



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Οδηγός παροχής Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών μέσω gov.gr

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

govgr

Οδηγός παροχής Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών μέσω Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Έκδοση: 1.0
Δεκέμβριος 2024

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Φραγκούδη 11, 10163, Καλλιθέα

govgr@mindigital.gr - 2109098777

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	4
Α' Μέρος: Πλαίσιο ανάπτυξης και υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών	6
1. Τρεις βασικές παράμετροι στην παραγωγή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)	6
1.2 Διαδικασία σχεδιασμού & παραγωγής ΨΔΥ	12
1.3 Άξονες αναφοράς στην παραγωγή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών	16
2. Προτεινόμενο πλαίσιο σχεδιασμού, παραγωγής & διαχείρισης Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)	23
2.1 Ο ρόλος των αξόνων αναφοράς στο προτεινόμενο πλαίσιο.....	25
2.2 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 1	28
2.3 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 2	29
2.4 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 3	30
Β' Μέρος: Συμμόρφωση με θεσμικό πλαίσιο	32
3. Ισχύον θεσμικό πλαίσιο & συμμόρφωση	32
3.1 Ισχύον Νομικό Πλαίσιο (Οκτώβριος 2024).....	33
3.2 Δομικά Στοιχεία	34
3.3 Προδιαγραφές Λειτουργίας και Υλοποίησης	40
3.4 Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Συμμόρφωσης.....	43
Συμπεράσματα - Επίλογος	46

Εισαγωγή

Ο παρών Οδηγός περιγράφει ένα **πλαίσιο ανάπτυξης και υλοποίησης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών**. Οι στόχοι του είναι:

- η **τυποποίηση** της παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και
- η **συμμόρφωση με τους κανόνες σχεδίασης** ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Η συμμόρφωση διακρίνεται σε δύο άξονες αναφοράς:

- την εναρμόνιση, σε επίπεδο φορέα, με το **υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο** παροχής ψηφιακών υπηρεσιών και
- την ευθυγράμμιση με **τεχνικούς κανόνες** σχεδίασης μιας ψηφιακής υπηρεσίας.

Ο Οδηγός απαρτίζεται από δύο μέρη. Το Α' Μέρος επικεντρώνεται στο **πλαίσιο ανάπτυξης και υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών από δημόσιους φορείς** με τρόπο που να εξασφαλίζεται η ποιότητα, η αξιοπιστία και η φιλικότητα προς τον χρήστη. Σε αυτό καθορίζονται οι τρεις βασικές παράμετροι ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών:

1. **Service ownership**, δηλαδή ποιος σχεδιάζει, υλοποιεί και προσφέρει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Εδώ εντοπίζονται τρία επίπεδα παραγωγής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, ανάλογα το πλήθος και το επίπεδο τεχνογνωσίας των εμπλεκομένων.
 - I. Επίπεδο 1: Παραγωγή της υπηρεσίας από εξειδικευμένη ομάδα αναλυτών,
 - II. Επίπεδο 2: Συνεργατική παραγωγή της υπηρεσίας από διευρυμένη ομάδα συμμετεχόντων,
 - III. Επίπεδο 3: Ανοικτή παραγωγή της υπηρεσίας με συμμετοχικές μεθόδους.
2. **Service production process**, που αναφέρεται στα απαραίτητα βήματα για την παραγωγή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας
3. **Digitalisation pillars** που αναφέρεται σε έξι βασικούς άξονες αναφοράς στους οποίους εδράζεται μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
 - I. την ανάγκη της **ψηφιακής μετάβασης** Δημόσιων Υπηρεσιών
 - II. τη **συμμόρφωση** με το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο
 - III. τις **καλές πρακτικές & αρχές** σχεδίασης/απλούστευση
 - IV. τη χρήση προδιαγεγραμμένων **δομικών στοιχείων**
 - V. την **τεχνολογική υποδομή**
 - VI. την **επίβλεψη** παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

Στο Β' Μέρος, αναλύεται το **πλαίσιο για τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο**, τη **χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων**, τη **διαλειτουργικότητα**, και την **αξιολόγηση της ποιότητας**. Για επιπλέον βοήθεια, παρατίθεται ένα «Ερωτηματολόγιο Συμμόρφωσης» που αποδεικνύει τον βαθμό συμμόρφωσης για την κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.

Η ανάγνωση του Οδηγού μπορεί να γίνει αφενός ως ένα ενιαίο κείμενο για υιοθέτηση της γενικής φιλοσοφίας και αφετέρου διακριτά το **Α' Μέρος** για τη **διερεύνηση εναλλακτικών προσεγγίσεων** που μπορεί να υιοθετήσει ένας δημόσιος φορέας **ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε υπηρεσίας και τους εμπλεκόμενους κατά την ανάπτυξή της** και διακριτά το **Β' Μέρος** ειδικά για **συμμόρφωση με το τρέχον θεσμικό πλαίσιο**.

Ολοκληρώνοντας, οι στόχοι του Οδηγού είναι να παρέχουν ένα ευέλικτο σύστημα παραγωγής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες κανόνες σχεδίασης Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών.

Α' Μέρος: Πλαίσιο ανάπτυξης και υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών

1. Τρεις βασικές παράμετροι στην παραγωγή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)

Η ψηφιακή μετάβαση στις δημόσιες υπηρεσίες είναι απαραίτητη για τη σύγχρονη διακυβέρνηση, εξασφαλίζοντας ταχύτερη, πιο αποτελεσματική και διαφανή διαχείριση. Η επιτυχία αυτής της μετάβασης βασίζεται στην τυποποίηση των διαδικασιών, διασφαλίζοντας ποιότητα, προσβασιμότητα και ομοιομορφία.

Για τη διασφάλιση της τυποποίησης και της υψηλής ποιότητας των παρεχόμενων Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ) καθορίζονται οι εξής **τρεις βασικές παράμετροι**:

(1) Service ownership: Καθορίζει ποιος σχεδιάζει, υλοποιεί και προσφέρει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

(2) Service production process: Καθορίζει ποια βήματα είναι απαραίτητα για την παραγωγή μιας ΨΔΥ

(3) Digitalisation pillars: Καθορίζει ποιοι είναι οι βασικοί άξονες στους οποίους πρέπει να εδράζεται μια ΨΔΥ.

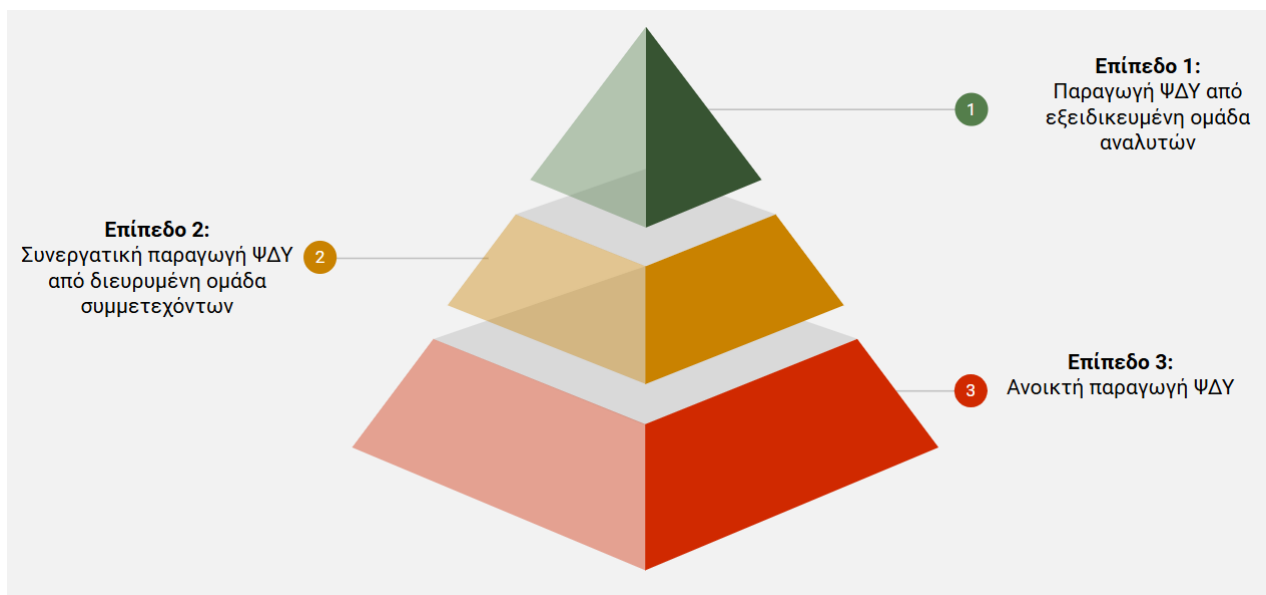
Όταν ένας φορέας ξεκινά τη δημιουργία μιας νέας ή την τροποποίηση μιας υφιστάμενης ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, είναι κρίσιμο να αναγνωρίσει το κατάλληλο επίπεδο διαστρωμάτωσης της παραγωγής, δηλαδή ποιος θα εμπλέξει στη σχεδίαση και υλοποίηση της ψηφιακής υπηρεσίας. Η αναγνώριση αυτή καθορίζει ποιος αναλαμβάνει τα βήματα της διαδικασίας, από τη σχεδίαση έως την υλοποίηση, και ποιοι άξονες πρέπει να ληφθούν υπόψη σε κάθε βήμα. Έτσι, εξασφαλίζεται ότι η διαδικασία είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες του έργου, αξιοποιώντας αποτελεσματικά τους διαθέσιμους πόρους και διασφαλίζοντας την ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.

1.1 Διαστρωματωμένη παραγωγή ΨΔΥ

Για να μπορέσουμε να τυποποιήσουμε την παραγωγή ΨΔΥ προσφέροντας ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών είναι σημαντικό να ξεκινήσουμε από το ποιος σχεδιάζει και παράγει τις ΨΔΥ (**process owner**). Ο λόγος είναι ότι είναι διαφορετικές οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες ανάλογα με το επίπεδο τεχνογνωσίας και τον προσανατολισμό της ομάδας.

Η εικόνα 1.1 παρουσιάζει τρία διαφορετικά επίπεδα παραγωγής ΨΔΥ **ανάλογα με το πλήθος και το επίπεδο τεχνογνωσίας των εμπλεκομένων**. Τα επίπεδα -από το πιο συγκεντρωτικό προς το πιο αποκεντρωμένο- είναι:

- Επίπεδο 1: Παραγωγή ΨΔΥ από εξειδικευμένη ομάδα αναλυτών
- Επίπεδο 2: Συνεργατική παραγωγή ΨΔΥ από διευρυμένη ομάδα συμμετεχόντων
- Επίπεδο 3: Ανοικτή παραγωγή ΨΔΥ



Εικόνα 1.1. Επίπεδα παραγωγής Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)

Επίπεδο 1: Παραγωγή ΨΔΥ από εξειδικευμένη ομάδα αναλυτών

Στο επίπεδο 1, ο σχεδιασμός η σύλληψη και η ψηφιοποίηση μιας δημόσιας υπηρεσίας γίνεται από μια ομάδα ειδικών με υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας, η οποία είναι υπεύθυνη για τον αρχικό σχεδιασμό, την ανάπτυξη της αρχιτεκτονικής των συστημάτων και τη δημιουργία των βασικών λειτουργικοτήτων των ψηφιακών υπηρεσιών. Αυτή η ομάδα αποτελείται συνήθως από εξειδικευμένους αναλυτές, μηχανικούς λογισμικού, και ειδικούς σε δημόσια διοίκηση και ψηφιακές τεχνολογίες. Απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό που έχει γνώσεις στην ανάλυση διαδικασιών, σχεδιασμό συστημάτων, και κατανόηση των νομικών ή διοικητικών περιορισμών που ισχύουν στον δημόσιο τομέα.

Η παραγωγή ΨΔΥ στο επίπεδο 1 περιλαμβάνει:

- Ανάλυση των αναγκών των χρηστών.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη των θεμελιωδών δομών και πρωτοκόλλων των υπηρεσιών.
- Καθορισμός των κανόνων και των αρχών που θα διέπουν τη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών.
- Υψηλό επίπεδο έρευνας και ανάπτυξης που χρειάζεται για να σχεδιαστεί ένα σταθερό και καινοτόμο σύστημα.

Τα οφέλη από την παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών στο επίπεδο 1 συνοψίζονται στα εξής:

1. Η ποιότητα του σχεδιασμού είναι πολύ υψηλή, καθώς βασίζεται σε ειδικούς με βαθιά γνώση.
2. Μειώνεται ο κίνδυνος λαθών, καθώς το σύστημα είναι σχεδιασμένο από έμπειρους επαγγελματίες.
3. Μπορεί να ενσωματώσει πολύπλοκα και καινοτόμα χαρακτηριστικά σε σύντομο χρονικό διάστημα.
4. Εξασφαλίζει υψηλή ποιότητα και συνέπεια καθώς και πιστή τήρηση και εφαρμογή πρωτοκόλλων και βέλτιστων πρακτικών.

Επίπεδο 2: Συνεργατική παραγωγή ΨΔΥ

Στο επίπεδο 2, η ανάπτυξη και εφαρμογή των υπηρεσιών εκτελείται από μια διευρυμένη ομάδα, η οποία περιλαμβάνει συμμετέχοντες που δεν έχουν εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις, αλλά τους παρέχονται σαφή πρωτόκολλα και εργαλεία για την παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών. Οι συμμετέχοντες χρειάζεται να είναι εξοικειωμένοι με τη διοικητική λειτουργία και να έχουν καλή γνώση του τομέα και των διαδικασιών για τις οποίες θα παραγάγουν τις σχετικές ψηφιακές υπηρεσίες.

Η παραγωγή ΨΔΥ στο επίπεδο 2 περιλαμβάνει:

- Εκπαίδευση και υποστήριξη της διευρυμένης ομάδας μέσω συγκεκριμένων πρωτοκόλλων και εργαλείων, τα οποία έχουν σχεδιαστεί στο πρώτο επίπεδο.
- Εξοικείωση με τη χρήση εργαλείων και εφαρμογών για σχεδιασμό και παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες.
- Παρακολούθηση της καθημερινής λειτουργίας του συστήματος και παροχή ανατροφοδότησης για τη συνεχή βελτίωσή του.

Τα οφέλη από την παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών στο επίπεδο 2 συνοψίζονται στα εξής:

- Εξασφαλίζει μεγαλύτερη ευελιξία και προσαρμοστικότητα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της ψηφιακής μετάβασης των υπηρεσιών, καθώς και την ενσωμάτωση διαφορετικών οπτικών από ανθρώπινο δυναμικό που έχει γνώση και εμπειρία στις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Συμμετέχει στη διαμόρφωση των λεπτομερειών των υπηρεσιών, στην προσαρμογή τους στις ανάγκες των πολιτών και στην επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν στην καθημερινή λειτουργία.
- Απλοποιείται η υλοποίηση και συντήρηση του συστήματος, καθώς το μεγαλύτερο μέρος της εργασίας βασίζεται σε προσχεδιασμένα εργαλεία και πρωτόκολλα (π.χ. low-code development platforms).
- Επιτρέπει σε ένα μεγαλύτερο σύνολο ανθρώπινων πόρων να συμμετάσχει στον σχεδιασμό, δημιουργία και παροχή ψηφιακών υπηρεσιών.
- Μειώνει την ανάγκη για συνεχή εξειδικευμένη υποστήριξη από μια περιορισμένη ομάδα αναλυτών.

Επίπεδο 3: Ανοικτή παραγωγή ΨΔΥ

Στο τρίτο επίπεδο παραγωγής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, δίνεται η δυνατότητα στο ευρύ κοινό, δηλαδή σε οποιονδήποτε πολίτη ή οργανισμό που έχει την ικανότητα ή ενδιαφέρον, να συμμετάσχει άμεσα στη δημιουργία ή προσαρμογή ψηφιακών υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι πληρούνται κάποια συγκεκριμένα κριτήρια.

Η παραγωγή ΨΔΥ στο επίπεδο 3 περιλαμβάνει:

- Εξατομίκευση υπηρεσιών ή δημιουργία νέων εφαρμογών μέσω ανοιχτών εργαλείων και πλατφορμών που είναι διαθέσιμες σε όλους.
- Δυνατότητα υποβολής προτάσεων ή συμμετοχής σε crowdsourcing έργα για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών.
- Εξωτερική ανάπτυξη υπηρεσιών με τη συνεργασία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων (π.χ. μέσω ανοιχτών δεδομένων ή APIs).

Τα οφέλη από την παραγωγή ψηφιακών υπηρεσιών στο επίπεδο 3 συνοψίζονται στα εξής:

- Προωθεί την καινοτομία και την ταχύτητα ανάπτυξης νέων λύσεων, τη συμμετοχή των πολιτών και την ανάπτυξη νέων ιδεών.
- Αυξάνει την διαφάνεια και την ευελιξία του συστήματος.
- Μειώνει το κόστος ανάπτυξης και βελτιώνει την προσαρμοστικότητα των υπηρεσιών στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών.
- Δημιουργεί μια αίσθηση ιδιοκτησίας για τις υπηρεσίες, ενθαρρύνει την συνεργασία και επιτρέπει την ταχεία ανάπτυξη νέων λύσεων.

Συνολικά, αυτή η διαστρωματωμένη προσέγγιση προσφέρει ένα πλαίσιο για τον σχεδιασμό και την παροχή ΨΔΥ, συνδυάζοντας την εξειδίκευση, τη συμμετοχή και την καινοτομία. Ωστόσο, η επιτυχία αυτής της προσέγγισης εξαρτάται από την ύπαρξη ενός σαφούς οράματος, την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων και την παροχή κατάλληλων εργαλείων και υποδομών.

Προκλήσεις στην Υλοποίηση της Διαστρωμάτωσης Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

Η διαστρωμάτωση του σχεδιασμού και της παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως αναλύθηκε, αν και προσφέρει σημαντικά οφέλη, αντιμετωπίζει και μια σειρά από προκλήσεις.

Οργανωτικές Προκλήσεις

- **Συνεργασία:** Η αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών ομάδων και επιπέδων μπορεί να είναι δύσκολη, ιδιαίτερα όταν οι ομάδες έχουν διαφορετικά ενδιαφέροντα και προτεραιότητες.
- **Κατανομή αρμοδιοτήτων:** Ο σαφής ορισμός των αρμοδιοτήτων κάθε ομάδας και η αποφυγή επικαλύψεων είναι απαραίτητη για την αποφυγή σύγχυσης και καθυστερήσεων.
- **Διαχείριση αλλαγών:** Η διαχείριση των αλλαγών που προκύπτουν κατά τη διάρκεια του έργου και η προσαρμογή των σχεδίων είναι μια συνεχής διαδικασία.

Κοινωνικές Προκλήσεις

- **Αντίσταση στην αλλαγή:** Μέρος των υπαλλήλων μπορεί να είναι επιφυλακτικό απέναντι στις αλλαγές και να αντισταθεί στη συμμετοχή σε νέες διαδικασίες.
- **Ανισότητες στις ψηφιακές δεξιότητες:** Οι διαφορές στις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών μπορεί να περιορίσουν τη συμμετοχή τους στον σχεδιασμό και τη χρήση των υπηρεσιών.
- **Εμπιστοσύνη:** Η οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες είναι απαραίτητη για την επιτυχή εφαρμογή της διαστρωμάτωσης.

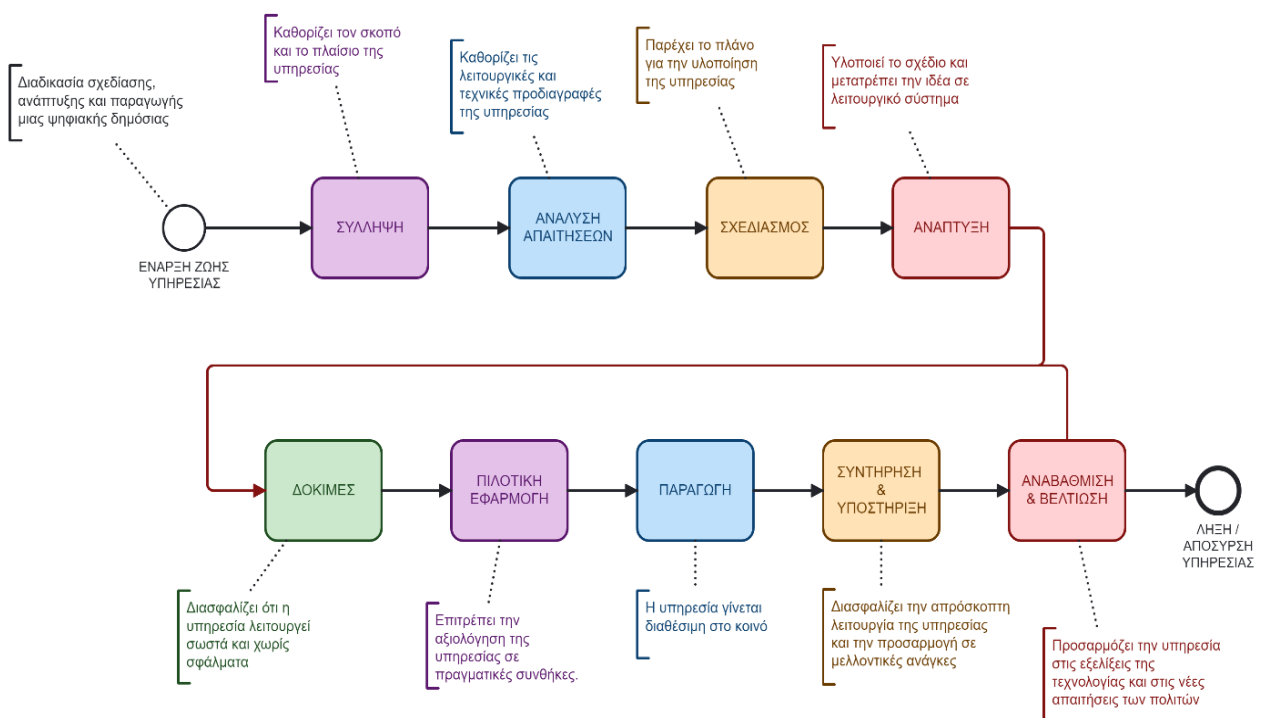
Επιπλέον Προκλήσεις

- **Πολιτική βούληση:** Η ύπαρξη ισχυρής πολιτικής βούλησης για την υλοποίηση της διαστρωμάτωσης είναι κρίσιμη.
- **Χρηματοδότηση:** Η διασφάλιση επαρκών πόρων για την ανάπτυξη και τη συντήρηση των ψηφιακών υπηρεσιών είναι απαραίτητη.
- **Νομοθετικό πλαίσιο:** Το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο μπορεί να χρειαστεί να προσαρμοστεί για να υποστηρίξει τις νέες διαδικασίες και τις αυξημένες απαιτήσεις για διαφάνεια και λογοδοσία.

1.2 Διαδικασία σχεδιασμού & παραγωγής ΨΔΥ

Η διαδικασία σχεδίασης, ανάπτυξης και παραγωγής μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας ακολουθεί μια σειρά από βασικά βήματα, καθένα από τα οποία έχει τη δική του σημασία και ρόλο στην επιτυχημένη ολοκλήρωση του έργου, δηλαδή τη δημιουργία μιας λειτουργικής, ασφαλούς και φιλικής προς τον χρήστη υπηρεσίας. Η εικόνα 1.2 αναπαριστά με διάγραμμα BPMN τα βασικά στάδια από τα οποία διέρχεται μια ΨΔΥ. Πριν αναλυθούν τα επιμέρους βήματα, είναι σημαντικό να καταγραφούν **οι εξής παρατηρήσεις:**

- (1) Κάθε βήμα πρέπει να είναι σαφώς ορισμένο, με ξεκάθαρα πρωτόκολλα, εργαλεία και παραγόμενες εκροές.
- (2) Για κάθε ΨΔΥ θα πρέπει να γνωρίζουμε σε ποιο στάδιο βρίσκεται κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής της.
- (3) Η εικόνα 1.2 παρουσιάζει τη διαδικασία παραγωγής ΨΔΥ στη γενική μορφή της. Η διαδικασία εξειδικεύεται και μετασχηματίζεται ανάλογα με τον επίπεδο παραγωγής.



Εικόνα 1.2. Διαδικασία παραγωγής Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)

Η διαδικασία σχεδίασης και παραγωγής μιας ΨΔΥ είναι πολυσύνθετη και απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό, ανάλυση, δοκιμές και συντήρηση. Κάθε στάδιο έχει τη δική του σημασία, από τη σύλληψη μέχρι την υποστήριξη και τις μελλοντικές βελτιώσεις, διασφαλίζοντας ότι η τελική υπηρεσία θα είναι λειτουργική, αξιόπιστη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών.

Σύλληψη (Conceptualization)

Το βήμα αυτό καθορίζει τον σκοπό και το πλαίσιο της υπηρεσίας.

Στο αρχικό αυτό στάδιο, προσδιορίζονται οι ανάγκες που πρόκειται να καλύψει η νέα ΨΔΥ. Συλλέγονται πληροφορίες από τους πολίτες και τους ενδιαφερόμενους φορείς, και ορίζεται το πρόβλημα που θα επιλύσει η υπηρεσία. Αυτό το βήμα αποτελεί τη βάση για την καθοδήγηση της διαδικασίας ανάπτυξης και βοηθά στην προσαρμογή της υπηρεσίας στις πραγματικές ανάγκες.

Ανάλυση Απαιτήσεων (Requirements Analysis)

Αυτό το βήμα καθορίζει τις λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές της υπηρεσίας.

Γίνεται ανάλυση των απαιτήσεων της υπηρεσίας από τεχνική και λειτουργική σκοπιά. Καθορίζονται τα χαρακτηριστικά που πρέπει να περιλαμβάνει η υπηρεσία, π.χ., ποιες λειτουργίες θα προσφέρει, ποιες τεχνολογίες θα χρησιμοποιηθούν, και ποια δεδομένα θα χρειάζονται. Αυτή η φάση είναι κρίσιμη, καθώς μια λανθασμένη εκτίμηση των απαιτήσεων μπορεί να οδηγήσει σε δυσλειτουργική υπηρεσία.

Σχεδιασμός (Design)

Παρέχει το πλάνο για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

Με βάση την ανάλυση απαιτήσεων, καταρτίζεται ο σχεδιασμός της υπηρεσίας. Αποφασίζονται η δομή, η αρχιτεκτονική του συστήματος, ο τρόπος λειτουργίας και η διάδραση των διαφόρων υποσυστημάτων. Αυτή η φάση περιλαμβάνει τον καθορισμό της εμπειρίας του χρήστη (User Experience - UX) και τη διασφάλιση ότι η υπηρεσία θα είναι φιλική και προσβάσιμη.

Ανάπτυξη (Development)

Υλοποιεί το σχέδιο και μετατρέπει την ιδέα σε λειτουργικό σύστημα.

Σε αυτήν τη φάση, οι προγραμματιστές δημιουργούν την ψηφιακή υπηρεσία βάσει των σχεδίων και των προδιαγραφών που έχουν καθοριστεί. Περιλαμβάνει τη συγγραφή κώδικα, την ανάπτυξη υποδομών, τη βάση δεδομένων και τη διασύνδεση με άλλα συστήματα. Κατά την ανάπτυξη, δοκιμάζονται και διορθώνονται τυχόν τεχνικά προβλήματα ή λάθη.

Δοκιμές (Testing)

Διασφαλίζει ότι η υπηρεσία λειτουργεί σωστά και χωρίς σφάλματα.

Οι δοκιμές είναι ένα κρίσιμο βήμα για την εξασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας. Πραγματοποιούνται διάφοροι τύποι δοκιμών, όπως λειτουργικές δοκιμές, δοκιμές ασφαλείας και δοκιμές απόδοσης, για να διαπιστωθεί εάν η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές και λειτουργεί ομαλά. Η φάση αυτή βοηθά στον εντοπισμό σφαλμάτων και στην επίλυσή τους πριν την τελική κυκλοφορία της υπηρεσίας.

Πιλοτική Εφαρμογή (Pilot Implementation)

Επιτρέπει την αξιολόγηση της υπηρεσίας σε πραγματικές συνθήκες.

Μετά τις εσωτερικές δοκιμές, η υπηρεσία παρουσιάζεται σε έναν περιορισμένο αριθμό χρηστών για πιλοτική εφαρμογή. Αυτό το βήμα επιτρέπει την αξιολόγηση της υπηρεσίας σε πραγματικές συνθήκες και τη λήψη ανατροφοδότησης από τους χρήστες. Οι πληροφορίες που συλλέγονται από αυτή τη φάση μπορούν να οδηγήσουν σε περαιτέρω βελτιώσεις πριν την επίσημη κυκλοφορία της υπηρεσίας.

Παραγωγή (Production)

Η υπηρεσία γίνεται διαθέσιμη στο κοινό.

Στο στάδιο αυτό, η υπηρεσία τίθεται σε παραγωγή και είναι διαθέσιμη για χρήση από το ευρύ κοινό. Η δημόσια κυκλοφορία περιλαμβάνει τη διάθεση της ΨΔΥ μέσω των διαύλων επικοινωνίας, όπως ιστοσελίδες ή εφαρμογές. Επίσης, οι χρήστες εκπαιδεύονται στη χρήση της, και παρέχονται οδηγίες υποστήριξης.

Συντήρηση και Υποστήριξη (Maintenance and Support)

Διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία της υπηρεσίας και την προσαρμογή σε μελλοντικές ανάγκες.

Η ΨΔΥ παραμένει υπό συνεχή παρακολούθηση μετά την κυκλοφορία της. Αυτό το βήμα περιλαμβάνει την επιδιόρθωση σφαλμάτων, τη βελτίωση της απόδοσης, την αντιμετώπιση ζητημάτων ασφαλείας και την προσαρμογή σε νέες ανάγκες ή αλλαγές στη νομοθεσία. Η συντήρηση διασφαλίζει τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της υπηρεσίας και την ικανοποίηση των χρηστών.

Αναβάθμιση και Βελτίωση (Upgrades and Improvements)

Προσαρμόζει την υπηρεσία στις εξελίξεις της τεχνολογίας και στις νέες απαιτήσεις των πολιτών.

Μετά την παραγωγή, συνεχίζονται οι εργασίες βελτίωσης της υπηρεσίας. Οι αναβαθμίσεις περιλαμβάνουν νέες λειτουργίες, βελτιώσεις στην ταχύτητα και την ασφάλεια, καθώς και την ενσωμάτωση τεχνολογικών καινοτομιών. Η τακτική αξιολόγηση της υπηρεσίας και η επικαιροποίησή της είναι απαραίτητες για να παραμένει επίκαιρη και αποτελεσματική.

1.3 Άξονες αναφοράς στην παραγωγή Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

Ο ρόλος των αξόνων αναφοράς που παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα είναι να θέσουν τα θεμέλια στην δημιουργία, σχεδιασμό και παραγωγή των ΨΔΥ. **Αποτελούν τα σημεία αναφοράς, στα οποία κάποιος θα ανατρέχει καθώς ακολουθεί τη διαδικασία και τα βήματα παραγωγής μιας ΨΔΥ, όπως αυτά παρουσιάστηκαν πιο πάνω.**

Η εικόνα 1.3 παρουσιάζει τους έξι (6) άξονες που θα καθοδηγούν το σχεδιασμό και υλοποίηση των ΨΔΥ και θα παρέχουν πληροφόρηση για:

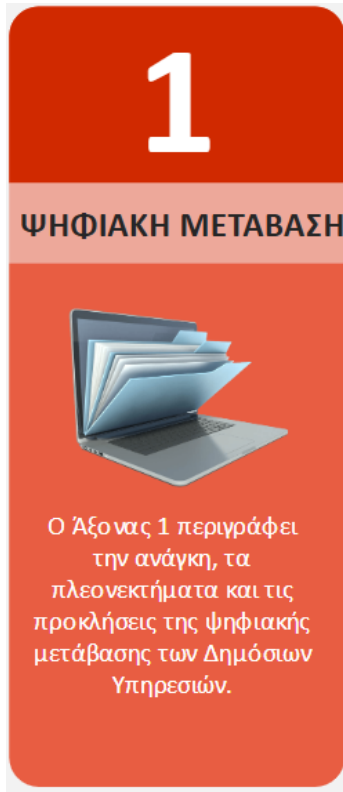
1. την ανάγκη της ψηφιακής μετάβασης των δημόσιων υπηρεσιών (Άξονας 1),
2. την αναγκαιότητα συμμόρφωσης με το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο (Άξονας 2),
3. τον εντοπισμό και ενσωμάτωση καλών πρακτικών σχεδίασης (Άξονας 3),
4. τη χρήση προδιαγεγραμμένων δομικών στοιχείων (Άξονας 4),
5. τις δυνατότητες της ενδεδειγμένης τεχνολογικής υποδομής (Άξονας 5), και,
6. την αποτελεσματική επίβλεψη των υπηρεσιών (Άξονας 6).



Εικόνα 1.3. Άξονες αναφοράς Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

Η ορθή χρήση και αξιοποίηση των προτεινόμενων έξι αξόνων διασφαλίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη και διαχείριση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Άξονας 1 - Η ανάγκη της ψηφιακής μετάβασης Δημόσιων Υπηρεσιών



1

ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ

Ο Άξονας 1 περιγράφει την ανάγκη, τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της ψηφιακής μετάβασης των Δημόσιων Υπηρεσιών.

Ο Άξονας 1 αναφέρεται στην ανάγκη ψηφιακής μετάβασης των Δημοσίων Υπηρεσιών. Η ψηφιακή μετάβαση των ΔΥ αποτελεί κρίσιμο βήμα προς την αποδοτικότερη, διαφανή και καινοτόμο λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών. Σκοπός του Άξονα 1 είναι να παρέχει πληροφόρηση για το περιεχόμενο και τα πλεονεκτήματα της ψηφιακής μετάβασης των Δημοσίων Υπηρεσιών καθώς και για τις σχετικές προκλήσεις που ενδέχεται να υπάρξουν. Η ψηφιακή μετάβαση δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί μια στρατηγική μεταρρύθμιση που μετασχηματίζει τις παραδοσιακές διοικητικές λειτουργίες μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η διαδικασία αυτή στοχεύει στην απλοποίηση, επιτάχυνση και βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, αντικαθιστώντας τις χειρόγραφες ή έντυπες διαδικασίες με ψηφιακές πλατφόρμες.

Άξονας 2 - Συμμόρφωση με το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο



Ο Άξονας 2 αναφέρεται στη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο που υποχρεωτική για την ανάπτυξη επιτυχημένων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που εξυπηρετούν αποτελεσματικά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η αναλυτική παρουσίαση της Συμμόρφωσης στο Μέρος Β' στοχεύει στην παροχή μιας ολοκληρωμένης εικόνας των νομικών και τεχνικών απαιτήσεων για τη συμμόρφωση μιας δημόσιας υπηρεσίας που πρόκειται να ψηφιοποιηθεί, σύμφωνα με το ισχύον ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο (Οκτώβριος 2024).

Η συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή ψηφιακή μετάβαση μιας δημόσιας υπηρεσίας και προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως η προστασία δεδομένων, η αποδοτικότητα, η διαλειτουργικότητα και η διαφάνεια.

Το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα είναι εκτενές και καλύπτει όλες τις πτυχές της ψηφιακής μετάβασης, από την αυθεντικοποίηση χρηστών μέχρι την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων. Ο Άξονας 2 ομαδοποιεί το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο σε συγκεκριμένα δομικά στοιχεία (π.χ. αυθεντικοποίηση, υποδομές νέφους, διαλειτουργικότητα) και προδιαγραφές λειτουργίας και υλοποίησης (π.χ. τεχνικοί κανόνες, σχεδιαστικοί κανόνες, ασφάλεια). Επιπλέον, παρέχεται ένα ερωτηματολόγιο για την αυτοαξιολόγηση της συμμόρφωσης μιας υπηρεσίας, καθώς η συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο απαιτεί συνεχή παρακολούθηση και προσαρμογή στις εξελίξεις.

Σημείωση: Η παρούσα ανάλυση βασίζεται στο υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο έως τον Οκτώβριο του 2024 καθώς ενδέχεται να υπάρξουν αλλαγές στο εγγύς μέλλον. Για την πλήρη κατανόηση και εφαρμογή των απαιτήσεων συμμόρφωσης, συνιστάται η μελέτη των σχετικών νόμων, υπουργικών αποφάσεων και εγκυκλίων.

Άξονας 3 - Καλές πρακτικές & αρχές σχεδίασης / απλούστευσης



Ο Άξονας 3 αναφέρεται στην ενσωμάτωση καλών πρακτικών, αρχών σχεδίασης και απλούστευσης για τη βελτίωση της παρεχόμενης ψηφιακής υπηρεσίας.

Η ενσωμάτωση συγκεκριμένων πρακτικών και αρχών σχεδίασης στην ψηφιακή μετάβαση δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την παροχή αποτελεσματικών, προσβάσιμων και φιλικών προς τον χρήστη υπηρεσιών. Αν και η συμμόρφωση με το νομικό πλαίσιο είναι υποχρεωτική, οι καλές πρακτικές προσφέρουν ένα πλαίσιο για τη βελτιστοποίηση της ψηφιακής μετάβασης, πέρα από τις νομικές απαιτήσεις. Η ενσωμάτωση καλών πρακτικών στην ψηφιακή μετάβαση δημόσιων υπηρεσιών είναι απαραίτητη για τη δημιουργία αποτελεσματικών, φιλικών προς τον χρήστη και ασφαλών υπηρεσιών.

Με την εφαρμογή αυτών των αρχών, μπορούμε να δημιουργήσουμε μια δημόσια διοίκηση που είναι πιο αποδοτική, διαφανής και προσανατολισμένη στις ανάγκες των πολιτών. Ενδεικτικές αρχές σχεδίασης και καλές πρακτικές είναι οι παρακάτω:

- **Απλότητα και διαισθητικότητα:** Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι εύκολα κατανοητές και να απαιτούν ελάχιστη προσπάθεια από τον χρήστη.
- **Προσβασιμότητα:** Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι προσβάσιμες σε όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες.
- **Διαλειτουργικότητα:** Οι συστήματα πρέπει να μπορούν να επικοινωνούν μεταξύ τους, μειώνοντας την γραφειοκρατία.
- **Ασφάλεια και προστασία δεδομένων:** Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι απαραίτητη για την εμπιστοσύνη των πολιτών.
- **Επαναχρησιμοποίηση:** Η επαναχρησιμοποίηση υπαρχόντων πόρων και λύσεων μειώνει το κόστος και τον χρόνο ανάπτυξης.
- **Συμμετοχή των πολιτών:** Η συμμετοχή των πολιτών στον σχεδιασμό των υπηρεσιών βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και την αποδοχή τους.

Άξονας 4 και 5 - Χρήση προδιαγεγραμμένων δομικών στοιχείων και Τεχνολογική υποδομή



Ο Άξονας 4 εστιάζει στα δομικά στοιχεία που επιτρέπουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών, αναδεικνύοντας την αναγκαιότητα για τυποποίηση, διαλειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα.

Τα δομικά στοιχεία (building blocks) περιλαμβάνουν πλατφόρμες, εργαλεία, πρότυπα και πολιτικές που διασφαλίζουν την ομαλή μετάβαση των παραδοσιακών κυβερνητικών υπηρεσιών σε ψηφιακή μορφή. Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτών των στοιχείων είναι η τυποποίηση και η ομοιογένεια των υπηρεσιών, η εξοικονόμηση πόρων και χρόνου, η δυνατότητα προσαρμογής σε νέες τεχνολογίες, η διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών συστημάτων, καθώς και η επεκτασιμότητα νέων υπηρεσιών.

Το gov.gr περιλαμβάνει δομικά στοιχεία όπως η **διαλειτουργικότητα**, που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ συστημάτων δημόσιων φορέων, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και βελτιώνοντας την ασφάλεια και την απόδοση των διαδικασιών. Τα **ψηφιακά έγγραφα** αποτελούν ένα κρίσιμο στοιχείο, καθώς οι δημόσιοι φορείς μπορούν να εκδίδουν

έγγραφα με ισχύ πρωτοτύπου, διευκολύνοντας την επικοινωνία με τους πολίτες. Η **θυρίδα φορέα** προσφέρει στους πολίτες μια ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υποβολή αιτημάτων και την παραλαβή απαντήσεων, ενώ η **υπηρεσία αυθεντικοποίησης** επιτρέπει ασφαλή πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες με χρήση του TAXISnet. Η **υποστήριξη πολιτών** μέσω της πλατφόρμας **support.gov.gr** ενισχύει την αυτοεξυπηρέτηση, μειώνοντας την ανάγκη επικοινωνίας με φυσικές υπηρεσίες. Το **ενιαίο κυβερνητικό νέφος (G-Cloud)** φιλοξενεί πληροφοριακά συστήματα, προσφέροντας ασφάλεια, εξοικονόμηση πόρων και ευελιξία στη διαχείριση. Επιπλέον, το **ψηφιακό πορτοφόλι** επιτρέπει στους πολίτες να αποθηκεύουν και να χρησιμοποιούν ψηφιακά έγγραφα μέσω του κινητού τους, ενώ τα **πρότυπα σχεδίασης του gov.gr** διασφαλίζουν την ομοιομορφία και προσβασιμότητα των ψηφιακών υπηρεσιών. Δείτε αναλυτικά [εδώ](#) τα δομικά στοιχεία του gov.gr.

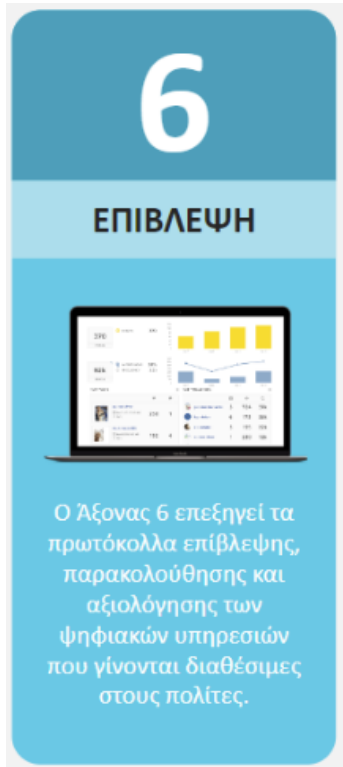
Ο Άξονας 4 όπως αναλύθηκε, εντάσσεται στην προσέγγιση του **"Government as a Platform" (GaaP)** του Άξονα 5, το οποίο αποτελεί μοντέλο για την ανάπτυξη ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπου κυβερνητικοί οργανισμοί συνεργάζονται με τρίτους για τη δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων ψηφιακών υποδομών.

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που βασίζονται σε αυτή την πλατφόρμα ενσωματώνουν κοινά δομικά στοιχεία, όπως συστήματα πληρωμών και ελέγχου ταυτότητας, τα οποία είναι διαθέσιμα για πολλαπλές υπηρεσίες. Αυτή η προσέγγιση βελτιώνει την αποδοτικότητα, μειώνει το κόστος και διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών τμημάτων μέσω διαλειτουργικότητας και APIs.

Τα APIs παίζουν σημαντικό ρόλο στη λειτουργία του μοντέλου GaaP, επιτρέποντας την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και εφαρμογών, ενώ παράλληλα υποστηρίζουν την αρχή της επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων "only-once". Αυτό σημαίνει ότι τα δεδομένα που παρέχονται από τον πολίτη δεν χρειάζεται να εισάγονται ξανά σε άλλες υπηρεσίες. Οι κυβερνήσεις που υιοθετούν αυτήν την προσέγγιση δίνουν έμφαση στα ανοιχτά πρότυπα και δεδομένα, προωθώντας τη συνεργασία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων.

Αντί να δημιουργεί προσαρμοσμένα συστήματα για μεμονωμένες υπηρεσίες, το GaaP δίνει τη δυνατότητα στις κυβερνήσεις να δημιουργήσουν **κοινή, επαναχρησιμοποιήσιμη ψηφιακή υποδομή** που μπορεί να υποστηρίξει πολλαπλές υπηρεσίες, οργανισμούς και αλληλεπιδράσεις μεταξύ των τμημάτων.

Άξονας 6 - Επίβλεψη παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών



Ο Άξονας 6 παρουσιάζει την επίβλεψη των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ως μια διαρκή διαδικασία που αποσκοπεί στη διασφάλιση της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της συμμόρφωσης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

Η επίβλεψη των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί ένα κρίσιμο στοιχείο για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής και σύγχρονης λειτουργίας του δημόσιου τομέα. Μέσω της συστηματικής μέτρησης και αξιολόγησης, οι φορείς μπορούν να εντοπίσουν βελτιωτικές δράσεις και να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πολιτών και στις τεχνολογικές εξελίξεις.

Κεντρικοί πυλώνες της επίβλεψης είναι:

1. **Μέτρηση:** Ποσοτικοποίηση της απόδοσης των υπηρεσιών μέσω δεικτών όπως ο χρόνος ανταπόκρισης, η ικανοποίηση των χρηστών και το κόστος.
2. **Αξιολόγηση:** Ποιοτική αξιολόγηση της εμπειρίας χρήστη, της προσβασιμότητας και της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς.
3. **Συνεχής βελτίωση:** Χρήση των δεδομένων που προκύπτουν από τη μέτρηση και την αξιολόγηση για τον εντοπισμό σημείων βελτίωσης και την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Για την αποτελεσματική επίβλεψη, ο Άξονας 6 προτείνει τη δημιουργία ενός συστήματος παρακολούθησης που θα περιλαμβάνει:

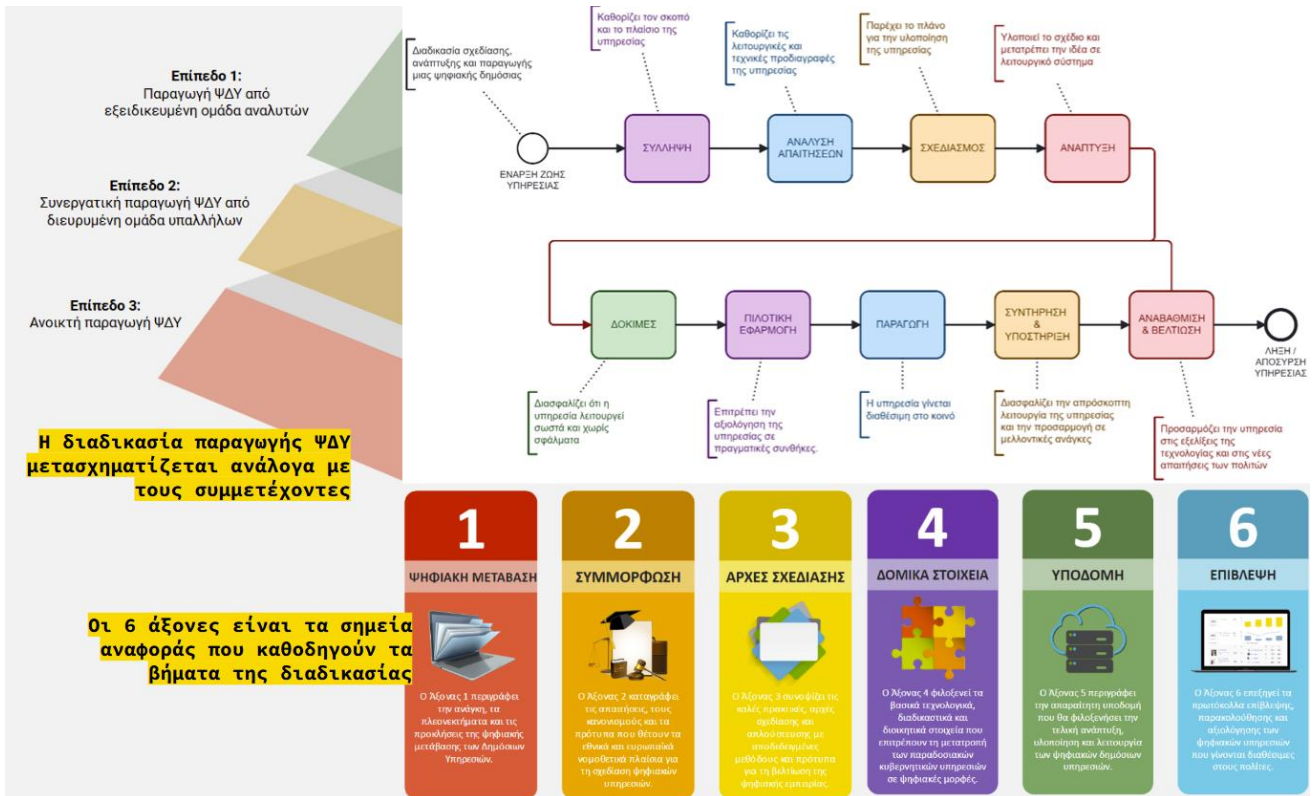
- **Πίνακας ελέγχου:** Συνοπτική παρουσίαση των βασικών δεικτών απόδοσης.
- **Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης:** Συλλογή σχολίων και προτάσεων από τους χρήστες.
- **Διαδικασία ανάλυσης δεδομένων:** Εντοπισμός σημείων βελτίωσης και λήψη αποφάσεων.
- **Μηχανισμός ανατροφοδότησης:** Συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

2. Προτεινόμενο πλαίσιο σχεδιασμού, παραγωγής & διαχείρισης Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών (ΨΔΥ)

Η ενότητα αυτή παρουσιάζει το προτεινόμενο πλαίσιο σχεδιασμού, παραγωγής και διαχείρισης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Η προσέγγιση που παρουσιάζεται, εδράζεται στις τρεις παραμέτρους που παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη ενότητα δηλαδή:

1. Στην **διαστρωματωμένη παραγωγή** ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, όπου πρέπει να είναι ξεκάθαρο το ποιος συμμετέχει στο σχεδιασμό και υλοποίηση των ΨΔΥ και με πιο επίπεδο τεχνογνωσίας,
2. Στη **διαδικασία σχεδιασμού & παραγωγής**, όπου τα επιμέρους βήματα και η αλληλουχία τους ορίζονται πλήρως, και,
3. Στους **άξονες αναφοράς**, δηλαδή τα ομαδοποιημένα πεδία γνώσης και εξειδίκευσης που είναι απαραίτητα για την ομαλή εκτέλεση της διαδικασίας σχεδιασμού & παραγωγής ΨΔΥ.

Η εικόνα 2.1 παρουσιάζει τη σύνθεση των τριών αυτών παραμέτρων. Στην καρδιά του πλαισίου είναι η διαδικασία παραγωγής ΨΔΥ, τα βήματα δηλαδή που θα πρέπει να ακολουθούνται σε όλο τον κύκλο ζωής μια ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας -από τη σύλληψη μέχρι και τη συντήρηση και βελτίωσή της. Η διαδικασία παραγωγής όμως επηρεάζεται καταλυτικά από τους συμμετέχοντες σε αυτήν, όπως αυτοί προσδιορίζονται στη διαστρωματωμένη προσέγγιση παραγωγής ΨΔΥ. Τα βήματα της διαδικασίας καθοδηγούνται από τους άξονες, οι οποίοι παρέχουν την απαραίτητη γνώση, καθοδήγηση αλλά και αξιολόγηση για τη διασφάλιση της βέλτιστης παραγωγής ΨΔΥ.



Εικόνα 2.1. Προτεινόμενο πλαίσιο σχεδιασμού, παραγωγής & διαχείρισης Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών

Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, μπορούμε να διατυπώσουμε την εξής παραδοχή:

Όταν για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, σε όλα τα στάδια σχεδιασμού και παραγωγής της:

1. έχουν οριστεί οι συμμετέχοντες και οι αλληλεπιδράσεις τους (**διαστρωμάτωση**),
2. έχει ακολουθηθεί προδιαγεγραμμένη και τυποποιημένη **διαδικασία**, και
3. εδράζεται στους προτεινόμενους **άξονες αναφοράς**, ως πηγή γνώσης και αξιολόγησης,

τότε η παραγόμενη υπηρεσία θεωρείται

Υποδειγματικά Παραγόμενη Ψηφιακή Υπηρεσία (Optimally Produced Digital Service).

Ο προσδιορισμός της Υποδειγματικά Παραγόμενης Ψηφιακής Υπηρεσίας (ΥΠΨΥ) συμβάλλει:

(α) στην **αξιολόγηση** μια υφιστάμενης δημόσιας υπηρεσίας σε σχέση με το βαθμό ωριμότητας και προσέγγισης της ΥΠΨΥ. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τη τωρινή κατάσταση μιας ΔΥ με όσο μεγαλύτερη ακρίβεια γίνεται. Αν δεν προσδιοριστεί με επάρκεια η τρέχουσα κατάσταση (AS-IS) μιας

ΔΥ τότε δεν μπορούν να προσδιοριστούν επακριβώς τα βήματα και η διαδικασία που απαιτείται ώστε να προσεγγίσει η ΔΥ την υποδειγματική παραγωγή.

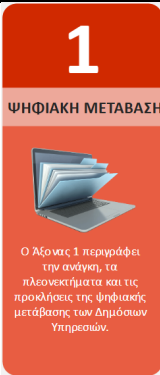
(β) στην **καθοδηγούμενη δημιουργία** μιας νέας ΔΥ ή **μετασχηματισμό** της υφιστάμενης ΔΥ σε ΥΠΣΥ. Είναι βασικό να υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία με σαφώς ορισμένα βήματα, κριτήρια και ανατροφοδότηση σχετικά με τη δημιουργία ή μετασχηματισμό μιας ΔΥ σε ΥΠΔΥ. Ένα τέτοιο σύνολο εργαλείων θα μπορούν να καταστήσουν δυνατή τη σύλληψη, σχεδιασμό και υλοποίηση υποδειγματικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών από ένα υπερσύνολο ανθρώπινου δυναμικού αντί μιας περιορισμένης ομάδας υλοποίησης, σύμφωνα και με την προτεινόμενη διαστρωμάτωση.












Οι παρακάτω ενότητες περιγράφουν το μετασχηματισμό της διαδικασίας σχεδιασμού και παραγωγής και την εξειδίκευση της ΥΠΣΥ ανάλογα με το επίπεδο παραγωγής της -σε σχέση και με τους προτεινόμενους άξονες αναφοράς.











2.1 Ο ρόλος των αξόνων αναφοράς στο προτεινόμενο πλαίσιο

Οι προτεινόμενοι έξι άξονες αναφοράς είναι απαραίτητοι για την ομαλή εκτέλεση της διαδικασίας σχεδιασμού & παραγωγής ΨΔΥ. Ο λόγος που αποτελούν ξεχωριστές οντότητες είναι ότι ο κάθε άξονας είναι απαραίτητος σε διαφορετικά βήματα της διαδικασίας σχεδίασης και παραγωγής ΨΔΥ. Επίσης, σε κάθε βήμα της διαδικασίας μπορεί να είναι απαραίτητοι περισσότεροι από ένας άξονες.

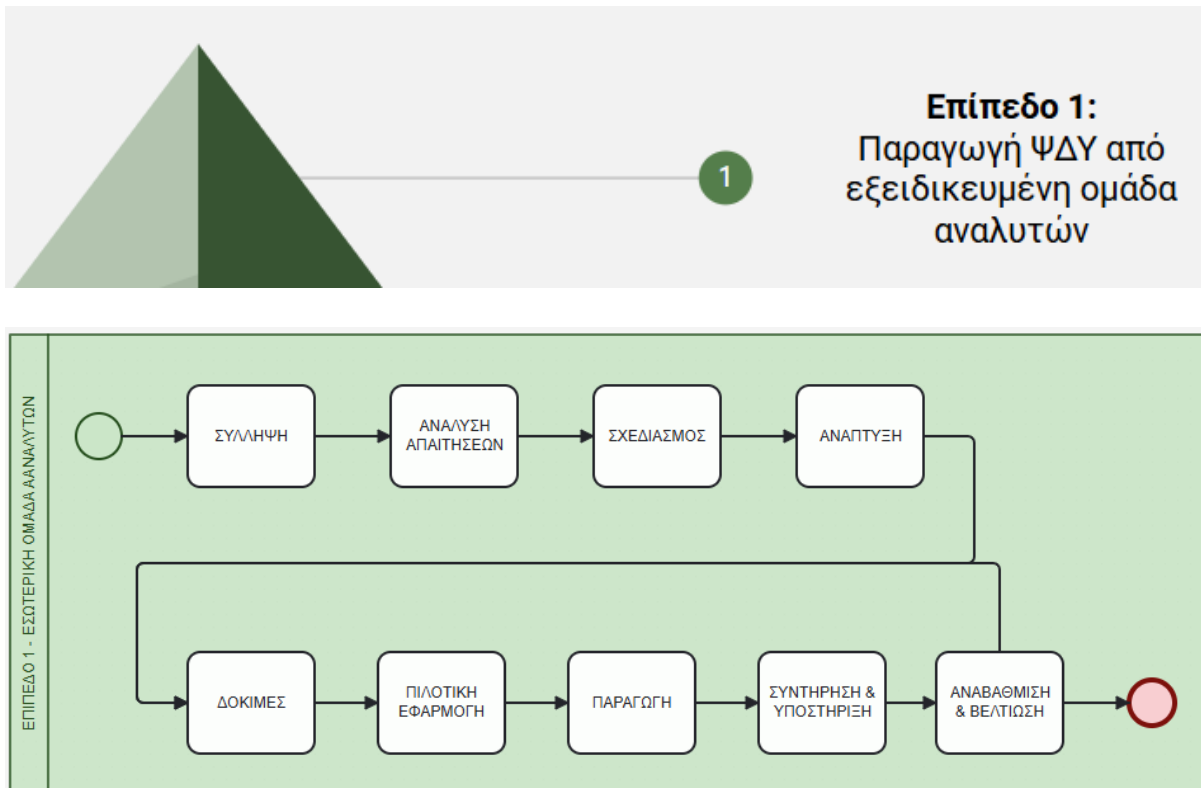
Ο παρακάτω πίνακας παραθέτει την αντιστοίχιση των αξόνων αναφοράς στα επιμέρους βήματα της διαδικασίας παραγωγής ΨΔΥ. **Η αντιστοίχιση αυτή είναι ανεξάρτητη από το επίπεδο στο οποίο λαμβάνει χώρα το βήμα της διαδικασίας.**

A/A	Διαδικασία σχεδίασης & παραγωγής ΨΔΥ	Άξονες Αναφοράς
1	<p>Σύλληψη (Conceptualization) Το βήμα αυτό καθορίζει τον σκοπό και το πλαίσιο της υπηρεσίας.</p>	 <p>1 ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ</p> <p>Ο Άξονας 1 περιγράφει την ανάγκη, τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της ψηφιακής μετάβασης των Δημόσιων Υπηρεσιών.</p>

<p>2</p>	<p>Ανάλυση Απαιτήσεων (Requirements Analysis) Αυτό το βήμα καθορίζει τις λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές της υπηρεσίας.</p>	<p>1 ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 1 περιγράφει την ανάγκη, τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της ψηφιακής μετάβασης των Δημόσιων Υπηρεσιών.</p>	<p>2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 2 καταγράφει τις απαιτήσεις, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια για τη σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών.</p>	<p>3 ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ</p>  <p>Ο Άξονας 3 συνοψίζει τις καλές πρακτικές, αρχές σχεδίασης και απλοποιημένες μεθόδους και πρότυπα για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας.</p>	
<p>3</p>	<p>Σχεδιασμός (Design) Παρέχει το πλάνο για την υλοποίηση της υπηρεσίας.</p>	<p>2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 2 καταγράφει τις απαιτήσεις, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια για τη σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών.</p>	<p>3 ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ</p>  <p>Ο Άξονας 3 συνοψίζει τις καλές πρακτικές, αρχές σχεδίασης και απλοποιημένες μεθόδους και πρότυπα για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας.</p>		
<p>4</p>	<p>Ανάπτυξη (Development) Υλοποιεί το σχέδιο και μετατρέπει την ιδέα σε λειτουργικό σύστημα.</p>	<p>2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 2 καταγράφει τις απαιτήσεις, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια για τη σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών.</p>	<p>3 ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ</p>  <p>Ο Άξονας 3 συνοψίζει τις καλές πρακτικές, αρχές σχεδίασης και απλοποιημένες μεθόδους και πρότυπα για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας.</p>	<p>4 ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</p>  <p>Ο Άξονας 4 φιλοξενεί τα βασικά τεχνολογικά, διαδικαστικά και διοικητικά στοιχεία που επιτρέπουν τη μετατροπή των παραδοσιακών κυβερνητικών υπηρεσιών σε ψηφιακές μορφές.</p>	<p>5 ΥΠΟΔΟΜΗ</p>  <p>Ο Άξονας 5 περιγράφει την απαραίτητη υποδομή που θα φιλοξενήσει την τελική ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p>
<p>5</p>	<p>Δοκιμές (Testing) Διασφαλίζει ότι η υπηρεσία λειτουργεί σωστά και χωρίς σφάλματα.</p>	<p>4 ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</p>  <p>Ο Άξονας 4 φιλοξενεί τα βασικά τεχνολογικά, διαδικαστικά και διοικητικά στοιχεία που επιτρέπουν τη μετατροπή των παραδοσιακών κυβερνητικών υπηρεσιών σε ψηφιακές μορφές.</p>	<p>5 ΥΠΟΔΟΜΗ</p>  <p>Ο Άξονας 5 περιγράφει την απαραίτητη υποδομή που θα φιλοξενήσει την τελική ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p>		

<p>6</p>	<p>Πιλοτική Εφαρμογή (Pilot Implementation) Επιτρέπει την αξιολόγηση της υπηρεσίας σε πραγματικές συνθήκες.</p>	<p>2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 2 καταγράφει τις απαιτήσεις, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια για τη σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών.</p>	<p>3 ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ</p>  <p>Ο Άξονας 3 συνοψίζει τις καλές πρακτικές, αρχές σχεδίασης και απλοώστευτες με αποδεδειγμένες μεθόδους και πρότυπα για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας.</p>	<p>5 ΥΠΟΔΟΜΗ</p>  <p>Ο Άξονας 5 περιγράφει την απαραίτητη υποδομή που θα φιλοξενήσει την τελική ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p>	
<p>7</p>	<p>Παραγωγή (Production) Η υπηρεσία γίνεται διαθέσιμη στο κοινό.</p>	<p>5 ΥΠΟΔΟΜΗ</p>  <p>Ο Άξονας 5 περιγράφει την απαραίτητη υποδομή που θα φιλοξενήσει την τελική ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p>			
<p>8</p>	<p>Συντήρηση και Υποστήριξη (Maintenance and Support) Διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία της υπηρεσίας και την προσαρμογή σε μελλοντικές ανάγκες.</p>	<p>5 ΥΠΟΔΟΜΗ</p>  <p>Ο Άξονας 5 περιγράφει την απαραίτητη υποδομή που θα φιλοξενήσει την τελική ανάπτυξη, υλοποίηση και λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p>	<p>6 ΕΠΙΒΛΕΨΗ</p>  <p>Ο Άξονας 6 επεξηγεί τα πρωτόκολλα επίβλεψης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των ψηφιακών υπηρεσιών που γίνονται διαθέσιμες στους πολίτες.</p>		
<p>9</p>	<p>Αναβάθμιση και Βελτίωση (Upgrades and Improvements) Προσαρμόζει την υπηρεσία στις εξελίξεις της τεχνολογίας και στις νέες απαιτήσεις των πολιτών.</p>	<p>1 ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 1 περιγράφει την ανάγκη, τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της ψηφιακής μετάβασης των Δημόσιων Υπηρεσιών.</p>	<p>2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ</p>  <p>Ο Άξονας 2 καταγράφει τις απαιτήσεις, τους κανονισμούς και τα πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια για τη σχεδίαση ψηφιακών υπηρεσιών.</p>	<p>3 ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ</p>  <p>Ο Άξονας 3 συνοψίζει τις καλές πρακτικές, αρχές σχεδίασης και απλοώστευτες με αποδεδειγμένες μεθόδους και πρότυπα για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας.</p>	<p>6 ΕΠΙΒΛΕΨΗ</p>  <p>Ο Άξονας 6 επεξηγεί τα πρωτόκολλα επίβλεψης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των ψηφιακών υπηρεσιών που γίνονται διαθέσιμες στους πολίτες.</p>

2.2 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 1



Εικόνα 2.2. Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 1 – εξειδικευμένη ομάδα αναλυτών

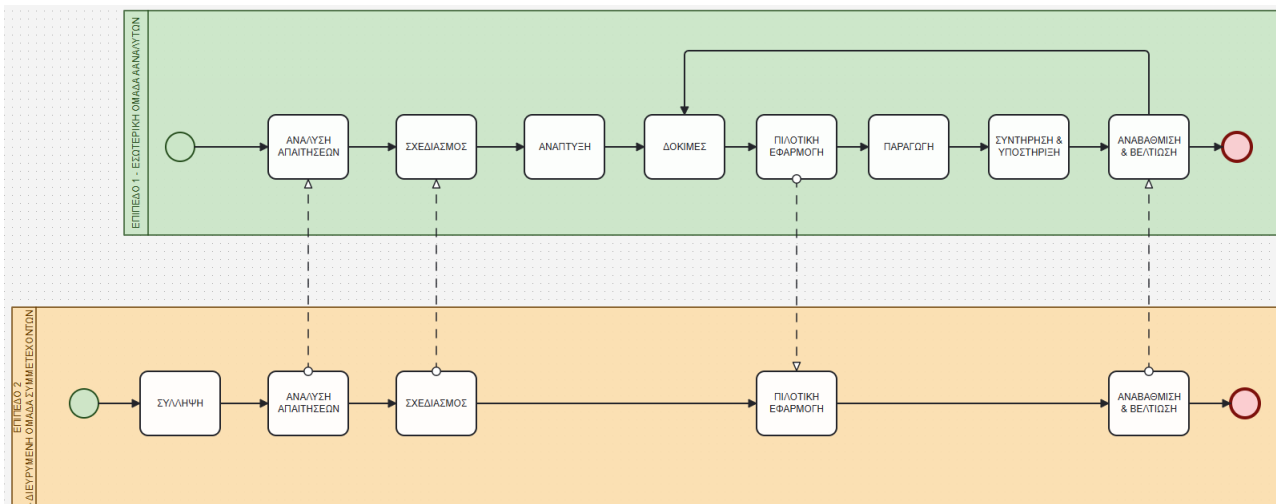
Στο επίπεδο 1, όλη η διαδικασία σχεδιασμού, παραγωγής και διαχείρισης ΨΔΥ λαμβάνει χώρα σε ένα ελεγχόμενο σύστημα όπου οι συμμετέχοντες είναι εξειδικευμένοι αναλυτές και προγραμματιστές. Όπως απεικονίζεται στην εικόνα 2.2 όλα τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας λαμβάνουν χώρα στην ίδια οντότητα. Αυτό απεικονίζεται στο διάγραμμα BPMN με την προσθήκη μίας δεξαμενής (πράσινο χρώμα), η οποία περικλείει όλες τις δραστηριότητες στο επίπεδο 1.

Τα πλεονεκτήματα της παραγωγής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στο επίπεδο 1 είναι ότι υπάρχει κεντρικός και συντονισμένος έλεγχος σε όλη την διαδικασία, γεγονός που διευκολύνει την παραγωγή και διαχείριση ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών σε ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας και σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές, εφόσον δεν παρεμβάλλονται άλλες οντότητες.

Τα πρωτόκολλα, τα εργαλεία και οι μέθοδοι που θα χρησιμοποιηθούν αφορούν μόνο τα μέλη της ομάδας παραγωγής. Δεν είναι ορατά και διαθέσιμα σε τρίτους και αφορούν συμμετέχοντες με υψηλό επίπεδο τεχνικών γνώσεων.

2.3 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 2

Επίπεδο 2:
Συνεργατική παραγωγή ΨΔΥ
από διευρυμένη ομάδα
συμμετεχόντων



Εικόνα 2.3. Συνεργατική παραγωγή ΥΠΨΥ στα επίπεδα 1 & 2 με συμμετοχή διευρυμένης ομάδας συμμετεχόντων

Διευρύνοντας τη διαδικασία σχεδιασμού και παραγωγής ΨΔΥ, μπορούμε να έχουμε δύο οντότητες της προτεινόμενης διαστρωμάτωσης που αλληλεπιδρούν: το επίπεδο 1 (η εσωτερική ομάδα αναλυτών) με το επίπεδο 2 (μία διευρυμένη ομάδα συμμετεχόντων). Αυτό αντανακλάται στην εικόνα 2.3 όπου το επίπεδο 1 είναι πράσινη δεξαμενή και το επίπεδο 2 η πορτοκαλί δεξαμενή. Τα σημεία που επικοινωνούν απεικονίζονται με ροές μηνυμάτων (message flows). Η διευρυμένη ομάδα στο επίπεδο 2 αποτελείται από μέλη με γνώση της δημόσιας υπηρεσίας προς ψηφιοποίηση και ουσιαστικά είναι αυτή που αναλαμβάνουν την πρωτοβουλία για την ψηφιακή μετάβαση της δημόσιας υπηρεσίας (και απευθύνονται στο επίπεδο 1).

Όπως φαίνεται στην εικόνα 2.3, το βήμα της **σύλληψης** πλέον γίνεται στην πορτοκαλί δεξαμενή που αντιπροσωπεύει την διευρυμένη ομάδα συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι η πρωτοβουλία για την ψηφιακή μετάβαση μιας ΔΥ εναπόκειται σε φορείς, οργανισμούς και υπαλλήλους και προωθείται στην κεντρική υπηρεσία.

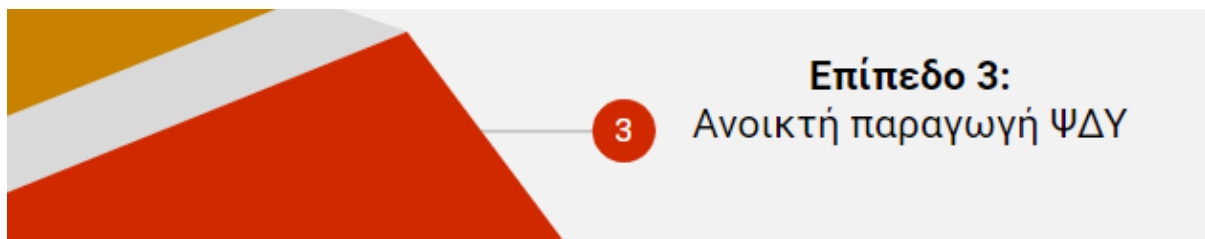
Το δεύτερο βήμα που είναι η **ανάλυση απαιτήσεων** επίσης εκκινεί στην πορτοκαλί δεξαμενή, όμως το βήμα αυτό δε γίνεται αποκλειστικά στο επίπεδο 2 αλλά χρειάζεται να γίνει και στο επίπεδο 1 ώστε να υπάρχει συστηματική καταγραφή των απαιτήσεων.

Επίσης στο επίπεδο 2 γίνεται και μέρος του **σχεδιασμού** της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας το οποίο οριστικοποιείται στο επίπεδο 1. Τα στάδια της **ανάπτυξης** και των **δοκιμών** παραμένουν στο επίπεδο 1.

Το βήμα της **πιλοτικής εφαρμογής** μπορεί να γίνει αρχικά στο επίπεδο 1 και μετά να διευρυνθεί στο επίπεδο 2, δηλαδή να γίνει διαθέσιμη η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους προτεινόμενους συμμετέχοντες για να διασφαλίσουν ότι ανταποκρίνεται σε αυτό που είχαν συλλάβει και προτείνει. Τα στάδια της **παραγωγής** και **συντήρησης / υποστήριξης** παραμένουν στο επίπεδο 1 για τη διασφάλιση της ασφαλούς και ποιοτικής εκτέλεσης τους.

Τέλος, το βήμα της **αναβάθμισης και βελτίωσης** επίσης μπορεί να επιμεριστεί και στο επίπεδο 2 όπου ουσιαστικά ο φορέας ή η ομάδα που προτείνει την ψηφιακή μετάβαση είναι και υπεύθυνη για την παρακολούθηση της για την αναβάθμιση της και την πρόταση τυχόν βελτιώσεων.

2.4 Παραγωγή ΥΠΨΥ στο επίπεδο 3

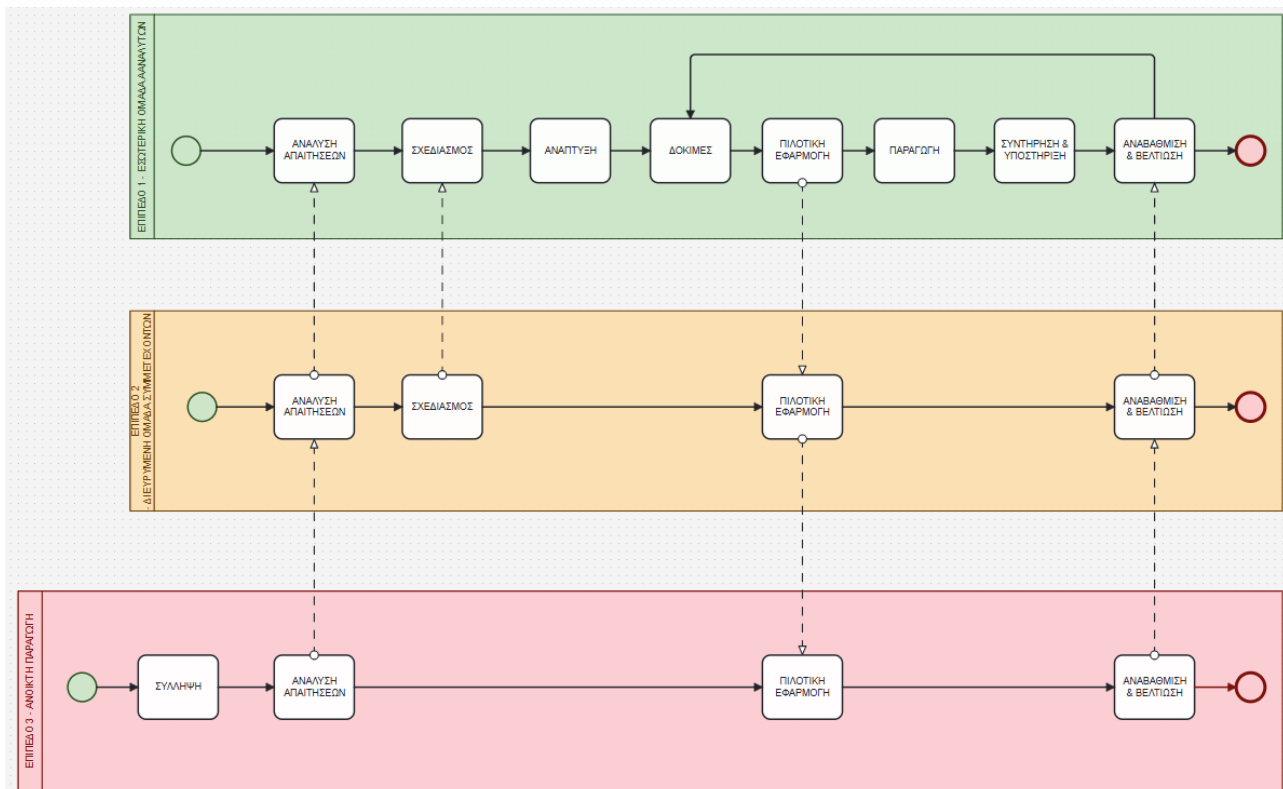


Στο τελευταίο επίπεδο έχουμε την ανοικτή πολιτοκεντρική παραγωγή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών όπου συμμετέχουν και τα τρία επίπεδα διαστρωμάτωσης. Το τρίτο επίπεδο (public) απεικονίζεται με την κόκκινη δεξαμενή και λόγω της ανοικτής φύσης του και της απουσίας οποιασδήποτε προϋπόθεσης για να συμμετέχει κάποιος σε αυτό, έχει τις λιγότερες δραστηριότητες από την διαδικασία σχεδιασμού και παραγωγής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών

Στο τελευταίο επίπεδο της διαστρωμάτωσης (επίπεδο 3) θεωρούμε ότι ένας φορέας ή ένας οργανισμός που θέλει να κάνει την ψηφιακή μετάβαση για τις υπηρεσίες που προσφέρει, απευθύνει πρόσκληση σε οιονδήποτε ενδιαφερόμενο πολίτη να συμμετέχει προκειμένου να υποβληθεί μία πρόταση στην κεντρική υπηρεσία παραγωγής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών (επίπεδο 1).

Η φάση της **σύλληψης**, της πρότασης δηλαδή δημιουργίας μίας νέας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας μπορεί να γίνει από τον οποιονδήποτε και γι' αυτό η σχετική δραστηριότητα -αλλά και πλέον όλη η

διαδικασία εκκινεί από την κόκκινη δεξαμενή. Στην ίδια δεξαμενή μπορεί να διεκπεραιωθεί και ένα αρχικό κόμματι της δραστηριότητας της **ανάλυσης απαιτήσεων**. Έπειτα, η ανάλυση απαιτήσεων υποβάλλεται στο φορέα (επίπεδο 2) για περαιτέρω εμπλουτισμό και στη συνέχεια προωθείται στο επίπεδο 1.



Εικόνα 2.4. Συνεργατική παραγωγή ΥΠΨΥ στα επίπεδα 1, 2 και 3 (ανοικτή παραγωγή ΨΔΥ)

Η φάση της **πilotικής εφαρμογής** της ΨΔΥ μπορεί να επεκταθεί και στο επίπεδο 3 όταν για παράδειγμα μια ΨΔΥ είναι σε κατάσταση public beta. Τέλος, μπορεί να ζητηθεί και από το επίπεδο 3 κατά προτεραιότητα (σε σχέση με το γενικό πληθυσμό) ανατροφοδότηση και προτάσεις για βελτίωση για την ΨΔΥ.

Β' Μέρος: Συμμόρφωση με θεσμικό πλαίσιο

3. Ισχύον θεσμικό πλαίσιο & συμμόρφωση

Στο Α' Μέρος αναλύθηκε η προτεινόμενη τυποποίηση του πλαισίου παραγωγής ΨΔΥ και στο Β' Μέρος αναλύεται η συμμόρφωση μιας υποψήφιας προς ψηφιοποίηση δημόσιας υπηρεσίας, δηλαδή ο βαθμός κατά τον οποίο η υπηρεσία αυτή πληροί τις απαιτήσεις, κανονισμούς και πρότυπα που θέτουν τα εθνικά και ευρωπαϊκά νομοθετικά πλαίσια.

Η συμμόρφωση μιας υποψήφιας προς ψηφιοποίηση δημόσιας υπηρεσίας με τα ισχύοντα νομοθετικά πλαίσια παρέχει νομική κάλυψη και αποφεύγονται νομικοί κίνδυνοι και κυρώσεις. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και τον κανονισμό για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eIDAS). Τα πλεονεκτήματα της συμμόρφωσης είναι μεταξύ άλλων:

- **Ασφάλεια και ιδιωτικότητα:** Οι υπηρεσίες εξασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και τη διασφάλιση της ιδιωτικότητάς τους, αποφεύγοντας παραβιάσεις και απώλεια δεδομένων. Υπ' αυτήν την έννοια, η συμμόρφωση ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες, καθώς γνωρίζουν ότι τα δεδομένα τους διαχειρίζονται με ασφάλεια.
- **Αποδοτικότητα και διαλειτουργικότητα:** Μέσω της συμμόρφωσης με εθνικά, διεθνή πρότυπα και κανονισμούς οι δημόσιες υπηρεσίες είναι ικανές να συνεργάζονται με άλλα συστήματα, εξασφαλίζοντας την ανταλλαγή δεδομένων και την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, καθώς και την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και πρακτικών.
- **Διαφάνεια και λογοδοσία:** Οι ψηφιακές υπηρεσίες, εφόσον συμμορφώνονται, λειτουργούν σε πλαίσιο διαφάνειας, όπου οι πολίτες γνωρίζουν πώς χρησιμοποιούνται τα δεδομένα τους και ποια δικαιώματα έχουν.

3.1 Ισχύον Νομικό Πλαίσιο (Οκτώβριος 2024)

Το νομοθετικό πλαίσιο για την ψηφιακή μετάβαση των δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει αρκετούς νόμους, αποφάσεις και εγκυκλίους που καθορίζουν τα δομικά στοιχεία, τις διαδικασίες, τις υποδομές και τις προδιαγραφές λειτουργίας και υλοποίησης που πρέπει να τηρούνται.

Νόμοι

- **N. 4727/20 (ΦΕΚ 184 Α/23-9-2020):** Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
- **N. 5099/2024 (ΦΕΚ 48Α/5-4-2024):** Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις.

Υπουργικές Αποφάσεις

- **ΥΑ/10238 ΕΞ 2020 (Β' 1611):** Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.
- **ΥΑ/5620 ΕΞ 2021 (Β' 849):** Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, μέσω κωδικών taxisnet ή κωδικών πιστοποιητικών ιδρυμάτων.
- **ΥΑ/38428 ΕΞ 2021 (Β' 5231):** Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- **ΥΑ/36126 ΕΞ 2022 (Β' 4693):** Τροποποίηση της υπό στοιχεία 5620 ΕΞ 2021 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας.
- **ΥΑ/17270 ΕΞ 2023 (Β' 2220):** Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr) υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ - gov.gr).

Εγκύκλιοι

- **Εγκύκλιος ΥΨηΔ 7335/ΕΞ2020/23-3-20 (ΑΔΑ: Ω7ΖΨ46ΜΤΛΠ-ΡΥΦ):** Ορίζει λεπτομέρειες σχετικά με την αυθεντικοποίηση χρηστών της ΕΨΠ.

- **Εγκύκλιος ΥΠηΔ 9347/ΕΞ2020/14-4-20 (ΑΔΑ: ΩΧΧΟ46ΜΤΛΠ-ΨΧΒ)**: Ορίζει τις βασικές προτεραιότητες κάθε νέας ψηφιακής υπηρεσίας που υλοποιείται από τους φορείς.
- **Εγκύκλιος ΥΠηΔ 41115/ΕΞ2021/19-11-21 (ΑΔΑ: 6Ν3546ΜΤΛΠ-ΔΟΥ)**: Λειτουργία των εφαρμογών “Ψηφιακή Βεβαίωση Εγγράφου” και “Ψηφιακή Βεβαίωση Ιδιωτικού Συμφωνητικού”.
- **Εγκύκλιος ΥΠηΔ 45250/ΕΞ2021/22-12-21 (ΑΔΑ: Ψ7ΝΟ46ΜΤΛΠ-ΩΘ5)**: Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

3.2 Δομικά Στοιχεία

Το ισχύον νομικό πλαίσιο (Οκτώβριος 2024) σχετικά με τα δομικά στοιχεία ή λειτουργικά μέρη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας είναι το ακόλουθο:

α) Αυθεντικοποίηση

- Κάθε φυσικό πρόσωπο δύναται, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, να αιτείται την άντληση από τα πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές των φορέων του δημοσίου τομέα, κατά την έννοια της περ. α) της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4270/2014 (Α' 138), των δεδομένων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση συναλλαγής του με φορέα του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα, καθώς και τη διαβίβαση αυτών στους φορείς της επιλογής του. Το φυσικό πρόσωπο παρέχει τη συγκατάθεσή του, είτε μέσω του ψηφιακού αποθετηρίου ταυτοποιητικών εγγράφων (gov.gr-wallet) του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Α' 136) είτε μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-E.Ψ.Π.) κατόπιν αυθεντικοποίησης του φυσικού προσώπου με τη χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (TAXISnet) (**άρθρο 30 του Ν.5099/2024**).
- Η αυθεντικοποίηση για χρήση υπηρεσιών μέσω της ΕΨΠ της Δημόσιας Διοίκησης γίνεται με χρήση κωδικών-διαπιστευτηρίων: (α) της Γ.Γ.Π.Σ., (β) των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) των πιστωτικών ιδρυμάτων και (γ) εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής (**άρθρο 24 του Ν.4727/2020**).
- Η διαδικασία αυθεντικοποίησης χρηστών μέσω διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και των πιστωτικών ιδρυμάτων περιγράφεται λεπτομερώς στα **άρθρα 3, 4 της ΥΑ/10238 ΕΞ 2020**.

- ο Για την έκδοση διαπιστευτηρίων, η Γ.Γ.Π.Σ. είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων για σκοπούς παροχής και χρήσης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ο τρόπος ταυτοποίησης διενεργείται σύμφωνα με το **άρθρο 25 του Ν.4727/2020**.

β) Υποδομές Νέφους

- ο Με την επιφύλαξη της παρ. 3 του **άρθρου 86 του Ν.4727/2020**, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να παρέχουν τις ΨΔΥ τους με τη χρήση υπολογιστικών υποδομών νέφους (cloud computing) και σε κάθε περίπτωση μέσα από τα κυβερνητικά νέφη του **άρθρου 87 του Ν.4727/2020 (άρθρο 6 της ΥΑ38428/ΕΞ2021/21)**.

γ) Διαλειτουργικότητα

- ο Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να έχουν εξ ορισμού διαλειτουργικό χαρακτήρα (interoperability by default): ο σχεδιασμός αλληλένδετων, πολιτοκεντρικών υπηρεσιών απαιτεί την υιοθέτηση πολιτικών διαλειτουργικότητας μέσω της χρήσης των υπηρεσιών του Κέντρου Διαλειτουργικότητας. Οι φορείς θα πρέπει να συλλέγουν τα στοιχεία που χρειάζονται από την πηγή τους και να αποφεύγουν την εκ νέου καταχώρισή. Η πηγή θα πρέπει να είναι μοναδική για κάθε στοιχείο. (Κατευθυντήριες αρχές της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού - **Παράρτημα Γ της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21**).
- ο Η ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας και υποστήριξης διαλειτουργεί μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), σύμφωνα με το **άρθρο 47 του Ν.4623/2019 (Α' 134)** και το **άρθρο 84 του Ν.4727/2020** και σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., την Πολιτική Ορθής Χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με τα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου τομέα: (α) για την παροχή, με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών: «οAuth2.0» και «οAuth2.0.PA-Υπαλλήλων», υπηρεσίας αυθεντικοποίησης στους πολίτες και τους υπαλλήλους των φορέων. (β) για την άντληση, με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών: «Στοιχείων επιβεβαίωσης Φυσικού Προσώπου» και «Στοιχείων Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών (ΕΜΕπ)», καθώς και προσθέτων καθορισμένων ανά υπηρεσία στοιχείων, ώστε να παρέχει την «Απάντηση υποστήριξης» (άρθρο 2). (γ) για την άντληση, με την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, «Στοιχείων ΑΜΚΑ», ώστε να παρέχει την «Απάντηση υποστήριξης» (άρθρο 2) για τις υπηρεσίες: i) της Άυλης Συνταγογράφησης του **άρθρου 13 του Ν.4704/2020**, ii) του Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19 της από

30.5.2021 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Θέσπιση, περιεχόμενο και διαδικασία έκδοσης Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19» (Α' 87), η οποία κυρώθηκε με το **άρθρο 1 του Ν.4806/2021** (Α' 95), iii) του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Πιστοποιητικού του Κανονισμού (ΕΕ) **2021/953 (άρθρο 6 της ΥΑ17270/ΕΞ2023/23)**.

- Η ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας και υποστήριξης διαλειτουργεί μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), σύμφωνα με το **άρθρο 47 του Ν.4623/2019** (Α' 134) και το **άρθρο 84 του Ν.4727/2020** και σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., την Πολιτική Ορθής Χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την διάθεση, στοιχείων διεπαφής, με την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, σε τρίτα συστήματα δημοσίων φορέων, για την διασύνδεσή τους με την «Ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης της υποστήριξης» (άρθρο 4, παρ. Β1) (**άρθρο 6 της ΥΑ17270/ΕΞ2023/23**).
- Οι φορείς που διαλειτουργούν έχουν την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή (**άρθρο 6 της ΥΑ17270/ΕΞ2023/23**).

δ) Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων

- Η διακίνηση εγγράφων μεταξύ των δημοσίων φορέων και των πολιτών πρέπει να πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών μέσων, όπως η ηλεκτρονική αλληλογραφία ή οι θυρίδες της ΕΨΠ (**άρθρα 29, 107 του Ν.4727/2020**).
- Οι φορείς του δημόσιου τομέα που επιδίδουν ή κοινοποιούν έγγραφα σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες με χρήση ΤΠΕ υποχρεούνται να αντλούν τα στοιχεία επικοινωνίας των ανωτέρω προσώπων από το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών (**άρθρα 29, 107 του Ν.4727/2020**).
- Η επίδοση ή κοινοποίηση με χρήση ΤΠΕ δημοσίου εγγράφου στις περιπτώσεις της παρ. 3 διενεργείται μέσω συστήματος, το οποίο επιτρέπει την εξακρίβωση του ακριβούς χρόνου, κατά τον οποίο έλαβε χώρα η αποστολή, παραλαβή και η πρόσβαση στο περιεχόμενο του εν λόγω εγγράφου (**άρθρα 29, 107 του Ν.4727/2020**).

- Στην ΕΨΠ τηρούνται θυρίδες χρηστών και θυρίδες φορέων. Για την πρόσβαση στη θυρίδα απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση. Στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων (**άρθρο 26 του Ν.4727/2020 και άρθρο 4 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**).
- Κάθε φορέας που επιθυμεί τη δημιουργία θυρίδας στην ΕΨΠ υποβάλλει αίτημα στην Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Στις θυρίδες των φορέων τηρούνται τα έγγραφα που απευθύνονται σε αυτούς και αποστέλλονται μέσω της ΕΨΠ (**άρθρο 26 του Ν.4727/2020 και άρθρο 4 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**).
- Στην ΕΨΠ μπορούν να τηρούνται θυρίδες νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων, με σκοπό την εκπλήρωση έννομης υποχρέωσής τους και για λόγους δημοσίου συμφέροντος (**άρθρο 26 του Ν.4727/2020 και άρθρο 4 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**).
- Λειτουργίες και χαρακτηριστικά των θυρίδων φορέων περιγράφονται λεπτομερώς στο **άρθρο 26 του Ν.4727/2020 και άρθρο 5 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**.
- Χαρακτηριστικά των χρηστών των θυρίδων των φορέων περιγράφονται λεπτομερώς στα **άρθρα 26, 29 του Ν.4727/2020 και άρθρο 6 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**.

ε) Έκδοση Εγγράφων

- Κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για τον εαυτό του ατομικά ή ως νόμιμος εκπρόσωπος νομικού προσώπου (χρήστης) δύναται να εκδίδει έγγραφα μέσω της ΕΨΠ. Στην έννοια του χρήστη περιλαμβάνονται και τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν ως δικαστικοί συμπαραστάτες (**άρθρο 27 του Ν.4727/2020 και άρθρο 2 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**).
- Για την έκδοση εγγράφων μέσω της ΕΨΠ απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση του χρήστη, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο **άρθρο 24 του Ν.4727/2020**.
- Τα έγγραφα φέρουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Επιπρόσθετες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο **άρθρο 25 του Ν. 4934/2022**. Η επαλήθευση του περιεχομένου του εγγράφου από τον λήπτη γίνεται μέσω της υπηρεσίας επαλήθευσης που παρέχεται από την ΕΨΠ με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης (**άρθρο 27 του Ν.4727/2020**).

- Κάθε φυσικό πρόσωπο/χρήστης που ενεργεί για τον εαυτό του ατομικά ή ως νόμιμος εκπρόσωπος νομικού προσώπου μπορεί να αιτείται την έκδοση δημόσιων εγγράφων από τους φορείς του δημοσίου τομέα μέσω της ΕΨΠ. Επιπρόσθετες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στα **άρθρα 27, 28 του Ν.4727/2020 και άρθρο 3 της ΥΑ5620/ΕΞ2021/21**.
- Ο υπάλληλος - χειριστής της θυρίδας κάθε φορέα του δημοσίου τομέα μεταφορτώνει σε μορφή .pdf στη θυρίδα το δημόσιο έγγραφο που έχει συνταχθεί κατά τους νόμιμους τύπους και φέρει τα στοιχεία του τελικώς υπογράφοντα. Κατόπιν, η θυρίδα μέσω ειδικής λειτουργίας αποτυπώνει στο έγγραφο τα εξής: α) την προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, β) την εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, γ) τον μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης σε αλφαριθμητική μορφή και σε μορφή QR (**άρθρο 5Α της ΥΑ/5620 ΕΞ 2021 και άρθρο 2 της ΥΑ/36126 ΕΞ 2022**).
- Συστήνεται το Ειδικό Μητρώο Δικαιολογητικών Διοικητικών Διαδικασιών (Μη.Δικ.), στο οποίο "καταγράφονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών". Δικαιολογητικά που είναι διαθέσιμα ψηφιακά "αναζητούνται και αντλούνται αυτεπαγγέλτως από τις αρμόδιες αρχές", είτε μέσω διαλειτουργικότητας με το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, είτε ως ηλεκτρονικά έγγραφα μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης. Όσα δικαιολογητικά δεν είναι διαθέσιμα ψηφιακά, "αναζητούνται αυτεπαγγέλτως από τις αρμόδιες αρχές με κάθε πρόσφορο τρόπο" (**άρθρο 32 του Ν.5099/2024**).

στ) Υποβολή Αιτήσεων για Νέες Υπηρεσίες

- Οι Φορείς θα πρέπει να υποβάλλουν αίτηση στην Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ στην ηλεκτρονική διεύθυνση govgrservices@mindigital.gr. Στην αίτηση ο φορέας γνωστοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας (όνομα, τηλέφωνο, e-mail, θέση στον φορέα) του υπαλλήλου αρμόδιου για τη συνεργασία με την Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ (υπεύθυνος επικοινωνίας). Ο υπεύθυνος επικοινωνίας μπορεί να είναι ένας ανά φορέα ή ανά ΨΔΥ. Για τα Υπουργεία υπεύθυνος επικοινωνίας μπορεί να ορίζεται υπάλληλος ή ο προϊστάμενος της Υπηρεσίας Ψηφιακής Διακυβέρνησης του **άρθρου 9 του Ν.4727/2020**. Επιπρόσθετες πληροφορίες στην **παρ. Β της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21**.
- Η αίτηση νέας ή τροποποίηση υφιστάμενης ψηφιακής υπηρεσίας κατατίθεται προς: Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης/Γενική Γραμματεία Ψηφιακής

Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών/Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η αποστολή με email στο govgrservices@mindigital.gr με λεκτικό “Παρακαλούμε για την έγκριση / επικαιροποίηση της κάτωθι ψηφιακής υπηρεσίας”. Η μορφή της αίτησης σύμφωνα με το **Παράρτημα Β της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21** είναι η ακόλουθη:

Όνομα υπηρεσίας	Όνομα της νέας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας	
Νέα ή υφιστάμενη ψηφιακή υπηρεσία (*)	Νέα	Υφιστάμενη Θα πρέπει να συμπληρωθεί ο σύνδεσμος της υπηρεσίας στο gov.gr
Σύντομη περιγραφή (*)	Η περιγραφή αφορά τον πολίτη και πρέπει να περιλαμβάνει το τί θα λάβει και τι θα χρειαστεί να γνωρίζει	
Θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο	Το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο (εφόσον έχει εκδοθεί) που αφορά την ΨΔΥ.	
Επικοινωνία (*)	Σύνδεσμος «Επικοινωνία» με τα στοιχεία επικοινωνίας του Φορέα, ώστε να απευθύνονται οι συναλλασσόμενοι-χρήστες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, εφόσον επιθυμούν να υποβάλουν κάποιο αίτημα υποστήριξης	
Εγχειρίδιο Χρήσης (*)	Σύνδεσμος «Εγχειρίδιο Χρήσης» με αναρτημένο εγχειρίδιο περιγραφής της διαδικασίας	
Συχνές ερωτήσεις	Σύνδεσμος «Συχνές ερωτήσεις» με αναρτημένες συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις.	
Ανακοινώσεις	Σύνδεσμος «Ανακοινώσεις» με χρήσιμες ανακοινώσεις για τους συναλλασσόμενους-χρήστες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.	
Στοιχεία επικοινωνίας του επιχειρησιακά υπεύθυνου και του τεχνικά υπεύθυνου (*)	Επιχειρησιακός υπεύθυνος (τηλ -Email)	Τεχνικός Υπεύθυνος (τηλ -Email)
Κωδικός της διαδικασίας στο Μητρώο Διαδικασιών	Κωδικός της διαδικασίας στο Μητρώο Διαδικασιών https://reg-dianlos.gov.gr/ αν η διαδικασία έχει ήδη καταχωρισθεί στο Μητρώο.	

(*) υποχρεωτικά πεδία

ζ) Ηλεκτρονικές Πληρωμές

- Επιτρέπεται η είσπραξη ειδικών φόρων, παραβόλων, τελών ενσήμων, χαρτοσήμων, προστίμων και εν γένει η οικονομική εκκαθάριση οφειλών φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων προς φορείς του δημόσιου τομέα, με χρέωση τραπεζικών λογαριασμών ή λογαριασμών πληρωμής που τηρούν οι υπόχρεοι ή με χρέωση καρτών πληρωμής που έχουν εκδοθεί στο όνομά τους (**άρθρο 32 Ν.4727/2020**).

- Με την προϋπόθεση της αυθεντικοποίησης του υπόχρεου, η πληρωμή μπορεί να πραγματοποιείται είτε άμεσα από τον ίδιο είτε μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ) (**άρθρο 32 Ν.4727/2020**).
- Για την εκτέλεση πράξης ηλεκτρονικής πληρωμής ο υπόχρεος υποβάλλει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες: α) κωδικό υποχρέωσης που αντιστοιχεί στην οφειλή, β) ποσό καταβολής, γ) ημερομηνία και προθεσμία καταβολής. Η ηλεκτρονική πληρωμή ολοκληρώνεται, όταν στον υπόχρεο κοινοποιηθεί με χρήση ΤΠΕ η επιβεβαίωση της συναλλαγής, η χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού ή της κάρτας που χρησιμοποιείται ως μέσο ηλεκτρονικής καταβολής και ο ακριβής χρόνος που ολοκληρώθηκε η συναλλαγή. Εάν η ηλεκτρονική πληρωμή δεν είναι επιτυχής ή δεν ολοκληρωθεί, ο υπόχρεος ενημερώνεται αυτόματα για την αδυναμία χρήσης της συγκεκριμένης ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και, εφόσον είναι δυνατόν, για τους λόγους της ανεπιτυχούς συναλλαγής. Η ως άνω ενημέρωση δεν αντικαθιστά την υποχρέωση του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών για πληροφόρηση σύμφωνα με τις διατάξεις του **Ν.4537/2018** (Α' 84) (**άρθρο 32 Ν.4727/2020**).
- Με την προϋπόθεση της αυθεντικοποίησης του δικαιούχου, μπορούν να καταβάλλονται οφειλές των φορέων του δημόσιου τομέα προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες μέσω της πίστωσης λογαριασμών του δικαιούχου (**άρθρο 33 Ν.4727/2020**).

3.3 Προδιαγραφές Λειτουργίας και Υλοποίησης

Το ισχύον νομικό πλαίσιο (Οκτώβριος 2024) σχετικά με τις προδιαγραφές υλοποίησης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας είναι το ακόλουθο:

α) Τεχνικοί Κανόνες (παρ. Ε της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21)

- Κάθε ΨΔΥ πρέπει να είναι διαθέσιμη μέσω υπερσυνδέσμου με κατάληξη gov.gr.
- Για την πρόσβαση των συναλλασσόμενων-χρηστών των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, ο φορέας χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών OAuth2.0 που παρέχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την υπ' αρ. **3981/ΕΞ2020/20** απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 762).

- Για την πρόσβαση των αρμόδιων υπαλλήλων των φορέων κατά την παροχή των υπηρεσιών, χρησιμοποιείται η υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών δημόσιας διοίκησης oAuth2.OPA, σύμφωνα με την υπ' αρ. **29810/ΕΞ2020/20** απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4798).
- Με την επιφύλαξη της παρ. 3 του **άρθρου 86 του Ν.4727/2020**, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να παρέχουν τις ΨΔΥ τους με τη χρήση υπολογιστικών υποδομών νέφους (cloud computing) και σε κάθε περίπτωση μέσα από τα κυβερνητικά νέφη του **άρθρου 87 του Ν.4727/2020**.
- Όπου η κείμενη νομοθεσία απαιτεί την προσκόμιση δικαιολογητικών, αυτά αντικαθίσταται, όπου αυτό είναι εφικτό, μέσω διασύνδεσης συστημένων και μέσω χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Κατά την υλοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, χρησιμοποιούνται οι θυρίδες της ΕΨΠ που δημιουργούνται για τους φορείς του δημόσιου τομέα. Εφόσον ο φορέας δεν διαθέτει θυρίδα, ακολουθείται η διαδικασία που ορίζεται στην υπ' αρ. **5620/ΕΞ2021/21** απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 849).
- Εάν για την παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών απαιτούνται τα στοιχεία επικοινωνίας των χρηστών-φυσικών προσώπων, τα στοιχεία αυτά αντλούνται αποκλειστικά από το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Σε κάθε περίπτωση, οι πλατφόρμες παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ενημερώνουν τους χρήστες για τη δυνατότητα καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας στο Ε.Μ.Επ. και παρέχουν τον σχετικό σύνδεσμο.

β) Σχεδιαστικοί κανόνες (παρ. ΣΤ της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21)

- Κατά τον σχεδιασμό νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να χρησιμοποιούν τον οδηγό σχεδίασης στον σύνδεσμο <https://guide.services.gov.gr>, καθώς και τους οδηγούς παρουσίασης υπηρεσίας, συγγραφής περιεχομένου και χρήσης λογοτύπου που παρουσιάζονται στον σύνδεσμο <https://guide.services.gov.gr/docs/library>.
- Ο σχεδιασμός των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να ακολουθεί τους κανόνες ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης που προβλέπονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (**Παράρτημα Γ της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21**).

γ) Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων

- Η ψηφιακή υπηρεσία πρέπει να διασφαλίζει την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, συμμορφούμενη με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR). Η επεξεργασία των δεδομένων της παρ. 3 του άρθ. 4 της **ΥΑ/10238 ΕΞ 2020** διενεργείται σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (**άρθρα 5, 6, 7 ΥΑ/10238 ΕΞ 2020**).
- Η παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και η ανταπόκριση σε αιτήματα φυσικών ή νομικών προσώπων πραγματοποιείται με τήρηση των προϋποθέσεων και εγγυήσεων του Κανονισμού **(ΕΕ) 2016/679** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας **95/46/ΕΚ** (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) και του **N.4624/2019** (Α' 137) (**άρθρο 31 & 107 Ν. 4727/2020**).

δ) Προσβασιμότητα

- Οι σχεδιαζόμενες ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους και όχι μόνο από επιλεγμένες πληθυσμιακές ομάδες που είναι ψηφιακά εξοικειωμένες (Κατευθυντήριες αρχές της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού - **Παράρτημα Γ της Εγκυκλίου 45250/ΕΞ2021/22-12-21**).

ε) Διασυνοριακότητα

- Η ψηφιακή υπηρεσία θα σχεδιαστεί με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών όλων των κρατών-μελών της Ε.Ε., λαμβάνοντας υπόψη τις διασυνοριακές απαιτήσεις. Θα διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα με συστήματα άλλων κρατών-μελών, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με το σύστημα eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Επιπλέον, θα παρέχεται η δυνατότητα παροχής της υπηρεσίας σε άλλες γλώσσες εκτός από τα ελληνικά, ώστε να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε πολίτες από άλλες χώρες. Οι λεπτομέρειες της προδιαγραφής υλοποίησης για τη διασυνοριακότητα περιγράφονται λεπτομερώς στην Αναφορά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «**eGovernment**

benchmark 2023 – Connecting digital governments – Background Report¹» και αναμένεται να συμπεριληφθούν σε νομοθετική πράξη της Ε.Ε. και στη συνέχεια να ενσωματωθούν στην Ελληνική νομοθεσία.

3.4 Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Συμμόρφωσης

Αυτό το ερωτηματολόγιο επιτρέπει στον δημιουργό της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να ελέγξει εάν έχει συμμορφωθεί με τις διατάξεις που αφορούν τα δομικά στοιχεία και τους κανονισμούς λειτουργίας και υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών του Άξονα Συμμόρφωσης.

Οδηγίες: Απαντήστε σε κάθε ερώτηση επιλέγοντας το checkbox εάν η πρακτική εφαρμόζεται στην ΨΔΥ που δημιουργείται.

ΔΙΑΤΑΞΗ - ΚΑΝΟΝΑΣ	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ
1. Αυθεντικοποίηση	
Έχει εφαρμοστεί αυθεντικοποίηση χρηστών μέσω κωδικών TAXISnet ή άλλων εγκεκριμένων μεθόδων;	<input type="checkbox"/>
Υπάρχει σύστημα για την ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν.4727/2020;	<input type="checkbox"/>
2. Υποδομές Νέφους	
Παρέχονται οι υπηρεσίες μέσω υποδομών νέφους (cloud) και κυβερνητικών νεφών;	<input type="checkbox"/>
3. Διαλειτουργικότητα	
Είναι η υπηρεσία διαλειτουργική με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα;	<input type="checkbox"/>
Έχουν υλοποιηθεί μέτρα για ιχνηλασιμότητα και ασφάλεια των διακινούμενων δεδομένων;	<input type="checkbox"/>
4. Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων	
Υποστηρίζει η υπηρεσία τη διακίνηση εγγράφων μέσω ηλεκτρονικών μέσων όπως οι θυρίδες της ΕΨΠ;	<input type="checkbox"/>
Χρησιμοποιούνται οι θυρίδες της ΕΨΠ για τη δημιουργία, αποθήκευση και αποστολή εγγράφων;	<input type="checkbox"/>

¹ European Commission: Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, EGovernment benchmark 2023 – Connecting digital governments – Background Report, Publications Office of the European Union, 2023, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

5. Έκδοση Εγγράφων	
Παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να εκδίδουν έγγραφα μέσω της ΕΨΠ με αυθεντικοποίηση;	<input type="checkbox"/>
Τα έγγραφα φέρουν ηλεκτρονική σφραγίδα, χρονοσφραγίδα και μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης;	<input type="checkbox"/>
6. Υποβολή Αιτήσεων για Νέες Υπηρεσίες	
Έχει υποβληθεί αίτηση για την έγκριση ή τροποποίηση της ψηφιακής υπηρεσίας μέσω της Υπηρεσίας Συντονισμού ΕΨΠ;	<input type="checkbox"/>
Περιλαμβάνει η αίτηση όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες (όνομα υπηρεσίας, περιγραφή, θεσμικό πλαίσιο, στοιχεία επικοινωνίας);	<input type="checkbox"/>
7. Ηλεκτρονικές Πληρωμές	
Υποστηρίζει η υπηρεσία την είσπραξη πληρωμών μέσω ηλεκτρονικών πληρωμών και τραπεζικών συστημάτων;	<input type="checkbox"/>
Λαμβάνουν οι χρήστες επιβεβαίωση συναλλαγής μετά από επιτυχή ηλεκτρονική πληρωμή;	<input type="checkbox"/>
8. Τεχνικοί Κανόνες	
Είναι η ψηφιακή υπηρεσία διαθέσιμη μέσω υπερσυνδέσμου με κατάληξη gov.gr;	<input type="checkbox"/>
Χρησιμοποιείται το σύστημα αυθεντικοποίησης χρηστών OAuth2.0;	<input type="checkbox"/>
9. Σχεδιαστικοί Κανόνες	
Έχει εφαρμοστεί ο οδηγός σχεδίασης των ψηφιακών υπηρεσιών όπως περιγράφεται στον σύνδεσμο guide.services.gov.gr ;	<input type="checkbox"/>
Έχουν υιοθετηθεί οι κανόνες ευχρηστίας και ασφάλειας σύμφωνα με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού;	<input type="checkbox"/>
10. Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων	
Συμμορφώνεται η υπηρεσία με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR);	<input type="checkbox"/>
Έχουν ληφθεί μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των συστημάτων;	<input type="checkbox"/>
11. Προσβασιμότητα	
Είναι η ψηφιακή υπηρεσία προσβάσιμη από όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες;	<input type="checkbox"/>

12. Διασυνοριακότητα	
Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε χρήστες από άλλες χώρες της ΕΕ;	<input type="checkbox"/>
Υποστηρίζεται η χρήση ευρωπαϊκών ταυτοποιητικών μέσων (π.χ. eIDAS) για πρόσβαση στην υπηρεσία;	<input type="checkbox"/>
Παρέχονται οι κύριες γλώσσες της ΕΕ για τη διευκόλυνση διασυνοριακών χρηστών;	<input type="checkbox"/>

Αποτελέσματα:

- Αν όλες οι ερωτήσεις έχουν επιλεγεί () , η νέα ΨΔΥ συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον νομικό πλαίσιο.
- Αν κάποιες ερωτήσεις δεν έχουν επιλεγεί () , επανεξετάστε το σχεδιασμό της υπηρεσίας σας ώστε να βελτιώσετε τις αντίστοιχες περιοχές.

Συμπεράσματα - Επίλογος

Όσον αφορά το Α΄ Μέρος, αναλύθηκε η σημασία της διαστρωματωμένης προσέγγισης στην παραγωγή των ΨΔΥ, η οποία κατανέμει τις αρμοδιότητες από εξειδικευμένες ομάδες έως και τον γενικό πληθυσμό. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει τη συμμετοχή των πολιτών στην ανάπτυξη και τη συνδιαμόρφωση των υπηρεσιών, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα και την αποδοχή τους. Παράλληλα, ο σαφής ορισμός των διαδικασιών παραγωγής και οι εξατομικευμένες προδιαγραφές ανά στάδιο προσφέρουν ένα υψηλής ποιότητας πρότυπο υλοποίησης που διασφαλίζει την ομαλή και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των πολιτών παροχή υπηρεσιών.

Οι έξι άξονες αναφοράς που παρουσιάστηκαν αποτελούν θεμέλια για την επιτυχία της ψηφιακής μετάβασης. Ειδικότερα, η ανάγκη ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, η συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, η χρήση δομικών στοιχείων, η κατάλληλη τεχνολογική υποδομή και η επίβλεψη της ποιότητας των υπηρεσιών παρέχουν μια δομημένη προσέγγιση που διευκολύνει τη βιώσιμη ανάπτυξη των υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση των συστημάτων.

Συνοψίζοντας το Β΄ Μέρος, η συμμόρφωση μιας δημόσιας υπηρεσίας με το θεσμικό πλαίσιο είναι κρίσιμη για την επιτυχία της ψηφιοποίησής της. Η συμμόρφωση διασφαλίζει την προστασία των δεδομένων των πολιτών, την αποδοτικότητα μέσω διαλειτουργικότητας και τη διαφάνεια των διαδικασιών, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες. Η τήρηση των κανονιστικών και νομοθετικών πλαισίων αποτρέπει νομικούς κινδύνους και κυρώσεις, ενώ παράλληλα διευκολύνει την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να συμμορφώνονται με τις νομοθετικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Η βελτίωση της συμμόρφωσης και της ασφάλειας είναι μέρος της συνεχούς βελτίωσης, κυρίως όταν αφορά ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Ειδικότερα, με την αλλαγή των κανονιστικών απαιτήσεων (π.χ. GDPR ή άλλες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις), οι ψηφιακές υπηρεσίες πρέπει να προσαρμόζονται άμεσα για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση.