ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.

«Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας»

Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Έκδοση 3.00

Νοέμβριος 2008

PLANET
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ eGovernment

ATHENS TECHNOLOGY CENTER A.B.E.T.E.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ – ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

Ημερομηνία	Έκδοση	Συγγραφείς	Αλλαγές
15/10/2007	1.00	PLANET – ΕΠΙΣΕΥ - ATC	Έκδοση 1.00
25/05/2008	2.00	PLANET – ΕΠΙΣΕΥ - ATC	Έκδοση 2.00
10/11/2008	3.00	PLANET – ΕΠΙΣΕΥ - ATC	Έκδοση3.00

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ 6

1.1 ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ 6

1.2 ΠΟΙΟΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΑΒΑΣΟΥΝ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ 6

1.3 ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΠΠ-ΔΔΤ ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟ 7

1.4 ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΟ ΠΠ-ΔΔΤ 8

1.5 ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΕΝΑΣ ΔΔΤ 9

1.6 ΠΟΙΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΠΠ-ΔΔΤ 10

1.7 ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΝΑ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΠΠ-ΔΔΤ 10

1.8 ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΚΔΟΣΗ 11

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 12

2.1 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ 12

2.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 13

2.3 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ 14

2.3.1 Φορείς 14

2.3.2 Υποδομές - Συστήματα 14

2.4 ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ & ΠΡΟΤΥΠΩΝ 15

2.5 ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ / ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑ 16

3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 17

3.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ 19

3.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΤΟΠΟΥ 21

3.3 ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 30

3.3.1 Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 30

3.3.1.1 Ονομασία χώρου 30

3.3.1.2 Γλώσσα 32

3.3.1.3 Τρόπος γραφής ονόματος χώρου 32

3.3.1.4 Μέγεθος ονόματος χώρου 34

3.3.2 Εικαστική παρουσίαση 34

3.3.2.1 Χρώματα και χρωματικοί συνδυασμοί 35

3.3.2.2 Γραμματοσειρές 35

3.3.2.3 Εικονίδια 36
3.3.2.4 Σύνδεσμοι 36
3.3.2.5 Τρόπος και ύφος γραφής 37
3.3.2.6 Έκταση ιστοσελίδων 38
3.3.2.7 Μέγεθος ιστοσελίδων 38
3.3.2.8 Μορφοποίηση και παρουσίαση περιεχομένου 38
3.3.2.9 Χρήση ειδικών μορφών περιεχομένου 39
3.3.3 Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 39
3.3.3.1 Αρχική σελίδα 40
3.3.3.2 Περιεχόμενο ιστοσελίδων διαδικτυακού τόπου 41
3.3.3.3 Δομή περιεχομένου 42
3.3.3.4 Διαχείριση περιεχομένου 43
3.3.3.5 Ορθότητα – πληρότητα – επικαιρότητα – ανανέωση περιεχομένου 49
3.3.3.6 Γλώσσα περιεχομένου 50
3.3.3.7 Μηχανή αναζήτησης 51
3.3.3.8 Χάρτης του τόπου 52
3.3.3.9 Πλοήγηση 52
3.3.3.10 Επικοινωνία με το φορέα 53
3.3.4 Προσβασιμότητα 54
3.3.5 Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι 57
3.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ 59
3.4.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες 59
3.4.1.1 Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών 59
3.4.1.2 Ηλεκτρονικές πληρωμές 61
3.4.1.3 Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων 62
3.4.1.4 Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου 63
3.4.2 Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας 64
3.4.2.1 Υπηρεσίες παροχής ενημέρωσης στους χρήστες 64
3.4.2.2 Χώροι συζήτησης των χρηστών 66
3.4.3 Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με back-office συστήματα 67
3.4.4 Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με τρίτα sites 68
3.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 70

3.5.1 Αξιολόγηση περιεχομένου 70
3.5.2 Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών....71
3.5.3 Αξιολόγηση λειτουργίας Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων 72
3.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 76
3.6.1 Πολιτικές ασφάλειας 77
3.6.2 Πρόσβαση – Αυθεντικοποίηση 77
3.6.3 Μετάδοση....79
3.6.4 Αποθήκευση 80
3.6.5 Ακεραιότητα συναλλαγών 80
3.6.6 Διαθεσιμότητα & απόδοση συστημάτων 82
3.6.6.1 Διαθεσιμότητα & απόδοση δικτυακών υποδομών....83
3.6.6.2 Διαθεσιμότητα & απόδοση εξυπηρετητών 84
3.6.6.3 Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας....85
3.6.7 Φιλοξενία ΔΔΤ σε υποδομές ιδιωτικών φορέων 86
3.7 ΧΡΗΣΤΕΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 88
3.7.1 Κατηγορίες χρηστών....88
3.7.2 Δικαιώματα χρηστών 88
3.7.3 Εγγραφή χρηστών....89
3.8 ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ 91
3.8.1 Προσωπικά δεδομένα 91
3.8.2 Πνευματικά δικαιώματα....93
3.8.3 Όροι χρήσης – Αποκηρύξεις 93
3.9 ΔΙΑΔΟΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ 95
3.9.1 Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων 95
3.9.2 Καταχώρηση σε συναφείς διαδικτυακούς τόπους....96
3.9.3 Δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου....96
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ & ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ 98
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ - ΟΡΟΛΟΓΙΑ....99
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. ΛΙΣΤΑ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ 105

1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

1.1 Ποιος είναι ο σκοπός του παρόντος εγγράφου

Το παρόν έγγραφο περιλαμβάνει το **Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων** (Έκδοση 3.00) και αποτελεί μέρος της Γ' έκδοσης του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σκοπός του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) είναι να παρουσιάσει τους κανόνες, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των διαδικτυακών τους τόπων, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών.

1.2 Ποιοι πρέπει να διαβάσουν το παρόν έγγραφο

Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων απευθύνεται σε όλους όσοι εμπλέκονται στη διαδικασία σχεδιασμού, ανάπτυξης, αξιολόγησης και υποστήριξης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου, κατασκευαστές λογισμικού για ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων, πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς που χρησιμοποιούν τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους για την ανεύρεση διοικητικής πληροφορίας και υπηρεσιών, καθώς και σε κάθε άλλο ενδιαφερόμενο. Ειδικότερα απευθύνεται σε:

- Ανώτερα στελέχη του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων, το ενδιαφέρον των οποίων εστιάζεται (χωρίς όμως να περιορίζεται) σε κανόνες και οδηγίες που διατυπώνονται σχετικά με τη στρατηγική, τις βασικές αρχές και τις πολιτικές για την ανάπτυξη δημόσιων διαδικτυακών τόπων, τη διαλειτουργικότητα των διαδικτυακών τόπων με τα υποστηρικτικά (back-office) πληροφοριακά συστήματα των φορέων και την αυθεντικοποίηση των πολιτών και επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων του Δημοσίου. Το κοινό αυτής της κατηγορίας συνιστάται να επικεντρωθεί στα Κεφάλαια 1 και 2 του παρόντος εγγράφου.
- Επιχειρησιακά στελέχη των φορέων της δημόσιας διοίκησης και μονάδες αυτών που ασχολούνται με θέματα οργάνωσης και βελτίωσης διαδικασιών, το ενδιαφέρον των οποίων εστιάζεται (χωρίς όμως να περιορίζεται) σε κανόνες και οδηγίες που διατυπώνονται για οργανωτικά και επιχειρησιακά θέματα των φορέων αναφορικά με τους ρόλους, αρμοδιότητες και διαδικασίες που απαιτούνται για την υποστήριξη της λειτουργίας και τη συνεχή βελτίωση των δημόσιων διαδικτυακών τόπων και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών. Το κοινό αυτής της κατηγορίας συνιστάται να ενημερωθεί για το συνολικό περιεχόμενο του παρόντος εγγράφου, επικεντρωνόμενο στα Κεφάλαια 1 και 2 του παρόντος εγγράφου, καθώς και στα σημεία του Κεφαλαίου 3 που αφορούν οργανωτικά και επιχειρησιακά θέματα.

- Στελέχη των μονάδων πληροφορικής/ μηχανογράφησης των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, αναδόχους έργων ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων & διαδικτυακών τόπων, κατασκευαστές λογισμικού ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων και παρόχους συναφών υπηρεσιών, το ενδιαφέρον των οποίων εστιάζεται (χωρίς όμως να περιορίζεται) σε κανόνες και οδηγίες που διατυπώνονται για τεχνικά θέματα που αφορούν το σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη, φιλοξενία, ασφάλεια κλπ. των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Το κοινό αυτής της κατηγορίας συνιστάται να ενημερωθεί για το συνολικό περιεχόμενο του παρόντος εγγράφου.

1.3 Γιατί το ΠΠ-ΔΔΤ είναι χρήσιμο

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

Το ΠΠ-ΔΔΤ αποσκοπεί στη βελτίωση της παραπάνω κατάστασης και στην ομογενοποίηση της παρουσίας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει, με στόχο την υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων στην ανεύρεση & αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας, θέτοντας κανόνες, πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Επίσης, στοχεύει στην παρότρυνση των φορέων της δημόσιας διοίκησης να προσφέρουν σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς διαδραστικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ορίζοντας τους κανόνες διάθεσης και υποστήριξης των υπηρεσιών αυτών.

Η υιοθέτηση του Πλαισίου από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά την εικόνα τους, να διευκολύνει τις συναλλαγές των υπηρεσιών τους με το κοινό, να βελτιώσει την ποιότητα και ταχύτητα εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων, να ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών –ηλεκτρονικών- καναλιών υψηλής αξιοπιστίας, τα οποία θα είναι προσβάσιμα από διαφορετικές ομάδες χρηστών και με τη χρήση διαφορετικών μέσων, προσδίδοντας, κατ' αυτόν τον τρόπο, ένα αίσθημα εμπιστοσύνης και εξυπηρέτησης στο συναλλασσόμενο κοινό. Επιπλέον, θα δώσει νέα ώθηση στους φορείς για τη διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω κεντρικών κυβερνητικών πυλών, όπως ο διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ και η κεντρική κυβερνητική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Για τους αναδόχους έργων ανάπτυξης δημόσιων διαδικτυακών τόπων και τους κατασκευαστές σχετικού λογισμικού, η εφαρμογή του Πλαισίου θα τους δώσει τη δυνατότητα να δημιουργήσουν προϊόντα και εφαρμογές που θα ανταποκρίνονται σε ένα σύνολο κοινών προδιαγραφών, οι οποίες θα είναι γνωστές εκ των προτέρων και δεν θα διαφοροποιούνται σημαντικά σε κάθε ξεχωριστό έργο ανάπτυξης ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου. Έτσι, θα

είναι σε θέση να ανταποκρίνονται ταχύτερα στις προσκλήσεις των δημοσίων φορέων για την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και να επιτυγχάνουν οικονομίες κλίμακας με την επαναχρησιμοποίηση τμημάτων λογισμικού με σχεδόν τυποποιημένη λειτουργικότητα.

1.4 Τι περιλαμβάνει το ΠΠ-ΔΔΤ

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

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

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

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

1.5 Ποιες είναι οι βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθεί ένας ΔΔΤ

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που σχεδιάζουν, αναπτύσσουν ή σκοπεύουν να αναπροσαρμόσουν το διαδικτυακό τους τόπο πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τις παρακάτω βασικές αρχές-οδηγίες:

1. Αξιολογήστε τις ανάγκες των συναλλασσομένων με τις υπηρεσίες σας και σχεδιάστε το ΔΤ βάσει αυτών.
2. Διασφαλίστε ότι το περιεχόμενο του ΔΤ είναι ορθό, επίκαιρο και κατανοητό.
3. Φροντίστε για την παροχή, μέσω του ΔΤ, όσο το δυνατόν περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4.
4. Διασφαλίστε ότι οι μηχανισμοί και οι επιλογές (πλοήγηση, χρώματα, σύνδεσμοι κλπ.) είναι κοινοί σε όλες τις σελίδες του ΔΤ.
5. Αποφύγετε τη χρήση μεγάλης έκτασης και μεγέθους σελίδων.
6. Αποφύγετε τη χρήση μακροσκελών κειμένων και πολύπλοκων εκφράσεων.

7. Εξασφαλίστε τη διαθεσιμότητα του ΔΤ.
8. Διευκολύνετε την πλοήγηση στο περιεχόμενο και την αναζήτηση σε αυτό.
9. Φροντίστε για τη γνωστοποίηση των δυνατοτήτων και τη διάδοση του ΔΤ.
10. Μεριμνήστε για την προσβασιμότητα του ΔΤ.
11. Διασφαλίστε τη διαλειτουργικότητα του ΔΤ με άλλα συστήματα του φορέα ή άλλων φορέων για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
12. Δημιουργείστε τους ρόλους, αναθέστε τις αρμοδιότητες και καθορίστε τις διαδικασίες για την υποστήριξη και αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΤ.

Οι παραπάνω βασικές αρχές διατρέχουν το σύνολο των κανόνων του ΠΠ-ΔΔΤ και συμπληρώνονται κατάλληλα με επιπλέον κανόνες και πρότυπα σε κάθε επιμέρους ενότητα του Πλαισίου.

1.6 Ποιος διαχειρίζεται το ΠΠ-ΔΔΤ

Η διαχείριση του ΠΠ-ΔΔΤ γίνεται για όλο το δημόσιο τομέα σε κεντρικό επίπεδο από το Φορέα Διαχείρισης του Πλαισίου (ΦΔΠ). Οι αρμοδιότητες του ΦΔΠ περιλαμβάνουν τον καθορισμό της στρατηγικής για τους διαδικτυακούς τόπους στον ελληνικό δημόσιο τομέα, τον καθορισμό των προδιαγραφών, οδηγιών και προτύπων του ΠΠ-ΔΔΤ, τη διάδοση του ΠΠ-ΔΔΤ, την παρακολούθηση της εφαρμογής του Πλαισίου, την αξιολόγηση των προτάσεων ανανέωσης και τη συντήρηση του Πλαισίου. Μέχρι τον προσδιορισμό ή τη σύσταση του φορέα που θα αναλάβει το ρόλο του ΦΔΠ και μέχρι το τέλος του έργου «**Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας**» (τέλος 2008), οι αρμοδιότητες του ΦΔΠ για τη συντήρηση του Πλαισίου θα ασκούνται από τον ανάδοχο του παραπάνω έργου, δηλαδή την Ένωση Νομικών Προσώπων «**PLANET Α.Ε. – ΕΠΙΣΕΥ/ΕΜΠ – ATC ΑΒΕΤΕ**», σε συνεργασία με τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής (**Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.**) και του φορέα για τον οποίο προορίζεται το έργο (**Υπουργείο Εσωτερικών**) και ιδιαίτερα τα στελέχη της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου.

1.7 Πώς μπορεί κάποιος να προτείνει αλλαγές στο ΠΠ-ΔΔΤ

Το ΠΠ-ΔΔΤ, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.e-gif.gov.gr, δεν αποτελεί ένα στατικό σύνολο κανόνων, οδηγιών, προτύπων και προδιαγραφών σχετικά με το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, αντίθετα υπόκειται σε διαρκή αυστηρή και λεπτομερή διαδικασία επανεξέτασης και αναθεώρησης. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος μιας έκδοσης του Πλαισίου, όλοι οι εμπλεκόμενοι έχουν δικαίωμα υποβολής προτάσεων και σχολίων για το περιεχόμενο του Πλαισίου. Οι προτάσεις μπορεί να αφορούν αλλαγές ή διορθώσεις σε υφιστάμενους κανόνες και πρότυπα ή προσθήκες που πρέπει να

γίνουν στο Πλαίσιο ώστε να οριοθετηθούν καλύτερα ορισμένα θέματα ή να καλυφθούν νέοι τομείς. Οι προτάσεις μπορούν να υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση plaisio@ypesdda.gov.gr, καθώς και στο διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr. Οι προτάσεις αξιολογούνται από το ΦΔΠ και όσες γίνουν αποδεκτές ενσωματώνονται στην επόμενη έκδοση του Πλαισίου. Είναι επίσης δυνατή η επικοινωνία με το ΦΔΠ στο τηλέφωνο 213-1300866.

1.8 Αλλαγές από την προηγούμενη έκδοση

Το παρόν έγγραφο αποτελεί την τρίτη έκδοση του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων. Στην παρούσα έκδοση του Πλαισίου έχουν γίνει οι εξής κύριες αλλαγές:

- Τροποποιήθηκε η Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών, ώστε να εναρμονίζεται με την αντίστοιχη Λίστα που σχεδιάστηκε για τις ανάγκες της Κεντρικής Κυβερνητικής Πύλης ΕΡΜΗΣ. Η απόφαση υιοθέτησης της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών της Κεντρικής Κυβερνητικής Πύλης ΕΡΜΗΣ βασίστηκε στο γεγονός ότι βάσει της συγκεκριμένης Λίστας έχει ήδη κατηγοριοποιηθεί από τον Ανάδοχο του ΕΡΜΗ σημαντικός όγκος περιεχομένου και υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Έτσι, σε περίπτωση που αποφασιζόταν να χρησιμοποιήσει ο ΕΡΜΗΣ τη Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών που προτεινόταν από το ΠΠ-ΔΔΤ (έκδοση 2.00), οι απαιτούμενες αλλαγές και προσαρμογές θα προκαλούσαν σημαντικές καθυστερήσεις στην υλοποίηση του έργου. Η νέα έκδοση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών του ΠΠ-ΔΔΤ.
- Αναμορφώθηκε το προτεινόμενο μέγεθος των σελίδων ενός ΔΤ στους σχετικούς κανόνες της ενότητας 3.3.2.7 «Μέγεθος ιστοσελίδων», ώστε να αντανακλά τις εξελίξεις στον τομέα ανάπτυξης ιστοσελίδων και τις δυνατότητες των σύγχρονων εργαλείων.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός του **Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** είναι η καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ή σχεδιάζουν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους με αυτούς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες.

Η υιοθέτηση των προτύπων, οδηγιών και κατευθύνσεων του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιτρέψει τη βελτίωση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης τόσο σε ποιότητα όσο και σε ταχύτητα, επιτρέποντας τη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της στρατηγικής της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και την εναρμόνισή τους με την ευρωπαϊκή πολιτική και κατευθύνσεις.

2.1 Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

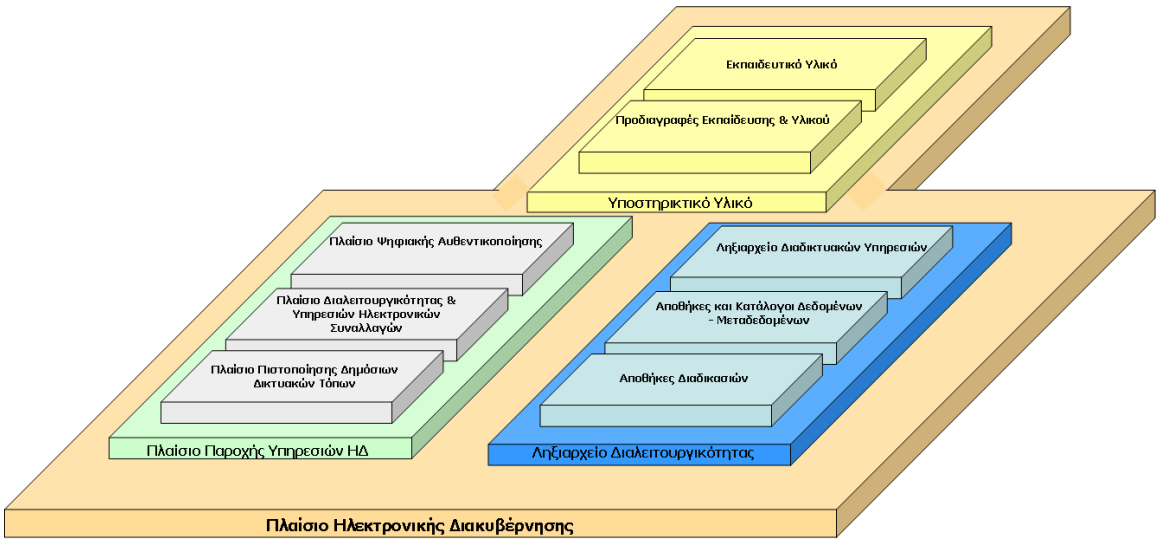
Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ)
- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ)

Σε αντιστοιχία με τις καλυπτόμενες υπηρεσίες του ΠΔ&ΥΗΣ, το Πλαίσιο παρέχει επίσης έναν ταμιευτήρα (Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας), ο οποίος περιέχει:

- Τυποποιημένες, πρότυπες περιγραφές διαδικασιών
- Τυποποιημένα σχήματα δεδομένων και μεταδεδομένων
- Τις καλυπτόμενες τελικές υπηρεσίες ανά φορέα, σε διαφορετικά επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης

Τέλος, το Πλαίσιο συμπληρώνεται από προδιαγραφές εκπαίδευσης, εκπαιδευτικό υλικό και υλικό διάδοσης.



Σχήμα 1: Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.2 Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Το παρόν έγγραφο αποτελεί το πρώτο μέρος του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το **Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων**. Σκοπός του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) είναι να παρουσιάσει τους κανόνες, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των διαδικτυακών τους πυλών, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών.

Βασικοί στόχοι του ΠΠ-ΔΔΤ είναι αφενός η ομογενοποίηση της παρουσίας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει, με στόχο την υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων στην ανεύρεση & αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας αφετέρου η αποτελεσματική υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, πέραν του Κεφαλαίου της Επιτελικής Σύνοψης που προηγήθηκε και της παρούσας Εισαγωγής, περιλαμβάνει το Κεφάλαιο 3, «**Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων**», το οποίο περιγράφει τους κανόνες, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των δικτυακών τους πυλών, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών. Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων συνοδεύεται επίσης από μία σειρά παραρτημάτων:

- Παράρτημα Α: Βιβλιογραφία & Σύνδεσμοι
- Παράρτημα Β: Συντομογραφίες - Ορολογία

- Παράρτημα Γ: Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών

2.3 Πεδίο εφαρμογής του Πλαισίου

2.3.1 Φορείς

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απευθύνεται σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι διαθέτουν, αναπτύσσουν ή σχεδιάζουν να αναπτύξουν διαδικτυακό τόπο με σκοπό να παρέχουν πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Αναλυτικότερα, το Πλαίσιο απευθύνεται σε:

- Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες
- Περιφέρειες
- Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Εποπτευόμενους φορείς του Δημόσιου Τομέα
- Ανεξάρτητες Αρχές

και τους υπόλοιπους φορείς του Δημόσιου Τομέα όπως αυτός ορίζεται βάσει του Ν. 2527/97, άρθρο 1.

Επιπρόσθετα, απευθύνεται σε οργανισμούς του ευρύτερου Δημόσιου και του Ιδιωτικού Τομέα, οι οποίοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω δημόσιων διαδικτυακών τόπων προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς, και αναλυτικότερα:

- Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας
- Τραπεζικούς και Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς
- Επιχειρήσεις Πληροφορικής και Υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη λογισμικού και την παροχή συναφών υπηρεσιών για φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών, υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων).

Τέλος, το Πλαίσιο απευθύνεται σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο πολίτη.

2.3.2 Υποδομές - Συστήματα

Το Πλαίσιο στοχεύει στην υποστήριξη των φορέων της προηγούμενης ενότητας στη σχεδίαση, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη της λειτουργίας των διαδικτυακών τους τόπων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, το Πλαίσιο περιέχει κανόνες, οδηγίες, πρότυπα και τεχνολογικές κατευθύνσεις οι οποίες καλύπτουν:

- Κεντρικές Διαδικτυακές Πύλες της Δημόσιας Διοίκησης (Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, Διαδικτυακή Πύλη ΚΕΠ).

- Διαδικτυακές Πύλες Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, σε κάθε επίπεδο.
- Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (Back Office) Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, στο βαθμό που απαιτείται διαλειτουργικότητα με τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους.

2.4 Επίπεδα Κατάταξης Κανόνων & Προτύπων

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

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

Επίσης, οι λέξεις-κλειδιά: ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ, ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ, ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ, ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ, ΔΕΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ, ΔΕΝ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ, ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ, ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ, ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ και ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ, σύμφωνα με την ερμηνεία που έχει δοθεί από το Internet Engineering Task Force (IETF) Request For Comments (RFC) 2119[1] συμπληρώνουν τα επίπεδα συμμόρφωσης. Αναλυτικά:

- Οι φράσεις-κλειδιά ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ, ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ και ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εμφανίζονται σε Κανόνες Υποχρεωτικούς και σημαίνουν ότι η προδιαγραφή αποτελεί απόλυτη απαίτηση του Πλαισίου. Όταν η φράση-κλειδί ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από τη λέξη «αποφεύγεται» ερμηνεύεται ότι επιτρέπεται περιορισμένος αριθμός ή εύρος παρεκκλίσεων από την εφαρμογή του Κανόνα, χωρίς να συνεπάγεται τη μη συμμόρφωση με τον Κανόνα. Σε αυτή την περίπτωση, πρέπει να τεκμηριώνονται επαρκώς οι λόγοι των παρεκκλίσεων και να γίνουν κατανοητές οι συνέπειες από τη μη συμμόρφωση στην προδιαγραφή.
- Οι φράσεις-κλειδιά ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ και ΔΕΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εμφανίζονται σε Κανόνες Υποχρεωτικούς και ερμηνεύονται ως αυστηρή απαγόρευση της προδιαγραφής.
- Οι φράσεις-κλειδιά ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ, ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ, ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ και ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ εμφανίζονται σε Κανόνες Προαιρετικούς και αφήνουν το ενδεχόμενο της παράληψης – αθέτησης μιας προδιαγραφής, εάν συντρέχουν τεκμηριωμένοι λόγοι. Ωστόσο, θα πρέπει να

[1] IETF Network Working Group, Request for Comments: 2119, Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels, March 1997, http://www.ietf.org/rfc/rfc2119.txt

ληφθούν σοβαρά υπόψη και να γίνουν κατανοητές οι συνέπειες από τη μη συμμόρφωση στην προδιαγραφή.

- Η φράση-κλειδί ΔΕΝ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εμφανίζεται σε Κανόνες Προαιρετικούς και αφήνει ανοικτό το ενδεχόμενο της υιοθέτησης μιας συμπεριφοράς που δεν συνιστάται, αρκεί να ληφθούν σοβαρά υπόψη και να γίνουν κατανοητές οι συνέπειες από την υιοθέτηση της συγκεκριμένης συμπεριφοράς.
- Η φράση-κλειδί ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ εμφανίζεται σε Κανόνες υπό Μελέτη/ Διαμόρφωση και ορίζει προδιαγραφές, των οποίων η ενσωμάτωση στο Πλαίσιο εξετάζεται. Ωστόσο, μία υπό μελέτη προδιαγραφή μπορεί, σε επόμενη έκδοση του Πλαισίου, να αποτελεί υποχρεωτική προδιαγραφή, οπότε μια υλοποίηση που δεν υπακούει σήμερα στην προδιαγραφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνει υπόψη της ότι μελλοντικά ενδεχομένως να πρέπει να συμμορφωθεί ως προς αυτή.

2.5 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 [2], και των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση» [2] και «Διοικητική Μεταρρύθμιση» [14] όσο και με πρωτοβουλίες και πολιτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως οι πρωτοβουλίες i2010 και eEurope, καθώς και το πρόγραμμα IDABC [1].

Επιπλέον, το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων εκμεταλλεύεται τη γνώση, εμπειρία και πρόοδο που έχει επιτευχθεί στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διεθνές επίπεδο, αξιοποιώντας στοιχεία από αντίστοιχα Πλαίσια πιστοποίησης και οδηγιών σχεδιασμού και ανάπτυξης Διαδικτυακών Τόπων.

3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ

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

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

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

- Πρόσβαση – Αυθεντικοποίηση
- Μετάδοση
- Αποθήκευση
- Ακεραιότητα συναλλαγών
- Διαθεσιμότητα & απόδοση συστημάτων
- Φιλοξενία ΔΔΤ σε υποδομές ιδιωτικών φορέων

- Χρήστες δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Κατηγορίες χρηστών, Δικαιώματα χρηστών, Εγγραφή χρηστών
- Νομικά θέματα: Προσωπικά δεδομένα, Πνευματικά δικαιώματα, Όροι χρήσης – Αποκηρύξεις
- Διάδοση δημόσιων διαδικτυακών τόπων: Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης, Καταχώρηση σε συναφείς διαδικτυακούς τόπους, Δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου

3.1 Γενικές αρχές

Οι Διαδικτυακοί Τόποι των φορέων της δημόσιας διοίκησης αποτελούν την πύλη εισόδου πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς. Στόχος των δημόσιων διαδικτυακών τόπων είναι η ικανοποίηση των αναγκών του μεγαλύτερου δυνατού κοινού στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες τους.

Προς εκπλήρωση του στόχου τους, η ανάπτυξη και λειτουργία των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων πρέπει να διέπονται από ορισμένες γενικές και θεμελιώδεις αρχές [13]:

- **Αρχή της ισότητας και της ισονομίας**: Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης δεν πρέπει να θέτουν περιορισμούς στην πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω των διαδικτυακών τους τόπων.
    - Η πρόσβαση στο πληροφοριακό περιεχόμενο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός ΔΔΤ πρέπει να είναι ανεξάρτητη από τα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες (χαρακτηριστικά λογισμικού φυλλομέτρησης, εύρος ζώνης γραμμής πρόσβασης).
    - Ο σχεδιασμός και η λειτουργικότητα των δημόσιων διαδικτυακών τόπων πρέπει να καλύπτουν τις ανάγκες ειδικών ομάδων πληθυσμού (άτομα με αναπηρία και προβλήματα κίνησης, όρασης και ακοής).
    - Το περιεχόμενο των δημόσιων διαδικτυακών τόπων δεν πρέπει να προσβάλλει τα ανθρώπινα δικαιώματα ή να δημιουργεί φυλετικές διακρίσεις.
    - Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιήσουν περαιτέρω πληροφορίες του δημόσιου τομέα που δημοσιεύονται σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους[2].
- **Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας**: Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης μέσω του διαδικτυακού του τόπου πρέπει να είναι ορθό, πλήρες, και επίκαιρο. Επιπλέον, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να διαθέτουν τους μηχανισμούς (άνθρωποι και συστήματα) και τις διαδικασίες που διασφαλίζουν τις παραπάνω ιδιότητες στην πορεία του χρόνου.
    - Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ δεν περιλαμβάνει ανακρίβειες και λάθη.
    - Το περιεχόμενο είναι πλήρες, υπό την έννοια ότι είναι σαφές, δεν αφήνει αμφιβολίες, δεν παραλείπει την αναφορά απαραίτητων στοιχείων και, γενικά, εξυπηρετεί πλήρως τους σκοπούς για τους οποίους δημοσιεύεται.
    - Το περιεχόμενο είναι επίκαιρο, δηλαδή ενσωματώνει τις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα ή θέμα στον οποίο αναφέρεται.

[2] Η περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας 2003/98/ΕΚ και του Ν. 3448/2006, με τον οποίο η Οδηγία αυτή ενσωματώνεται στο ελληνικό δίκαιο.

- Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ανανεώνεται σύμφωνα με προκαθορισμένες διαδικασίες με την εμπλοκή των κατάλληλων ρόλων.

- **Αρχή της εμπιστοσύνης**: Ο διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να συμβάλλει στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους επισκέπτες του τόπου και τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Πέραν της εξασφάλισης της ορθότητας, πληρότητας και επικαιρότητας του περιεχομένου και των υπηρεσιών ενός ΔΔΤ, η εμπιστοσύνη εμπεδώνεται με την ύπαρξη των κατάλληλων μηχανισμών ταυτοποίησης των χρηστών, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να:
  - διαθέτουν πολιτικές ασφάλειας για την εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους
  - διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών και να δημοσιεύουν στο διαδικτυακό τους τόπο τη σχετική πολιτική που ακολουθούν
  - δημοσιεύουν τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του περιεχομένου και των υπηρεσιών του διαδικτυακού τους τόπου

- **Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων**: Η επένδυση που απαιτείται για την ανάπτυξη και την υποστήριξη της λειτουργίας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να δικαιολογείται από το όφελος που αναμένεται να προκύψει από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΔΤ.
  - Στα οφέλη από τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να συνυπολογίζονται και παράμετροι σχετικά με την ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών, την ποιότητα εξυπηρέτησης, την αποσυμφόρηση των υπηρεσιών των φορέων, τη βελτίωση της γενικής εικόνας των φορέων. Οι παράμετροι αυτές, αν και δύσκολα μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, αποτελούν μεγάλο μέρος του οφέλους που προκύπτει από τη λειτουργία ενός ΔΔΤ.
  - Διαλειτουργικότητα: Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να είναι σε θέση επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν δεδομένα με τα υποστηρικτικά (back-office) πληροφοριακά συστήματα των φορέων όσο και με πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με ελάχιστες πρόσθετες παρεμβάσεις και με το ελάχιστο δυνατό πρόσθετο κόστος.

3.2 Διαχείριση Διαδικτυακού Τόπου

Η δημιουργία ενός καλά ορισμένου διοικητικού & διαχειριστικού μηχανισμού είναι βασική αρχή για την ανάπτυξη και τη λειτουργία ενός ΔΔΤ, διότι διασφαλίζει:

- Το αίσθημα εμπιστοσύνης του κοινού προς το Διαδικτυακό Τόπο και το φορέα-ιδιοκτήτη του.
- Την ακρίβεια και ποιότητα του περιεχομένου του ΔΔΤ.
- Τη λειτουργικότητα του Δικτυακού Τόπου.
- Τη δυνατότητα επικοινωνίας των επισκεπτών του ΔΔΤ με τις υπηρεσίες του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ για την υποβολή αιτημάτων, ερωτημάτων, παρατηρήσεων και παραπόνων.

Οι οδηγίες και τα πρότυπα που αφορούν τη διαχείριση και παρουσίαση του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου αποσκοπούν στο να καταστήσουν τις πληροφορίες και υπηρεσίες που παρέχει ο τόπος προσβάσιμες και φιλικές για το κοινό – πολίτες και επιχειρήσεις.

Ο σκοπός και η λειτουργικότητα του ΔΔΤ ενός φορέα επιβάλλουν την ενεργό συμμετοχή ανώτερων διοικητικών στελεχών του φορέα, τόσο στη φάση της ανάπτυξης όσο και στη φάση της λειτουργίας του τόπου. Δεδομένου ότι ο Διαδικτυακός Τόπος ενός φορέα αποτελεί το κεντρικό σημείο εξυπηρέτησης του πολίτη/ επιχείρησης από το φορέα, οι ανάγκες υποστήριξης της λειτουργίας του ΔΔΤ είναι σημαντικές. Έτσι, είναι απαραίτητη η πρόβλεψη ορισμένων ρόλων στην οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ, οι οποίοι θα επιφορτιστούν αρμοδιότητες οργάνωσης, διαχείρισης και υποστήριξης της λειτουργίας του ΔΔΤ.

[ΚΥ.1]	Ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ οριστεί ως 'ιδιοκτήτης' (owner) ή Επιτελικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ.

Στις τυπικές αρμοδιότητες του συγκεκριμένου διοικητικού στελέχους, σχετικά με το ΔΔΤ του φορέα, εμπίπτουν:

- Ο καθορισμός των στρατηγικών στόχων του φορέα σχετικά με το ΔΔΤ, σε συνεργασία με την ηγεσία του φορέα.
- Ο καθορισμός της στρατηγικής και η προώθηση του ΔΔΤ σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.
- Η μέριμνα για τη διασφάλιση των τεχνικών και ανθρώπινων πόρων για τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ.
- Η ανάθεση ρόλων και καθηκόντων σε σχέση με τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ σε συγκεκριμένα στελέχη του φορέα.
- Η έγκριση του πλάνου δημοσιότητας του ΔΔΤ.
- Η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ.

- Η έγκριση σημαντικών αλλαγών στη δομή, περιεχόμενο και υπηρεσίες του ΔΔΤ.

Φυσικά, το ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα, το οποίο θα οριστεί ως 'επιτελικός υπεύθυνος' του ΔΔΤ πρέπει να υποστηρίζεται από άλλα στελέχη του φορέα που θα αναλάβουν άλλους πιο εξειδικευμένους ρόλους σχετικά με την οργάνωση, διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ.

[ΚΥ.2]	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχός του το ρόλο του «Τεχνικού Υπεύθυνου» του ΔΔΤ, στον οποίο θα ανατεθεί η ευθύνη οργάνωσης και λειτουργίας του διαδικτυακού τόπου του φορέα, καθώς και η τήρηση του φακέλου του ΔΔΤ.

Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ αναλαμβάνει την ευθύνη οργάνωσης και καλής λειτουργίας του ΔΔΤ παρακολουθώντας και διασφαλίζοντας σε καθημερινή βάση την εύρυθμη λειτουργία του ΔΤ και της συνολικής υποδομής στην οποία στηρίζεται (υλικό και λογισμικό υποδομής, εφαρμογές, δικτυακές συνδέσεις).

Στις τυπικές αρμοδιότητες του Τεχνικού Υπευθύνου εμπίπτουν:

- Κατά τις φάσεις ανάλυσης και σχεδιασμού του ΔΔΤ, η έγκριση των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων, καθώς και η έγκριση του σχεδιασμού του ΔΔΤ, πιθανώς σε συνεργασία με άλλα στελέχη του φορέα (π.χ. στελέχη της Διεύθυνσης Μηχανογράφησης/ Πληροφορικής).
- Κατά τη φάση ανάπτυξης του ΔΔΤ, η παρακολούθηση της προόδου των σταδίων υλοποίησης και η επικύρωση των αποτελεσμάτων των δοκιμών ελέγχου και αποδοχής του ΔΔΤ.
- Κατά τη φάση λειτουργίας του ΔΔΤ:
  - η παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ σε καθημερινή βάση,
  - ο εντοπισμός και αποκατάσταση προβλημάτων και δυσλειτουργιών,
  - η ανάλυση των στοιχείων επισκεψιμότητας και η παρουσίασή τους στον Επιτελικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ και τη Διοίκηση του φορέα,
  - η αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΔΤ, καθώς και
  - η συνεχής βελτίωση των λειτουργιών του ΔΔΤ και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω αυτού.

Επίσης, στις αρμοδιότητες του Τεχνικού Υπευθύνου εμπίπτει και η ευθύνη τήρησης του φακέλου του ΔΔΤ, ο οποίος κατ' ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνει τις προδιαγραφές, το σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική του ΔΔΤ, τα εγχειρίδια διαχείρισης, λειτουργίας και χρήσης του ΔΔΤ ή άλλα αντίστοιχα έγγραφα.

Εναλλακτικά με την περίπτωση ανάθεσης του ρόλου του Τεχνικού Υπευθύνου σε ένα συγκεκριμένο στέλεχος του φορέα, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της δημόσιας διοίκησης αναπτύσσονται μέσω δημόσιων διαγωνισμών και χρηματοδοτούνται

από εθνικούς ή/ και κοινοτικούς πόρους, είναι δυνατή η ανάθεση των παραπάνω αρμοδιοτήτων σε διαφορετικά διοικητικά στελέχη του φορέα ανάλογα με το στάδιο ανάπτυξης του ΔΔΤ ως εξής:

- Ένα στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση και έγκριση όλων των ενεργειών σχεδιασμού του έργου ανάπτυξης του ΔΔΤ μέχρι και το στάδιο κατακύρωσης του σχετικού διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου: καθορισμός προδιαγραφών, προετοιμασία τεχνικών δελτίων, αναζήτηση ευκαιριών χρηματοδότησης από επιχειρησιακά προγράμματα, προετοιμασία τεύχους διακήρυξης.
- Ένα άλλο στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση και έγκριση όλων των ενεργειών υλοποίησης του έργου ανάπτυξης του ΔΔΤ, καθώς και της λειτουργίας και συνεχούς βελτίωσης του ΔΔΤ.

Πάντως, ως βέλτιστη λύση θεωρείται η ύπαρξη κατάλληλης οργανωτικής μονάδας που θα συνεργάζεται με τα αρμόδια τμήματα του φορέα για την ανάπτυξη του ΔΔΤ. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος μπορεί να είναι στέλεχος της συγκεκριμένης μονάδας.

Γενικά, στο ρόλο του Τεχνικού Υπευθύνου εμπίπτει κάθε θέμα τεχνικής φύσης σχετικά με τη διαχείριση και λειτουργία του ΔΔΤ. Έτσι, ο Τεχνικός Υπεύθυνος αποτελεί το βασικό σημείο αναφοράς για τη λειτουργία του ΔΤ του φορέα και παρέχει υποστήριξη στο ανώτερο διοικητικό στέλεχος (επιτελικό υπεύθυνο) του ΔΔΤ για κάθε σχετικό θέμα. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος αναφέρεται στον επιτελικό υπεύθυνο του ΔΔΤ.

Αν ο φορέας διαθέτει επαρκή ποσοτική και ποιοτική στελέχωση ώστε να μπορεί να προσδιορίσει πρόσθετους ρόλους για τη διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ (π.χ. ομάδα ανάπτυξης & συντήρησης του ΔΔΤ, διαχειριστής ΔΔΤ) είναι απαραίτητο αυτοί οι ρόλοι να αναφέρονται στον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ.

[ΚΥ.3]	Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει υπό την εποπτεία του τα στελέχη του φορέα που αναλαμβάνουν ρόλους σχετικά με τη διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ.

Έτσι, εάν, για παράδειγμα, ένας φορέας συγκροτήσει μία Ομάδα ανάπτυξης & συντήρησης του ΔΔΤ του, η οποία απαρτίζεται από στελέχη της Μονάδας Πληροφορικής, η Ομάδα αυτή πρέπει να υπάγεται απευθείας στον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ. Αντίστοιχα, ενδέχεται να οριστεί κάποιο στέλεχος ως διαχειριστής του ΔΔΤ. Στις τυπικές αρμοδιότητες της ομάδας ανάπτυξης & συντήρησης ή του διαχειριστή του ΔΔΤ εμπίπτουν:

- Η διαχείριση των συστημάτων (υλικό και λογισμικό).
- Η διαχείριση των χρηστών.
- Η ασφάλεια του ΔΔΤ.
- Η ανάλυση των αρχείων καταγραφής (log files).
- Ο εντοπισμός και η αποκατάσταση προβλημάτων και δυσλειτουργιών.

- Η τήρηση στοιχείων επισκεψιμότητας του ΔΔΤ και η εξαγωγή κατάλληλων αναφορών.

Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που η διαχείριση, λειτουργία και συντήρηση του ΔΔΤ έχει ανατεθεί σε εξωτερικό ανάδοχο. Στην περίπτωση αυτή, η ομάδα του Αναδόχου πρέπει να αναφέρεται στον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ. Η διαχείριση και λειτουργία του ΔΔΤ προτείνεται να γίνεται από στελέχη του φορέα. Η λύση της προσφυγής σε εξωτερικό ανάδοχο για τη διαχείριση και λειτουργία του ΔΔΤ προτείνεται να ακολουθείται μόνο όταν είναι απολύτως απαραίτητο, π.χ. για λόγους έλλειψης κατάλληλου προσωπικού, ή/ και για μικρό χρονικό διάστημα.

Ένας άλλος σημαντικός ρόλος σχετικά με τη λειτουργία του ΔΔΤ είναι αυτός του Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ.

[ΚΥ.4]	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναθέσει σε συγκεκριμένο στέλεχός του το ρόλο του «Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών» του ΔΔΤ.

Στις τυπικές αρμοδιότητες του συγκεκριμένου ρόλου εμπίπτουν:

- Η εγκυρότητα και ποιότητα του πληροφοριακού υλικού που περιέχει ο ΔΤ.
- Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο φορέας μέσω του διαδικτυακού του τόπου.
- Η συνεχής ανανέωση του περιεχομένου του ΔΔΤ.
- Η παροχή διευκρινίσεων και οδηγιών για τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εν γένει τις λειτουργίες του ΔΔΤ.
- Η επικοινωνία με τους χρήστες του ΔΔΤ (εσωτερικούς και εξωτερικούς).
- Η συνεργασία με τις οργανωτικές μονάδες του φορέα στις οποίες υπάγονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ.
- Η συνεργασία με κάθε στέλεχος ή μονάδα του φορέα που εμπλέκεται στη διαδικασία παρουσίασης περιεχομένου στο ΔΔΤ του φορέα.
- Η συνεργασία με τον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ για θέματα που επηρεάζουν τη διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του ΔΔΤ.
- Ο σχεδιασμός και διαχείριση των δράσεων δημοσιότητας του ΔΔΤ.

Η εξυπηρέτηση των χρηστών των υπηρεσιών του ΔΔΤ δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών αλλά σε αυτές των οργανωτικών μονάδων του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ.

[ΚΥ.5]	Για κάθε τμήμα περιεχομένου, έγγραφο ή υπηρεσία του φορέα που διατίθεται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σαφές ποια μονάδα, ρόλος ή στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια, εγκυρότητα, ποιότητα και ασφάλειά του.

Το παραπάνω είναι αναγκαίο, καθώς είναι αδύνατον ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή εάν υπάρχει νέο ή πιο επίκαιρο περιεχόμενο σε κάποια κατηγορία πληροφοριακού υλικού ή εάν έχει αλλάξει ο τρόπος εκτέλεσης μιας υπηρεσίας. Έτσι, με τον ορισμό 'ιδιοκτητών' (συγγραφέων) ανά τμήμα περιεχομένου ή ανά υπηρεσία του ΔΔΤ, η ευθύνη ενημέρωσης του ΔΔΤ με αλλαγές, προσθήκες ή διορθώσεις μεταβιβάζεται απευθείας στην πηγή-μοχλό των αλλαγών. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η ευθύνη αυτή αφορά μόνο στην έγκαιρη ενημέρωση του Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ για την ανάγκη εκτέλεσης αλλαγών στο περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες του ΔΔΤ και όχι στην καθεαυτή εκτέλεση των αλλαγών, η οποία παραμένει στην αποκλειστική ευθύνη του Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών.

[ΚΠ.1]	Η λειτουργία του ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υποστηρίζεται από κάποιο Νομικό Σύμβουλο του φορέα, ο οποίος πρέπει να ελέγχει επαρκώς τα νομικά θέματα που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η εμπλοκή του Νομικού Συμβούλου είναι ιδιαίτερα επιθυμητή στην περίπτωση που παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4 μέσω του ΔΔΤ του φορέα. Οι υπηρεσίες του Νομικού Συμβούλου μπορεί να αφορούν:

- Σύνταξη και υποβολή προτάσεων για κατάλληλες θεσμικές ρυθμίσεις που να επιτρέπουν και να νομιμοποιούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του ΔΔΤ του φορέα. Οι προτάσεις προτείνεται να υποβάλλονται στον Επιτελικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ ή/ και τη Διοίκηση του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ.
- Τεκμηρίωση της εγκυρότητας των στοιχείων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τους χρήστες των υπηρεσιών του ΔΔΤ (π.χ. online υποβολή δικαιολογητικών).
- Τεκμηρίωση της εγκυρότητας των προϊόντων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (π.χ. εγκυρότητα ηλεκτρονικά εκδιδόμενης βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας).
- Προστασία προσωπικών δεδομένων (π.χ. χρήση προσωπικών στοιχείων για τη χορήγηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, πολιτικές αποθήκευσης και διαχείρισης προσωπικών στοιχείων).
- Παροχή διευκρινίσεων ή απάντηση ερωτήσεων των χρηστών του ΔΔΤ για θέματα αρμοδιότητάς του.

Ο Νομικός Σύμβουλος του φορέα είναι επίσης υπεύθυνος για την ανάδειξη των παρεμβάσεων που απαιτούνται σε νομικό επίπεδο για την παροχή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ σχετικά με την οργάνωση, διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ παρουσιάζονται συγκεντρωτικά στον επόμενο πίνακα:

Ρόλος	Απαίτηση συμμόρφωσης	Τυπικές αρμοδιότητες
Ιδιοκτήτης (owner)/ Επιτελικός υπεύθυνος του ΔΔΤ	Υποχρεωτικά	• Η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ. • Η μέριμνα για τη διασφάλιση των τεχνικών και ανθρώπινων πόρων για τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ. • Η έγκριση σημαντικών αλλαγών στη δομή, περιεχόμενο και υπηρεσίες του ΔΔΤ. • Ο καθορισμός των στρατηγικών στόχων του φορέα σχετικά με το ΔΔΤ, σε συνεργασία με την ηγεσία του φορέα. • Ο καθορισμός της στρατηγικής και η προώθηση του ΔΔΤ σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.
Τεχνικός Υπεύθυνος	Υποχρεωτικά	• Κατά τις φάσεις ανάλυσης και σχεδιασμού του ΔΔΤ, η έγκριση των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων, καθώς και η έγκριση του σχεδιασμού του ΔΔΤ. • Κατά τη φάση ανάπτυξης του ΔΔΤ, η παρακολούθηση της προόδου των σταδίων υλοποίησης και η επικύρωση των αποτελεσμάτων των δοκιμών ελέγχου και αποδοχής του ΔΔΤ. • Κατά τη φάση λειτουργίας του ΔΔΤ, η παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ σε καθημερινή βάση, ο εντοπισμός και αποκατάσταση προβλημάτων και δυσλειτουργιών, η ανάλυση των στοιχείων επισκεψιμότητας και η παρουσίασή τους στον Επιτελικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ και τη Διοίκηση του φορέα, η αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΔΤ, καθώς και η συνεχής βελτίωση των λειτουργιών του ΔΔΤ και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω αυτού.
Άλλοι ρόλοι σχετικά με τη διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ (π.χ. Ομάδα ανάπτυξης & συντήρησης, διαχειριστής)	Υποχρεωτικά	• Η διαχείριση των συστημάτων (υλικό και λογισμικό). • Η διαχείριση των χρηστών. • Η ασφάλεια του ΔΔΤ. • Η ανάλυση των αρχείων καταγραφής (log files). • Ο εντοπισμός και η αποκατάσταση προβλημάτων και δυσλειτουργιών. • Η τήρηση στοιχείων επισκεψιμότητας του ΔΔΤ και η εξαγωγή κατάλληλων αναφορών.

Ρόλος	Απαίτηση συμμόρφωσης	Τυπικές αρμοδιότητες
Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών	Υποχρεωτικά	• Η εγκυρότητα και ποιότητα του πληροφοριακού υλικού που περιέχει ο ΔΤ. • Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο φορέας μέσω του διαδικτυακού του τόπου. • Η συνεχής ανανέωση του περιεχομένου του ΔΔΤ. • Η παροχή διευκρινίσεων και οδηγιών για τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εν γένει τις λειτουργίες του ΔΔΤ. • Η συνεργασία με τις οργανωτικές μονάδες του φορέα στις οποίες υπάγονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ. • Η συνεργασία με κάθε στέλεχος ή μονάδα του φορέα που εμπλέκεται στη διαδικασία παρουσίασης περιεχομένου στο ΔΔΤ του φορέα. • Η συνεργασία με τον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ για θέματα που επηρεάζουν τη διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του ΔΔΤ.
Ιδιοκτήτης περιεχομένου ή υπηρεσίας	Υποχρεωτικά	Διασφάλιση της ακρίβειας, εγκυρότητας, ποιότητας και ασφάλειας του περιεχομένου ή της υπηρεσίας που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ.
Νομικός σύμβουλος	Προαιρετικά	• Σύνταξη και υποβολή προτάσεων για κατάλληλες θεσμικές ρυθμίσεις που να επιτρέπουν και να νομιμοποιούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του ΔΔΤ του φορέα. • Τεκμηρίωση της εγκυρότητας των στοιχείων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τους χρήστες των υπηρεσιών του ΔΔΤ (π.χ. online υποβολή δικαιολογητικών). • Τεκμηρίωση της εγκυρότητας των προϊόντων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (π.χ. εγκυρότητα ηλεκτρονικά εκδιδόμενης βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας). • Προστασία προσωπικών δεδομένων (π.χ. χρήση προσωπικών στοιχείων για τη χορήγηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, πολιτικές αποθήκευσης και διαχείρισης προσωπικών στοιχείων). • Παροχή διευκρινίσεων ή απάντηση ερωτήσεων των χρηστών του ΔΔΤ για θέματα αρμοδιότητάς του.

Ανάλογα με την κατηγορία του φορέα, το χαρακτήρα του ΔΔΤ (παροχή περιεχομένου ή/ και ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και την επάρκεια της στελέχωσης της Μονάδας Πληροφορικής του, οι παραπάνω ρόλοι μπορούν να ανατεθούν, ενδεικτικά, σε στελέχη του φορέα σύμφωνα με τις παρακάτω παραμέτρους:

- Φορείς που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες (επιπέδων 3 και 4) μέσω του ΔΔΤ και παρέχουν (με μη ηλεκτρονικό τρόπο) μικρό αριθμό υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις:

- Τεχνικός Υπεύθυνος και Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών: Προϊστάμενος Μονάδας Πληροφορικής.
- Ιδιοκτήτης περιεχομένου: Τα στελέχη ή οι μονάδες του φορέα.

- Φορείς που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες (επιπέδων 3 και 4) μέσω του ΔΔΤ και παρέχουν (με μη ηλεκτρονικό τρόπο) μεγάλο αριθμό υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις:
  - Τεχνικός Υπεύθυνος: Προϊστάμενος Μονάδας Πληροφορικής.
  - Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών: Στέλεχος Δ/νσης Διοίκησης, Διοικητικής Υποστήριξης ή άλλης Δ/νσης με αντίστοιχες αρμοδιότητες.
  - Ιδιοκτήτης περιεχομένου: Τα στελέχη ή οι μονάδες του φορέα.

  Εάν η Μονάδα Πληροφορικής των φορέων αυτών διαθέτει επαρκή στελέχωση, κάποιο στέλεχος μπορεί να οριστεί ως διαχειριστής του ΔΔΤ.

- Φορείς που παρέχουν μικρό αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών (επιπέδων 3 και 4) μέσω του ΔΔΤ και δεν παρέχουν (με μη ηλεκτρονικό τρόπο) μεγάλο αριθμό υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις:
  - Τεχνικός Υπεύθυνος: Προϊστάμενος Μονάδας Πληροφορικής.
  - Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών: Στέλεχος Δ/νσης Διοίκησης, Διοικητικής Υποστήριξης ή άλλης Δ/νσης με αντίστοιχες αρμοδιότητες.
  - Ιδιοκτήτης περιεχομένου/ υπηρεσίας: Τα στελέχη ή οι μονάδες του φορέα.
  - Νομικός σύμβουλος: Στέλεχος του φορέα με σχετικές γνώσεις ή αξιοποίηση νομικών υπηρεσιών εποπτεύοντος φορέα.

  Εάν η Μονάδα Πληροφορικής των φορέων αυτών διαθέτει επαρκή στελέχωση, κάποιο στέλεχος μπορεί να οριστεί ως διαχειριστής του ΔΔΤ.

- Φορείς που παρέχουν μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών (επιπέδων 3 και 4) μέσω του ΔΔΤ σε πολίτες και επιχειρήσεις:
  - Τεχνικός Υπεύθυνος: Προϊστάμενος Μονάδας Πληροφορικής.
  - Ομάδα ανάπτυξης & συντήρησης ΔΔΤ: Στελέχη της Μονάδας Πληροφορικής.
  - Διαχειριστής(ές) ΔΔΤ: Μέλος της ομάδας ανάπτυξης & συντήρησης ΔΔΤ.
  - Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών: Στέλεχος Δ/νσης Διοίκησης, Διοικητικής Υποστήριξης ή άλλης Δ/νσης με αντίστοιχες αρμοδιότητες.
  - Ιδιοκτήτης περιεχομένου/ υπηρεσίας: Τα στελέχη ή οι μονάδες του φορέα.
  - Νομικός σύμβουλος: Στέλεχος του γραφείου νομικού συμβούλου ή νομικός σύμβουλος του φορέα.

Ο ρόλος του επιτελικού υπευθύνου/ ιδιοκτήτη του ΔΔΤ που δεν εμφανίζεται στις παραπάνω περιπτώσεις προτείνεται να αποδίδεται σε στελέχη επιπέδου Διευθυντή ή Γενικού Διευθυντή για μεγάλους φορείς ή σε υψηλότερα στελέχη (π.χ. Αντιδήμαρχο, Αντινομάρχη, Υποδιοικητή) για μικρότερους φορείς. Σε όποιες από τις παραπάνω περιπτώσεις δεν εμφανίζεται κάποιος ρόλος, η θέσπισή του από το φορέα δεν θεωρείται απαραίτητη.

3.3 Δομή και Οργάνωση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

3.3.1 Ονοματοδοσία Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

3.3.1.1 Ονομασία χώρου

Κατά την επιλογή ονόματος χώρου, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να ακολουθούν τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ (Απόφαση ΕΕΤΤ 351/76, ΦΕΚ 717/Β/27-5-2005), όπως αυτός δημοσιεύεται στον ιστοχώρο της ΕΕΤΤ:

http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT/Electronic_Communications/DomainNames/.

[ΚΥ.6]	Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει.

Σύμφωνα με το Άρθρο 6 και το Παράρτημα Γ του Κανονισμού:

[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.

Βάσει του παραπάνω, οι ΔΔΤ αποκτούν όνομα τριών επιπέδων (www.name.gov.gr), όπου μόνο το 3ο επίπεδο ('name') είναι μεταβλητό. Παραδείγματα τέτοιων ονομάτων για κυβερνητικούς φορείς είναι ο ΔΔΤ των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) και οι διαδικτυακοί τόποι των Περιφερειών, όπως αυτός της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας (www.ditikiellada.gov.gr).

[ΚΜ.1]	Για τους υφιστάμενους διαδικτυακούς τόπους των φορέων της δημόσιας διοίκησης που δεν έχουν όνομα τριών επιπέδων και κατάληξη .gov.gr ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η σταδιακή μετάπτωση των ονομάτων τους στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr.

Η μετάπτωση των ονομάτων των ΔΔΤ στο χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr μπορεί να γίνεται κατά την ανανέωση του ονόματος χώρου, πριν το χρόνο λήξης ισχύος του (Expiration Date) σε συνεννόηση με τον καταχωρητή του ονόματος χώρου. Η λήξη ισχύος του υφιστάμενου ονόματος ενός ΔΔΤ (και γενικά κάθε διαδικτυακού τόπου με την κατάληξη .gr) μπορεί να βρεθεί μέσω των ιστοσελίδων των περισσότερων καταχωρητών ονομάτων χώρου ή μέσω της υπηρεσίας Web whois της ΕΕΤΤ (https://grweb.ics.forth.gr/Whois?lang=el). Μέσω της ίδιας υπηρεσίας μπορεί να ελεγχθεί και η διαθεσιμότητα ενός νέου ονόματος χώρου.

Κατά την ανάπτυξη ενός διαδικτυακού τόπου, ένας δημόσιος φορέας ενδέχεται να βρεθεί αντιμέτωπος με το γεγονός το επιθυμητό όνομα χώρου να είναι ήδη δεσμευμένο και να μην είναι εφικτή η χρήση του.

[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.

Έτσι, αν ένας φορέας, π.χ. ένας Δήμος, αναπτύσσει ένα νέο διαδικτυακό τόπο και επιθυμεί, σύμφωνα με τους παραπάνω κανόνες, να καταχωρήσει το όνομα χώρου www.name.gov.gr, το οποίο όμως είναι δεσμευμένο και φιλοξενεί, για παράδειγμα, ένα διαδικτυακό τόπο του φορέα με γενικές πληροφορίες, ο φορέας θα πρέπει να αιτηθεί την εκχώρηση του ονόματος egov.name.gov.gr. Ο συγκεκριμένος κανόνας βρίσκει εφαρμογή ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που οι φορείς δεν επιθυμούν την εκτέλεση αλλαγών στον υφιστάμενο διαδικτυακό τους τόπο, ώστε να είναι σύμφωνος με το ΠΠ-ΔΔΤ, ή δεν επιτρέπεται να προβούν σε αλλαγές, για παράδειγμα όταν ο διαδικτυακός τόπος έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενων δράσεων και πρέπει να διατηρηθεί για κάποιο χρονικό διάστημα.

[ΚΠ.4]	Σε περίπτωση που υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία, οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου, το οποίο θα φέρει ένα επιπλέον χαρακτηριστικό ικανό να προσδιορίσει μονοσήμαντα το φορέα-κάτοχο του ΔΔΤ. Ο Κανόνας αυτός ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζεται και στην περίπτωση που οι επίσημες ονομασίες δύο ή περισσοτέρων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ακριβώς ίδιες αλλά διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους.

Τέτοιες περιπτώσεις αναμένεται να εντοπιστούν ιδιαίτερα σε φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' βαθμού). Για παράδειγμα, υπάρχουν δύο Δήμοι με την επίσημη επωνυμία 'Δήμος Φιλοθέης', ένας στο Νομό Αττικής και ένας στο Νομό Άρτας. Στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή του παραπάνω κανόνα, με την προσθήκη του νομού στον οποίο βρίσκεται κάθε Δήμος, θα οδηγούσε στην εκχώρηση των ονομάτων χώρου www.filotheiattikis.gov.gr και www.filotheiartas.gov.gr αντίστοιχα. Ομοίως, στην περίπτωση των Δήμων Ορεινής Σερρών και Ορεινού Καβάλας, επειδή οι ονομασίες των Δήμων διαφέρουν ελάχιστα, η εφαρμογή του παραπάνω κανόνα θα οδηγούσε στην εκχώρηση των ονομάτων χώρου www.oreiniserrwn.gov.gr και www.oreinoskavalas.gov.gr.

Από την εφαρμογή των παραπάνω κανόνων εξαιρούνται διαδικτυακοί τόποι ή πύλες ειδικού χαρακτήρα που ανήκουν σε φορείς της δημόσιας διοίκησης αλλά δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο.

[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.

Παραδείγματα τέτοιων τόπων αποτελούν ο διαδικτυακός τόπος της Υπηρεσίας Διαχείρισης Διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας (ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ), www.e-themis.gov.gr, που ανήκει στο Υπουργείο Εσωτερικών χωρίς όμως να αποτελεί τον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Υπουργείου (www.ypes.gr) και περιλαμβάνει πληροφορίες νομικού περιεχομένου, καθώς και διαδικτυακοί τόποι που σχετίζονται με συγκεκριμένες εκδηλώσεις πολιτιστικού χαρακτήρα (π.χ. φεστιβάλ που οργανώνονται από φορείς της δημόσιας διοίκησης) ή σημαντικά αθλητικά γεγονότα που διεξάγονται στην Ελλάδα και χρήζουν προβολής.

3.3.1.2 Γλώσσα

Σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό της ΕΕΤΤ είναι πλέον (από 4-7-2005) δυνατή η καταχώρηση ονομάτων χώρου (domain names), με μεταβλητό πεδίο που αποτελείται από ελληνικούς χαρακτήρες. Ωστόσο, η χρήση ονομάτων χώρου με ελληνικούς χαρακτήρες πρέπει να γίνεται με προσοχή, καθώς η ΕΕΤΤ θέτει περιορισμούς στη χρήση τους.

[ΚΥ.7]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (A-Z, a-z, 0-9), π.χ. www.name.gr.
[ΚΥ.8]	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr
[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.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ένας φορέας που θα αιτηθεί την εκχώρηση του ονόματος χώρου www.name.gr προτείνεται να αιτηθεί ταυτόχρονα και την εκχώρηση του ονόματος www.ονομα.gr.

3.3.1.3 Τρόπος γραφής ονόματος χώρου

Κατά τη διαδικασία επιλογής ονομάτων χώρου, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν πληθώρα επιλογών, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Απόδοση ονόματος φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (transliteration) ή μετάφραση ονόματος φορέα στην αγγλική γλώσσα (π.χ. koinwniathsplhroforias ή infosociety).
- Γραφή του ονόματος του φορέα σε πλήρη ή σε συντετμημένη μορφή (π.χ. ktpae ή koinwniathsplhroforias).
- Χρήση ή μη συνθετικών που φανερώνουν τη φύση του φορέα (π.χ. yp ή min για Υπουργεία, gs ή gg για Γενικές Γραμματείες, cityof… για Δήμους).

Έτσι, αν συνυπολογιστούν και οι συνδυασμοί των παραπάνω επιλογών, είναι προφανές ότι η εύρεση του ΔΤ ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση.

[ΚΥ.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.

[ΚΠ.7] Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή.

Η εφαρμογή των παραπάνω κανόνων στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης θα οδηγούσε στην αίτηση εκχώρησης του ονόματος www.gsc.gr (General Secretariat for Commerce) και όχι του ονόματος www.gge.gr. Ωστόσο, σύμφωνα και με τους κανόνες της προηγούμενης ενότητας («Γλώσσα»), θα έπρεπε επιπλέον να υποβληθεί αίτηση εκχώρησης και του ονόματος www.γγε.gr.

Για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, βάσει του άρθρου 8 του Κανονισμού της ΕΕΤΤ, δεσμεύονται στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες και εκχωρούνται σε αυτούς οι γεωγραφικοί όροι που περιλαμβάνονται στο σχέδιο Καποδίστριας, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχησης που ορίζονται στο Παράρτημα Λ του Κανονισμού.

[ΚΥ.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 αντιστοίχησης που ορίζονται στο Παράρτημα Λ του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.

[ΚΥ.11] Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλαιό', '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. '-', '_').

Σύμφωνα με τα παραπάνω, ο Δήμος Αγίας Βαρβάρας Ηρακλείου Κρήτης, δεδομένου ότι υπάρχει Δήμος με την ίδια ονομασία και στο Νομό Αττικής, θα πρέπει να αιτηθεί την εκχώρηση του ονόματος χώρου www.agiavarvarairakleioy.gov.gr.

[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.

[ΚΜ.2] Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων:

- 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες
- 'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού

[ΚΥ.12] Η διαφοροποίηση μεταξύ μικρών ή κεφαλαίων λατινικών ή άτονων ελληνικών χαρακτήρων και μικρών ή κεφαλαίων τονισμένων ελληνικών χαρακτήρων (π.χ. ματινα.gr, ΜΑΤΙΝΑ.GR, ματίνα.gr, ΜΑΤΊΝΑ.GR) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.

3.3.1.4 Μέγεθος ονόματος χώρου

Το μέγεθος του ονόματος χώρου ενός φορέα είναι πολύ σημαντικό στοιχείο από το οποίο εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό η δυνατότητα εύκολου εντοπισμού του διαδικτυακού του τόπου. Έτσι, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να επιλέξουν ονόματα χώρου, τα οποία συνδέονται εύκολα με το φορέα, δεν διαθέτουν πολύπλοκη γραφή και δεν είναι ιδιαίτερα μακροσκελή (σε πλήθος χαρακτήρων) ώστε να περιορίζονται οι πιθανότητες λανθασμένης γραφής τους από τους χρήστες.

[ΚΥ.13] Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).

[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).

3.3.2 Εικαστική παρουσίαση

Η δημιουργία ενός διαδικτυακού τόπου δεν αποτελεί απλή μετατροπή σε γλώσσα HTML και online παρουσίαση του περιεχομένου των γραπτών εγγράφων ενός φορέα. Ένα υπερβολικά σύνθετο έγγραφο στο χαρτί δεν μπορεί να μεταφερθεί εύκολα σε έναν ιστοχώρο ενώ οι διαθέσιμες τεχνικές δόμησης και δημοσίευσης περιεχομένου στο Διαδίκτυο διαφέρουν από τις αντίστοιχες που χρησιμοποιούνται στα φυσικά έγγραφα. Βασική αρχή που πρέπει να

ακολουθείται κατά το σχεδιασμό δικτυακών τόπων είναι η ενιαία παρουσίαση και αίσθηση του περιεχομένου του τόπου (common look and feel), η οποία εξυπηρετείται από τη χρήση ενιαίων χαρακτηριστικών δόμησης, παρουσίασης και πλοήγησης στο σύνολο των σελίδων του διαδικτυακού τόπου.

3.3.2.1 Χρώματα και χρωματικοί συνδυασμοί

Κατά το σχεδιασμό ενός ΔΔΤ πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή των χρωμάτων που χρησιμοποιούνται τόσο για την παρουσίαση του περιεχομένου όσο και για το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων. Το ίδιο συμβαίνει και για την επιλογή των χρωμάτων που χρησιμοποιούνται στα διάφορα εικονίδια και τους συνδέσμους (links) που περιλαμβάνονται στο ΔΔΤ. Η ατυχής επιλογή χρωμάτων και συνδυασμού αυτών μπορεί να αποβεί καταστροφική για το τελικό οπτικό αποτέλεσμα.

[ΚΥ.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.

[ΚΥ.15] Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν επαρκή αντίθεση (contrast) σε σχέση με το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων.

[ΚΥ.16] Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο.

3.3.2.2 Γραμματοσειρές

Οι γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ πρέπει να είναι ευανάγνωστες τόσο στην οθόνη όσο και κατά την εκτύπωση του περιεχομένου.

[ΚΠ.10] Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».

Παραδείγματα τέτοιων γραμματοσειρών είναι οι γραμματοσειρές Arial, Tahoma και Verdana.

[ΚΠ.11] Οι επισκέπτες των ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μπορούν να αλλάξουν τις γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σύμφωνα με τις δυνατότητες του φυλλομετρητή που χρησιμοποιούν.

Έτσι, οι επισκέπτες ενός ΔΔΤ μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο εμφάνισης ενός ΔΔΤ επεμβαίνοντας σε παραμέτρους όπως το χρώμα του κειμένου και τη γραμματοσειρά, καθώς και το υπόβαθρο της ιστοσελίδας ανάλογα με τις δυνατότητες που προσφέρονται από το φυλλομετρητή (browser) που χρησιμοποιούν για την πλοήγησή τους (π.χ. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape Navigator).

3.3.2.3 Εικονίδια

Η χρήση εικονιδίων προσθέτει στην αισθητική εμφάνιση των ιστοσελίδων των διαδικτυακών τόπων και διευκολύνει την πλοήγηση. Ωστόσο, η χρήση τους πρέπει να γίνεται με προσοχή τηρώντας ορισμένους βασικούς κανόνες, έτσι ώστε να επιτευχθεί το επιθυμητό και όχι το αντίθετο αποτέλεσμα.

[ΚΥ.17] Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.

Έτσι, εάν σε ένα ΔΔΤ χρησιμοποιούνται εικονίδια για τη σήμανση των κατηγοριών του περιεχομένου και των υπηρεσιών του ή ως σύνδεσμοι σε επόμενες σελίδες (π.χ. κουμπιά «Επόμενη σελίδα», «Σελίδα 2 από 4»), τα εικονίδια αυτά πρέπει να φέρουν τα ίδια χαρακτηριστικά (χρώμα, μέγεθος, λειτουργικότητα) σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.

[ΚΥ.18] Το μέγεθος των εικονιδίων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανάλογο του σκοπού χρήσης τους, καθώς και της θέσης τους.

Για παράδειγμα, εάν τα εικονίδια επισημαίνουν τις κατηγορίες περιεχομένου του ΔΔΤ και προηγούνται της ονομασίας των κατηγοριών (π.χ. ➨ *Οργανόγραμμα Φορέα*), το μέγεθος των εικονιδίων δεν πρέπει να είναι τόσο μεγάλο ώστε να αποσπά την προσοχή του επισκέπτη.

[ΚΥ.19] Τα εικονίδια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας (floating text) είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ή επιλέγεται να μην εμφανιστεί μια εικόνα από το φυλλομετρητή. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από –αυτόματα- συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού.

Οι απαιτήσεις συμμόρφωσης με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού περιγράφονται στην ενότητα 3.3.4 «Προσβασιμότητα».

3.3.2.4 Σύνδεσμοι

Η χρήση συνδέσμων (links) σε ένα διαδικτυακό τόπο αποτελεί κοινή πρακτική για τη μετάβαση σε άλλα σημεία του διαδικτυακού τόπου ή σε άλλους εξωτερικούς διαδικτυακούς τόπους. Ο τρόπος παρουσίασης και η ονομασία των συνδέσμων είναι σημεία που οφείλουν να τύχουν προσοχής κατά το σχεδιασμό του ΔΔΤ.

[ΚΥ.20] Το χρώμα που χρησιμοποιείται για την παρουσίαση των συνδέσμων (links) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαίο σε όλο το ΔΔΤ, να είναι ευδιάκριτο σε σχέση με τα υπόλοιπα χρώματα που χρησιμοποιούνται για το κείμενο ή το υπόβαθρο του ΔΔΤ και να αλλάζει όταν ο χρήστης επισκεφθεί το σημείο στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος.

[ΚΥ.21]	Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.

Η μετατροπή τμήματος μιας πρότασης του περιεχομένου του ΔΔΤ σε σύνδεσμο που οδηγεί σε άλλη πηγή με συναφές περιεχόμενο αποτελεί μία πολύ καλή πρακτική εφαρμογής του συγκεκριμένου κανόνα.

[ΚΠ.12]	Εάν ένας σύνδεσμος οδηγεί σε άλλο διαδικτυακό τόπο ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ είναι εμφανές στο χρήστη.

Ένας πρακτικός τρόπος για να επιτευχθεί το παραπάνω, θα ήταν, για παράδειγμα, η χρήση διαφορετικού τρόπου σήμανσης του συνδέσμου όπως η υπογράμμισή του με διακεκομμένη γραμμή, διατηρώντας όμως το ίδιο χρώμα που χρησιμοποιείται και για τους υπόλοιπους συνδέσμους.

3.3.2.5 Τρόπος και ύφος γραφής

Ο τρόπος γραφής ενός κειμένου για το Διαδίκτυο είναι διαφορετικός από τον τρόπο γραφής του ίδιου κειμένου για ένα έντυπο έγγραφο. Η ανάγνωση ιστοσελίδων εστιάζεται πολλές φορές στην ανάγνωση των βασικών στοιχείων ενός κειμένου και όχι στο σύνολο του περιεχομένου αυτού. Επίσης, οι επισκέπτες ενός διαδικτυακού τόπου 'κουράζονται' από την ανάγνωση δυσνόητων ή μακροσκελών ιστοσελίδων. Βασικοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται κατά τη συγγραφή του περιεχομένου των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ είναι:

[ΚΥ.22]	Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ • είναι απλό και κατανοητό • έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη • χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας • μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη • αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις • απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό
[ΚΥ.23]	Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.
[ΚΠ.13]	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δομείται σε μικρές παραγράφους ή κεφάλαια. Όπου αλλάζει η θεματολογία του περιεχομένου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προστίθεται σύντομη επικεφαλίδα, που να αντικατοπτρίζει το περιεχόμενο που ακολουθεί, γραμμένη με έντονους χαρακτήρες (bold).

3.3.2.6 Έκταση ιστοσελίδων

Οι ιστοσελίδες πρέπει να είναι μικρές σε έκταση. Είναι προτιμότερο ένα κείμενο να παρουσιάζεται σε περισσότερες από μία ιστοσελίδες (με τους κατάλληλους συνδέσμους μεταξύ τους) από το να παρουσιάζεται σε μία ιδιαίτερα μακροσκελή ιστοσελίδα.

[ΚΠ.14] Η μετάβαση του επισκέπτη μιας σελίδας από την αρχή έως το τέλος της ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ στην κατακόρυφη ράβδο κύλισης (vertical scrolling bar).

Αντίθετα με την κατακόρυφη κύλιση στο περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ, η παρουσίαση του περιεχομένου σε μέγεθος σελίδας που απαιτεί οριζόντια κύλιση δεν αποτελεί καλή πρακτική.

[ΚΥ.24] Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.

3.3.2.7 Μέγεθος ιστοσελίδων

Ο χρόνος εμφάνισης των ιστοσελίδων παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην αποδοχή ενός διαδικτυακού τόπου από τους επισκέπτες του. Οι ιστοσελίδες πρέπει να διατηρούνται μικρές σε μέγεθος ώστε να εμφανίζονται σε ελάχιστο χρόνο στους φυλλομετρητές των επισκεπτών.

[ΚΠ.15] Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 200KB.

[ΚΠ.16] Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 250KB.

Στα παραπάνω μεγέθη περιλαμβάνεται το σύνολο του περιεχομένου που περιλαμβάνει μία σελίδα (κείμενα, φωτογραφίες, αρχεία flash κλπ.).

3.3.2.8 Μορφοποίηση και παρουσίαση περιεχομένου

Για τη διασφάλιση ενός ενιαίου τρόπου παρουσίασης και αίσθησης του περιεχομένου ενός διαδικτυακού τόπου (common look and feel) είναι απαραίτητη η χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS). Ο μηχανισμός CCS επιτρέπει την ενσωμάτωση χρωμάτων, γραμματοσειρών, χαρακτηριστικών παραγραφοποίησης και άλλων στοιχείων μορφοποίησης σε έγγραφα που απευθύνονται στο Διαδίκτυο. Τα χαρακτηριστικά αυτά μπορούν στη συνέχεια, λειτουργώντας ως template, να εφαρμοστούν σε όλες τις σελίδες ενός διαδικτυακού τόπου.

[ΚΥ.25] Η μορφοποίηση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας Cascading Style Sheets (CSS).

Όσον αφορά την καθεαυτή εμφάνιση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ, πρέπει να είναι λιτή ώστε να μην κουράζεται ο επισκέπτης.

[ΚΠ.17] Για τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται η υπερβολική ή άσκοπη χρήση έντονων (bold) ή πλάγιων (italics)

	χαρακτήρων.

Εάν πολλές λέξεις σε μια ιστοσελίδα έχουν γραφτεί με έντονους (bold) ή πλάγιους (italics) χαρακτήρες ώστε να δοθεί έμφαση σε αυτές, το αποτέλεσμα είναι ο χρήστης να μην μπορεί να εστιάσει την προσοχή του σε κάποιο σημείο του κειμένου. Έτσι, επιτυγχάνεται το ακριβώς αντίθετο αποτέλεσμα από αυτό του σκοπού χρήσης τους.

[ΚΥ.26]	Η χρήση υπογραμμίσεων (underline) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται κατά τη μορφοποίηση και παρουσίαση του περιεχομένου των ΔΔΤ, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση με τους συνδέσμους (links) που περιλαμβάνονται στις ιστοσελίδες.

Το παραπάνω προτείνεται για λόγους αναγνωσιμότητας των κειμένων, καθώς ο συνηθέστερος τρόπος παρουσίασης των συνδέσμων μιας ιστοσελίδας είναι με υπογράμμιση της λέξης ή των λέξεων που απαρτίζουν το σύνδεσμο.

[ΚΠ.18]	Η χρήση τμημάτων κειμένου που αναβοσβήνουν (blinking text) ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αποφεύγεται.

3.3.2.9 Χρήση ειδικών μορφών περιεχομένου

Οι ιστοσελίδες ενός διαδικτυακού τόπου μπορούν να περιλαμβάνουν, εκτός από κείμενα, πολλούς τύπους περιεχομένου, όπως φωτογραφίες, αρχεία flash, banners, αρχεία κειμένου, ήχου, βίντεο ή άλλης πολυμεσικής μορφής για download.

[ΚΥ.27]	Η ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες ενός ΔΔΤ μορφών περιεχομένου εκτός από απλό κείμενο ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με προσοχή και μόνο όταν αυτό είναι απαραίτητο. Το υλικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνεται στο ΔΔΤ σε κατάλληλα συμπιεσμένη μορφή ώστε να μην επιβαρύνεται η ταχύτητα εμφάνισης των ιστοσελίδων.
[ΚΥ.28]	Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ενότητα «Τεχνολογικά Πρότυπα»).

3.3.3 Δομή και Περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Στην ενότητα αυτή ορίζονται οι προδιαγραφές και οι απαιτήσεις σχετικά με τη δομή των ΔΔΤ σε επίπεδο πληροφορίας, υπηρεσιών και εργαλείων. Οι απαιτήσεις αφορούν τόσο το ελάχιστο περιεχόμενο που πρέπει να περιλαμβάνεται σε κάθε ΔΔΤ όσο και οδηγίες σχετικά με την κατασκευή του ΔΔΤ.

3.3.3.1 Αρχική σελίδα

Η αρχική σελίδα (homepage) του ΔΤ ενός δημόσιου φορέα είναι πολύ σημαντική, καθώς δημιουργεί την πρώτη εντύπωση στον επισκέπτη για το ΔΔΤ και το περιεχόμενό του. Έτσι, εάν η αρχική σελίδα δεν είναι καλοσχεδιασμένη, θέλει πολύ χρόνο για να εμφανιστεί πλήρως ή δεν είναι λειτουργική, ο επισκέπτης αποθαρρύνεται από την περαιτέρω χρήση του ΔΔΤ.

[ΚΥ.29] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:

- το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
- ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα
- ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα

Εναλλακτικά με το τελευταίο σημείο, τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα μπορεί να εμφανίζονται σε σχετική σελίδα «Επικοινωνία», η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ΔΔΤ.

Επίσης, μέσω της αρχικής σελίδας του φορέα, ο επισκέπτης-χρήστης πρέπει να μπορεί εύκολα να εντοπίσει το περιεχόμενο ή τις υπηρεσίες που τον αφορούν. Για το λόγο αυτό, η αρχική σελίδα πρέπει να περιλαμβάνει κατάλληλο αριθμό συνδέσεων στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ.

[ΚΥ.30] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ:

- Πληροφοριακό περιεχόμενο
- Υπηρεσίες
- Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας

καθώς και σε διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή φορέων που παρέχουν αντίστοιχες υπηρεσίες.

Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται σε μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας.

Εναλλακτικά ή συμπληρωματικά με το παραπάνω, η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ βάσει του κοινού-στόχου κάθε τμήματος περιεχομένου ή υπηρεσίας, ενδεικτικά: Πολίτες, Επιχειρήσεις, Φορείς/ Οργανισμοί.

Οι απαιτήσεις για το πληροφοριακό περιεχόμενο, τις υπηρεσίες και τα εργαλεία που πρέπει να περιλαμβάνονται σε κάθε ΔΔΤ παρατίθενται στις ενότητες που ακολουθούν.

[ΚΥ.31] Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι κάθε σελίδα του ΔΔΤ πρέπει να περιλαμβάνει σύνδεσμο (link) στην αρχική σελίδα του τόπου.

3.3.3.2 Περιεχόμενο ιστοσελίδων διαδικτυακού τόπου

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να συμπεριλαμβάνουν στους διαδικτυακούς τους τόπους μία σειρά πληροφοριών σχετικά με το φορέα και τις υπηρεσίες που παρέχει.

[ΚΥ.32] Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:

- το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
- οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα
- σύντομη παρουσίαση του φορέα
- πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα
- νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του
- πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους
- νέα – ανακοινώσεις

Εκτός από τις παραπάνω βασικές πληροφορίες, οι δημόσιοι φορείς πρέπει να μεριμνούν για τη δημοσίευση στους διαδικτυακούς τους τόπους κάθε στοιχείου που μπορεί να διευκολύνει την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με αυτούς.

[ΚΠ.19] Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν:

- τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης του ΔΤ
- τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs)
- συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο
- στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή/ και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει

Είναι επίσης σκόπιμο να περιλαμβάνουν στους ΔΔΤ διάφορες δυνατότητες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα, καθώς και εργαλεία που διευκολύνουν την πλοήγηση στο περιεχόμενο του ΔΔΤ. Οι σχετικές απαιτήσεις για τα παραπάνω περιλαμβάνονται στις επόμενες ενότητες.

3.3.3.3 Δομή περιεχομένου

Η λειτουργία ενός διαδικτυακού τόπου απαιτεί τη δημιουργία κατάλληλης δομής, στην οποία θα αποθηκεύεται το περιεχόμενο του τόπου. Ο σχεδιασμός της δομής αυτής μπορεί να επηρεάσει άμεσα τη λειτουργικότητα και την απόδοση του διαδικτυακού τόπου. Ο συνηθέστερος τρόπος που επιλέγεται για την οργάνωση του περιεχομένου είναι η δομή καταλόγων με τη μορφή δέντρου.

[ΚΥ.33]	Η δομή του περιεχομένου του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιεί δενδρική δομή καταλόγων αντί για επίπεδη δομή αρχείων.

Σχετικό με την αποτελεσματικότητα της δενδρικής δομής οργάνωσης του περιεχομένου είναι ο τρόπος ανάπτυξής της κατά βάθος ή κατά πλάτος. Αν και τα σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (Content Management Systems) έχουν πολύ μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης και διαχείρισης ιεραρχιών τόσο σε βάθος όσο και σε πλάτος, η αποτελεσματικότητα ενός διαδικτυακού τόπου βελτιώνεται με τη χρήση δενδρικών δομών που έχουν αναπτυχθεί κατά πλάτος.

[ΚΠ.20]	Οι δενδρικές δομές που υποστηρίζουν τη διαχείριση του περιεχομένου ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσονται κατά πλάτος.

Ένας άλλος πρακτικός κανόνας που συνιστάται να ακολουθείται κατά το σχεδιασμό της δομής ενός ΔΔΤ είναι ο κανόνας των «τριών βημάτων» (three clicks away rule).

[ΚΠ.21]	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.

Με την εφαρμογή του παραπάνω κανόνα, ο επισκέπτης αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ που τον ενδιαφέρουν, χωρίς να χρειάζεται να διατρέξει μεγάλο αριθμό κατηγοριών και υποκατηγοριών του δικτυακού τόπου.

Μία άλλη ιδιαίτερα χρήσιμη πρακτική που διευκολύνει την πρόσβαση των χρηστών στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ είναι η δυνατότητα απευθείας μετάβασής τους σε διάφορα σημεία της δομής του ΔΔΤ, χωρίς να χρειάζεται να πλοηγηθούν μέσω πιθανών ενδιάμεσων κατηγοριών και υποκατηγοριών. Η πρακτική αυτή ονομάζεται "bread crumbing" και χρησιμοποιείται από τους ιδιοκτήτες των ΔΤ ώστε να δείχνει στους χρήστες, ανά πάσα στιγμή, σε ποιο σημείο της δομής του ΔΤ βρίσκονται.

[ΚΠ.22]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζουν την τεχνική "bread crumbing", ώστε να παρέχεται η δυνατότητα μετάβασης των χρηστών σε ενδιάμεσα στάδια της δομής ενός ΔΔΤ με ένα click, χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν έμμεσα σε αυτά μέσω των κατηγοριών και υποκατηγοριών περιεχομένου του ΔΔΤ.

Για παράδειγμα, η τεχνική "bread crumbing" χρησιμοποιείται στο ΔΤ του Πυροσβεστικού Σώματος (www.fireservice.gr). Έτσι, εάν ένας χρήστης του συγκεκριμένου ΔΤ έχει μεταβεί στην ιστοσελίδα όπου αναφέρεται η νομοθεσία σχετικά με την Πυρασφάλεια και την

Πυροπροστασία υφιστάμενων κτιρίων, θα δει στην κορυφή της συγκεκριμένης σελίδας τη χαρακτηριστική αναφορά «***Βρίσκεστε εδώ:*** ***Κεντρική σελίδα*** / ***Νομοθεσία*** / ***Πυροπροστασία*** / *Υφιστάμενα κτίρια*». Επιλέγοντας, κάποιο από τα ενδιάμεσα στάδια της συγκεκριμένης αναφοράς (π.χ. ***Νομοθεσία***, ***Πυροπροστασία***), ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να μεταβεί άμεσα σε αυτό, χωρίς να απαιτείται να χρησιμοποιήσει τις κατηγορίες και υποκατηγορίες περιεχομένου του ΔΤ που εμφανίζονται στο δεξί μέρος των σελίδων του ΔΤ.

3.3.3.4 Διαχείριση περιεχομένου

3.3.3.4.1 Συγγραφή & ενημέρωση περιεχομένου

Η διαχείριση του περιεχομένου του ΔΔΤ αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών του φορέα. Στη διαδικασία συγγραφής και ενημέρωσης του περιεχομένου εμπλέκονται ακόμα:

- Οι μονάδες, ρόλοι ή στελέχη του φορέα που είναι υπεύθυνα για την παραγωγή ή ανανέωση του περιεχομένου και εγγυώνται την ακρίβεια, εγκυρότητα και ποιότητά του.
- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος που δημοσιεύει το περιεχόμενο στο ΔΔΤ του φορέα.

[ΚΥ.34] Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

- εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα-ιδιοκτήτη του
- έχει μία σαφή δομή, η οποία διευκολύνει την πλοήγηση των χρηστών
- είναι συνεπές στο ύφος και την ακρίβεια
- επικοινωνεί αποτελεσματικά τους στόχους του φορέα και να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών

[ΚΥ.35] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία παροχής περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του ΔΔΤ. Η διαδικασία αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθείται τόσο κατά την αρχική δημοσίευση όσο και κατά την ενημέρωση/ συντήρηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ.

Η διαδικασία αρχικής δημοσίευσης ή ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Ο 'ιδιοκτήτης' του περιεχομένου (μονάδα ή ρόλος του φορέα) προετοιμάζει το πληροφοριακό υλικό ή κάνει τροποποιήσεις σε υπάρχον περιεχόμενο.
- Ο 'ιδιοκτήτης' του περιεχομένου ενημερώνει τον Υπεύθυνο Περιεχομένου και Υπηρεσιών για την ύπαρξη νέου περιεχομένου (ή την ανανέωση υπάρχοντος) που πρέπει να δημοσιευτεί στο ΔΔΤ του φορέα.
- Ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών ελέγχει το περιεχόμενο και αφού το εγκρίνει το παραδίδει στον Τεχνικό Υπεύθυνο, ο οποίος θα αναλάβει τη δημοσίευσή του στο ΔΔΤ του

φορέα. Το περιεχόμενο πρέπει να συνοδεύεται από σαφείς οδηγίες σχετικά με τη μορφοποίησή του (εάν απαιτούνται) και το σημείο του ΔΔΤ στο οποίο θα παρουσιάζεται.

- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος δημοσιεύει το περιεχόμενο στο ΔΔΤ του φορέα.

Αντίστοιχη διαδικασία μπορεί να ακολουθηθεί και στην περίπτωση δημοσίευσης μιας νέας υπηρεσίας του φορέα που θα παρέχεται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ ή την πραγματοποίηση αλλαγών σε μία υπάρχουσα υπηρεσία. Στην περίπτωση των υπηρεσιών μπορεί να απαιτείται επιπλέον η συνεργασία με τους 'ιδιοκτήτες' ή διαχειριστές των πληροφοριακών συστημάτων του φορέα που υποστηρίζουν την υπηρεσία.

Σε κάθε περίπτωση, επιμέρους ενέργειες όπως συγγραφή ή μορφοποίηση περιεχομένου μπορεί να ανατίθενται από τον αντίστοιχο Υπεύθυνο σε άλλα στελέχη του φορέα.

Η παραπάνω διαδικασία είναι ενδεικτική και μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την ποσοτική και ποιοτική επάρκεια του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα, καθώς και τις δυνατότητες που παρέχονται από την τεχνολογική υποδομή του ΔΔΤ του φορέα, κυρίως όσον αφορά τις δυνατότητες του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου (Content Management System) του ΔΔΤ (εφόσον υπάρχει τέτοιο σύστημα).

[ΚΥ.36] Οι συγγραφείς ('ιδιοκτήτες') περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι:

- το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε
- το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύφος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο
- τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν
- το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες
- το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών

Ένα άλλο πολύ κρίσιμο θέμα σχετικά με την προσθήκη ή την ανανέωση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ είναι η ενημέρωση άλλων φορέων που αναπαράγουν στους δικούς τους διαδικτυακούς τόπους, εν γνώσει του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ, μέρος του περιεχομένου του ΔΔΤ. Στην περίπτωση αυτή, ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του φορέα-κατόχου του περιεχομένου οφείλει να ενημερώσει για τις αλλαγές τους αντίστοιχους Υπεύθυνους Περιεχομένου και Υπηρεσιών των φορέων που αναπαράγουν μέρος του περιεχομένου.

3.3.3.4.2 Αποθήκευση περιεχομένου

Ο τρόπος και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση του περιεχομένου που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ενός φορέα ποικίλλουν ανάλογα με την τεχνολογική υποδομή στην οποία στηρίζεται. Έτσι, το περιεχόμενο μπορεί να αποθηκεύεται σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων, δίκτυα αποθήκευσης (Storage Area Networks) ή ακόμα και στο σύστημα αρχείων (file system).

[ΚΠ.23]	Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύεται σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων. Παλαιότερες εκδόσεις του περιεχομένου (οι οποίες δεν χρησιμοποιούνται πλέον αλλά τηρούνται για λόγους ιστορικότητας) ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύονται σε άλλα μέσα/ συστήματα. Η τήρηση της ιστορικότητας του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εξετάζεται από τους φορείς σε συνδυασμό με την πολιτική λήψης αντιγράφων ασφαλείας που ακολουθεί κάθε φορέας (ενότητα 3.6.4).

Εάν ένας ΔΔΤ δημοσιεύει σε ηλεκτρονική μορφή πρότυπα έγγραφα που απαιτούνται για τη συναλλαγή με το φορέα (π.χ. έντυπα αιτήσεων σε μορφή word ή pdf), στις βάσεις δεδομένων, αντί των καθεαυτών αρχείων των εγγράφων, μπορεί να αποθηκεύεται μόνο ένας σύνδεσμος προς το σημείο αποθήκευσης των εγγράφων, κυρίως για λόγους μεγέθους και απόδοσης των βάσεων δεδομένων.

[ΚΥ.37]	Η ενημέρωση ή προσθήκη νέου περιεχομένου στο ΔΔΤ και γενικά κάθε ενέργεια τροποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών που παρέχονται από το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφεται στα αρχεία καταγραφής (log files) του ΔΔΤ.

[ΚΥ.38]	Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρεί αρχείο με το περιεχόμενο που ήταν αναρτημένο κάθε χρονική στιγμή στο ΔΔΤ (για εύλογο χρονικό διάστημα).

Εναλλακτικά με το παραπάνω, ο φορέας αρκεί να είναι σε θέση να αναπαράγει το περιεχόμενο που ήταν αναρτημένο κάθε χρονική στιγμή στο ΔΔΤ, μέσω των μηχανισμών διαχείρισης εκδόσεων (versioning) του περιεχομένου που παρέχονται από το λογισμικό του ΔΔΤ.

Δεδομένου ότι το περιεχόμενο του ΔΔΤ ενός φορέα καθοδηγεί τις πράξεις των χρηστών σχετικά με τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών που προσφέρει ο φορέας, η τήρηση εκδόσεων του περιεχομένου του ΔΔΤ είναι απαραίτητη ώστε να μπορεί να εντοπιστεί ανά πάσα στιγμή εάν μία λανθασμένη ή ελλιπής πράξη ενός χρήστη του ΔΔΤ οφείλεται σε δικό του λάθος ή σε λανθασμένο περιεχόμενο του ΔΔΤ. Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται περαιτέρω η εμπιστοσύνη των χρηστών προς το φορέα και το ΔΔΤ.

3.3.3.4.3 Οργάνωση περιεχομένου

3.3.3.4.3.1 Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών

Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ (πληροφοριακό υλικό και υπηρεσίες), προκειμένου να είναι διαχειρίσιμο και αξιοποιήσιμο τόσο από τον ίδιο το φορέα όσο και από άλλους φορείς πρέπει να είναι οργανωμένο σε θεματικές κατηγορίες, κοινές για όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης).

[ΚΥ.39]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατατάσσουν το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του ΔΔΤ τους σε αντιπροσωπευτικές

	κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ανήκουν στην ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL - Government Category List).

Η ένταξη περιεχομένου και υπηρεσιών σε κατηγορίες επιτρέπει τον ευκολότερο εντοπισμό τους ενώ, παράλληλα, αυξάνει το βαθμό ομοιογένειας των ΔΔΤ.

Η τρέχουσα έκδοση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης παρουσιάζεται στο Παράρτημα Γ. Η Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών συντηρείται, όπως και οι υπόλοιπες προδιαγραφές του ΠΠ-ΔΔΤ, από το Φορέα Διαχείρισης του Πλαισίου.

Εάν ένας φορέας διαπιστώσει ότι οι ανάγκες του, σε επίπεδο κατηγοριών περιεχομένου και υπηρεσιών, δεν καλύπτονται από την τρέχουσα έκδοση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών μπορεί να αιτηθεί στο Φορέα Διαχείρισης Πλαισίου την αναμόρφωση της Λίστας, υποβάλλοντας την κατάλληλη παρατήρηση μαζί με την πρότασή του, σύμφωνα με τη διαδικασία ανατροφοδότησης του Πλαισίου.

Για παράδειγμα, έστω ότι το Πυροσβεστικό Σώμα επιθυμεί να κατατάξει στη Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών την υπηρεσία «*Χορήγηση Πιστοποιητικού Πυροπροστασίας*», η οποία δίνεται από τη Διαδικτυακή του Πύλη. Ο ιδιοκτήτης (κύριος) της υπηρεσίας, δηλαδή το στέλεχος που έχει υποδείξει ο φορέας ως υπεύθυνο για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, θα πρέπει να ακολουθήσει τις παρακάτω ενέργειες:

- Εντοπισμός της ισχύουσας έκδοσης της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών από το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας ή άλλο σημείο που θα υποδειχθεί από το Φορέα Διαχείρισης του Πλαισίου, π.χ. το διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr.
- Αναζήτηση της κατάλληλης κύριας κατηγορίας (επίπεδο 1) της Λίστας. Στην περίπτωση των υπηρεσιών του Πυροσβεστικού Σώματος, αυτή θα μπορούσε να είναι η κύρια κατηγορία «*Δημόσια Τάξη και Άμυνα*».
- Αναζήτηση της κατάλληλης υποκατηγορίας (επίπεδο 2) της συγκεκριμένης κύριας κατηγορίας της Λίστας. Στην περίπτωση των υπηρεσιών του Πυροσβεστικού Σώματος, αυτή θα μπορούσε να είναι η υποκατηγορία «*Δημόσια τάξη*».
- Αναζήτηση της κατάλληλης υποκατηγορίας (επίπεδο 3) της συγκεκριμένης υποκατηγορίας επιπέδου 2 της Λίστας. Στην περίπτωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας του Πυροσβεστικού Σώματος, η υποκατηγορία θα μπορούσε να είναι η «*Πυροσβεστική*».

Κατά τον ίδιο τρόπο, οι υπηρεσίες *«Χορήγηση Άδειας Γάμου»* και «*Χορήγηση Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου*» κατατάσσονται στην υποκατηγορία επιπέδου 3 «*Γάμος*» της υποκατηγορίας επιπέδου 2 «*Κύκλος Ζωής*» της κύριας κατηγορίας «*Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση*» της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών ενώ οι υπηρεσίες «*Χορήγηση οικοδομικής άδειας*», «*Χορήγηση άδειας μικροεπισκευών κτιρίων*» και «*Χορήγηση αναθεώρησης οικοδομικής άδειας*» κατατάσσονται στην υποκατηγορία επιπέδου 3 «*Οικοδομικές άδειες*» της υποκατηγορίας επιπέδου 2 «*Οικοδομές και κτίρια*» της κύριας κατηγορίας «*Πολεοδομία και Κτηματολόγιο*» της Λίστας.

3.3.3.4.3.2 Μεταδεδομένα

Για το σύνολο του περιεχομένου ενός ΔΔΤ (πληροφοριακό υλικό και υπηρεσίες) είναι απαραίτητη η καταχώρηση μεταδεδομένων για λόγους οργάνωσης, διαχείρισης και ανάκτησης.

[ΚΥ.40] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρεί μεταδεδομένα για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ του. Τα μεταδεδομένα αυτά ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τις πολιτικές, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Έτσι αν, για παράδειγμα, η Διεύθυνση Διαβατηρίων του Υπουργείου Εσωτερικών επιθυμεί να προσφέρει, μέσω της διαδικτυακής της πύλης, τη δυνατότητα στους πολίτες να πληροφορηθούν σχετικά με τις διαδικασίες έκδοσης ατομικού διαβατηρίου για ενήλικες, ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας θα πρέπει κατ' ελάχιστον να συμπληρώσει τα παρακάτω μεταδεδομένα για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών και του Μοντέλου Τεκμηρίωσης.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Κωδικός Υπηρεσίας	0062
Τίτλος Υπηρεσίας	Έκδοση Διαβατηρίου Ενηλίκου (Ατομικό Διαβατήριο)
Αρμόδιος Φορέας	Διεύθυνση Διαβατηρίων/ Υπουργείο Εσωτερικών
Εμπλεκόμενοι Φορείς	Υπουργείο Οικονομικών
Τελική Υπηρεσία	Ναι
Αποδέκτης Υπηρεσίας	Πολίτης
Φύση Υπηρεσίας - Πρότυπο	Χορήγηση άδειας
Κατηγορία Υπηρεσίας	…Διαβατήρια
Είναι Πρότυπη Υπηρεσία	Ναι
Βασίζεται στην Πρότυπη Υπηρεσία	-
Επιχειρησιακό Γεγονός	Δεν εφαρμόζεται
Επεισόδιο Ζωής	Ταξίδι
Νομικό Πλαίσιο	Νόμος 3103/2003 (Φ.Ε.Κ. 23/29-1-2003), Π.Δ. 126/2005 (Φ.Ε.Κ. 181/21-7-2005), Π.Δ. 25/2004 (Φ.Ε.Κ. 17/30-1-2004), Κ.Υ.Α. 3021/22/10/2005 (Φ.Ε.Κ. 932/6-7-2005, τ.Β'), Π.Δ. 135/2007 (Φ.Ε.Κ. 172/31-7-2007)
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Απαίτηση για Φυσική Παρουσία κατά την κατάθεση της αίτησης	Ναι
Απαίτηση για Φυσική Παρουσία κατά την παραλαβή της διοικητικής πράξης	Ναι
Μέθοδος Πιστοποίησης	Ταυτότητα
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Ιστοσελίδα	www.passport.gov.gr
Τρόπος παροχής υπηρεσίας	Φυλλομετρητής
Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης	Επίπεδο 2
Πολυγλωσσικό Περιεχόμενο	Ναι
Δυνατότητα online/offline λειτουργίας	Όχι

Δυνατότητα αποστολής XML αρχείου	Όχι
Δυνατότητα επισκόπησης προόδου υπηρεσίας	Ναι
Μέθοδος Πιστοποίησης	Δεν απαιτείται
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Συχνότητα	-
Σημαντικότητα με βάση Ευρωπαϊκές Πολιτικές	Ναι
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Πηγή πληροφοριών	http://www.passport.gov.gr
Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης	07/12/2007

Η καταχώρηση μεταδεδομένων για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ένας φορέας μέσω του ΔΔΤ του επιτρέπει τη μεταφερσιμότητα και την αξιοποίηση του περιεχομένου από άλλα συστήματα/ διαδικτυακούς τόπους.

[ΚΥ.41] 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.

[ΚΥ.42] Τα μεταδεδομένα που τηρούνται για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.

Έτσι, κατά την ανάρτηση πληροφοριακού περιεχομένου σε ένα διαδικτυακό τόπο, πρέπει να συμπληρώνονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω μεταδεδομένα:

Μεταδεδομένα	**Παράδειγμα**
Τίτλος	Πρόγραμμα Τεχνικού Ελέγχου ΚΤΕΟ οχημάτων Ν. Αττικής για το 2008
Δημιουργός	Μ. Παπαδόπουλος
Θέμα	Τεχνικός έλεγχος οχημάτων
Περιγραφή	Σας κοινοποιούμε εκ νέου το πρόγραμμα πρόσκλησης για τεχνικό έλεγχο από ΚΤΕΟ των οχημάτων του Ν. Αττικής (ΣΤΗΝ ΑΔΕΙΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΩΣ ΕΔΡΑ ΔΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ Ή ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Ο ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ), που καταρτίστηκε από το ΥΜΕ για το έτος 2008 ως εξής: .....
Εκδότης	Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών
Ημερομηνία	14/01/2008
Γλώσσα	EL
Κατηγορία	Επιχειρήσεις και Κλάδοι > Αυτοκίνητα - Μοτοποδήλατα – Μοτοσικλέτες
Κατάσταση	Ενεργό

Η μεταφερσιμότητα του περιεχομένου ενισχύεται από τη χρήση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών για την κατηγοριοποίηση του περιεχομένου και την ύπαρξη κοινών πρότυπων καταλόγων μεταδεδομένων.

Αντίστοιχα, μεταδεδομένα πρέπει να καταχωρούνται και για τους ίδιους τους διαδικτυακούς τόπους των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης

[ΚΥ.43] 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.

3.3.3.5 Ορθότητα – πληρότητα – επικαιρότητα – ανανέωση περιεχομένου

Η αξιοπιστία του περιεχομένου που δημοσιεύεται σε ένα ΔΔΤ είναι μία παράμετρος με σημαντική βαρύτητα στη συνολική αξιοπιστία του διαδικτυακού τόπου. Η αξιοπιστία του περιεχομένου του ΔΔΤ στο ΠΠ-ΔΔΤ εξετάζεται βάσει των ιδιοτήτων:

- Ορθότητα: το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ δεν περιλαμβάνει ανακρίβειες και λάθη.
- Πληρότητα: το περιεχόμενο είναι πλήρες, υπό την έννοια ότι είναι σαφές, δεν αφήνει αμφιβολίες, δεν παραλείπει την αναφορά απαραίτητων στοιχείων και, γενικά, εξυπηρετεί πλήρως τους σκοπούς για τους οποίους δημοσιεύεται.
- Επικαιρότητα: το περιεχόμενο είναι επίκαιρο, δηλαδή ενσωματώνει τις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα ή θέμα στον οποίο αναφέρεται.
- Ανανέωση: το περιεχόμενο του ΔΔΤ ανανεώνεται σύμφωνα με προκαθορισμένες διαδικασίες με την εμπλοκή των κατάλληλων ρόλων.

[ΚΥ.44] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.

Η εφαρμογή του συγκεκριμένου κανόνα προϋποθέτει την ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας συγγραφής και δημοσίευσης περιεχομένου στο διαδικτυακό τόπο ενός φορέα, καθώς και την ύπαρξη των κατάλληλων ρόλων (π.χ. συγγραφέας, υπεύθυνος περιεχομένου κλπ.). Η παρουσία λαθών και ανακριβειών στο περιεχόμενο ενός δικτυακού τόπου εκπέμπει ένα αίσθημα προχειρότητας προς τους επισκέπτες.

[ΚΥ.45] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.

Για παράδειγμα, έστω ότι ένας ΔΔΤ περιλαμβάνει το οργανόγραμμα του φορέα-ιδιοκτήτη του, στο οποίο παρουσιάζονται τα ονόματα και τα στοιχεία επικοινωνίας της ηγεσίας και των προϊσταμένων των διευθύνσεων και τμημάτων του. Εάν αλλάξει η διοικητική δομή του φορέα ή συντελεστούν αλλαγές προσώπων, τα αντίστοιχα στοιχεία του ΔΔΤ πρέπει να τροποποιηθούν σε ελάχιστο χρονικό διάστημα από την πραγματοποίηση των αλλαγών αυτών. Ιδανικά το περιεχόμενο του ΔΔΤ θα έπρεπε να αλλάξει εντός της ίδιας ημέρας.

Σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα 3.3.3.4.1, η διαδικασία ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Ο 'ιδιοκτήτης' του περιεχομένου που πρέπει να τροποποιηθεί (μονάδα ή ρόλος του φορέα) κάνει τις απαραίτητες τροποποιήσεις στο περιεχόμενο.

- Ο 'ιδιοκτήτης' του περιεχομένου ενημερώνει τον Υπεύθυνο Περιεχομένου και Υπηρεσιών για την ανάγκη ανανέωση τμήματος του περιεχομένου του ΔΔΤ του φορέα.
- Ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών ελέγχει το περιεχόμενο και αφού το εγκρίνει το παραδίδει στον Τεχνικό Υπεύθυνο, ο οποίος θα αναλάβει τη δημοσίευσή του στο ΔΔΤ του φορέα. Το περιεχόμενο πρέπει να συνοδεύεται από σαφείς οδηγίες σχετικά με τη μορφοποίησή του (εάν απαιτούνται) και το σημείο του ΔΔΤ στο οποίο θα παρουσιάζεται.
- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος δημοσιεύει το νέο περιεχόμενο στο ΔΔΤ του φορέα, στη θέση του περιεχομένου που δεν είναι πλέον σε ισχύ.

Επίσης, εάν αλλάξει η διαδικασία εξυπηρέτησης ενός πολίτη/ επιχείρησης από το φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ (π.χ. κατάργηση υποβολής δικαιολογητικών λόγω ανασχεδιασμού διαδικασίας ή αυτεπάγγελτης αναζήτησης από το φορέα), το περιεχόμενο του ΔΔΤ πρέπει να ενημερωθεί τουλάχιστον την παραμονή της ημέρας εφαρμογής της νέας –διαφοροποιημένης- διαδικασίας.

[ΚΥ.46] Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζει ότι το περιεχόμενο του ΔΔΤ ενημερώνεται με συγκεκριμένη διαδικασία και με την εμπλοκή των κατάλληλων ρόλων.

Η δυνατότητα επέμβασης στο περιεχόμενο ενός δικτυακού τόπου από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες (στελέχη του φορέα ή εξωτερικούς χρήστες) ενέχει σημαντικούς κινδύνους τόσο για την ακεραιότητα του περιεχομένου του τόπου όσο και για τη συνολική ασφάλεια των συστημάτων του φορέα (στην περίπτωση που εξωτερικοί χρήστες αποκτήσουν δικαιώματα τροποποίησης του περιεχομένου).

Ένα άλλο χρήσιμο στοιχείο είναι η παρουσίαση της ημερομηνίας τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου κάθε θέματος ή σελίδας του διαδικτυακού τόπου.

[ΚΠ.24] Για κάθε θέμα ή σελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.

3.3.3.6 Γλώσσα περιεχομένου

Μία παράμετρος που πρέπει να αποφασιστεί από το στάδιο κατάρτισης των προδιαγραφών ανάπτυξης ενός ΔΔΤ είναι η γλώσσα στην οποία θα παρουσιάζεται το περιεχόμενο. Η επιλογή της γλώσσας ή των γλωσσών είναι άμεση συνάρτηση του κοινού στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες του φορέα και συνεπώς ο διαδικτυακός του τόπος.

[ΚΥ.47] Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.

Από τον παραπάνω κανόνα εξαιρούνται κοινώς χρησιμοποιούμενοι όροι σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα, οι οποίοι μπορούν να αναφέρονται στη γλώσσα προέλευσής τους.

Εκτός από την ελληνική και την αγγλική γλώσσα, οι φορείς πρέπει να συνυπολογίζουν τις ανάγκες μεγάλων μερίδων πληθυσμού στις οποίες απευθύνονται οι υπηρεσίες τους, ώστε να προσθέσουν περιεχόμενο στο ΔΔΤ τους στις σχετικές γλώσσες.

[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.

Για παράδειγμα, το ΙΚΑ ήδη παραθέτει περιεχόμενο στην αγγλική, γαλλική, γερμανική, ρουμάνικη, βουλγάρικη, αλβανική και ρωσική γλώσσα, καθώς διαμένουν και εργάζονται μεγάλες ομάδες πληθυσμού από τα εν λόγω κράτη (κυρίως Ρουμανία, Βουλγαρία, Αλβανία και κράτη της πρώην Σοβιετικής Ένωσης) στην Ελλάδα. Αντίστοιχα, ο ΔΔΤ του ΕΟΤ που απευθύνεται σε τουρίστες περιλαμβάνει περιεχόμενο στην αγγλική, γαλλική, γερμανική, ισπανική, ιταλική, πορτογαλική και ολλανδική γλώσσα.

Ο όγκος του περιεχομένου που θα παρέχεται στους ΔΔΤ σε άλλη γλώσσα πλην της ελληνικής παραμένει στη διακριτική ευχέρεια των δημοσίων φορέων. Δεν είναι πάντως απαραίτητο να παρουσιάζεται το περιεχόμενο του ΔΔΤ με τον ίδιο ακριβώς τρόπο σε όλες τις γλώσσες.

3.3.3.7 Μηχανή αναζήτησης

Βασικό εργαλείο που είναι σκόπιμο να προσφέρεται από ένα ΔΔΤ είναι η ύπαρξη μιας μηχανής αναζήτησης στο περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου. Η ύπαρξη αυτής της μηχανής είναι ιδιαίτερα αναγκαία στην περίπτωση ΔΔΤ με μεγάλο όγκο περιεχομένου.

[ΚΥ.48] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν αρκετές επιλογές ως προς τις παρεχόμενες δυνατότητες αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ τους. Έτσι, μία μηχανή αναζήτησης μπορεί να υποστηρίζει ενδεικτικά απλή ή/ και σύνθετη αναζήτηση, καθώς και αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί των μεταδεδομένων του περιεχομένου ή/ και επί του περιεχομένου (full-text) ή ακόμα και με τη χρήση θησαυρού όρων. Επίσης, η μηχανή αναζήτησης μπορεί να αποτελεί δυνατότητα που παρέχεται από την υποδομή του ΔΔΤ ή να είναι υπηρεσία που παρέχεται από εξωτερικό πάροχο και ενσωματώνεται στο ΔΔΤ (π.χ. google search).

[ΚΥ.49] Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ

[ΚΥ.50] Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.

[ΚΠ.26] Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη:

- Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιεσδήποτε

	λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.

3.3.3.8 Χάρτης του τόπου

Ο χάρτης (sitemap) ενός διαδικτυακού τόπου αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο πλοήγησης στο περιεχόμενο του τόπου και εντοπισμού της επιθυμητής πληροφορίας.

[ΚΥ.51]	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.

Ο χάρτης του τόπου συνήθως εμφανίζεται σε ξεχωριστή ιστοσελίδα του τόπου και μπορεί να απεικονίζει τη δομή του περιεχομένου του τόπου με γραφικό τρόπο (π.χ. δέντρο κατηγοριών) ή με απλό κείμενο. Συνήθως, κάθε στοιχείο του χάρτη αποτελεί σύνδεσμο (link) στο αντίστοιχο περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου.

[ΚΥ.52]	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.

3.3.3.9 Πλοήγηση

Η πλοήγηση στο περιεχόμενο ενός διαδικτυακού τόπου μπορεί να γίνει με διάφορους τόπους όπως:

- με τη χρήση μενού και κατηγοριών περιεχομένου
- μέσω συνδέσμων (links)
- με τη χρήση του χάρτη του τόπου (sitemap)
- μέσω της μηχανής αναζήτησης του τόπου

Οι απαιτήσεις για τα παραπάνω στοιχεία περιγράφονται ήδη στις ενότητες 3.3.3.3, 3.3.2.4, 3.3.3.8 και 3.3.3.7 αντίστοιχα. Στην ενότητα αυτή είναι σημαντικό να αναφερθούν ορισμένα σημεία που διευκολύνουν την πλοήγηση του περιεχόμενο ενός διαδικτυακού τόπου, καθώς και στοιχεία που πρέπει να αποφεύγονται ώστε να μην δημιουργείται αρνητική εντύπωση για το δικτυακό τόπο.

Η δυνατότητα μετάβασης από οποιοδήποτε σημείο ενός διαδικτυακού τόπου σε μια άλλη κατηγορία περιεχομένου αυτού αποτελεί μία ιδιαίτερα χρήσιμη πρακτική που διευκολύνει και επιταχύνει την πλοήγηση.

[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.

Δεδομένου ότι η ποιότητα του περιεχομένου των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ αποτελεί βασικό κριτήριο για τον επισκέπτη έτσι ώστε να συνεχίσει την πλοήγησή του στον τόπο ή να τον

επισκεφθεί ξανά σε μεταγενέστερο χρόνο, οι ιστοσελίδες πρέπει να περιλαμβάνουν ακριβώς το περιεχόμενο που υποτίθεται ότι περιλαμβάνουν.

[ΚΥ.53] Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «*υπό κατασκευή*». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «*υπό κατασκευή*» (under construction), το γεγονός αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός.

Πολλές φορές είναι προτιμότερο να μην είναι καθόλου διαθέσιμη μια ιστοσελίδα, παρά να περιμένει ο επισκέπτης να εμφανιστεί ένα σχετικό μήνυμα. Εάν είναι απολύτως απαραίτητη η χρήση παρόμοιων μηνυμάτων, αυτό πρέπει να γίνεται μόνο για σύντομο χρονικό διάστημα (π.χ. μερικές ώρες), το οποίο να δικαιολογείται από εργασίες αποκατάστασης βλαβών, αναβάθμισης, συντήρησης κλπ. Σε κάθε περίπτωση, η μη διαθεσιμότητα, ειδικά μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, προτείνεται να γνωστοποιείται στο χρήστη, χωρίς να απαιτείται η πρόσβασή του στη σχετική ιστοσελίδα.

[ΚΥ.54] Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο.

Η ύπαρξη σπασμένων συνδέσμων (broken links) που δεν οδηγούν πουθενά (προκαλώντας μηνύματα λάθους) ή οδηγούν σε λάθος σημείο μπορούν να λειτουργήσουν αρνητικά στην αποδοχή ενός διαδικτυακού τόπου.

3.3.3.10 Επικοινωνία με το φορέα

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης οφείλουν να προσφέρουν, μέσω των διαδικτυακών τόπων τους, διάφορες δυνατότητες επικοινωνίας των επισκεπτών-χρηστών με τις υπηρεσίες τους. Οι δυνατότητες αυτές περιλαμβάνουν:

- την υποβολή ερωτήσεων για κάποιο θέμα αρμοδιότητας του φορέα
- την υποβολή παραπόνων

Έτσι, εκτός από τα γενικά στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα (τηλέφωνα, τηλεομοιοτυπία, ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), τα οποία συνήθως παρουσιάζονται σε κάποια από τις αρχικές σελίδες του ΔΔΤ, οι ΔΤ των φορέων της δημόσιας διοίκησης πρέπει να υποστηρίζουν επιπλέον τις παραπάνω δυνατότητες.

[ΚΥ.55] Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.

Η επικοινωνία με το φορέα μπορεί να γίνεται με διάφορους τρόπους:

- Μέσω ταχυδρομείου, τηλεφώνου ή τηλεομοιοτυπίας: στην περίπτωση αυτή απαιτείται να παρέχονται μόνο τα στοιχεία επικοινωνίας.

- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικών φορμών που περιλαμβάνονται στο διαδικτυακό του τόπο.

Ο ΔΔΤ ενός φορέα πρέπει να διευκολύνει την επικοινωνία των επισκεπτών του με τις υπηρεσίες του φορέα.

[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.
[ΚΥ.56]	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.

Οι ερωτήσεις που υποβάλλονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα πρέπει να απαντώνται από τα στελέχη του φορέα στα οποία απευθύνονται. Σε περίπτωση που οι ερωτήσεις υποβάλλονται σε μία γενική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα, της μορφής info@foreas.gov.gr, ή μέσω ηλεκτρονικών φορμών, οι ερωτήσεις πρέπει να δρομολογούνται από τον υπεύθυνο περιεχομένου και υπηρεσιών του ΔΔΤ στους ιδιοκτήτες του περιεχομένου ή της υπηρεσίας που αφορά κάθε ερώτηση (ή στο κατάλληλο διοικητικό στέλεχος του φορέα, εάν πρόκειται για γενικής φύσης ερωτήσεις), οι οποίοι οφείλουν να μεριμνήσουν για την απάντησή της.

Οι επισκέπτες του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης είναι χρήσιμο να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα παράπονά τους όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.

[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.

3.3.4 Προσβασιμότητα

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό κοινό. 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) έχει αναλάβει την «Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του Ιστού» (Web Accessibility Initiative - WAI). Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού 1.0 (Web Content Accessibility

Guidelines - WCAG 1.0) του W3C, οι οποίες είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο (http://www.w3.org/TR/WCAG10/), περιλαμβάνουν σημεία ελέγχου της προσβασιμότητας, σε καθένα από τα οποία έχει αντιστοιχιστεί ένα επίπεδο προτεραιότητας βάσει της επίδρασης του σημείου ελέγχου στην προσβασιμότητα:

- **Προτεραιότητα 1** (Priority 1): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού **πρέπει** να ικανοποιήσουν αυτό το σημείο ελέγχου. Διαφορετικά, μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι αδύνατον να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου είναι βασική προϋπόθεση, ώστε ορισμένες ομάδες να μπορούν να χρησιμοποιούν τα έγγραφα του Ιστού.
- **Προτεραιότητα 2** (Priority 2): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού **είναι επιθυμητό/ προτείνεται** να ικανοποιήσουν αυτό το σημείο ελέγχου. Διαφορετικά, μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι δύσκολο να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα καταργήσει σημαντικούς περιορισμούς πρόσβασης στα έγγραφα του Ιστού.
- **Προτεραιότητα 3** (Priority 3): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού **μπορούν** να εξετάσουν αυτό το σημείο ελέγχου. Διαφορετικά, μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι σχετικά δύσκολο να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα βελτιώσει την πρόσβαση σε έγγραφα του Ιστού.

Επίσης ορίζουν 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

- **Επίπεδο συμμόρφωσης «Α»**: Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου προτεραιότητας 1.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑ»** (Double-A): Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου προτεραιότητας 1 και 2.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑΑ»** (Triple-A): Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου προτεραιότητας 1, 2 και 3.

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών WCAG, θεωρείται **απαραίτητη** η συμμόρφωση με το επίπεδο «Α» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), **προτεινόμενη/ προαιρετική** η συμμόρφωση με το επίπεδο «ΑΑ» των οδηγιών και **υπό μελέτη** η συμμόρφωση με το επίπεδο «ΑΑΑ» των οδηγιών.

[ΚΥ.57]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «Α».
[ΚΠ.30]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «ΑΑ».
[ΚΜ.3]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 1.0, στο επίπεδο «ΑΑΑ».

Η έκδοση 1.0 των οδηγιών WCAG εγκρίθηκε και δημοσιεύτηκε το Μάιο του 1999. Το World Wide Web Consortium ήδη επεξεργάζεται την έκδοση 2.0 των οδηγιών, η οποία αναμένεται να

ολοκληρωθεί εντός του 2008[3]. Η έκδοση 2.0 των οδηγιών WCAG έχει ενταχθεί σε καθεστώς υποψήφιας σύστασης (W3C Candidate Recommendation) από τον οργανισμό W3C. Σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο σχετικό διαδικτυακό τόπο (http://www.w3.org/WAI/intro/wcag20), η συμμόρφωση με την έκδοση 2.0 δεν αναμένεται να απαιτεί σημαντικές αλλαγές στους διαδικτυακούς τόπους που ακολουθούν την έκδοση 1.0 των οδηγιών WCAG.

[ΚΜ.4] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), έκδοση 2.0, κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη και αναβάθμιση των διαδικτυακών τους τόπων.

Το W3C και άλλοι οργανισμοί (δημόσιοι και ιδιωτικοί) έχουν αναπτύξει διάφορες υπηρεσίες και προϊόντα (δωρεάν ή έναντι χρηματικού αντιτίμου) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά το στάδιο ανάπτυξης ενός διαδικτυακού τόπου ώστε να ελεγχθούν παράμετροι όπως:

- Ορθότητα της σύνταξης HTML που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες
- Η σωστή χρήση Cascading Style Sheets
- Η ποιότητα, προσβασιμότητα και ιδιωτικότητα του περιεχομένου των ιστοσελίδων

[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[4] του διαδικτυακού τόπου του W3C και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.

Εκτός από το διαδικτυακό τόπο του διεθνούς οργανισμού W3C, θέματα προσβασιμότητας διαδικτυακών τόπων και περιεχομένου Ιστού θα παρουσιάζονται σύντομα, στην ελληνική γλώσσα, στις ιστοσελίδες που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του έργου «Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Το συγκεκριμένο έργο είναι σε εξέλιξη[5] και ανάμεσα στους στόχους του είναι η μετάφραση των οδηγιών προσβασιμότητας W3C/WAI στην ελληνική γλώσσα και η σύνταξη κανόνων βέλτιστης

[3] http://www.w3.org/WAI/WCAG20/wcag2faq.html, ημερομηνία τελευταίας πρόσβασης 23/6/2008.

[4] http://www.w3.org/WAI/ER/tools/Overview.html

[5] Αναθέτουσα Αρχή: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

πρακτικής, σχετικών συστάσεων και οδηγιών, για την ανάπτυξη προσβάσιμων υπηρεσιών και εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιβάλλον Διαδικτύου. Σε επόμενη έκδοσή του, το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων θα συμπεριλάβει την ακριβή διαδικτυακή διεύθυνση της ελληνικής πύλης για Άτομα με Αναπηρία.

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να είναι προσβάσιμοι από όσο το δυνατόν μεγαλύτερο εύρος συσκευών και προγραμμάτων πλοήγησης.

[ΚΥ.58]	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).
[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.

Κατ' αυτόν τον τρόπο εξυπηρετούνται οι ανάγκες κατηγοριών χρηστών, οι οποίοι:

- χρησιμοποιούν διαφορετικό φυλλομετρητή ιστού από τον Internet Explorer, ο οποίος διατίθεται μαζί με το πλέον διαδεδομένο λειτουργικό σύστημα των προσωπικών υπολογιστών (MS Windows)
- δεν χρησιμοποιούν προσωπικό υπολογιστή αλλά άλλες συσκευές πρόσβασης στο Διαδίκτυο

3.3.5 Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που διαθέτουν περισσότερους από ένα διαδικτυακούς τόπους πρέπει να προσδιορίσουν ποιος (ή ποιοι) από αυτούς αποτελεί 'επίσημο' διαδικτυακό τους τόπο.

[ΚΥ.59]	Κάθε 'επίσημος' διαδικτυακός τόπος κάθε φορέα της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.

Οι υπόλοιποι διαδικτυακοί τόποι ενός φορέα μπορούν να συνεχίσουν να συντηρούνται αλλά δεν μπορούν να θεωρούνται ως επίσημοι τρόποι πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του φορέα. Το φαινόμενο ύπαρξης πολλαπλών διαδικτυακών τόπων παρουσιάζεται συνήθως στις περιπτώσεις δημιουργίας ενός ΔΤ στο πλαίσιο συγκεκριμένου έργου πληροφορικής ενώ προϋπάρχει άλλος διαδικτυακός τόπος. Στις περιπτώσεις αυτές, οι φορείς πρέπει να κατευθύνουν τους επισκέπτες των 'εναλλακτικών' ΔΔΤ στον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο.

[ΚΥ.60]	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.

Δύο πρακτικοί τρόποι εφαρμογής του παραπάνω κανόνα είναι:

- η τοποθέτηση συνδέσμου (link) σε ένα επίσημο ΔΤ σε εμφανές σημείο της πρώτης σελίδας του εναλλακτικού ΔΤ.
- η αυτόματη ανακατεύθυνση (redirection) του επισκέπτη σε ένα επίσημο ΔΤ του φορέα, στην περίπτωση που ο εναλλακτικός διαδικτυακός τόπος έχει καταργηθεί και διατηρείται μόνο η διεύθυνσή του για λόγους αναγνωρισιμότητας, μέχρι να γίνει γνωστή η διεύθυνση του επίσημου ΔΤ.

3.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα

3.4.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

3.4.1.1 Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσιας διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Επίπεδο 1: Πληροφόρηση (Information)
- Επίπεδο 2: Αλληλεπίδραση (Interaction)

[ΚΥ.61] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων τουλάχιστον 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το **σύνολο** των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία:

- ονομασία της υπηρεσίας
- διαδικασία εξυπηρέτησης
- εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης
- δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος
- έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης
- εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης
- κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)

[ΚΥ.62] Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.

Ωστόσο, η χρησιμότητα των διαδικτυακών τόπων μεγιστοποιείται από την παροχή υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction): Ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη

ηλεκτρονικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας αυτού του επιπέδου είναι η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα.

- Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction): Οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμά τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται –σε ηλεκτρονική μορφή- απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.

[ΚΠ.33] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για **<u>όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών</u>** τους με πολίτες και επιχειρήσεις.

[ΚΥ.63] 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 εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.

Στο τρίτο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης μπορεί να επιτρέπουν την έναρξη της διαδικασίας εξυπηρέτησης με ηλεκτρονικό τρόπο, για παράδειγμα με την ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή μιας αίτησης και –πιθανώς- δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή. Ωστόσο, η ολοκλήρωση της διαδικασίας επιβάλλει την εξακρίβωση της ταυτότητας του συναλλασσόμενου (και την υποβολή των πρωτότυπων εγγράφων) με τη φυσική μετάβασή του στο φορέα, από όπου και παραλαμβάνει το προϊόν-αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Αντίθετα, στο επίπεδο 4 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όλα τα βήματα της διαδικασίας εκτελούνται ηλεκτρονικά, συμπεριλαμβανομένων της καταβολής τυχόν οικονομικού αντιτίμου και της ηλεκτρονικής παραλαβής του αποτελέσματος της υπηρεσίας.

Στη μεγάλη πλειοψηφία των περιπτώσεων, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.

[ΚΥ.64] Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επίπεδα 3 και 4 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προϋποθέτει τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από το σύστημα, εάν αυτό απαιτείται από το είδος των δεδομένων που αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες.

	Η εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

Σημαντικό είναι επίσης να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής στοιχείων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός φορέα σε μορφή αναγνωρίσιμη από άλλα συστήματα, εντός ή εκτός φορέα. Κατ' αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η μεταφερσιμότητα του περιεχομένου σε άλλα συστήματα (hardware/ software).

[ΚΥ.65]	Τα στοιχεία που αποθηκεύονται στα συστήματα του φορέα και σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από το ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML.

Το πρότυπο XML όπως ορίζεται από το World Wide Web Consortium (www.w3c.org) αποτελεί το πλέον διαδεδομένο σήμερα πρότυπο ανταλλαγής δεδομένων.

Για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου είναι πολύ χρήσιμο να παρουσιάζεται στο χρήστη το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν.

[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.

Φυσικά, ο παραπάνω κανόνας έχει νόημα μόνο για το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες στις οποίες αποκτά πρόσβαση ο χρήστης μετά από εγγραφή και αναγνώρισή του από το σύστημα (π.χ. μετά την εισαγωγή του (login) στο σύστημα). Οι απαιτήσεις εγγραφής και αυθεντικοποίησης προσδιορίζονται από τα αντίστοιχα επίπεδα (εγγραφής και αυθεντικοποίησης) του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ενότητες 8.2 και 7.3 αντίστοιχα) στα οποία κατατάσσεται κάθε υπηρεσία που παρέχεται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΤ ενός φορέα.

3.4.1.2 Ηλεκτρονικές πληρωμές

Για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών (κυρίως σε υπηρεσίες επιπέδου 4), οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να ακολουθούν τα πρότυπα και τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

[ΚΥ.66]	Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Όπως αναφέρεται και στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών πρέπει να γίνεται χρήση του πρωτοκόλλου SSL.

[ΚΥ.67]	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.

3.4.1.3 Παρακολούθηση προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων

Εάν μία ηλεκτρονική υπηρεσία δεν ολοκληρώνεται αυτόματα αλλά απαιτούνται και άλλες ενέργειες (ηλεκτρονικές ή μη) από την πλευρά του χρήστη ή του φορέα για την παραγωγή του τελικού προϊόντος της είναι χρήσιμο ο χρήστης να μπορεί να παρακολουθήσει την πρόοδό της.

[ΚΠ.35]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο της διαδικασίας εξυπηρέτησης των υποθέσεών τους, τουλάχιστον μέσω των διαδικτυακών τους τόπων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Για κάθε στάδιο της διαδικασίας εξυπηρέτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ παρέχονται στο χρήστη πρόσθετα στοιχεία επικοινωνίας της οργανωτικής μονάδας ή του στελέχους του φορέα από όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες για την υπόθεσή του.

Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε πολύπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες που περιλαμβάνουν πολλά στάδια. Ανάλογα με τις δυνατότητες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η πληροφορία σχετικά με την πρόοδο μιας υπόθεσης μπορεί να δίνεται αυτόματα (π.χ. στην περίπτωση υποστήριξης από σύγχρονα συστήματα διαχείρισης ροών εργασίας – workflow management systems) ή να καταχωρείται με ημι-αυτόματο ή χειρονακτικό τρόπο. Ως βασικά κανάλια παρακολούθησης της προόδου διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι ίδιοι οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Τα ίδια κανάλια μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για την ειδοποίηση των χρηστών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ή κάποιου σταδίου αυτής.

Για παράδειγμα, έστω η υπηρεσία «*Χορήγηση πιστοποιητικού Χ*», η παροχή της οποίας περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

- Στάδιο 1: Συμπλήρωση και υποβολή αίτησης μέσω του ΔΤ του φορέα που παρέχει την υπηρεσία
- Στάδιο 2: Αναμονή υποβολής δικαιολογητικών
- Στάδιο 3: Επεξεργασία αίτησης και δικαιολογητικών από α'θμια επιτροπή – Εισήγηση σε β'θμια επιτροπή
- Στάδιο 4: Επεξεργασία αίτησης και δικαιολογητικών από β'θμια επιτροπή – Εισήγηση σε προϊστάμενο υπηρεσίας
- Στάδιο 5: Έλεγχος από προϊστάμενο

- Στάδιο 6: Πιστοποιητικό έτοιμο προς παραλαβή

Από τη στιγμή που ο χρήστης της υπηρεσίας καταθέτει μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα την αίτηση χορήγησης του πιστοποιητικού (Στάδιο 1), πιθανότατα αφού έχει προηγηθεί εγγραφή στην υπηρεσία και αναγνώρισή του από το σύστημα, λαμβάνει κάποιο αποδεικτικό κατάθεσης της αίτησης, π.χ. έναν αριθμό πρωτοκόλλου. Στη συνέχεια, ανάλογα με τις δυνατότητες που παρέχονται από το σύστημα και τις επιλογές του φορέα, ο χρήστης αποκτώντας πρόσβαση στο σύστημα μπορεί να εισάγει το συγκεκριμένο αριθμό πρωτοκόλλου (ή άλλο στοιχείο, π.χ. ΑΦΜ/ΑΔΤ ή ακόμα και κανένα στοιχείο) και να βλέπει το Στάδιο στο οποίο βρίσκεται η διαδικασία εξυπηρέτησης της αίτησής του. Αντίστοιχα, αν το επιθυμεί ο φορέας, η ειδοποίηση για τη μετάβαση της υπόθεσης από ένα Στάδιο στο επόμενο μπορεί να αποστέλλεται και με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον αιτούντα.

Πολύ χρήσιμη θα ήταν ακόμα η δυνατότητα ειδοποίησης των πολιτών, μέσω κινητής τηλεφωνίας, για να μεταβούν στο φορέα για την παραλαβή του αποτελέσματος μιας υπηρεσίας ή για να εκτελέσουν μία διαδικασία που έχει σαφώς καθορισμένες προθεσμίες (π.χ. υποβολή φορολογικής δήλωσης).

[ΚΜ.5]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ ενημερώνουν, μέσω κινητής τηλεφωνίας, τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν για τη ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης ή κάποιου σταδίου αυτής.

Το υψηλό ποσοστό διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας στον ελληνικό πληθυσμό αναμένεται να οδηγήσει σε υψηλό επίπεδο χρήσης τέτοιων υπηρεσιών.

3.4.1.4 Εκτύπωση και τοπική αποθήκευση περιεχομένου

Πολλές φορές οι επισκέπτες ενός ΔΔΤ έχουν την ανάγκη να εκτυπώσουν μέρος του περιεχομένου του ώστε να το έχουν διαθέσιμο και σε έντυπη μορφή ή γιατί επιθυμούν να το διαβάσουν με μεγαλύτερη προσοχή κάποια άλλη στιγμή.

[ΚΥ.68]	Το περιεχόμενο των ιστοσελίδων ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορεί να εκτυπωθεί, διατηρώντας τα χαρακτηριστικά μορφοποίησής του.
[ΚΥ.69]	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.

Ένας πρακτικός τρόπος εφαρμογής του παραπάνω κανόνα είναι η τοποθέτηση του χαρακτηριστικού εικονιδίου που δηλώνει τον τύπο του αρχείου πριν ή μετά το όνομα του αρχείου. Επίσης, ο σύνδεσμος εύρεσης του προγράμματος ανάγνωσης του αρχείου μπορεί να

εμφανίζεται είτε δίπλα στο όνομα του αρχείου ή σε άλλη κοντινή θέση της σελίδας. Ενδεικτικός τρόπος απεικόνισης των ανωτέρω είναι ο εξής:

- **Υπεύθυνη Δήλωση** (45 kB)

για να διαβάσετε το αρχείο χρειάζεστε το πρόγραμμα Acrobat Reader. **Download Acrobat Reader**.

3.4.2 Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

3.4.2.1 Υπηρεσίες παροχής ενημέρωσης στους χρήστες

Η φιλικότητα ενός ΔΔΤ και ταυτόχρονα η εξυπηρέτηση των χρηστών του βελτιώνεται σημαντικά εάν οι χρήστες ενημερώνονται για θέματα που περιγράφονται στο ΔΤ και τους αφορούν χωρίς να απαιτείται να αποκτούν συνεχώς πρόσβαση στο ΔΤ. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται μέσω διαφόρων δράσεων, οι συνηθέστερες εκ των οποίων είναι η παροχή ενημερωτικών δελτίων (newsletters) και η παροχή νέων μέσω μηχανισμών RSS.

[ΚΜ.6] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters και RSS.

Η υποστήριξη των παραπάνω υπηρεσιών θέτει ορισμένες προϋποθέσεις για τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Έτσι, σε περίπτωση που ένας φορέας της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού του τόπου μέσω newsletters πρέπει να ακολουθεί τους παρακάτω κανόνες:

[ΚΥ.70] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

- Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο σύνταξης των ενημερωτικών δελτίων. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη του φορέα στη συγγραφή των δελτίων και θα είναι συνολικά υπεύθυνο για τη σύνταξη των δελτίων.
- Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα δελτία και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων του δελτίου.

[ΚΥ.71] 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)

[ΚΥ.72] Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πληρούν τις εξής προδιαγραφές:

- Στο πεδίο 'αποστολέας' ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναφέρονται κάποια στοιχεία του φορέα (π.χ. επωνυμία φορέα, ονομασία οργανωτικής μονάδας φορέα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
- Στο πεδίο 'αποδέκτης' ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται είτε μόνο η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποδέκτη του δελτίου είτε να είναι κενό ή να αναφέρεται ότι η λίστα των αποδεκτών δεν είναι ανακοινώσιμη ('undisclosed recipients'). Σε καμία περίπτωση ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών.
- Στο θέμα (subject) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται το θέμα του δελτίου και η ημερομηνία έκδοσης ή το χρονικό διάστημα που καλύπτουν τα νέα του δελτίου.
- Στο σώμα του δελτίου, εκτός των νέων που περιλαμβάνει, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.

[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.

[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.

[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.

[ΚΠ.39] Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.

[ΚΠ.40] Για τη διαχείριση των ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται ειδικές εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν:

- τη διαχείριση των παραληπτών ή ομάδων παραληπτών των δελτίων
- τη διαχείριση περισσοτέρων του ενός ενημερωτικών δελτίων που αποστέλλονται σε διαφορετικές ομάδες παραληπτών
- τη διαχείριση μη παραληφθέντων (bounced) μηνυμάτων

Για την παροχή νέων μέσω RSS υπάρχουν αντίστοιχες προϋποθέσεις με αυτές της πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων.

[ΚΥ.73] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

- Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο για τη συλλογή των πληροφοριών και τη δημιουργία των νέων στην κατάλληλη μορφή/ πρότυπο. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από κάθε άλλη πηγή ή εμπλεκόμενο.
- Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα RSS feeds και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων.

[ΚΥ.74] Σε περίπτωση που για την ανάγνωση των νέων που λαμβάνονται μέσω RSS υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις (π.χ. απαιτείται η χρήση ειδικού λογισμικού), οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν στο διαδικτυακό τους τόπο σχετικές οδηγίες στους χρήστες της υπηρεσίας και να τους κατευθύνουν, μέσω συνδέσμων, σε δικτυακούς τόπους από τους οποίους θα μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.

[ΚΠ.41] Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.

3.4.2.2 Χώροι συζήτησης των χρηστών

Μία δυνατότητα που αναμένεται να αυξήσει την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης και ταυτόχρονα να υποστηρίξει την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας είναι η ύπαρξη χώρων συζήτησης των χρηστών (fora).

[ΚΜ.7] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχουν μέσω των ΔΔΤ τη δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας-ιδιοκτήτης του ΔΔΤ. Η δυνατότητα αυτή ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται σε συγκεκριμένους χώρους συζήτησης (fora), οι οποίοι θα είναι προσβάσιμοι μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα.

Η διάθεση ενός χώρου συζήτησης (forum) στους χρήστες ενός ΔΔΤ προϋποθέτει την ύπαρξη ορισμένων ρόλων και διαδικασιών από την πλευρά του φορέα σχετικά με την παρακολούθηση της λειτουργίας και την υποστήριξη του forum.

[ΚΥ.75] Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους:

- Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου.
- Υποκινητή (motivator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία θεμάτων συζήτησης, θα συμμετέχει σε συζητήσεις και γενικά θα ενεργεί με σκοπό την προσέλκυση χρηστών στο χώρο συζήτησης.
- Συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις.

Η πρόσβαση στο forum προτείνεται να επιτρέπεται σε όλους τους χρήστες μόνο για ανάγνωση περιεχομένου και στους εγγεγραμμένους χρήστες τόσο για ανάγνωση όσο και για προσθήκη περιεχομένου (δημιουργία νέου θέματος, κατάθεση απόψεων σε υπάρχον θέμα κλπ.). Στην τελευταία περίπτωση (προσθήκη περιεχομένου) πρέπει να ελέγχεται η ταυτότητα του χρήστη, πριν του επιτραπεί η πρόσβαση στο forum.

3.4.3 Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με back-office συστήματα

Οι διαδικτυακοί τόποι χρησιμοποιούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και επιχειρήσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν και κατά κανόνα δεν παρέχουν από μόνοι τους τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αντίθετα, οι ΔΔΤ δρομολογούν τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών στα κατάλληλα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) των φορέων και γενικά δρουν ως ενδιάμεσοι στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Έτσι, η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4, προϋποθέτει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων.

[ΚΥ.76] Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασυνδέονται με τα back-office συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν την εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Η διασύνδεση των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων μπορεί να είναι είτε on line για τη λήψη και αποστολή άμεσης πληροφορίας (π.χ. απόδοση και αποστολή αριθμού πρωτοκόλλου για την καταχώρηση μιας αίτησης από τον πολίτη), είτε batch (π.χ. εκτέλεση της διαδικασίας υπολογισμού φόρου, μετά την παραλαβή της φορολογικής δήλωσης).

Οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενός φορέα δεν πρέπει να γνωρίζουν λεπτομέρειες για τον τρόπο εξυπηρέτησης των αιτημάτων τους από τα πληροφοριακά συστήματα (πύλη και back-office) του φορέα. Τα σημεία της διαδικασίας που πρέπει να τους ενδιαφέρουν είναι μόνο εκείνα στα οποία χρειάζεται να προβούν οι ίδιοι σε κάποια ενέργεια.

[ΚΥ.77] Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των ΔΔΤ και των back-office συστημάτων και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα back-office συστήματα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο.

3.4.4 Διαλειτουργικότητα διαδικτυακού τόπου με τρίτα sites

Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου ένας πολίτης δεν γνωρίζει σε ποιον φορέα πρέπει να απευθυνθεί για μία συγκεκριμένη υπηρεσία και αναγκάζεται να αναζητά σχετικές πληροφορίες σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους φορέων της δημόσιας διοίκησης. Για παράδειγμα, ένας πολίτης μπορεί να μην γνωρίζει εάν για την έκδοση άδειας λειτουργίας ενός καταστήματος πρέπει να απευθυνθεί στην Περιφέρεια, Νομαρχία ή Δήμο της έδρας του καταστήματος. Ένας τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος αυτού είναι μέσω διαδικτυακών τόπων που συγκεντρώνουν και παρουσιάζουν περιεχόμενο από άλλους τόπους (content aggregation).

[ΚΥ.78] Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.

Χρησιμοποιώντας τη συγκεκριμένη δυνατότητα, η δικτυακή πύλη μιας Περιφέρειας θα μπορούσε να συγκεντρώσει και να παρουσιάσει περιεχόμενο από τις Νομαρχίες που περιλαμβάνει ή, αντίστοιχα, η δικτυακή πύλη μιας Νομαρχίας θα μπορούσε να συγκεντρώσει και να παρουσιάσει περιεχόμενο από τους Δήμους της χωρικής αρμοδιότητάς της.

Η συγκέντρωση και αναπαραγωγή περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους δεν λύνει, ωστόσο, το πρόβλημα της ενημέρωσης του περιεχομένου. Για παράδειγμα, εάν ο ΔΤ μιας Νομαρχίας αντλεί και παρουσιάζει περιεχόμενο από το ΔΤ ενός Δήμου, το περιεχόμενο του ΔΤ της Νομαρχίας κινδυνεύει να μην είναι επίκαιρο στην περίπτωση που τροποποιηθεί το αντίστοιχο περιεχόμενο του ΔΤ του Δήμου. Το πρόβλημα αυτό μπορεί να λυθεί είτε σε επιχειρησιακό επίπεδο με τον προσδιορισμό συγκεκριμένης διαδικασίας είτε σε τεχνικό επίπεδο, μέσω web services. Στην τελευταία περίπτωση, ο ΔΤ απλά κάνει χρήση και δεν αποθηκεύει τοπικά το περιεχόμενο του άλλου τόπου (content syndication).

[ΚΥ.79] Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.

Με τη χρήση αυτής της δυνατότητας διασφαλίζεται η αυτόματη ενημέρωση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε περίπτωση πραγματοποίησης αλλαγών από τον αρχικό «ιδιοκτήτη» του.

[ΚΥ.80] 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.

Οι δυνατότητες συγκέντρωσης & παρουσίασης περιεχομένου και χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους μπορεί να αξιοποιούνται εναλλακτικά ή συμπληρωματικά, ανάλογα με τις επιλογές κάθε φορέα κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του διαδικτυακού του τόπου. Ωστόσο, είναι κρίσιμο οι πλατφόρμες ανάπτυξης και λειτουργίας των ΔΔΤ να υποστηρίζουν και τις δύο αυτές δυνατότητες.

Οι δυνατότητες αυτές είναι ιδιαίτερα χρήσιμες σε κεντρικές διαδικτυακές πύλες της δημόσιας διοίκησης, όπως είναι για παράδειγμα η υπό ανάπτυξη Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ ή η διαδικτυακή πύλη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

[ΚΥ.81] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, κατά το σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων διαδικτυακών τόπων, ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο που δημοσιεύουν στους ΔΤ θα μπορεί να αξιοποιηθεί από κεντρικές διαδικτυακές πύλες της δημόσιας διοίκησης.

[ΚΥ.82] Οι πολιτικές, πρότυπα και τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Φυσικά, και στις δύο περιπτώσεις, πρέπει να ελεγχθούν πρόσθετες παράμετροι όπως ο τύπος του περιεχομένου που θα αντλείται ή θα χρησιμοποιείται, η συχνότητα άντλησης ή ενημέρωσης κλπ.

3.5 Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Οι διαδικτυακοί τόποι των δημόσιων φορέων πρέπει να βελτιώνονται και να εξελίσσονται διαρκώς έτσι ώστε αφενός να βελτιώνονται το περιεχόμενο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφετέρου να γίνονται οι απαραίτητες προσαρμογές σε αλλαγές διαδικασιών, οργάνωσης, νομικού και κανονιστικού πλαισίου. Επομένως, είναι απαραίτητο οι ΔΔΤ να παρέχουν ορισμένες δυνατότητες συλλογής παρατηρήσεων, παραπόνων και σχολίων από τους χρήστες των ΔΔΤ αναφορικά με:

- το περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου
- τις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά μέσω του διαδικτυακού τόπου
- τη συνολική λειτουργία και απόδοση του διαδικτυακού τόπου

3.5.1 Αξιολόγηση περιεχομένου

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να φροντίζουν για τη συνεχή βελτίωση του περιεχομένου που περιλαμβάνεται στο διαδικτυακό τους τόπο. Η εγκυρότητα του περιεχομένου αποτελεί πρωταρχική ευθύνη των συγγραφέων (‘ιδιοκτητών’) του περιεχομένου (ενότητα 3.2). Ωστόσο, θα μπορούσε να δίνεται η δυνατότητα αξιολόγησης της ποιότητας του περιεχομένου και στους χρήστες του ΔΔΤ, μέσω κατάλληλων μηχανισμών λήψης σχολίων.

[ΚΠ.42] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.

[ΚΠ.43] Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών, οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.

Οι επιλογές που θα παρουσιάζονται στις φόρμες αξιολόγησης της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μπορεί να είναι της μορφής:

Πώς αξιολογείτε τις πληροφορίες που παρουσιάζονται στη συγκεκριμένη σελίδα;

☐ Πλήρεις

☐ Επαρκείς

☐ Ελλιπείς

☐ Ανεπαρκείς

☐ Αδιάφορες

Η συλλογή των απαντήσεων των χρηστών ανά πληροφορία θα πρέπει να τροφοδοτεί σχετική διαδικασία αξιολόγησης, μέσω της οποίας θα εκκινεί η διαδικασία βελτίωσης της πληρότητας, ακρίβειας και ποιότητας της πληροφορίας. Προτεραιότητα πρέπει να δίνεται σε πληροφορίες, για τις οποίες συλλέγονται αθροιστικά περισσότερες απαντήσεις στα επίπεδα 'Ελλιπείς', 'Ανεπαρκείς' και 'Αδιάφορες' από ότι στα επίπεδα 'Πλήρεις' και 'Επαρκείς'. Τα στοιχεία αξιολόγησης του περιεχομένου των σελίδων του ΔΤ που εισάγουν οι χρήστες πρέπει να δρομολογούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (όχι περισσότερο από ένα μήνα), μέσω του Υπευθύνου Περιεχομένου & Υπηρεσιών του ΔΤ, στους ιδιοκτήτες του περιεχομένου κάθε σελίδας. Στη συνέχεια, οι ιδιοκτήτες του περιεχομένου πρέπει να μεριμνήσουν για τη βελτίωση του περιεχομένου στην περίπτωση που έχουν διατυπωθεί αρκετά αρνητικά σχόλια από τους χρήστες και να ακολουθήσουν την προβλεπόμενη διαδικασία για την ανάρτηση του βελτιωμένου περιεχομένου (ενημέρωση) στο ΔΤ.

3.5.2 Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτυακού τους τόπου πρέπει να φροντίζουν για τη συνεχή βελτίωση του τρόπου παροχής των υπηρεσιών. Ένας τρόπος για να αξιολογείται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι η λήψη σχολίων από τους χρήστες των υπηρεσιών.

[ΚΠ.44] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

[ΚΠ.45] Για την αξιολόγηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών ή/ και ερωτήσεων μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.

Ενδεικτικά, οι ερωτήσεις που θα παρουσιάζονται στις φόρμες αξιολόγησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορεί να είναι της μορφής:

1) Γνωρίζατε την ύπαρξη της υπηρεσίας πριν επισκεφθείτε το συγκεκριμένο διαδικτυακό τόπο;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
2) Εντοπίσατε εύκολα την ηλεκτρονική υπηρεσία στο διαδικτυακό τόπο;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
3) Βρήκατε εύκολη τη χρήση της υπηρεσίας;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
4) Η απόκριση της υπηρεσίας ήταν ικανοποιητική;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
5) Πιστεύετε ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία θα μπορούσε να βελτιωθεί;	ΝΑΙ	ΟΧΙ
6) Παρακαλούμε, συμπληρώστε τις παρατηρήσεις σας σχετικά με την υπηρεσία:		

Η συλλογή των απαντήσεων των χρηστών ανά ηλεκτρονική υπηρεσία θα πρέπει να τροφοδοτεί σχετική διαδικασία αξιολόγησης, μέσω της οποίας θα εκκινεί η διαδικασία βελτίωσης της υπηρεσίας. Προτεραιότητα πρέπει να δίνεται σε υπηρεσίες, για τις οποίες συλλέγονται αθροιστικά περισσότερες αρνητικές απαντήσεις (περισσότερα 'ΟΧΙ'). Τα στοιχεία αξιολόγησης των υπηρεσιών που εισάγουν οι χρήστες πρέπει να δρομολογούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα (όχι περισσότερο από ένα μήνα), μέσω του Υπευθύνου Περιεχομένου & Υπηρεσιών του ΔΤ, στον ιδιοκτήτη κάθε υπηρεσίας (για επιχειρησιακά θέματα και θέματα ευκολίας χρήσης ή σχολίων/ προτάσεων βελτίωσης της υπηρεσίας) ή στον Τεχνικό υπεύθυνο και τους διαχειριστές για θέματα που σχετίζονται με την ταχύτητα απόκρισης ή τεχνικά προβλήματα χρήσης της υπηρεσίας.

3.5.3 Αξιολόγηση λειτουργίας Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Η συνολική λειτουργία και απόδοση ενός ΔΔΤ αποτελούν δύο ιδιαίτερα κρίσιμους παράγοντες για την αποδοχή του από τους χρήστες. Επομένως είναι απαραίτητο οι ΔΔΤ να παρέχουν ορισμένες δυνατότητες συλλογής στατιστικών στοιχείων όσον αφορά συγκεκριμένες παραμέτρους-δείκτες που θα παρακολουθούνται, βάσει των οποίων θα εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την αξιοποίηση του ΔΔΤ και των λειτουργιών του από τους χρήστες του. Τα συμπεράσματα αυτά, με τη σειρά τους, μπορούν να τροφοδοτήσουν δράσεις βελτίωσης ή προσαρμογής του ΔΔΤ στις απαιτήσεις των χρηστών του.

Η αξιολόγηση της λειτουργίας ενός ΔΔΤ θέτει ως προαπαιτούμενα:

- τον προσδιορισμό του ρόλου εντός του φορέα που θα είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΔΤ
- τον καθορισμό των παραμέτρων-δεικτών αξιολόγησης
- τη διαδικασία παρακολούθησης των δεικτών αξιολόγησης

Όπως έχει αναφερθεί στην ενότητα 3.2, υπεύθυνος για τον καθορισμό και την παρακολούθηση των παραμέτρων αξιολόγησης ενός ΔΔΤ είναι ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ.

[ΚΥ.83] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος προσδιορίζει και είναι κύριος της συγκεκριμένης διαδικασίας.

[ΚΥ.84] Η διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- τις ελάχιστες πληροφορίες που θα συλλέγονται κατά τη λειτουργία του ΔΔΤ
- τους δείκτες αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ
- τη συχνότητα συλλογής στοιχείων για τον υπολογισμό των δεικτών αξιολόγησης
- τον τρόπο υπολογισμού των δεικτών αξιολόγησης από τα στοιχεία λειτουργίας του ΔΔΤ που συλλέγονται
- τον τρόπο αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης για τη βελτίωση του ΔΔΤ

[ΚΜ.8] Για την αξιολόγηση της λειτουργίας ενός ΔΔΤ ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρακολουθούνται οι παρακάτω δείκτες:

Δ1: Αποδοχή του ΔΔΤ

Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων **επισκεψιμότητας** που καταγράφονται από την υποδομή του ΔΔΤ:

- Αριθμός μεμονωμένων χρηστών
- Αριθμός επισκέψεων
- Διάρκεια επισκέψεων

Δ2: Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων **πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες** του φορέα που παρέχονται ηλεκτρονικά:

- Σελίδες με τις περισσότερες επισκέψεις
- Σελίδες με τις λιγότερες επισκέψεις
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις περισσότερες συναλλαγές
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις λιγότερες συναλλαγές

Δ3: Απόδοση ΔΔΤ

Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων **απόδοσης**:

- Αριθμός επιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών

- Αριθμός ανεπιτυχών αιτημάτων/ συναλλαγών χρηστών
- Αριθμός υποβληθέντων παραπόνων/ ερωτήσεων χρηστών
- Αριθμός ερωτήσεων χρηστών που απαντήθηκαν
- Αριθμός προβλημάτων, λαθών ή δυσλειτουργιών του ΔΔΤ
- Χρόνος απόκρισης
- Διαθεσιμότητα ΔΔΤ

Πέραν των παραπάνω δεικτών ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ συλλέγονται επιπλέον στοιχεία σχετικά με την τεχνολογική υποδομή των χρηστών του ΔΔΤ όπως ο τύπος και η έκδοση του φυλλομετρητή και το λειτουργικό σύστημα του σταθμού εργασίας του χρήστη. Όλα τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ τηρούνται στα αρχεία καταγραφής (log files) των συστημάτων του διαδικτυακού τόπου.

Οι παραπάνω πληροφορίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να:

- προσδιορίσουν τόσο το δημοφιλέστερο όσο και το λιγότερο δημοφιλές περιεχόμενο και υπηρεσία του ΔΔΤ
- αναθεωρήσουν, πιθανόν, την οργάνωση του περιεχομένου και των υπηρεσιών του ΔΔΤ
- ελέγξουν το μηχανισμό απόκρισης στις ερωτήσεις των χρηστών που υποβάλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ηλεκτρονικές φόρμες
- αξιολογήσουν την απόδοση του ΔΔΤ, ιδιαίτερα αν η λειτουργία του υποστηρίζεται από εξωτερικό πάροχο
- καταγράψουν τις ανάγκες των χρηστών ή τις δυσκολίες που συναντούν κατά τις συναλλαγές τους με το ΔΔΤ

Η διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Στο τέλος κάθε τριμήνου, ή σε χρονικό διάστημα που θα ορίσει ο Επιτελικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ, ο Τεχνικός Υπεύθυνος συγκεντρώνει τα απαραίτητα στοιχεία για τον υπολογισμό των παραπάνω δεικτών από τα συστήματα του ΔΔΤ.
- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ υπολογίζει τους δείκτες αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ και παρουσιάζει στον Επιτελικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ τα αποτελέσματα της αξιολόγησης. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης μπορεί να συνοδεύονται από σύντομη τεκμηρίωση, καθώς και σύγκριση με τα αντίστοιχα στοιχεία της προηγούμενης περιόδου.
- Ο Επιτελικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ ελέγχει τα στοιχεία της έκθεσης αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ με σκοπό το σχεδιασμό πρόσθετων ενεργειών βελτίωσης του ΔΔΤ.
- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ υποβάλλει τις προτάσεις για βελτιώσεις στη λειτουργία του ΔΔΤ:

- στον Υπεύθυνο Περιεχομένου και Υπηρεσιών για βελτιώσεις που δεν απαιτούν τη χρήση πόρων που δεν είναι διαθέσιμοι στο φορέα. Τέτοιες ενέργειες σχετίζονται, για παράδειγμα, με την αναδιοργάνωση του περιεχομένου ή των υπηρεσιών του φορέα.
- στην ηγεσία του φορέα, πιθανώς μέσω του Επιτελικού Υπευθύνου του ΔΔΤ, για τη λήψη έγκρισης για βελτιώσεις που περιλαμβάνουν τη χρήση πόρων ή υπηρεσιών τρίτων. Τέτοιες ενέργειες σχετίζονται, για παράδειγμα, με την απόδοση ή τη διάδοση του ΔΔΤ, στην περίπτωση που απαιτείται η προμήθεια υπηρεσιών από εξωτερικούς εργολάβους.

Για παράδειγμα, στην περίπτωση που για την αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΔΤ χρησιμοποιούνταν οι δείκτες Δ1-Δ3 που παρουσιάστηκαν παραπάνω, ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ μπορεί να προτείνει, ενδεικτικά, τις εξής δράσεις βελτίωσης:

- Καταχώρηση του ΔΔΤ σε μηχανές αναζήτησης και δημοφιλείς ΔΤ του ελληνικού δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, Προσθήκη συνδέσμων σε άλλους φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, Δράσεις διάδοσης του ΔΔΤ του φορέα (π.χ. διαφημιστικά μηνύματα σε ΜΜΕ, φυλλάδια), εάν η επισκεψιμότητα είναι χαμηλή.
- Αναδιοργάνωση του περιεχομένου και των υπηρεσιών του φορέα που παρέχονται ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ ανάλογα με τα στοιχεία υπολογισμού του δείκτη Δ2.
- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης της λειτουργίας του ΔΔΤ, εάν το διαθέσιμο προσωπικό δεν επαρκεί για να ανταποκρίνεται άμεσα στις ερωτήσεις των χρηστών.
- Αγορά ή αναβάθμιση εξοπλισμού ή λογισμικού αν η απόδοση του ΔΔΤ είναι χαμηλή ή επαναδιαπραγμάτευση όρων συμβολαίου SLA, εάν ο ΔΔΤ φιλοξενείται και υποστηρίζεται από εξωτερικό πάροχο.

3.6 Ασφάλεια Συστημάτων & Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

- 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/ 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 σχετικά με την ασφάλεια των επικοινωνιών και την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Σημειώνεται ότι ορισμένοι από τους κανόνες που παρουσιάζονται στη συνέχεια εξειδικεύονται είτε στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) είτε στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ). Αν και θα καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για το συγχρονισμό του περιεχομένου των τριών Πλαισίων, σε περίπτωση διαπίστωσης ασυμφωνίας μεταξύ των επιμέρους αναφορών, επικρατέστερες για τα συγκεκριμένα θέματα είναι οι αναφορές που περιλαμβάνονται στα ΠΔ&ΥΗΣ και ΠΨΑ.

3.6.1 Πολιτικές ασφάλειας

[ΚΥ.85] Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούν σαφώς ορισμένες και εγκεκριμένες από τη Διοίκηση/ Ηγεσία τους πολιτικές σχετικά με την ασφάλεια των Διαδικτυακών τους Τόπων.

Μία πολιτική ασφάλειας περιλαμβάνει τους στόχους και τις απαιτήσεις ασφάλειας του φορέα, το πεδίο εφαρμογής της, καθώς και τις επιπτώσεις από τη μη εφαρμογή της (εάν προβλέπονται). Στην περίπτωση των ΔΔΤ, οι πολιτικές ασφάλειας ενδέχεται να καλύπτουν θέματα όπως ακεραιότητα περιεχομένου, προστασία προσωπικών δεδομένων, ταυτοποίηση χρηστών κλπ.

[ΚΥ.86] Για θέματα εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

Τα συγκεκριμένα θέματα αναλύονται στα Κεφάλαια 8, 6 και 7 της τρέχουσας έκδοσης του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

[ΚΠ.46] Οι πολιτικές ασφάλειας ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποτελούν μέρος ενός συνολικότερου πλάνου διαχείρισης της ασφάλειας του φορέα.

Εάν ένας φορέας του δημόσιου τομέα έχει καθιερώσει ένα σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των πληροφοριακών του πόρων (information assets), είναι σκόπιμο οι ειδικές πολιτικές ασφάλειας του ΔΔΤ να ενσωματωθούν σε αυτό.

3.6.2 Πρόσβαση – Αυθεντικοποίηση

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

[ΚΥ.87] Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται.

Ειδικά για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας των δεδομένων που αξιοποιούν, οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Κεφάλαιο 4 της

τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ).

[ΚΥ.88] Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.

[ΚΥ.89] Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται κατόπιν κατάλληλης εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη. Αντίστοιχα, προτού επιτραπεί η πρόσβαση, είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση των χρηστών από το ΔΔΤ.

Γενικά προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές, όπως αυτές εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης:

- Η 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) πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων που αξιοποιούν οι υπηρεσίες, οδηγώντας στη χρήση διακριτικών όπως συνδυασμό ονόματος (username) και συνθηματικού (password) ή ισχυρότερων μέτρων δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας των χρηστών, όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

[ΚΠ.47] 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.

[ΚΥ.90] Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 ή 4 που παρέχονται από ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες του ΔΔΤ, κατόπιν δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους, εφόσον οι υπηρεσίες αξιοποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τους χρήστες. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούνται ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Ενότητα 7.3 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η εξυπηρέτηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω ΔΔΤ ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του ΔΔΤ του φορέα. Καθένα από τα συστήματα αυτά μπορεί να απαιτεί επίσης την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του.

[ΚΥ.91]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΔΔΤ επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών.

Η δήλωση της ταυτότητας ενός χρήστη πρέπει να γίνεται μόνο στο ΔΤ του φορέα και να μην απαιτούνται πρόσθετες πληροφορίες στη συνέχεια για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η αρχή της μονοσήμαντης δήλωσης της ταυτότητας, Single-Sign-On, είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Η μη εφαρμογή της συγκεκριμένης αρχής δημιουργεί δυσκολίες στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς οι χρήστες θα πρέπει να χρησιμοποιούν διαφορετικά στοιχεία πρόσβασης σε κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία, πρακτική που θα τους αποθαρρύνει και μπορεί να τους στρέψει σε άλλα κανάλια παροχής της υπηρεσίας. Φυσικά, για την εφαρμογή του Single-Sign-On είναι απαραίτητη η ολοκλήρωση/ διαλειτουργικότητα των συστημάτων που υποστηρίζουν τη λειτουργία των ΔΤ με τα back-office συστήματα που υποστηρίζουν την παροχή των υπηρεσιών.

Αναλυτικές απαιτήσεις για την πρόσβαση και αυθεντικοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

3.6.3 Μετάδοση

Οι χρήστες ενός ΔΔΤ πρέπει να αισθάνονται ασφαλείς όσον αφορά την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα των στοιχείων που υποβάλλουν για τη λήψη μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η ασφάλεια των στοιχείων κατά τη μετάδοσή τους περιλαμβάνει τόσο τη μετάδοση των στοιχείων από το χρήστη στο σύστημα του ΔΔΤ μέσω ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου όσο και τη μετάδοση των στοιχείων (πιθανώς μετά από κατάλληλη επεξεργασία) από το σύστημα του ΔΔΤ στα υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα προς εξυπηρέτηση.

Η ανάγκη προστασίας των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ του ΔΔΤ και των υποστηρικτικών συστημάτων του φορέα γίνεται ακόμα μεγαλύτερη στην περίπτωση που ο ΔΔΤ φιλοξενείται σε εξωτερικό πάροχο (ISP provider).

[ΚΥ.92]	Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προστατεύονται μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure), όταν αυτό απαιτείται από τη φύση των στοιχείων.

Έτσι, σύμφωνα και με τις σχετικές υποδείξεις του ΠΨΑ, η χρήση του HTTPS είναι απαραίτητη για την αξιοποίηση υπηρεσιών που εντάσσονται στα Επίπεδα Εμπιστοσύνης 1, 2 και 3.

3.6.4 Αποθήκευση

Τόσο το περιεχόμενο που δημοσιεύεται στο ΔΔΤ όσο και τα στοιχεία που αφορούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτού πρέπει να αποθηκεύονται με ασφάλεια στα συστήματα του φορέα.

[ΚΥ.93] Τα συστήματα αποθήκευσης του περιεχομένου και των δεδομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι διαφορετικά από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί ο ΔΔΤ (web server).

[ΚΥ.94] Τα στοιχεία του ΔΔΤ που αποθηκεύονται στα συστήματα αποθήκευσης του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή για χρονικό διάστημα ίσο τουλάχιστον με το χρονικό διάστημα διατήρησης των αντίστοιχων στοιχείων σε έντυπη μορφή, όπως αυτό ορίζεται από τις διάφορες διατάξεις του νομικού ή κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.

[ΚΥ.95] Τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη του φορέα (π.χ. διαχειριστές συστημάτων) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν αντίγραφα ασφαλείας (backup) των στοιχείων του ΔΔΤ σύμφωνα με τη σχετική πολιτική που εφαρμόζει ο φορέας.

Μία συνήθης πρακτική είναι να λαμβάνονται σε καθημερινή βάση αυξητικά (incremental) αντίγραφα των δεδομένων και σε εβδομαδιαία βάση πλήρη (full) αντίγραφα.

3.6.5 Ακεραιότητα συναλλαγών

Η εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών, ιδιαίτερα επιπέδων 3 και 4, απαιτεί αυξημένο επίπεδο ασφάλειας τόσο για την πρόσβαση στις υπηρεσίες όσο και για τη διασφάλιση της επιτυχούς ολοκλήρωσης και τη λεπτομερή καταγραφή των συναλλαγών. Ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας που παρέχει ένας φορέας του Δημοσίου μέσω του δικτυακού του τόπου πρέπει να νιώθει ασφαλής να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Έτσι, πέραν των απαιτήσεων πιστοποίησης του χρήστη στο σύστημα του ΔΔΤ που αναλύονται σε προηγούμενη ενότητα, η διασφάλιση της ακεραιότητας των συναλλαγών του χρήστη με το ΔΔΤ προϋποθέτει ότι:

[ΚΥ.96] Όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφονται αναλυτικά στα αρχεία του συστήματος (log files).

Τα αρχεία καταγραφής (log files) χρησιμοποιούνται για διάφορους λόγους σχετικά με την παρακολούθηση της λειτουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος. Στον τομέα της ασφάλειας, η τήρηση αναλυτικής περιγραφής των γεγονότων/ συναλλαγών στα log files ενός συστήματος επιτρέπει στους διαχειριστές τους να εντοπίσουν 'μη τυπικές' συναλλαγές με το πληροφοριακό σύστημα (π.χ. εκτέλεση υπέρμετρου όγκου συναλλαγών κατά τη διάρκεια της νύχτας, οι οποίες δεν δικαιολογούνται από υπηρεσιακούς λόγους, όπως λήξη προθεσμίας υποβολής αιτήσεων για κάποιο θέμα). Επιπλέον, δίνουν τη δυνατότητα αναπαράστασης της σειράς εκτέλεσης των συναλλαγών ενώ, ανάλογα με τις λεπτομέρειες που τηρούν, μπορούν να δώσουν μέχρι και την πλήρη εικόνα κάθε συναλλαγής. Ενδεικτικά στοιχεία που καταγράφονται

στα log files ενός συστήματος είναι η ταυτότητα του χρήστη (username), η ημερομηνία και η ώρα της συναλλαγής, ένας κωδικός για τη συναλλαγή, η διεύθυνση IP του σταθμού από τον οποίο εκτελέστηκε η συναλλαγή, η πόρτα (port) και η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκαν, καθώς και το αρχείο ή αρχεία που προσπελάστηκαν.

[ΚΠ.48] Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη.

Η χρήση ψηφιακών υπογραφών που εκδίδονται από κατάλληλα εξουσιοδοτημένο φορέα (πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης) διασφαλίζουν την ακεραιότητα των συναλλαγών. Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα πρέπει να εξεταστεί η δυνατότητα χρήσης των ψηφιακών υπογραφών και των υποδομών που έχουν δημιουργηθεί μέσω του έργου ανάπτυξης του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ) και συγκεκριμένα, μέσω του Υποέργου 9 αυτού, καθώς και του έργου ανάπτυξης της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ.

[ΚΠ.49] Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν σφραγίδα του χρόνου εκτέλεσής τους.

Για συναλλαγές που εκτελούνται μέσω της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, η χρονοσφραγίδα ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται από τα συστήματα της Πύλης.

Η χρήση χρονοσφραγίδων (timestamps) είναι ιδιαίτερα κρίσιμη στις περιπτώσεις συναλλαγών, η εγκυρότητα των οποίων εξαρτάται από τον παράγοντα χρόνο. Για παράδειγμα, η ηλεκτρονική υποβολή της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ επιτρέπεται μέχρι μια συγκεκριμένη ημερομηνία. Εάν παρόλα αυτά (υποθετικά), ο χρήστης επιτρέπεται να υποβάλλει τη δήλωση ΦΠΑ ηλεκτρονικά και μετά την παρέλευση της προκαθορισμένης ημερομηνίας, η χρονοσφραγίδα που λαμβάνει η συναλλαγή αποδεικνύει ότι η υποβολή της δήλωσης έγινε εκπρόθεσμα. Υπάρχουν διάφορες επιλογές σχετικά με τη χρήση χρονοσφραγίδων: υλοποίηση σχετικής λειτουργικότητας στο σύστημα εσωτερικά ή χρήση υπηρεσιών χρονοσφράγισης από τρίτους εξωτερικούς φορείς.

[ΚΥ.97] Η επιτυχία ή αποτυχία ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής του χρήστη με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την εμφάνιση μηνύματος επιβεβαίωσης στην οθόνη του χρήστη. Εάν η συναλλαγή περιλαμβάνει την πρωτοκόλληση υποβληθέντων από το χρήστη στοιχείων, το μήνυμα επιβεβαίωσης της συναλλαγής ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει στοιχεία καταχώρησης της συναλλαγής στα συστήματα του φορέα, τα οποία να μπορούν να εκτυπωθούν από το χρήστη ή να αποθηκευτούν σε τοπική μονάδα αποθήκευσης.

Για παράδειγμα, έστω ότι ένας χρήστης υποβάλλει ηλεκτρονικά μια αίτηση για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας ενός φορέα, μέσω του διαδικτυακού του τόπου. Η αίτηση ενδέχεται να συνοδεύεται και από άλλα ηλεκτρονικά δικαιολογητικά. Αφού ο χρήστης ολοκληρώσει την υποβολή των στοιχείων, πρέπει να δει στην οθόνη του, τουλάχιστον τα εξής:

- Μήνυμα με το οποίο να ενημερώνεται ότι η συναλλαγή του ολοκληρώθηκε επιτυχώς ή ότι ήταν αδύνατη η ολοκλήρωση της συναλλαγής (σε αυτή την περίπτωση πρέπει να του δίνονται οδηγίες για το τι πρέπει να κάνει, π.χ. να δοκιμάσει εκ νέου στη συνέχεια).
- Στοιχεία καταχώρησης της συναλλαγής, ενδεικτικά: ημερομηνία και ώρα καταχώρησης και αριθμό πρωτοκόλλου.
- Επιλογή εκτύπωσης του μηνύματος ολοκλήρωσης της συναλλαγής με τα στοιχεία καταχώρησης ή/ και αποθήκευσής του σε ηλεκτρονική μορφή στον υπολογιστή του χρήστη.

Τα παραπάνω στοιχεία, εκτός ότι βελτιώνουν τη φιλικότητα των συστημάτων, μπορούν να χρησιμοποιηθούν, εάν χρειαστεί, για την επιβεβαίωση εκτέλεσης της συναλλαγής.

3.6.6 Διαθεσιμότητα & απόδοση συστημάτων

Η διαθεσιμότητα ενός ΔΔΤ είναι μία ακόμα ιδιότητα-συνιστώσα της ασφάλειας ενός διαδικτυακού τόπου. Η εύρυθμη λειτουργία ενός διαδικτυακού τόπου, σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής, εξαρτάται από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την ανοχή/ αντοχή σε παράγοντες-κινδύνους όπως οι φυσικές καταστροφές, οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ.

[ΚΥ.98]	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.

Μία επιπλέον παράμετρος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός δικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο δικτυακό τόπο. Ωστόσο, η συγκεκριμένη παράμετρος δεν εξετάζεται στο παρόν Πλαίσιο, καθώς θεωρείται ότι δεν σχετίζεται άμεσα με τη διαθεσιμότητα ενός ΔΔΤ στο ευρύ κοινό ενώ η διασφάλισή της δεν αποτελεί ευθύνη των φορέων-ιδιοκτητών των ΔΔΤ αλλά των επισκεπτών-χρηστών.

Ενδεικτικές αρχές που προτείνεται να ακολουθούνται από τους φορείς για τον καθορισμό του επιθυμητού ποσοστού διαθεσιμότητας των διαδικτυακών τους τόπων είναι:

- Βαθμός επισκεψιμότητας: Διαδικτυακοί τόποι με μεγάλη επισκεψιμότητα θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από υψηλή διαθεσιμότητα (ιδανικά 365 ημέρες ανά έτος, 24 ώρες ανά ημέρα ή ποσοστό διαθεσιμότητας που να προσεγγίζει το 100%, π.χ. 99,999%). Παραδείγματα τέτοιων διαδικτυακών τόπων είναι ο ΔΤ των ΚΕΠ, της ΕΛΑΣ (διαβατήρια, ταυτότητες), του ΙΚΑ (εργοδοτικές εισφορές) και της ΓΓΠΣ (φορολογία, ΦΠΑ), καθώς και η υπό ανάπτυξη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.
- Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών: Ένας φορέας που παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του ΔΤ, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4, θα πρέπει να διασφαλίζει την υψηλή

διαθεσιμότητα του ΔΤ και των υπηρεσιών. Το ποσοστό της διαθεσιμότητας πρέπει να αυξάνεται όσο μεγαλώνει το πλήθος των χρηστών των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών και η συχνότητα χρήσης τους. Για παράδειγμα, ο ΔΤ ενός Δήμου με πληθυσμό 5.000 κατοίκων που δίνει τη δυνατότητα κατάθεσης αιτήσεων χορήγησης πιστοποιητικών δημοτολογίου δεν είναι απαραίτητο να έχει το ίδιο ποσοστό διαθεσιμότητας με αυτό του ΔΤ ενός Δήμου 50.000 κατοίκων που παρέχει την ίδια υπηρεσία. Επίσης, διαδικτυακοί τόποι που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται συχνά και από σημαντικό αριθμό χρηστών θα πρέπει να εμφανίζουν υψηλή διαθεσιμότητα (π.χ. ο ΔΤ του ΙΚΑ για την κατάθεση των εργοδοτικών εισφορών).

- Μέγεθος δυνητικού κοινού: Μεγάλο ποσοστό διαθεσιμότητας πρέπει να εμφανίζουν και ΔΤ φορέων που δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά παρέχουν πληροφορίες για πολύ συχνά χρησιμοποιούμενες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης από μεγάλη μερίδα του πληθυσμού. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιου διαδικτυακού τόπου είναι ο ΔΤ της ΕΛΑΣ, ο οποίος απευθύνεται σε όλους τους πολίτες και περιλαμβάνει –μεταξύ άλλων- πληροφορίες σχετικά με την έκδοση αστυνομικής ταυτότητας και την έκδοση και ανανέωση διαβατηρίων.

Σε κάθε περίπτωση, ο καθορισμός του επιθυμητού ποσοστού διαθεσιμότητας του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης απαιτεί τον συνυπολογισμό όλων των παραπάνω, καθώς και άλλων παραμέτρων (π.χ. αριθμός ταυτόχρονων χρηστών, όγκος διακινούμενων δεδομένων), με γνώμονα πάντα την εξυπηρέτηση των στόχων του φορέα και των αναγκών των δυνητικών χρηστών του ΔΤ σε συνδυασμό με το μέγεθος της απαιτούμενης επένδυσης.

3.6.6.1 Διαθεσιμότητα & απόδοση δικτυακών υποδομών

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

[ΚΥ.99] Η δομημένη καλωδίωση του φορέα που χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί το πρότυπο ANSI/TIA/EIA 568A.

Δεδομένου ότι η δομημένη καλωδίωση ενός φορέα αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της δικτυακής του υποδομής, έχει σημαντικό κόστος και δεν είναι εφικτή η συχνή αντικατάστασή της, ο φορέας θα πρέπει να μεριμνήσει για την εξυπηρέτηση τόσο των άμεσων όσο και μελλοντικών αναγκών του. Η συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, σε συνδυασμό με τη χρήση υλικών με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά, ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό τη συγκεκριμένη απαίτηση.

[ΚΥ.100 Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου

	διακινούμενων δεδομένων.

Για παράδειγμα, οι μεταγωγείς του δικτύου του φορέα πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα χαρακτηριστικά έτσι ώστε να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν τον όγκο των μεταδιδόμενων πακέτων πληροφορίας και μην προκαλούν συμφόρηση στο δίκτυο (bottleneck).

[ΚΠ.50]	Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας.

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

3.6.6.2 Διαθεσιμότητα & απόδοση εξυπηρετητών

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

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

[ΚΥ.101	Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών-χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.

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

[ΚΠ.51]	Η υποδομή ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του ΔΔΤ, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή/ και κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).

Οι συστοιχίες (clusters) εξυπηρετητών διασφαλίζουν τη συνέχιση της λειτουργίας ενός επιπέδου εξυπηρέτησης, ακόμα και στην περίπτωση που ένα από τα στοιχεία της συστοιχίας τεθεί εκτός λειτουργίας. Επίσης, οι τεχνικές εξισορρόπησης φόρτου (load balancing) επιτρέπουν το διαμοιρασμό του φόρτου μεταξύ των συστημάτων αυξάνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τη συνολική απόδοση του συστήματος.

3.6.6.3 Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας

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

[ΚΥ.102 Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις:

- Διαθέτουν επαρκή εξαερισμό και κλιματισμό.
- Διαθέτουν μέσα πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες).
- Κλειδώνουν έτσι ώστε να μην είναι εφικτή η πρόσβαση σε όλους.
- Τα υπολογιστικά συστήματα είναι τοποθετημένα σε ικριώματα (racks).
- Τα υπολογιστικά συστήματα υποστηρίζονται από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για τουλάχιστον 20 λεπτά από τη στιγμή διακοπής της τροφοδοσίας τους με ηλεκτρική ενέργεια.

[ΚΠ.52] Τα συστήματα που υποστηρίζουν λειτουργία ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν, πλέον των παραπάνω, τις παρακάτω απαιτήσεις:

- Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.
- Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.
- Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.

[ΚΠ.53] Οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημιουργήσουν/ διαθέτουν εναλλακτική τοποθεσία στην οποία να φιλοξενείται ακριβές αντίγραφο του ΔΔΤ και των εφαρμογών που τον υποστηρίζουν.

Η εναλλακτική αυτή τοποθεσία, η οποία συνήθως αναφέρεται ως disaster recovery site, τίθεται σε λειτουργία στην περίπτωση εκτεταμένης καταστροφής της κύριας υποδομής φιλοξενίας των συστημάτων του ΔΔΤ.

3.6.7 Φιλοξενία ΔΔΤ σε υποδομές ιδιωτικών φορέων

Στην περίπτωση που ένας ΔΔΤ φιλοξενείται στις υποδομές ενός ιδιωτικού φορέα-παρόχου σχετικών υπηρεσιών, ο φορέας-ιδιοκτήτης του ΔΔΤ πρέπει να διασφαλίζει ένα ελάχιστο επίπεδο εξυπηρέτησης, το οποίο συνάδει με τις ανάγκες που εξυπηρετεί ο διαδικτυακός τόπος. Σε αυτή την περίπτωση, ο φορέας δεν προσδιορίζει απαιτήσεις για τον εξοπλισμό και τις υποδομές που χρησιμοποιεί ο πάροχος φιλοξενίας του ΔΔΤ αλλά περιγράφει τις απαιτήσεις επιδόσεων του ΔΔΤ και της επικοινωνίας του με τα συστήματα του φορέα.

[ΚΥ.103 Οι όροι και τα ελάχιστα επίπεδα εξυπηρέτησης που συμφωνούνται μεταξύ του δημόσιου φορέα και του παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποτυπώνονται σε κατάλληλο συμβόλαιο, το οποίο επικυρώνεται και από τις δύο πλευρές και οριοθετεί πλήρως τη μεταξύ τους συνεργασία στο συγκεκριμένο θέμα.

Το συμβόλαιο αυτό αναφέρεται συνήθως ως Service Level Agreement (SLA). Δεδομένου ότι η επιλογή ενός παρόχου αποτελεί κρίσιμη απόφαση για ένα φορέα, ιδιαίτερα στην περίπτωση όπου μέσω του ΔΔΤ παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι φορείς πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και να προσδιορίζουν με σαφήνεια τις υπηρεσίες που λαμβάνουν σε σχέση με το οικονομικό αντίτιμο που καταβάλλουν.

[ΚΥ.104 Η συμφωνία επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement) για τη φιλοξενία ενός ΔΔΤ στις υποδομές ενός παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει και να οριοθετεί κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:

- Απαιτήσεις φιλοξενίας του ΔΔΤ: π.χ. σε ιδιόκτητο διακομιστή του φορέα (co-location), σε μεμονωμένο διακομιστή (dedicated server) ή σε διαμοιραζόμενο διακομιστή (shared hosting).
- Απαιτήσεις διασύνδεσης ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, τα οποία χρησιμοποιούνται για την παροχή περιεχομένου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών: περιλαμβάνουν τις ανάγκες διασύνδεσης, την περιγραφή των μέσων διασύνδεσης (π.χ. εικονικά ιδιωτικά δίκτυα – VPN), το μέγιστο επιτρεπτό χρόνο που απαιτείται για την επικοινωνία μεταξύ ΔΔΤ και υποστηρικτικών συστημάτων κλπ.
- Απαιτήσεις λειτουργίας του ΔΔΤ: π.χ. 24 ώρες την ημέρα επί 365 ημέρες το χρόνο.
- Απαιτήσεις απόκρισης του ΔΔΤ: π.χ. μέγιστος επιτρεπτός χρόνος εμφάνισης αρχικής σελίδας – 5 δευτερόλεπτα.
- Απαιτήσεις αποθήκευσης, δηλαδή το μέγιστο μέγεθος του αποθηκευτικού χώρου του παρόχου που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποθήκευση των σελίδων του φορέα.
- Διαδικασία ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ: περιλαμβάνει θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ και εάν αυτή

γίνεται από το φορέα ή από τον πάροχο, κατ' εντολή του φορέα.

- Δείκτες και εργαλεία μέτρησης του επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Ασφάλεια του ΔΔΤ: περιλαμβάνει πολιτικές και μέτρα ασφάλειας που πρέπει να εφαρμόζει ο πάροχος (π.χ. SSL, κρυπτογράφηση, firewalls, προσωπικά δεδομένα, φυσική ασφάλεια computer room), απαιτήσεις λήψης αντιγράφων ασφαλείας (π.χ. σε καθημερινή βάση) κλπ.
- Οικονομικό τίμημα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας και τρόπος πληρωμής.
- Οικονομικοί όροι για επεκτάσεις – μελλοντικές αναπροσαρμογές απαιτήσεων και επιπέδων εξυπηρέτησης.
- Ποινικές ρήτρες (σε περίπτωση μη επίτευξης του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης) και τρόπος υπολογισμού τους.

Γενικά, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν, στις συμφωνίες επιπέδου εξυπηρέτησης που συνάπτουν για τη φιλοξενία των διαδικτυακών τους τόπων με παρόχους σχετικών υπηρεσιών, όλες τις απαιτήσεις αναφορικά με τη διαθεσιμότητα, απόδοση, ασφάλεια, διαλειτουργικότητα κλπ. του ΔΤ που θα ικανοποιούσαν στην περίπτωση που ο ΔΤ λειτουργούσε στις υποδομές του φορέα και υποστηριζόταν από στελέχη του.

Βασικά σημεία που πρέπει να προσέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης κατά την επιλογή ενός παρόχου υπηρεσιών φιλοξενίας διαδικτυακών τόπων είναι:

- το κύρος και η αξιοπιστία του παρόχου
- οι πολιτικές και τα μέτρα ασφάλειας που ακολουθεί
- οι δυνατότητες των τηλεπικοινωνιακών του υποδομών
- οι διαδικασίες και οι υποδομές που διαθέτει για την αντιμετώπιση μεγάλης κλίμακας καταστροφών και βλαβών
- οι δυνατότητες που παρέχει στους διαχειριστές του φορέα να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του διαδικτυακού τόπου
- οι δυνατότητες που παρέχει στο φορέα να παρακολουθεί τη λειτουργία του διαδικτυακού τόπου
- τα στατιστικά στοιχεία και οι αναφορές λειτουργίας που παραδίδει στο φορέα
- τα εργαλεία και οι δυνατότητες παρακολούθησης των δεικτών του συμβολαίου SLA που παρέχει στο φορέα

Τα παραπάνω στοιχεία συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με το κόστος παροχής των υπηρεσιών φιλοξενίας. Ωστόσο, πολλές φορές είναι προτιμότερο οι φορείς της δημόσιας διοίκησης να επιλέγουν έναν πάροχο που τους προσφέρει ακριβότερο συμβόλαιο παροχής υπηρεσιών, τους παρέχει περισσότερες δυνατότητες και είναι πιο αξιόπιστος, από έναν πάροχο που προσφέρει πιο φτηνές αλλά λιγότερο ποιοτικές υπηρεσίες.

3.7 Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

3.7.1 Κατηγορίες χρηστών

Ο διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης απευθύνεται σε ένα ευρύ κοινό ανάλογα με τις αρμοδιότητες του και τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας. Γενικά, όλοι οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι απευθύνονται στις παρακάτω κατηγορίες κοινού:

- Πολίτες
- Επιχειρήσεις και ελεύθεροι επαγγελματίες
- Στελέχη του φορέα (χρήστες και διαχειριστές)
- Άλλους δημόσιους φορείς

Ανάλογα με τις ειδικές αρμοδιότητες και υπηρεσίες των φορέων-ιδιοκτητών τους, οι παραπάνω κατηγορίες κοινού μπορεί να περιλαμβάνουν ειδικές υποκατηγορίες:

- Πολίτες: Μετανάστες, αλλοδαποί, τουρίστες, δημοσιογράφοι και εργαζόμενοι σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Επιχειρήσεις: Επιχειρήσεις και φορείς της αλλοδαπής που δραστηριοποιούνται ή επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στην Ελλάδα

3.7.2 Δικαιώματα χρηστών

Κάθε κατηγορία χρηστών ενός ΔΔΤ έχει συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του ΔΔΤ, σύμφωνα με την πολιτική που εφαρμόζει κάθε φορέας. Κάθε χρήστης, μετά την εγγραφή του στο ΔΔΤ αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτού.

[ΚΥ.105 Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ανάλογα με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσδιορίσουν ρόλους, τους οποίους θα αποδίδουν στους χρήστες του ΔΤ, κατά την επιτυχή ολοκλήρωση της εγγραφής τους. Σε κάθε ρόλο χρήστη ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποδίδονται συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του ΔΤ.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, τα δικαιώματα που έχουν οι κατηγορίες χρηστών ενός ΔΔΤ όσον αφορά το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του αντίστοιχου φορέα της Δημόσιας Διοίκησης είναι:

- Όλοι οι ενδιαφερόμενοι: Ελεύθερη πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο και υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η εγγραφή του χρήστη και η εξακρίβωση της ταυτότητάς του.

- Πολίτες, επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες: Πρόσβαση σε περιεχόμενο που τους αφορά και υπηρεσίες στις οποίες τους έχει δοθεί σχετική εξουσιοδότηση. Απαιτείται η εγγραφή και η εξακρίβωση της ταυτότητάς τους.
- Εσωτερικοί χρήστες του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ: Ανάλογα με το ρόλο τους (π.χ. συγγραφείς περιεχομένου, υπεύθυνοι περιεχομένου και υπηρεσιών ή απλά στελέχη του φορέα) και τις δυνατότητες που υποστηρίζει ο ΔΔΤ (π.χ. ύπαρξη intranet portal) οι εσωτερικοί χρήστες αποκτούν ελεγχόμενη πρόσβαση σε επιχειρησιακές λειτουργίες του φορέα ή/ και σε λειτουργίες δημοσίευσης, ενημέρωσης, μορφοποίησης περιεχομένου του ΔΔΤ.
- Διαχειριστές του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ: Ελεγχόμενη πρόσβαση σε διαδικασίες διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ.
- Άλλοι δημόσιοι φορείς: Ελεύθερη πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο και υπηρεσίες και ελεγχόμενη πρόσβαση σε ειδικό περιεχόμενο και υπηρεσίες κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης.
- Ειδικές κατηγορίες κοινού, όπως μετανάστες, αλλοδαποί, τουρίστες, επιχειρήσεις και φορείς της αλλοδαπής, δημοσιογράφοι και εργαζόμενοι σε ΜΜΕ: Εντάσσονται σε κάποια από τις παραπάνω περιπτώσεις.

Τα ακριβή δικαιώματα πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες ενός ΔΔΤ που αποδίδονται σε κάθε κατηγορία χρηστών ή κάθε μεμονωμένο χρήστη καθορίζονται από το φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ, ο οποίος λαμβάνει υπόψη του και συναξιολογεί διάφορες παραμέτρους όπως ανάγκες κατηγοριών χρηστών, μέγεθος κατηγοριών υποψήφιων χρηστών, απαιτήσεις ασφάλειας συστημάτων και υπηρεσιών φορέα, διαθεσιμότητα πόρων υποστήριξης χρηστών.

3.7.3 Εγγραφή χρηστών

Στην περίπτωση που ένας ΔΔΤ παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, οι χρήστες, στις περισσότερες περιπτώσεις, αποκτούν πρόσβαση σε αυτές κατόπιν εγγραφής τους σε αυτές, δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους από τα συστήματα του φορέα.

[ΚΥ.106 Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

[ΚΥ.107 Η διαδικασία εγγραφής των χρηστών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται μέσω των διαδικτυακών τους τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις πολιτικές, πρότυπα και κατευθύνσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης[6].

[6] Κεφάλαιο 8 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ.

Ο καθορισμός της διαδικασίας εγγραφής μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Εκτίμηση των απαιτήσεων ασφάλειας κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
- Προσδιορισμός των απαιτήσεων εγγραφής κάθε χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Προσδιορισμός κατηγοριών χρηστών.
- Καθορισμός των ρόλων που εμπλέκονται και υποστηρίζουν τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών.
- Προσδιορισμός των βημάτων εγγραφής ενός χρήστη σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Μία τυπική διαδικασία εγγραφής ενός χρήστη σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης μπορεί να περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται το διαδικτυακό τόπο του φορέα που παρέχει τις επιθυμητές υπηρεσίες και ενημερώνεται για τη διαδικασία εγγραφής σε αυτές.
- Ο ενδιαφερόμενος χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία που απαιτούνται στις σχετικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΔΔΤ και υποβάλλει την αίτηση εγγραφής.
- Ο χρήστης εντάσσεται σε κατηγορίες χρηστών και του αποδίδονται τα κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης με αυτόματο ή μη τρόπο.
- Ανάλογα με τη διαδικασία που εφαρμόζει κάθε φορέας και το απαιτούμενο επίπεδο ασφάλειας των υπηρεσιών, ο χρήστης παραλαμβάνει τα στοιχεία πρόσβασης στις υπηρεσίες –αμέσως- μέσω του ΔΔΤ ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή πρέπει να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες, οι οποίες ενδεχόμενα περιλαμβάνουν τη φυσική μετάβαση του ενδιαφερόμενου στο φορέα για την προσκόμιση έντυπων δικαιολογητικών ή/και την παραλαβή των στοιχείων.
- Ο χρήστης χρησιμοποιεί τα στοιχεία πρόσβασης που του χορηγήθηκαν προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

3.8 Νομικά θέματα

3.8.1 Προσωπικά δεδομένα

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων που υποβάλλουν οι πολίτες μέσω του ΔΔΤ για την εγγραφή ή την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα αποτελεί κυρίαρχο ζήτημα για το φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ, καθώς ενδεχόμενη αποκάλυψή τους, εκτός από καίριο πλήγμα στην αξιοπιστία του φορέα, ενδέχεται να επισύρει και σοβαρές νομικές κυρώσεις. Βασική διάταξη που ορίζει το πλαίσιο συλλογής, επεξεργασίας και τήρησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί ο Ν. 2472/1997 και οι μεταγενέστερες διατάξεις που τον συμπληρώνουν ή τροποποιούν.

Κύρια θέματα που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών ενός ΔΔΤ αποτελούν:

- Το πλήθος και το είδος των προσωπικών δεδομένων που απαιτούνται σε σχέση με τη ζητούμενη υπηρεσία.
- Ο σκοπός συλλογής των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.
- Η πολιτική που εφαρμόζει ο φορέας για την τήρηση και την επεξεργασία των προσωπικών στοιχείων των χρηστών.
- Η παροχή δυνατότητας στο χρήστη να έχει πρόσβαση στα προσωπικά του δεδομένα.

[ΚΥ.108 Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

[ΚΥ.109 Το περιεχόμενο και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

Οι απαιτήσεις του νομικού πλαισίου, καθώς και των τεχνικών προτύπων που πρέπει να χρησιμοποιούνται (π.χ. SSL), όσον αφορά την προστασία προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων κατά τη διαδικασία εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης των χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρατίθενται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (Κεφάλαιο 3 της τρέχουσας έκδοσης του ΠΨΑ).

Το νομικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Ν.2472/1997) θέτει - μεταξύ άλλων- τους εξής ορισμούς:

- «Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα», κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων.
- «Ευαίσθητα δεδομένα», τα δεδομένα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και τη ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.
- «Υποκείμενο των δεδομένων», το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός η περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική.
- «Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» («αρχείο»), σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία αποτελούν ή μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας, και τα οποία τηρούνται είτε από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου, ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο.
- «Υπεύθυνος επεξεργασίας», οποιοσδήποτε καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός.

Κάθε φορέας που συλλέγει, επεξεργάζεται και παρουσιάζει προσωπικά δεδομένα μέσω του διαδικτυακού του τόπου οφείλει να γνωστοποιήσει το γεγονός αυτό στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, προκειμένου να λάβει την απαραίτητη άδεια για τη σύσταση και λειτουργία σχετικού αρχείου. Η αίτηση για τη λήψη της άδειας περιλαμβάνει το είδος των δεδομένων που συλλέγονται, το σκοπό και τις διαδικασίες συλλογής και επεξεργασίας, τον Υπεύθυνο επεξεργασίας, το φυσικό πρόσωπο του φορέα που είναι αρμόδιο έναντι της Αρχής για την παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών, καθώς και πληροφορίες για τα μέτρα που λαμβάνει ο φορέας για την προστασία των δεδομένων αυτών. Ο Υπεύθυνος επεξεργασίας, στην περίπτωση των φορέων του Δημοσίου και ανάλογα με τη μορφή τους (Δημόσιο, ευρύτερο δημόσιο, ΝΠΔΔ κλπ.), ταυτίζεται με το φορέα-ιδιοκτήτη του διαδικτυακού τόπου, ο οποίος, ωστόσο, πρέπει να ορίσει ένα επιπλέον στέλεχός του ως σημείο επικοινωνίας με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Κατ' αντιστοιχία, η πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων που πρέπει να καταρτίσει ο φορέας και να αναρτήσει στο διαδικτυακό του τόπο πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- την αναγνώριση των προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται και τηρούνται από το φορέα και το σκοπό συλλογής και επεξεργασίας τους

- τις διαδικασίες που ακολουθεί ο φορέας για τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των προσωπικών δεδομένων
- τα μέτρα και τις διαδικασίες ασφάλειας που εφαρμόζει ο φορέας προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων σχετικά με ενημέρωση, πρόσβαση, αντίρρηση και προσωρινή δικαστική προστασία για τα προσωπικά του δεδομένα που συλλέγει, επεξεργάζεται και αποθηκεύει ο φορέας
- τυχόν εξαιρέσεις και περιορισμούς της πολιτικής

3.8.2 Πνευματικά δικαιώματα

Το περιεχόμενο που δημοσιεύεται σε ένα ΔΔΤ θεωρείται δημόσιο. Εάν μέρος του περιεχομένου καλύπτεται από τη νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων, αυτό πρέπει να αναφέρεται ρητά.

[ΚΥ.110 Κάθε ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους χρήστες του σχετικά με τα πνευματικά δικαιώματα του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο διαδικτυακό τόπο τη δεδομένη χρονική στιγμή.

Η παραπάνω απαίτηση ισχύει τόσο για πρωτογενές υλικό που προέρχεται από συγκεκριμένους δημιουργούς όσο και για περιεχόμενο που προέρχεται από άλλες πηγές, οι οποίες καλύπτονται από τη νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων. Στην τελευταία περίπτωση εμπίπτει και περιεχόμενο που αντλείται από διαδικτυακούς τόπους άλλων δημόσιων φορέων. Η αναπαραγωγή του σχετικού περιεχομένου επιτρέπεται με την προϋπόθεση ότι αναφέρεται η πηγή άντλησής του, εκτός εάν ορίζεται κάτι διαφορετικό σε αυτή.

3.8.3 Όροι χρήσης – Αποκηρύξεις

Κάθε ΔΔΤ προορίζεται για συγκεκριμένες χρήσεις που αντιστοιχούν στο σκοπό ανάπτυξής του (π.χ. πληροφόρηση, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διαφήμιση κλπ.). Εάν υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση των υπηρεσιών του ΔΔΤ, όροι χρήσης, καθώς και δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα στοιχεία αυτά πρέπει να γίνονται γνωστά στους χρήστες του Τόπου.

[ΚΠ.54] Οι όροι και οι περιορισμοί χρήσης ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ.

[ΚΠ.55] Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ.

Σε κάθε περίπτωση και ανεξάρτητα από την ύπαρξη αποκηρύξεων ευθύνης, η ευθύνη της ποιότητας, εγκυρότητας και ακρίβειας του περιεχομένου του ΔΔΤ παραμένει στον ίδιο το φορέα. Αντίστοιχα, η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τηρούνται για τους χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενός ΔΔΤ αποτελεί ευθύνη των φορέων, οι οποίοι δεν μπορούν να την αποποιηθούν με σχετική δήλωση.

3.9 Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

3.9.1 Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων

Για τη σταδιακή εξάπλωση της χρήσης των Διαδικτυακών τους Τόπων από πολίτες και επιχειρήσεις, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να φροντίζουν για τη διάδοση των τόπων και των λειτουργιών τους, ιδιαίτερα όσον αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

[ΚΥ.111 Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.

Μία ερώτηση σε μία μηχανή αναζήτησης (ευρείας χρήση μηχανή αναζήτησης ή μηχανή αναζήτησης στα περιεχόμενα ενός καταλόγου) συχνά μπορεί να επιστρέψει δεκάδες, εκατοντάδες ή χιλιάδες συναφών ιστοσελίδων. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μόνο οι 10 «πιο σχετικές» εμφανίζονται στην πρώτη σελίδα των αποτελεσμάτων της μηχανής αναζήτησης. Το ζητούμενο είναι να εμφανίζεται ο ΔΤ στις πρώτες δέκα θέσεις των αποτελεσμάτων, γιατί οι περισσότεροι χρήστες δεν πρόκειται να μεταβούν στις επόμενες σελίδες αποτελεσμάτων.

[ΚΠ.56] Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός ΔΔΤ σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ:

- δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδιών που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο ΔΤ
- εμφανίζονται οι λέξεις-κλειδιά στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του ΔΤ, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Η μη τοποθέτηση λέξεων-κλειδιών στο Title Tag είναι ο κύριος λόγος της μη εμφάνισης σε καλή θέση ενός πολύ σχετικού με την αναζήτηση ΔΤ.
- σχετίζονται οι λέξεις-κλειδιά με το περιεχόμενο των σελίδων, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιείται κείμενο HTML στις σελίδες και όχι απεικόνιση μέσω γραφικών.

Ενδεικτικά στοιχεία που απαιτείται να καταχωρηθούν για ένα διαδικτυακό τόπο στις περισσότερες μηχανές αναζήτησης ή καταλόγους είναι το URL του τόπου, ο τίτλος του τόπου, μία συνοπτική περιγραφή, λέξεις-κλειδιά σχετικά με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του τόπου, καθώς και στοιχεία σχετικά με τον κάτοχο/ ιδιοκτήτη του τόπου (π.χ. επωνυμία φορέα/ επιχείρησης/ οργανισμού ή ονοματεπώνυμο φυσικού προσώπου). Εκτός από τα παραπάνω στοιχεία, ανάλογα με τη μηχανή αναζήτησης ή τον κατάλογο, είναι πιθανό να υπάρχει απαίτηση καταχώρησης πρόσθετων στοιχείων, όπως για παράδειγμα η θεματική κατηγορία στην οποία προτείνεται να ενταχθεί ο διαδικτυακός τόπος, οι κατηγορίες κοινού στις οποίες απευθύνεται, μία εικόνα που θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαφημιστική προβολή του τόπου κλπ. Επίσης, στις περισσότερες περιπτώσεις προηγείται της καταχώρησης ο έλεγχος προϋπάρχουσας εγγραφής του διαδικτυακού τόπου στη μηχανή αναζήτησης ή τον κατάλογο.

3.9.2 Καταχώρηση σε συναφείς διαδικτυακούς τόπους

Εκτός από τις μηχανές αναζήτησης, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης μπορούν να καταχωρούν το δικτυακό τους τόπο στην ενότητα «Συνδέσεις» που διαθέτουν πολλοί διαδικτυακοί τόποι. Η πρακτική αυτή είναι αρκετά χρήσιμη, καθώς οι επισκέπτες των διαδικτυακών τόπων, εάν εντοπίσουν πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν έχουν την τάση να αναζητούν πρόσθετα στοιχεία, μεταβαίνοντας σε άλλους τόπους, αντίστοιχου ή συναφούς περιεχομένου.

[ΚΠ.57] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων.

Ο τρόπος 'εγγραφής' ενός ΔΔΤ στις ιστοσελίδες ενός άλλου ΔΔΤ εξαρτάται από τις διαδικασίες διαχείρισης του περιεχομένου του ΔΔΤ-στόχου. Στις περισσότερες περιπτώσεις πάντως, η εμφάνιση ενός ΔΔΤ στην ενότητα «Συνδέσεις» ενός άλλου τόπου απαιτεί τη συνεννόηση (τηλέφωνο, fax, e-mail) μεταξύ των αρμόδιων στελεχών των δύο φορέων.

Για να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα η καταχώρηση ενός ΔΔΤ σε άλλους διαδικτυακούς τόπους, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στην επιλογή των τόπων στους οποίους θα τοποθετηθεί σύνδεσμος (link) στο δικό τους ΔΤ. Οι τόποι αυτοί πρέπει να έχουν είτε συναφές περιεχόμενο και υπηρεσίες (π.χ. πληροφορίες για μετανάστες ή τουρίστες) είτε να ανήκουν σε αντίστοιχη διοικητική βαθμίδα της δημόσιας διοίκησης (π.χ. υπουργεία, γενικές γραμματείες).

Επίσης, σύνδεσμος στο ΔΔΤ ενός φορέα προτείνεται να τοποθετείται σε μεγάλης επισκεψιμότητας διαδικτυακούς τόπους, καθώς και τόπους που συγκεντρώνουν τις διαδικτυακές διευθύνσεις των φορέων της δημόσιας διοίκησης.

3.9.3 Δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου

Χρήσιμες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης για την προώθηση του διαδικτυακού τους τόπου τόσο στο εσωτερικό του φορέα όσο και στο ευρύ κοινό (πολίτες, επιχειρήσεις και άλλοι φορείς) αξιοποιούν πιο συμβατικά μέσα από το Διαδίκτυο όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, τα δελτία τύπου, τα έντυπα φυλλάδια κλπ.

[ΚΠ.58] Όλα τα έντυπα που εκδίδουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν το URL του διαδικτυακού τους τόπου.

Στα έντυπα περιλαμβάνονται εκείνα που χρησιμοποιούνται για τη συναλλαγή με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τα δελτία Τύπου και τα έντυπα διαφημιστικά φυλλάδια, οι εταιρικές κάρτες (business cards) των στελεχών του φορέα.

Η ολοκλήρωση της ανάπτυξης ενός ΔΔΤ, ιδιαίτερα όταν περιλαμβάνει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ή η παροχή μίας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας που απευθύνεται στο ευρύ κοινό χρήζουν ειδικής προβολής από το φορέα-ιδιοκτήτη του διαδικτυακού τόπου. Οι δράσεις και τα μέσα προβολής που θα επιλεγούν εξαρτώνται από το κοινό (μέγεθος και χαρακτηριστικά) στο οποίο απευθύνεται ο νέος διαδικτυακός τόπος ή η νέα ηλεκτρονική υπηρεσία.

[ΚΜ.9]	Για την προώθηση ενός νέου διαδικτυακού τόπου ή μιας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται συμβατικά μέσα προβολής όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τα έντυπα διαφημιστικά φυλλάδια.

Για παράδειγμα, εάν προσφερόταν μέσω ενός ΔΔΤ μια νέα ηλεκτρονική υπηρεσία «Πληρωμή τελών κυκλοφορίας», η οποία απευθύνεται πρακτικά στο σύνολο του πληθυσμού της χώρας (κατόχους αυτοκινήτων και μοτοσικλετών), ο φορέας-ιδιοκτήτης του διαδικτυακού τόπου, μέσω του οποίου παρέχεται η υπηρεσία, θα μπορούσε να προβεί σε διαφήμιση της υπηρεσίας στην τηλεόραση και στο ραδιόφωνο ή με την εκτύπωση διαφημιστικών φυλλαδίων, τα οποία διατίθενται μαζί με το λογαριασμό της ΔΕΗ. Με τα μέσα αυτά, το μεγαλύτερο μέρος του κοινού-υποψήφιου χρήστη της υπηρεσίας θα ενημερωνόταν έγκαιρα για τη διαθεσιμότητά της.

Ένας άλλος τρόπος προώθησης ενός ΔΔΤ ή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι η τοποθέτηση σχετικού banner σε διαδικτυακούς τόπους υψηλής επισκεψιμότητας ή με συναφές αντικείμενο.

[ΚΜ.10]	Για την προώθηση ενός διαδικτυακού τόπου ή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ γίνεται χρήση banners σε διαδικτυακούς τόπους υψηλής επισκεψιμότητας ή με συναφές αντικείμενο.

Η ακριβής στρατηγική προώθησης ενός ΔΔΤ και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει καθορίζεται από το φορέα-ιδιοκτήτη του διαδικτυακού τόπου.

[ΚΠ.59]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν συγκεκριμένο πλάνο προώθησης του διαδικτυακού τους τόπου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν.

Το πλάνο αυτό πρέπει να είναι δυναμικό και να ανανεώνεται τακτικά (τουλάχιστον σε ετήσια βάση). Το πλάνο πρέπει να είναι εγκεκριμένο από τη Διοίκηση του φορέα και να περιλαμβάνει όλες τις δράσεις και διαδικασίες προβολής του ΔΔΤ ή υπηρεσιών αυτού. Για την κατάρτιση του πλάνου απαιτείται η συνεργασία διαφόρων μονάδων του φορέα (διοίκηση, επιχειρησιακές μονάδες που υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οικονομικές υπηρεσίες, μονάδες του φορέα που θα αναλάβουν την εκτέλεση των δράσεων προώθησης), καθώς πρέπει να συνεκτιμηθούν παράμετροι όπως ανάγκες προώθησης, κοινό-στόχος, μέσα προώθησης, κόστος ενεργειών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Βιβλιογραφία & σύνδεσμοι

[1] Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens (IDABC), http://www.europa.eu.int/idabc

[2] Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, http://www.infosoc.gr

[3] Guidelines for UK Government websites, http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/introduction.asp

[4] Australia, Guidelines for Federal and ACT Government Websites, http://www.privacy.gov.au/internet/web/

[5] Western Australia, Web Guidelines, http://www.egov.dpc.wa.gov.au/index.cfm?event=policiesWebGuidelines

[6] New Zealand Government Web Standards and Recommendations, http://www.e.govt.nz/standards/web-guidelines/web-standards-v1.0/

[7] US, Research-based Web Design and Usability guidelines, http://www.usability.gov/pdfs/guidelines.html

[8] Stanford Guidelines for Web Credibility, http://www.webcredibility.org/guidelines/

[9] MIT Usability Guidelines, http://web.mit.edu/ist/usability/usability-guidelines.html

[10] Καναδάς, Information Management Resource Centre (IMRC), http://www.tbs-sct.gc.ca/im-gi/index_e.asp

[11] UNESCO, Policy Guidelines for the Development and Promotion of Governmental Public Domain Information, http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=15862&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

[12] BELgian Government Interoperability Framework (BELGIF), http://www.belgif.be/index.php/Main_Page

[13] Ενδεικτικές Προδιαγραφές Δημοτικής Πύλης, Υποστηρικτικό υλικό Πρόσκλησης 148, Ε.Π. ΚτΠ

[14] Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, http://www.gspa.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Συντομογραφίες - Ορολογία

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Όρος/ Ακρωνύμιο	Επεξήγηση
ΑΕ	Ανώνυμη Εταιρία
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΔΤ	Διαδικτυακός Τόπος
ΔΔΤ	Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΠΕ	Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΚΒΣ	Κώδικας Βιβλίων & Στοιχείων
ΚΔΔ/σιας	Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΤΕΟ	Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΚτΠ Α.Ε.	Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.
ΜΣ	Μνημόνιο Συνεργασίας
Ν.	Νόμος
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΔ&ΥΗΣ	Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Όρος/ Ακρωνύμιο	Επεξήγηση
ΠΗΔ	Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (συντομογραφία του έργου)
ΠΠ	Πλαίσιο Πιστοποίησης
ΠΠ-ΔΔΤ	Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων
ΠΠΥ-ΗΔ	Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΠΥΠ	Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης
ΠΨΑ	Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΠΕΣΔΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
ΦΔΠ	Φορέας Διαχείρισης του Πλαισίου
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως
ΦΜΑΠ	Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ANSI	American National Standards Institute
CD	Compact Disk
CP	Checkpoints
CSS	Cascading Style Sheets
EIF	European Interoperability Framework
G2B	Government – to – Business
G2C	Government – to – Citizen
G2G	Government – to – Government
GCL	Government Category List
HTML	HyperText Markup Language
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure
IETF	Internet Engineering Task Force

Όρος/ Ακρωνύμιο	Επεξήγηση
ISO	International Standardization Organization
PDF	Portable Document Format
RFC	Request For Comments
SSL	Secure Sockets Layer
UPS	Uninterruptible Power Supply
URL	Unique Resource Label
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
XML	eXtensible Markup Language
XSL	Extensible Stylesheet Language

ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Όρος	Επεξήγηση
Accessibility	Προσβασιμότητα
Administrator	Διαχειριστής
Application server	Εξυπηρετητής εφαρμογών
Author	Συντάκτης
Back-office	Υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα, πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω δικτυακών πυλών
Broken links	Σπασμένοι σύνδεσμοι, σύνδεσμοι που δεν οδηγούν σε κάποια σελίδα
Browser	Φυλλομετρητής
Case study	Μελέτη περίπτωσης
Check list	Κατάλογος σημείων ελέγχου
Conformance level	Επίπεδο συμμόρφωσης
Database server	Εξυπηρετητής βάσεων δεδομένων
Design guidelines	Οδηγίες σχεδιασμού
Designer	Υπεύθυνος σχεδιασμού ή σχεδιαστής δικτυακών τόπων
Disclaimer	Αποκήρυξη ευθύνης
Domain name	Ονοματοδοσία
Download	Τοπική αποθήκευση
Format	Μορφότυπο
Frequently Asked Questions (FAQs)	Συχνές ερωτήσεις-απαντήσεις
Government Category List	Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών
Horizontal scrolling bar	Οριζόντια ράβδος κύλισης

Όρος	Επεξήγηση
Information	Πληροφόρηση
Interaction	Αλληλεπίδραση
Interface	Επιφάνεια διεπαφής
Intranet	Εσωτερικό δίκτυο
Knowledge management	Διαχείριση γνώσης
Link	Σύνδεσμος
Load balancing	Εξισορρόπηση φόρτου
Log files	Αρχεία καταγραφής
Managers	Διοικητικά στελέχη
Newsletter	Υπηρεσία παροχής νέων
Owner	Ιδιοκτήτης
Password	Συνθηματικό χρήστη
Privacy	Ιδιωτικότητα
Quality	Ποιότητα
Rack	Ικρίωμα
Record	Εγγραφή
Relative importance	Βαθμός σημαντικότητας, φανερώνει πόσο κρίσιμη είναι η εφαρμογή μιας οδηγίας σε σχέση με τις υπόλοιπες οδηγίες
Scalable	Κλιμακούμενος
Service Level Agreement	Συμφωνία επιπέδου εξυπηρέτησης
Site map	Χάρτης τόπου
Strength of evidence	Βαθμός ωριμότητας, αντικατοπτρίζει το πλήθος και την επάρκεια των ερευνητικών προσπαθειών στις οποίες βασίζεται η τεκμηρίωση μιας οδηγίας
Timestamp	Χρονοσφραγίδα

Όρος	Επεξήγηση
Transaction	Συναλλαγή
Two-way interaction	Αμφίδρομη διάδραση
Usability specialist	Ειδικός σε θέματα φιλικότητας και χρηστικότητας
Username	Όνομα χρήστη
Virtual Private Network (VPN)	Εικονικό ιδιωτικό δίκτυο
Web Accessibility Initiative (WAI)	Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του Ιστού
Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)	Οδηγίες για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του Ιστού
Web server	Εξυπηρετητής Διαδικτύου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών

Στο συγκεκριμένο Παράρτημα του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων παρατίθεται η ισχύουσα έκδοση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών, η οποία πρέπει να ακολουθείται από όλους τους φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών ανανεώνεται, όποτε υπάρχει ανάγκη, σε κάθε έκδοση του Πλαισίου και καθώς ενσωματώνονται σε αυτό διοικητικές πληροφορίες και υπηρεσίες, το αντικείμενο των οποίων δεν ταιριάζει με καμία από τις υπάρχουσες κατηγορίες και υποκατηγορίες.

Η διαχείριση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών αποτελεί ευθύνη, όπως και το λοιπό περιεχόμενο του ΠΠ-ΔΔΤ, του ΦΔΠ. Έτσι, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης μπορούν να υποβάλλουν προτάσεις αλλαγών, προσθηκών ή διορθώσεων της Λίστας, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία. Οι αποδεκτές αλλαγές θα ενσωματώνονται στην επόμενη έκδοση του Πλαισίου. Οι προτάσεις για αλλαγές αναμένεται να προκύπτουν κυρίως από την προσπάθεια ένταξης μιας νέας διοικητικής πληροφορίας ή υπηρεσίας στις υπάρχουσες κατηγορίες και υποκατηγορίες της Λίστας και ο μη εντοπισμός κάποιας σχετικής/ αντιπροσωπευτικής κατηγορίας ή υποκατηγορίας. Στην περίπτωση αυτή, οι φορείς μπορούν να προτείνουν τη δημιουργία μιας νέας κατηγορίας ή υποκατηγορίας. Αλλαγές στη Λίστα μπορούν να γίνονται και από τον ίδιο το ΦΔΠ, όταν διαπιστώνεται ανάγκη, για παράδειγμα, για διάσπαση, συνένωση ή δημιουργία κατηγοριών και υποκατηγοριών.

Η οργάνωση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών ακολουθεί τις εξής βασικές αρχές:

- Η ονομασία των κατηγοριών και υποκατηγοριών της λίστας πρέπει να αντιπροσωπεύει το περιεχόμενό τους σε πληροφορία και υπηρεσίες και να είναι ανεξάρτητη της ονομασίας των φορέων παροχής των πληροφοριών και των υπηρεσιών. Εξαίρεση από την παραπάνω αρχή αποτελούν ορισμένες υποκατηγορίες της κύριας κατηγορίας «Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη», οι οποίες ταυτίζονται με τα διάφορα ασφαλιστικά ταμεία και κατηγορίες ασφαλισμένων, καθώς η προσέγγιση αυτή θεωρήθηκε ότι βοηθά σημαντικά στην ανεύρεση των πληροφοριών.
- Κάθε κύρια κατηγορία δεν πρέπει να περιλαμβάνει υπερβολικά μεγάλο αριθμό υποκατηγοριών. Ο μεγάλος αριθμός υποκατηγοριών αποτελεί ένδειξη ανάγκης διάσπασης της κύριας κατηγορίας σε περισσότερες κατηγορίες.
- Κάθε κύρια κατηγορία δεν πρέπει να περιλαμβάνει υπερβολικά μικρό αριθμό υποκατηγοριών. Ο μικρός αριθμός υποκατηγοριών, ειδικά εάν συνδυάζεται με μικρό αριθμό περιεχομένων σε πληροφορία και υπηρεσίες στις υποκατηγορίες, αποτελεί ένδειξη ανάγκης κατάργησης της κύριας κατηγορίας και ένταξης των υποκατηγοριών της σε άλλη ή άλλες κύριες κατηγορίες.
- Κάθε υποκατηγορία δεν πρέπει να περιλαμβάνει υπερβολικά μεγάλο αριθμό πληροφοριών και υπηρεσιών. Ο μεγάλος αριθμός περιεχομένων μιας υποκατηγορίας αποτελεί ένδειξη ανάγκης διάσπασης της υποκατηγορίας σε περισσότερες υποκατηγορίες.

- Κάθε υποκατηγορία δεν πρέπει να περιλαμβάνει υπερβολικά μικρό αριθμό πληροφοριών και υπηρεσιών. Ο μικρός αριθμός περιεχομένων μιας υποκατηγορίας αποτελεί ένδειξη ανάγκης κατάργησης της υποκατηγορίας και ένταξης των περιεχομένων της σε άλλη ή άλλες υποκατηγορίες.

Η ισχύουσα έκδοση της Λίστας Κυβερνητικών Κατηγοριών παρατίθεται στο διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr.