



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

ΕΡΓΟ: ΝΕΟ ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών

Έκδοση 1.1

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2022

Ιστορικό Εγγράφων

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια επισκόπηση των πιο σημαντικών αλλαγών του εγγράφου.

Ημερομηνία	Έκδοση	Τροποποίηση	Συγγραφείς
31/03/2022	1.0		Ομάδα έργου
18/04/2022	1.1	Τροποποιήσεις βάσει σχολίων της Επιτροπής Παραλαβής	Ομάδα έργου

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	6
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ	9
1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΠΔ	11
1.3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ, ΚΟΙΝΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΔ	12
1.4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΠΔ	14
1.5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΔΟΜΗ	15
2. ΟΙΚΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	17
3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	18
3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	18
3.2. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 1: ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ	19
3.3. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 2: ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ	19
3.4. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 3: ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	21
3.5. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 4: ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ	22
3.6. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 5: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	23
3.7. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 6: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΗ	24
3.8. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 7: ΈΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	26
3.9. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 8: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	27
3.10. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 9: ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ	28
3.11. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 10: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ	29
3.12. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 11: ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	29
3.13. ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΗ 12: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	30
4. ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	32
4.1. ΘΕΣΜΙΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	32
4.2. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	33
4.3. ΣΗΜΑΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	34
4.4. ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	36
5. ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	37
5.1. ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ	37
5.2. ΒΑΣΙΚΑ ΜΗΤΡΩΑ	39
5.3. ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	40
5.4. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΕΠΑΦΕΣ - APIs	43
5.5. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ – ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	43
5.6. ΤΕΧΝΙΚΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ	44
5.7. ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΙΜΑ ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	45
5.8. ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	46
5.9. ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ	47
6. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	49
6.1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	49
6.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	49

6.3.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	50
6.4.	ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	51
7.	ΔΗΜΟΣΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ: ΈΝΤΑΞΗ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ, ΣΥΝΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ, ΣΥΝΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	53
8.	ΚΕΝΤΡΟ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	56
9.	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	58
9.1.	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	58
9.2.	ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	59
9.2.1.	<i>Συμφωνίες διαλειτουργικότητας</i>	60
9.2.2.	<i>Εθνικός Συντονισμός Δημοσίων Υπηρεσιών</i>	60
10.	ΤΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	62
10.1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	62
10.2.	ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ	62
10.3.	Άλλες εσωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσιες	65
10.4.	Εξωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσιες	65
11.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	67
11.1.	ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	67

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

ΕΙΚΟΝΑ 1: ΟΙΚΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	17
ΕΙΚΟΝΑ 2: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	18
ΕΙΚΟΝΑ 3: ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	32
ΕΙΚΟΝΑ 4: ΕΡΓΑΛΕΙΟΘΗΚΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	37
ΕΙΚΟΝΑ 5: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	63

Επιτελική Σύνοψη

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΕΠΔ) καθορίζει τις βασικές αρχές και τις απαιτήσεις σε στρατηγικό και επιχειρησιακό επίπεδο που θα πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, και την παροχή δημοσίων υπηρεσιών με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Το Πλαίσιο απευθύνεται τόσο στους φορείς με αρμοδιότητα τον συντονισμό των δράσεων της Ψηφιακής Διακυβέρνησης όσο και σε όλους τους φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν Δημόσιες Υπηρεσίες. Αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για φορείς του ιδιωτικού τομέα που συμβάλουν στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Το ΕΠΔ έχει υιοθετήσει τις 12 βασικές αρχές του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας καθώς και τα επίπεδα του, δηλαδή το Θεσμικό, το Οργανωσιακό, το Σημαιολογικό και το Τεχνικό.

Το ΕΠΔ υποστηρίζει τα επιτελικά στελέχη που έχουν αποφασιστικές αρμοδιότητες, τα στελέχη με επιχειρησιακή γνώση που συμβάλλουν στην απλούστευση των διαδικασιών μέσω τεχνικών διαλειτουργικότητας αλλά και τη θεσμική θωράκιση αυτών, καθώς και τα στελέχη που είναι αρμόδια για την ανάπτυξη κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών για την υποστήριξη της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Στο ΕΠΔ εισάγεται για πρώτη φορά εισάγεται η έννοια του “Οικοσυστήματος Διαλειτουργικότητας”, το οποίο περιλαμβάνει τόσο τα στοιχεία που αναφέρονται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για λόγους συμβατότητας, όσο και την “Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας”, η οποία αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών και εμπεριέχει τα δομικά στοιχεία που συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας.

Βασικές ομάδες εργαλείων είναι οι κατάλογοι, τα βασικά μητρώα, τα ανοιχτά δεδομένα, οι προγραμματιστικές διεπαφές, τα πρότυπα και τα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία, όπως οι κοινές και βασικές υπηρεσίες, ακολουθώντας τις αντίστοιχες έννοιες του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας. Επιπρόσθετα, στην εργαλειοθήκη συμπεριλαμβάνονται οι δημόσιοι οργανισμοί με τις αρμοδιότητες τους και τις υπηρεσίες που παρέχουν, το ρυθμιστικό πλαίσιο που επιτρέπει την άμεση κατανόηση των προβλεπόμενων σε κάθε παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία και οι καινοτόμες λύσεις. Η διακυβέρνηση της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας είναι μία νέα απαίτηση που εισάγεται και έχει πολυεπίπεδη διάσταση που αγγίζει θεσμικά, οργανωτικά, σηματολογικά και τεχνικά θέματα.

Η δημόσια συμμετοχή αποτελεί ένα επίσης βασικό δομικό στοιχείο στο Οικοσύστημα Διαλειτουργικότητας και συμβάλλει στον σχεδιασμό και στην αξιολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και της διαλειτουργικότητας στο σύνολο της. Για την εξασφάλιση ενεργής, ισότιμης και ουσιαστικής συμβολής όλων των εμπλεκόμενων, εισάγεται επιπλέον το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης που έχει ως βασικό στόχο τη μείωση του χάσματος μεταξύ των υφιστάμενων ικανοτήτων των εμπλεκόμενων μερών και των προηγμένων ικανοτήτων που απαιτούνται για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας.

Για την εξειδίκευση των απαιτήσεων σε τομεακό επίπεδο παρέχεται η δυνατότητα για Τομεακά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας που αφορούν έναν τομέα πολιτικής ή έναν τομέα της οικονομίας. Για πρώτη φορά εισάγεται η δυνατότητα καθορισμού πλαισίων διαλειτουργικότητας και εξειδίκευσης των απαιτήσεων σε τοπικό επίπεδο και επίπεδο κοινοτήτων, προκειμένου να υποστηρίζονται πολιτικές, όπως αυτή των έξυπνων πόλεων, αλλά και η κάλυψη αναγκών ειδικών ομάδων πληθυσμού, όπως τα Άτομα με Αναπηρία και οι Επαγγελματικές Ομάδες. Οι τομεακές ή τοπικές εξειδικεύσεις καθώς και η δημόσια συμμετοχή, απαιτούν πολυεπίπεδη διακυβέρνηση για το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, τις Δημόσιες Υπηρεσίες και γενικότερα για τα δομικά στοιχεία του Οικοσυστήματος Διαλειτουργικότητας.

Τα συστατικά στοιχεία για την παροχή προστιθέμενης αξίας για τους χρήστες Ολοκληρωμένων Δημοσίων Υπηρεσιών ακολουθούν το μοντέλο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας σε θέματα, όπως η ασφάλεια, οι εσωτερικές πληροφορίες της διοίκησης, τα ανοιχτά δεδομένα και οι εξωτερικές πληροφορίες από τον ιδιωτικό τομέα και οι κατάλογοι αναφοράς. Ο συντονισμός όμως είναι αναβαθμισμένος προκειμένου να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί, για το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, τις Ολοκληρωμένες Δημόσιες Υπηρεσίες και γενικότερα για τα δομικά στοιχεία του Οικοσυστήματος Διαλειτουργικότητας.

Τέλος, οι γενικότερες απαιτήσεις που καθορίζονται στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, δηλαδή αυτές που είναι υψηλής προτεραιότητας και χαρακτηρίζονται ως κρίσιμες και οι υπόλοιπες που είναι μεν αναγκαίες, ωστόσο μπορούν να καλυφθούν μετά την ικανοποίηση των κρίσιμων απαιτήσεων.

1. Εισαγωγή

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί θεμέλιο λίθο για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας διότι συμβάλλει στην αποτελεσματική και αποδοτική ψηφιακή διακυβέρνηση ελαχιστοποιώντας το διοικητικό βάρος, κόστος και χρόνο παροχής δημοσίων υπηρεσιών, διευκολύνοντας την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών, υπηρεσιών και γνώσης, βελτιώνοντας την ασφάλεια, τεκμηριώνοντας καλύτερα τη λήψη αποφάσεων με ανταλλαγή δεδομένων, ενισχύοντας την καινοτομία με άμεσο αντίκτυπο στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα της χώρας και γενικότερα επιταχύνοντας την επίτευξη των στρατηγικών στόχων και της υλοποίησης των δημοσίων πολιτικών, προστατεύοντας τόσο το δημόσιο συμφέρον όσο και τα ατομικά δικαιώματα των πολιτών.

Η διαλειτουργικότητα εντάσσεται στις προτεραιότητες της Ελληνικής Κυβέρνησης διότι αφενός, προωθεί έναν πολυεπίπεδο και συστηματικό τρόπο συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων και αφετέρου, εξοικονομεί πόρους και επιταχύνει την επίτευξη αποτελεσμάτων αξιοποιώντας τις υφιστάμενες υπηρεσίες και υποδομές που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς.

Επιπρόσθετα, η διασυνοριακή διαλειτουργικότητα είναι προϋπόθεση για την εκπλήρωση Ευρωπαϊκών και διεθνών υποχρεώσεων της χώρας. Ειδικότερα, οι Συνθήκες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και η εσωτερική αγορά της ΕΕ εγγυώνται τέσσερις “ελευθερίες”: την ελεύθερη κυκλοφορία εμπορευμάτων, κεφαλαίων, υπηρεσιών και προσώπων μεταξύ των 27 κρατών μελών. Με βάση το άρθρο 28 του Ελληνικού Συντάγματος οι διεθνείς συμβάσεις, από την επικύρωσή τους με νόμο και τη θέση τους σε ισχύ σύμφωνα με τους όρους καθεμιάς, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του εσωτερικού ελληνικού δικαίου και υπερισχύουν από κάθε άλλη αντίθετη διάταξη νόμου, δηλαδή η χώρα έχει νομική δέσμευση να στηρίζει την ανάπτυξη της εσωτερικής αγοράς της ΕΕ. Η επιτυχής ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς βασίζεται σε διασυνδεδεμένα, διαλειτουργικά δίκτυα και πληροφοριακά συστήματα τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Προκειμένου να καταστήσουν τις επικοινωνίες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεσματικές, αποδοτικές, έγκαιρες και υψηλής ποιότητας και να συμβάλλουν στη μείωση της γραφειοκρατίας, του διοικητικού βάρους και του κόστους, οι δημόσιοι φορείς αναπτύσσουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Ωστόσο, υπάρχει ο κίνδυνος δημιουργίας απομονωμένων ψηφιακών περιβαλλόντων που μπορεί να αποτρέψουν τη διασύνδεση των συστημάτων των δημοσίων φορέων καθώς και την εκμετάλλευση διαθέσιμων πόρων και την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς πολίτες και επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό, οι προσπάθειες ψηφιοποίησης του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι καλά συντονισμένες σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο για την αποφυγή του ψηφιακού κατακερματισμού των υπηρεσιών και των δεδομένων και θα πρέπει να συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Ταυτόχρονα, οι πολύπλοκες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η χώρα προϋποθέτουν κοινή στρατηγική και πολιτικές, που θα διασφαλίσουν την αλληλεπίδραση σε διατομεακό επίπεδο λαμβάνοντας υπόψη

την περιφερειακή διάσταση και τις τοπικές ανάγκες. Αυτό θα οδηγήσει στον σχεδιασμό και υλοποίηση διαλειτουργικών συστημάτων και υπηρεσιών. Αυτά τα συστήματα και οι υπηρεσίες, όπως περιγράφονται στα κείμενα των εθνικών στρατηγικών και επιχειρησιακών προγραμμάτων και τη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά¹ και την Ψηφιακή Ευρώπη², αποσκοπούν στη διασφάλιση της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ ψηφιακών στοιχείων (π.χ. συσκευών, δικτύων, αποθετηρίων δεδομένων) και ανθρώπων (π.χ. δημοσίων υπαλλήλων, πολιτών, επιχειρήσεων), παρέχοντας επίσης αποτελεσματικές συνδέσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) σε πλήρη εναρμόνιση με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF), παρέχει κατευθύνσεις, μέσα από σειρά απαιτήσεων, προς τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των δημοσίων οργανισμών, της διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας, και προωθεί ήδη εφαρμοσμένες καλές πρακτικές και προσπάθειες διαλειτουργικότητας ενώ παραμένει συμβατό με την ισχύουσα νομοθεσία.

1.1. Ορισμοί

Στις επόμενες παραγράφους περιγράφεται η έννοια των όρων και φράσεων όπως αυτές αποδίδονται και χρησιμοποιούνται στο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών.

Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών ή για συντομία Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) είναι μια κοινή προσέγγιση για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών με διαλειτουργικό τρόπο που εναρμονίζει τις δράσεις διαλειτουργικότητας με τον EIF και τις απαιτήσεις αυτού, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών και την κείμενη νομοθεσία. Ορίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα με τη μορφή κοινών αρχών, μοντέλων και απαιτήσεων σε εθνικό επίπεδο, εξειδικεύοντας, όπου απαιτείται, τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές.

¹ COM(2015) 192 final, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης», Βρυξέλλες, 6.5.2015.

² COM(2020) 67 final, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών «Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης», Βρυξέλλες, 19.2.2020.

Διαλειτουργικότητα

Ακολουθώντας την κατεύθυνση του EIF, ως διαλειτουργικότητα νοείται η ικανότητα των οργανισμών³ να αλληλεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων στόχων, οι οποίοι αφορούν στην ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσης μεταξύ των εν λόγω οργανισμών διά μέσου των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, με αξιοποίηση των οικείων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών για τη μεταξύ τους ανταλλαγή δεδομένων.

Δημόσια Υπηρεσία

Ο όρος Δημόσια Υπηρεσία στο ΕΠΔ χρησιμοποιείται κυρίως με τη λειτουργική έννοια του όρου, ως μετάφραση του Αγγλικού όρου “Public service”. Για την οργανική έννοια του όρου, δηλαδή για την δημόσια υπηρεσία ως οργανωτική δομή, χρησιμοποιούνται εναλλακτικοί όροι όπως “δημόσιος φορέας” ή “φορέας της δημόσιας διοίκησης”.

Ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία

Με βάση τη σχετική νομοθεσία, ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι οποιαδήποτε υπηρεσία παρέχεται από φορέα του δημοσίου τομέα εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα και συνίσταται ιδίως στην παραγωγή, διακίνηση και διαχείριση πληροφοριών, δεδομένων και ηλεκτρονικών εγγράφων καθώς και στην πραγματοποίηση συναλλαγών. Παρέχεται με ψηφιακό τρόπο από δημόσιες διοικήσεις, είτε μεταξύ διοικήσεων είτε προς επιχειρήσεις και πολίτες σε εθνικό, ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο.

Ολοκληρωμένη Δημόσια Υπηρεσία (ΟΔΥ)

Πρόκειται για σύνθετη δημόσια υπηρεσία που αποσκοπεί στην παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που έχει αξία για έναν πολίτη, μία επιχείρηση, ή ευρύτερα το κοινωνικό σύνολο και για να παρασχεθεί απαιτούνται περισσότερες από μία βασικές ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από διαφορετικούς φορείς που ασκούν τις επιμέρους αρμοδιότητες και λειτουργίες.

Ευρωπαϊκή Δημόσια Υπηρεσία

Ευρωπαϊκή δημόσια υπηρεσία με βάση το ΕΠΔ και το EIF είναι κάθε υπηρεσία δημοσίου τομέα που παρέχεται σε διασυνοριακή διάσταση από δημόσιες διοικήσεις, είτε μεταξύ διοικήσεων είτε προς επιχειρήσεις και πολίτες στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Επικουρικότητα

Δεδομένης της ανάγκης πολυεπίπεδης διακυβέρνησης του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, ο όρος “επικουρικότητα” χρησιμοποιείται κυρίως με την έννοια της διευθέτησης των διαφόρων ζητημάτων διακυβέρνησής του από το πιο άμεσο επίπεδο κοινωνικής οργάνωσης (ιδίως τοπικής ή

³ Ως «οργανισμοί» νοούνται εδώ οι μονάδες δημόσιας διοίκησης ή κάθε φορέας που ενεργεί για λογαριασμό τους, ή τα θεσμικά όργανα ή οι οργανισμοί της ΕΕ.

κοινοτήτων) που είναι κατάλληλη για την επίλυσή τους, όταν αυτό δεν είναι εφικτό σε εθνικό επίπεδο.

Τεχνολογική ουδετερότητα

Οι απαιτήσεις που τίθενται για την χρήση και αξιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών είναι κυρίως λειτουργικές και αποτρέπουν τη δημιουργία τεχνολογικών εξαρτήσεων. Τα συστατικά των λύσεων που παρέχουν τις δημόσιες υπηρεσίες δεν επιβάλλουν συγκεκριμένες τεχνολογίες ή προϊόντα και είναι σε θέση να προσαρμοστούν στο ταχέως εξελισσόμενο τεχνολογικό περιβάλλον.

Δεδομένα υψηλής αξίας

Πρόκειται για δεδομένα η περαιτέρω χρήση των οποίων συνδέεται με σημαντικά οφέλη για την κοινωνία, το περιβάλλον και την οικονομία, κυρίως λόγω της καταλληλότητάς τους για τη δημιουργία υπηρεσιών και εφαρμογών προστιθέμενης αξίας καθώς και νέων, ποιοτικών και αξιοπρεπών θέσεων εργασίας, αλλά και λόγω του πλήθους των δυνητικών αποδεκτών των υπηρεσιών και των εφαρμογών προστιθέμενης αξίας που βασίζονται στα εν λόγω δεδομένα.

Περαιτέρω χρήση

Με τον όρο “περαιτέρω χρήση” νοείται η χρήση από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλες ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα εγγράφων ή δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του δημοσίου τομέα ή/και δημοσίων επιχειρήσεων, για εμπορικούς ή μη εμπορικούς σκοπούς, εκτός του αρχικού σκοπού, στο πλαίσιο της δημόσιας αποστολής, για τον οποίο εκδόθηκαν τα έγγραφα ή συλλέχθηκαν και παράχθηκαν τα δεδομένα.

Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework, EIF) είναι μια από κοινού συμφωνημένη προσέγγιση για την παροχή ευρωπαϊκών δημοσίων υπηρεσιών με διαλειτουργικό τρόπο. Ορίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα με τη μορφή κοινών αρχών, μοντέλων και συστάσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Δημόσια συμμετοχή

Η σχέση που στηρίζεται στη συνεργασία με την Κυβέρνηση στην οποία οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στον καθορισμό των διαδικασιών και του περιεχομένου της διαμόρφωσης πολιτικής. Η διαδικασία της συμμετοχής των πολιτών μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη διαμόρφωση πολιτικών και τη λήψη αποφάσεων ορίζεται ως ηλεκτρονική συμμετοχή.

1.2. Σκοπός του ΕΠΑ

Η διαλειτουργικότητα εξασφαλίζει την δυνατότητα αποτελεσματικής ψηφιακής επικοινωνίας τόσο μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης όσο και μεταξύ της διοίκησης και του εξωτερικού

περιβάλλοντος, π.χ. πολίτες, επιχειρήσεις, ευρωπαϊκές διοικήσεις. Η υψηλού επιπέδου διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών αποτελεί βασικό πυλώνα για την ταχεία και βιώσιμη πρόοδο του συνολικού ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία μιας σύγχρονης, αποδοτικής και αποτελεσματικής διοίκησης που θέτει στο επίκεντρο τον χρήστη, τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις του.

Το ΕΠΔ στοχεύει στην κάλυψη και εξειδίκευση σε εθνικό επίπεδο των απαιτήσεων του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF) σε πλήρη συμφωνία με την κείμενη Ευρωπαϊκή και Ελληνική νομοθεσία.

Σκοπός του ΕΠΔ είναι:

- Να συμβάλει στην ανάπτυξη εξ ορισμού ψηφιακών και εκ σχεδιασμού διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών με επίκεντρο τον χρήστη, κατευθύνοντας τους δημόσιους φορείς προς αυτόν τον στόχο.
- Να καθιερώσει τις αρχές και τις απαιτήσεις του ως στοιχεία που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.
- Να ορίσει και να περιγράψει τα βασικά συστατικά μέρη του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας της χώρας.
- Να ορίσει και να περιγράψει τα βασικά στοιχεία της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας της χώρας.
- Να ενισχύσει την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των φορέων που ενδιαφέρονται και συνεισφέρουν στις διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες.
- Να θέσει τις βάσεις για αποτελεσματική διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας μέσα και από τη χρήση πρακτικών συνδημιουργίας.

1.3. Πεδίο εφαρμογής, κοινό στο οποίο απευθύνεται και χρήση του ΕΠΔ

Το ΕΠΔ προορίζεται ως πλαίσιο γενικής εφαρμογής που μπορεί να εφαρμοστεί από όλους τους δημόσιους φορείς. Ορίζει τις βασικές αρχές και απαιτήσεις για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, ενεργώντας ως κοινός παρονομαστής για συναφείς πρωτοβουλίες σε όλα τα επίπεδα και ενσωματώνοντας δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις.

Οι φορείς που εμπλέκονται στο ΕΠΔ είναι:

- Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες,
- Αποκεντρωμένες Διοικήσεις,

- Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού (Περιφέρειες, Δήμοι),
- Εποπτευόμενα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου του Δημόσιου Τομέα,
- Ανεξάρτητες Αρχές,

και οι υπόλοιποι φορείς της Γενικής Κυβέρνησης όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 14 του ν. 4270/2014 (Α' 143).

Επιπρόσθετα, στο ΕΠΔ εμπλέκονται οργανισμοί του Ιδιωτικού Τομέα, οι οποίοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς, όπως:

- Τηλεπικοινωνιακοί Οργανισμοί,
- Τραπεζικοί, Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί και Ιδρύματα Πληρωμών,
- Οργανισμοί που στο πλαίσιο συμβάσεων παραχώρησης και συμπράξεων Δημόσιου και Ιδιωτικού, παρέχουν δημόσια αγαθά και υπηρεσίες,
- Επιχειρήσεις Πληροφορικής και Υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη λογισμικού και την παροχή συναφών ψηφιακών υπηρεσιών για λογαριασμό φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Επαγγελματικοί σύλλογοι, σύλλογοι και ομοσπονδίες κοινωνικών ομάδων που εμπλέκονται στη σχεδίαση, ανάπτυξη, παροχή και αξιολόγηση δημοσίων υπηρεσιών.

Τέλος, το ΕΠΔ απευθύνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη και γενικότερα σε όλους, όσοι εμπλέκονται στον ορισμό, τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, την παροχή, και την αξιολόγηση δημοσίων υπηρεσιών.

Τα προφίλ των στελεχών που εμπλέκονται στο ΕΠΔ από κάθε φορέα είναι:

- Ανώτερα στελέχη του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα με αρμοδιότητες λήψης αποφάσεων, αναφορικά με τη στρατηγική και τις βασικές αρχές σχετικά με τη διαλειτουργικότητα, καθώς και θέματα που σχετίζονται με την οργανωσιακή διάσταση της διαλειτουργικότητας.
- Επιχειρησιακά στελέχη των φορέων της δημόσιας διοίκησης και μονάδες αυτών που ασχολούνται με θέματα οργάνωσης και βελτίωσης διαδικασιών, για θέματα αναφορικά με την εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν την παροχή δημοσίων υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς.
- Στελέχη των μονάδων πληροφορικής/ μηχανογράφησης των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, αναδόχους έργων ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, κατασκευαστές λογισμικού και παρόχους συναφών υπηρεσιών, για θέματα αναφορικά με τον αρχιτεκτονικό

σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη, ασφάλεια κλπ. των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης.

Το ΕΠΔ προωθεί τη διαλειτουργικότητα σε εθνικό επίπεδο. Παράλληλα λαμβάνει υπόψη του και τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε ευρωπαϊκό αλλά και διεθνές επίπεδο. Για παράδειγμα, διεθνώς υπάρχουν τομείς πολιτικής, όπως η υγεία, όπου έχουν αναπτυχθεί τομεακά, πλαίσια διαλειτουργικότητας, που στο EIF αναφέρονται ως τομεακά (Domain Interoperability Frameworks).

Αντίστοιχα, το ΕΠΔ προβλέπει την δυνατότητα ύπαρξης Τομεακών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (ΤΠΔ), όπου υπάρχει σχετική ωριμότητα και ανάγκη. Τα ΤΠΔ θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να λαμβάνουν υπόψη τους και να παραμένουν πλήρως συμβατά με το ΕΠΔ με τη δυνατότητα, όπου κρίνεται απαραίτητο, να το επεκτείνουν, ώστε να καλύπτουν τις ειδικές τομεακές απαιτήσεις διαλειτουργικότητας.

Επιπρόσθετα, το ΕΠΔ διευκολύνει την εφαρμογή εξειδικευμένων περιφερειακών πολιτικών, όπως αυτή των έξυπνων πόλεων, αλλά και την κάλυψη των αναγκών ειδικών επαγγελματικών και κοινωνικών ομάδων, παρέχοντας τη δυνατότητα εξειδίκευσης, εφόσον κρίνεται αναγκαίο και υπάρχει σχετική ωριμότητα.

Το πεδίο εφαρμογής του ΕΠΔ καλύπτει τρία είδη αλληλεπιδράσεων:

- Δημόσιος φορέας προς Δημόσιο φορέα - A2A (Administration to Administration). Αφορά στην αλληλεπίδραση δημοσίων φορέων.
- Δημόσιος φορέας προς Επιχείρηση - A2B (Administration to Business). Αφορά στην αλληλεπίδραση δημοσίων φορέων και επιχειρήσεων.
- Δημόσιος φορέας προς Πολίτη - A2C (Administration to Citizens). Αφορά στην αλληλεπίδραση δημοσίων φορέων και πολιτών.

1.4. Απαιτήσεις ΕΠΔ

Στο ΕΠΔ προσδιορίζονται “Απαιτήσεις”, η κάλυψη των οποίων απαιτεί α) κοινές-οριζόντιες ενέργειες που πρέπει να συντονιστούν και υλοποιηθούν από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ή/και άλλους αρμόδιους φορείς, οι οποίες διατυπώνονται σε παθητική φωνή και β) ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από τους εμπλεκόμενους φορείς ξεχωριστά για την ανάπτυξη Ολοκληρωμένων Δημοσίων Υπηρεσιών και την ενίσχυση της Διαλειτουργικότητας, οι οποίες ανατίθενται ρητά σε αυτούς.

Οι απαιτήσεις αυτές αντιστοιχούν σε έναν ή περισσότερους δείκτες που παρακολουθούνται από το Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αξιολογούν την προώθηση και εφαρμογή της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο. Παρόλο που σε εθνικό επίπεδο τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει δράσεις για την κάλυψη αυτών των απαιτήσεων, χρειάζεται

η περαιτέρω διάθεση σημαντικών πόρων και να ενταθούν οι προσπάθειες για να επιτευχθούν τα βέλτιστα επίπεδα διαλειτουργικότητας. Για τον καλύτερο προγραμματισμό η κάθε απαίτηση έχει χαρακτηριστεί ως:

α) Κρίσιμη, δηλαδή υψηλής προτεραιότητας. Για τις απαιτήσεις αυτής της κατηγορίας προτείνεται να προγραμματιστεί άμεσα η υλοποίηση δράσεων για την εξέταση και ικανοποίηση τους.

β) Απλή, δηλαδή χωρίς προσδιορισμό. Πρόκειται για απαιτήσεις μέσης προτεραιότητας για τις οποίες προτείνεται να προγραμματιστούν δράσεις για την εξέταση και υλοποίηση τους άμεσα εφόσον υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι ή μετά την κάλυψη των κρίσιμων απαιτήσεων.

Πέραν των απαιτήσεων, εντός του κειμένου υπάρχουν και συστάσεις τις οποίες οι δημόσιοι φορείς προτείνεται να λάβουν υπόψη κατά την διαχείριση διαλειτουργικών υπηρεσιών.

1.5. Περιεχόμενο και δομή

Το περιεχόμενο και η δομή του ΕΠΔ ευθυγραμμίζεται με αυτή του EIF και περιλαμβάνει τα εξής:

- Το Κεφάλαιο 2 εισάγει το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας για την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών και παρουσιάζει την αλληλεπίδραση μεταξύ των βασικών στοιχείων αυτού του οικοσυστήματος.
- Το Κεφάλαιο 3 παρουσιάζει τις βασικές αρχές της διαλειτουργικότητας.
- Το Κεφάλαιο 4 αναλύει τα επίπεδα διαλειτουργικότητας.
- Το Κεφάλαιο 5 εισάγει την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας ως βάση για την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών.
- Το Κεφάλαιο 6 παρουσιάζει τις απαιτήσεις για την ασφάλεια των συστημάτων, δικτύων και πληροφοριών των δημοσίων φορέων, και για την προστασία της ιδιωτικότητας.
- Το Κεφάλαιο 7 περιγράφει την προστιθέμενη αξία της δημόσιας συμμετοχής στον σχεδιασμό και παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών.
- Το Κεφάλαιο 8 περιγράφει το κέντρο γνώσης και υποστήριξης σε θέματα διαλειτουργικότητας.
- Το Κεφάλαιο 9 παρουσιάζει την αναγκαιότητα διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας και της διακυβέρνησης ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών.
- Το Κεφάλαιο 10 παρουσιάζει και αναλύει ένα εννοιολογικό μοντέλο διαλειτουργικότητας με στόχο την διαχείριση και την διασφάλιση των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών, αξιοποιώντας πλήρως το οικοσύστημα διαλειτουργικότητας.

Αναπόσπαστα κομμάτια του ΕΠΔ είναι τα δύο ξεχωριστά κείμενα για (α) ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διακυβέρνησής του, όπου θα περιλαμβάνει κατάλληλο εποπτικό μηχανισμό που θα παρακολουθεί την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας, και για (β) έναν συνοπτικό οδηγό εφαρμογής, τον οποίο οι φορείς θα μπορούν να συμβουλεύονται ώστε να επιτύχουν την αναμενόμενη διαλειτουργικότητα για τις υπηρεσίες που αναπτύσσουν.

2. Οικοσύστημα διαλειτουργικότητας

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

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



Εικόνα 1: Οικοσύστημα διαλειτουργικότητας

3. Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας

3.1. Εισαγωγή

Οι αρχές της διαλειτουργικότητας κατευθύνουν τις δράσεις διαλειτουργικότητας.

Ακολουθώντας κατά βάση το EIF, οι δώδεκα βασικές αρχές του ΕΠΔ ομαδοποιούνται σε τέσσερις κατηγορίες:

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



Εικόνα 2: Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας

3.2. Βασική Αρχή 1: Επικουρικότητα και αναλογικότητα

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

Το ΕΠΔ επιδιώκει να δημιουργήσει τις αναγκαίες συνέργειες και να γεφυρώσει τις τυχόν διαφορές σε αποφάσεις, τομειακές και τοπικές πολιτικές που καταλήγουν σε ανομοιογένεια και έλλειψη διαλειτουργικότητας και θέτουν σε κίνδυνο την διασφάλιση του αντίστοιχου επιπέδου ψηφιακών υπηρεσιών στη χώρα αλλά και την ψηφιακή ενιαία αγορά σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Με άλλα λόγια οι αποφάσεις τοπικού ή τομειακού χαρακτήρα δεν πρέπει να αντιστρατεύονται αποφάσεις οριζόντιου χαρακτήρα που λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο. Αντίστοιχα, οι αποφάσεις που λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο δεν πρέπει να αντιστρατεύονται αποφάσεις που λαμβάνονται σε Ευρωπαϊκό ή Διεθνές επίπεδο ιδίως για τις διασυνοριακές υπηρεσίες και συναλλαγές.

Το ΕΠΔ θέτει τις κοινές ελάχιστες απαιτήσεις των πολιτικών και συστατικών στοιχείων διαλειτουργικότητας σε περιφερειακό και τομειακό επίπεδο στη χώρα. Οι φορείς τομέων πολιτικής και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης διαθέτουν επαρκή ελευθερία για την εισήγηση και εξειδίκευση ειδικών τοπικών και τομειακών απαιτήσεων όσον αφορά τις απαιτήσεις του ΕΠΔ. Οι ανωτέρω εξειδικεύσεις δύναται να εστιάζουν σε συγκεκριμένα συστατικά στοιχεία του ΕΠΔ και να μην αποτελούν κατά ανάγκη διακριτά πλαίσια διαλειτουργικότητας που περιλαμβάνουν το σύνολο των θεμάτων που πραγματεύεται το ΕΠΔ.

Απαιτήση 1

Τα τομειακά και τοπικά πλαίσια διαλειτουργικότητας και οι στρατηγικές διαλειτουργικότητας θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με το ΕΠΔ και, εφόσον χρειάζεται, να προσαρμόζονται και να επεκτείνονται προκειμένου να αντιστοιχούν στο εθνικό πλαίσιο και τις αντίστοιχες ανάγκες.

3.3. Βασική Αρχή 2: Ανοικτός χαρακτήρας

Στο πλαίσιο διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών, η έννοια του ανοικτού χαρακτήρα αφορά κυρίως δεδομένα, προδιαγραφές, λογισμικό, άδειες χρήσης και διαδικασίες.

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

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

**Απαιτήση 2
(Κρίσιμη)**

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή “εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού” παραγωγής και δυναμικής διάθεσης δεδομένων και συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας ως ανοικτά, εφόσον δεν ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί.

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη χρήση τεχνολογιών και προϊόντων ανοικτού υλισμικού και λογισμικού που να μπορεί κάποιος να επαναχρησιμοποιήσει, εξελίξει, ή/και βελτιώσει όπου κρίνεται απαραίτητο. Η αρχή αυτή μπορεί να συντελέσει στην εξοικονόμηση κόστους, στην αποφυγή εγκλωβισμού σε συγκεκριμένους κατασκευαστές και προμηθευτές και να επιτρέψει την ταχεία προσαρμογή στις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες του δημοσίου. Οι δημόσιοι φορείς δεν θα πρέπει μόνο να χρησιμοποιούν λογισμικό ανοικτής πηγής, αλλά, όπου είναι εφικτό, θα πρέπει να συμβάλλουν στο έργο των συναφών κοινοτήτων ανάπτυξης λογισμικού ανοικτού κώδικα και ενίσχυσης τεχνογνωσίας σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Απαιτήση 3

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνυπολογίζουν το συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας, την κάλυψη πρόσθετων απαιτήσεων ασφάλειας, προκειμένου να επιλέγουν όπου αυτό είναι εφικτό λύσεις ελεύθερου λογισμικού ανοικτού κώδικα που να επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση χωρίς περιορισμούς.

Ο ανοικτός χαρακτήρας μιας προδιαγραφής/προτύπου είναι καθοριστικό στοιχείο για την περαιτέρω χρήση λογισμικού που υλοποιεί την εν λόγω προδιαγραφή. Αυτό ισχύει επίσης σε στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία νέων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Με την εφαρμογή της αρχής ανοικτού χαρακτήρα διασφαλίζεται ότι οι προδιαγραφές είναι διαθέσιμες σε όλους και τα

δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας και η αδειοδότηση που αναφέρονται σε αυτές χορηγούνται υπό όρους FRAND⁴, κατά προτίμηση ατελώς, με τρόπο που επιτρέπει την χρήση τους τόσο σε ιδιόκτητο λογισμικό όσο και σε λογισμικό ανοικτής πηγής⁵.

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

Απαίτηση 4
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προτιμούν ανοικτές προδιαγραφές, λαμβάνοντας υπόψη την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών, την ωριμότητα τους, την υποστήριξη της αγοράς και την καινοτομία, μέσα από διαδικασίες προκαταρκτικών διαβουλεύσεων για τη συγκέντρωση των απόψεων της αγοράς.

3.4. Βασική Αρχή 3: Διαφάνεια

Η διαφάνεια στο πλαίσιο του ΕΠΔ αναφέρεται στα εξής:

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

⁴ FRAND (Fair, Reasonable and Non Discriminatory): δίκαιοι, εύλογοι και αμερόληπτοι.

⁵ Αυτό ευνοεί τον ανταγωνισμό, δεδομένου ότι οι πάροχοι που εργάζονται με διάφορα επιχειρηματικά μοντέλα μπορούν να ανταγωνίζονται για να παρέχουν προϊόντα, τεχνολογίες και υπηρεσίες που βασίζονται στις προδιαγραφές αυτές.

Απαίτηση 5

Θα πρέπει να αποτυπώνονται συστηματικά οι διαδικασίες που υποστηρίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες και να διατίθενται ανοικτά σε όλους τους ενδιαφερόμενους, καθώς επίσης και να δημοσιεύονται οι διεπαφές εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων.

Απαίτηση 6

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν, σε κατάλογο υπηρεσιών.

3.5. Βασική Αρχή 4: Δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης

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

Η δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης λύσεων ΤΠΕ (π.χ. στοιχείων λογισμικού, διεπαφών προγραμματισμού εφαρμογών, προτύπων), πληροφοριών και δεδομένων, συμβάλλει στην προώθηση της διαλειτουργικότητας διευρύνοντας τον κύκλο ζωής μιας λύσης, παρατείνοντας και επεκτείνοντας τη χρήση της. Επιπρόσθετα, η επαναχρησιμοποίηση συντελεί στην εξοικονόμηση κόστους και χρόνου. Τα εν λόγω υφιστάμενα πρότυπα και προδιαγραφές μπορούν και θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ευρύτερα και πέραν από τον τομέα για τον οποίο αναπτύχθηκαν αρχικά.

Απαίτηση 7
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταχωρούν νέες λύσεις που αναπτύσσονται σε καταλόγους που παραπέμπουν σε προγραμματιστικές διεπαφές και λύσεις ή σε άλλους σχετικούς καταλόγους για να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους φορείς.

Απαίτηση 8

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιολογούν για πιθανή επαναχρησιμοποίηση, λύσεις που είναι καταχωρημένες στους καταλόγους προγραμματιστικών διεπαφών και λύσεων ή σε άλλο σχετικό κατάλογο, πριν την ανάπτυξη νέων λύσεων.

Απαίτηση 9

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με άλλες κοινότητες και ομάδες εμπειρογνομόνων, μέσα από συνεργατικές πλατφόρμες συνδημιουργίας, διαμοιρασμού και επαναχρησιμοποίησης λύσεων, ανάλογες του Joinup και του Github.

3.6. Βασική Αρχή 5: Τεχνολογική ουδετερότητα και φορητότητα των δεδομένων

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

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

Απαίτηση 10
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εστιάζουν στις σχετικές λειτουργικές ανάγκες με τέτοιο τρόπο ώστε να ελαχιστοποιούνται οι τεχνολογικές εξαρτήσεις και να αποφεύγεται η επιβολή συγκεκριμένων, ενδεχομένως περιοριστικών, εφαρμογών, λύσεων ή προϊόντων.

Απαιτήση 11
(Κρίσιμη)

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

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

Απαιτήση 12
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν τη φορητότητα δεδομένων, δηλαδή τη δυνατότητα εύκολης μεταφοράς των δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών που συμβάλλουν στην εξέλιξη των δημοσίων υπηρεσιών, χωρίς αδικαιολόγητους περιορισμούς.

3.7. Βασική Αρχή 6: Λειτουργία με επίκεντρο τον χρήστη

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

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

- Πολυκαναλική παροχή των υπηρεσιών, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να επιλέγουν χωρίς περιορισμούς τα φυσικά ή ψηφιακά τεχνολογικά κανάλια και μέσα για τη χρήση της υπηρεσίας.
- Ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης-υποστήριξης για την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών που απεμπλέκει τον χρήστη από την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα, ενημερώνοντας τον όμως, προκειμένου να μπορεί να παρέχει την συγκατάθεση του με πλήρη επίγνωση και να παρακολουθεί τα στάδια επεξεργασίας της υπόθεσης του.
- Οι παρατηρήσεις και τα ερωτήματα που υποβάλλουν οι χρήστες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται συνολικά από έναν ενιαίο μηχανισμό γνώσης και υποστήριξης σε θέματα διαλειτουργικότητας.
- Στο μέτρο του δυνατού, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, θα πρέπει να εφαρμόζεται η αρχή “Μόνον Άπαξ”, δηλαδή οι χρήστες θα παρέχουν τα δεδομένα μόνο μία φορά στη δημόσια διοίκηση και οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να ανακτούν και να ανταλλάσσουν αυτά τα δεδομένα, σύμφωνα με τους κανόνες για την προστασία των δεδομένων.
- Οι δημόσιοι φορείς έχουν νομιμοποιητική βάση να διαχειρίζονται, να επεξεργάζονται, ή να ζητούν από τους χρήστες μόνο τις πληροφορίες που είναι απολύτως απαραίτητες προκειμένου οι τελευταίοι να λάβουν μια συγκεκριμένη δημόσια υπηρεσία.

Απαίτηση 13
(Κρίσιμη)

Όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται εξ ορισμού μέσα από το ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης του Ελληνικού Δημοσίου, αποκρύπτοντας την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα των παρεχόμενων εθνικών και διασυνοριακών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Απαίτηση 14

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων και τη βελτίωση των υφιστάμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών με τη συμμετοχή εκπροσώπων χρηστών και κοινωνικών εταίρων στην ανάλυση, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση τους.

Απαίτηση 15

Ο τρόπος λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των βασικών μητρώων θα πρέπει να θεσμοθετείται προκειμένου οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να παράγουν έννομες συνέπειες χωρίς την ανάγκη πρόσθετων διαδικασιών επικύρωσης αυτών.

Απαίτηση 16

Για την παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αναζητούν τις απαραίτητες πληροφορίες σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και μόνον εφόσον αυτές δεν υπάρχουν, να ζητούνται από τους χρήστες.

3.8. Βασική Αρχή 7: Ένταξη και προσβασιμότητα

Η ψηφιακή προσβασιμότητα δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από το σύνολο του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με οποιαδήποτε μορφή αναπηρίας, ηλικιωμένων ή ατόμων που ανήκουν σε άλλες ευάλωτες ομάδες.

Η ψηφιακή προσβασιμότητα συμβάλλει στην ένταξη των ανωτέρω και τη συμμετοχή τους στις ευκαιρίες που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες, μειώνοντας το κοινωνικό και οικονομικό χάσμα που δημιουργείται με τον αποκλεισμό τους.

Η ένταξη και η προσβασιμότητα πρέπει να αποτελούν μέρος του συνολικού κύκλου ζωής για την ανάπτυξη των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, όσον αφορά στον σχεδιασμό, το περιεχόμενο των πληροφοριών και την παροχή της υπηρεσίας. Για τον λόγο αυτό, στις διαδικασίες αυτές συμμετέχουν κοινωνικοί εταίροι και κοινότητες χρηστών που εκπροσωπούν ευάλωτες ομάδες. Οι διαδικτυακοί τόποι και οι εφαρμογές που παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας που είναι ευρέως αποδεκτές σε ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο⁶. Επιπλέον, θα πρέπει να εντοπίζονται διαδικτυακοί τόποι και συσκευές που πρέπει να ακολουθούν τις προδιαγραφές προσβασιμότητας, ώστε περιοδικά και δειγματοληπτικά να επανελέγχεται η συμμόρφωσή τους με αυτές.

⁶ Βλ. επίσης εντολή τυποποίησης της Επιτροπής αριθ. 376 για την εκπόνηση ευρωπαϊκών προτύπων για δημόσιες συμβάσεις για την προμήθεια προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ.

Απαιτήση 17
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και εφαρμογές είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες, περιλαμβανομένων ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων και λοιπών ευάλωτων ομάδων.

Απαιτήση 18

Θα πρέπει να παρακολουθείται περιοδικά η κάλυψη των απαιτήσεων ψηφιακής προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους και συσκευές.

3.9. Βασική Αρχή 8: Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη όταν αλληλεπιδρούν με δημόσιες αρχές και να το πράττουν σε ασφαλές και αξιόπιστο περιβάλλον και σε πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων.

Το ασφαλές και αξιόπιστο περιβάλλον ακολουθεί τις αρχές της ασφάλειας και ιδιωτικότητας από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού και υλοποιεί τις νομικές απαιτήσεις σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να εγγυώνται την προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών, καθώς και την εμπιστευτικότητα, την αυθεντικοποίηση, την ακεραιότητα και τη μη αποποίηση παραλαβής των πληροφοριών που ανταλλάσσονται με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους εξουσιοδοτημένους φορείς.

Οι δημόσιοι φορείς και οι υπεύθυνοι προστασίας δεδομένων ακολουθούν όλες τις σχετικές οδηγίες για τη συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

Απαιτήση 19
(Κρίσιμη)

Κάθε δημόσιος φορέας διαμορφώνει ένα Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας που περιλαμβάνει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την αξιόπιστη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με άλλους δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Απαίτηση 20
(Κρίσιμη)

Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την Εκτίμηση Αντικτύπου των επιπτώσεων της επεξεργασίας των δεδομένων που γίνεται σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του φορέα, προκειμένου να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και αναλογικά μέτρα προστασίας.

3.10. Βασική Αρχή 9: Πολυγλωσσία

Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες δύνανται να χρησιμοποιηθούν από πολίτες και επιχειρήσεις που κατοικούν / δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα με μητρική γλώσσα άλλη πέραν της Ελληνικής καθώς και από πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς από άλλα κράτη-μέλη (διασυνοριακή χρήση). Η πολυγλωσσία στην παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα προωθήσει ευρέως τη χρήση τους και για αυτό οι φορείς της δημόσιας διοίκησης πρέπει να την υποστηρίζουν κατά τη σχεδίαση, υλοποίηση, παροχή και υποστήριξη τέτοιων υπηρεσιών.

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

Απαίτηση 21

Κατά τη σχεδίαση και υλοποίηση ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες πολυγλωσσίας.

Απαίτηση 22

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη γλώσσα που χρησιμοποιεί και καταλαβαίνει το κοινό των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες κατά τεκμήριο χρησιμοποιούνται από ξενόγλωσσους χρήστες και αυτών οι οποίες θα διατίθενται μέσω της Ευρωπαϊκής Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Single Digital Gateway). Η Αγγλική πρέπει να είναι η πρώτη επιλογή επιπρόσθετης γλώσσας (μετά τα Ελληνικά).

3.11. Βασική Αρχή 10: Διοικητική απλούστευση

Όπου είναι εφικτό, οι φορείς της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να επιδιώκουν τον εξορθολογισμό και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών τους, βελτιώνοντας ή εξαλείφοντας όσες δεν παρέχουν προστιθέμενη αξία στους πολίτες.

Η διοικητική απλούστευση στοχεύει στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης των επιχειρήσεων και των πολιτών όσον αφορά στη συμμόρφωση τους με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική νομοθεσία και τη νομοθεσία της ΕΕ.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να ακολουθούν τις κάτωθι αρχές, προκειμένου να είναι απλούστερες για τους χρήστες:

- Να είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές υπηρεσίες εξ ορισμού”, δηλαδή θα πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον ένα ψηφιακό κανάλι διαθέσιμο για πρόσβαση και χρήση κάθε δημόσιας υπηρεσίας.
- Να διασφαλίζεται η εφαρμογή της έννοιας της πολυκαναλικής παροχής και της πολιτικής “καμία λάθος πόρτα” (“no wrong door”), δηλαδή να συνυπάρχουν οι φυσικοί και οι ψηφιακοί δίαυλοι.
- Οι διοικητικές διαδικασίες να περιγράφονται με απλότητα και σαφήνεια.

Απαίτηση 23

Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές εξ ορισμού”.

Απαίτηση 24

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν εργαλεία με σκοπό τον ανασχεδιασμό ή την συνεχή βελτίωση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις, στις περιπτώσεις χρήσης αυτών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

3.12. Βασική Αρχή 11: Διατήρηση των πληροφοριών

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

Αρχεία⁷ και πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή που τηρούνται από δημόσιες διοικήσεις για τον σκοπό της τεκμηρίωσης διαδικασιών και αποφάσεων πρέπει να παραμένουν προσβάσιμα, αναγνώσιμα, αξιόπιστα και να διατηρούν την ακεραιότητά τους για όσο χρονικό διάστημα χρειάζεται, σύμφωνα με τις διατάξεις για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας.

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

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

Απαιτήση 25

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διαμορφώνουν πολιτική διατήρησης των δεδομένων και των ηλεκτρονικών αρχείων λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές διατάξεις για την τήρηση των αρχείων του φορέα τους, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις διαθέσιμες εγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης.

3.13. Βασική Αρχή 12: Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας

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

⁷ Όπως ορίζεται από τη δεύτερη έκδοση των πρότυπων απαιτήσεων για τη διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων (MoReq2): αρχείο είναι «πληροφορίες που δημιουργούνται, παραλαμβάνονται και διατηρούνται ως αποδεικτικό στοιχείο και πληροφορίες από οργανισμό ή πρόσωπο, κατ' εφαρμογή νομικών υποχρεώσεων ή στο πλαίσιο συναλλαγών επιχειρήσεων».

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

Απαίτηση 26

Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους με ανοικτές συμμετοχικές διαδικασίες που λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των χρηστών, και με δείκτες αξιολόγησης.

Στην προσπάθεια διασφάλισης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να αξιολογούνται διάφορες τεχνολογικές λύσεις⁸.

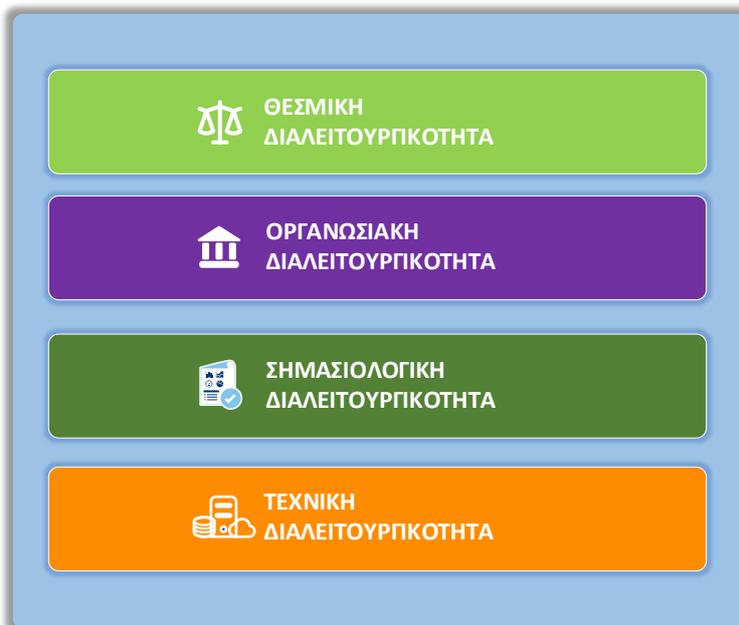
Απαίτηση 27

Οι υφιστάμενες τεχνολογικές επιλογές και οι λύσεις διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να αξιολογούνται με βάση τις σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις και τις ανάγκες των χρηστών, βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους ωφέλειας.

⁸ π.χ. Υπολογιστικό νέφος, Διαδίκτυο των Πραγμάτων, μαζικά δεδομένα και λογισμικό ως υπηρεσία.

4. Επίπεδα διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα μπορεί να οργανωθεί σε θεσμικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο, όπως απεικονίζεται στην Εικόνα 3. Κάθε επίπεδο παρουσιάζεται συνοπτικά στη συνέχεια.



Εικόνα 3: Επίπεδα διαλειτουργικότητας

4.1. Θεσμική Διαλειτουργικότητα

Οι νομοθετικές και κανονιστικές πράξεις θα πρέπει να διευκολύνουν την ψηφιοποίηση (digital by default) και τη διαλειτουργικότητα (interoperability by design) των δημοσίων υπηρεσιών, ειδικότερα την ανταλλαγή και την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, ακολουθώντας παράλληλα τη βασική αρχή περί ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας των πολιτών. Στην κατεύθυνση αυτή, οι νέες νομοθετικές ή κανονιστικές πράξεις ή οι αναθεωρήσεις τους θα πρέπει να υποβάλλονται σε σχετικούς ελέγχους διαλειτουργικότητας⁹.

Το νομοθετικό πλαίσιο θα πρέπει να είναι κωδικοποιημένο και καταλογοποιημένο, αξιοποιώντας διεθνή, ευρωπαϊκά ή εθνικά πρότυπα και οντολογίες. Ακόμη, κρίνεται αναγκαία η διευκόλυνση της πρόσβασης σε αυτό με δομημένο τρόπο από όλους τους ενδιαφερόμενους. Κατά το δυνατό, από τα νομοθετικά ή κανονιστικά κείμενα απαιτείται να είναι εφικτή η εξαγωγή, με ημι-αυτόματο τρόπο και με κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία, των μεταδεδομένων (περιγραφές δημοσίων υπηρεσιών), των κανόνων και των βημάτων για την παροχή των σχετικών δημοσίων υπηρεσιών καθώς και των

⁹ Οι έλεγχοι αυτοί μπορούν να αποτελούν τμήμα της μελέτης επιπτώσεων (impact assessment) των πράξεων αυτών, σε περίπτωση που προβλέπεται σχετική μελέτη από το Εθνικό νομοθετικό πλαίσιο.

σχετιζόμενων δημοσίων υπηρεσιών¹⁰. Αποτέλεσμα αυτών των δράσεων αποτελεί η διευκόλυνση της νομοθέτησης και της υλοποίησης σημαντικών δράσεων, όπως η προληπτική παροχή¹¹ δημοσίων υπηρεσιών.

Απαίτηση 28
(Κρίσιμη)

Κατά τον σχεδιασμό νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων θα πρέπει να διενεργούνται “έλεγχοι διαλειτουργικότητας”. Οι έλεγχοι διασφαλίζουν τη θεσμική διαλειτουργικότητα του ίδιου του νομικού πλαισίου αλλά και των δημοσίων υπηρεσιών που αυτό προβλέπει.

4.2. Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα

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

Πρακτικά, η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα συνεπάγεται την ενοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών και την ανταλλαγή των συναφών πληροφοριών βάσει αμοιβαίων συμφωνιών μεταξύ των φορέων, με κριτήριο την απλοποίηση και τη μείωση των διοικητικών βαρών προς όφελος των πολιτών και γενικότερα των χρηστών. Περιλαμβάνει επίσης την τεκμηρίωση των διαδικασιών με χρήση κοινά συμπεφωνημένων τεχνικών μοντελοποίησης για τη συστηματική αποτύπωση και προσομοίωση τους, καθώς και προτύπων δεδομένων των διαδικασιών. Απαιτεί επίσης την ανοικτή δημοσίευση και ενσωμάτωσή των διαδικασιών σε εθνικό μητρώο διαδικασιών, τη συνεχή επικαιροποίηση, τη βελτιστοποίηση και αξιολόγησή τους με τη συμμετοχή και συμβολή όλων των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών, μέσω ενός κατάλληλου συνεργατικού περιβάλλοντος. Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα θα πρέπει τέλος να διασφαλίζει την εμπλοκή των χρηστών εντάσσοντας συμμετοχικές διαδικασίες σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής των υπηρεσιών, προωθώντας ταυτόχρονα την ενίσχυση των ικανοτήτων διαλειτουργικότητας.

¹⁰ Δηλαδή οι δημόσιες υπηρεσίες από τις οποίες τροφοδοτούνται ή οι δημόσιες υπηρεσίες τις οποίες τροφοδοτούν.

¹¹ Δηλαδή η παροχή δημοσίων υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται καμία ενέργεια από τους πολίτες (no-stop government).

Απαίτηση 29

Θα πρέπει να εξασφαλίζονται οι κατάλληλες οργανωτικές δομές, μηχανισμοί, αρμοδιότητες και διαδικασίες, καθώς και η αναβάθμιση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο, προκειμένου οι δημόσιοι φορείς να μπορούν να διαχειρίζονται τις αλλαγές (change management) και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στην διαχείριση των θεμάτων διαλειτουργικότητας.

Απαίτηση 30

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταγράφουν και να συντηρούν συστηματικά τις οργανωτικές δομές, αρμοδιότητες για την παροχή υπηρεσιών, με χρήση κοινά συμφωνημένων προτύπων, και να τις δημοσιεύουν ανοικτά.

Απαίτηση 31
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταγράφουν και να συντηρούν τις υφιστάμενες και νέες διαδικασίες που υποστηρίζουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, με χρήση κοινά συμφωνημένων προτύπων, και να τις δημοσιεύουν ανοικτά.

Απαίτηση 32

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μοντελοποιούν τις επιχειρησιακές διαδικασίες των παρεχόμενων υπηρεσιών με χρήση κοινά συμφωνημένων τεχνικών για την συστηματική ανάλυση και προσομοίωση τους.

4.3. Σημασιολογική διαλειτουργικότητα

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στη δυνατότητα να γίνεται κατανοητή, με αυτόματο τρόπο, η σημασία των δεδομένων κατά τη ανταλλαγή τους μεταξύ συστημάτων. Υποσύνολο της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας αποτελεί η συντακτική διαλειτουργικότητα, η οποία αναφέρεται στην περιγραφή της ακριβούς μορφής των δεδομένων όσον αφορά στη σύνταξη και τον μορφότυπο αυτών.

Βασικό συστατικό της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας αποτελεί η χρήση σημασιολογικών προτύπων. Επιπλέον, η χρήση δεδομένων αναφοράς, όπως ταξινομίες και κωδικολίστες, μπορούν να συμβάλλουν στην απόδοση της ταυτότητας των δεδομένων με αυτοματοποιημένο τρόπο, προωθώντας περαιτέρω τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα. Επομένως, αναδεικνύεται έντονα η ανάγκη για τη δημιουργία μιας εθνικής στρατηγικής για τη διαχείριση των δεδομένων και των πληροφοριών της δημόσιας διοίκησης, η οποία θα μεριμνά μεταξύ άλλων για τα σημασιολογικά πρότυπα, τα δεδομένα αναφοράς, τις διαδικασίες χρήσης και ενημέρωσής τους, καθώς και τον καθορισμό των εμπλεκόμενων ρόλων. Θα πρέπει να βασίζεται στην ιδέα ότι οι πληροφορίες που διατηρούν οι δημόσιοι οργανισμοί αποτελούν ένα σημαντικό εθνικό περιουσιακό στοιχείο, το οποίο θα πρέπει να αξιοποιείται προς όφελος του κοινωνικού συνόλου.

Τα συστατικά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας θα πρέπει να είναι κατά το δυνατό εναρμονισμένα με τα αντίστοιχα ευρωπαϊκά πρότυπα για τη διευκόλυνση της ανάπτυξης διασυνοριακών δημοσίων υπηρεσιών. Στο πεδίο της παροχής δημοσίων υπηρεσιών, η σημασιολογική διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει τη συμφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για την υιοθέτηση από κοινού ευρωπαϊκών σημασιολογικών προτύπων, αναφορικά με τη μοντελοποίηση των βασικών εννοιών του πεδίου, όπως για παράδειγμα της δημόσιας υπηρεσίας¹², του δημοσίου οργανισμού, του νομικού κειμένου¹³, ενός συνόλου δεδομένων¹⁴.

Απαίτηση 33

Θα πρέπει να οριστεί μια εθνική στρατηγική διαχείρισης των δεδομένων και των πληροφοριών της δημόσιας διοίκησης η οποία να περιλαμβάνει τα σημασιολογικά πρότυπα, τις οργανωτικές δομές, τους ρόλους και τις διαδικασίες για τη δημιουργία, συλλογή, διατήρηση, προστασία, τον διαμοιρασμό και την επαναχρησιμοποίηση αυτών.

¹² Για παράδειγμα το Core Public Service Vocabulary - Application Profile (CPSV-AP) το οποίο αποτελεί ένα μοντέλο δεδομένων το οποίο έχει δημιουργηθεί από το ISA2 και στοχεύει στην περιγραφή, μεταξύ άλλων, δημοσίων υπηρεσιών. Το συγκεκριμένο μοντέλο συνοδεύεται από εργαλειοθήκη με ενδεικτικές υλοποιήσεις. (https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-public-service-vocabulary-application-profile-cpsv-ap_en)

¹³ Για παράδειγμα το ELI

¹⁴ Data Catalog Vocabulary (DCAT) - Version 2 (<https://www.w3.org/TR/vocab-dcat-2/>)

4.4. Τεχνική διαλειτουργικότητα

Εξαιτίας του μεγέθους της δημόσιας διοίκησης μια πληθώρα υφιστάμενων, μη-διαλειτουργικά σχεδιασμένων συστημάτων (legacy systems) δημιουργεί επιπλέον εμπόδιο κατά την ανάπτυξη διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών.

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

Η συγκεκριμένη πτυχή της διαλειτουργικότητας καλύπτει εφαρμογές και υποδομές που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες. Περιλαμβάνει τις προδιαγραφές διεπαφών, τις υπηρεσίες διασύνδεσης, τις υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων, καθώς και την παρουσίαση, ανταλλαγή και προστασία των δεδομένων που χρησιμοποιούνται.

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

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

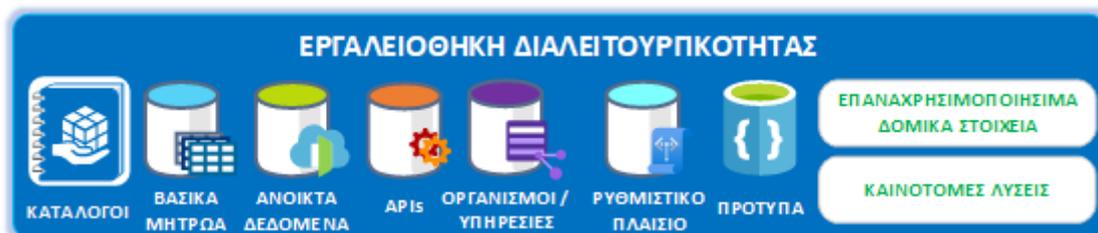
Απαιτήση 34

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να χρησιμοποιούν ανοιχτές τεχνικές προδιαγραφές, όπου αυτές είναι διαθέσιμες, και να μεριμνούν για τον έλεγχο συμμόρφωσης των νέων ψηφιακών υπηρεσιών και συστημάτων ΤΠΕ με αυτές.

5. Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας

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

Τα δομικά στοιχεία της εργαλειοθήκης, όπως απεικονίζονται στην Εικόνα 4, περιλαμβάνουν βασικά μητρώα, ανοικτά δεδομένα, προγραμματιστικές διεπαφές (APIs), δομημένη αποτύπωση των οργανισμών και των δημοσίων υπηρεσιών, το ρυθμιστικό πλαίσιο για τη διαλειτουργικότητα, τεχνικά και σημασιολογικά πρότυπα, επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία και καινοτόμες λύσεις. Τα μεταδεδομένα των στοιχείων της εργαλειοθήκης της διαλειτουργικότητας είναι και αυτά ιδιαίτερα σημαντικά για την επίτευξη διαλειτουργικών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Για να είναι χρήσιμα θα πρέπει η δημόσια διοίκηση να μεριμνά, ώστε αυτά να γίνονται διαθέσιμα με τυποποιημένο τρόπο μέσω καταλόγων, που θα επιτρέπει την αυτόματη χρήση τους από υπολογιστικά συστήματα.



Εικόνα 4: Εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας

5.1. Κατάλογοι

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

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

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

Οι κατάλογοι περιέχουν αναφορές σε πόρους οι οποίοι παρέχονται από φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και ιδιωτικούς φορείς, καθώς και πόρους οι οποίοι διατίθενται σε ευρωπαϊκό επίπεδο (π.χ. Joipur). Προκειμένου να διευκολυνθεί και να μεγιστοποιηθεί η χρήση των καταλόγων καθώς και η διαλειτουργικότητα μεταξύ αυτών, είναι αναγκαίες κοινά συμπεφωνημένες περιγραφές των υπηρεσιών, δεδομένων, μητρώων και διαλειτουργικών λύσεων που δημοσιεύονται σε καταλόγους¹⁵.

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

Απαίτηση 35
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να δημιουργηθούν, να συντηρούνται, και να αξιοποιούνται κατάλογοι για όλα τα στοιχεία της εργαλειοθήκης, με χρήση κοινά συμπεφωνημένων περιγραφών.

¹⁵ Η DCAT-AP, το Core Public Service Vocabulary και το Asset Description Metadata Schema αποτελούν παραδείγματα προδιαγραφών που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή ανοικτών δεδομένων, δημοσίων υπηρεσιών και λύσεων διαλειτουργικότητας αντίστοιχα. Για παράδειγμα: η GeoDCAT-AP αποτελεί επέκταση της DCAT-AP για την περιγραφή γεωχωρικών συνόλων δεδομένων, σειρών συνόλων δεδομένων, καθώς και υπηρεσιών. Παρέχει σύνταξη RDF που είναι δεσμευτική για την ένωση στοιχείων μεταδεδομένων τα οποία ορίζονται στα βασικά χαρακτηριστικά του ISO 19115:2003 και εκείνων που ορίζονται στο πλαίσιο της οδηγίας INSPIRE.

5.2. Βασικά Μητρώα

Τα Βασικά Μητρώα είναι έγκυρες πηγές δεδομένων και πληροφοριών για στοιχεία, όπως πρόσωπα, εταιρείες, οχήματα, ακίνητα, τοποθεσίες και οδούς. Είναι υπό τον έλεγχο της δημόσιας διοίκησης ή οργανισμών που έχουν εξουσιοδοτηθεί για τον σκοπό αυτόν και αποτελούν βασικό δομικό στοιχείο της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Ο όρος “έγκυρα” εδώ περιγράφει πληροφορίες που είναι σωστές, επικαιροποιημένες, της υψηλότερης δυνατής ποιότητας και ακεραιότητας, και παράγουν έννομα αποτελέσματα.

Σημαντικό επίσης κριτήριο για τον χαρακτηριστικό ενός μητρώου ως Βασικού – που τα διαφοροποιεί από τα υπόλοιπα μητρώα του δημοσίου – είναι το γεγονός ότι η πληροφορία που αποθηκεύουν και διαθέτουν, χρησιμοποιείται οριζόντια από διαφορετικές περιοχές δημόσιας πολιτικής, από πολλαπλές ψηφιακές υπηρεσίες, διαδικασίες και συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής. Το ακριβές πλήθος των πολλαπλών ψηφιακών υπηρεσιών που καθορίζει ένα μητρώο ως Βασικό διαχρονικά κυμαίνεται. Η διακύμανση αυτού είναι σε άμεση συνάρτηση με την ωριμότητα διαλειτουργικότητας της δημόσιας διοίκησης.

Είναι σημαντικό, να υπάρχει μια επισκόπηση υψηλού επιπέδου σχετικά με τη λειτουργία των βασικών μητρώων και των δεδομένων που αποθηκεύουν με τη μορφή ενός μητρώου των μητρώων. Το μητρώο αυτό θα αποτελεί καθολική αποτύπωση των υπαρχόντων βασικών μητρώων.

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

Απαιτηση 36
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να διατίθενται έγκυρες πηγές πληροφοριών προς επαναχρησιμοποίηση, εφαρμόζοντας κατάλληλους μηχανισμούς προστασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δίνοντας προτεραιότητα στα ακόλουθα κύρια βασικά μητρώα: Πολιτών, Οχημάτων, Ακινήτων, Φορολογίας, Δημοσίων Φορέων και Επιχειρήσεων.

Απαίτηση 37
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να δημιουργούνται οι κατάλληλες διεπαφές διασύνδεσης με τα βασικά μητρώα και να δημοσιεύονται τα σημασιολογικά και τεχνικά μέσα καθώς και η τεκμηρίωση που απαιτείται για την επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων τους.

Απαίτηση 38
(Κρίσιμη)

Τα Βασικά Μητρώα θα πρέπει να είναι τα ίδια καταγεγραμμένα σε έναν Κατάλογο (Μητρώο Βασικών Μητρώων).

Απαίτηση 39
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει για κάθε μητρώο να ορίζεται ο φορέας ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείρισή του, και να δημιουργηθεί μηχανισμός για τη συσχέτιση και τη διασύνδεσή τους με τα βασικά μητρώα, όπου αυτό απαιτείται.

Απαίτηση 40
(Κρίσιμη)

Για κάθε μητρώο θα πρέπει να ορίζονται και να δημοσιοποιούνται οι πολιτικές διαχείρισης κύριων δεδομένων, δεδομένων αναφοράς και μεταδεδομένων τους.

Απαίτηση 41

Θα πρέπει να παρέχεται σε πολίτες και οι επιχειρήσεις η δυνατότητα ελέγχου της ακρίβειας, ορθότητας και πληρότητας των δεδομένων τους που περιέχονται στα Βασικά Μητρώα, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης/συμπλήρωσης αυτών.

5.3. Ανοικτά δεδομένα

Οι φορείς του δημοσίου τομέα πρέπει να συνεισφέρουν στη διάθεση και χρήση των ανοικτών δεδομένων και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα, σύμφωνα με το ισχύον

εθνικό και ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοικτά δεδομένα συμβάλλουν στη διαφάνεια, την καινοτομία και την οικονομική ανάπτυξη.

Επίσης, οι φορείς του δημοσίου τομέα οφείλουν να παρέχουν το ευρύτερο δυνατό σύνολο ανοικτών δεδομένων προς επαναχρησιμοποίηση, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοικτά δεδομένα δύνανται να προέρχονται από τα υφιστάμενα μητρώα του φορέα (κατόπιν κατάλληλης ανωνυμοποίησης) και τα λοιπά δεδομένα που χειρίζεται (και για τα οποία κατέχει τα απαραίτητα δικαιώματα χρήσης). Κάθε φορέας του δημοσίου οφείλει να εξετάσει τη διάθεση των συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας / δημοσίου σκοπού (high-value data) ανά θεματικό πεδίο (π.χ. εκπαίδευση, οικονομία, επιχειρήσεις υγεία, μετακινήσεις, πολιτισμός, περιβάλλον).

Για τα ανοικτά δεδομένα που διαθέτει ο φορέας θα πρέπει να ενεργοποιήσει τις κατάλληλες διαδικασίες και να αναθέσει τους σχετικούς ρόλους για τη διαρκή επικαιροποίηση και διαχείριση αυτών. Επιπλέον οι φορείς οφείλουν να εγκαταστήσουν βρόχους ανάδρασης ώστε οι χρήστες των ανοικτών δεδομένων να μπορούν να υποβάλουν παρατηρήσεις σχετικά με τον τρόπο διάθεσης, την ποιότητα και τη βελτίωσή τους.

Απαιτήση 42

Οι δημόσιοι φορείς οφείλουν να σχεδιάζουν και να υιοθετούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την παροχή, και επικαιροποίηση ανοικτών δεδομένων τα οποία προέρχονται είτε από υπηρεσίες τρίτων φορέων προς πολίτες / επιχειρήσεις, είτε από εσωτερικές διαδικασίες στον φορέα.

Προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η προστιθέμενη αξία και η επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων, τα δεδομένα πρέπει να ελέγχονται, να επικαιροποιούνται (όσον αφορά την ποιότητα και την πληρότητά τους) και να παρέχονται σε ανοικτή μορφή (π.χ. XML/JSON). Η διάθεση στους χρήστες πρέπει να γίνεται από το κεντρικό αποθετήριο ανοικτών δημοσίων δεδομένων ως ενιαίο σημείο πρόσβασης (Εθνική Πύλη Ανοικτών Δεδομένων), με χρήση προγραμματιστικών διεπαφών. Επιπλέον κρίνεται αναγκαίο να καθίσταται δυνατή η εύρεση, ο εντοπισμός και η επεξεργασία τους και για τον σκοπό αυτό, τα δε βασικά μεταδεδομένα¹⁶ και η σημασιολογία των ανοικτών συνόλων δεδομένων θα πρέπει να περιγράφεται σε τυποποιημένη μηχαναγνώσιμη μορφή και να διατίθενται με ενιαίο τρόπο. Η Εθνική Πύλη Ανοικτών Δεδομένων απαιτείται να διασυνδέεται με την αντίστοιχη ευρωπαϊκή πύλη για τα ανοικτά δεδομένα.

¹⁶ Για παράδειγμα τα μεταδεδομένα που περιλαμβάνονται στην προδιαγραφή DCAT-AP η οποία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος ISA.

Ειδικά θεματικά αποθετήρια δεδομένων δύνανται να έχουν εξειδικευμένες απαιτήσεις μορφότυπων, μεταδεδομένων και αδειών χρήσης, όπως ενδεικτικά δεδομένα που προέρχονται από συστήματα: γεωχωρικών δεδομένων, αισθητήρων, συγκοινωνιών, μετρητών, πολιτισμικής κληρονομιάς, στατιστικής επεξεργασίας.

Απαίτηση 43

Τα ανοικτά δεδομένα πρέπει να διατίθενται, μέσω της Εθνικής Πύλης Ανοικτών Δεδομένων, σε μηχαναγνώσιμες μορφές και να συνοδεύονται από μηχαναγνώσιμα μεταδεδομένα, τα οποία περιγράφουν το περιεχόμενο των ανοικτών δεδομένων, τον τρόπο συλλογής, επικαιροποίησης και εκκαθάρισης, καθώς και την άδεια χρήσης με την οποία διατίθενται.

**Απαίτηση 44
(Κρίσιμη)**

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τα ανοικτά δεδομένα συμμορφούμενοι με τα επίσημα ανοικτά πρότυπα, όσον αφορά στον μορφότυπο και τα μεταδεδομένα, και να αναβαθμίζουν τα ήδη δημοσιευμένα σύνολα δεδομένων με βάση αυτές τις προδιαγραφές.

Προκειμένου να διευκολυνθεί η χρήση των ανοικτών δεδομένων, αυτά θα πρέπει να διατίθενται παρέχοντας το δικαίωμα της επαναχρησιμοποίησης. Οι φορείς ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν κατά το δυνατόν ανοικτές άδειες (όπως οι άδειες τύπου creative commons). Προτείνεται επίσης η δημιουργία ενός εθνικού οδηγού αδειών για τη διάθεση των ανοικτών δεδομένων από τη δημόσια διοίκηση και η επιλογή μιας ενιαίας άδειας για χρήση από τους φορείς.

Απαίτηση 45

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διαθέτουν τα ανοικτά δεδομένα με χρήση ανοικτών και τυποποιημένων αδειών.

Απαίτηση 46

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν τα διαθέσιμα σύνολα ανοικτών δεδομένων, προκειμένου να υποβοηθούνται στη λήψη σχετικών αποφάσεων.

Η αξιοποίηση των ανοικτών δεδομένων ενδείκνυται να γίνεται με χρήση σχετικών εφαρμογών και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της μηχανικής μάθησης.

5.4. Προγραμματιστικές διεπαφές - APIs

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

Απαίτηση 47
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημιουργούν προγραμματιστικές διεπαφές (APIs) για τις διαδικτυακές υπηρεσίες και να τις δημοσιεύουν τεκμηριωμένα σε ειδικό κατάλογο, προκειμένου να διασφαλιστεί η επαναχρησιμοποίησή τους.

Απαίτηση 48

Οι δημόσιοι φορείς κατά τη σχεδίαση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών πρέπει να αξιοποιούν επαναχρησιμοποιήσιμες λύσεις και λειτουργίες κάνοντας χρήση των APIs που εντοπίζουν μέσω των διαθέσιμων δημοσίων καταλόγων.

5.5. Οργανισμοί – Δημόσιες Υπηρεσίες

Ένας βασικός πυλώνας για την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας είναι η προτυποποιημένη καταγραφή και χρήση βασικών πληροφοριών για την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Συνεπώς, συνιστά βασική υποδομή η ύπαρξη ιεραρχικά κωδικοποιημένων καταλόγων, κατ' ελάχιστο για την οργάνωση του δημοσίου τομέα και τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχει κάθε δημόσιος φορέας. Για την περιγραφή των δημοσίων οργανισμών και των δημοσίων υπηρεσιών με δομημένο τρόπο έχουν προταθεί βασικά λεξιλόγια από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή¹⁷. Η χρήση των λεξιλογίων αυτών μπορεί

¹⁷ https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-vocabularies_en

να συμβάλει στην επίτευξη της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο¹⁸.

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

Απαιτηση 49

Θα πρέπει να δημιουργηθεί και να συντηρείται μητρώο φορέων, καθώς και μητρώο υπηρεσιών και συσχετιζόμενων διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης.

5.6. Τεχνικά και Σημασιολογικά Πρότυπα

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

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

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

Η απόφαση σχετικά με τις συνιστώμενες τεχνικές προδιαγραφές ή πρότυπα απαιτεί συχνά μια διαδικασία αξιολόγησης των διαθέσιμων η οποία απαιτεί πόρους και χρόνο. Η επιλογή πρέπει να γίνεται μέσω μιας κοινά συμφωνημένης μεθόδου αξιολόγησης και του αντίστοιχου καταλόγου χαρακτηριστικών αξιολόγησης. Ο κύριος στόχος μιας τέτοιας μεθόδου είναι η αποφυγή του εγκλωβισμού της δημόσιας διοίκησης σε συγκεκριμένους προμηθευτές με την καθιέρωση μιας

¹⁸ Σημαντική σχετική πρωτοβουλία είναι η ανάπτυξη του Single Digital Gateway

ουδέτερης, διαφανούς και αμερόληπτης πρακτικής για την αξιολόγηση των τεχνικών προδιαγραφών και προτύπων στην ανάπτυξη ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και στην προμήθεια ΤΠΕ¹⁹.

Απαίτηση 50
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή διαδικασίες για τη διαχείριση του κύκλου ζωής προτύπων και προδιαγραφών, συμπεριλαμβανομένων αυτών για την επιλογή, αξιολόγηση και παρακολούθηση της εφαρμογής τους, καθώς και για τον έλεγχο συμμόρφωσης προς αυτά.

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

Απαίτηση 51

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν τα τεκμηριωμένα τεχνικά και σημασιολογικά πρότυπα που είναι διαθέσιμα σε ανοικτούς καταλόγους.

5.7. Επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία

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

Υπηρεσίες, οι οποίες μπορούν να αποτελέσουν δομικά στοιχεία νέων, είναι όλες οι επαναχρησιμοποιήσιμες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των βασικών (όπως η έκδοση πιστοποιητικού γέννησης) και των κοινών υπηρεσιών (όπως η ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση).

Όπως αναφέρεται και στη σχετική αρχή (δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης) δομικά στοιχεία διατίθενται από φορείς της δημόσιας διοίκησης, καθώς και φορείς του ιδιωτικού τομέα. Συστηματική παροχή δομικών στοιχείων γίνεται μέσω συνεργατικών πλατφορμών, όπως το Joinup, καθώς και αποθετηρίων κώδικα, όπως το github/ec-europa.

¹⁹ Παράδειγμα τέτοιας μεθόδου είναι ο CAMSS, ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για ένα έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μπορεί να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών με βάση τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως ευθυγραμμισμένος με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό τυποποίησης 1025/2012.

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης κατά την ανάπτυξη λύσεων λογισμικού ή υπηρεσιών θα πρέπει να εξετάζουν την παροχή τους, είτε στο σύνολο τους είτε μέρος αυτών, προς επαναχρησιμοποίηση.

Απαιτείται η συντήρηση καταλόγου και επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων. Επιπλέον, θα πρέπει να δημιουργηθεί και να συντηρείται αποθετήριο όπου θα φιλοξενούνται και θα είναι διαχειρίσιμα τα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία. Τα δομικά στοιχεία οφείλουν να συνοδεύονται από κατάλληλο τεκμηριωτικό υλικό, περιγραφές, μεταδεδομένα, την υλοποίηση και τα παραμετρικά δεδομένα.

Απαίτηση 52
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να συντηρείται αποθετήριο (τύπου github) το οποίο θα φιλοξενεί τα δομικά στοιχεία των φορέων, καθώς και τη σχετική τεκμηρίωση αυτών, και κατάλογος επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων.

Απαίτηση 53
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει, κατά την σχεδίαση και ανάπτυξη λύσεων, να συμβουλευόμαστε τον κατάλογο δομικών στοιχείων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας και τα αποθετήρια, με στόχο την εύρεση και χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων.

Απαίτηση 54
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ισότιμους όρους ανταγωνισμού για το λογισμικό που αξιοποιούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες, παρέχοντας, όπου αυτό είναι εφικτό, τον σχεδιασμό, την τεκμηρίωση ανάπτυξης και τον κώδικα, σε ανοικτό αποθετήριο.

5.8. Ρυθμιστικό Πλαίσιο

Οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται σε ένα κράτος δικαίου υπακούουν στην αρχή της νομιμότητας και της ασφάλειας δικαίου. Κάθε παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία οφείλει να προβλέπεται θεσμικά και να ρυθμίζονται ο τρόπος και οι προϋποθέσεις παροχής της. Ειδικότερα, στις διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες με πολλαπλούς εμπλεκόμενους φορείς, μπορεί να εφαρμόζεται διαφορετική νομοθεσία στα στάδια αυτής. Μέσα από συμφωνίες διαλειτουργικότητας διασφαλίζεται ο ρόλος, το μέρος ευθύνης που αναλογεί στα εμπλεκόμενα μέρη, αλλά και η ποιότητα παροχής αυτής στους τελικούς χρήστες. Οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε ρυθμιστικό επίπεδο δύναται να έχουν διαφορετικές μορφές, όπως κανονιστικές πράξεις (π.χ. νομοθετήματα, προεδρικά διατάγματα,

υπουργικές αποφάσεις), εταιρικά σύμφωνα, προγραμματικές συμβάσεις ή/και μνημόνια συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

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

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

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

Απαιτηση 55
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να δημιουργηθούν κατάλογοι που να παραπέμπουν σε κωδικοποιημένη νομοθεσία και συναφές ρυθμιστικό πλαίσιο.

5.9. Καινοτόμες λύσεις

Στους σύγχρονους οργανισμούς η καινοτομία ενισχύεται με τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας. Στην πραγματικότητα όμως η διαλειτουργικότητα εμφανίζει σημαντικά θέματα υστέρησης σε ένα ιδιαίτερα μεταβλητό περιβάλλον μεταξύ οργανισμών δημοσίου, ιδιωτικού τομέα ή εθνικών, τοπικών αρχών και ευρύτερων κοινοτήτων. Προκειμένου να διασφαλιστούν οι συνθήκες ανάπτυξης της διαλειτουργικότητας στο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας συστήνεται η χρήση της καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα διαλειτουργικότητας με βασικό μέσο την αξιοποίηση της τεχνολογίας. Επίσης, η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών διαλειτουργικότητας με χρήση σχημάτων ανοιχτής καινοτομίας θα ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων και θα ενισχύσει την προσπάθεια για την ψηφιακή μετάβαση της χώρας. Η επιτυχημένη υλοποίηση καινοτόμων υπηρεσιών μπορεί να επιτευχθεί με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, όπως τα ηλεκτρονικά καθολικά (electronic ledgers) ή κατανεμημένα καθολικά (distributed ledger), και η τεχνητή νοημοσύνη, μέσα από συνεργατικά έργα εμπλεκόμενων φορέων καινοτομίας, τα οποία θα εκκολάψουν επαναχρησιμοποιούμενες λύσεις

και πόρους διαλειτουργικότητας. Παράλληλα, οι καινοτόμες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας.

Οι Τεχνολογίες Καταμεμημένου Καθολικού συνιστάται να χρησιμοποιούνται για να παρέχουν στους χρήστες αποδείξεις και αμετάβλητα στοιχεία ελέγχου για την αλληλουχία των συναλλαγών και της γνησιότητας των δεδομένων, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια προς τους συμμετέχοντες και την ακεραιότητα των δεδομένων, η οποία συμβάλλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη έμπιστων υπηρεσιών, την άντληση δεδομένων από καταμεμημένες πηγές και την επιλεκτική διάθεση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον δικαιούχο προς τρίτους (self-sovereign ταυτότητες), σε συνδυασμό με τα Ψηφιακά Πορτοφόλια Ταυτότητας, δίνοντας στους πολίτες τη δυνατότητα να πάρουν τον έλεγχο των δεδομένων τους. Η χρήση ηλεκτρονικών καθολικών συνιστάται και για την παροχή υπηρεσιών και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δημοσίων διοικήσεων για την αποτροπή παραποίησης εγγράφων και τη διευκόλυνση της επαλήθευση της γνησιότητας των δεδομένων²⁰.

Η Τεχνητή Νοημοσύνη συνιστάται να χρησιμοποιείται για την επίλυση σημαντικών θεμάτων που αφορούν στη διαλειτουργικότητα, όπως είναι η υποβοήθηση λήψης αποφάσεων και οι συσχετίσεις διαφορετικών οντοτήτων, ενώ παράλληλα η διαλειτουργικότητα θα εξασφαλίσει την επεξεργασία δεδομένων που θα παρέχονται από διάφορες πηγές, από εφαρμογές οι οποίες υιοθετούν καινοτόμες μεθόδους ανάλυσης και επεξεργασίας δεδομένων που χρησιμοποιούν αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης.

Απαίτηση 56
(κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν για τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών που μπορούν να συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας, αλλά και να αξιοποιούν διαλειτουργικές λύσεις προς όφελος της καινοτομίας.

²⁰ Για την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών προτείνεται η χρήση της European Blockchain Services Infrastructure (EBSI). Το EBSI είναι μια κοινή πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της European Blockchain Partnership. Το όραμα του EBSI είναι να αξιοποιήσει το blockchain για να επιταχύνει τη δημιουργία διασυνοριακών υπηρεσιών για τις δημόσιες διοικήσεις και τα οικοσυστήματά τους. <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/CEFDIGITAL/EBSI>

6. Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας

6.1. Βασικές αρχές

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

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

Απαίτηση 57
(Κρίσιμη)

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

6.2. Διαχείριση της ασφάλειας και ιδιωτικότητας

Οι δημόσιοι φορείς συνιστάται να εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών βασισμένο στην αξιολόγηση των κινδύνων, προκειμένου να προστατέψουν τα περιουσιακά τους στοιχεία, με έμφαση στα δεδομένα και τις υπηρεσίες που διαχειρίζονται και παρέχουν προς τρίτους, και να μεριμνούν για τη διαρκή βελτίωση της ανθεκτικότητας και των ικανοτήτων αντιμετώπισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας. Οφείλουν να αναπτύσσουν και να

υλοποιούν κατάλληλη πολιτική ασφάλειας για τον φορέα, η οποία θα ανταποκρίνεται στο σύνολο των απειλών και των αξιολογηθέντων κινδύνων για τα περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού, και να εφαρμόζουν κατάλληλα σχέδια, όπως “Σχέδιο διαχείρισης περιστατικών κυβερνοασφάλειας” και “Σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και ανάκαμψης από καταστροφή”, ώστε να περιορίζουν τις ζημιές που προκαλούνται από συμβάντα ασφαλείας και να μπορούν να ανακάμπτουν μετά από αυτά.

Στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον κυβερνοαπειλών, έμφαση θα πρέπει να δοθεί στους κινδύνους που εισάγονται από τη χρήση νέων και καινοτόμων τεχνολογιών, όπως είναι η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud) και του διαδικτύου των πραγμάτων. Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει επιπλέον να μεριμνήσουν για τα μέτρα προστασίας έναντι των απειλών που αφορούν στην εφοδιαστική αλυσίδα, ώστε να μειώσουν τα επίπεδα κινδύνων που σχετίζονται με τη χρήση έμπιστων διεπαφών που αναπτύσσονται μεταξύ των φορέων και των προμηθευτών λογισμικού και υλισμικού.

Απαιτήση 58

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να αναπτύσσουν και να υλοποιούν κατάλληλη πολιτική ασφάλειας, καθώς και σχέδια διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας.

6.3. Ασφάλεια των συναλλαγών

Κατά την ανταλλαγή επίσημων πληροφοριών από δημόσιους φορείς, τα δεδομένα θα πρέπει να διακινούνται μέσω ασφαλών, και ελεγχόμενων καναλιών επικοινωνίας, τα οποία κατά περίπτωση εξασφαλίζουν τα ακόλουθα:

- οι συμμετέχοντες έχουν ταυτοποιηθεί και έχει επαληθευθεί η ταυτότητά τους με τη χρήση συμπεφωνημένων διαδικασιών και μηχανισμών,
- τα δεδομένα είναι κρυπτογραφημένα, ώστε να διασφαλίζεται, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο από τη διαβάθμισή τους ή από την κείμενη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται,
- η ακεραιότητα και η πηγή των δεδομένων ελέγχονται για επιθέσεις προσπάθειας αλλοίωσης των πληροφοριών,
- διατίθενται χρονοσφραγίδες, ώστε να τηρείται ο ακριβής χρόνος πραγματοποίησης της συναλλαγής,
- οι ενέργειες καταγράφονται, εξασφαλίζοντας έτσι τη δυνατότητα διενέργειας ελέγχων.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας, της μη αποποίησης συμμετοχής σε συναλλαγές, και της εξακρίβωσης της ταυτότητας της πηγής αρχείων, θα πρέπει να γίνεται χρήση

εγκεκριμένων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και την κείμενη νομοθεσία.

Η κρυπτογράφηση των δεδομένων θα πρέπει να γίνεται με τη χρήση τυποποιημένων αλγορίθμων κρυπτογράφησης. Για τη μακροπρόθεσμη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών σε κατάσταση μεταφοράς ή ηρεμίας, καθώς και της εγκυρότητας των ηλεκτρονικών υπογραφών, συνιστάται η χρήση αλγορίθμων και μεθόδων που ενδείκνυνται για χρήση στην μετα-κβαντική εποχή.

Η προστασία των διαλειτουργικών υπηρεσιών απαιτεί την υιοθέτηση κοινών απαιτήσεων και προτύπων, μέσα από κατάλληλες συμφωνίες, οι οποίες θα περιλαμβάνουν ζητήματα που αφορούν στην εφαρμογή των πολιτικών ασφάλειας των εμπλεκόμενων φορέων.

Απαίτηση 59
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν την προστασία των συναλλαγών και των πληροφοριών με κατάλληλες συμφωνίες και με τη χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης.

Απαίτηση 60

Για την προστασία των διαλειτουργικών υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν για την υιοθέτηση κοινών απαιτήσεων ασφαλείας και προτύπων για την προστασία των συναλλαγών και των δεδομένων, κατά τη μετάδοση, την επεξεργασία και την αποθήκευσή τους.

6.4. Ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση

Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση (έλεγχος της ταυτότητας) των συναλλασσόμενων αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την εξυπηρέτησή τους στα πλαίσια μιας συναλλαγής.

Η αυθεντικοποίηση με στόχο την ασφαλή είσοδο στις παρεχόμενες υπηρεσίες και η γνωστοποίηση χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων των χρηστών, θα πρέπει να παρέχεται προς όλους τους φορείς από παρόχους ταυτότητας, μέσω ενιαίου κέντρου ταυτοποίησης, το οποίο θα εξασφαλίζει την εφαρμογή ενιαίου πλαισίου προδιαγραφών ασφαλείας σε εθνικό επίπεδο. Οι διαπιστευμένοι πάροχοι ταυτότητας συνιστάται να περιλαμβάνουν ιδιωτικούς φορείς, όπως χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και παρόχους κινητής τηλεφωνίας. Το κέντρο ταυτοποίησης θα πρέπει να παρέχει τη διασυνοριακή ταυτοποίηση των χρηστών σύμφωνα με τον ισχύοντα Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Επιπλέον θα πρέπει να διασφαλιστεί η παροχή και

χρήση διασυνοριακών υπηρεσιών, όπως αυτή προβλέπεται από τους κανονισμούς Ε.Ε. 910/2014 (eIDAS) και Ε.Ε. 2018/1724 (Single Digital Gateway-SDG).

Οι υπηρεσίες ταυτοποίησης συνιστάται να συνδυαστούν με τη χρήση προσωπικών Ψηφιακών Πορτοφολιών Ταυτότητας, συμβατών με το Ευρωπαϊκό πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας, για την κατά περίπτωση, αποθήκευση δεδομένων ταυτότητας, διαπιστευτηρίων, επίσημων ψηφιακών εγγράφων και χαρακτηριστικών που συνδέονται με την ταυτότητα των συναλλασσομένων.

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες όλων των φορέων και να ικανοποιεί τις απαιτήσεις τους για διαφορετικά επίπεδα ασφάλειας, όπως η απαίτηση για ισχυρή επαλήθευση ταυτότητας μέσω διπαραγοντικού ελέγχου ταυτότητας (two-factor authentication).

Για την μονοσήμαντη και αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση των συναλλασσόμενων (πολιτών, επιχειρήσεων), συνιστάται η χρήση ενιαίου μοναδικού αριθμού και η αντιστοίχιση του με τα τομεακά μοναδικά αναγνωριστικά.

Απαίτηση 61

Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των πολιτών, θα πρέπει να παρέχεται προς όλους τους φορείς, από παρόχους ταυτότητας, μέσω ενιαίου κέντρου ταυτοποίησης, το οποίο θα εξασφαλίζει την εφαρμογή ενιαίου πλαισίου προδιαγραφών ασφαλείας σε εθνικό επίπεδο.

Απαίτηση 62

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών για διαφορετικά επίπεδα ασφάλειας.

7. Δημόσια Συμμετοχή: Ένταξη, Συνεργασία, Συνδημιουργία, Συναξιολόγηση, Συμμετοχή στη Λήψη Αποφάσεων

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

Η συμμετοχή των πολιτών στο πεδίο της διαλειτουργικότητας μπορεί να προωθηθεί μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών για την εξασφάλιση τόσο γνωστικών όσο και πολιτικών πόρων, οι οποίοι δεν μπορεί να αποκτηθούν διαφορετικά. Οι πολιτικοί πόροι αποτελούνται από την συναίνεση/νομιμότητα που μπορεί να αποκτηθεί σε θέματα διαλειτουργικότητας χάρη στη συμμετοχή των χρηστών, προκειμένου, για παράδειγμα, να κερδίσουν υποστήριξη σε επίμαχα θέματα, να αποφύγουν συγκρούσεις, να μειώσουν τη δυσαρέσκεια των χρηστών, να ευνοήσουν τη συνδιαμόρφωση πολιτικών διαλειτουργικότητας, τη συνεργασία και συνδημιουργία λύσεων κατά το στάδιο της υλοποίησης, την συναξιολόγηση, τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και την εξασφάλιση καλύτερης συμμόρφωσης με οποιοδήποτε μέτρο διαλειτουργικότητας εξετάζεται. Οι γνωστικοί πόροι αποτελούνται από όλες τις πληροφορίες, τις πρακτικές και τις γνώσεις που διαθέτουν οι χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών και μπορούν να μεταφέρουν στους ενδιαφερόμενους, με αποτέλεσμα πληρέστερους ή και καταλληλότερους ορισμούς προβλημάτων ή και ερωτημάτων.

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

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

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

- πρόσβαση και συμπερίληψη όλων των ενδιαφερομένων για εξασφάλιση κατάλληλης πληροφόρησης,

- δομημένο διάλογο με τους βασικούς εμπλεκόμενους και με τις κοινότητες των χρηστών,
- συνεργατικό σχεδιασμό υπηρεσιών, συνδιαμόρφωση κανόνων, συνδημιουργία τεχνολογικών λύσεων και εφαρμογών,
- από κοινού αξιολόγηση και αποτίμηση υπηρεσιών, προτύπων κ.α. και
- συνεργατική λήψη αποφάσεων, συμπαραγωγή και υποστήριξη καινοτομιών.

Απαίτηση 63

Θα πρέπει να διαμορφωθεί το κατάλληλο περιβάλλον και να καθοριστούν διαδικασίες για την προώθηση κοινών δράσεων σε εθνικό καθώς και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Απαίτηση 64

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη δυνατότητα και τις μεθόδους συμμετοχής όλων σε διαδικασίες διαβούλευσης και συνδιαμόρφωσης και να τεκμηριώνουν ότι τα αποτελέσματα της συμμετοχής αξιοποιούνται κατά την λήψη αποφάσεων που αφορούν στη διαλειτουργικότητα.

Απαίτηση 65

Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δημιουργία και ταυτοποίηση των τομεακών και διατομεακών κοινοτήτων που συμμετέχουν ενεργά στην συνδημιουργία ρυθμίσεων, κανόνων, προδιαγραφών, μεθόδων, λύσεων και εφαρμογών που αποσκοπούν στη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και να ενθαρρύνεται η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων τους.

Απαίτηση 66

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διοργανώνουν δράσεις ή και εργαστήρια συνδημιουργίας λύσεων, συνδιαμόρφωσης κοινών μεθόδων/προτύπων/κανονισμών, συνεργατικής αξιολόγησης και ομαδικής λήψης αποφάσεων.

Απαίτηση 67

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημιουργήσουν κέντρα καινοτομιών και συνεργατικές πλατφόρμες για συγκέντρωση ιδεών, λύσεων και εφαρμογών, να τις εφαρμόζουν πιλοτικά και να τις αξιολογούν πριν την παραγωγική τους λειτουργία.

8. Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης σε θέματα Διαλειτουργικότητας

Η παροχή διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών είναι ένα πολυσύνθετο ζήτημα που απαιτεί στελέχη με γνώσεις σε θέματα ανάλυσης ψηφιακών πολιτικών, θεσμικού πλαισίου, επιχειρησιακών διαδικασιών, διαχείρισης της πληροφορίας, αρχιτεκτονικής πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών, ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, ανάπτυξης εφαρμογών και διαχείρισης σύνθετων έργων με πολλούς εμπλεκόμενους.

Η δημιουργία Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης (ΚΓΥ) σε θέματα διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο θα συμβάλλει ουσιαστικά στην υποστήριξη των στόχων διαλειτουργικότητας σε εθνικό, τομεακό, τοπικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ΚΓΥ θα συμβάλει μέσω συστηματικών ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών στα παρακάτω:

1. Στη συγκέντρωση αναγκών και γνωσιακών πόρων, όπως μεθόδων, λύσεων και καλών πρακτικών.
2. Στη διευκόλυνση και επιτάχυνση της αξιολόγησης και επαναχρησιμοποίησης των πόρων.
3. Στην ταχύτερη αντιμετώπιση των προκλήσεων και προβλημάτων που εμφανίζονται στην ανάπτυξη και λειτουργία των διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών.
4. Στη δημιουργία και αξιολόγηση καινοτόμων ιδεών για νέες δράσεις και ψηφιακές υπηρεσίες διαλειτουργικότητας.

Το Κέντρο Γνώσης και υποστήριξης μπορεί να περιλαμβάνει και να διαχειρίζεται:

- Μηχανισμούς επεξεργασίας των αναγκών και επιθυμιών των χρηστών αλλά και παρόχων, κατόπιν συγκέντρωσης πληροφοριών μέσω των διαδικασιών συνεχούς καταγραφής, αλλά και μέσω ειδικών ερευνών και ανοικτής διάθεσης των αποτελεσμάτων για λόγους διαφάνειας, λογοδοσίας και υποστήριξης.
- Εθνικά και Τομεακά παρατηρητήρια που συλλέγουν και αξιολογούν πληροφορίες και δείκτες για θέματα σχετικά με την παρακολούθηση και επίτευξη της διαλειτουργικότητας.
- Ανοικτούς πόρους σχετικά με τη διαλειτουργικότητα όπως το ΕΠΔ, EIF και άλλα στρατηγικά κείμενα, πολιτικές, διαδικασίες, καταλόγους, εκπαιδευτικούς πόρους, θεσμικό πλαίσιο και κανονισμούς, οδηγούς εφαρμογής και ελέγχων.
- Θεματικά δίκτυα εμπειρογνομώνων και υποστήριξη έργων που θα συμβάλλουν στον καθορισμό μεθοδολογιών και τρόπων συνεργατικής ανάπτυξης περιεχομένου και αξιολόγησης πόρων και έργων διαλειτουργικότητας.
- Υποστήριξη χρηστών για την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας: οι παρατηρήσεις και τα ερωτήματα που υποβάλλουν οι χρήστες αναλύονται και οι σχετικές απαντήσεις δημιουργούν

μια βάση γνώσης για την υποστήριξη των χρηστών²¹, ως παρεχόμενη υπηρεσία και μεταγενέστερη αναφορά από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο. Μελλοντικά η βάση γνώσης θα παρέχει τη δυνατότητα εκπαίδευσης εξειδικευμένων έξυπνων βοηθών για τη χρήση των υπηρεσιών, αξιολόγησης των υπηρεσιών και αξιοποίησης τους στον ανασχεδιασμό-βελτίωση των υφιστάμενων και σχεδιασμό νέων δημοσίων υπηρεσιών.

Το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης μπορεί να συμβάλλει στην ενδυνάμωση και υποστήριξη των ικανοτήτων των εμπλεκόμενων στελεχών και χρηστών, στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των οργανισμών καθώς στη διάχυση και αξιοποίηση της διαλειτουργικής γνώσης.

Απαίτηση 68

Θα πρέπει να δημιουργηθεί μηχανισμός για τον διαμοιρασμό και επαναχρησιμοποίηση της γνώσης και την υποστήριξη των χρηστών μέσα από έξυπνες λύσεις για την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας.

Απαίτηση 69

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν, σε συνεργασία με το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης, την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων διαλειτουργικότητας.

²¹ Υποστήριξη χρηστών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών (Άρθρο 8) ν. 4727

9. Διακυβέρνηση

9.1. Διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας

Για την αποτελεσματική επίτευξη ουσιαστικής διαλειτουργικότητας, όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη πρέπει να διαθέτουν κοινό όραμα, να συμφωνούν για τους στόχους και να εναρμονίζουν τις προτεραιότητες τους με βάση τις αρχές και απαιτήσεις του ΕΠΔ.

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

Τα όργανα διακυβέρνησης μεριμνούν για τις αποφάσεις σχετικά με το εθνικό και τα τομεακά πλαίσια διαλειτουργικότητας, τις θεσμικές ρυθμίσεις, τις οργανωτικές δομές, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες, τις πολιτικές, τις συμφωνίες και άλλες πτυχές της διασφάλισης και παρακολούθησης της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο.

Τα όργανα διακυβέρνησης συντονίζουν και κοινοποιούν όλες τις πρωτοβουλίες διαλειτουργικότητας με σκοπό να διασφαλίζεται ότι οι δημόσιες διοικήσεις είναι εναρμονισμένες με τις αρχές του ΕΠΔ και τηρούν τις συστάσεις του.

Απαιτηση 70
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να διασφαλίζεται η ολιστική διακυβέρνηση των δραστηριοτήτων διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο.

Η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας επιδιώκει:

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

- Την ενίσχυση των δεξιοτήτων διαλειτουργικότητας εντός των φορέων της δημόσιας διοίκησης.

Μεταξύ άλλων, το μοντέλο διακυβέρνησης του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας αποτελεί σημαντικό τμήμα της διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο. Το μοντέλο διακυβέρνησης του ΕΠΔ, περιγράφεται σε διακριτό κείμενο και περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο εξασφαλίζεται η βιωσιμότητά του μέσα από την επικαιροποίησή του.
- Περιγράφει τις βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν τη διακυβέρνηση σημαντικών τμημάτων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας.
- Ορίζει τον τρόπο παρακολούθησης της εφαρμογής του ΕΠΔ, τη συμμόρφωση της δημόσιας διοίκησης προς αυτό και την ευθυγράμμισή του με το EIF.

9.2. Διακυβέρνηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών

Ο κύκλος ζωής των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών (ΟΔΥ), όπως για παράδειγμα η ίδρυση μιας νέας επιχείρησης, μπορεί να εμπλέκει πολλούς οργανισμούς, δημόσιες υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας σε εθνικό επίπεδο, όπως περιγράφηκε στην προηγούμενη ενότητα, πιθανώς να μην παρέχει το κατάλληλο επίπεδο ευελιξίας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων διαλειτουργικότητας που θα προκύψουν σε όλα τα επίπεδα, από το θεσμικό έως το τεχνικό. Είναι συνεπώς σημαντικό, κάθε φορά που πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί μια πολύπλοκη ΟΔΥ να υπάρχει πρόβλεψη για τη δημιουργία μιας ομάδας, η οποία θα είναι υπεύθυνη για τη διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ.

Σημείο αναφοράς της διακυβέρνησης των ΟΔΥ αποτελεί ο Εθνικός Συντονισμός Δημοσίων Υπηρεσιών καθώς θα διαθέτει τη συνολική εικόνα για όλες τις παρεχόμενες ΟΔΥ της χώρας. Κρίνεται σημαντικό να διευκολύνεται και να ενθαρρύνεται η ενεργός συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων, σε όλη τη διαδικασία συντονισμού μιας ΟΔΥ.

Σημαντικές διαδικασίες της διακυβέρνησης ΟΔΥ αποτελούν, μεταξύ άλλων, ο εντοπισμός πιθανών θεσμικών εμποδίων διαλειτουργικότητας, η σύναψη των κατάλληλων συμφωνιών μεταξύ εμπλεκόμενων οργανισμών (σε περίπτωση που εμπλέκονται πολλοί φορείς και η σχετική νομοθεσία το επιτρέπει), η απόφαση για τα σημασιολογικά και τεχνικά πρότυπα που θα χρησιμοποιηθούν, και η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας αξιοποιώντας κατάλληλα εργαλεία²². Γενικά, η ομάδα αυτή

²² Για παράδειγμα το εργαλείο Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en)

θα λαμβάνει όλες τις κρίσιμες αποφάσεις για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας με βάση τις αρχές του ΕΠΑ.

9.2.1. Συμφωνίες διαλειτουργικότητας

Η ανάπτυξη και παροχή ΟΔΥ απαιτεί τη συνεργασία πολλών οργανισμών, δημοσίων υπηρεσιών, και πληροφοριακών συστημάτων. Η συνεργασία αυτή είναι πιο αποδοτική και αποτελεσματική με την υπογραφή συμφωνιών διαλειτουργικότητας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Πρότυπα τέτοιων συμφωνιών θα πρέπει να καθοριστούν και να διατίθενται από τον Εθνικό Συντονισμό Δημοσίων Υπηρεσιών, ο οποίος θα είναι συνολικά υπεύθυνος για τη διαχείριση τους.

Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι αναλυτικές και συγκεκριμένες για την επίτευξη του στόχου τους, δηλαδή της παροχής ΟΔΥ, παρέχοντας ταυτόχρονα σε κάθε οργανισμό τη μέγιστη δυνατή εσωτερική αυτονομία.

Σε θεσμικό επίπεδο, οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας καθίστανται συγκεκριμένες και δεσμευτικές μέσω της εθνικής νομοθεσίας ή μέσω διμερών και πολυμερών συμφωνιών. Σε σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο αλλά, σε ορισμένες περιπτώσεις, και σε οργανωσιακό επίπεδο, οι συμφωνίες διαλειτουργικότητας συνήθως περιλαμβάνουν πρότυπα και προδιαγραφές.

Άλλοι τύποι συμφωνιών μπορούν να συμπληρώνουν τις συμφωνίες διαλειτουργικότητας, αντιμετωπίζοντας λειτουργικά ζητήματα. Παραδείγματα συμφωνιών αποτελούν μνημόνια συνεννόησης, προγραμματικές συμβάσεις, συμφωνίες επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών, υπουργικές αποφάσεις, ειδικές διατάξεις νόμων, διαδικασίες στήριξης/κλιμάκωσης και στοιχεία επικοινωνίας που παραπέμπουν, εφόσον κρίνεται απαραίτητο, σε υποκείμενες συμφωνίες σε σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο.

Απαίτηση 71
(Κρίσιμη)

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνάπτουν συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα, οι οποίες συμπληρώνονται από επιχειρησιακές συμφωνίες και διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών.

9.2.2. Εθνικός Συντονισμός Δημοσίων Υπηρεσιών

Η λειτουργία του εθνικού συντονισμού διασφαλίζει ότι αξιοποιούνται με τον βέλτιστο τρόπο οι διαθέσιμοι πόροι ώστε να παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις αποτελεσματικές και αποδοτικές διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες.

Η λειτουργία του συντονισμού έχει δύο βασικούς άξονες: α) τον συντονισμό των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών με στόχο οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες να είναι υψηλής διαλειτουργικής ωριμότητας και β) τη διαχείριση της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας.

Η λειτουργία του συντονισμού θα πρέπει να ακολουθεί μια ιεραρχική δομή, η οποία θα λειτουργεί ακολουθώντας τη βασική αρχή της επικουρικότητας και της αναλογικότητας. Στην κορυφή της ιεραρχικής δομής συντονισμού βρίσκεται ο εθνικός συντονισμός ενώ στο πιο κάτω επίπεδο μπορούν να λειτουργούν τομεακοί συντονισμοί, τοπικοί συντονισμοί καθώς και συντονισμοί κοινωνικών ομάδων, ή κοινοτήτων, εάν υπάρχουν αντίστοιχα πλαίσια διαλειτουργικότητας. Σημείο αναφοράς και συνδετικός κρίκος για όλους τους συντονισμούς αποτελεί ο εθνικός συντονισμός, ο οποίος θα πρέπει να έχει τη συνολική εικόνα για όλα τα θέματα διαλειτουργικότητας.

Ο συντονισμός της παροχής δημοσίων υπηρεσιών πραγματοποιείται ως ένας κύκλος φάσεων ο οποίος είναι άμεσα συνδεδεμένος με τον κύκλο ζωής μιας ολοκληρωμένης δημόσιας υπηρεσίας. Περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των αναγκών των δυνητικά ωφελούμενων, τον σχεδιασμό της παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας, την ανάπτυξη ή υλοποίηση της, την εκτέλεση ή παροχή της, την παρακολούθηση της αποδοχής της από τους δυνητικά ωφελούμενους και την αξιολόγησή της. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η παροχή μιας δημόσιας υπηρεσίας επιδέχεται βελτιώσεις θα πρέπει να ξεκινάει ένας νέος κύκλος ανασχεδιασμού της αξιοποιώντας τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις.

Απαίτηση 72
(Κρίσιμη)

Θα πρέπει να θεσμοθετηθεί η διακυβέρνηση διαλειτουργικότητας, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών διαλειτουργικότητας και του συντονισμού δημοσίων υπηρεσιών.

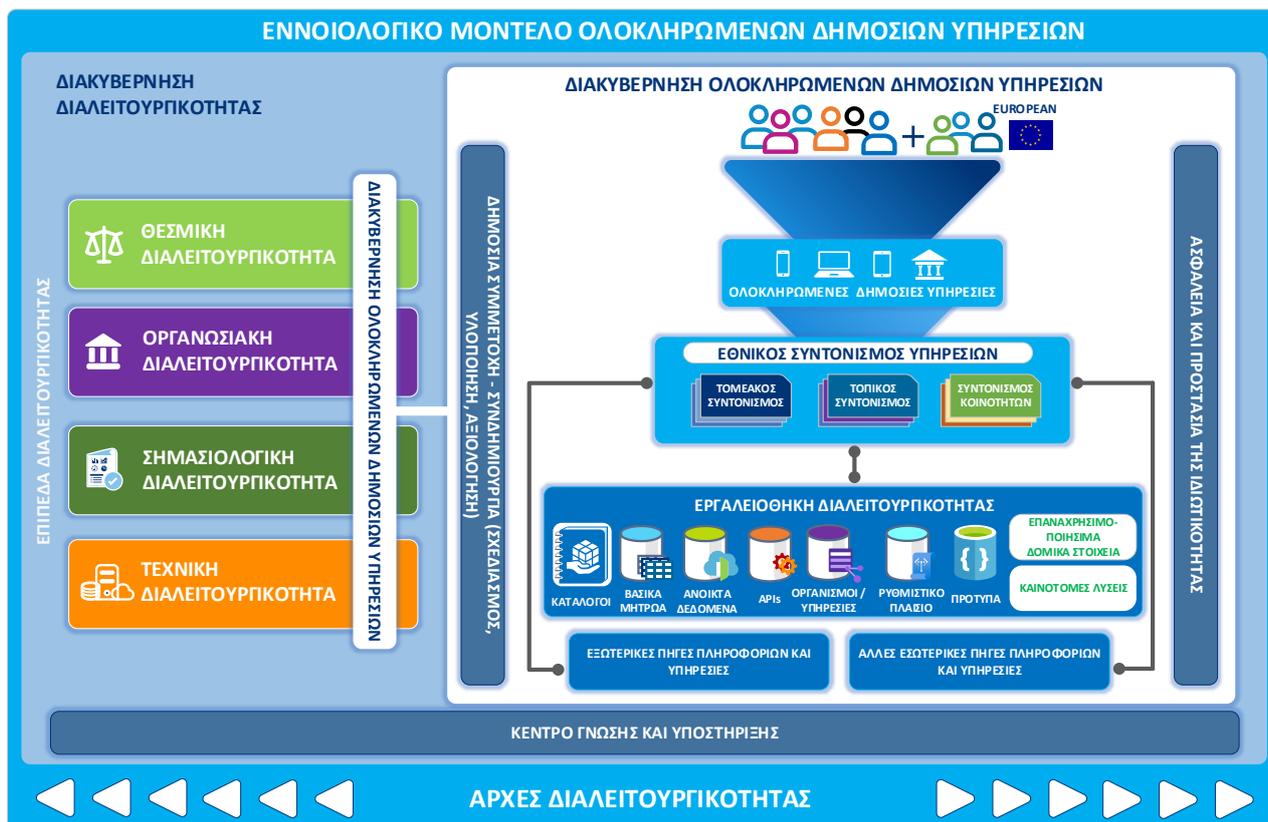
10. Το εννοιολογικό μοντέλο για την παροχή ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών

10.1. Εισαγωγή

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

10.2. Επισκόπηση του μοντέλου

Στην Εικόνα 5 παρουσιάζεται το εννοιολογικό μοντέλο της παροχής ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Το μοντέλο αυτό τονίζει τη σημασία της διαλειτουργικότητας κατά το σχεδιασμό ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Παράλληλα, προτείνει ο σχεδιασμός αυτός να γίνεται με την ενεργό συμμετοχή όσο γίνεται περισσότερων ομάδων συμμετεχόντων, να αφορά δηλαδή στην ουσία συν-σχεδιασμό. Επιπλέον, το μοντέλο αυτό χρησιμοποιεί πολλές από τις βασικές υποδομές που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της επαναχρησιμοποίησης και της διαλειτουργικότητας, όπως αυτές έχουν αναπτυχθεί στο οικοσύστημα διαλειτουργικότητας.



Εικόνα 5: Εννοιολογικό μοντέλο ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών

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

- Την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων, μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. ενιαία ψηφιακή πύλη, ΚΕΠ), συνεπώς την υλοποίηση των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μιας στάσης (one-stop government) ή και καμίας στάσης (no-stop government) με την παροχή υπηρεσιών, χωρίς καμία ενέργεια του αποδέκτη.
- Την ύπαρξη λειτουργίας ολιστικού συντονισμού (whole-of-government) σε κεντρικό επίπεδο, η οποία συνεπικουρείται από τομεακό και τοπικό συντονισμό αλλά και συντονισμό κοινοτήτων, έτσι ώστε να κρύβει την πολυπλοκότητα της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών με την εμπλοκή πολλών φορέων εντός και εκτός δημοσίου τομέα (joined-up government).
- Την δυναμική συν-δημιουργία των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του συν-σχεδιασμού, της συν-παροχής και της συν-αξιολόγησης.
- Την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων και υπηρεσιών για μείωση του κόστους και βελτίωση της ποιότητας και της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών.
- Την διακυβέρνηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών στο πλαίσιο της ευρύτερης διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας.

- Την ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας.
- Τον μηχανισμό υποστήριξης και διαχείριση της γνώσης που αφορά θέματα διαλειτουργικότητας.

Η χρήση του εννοιολογικού μοντέλου θα βοηθήσει στην κοινή κατανόηση της παροχής ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών και την αξιοποίηση του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας.

Απαίτηση 73

Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να χρησιμοποιούν το εννοιολογικό μοντέλο για δημόσιες υπηρεσίες καθώς και τις σχετικές εθνικές υποδομές με σκοπό τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή τον ανασχεδιασμό υφιστάμενων υπηρεσιών και την επαναχρησιμοποίηση, όπου είναι εφικτό, υφιστάμενων δομικών στοιχείων, υπηρεσιών και δεδομένων.

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

Απαίτηση 74

Θα πρέπει να καθοριστεί μια συνολική αρχιτεκτονική διαλειτουργικότητας η οποία θα είναι συμβατή με το εννοιολογικό μοντέλο και θα περιλαμβάνει χαλαρά συνδεδεμένα συστατικά.

Απαίτηση 75

Θα πρέπει να θεσμοθετηθούν και να συντηρούνται οι απαιτούμενες υποδομές για τη δημιουργία, διατήρηση και αξιοποίηση διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών.

Τα βασικά συστατικά του εννοιολογικού μοντέλου έχουν ήδη αναπτυχθεί στην ενότητα του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας. Τα επιπλέον στοιχεία παρουσιάζονται στη συνέχεια.

10.3. Άλλες εσωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες

Το συστατικό αναφέρεται στην μεγάλη πλειοψηφία των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχουν οι ελληνικοί δημόσιοι φορείς και δεν ανήκουν στην εργαλειοθήκη, π.χ. δεν είναι βασικές ή κοινές δημόσιες υπηρεσίες. Το συστατικό αναφέρεται επίσης στο μεγάλο εύρος και την ποικιλία των δεδομένων που βρίσκονται στις βάσεις δεδομένων ή σε έγγραφα και χρησιμοποιούνται για την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών. Για όλες αυτές τις πηγές εξακολουθούν να ισχύουν όσα αναφέρονται στο ΕΠΔ. Θα πρέπει συνεπώς τόσο τα δεδομένα όσο και οι δημόσιες υπηρεσίες να είναι διαλειτουργικά, ώστε να μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν όποτε αυτό χρειαστεί, π.χ. για την παροχή κάποιας νέας ολοκληρωμένης δημόσιας υπηρεσίας ή για την πλήρη ψηφιοποίηση κάποιας υφιστάμενης δημόσιας υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, οι πηγές αυτές θα πρέπει να καταλογραφηθούν και τα στοιχεία τους να είναι διαθέσιμα μέσω της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας. Οι διαδικασίες για την διαχείριση όλων αυτών των στοιχείων χρειάζεται να καθοριστούν ως μέρος της διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας.

Απαίτηση 76

Τα δεδομένα και οι δημόσιες υπηρεσίες τα οποία δεν ανήκουν στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας, θα πρέπει να ακολουθούν τις αρχές και τις συστάσεις του ΕΠΔ και να εντάσσονται στον εθνικό συντονισμό.

10.4. Εξωτερικές πηγές πληροφοριών και υπηρεσίες

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

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

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

Απαίτηση 77

Θα πρέπει να συλλεχθούν και να καταλογραφηθούν εξωτερικές πηγές πληροφοριών με τη συμμετοχή φορέων του ιδιωτικού τομέα.

11. Παράρτημα

11.1. Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Επεξήγηση
A2A	Administration to Administration - Διοίκηση προς Διοίκηση
A2B	Administration to Business -Διοίκηση προς Επιχείρηση
A2C	Administration to Citizen -Διοίκηση προς Πολίτη
API	Application Program Interface-Προγραμματιστικές Διεπαφή
BPM	Business Process Modelling - Μεθοδολογία Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών
BPMN	Business Process Model and Notation - Σημειογραφία Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών
CPSV	Core Public Service Vocabulary
CPSV-AP	Core Public Service Vocabulary-Application Profile
DCAT	Data Catalogue Vocabulary
DCAT-AP	Data Catalogue Vocabulary-Application Profile
DIF	Domain Interoperability Framework-Τομεακό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
EIF	European Interoperability Framework-Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
EIRA	European Interoperability Reference Architecture
FRAND	Fair Reasonable and Non Discriminatory
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
INSPIRE	Infrastructure for Spatial Information in the European Community (Οδηγία 2007/2/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαρτίου 2007, για τη δημιουργία υποδομής χωρικών πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα)
MoReq2	Modular Requirements for records systems
ISA ²	Λύσεις και κοινά πλαίσια διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες
MoU	Memorandum of Understanding -Μνημόνιο συνεννόησης

Συντομογραφία	Επεξήγηση
NIF	National Interoperability Framework-Εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας
NIFO	National Interoperability Framework Observatory -Παρατηρητήριο των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας
PSI	Public Sector Information -Πληροφορίες του δημοσίου τομέα
SLAs	Service Level Agreements, Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών
SDG	Single Digital Gateway - Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
CRUD	Create, read, update and delete
EBSI	European Blockchain Services Infrastructure
ΔΥ	Δημόσια Υπηρεσία
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΜΔ	Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών
ΕΠΑ	Εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΓΥ	Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης
ΟΔΥ	Ολοκληρωμένες Δημόσιες Υπηρεσίες
ΤΠΑ	Τομεακό πλαίσιο διαλειτουργικότητας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΟΟΣΑ	Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών