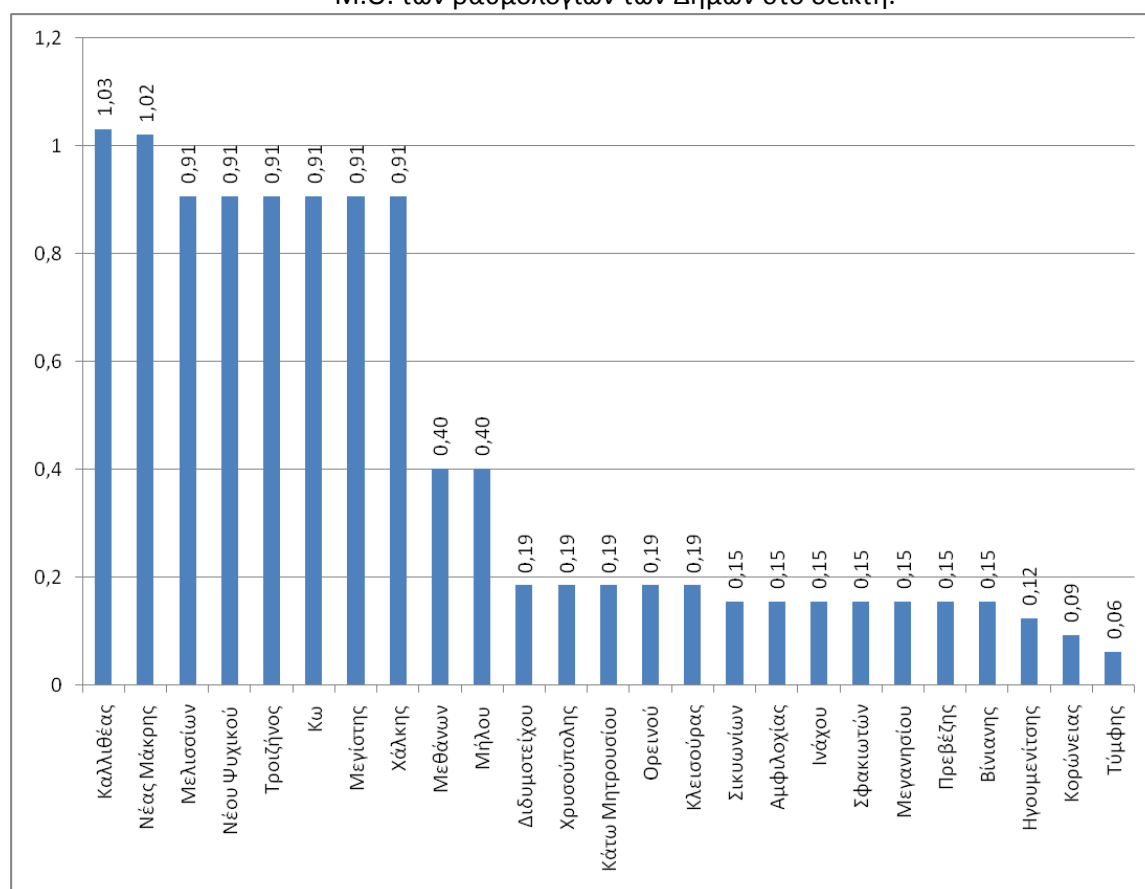
Για κάθε έναν από τους 25 συνολικά Δήμους, αναζητήθηκαν οι υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά (επιπέδου 1 και άνω) και σημειώθηκε στην αντίστοιχη υπηρεσία ένδειξη για το επίπεδο της υπηρεσίας στο συγκεκριμένο Δήμο. Στις υπόλοιπες υπηρεσίες δόθηκε τιμή μηδέν (0).

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

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

4.3.1 ΔΕΙΚΤΗΣ Β1: Μ.Ο. Επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις συνολικές υπηρεσίες

Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει με βάση το σύνολο των υπηρεσιών των Δήμων (97).
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον μέσο όρο του επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από Δήμους. Μ.Ο. από 0 έως 5 του επιπέδου υπηρεσιών Δήμων.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



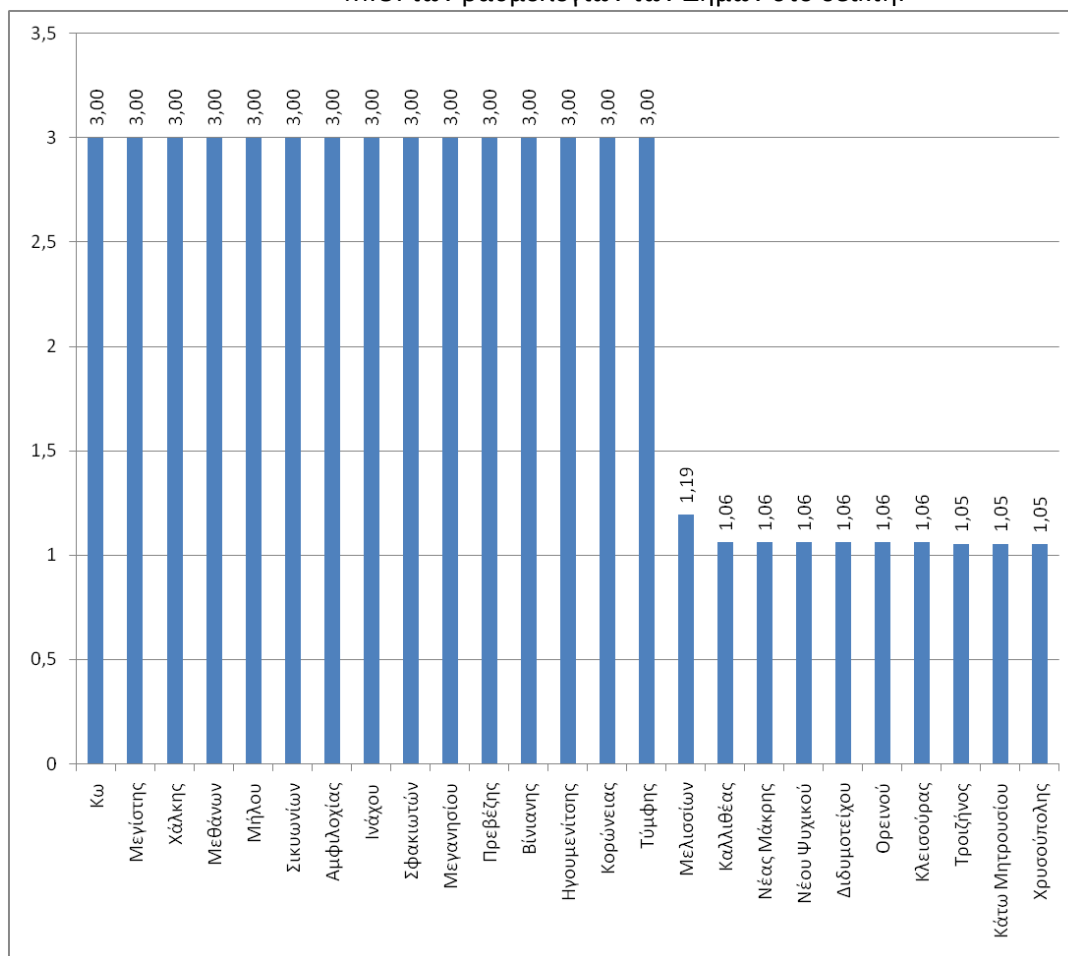
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 0.06 ή 1.2%, η μέγιστη 1.03 ή 21% και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 0.42 (με άριστα το 5) δηλαδή 8%.

Συμπεράσματα

Τα αποτελέσματα του εξεταζόμενου δείκτη υποδεικνύουν την ανάγκη για αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τους Δήμους.

4.3.2 ΔΕΙΚΤΗΣ Β2: Μ.Ο. Επιπέδου υπηρεσιών κάθε Δήμου με βάση τις δικές του

Περιγραφή	Μέτρηση για όλους τους Δήμους του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει, υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η εύρεση του μέσου όρου του επιπέδου ωριμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανά Δήμο.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες επιπέδου >1.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. από 0 έως 5.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη.



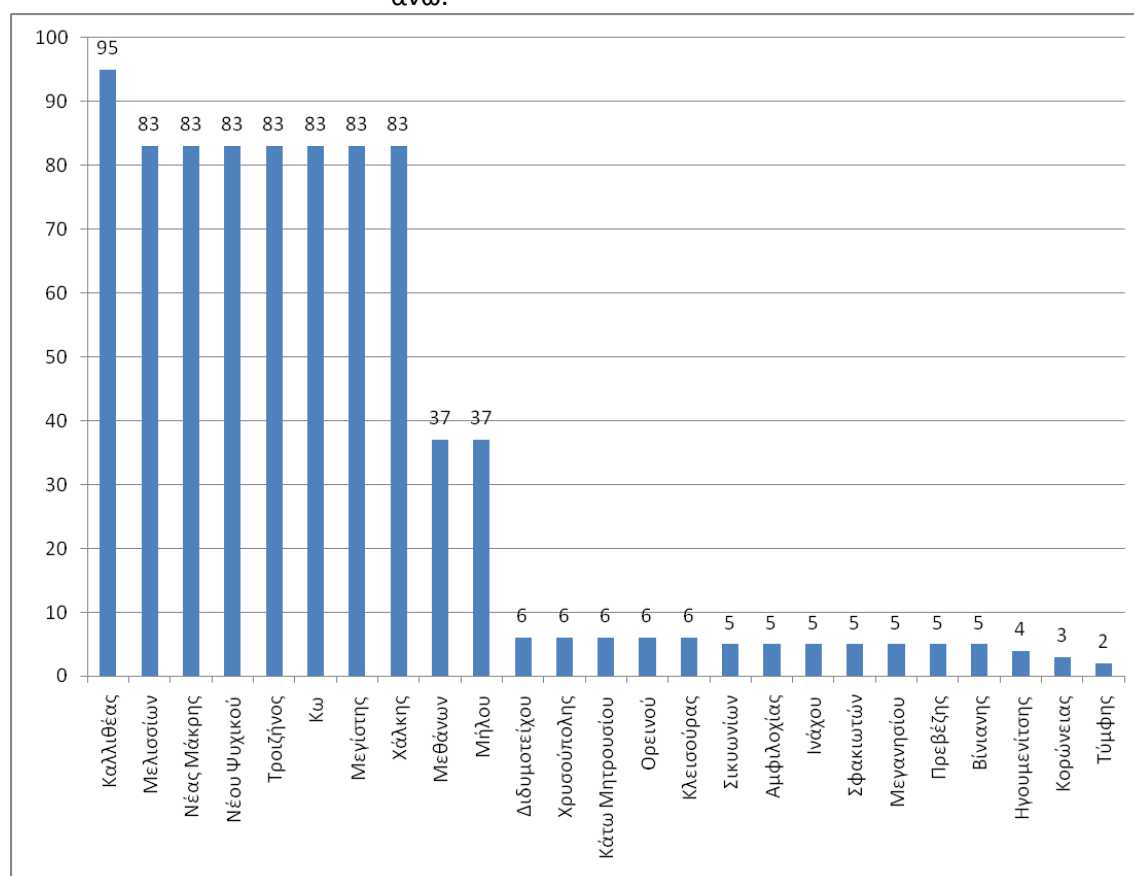
Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 1.05 (3 δήμοι), η μέγιστη 15 και ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 2.23 (με άριστα το 5) δηλαδή 45%.

Συμπεράσματα

Παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των εξεταζόμενων Δήμων καταφέρνει να έχει Μ.Ο. 3.00 γεγονός που προκύπτει από 8 Δήμους, που παρέχουν περισσότερες των 80 υπηρεσιών, 2 Δήμοι με περισσότερες από 30, ενώ οι υπόλοιποι παρέχουν λιγότερες των 10. Το παραπάνω αποτέλεσμα δείχνει μεν το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών κάθε Δήμου, δεν δείχνει όμως τον αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρει κάθε Δήμος, πράγμα που φανερώνει ο επόμενος δείκτης.

4.3.3 ΔΕΙΚΤΗΣ Β3: Αριθμός υπηρεσιών που παρέχουν οι Δήμοι

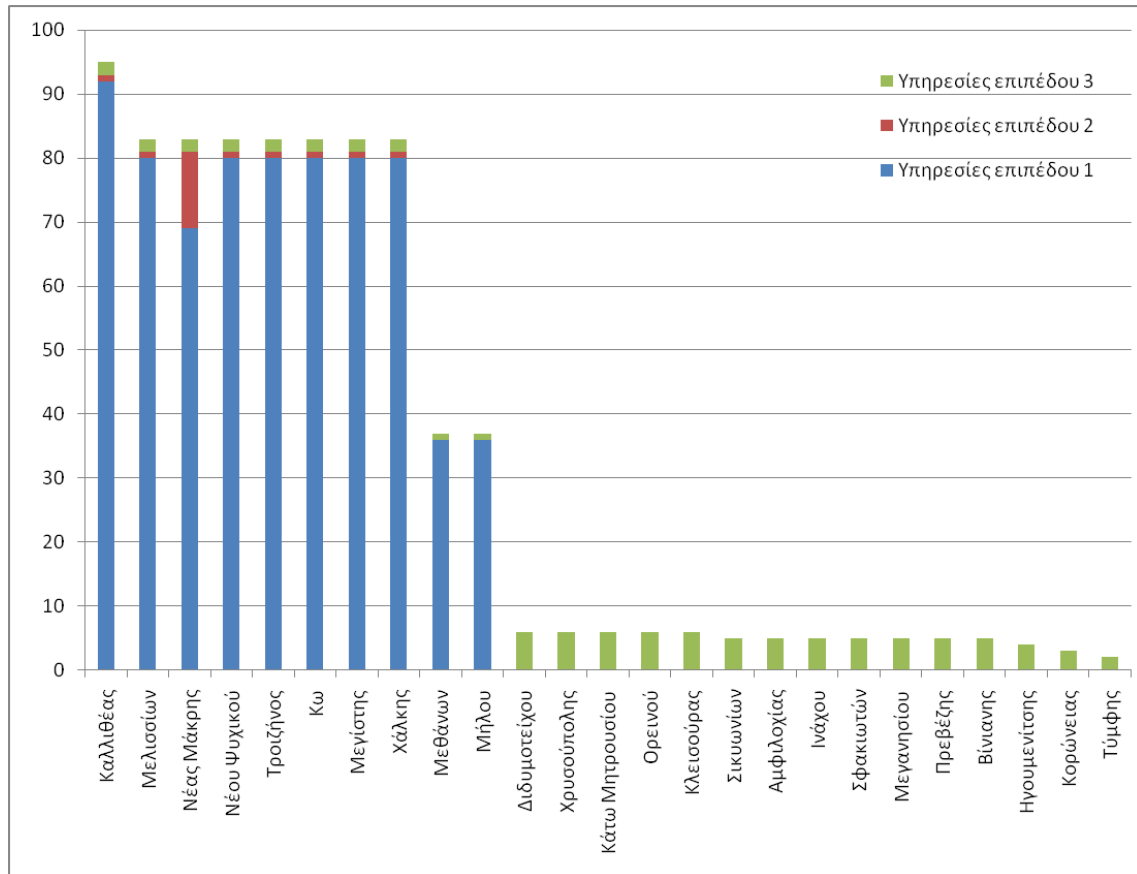
Περιγραφή	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.
Μεταβλητές Τιμές	Πλήθος υπηρεσιών.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.



Παρατηρούμε ότι η ελάχιστη βαθμολογία που μετρήθηκε είναι 2, η μέγιστη 95 (Καλλιθέα [37]) ενώ ο μέσος όρος για όλους τους Δήμους είναι 33 υπηρεσίες. Αν δεν λάβουμε υπόψη τους Δήμους που παρέχουν έως 6 υπηρεσίες, τότε ο μέσος όρος είναι 75 υπηρεσίες.

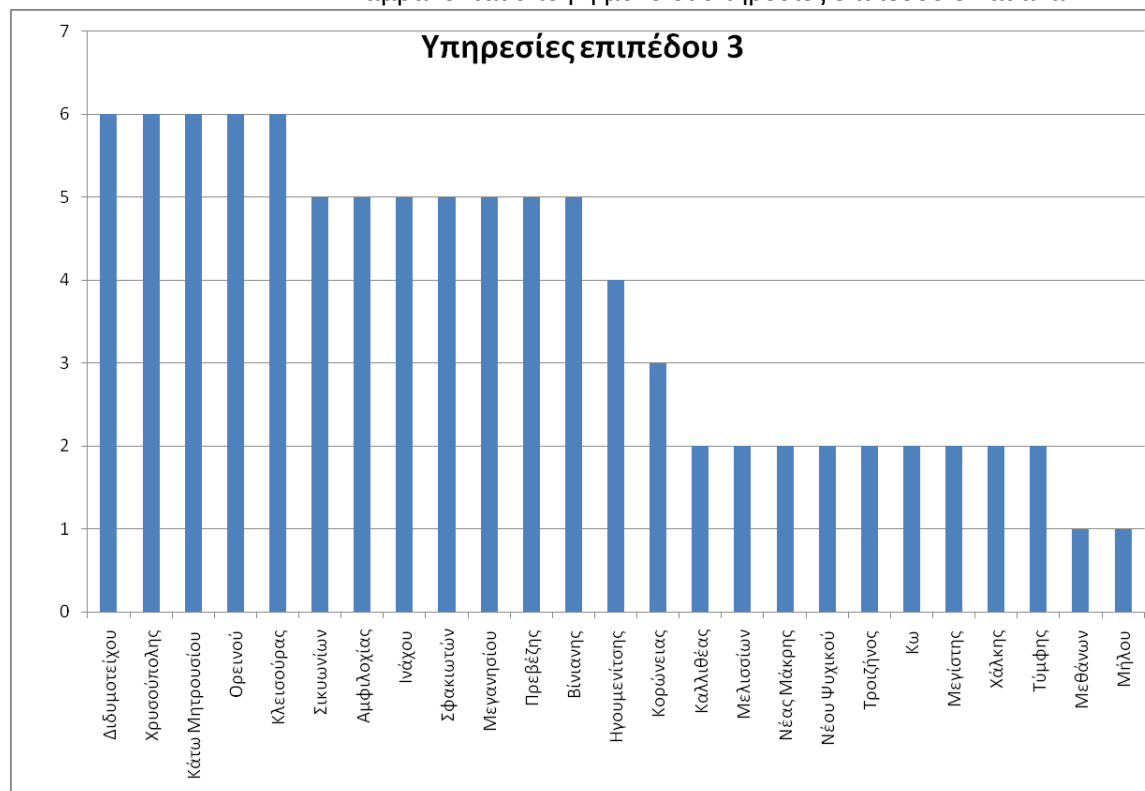
Συμπεράσματα

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



4.3.4 ΔΕΙΚΤΗΣ Β4: Αριθμός προηγμένων υπηρεσιών που παρέχονται από Δήμους

Περιγραφή	Μέτρηση, για κάθε Δήμο, του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχει υπολογίζοντας μόνο τις υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω που παρέχουν.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.
Μεταβλητές Τιμές	Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.



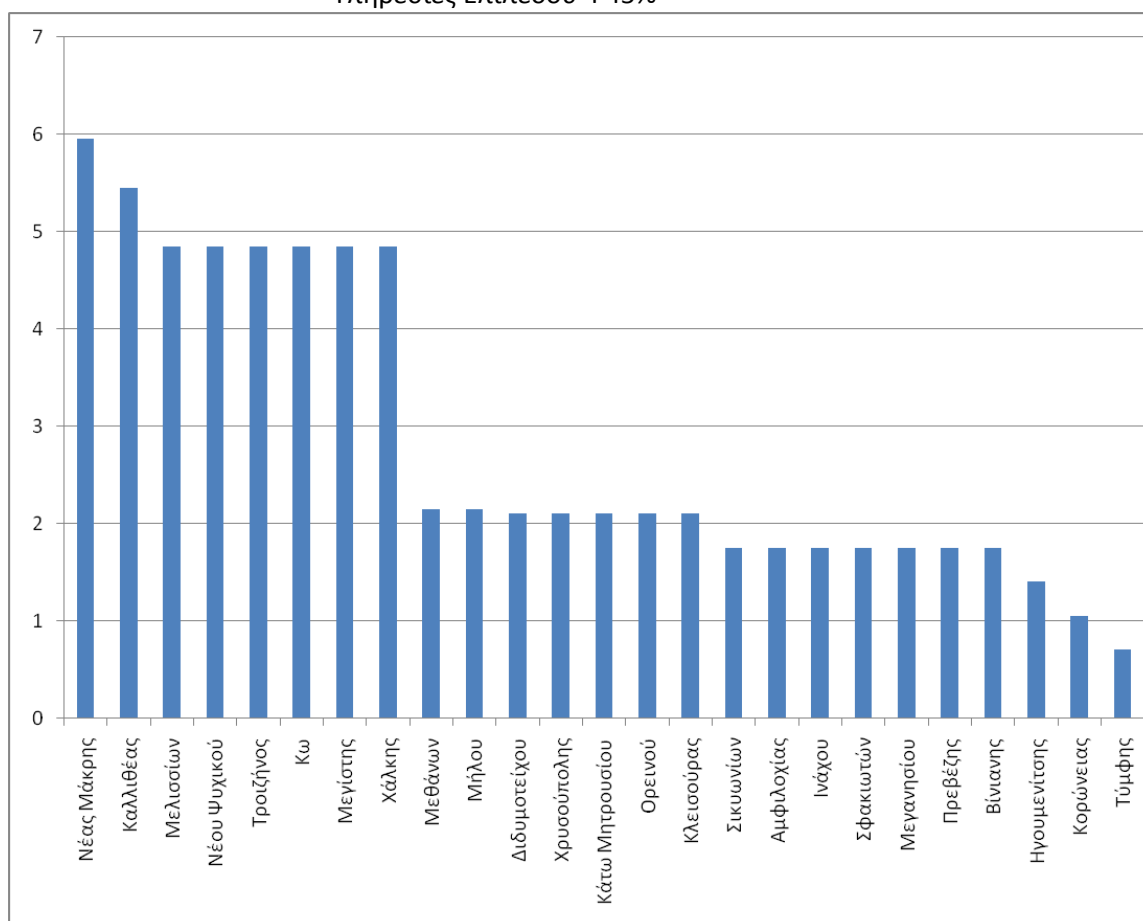
Παρατηρούμε ότι το σύνολο των εξεταζόμενων Δήμων παρέχουν προηγμένες υπηρεσίες επιπέδου 3.

Συμπεράσματα

Η παροχή υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω είναι σημαντική και αρκετά ικανοποιητική. Οι Δήμοι θα πρέπει να επεκτείνουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες αυτού του επιπέδου ώστε να εφαρμοστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προς όφελος των πολιτών των Δήμων.

4.3.5 ΔΕΙΚΤΗΣ Β5: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στο επίπεδο υπηρεσιών

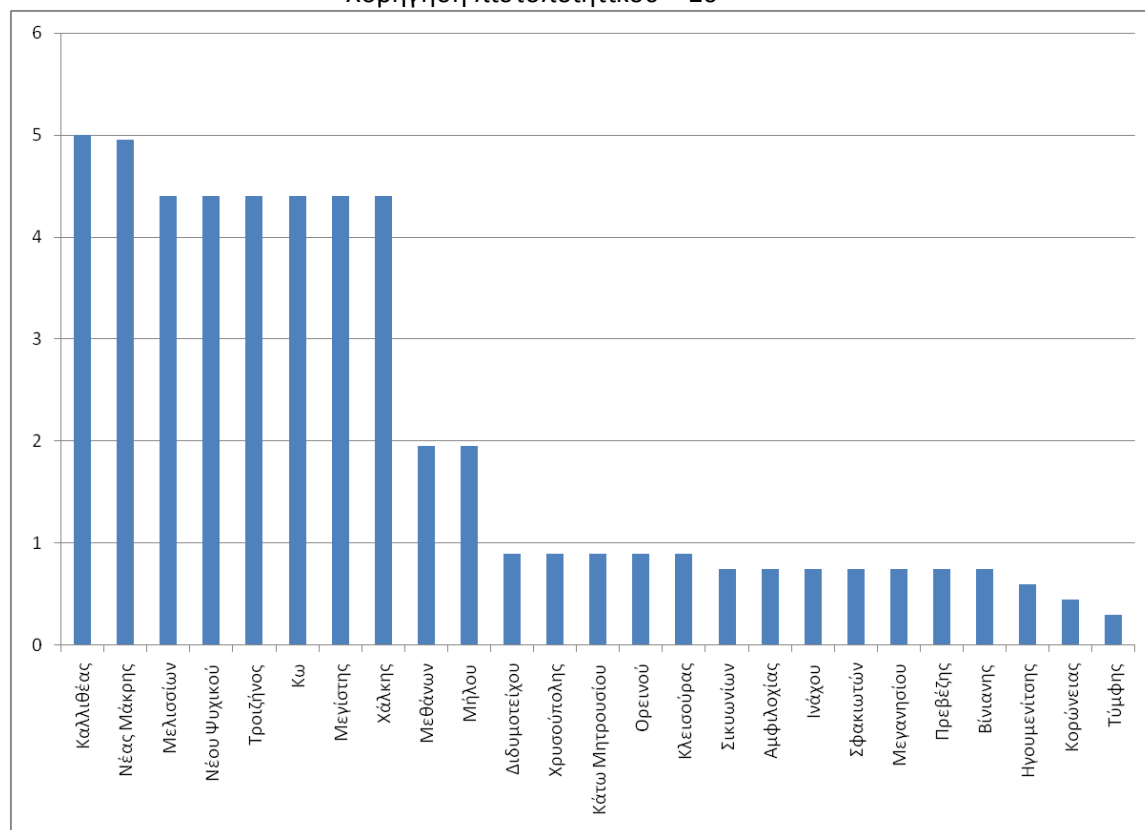
Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει ομαδοποιημένες κατά επίπεδο (1 έως 5) και κατάταξή τους με βαρύτητα στις πιο προηγμένες ηλεκτρονικά υπηρεσίες.
Αποτέλεσμα	Κατάταξη Δήμων με βάση το συνολικό πλήθος και επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχει.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο. Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης μετρώντας τα ακόλουθα Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 1 Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 2 Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 3 Πλήθος υπηρεσιών επιπέδου 4
Σχόλια Βαρύτητα	Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω Υπηρεσίες Επιπέδου 1 5% Υπηρεσίες Επιπέδου 2 15% Υπηρεσίες Επιπέδου 3 35% Υπηρεσίες Επιπέδου 4 45%



Παρατηρούμε τη διαφορά στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη Β1 με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στις προηγμένες υπηρεσίες.

4.3.6 ΔΕΙΚΤΗΣ Β6: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στον τύπο υπηρεσίας

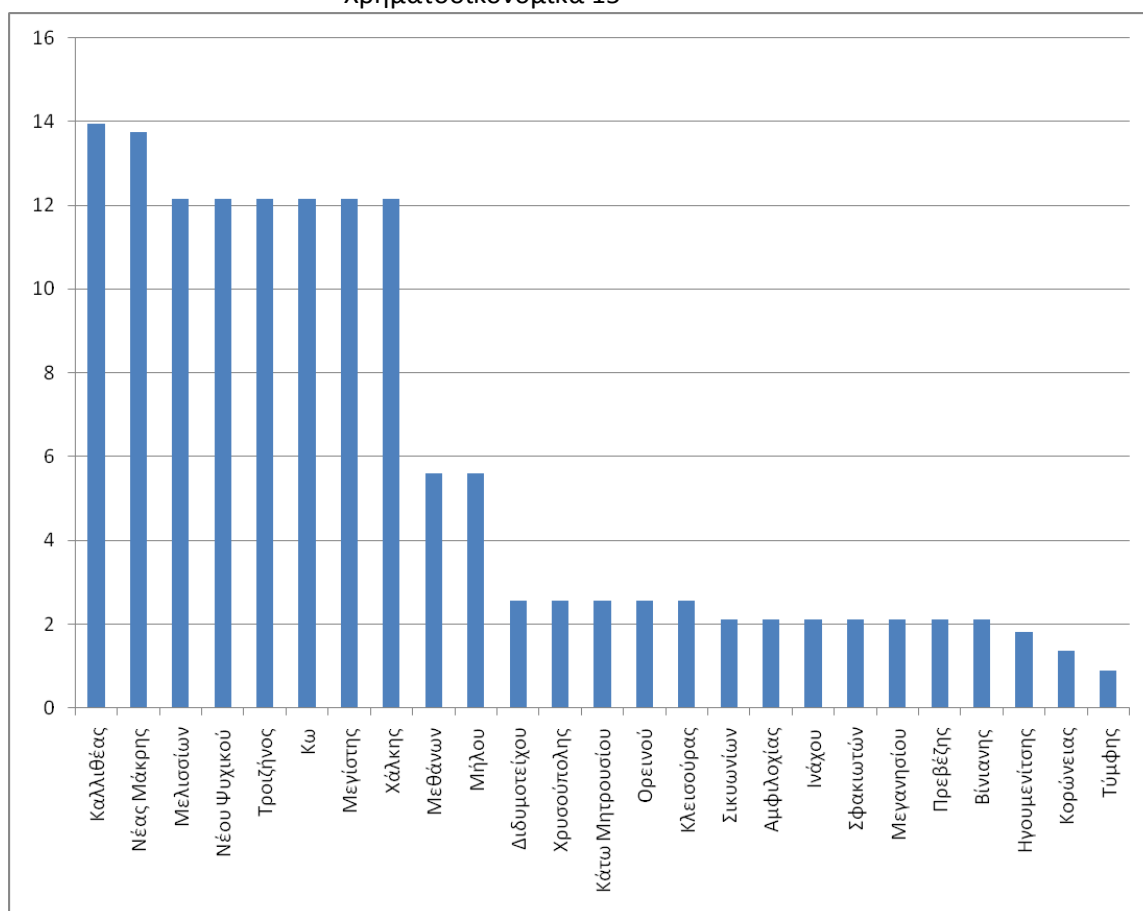
Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στον Τύπο Υπηρεσίας.
Αποτέλεσμα	Κατάταξη Δήμων με βάση το Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης που παρέχει.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης
Σχόλια	Βαρύτητα Αίτηση = 5 Δήλωση = 5 Εγγραφή = 15 Ενημέρωση – Πληροφόρηση = 5 Πληρωμή = 10 Χορήγηση άδειας = 20 Χορήγηση βεβαίωσης = 20 Χορήγηση πιστοποιητικού = 20



Παρατηρούμε ότι ακόμη και με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στον Τύπο Υπηρεσίας «Χορήγηση.....» δεν δημιουργείται διαφοροποίηση στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη Β1.

4.3.7 ΔΕΙΚΤΗΣ Β7: Κατάταξη Δήμων με βαρύτητα στην κατηγορία υπηρεσίας

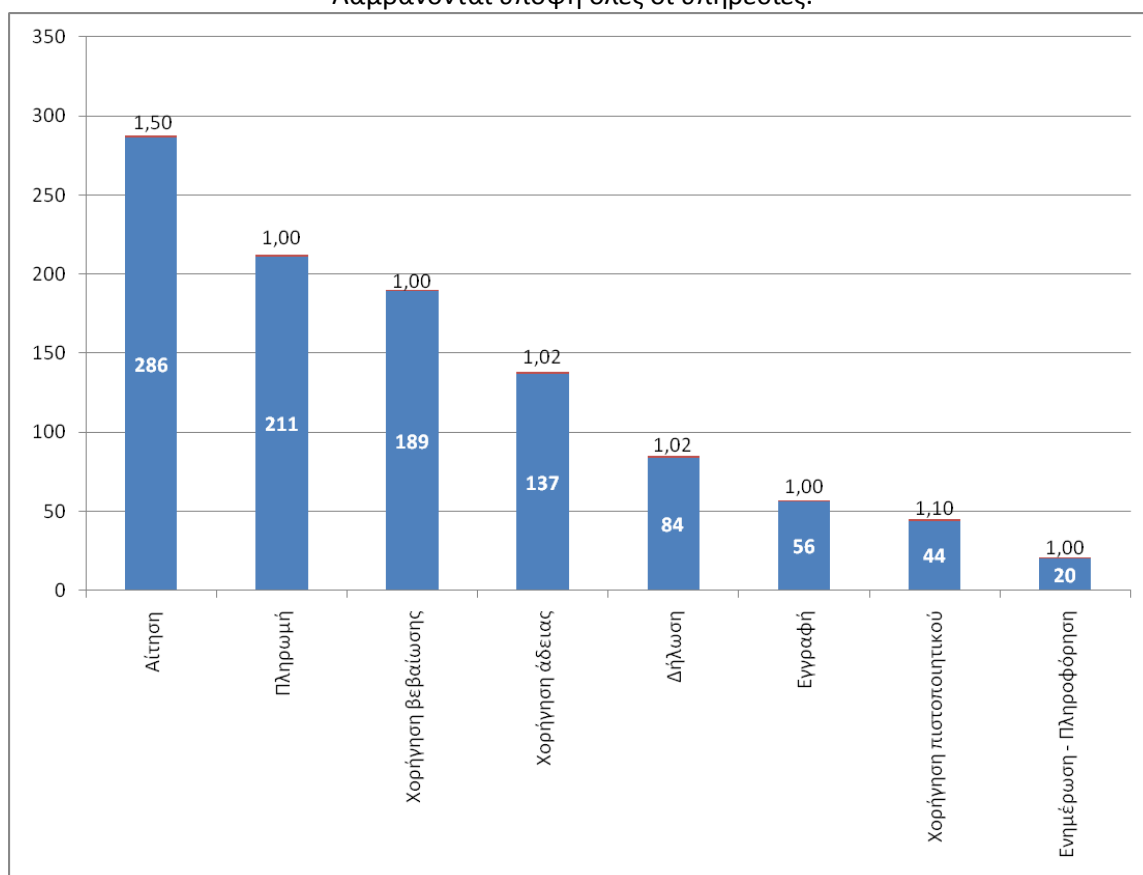
Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχει και κατάταξή τους με βαρύτητα στην Κατηγορία Υπηρεσίας.
Αποτέλεσμα	Κατάταξη Δήμων με βάση το Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης που παρέχει.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε Δήμο.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης
Σχόλια	Βαρύτητα Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση 15 Ασφάλεια, Δημόσια Τάξη, Δικαιοσύνη και Δικαιώματα 10 Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι 10 Εκπαίδευση, Καριέρα και Απασχόληση 10 Επιχειρήσεις και Κλάδοι 10 Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι 10 Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο 15 Υγεία διατροφή και πρόνοια 5 Χρηματοοικονομικά 15



Παρατηρούμε ότι ακόμη και με την εισαγωγή μεγαλύτερης βαρύτητας στις Κατηγορίες Υπηρεσίας «Δημοτολόγιο & Μεταδημότευση» και «Μητρώο Αρρένων» δεν δημιουργείται διαφοροποίηση στην κατάταξη των δήμων σε σχέση με τον δείκτη Β1.

4.3.8 ΔΕΙΚΤΗΣ Β8: Υπηρεσίες ανά τύπο υπηρεσίας

Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Τύπο Υπηρεσίας (αίτηση, χορήγηση πιστοποιητικού κλπ) του πλήθους των υπηρεσιών που παρέχονται για κάθε Δήμο καθώς και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Τύπων Υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που συνδέονται με τους τύπους αυτούς
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήμους.	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από όλους τους
Μεταβλητές Τιμές	Πλήθος υπηρεσιών και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης για κάθε Τύπο Υπηρεσίας.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Τύπου Υπηρεσίας ως προς τον δείκτη Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες.

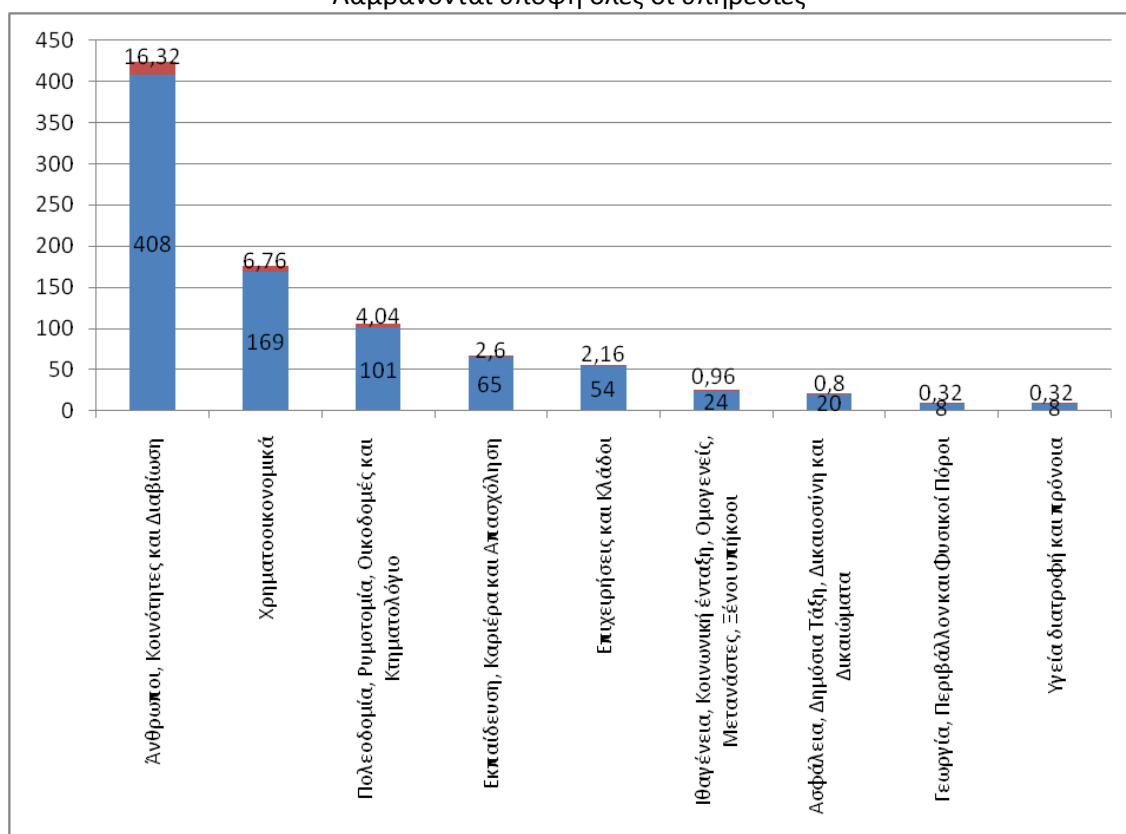


Συμπεράσματα

Η «Αίτηση» είναι τόσο ο δημοφιλέστερος τύπος υπηρεσίας που παρέχεται από τους Δήμους όσο και η υπηρεσία με τον καλύτερο Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.

4.3.9 ΔΕΙΚΤΗΣ Β9: Υπηρεσίες ανά κατηγορία υπηρεσίας

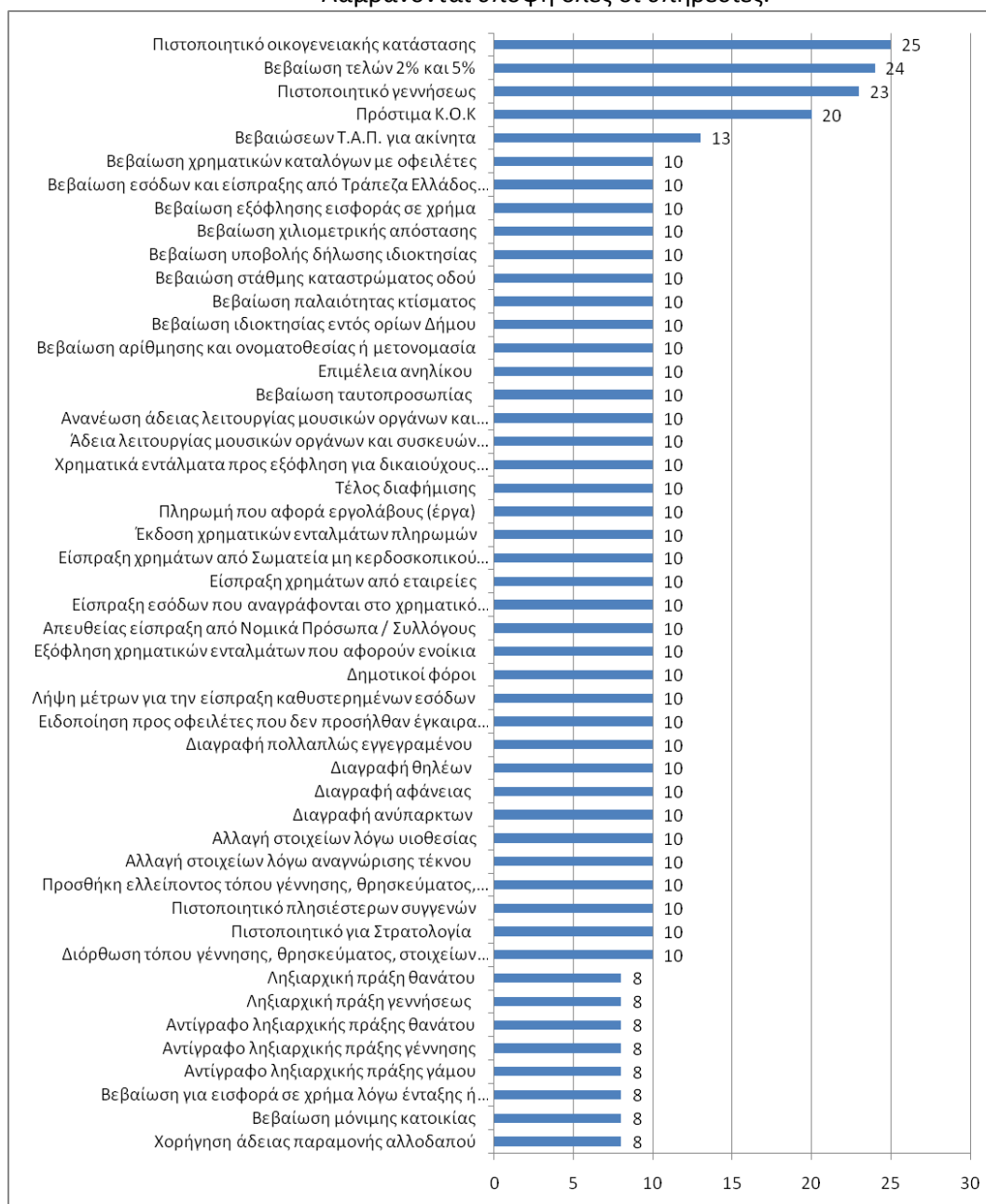
Περιγραφή	Μέτρηση, για κάθε Κατηγορία Υπηρεσίας (άδειες επαγγέλματος, λειτουργία εταιρειών κλπ), του πλήθους και του του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών που παρέχονται για τη συγκεκριμένη κατηγορία.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των κατηγοριών υπηρεσίας ως προς το πλήθος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που συνδέονται με τις κατηγορίες αυτές
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται Πλήθος υπηρεσιών και του Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης για κάθε κατηγορία υπηρεσίας.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης της κάθε κατηγορίας υπηρεσίας ως προς τον δείκτη Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες

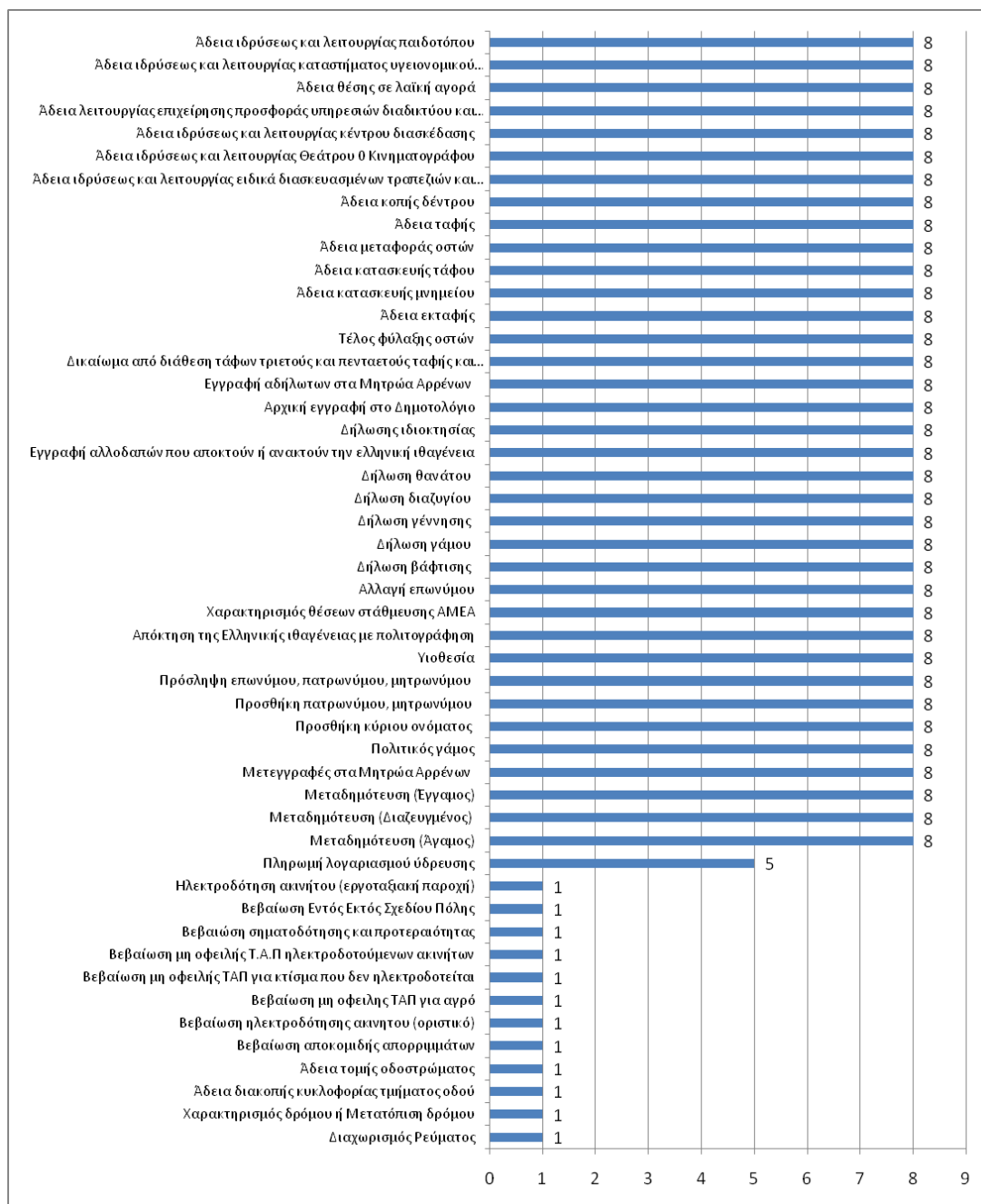


Η κατηγορία «Άνθρωποι, Κανόνες και Διαβίωση» είναι τόσο η δημοφιλέστερη κατηγορία υπηρεσίας που παρέχεται από τους Δήμους όσο και αυτή με τον καλύτερο Μ.Ο. ηλεκτρονικοποίησης.

4.3.10 ΔΕΙΚΤΗΣ Β10: Δημοφιλέστερες παρεχόμενες υπηρεσίες από τους Δήμους

Περιγραφή	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του πλήθους των Δήμων που τις παρέχουν.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το πλήθος των Δήμων που τις παρέχουν.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες.
Μεταβλητές Τιμές	Πλήθος Δήμων που παρέχουν κάθε υπηρεσία.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη. Λαμβάνονται υπόψη όλες οι υπηρεσίες.





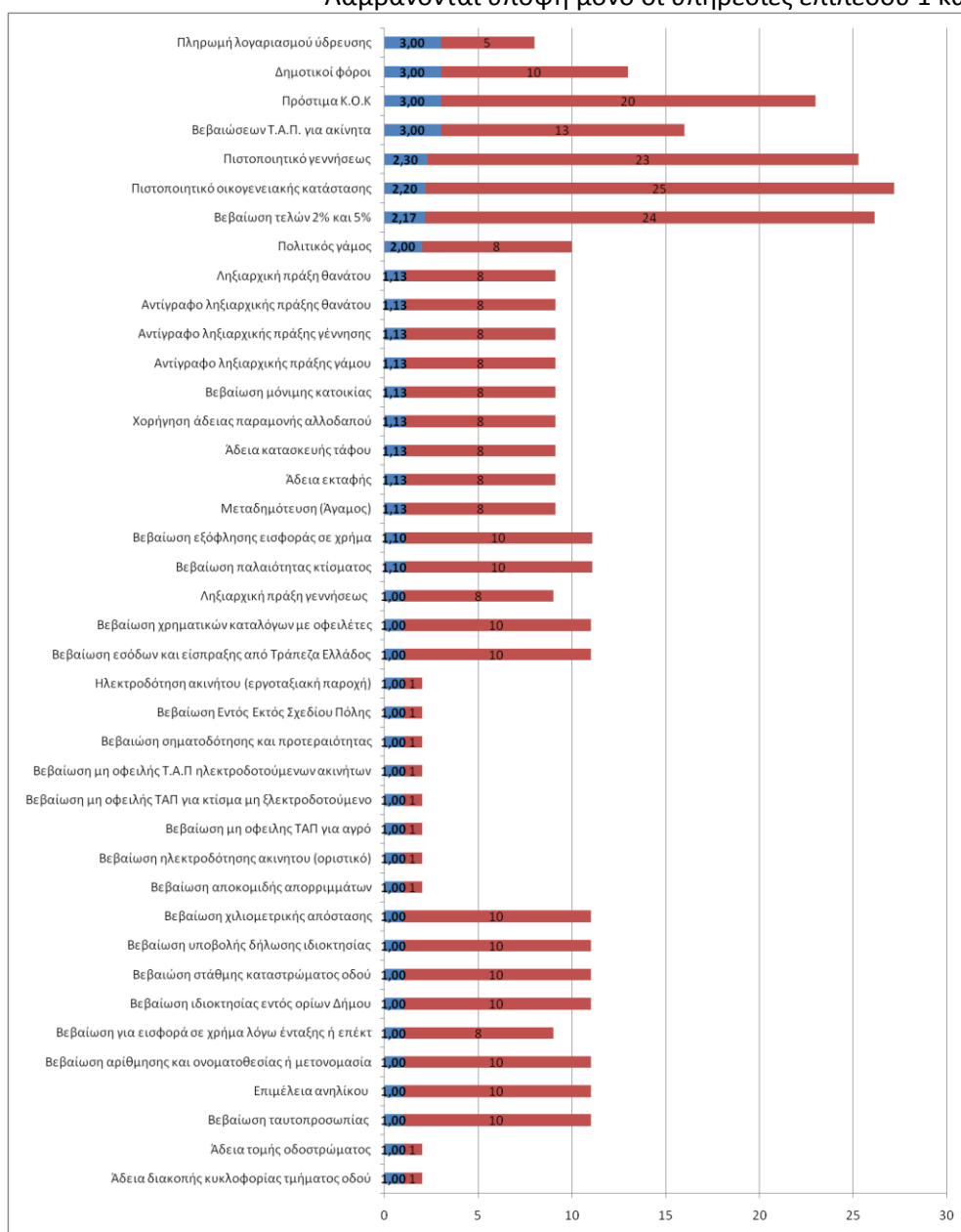
Παρατηρούμε ότι για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο μέσος όρος του αριθμού των Δήμων που παρέχουν κάθε υπηρεσία είναι 8.5.

Συμπεράσματα

Το «Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης» είναι η δημοφιλέστερη υπηρεσία ως προς την παροχή από τους Δήμους.

4.3.11 ΔΕΙΚΤΗΣ Β11: Δημοφιλέστερες υπηρεσίες ως προς το επίπεδο παροχής

Περιγραφή	Μέτρηση, για κάθε υπηρεσία, του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης (ωριμότητας) που παρέχεται κατά μέσο όρο από τους Δήμους.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των υπηρεσιών ως προς το επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχονται από τους Δήμους.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλες οι υπηρεσίες.
Μεταβλητές Τιμές	Μ.Ο. επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης που παρέχεται κάθε υπηρεσία και αριθμός Δήμων που τις προσφέρουν.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης της κάθε υπηρεσίας ως προς τον δείκτη. Μ.Ο. του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης στο οποίο παρέχεται κάθε υπηρεσία. Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.



Παρατηρούμε ότι για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο μέσος όρος του επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης είναι 1.14.

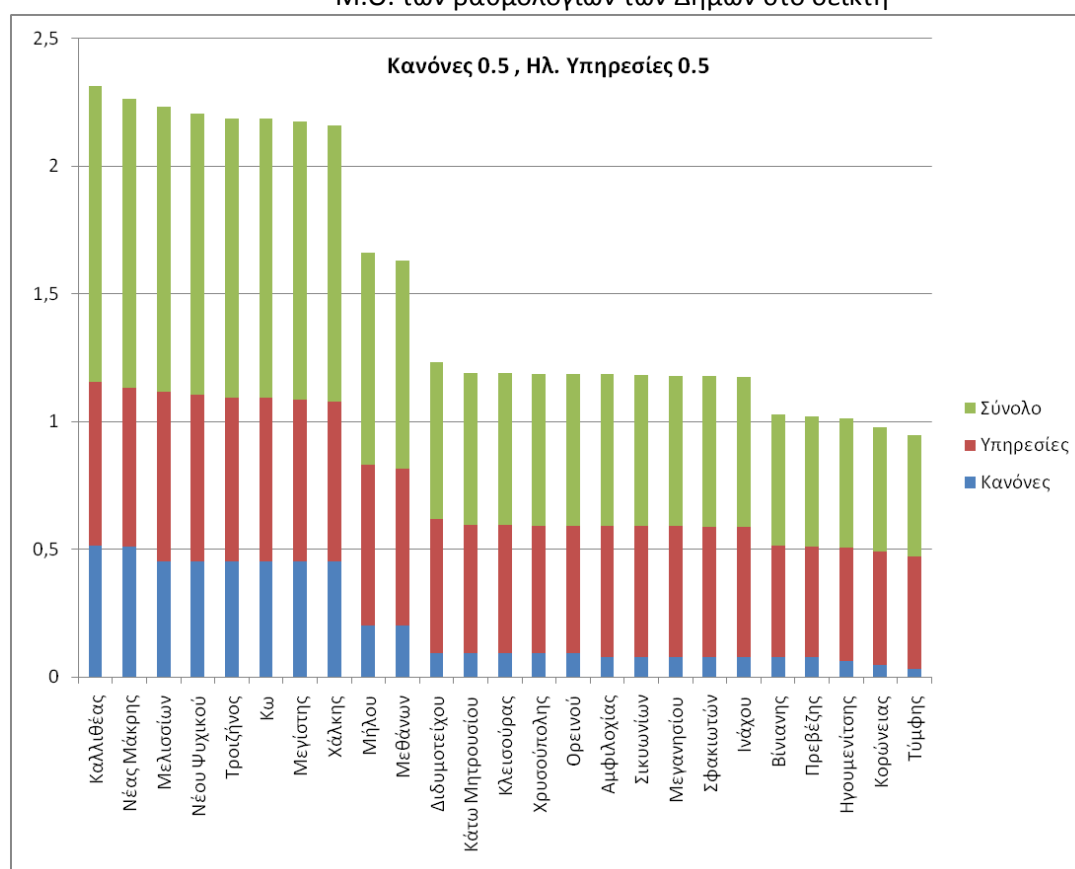
Συμπεράσματα

Φαίνεται ξεκάθαρα από το συγκεκριμένο διάγραμμα η ανάγκη βελτίωσης του αριθμού των προηγμένων υπηρεσιών (>2) που προσφέρουν οι Δήμοι.

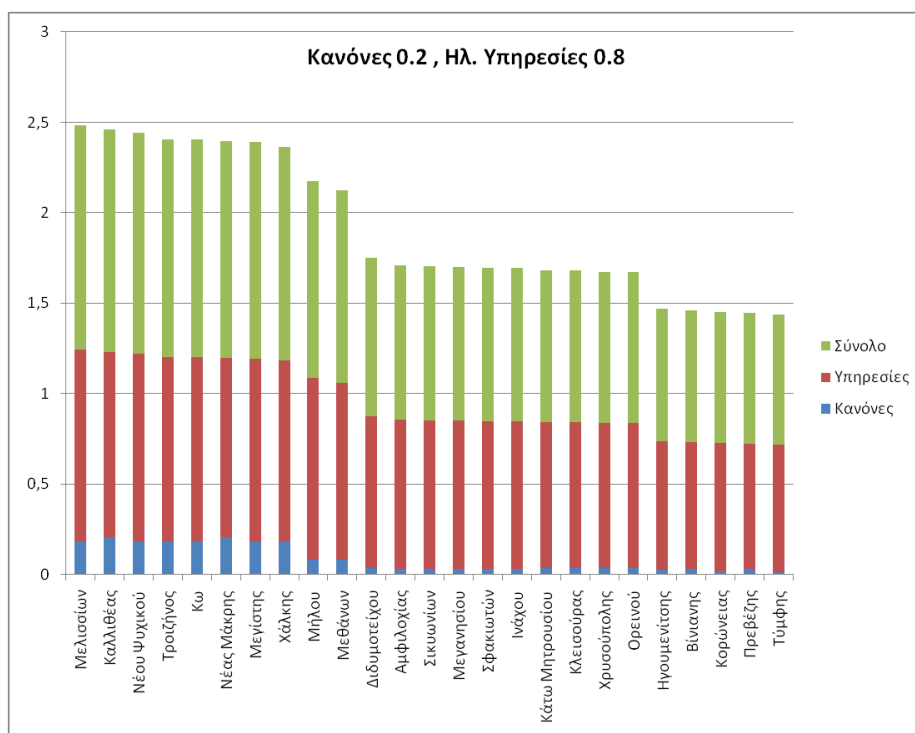
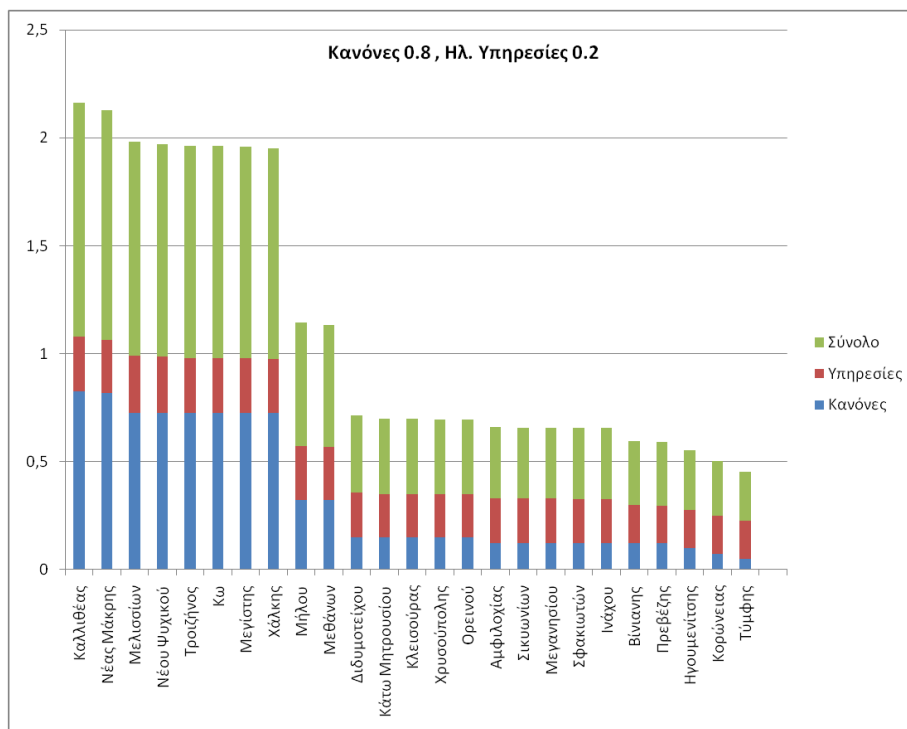
4.4 Ανάλυση Γενικευμένων Δεικτών Αξιολόγησης (Γ)

4.4.1 ΔΕΙΚΤΗΣ Γ1: Γενικός δείκτης αξιολόγησης ΔΔΤ και υπηρεσιών Δήμων

Περιγραφή	Αφορά στον υπολογισμό της συνολικής βαθμολογίας για κάθε Δήμο με βάση τα αποτελέσματα των Δεικτών Α18 και Β1.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς τη συνολική βαθμολογία.
Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ και ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Όλοι οι κανόνες και όλες οι υπηρεσίες
Μεταβλητές Τιμές	Επιμέρους βαθμολογίες για κάθε Δήμο (Μ.Ο. από 0 έως 4 για κανόνες και 0 έως 5 για υπηρεσίες) και Συνολική Βαθμολογία τους.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη Μ.Ο. των βαθμολογιών των Δήμων στο δείκτη



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

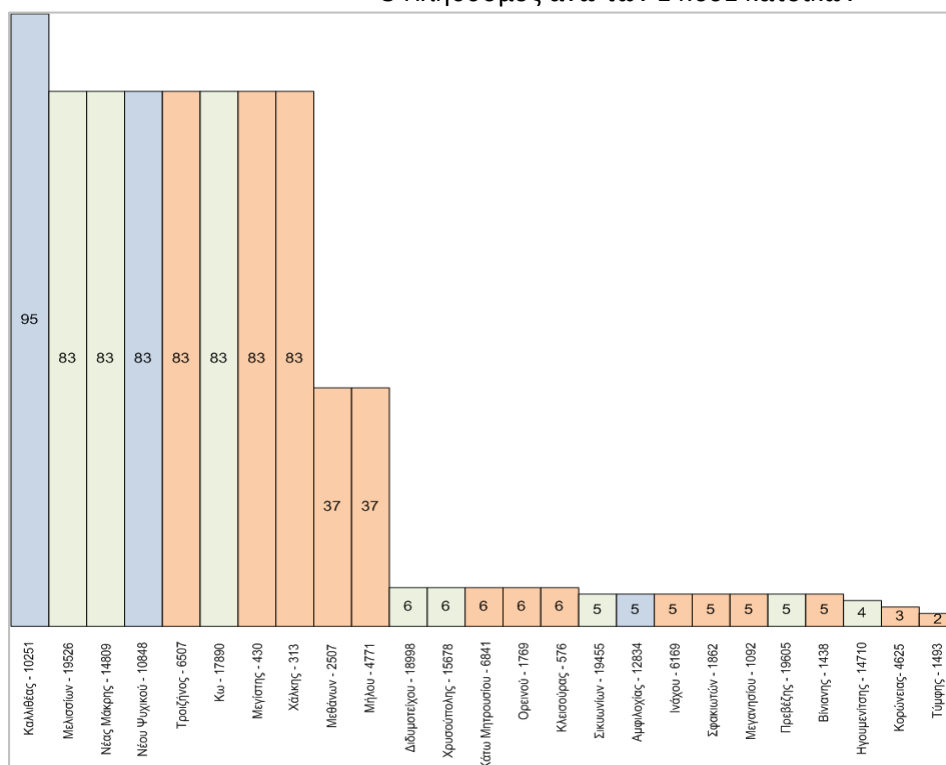


Παρατηρούμε ότι ο μέσος όρος της συνολικής αξιολόγησης για τους Δήμους είναι 1,51 ή 30% του βέλτιστου, ενώ η χαμηλότερη τιμή προκύπτει για το Δήμο Πρεβέζης [46] και είναι 1,20 ή 24%.

Συμπεράσματα Ο γενικευμένος δείκτης αξιολόγησης είναι σχετικά χαμηλός και σημαντικά μειωμένος σε σχέση με τον γενικό δείκτη Κανόνων ΠΠ-ΔΔΤ, καθώς προσμετρούνται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες με Μ.Ο. 0,8% δηλαδή σε ιδιαίτερα χαμηλό επίπεδο.

4.4.2 ΔΕΙΚΤΗΣ Γ2: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω

Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 1 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Αριθμός Υπηρεσιών επιπέδου 1 και άνω. Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 1 και άνω.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω. Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων. Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 1 και άνω. Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές 1 Πληθυσμός από 1 έως 7.000 κάτοικοι 2 Πληθυσμός από 7.001 έως 14.000 κάτοικοι 3 Πληθυσμός άνω των 14.001 κατοίκων

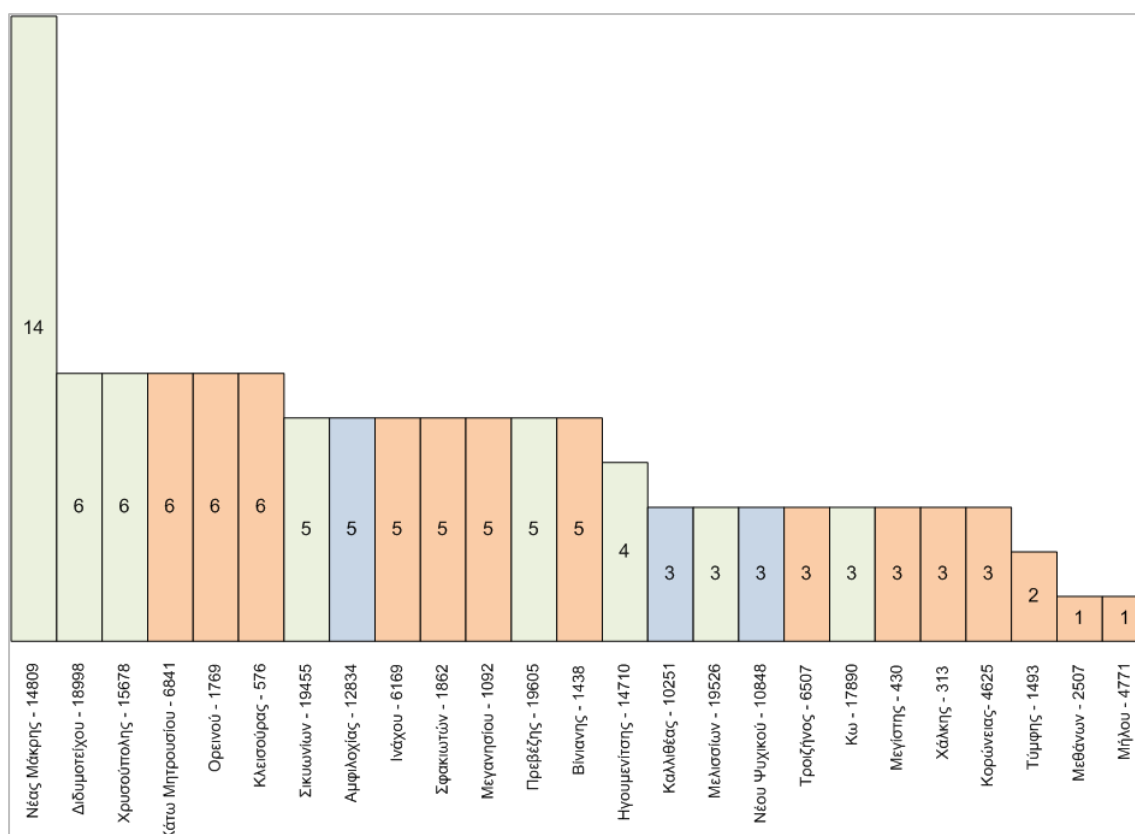


Συμπεράσματα

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

4.4.3 ΔΕΙΚΤΗΣ Γ3: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω

Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 2 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω. Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 2 και άνω.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω. Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 2 και άνω.
Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές	1 Πληθυσμός από 1 έως 7.000 κάτοικοι 2 Πληθυσμός από 7.001 έως 14.000 κάτοικοι 3 Πληθυσμός άνω των 14.001 κατοίκων

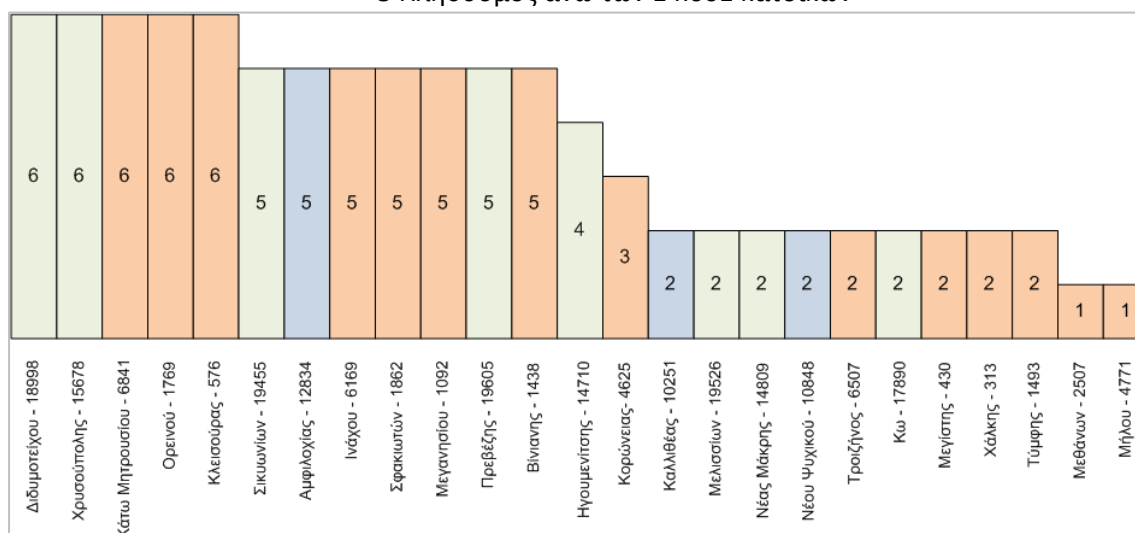


Συμπεράσματα

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού (100%) έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 2.

4.4.4 ΔΕΙΚΤΗΣ Γ4: Πληθυσμιακή κατανομή και υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω

Περιγραφή	Μέτρηση για κάθε Δήμο του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες, υπολογίζοντας μόνο αυτές επιπέδου 3 και άνω.
Αποτέλεσμα	Η κατάταξη των Δήμων ως προς τον πληθυσμό στον οποίο παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω.
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Μεταβλητές Τιμές	Υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω. Πληθυσμός για κάθε Δήμο και αριθμός υπηρεσιών επιπέδου 3 και άνω.
Σχόλια	Σειρά κατάταξης του κάθε Δήμου ως προς τον δείκτη. Σύνολο πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω. Ποσοστό πληθυσμού με πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω σε σχέση με το συνολικό πληθυσμό των 43 Δήμων. Λαμβάνονται υπόψη μόνο οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και άνω Πληθυσμιακή Κάλυψη με τιμές 1 Πληθυσμός από 1 έως 7.000 κάτοικοι 2 Πληθυσμός από 7.001 έως 14.000 κάτοικοι 3 Πληθυσμός άνω των 14.001 κατοίκων



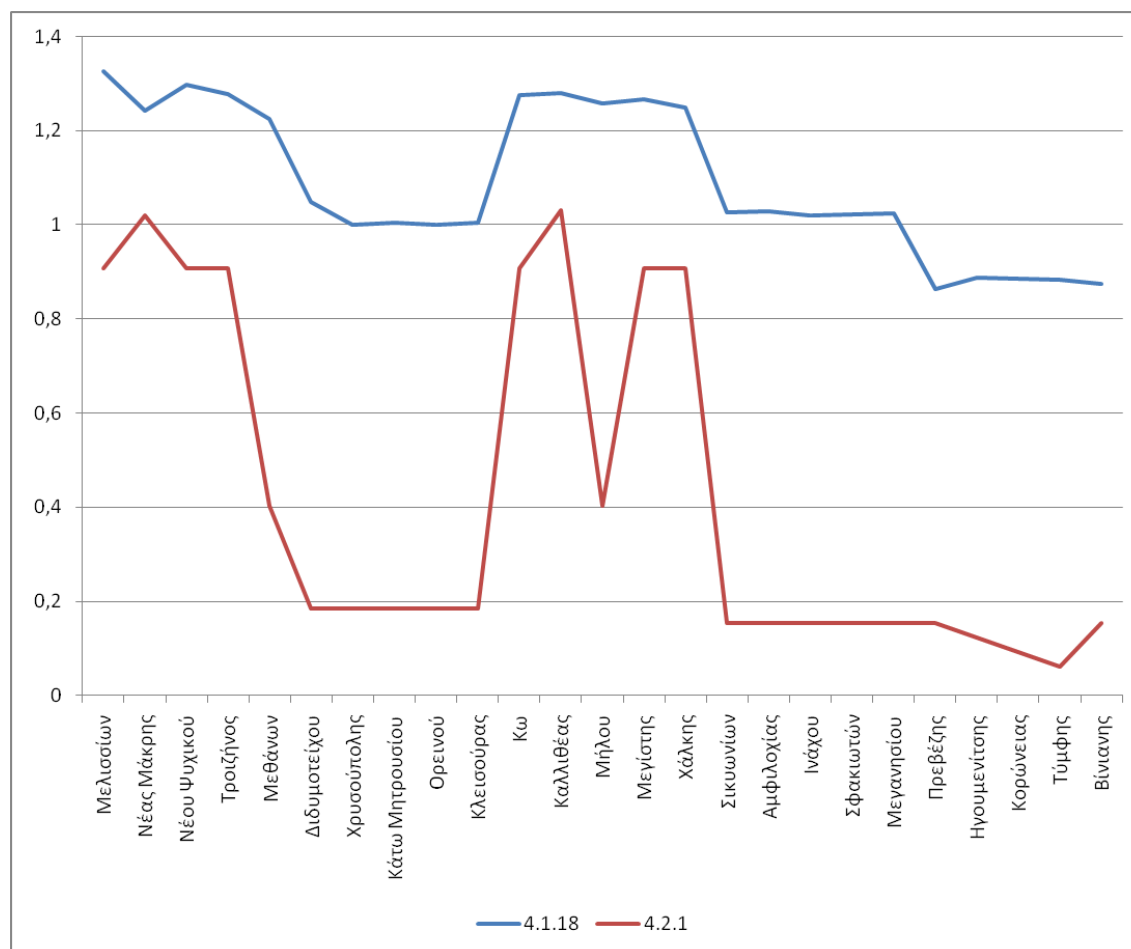
Συμπεράσματα

Προκύπτει ότι το σύνολο του πληθυσμού (100%) έχει πρόσβαση σε υπηρεσίες επιπέδου τουλάχιστον 3.

4.5 Μακροσκοπική Ανάλυση (Δ)

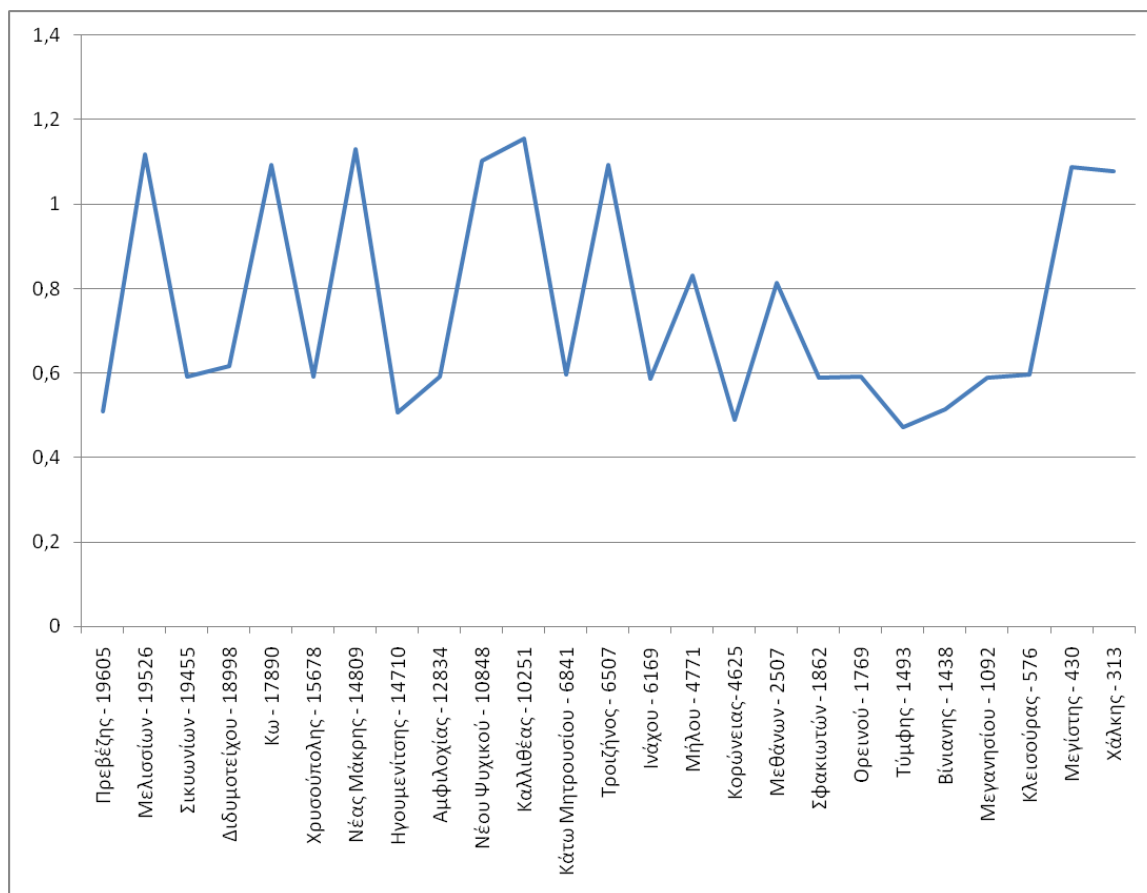
4.5.1 ΔΕΙΚΤΗΣ Δ1: Συσχέτιση κανόνων και υπηρεσιών Δήμων

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



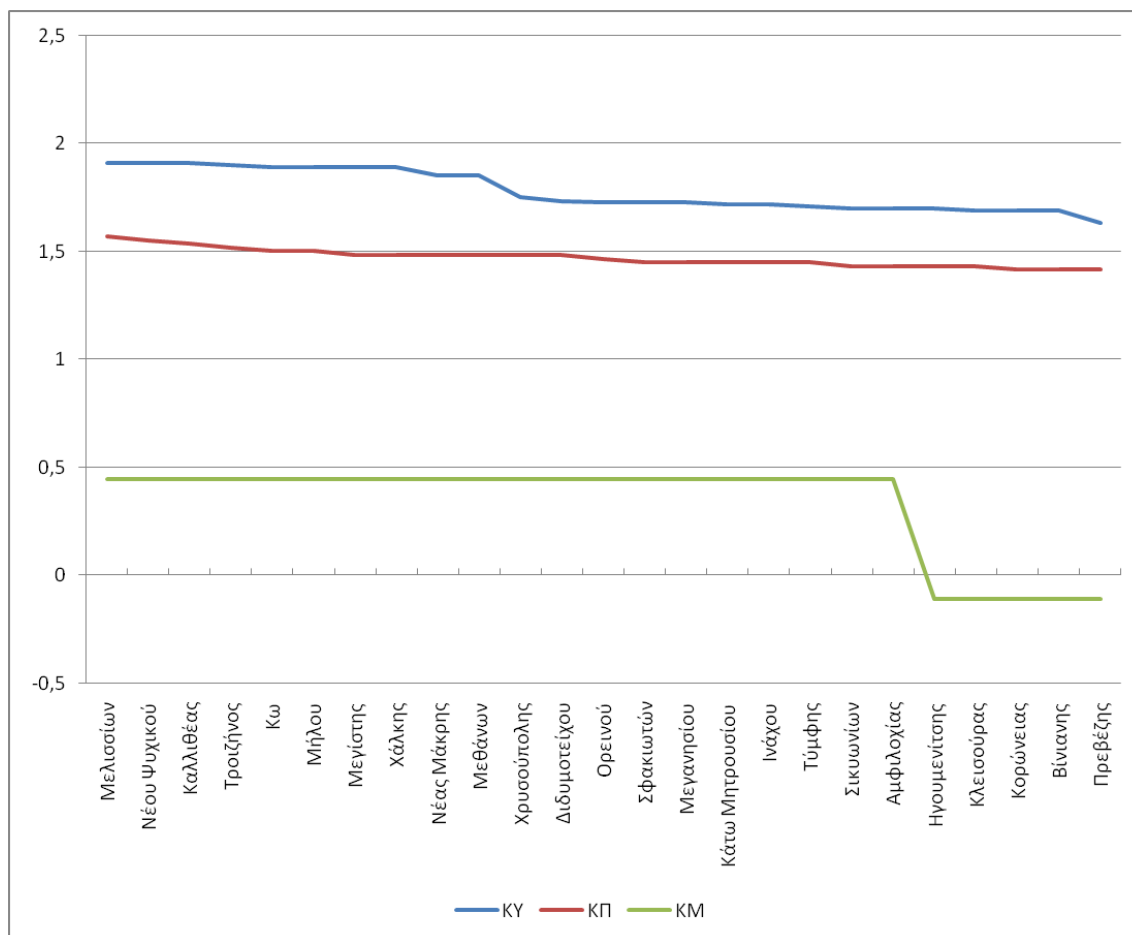
4.5.2 ΔΕΙΚΤΗΣ Δ2: Συσχέτιση πληθυσμού και συνολικών επιδόσεων (Γ1-Γ5)

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



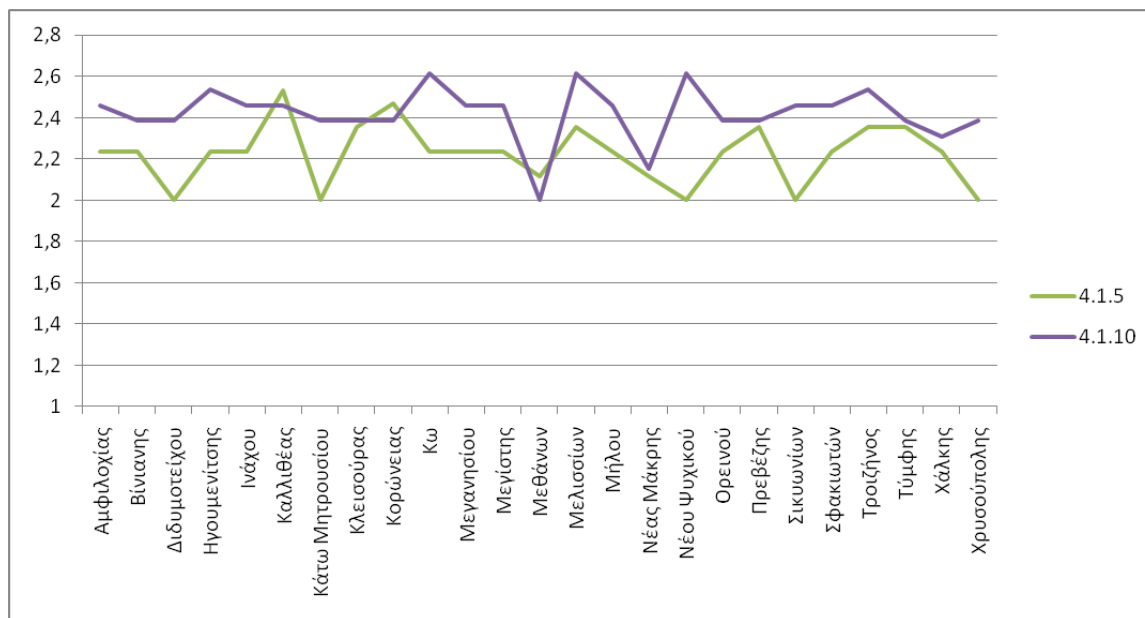
4.5.3 ΔΕΙΚΤΗΣ Δ3: Συσχετίσεις μεταξύ των ειδών κανόνων (ΚΥ, ΚΠ, ΚΜ)

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

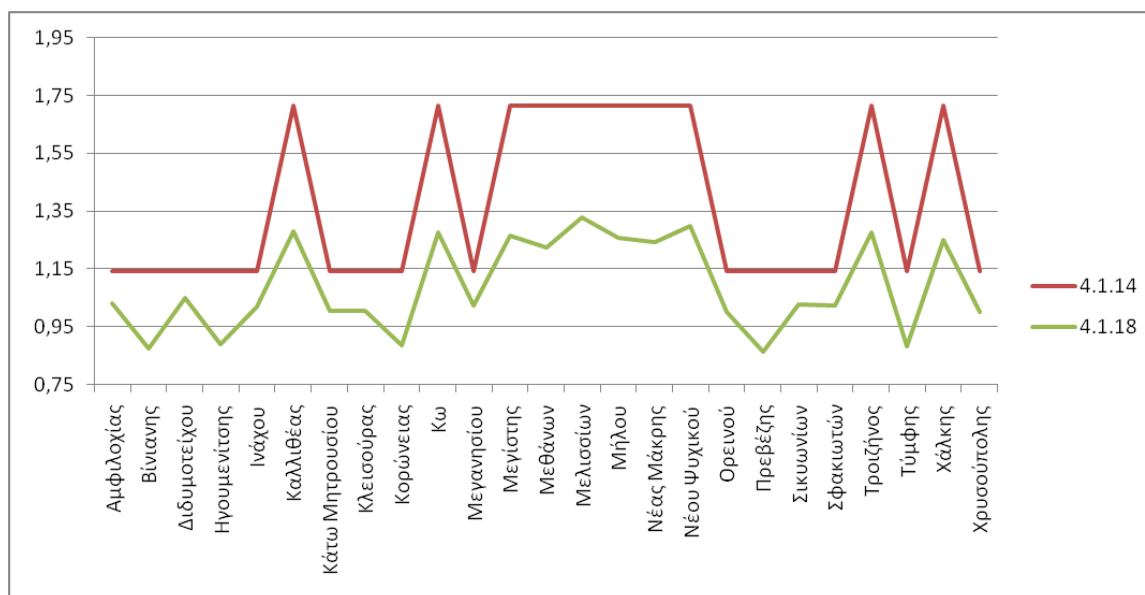


4.5.4 ΔΕΙΚΤΗΣ Δ4: Συσχετίσεις μεταξύ των δεικτών των κανόνων ΔΔΤ

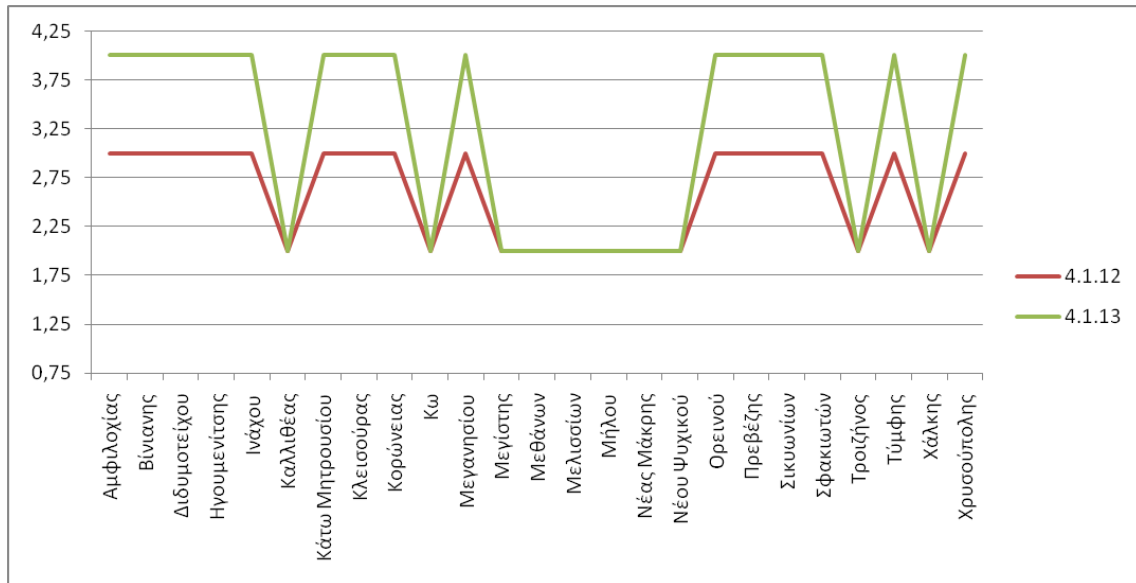
Προκύπτει ότι υπάρχει σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην Ονοματοδοσία και την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς τους Πολίτες:



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

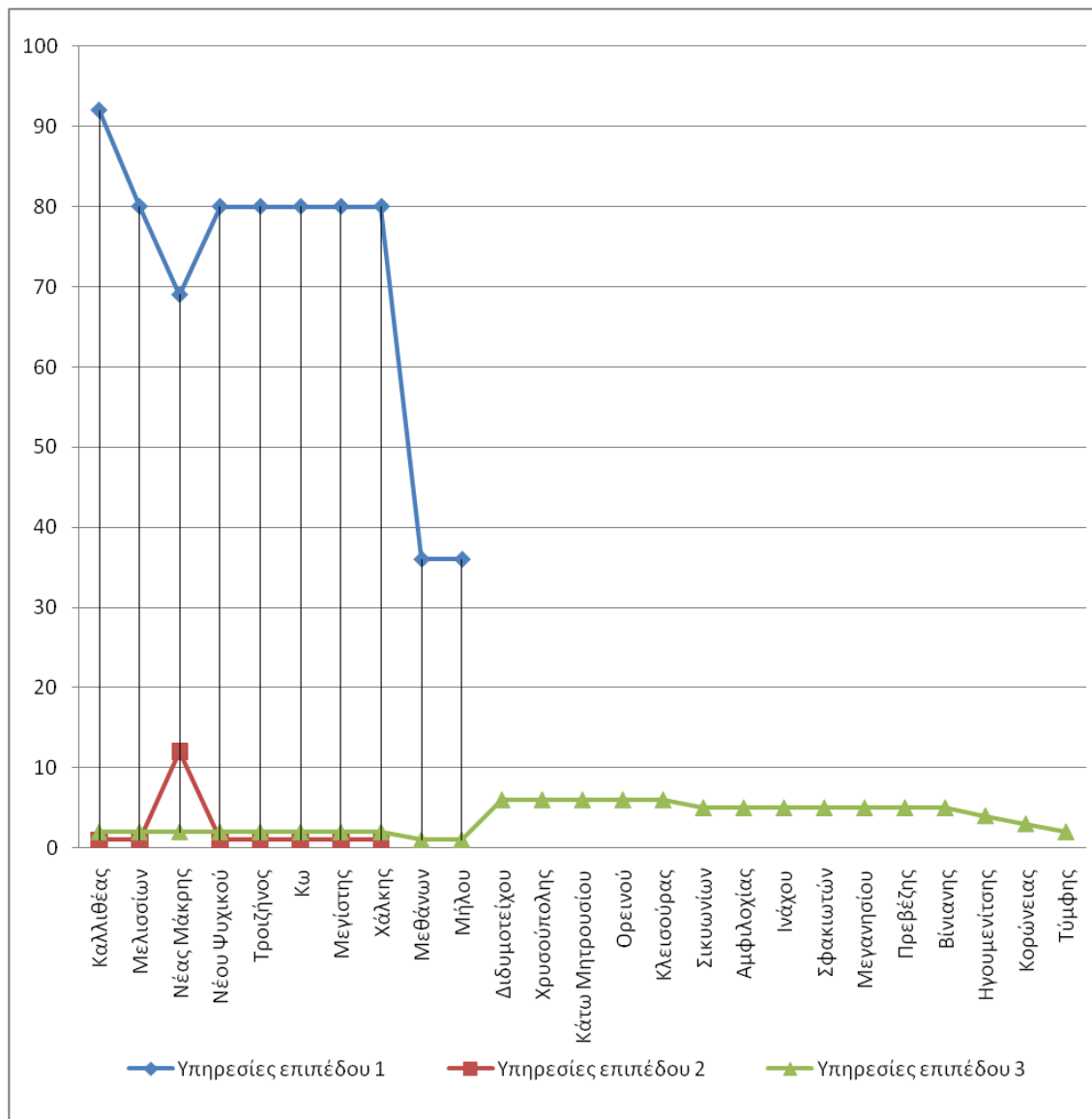


Αξιολόγηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών και στην Αξιολόγηση Περιεχομένου:



4.5.5 ΔΕΙΚΤΗΣ Δ5: Συσχετίσεις μεταξύ των δεικτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

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



5 Ανάλυση αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα

Το έργο «Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες», αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παραδόθηκαν μέσα στο 2008 και αφορούν στην ανάπτυξη της Περιφέρειας, και συγκεκριμένα σε 469 Δήμους με πληθυσμό μικρότερο των 20.000 κατοίκων σε ολόκληρη τη χώρα. Αφορά μια σημαντική αναβάθμιση στην εξυπηρέτηση των πολιτών με παροχή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που αποτελείται από τη δημιουργία της δημοτικής διαδικτυακής πύλης πληροφόρησης καθώς και την παροχή Ολοκληρωμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών αμφίδρομης επικοινωνίας και συναλλαγών προς τους δημότες. Οι Δήμοι έχουν πλέον μια πλήρη παρουσίαση της ταυτότητάς τους στο διαδίκτυο, του έργου τους καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με τον εκσυγχρονισμό των υποδομών τους, την ενίσχυση της εξωστρέφειάς τους καθώς και της προβολής ενός διαδραστικού καναλιού επικοινωνίας με τον πολίτη στο ίδιο επίπεδο και με ενιαίο πλαίσιο για το σύνολο των εξυπηρετούμενων Δήμων πανελλαδικά.

Στην Ημερίδα του Υπουργείου Εσωτερικών και της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με θέμα την παρουσίαση του έργου έγιναν τον Ιούνιο του 2008 οι ακόλουθες χαρακτηριστικές δηλώσεις: «Με τον τρόπο αυτόν, οι μικροί και μεσαίοι Δήμοι της Χώρας έχουν την ευκαιρία να εκσυγχρονίσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν στους δημότες τους και να ενισχύσουν την εξωστρέφεια και την αποτελεσματικότητά τους, θέτοντας στη διάθεσή τους, μέσω του Διαδικτύου, ένα φιλικό και εύχρηστο διαδραστικό κανάλι εξυπηρέτησης αυτών, όπως και των τοπικών επιχειρήσεων. Πέραν τούτου με τις “Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες” ενισχύεται η αποκέντρωση, αναβαθμίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, οι οποίοι εξοικειώνονται με μορφές ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών που διευκολύνουν σημαντικά και ουσιαστικά την καθημερινότητά τους, θωρακίζονται η διαφάνεια και η τοπική δημοκρατία.». Καθώς και ότι «η Περιφέρεια και οι δήμοι της χώρας μπορούν να αποκτήσουν νέες αναπτυξιακές ευκαιρίες, αν αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προσφέρει η Ψηφιακή Στρατηγική. Θα εντείνουμε αυτή την προσπάθεια, αξιοποιώντας το Πρόγραμμα “Ψηφιακή Σύγκλιση”. Θα αξιοποιήσουμε όμως και την αρχή της Αριστείας, προκειμένου να αναδείξουμε και να ενισχύσουμε τους δήμους-πρότυπα»[12].

5.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων

5.1.1 Κατανομή ΔΔΠ ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανά επίπεδο

Τοποθέτηση ΔΔΠ βάσει του αριθμού των υπηρεσιών που παρέχουν: Διαπιστώνεται ότι το μέγιστο πλήθος προσφερόμενων υπηρεσιών παρέχεται από τον Δήμο Καλλιθέας (95) (Δήμος με μέγιστο πληθυσμό & μέγιστη απόσταση από την πρωτεύουσα) ενώ ακολουθούν 7 με 83 παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ το ελάχιστο πλήθος υπηρεσιών παρέχεται από το Δήμο Τύμφης (2) (Δήμος με ελάχιστο πληθυσμό & μέγιστη απόσταση από την πρωτεύουσα) ενώ ακολουθούν 14 με πλήθος παρεχόμενων υπηρεσιών από 3 έως 6.

Τοποθέτηση ΔΔΠ βάσει της βαρύτητας του επιπέδου προσφερόμενων υπηρεσιών: Διαπιστώνεται ότι ο Δήμος με το μεγαλύτερο πλήθος και επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ο Δήμος Νέας Μάκρης (μέσος όρος 5,95) (Δήμος με μέγιστο πληθυσμό & μέγιστη απόσταση) ενώ ακολουθούν 7 Δήμοι με παραπλήσια υψηλό μέσο όρο ηλεκτρονικοποίησης (5,45 έως 4,85) ενώ το ελάχιστο πλήθος και επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών δίδεται από

τον Δήμο Τύμφης (μέσος όρος 0,7) (Δήμος με ελάχιστο πληθυσμό & μέγιστη απόσταση από την πρωτεύουσα ενώ ακολουθούν 16 ακόμη Δήμοι με αντίστοιχα χαμηλό μέσο όρο (1,05 έως 2,15).

Το 45 % των εξεταζόμενων Δήμων παρέχει υπηρεσίες μεγαλύτερες του επιπέδου 1, ενώ ο μέσος όρος του πλήθους των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι 75 με μέγιστο παρεχόμενο τις 95, όπου διαπιστώνεται ότι το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχονται από τους Δήμους, ανεξαρτήτως επιπέδου, είναι σημαντικό.

5.1.2 Κατανομή ΔΔΠ ως προς το ΠΠ-ΔΔΤ

Στην κορυφή της κατάταξης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανά επίπεδο έχουμε έναν από τους κεντρικούς Δήμους με το μεγαλύτερο πληθυσμό (Μελισσίων – ΔΔΠ 1), ενός μέγιστου πληθυσμού και μέγιστης απόστασης (Νέας Μάκρης – ΔΔΠ 1), δύο μέσου όρου (Κορώνειας – ΔΔΠ 5 και Μήλου – ΔΔΠ 3) καθώς και ενός ελάχιστου πληθυσμού και μέγιστης απόστασης (Ορεινού – ΔΔΠ 2). Αντίθετα στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης των παρεχομένων υπηρεσιών ανά επίπεδο έχουμε ένα από τους περιφερειακούς Δήμους ελάχιστου πληθυσμού και μέγιστης απόστασης (Τροιζήνας – ΔΔΠ 1), ένα μέγιστου πληθυσμού και μέγιστης απόστασης (Διδυμότειχο – ΔΔΠ 2), δύο ελάχιστου πληθυσμού (Μεγανησίου – ΔΔΠ 4 και Βίνιανης – ΔΔΠ 5) και ενός μέγιστου πληθυσμού (Πρεβέζης – ΔΔΠ 5).

Συμμόρφωση στους Κανόνες ΠΠ-ΔΔΤ

Παρατηρείται ανάγκη για βελτίωση της συμμόρφωσης στους υποχρεωτικούς κανόνες του ΠΠ-ΔΔΤ δεδομένου ότι το σύνολο των εξεταζόμενων ΔΔΠ βρίσκονται αρκετά χαμηλότερα από την πλήρη κάλυψη αυτών και συγκεκριμένα στο 27%. Αναλυτικότερα:

- Οι κανόνες που αξιολογούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη διαδικασία εγγραφής χρηστών, και την εικαστική παρουσίαση ξεπερνούν το 80% καταλαμβάνοντας τις υψηλότερες θέσεις
- Οι κανόνες που διαμορφώνουν την δομή και περιεχόμενο βρίσκονται σε πολύ ικανοποιητικό ποσοστό του μέσου όρου, ξεπερνώντας το 65%.
- Οι κανόνες που διαμορφώνουν την αξιολόγηση ονοματοδοσίας, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και αξιολόγηση του περιεχομένου ξεπερνούν κατά πολύ το 55%.
- Οι κανόνες που διαμορφώνουν την προσβασιμότητα, ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων, νομικά θέματα βρίσκονται στην περιοχή του 30% κάλυψης των απαιτήσεων
- Σε αρκετά χαμηλό μέσο όρο διαμορφώνονται οι κανόνες που ελέγχουν τη διάδοση δημόσιων διαδικτυακών τόπων καθώς ύπαρξη πολλαπλών διαδικτυακών τόπων και παροχής υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας οι οποίοι βρίσκονται σε ποσοστό χαμηλότερο του 16%

Στις πρώτες θέσεις της κατάταξης ως προς τους Κανόνες ΠΔΔΤ βρίσκονται οι Δήμοι Μελισσίων, Νέου Ψυχικού, Καλλιθέας και Τροιζήνος, ενώ στις χαμηλότερες θέσεις βρίσκονται οι Δήμοι Πρεβέζης, Βίνιανης, Τύμφης και Κορώνειας.

5.2 Συμπεράσματα

Ως συμπέρασμα της έρευνας και των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν και αναλύθηκαν θα μπορούσε να είναι ότι στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού υπήρξε μια σημαντική επιτυχία η οποία χαρακτηρίζεται από την ισονομία και την παροχή της δυνατότητας αξιοποίησης προηγμένων εργαλείων για την παρουσία του Δήμου στο διαδίκτυο μέσω της Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης και διαδραστικής επικοινωνίας, της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων με διαφάνεια, χωρίς ταλαιπωρία, γραφειοκρατία και κόστος[25].

Το πλαίσιο υλοποίησης με παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του τύπου καταχώρηση αιτημάτων & καταγγελιών πολιτών, ηλεκτρονικών αιτήσεων για βεβαιώσεις, ενημέρωση δικαιούχων για τους τίτλους πληρωμής, ηλεκτρονικών αιτήσεων πιστοποιητικών και δημοτολογίου, δίνει την δυνατότητα για εξωστρέφεια του Δήμου και προσδίδει την δυνατότητα εξυπηρέτησης του πολίτη ανεξάρτητα από την γεωγραφική του παρουσία.

Ως δεύτερο συμπέρασμα μπορεί να σημειωθεί η ομοιομορφία συμμόρφωσης στους κανόνες όσο και στις προσφερόμενες υπηρεσίες ανά έργο Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από την χρήση βασικών προτύπων υλοποίησης (templates) που χρησιμοποιήθηκαν από το εκάστοτε ανάδοχο σχήμα για την υλοποίηση των σχετικών ΔΔΠ. Έτσι ακόμη και με απλή επίσκεψη στην ΔΔΠ ενός Δήμου μπορεί να γίνει σχετικά εύκολα αντιληπτό ποιο ήταν το ανάδοχο σχήμα που το υλοποίησε. Αυτό ισχύει ως γενικό συμπέρασμα το οποίο μπορεί να ανατρέπεται σε περίπτωση που η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου έχει δώσει την διαφορετική δική της άποψη στην εμφάνιση του ιστότοπου.

Κατά την υλοποίηση του έργου όπως αναφέρθηκε και προηγούμενα χρησιμοποιήθηκαν βασικά πρότυπα υλοποίησης από τα οποία ο εκάστοτε Δήμος επέλεξε αυτό που του ήταν περισσότερο αρεστό. Το περιεχόμενο που δόθηκε αρχικά στα ανάδοχα σχήματα ενσωματώθηκε και στην συνέχεια μεταξύ της υλοποίησης των λοιπών υποχρεώσεων στο πλαίσιο του έργου παραδόθηκε στον Δήμο. Η αρμόδια υπηρεσία του κάθε Δήμου μετά την μεταφορά τεχνογνωσίας στην χρήση των εργαλείων διαχείρισης του σχετικού ιστότοπου από το ανάδοχο σχήμα προς αυτή, ανέλαβε την ευθύνη της συντήρησης, του εμπλουτισμού και της περαιτέρω μορφοποίησης. Σε αρκετές περιπτώσεις αυτό δεν έγινε εφικτό για διάφορους λόγους με αποτέλεσμα η ΔΔΠ να έχει περιεχόμενο που δεν βρίσκεται σε επίκαιρη κατάσταση.

Η δυνατότητα επέκτασης τόσο της λειτουργικότητας όσο και του περιεχομένου των ΔΔΠ είναι αρκετά διευρυμένη και με κατάλληλη διαχείριση είτε τοπική (σε επίπεδο Δημοτικής Αρχής) είτε κεντροποιημένη (σε επίπεδο Υπουργείου, ΚΕΔΚΕ) θα μπορούσε να αποτελέσει πραγματικό εργαλείο για την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με χρήση των εν λόγω εργαλείων σε κάθε γωνιά της Ελλάδας.

5.3 Μελλοντικές Επεκτάσεις

Η παρούσα διπλωματική εργασία αφορά μία μέτρηση δεικτών αξιολόγησης των ΔΔΤ των Δήμων με πληθυσμό μικρότερο των 20.000 κατοίκων.

Το εργαλείο που υλοποιήθηκε με την χρήση του Microsoft Excel για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, θα μπορούσε να συνδυαστεί με την χρήση κάποιου προγραμματιστικού εργαλείου με στόχο την διαμόρφωση ενός γραφικού περιβάλλοντος για την επεξεργασία των δεδομένων καθώς και την δημιουργία σχετικών αναφορών.

Ο πρώτος στόχος θα μπορούσε να είναι η δημιουργία μια βάσης δεδομένων χρησιμοποιώντας μια από τις γνωστές σχεσιακές βάσεις δεδομένων έτσι ώστε να καταχωρούνται με δομημένο τρόπο όλα τα στοιχεία και να εφαρμόζονται οι απαραίτητοι κανόνες πιστοποίησης ορθότητας των δεδομένων, να δίνεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης, να παρακολουθούνται ιστορικά τα σχετικά στοιχεία και να υπάρχει η δυνατότητα περαιτέρω επεξεργασίας δημιουργώντας νέες όψεις.

Ένας περαιτέρω στόχος θα μπορούσε να προσδοθεί δυνατότητα πρόσβασης μέσω διαδικτύου στα δεδομένα που συλλέγονται μέσω της πρόσβασης από μία web-based εφαρμογή. Ο στόχος αυτής της προσέγγισης είναι να δοθεί η δυνατότητα on-line επεξεργασίας των δεδομένων.

Τέλος με την δημιουργία ενός φιλικού για τον χρήστη user interface θα υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας και μέτρησης νέων δεικτών αξιολόγησης.

6 Βιβλιογραφία

1. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων, Έκδοση 2.0, Μάιος 2008, <http://www.e-gif.gov.gr/>
2. Europa Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ. «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»: η επιγραμμική δημόσια διοίκηση, http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/businesses/public_procurement/124226b_el.htm, Μάιος 2010
3. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής
4. eGovernment in Greece, eGovernment Factsheets, Version 8.0, May 2007
5. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007, <http://www.e-gif.gov.gr/>
6. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007, <http://www.e-gif.gov.gr/>
7. Πρόσκληση 148: Ενδεικτικές Προδιαγραφές Δημοτικής Πύλης.
8. Παρατηρητήριο για την ΚτΠ 25/11/2007: Χρήση νέων Τεχνολογιών από τους ΟΤΑ και τις Περιφέρειες
9. Παρατηρητήριο για την ΚτΠ 17/05/2007: Πλάνο δράσεων και προτάσεις για τη βελτιστοποίηση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το Δημόσιο μέσω χρήσης ΤΠΕ
10. The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, CapGemini, September 2007
11. United Nations E-Government Survey 2010, «Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis»
12. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2008. «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση" σε 469 δήμους της χώρας». http://www.ekt.gr/content/display?ses_mode=rnd&ses_lang=el&prnbr=73803
13. IDABC e-Government Observatory: e-Government in the Member States of the European Union, 4th Edition, (2006)
14. IDABC e-Government Observatory: European Interoperability Framework for pan-European e-Government Services. Version 1.0, (2006)
15. SAGA: Standards and Architectures for e-Government Applications Version 2.0, KBSt Publication Series ISSN 0179-7263. Volume 59, (2003)
16. Παραδοτέο Τ.7.2: Μοντελοποίηση των Επιχειρησιακών Υπηρεσιών της Πλατφόρμας ΟΤΑ με την χρήση τεχνικών Business Process Management (BPMN WorkFlows, XML Schemas), Ιούλιος 2008
17. Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος, www.kedke.gr
18. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος, <http://www.statistics.gr>
19. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, www.kep.gov.gr
20. Europe's Information Society, 2009. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009
21. Papazoglou, M. P., & Ribbers, P. M. A. (2006). E-business: Organizational and technical foundations. UK, West Sussex: John Wiley & Sons.

22. Torres L., Pina V., Acerete B. (2005), Gauging E-Government Evolution in EU Municipalities, Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics
23. Παρατηρητήριο για την ΚτΠ 2009: Μέτρηση των δεικτών i2010 - Καταγραφή δημοσίων υπηρεσιών διαθέσιμων στους πολίτες on-line
24. Yannis Charalabidis, Dimitris Askounis, George Gionis, Fenareti Lampathaki, and Kostas Metaxiotis (2006). Organising Municipal e-Government Systems: A Multi-facet Taxonomy of e-Services for Citizens and Businesses, Electronic Government: Springer Berlin / Heidelberg
25. Yannis Charalabidis, Dimitris Askounis, "eGOVSIM: A Model for Calculating the Financial Gains of Governmental Services Transformation, for Administration and Citizens," Hawaii International Conference on System Sciences, pp. 1-10, 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences, 2010
26. Δήμος Μελισσίων, <http://www.melissia.gov.gr/>
27. Δήμος Νέας Μάκρης, <http://www.neamakrh.gov.gr/>
28. Δήμος Νέου Ψυχικού, <http://www.neopsychiko.gov.gr/>
29. Δήμος Τροιζήνης, <http://www.troizhna.gov.gr/>
30. Δήμος Μεθάνων, <http://www.methana.gov.gr/>
31. Δήμος Διδυμοτείχου, <http://www.didymoteicho.gr/>
32. Δήμος Χρυσούπολης, <http://www.dchrisoupolis.gr/>
33. Δήμος Κάτω Μητρούσιου, <http://www.dkmitrousi.gr/>
34. Δήμος Ορεινού, <http://www.dimosoreinou.gr/>
35. Δήμος Κλεισούρας, <http://www.dimos-kleisouras.gr/>
36. Δήμος Κω, <http://www.kos.gov.gr/>
37. Δήμος Καλλιθέας, <http://www.kalitheia.gov.gr/>
38. Δήμος Μήλου, <http://www.milos.gov.gr/>
39. Δήμος Μεγίστης, <http://www.megisti.gov.gr/>
40. Δήμος Χάλκης, <http://www.halki.gov.gr/>
41. Δήμος Σικωνίων, <http://www.kiato.gov.gr/>
42. Δήμος Αμφιλοχίας, <http://www.amfiloxia.gov.gr/>
43. Δήμος Ινάχου, <http://www.inahos.gov.gr/>
44. Δήμος Σφακιωτών, <http://www.sfakioto.gov.gr>
45. Δήμος Μεγανησίου, <http://www.meganisi.gov.gr>
46. Δήμος Πρεβέζης, <http://www.preveza.gov.gr/>
47. Δήμος Ηγουμενίτσας, <http://www.igoumenitsa.gov.gr/>
48. Δήμος Κορώνειας, <http://www.koronia-viotias.gov.gr/>
49. Δήμος Τύμφης, <http://www.timfi.gov.gr/>
50. Δήμος Βίνιανης, <http://www.viniani.gov.gr/>
51. Microsoft Internet Explorer, <http://www.microsoft.com/windows/products/winfamily/ie/default.aspx>
52. Mozilla Firefox, <http://www.mozilla.com/en-US/firefox/>
53. Σύζευξις, www.syzefxis.gov.gr
54. World Wide Web Consortium, <http://www.w3.org>
55. <http://www.w3.org/WAI>
56. <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>
57. <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
58. <http://www.totalvalidator.com/validator/Validator>
59. <http://www.erigami.com/truwex/>
60. Cabinet Office, 2005. e-Government Interoperability Framework, Version 6.1.
61. Hahamis P Iles J and Healy M (2005). "e-Government in Greece: Bridging the gap Between Need and Reality", The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 4, pp 185-192
62. Hogrebe F., Blinn N. and Nüttgens M. (2009). "Survey of E-Government Portals in European Capitals and Large Cities: A Benchmarking Study of G2B-Services", Electronic Government, pp. 188-197
63. <http://maps.google.com/>

7 Παραρτήματα

7.1 Συντομογραφίες

ΔΔΠ	Δημοτική Διαδικτυακή Πύλη
ΔΔΤ	Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΑΜΕΑ	Άτομα με Ειδικές Ανάγκες
ΠΠ-ΔΔΤ	Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων
WAI	Web Accessibility Initiative
W3C	World Wide Web Consortium
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας

7.2 Στοιχεία Δήμων με πληθυσμό <20.000 κατοίκων που συμμετείχαν στο έργο

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Αγίου Ιωάννου Ρέντη	http://www.rentis.gov.gr/	15.060	1	Αττικής
Αγίου Στεφάνου	http://www.agstefanos.gr	9.451	1	Αττικής
Αίγινα	http://www.aegina.gov.gr	13.552	1	Αττικής
Ανοιξη	http://www.anoixi.gov.gr/	5.397	1	Αττικής
Αρτέμιδος (Λούτσας)	http://www.artemida.gov.gr/	17.391	1	Αττικής
Βάρης	http://www.vari.gov.gr/	10.998	1	Αττικής
Βουλιαγμένη	http://www.vouliagmeni.gov.gr/	6.442	1	Αττικής
Δραπετσώνας	http://www.drapetsona.gov.gr/	12.944	1	Αττικής
Ελληνικού	http://www.elliniko.gov.gr/	16.740	1	Αττικής
Ερυθρές	http://www.erythres.gov.gr/	3.326	1	Αττικής
Ζεφυρίου	http://www.zefiri.gov.gr/	8.860	1	Αττικής
Καλυβίων Θορικού	http://www.e-kalivia.gov.gr/	12.202	1	Αττικής
Λυκοβρύσεως	http://www.likovrisi.gov.gr/	8.116	1	Αττικής

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Μάνδρας	http://www.mandra.gov.gr/	12.792	1	Αττικής
Μαρκοπούλου Μεσογαίας	http://www.markopoulo.gov.gr/	15.608	1	Αττικής
Μεθάνων [30]	http://www.methana.gov.gr/	2.057	1	Αττικής
Μελισσίων [26]	http://www.melissia.gov.gr/	19.526	1	Αττικής
Νέας Ερυθραίας	http://www.neaerythraia.gov.gr/	15.439	1	Αττικής
Νέας Μάκρης [27]	http://www.neamakrh.gov.gr/	14.809	1	Αττικής
Νέας Χαλκηδόνας	http://www.neahalkidona.gov.gr/	10.112	1	Αττικής
Νέου Ψυχικού [28]	http://www.neopsychiko.gov.gr/	10.848	1	Αττικής
Παιανίας	http://www.paiania.gov.gr/	13.013	1	Αττικής
Παλλήνης	http://www.pallhnh.gov.gr/	16.679	1	Αττικής
Παπάγου	http://www.papagou.gov.gr/	13.207	1	Αττικής
Πόρου	http://www.poros.gov.gr/	4.348	1	Αττικής
Σπάτων-Λούτσας	http://www.spata.gov.gr/	10.203	1	Αττικής
Σπετσών	http://www.spetses.gov.gr/	3.916	1	Αττικής
Ταύρου	http://www.tavros.gov.gr/portal/page/portal/tavros/	14.963	1	Αττικής
Τροιζήνος [29]	http://www.troizhna.gov.gr/	6.507	1	Αττικής
Υδρας	http://www.ydra.gov.gr/	2.719	1	Αττικής
Υμηττού	http://www.ymittos.gov.gr/	11.139	1	Αττικής
Ψυχικού	http://www.psychiko.gov.gr/	10.901	1	Αττικής
Ωρωπίων	http://www.oropion.gr/	8.674	1	Αττικής
Βεντζίου	http://www.dimosbentziou.gr/	2.957	2	Γρεβενων
Δεσκάτης	http://www.dimos-deskatis.gr/	5.066	2	Γρεβενων
Ηρακλεωτών	http://www.dimosirakleoton.gr/	3.080	2	Γρεβενων
Θεόδωρου Ζιάκα	http://www.dthziaka.gr/	2.855	2	Γρεβενων
Χασίων	http://www.xasia.gr/	2.317	2	Γρεβενων
Καλαμπακίου	http://www.kalabaki.gr/	6.481	2	Δραμας
Νικηφόρου	http://www.dimosnikiforou.gr/	4.279	2	Δραμας
Διδυμοτείχου [31]	http://www.didymoteicho.gr/	18.998	2	Εβρου

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Κυπρίνου	http://kyprinos.evros.gr	2.915	2	Εβρου
Σαμοθράκης	http://www.dimossamothrakis.gr/	2.723	2	Εβρου
Σουφλίου	http://www.soufli.gr	7.519	2	Εβρου
Τραϊανούπολης	http://www.traianoupolis.gr	3.335	2	Εβρου
Τριγώνου	http://www.trigono.gr	6.656	2	Εβρου
Φερών	http://www.feres.gr	9.839	2	Εβρου
Αντιγονιδών	http://www.dimos-antigonidon.gr/	5.360	2	Ημαθιας
Βεργίνας	http://www.dimos-verginas.gr/	2.478	2	Ημαθιας
Δοβρά	http://www.ddovra.gr/	5.154	2	Ημαθιας
Μελίκης	http://www.dimosmelikis.gr/	7.438	2	Ημαθιας
Αγίου Αθανασίου	http://www.dimos-agiouathanasiou.gr/	14.387	2	Θεσ/νικης
Αγίου Γεωργίου	http://www.agiosgeorgios.gr/	5.466	2	Θεσ/νικης
Αγίου Παύλου	http://www.dimos-agpavlou.gr/	7.978	2	Θεσ/νικης
Αξιού	http://www.dimos-axiou.gr/	6.780	2	Θεσ/νικης
Απολλωνίας	http://www.dimosapollonias.gr/	4.137	2	Θεσ/νικης
Ασσήρου	http://www.dimosassirou.gr/	3.909	2	Θεσ/νικης
Βασιλικών	http://www.vasilika.gr/	9.303	2	Θεσ/νικης
Βερτίσκου	http://www.dimosvertiskou.gr/	3.350	2	Θεσ/νικης
Εγνατίας	http://www.dimosegnatias.gr/	3.134	2	Θεσ/νικης
Θέρμης	http://www.dthermis.gr/	16.546	2	Θεσ/νικης
Καλλινδοίων	http://www.dimoskalindoion.gr/	4.689	2	Θεσ/νικης
Κουφαλίων	http://www.koufalia.gr/	10.757	2	Θεσ/νικης
Λαγκαδά	http://www.lagadas.gr	16.836	2	Θεσ/νικης
Λαχανά	http://www.dlahana.gr/	3.779	2	Θεσ/νικης
Μαδυτού	http://www.dimos-madytou.gr/	3.456	2	Θεσ/νικης
Μενεμένης	http://www.menemeni.gr	14.910	2	Θεσ/νικης
Μηχανιώνας	http://www.michaniona.gr	9.425	2	Θεσ/νικης
Μυγδονίας	http://www.dimos-mygdonias.gr	7.191	2	Θεσ/νικης
Πανοράματος	http://www.panorama-city.gr	14.552	2	Θεσ/νικης

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Ρεντίνας	http://www.dimosrentinas.gr	6.364	2	Θεσ/νικης
Σοχού	http://www.sohos.gr/	5.773	2	Θεσ/νικης
Τριανδρίας	http://www.triandria.gr	11.289	2	Θεσ/νικης
Χαλάστρας	http://www.halastra.gr/	9.837	2	Θεσ/νικης
Χορτιάτη	http://www.hortiatis.gr/	12.866	2	Θεσ/νικης
Ωραιοκάστρου	http://www.oraiokastro.gr/	11.896	2	Θεσ/νικης
Ελευθερών	http://www.dimoseleftheron.gr/	7.376	2	Καβαλας
Θάσου	http://www.thassos.gr/	13.765	2	Καβαλας
Κεραμωτής	http://www.keramoti.gr/	6.039	2	Καβαλας
Ορεινού [34]	http://www.dimosoreinou.gr/	1.769	2	Καβαλας
Ορφανού	http://www.dimosorfanou.gr	5.140	2	Καβαλας
Πιερέων	http://www.dimos-piereon.gr/	5.002	2	Καβαλας
Φιλίππων	http://www.philippi.gr/	10.827	2	Καβαλας
Χρυσούπολης [32]	http://www.dchrisoupolis.gr/	15.678	2	Καβαλας
Αγίας Τριάδος	http://www.dimos-agiastriados.gr/	6.117	2	Καστοριας
Ακριτών	http://www.dimosakriton.gr/	1.109	2	Καστοριας
Αλιάκμονα	http://www.dimosmesopotamias.gr/	4.100	2	Καστοριας
Βιτσιού	http://www.dimosvitsiou.gr/	1.473	2	Καστοριας
Καστοριάς	http://www.kastoriacity.gr	16.218	2	Καστοριας
Κλεισούρας [35]	http://www.dimos-kleisouras.gr/	576	2	Καστοριας
Κορεσσειών	http://www.dimoskorestion.gr/	1.000	2	Καστοριας
Αξιούπολης	http://www.axioupoli.gr	6.725	2	Κιλκισ
Γαλλικού	http://www.dimosgallikou.gr/	7.279	2	Κιλκισ
Γουμένισσας	http://www.goumenissa.gr/	6.819	2	Κιλκισ
Δοϊράνης	http://www.dimos-doiranis.gr/	2.208	2	Κιλκισ
Ευρωπού	http://www.europos.gr	6.042	2	Κιλκισ
Κρουσσών	http://www.dimos-krousson.gr/	6.770	2	Κιλκισ
Πικρολίμνης	http://www.pikrolimni.gr	7.395	2	Κιλκισ
Χέρσου	http://www.dimoshersou.gr/	4.482	2	Κιλκισ

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Αγίας Παρασκευής	http://www.dimosagparaskevis.gr/	1.977	2	Κοζανης
Αιανής	http://www.aiani.gr/	3.816	2	Κοζανης
Ασκίου	http://www.askio.gr	5.130	2	Κοζανης
Βελβεντού	http://www.dimosvelventou.gr/	3.754	2	Κοζανης
Βερμίου	http://www.vermio.gr	3.483	2	Κοζανης
Δημητρίου Υψηλάντη	http://www.dimosypsilanti.gr/	3.018	2	Κοζανης
Ελλησπόντου	http://www.dimos-ellispontou.gr/	7.966	2	Κοζανης
Καμβουνίων	http://www.dimoskamvounion.gr/	2.257	2	Κοζανης
Μουρικίου	http://www.dimosmourikiou.gr/	4.896	2	Κοζανης
Σερβίων	http://www.dimos-servion.gr/	10.001	2	Κοζανης
Τσοτυλίου	http://www.tsotili.gr/	4.753	2	Κοζανης
Αβδήρων	http://www.avdera.gr	3.917	2	Ξανθης
Βιστωνίδος	http://www.vistonida.gr	10.147	2	Ξανθης
Μύκης	http://www.dimosmykis.gr	11.393	2	Ξανθης
Αριδαίας	http://www.dimosarideas.gr/	5.000	2	Πελλας
Βεγορίτιδας	http://www.dimosvegoritidos.gr/	4.180	2	Πελλας
Κρύας Βρύσης	http://www.kriavrisi.gr	10.975	2	Πελλας
Κύρρου	http://www.dimoskyrrou.gr/	7.645	2	Πελλας
Μεγάλου Αλεξάνδρου	http://www.dimos-meg-alexandrou.gr	8.140	2	Πελλας
Μενηίδος	http://www.dimosmeniidos.gr/	5.493	2	Πελλας
Πέλλας	http://www.dimos-pellas.gr/	7.295	2	Πελλας
Σκύδρας	http://www.skydra.gr/	15.654	2	Πελλας
Ανατολικού Ολύμπου	http://www.dimosanatolikouolympou.g r/	9.374	2	Περιας
Δίου	http://www.dion.gr	11.252	2	Περιας
Ελαφίνας	http://www.elafina.gr/	5.213	2	Περιας
Κολινδρού	http://www.kolindros.gr	5.223	2	Περιας
Κορινού	http://www.korinos.gr	6.611	2	Περιας
Παραλίας	http://www.paraliapierias.gr/	6.449	2	Περιας
Πέτρας	http://www.dimospetras.gr/	6.246	2	Περιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Αιγείρου	http://www.dimosegirou.gr/	4.418	2	Ροδοπης
Αρριανών	http://webs.prisma.gr/arriana/portal/default.aspx	5.781	2	Ροδοπης
Μαρωνείας	http://www.maroneia.gr	7.644	2	Ροδοπης
Νέου Σιδηροχωρίου	http://www.dimos-sidirochoriou.gr/	3.497	2	Ροδοπης
Σώστου	http://www.dimossostou.gr/	6.685	2	Ροδοπης
Φιλλύρας	-	8.014	2	Ροδοπης
Αλιστράτης	http://www.dimosalistratis.gr/	4.121	2	Σερρων
Αμφίπολης	http://www.dimos-amfipolis.gr/	3.623	2	Σερρων
Αχινού	http://www.dimosahinou.gr/	3.008	2	Σερρων
Βισαλτίας	http://www.dimosvisaltias.gr/	8.563	2	Σερρων
Εμμανουήλ Παππά	http://www.empapas.gr	11.789	2	Σερρων
Ηρακλείας	http://www.dimosiraklias.gr	13.173	2	Σερρων
Κάτω Μητρουσίου [33]	http://www.dkmitrousi.gr/	6.841	2	Σερρων
Κερκίνης	http://www.dimoskerkinis.gr	10.037	2	Σερρων
Κορμίστας	http://www.dimoskormistas.gr/	3.034	2	Σερρων
Λευκώνα	http://www.lefkonas.gr	3.897	2	Σερρων
Νέας Ζίχνης	http://www.dimos-neaszixnis.gr/	10.952	2	Σερρων
Νιγρίτης	http://www.dimosnigritas.gr/	9.783	2	Σερρων
Πετριτσίου	http://www.dimos-petritsiou.gr/	5.877	2	Σερρων
Σκοτούσσης	http://www.dimoskotoussis.gr/	5.389	2	Σερρων
Σκουτάρεως	http://www.dimos-skoutareos.gr/	7.517	2	Σερρων
Στρυμώνα	http://www.strymonas.gr	8.055	2	Σερρων
Στρυμωνικού	http://www.dstrymoniko.gr/	4.755	2	Σερρων
Κάτω Κλεινών	http://www.dimoskatoklinon.gr/	3.963	2	Φλωρινας
Μελίτης	http://www.dimosmelitis.gr/	7.038	2	Φλωρινας
Περάσματος	http://www.dimosperasmatos.gr/	5.510	2	Φλωρινας
Πρεσπών	http://www.prespes.gr	1.851	2	Φλωρινας
Φιλώτα	http://www.filotas.gr/	4.532	2	Φλωρινας
Ανθεμόντα	http://www.dimos-anthemountos.gr/	4.540	2	Χαλκιδικης

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Αρναίας	http://www.arnea.gr	6.183	2	Χαλκιδικης
Ζερβοχωριών	http://www.dimoszervochorion.gr/	3.146	2	Χαλκιδικης
Καλλικράτειας	http://www.kallikrateia.gr	10.881	2	Χαλκιδικης
Κασσάνδρας	http://www.kassandra.gr/	10.269	2	Χαλκιδικης
Μουδανιών	http://www.moudania.gr	17.032	2	Χαλκιδικης
Ορμυλίας	http://www.ormylia.gr	4.745	2	Χαλκιδικης
Παλλήνης	http://www.pallini.gr	5.884	2	Χαλκιδικης
Παναγίας	http://www.dimospanagias.gr/	3.897	2	Χαλκιδικης
Πολυγύρου	http://www.polygyros.gr/	10.721	2	Χαλκιδικης
Σιθωνίας	http://www.dimossithonias.gr/	8.891	2	Χαλκιδικης
Σταγύρων-Ακάνθου	http://www.dimos-stagiron-akanthoy.gr/	8.781	2	Χαλκιδικης
Τορώνης	http://www.dtoronis.gr/	4.036	2	Χαλκιδικης
Τρίγλιας	http://www.triglia.gr	5.888	2	Χαλκιδικης
Αρχαγγέλου	http://www.archaggelos.gov.gr/	7.779	3	Δωδ/νησου
Αστυπάλαιας	http://www.astypalaia.gov.gr/	1.238	3	Δωδ/νησου
Ατταβύρου	http://www.atavyrou.gov.gr/	3.225	3	Δωδ/νησου
Αφαντου	http://www.afandou.gov.gr/	6.712	3	Δωδ/νησου
Δικαίου	http://www.dikaiou.gov.gr/	6.094	3	Δωδ/νησου
Ηρακλειδών	http://www.iraklidon.gov.gr/	6.963	3	Δωδ/νησου
Ιαλυσου	http://www.ialyos.gov.gr/	10.107	3	Δωδ/νησου
Καμείρου	http://www.kamiros.gov.gr/	5.145	3	Δωδ/νησου
Καλλιθέας [37]	http://www.kalitheia.gov.gr/	10.251	3	Δωδ/νησου
Καλυμνίων	http://www.kalymnos.gov.gr/	16.441	3	Δωδ/νησου
Καρπάθου	http://www.karpathos.gov.gr/	5.750	3	Δωδ/νησου
Κάσου	http://www.kasos.gov.gr/	990	3	Δωδ/νησου
Κω [36]	http://www.kos.gov.gr/	17.890	3	Δωδ/νησου
Λειψιών	http://www.leipsoi.gov.gr/	698	3	Δωδ/νησου
Λέρου	http://www.leros.gov.gr/	8.207	3	Δωδ/νησου
Λινδίων	http://www.lindos.gov.gr	3.633	3	Δωδ/νησου

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Μεγίστης [39]	http://www.megisti.gov.gr/	430	3	Δωδ/νησου
Νισύρου	http://www.nisyros.gov.gr/	948	3	Δωδ/νησου
Πάτμου	http://www.patmos.gov.gr/	3.044	3	Δωδ/νησου
Πεταλούδων	http://www.petaloudes.gov.gr/	12.133	3	Δωδ/νησου
Νότιας Ρόδου	http://www.southernrhodes.gov.gr/	4.313	3	Δωδ/νησου
Σύμης	http://www.symi.gov.gr/	2.606	3	Δωδ/νησου
Τήλου	http://www.tilos.gov.gr/	533	3	Δωδ/νησου
Χάλκης [40]	http://www.halki.gov.gr/	313	3	Δωδ/νησου
Αρκαλοχωρίου	http://www.arkalochori.gr/	10.897	3	Ηρακλειου
Αρχανών	http://www.archanes.gov.gr/	4.548	3	Ηρακλειου
Αστερουσιών	http://www.dasterousia.gov.gr/	6.303	3	Ηρακλειου
Γοργολαίνη	http://www.gorgolaini.gov.gr/	3.171	3	Ηρακλειου
Γόρτυνος	http://www.gortyna.gov.gr/	5.292	3	Ηρακλειου
Ζαρού	http://www.zaros.gov.gr/	3.370	3	Ηρακλειου
Καστελλίου	http://www.kastelli.gr/	6.819	3	Ηρακλειου
Κρουσιών	http://www.krousonas.gov.gr/	4.059	3	Ηρακλειου
Μαλίων	http://www.malia.gov.gr/	6.212	3	Ηρακλειου
Τετραχωρίου (Παλιανης)	http://www.palianis.gov.gr/	2.404	3	Ηρακλειου
Τεμένους	http://www.temenos.gov.gr/	3.218	3	Ηρακλειου
Αμοργού	http://www.amorgos.gov.gr/	1.859	3	Κυκλαδων
Άνδρου	http://www.andros.gov.gr/	4.107	3	Κυκλαδων
Άνω Σύρου	http://www.anosyros.gov.gr/	3.376	3	Κυκλαδων
Δρυμαλίας	http://www.drymalia.gr/	6.099	3	Κυκλαδων
Εξωμβούργου	http://www.exomvourgoy.gov.gr/	2.692	3	Κυκλαδων
Θήρας	http://www.thira.gov.gr/	12.440	3	Κυκλαδων
Ιητών	http://www.ios.gov.gr/	1.838	3	Κυκλαδων
Κέας	http://www.kea.gov.gr/	2.417	3	Κυκλαδων
Κορθίου	http://www.korthi.gov.gr/	2.547	3	Κυκλαδων
Κύθνος	http://www.kythnos.gov.gr/	1.608	3	Κυκλαδων

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Μήλου [38]	http://www.milos.gov.gr/	4.771	3	Κυκλαδων
Μυκόνου	http://www.mykonos.gov.gr/	9.320	3	Κυκλαδων
Πάρου	http://www.paros.gov.gr/	12.853	3	Κυκλαδων
Ποσειδωνείας	http://www.poseidonia.gov.gr/	3.006	3	Κυκλαδων
Σερίφου	http://www.serifos.gov.gr/	1.414	3	Κυκλαδων
Σίφνου	http://www.sifnos.gov.gr/	2.442	3	Κυκλαδων
Τήνου	http://www.tinos.gov.gr/	5.203	3	Κυκλαδων
Υδρούσας	http://www.ydrousas.gov.gr/	3.355	3	Κυκλαδων
Ιτάνου	http://www.itanou.gov.gr/	2.514	3	Λασιθιου
Οροπεδίου Λασιθίου	http://www.oropediolas.gov.gr/	3.152	3	Λασιθιου
Σητείας	http://www.sitia.gr	14.338	3	Λασιθιου
Αγίας Παρασκευής	http://www.agiaparaskevi.gov.gr	2.628	3	Λεσβου
Μύρινας	http://www.myrina.gov.gr/	7.488	3	Λεσβου
Αρκαδίου	http://www.arkadi.gr	5.644	3	Ρεθυμνης
Γεροποτάμου	http://www.geropotamos.gr/	8.323	3	Ρεθυμνης
Κουλούκωνα	http://www.kouloukonas.gr/	6.676	3	Ρεθυμνης
Κουρητών	http://www.koyriton.gov.gr/	2.703	3	Ρεθυμνης
Λαππαίων	http://www.lappaion.gov.gr/	2.628	3	Ρεθυμνης
Νικηφόρου Φωκά	http://www.nikiforoufoka.gr/	6.599	3	Ρεθυμνης
Αγίου Κηρύκου	http://www.agioskirikos.gov.gr	3.243	3	Σαμου
Βαθέος	http://www.vathy.gov.gr/	12.384	3	Σαμου
Ευδήλου	http://www.eydilos.gov.gr/	2.831	3	Σαμου
Καρλοβασίων	http://www.karlovasi.gov.gr/	9.590	3	Σαμου
Μαραθοκάμπου	http://www.marathokampos.gov.gr/	2.837	3	Σαμου
Πυθαγορείου	http://www.pythagoreio.gov.gr/	9.003	3	Σαμου
Ραχών	http://www.raches.gov.gr/	2.238	3	Σαμου
Φούρνων Κορσεών	http://www.fournoi.gov.gr/	1.469	3	Σαμου
Ανατολικού Σέλινου	http://www.anatolikoselino.gov.gr/	1.468	3	Χανιων
Αρμένων	http://www.dimosarmenon.gr/	3.250	3	Χανιων

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Βάμου	http://www.vamos.gov.gr/	2.932	3	Χανίων
Βουκολίων	http://www.voykolies.gov.gr/	3.296	3	Χανίων
Γεωργιουπόλεως	http://www.georgioupolis.gov.gr/	2.483	3	Χανίων
Θερισου	http://www.theriso.gov.gr/	6.313	3	Χανίων
Ιναχωρίου	http://www.inachoriou.gov.gr/	1.443	3	Χανίων
Κισσάμου	http://www.kissamos.gov.gr/	7.463	3	Χανίων
Μυθήμνης	http://www.mithimna-chanion.gr/	2.914	3	Χανίων
Μουσουρών	http://www.musuron.gr	4.755	3	Χανίων
Πλατανιά	http://www.platanias.gr	5.225	3	Χανίων
Σούδας	http://www.souda.gr	7.840	3	Χανίων
Σφακίων	http://www.dimos-sfakion.gr/	2.446	3	Χανίων
Φρε	http://www.fres.gr/	1.122	3	Χανίων
Αγίου Μηνά	http://www.agioymina.gov.gr/	2.686	3	Χίου
Ιωνίας Χίου	http://www.ionia.gov.gr/	4.650	3	Χίου
Καμποχώρων	http://www.kampochoron.gov.gr/	3.154	3	Χίου
Μαστιχοχωρίων	http://www.mastichochoria.gov.gr/	4.744	3	Χίου
Οινουσσών	http://www.oinousses.gov.gr/	1.050	3	Χίου
Ψαρών	http://www.psara.gov.gr/	422	3	Χίου
Αιτωλικού	http://www.aitoliko.gov.gr/	7.216	4	Αιτ/νιας
Αμφιλοχίας [42]	http://www.amfiloxia.gov.gr/	12.834	4	Αιτ/νιας
Ανακτορίου	http://www.anaktorio.gov.gr/	8.830	4	Αιτ/νιας
Αντιρρίου	http://www.antirio.gov.gr/	2.375	4	Αιτ/νιας
Αποδοτίας	http://www.apodotia.gov.gr/	2.598	4	Αιτ/νιας
Αρακύνθου	http://www.arakynthos.gov.gr/	6.397	4	Αιτ/νιας
Θέρμου	http://www.thermo.gov.gr/	9.299	4	Αιτ/νιας
Ινάχου [43]	http://www.inahos.gov.gr/	6.169	4	Αιτ/νιας
Μακρυνείας	http://www.makrinia.gov.gr/	5.241	4	Αιτ/νιας
Μενιδίου	http://www.menidi.gov.gr/	2.442	4	Αιτ/νιας
Μεσολογγίου	http://www.messolonghi.gov.gr/	17.988	4	Αιτ/νιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Νεάπολης	http://www.dimos-neapolis.gr/	5.052	4	Αιτ/νιας
Οινιάδων	http://www.oiniades.gov.gr/	10.227	4	Αιτ/νιας
Παλαίρου	http://www.paleros.gov.gr/	4.494	4	Αιτ/νιας
Παναιτωλικού	http://www.panaitoliko.gov.gr/	1.853	4	Αιτ/νιας
Παραβόλας	http://www.paravolas.gov.gr/	4.482	4	Αιτ/νιας
Πλατάνου	http://www.platanos.gov.gr/	1.775	4	Αιτ/νιας
Πυλλήνης	http://www.pilini.gov.gr/	2.000	4	Αιτ/νιας
Επιδαύρου	http://www.asklipieio.gr/	4.471	4	Αργολιδος
Ερμιόνης	www.ermioni.gov.gr/	4.554	4	Αργολιδος
Λέρνης	http://www.lerna.gov.gr/	3.042	4	Αργολιδος
Μυκηναίων	http://www.mikines.gov.gr/	4.349	4	Αργολιδος
Ναυπλιέων	http://www.nafplio.gov.gr	16.885	4	Αργολιδος
Γόρτυνος	http://www.gortynos.gr	1.266	4	Αρκαδιας
Λαγκαδίων	http://www.lagadia.gov.gr/	1.363	4	Αρκαδιας
Βόρειας Κυνουρίας	http://www.boriakinouria.gov.gr/	12.825	4	Αρκαδιας
Κοντοβάζαινας	http://www.kontovazena.gov.gr/	2.048	4	Αρκαδιας
Αιγείρας	http://www.aigeira.gov.gr/	4.512	4	Αχαιας
Ακράτας	http://www.akrata.gov.gr/	7.056	4	Αχαιας
Βραχναϊκών	http://www.vraxneika.gov.gr/	5.094	4	Αχαιας
Δύμης	http://www.dymi.gov.gr/	10.664	4	Αχαιας
Ερινεού	http://www.erineos.gov.gr/	3.768	4	Αχαιας
Καλαβρύτων	http://www.kalavrita.gov.gr/	8.580	4	Αχαιας
Λαρισσού	http://www.larissos.gov.gr/	8.683	4	Αχαιας
Λευκασίου	http://www.lefkasio.gov.gr/	3.892	4	Αχαιας
Μόβρης	http://www.movri.gov.gr/	5.106	4	Αχαιας
Ρίου	http://www.rion.gov.gr/	13.270	4	Αχαιας
Συμπολιτείας	http://www.sympolitia.gov.gr/	7.840	4	Αχαιας
Τριταίας	http://www.tritaia.gov.gr	5.462	4	Αχαιας
Φαρρών	http://www.farron.gov.gr/	6.300	4	Αχαιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Ωλένιας	http://www.olenia.gov.gr/	6.822	4	Αχαΐας
Αλυκών	http://www.alykes.gov.gr/	4.796	4	Ζακυνθου
Αρκαδίων	http://www.arkadion.gov.gr/	4.830	4	Ζακυνθου
Ελατίων	http://www.elation-zakynthos.gov.gr/	2.503	4	Ζακυνθου
Αλιφείρας	http://www.alifira.gov.gr/	3.829	4	Ηλείας
Ανδριτσαίνης	http://www.andritsaina.gov.gr/	2.152	4	Ηλείας
Αρχαίας Ολυμπίας	http://www.arxaiaolympia.gov.gr/	11.069	4	Ηλείας
Βαρθολομιού	http://www.vartholomio.gov.gr/	5.348	4	Ηλείας
Βουπρασίας	http://www.vouprasia.gov.gr/	11.204	4	Ηλείας
Βώλακος	http://www.volakos.gov.gr/	3.552	4	Ηλείας
Γαστούνης	http://www.gastouni.gov.gr/	11.523	4	Ηλείας
Ζαχάρως	http://www.zacharo.gov.gr/	12.910	4	Ηλείας
Ιαρδάνου	http://www.iardanos.gov.gr/	4.297	4	Ηλείας
Λαμπεΐας	http://www.lampia.gov.gr/	1.374	4	Ηλείας
Λεχαινών	http://www.lexena.gov.gr/	6.334	4	Ηλείας
Πηνεΐας	http://www.pinia.gov.gr/	5.660	4	Ηλείας
Σκιλλούντος	http://www.skillountos.gov.gr/	15.931	4	Ηλείας
Ωλένης	http://www.oleni.gov.gr/	9.026	4	Ηλείας
Αγίου Γεωργίου	http://www.agiosgeorgios.gov.gr/	4.958	4	Κερκυρας
Αχιλλείων	http://www.achillion-dimos.gr/	10.319	4	Κερκυρας
Εσπερίων	http://www.esperion.gov.gr/	8.136	4	Κερκυρας
Κορισίων	http://www.korission.gov.gr/	5.206	4	Κερκυρας
Λευκιμναίων	http://www.lefkimi.gov.gr/	6.704	4	Κερκυρας
Μελιτειών	http://www.corfu-melitieon.gov.gr/	6.690	4	Κερκυρας
Παξίων	http://www.paxoi.gov.gr/	2.438	4	Κερκυρας
Φαιάκων	http://www.feakes.gov.gr/	6.488	4	Κερκυρας
Αγίων Θεοδώρων	http://www.agiotheodoroi.gov.gr/	5.960	4	Κορινθιας
Άσσου-Λεχαιού	http://www.assos-lechaio.gov.gr/	9.850	4	Κορινθιας
Βέλου	http://www.velo.gov.gr/	8.211	4	Κορινθιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Βόχας	http://www.vochas.gov.gr/	10.112	4	Κορινθίας
Ευρωστίνης	http://www.evrostini.gov.gr	5.882	4	Κορινθίας
Ξυλοκάστρου	http://www.xylokastro.gov.gr	15.273	4	Κορινθίας
Σαρωνικού	http://www.saronikos.gov.gr/	5.297	4	Κορινθίας
Σικυωνίων [41]	http://www.kiato.gov.gr/	19.455	4	Κορινθίας
Σολυγείας	http://www.soligia.gov.gr	3.047	4	Κορινθίας
Στυμφαλίας	http://www.stymfalia.gov.gr/	2.852	4	Κορινθίας
Φενεού	http://www.feneo.gov.gr	2.359	4	Κορινθίας
Ανατολικής Μάνης	http://www.anatolikimani.gov.gr	2.111	4	Λακωνίας
Ασωπού	http://www.asopos.gr	4.187	4	Λακωνίας
Βοιών	http://www.vion.gov.gr	7.871	4	Λακωνίας
Γυθείου	http://www.gythio.gov.gr	7.926	4	Λακωνίας
Ζάρακα	http://www.dimoszaraka.gr/	1.538	4	Λακωνίας
Κροκεών	http://www.krokees.gov.gr	2.824	4	Λακωνίας
Μολάων	http://www.molaoi.gov.gr	5.597	4	Λακωνίας
Μονεμβασίας	http://www.monemvasia.gov.gr	4.660	4	Λακωνίας
Οιτύλου	http://www.oitylo.gov.gr	5.203	4	Λακωνίας
Σπάρτης	http://www.sparti.gov.gr	18.184	4	Λακωνίας
Φαρίδος	http://www.farida.gov.gr	5.269	4	Λακωνίας
Απολλωνίων	http://www.apollonion.gov.gr	3.235	4	Λευκαδας
Ελλομένου	http://www.elomenou.gov.gr	3.352	4	Λευκαδας
Μεγανησίου [45]	http://www.meganisi.gov.gr	1.092	4	Λευκαδας
Σφακιωτών [44]	http://www.sfakioto.gov.gr	1.862	4	Λευκαδας
Αιτείας	http://www.aipeia.gov.gr/	2.574	4	Μεσσηνιας
Άριος	http://www.aris.gov.gr/	2.189	4	Μεσσηνιας
Βουφράδων	http://www.voufrada.gov.gr/	1.802	4	Μεσσηνιας
Γαργαλιάνων	http://www.gargaliani.gov.gr	9.083	4	Μεσσηνιας
Θουρίας	http://www.thouria.gov.gr	4.106	4	Μεσσηνιας
Κορώνης	http://www.koroni.gov.gr/	5.067	4	Μεσσηνιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Λεύκτρου	http://www.lefktro.gov.gr	5.558	4	Μεσσηνιας
Μεθώνης	http://www.methoni.gov.gr	2.638	4	Μεσσηνιας
Πεταλιδίου	http://www.petalidi.gr/	3.601	4	Μεσσηνιας
Φιλιατρών	http://www.filiatra.gov.gr	9.334	4	Μεσσηνιας
Αμβρακικού	http://www.amvrakikos.gov.gr/	4.742	5	Αρτας
Ηρακλείας	http://www.iraklia-artas.gov.gr/	1.979	5	Αρτας
Κομποτίου	http://www.kompoti.gov.gr/	3.485	5	Αρτας
Πέτα	http://www.peta.gov.gr/	4.904	5	Αρτας
Τετραφυλίας	http://www.tetrafilia.gov.gr/	3.792	5	Αρτας
Αθαμανίας	http://www.dimos-athamanias.gov.gr/	6.382	5	Αρτας
Βλαχερνών	http://www.blaxerna.gov.gr/	3.326	5	Αρτας
Γεωργίου Καραϊσκάκη	http://www.dimoskaraiskaki.gov.gr/	3.245	5	Αρτας
Φιλοθέη Αρτας	http://www.filothei-artas.gov.gr/	5.800	5	Αρτας
Διακοπτού	http://www.diakopto.gov.gr/	7.005	5	Αχαιας
Αραχώβης	http://www.arachova.gov.gr/	4.180	5	Βοιωτιας
Βαγίων	http://www.vagia.gov.gr/	4.509	5	Βοιωτιας
Δαύλειας	http://www.davlia.gov.gr/	2.397	5	Βοιωτιας
ΔερβENOχωρίων	http://www.dervenochori.gov.gr/	2.191	5	Βοιωτιας
Θεσπιέων	http://www.thespies.gov.gr/	5.949	5	Βοιωτιας
Θίσβης	http://www.thisvi.gov.gr/	4.480	5	Βοιωτιας
Κορώνειας [48]	http://www.koronia-viotias.gov.gr/	4.625	5	Βοιωτιας
Πλαταιών	http://www.platees.gov.gr/	4.715	5	Βοιωτιας
Τανάγρας	http://www.tanagra.gov.gr/	4.134	5	Βοιωτιας
Χαιρωνείας	http://www.cheronia.gov.gr/	2.218	5	Βοιωτιας
Ανθηδώνος	http://www.anthidona.gov.gr/	6.104	5	Ευβοιας
Κηρέως	http://www.kireas.gov.gr/	6.671	5	Ευβοιας
Κύμης	http://www.kimi.gov.gr/	8.772	5	Ευβοιας
Αγράφων	http://www.agrafa.gov.gr/	3.691	5	Ευρυτανιας
Απεραντίων	http://www.aperantia.gov.gr/	3.213	5	Ευρυτανιας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Βίνιανης [50]	http://www.viniani.gov.gr/	1.438	5	Ευρυτανίας
Δομίσιας	http://www.domnista.gov.gr/	2.163	5	Ευρυτανίας
Ποταμιάς	http://www.dimos-potamias.gr/	1.933	5	Ευρυτανίας
Προυσσού	http://www.prousos.gov.gr/	2.253	5	Ευρυτανίας
Φουρνά	http://www.dimosfournas.gov.gr/	1.542	5	Ευρυτανίας
Φραγκίστα	http://www.e-fragista.gov.gr/	2.533	5	Ευρυτανίας
Αχέροντα	http://www.acherontas.gov.gr/	2.344	5	Θεσπρωτίας
Ηγουμενίτσας [47]	http://www.igoumenitsa.gov.gr/	14.710	5	Θεσπρωτίας
Μαργαριτίου	http://www.margariti.gov.gr/	3.032	5	Θεσπρωτίας
Παραμυθιάς	http://www.dimosparamythias.gov.gr/	7.859	5	Θεσπρωτίας
Παραποτάμου	http://www.parapotamos.gov.gr/	1.668	5	Θεσπρωτίας
Συβότων	http://www.sivota.gov.gr/	3.010	5	Θεσπρωτίας
Φιλιατών	http://www.filiates.gov.gr/	8.288	5	Θεσπρωτίας
Αγίου Δημητρίου	http://www.agiosdimitrios-ioanninon.gov.gr/	6.502	5	Ιωαννίνων
Ανατολής	http://www.anatoli.gov.gr/	7.198	5	Ιωαννίνων
Ανατολικού Ζαγορίου	http://www.zagori-an.gov.gr/	2.402	5	Ιωαννίνων
Άνω Καλαμά	http://www.anokalama.gov.gr/	3.070	5	Ιωαννίνων
Άνω Πωγωνίου	http://www.pogoni.gr/	1.663	5	Ιωαννίνων
Δελβινακίου	http://www.delvinaki.gov.gr/	2.933	5	Ιωαννίνων
Εγνατίας	http://www.egnatia-ioanninon.gov.gr/	2.800	5	Ιωαννίνων
Εκάλης	http://www.ekali-ioanninon.gov.gr/	1.977	5	Ιωαννίνων
Ευρυμενών	http://www.evrimes.gov.gr/	1.525	5	Ιωαννίνων
Ζίτσας	http://www.dimos-zitsas.gr/	2.200	5	Ιωαννίνων
Καλπακίου	http://www.kalpaki.gov.gr/	2.324	5	Ιωαννίνων
Κεντρικού Ζαγορίου	http://www.kentrikozagori.gov.gr/	1.601	5	Ιωαννίνων
Κόνιτσας	http://www.konitsa.gov.gr/	6.225	5	Ιωαννίνων
Μολοσσών	http://www.molossi.gov.gr/	3.139	5	Ιωαννίνων
Μπιζανίου	http://www.bizani.gov.gr/	4.241	5	Ιωαννίνων
Παμβώτιδος	http://www.pamvotida.gov.gr/	9.925	5	Ιωαννίνων

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Πραμάντων	http://www.pramanta.gov.gr/	2.194	5	Ιωαννίνων
Σελλών	http://www.sellon.gov.gr/	2.095	5	Ιωαννίνων
Τύμφης [49]	http://www.timfi.gov.gr/	1.493	5	Ιωαννίνων
Λάκκας Σουλίου	http://www.dimos-lakkas.gov.gr/	3.552	5	Ιωαννίνων
Καλλιφωνίου	http://www.kallifoni.gr	3.246	5	Καρδίτσας
Παμισού	http://www.dimos-pamisou.gov.gr/	4.622	5	Καρδίτσας
Σελλάνων	http://www.sellana.gr/	5.051	5	Καρδίτσας
Αγιάς	http://www.agia.gov.gr	6.458	5	Λαρίσας
Αμπελώνα	http://www.ambelonas.gov.gr/	8.407	5	Λαρίσας
Αντιχασίων	http://www.antichasia.gov.gr/	3.951	5	Λαρίσας
Αρμένιου	http://www.dimosarmeniou.gov.gr/	2.273	5	Λαρίσας
Γιάννουλης	http://www.giannouli.gov.gr/	10.022	5	Λαρίσας
Γόννων	http://www.gonni.gov.gr/	3.119	5	Λαρίσας
Ελασσόνας	http://www.lassona.gov.gr/	12.056	5	Λαρίσας
Ενιππέα	http://www.enipeas.gov.gr/	4.526	5	Λαρίσας
Ευρυμενών	http://www.evrimenon.gr/	2.428	5	Λαρίσας
Κάτω Ολύμπου	http://www.dko.gr/	4.375	5	Λαρίσας
Κιλελέρ	http://www.kileler.gov.gr/	2.834	5	Λαρίσας
Κοιλιάδας	http://www.dimos-koilados.gov.gr/	3.305	5	Λαρίσας
Κραννώνας	http://www.krannonas.gov.gr/	3.274	5	Λαρίσας
Λακέρειας	http://www.lakeria.gov.gr/	1.763	5	Λαρίσας
Λιβαδίου	http://www.e-livadi.gov.gr/	3.187	5	Λαρίσας
Μακρυχωρίου	http://www.dim-makr.gov.gr/	2.976	5	Λαρίσας
Νίκαιας	http://www.nikea-larisas.gov.gr/	6.540	5	Λαρίσας
Ολύμπου	http://www.olimpos.gov.gr/	3.588	5	Λαρίσας
Πλατυκάμπου	http://www.platikambos.gov.gr/	8.292	5	Λαρίσας
Πολυδάμαντα	http://www.polidamantas.gov.gr/	6.412	5	Λαρίσας
Ποταμιάς	http://www.potamia-larisas.gov.gr/	5.065	5	Λαρίσας
Τυρνάβου	http://www.tirnavos.gov.gr/	16.900	5	Λαρίσας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Φαρσάλων	http://www.farsala.gov.gr/	10.812	5	Λαρισας
Αγριάς	http://www.agria.gov.gr/	6.112	5	Μαγνησιας
Αισωνίας	http://www.aisionia.gov.gr/	3.031	5	Μαγνησιας
Αλμυρού	http://www.almiros.gov.gr/	12.987	5	Μαγνησιας
Αλοννήσου	http://www.alonissos.gov.gr/	2.700	5	Μαγνησιας
Αργαλαστής	http://www.argalasti.gov.gr/	2.158	5	Μαγνησιας
Αρτέμιδας	http://www.artemida-magnisias.gov.gr/	4.583	5	Μαγνησιας
Αφετών	http://www.e-afeton.gov.gr/	1.838	5	Μαγνησιας
Ζαγοράς	http://www.zagora.gov.gr/	3.829	5	Μαγνησιας
Κάρλας	http://www.karla.gov.gr/	5.198	5	Μαγνησιας
Μηλεών	http://www.milees.gov.gr/	3.513	5	Μαγνησιας
Μουρεσίου	http://www.mouresi.gov.gr/	3.107	5	Μαγνησιας
Νέας Αγχιάλου	http://www.neaaghialos.gr/	7.411	5	Μαγνησιας
Πορταριάς	http://www.dimosportarias.gov.gr/	3.201	5	Μαγνησιας
Πτελεού	http://www.pteleos.gov.gr/	2.881	5	Μαγνησιας
Σηπιάδος	http://www.sipiada.gov.gr/	2.358	5	Μαγνησιας
Σκιάθου	http://www.skiathos.gov.gr/	6.160	5	Μαγνησιας
Σκοπέλου	http://www.skopelos.gov.gr/	4.696	5	Μαγνησιας
Σούρπης	http://www.sourpi.gov.gr/	4.314	5	Μαγνησιας
Φερών	http://www.feron-magnisias.gov.gr/	6.116	5	Μαγνησιας
Ανωγείου	http://www.dimosanogeiou.gov.gr/	2.507	5	Πρεβεζας
Θεσπρωτικού	http://www.dimosthesprotikou.gov.gr/	5.474	5	Πρεβεζας
Ζαλόγγου	http://www.zalogo.gov.gr/	5.043	5	Πρεβεζας
Πάργας	http://www.parga.gov.gr/	4.033	5	Πρεβεζας
Πρεβέζης [46]	http://www.preveza.gov.gr/	19.605	5	Πρεβεζας
Φαναρίου	http://www.fanari.gov.gr/	8.911	5	Πρεβεζας
Φιλιππιάδος	http://www.filippiada.gov.gr/	8.429	5	Πρεβεζας
Αιθίων	http://www.ethikes.gov.gr/	2.744	5	Τρικαλων
Βασιλικής	http://www.vasiliki.gov.gr/	2.461	5	Τρικαλων

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Γόμφων	http://www.gomfi.gov.gr/	5.154	5	Τρικαλων
Εστιαιώτιδας	http://www.estieotida.gov.gr/	2.976	5	Τρικαλων
Καλαμπάκας	http://www.kalambaka.gov.gr/	11.841	5	Τρικαλων
Καλλιδένδρου	http://www.kallidendro.gov.gr/	2.456	5	Τρικαλων
Καστανιάς	http://www.kastania.gov.gr/	1.619	5	Τρικαλων
Κλεινοβού	http://www.klinovo.gov.gr/	2.301	5	Τρικαλων
Κόζιακα	http://www.koziakas.gov.gr/	2.894	5	Τρικαλων
Μαλακασίου	http://www.malakasio.gov.gr/	2.090	5	Τρικαλων
Μεγάλων Καλυβίων	http://www.megalakalivia.gov.gr/	3.169	5	Τρικαλων
Οιχαλίας	http://www.ichalia.gov.gr/	5.783	5	Τρικαλων
Παραληθαίων	http://www.paralitheon.gov.gr/	3.689	5	Τρικαλων
Πελιναίων	http://www.pelinnaion.gov.gr/	3.005	5	Τρικαλων
Πιαλείων	http://www.pialion.gov.gr/	3.813	5	Τρικαλων
Πύλης	http://www.dimos-pylis.gr/	4.492	5	Τρικαλων
Πυνδαίων	http://www.pindeon.gov.gr/	2.136	5	Τρικαλων
Τυμφαίων	http://www.timfea.gov.gr/	2.103	5	Τρικαλων
Χασίων	http://www.chasia-trikalon.gov.gr/	3.736	5	Τρικαλων
Φαλωρείας	http://www.dimosfalorias.gov.gr/	4.085	5	Τρικαλων
Φαρκαδόνας	http://www.e-farkadona.gov.gr/	7.093	5	Τρικαλων
Αγ. Γεωργίου Τυμφρηστού	http://www.agiosgeorgios-timfristou.gov.gr/	3.278	5	Φθιωτιδας
Αγίου Κωνσταντίνου	http://www.agioskonstantinos-ftiotidas.gov.gr/	3.410	5	Φθιωτιδας
Αμφίκλειας	http://www.amfiklia.gov.gr/	5.636	5	Φθιωτιδας
Αταλάντης	http://www.atalanti.gov.gr/	10.367	5	Φθιωτιδας
Γοργοποτάμου	http://www.gorgopotamos.gov.gr/	4.510	5	Φθιωτιδας
Δαφνουσίων	http://www.dafnousia.gov.gr/	4.326	5	Φθιωτιδας
Δομοκού	http://www.domokos.gov.gr/	5.692	5	Φθιωτιδας
Ελάτειας	http://www.elatia.gov.gr/	4.000	5	Φθιωτιδας
Εχιναίων	http://www.echineoi.gov.gr/	4.518	5	Φθιωτιδας

ΔΗΜΟΣ	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	ΥΠΟΕΡΓΟ	ΝΟΜΟΣ
Θεσσαλιώτιδος	http://www.thessaliotida.gov.gr/	4.705	5	Φθιωτιδας
Καμένων Βούρλων	http://www.kamenavourla.gov.gr/	5.064	5	Φθιωτιδας
Λειανοκλαδίου	http://www.lianokladi.gov.gr/	3.034	5	Φθιωτιδας
Μακρακώμης	http://www.makrakomi.gov.gr/	7.132	5	Φθιωτιδας
Μαλεσίνης	http://www.malesina.gov.gr/	5.404	5	Φθιωτιδας
Ξυνιάδος	http://www.ksiniada.gov.gr/	4.396	5	Φθιωτιδας
Οπουντίων	http://www.opountia.gov.gr/	4.514	5	Φθιωτιδας
Πελασγίας	http://www.pelasgia.gov.gr/	3.310	5	Φθιωτιδας
Σπερχειάδος	http://www.sperchiada.gov.gr/	10.594	5	Φθιωτιδας
Στυλίδος	http://www.stilida.gov.gr/	6.858	5	Φθιωτιδας
Τιθορέας	http://www.tithorea.gov.gr/	4.759	5	Φθιωτιδας
Υπάτης	http://www.ypati.gov.gr/	6.855	5	Φθιωτιδας
Αμφίσσης	http://www.amfissa.gov.gr/	9.248	5	Φωκιδας
Βαρδουσίων	http://www.dimos-bardousion.gov.gr/	2.216	5	Φωκιδας
Γαλαξιδίου	http://www.galaxidi.gov.gr/	3.030	5	Φωκιδας
Γραβιάς	http://www.gravia.gov.gr/	2.975	5	Φωκιδας
Δελφών	http://www.delphi.gov.gr/	3.511	5	Φωκιδας
Δεσφίνας	http://www.desfina.gov.gr/	2.431	5	Φωκιδας
Ευπαλίου	http://www.efpalio.gov.gr/	6.507	5	Φωκιδας
Ιτέας	http://www.itea.gov.gr/	6.072	5	Φωκιδας
Καλλιέων	http://www.kallies.gov.gr/	2.328	5	Φωκιδας
Παρνασσού	http://www.parnassos.gov.gr/	2.668	5	Φωκιδας
Τολοφώνος	http://www.tolofonas.gov.gr/	3.073	5	Φωκιδας

7.3 Τρόπος Βαθμολόγησης Κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ¹

Είδος Κανόνα	A/A Κανόνα στο Είδος	Τίτλος Κανόνα	Τρόπος βαθμολόγησης
ΚΠ	2	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ.	0: ΔΔΤ με όνομα που δεν 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 δεν 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.	0: Υπάρχουν συμπληρωματικοί Τόποι, αλλά με μη-δόκιμο όνομα 4: Υπάρχουν συμπληρωματικοί Τόποι, με δόκιμο όνομα
ΚΠ	6	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gr.	0: Μη-εφαρμογή κανόνα 4: Εφαρμογή κανόνα
ΚΠ	7	Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή.	4: σύντμηση 2: λίγοι χαρακτήρες, όχι σύντμηση 0: πολλοί χαρακτήρες, όχι σύντμηση
ΚΠ	8	Οι ΔΤ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους: 'min' (ή 'υπ' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία 'gs' (ή 'γγ' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται από το όνομα του φορέα, χωρίς να παρεμβάλλεται άλλος χαρακτήρας ή συνθετικό (π.χ. minjustice.gov.gr και όχι minofjustice.gov.gr ή min-justice.gov.gr).	0: χωρίς city 2: με city στο τέλος ή με πρόθεση (π.χ. of) 4: με city στην αρχή
ΚΠ	9	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνούν σε συνολικό μέγεθος τους 30 χαρακτήρες (συμπεριλαμβάνοντας το πρόθεμα www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr).	Βαθμολογία 4 για μήκος <30 ή 0 σε άλλη περίπτωση

¹ Δεν περιλαμβάνονται οι κανόνες που αφαιρέθηκαν από την αξιολόγηση, όπως περιγράφεται στην ενότητα 0.

ΚΠ	10	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο. Η παρουσίαση του περιεχομένου με ανοιχτά χρώματα (ιδιαίτερα σε λευκό χρώμα), καθώς και η χρήση σκουρόχρωμου υποβάθρου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγονται.	Η χρήση ανοιχτόχρωμου κειμένου σε σκούρο φόντο μειώνει (αναλόγως με την έκταση του φαινομένου) τη βαθμολογία.
ΚΠ	11	Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».	Verdana, Arial, Tahoma βαθμολογούνται με 4, αλλιώς 0
ΚΠ	12	Οι επισκέπτες των ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μπορούν να αλλάξουν τις γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σύμφωνα με τις δυνατότητες του φυλλομετρητή που χρησιμοποιούν.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3 παίρνουν όλοι αφού υπάρχει η δυνατότητα από τον browser αλλά αν παρέχεται και το size change βάζουμε 4
ΚΠ	13	Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη.	Αν δε φαίνεται ευκρινώς το όνομα ενός συνδέσμου, ώστε να καταλαβαίνει ο χρήστης ότι θα μεταβεί σε άλλο ιστοτόπο, αφαιρούνται 2 μονάδες. Αν το φαινόμενο ισχύει για περισσότερους από 1 συνδέσμους, αφαιρούνται 4. Χρήση του εργαλείου: http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html [59] για εύρεση outcoming links [19]
ΚΠ	14	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δομείται σε μικρές παραγράφους ή κεφάλαια. Όπου αλλάζει η θεματολογία του περιεχομένου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προστίθεται σύντομη επικεφαλίδα, που να αντικατοπτρίζει το περιεχόμενο που ακολουθεί, γραμμένη με έντονους χαρακτήρες (bold).	Αν ο κανόνας παραβιάζεται σε μικρή έκταση αφαιρούνται 2 μονάδες, αν παραβιάζεται σε μεγάλη μηδενίζεται.
ΚΠ	15	Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar).	Έλεγχος με χρήση του πλήκτρου page down και αφορά όλες τις σελίδες του ιστοχώρου. Για κάθε προβληματική σελίδα αφαιρείται 1 μονάδα.
ΚΠ	16	Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 50KB.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	17	Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 120KB.	Για κάθε σελίδα που υπερβαίνει τα 120 KB, αφαιρείται 1 βαθμός
ΚΠ	18	Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics) χαρακτήρων.	εξετάζεται η εκτεταμένη παράβαση ή όχι του κανόνα
ΚΠ	19	Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα

			4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	20	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν: τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του ΔΤ τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs) συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή/ και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει	Για καθένα από τα 4 bullets, προστίθεται 1 βαθμός
ΚΠ	21	Οι δενδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσονται κατά πλάτος.	4: δενδρική δομή κατά πλάτος 3: ύπαρξη ταυτόχρονης κάθετης δ.δ 2: ύπαρξη κάθετης δ.δ 0: όχι δενδρική δομή
ΚΠ	22	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.	4: <3 click 3: ύπαρξη 1 περιπτώσης >3 click 2: ύπαρξη 2 περιπτώσεων >3 click 1: ύπαρξη πολλών περιπτώσεων >3 click 0: πάντα >3 click
ΚΠ	24	Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.	4: όταν αναγράφεται ημερομηνία σε κάθε σελίδα, 2,3: όταν αναγράφεται σε μερικές (κυρίως στις ανακοινώσεις), 0: αν δεν αναγράφεται πουθενά η ημερομηνία
ΚΠ	25	Αν επιλέγεται και τρίτη, τέταρτη κλπ. γλώσσα στην οποία θα δημοσιεύεται περιεχόμενο σε ένα ΔΔΤ, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ.	0 αν δεν επιλέγεται 2 αν επιλέγεται λάθος 4 αν επιλέγεται σωστά
ΚΠ	26	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοσδήποτε λέξεις ή φράσεις. Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.	0: Δεν υποστηρίζεται αναζήτηση ή υποστηρίζεται αναζήτηση αλλά δεν λειτουργεί σωστά 2: Υποστηρίζεται αναζήτηση με λέξεις κλειδιά και λειτουργεί σωστά 4: Υποστηρίζεται αναζήτηση

			με λέξεις κλειδιά (λειτουργεί σωστά) και επιπλέον σύνθετη αναζήτηση
ΚΠ	27	Οι θεματικές κατηγορίες στις οποίες οργανώνεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμες από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Περισσότερες από 2 παραβάσεις 2: 2 παραβάσεις 3: 1 παράβαση 4: καμία παράβαση
ΚΠ	28	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει τις πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεομοιοτυπίας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα.	Δίνεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω: όνομα, τηλέφωνο, φαξ, email
ΚΠ	29	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.	4: υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων οφόρμα 3: υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων email 0: δεν υπάρχει πρόβλεψη για παραλαβή παραπόνων.
ΚΠ	30	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «ΑΑ».	Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/validator/Validator [18] Βαθμολόγηση κατά το δοκούν
ΚΠ	31	Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους: Έλεγχο συμμόρφωσης της σύνταξης HTML που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες σύμφωνα με τα πρότυπα του W3C. Έλεγχο επικύρωσης της σωστής χρήσης Cascading Style Sheets (CSS). Έλεγχο ποιότητας, προσβασιμότητας και ιδιωτικότητας του περιεχομένου των ιστοσελίδων του ΔΔΤ. Οι παραπάνω έλεγχοι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εκτελούνται με εργαλεία ή υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στην αντίστοιχη ενότητα 3 του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.	Χρήση των εργαλείων: 1: http://validator.w3.org/ 2: http://jigsaw.w3.org/css-validator/ [57] 3: http://checkwebsite.erigami.com/accessibility.html [59] Βαθμολόγηση κατά το δοκούν
ΚΠ	32	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.	Χρήση του εργαλείου: http://validator.w3.org/mobile/ [14] 1-4:2 5-9:1

			>10:0
ΚΠ	33	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις.	0 αν δεν παρέχουν καμία υπηρεσία επιπέδου 3 ή 4, 2 αν παρέχουν έως 10 υπηρεσίες, 4 αν παρέχουν πάνω από 10
ΚΠ	34	Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή το περιεχόμενο ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει ένας χρήστης ή την ταυτότητά του ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υποστηρίζονται από την υποδομή του ΔΔΤ δυνατότητες προσωποποίησης (personalization) του περιεχομένου και των υπηρεσιών.	0: όχι personalization, 2: εμφάνιση προσωπικού χαιρετισμού και πρόσβαση σε ανώτερο επίπεδο ηλεκ. Υπηρεσιών 4: δυνατότητα αποθήκευσης προσωπικών ρυθμίσεων για εμφάνιση της οθόνης
ΚΠ	35	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο της διαδικασίας εξυπηρέτησης των υποθέσεων 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.	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
ΚΠ	37	Για τη διαγραφή ενός χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η απλή επιλογή ενός υπερσυνδέσμου (hyperlink) που θα περιλαμβάνεται στο δελτίο.	0: δεν παρέχεται newsletter 4: παρέχεται newsletter και η διαγραφή υποστηρίζεται με επιλογή link
ΚΠ	38	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 2 φορές το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	39	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.	0: δεν υπάρχουν newsletters 4: όταν υπάρχουν newsletters στον ιστοχώρο, ίδια με αυτά που αποστέλλονται μέσω email.

ΚΠ	40	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιο είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.	0: Όχι RSS ή Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	41	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.	0: καθόλου αξιολόγηση 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	42	Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών, οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.	0: καθόλου αξιολόγηση 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	43	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.	0: καθόλου αξιολόγηση ή ηλ/κές υπηρεσίες 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	44	Για την αξιολόγηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών ή/ και ερωτήσεων μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.	0: καθόλου αξιολόγηση ή ηλ/κές υπηρεσίες 2: αξιολόγηση μέσω email επικοινωνίας 4: Παρέχεται δυνατότητα ειδικής αξιολόγησης
ΚΠ	46	Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.	0: Δεν υπάρχουν υπηρεσίες 1-2 ή Μη-εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	47	Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη.	0: Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές ή Πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΧΩΡΙΣ ψηφιακή υπογραφή 4: Πραγματοποιούνται συναλλαγές, ΜΕ ψηφιακή υπογραφή
ΚΠ	53	Οι όροι και οι περιορισμοί χρήσης ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
ΚΠ	54	Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα

		του ΔΔΤ.	
ΚΠ	55	<p>Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός ΔΔΤ σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ:</p> <p>δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδιών που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο ΔΤ</p> <p>εμφανίζονται οι λέξεις-κλειδιά στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του ΔΤ, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Η μη τοποθέτηση λέξεων-κλειδιών στο Title Tag είναι ο κύριος λόγος της μη εμφάνισης σε καλή θέση ενός πολύ σχετικού με την αναζήτηση ΔΤ.</p> <p>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.</p>	<p>4: >3 tags</p> <p>3: ΔΗΜΟΣ "όνομα","όνομα"</p> <p>2: ΔΗΜΟΣ "όνομα"</p> <p>1: >10ο στο google, untitled</p> <p>0: καθόλου title tag</p>
ΚΠ	56	<p>Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τύπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.</p>	<p>Μία μονάδα για εμφάνιση σε κάθε ένα από τα παρακάτω sites:</p> <p>www.ypes.gr www.ota.gr</p> <p>site αντίστοιχης Νομαρχίας www.kedke.gr</p>
ΚΜ	2	<p>Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων:</p> <p>'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες</p> <p>'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις</p> <p>'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού</p>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα</p> <p>4: Εφαρμογή του κανόνα (περιέχει)</p>
ΚΜ	3	<p>Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «AAA».</p>	<p>Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/validator/Validator [58] το "city")Κάθε λάθος 'AAA' μειώνει κατά 1 τουλάχιστον την αντίστοιχη βαθμολογία του κανόνα ΚΠ-30 όπου βαθμολογήθηκε το επίπεδο 'AA'.</p>
ΚΜ	4	<p>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.</p>	<p>Αφού ληφθούν υπόψη οι βαθμολογίες του ΚΜ-3 εξετάζεται η συμμόρφωση με το WCAG2.0</p> <p>http://checkwebsite.erigamicom/accessibility.html : low luminosity, frames [59]</p> <p>Γενικά δεν υπάρχει συμμόρφωση με το WCAG2.0 αλλά για το</p>

			συγκεκριμένο validation: 2: κανένα frame with low luminosity 1: 1-5 such frames
KM	5	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ ενημερώνουν, μέσω κινητής τηλεφωνίας, τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν για τη ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ή κάποιου σταδίου αυτής.	0: Δεν εφαρμόζεται ο κανόνας ή Μη-εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KM	6	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τύπου μέσω newsletters και RSS.	http://validator.w3.org/feed/ (για RSS VALIDATION). 0: δεν υπάρχει RSS 2: υπάρχει MONO RSS 4: υπάρχει και RSS και Newsletter
KM	7	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν μέσω των ΔΔΤ τη δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας-ιδιοκτήτης του ΔΔΤ. Η δυνατότητα αυτή ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται σε συγκεκριμένους χώρους συζήτησης (fora), οι οποίοι θα είναι προσβάσιμοι μέσω του διαδικτυακού τύπου του φορέα.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	6	Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τύπου θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων - ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει.	VALIDATION ιστοσελίδων στο https://grweb.ics.forth.gr/Whois?lang=el 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	7	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (A-Z, a-z, 0-9), π.χ. www.name.gr .	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	8	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	9	Το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	Δεν εφαρμόζεται για ΟΤΑ
KY	10	Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο σχέδιο 'Καποδίστριας'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Λ του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα

KY	11	Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλιό', 'μικρό', 'μεγάλο', 'άγιος' σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. '-', '_').	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	12	Η διαφοροποίηση μεταξύ μικρών ή κεφαλαίων λατινικών ή άτονων ελληνικών χαρακτήρων και μικρών ή κεφαλαίων τονισμένων ελληνικών χαρακτήρων (π.χ. ματινα^τ, MATINA.GR, ματίνα^, MATINA^) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	13	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξης).	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	14	Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε ιστοσελίδα που αποκλίνει.
KY	15	Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν επαρκή αντίθεση (contrast) σε σχέση με το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων.	Αφαιρείται 1 μονάδα για κάθε σελίδα που αποκλίνει.
KY	16	Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	17	Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	18	Το χρώμα που χρησιμοποιείται για την παρουσίαση των συνδέσμων (links) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαίο σε όλο το ΔΔΤ, να είναι ευδιάκριτο σε σχέση με τα υπόλοιπα χρώματα που χρησιμοποιούνται για το κείμενο ή το υπόβαθρο του ΔΔΤ και να αλλάζει όταν ο χρήστης επισκεφθεί το σημείο στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος.	Ενιαίο:2, ευδιάκριτο:1, αλλάζει :1
KY	19	Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	20	Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι απλό και κατανοητό έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3 : Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	21	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	0 : Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή

			4: Εφαρμογή του 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).	Υπαρξη κώδικα CSS στο source της ιστοσελίδας. 0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του 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.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	25	Η ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες ενός ΔΔΤ μορφών περιεχομένου εκτός από απλό κείμενο ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με προσοχή και μόνο όταν αυτό είναι απαραίτητο. Το υλικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνεται στο ΔΔΤ σε κατάλληλα συμπιεσμένη μορφή ώστε να μην επιβαρύνεται η ταχύτητα εμφάνισης των ιστοσελίδων.	<>pdf, zip χαμηλή βαθμολογία
KY	26	Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	0:Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	27	Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα	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: Πληροφοριακό περιεχόμενο Υπηρεσίες Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας καθώς και σε διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή φορέων που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες. Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας. Εναλλακτικά ή συμπληρωματικά με το παραπάνω, η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ βάσει του κοινού- στόχου κάθε τμήματος περιεχομένου ή υπηρεσίας, ενδεικτικά: Πολίτες, Επιχειρήσεις, Φορείς/ Οργανισμοί.	Μία μονάδα για κάθε bullet 4 για κατηγοριοποίηση
KY	29	Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή

			4: Εφαρμογή του κανόνα
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	επιτυχίες για κάθε bullet.
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 	Ίσως ο πιο σημαντικός διαισθητικός κανόνας που Βαθμολογείται ανάλογα με την εντύπωση πληρότητας που δίνει στον επισκέπτη Μετράει σημαντικά η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών >3
KY	37	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατατάσσουν το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του ΔΔΤ τους σε αντιπροσωπευτικές κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ανήκουν στην ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL - Government Category List).	Κατηγορίες: <ul style="list-style-type: none"> •Ανθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση •Υγεία, Διατροφή και Πρόνοια •Πολεοδομία, Ρυμοτομία, Οικοδομές και Κτηματολόγιο •Χρηματοοικονομικά •Γεωργία, Περιβάλλον και Φυσικοί Πόροι •Επιχειρήσεις και Κλάδοι •Ασφάλιση και Σύνταξη

			<ul style="list-style-type: none"> •Ιθαγένεια, Κοινωνική ένταξη, Ομογενείς, Μετανάστες, Ξένοι υπήκοοι •Διεθνείς Σχέσεις και Άμυνα <p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>
KY	38	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρεί μεταδεδομένα για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ του. Τα μεταδεδομένα αυτά ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τις πολιτικές, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 1 για 1,2 metatags 2 για >2 metatags 3 για vector view υπηρεσίας, 4: Πλήρης συμμόρφωση με το Πλαίσιο
KY	39	Οι φορείς που δημιουργούν πρωτότυπο περιεχόμενο, το οποίο δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους τους, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ το τεκμηριώνουν με κατάλληλα μεταδεδομένα ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλους ΔΔΤ και να υποστηρίζονται δυνατότητες συγκέντρωσης (aggregation) και χρήσης (syndication) περιεχομένου.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	40	Τα μεταδεδομένα που τηρούνται για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	41	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν μεταδεδομένα για τους διαδικτυακούς τους τόπους, καθώς και για το περιεχόμενο που δημοσιεύουν σε αυτούς σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πίνακα 4-2 της Ενότητας 4 (Πρότυπο Μεταδεδομένων) του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Πλαισίου.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	42	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 2: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	43	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	45	Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	46	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.	0: Δεν υπάρχει μηχανή αναζήτησης 4: Υπάρχει μηχανή

			αναζήτησης
KY	47	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	48	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	49	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	50	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	51	Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «υπό κατασκευή» (under construction), το γεγονός αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	52	Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο.	http://validator.w3.org/check link ανάλογα με τον αριθμό broken links: 0:4 5:3 6-10:2 15:1 16+:0
KY	53	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 2,3: Μερική εφαρμογή 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	54	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.	2 μονάδες για ύπαρξη email Φορέα 2 μονάδες για ύπαρξη ηλεκτρ. Φόρμας επικοινωνίας
KY	55	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «Α».	Χρήση του εργαλείου: http://www.totalvalidator.com/validator/Validator [58] 0:4 10:3

			20:2 21-30:1 31+:0
KY	56	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).	Αφαιρούνται 2 μονάδες για κάθε μη-συμβατότητα με IE και Firefox
KY	58	Οι 'εναλλακτικοί' διαδικτυακοί τόποι ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παραπέμπουν ή να κατευθύνουν τους επισκέπτες σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο του φορέα. Κάθε 'εναλλακτικός' διαδικτυακός τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους επισκέπτες σχετικά με την ανακατεύθυνσή τους σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο (εάν ακολουθείται η συγκεκριμένη τακτική), η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ολοκληρώνεται εντός 5 δευτερολέπτων από την εμφάνιση του σχετικού μηνύματος.	4: ίδιο site ή ανακατεύθυνση <5δ 2: διαφορετικά site 0: ανακατεύθυνση >5δ
KY	59	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων τουλάχιστον 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία: 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)	Μία μονάδα για κάθε ένα από τα: 1. διαδικασία 2. δικαιολογητικά 3. έντυπα 4. χρόνο και κόστος συναλλαγής
KY	60	Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.	2: αποθήκευση (PDF) 1: επεξεργασία (WORD) 1: εκτύπωση (PDF, WORD)
KY	61	Για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 και 4 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία (εκτός των όσων παρέχονται για τις υπηρεσίες των επιπέδων 1 και 2): 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 επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας	Για ΔΔΤ με υπηρεσίες εξ' ολοκλήρου 1-2 (ή για Ν.Α. που δεν περιέχουν υπηρεσίες) μπαίνει η τιμή 0 Για ΔΔΤ με υπηρεσίες 3-4: Προστίθεται 1 μονάδα για καθένα από τα παρακάτω: α) οδηγίες συμπλήρωσης β) όροι και προϋποθέσεις χρήσης γ) κόστος / τρόπος

		εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.	πληρωμής δ) τρόπος ολοκλήρωσης 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.	0: δεν παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ή 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-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του 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-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
KY	66	Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησής του.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του 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	0: Όχι αρχεία για download και μια μονάδα για κάθε τύπος τύπος πληροφορίες μέγεθος link
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)	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα Αν παρέχονται, προσμετρώνται 1 μονάδα για καθένα: • επωνυμία του φορέα που το εκδίδει, • θέμα του ενημερωτικού δελτίου, • ημερομηνία ή χρονικό διάστημα • στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα

KY	70	<p>Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πληρούν τις εξής προδιαγραφές:</p> <p>Στο πεδίο 'αποστολέας' ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναφέρονται κάποια στοιχεία του φορέα (π.χ. επωνυμία φορέα, ονομασία οργανωτικής μονάδας φορέα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).</p> <p>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 ανακινώσιμη ('undisclosed recipients'). Σε καμία περίπτωση ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών.</p> <p>Στο θέμα (subject) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται το θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου.</p> <p>Στο σώμα του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.</p>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 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>
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>0: όχι rss ή παρέχεται RSS με ειδικές απαιτήσεις, αλλά δεν υπάρχει σύνδεσμος για download λογισμικού 4: παρέχεται σύνδεσμος</p>
KY	73	<p>Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:</p> <p>Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>administrator:2 motivator: 1 moderator:1 noforum: 0</p>
KY	78	<p>Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.</p>	<p>0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα</p>

KY	85	Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται. Ειδικά για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας των δεδομένων που αξιοποιούν, οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Κεφάλαιο 4 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ).	Προστίθενται: 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση περιεχομένου 2 μονάδες για κατηγοριοποίηση / διαβάθμιση υπηρεσιών
KY	86	Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.	0: Δεν ακολουθείται πολιτική πρόσβασης ή Ακολουθείται πολιτική πρόσβασης, αλλά δε λειτουργεί σωστά 4: Η πολιτική πρόσβασης που ακολουθείται, λειτουργεί σωστά
KY	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).	0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή 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.	0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή 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.	0: Δεν παρέχονται υπηρεσίες επιπέδου 3-4 ή Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΧΩΡΙΣ μήνυμα επιβεβαίωσης 4: Παρέχονται υπηρεσίες 3-4 ΜΕ μήνυμα επιβεβαίωσης
KY	96	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.	Στατιστικά 3 μηνών διαθεσιμότητας των ιστότοπων κάθε δήμου.
KY	104	Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	0: Δεν παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών ή Παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση χωρίς να αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής 4: Παρέχεται διαβαθμισμένη πρόσβαση και αναφέρεται η διαδικασία εγγραφής

ΚΥ	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.
ΚΥ	106	Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.	0: Μη-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα
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-εφαρμογή του κανόνα 4: Εφαρμογή του κανόνα

7.4 Επεξεργασία συλλεχθέντων δεδομένων