



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ

**«Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»**

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2013

ΚΑΙΝΟΤΟΜΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ

«Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»

ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Τελική Σύνταξη:

Αναστασία Παπαστυλιανού

Βασιλική Αναστοπούλου

Όλγα Μπαντέκα

Παναγιώτα Ρωφαλίκου

Κείμενα Εργαστηρίων:

Αντώνιος Στασής

Γεώργιος Κατσικογιάννης

Αθανασία Ρουτζούνη

Βασίλειος Μιχαλίτσης

Σοφία Αναγνωστοπούλου

Χρήστος Μπούρας

Η παρούσα Έκθεση Πολιτικής εκπονήθηκε με αφορμή την ολοκλήρωση των εργασιών του καινοτόμου εργαστηρίου «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Σε αυτήν αποτυπώνονται, όπως κατεγράφησαν στα απομαγνητοφωνημένα πρακτικά του εργαστηρίου, οι τοποθετήσεις και παρεμβάσεις όλων των συμμετεχόντων, τόσο στην Ολομέλεια, όσο και στα στρογγυλά τραπέζια.

Ευχαριστούμε θερμά όλους τους συμμετέχοντες για την ενεργό συμμετοχή και την εποικοδομητική συνεισφορά τους, ευελπιστώντας στη συνέχιση του διαλόγου.

Πρόλογος

Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ), στο πλαίσιο της Μονάδας Τεκμηρίωσης και Καινοτομιών αναπτύσσει το θεσμικό του ρόλο, παράλληλα με τους κύριους άξονες δραστηριότητάς του, συμβάλλοντας ουσιαστικά στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες στο χώρο της δημόσιας διοίκησης, αναπτύσσοντας μια σειρά νέων δράσεων.

Οι νέες δράσεις του ΕΚΔΔΑ περιλαμβάνουν συνεργατικά εργαστήρια επίλυσης προβλημάτων, συναντήσεις διαβούλευσης για τη διαμόρφωση προτάσεων, ανοικτές διαβουλεύσεις για την ενσωμάτωση των απόψεων των πολιτών και υποστήριξη συνεργατικών ανθρώπινων δικτύων για την εφαρμογή των σχεδίων δράσης της διοίκησης σε σημαντικούς τομείς της δημόσιας πολιτικής και την αντιμετώπιση φαινομένων δυσλειτουργίας. Οι δράσεις του ΕΚΔΔΑ λειτουργούν συμπληρωματικά και υποστηρικτικά μεταξύ τους διαμορφώνοντας ένα συστηματικό πλαίσιο υποστήριξης δημόσιων πολιτικών και δυσλειτουργιών της διοίκησης με ρυθμιστικό παράγοντα το ανθρώπινο δυναμικό της.

Στο πλαίσιο αυτό, μετά από πρόταση του Υφυπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και σε συνεργασία με τις αρμόδιες μονάδες, το ΕΚΔΔΑ σχεδίασε και οργάνωσε δράσεις υποστήριξης της επικαιροποίησης και βελτιστοποίησης του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το υλικό που παράχθηκε λήφθηκε υπόψη στην έκδοση της σχετικής Υπουργικής Απόφασης για τη Κύρωση του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι δράσεις ξεκίνησαν με ανοικτή διαβούλευση του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο διαδικτυακό τόπο www.opengov.gr, ακολούθησε καινοτόμο εργαστήριο όπου αναλύθηκαν και τα σχόλια της ανοικτής διαβούλευσης. Στο καινοτόμο εργαστήριο παραβρέθηκαν εκπρόσωποι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, της Ακαδημαϊκής Κοινότητας, των εταιριών λογισμικού, χρηστών κλπ. Η πρώτη φάση ολοκληρώθηκε με τη διαμόρφωση προτάσεων για το νέο σχέδιο του Πλαισίου Παροχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ακολουθεί σε δεύτερη φάση το σχέδιο δράσης για την εφαρμογή, παρακολούθηση και συνολική υποστήριξη του πλαισίου.

Σημειώνεται ότι η δράση των καινοτόμων εργαστηρίων του ΕΚΔΔΑ υλοποιείται με τη διοργάνωση θεματικών εργαστηρίων, που κύριο στόχο έχουν, να βοηθήσουν στη δημιουργία μιας κουλτούρας διαλόγου, ενός ελεύθερου προβληματισμού, συγκεντρώνοντας στο ίδιο τραπέζι και διασφαλίζοντας συνθήκες ισότιμης έκφρασης απόψεων, όλους τους εμπλεκόμενους (stake holders) κάθε προβλήματος.

Οι συμμετέχοντες σε κάθε τραπέζι – έλληνες και ξένοι επιστήμονες, εμπειρογνώμονες, - μεταφέρουν την τεχνογνωσία τους, παρουσιάζουν καλές πρακτικές άλλων χωρών, καταθέτουν απόψεις, ανταλλάσσουν εμπειρίες, υποβάλλουν προτάσεις και καταβάλλουν προσπάθειες, μέσα από διαδικασίες συναίνεσης, προκειμένου να ανιχνευθεί η δυνατότητα εξεύρεσης συγκεκριμένων και πρακτικά εφαρμόσιμων λύσεων.

Στην παρούσα έκθεση αποτυπώνονται οι εργασίες του καινοτόμου εργαστηρίου που διοργανώθηκε στις 26 και 27 Ιανουαρίου 2012 με θέμα: «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».

Ιδιαίτερες ευχαριστίες εκφράζονται σε όλους τους συμμετέχοντες, έλληνες και ξένους, οι οποίοι με προθυμία και εξαιρετικό ενδιαφέρον, συνέβαλαν ουσιαστικά στη διαβούλευση.

Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ANNA ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ

Περιεχόμενα

Πρόλογος	iii
Περιεχόμενα	1
Περίληψη	3
Executive Summary	5
1. Εισαγωγή	7
2. Η θεσμική κατοχύρωση της διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα	10
3. Ανοικτή Διαβούλευση για το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
4. Καινοτόμο Εργαστήριο	16
4.1 Εισαγωγή	16
4.2 Παρουσίαση καινοτόμου εργαστηρίου	16
4.2.1 Σκοπός Εργαστηρίου	17
4.2.2 Οργάνωση Εργαστηρίου	17
4.2.3 Συνοπτική παρουσίαση και βασικά συμπεράσματα εργαστηρίων	19
4.3 Εργαστήρι 1 - Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	21
4.3.1 Γενικές Αρχές ΠΠΔΔΤ	21
4.3.2 Γενικές Παρατηρήσεις	22
4.3.3 Αντικείμενο κανόνων του ΠΠΔΔΤ	23
4.3.4 Ανάλυση κανόνων ΠΠΔΔΤ	24
4.4 Εργαστήρι 2 - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	38
4.4.1 Γενικές παρατηρήσεις	39
4.4.2 Παρατηρήσεις επί του περιεχομένου και της οριοθέτησης του ΠΔΥΗΣ	40
4.4.3 Παρατηρήσεις για την υποστήριξη και εφαρμογή του ΠΔΥΗΣ	41
4.4.4 Παρατηρήσεις για ειδικά θέματα	42
4.5 Εργαστήρι 3 - Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης	49
4.5.1 Γενικές Παρατηρήσεις	50
4.5.2 Ειδικές παρατηρήσεις	52
4.5.3 Παρατηρήσεις επί των σχολίων της ανοιχτής διαβούλευσης	54
4.5.4 Παρατηρήσεις και τοποθετήσεις για τους Κανόνες του ΠΨΑ	56
4.6 Συμπεράσματα ανά θεματικό εργαστήριο	60
4.6.1 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 1: ΠΠΔΔΤ	60

4.6.2 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 2: ΠΔΥΗΣ	61
4.6.3 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 3: ΠΨΑ	63

5. Γενικά Συμπεράσματα Καινοτόμου Προγράμματος **65**

5.1 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα επί του υφιστάμενου πλαισίου	65
5.2 Υποστήριξη και εφαρμογή του πλαισίου	65
5.3 Ειδικά θέματα	66
5.4 Συμπεράσματα και προτάσεις	67
5.5 Διαδικασία Παραγωγής Κειμένων Εργασίας	68
5.6 Παρακολούθηση Εφαρμογής και Προοπτικές Ανάπτυξης	69
5.7 Προτάσεις αλλαγές και επικαιροποίηση	69
5.8 Συμμόρφωση με το Πλαίσιο	70
5.9 Διάχυση των αποτελεσμάτων	70

Περίληψη

Σε μία εξαιρετικά δύσκολη περίοδο για τη χώρα, η μεταρρύθμιση του κράτους, μέσω της αναδιοργάνωσης των δομών και των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης, αποτελεί ένα φιλόδοξο στοίχημα αλλά και τη μόνη βιώσιμη λύση. Στο πλαίσιο αυτό η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνιστά ικανή και αναγκαία συνθήκη για την εξυγίανση και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πολύτιμο εργαλείο για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στον δημόσιο τομέα αλλά με δυναμική ικανή να βελτιώσει και την ποιότητα της δημοκρατίας.

Σε εθνικό επίπεδο το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίστηκε οριζόντια αρχικά από τον νόμο 3731/2008. Το 2011 ψηφίστηκε από τη Βουλή ο νόμος 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις και στο πεδίο εφαρμογής του εμπίπτουν:

1. το πλαίσιο πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
2. το πλαίσιο διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και ανάπτυξης υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από την δημόσια διοίκηση
3. το πλαίσιο ψηφιακής αυθεντικοποίησης

Το υπάρχον πλαίσιο δημιουργήθηκε από έργο που υλοποιήθηκε στο Πλαίσιο του Ε.Π. Κοινωνίας της Πληροφορίας μεταξύ 2006 και 2008, επικαιροποιήθηκε το 2011 και τέθηκε στη συνέχεια σε ανοιχτή διαβούλευση. Ακολούθησε καινοτόμο εργαστήριο για την τελική του διαμόρφωση, πριν την κύρωσή του με Υπουργική Απόφαση.

Σκοπός του καινοτόμου εργαστηρίου ήταν η υποβολή προτάσεων για την επικαιροποίηση του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) και στόχοι:

1. η οριστικοποίηση του ΠΗΔ,
2. η έκδοση Υπουργικής Απόφασης για την κύρωση του
3. ο καθορισμός δράσεων για τη περαιτέρω εξειδίκευση του

Οι θεματικές ενότητες του εργαστηρίου αντιστοιχούν στα τρία θέματα που ρυθμίζονται από τον νόμο 3979/2011:

1. πιστοποίηση διαδικτυακών τόπων
2. διαλειτουργικότητα
3. ψηφιακή αυθεντικοποίηση.

Η παρούσα έκθεση παραθέτει τις προτάσεις για την περαιτέρω επικαιροποίηση του πλαισίου και περιλαμβάνει τις παρατηρήσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων, για τα οποία κρατήθηκαν πρακτικά σε όλη την διάρκεια του προγράμματος και στη συνέχεια απομαγνητοφωνήθηκαν.

Η παρούσα έκθεση στοχεύει στην συνοπτική παρουσίαση:

1. της υφιστάμενης κατάστασης και του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου
2. των βασικών συμπερασμάτων του εργαστηρίου
3. των προτάσεων επικαιροποίησης του ΠΗΔ (Πλαίσιο Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)
4. των προοπτικών ανάπτυξης

Το ΠΗΔ απευθύνεται σε όλους όσους εμπλέκονται στη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς που αξιοποιούν τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ειδικότερα απευθύνεται σε:

- Ανώτερα στελέχη του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων,
- Επιχειρησιακά στελέχη των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και μονάδων τους που ασχολούνται με θέματα οργάνωσης και βελτίωσης διαδικασιών,
- Στελέχη των διευθύνσεων πληροφορικής των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, αναδόχους έργων ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων και διαδικτυακών τόπων, κατασκευαστές λογισμικού ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων και παρόχους συναφών υπηρεσιών.

Executive Summary

In an extremely difficult period for our country, the State reform through the reorganization of public structures and procedures, constitutes an ambitious bet but also the unique viable solution. In this framework, the implementation of e-government is the cornerstone of the effort for the reform and the modernization of Public Administration.

E-government is a valuable tool for the increase of the effectiveness and the efficiency in the Public sector that has also the power to improve democracy quality.

At national level, the Electronic Government Service Provision Framework was firstly regulated in a horizontal way by the law 3731/2008. In 2011, the Greek Parliament passed the law 3979/2011 for “E-government”. The law prescribes the conditions for the provision of electronic services to government and public entities (G2G services), citizens (G2C services) and business (G2B services).

In the scope of the law falls:

1. The Certification Framework for Public Web sites
2. the interoperability framework between information systems and for the development of electronic transaction services by the Public Administration
3. the Digital Authentication Framework for Citizens / Enterprises

The first version of the Electronic Government Service Provision Framework was developed from year 2006 to 2008 in the context of a project that was funded by the Operation Program Information Society. The framework was updated by the Ministry of Administration Reform and E-Governance and a deliberation open to the public took place before the finalization and its ratification by ministerial decree.

The purpose of the workshop was the tendering proposals for updating the Electronic Government Framework and objectives:

1. the finalization of the Framework
2. its ratification by decree
3. the definition of actions for its further specialization.

The subjects of the workshop are corresponding to the issues regulated by the law.

This report is based on the results of the Workshop and the proposals of the participants, which were recorded as minutes and afterwards were detaped.

This report aims at the brief presentation of:

1. the current situation and legislative regime
2. the main conclusions of the workshop
3. the proposals for the updating of the E-Government Service Provision Framework (E-GSPF)
4. the potential for development

The E-GSPF is addressed to everyone involved in the design and development of electronic services and to citizens, businesses and organizations that use these services. Particularly, it is addressed to:

- Senior managers, in the public and private sector, with decision-making responsibilities
- Operational managers of public administration and their units with organizational and process improvement responsibilities
- Managers of Information Technology Departments of Public Administration, contractors developing IT systems and websites, software vendors developing web sites and related services.

1. Εισαγωγή

Η αλματώδης ανάπτυξη των ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών) αποτελεί πρόκληση για τη δημόσια διοίκηση η οποία καλείται να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που τις παρέχονται. Αμφότερα, και η ευρωπαϊκή στρατηγική και το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, αναγνωρίζουν ότι η διαλειτουργικότητα έχει πολλές διαστάσεις:

1. νομικές
2. οργανωτικές
3. σημασιολογικές και
4. τεχνικές

Η διαλειτουργικότητα και η αξιοποίηση της θα αποδώσει πολλά οφέλη στη δημόσια διοίκηση. Αρχικά θα καλύψει τις ανάγκες εξυπηρέτησης και ικανοποίησης διοικητικών πληροφοριακών αναγκών. Καθώς η πληροφόρηση παρέχεται ανεξαρτήτως χρόνου και φυσικού χώρου, οι πολίτες θα μπορούν να επιλέξουν το δίαυλο επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, καθώς παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονική πληροφορία μέσω του Διαδικτύου (customer centric).

Η υλοποίηση υπηρεσιών μίας στάσης (one-stop shop) θα ενισχυθεί σημαντικά με την βελτίωση του πλαισίου προϋποθέσεων για τη διαλειτουργικότητα και θα επιτύχει πολλαπλασιαστικά οφέλη για τη δημόσια διοίκηση, όπως για παράδειγμα στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διακίνησης διοικητικών εγγράφων. Ο απώτερος στόχος είναι η δημιουργία ενιαίας ψηφιακής αγοράς, να ενισχυθούν οι επενδύσεις στην έρευνα και στην ανάπτυξη και να ενισχυθούν οι προσδοκίες από την υλοποίηση του ψηφιακού θεματολογίου.

Οι βασικές απαιτήσεις των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εστιάζονται στην ανάγκη για διαφάνεια στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, στον καθορισμό των αρμοδιοτήτων των επιμέρους οργανωτικών μονάδων και στην εξάλειψη της μονοσήμαντης αλληλεπίδρασης. Συνεπώς, η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των χρηστών θα πολλαπλασιάσει τα πιθανά τελικά οφέλη.

Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα χαρακτηριστικά που λαμβάνουν οι υπηρεσίες είναι:

- α) **Ο χρήστης:** ο πολίτης, η επιχείρηση ή άλλος φορέας της δημόσιας διοίκησης.
- β) **Το παραδοτέο:** βεβαιώσεις, πιστοποιητικά.

γ) **Πάροχος υπηρεσιών**: η υπηρεσιακή μονάδα ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την υπηρεσία.

δ) **Ρυθμιστής**: η υπηρεσιακή μονάδα ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο.

Οι κατηγορίες των υπηρεσιών χωρίζονται στις απλές και τις σύνθετες. Οι πρώτες αφορούν την πληροφόρηση, τη βεβαίωση-πιστοποίηση, την οικονομική συναλλαγή, τη διακίνηση πληροφοριακού περιεχομένου από ένα αρμόδιο φορέα. Από την άλλη πλευρά οι σύνθετες αναφέρονται στην εξέταση, τη συμβουλή, έναν διαγωνισμό ή μια προμήθεια, σε δράσεις διαβούλευσης, στην προβολή-προώθηση ή την επίβλεψη-παρακολούθηση, την αδειοδότηση και την προετοιμασία και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου δηλαδή στη παροχή υπηρεσιών που εμπλέκουν περισσότερους του ενός φορείς για να παραδοθεί το τελικό αποτέλεσμα.

Σκοπός της διαλειτουργικότητας είναι η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση¹.

Το ΠΗΔ (Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης) σκοπεύει:

- Στη παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα από διαδικτυακούς τόπους με τρόπο που αφενός να εξασφαλίζεται η εγκυρότητα και ασφάλεια των πληροφοριών που ανταλλάσσονται με τρόπο φιλικό για του χρήστες των υπηρεσιών,
- Στη ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών ή άλλων δεδομένων που ανταλλάσσονται στο πλαίσιο της παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- στη διασφάλιση της **διαλειτουργικότητας** μεταξύ των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης, η οποία εγγυάται μία συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων της δημόσιας διοίκησης,
- στην **Ανοικτή Φιλοσοφία** των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης, η οποία συνίσταται στην υιοθέτηση ανοικτών τεχνολογικών προτύπων και προδιαγραφών κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της δημόσιας διοίκησης, και
- στην **Ευρωπαϊκή Διάσταση** του ΠΔΥΗΣ, το οποίο συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση

¹ Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών
www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF

στην Ελλάδα να αναπτύξει και να υποστηρίξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες στοχεύει το ΠΗΔ ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες

1. **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση** (Government to Government - G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της δημόσιας διοίκησης).
2. **Κυβέρνηση-προς-πολίτες** (Government to Citizen - G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).
3. **Κυβέρνηση-προς-επιχειρήσεις** (Government to Business - G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εμπλεκόμενων φορέων. Οι διεπαφές της διαλειτουργικότητας δημιουργούνται:

- ανάμεσα σε Φορείς της κεντρικής διοίκησης (Υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε Φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε Φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε Φορείς της δημόσιας διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και σε εποπτευόμενους Φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου δημοσίου τομέα(π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
- ανάμεσα σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.
- ανάμεσα σε φορείς της δημόσιας διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).

2. Η θεσμική κατοχύρωση της διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα

Η επικοινωνία στη δημόσια διοίκηση είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιτυχή επιτέλεση του έργου της. Η αποτελεσματική επικοινωνία εξασφαλίζει ομαλή συνεργασία και αποδοτική λειτουργία στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η κλασσική δημόσια διοίκηση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της «κοινωνίας της πληροφορίας» πρέπει να αποκτήσει ιδιότητες που θα τη χαρακτηρίζουν ως «ηλεκτρονική διοίκηση». Προς αυτή την κατεύθυνση έγιναν κάποιες ενέργειες με σκοπό τη μετάβαση στην πλήρη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αρχικά θεσπίστηκε ο **ΚΕΔΥ (Κανονισμός Επικοινωνίας Δημόσιων Υπηρεσιών)**, στον οποίο υπάρχουν σχέδια για όλα τα διοικητικά έγγραφα που παράγουν και διακινούν οι Δημόσιες Υπηρεσίες και τα οποία έχουν ορισμένη μορφή τόσο ως προς τη σύνταξή τους, όσο και ως προς την ακριβή διάρθρωσή τους.

Επιπλέον υλοποιήθηκαν ΟΠΣ (Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα) και υποστηρίχθηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (επιπέδου 4). Λόγω της αντικειμενικής δυσκολίας, έγινε διαχωρισμός των εγγράφων που ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 14 του νόμου 2672/1998 για το ποια έγγραφα μπορούν να ενταχθούν στην άμεση παροχή τους μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Υπήρξε επέκταση για θέματα διακίνησης δεδομένων και διεκπεραίωσης των αντίστοιχων υπηρεσιών με διαδικτυακές υπηρεσίες. Καταργήθηκε σταδιακά ο συμβατικός τρόπος αρχειοθέτησης εγγράφων και επιβολής του ηλεκτρονικού τρόπου αρχειοθέτησης και δημιουργήθηκαν μηχανισμοί εύκολης αναζήτησης αρχειοθετημένων δεδομένων μέσα από την προτυποποίηση κωδικοποιημένων μεταδεδομένων. Στην πορεία αυτή αναπροσαρμόστηκε ο νόμος 2690/1999 (Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ 45^Α/1999), όπου μεταξύ άλλων θεσπίζεται η έγκυρη ανανέωση των πληροφοριών, πιθανές κυρώσεις από αποστολή ή χρήση απαρχαιωμένου υλικού, η δημιουργία προτύπων ηλεκτρονικών εγγράφων ή φορμών και η σταδιακή κατάργηση εγγράφων.

Με την Οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2006/123/ΕΚ επιβάλλεται σταδιακά η μηχανογραφική υποστήριξη των παρεχομένων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό με το άρθρο 27 του νόμου 3731/2008, ορίζεται η έννοια του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Παράλληλα, υπάρχουν συμπληρωματικές διατάξεις στον **νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ν.3979/2011** (ΦΕΚ Α'138/16.06.2011), όπως για παράδειγμα ο

καθορισμός του αποθετηρίου πληροφοριών και προϊόντων λογισμικού στο Εθνικό Τυπογραφείο (Άρθρο 19).

Προκειμένου, να θεσμοθετηθούν οι αρχές κάτω από τις οποίες θα λειτουργούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου, ώστε να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας προς όφελος των φορέων αλλά και να γίνει ευχερέστερη η πρόσβαση του πολίτη σε αυτές το ΠΗΔ τέθηκε σε ανοικτή διαβούλευση.

3. Ανοικτή Διαβούλευση για το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τέθηκε σε ανοικτή διαβούλευση στο διαδικτυακό τόπο www.opengov.gr, που υποστηρίζεται από το ΕΚΔΔΑ, με πρωτοβουλία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στόχος της δημόσιας αυτής διαβούλευσης ήταν η μέγιστη συμμετοχή των πολιτών στην τελική διαμόρφωση ενός πλαισίου η εφαρμογή του οποίου θα βελτιώσει την επικοινωνία και τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση αλλά και των φορέων της δημόσιας διοίκησης μεταξύ τους και θα βελτιώσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των φορέων. Οι οποιοσδήποτε παρατηρήσεις, απόψεις και ιδέες σχετικά με το πλαίσιο συνέβαλλαν σημαντικά στην επιτυχημένη ολοκλήρωση της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας που στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις και στην δημιουργία οικονομιών κλίμακας.

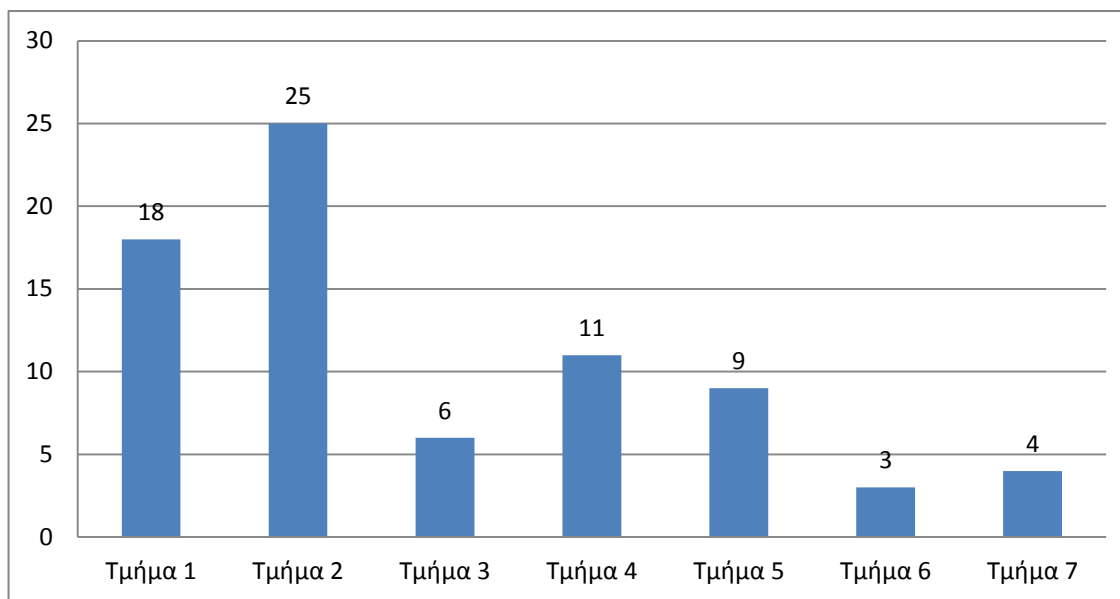
Η δημόσια διαβούλευση ξεκίνησε στις 30 Δεκεμβρίου 2011 και ολοκληρώθηκε στις 23 Ιανουαρίου 2012. Σε αυτό το χρονικό διάστημα τέθηκε σε διαβούλευση ολόκληρο το πλαίσιο και υποβλήθηκαν 76 σχόλια επί της διαβούλευσης. Τα σχόλια αυτά έγιναν από 49 διαφορετικούς χρήστες.

Το πλαίσιο έτσι όπως τέθηκε σε διαβούλευση αποτελείται από τα εξής τμήματα:

1. Ορισμοί
2. Κανόνες και πρότυπα για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της δημόσιας διοίκησης
3. Αρχές για το σχεδιασμό, ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του δημόσιου
4. Κανόνες και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα
5. Κανόνες και πρότυπα για την εγγραφή, ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα

6. Διαδικασίες διαχείρισης του Μητρώου για την καταχώριση των παρεχόμενων υπηρεσιών από φορείς της δημόσιας διοίκησης (Μητρώο Διαλειτουργικότητας)
7. Επικαιροποίηση και συντήρηση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

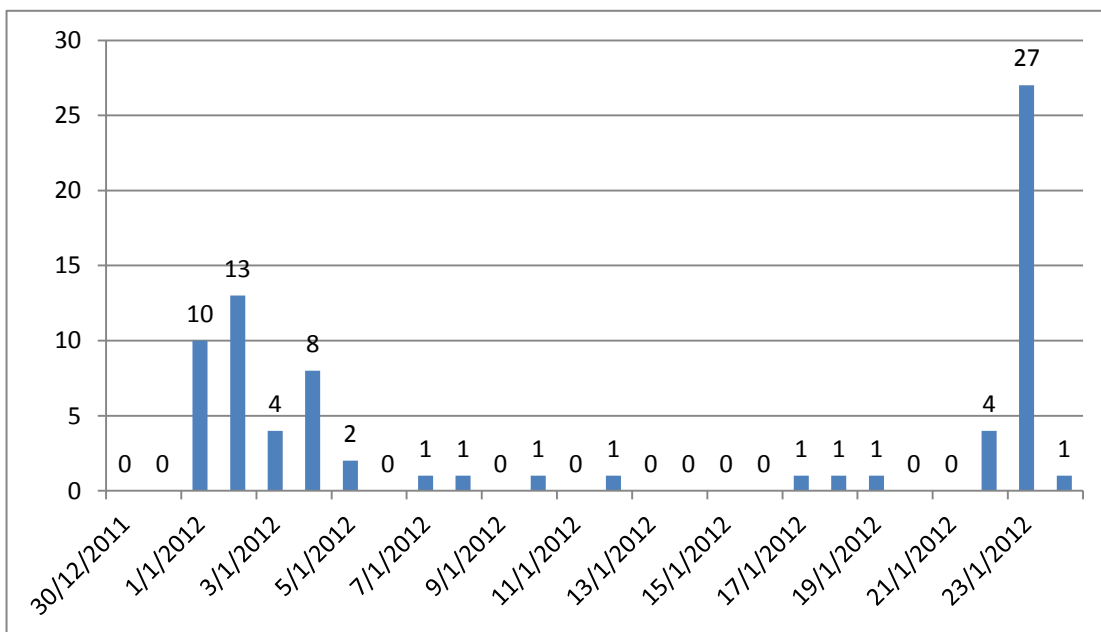
Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται ο αριθμός των σχολίων που έγινε για κάθε τμήμα. Από το διάγραμμα είναι φανερό πως τα περισσότερα σχόλια έγιναν για τους κανόνες και τα πρότυπα για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων. Δεν είναι παράλογο κάτι τέτοιο, καθώς οι διαδικτυακοί τόποι είναι αυτό με το οποίο έρχονται σε επαφή οι τελικοί χρήστες των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Τα υπόλοιπα θέματα λόγω της υψηλότερης εξειδίκευσης τους απαιτούν αντίστοιχα εξειδικευμένες γνώσεις για να γίνουν κατανοητά και αντικείμενο διαβούλευσης. Ενδιαφέρον, δημιουργείται και από τον χαμηλό αριθμό σχολίων στο τμήμα που τίθενται οι κανόνες για την εγγραφή, την ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.



Αριθμός σχολίων ανά τμήμα του πλαισίου

Τα σχόλια που καταγράφηκαν στη διαβούλευση προήλθαν από 49 χρήστες. Το 53,94% των σχολίων (41 σχόλια) έγιναν από 14 χρήστες, δηλαδή από το 29% των χρηστών που συμμετείχαν στη διαβούλευση. Κατά τη διάρκεια της διαβούλευσης δεν υπήρχε συλλογή στοιχείων σχετικά με την ιδιότητα των συμμετεχόντων αλλά και δημογραφικών τους στοιχείων με αποτέλεσμα να μην μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα αν όσοι σχολίασαν γνώριζαν το αντικείμενο ενδελεχώς, εάν συμμετείχαν από ενδιαφέρον ως προς το αντικείμενο, εάν απασχολούνται στο δημόσιο ή στον ιδιωτικό τομέα. Παρόλα

αυτά η πλειοψηφία των σχολίων δείχνει ικανοποιητική γνώση του αντικειμένου των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έντονο ενδιαφέρον ως προς τη συγκεκριμένη θεματική. Ένα ακόμα στοιχείο επί της διαδικασίας της διαβούλευσης του πλαισίου είναι το χρονικό διάστημα κατά το οποίο έγιναν τα σχόλια. Από το διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται πως το 48,68% του αριθμού των σχολίων έγιναν την πρώτη εβδομάδα της διαβούλευσης και ένα ποσοστό 40,79% τις τελευταίες δύο ημέρες. Φαίνεται δηλαδή πως το ενδιαφέρον επί της διαβούλευσης κορυφώθηκε στην έναρξη της και στο κλείσιμο της.



Αριθμός σχολίων ανά ημέρα

Πρέπει να επισημανθεί πως ενώ υπήρχε αντιστοιχία του περιεχομένου των σχολίων με το τμήμα του πλαισίου στο οποίο αναφέρονταν, υπήρχαν κάποια σχόλια γενικά επί του πλαισίου και όχι για ένα συγκεκριμένο τμήμα του, γεγονός που ίσως καταδεικνύει την ανάγκη για την παρουσία ενός πεδίου όπου θα υποβάλλονται τα σχόλια που αφορούν το σύνολο του κειμένου που βρίσκεται σε διαβούλευση και όχι κάποιο από τα επιμέρους τμήματα αυτού.

Τα σχόλια που υποβλήθηκαν αφορούσαν την ουσία του πλαισίου και το γεγονός ότι υποβλήθηκαν από πρόσωπα που έχουν γνώση και άποψη επί του αντικειμένου, με αποτέλεσμα να δοθεί σημαντικό υλικό για επεξεργασία στους συμμετέχοντες του καινοτόμου εργαστηρίου που υλοποιήθηκε 26-27 Ιανουαρίου 2012 στο ΕΚΔΔΑ. Στο καινοτόμο αυτό εργαστήριο, οι συμμετέχοντες των επιμέρους θεματικών εργαστηρίων συζήτησαν, σχολίασαν και επεξεργάστηκαν τα σχόλια της ανοιχτής αυτής διαβούλευσης που έγινε στον διαδικτυακό χώρο www.opengov.gr.

Η κλειστή διαβούλευση που διενεργήθηκε στο καινοτόμο εργαστήριο αποτέλεσε τη βάση για την θεσμική κατοχύρωση του ΠΗΔ. Βασικοί άξονες στους οποίους κινήθηκε η συζήτηση και κρίθηκε αναγκαίο να κατοχυρωθούν και θεσμικά είναι οι παρακάτω:

- Κανόνες και πρότυπα (διαδικτυακοί τόποι, διαλειτουργικότητα, ψηφιακή αυθεντικοποίηση)
- Αρχές σχεδίασης πληροφοριακών συστημάτων
- Μητρώο Διαλειτουργικότητας
- Διαδικασίες Επικαιροποίησης

4. Καινοτόμο Εργαστήριο

4.1 Εισαγωγή

Το καινοτόμο εργαστήριο για το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν ένα από τα εργαστήρια καινοτομίας που οργανώθηκαν και υλοποιήθηκαν από το ΕΚΔΔΑ στα πλαίσια ενός ευρύτερου συνόλου καινοτόμων δράσεων, οι οποίες συγχρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του ΕΣΠΑ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013».

Αποτελεί συγχρόνως αναπόσπαστο κομμάτι μιας φιλόδοξης προσπάθειας για την αντιμετώπιση σύγχρονων προβλημάτων αλλά και διαχρονικών δυσλειτουργιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Βασικό συστατικό της προσπάθειας αυτής είναι η διαβούλευση, αφού τα κύρια εργαλεία των εργαστηρίων είναι η ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας και ο ουσιαστικός και γόνιμος διάλογος. Η διαβούλευση που αποτελεί ουσιώδη προϋπόθεση αλλά και μέγα ζητούμενο για τη βελτίωση της ποιότητας της συμμετοχικής δημοκρατίας, για την οποία τόσος λόγος γίνεται στις μέρες μας.

Τα συμπεράσματα και οι προτάσεις των εργαστηρίων αποτυπώνονται σε εκθέσεις πολιτικής και επιχειρησιακά σχέδια δράσης.

4.2 Παρουσίαση καινοτόμου εργαστηρίου

Το εργαστήριο για το ΠΗΔ έρχεται να συνεισφέρει στην προσπάθεια για τη μείωση των διοικητικών βαρών και την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των δημοσίων φορέων, η οποία ξεκίνησε το 2008 με τη θεσμοθέτηση του ΠΗΔ στο νόμο 3731/2008 και συνεχίστηκε με την ψήφιση του ν. 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το Μάιο του 2011 από τη Βουλή των Ελλήνων. Ο νόμος αποτελεί τη θεσμική βάση στην οποία θα στηριχτεί η όλη προσπάθεια για απλοποίηση, επιτάχυνση και ποιοτική βελτίωση της παροχής υπηρεσιών της Διοίκησης προς τους πολίτες, με ιδιαίτερη έμφαση:

1. στην ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε πρόσωπα, φυσικά και νομικά και δημοσίους φορείς.
2. στη δημόσια πληροφορία και στον τρόπο που αυτή πρέπει να γίνεται αντικείμενο επεξεργασίας, προκειμένου να είναι χρήσιμη και αξιοποιήσιμη για να διευκολύνει πολίτες και επιχειρήσεις.
3. σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας

4. σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα.

4.2.1 Σκοπός Εργαστηρίου

Σκοπός του εργαστηρίου ήταν να φέρει σε συνεργασία και επικοινωνία φορείς από τη Δημόσια Διοίκηση, εμπειρογνώμονες από την ευρωπαϊκή ένωση, ερευνητές από την πανεπιστημιακή και ερευνητική κοινότητα καθώς και τον ιδιωτικό τομέα για την επικαιροποίηση του πλαισίου ΠΗΔ.

Στο εργαστήριο παρουσιάστηκαν οι σημαντικές πολιτικές και δράσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στα θέματα διαλειτουργικότητας, οι βασικοί άξονες του πλαισίου και οι σημαντικότερες δράσεις που έχουν γίνει από τους εμπλεκόμενους φορείς, αναδείχτηκαν προβλήματα και εξετάστηκαν τα θέματα που τέθηκαν με τη μορφή σχολίων των συμμετεχόντων στη διαδικασία της διαβούλευσης στο Opengon. Υποβλήθηκαν τέλος προτάσεις για τη βελτίωση του πλαισίου, επικεντρωμένες :

1. στη διερεύνηση της αποδοχής των προτεινόμενων κανόνων και προτύπων
2. στη μέθοδο εφαρμογής και διαχείρισης επιμέρους κανόνων και προτύπων, και κυρίως με το αν και ποια πρέπει να είναι υποχρεωτικά και δεσμευτικά και ποια όχι
3. στις απαιτήσεις προσαρμογής των συστημάτων, αν δηλαδή πρέπει να υπάρχει μεταβατική περίοδος προσαρμογής τους ή όχι

Τα συμπεράσματα και οι προτάσεις συνέβαλλαν στην:

1. Οριστικοποίηση του ΠΗΔ
2. Στην έκδοση Υπουργικής Απόφασης για την κύρωσή του και
3. Στον καθορισμό δράσεων για την περαιτέρω εξειδίκευση του.

4.2.2 Οργάνωση Εργαστηρίου

Σχεδιασμός και προετοιμασία εργαστηρίου

Ο αρμόδιος για θέματα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Υφυπουργός, απηύθυνε σχετική πρόσκληση στους φορείς που η συμβολή τους θεωρείται κρίσιμη στην προσπάθεια για παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να ορίσουν εκπροσώπους για συμμετοχή στο εργαστήριο.

Από τη μεριά του ΕΚΔΔΑ, συστάθηκε Επιτροπή Επιστημονικής και Οργανωτικής Υποστήριξης αποτελούμενη από τους:

1. Παπαστυλιανού Αναστασία, υπεύθυνη σπουδών και Έρευνας του ΕΚΔΔΑ
2. Στασή Αντώνη, στέλεχος του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
3. Ρουτζούνη Αθανασία, στέλεχος της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής
4. Μιχαλίτση Βασίλη, στέλεχος της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής
5. Μπούρα Χρήστο, στέλεχος ΜΟΔ Α.Ε.
6. Αναγνωστοπούλου Σοφία, στέλεχος της ΜΟΔ Α.Ε.
7. Κατσιοκογιάννη Γεώργιο, στέλεχος της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής
8. Κουρμούκη Ευθύμιο, στέλεχος της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.

Έργο της Επιτροπής ήταν η προετοιμασία υλοποίησης του εργαστηρίου, η επιστημονική επιμέλεια των θεματικών ενοτήτων του, η συγκέντρωση των κειμένων εργασίας από κάθε επί μέρους εργαστήριο, η επεξεργασία τους σε τελική μορφή, καθώς και η διαμόρφωση του επιχειρησιακού σχεδίου δράσης όπως θα προκύψει από τα κείμενα αυτά.

Παραδοτέα του έργου αποτέλεσαν:

1. Κείμενα εργασίας από κάθε θεματικό εργαστήριο
2. Πίνακας με τα υποβληθέντα σχόλια και τον τρόπο αντιμετώπισης του κάθε σχολίου
3. Το Επιχειρησιακό σχέδιο δράσης (Policy Paper) εφαρμογής πολιτικής για το Πλαίσιο Παροχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (προτάσεις αναδιατύπωσης, διαδικασίες για τη διαχείριση του, δράσεις για την περαιτέρω εξειδίκευση του), Οδικός Χάρτης (Roadmap) με δράσεις επιμόρφωσης στελεχών της δημόσιας διοίκησης για τη διάχυση και εφαρμογή του.

Η Επιτροπή με τη σειρά της, στο χρόνο μέχρι την έναρξη του προγράμματος ήταν επιφορτισμένη με:

1. Τη διαμόρφωση του προγράμματος, τον καθορισμό κεντρικών ομιλητών, συντονιστών και rapporteurs και την κατανομή των συμμετεχόντων ανά θεματικό εργαστήριο
2. Τη δημιουργία σχετικού περιγράμματος του εργαστηρίου (με την έννοια μιας περίληψης, επικεντρωμένης στα σημαντικότερα διαδικαστικά θέματα)
3. Την αποστολή πρόσκλησης σε κάθε συμμετέχοντα, συνοδευόμενη από μαζί με φόρμα επιβεβαίωσης συμμετοχής του
4. Την κατάρτιση λίστας με συμμετέχοντες

Θεματικές ενότητες και τρόπος οργάνωσης

Το καινοτόμο εργαστήριο πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις το ΕΚΔΔΑ από 26 έως 27 Ιανουαρίου 2012. Οι θεματικές ενότητες του εργαστηρίου ήταν τρεις, μία για κάθε πλαίσιο που ρυθμίζεται από το ΠΗΔ:

- Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠΔΔΤ)
- Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και ανάπτυξης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔΥΗΣ)
- Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ)

Η Οργάνωση του προγράμματος έγινε σε δύο επίπεδα, ολομέλειας και εργαστηρίων.

Ολομέλεια: το πρόγραμμα ξεκίνησε με συνεδρίαση της ολομέλειας, κατά τη διάρκεια της οποίας έγινε μια γνωριμία των συμμετεχόντων και μια πρώτη τοποθέτηση καθενός επί του πλαισίου. Ακολούθησε η συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της δημόσιας διαβούλευσης για το ελληνικό ΠΗΔ και η παρουσίαση βασικών δράσεων από εκπροσώπους των φορέων. Σε ολομέλεια συνήλθαν οι συμμετέχοντες και την τελευταία ημέρα. Μία πρώτη συνάντηση έγινε πριν το μεσημέρι, για την εξέταση των κειμένων και των συμπερασμάτων που διαμορφώθηκαν στα εργαστήρια, ενώ, κατά τη λήξη του προγράμματος, σε επίπεδο ολομέλειας συζητήθηκαν θέματα διαχείρισης και υποστήριξης του ΠΗΔ και παρουσιάστηκε και μια σύνοψη συμπερασμάτων και προτάσεων.

Εργαστήρια και συμμετέχοντες: Διοργανώθηκαν τρεις παράλληλες συνεδριάσεις, μία ανά θεματικό εργαστήρι με αντικείμενο την ανταλλαγή απόψεων και τη διατύπωση παρατηρήσεων και προτάσεων, ενώ για κάθε εργαστήρι ορίστηκε ένας συντονιστής και ένας rapporteur. Συνολικά στο εργαστήριο συμμετείχαν 52 άτομα. Η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων προέρχεται από φορείς του δημοσίου τομέα. Ωστόσο η συμμετοχή και η συμβολή εκπροσώπων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ακαδημαϊκής Κοινότητας και της αγοράς ήταν εξίσου σημαντική. Τέλος παραβρέθηκαν εκπρόσωποι χρηστών όπως η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με αναπηρία, εκπρόσωποι εταιριών εμπορικού λογισμικού, κοινοτήτων Ανοιχτού Λογισμικού, και άλλοι. .

4.2.3 Συνοπτική παρουσίαση και βασικά συμπεράσματα εργαστηρίων

Άμεσο στόχο του εργαστηρίου αποτέλεσε η προσπάθεια για υιοθέτηση ενός συνόλου κανόνων και προτύπων, προκειμένου να εκδοθεί στη συνέχεια σχετική ΥΑ. Οι τρεις γενικοί άξονες που τέθηκαν υπό μελέτη και επεξεργασία ήταν:

1. Η εφαρμοσιμότητα των κανόνων και των προτύπων σε κάθε συγκεκριμένο φορέα και η υποβολή προτάσεων για πιο καθολική εφαρμογή
2. Η αξιολόγηση του επιπέδου δεσμευτικότητας και υποχρεωτικότητας των κανόνων, καθώς και της ανάγκης ύπαρξης μεταβατικής περιόδου προσαρμογής
3. Οι διαδικασίες επικαιροποίησης του πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επίσημη προσκεκλημένη της δράσης ήταν η κυρία Abecasis, Προϊσταμένη της μονάδας για το πρόγραμμα ISA της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία τόνισε πως η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διασύνδεση της διοίκησης αποτελεί μια πρόκληση, στην οποία καλούνται να ανταποκριθούν όλες οι ευρωπαϊκές χώρες.

Μείζον στοίχημα αποτελεί η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης αλλά και μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων της Ευρώπης, μέσω της ανάπτυξης κοινών εργαλείων, ενιαίων υπηρεσιών αλλά και μέσω της ευαισθητοποίησης υπηρεσιακών παραγόντων και πολιτών για τη σημασία της. Τα κυριότερα σημεία στα οποία στάθηκε ήταν η απουσία διαλειτουργικότητας και τα ανοιχτά δεδομένα. Όσον αφορά στο πρώτο θέμα τόνισε πως η διαλειτουργικότητα προϋποθέτει πολιτική βούληση, ευθυγράμμιση νομοθεσίας, συντονισμό ανάμεσα στους φορείς και τις διοικήσεις, κατανόηση της πληροφορίας που ανταλλάσσεται και τέλος τεχνικό υπόβαθρο.

Προχωρώντας, σημαντικό έλλειμμα παρατηρείται στο θέμα της εμπιστοσύνης, έλλειμμα που μπορεί να καλυφθεί ακριβώς μέσω ευθυγράμμισης με ένα κοινό πλαίσιο προτύπων και κανόνων που θα διέπει τις σχέσεις των εμπλεκομένων μερών και θα ενισχύσει τη συνεργασία τους.

Προαπαιτούμενες δράσεις αποτελούν η ύπαρξη δεξαμενών δεδομένων, η δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης τους και η κοινή ορολογία.

Ήδη η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2010 καθιέρωσε τη στρατηγική και το πλαίσιο για τη Διαλειτουργικότητα, το οποίο πρέπει να εφαρμοστεί από τα κράτη- μέλη έως το 2013.

Για τα ανοιχτά δεδομένα τόνισε τη σημασία και την άμεση σχέση τους με την ανοιχτή και κατ' επέκταση τη δημοκρατική διακυβέρνηση. Ανοιχτά δεδομένα σημαίνει διαφάνεια και συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, όροι διαχρονικοί, πάντα επίκαιροι αλλά και συστατικοί της δημοκρατίας.

4.3 Εργαστήριο 1 - Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Η πιστοποίηση των Δημόσιων Διαδικτυακών τόπων αποτελεί ένα από τα τρία επιμέρους θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ευρύτερου πλαισίου για τη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ρυθμίζονται από τους νόμους 3731/2008 και 3979/2011. Στο άρθρο 5 του νόμου 3979 εισάγεται η υποχρέωση όλων των φορέων του δημοσίου τομέα για δημιουργία και διατήρηση διαδικτυακών τόπων, με κύριο στόχο τη διευκόλυνση των συναλλαγών των χρηστών (φυσικών και νομικών προσώπων) με τη δημόσια διοίκηση.

Το πλαίσιο πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων θέτει λοιπόν τα πρότυπα, τους κανόνες και τις προδιαγραφές που πρέπει να ακολουθούνται από τους Φορείς της δημόσιας διοίκησης σχετικά με τη δόμηση, το περιεχόμενο και την παρουσίαση των διαδικτυακών τους τόπων, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών.

Σκοπός της προσπάθειας αυτής είναι αφενός η ομογενοποίηση της παρουσίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης αλλά και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει στο διαδίκτυο και αφετέρου η παρακίνηση όλων των φορέων για παροχή διαδραστικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βάσει κοινών θεσμοθετημένων κανόνων και προδιαγραφών που εγγυώνται την ασφάλεια και την ποιότητά τους. Η ολοκληρωμένη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί καθοριστικό βήμα προς την βελτίωση της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης, την ενίσχυση του αισθήματος εμπιστοσύνης του κοινού και την επιτυχία οικονομικών κλίμακας, μέσω:

1. παροχής υπηρεσιών υψηλής αξιοπιστίας, με σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα
2. διευκόλυνσης και επιτάχυνσης των συναλλαγών
3. επαναχρησιμοποίησης τμημάτων λογισμικού με τυποποιημένη λειτουργικότητα.

4.3.1 Γενικές Αρχές ΠΠΔΔΤ

Με δεδομένη προτεραιότητα την εξυπηρέτηση των πολιτών, και προκειμένου να εξασφαλιστεί στο μέγιστο η χρήση των διαδικτυακών τόπων και των υπηρεσιών που παρέχουν απ όλους τους πολίτες, το πλαίσιο διέπεται από τις παρακάτω θεμελιώδεις αρχές:

Αρχή της ισότητας και της ισονομίας, που εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση στις υπηρεσίες και πληροφορίες που παρέχουν οι φορείς, με έμφαση στις ειδικές ομάδες πληθυσμού και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας, ώστε το περιεχόμενό τους να είναι πλήρες, αληθές, σαφές και επίκαιρο

Αρχή της εμπιστοσύνης, που συμβάλλει στην ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των πολιτών και εξασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους, που μέσω καθιέρωσης μηχανισμών ταυτοποίησης και πολιτικών ασφαλείας που πρέπει να διαθέτουν

Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων, προκειμένου η πραγματοποιούμενη επένδυση να δικαιολογείται από οφέλη που αναμένεται να προκύψουν από τη χρήση και την επαναχρησιμοποίηση των υπηρεσιών των διαδικτυακών τόπων . Στα οφέλη από τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να συνυπολογίζονται και παράμετροι σχετικά με την ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών, την ποιότητα εξυπηρέτησης, την αποσυμφόρηση των υπηρεσιών των φορέων και τη βελτίωση της γενικής τους εικόνας. Οι παράμετροι αυτές, αν και δύσκολα μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, αποτελούν μεγάλο μέρος του οφέλους που προκύπτει από τη λειτουργία ενός ΔΔΤ.

Αρχή της ανοιχτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας, η δημόσια πληροφορία που διατίθεται από το διαδικτυακό τόπο ενός φορέα πρέπει να είναι διαθέσιμη χωρίς τεχνικούς, νομικούς ή οργανωτικούς περιορισμούς, να είναι μηχαναγνώσιμη, να συνοδεύεται από τα κατάλληλα μετα-δεδομένα, να είναι εύκολα αναζητήσιμη και ευρέσιμη, να συνοδεύεται από τυποποιημένες ανοιχτές κυβερνητικές άδειες που να προσδιορίζουν τους όρους χρήσης και επιπλέον, στην περίπτωση που οι διαδικτυακός τόπος περιλαμβάνει σύνολα δεδομένων, αυτά να βρίσκονται σε σταθερά σημεία απόθεσης.

4.3.2 Γενικές Παρατηρήσεις

Όπως ήδη αναφέρθηκε τα θέματα που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός ΔΔΤ είναι κρίσιμα. Κατ' επέκταση απαιτείται η εύρεση τρόπων επίλυσής τους, γεγονός που επιτυγχάνεται με την εισαγωγή ρυθμίσεων στο παρόν πλαίσιο. Αυτοί, ανάλογα με την κρισιμότητά τους αλλά τη δυνατότητα και το βαθμό ενσωμάτωσής τους στην ελληνική πραγματικότητα, κατατάσσονται σε τρία επίπεδα ως προς τις απαιτήσεις συμμόρφωσης. Το ΠΠΔΔΤ αποτελείται από

- 111 κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ)
- 59 κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ)
- 10 κανόνες υπό διαμόρφωση/μελέτη (ΚΜ).

4.3.3 Αντικείμενο κανόνων του ΠΠΔΔΤ

Οι κανόνες και τα πρότυπα που περιλαμβάνονται στο πλαίσιο ρυθμίζουν θέματα :

1. διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, με την έννοια της κατανομής και οριοθέτησης ρόλων και αρμοδιοτήτων
2. δομής και οργάνωσης του διαδικτυακού τόπου, που περιλαμβάνει κυρίως θέματα σχετικά με την ονοματοδοσία τους, την εικαστική τους παρουσίαση, τη δομή και το περιεχόμενό τους, την προσβασιμότητα και θέματα πολλαπλών διαδικτυακών τόπων.
3. παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών (θέματα υποστήριξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ηλεκτρονικών πληρωμών, παρακολούθησης προόδου διεκπεραίωσης υποθέσεων, εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης περιεχομένου
4. διαλειτουργικότητας με back-office συστήματα και άλλους διαδικτυακούς τόπους
5. αξιολόγησης του περιεχομένου και της λειτουργίας τους
6. ασφάλειας των συστημάτων
7. προστασίας των προσωπικών δεδομένων
8. διάδοσης διαδικτυακών τόπων
9. και τέλος νομικά θέματα και θέματα χρηστών (κατηγορίες χρηστών, θέματα εγγραφής, δικαιωμάτων χρηστών)

Δεδομένου του δυναμικού και πολυδιάστατου χαρακτήρα του πλαισίου, ο οποίος δεν εξαντλείται στο ν. 3979/2011, αλλά αποτελεί αντικείμενο μιας ευρύτερης προσπάθειας, η συμμετοχή στην επικαιροποίηση και τη βελτίωσή του είναι απαραίτητη και επιβεβλημένη. Για το λόγο ο διαδικτυακός τόπος www.e-gif.gov.gr, αποτελεί forum διαπραγμάτευσης των ενότητων του πλαισίου, ο οποίο μάλιστα τέθηκε σε ανοιχτή διαβούλευση στο www.opengov.gr από 30/12/2011 έως 23/1/2012, προκειμένου να υποβληθούν σχόλια και προτάσεις για τη βελτίωση και την επικαιροποίησή του.

4.3.4 Ανάλυση κανόνων ΠΠΔΔΤ

Κανόνες και πρότυπα για τη Διαχείριση του Διαδικτυακού Τόπου

Η πρόβλεψη ολοκληρωμένου μηχανισμού διαχείρισης ενός ΔΔΤ αποτελεί τη βάση της λειτουργίας του, διότι διασφαλίζει αφενός τη λειτουργικότητά του και αφετέρου την ακρίβεια και ποιότητα του περιεχομένου του και κατ'επέκταση το αίσθημα εμπιστοσύνης του κοινού προς το αυτόν. Απαιτείται λοιπόν η εισαγωγή ρόλων και η κατανομή τους σε αντίστοιχα στελέχη υπεύθυνα για την οργάνωση, διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του. Εισάγονται έτσι οι έννοιες του *επιτελικά Υπεύθυνου* (owner) του ΔΔΤ, με βασικές αρμοδιότητες τον καθορισμό των στρατηγικών στόχων του φορέα και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ, του *τεχνικά υπεύθυνου* για την οργάνωση του διαδικτυακού τόπου και την παρακολούθηση της προόδου των σταδίων υλοποίησής του και 3) του *Υπεύθυνου Περιεχομένου και Υπηρεσιών*, στις αρμοδιότητες του οποίου εμπίπτουν η εξασφάλιση της εγκυρότητας και της ποιότητας του πληροφοριακού υλικού και των υπηρεσιών που περιέχει ο ΔΔΤ και η συνεχής ανανέωσή τους. Τέλος προτείνεται η νομική υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ από ειδικό νομικό Σύμβουλο, με αρμοδιότητα τον έλεγχο των νομικών ζητημάτων που ανακύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Δομή και Οργάνωση

Πρόκειται για κανόνες που αφορούν κυρίως στην ονοματοδοσία (γλώσσα, τρόπος γραφής και μέγεθος), στην εικαστική τους παρουσίαση, τη δομή και το περιεχόμενό τους, την προσβασιμότητα και θέματα πολλαπλών διαδικτυακών τόπων.

Πιο συγκεκριμένα **η ακριβής ονομασία ενός ΔΔΤ** πρέπει σωρευτικά:

- να εγκρίνεται από την ΕΕΤΤ και να είναι σύμφωνη με τον «Κανονισμό Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (domain names) με κατάληξη .gr» της ΕΕΤΤ, όπως αυτός ισχύει
- να διαθέτει τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (A-Z, a-z, 0-9), π.χ. www.name.gr
- να είναι ως 60 χαρακτήρες (συμπεριλαμβάνοντας το www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr)
- το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης να ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα.

- οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης να αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία που περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα «Καλλικράτης»

Όσον αφορά στην εικαστική παρουσίαση, τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο των ιστοσελίδων πρέπει να είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ, το περιεχόμενο ενός τόπου πρέπει να απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων πρέπει να είναι ανοιχτόχρωμο. Οι γραμματοσειρές που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου πρέπει να είναι ευανάγνωστες τόσο στην οθόνη όσο και κατά την εκτύπωση του περιεχομένου. Παραδείγματα τέτοιων γραμματοσειρών είναι οι γραμματοσειρές Arial, verdant και Tahoma Έτσι, οι επισκέπτες μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο εμφάνισης ενός ΔΔΤ, επεμβαίνοντας σε παραμέτρους όπως το χρώμα του κειμένου και τη γραμματοσειρά, καθώς και το υπόβαθρο της ιστοσελίδας ανάλογα με τις δυνατότητες που προσφέρονται από το φυλλομετρητή (browser) που χρησιμοποιούν για την πλοήγησή τους (π.χ. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple, Safari). Τα εικονίδια πρέπει συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης. Όσον αφορά στην ονομασία των συνδέσμων χρειάζεται να είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος.

Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός τόπου πρέπει να

- είναι απλό και κατανοητό
- χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις
- μην περιλαμβάνει λάθη
- αποτελείται από προτάσεις μικρές σε μέγεθος
- οι ιστοσελίδες πρέπει να έχουν μικρή έκταση και προτιμητέο είναι ένα κείμενο να παρουσιάζεται σε περισσότερες ιστοσελίδες με τη χρήση κατάλληλων μεταξύ τους συνδέσμων από το να παρουσιάζεται ολόκληρο σε μια μακροσκελή σελίδα. Σημαντικό ρόλο για την αποδοχή των σελίδων από τους χρήστες παίζει και ο χρόνος εμφάνισής τους. Για το λόγο αυτό, το μέγεθός τους πρέπει να διατηρείται μικρό, προκειμένου να περιορίζεται στο ελάχιστο ο χρόνος εμφάνισής τους.

Για τη διασφάλιση ενός ενιαίου τρόπου παρουσίασης και αίσθησης του περιεχομένου ενός διαδικτυακού τόπου είναι απαραίτητη η χρήση τεχνολογία CSS. Ο μηχανισμός αυτός επιτρέπει την ενσωμάτωση χρωμάτων, γραμματοσειρών, χαρακτηριστικών παραγραφοποίησης και άλλων στοιχείων μορφοποίησης σε έγγραφα που απευθύνονται στο διαδίκτυο. Τα χαρακτηριστικά αυτά μπορούν στη συνέχεια, λειτουργώντας ως

πρότυπα (template), να εφαρμοστούν σε όλες τις σελίδες ενός διαδικτυακού τόπου. Όσον αφορά τέλος στην εμφάνιση τέλος του ΔΔΤ, πρέπει να είναι λιτή προκειμένου να μην κουράζει τον αναγνώστη. Για το λόγο αυτό συνιστάται η αποφυγή έντονης και πλάγιας μορφοποίησης των χαρακτήρων, καθώς και η υπογράμμιση προκειμένου να μην δημιουργείται σύγχυση με τους συνδέσμους που συμπεριλαμβάνονται στις σελίδες.

Η **αρχική σελίδα** ενός ΔΔΤ, καθώς αποτελεί την πρώτη εντύπωση για τον επισκέπτη πρέπει να είναι σχεδιασμένη επιμελώς. Πρέπει να φέρει το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα. Επίσης να αναφέρονται η ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμοί τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα και να περιλαμβάνονται σύνδεσμοι (links) στο υπόλοιπο περιεχόμενο του ΔΔΤ

Προχωρώντας, **ένας ΔΔΤ πρέπει να περιλαμβάνει:**

- την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
- οργανόγραμμα των υπηρεσιών του
- σύντομη παρουσίαση του
- πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκησή του
- την νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του
- πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τον τρόπο παροχής τους
- νέα – ανακοινώσεις

Είναι δεδομένο πως ένας ΔΔΤ οφείλει εξυπηρετεί τη στρατηγική του φορέα-ιδιοκτήτη του, ενώ η δομή του χρειάζεται να είναι σαφής, προκειμένου να διευκολύνεται η πλοήγηση των χρηστών

Τέλος, το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ (πληροφοριακό υλικό και υπηρεσίες), προκειμένου να είναι διαχειρίσιμο και αξιοποιήσιμο τόσο από τον ίδιο το φορέα όσο και από άλλους φορείς πρέπει να είναι οργανωμένο σε θεματικές κατηγορίες, κοινές για όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Οι κατηγορίες αυτές πρέπει να ανήκουν την ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (Government Category List). Για το σύνολο του περιεχομένου ενός ΔΔΤ είναι απαραίτητη η καταχώρηση μεταδεδομένων για λόγους οργάνωσης, διαχείρισης και ανάκτησης.

Η **πλοήγηση** στο περιεχόμενο ενός διαδικτυακού τόπου μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους όπως με τη χρήση μενού και κατηγοριών περιεχομένου, συνδέσμων (links), χάρτη του τόπου (sitemap) ή μέσω μηχανής αναζήτησης

Βασικά εργαλεία λοιπόν που είναι σκόπιμο να προσφέρονται από ένα ΔΔΤ είναι:

- μια **μηχανή αναζήτησης** στο περιεχόμενο του, η οποία πρέπει τουλάχιστον να προσφέρει στον επισκέπτη τη δυνατότητα απλής αναζήτησης και να είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ, ενώ η ύπαρξή της είναι αναγκαία στην περίπτωση ΔΔΤ με μεγάλο όγκο περιεχομένων
- **χάρτης πλοήγησης** στο περιεχόμενό τους, καθώς αποτελεί έναν εναλλακτικό τρόπο πλοήγησης στο περιεχόμενο του τόπου και εντοπισμού της επιθυμητής πληροφορίας

Προσβασιμότητα

Ο ΔΔΤ κάθε φορέα της δημόσιας διοίκησης οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό κοινό. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι κατά το δυνατό, ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται.

Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C) έχει αναλάβει την «Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του Ιστού»(Web Accessibility Initiative - WAI). Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 1.0) του W3C, οι οποίες είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>), περιλαμβάνουν σημεία ελέγχου της προσβασιμότητας, σε καθένα από τα οποία έχει αντιστοιχιστεί ένα επίπεδο προτεραιότητας βάσει της επίδρασης του σημείου ελέγχου στην προσβασιμότητα:

- Προτεραιότητα 1 (Priority 1): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού πρέπει να ικανοποιήσουν αυτό το σημείο ελέγχου. **Σε αντίθετη περίπτωση** μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι αδύνατον να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου είναι βασική προϋπόθεση, ώστε ορισμένες ομάδες να μπορούν να χρησιμοποιούν τα έγγραφα του Ιστού.
- Προτεραιότητα 2 (Priority 2): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού προτείνεται να ικανοποιήσουν αυτό το σημείο ελέγχου, διότι **διαφορετικά**, μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι δύσκολο να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα καταργήσει σημαντικούς περιορισμούς πρόσβασης στα έγγραφα του Ιστού.

- Προτεραιότητα 3 (Priority 3): Οι υπεύθυνοι ανάπτυξης περιεχομένου Ιστού μπορούν να εξετάσουν αυτό το σημείο ελέγχου, διαφορετικά, μία ή περισσότερες ομάδες θα είναι σχετικά δύσκολο να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του εγγράφου. Η ικανοποίηση αυτού του σημείου ελέγχου θα βελτιώσει την πρόσβαση σε έγγραφα του Ιστού.

Επίσης ορίζουν **3 επίπεδα συμμόρφωσης** :

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

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

Ως εκ τούτου οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι οφείλουν να συμμορφώνονται με την έκδοση 2.0 του Προτύπου Οδηγιών για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού σε επίπεδο «Α». Το περιεχόμενο τέλος πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή για την πρόσβαση και να είναι συμβατό τουλάχιστον με τις εκδόσεις τις τελευταίας πενταετίας των Internet Explorer (έκδοση 7), Mozilla Firefox(έκδοση 3.6), Chrome 8 και Safari.

Πολλαπλοί διαδικτυακοί τόποι

Σε περίπτωση ύπαρξης πολλαπλών **ΔΔΤ**, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που διαθέτουν πρέπει να προσδιορίσουν ποιος ή ποιοι από αυτούς αποτελεί τον επίσημο, ο οποίος πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πλαισίου. Οι υπόλοιποι μπορούν να συνεχίσουν να συντηρούνται αλλά δεν μπορούν να θεωρούνται ως επίσημοι τρόποι πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του φορέα.

Διαδικασίες και κανόνες για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Ηαποδοχή που γνωρίζει ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσιας διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν το πρώτο και το δεύτερο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή την πληροφόρηση (Information) και την αλληλεπίδραση (Interaction), και πρέπει να προσφέρονται από τους φορείς για το σύνολο των συναλλαγών τους. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, πρέπει για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία να παρέχονται πληροφορίες για την ονομασία της υπηρεσίας, τη διαδικασία εξυπηρέτησης, εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τον εκτιμώμενο χρόνο εξυπηρέτησης και το κόστος συναλλαγής, αν και όπου υφίσταται. Πρέπει τέλος να διατίθενται έντυπα και οδηγίες συμπλήρωσης τους τα οποία θα μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.

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

- **Επίπεδο 3 - Αμφίδρομη διάδραση (Two -way interaction):** Ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται ηλεκτρονικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας αυτού του επιπέδου είναι η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα.
- **Επίπεδο 4 - Συναλλαγή (Transaction):** Οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμά τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται –σε ηλεκτρονική μορφή- απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.

Σε περίπτωση παροχής τέτοιου είδους υπηρεσιών, **απαιτείται η δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και η εξακρίβωσή της από το σύστημα**, εάν αυτό απαιτείται από το είδος των δεδομένων που αξιοποιούνται από τις υπηρεσίες. Στην περίπτωση δε ηλεκτρονικών πληρωμών, η ολοκλήρωση τους με ηλεκτρονικό τρόπο πρέπει να συνοδεύεται από την απόδοση ενός αριθμού συναλλαγής στο χρήστη και τη δυνατότητα

εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης από αυτόν της απόδειξης εκτέλεσης της ηλεκτρονικής πληρωμής.

Τέλος, σημαντική είναι η **παροχής δυνατότητας παρακολούθησης της προόδου της υπηρεσίας από τον χρήστη**, στην περίπτωση της μη αυτόματης παραγωγής του τελικού προϊόντος, είτε μέσω του ίδιου του ΔΔΤ είτε με την ενημέρωσή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πέραν από τις βασικές υπηρεσίες που κάθε ΔΔΤ οφείλει να παρέχει, **σημαντικός τρόπος ενίσχυσης της φιλικότητάς του και βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης των χρηστών** αποτελεί η ενημέρωσή του, μέσω διαφόρων δράσεων, οι συνηθέστερες εκ των οποίων είναι η παροχή ενημερωτικών δελτίων (newsletters) και η παροχή νέων μέσω μηχανισμών RSS. Τέλος, μία δυνατότητα που μπορεί να αυξήσει την επισκεψιμότητα του διαδικτυακού τόπου ενός δημοσίου φορέα ταυτόχρονα να υποστηρίξει την επικοινωνία και την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των χρηστών για θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας είναι η ύπαρξη χώρων συζήτησης των χρηστών (fora).

Το πλαίσιο ρυθμίζει και τις τρεις παραπάνω περιπτώσεις, θέτοντας κάποιους βασικούς κανόνες για την ορθή λειτουργία τους που συνοπτικά αναφέρονται κάτωθι:

- Στην περίπτωση του newsletter, πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον την επωνυμία του φορέα που το εκδίδει, το θέμα και το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται, στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα και την άδεια με την οποία διατίθεται, η οποία θα πρέπει να είναι τυποποιημένη ανοιχτή κυβερνητική άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του περιεχομένου χωρίς περιορισμούς πέραν της αναφοράς στην πηγή του. Παράλληλα, τα μηνύματα με τα οποία αποστέλλονται τα σχετικά δελτία θα πρέπει να αναφέρουν βασικά στοιχεία του φορέα ως αποστολέα, ενώ, όσον αφορά στους αποδέκτες πρέπει είτε να αναφέρεται μόνο η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του καθενός είτε να είναι κενό ή να αναφέρεται ότι η λίστα των αποδεκτών δεν είναι ανακοινώσιμη. Σε κάθε περίπτωση απαγορεύεται να είναι φανερά στους αποδέκτες του δελτίου τα στοιχεία των υπολοίπων αποδεκτών. Τέλος, πρέπει να αναφέρεται και ο τρόπος διαγραφής του χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης.
- Η περίπτωση παροχής νέων μέσω RSS προϋποθέτει τον ορισμό υπευθύνου για τη συλλογή των πληροφοριών και τη σχετική μέριμνα για τη μεγαλύτερη δυνατή τυποποίηση των κατηγοριών νέων που περιλαμβάνονται στα RSS feed.
- Σε περίπτωση υποστήριξης forum ή κοινωνικού δικτύου, χρειάζεται να κατανεμηθούν ρόλοι διαχειριστή (administrator), με ευθύνη την τεχνική διαχείριση του χώρου, υποκινητή (motivator), υπεύθυνου για τη δημιουργία

θεμάτων συζήτησης, συμμετοχής σε συζητήσεις και προσέλκυσης χρηστών στο χώρο συζήτησης και συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις

Διαλειτουργικότητα με back-office συστήματα και άλλα sites:

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

Έτσι, η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4, προϋποθέτει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων. Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της δημόσιας διοίκησης πρέπει λοιπόν να διασυνδέονται με τα back-office συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν την εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ τους οφείλει να γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο. Η κοινοχρησία δημοσίων δεδομένων μεταξύ των φορέων του δημοσίου απαιτεί κατάλληλες ανοιχτές άδειες που να μη θέτουν περιορισμούς στο σημείο χρήσης. Στην περίπτωση που φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους οφείλει να αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, πρέπει να αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα άντλησης του περιεχομένου

Προχωρώντας, τίθεται και η ανάγκη διαλειτουργικότητας με άλλους διαδικτυακούς τόπους, που συμβάλλει στη διευκόλυνση αναζήτησης πληροφοριών από τον χρήστη, στη περίπτωση που δεν γνωρίζει σε ποιον φορέα πρέπει να απευθυνθεί για μία συγκεκριμένη υπηρεσία. Ένας τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος το content aggregation, η συγκέντρωση δηλαδή και η παρουσίαση από έναν ΔΔΤ περιεχομένου άλλων ΔΔΤ.

Η συγκέντρωση και αναπαραγωγή περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους δεν λύνει, ωστόσο, το πρόβλημα της ενημέρωσης του περιεχομένου. Το πρόβλημα αυτό επιλύεται σε επιχειρησιακό επίπεδο, με τον προσδιορισμό συγκεκριμένης διαδικασίας αλλά και σε τεχνικό επίπεδο, μέσω web services. Στην τελευταία περίπτωση, ο ΔΤ απλά κάνει χρήση και δεν αποθηκεύει το περιεχόμενο του ενώ οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται.

Σε άλλους διαδικτυακούς τόπους, ώστε να διασφαλίζεται η αυτόματη ενημέρωση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε περίπτωση πραγματοποίησης αλλαγών από τον αρχικό «ιδιοκτήτη» του. Στην περίπτωση του content aggregation, φορέας που αντλεί το περιεχόμενο άλλων τόπων υποχρεώνεται στην σαφή αναφορά της πηγής άντλησης. Όσον αφορά στις πολιτικές, στα πρότυπα και στις τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους πρέπει να είναι σύμφωνοι με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Αξιολόγηση ΔΔΤ

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

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

Αξιολόγηση περιεχομένου: Η εγκυρότητα του περιεχομένου αποτελεί πρωταρχική ευθύνη των ιδιοκτητών του. Ωστόσο, θα μπορούσε να δίνεται η δυνατότητα αξιολόγησης της ποιότητας του περιεχομένου και στους χρήστες του, μέσω κατάλληλων μηχανισμών λήψης σχολίων, όπως ηλεκτρονικών φορμών πολλαπλών επιλογών ή και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η συλλογή των απαντήσεων των χρηστών ανά πληροφορία μπορεί με τη σειρά της να τροφοδοτήσει μια διαδικασία αξιολόγησης, στην οποία θα στηριχτεί η διαδικασία βελτίωσης της πληρότητας και της ποιότητας της πληροφορίας. Προτεραιότητα πρέπει να δίνεται σε πληροφορίες, τις οποίες οι χρήστες θεωρούν «Ελλιπείς» ή «Ανεπαρκείς»,

Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών: Και στην περίπτωση αυτή, η δυνατότητα υποβολής σχολίων μπορεί να βελτιώσει το επίπεδο και των παρεχόμενων υπηρεσιών είτε μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής είτε γενικότερα ενώ και εδώ πρέπει η προσοχή να επικεντρώνεται στα αρνητικά σχόλια παρά στα θετικά, προκειμένου να εντοπιστούν οι αδυναμίες.

Αξιολόγηση λειτουργίας: Η συνολική λειτουργία και απόδοση ενός ΔΔΤ αποτελούν δύο ιδιαίτερα κρίσιμους παράγοντες για την αποδοχή του από τους χρήστες. Επομένως είναι απαραίτητο οι ΔΔΤ να παρέχουν ορισμένες δυνατότητες συλλογής στατιστικών στοιχείων για συγκεκριμένους και ορισμένους δείκτες που θα παρακολουθούνται. Βάσει των παραπάνω, εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την αξιοποίηση των λειτουργιών του ΔΔΤ από τους χρήστες του, τα οποία με τη σειρά τους, μπορούν να τροφοδοτήσουν δράσεις βελτίωσης ή προσαρμογής του ΔΔΤ στις απαιτήσεις των χρηστών του.

Για την αξιολόγηση της λειτουργίας ενός ΔΔΤ το Πλαίσιο προτείνει την παρακολούθηση των παρακάτω δεικτών:

1. Αποδοχή του ΔΔΤ που υπολογίζεται βάσει της καταγραφόμενης επισκεψιμότητας
2. Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που υπολογίζεται βάσει των υπηρεσιών με τις περισσότερες και υπηρεσιών με τις λιγότερες συναλλαγές.
3. Απόδοση ΔΔΤ, που υπολογίζεται βάσει αριθμού επιτυχών και ανεπιτυχών συναλλαγών, υποβληθέντων και απαντηθέντων ερωτημάτων, χρόνου απόκρισης και διαθεσιμότητας του ΔΔΤ.

Ασφάλεια συστημάτων και προστασία προσωπικών δεδομένων

Η ασφάλεια των ΔΔΤ είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες τους. Πρέπει λοιπόν να παρέχουν σε αυτούς επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας ακεραιότητα, η οποία εγγυάται το αναλλοίωτο της πληροφορίας, εμπιστευτικότητα, αναγνώριση και πιστοποίηση ταυτότητας του χρήστη και διαθεσιμότητα της πληροφορίας

Οι δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη μεριά όμως, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών και την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται, ενώ το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που

διατίθενται πρέπει να κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται.

Η πρόσβαση των χρηστών στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ πρέπει να επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης και κατόπιν προηγούμενης εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη. Τέτοια υποχρέωση δεν υφίσταται, εφόσον πρόκειται για πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία.

Από την μεριά των χρηστών πρέπει με τη σειρά τους να αισθάνονται σίγουροι πως διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα και η ακεραιότητα των στοιχείων που υποβάλλουν για τη λήψη μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Στο Πλαίσιο προτείνεται η προστασία των στοιχείων που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ, μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS, το οποίο θα βασίζεται στη χρήση αναγνωρισμένων πιστοποιητικών από όλους τους φυλλομετρητές, όταν αυτό απαιτείται από τη φύση των στοιχείων.

Όσον αφορά στα συστήματα αποθήκευσης των δεδομένων, αυτά πρέπει να είναι διαφορετικά από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί ο ΔΔΤ. Τα στοιχεία του ΔΔΤ που αποθηκεύονται πρέπει να διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή για χρονικό διάστημα ίσο τουλάχιστον με αυτό που ορίζεται για τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων, ενώ τα εξουσιοδοτημένα στελέχη του φορέα πρέπει να λαμβάνουν αντίγραφα ασφαλείας (backup) των στοιχείων του ΔΔΤ.

Η εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών, ιδιαίτερα επιπέδων 3 και 4, απαιτεί αυξημένο επίπεδο ασφάλειας τόσο για την πρόσβαση στις υπηρεσίες όσο και για τη διασφάλιση της επιτυχούς ολοκλήρωσης και τη λεπτομερή καταγραφή των συναλλαγών. Ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας που παρέχει ένας φορέας του Δημοσίου μέσω του δικτυακού του τόπου πρέπει να νιώθει ασφαλής να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Έτσι, πέραν των απαιτήσεων πιστοποίησης του χρήστη στο σύστημα του ΔΔΤ, η διασφάλιση της ακεραιότητας των συναλλαγών του με το ΔΔΤ προϋποθέτει ότι όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιεί καταγράφονται αναλυτικά στα αρχεία του συστήματος (log files). Ο χρόνος προσδιορίζεται πάντα σε συνάρτηση με το σκοπό της επεξεργασίας και δεν πρέπει να ξεπερνά το χρονικό διάστημα που είναι αναγκαίο για την πραγματοποίησή του.

Η χρήση χρονοσφραγίδων (timestamps) είναι ιδιαίτερα κρίσιμη στις περιπτώσεις συναλλαγών, η εγκυρότητα των οποίων εξαρτάται από τον παράγοντα χρόνο, ενώ η επιτυχία ή αποτυχία ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής του χρήστη πρέπει να συνοδεύεται από την εμφάνιση μηνύματος επιβεβαίωσης στην οθόνη του.

Η διαθεσιμότητα ενός ΔΔΤ είναι μία ακόμα ιδιότητα-συνιστώσα της ασφάλειας ενός διαδικτυακού τόπου. Άρα οι φορείς της δημόσιας διοίκησης οφείλουν να μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.

Κατηγορίες χρηστών και δικαιώματα πρόσβασης

Ο διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης, ανάλογα με τις αρμοδιότητες του και τις υπηρεσίες που παρέχει, απευθύνεται σε ένα ευρύ κοινό που περιλαμβάνει πολίτες, επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, στελέχη του φορέα (χρήστες και διαχειριστές) και άλλους δημόσιους φορείς και οφείλει να αποδίδει σε αυτούς συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες του. Έτσι, ανάλογα με το χρήστη στον οποίο απευθύνεται η υπηρεσία αλλά και το είδος της τελευταίας, μπορεί να επιτρέπεται:

- Ελεύθερη πρόσβαση όλων των χρηστών σε δημόσιο περιεχόμενο και υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η εγγραφή του χρήστη και η εξακρίβωση της ταυτότητάς του.
- Πρόσβαση σε περιεχόμενο και υπηρεσίες που αφορούν συγκεκριμένους χρήστες, όπου απαιτείται η εγγραφή και η εξακρίβωση της ταυτότητάς τους.
- Ελεγχόμενη πρόσβαση μόνο σε εσωτερικούς χρήστες του ιδιοκτήτη του ΔΔΤ, ανάλογα με το ρόλο τους
- Ελεγχόμενη πρόσβαση σε διαχειριστές του Φορέα του ΔΔΤ, για θέματα διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων
- Ελεύθερη πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο σε άλλους δημόσιους φορείς ή ελεγχόμενη πρόσβαση σε ειδικό περιεχόμενο και υπηρεσίες κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης.

Στην περίπτωση που οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι επιπέδων 3 και 4, οι χρήστες, αποκτούν συνήθως πρόσβαση σε αυτές κατόπιν εγγραφής τους και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους από τα συστήματα του φορέα, ενώ ο τελευταίος οφείλει να καθορίζει και να καθιστά γνωστές τις παραπάνω διαδικασίες, μέσω δημοσίευσής τους.

Νομικά θέματα

Προσωπικά δεδομένα και πνευματική ιδιοκτησία: Η προστασία των προσωπικών δεδομένων που υποβάλλουν οι πολίτες μέσω του ΔΔΤ για την εγγραφή ή την πρόσβαση

σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα αποτελεί κυρίαρχο ζήτημα, καθώς ενδεχόμενη αποκάλυψή τους, εκτός από καίριο πλήγμα στην αξιοπιστία του φορέα, ενδέχεται να επισύρει και σοβαρές νομικές κυρώσεις. Βασική διάταξη που ορίζει το πλαίσιο συλλογής, επεξεργασίας και τήρησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί ο ν. 2472/1997 και οι μεταγενέστερες διατάξεις που τον συμπληρώνουν ή τον τροποποιούν.

Κύρια θέματα που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών ενός ΔΔΤ αποτελούν το πλήθος και το είδος των προσωπικών δεδομένων που απαιτούνται σε σχέση με τη ζητούμενη υπηρεσία, ο σκοπός της συλλογής τους και η πολιτική του φορέα για την τήρηση και την επεξεργασία των στοιχείων αυτών, η οποία θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να αναφέρεται και να είναι σύμφωνη με το ν. 2472/1997 όπως ισχύει και τις κατευθύνσεις της ΑΠΔΠΧ. Το περιεχόμενο επίσης και οι υπηρεσίες που παρέχονται πρέπει διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

Ένα άλλο ζήτημα που τίθεται και για το οποίο πρέπει να εξασφαλισθεί νομική προστασία είναι τα πνευματικά δικαιώματα. Η παραπάνω απαίτηση ισχύει τόσο για πρωτογενές υλικό που προέρχεται από συγκεκριμένους δημιουργούς όσο και για περιεχόμενο που προέρχεται από άλλες πηγές, οι οποίες καλύπτονται από τη νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων. Στην τελευταία περίπτωση εμπίπτει και η αναπαραγωγή περιεχομένου άλλων φορέων η οποία επιτρέπεται με την προϋπόθεση ότι αναφέρεται η πηγή άντλησής του.

Όροι χρήσης και δηλώσεις αποκήρυξης: Κάθε ΔΔΤ προορίζεται για συγκεκριμένες χρήσεις που αντιστοιχούν στο σκοπό ανάπτυξής του. Εάν υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση των υπηρεσιών του ΔΔΤ, όροι χρήσης ή δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα στοιχεία αυτά πρέπει να γίνονται γνωστά στους χρήστες του ΔΔΤ.

Έτσι, το περιεχόμενο και οι πληροφορίες του ΔΔΤ πρέπει διατίθενται με κατάλληλες άδειες που θα να είναι δημόσιες ανοιχτές και χωρίς περιορισμούς, για την περαιτέρω χρήση και επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας πληροφορίας στο σημείο χρήσης. Εάν δε περιέχουν περιορισμούς χρήσης αυτοί θα πρέπει να ακολουθούν τους ορισμούς της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την περαιτέρω χρήση δημόσιας πληροφορίας και ειδικότερα οι νόμοι 3448/2006, 3882/2010 και 3979/2011

Οι δηλώσεις αποκήρυξης ευθύνης του φορέα για συγκεκριμένα θέματα, τα οποία προσδιορίζονται ρητά, περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένο σύνδεσμο, ο οποίος είναι τοποθετημένος σε εμφανές σημείο του ΔΔΤ.

Θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων

Για τη σταδιακή εξάπλωση της χρήσης των Διαδικτυακών Τόπων, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να φροντίζουν για τη διάδοσή τους μέσω εγγραφής τους σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.

Για την επίτευξη της εμφάνισης ενός ΔΔΤ σε όσο το δυνατό καλύτερη θέση ανάμεσα στα αποτελέσματα μιας αναζήτησης είναι σημαντικό να δοθεί μεγάλη σημασία στην επιλογή λέξεων- κλειδιά, που θα αναζητούσε το κοινό, καθώς και η εμφάνισή τους στις σημαντικές θέσεις των ιστοσελίδων του ΔΤ, με σημαντικότερη το Title Tag των HTML σελίδων. Εκτός δε από τις μηχανές αναζήτησης, οι φορείς μπορούν να καταχωρούν το δικτυακό του τόπο στην ενότητα «συνδέσεις» που διαθέτουν πολλοί διαδικτυακοί τόποι. Αυτό αποτελεί ιδιαίτερα χρήσιμη πρακτική, καθώς οι χρήστες, σε περίπτωση που εντοπίζουν πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν τείνουν στην αναζήτηση πρόσθετων στοιχείων, μεταβαίνοντας σε άλλους ΔΔΤ αντίστοιχου ή συναφούς περιεχομένου.

Εξίσου σημαντικές μπορούν να αποδειχτούν δράσεις προώθησης του διαδικτυακού τόπου, μέσω χρήσης πιο συμβατικών μέσων, όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, αλλά και τα έντυπα φυλλάδια, στα οποία καλό είναι να αναφέρεται και το URL κάθε ΔΔΤ. Ένας άλλος προτεινόμενος τρόπος προώθησης ενός ΔΔΤ ή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι η τοποθέτηση σχετικού banner σε διαδικτυακούς τόπους υψηλής επισκεψιμότητας ή με συναφές αντικείμενο. Τέλος πολύ χρήσιμη μπορεί να αποδειχτεί και η κατάστρωση δυναμικών πλάνων προώθησης.

4.4 Εργαστήριο 2 - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔΥΗΣ) έχει ως στόχο να θέσει τις γενικές αρχές και τη στρατηγική που θα πρέπει να διέπουν την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από Φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθώς επίσης να καθορίσει κοινά πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων.

Στην παρούσα φάση, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ακολουθούν ο κάθε ένας τις δικές του διαδικασίες. Πέραν του σχεδιασμού ανεξάρτητων πληροφοριακών συστημάτων, οι υπηρεσίες που παρέχονται σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες του φορέα και όχι απαραίτητα των πολιτών, των επιχειρήσεων ή των άλλων φορέων που χρειάζονται την συγκεκριμένη υπηρεσία. Το ΠΔΥΗΣ έρχεται να αντιμετωπίσει ακριβώς αυτά τα προβλήματα θέτοντας τους κανόνες. Ταυτόχρονα, ακολουθώντας οι φορείς το συγκεκριμένο πλαίσιο θα μπορέσουν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα τους, την αποδοτικότητα τους και να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των χρηστών των υπηρεσιών τους.

Το ΠΔΥΗΣ, πρέπει να σημειωθεί ότι είναι απόλυτα συνδεδεμένο τόσο με τους στόχους των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση» και της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 όσο και με ευρωπαϊκές πολιτικές και πρωτοβουλίες όπως η i2010 και η eEurope.

Το Παράρτημα II «Κανόνες και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα» που τέθηκε υπό διαβούλευση, αφορά τόσο τους κανόνες και τα πρότυπα για την επίτευξη Διαλειτουργικότητας όσο και τους λεπτομερείς κανόνες και πρότυπα για την τεκμηρίωση των υπηρεσιών και σημασιολογικών πόρων όπως έγγραφα, υπηρεσίες και κωδικολόγια, ενώ πραγματεύεται σε βάθος τη μεθοδολογία UN/CEFACTS (United Nations – Centre for Trade Facilitation and Electronic Business)² που χρησιμοποιείται για τη μοντελοποίηση σημασιολογικών πόρων. Αποτέλεσμα είναι να περιλαμβάνει έναν μεγάλο αριθμό κανόνων και προτύπων:

² UN/CEFACT Core Components Technical Specification, Part 8 of the ebXML Framework, Version 2.01 (November 2003), http://www.unecce.org/cefact/ebxml/CCTS_V2-01_Final.pdf

- 190 κανόνες υποχρεωτικοί (ΚΥ)
- 19 κανόνες προαιρετικοί (ΚΠ)
- 8 κανόνες υπό διαμόρφωση/μελέτη (ΚΜ)
- 47 πρότυπα υποχρεωτικά (ΠΥ)
- 15 πρότυπα προαιρετικά (ΠΠ)
- 28 πρότυπα υπό διαμόρφωση/μελέτη (ΠΜ)

4.4.1 Γενικές παρατηρήσεις

Στα πλαίσια της συζήτησής που έγινε στο συγκεκριμένο εργαστήριο, πέραν των επιμέρους θεμάτων, προτάθηκαν και αναλύθηκαν ζητήματα που αφορούν στο σύνολο του συγκεκριμένου μέρους του πλαισίου, τα περισσότερα από τα οποία έχουν εφαρμογή και στο σύνολο του Πλαισίου.

Αρχικά, η διαπίστωση ότι το ΠΔΥΗΣ αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό κανόνων και προτύπων, οδήγησε στο να διατυπωθεί η ανάγκη για ομαδοποίηση στους κανόνες και τα πρότυπα που να είναι επαρκώς διακριτή και η οποία να βοηθά στην κατανόηση του συνολικού περιεχομένου του πλαισίου. Παράλληλα, τα πρότυπα θα πρέπει να υπάρχουν ξεχωριστά, ενώ οι κανόνες θα πρέπει να αναφέρονται σε αυτά και να μην επαναλαμβάνουν λεπτομέρειες αυτών.

Πιο αναλυτικά, λόγω του μεγάλου πλήθους κανόνων, τεχνικών και μη, το ΠΔΥΗΣ θα πρέπει να είναι ευέλικτο και να περιέχει το ελάχιστο εκείνο σύνολο εφαρμόσιμων κανόνων που είναι απαραίτητο για την επίτευξη διαλειτουργικότητας. Παράλληλα, διατυπώθηκε η θέση ότι θα πρέπει να έχει όσο αυτό είναι δυνατό το χαρακτήρα της σύστασης/προτροπής. Στα πλαίσια αυτά, και δεδομένης της ύπαρξης κανόνων Υποχρεωτικών, Προαιρετικών και Υπό Διαμόρφωση/Μελέτη, προτάθηκε η επανεξέταση υπαρχόντων κανόνων για πιθανή μείωση των Υποχρεωτικών και μετατροπή αυτών σε Προαιρετικούς/Υπό Μελέτη ή αφαίρεσή τους από το θεσμικό σώμα του ΠΔΥΗΣ. Κανόνες οι οποίοι δεν θα περιληφθούν στο θεσμικό σώμα μπορούν να μεταφερθούν ως οδηγίες/καλές πρακτικές σε συνεργατικό χώρο για την υποστήριξη του Πλαισίου.

Η παραπάνω αναδιαμόρφωση θα βοηθήσει την επικαιροποίηση του Πλαισίου δίχως την ανάγκη συνεχούς έκδοσης υπουργικών αποφάσεων. Για να είναι αυτό πλήρως εφικτό, θα πρέπει να επιδιωχθεί και η απεξάρτηση του συνόλου των τεχνικών κανόνων από το θεσμικό σώμα του Πλαισίου.

4.4.2 Παρατηρήσεις επί του περιεχομένου και της οριοθέτησης του ΠΔΥΗΣ

Υπάρχει ένα σύνολο κανόνων που αφορούν περισσότερο σε επιλογές υλοποίησης συστημάτων στο εσωτερικό τους, παρά σε θέματα διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων. Ως τέτοιοι, αναφέρθηκαν για παράδειγμα οι απαιτήσεις για γλώσσες προγραμματισμού (J2EE, Microsoft .NET κλπ). Οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να *μην* αποτελούν μέρος του ΠΔΥΗΣ. Θα μπορούσαν όμως να είναι υποστηρικτικό υλικό στο διαδικτυακό τόπο του Πλαισίου. Αντίθετα, στο κυρίως κείμενο του Πλαισίου θα πρέπει να παραμείνει ότι αφορά θέματα και πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα, όπως για παράδειγμα η χρήση XML.

Παράλληλα, με το περιεχόμενο του πλαισίου στο θεματικό εργαστήριο έγινε συζήτηση σε συγκεκριμένα πολύ σημαντικά ζητήματα, όπως:

- Υπεύθυνος φορέας για τον έλεγχο εφαρμογής του Πλαισίου
- Θέματα πιστοποίησης
- Η αρχιτεκτονική του Πλαισίου και η σχέση της με την κεντρική κυβερνητική πύλη
- Αρμοδιότητα φορέων για την τήρηση των βασικών μητρώων

Τα ζητήματα αυτά, παρότι καθοριστικά για την επιτυχή εφαρμογή του Πλαισίου στην πράξη, αφορούν περισσότερο τις κατευθύνσεις στρατηγικής ενώ το Πλαίσιο έχει έναν περισσότερο οριζόντιο χαρακτήρα θέτοντας τις βασικές αρχές διαλειτουργικότητας. Έτσι λοιπόν, δεν αποτελούν μέρος του ίδιου του Πλαισίου.

Για την αποσαφήνιση και οριοθέτηση του Πλαισίου σε σχέση με τα παραπάνω, θα ήταν χρήσιμη η αποτύπωσή τους στο ίδιο το Πλαίσιο, με αναφορές σε σχετικά κείμενα στρατηγικής, κανονιστικά κείμενα για ορισμό αρμοδιοτήτων όπως αυτές ισχύουν κλπ. με τρόπο που να είναι σαφής ο ρόλος του καθενός.

Το υπό διαβούλευση παράρτημα II του πλαισίου είναι γενικό και αφορά το σύνολο των τομέων εφαρμογής, χωρίς να εξειδικεύεται σε κάποιον από αυτούς, ενώ έχει εφαρμογή σε όλους τους φορείς του Δημοσίου. Είναι γεγονός ότι επιμέρους βασικοί τομείς, όπως ο χώρος της Υγείας, των Γεωχωρικών Δεδομένων κλπ, έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις και πλήθος εξειδικευμένων, αλλά ευρέως χρησιμοποιούμενων προτύπων, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο προτεινόμενο Πλαίσιο. Η ύπαρξη υποσυνόλων κανόνων και προτύπων που θα εξειδικεύουν με συμβατό τρόπο το ΠΔΥΗΣ και θα έχουν εφαρμογή σε επιμέρους περιοχές κρίθηκε ως πολύ σημαντική και θα πρέπει να ακολουθήσει την οριστικοποίηση του γενικού μέρους του Πλαισίου. Για την διαμόρφωση αυτών των επιμέρους υποσυνόλων θα πρέπει να υπάρχει για κάθε τομέα ένας αρμόδιος φορέας.

4.4.3 Παρατηρήσεις για την υποστήριξη και εφαρμογή του ΠΔΥΗΣ

Πέραν της διαμόρφωσης ενός ικανοποιητικού κειμένου για το ΠΔΥΗΣ, εξίσου σημαντική είναι η ύπαρξη των απαραίτητων υποστηρικτικών δομών, διαδικασιών και εφαρμογών που θα επιτρέψουν την υιοθέτηση, διαρκή εξέλιξη και πιστοποίηση της ορθής εφαρμογής του. Το εργαστήριο εξέτασε μια σειρά σχετικών θεμάτων, όπως αναφέρονται στις επόμενες ενότητες.

Υπαρξη υποστηρικτικού-συνεργατικού χώρου

Για τη δημοσίευση των κειμένων του πλαισίου και του σχετικού με αυτό υλικού υπάρχει ο ιστοχώρος <http://www.e-gif.gov.gr/> όπως και ο ιστοχώρος <http://www.yap.gov.gr>. Για την υποβοήθηση της εφαρμογής του πλαισίου και τη διαρκή επικαιροποίησή του είναι ανάγκη να εμπλουτιστούν οι υποστηρικτικοί-συνεργατικοί ιστοχώροι, προκειμένου να παρέχουν μεταξύ άλλων:

- πληροφορίες και υποστηρικτικό υλικό
- εργαλεία για την υποστήριξη της εφαρμογής των κανόνων αλλά και τον έλεγχο εφαρμογής τους, τη μοντελοποίηση και ανάπτυξη σχημάτων κλπ
- τεχνολογικές οδηγίες, κανόνες και πρότυπα που αφορούν την υλοποίηση συστημάτων και εφαρμογών, έτσι ώστε να είναι πιο εύκολη η διασύνδεσή τους με άλλα συστήματα
- καλές πρακτικές
- δυνατότητες συνεργασίας και σχολιασμού
- υποστήριξη της διαδικασίας επικαιροποίησης του πλαισίου

Οι ιστόχωροι θα μπορούσαν να είναι μια μετεξέλιξη του υπάρχοντος ή ένας νέος.

Μητρώο διαλειτουργικότητας

Βασικό συστατικό στοιχείο στην υλοποίηση και εξάπλωση του πλαισίου είναι η χρήση ενός ενιαίου μητρώου διαλειτουργικότητας για την από κοινού ανάπτυξη, τήρηση και εύρεση υπηρεσιών και σημασιολογικών πόρων, όπως XML σχήματα δομών δεδομένων και εγγράφων, και κωδικολόγια. Αυτή τη στιγμή υπάρχει το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας στην εθνική πύλη EPMΗΣ. Είναι αναγκαία η απόδοση δικαιωμάτων χρήσης και θέασης σε χρήστες φορέων, αλλά και άλλους που συμμετέχουν στη συνδιαμόρφωση του πλαισίου.

Οδηγίες εφαρμογής των κανόνων

Για να είναι εύκολα εφαρμόσιμο το ΠΔΥΗΣ από τους φορείς, απαιτούνται αναλυτικές πληροφορίες και οδηγοί εφαρμογής, με συγκεκριμένα βήματα και παραδείγματα, που θα αφορούν στο σύνολο των αντικειμένων του ΠΔΥΗΣ. Όλες αυτές οι πληροφορίες θα βρίσκονται δημοσιευμένες στον υποστηρικτικό-συνεργατικό χώρο του πλαισίου και θα ενημερώνονται παράλληλα με το ΠΔΥΗΣ, η δε διαδικασία ενημέρωσης αυτών θα πρέπει να είναι συνεργατική με χρήση δυνατοτήτων Web 2.0 που ο συνεργατικός χώρος να προσφέρει, με συνδρομή όλων των συμμετεχόντων στη διαδικασία επικαιροποίησης.

4.4.4 Παρατηρήσεις για ειδικά θέματα

Νομική διαλειτουργικότητα και πολιτικές διάθεσης

Σύμφωνα με το EIF (European Interoperability Framework) ορίζεται η έννοια της νομικής διαλειτουργικότητας, η οποία αναφέρεται στην εναρμόνιση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία δύο ή περισσότερων φορέων ώστε να διασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικά ανταλλασσόμενες πληροφορίες έχουν την ίδια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους, και ότι οι ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν τα ίδια έννομα αποτελέσματα με τις αντίστοιχες μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στο ΠΔΥΗΣ υπάρχουν οι βασικές απαιτήσεις για τη θεσμική και οργανωσιακή διαλειτουργικότητα, ωστόσο απουσιάζουν θέματα νομικής διαλειτουργικότητας ιδίως σχετικά με ζητήματα πολιτικών διάθεσης δεδομένων και διάκρισης μεταξύ κύριου και κηδεμόνα των δεδομένων και των ρόλων αυτών.

Ειδικά για τη διάθεση των δεδομένων επισημάνθηκε ότι θα πρέπει να υπάρχουν πρότυπες πολιτικές ώστε να μην προκαλούνται νομικά προβλήματα και η πολιτική διάθεσης να υπάρχει στα μεταδεδομένα της κάθε υπηρεσίας. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να υπάρχει μεταδεδομένο άδεια διάθεσης πόρου που υποδεικνύει το είδος άδειας αν αυτή είναι τυποποιημένη ή παραπέμπει στο URI όπου βρίσκεται η άδεια με την οποία διατίθεται ο πόρος.

Παράλληλα οι πολιτικές θα πρέπει να διαμοιράζονται μέσω κεντρικού μητρώου ώστε να είναι άμεσα χρησιμοποιήσιμες από όποιον φορέα το επιθυμεί. Η ύπαρξη αδειών χρήσης είναι ιδιαίτερα σημαντική λόγω και των κοινοτικών οδηγιών Inspire, PSI και των αντίστοιχων νόμων ενσωμάτωσης αυτών στο ελληνικό δίκαιο.

Ειδικότερα, για τις πολιτικές διάθεσης είχε υποβληθεί από την ΕΕΛΛΑΚ η κάτωθι πρόταση:

Κάθε φορέας της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να εκδίδει πολιτική διάθεσης δεδομένων και παροχής υπηρεσιών που θα πρέπει να καθορίζει:

- τις άδειες διάθεσης και περαιτέρω χρήσης δημοσίων δεδομένων
- τη διαδικασία εκκαθάρισης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας τρίτων για πληροφορία που διατίθεται με υπηρεσίες του φορέα της ΔΔ
- την πολιτική επεξεργασίας, διαμοιρασμού και περαιτέρω διάθεσης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- τους όρους χρήσης του ΔΔΤ
- το ελάχιστο επίπεδο υπηρεσιών που θα παρέχει ο φορέας του δημοσίου σε άλλους φορείς του δημοσίου και τρίτων
- πρότυπα μνημόνια συνεργασίας για τους φορείς που θέλουν να χρησιμοποιήσουν τα δεδομένα του φορέα

Οι πολιτικές διάθεσης δεδομένων θα πρέπει να ακολουθούν τις εξής αρχές:

- να υποβάλλονται στην ΥΑΠ προς έγκριση κατά τη διαδικασία της ΥΑ για το ΠΗΔ. Η ΥΑΠ μεριμνά για την εναρμόνιση των σχετικών πολιτικών
- να κάνουν χρήση τυποποιημένων δημοσίων αδειών ανοιχτού περιεχομένου, δεδομένων και λογισμικού ή άλλες άδειες που να ακολουθούν τα πρότυπα του παραρτήματος I [Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων]

Τέλος, πέραν των πολιτικών που αφορούν τα δεδομένα αντίστοιχες πολιτικές θα πρέπει να ορίζονται για λογισμικό και υπηρεσίες.

Αντιστοίχιση σημασιολογικής πληροφορίας

Το ΠΔΥΗΣ προδιαγράφει αναλυτικά θέματα αναπαράστασης και μοντελοποίησης σημασιολογικής πληροφορίας, ακολουθώντας ιδίως τη μεθοδολογία και τις προδιαγραφές που προβλέπονται στο UN/CEFACT Core Components Technical Specification και UN/CEFACT XML Naming and Design Rules. Ωστόσο, υπάρχει απουσία μεθόδων αντιστοίχισης (mapping) σημασιολογικής πληροφορίας, καθώς και πληροφορίας σχετικά με πρότυπα άντλησης (harvesting) μεταδεδομένων, όπως είναι το LIDO (Lightweight Information Describing Objects)³, το CIDOC-CRM (Conceptual Reference Model)⁴, το Europeana Data Model⁵ και άλλα.

³ www.lido-schema.org/

⁴ www.cidoc-crm.org/

⁵ <http://pro.europeana.eu/edm-documentation>

Υποχρέωση ύπαρξης Service Level Agreement υπηρεσιών

Στα πλαίσια της υποχρεωτικής τεκμηρίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, παρατηρήθηκε ότι είναι αναγκαία η ύπαρξη όρων για το επίπεδο παροχής των υπηρεσιών και η υποχρεωτική και σαφής περίληψη αυτών στα μεταδεδομένα της εκάστοτε υπηρεσίας. Η ύπαρξη SLA θα μπορεί να είναι και ειδική, αναλόγως δηλαδή των πελατών της υπηρεσίας.

Ειδικότερα, προτάθηκε από τον εκπρόσωπο της Κτηματολόγιο Α.Ε. η περίληψη των ακόλουθων απαιτήσεων για μια ηλεκτρονική υπηρεσία εκ μέρους του φορέα που την προσφέρει:

- Γραφείο εξυπηρέτησης με σκοπό την παροχή πληροφοριών προς τους χρήστες και την αναφορά προβλημάτων / προτάσεων
- Παράλληλη δημοσίευση της υπηρεσίας στην ιστοσελίδα του με στοιχεία έκδοσης, ημερομηνία έναρξης παροχής, σκοπό, στοιχεία SLA, επιχειρησιακές διαδικασίες που μπορεί να αξιοποιηθεί, τρόπο χρήσης με παραδείγματα, περιγραφή αλλαγών.
- Διάθεση των όρων χρήσης από τρίτους
- Παροχή διαβεβαίωσης για έλεγχο ασφαλείας
- Αδειοδοτήσεων από ΑΠΠΔ και άλλων αρχών, όπως κατά περίπτωση απαιτείται

Παράλληλα οι φορείς θα πρέπει να συνάπτουν πλαίσια/μνημόνια συνεργασίας και συμφωνιών ελαχίστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών για την ανταλλαγή δεδομένων, προκειμένου να ενισχυθεί η οργανωτική διαλειτουργικότητα. Οι συμφωνίες αυτές προτάθηκε να δημοσιεύονται στο διαδικτυακό τόπο του πλαισίου με στοιχεία του χρόνου και του αριθμού έκδοσής τους. Ο υπάρχον υπό μελέτη κανόνας KM.1 που προτείνει τη σύναψη συμφωνιών μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης για την παροχή σύνθετων υπηρεσιών, είναι πολύ σημαντικός και θα έπρεπε να αναβαθμιστεί σε υποχρεωτικό.

Governance υπηρεσιών

Πολύ σημαντική παράμετρος που αφορά στις υπηρεσίες είναι και ο τρόπος διαχείριση του κύκλου ζωής τους. Η διαχείριση αφορά όλα τα βήματα όπως η ανάπτυξη, η δοκιμή, η παραγωγική λειτουργία, ο τρόπος απενεργοποίησης κλπ. Αναφέρθηκε ότι η περίληψη της παραμέτρου αυτής στο ΠΔΥΗΣ είναι πολύ σημαντική για να υπάρχει ένα βιώσιμο μοντέλο λειτουργίας των υπηρεσιών, πέραν του σταδίου της τεκμηρίωσης, μοντελοποίησης και υλοποίησης. Ως προτεινόμενη μεθοδολογία αναφέρθηκε η ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Πιο συγκεκριμένα, σε περίπτωση αλλαγής των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας (νέα έκδοση), προτάθηκε ο υπεύθυνος

φορέας να υποχρεούται να προειδοποιεί εγκαίρως τους χρήστες της για τις επικείμενες αλλαγές, τόσο μέσω διαδικτύου (για δημόσιες υπηρεσίες), όσο και μέσω συγκεκριμένου ηλεκτρονικού μηνύματος (για τους καταχωρημένους χρήστες της υπηρεσίας). Στην ενημέρωση αυτή, πέραν της περιγραφής του σκοπού της αλλαγής και των πιθανών νέων χαρακτηριστικών, πρέπει να αναφέρεται ρητώς το χρονοδιάγραμμα μετάπτωσης. Σε περίπτωση νέων χαρακτηριστικών που επηρεάζουν την υφιστάμενη τεκμηρίωση, η ενημέρωση για την νέα έκδοση θα πρέπει να συνοδεύεται από επικαιροποιημένη τεκμηρίωση.

Επίσης, προτάθηκε από την εκπρόσωπο της Microsoft η υποχρέωση παροχής διακριτών περιβαλλόντων ελέγχου και παραγωγής, με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά για το περιβάλλον ελέγχου:

- Τα περιβάλλοντα ελέγχου πρέπει να είναι διαθέσιμα σε διαφορετικές διευθύνσεις από τα αντίστοιχα παραγωγικά.
- Ο τρόπος παροχής των υπηρεσιών από τα περιβάλλοντα ελέγχου όσον αφορά την ασφάλεια, τα πρωτόκολλα και τη δικτυακή προσβασιμότητα πρέπει να είναι όμοιος με τα αντίστοιχα παραγωγικά περιβάλλοντα.
- Για κάθε έκδοση της υπηρεσίας που λειτουργεί σε παραγωγικό περιβάλλον πρέπει να υπάρχει το αντίστοιχο περιβάλλον ελέγχου.
- Πλέον αυτών, ο φορέας πρέπει να παρέχει περιβάλλον ελέγχου για κάθε νέα έκδοση της υπηρεσίας, το οποίο θα είναι διαθέσιμο για εύλογο διάστημα πριν από την παραγωγική διάθεση της νέας έκδοσης.
- Τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τα περιβάλλοντα ελέγχου πρέπει να είναι διακριτά από τα παραγωγικά δεδομένα.
- Τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τα περιβάλλοντα ελέγχου πρέπει να είναι δοκιμαστικά κι όχι πραγματικά.
- Οι φορείς πρέπει να παρέχουν επαρκή τεκμηρίωση για τα διαθέσιμα δοκιμαστικά δεδομένα κάθε έκδοσης.
- Οι φορείς δεν παρέχουν καμία εγγύηση για τη φύλαξη και διατήρηση των δοκιμαστικών δεδομένων μεταξύ εκδόσεων.

καθώς και των ακόλουθων κανόνων για τη μετάβαση σε νέα έκδοση μιας υπηρεσίας:

- Οι φορείς είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνουν τους χρήστες των υπηρεσιών τους για το χρονοδιάγραμμα παροχής του δοκιμαστικού και παραγωγικού περιβάλλοντος για κάθε νέα έκδοση εγκαίρως.
- Η τεκμηρίωση κάθε νέας έκδοσης υπηρεσίας πρέπει να είναι διαθέσιμη τουλάχιστον ταυτόχρονα με το δοκιμαστικό της περιβάλλον.

- Η τεκμηρίωση κάθε νέας έκδοσης υπηρεσίας πρέπει να αναφέρει σαφώς αν αυτή είναι συμβατή με την αμέσως προηγούμενη έκδοση ή όχι.
- Νέες εκδόσεις που είναι συμβατές με την προηγούμενη διαφοροποιούνται στον δευτερεύοντα αριθμό της έκδοσης.
- Νέες εκδόσεις που είναι συμβατές με την προηγούμενη διαφοροποιούνται στο μείζονα αριθμό της έκδοσης.

Private/public επίπεδα υπηρεσιών

Η υπηρεσιοστραφής αρχιτεκτονική που προβλέπει το ΠΔΥΗΣ αντιμετωπίζει όλες τις υπηρεσίες, είτε αυτές διατίθενται δημόσια είτε είναι εσωτερικές, με τον ίδιο τρόπο. Ωστόσο, αναφέρθηκε ότι θα πρέπει να υπάρξει διαφοροποίηση στο ΠΔΥΗΣ με την οριοθέτηση δημόσιου και ιδιωτικού επιπέδου, δεδομένου ότι οι απαιτήσεις για τις δύο αυτές κατηγορίες δεν είναι κατ' ανάγκη κοινές.

Απαίτηση ύπαρξης Audit trail

Στα πλαίσια της εκτέλεσης υπηρεσιών χρήσιμη είναι η υποχρέωση τήρησης audit trail που θα τεκμηριώνει την ορθή εκτέλεση της υπηρεσίας. Παρότι φαίνεται να αφορά εσωτερικά θέματα υλοποίησης, η συγκεκριμένη απαίτηση είναι χρήσιμη σε περιπτώσεις παροχής σύνθετων υπηρεσιών.

Πρότυπο SSLv2

Το πλαίσιο αναφέρει ως πρωτόκολλο ασφάλειας κατά τη μετάδοση και ανταλλαγή δεδομένων το TLS (Transport Layer Security) v1.1 και το SSL (Secure Socket Layer) v3.0. Παρότι δεν περιλαμβάνεται στους υποχρεωτικούς κανόνες, η έκδοση 2.0 του προτύπου SSL δε θα πρέπει σε καμία περίπτωση να χρησιμοποιείται λόγω του χαμηλού επιπέδου ασφάλειας που παρέχει και προτάθηκε να προστεθεί στη μαύρη λίστα προτύπων ώστε αυτό να είναι σαφές.

Ανάλυση κόστους-οφέλους για παροχή σύνθετων υπηρεσιών

Η υλοποίηση σύνθετων υπηρεσιών που απαιτούν πιθανές παρεμβάσεις σε πολλαπλά συστήματα τις περισσότερες φορές γίνεται χωρίς υπολογισμό του κόστους που αυτό συνεπάγεται σε σχέση με το βραχυπρόθεσμο αλλά και μακροπρόθεσμο όφελος που προκύπτει. Προτάθηκε από τον εκπρόσωπο του HELLUG σε αυτές τις περιπτώσεις ανασχεδιασμού ή υλοποίησης σύνθετων υπηρεσιών που απαιτούν τη διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών φορέων να είναι υποχρέωση η πραγματοποίηση ανάλυσης κόστους-οφέλους που θα τεκμηριώνει το όποιο κέρδος της υλοποίησης. Η πρόταση αυτή δεν κατέληξε σε ομοφωνία από το εργαστήριο.

Πραγματοποίηση security audit και πρότυπο ISO27001

Για την ενίσχυση της ασφάλειας και της ανάπτυξης εμπιστοσύνης μεταξύ των συστημάτων του δημόσιου τομέα που πρόκειται να διαλειτουργήσουν για την παροχή σύνθετων υπηρεσιών, προτάθηκε από τον εκπρόσωπο του HELLUG η πιθανή χρήση του προτύπου ISO27001⁶. Το συγκεκριμένο πρότυπο παρέχει ένα μοντέλο για ένα σύστημα διαχείρισης ασφάλειας ωστόσο, στη συζήτηση που έγινε στην ολομέλεια, διατυπώθηκαν αμφιβολίες ως προς την πρακτικότητα εφαρμογής του στην πράξη, διότι είναι αρκετά βαρύ και οι φορείς θα αντιμετωπίσουν πρόβλημα στην υλοποίησή του.

Rights management, σήμανση παραλήπτη

Στο ΠΔΥΗΣ αντιμετωπίζονται επαρκώς τα θέματα προτύπων για διαφορετικά είδη εγγράφων και αρχείων, ωστόσο απουσιάζει κάποια αναφορά σε θέματα διαχείρισης δικαιωμάτων (digital rights management) πόρων. Αυτά θα μπορούσαν να περιληφθούν σε επόμενη έκδοση, εφόσον υπάρξει ανάγκη ρύθμισής τους στο Πλαίσιο.

Μακρόχρονη διατήρηση – long term preservation

Με αφορμή τα πρότυπα εγγράφων που προδιαγράφονται στο ΠΔΥΗΣ έγινε συζήτηση για την ανάγκη υιοθέτησης προτύπων και τεχνικών που θα διασφαλίζουν τη μακρόχρονη διατήρηση περιεχομένου, καθώς αυτό αποτελεί και άξονα της Ε.Ε. για τα επιμέρους πλαίσια διαλειτουργικότητας. Η ύπαρξη προτύπων όπως το Portable Document Format

⁶ <http://www.27000.org/iso-27001.htm>

v1.4 και v1.5 να μην διασφαλίζουν τη δυνατότητα ευρείας αξιοποίησής τους αλλά όχι αναγκαστικά την προσβασιμότητα στο περιεχόμενο του εγγράφου σε βάθος χρόνου, το οποίο μπορεί να απαιτείται από το νομικό πλαίσιο. Η ανάγκη αυτή γίνεται περισσότερο εμφανής σε πιο εξειδικευμένες εφαρμογές όπως π.χ. χάρτες, οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι προσβάσιμοι για πολλές δεκαετίες μετά την ημερομηνία παραγωγής τους. Με το σκεπτικό αυτό θα ήταν ίσως χρήσιμο να υπάρχουν επιμέρους προδιαγραφές (π.χ. ανάλυση σάρωσης κλπ) που θα διασφαλίζουν ελάχιστα ποιοτικά κριτήρια. Έτσι για παράδειγμα είναι επιτακτική η περίληψη στο Πλαίσιο των προτύπων και αντίστοιχων κανόνων ειδικά για τη μακρόχρονη διατήρηση PDF αρχείων, όπως είναι η οικογένεια των PDF/A.

Σε κάθε περίπτωση, τα μόνα πρότυπα που έχουν πραγματικά μεγάλη διάρκεια ζωής είναι αυτά που βασίζονται σε ASCII. Ωστόσο, το εργαστήριο δεν κατέληξε σε συμφωνία για την περίληψη τέτοιων προδιαγραφών στο ΠΔΥΗΣ και προτάθηκε αντ' αυτού η κατά περίπτωση διατύπωση τέτοιων απαιτήσεων, με πιθανή τήρηση και δημοσιοποίησή τους από κεντρικό σημείο.

4.5 Εργαστήριο 3 - Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης

Στο καινοτόμο εργαστήριο που υλοποιήθηκε στο ΕΚΔΔΑ, το τρίτο θεματικό εργαστήριο ασχολήθηκε με το ΠΨΑ (Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης). Στο εργαστήριο αυτό ο στόχος ήταν οι συμμετέχοντες να θέσουν τα ζητήματα που ανακύπτουν για το ΠΨΑ, να εξετάσουν τους κανόνες και τα πρότυπα που έχουν τεθεί από το Πλαίσιο και να επεξεργαστούν τυχόν αλλαγές ή βελτιώσεις, που θα προέλθουν είτε από τα σχόλια που έγιναν στην ανοικτή διαβούλευση ή από την κλειστή διαβούλευση των συμμετεχόντων στο εν λόγω θεματικό εργαστήριο.

Το ΠΨΑ έχει ως κύριο στόχο να βοηθήσει τους φορείς της δημόσιας διοίκησης που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες ή/και τις επιχειρήσεις να επιλέξουν τους κατάλληλους μηχανισμούς αυθεντικοποίησης και τις κατάλληλες διαδικασίες εγγραφής των χρηστών τους.

Η επιλογή του μηχανισμού αυθεντικοποίησης είναι υψίστης σημασίας. Μέχρι σήμερα οι δημόσιοι φορείς στην πλειοψηφία των υπηρεσιών που παρέχουν χρησιμοποιούν ως μέθοδο εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης τη χρήση ονομάτων χρηστών και συνθηματικών. Αν και η συγκεκριμένη μέθοδος χρησιμοποιείται ευρύτατα, ανακύπτουν σημαντικά ζητήματα που πρέπει να διερευνηθούν.

Κάθε υπηρεσία που παρέχεται από τους δημόσιους φορείς απαιτεί ένα ελάχιστο αριθμό πληροφοριών και δεδομένων απαραίτητων για την ολοκλήρωση της διαδικασίας και την παροχή της υπηρεσίας. Τα δεδομένα που απαιτούνται εμπίπτουν σε διάφορες κατηγορίες, οι οποίες χρήζουν και διαφορετικής αντιμετώπισης από τους φορείς που τα διαχειρίζονται. Το σημαντικότερο λοιπόν ζήτημα που τίθεται με τη χρήση ενός απλού μηχανισμού εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης που βασίζεται μόνο σε ένα όνομα χρήστη και ένα συνθηματικό, είναι ότι δεν λαμβάνει υπόψη την κρισιμότητα κάθε υπηρεσίας από άποψη των δεδομένων που χρησιμοποιεί και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει για τον χρήστη σε περίπτωση που τεθεί θέμα ασφάλειας.

Το ΠΨΑ έχει ως κύριο στόχο να θέσει τις κατευθυντήριες γραμμές, τους κανόνες και τα πρότυπα που θα βοηθήσουν τους δημόσιους φορείς στην κατηγοριοποίηση των δεδομένων που επεξεργάζονται για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχουν και στη συνέχεια στην επιλογή του μηχανισμού αυθεντικοποίησης. Μέσω του ΠΨΑ η επιλογή του μηχανισμού γίνεται με απλό και σαφή τρόπο. Αρχικά κατηγοριοποιούνται τα δεδομένα και στη συνέχεια καθορίζεται το επίπεδο εμπιστοσύνης σε σχέση με το είδος των δεδομένων που αξιοποιεί η ηλεκτρονική υπηρεσία. Το καθορισμένο επίπεδο εμπιστοσύνης συσχετίζεται επίσης με το κατάλληλο επίπεδο αυθεντικοποίησης και τις κατάλληλες διαδικασίες εγγραφής. Με τη βοήθεια του ΠΨΑ κάθε επίπεδο εμπιστοσύνης

συνδέεται με συγκεκριμένο επίπεδο αυθεντικοποίησης και συστήνεται τόσο ο απαιτούμενος μηχανισμός όσο και η διαδικασία εγγραφής για τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας και την προστασία των δεδομένων που αφορούν το χρήστη. Η φιλοσοφία του ΠΨΑ είναι η εφαρμογή της «αρχής της αναλογικότητας» κατά την επιλογή του μηχανισμού αυθεντικοποίησης, δηλαδή όσο πιο σοβαρές είναι οι επιπτώσεις από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή τροποποίηση των δεδομένων που αξιοποιεί μία υπηρεσία, τόσο πιο ισχυροί πρέπει να είναι οι μηχανισμοί αυθεντικοποίησης που επιλέγονται.

Το ΠΨΑ δεν είναι ένα μεμονωμένο Πλαίσιο, αντιθέτως έρχεται να συμπληρώσει το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, απαιτώντας από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς την πλήρη συμμόρφωση τους, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ασφαλές και έμπιστο περιβάλλον για την ορθή διεκπεραίωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, το ΠΨΑ μέσω των οδηγιών του επιβάλλει τη συμμόρφωση των εμπλεκόμενων φορέων με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για θέματα προστασίας προσωπικών, ευαίσθητων προσωπικών και οικονομικών δεδομένων που ανταλλάσσονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συναλλαγές.

Στο Παράρτημα III « Κανόνες και πρότυπα για την εγγραφή, ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα», που τέθηκε σε ανοικτή διαβούλευση αποτελείται πέραν από την περιγραφή των επιπέδων εμπιστοσύνης, εγγραφής και αυθεντικοποίησης, των βασικών μηχανισμών για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων και από :

- 21 κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ)
- 6 κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ) και
- 1 κανόνα υπό διαμόρφωση/μελέτη (ΚΜ).

Τέλος, το ΠΨΑ αποτελεί σημαντική παράμετρο της στρατηγικής της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και την εναρμόνιση τους με την ευρωπαϊκή πολιτική.

4.5.1 Γενικές Παρατηρήσεις

Κατά τη διάρκεια του θεματικού εργαστηρίου οι συμμετέχοντες, λαμβάνοντας υπόψη τη παρουσίαση του υφιστάμενου ΠΨΑ, τις παρουσιάσεις στην ολομέλεια και τη συζήτηση στο εργαστήριο, κατέληξαν σε ειδικές παρατηρήσεις.

Αρχικά, τέθηκε το ζήτημα της απομακρυσμένης φυσικής ταυτοποίησης. Όταν κάποιο πρόσωπο χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης πρέπει να εγγραφεί σε αυτές. Η διαδικασία της εγγραφής ξεκινά με την υποβολή αίτησης διαδικτυακά, στην οποία συμπληρώνονται τα απαιτούμενα στοιχεία για την εγγραφή και ολοκληρώνεται με την ταυτοποίηση του προσώπου από τον αρμόδιο υπάλληλο του φορέα, ο οποίος ελέγχει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Οι διαδικασίες για την φυσική ταυτοποίηση καθορίζονται και προβλέπονται εντός του ΠΨΑ για τα επίπεδα εγγραφής 2 και 3. Στο σημείο αυτό, όμως τίθεται και το καίριο ερώτημα του πώς θα γίνεται η φυσική ταυτοποίηση σε περιπτώσεις απομακρυσμένης φυσικής παρουσίας του προσώπου και συνεπώς η αδυναμία ταυτοποίησης – αυθεντικοποίησης του από τον αρμόδιο υπάλληλο του φορέα. Για να αντιμετωπιστεί, το συγκεκριμένο ζήτημα αναφέρεται ρητά η ότι σε περιπτώσεις απομακρυσμένης φυσικής παρουσίας θα πρέπει ο φορέας να προβλέπει σχετικές διαδικασίες για την ταυτοποίηση του τελικού χρήστη.

Ένα δεύτερο ζήτημα που απασχόλησε το θεματικό εργαστήρι ήταν το επίπεδο εμπιστευτικότητας που θα πρέπει να καθοριστεί για τις σύνθετες υπηρεσίες που απαιτείται η άντληση πληροφοριών από διαφορετικούς φορείς. Πληθώρα υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες στο μη ψηφιακό κόσμο και θα παρέχονται και ως ηλεκτρονικές είναι μονοεισοδικές υπηρεσίες. Υπάρχει όμως, και τεράστιος αριθμός υπηρεσιών τις οποίες αιτούνται οι πολίτες και απαιτούν τη συνεργασία και την άντληση πληροφοριών από δύο ή και περισσότερες φορείς. Οι πολυεισοδικές αυτές υπηρεσίες απαιτούν διαφορετική αντιμετώπιση ως προς το επίπεδο εμπιστευτικότητας, καθώς δεν τίθεται μόνο το ζήτημα των επιμέρους δεδομένων που επεξεργάζονται για την παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας αλλά και το ζήτημα πιθανής αποθήκευσης προσωρινά παραγόμενων ενδιάμεσων δεδομένων. Προκειμένου, να αντιμετωπιστεί ο συγκεκριμένος προβληματισμός, που μπορεί να δημιουργήσει και προβλήματα εμπιστοσύνης στους τελικούς χρήστες, κρίθηκε απαραίτητο το επίπεδο εμπιστοσύνης στο οποίο τελικά θα ενταχθεί η πολυεισοδική υπηρεσία να μην υπολείπεται του υψηλότερου επιπέδου των επιμέρους μονοεισοδικών υπηρεσιών. Για το θέμα των πολυεισοδικών υπηρεσιών, προσδιορίστηκε στο ΠΨΑ και ο τρόπος με τον οποίο υλοποιείται η διαδικασία εγγραφής και η διαδικασία της ταυτοποίησης στις υπηρεσίες αυτές.

Τέθηκε, επιπλέον, ο προβληματισμός αν τα επίπεδα αυθεντικοποίησης που καθορίζονται για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία πρέπει να προσδιορίζονται μόνο βάσει των δεδομένων που αξιοποιούνται για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Παρέμεινε όμως στο ΠΨΑ ο καθορισμός των επιπέδων αυθεντικοποίησης σύμφωνα και με τον τύπο των δεδομένων.

Επιπρόσθετα, προσδιορίστηκε στο κείμενο της εισαγωγής για τα επίπεδα εμπιστοσύνης ότι ο φορέας που προσφέρει την ηλεκτρονική υπηρεσία είναι αυτός που καθορίζει το επίπεδο εμπιστοσύνης, ακολουθώντας βεβαίως τους κανόνες και τις οδηγίες που θέτει το ΠΨΑ.

Στη συζήτηση που έγινε στο θεματικό εργαστήριο, ο προβληματισμός για την ύπαρξη σε πρώτη φάση πιστοποίηση για συστήματα (servers) (αφορά την συναλλαγή μεταξύ agents-trusted systems) και σε επόμενη για τους χρήστες, θεωρήθηκε πως καλύπτεται από τον ΚΥ.16. Παράλληλα, για να αντιμετωπιστεί το ζήτημα της επισήμανσης της λειτουργίας της χρονοσήμανσης, δημιουργήθηκε ο νέος κανόνας ΚΥ.19. Για το ζήτημα της ύπαρξης μεταβατικής περιόδου ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι φορείς να ανεβάσουν το επίπεδο εμπιστευτικότητας, προτάθηκε η προαιρετικότητα του κανόνα ΚΥ.9 μέχρι την χρήση ψηφιακών υπογραφών. Η πρόταση έγινε αποδεκτή και έγινε η αναγκαία αλλαγή στον κανόνα ΚΥ.9.

Πέραν των παραπάνω, στο επίπεδο αυθεντικοποίησης 1 προστέθηκε και οι σύγχρονοι μέθοδοι αυθεντικοποίησης και η δυνατότητα χρησιμοποίησης συνδυασμού των μεθόδων. Ενώ, στα επίπεδα εγγραφής προστέθηκε ο σχετικός πίνακας αντιστοίχισης επιπέδου εγγραφής και επιπέδου ολοκλήρωσης των υπηρεσιών. Στην εισαγωγή του παραρτήματος ΙΙΙ συμπεριλήφθηκαν και οι όροι ψηφιακή υπογραφή και προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή.

4.5.2 Ειδικές παρατηρήσεις

Οι παρατηρήσεις που κατατέθηκαν για το ΠΨΑ δεν περιορίστηκαν μόνο στα ανωτέρω. Διατυπώθηκε η ανάγκη να οριστούν πιο συγκεκριμένοι κανόνες για τις υπηρεσίες μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα (G2G – Government to Government), καθώς ενώ υπάρχουν αναλυτικοί κανόνες για τις υπηρεσίες που παρέχονται από η Δημόσια Διοίκηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, δεν υπάρχει ιδιαίτερη εξειδίκευση στις υπηρεσίες που παρέχονται από έναν δημόσιο φορέα σε έναν άλλο τόσο σε θέματα που άπτονται του ΠΨΑ αλλά και σε ευρύτερα θέματα του ΠΗΔ.

Αν και υπάρχει συγκεκριμένη αναφορά στο ΠΨΑ για το ζήτημα της ταυτοποίησης των τελικών χρηστών και των νόμιμων εκπροσώπων ενός φορέα, τα θέματα της ταυτοποίησης δεν καλύπτονται ικανοποιητικά και απαιτείται μεγαλύτερη ανάλυση και εξειδίκευση. Παράλληλα, χρειάζεται να προσδιοριστούν τα θέματα που αφορούν την Ενιαία Κοινή Αυθεντικοποίηση και να καθοριστούν οι προδιαγραφές και απαιτήσεις στη λειτουργία των Παρόχων Ταυτοποίησης (Identity Providers) μεταξύ τους αλλά και με Παρόχους Υπηρεσιών (Service Providers) για τα επίπεδα εγγραφής 1, 2 και 3.

Δεν ήταν δυνατό να παραβλεφθούν θεσμικά θέματα και προβλήματα που προκύπτουν από την ύπαρξη ενός μοναδικού κωδικού αυθεντικοποίησης (unique identifier), και πως μπορούν αυτά να αντιμετωπιστούν από τα παραδείγματα άλλων χωρών στο θέμα αυτό.

Το ΠΨΑ, θα πρέπει, να ενσωματώσει οπωσδήποτε και τα θέματα και τις σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των Αρχών Εγγραφής. Η Αρχή Εγγραφής είναι αυτή που ουσιαστικά παρέχει τη λειτουργική διεπαφή και επικοινωνία μεταξύ του αιτούντος και του παρόχου της υπηρεσίας και είναι αυτή που θα είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο και τη πιστοποίηση των στοιχείων του προ εγγραφή φυσικού προσώπου. Κατά συνέπεια, η θέση της Αρχής Εγγραφής στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική και δεν πρέπει να καθορίζεται γενικά η ύπαρξη αμοιβαίας εμπιστοσύνης τόσο με τον εξυπηρετητή υπηρεσίας όσο και με άλλες αρχές εγγραφής, αλλά η εμπιστοσύνη να περιγράφεται από κανόνες και οδηγίες που θα εντάσσονται στο ΠΨΑ.

Ένα κρίσιμο ζήτημα είναι η διασφάλιση πως για κάθε υπηρεσία ζητούνται και αποστέλλονται τα ελάχιστα απαιτούμενα δεδομένα. Η διασφάλιση αυτής της συνθήκης είναι και η ουσιαστική εφαρμογή της «αρχής της αναλογικότητας», μία βασική αρχή για το ΠΨΑ. Το ζήτημα αυτό συνδυάζεται και με την ανάγκη τα δεδομένα αυτά να δίνονται με την συγκατάθεση του χρήστη. Θα πρέπει ο χρήστης δηλαδή να είναι ενήμερος και να συναινεί για την αποστολή των δεδομένων. Η διαδικασία της συγκατάθεσης του χρήστη μπορεί να είναι και ηλεκτρονική.

Παράλληλα με το παραπάνω ζήτημα, δεν μπορεί να παραβλεφθεί το ερώτημα ποιος είναι ο αρμόδιος για την παροχή των δεδομένων που απαιτούνται για μία υπηρεσία. Στο σημείο αυτό διευκρινίστηκε πως ο εκάστοτε φορέας θα πρέπει να φροντίζει να παρέχει μόνο τα δεδομένα που απαιτούνται να αξιοποιηθούν για την ολοκλήρωση και παροχή της υπηρεσίας.

Οι Φορείς του δημοσίου τομέα που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν στην κατοχή τους προσωπικά δεδομένα των τελικών χρηστών. Κάποια από τα στοιχεία αυτά μπορεί να υπόκεινται σε αλλαγές. Δεν μπορεί να μην επισημανθεί η δυσκολία που υπάρχει από τους Φορείς να επικαιροποιήσουν τα δεδομένα. Το συγκεκριμένο πρόβλημα, θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί εάν ήταν εφικτό να εμπλακούν στη διαδικασία της επικαιροποίησης οι ίδιοι οι τελικοί χρήστες. Για να εμπλακούν οι πολίτες σε αυτό, όμως, θα πρέπει να εξεταστούν οι τρόποι εμπλοκής των πολιτών και να επιλεγθεί ο πιο πρόσφορος.

Επιπλέον, υπάρχει και η δυσκολία ελέγχου των φορέων από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η δυσκολία της ΑΠΔΠΧ ως ανεξάρτητης αρχής να μπορεί να ελέγχει τη σωστή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών από τους φορείς και να διασφαλίζει ότι δεν υπάρχει παραβίαση των δικαιωμάτων των πολιτών, είναι ένα ζήτημα το οποίο απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση και ανάλυση για να αντιμετωπιστεί.

Σε άμεση συσχέτιση με τα προηγούμενα δεν μπορεί να παραβλεφθεί το θέμα της κυριότητας της πληροφορίας, ένα μεγάλο θέμα σε όλες τις περιπτώσεις όπου υπάρχουν συγκεντρωμένα δεδομένα και πληροφορίες. Με την κυριότητα της πληροφορίας ουσιαστικά καθορίζεται ποιος έχει δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφορία και ποιος είναι υπεύθυνος για την ακρίβεια, την ακεραιότητα και την επικαιρότητα της πληροφορίας. Μέσα από τη συζήτηση, διατυπώθηκε η πρόταση στις περιπτώσεις πρωτογενούς εισαγωγής δεδομένων την ευθύνη να την φέρει ο φορέας. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να καθοριστούν θέματα και συσχετισμοί με τον κύριο της πληροφορίας (data owner).

Τέλος, σημαντικό ερωτήματα εγείρονται σχετικά με το αν θα πρέπει τα στοιχεία που προκύπτουν από την εγγραφή του χρήστη σε μία υπηρεσία να παραμένουν μόνο στο φορέα ή και στα μητρώα δεδομένων. Τα ερωτήματα αυτά αν και δεν μπορούν να απαντηθούν άμεσα θα πρέπει να τεθούν σε συζήτηση προκειμένου να διευθετηθούν.

4.5.3 Παρατηρήσεις επί των σχολίων της ανοιχτής διαβούλευσης

Σχόλιο 1

Η υιοθέτηση σχημάτων National eID με χρήση κυρίως smart cards αποτελεί συγκεκριμένη και στοχευμένη δράση που δεν εξειδικεύεται και εντάσσεται στους στόχους του ΠΨΑ. Αντιθέτως, θέματα που αφορούν την προτυποποίηση τους και εν γένει κανόνες για το National eID θα μπορούσαν να ενσωματωθούν στο παρόν ΠΨΑ. Ομοίως το κόστος προμήθειας ενός καρτο-αναγνώστη αποτελεί θέματα που αφορούν συγκεκριμένες δράσεις. Τέλος, το πλαίσιο διαχείρισης ψηφιακών ταυτοτήτων υπάρχει και εξειδικεύεται από τις Κανονιστικές Αρχές είτε πρόκειται για ΥΔΚ ή για κάτι άλλο.

Σχόλιο 2

Η άμεση εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής αποτελεί στρατηγική κατεύθυνση και δεν μπορεί να ενταχθεί μέσα σε κανόνες και πρότυπα για την αυθεντικοποίηση. Επίσης, η χρήση των λογαριασμών πληρωμών και των καρτών πληρωμών εγείρει θέματα που αναφέρθηκαν στις γενικές παρατηρήσεις σχετικά με την ύπαρξη μοναδικού αναγνωριστικού αυθεντικοποίησης. Τέλος, η διαθεσιμότητα βάσης δεδομένων μέσω web service για τα βασικά στοιχεία φορολογουμένου εξειδικεύεται σε συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσίας και απαιτείται να προσφέρεται η ανάγκη διαλειτουργικότητας και παροχής των κατάλληλων διεπαφών και πληροφοριών για το σύνολο των συστημάτων και εφαρμογών.

Σχόλιο 3

Ο τρόπος γνωστοποίησης της παραλαβής του διακριτικού είναι γενικός και μεταφέρεται η ευθύνη γνωστοποίησης του στην Αρχή Εγγραφής που με τις κατάλληλες διαδικασίες θα έχει καταστήσει σαφές σε όλους τον τρόπο. Ο τρόπος ενδέχεται να διαφοροποιείται κατά περίπτωση και το ΠΨΑ θα πρέπει να καλύψει όλες τις διαφορετικές περιπτώσεις και ανάγκες.

Σχόλιο 4

Γίνεται λόγος ότι θα ήταν χρήσιμη η αναφορά σε πρότυπα που τηρούνται για την εγγραφή, ταυτοποίηση και αναγνώριση των χρηστών. Στην εισαγωγή του παραρτήματος έχουν οριστεί όλα τα απαραίτητα επίπεδα και έχουν γίνει συμπληρωματικές διευκρινίσεις. Αυτό που είναι πολύ σημαντικό είναι να γίνει προφανές ότι η διαδικασία εγγραφής μπορεί να γίνει με διαφορετικούς τρόπους.

Σχόλιο 5

Η χρήση κλειδαρίθμου αφορά συγκεκριμένο τρόπο ταυτοποίησης και θα πρέπει να δίνεται από το ΠΨΑ η ευελιξία για εφαρμογή και εναλλακτικών τρόπων και μεθόδων. Ιδανικά, χρειάζεται να γίνει η σωστή αντιστοίχιση και να αποκατασταθεί η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των Αρχών Εγγραφής και θα μπορούσε να περιγραφεί με μεγαλύτερη λεπτομέρεια στο ΠΨΑ.

Σχόλιο 6

Το συγκεκριμένο σχόλιο λήφθηκε υπόψη και έχει γίνει η απαραίτητη τροποποίηση στο ΚΥ.13. Η αντιστοίχιση των υπηρεσιών θα πρέπει να γίνεται ανάλογά με το επίπεδο εγγραφής από τον Φορέα.

Σχόλιο 7

Υπάρχουν αναφορές σε δύο συνδέσμους όπου αναφέρονται απαιτήσεις για υπηρεσίες Δημοσίων Φορέων από το Ηνωμένο Βασίλειο. Επειδή δεν υπάρχουν συγκεκριμένες παρατηρήσεις και σχόλια σε στοχευμένα θέματα που θα πρέπει να απασχολήσουν το ΠΨΑ είναι αδύνατη η περαιτέρω ανάλυση του. Αυτό απαιτεί μία ξεχωριστή ομάδα

εργασίας που θα αναλάβει την ενσωμάτωση και επικαιροποίηση του ΠΨΑ με best practices από πολλές πηγές.

Σχόλιο 8

Προτείνεται ένας μοναδικός κωδικός ταυτοποίησης του πολίτη, ανεξάρτητα φορέα ή τομέα. Το συγκεκριμένο σχόλιο θα μπορούσαμε να το εξετάσουμε σε συνδυασμό με το σχόλιο 5, όπου στρατηγικός στόχος θα μπορούσε να είναι μηχανισμοί Single-Sign On, που βεβαίως πρέπει να εξεταστεί και να συμφωνηθεί ο μηχανισμός με τον οποίο μπορεί να επιτευχθεί.

Σχόλιο 9

Η ανανέωση της κάρτας ανεργίας του ΟΑΕΔ χωρίς φυσική παρουσία αποτελεί συγκεκριμένη δράση και εντάσσεται στα θέματα αλλαγής της συγκεκριμένης υπηρεσίας προκειμένου να είναι επιπέδου ολοκλήρωσης 4 (δηλαδή να διεκπεραιώνεται πλήρως με ηλεκτρονικό τρόπο).

4.5.4 Παρατηρήσεις και τοποθετήσεις για τους Κανόνες του ΠΨΑ

Κατά την διάρκεια του θεματικού εργαστηρίου, δόθηκε η ευκαιρία στους συμμετέχοντες να τοποθετηθούν και να εκφράσουν τις απόψεις τους. Οι παρατηρήσεις για τους σημερινούς κανόνες του πλαισίου είναι οι εξής:

- Ο ΚΥ.1 να συγχωνευθεί με τα ΚΠ.1 και ΚΠ.2 για λόγους απλότητας, κατανόησης και σύντμησης και η διατύπωση να διαμορφωθεί ως εξής:

«ΚΥ.1: Ο Φορέας που προσφέρει την υπηρεσία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνεται με το ισχύον θεσμικό-κανονιστικό ΠΨΑ. Συγκεκριμένα:

Α) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνταχθούν έντυπα για την παροχή και λήψη συγκατάθεσης, τα οποία θα δίδονται στους αιτούμενους της εγγραφής είτε με έγγραφο τρόπο είτε με ηλεκτρονικό. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής συγκατάθεσης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναγράφονται οι σχετικοί όροι στο δικτυακό τόπο της ενημέρωσης και να επισημαίνονται στον εγγραφόμενο – ηλεκτρονικά συναλλασσόμενο.

*Β) Κατά την αίτηση για εγγραφή σε διάφορες υπηρεσίες ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθίσταται σαφές στους αιτούντες, ποια δεδομένα είναι αναγκαία για την εγγραφή
Γ) Η συγκατάθεση των αιτούμενων εγγραφής σε μία υπηρεσία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σαφής, ρητή, ειδική και «ενημερωμένη»».*

- Στον ΚΠ.3 προτείνεται η αντικατάσταση των συγκεκριμένων προθεσμιών με τον όρο συγκεκριμένων διαδικασιών και ο κανόνας να γίνει υποχρεωτικός.

«ΚΥ.2: Τα προσωπικά δεδομένα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ακριβή και να γίνεται επικαιροποίηση των δεδομένων με συγκεκριμένες διαδικασίες».

- Ο ΚΥ.2 όσον αφορά την ιδιωτικότητα των χρηστών προτείνεται να μεταφερθεί στους Διαδικτυακούς τόπους αν αντιμετωπιστούν και τα υπόλοιπα θέματα της ιδιωτικότητας των δεδομένων για λόγους συνέχειας και πληρότητας.
- Στον ΚΥ.3 θα πρέπει να αφαιρεθεί ο όρος «ιδιωτικούς» και να αλλάξει ώστε αντί της προσφυγής να χρησιμοποιηθεί ο όρος συνεργασίας. Ο κανόνας προτείνεται να διαμορφωθεί ως εξής:

«ΚΥ.3: Σε περίπτωση συνεργασίας με εξωτερικούς φορείς για την αποθήκευση και πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα χρηστών ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνονται στη σχετική σύμβαση όροι για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων».

- Ο ΚΥ.4 προτείνεται να τροποποιηθεί και να αλλάξει η διατύπωση προκειμένου να γίνεται παραπομπή στην κατηγοριοποίηση της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (απλά => Μη προσωπικά, ευαίσθητα => Ευαίσθητα προσωπικά) και να προστεθεί η κατηγορία Οικονομικά δεδομένα (να γίνει έλεγχος και διασταύρωση στο νόμο 2472/1998 για τους συγκεκριμένους όρους)
- Στους ΚΥ.7 και ΚΥ.8 να προστεθεί ο όρος «τουλάχιστον» και να διαμορφωθούν ως εξής:

«ΚΥ.7: Υπηρεσίες που έχουν ενταχθεί στο Επίπεδο Εμπιστοσύνης 1 ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υιοθετήσουν: α. Επίπεδο Εγγραφής 1 και β. Επίπεδο αυθεντικοποίησης τουλάχιστον 1.»

«ΚΥ.8: Υπηρεσίες που έχουν ενταχθεί στο Επίπεδο Εμπιστοσύνης 2 ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υιοθετήσουν: α. Επίπεδο Εγγραφής 2 και β. Επίπεδο αυθεντικοποίησης τουλάχιστον 1.»

Με την συγκεκριμένη προσθήκη δίνεται η δυνατότητα στους φορείς να προσφέρουν υπηρεσίες μεγαλύτερου επιπέδου αυθεντικοποίησης.

- Ο ΚΥ.9 προτείνεται να τροποποιηθεί ως εξής:

«ΚΥ.9: Υπηρεσίες που έχουν ενταχθεί στο Επίπεδο Εμπιστοσύνης 3 ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υιοθετήσουν: α. Επίπεδο Εγγραφής 3 και β. Επίπεδο Αυθεντικοποίησης τουλάχιστον 1 ενώ συνίσταται Επίπεδο Αυθεντικοποίησης 2»

- Οι ΚΠ.4 και ΚΠ.5 για λόγους απλότητας και σύντμησης προτείνεται να συμψηφιστούν με τον ΚΥ.6. Η τελική διατύπωση του ΚΥ.6 προτείνεται να είναι η εξής:

«ΚΥ.6: Υπηρεσίες που έχουν ενταχθεί στο Επίπεδο Εμπιστοσύνης 0 ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υιοθετήσουν: α. Επίπεδο Εγγραφής 0 και δεν προτείνεται κάποια συγκεκριμένη διαδικασία εγγραφής β. Επίπεδο Αυθεντικοποίησης 0 και δεν προτείνεται η αξιοποίηση κάποιου μηχανισμού αυθεντικοποίησης.»

- Στο ΚΥ.10 να προστεθεί ο όρος «ή συνδυασμός τους με τα ψηφιακά πιστοποιητικά μίας χρήσης» και προτείνεται να τροποποιηθεί ως εξής:

«ΚΥ.10: Υπηρεσίες που έχουν υιοθετήσει το Επίπεδο Αυθεντικοποίησης 1 ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αξιοποιήσουν ως μηχανισμό αυθεντικοποίησης τα «ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΑ» ή συνδυασμό των «ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΩΝ» με «ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΑ ΜΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ» ή συνδυασμό των «ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΩΝ» με «ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ»».

- Στον ΚΥ.15 προτείνεται να συμπληρωθούν τα επίπεδα εγγραφής 1, 2 και 3 για μεγαλύτερη σαφήνεια. Συγκεκριμένα, ο κανόνας θα μπορούσε να διαμορφωθεί ως εξής:

«ΚΥ.15: Ο Φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ δημοσιοποιήσει τα απαραίτητα στοιχεία και έγγραφα που απαιτούνται για την εγγραφή των ενδιαφερόμενων στην υπηρεσία επιπέδου εγγραφής 1, 2 ή 3».

- Ο ΚΜ.1 προτείνεται να γίνει υποχρεωτικός. Επίσης, να απαλειφθούν όλες οι αναφορές στην Πύλη ΕΡΜΗΣ καθώς επίσης να διατυπωθεί ότι μεταξύ της Αρχής Εγγραφής και του εξυπηρετητή της υπηρεσίας είναι απαραίτητο να υπάρχει και να λειτουργεί αποτελεσματικά μία καλά ορισμένη σχέση εμπιστοσύνης. Ο συγκεκριμένος κανόνας θα μπορούσε να διατυπωθεί ως εξής:

«ΚΥ. Μεταξύ της Αρχής Εγγραφής και του εξυπηρετητή της υπηρεσίας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει εγκαθιδρυθεί και να λειτουργεί αποτελεσματικά μία καλά ορισμένη σχέση εμπιστοσύνης (trust relationship)».

- Στον ΚΥ.16 όλες οι αναφορές για την πύλη ΕΡΜΗΣ να αλλάξουν σε Αρχή Εγγραφής ή εξυπηρετητής της υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα:

«ΚΥ.16: Κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, η Αρχή Εγγραφής ή ο εξυπηρετητής της υπηρεσίας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποθηκεύουν ασφαλώς στοιχεία που να αφορούν το ιστορικό κάθε επικοινωνίας (λήψη αιτήσεων, αποστολή απαντήσεων, χρόνος διενέργειας της επικοινωνίας κλπ) με το χρήστη και τον εξυπηρετητή της αντίστοιχης υπηρεσίας, αποκλειστικά και μόνον για σκοπούς διασφάλισης της δυνατότητας ελέγχου (auditing)».

- Ομοίως, στον ΚΥ.17 όλες οι αναφορές για την πύλη ΕΡΜΗΣ να αλλάξουν σε Αρχή Εγγραφής ή εξυπηρετητής της υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα:

«ΚΥ.17: ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις ασφάλειας που τίθενται από το Επίπεδο Εμπιστοσύνης στο οποίο έχει ενταχθεί η υπηρεσία. Οι απαιτήσεις ασφαλείας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούνται τόσο στο τμήμα επικοινωνίας μεταξύ της Αρχής Εγγραφής και του εξυπηρετητή υπηρεσίας, όσο και στο τμήμα επικοινωνίας μεταξύ Αρχής Εγγραφής και χρήστη».

- Οι ΚΥ.18, 19, 20 να τροποποιηθούν κατάλληλα και να συντμηθούν στον ακόλουθο κανόνα:

«ΚΥ.18: Η Αρχή Πιστοποίησης θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ τηρεί το νομικό πλαίσιο όπως προβλέπεται από την κείμενη σχετική νομοθεσία».

4.6 Συμπεράσματα ανά θεματικό εργαστήριο

4.6.1 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 1: ΠΠΔΔΤ

Στην πρώτη συνεδρίαση παρουσιάστηκαν και συζητήθηκαν θέματα σχετικά με τους κανόνες, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που πρέπει να θέτει το Πλαίσιο, κυρίως θέματα διαχείρισης, δομής, προσβασιμότητας, ασφάλειας και αξιολόγησης των δημόσιων διαδικτυακών τόπων και των υπηρεσιών που παρέχουν. Τονίστηκε η ανάγκη ενεργούς συμμετοχής όλων των εμπλεκομένων σε όλες τις φάσεις και τα στάδια λειτουργίας τους και συζητήθηκαν θέματα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαλειτουργικότητας τόσο με back office συστήματα όσο και με άλλα sites.

Το εργαστήρι ξεκίνησε με μια συνοπτική παρουσίαση του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων από τη συντονίστρια, η οποία οριοθέτησε το πλαίσιο και το συγκεκριμένο παράρτημα (παράρτημα Ι) σε σχέση με το συνολικό κείμενο και κάλεσε τους συμμετέχοντες να συμφωνήσουν σε συγκεκριμένες αλλαγές, οι οποίες παρουσιάστηκαν την επόμενη ημέρα στην ολομέλεια. Μεταξύ άλλων συζητήθηκε το θέμα της περιορισμένης προσβασιμότητας πολλών δημοσίων sites από άτομα με ειδικές ανάγκες. Καθορίστηκαν οι έννοιες και οι αρμοδιότητες του ιδιοκτήτη (owner), του τεχνικού υπεύθυνου, του υπεύθυνου περιεχομένου και υπηρεσιών του ΔΔΤ, καθώς και των υπόλοιπων στελεχών και υπαλλήλων που εμπλέκονται στη διαδικασία διαχείρισης..

Μεταξύ άλλων προτάθηκαν:

1. η δημιουργία template site για την γρήγορη και ομοιόμορφη υλοποίηση διαδικτυακών τόπων
2. η πρόβλεψη για υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, κατά τα οριζόμενα νόμο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα **βασικά συμπεράσματα** παρουσιάζονται παρακάτω:

1. η μείωση του πλήθους των κανόνων του πλαισίου, προκειμένου να καταστεί πιο εύχρηστο και εύκολα εφαρμόσιμο
2. Η επαναδιατύπωση της ενότητας για την εικαστική παρουσίαση και η διαγραφή των κανόνων που ούτως ή άλλως καλύπτονται από τα standards για accessibility των ατόμων με αναπηρία.

3. η πιο συνοπτική επαναδιατύπωση της ενότητας 5 για τη δομή και το περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων
4. Η ανάγκη προσθήκης ενότητας για τα Social Media.
5. Η ανάγκη προσθήκης ενότητας ή ακόμα και εξειδικευμένου πλαισίου για αδειοδότηση και δημοσίων δεδομένων και δημοσίου περιεχομένου
6. Η αντικατάσταση του όρου «πολιτικές ασφάλειας» ή «πολιτική ασφάλειας» από τον όρο «πολιτική και σχέδιο ασφάλειας»
7. Η αφαίρεση των κανόνων που αφορούν στα συστήματα και την υποδομή που φιλοξενεί τον διαδικτυακό τόπο, καθώς δεν αποτελούν αντικείμενο του πλαισίου.

4.6.2 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 2: ΠΔΥΗΣ

Στο παρόν εργαστήριο συζητήθηκαν θέματα και έγιναν τοποθετήσεις σχετικές με την διαλειτουργικότητα και τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών συναλλαγών, το δεύτερο θέμα που ρυθμίζεται από το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έγινε κατά αρχήν μια αναφορά στο Παράρτημα II και στη σχετικά ανεπαρκή ομαδοποίηση των κανόνων και των προτύπων, ενώ τονίστηκε η ανάγκη για μεγαλύτερη ευελιξία του πλαισίου, με την υιοθέτηση των ελάχιστων απαραίτητων κανόνων που θα αφορούν σε θέματα διαλειτουργικότητας και όχι σε επιλογές υλοποίησης συστημάτων στο εσωτερικό τους (πχ απαιτήσεις για γλώσσες προγραμματισμού). Τονίστηκε η σημασία της εκπαίδευσης των υπαλλήλων των φορέων για το ΠΔΥΗΣ και συζητήθηκαν θέματα σχετικά με:

- τον υπεύθυνο φορέα για τον έλεγχο εφαρμογής του πλαισίου
- την πιστοποίηση
- την Αρχιτεκτονική του πλαισίου και τη σχέση της με τον Ερμή
- την αρμοδιότητα των φορέων για την τήρηση των βασικών μητρώων,

που ωστόσο κρίθηκε πως παρά τη σημασία τους αφορούν περισσότερο κατευθύνσεις στρατηγικής και δεν εμπίπτουν στο αντικείμενο του πλαισίου, καθώς έχει έναν πιο οριζόντιο χαρακτήρα.

Τα **συμπεράσματα** του συγκεκριμένου εργαστηρίου καταγράφονται ως εξής:

1. Η σαφέστερη ομαδοποίηση σε μικρότερες ενότητες των κανόνων του Παραρτήματος II για τη διαλειτουργικότητα
2. Η διατήρηση στο Πλαίσιο των ελάχιστων απαραίτητων κανόνων, προκειμένου να ενισχυθεί η ευελιξία του και η επανεξέτασή των Υποχρεωτικών Κανόνων, προκειμένου είτε να μετατραπούν σε Προαιρετικούς ή υπό μελέτη είτε να αφαιρεθούν από το θεσμικό σώμα του πλαισίου
3. Η απαλοιφή κανόνων που αφορούν σε εσωτερικά θέματα υλοποίησης, όπως για παράδειγμα οι απαιτήσεις για γλώσσες προγραμματισμού και η διατήρηση μόνο εκείνων που ρυθμίζουν θέματα και πρότυπα διαλειτουργικότητας
4. Η πρόβλεψη ύπαρξης υποστηρικτικού-συνεργατικού χώρου με περιεχόμενο πληροφορίες και υποστηρικτικό υλικό για την εφαρμογή του πλαισίου, ο οποίος παράλληλα θα λειτουργεί και ως χώρος αναφοράς για θέματα εργαλείων και οδηγών
5. Η καθιέρωση και χρήση ενιαίου μητρώου διαλειτουργικότητας, ως βασικό συστατικό για την επιτυχή υλοποίηση του πλαισίου και η κοινή διάθεση εργαλείων μέσω του υποστηρικτικού - συνεργατικού χώρου
6. Η κατάρτιση οδηγού εφαρμογής του πλαισίου με συγκεκριμένα βήματα και παραδείγματα, ο οποίος θα βρίσκεται στον υποστηρικτικό- συνεργατικό χώρο και θα ενημερώνεται παράλληλα με το πλαίσιο.
7. Η δυνατότητα καθιέρωσης υποσυνόλου κανόνων και προτύπων συμβατών με το πλαίσιο για τη ρύθμιση επιμέρους τομέων
8. Η αναγκαιότητα εκπαίδευσης υπαλλήλων και στελεχών των φορέων που εμπλέκονται στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω δράσεων ενημέρωσης και κατάρτισης
9. Η ένταξη στο πλαίσιο απαιτήσεων νομικής διαλειτουργικότητας, ιδιαίτερα για θέματα πολιτικών διάθεσης δεδομένων, οριοθέτησης των ρόλων του κυρίου και του κηδεμόνα των δεδομένων, λογισμικού και υπηρεσιών
10. Η εύρεση τρόπων αντιστοίχισης σημασιολογικής πληροφορίας
11. Η υποχρέωση ύπαρξης όρων για το επίπεδο παροχής των υπηρεσιών (SLA) και η υποχρεωτική περίληψή τους στα δεδομένα κάθε υπηρεσίας, στα πλαίσια της τεκμηρίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
12. Η ένταξη στο Πλαίσιο θεμάτων σχετικών με τον τρόπο διαχείρισης του κύκλου ζωής(ανάπτυξη, δοκιμή, παραγωγική λειτουργία, τρόπος απενεργοποίησης) των υπηρεσιών με προτεινόμενη μεθοδολογία την ITIL.
13. Η αναβάθμιση του KM1 σε υποχρεωτικό, λόγω της σημασίας του και η επανεξέτασή του σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις ύπαρξης SLA
14. Η ανάγκη ύπαρξης Audit trail, για την τεκμηρίωση της ορθής εκτέλεσης της υπηρεσίας
15. Η χρήση των προτύπων WS-Auth και WS-Federation σε διαδικτυακές υπηρεσίες και η επανεξέτασή τους σε συνάρτηση με το ΠΥ42 για «τις προδιαγραφές για την

ασφάλεια και την αυθεντικοποίηση υπηρεσιών διαδικτύου...», όπως αναφέρεται στο Παράτημα II του πλαισίου.

16. Ο αποκλεισμός της έκδοσης 2.0 του προτύπου SSL, λόγω χαμηλού επιπέδου ασφάλειας
17. Η ανάλυση κόστους- οφέλους στις περιπτώσεις υλοποίησης σύνθετων υπηρεσιών που απαιτούν διαλειτουργικότητα μεταξύ φορέων, για την τεκμηρίωση του όποιου κέρδους υλοποίησης
18. Η πιθανότητα χρήσης ISO27001 για την ενίσχυση της ασφάλειας μεταξύ των συστημάτων του δημοσίου
19. Η ρύθμιση θεμάτων διαχείρισης δικαιωμάτων και η ανάγκη σήμανσης των δεδομένων με στοιχεία του παραλήπτη
20. Η κατά περίπτωση διατύπωση απαιτήσεων για διασφάλιση μακρόχρονης διατήρησης του περιεχομένου των εγγράφων, όπου αυτό κρίνεται χρήσιμο

4.6.3 Στρογγυλό τραπέζι Εργαστηρίου 3: ΠΨΑ

Στο εργαστήρι για την ψηφιακή αυθεντικοποίηση έγινε αρχικά μια συνοπτική παρουσίαση και κάποιες γενικές τοποθετήσεις. Παρουσιάστηκαν και συζητήθηκαν οι έννοιες για τα επίπεδα εμπιστοσύνης, εγγραφής και αυθεντικοποίησης, όπως και οι κατηγορίες των δεδομένων, όπως αναφέρονται στο πλαίσιο, προκειμένου να συμφωνηθεί η αρτιότητα των συγκεκριμένων αναφορών. Αναφέρθηκαν προβλήματα και θεσμικά θέματα που προκύπτουν από την ύπαρξη ενός μοναδικού κωδικού αυθεντικοποίησης (unique identifier), ενώ παράλληλα αναφέρθηκαν παραδείγματα άλλων χωρών στο θέμα αυτό. Οριοθετήθηκε το πλαίσιο και το συγκεκριμένο παράρτημα (παράρτημα ΙΙΙ) σε σχέση με το συνολικό κείμενο. Οι συμμετέχοντες υπέβαλαν προτάσεις και σχόλια για βελτίωση του αρχικού κειμένου. Πρέπει να τονιστεί πως σε όλες τις δράσεις λαμβάνεται υπόψη η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κάτι που κατοχυρώνεται μεταξύ άλλων και στο νόμο. Ανελήφθησαν επίσης πρωτοβουλίες για κατασκευή σύγχρονων κέντρων δεδομένων που ως στόχο έχουν να εξασφαλίσουν την αδιάλειπτη παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φύλαξη και αρχειοθέτηση των δεδομένων. Συζητήθηκαν και αναλύθηκαν θέματα της ανοιχτής διαβούλευσης και η συζήτηση ολοκληρώθηκε με σύννοψη των συμπερασμάτων και ειδικότερες τοποθετήσεις των συμμετεχόντων στα θέματα του Πλαισίου.

Τα **συμπεράσματα** και οι παρατηρήσεις στις οποίες κατέληξαν οι συμμετέχοντες συνοψίζονται στα παρακάτω:

1. Ο καθορισμός και η πρόβλεψη διαδικασιών που αφορούν στην απομακρυσμένη φυσική ταυτοποίηση.

2. Ο καθορισμός επιπέδου εμπιστευτικότητας για σύνθετες υπηρεσίες με άντληση πληροφοριών από διαφορετικούς φορείς
3. Η ύπαρξη σε πρώτη φάση πιστοποίησης για συστήματα και σε επόμενη για τους χρήστες
4. Η επισήμανση της λειτουργίας της χρονοσήμανσης
5. Η χρήση μεταβατικής περιόδου ώστε να μπορέσουν οι φορείς να ανεβάσουν το επίπεδο εμπιστευτικότητας και η προαιρετικότητα του κανόνα ΚΥ 9 μέχρι την χρήση ψηφιακών υπογραφών
6. Η διατήρηση των επιπέδων αυθεντικοποίησης σύμφωνα και με τον τύπο των δεδομένων.
7. Ο καθορισμός του επιπέδου εμπιστοσύνης από καθορίζει τον που προσφέρει την ηλεκτρονική υπηρεσία
8. Η αναφορά του τρόπου ταυτοποίησης για πολύ-εισοδικές υπηρεσίες
9. Η ύπαρξη επιπέδου ολοκλήρωσης των υπηρεσιών στα επίπεδα εγγραφής και η προσθήκη πίνακα αντιστοίχισης.
10. Ο ορισμός πιο συγκεκριμένων κανόνων για υπηρεσίες G2G, σε σχέση με τις υπηρεσίες G2C και G2B που καλύπτονται σήμερα από το πλαίσιο.
11. Ο σαφέστερος και ακριβέστερος προσδιορισμός των κανόνων που αφορούν στην Ταυτοποίηση των τελικών χρηστών, αλλά και των νόμιμων εκπροσώπων ενός Φορέα. Ειδικότερα, για τα θέματα της Ταυτοποίησης και χρειάζεται να ακολουθήσει μεγαλύτερη ανάλυση και εξειδίκευση, καθώς δεν καλύπτονται ικανοποιητικά στο πλαίσιο
12. Ο προσδιορισμός θεμάτων που αφορούν στην Ενιαία Κοινή Αυθεντικοποίηση και ο καθορισμός προδιαγραφών και απαιτήσεων στη λειτουργία των Identity Providers μεταξύ τους αλλά και με SPs για τα επίπεδα εγγραφής 1, 2 και 3
13. Η ανάγκη αποτύπωσης στο Πλαίσιο θεμάτων και σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των Αρχών Εγγραφής.
14. Η ανάγκη διασφάλισης αποστολής των ελάχιστων απαιτούμενων δεδομένων για κάθε υπηρεσία που θα προϋποθέτει και την συγκατάθεση του χρήστη, η οποία μπορεί να είναι και ηλεκτρονική.
15. Επιστημάνθηκε η δυσκολία επικαιροποίησης από τους Φορείς και ελέγχου από την ΑΠΔΠΧ.
16. Διατυπώθηκε η πρόταση στις περιπτώσεις πρωτογενούς εισαγωγής δεδομένων, την ευθύνη να την φέρει ο Φορέας.
17. Επιστήθηκε προσοχή στο θέμα των παρεχόμενων στοιχείων, προκειμένου κάθε φορέας να παρέχει μόνο τα απαραίτητα για την συγκεκριμένη υπηρεσία
18. Η σημασία εύρεσης τρόπων εμπλοκής πολίτη στη διαδικασία της επικαιροποίησης

5. Γενικά Συμπεράσματα Καινοτόμου Προγράμματος

5.1 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα επί του υφιστάμενου πλαισίου

1. Ελαχιστοποίηση, στο βαθμό που αυτό είναι εφικτό, του αριθμού των υποχρεωτικών κανόνων (ΚΥ και ΚΠ) του πλαισίου.
2. Μετατροπή υποσυνόλου κανόνων του πλαισίου υπό μορφή οδηγιών.
3. Εστίαση του πλαισίου σε θέματα διαλειτουργικότητας και όχι στο εσωτερικό των συστημάτων και των εφαρμογών των φορέων.
4. Αποσύνδεση των κανονιστικών διατάξεων για το Πλαίσιο από τους τεχνικούς κανόνες και πρότυπα, ώστε να είναι δυνατή η επικαιροποίησή τους χωρίς την ανάγκη συνεχούς έκδοσης νέων διατάξεων.
5. Διάκριση των τεχνικών προτύπων από τους κανόνες του πλαισίου.
6. Δόμηση του περιεχομένου του πλαισίου με ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο, με ομαδοποίηση σε μικρές ενότητες, οι κανόνες των οποίων θα αναφέρονται όπου χρειάζεται στα αντίστοιχα πρότυπα.
7. Διαφοροποίηση επιμέρους τεχνικών κανόνων που αφορούν το Μοντέλο Τεκμηρίωσης από τους υπόλοιπους κανόνες του πλαισίου.
8. Αποσαφήνιση και οριοθέτηση στο Πλαίσιο των θεμάτων που πραγματεύεται σε σχέση με παράπλευρα ζητήματα, όπως αυτά που αφορούν τη στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον εκάστοτε επιμερισμό των αρμοδιοτήτων σε οργανικές μονάδες του Δημοσίου.
9. Εξειδίκευση του υπάρχοντος πλαισίου σε επιμέρους τομείς, όπως Υγεία, Γεωχωρικά Δεδομένα κλπ, με τρόπο που είναι συμβατός με αυτό.

5.2 Υποστήριξη και εφαρμογή του πλαισίου

1. Δημιουργία συνεργατικού διαδικτυακού χώρου για την υποστήριξη της εφαρμογής του πλαισίου και τη διαρκή επικαιροποίησή του.
2. Συλλογή και δημιουργία εργαλείων για την υποστήριξη και τον έλεγχο της εφαρμογής του πλαισίου.
3. Μεταφορά αμιγώς τεχνολογικών οδηγιών, κανόνων και προτύπων που αφορούν την υλοποίηση συστημάτων και εφαρμογών στο συνεργατικό υποστηρικτικό χώρο.
4. Δημιουργία προσβάσιμου μητρώου διαλειτουργικότητας για την εύρεση υπηρεσιών και σημασιολογικών πόρων, όπως XML σχήματα δομών δεδομένων και εγγράφων, και κωδικολόγια.

5. Δημιουργία και συντήρηση λεπτομερών οδηγιών εφαρμογής των κανόνων του πλαισίου, με χρήση παραδειγμάτων και πρότυπων τεχνικών υλοποιήσεων. Οι οδηγοί αυτοί μπορεί να αποτελούν το περιεχόμενο του ίδιου του διαδικτυακού υποστηρικτικού τόπου, και να επικαιροποιούνται παράλληλα με το περιεχόμενο του πλαισίου.
6. Προσθήκη και δημοσίευση όλων των συναφών με το Πλαίσιο πληροφοριών, και ειδικότερα όσων αφορούν θέματα στρατηγικής στο συνεργατικό χώρο του πλαισίου αλλά και στον επίσημο χώρο δημοσίευσής του.

5.3 Ειδικά θέματα

1. Προσθήκη ενότητας νομικής διαλειτουργικότητας
2. Προσθήκη κανόνων για τα θέματα πολιτικών διάθεσης δεδομένων και διάκρισης μεταξύ κύριου και κηδεμόνα των δεδομένων και των ρόλων αυτών.
3. Προσθήκη της πολιτικής διάθεσης ως μεταδεδομένο της κάθε υπηρεσίας.
4. Ύπαρξη πρότυπων πολιτικών διάθεσης δεδομένων για άμεση χρήση από τους φορείς
5. Δημοσίευση των πολιτικών διάθεσης μέσω του Ληξιαρχείου Διαλειτουργικότητας
6. Δημιουργία και δημοσίευση πολιτικών διάθεσης για λογισμικό και υπηρεσίες.
7. Προσθήκη κανόνων για θέματα αντιστοίχισης σημασιολογικής πληροφορίας.
8. Προσθήκη μεθοδολογιών, προτύπων και υποστηρικτικών εργαλείων για την αντιστοίχιση σημασιολογικών πληροφοριών.
9. Προσθήκη όρων για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών στα πλαίσια της τεκμηρίωσης της κάθε υπηρεσία και περίληψη στα μεταδεδομένα αυτής.
10. Δυνατότητα εξειδίκευσης των όρων παροχής μιας υπηρεσίας αναλόγως των διαφορετικών ομάδων χρηστών αυτής.
11. Ύπαρξη μνημονίων συνεργασίας μεταξύ παρόχων και καταναλωτών υπηρεσιών.
12. Αντιμετώπιση του τρόπου διαχείρισης του κύκλου ζωής υπηρεσιών: ανάπτυξη νέας υπηρεσίας, τρόπος δοκιμαστικής λειτουργίας παράλληλα με την παραγωγική υπηρεσία, τρόπος απενεργοποίησης υπηρεσίας.
13. Υιοθέτηση της μεθοδολογίας ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
14. Διαχείριση εκδόσεων υπηρεσιών σε σχέση με τον κύκλο ζωής αυτών και των αντίστοιχων μνημονίων παροχής των υπηρεσιών.
15. Διαχωρισμός των κανόνων του πλαισίου για υπηρεσίες που παρέχονται δημόσια σε σχέση με υπηρεσίες που αφορούν αποκλειστικά εσωτερικούς καταναλωτές σε ένα φορέα.
16. Προσθήκη υποχρέωσης για την ύπαρξη audit trail για την δυνατότητα επαλήθευσης ορθής εκτέλεσης των υπηρεσιών.

17. Επισήμανση της απαγόρευσης χρήσης προτύπων που είναι στη μαύρη λίστα, όπως είναι το SSL 2.0.
18. Προσθήκη οδηγίας για την πραγματοποίηση ανάλυσης κόστους-οφέλους πριν τον ανασχεδιασμό ή την υλοποίηση σύνθετων υπηρεσιών που απαιτούν τη διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
19. Προσθήκη οδηγίας για την κατά περίπτωση πραγματοποίηση security audits για τη διαλειτουργικότητα συστημάτων, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
20. Προσθήκη κανόνων για θέματα διαχείρισης δικαιωμάτων πόρων (αρχείων, υπηρεσιών κλπ).
21. Προσθήκη κανόνων για τη διασφάλιση μακρόχρονης διατήρησης εγγράφων.
22. Προσθήκη προτύπων στο Πλαίσιο για τη διασφάλιση ελάχιστων ποιοτικών κριτηρίων για τη μακρόχρονη διατήρηση επιμέρους εξειδικευμένων τύπων αρχείων, όπως οι χάρτες. Τα επιμέρους πρότυπα μπορούν να αποτελούν μέρος της εξειδίκευσης του πλαισίου σε διαφορετικές περιοχές.
23. Προσθήκη εργαλείων και μεθόδων στο συνεργατικό χώρο του πλαισίου για την επαλήθευση ποιοτικών χαρακτηριστικών για τη μακρόχρονη διατήρηση εγγράφων.

5.4 Συμπεράσματα και προτάσεις

«ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ»

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ
Πολυπλοκότητα πλαισίου και δυσκολία εφαρμογής	Δημιουργία ενός μικρού σε μέγεθος κειμένου πλαισίου
Έλλειψη εργαλείων για την εφαρμογή του πλαισίου	Συλλογή και τεκμηρίωση εργαλείων για την υποστήριξη της εφαρμογής του πλαισίου

Έλλειψη δομών για την υποστήριξη εφαρμογής και τη συνεργασία	Δημιουργία συνεργατικού χώρου για τη διαρκή επικαιροποίηση και συντήρηση του πλαισίου
Δυσκολία γρήγορης προσαρμογής στις τεχνολογικές αλλαγές και έλλειψη εξειδίκευσης σε επιμέρους τομείς	Διάχυση στο δημόσιο και απόδοση πρόσβασης στο περιεχόμενο αυτού
Δυσκολία ελέγχου της εφαρμογής και πιστοποίησης	Δημιουργία εφαρμόσιμου πλαισίου πιστοποίησης και απεξάρτηση των τεχνικών προδιαγραφών από την ανάγκη έκδοσης κανονιστικών αποφάσεων

5.5 Διαδικασία Παραγωγής Κειμένων Εργασίας

Η **Μεθοδολογία** για την παραγωγή των κειμένων εργασίας χρησιμοποιήθηκαν οι παρουσιάσεις και οι εισηγήσεις των ομιλητών, οι τοποθετήσεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων, με τη βοήθεια των απομαγνητοφωνήσεων (και της απομαγνητοφωνημένης μετάφρασης για την κυρία Abecasis) που έγιναν κατά την όλη διάρκεια του εργαστηρίου, τα πρακτικά των rapporteur.

Για κάθε εργαστήριο, με την βοήθεια των παραπάνω εργαλείων, θα διατυπωθούν κείμενα εργασίας που θα περιλαμβάνουν βασικά συμπεράσματα και προοπτικές ανάπτυξης και θα είναι τα **παραδοτέα**. Το βασικό κείμενο που θα προκύψει θα είναι ο τρόπος αντιμετώπισης των σχολίων του ΠΗΔ αλλά και ο τρόπος συνένωσης και αξιοποίησης των επιμέρους δράσεων που έχουν γίνει από τους εμπλεκόμενους φορείς.

Οι rapporteur θα ετοιμάσουν το τελικό κείμενο των αποτελεσμάτων του εργαστηρίου που θα σταλεί προς έγκριση στους εμπλεκόμενους και θα περιλαμβάνει:

1. Πίνακα με τα υποβληθέντα σχόλια και το τρόπο αντιμετώπισης του κάθε σχολίου

2. Προτάσεις αναδιατύπωσης του ΠΗΔ.
3. Διαδικασίες για τη διαχείριση του ΠΗΔ
4. Δράσεις για την περαιτέρω εξειδίκευση του ΠΗΔ

ενώ το τελικό παραδοτέο του καινοτόμου Εργαστηρίου θα έχει τη μορφή κειμένου πολιτικής (policy paper).

5.6 Παρακολούθηση Εφαρμογής και Προοπτικές Ανάπτυξης

Για την παρακολούθηση εφαρμογής του πλαισίου προτείνεται η λειτουργία μόνιμης ομάδας οργανωτικής και επιστημονικής υποστήριξης στο ΕΚΔΔΑ με βασική αποστολή:

1. τη δημιουργία πλαισίου λειτουργίας της διαβούλευσης
2. τη δημιουργία ενός σχεδίου δράσης (roadmap) με δράσεις επικαιροποίησης, διάχυσης και ψηφιοποίησης, υπό το πρότυπο των εκθέσεων πολιτικής, τα οποία αποτύπωσαν τα συμπεράσματα και τις προτάσεις πολιτικής για καίρια δημόσια προβλήματα στα πλαίσια των καινοτόμων εργαστηρίων που διοργανώθηκαν από το ΕΚΔΔΑ
3. την εφαρμογή του σχεδίου επιμόρφωσης των στελεχών στο δημόσιο τομέα.

5.7 Προτάσεις αλλαγές και επικαιροποίηση

Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.e-gif.gov.gr και στον διαδικτυακό τόπο <http://www.yap.gov.gr>. Το κείμενο στο σύνολο του αλλά και τα επιμέρους τμήματα του δεν αποτελούν ένα στατικό σύνολο κανόνων, προτύπων και οδηγιών. Αντίθετα, υπόκειται σε διαρκή διαδικασία επανεξέτασης και αναθεώρησης. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος μίας έκδοσης του πλαισίου όλοι οι εμπλεκόμενοι μπορούν να υποβάλλουν προτάσεις για το περιεχόμενο του. Οι προτάσεις μπορεί να αφορούν σε αλλαγές ή διορθώσεις ή προσθήκες. Οι προτάσεις αξιολογούνται από το Γνωμοδοτικό Τεχνικό Συμβούλιο της ΥΑΠ και εφόσον γίνουν αποδεκτές ενσωματώνονται στην επόμενη έκδοση του πλαισίου. Η υποβολή προτάσεων γίνεται με αποστολή μηνύματος στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στην ηλεκτρονική διεύθυνση e-gif@yap.gov.gr ή στους διαδικτυακούς τόπους www.e-gif.gov.gr και www.yap.gov.gr.

5.8 Συμμόρφωση με το Πλαίσιο

Απαιτείται συμμόρφωση του διαδικτυακού του τύπου με το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, όπως επίσης και συμμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων του φορέα που υποστηρίζουν την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο φορέας θα πρέπει να συμμορφωθεί και κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχει, για θέματα ψηφιακής αυθεντικοποίησης, με το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης. Υπάρχει περιγραφή συγκεκριμένων δράσεων που πρέπει να εκτελεστούν, χρονοδιάγραμμα υλοποίησής τους, καθώς και τον υπεύθυνο εκτέλεσης και παρακολούθηση εκτέλεσης των δράσεων καθώς και εκτέλεση του ελέγχου συμμόρφωσης. Γίνονται ενέργειες μη συμμόρφωσης ανάλογα με το αν υπάρχουν μικρές αποκλίσεις από το ΠΗΔ, όπου και γίνονται απαραίτητες τροποποιήσεις στις προδιαγραφές ή μεγάλες αποκλίσεις από το ΠΗΔ, οπότε δεν δίνεται έγκριση υλοποίησης. Όσον αφορά επόμενες εκδόσεις του πλαισίου για τους ήδη πιστοποιημένους Φορείς θα πρέπει να υπάρχει η μικρότερη δυνατή επιβάρυνση και ένα σχέδιο μετάπτωσης, στην περίπτωση που η ανάλυση ωφέλειας-κόστους έχει θετικά αποτελέσματα. Η ανάπτυξη νέων συστημάτων ή ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα πρέπει υποχρεωτικά να γίνεται σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη έκδοση του πλαισίου, εφόσον ο σχεδιασμός τους ξεκινήσει μετά τη δημοσίευση και τεθεί σε ισχύ η νέα έκδοση.

5.9 Διάχυση των αποτελεσμάτων

Τα συμπεράσματα του παρόντος εργαστηρίου και τα αποτελέσματα της διαβούλευσης των συμμετεχόντων θα συμπεριληφθούν στην υπό προετοιμασία υπουργική απόφαση για την κύρωση του ΠΗΔ, ενώ η περαιτέρω συμβολή του ΕΚΔΔΑ στην προσπάθεια αυτή θα εξασφαλισθεί μέσω:

1. της έκδοσης κειμένου έκθεσης πολιτικής και της ανάρτησής του στο διαδίκτυο
2. Δράσεις εκπαίδευσης σε θέματα του πλαισίου, τόσο σε τεχνικά όσο και σε επιχειρησιακά ζητήματα.
3. Υλοποίηση δράσεων δημοσιότητας, κυρίως στα Πλαίσια των φορέων του δημόσιου τομέα.
4. Ειδικές στοχευμένες δράσεις εκπαίδευσης για επιμέρους ανάγκες υποστήριξης της εφαρμογής του πλαισίου, ανάλογα με τις εκάστοτε απαιτήσεις φορέων και αλλαγών του πλαισίου.