

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Αναλυτικοί κανόνες και πρότυπα για τον σχεδιασμό, ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία των Διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης

1. Γενικές αρχές λειτουργίας

Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης υποχρεούνται να διατηρούν Διαδικτυακούς Τόπους (Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι - ΔΔΤ) (αρ. 35, Ν. 4727/2020) που αποτελούν την πύλη εισόδου πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς και ακολουθούν τις κάτωθι αρχές:

- **Αρχή της ισότητας και της ισονομίας:** Οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω των δημόσιων διαδικτυακών τόπων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ελεύθερα, εκτός αν προβλέπεται άλλως από τον οικείο φορέα για λόγους κρατικού απορρήτου ή απορρήτου που προστατεύεται από διάταξη νόμου, χωρίς τεχνολογικούς περιορισμούς¹, λαμβάνοντας υπόψη την κάλυψη αναγκών ειδικών ομάδων πληθυσμού και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- **Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας:** Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης μέσω του διαδικτυακού του τόπου πρέπει να είναι έγκυρο, νόμιμο, πλήρες, και επίκαιρο²
- **Αρχή της εμπιστοσύνης:** Ο δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να εφαρμόζει κατάλληλους μηχανισμούς ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους επισκέπτες του τόπου και τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα
- **Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων:** Η ανάπτυξη και η υποστήριξη της λειτουργίας του διαδικτυακού τόπου πρέπει να δικαιολογείται από το όφελος που αναμένεται να προκύψει από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου, αλλά και την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών και των υπηρεσιών του
- **Αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας:** Το σύνολο της δημόσιας πληροφορίας που διατίθεται από το διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι διαθέσιμη χωρίς τεχνικούς, νομικούς ή οργανωτικούς περιορισμούς, να είναι μηχαναγνώσιμη, να συνοδεύεται από τα κατάλληλα μετα-δεδομένα ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα για εντοπισμό, αναζήτηση ευανάγνωστων και επαναχρησιμοποιήσιμων πληροφοριών, να συνοδεύεται από τυποποιημένες ανοιχτές κυβερνητικές άδειες που να προσδιορίζουν τους όρους χρήσης και επιπλέον (στην περίπτωση που ο διαδικτυακός τόπος περιλαμβάνει σύνολα δεδομένων) αυτά να βρίσκονται σε σταθερά σημεία απόθεσης
- **Αρχή τήρησης κανόνων κυβερνοασφάλειας:** Η λειτουργία του διαδικτυακού τόπου επιβάλλεται να πληροί τους ισχύοντες κανόνες κυβερνοασφάλειας και κυβερνοϋγιεινής
- **Αρχή περιορισμού της ενεργειακής κατανάλωσης:** Κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη συντήρηση του διαδικτυακού τόπου επιβάλλεται να λαμβάνονται υπόψη και να εφαρμόζονται βέλτιστες πρακτικές για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης

¹ Παρ. 1 αρ. 35 Ν. 4727/2020

² Παρ. 2 αρ. 35 Ν. 4727/2020

- **Αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:** Η λειτουργία του διαδικτυακού τόπου επιβάλλεται να εναρμονίζεται με τις ισχύουσες ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
2. **Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στο οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες.**

[K.1] Ο φορέας λειτουργίας ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίζει με σαφήνεια, το οργανωτικό σχήμα λειτουργίας του ΔΔΤ και την ομάδα λειτουργίας του.

[K.2] Η ομάδα λειτουργίας του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους για τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του:

- Του **Επιτελικού Υπεύθυνου** ο οποίος θα ορίζει τον σκοπό, τους στόχους λειτουργίας και τη στρατηγική σχετικά με τη χρήση του ΔΔΤ σε συνεργασία με την ηγεσία του φορέα. Θα μεριμνά ενδεικτικά για την επικοινωνιακή στρατηγική και προώθηση του ΔΔΤ, τη διασφάλιση των τεχνικών και ανθρώπινων πόρων και την ανάθεση ρόλων και καθηκόντων σε σχέση με τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του σε συγκεκριμένα στελέχη του φορέα, την έγκριση σημαντικών αλλαγών στη δομή, το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του.
- του **Διαχειριστή Ιστοτόπου**³ που θα είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία του ΔΔΤ με ενδεικτικές αρμοδιότητες: τον σχεδιασμό και την έγκριση των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων, την παρακολούθηση της υλοποίησης του ΔΔΤ και την αναβάθμισή του, την ανάπτυξη και τη συντήρησή του (όπως ασφάλεια, διαθεσιμότητα, καταγραφή ενεργειών -log files- λήψη εφεδρικών αρχείων, SLAs), την απόδοσή του και θέματα που σχετίζονται με την εμπειρία του χρήστη.
- του **Υπευθύνου Περιεχομένου**, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο και την ανάρτηση του περιεχομένου, με ενδεικτικές αρμοδιότητες την επικαιροποίηση/ανανέωση του περιεχομένου, τον έλεγχο της εγκυρότητας και της ποιότητας του πληροφοριακού υλικού που περιέχει ο ΔΔΤ, τον σχεδιασμό και διαχείριση των δράσεων δημοσιότητας, τη συνεργασία με τον Διαχειριστή του ΔΔΤ και με κάθε αρμόδιο στέλεχος ή μονάδα του φορέα για θέματα που αφορούν στη διάθεση περιεχομένου μέσω του ΔΔΤ.
- του **Υπευθύνου χρήσης Δεδομένων**⁴, ο οποίος αναλαμβάνει σε συνεργασία με τους αρμόδιους του φορέα, την αξιολόγηση αιτημάτων και προετοιμασία του διαμοιρασμού δεδομένων που παρέχονται από τον διαδικτυακό τόπο. Μεριμνά για την τεκμηρίωση και την υποστήριξη για δευτερογενή χρήση των δεδομένων. Αναλαμβάνει την καταχώρηση των συνόλων δεδομένων που παράγονται στο Ενιαίο Σημείο Πληροφόρησης και στην Εθνική Πύλη Ανοιχτών Δεδομένων.

[K.3] Για κάθε τμήμα περιεχομένου, έγγραφο ή υπηρεσία του φορέα που διατίθεται ηλεκτρονικά μέσω αυτού, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σαφές ποια μονάδα, ρόλος ή

³ Παρ. 6 Αρθ. 35 Ν.4727/20

⁴ Αρθ. 13 Ν.5188/2025

στέλεχος του φορέα είναι υπεύθυνοι για την ακρίβεια, εγκυρότητα, ποιότητα και ασφάλειά του.	
[K.4]	Οι φορείς που διαχειρίζονται Δημόσιους Διαδικτυακούς Τόπους (ΔΔΤ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρούν οργανωμένο φάκελο τεκμηρίωσης, ο οποίος περιλαμβάνει τα βασικά τεχνικά και λειτουργικά στοιχεία του ιστοτόπου, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ορθή, ασφαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του. Ο φάκελος αυτός πρέπει να είναι προσβάσιμος μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέλη της ομάδας πληροφορικής και να ενημερώνεται τακτικά ή αμέσως μετά από κάθε σημαντική αλλαγή. Η ευθύνη τήρησης και επικαιροποίησης του φακέλου ανήκει στον Διαχειριστή Ιστοτόπου του ΔΔΤ.
[K.5]	Για κάθε ΔΔΤ ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζεται μια σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία δημοσίευσης περιεχομένου. Η διαδικασία αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καλύπτει τον κύκλο ζωής μιας δημοσίευσης και ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εξασφαλίζει την ορθότητα, την εγκυρότητα και τη χρονοσήμανση του αναρτώμενου περιεχομένου. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Περιεχομένου του ΔΔΤ.
[K.6]	Για κάθε ΔΔΤ ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζεται μια σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του με σκοπό τον σχεδιασμό ενεργειών βελτίωσης του. Η διαδικασία αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζει την περιοδικότητα της πραγματοποίησής της και τους δείκτες αξιολόγησης και να παράγει έκθεση αξιολόγησης λειτουργίας του καθώς και προτάσεις βελτίωσης. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας αξιολόγησης είναι ο Τεχνικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ.
[K.7]	Για κάθε ΔΔΤ ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίζεται μια σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία αξιολόγησης αιτημάτων, για τη διάθεση δεδομένων για δευτερογενή χρήση από τρίτους ενδιαφερόμενους φορείς. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας αξιολόγησης είναι ο υπεύθυνος για τη χρήση δεδομένων του ΔΔΤ.
[K.8]	Κάθε δημόσιος φορέας ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει απευθείας ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται αποκλειστικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. (παρ. 7. αρ. 35 Ν.4727/2020)

3. Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στην ονοματοδοσία διαδικτυακού τόπου

[K.9]	Η ακριβής ονοματοδοσία (Domain Name) ενός Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνεται και να καταχωρείται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – ΕΕΤΤ) και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr ή .ελ.» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει. (ΦΕΚ Β' 2908/2024).
-------	--

[K.10]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που αναφέρονται στο άρθρο 35 ⁵ του Ν. 4727/2020 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στον χώρο 2ου επιπέδου της μορφής .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ..(ΦΕΚ Β' 2908/2024).
[K.11]	Οι υφιστάμενοι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της δημόσιας διοίκησης που αναφέρονται στο άρθρο 35 του Ν. 4727/2020 και δεν έχουν όνομα τριών επιπέδων και κατάληξη .gov.gr ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προχωρήσουν στη σταδιακή μετάπτωση των ονομάτων τους στον χώρο 2ου επιπέδου .gov.gr.
[K.12]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι που αναφέρονται στο άρθρο 35 του ν. 4727/2020 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (Α-Z, α-z, 0-9), π.χ. www.name.gov.gr .
[K.13]	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gov.gr .
[K.14]	Το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.
[K.15]	Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή.
[K.16]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που αναφέρονται στο άρθρο 35 του ν. 4727/2020, για διαδικτυακούς τόπους ή πύλες που εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς ή περιλαμβάνουν ειδική θεματολογία και δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου που να αντανακλά τον σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.
[K.17]	Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα 'Καλλικράτης'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση, στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και σε αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες ⁶ ,

⁵ Παρ 7. Αρθ. 35 Ν. 4727/2020

⁶ Απόφαση ΕΕΤΤ 1110/6 2024 “Τροποποίηση και κωδικοποίηση του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr ή .ελ.” <https://www.eett.gr/wp-content/uploads/2024/05/%CE%91%CE%A0-1110-006.%CE%A6%CE%95%CE%9A.pdf>

σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα ΙΓ του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.

4. Εικαστική Παρουσίαση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

[K.18] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα.

[K.19] Η διάταξη, τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί, η τυπογραφία, η χρήση εικονιδίων, κουμπιών και προτύπων των διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς της παρ. 7 του αρθ.35 του ν. 4727 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούν τις οδηγίες που περιέχονται στον **Οδηγό Σχεδίασης** της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης⁷.

[K.20] Οι ΔΔΤ τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τα έγγραφα με προσιτό και εύληπτο τρόπο⁸ στους ενδιαφερόμενους, προκειμένου να διευκολύνεται η άσκηση δικαιωμάτων ή η εκπλήρωση υποχρεώσεων που προβλέπει ο νόμος και σύμφωνα με τις οδηγίες που περιέχονται στον **Οδηγό Συγγραφής Περιεχομένου**⁹.

[K.21] Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ σχεδιάζονται, να αναπτύσσονται και να συντηρούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να προσαρμόζουν δυναμικά τη δομή, το περιεχόμενο και τη διάταξή τους σε διαφορετικές αναλύσεις και τύπους οθονών και συσκευών, εξασφαλίζοντας βέλτιστη εμπειρία χρήστη χωρίς απώλειες σε λειτουργικότητα ή αισθητική.

[K.22]

- Οι ΔΔΤ περιεχομένου, για να ακολουθούν τις αρχές του ανταποκρινόμενου σχεδιασμού (responsive design), ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρούν τεχνικές κατευθύνσεις όπως: **Ερωτήματα μέσω (media queries):** Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούν media queries για τη δυναμική προσαρμογή του περιεχομένου, βάσει χαρακτηριστικών οθόνης (πλάτος, ύψος, ανάλυση κ.ά.).
- **Ευέλικτα δίκτυα πλέγματος (fluid grids):** Η διάταξη της ιστοσελίδας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ βασίζεται σε ευέλικτα πλέγματα που προσαρμόζονται στο μέγεθος της οθόνης, αποφεύγοντας σταθερά πλάτη.
- **Εύκαμπτες - προσαρμοστικές εικόνες και πολυμέσα:** Οι εικόνες και τα πολυμέσα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευέλικτα και κλιμακούμενα ώστε να διατηρείται η σωστή διάταξη ανεξαρτήτως οθόνης.
- **Προσέγγιση "πρώτα για κινητά":** Ο σχεδιασμός ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται αρχικά για κινητές συσκευές και να προσαρμόζεται σε μεγαλύτερες οθόνες.

⁷ Οδηγός Σχεδίασης Υπηρεσιών (gov.gr): <https://guide.services.gov.gr>

⁸ Παρ 4 Αρθ. 35 Ν. 4727/2020

⁹ Οδηγός Συγγραφής Περιεχομένου:

<https://guide.services.gov.gr/assets/files/Οδηγός%20συγγραφής%20περιεχομένου-8a5b707bc39933084df5088f920fcc6c.pdf>

- **Συμβατότητα προγραμμάτων περιήγησης:** Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λειτουργούν σωστά σε τουλάχιστον τρία δημοφιλή προγράμματα περιήγησης για υπολογιστές και κινητά, στις τελευταίες και προτελευταίες εκδόσεις.

[K.23] Οι Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι (ΔΔΤ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με γνώμονα την υψηλή απόδοση και τη βέλτιστη εμπειρία χρήστη. Συγκεκριμένα, πρέπει να διασφαλίζεται:

- Γρήγορος χρόνος φόρτωσης σε όλα τα βασικά σενάρια χρήσης, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων με περιορισμένο εύρος ζώνης δικτύου (low bandwidth) και αργές συνδέσεις.
- Αποδοτική λειτουργία και ομαλή απόκριση ακόμα και σε παλαιότερες ή χαμηλότερης ισχύος συσκευές, όπως παλαιότερα smartphones και tablets.
- Βελτιστοποίηση των πόρων (π.χ. εικόνες, scripts, stylesheets) ώστε να μειώνονται τα δεδομένα που μεταφέρονται και να ελαχιστοποιείται η καθυστέρηση.
- Χρήση τεχνικών caching, lazy loading, συμπίεσης και άλλων βέλτιστων πρακτικών για τη βελτίωση της ταχύτητας και την αποφυγή περιττών καθυστερήσεων.
- Συμμόρφωση με τα πρότυπα και τις κατευθυντήριες γραμμές που αφορούν στην απόδοση και στην προσβασιμότητα.

Η διασφάλιση αυτών των απαιτήσεων πρέπει να τεκμηριώνεται και να ελέγχεται τακτικά, με τη χρήση μετρήσεων και εργαλείων αξιολόγησης απόδοσης.

[K.24] Οι Δημόσιοι φορείς, κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των διαδικτυακών τους τόπων, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη πολιτισμικά και κοινωνικοοικονομικά κριτήρια, όπως η διαπολιτισμικότητα των χρηστών ή των χρηστών προερχόμενων από άλλες χώρες, ώστε να διευκολύνεται η πρόσβασή τους στους ΔΔΤ.

[K.25] Οι Δημόσιοι φορείς κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των διαδικτυακών τους τόπων ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζουν αρχές user-centered design, βασίζοντας τη δομή και την οργάνωση του πληροφοριακού περιεχομένου στις ανάγκες, στις συμπεριφορές και στην ανατροφοδότηση των τελικών χρηστών. ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούν μεθόδους όπως έρευνες χρηστών, δοκιμές χρηστικότητας και ανάλυση δεδομένων χρήσης, προκειμένου να καθορίζουν την ιεραρχία, την ταξινόμηση και τους όρους (ετικέτες) του περιεχομένου¹⁰.

5. Δομή και Βασικές λειτουργίες αναζήτησης, πλοήγησης.

[K.26] Οι θεματικές κατηγορίες, εντός των οποίων οργανώνεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου (ΔΔΤ), ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ καθίστανται προσβάσιμες μέσω κατάλληλων συνδέσμων από οποιαδήποτε ιστοσελίδα εντός του ΔΔΤ, με σκοπό τη βελτιστοποίηση της πλοήγησης και τη διευκόλυνση της εύρεσης πληροφοριών από τους χρήστες.

¹⁰ Οδηγός Σχεδίασης Υπηρεσιών (gov.gr): <https://guide.demo.gov.gr/docs/introduction#service-standard>

[K.27]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατατάσσουν το περιεχόμενο και τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) τους σε αντιπροσωπευτικές θεματικές κατηγορίες, σύμφωνα με τη Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL – Government Category List) της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) ¹¹ .
[K.28]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ κατατάσσουν το περιεχόμενο και τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) με βάση τα επεισόδια ζωής των πολιτών ή των επιχειρήσεων εφόσον αυτό είναι εφικτό.
[K.29]	Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει ένα σαφώς οργανωμένο και λειτουργικό μενού πλοήγησης, το οποίο να περιλαμβάνει συνδέσμους προς τα βασικά τμήματα του ιστοτόπου, όπως: • Πληροφοριακό περιεχόμενο (π.χ. νομοθεσία, διαδικασίες, ενημερώσεις) • Υπηρεσίες, οργανωμένες κατά ομάδες χρηστών (πολίτες, επιχειρήσεις, φορείς/οργανισμούς) • Εργαλεία και μηχανισμούς αναζήτησης, πλοήγησης και επικοινωνίας, καθώς και να ενσωματώνει συνδέσμους προς διαδικτυακούς τόπους ομοειδών φορέων ή συναφών φορέων προωθώντας τη συνεργασία και τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των αρμόδιων υπηρεσιών. Οι παραπάνω κατηγορίες είναι ενδεικτικές και ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναλύονται περαιτέρω σε υποκατηγορίες με αυστηρά καθορισμένο και ιεραρχημένο επίπεδο λεπτομέρειας, ώστε να αντανακλούν με πληρότητα τη δομή, το εύρος και το περιεχόμενο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εναλλακτικά ή συμπληρωματικά, η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει συνδέσμους (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ βάσει του κοινού-στόχου κάθε τμήματος περιεχομένου ή υπηρεσίας, ενδεικτικά: Πολίτες, Επιχειρήσεις, Φορείς/ Οργανισμοί.
[K.30]	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν χάρτη πλοήγησης στο περιεχόμενό τους.
[K.31]	Ο χάρτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.
[K.32]	Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.
[K.33]	Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί περισσότερα από τρία κλικ.
[K.34]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν τεχνικές που παρέχουν τη δυνατότητα μετάβασης των χρηστών σε ενδιάμεσα στάδια της

¹¹ Οδηγός Παρουσίασης Υπηρεσιών: https://guide.services.gov.gr/assets/files/Gov.gr_Service_Presentation_v1.4-d3f226c605603e975af0769eb89f814f.pdf

	δομής ενός ΔΔΤ με ένα κλικ (ενδεικτικά bread crumbing), χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν έμμεσα σε αυτά μέσω των κατηγοριών και υποκατηγοριών περιεχομένου του ΔΔΤ.
[K.35]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.
[K.36]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.
[K.37]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ.
[K.38]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιεσδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό στοιχείων όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.
[K.39]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιήσουν συστήματα όπως ο επιγραμμικός διαλογικός ψηφιακός βοηθός, διαλογικό ρομπότ (online chatbot), για την παροχή εξατομικευμένων πληροφοριών στους πολίτες. Η χρήση των ψηφιακών βοηθών επιτρέπει: • Φιλική, γρήγορη και ακριβή εξυπηρέτηση των χρηστών, βελτιώνοντας την πρόσβαση στην πληροφορία. • Μείωση του διοικητικού φόρτου, καθώς οι χρήστες μπορούν να βρουν απαντήσεις και πληροφορίες χωρίς άμεση ανθρώπινη παρέμβαση. • Ενίσχυση της υποστήριξης πολυγλωσσίας και της διαπολιτισμικής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών. • Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της παρεχόμενης πληροφόρησης.
[K.40]	Στο πλαίσιο της δημιουργίας αποδοτικών υπολογιστικών συστημάτων οι επιγραμμικοί διαλογικοί ψηφιακοί βοηθοί, διαλογικά ρομπότ (online chatbot) ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ να βασίζονται σε τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και φυσικής επεξεργασίας γλώσσας, αν η πολυπλοκότητα του περιεχομένου και των απαντήσεων που παρουσιάζονται δεν αιτιολογούν την επιβάρυνση του υπολογιστικού κόστους και της ενέργειας που απαιτούν αυτές οι τεχνολογίες.
[K.41]	Η χρήση των επιγραμμικών διαλογικών ψηφιακών βοηθών, διαλογικών ρομπότ (chatbot) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται υπό ορισμένους όρους: • Τα chatbots ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να λειτουργούν ως επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης που ενσωματώνουν και συνδυάζουν πληροφορίες από πολλαπλές πηγές σχετικές με το αντικείμενο του φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, για την παραγωγή ενιαίων και επικαιροποιημένων απαντήσεων.

- Οι χρήστες ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνονται ότι αλληλεπιδρούν με σύστημα που χρησιμοποιεί αλγορίθμους ΤΝ και όχι με άνθρωπο», καθώς υπόκεινται σε υποχρεώσεις διαφάνειας σύμφωνα με τον Κανονισμό ΑΙ Act¹².
- Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις τεχνικές προκλήσεις στην υλοποίηση των chatbots και να αξιολογούν συστηματικά την απόδοσή τους και την αντίληψη των χρηστών σχετικά με τη χρήση τους.
- Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους ότι, όταν τα εν λόγω συστήματα (chatbot) εμπίπτουν στην κατηγορία των συστημάτων ΤΝ υψηλού κινδύνου ή /και στα μοντέλα ΤΝ γενικού σκοπού (GPAI) με συστημικό κίνδυνο, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν τις υποχρεώσεις όπως ορίζονται στον Κανονισμό ΑΙ Act.

6. Περιεχόμενο ΔΔΤ και στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα – Διαδικασίες Διαχείρισης Περιεχομένου

- [K.42] Ο Επίσημος Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ενός Δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:
- πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα,
 - οργανόγραμμα¹³ των υπηρεσιών του φορέα,
 - σύντομη και περιεκτική παρουσίαση του φορέα,
 - πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα,
 - νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του,
 - πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους,
 - ενημερώσεις, νέα και ανακοινώσεις,
 - εύκολη πρόσβαση σε σχετικούς διαδικτυακούς τόπους ή πύλες ειδικών σκοπών του φορέα, μέσω banner ή χρήσιμων συνδέσμων, για τη διευκόλυνση της πλοήγησης του χρήστη,
 - στοιχεία επικοινωνίας όπως ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα.
- Εναλλακτικά, τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ να εμφανίζονται σε ειδική σελίδα με τίτλο «Επικοινωνία», η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ΔΔΤ.

- [K.43] Το περιεχόμενο του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:
- εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα του
 - έχει μία σαφή δομή, η οποία διευκολύνει την πλοήγηση των χρηστών
 - είναι συνεπές στο ύφος και την ακρίβεια
 - επικοινωνεί αποτελεσματικά τους στόχους του φορέα και να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών

¹² Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1689 (κανονισμός για την τεχνητή νοημοσύνη)
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401689

¹³ Αρθ. 81 Ν. 4727/2020

[K.44]	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν: • τις πιο συχνές ερωτήσεις που υποβάλλονται σχετικά με τις υπηρεσίες του φορέα και τις απαντήσεις τους (FAQs), • συνδέσμους (links) ανακατεύθυνσης σε δημόσιους διαδικτυακούς τόπους με σχετικό περιεχόμενο, • στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ή / και στοιχεία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει.
[K.45]	Για κάθε θέμα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δημοσιεύεται η ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του περιεχομένου.
[K.46]	Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο. Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή».
[K.47]	Οι Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι (ΔΔΤ) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν σαφείς και προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τους διαθέσιμους τρόπους επικοινωνίας των φυσικών ή νομικών προσώπων με τις υπηρεσίες του φορέα. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής μέσα επικοινωνίας: • Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα και, όπου απαιτείται, των επιμέρους οργανικών μονάδων για θεματικά εξειδικευμένη επικοινωνία. • Ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα, ερωτήματα ή σχόλια με δυνατότητα αυτόματης καταχώρησης και παρακολούθησης. Η πληροφορία για τα ανωτέρω μέσα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι άμεσα προσβάσιμη από την αρχική σελίδα του ΔΔΤ ή/και από ειδική ενότητα με τίτλο «Επικοινωνία».
[K.48]	Ο Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος (ΔΔΤ) κάθε φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει σαφείς πληροφορίες και εργαλεία για την υποβολή παραπόνων ή παρατηρήσεων σχετικά με την ποιότητα, την πληρότητα ή την ακρίβεια του παρεχόμενου περιεχομένου.
[K.49]	Ο ΔΔΤ που περιλαμβάνει σελίδες πληροφόρησης που εμπίπτουν στον Κανονισμό για την ενιαία ψηφιακή θύρα Single Digital Gateway (SDG) (ΕΕ) 2018/1724 (Παράρτημα Ι και ΙΙΙ), ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνει: • Εργαλείο ανατροφοδότησης χρήστη, που επιτρέπει ανώνυμη και προαιρετική αξιολόγηση της σαφήνειας, της χρηστικότητας, της επικαιρότητας και της ευκολίας πρόσβασης της πληροφορίας, καθώς και την υποβολή σύντομων σχολίων για βελτίωση. Τα συγκεντρωτικά

δεδομένα αποστέλλονται στον Εθνικό Συντονιστή για τον Κανονισμό SDG για συνεχή βελτίωση¹⁴.

- **Εργαλείο ή σύνδεσμο ανώνυμης αναφοράς εμποδίων** στην πρόσβαση ή την κατανόηση, όπως γλωσσικά κενά, τεχνικά προβλήματα ή ασάφειες. Οι ανώνυμες αναφορές αυτές δεν θεωρούνται επίσημες καταγγελίες, αλλά αξιοποιούνται για ανάλυση και βελτίωση της ενιαίας αγοράς σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο¹⁵.

[K.50] Το σύνολο του περιεχομένου των Διαδικτυακών Τόπων των φορέων δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχεται στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση προσθήκης περιεχομένου και σε δεύτερη γλώσσα, αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.

[K.51] Οι ΔΔΤ που περιέχουν πληροφορίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατίθενται επιπλέον σε μία διαδεδομένη επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης η οποία είναι ευρέως κατανοητή από διασυννοριακούς χρήστες¹⁶. Η διαδεδομένη γλώσσα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι η αγγλική.

7. Προσβασιμότητα

[K.52] Κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ιστοτόπων, διαδικτυακών εφαρμογών και ψηφιακών υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εφαρμόζουν διαδικασίες, μεθόδους και τεχνικές χρησιμότητας που διασφαλίζουν την προσβασιμότητα και την αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τους χρήστες, σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές Προσβασιμότητας.¹⁷ Επιπλέον, πρέπει να εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα των ψηφιακών τόπων με υποστηρικτικές τεχνολογίες, όπως προγράμματα ανάγνωσης οθόνης, μεγεθυντικούς φακούς και λογισμικό αναγνώρισης φωνής.

[K.53] Οι διαδικτυακοί τόποι και οι εφαρμογές για φορητές συσκευές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο άρθρο 39 του ν. 4727/2020 και να συμμορφώνονται με το πρότυπο WCAG 2.1, επίπεδο AA (Level AA).

[K.54] Όλα τα αρμόδια στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης που συμμετέχουν στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την επικαιροποίηση και τη συντήρηση ιστοτόπων και ψηφιακών υπηρεσιών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθούν τον «Οδηγό Ψηφιακής Προσβασιμότητας – Ιστότοποι και εφαρμογές για φορητές συσκευές

¹⁴ Άρθρο 25 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724>

¹⁵ Άρθρο 26 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724>

¹⁶ Άρθρο 12 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1724>

¹⁷ W3C Accessibility Principles <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-principles/>

- [K.55] Οι φορείς του δημόσιου τομέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τους την προβασιμότητα για χρήστες ανεξαρτήτου αναπηρίας όπως:
- άτομα με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού ή που δεν γνωρίζουν άπταιστα τη γλώσσα,
 - άτομα που διαθέτουν πρόσβαση στο διαδίκτυο με μειωμένη ταχύτητα, με τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις χαμηλού εύρους ζώνης ή που χρησιμοποιούν παλαιότερες τεχνολογίες,
 - χρήστες νεαρής ή προχωρημένης ηλικίας και άτομα που δεν κάνουν συχνή χρήση του διαδικτύου και δεν διαθέτουν εξοικείωση με αυτό, και,
 - χρήστες φορητών συσκευών.

- [K.56] Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υποστηρίζει:
- **Εναλλακτικό κείμενο (Alternative text).** Όλο το «μη κειμενικό» περιεχόμενο, όπως εικόνες, διαγράμματα, πολυμέσα κοκ, πρέπει να διαθέτει εναλλακτικό κείμενο, που περιγράφει τη λειτουργία ή το περιεχόμενο του «μη κειμενικού στοιχείου», ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες που μεταφέρει είναι προσβάσιμες στους χρήστες με αναπηρίες και ερμηνεύονται αποτελεσματικά από τις υποστηρικτικές τεχνολογίες.
 - **Αντίθεση χρωμάτων (Colour contrast):** Το κείμενο και οι εικόνες κειμένου πρέπει να έχουν επαρκή χρωματική αντίθεση σε σχέση με το παρασκήνιο (background).
 - **Ιστοσελίδες/αρχεία με τίτλο:** Κάθε ιστοσελίδα/εφαρμογή ή/και αρχείο πρέπει να διαθέτει έναν περιγραφικό και ακριβή τίτλο που συνοψίζει το περιεχόμενο της σελίδας και βοηθά τους χρήστες να κατανοήσουν το περιεχόμενο και τον σκοπό της σελίδας.
 - **Όνομα Συνδέσμου:** Ο σκοπός κάθε συνδέσμου σε μια ιστοσελίδα πρέπει να είναι σαφώς κατανοητός μόνο από το κείμενο του συνδέσμου. Το περιγραφικό κείμενο σε ένα σύνδεσμο βοηθά όλους τους χρήστες να πλοηγηθούν αποτελεσματικότερα και μειώνει τη σύγχυση, καθιστώντας σαφές ποια ενέργεια θα επιφέρει ο σύνδεσμος.
 - **Γλωσσικό γνώρισμα (attribute):** Η κύρια γλώσσα μιας ιστοσελίδας πρέπει να ορίζεται προγραμματιστικά (π.χ. στον κώδικα HTML). Αυτό διασφαλίζει ότι οι υποστηρικτικές τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις κατάλληλες γλωσσικές ρυθμίσεις, επιτρέποντας στους χρήστες να κατανοήσουν σωστά το περιεχόμενο της σελίδας.
 - **Έγκυρος κωδικός γλώσσας (Valid language code):** Θα πρέπει να προσδιορίζεται σωστά το περιεχόμενο που έχει γραφτεί σε διαφορετική γλώσσα από την προεπιλεγμένη γλώσσα της σελίδας με τη χρήση των σωστών γλωσσικών κωδικών σε προγραμματιστικό επίπεδο. Αυτό διασφαλίζει ότι οι υποστηρικτικές τεχνολογίες μπορούν να κάνουν χρήση κάθε φορά των σωστών γλωσσικών κανόνων.
 - **Μοναδικά αναγνωριστικά (Unique IDs):** Θα πρέπει οι ιστοσελίδες να είναι δομημένες σε επίπεδο κώδικα με μοναδικά αναγνωριστικά (π.χ.

¹⁸ Οδηγός Ψηφιακής Προβασιμότητας <https://www.gsis.gr/tomeis-politikis/tomeis-politikis-psifiaki-diakybernisi/psifiaki-prosbasimotita/odigos>

	ετικέτες αρχής ή τέλους, αποφυγή διπλών χαρακτηριστικών, ετικέτες για φόρμες, κελιά κεφαλίδων πινάκων κοκ), ώστε να μπορούν να ερμηνευθούν με ακρίβεια από τις υποστηρικτικές τεχνολογίες. ● Accessible Rich Internet Applications (Aria) hidden: Όλα τα στοιχεία διεπαφής χρήστη (π.χ. κουμπιά, πεδία φόρμας κλπ) έχουν καθορισμένα ονόματα, ρόλους και τιμές σε προγραμματιστικό επίπεδο. Αυτό επιτρέπει στις υποστηρικτικές τεχνολογίες να ερμηνεύουν και να παρουσιάζουν με ακρίβεια τη διεπαφή στους χρήστες με αναπηρίες.
--	---

[K.57]	Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρίζουν τους ιστοτόπους και τις εφαρμογές τους για φορητές συσκευές στο «Μητρώο Δημόσιων Ιστοτόπων και Εφαρμογών» (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
--------	--

[K.58]	Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για να πληρούν τις απαιτήσεις προσβασιμότητας των άρθρων 39 και 41 του ν. 4727/2020.
--------	---

[K.59]	Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν και να επικαιροποιούν χωρίς καθυστέρηση, μόλις επέλθει ουσιώδης μεταβολή και σε κάθε περίπτωση σε ετήσια βάση, λεπτομερή, περιεκτική και σαφή Δήλωση Προσβασιμότητας για τη συμμόρφωση των ιστοτόπων και των εφαρμογών τους για φορητές συσκευές προς τις διατάξεις του Κεφαλαίου Η' του ν. 4727/2020.
--------	---

8. Διαδικασίες και κανόνες για την παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών, λειτουργίας χώρων συζήτησης χρηστών και χρήσης κοινωνικών δικτύων

[K.60]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου μέσω newsletters, RSS feed και με χρήση των κοινωνικών δικτύων.
--------	--

[K.61]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: ● Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο σύνταξης των ενημερωτικών δελτίων. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από όλα τα εμπλεκόμενα στη συγγραφή των δελτίων στελέχη του φορέα και θα είναι συνολικά υπεύθυνο για τη σύνταξη των δελτίων. ● Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα δελτία και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων του δελτίου.
--------	---

[K.62]	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία: ● την επωνυμία του φορέα που εκδίδει το ενημερωτικό δελτίο, ● το θέμα του ενημερωτικού δελτίου, ● την ημερομηνία ή το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται το ενημερωτικό δελτίο,
--------	---

- στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα (π.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου (hyperlink)),
- την άδεια με την οποία διατίθεται το Newsletter, η οποία θα πρέπει να είναι τυποποιημένη ανοιχτή άδεια που να επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του περιεχομένου χωρίς περιορισμούς πέραν της αναφοράς στην πηγή του.

[K.63] Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τα οποία αποστέλλονται τα ενημερωτικά δελτία στους αποδέκτες ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ πληρούν τις εξής προδιαγραφές:

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

[K.64] Για την εγγραφή ενός χρήστη στην υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η συμπλήρωση της επιθυμητής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα αποστέλλεται το δελτίο.

[K.65] Για τη διαγραφή ενός χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η απλή επιλογή ενός υπερσυνδέσμου (hyperlink) που θα περιλαμβάνεται στο δελτίο.

[K.66] Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 1 φορά τον μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης - αποδέκτης.

[K.67] Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.

[K.68] Για τη διαχείριση των ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται ειδικές εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν:

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

[K.69]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο για τη συλλογή των πληροφοριών και τη δημιουργία των νέων στην κατάλληλη μορφή/ πρότυπο. Το στέλεχος αυτό θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από κάθε άλλη πηγή ή άλλον εμπλεκόμενο. • Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα RSS feeds και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων.
[K.70]	Σε περίπτωση που για την ανάγνωση των νέων που λαμβάνονται μέσω RSS υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις (π.χ. απαιτείται η χρήση ειδικού λογισμικού), οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν στο διαδικτυακό τους τόπο σχετικές οδηγίες στους χρήστες της υπηρεσίας και να τους κατευθύνουν, μέσω συνδέσμων, σε δικτυακούς τόπους από τους οποίους θα μπορέσουν να μεταφορτώσουν το σχετικό λογισμικό.
[K.71]	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS feed ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.
[K.72]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ παρέχουν, μέσω των Διαδικτυακών Τόπων τους (ΔΔΤ), δυνατότητες επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ χρηστών για ζητήματα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η λειτουργία αυτή μπορεί να υλοποιείται μέσω διακριτών χώρων συζήτησης (fora) ή μέσω συνδεδεμένων κοινωνικών δικτύων, προσβάσιμων μέσω του ΔΔΤ. Σε περίπτωση παροχής τέτοιας δυνατότητας, οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • εφαρμόζουν σαφείς όρους χρήσης και κανόνες δεοντολογίας συμμετοχής, • διασφαλίζουν συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679), • υλοποιούν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας και εποπτείας, • προβλέπουν μηχανισμό αναφοράς ακατάλληλου ή καταχρηστικού περιεχομένου. Ο σκοπός της πρόβλεψης αυτής είναι η ενίσχυση της διαφάνειας, η ενεργοποίηση των χρηστών και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω συμμετοχικής πληροφόρησης.
[K.73]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που διαθέτουν χώρους συζήτησης ελεύθερης πρόσβασης (fora) θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχουν κάθε καταχώρηση τελικού χρήστη από άποψη ασφάλειας και να επικυρώνουν τα δεδομένα που υποβάλλονται, προκειμένου να αποφεύγονται περιπτώσεις υποβολής εκτελέσιμου κώδικα ή κώδικα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για Κυβερνοεπίθεση (π.χ. SQL injection attack). Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ οι χώροι ελεύθερης πρόσβασης να είναι διακριτοί από τις άλλες υπηρεσίες του διαδικτυακού τόπου, για να υπάρχει δυνατότητα περιορισμού τυχόν επιπτώσεων στο χώρο ελεύθερης πρόσβασης.

[K.74] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω κοινωνικών δικτύων (social media) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν πολιτική που περιγράφει το σκοπό, τη φύση και την έκταση της προβλεπόμενης χρήσης των κοινωνικών δικτύων, καθώς και τους λόγους επιλογής του συγκεκριμένου κοινωνικού δικτύου, πριν από την έναρξη της χρήσης του.

[K.75] Το περιεχόμενο που δημοσιεύεται στους επίσημους λογαριασμούς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί προκαθορισμένες κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση των κοινωνικών δικτύων και για την εγγύηση της αποτελεσματικής χρήσης τους. Οι κατευθυντήριες οδηγίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Την περιοδικότητα και τον χρόνο δημοσίευσης (π.χ. ώρες και μέρες). Το περιεχόμενο πρέπει να ενημερώνεται τακτικά προς αποφυγή παραπληροφόρησης. Επιπλέον, οι φορείς χρειάζεται να παρακολουθούν στατιστικά στοιχεία, όπως προβολές και αλληλεπιδράσεις, ώστε να διαμορφώνεται αντίστοιχα το πρόγραμμα δημοσιεύσεων.
- Το είδος των προς δημοσίευση πληροφοριών (π.χ. αλλαγή χρονοδιαγραμμάτων, εργασίες σε δρομολόγια, καθυστερήσεις).
- Τον χρόνο απόκρισης του φορέα σε σχόλια ή ερωτήματα χρηστών.
- Οδηγίες σχετικά με κανόνες προσβασιμότητας του κοινού, π.χ. χρήση ALT text (εναλλακτικού κειμένου) για εικόνες, υπότιτλων σε βίντεο και απλής γλώσσας.

[K.76] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω κοινωνικών δικτύων (social media) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ορίσουν αρμόδιο στέλεχος ως υπεύθυνο διαχείρισης και περιεχομένου των επίσημων λογαριασμών στα κοινωνικά δίκτυα. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

- Διαχειρίζεται τους επίσημους λογαριασμούς στις σχετικές πλατφόρμες και να διατηρεί τα στοιχεία πρόσβασης με ασφάλεια, αποφεύγοντας τη διαρροή σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.
- Να διασφαλίζει τη συνέχεια της πρόσβασης στους λογαριασμούς των κοινωνικών δικτύων μετά από αλλαγές στη διοίκηση του φορέα.
- Συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες προς δημοσίευση από όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη του φορέα και είναι υπεύθυνο για τη σύνταξη των αναρτήσεων στα κοινωνικά δίκτυα.
- Εξασφαλίζει ότι οι αναρτήσεις είναι σύμφωνες με την επίσημη θέση και την πολιτική του φορέα.
- Ανταποκρίνεται σε ερωτήματα και σχόλια πολιτών, εφόσον αυτά αφορούν το αντικείμενο αρμοδιότητας του φορέα, τηρώντας τα πρότυπα δεοντολογίας στην επικοινωνία.
- Διασφαλίζει την παρακολούθηση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στις πλατφόρμες των κοινωνικών δικτύων. Ο φορέας της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι υπεύθυνος για το περιεχόμενο που προέρχεται από τρίτους χρήστες, ούτε υποχρεούται να διεξάγει προληπτικό έλεγχο πριν από τη δημοσίευση σχολίων ή άλλων συνεισφορών. Ωστόσο, εφόσον ο υπεύθυνος διαχείρισης και περιεχομένου του κοινωνικού δικτύου λάβει γνώση για παράνομο περιεχόμενο ή πληροφορίες σε διαδραστικές

δυνατότητες από τρίτους χρήστες (π.χ. σχόλια), οφείλει να προβεί σε αφαίρεση του σχετικού περιεχομένου χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

[K.77] Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι η πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου φορέα δεν εξαρτάται μόνο από τις καταχωρήσεις στα κοινωνικά δίκτυα. Οι πληροφορίες που παρέχονται σε οποιαδήποτε πλατφόρμα κοινωνικών δικτύων πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμες σε εναλλακτικά μέσα (π.χ. επίσημος ιστότοπος της διοίκησης, newsletter).

9. Διαδικασίες και αρχές για την αξιολόγηση του περιεχομένου των ΔΔΤ

[K.78] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.

[K.79] Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών, οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.

[K.80] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν υπηρεσίες Ενιαίας Ψηφιακής Θύρας, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγουν, παρέχουν και ανταλλάσσουν στατιστικά στοιχεία καθώς και ανατροφοδοτήσεις χρηστών, όπως ορίζεται στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2020/1121¹⁹ της Επιτροπής της 29ης Ιουλίου 2020, σχετικά με τις υπηρεσίες της Ενιαίας Ψηφιακής Θύρας.

10. Θέματα ασφάλειας, συντήρησης και υποστήριξης ΔΔΤ

[K.81] Οι φορείς που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του Ν. 5160/2024 και του Εθνικού Πλαισίου Απαιτήσεων Κυβερνοασφάλειας, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ θεσπίζουν, να τεκμηριώνουν και να εφαρμόζουν **εγκεκριμένες πολιτικές κυβερνοασφάλειας** για τη διαχείριση και την προστασία των Διαδικτυακών τους Τόπων. Οι πολιτικές αυτές:

- ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εγκρίνονται από τη Διοίκηση του φορέα και να εντάσσονται στο ευρύτερο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών του οργανισμού (π.χ. βάσει ISO/IEC 27001, όπου εφαρμόζεται).
- ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ευθυγραμμίζονται με τις **κατευθύνσεις της Εθνικής Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας 2026-2030**²⁰, ιδίως όσον αφορά την ενίσχυση της ανθεκτικότητας ψηφιακών υπηρεσιών και υποδομών.

¹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021R0425>

²⁰ [Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2026–2030- Ένας εθνικός οδικός χάρτης για ένα ασφαλές και ανθεκτικό ψηφιακό μέλλον - Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας](#)

- ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του **N. 5160/2024**, ιδίως όσον αφορά την πρόληψη, ανίχνευση και απόκριση σε περιστατικά κυβερνοασφάλειας, την υποχρέωση καταγραφής και αναφοράς συμβάντων, καθώς και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.» (ΦΕΚ Α' 195/2024 – Ν. 5160/2024).
- ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ανταποκρίνονται στις ελάχιστες απαιτήσεις του **Εθνικού Πλαισίου Απαιτήσεων Κυβερνοασφάλειας** (ΚΥΑ 1689/2025), με έμφαση σε τομείς όπως η διαχείριση προσβάσεων, η χρήση ασφαλών πρωτοκόλλων (π.χ. HTTPS με έγκυρα ψηφιακά πιστοποιητικά), η περιοδική αξιολόγηση τρωτοτήτων και η εκπαίδευση προσωπικού (ΦΕΚ Β' 2186/06.05.2025).

Η εφαρμογή των ανωτέρω πολιτικών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τεκμηριώνεται, να επανεξετάζεται σε τακτά διαστήματα και να ελέγχεται ως προς την αποτελεσματικότητά της, με ευθύνη της Διοίκησης ή της αρμόδιας μονάδας ασφάλειας πληροφοριών του φορέα.

[K.82] Για θέματα ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.

[K.83] Τα δεδομένα που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προστατεύονται μέσω του πρωτοκόλλου **HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure)**, το οποίο θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ στηρίζεται σε πιστοποιητικά ασφαλείας τα οποία έχουν εκδοθεί από αξιόπιστες αρχές πιστοποίησης και αναγνωρίζονται ως έγκυρα από τους επίσημους φυλλομετρητές (browsers). Η χρήση του HTTPS κρίνεται επιβεβλημένη όταν η φύση των δεδομένων καθιστά απαραίτητη την διασφάλιση του απορρήτου και της ακεραιότητάς τους.

[K.84] Η ενημέρωση ή προσθήκη νέου περιεχομένου στον ΔΔΤ και γενικά κάθε ενέργεια τροποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφεται στα αρχεία καταγραφής (log files) του ΔΔΤ. Η διατήρηση και επεξεργασία των αρχείων αυτών πρέπει να συμμορφώνεται με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια, την ακεραιότητα και την ανιχνευσιμότητα των δεδομένων.

[K.85] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός Διαδικτυακού Τόπου (ΔΔΤ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρεί αρχείο με το περιεχόμενο που ήταν αναρτημένο στον ΔΔΤ ανά χρονική στιγμή, σε ηλεκτρονική μορφή, για εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο από αυτό που προβλέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις για τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.

[K.86] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τεκμηριώνουν πλήρως όλους τους διαδικτυακούς τόπους (ΔΔΤ), τα πληροφοριακά αντικείμενα (σελίδες, αρχεία, APIs, υπηρεσίες) και το περιεχόμενο που παράγουν και δημοσιεύουν, μέσω καταχώρησης δομημένων μεταδεδομένων τα οποία:

- Ευθυγραμμίζονται με το Εθνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ/EIF),
- Συμμορφώνονται με αναγνωρισμένα πρότυπα (όπως Dublin Core, DCAT-AP, CPSV-AP),
- Αξιοποιούν μορφότυπα μηχανικής αναγνωσιμότητας (π.χ. RDF/XML, JSON-LD),
- Υποστηρίζουν την ανιχνευσιμότητα, επαναχρησιμοποίηση και διαλειτουργικότητα της πληροφορίας, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο (π.χ. Your Europe),
- Επιτρέπουν τη συγκέντρωση (aggregation) και τον διαμοιρασμό (syndication) περιεχομένου σε άλλους ΔΔΤ ή αποθετήρια.

Όπου απαιτείται, τα μεταδεδομένα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συγχρονίζονται με το Μητρώο Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.).

[K.87] Οι Διαδικτυακοί Τόποι (ΔΔΤ) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, όπως αυτοί προσδιορίζονται στο άρθρο 35 του ν. 4727/2020, και μέσω των οποίων παρέχονται ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, υποχρεούνται να φιλοξενούνται στις υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους του Δημόσιου Τομέα (G-Cloud), τις οποίες διαχειρίζεται και εποπτεύει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

[K.88] Οι υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους του Δημόσιου Τομέα (G-Cloud) λειτουργούν με βάση **Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσίας (SLAs)**, οι οποίες καθορίζουν ελάχιστα αποδεκτά επίπεδα διαθεσιμότητας, απόδοσης, ασφάλειας και χρόνου απόκρισης. Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρακολουθούν τη συμμόρφωση με τα SLAs, να διασφαλίζουν την τεχνική και λειτουργική συμβατότητα των υπηρεσιών τους και να ενεργούν άμεσα σε περίπτωση παραβίασης, εφαρμόζοντας διαδικασίες αποκατάστασης και ενημερώνοντας τη διοίκηση.

11. Νομικά θέματα και ιδίως θέματα προσωπικών δεδομένων, δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, όρων χρήσης και αποποίησης ευθύνης

[K.89] Κάθε ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γνωστοποιεί στους χρήστες του τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης, με τους οποίους διατίθεται το περιεχόμενο του.

[K.90] Η κοινοχρησία δημόσιων δεδομένων μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ πραγματοποιείται βάσει κατάλληλων ανοιχτών αδειών χρήσης, οι οποίες δεν επιβάλλουν περιορισμούς στο σημείο πρόσβασης ή επαναχρησιμοποίησης και εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα, την ελευθερία επαναχρησιμοποίησης και τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο περί περαιτέρω χρήσης δημόσιας πληροφορίας.

[K.91] Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.

[K.92] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν το πληροφοριακό περιεχόμενο, τα δημόσια δεδομένα και τις υπηρεσίες των Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ) τους υπό κατάλληλες άδειες χρήσης, που πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια: Η άδεια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

1. Είναι διατυπωμένη σε απλή, κατανοητή γλώσσα και δημοσιευμένη με πλήρη διαφάνεια.
2. Επιτρέπει ελεύθερη πρόσβαση, χρήση και επαναχρησιμοποίηση της πληροφορίας, χωρίς περιορισμούς πέραν των νομικά προβλεπόμενων.
3. Ανήκει σε τυποποιημένο και αναγνωρισμένο τύπο ανοικτής άδειας (π.χ. CC-BY 4.0, EUPL, ODC-BY) ή να είναι διαλειτουργική με αυτούς.

Εάν περιέχει περιορισμούς χρήσης αυτοί θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αφορούν στα εξής σημεία:

1. αναφορά στην πηγή της πληροφορίας ή στον συντάκτη της όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο,
2. να μην υπάρχει σύγχυση της πηγής ή να υπονοείται έγκριση από την πηγή της δημόσιας πληροφορίας σε περίπτωση περαιτέρω χρήσης αυτής,
3. να μην υπάρχει παραπλάνηση του χρήστη σε περίπτωση περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας ως προς το περιεχόμενο ή την πηγή αυτής,
4. να ακολουθούνται οι ορισμοί της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
5. να τηρούνται οι όροι της νομοθεσίας για την περαιτέρω χρήση δημόσιας πληροφορίας.²¹
6. να μην παραβιάζονται διατάξεις αναγκαστικού δικαίου,
7. οι άδειες θα πρέπει να τηρούνται σε σταθερό σημείο.

Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται ρήτρες παρόμοιας διανομής (copyleft) τότε θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται τυποποιημένες γενικές δημόσιες άδειες ή να προβλέπεται ρητή επαναδειοδότηση με άδειες αυτού του τύπου:

1. Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται όροι μη-εμπορικής περαιτέρω χρήσης, θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προβλέπονται και όροι για την εμπορική χρήση (π.χ. εμπορική άδεια/ άδεια με τίμημα)
2. Στην περίπτωση που αδειοδοτείται λογισμικό με άδεια ελεύθερου λογισμικού/ λογισμικού ανοιχτού κώδικα θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιείται η Ευρωπαϊκή Δημόσια Γενική Άδεια (EU Public Licence) ή να επιτρέπεται η επαναδειοδότηση με αυτήν.
3. Όταν αδειοδοτείται δημόσια πληροφορία θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υπάρχει ρητή δέσμευση ότι στην πληροφορία δεν υφίστανται δικαιώματα ή αξιώσεις τρίτων ή αυτά έχουν εκκαθαριστεί

²¹ Ν 4727/2020 ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι΄ ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ (Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (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)

4. Στην περίπτωση που χρησιμοποιείται άδεια για την οποία απαιτείται καταβολή τιμήματος θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υπάρχει ρητή, ειδική και τεκμηριωμένη αιτιολόγηση της επιλογής αυτής
5. Σε περίπτωση δημιουργίας νέου περιεχομένου-λογισμικού βασιζόμενο σε συνδυασμό υφιστάμενων περιεχομένων-λογισμικών με διαφορετικές άδειες, η νέα άδεια θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνει υπόψη και να μην παραβιάζει τις προηγούμενες άδειες χρήσης.

Η άδεια θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέρη:

1. Εύρος αδειοδότησης
2. Ορισμοί
3. Εγγύηση/ αποποίηση ευθύνης
4. Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα/ Στατιστική πληροφορία και άλλες περιοριστικές ρήτρες
5. Εκχώρηση Δικαιωμάτων και υπο-αδειοδότηση
6. Υποχρεώσεις αναφοράς
7. Χρεώσεις
8. Μεταβολές στο αντικείμενο της άδειας
9. Διάρκεια
10. Τερματισμός και ρήτρες
11. Δικαιοδοσία και αρμόδια δικαστήρια

[K.93] Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης (disclaimers) του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο (link) του ΔΔΤ, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ.

[K.94] Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γνωστοποιεί στους χρήστες του την Πολιτική Cookies (Cookie Policy), να ενημερώνει για τη χρήση τους και να παρέχει μηχανισμό συγκατάθεσης (cookies banner) που να επιτρέπει στους χρήστες:

- Να αποδεχτούν ή να απορρίψουν τα cookies (πλην των απολύτως απαραίτητων για τη λειτουργία του site).
- Να έχουν λεπτομερή επιλογή για κάθε κατηγορία cookies (π.χ. αναλυτικά, προτιμήσεων).
- Η άρνηση δεν πρέπει να μπλοκάρει την πρόσβαση στον ιστότοπο (απαγόρευση "cookie walls").
- Η απόσυρση της συγκατάθεσης πρέπει να είναι εξίσου εύκολη με τη χορήγησή της.
- Οι επιλογές "Αποδοχή" και "Απόρριψη" πρέπει να είναι ομοιόμορφα εμφανείς (ίδιο μέγεθος, χρώμα, γραμματοσειρά), χωρίς να παρακινούν τον χρήστη στην αποδοχή.
- Να μην ενεργοποιούνται μη απαραίτητα cookies πριν δοθεί η συγκατάθεση.
- Τα προεπιλεγμένα κουτάκια (pre-ticked boxes) για τη συγκατάθεση δεν επιτρέπονται.

[K.95] Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γνωστοποιεί στους χρήστες την Πολιτική Απορρήτου (Privacy Policy), η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σαφής, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη από κάθε σελίδα του ιστοτόπου και ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους χρήστες για:

- Την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του Υπεύθυνου Επεξεργασίας (DPO) σε εμφανές σημείο στον ΔΔΤ.
- Τους τύπους προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται (π.χ. όνομα, email, IP διεύθυνση, δεδομένα τοποθεσίας, cookies).
- Τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται και τίθενται υπό επεξεργασία τα δεδομένα.
- Τη νομική βάση για την επεξεργασία (π.χ. συγκατάθεση, εκτέλεση σύμβασης, έννομο συμφέρον, νομική υποχρέωση).
- Το χρονικό διάστημα διατήρησης των δεδομένων.
- Τους αποδέκτες των δεδομένων (αν κοινοποιούνται σε τρίτους, π.χ. παρόχους υπηρεσιών, αναλυτικά εργαλεία).
- Τυχόν διαβίβαση δεδομένων εκτός ΕΕ/ΕΟΧ.

12. Θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων και βελτιστοποίησης.

[K.96] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου υψηλά στα αποτελέσματα των αναζητήσεων των μηχανών αναζήτησης (SEO) και στους καταλόγους διαδικτυακών τόπων.

[K.97] Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός ΔΔΤ σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ:

- δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή των λέξεων-κλειδιών που θα αναζητούσε το κοινό στο οποίο απευθύνεται ο ΔΔΤ,
- εμφανίζονται οι λέξεις-κλειδιά στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του ΔΔΤ, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Η μη τοποθέτηση λέξεων-κλειδιών στο Title Tag είναι ο κύριος λόγος της μη εμφάνισης σε καλή θέση ενός πολύ σχετικού με την αναζήτηση ΔΔΤ,
- σχετίζονται οι λέξεις-κλειδιά με το περιεχόμενο των σελίδων, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να χρησιμοποιείται κείμενο HTML στις σελίδες και όχι απεικόνιση μέσω γραφικών,
- ακολουθούνται τεχνικές που να επιτυγχάνουν τη βελτίωση της ταχύτητας φόρτωσης του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου,
- ελέγχεται ότι οι μηχανές αναζήτησης μπορούν εύκολα να έχουν πρόσβαση και να κατανοούν το περιεχόμενο του ιστοτόπου σας.

[K.98] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μεριμνούν για την εμφάνιση του Διαδικτυακού τους Τόπου σε διαδικτυακούς τόπους άλλων φορέων του Δημοσίου.

[K.99] Όλα τα έντυπα που εκδίδουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνουν το URL του διαδικτυακού τους τόπου.

[K.100] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν ένα συγκεκριμένο πλάνο προώθησης ενός νέου διαδικτυακού τόπου ή μιας νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας και με τη χρήση ψηφιακών τεχνικών προώθησης (π.χ. κοινωνικά δίκτυα).