

Εκτύπωση**ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Αριθμ. Πρωτ.: ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.4.4/8016/12-04-2010

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
& ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
& ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Ταχ. Διεύθυνση: Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδικας: 106 74 Αθήνα
FAX: 210 33 93 175
Τηλέφωνο: 213 1313136
E-mail: n.archontas@ypes.gov.gr

**Θέμα : «Συνεχής επικαιροποίηση του περιεχομένου των ιστοσελίδων
των δημόσιων υπηρεσιών»**

Στη χώρα μας, όπως σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, έχει σημειωθεί, τα τελευταία χρόνια, σημαντική πρόοδος στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egovernment) με αποτέλεσμα την παροχή ποιοτικότερων και ταχύτερων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την εύκολη και άμεση πρόσβαση του ενδιαφερομένου σε έγκυρη δημόσια πληροφόρηση, όπως τις οργανικές διατάξεις του φορέα, το κανονιστικό πλαίσιο των διαδικασιών αρμοδιότητάς του και τους τρόπους διεκπεραίωσης αυτών, τις ενημερωτικές ή ερμηνευτικές εγκυκλίους, τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών (τηλέφωνα, fax και email), τα διοικητικά έγγραφα γενικού ενδιαφέροντος, τη συμπλήρωση και εκτύπωση εντύπων αιτήσεων, την αποστολή συμπληρωμένων εντύπων ή στοιχείων on line στις αρμόδιες υπηρεσίες κλπ.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται τα πλεονεκτήματα της χρήσης των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως τη χωρίς κόστος αναζήτηση και άντληση πληροφοριών για διοικητικές διαδικασίες και υπηρεσίες, τη μείωση του χρόνου αναμονής στις συναλλαγές τους με το δημόσιο, κλπ, χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερο το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ενώ το 2005 μόνον το 8 % των πολιτών χρησιμοποιούσαν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς, (πληροφόρηση, εκτύπωση αιτήσεων, αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, διεκπεραίωση διαδικασιών) το 2008 το ποσοστό αυτό ανήλθε στο 19%.

Αντίστοιχα, ενώ το 2005 61% των επιχειρήσεων που απασχολούσαν πάνω από 10 άτομα χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για συναλλαγές τους με το δημόσιο, το 2008 το ποσοστό αυτό αυξήθηκε στο 81%. Η αύξηση αυτή οφείλεται τόσο στην μεγαλύτερη εξοικείωση του πολίτη και της επιχείρησης με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) όσο και στην αυξανόμενη εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν πλέον οι χρήστες έναντι του Διαδικτύου.

Επίσης, με τη χρήση του διαδικτύου για την εύρεση στοιχείων και πληροφοριών, δεν διευκολύνεται μόνο ο ενδιαφερόμενος, δεδομένου ότι ενημερώνεται πριν υποβάλει αίτηση προς τη διοίκηση για τις προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διαδικασία που τον ενδιαφέρει αλλά και οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι, οι οποίοι δεν αναλίσκονται σε χρονοβόρα τηλεφωνήματα ή αλληλογραφία, προκειμένου να πληροφορηθούν τα στοιχεία του θέματος που τους απασχολεί όπως νομοθετικό πλαίσιο, εγκυκλίους καθώς και σχετικά διοικητικά έγγραφα.

Είναι προφανές ότι η χρήση του διαδικτύου αφενός ως πηγή έγκυρης πληροφόρησης των υπηρεσιών και των πολιτών και αφετέρου ως μέσο αποσυμφόρησης των υπηρεσιών είναι χρήσιμη όταν υπάρχει συνεχής εμπλουτισμός του με τις δραστηριότητες του οικείου φορέα και τις αλλαγές οι οποίες τυχόν πραγματοποιούνται. Συχνά, όμως, παρατηρείται η ελλιπής ή καθόλου επικαιροποίηση του περιεχομένου των ιστοσελίδων των φορέων με αποτέλεσμα τα όσα αναφέρονται να μην ισχύουν πλέον ή κάποια από τα στοιχεία να μην είναι πλήρη.

Ειδικότερα, για να είναι χρήσιμο το περιεχόμενο των ιστοσελίδων των δημόσιων φορέων, κρίνεται αναγκαίο οι οικείοι φορείς να φροντίζουν:

α) Να αναρτούν άμεσα και σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα τους οποιαδήποτε καινούργια πληροφορία μπορεί να ενδιαφέρει τον πολίτη ή την επιχείρηση για τα θέματα που χειρίζεται ο φορέας ή οποιαδήποτε τροποποίηση επέρχεται σε υφιστάμενες διαδικασίες. Το περιεχόμενο του κειμένου πρέπει να είναι απλό και κατανοητό ώστε να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό πολιτών και επιχειρήσεων και να έχει ως στόχο την κάλυψη των αναγκών τους και την απάντηση στα συνηθέστερα ερωτήματα. Επιπλέον, το κείμενο της ιστοσελίδας πρέπει να αποτελείται από μικρές απλές προτάσεις χωρίς τη χρήση ιδιωματισμών και παθητικής φωνής.

β) Να επικαιροποιούν σε συνεχή βάση το σύνολο του περιεχομένου των ιστοσελίδων τους με την προσθήκη των ισχυουσών πληροφοριών, προϋποθέσεων για μια διοικητική διαδικασία, εγκυκλίων ή διοικητικών εγγράφων, στοιχείων επικοινωνίας υπηρεσιών (τηλέφωνα, fax και email) κλπ και την παράλληλη διαγραφή των στοιχείων εκείνων που έχουν πάψει να ισχύουν δεδομένου ότι η παράλληλη διατήρηση των νέων πληροφοριών και των παλαιών που δεν ισχύουν πλέον στην ιστοσελίδα του οικείου φορέα προκαλεί σύγχυση στον ενδιαφερόμενο και κλονίζει την εμπιστοσύνη του προς τη Δημόσια Διοίκηση.

γ) Να αναρτούν τα έντυπα των αιτήσεων που χρησιμοποιούνται για τις συγκεκριμένες διοικητικές διαδικασίες όπως ισχύουν κάθε φορά με όλες τις τυχόν τροποποιήσεις που έχουν επέλθει π.χ. κατάργηση κάποιου δικαιολογητικού και αντικατάστασή του με υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86, αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, τροποποίηση των προϋποθέσεων για την ικανοποίηση αιτήματος δικαιούχου κλπ (ηλεκτρονική υπηρεσία 2 ου επιπέδου).

δ) Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες, κατά τρόπο ώστε να διευκολύνει τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους υπαλλήλους των δημοσίων υπηρεσιών στην αναζήτησή τους. Σημειώνεται ότι ο χρήστης πρέπει να είναι σε θέση να έχει πρόσβαση στην πληροφορία που επιθυμεί μόνον με τρεις κινήσεις (τρία «κλικ») από την αρχική σελίδα του δημοσίου φορέα που επισκέπτεται. Σε περίπτωση μακροσκελών κειμένων θα πρέπει αυτά να οργανώνονται σε περισσότερα του ενός κείμενα με επιμέρους θέματα.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη συγγραφή και την επικαιροποίηση των κειμένων μπορείτε να ανατρέξετε στο «Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων» του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το οποίο έχει αναρτηθεί στο διαδικτυακό τόπο www.e-gif.gov.gr και ειδικότερα στη παράγραφο με τίτλο «3.3.3. Δομή και περιεχόμενο Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων» (σελίδες 43-51). Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής-ΥΑΠ στα τηλέφωνα 213 1306077, 213 1306044 και 213 1306013.

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των ανωτέρω οδηγιών, είναι αναγκαίο να υπάρχει συστηματική παρακολούθηση της ιστοσελίδας του οικείου φορέα. Για το σκοπό αυτό, κάθε Διεύθυνση ή μονάδα δημοσίου φορέα πρέπει να ορίσει συγκεκριμένο υπάλληλο, στον οποίο θα ανατεθεί η επικαιροποίηση της ιστοσελίδας της. Ειδικότερα, ο εν λόγω υπάλληλος θα είναι υπεύθυνος για την προσθήκη νέων πληροφοριών σχετικά με τα θέματα που χειρίζεται η Διεύθυνση ή η μονάδα και την απόλωση όσων δεν ισχύουν, σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία Πληροφορικής του φορέα.

Την ευθύνη για την εφαρμογή του έργου της επικαιροποίησης της ιστοσελίδας θα έχουν οι Γενικοί Γραμματείς των Υπουργείων ή των Περιφερειών αντίστοιχα, και οι αρμόδιοι Αντινομάρχες ή Αντιδήμαρχοι κατά περίπτωση, τους οποίους οφείλουν να ενημερώνουν σε μηνιαία βάση οι υπεύθυνοι για την ιστοσελίδα της υπηρεσίας Πληροφορικής του φορέα.

Τα Υπουργεία και οι Περιφέρειες παρακαλούνται να κοινοποιήσουν την εγκύκλιο στους φορείς που εποπτεύουν επισημαίνοντας την ανάγκη επικαιροποίησης σε συνεχή βάση των ιστοσελίδων του κάθε φορέα.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

Ανακτήθηκε από την **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΚΛΙΜΑΚΑ** (edu.klimaka.gr) στις 13-10-2015 και την ενότητα:

[Αρχική](#) ▶ [ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ](#) ▶ [ΔΙΑΦΟΡΑ](#) ▶ ΣΥΝΕΧΗΣ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ