



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



Πλαίσιο, Πρότυπα και Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Ψηφιακών Υπηρεσιών (26-ΨΠ-05)

Μάρτιος 2020

Επιστημονικά Υπεύθυνος:

Αναστασία Παπαστυλιανού apapas@ekdd.gr

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης

Συγγραφέας:

Αντώνιος Στασής - a.stasis@mindigital.gr

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Αξιολογητής:

Βασιλική Μαργαρίτη - v.margariti@mindigital.gr

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΠΛΑΙΣΙΟ, ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Σκοπός του παρόντος εγγράφου.....	6
2	ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ IMAPS.....	9
3	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.....	10
3.1	Εισαγωγή στις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	10
3.2	Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	11
3.3	Εισαγωγή στη διαλειτουργικότητα.....	11
3.4	Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες και Δράσεις για τη Διαλειτουργικότητα.....	12
4	ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.....	22
4.1	Καθορισμός Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας.....	22
5	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ IMAPS.....	25
5.1	Εισαγωγή στο IMAPS.....	25
6	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	28
6.1	Προσδιορισμός τελικών χρηστών δημόσιας υπηρεσίας.....	28
6.2	Περιγραφή της υπηρεσίας Σύστασης Επιχείρησης.....	29
6.3	Περιγραφή της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Παραβόλου.....	32
7	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ IMAPS ΜΕ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ.....	35
7.1	Ευρύτερο περιβάλλον της υπηρεσίας (τμήμα Α του ερωτηματολογίου IMAPS) ..	36
7.2	Παροχή Υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες (Τμήμα Β του ερωτηματολογίου του IMAPS).....	39
7.3	Κατανάλωση Υπηρεσιών (Τμήμα C του ερωτηματολογίου του IMAPS).....	52
7.4	Διαχείριση Υπηρεσιών (Τμήμα D του ερωτηματολογίου του IMAPS).....	58
8	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.....	67
8.1	Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος Β.....	68

8.2	Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος C	69
8.3	Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος D	70
9	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	72

Λίστα εικόνων

Σχήμα 1:	Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες για τη διαλειτουργικότητα.....	14
Σχήμα 2:	Εννοιολογικό μοντέλο μίας δημόσιας υπηρεσίας.....	23
Σχήμα 3:	Αλληλεπίδραση τελικών χρηστών με Δημόσια Υπηρεσία	24
Σχήμα 4:	Περιοχές Διαλειτουργικότητας του IMAPS - Καθορισμός εξωτερικού - εσωτερικού περιβάλλοντος	26

Λίστα πινάκων

Πίνακας 1:	Επίπεδα ωριμότητα της διαλειτουργικότητας	26
Πίνακας 2:	Βαθμολόγηση Παροχής Υπηρεσίας σε τελικούς χρήστες (B).....	50
Πίνακας 3:	Ενδεικτικές Γενικές Υπηρεσίες προς Κατανάλωση.....	53
Πίνακας 4:	Βαθμολόγηση Κατανάλωσης Υπηρεσιών (C).....	58
Πίνακας 5:	Βαθμολόγηση Διαχείρισης Υπηρεσιών (D)	66
Πίνακας 6:	Πίνακα μετατροπής βαθμολογίας.....	68
Πίνακας 7:	Παραδείγματα συστάσεων τμήματος B ερωτηματολογίου.....	69
Πίνακας 8:	Παραδείγματα συστάσεων τμήματος C του ερωτηματολογίου	70
Πίνακας 9:	Παραδείγματα συστάσεων τμήματος D του ερωτηματολογίου	70

1 Σκοπός του παρόντος εγγράφου

Το παρόν έγγραφο αποσκοπεί στο να υποστηρίξει τους σπουδαστές της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης στην κάλυψη των απαιτήσεων του μαθήματος «Πλαίσιο, Πρότυπα και Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Ψηφιακών Υπηρεσιών». Ειδικότερα θα συμβάλει:

1. Στον εντοπισμό και αναγνώριση βασικών πρωτοβουλιών και κειμένων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο που αφορούν στη διαλειτουργικότητα.
2. Στη συστηματική αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη χρήση του «Μοντέλου Αξιολόγησης Ωριμότητας της Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες» που αναπτύχθηκε από το Πρόγραμμα ISA2 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Interoperability Maturity Assessment of a Public Service - IMAPS).
3. Στην επιλογή κατάλληλων τρόπων βελτίωσης της διαλειτουργικότητας στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσα από την αξιοποίηση των περιοχών που θα αναλυθούν στο πλαίσιο του μαθήματος και μέσα από τη μελέτη συγκεκριμένων περιπτώσεων.

Το παρόν έγγραφο παρουσιάζει κριτήρια διαλειτουργικότητας που αφορούν σε όλα τα επίπεδα (τεχνικό, οργανωτικό, θεσμικό) καθώς και παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν τη διαλειτουργικότητα.

Επίσης παρουσιάζονται βασικές έννοιες διαλειτουργικότητας που έχει αναπτύξει το πρόγραμμα ISA οι οποίες χρησιμοποιούνται από το μοντέλο IMAPS. Τέλος παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά παραδείγματα ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών που αξιολογήθηκαν με χρήση του IMAPS.

Η δομή του παρόντος εγγράφου είναι η ακόλουθη:

1. Κεφάλαιο 2: Παρουσιάζει το σκοπό του Μοντέλου Αξιολόγησης της Διαλειτουργικότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας (Interoperability Maturity Assessment Model for a Public Service – IMAPS).
2. Κεφάλαιο 3: Παρουσιάζει και αναπτύσσει τις βασικές έννοιες της διαλειτουργικότητας εστιάζοντας στις διαλειτουργικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα παρουσιάζονται οι κύριες πρωτοβουλίες σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο όπως:
 - 2.1. Η αναθεωρημένη Ευρωπαϊκή Στρατηγική Δια λειτουργικότητας.
 - 2.2. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Δια λειτουργικότητας.
 - 2.3. Η Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα (European Interoperability Reference Architecture - EIRA).
3. Κεφάλαιο 4: Εξηγεί το τρόπο προσδιορισμού και περιγραφής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που πρόκειται να αξιολογηθεί.
4. Κεφάλαιο 5: Παρουσιάζει τη δομή του Μοντέλου Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες, την ιστορική του εξέλιξη του και τον τρόπο καθορισμού της προς αξιολόγηση υπηρεσίας.
5. Κεφάλαιο 6: Για τις ανάγκες παρουσίασης του τρόπου εφαρμογής του μοντέλου στην πράξη δίνονται ως παράδειγμα δύο υποθετικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που στη συνέχεια θα αξιολογηθούν με βάση το μοντέλο. Οι ψηφιακές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται ως παράδειγμα είναι α) η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης, β) η υπηρεσία Ηλεκτρονικού Παραβόλου.
6. Κεφάλαιο 7: Γίνεται ανάλυση των κριτηρίων αξιολόγησης και παρουσιάζονται αναλυτικά τα ερωτήματα του σχετικού ερωτηματολόγιο ανά περιοχή ήτοι:
 - 6.1. Παροχής δημόσιων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες.
 - 6.2. Κατανάλωσης υπηρεσιών άλλων φορέων και συστημάτων κατά τη διάρκεια της παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας.

- 6.3. Διαχείρισης και συντονισμού των δημόσιων υπηρεσιών. Εδώ περιλαμβάνεται και η αξιολόγηση της παροχής υπηρεσιών και δεδομένων σε άλλους φορείς και συστήματα,
7. Κεφάλαιο 8: Παρουσιάζει τη μεθοδολογία επιλογής των κατάλληλων συστάσεων που προκύπτουν με βάση τα πιθανά εναλλακτικά αποτελέσματα της αξιολόγησης ανά περιοχή διαλειτουργικότητας.

Κατά τη παρουσίαση των ενοτήτων δίνονται στοχευμένα παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης για την καλύτερη κατανόηση και πρακτική εφαρμογή.

2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ IMAPS

Ο στόχος του μοντέλου IMAPS¹ όπως υποδεικνύει το όνομα του είναι η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας, δηλαδή η αμφίδρομη επίδραση που έχει μια δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον. Με βάση αυτό τον ορισμό, δεν λαμβάνεται υπόψη οποιαδήποτε αλληλεπίδραση με το εσωτερικό περιβάλλον ενός φορέα, δεδομένου ότι θεωρείται ότι αυτό δεν σχετίζεται με τη διαλειτουργικότητα.

Σε αυτό το πλαίσιο παραδοχών, το IMAPS εκ του σχεδιασμού του μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τους ακόλουθους ενδεικτικούς σκοπούς:

- 1) Για να αξιολογηθεί μια δημόσια υπηρεσία προκειμένου να αντληθούν συστάσεις που μπορούν να συμβάλλουν στη βελτίωση της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας,
- 2) Για να δημιουργηθεί μια βάση συγκριτικής αξιολόγησης για παρόμοιες υπηρεσίες που προσφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς ή διαφορετικές κυβερνήσεις και χώρες ως συγκριτική προτυποποίηση (benchmark).

¹ IMAPS: Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
<https://joinup.ec.europa.eu/solution/imaps>

3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι οι σπουδαστές να κατανοήσουν τα βασικά συστατικά στοιχεία που συνθέτουν το μοντέλο διαλειτουργικότητας για τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τις κύριες πρωτοβουλίες και δράσεις διαλειτουργικότητας, όπως:

- Η Αναθεωρημένη Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας.
- Το νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.
- Τα επίπεδα διαλειτουργικότητας.
- Η Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας

Επίσης θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρουν δράσεις σχετικά με το εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας και να κατανοούν βασικά στοιχεία του εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

3.1 Εισαγωγή στις Δημόσιες Υπηρεσίες

Οι δημόσιες υπηρεσίες² είναι ιδιαίτερα σημαντικές υπηρεσίες για τους πολίτες (A2C), τις επιχειρήσεις (A2B) και τις δημόσιες διοικήσεις (A2A) και δεν θα παρέχονταν (ή θα παρέχονταν υπό πολύ διαφορετικές συνθήκες) χωρίς την παρέμβαση του δημόσιου τομέα. Είναι ένα σύνολο ενεργειών και πράξεων που εκτελούνται από/ή για λογαριασμό ενός δημόσιου φορέα προς όφελος ενός πολίτη, μιας επιχείρησης ή άλλου δημόσιου οργανισμού. Οι δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν σύμφωνα με κανόνες που απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο και υλοποιούν μία δημόσια πολιτική η οποία έχει καθοριστεί σε τοπικό, εθνικό ή υπερεθνικό επίπεδο.

²http://joinup.ec.europa.eu/site/core_vocabularies/registry/corevoc/PublicService/PublicService.en.html

Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών αποτελεί βασικό καθήκον της Δημόσιας Διοίκησης. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για τις δημόσιες υπηρεσίες και εξαρτώνται από την ορθή παροχή τους.

3.2 Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν επιδράσει σχεδόν σε κάθε περιοχή της σύγχρονης ζωής και είναι λογικό να αναμένει κάποιος ότι η εμβέλεια των ΤΠΕ θα επεκταθεί και στις δημόσιες υπηρεσίες. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (ψηφιακές υπηρεσίες) αναφέρονται κυρίως στην παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου. Σε ολόκληρο τον κόσμο, η δημόσια διοίκηση μετασχηματίζει διάφορες υπηρεσίες σε ψηφιακές υπηρεσίες προκειμένου: (α) να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα στις δραστηριότητές της, (β) να απλοποιήσει τις διοικητικές διαδικασίες και (γ) να ελαχιστοποιήσει το κόστος και το χρόνο παροχής των δημόσιων υπηρεσιών.

3.3 Εισαγωγή στη διαλειτουργικότητα

Η έννοια της διαλειτουργικότητας πρεσβεύει και υποστηρίζει την επαναχρησιμοποίηση διαδικασιών και υπηρεσιών, την ανταλλαγή δεδομένων, το διαμοιρασμό πληροφορίας και γνώσης. Σε ότι αφορά την ψηφιακή διακυβέρνηση τα ανωτέρω πρέπει να υποστηρίζονται από τα πληροφοριακά συστήματα των οργανισμών και των φορέων. Κατά καιρούς έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για τη διαλειτουργικότητα σε ακαδημαϊκό, και διοικητικό επίπεδο.

Η διαλειτουργικότητα συχνά ορίζεται ως η ικανότητα των οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, με την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων, μέσω των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων³ [6]. Αν και η διαλειτουργικότητα ως έννοια αρχικά προσδιορίστηκε για τα Πληροφοριακά Συστήματα, ο ευρύτερος ορισμός λαμβάνει υπόψη τους κοινωνικούς, πολιτικούς και οργανωτικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία και συνεργασία οργανισμών. Σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο, η διαλειτουργικότητα

³ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/1-introduction#1.1>

εστιάζεται στη δυνατότητα συνεργασίας των διασυνοριακών υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις.

3.4 Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες και Δράσεις για τη Διαλειτουργικότητα

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων των Κρατών Μελών και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη της Ευρωπαϊκής Ολοκλήρωσης και είναι βασικός στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα Κράτη Μέλη και οι τελικοί χρήστες επιδιώκουν να ξεπεράσουν τα εμπόδια για την παροχή πανευρωπαϊκών διασυνοριακών δημόσιων υπηρεσιών σε διαφορετικούς τομείς της Δημόσιας Διοίκησης. Οι κύριοι εμπλεκόμενοι για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών είναι οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις.

Τα θέματα διαλειτουργικότητας δεν είναι μόνο τεχνολογικά, αλλά περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα πτυχών, όπως: η έλλειψη διασυνοριακής και διατομεακής νομικής βάσης για τη διαλειτουργικότητα, η ανεπαρκής πολιτική βούληση που οδηγεί σε πολλές περιπτώσεις σε έλλειψη συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων δομών και επιπέδων διακυβέρνησης.

Ειδικά στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), η διαλειτουργικότητα προσανατολίζεται στην ικανότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων οργανισμών να συνεργαστούν για αμοιβαία επωφελείς και κοινά συμφωνημένους στόχους σε ένα ετερογενές αλλά διασυνδεδεμένο νομικό περιβάλλον.

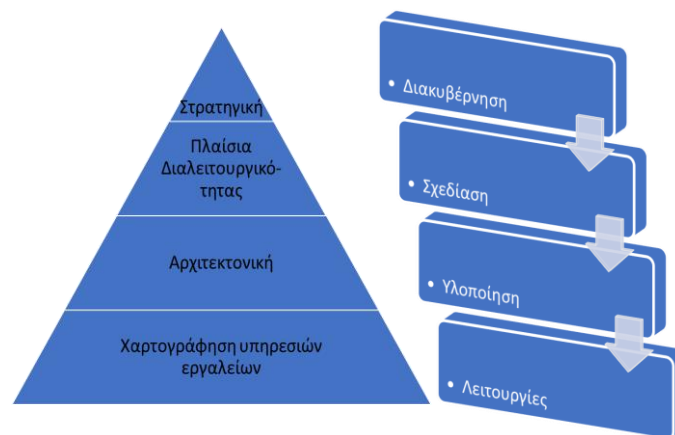
Στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναλαμβάνει συγκεκριμένες δράσεις για την ανάπτυξη διασυνοριακών διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

1. Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Strategy EIS)⁴ [7], η οποία αποτελεί συστηματική προσέγγιση για τη διαλειτουργικότητα σε επίπεδο ΕΕ, καθορίζοντας στρατηγικές προτεραιότητες και στόχους.

⁴ https://ec.europa.eu/isa2/library/european-interoperability-strategy-eis_en

2. Το νέο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (EIF) [6] που παρέχει καθοδήγηση για την παροχή πανευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών και ένα κοινό σύνολο βασικών αρχών και εννοιών και για το σχεδιασμό και την επικαιροποίηση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας (NIF)
3. Η Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα (European Interoperability Reference Architecture -EIRA) [8] για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη διασυννοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σε όλους τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Το Σχήμα 1 απεικονίζει τις παραπάνω ενέργειες που αναλύονται στις επόμενες ενότητες, μαζί με την χαρτογράφηση των υπηρεσιών, των εργαλείων δηλαδή των υφιστάμενων επαναχρησιμοποιήσιμων λύσεων.



Σχήμα 1: Ευρωπαϊκές Προτοβουλίες για τη διαλειτουργικότητα

3.4.1 Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας

Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (EIS) είναι ένα σχέδιο δράσης που εστιάζει στη διασυνοριακή διαλειτουργικότητα με στόχο τη διευκόλυνση της εφαρμογής των πολιτικών και πρωτοβουλιών της ΕΕ. Κύριος στόχος της EIS είναι να καθορίσει, σε συμφωνία και συνεργασία με τα Κράτη Μέλη, ένα σύνολο συγκεκριμένων δράσεων τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ΕΕ, οι οποίες θα βελτιώσουν τη διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη.

Η EIS παρέχει κατευθύνσεις και καθορίζει προτεραιότητες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης, της ανταλλαγής και της συνεργασίας μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και διαφορετικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης κατά τη δημιουργία διασυνοριακών ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών. Η στρατηγική προτεραιοποίησε τρεις κατηγορίες δραστηριοτήτων για τη διαλειτουργικότητα:

- 1) Αξιόπιστη ανταλλαγή πληροφοριών.
- 2) Αρχιτεκτονική διαλειτουργικότητας.
- 3) Αξιολόγηση των συνεπειών της νέας νομοθεσίας της ΕΕ σε σχέση με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Οι δραστηριότητες αυτές υποστηρίζονται από συνοδευτικά μέτρα για την ευαισθητοποίηση και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών.

3.4.2 Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

3.4.2.1 Ιστορική εξέλιξη

Το 2004 δημοσιεύτηκε η πρώτη έκδοση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας – European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services (EIF) [8]. Το 2009, δημιουργήθηκε το Παρατηρητήριο για την Παρακολούθηση της υλοποίησης των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (NIFO- National Interoperability Framework Observatory) [6] και την αξιολόγηση της συμβατότητας τους με το EIF. Το 2010, η ΕΕ σε ανακοίνωση της δημοσίευσε το πρώτο επίσημο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. [9]. Το EIF αποτέλεσε υποχρεωτική απαίτηση σε όλες τις δράσεις που χρηματοδοτήθηκαν από τα ευρωπαϊκά διαρθρωτικά ταμεία [10], ή από άλλα προγράμματα όπως το πρόγραμμα Connecting Europe Facility (CEF)⁵. Το EIF αναθεωρήθηκε το 2017 [11] λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία εφαρμογής της τελευταίας δεκαετίας. Επιπλέον, τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης εφάρμοσαν πολλές εθνικές δράσεις συμπληρωματικές αυτών που γίνονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Όλα αυτά τα χρόνια, το κύριο ευρωπαϊκό πρόγραμμα που επικεντρώθηκε στη διαλειτουργικότητα ήταν το Interoperable Solutions for European Public Administrations programme (ISA)⁶ και, από το 2016, ο διάδοχός του ISA².

Παράλληλα, πολλές τομεακές πρωτοβουλίες προώθησαν τη διαλειτουργικότητα. Οι πιο σημαντικές από αυτές εφαρμόστηκαν σε τομείς όπως: Τελωνεία⁷ και Φορολογία, Επιχειρηματική Κινητικότητα⁸, Γεωχωρική Πληροφορία, Δημόσιες Προμήθειες⁹, Ηλεκτρονική Υγεία, Εκπαιδευτικό και Πολιτιστικό Περιεχόμενο, Επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών Δημόσιου Τομέα.

Σε ότι αφορά στην Ελλάδα, η θεσμοθέτηση του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας πραγματοποιήθηκε με την υπουργική απόφαση για την κύρωση του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹⁰. Η πρακτική εφαρμογή του εν λόγω

⁵ <https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility/cef-telecom>

⁶ https://ec.europa.eu/isa2/home_en

⁷ https://ec.europa.eu/taxation_customs/general-information-customs/electronic-customs_en

⁸ https://ec.europa.eu/growth/index_en

⁹ https://ec.europa.eu/growth/single-market/public-procurement/digital_en

¹⁰ <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>

πλαίσιου μέχρι σήμερα δεν έγινε με συστηματικό τρόπο. Παράλληλα υπάρχουν πολλές άλλες νομοθετικές ρυθμίσεις που προβλέπουν τη διαλειτουργικότητα σε συγκεκριμένες εφαρμογές και υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα [12].

3.4.2.2 Επίπεδα - Τύποι Διαλειτουργικότητας

Τα επίπεδα της διαλειτουργικότητας που έχουν αναδειχθεί σε διοικητικό επίπεδο ως σημαντικά για την επίτευξη της, είναι τα κάτωθι:

- 1) **Τεχνική Διαλειτουργικότητα:** Είναι το πρώτο επίπεδο διαλειτουργικότητας που εμφανίστηκε στο χώρο της ψηφιακής διακυβέρνησης προκειμένου να αντιμετωπίσει την ανάγκη της ασφαλούς ανταλλαγής δεδομένων σε τεχνικό επίπεδο μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών χωρών και φορέων. Η τεχνική διαλειτουργικότητα επικεντρώνεται σε τεχνικά πρότυπα επικοινωνίας διαφορετικών συστημάτων π.χ. γλώσσα html, αρχεία pdf, jpg, mp3, mp4 κλπ. Η τεχνική διαλειτουργικότητα συνήθως έχει να κάνει με τους κατασκευαστές υλικού και συστημικού λογισμικού. Πολύ γρήγορα διαπιστώθηκε ότι η τεχνική διαλειτουργικότητα δεν επαρκεί από μόνη της για την επίτευξη διαλειτουργικότητας. Με την έκδοση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας το 2004 προστέθηκαν άλλοι δύο τύποι:
- 2) **Σημασιολογική διαλειτουργικότητα:** Έχει να κάνει με τη διακινούμενη πληροφορία και τον τρόπο που αυτή ορίζεται προκειμένου να μπορεί να ερμηνευθεί με τον ίδιο τρόπο μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων. Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα απαιτεί σαφή ορισμό εννοιών και δομών δεδομένων που προϋποθέτει επιχειρησιακή συμφωνία μεταξύ διαφορετικών οργανισμών προκειμένου να αναπαριστούν μία πληροφορία με τον ίδιο τρόπο. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι εξαιρετικά σημαντική η πρωτοβουλία του Semantic Interoperability Community (SEMIC)¹¹ με σημαντικά αποτελέσματα σε βασικά λεξιλόγια (Core Vocabularies) και πρότυπα για την περιγραφή πόρων (Asset Description Metadata Schema -ADMS) σε διάφορους τομείς. Η βασική ιδέα είναι η δημιουργία ενός απλοποιημένου μοντέλου δεδομένων που περιγράφει τα χαρακτηριστικά μιας οντότητας με έναν ουδέτερο τρόπο

¹¹ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/semantic-interoperability-community-semic>

για γενική χρήση ανεξάρτητο από την τη χώρα και την επιχειρησιακή περιοχή. Το μοντέλο αυτό αποτυπώνεται ως βασικό λεξιλόγιο χρησιμοποιώντας εναλλακτικά πρότυπα (π.χ. XML, RDF, JSON). Από τα σημαντικότερα προβλήματα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σε ότι αφορά τη διασταύρωση στοιχείων μεταξύ διαφορετικών φορέων είναι το γεγονός ότι δεν υπάρχει σημασιολογική διαλειτουργικότητα π.χ. ένα ακίνητο είναι με διαφορετικό τρόπο είναι ορισμένο στο Εθνικό Κτηματολόγιο (εμπράγματα δικαιώματα), στις Πολεοδομίες (άδεια δόμησης), στην ΑΑΔΕ (έντυπα Ε9), στη ΔΕΗ (λογαριασμοί ρεύματος), στους δήμους (Τέλος Ακίνητης Περιουσίας) ή στις τράπεζες (υποθήκες, δάνεια).

- 3) **Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα:** Αφορά κυρίως στην εναρμόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών, των υποχρεώσεων και των προσδοκιών ενός οργανισμού με τις διαδικασίες ενός άλλου οργανισμού, προκειμένου οι ανταλλασσόμενες πληροφορίες, διαδικασίες και δεδομένα να μπορούν να αξιοποιηθούν. Ενδεικτικό παράδειγμα οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι π.χ. η επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ δύο φορέων που όμως οι υπάλληλοι του ενός, δεν παρακολουθούν συστηματικά το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο και δεν απαντούν στα εισερχόμενα μηνύματα, δεδομένου ότι δεν υποχρεούνται από τις εσωτερικές τους διαδικασίες. Επίσης μία σημαντική διάσταση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι διαχείριση της αλλαγής που πρέπει να γίνει στις διαδικασίες των οργανισμών προκειμένου αυτοί να εκμεταλλευτούν τα οφέλη της διαλειτουργικότητας.

Παρόλο που τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει βήματα στα ανωτέρω επίπεδα διαλειτουργικότητας, το αναθεωρημένο EIF εισήγαγε το 2008 ακόμη δύο επίπεδα:

- 4) **Θεσμική διαλειτουργικότητα:** Στη δημόσια διοίκηση τίθεται το ερώτημα κατά πόσο η ανταλλασσόμενη πληροφορία μπορεί να έχει έννομα αποτελέσματα. Η Θεσμική διαλειτουργικότητα αφορά στη διασφάλιση της συνεργασίας μεταξύ των οργανισμών που λειτουργούν βάσει διαφορετικών νομικών πλαισίων, πολιτικών και στρατηγικών. Αυτό απαιτεί να μην εμποδίζονται οι ολοκληρωμένες ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες εντός και μεταξύ των κρατών μελών και να υπάρχουν σαφείς συμφωνίες για τον τρόπο αντιμετώπισης των διαφορών στη νομοθεσία σε διασυνοριακές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας θέσπισης νέας νομοθεσίας. Χαρακτηριστικό

παράδειγμα είναι έγγραφα που δεν έχουν νομική ισχύ όταν είναι σε ψηφιακή μορφή με αποτέλεσμα να μην είναι βέβαιο ότι είναι αποδεκτά π.χ. εγγυητικές επιστολές. Άλλο παράδειγμα για διασυνοριακές υπηρεσίες είναι η έκδοση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος σε κάποιον που έχει ακαδημαϊκό τίτλο σπουδών από άλλη χώρα και απαιτείται έκδοση ισοτιμίας του τίτλου σπουδών για να μπορεί να έχει έννομη συνέπεια ο τίτλος στη χώρα υποδοχής.

- 5) **Διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας:** Η διαλειτουργικότητα εξελίσσεται διότι εξελίσσονται τα πρότυπα, οι τεχνολογίες, οι προδιαγραφές, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι εμπλεκόμενοι φορείς, οι στρατηγικοί τους στόχοι. Για το λόγο αυτό απαιτείται ένας μηχανισμός διακυβέρνησης που να επικαιροποιεί τα πλαίσια διαλειτουργικότητας, τις συμφωνίες μεταξύ των συνεργαζόμενων οργανισμών, τις πολιτικές, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η οδηγία inspire¹² που αφορά σε διαλειτουργικότητα Γεωχωρικών δεδομένων.

Η αναθεωρημένη τρίτη έκδοση του EIF έθεσε έντονα το ζήτημα της Διοίκησης των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών. Κύριο μέλημα είναι η δημιουργία συμφωνιών διαλειτουργικότητας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων που να θέτουν τις υποχρεώσεις αλλά και τα δικαιώματα των εμπλεκόμενων φορέων. Στο παρελθόν στην Ελλάδα καταργήθηκαν υπηρεσίες όπως βεβαιώσεις του τέως ΙΚΑ από τα ΚΕΠ, αυτόματες αναρτήσεις φορέων στο πρόγραμμα Διαύγεια, διότι ένας εκ των συνεργαζόμενων φορέων μονομερώς άλλαξε προδιαγραφές ή/και αναβάθμισε τα συστήματα του χωρίς αισθάνεται την υποχρέωση συνεννόησης με τους φορείς που διαλειτουργούσε.

3.4.3 Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα (European Interoperability Reference Architecture -EIRA)

Ο όρος αρχιτεκτονική αναφέρεται σε βασικές έννοιες ή ιδιότητες ενός συστήματος μέσα στο περιβάλλον του. Η αρχιτεκτονική ενσωματώνει τα στοιχεία του συστήματος, τις

¹² <https://inspire.ec.europa.eu/>

σχέσεις του, τις αρχές σχεδιασμού και εξέλιξής του¹³. Μια αρχιτεκτονική συνήθως αναπτύσσεται και συντηρείται επειδή οι βασικοί "εμπλεκόμενοι" ενός οργανισμού έχουν προβληματισμούς που πρέπει να αντιμετωπιστούν τόσο σε επιχειρησιακό επίπεδο όσο και σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής εντός του οργανισμού. Ο ρόλος του αρχιτέκτονα είναι να απαντήσει σε αυτούς τους προβληματισμούς, προσδιορίζοντας και εξειδικεύοντας τις απαιτήσεις που έχουν οι "εμπλεκόμενοι", αναπτύσσοντας τις όψεις της αρχιτεκτονικής που δείχνουν πώς θα αντιμετωπιστούν τα εν λόγω ζητήματα. Η EIRA είναι ένα μεταμοντέλο αρχιτεκτονικής που καθορίζει τα πιο σημαντικά αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία (Architecture Building Blocks - ABBs) που απαιτούνται για την κατασκευή διασυνωριακών διαλειτουργικών ψηφιακών υπηρεσιών. Η EIRA έχει τέσσερα κύρια χαρακτηριστικά:

- **Κοινή ορολογία για την επίτευξη ενός ελάχιστου επιπέδου συντονισμού:** Παρέχει ένα σύνολο σαφώς καθορισμένων ABBs που παρέχουν μια ελάχιστη κοινή κατανόηση των σημαντικότερων δομικών στοιχείων που απαιτούνται για την ανάπτυξη διαλειτουργικών δημόσιων υπηρεσιών. Ενδεικτικά ABBs είναι η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, οι ψηφιακές υπογραφές, η ασφάλεια, η χρονοσήμανση, η μετάφραση, η εγγυημένη παράδοση - ανταλλαγή δεδομένων κ.α.
- **Αρχιτεκτονική αναφοράς για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών:** Προσφέρει ένα πλαίσιο για την κατηγοριοποίηση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών λύσεων (Solution Building Blocks - SBBs) που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε λύσεις για ψηφιακές υπηρεσίες. Επιτρέπει στους διαχειριστές των υπηρεσιών να εξορθολογήσουν, να διαχειριστούν και να τεκμηριώσουν το χαρτοφυλάκιο των επαναχρησιμοποιήσιμων λύσεων που διαθέτουν.
- **Αρχιτεκτονική προσανατολισμένη στις υπηρεσίες (Service Oriented Architecture), ουδέτερη ανεξάρτητη από τεχνολογίες και προϊόντα:** Η EIRA βασίζεται στο The Open Group Architecture Framework (TOGAF¹⁴), δηλαδή σε ένα διεθνές πλαίσιο για Επιχειρησιακές Αρχιτεκτονικές. Το μοντέλο και οι έννοιες της

¹³ Βλέπε ISO/IEC/IEEE 42010:2011, Systems and software engineering - Architecture description

¹⁴ <http://www.opengroup.org/subjectareas/enterprise/togaf>

EIRA έχουν περιγραφεί με χρήση των προδιαγραφών του ArchiMate¹⁵. Οι προδιαγραφές του ArchiMate προσφέρουν μια κοινή γλώσσα για την περιγραφή – οπτικοποίηση, με αδιαμφισβήτητο τρόπο, της ανάπτυξης και της λειτουργίας επιχειρηματικών διαδικασιών, οργανωτικών δομών, ροών πληροφοριών, συστημάτων πληροφορικής και τεχνικής υποδομής. Στην πραγματικότητα, τα EIRA ABBs μπορούν να θεωρηθούν ως επέκταση των εννοιών του μοντέλου στο ArchiMate.

- **Εναρμόνιση με το EIF:** Η EIRA εναρμονίζεται με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) και συμμορφώνεται με το πλαίσιο της Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (EIS). Η EIRA έχει τέσσερις όψεις που ακολουθούν τα επίπεδα διαλειτουργικότητας του EIF. Οι όψεις που χρησιμοποιεί η EIRA είναι η θεσμική, η οργανωσιακή, η σημασιολογική, η τεχνική σε επίπεδο εφαρμογών και η τεχνική σε επίπεδο υποδομών όψεων.

Η EIRA περιγράφεται σε ArchiMate, χρησιμοποιώντας:

- Μία επισκόπηση υψηλού επιπέδου
- 4 όψεις ArchiMate που αντιστοιχούν στα επίπεδα διαλειτουργικότητας του EIF (Νομικό, Οργανωτικό, Σημασιολογικό, Τεχνικό).
- 1 προδιαγραφή διαλειτουργικότητας
- 140 περίπου αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία π.χ. Δημόσια Πολιτική, Δημόσια Υπηρεσία
- 200 περίπου σχέσεις μεταξύ διαφορετικών ABBs

¹⁵ Η EIRA v3.0.0 ακολουθεί την προδιαγραφή ArchiMate® 3.0 που κυκλοφόρησε τον Ιούνιο του 2016 και περιλαμβάνει στοιχεία για τη μοντελοποίηση σε επιχειρησιακό και στρατηγικό επίπεδο, ικανοτήτων, πόρων και αποτελεσμάτων.

3.4.4 Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας National Interoperability Framework Observatory -NIFO

Το Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας εστιάζει στην ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών σχετικά με τις πολιτικές, τα συστήματα, τις προκλήσεις και τις επιτυχίες που σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα.

Το NIFO μελετά τα Εθνικά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework-NIF) των κρατών μελών και των συνδεδεμένων χωρών και την εναρμόνιση τους με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF). Σκοπός του παρατηρητηρίου είναι να αποτελέσει πηγή έμπνευσης για την καθιέρωση και περαιτέρω ανάπτυξη των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας. Η ανάλυση βασίζεται σε ένα μοντέλο που επιτρέπει τη σύγκριση των διαφόρων πτυχών των NIFs με το EIF και στοχεύει στην επισήμανση χαρακτηριστικών που είναι παρόμοια. Το μοντέλο λαμβάνει υπόψη το Ψηφιακό θεματολόγιο (Digital Agenda). Το NIFO εκδίδει ετησίως εκθέσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε κάθε χώρα και εκθέσεις για την εναρμόνιση των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας με το EIF.

Οι πτυχές των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας που αξιολογούνται σε σχέση με το EIF είναι:

- 1) Οι Αρχές
- 2) Το Εννοιολογικό μοντέλο
- 3) Τα Επίπεδα Διαλειτουργικότητας
- 4) Οι Συμφωνίες Διαλειτουργικότητας
- 5) Η Διακυβέρνηση

4 ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι οι εκπαιδευόμενοι να κατανοήσουν το εννοιολογικό μοντέλο μιας ψηφιακής υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη την προσέγγιση του IMAPS.

4.1 Καθορισμός Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας

Στο πλαίσιο της αξιολόγησης της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας, το IMAPS μετρά πόσο καλά μια δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να αλληλεπιδράσει με άλλους οργανισμούς ή τμήματα του ίδιου οργανισμού για να πραγματοποιήσει αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και της επαναχρησιμοποίησης των υπηρεσιών. Αυτή η ανταλλαγή πληροφοριών γίνεται κατά προτίμηση με ψηφιακά μέσα, παρόλο που η συμβατική ανταλλαγή δεν είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής του IMAPS. Η συμβατική ανταλλαγή πληροφοριών στο πλαίσιο του IMAPS κατατάσσεται σε χαμηλότερο επίπεδο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας.

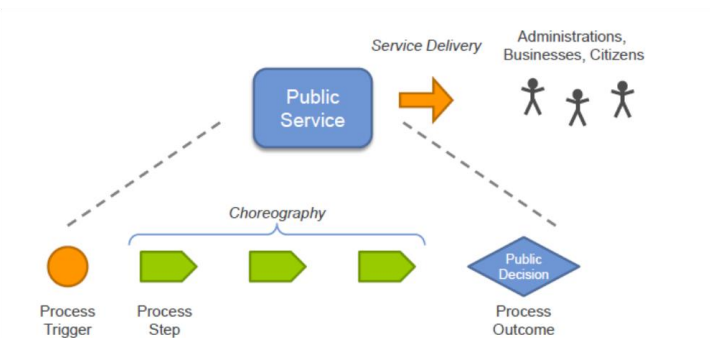
Η προς αξιολόγηση δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα στοιχεία σε εννοιολογικό επίπεδο (Σχήμα 2):

- 1) **Τρόπος εκκίνησης της διαδικασίας για τη παροχή της υπηρεσίας:** Ο τρόπος εκκίνησης μπορεί να είναι είτε μια νέα αίτηση που υποβάλλεται από τον τελικό χρήστη (π.χ. μια νέα σύσταση επιχείρησης), είτε μια απόφαση που απορρέει από το θεσμικό πλαίσιο (π.χ. η ετήσια προετοιμασία του προϋπολογισμού).
- 2) **Κάθε υπηρεσία πρέπει να έχει μια ενδεικτική ροή εργασίας και συγκεκριμένα βήματα διαδικασίας:** Αυτό είναι αναγκαίο για τον καλύτερο καθορισμό της υπηρεσίας και μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς συγκριτικής προτυποποίησης υπηρεσιών που ανήκουν στο ίδιο τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, αφού αυτές έχουν παρόμοια βήματα, π.χ. υπηρεσίες που σχετίζονται με τις δημόσιες συμβάσεις. Ενδεικτικές κατηγορίες βημάτων είναι η συλλογή πληροφοριών, η

επικύρωση των πληροφοριών, η επεξεργασία, η υποβολή εκθέσεων και η υποστήριξη της λήψης αποφάσεων.

3) **Η εκροή ή το αποτέλεσμα της υπηρεσίας.** Η εκροή της υπηρεσίας μπορεί να είναι μια απόφαση ή νέες πληροφορίες που θα επαναχρησιμοποιηθούν.

- ▶ Εκκίνηση Διαδικασιών υπηρεσίας:
 - Νέα περίοδος,
 - Νέα αίτηση
- ▶ Ενδεικτικά βήματα διαδικασίας
 - Συλλογή Πληροφορίας
 - Επικύρωση πληροφορίας
 - Προτάσεις εναλλακτικών λύσεων
- ▶ Εκροή - αποτέλεσμα
 - Νέα Πληροφορία
 - Μία ενέργεια
 - Μία απόφαση



Σχήμα 2: Εννοιολογικό μοντέλο μίας δημόσιας υπηρεσίας

Επιπλέον, είναι σημαντικό να εντοπιστεί ο φορέας που είναι ο ιδιοκτήτης, δηλαδή ο επισπεύδων φορέας για την παροχή της δημόσιας υπηρεσίας. Ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας έχει την ευθύνη να συντονίζει τους συνεισφέροντες φορείς προκειμένου να επιτύχει την παραγωγή της δημόσιας υπηρεσίας. Σε γενικές γραμμές, κάθε δημόσια υπηρεσία έχει αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη, λαμβάνει την απαιτούμενη πληροφορία και παρέχει την απαιτούμενη εκροή. Τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας υλοποιούνται από τους αρμόδιους φορείς ή / και τα συστήματα. Ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας μπορεί να έχει καθοριστεί με συγκεκριμένη νομοθετική πράξη, είτε στην πράξη μπορεί να είναι ο φορέας που θα παρέχει εξηγήσει στον τελικό χρήστη γιατί το αποτέλεσμα της υπηρεσίας ήταν ή όχι αυτό που αρχικά αναμενόταν. Οι υπηρεσίες που παρέχονται μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων (machine to machine) χωρίς την εμπλοκή τελικού χρήστη δεν μπορούν να αξιολογηθούν από την τρέχουσα έκδοση του IMAPS. Παρόλα αυτά με μικρές τροποποιήσεις του μοντέλου θα μπορούσαν να αξιολογηθούν και αυτού του τύπου οι υπηρεσίες.

Το IMAPS εστιάζει σε δημόσιες υπηρεσίες που αλληλοεπιδρούν με τελικούς χρήστες!!!!

Το IMAPS μπορεί να επεκταθεί για την αξιολόγηση υπηρεσιών μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων



9

Σχήμα 3: Αλληλεπίδραση τελικών χρηστών με Δημόσια Υπηρεσία

Είναι σημαντικό για την αξιολόγηση της υπηρεσίας να προσδιορίζεται με ακρίβεια το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της υπηρεσίας. Ο προσδιορισμός αυτός εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την οπτική γωνία που μελετούμε την υπηρεσία.

5 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ IMAPS

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι οι σπουδαστές να:

- Κατανοήσουν τις υπηρεσίες που θα χρησιμοποιηθούν ως μελέτες περίπτωσης για την αξιολόγηση με το IMAPS.
- Εντοπίσουν ορθές πρακτικές για διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

5.1 Εισαγωγή στο IMAPS

Η αξιολόγηση με το μοντέλο του IMAPS γίνεται μέσα από ένα αναλυτικό ερωτηματολόγιο που εξετάζει την δημόσια υπηρεσία σε σχέση με διάφορες περιοχές διαλειτουργικότητας. Οι ακόλουθες περιοχές είναι κρίσιμες για τη διαλειτουργικότητα μιας δημόσιας υπηρεσίας και ως εκ τούτου αντικατοπτρίζονται σε συγκεκριμένα τμήματα του ερωτηματολογίου του IMAPS.

Παροχή υπηρεσίας (B) - Αφορά στην αξιολόγηση της πρόσβασης των τελικών χρηστών στη δημόσια υπηρεσία μέσα από κατάλληλες διεπαφές.

Κατανάλωση υπηρεσιών (C) - Αφορά στην αξιολόγηση της κατανάλωσης επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών που παρέχονται από πληροφοριακά συστήματα άλλων δημόσιων φορέων και επιχειρήσεων (συνήθως μηχανήμα προς μηχανήμα). Ενδεικτικές περιπτώσεις είναι η κατανάλωση λειτουργιών, πληροφοριών μητρώου, βάσεων δεδομένων, υπηρεσιών ασφαλείας, κλπ.

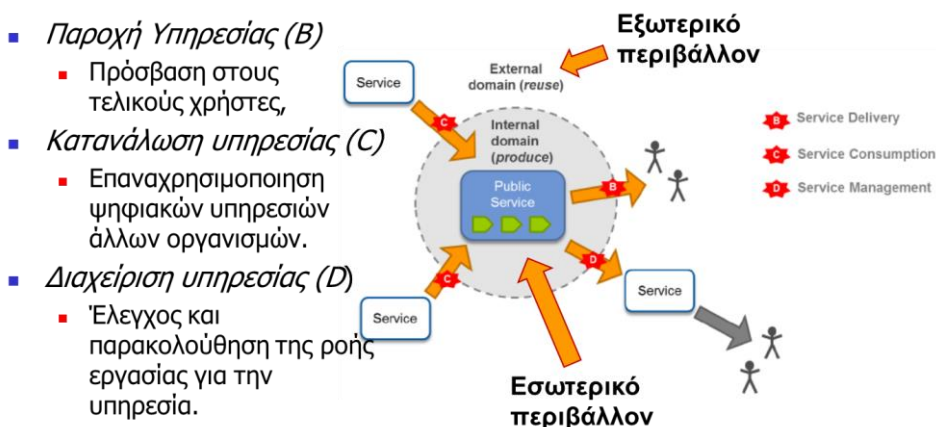
Διαχείριση Υπηρεσιών (D) – Αφορά στην αξιολόγηση του ελέγχου και της παρακολούθησης της ροής εργασιών της διαδικασίας που σχετίζεται με την υπηρεσία αλλά και των αλληλεπιδράσεων με άλλες υπηρεσίες του εξωτερικού περιβάλλοντος. Η περιοχή αυτή περιλαμβάνει πτυχές διαχείρισης υπηρεσιών, όπως η επιχειρησιακή αρχιτεκτονική, οι προμήθειες, η ανάλυση κόστους-οφέλους και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους δημόσιους φορείς ή επιχειρήσεις.

Ο καθορισμός του **εσωτερικού περιβάλλοντος** και του **εξωτερικού περιβάλλοντός** είναι κρίσιμος για την περιγραφή της υπηρεσίας. Ιδανικά οι υπηρεσίες εσωτερικού

περιβάλλοντος είναι εκείνες που παρέχονται στο πλαίσιο της προς αξιολόγηση υπηρεσίας και αφορούν τον ίδιο φορέα.

Οι υπηρεσίες εξωτερικού περιβάλλοντος είναι αυτές που παράγονται από άλλους οργανισμούς ή τμήματα και καταναλώνονται για την παροχή της δημόσιας υπηρεσίας που πρέπει να αξιολογηθεί.

Περιοχές Διαλειτουργικότητας σε μία Δημόσια Υπηρεσία με βάση το IMAPS



Σχήμα 4: Περιοχές Διαλειτουργικότητας του IMAPS - Καθορισμός εξωτερικού - εσωτερικού περιβάλλοντος

Η ωριμότητα της διαλειτουργικότητας μπορεί να αντιστοιχηθεί στην ακόλουθη κλίμακα όπως φαίνεται στον Πίνακα «Επίπεδα ωριμότητα της διαλειτουργικότητας».

Πίνακας 1: Επίπεδα ωριμότητα της διαλειτουργικότητας

Επίπεδα Ωριμότητας	Στάδιο ωριμότητας	Επεξήγηση
1	Ad Hoc	Κακή 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	Καλή διαλειτουργικότητα - όλες οι σχετικές καλές πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται στη δημόσια υπηρεσία
5	Seamless	Υποδειγματική πρακτική διαλειτουργικότητας - η υπηρεσία είναι ένα πρωτοποριακό παράδειγμα που μπορεί να αποτελέσει καλή πρακτική για άλλους.

Τυπικά παραδείγματα που μπορούν να αναλυθούν χρησιμοποιώντας το μοντέλο IMAPS είναι:

- I. Ένας γιατρός που πρέπει να έχει πρόσβαση στο φάκελο ενός ασθενούς,
- II. Ένας οικονομικός φορέας που επιθυμεί να συμμετάσχει σε διαδικασία ανάθεσης δημόσιας σύμβασης,

Από την άλλη πλευρά, οι υπηρεσίες που δεν απευθύνονται σε συγκεκριμένους χρήστες και αποτελούν μέρος μιας γενικότερης υποδομής, όπως ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ή ένα μηχάνημα που απευθύνεται άλλα μηχανήματα, δεν μπορούν να αξιολογηθούν χρησιμοποιώντας το μοντέλο IMAPS στην τρέχουσα μορφή του.

6 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Για τους σκοπούς του μαθήματος θα χρησιμοποιήσουμε τα παρακάτω παραδείγματα υπηρεσιών που θα αξιολογηθούν με τη χρήση του IMAPS:

- 1) Υπηρεσία Σύστασης Επιχείρησης.
- 2) Ηλεκτρονικό παράβολο.

Πρόκειται για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που επιτρέπει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να πληρώνουν παράβολα που σχετίζονται με τη χρήση άλλων δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η υπηρεσία τυπικά παράγει έναν μοναδικό κωδικό αριθμό ο οποίος χρησιμοποιείται για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής που απαιτεί πληρωμή παραβόλου σε μια δημόσια αρχή. Βάσει αυτού του κωδικού, η πληρωμή μπορεί να γίνει μέσω τραπεζών που υποστηρίζουν πληρωμές μέσω διαδικτύου ή μέσω πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης κάρτας στο διαδικτυακό τόπο του ηλεκτρονικού παραβόλου.

Μία από τις κρίσιμες ενέργειες που πρέπει γίνουν κατά την αξιολόγηση μίας δημόσιας υπηρεσίας είναι ο εντοπισμός της ομάδας των τελικών χρηστών που απευθύνεται η υπηρεσία, τα σημεία έναρξης και ολοκλήρωσης της υπηρεσίας, τα αποτελέσματα και τα κανάλια μέσω των οποίων παρέχεται η υπηρεσία.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι ένας ασαφής καθορισμός των παραμέτρων της υπηρεσίας μπορεί να οδηγήσει σε παραπλανητικά αποτελέσματα.

6.1 Προσδιορισμός τελικών χρηστών δημόσιας υπηρεσίας

Για παράδειγμα, ο τελικός χρήστης της δημόσιας υπηρεσίας που σχετίζεται με την Σύσταση Επιχείρησης είναι ο Επιχειρηματίας που στοχεύει στη δημιουργία μιας νέας νομικής οντότητας π.χ. μια ανώνυμη εταιρεία ή μια προσωπική εταιρεία. Η δημόσια υπηρεσία της σύστασης επιχείρησης μπορεί να προσφέρεται ψηφιακά απευθείας στον Επιχειρηματία ή μπορεί να προσφέρεται μέσω ενός γραφείου διαμεσολάβησης π.χ. λογιστικό γραφείο, δικηγορικό γραφείο ή συμβολαιογραφείο ή επιμελητήριο ανάλογα με τη νομοθεσία. Στο

συγκεκριμένο παράδειγμα αν π.χ. η υπηρεσία παρέχεται μέσω υπαλλήλου επιμελητηρίου ο οποίος χρησιμοποιεί την ψηφιακή υπηρεσία για τη σύσταση επιχείρησης τότε η ομάδα των τελικών χρηστών αποτελείται από τους υπαλλήλους των επιμελητηρίων αντί των ίδιων των Επιχειρηματιών. Αυτό μπορεί να μεταβάλει τα αποτελέσματα καθώς οι διαδικασίες εξυπηρέτησης ενδέχεται να διαφοροποιούνται ανάλογα με την ομάδα τελικών χρηστών.

Σε ένα άλλο σενάριο η υπηρεσία Σύστασης Επιχείρησης που αξιολογείται θα μπορούσε να παρέχεται από έναν συμβολαιογράφο, ο οποίος χρησιμοποιεί (καταναλώνει) την Υπηρεσία Σύστασης Επιχείρησης, εξ ονόματος του Επιχειρηματία. Στην περίπτωση αυτή η υπηρεσία που αξιολογείται θα είναι διαφορετική.

6.2 Περιγραφή της υπηρεσίας Σύστασης Επιχείρησης

Σε αυτή την ενότητα, περιγράφονται οι παράμετροι και η διαδικασία που προσδιορίζει την ψηφιακή υπηρεσία σύστασης επιχείρησης.

Η σύσταση επιχείρησης είναι μια σημαντική διαδικασία σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς επιτρέπει την καταχώρηση και επικαιροποίηση των πληροφοριών ενός μητρώου επιχειρήσεων (Γενικό Εμπορικό Μητρώο για την Ελλάδα). Ο ρόλος των μητρώων επιχειρήσεων που ορίζεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 16 της οδηγίας 2017/1132/ ΕΕ είναι θεμελιώδης για την προστασία του συμφέροντος των μελών μιας εταιρείας και των τρίτων που συνεργάζονται με Εταιρεία. Επιπλέον, η οδηγία για τις υπηρεσίες (2006/123/ ΕΚ) αποτέλεσε τον κύριο κινητήριο μοχλό για τη δημιουργία ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα φυσικά ή νομικά πρόσωπα των επιχειρήσεων για την σύσταση μιας επιχείρησης ή μιας δραστηριότητας στα κράτη μέλη Ευρώπης. Επίσης, επειδή πρέπει να συνδεθούν τα μητρώα επιχειρήσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη, για το λόγο αυτό έχουν γίνει πολλές εργασίες διαλειτουργικότητας προκειμένου να καθοριστεί η σημασιολογία των πληροφοριών που πρέπει να ανταλλάσσονται. Η διασύνδεση του μητρώου επιχειρήσεων περιγράφεται στην οδηγία 2012/17/ΕΕ.

Τέλος, σύμφωνα με την οδηγία 2015/849/ΕΕ για την πρόληψη της χρήσης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, είναι σημαντικό να ανταλλάσσονται οι πληροφορίες για τους πραγματικούς δικαιούχους, δηλαδή τους μετόχους μιας εταιρείας.

Λαμβάνοντας υπόψη το προαναφερθέν νομικό πλαίσιο, μπορεί κανείς εύκολα να κατανοήσει ότι η υπηρεσία σύστασης επιχείρησης σε όλα τα Κράτη μέλη της ΕΕ προσφέρεται γενικά ψηφιακά από ένα ενιαίο σημείο επαφής και έχει γίνει μεγάλη σημασιολογική εργασία προς την κατεύθυνση της διασύνδεσης των μητρώων επιχειρήσεων και της ανταλλαγής πληροφοριών για τους δικαιούχους και τους ιδιοκτήτες.

Το παράδειγμα αξιολόγησης στο πλαίσιο του μαθήματος είναι μια υποθετική υπηρεσία που χρησιμοποιείται για να δείξει πιθανές διαφοροποιήσεις στην αξιολόγηση με βάση τα επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας και να παράσχει εξηγήσεις για τις πιθανές απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο IMAPS.

Η ψηφιακή υπηρεσία Σύστασης Επιχείρησης προσφέρεται χρησιμοποιώντας διαφορετικά κανάλια. Σε ορισμένες χώρες, ανάλογα με τον τύπο της εταιρείας, μόνο οι συμβολαιογράφοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτήν την υπηρεσία, επομένως ο Επιχειρηματίας χρησιμοποιεί την υπηρεσία έμμεσα μόνο μέσω ενός γκισέ - γραφείου. Σε κάποιες χώρες, η υπηρεσία παρέχεται ηλεκτρονικά και ορισμένες πληροφορίες μπορούν να υποβληθούν μέσω ταχυδρομικών υπηρεσιών. Σε άλλες χώρες η υπηρεσία προσφέρεται πλήρως ηλεκτρονικά. Τέλος σε κάποιες χώρες υποστηρίζονται πολλαπλά κανάλια πρόσβασης στην υπηρεσία που λειτουργούν συμπληρωματικά ή και ανταγωνιστικά.

6.2.1 Προαπαιτούμενα

Ο τελικός χρήστης που θα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία πρέπει τυπικά να είναι εγγεγραμμένος σε ένα βασικό μητρώο ή κατάλογο χρηστών και να είναι σε θέση να πιστοποιηθεί για να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία. Επιπλέον, ενδέχεται να απαιτείται ψηφιακή υπογραφή και, ως εκ τούτου, ο τελικός χρήστης θα πρέπει επίσης να διαθέτει εγκεκριμένο ψηφιακό πιστοποιητικό για ψηφιακή υπογραφή. Ο χρήστης θα συλλέξει και θα υποβάλει όλα τα δικαιολογητικά - έγγραφα και τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη χρήση της υπηρεσίας στην περίπτωση που αυτές οι πληροφορίες δεν μπορούν να ανακτηθούν καταναλώνοντας άλλες διαλειτουργικές υπηρεσίες.

6.2.2 Ροή εργασιών

1. Ο χρήστης χρησιμοποιεί τα διαπιστευτήρια του / της για να συνδεθεί στον διαδικτυακό τόπο που προσφέρει την υπηρεσία.
2. Σε περίπτωση διαλειτουργικής υπηρεσίας τα απαιτούμενα δεδομένα και έγγραφα μπορούν να ανακτηθούν και να παρουσιαστούν σε προσυμπληρωμένες φόρμες.
3. Ο χρήστης εκκινεί τη διαδικασία εγγραφής της εταιρείας.
4. Στο διαδικτυακό τόπο παρουσιάζονται οι νομικές μορφές εταιρειών που μπορούν να καταχωρηθούν ηλεκτρονικά.
5. Ο χρήστης επιλέγει τη νομική μορφή της εταιρείας και την τοποθεσία της έδρας της εταιρείας. Η διεύθυνση της έδρας της εταιρείας μπορεί να περιγράφεται χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα σημασιολογικά πρότυπα.
6. Ο επιχειρηματίας συμπληρώνει τις φόρμες, δημιουργεί ένα πρώτο σχέδιο και στη συνέχεια ανεβάζει τα απαιτούμενα έγγραφα ως συνημμένα στην εφαρμογή. Οι κύριες μορφές είναι:
 - I. Τα έγγραφα για την επιλογή του ονόματος της εταιρείας και του εναλλακτικού ονόματος. Αυτή η φόρμα απαιτεί έλεγχο του προτεινόμενου ονόματος και του εναλλακτικού ονόματος έναντι των υφιστάμενων ονομάτων που βρίσκονται στο μητρώο επιχειρήσεων. Δεν επιτρέπεται σε δύο εταιρείες να έχουν παρόμοιο όνομα ή εναλλακτική ονομασία, καθώς αυτό μπορεί να προκαλέσει σύγχυση στους καταναλωτές.
 - II. Τα έγγραφα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της εταιρείας. Αυτές οι πληροφορίες είναι απαραίτητες για σκοπούς φορολόγησης και θα πρέπει να παρέχονται σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα.
 - III. Τα έγγραφα αφορούν τους ιδρυτές, το διοικητικό συμβούλιο, τον εκπρόσωπο και τους ελεγκτές. Αυτά τα έγγραφα μπορούν να συμπληρωθούν μερικώς χρησιμοποιώντας πληροφορίες από τα βασικά μητρώα σχετικά με τα φυσικά πρόσωπα που έχουν τους προαναφερθέντες ρόλους στην εταιρεία. Οι υπόλοιπες πληροφορίες που απαιτούνται για την υπηρεσία της σύστασης επιχείρησης

παρέχονται είτε από τον τελικό χρήστη είτε εξάγονται από πρόσθετα δικαιολογητικά που υποβάλλονται από τον τελικό χρήστη.

- IV. Τα έντυπα που δηλώνουν και / τεκμηριώνουν την έδρα της εταιρείας, το κεφάλαιο, το καταστατικό.
 - V. Τα τραπεζικά / ασφαλιστικά πιστοποιητικά είτε για την πληρωμή των παραβόλων και των τελών είτε για την κατάθεση του κεφαλαίου. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να ανακτώνται από τράπεζες ή / και ασφαλιστικά ιδρύματα.
7. Ο φορέας που παρέχει την υπηρεσία επαληθεύει τις παρεχόμενες πληροφορίες και καταχωρεί την εταιρεία στο μητρώο επιχειρήσεων.

Η περιγραφή των διαδικασιών που σχετίζονται με την υπηρεσία μπορούν να γίνονται με κάποιο συστηματικό τρόπο αποτύπωση όπως π.χ. είναι η σημειολογία της Business Process Modeling Notation (BPMN).

6.2.3 Εκκρές – Αποτελέσματα

Η νεοσύστατη εταιρεία αποκτά ένα μοναδικό αναγνωριστικό που είναι ένας αριθμός από το μητρώο επιχειρήσεων ή / και από τις φορολογικές αρχές.

Προαιρετικά: Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας λαμβάνει τα απαιτούμενα διαπιστευτήρια για την πρόσβαση σε άλλες σχετικές δημόσιες υπηρεσίες.

6.3 Περιγραφή της Υπηρεσίας Ηλεκτρονικού Παραβόλου

Το Ηλεκτρονικό Παράβολο είναι μια ηλεκτρονική υπηρεσία που προσφέρεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να εκδώσει ένα μοναδικό ψηφιακό κωδικό που υποβάλλεται σε μια δημόσια αρχή ως κομμάτι μίας άλλης δημόσιας υπηρεσίας για να επιβεβαιωθεί στη συνέχεια μία πληρωμή που απαιτείται από την άλλη δημόσια υπηρεσία. Αυτός ο κωδικός σχετίζεται με μία πληρωμή όπου ο τελικός χρήστης πληρώνει το αντίστοιχο τέλος είτε μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών των τραπεζών, είτε μέσω πιστωτικής / χρεωστικής / προπληρωμένης κάρτας μέσω της ιστοσελίδας του Ηλεκτρονικού Παραβόλου.

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου επιτρέπει τον κεντρικό έλεγχο των δημόσιων εσόδων που προέρχονται από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού παραβόλου ενεργοποιείται από έναν πολίτη ή έναν εκπρόσωπο επιχείρησης που ξεκινά τη συναλλαγή στο διαδικτυακό τόπο και την εφαρμογή του ηλεκτρονικού παραβόλου. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη μέσω διαφορετικών καναλιών και μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί από πολλούς δημόσιους φορείς και δημόσιες υπηρεσίες όταν υπάρχει απαίτηση πληρωμής. Το αποτέλεσμα, δηλαδή ο μοναδικός κωδικός, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε άλλες ψηφιακές ή συμβατικές υπηρεσίες. Μετά την έκδοση του μοναδικού κωδικού και τη σχετική πληρωμή, ο χρήστης μπορεί να επικαλεστεί τον κωδικό πληρωμής στο πλαίσιο της χρήσης μιας άλλης δημόσιας υπηρεσίας που απαιτεί πληρωμή. Επίσης ο τελικός χρήστης μπορεί να ζητήσει χρήματα πίσω εφόσον δεν παρασχέθηκε η υπηρεσία που ζήτησε και υπάρχει σχετική θεσμική πρόβλεψη για αυτό. Και οι δύο αυτές ενέργειες είναι εκτός της περιγραφής της αξιολογούμενης δημόσιας υπηρεσίας του ηλεκτρονικού παραβόλου που αναλύεται στην παρούσα ενότητα. Το ίδιο ισχύει για τη διαδικασία εκκαθάρισης που συνήθως ακολουθεί, για την απόδοση των πόρων της πληρωμής στους δικαιούχους φορείς.

6.3.1 Προαπαιτούμενα

Για την παροχή της υπηρεσίας ηλεκτρονικού παραβόλου πρέπει να πληρείται η ακόλουθη απαίτηση:

- Το σχετικό παράβολο, όλα τα προκαθορισμένα κόστη και οι δικαιούχοι κατά περίπτωση φορείς, θα πρέπει να έχουν προσδιοριστεί με σαφήνεια. Αυτό είναι προϋπόθεση ώστε στη συνέχεια να είναι εφικτή η εκκαθάριση.

Επίσης προαιρετικά μπορεί ο τελικός να είναι εγγεγραμμένος στο Φορολογικό Μητρώο και να έχει λάβει διαπιστευτήρια.

6.3.2 Ροή εργασιών

Το ηλεκτρονικό παράβολο περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαδικασίες.

- 1) Ο τελικός χρήστης επισκέπτεται τον διαδικτυακό τόπο του ηλεκτρονικού παραβόλου και επιλέγει αν επιθυμεί να προχωρήσει ως πιστοποιημένος χρήστης ή όχι.

- I. **Αυθεντικοποιημένος χρήστης:** Ο τελικός χρήστης (πολίτης ή επιχείρηση), ο οποίος είναι ήδη εγγεγραμμένος στο Φορολογικό Μητρώο και έχει λάβει διαπιστευτήρια για την πρόσβαση σε υπηρεσίες, αυθεντικοποιείται, συνδέεται και υποβάλει αίτημα για την έκδοση του μοναδικού κωδικού του παραβόλου που επιθυμεί να πληρώσει. Τα υποχρεωτικά πεδία "Αριθμός Φορολογικού Μητρώου", "Επώνυμο", "Όνομα" και "Όνομα Πατέρα" είναι προσυμπληρωμένα εκ' των προτέρων από τα στοιχεία του Φορολογικού Μητρώου.
 - II. **Μη Αυθεντικοποιημένος χρήστης:** Ο τελικός χρήστης συμπληρώνει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου του, το όνομα της μητέρας του, την ημερομηνία γέννησης, το επώνυμο, το όνομα και το όνομα του πατέρα του.
- 2) Μετά την αυτόματη προσυμπλήρωση ή μη των απαιτούμενων πεδίων, ο χρήστης επιλέγει το ηλεκτρονικό παράβολο που επιθυμεί να πληρώσει επιλέγοντας τα εξής:
- I. Κατηγορία Ηλεκτρονικού Παραβόλου
 - II. Συγκεκριμένος τύπος Ηλεκτρονικού Παραβόλου
- 3) Ο χρήστης μπορεί να υποβάλει τη φόρμα μετά τη συμπλήρωση της. Το αποτέλεσμα είναι ένας μοναδικός κωδικός πληρωμής του Ηλεκτρονικού Παραβόλου και μια προθεσμία για την πληρωμή του. Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να εκτυπωθούν ή / και να σταλούν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, εφόσον ο χρήστης έχει παράσχει μια έγκυρη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- 4) Το επόμενο βήμα στη διαδικασία είναι η πληρωμή των τελών μέσω των ακόλουθων καναλιών: με την επίσκεψη σε υποκατάστημα μιας τράπεζας ή σε ταχυδρομείο, χρησιμοποιώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ή μέσω πιστωτικής κάρτας (στο διαδικτυακό τόπο της υπηρεσίας του ηλεκτρονικού παραβόλου). Επισημαίνεται ότι η πληρωμή του ηλεκτρονικού παραβόλου δεν πραγματοποιείται απαραίτητα on-line. Σε κάθε περίπτωση, οι ενδιαφερόμενοι χρησιμοποιούν τον μοναδικό κωδικό πληρωμής e-Fee για να προσδιορίσουν με αδιαμφισβήτητο τρόπο τη συναλλαγή.
- I. Οι πληρωμές που πραγματοποιούνται με πιστωτική / χρεωστική κάρτα πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο και η υπηρεσία ολοκληρώνεται με τη

επιβεβαίωση μιας επιτυχημένης πληρωμής με πιστωτική κάρτα. Το Ηλεκτρονικό Παράβολο χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες πληρωμών που παρέχονται από το διατραπεζικό σύστημα.

- II. Εάν η πληρωμή πραγματοποιηθεί με επιτυχία χρησιμοποιώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής μιας από τις συνεργαζόμενες τράπεζες, η αντίστοιχη τράπεζα στέλνει, μέχρι το τέλος της ημέρας, μια λίστα με τις πληρωμές των ηλεκτρονικών παραβόλων που έχουν ολοκληρωθεί.
4. Μετά την επιτυχή πληρωμή, ο αιτών μπορεί να χρησιμοποιήσει το έγκυρο κωδικό για να καταθέσει το ηλεκτρονικό παράβολο στην άλλη υπηρεσία θέλει να χρησιμοποιήσει. Ο αρμόδιος δημόσιος φορέας για την άλλη υπηρεσία ενημερώνει την εφαρμογή του ηλεκτρονικού παραβόλου για τη χρήση του αντίστοιχου κωδικού.

6.3.3 Εκροές- Αποτελέσματα

Ο χρήστης λαμβάνει ένα μοναδικό κωδικό, δηλ. ένα αναγνωριστικό που χρησιμοποιείται για να πραγματοποιήσει την πληρωμή είτε ηλεκτρονικά (π.χ. υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής, πιστωτικές), είτε συμβατικά (π.χ. επίσκεψη σε ένα υποκατάστημα τράπεζας ή ταχυδρομείου).

Μετά την επιτυχή πληρωμή του Ηλεκτρονικού Παραβόλου η κατάσταση του κωδικού αλλάζει σε έγκυρο και ο αιτών έχει έναν έγκυρο (προ-πληρωμένο) ψηφιακό κωδικό Ηλεκτρονικού Παραβόλου τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιήσει για να πληρώσει άλλη δημόσια υπηρεσία. Αυτό είναι το τελευταίο βήμα της υπηρεσίας του Ηλεκτρονικού Παραβόλου, δηλαδή η υπηρεσία ολοκληρώνεται με τη χρήση του κωδικού του Ηλεκτρονικού Παραβόλου για την πληρωμή της άλλης υπηρεσίας.

7 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ IMAPS ΜΕ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Οι στόχοι αυτού του κεφαλαίου είναι οι σπουδαστές να:

- Περιγράφουν τα κύρια στοιχεία για τον έλεγχο της διαλειτουργικότητας,

- Προσδιορίζουν τα αίτια που εμποδίζουν τη ωρίμανση της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών,
- Εντοπίζουν το υποστηρικτικό υλικό που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή,
- Περιγράφουν τη δομή του ερωτηματολογίου,
- Αναγνωρίζουν τα επίπεδα ωριμότητας και τι σημαίνουν σε όρους διαθεσιμότητας, επαναχρησιμοποίησης και αρχιτεκτονικής,
- Περιγράφουν τις παρεχόμενες συστάσεις για τη βελτίωση του επιπέδου ωριμότητας των αξιολογημένων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

7.1 Ευρύτερο περιβάλλον της υπηρεσίας (τμήμα Α του ερωτηματολογίου IMAPS)

Σκοπός του παρόντος τμήματος του ερωτηματολογίου είναι να προσδιορίσει την υπηρεσία που πρόκειται να αξιολογηθεί λαμβάνοντας υπόψη το πεδίο εφαρμογής της αξιολόγησης. Ο προσδιορισμός του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος γίνεται σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου σύμφωνα με τις αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο 4 «ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ». Επιπλέον, σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου συλλέγονται τα στοιχεία επικοινωνίας των υπεύθυνων ατόμων που παρέχουν τις πληροφορίες. Ο επισπεύδων φορέας - ιδιοκτήτης της υπηρεσίας πρέπει επίσης να εντοπιστεί σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου.

Αυτό το τμήμα, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, είναι κρίσιμο για την αξιολόγηση, παρότι δεν παρέχει καμία πληροφορία για το επίπεδο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας. Στόχο έχει να προσδιορίσει σημαντικά στοιχεία των υπηρεσιών και διευκρινίσει τις παραδοχές που στη συνέχεια θα καθοδηγήσουν τις απαντήσεις στα άλλα τμήματα του ερωτηματολογίου. Οι ακόλουθες ερωτήσεις περιέχονται στο τμήμα Α του ερωτηματολογίου IMAPS.

7.1.1 Ερωτήσεις Α1: Στοιχεία Επικοινωνίας

Το όνομα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ο αριθμός τηλεφώνου και γενικά τα στοιχεία επικοινωνίας των ατόμων που είναι υπεύθυνα για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου

είναι οι απαντήσεις σε αυτή την κατηγορία ερωτήσεων. Για το σκοπό αυτό ενδεικτικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι:

A1A. Please provide your name:

A1B. Please provide your email address:

A1C. Please provide your phone number:

A1D. Please indicate the country of the organisation providing the digital public service

7.1.2 Ερώτηση A2: Περιγραφή Δημόσιας Υπηρεσίας

Το εννοιολογικό μοντέλο της δημόσιας υπηρεσίας θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για την περιγραφή της διαδικασίας που υποστηρίζει την υπηρεσία καθώς και επιμέρους δραστηριοτήτων (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση αποτελέσματος).

Ο τρόπος παροχής της υπηρεσίας, π.χ. η εμφάνιση (πλήρως ψηφιακές διαδικασίες / συμβατικές διαδικασίες) θα πρέπει επίσης να περιγραφούν σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου.

Η μοντελοποίηση της επιχειρησιακής διαδικασίας π.χ. σε BPMN παρέχει πολύτιμη συμβολή σε αυτή την περιγραφή, καθώς μπορεί να βοηθήσει την ομάδα αξιολόγησης να αναγνωρίσει με αδιαμφισβήτητο τρόπο όλες τις (υπο) διαδικασίες, τα εμπλεκόμενα μέρη, τις εισροές και τις εκροές, καθώς και τη ροή των εργασιών.

Οι περιγραφές των υπηρεσιών για τα δύο παραδείγματα που αναλύονται στο πλαίσιο του μαθήματος βρίσκονται στις ενότητες 6.2 και 6.3. Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

A2. A digital public service is a digital service rendered in the public interest. What is the digital public service you provide to end users (either citizens, businesses or other public administrations)?

7.1.3 Ερώτηση A3: Επισπεύδων φορέας - Ιδιοκτήτης της υπηρεσίας

Ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας θα πρέπει να προσδιοριστεί, ιδίως όταν περισσότεροι από ένας αρμόδιοι φορείς συμβάλλουν στην παροχή της υπηρεσίας.

Ένα σημαντικό στοιχείο που δύναται να προσδιορίζει τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας είναι το θεσμικό πλαίσιο παροχής και λειτουργίας της υπηρεσίας. Σε πολλές περιπτώσεις όμως δεν υπάρχει τέτοιος σαφής καθορισμός.

Στην περίπτωση της υπηρεσίας σύστασης επιχειρήσεων, ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας είναι ο φορέας που είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία του μητρώου επιχειρήσεων (για την Ελλάδα Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Καταναλωτή).

Στην περίπτωση της υπηρεσίας του Ηλεκτρονικού Παραβόλου, ο ιδιοκτήτης της υπηρεσίας είναι η φορολογική διοίκηση που εισπράττει φόρους και τέλη.

Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

A3. Which public administration is primarily responsible for providing the digital public service?

7.1.4 Ερώτηση A4: Ομάδα τελικών χρηστών στις οποίες απευθύνεται η υπηρεσία

Η ομάδα τελικών χρηστών που επωφελείται από την υπηρεσία πρέπει επίσης να προσδιοριστεί. Στα παραδείγματά μας έχουμε α) τους επιχειρηματίες που θέλουν να συστήσουν μια επιχείρηση και β) τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που θέλουν να αποκτήσουν ένα παράβολο για το χρησιμοποιήσουν σε μία άλλη δημόσια υπηρεσία.

Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

A4. What is the end user group to whom the digital public service is delivered?

7.1.5 Ερώτηση A5: Επίπεδο Διοίκησης

Τυπικά παραδείγματα επιπέδων διοίκησης είναι η τοπική αυτοδιοίκηση (π.χ. μία πόλη, ένας δήμος, μία περιφέρεια), η κεντρική διοίκηση σε εθνικό επίπεδο, οργανισμοί και υπηρεσίες

της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και διεθνείς οργανισμοί (π.χ. φορείς του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών) σε διεθνές επίπεδο.

Το διοικητικό επίπεδο και για τα δύο παραδείγματα μας είναι εθνικό. Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

A5. At what administrative level is the digital public service provided (multiple answers are possible)?

7.2 Παροχή Υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες (Τμήμα Β του ερωτηματολογίου του IMAPS)

Αυτή το τμήμα του ερωτηματολογίου εξετάζει τα ζητήματα σχετικά με την πρόσβαση των τελικών χρηστών στην δημόσια ψηφιακή υπηρεσία, όπως απεικονίζεται στο Σχήμα 4. Στο πλαίσιο του IMAPS υπάρχουν τρεις τύποι τελικών χρηστών: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σημειώστε ότι, σύμφωνα με το IMAPS, όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών χρηστών, οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά η μία από την άλλη μέσω του IMAPS [1], εκτός αν πρόκειται για υπηρεσία που οργανωτικά, σημασιολογικά και τεχνικά είναι ακριβώς ίδια ανεξάρτητα από την ομάδα τελικών χρηστών.

Το τμήμα Β του ερωτηματολογίου του IMAPS ασχολείται με ζητήματα όπως οι τρόποι παράδοσης της δημόσιας υπηρεσίας, η εξάρτηση της από συγκεκριμένες συσκευές, πλατφόρμες ή/και λύσεις, προσυμπληρωμένες φόρμες, πολυγλωσσικότητα όπως περιγράφονται λεπτομερώς στις επόμενες ενότητες.

7.2.1 Ερώτηση B1: Κανάλια Παροχής (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 15%)

Αυτή η ερώτηση στοχεύει στον εντοπισμό των εναλλακτικών καναλιών μέσω των οποίων παρέχεται η υπηρεσία προς τον τελικό χρήστη. Οι απαντήσεις σε αυτή την ερώτηση περιλαμβάνουν τόσο τα παραδοσιακά (μη ψηφιακά) όσο και τα ψηφιακά κανάλια. Ο στόχος είναι να επικεντρωθούμε στη συνέχεια στα ψηφιακά κανάλια και να αξιολογηθούν περαιτέρω μόνο αυτά. Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

B1. Through which delivery channels is the digital public service made available to the user(s)?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις για αυτήν την ερώτηση είναι οι εξής:

- *One digital channel*
- *One digital and one traditional channel*
- *Multiple digital and traditional channels*
- *Multiple digital (including interactive digital collaboration) and traditional channels*

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης παρέχεται τόσο με φυσική παρουσία όσο και ψηφιακά κατά συνέπεια η απάντηση που την προσδιορίζει καλύτερα είναι: «One digital and one traditional channel».

Εφόσον υπάρχει ψηφιακό κανάλι θα πρέπει να απαντηθούν και οι υπόλοιπες ερωτήσεις που στο συγκεκριμένο τμήμα του ερωτηματολογίου.

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου παρέχεται τόσο ψηφιακά όσο και με φυσική σε δημόσιο ταμείο και ως εκ τούτου ισχύουν τα όσα αναφέρθηκαν για τη Υπηρεσία Σύστασης επιχείρησης.

7.2.2 Ερώτηση B2: Προσυμπληρωμένες φόρμες (Τεχνική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 15%)

Η επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων αξιόπιστων πηγών δεδομένων για την εκ των προτέρων συμπλήρωση των πεδίων δεδομένων μιας φόρμας ελαχιστοποιεί την προσπάθεια των χρηστών και μειώνει τον κίνδυνο για λανθασμένες καταχωρήσεις δεδομένων. Επίσης καταδεικνύει την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας και την εφαρμογή της αρχής Once Only Principle «Μόνον Άπαξ». Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

B2. Does the digital public service use pre-filling for digitally available data fields?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις είναι:

- *No, while this would be possible*
- *Partly, pre-filling is used but only for some data fields that are digitally available*
- *Fully, pre-filling is used for all data fields that are digitally available*
- *Not applicable, the digital public service does not require data entries*

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι στις δυνητικές επιλογές υπάρχουν περιπτώσεις πληροφοριών που παράγονται από ιδιώτες π.χ. ιδιωτικά συμφωνητικά τα οποία παρόλο που πρέπει να συμπληρώνονται δεν έχει εφαρμογή η προσυμπλήρωση (*Not applicable*). Επίσης η ωριμότητα της διαλειτουργικότητας είναι χαμηλή όταν υπάρχουν ψηφιακά δεδομένα που δεν απλοποιούνται από την υπηρεσία (επιλογή: *No, while this would be possible*).

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης προσυμπληρώνει μερικώς κάποια στοιχεία που προέρχονται από τα βασικά μητρώα όπως Μητρώο Πολιτών, Μητρώο Φορολογίας, Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης. Στην περίπτωση διασυννοριακών συναλλαγών ορισμένες από τις προαναφερόμενες διασυνδέσεις δεν είναι διαθέσιμες. Στην περίπτωση αυτή, οι πληροφορίες παρέχονται από τον αιτούντα (π.χ. πιστοποιητικά και βεβαιώσεις από άλλα μητρώα ή αρμόδιες αρχές άλλων χωρών). Επιπρόσθετα υπάρχουν πληροφορίες που δεν αντλούνται με αυτόματο τρόπο όπως π.χ. σύμβαση μίσθωσης ή τίτλοι ιδιοκτησίας για την έδρα της επιχείρησης. Κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Partly, pre-filling is used but only for some data fields that are digitally available*.

Ηλεκτρονικό Παραβόλο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου προσυμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία εφόσον έχει προηγηθεί αυθεντικοποίηση του χρήστη. Η κατηγορία και ο τύπος παραβόλου συμπληρώνεται από το χρήστη. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση μη αυθεντικοποιημένων χρηστών δεν είναι δυνατή η προσυμπλήρωση στοιχείων. Παρόλα αυτά, λαμβάνοντας υπόψη ότι η υπηρεσία ηλεκτρονικού παραβόλου παρέχει τη δυνατότητα αυθεντικοποίησης

σε όλους τους χρήστες, μπορεί να υποστηριχθεί ότι η υπηρεσία επιτυγχάνει το υψηλότερο επίπεδο ωριμότητας και η κατάλληλη απάντηση είναι: *Fully, pre-filling is used for all data fields that are digitally available.*

7.2.3 Ερώτηση B3: Διαφάνεια στη διοικητική διαδικασία (Οργανωτική διαλειτουργικότητα - Βάρος: 10%)

Η διαφάνεια ως προς τον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Οι διοικητικές διαδικασίες πάνω στις οποίες βασίζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (όπως οι μηχανισμοί λήψης αποφάσεων, οι χρόνοι παράδοσης, οι χρησιμοποιούμενες πηγές πληροφόρησης, οι υποχρεώσεις αναφοράς) πρέπει να επικοινωνούνται στους τελικούς χρήστες. Για παράδειγμα ο πολίτης πρέπει να γνωρίζει το χρόνο που απαιτείται για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της δημόσιας διοίκησης που αφορά π.χ. στα δικαιώματα του για οικογενειακές παροχές, ο επιχειρηματίας πρέπει να ενημερώνεται για το τι ακριβώς χρειάζεται κατά τη σύσταση μιας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

B3. Are the administrative rules and processes underlying the digital public service (such as decision mechanisms, lead times, information sources used, reporting obligations) transparent to the user(s)?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις εντάσσονται στη φιλοσοφία των επιλογών που έχουν ήδη αναφερθεί (δεν αναφέρονται ενώ υπάρχουν, αναφέρονται μερικώς, αναφέρονται πλήρως, δεν έχει εφαρμογή).

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης παρέχει τόσο το νομοθετικό πλαίσιο όσο και βασικές οδηγίες. Εν τούτοις υπάρχουν πληροφορίες που δεν αναλύονται επαρκώς π.χ. η επιλογή των δραστηριοτήτων και οι επιδράσεις τους στις φορολογικές υποχρεώσεις της νέας επιχείρησης. Κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Partly, there is limited information on rules & processes available before, during and / or after usage of the digital public service.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου παρέχεται άμεσα ως προς την έκδοση του κωδικού αλλά και την ενημέρωση για την προθεσμία πληρωμής. Η κατάλληλη επιλογή για αυτή την περίπτωση είναι: *Fully, there is detailed information on rules & processes available before, during and/or after usage of the digital public service.*

7.2.4 Ερώτηση B4: Ιδιωτικότητα δεδομένων (Θεσμική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Η διαφάνεια ως προς τον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών στη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Ζητήματα που αξιολογούνται στο πλαίσιο του συγκεκριμένου ερωτήματος είναι η ενημέρωση αναφορικά με: α) το περιεχόμενο των αποθηκευμένων δεδομένων, β) το σκοπός χρήσης των δεδομένων, γ) τα δικαιώματα υποβολής αιτημάτων για αλλαγές ή την υποβολή καταγγελιών, δ) την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων κλπ. Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

B4. 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 data privacy regulation)?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις εντάσσονται στη φιλοσοφία των επιλογών που έχουν ήδη αναφερθεί και συμπληρώνονται με την επιλογή του κατά πόσο μπορεί ο χρήστης εκτός της πλήρους ενημέρωσης να έχει επιλογές σε ότι αφορά στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων του (*Fully & adaptable, there is detailed information on data privacy available and the user can manage (some of his) data privacy settings online.*)

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης παρέχει τόσο το νομοθετικό πλαίσιο όσο και βασικές οδηγίες. Πολλές πληροφορίες αφορούν υποχρεώσεις δημοσιότητας επιχειρήσεων και δεν λογίζονται ως προσωπικά δεδομένα. Παρόλα αυτά ζητούνται προσωπικά στοιχεία για τους μετόχους και το νόμιμο εκπρόσωπο. Κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Partly, there is limited information on data privacy available.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου παρέχει επεξηγήσεις για τα ανωτέρω ζητήματα χωρίς όμως να καλύπτει όλα τα ζητήματα. Η κατάλληλη επιλογή για αυτή την περίπτωση είναι: *Partly, there is limited information on data privacy available.*

7.2.5 Ερώτηση B5: Ανατροφοδότηση χρηστών (Οργανωτική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 5%)

Η παροχή ανατροφοδότησης από τους χρήστες αφενός συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ενδυναμώνει τη σχέση μεταξύ τελικών χρηστών και δημόσιας διοίκησης. Με την ολοκλήρωση της παροχής της υπηρεσίας, οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να αξιολογήσουν την υπηρεσία. Παράλληλα θα πρέπει να μπορούν να δουν πως οι προηγούμενοι χρήστες έχουν αξιολογήσει την ίδια υπηρεσία.

Για το σκοπό αυτό η βασική ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι:

B5. Can users give feedback on the quality of the digital public service?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις πέραν του ναι ή όχι, αξιολογούν το πόσο εύκολα μπορεί να δοθεί η ανατροφοδότηση π.χ. μέσω έντυπης ή/και ηλεκτρονικής διαδικασίας και κατά πόσο υπάρχει η δυνατότητα να δοθούν απόψεις για επιμέρους στάδια της υπηρεσίας ή αν παρουσιάζονται οι προηγούμενες αξιολογήσεις των χρηστών.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης δεν παρέχει κάποιο ηλεκτρονικό τρόπο υποβολής ανατροφοδότησης. Παρόλα αυτά εξαιτίας άλλων θεσμικών προβλέψεων (π.χ. το δικαίωμα αναφοράς του συντάγματος) μπορεί κάποιος να θεωρήσει ότι προβλέπεται σχετική έντυπη διαδικασία. Κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Yes, feedback is possible through a physical channel (e.g. phone, postal).*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου αντιμετωπίζει το ζήτημα με παρόμοιο τρόπο με αυτόν της υπηρεσίας σύστασης Επιχείρησης.

7.2.6 Ερώτηση Β6: Προσβασιμότητα (Τεχνική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 5%)

Η προσβασιμότητα διασφαλίζει ότι τα άτομα μπορούν να αντιληφθούν, να κατανοήσουν, να πλοηγηθούν και να αλληλοεπιδράσουν με την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακόμη και όταν έχουν κάποια μορφής αναπηρία. Πρακτικά κάποιος αναμένει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται με βάση την πρωτοβουλία του Web Accessibility Initiative τουλάχιστον σε επίπεδο AA. Ο διαδικτυακός τόπος της υπηρεσίας θα πρέπει σχεδιάζεται με γνώμονα τα κριτήρια προσβασιμότητας όσον αφορά το περιεχόμενο, τα κείμενα και την πλατφόρμα.

Το βασικό ερώτημα είναι αν η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι προσβάσιμη σε άτομα με π.χ. οπτικές, ακουστικές, κινητικές ή νοητικές αναπηρίες σε σύγκριση με τους άλλους χρήστες:

B6. Is the digital public service accessible to people with (e.g. visual, auditory, physical, cognitive) disabilities at a comparable level to other users?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις εντάσσονται στη φιλοσοφία των επιλογών που έχουν ήδη αναφερθεί αναφορικά με την ισότιμη πρόσβαση (όχι, μερικώς, πλήρως, δεν έχει εφαρμογή).

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης δεν έχει στο διαδικτυακό τόπο κάποια πιστοποίηση που να τεκμηριώνει ότι είναι συμβατή με τα πρότυπα που αφορούν στην προσβασιμότητα. Κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *No, the digital public service is not equally accessible.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου έχει την ίδια συμπεριφορά από άποψη προσβασιμότητας με την υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης.

7.2.7 Ερώτηση B7: Διασυνοριακή παροχή υπηρεσίας (Οργανωτική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 5%)

Η Ψηφιακή Ενιαία Αγορά (Digital Single Market)¹⁶ προβλέπει την απρόσκοπτη παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες. Για παράδειγμα αν μία ηλεκτρονική ταυτότητα που εκδίδεται σε μία χώρα της ΕΕ δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη χρήση μιας ψηφιακής υπηρεσίας σε μια άλλη χώρα της ΕΕ τότε δημιουργείται ένα εμπόδιο για την κινητικότητα των πολιτών της ΕΕ. Αυτό το παράδειγμα σε ότι αφορά στη διαλειτουργικότητα δείχνει χαμηλή ωριμότητα, ενώ σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να αποτελεί ακόμη και παράληψη θεσμικής υποχρέωσης. Το βασικό ερώτημα είναι αν για πολίτες άλλων χωρών υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών:

B7. Are there any restrictions to non-residents or foreigners for using the digital public service?

Εδώ οι πιθανές απαντήσεις είναι είτε ναι είτε όχι.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Σε ότι αφορά στην υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης που μελετάμε, η απάντηση είναι όχι, διότι υποστηρίζεται είσοδο μόνο από εγγεγραμμένους στο φορολογικό μητρώο, και δεν παρέχεται η δυνατότητα χρήσης με διαπιστευτήρια (π.χ. ηλεκτρονική ταυτότητα) από άλλη χώρα.

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του ηλεκτρονικού παραβόλου μπορεί να παρασχεθεί εναλλακτικά χωρίς ταυτοποίηση και έτσι δεν προκύπτει κάποιος περιορισμός στη χρήση της υπηρεσίας από πολίτες της ΕΕ.

7.2.8 Ερώτηση B8: Πολυγλωσσικότητα (Σημασιολογική διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Ο σύγχρονος τρόπος ανάπτυξης εφαρμογών επιτρέπει την υποστήριξη με δυναμικό τρόπο δύο ή και περισσότερων γλωσσών κάτι που μπορεί να αξιοποιηθεί από τις ψηφιακές

¹⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en>

δημόσιες υπηρεσίες. Η πολυγλωσσικότητα μιας υπηρεσίας αφορά α) στις διεπαφές των χρηστών, β) στα δεδομένα που διαχειρίζεται γ) στην τεκμηρίωση που παρέχεται.

Το βασικό ερώτημα αφορά στο βαθμό πολυγλωσσικότητας, που υποστηρίζεται από τη ψηφιακή υπηρεσία:

B8. To what extent is multilingualism supported?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις παίρνουν τιμές «όχι», «μερικώς» και «πλήρως», με βάση τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω.

Τα παραδείγματα των υπηρεσιών που μελετάμε (υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης και ηλεκτρονικού παραβόλου) δεν υποστηρίζουν πολυγλωσσικότητα. Η επιλεγμένη απάντηση και για τις δύο υπηρεσίες είναι: *No, the digital public service is only available in a single language.*

7.2.9 Ερώτηση B9: Ανταλλαγή Δεδομένων (Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Η χρήση των υφιστάμενων σημασιολογικών προτύπων και προδιαγραφών (π.χ. πρότυπα μοντέλων δεδομένων, τυποποιημένα σχήματα XML, πρότυπα μεταδεδομένων) διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα στην ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ ψηφιακών υπηρεσιών και άλλων συστημάτων πληροφορικής. Η χρήση συμφωνημένων μοντέλων δεδομένων με βάση ανοικτά σημασιολογικά πρότυπα και ανοιχτές προδιαγραφές ανταλλαγής δεδομένων αυξάνει την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας. Το βασικό ερώτημα είναι:

B9. To what extent are existing semantic standards and specifications used for data exchange?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις εντάσσονται στη φιλοσοφία των επιλογών που έχουν ήδη αναφερθεί (όχι, μερικώς, πλήρως, δεν έχει εφαρμογή).

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης ανταλλάσσει δεδομένα χρησιμοποιώντας πρότυπα που έχουν συμφωνηθεί μέσω υπουργικών αποφάσεων και διεθνών προτύπων όπου αυτό είναι

εφικτό. Για το λόγο αυτό η καταλληλότερη απάντηση είναι: Partly, some (open) semantic standards are used for data exchange, combined with proprietary standards.

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού παραβόλου ανταλλάσσει δεδομένα χρησιμοποιώντας πρότυπα που αφενός έχουν συμφωνηθεί μέσω υπουργικών αποφάσεων και αφετέρου καλύπτουν τις απαιτήσεις διεθνών προτύπων, ειδικά σε ότι αφορά στις ηλεκτρονικές πληρωμές. Για το λόγο αυτό η καταλληλότερη απάντηση είναι: Fully, the data exchange is entirely based on existing (open) semantic standards and specifications.

7.2.10 Ερώτηση B10: Κατάλογος υπηρεσιών (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος 10%)

Η παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαθεσιμότητα και τις δυνατότητες μίας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας είναι απαραίτητη για την προώθηση της χρήσης της, από πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σημειώνεται ότι η έννοια του καταλόγου υπηρεσιών αφορά ένα συνολικό κατάλογο που καλύπτει τις υπηρεσίες διαφορετικών φορέων (π.χ. κατάλογο δημόσιων υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο). Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που είναι καταχωρημένες σε ένα κατάλογο και μπορεί κάποιος να τις αναζητήσει και να δει τι προσφέρουν θεωρούνται εξαιρετικά ώριμες. Το βασικό ερώτημα είναι:

B10. Is the digital public service included in a service catalogue?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις αφορούν το αν η υπηρεσία περιλαμβάνεται σε κατάλογο ή όχι, το βαθμός προσβασιμότητας του καταλόγου, το βαθμός λεπτομέρειας της πληροφορίας που παρέχεται καθώς και τα ευρύτερα πρότυπα που ακολουθούνται π.χ. το ευρωπαϊκό CPSV-AP¹⁷. Η απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα επηρεάζεται από την γενικότερη υποδομή διαλειτουργικότητας που είναι διαθέσιμη. Θεωρώντας το διαδικτυακό τόπο www.ermis.gov.gr και το διάδοχο gov.gr ως εθνικό κατάλογο υπηρεσιών, η καταλληλότερη απάντηση και για τις δύο υπηρεσίες που μελετάμε (υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης, Ηλεκτρονικό Παράβολο) είναι: Yes, part of a publicly and online discoverable catalogue and includes a public service description (including information.

¹⁷ https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-public-service-vocabulary-application-profile-cpsv-ap_en

7.2.11 Ερώτηση B11: Πιστοποίησης (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα – Βάρος 5%)

Η πιστοποίηση αποτελεί παράγοντα επιτυχίας για τη διασφάλιση διασυνδέσεων που λειτουργούν. Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που απαιτεί επίσημη πιστοποίηση για τις διασυνδέσεις με άλλα συστήματα και υπηρεσίες θεωρείται περισσότερο διαλειτουργική. Η πιστοποίηση είναι μια επίσημη διαδικασία για να εξακριβωθεί εάν ένα άλλο πληροφοριακό σύστημα πληροί τις προϋποθέσεις για να συνδεθεί με την υπηρεσία. Η πιστοποίηση συνήθως εξετάζει τομείς όπως: ασφάλεια, διακυβέρνηση, τεχνολογική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα και διαθεσιμότητα. Η διαδικασία της πιστοποίησης προϋποθέτει ένα ξεχωριστό περιβάλλον δοκιμών (ανεξάρτητο από το παραγωγικό) που διατίθεται για τη δοκιμή της διασύνδεσης με άλλα συστήματα. Μετά τις επιτυχείς δοκιμές επιχειρείται η διασύνδεση με το παραγωγικό σύστημα. Το βασικό ερώτημα είναι:

B11. Has the digital public service defined a certification procedure?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις καλύπτουν τις περιπτώσεις του ναι/όχι και την μη εφαρμογή.

Η υπηρεσία σύστασης **Επιχείρησης** και η υπηρεσία του **ηλεκτρονικού παραβόλου** οργανωτικά προϋποθέτουν την έκδοση υπουργικής απόφασης που ορίζει την επικοινωνία με άλλα συστήματα. Εν τούτοις οι έλεγχοι γίνονται χωρίς να ακολουθούν κάποιο πρότυπο ή συγκεκριμένη διαδικασία πιστοποίησης και χωρίς να υπάρχει κάποιος τρίτος ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης. Η καταλληλότερη απάντηση είναι: *No, there is no certification procedure available.*

7.2.12 Βαθμολόγηση της ωριμότητας τμήματος Β

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει το τρόπο αξιολόγηση της ωριμότητας για το τμήμα του ερωτηματολογίου που αφορά στην παροχή της ψηφιακής υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες.

Πίνακας 2: Βαθμολόγηση Παροχής Υπηρεσίας σε τελικούς χρήστες (B)

	Ad Hoc (1)	Opportunistic (2)	Essential (3)	Sustainable (4)	Seamless (5)
B.1 (15%)	Ένα ψηφιακό κανάλι		Ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι	Πολλαπλά ψηφιακά και παραδοσιακά κανάλια	Πολλαπλές ψηφιακά (διαδραστική ψηφιακή συνεργασίας) και παραδοσιακά κανάλια
B.2 (15%)	Όχι προ-συμπλήρωση		Μερική προ-συμπλήρωση		Πλήρης προ-συμπλήρωση
B.3 (10%)	Όχι διαφάνεια στη διαδικασία		Μερική διαφάνεια στη διαδικασία		Πλήρης διαφάνεια στη διαδικασία
B.4 (10%)	Όχι πληροφόρηση για ιδιωτικότητα		Μερική πληροφόρηση για ιδιωτικότητα	Πλήρης πληροφόρηση για ιδιωτικότητα	Πλήρης πληροφόρηση για ιδιωτικότητα και διαχείριση
B.5 (5%)	Όχι μηχανισμός ανατροφοδότησης χρήστη		Φυσικό κανάλι ανατροφοδότησης	Ψηφιακό κανάλι ανατροφοδότησης	Ψηφιακό κανάλι ανατροφοδότησης και παρακολούθηση των σχολίων των άλλων
B.6 (5%)	Όχι ισότιμη πρόσβαση		Μερικώς ισότιμη πρόσβαση		Πλήρης ισότιμη πρόσβαση με πρότυπα web accessibility
B.7 (5%)	Περιορισμοί έναντι Ευρωπαίων πολιτών				Όχι Περιορισμοί
B.8 (10%)	Μια γλώσσα		Μερικώς Πολυγλωσσικό		Πλήρως Πολυγλωσσικό

	Ad Hoc (1)	Opportunistic (2)	Essential (3)	Sustainable (4)	Seamless (5)
B.9 (10%)	Όχι ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα		Μερικώς ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα		Πλήρως ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα
B.10 (10%)	Όχι σε κατάλογο	Σε κατάλογο με περιορισμένο κοινό	Σε δημόσια διαθέσιμο κατάλογο	Αναζητήσιμος Κατάλογος και περιγραφές	Αναζητήσιμος Κατάλογος και περιγραφές με πρότυπα
B.11 (5%)	Όχι, διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης				Ναι, διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης

7.3 Κατανάλωση Υπηρεσιών (Τμήμα C του ερωτηματολογίου του IMAPS)

Αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου εξετάζει την κατανάλωση υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και φορείς κυρίως μέσω αυτόματης επικοινωνίας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων. Η κατανάλωση υπηρεσιών μπορεί να περιλαμβάνει λειτουργίες, δεδομένα βασικών μητρώων, υπηρεσίες ασφαλείας, κλπ.

Το τμήμα κατανάλωσης των υπηρεσιών του ερωτηματολογίου στην προηγούμενη έκδοση του (Interoperability Maturity Model – IMM) είχε δύο διαφορετικές εκδοχές, ανάλογα με το εάν η αξιολόγηση διεξαγόταν με βάση το πλήρες ερωτηματολόγιο IMM FULL[2] ή το συνοπτικό ερωτηματολόγιο IMM Lite[4]. Στην πλήρη έκδοση του IMM, η ομάδα αξιολόγησης έπρεπε να απαντήσει σε μια σειρά ερωτήσεων για κάθε υπηρεσία που καταναλώνεται ψηφιακά ξεχωριστά, ενώ στην έκδοση Lite η απάντηση δινόταν μία φορά ως μέσος όρος για όλες τις υπηρεσίες που καταναλωνόταν. Η πλήρης έκδοση έδινε μια λεπτομερέστερη εικόνα για την υπηρεσία που ήταν υπό αξιολόγηση ενώ η έκδοση Lite ήταν πιο φιλική προς τους χρήστες. Η τρέχουσα έκδοση του IMAPS έχει συνδυάσει τα δύο ερωτηματολόγια δίνοντας βαρύτητα στην απλότητα του ερωτηματολογίου και όχι στη λεπτομέρεια.

Η ανάλυση που παρέχεται σε αυτό το τμήμα βασίζεται στη νεότερη έκδοση του IMAPS αλλά συνίσταται και η μελέτη του πλήρους ερωτηματολογίου της προηγούμενης έκδοσης.

Επίσης η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε τον Οκτώβριο του 2019 μία πρώιμη έκδοση του εργαλείου Semantic Interoperability Assessment for a Public Service (SIMAPS)¹⁸, το οποίο συμπληρώνει το IMAPS, δίνοντας έμφαση στα δεδομένα. Ειδικότερα δίνεται έμφαση στη προσβασιμότητα, στη παρουσίαση των δεδομένων, στην ανοιχτότητα των δεδομένων, στις εφαρμογές που δημοσιεύουν ανοιχτά δεδομένα, ιδιωτικότητα των δεδομένων, στην εφαρμογή των σημασιολογικών προτύπων και στην εφαρμογή της EIRA.

¹⁸ <https://joinup.ec.europa.eu/solution/imaps/release/beta-version>

Στο πλαίσιο των σημειώσεων του παρόντος μαθήματος η παρουσίαση θα συνεχιστεί με βάση το ερωτηματολόγιο της τρέχουσας έκδοσης του IMAPS.

7.3.1 Ερώτηση C1: Χαρτογράφηση Υπηρεσιών προς Κατανάλωση (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα – Βάρος 0%)

Μέσα από αυτή την ερώτηση επιχειρείται η διαμόρφωση της συνολικής εικόνας των υπηρεσιών που καταναλώνει η υπό αξιολόγηση ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Οι υπηρεσίες που καταναλώνονται ταξινομούνται σε δύο μεγάλες κατηγορίες α) υπηρεσίες γενικής φύσεως, δηλαδή υπηρεσίες που μπορούν να έχουν εφαρμογή σε πολλές ψηφιακές υπηρεσίες και β) ειδικές υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες της συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας. Στο πλαίσιο αυτή της εργασίας καταγράφονται όλες οι υπηρεσίες, είτε αυτές καταναλώνονται με ψηφιακό είτε με συμβατικό τρόπο. Σημειώνεται ότι τυχόν υποβολή δικαιολογητικών από το τελικό χρήστη που εκδίδονται από άλλες υπηρεσίες ή φορείς καταγράφονται ως υπηρεσίες που καταναλώνονται με συμβατικό τρόπο. Με βάση αυτά το ερώτημα διαμορφώνεται ως εξής:

C1. Please select the services which your digital public service has to consume in order to work:

- *First, indicate for the below generic services if these are required (note that this is an indicative list)*
- *Second, add specific services which are specific to the digital public service and required by it in order to work*

Ενδεικτικές Γενικές Υπηρεσίες είναι αυτές που φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 3: Ενδεικτικές Γενικές Υπηρεσίες προς Κατανάλωση

<i>Authentication Service</i>	<i>Business Service</i>	<i>Analytics</i>	<i>Networking Service</i>	<i>eTimestamp Service</i>
<i>eSignature Service</i>	<i>Business Service</i>	<i>Reporting</i>	<i>Hosting Service</i>	<i>Registered Electronic Delivery Service</i>
<i>ePayment Service</i>	<i>Forms</i>	<i>Management</i>	<i>Storage Service</i>	<i>Trust Registry</i>

	<i>Service</i>		<i>Service</i>
<i>Messaging Service</i>	<i>Records Management Service</i>	<i>Base Registry Information Source</i>	<i>Service Discovery</i>
<i>Audio-visual Service</i>	<i>Document Management Service</i>	<i>Registration Service</i>	<i>Choreography Service</i>
<i>Data Transformation Service</i>	<i>Content Management Service</i>	<i>Administration and Monitoring Service</i>	<i>Orchestration Service</i>
<i>Data Validation Service</i>	<i>Access Management Service</i>	<i>Partner Management Service</i>	<i>Test Service</i>
<i>Machine Translation Service</i>	<i>Logging Service</i>	<i>eArchiving Service</i>	<i>Configuration and Cartography Service</i>
<i>Data Exchange Service</i>	<i>Audit Service</i>	<i>Data Publication Service</i>	<i>eSeal Service</i>
<i>Metadata Management</i>			

Τέλος υπάρχει και ελεύθερο κείμενο για την προσθήκη των ειδικών υπηρεσιών που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Με βάση της σχετική ανάλυση που έγινε στην υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης εντοπίστηκαν οι κάτωθι προς κατανάλωση υπηρεσίες:

- 1) Αυθεντικοποίηση χρήστη,
- 2) Υπηρεσία ψηφιακής υπογραφής,
- 3) Ηλεκτρονική πληρωμή
- 4) Ασφαλιστική ενημερότητα των εταίρων

- 5) Φορολογική ενημερότητα των εταιριών
- 6) Εγγραφή νομικού προσώπου σε τοπικό επιμελητήριο,
- 7) Εγγραφή νομικού προσώπου στο φορολογικό μητρώο.
- 8) Εγγραφή του νομικού προσώπου στον ασφαλιστικό φορέα ως δυνητικό εργοδότη.
- 9) Υπηρεσίες φιλοξενίας

Ηλεκτρονικό Παραβόλο

Με βάση τη σχετική ανάλυση που έγινε στην υπηρεσία Ηλεκτρονικού Παραβόλου εντοπίστηκαν οι κάτωθι προς κατανάλωση υπηρεσίες:

- 1) Ηλεκτρονική Πληρωμή
- 2) Αυθεντικοποίηση χρήστη,
- 3) Φορολογικό μητρώο
- 4) Δεδομένα πληρωμών από τις τράπεζες
- 5) Δεδομένα χρήσης ηλεκτρονικού παραβόλου από δημόσιους φορείς

7.3.2 Ερώτηση C2: Συμβατική ή ψηφιακή κατανάλωση υπηρεσιών (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος 40%)

Με το ερώτημα αυτό ο στόχος είναι να διαμορφωθεί η εικόνα του τρόπου που καταναλώνονται οι υπηρεσίες. Το σχετικό ερώτημα είναι:

C2. How does the digital public service currently consume the services (manually versus digitally)?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις για την κατανάλωση αποδίδουν τις ακόλουθες κατηγορίες α) Πλήρως συμβατικά, β) Κυρίως συμβατικά και κάποιες ψηφιακά γ) Ανάμικτα (ψηφιακά και συμβατικά), δ) Κυρίως ψηφιακά και κάποιες συμβατικά, ε) Πλήρως ψηφιακά.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης ανταλλάσσει δεδομένα κυρίως ψηφιακά με εξαίρεση προβληματικές περιπτώσεις όπου απαιτείται η συμβατική προσκόμιση δικαιολογητικού. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Mainly digitally, some manually.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης ανταλλάσσει δεδομένα πλήρως ψηφιακά. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Fully digitally.*

7.3.3 Ερώτηση C3: Επαναχρησιμοποίηση ή δημιουργία υπηρεσίας (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 30%)

Στόχος του ερωτήματος είναι να εντοπιστούν τυχόν υπηρεσίες προς κατανάλωση που δημιουργήθηκαν εκ νέου ενώ υπήρχαν ήδη διαθέσιμες, που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν με τεχνικές διαλειτουργικότητας. Η δημιουργία μιας υπηρεσίας προς κατανάλωση, στην περίπτωση που μια άλλη υπηρεσία με παρόμοια λειτουργία είναι διαθέσιμη εξωτερικά για επαναχρησιμοποίηση, καθιστά την προς αξιολόγηση ψηφιακή υπηρεσία λιγότερο διαλειτουργική. Το ερώτημα για αυτό το ζήτημα είναι:

C3. Does the digital public service reuse or self-produce consumed services?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις αποτυπώνουν τις κάτωθι περιπτώσεις: α) Οι περισσότερες προς κατανάλωση υπηρεσίες δημιουργήθηκαν ξανά, ενώ υπήρχαν άλλες έτοιμες για επαναχρησιμοποίηση, β) Κάποιες από τις προς κατανάλωση υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται, γ) Σχεδόν όλες οι προς κατανάλωση υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης επαναχρησιμοποιεί ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *(Nearly) all consumed services are reused.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου επαναχρησιμοποιεί ήδη υφιστάμενες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *(Nearly) all consumed services are reused.*

7.3.4 Ερώτηση C4: Εγγραφή για ενημερώσεις (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 30%)

Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν αυτόματα προσωποποιημένη πληροφόρηση στους χρήστες με προηγούμενες επιλογές τους θεωρούνται περισσότερο διαλειτουργικές από τις αντίστοιχες που παρέχονται μετά από αίτημα του χρήστη. Ο βασικός λόγος είναι ότι με βάση το προφίλ του χρήστη και τις επιλογές του, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφόσον πληρούνται συγκεκριμένες συνθήκες ενημερώνει το χρήστη προκειμένου να αξιολογήσει και εφόσον απαιτείται να προβεί σε συγκεκριμένες ενέργειες. Οι επιλογές του χρήστη καταγράφονται μέσα από διαδικασία εγγραφής που γίνεται με πρωτοβουλία του χρήστη. Το σχετικό ερώτημα είναι το ακόλουθο:

C4. Does the digital public service subscribe to automatic updates of services (e.g. life events) to trigger its execution and/or update information?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις καλύπτουν τις περιπτώσεις που η δυνατότητα εγγραφής δεν παρέχεται, παρέχεται μερικώς ή πλήρως και την περίπτωση που η εγγραφή δεν έχει εφαρμογή.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης δεδομένης αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων, δεν μπορεί να προβλέψει τη βούληση των εταίρων για τη σύσταση Επιχείρησης. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Not applicable, such subscriptions are not considered relevant.*

Ηλεκτρονικό Παραβόλο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου θα μπορούσε να ενεργοποιείται αυτόματα όταν μία άλλη διαδικασία του δημόσιου τομέα έχει ξεκινήσει και έχει ως προαπαιτούμενο για την παροχή της, την υποβολή παραβόλου. Παρόλα αυτά δεν παρέχεται δυνατότητα εγγραφής. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *No, updates require manual intervention from public service staff or end user(s).*

7.3.5 Βαθμολόγηση της ωριμότητας Τμήματος C

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει το τρόπο αξιολόγηση της ωριμότητας για το τμήμα του ερωτηματολογίου που αφορά στην παροχή της ψηφιακής υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες.

Πίνακας 4: Βαθμολόγηση Κατανάλωσης Υπηρεσιών (C)

	Ad Hoc (1)	Opportunistic (2)	Essential (3)	Sustainable (4)	Seamless (5)
C.1 (0%)					
C.2 (40%)	Πλήρως Συμβατικά	Κυρίως συμβατικά και κάποιες ψηφιακά	Ανάμικτα (ψηφιακά και συμβατικά)	Κυρίως ψηφιακά και κάποιες συμβατικά	Πλήρως ψηφιακά
C.3 (30%)	Οι περισσότερες προς κατανάλωση υπηρεσίες δημιουργήθηκαν ξανά		Κάποιες από τις προς κατανάλωση υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται		Σχεδόν όλες οι προς κατανάλωση υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται
C.4 (30%)	Δεν παρέχεται δυνατότητα εγγραφής		Παρέχεται μερικώς δυνατότητα εγγραφής		Παρέχεται δυνατότητα εγγραφής που καλύπτει όλες τις επιλογές που αφορούν στην υπηρεσία.

7.4 Διαχείριση Υπηρεσιών (Τμήμα D του ερωτηματολογίου του IMAPS)

Αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου στοχεύει στην αξιολόγηση της δημόσιας υπηρεσίας ως μέρος της συνολικής αρχιτεκτονικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαλειτουργικότητας. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θεωρούνται περισσότερο

διαλειτουργικές εάν παρέχεται τεκμηρίωση, πηγαίος κώδικας, υπηρεσίες και υποστήριξη προς άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις για διευκόλυνση της επαναχρησιμοποίησης. Επιπλέον, το τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου εξετάζει σημαντικές πτυχές του σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα, όπως η αρχιτεκτονική, οι διαδικασίες, η εννοχρήστρωση, η προμήθεια και η διαχείριση των υπηρεσιών.

7.4.1 Ερώτηση D1: Επαναχρησιμοποίηση και διαμοιρασμός (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα - Βάρος: 25%)

Οι οργανισμοί που διαθέτουν στοιχεία τεκμηρίωσης και / ή λογισμικό για επαναχρησιμοποίηση της ψηφιακής υπηρεσίας συμβάλλουν στη διαλειτουργικότητα. Με αυτή την ερώτηση επιχειρείται η αξιολόγηση των εργαλείων, των υπηρεσιών και της τεκμηρίωσης που παρέχεται για την επαναχρησιμοποίηση της υπηρεσίας από φορείς του εξωτερικού περιβάλλοντος. Ειδικότερα στοιχεία που αξιολογούνται είναι: α) η ύπαρξη τεκμηρίωσης, β) η παροχή λογισμικού για την κατανάλωση της υπηρεσίας, γ) η παροχή διεπαφών για την αυτόματη επικοινωνία μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και δ) η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στους συνεργαζόμενους φορείς. Το σχετικό ερώτημα είναι:

D1. Please provide insight if and how the digital public service shares components and knowledge with the external environment?

- *Sharing documentation to provide other (related) organisations valuable insights into processes, organisation, governance, technology choices, etc.*
- *Sharing source code or downloadable software to enable other organisations to effectively build their services*
- *Making available open Web-API services to enable other organisations and individuals to (re)use functionality and/or gain access to data via web and/or mobile apps*
- *Providing support to organisations leveraging the resources provided.*

Οι εναλλακτικές απαντήσεις στοχεύουν στην απαρίθμηση των τρόπων υποστήριξης που παρέχονται (κανένας, ένας, όλοι κλπ)

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης δεν παρέχει υποστήριξη για την κατανάλωση της υπηρεσίας. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Through none of the above options.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου παρέχει φόρμα και τηλεφωνική υποστήριξη για τεχνικά θέματα. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Through one of the above options.*

7.4.2 Ερώτηση D2: Κριτήρια Προμηθειών (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Ο βασικός μηχανισμός επιβολής προτύπων διαλειτουργικότητας στο δημόσιο τομέα τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και στην Ελλάδα είναι οι διαδικασίες προμηθειών. Με το συγκεκριμένο ερώτημα επιχειρείται η κατανόηση του κατά πόσο στις διαδικασίες προμηθειών προβλέπονται υλοποιήσεις με πρότυπα διαλειτουργικότητας που θα αποτρέψουν την εξάρτηση των δημόσιων φορέων αποκλειστικά από συγκεκριμένους κατασκευαστές (vendor locked in). Το σχετικό ερώτημα είναι το ακόλουθο:

D2. Have the digital public service's components been procured based on standards accessible to all ICT suppliers?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις αξιολογούνται μεταξύ του όχι, όταν δεν υπάρχουν σχετικές προβλέψεις στη διαδικασία των προμηθειών, μερικώς ή πλήρως αν υπάρχουν σχετικές προβλέψεις.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης έχει λάβει υπόψη τις εργασίες που έχουν γίνει για τη διασύνδεση των μητρώων επιχειρήσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο και τα σχετικά πρότυπα όπως αυτά καθορίζονται στις διάφορες οδηγίες και κανονισμούς. Από την άλλη υπάρχουν και σημεία της υπηρεσίας που έχουν υλοποιηθεί χωρίς την εφαρμογή κάποιου ειδικού προτύπου. Από αυτή την άποψη, η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Partly, some components have been procured based on standards*

απάντηση μπορεί να είναι απαραίτητη επειδή ορισμένες από αυτές έχουν υλοποιηθεί και ορισμένες από αυτές βρίσκονται ακόμη σε εξέλιξη σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου έχει υλοποιήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση διεθνή πρότυπα χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, διότι αυτά απαιτούνται τόσο για την πραγματοποίηση της πληρωμής όσο και για την επιβεβαίωση της. Ως εκ τούτου η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Fully, all components have been procured based on standards.*

7.4.3 Ερώτηση D3: Ενορχήστρωση - Συντονισμός υπηρεσιών (choreography) (Τεχνική Διαλειτουργικότητα - Βάρος: 10%)

Η ύπαρξη ενός κεντρικού σημείου ελέγχου διευκολύνει τον συντονισμό των εξωτερικών υπηρεσιών και παρέχει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των μεμονωμένων περιπτώσεων που εκτελούνται. Η αυτοματοποίηση της διαδικασίας του συντονισμού υποδεικνύει ωριμότητα στα ζητήματα διαλειτουργικότητας. Το σχετικό ερώτημα είναι:

D3. To what extent is the choreography of the services which are consumed and / or provided automated?

Οι απαντήσεις που προτείνονται από το ερωτηματολόγιο είναι «όχι» δηλαδή ο συντονισμός γίνεται συμβατικά, «ημιαυτόματος» δηλαδή σε κάποιες διαδικασίες γίνεται αυτόματα ενώ σε κάποιες άλλες συμβατικά και «πλήρως αυτοματοποιημένα» δηλαδή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης καθοδηγεί το χρήστη ανάλογα με τις επιλογές του και καλεί αυτόματα τις εμπλεκόμενες εξωτερικές υπηρεσίες. Παρόλα αυτά δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις και σε κάποιες από χρειάζεται ανθρώπινη παρέμβαση. Από αυτή την άποψη, η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Semi-automated, there is still some manual interference in the service choreography.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου παρομοίως καλεί αυτόματα τις εμπλεκόμενες εξωτερικές υπηρεσίες αλλά έχει και διεπαφή για χρήστες ειδικά για το τμήμα της διαδικασίας που δεσμεύει το παράβολο που έχει εκδοθεί, αλλά και την ακύρωση αυτού και την επιστροφή των χρημάτων στο χρήστη. Από αυτή την άποψη, η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Semi-automated, there is still some manual interference in the service choreography.*

7.4.4 Ερώτηση D4: Μοντέλα Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα - Βάρος: 10%)

Η σαφής περιγραφή των επιχειρησιακών διαδικασιών συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση της ψηφιακής υπηρεσίας, στην εφαρμογή των κατάλληλων σημείων ελέγχου (π.χ. κανόνες ελέγχου για την επικύρωση και τον ποιοτικό έλεγχο των εκροών και των αποτελεσμάτων, την παρακολούθηση και τον εντοπισμό των κατάλληλων προς κατανάλωση ψηφιακών υπηρεσιών) και στο συντονισμό των εμπλεκόμενων εξωτερικών υπηρεσιών.

Αυτή η ερώτηση προσπαθεί να αξιολογήσει την ποιότητα της περιγραφής της διαδικασίας. Στις περιπτώσεις εκτέλεσης διαδικασιών με συμβατικούς τρόπους συνήθως οι περιγραφές των διαδικασιών δεν είναι με δομημένο τρόπο. Από αυτή την άποψη, μπορεί να προκύψουν ερμηνείες και διαφοροποιήσεις στα ίδια ζητήματα κατά την εφαρμογή. Στις ψηφιακές υπηρεσίες αυτό δεν είναι αποδεκτό και η μοντελοποίηση της διαδικασίας βοηθά στο να ληφθούν αποφάσεις επί διαφορετικών απόψεων. Με βάση αυτά το σχετικό ερώτημα είναι:

D4. To what extent have the Business Processes of the digital public service been modelled?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις καλύπτουν τόσο τον τρόπο μοντελοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών (καθόλου, μοντελοποίηση με τυχαίο τρόπο, μοντελοποίηση με χρήση προτύπων) όσο και τη συνεργασία με τους άλλους φορείς για την κοινή κατανόηση της εμπλοκής των εξωτερικών υπηρεσιών.

Πλήρως μοντελοποιημένες διαδικασίες με χρήση προτύπων και σε συνεργασία με άλλους φορείς, όπου αυτοί εμπλέκονται, υποδηλώνει μεγάλο βαθμό ωριμότητας για τη διαλειτουργικότητα.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης έχει προβεί σε αναλυτική μοντελοποίηση των σχετικών διαδικασιών χρησιμοποιώντας τα πρότυπα της BPMN. Η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Processes are modelled following Business Process Modelling standards.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου έχει παρομοίως μοντελοποιήσει τις διαδικασίες που υποστηρίζουν τη διαδικασία με χρήση προτύπων, επομένως η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Processes are modelled following Business Process Modelling standards.*

7.4.5 Ερώτηση D5: Κοινό Πλαίσιο Αρχιτεκτονικής (Τεχνική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Η χρήση κοινών πλαισίων αρχιτεκτονικής διασφαλίζει ότι η δημόσια διοίκηση αξιοποιεί τις βέλτιστες πρακτικές όταν σχεδιάζει μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που θα είναι διαλειτουργική με δημόσιες υπηρεσίες άλλων φορέων.

Με το ερώτημα αυτό αξιολογείται αν η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει λάβει υπόψη της ένα πλαίσιο αρχιτεκτονικής στο σχεδιασμό της (ευρωπαϊκό, εθνικό, διεθνές (ανοιχτό) πρότυπο). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση της Ευρωπαϊκής Αρχιτεκτονικής Αναφοράς για τη Διαλειτουργικότητα (EIRA) ή άλλες παρόμοιες εθνικές πολιτικές. Όταν πρόκειται για χρήση συγκεκριμένων δομικών στοιχείων, η αρχιτεκτονική αναφοράς γίνεται εξαιρετικά σημαντική. Το σχετικό ερώτημα είναι:

D5. Has the digital public service considered an architecture framework in its design (EU, national level, international (open) standard)?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις είναι είτε «όχι», είτε ένα ή περισσότερα πλαίσια αρχιτεκτονικής.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Η υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης εξαιτίας της ανάγκης για διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με τα άλλα Μητρώα Επιχειρήσεων σε επίπεδο ΕΕ σε πολλά σημεία

ακολουθεί την ΕΙΡΑ και κατά συνέπεια η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Yes, one or multiple architecture frameworks are used.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου έχει συγκεκριμένη εθνική εφαρμογή και δεδομένου ότι δεν υπάρχει κάποιο εθνικό προτεινόμενο πλαίσιο αρχιτεκτονικής η καταλληλότερη απάντηση είναι: *No.*

7.4.6 Ερώτηση D6: Διαδικασία Θέσπισης προδιαγραφών (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα - Βάρος: 15%)

Η θέσπιση προδιαγραφών μέσα από μία ανοιχτή διαδικασία που συμμετέχουν οι εμπλεκόμενοι φορείς συνήθως αποφέρει περισσότερα διαλειτουργικά αποτελέσματα, δεδομένου ότι οι άμεσοι φορείς εμπλέκονται από την αρχή σε πρώιμο στάδιο ανάπτυξης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και είναι σε θέση να εκφράσουν τις δικές απαιτήσεις τους και να βρεθούν οι βέλτιστες και αποδοτικότερες λύσεις. Το σχετικό ερώτημα που αξιολογεί αυτό το θέμα είναι τα παρακάτω:

D6. Has the digital public service established an (open) specification process in which administrations, citizens and businesses can participate?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις αξιολογούν το βαθμό συνεργασίας με άλλους φορείς για τη διαμόρφωση των προδιαγραφών όπως τη μη ύπαρξη ανοιχτής διαδικασίας, την ύπαρξη περιστασιακής συνεργασίας με επιλεγμένους φορείς, την ύπαρξη συστηματικής συνεργασίας με επιλεγμένους φορείς και τέλος την ύπαρξη πλήρως ανοιχτής διαδικασίας σε όλους τους ενδιαφερόμενους.

Υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης

Σε ό,τι αφορά στην υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης υπήρξε συστηματική συνεργασία με τα άλλα Μητρώα επιχειρήσεων για τη διαμόρφωση και θέσπιση των προδιαγραφών και η καταλληλότερη απάντηση είναι: *Yes, stakeholders are invited regularly.*

Ηλεκτρονικό Παράβολο

Η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Παραβόλου είχε συνεργασία με τους κάποιους από τους εμπλεκόμενους κατά τη φάση της σχεδίασης της υπηρεσίας και η σχετική απάντηση είναι: *Yes, stakeholders have been invited once.*

7.4.7 Ερώτηση D7: Καθορισμός Εννοιών (Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Η χρήση κοινών εννοιών, ορισμών και προτυποποιημένων μοντέλων δεδομένων (π.χ. θησαυρών και κωδικολογίων), που τις περιγράφουν εξασφαλίζει την εναρμόνιση των διαδικασιών μεταξύ των οργανισμών. Για παράδειγμα αν μία ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί τους δικούς της ορισμούς για τις οικονομικές δραστηριότητες, η επικοινωνία με τις άλλες υπηρεσίες θα είναι προβληματική. Η χρήση των ορισμών και των ταξινομήσεων που προτείνονται από το κώδικα NACE εξασφαλίζει την κοινή κατανόηση μεταξύ διαφορετικών ψηφιακών υπηρεσιών σε ότι αφορά στις οικονομικές δραστηριότητες. Το σχετικό ερώτημα είναι:

D7. To what extent are common/standardised concept definitions and controlled vocabularies (e.g. code lists, thesauri) used?

Οι εναλλακτικές απαντήσεις εδώ είναι πρακτικά είτε «όχι», είτε «ναι».

Τόσο η **υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης** όσο και η υπηρεσία του **Ηλεκτρονικού Παραβόλου** είτε για την προσαρμογή της πρώτης στις ευρωπαϊκές απαιτήσεις είτε και για την αξιοποίηση των υπηρεσιών πληρωμών των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων από τη δεύτερη, χρησιμοποιούν συγκεκριμένα σημασιολογικά πρότυπα. Κατά συνέπεια η απάντηση και για τις δύο υπηρεσίες είναι: *Yes, the service is based on common (open) concepts, definitions and controlled vocabularies.*

7.4.8 Ερώτηση D8: Συμφωνίες Επιπέδου Ποιότητας Παροχής Υπηρεσίας (Οργανωτική Διαλειτουργικότητα – Βάρος: 10%)

Οι συμφωνίες επιπέδου ποιότητας παροχής υπηρεσιών αποτελούν στοιχείο ενημέρωσης των χρηστών της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας για τους όρους κάτω από τους οποίους μπορούν να χρησιμοποιούν και να ζητούν υποστήριξη για την υπηρεσία. Επίσης εγγυώνται και διαβεβαιώνουν τους χρήστες για την τήρηση συμφωνημένου επιπέδου ποιότητας

παροχή της υπηρεσίας. Η τήρηση της συμφωνίας επιπέδου ποιότητας παροχής υπηρεσίας γίνεται ακόμη πιο σημαντική όταν άλλοι φορείς που βασίζονται σε αυτή την ψηφιακή υπηρεσία παρέχουν άλλες πιο σύνθετες υπηρεσίες στους δικούς τους χρήστες. Το σχετικό ερώτημα είναι:

D8. Is the digital public service subject to Service Level Agreements?

Οι απαντήσεις σε αυτό το ερώτημα αξιολογούν κατά πόσο υπάρχει παρακολούθηση της τήρησης του παρεχόμενου επιπέδου ποιότητας της υπηρεσίας. Αυτό είναι σημαντικό για την έγκαιρη λήψη διορθωτικών μέτρων στις περιπτώσεις που διαπιστώνεται κάποιο πρόβλημα. Ιδανικά ο μηχανισμός παρακολούθησης θα πρέπει να εντοπίζει και διορθώνει το πρόβλημα πριν το αντιληφθεί ο χρήστης.

Τόσο η **υπηρεσία σύστασης Επιχείρησης** όσο και η υπηρεσία του **Ηλεκτρονικού Παραβόλου** δεν έχουν ανακοινώσει κάποιο επίπεδο παροχής της υπηρεσίας. Οι σχετικές θεσμικές προβλέψεις δεν ορίζουν κάτι τέτοιο με αποτέλεσμα η καταλληλότερη απάντηση στο ερώτημα να είναι: *No*.

7.4.9 Βαθμολόγηση της ωριμότητας Τμήματος D

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τον τρόπο αξιολόγησης της ωριμότητας για το τμήμα του ερωτηματολογίου που αφορά στα ζητήματα Διαχείριση της ψηφιακής υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες.

Πίνακας 5: Βαθμολόγηση Διαχείρισης Υπηρεσιών (D)

	Ad Hoc (1)	Opportunistic (2)	Essential (3)	Sustainable (4)	Seamless (5)
D.1 (25%)	Κανένας τρόπος υποστήριξης	Ένας τρόπος υποστήριξης	Δύο τρόποι υποστήριξης	Τρεις τρόποι υποστήριξης	Τέσσερις τρόποι υποστήριξης
D.2 (10%)	Όχι πρότυπα στις προμήθειες		Προμήθειες που μερικώς βασίζονται σε πρότυπα		Προμήθειες που πλήρως βασίζονται σε πρότυπα

D.3 (10%)	Συμβατικός Συντονισμός		Ημι- αυτόματός Συντονισμός		Αυτόματός Συντονισμός
D.4 (10%)	Χωρίς Μοντελοποί- ηση επιχειρησια- κών διαδικασιών		Μοντελοποί- ηση επιχειρησια- κών διαδικασιών με τυχαίο τρόπο		Μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών με χρήση προτύπων
D.5 (10%)	Χωρίς Πλαίσιο Αρχιτεκτονικής				Με Πλαίσιο Αρχιτεκτονικής
D.6 (15%)	Κλειστή διαδικασία προδιαγραφών		Οι εμπλεκόμενοι κλήθηκαν μία φορά	Οι εμπλεκόμενοι κλήθηκαν συστηματικά	Ανοιχτή διαδικασία προδιαγραφών
D.7 (10%)	Αυθαίρετος Καθορισμός Εννοιών				Καθορισμός Εννοιών με βάση πρότυπα
D.8 (10%)	Χωρίς συμφωνία		Συμφωνία χωρίς παρακολού- θηση		Συμφωνία με παρακολούθηση

8 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ - ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Με βάση το ερωτηματολόγιο του IMAPS η μέγιστη βαθμολογία που μπορεί να λάβει μία πλήρως διαλειτουργική υπηρεσία, η οποία καλύπτει όλες τις απαιτήσεις των περιοχών διαλειτουργικότητας, είναι 5000 βαθμοί. Η βαθμολογία υπολογίζεται με βάση το πίνακα που ακολουθεί [13].

Πίνακας 6: Πίνακα μετατροπής βαθμολογίας

	Επίπεδα ωριμότητας				
	1	2	3	4	5
Παροχή Υπηρεσιών	0-500	501-1000	1001-1500	1501-2000	2001-2500
Κατανάλωση Υπηρεσιών	0-200	201-400	401-600	601-800	801-1000
Διαχείριση Υπηρεσιών	0-300	301-600	601-900	901-1200	1201-1500

Με βάση τον πίνακα το βάρος του Τμήματος Β του ερωτηματολογίου είναι 50%, το βάρος του τμήματος C είναι 20% και το βάρος του τμήματος D είναι 30%.

Η συνολική βαθμολογία της ψηφιακής υπηρεσίας είναι το άθροισμα της βαθμολογίας όπως αυτό προκύπτει από τον πίνακα μετατροπής του επιπέδου ωριμότητας σε βαθμολογία πολλαπλασιαζόμενο με το βάρος της κάθε ερώτησης όπως αυτά έχουν παρουσιαστεί στους προηγούμενους πίνακες.

Αυτό που είναι σημαντικό στην εφαρμογή του IMAPS είναι οι συστάσεις που προτείνονται για τη διόρθωση των ελλείψεων. Οι συστάσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο ωριμότητας, όπως αυτό προκύπτει από τις απαντήσεις κάθε ερωτήματος. Επίσης οι συστάσεις είναι οργανωμένες με τέτοιο τρόπο ώστε η υλοποίησή τους να ανεβάζει το επίπεδο ωριμότητα στο επόμενο επίπεδο.

8.1 Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος Β

Χαρακτηριστικά παραδείγματα συστάσεων για το τμήμα Β του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 7: Παραδείγματα συστάσεων τμήματος Β ερωτηματολογίου

Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας	Επόμενο επίπεδο ωριμότητας	Σύσταση
B1. Κανάλια Παροχή	Ad Hoc (1)	Essential (3)	Όλοι οι τελικοί χρήστες δεν θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία σας λόγω του γεγονότος ότι μόνο ένα ψηφιακό κανάλι είναι διαθέσιμο ως σημείο πρόσβασης σε αυτό. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η προσβασιμότητα σε όλους τους τελικούς χρήστες, η προσθήκη ενός παραδοσιακού καναλιού θα ήταν επωφελής.
	Essential (3)	Sustainable (4)	Εκτός από ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι, η υπηρεσία σας θα μπορούσε να βελτιώσει την προσβασιμότητά της προσθέτοντας περισσότερα ψηφιακά κανάλια.
	Sustainable (4)	Seamless (5)	Οι πρωτοπόροι χρησιμοποιούν εργαλεία διαδραστικής ψηφιακής συνεργασίας, εικονικούς χαρακτήρες που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη, για την παροχή υπηρεσιών 24x7 προς τους τελικούς χρήστες. Διερευνήστε τη δυνατότητα προσθήκης τέτοιων χαρακτηριστικών στα τρέχοντα κανάλια παροχής υπηρεσιών.

8.2 Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος C

Χαρακτηριστικά παραδείγματα συστάσεων για το τμήμα C του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 8: Παραδείγματα συστάσεων τμήματος C του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας	Επόμενο επίπεδο ωριμότητας	Σύσταση
C4. Εγγραφή για ενημερώσεις	Ad Hoc (1)	Essential (3)	Όλες οι ενημερώσεις από την ψηφιακή υπηρεσία γίνονται με ανθρώπινη παρέμβαση. Αυτό συνεπάγεται αφενός προσπάθεια και αφετέρου πιθανά ζητήματα ποιότητας. Προσδιορίστε επιχειρησιακά τον τρόπο βελτίωσης της αυτόματης παροχής των ενημερώσεων τόσο για τη βελτίωση της αποδοτικότητας όσο και της ποιότητας. Ξεκινήστε με τις ενημερώσεις που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Essential (3)	Seamless (4)	Ακολουθήστε την προηγούμενη σύσταση καλύπτοντας όλες τις περιπτώσεις που αφορούν στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

8.3 Παραδείγματα συστάσεων Τμήματος D

Χαρακτηριστικά παραδείγματα συστάσεων για το τμήμα D του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 9: Παραδείγματα συστάσεων τμήματος D του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας	Επόμενο επίπεδο ωριμότητας	Σύσταση
---------	--------------------	----------------------------	---------

Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας	Επόμενο επίπεδο ωριμότητας	Σύσταση
C4. Κριτήρια Προμηθειών	Ad Hoc (1)	Essential (3)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κριτήρια προμηθειών για να κατευθύνει την επαναχρησιμοποίηση και τη διαλειτουργικότητα. Η υιοθέτηση μιας δέσμης κριτηρίων ή αρχών διαλειτουργικότητας θα ωφελήσει την υπηρεσία, διότι μπορεί να αποτραπεί η ανάπτυξη αυθαίρετων ιδιοκατασκευών λογισμικού, ενώ η υπηρεσία θα μπορεί να είναι διαθέσιμη για επαναχρησιμοποίηση.
	Essential (3)	Seamless (4)	Ακολουθήστε την προηγούμενη σύσταση εισάγοντας κριτήρια διαλειτουργικότητας για όλα τα στοιχεία της δημόσιας υπηρεσίας.

Περισσότερα παραδείγματα συστάσεων μπορεί κάποιος να βρει είτε στο εγχειρίδιο συστάσεων του IMAPS[13], είτε μέσα από την εφαρμογή του ερωτηματολογίου που είναι διαθέσιμο στο link <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMAPS>.

9 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Interoperability Maturity Assessment Model for Public Services, January 2018, Available from <https://joinup.ec.europa.eu/release/imaps/v111> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [2] Interoperability Maturity Model – IMM Full Questionnaire, February 2016, Available from <https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/document/interoperability-maturity-model> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [3] Interoperability Maturity Model – IMM Full Recommendations, February 2016, Available from <https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/document/interoperability-maturity-model> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [4] Interoperability Maturity Model – IMM Lite Questionnaire, February 2016, Available from <https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/document/interoperability-maturity-model> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [5] Interoperability Maturity Model – IMM Lite Recommendations, February 2016, Available from <https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/document/interoperability-maturity-model> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [6] National Interoperability Framework Observatory (2020), EIF – New European Interoperability Framework, <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/eif-european-interoperability-framework-0> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [7] European Interoperability Strategy (EIS) for European public services https://ec.europa.eu/isa2/library/european-interoperability-strategy-eis_en (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [8] European Interoperability Reference Architecture – EIRA (2019) <https://joinup.ec.europa.eu/solution/eira> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)

- [9] European Commission (2004), EIF - European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, European Communities, <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3473.html#finalEIF> (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [10] European Commission (2010), European Interoperability Framework (EIF) for European Public Services, COM(2010) 744 final annex 2, https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/isa_annex_ii_eif_en.pdf (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)
- [11] European Commission (2018), The role of eGovernment and Interoperability in the European Semester process, ISA2 Programme, DIGIT, European Union, 2018
- [12] European Commission (2017) European Interoperability Framework - Implementation Strategy, Interoperability Action Plan, COM(2017) 134 final ANNEX
- [13] European Commission (2018b) eGovernment in Greece, ISA2, [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment in Greece 2018 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Greece%202018%200.pdf) (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020).
- [14] European Commission (2018c) IMAPS v1.1.1 Recommendations, <https://joinup.ec.europa.eu/release/imaps/v111>
- [15] ΕΚΔΔΑ (2016), Interoperability Maturity Assessment for Public Services https://elearning.ekdd.gr/pluginfile.php/21854/mod_resource/content/2/L.0.4.%20Interoperability%20Maturity%20Assessment%20for%20Public%20Services_v1.0.pdf (τελευταία πρόσβαση 20 Μαρτίου 2020)