



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία  
Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
& Απλούστευσης Διαδικασιών



## **Έκθεση Παρακολούθησης της Ψηφιακής Προσβασιμότητας Ιστοτόπων & Εφαρμογών για φορητές συσκευές των Δημόσιων Φορέων & Οργανισμών στην Ελλάδα**

**1η περίοδος παρακολούθησης: 1 ΙΑΝ 2020 – 22 ΔΕΚ 2021**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ**  
**Τμήμα Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων**

## Πίνακας Περιεχομένων

|       |                                                                                                                       |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ .....                                                                                | 2  |
| 2.    | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ .....                                                                     | 5  |
| 2.1   | Γενικές πληροφορίες.....                                                                                              | 5  |
| 2.2   | Το θεσμικό πλαίσιο της ψηφιακής προσβασιμότητας στην Ελλάδα .....                                                     | 6  |
| 2.3   | Παρακολούθηση της ψηφιακής προσβασιμότητας .....                                                                      | 7  |
| 2.4   | 1 <sup>η</sup> περίοδος παρακολούθησης της ψηφιακής προσβασιμότητας.....                                              | 10 |
| 2.5   | Σύνθεση του δείγματος.....                                                                                            | 10 |
| 2.5.1 | Επιλογή του δείγματος απλουστευμένης παρακολούθησης .....                                                             | 11 |
| 2.5.2 | Επιλογή του δείγματος διεξοδικής παρακολούθησης.....                                                                  | 18 |
| 2.5.3 | Επιλογή δείγματος εφαρμογών για φορητές συσκευές.....                                                                 | 18 |
| 2.6   | Αντιστοιχία με τα πρότυπα, τις τεχνικές προδιαγραφές και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την παρακολούθηση ..... | 19 |
| 3.    | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ.....                                                                                  | 20 |
| 3.1   | Αναλυτικά αποτελέσματα – Απλουστευμένη παρακολούθηση ιστοτόπων.....                                                   | 20 |
| 3.2   | Αναλυτικά αποτελέσματα – Διεξοδική παρακολούθηση ιστοτόπων .....                                                      | 27 |
| 3.3   | Αναλυτικά αποτελέσματα –Έλεγχος εφαρμογών για φορητές συσκευές.....                                                   | 33 |
| 4.    | ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ .....                                            | 38 |
| 5.    | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ .....                                                                           | 40 |

## 1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η παρούσα Έκθεση υποβάλλεται από την Ελλάδα ως κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), στο πλαίσιο της 1ης περιόδου παρακολούθησης της συμμόρφωσης της ψηφιακής προσβασιμότητας των ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, σύμφωνα με την Οδηγία 2012/2016 της Ε.Ε. η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με τον ν. 4727/2020. Η υποβολή της επιδιώκει να συμβάλει στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και στην προαγωγή της διαφάνειας μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε.

Αρμόδιος φορέας για την παρακολούθηση και εφαρμογή των θεμάτων ψηφιακής προσβασιμότητας στην Ελλάδα είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και συγκεκριμένα, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.).

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας της Οδηγίας 2012/2016, διενεργήθηκε σε συνολικό δείγμα 323 ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, με δύο (2) μεθόδους:

Για τους ιστότοπους: α) με τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης (πλήθος 291), και β) με τη διεξοδική παρακολούθηση (πλήθος 15), και

για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές με τη μέθοδο της διεξοδικής παρακολούθησης (πλήθος 17),

σύμφωνα με το εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03).

Η επιλογή του δείγματος έγινε με ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια, ενώ ο έλεγχος συμπεριέλαβε δοκιμασίες για καθεμία από τις Αρχές Προσβασιμότητας, «Αντιληπτικότητα», «Χρηστικότητα», «Κατανοησιμότητα» και «Στιβαρότητα» που αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της Εκτελεστικής Απόφασης (Ε.Ε.) 2018/1524, παρ. 1.3.2.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων ανέδειξε ότι:

- Στα πλαίσια του απλουστευμένου ελέγχου των ιστοτόπων η πλειοψηφία των παραβιάσεων (σχεδόν 90%) εντοπίζεται μόνο σε τρία (3) από τα συνολικά πενήντα (50) κριτήρια προσβασιμότητας που ελέγχθηκαν. Ειδικότερα τα τρία (3) κριτήρια στα οποία εντοπίστηκαν οι περισσότερες παραβιάσεις ανήκουν στα 37 συνολικά κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι αρχές προσβασιμότητας

«Αντιληπτικότητα» (Perceivable) και «Χρηστικότητα» (Operable). Συγκεκριμένα, σχεδόν οι μισές παραβιάσεις (48,79%) εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας που σχετίζεται με την αντίθεση φωτεινότητας (1.4.3 Contrast), το 20% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «1.1.1 Non-Text Content» και το 18,07% στο κριτήριο προσβασιμότητας «2.4.4 Purpose (In Context)». Τα αποτελέσματα του ελέγχου των αρχών προσβασιμότητας «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και «Στιβαρότητα» (Robust) κρίνονται θετικά αφού στα 13 συνολικά κριτήρια προσβασιμότητας εντοπίζεται πολύ μικρός αριθμός παραβιάσεων (σχεδόν 10%).

- Τα αποτελέσματα του διεξοδικού ελέγχου είναι αντίστοιχα με αυτά του απλουστευμένου ελέγχου αφού η πλειοψηφία των παραβιάσεων, εντοπίζεται στο ίδιο κριτήριο προσβασιμότητας.
- Στα πλαίσια του διεξοδικού ελέγχου για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές η πλειοψηφία των παραβιάσεων (σχεδόν 94%) εντοπίζεται μόνο σε τρία (3) από τα συνολικά πενήντα (50) κριτήρια προσβασιμότητας που ελέγχθηκαν. Ειδικότερα τα τρία (3) κριτήρια στα οποία εντοπίστηκαν οι περισσότερες παραβιάσεις ανήκουν στα 23 συνολικά κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι αρχές προσβασιμότητας «Αντιληπτικότητα» (Perceivable) και «Στιβαρότητα» (Robust). Συγκεκριμένα σχεδόν το 43,51% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «1.3.1 Info and Relationship», το 37,84% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «4.1.2 "Name, Role, Value» και το 13,16% στο κριτήριο προσβασιμότητας που σχετίζεται με την αντίθεση φωτεινότητας (1.4.3 Contrast). Τα αποτελέσματα του ελέγχου των αρχών προσβασιμότητας «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και «Χρηστικότητα» (Operable) κρίνονται θετικά αφού στα 27 συνολικά κριτήρια προσβασιμότητας εντοπίζεται πολύ μικρός αριθμός παραβιάσεων (σχεδόν 6%).

Στην Έκθεση περιγράφεται επιπρόσθετα, ο εθνικός μηχανισμός υποβολής παρατηρήσεων και παρουσιάζεται το πλαίσιο της υφιστάμενης και μελλοντικής ψηφιακής στρατηγικής της Ελλάδας για την προαγωγή της ψηφιακής προσβασιμότητας.

#### *EXECUTIVE SUMMARY*

The Report is submitted by Greece as a European Union (EU) Member State, in the context of the 1st monitoring period of the digital accessibility conformity of websites and applications for mobile applications of public sector bodies, according to the EU Directive

2012/2016, which was incorporated into national legislation with Law 4727/2020. Its submission aims to contribute to the exchange of best practices and the promotion of transparency between the EU Member States.

The Ministry of Digital Governance and in particular, the General Secretariat of Digital Governance and Simplification of Procedures (G.G.D.D.A.D.), is the competent authority for the implementation and monitoring of digital accessibility in Greece.

The monitoring of the compliance of websites and mobile applications of public sector bodies with the accessibility requirements set in Directive (EU) 2016/2102, was performed on a total sample of 323 websites and mobile applications of the public sector bodies, with two (2) methods:

For websites: a) using simplified monitoring, for a total number of 291 websites and b) using in depth monitoring for a total number of 15 websites;

Regarding mobile applications the detailed monitoring method was applied to a total number of 17 mobile applications,

all according to the harmonized European Standard EN 301 549 v3.2.1 (2021-03).

As far as the selection of the sample, both quantitative and qualitative criteria were applied, while the audit included tests for each Accessibility Principle, i.e. "Perceivable", "Operable", "Understandable" and "Robust", as set out in Annex I of the Commission Implementing Decision (EU) 2018/1524, par. 1.3.2.

The results' analysis demonstrated that:

- Regarding the simplified monitoring of websites, the vast majority of the accessibility violations (almost 90%) are pertinent mainly to three (3) out of a total of fifty (50) Success Criteria that were monitored. In particular, those three belong to the thirty-seven (37) Success Criteria, based on which the accessibility principles "Perceivable" and "Operable" are assessed. More specifically, almost half of the violations (48,79%) are detected in the criterion "1.4.3 Contrast", 20% in "1.1.1 Non-Text Content", and 18,07% "2.4.4 Purpose (In Context)". The monitoring results of the remaining two accessibility principles, i.e. "Understandable" and "Robust", are adequately met, since only a small percentage (almost 10%) of accessibility violations can be detected.

- The results of the in-depth monitoring of websites are similar to those of the simplified monitoring, as the majority of the accessibility violations is detected in the accessibility criteria.
- Regarding the in-depth monitoring of mobile applications, the vast majority of the violations (almost 94%) are pertinent mainly to three (3) out of a total of fifty (50) Success Criteria that were monitored. In particular, those three belong to the twenty three (23) Success Criteria, based on which the accessibility principles “Perceivable” and “Robust” are assessed. More specifically, 43,51% of violations are detected in the criterion “1.3.1 Info and Relationship”, 37,84% in “4.1.2 “Name, Role, Value” and 13,16% in “1.4.3 Contrast”. The monitoring results of the remaining two principles, i.e. “Understandable” and “Operable” are adequately met, as only a small percentage (almost 6%) of accessibility violations can be detected.

The Report additionally analyzes the national enforcement procedure as well as the policy framework of Greece's current and future Digital Strategy for the promotion of digital accessibility across the public sector.

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

### 2.1 Γενικές πληροφορίες

Η προσβασιμότητα, όπως αναδεικνύεται τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο, αποτελεί πολιτική, κοινωνική και ηθική προτεραιότητα, με συγκεκριμένες προδιαγραφές που πρέπει να τηρούνται κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων ΤΠΕ<sup>1</sup> της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση της αρχής του καθολικού σχεδιασμού και η προσβασιμότητα αυτών από το σύνολο του πληθυσμού.

Η έννοια του καθολικού σχεδιασμού αφορά στο σχεδιασμό προϊόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το σύνολο του πληθυσμού, στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση, χωρίς ανάγκη προσαρμογής ή εξειδικευμένου σχεδιασμού, χωρίς να αποκλείονται οι υποβοηθητικές συσκευές για συγκεκριμένες ομάδες ατόμων με αναπηρίες, όπου αυτό απαιτείται. Προς την κατεύθυνση αυτή, όλοι οι φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης που υλοποιούν έργα ΤΠΕ εφαρμόζουν την ισχύουσα εθνική και διεθνή νομοθεσία, τόσο όσον αφορά στη Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Άτομα με

<sup>1</sup> Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών

Αναπηρία, όσο και στην νομοθεσία της Ε.Ε. για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, όπως αυτή ενσωματώθηκε και στην Ελληνική νομοθεσία.

## **2.2 Το θεσμικό πλαίσιο της ψηφιακής προσβασιμότητας στην Ελλάδα**

Στην Ελλάδα, αρμόδιος φορέας για την παρακολούθηση και εφαρμογή των θεμάτων ψηφιακής προσβασιμότητας ορίζεται το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, στη Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.) συστάθηκε το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων, στο οποίο συγκεντρώθηκε ουσιαστικά όλη η αρμοδιότητα περί ψηφιακής προσβασιμότητας, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, όπως προβλέπεται στον ν. 4727/2020<sup>2</sup>, κεφ. Η': «Ψηφιακή προσβασιμότητα (ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτώβριου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα)».

Επιπροσθέτως, με τον ν. 4780/2021 συστάθηκε η Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό όργανο της Πολιτείας σε θέματα προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας και έχει ως σκοπό τη διαρκή παρακολούθηση, τη διαμόρφωση προτάσεων και τη χάραξη δημόσιων πολιτικών σε θέματα που αφορούν το δικαίωμα πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία. Αρμοδιότητα της Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας αποτελεί – μεταξύ άλλων – η εισήγηση για την ανάπτυξη, επικαιροποίηση των προδιαγραφών προσβασιμότητας και η γνωμοδότηση σχετικά με τις κατευθυντήριες οδηγίες εφαρμογής τους, σε όλους τους τομείς, συμπεριλαμβανομένων του ψηφιακού περιβάλλοντος, των επικοινωνιών, των μεταφορών, των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Το γενικό πλαίσιο της πολιτικής για την ψηφιακή προσβασιμότητα, τίθεται στην επικαιροποιημένη ψηφιακή στρατηγική της Ελλάδας, τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία δημοσιεύθηκε πρόσφατα (Ιούλιος 2021)<sup>3</sup> και στην οποία αποτυπώνονται οριζόντιες, μη εξαντλητικού χαρακτήρα, παρεμβάσεις-έργα για την ενίσχυση της ψηφιακής προσβασιμότητας.

---

<sup>2</sup> (ΦΕΚ 184/Α'/23.09.2020)

<sup>3</sup> Υπ' αριθμ. 120301 ΕΞ 2021 - ΦΕΚ 2894/Β/5.07.2021 ΥΑ



## 2.3 Παρακολούθηση της ψηφιακής προσβασιμότητας

Για την εφαρμογή της διαδικασίας ελέγχου της ψηφιακής προσβασιμότητας των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, εφαρμόστηκαν οι κατευθύνσεις που προβλέπονται στην Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2018/1524 της Επιτροπής της 11<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2018.

Για την εύρυθμη διεξαγωγή της διαδικασίας παρακολούθησης προηγήθηκαν ενέργειες ενημέρωσης και συνεργασίας με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, σε όλο το εύρος της δημόσιας διοίκησης και συγκεκριμένα:

- Ενημέρωση για τη διαδικασία παρακολούθησης της συμμόρφωσης και ελέγχου της ψηφιακής προσβασιμότητας, μέσα από την έκδοση νομοθετημάτων, όπως:
  - Η έκδοση του ν. 4591/2019 (ΦΕΚ 19/Α'/12.02.2019), «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία: α) της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα και β) του άρθρου 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/2455 του Συμβουλίου της 5ης Δεκεμβρίου 2017», με την οποία ενσωματώθηκε αρχικά η εν λόγω Οδηγία της Ε.Ε. στην Ελληνική νομοθεσία.
  - Η έκδοση Υπουργικής Απόφασης υπ. Αρ. 19524<sup>4</sup> «Μητρώο Δημόσιων Ιστοτόπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.)/ Όργανα διαχείρισης του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. - Όροι και προϋποθέσεις ένταξης στο Μητρώο Δημοσίων Ιστοτόπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.) - Μορφή και διαδικασία χορήγησης της γνωμοδότησης από την ΕΣΑμεΑ στο ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. - Τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις, προδιαγραφές και άλλα τεχνικά ζητήματα σχετικά με την εφαρμογή του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ - Διαδικασία παρακολούθησης», η οποία προβλέπει τη λειτουργία Μητρώου για τη συνολική καταγραφή, και εγγραφή των ψηφιακά προσβάσιμων ιστοτόπων, τη διαχείριση συστήματος υποβολής παρατηρήσεων και την ευρύτερη επικοινωνία και ενημέρωση των φορέων και πολιτών για θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας και για τα αποτελέσματα των ετήσιων ελέγχων παρακολούθησης.
  - Η από 20.03.2019, 21.07.2020 και 27.08.2020 έκδοση εγκύκλιων οδηγιών προς όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα, υπενθυμίζοντας τις

---

<sup>4</sup> (ΦΕΚ 3071/Β/23.07.2020)



προθεσμίες συμμόρφωσης με τους κανόνες ψηφιακής προσβασιμότητας που θέτει η Ε.Ε. και τη διαδικασία καταγραφής στο ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.

- ο Η έκδοση του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α'/23.09.2020), για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, στον οποίο ενσωματώνεται - μεταξύ άλλων - και η Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016 για την ψηφιακή προσβασιμότητα, καταργώντας τις προηγούμενες νομοθετικές ρυθμίσεις.
- Ίδρυση ενός επιτελικού οργάνου, της Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας (ΦΕΚ 30/Α'/28.02.2021), άμεσα υπαγόμενο στον Πρωθυπουργό, η οποία λειτουργεί συμβουλευτικά προς τον σκοπό της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας.
- Συνεργασία με την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (ΕΣΑμεΑ), καθώς και με τον Συνήγορο του Πολίτη, ως βασικών αντιπροσωπευτικών μερών, με στόχο τη συμβολή τους στην ανάδειξη ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές, για τη συμπερίληψή τους στη διαμόρφωση του υπό παρακολούθηση δείγματος για τα έτη 2020-2021.
- Ενημέρωση του ελληνικού κοινοβουλίου, μέσω της ανταπόκρισης της Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ. σε ερωτήσεις κοινοβουλευτικού ελέγχου πάνω σε θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας.

Η πρώτη περίοδος παρακολούθησης διαφοροποιείται όσον αφορά το χρονικό εύρος της, για τους ιστοτόπους και τις εφαρμογές για φορητές συσκευές. Όσον αφορά τους ιστοτόπους, η πρώτη περίοδος παρακολούθησης ορίζεται από την 1η Ιανουαρίου 2020 έως τις 22 Δεκεμβρίου 2021. Όσον αφορά τις εφαρμογές για φορητές συσκευές, η πρώτη περίοδος παρακολούθησης ορίζεται από τις 23 Ιουνίου 2021 έως τις 22 Δεκεμβρίου 2021.

Με την Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2018/1524 καθιερώθηκαν και εφαρμόστηκαν σε εθνικό επίπεδο, δύο (2) μέθοδοι ελέγχων:

Για τους ιστοτόπους :

- μέθοδος απλουστευμένης παρακολούθησης για τον εντοπισμό περιπτώσεων μη συμμόρφωσης σε υποσύνολο των απαιτήσεων των προτύπων και των τεχνικών προδιαγραφών που αναφέρονται στο νέο εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03). Μέσω του απλουστευμένου ελέγχου δίνεται η δυνατότητα εντοπισμού αδυναμιών ψηφιακής προσβασιμότητας σε μεγαλύτερο πλήθος ιστοτόπων, με ταχύτερο ρυθμό, σε περιορισμένο ωστόσο βάθος διερεύνησης.

- μέθοδος διεξοδικής παρακολούθησης για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με το νέο εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03) σε επίπεδο ελέγχου προσβασιμότητας WCAG 2.1-AA. Μέσω του διεξοδικού ελέγχου, δίνεται η δυνατότητα ενδελεχούς εντοπισμού των σφαλμάτων και αδυναμιών ψηφιακής προσβασιμότητας σε πιο περιορισμένο μεν πλήθος ιστοτόπων, αλλά σε εκτεταμένο βάθος διερεύνησης.

Για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές:

- μέθοδος διεξοδικής παρακολούθησης των εφαρμογών για φορητές συσκευές, που επιτρέπει τον έλεγχο και την παρακολούθηση της χρηστικότητας και λειτουργικότητας συγκεκριμένου αριθμού εφαρμογών δημόσιων φορέων, για όλες τις πληθυσμιακές ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία.

Η διαδικασία συμμόρφωσης και ελέγχου της ψηφιακής προσβασιμότητας αναπτύχθηκε σε διαφορετικά στάδια:

- Καταγραφή του συνόλου των φορέων του δημόσιου τομέα, όλων των νομικών του προσώπων, των ανώνυμων εταιριών του Δημοσίου, δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών του δημόσιου τομέα (ΔΕΚΟ), καθώς και των φορέων που δεν υπάγονται στο δημόσιο τομέα. Το παρών Μητρώο είναι ελεύθερα προσβάσιμο στον ιστότοπο του Υπουργείου Εσωτερικών<sup>5</sup> και επικαιροποιείται ετησίως.
- Περιορισμός του συνόλου του παραπάνω Μητρώου στους φορείς που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής ψηφιακής προσβασιμότητας, σύμφωνα με την Οδηγία ΕΕ 2016/2102 και τον Ν. 4727/2020.
- Επιμερισμός του συνόλου των φορέων με βάση τα κριτήρια επιλογής δείγματος ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές που τίθενται στην Εκτελεστική Απόφαση ΕΕ 2018/1524.
- Συνεργασία με την ΕΣΑμεΑ και τον Συνήγορο του Πολίτη για την συνεισφορά τους στον καθορισμό του υπό διαμόρφωση δείγματος, με την κατάθεση προτάσεων συμπερίληψης δημόσιων ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές.
- Σύναψη Προγραμματικής Σύμβασης της Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ. με το Εθνικό Κέντρο Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης (Ε.Κ.Ε.Τ.Α.), ένα από τα κορυφαία ερευνητικά κέντρα της Ελλάδας με εμπειρία υψηλού επιπέδου στην ανάπτυξη

<sup>5</sup> <https://www.ypes.gr/category/dioikitiki-anasygkrotisi/mitroo-dimosion-ypiresion/>

συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων για υπηρεσίες αξιολόγησης της προσβασιμότητας σε δίκτυα μεγάλης κλίμακας, για τη διεξαγωγή του ελέγχου της συμμόρφωσης της προσβασιμότητας στο σύνολο του δείγματος παρακολούθησης των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές, στο πλαίσιο υποβολής από τη Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ. των Εκθέσεων Αποτελεσμάτων της 1<sup>ης</sup> περιόδου παρακολούθησης α) προς τους ελεγχθέντες φορείς, β) την Ε.Ε., γ) και τη Βουλή των Ελλήνων.

- Διεξαγωγή της απλουστευμένης και διεξοδικής παρακολούθησης.
- Συγγραφή και δημοσίευση της Ετήσιας Έκθεσης Αποτελεσμάτων προς την Ε. Ε., με παράλληλη ανάρτηση της Έκθεσης στον ιστότοπο της Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ., σε προσβάσιμη μορφή, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που τίθενται στην Εκτελεστική Απόφαση Ε.Ε. 2018/1524.

## **2.4 1<sup>η</sup> περίοδος παρακολούθησης της ψηφιακής προσβασιμότητας**

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης της προσβασιμότητας 1ης περιόδου παρακολούθησης διενεργήθηκε από **23 Νοεμβρίου 2021 έως 17 Δεκεμβρίου 2021**.

Τα στοιχεία του αρμόδιου για την παρακολούθηση φορέα είναι:

**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**

**Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών**

**Διεύθυνση Ψηφιακής Στρατηγικής**

**Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων**

Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, Τ.Κ. 101 63, Αθήνα

Email: [mhdisef@mindigital.gr](mailto:mhdisef@mindigital.gr) – [accessibility@mindigital.gr](mailto:accessibility@mindigital.gr)

Website: <https://mhdisef.mindigital.gr/> - <https://www.secdigital.gov.gr/> -

<http://www.mindigital.gr>

Η σύνθεση του δείγματος αναλύεται στην επόμενη ενότητα.

## **2.5 Σύνθεση του δείγματος**

Το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων για να συγκεντρώσει την αντιπροσωπευτική κατανομή του δείγματος των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές εφαρμογές προς έλεγχο, όπως καθορίζεται στα σημεία 2.2. και 2.3 του παραρτήματος Ι της εκτελεστικής απόφασης (ΕΕ) 2018/1524 της επιτροπής της 11/10/18, συμβουλευτήκε:

- i. την πρόσφατη Ελληνική απογραφή πληθυσμού από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) «<https://www.statistics.gr/2011-census-pop-hous>»,
- ii. τις πληροφορίες για την κοινή ονοματολογία των εδαφικών μονάδων (NUTS) και των τοπικών διοικητικών μονάδων (LAU) της Ελλάδας, και
- iii. το επικαιροποιημένο Μητρώο Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης, που δημοσιεύτηκε στις 17 Ιουνίου 2021 από το Υπουργείο Εσωτερικών και αναρτήθηκε στον ιστότοπό του «<https://www.ypes.gr/dimosiefsi-tou-epikairopoiimenou-mitroou-ypiresion-kai-foreon-tis-ellinikis-dioikisis-etous-2021/>».

Σύμφωνα με τις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις, μετά τις καταληκτικές ημερομηνίες συμμόρφωσης (23η.09.2020 για τους ιστότοπους και 23η.06.2021 για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές) όλοι οι ιστότοποι και οι εφαρμογές για φορητές συσκευές, με συγκεκριμένες εξαιρέσεις βάσει του ν. 4727, αρ. 37 «Πεδίο εφαρμογής ψηφιακής προσβασιμότητας (άρθρο 1 παρ. 2, 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102)» οφείλουν να είναι προσβάσιμοι για ΑμεΑ εφαρμόζοντας το ισχύον εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο (ν. 4727, αρ. 41). Λαμβάνοντας υπόψη το σημείο 2.1, του παραρτήματος Ι, της Εκτελεστικής Απόφασης (ΕΕ) 2018/1524, 11/10/18, συγκεντρώθηκε το δείγμα για την 1<sup>η</sup> περίοδο παρακολούθησης συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας, με συνολικά 323 ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές, όπου επιμερίζονται ως εξής:

- i. Απλουστευμένη παρακολούθηση ιστοτόπων - (πλήθος **291**)
- ii. Διεξοδική παρακολούθηση ιστοτόπων - (πλήθος **15**)
- iii. Διεξοδική παρακολούθηση εφαρμογών για φορητές συσκευές - (πλήθος **17**)

### **2.5.1 Επιλογή του δείγματος απλουστευμένης παρακολούθησης**

Στη μέθοδο απλουστευμένης παρακολούθησης συμπεριλήφθηκαν δοκιμές για καθεμία από τις απαιτήσεις αντιληπτότητας, χρηστικότητα, κατανοησιμότητας, και στιβαρότητας που αναφέρονται στο άρθρο 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102.

Για να γίνει η καλύτερη επιλογή αντιπροσωπευτικής κατανομής του δείγματος, το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων, βασίστηκε στο διαχωρισμό επιλογής ιστοτόπων σύμφωνα με **την κάλυψη των διαφόρων επιπέδων διοίκησης** (σημείο 2.2) και πάνω σε αυτόν προσάρμοσε το μαθηματικό μοντέλο, που θα περιγραφεί στη συνέχεια, στα επόμενα δυο κριτήρια:

1. τη διαφοροποιημένη, αντιπροσωπευτική και γεωγραφικά ισορροπημένη κατανομή, και
2. το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα

### 2.5.1.1 Ποσοτικός προσδιορισμός δείγματος

Για τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης, πέραν της αρχικής ιστοσελίδας (home page) του ιστότοπου, ελέγχθηκε κατάλληλος αριθμός ιστοσελίδων, ανάλογα με το εκτιμώμενο μέγεθος και την πολυπλοκότητα του ιστότοπου. Ως εκ τούτου, ορίστηκαν δύο (2) ιστοσελίδες (δηλαδή η αρχική και μία επιπλέον) ως κατώτερο όριο προς έλεγχο και δέκα (10) ιστοσελίδες, ως ανώτερο όριο, ανάλογα με την πολυπλοκότητα του ιστότοπου.

#### *Μαθηματικό μοντέλο*

#### *Πρώτο (A<sub>i</sub>) Επίπεδο διοίκησης*

Για τους σκοπούς της σύνθεσης του προς παρακολούθηση δείγματος, ως πρώτο επίπεδο διοίκησης (A<sub>i</sub>) λογίζονται τα επίπεδα διοίκησης, όπως προβλέπονται στο σημείο 2.2.2 παράρτημα I, της Εκτελεστικής Απόφασης 1524/2018:

- A<sub>1</sub>. κρατικούς ιστότοπους
- A<sub>2</sub>. περιφερειακούς ιστότοπους (NUTS1, NUTS2, NUTS3)
- A<sub>3</sub>. τοπικούς ιστότοπους (LAU1, LAU2)
- A<sub>4</sub>. ιστότοπους οργανισμών δημοσίου δικαίου που δεν εμπίπτουν στις κατηγορίες A<sub>1</sub> έως A<sub>3</sub>.

Αρχικά λήφθηκε η απόφαση ότι το δείγμα θα ισομεριστεί σε όλα τα ανωτέρω επίπεδα διοίκησης (A<sub>i</sub>), με επιμερισμό της τάξης του 25% έκαστο. Για την περίπτωση όπου ο συνολικός, εγγεγραμμένος αριθμός δημόσιων φορέων (και κατ' επέκταση ιστοτόπων) προκύπτει μικρότερος από τον οριζόμενο αριθμό, βάσει του ανωτέρω κανόνα, αποφασίστηκε να συλλεχθεί το 25% επί του εγγεγραμμένου αριθμού δημόσιων φορέων στο συγκεκριμένο επίπεδο διοίκησης και η διαφορά του αποτελέσματος να συμπληρωθεί ισομερώς από τα υπόλοιπα επίπεδα.

Πιο αναλυτικά, επί του συνόλου των 291 ιστοτόπων για την απλουστευμένη παρακολούθηση, ο ίσος επιμερισμός στα 4 επίπεδα διοίκησης, ανέρχεται στο 25%, ήτοι

73 ιστότοποι ανά επίπεδο διοίκησης. Στην περίπτωση όπου σε ένα επίπεδο διοίκησης ο απαιτούμενος αριθμός των ιστοτόπων προέκυπτε μικρότερος από 73, αποφασίστηκε να συμπεριληφθεί στο δείγμα το 25% των ιστοτόπων του συγκεκριμένου επιπέδου διοίκησης και η διαφορά μέχρι τον επιθυμητό αριθμό των 73 ιστοτόπων, να συμπληρωθεί ισομερώς από τα υπόλοιπα επίπεδα διοίκησης.

#### *Δεύτερο (Bj) επίπεδο διοίκησης*

Για τους σκοπούς της σύνθεσης του προς παρακολούθηση δείγματος, το κάθε  $A_i$  επίπεδο διοίκησης, όπως περιγράφηκε ανωτέρω, επιμερίζεται σε υπο-επίπεδα διοίκησης ( $A_i B_j$ ), σύμφωνα με το Μητρώο Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης, με διαφορετικό πλήθος δημόσιων φορέων/ιστοτόπων:

##### **A<sub>1</sub>. Κρατικούς ιστότοπους**

A<sub>1</sub>B<sub>1</sub>. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ) ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΚΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

A<sub>1</sub>B<sub>2</sub>. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

A<sub>1</sub>B<sub>3</sub>. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

A<sub>1</sub>B<sub>4</sub>. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ (Α.Α.)

A<sub>1</sub>B<sub>5</sub>. ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ

A<sub>1</sub>B<sub>6</sub>. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ ΜΕ ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

##### **A<sub>2</sub>. Περιφερειακούς ιστότοπους**

A<sub>2</sub>B<sub>1</sub>. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ

A<sub>2</sub>B<sub>2</sub>. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ο.Τ.Α. Β -ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ)

A<sub>2</sub>B<sub>3</sub>. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΟΤΑ Β (Υπαγωγή στο Δημόσιο τομέα-ΕΝΤΟΣ)

##### **A<sub>3</sub>. Τοπικούς ιστότοπους**

A<sub>3</sub>B<sub>1</sub>. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ο.Τ.Α. Α)- ΔΗΜΟΙ

A<sub>3</sub>B<sub>2</sub>. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΟΤΑ Α (Υπαγωγή στο Δημόσιο τομέα-ΕΝΤΟΣ)

##### **A<sub>4</sub>. Ιστότοπους οργανισμών δημοσίου δικαίου που δεν εμπίπτουν στις κατηγορίες A<sub>1</sub> έως A<sub>3</sub>**

**A<sub>4</sub>B<sub>1</sub> ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ Ή /ΚΑΙ ΟΤΑ Α, Β ΜΕ ΜΗ  
ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ**

Για να γίνει η επιμέρους κατανομή του πλήθους των φορέων/ιστοτόπων του κάθε επιπέδου διοίκησης A<sub>i</sub> (73 φορέων/ιστοτόπων) στα επίπεδα B<sub>j</sub>, αποδόθηκαν **Βάρη**.

Κριτήριο επιλογής βαρών στο επίπεδο B<sub>i</sub> αποτελεί το πλήθος φορέων σε κάθε επίπεδο B<sub>i</sub>. Έτσι, για κάθε επίπεδο A<sub>i</sub>B<sub>j</sub> διοίκησης με πλήθος φορέων έως και 50, αποδίδεται βάρος 1. Από 50 φορείς και πάνω, αποδίδονται τα βάρη σύμφωνα με τον παρακάτω αναλυτικό πίνακα:

| Βάρος | Πλήθος φορέων |
|-------|---------------|
| 1     | ≤ 50          |
| 2     | 51 – 100      |
| 3     | 101 - 150     |
| 4     | 151 – 200     |
| ...   | ...           |

Για παράδειγμα, επίπεδο A<sub>i</sub>B<sub>j</sub> διοίκησης με πλήθος φορέων 257 αποδίδεται βάρος 6.

Το δείγμα φορέων που επιλέχθηκε από κάθε επίπεδο A<sub>i</sub>B<sub>j</sub> βασίστηκε στο μαθηματικό τύπο:

$$(\text{πλήθος επιπέδου } A_i B_j) = (\text{βάρος επιπέδου } A_i B_j) \times \frac{(\text{πλήθος επιπέδου } A_i)}{(\text{άθροισμα βαρών όλων των επιπέδων } A_i B_j \text{ στο επίπεδο } A_i)}$$

i j : αύξοντες φυσικοί αριθμοί

**Τρίτο (Γ) επίπεδο διοίκησης για τους Τοπικούς ιστοτόπους (A<sub>3</sub>)**

Για την περίπτωση των τοπικών ιστοτόπων (A<sub>3</sub>) και τα υπο-επίπεδα αυτού (A<sub>3</sub>B<sub>j</sub>), κρίθηκε σκόπιμος ο περαιτέρω επιμερισμός σε υπο-επίπεδα διοίκησης (A<sub>3</sub>B<sub>j</sub>Γ<sub>k</sub>), σύμφωνα με το Μητρώο Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης, προκειμένου να επιτευχθεί η διαφοροποιημένη, αντιπροσωπευτική και γεωγραφικά ισορροπημένη σύσταση του δείγματος.

Για να γίνει η επιμέρους κατανομή του πλήθους των φορέων/ιστοτόπων των συγκεκριμένων επιπέδων διοίκησης A<sub>3</sub>B<sub>i</sub> στα επίπεδα A<sub>3</sub>B<sub>j</sub>Γ<sub>k</sub>, αποδόθηκαν **Βάρη, με**



**πληθυσμιακό κριτήριο επιλογής.** Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία οι Πρωτοβάθμιοι (Δήμοι) και Δευτεροβάθμιοι (Περιφέρειες) Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Χώρας, καταγράφονται με την πρόταξη της Περιφέρειας, ακολουθούν οι Περιφερειακές Ενότητες και ακολουθούν οι Δήμοι και οι Κοινότητες. Για τους σκοπούς κατάρτισης του δείγματος, εφαρμόστηκε ως κριτήριο επιλογής ο πληθυσμός της εκάστοτε Περιφέρειας, ώστε να προσδιοριστεί ο απαιτούμενος αριθμός των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης – ΟΤΑ Α (Δήμων) και Εποπτευόμενων Φορέων από ΟΤΑ Α' της Περιφέρειας, που πρέπει να ενταχθεί στο προς παρακολούθηση δείγμα.

Έτσι, για κάθε επίπεδο διοίκησης  $A_3B_i$  με πληθυσμό περιοχής (περιφέρειας) έως και 500.000, αποδίδεται βάρος 1. Από πληθυσμό περιοχής 500.000 και πάνω, αποδίδονται τα βάρη σύμφωνα με τον παρακάτω αναλυτικό πίνακα:

| Βάρος | Πλήθος φορέων         |
|-------|-----------------------|
| 1     | $\leq 500.000$        |
| 2     | 501.000 – 1.000.000   |
| 3     | 1.000.001 – 1.500.000 |
| 4     | 1.500.001 – 2.000.000 |
| ...   | ...                   |

Για παράδειγμα, στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας με συνολικά 14 Δήμους και συνολικό πληθυσμό 1.874.590 κατοίκους, αποδίδεται βάρος 4, ώστε να προσδιοριστεί ο απαιτούμενος αριθμός των Δήμων της συγκεκριμένης Περιφέρειας, που πρέπει να ενταχθεί στο προς παρακολούθηση δείγμα.

Το δείγμα φορέων που επιλέχθηκε από κάθε υποκατηγορία βασίστηκε στο μαθηματικό τύπο:

$$(\text{πλήθος επιπέδου } A_3B_j\Gamma_k) = (\text{βάρος επιπέδου } A_3B_j\Gamma_k) \times \frac{(\text{πλήθος επιπέδου } A_3B_j)}{(\text{άθροισμα βαρών όλων των επιπέδων } A_3B_j\Gamma_k \text{ στο επίπεδο } A_3B_j)}$$

i, j, k: αύξοντες φυσικοί αριθμοί

Μετά τον ποσοτικό προσδιορισμό των τοπικών ιστοτόπων ( $A_3$ ) και υπο-επιπέδων αυτού ( $A_3B_i$ ), ανά Περιφέρεια, που εντάσσεται στο δείγμα και για την περαιτέρω κατανομή των υπό παρακολούθηση φορέων ανά Περιφερειακή ενότητα πλέον, εφαρμόστηκαν οι εξής κανόνες:

- i. Για την περίπτωση που το πλήθος των φορέων ανά Περιφέρεια, που εντάσσεται στο δείγμα, είναι ίσο με το σύνολο των Περιφερειακών Ενοτήτων της Περιφέρειας, το δείγμα επιμερίζεται ισόποσα και λαμβάνεται 1 φορέας ανά Περιφερειακή Ενότητα, κατά προτίμηση αυτός με τη μεγαλύτερη πληθυσμιακή κάλυψη.
- ii. Για την περίπτωση που το πλήθος των φορέων ανά Περιφέρεια, που εντάσσεται στο δείγμα, είναι μικρότερος από το σύνολο των Περιφερειακών Ενοτήτων της Περιφέρειας, το δείγμα επιμερίζεται ισόποσα στις Περιφερειακές Ενότητες με το μεγαλύτερο πληθυσμό.
- iii. Για την περίπτωση που το πλήθος των φορέων ανά Περιφέρεια, που εντάσσεται στο δείγμα, είναι μεγαλύτερος από το σύνολο των Περιφερειακών Ενοτήτων της Περιφέρειας, το δείγμα επιμερίζεται ισόποσα στις Περιφερειακές Ενότητες και οι υπόλοιποι φορείς προς ένταξη στο δείγμα, κατανέμονται στις μεγαλύτερες πληθυσμιακά Περιφερειακές Ενότητες.

### 2.5.1.2 Ποιοτικός προσδιορισμός δείγματος

Με την ολοκλήρωση του ποσοτικού προσδιορισμού του δείγματος στο κάθε επίπεδο διοίκησης, πραγματοποιήθηκε ο ποιοτικός προσδιορισμός των ιστοτόπων ανά επίπεδο, βασιζόμενοι στους παρακάτω κανόνες:

1. Τους τομείς πολιτικής που καλύπτονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα, ως ακολούθως:
  - κοινωνική προστασία,
  - υγεία,
  - μεταφορές,
  - εκπαίδευση,
  - απασχόληση και φορολογία,
  - περιβαλλοντική προστασία,
  - ψυχαγωγία, τουρισμός και πολιτισμός,
  - στέγαση και υποδομές κοινής ωφέλειας,
  - δημόσια τάξη και ασφάλεια,
  - περιφερειακή πολιτική
  - ψηφιακή ανάπτυξη – έρευνα - καινοτομία

2. Τη διαβούλευση με εθνικούς ενδιαφερόμενους φορείς, το Συνήγορο του Πολίτη και την ΕΣΑΜΕΑ και
3. Την περίπτωση που ένας επιλεγμένος φορέας δεν είχε ιστότοπο, αντικαθίσταται από άλλον φορέα/ιστότοπο, επαναλαμβάνοντας τους ανωτέρω κανόνες.

### 2.5.1.3 Τελική κατανομή δείγματος

Λαμβάνοντας υπόψη: το μαθηματικό μοντέλο, την κατανομή των φορέων από την κατάσταση του Μητρώου Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Δημόσιας διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, την πρόσφατη Ελληνική απογραφή πληθυσμού (από Ελληνική Στατιστική Αρχή- ΕΛΣΤΑΤ) και τη συλλογή πληροφοριών για την κοινή ονοματολογία των εδαφικών μονάδων (NUTS) και των τοπικών διοικητικών μονάδων (LAU) της Ελλάδας, το δείγμα των υπό παρακολούθηση ιστοτόπων των δημόσιων φορέων για τον απλουστευμένο έλεγχο, κατανεμήθηκε ως εξής:

#### 11. Κρατικούς ιστοτόπους (συνολικός αριθμός 124)

- i. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ (ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ) ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΕΙΑΚΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ - (πλήθος 6)
- ii. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ - (πλήθος 1)
- iii. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ - (πλήθος 14)
- iv. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ (Α.Α.) - (πλήθος 14)
- v. ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ - (πλήθος 9)
- vi. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ ΜΕ ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ - (πλήθος 80)

#### 21. Περιφερειακούς ιστοτόπους (συνολικός αριθμός 10)

- i. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ - (πλήθος 2)
- ii. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ο.Τ.Α. Β -ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ) - (πλήθος 4)
- iii. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΟΤΑ Β (Υπαγωγή στο Δημόσιο τομέα-ΕΝΤΟΣ) - (πλήθος 4)

#### 31. Τοπικούς ιστοτόπους (συνολικός αριθμός 131)

- i. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ο.Τ.Α. Α)- ΔΗΜΟΙ - (πλήθος **52**)
- ii. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΟΤΑ Α (Υπαγωγή στο Δημόσιο τομέα- ΕΝΤΟΣ) - (πλήθος **79**)

**41. Ιστότοπους οργανισμών δημόσιου δικαίου που δεν εμπίπτουν στις κατηγορίες Α. έως Γ (συνολικός αριθμός 26)**

- i. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΑΠΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ Ή /ΚΑΙ ΟΤΑ Α, Β ΜΕ ΜΗ ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ - (πλήθος **26**)

Η παραπάνω κατανομή περιλάμβανε ιστότοπους που αντιπροσωπεύουν όσο το δυνατόν περισσότερο το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα όπως απαιτείται βάσει του σημείου 2.2.3 του παραρτήματος Ι της Εκτελεστικής Απόφασης 1524/2016, ως ακολούθως:

1. κοινωνική προστασία - (πλήθος **19**)
2. υγεία - (πλήθος **28**),
3. μεταφορές - (πλήθος **36**),
4. εκπαίδευση - (πλήθος **23**),
5. απασχόληση και φορολογία - (πλήθος **26**),
6. περιβαλλοντική προστασία - (πλήθος **15**),
7. ψυχαγωγία, τουρισμός και πολιτισμός - (πλήθος **34**),
8. στέγαση και υποδομές κοινής ωφέλειας - (πλήθος **24**),
9. δημόσια τάξη και ασφάλεια - (πλήθος **22**)
10. περιφερειακή πολιτική - (πλήθος **2**)
11. ψηφιακή ανάπτυξη – έρευνα – καινοτομία - (πλήθος **1**)

Ειδικά για την 1<sup>η</sup> περίοδο παρακολούθησης, η διεξαγωγή του ελέγχου της συμμόρφωσης των 17 εφαρμογών για φορητές συσκευές πραγματοποιήθηκε σε λειτουργικά συστήματα Android και iOS.

### **2.5.2 Επιλογή του δείγματος διεξοδικής παρακολούθησης**

Η επιλογή των ιστοτόπων για διεξοδικό έλεγχο έγινε από το δείγμα του απλουστευμένου ελέγχου σε ποσοστό επιλογής 5% συν 10 επιπλέον ιστότοποι και εφαρμόζοντας τα ανωτέρω ποιοτικά κριτήρια.

### **2.5.3 Επιλογή δείγματος εφαρμογών για φορητές συσκευές.**

Η επιλογή των εφαρμογών για φορητές συσκευές για διεξοδικό έλεγχο έγινε από το σύνολο των 50 καταχωρισμένων εφαρμογών από τον ιστότοπο ΜΗΔΙΣΕΦ, με ποσοτικό

κριτήριο την 1 εφαρμογή ανά 1.000.000 κατοίκους, συν 6 επιπλέον εφαρμογές και ποιοτικό κριτήριο τα αναφερόμενα στην ενότητα 1.

## 2.6 Αντιστοιχία με τα πρότυπα, τις τεχνικές προδιαγραφές και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την παρακολούθηση

Ο έλεγχος της συμμόρφωσης πραγματοποιήθηκε, σύμφωνα με το εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο EN 301 549 v3.2.1 (2021-03) που υιοθέτησε τις κατευθυντήριες οδηγίες WCAG 2.1 σε επίπεδο ανάλυσης AA του Διεθνούς Οργανισμού Προτύπων W3C.

Για την υλοποίηση των ελέγχων προσβασιμότητας των ιστοτόπων που περιέχονται στο δείγμα, χρησιμοποιήθηκαν τρία (3) εργαλεία, για σύγκριση αποτελεσμάτων και αξιόπιστη καταγραφή των παραβιάσεων:

- η πλατφόρμα “WADcher” (<https://wadcher.eu/>)
- το εργαλείο “WAVE”, και
- το εργαλείο “WebAIM contrast checker”.

Η πλατφόρμα “WADcher” έχει αναπτυχθεί με σκοπό να παρέχει στους χρήστες ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον για την εφαρμογή, συμμόρφωση και παρακολούθηση της ψηφιακής προσβασιμότητας, σύμφωνα με την Εκτελεστική Απόφασης (ΕΕ) 2018/1524 και τις κατευθυντήριες οδηγίες αυτής.

Τα εργαλεία “WAVE” και “WebAIM contrast checker” χρησιμοποιήθηκαν για τη διεξαγωγή και των δύο τύπων ελέγχου, τον απλουστευμένο (simplified) και τον διεξοδικό (in-depth), όπως αυτοί ορίζονται στο άρθρο 5 της Εκτελεστικής Απόφασης (ΕΕ) 2018/1524.

Ο έλεγχος της προσβασιμότητας των εφαρμογών για φορητές συσκευές διεξήχθη στα ακόλουθα λειτουργικά συστήματα:

- Android OS
- iOS,

ενώ χρησιμοποιήθηκαν τα εργαλεία:

- για το λειτουργικό σύστημα Android OS, τα εργαλεία:
  - Evinced flow analyzer mobile,
  - Accessibility insights
- για το λειτουργικό σύστημα iOS, το εργαλείο:
  - Evinced flow analyzer mobile.

### 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Στην παρούσα έκθεση περιγράφονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της παρακολούθησης που διενεργήθηκε.

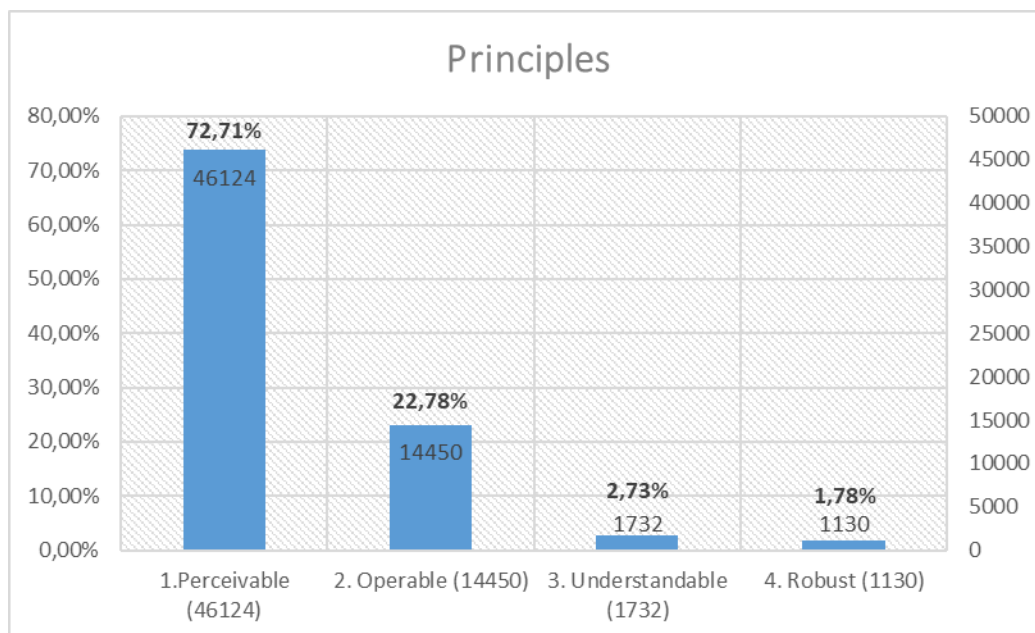
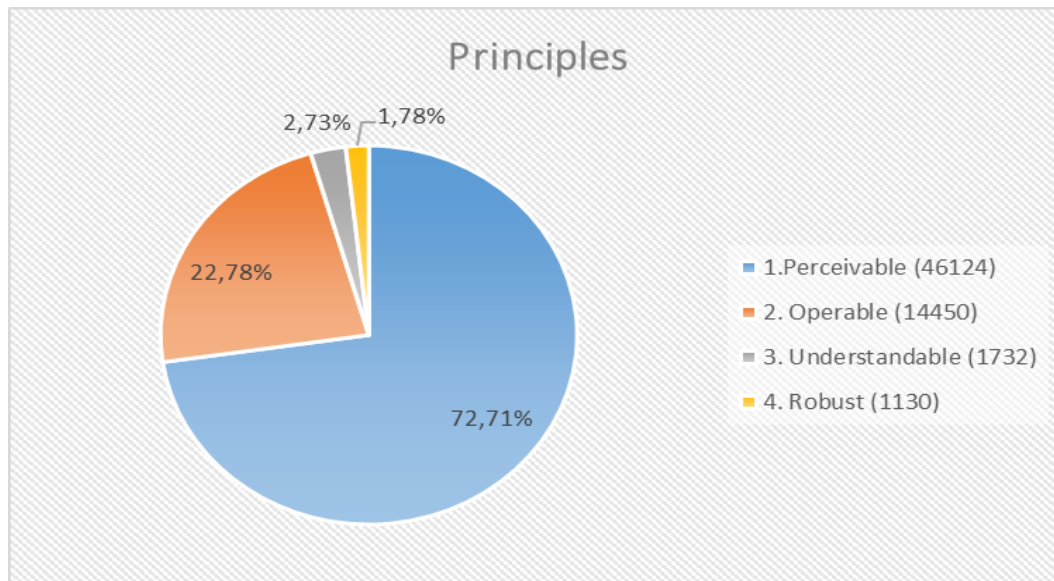
Για κάθε εφαρμοσθείσα μέθοδο παρακολούθησης (διεξοδική και απλουστευμένη, για τους ιστότοπους και για τις εφαρμογές για φορητές συσκευές), η έκθεση περιλαμβάνει τα εξής:

- α) **πλήρη περιγραφή των αποτελεσμάτων** της παρακολούθησης
- β) **ποιοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων** της παρακολούθησης, συμπεριλαμβανομένων της ανάλυσης των ευρημάτων:
  - i. ανά αρχή προσβασιμότητας (accessibility principles), κατευθυντήρια οδηγία προσβασιμότητας (accessibility guidelines) και κριτήρια προσβασιμότητας (success criteria)
  - ii. ανά συχνότητα εμφάνισης των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές οι οποίες αναφέρονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102.

#### 3.1 Αναλυτικά αποτελέσματα – Απλουστευμένη παρακολούθηση ιστοτόπων

Για τη μέθοδο της απλουστευμένης παρακολούθησης, πέραν της αρχικής ιστοσελίδας (home page) του ιστότοπου, ελέγχθηκε κατάλληλος αριθμός ιστοσελίδων, ανάλογα με το εκτιμώμενο μέγεθος και την πολυπλοκότητα του ιστότοπου. Ως εκ τούτου, ορίστηκαν δύο (2) ιστοσελίδες (δηλαδή η αρχική και μία επιπλέον) ως κατώτερο όριο προς έλεγχο και δέκα (10) ιστοσελίδες, ως ανώτερο όριο, ανάλογα με την πολυπλοκότητα του ιστότοπου.

Σύμφωνα με το παραπάνω, ελέγχθηκαν συνολικά 291 ιστότοποι και 770 ιστοσελίδες διαφόρων τομέων της δημόσιας διοίκησης. Μετά την ανάλυση σύμφωνα με το Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 – επίπεδο ανάλυσης AA – προέκυψαν 63.436 παραβιάσεις (violations) των κριτηρίων. Αναλυτικά, σύμφωνα με την **Εικόνα 1**, ευρέθησαν 46.124 παραβιάσεις της Αρχής «Αντιληπτικότητα» (Perceivable), 14.450 της Αρχής «Χρηστικότητα» (Operable), 1.732 της Αρχής «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και 1.130 της Αρχής «Στιβαρότητα» (Robust).



Εικόνα 1. Παραβιάσεις ανά αρχή

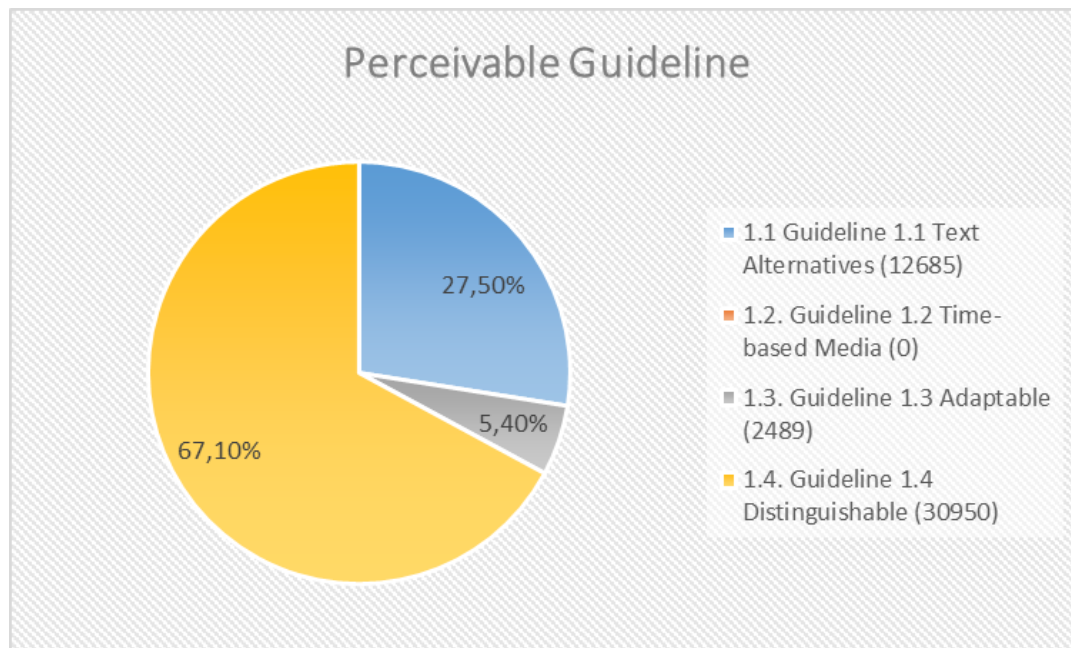
**Αντιληπτικότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιαστούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν.

**Χρηστικότητα**, σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι εύχρηστα.

**Κατανοησιμότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής με τον χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές.

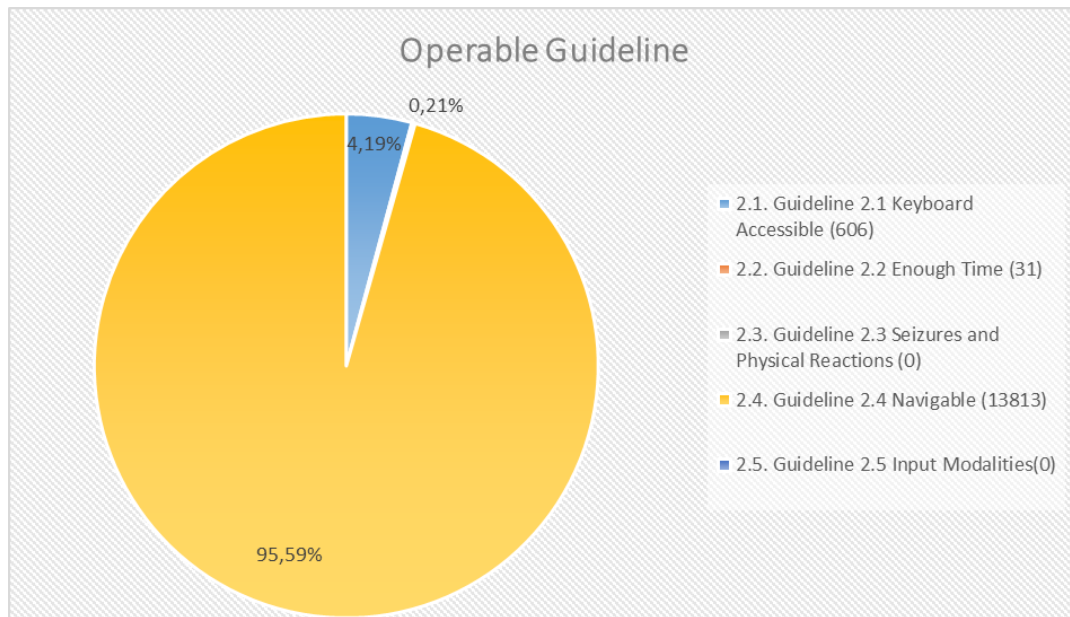
**Στιβαρότητα**, σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα πρακτόρων χρηστών, περιλαμβανομένων και υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Κάθε αρχή διέπεται από μια σειρά κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας (Guidelines). Στις παρακάτω **Εικόνες 2, 3, 4 και 5** παρουσιάζονται, οι παραβιάσεις ανά οδηγία.

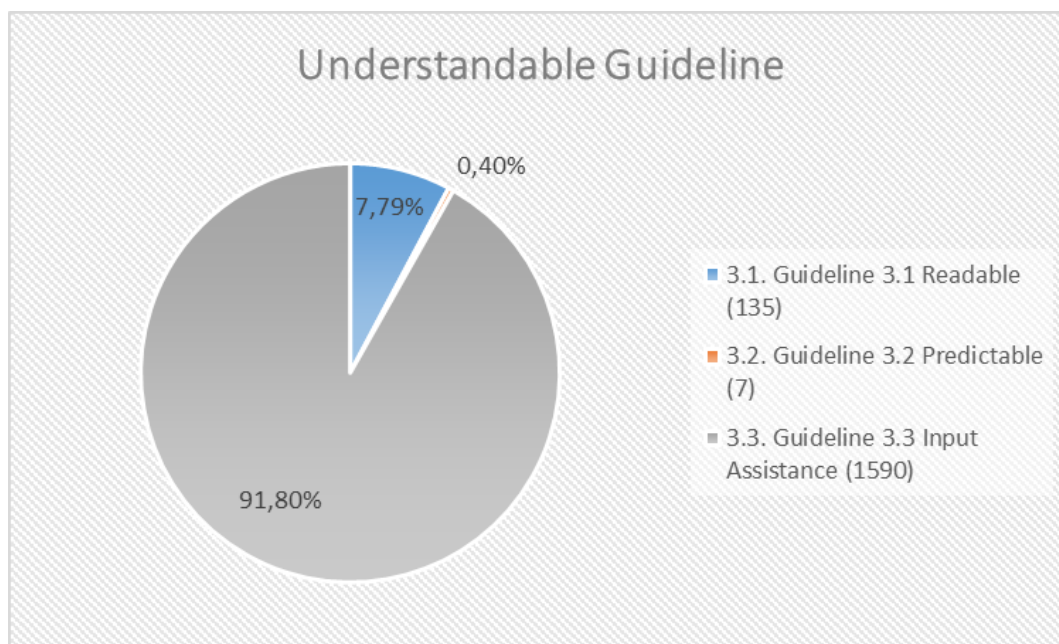


Εικόνα 2 Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Perceivable"

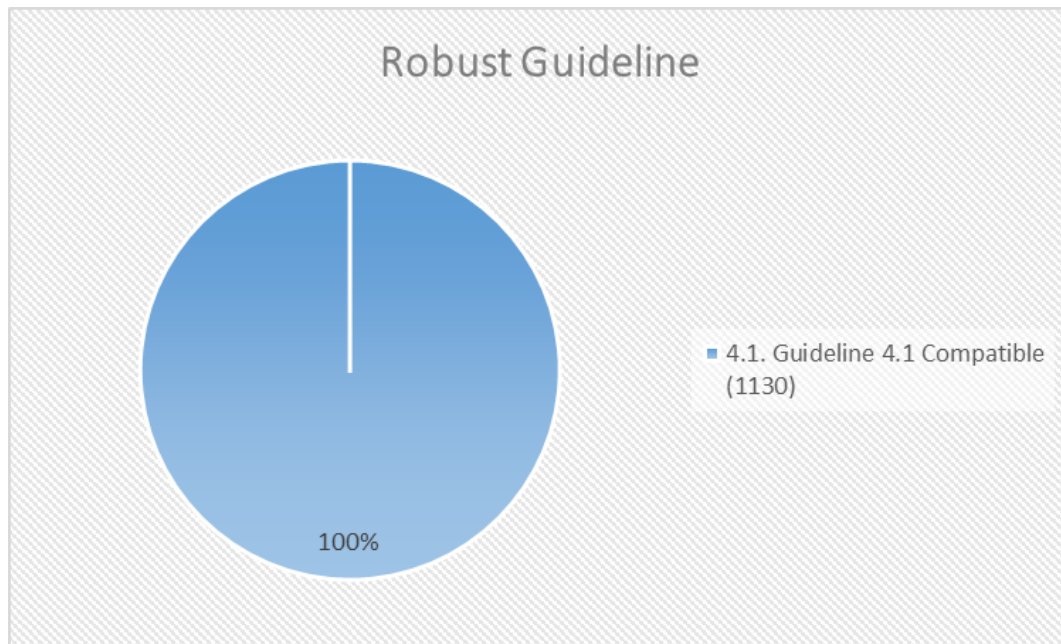




Εικόνα 3 Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Operable"



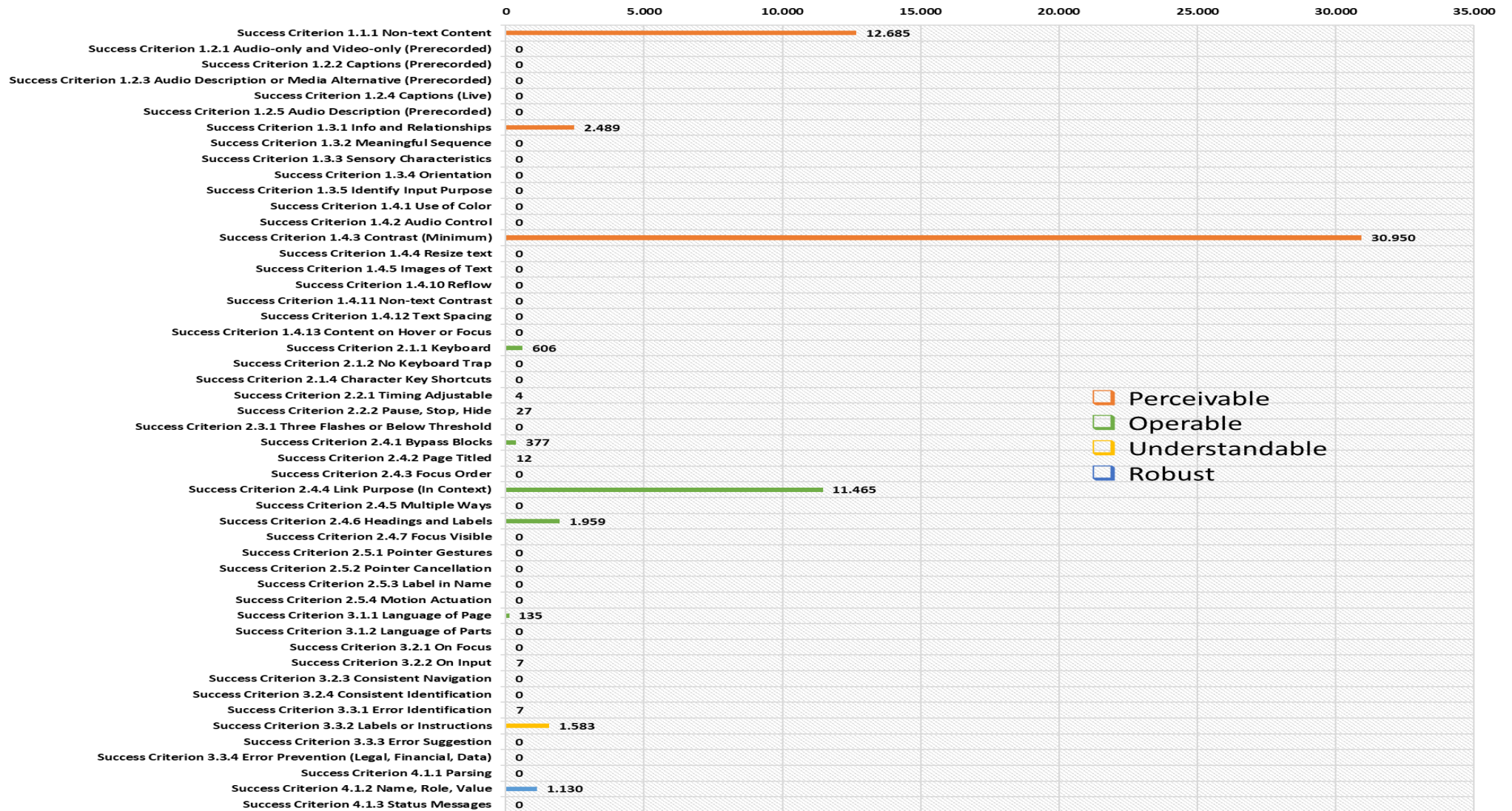
Εικόνα 4 Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Understandable"



Εικόνα 5 Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Robust"

Παράλληλα, κάθε οδηγία εμπεριέχει διάφορα κριτήρια προσβασιμότητας (Success criteria), οι παραβιάσεις των κριτηρίων ανά οδηγία παρουσιάζονται στην παρακάτω **Εικόνα 6**.

## Success Criteria



Εικόνα 6: Παραβιάσεις ανα κριτήριο επιτυχίας

Οι πιο συχνές παραβιάσεις κριτηρίων προσβασιμότητας παρουσιάζονται στην παρακάτω **Εικόνα 7**.



*Εικόνα 7. Συχνότερα παραβιαζόμενα κριτήρια επιτυχίας*

Συμπερασματικά, σύμφωνα με την ανωτέρω ανάλυση η πλειοψηφία των παραβιάσεων (σχεδόν 90%) εντοπίζεται μόνο σε τρία (3) από τα συνολικά πενήντα (50) κριτήρια προσβασιμότητας που ελέγχθηκαν.

Ειδικότερα τα τρία (3) κριτήρια στα οποία εντοπίστηκαν οι περισσότερες παραβιάσεις ανήκουν στα τριάντα επτά (37) συνολικά κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι αρχές προσβασιμότητας «Αντιληπτικότητα» (Perceivable) και «Χρηστικότητα» (Operable). Συγκεκριμένα, σχεδόν οι μισές παραβιάσεις (48,79%) εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας που σχετίζεται με την αντίθεση φωτεινότητας (1.4.3 Contrast), το 20% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «1.1.1 Non-Text Content» και το 18,07% στο κριτήριο προσβασιμότητας «2.4.4 Purpose (In Context)».



Τα αποτελέσματα του ελέγχου των αρχών προσβασιμότητας «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και «Στιβαρότητα» (Robust) κρίνονται θετικά αφού στα δεκατρία (13) συνολικά κριτήρια προσβασιμότητας εντοπίζεται πολύ μικρός αριθμός παραβιάσεων (σχεδόν 10%).

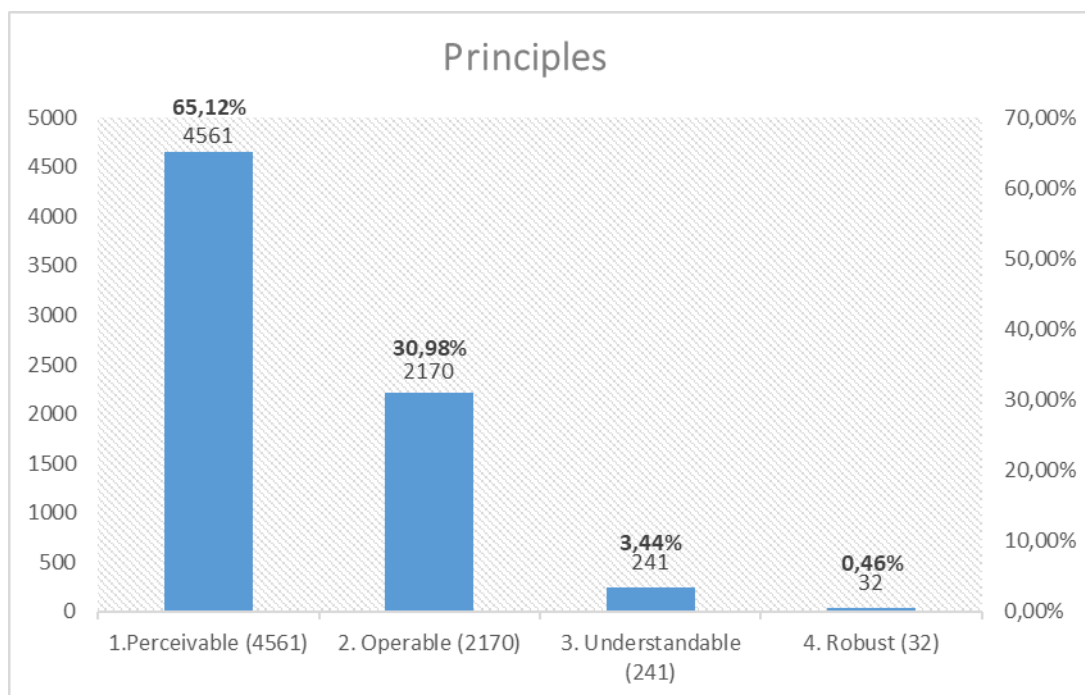
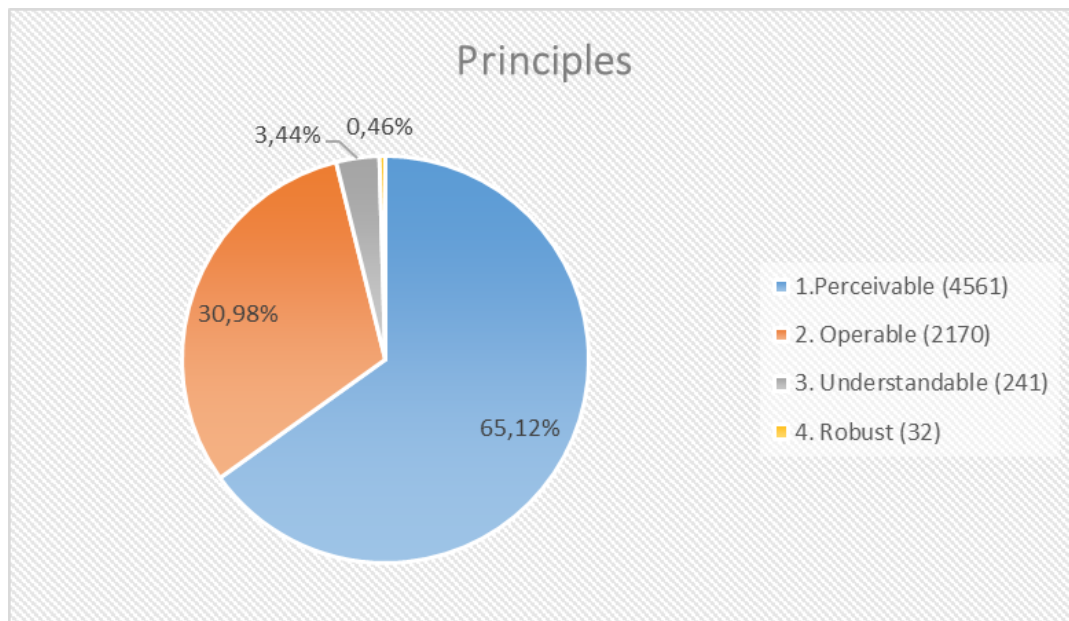
### 3.2 Αναλυτικά αποτελέσματα – Διεξοδική παρακολούθηση ιστοτόπων

Για τη μέθοδο της διεξοδικής παρακολούθησης, ελέγχθηκαν, εφόσον υπήρχαν, οι ακόλουθες σελίδες και τα ακόλουθα έγγραφα:

- α) η αρχική σελίδα, η σελίδα σύνδεσης, ο χάρτης ιστότοπου, η σελίδα επικοινωνίας, η σελίδα βοήθειας και η σελίδα νομικών πληροφοριών. Ειδικότερα, σε περίπτωση απουσίας της σελίδας βοήθειας ελέγχθηκε αντ' αυτής ο σύνδεσμος των συχνών ερωτήσεων. Επιπρόσθετα, αναφορικά με τη σελίδα νομικών πληροφοριών, εντάχθηκαν στην κατηγορία αυτή, οι πληροφορίες αναφορικά με την χρήση των cookies, την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και τους όρους χρήσης.
- β) τουλάχιστον μια σχετική σελίδα για κάθε τύπο υπηρεσίας (ενδεικτικά υπηρεσίες προς πολίτες, επιχειρήσεις κοκ) που παρέχεται από τον ιστότοπο ή την εφαρμογή για φορητές συσκευές και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτής, όπως, μεταξύ άλλων, η λειτουργία αναζήτησης.
- γ) οι σελίδες που περιλαμβάνουν τη δήλωση ή την πολιτική προσβασιμότητας και οι σελίδες που περιλαμβάνουν τον μηχανισμό υποβολής παρατηρήσεων.
- δ) παραδείγματα σελίδων με ουσιωδώς διακριτή εμφάνιση ή διαφορετικό τύπο περιεχομένου.
- ε) τουλάχιστον ένα σχετικό έγγραφο με δυνατότητα λήψης, κατά περίπτωση, για κάθε τύπο υπηρεσίας που παρέχεται από τον ιστότοπο ή την εφαρμογή για φορητές συσκευές και τυχόν άλλες κύριες προβλεπόμενες χρήσεις αυτού.
- στ) οποιαδήποτε άλλη σελίδα κρίνεται σχετική από τον φορέα παρακολούθησης.
- ζ) τυχαία επιλεγμένες σελίδες που αντιπροσωπεύουν τουλάχιστον το 10 % του δείγματος που καθορίζεται στο σημείο 3.2 στοιχείο α) έως στ).

Ελέγχθηκαν συνολικά 15 ιστότοποι, 15 έγγραφα και 170 ιστοσελίδες διαφόρων τομέων της δημόσιας διοίκησης, απ' όπου. προέκυψαν 7.004 παραβιάσεις (violations) των κριτηρίων προσβασιμότητας. Αναλυτικά, σύμφωνα με την **Εικόνα 8**, ευρέθησαν 4.561

παραβιάσεις της Αρχής «Αντιληπτικότητα» (Perceivable), 2.170 της Αρχής «Χρηστικότητα» (Operable), 241 της Αρχής «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και 32 της Αρχής «Στιβαρότητα» (Robust).



Εικόνα 8. Παραβιάσεις ανά αρχή

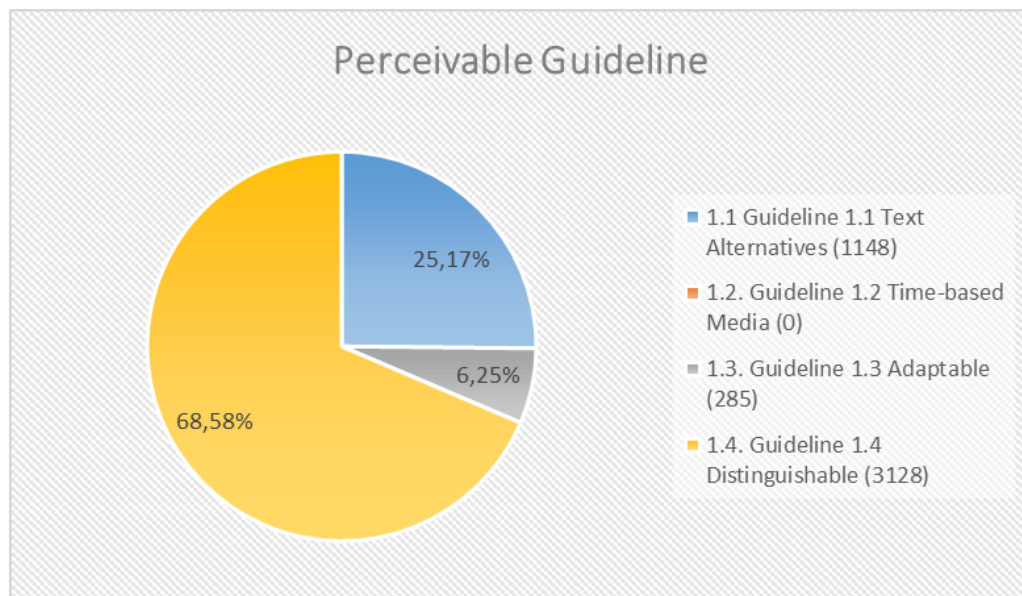
**Αντιληπτικότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιαστούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν.

**Χρηστικότητα**, σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι εύχρηστα.

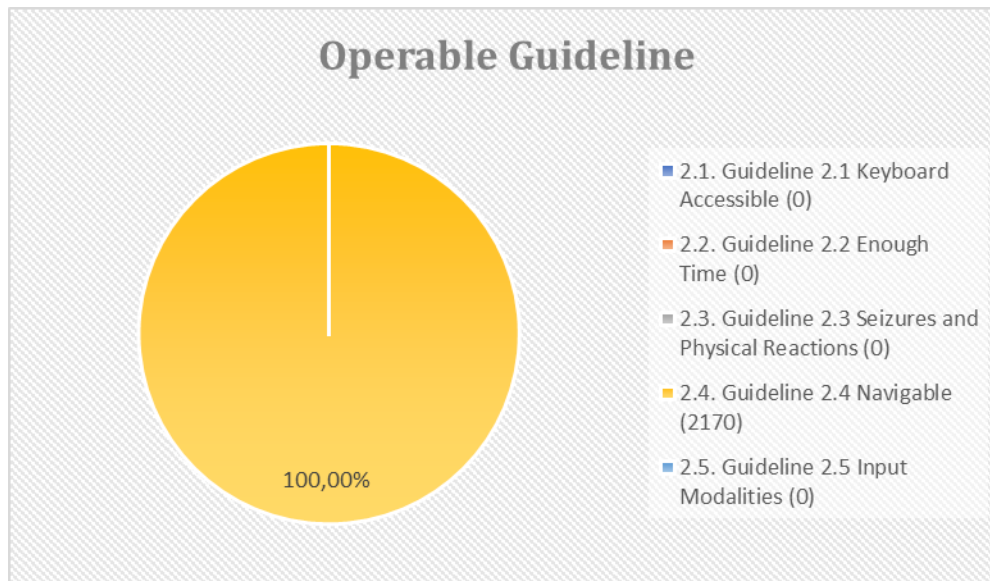
**Κατανοησιμότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής με τον χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές.

**Στιβαρότητα**, σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα πρακτόρων χρηστών, περιλαμβανομένων και υποστηρικτικών τεχνολογιών.

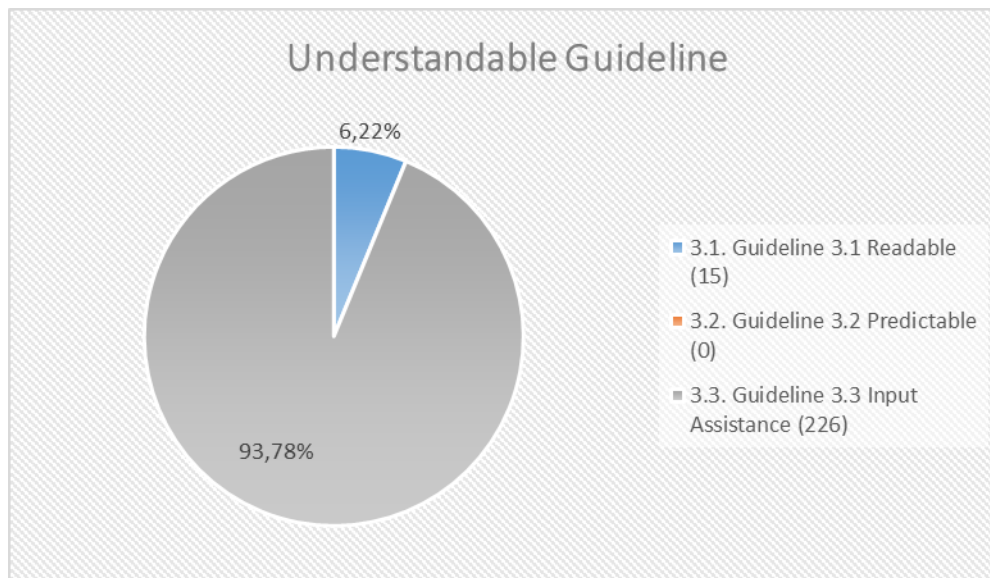
Κάθε αρχή διέπεται από μια σειρά κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας (Guidelines). Στις παρακάτω **Εικόνες 9, 10, 11 και 12** παρουσιάζονται, οι παραβιάσεις ανά οδηγία.



Εικόνα 9. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Perceivable"

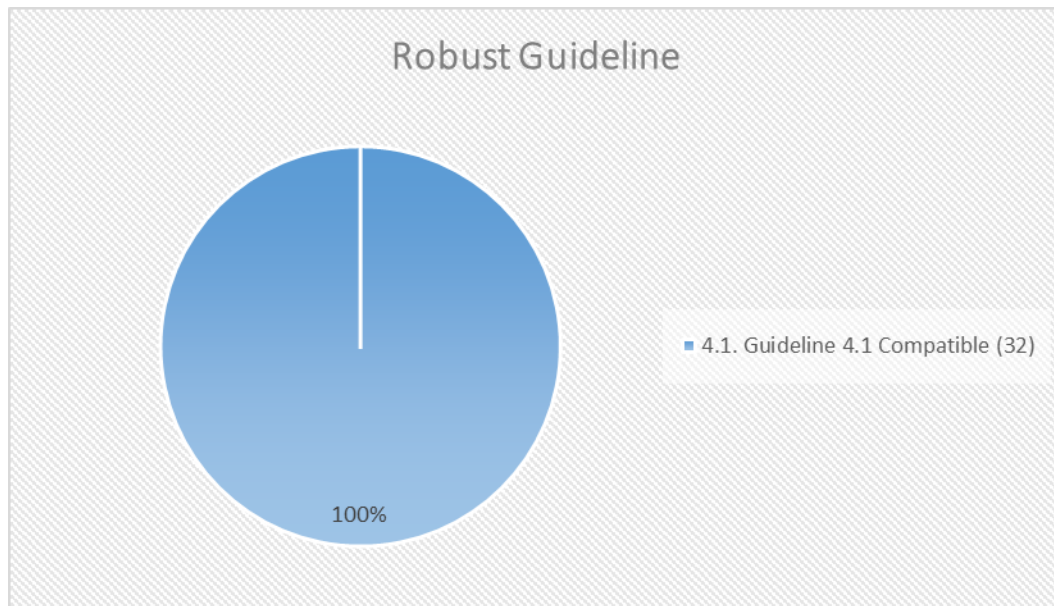


Εικόνα 10. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Operable"



Εικόνα 11. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Understandable"

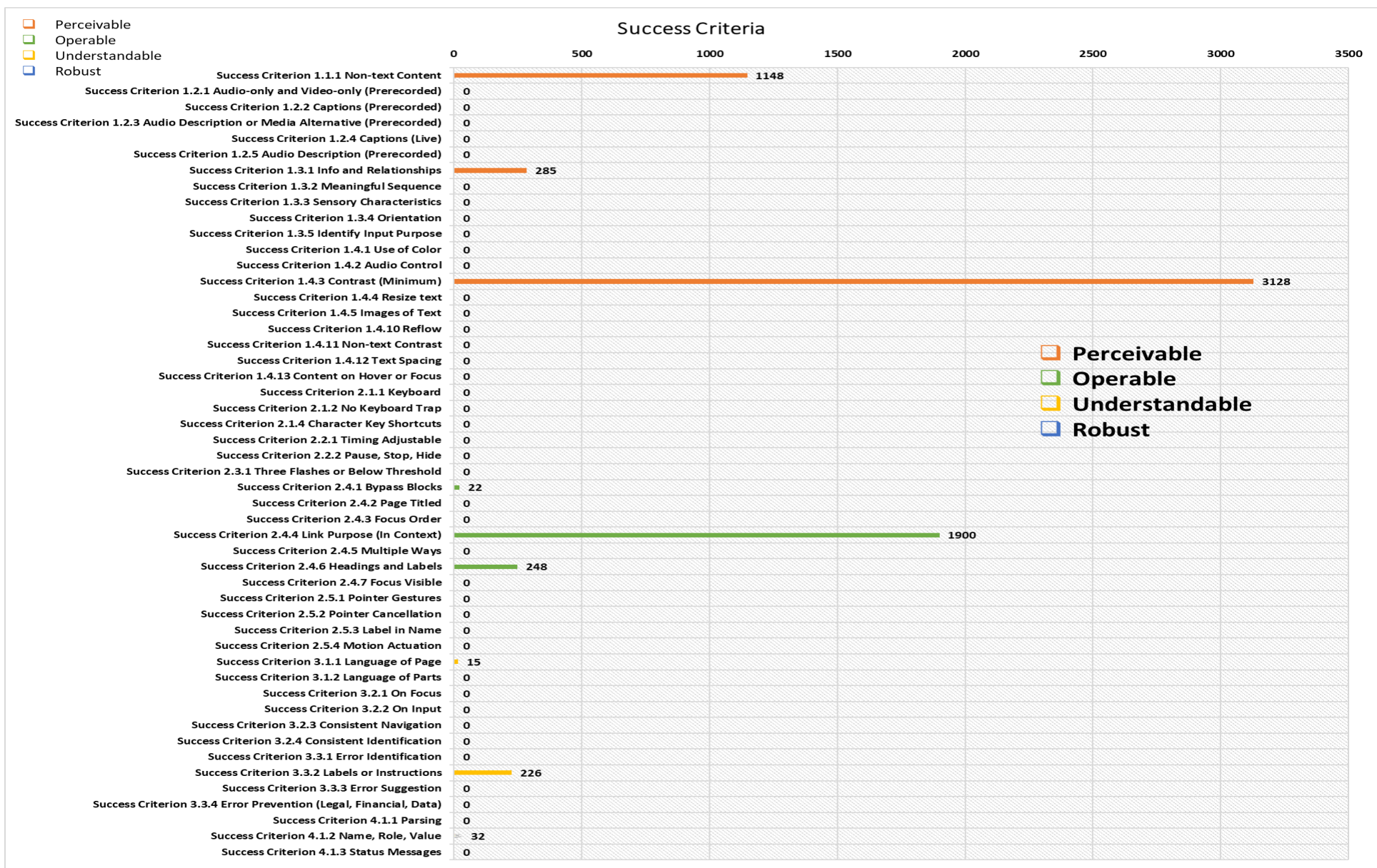




*Εικόνα 12. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Robust"*

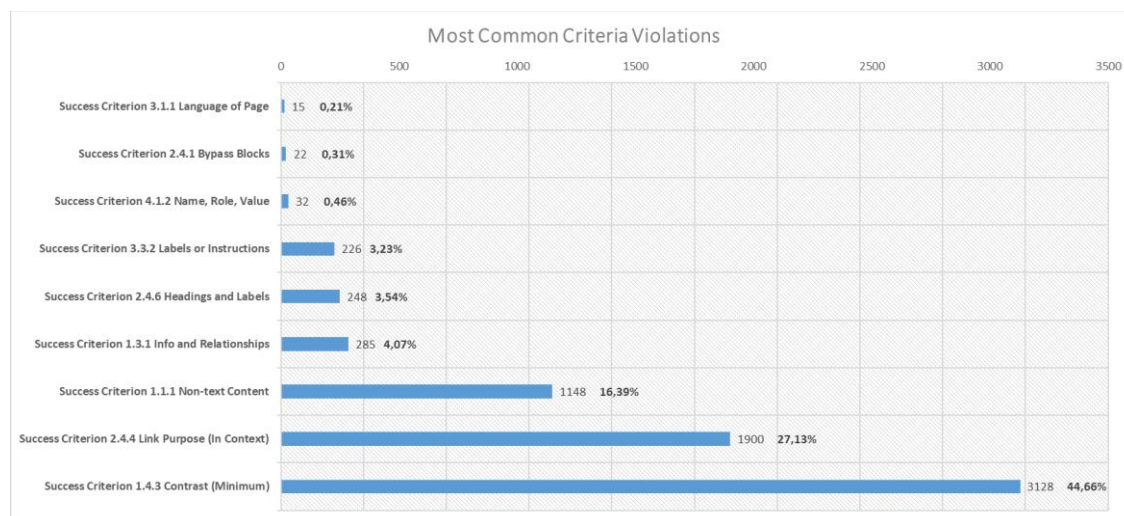
Παράλληλα, κάθε οδηγία εμπεριέχει διάφορα κριτήρια προσβασιμότητας (Success criteria), οι παραβιάσεις των κριτηρίων ανά οδηγία παρουσιάζονται στην παρακάτω

**Εικόνα 13.**



Εικόνα 13. Παραβιάσεις ανά κριτήριο επιτυχία

Οι πιο συχνές παραβιάσεις κριτηρίων προσβασιμότητας παρουσιάζονται στην παρακάτω **Εικόνα 14**



Εικόνα 14. Συχνότερα παραβιαζόμενα κριτήρια επιτυχίας

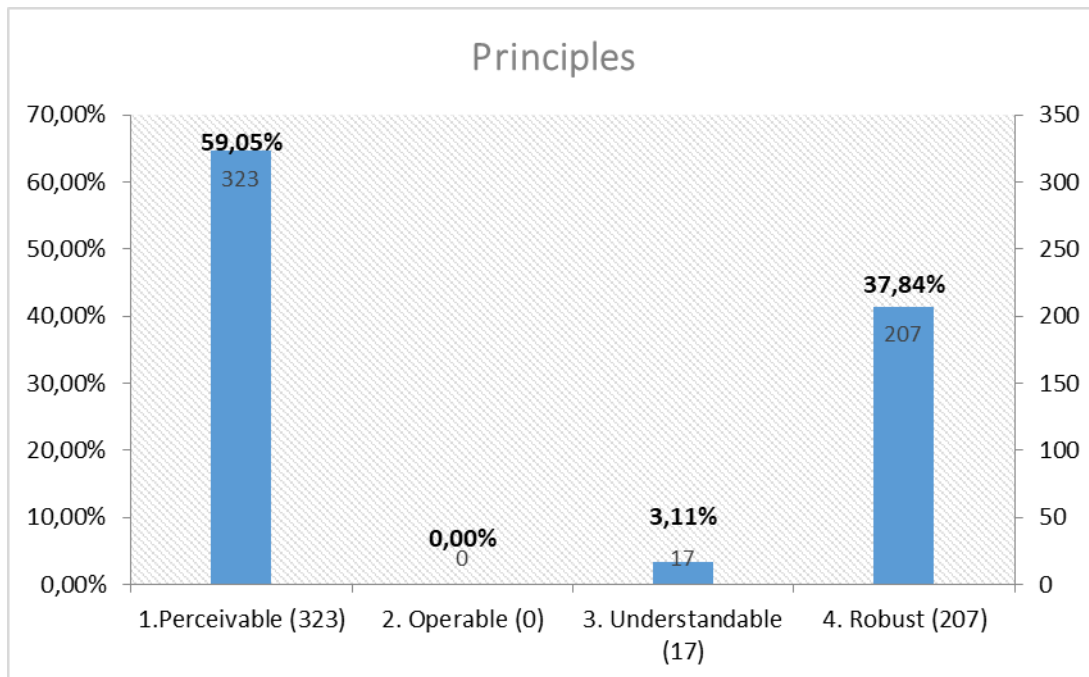
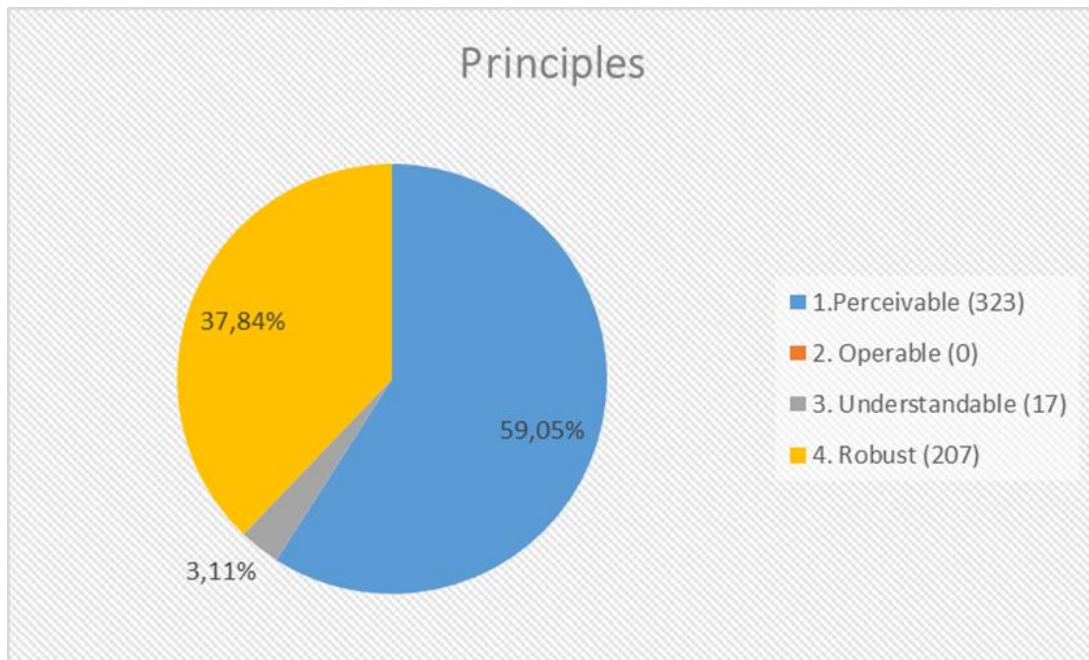
Συμπερασματικά, σύμφωνα με την ανωτέρω ανάλυση τα αποτελέσματα του διεξοδικού ελέγχου είναι αντίστοιχα με τα αποτελέσματα του απλουστευμένου ελέγχου αφού η πλειοψηφία των παραβιάσεων, εντοπίζεται στο ίδια κριτήρια προσβασιμότητας.

### 3.3 Αναλυτικά αποτελέσματα –Έλεγχος εφαρμογών για φορητές συσκευές

Για τους σκοπούς του παρούσας έκθεσης, ως «σελίδα» νοείται **η οθόνη σε εφαρμογή για φορητές συσκευές**.

Ελέγχθηκαν 274 σελίδες για το σύνολο των 17 εφαρμογών, ώστε να καλύπτονται τουλάχιστον οι βασικές λειτουργικότητες της εκάστοτε εφαρμογής, έως το σημείο όπου απαιτούνταν η σύνδεση του χρήστη.

Το δείγμα περιελάμβανε εφαρμογές διαφόρων τομέων της δημόσιας διοίκησης, από το οποίο προέκυψαν 547 παραβιάσεις (violations) των κριτηρίων. Αναλυτικά, σύμφωνα με την παρακάτω **Εικόνα 15**, ευρέθησαν 323 παραβιάσεις της Αρχής «Αντιληπτικότητα» (Perceivable), 0 της Αρχής «Χρηστικότητα» (Operable), 17 της Αρχής «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και 207 της Αρχής «Στιβαρότητα» (Robust).



Εικόνα 15. Παραβιάσεις ανά αρχή

**Αντιληπτικότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιαστούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν.

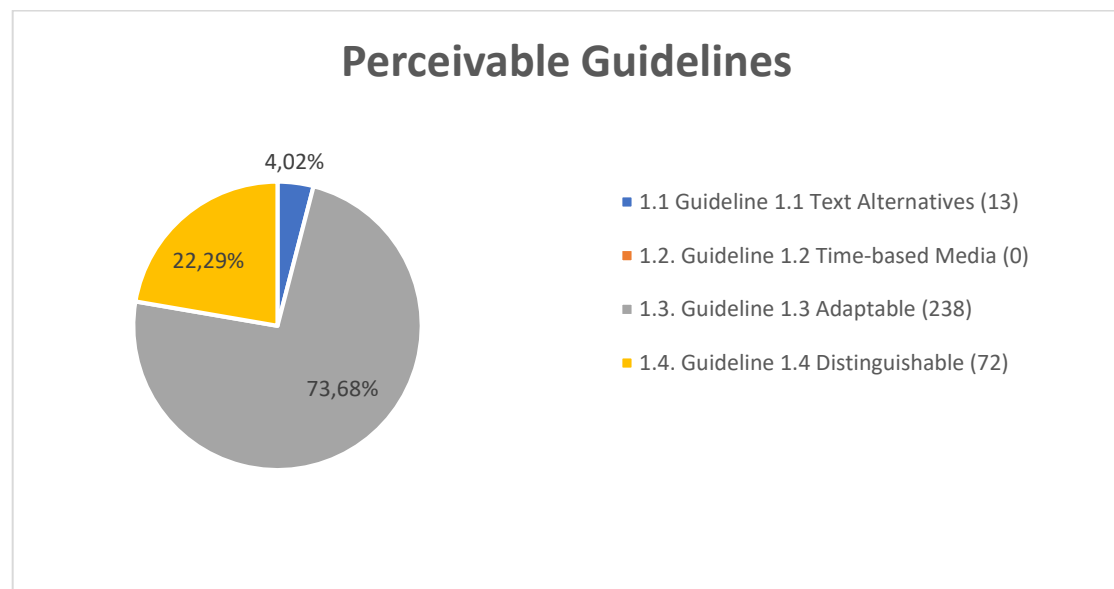
**Χρηστικότητα**, σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία διεπαφής με τον χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι εύχρηστα.

**Κατανοησιμότητα**, σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της διεπαφής με τον χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές.

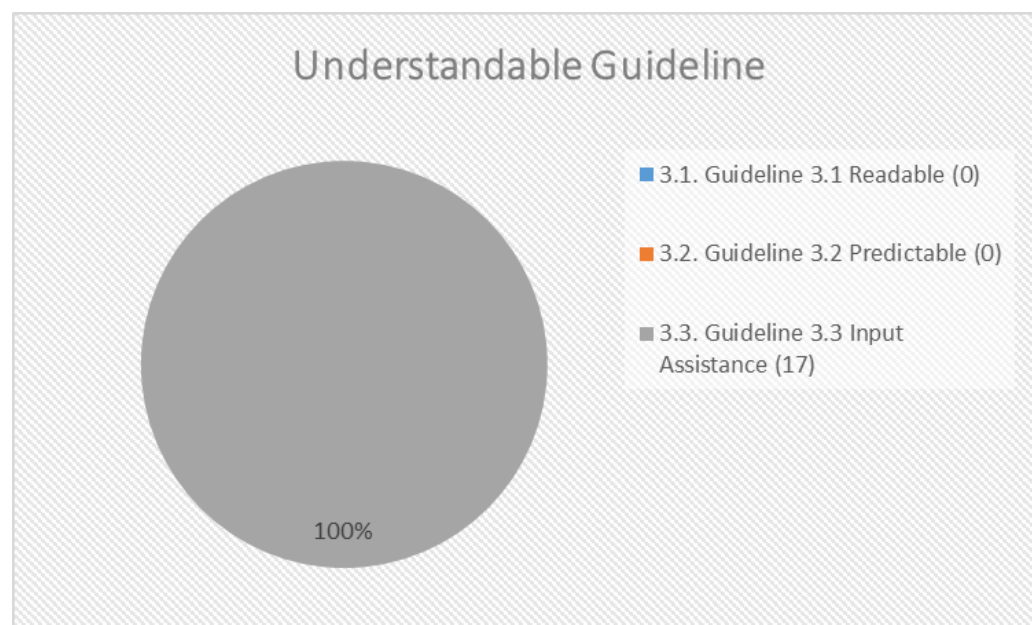


**Στιβαρότητα**, σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα πρακτόρων χρηστών, περιλαμβανομένων και υποστηρικτικών τεχνολογιών.

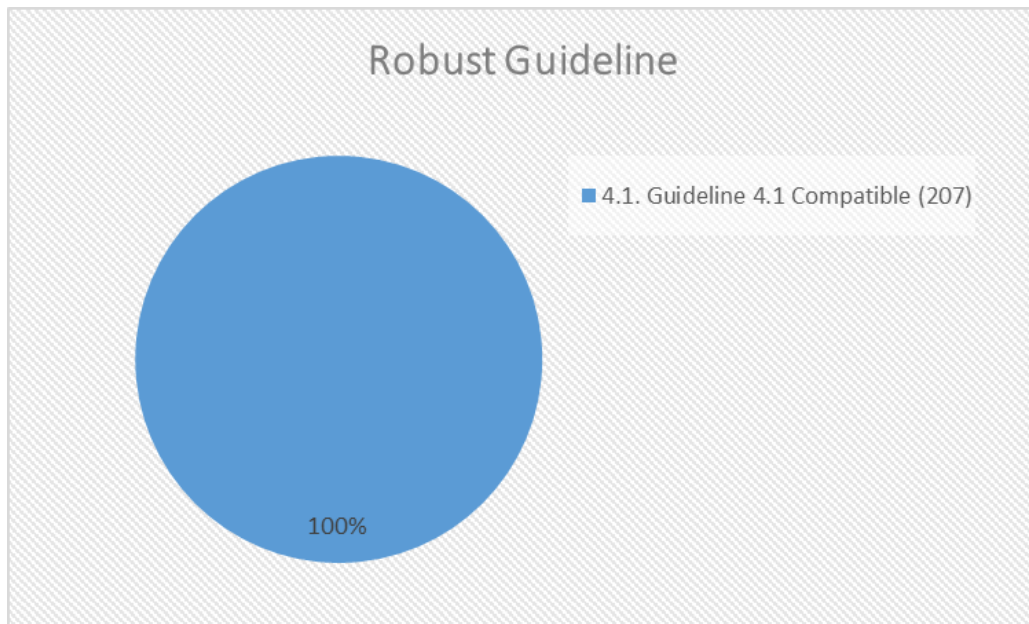
Κάθε αρχή διέπεται από μια σειρά κατευθυντήριων οδηγιών προσβασιμότητας (Guidelines). Στις παρακάτω **Εικόνες 16, 17 και 18** παρουσιάζονται, οι παραβιάσεις ανά κατευθυντήρια οδηγία. Για την αρχή «Χρηστικότητα» (Operable), δεν έχουν εντοπιστεί παραβιάσεις, κατά συνέπεια το διάγραμμα παραλείπεται.



Εικόνα 16. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Perceivable"



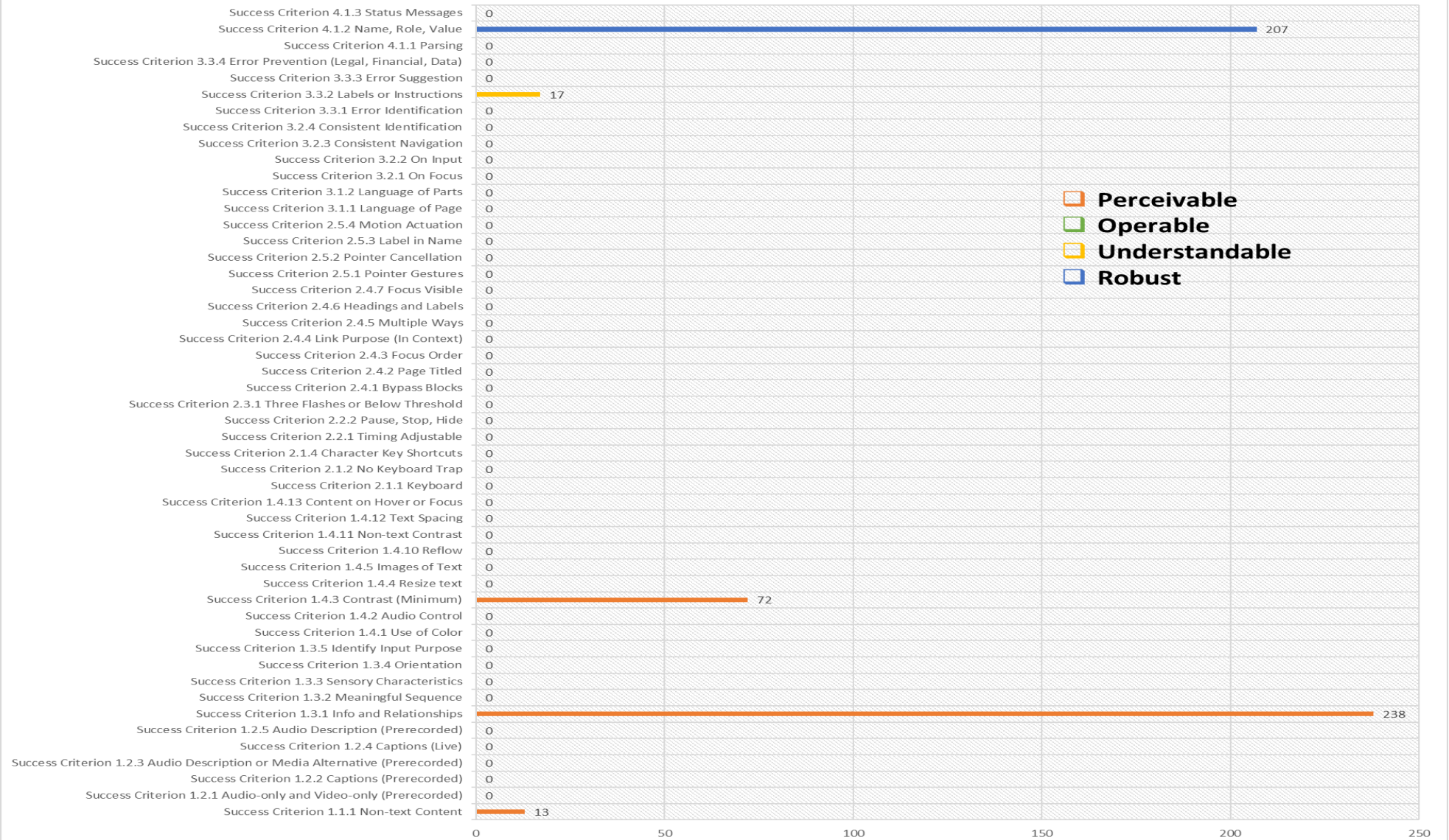
Εικόνα 17. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Understandable"



Εικόνα 18. Παραβιάσεις των οδηγιών της αρχής "Robust"

Παράλληλα, κάθε οδηγία εμπεριέχει διάφορα κριτήρια προσβασιμότητας (Success criteria), οι παραβιάσεις των κριτηρίων ανά οδηγία παρουσιάζονται στην παρακάτω **Εικόνα 19**.

## Success Criteria



Εικόνα 19. Παραβιάσεις ανά κριτήριο επιτυχίας



Οι πιο συχνές παραβιάσεις κριτηρίων προσβασιμότητας παρουσιάζονται στην παρακάτω **Εικόνα 20**.



Εικόνα 20. Συχνότερα παραβιαζόμενα κριτήρια επιτυχίας

Συμπερασματικά, σύμφωνα με την ανωτέρω ανάλυση η πλειοψηφία των παραβιάσεων (σχεδόν 94%) εντοπίζεται μόνο σε τρία (3) από τα συνολικά πενήντα (50) κριτήρια προσβασιμότητας που ελέγχθηκαν.

Ειδικότερα τα τρία (3) κριτήρια στα οποία εντοπίστηκαν οι περισσότερες παραβιάσεις ανήκουν στα είκοσι τρία (23) συνολικά κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι αρχές προσβασιμότητας «Αντιληπτικότητα» (Perceivable) και «Στιβαρότητα» (Robust). Συγκεκριμένα σχεδόν το 43,51% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «1.3.1 Info and Relationship», το 37,84% των παραβιάσεων εντοπίζονται στο κριτήριο προσβασιμότητας «4.1.2 Name, Role, Value» και το 13,16% στο κριτήριο προσβασιμότητας που σχετίζεται με την αντίθεση φωτεινότητας (1.4.3 Contrast).

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των αρχών προσβασιμότητας «Κατανοησιμότητα» (Understandable) και «Χρηστικότητα» (Operable) κρίνονται θετικά αφού στα είκοσι επτά (27) συνολικά κριτήρια προσβασιμότητας εντοπίζεται πολύ μικρός αριθμός παραβιάσεων (σχεδόν 6%).

## 4. ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΕΛΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Σε εθνικό επίπεδο, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.), μέσω του Τμήματος Ψηφιακής Προσβασιμότητας & Κοινωνικών Υποθέσεων της Διεύθυνσης Ψηφιακής Στρατηγικής, είναι αρμόδια για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές

συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα ως προς τις απαιτήσεις προσβασιμότητας (φορέας παρακολούθησης). Για την εύρυθμη παρακολούθηση της εκτέλεσης του μηχανισμού ελέγχου της ψηφιακής προσβασιμότητας των ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές του δημόσιου τομέα, τηρείται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών η πλατφόρμα του Μητρώου Δημόσιων Ιστοτόπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.). Το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων της Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ., είναι θεσμικά αρμόδιο για την επιχειρησιακή διαχείριση, επικαιροποίηση και λειτουργία του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., σε συνεργασία με τις αντίστοιχες υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.).

Στην εθνική νομοθεσία προβλέπεται μηχανισμός υποβολής παρατηρήσεων, ως ατομικό δικαίωμα του πολίτη προς το κράτος, με παράλληλη υποχρέωση της πολιτείας να ανταποκρίνεται στα αιτήματα/παρατηρήσεις των πολιτών εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων.

Ως προς τη λήψη κατάλληλων θεσμικών και λειτουργικών μέτρων, σε εθνικό επίπεδο προβλέφθηκε ότι:

- Κάθε ενδιαφερόμενος έχει δικαίωμα να υποβάλλει παρατηρήσεις ή αίτηση για ενημέρωση ως προς την κατάσταση συμμόρφωσης των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές οργανισμών του δημόσιου τομέα, ή αίτηση για πληροφορίες που ελλείπουν. Εν συνεχεία, ο φορέας υποδοχής παραπόνων καλείται να αποφανθεί μέσα σε 30 μέρες από την υποβολή της σχετικής αίτησης, ειδάλλως να αιτιολογήσει ειδικά τους λόγους καθυστέρησης της απάντησης. Η υποβολή παρατηρήσεων, καθώς και η ανταπόκριση του φορέα, κοινοποιείται και στη Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.
- Σε περίπτωση μη ικανοποιητικής απάντησης στην ενημέρωση ή στα αιτήματα ενημέρωσης για την κατάσταση συμμόρφωσης, παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας με άλλους θεσμικούς φορείς, όπως ο Συνήγορος του Πολίτη, να λαμβάνουν επιστολές και αιτήματα πολιτών επί παρατηρήσεων σε θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας.
- Το ανωτέρω θεσμικό πλαίσιο περιγράφεται στην πλατφόρμα του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., σε κατάλληλο σύνδεσμο, καθώς και στη Δήλωση Προσβασιμότητας έκαστου φορέα, η οποία πρέπει να αναρτάται σε εμφανές σημείο στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου, ή να διατίθεται σε κάθε ιστοσελίδα, π.χ. σε στατική κεφαλίδα ή υποσέλιδο.

- Από την έναρξη λειτουργίας του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. το 2019 προβλέφθηκε μηχανισμός ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας για την υποδοχή και διαχείριση αιτημάτων των φορέων της δημόσιας διοίκησης. Συγκεκριμένα, ο μηχανισμός επιτρέπει την απ' ευθείας επικοινωνία με το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ως καθ' ύλην αρμόδιο, για την επίλυση τεχνικών και οργανωτικών θεμάτων, αλλά και ευρύτερα την υποβολή σχολίων και παρατηρήσεων από τους φορείς, σχετικών με θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας.
- Σε συμμόρφωση με τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), στον ιστότοπο του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. δημοσιοποιούνται στοιχεία ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας του αρμόδου Φορέα για την εφαρμογή και συμμόρφωση, καθώς και φόρμα επικοινωνίας/υποβολής σχολίων και παρατηρήσεων των πολιτών, προς το Φορέα.

Από τον Μάρτιο του 2021 η λειτουργία του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. αναβαθμίζεται, ενισχύεται η ασφάλεια της πλατφόρμας και προστίθενται νέες λειτουργικότητες. Μία εκ των νέων δυνατοτήτων αποτελεί η υποβολή παρατηρήσεων, μέσω της πλατφόρμας του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., απευθείας στον φορέα υποδοχής των σχολίων και αιτημάτων που κάνει ο κάθε πολίτης, με ταυτόχρονη αυτοματοποιημένη ενημέρωση στις θυρίδες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των εμπλεκόμενων μερών για την πορεία υποβολής της αίτησης.

Από την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., κατατέθηκαν 130 ηλεκτρονικά ερωτήματα από φορείς του δημόσιου τομέα, στους οποίους έχουν οριστεί εκπρόσωποι για την εφαρμογή της νομοθεσίας για τη ψηφιακή προσβασιμότητα.

Επισημαίνεται ότι, λόγω της αρχικής εφαρμογής της νομοθεσίας για την ψηφιακή προσβασιμότητα, το σύνολο, σχεδόν, των παρατηρήσεων στον φορέα παρακολούθησης προέρχεται αποκλειστικά από εκπροσώπους φορέων του δημόσιου τομέα και όχι πολίτες, καθώς ένα μεγάλο μέρος των αιτημάτων αποτέλεσαν τεχνικά και διαδικαστικά προβλήματα σχετικά με την αρχική φάση υλοποίησης των διαδικασιών ένταξης προσβάσιμων ιστοτόπων στο ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., για την ολοκλήρωση της διαδικασίας δημιουργίας ενός Μητρώου ψηφιακά προσβάσιμων ιστοτόπων στην Ελλάδα.

## 5. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕ ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ

Η υλοποίηση και λειτουργία μίας ολοκληρωμένης και ισότιμης ψηφιακής εξυπηρέτησης συνεπάγεται μείωση διοικητικών βαρών, ταχύτητα εξυπηρέτησης και μείωση άσκοπων μετακινήσεων από τόπο σε τόπο, ειδικά για τα Άτομα με αναπηρία, ιδιαίτερα αυτή την

περίοδο, λόγω των ιδιαίτερων κοινωνικών συνθηκών που έχει δημιουργήσει η πανδημία COVID-19.

Η εμπειρία της διεξαγωγής του ελέγχου της ψηφιακής προσβασιμότητας του υπό παρακολούθηση δείγματος, ανέδειξε τους εξής βασικούς μηχανισμούς διαβούλευσης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών πάνω σε θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας:

- ✓ **Ενημέρωση** των εμπλεκόμενων μερών με τη χρήση δια ζώσης και εξ' αποστάσεως τεχνολογίας.
- ✓ **Παροχή τεχνικής βοήθειας** προς τους φορείς για την εναρμόνιση με τους κανόνες συμμόρφωσης ψηφιακής προσβασιμότητας.
- ✓ **Κατάρτιση/επιμόρφωση** για την κάλυψη κενών τεχνογνωσίας και την υποστήριξη/καθοδήγηση των δημόσιων υπαλλήλων.
- ✓ **Λειτουργία** και εμπλουτισμός με νέες λειτουργικότητες της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ., για τη συγκέντρωση και αποφυγή του κατακερματισμού της πληροφορίας επί θεμάτων ψηφιακής προσβασιμότητας.

Παράλληλα, με στόχο τη συνολική προσέγγιση του θέματος της ψηφιακής προσβασιμότητας, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών έχει δρομολογήσει μελέτη ωρίμανσης δράσεων υλοποίησης και παρακολούθησης της Ψηφιακής Προσβασιμότητας (ιστοτόπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές) των φορέων της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου οι υπηρεσίες τους να καταστούν περισσότερο προσβάσιμες στους χρήστες και ιδίως στα άτομα με αναπηρίες, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται:

- ο εντοπισμός και η καταγραφή απαραίτητων επεμβάσεων ευαισθητοποίησης για το σύνολο των πολιτών.
- η τεχνολογική υποστήριξη και ανταπόκριση σε ερωτήματα των δημόσιων φορέων και οργανισμών, ώστε να ολοκληρωθεί η εναρμόνιση με την Ευρωπαϊκή Οδηγία και τις απορρέουσες ρυθμίσεις της ελληνικής νομοθεσίας.
- η διερεύνηση των δυνατοτήτων συνεργασίας με ερευνητικούς/ακαδημαϊκούς φορείς, ώστε να δρομολογηθούν δράσεις που αφορούν:
  - ο την ανάπτυξη ή/και περαιτέρω βελτίωση εργαλείων αξιολόγησης της συμμόρφωσης των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα,
  - ο τον σχεδιασμό / ωρίμανση δράσης δημιουργίας οριζόντιας πλατφόρμας για ιστότοπο δημοσίου οργανισμού και η κατάρτιση συστάσεων για την υλοποίηση εργαλειοθήκης ελέγχου προσβασιμότητας, και

- τη διεξαγωγή ενημερωτικών ημερίδων για τα εμπλεκόμενα μέρη.