

Παράρτημα Ι: Αναλυτικοί κανόνες και πρότυπα για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης

1. Γενικές αρχές

Οι Διαδικτυακοί Τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (Δημόσιοι Διαδικτυακοί Τόποι - ΔΔΤ) αποτελούν την πύλη εισόδου πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς και ακολουθούν τι κάτωθι θεμελιώδεις αρχές:

- **Αρχή της ισότητας και της ισονομίας:** Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης δεν θέτουν περιορισμούς στην πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω των διαδικτυακών τους τόπων εξασφαλίζοντας ιδίως: α) τεχνολογική ανεξαρτησία στην πρόσβαση της πληροφορίας, β) κάλυψη αναγκών ειδικών ομάδων πληθυσμού όπως άτομα με αναπηρία, γ) προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- **Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας:** Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης μέσω του διαδικτυακού του τόπου πρέπει να είναι ορθό, πλήρες, και επίκαιρο.
- **Αρχή της εμπιστοσύνης:** Ο διαδικτυακός τόπος ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης πρέπει να συμβάλλει στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους επισκέπτες του τόπου και τους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα εφαρμόζοντας κατάλληλους μηχανισμούς ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- **Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων:** Η επένδυση που απαιτείται για την ανάπτυξη και την υποστήριξη της λειτουργίας ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου πρέπει να δικαιολογείται από το όφελος που αναμένεται να προκύψει από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου αλλά και την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών και των υπηρεσιών του.

2. Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στο οργανωτικό σχήμα διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, του ρόλους και τις αρμοδιότητες.

[ΚΥ.1]	Ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ οριστεί ως Επιτελικός Υπεύθυνος του ΔΔΤ.
--------	--

Στις τυπικές αρμοδιότητες του Επιτελικού Υπεύθυνου εμπίπτουν:

- Ο καθορισμός των στρατηγικών στόχων του φορέα σχετικά με το ΔΔΤ, σε συνεργασία με την ηγεσία του φορέα.
- Ο καθορισμός της στρατηγικής και η προώθηση του ΔΔΤ σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.
- Η μέριμνα για τη διασφάλιση των τεχνικών και ανθρώπινων πόρων για τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ.

- Η ανάθεση ρόλων και καθηκόντων σε σχέση με τη διαχείριση και την υποστήριξη της λειτουργίας του ΔΔΤ σε συγκεκριμένα στελέχη του φορέα.
- Η έγκριση του πλάνου δημοσιότητας του ΔΔΤ.
- Η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ.
- Η έγκριση σημαντικών αλλαγών στη δομή, περιεχόμενο και υπηρεσίες του ΔΔΤ.

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

Στις τυπικές αρμοδιότητες του Τεχνικού Υπευθύνου εμπίπτουν:

- Η έγκριση των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων, καθώς και η έγκριση του σχεδιασμού του ΔΔΤ.
- Η παρακολούθηση της προόδου των σταδίων υλοποίησης και η επικύρωση των αποτελεσμάτων των δοκιμών ελέγχου και αποδοχής του ΔΔΤ.
- Η παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας του ΔΔΤ σε καθημερινή βάση,
- Η αξιολόγηση της λειτουργίας του ΔΔΤ και η συνεχής βελτίωση των λειτουργιών του.
- Η τήρησης του φακέλου του ΔΔΤ, ο οποίος κατ' ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνει τις προδιαγραφές, το σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική του ΔΔΤ, τα εγχειρίδια διαχείρισης, λειτουργίας και χρήσης του ΔΔΤ ή άλλα αντίστοιχα έγγραφα.

Εναλλακτικά με την περίπτωση ανάθεσης του ρόλου του Τεχνικού Υπευθύνου είναι δυνατή η ανάθεση των παραπάνω αρμοδιοτήτων σε διαφορετικά διοικητικά στελέχη του φορέα ή σε οργανωτική μονάδα του φορέα.

Ο Τεχνικός Υπεύθυνος αναφέρεται στον Επιτελικό Υπεύθυνο του ΔΔΤ.

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

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

Στις τυπικές αρμοδιότητες του Υπευθύνου περιεχομένου και Υπηρεσιών εμπίπτουν:

- Η εγκυρότητα και ποιότητα του πληροφοριακού υλικού που περιέχει ο ΔΔΤ.

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

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

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

3. Κανόνες και πρότυπα που αφορούν στην ονοματοδοσία διαδικτυακού τόπου με έμφαση στη γλώσσα, στον τρόπο γραφής και στο μέγεθος του ονόματος του χώρου,

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

[ΚΠ.2] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου στο χώρο 2^{ου} επιπέδου .gov.gr για νέους διαδικτυακούς τόπους,

	σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπονται στον Κανονισμό της ΕΕΤΤ.
[ΚΜ.1]	Για τους υφιστάμενους διαδικτυακούς τόπους των φορέων της δημόσιας διοίκησης που δεν έχουν όνομα τριών επιπέδων και κατάληξη .gov.gr ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η σταδιακή μετάπτωση των ονομάτων τους στο χώρο 2 ^{ου} επιπέδου .gov.gr.
[ΚΠ.3]	Σε περίπτωση που το επιθυμητό όνομα χώρου είναι δεσμευμένο από το φορέα και φιλοξενεί ένα άλλο Διαδικτυακό Τόπο του φορέα, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου της μορφής egonname.gov.gr, όπου 'name' είναι το επιθυμητό όνομα χώρου.
[ΚΠ.4]	Σε περίπτωση που υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με την ίδια επίσημη ονομασία, οι φορείς ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου, το οποίο θα φέρει ένα επιπλέον χαρακτηριστικό ικανό να προσδιορίσει μονοσήμαντα το φορέα-κάτοχο του ΔΔΤ. Ο Κανόνας αυτός ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζεται και στην περίπτωση που οι επίσημες ονομασίες δύο ή περισσότερων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης δεν είναι ακριβώς ίδιες αλλά διαφέρουν ελάχιστα μεταξύ τους.
[ΚΠ.5]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, για διαδικτυακούς τόπους ή πύλες που εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς ή περιλαμβάνουν ειδική θεματολογία και δεν αποτελούν τον επίσημο διαδικτυακό τους τόπο, ΔΥΝΑΝΤΑΙ ΝΑ αιτούνται την εκχώρηση Ονόματος Χώρου που να αντανακλά το σκοπό ή τη θεματολογία των συγκεκριμένων διαδικτυακών τόπων και πυλών.
[ΚΥ.7]	Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (Α-Ζ, α-ζ, 0-9), π.χ. www.name.gr.
[ΚΥ.8]	Στα ονόματα χώρου των ΔΔΤ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται λατινικοί και ελληνικοί χαρακτήρες στο ίδιο επίπεδο, π.χ. www.ονομα.gr
[ΚΠ.6]	Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αιτούνται, εκτός από την εκχώρηση ονόματος χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου, την εκχώρηση ονόματος χώρου και με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του ελληνικού αλφαβήτου (Α-Ω, α-ω, 0-9) π.χ. www.ονομα.gr.

[ΚΥ.9]	Το μεταβλητό πεδίο των ονομάτων χώρου που αιτούνται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης (εκτός ΟΤΑ) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ταυτίζεται με την επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα. Η απόδοση της ελληνικής επωνυμίας του φορέα με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.
[ΚΠ.7]	Εάν η επίσημη απόδοση της επωνυμίας του φορέα στην αγγλική γλώσσα περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό χαρακτήρων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ επιλέγεται κάποια συντετμημένη μορφή αυτής. Η συντετμημένη μορφή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ευρέως γνωστή.
[ΚΥ.10]	Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα 'Καλλικράτης'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Α του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.
[ΚΥ.11]	Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλαιό', 'μικρό', 'μεγάλο', 'άγιος' σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. '- ', '_ ').
[ΚΠ.8]	Οι ΔΤ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ έχουν στο όνομα χώρου τους κάποιο συνθετικό που να φανερώνει τη φύση τους: • 'min' (ή 'υπ' για το ελληνικό όνομα) για τα Υπουργεία • 'gs' (ή 'γγ' για το ελληνικό όνομα) για τις Γενικές Γραμματείες των Υπουργείων Το συνθετικό αυτό ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ ακολουθείται από το όνομα του φορέα, χωρίς να παρεμβάλλεται άλλος χαρακτήρας ή συνθετικό (π.χ. minjustice.gov.gr και όχι minofjustice.gov.gr ή min-justice.gov.gr).
[ΚΜ.2]	Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων: • 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες • 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' βαθμού
[ΚΥ.12]	Η διαφοροποίηση μεταξύ μικρών ή κεφαλαίων λατινικών ή άτονων ελληνικών χαρακτήρων και μικρών ή κεφαλαίων τονισμένων ελληνικών χαρακτήρων (π.χ. ματινα.gr, MATINA.GR, ματίνα.gr, ΜΑΤΊΝΑ.GR) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.

[ΚΥ.13]	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).
[ΚΠ.9]	Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνούν σε συνολικό μέγεθος τους 30 χαρακτήρες (συμπεριλαμβάνοντας το πρόθεμα www και την όποια κατάληξη π.χ. .gr ή .gov.gr).

4. Εικαστική Παρουσίαση,

[ΚΥ.14]	Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.
[ΚΥ.15]	Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν επαρκή αντίθεση (contrast) σε σχέση με το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων.
[ΚΥ.16]	Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο.

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

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

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

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

[ΚΥ.19]	Τα εικονίδια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από –αυτόματα- συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την
---------	---

Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού.

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

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

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

[ΚΥ.22] Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ

- είναι απλό και κατανοητό
- έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη
- χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας
- μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη
- αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις
- απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό

[ΚΥ.23] Η εκτενής χρήση δευτερευουσών προτάσεων, παθητικής φωνής και ιδιωματισμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.

[ΚΠ.13] Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δομείται σε μικρές παραγράφους ή κεφάλαια. Όπου αλλάζει η θεματολογία του περιεχομένου ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ προστίθεται σύντομη επικεφαλίδα, που να αντικατοπτρίζει το περιεχόμενο που ακολουθεί, γραμμένη με έντονους χαρακτήρες (bold).

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

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

- [ΚΠ.15] Το μέγεθος της αρχικής σελίδας ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 200KB.
- [ΚΠ.16] Το μέγεθος των υπόλοιπων σελίδων ενός ΔΔΤ ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ μην ξεπερνά τα 250KB.

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

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

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

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

- [ΚΥ.27] Η ενσωμάτωση στις ιστοσελίδες ενός ΔΔΤ μορφών περιεχομένου εκτός από απλό κείμενο ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με προσοχή και μόνο όταν αυτό είναι απαραίτητο. Το υλικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνεται στο ΔΔΤ σε κατάλληλα συμπιεσμένη μορφή ώστε να μην επιβαρύνεται η ταχύτητα εμφάνισης των ιστοσελίδων.

- [ΚΥ.28] Τα πρότυπα των ειδικών μορφών περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τα τεχνολογικά πρότυπα του Παραρτήματος II της παρούσας.

5. Δομή και Περιεχόμενο ΔΔΤ – Διαδικασίες Διαχείρισης Περιεχομένου,

- [ΚΥ.29] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:
- το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
 - ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα
 - ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[ΚΠ.22] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εφαρμόζουν τεχνικές που παρέχουν τη δυνατότητα μετάβασης των χρηστών σε ενδιάμεσα στάδια της δομής ενός ΔΔΤ με ένα click (ενδεικτικά bread crumbing), χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν έμμεσα σε αυτά μέσω των κατηγοριών και υποκατηγοριών περιεχομένου του ΔΔΤ.

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

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

[ΚΥ.35] Ο φορέας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει σαφώς προσδιορισμένη διαδικασία παροχής περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω του ΔΔΤ. Η διαδικασία αυτή ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθείται τόσο κατά την αρχική δημοσίευση όσο και κατά την ενημέρωση/

συντήρηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών. Υπεύθυνος για την τήρηση της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών του ΔΔΤ.

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

- Ο 'συντάκτης' του περιεχομένου (μονάδα ή ρόλος του φορέα) προετοιμάζει το πληροφοριακό υλικό ή κάνει τροποποιήσεις σε υπάρχον περιεχόμενο.
- Ο 'συντάκτης' του περιεχομένου ενημερώνει τον Υπεύθυνο Περιεχομένου και Υπηρεσιών για την ύπαρξη νέου περιεχομένου (ή την ανανέωση υπάρχοντος) που πρέπει να δημοσιευτεί στο ΔΔΤ του φορέα.
- Ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών ελέγχει το περιεχόμενο και αφού το εγκρίνει το παραδίδει στον Τεχνικό Υπεύθυνο, ο οποίος θα αναλάβει τη δημοσίευσή του στο ΔΔΤ του φορέα. Το περιεχόμενο πρέπει να συνοδεύεται από σαφείς οδηγίες σχετικά με τη μορφοποίησή του (εάν απαιτούνται) και το σημείο του ΔΔΤ στο οποίο θα παρουσιάζεται.
- Ο Τεχνικός Υπεύθυνος δημοσιεύει το περιεχόμενο στο ΔΔΤ του φορέα.

[ΚΥ.36] Οι συντάκτες περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι:

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

[ΚΠ.23] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύεται σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων. Παλαιότερες εκδόσεις του περιεχομένου (οι οποίες δεν χρησιμοποιούνται πλέον αλλά τηρούνται για λόγους ιστορικότητας) ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ αποθηκεύονται σε άλλα μέσα/ συστήματα.

Η τήρηση της ιστορικότητας του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εξετάζεται από τους φορείς σε συνδυασμό με την πολιτική λήψης αντιγράφων ασφαλείας που ακολουθεί κάθε φορέας.

[ΚΥ.37] Η ενημέρωση ή προσθήκη νέου περιεχομένου στο ΔΔΤ και γενικά κάθε ενέργεια

τροποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών που παρέχονται από το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφεται στα αρχεία καταγραφής (log files) του ΔΔΤ.

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

[ΚΥ.39] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ κατατάσσουν το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχουν μέσω του ΔΔΤ τους σε αντιπροσωπευτικές κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ανήκουν στην ισχύουσα Λίστα Κυβερνητικών Κατηγοριών (GCL - Government Category List) που είναι στο τέλος του παραρτήματος Ι.

[ΚΥ.40] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρεί μεταδεδομένα για το πληροφοριακό υλικό και τις υπηρεσίες που παρέχει ηλεκτρονικά μέσω του ΔΔΤ του. Τα μεταδεδομένα αυτά ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τις πολιτικές, τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας.

[ΚΥ.41] Οι φορείς που δημιουργούν πρωτότυπο περιεχόμενο, το οποίο δημοσιεύεται στους διαδικτυακούς τόπους τους, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ το τεκμηριώνουν με κατάλληλα μεταδεδομένα ώστε να μπορεί να αξιοποιηθεί από άλλους ΔΔΤ και να υποστηρίζονται δυνατότητες συγκέντρωσης (aggregation) και χρήσης (syndication) περιεχομένου.

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

[ΚΥ.43] Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταχωρούν μεταδεδομένα για τους διαδικτυακούς τους τόπους, καθώς και για το περιεχόμενο που δημοσιεύουν σε αυτούς σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙ της παρούσας.

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

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

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

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

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

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

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

[ΚΠ.25] Αν επιλέγεται και τρίτη, τέταρτη κλπ. γλώσσα στην οποία θα δημοσιεύεται περιεχόμενο σε ένα ΔΔΤ, ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ αυτό ΝΑ γίνεται με βάση το κοινό στο οποίο απευθύνονται οι υπηρεσίες των δημοσίων φορέων π.χ. οικονομικοί μετανάστες, τουρίστες, φορείς του εξωτερικού κλπ.

6. Βασικές λειτουργίες αναζήτησης, πλοήγησης και στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα

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

[ΚΥ.49]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρει στον επισκέπτη τουλάχιστον τη δυνατότητα απλής αναζήτησης στο περιεχόμενο του ΔΔΤ
[ΚΥ.50]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από κάθε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.
[ΚΠ.26]	Η μηχανή αναζήτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες στον επισκέπτη: • Αναζήτηση με λέξεις-κλειδιά επί του περιεχομένου (full-text), με οποιοσδήποτε λέξεις ή φράσεις. • Σύνθετη αναζήτηση, με συνδυασμό σε στοιχεία όπως ημερομηνία, κατηγορία ή θέμα, λέξεις ή φράσεις.

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

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

[ΚΠ.27]	Οι θεματικές κατηγορίες στις οποίες οργανώνεται το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμες από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.
---------	---

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

[ΚΥ.54]	Οι σύνδεσμοι που περιλαμβάνονται σε ένα δημόσιο διαδικτυακό τόπο και οδηγούν σε άλλα σημεία του τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχονται τακτικά ώστε να διασφαλίζεται ότι οδηγούν στο κατάλληλο περιεχόμενο.
[ΚΥ.55]	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχει σαφείς πληροφορίες για τις διαδικασίες επικοινωνίας των επισκεπτών με τις υπηρεσίες του φορέα.

[ΚΠ.28]	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει τις
---------	---

	πληροφορίες σχετικά με τα ονόματα, τηλέφωνα και αριθμούς τηλεομοιοτυπίας των σημείων επαφής για συγκεκριμένα θέματα ή υπηρεσίες του φορέα.
[ΚΥ.56]	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.

[ΚΠ.29]	Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.
---------	--

7. Προσβασιμότητα

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

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

[ΚΠ.31]	Κατά το στάδιο ανάπτυξης διαδικτυακών τόπων, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ εκτελούν τους παρακάτω ελέγχους: • Έλεγχο συμμόρφωσης της σύνταξης HTML που περιλαμβάνεται στις ιστοσελίδες σύμφωνα με τα πρότυπα του W3C. • Έλεγχο επικύρωσης της σωστής χρήσης Cascading Style Sheets (CSS). • Έλεγχο ποιότητας, προσβασιμότητας και ιδιωτικότητας του περιεχομένου των ιστοσελίδων του ΔΔΤ. Οι παραπάνω έλεγχοι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ εκτελούνται με εργαλεία ή υπηρεσίες που προτείνονται από W3C σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους χρήσης τους.
---------	--

[ΚΥ.58]	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).
[ΚΠ.32]	Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο από εναλλακτικές συσκευές όπως PDAs και κινητά τηλέφωνα.
[ΚΥ.59]	Κάθε 'επίσημος' διαδικτυακός τόπος κάθε φορέα της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.
[ΚΥ.60]	Οι 'εναλλακτικοί' διαδικτυακοί τόποι ενός δημόσιου φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παραπέμπουν ή να κατευθύνουν τους επισκέπτες σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο του φορέα. Κάθε 'εναλλακτικός' διαδικτυακός τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενημερώνει τους επισκέπτες σχετικά με την ανακατεύθυνσή τους σε ένα 'επίσημο' διαδικτυακό τόπο (εάν ακολουθείται η συγκεκριμένη τακτική), η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ολοκληρώνεται εντός 5 δευτερολέπτων από την εμφάνιση του σχετικού μηνύματος.

8. Διαδικασίες και κανόνες για την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών

[ΚΥ.61]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν επιπέδου 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία: • ονομασία της υπηρεσίας • διαδικασία εξυπηρέτησης • εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης • δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος • έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης • εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης • κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)
[ΚΥ.62]	Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.

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

[ΚΥ.63] Για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία 3 και 4 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία (εκτός των όσων αναφέρονται στις υπηρεσίες επιπέδου 1 και 2):

- οι ηλεκτρονικές φόρμες που πρέπει να συμπληρώσει ο ενδιαφερόμενος για την παροχή της υπηρεσίας, μαζί με οδηγίες συμπλήρωσης
- οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης της υπηρεσίας
- το κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) και ο τρόπος πληρωμής

Επιπλέον, για κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία επιπέδου 3 ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται ο τρόπος ολοκλήρωσης της διαδικασίας εξυπηρέτησης και παραλαβής του αποτελέσματός της.

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

Η εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.

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

[ΚΠ.34] Εάν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή το περιεχόμενο ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου διαφοροποιείται ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει ένας χρήστης ή την ταυτότητά του ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υποστηρίζονται από την υποδομή του ΔΔΤ δυνατότητες προσωποποίησης του περιεχομένου και των υπηρεσιών.

[ΚΥ.66] Η υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙ της παρούσας.

[KY.67] Η ολοκλήρωση μιας πληρωμής με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την απόδοση ενός αριθμού συναλλαγής στο χρήστη. Επίσης, ο χρήστης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης και τοπικής αποθήκευσης της απόδειξης εκτέλεσης της ηλεκτρονικής πληρωμής.

[ΚΠ.35] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πρόοδο της διαδικασίας εξυπηρέτησης των υποθέσεών τους, τουλάχιστον μέσω των διαδικτυακών τους τόπων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Για κάθε στάδιο της διαδικασίας εξυπηρέτησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ παρέχονται στο χρήστη πρόσθετα στοιχεία επικοινωνίας της οργανωτικής μονάδας ή του στελέχους του φορέα από όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες για την υπόθεσή του.

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

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

[KY.69] Το υλικό που προσφέρεται για τοπική αποθήκευση (download) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από επαρκείς πληροφορίες όσον αφορά τον τύπο (format) και το μέγεθός του.

Αν ο τύπος του υλικού είναι αναγνώσιμος με δωρεάν (freeware) ή ανοιχτού κώδικα (open source) λογισμικό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ υπάρχει σύνδεσμος που να οδηγεί σε τόπο από όπου μπορεί να γίνει download το σχετικό λογισμικό.

9. Διαδικασίες και κανόνες για τη παροχή υπηρεσιών ενημέρωσης των χρηστών, λειτουργίας χώρων συζήτησης χρηστών, διασύνδεσης με τα επιχειρησιακά συστήματα φορέων,

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

[KY.70] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των

διαδικτυακών τους τόπων μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ:

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

[ΚΥ.71] Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:

- την επωνυμία του φορέα που το εκδίδει
- το θέμα του ενημερωτικού δελτίου
- την ημερομηνία ή το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται το ενημερωτικό δελτίο
- στοιχεία επικοινωνίας με το φορέα (π.χ. διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και URL διαδικτυακού τόπου σε μορφή υπερσυνδέσμου)

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

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

[ΚΠ.36] Για την εγγραφή ενός χρήστη στην υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η συμπλήρωση της επιθυμητής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία θα αποστέλλεται το δελτίο.

[ΚΠ.37] Για τη διαγραφή ενός χρήστη από την υπηρεσία πληροφόρησης μέσω ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ απαιτείται μόνο η απλή επιλογή ενός υπερσυνδέσμου (hyperlink) που θα περιλαμβάνεται στο δελτίο.

[ΚΠ.38]	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ αποστέλλονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, όχι λιγότερο από 2 φορές το μήνα, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα ορίσει ο χρήστης.
[ΚΠ.39]	Τα ενημερωτικά δελτία (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ είναι προσβάσιμα και από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.
[ΚΠ.40]	Για τη διαχείριση των ενημερωτικών δελτίων (newsletters) ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ χρησιμοποιούνται ειδικές εφαρμογές, οι οποίες επιτρέπουν: • τη διαχείριση των παραληπτών ή ομάδων παραληπτών των δελτίων • τη διαχείριση περισσοτέρων του ενός ενημερωτικών δελτίων που αποστέλλονται σε διαφορετικές ομάδες παραληπτών • τη διαχείριση μη παραληφθέντων (bounced) μηνυμάτων

[ΚΥ.73]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν ενημέρωση στους χρήστες των διαδικτυακών τους τόπων μέσω RSS feeds ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ: • Ορίσουν ένα στέλεχος ως υπεύθυνο για τη συλλογή των πληροφοριών και τη δημιουργία των νέων στην κατάλληλη μορφή/ πρότυπο. Το στέλεχος αυτό ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συλλέγει τις απαραίτητες πληροφορίες από κάθε άλλη πηγή ή εμπλεκόμενο. • Μεριμνήσουν για την όσο το δυνατό μεγαλύτερη τυποποίηση των κατηγοριών νέων που θα περιλαμβάνονται στα RSS feeds και να προσδιορίσουν ποια στελέχη του φορέα θα είναι υπεύθυνα για την παροχή στοιχείων για κάθε κατηγορία νέων.
[ΚΥ.74]	Σε περίπτωση που για την ανάγνωση των νέων που λαμβάνονται μέσω RSS υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις (π.χ. απαιτείται η χρήση ειδικού λογισμικού), οι δημόσιοι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχουν στο διαδικτυακό τους τόπο σχετικές οδηγίες στους χρήστες της υπηρεσίας και να τους κατευθύνουν, μέσω συνδέσμων, σε δικτυακούς τόπους από τους οποίους θα μπορέσουν να κάνουν download το σχετικό λογισμικό.
[ΚΠ.41]	Η χρήση της υπηρεσίας πληροφόρησης μέσω RSS ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτεί κάποιου είδους εγγραφή του χρήστη στην υπηρεσία.

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

[KY.75]	Σε περίπτωση που ένας φορέας υποστηρίζει μέσω του διαδικτυακού του τόπου χώρο συζήτησης των χρηστών (forum ή κοινωνικό δίκτυο) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει τουλάχιστον τους παρακάτω ρόλους: • Διαχειριστή (administrator), ο οποίος θα έχει την ευθύνη τεχνικής διαχείρισης του χώρου (μόνο σε forum). • Υποκινητή (motivator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία θεμάτων συζήτησης, θα συμμετέχει σε συζητήσεις και γενικά θα ενεργεί με σκοπό την προσέλκυση χρηστών στο χώρο συζήτησης. • Συντονιστή (moderator), ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και τον έλεγχο του περιεχομένου του χώρου, έτσι ώστε τα θέματα συζήτησης να σχετίζονται με το φορέα και τις υπηρεσίες του και να μην περιλαμβάνουν προσβλητικές και άσεμνες απόψεις (μόνο σε forum).
[KY.76]	Οι διαδικτυακοί τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασυνδέονται με τα back-office συστήματα των φορέων που υποστηρίζουν την εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τα πρότυπα και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του παραρτήματος II της παρούσας.
[KY.77]	Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των ΔΔΤ και των back-office συστημάτων και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα back-office συστήματα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο.
[KY.78]	Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.
[KY.79]	Οι ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχουν τη δυνατότητα χρήσης περιεχομένου που περιλαμβάνεται σε άλλους διαδικτυακούς τόπους.
[KY.80]	Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα

συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.

- [ΚΥ.81] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, κατά το σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων διαδικτυακών τόπων, ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο που δημοσιεύουν στους ΔΤ θα μπορεί να αξιοποιηθεί από κεντρικές διαδικτυακές πύλες της δημόσιας διοίκησης.
- [ΚΥ.82] Οι πολιτικές, πρότυπα και τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παράρτημα ΙΙ της παρούσας.

10. Διαδικασίες και αρχές για την αξιολόγηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών,

- [ΚΠ.42] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.
- [ΚΠ.43] Για την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών, οι οποίες θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα του διαδικτυακού τόπου. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των επιχειρησιακών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.
- [ΚΠ.44] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν μέσω του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- [ΚΠ.45] Για την αξιολόγηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να συμπληρώνουν έτοιμες ηλεκτρονικές φόρμες πολλαπλών επιλογών ή/ και ερωτήσεων μετά την ολοκλήρωση κάθε συναλλαγής. Επίσης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπάρχει και δυνατότητα υποβολής σχολίων σχετικά με την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/ και γενικών ηλεκτρονικών φορμών.
- [ΚΥ.83] Ο φορέας-ιδιοκτήτης ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτει θεσμοθετημένη διαδικασία αξιολόγησης της λειτουργίας του ΔΔΤ. Ο Τεχνικός Υπεύθυνος προσδιορίζει και είναι κύριος της συγκεκριμένης διαδικασίας.

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

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

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

Δ1: Αποδοχή του ΔΔΤ

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

- Αριθμός μεμονωμένων χρηστών
- Αριθμός επισκέψεων
- Διάρκεια επισκέψεων

Δ2: Αξιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

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

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

Δ3: Απόδοση ΔΔΤ

Υπολογίζεται βάσει των παρακάτω στοιχείων **απόδοσης**:

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

- Διαθεσιμότητα ΔΔΤ

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

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

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

11. Θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων

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

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

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

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

Ειδικά για την κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας των δεδομένων που αξιοποιούν, οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές κατευθύνσεις του παραρτήματος ΙΙΙ της παρούσας.

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

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

[ΚΠ.47] Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.

[ΚΥ.90] Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 ή 4 που παρέχονται από ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες του ΔΔΤ, κατόπιν δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητάς τους, εφόσον οι υπηρεσίες αξιοποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τους χρήστες. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούνται ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις του παραρτήματος ΙΙ της παρούσας.

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

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

[ΚΥ.93]	Τα συστήματα αποθήκευσης του περιεχομένου και των δεδομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι διαφορετικά από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί ο ΔΔΤ (web server).
[ΚΥ.94]	Τα στοιχεία του ΔΔΤ που αποθηκεύονται στα συστήματα αποθήκευσης του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή για χρονικό διάστημα ίσο τουλάχιστον με το χρονικό διάστημα διατήρησης των αντίστοιχων στοιχείων σε έντυπη μορφή, όπως αυτό ορίζεται από τις διάφορες διατάξεις του νομικού ή κανονιστικού πλαισίου σχετικά με τη διατήρηση δημοσίων εγγράφων.
[ΚΥ.95]	Τα κατάλληλα εξουσιοδοτημένα στελέχη του φορέα (π.χ. διαχειριστές συστημάτων) ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ λαμβάνουν αντίγραφα ασφαλείας (backup) των στοιχείων του ΔΔΤ σύμφωνα με τη σχετική πολιτική που εφαρμόζει ο φορέας.
[ΚΥ.96]	Όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καταγράφονται αναλυτικά στα αρχεία του συστήματος (log files).
[ΚΠ.48]	Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ υπογράφονται με την ψηφιακή υπογραφή του χρήστη.
[ΚΠ.49]	Οι συναλλαγές που πραγματοποιεί ένας χρήστης με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ λαμβάνουν σφραγίδα του χρόνου εκτέλεσής τους. Για συναλλαγές που εκτελούνται μέσω της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, η χρονοσφραγίδα ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ παρέχεται από τα συστήματα της Πύλης.
[ΚΥ.97]	Η επιτυχία ή αποτυχία ολοκλήρωσης μιας συναλλαγής του χρήστη με το ΔΔΤ ενός φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύεται από την εμφάνιση μηνύματος επιβεβαίωσης στην οθόνη του χρήστη. Εάν η συναλλαγή περιλαμβάνει την πρωτοκόλληση υποβληθέντων από το χρήστη στοιχείων, το μήνυμα επιβεβαίωσης της συναλλαγής ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει στοιχεία καταχώρησης της συναλλαγής στα συστήματα του φορέα, τα οποία να μπορούν να εκτυπωθούν από το χρήστη ή να αποθηκευτούν σε τοπική μονάδα αποθήκευσης.
[ΚΥ.98]	Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

του φορέα.

- Διαδικασία ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ: περιλαμβάνει θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο ενημέρωσης του περιεχομένου του ΔΔΤ και εάν αυτή γίνεται από το φορέα ή από τον πάροχο, κατ' εντολή του φορέα.
- Δείκτες και εργαλεία μέτρησης του επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Ασφάλεια του ΔΔΤ: περιλαμβάνει πολιτικές και μέτρα ασφάλειας που πρέπει να εφαρμόζει ο πάροχος (π.χ. SSL, κρυπτογράφηση, firewalls, προσωπικά δεδομένα, φυσική ασφάλεια computer room), απαιτήσεις λήψης αντιγράφων ασφαλείας (π.χ. σε καθημερινή βάση) κλπ.
- Οικονομικό τίμημα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας και τρόπος πληρωμής.
- Οικονομικοί όροι για επεκτάσεις – μελλοντικές αναπροσαρμογές απαιτήσεων και επιπέδων εξυπηρέτησης.
- Ποινικές ρήτρες (σε περίπτωση μη επίτευξης του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης) και τρόπος υπολογισμού τους.

12. Κατηγορίες χρηστών και δικαιώματα πρόσβασης

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

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

- Όλοι οι ενδιαφερόμενοι: Ελεύθερη πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο και υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η εγγραφή του χρήστη και η εξακρίβωση της ταυτότητάς του.
- Πολίτες, επιχειρήσεις, ελεύθεροι επαγγελματίες: Πρόσβαση σε περιεχόμενο που τους αφορά και υπηρεσίες στις οποίες τους έχει δοθεί σχετική εξουσιοδότηση. Απαιτείται η εγγραφή και η εξακρίβωση της ταυτότητάς τους.
- Εσωτερικοί χρήστες του φορέα-ιδιοκτήτη του ΔΔΤ: Ανάλογα με το ρόλο τους (π.χ. συγγραφείς περιεχομένου, υπεύθυνοι περιεχομένου και υπηρεσιών ή απλά στελέχη του φορέα) και τις δυνατότητες που υποστηρίζει ο ΔΔΤ (π.χ. ύπαρξη intranet portal) οι εσωτερικοί χρήστες αποκτούν ελεγχόμενη πρόσβαση σε επιχειρησιακές λειτουργίες του φορέα ή/ και σε λειτουργίες δημοσίευσης, ενημέρωσης, μορφοποίησης περιεχομένου του ΔΔΤ.

- Διαχειριστές του φορέα του ΔΔΤ: Ελεγχόμενη πρόσβαση σε διαδικασίες διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ.
- Άλλοι δημόσιοι φορείς: Ελεύθερη πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο και υπηρεσίες και ελεγχόμενη πρόσβαση σε ειδικό περιεχόμενο και υπηρεσίες κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης.

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

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

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

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

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

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

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

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

14. Θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων.

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

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

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

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

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

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

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

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

15. Λίστα κυβερνητικών κατηγοριών

Αρχείο "Parartima I (PPDDT)_GCL.pdf"