

Η ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΘΥΡΑ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ



ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ



Η πύλη «Your Europe»



Ιστοσελίδα για τις
τεχνικές απαιτήσεις



Πλατφόρμα wiki

Πρόσβαση μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες



Πίνακας εργαλείων

Πρόσβαση μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες

Η ενιαία ψηφιακή θύρα και το πολιτικό πλαίσió της



Ο [κανονισμός για την ενιαία ψηφιακή θύρα](#) (SDG) τέθηκε σε ισχύ τον Δεκέμβριο του 2018. Η SDG χρησιμοποιεί την υφιστάμενη [πύλη «Your Europe»](#) ως δημόσια διεπαφή χρήστη. Χρήστες της είναι οι Ευρωπαίοι πολίτες και οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις. Στόχος της SDG είναι να τους βοηθήσει να αντιμετωπίσουν τις σύνθετες συνθήκες της ενιαίας αγοράς. Θα τους συνδράμει στην αναζήτηση και κατανόηση των δικαιωμάτων και των κανόνων σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, στην ολοκλήρωση επιγραμμικών διαδικασιών και θα τους παρέχει βοήθεια όπου χρειάζεται. Η θύρα θα καλεί επίσης τους χρήστες της να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Η υλοποίηση της SDG είναι ένα φιλόδοξο πρόγραμμα ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών και επίτευξης πλήρους προσβασιμότητας αυτών των υπηρεσιών από χρήστες σε ολόκληρη την ΕΕ.

Ορισμένες από τις εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται από τις περιφερειακές και τοπικές αρχές. Έως τον Δεκέμβριο του 2022 οι αρχές αυτές θα πρέπει να συνδέσουν τις ιστοσελίδες τους με πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τους κανόνες και τις διαδικασίες και να διενεργήσουν τον σχετικό έλεγχο ποιότητας των εν λόγω ιστοσελίδων, καθώς επίσης και να αρχίσουν να συλλέγουν δεδομένα χρήσης.

Το παρόν έγγραφο εξηγεί τι πρέπει να κάνουν.

Δημιουργία και λειτουργία των υπηρεσιών SDG — η γενική εικόνα

[Παρακολουθήστε το βίντεο](#) για να πάρετε μια γενική εικόνα της διαδικασίας υλοποίησης και να κατανοήσετε ποιος πρέπει να κάνει τι και έως πότε. Το βίντεο απευθύνεται σε όλες τις αρχές ή τους οργανισμούς που θα πρέπει να προβούν σε ενέργειες. Διατίθενται υπόπλιτο στις περισσότερες ευρωπαϊκές γλώσσες.





Και [αυτό το βίντεο](#) δείχνει πώς έγινε η παρουσίαση της SDG για την εκκίνηση της πρώτης δέσμης υπηρεσιών τον Δεκέμβριο του 2020, κυρίως από την πλευρά του τελικού χρήστη:

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΒΗΜΑ ΠΡΟΣ ΒΗΜΑ

1. Ελέγξτε αν προσφέρετε (κατ' αποκλειστικότητα) πληροφορίες για χρήστες από άλλες χώρες της ΕΕ (παράρτημα I)



ΓΙΑΤΙ;

Σε παράρτημα του κανονισμού για την SDG ([παράρτημα I](#)) παρατίθενται οι τομείς διασυνοριακών δραστηριοτήτων για τους οποίους θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες τα κράτη μέλη της ΕΕ.

ΤΙ:

Εάν η διοίκησή σας προσφέρει επιγραμμικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διεκπεραίωσης αυτών των δραστηριοτήτων, τότε θα πρέπει ενδεχομένως να προβείτε σε μια σειρά ενεργειών. Αν άλλες διοικήσεις στη χώρα σας προσφέρουν τις ίδιες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον εθνικό συντονιστή σας προκειμένου να αποφασιστεί ποιος και ποιο επίπεδο διακυβέρνησης πρέπει να συνδεθεί με την SDG.

2. Εφαρμόστε τα κριτήρια ποιότητας για τις επιγραμμικές πληροφορίες

ΓΙΑΤΙ;

Οι πληροφορίες στις ιστοσελίδες που αποτελούν μέρος της SDG πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας.



Τι σημαίνει αυτό συγκεκριμένα ορίζεται λεπτομερώς στον κανονισμό ([άρθρο 9](#)); οι πληροφορίες πρέπει ειδικότερα...:

- να είναι εύχρηστες και ολοκληρωμένες.
- να είναι επικαιροποιημένες.
- να περιλαμβάνουν παραπομπές σε νομικά έγγραφα και άλλα έγγραφα βάσης.
- να περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας των αρμόδιων αρχών.
- να είναι μεταφρασμένες στα αγγλικά ([άρθρο 9 παράγραφος 2](#))



3. Συμπεριλάβετε τον λογότυπο και τον σύνδεσμο της πύλης «Your Europe» στις ιστοσελίδες σας

ΓΙΑΤΙ;

Η SDG επιδιώκει να καθιερωθεί ως πηγή πληροφοριών υψηλής ποιότητας μεταξύ των Ευρωπαίων πολιτών και των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Και χρησιμοποιεί την πύλη «Your Europe» ως κύρια δημόσια διεπαφή της και σήμα.

ΤΙ:

Ο λογότυπος της πύλης «Your Europe» σχεδιάστηκε ως ένα οπτικό στοιχείο που πρέπει να ενσωματώνεται σε όλες τις ιστοσελίδες που αποτελούν μέρος της SDG. Ο λογότυπος πρέπει να περιέχει σύνδεσμο στην αρχική [σελίδα προορισμού «Your Europe»](#). Με τον τρόπο αυτό, όλες οι ιστοσελίδες που είναι συνδεδεμένες με την πύλη «Your Europe» συναποτελούν ένα αναγνωρίσιμο δίκτυο. [Το εγχειρίδιο για την οπτική ταυτότητα της πύλης «Your Europe»*](#) περιγράφει όλες τις διαθέσιμες μορφές του λογότυπου και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να ενσωματώνεται στις ιστοσελίδες.



4. Μεταφράστε τις ιστοσελίδες σας στα αγγλικά

ΓΙΑΤΙ;

Η SDG έχει ως στόχο να προσφέρει εντοπίσιμες και προβάσιμες επιγραμμικές υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες. Ως εκ τούτου, η πύλη «Your Europe», την οποία διαχειρίζεται η Επιτροπή, προσφέρει πληροφορίες σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.

ΤΙ:

Με στόχο τη συνδρομή των αλλοδαπών χρηστών, οι εθνικοί πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να μεταφράζουν στα αγγλικά όποιες ιστοσελίδες τους περιλαμβάνονται στην SDG¹ ([άρθρο 12](#)). Η Επιτροπή προσφέρει [μεταφραστική υπηρεσία](#) μέσω της οποίας —και εντός των ορίων του ετήσιου προϋπολογισμού— τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν μεταφράσεις των κειμένων που υποβάλλουν. Τις μεταφράσεις διαχειρίζεται ο εθνικός συντονιστής μεταφράσεων που συνεργάζεται με τον εθνικό συντονιστή SDG. Τα κείμενα πρέπει να υποβάλλονται σε μορφή Microsoft Word με μέγιστο αριθμό χαρακτήρων ανά σελίδα τους 1 500. Για τη μετάφραση χρειάζονται δύο έως τέσσερις εβδομάδες.



¹ Σε δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις, μπορεί να ζητηθεί μετάφραση σε άλλη γλώσσα [άρθρα 12 παράγραφοι 3 και 4](#)

5. Ελέγξτε αν προσφέρετε επιγραμμικές διαδικασίες εντός του πεδίου δραστηριοτήτων της SDG-

ΓΙΑΤΙ;

Αφού ένας πολίτης ή μια επιχείρηση εντοπίσει ποιοι κανόνες ισχύουν για τη διασυνοριακή δραστηριότητά του/της, απαιτείται πολλές φορές να έλθει σε επαφή με δημόσιες διοικήσεις προκειμένου να του/της παρασχεθεί κάποια απόφαση ή υπηρεσία, π.χ. για αριθμό ΑΦΜ, άδεια, αυτοκόλλητη ετικέτα εκπομπών, εγγραφή για σπουδές ή πιστοποιητικό γέννησης. Στόχος της SDG είναι να καταστήσει τις διαδικασίες αυτές εντοπίσιμες, επιγραμμικά διαθέσιμες και προσβάσιμες για τους αλλοδαπούς χρήστες.

ΤΙ (1), ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ:

1. Ποιες διαδικασίες καλύπτονται; Ποια κριτήρια ποιότητας πρέπει να πληρούν;



Το βήμα αυτό αφορά κάθε διαδικασία που συνδέεται με θεματικό τομέα του [παραρτήματος I](#). Αν η αρχή σας διαχειρίζεται μια τέτοια διαδικασία, οφείλετε να ενημερώνετε επιγραμμικά τους χρήστες ([άρθρο 10](#)) σχετικά με τα εξής:

- ποια είναι τα στάδια που πρέπει να ακολουθούνται,
- πόσος χρόνος απαιτείται,
- ποια έγγραφα πρέπει να προσκομίζονται,
- ποια είναι η αρμόδια αρχή,
- πώς γίνεται η εξακρίβωση της ταυτότητας του χρήστη,
- πόσο ενδέχεται να κοστίσει και ποιος ή ποιοι είναι οι τρόποι πληρωμής.

Οι πληροφορίες πρέπει να είναι διαθέσιμες, ανεξάρτητα από το αν η διαδικασία παρέχεται (πλήρως ή μερικώς) επιγραμμικά ή όχι.

Προθεσμία (για τις τοπικές αρχές): Δεκέμβριος 2022

ΤΙ (2), ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΙΓΡΑΜΜΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ:

Για μια σειρά συχνότατα χρησιμοποιούμενων διαδικασιών ([παραρτήματα II](#) και για τις διαδικασίες που προβλέπονται στις τέσσερις οδηγίες για τις υπηρεσίες και τις δημόσιες προμήθειες ([άρθρο 1](#))) ο κανονισμός προχωρά ακόμη περισσότερο. Αυτό το έγγραφο οδηγιών εξηγεί τι ακριβώς καλύπτει το παράρτημα II. Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να παρέχονται εξ ολοκλήρου επιγραμμικά το αργότερο έως τον Δεκέμβριο του 2023 ([άρθρο 6](#)). Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης θα μπορεί να διεκπεραιώνει όλα τα στάδια επιγραμμικά και εξ αποστάσεως.²

2. Τι σημαίνει «προσβάσιμος για τους διασυνοριακούς χρήστες»;

Επιπροσθέτως, τα κράτη μέλη πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι διασυνοριακοί χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να ακολουθούν τα στάδια μιας διαδικασίας εξίσου εύκολα με τους εθνικούς χρήστες. Αυτό σημαίνει μεταξύ άλλων

- ότι οι οδηγίες πρέπει να είναι διαθέσιμες στα αγγλικά,
- ότι οι χρήστες μπορούν να συνδέονται με το εθνικό τους eID,
- ότι μπορούν να πληρώνουν ηλεκτρονικά και
- ότι το αποτέλεσμα της διαδικασίας κοινοποιείται όπως και για τους εθνικούς χρήστες ([άρθρο 13](#)).



Αυτό το έγγραφο οδηγιών βοηθά τα κράτη μέλη να εντοπίζουν και να προλαμβάνουν συνήθη εμπόδια στις επιγραμμικές διαδικασίες για τους διασυνοριακούς χρήστες, εμπόδια τα οποία δημιουργούν διακρίσεις.

Επιπροσθέτως, θα θεσπιστεί σύστημα για την απευθείας διαβίβαση εγγράφων μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων στις διάφορες χώρες της ΕΕ, π.χ. ενός πτυχίου που αποκτήθηκε σε μία χώρα εν όψει της άσκησης επαγγέλματος σε άλλη. Οι τεχνικές λεπτομέρειες αυτού του τεχνικού συστήματος το οποίο θα βασίζεται στην αρχή «μόνον άπαξ» ([άρθρο 14](#)) αναμένεται να δημοσιευθούν το 2022.



6. Συλλέξτε στατιστικά στοιχεία για τους χρήστες

ΓΙΑΤΙ;

Η θύρα SDG επιδιώκει να είναι χρηστοκεντρική ([αιτιολογική σκέψη 13](#)). Συνεπώς, οι διαχειριστές των υπηρεσιών της πρέπει να μπορούν να παρακολουθούν πώς χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες και ποιες είναι οι επιδόσεις τους. Ο κανονισμός ([κεφάλαιο VI](#)) προβλέπει δύο σχετικούς μηχανισμούς: τη συλλογή και ανάλυση 1) των στατιστικών στοιχείων των χρηστών και 2) της ανατροφοδότησης από τους χρήστες.



ΤΙ:

Αν η ιστοσελίδα σας συνδεθεί με την πύλη «Your Europe», θα πρέπει να συλλέγετε δεδομένα σχετικά με τη συχνότητα και τον τύπο χρήσης των υπηρεσιών. Στα δεδομένα αυτά περιλαμβάνονται

- η επισκεψιμότητα των ιστοσελίδων,
- η χώρα προέλευσης των χρηστών,
- το είδος των χρησιμοποιούμενων συσκευών.

Πρέπει να μεταφέρετε τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία σε κοινό αποθετήριο δεδομένων το οποίο είναι προσβάσιμο μέσω του [πίνακα εργαλείων \(dashboard\)](#). Εκεί, η Επιτροπή, οι εθνικοί συντονιστές και εσείς οι ίδιοι ως πάροχοι υπηρεσιών μπορείτε να φιλτράρετε, να οπτικοποιείτε και να εξαγάγετε δεδομένα ανάλογα με τις ανάγκες και τις αρμοδιότητές σας. Το [παραρτήμα I](#) της εκτελεστικής πράξης καθορίζει τα λεπτομερή στοιχεία των ετικετών που πρέπει να περιλαμβάνονται στα μεταδεδομένα των ιστοσελίδων SDG.



Αυτή η ιστοσελίδα περιέχει τεκμηρίωση των τεχνικών προδιαγραφών, όπως τα κλειδιά API και οι διευθύνσεις URL, για τη διαβίβαση δεδομένων.

² Τα κράτη μέλη πρέπει να αιτιολογήσουν τις περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτείται φυσική παρουσία του χρήστη στην αρμόδια αρχή. Οι εν λόγω εξαιρέσεις πρέπει να είναι καταχωρημένες σε ειδικό αποθετήριο ώστε να μπορούν να ελέγχονται ([άρθρο 6 παράγραφος 3](#)).



7. Συλλέξτε ανατροφοδότηση από τους χρήστες

ΓΙΑΤΙ;

Όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών ιστοσελίδων SDG χρησιμοποιούν ανατροφοδότηση για τη διαρκή παρακολούθηση και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών· (βλ. [κεφάλαιο III της εκτελεστικής πράξης](#)).



ΤΙ ΚΑΙ ΠΩΣ:

Μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε δύο είδη εργαλείων ανατροφοδότησης:

3. Το κοινό εργαλείο ανατροφοδότησης χρηστών [[άρθρο 6](#) της εκτελεστικής πράξης (ΕΠ)] προσφέρεται από την Επιτροπή και έχει τα εξής χαρακτηριστικά:



- ▶ περιέχει απλές ερωτήσεις, αξιολογήσεις και πλαίσια ελεύθερου κειμένου (ορισμένα εκ των οποίων περιέχονται στο [παράρτημα III](#) της ΕΠ)· τα πλαίσια ελεύθερου κειμένου είναι προαιρετικά για τις σελίδες που αφορούν πληροφορίες ή διαδικασίες·
- ▶ περιλαμβάνει έρευνες (π.χ. [σχετικά με τις επιγραμματικές πληροφορίες](#)) με λεπτομερείς ερωτήσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες καλείται να απαντήσει ο χρήστης αφού υποβάλει τη βασική ανατροφοδότηση·



- ▶ αυτόματη διαβίβαση της ανατροφοδότησης στο [κοινό αποθετήριο δεδομένων](#).
- ▶ αυτόματη διαβίβαση της διεύθυνσης URL της ιστοσελίδας με την οποία σχετίζεται η ανατροφοδότηση, η οποία είναι αναγκαία προκειμένου να μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις στην ιστοσελίδα·
- ▶ διατίθεται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.



Μέσω της [κοινής πύλης](#) μπορεί να φιλτράρετε, να οπτικοποιείτε και να τηλεφορτώνετε την ανατροφοδότηση που λαμβάνετε σχετικά με τις ιστοσελίδες σας ([άρθρο 11](#) της ΕΠ).



4. Εναλλακτικά, μπορείτε να χρησιμοποιείτε το δικό σας εργαλείο ανατροφοδότησης εφόσον πληροί κάποια κριτήρια [άρθρο 7](#) της ΕΠ) όπως τα εξής:

- ▶ περιέχει παρόμοιες ερωτήσεις και αξιολογήσεις,
- ▶ περιέχει συνδέσμους προς τις έρευνες του κοινού εργαλείου ανατροφοδότησης με αναλυτικές ερωτήσεις για «ανατροφοδότηση δευτέρου επιπέδου»,
- ▶ διαβιβάζει την ανατροφοδότηση στο κοινό αποθετήριο δεδομένων (με εξαίρεση τις πληροφορίες σε ελεύθερο κείμενο) σε πραγματικό χρόνο ή μαζικά κάθε μήνα,
- ▶ διαβιβάζει αυτόματα τις σχετικές διευθύνσεις URL με την ανατροφοδότηση (περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαβίβαση στο [άρθρο 10](#) της ΕΠ).



Το [παράρτημα II](#) της εκτελεστικής πράξης ορίζει τις τεχνικές λεπτομέρειες για τη διαβίβαση της ανατροφοδότησης από εναλλακτικά εργαλεία ανατροφοδότησης. Περισσότερες λεπτομέρειες, π.χ. για τα κλειδιά API και τις τεχνικές διευθύνσεις URL που αναφέρονται στο παράρτημα II, περιλαμβάνονται σε [αυτή την ιστοσελίδα](#).



8. Διαβιβάστε τους συνδέσμους και τις ετικέτες

ΓΙΑΤΙ;

Οι ιστοσελίδες σας πρέπει να είναι εντοπίσιμες μέσω της λειτουργίας αναζήτησης στην πύλη «Your Europe». Για να λειτουργεί σωστά χρειάζεται συνδέσμους και ορισμένα μεταδεδομένα που υποβάλλονται από τους παρόχους υπηρεσιών όπως εσείς.



ΤΙ:

Εσείς ή ο εθνικός σας συντονιστής SDG πρέπει να διαβιβάσετε τους συνδέσμους (διευθύνσεις URL) στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναφορώνοντάς τους στο [αποθετήριο συνδέσμων](#) ([άρθρο 19](#)) και να μεριμνάτε για την επικαιροποίησή τους. [Αυτό το εγχειρίδιο χρήσης](#) εξηγεί τις λειτουργίες του αποθετηρίου συνδέσμων. Οι σύνδεσμοι μπορούν να συμπληρώνονται μη αυτόματα στη διεπαφή χρήστη, να αναφορώνονται μαζικά με τη βοήθεια αρχείου excel, με χρήση υπηρεσίας ιστού ή με τη βοήθεια προγράμματος ανίχνευσης (crawler) το οποίο διαχειρίζεται η Επιτροπή. Αν επιλέξετε να καταχωρίσετε τους συνδέσμους σας στο σύστημα με τη βοήθεια του προγράμματος ανίχνευσης, [αυτό το έγγραφο οδηγιών](#) περιέχει τις τεχνικές λεπτομέρειες σχετικά με τις ετικέτες μεταδεδομένων που πρέπει να περιλαμβάνονται στις σελίδες σας προκειμένου αυτές να αναγνωρίζονται από το πρόγραμμα ανίχνευσης.



ΦΑΚΕΛΟΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ (WEB FOLDER) Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ;

Πρέπει να αποφασίσετε —πιθανώς μαζί με τον διαχειριστή μιας μεγαλύτερης πύλης/περιοχής (domain) στην οποία ανήκετε— εάν θα κοινοποιήσετε μεμονωμένες ιστοσελίδες ή φάκελο ιστοσελίδων. Ο φάκελος ιστοσελίδων είναι ένα είδος καταλόγου στον οποίο συλλέγονται οι ιστοσελίδες στο αποθετήριο όρων. Ο φάκελος ιστοσελίδων μπορεί να παραπέμπει σε διεύθυνση URL που είναι κενή και μη ορατή για τους χρήστες. Οι φάκελοι ιστοσελίδων δεν απαιτείται να πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας SDG, ούτε να φέρουν τον λογότυπο «Your Europe». Δεν υποχρεούνται επίσης να συλλέγουν και να διαβιβάζουν στατιστικά στοιχεία και ανατροφοδότηση. Είναι δυνατό να διαθέτετε περισσότερους φακέλους ιστοσελίδων, π.χ. έναν για τις σελίδες στα αγγλικά και έναν για τις σελίδες στην εθνική γλώσσα. Μπορείτε επίσης να κοινοποιήσετε μόνο την ονομασία περιοχής (domain name) εν είδει φακέλου ιστοσελίδων. Δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες γι' αυτό. Όλες οι ιστοσελίδες τις οποίες κοινοποιείτε και τις οποίες μπορούν να βλέπουν οι χρήστες πρέπει να πληρούν όλα τα προαναφερόμενα κριτήρια.



© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2022
Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ISBN 978-92-76-48296-3
doi 10.2873/736518