



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



εκδδα

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΚΖ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ
ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

ΤΙΤΛΟΣ

**Η Διαλειτουργικότητα ως καταλύτης στην επίτευξη
του ψηφιακού μετασχηματισμού στη Δημόσια
Διοίκηση – Η αξία της αξιολόγησης της
διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων
υπηρεσιών**

ΤΜ. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Επιβλέπουσα:

Μαργαρίτη Βασιλική

Σπουδάστρια:

Δρακάκη Στυλιανή

ΑΘΗΝΑ - 2022

ΤΙΤΛΟΣ

Η Διαλειτουργικότητα ως καταλύτης στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού στη Δημόσια Διοίκηση – Η αξία της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσά μου, κυρία Μαργαρίτη Βασιλική, Προϊσταμένη του Τμήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, για την καθοδήγηση, την επικοινωνιακή κριτική και την πολύτιμη βοήθειά της καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας μας. Επίσης, οφείλω πολλές ευχαριστίες στον κύριο Παπαδόπουλο Θοδωρή, Προϊστάμενο του Γραφείου Σχεδιασμού και Ανάπτυξης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος μου έδωσε εξαιρετικά χρήσιμες πληροφορίες για την εκπόνηση της μελέτης περίπτωσης της παρούσας εργασίας.

Αθήνα, Μάιος 2022

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, η διαλειτουργικότητα είναι κάτι περισσότερο από στρατηγική προτεραιότητα στην πολιτική ατζέντα τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ αναμένεται να είναι συνήθης πρακτική στις καθημερινές λειτουργίες των δημόσιων διοικήσεων, καθώς αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Η παρούσα εργασία έχει ως αντικείμενο την εμβάθυνση στο πεδίο της διαλειτουργικότητας και παράλληλα τεκμηριώνει την αναγκαιότητα ύπαρξης μιας διαδικασίας αξιολόγησης της ωριμότητάς της στις παρεχόμενες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Αρχικά, προσδιορίζεται η έννοια της διαλειτουργικότητας και τα επίπεδα που καλύπτει και έπειτα αποτυπώνονται σημαντικές ευρωπαϊκές και εθνικές πρωτοβουλίες και δράσεις για την επίτευξή της. Στη συνέχεια, περιγράφεται η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας στην πράξη, μέσα από σημαντικά εμβληματικά έργα που υλοποιήθηκαν στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια. Κατόπιν αυτού, αποτυπώνεται η σημαντικότητα της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις, για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν, ενώ παρουσιάζονται και κάποια βασικά εργαλεία αξιολόγησης. Στο τελευταίο μέρος της εργασίας παρατίθεται μία μελέτη περίπτωσης, η οποία αφορά στην αξιολόγηση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr με τη χρήση του εργαλείου IMAPS, καθώς και κάποια τελικά συμπεράσματα που εξήχθησαν ολιστικά.

Λέξεις Κλειδιά: Διαλειτουργικότητα, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες, Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας

Abstract

In recent years, interoperability has become more than a strategic priority on the political agenda, both on a national and European level, and is expected to be standard practice in the day-to-day operations of public administrations, as it is a catalyst for achieving their digital transformation. This thesis aims at deepening the field of interoperability and at the same time documents the need for a process of assessing its maturity in the provided digital public services.

Initially, the first part of this thesis defines the concept of interoperability and the levels it covers and then, it reflects upon some important European and national initiatives and actions aiming at achieving it. Furthermore, the implementation of interoperability in practice is described, through important flagship projects implemented in Greece in recent years. Following this, the importance of evaluating the interoperability of digital public services provided to citizens, businesses and public administrations is highlighted in order to identify and address the issues that arise, while some basic evaluation tools are presented. In the last part of the thesis, a case study concerning the evaluation of the digital public service of issuing a solemn declaration/authorization through the single digital portal gov.gr with the use of the IMAPS tool, is presented and some final conclusions are drawn holistically.

Key Words: Interoperability, Digital Transformation, E-Government, Public Administration, Digital Public Services, Interoperability Assessment

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικονογράφησης.....	9
Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών	10
Εισαγωγή	12
1. Αντικείμενο και Στόχοι Εργασίας.....	13
1.1 Ερευνητικά Ερωτήματα	13
1.2 Μεθοδολογία και Δομή Εργασίας.....	13
2. Η έννοια της Διαλειτουργικότητας.....	14
2.1 Ορισμός.....	14
2.2 Επίπεδα Διαλειτουργικότητας.....	15
3. Η Διαλειτουργικότητα στην Ευρωπαϊκή και στην Εθνική Πραγματικότητα	17
3.1 Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες και Δράσεις.....	17
3.1.1 Οδικός Χάρτης για τη Διαλειτουργικότητα στην ΕΕ	18
3.1.2 Η Διαλειτουργικότητα ως Χρηματοδοτική Προτεραιότητα της ΕΕ.....	22
3.1.3 Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.....	23
3.1.4 Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα.....	27
3.1.5 Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας.....	29
3.1.6 Ακαδημία Διαλειτουργικής Ευρώπης.....	32
3.2 Εθνικές Πρωτοβουλίες και Δράσεις.....	34
3.2.1 Ορόσημα Διαλειτουργικότητας στον ελληνικό δημόσιο τομέα	34
3.2.2 Κέντρο Διαλειτουργικότητας.....	35
3.2.3 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025	37
3.2.4 Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.....	39
4. Εθνικά Εμβληματικά Έργα Διαλειτουργικότητας στην Δημόσια Διοίκηση	40
4.1 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR.....	40
4.2 Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	43
4.3 Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.....	47

5.	Η Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ψηφιακών Δημοσίων Υπηρεσιών	49
5.1	Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	49
5.1.1	Ορισμός και Τύποι.....	50
5.1.2	Εννοιολογικό Μοντέλο Ενοποιημένων Δημοσίων Υπηρεσιών.....	50
5.2	Η αξία της αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας των Ψηφιακών Δημοσίων Υπηρεσιών	52
5.3	Μοντέλα και Εργαλεία Αξιολόγησης της Ωριμότητας της Διαλειτουργικότητας.....	53
5.3.1	Κοινώς Χρησιμοποιούμενα Μοντέλα Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας	53
5.3.2	Μοντέλα και Εργαλεία Αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.....	53
5.3.3	Σύντομη Περιγραφή του Εργαλείου IMAPS της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	54
5.4	Μελέτη Περίπτωσης – Αξιολόγηση της Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας Έκδοσης Υπεύθυνης Δήλωσης/Εξουσιοδότησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr με τη χρήση του εργαλείου IMAPS.....	57
5.4.1	Σύντομη Περιγραφή της Υπηρεσίας.....	57
5.4.2	Αποτελέσματα αξιολόγησης της υπηρεσίας με τη χρήση του εργαλείου IMAPS	61
6.	Συμπεράσματα	64
7.	Βιβλιογραφία	67
	Παράρτημα.....	74

Ε.Σ.Δ.Δ.Α.

Στυλιανή Δρακάκη

©

2022

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος

ΔΗΛΩΣΗ

«Δηλώνω ρητά ότι, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας, δεν παραβιάζει καθ' οιονδήποτε τρόπο πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής».

Αθήνα, 20/05/2022

Υπογραφή
Δρακάκη Στυλιανή

Πίνακας Εικονογράφησης

Εικόνα 1 - Μοντέλο Διαλειτουργικότητας ΕΠΔ	17
Εικόνα 2 - Οδικός Χάρτης Διαλειτουργικότητας στην ΕΕ.....	18
Εικόνα 3 - Αρχές Διαλειτουργικότητας ΕΠΔ	25
Εικόνα 4 - Σχέση μεταξύ ΕΠΔ, NIF & DIF.....	27
Εικόνα 5 - Μηχανισμός Παρακολούθησης ΕΠΔ του NIFO.....	31
Εικόνα 6 - Εργαλειοθήκη ΕΠΔ.....	32
Εικόνα 7 - Συγκριτικά Στοιχεία Κλήσεων ΚΕ.Δ 2020-2021	36
Εικόνα 8 - Πλήθος Κλήσεων ΚΕ.Δ το 1ο τρίμηνο του 2022	37
Εικόνα 9 - Έργα Διαλειτουργικότητας, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού	38
Εικόνα 10 - Τρία (3) επίπεδα πλοήγησης και οργάνωσης υπηρεσιών στο gov.gr	42
Εικόνα 11 - Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών - Μίτος.....	45
Εικόνα 12 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.....	48
Εικόνα 13 - Εννοιολογικό μοντέλο ενοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών ΕΠΔ.....	51
Εικόνα 14 - Εννοιολογικό Μοντέλο IMAPS	56
Εικόνα 15 - Αποτελέσματα αξιολόγησης της υπηρεσίας με τη χρήση του IMAPS....	61
Εικόνα 16 - Βαθμολογία ανά επίπεδο ωριμότητας IMAPS.....	61

Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών

ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΒΨΜ	Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
ΓΓΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΓΓΨΔΑΔ	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΛ.ΑΣ	Ελληνική Αστυνομία
ΕΜΔ	Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών
ΕΜΕπ	Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας
ΕΠΔ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΕΨΠ	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
ΚΕΔ	Κέντρο Διαλειτουργικότητας
ΠΗΔ	Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
A2A	Administration to Administration
A2B	Administration to Business
A2C	Administration to Citizen
ABBs	Architecture Building Blocks
API	Application Programming Interface
BPMN	Business Process Model and Notation
CPOV	Core Public Organization Vocabulary
CPSV	Core Public Service Vocabulary

EIF	European Interoperability Framework
EIMM	Enterprise Interoperability Maturity Model
EIRA	European Interoperability Reference Architecture
EIS	European Interoperability Strategy
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
IMM	Interoperability Maturity Model
ISA	Interoperability Solutions for Public Administrations
ISA ²	Interoperability solutions and common frameworks for European public administrations, businesses and citizens
LCIM	Levels of Conceptual Interoperability Model
LISI	Levels of Information Systems Interoperability
NIFO	National Interoperability Framework Observatory
NIFs	National Interoperability Frameworks
OIM	Organizational Interoperability Model
OOP	Once Only Principle
SBBs	Solution Building Blocks

Εισαγωγή

Η παγκοσμιοποίηση των δικτύων επικοινωνίας και οι δυνατότητες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μεταβάλλουν σημαντικά τη λειτουργία και τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, ενώ παράλληλα δημιουργούν και μεγάλες προκλήσεις. Η αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών συνεπάγεται τη δημιουργία και εφαρμογή διαλειτουργικών συστημάτων, τα οποία αποσκοπούν στη διασφάλιση της αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ ψηφιακών διαύλων και παράλληλα παρέχουν πιο αποτελεσματικές συνδέσεις πέραν των συνόρων, μεταξύ κοινοτήτων, αλλά και μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και δημοσίων αρχών.

Η διαλειτουργικότητα αναγνωρίζεται διεθνώς σαν ένα από τα πιο κομβικά ζητήματα για την επίτευξη της αποτελεσματικής και αποδοτικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων σε οργανισμούς και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους και κλάδου. Παράλληλα, αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς επιτρέπει στους διοικητικούς φορείς να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά τόσο μεταξύ τους όσο και με πολίτες και επιχειρήσεις σημαντικές πληροφορίες, με τρόπους που γίνονται κατανοητοί από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Γι' αυτό το λόγο, διαχρονικά και σε μεγαλύτερο βαθμό τα τελευταία χρόνια, διενεργούνται σημαντικές πρωτοβουλίες και δράσεις για την επίτευξη κι ενίσχυση της ευρωπαϊκά, αλλά και εθνικά. Παράλληλα, η συνεχόμενη βελτίωση της διαλειτουργικότητας παραμένει ένας κρίσιμος παράγοντας για την παράδοση αδιάλειπτων, πολιτοκεντρικών, διασυννοριακών ψηφιακών υπηρεσιών, γι' αυτό και κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη και εφαρμογή μηχανισμών αξιολόγησής της. Η διαδικασία αυτή θα βοηθήσει σημαντικά στο να εκτιμηθεί το επίπεδο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας σε έναν οργανισμό ή ειδικότερα σε μια παρεχόμενη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, αλλά και να εντοπιστούν τυχόν προβλήματα και αδυναμίες, έτσι ώστε στη συνέχεια να γίνουν προτάσεις για περαιτέρω βελτιώσεις.

1. Αντικείμενο και Στόχοι Εργασίας

Αντικείμενο και βασικοί στόχοι της παρούσας εργασίας είναι η εμβάθυνση σε θέματα διαλειτουργικότητας, η ανάδειξη της αξίας και της συμβολής της στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς και η παρουσίαση σημαντικών πρωτοβουλιών και δράσεων διαλειτουργικότητας τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η εργασία πραγματεύεται την τεκμηρίωση της αξίας αξιολόγησης του επιπέδου διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Η παράθεση μελέτης περίπτωσης ενσωματώνει την πρακτική εφαρμογή αξιολόγησης του επιπέδου διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, η οποία προσδίδει προστιθέμενη αξία στην εργασία και έχει στόχο να αναδείξει την αναγκαιότητα εφαρμογής της διαδικασίας αυτής στο σύνολο των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.

1.1 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται μέσω της παρούσας μελέτης είναι τα ακόλουθα:

1. Πώς συμβάλλει η διαλειτουργικότητα στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης;
2. Ποιες είναι οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες και δράσεις διαλειτουργικότητας που έχουν υλοποιηθεί μέχρι στιγμής σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο;
3. Πώς έχει ενσωματώσει η Ελλάδα τη διαλειτουργικότητα στην πράξη;
4. Πώς τεκμηριώνεται η αναγκαιότητα της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας;
5. Πώς μπορεί να αξιοποιηθεί η διαδικασία της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;

1.2 Μεθοδολογία και Δομή Εργασίας

Η παρούσα εργασία αποτελεί μία προσπάθεια συγγραφής ολοκληρωμένης μελέτης για τη διαλειτουργικότητα. Η μεθοδολογική προσέγγιση έγινε μέσω έρευνας του σχετικού πεδίου, στην οποία αξιοποιήθηκαν σχετικές βιβλιογραφικές και διαδικτυακές πηγές. Δομείται σε πέντε (5) κεφάλαια, καθένα εκ των οποίων χωρίζεται σε υποκεφάλαια ανάλογα με τη θεματική που πραγματεύεται. Στο πρώτο κεφάλαιο καταγράφονται κάποιες εισαγωγικές σημειώσεις, το αντικείμενο και οι στόχοι της μελέτης, τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται, η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται, όπως και η

δομή που ακολουθείται στην εργασία. Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται να γίνει ένας εννοιολογικός προσδιορισμός της διαλειτουργικότητας και των επιπέδων της. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι πιο χαρακτηριστικές πρωτοβουλίες και δράσεις που ανέλαβε και εφάρμοσε αφενός η Ευρωπαϊκή Ένωση και αφετέρου η Ελλάδα για τη διασφάλιση, την προώθηση και τελικά την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε όλα της τα επίπεδα και την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού γενικότερα. Στο τέταρτο κεφάλαιο αποτυπώνονται σημαντικά εμβληματικά έργα που υλοποιήθηκαν στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, τα οποία έχουν ενσωματώσει τη διαλειτουργικότητα στην πράξη, ενώ παράλληλα επιχειρείται και μια προσπάθεια σύνδεσης των εν λόγω έργων με το κάθε επίπεδο διαλειτουργικότητας, ήτοι το νομικό, το οργανωτικό, το σημασιολογικό και το τεχνικό. Αναφορικά με το πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο, αυτό παρουσιάζει την ανάγκη αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις, καθώς και την αξία που έχει αυτή η διαδικασία για τον εντοπισμό και την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν. Ακόμα, στο κεφάλαιο αυτό αποτυπώνονται συνοπτικά τα πιο γνωστά μοντέλα και εργαλεία αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας, ενώ λίγο εκτενέστερα αναλύεται το εργαλείο IMAPS της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο αξιοποιήθηκε στο τελευταίο υποκεφάλαιο της εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, στο εν λόγω υποκεφάλαιο παρουσιάζεται μία μελέτη περίπτωσης και ειδικότερα μία πρακτική εφαρμογή αξιολόγησης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, από την οποία εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την ωριμότητά της αναφορικά με την ενσωμάτωση της διαλειτουργικότητας. Τέλος, στα συμπεράσματα γίνεται μία σύνοψη των ευρημάτων που προέκυψαν από τις βιβλιογραφικές και διαδικτυακές αναζητήσεις των προηγούμενων κεφαλαίων, καθώς και ένας μικρός σχολιασμός.

2. Η έννοια της Διαλειτουργικότητας

2.1 Ορισμός

Η διαλειτουργικότητα υποστηρίζει την επαναχρησιμοποίηση διαδικασιών και υπηρεσιών, την ανταλλαγή δεδομένων, καθώς και το διαμοιρασμό πληροφορίας και γνώσης. Πρόκειται για μία πολυδιάστατη έννοια, η οποία μπορεί να προβληθεί από πολλές οπτικές γωνίες και να προσεγγιστεί από διάφορες κατευθύνσεις (Rezaei, Chiew,

Lee, & Shams Aliee, 2014). Η διαλειτουργικότητα είναι ένα ευρύ και πολύπλοκο θέμα, γι' αυτό και διαχρονικά έχει λάβει διάφορους ορισμούς, γεγονός που θα εξακολουθεί να συμβαίνει, λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας και των απαιτήσεων κάθε εποχής. Ο πλέον πρόσφατος ορισμός που κυριαρχεί αυτή την περίοδο έχει αποδοθεί από το νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) ([COM\(2017\) 134](#)), το οποίο δημοσιεύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2017 στα πλαίσια του προγράμματος ISA². Αυτό, ορίζει τη διαλειτουργικότητα ως *την ικανότητα των οργανισμών¹ να αλληλεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων στόχων, οι οποίοι αφορούν στην ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των εν λόγω οργανισμών διά μέσου των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των οικείων συστημάτων ΤΠΕ.*

2.2 Επίπεδα Διαλειτουργικότητας

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, υπήρξαν πολλές προσεγγίσεις για την ανάλυση των εσωτερικών χαρακτηριστικών, των βασικών στοιχείων και της φύσης της διαλειτουργικότητας. Σύμφωνα με την αναθεωρημένη έκδοση του νέου ΕΠΔ και με μια εκτενέστερη και πιο πλήρη ανάλυση της έννοιας αυτής, μπορούν να διακριθούν τέσσερα βασικά επίπεδα διαλειτουργικότητας:

1. **Νομική Διαλειτουργικότητα:** Διασφαλίζει ότι καθίσταται εφικτή η συνεργασία μεταξύ οργανισμών που λειτουργούν σύμφωνα με διαφορετικά νομικά πλαίσια, πολιτικές και στρατηγικές.
2. **Οργανωτική Διαλειτουργικότητα:** Αφορά στον τρόπο εναρμόνισης των επιχειρησιακών διαδικασιών, των ρόλων και των αρμοδιοτήτων, καθώς και των προσδοκιών των δημόσιων διοικήσεων, έτσι ώστε να επιτύχουν από κοινού συμφωνημένους και αμοιβαίως ωφέλιμους στόχους.
3. **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα:** Εξασφαλίζει ότι διατηρείται και γίνεται κατανοητή η ακριβής μορφή και η σημασία των δεδομένων και των πληροφοριών που ανταλλάσσονται, δηλαδή «αποστέλλεται ό,τι γίνεται

¹ Ως "οργανισμοί" νοούνται οι μονάδες δημόσιας διοίκησης ή κάθε οντότητα που ενεργεί για λογαριασμό τους ή τα θεσμικά όργανα ή οργανισμοί της ΕΕ.

κατανοητό» και περιλαμβάνει τόσο τη συντακτική² όσο και τη σημασιολογική³ διάσταση.

4. **Τεχνική Διαλειτουργικότητα:** Σχετίζεται με εφαρμογές και υποδομές που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες. Ειδικότερα, περιλαμβάνει τις προδιαγραφές διεπαφών, τις υπηρεσίες διασύνδεσης, τις υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων, την παρουσίαση και την ανταλλαγή δεδομένων, καθώς και τη διασφάλιση πρωτοκόλλων επικοινωνίας.

Σύμφωνα με το μοντέλο διαλειτουργικότητας που αποτυπώνεται στο νέο ΕΠΔ, τα τέσσερα παραπάνω επίπεδα καθίσταται πλέον αναγκαίο να βρίσκονται σε συνάρτηση με ένα **μηχανισμό διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας** που αποτελεί βασικό παράγοντα για μια ολιστική προσέγγισή της, καθώς συνενώνει όλα τα μέσα που απαιτούνται για την εφαρμογή της και παράλληλα εξασφαλίζει το συντονισμό των αντίστοιχων δραστηριοτήτων σε όλα τα επίπεδα και τους τομείς διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, η διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας αφορά αποφάσεις σχετικά με πλαίσια διαλειτουργικότητας, θεσμικούς διακανονισμούς, οργανωτικές δομές, ρόλους και αρμοδιότητες, πολιτικές συμφωνίες και άλλες πτυχές διασφάλισης και παρακολούθησής της σε εθνικό, αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ από πολλούς θεωρείται ως ένα **πέμπτο επίπεδο** διαλειτουργικότητας που βρίσκεται στο υπόβαθρο.

² Η συντακτική πτυχή αναφέρεται στην περιγραφή της ακριβούς μορφής των πληροφοριών που ανταλλάσσονται όσον αφορά τη γραμματική και τον μορφότυπο.

³ Η σημασιολογική πτυχή αναφέρεται στη σημασία των στοιχείων των δεδομένων και τη σχέση μεταξύ αυτών. Περιλαμβάνει την ανάπτυξη λεξιλογίων και σχημάτων για την περιγραφή των ανταλλαγών δεδομένων και διασφαλίζει ότι τα στοιχεία δεδομένων γίνονται κατανοητά με τον ίδιο τρόπο από όλα τα συνδιαλεγόμενα μέρη.



Εικόνα 1 - Μοντέλο Διαλειτουργικότητας ΕΠΔ

(Πηγή: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_3&format=PDF)

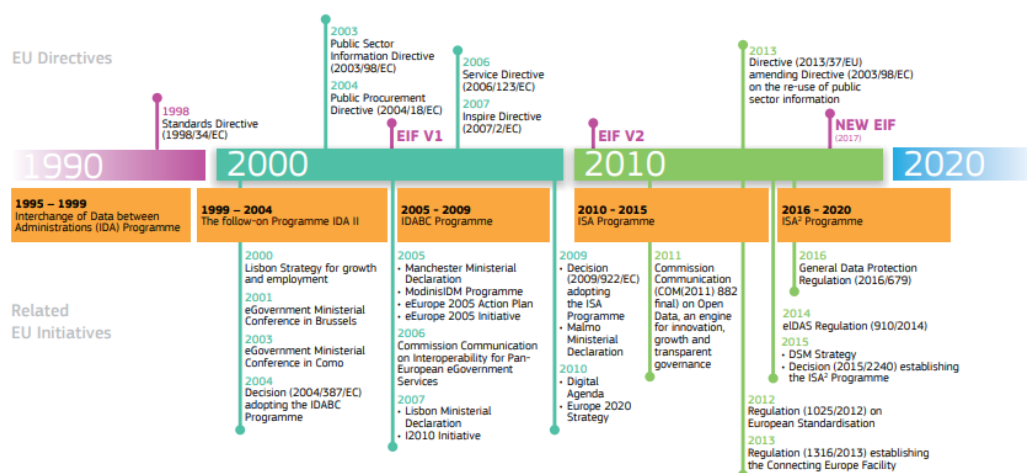
3. Η Διαλειτουργικότητα στην Ευρωπαϊκή και στην Εθνική Πραγματικότητα

3.1 Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες και Δράσεις

Ο εκσυγχρονισμός και η ψηφιοποίηση των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) συνεχώς ενισχύονται από τις τεχνολογικές εξελίξεις, γεγονός που οδηγεί σε μια ταχέως αυξανόμενη ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ τους, διασυνοριακά και διατομεακά. Προκειμένου να διευκολυνθεί αυτή η ανταλλαγή, η ανάγκη για την επίτευξη διαλειτουργικότητας στην Ευρώπη καθίσταται σήμερα πιο επιτακτική από ποτέ.

Έτσι, με γνώμονα την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας, σχεδιάζονται στρατηγικές, κατευθυντήριες οδηγίες και στοχευμένα προγράμματα δράσεων που εκπονούνται και υλοποιούνται υπό την επίβλεψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η κάθε μία από τις ενέργειες αυτές εξειδικεύεται σε συγκεκριμένα πεδία, έχει δικό της όραμα και θέτει συγκεκριμένους στόχους, όλα όμως έχουν ως απώτερο σκοπό τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών με επίκεντρο τον χρήστη.

3.1.1 Οδικός Χάρτης για τη Διαλειτουργικότητα στην ΕΕ



Εικόνα 2 - Οδικός Χάρτης Διαλειτουργικότητας στην ΕΕ

(Πηγή: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Report_SoP_2016_rev9_single%20pages.pdf)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνώρισε την ανάγκη διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων ήδη από τη δεκαετία του 1980 και έκτοτε υποστήριξε προγράμματα ανάπτυξης, προώθησης και χρήσης λύσεων διαλειτουργικότητας. Ειδικότερα, η ιδέα της διαλειτουργικότητας στην ΕΕ ξεκίνησε με την έναρξη του προγράμματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής CADDIA το 1985 ([Απόφαση 85/214/ΕΟΚ](#)).

Το 1999, η Επιτροπή δρομολόγησε την πρωτοβουλία IDA που αφορούσε αποκλειστικά στη διαλειτουργικότητα ([Απόφαση 1719/1999/ΕΚ](#)). Έπειτα, η προώθηση της έννοιας της διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρώπη μεταξύ των συστημάτων ΤΠΕ αποτέλεσε το επίκεντρο «της διαλειτουργικής παροχής των ευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (IDABC)» που θεσπίστηκε το 2004 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ([Απόφαση 2004/387/ΕΚ](#)).

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 ([COM\(2002\) 263](#)) προέτρεπε την Επιτροπή να εκδώσει ένα συμφωνημένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εξετάζοντας το περιεχόμενο των πληροφοριών και προτείνοντας τεχνικές και προδιαγραφές για τη σύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων διοικήσεων σε ολόκληρη την ΕΕ. Στη συνέχεια, δημοσιεύθηκε το

Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για τις πανευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ΕΠΔ έκδοση 1.0).

Το 2009, υπεγράφη στο Malmö της Σουηδίας η [υπουργική δήλωση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση](#). Ως έμπνευση για το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015, η δήλωση Malmö προέτρεπε τα κράτη μέλη να επιτύχουν αποτελεσματικότερες διασυνοριακές υπηρεσίες και την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς, καθώς και να προωθήσουν ανοικτές προδιαγραφές για να διευκολύνουν την ευθυγράμμιση των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (NIFs) με τα ισχύοντα ευρωπαϊκά πλαίσια. Προκειμένου να συμπληρωθεί η δήλωση του Malmö, εισήχθη η υπουργική δήλωση για το Ευρωπαϊκό ψηφιακό θεματολόγιο, η δήλωση της Γρανάδας, η οποία κάλυψε ένα ευρύ φάσμα σχετικών τομέων όπως η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, η ηλεκτρονική υγεία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η διαλειτουργικότητα ([European Union, 2017](#)).

Το πρόγραμμα ISA (Interoperability Solutions for Public Administrations), διάδοχος του IDABC, επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της μακροχρόνιας πρωτοβουλίας της Επιτροπής για τη δημιουργία μιας ΕΕ απαλλαγμένης από ηλεκτρονικά εμπόδια στα εθνικά σύνορα, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας λύσεις ΤΠΕ σε εθνικό επίπεδο. Επιπλέον, το 2010 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε την ανακοίνωση «Προς τη διαλειτουργικότητα των ευρωπαϊκών δημοσίων υπηρεσιών» ([COM\(2010\) 744](#)), η οποία περιείχε το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες (ΕΠΔ έκδοση 2.0) και την Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Strategy - EIS). Αυτή η δεύτερη έκδοση του ΕΠΔ αναγνώριζε την ύπαρξη των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας και διεύρυνε τον τομέα παρέμβασής του, ώστε να περιλαμβάνει το νομικό και διοικητικό περιβάλλον, την πρόοδο σε διάφορα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη και τις τεχνολογικές εξελίξεις, καθώς και τις εξελίξεις στην αγορά ΤΠΕ.

Τον Μάιο του 2015, η Επιτροπή Γιούνκερ εξέδωσε τη «Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης» ([COM\(2015\) 192](#)), η οποία αποσκοπούσε στην εξάλειψη των ψηφιακών εμποδίων και στην προώθηση διαδικτυακών ευκαιριών, διασφαλίζοντας παράλληλα την ελεύθερη κυκλοφορία αγαθών, προσώπων, υπηρεσιών και κεφαλαίων, αλλά και δίκαιη πρόσβαση αγαθών και υπηρεσιών στο Διαδίκτυο. Η Στρατηγική αυτή προέβλεπε τρεις τομείς πολιτικής, από τους οποίους ο τρίτος πυλώνας

"Θεωρώντας την ψηφιακή οικονομία ως κινητήρια δύναμη για την οικονομική ανάπτυξη" ήταν ιδιαίτερα σημαντικός στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας.

Το 2016, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το «Σχέδιο Δράσης της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των κυβερνήσεων της ΕΕ για το χρονικό διάστημα 2016-2020» (EU eGovernment Action Plan 2016-2020) ([COM\(2016\) 179](#)), το οποίο αποτελούσε μέρος της ευρύτερης στρατηγικής για την ενιαία ψηφιακή αγορά. Αυτό φιλοδοξούσε να αποτελέσει το μέσο συνένωσης των εθνικών προσπαθειών και καθόριζε μια σειρά αρχών που έπρεπε να τηρούνται από τις επερχόμενες πρωτοβουλίες, έτσι ώστε να είναι δυνατή η αξιοποίηση των σημαντικών ωφελειών που μπορούσε να αποφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τις ίδιες τις δημόσιες διοικήσεις. Μεταξύ των αρχών αυτών δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εφαρμογή της αρχής «Μόνον Άπαξ» (Once Only Principle – OOP), δηλαδή της αρχής με βάση την οποία πληροφορίες και στοιχεία που έχουν προσκομισθεί σε δημόσιες αρχές δεν απαιτείται να ξαναυποβληθούν.

Στις 23 Μαρτίου 2017 εκδόθηκε νέα ανακοίνωση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ([COM\(2017\) 134](#)), η οποία περιείχε τη νέα έκδοση του ΕΠΔ. Το νέο ΕΠΔ βρίσκεται σε ισχύ μέχρι σήμερα και η επιτυχής εφαρμογή του προβλέπεται να βελτιώσει την ποιότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και να δημιουργήσει ένα περιβάλλον όπου οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν να συνεργάζονται ψηφιακά. Η αναθεώρησή του πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του προγράμματος ISA² ([Απόφαση ΕΕ 2015/2240](#)), το οποίο ήταν ένα χρηματοδοτικό πρόγραμμα της ΕΕ που υποστήριζε την ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων που επιτρέπουν στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες στην Ευρώπη να επωφεληθούν από διαλειτουργικές διασυνοριακές και διατομεακές δημόσιες υπηρεσίες. Το πρόγραμμα αυτό διήρκεσε έως τις 31 Δεκεμβρίου 2020 και έκλεισε επίσημα τον Απρίλιο του 2021.

Στις 6 Οκτωβρίου 2017 υπεγράφη από όλες τις χώρες της ΕΕ και της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (ΕΖΕΣ) η δήλωση του Ταλίν ([Tallinn Ministerial Declaration](#)) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σε αυτή τη δήλωση, οι υπουργοί επιβεβαίωσαν εκ νέου τη δέσμευσή τους στο όραμα που οριζόταν στο σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 και στο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, σχετικά με σημαντικές προτεραιότητες για την εξασφάλιση

υψηλής ποιότητας, ανοικτών, αποτελεσματικών και χωρίς αποκλεισμούς, με επίκεντρο τον χρήστη και απρόσκοπτων διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ. Ταυτόχρονα, δεσμεύθηκαν εκ νέου για την ταχεία εφαρμογή του ευρωπαϊκού κανονισμού eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης ([Κανονισμός ΕΕ 910/2014](#)), όπως και για την εφαρμογή της αρχής «Μόνον Άπαξ». Επιπλέον, η δήλωση του Ταλίν έθεσε τα θεμέλια για περαιτέρω ψηφιακή εξέλιξη και κοινές δράσεις μετά το 2020, μέσω της διάδοσης της ψηφιοποίησης σε όλους τους τομείς πολιτικής και της πραγματικής θέσης των τελικών χρηστών στο επίκεντρο των υπηρεσιών.

Το 2020 έγινε κεντρικό σημείο στο μέλλον του ψηφιακού θεματολογίου της ΕΕ. Τον Φεβρουάριο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε την ανακοίνωση «*Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης*» ([COM\(2020\) 67](#)), η οποία όριζε ως βασική δράση την ανάπτυξη μιας ενισχυμένης στρατηγικής διαλειτουργικότητας των κυβερνήσεων της ΕΕ, με στόχο την προώθηση του συντονισμού και την υιοθέτηση κοινών προτύπων για τις δημόσιες υπηρεσίες και τις ροές δεδομένων. Καθ' όλη τη διάρκεια του υπόλοιπου έτους, η ανάγκη για δράση στον τομέα της διαλειτουργικότητας έγινε ακόμη πιο εμφανής ως αποτέλεσμα της κρίσης COVID-19. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή δρομολόγησε την αξιολόγηση του προγράμματος ISA² και του νέου ΕΠΔ, καθώς και την εκτίμηση των επιπτώσεων για μια μελλοντική στρατηγική διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα για την ΕΕ.

Στις 8 Δεκεμβρίου 2020 υπογράφηκε από τους αρμόδιους υπουργούς όλων των κρατών μελών της ΕΕ η Διακήρυξη του Βερολίνου ([Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government](#)). Αυτή, επιβεβαίωσε τη δέσμευση των Ευρωπαίων ηγετών για τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις ευρωπαϊκές αξίες, όπως ήδη οριζόταν στη Διακήρυξη του Ταλίν του 2017 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με την υπογραφή της, κάθε κράτος μέλος της ΕΕ συμφώνησε να εφαρμόσει ένα σύνολο 22 δράσεων πολιτικής στα εθνικά του πλαίσια έως το 2024. Στόχος της είναι να προχωρήσει ένα βήμα παραπέρα τις αρχές που διατυπώθηκαν στη Διακήρυξη του Ταλίν, επιβεβαιώνοντας τον ρόλο των δημόσιων διοικήσεων στην προώθηση ενός ψηφιακού μετασχηματισμού των ευρωπαϊκών κοινωνιών με βάση την αξία. Πρόσφατα, δημοσιεύτηκε και η πρώτη έκθεση προόδου σχετικά με την παρακολούθηση εφαρμογής της εν λόγω Διακήρυξης ([European Commission, 2022](#)), η οποία περιέχει

επισκόπηση των επιδόσεων και των δράσεων των κρατών μελών όσον αφορά το πρώτο έτος εφαρμογής της δέσμευσης που ανέλαβαν στη δήλωση.

Στις 21 Νοεμβρίου 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε την έναρξη της «Διαλειτουργικής Ευρώπης» ([Interoperable Europe](#)), μιας πρωτοβουλίας για μια ενισχυμένη πολιτική διαλειτουργικότητας στην ΕΕ, η οποία αντικαθιστά και επεκτείνει την αποστολή του πλέον ολοκληρωμένου προγράμματος ISA². Η πρωτοβουλία αυτή αντιπροσωπεύει το πλαίσιο πολιτικής για την επιδίωξη, την υποστήριξη, την ανάπτυξη και την προώθηση της διαλειτουργικότητας σε ολόκληρη την ΕΕ και δεσμεύεται να εισαγάγει μια νέα συνεργατική πολιτική διαλειτουργικότητας για την Ευρώπη, η οποία θα μετασχηματίσει τις δημόσιες διοικήσεις και θα τις βοηθήσει στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Από χρηματοοικονομικής πλευράς, χρηματοδοτείται από το τμήμα του Προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη» ([Digital Europe Programme](#)) που είναι αφιερωμένο στη διαλειτουργικότητα, το οποίο είναι ένα νέο χρηματοδοτικό πρόγραμμα που επικεντρώνεται κυρίως στην ψηφιοποίηση για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τις δημόσιες διοικήσεις.

Στα τέλη του 2021, πραγματοποιήθηκε μια επαναξιολόγηση τόσο του ΕΠΔ, το οποίο αποτελεί το σταθερό πλαίσιο πολιτικής της ΕΕ, όσο και του ISA², το οποίο ήταν το κύριο χρηματοδοτικό πρόγραμμα. Και τα δύο αξιολογήθηκαν θετικά, ωστόσο, επισημάνθηκαν ορισμένες ελλείψεις. Μία από αυτές ήταν ότι το πρόγραμμα δεν ήταν αρκετά δεσμευτικό και κατά συνέπεια δεν προσέφερε στα κράτη μέλη το βάρος που χρειάζονται για να εφαρμόσουν τη διαλειτουργικότητα στο εσωτερικό τους. Υπήρξε, επίσης, περιορισμένη επαναχρησιμοποίηση εργαλείων, κατευθυντήριων γραμμών και λύσεων. Επιπλέον, η αξιολόγηση έδειξε ότι υπάρχει έλλειψη ευθυγράμμισης μεταξύ των πολιτικών της ΕΕ. Γι' αυτούς τους λόγους, κατέστη σαφές, ότι είναι επιτακτική η καλύτερη εδραίωση της διαλειτουργικότητας στον δημόσιο τομέα, γεγονός που οδήγησε στο να προταθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή μια νέα πολιτική, η οποία τώρα ονομάζεται **Interoperable Europe Act**. Ειδικότερα, προτάθηκε να θεσπιστεί ως Κανονισμός, καθώς είναι το καταλληλότερο μέσο για την επίτευξη αυτού του σκοπού και ταυτόχρονα δίνει πολύ μεγαλύτερη βαρύτητα στο ΕΠΔ ([Foteva, 2022](#)).

3.1.2 Η Διαλειτουργικότητα ως Χρηματοδοτική Προτεραιότητα της ΕΕ

Όπως προαναφέρθηκε, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εδώ και αρκετές δεκαετίες έχει προτεραιοποιήσει τη διαλειτουργικότητα στα χρηματοδοτικά της προγράμματα. Στο

πλαίσιο του νέου Πολυετούς Δημοσιονομικού Πλαισίου, η Επιτροπή πρότεινε το πρόγραμμα «Ψηφιακή Ευρώπη» για την περίοδο 2021-2027, το οποίο επικεντρώνεται στην οικοδόμηση των στρατηγικών ψηφιακών ικανοτήτων της ΕΕ και στη διευκόλυνση της ευρείας ανάπτυξης ψηφιακών τεχνολογιών που θα χρησιμοποιηθούν από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης. Με προγραμματισμένο συνολικό προϋπολογισμό ύψους 7,59 δισ. ευρώ (σε τρέχουσες τιμές), οι γενικοί στόχοι του προγράμματος είναι να στηρίξουν και να επισπεύσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ευρωπαϊκής οικονομίας, βιομηχανίας και κοινωνίας, να μεταφέρουν τα οφέλη του στους πολίτες, στις δημόσιες διοικήσεις και στις επιχειρήσεις σε όλη την Ένωση, καθώς και να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης στην παγκόσμια ψηφιακή οικονομία. Παράλληλα, στοχεύει να συμβάλει στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος σε ολόκληρη την Ένωση, καθώς και στην ενίσχυση της στρατηγικής της αυτονομίας διαμέσου ολιστικής, διατομεακής και διασυνοριακής στήριξης και ισχυρότερης συνεισφοράς από πλευράς της Ένωσης ([Κανονισμός ΕΕ 2021/694](#)).

Το πρόγραμμα έχει πέντε βασικούς άξονες, ένας εκ των οποίων εστιάζει κυρίως στη διαλειτουργικότητα, παρέχοντας χρηματοδοτική δυνατότητα ύψους 1,072 δισ. ευρώ, καταδεικνύοντας έτσι ότι η ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων εξακολουθεί να θεωρείται υψίστης σημασίας, ακόμα και μετά τη λήξη του προγράμματος ISA². Σε αυτό το πλαίσιο, ένα από τα πιο συναφή χρηματοδοτικά εργαλεία (με 186,15 εκατομμύρια ευρώ) είναι το European Digital Government Eco System (EDGES), το οποίο ενεργεί για τη στήριξη των δημοσίων διοικήσεων και της διασυνοριακής διαλειτουργικότητάς τους με άλλες υπηρεσίες, όπως περιγράφεται στο Πρόγραμμα Εργασίας για την Ψηφιακή Ευρώπη 2021-2022 ([C\(2021\) 7914](#)). Το συγκεκριμένο διετές εν εξελίξει πρόγραμμα εργασίας για την περίοδο 2021-2022 θεωρείται μεταβατική φάση μεταξύ προηγούμενων προγραμμάτων και του νέου προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη». Ο κύριος στόχος είναι να συνεχίσει να υλοποιεί τα τρέχοντα προγράμματα και ταυτόχρονα να προσαρμόζεται στις νέες προτεραιότητες και ανάγκες που προσδιορίζονται σε συνεχή βάση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

3.1.3 Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ενιαία ψηφιακή αγορά και του προγράμματος ISA², η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε στις 23 Μαρτίου του 2017 ανακοίνωση για τη διαλειτουργικότητα, η οποία εισήγαγε ένα αναθεωρημένο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

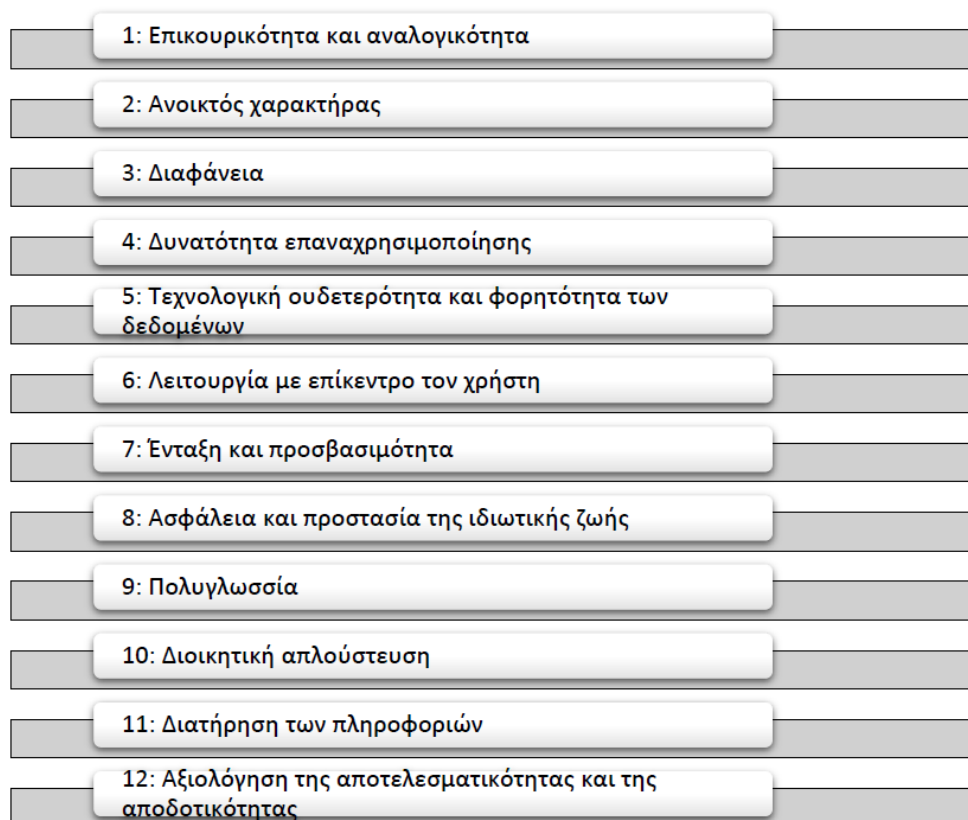
Διαλειτουργικότητας ([COM\(2017\) 134](#)). Το νέο ΕΠΔ αποτελεί την αναθεωρημένη έκδοση του πλαισίου που εκδόθηκε το 2010, η ανάγκη αναθεώρησής του οποίου επιβεβαιώθηκε κατά τις εργασίες διαβούλευσης⁴ με όλους τους ενδιαφερόμενους, δηλαδή δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών, πολίτες, επιχειρήσεις και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ένωσης. Η αναθεώρηση αυτή κρίθηκε κομβική μετά από έξι χρόνια λειτουργίας, διότι το πεδίο των νέων τεχνολογιών αναπτύσσεται με πάρα πολύ μεγάλη ταχύτητα και ολοένα προκύπτουν νέες προκλήσεις διαλειτουργικότητας, καθώς και νέες πολιτικές της ΕΕ. Στο νέο αυτό πλαίσιο υπάρχει μια καλύτερη προσέγγιση στις τεχνολογικές τάσεις και δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στα ανοικτά δεδομένα και το υπολογιστικό νέφος, ενώ παράλληλα δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στο πώς η διαλειτουργικότητα και τα πρότυπα πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη.

Το νέο ΕΠΔ δίνει μεγαλύτερη έμφαση στον τρόπο πρακτικής εφαρμογής των αρχών και των μοντέλων διαλειτουργικότητας και ταυτόχρονα εξετάζει τις νέες ανάγκες που σχετίζονται με τις πολιτικές και την τεχνολογία. Ο αριθμός των συστάσεων έχει αυξηθεί από 25 σε 47 και πλέον οι συστάσεις έχουν γίνει πιο συγκεκριμένες για να διευκολύνεται η εφαρμογή τους. Παράλληλα, δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στον ανοικτό χαρακτήρα και τη διαχείριση πληροφοριών, τη διαφάνεια, τη φορητότητα των δεδομένων, τη διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας και την ενοποιημένη παροχή υπηρεσιών ([COM\(2017\) 134](#) – [Παράρτημα 2](#)).

Οι προαναφερθείσες 47 συστάσεις είναι οργανωμένες στο πλαίσιο τριών πυλώνων:

1. Ο πρώτος πυλώνας περιλαμβάνει και ομαδοποιεί σε τέσσερις κατηγορίες τις 12 αρχές που θα πρέπει να καθοδηγούν τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής στην επιδίωξη της διαλειτουργικότητας και οι οποίες είναι επιτακτικό να εφαρμόζονται από όλες τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις κατά τη διαδικασία δημιουργίας διαλειτουργικών ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών. Οι αρχές αυτές παρουσιάζονται σχηματικά στην παρακάτω εικόνα:

⁴ Το έγγραφο SWD(2017)113 που αφορά στη συνοπτική έκθεση για τις δραστηριότητες διαβούλευσης δείχνει ότι τα κράτη μέλη και τα θεσμικά όργανα της ΕΕ ανέφεραν την ανάγκη θέσπισης νέου ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας προκειμένου i) να λαμβάνονται υπόψη οι νέες τεχνολογικές τάσεις (73 %), ii) να παρέχεται πρακτική και πιο στοχευμένη καθοδήγηση για την εφαρμογή των απαιτήσεων διαλειτουργικότητας (73 %) και iii) να υπάρχει ευθυγράμμιση με την εξέλιξη των στρατηγικών της ΕΕ, ιδίως τη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά (65 %).



Εικόνα 3 - Αρχές Διαλειτουργικότητας ΕΠΔ

(Πηγή: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_3&format=PDF)

2. Ο δεύτερος πυλώνας περιγράφει τα επίπεδα διαλειτουργικότητας, παρουσιάζοντας διάφορες πτυχές της διαλειτουργικότητας που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν κατά τον σχεδιασμό των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών.
3. Ο τρίτος πυλώνας προτείνει το εννοιολογικό μοντέλο για τον σχεδιασμό και την παροχή ολοκληρωμένων δημόσιων υπηρεσιών. Προωθεί την ιδέα της «διαλειτουργικότητας από το σχεδιασμό» ως τυποποιημένης προσέγγισης με γνώμονα τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό, οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να επαναχρησιμοποιούν τόσο τις εσωτερικές όσο και τις εξωτερικές πηγές πληροφοριών.

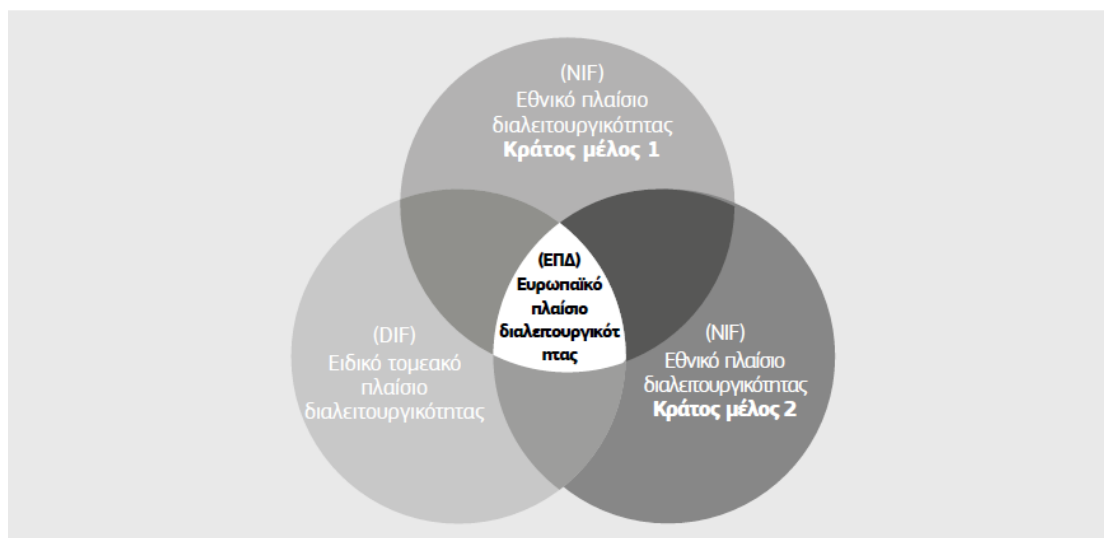
Παράλληλα, η εφαρμογή του νέου αυτού πλαισίου διέπεται από το εξής όραμα, το οποίο υποστηρίχτηκε ευρέως από τους αντιπροσώπους των κρατών μελών στις επιτροπές για το ISA και το ISA² με τους οποίους έγινε διαβούλευση, καθώς και από δημόσιες διοικήσεις και λοιπούς ενδιαφερόμενους: «Οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να παρέχουν βασικές διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με επίκεντρο τον

χρήστη προς επιχειρήσεις και πολίτες, σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, υποστηρίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων σε ολόκληρη την Ένωση».

Βασικοί στόχοι του νέου ΕΠΔ είναι:

- να εμπνεύσει τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις στην προσπάθειά τους να σχεδιάσουν και να παρέχουν απρόσκοπτες ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες προς άλλες δημόσιες διοικήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις που, στο μέτρο του δυνατού, είναι εκ προεπιλογής ψηφιακές, διασυνοριακές και ανοικτές
- να παρέχει κατευθύνσεις προς τις δημόσιες διοικήσεις αναφορικά με τον σχεδιασμό και την επικαιροποίηση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας (NIFs) ή των εθνικών πολιτικών, στρατηγικών και κατευθυντήριων γραμμών που προωθούν τη διαλειτουργικότητα
- να συμβάλλει στην καθιέρωση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς με την προώθηση της διασυνοριακής και διατομεακής διαλειτουργικότητας για την παροχή ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών

Το νέο αυτό πλαίσιο υποστηρίζεται, προωθείται και παρακολουθείται κυρίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη και θεωρείται ένα πλαίσιο γενικής εφαρμογής που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις δημόσιες διοικήσεις στην ΕΕ, αλλά και σε όλα τα διοικητικά επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού, εθνικού, περιφερειακού και τοπικού επιπέδου. Δεδομένου, όμως, ότι τα κράτη μέλη έχουν διαφορετικά διοικητικά και πολιτικά συστήματα, είναι επιτακτικό να λαμβάνονται υπόψη οι εθνικές ιδιαιτερότητες κατά τη μεταφορά του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας στο εθνικό. Ομοίως, τα ειδικά τομεακά πλαίσια διαλειτουργικότητας (DIF) θα πρέπει να παραμείνουν συμβατά με το πεδίο εφαρμογής του ευρωπαϊκού και όπου κρίνεται απαραίτητο να το επεκτείνουν, προκειμένου να καλύπτουν τις ειδικές απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του συγκεκριμένου τομέα.



Εικόνα 4 - Σχέση μεταξύ EIRA, NIF & DIF

(Πηγή: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_3&format=PDF)

3.1.4 Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα

Η Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Reference Architecture - EIRA) είναι ένα μεταμοντέλο αρχιτεκτονικής που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος ISA² και καθορίζει τα πιο σημαντικά αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία (Architecture Building Blocks – ABBs⁵) που απαιτούνται για την κατασκευή διασυνοριακών διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών. Παρέχει μια κοινή ορολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα που εργάζονται για δημόσιες διοικήσεις σε διάφορες εργασίες αρχιτεκτονικής και ανάπτυξης συστημάτων.

Η πιο πρόσφατη έκδοση της EIRA είναι η [έκδοση 5.0.0](#), η οποία κυκλοφόρησε τον Μάιο του 2022 και περιέχει αναβαθμίσεις που σχετίζονται με τον ορισμό των απόψεων διαλειτουργικότητας, αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία και συναφή παραδείγματα. Το περιεχόμενο της έκδοσης αυτής έχει αναπτυχθεί μέσω μιας ευέλικτης προσέγγισης διαχείρισης έργων και περιλαμβάνει πλέον σημαντικές αναβαθμίσεις, γι' αυτό και μπορεί να θεωρηθεί η τελευταία λέξη της τεχνολογίας στον τομέα της

⁵ Ενδεικτικά ABBs είναι η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, οι ψηφιακές υπογραφές, η ασφάλεια, η χρονοσήμανση, η μετάφραση, η εγγυημένη παράδοση - ανταλλαγή δεδομένων κ.α.

διαλειτουργικότητας για το σχεδιασμό των διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από άκρο σε άκρο.

Η EIRA έχει τέσσερα κύρια χαρακτηριστικά:

1. **Κοινή ορολογία για την επίτευξη συντονισμού:** Παρέχει ένα σύνολο σαφώς καθορισμένων ABBs, τα οποία παρέχουν μια ελάχιστη κοινή κατανόηση των σημαντικότερων δομικών στοιχείων που απαιτούνται για την ανάπτυξη διαλειτουργικών δημόσιων υπηρεσιών.
2. **Αρχιτεκτονική αναφοράς για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών:** Προσφέρει ένα πλαίσιο για την κατηγοριοποίηση (επανα)χρησιμοποιήσιμων δομικών λύσεων (Solution Building Blocks - SBBs), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε ένα πρόβλημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, επιτρέπει στους εμπλεκόμενους να εξορθολογίσουν, να διαχειριστούν και να τεκμηριώσουν την εργαλειοθήκη των επαναχρησιμοποιήσιμων λύσεων που διαθέτουν.
3. **Αρχιτεκτονική προσανατολισμένη στις υπηρεσίες (Service Oriented Architecture - SOA), ουδέτερη και ανεξάρτητη από τεχνολογίες και προϊόντα:** Η EIRA υιοθετεί ένα στυλ αρχιτεκτονικής προσανατολισμένο στις υπηρεσίες και προωθεί τις προδιαγραφές του ArchiMate ως συμβολισμό μοντελοποίησης. Στην πραγματικότητα, τα ABBs της EIRA μπορούν να θεωρηθούν ως επέκταση των εννοιών του μοντέλου στο ArchiMate.
4. **Ευθυγράμμιση με το ΕΠΔ και το TOGAF:** Η EIRA ευθυγραμμίζεται και συμμορφώνεται με το νέο ΕΠΔ. Παράλληλα, βασίζεται στο «The Open Group Architecture Framework» ([TOGAF](#)), δηλαδή σε ένα διεθνές πλαίσιο για επιχειρησιακές αρχιτεκτονικές, επαναχρησιμοποιώντας ορολογία και παραδείγματα από αυτό, όπως αρχιτεκτονικά πρότυπα, δομικά στοιχεία και προβολές, γεγονός που εξασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας.

Η κοινή χρήση της EIRA αναμένεται να παράσχει τα ακόλουθα οφέλη υψηλού επιπέδου, ενισχύοντας τον συντονισμό μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε επίπεδο ΕΕ και εντός των κρατών μελών:

- Παροχή ενός ελεγχόμενου λεξιλογίου
- Αποσύνδεση λειτουργιών σε αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία
- Διευκόλυνση του προσδιορισμού των προδιαγραφών διαλειτουργικότητας

- Παροχή αρχιτεκτονικών δομικών στοιχείων, που αποτελούν τον βασικό καταλύτη διαλειτουργικότητας
- Επιτάχυνση του κύκλου ανάπτυξης
- Ενεργοποίηση χαρτογραφιών
- Προώθηση της ανακάλυψης και της δυνατότητας επαναχρησιμοποίησης των υφιστάμενων λύσεων
- Υποστήριξη της λήψης αποφάσεων για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Στήριξη της διαμόρφωσης της δημόσιας πολιτικής

3.1.5 Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας

Το Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας ([National Interoperability Framework Observatory - NIFO](#)) είναι ένας από τους μηχανισμούς που έθεσε σε εφαρμογή η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2009 ως εργαλείο παρακολούθησης, για την τακτική συλλογή πληροφοριών σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση των δραστηριοτήτων ψηφιακής δημόσιας διοίκησης και διαλειτουργικότητας εντός των κρατών μελών της ΕΕ και των συνδεδεμένων χωρών. Πρόκειται για έναν ζωντανό κόμβο ψηφιακής πολιτικής και διαλειτουργικότητας, ο οποίος ενημερώνεται τακτικά σε στενή συνεργασία με 35 διαφορετικές ευρωπαϊκές χώρες. Η κύρια αποστολή του NIFO είναι να παρακολουθεί την εφαρμογή της αναθεωρημένης έκδοσης του ΕΠΔ, να παρέχει καθοδήγηση και υποστήριξη στις ευρωπαϊκές εθνικές δημόσιες διοικήσεις που επιθυμούν να ευθυγραμμίσουν περαιτέρω τα εθνικά τους πλαίσια διαλειτουργικότητας με το ευρωπαϊκό, καθώς και να συμβάλει στην προώθηση της πολιτικής ανάπτυξης ικανοτήτων και του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων. Με τον τρόπο αυτό, αποσκοπεί να καταστεί μια διαδικτυακή κοινότητα πρακτικής και η κύρια πηγή πληροφοριών σχετικά με θέματα ψηφιακής δημόσιας διοίκησης και διαλειτουργικότητας εντός της Ευρώπης, παρέχοντας τις ακόλουθες βασικές υπηρεσίες:

- **Παρατηρητήριο Πληροφόρησης:** Μέσω του Κέντρου Γνώσεων, το NIFO δημοσιεύει τις πλέον επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης και της διαλειτουργικότητας.
- **Βοήθεια και Υποστήριξη:** Παρέχει υποστήριξη, καθοδήγηση, εκπαιδευτικό υλικό και συμβουλές εμπειρογνομόνων στις ευρωπαϊκές εθνικές διοικήσεις για

τη διευκόλυνση της εφαρμογής και της ευθυγράμμισης του εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητάς τους με το ευρωπαϊκό.

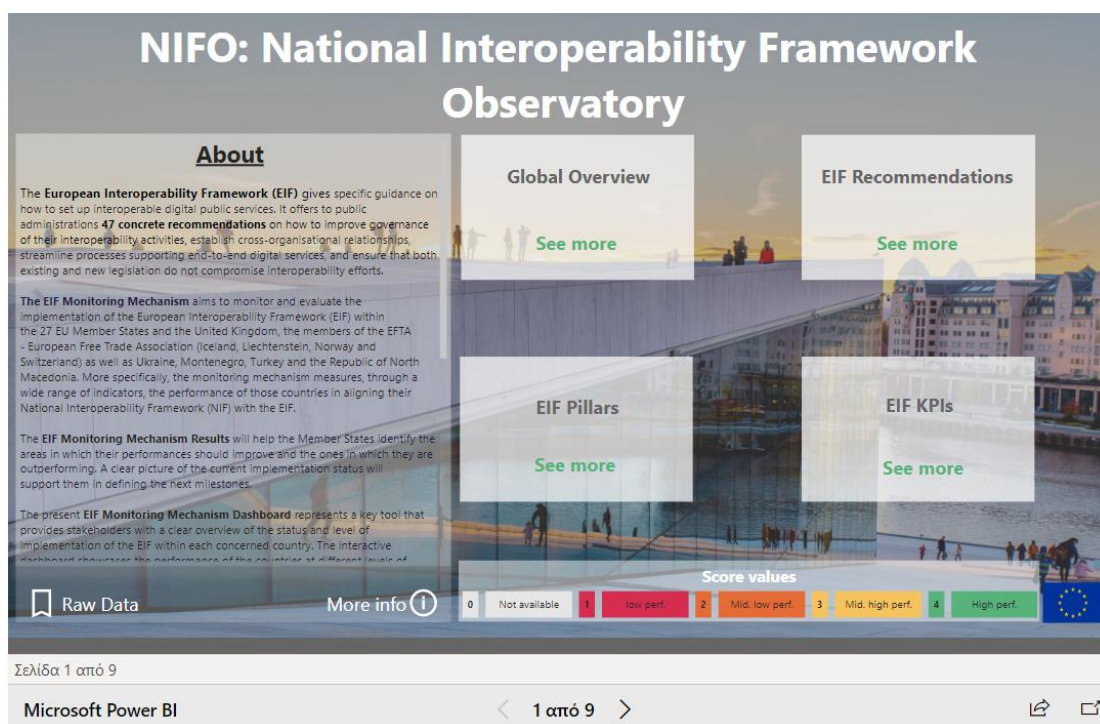
- **Κοινότητα Πρακτικής:** Αποσκοπεί στην προώθηση μιας κοινότητας πρακτικής σχετικά με θέματα ψηφιακής δημόσιας διοίκησης και διαλειτουργικότητας. Για τον σκοπό αυτό, προωθεί δραστηριότητες συνεργασίας με τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, όπως εργαστήρια και διαδικτυακά σεμινάρια, καθώς και τη δημοσίευση των πλέον πρόσφατων ειδήσεων και βέλτιστων πρακτικών.

Ειδικότερα, το [Κέντρο Γνώσεων](#) παρέχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες και τους πόρους που δημοσιεύει το NIFO, οι οποίες αφορούν στις πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης και της διαλειτουργικότητας σε ολόκληρη την Ευρώπη. Οι πληροφορίες και οι πόροι που δημοσιεύει το NIFO βρίσκονται σε δύο κύριους θεματικούς κόμβους:

1. Τον [κόμβο ψηφιακής πολιτικής](#), ο οποίος συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες και τους πόρους που σχετίζονται με την τρέχουσα κατάσταση της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, της διαλειτουργικότητας και των συναφών πολιτικών στην Ευρώπη, συμπεριλαμβανομένων ενημερωτικών δελτίων, εκθέσεων και περιπτωσιολογικών μελετών. Προσφέρει, επίσης, τη δυνατότητα περιήγησης στο περιεχόμενο «ανά χώρα» χάρη σε έναν γεωγραφικό χάρτη που διευκολύνει την πλοήγησή κατά την αναζήτηση πόρων που σχετίζονται με τη χώρα.
2. Τον [κόμβο παρακολούθησης](#), που συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες και τους πόρους που σχετίζονται με τις δραστηριότητες παρακολούθησης που διεξάγονται στο πλαίσιο του NIFO και συγκεκριμένα την παρακολούθηση της εφαρμογής του ΕΠΔ σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς και την παρακολούθηση της εφαρμογής της δήλωσης του Βερολίνου σε όλα τα κράτη μέλη, μέσω των αντίστοιχων μηχανισμών παρακολούθησης. Επιπλέον, παρέχει υποστηρικτικό υλικό στις εθνικές δημόσιες διοικήσεις μέσω κατευθυντήριων γραμμών και προγραμμάτων κατάρτισης, καθώς και μέσω της εργαλειοθήκης του ΕΠΔ.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να γίνει εκτενέστερη αναφορά στο μηχανισμό παρακολούθησης του ΕΠΔ ([EIF Monitoring](#)), καθώς και στην εργαλειοθήκη του ΕΠΔ ([EIF Toolbox](#)). Πιο συγκεκριμένα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, προκειμένου να εκπληρώσει την υποχρέωση του προγράμματος ISA² να παρακολουθεί την υλοποίηση

του ΕΠΔ, δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με την υλοποίησή του στις ευρωπαϊκές χώρες, τον μηχανισμό παρακολούθησης του ΕΠΔ. Τα αποτελέσματα αυτού του μηχανισμού βοηθούν τα κράτη μέλη να προσδιορίσουν τους τομείς στους οποίους θα πρέπει να βελτιωθούν οι επιδόσεις τους και τους τομείς στους οποίους υπερβαίνουν τις επιδόσεις τους. Μια σαφής εικόνα της τρέχουσας κατάστασης εφαρμογής θα τα βοηθήσει να καθορίσουν τα επόμενα ορόσημα και να μοιραστούν την εμπειρογνωσία τους. Για την πιο αποτελεσματική παρακολούθηση δημιουργήθηκε ένας ειδικός διαδραστικός πίνακας εργαλείων, στον οποίο είναι δυνατόν να απεικονιστούν οι επιδόσεις των χωρών σε διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης, μέσω πολυάριθμων τύπων διαγραμμάτων και να φιλτραριστούν τα αποτελέσματα ανά χώρα και έτος.



Εικόνα 5 - Μηχανισμός Παρακολούθησης ΕΠΔ του NIFO

(Πηγή: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/eif-monitoring>)

Αναφορικά με την εργαλειοθήκη του ΕΠΔ, πρόκειται για ένα διαδικτυακό εργαλείο, το οποίο εγκαινιάστηκε στις 12 Νοεμβρίου 2020 από το NIFO στο Joinup⁶. Εκτοτε, παρακολουθεί την εφαρμογή του ΕΠΔ και συνάμα παρέχει καθοδήγηση, αλλά κι

⁶ Το Joinup υποστηρίζει τη διάδοση και προώθηση όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με λύσεις διαλειτουργικότητας, με στόχο την προσέγγιση όλο και μεγαλύτερου κοινού δημόσιων υπαλλήλων σε ολόκληρη την Ευρώπη και πέραν αυτής.

εξοπλίζει με τα απαραίτητα εργαλεία τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις που προσπαθούν να ευθυγραμμίσουν τα εθνικά τους πλαίσια διαλειτουργικότητας (NIFs) με το ευρωπαϊκό. Ο κύριος σκοπός της εργαλειοθήκης αυτής είναι να παρέχει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαλειτουργικότητα και να επιτρέπει στους χρήστες της να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και επαναχρησιμοποιήσιμες λύσεις κατά την αντιμετώπιση συγκεκριμένων πτυχών της διαλειτουργικότητας ή κατά το σχεδιασμό μιας νέας ψηφιακής υπηρεσίας. Διαθέτει, επίσης, έγγραφα καθοδήγησης σχετικά με το θεωρητικό υπόβαθρο του πλαισίου, πληροφορίες που αναδεικνύουν τις ανάγκες εφαρμογής των 47 συστάσεων και των 12 αρχών του, καθώς και επιχειρησιακές λύσεις που καλύπτουν τις πτυχές ευθυγράμμισης και εφαρμογής της εν λόγω διαδικασίας.

Επιπλέον, με στόχο την παροχή πλήρους υποστήριξης και καθοδήγησης στο ευρύ φάσμα δυνητικών χρηστών και τη βελτίωση της εμπειρίας τους όσον αφορά την εργαλειοθήκη, το τμήμα «Πυλώνες του ΕΠΔ» (EIF Pillars) ενσωματώνει μια σειρά διαδραστικών στοιχείων, όπως νομικές πρωτοβουλίες/πρωτοβουλίες πολιτικής της ΕΕ, ορθές πρακτικές και συγκεκριμένα παραδείγματα, καθώς και ανοικτά πρότυπα και προδιαγραφές που σχετίζονται με την εφαρμογή του. Η εργαλειοθήκη αυτή αποτελεί δυναμική λύση και αναμένεται να εξελιχθεί με την πάροδο του χρόνου, δίνοντας έμφαση σε πρακτικές επιτυχείς εφαρμογές, γεφυρώνοντας έτσι το χάσμα μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων και των διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.



Εικόνα 6 - Εργαλειοθήκη ΕΠΔ

(Πηγή: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/solution/eif-toolbox/eif-toolbox>)

3.1.6 Ακαδημία Διαλειτουργικής Ευρώπης

Η Ακαδημία Διαλειτουργικής Ευρώπης ([Interoperable Europe Academy](#)), παλαιότερα γνωστή ως Ακαδημία Διαλειτουργικότητας (Interoperability Academy), είναι μια δράση που ξεκίνησε στο πλαίσιο του προγράμματος ISA² το 2019 και στοχεύει να συμβάλλει στην ανάπτυξη προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων των δημοσίων

υπαλλήλων στον τομέα της διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της πολιτικής, της παροχής υπηρεσιών και της αξιολόγησης των επιπτώσεων. Η δράση αποτελεί πλέον μέρος της πρωτοβουλίας «Interoperable Europe» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Με την πάροδο των ετών, τα προγράμματα ISA και ISA², καθώς και το πρόγραμμα CEF ([Connecting Europe Facility](#)), δημιούργησαν διάφορες λύσεις, συμπεριλαμβανομένων διαφόρων μαθησιακών πόρων. Στόχος της Ακαδημίας είναι να συγκεντρώσει και να οργανώσει αυτούς τους μαθησιακούς πόρους για να δημιουργήσει ένα μοναδικό σημείο πρόσβασης σε όλους τους εκπαιδευτικούς πόρους που σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα. Το όραμά της είναι να συνεχίσει να παρέχει διαδικτυακά, αυτο-ρυθμιζόμενα μαθήματα, προσβάσιμα 24/7, συνοδευόμενα από ζωντανές διδακτικές συνεδρίες, τόσο διαδικτυακά όσο και δια ζώσης, όπως εποχιακά σχολεία, εργαστήρια και διαδικτυακά σεμινάρια. Με αυτόν τον τρόπο, η Ακαδημία ενθαρρύνει την επαναχρησιμοποίηση διαλειτουργικών λύσεων, καθώς και την υποστήριξη της εφαρμογής του ΕΠΔ.

Η Ακαδημία Διαλειτουργικής Ευρώπης είναι μία από τις πρωτοβουλίες που φιλοξενούνται στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης «[EU Academy](#)», η οποία συγκεντρώνει όλες τις μαθησιακές δραστηριότητες και τους πόρους που αναπτύχθηκαν από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Ως εκ τούτου, όλοι οι εκπαιδευτικοί πόροι διαλειτουργικότητας μπορούν να βρεθούν εκεί, υπό το σήμα Interoperable Europe Academy. Επιπλέον, συμβάλλει στην επέκταση των πόρων που διατίθενται στη συλλογή αφιερωμένη στις ψηφιακές δεξιότητες στον δημόσιο τομέα στο Joinup. Παράλληλα, οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν τους υπαλλήλους τους να αναζητούν μαθήματα ηλεκτρονικής μάθησης για να βελτιώσουν τις γνώσεις τους σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες μέσω της πλατφόρμας.

Τα βασικά επιτεύγματα της Ακαδημίας μέχρι σήμερα είναι τα εξής:

- κυκλοφόρησε 16 διαδικτυακά μαθήματα, διοργάνωσε ένα εποχικό σχολείο και μια σειρά εργαστηρίων και διαδικτυακών σεμιναρίων,
- δημιούργησε έναν κατάλογο εκπαιδευτικών πόρων που παράγονται από τα προγράμματα ISA/ISA² και CEF και τον δημοσίευσε στο Joinup,
- ανέπτυξε δυναμικά προφίλ εκπαιδευόμενων και διαφορετικές μαθησιακές διαδρομές,

- καθιέρωσε ένα αρχικό μοντέλο διακυβέρνησης και κατευθυντήριες γραμμές για τους ιδιοκτήτες των μαθημάτων,
- προσδιόρισε και συνδέθηκε με υφιστάμενες πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

Το 2022, η δράση θα επικεντρωθεί στα εξής:

- Δημιουργία ακαδημαϊκού ημερολογίου/ημερολογίου εκδηλώσεων για το 2022, συμπεριλαμβανομένων ζωντανών μαθημάτων, σειράς διαλέξεων, εποχιακών σχολείων.
- Δημοσίευση περισσότερου περιεχομένου ηλεκτρονικής μάθησης και προετοιμασία του επόμενου εποχιακού σχολείου.
- Κοινή χρήση οδηγιών για επαναχρησιμοποίηση και δημιουργία μαθησιακού υλικού.
- Αύξηση της κοινότητας γύρω από προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες και ενθάρρυνση της ανταλλαγής απόψεων και βέλτιστων πρακτικών.

3.2 Εθνικές Πρωτοβουλίες και Δράσεις

3.2.1 Ορόσημα Διαλειτουργικότητας στον ελληνικό δημόσιο τομέα

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί εδώ και αρκετά χρόνια σημαντική πρόκληση για την Ελλάδα, γεγονός που συνέβαλε, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, σε μια ολιστική προσέγγισή της με τη δημιουργία σημαντικών δομών, νομοθετημάτων και πληροφοριακών συστημάτων. Ειδικότερα, ακολουθώντας τις επιταγές της ΕΕ για μια πιο οριζόντια διακυβέρνηση, τον Ιούλιο του 2019 συνίσταται στη χώρα το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ([προεδρικό διάταγμα 81/2019](#)), το οποίο συγκεντρώνει υπό ενιαία υποδομή όλες τις δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Ο στρατηγικός στόχος είναι να παρασχεθεί το απαραίτητο πλαίσιο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, ώστε να επωφεληθούν πραγματικά από μια ενιαία ψηφιακή αγορά χωρίς αποκλεισμούς στην ΕΕ, τόσο με το σχεδιασμό όσο και με τη χρήση αποτελεσματικών ψηφιακών υπηρεσιών σε ένα ευρύ φάσμα τομέων, συμπεριλαμβανομένης της δημόσιας διοίκησης, της δικαιοσύνης, της υγείας, της ενέργειας και των μεταφορών. Το Υπουργείο έχει συντονιστικό ρόλο για όλα τα υπουργεία, τις κυβερνητικές υπηρεσίες

και τους φορείς της χώρας, προκειμένου να εξασφαλιστεί τεχνική, σημασιολογική, οργανωτική και νομική διαλειτουργικότητα σε όλα τα διοικητικά επίπεδα.

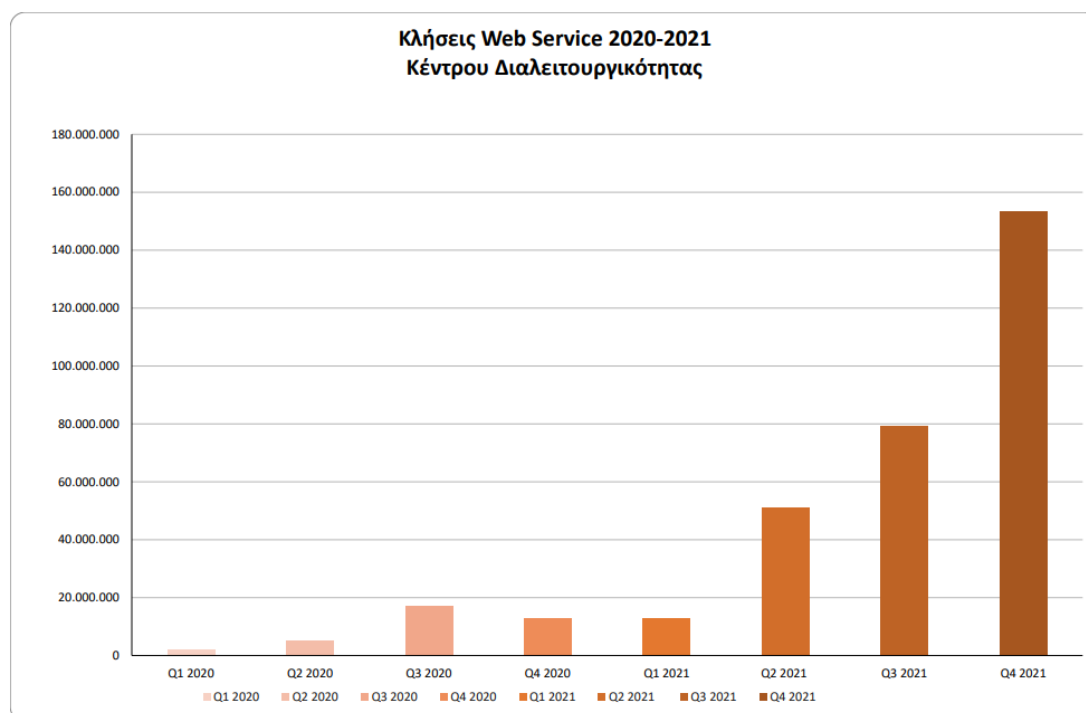
Ένα ακόμα κομβικό ορόσημο για την επίτευξη διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα αποτελεί ο [νόμος 4623/2019](#), ο οποίος προβλέπει, μεταξύ άλλων, άρθρα αφιερωμένα στη διαλειτουργικότητα νέων οργανωτικών δομών, ρόλων και αρμοδιοτήτων σε διατομεακό και εθνικό επίπεδο. Με τον νόμο αυτό, η διαλειτουργικότητα τίθεται σε υψηλή προτεραιότητα για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Επιπλέον, τον Απρίλιο του 2020, δημιουργείται, με το [προεδρικό διάταγμα 40/2020](#), ο Οργανισμός του νεοσύστατου Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στον σαφέστερο προσδιορισμό της αποστολής και της διάρθρωσης ολόκληρου του Υπουργείου συνολικά, αλλά και της κάθε οργανικής του μονάδας ξεχωριστά. Ταυτόχρονα, διευρύνονται και εξειδικεύονται περεταίρω οι αρμοδιότητες του Τμήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας που είναι επιφορτισμένο με τις δραστηριότητες συντονισμού και την αντιμετώπιση πολιτικών, οργανωτικών και νομικών ζητημάτων διαλειτουργικότητας για τον ελληνικό δημόσιο τομέα, κάτι που αποτελεί σημαντική πρωτοβουλία για την επίτευξη νομικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας. Επιπροσθέτως, ο [νόμος 4727/2020](#) περί Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, περιέχει διατάξεις που αφορούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του ελληνικού δημόσιου τομέα και της κοινωνίας ευρύτερα, αλλά και στην παροχή αποτελεσματικών διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, γι' αυτό και το εν λόγω νομοθέτημα θεωρείται υψίστης σημασίας για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας.

3.2.2 Κέντρο Διαλειτουργικότητας

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης ([υπουργική απόφαση 118944 εξ 2019](#)). Εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσα από το οποίο ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των φορέων του δημοσίου, ενώ σύμφωνα με τον [νόμο 4623/2019](#) αποτελεί τη μοναδική ηλεκτρονική πλατφόρμα για τη διαλειτουργικότητα και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των

φορέων. Οι διαδικτυακές του υπηρεσίες (Web Services) διατίθενται στους φορείς του δημοσίου, του ευρύτερου δημοσίου τομέα και τις επιχειρήσεις, σε εικοσιτετράωρη βάση για επτά ημέρες την εβδομάδα και ταυτόχρονα συμβάλλουν αφενός στην έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων και αφετέρου στην επίτευξη οικονομιών κλίμακας, διαμέσου της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της. Παράλληλα, το ΚΕΔ συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της ΓΓΠΣΔΔ, ενώ για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία.

Σύμφωνα με τα [στατιστικά στοιχεία που διατίθενται στο ΚΕΔ](#), το 2021 καταγράφηκε μεγάλη αύξηση αναφορικά με τον όγκο των κλήσεων στις διαδικτυακές του υπηρεσίες, οι οποίες έφτασαν συνολικά τις 297.362.69, ξεπερνώντας ήδη κατά πολύ τον συνολικό αριθμό κλήσεων του 2020, οπότε και καταγράφηκαν συνολικά 37.502.633 κλήσεις.



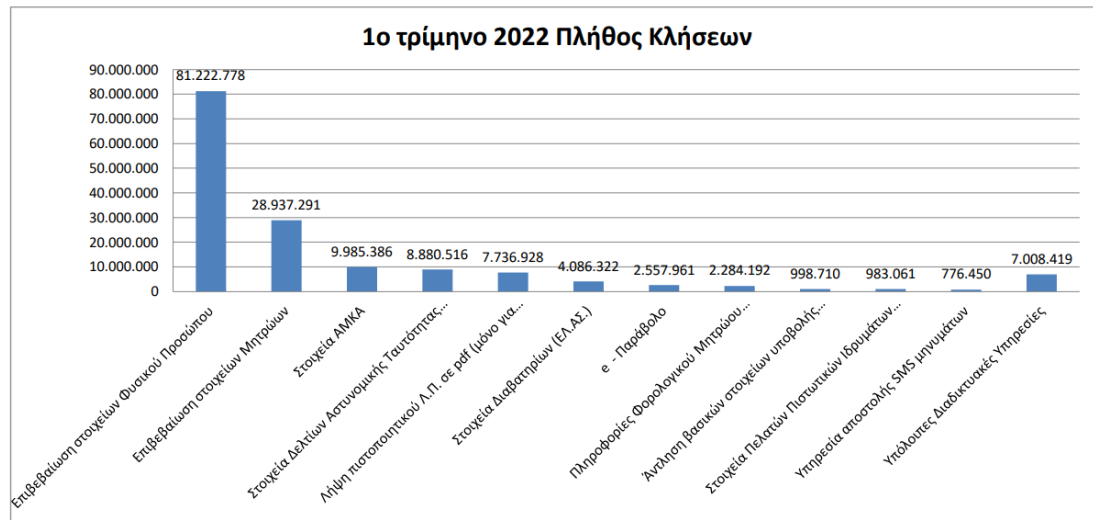
Εικόνα 7 - Συγκριτικά Στοιχεία Κλήσεων ΚΕ.Δ 2020-2021

(Πηγή: <https://gsis.gr/dimosia-dedomena/statistika-kentroy-dialeitoyrgikotitas-ke-d>)

Εξαιρετικά μεγάλη αύξηση κλήσεων στις διαδικτυακές υπηρεσίες του ΚΕΔ παρατηρείται το 1^ο τρίμηνο του 2022 κατά το οποίο πραγματοποιήθηκαν συνολικά 155.458.014 κλήσεις συγκριτικά με το 1^ο τρίμηνο του 2021 κατά το οποίο ο συνολικός αριθμός των κλήσεων έφτασε τις 13.095.788, καταδεικνύοντας έτσι τον κομβικό του

ρόλο στην αποτελεσματική επικοινωνία των συστημάτων και γενικότερα στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας.

Το 1ο τρίμηνο του 2022 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 155.458.014 κλήσεις στις Διαδικτυακές Υπηρεσίες (Web Services)



Εικόνα 8 - Πλήθος Κλήσεων ΚΕ.Δ το 1ο τρίμηνο του 2022

(Πηγή: <https://gsis.gr/sites/default/files/2022-04/statistics-ked-1-2022.pdf>)

3.2.3 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική της Ελλάδας για τη διαλειτουργικότητα περιγράφεται στη [Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025](#) (ΒΨΜ). Σε αυτήν παρέχονται ειδικές κατευθυντήριες γραμμές που συμβάλλουν στην επίτευξη διαλειτουργικότητας σε όλες τις τις διαστάσεις, εν προκειμένω στην τεχνική, σημασιολογική, οργανωτική και νομική, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο και για διάφορους τομείς πολιτικής. Ειδικότερα, περιλαμβάνει 14 κύριες κατευθυντήριες αρχές, οι οποίες αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Από αυτές, άμεση συνάρτηση με την επίτευξη διαλειτουργικότητας έχουν κυρίως η «Αρχή Μόνον Άπαξ», με βάση την οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να υποβάλλουν «μόνο μία φορά» τις απαιτούμενες πληροφορίες κατά την αλληλεπίδρασή τους με το Δημόσιο, καθώς και ο «εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας», αρχή που αφορά στο σχεδιασμό αλληλένδετων, πολιτοκεντρικών υπηρεσιών και απαιτεί την υιοθέτηση πολιτικών διαλειτουργικότητας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη εκτέλεση των εργασιών τους, αλλά και να καταργούνται υφιστάμενα οργανωτικά «σιλό». Επιπροσθέτως, μία βασική αρχή που προβλέπει η ΒΨΜ κατά το σχεδιασμό νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι «η διαλειτουργικότητα

από το σχεδιασμό» (interoperability-by-design), η οποία αφορά τόσο στο τεχνικό όσο στο σημασιολογικό και στο οργανωσιακό επίπεδο.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η διαλειτουργικότητα αξιοποιήθηκε και κατά το σχεδιασμό της ΒΨΜ, καθώς αυτή δημιουργήθηκε με συνεχόμενη επικοινωνία μεταξύ των αρμόδιων στελεχών και φορέων. Ειδικότερα, κλήθηκαν εμπειρογνώμονες κι επιχειρησιακοί παράγοντες, με σκοπό να ανταλλάξουν απόψεις και βέλτιστες πρακτικές, ώστε να δομήσουν συνεργατικά την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική της χώρας.

Η ΒΨΜ παρουσιάζει τη διαλειτουργικότητα ως έναν από τους «επιταχυντές» για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και μέσω αυτής του συνόλου της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Περιγράφει, επίσης, τον στρατηγικό σχεδιασμό που ενσωματώνει σημαντικά έργα πολιτικής, όπως η ευθυγράμμιση του νέου ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας με το εθνικό πλαίσιο, η εφαρμογή ενός οριζόντιου μοντέλου διακυβέρνησης και έργα που στοχεύουν σε τομεακό επίπεδο στην υλοποίηση διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη ένα οριζόντιο μεσοπρόθεσμο έργο, η δημιουργία ενός μητρώου διαλειτουργικότητας που έχει ως στόχο τη συλλογή, οργάνωση και επικαιροποίηση όλων των πληροφοριών που βοηθούν στο σχεδιασμό διαλειτουργικών υπηρεσιών, αλλά και την ένταξή τους στο ΚΕΔ.

Έργα	Χρονικός Ορίζοντας
1. Εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας με το ισχύον ευρωπαϊκό	Βραχυπρόθεσμος
2. Διαμόρφωση και θεσμοθέτηση μοντέλου διακυβέρνησης διαλειτουργικότητας	Βραχυπρόθεσμος
3. Σχεδιασμός και υλοποίηση μιας Ευρωπαϊκής Βάσης Γνώσης (European Knowledge Base)	Μεσοπρόθεσμος
4. Εκπαίδευση των στελεχών στο πεδίο της διαλειτουργικότητας μέσω της Ακαδημίας Διαλειτουργικότητας	Μεσοπρόθεσμος

Εικόνα 9 - Έργα Διαλειτουργικότητας, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

(Πηγή: https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf)

Από τα παραπάνω έργα, εξέχουσας σημασίας θεωρείται η «[Εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας με το ισχύον ευρωπαϊκό](#)», δράση που αφορά στην εναρμόνιση του ισχύοντος ΕΠΔ, προκειμένου να υπάρχει αντίστοιχο σε εθνική βάση. Η επίτευξη του στόχου αυτού είναι κομβική, καθώς η εναρμόνιση με τις κατευθυντήριες αρχές που θα περιλαμβάνει το εθνικό πλαίσιο αποτελούν τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης των έργων του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Για την επίτευξη της εναρμόνισης αυτής αποφασίστηκε η ανάπτυξη του νέου Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, το οποίο τη δεδομένη στιγμή βρίσκεται σε εξέλιξη.

Μέχρι και σήμερα γίνεται επίκληση στο εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας του 2012 ([υπουργική απόφαση/Φ.40.4/1/989/10/4/2012](#)), το οποίο ονομάζεται «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)» και υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του τότε Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Αυτό αποτέλεσε τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, ενώ ήταν άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010». Αποσκοπούσε κυρίως στον καθορισμό προτύπων, προδιαγραφών και κανόνων για την ανάπτυξη διαδικτυακών συστημάτων front και back office για την ελληνική δημόσια διοίκηση σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, βασίστηκε, όμως, σε παλαιότερη ευρωπαϊκή έκδοση και συνεπώς χρήζει επικαιροποίησης.

3.2.4 Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Το έργο «[Ανάπτυξη νέου Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας](#)» υλοποιείται από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) και τη ΓΓΠΣΔΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε συνεργασία με το Διεθνές Πανεπιστήμιο και άλλους ακαδημαϊκούς φορείς, έπειτα από την υπογραφή Προγραμματικής Σύμβασης την 1^η Νοεμβρίου του 2021. Το πλαίσιο αυτό αναμένεται να καλύπτει τις απαιτήσεις του νέου ΕΠΔ, καθώς και της κείμενης ευρωπαϊκής και ελληνικής νομοθεσίας και θα συνοδεύεται από ένα ολοκληρωμένο μοντέλο διακυβέρνησης, το οποίο θα πραγματεύεται τη συνεχή και διαρκή επικαιροποίησή του και ταυτόχρονα θα εξασφαλίζει τη βιωσιμότητά του. Το εν λόγω μοντέλο διακυβέρνησης θα περιλαμβάνει κατάλληλο εποπτικό μηχανισμό που θα παρακολουθεί την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας και σε μεταγενέστερο χρόνο θα μπορεί να ενσωματώνει και δείκτες απόδοσης σε συνάρτηση με τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία. Το νέο Εθνικό Πλαίσιο θα συμπληρώνει, επίσης, συνοπτικός

οδηγός διαλειτουργικών υπηρεσιών, τον οποίο οι φορείς θα μπορούν να συμβουλευόμαστε, προκειμένου να επιτύχουν την αναμενόμενη διαλειτουργικότητα για τις υπηρεσίες που αναπτύσσουν.

Είναι ιδιαίτερος σημαντικό το γεγονός, ότι για την υλοποίηση του έργου αυτού έγινε εκτενής μελέτη των πλαισίων διαλειτουργικότητας των κρατών-μελών της ΕΕ, αλλά και δράσεις διαβούλευσης/συνδιαμόρφωσης μεταξύ αρμόδιων εκπροσώπων από φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα, όπου αναπτύχθηκε επικοινωνιακός διάλογος στο πεδίο της διαλειτουργικότητας. Με την ολοκλήρωσή του, το πλαίσιο αυτό θα φιλοξενηθεί σε ένα νέο ιστότοπο που βρίσκεται υπό ανάπτυξη και αναμένεται να αποτελέσει έναν κόμβο διάχυσης και ενημέρωσης για δράσεις διαλειτουργικότητας σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

4. Εθνικά Εμβληματικά Έργα Διαλειτουργικότητας στην Δημόσια Διοίκηση

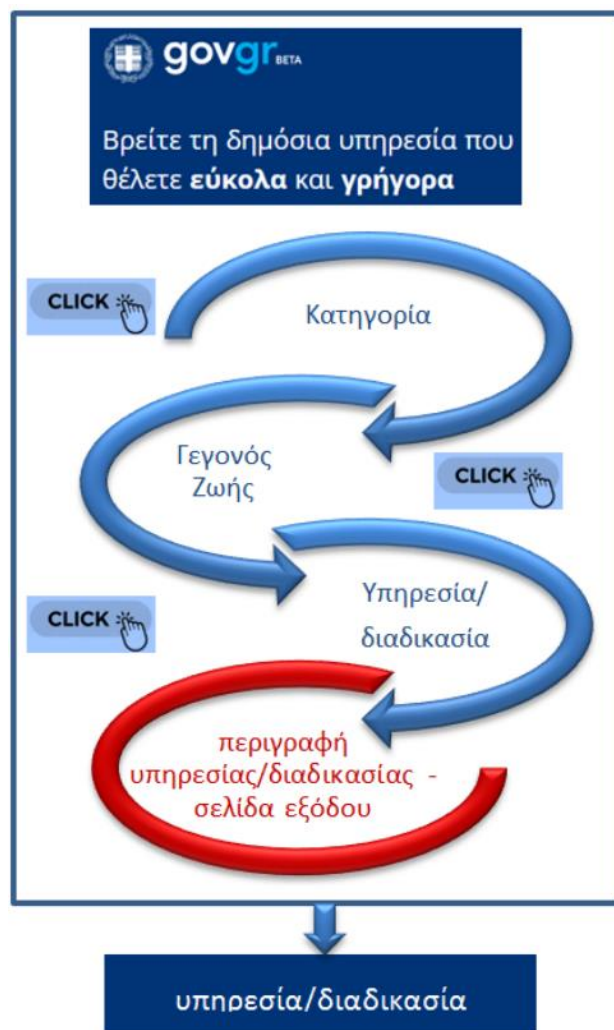
Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση, στο πλαίσιο όλων των δράσεων και των πρωτοβουλιών που αναφέρθηκαν παραπάνω, έχει προχωρήσει ενεργά στην υλοποίηση σημαντικών εμβληματικών έργων διαλειτουργικότητας, με σκοπό την παροχή πολιτοκεντρικών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές αναμένεται να βελτιώσουν σημαντικά την καθημερινότητα των πολιτών, των επιχειρήσεων, αλλά και των δημοσίων λειτουργών, μειώνοντας σημαντικά τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, το χρόνο και το κόστος αναμονής, καθώς και τα διοικητικά βάρη, ενισχύοντας παράλληλα την εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος και στους μηχανισμούς του. Παρακάτω, γίνεται αναφορά και συνοπτική περιγραφή μερικών εκ των πιο σημαντικών εθνικών εμβληματικών έργων διαλειτουργικότητας στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

4.1 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR

Το gov.gr είναι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για πολίτες και επιχειρήσεις, φιλοξενώντας περισσότερες από 1300 ψηφιακές υπηρεσίες σε ένα μοναδικό σημείο επαφής. Θεσπίστηκε το φθινόπωρο του 2019 με το [άρθρο 52](#) του νόμου 4635/2019 και αντικατέστησε την πύλη «Ερμής». Έκτοτε, η ΕΨΠ εξελίσσεται συνεχώς με την προσθήκη νέων υπηρεσιών και χαρακτηριστικών που στοχεύουν στην αύξηση της χρηστικότητας και της προσβασιμότητάς της. Σε πρώτη φάση, λειτουργεί ως κατάλογος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες μέχρι πρότινος

παρέχονταν από διακριτές σελίδες των φορέων και συνεπώς ήταν κατακερματισμένες, ενώ στην πλήρη ανάπτυξή της θα λειτουργήσει ως το ενιαίο σημείο ψηφιακής επαφής μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης, όπου θα συγκεντρωθούν όλες οι λύσεις κι όσα πρέπει να γνωρίζουν όλοι όσοι συναλλάσσονται με το δημόσιο.

Για τον καλύτερο συντονισμό και την παρακολούθηση της ανάπτυξής της, έχει συσταθεί, βάσει [του άρθρου 16](#) του νόμου 4704/2020, η Υπηρεσία Συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, αποστολή της οποίας είναι η συνεχής αναβάθμιση της ποιότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και η διασφάλιση της εμπιστοσύνης των πολιτών όταν πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, η ΕΨΠ εφαρμόζει μια πολιτοκεντρική προσέγγιση, διευκολύνοντας τους χρήστες να εντοπίσουν την υπηρεσία που αναζητούν, ενώ έχει δομήσει και παρουσιάσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε μια κεντρική ταξινόμηση, βασισμένη σε γεγονότα ζωής και όχι βάσει της εσωστρεφούς οπτικής των φορέων. Στόχος είναι ο πολίτης να μπορεί να βρει οποιαδήποτε υπηρεσία αναζητά σε έως τρία (3) βήματα (clicks), όπως διαφαίνεται και στην παρακάτω εικόνα. Εναλλακτικά, υπάρχει επίσης μια δευτερεύουσα ταξινόμηση των υπηρεσιών με βάση την οργανωτική δομή των φορέων που τις παρέχουν, προς όφελος των πιο εξοικειωμένων πολιτών και επιχειρήσεων που είναι σε θέση να γνωρίζουν ήδη κάθε πάροχο, καθώς και η δυνατότητα απευθείας αναζήτησης για γρήγορη εύρεση υπηρεσιών με τη χρήση ελεύθερου κειμένου.



Εικόνα 10 - Τρία (3) επίπεδα πλοήγησης και οργάνωσης υπηρεσιών στο gov.gr

(Πηγή: <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=104&chapterid=491>)

Αναφορικά με την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, η ΕΨΠ υλοποιεί όλα τα επίπεδα αυτής και συγκεκριμένα, η **νομική διαλειτουργικότητα** επιτυγχάνεται αρχικά μέσω του [άρθρου 22](#) του ν. 4727/2020, σύμφωνα με το οποίο κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται αποκλειστικά μέσα από την ΕΨΠ και σύμφωνα με συγκεκριμένους κανόνες. Αυτό ενισχύθηκε και από την [Υπουργική Απόφαση 38428 ΕΞ 2021](#), η οποία ορίζει συγκεκριμένους κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, η νομική διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω των κοινών αποφάσεων που υπογράφονται μεταξύ του φορέα παροχής και υλοποίησης μιας ψηφιακής

υπηρεσίας και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο έχει την αρμοδιότητα για την επιχειρησιακή και τεχνική λειτουργία της ΕΨΠ.

Η **οργανωτική διαλειτουργικότητα** διασφαλίζεται μέσω της εναρμόνισης των επιχειρησιακών διαδικασιών του εκάστοτε φορέα παροχής μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με τις απαιτήσεις που υπαγορεύονται από την ΕΨΠ. Ταυτόχρονα, ο κάθε φορέας μεριμνά, ώστε η υπηρεσία που παρέχει να είναι σύμφωνη με τον [οδηγό σχεδίασης υπηρεσιών](#), καθώς και με τους οδηγούς παρουσίασης υπηρεσίας, συγγραφής περιεχομένου και χρήσης λογοτύπου που δίνονται από την ΕΨΠ. Επιπλέον, στην οργανωτική διαλειτουργικότητα εμπεριέχονται και οι ενέργειες που πραγματοποιούν οι συναρμόδιοι φορείς για την απλούστευση μιας διαδικασίας όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο και πριν αυτή ψηφιοποιηθεί.

Η **σημασιολογική διαλειτουργικότητα** επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης συγκεκριμένων προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως αυτά διαφαίνονται στις ταξινομήσεις των υπηρεσιών, αλλά και με την ανάπτυξη κοινών λεξιλογίων και σχημάτων μεταδεδομένων για την περιγραφή των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ της ΕΨΠ και κάποιων βασικών μητρώων, υπηρεσιών και πληροφοριακών συστημάτων άλλων φορέων, μέσω του ΚΕΔ.

Η **τεχνική διαλειτουργικότητα** διασφαλίζεται μέσω της διασύνδεσης της υποδομής της ΕΨΠ με τις αντίστοιχες υποδομές των αρμόδιων φορέων του δημοσίου. Στην εν λόγω επικοινωνία και διαλειτουργικότητα του gov.gr με τους άλλους φορείς και με εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η συνεισφορά του ΚΕΔ, μέσω των APIs (Application Programming Interface) που παρέχει, τα οποία αφορούν τόσο στην υπηρεσία εγγράφων όσο και στην υπηρεσία θυρίδων του gov.gr.

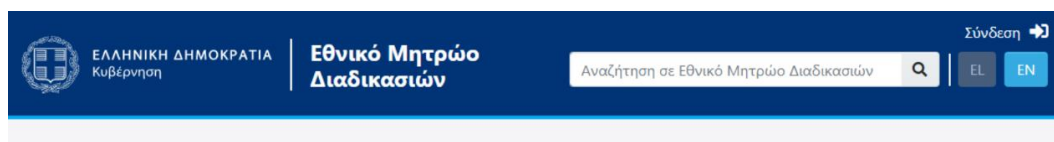
4.2 Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών

Το [Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών](#) (ΕΜΔ) - Μίτος συστάθηκε με το [άρθρο 90](#) του νόμου 4727/2020 και ανήκει στην αρμοδιότητα της ΓΓΨΔΑΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Είναι το μοναδικό σημείο αναφοράς (single point of truth), στο οποίο ο επισκέπτης μπορεί να λάβει πλήρη πληροφόρηση για διαδικασίες που παρέχονται από το δημόσιο και αποτελεί, μαζί με το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών και το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας, την Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών, μια συνεκτική δημόσια πολιτική για τον ψηφιακό

μετασχηματισμό του κράτους που στοχεύει στη διαφάνεια, στην οικονομική ανάπτυξη και στην αποτελεσματικότερη και φιλικότερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Είναι, επίσης, λειτουργικά μέρος της ΕΨΠ, με την οποία διαλειτουργεί και αλληλεπιδρά σε σχέση με τις διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσω αυτής.

Η τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών αποσκοπεί στην καταγραφή, χαρτογράφηση και μοντελοποίηση των διοικητικών διαδικασιών του κράτους και κρίνεται απαραίτητη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίοι με τη χρήση του μπορούν να επωφεληθούν από τα ακόλουθα πλεονεκτήματα ([Joinup, 2021](#)):

- ένα ενιαίο σημείο αναφοράς αξιόπιστων και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με τις υποχρεώσεις και τις οφειλόμενες ενέργειες, τη σχετική νομοθεσία, τα έντυπα αιτήσεων, τα δικαιολογητικά, τα παράβολα, καθώς και τα βήματα υλοποίησης κάθε διοικητικής διαδικασίας του δημόσιου τομέα
- τυποποίηση των πληροφοριών και του τρόπου παροχής υπηρεσιών
- ικανότητα επανεξέτασης και μελέτης διοικητικών διαδικασιών από ένα μόνο σημείο αναφοράς για τον εντοπισμό προβληματικών σημείων που πρέπει να απλοποιηθούν ή να επανασχεδιαστούν



Καλώς ορίσατε στο «Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών - Μίτος», το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου.

Η πλατφόρμα βρίσκεται σε πιλοτικό στάδιο και το περιεχόμενο δεν έχει προς το παρόν δεσμευτικό χαρακτήρα.

Το μητρώο απευθύνεται σε ιδιώτες, επαγγελματίες και στελέχη της δημόσιας διοίκησης, που ενδιαφέρονται να πληροφορηθούν για τον τρόπο, χρόνο και κόστος υλοποίησής τους.

Για την εύρεσή τους, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη **γραμμή αναζήτησης** πάνω δεξιά ή να επιλέξετε **κατηγοριοποίηση** παρακάτω.

1.243

Διαδικασίες

4.786

Φορείς

730

Μητρώα

Εικόνα 11 - Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών - Μίτος

(Πηγή: https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1)

Επιπροσθέτως, όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα, το ΕΜΔ την υλοποιεί σε όλα της τα επίπεδα. Ειδικότερα, η **νομική διαλειτουργικότητα** διασφαλίζεται μέσω της παραγράφου 2 του άρθρου 90 του ν. 4727/2020, σύμφωνα με την οποία «οι φορείς του δημοσίου τομέα με αρμοδιότητα θεσμοθέτησης διοικητικών διαδικασιών υποχρεούνται να προβαίνουν στην αρχική καταχώριση και την καταχώριση κάθε μεταγενέστερης μεταβολής τους, η οποία εμπίπτει στην αρμοδιότητά τους, εντός τριών μηνών από την θεσμοθέτησή τους ή την μεταβολή τους». Παράλληλα, υπάρχει και δευτερογενής νομοθεσία που ορίζει το πλαίσιο συνεργασίας του εκάστοτε φορέα με το ΕΜΔ. Κατά συνέπεια, ο κάθε φορέας μεριμνά για την έκδοση θεσμικών αποφάσεων που αποδίδουν κάθε φορά τους κατάλληλους ρόλους στα στελέχη που επιφορτίζονται με την ανωτέρω διαδικασία.

Η **οργανωτική διαλειτουργικότητα** επιτυγχάνεται μέσω της εναρμόνισης των επιχειρησιακών διαδικασιών των αρμοδίων φορέων με τις απαιτήσεις της ΓΓΨΔΑΔ για

τον τρόπο καταγραφής των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ΕΜΔ, καθώς και για τον τρόπο απλούστευσής τους όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο εκάστοτε καθ' ύλην αρμόδιος φορέας καταχωρίζει τις διοικητικές διαδικασίες που θεσμοθετεί, μέσω ενός δικτύου στελεχών αποτελούμενο από τον Εκτελεστικό Υπεύθυνο, τους Συντάκτες και τους Διαχειριστές, το οποίο θα συμβάλει στην ορθή και συστηματική αποτύπωση των πεδίων της κάθε διαδικασίας, μέσω των εξειδικευμένων γνώσεων και της εμπειρίας που διαθέτει.

Η **σημσιολογική διαλειτουργικότητα** υλοποιείται μέσω του τρόπου καταγραφής των διαδικασιών, που γίνεται αφενός με βάση τα ευρωπαϊκά πρότυπα Core Public Service Vocabulary (CPSV) όσον αφορά την περιγραφή των διαδικασιών και Core Public Organisation Vocabulary (CPOV) όσον αφορά την περιγραφή δημοσίων φορέων, τα οποία έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο του προγράμματος ISA² της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και αφετέρου με τη χρήση πρότυπης γλώσσας τεκμηρίωσης διαδικασιών, της Business Process Model and Notation (BPMN), η οποία αποτελεί γραφική σημειογραφία που απεικονίζει τα βήματα μιας επιχειρηματικής διαδικασίας. Επίσης, αξιοποιούνται λεξικά που έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο του ISA², ο καθορισμός των οποίων βελτιώνει τη διαλειτουργικότητα των περιγραφών και διευκολύνει την ενοποίηση των πληροφοριών που προέρχονται από διαφορετικές πηγές ([Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021](#)).

Η **τεχνική διαλειτουργικότητα** διασφαλίζεται λόγω του ότι το ΕΜΔ, ως το επίσημο αποθετήριο των εθνικών διαδικασιών, διαλειτουργεί με πλήθος πληροφοριακών συστημάτων για να παράσχει την επικαιροποιημένη πληροφόρηση σχετικά με αυτές, όπως το σύστημα αυθεντικοποίησης της ΓΓΠΣΔΔ, τον κατάλογο υπηρεσιών του gov.gr, καθώς και το [Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου](#), από το οποίο αντλεί στοιχεία για να ταυτοποιεί τους συντάκτες, τους διαχειριστές και τους επόπτες. Επιπροσθέτως, το ΕΜΔ αποτελεί και την υποδομή για την υλοποίηση του νέου πληροφοριακού συστήματος EUGO, που αναμένεται να αποτελέσει το Ελληνικό Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης (Point of Single Contact – PSC) και συνεπώς το κεντρικό σημείο επαφής για τον Ευρωπαίο πολίτη και την επιχείρηση που επιθυμούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στην Ελλάδα, είτε μέσω φυσικής εγκατάστασης, είτε διασυννοριακά. Μελλοντικά, το ΕΜΔ, αναμένεται να διαλειτουργεί με όλα τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων του δημοσίου που διαχειρίζονται ηλεκτρονικά διαδικασίες του δημόσιου τομέα, ενώ παράλληλα υπάρχει πρόβλεψη για διεπαφή

προγραμματισμού εφαρμογών ([API](#)), γεγονός που θα διευκολύνει περαιτέρω την επίτευξη της εν λόγω διαλειτουργικότητας.

4.3 Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Το [Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας](#) (ΕΜΕπ) είναι μια κεντρική βάση δεδομένων στην οποία μπορεί να εισάγει και να ενημερώνει τα στοιχεία επικοινωνίας του κάθε φυσικό πρόσωπο, στο οποίο έχει αποδοθεί Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) σύμφωνα με [το άρθρο 11](#) του ν. 4174/2013. Το ΕΜΕπ στοχεύει να γίνει το μοναδικό μητρώο στο οποίο θα τηρούνται και μέσω του οποίου θα διατίθενται προς τρίτα συστήματα τα στοιχεία επικοινωνίας των φυσικών προσώπων. Ειδικότερα, κάθε φυσικό πρόσωπο δύναται να καταχωρίζει σε αυτό τα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας που το αφορούν:

- α) Πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση διαμονής
- β) Πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας
- γ) Αριθμό σταθερού τηλεφώνου
- δ) Αριθμό κινητού τηλεφώνου
- ε) Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Σκοπός της δημιουργίας και λειτουργίας του είναι η διευκόλυνση της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες και στο πλαίσιο της επίτευξης του σκοπού αυτού, τα καταχωρισμένα στοιχεία του ΕΜΕπ θα χρησιμοποιηθούν:

- για την ταυτοποίηση των πολιτών που είναι εγγεγραμμένοι στα διάφορα μητρώα Δημόσιας Διοίκησης,
- για την επικοινωνία των φορέων του δημόσιου τομέα με τους ιδιώτες,
- για την ηλεκτρονική παροχή στη δημόσια διοίκηση εγγράφων, δηλώσεων, ειδοποιήσεων και ανακοινώσεων σε ιδιώτες και
- στην περίπτωση αριθμών κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι πιστοποιούνται σύμφωνα με τη συγκεκριμένη διαδικασία που εφαρμόζει το ΕΜΕπ, θα χρησιμοποιούνται ως δεύτερος παράγοντας ελέγχου ταυτότητας που επιτρέπει την πρόσβαση σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, για τις οποίες το κράτος θεωρεί ότι απαιτείται υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας.

gov.gr Αναζητήστε εδώ ...

Αρχική > Πολίτης και καθημερινότητα > Στοιχεία πολίτη και ταυτοποιητικά έγγραφα > **Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ)**

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ)

Καταχωρίστε ηλεκτρονικά τα στοιχεία επικοινωνίας σας στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας για να είναι διαθέσιμα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο.

Διαδικασία:

1. Δηλώστε τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου και θα λάβετε κωδικό μιας χρήσης με SMS για την επαλήθευση κατοχής του.
2. Επιβεβαιώστε την κατοχή του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου μέσω χρηματοπιστωτικού ιδρύματος.

Σημείωση: Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό τότε θα πρέπει να επισκεφθείτε ένα Κ.Ε.Π.

3. Συμπληρώστε τα υπόλοιπα στοιχεία επικοινωνίας σας. Θα λάβετε:
 - κωδικό μιας χρήσης με γραπτό μήνυμα (SMS) στο κινητό σας για την επιβεβαίωση δήλωσης των στοιχείων σας
 - σύνδεσμο επιβεβαίωσης στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο για την επιβεβαίωση του email σας.

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- > [Εγχειρίδιο χρήσης](#)
- > [Συχνές ερωτήσεις](#)
- > [Το ΕΜΕπ βήμα-βήμα](#)

Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια μεταβείτε στο support.gov.gr.

Εικόνα 12 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

(Πηγή: <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/stoikheia-polite-kai-tautopoietika-eggrapha/ethniko-metroo-epikoinonias-emep>)

Στο ΕΜΕπ υλοποιούνται όλα τα επίπεδα διαλειτουργικότητας. Ειδικότερα, όσον αφορά τη **νομική διαλειτουργικότητα**, αυτή διασφαλίζεται μέσω [του άρθρου 17](#) του νόμου 4704/2020, σύμφωνα με το οποίο το ΕΜΕπ αποτελεί κεντρική βάση μοναδικής καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας όλων των πολιτών, αποκλειστικά μέσω της οποίας ενημερώνονται τα αντίστοιχα δεδομένα των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα. Κατά συνέπεια, το θεσμικό πλαίσιο και οι αποφάσεις όλων των φορέων του δημοσίου οφείλουν να συμμορφώνονται με την εν λόγω διάταξη, αντλώντας κάθε φορά που κρίνεται σκόπιμο τα στοιχεία επικοινωνίας των φυσικών προσώπων αποκλειστικά μέσω του ΕΜΕπ.

Η **οργανωτική διαλειτουργικότητα** επιτυγχάνεται, επίσης, με την εναρμόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ όλων των φορέων της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να καταφέρουν από κοινού να καταστήσουν το ΕΜΕπ το μοναδικό σημείο άντλησης των στοιχείων επικοινωνίας των πολιτών, κάθε φορά που χρειάζεται να έρθουν σε επαφή μαζί τους.

Η **σημασιολογική διαλειτουργικότητα** επιτυγχάνεται με την ανάπτυξη κοινών λεξιλογίων και σχημάτων για την περιγραφή των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ του ΕΜΕπ και των φορέων του δημοσίου και γενικότερα διαμέσου της χρήσης κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας, προκειμένου η ανταλλασσόμενη πληροφορία να είναι κατανοητή με τον ίδιο τρόπο από όλα τα συνδιαλεγόμενα μέρη.

Αναφορικά με την **τεχνική διαλειτουργικότητα**, αυτή επιτυγχάνεται μέσω της διασύνδεσής του με άλλα πληροφοριακά συστήματα και μητρώα της δημόσιας διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή ανακτά τα απαραίτητα στοιχεία από το Φορολογικό Μητρώο που διαχειρίζεται η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), ενώ το ΚΕΔ της ΓΠΠΣΔΔ δύναται να αξιοποιήσει τα στοιχεία των φυσικών προσώπων για την ταυτοποίηση τους στα μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπλέον, κατόπιν γραπτής ή ηλεκτρονικής ρητής συγκατάθεσης του πολίτη και σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα δεδομένα που θα καταχωρίζουν οι πολίτες στο ΕΜΕπ δύνανται να καθίστανται διαθέσιμα, μέσω διαλειτουργικότητας, στα πιστωτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών, καθώς και στους παρόχους υπηρεσιών σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, πρόσβασης στο διαδίκτυο και συνδρομητικής τηλεόρασης.

5. Η Αξιολόγηση της Διαλειτουργικότητας των Ψηφιακών Δημοσίων Υπηρεσιών

5.1 Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημοσίου τομέα και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καταδεικνύει ότι οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο για την υποστήριξη ευρύτερων αναπτυξιακών στόχων του δημοσίου. Σε αυτούς τους στόχους, πρωταρχική θέση κατέχει η παροχή ψηφιακών πολιτοκεντρικών και διαλειτουργικών υπηρεσιών, γεγονός που θα οδηγήσει στη βελτίωση και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων των φορέων, στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών τους, καθώς και στην ελαχιστοποίηση του κόστους εκτέλεσης και του χρόνου παροχής των υπηρεσιών τους.

Πριν προχωρήσουμε στην αξία της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, θα ήταν χρήσιμο να γίνει μια αναφορά στον ορισμό και στους τύπους αυτών, καθώς και μία σύντομη περιγραφή του εννοιολογικού

μοντέλου για την παροχή ενοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών, όπως αυτό περιγράφεται στο νέο ΕΠΔ.

5.1.1 Ορισμός και Τύποι

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του νόμου 4727/2020, «ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι οποιαδήποτε υπηρεσία που παρέχεται από φορέα του δημόσιου τομέα εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα και συνίσταται ιδίως στην παραγωγή, διακίνηση και διαχείριση πληροφοριών, δεδομένων και ηλεκτρονικών εγγράφων και στην πραγματοποίηση συναλλαγών». Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες διακρίνονται σε τρεις βασικούς τύπους:

1. τύπος **A2A** (Administration to Administration – Διοίκηση προς Διοίκηση) που αφορά στην παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τη δημόσια διοίκηση
2. τύπος **A2B** (Administration to Business – Διοίκηση προς Επιχείρηση) που αφορά στην παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τις επιχειρήσεις
3. τύπος **A2C** (Administration to Citizen – Διοίκηση προς Πολίτη) που αφορά στην παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες

5.1.2 Εννοιολογικό Μοντέλο Ενοποιημένων Δημοσίων Υπηρεσιών

Το νέο ΕΠΔ εισάγει το εννοιολογικό μοντέλο για την παροχή ενοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών, προκειμένου να παρασχεθούν αποτελεσματικές, αποδοτικές, έγκαιρες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες της ΕΕ, ακόμα και όταν χρειάζεται να αλληλεπιδράσουν με τις δημόσιες διοικήσεις άλλων κρατών μελών. Για τον λόγο αυτό, οι προσπάθειες ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα θα πρέπει να είναι καλά συντονισμένες τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, γεγονός που θα συμβάλει επίσης και στην αποφυγή του ψηφιακού κατακερματισμού των υπηρεσιών και των δεδομένων και θα έχει θετικό αντίκτυπο γενικότερα στην ομαλή λειτουργία της ψηφιακής ενιαίας αγοράς της ΕΕ.

Το εννοιολογικό μοντέλο προωθεί την ιδέα της διαλειτουργικότητας από τον σχεδιασμό, το οποίο σημαίνει ότι για να είναι διαλειτουργικές οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες καθίσταται αναγκαίο να σχεδιάζονται σύμφωνα με το προτεινόμενο μοντέλο και με βάση συγκεκριμένες απαιτήσεις διαλειτουργικότητας και

επαναχρησιμοποίησης. Παράλληλα, το μοντέλο αυτό προωθεί τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης ως καταλύτη της διαλειτουργικότητας, αναγνωρίζοντας ότι οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να επαναχρησιμοποιούν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που ήδη κατέχουν και μπορούν να καθίστανται διαθέσιμες από διάφορες πηγές εντός ή εκτός των οργανωτικών συνόρων των δημόσιων διοικήσεων. Ταυτόχρονα, οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να είναι ανακτήσιμες και διαλειτουργικές.



Εικόνα 13 - Εννοιολογικό μοντέλο ενοποιημένων δημοσίων υπηρεσιών ΕΠΑ

(Πηγή: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_3&format=PDF)

Η δομή του μοντέλου συνίσταται στα εξής:

- την «παροχή ενοποιημένων υπηρεσιών», η οποία βασίζεται σε μια «λειτουργία συντονισμού» για την εξάλειψη της πολυπλοκότητας για τον τελικό χρήστη
- πολιτική παροχής υπηρεσίας «καμία λάθος πόρτα» («no wrong door»), για την προσφορά εναλλακτικών λύσεων και διαύλων για παροχή υπηρεσιών, με την ταυτόχρονη διασφάλιση της διαθεσιμότητας ψηφιακών διαύλων (εκ προεπιλογής ψηφιακών)
- επαναχρησιμοποίηση δεδομένων και υπηρεσιών, με σκοπό τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση της ποιότητας και της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών

- κατάλογοι που περιγράφουν υπηρεσίες και άλλα στοιχεία του ενεργητικού με δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης για αύξηση της ευρεσιμότητας και της χρήσης τους
- διακυβέρνηση ενοποιημένων δημόσιων υπηρεσιών
- ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής

5.2 Η αξία της αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας των Ψηφιακών Δημοσίων Υπηρεσιών

Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας αποτελεί αναγκαιότητα για τους οργανισμούς προκειμένου να επιτύχουν επιχειρηματικούς στόχους και να αξιοποιήσουν νέες ευκαιρίες στην αγορά. Πράγματι, χάρη σε αυτή, τους δίνεται η δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να τις χρησιμοποιούν για να αξιοποιήσουν τους κοινούς στόχους τους (Leal, Guédria, & Panetto, 2019). Η επίτευξη και η συνεχόμενη βελτίωση της διαλειτουργικότητας τόσο μεταξύ δημόσιων οργανισμών όσο και μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών είναι ζωτικής σημασίας για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ενσωμάτωση κυβερνητικών πόρων και διαδικασιών πληροφόρησης και συνεπώς, η διαλειτουργικότητα ανεξάρτητων πληροφοριακών συστημάτων είναι απαραίτητες για την επίτευξη ευέλικτων, πολιτοκεντρικών, υπεύθυνων, διαφανών, αποτελεσματικών και αποδοτικών δημοσίων υπηρεσιών (Margariti, Anagnostopoulos, Papastilianou, Stamati, & Angeli, 2020). Επομένως, πρέπει να ενισχύεται και να βελτιώνεται συνεχώς. Αυτός είναι ο κύριος στόχος της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, η διαδικασία αξιολόγησης του βαθμού της διαλειτουργικότητας των προσφερόμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών κρίνεται πλέον απαραίτητη, καθώς μέσω αυτής δίνεται η δυνατότητα να διαγνωστούν τα κενά, οι ελλείψεις και οι αδυναμίες τους και στη συνέχεια να υπάρξουν οι απαραίτητες βελτιώσεις, προκειμένου να ξεπεραστούν τα όποια εμπόδια έχουν προκύψει. Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει τον ορισμό μετρήσεων, έτσι ώστε να εκτιμηθεί το επίπεδο ωριμότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και έπειτα να γίνουν οι κατάλληλες προτάσεις για περαιτέρω βελτίωση. Για να το επιτύχουν αυτό, οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να εξοπλιστούν με μια μέθοδο ή ένα εργαλείο αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών που παρέχουν, μέσω του οποίου κάθε οργανισμός θα

μπορεί να προσδιορίσει την τρέχουσα κατάσταση ωριμότητάς του αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, καθώς και το επιθυμητό επίπεδο αυτής.

5.3 Μοντέλα και Εργαλεία Αξιολόγησης της Ωριμότητας της Διαλειτουργικότητας

5.3.1 Κοινώς Χρησιμοποιούμενα Μοντέλα Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας

Υπάρχουν πολλές ερευνητικές εργασίες που παρουσιάζουν μοντέλα αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας, πλαίσια, δείκτες ωριμότητας, καθώς και μεθοδολογίες και οδηγίες που μπορούν να βοηθήσουν έναν οργανισμό να βελτιώσει τον τρόπο λειτουργίας του, ώστε να επιτύχει τους επιθυμητούς στόχους διαλειτουργικότητας (Guédria, Naudet, & Chen, 2008). Τα υπάρχοντα μοντέλα ωριμότητας της διαλειτουργικότητας που αναφέρονται συνήθως στη βιβλιογραφία και χρησιμοποιούνται από οργανισμούς σε εθνικό ή/και διεθνές επίπεδο είναι τα ακόλουθα:

- LISI (Levels of Information Systems Interoperability) που εστιάζει μόνο στα τεχνικά ζητήματα διαλειτουργικότητας.
- OIM (Organizational Interoperability Model) που επεκτείνει το μοντέλο LISI για να ενσωματώσει την οργανωτική πτυχή.
- LCIM (Levels of Conceptual Interoperability Model), το οποίο επικεντρώνεται σε τεχνικά και εννοιολογικά ζητήματα διαλειτουργικότητας.
- EIMM (Enterprise Interoperability Maturity Model), το οποίο αξιολογεί εννοιολογικά ζητήματα διαλειτουργικότητας.

5.3.2 Μοντέλα και Εργαλεία Αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχοντας εντοπίσει αφενός την έλλειψη διαλειτουργικότητας ως μείζον εμπόδιο για έναν επιτυχημένο ψηφιακό μετασχηματισμό και αφετέρου τα κενά στα προαναφερθέντα μοντέλα αξιολόγησης, εισήγαγε ένα νέο μοντέλο και εργαλείο για την αξιολόγηση της ωριμότητας της οργανωτικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας στην πράξη, το IMM (Interoperability Maturity Model). Αυτό αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος ISA², προκειμένου να βοηθήσει τις δημόσιες διοικήσεις να μετρήσουν πόσο καλά αλληλεπιδρούν με εξωτερικές οντότητες και να οργανώσουν την αποτελεσματική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών τους σε

άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Βασίζεται στο όραμα της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής Διαλειτουργικότητας και ευθυγραμμίζεται πλήρως με την τελευταία έκδοση του ΕΠΔ. Εξέλιξη του IMM αποτελεί το μοντέλο και εργαλείο ωριμότητας διαλειτουργικότητας (Interoperability Maturity Model and Tool - IMM Full & Lite) ([Mannot, 2016](#)), το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις δημόσιες διοικήσεις για την αξιολόγηση της τεχνικής, σημασιολογικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας σε όλα τα κυβερνητικά επίπεδα, διεθνές, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό.

Επιπροσθέτως, ως βελτίωση του IMM, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανέπτυξε ένα ακόμα πολύ σημαντικό εργαλείο αξιολόγησης διαλειτουργικότητας, το IMAPS ([Interoperability Maturity Assessment of a Public Service](#)), το οποίο παρέχει μια εικόνα για την τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η μελέτη περίπτωσης που θα παρουσιαστεί στο επόμενο κεφάλαιο έγινε με βάση το συγκεκριμένο εργαλείο, γι' αυτό και στο σημείο αυτό θεωρείται χρήσιμο να γίνει περαιτέρω ανάλυσή του.

5.3.3 Σύντομη Περιγραφή του Εργαλείου IMAPS της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Το IMAPS είναι μια διαδικτυακή έρευνα, ένα ερωτηματολόγιο που εφαρμόζεται σε υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης και βοηθά τους παρόχους δημοσίων υπηρεσιών να αξιολογήσουν, να εξετάσουν και να βελτιώσουν όλες τις βασικές πτυχές διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τους (νομική, σημασιολογική, οργανωτική ή τεχνική), αλλά και να παρακολουθήσουν τη συμμόρφωσή της με το νέο ΕΠΔ. Συγκεκριμένα, μετρά πόσο καλά αλληλεπιδρά μια δημόσια διοίκηση με εξωτερικούς φορείς για να οργανώσει την αποτελεσματική παροχή των δημοσίων υπηρεσιών της σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο “behavioral” (συμπεριφορική) για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες «συμπεριφέρονται» ενώ αλληλεπιδρούν μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους. ([European Union, 2021](#)).

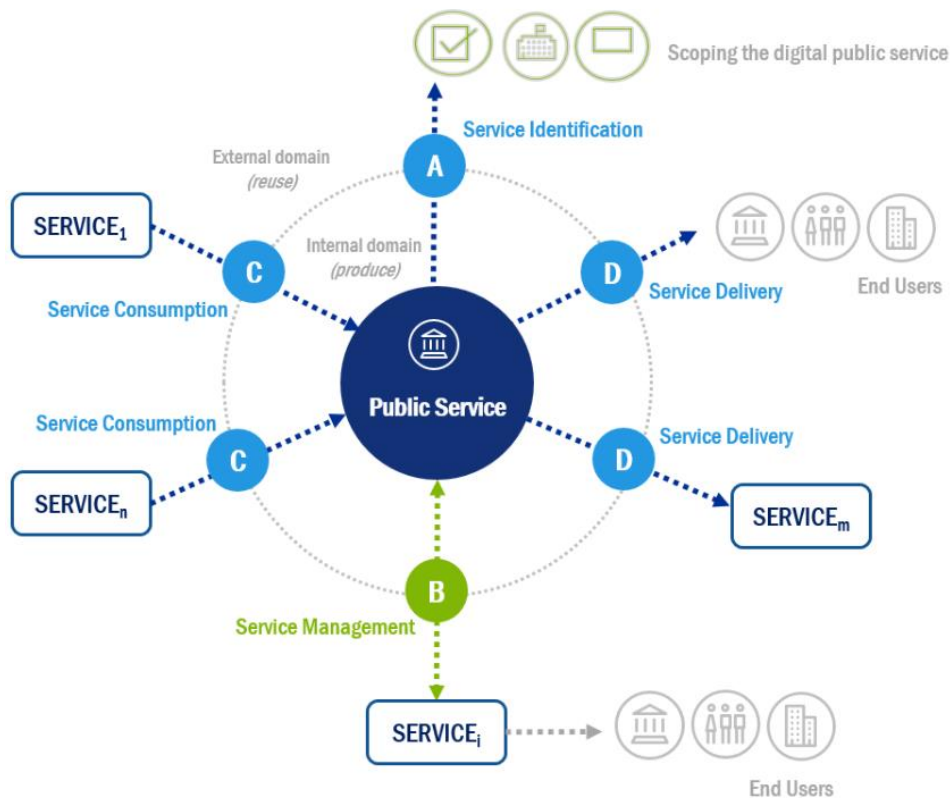
Το IMAPS παρέχει πληροφορίες σχετικά με δύο σημαντικές πτυχές ωριμότητας της διαλειτουργικότητας:

1. Πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με βάση ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και σταδίων ωριμότητας.
2. Κατευθυντήριες γραμμές για τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μπορεί να βελτιώσει την ωριμότητα διαλειτουργικότητάς της.

Παρόλο που το εργαλείο αυτό είναι διαθέσιμο στο κοινό για κάθε οργανισμό και ενδιαφερόμενο πολίτη, το κύριο κοινό-στόχος είναι οι κάτοχοι ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που λειτουργούν σε περιβάλλον όπου απαιτείται διαλειτουργικότητα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες.

Εκτός από τον **προσδιορισμό της υπηρεσίας** (service identification – μέρος Α ερωτηματολογίου) που αφορά στο αντικείμενο της μέτρησης, δηλαδή στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που πρέπει να αξιολογηθεί, το IMAPS εξετάζει την δημόσια υπηρεσία σε σχέση με διάφορες περιοχές διαλειτουργικότητας, οι οποίες θεωρούνται κομβικές και ως εκ τούτου αντικατοπτρίζονται σε συγκεκριμένα τμήματα του ερωτηματολογίου. Οι περιοχές αυτές είναι:

- **Παροχή υπηρεσίας** (Service Delivery – Μέρος D Ερωτηματολογίου), που επικεντρώνεται στην αξιολόγηση της παροχής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες.
- **Κατανάλωση υπηρεσιών** (Service Consumption – Μέρος C Ερωτηματολογίου), που αφορά στην αξιολόγηση της κατανάλωσης επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών που παρέχονται από πληροφοριακά συστήματα άλλων δημόσιων φορέων και επιχειρήσεων. Ενδεικτικές περιπτώσεις είναι η κατανάλωση λειτουργικών δυνατοτήτων, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.
- **Διαχείριση υπηρεσιών** (Service Management – Μέρος B Ερωτηματολογίου), που αφορά στην αξιολόγηση του ελέγχου και της παρακολούθησης της ροής εργασιών της διαδικασίας που σχετίζεται με την υπηρεσία, αλλά και των αλληλεπιδράσεων με άλλες υπηρεσίες του εξωτερικού περιβάλλοντος. Η περιοχή αυτή περιλαμβάνει πτυχές διαχείρισης υπηρεσιών, όπως η επιχειρησιακή αρχιτεκτονική, οι προμήθειες, η ανάλυση κόστους-οφέλους και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους δημόσιους φορείς ή επιχειρήσεις.



Εικόνα 14 - Εννοιολογικό Μοντέλο IMAPS

(Πηγή: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interopability-maturity-assessment-public-service/about>)

Το εννοιολογικό μοντέλο IMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις που η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει από την άποψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Διακρίνει μεταξύ του εσωτερικού περιβάλλοντος, δηλαδή του οργανισμού που παράγει τις δημόσιες υπηρεσίες και του εξωτερικού περιβάλλοντος, το οποίο προσδιορίζεται από το γεγονός ότι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί υπάρχουσες υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις ή/και επιχειρήσεις.

Παράλληλα, το IMAPS ορίζει ένα μοντέλο πέντε επιπέδων για να υποδείξει την ωριμότητα διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτό επιτρέπει αφενός τη μέτρηση της ωριμότητας διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της, καθώς και των υποκείμενων πτυχών της και αφετέρου υποδεικνύει ποιες είναι οι δυνατότητες και τα επόμενα βήματα που απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων, συμβάλλοντας κατά συνέπεια στη βελτίωση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας. Τα επίπεδα αυτά είναι:

1. **Ad Hoc** (Ανεπαρκής διαλειτουργικότητα): Η υπηρεσία δεν έχει σχεδόν καθόλου διαλειτουργικότητα.
2. **Opportunistic** (Ευκαιριακή διαλειτουργικότητα): Η υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία καλών πρακτικών διαλειτουργικότητας.
3. **Essential** (Βασική διαλειτουργικότητα): Η υπηρεσία υλοποιεί τις απαραίτητες καλές πρακτικές διαλειτουργικότητας.
4. **Sustainable** (Επαρκής διαλειτουργικότητα): Όλες οι σχετικές καλές πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται στη δημόσια υπηρεσία.
5. **Seamless** (Αδιάλειπτη διαλειτουργικότητα): Η υπηρεσία μπορεί να αποτελέσει καλή πρακτική για άλλους.

5.4 Μελέτη Περίπτωσης – Αξιολόγηση της Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας Έκδοσης Υπεύθυνης Δήλωσης/Εξουσιοδότησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr με τη χρήση του εργαλείου IMAPS

5.4.1 Σύντομη Περιγραφή της Υπηρεσίας

Στη συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης αξιολογήθηκε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία της [έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης](#) ή/και [εξουσιοδότησης](#) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, χρησιμοποιώντας το εργαλείο IMAPS, το οποίο περιγράφηκε παραπάνω. Οι υπηρεσίες αυτές θεσμοθετήθηκαν με την [πράξη νομοθετικού περιεχομένου](#) της 20ης Μαρτίου 2020. Μολονότι πρόκειται για δύο διακριτές υπηρεσίες, αξιολογήθηκαν ταυτόχρονα και παρουσιάζονται με ενιαίο τρόπο, διότι προσομοιάζουν τόσο στον σχεδιασμό και στην ανάπτυξή τους, όσο και στις υπηρεσίες που αλληλεπιδρούν και καταναλώνουν, αλλά και στις δυνατότητες που παρέχουν στους τελικούς χρήστες και εν προκειμένω στους πολίτες. Παρακάτω, παρατίθεται ένας πίνακας στον οποίο παρουσιάζεται σχηματικά και συνοπτικά η εν λόγω υπηρεσία ([Εγκύκλιος ΓΓΨΔΑΔ 7335 ΕΞ 2020](#)).

Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας	
Τίτλος Δημόσιας Υπηρεσίας	Έκδοση Υπεύθυνης Δήλωσης/Εξουσιοδότησης
Φορέας που την παρέχει	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Περιγραφή Υπηρεσίας	<p>Σκοπός της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης είναι να παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να εκδίδουν ηλεκτρονικά, εύκολα και γρήγορα, μια υπεύθυνη δήλωση ή μια εξουσιοδότηση επιλέγοντας και συμπληρώνοντας το κείμενο αυτής και τα στοιχεία αποστολέα ή/και εξουσιοδοτούμενου προσώπου αντίστοιχα. Για τα πιο κοινά είδη δηλώσεων υπάρχουν διαθέσιμα πρότυπα με προσυμπληρωμένο κείμενο, ενώ για κάθε έγγραφο που εκδίδεται, απαιτείται η άμεση επικύρωσή του μέσω μηνύματος SMS στο κινητό τηλέφωνο των χρηστών.</p> <p>Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα αποθήκευσης του εγγράφου σε μορφή PDF, καθώς και άμεσης αποστολής του σχετικού υπερσυνδέσμου στο προσωπικό τους e-mail ή κινητό τηλέφωνο, ενώ στη συνέχεια μπορούν να αποστείλουν ηλεκτρονικά το έγγραφο που εξέδωσαν στον φορέα, ιδιώτη ή δημόσια υπηρεσία που επιθυμούν.</p>
Περιγραφή των delivery channels - πώς φτάνει στον πολίτη η υπηρεσία ως τελικό προϊόν ή πως εξελίσσεται για να φτάσει ως τελικό προϊόν	<p>Η έκδοση της ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης ολοκληρώνεται, αφού ο χρήστης ακολουθήσει τη διαδικασία συναίνεσης/αποδοχής του περιεχομένου της, μέσω ισχυρής αυθεντικοποίησης 2ου επιπέδου με κωδικό μιας χρήσης (OTP) που αποστέλλεται στον επιβεβαιωμένο αριθμό του κινητού του τηλεφώνου. Με την έκδοσή της δίνονται στο χρήστη οι εξής δυνατότητες:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. είτε να αποθηκεύσει τοπικά στον υπολογιστή του το αρχείο της υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης ii. είτε να του σταλεί ο υπερσύνδεσμος μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email) iii. είτε να του σταλεί ο υπερσύνδεσμος μέσω γραπτού μηνύματος (sms).
Εξωτερικές υπηρεσίες που	Μερικές από τις πιο βασικές υπηρεσίες που καταναλώνει η εν λόγω ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προκειμένου να λειτουργήσει είναι:

<p>αξιοποιεί και καταναλώνει</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσία ελέγχου ταυτότητας – αυθεντικοποίησης, μέσω της ΓΓΠΣΔΔ • Υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων, καθώς ο τελικός χρήστης μπορεί να επιλέξει να του σταλεί ο υπερσύνδεσμος του εγγράφου που εξέδωσε μέσω email ή μέσω γραπτού μηνύματος (sms) στο κινητό του • Υπηρεσία επικύρωσης και ανταλλαγής δεδομένων με διάφορα βασικά μητρώα του δημοσίου, όπως το Μητρώο Πολιτών, το Μητρώο της ΕΛ.ΑΣ και το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας • Υπηρεσία διαχείρισης φορμών, καθώς ο κάθε χρήστης οφείλει να συμπληρώνει τα απαιτούμενα στοιχεία σε ειδικά διαμορφωμένες φόρμες • Υπηρεσία καταγραφής και ελέγχου, διότι κάθε ενέργεια που πραγματοποιείται καταγράφεται και ελέγχεται • Υπηρεσία δημιουργίας, επαλήθευσης και επικύρωσης ηλεκτρονικής σφραγίδας και χρονοσήμανσης
<p>Ροή - Service Workflow, με βάση τους τελικούς χρήστες της υπηρεσίας (πολίτες)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εντοπισμός της υπηρεσίας έκδοση υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης στην ΕΨΠ gov.gr με έναν από τους διαθέσιμους τρόπους 2. Είσοδος στην υπηρεσία για την έναρξη της διαδικασίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης 3. Επιλογή προτύπου, καθώς στην σελίδα εμφανίζονται τα διαθέσιμα πρότυπα. Ειδικότερα, μπορεί να γίνει επιλογή ανάμεσα σε: <ul style="list-style-type: none"> - Υπεύθυνη δήλωση με ελεύθερο κείμενο - Εξουσιοδότηση με ελεύθερο κείμενο - Προδιατυπωμένες φόρμες υπεύθυνων δηλώσεων 4. Ταυτοποίηση του χρήστη είτε μέσω της ΓΓΠΣΔΔ (TaxisNet), είτε μέσω λογαριασμού web banking σε κάποια τράπεζα για να προχωρήσει η έκδοση υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης 5. Αφού γίνει η απαραίτητη ταυτοποίηση απαιτείται η αποστολή κωδικού μιας χρήσης (OTP) στο κινητό του χρήστη, με σκοπό να γίνει πιστοποίηση του αριθμού κινητού τηλεφώνου και να επιβεβαιωθεί

	<p>ότι το κινητό στο οποίο θα αποσταλεί ο κωδικός ανήκει στον ίδιο</p> <ol style="list-style-type: none">6. Επιβεβαίωση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη7. Συμπλήρωση των απαιτούμενων στοιχείων επικοινωνίας, τα οποία θα συμπεριληφθούν στο τελικό έγγραφο. (Στην περίπτωση της εξουσιοδότησης ο χρήστης πρέπει να συμπληρώσει και τα στοιχεία του προσώπου που θα τον εκπροσωπήσει).8. Επεξεργασία του κειμένου της υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης9. Στην περίπτωση της υπεύθυνης δήλωσης πρέπει να γίνει και εισαγωγή του αποδέκτη (Υπηρεσία ή Φορέα) προς τον οποίο θα γνωστοποιηθεί η δήλωση10. Προεπισκόπηση κι έλεγχος της υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης11. Εισαγωγή από τον χρήστη του εξαψήφιου κωδικού που έλαβε στο κινητό του, στο πεδίο «Κωδικός Επιβεβαίωσης» για να εκδοθεί η υπεύθυνη δήλωση/εξουσιοδότηση12. Τέλος, αν όλα έχουν γίνει σωστά, ο χρήστης θα μπορεί να αποθηκεύσει ή να εκτυπώσει και να αποστείλει την υπεύθυνη δήλωση/εξουσιοδότηση με έναν από τους διαθέσιμους τρόπους που προαναφέρθηκαν.
--	---

5.4.2 Αποτελέσματα αξιολόγησης της υπηρεσίας με τη χρήση του εργαλείου IMAPS



Section	Score for this Section
Service Delivery (D)	4200/5000
Service Consumption (C)	1900/2000
Service Management (B)	2610/3000

Εικόνα 15 - Αποτελέσματα αξιολόγησης της υπηρεσίας με τη χρήση του IMAPS

(Πηγή: https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMAPS_v_2_0_0)

Survey Score Conversion Table

	Maturity Level				
	1	2	3	4	5
Service delivery (D)	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000
Service consumption (C)	0-400	401-800	801-1200	1201-1600	1601-2000
Service management (B)	0-600	601-1200	1201-1800	1801-2400	2401-3000

Εικόνα 16 - Βαθμολογία ανά επίπεδο ωριμότητας IMAPS

(Πηγή: https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMAPS_v_2_0_0)

Σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα, προκύπτει ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία διαθέτει ένα πολύ υψηλό επίπεδο ωριμότητας, αφού και οι 3 περιοχές του εργαλείου συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία ευρισκόμενες στο επίπεδο ωριμότητας πέντε (5). Στο επίπεδο αυτό, η διαλειτουργικότητα της υπηρεσίας θεωρείται αδιάλειπτη και η υπηρεσία μπορεί να αποτελέσει καλή πρακτική για άλλους. Είναι φανερό, όμως, πως υπάρχουν ακόμα κάποια περιθώρια βελτίωσης προκειμένου να φτάσει στο μέγιστο

δυνατό. Το συγκεκριμένο εργαλείο είναι εξαιρετικά χρήσιμο για την κάλυψη των ελλείψεων που εντοπίστηκαν, διότι μετά το πέρας της αξιολόγησης, εκτός από τα αποτελέσματα, παραθέτει και συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης στα πεδία που συγκέντρωσαν τη χαμηλότερη βαθμολογία.

Αναφορικά με τον τομέα της παράδοσης της υπηρεσίας στο χρήστη, η συγκεκριμένη υπηρεσία συγκεντρώνει την χαμηλότερη βαθμολογία. Ένα σημαντικό πρόβλημα που εντοπίστηκε χάρη στη διαδικασία της αξιολόγησης είναι ότι οι προσυμπληρωμένες φόρμες χρησιμοποιούνται μερικώς μόνο για ορισμένα πεδία δεδομένων των χρηστών και όχι για όλα όσα είναι διαθέσιμα ψηφιακά. Πράγματι, υπάρχουν κενά πεδία, όπως το όνομα πατρός/μητρός και η ημερομηνία γέννησης, τα οποία θα μπορούσαν να αντλούνται αυτομάτως είτε από το Μητρώο Πολιτών είτε από το Μητρώο της ΕΛ.ΑΣ, καθώς και το e-mail, το οποίο θα ήταν εφικτό να αντλείται από το ΕΜΕπ. Η προσυμπλήρωση αποτελεί βασική αρχή της διαλειτουργικότητας, καθώς συμβάλλει σημαντικά στην εφαρμογή της αρχής «Μόνον Άπαξ» και συνεπώς στην επιτάχυνση της διαδικασίας και στην ελαχιστοποίηση του κινδύνου εσφαλμένων καταχωρίσεων δεδομένων.

Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μόνο ορισμένα σημασιολογικά πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή δεδομένων, σε συνδυασμό με ιδιόκτητα πρότυπα, ενώ θα ήταν περισσότερο αποτελεσματικό για την επικοινωνία της με άλλες υπηρεσίες να κινηθεί προς μια κατεύθυνση όπου η ανταλλαγή δεδομένων θα βασίζεται εξ ολοκλήρου σε υπάρχοντα σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές.

Ένα άλλο σημείο που χρήζει βελτίωσης είναι το ζήτημα της πολυγλωσσίας, καθώς το περιβάλλον της υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμο σε άλλη γλώσσα πέραν της ελληνικής. Για την ώρα, η εν λόγω υπηρεσία χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο από Έλληνες, ωστόσο θα ήταν πολύ σημαντικό να υπάρξουν σύντομα μεταφράσεις και σε άλλες ευρωπαϊκές γλώσσες. Όσον αφορά [την προσβασιμότητα](#), παρόλο που τόσο η ΕΨΠ εν συνόλω, όσο και η συγκεκριμένη υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας του άρθρου 39 του ν. 4727/2020, δεν υπάρχει πλήρης αλλά μερική συμμόρφωση με το πρότυπο WCAG 2.1 (Level AA). Αξιοσημείωτο είναι, επίσης, το γεγονός ότι μολονότι στον ιστότοπο έχει ενσωματωθεί ένα widget προσβασιμότητας

το οποίο επιλύει και τα περισσότερα θέματα, αυτό χάνεται μόλις ο χρήστης εισέρχεται στην υπηρεσία, κάτι που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη.

Όσον αφορά τους μηχανισμούς ανατροφοδότησης από το χρήστη, αυτοί παρέχονται με έναν ad-hoc τρόπο, καθώς η υπηρεσία του δίνει απλώς τη δυνατότητα απάντησης με ένα ΝΑΙ ή ένα ΟΧΙ στην ερώτηση «Είναι χρήσιμη αυτή η σελίδα;», ενώ δεν υπάρχει κάποιο πεδίο που να επιτρέπει περαιτέρω σχόλια των χρηστών, τα οποία θα συνέβαλαν σημαντικά στην βελτίωση της ευχρηστίας της. Υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας, παροχής πληροφοριών και βοήθειας μέσω του support.gov.gr, το οποίο όμως σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά την ανάγκη ύπαρξης ενός πιο ολοκληρωμένου μηχανισμού ανατροφοδότησης.

Περνώντας στα ζητούμενα που αφορούν στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών από την αξιολογούμενη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να τονιστεί ότι για την περιοχή αυτή προκύπτει η υψηλότερη βαθμολογία και κατά συνέπεια ένα εξαιρετικά υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας, λόγω κυρίως της ψηφιακής επαναχρησιμοποίησης των υπηρεσιών, αλλά και της χρήσης κοινών πρωτοκόλλων και προτύπων.

Αναφορικά με τη διαχείριση της υπηρεσίας, εφαρμόζονται διαδικασίες διαχείρισης δεδομένων και μεταδεδομένων που συμμορφώνονται με τα κοινά πρότυπα, είναι όμως προσαρμοσμένες και δεν λαμβάνουν πλήρως υπόψη τους μια κοινά τυποποιημένη μεθοδολογία, κάτι που θα επέτρεπε την καλύτερη διασύνδεσή της με άλλες υπηρεσίες, μητρώα και πληροφοριακά συστήματα και θα συνέβαλε στο να γίνει η ανταλλασσόμενη πληροφορία κατανοητή με τον ίδιο τρόπο από όλα τα συνδιαλεγόμενα μέρη, προκειμένου να επαναχρησιμοποιηθεί. Τέλος, παρατηρείται ότι για το σχεδιασμό της υπηρεσίας αυτής έχει ληφθεί εν μέρει και όχι πλήρως υπόψη ένας κατάλογος προδιαγραφών και προτύπων, καθώς επίσης και το ότι έχει δημιουργηθεί ένα προσαρμοσμένο προφίλ ασφαλείας και όχι ένα προφίλ ασφαλείας βασισμένο σε ένα συγκεκριμένο σημασιολογικό μοντέλο το οποίο να περιλαμβάνει μια λεπτομερή περιγραφή της διαδικασίας ασφαλείας.

Εν συνόλω, η αξιολογούμενη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, παρά τις όποιες βελτιώσεις που θα μπορούσαν να γίνουν, θεωρείται αρκετά ώριμη ως προς τα επίπεδα διαλειτουργικότητας, ιδιαίτερα αναφορικά με την δυνατότητα κατανάλωσης υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, ανταποκρίνεται και στη γενικότερη κυρίαρχη τάση της προτυποποίησης και της πολιτοκεντρικής προσέγγισης που χαρακτηρίζει το μοντέλο

της σύγχρονης ψηφιακής υπηρεσίας. Η ένταξή της σε κατάλογο υπηρεσιών, η ύπαρξη διαδικασίας πιστοποίησης για τους τελικούς χρήστες, η επαναχρησιμοποίηση υπηρεσιών, αλλά και η συμμόρφωσή της με τις αρχές και τις συστάσεις του νέου ΕΠΔ, καθώς και με το [Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων](#) αποτελούν τα κυριότερα θετικά της στοιχεία.

6. Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία είχε ως σκοπό να δομηθεί μια ολοκληρωμένη μελέτη για την διαλειτουργικότητα και τη συμβολή της στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, βασική επιδίωξη ήταν η τεκμηρίωση της αξίας που έχει η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας για την παροχή εύχρηστων και αποτελεσματικών πολιτοκεντρικών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις σε εθνικό, αλλά κι ευρωπαϊκό επίπεδο.

Έχοντας πραγματοποιήσει την παραπάνω έρευνα δόθηκαν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας. Αναφορικά με τη συμβολή της διαλειτουργικότητας στην επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης, θα μπορούσε να ειπωθεί πως ουσιαστικά αποτελεί το «κλειδί» για την επιτυχία του, καθώς η απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων και των υπηρεσιών συμβάλλει σημαντικά στην ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και στη διασφάλιση του συντονισμού σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, ώστε να αποφευχθεί ο ψηφιακός κατακερματισμός. Αυτό θα συμβάλει στο να λειτουργήσει εύρυθμα η ψηφιακή ενιαία αγορά της ΕΕ, αλλά και να διευκολυνθεί η καθημερινή ζωή των πολιτών σε όλα τα κράτη-μέλη.

Τα οφέλη που έχει η επίτευξη της διαλειτουργικότητας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγιναν εδώ και αρκετές δεκαετίες αντιληπτά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία έκτοτε έχει υλοποιήσει πλήθος στρατηγικών, προγραμμάτων, κατευθυντήριων οδηγιών και στοχευμένων δράσεων, που έχουν ως απώτερο σκοπό τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας των παρεχόμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν να συνεργάζονται ψηφιακά. Εξ' αυτών, κομβικής σημασίας θεωρείται η νέα έκδοση του ΕΠΔ, το οποίο έκτοτε παρέχει κατευθύνσεις προς τις δημόσιες διοικήσεις όλων

των κρατών-μελών που αφορούν κυρίως στο σχεδιασμό και στην επικαιροποίηση των εθνικών τους πολιτικών για την προώθηση της διαλειτουργικότητας. Εξέχουσας σημασίας θεωρείται και η επερχόμενη στρατηγική διαλειτουργικότητας, η οποία σύντομα θα αποκτήσει κανονιστικό χαρακτήρα (Interoperable Europe Act) και θα συμβάλει στην αποτελεσματικότερη εδραίωση και εφαρμογή της διαλειτουργικότητας στον δημόσιο τομέα και ευρύτερα.

Προς αυτή την κατεύθυνση κινείται με ταχείς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια και η Ελλάδα, ακολουθώντας τις επιταγές της ΕΕ για μια πιο οριζόντια διακυβέρνηση. Επιχειρεί μια ολιστική προσέγγιση της διαλειτουργικότητας, προβαίνοντας στη δημιουργία σημαντικών νομοθετημάτων, πληροφοριακών συστημάτων και δομών, με κυριότερη το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο διαθέτει συντονιστικό ρόλο για την εξασφάλιση τεχνικής, σημασιολογικής, οργανωτικής και νομικής διαλειτουργικότητα σε όλα τα υπουργεία, τις κυβερνητικές υπηρεσίες και τους φορείς της χώρας, κυρίως μέσω του ΚΕ.Δ. Παράλληλα, στη χώρα έχουν υλοποιηθεί σημαντικά εμβληματικά έργα, όπως η ΕΨΠ, το ΕΜΔ και το ΕΜΕπ, τα οποία ενσωματώνουν τη διαλειτουργικότητα στην πράξη και σε όλα της τα επίπεδα, αποσκοπώντας στην παροχή πολιτοκεντρικών ψηφιακών υπηρεσιών εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα (24/7).

Εκτός από την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, σημαντικό ρόλο παίζει και η συνεχόμενη βελτίωση αυτής, προκειμένου να ανταποκρίνεται κάθε φορά στις νέες απαιτήσεις και εξελίξεις. Αυτός είναι ο κύριος στόχος της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας μεταξύ των οργανισμών και των υπηρεσιών που παρέχουν, διαδικασία που πλέον κρίνεται αναγκαία για τη διάγνωση και τελικά την άμεση επίλυση προβλημάτων και ελλείψεων που προκύπτουν. Η αξιολόγηση επιτυγχάνεται με τη χρήση συγκεκριμένων μεθόδων κι εργαλείων, με πιο γνωστά το IMM και το IMAPS που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Κλείνοντας, όπως έγινε φανερό και από τη μελέτη περίπτωσης και την πρακτική εφαρμογή της αξιολόγησης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης που παρέχεται μέσω της ΕΨΠ με τη χρήση του εργαλείου IMAPS, όσο υψηλός και να είναι ο βαθμός ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μιας υπηρεσίας, πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης μέχρι να φτάσει το επιθυμητό επίπεδο. Γι' αυτό και θα ήταν εξαιρετικά χρήσιμο όλες οι παρεχόμενες ψηφιακές

δημόσιες υπηρεσίες να αξιολογούνται με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων, προκειμένου όχι μόνο να εντοπιστούν και να διορθωθούν πιθανά προβλήματα, αλλά και να φτάσουν σε ένα τόσο υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας, ώστε να αποτελέσουν καλή πρακτική για την ανάπτυξη άλλων διαλειτουργικών υπηρεσιών σε εθνικό, αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο.

7. Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (2021). *Εναρξη εργασιών κλειστής Διαβούλευσης για το έργο: “Ανάπτυξη του Νέου Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας”*. <https://www.secdigital.gov.gr/enarxi-ergasion-kleistis-diavoyleys/>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2020). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Διαμόρφωση του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0067&from=en>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2017). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας - Στρατηγική εφαρμογής*. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_1&format=PDF

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2017). *Παράρτημα 2 στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας - Στρατηγική εφαρμογής*. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0020.02/DOC_3&format=PDF

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2016). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EN>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2015). *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*.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=EN>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. Προς τη διαλειτουργικότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών.* https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:f132547a-7d66-4626-8eb6-9f7428394de7.0003.03/DOC_1&format=PDF

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002). *Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 28ης Μαΐου 2002, στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Σχέδιο δράσης eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους.* <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EL>

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

European Commission (2022). Report on the monitoring of the Berlin Declaration. https://www.numerique.gouv.fr/uploads/20220506_Berlin_Declaration_monitoring_report_2022.pdf

European Commission (2021a). *Annex to the Commission Implementing Decision on the financing of the Digital Europe Programme and the adoption of the multiannual work programme for 2021 – 2022.* https://ec.europa.eu/newsroom/repository/document/2021-46/C_2021_7914_1_EN_annexe_acte_autonome_cp_part1_v3_x3qnsqH6g4B4JabSGBy9UatCRc8_81099.pdf

European Commission (2021b). *Connecting Europe Facility.* https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/find-funding/eu-funding-programmes/connecting-europe-facility_en

European Commission (2021c). *The Digital Europe Programme.* <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>

European Commission (2020). *Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/berlin-declaration-digital-society-and-value-based-digital-government>

European Union (2021). *IMAPS v2.0.0 User Guide*. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interopability-maturity-assessment-public-service/solution/imaps/distribution/imaps-v200-user-guide>

European Union (2017). *State of Play of Interoperability in Europe - Report 2016*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Report_SoP_2016_rev9_single%20pages.pdf

Foteva, V. (2022). *Leontina Sandu: “The Interoperable Europe Act empowers Member States to co-own the policy making process”*. https://joinup.ec.europa.eu/collection/interoperable-europe/news/interview-leontina-sandu?etran=el&fbclid=IwAR1VyBAWYRAMxFH4iyKKMc64nGW1bm_VYeFe15-R4R4T_eGg6PZ4G9d_3hU

Guédria, W., Naudet, Y., & Chen, D. (2008). Interoperability Maturity Models – Survey and Comparison –. In R. Meersman, Z. Tari, & P. Herrero (Eds.), *On the Move to Meaningful Internet Systems: OTM 2008 Workshops*. Springer Berlin, Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-88875-8>

Joinup, (2021). *Digital Public Administration Factsheet 2021 Greece*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Greece_vFinal.pdf

Leal, G., Guédria, W., & Panetto, H. (2019). Interoperability assessment: A systematic literature review. *Computers in Industry, Elsevier, 106*, pp. 111-132. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2019.01.002>

Mannot, P. (2016). *Interoperability Maturity Model*. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/semantic-interopability-community-semic/document/interoperability-maturity-model>

Margariti, V., Anagnostopoulos, D., Papastilianou, A., Stamati, T., & Angeli, S. (2020). Assessment of organizational interoperability in eGovernment: a new model and tool for assessing organizational interoperability maturity of a public service in.

Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. (pp. 298–308). ICEGOV 2020, Athens, Greece.

<https://doi.org/10.1145/3428502.3428544>

Rezaei, R., Chiew, T. K., Lee, S. P., & Shams Aliee, Z. (2014). Interoperability evaluation models: A systematic review. *Computers in Industry, Elsevier*, 65(1), pp. 1-23. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2013.09.001>

Θεσμικό Πλαίσιο

Ευρωπαϊκό

Κανονισμός (ΕΕ) 2021/694 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 29ης Απριλίου 2021 για τη θέσπιση του προγράμματος Ψηφιακή Ευρώπη και την κατάργηση της απόφασης (ΕΕ) 2015/2240.

Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

Κανονισμός (ΕΕ) 2014/910 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Ιουλίου 2014 σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ.

Απόφαση (ΕΕ) 2015/2240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση προγράμματος σχετικά με λύσεις και κοινά πλαίσια διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (πρόγραμμα ISA²) ως μέσο εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα.

Απόφαση 2004/387/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 περί της διαλειτουργικής παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (IDABC).

Απόφαση 1719/1999/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 1999 σχετικά με ένα σύνολο προσανατολισμών, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος, για τα διευρωπαϊκά δίκτυα ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA).

Απόφαση 85/214/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 26ης Μαρτίου 1985 για το συντονισμό των ενεργειών των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετική με την εκτέλεση μακροπρόθεσμου προγράμματος που αφορά στη χρησιμοποίηση της τηλεματικής στα κοινοτικά συστήματα πληροφόρησης σχετική με τις εισαγωγές και τις εξαγωγές, καθώς και τη διαχείριση και το δημοσιονομικό έλεγχο των οργανώσεων της γεωργικής αγοράς.

Εθνικό

Νόμος 4727/2020. *Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020)

Νόμος 4704/2020. *Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 133/Α/14-7-2020)

Νόμος 4635/2019. *Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019)

Νόμος 4623/2019. *Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 134/Α/9-8-2019)

Νόμος 4174/2013. *Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 170/Α/26-7-2013)

Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 20-3-2020. *Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής*

λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 75/A/30-03-2020)

Προεδρικό Διάταγμα 40/2020. Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 85/A/15-4-2020)

Προεδρικό Διάταγμα 81/2019. Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 119/A/9-7-2019)

Υπουργική Απόφαση 38428 ΕΞ 2021. Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 5231/B/11-11-2021)

Υπουργική Απόφαση 118944 ΕΞ 2019. Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β' 3990/01-11-2019)

Υπουργική Απόφαση Φ.40.4/1/989/10.4.2012. Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β' 1301/12-04-2012)

Εγκύκλιος 7335 ΕΞ 2020 του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)». Αθήνα, 23-03-2020

Διαδικτυακές Πηγές

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. <https://digitalstrategy.gov.gr/>

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης. Στατιστικά Κέντρου Διαλειτουργικότητας ΚΕΔ. <https://gsis.gr/dimosia-dedomena/statistika-kentroy-dialeitoyrgikotitas-ked>

Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών – Μίτος. https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης. <https://www.gov.gr/>

Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών. Μάθε το GOV.GR. <https://howto.gov.gr/>

Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου.

<https://hr.apografi.gov.gr/login>

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

Consorti AOC. *Ministerial Declaration on eGovernment*. <https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2014/09/declaracio-malmo-1.pdf>

EU Academy: <https://academy.europa.eu/>

Joinup: <https://joinup.ec.europa.eu/>

The Open Group. *The TOGAF® Standard*. <https://www.opengroup.org/togaf>

Παράρτημα

Αποτελέσματα IMAPS στην αξιολόγηση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας έκδοσης υπεύθυνης δήλωσης/εξουσιοδότησης μέσω της ΕΨΠ



IMAPS v2.0.0 - Results

Thank you for completing the survey.

Your interoperability maturity levels of the Service Delivery, Service Consumption and Service Management of your Public Service, respectively, depend on the scores you achieved in each of these sections of the survey. Please see the survey score conversion table below for guidance.

The recommendations for your public service are displayed under each question and response provided.

Survey Score Conversion Table

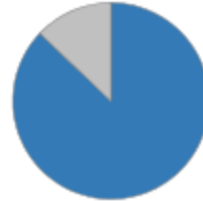
	Maturity Level				
	1	2	3	4	5
Service delivery (D)	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000
Service consumption (C)	0-400	401-800	801-1200	1201-1600	1601-2000
Service management (B)	0-600	601-1200	1201-1800	1801-2400	2401-3000

Maturity Level	Maturity Stage	Interpretation
1	Ad Hoc	Poor interoperability - the digital public service cannot be considered interoperable.
2	Opportunistic	Fair interoperability - the digital public service implements some elements of interoperability best practices.
3	Essential	Essential interoperability - the digital public service implements the essential best practices for interoperability.
4	Sustainable	Good interoperability - all relevant interoperability best practices are implemented by the digital public service.

5

Seamless

Interoperability leading practice - the digital public service is a leading interoperability practice example for others.

Summary**Your Score** 8710**Maximum Score** 10000

Section	Score for this Section
Service Delivery (D)	4200/5000
Service Consumption (C)	1900/2000
Service Management (B)	2610/3000

Scores by Question

Score for this Section: 4200/5000

Service Delivery (D)

D2. In which format does the digital public service publish open data? More Info
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Not applicable, open data is not relevant for the solution 1400 out of 1400 points

D3. To what extent does the digital public service use semantic standards and specifications for the data delivered? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer Some (open) semantic standards are used for data delivery, combined with proprietary standards 450 out of 600 points

Recommendation: Currently, the digital public service is using some (open) semantic standards are used for data exchange, combined with proprietary standards. Investigate if it will be possible for your service to move towards a situation where the data exchange is entirely based on existing (open) semantic standards and specifications.

You can investigate further these standards via the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([SIMAPS](#)) and the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)).

D4. To what extent are data privacy considerations transparent to the user (such as scope of data stored, purpose of usage of data, rights to request changes or lodge complaints, applicable more...

Your answer Fully, there is detailed information on data privacy available 375 out of 500 points

Recommendation: Your digital public service provides detailed information on data privacy to users. However it is currently not possible for the user to manage (some of this) data privacy information online. This is though considered a desirable end state. As a first step, analyse which fields are important for the end user to manage and assess further the maturity of the legal requirements of your public service via Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)).

D5. To what extent does the digital public service support multilingualism? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T.

Your answer The digital public service is only available in a single language. It could be applicable to be available in other languages, but there are no provisions in place. 150 out of 500 points

Recommendation: Your digital public service is not multilingual. Consider at a minimum offering a multilingual interface. Offer it in one or several languages which best reflect the composition of your user community. You can further investigate the extent of multilingualism using the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([SIMAPS](#)) and the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)).

D6. Is the digital public service included in a service catalogue? More Info
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Yes, part of a publicly and online discoverable catalogue and includes a public service description based on standards such as CPSV-AP 500 out of 500 points

Recommendation: Congratulations, you are at the "Seamless" level.

D7. To what extent does the digital public service provide authentication mechanisms for people identification? More Info
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Formalised authentication mechanisms e.g. EU Login based on Single sign-on principle are in place for people identification 300 out of 300 points

Congratulations, you are at the "Seamless" level.

D8. Is there a certification procedure defined for the end users to access the digital public service? More Info
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Yes, there is a certification procedure available for the end users 200 out of 200 points

Recommendation: Congratulations, you are at the "Seamless" level.

D9. Through which delivery channels is the digital public service made available to the user(s)? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer One digital and one traditional channel 150 out of 250 points

Recommendation: Currently, the public service is using one digital and one traditional channel for its delivery. In addition to one digital and one traditional channel, your service could improve its accessibility by adding more digital channels. Consider investigating further the digital channels you can use (e.g. web portals) via the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (TIMAPS).

D10. To what extent does the digital public service use pre-filling for the data and information requested? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Partly, pre-filling is used but only for some data fields that are digitally available 250 out of 250 points

Recommendation: Your service pre-fills selected, but not all data fields which would be electronically available. Pre-filling is one of the strongest manifestations of interoperability as it adds significant value to users in terms of reducing user burden and speeding up the service request process. Within your administration, pre-filling minimises the risk of erroneous data entries. Map all information that would be electronically available and design your service to consume it electronically using the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (TIMAPS) and the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (OIMAPS).

D11. To what extent are the administrative rules and processes underlying the digital public service (such as decision mechanisms, lead times, information sources used, reporting obligations more...

Your answer	Partly, there is limited information on rules & processes available before, during and / or after usage of the digital public service	200 out of 200 points
-------------	---	-----------------------

Recommendation: Currently, the service is providing limited information on rules & processes. Map all information that would be beneficial to end users (such as decision mechanisms, lead times, and reporting obligations) and communicate these via the available channels. Consider using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (OIMAPS) and the Legal Maturity Assessment of a Public Service (LIMAPS) to further investigate the mechanisms of the underlying processes.

D12. To what extent does the digital public service provide to the end user the necessary means to contribute to its further development and continuous improvement? More Info Enabler /&more...

Your answer	The digital public service provides tracking and/or feedback mechanisms, but the feedback is considered in an ad-hoc manner	75 out of 100 points
-------------	---	----------------------

Recommendation: Currently, the digital public service has tracking and/or feedback mechanisms. Currently, the digital public service offers the possibility for feedback. It would be beneficial to provide additional insights into the (anonymised) feedback from other end users. This way, end users will have a clear view of the quality of the functionalities offered, their limitations and are able to learn from each other's user experiences. Consider using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (OIMAPS) to further examine other similar aspects of service performance and user experience.

D13. To what extent is the digital public service accessible to people with disabilities (e.g. visual, auditory, physical, cognitive) at a comparable level to other users? More Info Enabler&more...

Your answer Partly, the digital public service provides some accessibility features 100 out of 100 points

Recommendation: Although your digital public services provides some accessibility features, it is not fully compliant with an accessibility standard such as Web Content Accessibility (WAI) Guidelines 2.0, level AA. Work towards implementing an accessibility standard to the full extent to ensure your digital public service can obtain the conformance (compliance) logo. You can use the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (SIMAPS) and the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (TIMAPS) to investigate the extent of accessibility features provided by the digital public service to its end users.

D14. Are there any administrative level restrictions in the delivery of the digital public service (e.g. at a local, national or EU level) ? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer Yes, there are restrictions. The digital public service is not fully interoperable at all applicable administrative levels (geographies) 50 out of 100 points

Recommendation: At this moment there are restriction for non- residents or foreigners using the digital public service. Determine how many users are potentially impacted by this and draft a plan to ensure cross border service delivery by opening up the digital public service to foreign users (requiring e.g. alternative authentication mechanisms). Consider using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (OIMAPS) and the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (SIMAPS) to further examine the level of administrative interaction of the service with other services, businesses, end users, etc.

Score for this Section: 1900/2000

Service Consumption (C)

C1. How does the digital public service currently consume from other services (manually versus digitally)? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Fully digitally 480 out of 480 points

Congratulations, you are at the "Seamless" level.

C2. To what extent does the digital public service reuse or self-produce the consumed services? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer (Nearly) all consumed services are reused by the digital public service 320 out of 320 points

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.

C3. To what extent does the digital public service provide legal means (e.g. tracing and logging mechanisms, legal agreements, legal rules, etc.) to handle service consumption? More Info Enamore...

Your answer Fully, the digital public service has in place all the applicable legal means and rules to handle the service consumption 400 out of 400 points

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.

C4. To what extent does the digital public service handle the data that it consumes? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T..

Your answer The digital public service reports (and consequently collects and accesses) more than half of the total data handled 300 out of 400 points

Recommendation: Currently, more than half of the total data handled is reported. Consider analysing and reusing further the data collected from other public services. The more the integration of public data to the digital public service, the better for establishing smooth interoperation among them. Consider using the *Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (SIMAPS)* and the *Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service (TIMAPS)* to further investigate how the digital public service can handle the data collected and consumed from other services.

C6. Does the digital public service consume services from different administrative levels (geographies or sectors) ? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer	Yes, the digital public service consumes services from different administrative levels (e.g. services from different MS, services from different organisations)	240 out of 240 points
-------------	---	-----------------------

Congratulations, you are at the "Seamless" level.

C7. To what extent does the digital public service subscribe to automatic updates of services (e.g. life events) to trigger its execution and/or update information? More Info Enabler /&more...

Your answer	Not applicable, such subscriptions are not considered relevant	160 out of 160 points
-------------	--	-----------------------

Not applicable, such subscriptions are not considered relevant

Score for this Section: 2610/3000

Service Management (B)

B1. To what extent is the integrated public service compliant to a reference architecture framework? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer Both the integrated public service and the consumed services are compliant to a reference model (custom and/or formalised) 120 out of 120 points

[Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.](#)

B2. To what extent does the digital public service apply a data and metadata management process? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer The digital public service applies custom data or metadata management processes, that are compliant to common standards 135 out of 180 points

[Recommendation: The digital public service is adequately mature to follow a certain methodology to perform data management. However, considering a commonly standardised methodology, would enable better readiness of the digital public service data to be aligned with other implementations of data. Consider using the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service \(SIMAPS\) to further investigate the methodologies available for data and metadata management](#)

B3. To what extent has the digital public service been designed considering the EIF layers (Legal, Technical, Organisational, Semantic)? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer The digital public service has been designed considering fully the EIF layers 240 out of 240 points

[Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.](#)

B4. To what extent has the digital public service been designed considering the EIRA views (Legal, Technical, Organisational, Semantic)? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer The digital public service has been designed considering partially the EIRA views 135 out of 180 points

Recommendation: *Currently, the digital public service takes into consideration partially the EIRA views. This means that some parts of the digital public service are compliant to some EIRA ABBs. Consider applying the EIRA views to all parts of the service to make it more interoperable. You can get further inspiration for the EIRA views (L, O, S, T) using the IMAPS specialisations (LIMAPS, OIMAPS, SIMAPS, TIMAPS).*

B5. To what extent does the digital public service perform any of the following procedures to validate the consistency of the data, information and knowledge it manages? Change Management Prmore...

Your answer The digital public service performs partially some of the listed procedures that are applicable 180 out of 240 points

Recommendation: *Currently, the digital public service is not mature enough as it provides some of the proposed processes to validate the consistency the data, information and knowledge managed. Consider put in place at least half of the proposed processes to achieve a higher level of behavioral interoperability. You can take further inspiration for these processes via the IMAPS specialisations (LIMAPS, OIMAPS, SIMAPS, TIMAPS).*

B6. To what extent has the digital public service been designed considering a catalogue of specifications and standards? More Info Enabler / Manifestation & more...

Your answer The digital public service has been partially designed considering a catalogue of specifications and standards that are applicable for the specific digital public service 180 out of 240 points

Recommendation: Currently, the digital public service is mature enough as it considers a catalogue of specifications and standards. Consider gradually having a catalogue of specifications and standards of two interoperability layers (L, O, S, T). You could get further inspiration using the IMAPS specialisations (LIMAPS, OIMAPS, SIMAPS and TIMAPS).

B7. To what extent does the digital public service perform any of the following options to share its release components? Sharing documentation to provide other (related) organisations value more...

Your answer Partially. More of the listed options could be applicable for the specific digital public service, but there are no provisions in place for all that are applicable 360 out of 480 points

Recommendation: Currently, the digital public service shares partially components and knowledge with the external environment. Work towards reuse and sharing on four areas:

- Provisioning of open Web-API services
- Sharing source code and/or downloadable software components (including required licensing)
- Sharing documentation
- Provisioning of knowledge (direct Q&A support).

You can get further inspiration using the technical (TIMAPS), organisational (OIMAPS) and legal (LIMAPS) specialised versions of IMAPS.

B8. To what extent has the digital public service established a security profile? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer The digital public service has established a custom security profile 180 out of 240 points

Recommendation: Currently, there is a custom security profile established within the digital public service. Consider establishing a security profile based on a specific semantic model which includes a detailed service process description of its security choreography or workflow. You can get further inspiration using the technical specialised version of IMAPS (TIMAPS).

B9. To what extent does the digital public service handle data protection? More Info
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer The digital public service handles data protection under formalised regulations e.g. GDPR 240 out of 240 points

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.

B10. To what extent is the digital public service mandated by a Service Level Agreement? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer The digital public service is mandated by a SLA and compliance is monitored regularly, while procedures are triggered for corrective actions when required 240 out of 240 points

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.

B11. To what extent does the digital public service provide clearly and explicitly defined terms and conditions? More Info Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T

Your answer The digital public service provides fully clear and explicitly defined terms and conditions 600 out of 600 points

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Διαρθρωτικό
και Αναπτυξιακό Ταμείο

Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Σ.Δ.Δ.Α.)
Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Ταύρος
τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479
www.ekdd.gr