

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Διασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα και του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της παρ. 2 του Άρθρου 84 του Ν.4727/2020

1. Οικοσύστημα Διαλειτουργικότητας

Το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας αποτελεί το σύνολο των αλληλεπιδράσεων και εξαρτήσεων μεταξύ των βασικών συστατικών που προωθούν και οργανώνουν τη διαλειτουργικότητα. Σκοπός του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας είναι η εξασφάλιση ενός ολιστικού, ανοικτού, δυναμικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για την παροχή και υποστήριξη ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Στόχος είναι οι εμπλεκόμενοι φορείς να μπορούν να συνεργάζονται μεταξύ τους ως ενιαίο σύστημα, διατηρώντας ταυτόχρονα την αυτονομία τους.

Το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας περιλαμβάνει τις πολιτικές και διαδικασίες, τα συστήματα και τις πληροφορίες, τα οποία, σε συνδυασμό με τους ανθρώπινους πόρους, επιτρέπουν την παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Τα δομικά στοιχεία που συνθέτουν το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας, το οποίο αναπτύσσεται σύμφωνα με τις αρχές διαλειτουργικότητας και καλύπτει τις ανάγκες των τεσσάρων επιπέδων διαλειτουργικότητας, περιλαμβάνουν την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας, τη δημόσια συμμετοχή, την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας και το κέντρο γνώσης και υποστήριξης. Το οικοσύστημα συμπληρώνεται επίσης με τις πολιτικές διακυβέρνησης ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Τα δομικά στοιχεία του οικοσυστήματος περιγράφονται στο εννοιολογικό μοντέλο για την παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών, το οποίο αναλύεται σε επόμενη ενότητα.



Εικόνα 1 Οικοσύστημα διαλειτουργικότητας

2. Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας

Οι αρχές της διαλειτουργικότητας κατευθύνουν τις δράσεις διαλειτουργικότητας. Ακολουθώντας το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, οι δεκατρείς βασικές αρχές του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης ομαδοποιούνται σε πέντε κατηγορίες:

1. Αρχή που καθορίζει το πλαίσιο των δράσεων της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης για τη διαλειτουργικότητα (αριθ. 1)
2. Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας (αριθ. 2 έως 5)
3. Αρχές που αφορούν τις ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών (αριθ. 6 έως 9)
4. Θεμελιώδεις αρχές για τη συνεργασία μεταξύ δημοσίων διοικήσεων (αριθ. 10 έως 12)
5. Αρχή ενίσχυσης της ψηφιακής κυριαρχίας (13)

	1. ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ
	2. ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ
	3. ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ
	4. ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΛΥΣΕΩΝ
	5. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
	6. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ
	7. ΕΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ
	8. ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ
	9. ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ – ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΔΥΟΜΕΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
	10. ΔΙΑΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΕΣ ΕΥΧΡΗΣΤΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
	11. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
	12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
	13. ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

Εικόνα 2 Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας

2.1 Βασική αρχή 1: Επικουρικότητα και αναλογικότητα

Η αρχή της επικουρικότητας ενθαρρύνει τη λήψη των αποφάσεων όσο το δυνατόν πιο κοντά στον πολίτη. Με άλλα λόγια, οι αποφάσεις που λαμβάνονται για τις τοπικές κοινωνίες θα πρέπει να γίνονται μετά από πρόταση και με τη συμμετοχή των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή των συνδέσμων και ενώσεων αυτών, των κοινωνικών εταίρων και κοινοτήτων που έχουν έντονη τοπική δράση και γενικότερα της κοινωνίας των πολιτών. Επιπρόσθετα σε συγκεκριμένους τομείς οι άμεσα εμπλεκόμενοι αρμόδιοι δημόσιοι φορείς, οι σχετικοί επαγγελματικοί σύλλογοι και ομοσπονδίες και η κοινωνία των πολιτών δύνανται να προτείνουν εξειδικεύσεις τομεακού χαρακτήρα. Με αποφάσεις που λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο, καλές πρακτικές τοπικού ή τομεακού ενδιαφέροντος δύνανται να επεκταθούν σε όλη την επικράτεια.

Τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας, το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, την προαγωγή της εθνικής στρατηγικής και τη συμμόρφωση με τη σχετική νομοθεσία, χωρίς να δημιουργεί υπερβολική επιβάρυνση σε σχέση με τον επιδιωκόμενο στόχο.

[K.1]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας και οι στρατηγικές διαλειτουργικότητας θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης και, εφόσον χρειάζεται, να προσαρμόζονται και να επεκτείνονται προκειμένου να αντιστοιχούν στο εθνικό πλαίσιο και τις αντίστοιχες ανάγκες.
[K.2]	Οι αρχές και το εννοιολογικό μοντέλο του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούνται από τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας.
[K.3]	Κατά την ανάπτυξη υπηρεσιών, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζεται από τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας η τήρηση της Αρχής ΜΟΝΟ ΑΠΑΞ, με τη χρήση Μητρώων και Καταλόγων της εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας.
[K.4]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επικαιροποιούνται τουλάχιστον ανά 5 έτη ή όταν ανανεώνεται το ΠΠΥΨΔ.
[K.5]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν φορητότητα (cross-border, domestic reuse) δεδομένων και υπηρεσιών τόσο σε εθνικό όσο και ευρωπαϊκό επίπεδο, κατά την ανάπτυξη τομεακών έργων.
[K.6]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι, όταν γίνεται παροχή υπηρεσιών προς φορείς του Δημοσίου μέσω επαναχρησιμοποιήσιμων διαδικτυακών υπηρεσιών, αξιοποιείται η υποδομή του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ), και οι υπηρεσίες καταγράφονται στο Μητρώο Διαλειτουργικότητας, ακολουθώντας τις σχετικές διαδικασίες.
[K.7]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούν τα ευρέως αποδεκτά πρότυπα, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του EIF και του ΠΠΥΨΔ και ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προάγουν την οριζόντια διαλειτουργικότητα και με άλλους τομείς.
[K.8]	Τα τομεακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενθαρρύνουν την ανοικτή διαβούλευση, κατά την ανάπτυξη νέων τομεακών υπηρεσιών.

2.2 Βασική αρχή 2: Ανοικτός χαρακτήρας

Στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης , η έννοια του ανοικτού χαρακτήρα αφορά κυρίως δεδομένα, προδιαγραφές, λογισμικό, άδειες χρήσης και διαδικασίες.

Τα ανοικτά δημόσια δεδομένα, τα οποία για λόγους απλότητας στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφέρονται ως «ανοικτά δεδομένα», αναφέρονται σε πληροφορίες, έγγραφα και δεδομένα που παρέχονται σε ανοικτό μορφότυπο, δηλαδή σε έναν μορφότυπο ο οποίος δεν εξαρτάται από πλατφόρμα και διατίθεται χωρίς οποιοδήποτε περιορισμό που να παρεμποδίζει την “περαιτέρω χρήση” αυτών. Ιδιαίτερης προσοχής αναφορικά με την ανοικτότητα, χρήζουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα δεδομένα που αφορούν δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, τα απόρρητα δεδομένα και γενικότερα τα δεδομένα, τα οποία με βάση τις ισχύουσες προβλέψεις της νομοθεσίας έχουν συγκεκριμένους περιορισμούς που συνήθως δεν επιτρέπουν την ανοικτή διάθεση αυτών.

Τα ανοικτά δεδομένα θα πρέπει να δημοσιεύονται ακολουθώντας συγκεκριμένα βήματα με όσο το δυνατόν λιγότερους περιορισμούς και με σαφείς άδειες για τη χρήση τους.

Οι φορείς πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τη σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για τα ανοικτά δεδομένα, όπως αυτή ισχύει. Κύρια σχετική νομοθεσία:

- Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για τα ανοικτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (αναδιατύπωση)¹,
- Οδηγία 2007/2/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαρτίου 2007, για τη δημιουργία υποδομής χωρικών πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Inspire)²,
- Νόμος 4727/2020, (ΦΕΚ 184 Α΄) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι΄ ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ³.
- Νόμος 5188/2025, Μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/868 (πράξη για τη διακυβέρνηση δεδομένων) - Ορισμός αρμόδιας αρχής για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 (Κανονισμός για τη Διαλειτουργική Ευρώπη) - Ηλεκτρονική εφαρμογή «mystreet» - Ρυθμίσεις για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και λοιπές διατάξεις⁴.

[Κ.9] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν την αρχή της εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού παραγωγής και δυναμικής διάθεσης δεδομένων και συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας⁵ ως ανοικτά, εφόσον δεν ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί.⁶

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη χρήση τεχνολογιών και προϊόντων ανοικτού υλισμικού και λογισμικού που να μπορεί κάποιος να επαναχρησιμοποιήσει, εξελίξει, ή/και βελτιώσει όπου κρίνεται απαραίτητο. Η αρχή αυτή μπορεί να συντελέσει στην εξοικονόμηση κόστους, στην αποφυγή εγκλωβισμού σε συγκεκριμένους κατασκευαστές και προμηθευτές και να

¹ Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/1024/oj>

² Οδηγία 2007/2/ΕΚ: <http://data.europa.eu/eli/dir/2007/2/2024-11-26>

³ Νόμος 4727/2020, (ΦΕΚ 184 Α΄)

⁴ Νόμος 5188/2025 (ΦΕΚ 49 Α΄)

⁵ Ν. 4727/2020 Άρθρο 60 «σύνολα δεδομένων υψηλής αξίας»: έγγραφα, η περαιτέρω χρήση των οποίων συνδέεται με σημαντικά οφέλη για την κοινωνία, το περιβάλλον και την οικονομία, κυρίως λόγω της καταλληλότητάς τους για τη δημιουργία υπηρεσιών και εφαρμογών προστιθέμενης αξίας καθώς και νέων, ποιοτικών και αξιοπρεπών θέσεων εργασίας, αλλά και λόγω του πλήθους των δυνητικών αποδεκτών των υπηρεσιών και των εφαρμογών προστιθέμενης αξίας που βασίζονται στα εν λόγω σύνολα δεδομένων.

⁶ Ν. 4727/2020 Άρθρο 59

επιτρέψει την ταχεία προσαρμογή στις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες του Δημοσίου. Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εξετάζουν τη χρήση λογισμικού ανοικτής πηγής, αλλά όπου είναι εφικτό, θα πρέπει και να συμβάλλουν στο έργο των συναφών κοινοτήτων ανάπτυξης λογισμικού ανοικτού κώδικα και ενίσχυσης τεχνογνωσίας σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

[K.10] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνυπολογίζουν στο συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας, την κάλυψη πρόσθετων απαιτήσεων ασφάλειας, προκειμένου να επιλέγουν, όπου αυτό είναι εφικτό, λύσεις ελεύθερου λογισμικού ανοιχτού κώδικα που να επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση χωρίς περιορισμούς.

Ο ανοικτός χαρακτήρας μιας προδιαγραφής/προτύπου είναι καθοριστικό στοιχείο για την περαιτέρω χρήση λογισμικού που υλοποιεί την εν λόγω προδιαγραφή. Αυτό ισχύει επίσης σε στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία νέων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Με την εφαρμογή της αρχής ανοικτού χαρακτήρα διασφαλίζεται ότι οι προδιαγραφές είναι διαθέσιμες σε όλους και ότι τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και η αδειοδότηση που αναφέρονται σε αυτές χορηγούνται υπό όρους FRAND⁷, κατά προτίμηση ατελώς, με τρόπο που επιτρέπει την χρήση τους τόσο σε ιδιόκτητο λογισμικό όσο και σε λογισμικό ανοικτής πηγής⁸.

Σε κάθε περίπτωση, οι προδιαγραφές θα πρέπει να είναι ώριμες και να υποστηρίζονται επαρκώς από την αγορά και τους οικονομικούς φορείς, εκτός αν χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο δημιουργίας καινοτόμων λύσεων.

[K.11] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προτιμούν ανοικτές προδιαγραφές και να αξιοποιούν λύσεις διαλειτουργικότητας,^{9,10} λαμβάνοντας υπόψη την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών, την ωριμότητά τους, την υποστήριξη της αγοράς και την καινοτομία, μέσα από διαδικασίες προκαταρκτικών διαβουλεύσεων για τη συγκέντρωση των απόψεων της αγοράς.

2.3 Βασική αρχή 3: Διαφάνεια από τον σχεδιασμό

Η διαφάνεια στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναφέρεται στα εξής:

- Στην κατανόηση των διαδικασιών και των διοικητικών κανόνων που διέπουν τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το αν αυτές προσφέρονται από έναν ή περισσότερους φορείς. Για τον λόγο αυτό απαιτείται η συστηματική αποτύπωση των διαδικασιών που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και η ανοικτή τους διάθεση σε όλους τους ενδιαφερόμενους.
- Στη διασφάλιση της δημοσίευσης των διεπαφών εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να είναι κατανοητό ποια δεδομένα ανταλλάσσονται στο πλαίσιο παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας. Οι δημόσιοι φορείς διαθέτουν μεγάλο αριθμό ανομοιογενών και διάσπαρτων πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις διαδικασίες τους. Η διαλειτουργικότητα εξαρτάται από τη διασφάλιση της ύπαρξης διεπαφών με αυτά τα συστήματα και με τα δεδομένα που χειρίζονται.

⁷ FRAND (Fair, Reasonable and Non Discriminatory): δίκαιοι, εύλογοι και αμερόληπτοι.

⁸ Αυτό ευνοεί τον ανταγωνισμό, δεδομένου ότι οι πάροχοι που εργάζονται με διάφορα επιχειρηματικά μοντέλα μπορούν να ανταγωνίζονται για να παρέχουν προϊόντα, τεχνολογίες και υπηρεσίες που βασίζονται στις προδιαγραφές αυτές.

⁹ [Open Source Observatory \(OSOR\)](#)

¹⁰ [European Standards - CEN-CENELEC](#)

- Η διαφάνεια περιλαμβάνει επίσης την εξηγήσιμη και υπεύθυνη Τεχνητή Νοημοσύνη, διασφαλίζοντας ότι οι αλγοριθμικές αποφάσεις παραμένουν κατανοητές, ελέγξιμες και υπό ουσιαστική ανθρώπινη εποπτεία. Μια προσέγγιση «ηθικής εκ σχεδιασμού», η οποία ενσωματώνει ηθικές αρχές και ανθρώπινες αξίες σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής της Τεχνητής Νοημοσύνης, λειτουργεί παράλληλα με τη διαφάνεια για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης, της συμπερίληψης και της ακεραιότητας στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Τα παραπάνω πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τη φάση του σχεδιασμού των υπηρεσιών, ώστε κάθε χρήστης και εμπλεκόμενος να καταλαβαίνει τους κανόνες που διέπουν τις διοικητικές διαδικασίες. Η κατανόηση αυτή συμβάλει στην ανάπτυξη εμπιστοσύνης.

[K.12]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποτυπώνονται συστηματικά οι διαδικασίες ¹¹ που υποστηρίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «MITOS» ¹² και να είναι άμεσα διαθέσιμες σε όλους τους ενδιαφερόμενους, καθώς επίσης και να δημοσιεύονται οι διεπαφές εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων.
--------	---

Σύμφωνα με τον Ν. 4727/2020 , Άρθρο 22, κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται αποκλειστικά μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη.

[K.13]	Οι δημόσιοι φορείς της παρ.7 του Άρθρου 35 του ν. 4727/2020 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημοσιεύουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν, στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr.
--------	--

2.4 Βασική αρχή 4: Αποδοτικότητα από την εφαρμογή επαναχρησιμοποίησης λύσεων

Η επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων σημαίνει ότι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρωτίστως αναζητούν διαθέσιμες υφιστάμενες λύσεις και εφόσον αυτές αξιολογηθούν θετικά, επαναχρησιμοποιούνται. Αυτό προϋποθέτει ότι οι δημόσιοι φορείς υιοθετούν πολιτική ανοικτότητας στην τεκμηρίωση, ανταλλαγή λύσεων, εννοιών, πλαισίων, προδιαγραφών, εργαλείων και στοιχείων διαλειτουργικότητας μέσω καταλόγων διαλειτουργικότητας τομεακού ή οριζόντιου χαρακτήρα.

Η επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων στοιχείων και λύσεων οδηγεί στην αποδοτική υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών και στην καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων διότι κάτι αναπτύσσεται μία φορά και χρησιμοποιείται πολλές.

Η δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης λύσεων ΤΠΕ (π.χ. στοιχείων λογισμικού, διεπαφών προγραμματισμού εφαρμογών, προτύπων, μοντέλων μηχανικής μάθησης και τεχνητής νοημοσύνης), πληροφοριών και δεδομένων, συμβάλλει στην προώθηση της διαλειτουργικότητας διευρύνοντας τον κύκλο ζωής μιας λύσης, παρατείνοντας και επεκτείνοντας τη χρήση της. Επιπρόσθετα, η επαναχρησιμοποίηση συντελεί στην εξοικονόμηση κόστους και χρόνου. Τα εν λόγω

¹¹ Νόμος 4727/2020, ΦΕΚ 184 Α΄ «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», Άρθρο 90

Υπουργική Απόφαση, υπ' αριθ. 32066/13-11-2020, ΦΕΚ 5123 Β΄ «Ζητήματα οργάνωσης και τήρησης του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, κατ' εφαρμογή του Άρθρου 90 του ν. 4727/2020 (Α΄ 184)» (ΑΔΑ:69ΨΔ46ΜΤΛΠ-ΩΥΣ)

¹² Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών: <https://mitos.gov.gr/index.php/>

υφιστάμενα πρότυπα και προδιαγραφές μπορούν και θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ευρύτερα και πέραν από τον τομέα για τον οποίο αναπτύχθηκαν αρχικά, σε περίπτωση που αυτό είναι δυνατό. Για την επαναχρησιμοποίηση λύσεων που αφορούν σε διευρωπαϊκή ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, λαμβάνονται υπόψη τα οριζόμενα στο Άρθρο 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Μαρτίου 2024 σχετικά με τη θέσπιση μέτρων για υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα σε ολόκληρη την Ένωση (Κανονισμός για τη Διαλειτουργική Ευρώπη)¹³.

Επίσης, εφαρμόζονται τα οριζόμενα στο Άρθρο 3 του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, στην περίπτωση της υλοποίησης ή τροποποίησης λύσεων διαλειτουργικότητας που σχετίζονται με δεσμευτικές απαιτήσεις, όπως αυτές ορίζονται στον ίδιο Κανονισμό, ήτοι κάθε υποχρέωση, απαγόρευση, προϋπόθεση, κριτήριο ή όριο νομικού, οργανωτικού, σημασιολογικού ή τεχνικού χαρακτήρα, που καθορίζεται από οντότητα της Ένωσης ή από φορέα του δημόσιου τομέα και αφορά μία ή περισσότερες διευρωπαϊκές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και επηρεάζει τη διασυνοριακή διαλειτουργικότητα.

Σε εθνικό επίπεδο λαμβάνονται υπόψη οι επαναχρησιμοποιούμενες υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης¹⁴.

Η επαναχρησιμοποίηση διευκολύνει την εφαρμογή άλλων Κανονισμών όπως π.χ. ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων, η Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Κυβερνοασφάλεια, οι Κανονισμοί για τις Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης, διότι οι μηχανισμοί ελέγχου και επιθεώρησης γίνονται απλούστεροι.

[K.14]	Οι δημόσιοι φορείς κατά τον σχεδιασμό ή την τροποποίηση υπηρεσιών, θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους και να προάγουν τη χρήση των επαναχρησιμοποιούμενων υπηρεσιών του Κέντρου Διαλειτουργικότητας και του Μητρώου Διαλειτουργικότητας ¹⁵ .
[K.15]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διεξάγουν αξιολογήσεις διαλειτουργικότητας με βάση τις οδηγίες του Συμβουλίου για τη Διαλειτουργική Ευρώπη όταν πρόκειται να υλοποιήσουν ή να τροποποιήσουν λύσεις διαλειτουργικότητας που σχετίζονται με δεσμευτικές απαιτήσεις, ευρωπαϊκής νομοθεσίας και να τις υποβάλλουν στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στον χώρο αξιολογήσεων της Πύλης της Διαλειτουργικής Ευρώπης.
[K.16]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν νέες λύσεις που αναπτύσσονται σε καταλόγους που παραπέμπουν σε προγραμματιστικές διεπαφές και λύσεις ή σε άλλους σχετικούς καταλόγους για να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους φορείς.
[K.17]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιολογούν, για πιθανή επαναχρησιμοποίηση, λύσεις που είναι καταχωρημένες στους καταλόγους προγραμματιστικών διεπαφών και λύσεων ή σε άλλο σχετικό κατάλογο, πριν την ανάπτυξη νέων λύσεων ¹⁶ .

¹³ Κανονισμός (ΕΕ) 2024/903: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/903/oj>

¹⁴ <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices>

¹⁵ <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/wsregistry>

¹⁶ <https://interoperable-europe.ec.europa.eu/>

- [K.18] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνεργάζονται με άλλες κοινότητες και ομάδες εμπειρογνομόνων, μέσα από συνεργατικές πλατφόρμες συν-δημιουργίας, διαμοιρασμού και επαναχρησιμοποίησης λύσεων, ανάλογες της Πύλης για τη Διαλειτουργική Ευρώπη και το Github.

2.5 Βασική αρχή 5: Τεχνολογική ουδετερότητα και φορητότητα των δεδομένων

Κατά τον σχεδιασμό δημόσιων υπηρεσιών, οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να εστιάζουν σε λειτουργικές ανάγκες και να μην προσδιορίζουν τεχνολογικές λύσεις δημιουργώντας τεχνολογικές εξαρτήσεις.

Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα πρόσβασης και επαναχρησιμοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών και δεδομένων τους ελαχιστοποιώντας τις απαιτήσεις σε συγκεκριμένες τεχνολογίες ή προϊόντα.

- [K.19] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εστιάζουν στις σχετικές λειτουργικές ανάγκες με τέτοιο τρόπο, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι τεχνολογικές εξαρτήσεις και να αποφεύγεται η επιβολή συγκεκριμένων, ενδεχομένως περιοριστικών, εφαρμογών, λύσεων ή προϊόντων.

- [K.20] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες και τα δεδομένα τους να μπορούν να είναι προσβάσιμα και επαναχρησιμοποιήσιμα από πολίτες και επιχειρήσεις ελαχιστοποιώντας τις απαιτήσεις για συγκεκριμένες τεχνολογίες ή προϊόντα, ώστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο τεχνολογικό περιβάλλον.

- [K.21] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιούν τις δυνατότητες των άρθρων 23, 30, 34 του Κανονισμού (ΕΕ) 2023/2854¹⁷ για τη φορητότητα συστημάτων και δεδομένων ακόμη και σε υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, ελαχιστοποιώντας τις απαιτήσεις για συγκεκριμένες υποδομές, ώστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο τεχνολογικό περιβάλλον.

Η λειτουργία της ψηφιακής ενιαίας αγοράς προϋποθέτει τη δυνατότητα εύκολης μεταφοράς δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και παρόχων ώστε να αποφεύγεται ο εγκλωβισμός. Αυτή η απαίτηση αφορά τη φορητότητα δεδομένων - την ικανότητα διακίνησης και επαναχρησιμοποίησης δεδομένων με εύκολο τρόπο μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών, συστημάτων και υποδομών, η οποία θέτει ακόμα μεγαλύτερες προκλήσεις στο πλαίσιο διασυνοριακών σεναρίων.

- [K.22] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν τη φορητότητα δεδομένων¹⁸, δηλαδή τη δυνατότητα εύκολης μεταφοράς των δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών που συμβάλλουν στην εξέλιξη των δημοσίων υπηρεσιών, χωρίς αδικαιολόγητους περιορισμούς.

- [K.23] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι διατηρούν την πλήρη αυτονομία της παροχής των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών τους — την ικανότητα πρόσβασης

¹⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2023/2854 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202302854

¹⁸ Guidelines on the right to data portability under Regulation 2016/679, WP242 rev.01
ELAP Data portability <https://joinup.ec.europa.eu/collection/common-assessment-method-standards-and-specifications-camss/solution/elap/data-portability>

και επαναχρησιμοποίησης των δικών τους δεδομένων, τη δυνατότητα μετακίνησης εφαρμογών μεταξύ πλατφορμών, την ικανότητα επιλογής μεταξύ περισσότερων προμηθευτών για την ανάπτυξη και συντήρηση εφαρμογών και γενικά την ανάπτυξη ψηφιακών δυνατοτήτων χωρίς αδικαιολόγητη εξάρτηση από μεμονωμένους παρόχους ΤΠΕ.

2.6 Βασική αρχή 6: Λειτουργία με επίκεντρο τον χρήστη

Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν στο επίκεντρο του σχεδιασμού τους τον χρήστη της υπηρεσίας. Ως χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών νοούνται οι πολίτες, οι επιχειρήσεις αλλά και τα στελέχη των άλλων δημοσίων φορέων που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες και επωφελούνται από αυτές. Η κάλυψη των αναγκών και των επιθυμιών των χρηστών γίνεται μέσα από τεκμηριωμένη διαδικασία συμμετοχής των χρηστών και των ενδιαφερόμενων μερών στην εξειδίκευση των αναγκών αλλά και της απαιτούμενης ποιότητας της δημόσιας υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή θα πρέπει να αναγνωρίζεται ο ρόλος των χρηστών και των ειδικών κοινοτήτων κατά τη διαδικασία υποβολής προτάσεων δημιουργίας νέων υπηρεσιών, τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και αξιολόγηση αυτών. Στο πλαίσιο αυτό, η υποστήριξη των χρηστών κατά την παραγωγική λειτουργία των υπηρεσιών είναι αναπόσπαστο συστατικό της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολο της και παρέχεται από το ίδιο σημείο.

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 προβλέπονται ο σχεδιασμός και η εφαρμογή συνεργατικού μοντέλου σχεδιασμού υπηρεσιών (service design) για την υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και η διενέργεια συμμετοχικών εργαστηρίων για τη διαμόρφωση και τον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών. Επίσης στο 5^ο Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2023-2025 στο πλαίσιο της συμμετοχής της χώρας στη διεθνή συνεργατική πρωτοβουλία της Open Government Partnership (OGP <https://www.opengovpartnership.org/>), περιλαμβάνονται οι δράσεις: «Ανάπτυξη πλατφόρμας για την αξιολόγηση της Ποιότητας των Παρεχόμενων Δημόσιων Υπηρεσιών από τους Πολίτες», «Δημιουργία Κοινότητας Καλής Πρακτικής για το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας» και «Δημιουργία Κοινότητας Καλής Πρακτικής για τις Ψηφιακές Δεξιότητες».¹⁹ Παράλληλα, στο Άρθρο 16 του Κανονισμού για τη Διαλειτουργική Ευρώπη προβλέπεται η λειτουργία της Κοινότητας της Διαλειτουργικής Ευρώπης και η δημιουργία επιμέρους ομάδων εργασίας.

Οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των χρηστών και γενικά όλων των εμπλεκόμενων μερών, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και να καθοδηγούν τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, δίνοντας έμφαση στις παρακάτω διαστάσεις:

- Πολυκαναλική παροχή των υπηρεσιών, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να επιλέγουν χωρίς περιορισμούς τα φυσικά ή ψηφιακά τεχνολογικά κανάλια και μέσα για τη χρήση της υπηρεσίας.
- Ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης-υποστήριξης για την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών που απεμπλέκει τον χρήστη από την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα, ενημερώνοντας τον όμως, προκειμένου να μπορεί να παρέχει την συγκατάθεση του με πλήρη επίγνωση και να παρακολουθεί τα στάδια επεξεργασίας της υπόθεσής του.

¹⁹ https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2023/01/Greece_Action-Plan_2022-2024_December_GR.pdf

- Οι παρατηρήσεις και τα ερωτήματα που υποβάλλουν οι χρήστες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται συνολικά από έναν ενιαίο μηχανισμό γνώσης και υποστήριξης σε θέματα διαλειτουργικότητας.
- Στο μέτρο του εφικτού, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας²⁰, θα πρέπει να εφαρμόζεται η αρχή “Μόνο Άπαξ”²¹ δηλαδή οι χρήστες θα παρέχουν τα δεδομένα μόνο μία φορά στη δημόσια διοίκηση και οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να ανακτούν και να ανταλλάσσουν αυτά τα δεδομένα, σύμφωνα με τους κανόνες για την προστασία των δεδομένων.
- Οι δημόσιοι φορείς έχουν νομιμοποιητική βάση²² να διαχειρίζονται, να επεξεργάζονται, ή να ζητούν από τους χρήστες μόνο τις πληροφορίες που είναι απολύτως απαραίτητες προκειμένου οι τελευταίοι να λάβουν μια συγκεκριμένη δημόσια υπηρεσία.
- Η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων πραγματοποιείται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr ΕΨΠ) και σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στις διατάξεις του Άρθρου 22, του Ν. 4727/2020.
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν, κατά τον σχεδιασμό νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και σε κάθε περίπτωση πριν από την παροχή αυτών, καθώς και κατά την τροποποίηση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, να υποβάλουν προς αξιολόγηση και έγκριση στην Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετική αίτηση για την παροχή νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ή την τροποποίηση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στις διατάξεις του Άρθρου 23, του Ν. 4727/2020.
- Στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή εγγράφων των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων για την άσκηση των αρμοδιοτήτων των φορέων του δημόσιου τομέα, οι φορείς υποχρεούνται να διαθέτουν μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) το σύνολο των δεδομένων που περιλαμβάνονται στα ανωτέρω δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και έγγραφα, σύμφωνα με το Άρθρο 84 του Ν. 4727/2020.
- Κατά τον σχεδιασμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η διάσταση της Πολιτισμικής Διαλειτουργικότητας (cultural interoperability). Η πολιτισμική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην προσέγγιση που ακολουθούν άτομα και οργανισμοί για να λάβουν υπόψη τις κοινωνικές και πολιτισμικές τους διαφορές και, εάν ισχύει, τις οργανωσιακές πολιτισμικές διαφορές. Η διαλειτουργικότητα μπορεί να επηρεαστεί από πολιτισμικές διαφορές, καθώς άτομα και οργανισμοί μπορούν να ανταποκριθούν διαφορετικά στην ίδια πρόκληση διαλειτουργικότητας, και έχει σημαντικό ρόλο στην επιτυχή διαδικασία συν-δημιουργίας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με όλες τις κοινότητες χρηστών της²³

²⁰ Αρ. 3, του ν. 4727/2020

²¹ https://commission.europa.eu/news/once-only-principle-system-breakthrough-eus-digital-single-market-2020-11-05_en

²² Ν.4727/2020 , Ν.5188/2025

²³ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f69284c4-eacb-11eb-93a8-01aa75ed71a1/language-en>

Οι δημόσιοι φορείς συνιστάται να παρέχουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη δυνατή υποστήριξη της πολυγλωσσίας, με υποστήριξη της Αγγλικής και, για συγκεκριμένες υπηρεσίες, των γλωσσών των αναμενόμενων τελικών χρηστών. Για παράδειγμα σε υπηρεσίες μετανάστευσης, καθώς και στον τομέα του τουρισμού, συνιστάται να γίνεται χρήση chatbots τα οποία αναγνωρίζουν τη γλώσσα ομιλίας και παρέχουν δομημένες απαντήσεις στην ίδια γλώσσα.

- Ο σχεδιασμός που βασίζεται στον χρήστη και στα γεγονότα της ζωής είναι απαραίτητος βάσει της αρχής του ψηφιακού εξ ορισμού, η οποία απαιτεί από τους δημόσιους φορείς να αναπτύσσουν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας εύχρηστα σενάρια χρήσης, εμπλεκόμενους ρόλους χρηστών και μηχανισμούς ανατροφοδότησης. Η ευθύνη βαρύνει τους δημόσιους φορείς που παρέχουν τις υπηρεσίες, οι οποίοι πρέπει να μετρούν την επιτυχία μέσω κριτηρίων ικανοποίησης χρηστών και χρηστικότητας.

[K.24] Όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με εθνική διάσταση θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται εξ ορισμού μέσα από το ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης του Ελληνικού Δημοσίου gov.gr και οι διασυνοριακές από την οριζόμενη Ενιαία Ψηφιακή Θύρα για διασυνοριακές υπηρεσίες, αποκρύπτοντας την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα των παρεχόμενων εθνικών και διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

[K.25] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προωθούν διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων και τη βελτίωση υφιστάμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών με τη συμμετοχή εκπροσώπων χρηστών και κοινωνικών εταίρων στην ανάλυση, τον σχεδιασμό, και την αξιολόγηση τους. Στις διαδικασίες αυτές θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνεται υπόψη η διαπολιτισμικότητα των χρηστών ή των χρηστών προερχόμενων από άλλες χώρες με κοινωνικές και πολιτισμικές διαφορές (οργανωτικές, οικονομικές, εθνοτικές, θρησκευτικές πεποιθήσεις, φύλο, γλώσσα), ώστε να μην δυσχεραίνεται η συμμετοχή τους σε αυτές.

[K.26] Όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι δεν δημιουργείται πρόβλημα προσβασιμότητας εξαιτίας διαπολιτισμικών διαφορών όπως οργανωτικών, οικονομικών και εθνοτικών διαφορών, θρησκευτικών πεποιθήσεων, φύλου και γλώσσας.

[K.27] Ο σχεδιασμός των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθοδηγείται στο μέτρο του δυνατού, από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των χρηστών (πολιτών, επιχειρήσεων, δημοσίων φορέων και διοικήσεων) εντός και εκτός των συνόρων της χώρας.

[K.28] Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ευθυγραμμίζονται με τα τυπικά γεγονότα της ζωής των πολιτών και τα επιχειρηματικά επεισόδια και ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν ισχυρούς μηχανισμούς ανατροφοδότησης για να διευκολύνουν τη συνεχή βελτίωσή τους.

[K.29] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμετέχουν ενεργά στις δραστηριότητες της κοινότητας πρακτικής για τη Διαλειτουργική Ευρώπη, και τις εθνικές αντίστοιχες

	πρωτοβουλίες για τις κοινότητες για τη διαλειτουργικότητα και τις ψηφιακές δεξιότητες.
[K.30]	Ο τρόπος λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των βασικών μητρώων θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ θεσμοθετείται προκειμένου οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να παράγουν έννομες συνέπειες χωρίς την ανάγκη πρόσθετων διαδικασιών επικύρωσης αυτών.
[K.31]	Για την παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναζητούν τις απαραίτητες πληροφορίες από τα βασικά μητρώα και από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και, μόνον εφόσον αυτές δεν υπάρχουν, να ζητούνται από τους χρήστες.
[K.32]	Για την παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υποβάλουν προς αξιολόγηση και έγκριση στην Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχετική αίτηση για την παροχή νέων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών ή την τροποποίηση ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.
[K.33]	Οι δημόσιοι φορείς, υπόχρεοι του Ν. 4727/2020, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 84, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) το σύνολο των δεδομένων που περιλαμβάνονται στα δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και έγγραφα αυτεπάγγελτης αναζήτησης, αρμοδιότητας τους.
[K.34]	Κατά τη σχεδίαση και υλοποίηση ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες πολυγλωσσίας.
[K.35]	Η πολυγλωσσία θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνεται υπόψη και η Αγγλική θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η πρώτη επιλογή επιπλέον γλώσσας (μετά την Ελληνική) για τις διαδικασίες που θα διατίθενται μέσω της Ευρωπαϊκής Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Single Digital Gateway) ²⁴ . Επίσης οι δημόσιοι φορείς γενικότερα θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τη γλώσσα που χρησιμοποιεί και καταλαβαίνει το κοινό των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες, κατά τεκμήριο, χρησιμοποιούνται από ξενόγλωσσους χρήστες.

2.7 Βασική αρχή 7: Ένταξη και προσβασιμότητα

Η ένταξη και η προσβασιμότητα πρέπει να αποτελούν μέρος του συνολικού κύκλου ζωής για την ανάπτυξη ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών όσον αφορά τον σχεδιασμό, το περιεχόμενο των πληροφοριών και την παροχή της υπηρεσίας. Για τον λόγο αυτό, στις διαδικασίες αυτές συμμετέχουν κοινωνικοί εταίροι και κοινότητες χρηστών που εκπροσωπούν μειονεκτούσες ομάδες. Οι διαδικτυακοί τόποι και εφαρμογές που παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας που είναι ευρέως αποδεκτές σε ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο²⁵. Επιπλέον, θα πρέπει να εντοπίζονται διαδικτυακοί τόποι και συσκευές που πρέπει να ακολουθούν τις προδιαγραφές προσβασιμότητας, ώστε περιοδικά και

²⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1724/oj>

²⁵ Βλ. επίσης εντολή τυποποίησης της Επιτροπής αριθ. 376 για την εκπόνηση ευρωπαϊκών προτύπων για δημόσιες συμβάσεις για την προμήθεια προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ και το πρότυπο EN 301549:2021. Accessibility requirements for ICT products and services.

δειγματοληπτικά να επανελέγχεται η συμμόρφωσή τους, λαμβάνοντας υπόψη και τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, του Ν.4727/2020.

[K.36]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και εφαρμογές είναι προσβάσιμες ²⁶ από όλους τους πολίτες, περιλαμβανομένων ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων και λοιπών ευάλωτων ομάδων.
[K.37]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρακολουθείται περιοδικά και να επιβεβαιώνεται η κάλυψη των απαιτήσεων ψηφιακής προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους και συσκευές.

2.8 Βασική αρχή 8: Ασφάλεια, προστασία της ιδιωτικότητας, κυριαρχία των δεδομένων και αξιοπιστία

Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να εγγυώνται την προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών, καθώς και την εμπιστευτικότητα, την αυθεντικοποίηση, την ακεραιότητα και τη μη αποποίηση παραλαβής των πληροφοριών που ανταλλάσσονται με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους εξουσιοδοτημένους φορείς. Οι δημόσιοι φορείς και οι υπεύθυνοι προστασίας δεδομένων ακολουθούν όλες τις σχετικές οδηγίες για τη συμμόρφωση τους με τον κανονισμό προστασίας δεδομένων²⁷.

Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να έχουν τον έλεγχο των δεδομένων τους και της παροχής των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών τους, να διασφαλίζουν την τήρηση των ευρωπαϊκών αρχών κατά την παροχή τους, ενισχύοντας την αξιοπιστία τους και την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η εμπιστοσύνη, η ασφάλεια και το απόρρητο εκ σχεδιασμού πρέπει να αποτελούν ενσωματωμένες δικλίδες ασφαλείας σε όλο τον κύκλο ζωής των ψηφιακών υπηρεσιών.

[K.38]	Κάθε δημόσιος φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαμορφώνει ένα Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας, που θα περιλαμβάνει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την αξιόπιστη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με άλλους δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.
[K.39]	Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την Εκτίμηση Αντικτύπου των επιπτώσεων της επεξεργασίας των δεδομένων που γίνεται σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του φορέα, προκειμένου να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και αναλογικά μέτρα προστασίας.
[K.40]	Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται σύμφωνα με τις αξίες της ΕΕ και τους νόμους περί προστασίας δεδομένων. Όταν βασίζονται σε ιδιωτικές υπηρεσίες που λειτουργούν και ελέγχονται εκτός της ΕΕ, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προστατεύονται, από ρυθμιστικές αλλαγές εκτός ευρωπαϊκού ελέγχου και γεωπολιτικές μετατοπίσεις, που θα μπορούσαν να απειλήσουν τη συνέχεια παροχής τους.

²⁶ Ν 4727/2020 ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η΄ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα) Άρθρο 36 Αντικείμενο ψηφιακής προσβασιμότητας (Άρθρο 1 παρ. 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102) Οδηγός Ψηφιακής Προσβασιμότητας <https://www.gsis.gr/tomeis-politikis/tomeis-politikis-psifiaki-diakybernisi/psifiaki-prosbasimotita/odigos>

²⁷ Άρθρο 65 του ν. 4624/2019

(ΕΕ) 2016/679: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

2.9 Βασική αρχή 9: Προσανατολισμός στο μέλλον – Αξιοποίηση αναδυόμενων τεχνολογιών

Οι αναδυόμενες τεχνολογίες δημιουργούν νέες ευκαιρίες για καλύτερες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, αλλά εισάγουν επίσης νέες εξαρτήσεις, κινδύνους και κοινωνικές επιπτώσεις. Μια προσανατολισμένη στο μέλλον προσέγγιση βοηθά τους δημόσιους φορείς να κάνουν ενημερωμένες επιλογές, να διαχειρίζονται την αβεβαιότητα και να κατευθύνουν την καινοτομία προς το δημόσιο συμφέρον.

[K.41]	Οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιολογούν τις ευκαιρίες, τους κινδύνους και τις κοινωνικές επιπτώσεις των αναδυόμενων τεχνολογιών, όταν σχεδιάζουν και παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.
--------	--

[K.42]	Οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν λύσεις αναδυόμενων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες, μόνον όταν η πολυπλοκότητα των ενεργειών των διαδικασιών και των δεδομένων το δικαιολογούν, διασφαλίζοντας την ασφαλή και ηθική χρήση τους, σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.
--------	--

Αναδυόμενες τεχνολογίες όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη (TN), μπορούν να συμβάλλουν στη διαλειτουργικότητα των δημόσιων υπηρεσιών, διευκολύνοντας την αυτόματη ανταλλαγή και επεξεργασία δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και φορέων. Μέσω έξυπνων αλγορίθμων, η TN μπορεί να αναγνωρίζει, να μεταφράζει, να εξαγεί μεταδεδομένα με βάση συγκεκριμένα πρότυπα και να ενοποιεί πληροφορίες από ετερογενείς πηγές, επιτρέποντας την απρόσκοπτη συνεργασία και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Έτσι, μειώνεται η γραφειοκρατία, βελτιώνεται η εμπειρία του χρήστη και ενισχύεται η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα. Εφαρμογές TN όπως οι ψηφιακοί βοηθοί, η ανάλυση εγγράφων και η διαχείριση αιτημάτων επιτρέπουν στους δημόσιους φορείς να ανταποκρίνονται γρηγορότερα και με μεγαλύτερη ακρίβεια στις ανάγκες των πολιτών. Επίσης η χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης μπορεί να συμβάλλει στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες κάθε πολίτη, όπως η αυτόματη αναγνώριση δικαιωμάτων, η προληπτική ενημέρωση και η διευκόλυνση της πρόσβασης σε ευάλωτες ομάδες.

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να ακολουθούν το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την Τεχνητή Νοημοσύνη²⁸ και το Εθνικό Σχέδιο για τη μετάβαση της Ελλάδας στην εποχή της Τεχνητής Νοημοσύνης²⁹, να προωθούν την ενσωμάτωση της TN στις δημόσιες υπηρεσίες, με στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, της καινοτομίας και της ασφάλειας των δεδομένων. Το νέο νομικό πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/1689 (AI Act)³⁰ θέτει κανόνες για την ασφαλή και ηθική χρήση της TN στον δημόσιο τομέα.

[K.43]	Οι δημόσιοι φορείς που ενσωματώνουν λύσεις Τεχνητής Νοημοσύνης στις δημόσιες υπηρεσίες, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν τον κώδικα ορθής πρακτικής για την TN γενικού
--------	--

²⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/ai-continent-action-plan>

²⁹ <https://foresight.gov.gr/studies/sxedio-gia-ti-metavasi-tis-elladas-stin-epoxi-tis-texnitits-noimosynis/>

³⁰ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202401689

2.10 Βασική αρχή 10: Διασυνδεδεμένες, εύχρηστες δημόσιες υπηρεσίες

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι εύχρηστες και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς να απαιτείται ιδιαίτερη τεχνογνωσία και εξειδίκευση, ώστε να είναι φιλικές προς το χρήστη. Για τον σκοπό αυτό πρέπει να ακολουθούν τις κάτωθι αρχές προκειμένου να είναι απλούστερες για τους χρήστες:

- Να είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές υπηρεσίες εξ ορισμού”. Δηλαδή θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα ψηφιακό κανάλι διαθέσιμο για πρόσβαση και χρήση κάθε δημόσιας υπηρεσίας, να είναι διασυνδεδεμένες και πολιτοκεντρικές και, κατά τον σχεδιασμό τους, να υιοθετούνται πολιτικές διαλειτουργικότητας, ώστε να καταργούνται υφιστάμενα οργανωτικά «σιλό».
- Να διασφαλίζεται η εφαρμογή της έννοιας της πολυκαναλικής παροχής και της πολιτικής «καμία λάθος πόρτα» («no wrong door»), δηλαδή να συνυπάρχουν οι φυσικοί και οι ψηφιακοί δίαυλοι.
- Οι διοικητικές διαδικασίες να περιγράφονται με απλότητα και σαφήνεια.

[K.44] Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές εξ ορισμού”.

[K.45] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιούν εργαλεία για την αποτύπωση διαδικασιών με σκοπό τον ανασχεδιασμό³³ ή τη συνεχή βελτίωσή τους για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις στις περιπτώσεις χρήσης αυτών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

2.11 Βασική αρχή 12: Διατήρηση των πληροφοριών

Όλοι οι δημόσιοι φορείς υποχρεούνται να τηρούν την πληροφορία που είναι στα δημόσια αρχεία τους για το χρονικό διάστημα που, βάσει νομοθεσίας, έχουν υπηρεσιακή χρησιμότητα.

Αρχεία³⁴ και πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή που τηρούνται από δημόσιες διοικήσεις για τον σκοπό της τεκμηρίωσης διαδικασιών και αποφάσεων πρέπει να παραμένουν προσβάσιμα, αναγνώσιμα, αξιόπιστα και να διατηρούν την ακεραιότητά τους για όσο χρονικό διάστημα χρειάζεται, σύμφωνα με τις διατάξεις για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας.

Για την εγγύηση της μακροπρόθεσμης διατήρησης ηλεκτρονικών αρχείων και λοιπών ειδών πληροφοριών, θα πρέπει να επιλέγονται μορφότυποι που διασφαλίζουν τη μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα, περιλαμβανομένης της διαφύλαξης των αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπογραφών ή σφραγίδων. Στο πλαίσιο αυτό, η χρήση εγκεκριμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης θα μπορεί να διασφαλίσει τη μακροπρόθεσμη διατήρηση των πληροφοριών. Για τη διαμόρφωση της κατάλληλης πολιτικής διατήρησης θα πρέπει να συνυπολογίζονται και οι απαιτούμενες υποδομές

³¹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/contents-code-gpai>

³² Νόμος 5321/2026 (ΦΕΚ 114 Α')

³³ Πρότυπο BPMN <https://www.bpmn.org/>

ISO 9001:2015

³⁴ Όπως ορίζεται από τη δεύτερη έκδοση των πρότυπων απαιτήσεων για τη διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων (MoReq2): αρχείο είναι «πληροφορίες που δημιουργούνται, παραλαμβάνονται και διατηρούνται ως αποδεικτικό στοιχείο και πληροφορίες από οργανισμό ή πρόσωπο, κατ' εφαρμογή νομικών υποχρεώσεων ή στο πλαίσιο συναλλαγών επιχειρήσεων».

φιλοξενίας των πληροφοριών, στο πλαίσιο υπηρεσιών ιδιωτικού κυβερνητικού ή δημόσιου υπολογιστικού νέφους.

Εφόσον οι πληροφορίες και τα αρχεία που τηρούνται δεν είναι αυστηρά εθνικά, η διατήρηση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη και τη σχετική ευρωπαϊκή νομοθεσία που τα διέπει. Σε αυτή την περίπτωση, για τη διαμόρφωση της κατάλληλης “πολιτικής διατήρησης” οι φορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με τις αρμόδιες υπηρεσίες των άλλων κρατών-μελών, όπου δύναται να έχουν διαφορετικές υποχρεώσεις δεδομένης της διαφορετικής δικαιοδοσίας.

[K.46]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαμορφώνουν πολιτική διατήρησης των δεδομένων και των ηλεκτρονικών αρχείων λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές διατάξεις για την τήρηση των αρχείων του φορέα τους, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις διαθέσιμες εγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης ³⁵ .
--------	---

2.12 Βασική αρχή 13: Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας

Υπάρχουν πολλοί τρόποι να αποτιμηθεί η αξία των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, όπως η απόδοση της επένδυσης, το συνολικό κόστος κυριότητας, το επίπεδο ευελιξίας και προσαρμοστικότητας, η μειωμένη διοικητική επιβάρυνση, η αποδοτικότητα, ο μειωμένος κίνδυνος, η διαφάνεια, η απλούστευση, οι βελτιωμένες μέθοδοι εργασίας και το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών.

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να υιοθετήσουν ανοικτές και συμμετοχικές διαδικασίες για την αξιολόγηση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Οι διαδικασίες συμπεριλαμβάνουν δείκτες που συνεισφέρουν στην αξιολόγηση των διοικητικών διαδικασιών που συμβάλλουν στην παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

[K.47]	Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα τους με ανοιχτές συμμετοχικές διαδικασίες που λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των χρηστών και με δείκτες αξιολόγησης.
--------	---

Στην προσπάθεια διασφάλισης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να αξιολογούνται διάφορες τεχνολογικές λύσεις³⁶.

[K.48]	Οι υφιστάμενες τεχνολογικές επιλογές και οι λύσεις διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιολογούνται με βάση τις σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις και της ανάγκης των χρηστών βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους ωφέλειας.
--------	--

2.13 Βασική αρχή 14: Ψηφιακή Κυριαρχία και βιωσιμότητα

Η ψηφιακή κυριαρχία (digital sovereignty) αφορά την ικανότητα των φορέων του δημόσιου τομέα που διαθέτουν πληροφοριακά συστήματα να ελέγχουν τις ψηφιακές τους λύσεις (ψηφιακές υποδομές και δεδομένα), χωρίς εξάρτηση από εξωτερικούς παρόχους ή επιρροές. Μέσα από αυτοεξυπηρετούμενες λύσεις, οι δημόσιοι φορείς ενισχύουν την ασφάλεια και την ανεξαρτησία τους.

³⁵ Ν.4727/2020 Άρθρο 20 Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση

³⁶ π.χ. Υπολογιστικό νέφος, Διαδίκτυο των Πραγμάτων, μαζικά δεδομένα και λογισμικό ως υπηρεσία.

Για να είναι αυτή η ψηφιακή κυριαρχία πραγματικά αποτελεσματική, πρέπει να διασφαλίζεται η βιωσιμότητά της. Αυτό σημαίνει ότι οι ψηφιακές λύσεις που επιλέγονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα, δεν πρέπει να δημιουργούν μόνιμες εξαρτήσεις από τρίτους, είτε σε επίπεδο λογισμικού, είτε σε επίπεδο υποδομής. Χρειάζεται να βασίζονται σε ανοιχτά πρότυπα, επεκτάσιμες αρχιτεκτονικές και δυνατότητα μακροχρόνιας υποστήριξης, ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται σε μελλοντικές ανάγκες.

[Κ.49] Οι ψηφιακές λύσεις που επιλέγονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ να δημιουργούν εξαρτήσεις, ώστε να διασφαλίζεται η βιωσιμότητά τους.

3 Διακυβέρνηση Διαλειτουργικότητας



Εικόνα 3 Μοντέλο Διαλειτουργικότητας

Η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας αφορά αποφάσεις σχετικά με πλαίσια διαλειτουργικότητας, θεσμικούς διακανονισμούς, οργανωτικές δομές, ρόλους και ευθύνες, πολιτικές, συμφωνίες και λοιπές πτυχές διασφάλισης και παρακολούθησης της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο ΕΕ.

Για αποτελεσματική επίτευξη ουσιαστικής διαλειτουργικότητας, όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη πρέπει να διαθέτουν κοινό όραμα, να συμφωνούν για τους στόχους και να εναρμονίζουν τις προτεραιότητές τους με βάση τις αρχές και απαιτήσεις του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Κρίσιμο ρόλο για τη βιωσιμότητα των διαλειτουργικών υπηρεσιών διαδραματίζει η ύπαρξη οργάνων διακυβέρνησης και συντονισμού της διαλειτουργικότητας, καθώς και διαδικασιών για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή, τη χρήση, την επικαιροποίηση και τη συνεχή εποπτεία και την αξιολόγηση του πλαισίου, των δράσεων και των λύσεων διαλειτουργικότητας.

Τα όργανα διακυβέρνησης μεριμνούν για τις αποφάσεις σχετικά με το εθνικό και τα τομεακά πλαίσια διαλειτουργικότητας, τις θεσμικές ρυθμίσεις, τις οργανωτικές δομές, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες, τις πολιτικές, τις συμφωνίες και άλλες πτυχές της διασφάλισης και παρακολούθησης της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο. Συντονίζουν και κοινοποιούν όλες τις πρωτοβουλίες διαλειτουργικότητας με σκοπό να διασφαλίζεται ότι οι δημόσιες διοικήσεις είναι εναρμονισμένες με τις αρχές του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τηρούν τις συστάσεις του.

Η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας επιδιώκει:

- Την ενδυνάμωση των συνεργασιών μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών.
- Τη διαμόρφωση των κοινών στρατηγικών στόχων και της συναντίληψης η οποία είναι απαραίτητη για τη σύνθεση και την επαναχρησιμοποίηση των διαλειτουργικοτήτων.
- Την αποτελεσματικότερη διαχείριση και παρακολούθηση της διαδικασίας του σχεδιασμού και της υλοποίησης διαλειτουργικοτήτων, καθώς και της αξιοποίησης αυτών.
- Την καθολική εφαρμογή και τη συνεχή εναρμόνιση των πολιτικών, προτύπων και τεχνολογιών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε κεντρικό και τομεακό επίπεδο.
- Τη δυνατότητα έκδοσης κατευθυντήριων οδηγιών προς όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα με καλές πρακτικές και με τις βέλτιστες τεχνολογικές εξελίξεις.
- Την ενίσχυση των δεξιοτήτων διαλειτουργικότητας εντός των φορέων της δημόσιας διοίκησης, και θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με την εθνική ψηφιακή στρατηγική της χώρας.

Η εθνική ψηφιακή στρατηγική αποτυπώνεται, με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία έχει πενταετή ορίζοντα και επικαιροποιείται ετησίως, ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού καθορίζει τις βασικές αρχές, το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, καθώς και τις ειδικότερες αρχές που διέπουν κάθε οριζόντια ή τομεακή πρωτοβουλία προς τον σκοπό αυτό και ενσωματώνει την καταγραφή όλων των σχετικών διαδικασιών και δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Επίσης, η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο, θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται και να διευκολύνει τη διακυβέρνηση της διασυνοριακής διαλειτουργικότητας, όπως αυτή περιγράφεται στο Κεφάλαιο 4 «Διακυβέρνηση της διασυνοριακής διαλειτουργικότητας του Κανονισμού για τη Διαλειτουργική Ευρώπη».

[Κ.50]	Το Εκτελεστικό Δίκτυο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του Άρθρου 8 του ν. 4727/2020 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμβάλει στην ολιστική διακυβέρνηση των δραστηριοτήτων διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο κάτω από τον συντονισμό της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
--------	--

4 Επίπεδα διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα με βάση το Άρθρο 6 «Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και ειδικά πλαίσια διαλειτουργικότητας» του Κανονισμού για τη Διαλειτουργική Ευρώπη οργανώνεται σε θεσμικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό, και τεχνικό επίπεδο. Τα επίπεδα αυτά υιοθετούνται και από το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Κάθε επίπεδο παρουσιάζεται συνοπτικά στη συνέχεια.



Εικόνα 4 Επίπεδα διαλειτουργικότητας

4.1 Θεσμική Διαλειτουργικότητα

Οι νομοθετικές και κανονιστικές πράξεις θα πρέπει να διευκολύνουν την ψηφιοποίηση (digital by default) και τη διαλειτουργικότητα (interoperability by design) των δημοσίων υπηρεσιών, ειδικότερα την ανταλλαγή και την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, ακολουθώντας παράλληλα τη βασική αρχή περί ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας των πολιτών. Στην κατεύθυνση αυτή οι νέες νομοθετικές ή κανονιστικές πράξεις ή οι αναθεωρήσεις τους θα πρέπει να υποβάλλονται σε σχετικούς ελέγχους διαλειτουργικότητας³⁷ και γενικότερα στους ελέγχους για την ψηφιακή ετοιμότητα (Digital Readiness check) που περιλαμβάνονται στο πλαίσιο της καλής νομοθέτησης. Το νομοθετικό πλαίσιο θα πρέπει να είναι κωδικοποιημένο και καταλογοποιημένο αξιοποιώντας διεθνή, Ευρωπαϊκά ή Εθνικά πρότυπα και οντολογίες³⁸. Ακόμη, θα πρέπει να διευκολύνεται η πρόσβαση σε αυτό με δομημένο τρόπο από όλους τους ενδιαφερόμενους. Κατά το δυνατό, από τα νομοθετικά ή κανονιστικά κείμενα θα πρέπει να είναι εφικτό, με κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία, να εξαχθούν ημι-αυτόματα τα μεταδεδομένα (περιγραφές δημοσίων υπηρεσιών), οι κανόνες και τα βήματα για την παροχή των σχετικών δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και οι σχετιζόμενες δημόσιες υπηρεσίες³⁹. Αποτέλεσμα αυτών των δράσεων αποτελεί η διευκόλυνση της νομοθέτησης και υλοποίησης σημαντικών δράσεων, όπως η προδραστική παροχή⁴⁰ δημοσίων υπηρεσιών.

[Κ.51] Κατά το στάδιο του σχεδιασμού νέων νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων θα ΠΡΕΠΕΙ η διαλειτουργικότητα να λαμβάνεται υπόψη ως προαπαιτούμενο.

[Κ.52] Κατά τον σχεδιασμό νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διενεργούνται “έλεγχοι διαλειτουργικότητας”. Οι έλεγχοι διασφαλίζουν τη θεσμική διαλειτουργικότητα του ίδιου του νομικού πλαισίου αλλά και των δημοσίων υπηρεσιών που αυτό προβλέπει.

³⁷ Οι έλεγχοι αυτοί μπορούν να αποτελούν τμήμα της μελέτης επιπτώσεων (impact assessment) των πράξεων αυτών, σε περίπτωση που προβλέπεται σχετική μελέτη από το Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο, είτε να ακολουθούν τα αναφερόμενα στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Διαλειτουργική Ευρώπη, εφόσον επηρεάζουν θέματα που αφορούν σε διασυνοριακή διαλειτουργικότητα.

³⁸ Ενδεικτικά: α) Αρχές Καλής Νομοθέτησης, β) ELI Ontology για την ανταλλαγή νομοθετικών δεδομένων, γ) ISO: Standards and public policy: a toolkit for national standards bodies (2023)

³⁹ Δηλαδή οι δημόσιες υπηρεσίες από τις οποίες τροφοδοτούνται ή οι δημόσιες υπηρεσίες τις οποίες τροφοδοτούν.

⁴⁰ Δηλαδή η παροχή δημοσίων υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται καμία ενέργεια από τους πολίτες (no-stop government).

[K.53]	Κατά το στάδιο του σχεδιασμού νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εξασφαλίζεται η συνέπεια με άλλα υφιστάμενα νομοθετήματα και να επαναχρησιμοποιούνται πρότυπα καλής νομοθέτησης.
--------	--

4.2 Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα

Σκοπός της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι η εναρμόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών για την αδιάλειπτη παροχή δημοσίων υπηρεσιών και συναλλαγών σε κάθε επίπεδο συμπεριλαμβανομένων του τοπικού, του εθνικού και του ευρωπαϊκού επιπέδου, μέσω της αναγνώρισης του οργανωτικού μοντέλου, των αρμοδιοτήτων, των ευθυνών και των προσδοκιών των εμπλεκόμενων φορέων, προκειμένου να επιτύχουν από κοινού συμφωνημένους και αμοιβαίως ωφέλιμους στόχους. Η κατάλληλη σύνδεση των επιχειρησιακών διαδικασιών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω των ιστοτόπων των φορέων και μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης της δημόσιας διοίκησης, παρέχει προστιθέμενη αξία.

Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα συνεπάγεται ενοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών και ανταλλαγή συναφών πληροφοριών με βάση αμοιβαίες συμφωνίες μεταξύ των φορέων, με κριτήριο την απλοποίηση και μείωση των διοικητικών βαρών προς όφελος των πολιτών και γενικότερα των χρηστών. Περιλαμβάνει επίσης τεκμηρίωση των διαδικασιών με χρήση κοινά συμφωνημένων τεχνικών μοντελοποίησης⁴¹ για τη συστηματική αποτύπωση και προσομοίωσή τους, καθώς και προτύπων δεδομένων των διαδικασιών. Απαιτεί επίσης την ανοικτή δημοσίευση και ενσωμάτωσή των διαδικασιών στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «Μίτος», συνεχή επικαιροποίηση, βελτιστοποίηση και αξιολόγησή τους με τη συμμετοχή και συμβολή όλων των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών, μέσω κατάλληλου συνεργατικού περιβάλλοντος. Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα θα πρέπει τέλος να διασφαλίζει την εμπλοκή των χρηστών εντάσσοντας συμμετοχικές διαδικασίες σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής των υπηρεσιών, προωθώντας ταυτόχρονα την ενίσχυση των ικανοτήτων διαλειτουργικότητας.

[K.54]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τεκμηριώνουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες με χρήση κοινά συμφωνημένων τεχνικών μοντελοποίησης (πρότυπο BPMN) για τη συστηματική αποτύπωση και προσομοίωσή τους, όπως περιγράφονται στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «Μίτος» ⁴² , βάσει του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου.
--------	---

[K.55]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υπάρξει συστηματική καταγραφή και επικαιροποίηση των οργανωτικών δομών καθώς και αρμοδιοτήτων των φορέων παροχής υπηρεσιών και ανοικτή δημοσίευσή τους στα «Ψηφιακά Οργανογράμματα του Δημοσίου» ⁴³ .
--------	---

[K.56]	Οι υφιστάμενες και νέες διαδικασίες που υποστηρίζουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούνται και να επικαιροποιούνται στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών «Μίτος» και θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συσχετίζονται με τον κατάλογο υπηρεσιών (service catalog του gov.gr).
--------	---

Στο 5^ο Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2023-2025 της συμμετοχής της Ελλάδας στη διεθνή συνεργατική πρωτοβουλία της Open Government Partnership (OGP <https://www.opengovpartnership.org/>), προβλέπεται από το Υπουργείο Εσωτερικών η δράση «Ανάπτυξη πλατφόρμας και συστήματος παρακολούθησης αρμοδιοτήτων μεταξύ των φορέων», στο πλαίσιο του έργου με τίτλο: «Θέσπιση πολυεπίπεδης διακυβέρνησης και κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των επιπέδων κρατικής

⁴¹ <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=1517>

⁴² <https://mitos.gov.gr/>

⁴³ <https://www.apografi.gov.gr/charts.html>

διοίκησης» που αφορά στην καθιέρωση ενός συστήματος διακυβέρνησης σύμφωνα με το οποίο καθιερώνονται και κατανέμονται αρμοδιότητες στα επιμέρους επίπεδα Διοίκησης (Εθνικό, Περιφερειακό και Τοπικό Επίπεδο).

-
- [K.57] Οι φορείς του Δημοσίου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντιστοιχούν τις απαιτήσεις που έχει κάθε διαδικασία που εντάσσεται στο πλαίσιο του κανονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Θύρας με τα τεκμήρια που παρέχονται από τις άλλες χώρες χρησιμοποιώντας τα σχετικά εργαλεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αλλά και τα σχετικά Εθνικά εργαλεία⁴⁴.
-

4.3 Σημασιολογική διαλειτουργικότητα

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στη δυνατότητα να γίνεται κατανοητή, με αυτόματο τρόπο, η σημασία των δεδομένων κατά την ανταλλαγή τους μεταξύ συστημάτων. Υποσύνολο της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας αποτελεί η συντακτική διαλειτουργικότητα, η οποία επιτρέπει σε διαφορετικά συστήματα να «διαβάζουν» σωστά τα δεδομένα που ανταλλάσσουν μεταξύ τους. Αυτό προϋποθέτει τα εξής:

- χρήση κοινής γλώσσας για την κωδικοποίηση των μεταδεδομένων σε συντακτικό επίπεδο (π.χ. XML),
- χρήση κοινών σχημάτων μεταδεδομένων (π.χ. Dublin Core Metadata Initiative (DCMI), Europeana Data Model, Data.europa.eu – Metadata Guidelines κλπ.) και
- κωδικοποίηση των τιμών των δεδομένων σύμφωνα με ένα κοινό πρότυπο (για παράδειγμα, οι ημερομηνίες να αναγράφονται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα συστήματα).

Τα συστατικά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας θα πρέπει να είναι κατά το δυνατό εναρμονισμένα με τα αντίστοιχα Ευρωπαϊκά πρότυπα για τη διευκόλυνση της ανάπτυξης διασυννοριακών δημοσίων υπηρεσιών. Στο πεδίο της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, η σημασιολογική διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει τη συμφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για την υιοθέτηση από κοινού Ευρωπαϊκών σημασιολογικών προτύπων, για τη μοντελοποίηση των βασικών εννοιών του πεδίου, όπως για παράδειγμα της δημόσιας υπηρεσίας⁴⁵, του δημόσιου οργανισμού, του νομικού κειμένου⁴⁶, ενός συνόλου δεδομένων⁴⁷.

-
- [K.58] Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ οριστεί μια Εθνική Στρατηγική Διαχείρισης των Δεδομένων και των Πληροφοριών της δημόσιας διοίκησης η οποία να περιλαμβάνει τα σημασιολογικά πρότυπα⁴⁸, τις οργανωτικές δομές, τους ρόλους και τις διαδικασίες για τη δημιουργία, συλλογή, διατήρηση και προστασία τους.
-

-
- [K.59] Οι φορείς κατά τη διαχείριση των δεδομένων τους θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με τα οριζόμενα στον νόμο 5188/2025, που θέτει το εθνικό πλαίσιο διακυβέρνησης των δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του δημόσιου τομέα.
-

4.4 Τεχνική διαλειτουργικότητα

⁴⁴ <https://oots.pages.code.europa.eu/evidence-explorer/ee-app/#/home>

⁴⁵ Για παράδειγμα το Core Public Service Vocabulary - Application Profile (CPSV-AP) το οποίο αποτελεί ένα μοντέλο δεδομένων το οποίο έχει δημιουργηθεί από το ISA2 και στοχεύει στην περιγραφή, μεταξύ άλλων, δημοσίων υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο μοντέλο συνοδεύεται από εργαλειοθήκη με ενδεικτικές υλοποιήσεις. (https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-public-service-vocabulary-application-profile-cpsv-ap_en)

⁴⁶ Για παράδειγμα το ELI (<https://eur-lex.europa.eu/eli-register/about.html>)

⁴⁷ Data Catalog Vocabulary (DCAT) - Version 2 (<https://www.w3.org/TR/vocab-dcat-2/>)

⁴⁸ <https://joinup.ec.europa.eu/topic/ict/semantics>

Η τεχνική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι θα αποφεύγεται τόσο η ανάπτυξη νέων κατακερματισμένων πληροφοριακών νησίδων που δύσκολα πλέον καθίστανται διαλειτουργικές, όσο και η δημιουργία νέων υπηρεσιών που δεν έχουν τεχνική δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών.

Για να επιτευχθεί η τεχνική διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητη η κατά προτεραιότητα χρήση ανοικτών, αυστηρών, προδιαγραφών κατά την ανάπτυξη νέων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Η ανάπτυξη των προδιαγραφών αυτών θα πρέπει να γίνεται με συμμετοχή των φορέων της δημόσιας διοίκησης, καθώς και άλλων φορέων εκτός Δημοσίου που επηρεάζονται από τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Η χρήση τέτοιων προδιαγραφών για την επίτευξη τεχνικής διαλειτουργικότητας διασφαλίζει επίσης την καλύτερη δυνατή ευθυγράμμιση με τις βασικές αρχές του EIF, ιδιαίτερα της επανάχρησης, του ανοικτού χαρακτήρα και διαφάνειας, της τεχνολογικής ουδετερότητας και της φορητότητας των δεδομένων.

[K.60] Ανοιχτές τεχνικές προδιαγραφές⁴⁹ θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται σε κάθε περίπτωση που αυτές είναι διαθέσιμες και θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για τον έλεγχο συμμόρφωσης των νέων ψηφιακών υπηρεσιών και των νέων συστημάτων ΤΠΕ με αυτές τις προδιαγραφές.

5. Το εννοιολογικό μοντέλο για την παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών

5.1 Εισαγωγή

Η σχεδίαση, υλοποίηση, λειτουργία, αξιολόγηση, και συντήρηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών αποτελεί το σημαντικότερο πεδίο πρακτικής αξιοποίησης του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας και των δομικών στοιχείων του που θα παρουσιαστούν στις επόμενες ενότητες. Πιο συγκεκριμένα, η διαχείριση των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να ακολουθεί ένα κοινό εννοιολογικό μοντέλο. Το μοντέλο αυτό συγκεκριμενοποιεί όλα τα δομικά στοιχεία του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας, τα οποία απαιτούνται ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών τόσο σε εθνικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα βασικά αυτά δομικά στοιχεία αξιοποιούν πλήρως κοινές εθνικές υποδομές που υπάρχουν ή θα δημιουργηθούν ώστε να εξασφαλίζεται η διασύνδεσή τους, χωρίς να χάνεται μια εύλογη αυτονομία, τεχνολογική ουδετερότητα και ευελιξία.

5.2 Επισκόπηση του μοντέλου

Η δομή του μοντέλου τονίζει τα παρακάτω χαρακτηριστικά των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών:

1. Την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων, μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. ενιαία ψηφιακή πύλη, ΚΕΠ), συνεπώς την υλοποίηση των αρχών της

⁴⁹ Ενδεικτικά:

The Open Group Standards and the Standards Process <https://www.opengroup.org/standards>
[OpenForum Europe - Homepage](https://www.opengroup.org/standards)

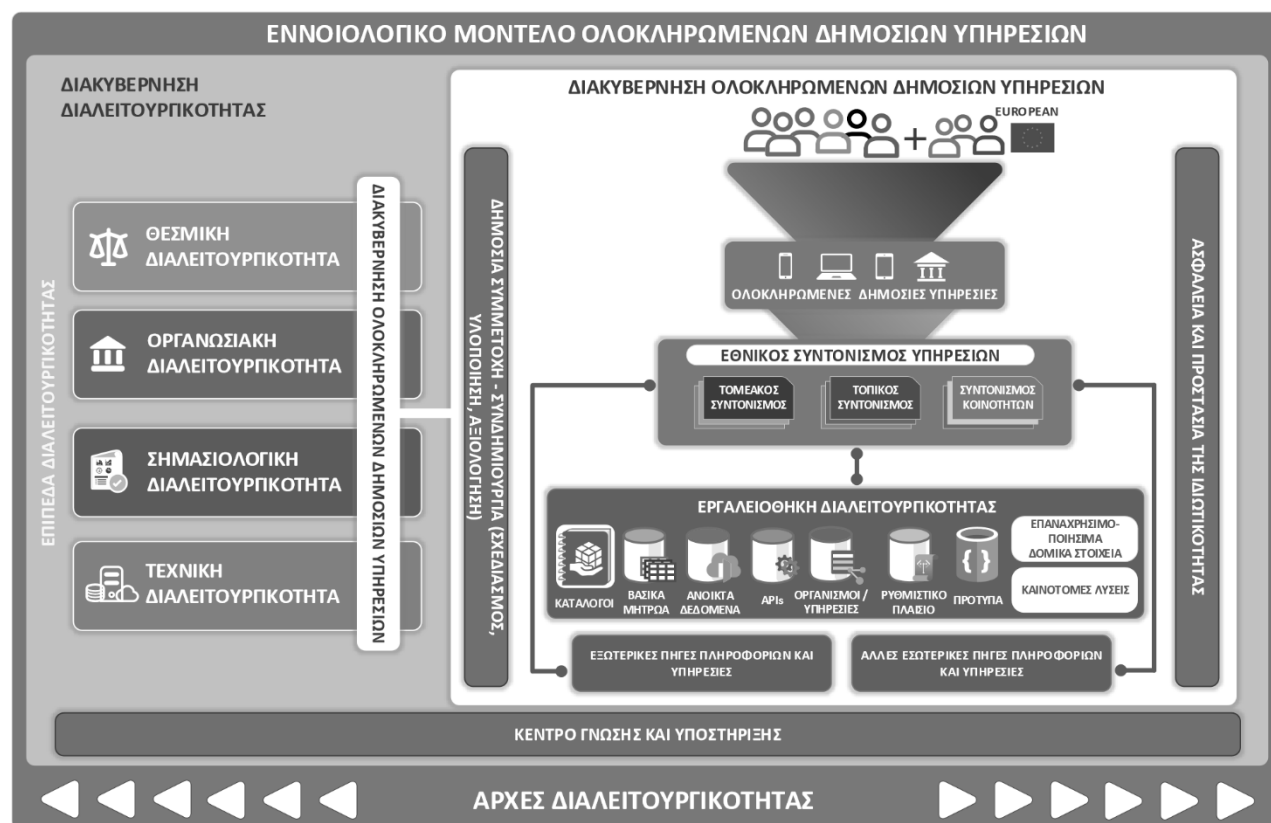
Open Standards principles <https://www.gov.uk/government/publications/open-standards-principles/open-standards-principles>

Interoperability & Open Standards <https://www.ecis.eu/open-standards/>

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μιας στάσης (one-stop government) ή και καμίας στάσης (no-stop government) με την παροχή υπηρεσιών χωρίς καμία ενέργεια του αποδέκτη.

2. Την ύπαρξη λειτουργίας ολιστικού συντονισμού (whole-of-government) σε κεντρικό επίπεδο, η οποία συνεπικουρείται από τομεακό και τοπικό συντονισμό, αλλά και συντονισμό κοινοτήτων, έτσι ώστε να κρύβει την πολυπλοκότητα της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών με την εμπλοκή πολλών φορέων εντός και εκτός δημόσιου τομέα (joined-up government).
3. Τη δυναμική συν-δημιουργία των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του συν-σχεδιασμού, της συν-παροχής και της συν-αξιολόγησης.
4. Την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων και υπηρεσιών για μείωση του κόστους και βελτίωση της ποιότητας και της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών.
5. Τη διακυβέρνηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών στο πλαίσιο της ευρύτερης διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας.
6. Την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας.
7. Τον μηχανισμό υποστήριξης και διαχείριση της γνώσης που αφορά θέματα διαλειτουργικότητας.

Απαιτείται μια οργανωμένη, κοινή προσέγγιση για τα συστατικά του εννοιολογικού μοντέλου. Η πρόσβαση στα συστατικά αυτά θα πρέπει να γίνεται μέσω διεπαφών και καθορισμένων διαδικασιών πρόσβασης που βασίζονται σε διεθνή, ευρωπαϊκά ή εθνικά πρότυπα και προδιαγραφές, αλλά και εθνικές υποδομές.



[Κ.61]

Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούν το εννοιολογικό μοντέλο για δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και τις σχετικές εθνικές υποδομές με σκοπό τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή τον ανασχεδιασμό υφιστάμενων υπηρεσιών και την

	επαναχρησιμοποίηση, όπου είναι εφικτό, υφιστάμενων στοιχείων υπηρεσιών και δεδομένων.
[K.62]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθοριστεί μια συνολική αρχιτεκτονική διαλειτουργικότητας, η οποία θα είναι συμβατή με το εννοιολογικό μοντέλο και θα περιλαμβάνει χαλαρά συνδεδεμένα συστατικά.
[K.63]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ θεσμοθετηθούν και να συντηρούνται οι απαιτούμενες υποδομές για τη δημιουργία, διατήρηση και αξιοποίηση διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών.

5.3 Διακυβέρνηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών

Η παροχή ολοκληρωμένης ευρωπαϊκής δημόσιας υπηρεσίας απαιτεί συχνά διαφορετικές δημόσιες διοικήσεις να συνεργαστούν για την κάλυψη των αναγκών των τελικών χρηστών και την παροχή δημοσίων υπηρεσιών με έναν ολοκληρωμένο τρόπο. Όταν εμπλέκονται πολλοί οργανισμοί, υπάρχει η ανάγκη για συντονισμό και διακυβέρνηση της υπηρεσίας, με στόχο τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη λειτουργία των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών. Η διακυβέρνηση πρέπει να διασφαλίζει την ενοποίηση, την απρόσκοπτη εκτέλεση και την επαναχρησιμοποίηση υπηρεσιών και δεδομένων, καθώς και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και «δομικών στοιχείων».

Εστιάζοντας στο σκέλος της διακυβέρνησης, αυτό θα πρέπει να καλύπτει όλα τα επίπεδα διαλειτουργικότητας: νομική, οργανωτική, σημασιολογική και τεχνική. Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας κατά την προετοιμασία των νομικών μέσων, την οργάνωση των επιχειρηματικών διαδικασιών, της ανταλλαγής των πληροφοριών, των υπηρεσιών και στοιχείων που υποστηρίζουν τις ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες είναι μια συνεχής υποχρέωση, καθώς η διαλειτουργικότητα διακόπτεται τακτικά από αλλαγές στο περιβάλλον, π.χ. στη νομοθεσία, τις ανάγκες των επιχειρήσεων ή των πολιτών, την οργανωτική δομή των δημόσιων διοικήσεων, των επιχειρηματικών διαδικασιών, και από την εμφάνιση νέων τεχνολογιών. Απαιτεί, μεταξύ άλλων, οργανωτικές δομές, ρόλους και αρμοδιότητες για την παροχή και λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, συμφωνίες σε επίπεδο υπηρεσιών, σύναψη και διαχείριση συμφωνιών διαλειτουργικότητας, διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών και σχέδια για την επιχειρησιακή συνέχεια και την ποιότητα των δεδομένων.

Σημαντικές διαδικασίες της διακυβέρνησης ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών και σε εθνικό επίπεδο, αποτελούν μεταξύ άλλων ο εντοπισμός πιθανών θεσμικών εμποδίων διαλειτουργικότητας, η σύναψη των κατάλληλων συμφωνιών μεταξύ εμπλεκόμενων οργανισμών (σε περίπτωση που εμπλέκονται πολλοί φορείς και η σχετική νομοθεσία το επιτρέπει), η απόφαση για τα σημασιολογικά και τεχνικά πρότυπα που θα χρησιμοποιηθούν, και η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας αξιοποιώντας κατάλληλα εργαλεία⁵⁰. Γενικά, θα χρειαστεί να ληφθούν κρίσιμες αποφάσεις για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας με βάση τις αρχές του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

[K.64]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν κατά την πάροδο του χρόνου, τη διαλειτουργικότητα και τον συντονισμό μιας ολοκληρωμένης δημόσιας υπηρεσίας, με τη δημιουργία της απαραίτητης δομής διακυβέρνησης και λαμβάνοντας υπόψη το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
--------	--

⁵⁰ Για παράδειγμα το εργαλείο Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en)

5.3.1 Συμφωνίες διαλειτουργικότητας

Η ανάπτυξη και παροχή Ολοκληρωμένων Ψηφιακών/Δημοσίων Υπηρεσιών (ΟΔΥ) απαιτεί τη συνεργασία πολλών οργανισμών, δημοσίων υπηρεσιών, και πληροφοριακών συστημάτων. Η συνεργασία αυτή είναι πιο αποδοτική και αποτελεσματική με την υπογραφή συμφωνιών διαλειτουργικότητας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Οι συμφωνίες αυτές σε εθνικό επίπεδο έχουν συνήθως μορφή νομοθετικών παρεμβάσεων και υπουργικών αποφάσεων.

Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι αναλυτικές, συγκεκριμένες και δεσμευτικές για κάθε μέρος με σκοπό την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος. Σε θεσμικό επίπεδο, οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας καθίστανται συγκεκριμένες και δεσμευτικές μέσω της εθνικής νομοθεσίας ή μέσω διμερών και πολυμερών συμφωνιών. Σε σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο αλλά, σε ορισμένες περιπτώσεις, και σε οργανωσιακό επίπεδο, οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας συνήθως περιλαμβάνουν πρότυπα και προδιαγραφές.

Άλλοι τύποι συμφωνιών μπορούν να συμπληρώνουν τις συμφωνίες διαλειτουργικότητας, αντιμετωπίζοντας λειτουργικά ζητήματα (π.χ. μνημόνια συνεννόησης, προγραμματικές συμβάσεις, συμφωνίες επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών, υπουργικές αποφάσεις, ειδικές διατάξεις νόμων, διαδικασίες στήριξης/κλιμάκωσης κτλ.).

Οι όποιες συμφωνίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το θεσμικό πλαίσιο για:

- Την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης⁵¹.
- Τη Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας⁵² της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Επίσης κατά την παροχή ολοκληρωμένης ευρωπαϊκής δημόσιας υπηρεσίας, οι εμπλεκόμενοι οργανισμοί θα πρέπει να επισημοποιούν ρυθμίσεις σχετικά με τη συνεργασία τους, μέσω συμφωνιών διαλειτουργικότητας. Η σύναψη και η διαχείριση αυτών των συμφωνιών, αποτεούνι μέρος της διακυβέρνησης της δημόσιας υπηρεσίας. Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι αρκετά λεπτομερείς ώστε να επιτυγχάνουν τον στόχο τους, δηλαδή να παρέχουν ενοποιημένες ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες, αφήνοντας σε κάθε οργανισμό τη μέγιστη δυνατή εσωτερική και εθνική αυτονομία.

Δεδομένου ότι η παροχή μιας ευρωπαϊκής δημόσιας υπηρεσίας είναι αποτέλεσμα συλλογικής εργασίας με μέρη που παράγουν ή καταναλώνουν μέρη της υπηρεσίας, είναι σημαντικό να συμπεριληφθούν κατάλληλες διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών στη διαλειτουργικότητα, συμφωνίες για τη διασφάλιση της ακρίβειας, της αξιοπιστίας, της συνέχειας και της εξέλιξης των υπηρεσιών που παρέχονται σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες.

[Κ.65] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνάπτουν συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα, οι οποίες συμπληρώνονται από επιχειρησιακές συμφωνίες και διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών.

5.4 Λειτουργία Εθνικού Συντονισμού Δημοσίων Υπηρεσιών

⁵¹ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ 118944 ΕΞ 2019/ΦΕΚ Β 3990/1.11.2019 (https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20190203990)

⁵² <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

Η λειτουργία του συντονισμού διασφαλίζει ότι καλούνται και ενορχηστρώνονται οι κατάλληλες διαθέσιμες υπηρεσίες, για την εκτέλεση της ζητούμενης δημόσιας υπηρεσίας.

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)⁵³ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ των Φορέων του Δημοσίου.

Κάθε Φορέας που επιθυμεί να κάνει χρήση των υπαρχουσών διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

1. Υποβολή Αιτήματος στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ)
2. Ανάπτυξη εφαρμογής πελάτη (client application) από τον Φορέα, για τη χρήση της διαδικτυακής υπηρεσίας
3. Δοκιμαστικές κλήσεις στο πιλοτικό περιβάλλον του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)
4. Ένταξη σε παραγωγική λειτουργία σύμφωνα με:
 - α) Την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
 - β) Τη σωστή τήρηση του αρχείου καταγραφής - ιχνηλασιμότητας κλήσεων

Σε περίπτωση που ο Φορέας επιθυμεί να προτείνει τη δημιουργία κάποιας μη υφιστάμενης διαδικτυακής υπηρεσίας στο ΚΕ.Δ., πρέπει να ακολουθήσει τα παρακάτω βήματα:

1. Υποβολή Αιτήματος στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ), με την επιλογή «ΜΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ WS»
2. Μια σύντομη περιγραφή του επιθυμητού ws και του σκοπού χρήσης του
3. Αξιολόγηση του αιτήματος από τη ΓΓΠΣ & ΨΔ
4. Επικοινωνία της ΓΓΠΣ & ΨΔ με τον φορέα παροχής του ws και τον φορέα λήψης του
5. Δημιουργία του νέου ws στο ΚΕ.Δ. από τη ΓΓΠΣ & ΨΔ
6. Στη συνέχεια ακολουθούνται τα βήματα της περίπτωσης α) "χρήση των υπαρχουσών διαδικτυακών υπηρεσιών"

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) παρέχει στους Φορείς τα μέσα για την αδιάλειπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία, εξασφαλίζοντας **υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών**. Το ΚΕ.Δ για λόγους Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία.

Η απρόσκοπτη παροχή διοικητικών – επιχειρησιακών πληροφοριών, καθώς και η εξασφάλιση της **ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της πληροφορίας ενισχύει τη διαφάνεια** στον Δημόσιο Τομέα.

Το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- [την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας \(ΕΔΑ\)](#)
- [Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών \(web services\) Enterprise Service Bus \(ESB\)](#)
- [τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών](#)

⁵³ <https://gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

- [την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών](#)

5.5 Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας

Η εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών και εμπεριέχει τα δομικά στοιχεία που συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας. Στόχος της εργαλειοθήκης είναι να βελτιστοποιήσει την αποτελεσματική ανάπτυξη και διαχείριση ολοκληρωμένων διαλειτουργικών υπηρεσιών παρέχοντας την δυνατότητα αναζήτησης, εύρεσης και επαναχρησιμοποίησης όλων των απαραίτητων πληροφοριών και υπηρεσιών που αποτελούν τη βάση ανάπτυξης διαλειτουργικών υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται η επικάλυψη των προσπαθειών, το επιπλέον κόστος και άλλα πρόσθετα προβλήματα διαλειτουργικότητας, ενώ παράλληλα προωθείται η βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.



Εικόνα 6: Εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας

5.5.1 Κατάλογοι

Οι κατάλογοι συμβάλλουν στην εύρεση και αξιοποίηση επαναχρησιμοποιήσιμων πόρων, συμπεριλαμβανομένων των δημοσίων υπηρεσιών, διαδικασιών, δεδομένων, λογισμικού, προτύπων και μοντέλων δεδομένων. Οι δημόσιοι φορείς οφείλουν να εξετάζουν και να χρησιμοποιούν τους δημόσια διαθέσιμους καταλόγους κατά τη σχεδίαση και ανάπτυξη υπηρεσιών. Ομοίως οφείλουν να δημοσιοποιούν και να δίνουν πρόσβαση στους πόρους για τους οποίους είναι υπεύθυνοι ή/και τους οποίους διαχειρίζονται μέσω καταλόγων.

Για την υποστήριξη των θεμάτων διαλειτουργικότητας, θα εισφέρει θετικά η θεσμοθέτηση, διάθεση και διαχείριση κατ' ελάχιστον των παρακάτω καταλόγων:

1. Βασικών και άλλων μητρώων,
2. Συνόλων ανοικτών δεδομένων,
3. Προγραμματιστικών διεπαφών (APIs),
4. Οργανισμών και δημοσίων υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των κοινών και βασικών και γενικότερα των επαναχρησιμοποιήσιμων),
5. Νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων του ρυθμιστικού πλαισίου για τη διαλειτουργικότητα,
6. Προτύπων (τεχνικών και σημασιολογικών),
7. Επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων (διαθέσιμων στοιχείων λογισμικού),
8. Καινοτόμων λύσεων,
9. Κοινών και βασικών υπηρεσιών.

Οι κατάλογοι περιέχουν αναφορές σε πόρους οι οποίοι παρέχονται από φορείς της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης καθώς και πόρους οι οποίοι διατίθενται σε Ευρωπαϊκό επίπεδο (π.χ. η Πύλη της Διαλειτουργικής Ευρώπης). Προκειμένου να διευκολυνθεί και να μεγιστοποιηθεί η χρήση των καταλόγων, καθώς και η διαλειτουργικότητα μεταξύ των καταλόγων, είναι αναγκαίες κοινά

συμφωνημένες περιγραφές των υπηρεσιών, δεδομένων, μητρώων και διαλειτουργικών λύσεων που δημοσιεύονται σε καταλόγους⁵⁴.

Οι κατάλογοι δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν κατάλληλη οργάνωση και να αξιοποιούν κάθε τεχνολογικό μέσο, ώστε η αναζήτηση σε αυτούς να πραγματοποιείται με φιλικό και διαισθητικό τρόπο από όλους τους ενδιαφερόμενους.

[K.66] Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργηθούν, να συντηρούνται, και να αξιοποιούνται κατάλογοι για όλα τα στοιχεία της εργαλειοθήκης, με χρήση κοινά συμφωνημένων περιγραφών και μοναδικά αναγνωριστικά.

5.5.2 Βασικά Μητρώα

Τα Βασικά Μητρώα είναι αξιόπιστες και αυθεντικές πηγές δεδομένων και πληροφοριών υπό τον έλεγχο της δημόσιας διοίκησης ή οργανισμών, που έχουν εξουσιοδοτηθεί από αυτήν για τον σκοπό αυτό, και αποτελούν βασικό δομικό στοιχείο της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Ένα βασικό χαρακτηριστικό των Βασικών Μητρώων που τα διαφοροποιεί από τα υπόλοιπα μητρώα του Δημοσίου είναι το γεγονός ότι η πληροφορία που αποθηκεύουν και διαθέτουν χρησιμοποιείται οριζόντια από διαφορετικές περιοχές δημόσιας πολιτικής. Περιέχουν αξιόπιστη, έγκυρη και επικαιροποιημένη πληροφορία που δημιουργεί έννομα αποτελέσματα.

Τα Βασικά Μητρώα θα πρέπει να διασφαλίζουν τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης της πληροφορίας που κατέχουν από άλλους, με τα κατάλληλα μέτρα διασφάλισης της ποιότητας, ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας. Οι πολίτες πρέπει να αποτελούν και οι ίδιοι μέρος της αλυσίδας διασφάλισης ποιότητας των δεδομένων των βασικών μητρώων, καθώς είναι πολλές φορές οι πρώτοι που αντιλαμβάνονται λάθη και παραλείψεις στην καταγεγραμμένη πληροφορία.

Σύμφωνα με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025, τα Βασικά Μητρώα περιλαμβάνουν το Φορολογικό Μητρώο, το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ), το Μητρώο Πολιτών, τις αστυνομικές ταυτότητες ή το Μητρώο Αδειών Διαμονής και τα Ειδικά Δελτία Ταυτότητας Ομογενούς για πολίτες τρίτων χωρών, το Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης, το Εθνικό Κτηματολόγιο, το Μητρώο οδών και αριθμών, το Μητρώο Φορέων και Υπηρεσιών της Γενικής Κυβέρνησης, το Μητρώο Αδειών Οδήγησης και το Μητρώο Αδειών Κυκλοφορίας Αυτοκινήτων. Σημαντική προσπάθεια σε ότι αφορά τη διασύνδεση των μητρώων φυσικών προσώπων αποτελεί το μητρώο προσωπικού αριθμού που έχει ως στόχο αφενός τη διασύνδεση των υφιστάμενων βασικών μητρώων φυσικών προσώπων και αφετέρου τη διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, αφού το μητρώο προσωπικού αριθμού δεν διαθέτει σε τρίτα συστήματα τον προσωπικό αριθμό.

[K.67] Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατίθενται έγκυρες πηγές πληροφοριών προς επαναχρησιμοποίηση, εφαρμόζοντας κατάλληλους μηχανισμούς προστασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δίνοντας προτεραιότητα σε πέντε κύρια βασικά μητρώα: Πολιτών, Οχημάτων, Ακινήτων, Φορολογίας και Επιχειρήσεων.

⁵⁴ Η DCAT-AP, το Core Public Service Vocabulary και το Asset Description Metadata Schema αποτελούν παραδείγματα προδιαγραφών που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή ανοικτών δεδομένων, δημοσίων υπηρεσιών και λύσεων διαλειτουργικότητας αντίστοιχα. Για παράδειγμα: η GeoDCAT-AP αποτελεί επέκταση της DCAT-AP για την περιγραφή γεωχωρικών συνόλων δεδομένων, σειρών συνόλων δεδομένων, καθώς και υπηρεσιών. Παρέχει σύνταξη RDF που είναι δεσμευτική για την ένωση στοιχείων μεταδεδομένων, τα οποία ορίζονται στα βασικά χαρακτηριστικά του ISO 19115:2003, και εκείνων που ορίζονται στο πλαίσιο της οδηγίας INSPIRE.

[K.68]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργούνται οι κατάλληλες διεπαφές διασύνδεσης με τα βασικά μητρώα και να δημοσιεύονται τα σημασιολογικά και τεχνικά μέσα, καθώς και η τεκμηρίωση που απαιτείται για την επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων τους.
[K.69]	Τα Βασικά Μητρώα θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι τα ίδια καταγεγραμμένα σε έναν Κατάλογο (Μητρώο Βασικών Μητρώων).
[K.70]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζεται, για κάθε μητρώο, ο φορέας, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείρισή του, και να δημιουργηθεί μηχανισμός για τη συσχέτιση και τη διασύνδεσή τους με τα βασικά μητρώα, όπου αυτό απαιτείται.
[K.71]	Για κάθε μητρώο θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζονται και να δημοσιοποιούνται οι πολιτικές διαχείρισης κύριων δεδομένων, δεδομένων αναφοράς και μεταδεδομένων τους.
[K.72]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχεται σε πολίτες και επιχειρήσεις η δυνατότητα ελέγχου της ακρίβειας, ορθότητας και πληρότητας των δεδομένων τους που περιέχονται στα Βασικά Μητρώα, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης/συμπλήρωσης αυτών.

5.5.3 Ανοικτά δεδομένα

Η οδηγία για την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα παρέχει κοινό νομικό πλαίσιο επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων του δημόσιου τομέα. Το βάρος πέφτει στην απελευθέρωση των μηχαναγνώσιμων δεδομένων για χρήση από άλλους με σκοπό την τόνωση της διαφάνειας, του θεμιτού ανταγωνισμού, της καινοτομίας και μιας οικονομίας που βασίζεται σε δεδομένα⁵⁵.

Το Μητρώο Ανοικτών Δεδομένων του Δημοσίου, κατά την έννοια του άρθρου 67 του ν.4727/2020, είναι διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο data.gov.gr και λειτουργεί ως κεντρικό σημείο συγκέντρωσης, τεκμηρίωσης, δημόσιας διάθεσης και αναζήτησης όλων των διαρθρωμένων συνόλων δεδομένων που τηρούν ή παράγουν οι φορείς, σύμφωνα με τις αρχές του Κεφαλαίου Ι' του ν.4727/2000.

[K.73]	Οι φορείς του Δημοσίου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνεισφέρουν στη διάθεση και χρήση των ανοικτών δεδομένων και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, σύμφωνα με το ισχύον ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο ⁵⁶ .
--------	--

⁵⁵ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας – Στρατηγική εφαρμογής
eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0134

⁵⁶ ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2019/1024 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 20ής Ιουνίου 2019 για τα ανοικτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (αναδιτύπωση)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L1024>

Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2023/138 της Επιτροπής της 21ης Δεκεμβρίου 2023 για την κατάρτιση καταλόγου συγκεκριμένων συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας και τον καθορισμό των ρυθμίσεων για τη δημοσίευση και την περαιτέρω χρήση τους
ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2023/138/oj

Ν. 4727/2020 ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι' ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ (ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ (ΕΕ) 2019/1024 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, ΤΗΣ 20ΗΣ ΙΟΥΝΙΟΥ 2019, ΓΙΑ ΤΑ ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Υ.Α. 11654 ΕΞ 2026/31.03.2026 «Καθορισμός των λεπτομερειακών, τεχνικών και διαδικαστικών θεμάτων για την εφαρμογή του Κεφαλαίου Ι' του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση [Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102

Για τα ανοικτά δεδομένα που διαθέτει ο φορέας θα πρέπει να ενεργοποιήσει τις κατάλληλες διαδικασίες και να αναθέσει τους σχετικούς ρόλους για τη διαρκή επικαιροποίηση και διαχείριση αυτών.

[K.74] Οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ σχεδιάζουν και να υιοθετούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την παροχή, και επικαιροποίηση των ανοικτών δεδομένων που έχουν στην κατοχή τους⁵⁷, σύμφωνα με το ισχύον εθνικό και ενωσιακό πλαίσιο ανοικτών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων υψηλής αξίας (High Value Datasets) .

[K.75] Η διάθεση των ανοικτών δεδομένων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει βρόχους ανάδρασης, ώστε οι χρήστες τους να μπορούν να υποβάλουν παρατηρήσεις σχετικά με τον τρόπο διάθεσης, την ποιότητα και τη βελτίωσή τους. Οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους τις παρατηρήσεις αυτές και να τις αξιολογούν κατά τη διαδικασία βελτίωσης των ανοικτών δεδομένων τους.

[K.76] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιούν τα διαθέσιμα σύνολα ανοικτών δεδομένων προκειμένου να υποβοηθούνται στη λήψη σχετικών αποφάσεων.

5.5.4 Προστατευμένα δεδομένα

Η συγκεκριμένη κατηγορία αφορά δεδομένα που εμπίπτουν στο πλαίσιο του κανονισμού για τη διακυβέρνηση δεδομένων και που δεν διατίθενται ανοιχτά αλλά προστατεύονται για λόγους:

- 1) εμπορικού απορρήτου, μεταξύ άλλων ως επιχειρηματικό, επαγγελματικό και εταιρικό απόρρητο,
- 2) στατιστικού απορρήτου,
- 3) προστασίας των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας τρίτων, ή
- 4) προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στον βαθμό που τα εν λόγω δεδομένα δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024⁵⁸.

[K.77] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν στο Ενιαίο Σημείο Πληροφόρησης του Άρθρου 6 του ν. 5188/2025⁵⁹ τα δεδομένα που δεν μπορούν να διατεθούν ανοιχτά

και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024]- Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες [Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972] και άλλες διατάξεις» (Α' 184)» (Β' 2235)

⁵⁷ Υ.Α. 11654 ΕΞ 2026/31.03.2026 «Καθορισμός των λεπτομερειών, τεχνικών και διαδικαστικών θεμάτων για την εφαρμογή του Κεφαλαίου Ι' του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση [Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024]- Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες [Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972] και άλλες διατάξεις» (Α' 184)» (Β' 2235)

Data.gov.gr Εργαλεία <https://data.gov.gr/more>

[Διάθεση ανοικτών δεδομένων - Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών](#)

⁵⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L1024>

⁵⁹ <https://search.et.gr/el/fek/?fekId=779379>

μαζί με τις προϋποθέσεις διάθεσής τους, αλλά και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί προκειμένου να διατεθούν.

Επίσης, μία ειδική κατηγορία είναι τα δεδομένα του Κανονισμού (ΕΕ) 2025/327⁶⁰, σχετικά με τον Ευρωπαϊκό Χώρο Δεδομένων Υγείας, για δεδομένα που παράγονται είτε από πρωτογενή χρήση, είτε μπορούν να αξιοποιηθούν για δευτερογενή χρήση.

- [K.78] Οι δημόσιοι φορείς σε συνεργασία με τον Εθνικό Φορέα Πρόσβασης σε Δεδομένα Υγείας (HDAB) θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν τα δεδομένα υγείας που είναι διαθέσιμα μαζί με τις προϋποθέσεις διάθεσής τους, αλλά και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί προκειμένου να διατεθούν, στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2025/327.

5.5.5 Προγραμματιστικές διεπαφές - APIs

Οι προγραμματιστικές διεπαφές – APIs (Application Programming Interfaces) εξωτερικεύουν λειτουργικότητες συστημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Αποτελούν τον βασικό μηχανισμό επαναχρησιμοποίησης λειτουργιών, συμπεριλαμβανομένων της αυθεντικοποίησης (πιστοποίησης ταυτότητας), της εκκαθάρισης οικονομικών συναλλαγών, και της δημιουργίας/ανάγνωσης/επικαιροποίησης/διαγραφής (CRUD) πληροφοριών σε/από μητρώα. Προκειμένου τα APIs να είναι ευρέσιμα και να διευκολύνεται η επαναχρησιμοποίησή τους πρέπει να περιγράφονται σε δημόσια διαθέσιμους καταλόγους, η δε τεκμηρίωση τους να είναι πλήρης με χρήση καλών πρακτικών (π.χ. swagger).

Τα δεδομένα και οι λειτουργίες του δημόσιου τομέα θα πρέπει να διατίθενται μέσω ασφαλών, τεκμηριωμένων APIs, συμβατών με τους Χώρους Δεδομένων της ΕΕ (data spaces). Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει τη διαλειτουργικότητα σε διασυνοριακό επίπεδο, την ανοιχτότητα και την καινοτομία.

- [K.79] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργούν προγραμματιστικές διεπαφές (APIs) για τις διαδικτυακές υπηρεσίες και να τις δημοσιεύουν τεκμηριωμένα σε ειδικό κατάλογο, προκειμένου να διασφαλιστεί η επαναχρησιμοποίησή τους.

- [K.80] Οι δημόσιοι φορείς κατά τη σχεδίαση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιούν επαναχρησιμοποιήσιμες λύσεις και λειτουργίες κάνοντας χρήση των APIs που εντοπίζουν μέσω των διαθέσιμων δημοσίων καταλόγων, όπως για παράδειγμα ο κατάλογος του ΚΕΔ, αλλά και APIs συστημάτων ανοιχτών δεδομένων

5.5.6 Οργανισμοί – Δημόσιες Υπηρεσίες

Ένας βασικός πυλώνας για την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας είναι η προτυποποιημένη καταγραφή και χρήση βασικών πληροφοριών για την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Συνεπώς, συνιστά βασική υποδομή η ύπαρξη ιεραρχικά κωδικοποιημένων καταλόγων, κατ' ελάχιστο για την οργάνωση του δημόσιου τομέα και τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει κάθε δημόσιος φορέας. Για την περιγραφή των δημοσίων οργανισμών και των δημοσίων υπηρεσιών με δομημένο τρόπο έχουν

⁶⁰ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202500327

προταθεί βασικά λεξιλόγια⁶¹ από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η χρήση των λεξιλογίων αυτών μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η δομημένη αποτύπωση των διαδικασιών που υποστηρίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες στο σύνολό τους μπορεί να αποτελέσει το πρώτο βήμα για τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών παροχής τους, με στόχο τη συνεχή βελτίωσή τους. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο σημαντική είναι η περιγραφή των διαδικασιών στο πλαίσιο του Κανονισμού για την Ενιαία Ψηφιακή Θύρα και το τεχνικό σύστημα Μόνον Άπαξ⁶². Ακόμη, δύναται να συγκροτήσει τη βάση για την εφαρμογή μεθόδων διοίκησης ολικής ποιότητας αλλά και διακυβέρνησης των δημοσίων υπηρεσιών ως ένα σύνολο (service portfolio management). Επομένως, μπορεί να στοιχειοθετήσει την πρώτη φάση του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, η δημοσιοποίησή τους σε διαδικτυακούς καταλόγους συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης προς τη δημόσια διοίκηση.

Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να υπάρξει συντονισμός όλων των υφιστάμενων σχετικών εφαρμογών, καταλόγων, μητρώων κλπ. όπως η εφαρμογή «ΑΠΟΓΡΑΦΗ» (Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου), οι δημοσιεύσεις των «Ψηφιακών Οργανογραμμάτων, οι δημοσιεύσεις του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών “Mitos”, ο κατάλογος των Υπηρεσιών gov.gr κλπ.

[Κ.81] Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργηθεί και να συντηρείται μητρώο φορέων, καθώς και μητρώο υπηρεσιών και συσχετιζόμενων διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης που θα ακολουθεί τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

5.5.7 Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται σε ένα κράτος δικαίου υπακούουν στην αρχή της νομιμότητας και της ασφάλειας δικαίου. Κάθε παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία πρέπει να προβλέπεται θεσμικά και να ρυθμίζεται ο τρόπος και οι προϋποθέσεις παροχής της. Ειδικότερα, στις διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες που εμπλέκουν πολλούς φορείς, μπορεί να χρειάζεται να εφαρμοστεί διαφορετική νομοθεσία ανά στάδιο εκτέλεσης της δημόσιας υπηρεσίας και ανά φορέα αρμοδιότητας. Μέσα από συμφωνίες διαλειτουργικότητας διασφαλίζεται ο ρόλος, το μέρος ευθύνης που αναλογεί στα εμπλεκόμενα μέρη αλλά και η ποιότητα παροχής αυτής, στους τελικούς χρήστες. Οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε ρυθμιστικό επίπεδο δύνανται να έχουν διαφορετικές μορφές όπως κανονιστικές πράξεις (π.χ. νομοθετήματα, προεδρικά διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις), εταιρικά σύμφωνα, προγραμματικές συμβάσεις ή/και μνημόνια συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

Προκειμένου να είναι κατανοητό το ρυθμιστικό πλαίσιο απαιτείται α) διοικητική κωδικοποίηση των ρυθμιστικών κειμένων, β) καταλογογράφηση αυτών με εξειδικευμένα σημασιολογικά πρότυπα για την εύκολη αναζήτηση και τον εντοπισμό τους. Επιπρόσθετα κατά την σύνταξη των ρυθμιστικών κειμένων πρέπει να ακολουθούνται αφενός οι κανόνες καλής νομοθέτησης και αφετέρου κανόνες σημασιολογικού χαρακτηρισμού, που στη συνέχεια θα επιτρέπουν την ένταξη κάθε νέας διάταξης στο υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο, την δυνατότητα εντοπισμού των ισχυουσών διατάξεων στη διάρκεια του χρόνου και την ανοικτή διάθεση αυτών.

⁶¹ The Core Public Organisation Vocabulary provides a common data model for describing public organisations in the European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/semic-support-centre/solution/core-public-organisation-vocabulary>

⁶² <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/TDD/pages/900013026/3.6.3+The+Lifecycle+Management+Specification+v1.2.1+April+2025>

Οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούν, από την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας, τα ανωτέρω για την παρουσίαση του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει την παροχή τους, με φιλικό τρόπο.

Αναφορικά με την καταλογογράφηση των νομοθετημάτων προτείνεται να ακολουθούνται ευρετήρια και οντολογίες, όπως αυτές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Eurovoc, EUR-Lex, ELI) και, για την κάλυψη των ιδιαιτεροτήτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, να γίνεται επέκταση αυτών, όπως, για παράδειγμα, στην περίπτωση του Λουξεμβούργου (π.χ. Jolux Ontology).

[K.82]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργηθούν κατάλογοι που να παραπέμπουν σε κωδικοποιημένη νομοθεσία και συναφές ρυθμιστικό πλαίσιο.
--------	---

5.5.8 Τεχνικά και Σημασιολογικά Πρότυπα

Τα τεχνικά πρότυπα αφορούν τη διασύνδεση συστημάτων ΤΠΕ σε βασικό τεχνολογικό επίπεδο (π.χ. κοινό πρωτόκολλο δικτύου).

Τα σημασιολογικά πρότυπα διασφαλίζουν ότι διατηρείται και γίνεται κατανοητή η ακριβής μορφή και η σημασία των δεδομένων και των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ φορέων. Βασικά είδη σημασιολογικών προτύπων αποτελούν μεταξύ άλλων οι οντολογίες, τα λεξιλόγια, οι ταξινομίες, οι κωδικολίστες, και τα μεταδεδομένα.

Η σημασιολογική και τεχνική διαλειτουργικότητα βασίζονται κυρίως σε τεχνικές προδιαγραφές ή πρότυπα. Η δημόσια διοίκηση οργανώνει την αξιολόγηση των τεχνικών προδιαγραφών ή προτύπων, προκειμένου να καθορίσει τις σχετικές εθνικές συστάσεις.

Η απόφαση σχετικά με τις συνιστώμενες τεχνικές προδιαγραφές ή τα συνιστώμενα πρότυπα απαιτεί συχνά μια διαδικασία αξιολόγησης των διαθέσιμων προτύπων, που απαιτεί πόρους και χρόνο. Η επιλογή πρέπει να γίνεται μέσω κοινά συμφωνημένης μεθόδου αξιολόγησης και μέσω του αντίστοιχου καταλόγου χαρακτηριστικών αξιολόγησης. Ο κύριος στόχος μιας τέτοιας μεθόδου είναι η αποφυγή του εγκλωβισμού της δημόσιας διοίκησης σε συγκεκριμένους προμηθευτές με την καθιέρωση μιας ουδέτερης, διαφανούς και αμερόληπτης πρακτικής για την αξιολόγηση των τεχνικών προδιαγραφών και προτύπων στην ανάπτυξη ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών καθώς και στην προμήθεια ΤΠΕ⁶³.

[K.83]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τεθούν σε εφαρμογή διαδικασίες για τη διαχείριση του κύκλου ζωής προτύπων και προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων αυτών για την επιλογή, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση της εφαρμογής τους, καθώς και για τον έλεγχο συμμόρφωσης προς αυτά.
--------	--

Η δημόσια διοίκηση συγκεντρώνει, τεκμηριώνει και κοινοποιεί ανοικτά τους καταλόγους των προτύπων που έχουν επιλεγεί. Τα πρότυπα δεσμεύουν τους δημόσιους φορείς ανάλογα με το επίπεδο υποχρεωτικότητας χρήσης τους.

[K.84]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιούν τα τεκμηριωμένα τεχνικά και σημασιολογικά πρότυπα που είναι διαθέσιμα σε ανοικτούς καταλόγους.
--------	---

⁶³ Παράδειγμα τέτοιας μεθόδου είναι ο CAMSS, ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για ένα έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μπορεί να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών με βάση τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως ευθυγραμμισμένος με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό τυποποίησης 1025/2012.

[Κ.85] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προάγουν τη χρήση προτύπων που υιοθετούνται ευρέως, έναντι της δημιουργίας δικών τους. Όπου είναι απαραίτητες εθνικές επεκτάσεις, αυτές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τεκμηριώνονται σαφώς και να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να παραμένουν διαλειτουργικές με τη βασική προδιαγραφή.

Θέματα προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών ρυθμίζονται και με αποφάσεις του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.4727/2020.

5.5.9 Επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης κατά τη σχεδίαση, ανάπτυξη και παροχή δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών θα πρέπει να συμβουλευούνται και να επαναχρησιμοποιούν δομικά στοιχεία (building blocks) λογισμικού και υπηρεσιών. Αυτά δύνανται να περιέχουν προγραμματιστικά στοιχεία όπως διεπαφές ταυτοποίησης χρηστών (συμβατές με ανοικτά πρότυπα), διεπαφές επικοινωνίας με τον πολίτη (π.χ. μέσω email, μέσω sms), διεπαφές εκκαθάρισης οικονομικών δεδομένων, καθώς και υπηρεσίες.

Υπηρεσίες, που μπορούν να αποτελέσουν δομικά στοιχεία νέων, είναι όλες οι επαναχρησιμοποιήσιμες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των βασικών (όπως η έκδοση πιστοποιητικού γέννησης) και των κοινών υπηρεσιών (όπως η ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση). Όπως αναφέρεται και στην σχετική αρχή (δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης) δομικά στοιχεία διατίθενται από φορείς της δημόσιας διοίκησης καθώς και φορείς του ιδιωτικού τομέα. Συστηματική παροχή δομικών στοιχείων γίνεται μέσω συνεργατικών πλατφορμών, όπως το Joinup, καθώς και αποθετηρίων κώδικα, όπως το github/ec-europa.

Η Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα (European Interoperability Reference Architecture Initiative -EIRA)⁶⁴ αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος ISA² με σκοπό να καθοδηγήσει τις δημόσιες διοικήσεις στην ανάπτυξη και παροχή Ευρωπαϊκών διαλειτουργικών ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο της EIRA έχουν αναπτυχθεί Πρότυπα Αρχιτεκτονικών Λύσεων - Solutions Architecture Templates (SATs) και σημαντικά αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία (Architecture Building Blocs ABBs) που απαιτούνται για τη δημιουργία διαλειτουργικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία είναι επαναχρησιμοποιήσιμα και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι «Λύσεις για τη Διαλειτουργική Ευρώπη», όπως αυτές περιγράφονται και όπως θα προκύψουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 για τη διαλειτουργική Ευρώπη.

Σε εθνικό επίπεδο, οι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τις υφιστάμενες επαναχρησιμοποιήσιμες υπηρεσίες, όπως αυτές περιλαμβάνονται στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΚΕ.Δ)⁶⁵.

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης κατά την ανάπτυξη λύσεων λογισμικού ή υπηρεσιών θα πρέπει να εξετάζουν την παροχή τους, είτε στο σύνολο τους, είτε μέρους αυτών, προς επαναχρησιμοποίηση. Απαιτείται η συντήρηση καταλόγου και επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων. Επιπλέον θα πρέπει να δημιουργηθεί και να συντηρείται αποθετήριο όπου θα φιλοξενοούνται και θα υπόκεινται σε διαχείριση τα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία. Τα δομικά στοιχεία θα πρέπει να

⁶⁴ <https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/solution/eira/eira-v610-online-documentation>

⁶⁵ <https://gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices>

συνοδεύονται από κατάλληλο τεκμηριωτικό υλικό, περιγραφές, μεταδεδομένα, την υλοποίηση και τα παραμετρικά δεδομένα.

[K.86]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους τις επαναχρησιμοποιήσιμες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΚΕ.Δ), κατά τον σχεδιασμό και υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους.
[K.87]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους την Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα και τις επαναχρησιμοποιήσιμες λύσεις και τα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία που αυτή περιλαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό και υλοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους ⁶⁶ .
[K.88]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συντηρείται αποθετήριο (τύπου github) το οποίο θα φιλοξενεί τα δομικά στοιχεία των φορέων καθώς και τη σχετική τεκμηρίωση αυτών, και κατάλογος επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων.
[K.89]	Οι δημόσιοι φορείς, εφόσον υλοποιούν λύσεις διαλειτουργικότητας και δομικών στοιχείων, θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιδιώκουν την επαναχρησιμοποίησή τους και τη διάθεσή τους με όρους ανοικτής άδειας, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, λαμβάνοντας υπόψη και την ανοικτή ευρωπαϊκή άδεια EUPL ⁶⁷ .
[K.90]	Οι δημόσιοι φορείς, κατά τη σχεδίαση και ανάπτυξη λύσεων, θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμβουλευόνται τον κατάλογο δομικών στοιχείων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας και τα αποθετήρια, με στόχο την εύρεση και χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων.
[K.91]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ισότιμους όρους ανταγωνισμού για το λογισμικό που υλοποιούν για τις δημόσιες υπηρεσίες παρέχοντας δημόσια, όπου είναι εφικτό, τον σχεδιασμό, την τεκμηρίωση ανάπτυξης και τον κώδικα, σε δημόσιο ανοικτό αποθετήριο.

5.5.10 Καινοτόμες λύσεις

Προκειμένου να διασφαλιστούν συνθήκες ανάπτυξης της διαλειτουργικότητας στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης συστήνεται η χρήση της καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα διαλειτουργικότητας με βασικό μέσο την αξιοποίηση της τεχνολογίας.

Στο πλαίσιο του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 για τη Διαλειτουργική Ευρώπη, προβλέπεται η χρήση ρυθμιστικών δοκιμαστηρίων διαλειτουργικότητας (sandboxes), ώστε οι φορείς να μπορέσουν να δοκιμάσουν καινοτόμες λύσεις, σε ελεγχόμενα δοκιμαστικά περιβάλλοντα, πριν από την ενσωμάτωση των εν λόγω λύσεων στα συστήματα δικτύου και πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η καινοτομία επίσης στηρίζεται στο πλαίσιο του κανονισμού με την **κοινότητα της Διαλειτουργικής Ευρώπης**, ένα ειδικό φόρουμ, που θα συμβάλει στη διοχέτευση των παρατηρήσεων, των αναγκών των χρηστών και των επιχειρησιακών αναγκών, στον εντοπισμό τομέων προς περαιτέρω ανάπτυξη και προτεραιοτήτων για συνεργασία στον τομέα της διαλειτουργικότητας σε πανευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (βλ. Παράρτημα IV).

⁶⁶ https://interoperable-europe.ec.europa.eu/interoperable_solutions

⁶⁷ <https://eupl.eu/1.2/el/>

Θέματα που αφορούν στην Τεχνητή Νοημοσύνη, που επίσης αποτελεί συστατικό καινοτομίας και για τους δημόσιους οργανισμούς, ρυθμίζονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2024/1689⁶⁸ για την Τεχνητή Νοημοσύνη και τον ν. 5321/2026 (Α'114).

Επίσης, στο πλαίσιο του προγράμματος πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία 2030, παρέχεται στα Κράτη-Μέλη η δυνατότητα δημιουργίας Κοινοπραξίας Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Υποδομής (EDIC)⁶⁹ για την επιτάχυνση και την απλούστευση της κατάρτισης και της υλοποίησης πολυκρατικών έργων. Το EDIC μπορεί να υλοποιήσει πολυκρατικό έργο αναπτύσσοντας κοινές υποδομές, παρέχοντας υπηρεσίες και φέρνοντας σε επαφή —κατά περίπτωση από τα ιδρυτικά κράτη μέλη— δημόσιους φορείς, ιδιωτικούς φορείς, τελικούς χρήστες και βιομηχανία.

Λειτουργούν επίσης hubs καινοτομίας, όπως ο Ευρωπαϊκός Κόμβος Καινοτομίας για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση GR digiGOV-innoHUB⁷⁰, που υποστηρίζει την ανάπτυξη δημόσιων υπηρεσιών νέας γενιάς για την Κεντρική Διοίκηση, την Τοπική Αυτοδιοίκηση και τους παραγωγικούς τομείς της οικονομίας, αξιοποιώντας προηγμένες τεχνολογίες, όπως AI, Blockchain, IoT, mobile Internet, Cloud και High Performance Computing, ανοιχτά δεδομένα και ανοιχτά πρότυπα, ακολουθώντας τις Ευρωπαϊκές κατευθύνσεις για την τεχνολογική ανοικτότητα στη Δημόσια Διοίκηση και παροτρύνοντας τη χρήση του EUPL⁷¹ και, σε εθνικό επίπεδο, πρωτοβουλίες, όπως το Δίκτυο Καινοτομίας Δημοσίου Τομέα⁷² και το Αποθετήριο Καινοτομίας⁷³.

Για να αξιοποιηθεί η αξία των δεδομένων προς όφελος της ευρωπαϊκής οικονομίας και κοινωνίας, η Ευρωπαϊκή Στρατηγική για τα Δεδομένα⁷⁴ καθόρισε την πορεία προς τη δημιουργία κοινών ευρωπαϊκών χώρων δεδομένων σε διάφορους στρατηγικούς τομείς: υγεία, γεωργία, μεταποίηση, ενέργεια, κινητικότητα, οικονομικά, δημόσια διοίκηση, δεξιότητες, το Ευρωπαϊκό Νέφος Ανοικτής Επιστήμης και η Πράσινη Συμφωνία. Έκτοτε, έχουν προκύψει χώροι δεδομένων σε άλλους σημαντικούς τομείς, όπως τα μέσα ενημέρωσης, η γλώσσα, ο τουρισμός, η έρευνα και η καινοτομία και η πολιτιστική κληρονομιά. Από κοινού, οι χώροι δεδομένων θα διασυνδεθούν σταδιακά ώστε να διαμορφωθεί η ενιαία αγορά δεδομένων.

Οι κοινοί ευρωπαϊκοί χώροι δεδομένων θα συμβάλουν στην αξιοποίηση του τεράστιου δυναμικού της καινοτομίας που βασίζεται στα δεδομένα. Θα επιτρέψουν τη διάθεση και την ανταλλαγή δεδομένων από ολόκληρη την ΕΕ με αξιόπιστο και ασφαλή τρόπο. Οι επιχειρήσεις, οι δημόσιες διοικήσεις και τα φυσικά πρόσωπα της ΕΕ θα ελέγχουν τα δεδομένα που παράγουν. Ταυτόχρονα, οι εν λόγω κάτοχοι δεδομένων θα επωφεληθούν από ένα ασφαλές και αξιόπιστο πλαίσιο για την ανταλλαγή των δεδομένων τους για σκοπούς καινοτομίας.

Οι κοινοί ευρωπαϊκοί χώροι δεδομένων θα ενισχύσουν την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών που βασίζονται σε δεδομένα στην ΕΕ, αποτελώντας τον πυρήνα μιας διασυνδεδεμένης και ανταγωνιστικής ευρωπαϊκής οικονομίας δεδομένων.⁷⁵

⁶⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32024R1689&qid=1750066374146>

⁶⁹ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/edic>

⁷⁰ <https://digigov.innohub.gr/>

⁷¹ [European Union Public Licence - European Commission](https://european-public-licence.eu/)

⁷² <https://innovation.gov.gr/diktyo-kainotomias-dimosiou-tomea/>

⁷³ <https://innovation.gov.gr/>

⁷⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0066>

⁷⁵ [A European strategy for data | Shaping Europe's digital future](#)

Το κέντρο υποστήριξης των χώρων δεδομένων (Data Spaces) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής⁷⁶ υποστηρίζει την ανάπτυξη των κοινών ευρωπαϊκών χώρων δεδομένων, που συλλογικά δημιουργούν ένα κυρίαρχο, διαλειτουργικό και αξιόπιστο περιβάλλον ανταλλαγής δεδομένων, προκειμένου να διευκολυνθεί η επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων εντός και μεταξύ των τομέων, με πλήρη σεβασμό των αξιών της ΕΕ, και υποστηρίζοντας την ευρωπαϊκή οικονομία και κοινωνία.

[K.92]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών που μπορούν να συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας, αλλά και να αξιοποιούν διαλειτουργικές λύσεις προς όφελος της καινοτομίας.
[K.93]	Οι δημόσιοι φορείς ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ συμμετέχουν με άλλα Κράτη – Μέλη στην υλοποίηση έργων ρυθμιστικών δοκιμαστηρίων διαλειτουργικότητας (sandboxes), σύμφωνα με τις κατευθύνσεις και οδηγίες του Κανονισμού για τη Διαλειτουργική Ευρώπη και του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2025/1420, με στόχο την υλοποίηση διασυννοριακών υπηρεσιών σε ασφαλές περιβάλλον και με σεβασμό στον Κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (GDPR)
[K.94]	Οι δημόσιοι φορείς για τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών διαλειτουργικότητας για τους χώρους δεδομένων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ ακολουθούν τις αρχές του Data Space blueprint ⁷⁷ , που έχει προταθεί από το κέντρο υποστήριξης των χώρων δεδομένων (Data Spaces) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
[K.95]	Οι δημόσιοι φορείς σε διάφορες δοκιμές και ελέγχους ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούν προσομοιώσεις Ψηφιακών Διδύμων και Τεχνητής Νοημοσύνης προκειμένου να διασφαλίζεται η επίτευξη του σκοπού της υπηρεσίας και της πολιτικής που αναπτύσσεται.

5.6 Άλλες εσωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες

Οι δημόσιες διοικήσεις παράγουν και διαθέτουν μεγάλο αριθμό υπηρεσιών, ενώ διατηρούν και διαχειρίζονται τεράστιο αριθμό και ποικιλία πηγών πληροφοριών. Αυτές οι πηγές πληροφοριών είναι συχνά άγνωστες εκτός των ορίων μιας συγκεκριμένης διοίκησης (και μερικές φορές ακόμη και εντός αυτών των ορίων). Το αποτέλεσμα είναι η διπλή προσπάθεια και η υποεκμετάλλευση των διαθέσιμων πόρων και λύσεων.

Πηγές πληροφοριών (μητρώα βάσης, ανοιχτές πύλες δεδομένων και άλλες έγκυρες πηγές πληροφοριών) και υπηρεσίες που διατίθενται όχι μόνο εντός του διοικητικού συστήματος αλλά και στο εξωτερικό περιβάλλον μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως δομικά στοιχεία για τη δημιουργία ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών.

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν πολιτικές για την κοινή χρήση υπηρεσιών και πηγές πληροφοριών με τρεις βασικούς τρόπους:

1. Επαναχρησιμοποίηση: Κατά τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή την αναθεώρηση υπαρχουσών, το πρώτο βήμα που θα πρέπει να διερευνηθεί είναι εάν υπάρχουν υπάρχουσες υπηρεσίες και πηγές πληροφοριών που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν.

⁷⁶ [Data Spaces Support Centre](#)

⁷⁷ [Data Spaces Blueprint v1.0 - Blueprint v1.0 - Data Spaces Support Centre](#)
[Data Spaces Blueprint v2.0 - Home - Blueprint - Data Spaces Support Centre](#)

2. Δημοσίευση: Κατά τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών και πηγών πληροφοριών ή την αναθεώρηση υφιστάμενων, θα πρέπει να δημιουργηθούν επαναχρησιμοποιήσιμες υπηρεσίες και πηγές πληροφοριών διαθέσιμες σε άλλους φορείς για επαναχρησιμοποίηση.
3. Συγκέντρωση (aggregate): Όταν υπάρχουν κατάλληλες υπηρεσίες και πηγές πληροφοριών θα πρέπει να συγκεντρωθούν και να αξιοποιηθούν για τον σχεδιασμό και την παροχή μιας ολοκληρωμένης δημόσιας υπηρεσίας. Τα δομικά στοιχεία θα πρέπει να είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν και να ενταχθούν σε άλλα περιβάλλοντα με μικρές προσαρμογές.

[K.96]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτυχθεί μια κοινή υποδομή επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών και πληροφοριών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους δημόσιους φορείς.
--------	---

Στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή εγγράφων των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων για την άσκηση των αρμοδιοτήτων των φορέων του δημόσιου τομέα, οι φορείς υποχρεούνται να διαθέτουν μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) το σύνολο των δεδομένων που περιλαμβάνονται στα ανωτέρω δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και έγγραφα.

[K.97]	Το σύνολο των δεδομένων που περιλαμβάνονται σε δικαιολογητικά, πιστοποιητικά ή έγγραφα φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων και αναζητούνται αυτεπάγγελτα, θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατίθενται από τους αρμόδιους φορείς, μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας στο Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ).
--------	---

5.7 Εξωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες

Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να αξιοποιούν τις υπηρεσίες που παρέχονται εκτός των οργανωτικών ορίων τους, κατά την ανάπτυξη και παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Οι εξωτερικές πηγές δύνανται να περιλαμβάνουν φορείς του ιδιωτικού τομέα (όπως τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς) καθώς και Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες (όπως η Πύλη για τη Διαλειτουργική Ευρώπη, η οποία παρέχει ένα πλήθος επαναχρησιμοποιήσιμων λύσεων). Οι εξωτερικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά την παροχή πληροφοριών για την οικονομική κατάσταση, την υποστήριξη ειδοποιήσεων και την εκκαθάριση πληρωμών. Οι εξωτερικές πηγές πληροφοριών περιλαμβάνουν ανοικτά δεδομένα και δεδομένα από εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς, ιδιωτικούς πολιτιστικούς οργανισμούς κ.λπ. Επιπλέον, χρήσιμα δεδομένα μπορούν να συλλεχθούν από το διαδίκτυο των πραγμάτων (π.χ. αισθητήρες) και τις κοινωνικές διαδικτυακές εφαρμογές.

Οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να εξετάσουν αντίστοιχες δυνατότητες και την παροχή στοιχείων προς τρίτους, με βάση το θεσμικό πλαίσιο, με χρήση προτύπων και πρότερη διαστασιολόγηση της αναμενόμενης χρήσης.

Οι δημόσιοι φορείς προτείνεται να χρησιμοποιούν για την ανάπτυξη ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών εξωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς του ιδιωτικού τομέα, καθώς και Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες με ασφαλή τρόπο και σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο.

[K.98]	Θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλεχθούν και να καταλογραφηθούν εξωτερικές πηγές πληροφοριών με τη συμμετοχή φορέων του ιδιωτικού τομέα όπως π.χ. οι οργανώσεις αλτρουισμού δεδομένων του Άρθρου 9 του ν. 5188/2025 ⁷⁸ .
--------	--

5.8 Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας

Η ασφάλεια των πληροφοριών και η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελούν βασικούς πυλώνες για την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν για την ασφάλεια των συστημάτων, δικτύων και πληροφοριών καθώς και για την ανθεκτικότητα της δημόσιας διοίκησης και των δημοσίων υπηρεσιών τους, σε εναρμόνιση με την Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, και να διασφαλίζουν ότι:

- ακολουθούν τις αρχές της ασφάλειας και ιδιωτικότητας εκ σχεδιασμού και εκ προεπιλογής προκειμένου να προστατεύουν το σύνολο των περιουσιακών τους στοιχείων και των υπηρεσιών τους,
- λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για τη διαχείριση των κυβερνοαπειλών και κινδύνων,
- δεν υπάρχουν τρωτά σημεία, τα οποία μπορούν να γίνουν αντικείμενο εκμετάλλευσης από φορείς απειλής, με σκοπό την διαρροή πληροφοριών, τη μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή την τροποποίησή τους ή άλλες μορφές απάτης,
- συμμορφώνονται με τις νομικές απαιτήσεις και υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία δεδομένων και της ιδιωτικότητας, και
- παρέχουν επαρκή εκπαίδευση, κατάρτιση και ευαισθητοποίηση στα στελέχη τους, και ενισχύουν διαρκώς τις ικανότητές τους στον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.

[K.99]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσδιορίζουν τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας, μέσα από μια συστηματική διαχείριση κινδύνων και να ακολουθούν τις βασικές αρχές της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας εκ σχεδιασμού και εκ προεπιλογής
--------	---

Οι δημόσιοι φορείς συνιστάται να εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών βασισμένο στην αξιολόγηση των κινδύνων προκειμένου να προστατέψουν τα περιουσιακά τους στοιχεία και τα δεδομένα και τις υπηρεσίες που διαχειρίζονται και παρέχουν προς τρίτους, και να μεριμνούν για τη διαρκή βελτίωση της ανθεκτικότητας και των ικανοτήτων αντιμετώπισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας. Θα πρέπει να αναπτύσσουν και να υλοποιούν κατάλληλη πολιτική ασφάλειας του φορέα, που θα ανταποκρίνεται στο σύνολο των απειλών και των αξιολογημένων κινδύνων για τα περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού, και να υλοποιούν κατάλληλα σχέδια, όπως “Σχέδιο διαχείρισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας” και “Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και ανάκαμψης από καταστροφή”, για να περιορίζουν τις ζημιές που προκαλούνται από συμβάντα ασφαλείας και να μπορούν να ανακάμψουν μετά από αυτά.

[K.100]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ⁷⁹ , να αναπτύσσουν και να υλοποιούν
---------	---

⁷⁸ <https://search.et.gr/el/fek/?fekId=779379>

⁷⁹ - Ν. 4624/2019 Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των

	κατάλληλη πολιτική ασφάλειας, καθώς και σχέδια διαχείρισης περιστατικών ασφάλειας.
[K.101]	Για την προστασία των διαλειτουργικών υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την υιοθέτηση κοινών απαιτήσεων ασφαλείας και προτύπων για την προστασία των συναλλαγών και των δεδομένων, κατά τη μετάδοση, την επεξεργασία και την αποθήκευσή τους.
[K.102]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια μέσα από διαλειτουργικούς αμοιβαία αποδεκτούς μηχανισμούς εμπιστοσύνης.

5.9 Δημόσια Συμμετοχή: Ένταξη, Συνεργασία, Συν-δημιουργία, Συν-αξιολόγηση, Συμμετοχή στη Λήψη Αποφάσεων

Η δημόσια συμμετοχή περιλαμβάνει την άμεση ή έμμεση συμμετοχή των ενδιαφερομένων στη λήψη αποφάσεων σχετικά με πολιτικές, σχέδια, έργα, λύσεις ή προγράμματα διαλειτουργικότητας για τα οποία έχουν συμφέρον και θα πρέπει να εξασφαλίζει την ένταξη-enable, δέσμευση-engage και ενδυνάμωση-empower των χρηστών.

Η δημόσια συμμετοχή αποτελεί επομένως βασικό στοιχείο του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας, διότι μπορεί να συμβάλλει:

- στην ενδυνάμωση και συνεπώς στην εφαρμογή και υιοθέτηση της διαλειτουργικότητας,
- στην εξασφάλιση συναίνεσης για την παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών,
- στην ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών, καλών πρακτικών όλων των εμπλεκόμενων και χρηστών μέσω διαδικασιών διαβούλευσης, συν-δημιουργίας, συν-αξιολόγησης,
- στην καταγραφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες, ιδιαίτερα σε περίπλοκα προβλήματα διαλειτουργικότητας ή σε θέματα κατανόησης.

Απαιτείται η διαμόρφωση κατάλληλου περιβάλλοντος και καθορισμένων διαδικασιών τόσο για την συν-διαμόρφωση δημοσίων πολιτικών όσο και για την προώθηση κοινών συνεργατικών δράσεων και συνεργειών μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων δημοσίων, ιδιωτικών φορέων και οργανισμών ή φυσικών προσώπων, σε εθνικό ή και ευρωπαϊκό επίπεδο. Η δημόσια συμμετοχή σε επιχειρησιακό επίπεδο θα πρέπει να εξασφαλίζει:

- πρόσβαση και συμπερίληψη όλων των ενδιαφερομένων για εξασφάλιση κατάλληλης πληροφόρησης,
- δομημένο διάλογο με τους βασικούς εμπλεκόμενους και με τις κοινότητες των χρηστών,
- συνεργατικό σχεδιασμό υπηρεσιών, συν-διαμόρφωση κανόνων, συν-δημιουργία τεχνολογικών λύσεων και εφαρμογών,
- από κοινού αξιολόγηση και αποτίμηση υπηρεσιών, προτύπων κ.α. και
- συνεργατική λήψη αποφάσεων, συμπαραγωγή και υποστήριξη καινοτομιών.

[K.103]	Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εξασφαλίζουν τη δυνατότητα και τις μεθόδους συμμετοχής όλων σε διαδικασίες διαβούλευσης και συν-διαμόρφωσης, και να
---------	---

φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της

- Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679>

τεκμηριώνουν ότι τα αποτελέσματα της συμμετοχής αξιοποιούνται κατά την λήψη αποφάσεων, που άπτονται της διαλειτουργικότητας.

[K.104] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την καταγραφή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες, ιδιαίτερα σε περίπλοκα προβλήματα διαλειτουργικότητας ή σε θέματα κατανόησης.

[K.105] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υποστηρίζουν τη δημιουργία και ταυτοποίηση των τομεακών και διατομεακών κοινοτήτων που συμμετέχουν ενεργά για τη συν-δημιουργία ρυθμίσεων, κανόνων, προδιαγραφών, μεθόδων, λύσεων, εφαρμογών που αποσκοπούν στη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και ενθαρρύνουν αντίστοιχες κοινότητες να κοινοποιούν τα αποτελέσματά τους σε εθνικές πλατφόρμες όπως η εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας και το κέντρο γνώσης.

[K.106] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διοργανώνουν δράσεις ή και εργαστήρια συν-δημιουργίας λύσεων, συν-διαμόρφωσης κοινών μεθόδων/προτύπων/ κανονισμών, συνεργατικής αξιολόγησης και ομαδικής λήψης αποφάσεων.

[K.107] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημιουργήσουν κέντρα καινοτομιών και συνεργατικές πλατφόρμες για συγκέντρωση ιδεών, λύσεων και εφαρμογών, να τις εφαρμόζουν πιλοτικά και να τις αξιολογούν πριν την παραγωγική τους λειτουργία.

[K.108] Οι δημόσιοι φορείς θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρακολουθούν και να επιβεβαιώνουν με κατάλληλες μετρικές την αξιοπιστία και την επίδοση κάθε διαλειτουργικής λύσης για όλο τον κύκλο ζωής τους.

6. Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης σε θέματα Διαλειτουργικότητας

Αναλύεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

7. Οδηγός Εφαρμογής Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών

Ο Οδηγός Εφαρμογής Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών είναι το εγχειρίδιο, το οποίο οι δημόσιοι φορείς μπορούν να συμβουλευόμαστε προκειμένου να επιτύχουν στην πράξη α) την αναμενόμενη διαλειτουργικότητα για τις ενοποιημένες δημόσιες υπηρεσίες (ΟΔΥ) που αναπτύσσουν και β) τη συμμόρφωση των ΟΔΥ τους με το ΕΠΔ.

Ο Οδηγός Εφαρμογής Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών διατίθεται από τον διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr.