

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 3 «ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»**

**της Πράξης «ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ 2014-2018»
κωδ. ΟΠΣ 5000245**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

**ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Κωδικός εκπαιδευτικού υλικού:

Κωδικός Πιστοποίησης προγράμματος: 740

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 3 «ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

**ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέλη Ομάδας

Συντονιστής: Δρ. Σαράντης Κουγιού

Συγγραφείς:

**Μαρία Γαλαζούλα
Κωνσταντίνος Καπαρός
Διονύσιος Κοντογιώργης
Βασιλική Τζοβλά**

Αξιολογητές/τριες:

**Σοφία Λουκαδούνου
Δρ. Γεώργιος Παπαμιχαήλ**

Περιεχόμενα

Ευρετήριο Εικόνων.....6



1.	Εισαγωγή	9
2.	Αρχές Καλής Διοικητικής Εξυπηρέτησης	12
2.1	Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας	12
2.2	Θεμελιώδεις αρχές Διοικητικής Δράσης	14
2.3	Πολιτοκεντρική Δημόσια Διοίκηση - Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς	15
2.4	Τρόποι Εξυπηρέτησης Πολιτών	23
2.4.1	Ο θεσμός των ΚΕΠ	23
2.4.2	Πλατφόρμα myKEPlive	24
2.4.3	Πλατφόρμα Επισκέψεων στα ΚΕΠ	27
2.4.4	Θυρίδες ΚΕΠ	28
2.5	Λειτουργία ιστοτόπου για τα ΚΕΠ	31
2.6	Μελέτη περίπτωσης εξυπηρέτησης πολίτη	33
3.	Ενιαία Ψηφιακή πύλη gov.gr / Θυρίδες ΚΕΠ	36
3.1	Θεσμικό Πλαίσιο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ν. 4727/2020)	36
3.1.1	Προσωπικός Αριθμός (Π.Α.)	39
3.1.2	Ηλεκτρονικές υπογραφές και σφραγίδες	40
3.1.3	Μελέτη Περίπτωσης - Έλεγχος υπογραφής σε έγγραφο	49
3.1.4	Ηλεκτρονικά Έγγραφα – Ιδιωτικά/Δημόσια	52
3.1.5	Κύρος και αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών δημοσίων ηλεκτρονικών εγγράφων	54
3.1.6	Έγγραφα που αναρτώνται στην Διαύγεια	57
3.1.7	Ηλεκτρονικά Ιδιωτικά Έγγραφα	58
3.1.8	Επικύρωση ηλεκτρονικών εγγράφων από τα ΚΕΠ	58
3.1.9	Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών	60
3.2	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr	67
3.2.1	Θεσμικό πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του gov.gr	68
3.2.2	Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr	69
3.2.3	Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Ενιαία Ψηφιακής Πύλης	72



3.2.4	Οδηγός συγγραφής περιεχομένου.....	74
3.2.5	Δομικά Στοιχεία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης	75
3.2.6	Υποχρεώσεις Φορέων	76
3.2.7	Θυρίδα Πολίτη	82
3.2.8	Ψηφιακά έγγραφα gov.gr.....	83
3.3	Θυρίδες ΚΕΠ	85
3.3.1	Ανάλυση περιβάλλοντος θυρίδας	89
3.3.2	Βασικές λειτουργικότητες Θυρίδας.....	90
3.3.3	Αίτηση μέσα από την θυρίδα /αυτοπρόσωπη παρουσία πολίτη	93
3.3.4	Προϋποθέσεις έκδοσης πιστοποιητικών δημοτολογίου και ληξιαρχείων πράξεων.....	95
3.4	Διαχείριση αιτήσεων έκδοσης Ηλεκτρονικών Υπογραφών	97
3.4.1	Διαδικασία έκδοσης Ψηφιακών Πιστοποιητικών	100
3.4.2	Βήματα διαδικασίας ελέγχου και έγκρισης στο ΚΕΠ	102
3.4.3	Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ) ...	109
4.	Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ΚΕΠ – myKEPlive / Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.....	111
4.1	Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ΚΕΠ – myKEPlive.....	111
4.1.1	Η φιλοσοφία της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης, σκοπιμότητα και στόχοι της πλατφόρμας.....	112
4.1.2	Αναφορά και ανάλυση του θεσμικού πλαισίου για το myKEPlive.....	118
4.1.3	Ραντεβού/Κράτηση	119
4.1.3.1	Διαδικασία για τον πολίτη/νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης	120
4.1.3.2	Διαδικασία για τον υπάλληλο	121
4.1.3.3	Διαδικασία για τον διαχειριστή.....	122
4.1.3.4	Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας myKEPlive....	122
4.1.4	Διαδικασία ένταξης ΚΕΠ στο mykeplive	124
4.1.5	Εξοικείωση με την πλατφόρμα myKEPlive	125
4.1.5.1	Εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams	125
4.1.5.2	Εξοικείωση με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού – myKEPlive..	127
4.1.6	Μελέτη περίπτωσης - Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία μέσω	

τηλεδιάσκεψης - παρουσία διερμηνέα	127
4.2 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myKEPLive	137
4.3 Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης.....	137
4.3.1 Ηλεκτρονική ταυτότητα.....	138
4.3.2 Βασικοί κανόνες αναφορικά με τους υπηρεσιακούς κωδικούς	139
4.3.3 Αυθεντικοποίηση και Εξουσιοδότηση.....	140
4.3.4 Εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης».....	143
4.3.4.1 Δημιουργία Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης	143
4.3.5 Διαχείρισης Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης	144
4.3.6 Αξιοποίηση της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης χρηστών Δημόσιας Διοίκησης από φορείς του δημοσίου	145
4.3.7 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι	145
4.4 Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.....	146
4.4.1 Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου	147
4.4.2 Η ανάγκη επιβεβαίωσης/πιστοποίησης στοιχείων επικοινωνίας, σκοπιμότητα και στόχοι της πλατφόρμας	150
4.4.3 Διαχείριση αιτήματος ένταξης στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας	157
4.4.3.1 Δήλωση - Καταχώριση στοιχείων	157
4.4.3.2 Μεταβολή στοιχείων.....	162
4.4.3.3 Διαγραφή στοιχείων.....	162
4.4.4 Διαλειτουργικότητες Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας	163
4.4.5 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.	165
5. Βιβλιογραφία Παραπομπές.....	167

Ευρετήριο Εικόνων

ΣΧΗΜΑ 3.1: ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	43
ΣΧΗΜΑ 3.2: ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΛΕΙΔΙΟΥ - Ν.4727/2020 – ΑΡΘΡΟ 2	44
ΣΧΗΜΑ 3.3: ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ.....	45
ΣΧΗΜΑ 3.4: ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΦΡΑΓΙΔΩΝ.....	47
ΣΧΗΜΑ 3.5: ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ.....	49
ΣΧΗΜΑ 3.6: ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ.....	50
ΣΧΗΜΑ 3.7: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ.....	51
ΣΧΗΜΑ 3.8: ΕΙΔΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	53
ΣΧΗΜΑ 3.9: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	54
ΣΧΗΜΑ 3.10: ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	56
ΣΧΗΜΑ 3.11: ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΑΠΟ ΚΕΠ	59
ΣΧΗΜΑ 3.12: ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	63
ΣΧΗΜΑ 3.13: ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	65
ΣΧΗΜΑ 3.14: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	65
ΣΧΗΜΑ 3.15: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ GOV.GR.....	72
ΣΧΗΜΑ 3.16: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	72
ΣΧΗΜΑ 3.17: ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	73
ΣΧΗΜΑ 3.18: ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ GOV.GR.....	76
ΣΧΗΜΑ 3.19: ΨΗΦΙΑΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ GOV.GR.....	83
ΣΧΗΜΑ 3.20: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΚΕΠ.....	85
ΣΧΗΜΑ 3.21: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΚΕΠ	86
ΣΧΗΜΑ 3.22: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ ΣΤΟ GOV.GR	86
ΣΧΗΜΑ 3.23: Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠ.....	87
ΣΧΗΜΑ 3.24: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠ.....	88
ΣΧΗΜΑ 3.25: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ.....	88
ΣΧΗΜΑ 3.26: ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΕΣ ΘΥΡΙΔΑΣ	90
ΣΧΗΜΑ 3.27: ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΙΤΗΣΗΣ.....	92
ΣΧΗΜΑ 3.28: ON-LINE ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΤΑ ΚΕΠ.....	94
ΣΧΗΜΑ 3.29: ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΛΙΤΗ.....	95
ΕΙΚΟΝΑ 3.30: ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ.....	95



<i>ΕΙΚΟΝΑ 3.31: ΠΕΛΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΟΛΙΤΩΝ</i>	96
<i>ΕΙΚΟΝΑ 3.32: ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΟΛΙΤΩΝ</i>	96
<i>ΣΧΗΜΑ 3.33: ΝΕΑ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΑΠΕΔ</i>	98
<i>ΣΧΗΜΑ 3.34: ΝΕΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΑΠΕΔ</i>	99
<i>ΣΧΗΜΑ 3.35: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</i>	100
<i>ΣΧΗΜΑ 3.36: ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ – ΒΗΜΑ 1/2</i>	102
<i>ΣΧΗΜΑ 3.37: ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ – ΒΗΜΑ 2/2</i>	104
<i>ΣΧΗΜΑ 3.38: ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΚΣΗΔΕ</i>	107
<i>ΣΧΗΜΑ 3.39: ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΞΩΣΥΣΤΗΜΙΚΑ</i>	108
<i>ΣΧΗΜΑ 4.1: Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MYDESKLIVE</i>	112
<i>ΣΧΗΜΑ 4.2: ΞΕΝΑ ΦΟΡΕΑ ΣΤΟ MYDESKLIVE ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ</i> <i>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</i>	114
<i>ΣΧΗΜΑ 4.3: ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ MYDESKLIVE</i>	116
<i>ΣΧΗΜΑ 4.4: Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MYDESKLIVE ΣΕ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</i>	117
<i>ΣΧΗΜΑ 4.5: MYDESKLIVE – ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ</i>	118
<i>ΣΧΗΜΑ 4.6: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ</i>	120
<i>ΣΧΗΜΑ 4.7: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ MYKEPLIVE</i>	124
<i>ΣΧΗΜΑ 4.8: ΕΙΣΟΔΟΣ ΣΤΟ MICROSOFT OFFICE</i>	125
<i>ΣΧΗΜΑ 4.9: ΕΙΚΟΝΙΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ MICROSOFT TEAMS</i>	126
<i>ΣΧΗΜΑ 4.10: ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ MICROSOFT TEAMS</i> .	127
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.11: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ</i>	128
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.12: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ</i>	128
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.13: ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ</i>	129
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.14: ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ</i>	129
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.15: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΣΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΊΔΡΥΜΑ ΚΩΦΩΝ</i> ...	130
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.16: ΆΝΟΙΓΜΑ ΠΑΡΑΘΥΡΟΥ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑΣ</i>	131
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.17: ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ</i>	131
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.18: ΑΝΑΜΟΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</i>	132
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.19: ΑΠΟΔΟΧΗ ΕΙΣΟΔΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</i>	132
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.20: Η ΕΙΚΟΝΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</i>	133
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.21: ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ</i>	133
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.22: ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ (CHAT)</i>	134



<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.23: ΚΑΜΕΡΑ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΦΩΝΟ.....</i>	<i>134</i>
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.25: ΚΑΡΦΙΤΣΩΜΑ</i>	<i>136</i>
<i>ΕΙΚΟΝΑ 4.26: Η ΟΘΟΝΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΚΑΡΦΙΤΣΩΜΑ</i>	<i>136</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.27: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΩΔΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</i>	<i>144</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.28: ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</i>	<i>146</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.29: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΕΜΕΠ</i>	<i>150</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.30: ΕΜΕΠ – ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ</i>	<i>151</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.31: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟ Ε.Μ.ΕΠ.....</i>	<i>154</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.32: ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ Ε.Μ.ΕΠ.</i>	<i>155</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.33: ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΟ Ε.Μ.ΕΠ.....</i>	<i>157</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.34: ΤΟ Ε.Μ.ΕΠ. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ</i>	<i>158</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.35: ΤΟ Ε.Μ.ΕΠ. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΜΕΣΩ ΚΕΠ.....</i>	<i>159</i>
<i>ΣΧΗΜΑ 4.36: Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΠΙΛΕΓΕΙ ΠΩΣ ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ</i>	<i>161</i>

1. Εισαγωγή

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) συστάθηκαν με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α), με αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες, με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Αρχικά αφορούσε στις Περιφέρειες και τις τότε Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

Στη συνέχεια αναπτύχθηκαν οι ηλεκτρονικές υποδομές για τη λειτουργία των ΚΕΠ, δηλαδή την καταχώρηση, παρακολούθηση και ολοκλήρωση των αιτημάτων. Οι πρώτες υλοποιήσεις του ηλεκτρονικού, πλέον, Back Office των ΚΕΠ πραγματοποιήθηκαν μέσω των έργων Αριάδνη και Αριάδνη II, και στη συνέχεια εξελίχθηκαν με το έργο eΚΕΠ του ΕΡΜΗ. Παράλληλα τα καταστήματα των ΚΕΠ εξοπλίστηκαν πέρα από τα φαξ (fax) με τους απαραίτητους υπολογιστές και εκτυπωτές για τη λειτουργία τους.

Σήμερα οι υπάλληλοι των ΚΕΠ χρησιμοποιούν το ΚΕΠ-ΒΟ (Back Office) που βρίσκεται στις υποδομές του ΕΡΜΗ, για την εισαγωγή παρακολούθηση και ολοκλήρωση των υποθέσεων του ΚΕΠ. Η διεκπεραίωση για έναν αριθμό από πιστοποιημένες διαδικασίες ΚΕΠ είναι ηλεκτρονική, δηλαδή μέσω διαλειτουργικότητας του ΕΡΜΗ και του Πληροφοριακού Συστήματος του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα. Οι περισσότερες όμως πιστοποιημένες διαδικασίες ΚΕΠ διαπεραιώνονται εξωσυστημικά δηλαδή το αίτημα προωθείται προς τον αρμόδιο φορέα είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε και παραδοσιακά δηλαδή ο φυσικός φάκελος προωθείται, μέσω ταχυδρομείου/ υπαλλήλου ΚΕΠ. Το αποτέλεσμα σε κάθε περίπτωση, εκτός της διαλειτουργικότητας συστημάτων, παραλαμβάνεται από το ΚΕΠ με οποιονδήποτε από τους τρόπους που αναφέρθηκαν παραπάνω (φυσική διαβίβαση του διοικητικού αποτελέσματος μέσω ταχυδρομείου/ υπαλλήλου ΚΕΠ ή σπάνια μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Μέχρι σήμερα ο πολίτης και η επιχείρηση συναλλάσσονται με δεκάδες σημεία στο



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
για την Περιφερειακή Ανάπτυξη



δημόσιο, πολλά από τα οποία απέχουν αρκετά χιλιόμετρα μεταξύ τους. Ιδίως στην επαρχία είναι συχνή η ανάγκη μετάβασης στην πρωτεύουσα του νομού ή έστω σε πλησιέστερη πόλη προκειμένου να εξυπηρετηθεί ένας πολίτης. Κάθε δομή από αυτές έχει δικά της σημεία εξυπηρέτησης και πρακτικά η αλληλοεπίδραση μεταξύ των υπηρεσιών είναι σχεδόν μηδαμινή ή συνήθως εξαντλείται στην μη ηλεκτρονική πρακτική της αυτεπάγγελτης αναζήτησης.

Παρόλα αυτά μέχρι σήμερα:

- Τα ΚΕΠ τα τελευταία 15 χρόνια έχουν κάνει ένα μεγάλο βήμα, το οποίο πρέπει όχι μόνο να διατηρηθεί αλλά να ενισχυθεί περαιτέρω.
- Υπήρξε ριζική τομή στον τομέα της απλοποίησης των διαδικασιών με την κατάργηση των επικυρωμένων αντιγράφων αλλά και τη σταδιακή ένταξη στα ΚΕΠ σημαντικών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης.
- Η διασύνδεση και η διαλειτουργικότητα των δημόσιων φορέων έχει προχωρήσει σημαντικά.
- Υποχωρεί σημαντικά ο ψηφιακός αναλφαβητισμός σε όλη την ηλικιακή πυραμίδα

Ο ρόλος των ΚΕΠ είναι να αποτελέσουν τα φυσικά σημεία επαφής των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και να παράσχουν υπηρεσίες μιας στάσης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης, ο οποίος συντελείται με γοργούς ρυθμούς τον τελευταίο χρόνο καθώς και οι συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ένα ταχέως εξελισσόμενο περιβάλλον, αναδεικνύει πλέον την ανάγκη διοικητικού και ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ, προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετήσουν καλύτερα και με νέα εργαλεία πολίτες και επιχειρήσεις. Τα τελευταία έτη, έχουν υλοποιηθεί πολιτικές και έχουν σχεδιαστεί ενέργειες περαιτέρω αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ και πιο συγκεκριμένα:

- Ένταξη νέων διαδικασιών στα ΚΕΠ π.χ. εμβολιασμός, δικαιοσύνη, εργασία κ.α.
- Έναρξη του προγράμματος myKEPlive για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών σε επιλεγμένα ΚΕΠ.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



- Πλατφόρμα για το κλείσιμο ραντεβού εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία σε ΚΕΠ σε ημέρα και ώρα επιλογής των πολιτών (rantenou.kep.gov.gr)
- Επιχειρησιακή και τεχνολογική αναβάθμιση μέσω της δημιουργίας νέου ΟΠΣ για το back-office τους με χρηματοδότηση από εγκεκριμένο πρόγραμμα του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.
- Χρήση των ΚΕΠ ως σημεία ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και επί τόπου κατάρτισης των πολιτών για τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου σε επιλεγμένα ΚΕΠ.
- Δημιουργία ψηφιακών θυρίδων σε κάθε ΚΕΠ.

Νέες δράσεις που έχουν σχεδιαστεί και θα υλοποιηθούν, σκοπεύουν να μετασχηματίσουν τα ΚΕΠ σε μια νέα μορφή υπηρεσιών μιας στάσης, η οποία θα αποτελέσει το κεντρικό και σύγχρονο σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος ως εναλλακτική της ψηφιακής οδού, ενσωματώνοντας όμως παράλληλα τις νέες τεχνολογίες.

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα «Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» περιλαμβάνει τις ακόλουθες βασικές ενότητες:

- Αρχές Καλής Διοικητικής Εξυπηρέτησης
- Ενιαία Ψηφιακή πύλη gov.gr / Θυρίδες ΚΕΠ
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας κατά την πρόσβαση πληροφοριακών συστημάτων / Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης
- Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ΚΕΠ – myKEPlive / Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Σκοπός του προγράμματος είναι να λειτουργήσει καταλυτικά στην κατεύθυνση της αντιμετώπισης των καθυστερήσεων υλοποίησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
ΛΟΜΕΥ



2. Αρχές Καλής Διοικητικής Εξυπηρέτησης

2.1 Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας

Ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας έχει νομοθετηθεί με τον ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α') και αποτυπώνει τους όρους για την επικοινωνία με τον πολίτη και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων του. Στόχος του κώδικα είναι η δόμηση της σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και τον πολίτη, η αποτελεσματικότερη διοικητική λειτουργία και μείωση διοικητικών βαρών, και είναι δεσμευτικός για τους δημοσίους υπαλλήλους. Η παράβαση των διατάξεών του επιφέρει κυρώσεις. Με τον ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44/Α') καθιερώθηκε σύστημα διοίκησης με στόχους και μέτρηση της αποδοτικότητας, αλλά και αντικαταστάθηκαν και συμπληρώθηκαν διατάξεις του Κώδικα για τη διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση (άρθρο 11).

Πιο συγκεκριμένα, οι διοικητικές αρχές, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινόμενοι για τα αιτήματά τους μέσα στην προθεσμία που τυχόν καθορίζεται από τις σχετικές διατάξεις, αλλιώς μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών. Η προθεσμία αρχίζει από την υποβολή της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία. Οι δημόσιες υπηρεσίες δεν είναι πάντοτε αρμόδιες, έτσι εάν η αίτηση του πολίτη υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες».

Για τη χορήγηση εγγράφων, ο κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του, είναι είκοσι (20) ημέρες. Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις υποχρεώσεις διεκπεραίωσης αιτημάτων, αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο,



αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Το ΚΕΠ οφείλει να διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτό αιτήσεις των πολιτών εντός της επομένης από της υποβολής τους ημέρας. Αιτήσεις για έκδοση διοικητικής πράξης που υποβάλλονται μέσω ΚΕΠ, τα οποία έχουν την ευθύνη ελέγχου των στοιχείων της ταυτότητας, θεωρείται ότι υποβάλλονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια για την έκδοση της πράξης υπηρεσία.

Με τον ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α') βελτιώνονται και καθίστανται οι διοικητικές διαδικασίες, περισσότερο ευέλικτες και αποδοτικές. Ειδικότερα, με τη νέα ρύθμιση της διάταξης του άρθρου 17 του νόμου αυτού, επεκτείνεται η αρμοδιότητα για τις διαδικασίες της βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής και της επικύρωσης αντιγράφων εγγράφων, που προβλέπονται από τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και στους υπαλλήλους των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, που υπηρετούν με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή με σύμβαση μίσθωσης έργου. Άμεση συνέπεια της ρύθμισης αυτής είναι η επίτευξη μεγαλύτερης λειτουργικότητας των ΚΕΠ και ταχύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών, καθόσον η διεκπεραίωση των εν λόγω διαδικασιών, που ευρέως ζητούνται από τους πολίτες, γίνεται πλέον από όλους τους υπαλλήλους που υπηρετούν στα ΚΕΠ, ανεξάρτητα από την ιδιότητά τους, ως τακτικών ή υπαλλήλων με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή με σύμβαση μίσθωσης έργου. Σχετικά με τη νέα ρύθμιση, επισημαίνουμε ότι όλες οι Διοικητικές Αρχές είναι υποχρεωμένες να αποδέχονται τα έγγραφα, στα οποία έχει γίνει η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής ή η επικύρωση αντιγράφων εγγράφων, σύμφωνα με τα ως άνω οριζόμενα, από τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π., που υπηρετούν με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή με σύμβαση μίσθωσης έργου.

Σχετικά με την περίπτωση που προσέρχεται σε μία διοικητική αρχή ή ΚΕΠ δικηγόρος προκειμένου να υποβάλει αίτηση ή να παραλάβει τελική διοικητική πράξη για λογαριασμό του εντολέα του και προκειμένου να άρει τις όποιες αμφισβητήσεις ώστε να εφαρμόζεται η κείμενη νομοθεσία κατά ενιαίο και ομοιόμορφο τρόπο από όλη τη Διοίκηση, τίθεται υπόψη ότι, σύμφωνα και με το άρθρο 6 παρ. 1 του ν. 3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α'), για την περίπτωση που ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προσέλθει αυτοπροσώπως ενώπιον των διοικητικών αρχών για να υποβάλει αίτηση ή να παραλάβει την τελική διοικητική πράξη, επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων πολιτών



προς τη διοίκηση από τρίτα πρόσωπα, μόνο εφόσον αυτά προσκομίζουν τη νόμιμη γι' αυτό εξουσιοδότηση, η οποία μάλιστα πρέπει να φέρει και τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος. Τα ανωτέρω δεν ισχύουν στην περίπτωση που αντί του ενδιαφερομένου πολίτη και για λογαριασμό του, προσέρχεται στην υπηρεσία για να υποβάλει αίτηση ή να παραλάβει την τελική διοικητική πράξη, πληρεξούσιος δικηγόρος, αφού ως εξουσιοδότηση προς το πρόσωπο του τελευταίου ισχύει και αρκεί η νόμιμη προφορική εντολή που του δίδεται σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ν.δ. 3026/1954 (Κώδικας περί Δικηγόρων-ΦΕΚ 235/Α'). Ως εκ τούτου, οι δικηγόροι δεν θεωρούνται τρίτα πρόσωπα όταν εκπροσωπούν τους εντολείς τους και δικαιούνται να παραλαμβάνουν έγγραφα διοικητικών υπηρεσιών χωρίς έγγραφη εξουσιοδότηση ή πληρεξούσιο.

2.2 Θεμελιώδεις αρχές Διοικητικής Δράσης

Η δημόσια διοίκηση βασίζεται σε μια σειρά από αρχές οι οποίες διέπουν και νομιμοποιούν τη δράση της και οι οποίες καλούνται θεμελιώδεις αρχές του διοικητικού δικαίου. Οι περισσότερες από τις αρχές αυτές έχουν διαμορφωθεί στο πλαίσιο της νομολογίας του Συμβουλίου της Επικρατείας αλλά και των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων, ενώ στο σύνολό τους διαθέτουν συνταγματικό έρεισμα. Η σημασία τους είναι καθοριστική για την ερμηνεία των κανόνων του διοικητικού δικαίου και την ενότητα της εφαρμογής τους.

Οι θεμελιώδεις αρχές της διοικητικής δράσης είναι οι εξής:

- η αρχή της νομιμότητας, αυτό σημαίνει ότι οι ενέργειες της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να είναι σύννομες, δηλαδή να μην είναι αντίθετες των κανόνων του Συντάγματος, του Ευρωπαϊκού Δικαίου και των νομοθετικών πράξεων,
- η αρχή της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος,
- η αρχή της διακριτικής ευχέρειας, δηλαδή οι κανόνες θέτουν το πλαίσιο, εντός του οποίου το διοικητικό όργανο έχει ελευθερία δράσης (π.χ. μπορεί, αλλά δεν υποχρεούται να εκδώσει μία διοικητική πράξη, ή πρέπει να την εκδώσει αλλά χωρίς να υπάρχει συγκεκριμένο χρονικό σημείο για την έκδοσή της, δηλαδή μπορεί να επιλέξει μεταξύ περισσότερων της μίας

λύσεων). Ρήματα που χρησιμοποιούνται στις διατάξεις όταν υπάρχει διακριτική ευχέρεια είναι: «δύναται, δικαιούται, επιλέγει, κρίνει, ενεργεί κατά την κρίση της»,

- η αρχή της χρηστής διοίκησης, δηλαδή αποφεύγονται δογματικές και ανεπιεικείς ερμηνείες,
- η αρχή της αναλογικότητας, που σημαίνει ότι η κρατική παρέμβαση πρέπει να είναι πρόσφορη και αναγκαία για την επίτευξη του σκοπού που επιδιώκεται με αυτήν,
- η αρχή της αμεροληψίας,
- η αρχή της διαφάνειας [π.χ. ανάρτηση διοικητικών πράξεων στο διαδίκτυο],
- και η αρχή της ισότητας και της αξιοκρατίας.

2.3 Πολιτοκεντρική Δημόσια Διοίκηση - Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται με στόχο την ικανοποίηση των συγκεκριμένων και πρακτικών κοινωνικών αναγκών. Ο πολίτης δεν είναι απλά ο διοικούμενος, αλλά γίνεται το επίκεντρο της διοικητικής δράσης στη θέση της άκαμπτης και κάθετης απρόσωπης γραφειοκρατίας που σήμαινε, ανάμεσα σε άλλα, και πολλές διοικητικές καθυστερήσεις, αδιαφορία για τις ειδικές ανάγκες ευαίσθητων κατηγοριών πολιτών, ομογενοποίηση της διοικητικής δράσης και απουσία της ενδεδειγμένης εξειδίκευσης. Τα στοιχεία μίας πολιτοκεντρικής δημόσιας διοίκησης είναι, λοιπόν, η διασφάλιση και η διευκόλυνση της άσκησης των δικαιωμάτων του πολίτη, η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, οι με μικρότερο δυνατό κόστος για τον πολίτη διοικητικές διαδικασίες, η βελτίωση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, η αξιοποίηση δεδομένων επικοινωνίας και συμπεριφοράς των πολιτών για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της ίδιας της Δημόσιας Διοίκησης.

Κάνουμε λόγο για μία ανταποκριτική δημόσια διοίκηση, όπως αυτή κατοχυρώνεται στα άρθρα 2 παρ. 1, 25 παρ. 1 και 2, και 103 παρ. 1 του Συντάγματος. Η σύγχρονη δημόσια διοίκηση συνδέεται με ένα κράτος που πρέπει να εξισορροπήσει



πολύπλοκα κοινωνικά αιτήματα. Ο ρόλος της είναι ανταποκριτικός, ανταποκρίνεται σε ανάγκες και επιλύει τα κοινωνικά προβλήματα. Ο πολίτης είναι χρήστης των διοικητικών υπηρεσιών («πελάτης»). Σύμφωνα με την πελατοκεντρική προσέγγιση υπηρεσιών ποιότητας δίνεται έμφαση στους ακόλουθους παράγοντες:

- Ικανοποίηση του πολίτη – πελάτη
- Συμμετοχή των υπαλλήλων
- Εφαρμογή σύγχρονών τεχνολογιών

Επιπλέον η παροχή υπηρεσιών ποιότητας περιλαμβάνει:

- Διαβούλευση με τον πελάτη
- Μέτρηση ικανοποίησης πελατών
- Συνεργασία με τις εργατικές οργανώσεις
- Δημιουργία ενός υποστηρικτικού μαθησιακού περιβάλλοντος
- Αναγνώριση ατόμων και ομάδων
- Έρευνες διάγνωσης αναγκών υπαλλήλων
- Συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)
- Καλύτερες πρακτικές (best practices)

Τα χαρακτηριστικά της ανταποκριτικής διοίκησης είναι τα εξής:

- Να είναι κατανοητή: το κοινό πρέπει να γνωρίζει πως λειτουργεί η διοίκηση, ποια είναι τα εμπόδια στη διοικητική δράση, πως ελέγχεται η διοίκηση, ποιος είναι αρμόδιος, διαθέσιμα μέσα αμφισβήτησης των διοικητικών αποφάσεων
- Να προκαλεί τη συμμετοχή των πολιτών: οι πολίτες δυσανασχετούν όταν χρησιμοποιούνται ως παθητικοί δέκτες. Με τη συμμετοχή των πολιτών εξασφαλίζεται η πληροφόρηση της διοίκησης και η συναίνεση των πολιτών
- Να ικανοποιεί τις ανάγκες του πολίτη αποτελεσματικά και δίκαια, μέσα στα όρια και τους στόχους που έχουν τεθεί από την Κυβέρνηση – Αρχή νομιμότητας



- Να είναι προσιτή: οι πολίτες θα πρέπει να έχουν εύκολη χωροταξική πρόσβαση και οι ώρες λειτουργίας θα πρέπει να είναι αυτές που εξυπηρετούν το κοινό
- Επίσης τα χαρακτηριστικά της «νέας» δημόσιας διοίκησης μπορούμε να αναφέρουμε τα ακόλουθα: στροφή προς τον πολίτη, ποιότητα και επάρκεια των προσφερόμενων υπηρεσιών από το κράτος στους πολίτες, προσανατολισμός στο αποτέλεσμα, αποσυγκέντρωση του συστήματος διοίκησης, μέτρηση της απόδοσης, ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, χρήση υψηλής τεχνολογίας.

Δεν μπορεί να υπάρχει μία πολιτοκεντρική δημόσια διοίκηση χωρίς να ληφθεί υπόψη το πάγιο αίτημα για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Οι περισσότερες χώρες του ΟΟΣΑ έχουν θέσει πολιτικές για τη μείωση του διοικητικού φόρτου και τη μείωση της γραφειοκρατίας. Η γραφειοκρατία είναι ιδιαίτερα επαχθής για τις μικρότερες εταιρείες και μπορεί να εμποδίσει την επιχειρηματικότητα. Αυτές οι επιπτώσεις είναι πιο δαπανηρές στις παγκόσμιες αγορές, όπου η ανταγωνιστικότητα μπορεί να επηρεαστεί από την αποτελεσματικότητα του εγχώριου ρυθμιστικού και διοικητικού περιβάλλοντος. Επιπλέον έχει διαπιστωθεί ότι η πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών οδηγεί σε χειρότερηση της θέσης των ασθενέστερων, εντείνοντας φαινόμενα κοινωνικού αποκλεισμού. Συχνά οι πολιτικές που απευθύνονται σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες δεν αποφέρουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, επειδή συνήθως εξαρτούν την παροχή από σειρά αυστηρών προϋποθέσεων, μεγάλου αριθμού δικαιολογητικών και ενεργειών, τη στιγμή που αυτές ακριβώς οι ομάδες είναι οι λιγότερο καλά προετοιμασμένες να αντιμετωπίσουν τέτοιου είδους πολυπλοκότητες.

Τι μπορούν να κάνουν οι κυβερνήσεις; Οι στρατηγικές περιλαμβάνουν αναθεωρήσεις του αποθέματος των κανονισμών, μείωση του διοικητικού φόρτου, κωδικοποίηση, απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και ανασχεδιασμός, καλύτερος πολυεπίπεδος συντονισμός, και ταχεία εισαγωγή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υποστηριζόμενες από ομάδες εργασίας και συμβουλευτικές επιτροπές, οι κυβερνήσεις εντοπίζουν όλο και περισσότερο την ευθύνη σε μια κεντρική διοικητική μονάδα. Αυτή η προσέγγιση στο σύνολο της διοίκησης



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό βήμα τα τελευταία χρόνια, ενσωματώνοντας τη διοικητική απλούστευση στο συνολικό ρυθμιστικό σύστημα ποιότητας σε εθνικό επίπεδο.

Αν θέλουμε να ορίσουμε την απλούστευση διαδικασιών μπορούμε να πούμε ότι πρόκειται για τη συνεχή και συστηματική αναθεώρηση των νομοθετικών και γενικότερα κανονιστικών ρυθμίσεων καθώς και των διοικητικών πρακτικών που καθορίζουν διοικητικές διαδικασίες, ώστε να είναι συμβατές με τις αρχές της αποτελεσματικής νομοθέτησης και της αποτελεσματικής – αποδοτικής λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών με την οπτική της εξυπηρέτησης του πολίτη τον οποίο αφορούν.

Προκειμένου να διαγνώσουμε εάν κάποιες διαδικασίες προσφέρουν ευκαιρίες για απλούστευση χρησιμοποιούμε τα ακόλουθα κριτήρια:

Πολυπλοκότητα:

Πολυπλοκότητα εμφανίζεται όταν ισχύουν ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα: πολλοί συναρμώδιοι, πολλαπλές προϋποθέσεις και δικαιολογητικά, ασαφής – μη κωδικοποιημένη νομοθεσία.

Φιλικότητα:

Η έλλειψη φιλικότητας εμφανίζεται ως αδυναμία κατανόησης του τι οφείλει να πράξει ο ενδιαφερόμενος, δεν γίνεται αντιληπτή η χρησιμότητά της διαδικασίας, δεν προσδιορίζονται εναλλακτικοί τρόποι διεκπεραίωσης, επιβολή της αυτοπρόσωπης παρουσίας του ενδιαφερόμενου, πολλές μετακινήσεις (διαδρομές) του ενδιαφερομένου, η διαδικασία προκαλεί την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, του ΣΕΕΔ, την προσοχή των ΜΜΕ.

Οικονομικότητα:

Κατά το σχεδιασμό μιας διαδικασίας δε γίνεται (στις περισσότερες περιπτώσεις) εφαρμογή εμπειρικής (έστω) ανάλυσης κόστους – οφέλους.

Αναγκαιότητα:

Μια διαδικασία σχεδιάζεται και θεσπίζεται προκειμένου να ικανοποιηθούν συγκεκριμένοι λόγοι και ανάγκες. Περιοδικά θα πρέπει να τίθεται το ερώτημα:



Υφίστανται οι λόγοι για τους οποίους θεσπίστηκε η διαδικασία;

Καταλληλότητα:

Ομοίως θα πρέπει να τίθεται περιοδικά το ακόλουθο ερώτημα: Το θεσμικό πλαίσιο ανταποκρίνεται στις παρούσες ανάγκες; Υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις;

Διαφάνεια:

Η διαδικασία έχει σχεδιαστεί ύστερα από δημόσιο διάλογο; Έχει πάρει δημοσιότητα; Ενθαρρύνει φαινόμενα παρατυπιών (καταγραφή – κωδικοποίηση)

Με βάση τα παραπάνω κριτήρια μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τις ακόλουθες τεχνικές για την απλούστευση των διαδικασιών:

- Κατάργηση της διαδικασίας αν δεν πληροί το κριτήριο της αναγκαιότητας
- Περιορισμός εμπλεκόμενων υπηρεσιών, μονάδων, υπαλλήλων
- Εφαρμογή «Υπηρεσίας μιας Στάσης» ή «Περιορισμού Διαδρομών»
- Απλή ειδοποίηση από τον πολίτη προς την υπηρεσία για έλεγχο συμμόρφωσής της στο υπάρχον θεσμικό πλαίσιο
- Σιωπηρή έγκριση αιτήματος εφόσον δεν έχει έρθει απάντηση από την υπηρεσία σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- Κατάργηση δικαιολογητικών που δε βελτιώνουν τη διαδικασία
- Αντικατάσταση δικαιολογητικών με υπεύθυνη δήλωση
- Έκδοση πιστοποιητικών για κάθε χρήση και απεριόριστης διάρκειας (όπου είναι δυνατό)
- Υπηρεσιακή αναζήτηση δικαιολογητικών
- Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στο πλησιέστερο προς τον πολίτη διοικητικό επίπεδο
- Ολοκλήρωση διαδικασίας σε όσο το δυνατόν λιγότερα διοικητικά επίπεδα – κατά προτίμηση σε ένα
- Χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας (e-mail)



Επιπλέον ο ν. 3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α') καθιερώνει μια σειρά διατάξεων για τον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να διευκολυνθούν τόσο οι υπηρεσίες στο έργο τους όσο και οι πολίτες κατά τις συναλλαγές τους με τους φορείς.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς είναι ένα «κείμενο- πορείας» για τους δημοσίους υπαλλήλους στις καθημερινές συναλλαγές τους με τους πολίτες, προβάλλοντας το πρότυπο για τη νομικά και ηθικά ορθή συμπεριφορά και τις θεμελιώδεις αρχές διοικητικής δράσης. Δεν έχει το ίδιο δεσμευτική ισχύ, αλλά αποτυπώνει αρχές και κανόνες που προβλέπονται στο Σύνταγμα και τους νόμους. Οι στόχοι του Οδηγού είναι να προσδιορίζει το κλίμα που πρέπει να επικρατεί στη δημόσια υπηρεσία, να διατυπώνει σαφείς κανόνες συμπεριφοράς για τους δημοσίους υπαλλήλους, και ενημερώνει τους πολίτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους κατά τις επαφές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Περιλαμβάνει οδηγίες και κατευθύνσεις για ευπρέπεια και σεβασμό, επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση, ευγένεια, κοσμιότητα και τυπικότητα, προθυμία εξυπηρέτησης, πληροφόρησης και καθοδήγησης των πολιτών, αλλά και θέματα όπως είναι η απαγόρευση της μη υπηρεσιακής χρήσης Η/Υ, ακρόασης μουσικής, διακοπής επικοινωνίας με πολίτη για προσωπικές υπηρεσίες, και η ανταπόκριση σε τηλεφωνικές κλήσεις – δήλωση ονόματος. Απαγορεύονται εκδηλώσεις υπέρ ή κατά πολιτικού κόμματος και διάδοσης πολιτικών, θρησκευτικών, φιλοσοφικών πεποιθήσεων, οι διακρίσεις σε βάρος ή όφελος πολιτών με βάση το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, την καταγωγή και τις πεποιθήσεις, πράξεις που μπορούν να προσβάλουν την προσωπικότητα – επαγγελματική υπόσταση πολιτών.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να χαρακτηρίζονται από άριστη γνώση του αντικείμενου, υπευθυνότητα, να δίνουν απαντήσεις με σαφήνεια, πληρότητα, ακρίβεια, και τεκμηρίωση, να αποφεύγουν τη χρήση νομικών ή δυσνόητων όρων, να τηρούν σειρά προτεραιότητας και να μεριμνούν για ΑμεΑ, και άτομα ειδικών και ευπαθών κατηγοριών, να επιδεικνύουν διακριτικότητα, ευαισθησία και ενσυναίσθηση, αλλά και να προσαρμόζεται στα χαρακτηριστικά της κάθε επικοινωνίας (π.χ. πολίτες αναλφάβητοι, άνεργοι, πενθούντες, αλλοδαποί), να διευκολύνουν τους πολίτες στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων – διαδικτύου και να



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



αναγνωρίζουν την προθυμία για την επανόρθωση των αναπόφευκτων λαθών. Επίσης, θα πρέπει να αποφεύγουν βιαστικές απαντήσεις, να υποδεικνύουν και να προτρέπουν για γραπτά ερωτήματα, να ενημερώνουν τους πολίτες για τα μέσα προστασίας, τη διαδικασία και τις προθεσμίες άσκησής τους, να εξυπηρετούν τους πολίτες χωρίς υπερβολική – άσκοπη χρήση δημόσιου υλικού, να δείχνουν συνέπεια προς τους πολίτες.

Στοιχεία τους είναι (πρέπει να είναι) η ακεραιότητα, η μη αποδοχή δώρου, προσφοράς, η μη χρήση του αξιώματος για να αποκομίσουν ατομικά οφέλη, να εξαιρούνται από τον χειρισμό υπόθεσης όταν προσωπικά συμφέροντα συνδέονται με την έκβασή της και υπάρχει στενή συγγενική σχέση με τον ενδιαφερόμενο και η υπευθυνότητα με την έννοια της διασφάλισης της συνέχειας στη διοικητική δράση. Σημαντικά χαρακτηριστικά είναι (ή πρέπει να είναι) η εχεμύθεια και η εμπιστευτικότητα, δηλαδή η μη χρήση πληροφοριών για θέματα που χαρακτηρίζονται απόρρητα και εν γένει πληροφοριών που κατέχονται λόγω της δημόσιας θέσης, η ευαισθητοποίηση για τα προσωπικά δεδομένα, και η προσοχή στα δημόσια και ατομικά έγγραφα, δηλαδή να μην συμβαίνει αλλοίωση ή παραποίηση εγγράφων, και να εξηγείται ο λόγος για τη μη χορήγηση των πληροφοριών.

Από τότε που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το 2001, Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς αποτελεί ζωτικής σημασίας εργαλείο για την ουσιαστική εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης. Βοηθά τους πολίτες να κατανοήσουν και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, και προάγει το δημόσιο συμφέρον στους κόλπους μιας ευρωπαϊκής διοίκησης ανοιχτής, αποτελεσματικής και ανεξάρτητης. Ο Κώδικας αυτός ενημερώνει τους πολίτες για τα διοικητικά πρότυπα στα οποία οφείλουν να ανταποκρίνονται τα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Συνιστά όμως εξίσου χρήσιμο οδηγό για τους υπαλλήλους της ΕΕ όσον αφορά τις σχέσεις τους με το κοινό. Καθιστώντας πιο απτή την αρχή της χρηστής διοίκησης, ο Κώδικας συμβάλλει στην εφαρμογή βέλτιστων προτύπων διοίκησης. Αποτελεί πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, είναι ένα σύγχρονο εργαλείο για την εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης, βοηθά τους πολίτες να κατανοήσουν και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, και είναι ένας οδηγός για τους υπαλλήλους της ΕΕ στις σχέσεις με το κοινό. Οπωσδήποτε δεν συνιστά νομικά δεσμευτικό κείμενο, αλλά



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



αποτυπώνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση. Κατά τον Οδηγό αυτόν, οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης είναι η αφοσίωση στην ΕΕ και στους πολίτες, η ακεραιότητα και αντικειμενικότητα, ο σεβασμός προς τους άλλους και η διαφάνεια των διαδικασιών.

Βασικοί όροι: Νομιμότητα - Απουσία διακρίσεων – Αναλογικότητα - Απουσία κατάχρησης εξουσίας - Αμεροληψία & Ανεξαρτησία - Αντικειμενικότητα- Νόμιμες προσδοκίες, συνέπεια & παροχή συμβουλών – Δικαιοσύνη – Ευγένεια - Απάντηση σε επιστολές στη γλώσσα του πολίτη - Επιβεβαίωση παραλαβής & αναφορά του αρμόδιου υπαλλήλου -Υποχρέωση διαβίβασης στις αρμόδιες υπηρεσίες -Δικαίωμα ακρόασης & έκφρασης άποψης -Εύλογη προθεσμία για τη λήψη αποφάσεων (2 μήνες) -Καθήκον αιτιολόγησης των αποφάσεων -Αναφορά των δυνατοτήτων προσφυγής - Γνωστοποίηση απόφασης - Προστασία δεδομένων.

Μία άλλη βασική διάσταση της ορθής εξυπηρέτησης των πολιτών είναι και η συμπεριφορά των ίδιων των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες και τους εκπροσώπους τους. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι η σύγχρονη δημόσια διοίκηση είναι στην ουσία της «αμοιβαία» και «αμφίδρομη»: αυτό έχει να κάνει με την αναβάθμιση της κοινωνίας των πολιτών και την ενεργή συνεισφορά της στις διοικητικές διαδικασίες. Με αυτό το πνεύμα, επισημαίνεται πως ο πολίτης οφείλει να υπακούει στο Σύνταγμα και τους νόμους του κράτους καθώς και να ενεργεί σύμφωνα με τους κανόνες αυτούς και τους κανόνες της Δημόσιας Διοίκησης. Η συνεργασία του

με τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς είναι απαραίτητη για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του και πρέπει να διευκολύνει τους υπαλλήλους με την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών και διευκρινίσεων. Δεν θα πρέπει να προβαίνει σε ψευδείς δηλώσεις ή στην υποβολή παραποιημένων ή πλαστογραφημένων εγγράφων ή στοιχείων, και οφείλει να αποδεικνύει τα στοιχεία της ταυτότητάς του με τα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία μέσα. Η ευγένεια και ο σεβασμός προς τους δημοσίους υπαλλήλους που θέλουν / προσπαθούν να τον εξυπηρετήσουν, είναι βασικά προαπαιτούμενα, και οπωσδήποτε δεν πρέπει να κάνει χρήση επιρροών ή πιέσεων προς τους υπαλλήλους και να μην προσπαθεί να τους δελεάσει καθ' οιονδήποτε τρόπο, προκειμένου να τους ωθήσει σε παραβίαση των νόμων και των



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEV



κανόνων και γενικότερα σε παράβαση των καθηκόντων τους.

Οι πολίτες υποχρεώνονται να μην συγκαλύπτουν πράξεις ή παραλείψεις που στρέφονται κατά της νομιμότητας, να μην συμβάλλουν, με πράξεις ή με παραλείψεις, στη διαφθορά της δημόσιας διοίκησης και στη διασπάθιση του δημόσιου χρήματος. Ο σεβασμός της δημόσιας περιουσίας και η από μέρους τους λελογισμένη χρήση του εξοπλισμού των δημόσιων υπηρεσιών, είναι αρχές που διευκολύνουν τις δημόσιες υπηρεσίες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Πολλές φορές παρατηρείται καταχρηστική άσκηση δικαιωμάτων του πολίτη (π.χ. υποβολή αόριστων ή επαναλαμβανόμενων αιτημάτων), η οποία τελικά δυσχεραίνει την ίδια την εξυπηρέτηση του. Βεβαίως, θα πρέπει να συμβάλλει στην προσπάθεια των διοικητικών αρχών για την εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρίες και γενικότερα εμποδιζόμενων ατόμων, δείχνοντας την πρόεπουσα γι' αυτούς κατανόηση.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι αναπόφευκτα κάποιες φορές θα κληθούν να αντιμετωπίσουν «δύσκολους» πολίτες, δηλαδή πολίτες με συναισθηματική φόρτιση, πίεση και εκνευρισμό, με φόβο, ανασφάλεια και έλλειψη εμπιστοσύνης, με έλλειψη πληροφόρησης ή παραπληροφόρησης, και με μία αρνητική προκατάληψη ή «εμπάθεια» απέναντι στο κράτος και τους μηχανισμούς του. Σε τέτοιες «συνθήκες» ο δημόσιος λειτουργός θα πρέπει να διαμορφώνει κατάλληλες συνθήκες για διάλογο, πείθοντας τον πολίτη ότι είναι εκεί για να ακούσει το αίτημά του, να του κάνει όλες τις απαραίτητες ερωτήσεις για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του, να καταγράφει το πρόβλημα που του αναφέρεται και να διατυπώνει πιθανές ενέργειες ή λύσεις για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος. Ακόμα και ο «δύσκολος» πολίτης, ή ίσως αυτός πολύ περισσότερο, απαιτεί ευγενική συμπεριφορά, διαλλακτικότητα και ενεργητική ακρόαση, αλλά και να γνωρίζει το αντικείμενο / πεδίο δράσης της υπηρεσίας του, το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία της, την υπηρεσιακή ιεραρχία και τα άτομα που στελεχώνουν τη διοικητική του μονάδα.

2.4 Τρόποι Εξυπηρέτησης Πολιτών

2.4.1 Ο θεσμός των ΚΕΠ

Με την άρθρο 31 παρ. 1 του νόμου 3013/2002, συνιστώνται Κέντρα



Εξυπηρέτησης Πολιτών στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες. Σήμερα, το σύνολο των ΚΕΠ σε όλη τη χώρα είναι 1060 (2.510 υπηρετούντες), αριθμοί βέβαια που είναι σε συνεχή αλλαγή και αναδιαμόρφωση, καθώς συνεχώς ιδρύονται νέα ΚΕΠ ή συγχωνεύονται τα ήδη υπάρχοντα. Η βασική τους οργανωτική διάρθρωση είναι σε επίπεδο Διεύθυνσης (σε Δήμους άνω των 20.000 δημοτών), σε επίπεδο Τμήματος (σε Δήμους σε πληθυσμιακή κλίμακα μεταξύ των 5.000 και των 20.000 δημοτών), και σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου (σε Δήμους μέχρι 5.000 δημότες). Η αρμόδια Δ/νση Υπηρεσιών μιας Στάσης (η οποία συστάθηκε με το άρθρο 23 του π.δ. 40/2020, ΦΕΚ 85/Α΄) έχει και την ευθύνη της έκδοσης διοικητικών πράξεων που αφορούν στις μεταστεγάσεις και τις συγχωνεύσεις των ΚΕΠ, για λόγους λειτουργικούς, οικονομικούς ή καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών μιας περιοχής. Ειδική μέριμνα έχει δοθεί για την ιεραρχική οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ (θέση προϊσταμένων), ενώ έχουν εκδοθεί σειρά εγκυκλίων για θέματα ασφαλείας των εργαζομένων, ωραρίου της λειτουργίας τους κ.λπ.

Η ικανοποίηση των χρηστών – πολιτών είναι ο κύριος στόχος των ΚΕΠ. Η εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω των ΚΕΠ εντάσσεται στη Διεύθυνση Ολικής Ποιότητας. Χωρίς τον εξωτερικό πολίτη- αποδέκτη της δημόσιας υπηρεσίας ο οργανισμός δεν έχει λόγο ύπαρξης. Η ενεργός επιδίωξη της ικανοποίησης των πολιτών είναι ένα κρίσιμο στοιχείο για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Κάθε ενέργεια στην καθημερινή λειτουργία του οργανισμού περιλαμβάνει ανθρώπους οι οποίοι θα πρέπει να δεσμευθούν στην ποιότητα και να την αναζητήσουν μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους. Η αναζήτηση της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι ένα «ταξίδι». Το πρώτο βήμα είναι το σημαντικότερο, αλλά οι διαρκείς βελτιώσεις είναι αποτέλεσμα μιας σειράς βημάτων. Κάθε ομάδα και κάθε άτομο πρέπει συνεχώς να εξετάζουν το αποτέλεσμα της δουλειάς τους με το σκεπτικό εξεύρεσης περισσότερο αποτελεσματικών τρόπων για την επίτευξη της επιθυμητής υπηρεσίας.

2.4.2 Πλατφόρμα myKEPlive

Με αφορμή την αντιμετώπιση του προβλήματος εξυπηρέτησης των πολιτών εν μέσω πανδημίας δημοσιεύτηκε η αριθμ. 20530/2020 Απόφαση (ΦΕΚ Β΄/ 3030), με



θέμα «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη», η οποία δημιουργεί ειδική σύγχρονη πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης (videoconference) με την ονομασία «myKEPlive.gov.gr», η οποία, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, παρέχει στους πολίτες και τους νόμιμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων τη δυνατότητα εξυπηρέτησή τους, για συγκεκριμένες διαδικασίες, από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Στην πλατφόρμα «myKEPlive.gov.gr», ο πολίτης ή η επιχείρηση, μέσω του νόμιμου εκπροσώπου της, δύναται να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα, προκειμένου να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο αίτημά του. Με το άρθρο 33 του ν. 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοαουστικών έργων, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α’/133) η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα ΚΕΠ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 31 του ν. 3013/2002, μπορεί πλέον να γίνεται με βιντεοκλήση σε ειδική πλατφόρμα (myKEPlive.gov.gr) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης. Για τη διεκπεραίωση του αιτήματος διενεργείται από υπάλληλο των ΚΕΠ εξ αποστάσεως ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου, μέσω τηλεδιάσκεψης με επίδειξη του εγγράφου ταυτοποίησης.

Ο πολίτης μετά την είσοδό του στην πλατφόρμα «myKEPlive.gov.gr» μπορεί να επιλέξει το θεματικό πεδίο των υπηρεσιών που τον ενδιαφέρει. Περιλαμβάνονται σε αυτή τη διαδικασία πέντε (5) βασικές θεματικές περιοχές: Διοικητική πληροφόρηση - ενημέρωση, Υποβολή αίτησης, Παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία, και Εξυπηρέτηση από το δήμο στον οποίον ανήκει ο πολίτης. Η διασφάλιση της αυθεντικοποίησης του χρήστη επιτυγχάνεται, καθώς ο υπάλληλος του ΚΕΠ εισέρχεται στην ειδική πλατφόρμα με ειδικούς κωδικούς/διαπιστευτήρια, που αποδίδονται στο ΚΕΠ που υπηρετεί από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Κατά την έναρξη της τηλεδιάσκεψης, πραγματοποιείται από τον υπάλληλο του ΚΕΠ η ταυτοποίηση του αιτούντος πολίτη ή νόμιμου εκπροσώπου της επιχείρησης, με την επίδειξη στην κάμερα των



απαραίτητων εγγράφων ταυτοποίησης, τα οποία καταχώρησε κατά το κλείσιμο του ραντεβού. Επιπλέον, ο υπάλληλος ενημερώνει τον πολίτη ότι η τηλεδιάσκεψη δεν καταγράφεται και ότι τηρούνται οι διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Πριν από τη λήξη της τηλεδιάσκεψης ο υπάλληλος του ΚΕΠ οφείλει να επιβεβαιώσει από τον πολίτη τον τρόπο παραλαβής του διοικητικού προϊόντος, καθώς και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του (σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να λάβει το προϊόν ηλεκτρονικά) ή τη διεύθυνση επικοινωνίας του (σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να παραλάβει το προϊόν με ταχυδρομική αποστολή). Για την αντιμετώπιση των όποιων προβλημάτων έχουν προβλεφθεί ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Μίας Στάσης και τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, έτσι ώστε να έχουν συνολική εικόνα της χρήσης της πλατφόρμας και να μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές, σύμφωνα με επιχειρησιακές απαιτήσεις που θα προκύψουν, μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία. Οι διαχειριστές αυτοί έχουν εικόνα των συνολικών ραντεβού που κλείνονται από πολίτες, μέσω της πλατφόρμας, και μπορούν να αλλάζουν τους διαθέσιμους χρόνους των ραντεβού, να προσθέτουν και να αφαιρούν ΚΕΠ που εξυπηρετούν τους πολίτες, αλλά και να προσαρμόζουν και να διαφοροποιούν το ωράριο.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή. Επισημαίνεται ότι σε καμία περίπτωση δεν διενεργείται καταγραφή ή αποθήκευση της εικόνας, του ήχου ή άλλων δεδομένων που λαμβάνονται κατά την τηλεδιάσκεψη. Το αποτέλεσμα της τηλεδιάσκεψης καταγράφεται στο έντυπο επιτυχούς καταχώρησης του αιτήματος.

Στη συνάφεια αυτή θα πρέπει να τονισθεί ότι η ταυτοποίηση του πολίτη έχει πλέον διευκολυνθεί σε μεγάλο βαθμό, διότι διατίθεται στο Πληροφοριακό Σύστημα «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ) η διαδικτυακή υπηρεσία «Στοιχεία Δελτίων Αστυνομικής Ταυτότητας» του πληροφοριακού συστήματος Ταυτοτήτων της Ελληνικής



Αστυνομίας. Σκοπός διάθεσης της ανωτέρω διαδικτυακής υπηρεσίας είναι η αξιοποίηση του Μητρώου Δελτίων Αστυνομικών Ταυτοτήτων, που τηρεί η Ελληνική Αστυνομία από το Πληροφοριακό Σύστημα «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ» της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ, προκειμένου για την επικαιροποίηση των στοιχείων ταυτότητας των απογεγραμμένων προσώπων, τα οποία καταχωρούνται στο Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ και τον εμπλουτισμό αυτού, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2.4.3 Πλατφόρμα Επισκέψεων στα ΚΕΠ

Με αφορμή τις έκτακτες συνθήκες που δημιούργησε στη χώρα μας η πανδημία, και με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και τη διευκόλυνση της εργασίας των υπαλλήλων στα ΚΕΠ, οι οποίοι έχουν αναλάβει και φέρουν εις πέρας ένα βαρύ φορτίο της εξυπηρέτησης αυτής, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε στην ανάπτυξη ειδικής σύγχρονης πλατφόρμας, με την ονομασία «Πλατφόρμα Επισκέψεων». Με τη χρήση της νέας πλατφόρμας ο πολίτης και η επιχείρηση, μέσω του νόμιμου εκπροσώπου της, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, από τη λίστα διαθεσιμότητας που εμφανίζεται, προκειμένου να διεκπεραιώσουν συγκεκριμένο αίτημά τους εξυπηρέτησης από το ΚΕΠ. Ο καινοτόμος χαρακτήρας της πρωτοβουλίας έγκειται στο γεγονός ότι ο πολίτης και η επιχείρηση έχουν πλέον τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση και να επιλέγουν την κράτηση που επιθυμούν, από οποιαδήποτε συσκευή με πρόσβαση στο διαδίκτυο. Σε πρώτη φάση, η πλατφόρμα διατέθηκε στους υπαλλήλους, Προϊσταμένους και Διευθυντές των ΚΕΠ εμπεριέχοντας τη βασική λειτουργία της υποχρεωτικής καταγραφής των ραντεβού, πολιτών και επιχειρήσεων στο σύστημα εσωτερικά, προκειμένου να υπάρχει μία διαδικασία ελέγχου των ραντεβού από τους ίδιους τους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται επικαλύψεις, συμφόρηση επισκέψεων και μη ελεγχόμενες ουρές πολιτών που συνωστίζονται, και ευρύτερα εξασφαλίζεται μια ορθολογική ρύθμιση των επισκέψεων. Η πλατφόρμα αποτελεί ένα «εργαλείο» για τη διευκόλυνση της



λειτουργίας των ΚΕΠ, τα οποία εξυπηρετούν μέσω ραντεβού σύμφωνα με τις εγκύκλιες οδηγίες της υπηρεσίας μας, για όσο διάστημα διαρκούν τα έκτακτα μέτρα περιορισμού της διασποράς του νέου κορονοϊού. Σε δεύτερη φάση, η πλατφόρμα επεκτάθηκε παρέχοντας τη δυνατότητα δημιουργίας ραντεβού από τους ίδιους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2.4.4 Θυρίδες ΚΕΠ

Με το νέο θεσμικό πλαίσιο του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α'/184), γίνεται προσπάθεια για την ολοκληρωμένη ρύθμιση όλων των θεμάτων που άπτονται της ψηφιακής διακυβέρνησης και ιδίως εκείνων που σχετίζονται με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) από τους φορείς του δημόσιου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Επίσης, θεσπίζεται η υποχρέωση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους με τους πολίτες, καθώς και το δικαίωμα των πολιτών και των επιχειρήσεων να συναλλάσσονται με τους φορείς του Δημόσιου Τομέα μέσα από ΤΠΕ. Με το θεσμικό αυτό πλαίσιο αποκτούν νομική ισχύ οι ηλεκτρονικές / ψηφιακές σφραγίδες και τα έγγραφα και διευκολύνεται ακόμη περισσότερο η συναλλαγή του πολίτη με τη διοίκηση. Η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων πραγματοποιείται μέσω της ΕΨΠ της Δημόσιας Διοίκησης. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται αποκλειστικά μέσα από αυτήν την ΕΨΠ. Με το άρθρο 26 του ν. 4727/2020 ορίζονται η χρησιμότητα και οι λειτουργίες των θυρίδων των χρηστών και των θυρίδων των φορέων, που τηρούνται άπασες στην ΕΨΠ της Δημόσιας Διοίκησης. Για την πρόσβαση στη θυρίδα απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση.

Επιπλέον, ορίζονται περαιτέρω οι διαδικασίες για τη δημιουργία θυρίδας,



καθώς και το δυνητικό περιεχόμενό της. Στην ΕΨΠ τηρούνται θυρίδες χρηστών και θυρίδες φορέων. Στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αποστέλλουν δημόσια έγγραφα στη θυρίδα του χρήστη μετά από αίτησή του πολίτη. Είναι σημαντικό ότι τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα δημόσια έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

Με Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ Α ' / 68 της 20.3.2020) ορίστηκαν οι ρυθμίσεις για την ψηφιακή λειτουργία και την αντιμετώπιση επειγουσών αναγκών της δημόσιας διοίκησης λόγω του κορωνοϊού COVID-19. Πλέον δίνεται η δυνατότητα για αιτήσεις πολιτών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (για την έκδοση διοικητικών εγγράφων δημοσίου & ευρύτερου δημοσίου τομέα), και για την υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ (προβλέπεται η ηλεκτρονική παραλαβή των εγγράφων στην θυρίδα των πολιτών στο gov.gr).

Στη λειτουργία της θυρίδας το ΚΕΠ διατηρεί τον κλασσικό ρόλο του διαμεσολαβητή μεταξύ πολίτη και φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Η θυρίδα είναι ένα «ψηφιακό γραμματοκιβώτιο», μέσα από το οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία με τον πολίτη. Η θυρίδα ΚΕΠ περιλαμβάνει τις αιτήσεις που υποβάλλουν τα φυσικά πρόσωπα προς το ΚΕΠ μέσω του gov.gr, καθώς και τις αντίστοιχες απαντήσεις – έγγραφα. Ο υπάλληλος ΚΕΠ μέσω θυρίδας εκδίδει on line πιστοποιητικά για πολίτες που προσέρχονται στο ΚΕΠ. Από την άλλη, η θυρίδα του πολίτη περιλαμβάνει τα έγγραφα που εκδίδει ο πολίτης μέσω του gov.gr και τα δημόσια έγγραφα που έχουν εκδοθεί από φορείς του δημοσίου, κατόπιν αίτησης του μέσω του gov.gr.

Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται μέσω της θυρίδας είναι: Πιστοποιητικό Γεννήσεως επικαιροποιημένο, Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης επικαιροποιημένο, Ληξιαρχική πράξη γέννησης από 08/05/2013, Ληξιαρχική πράξη γάμου από τον 08/05/2013, Ληξιαρχική πράξη Συμφώνου Συμβίωσης από τον



08/05/2013, Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου από τον 08/05/2013, Πιστοποιητικό Ιθαγένειας, και Πιστοποιητικό Εγγυτέρων Συγγενών εφόσον έχει εκδοθεί για μια φορά. Ο πολίτης μπορεί να εισέρχεται στο gov.gr με τους κωδικούς του, κατόπιν επιλέγει την αίτηση που θέλει να υποβάλλει, επιλέγει το ΚΕΠ που θέλει να διεκπεραιώσει την αίτησή του, και είναι πλέον έτοιμος να υποβάλλει την αίτησή του. Η αίτηση σε επόμενο στάδιο θα περιλαμβάνει και συνημμένα αρχεία. Η αίτηση αυτή περιλαμβάνει ημερομηνία υποβολής, αριθμό υπόθεσης και μοναδικό αναγνωριστικό ασφαλείας και επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης. Οι αιτήσεις αποθηκεύονται αυτόματα στη θυρίδα του πολίτη.

Είναι σημαντικό ότι δεν απαιτείται ταυτοποίηση του πολίτη – έχει ήδη αυθεντικοποιηθεί μέσω gov.gr, ενώ τα όποια δικαιολογητικά που τυχόν απαιτούνται μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελα. Το περιεχόμενο της αίτησης μπορεί να επαληθευθεί με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης. Η λειτουργία του ΚΕΠ είναι να προωθεί ηλεκτρονικά την αίτηση στον αρμόδιο φορέα και να παραλαμβάνει ηλεκτρονικά την απάντηση, την οποία και αναρτά στην θυρίδα του πολίτη. Ο πολίτης λαμβάνει το αποτέλεσμα στην προσωπική του θυρίδα.

Έχει καθοριστεί πλέον και η διαδικασία της επικύρωσης των εκτυπώσεων τόσο των ηλεκτρονικών δημόσιων όσο και των ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ. Σύμφωνα με την εγκύκλιο ΔΙΔΔΗ/Φ15/46005/29.12.2021, τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα που έχουν εκδοθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 του ν. 4727/2020, ήτοι: α. τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα, β. τα ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα, γ. τα ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα, όταν εκτυπωθούν, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά με ισχύ ακριβούς αντιγράφου από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, υπό την προϋπόθεση ότι η ακρίβεια και η ισχύς της εκτύπωσης, δύναται να επιβεβαιωθούν με χρήση ΤΠΕ, ιδίως στην περίπτωση που αυτά φέρουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και εφόσον παρέχεται η δυνατότητα επαλήθευσης μέσω πληροφοριακού συστήματος του Δημοσίου (άρθρο 14 παρ. 4, ν. 4727/2020). Ως εκ τούτου, οι διοικητές αρχές και τα ΚΕΠ της Χώρας δεν επικυρώνουν αντίγραφα από τα προαναφερόμενα ηλεκτρονικά



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEV



δημόσια έγγραφα, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, όπως ισχύει.

Τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα, όταν εκτυπωθούν, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, εφόσον φέρουν επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ ή δικηγόρο, η οποία γίνεται εφόσον διαπιστωθεί η ταύτιση του περιεχομένου του εκτυπωμένου εγγράφου με το ηλεκτρονικό ιδιωτικό έγγραφο (άρθρο 15 παρ. 2, ν. 4727/2020). Συνεπώς, οι διοικητές αρχές και τα ΚΕΠ της Χώρας επικυρώνουν αντίγραφα από ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα, με βάση τα όσα αναφέρονται ανωτέρω.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που εκδίδονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ) και φέρουν τον μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης, όταν εκτυπωθούν, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από όλους τους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ ακριβούς αντιγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην περ. β της παρ. 3 του ν. 4727/2020. Ως εκ τούτου, οι διοικητές αρχές και τα ΚΕΠ της Χώρας δεν επικυρώνουν αντίγραφα από τα προαναφερόμενα ηλεκτρονικά έγγραφα, δεδομένου ότι είναι δυνατή η ταύτιση του περιεχομένου τους μέσω της υπηρεσίας επαλήθευσης που παρέχεται από την ΕΨΠ, με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 4 του άρθρου 27 του ν. 4727/2020.

2.5 Λειτουργία ιστοτόπου για τα ΚΕΠ

Στα πλαίσια μίας αμφίδρομης σχέσης με το κοινό, διότι τα ΚΕΠ υπάρχουν για τους πολίτες και τις ανάγκες τους, έχει τεθεί σε λειτουργία ο νέος ιστοτόπος (site): <https://www.kep.gov.gr>, που περιέχει πολλές και χρήσιμες πληροφορίες. Σε αυτόν, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα της εύκολης και γρήγορης αναζήτησης όποιου θέματος τον απασχολεί. Η γνωσιακή βάση της αναζήτησης (Ψηφιακός βοηθός / chatbot) εμπλουτίζεται συνεχώς με περισσότερες υπηρεσίες κάθε φορά που παρέχονται από τα



ΚΕΠ και ο πολίτης μπορεί βάζοντας ολόκληρη λέξη ή φράση κλειδί να αναζητήσει πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες τη στιγμή που τις χρειάζεται (24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο) χωρίς καθυστερήσεις. Πρόκειται για ένα εργαλείο υποβοήθησης της επικοινωνίας των πολιτών που βασίζεται σε σύγχρονους αλγόριθμους μηχανικής εκμάθησης (machine learning) και επεξεργασία γραπτής φυσικής γλώσσας (natural language processing). Ο Ψηφιακός Βοηθός αλληλοεπιδρά με τον πολίτη καταλαβαίνοντας και απαντώντας σε γραπτά σχόλια και ερωτήσεις που τίθενται, προάγοντας την άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση και προωθώντας τη διαδραστική επικοινωνία για θέματα αρμοδιότητας των ΚΕΠ.

Στον ιστότοπο φιλοξενούνται επίσης σημεία μετάβασης στην εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη (MyKerLive), στις ηλεκτρονικές αιτήσεις από gov.gr και σύνδεση με τη θυρίδα του πολίτη, αλλά και σύνδεση με τη δυνατότητα κλεισίματος ηλεκτρονικού ραντεβού μέσω της Πλατφόρμας των Επισκέψεων σε ΚΕΠ. Με τη χρήση ενός χάρτη της Επικράτειας μπορεί ο πολίτης να πλοηγηθεί στα υπάρχοντα και λειτουργούντα ΚΕΠ, ανά Νομό και Δήμο και στη συνέχεια να δει τα αναλυτικά τους στοιχεία (Διεύθυνση, Τηλέφωνο, Ωράριο Λειτουργίας, E-mail). Παρέχονται χρήσιμες πληροφορίες γνωριμίας με τον θεσμό των ΚΕΠ, και ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για τις πιο συχνές διαδικασίες, για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εκάστοτε διαδικασία και για τους τρόπους της εξυπηρέτησης της κάθε διαδικασίας, όπως και για τις υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις μέσω των ΚΕΠ, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την κάθε υπηρεσία, τους τρόπους εξυπηρέτησης και τις υπηρεσίες αδειοδοτήσεων που παρέχονται από τα ΚΕΠ προς όλες τις επιχειρήσεις. Τα τελευταία νέα που αφορούν στα ΚΕΠ και στη λειτουργία τους φιλοξενούνται στον ιστότοπο, ενώ επίσης παρέχονται οδοί μετάβασης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης - gov.gr και στον ιστότοπο της ΕΕ, που είναι το Your Europe. Τέλος, και είναι πολύ σημαντικό, στην Ψηφιακή Βιβλιοθήκη ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει νόμους, υπουργικές αποφάσεις και εγκυκλίους σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ και τις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν: Γνήσιο υπογραφής – Επικύρωση - Μέσα ταυτότητας, Διαδικασίες ΚΕΠ, Λειτουργικά θέματα των ΚΕΠ (Διαλειτουργικότητες κ.α.), Οργανωτικά θέματα των ΚΕΠ, Διαδικασίες ΚΕΠ - ΕΚΕ, και Ψηφιακή Εξυπηρέτηση του Πολίτη, αλλά και Θέματα του Προσωπικού των ΚΕΠ. Είναι μία λειτουργική και χρήσιμη σύνοψη και αποθετήριο



γνώσης τόσο για τους πολίτες όσο και για τους ίδιους τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.

2.6 Μελέτη περίπτωσης εξυπηρέτησης πολίτη

Έλληνας πολίτης προσκομίζοντας εξουσιοδότηση γραμμένη στην ελληνική γλώσσα της Χ.Α προς εκείνον, με θεωρημένο το γνήσιο υπογραφής της από δημόσιο υπάλληλο της Κυπριακής Δημοκρατίας και με την επισημείωση " Πιστοποιώ το γνήσιον της υπογραφής. Η Χ.Α. υπέγραψε στην παρουσία μου". Η εξουσιοδότηση φέρει στρογγυλή σφραγίδα του με εθνόσημο.

Βάσει της εξουσιοδότησης, η εντολέας εξουσιοδοτεί τον εντολοδόχο της να εκδώσει εκ μέρους της από τα ΚΕΠ, ΑΜΚΑ.

Α. Ταυτοποίηση εντολοδόχου:

- **όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες**, το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας (άρθρο 25 του ν.3731/2008-ΦΕΚ 263/Α΄/23-12-2008), είτε σε ισχύ είτε όχι,
- **στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης**, το ισχύον δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο της Χώρας τους,
- **στις περιπτώσεις υπηκόων τρίτης χώρας**, το ισχύον διαβατήριο ή άλλο ταξιδιωτικό έγγραφο που αναγνωρίζεται από διεθνείς συμβάσεις, καθώς και τη θεώρηση εισόδου στη Χώρα μας ή την άδεια διαμονής που αποδεικνύει ότι έχουν εισέλθει και διαμένουν νόμιμα στη Χώρα. Άλλη περίπτωση είναι το Δελτίο Αιτούντος Διεθνή Προστασία (Υ.Α. 4831/ΦΕΚ 1841/ Β /29.07.2013), σε όσους έχει χορηγηθεί άσυλο.

Εφόσον πρόκειται για Έλληνα πολίτη, μπορεί να πραγματοποιηθεί έλεγχος εγκυρότητας του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας μέσω της εφαρμογής διαλειτουργικότητας με την ΕΛ.ΑΣ που έχουν τα ΚΕΠ στη διάθεσή τους.

Εάν το ΑΔΤ εμφανιστεί ως έγκυρο ο/η υπάλληλος μπορεί να προχωρήσει στο επόμενο βήμα, αν η εφαρμογή δεν επιστρέφει καμιά ένδειξη (πχ πρόσφατο ΑΔΤ το οποίο δεν έχει καταχωριστεί ακόμη στη βάση) τότε ο/η υπάλληλος κάνει οπτικό



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



έλεγχο, κατά τα συνήθη, για τυχόν ενδείξεις πλαστότητας του ταυτοποιητικού εγγράφου.

Β. Μπορεί να γίνει αποδεκτή η παραπάνω εξουσιοδότηση η οποία δεν φέρει Σφραγίδα Χάγης;

Σύμφωνα με την αρ. πρωτ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/25014(ΠΕ)/11-02-2013 (ΑΔΑ: ΒΕΔΓΧΙΟΥΨ) Εγκύκλιο της τ. Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους-Πολίτη του τ. Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με θέμα: «Παροχή διευκρινίσεων σχετικά με την αποδοχή ή μη αλλοδαπών συμβολαιογραφικών πληρεξουσίων εγγράφων» (επισυνάπτεται αντίγραφο) αναφέρονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα: «Προκειμένου να γίνει δεκτό στην Ελλάδα πληρεξούσιο, το οποίο έχει καταρτισθεί στην αλλοδαπή και σύμφωνα ως προς τον τύπο με το δίκαιο της πολιτείας, στην οποία καταρτίστηκε, εάν μεν η πολιτεία όπου καταρτίστηκε το πληρεξούσιο έχει προσχωρήσει στην Σύμβαση της Χάγης του 1960, η οποία κυρώθηκε με τον Ν. 1497/1984, πρέπει να φέρει την προβλεπόμενη από το νόμο αυτό επισημείωση (APOSTILLE), άλλως τη θεώρηση του Έλληνα Προξένου. Συνεπώς, οι Διοικητικές Αρχές και τα ΚΕΠ της Χώρας οφείλουν να αποδέχονται τα πληρεξούσια έγγραφα που έχουν συνταχθεί στην αλλοδαπή, εφόσον πληρούν τις, κατά τα ανωτέρω, προϋποθέσεις».

Εν προκειμένω το επίμαχο πληρεξούσιο έγγραφο είναι ιδιωτικό και όχι συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο, έχει συνταχθεί στην αλλοδαπή και εμπίπτει ως ιδιωτικό αλλοδαπό έγγραφο στην κατηγορία εγγράφων που απαιτείται η επίθεση της επισημείωσης της Σφραγίδας της Χάγης (APOSTILLE).

Περαιτέρω, δυνάμει της Σύμβασης Νομικής Συνεργασίας μεταξύ της Κυπριακής Δημοκρατίας και της Ελληνικής Δημοκρατίας σε θέματα Αστικού, Οικογενειακού, Εμπορικού και Ποινικού Δικαίου (την οποία η Κυπριακή Δημοκρατία έχει κυρώσει με το Νόμο 55/84) και ειδικότερα του εδαφίου (2) του άρθρου 12 οι εξουσιοδοτήσεις και τα πληρεξούσια που συντάσσονται στην Κύπρο είτε από δικηγόρους είτε από πιστοποιούντες υπαλλήλους επισημειώνονται και γίνονται αποδεκτά από τις ελληνικές δημόσιες αρχές.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



Κατόπιν όλων των προεκτεθέντων, το ΚΕΠ **δεν μπορεί να κάνει αποδεκτή την παρούσα εξουσιοδότηση άνευ επισημείωσης της Σύμβασης της Χάγης (apostille)**, διαφορετικά η ενδιαφερόμενη μπορεί να προβεί σε εξουσιοδότηση με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής από το Προξενείο της Χώρας μας ή στην έκδοση ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης από το gov.gr.

Γ. Δύναται να εξυπηρετηθεί ο εντολοδόχος για τη διαδικασία απόδοσης ΑΜΚΑ στην Χ.Α;

Εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις απόδοσης ΑΜΚΑ στη Χ.Α, σύμφωνα με τις τρέχουσες εγκύκλιες οδηγίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ο εντολοδόχος δύναται να εξυπηρετηθεί ως εκπρόσωπος της Χ.Α για τη συγκεκριμένη διαδικασία, δυνάμει της πρόβλεψης της παρ. 2 του άρθρου 5 της ΚΥΑ Αριθμ. οικ.7791/245/Φ80321 (ΦΕΚ 596/Β/2009) σύμφωνα με την οποία «Αντί του υπόχρεου μπορεί να προσέλθει εκπρόσωπός του, αρκεί να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά του ενδιαφερόμενου. Τα στοιχεία του εκπροσώπου καταχωρούνται υποχρεωτικά.».



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
L.O.M.E.V



3. Ενιαία Ψηφιακή πύλη gov.gr / Θυρίδες ΚΕΠ

3.1 Θεσμικό Πλαίσιο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ν. 4727/2020)

Ο Νόμος 4727/2020 αποτελεί ένα μοναδικό, ενιαίο νομοθετικό κείμενο με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα. Στο νόμο συγκεντρώνονται και επικαιροποιούνται πάνω από 120 διατάξεις από διάσπαρτα νομοθετήματα τουλάχιστον 15 ετών, ενώ προστίθενται και νέες διατάξεις προκειμένου να συγκροτηθεί η απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το Ψηφιακό Κράτος την επόμενη δεκαετία. Ο νόμος, μέσα από τις ρυθμίσεις του, επιδιώκει:

(α) να εξυπηρετήσει τους στόχους της καλής νομοθέτησης, όπως έχουν τεθεί στο ν. 4622/2019 για το Επιτελικό Κράτος προκειμένου τόσο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι να μην χρειάζεται να ανατρέχουν σε μια πανσπερμία διατάξεων και

(β) να εξοπλίσει το Κράτος, προκειμένου αυτό να είναι σε θέση να προσαρμόζεται στις ταχέως εξελισσόμενες και πολλές φορές φαινομενικά αντικρουόμενες, τεχνολογικές και κοινωνικές εξελίξεις και να αποτελέσει επιταχυντή των εξελίξεων αυτών τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, προστατεύοντας παράλληλα το δημόσιο συμφέρον.

Ο νόμος προβλέπει και ρυθμίζει την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα. Η προαγωγή της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ανταλλαγής εγγράφων αποσκοπεί στη μείωση του λειτουργικού κόστους των φορέων του δημόσιου τομέα (διακίνηση έγχαρτων εγγράφων, κόστος αναπαραγωγής εγγράφων κ.λπ.). Η άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των χειριστών μιας διοικητικής διαδικασίας μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, απελευθερώνοντας κατ' αυτό τον τρόπο πόρους για τη δημόσια διοίκηση.

Με τον νόμο:



- ✓ Επανακαθορίζονται οι γενικές αρχές ψηφιακής διακυβέρνησης με στόχο την προώθηση της χρηστής διοίκησης, της διαφάνειας, της αρχής της ισότητας και της προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες, της παραγωγής έγκυρων, ακέραιων, και επικαιροποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών, διαδικασιών και δεδομένων, της αρχής της νομιμότητας, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας.
- ✓ Θεσμοθετούνται ολοκληρωμένες ρυθμίσεις για την έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων και την ηλεκτρονική διακίνησή τους και εισάγονται ρυθμίσεις για την ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων μετά την εκτύπωσή τους. Προβλέπεται ότι έγγραφα που εκδίδονται με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους. Τέλος, η ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων επεκτείνεται και στις διαδικασίες ενώπιον όλων των δικαστηρίων, με τροποποίηση των σχετικών δικονομικών διατάξεων.
- ✓ Προβλέπεται ότι δεν μπορεί να υπάρξει καμία παρέκκλιση κατά την εφαρμογή της διαδικασίας από οποιαδήποτε αρμόδια υπηρεσία του Δημοσίου, καταργώντας φαινόμενα αυθαιρεσίας και περιττής γραφειοκρατίας.

Μεταξύ άλλων, μέσω του νόμου 4727/2020:

- ✓ Ορίζονται με τρόπο σαφή οι έννοιες που αναφέρονται στην ψηφιακή διακυβέρνηση και τίθενται οι γενικές αρχές σχεδιασμού και εφαρμογής της σχετικής πολιτικής.
- ✓ Καθιερώνεται η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού ως το βασικό σημείο αναφοράς σχετικά με την ψηφιακή στρατηγική της χώρας.
- ✓ Καθιερώνεται 12ψήφιος Προσωπικός Αριθμός (Π.Α.) ως αναγκαίος αριθμός υποχρεωτικής επαλήθευσης της ταυτότητας των φυσικών προσώπων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.
- ✓ Ρυθμίζονται αναλυτικά ζητήματα ηλεκτρονικών δημοσίων και ιδιωτικών εγγράφων.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEV



- ✓ Το Δημόσιο οργανώνεται σε ψηφιακά πρότυπα, καθώς δημιουργείται συγκεκριμένη διαδικασία διακίνησης εγγράφων τόσο εντός του ιδίου φορέα, όσο και μεταξύ φορέων, με τη χρήση ενός κεντρικού συστήματος ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.
- ✓ Ορίζεται η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (Ε.Ψ.Π.) της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) ως το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως για τη διακίνηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, η πρόσβαση στα οποία θα γίνεται με τους ίδιους όρους που γίνεται και για τα απλά έγγραφα. Ενισχύεται το gov.gr μέσω της χάραξης συγκεκριμένης αρχιτεκτονικής αναφορικά με τη δομή όλων των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών από όλους τους φορείς του Δημοσίου.
- ✓ Ενδυναμώνεται η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω της θέσπισης επιπλέον δυνατοτήτων αυθεντικοποίησης (επαλήθευσης της ταυτότητας).
- ✓ Καθιερώνεται η ψηφιακή θυρίδα κάθε πολίτη και κάθε φορέα στο gov.gr.
- ✓ Η ηλεκτρονική επικοινωνία καθίσταται υποχρεωτική για το Δημόσιο. Βεβαίως, πολίτες και επιχειρήσεις διατηρούν το δικαίωμα να επιλέξουν μη ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας.
- ✓ Τίθενται αυστηρές προδιαγραφές για τον σχεδιασμό ιστοσελίδων με στόχο οι τελευταίες να είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες, ιδίως από άτομα με αναπηρία.
- ✓ Ρυθμίζονται για πρώτη φορά ολοκληρωμένα και με σαφήνεια ζητήματα ηλεκτρονικών σφραγίδων και υπογραφών.
- ✓ Δημιουργούνται συνθήκες για την ευρεία αξιοποίηση ανοιχτών ανωνυμοποιημένων δεδομένων, τα οποία θα αποτελέσουν τη βάση ανάπτυξης εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης.
- ✓ Εντάσσεται στο νόμο το υφιστάμενο νομοθετικό και λειτουργικό πλαίσιο της Διαύγειας, στο πλαίσιο της κωδικοποίησης.
- ✓ Μειώνονται οι ουρές μέσω της εκτεταμένης εφαρμογής της διαλειτουργικότητας στο Δημόσιο – δηλαδή της επικοινωνίας μεταξύ υπηρεσιών και μητρώων. Στόχος, είναι η δραστική μείωση της διακίνησης εγγράφων και η υποκατάστασή τους με διακίνηση πληροφορίας.

- ✓ Επικαιροποιείται και ενισχύεται η αξιοποίηση του Κυβερνητικού Νέφους Δημόσιου Τομέα (G-Cloud), του Κυβερνητικού Νέφους Τομέα Έρευνας και Εκπαίδευσης (RE-Cloud) και του Κυβερνητικού Νέφους Τομέα Υγείας (H-Cloud) από όλους τους φορείς του Δημοσίου και θεσμοθετείται η αρχή του First Cloud Policy.
- ✓ Θεσμοθετείται το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών στο οποίο καταχωρούνται όλες οι ψηφιακές ή φυσικές διαδικασίες του Δημοσίου τομέα, ανεξαρτήτως εάν αφορούν παροχή δημόσιας υπηρεσίας σε πολίτες ή φορείς του ιδιωτικού τομέα ή εσωτερικές διαδικασίες του δημοσίου τομέα.
- ✓ Προωθείται η άμεση είσοδος της χώρας στην εποχή του 5G μέσω της ρύθμισης ζητημάτων φάσματος.
- ✓ Καταργείται το fax στο Δημόσιο.
- ✓ Ενισχύεται η αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων στα δικαστήρια.

Συνολικά, με το νέο θεσμικό πλαίσιο εναρμονίζεται η Ελλάδα με τα Ευρωπαϊκές Οδηγίες αναφορικά με τις νέες τεχνολογίες και εισέρχεται άμεσα και εμπράκτως στην ψηφιακή πραγματικότητα.

3.1.1 Προσωπικός Αριθμός (Π.Α.)

Την σημαντικότερη ρύθμιση του Ν.4727/2020 αποτελεί η θεσμοθέτηση του Προσωπικού Αριθμού (Π.Α.) (Κεφάλαιο Γ', άρθρο 11). Συγκεκριμένα καθιερώνεται Προσωπικός Αριθμός (Π.Α.), ο οποίος αποτελεί υποχρεωτικό στοιχείο για την επαλήθευση της ταυτότητας των φυσικών προσώπων που συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα. Ωστόσο, όπως διευκρινίζεται στην αιτιολογική έκθεση του νόμου, η χρήση αποκλειστικά και μόνο του Π.Α. δεν συνεπάγεται την ολοκλήρωση της επαλήθευσης της ταυτότητας του φυσικού προσώπου ούτε την παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς αυτό. Η επαλήθευση της ταυτότητας των φυσικών προσώπων πραγματοποιείται με τον συνδυασμό του Π.Α. και των στοιχείων φυσικής ή ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.



Ο Π.Α. αποτελείται από δώδεκα (12) αλφαριθμητικά στοιχεία, εκ των οποίων τουλάχιστον τα εννέα (9) τελευταία είναι αριθμητικά, και χορηγείται άπαξ στο φυσικό πρόσωπο, ενώ δεν μεταβάλλεται και απενεργοποιείται με τον θάνατο ή την κήρυξη σε αφάνεια του φυσικού προσώπου. Κριτήρια για την απόδοση Π.Α. είναι είτε τα κριτήρια για τη λήψη Α.Φ.Μ. είτε τα κριτήρια για τη λήψη Α.Μ.Κ.Α., ο οποίος λαμβάνεται κατά τη γέννηση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα εννέα (9) τελευταία αριθμητικά στοιχεία του Π.Α. αποτελούν τον Α.Φ.Μ. του φυσικού προσώπου. Σύμφωνα με την εξουσιοδοτική διάταξη της παρ. 6 του άρθρου 107 του Ν. 4727/2020, με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται ύστερα από πρόταση των Υπουργών Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και ύστερα από γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθορίζονται ειδικότερα ζητήματα της διαδικασίας χορήγησης του Π.Α., καθώς και οι μηχανισμοί ασφαλείας σχετικά με την πρόληψη και την αντιμετώπιση των κινδύνων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των φυσικών προσώπων.

Με την καθιέρωση του Π.Α. συντελείται μεγάλη τομή στη διαδικασία απλοποίησης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών ταυτοποίησης του κάθε φυσικού προσώπου. Διευκολύνεται και απλοποιείται έτσι η διαλειτουργικότητα των διαφορετικών ψηφιακών συστημάτων του δημόσιου τομέα, δεδομένου ότι στο άμεσο μέλλον ο Π.Α. θα αποτελεί τον μοναδικό αριθμό που θα καλείται να χρησιμοποιεί ο κάθε πολίτης για τη συντριπτική πλειονότητα των συναλλαγών του με δημόσιους φορείς. Κατ' αυτόν τον τρόπο, εξαλείφεται το φαινόμενο ένα φυσικό πρόσωπο να εμφανίζεται «με πολλά πρόσωπα» έναντι του Δημοσίου.

Ο Π.Α. θα αναγράφεται στις νέες ταυτότητες που αναμένεται να ξεκινήσουν να εκδίδονται το 2024.

3.1.2 Ηλεκτρονικές υπογραφές και σφραγίδες

Η «νομιμοποίηση» ενός εγγράφου ισοδυναμύσει ανέκαθεν με την υπογραφή που αυτό έφερε. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα τείνουν να αντικαταστήσουν τα «παραδοσιακά» χειρόγραφα, αντίστοιχα και η υπογραφή του συντάκτη γίνεται



ηλεκτρονική. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές που παράγονται με τη βοήθεια της κρυπτογραφίας, αποτελούν μια ιδιαίτερα αξιόπιστη μέθοδο για την υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές εκπληρώνουν αυτόν τον σκοπό και τις λειτουργίες της ιδιόχειρης υπογραφής εφόσον με αυτές εξασφαλίζεται:

- ✓ η γνησιότητα του υπογραφόμενου εγγράφου καθώς και άλλες απαιτήσεις όπως
- ✓ η ακεραιότητα (ότι δηλαδή δεν αλλοιώθηκε μέχρι να φτάσει στον προορισμό του),
- ✓ η μη αποποίηση της ευθύνης του υπογράφοντα (θα πρέπει δηλαδή με κάποιο τρόπο η υπογραφή να συνδέεται με κάποιο συγκεκριμένο πρόσωπο).

Οι ηλεκτρονικές υπογραφές που παράγονται με χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων, δεν προσθέτουν κάτι στο ίδιο το ηλεκτρονικό έγγραφο ούτε προκαλούν κάποιου είδους αλλοίωση στο φορέα του. Αντίθετα, συνοδεύουν το έγγραφο και συσχετίζονται λογικά με αυτό και με τον υπογράφοντα και μάλιστα με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επιτρέπουν την τροποποίηση του εγγράφου, χωρίς αυτή να αφήσει κάποια ίχνη. Μια έγκυρη ηλεκτρονική υπογραφή δίνει στον παραλήπτη την πιστοποίηση ότι το μήνυμα που δημιουργήθηκε ανήκει στον αποστολέα που το υπέγραψε ηλεκτρονικά και ότι δεν αλλοιώθηκε-παραποιήθηκε κατά την μεταφορά. Έχει επιβεβαιωτική λειτουργία (ο παραλήπτης είναι βέβαιος ότι το μήνυμα που παραλαμβάνει ανήκει στον αποστολέα χωρίς αλλοιώσεις).

Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές/Σφραγίδες έχουν εδραιωθεί στην Ελλάδα και ολοένα επεκτείνεται η χρήση τους σε διαδικασίες του Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα. Το νομικό πλαίσιο, που ξεκίνησε το 2001 με το ΠΔ 150/2001, είναι πλήρες και καλύπτει απόλυτα τις Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Σφραγίδες, ειδικά με την εφαρμογή του Ν.2727/2020. Τα βασικά νομικά κείμενα σχετικά με Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Υπογραφές/Σφραγίδες, είναι:

- Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014
- Νόμος 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184/23-9-2020)
- Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης της ΕΕΤΤ 837/1B/30.11.2017 (Β' 4396)



Εγκεκριμένοι Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης

Η ίδια η ηλεκτρονική υπογραφή δεν παρέχει επαρκή μαρτυρία για την ταυτότητα του υπογράφοντος. Για να εξασφαλιστεί αυτό, απαιτείται επιπλέον «μαρτυρία», η οποία να συνδέει το κλειδί υπογραφής (ή όποια άλλη συσκευή χρησιμοποιείται για το σκοπό αυτό) με τον ίδιο τον υπογράφοντα. Στο σημείο αυτό υπεισέρχονται οι Αρχές Πιστοποίησης μέσω των Εγκεκριμένων Παρόχων Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης, οι οποίοι εκδίδουν τα ψηφιακά πιστοποιητικά, τα οποία περιέχουν στοιχεία ταυτότητας (π.χ. ονοματεπώνυμο) του κατόχου και το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιείται, προκειμένου να επαληθευτεί η υπογραφή του σε κάποιο έγγραφο.

Ο Κανονισμός 910/2014 (ΕΕ) στο Κεφάλαιο 3 περιγράφει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών εμπιστοσύνης οι οποίες είναι αναγνωρισμένες και έμπιστες σε όλα τα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ανάμεσα στις «Εγκεκριμένες» Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης, βρίσκονται οι παρακάτω οι πιο δημοφιλείς, είναι:

1. Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Υπογραφές
2. Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Σφραγίδες
3. Εγκεκριμένη Χρονοσήμανση

«Εγκεκριμένος Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης» είναι ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μία ή περισσότερες εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης και έχει αναγνωριστεί ως τέτοιος, να λάβει δηλαδή σχετική έγκριση ανά υπηρεσία εμπιστοσύνης από τον εποπτικό φορέα. Ο εποπτικός φορέας της Ελλάδας είναι η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων(ΕΕΤΤ) παρέχει αυτές τις πληροφορίες στη διεύθυνση:

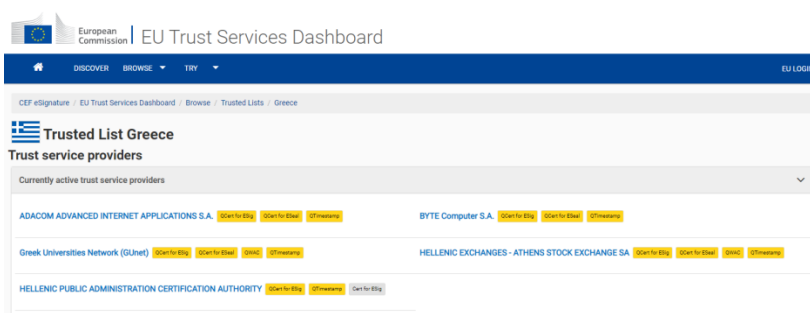
https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures.

Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι κάθε Εγκεκριμένος Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης (ΕΠΥΕ) έχει αξιολογηθεί από ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποιήσεων για συγκεκριμένες Εγκεκριμένες Υπηρεσίες. Οι αξιολογήσεις αυτές επανεξετάζονται από



τον εποπτικό φορέα (ΕΕΤΤ) προκειμένου να αποφασίσει την απόδοση του “Εγκεκριμένου” τίτλου στον Πάροχο για κάθε συγκεκριμένη “Εγκεκριμένη” υπηρεσία εμπιστοσύνης ξεχωριστά.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχει δημιουργήσει έναν ιστοχώρο που αποτυπώνει τους Εγκεκριμένους Παρόχους Εμπιστοσύνης σε κάθε Κράτος Μέλος, και τις **Εγκεκριμένες Υπηρεσίες που έχουν εγκριθεί για κάθε Πάροχο**. Ακολουθεί ο σύνδεσμος που αναφέρει τους Παρόχους ειδικά για την Ελλάδα: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/EL>



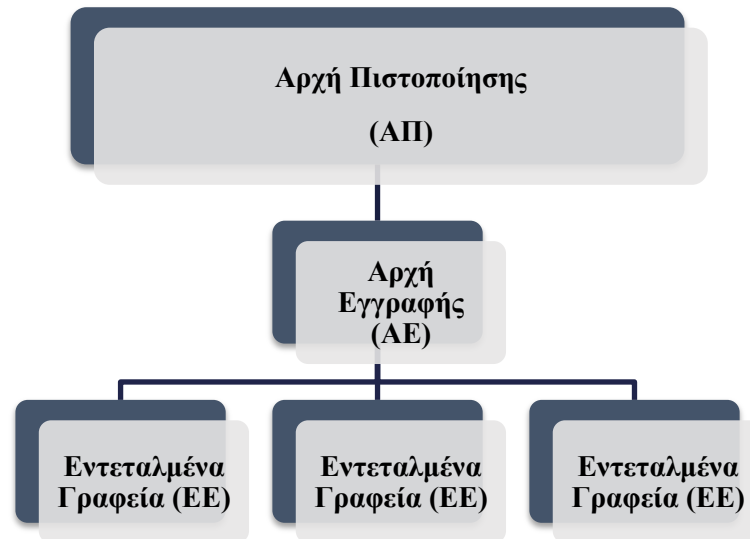
ΣΧΗΜΑ 3.1: ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Τα ΚΕΠ ως μέρος της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει διαμορφώσει το οργανωτικό και θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τον απαραίτητο διοικητικό μηχανισμό, ώστε αφενός να είναι καθ' όλα σύννομες οι σχετικές διαδικασίες και αφετέρου να μπορούν να καλυφθούν οι ανάγκες όλων των δημόσιων υπηρεσιών στα σχετικά θέματα. Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού, όπως ονομάζεται η υποδομή ενός παρόχου υπηρεσιών εμπιστοσύνης, που έχει δημιουργηθεί βασίζεται σε μια ιεραρχικά κατανεμημένη δομή αρμοδιοτήτων. Ειδικότερα, η οργανωτική δομή και διάρθρωση του διοικητικού μηχανισμού για την υποστήριξη της λειτουργίας της Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού που έχει δημιουργηθεί από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχει ως εξής:

- ✓ Αρχή Πιστοποίησης: η οντότητα που είναι αρμόδια για την τεχνική διαχείριση των πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής ή ηλεκτρονικής σφραγίδας ή ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας για ολόκληρο τον κύκλο ζωής τους.

- ✓ Αρχή Εγγραφής: η οντότητα που είναι αρμόδια για την ταυτοποίηση φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων.
- ✓ **Εντεταλμένα Γραφεία:** αναφέρονται στις Αρχές Εγγραφής και είναι αρμόδια για την παραλαβή των αιτήσεων έκδοσης, αναστολής ισχύος, ανάκλησης και ανανέωσης



ΣΧΗΜΑ 3.2: ΙΕΡΑΡΧΙΑ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΛΕΙΔΙΟΥ - Ν.4727/2020 – ΑΡΘΡΟ 2

Τα ΚΕΠ αποτελούν τα Εντεταλμένα Γραφεία της ΑΠΕΔ.

Ηλεκτρονική υπογραφή - Είδη Ηλεκτρονικών Υπογραφών

Η ηλεκτρονική υπογραφή (eSignature) είναι μια ηλεκτρονική ένδειξη ότι ένα Φυσικό Πρόσωπο έχει πρόθεση να συμφωνήσει με το περιεχόμενο ενός εγγράφου ή μίας συλλογής δεδομένων που συσχετίζονται με την υπογραφή. Όπως η ιδίχειρη υπογραφή στον φυσικό κόσμο, η ηλεκτρονική υπογραφή έχει την έννοια της νομικής δέσμευσης, δηλαδή ότι ο υπογράφων προτίθεται να δεσμευτεί με το περιεχόμενο του υπογεγραμμένου εγγράφου, στον ψηφιακό κόσμο. Σύμφωνα με το Νόμο 4727/2020 που ενσωματώνει ορισμούς του eIDAS, υπάρχουν διάφορα είδη “ηλεκτρονικών υπογραφών”, με τους παρακάτω ορισμούς:

Όρος	Ορισμός
Ηλεκτρονική υπογραφή (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 35)	Δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με άλλα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή και τα οποία χρησιμοποιούνται από τον υπογράφοντα για να υπογράψει.
Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 49)	Ηλεκτρονική υπογραφή που πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις: <ul style="list-style-type: none"> ✓ συνδέεται κατά τρόπο μοναδικό με τον υπογράφοντα ✓ είναι ικανή να ταυτοποιεί τον υπογράφοντα ✓ δημιουργείται με δεδομένα δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής τα οποία ο υπογράφων μπορεί, με υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης, να χρησιμοποιεί υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, και ✓ συνδέεται με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί σε σχέση με αυτήν κατά τρόπο ώστε να μπορεί να ανιχνευθεί οποιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση των εν λόγω δεδομένων
Εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 20)	Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής.

ΣΧΗΜΑ 3.3: ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ

Για να γίνει κατανοητός ο ορισμός της “Εγκεκριμένης Ηλεκτρονικής Υπογραφής”, πρέπει να συμπληρώσουμε δύο ακόμα ορισμούς:

Ν. 2727 Άρθρο 2-17: **“εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας υπογραφής”**: διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής που πληροί τις απαιτήσεις του Παραρτήματος II του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014.

Οι Εγκεκριμένες Διατάξεις Δημιουργίας Υπογραφής (ΕΔΔΥ) υπάρχουν σε διάφορες μορφές (έξυπνες κάρτες, κάρτες SIM, κρυπτοσυσσκευές USB κ.α.), κατά κανόνα έχουν ειδική Πιστοποίηση Ασφάλειας και έχουν σαν στόχο την προστασία των δεδομένων δημιουργίας υπογραφής. Υπάρχουν και “Εξ αποστάσεως” ΕΔΔΥ οι οποίες δεν είναι στην κατοχή των υπογραφότων αλλά υπό τη διαχείριση/εποπτεία ενός Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης.

Ν. 2727 Άρθρο 2-24: **“εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής”**: πιστοποιητικό ηλεκτρονικών υπογραφών που εκδίδεται από εγκεκριμένο πάροχο

υπηρεσιών εμπιστοσύνης και πληροί τις οριζόμενες στο Παράρτημα I του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 απαιτήσεις.

Το πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής είναι ένα ηλεκτρονικό αρχείο που υπογράφεται από τον Πάροχο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και περιέχει πληροφορίες για τον κάτοχο της ηλεκτρονικής υπογραφής.

Ηλεκτρονική σφραγίδα - Είδη Ηλεκτρονικής Σφραγίδας

Η ηλεκτρονική σφραγίδα Νομικού προσώπου (π.χ. εταιρείας, οργανισμού) είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή που επισυνάπτονται σε ηλεκτρονικό έγγραφο για να αποδείξουν την προέλευση του εγγράφου και την ακεραιότητά του. Όπως η φυσική σφραγίδα στο συμβατικό κόσμο, έτσι και η ηλεκτρονική σφραγίδα έχει την έννοια της νομικής δέσμευσης, δηλαδή ότι ο οργανισμός που εισάγει τη σφραγίδα, προτίθεται να δεσμευτεί με το περιεχόμενο του σφραγισμένου εγγράφου.

Ομοίως με τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, υπάρχουν:

- Ηλεκτρονική σφραγίδα
- Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα
- Εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα

Όρος	Ορισμός
Ηλεκτρονική σφραγίδα (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 33)	Δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με άλλα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, με σκοπό τη διασφάλιση της προέλευσης και της ακεραιότητάς τους. Η ηλεκτρονική σφραγίδα χρησιμοποιείται από νομικά πρόσωπα, νομικές οντότητες και φορείς (δημιουργοί ηλεκτρονικής σφραγίδας).

<p>Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 48)</p>	<p>Ηλεκτρονική σφραγίδα που ανταποκρίνεται στις ακόλουθες απαιτήσεις:</p> <p>α) συνδέεται κατά τρόπο μοναδικό με τον υπογράφοντα,</p> <p>β) είναι ικανή να ταυτοποιεί τον υπογράφοντα,</p> <p>γ) δημιουργείται με δεδομένα δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής τα οποία ο υπογράφων μπορεί, με υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης, να χρησιμοποιεί υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, και</p> <p>δ) συνδέεται με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί σε σχέση με αυτήν, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να ανιχνευθεί οποιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση των εν λόγω δεδομένων.</p>
<p>Εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα (Ν. 4727 αρ. 2 – παρ. 18)</p>	<p>Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής σφραγίδας και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής σφραγίδας.</p>

ΣΧΗΜΑ 3.4: ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΦΡΑΓΙΔΩΝ

Τεχνικά οι ηλεκτρονικές σφραγίδες είναι το ίδιο με τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Η διαφορά τους είναι ότι εκδίδονται για νομικό και όχι φυσικό πρόσωπο. Υπάρχουν κατ' αναλογία Προηγμένες και Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Σφραγίδες

Ηλεκτρονική Χρονοσφραγίδα (χρονοσήμανση)

Η ηλεκτρονική χρονοσήμανση είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία συνδέουν άλλα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή με ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο, τεκμηριώνοντας ότι τα εν λόγω δεδομένα υπήρχαν κατά το χρονικό σημείο εκείνο.

Η χρονοσήμανση συνήθως τοποθετείται σε ένα έγγραφο μέσω μιας ρύθμισης την πρώτη φορά που ο χρήστης αποκτά την ηλεκτρονική του υπογραφή. Σαν διαδικασία δηλαδή δεν είναι διακριτή από την υπογραφή. Απαιτεί σύνδεση στο διαδίκτυο κάθε φορά που υπογράφουμε ένα έγγραφο.

Μορφές Πιστοποιητικών Εγκεκριμένων Ηλεκτρονικών Υπογραφών

Θα επικεντρωθούμε στα “Πιστοποιητικά Εγκεκριμένων Ηλεκτρονικών Υπογραφών”, αυτά που παράγουν Εγκεκριμένες Ηλεκτρονικές Υπογραφές που είναι νομικά ισοδύναμες με τις ιδιόχειρες υπογραφές.

Κάθε Ψηφιακό Πιστοποιητικό έχει ένα Ιδιωτικό και ένα Δημόσιο Κλειδί. Το Ιδιωτικό Κλειδί είναι αυτό που χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα, σε συνδυασμό με το Δημόσιο Κλειδί που βρίσκεται εντός του Ψηφιακού Πιστοποιητικού, για να εισάγει μια Ψηφιακή Υπογραφή. Ειδικά για τα Πιστοποιητικά Εγκεκριμένης Ηλεκτρονικής Υπογραφής, σύμφωνα με τον eIDAS το Ιδιωτικό Κλειδί του υπογράφοντα πρέπει να φυλάσσεται σε μια ειδική “Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής” (ΕΔΔΥ), όπως περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ του Κανονισμού eIDAS. Αυτές οι ειδικές κρυπτοσυσσκευές δεν επιτρέπουν την εξαγωγή του κλειδιού άπαξ και το κλειδί δημιουργηθεί εντός μιας τέτοιας συσκευής.

Υπάρχουν δύο τεχνολογίες που σχετίζονται με τις ΕΔΔΥ:

1. Τοπική ΕΔΔΥ στην κατοχή του υπογράφοντα (σε μορφή smart card, usb crypto-token, crypto-SIM)
2. Εξ αποστάσεως ΕΔΔΥ που βρίσκεται υπό τον έλεγχο ενός Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και διαχειρίζεται το Ιδιωτικό Κλειδί για λογαριασμό του υπογράφοντα σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ παρ. 3 του eIDAS.

Και στις δύο τεχνολογίες, το παραγόμενο αποτέλεσμα που είναι η Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή, έχει ακριβώς την ίδια νομική ισχύ και δεν διαφέρει σε τίποτα.

Και στις δύο τεχνολογίες, ο υπογράφων έχει στην αποκλειστική του κατοχή τα “δεδομένα δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής”. Στην πρώτη περίπτωση, ο υπογράφων έχει στην κατοχή του την κρυπτοσυσσκευή και κάποιο PIN ενεργοποίησης. Στη δεύτερη περίπτωση, ο υπογράφων έχει στην κατοχή του διαπιστευτήρια πρόσβασης στην υπηρεσία εξ αποστάσεως ΕΔΔΥ που του έχει δώσει ο Πάροχος, και μια γεννήτρια κωδικών μιας χρήσης που είναι στην αποκλειστική κατοχή του υπογράφοντα.



Συμπέρασμα:

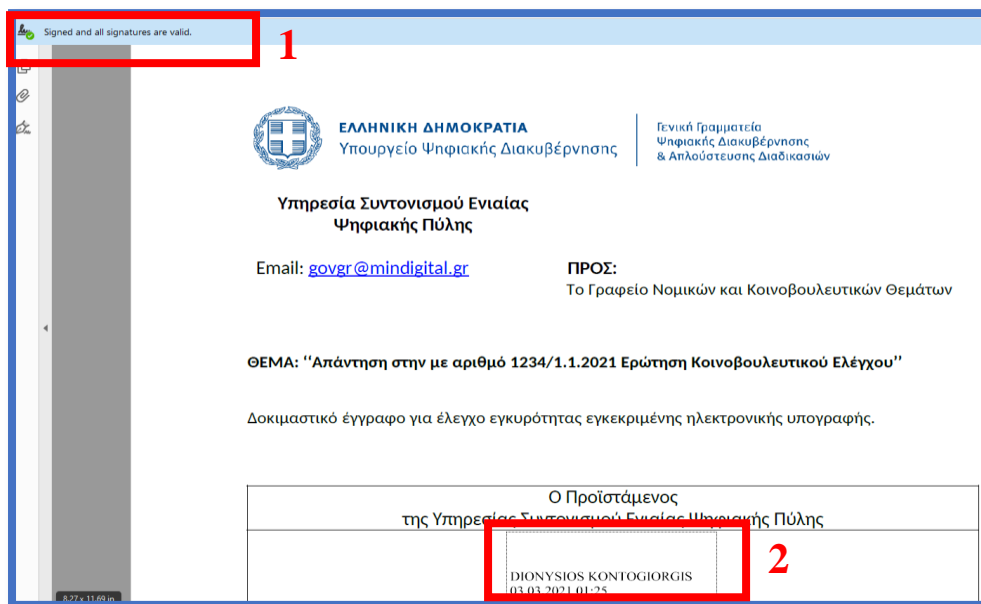
Τεχνικά, η προηγμένη και η εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ταυτίζονται. Η διαφορά τους είναι το μέσο αποθήκευσης του ιδιωτικού κλειδιού κρυπτογράφησης, του μυστικού αρχείου δηλαδή που έχει αποδοθεί σε κάθε χρήστη και μέσω του οποίου δημιουργείται η υπογραφή.

- Αν αποθηκεύεται στον υπολογιστή, τότε έχουμε Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή
- Αν αποθηκεύεται σε κάποιο μέσο που ο χρήστης έχει στην κατοχή του (κάρτα ή usb token) τότε έχουμε Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή

Νομική ισχύ ιδιόχειρης υπογραφής επέχει μόνο η εγκεκριμένη ηλεκτρονική

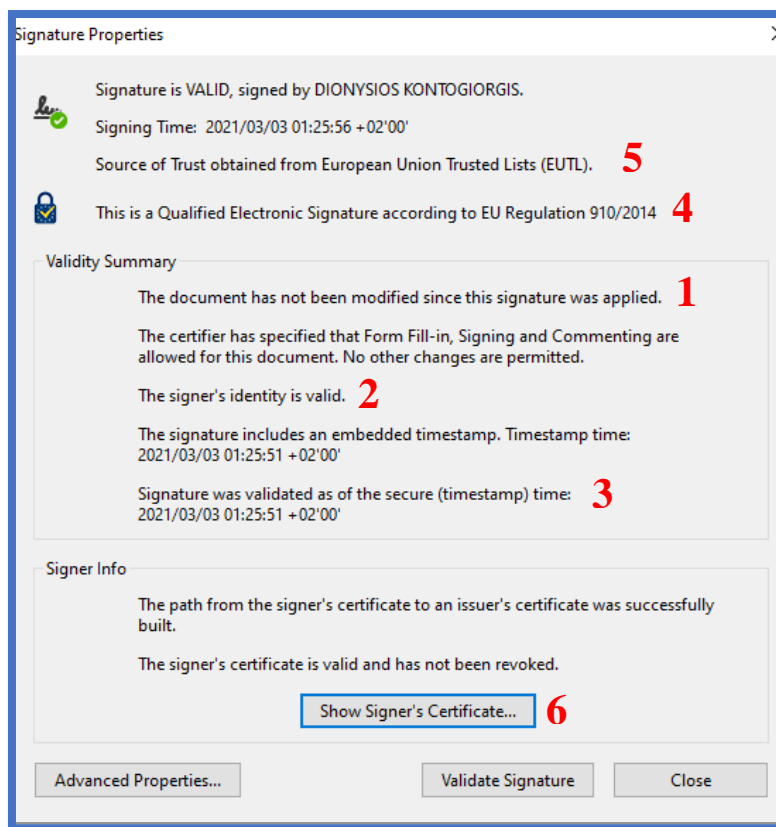
3.1.3 Μελέτη Περίπτωσης - Έλεγχος υπογραφής σε έγγραφο

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται ένα υπογεγραμμένο έγγραφο που έχει ανοίξει με το πρόγραμμα Adobe Reader.



ΣΧΗΜΑ 3.5: ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Στην κορυφή του έγγραφου (σημείο 1 εικόνας 3.5) παρουσιάζεται η ένδειξη ότι το έγγραφο περιέχει υπογραφές και είναι έγκυρες. Με διπλό click πάνω στην ηλεκτρονική υπογραφή (σημείο 2 εικόνας 3.5) εμφανίζεται η εικόνα του επόμενου σχήματος.

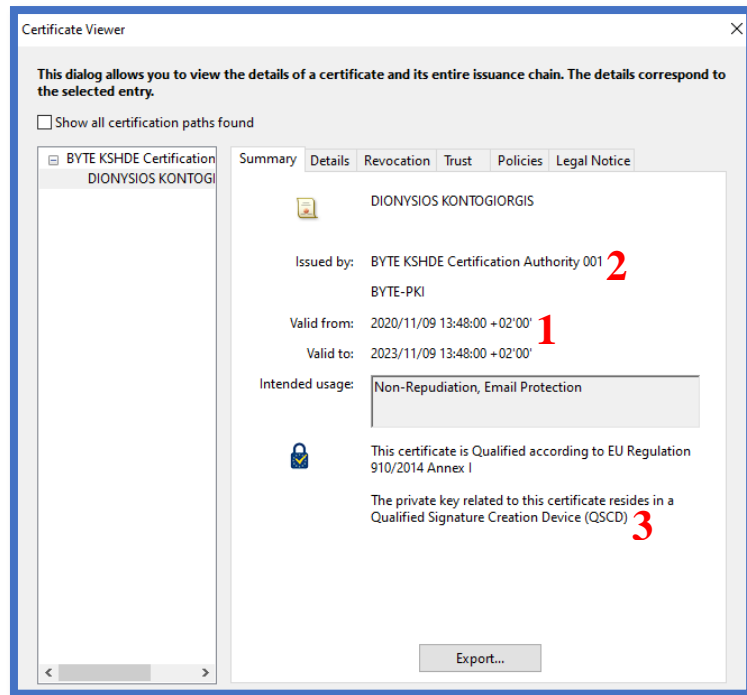


ΣΧΗΜΑ 3.6: ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

Στην οθόνη αυτή βλέπουμε ότι ο υπολογιστής έχει ελέγξει ότι:

- ✓ Το έγγραφο δεν παραποιήθηκε μετά την υπογραφή (σημείο 1 εικόνας 3.6)
- ✓ Η ταυτότητα του υπογράφοντος είναι έγκυρη (σημείο 2 εικόνας 3.6)
- ✓ Το αρχείο περιέχει χρονοσήμανση (σημείο 3 εικόνας 3.6)
- ✓ Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 (σημείο 4 εικόνας 3.6)
- ✓ Η Αρχή Πιστοποίησης που έχει δώσει την ηλεκτρονική υπογραφή βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Λίστα Εγκεκριμένων Παρόχων (σημείο 5 εικόνας 3.6)

Αν επιλέξουμε να δούμε το πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής του χρήστη (σημείο 6 εικόνας 3.6) εμφανίζεται η εικόνα του επόμενου σχήματος.



ΣΧΗΜΑ 3.7: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ

Στο αρχείο αυτό παρουσιάζονται περισσότερες λεπτομέρειες για τον κάτοχο της υπογραφής, όπως:

- ✓ Η διάρκεια ισχύος της υπογραφής (σημείο 1 εικόνας 3.7)
- ✓ Η Αρχή Πιστοποίησης, ο πάροχος δηλαδή της υπογραφής (σημείο 2 εικόνας 3.7)
- ✓ Αν πρόκειται για εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή (σημείο 3 εικόνας 3.7)

Στην καρτέλα λεπτομέρειες εμφανίζονται επιπλέον στοιχεία για τον κάτοχο της υπογραφής.

Οι βασικοί έλεγχοι που μπορούμε να κάνουμε σε ένα ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο είναι:

- Ποιος/οι είναι οι υπογράφοντες του εγγράφου
- Αν το πιστοποιητικό έχει εκδοθεί από έμπιστο πάροχο υπηρεσιών εμπιστοσύνης
- Αν το πιστοποιητικό είναι έγκυρο (δεν έχει ανακληθεί)
- Αν το έγγραφο έχει τροποποιηθεί μετά την υπογραφή του (ακεραιότητα του εγγράφου)
- Πότε υπογράφηκε το έγγραφο

3.1.4 Ηλεκτρονικά Έγγραφα – Ιδιωτικά/Δημόσια

Η αρχιτεκτονική των διατάξεων για τα ηλεκτρονικά έγγραφα στο Ν. 4727/2020 βρίσκεται σε εναρμόνιση με τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, κατά τρόπο ώστε ο μεν Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας να αποτελεί τον οδηγό για τα έντυπα έγγραφα, ο δε Ν. 4727/2020 να αποτελεί τον οδηγό για τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά έγγραφα.

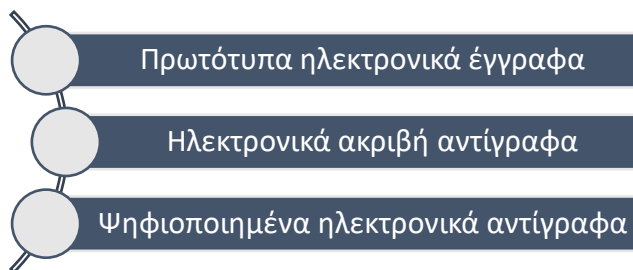
Στην ουσία ο Ν.4727/2020 διευρύνει την έννοια των δημοσίων εγγράφων:

- ✓ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΑ: που έχουν συνταχθεί κατά τους νόμιμους τύπους, από τον καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιο δημόσιο υπάλληλο που ασκεί δημόσια υπηρεσία
- ✓ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΓΓΡΑΦΑ: Τα δημόσια έγγραφα που παράγονται από φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα παράγονται είτε πλήρως αυτοματοποιημένα μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής γραφείου είτε μέσω ψηφιοποίησης έντυπου εγγράφου.

Όλες οι διαδικασίες για τη διαχείριση δημοσίων εγγράφων από τους φορείς του δημόσιου τομέα, σύμφωνα με τον Ν.4727/2020, πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 του Ν.4727/2020, τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα εκδίδονται σε μία από τις ακόλουθες μορφές:



ΣΧΗΜΑ 3.8: ΕΙΔΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα φέρουν:

- ✓ εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα και
- ✓ είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αρμόδιου οργάνου

Το αρμόδιο όργανο την περίπτωση αυτή είναι ο τελικός υπογράφων.

Τα ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα φέρουν υποχρεωτικά:

- ✓ εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα
- ✓ είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αρμόδιου για την έκδοση του αντιγράφου οργάνου,
- ✓ την ένδειξη «ακριβές αντίγραφο» και
- ✓ τα στοιχεία του οργάνου που υπέγραψε το έγγραφο ως τελικός υπογράφων

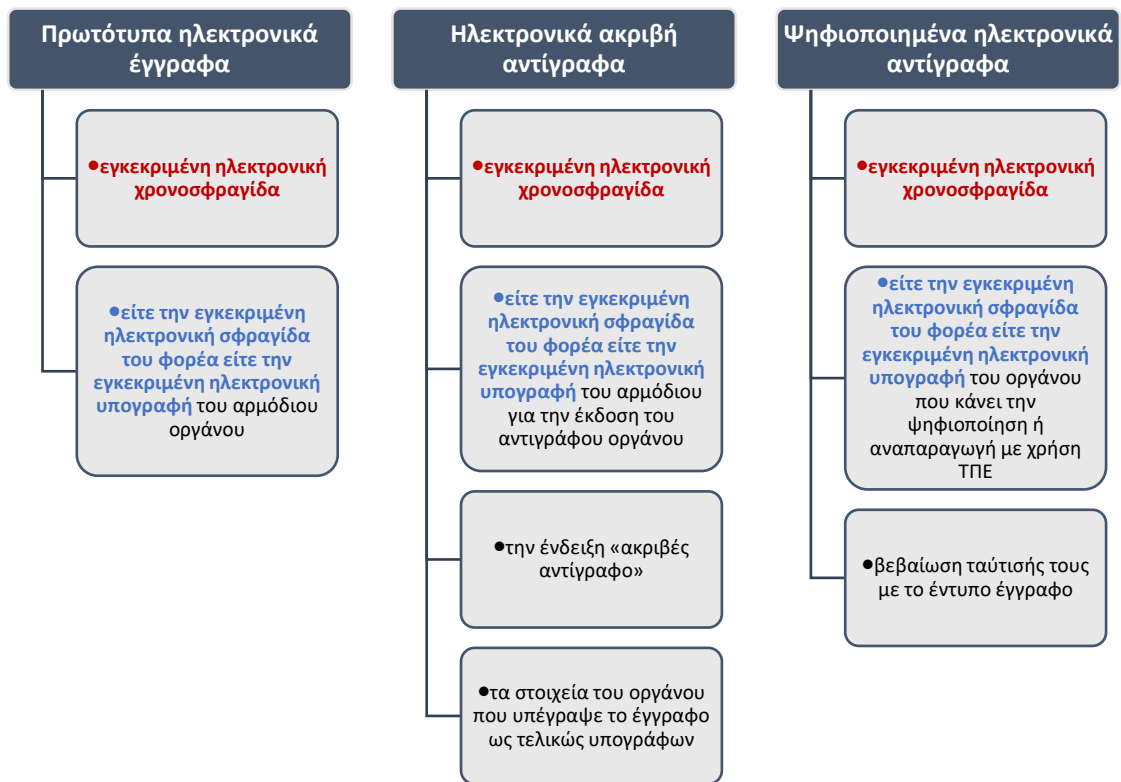
Το αρμόδιο όργανο την περίπτωση αυτή είναι αυτός που έχει την εξουσιοδότηση να δημιουργεί ακριβή αντίγραφα σε κάθε φορέα. Συνήθως είναι στελέχη τη Γραμματείας / Τμήματος Πρωτοκόλλου.

Τα ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα (μέσω ψηφιοποίησης ή αναπαραγωγής με χρήση ΤΠΕ) φέρουν:

- ✓ εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα

- ✓ είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του οργάνου που κάνει την ψηφιοποίηση ή αναπαραγωγή με χρήση ΤΠΕ και
- ✓ βεβαίωση ταύτισής τους με το έντυπο έγγραφο.

Το αρμόδιο όργανο την περίπτωση αυτή είναι αυτός που ψηφιοποίησε το έγγραφο. Συνήθως είναι αυτός που έχει την εξουσιοδότηση να δημιουργεί ακριβή αντίγραφα σε κάθε φορέα. Συνήθως είναι στελέχη τη Γραμματείας / Τμήματος Πρωτοκόλλου.



ΣΧΗΜΑ 3.9: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

3.1.5 Κύρος και αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών δημοσίων ηλεκτρονικών εγγράφων

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 14 του Ν. 4727/2020:

1. Τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα και τα πιστοποιητικά και οι βεβαιώσεις:

- έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα δημόσια έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα,
- γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από:
 - ο τους φορείς του δημόσιου τομέα,
 - ο τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας,
 - ο φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες,

κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

2. Τα ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα και τα ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα:

- έχουν ισχύ ακριβούς αντιγράφου,
- γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από:
 - ο τους φορείς του δημόσιου τομέα,
 - ο τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας,
 - ο φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες,

κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

Η εκτύπωση:

- πρωτότυπου ηλεκτρονικού δημοσίου εγγράφου ή
- ηλεκτρονικού ακριβούς αντιγράφου ή
- ψηφιοποιημένου ηλεκτρονικού αντιγράφου

γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή με ισχύ ακριβούς αντιγράφου από:

- τους φορείς του δημόσιου τομέα,
- τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας,
- φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες,

εφόσον είναι δυνατόν να επιβεβαιωθούν η ακρίβεια και η ισχύς της εκτύπωσης με χρήση ΤΠΕ, ιδίως στην περίπτωση που το πρωτότυπο ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο ή το ηλεκτρονικό ακριβές αντίγραφο ή το ψηφιοποιημένο ηλεκτρονικό αντίγραφο

φέρει μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και εφόσον παρέχεται η δυνατότητα επαλήθευσης μέσω πληροφοριακού συστήματος του Δημοσίου.

Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατόν να επιβεβαιωθούν η ακρίβεια και η ισχύς της κατά το προηγούμενο εδάφιο, απαιτείται η επικύρωση της εκτύπωσης από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ή δικηγόρο.

Συμπέρασμα:

- ✓ Αν ένα έγγραφο έχει κάποιο μοναδικό κωδικό και ο παραλήπτης του μπορεί με αυτόν τον κωδικό να επαληθεύσει την εγκυρότητά του, πληκτρολογώντας τον σε μια ιστοσελίδα της δημόσιας διοίκησης, τότε το έγγραφο αυτό έχει ισχύ τόσο στον ηλεκτρονικό όσο και στον φυσικό κόσμο. Στην περίπτωση αυτή **δεν** απαιτείται επικύρωση.
- ✓ Αν ένα έγγραφο έχει εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα τότε έχει ισχύ στον ηλεκτρονικό κόσμο αλλά όταν εκτυπωθεί απαιτεί επικύρωση.

Μελέτη Περίπτωσης: Ηλεκτρονικό έγγραφο με μοναδικό κωδικό

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΩΤΟΔΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ

Πόλη (α/α)
Αρ. Πρ. /ημερομηνία

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΓΙΑ (ΓΕΝΙΚΗ-ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ) ΧΡΗΣΗ
(Άρθρο 571 § 1β ΚΠολΑ - Άρθρο 571§1α ΚΠολΑ)

Από το Τμήμα Ποινικού Μητρώου.....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ

Όνομα και Επώνυμο	
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα	
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας	
Όνομα και Επώνυμο Συζύγου	
Τόπος Γέννησης	
Ημ/νία Γέννησης	Α.Φ.Μ.
Ταυτότητα	Διαβατήριο
Άδεια Παραμονής	Είδ. Δελτίο Ομογενούς

Βεβαιώνεται ότι η ποινική κατάσταση του ανωτέρω, σύμφωνα με τα στοιχεία που μέχρι την ημερομηνία έχουν καταχωρηθεί στην βάση δεδομένων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Εθνικού Ποινικού Μητρώου έχει ως εξής:

ΜΗΔΕΝ

Ημερομηνία
Ο Προϊστάμενος του Τμήματος

ΣΧΗΜΑ 3.10: ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ

Η επιβεβαίωση της γνησιότητας του αντιγράφου ποινικού μητρώου και της ορθότητας των στοιχείων του γίνεται μέσω της ιστοσελίδας του Εθνικού Ποινικού Μητρώου, www.ncris.gov.gr. Εκεί μπορεί οποιοσδήποτε παραλήπτης ενός αντιγράφου ποινικού μητρώου να πληκτρολογήσει τον μοναδικό κωδικό αριθμό που βρίσκεται πάνω δεξιά στο έγγραφο (εικόνα 3.10) και να ελέγξει την γνησιότητα του. Ο κωδικός αριθμός σε συνδυασμό με τη δυνατότητα επαλήθευσης δίνουν στο έγγραφο ισχύ τόσο στο ηλεκτρονικό, όσο και στον φυσικό κόσμο, χωρίς να απαιτείται επικύρωση.

3.1.6 Έγγραφα που αναρτώνται στην Διαύγεια

Οι πράξεις που είναι αναρτημένες στο Διαδίκτυο (Διαύγεια) καθώς και οι πράξεις αυτές που είναι δημοσιευτές εκ του νόμου στην ΕτΚ (ΦΕΚ), γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτές από όλους τους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν.4727/2020, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες:

- ✓ τους φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα,
- ✓ φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες

α) ως ηλεκτρονικά έγγραφα κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους, με ισχύ πρωτότυπου εγγράφου,

β) ως έντυπα έγγραφα χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ αντιγράφου.

Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση των αναρτημένων πράξεων τόσο κατά τη διεκπεραίωση υποθέσεων των διοικούμενων όσο και κατά την επικοινωνία μεταξύ φορέων.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEV



Συμπέρασμα:

Δεν απαιτείται να διακινούμε έγγραφα που έχουν αναρτηθεί στη Διαύγεια.

Αρκεί μόνο να αναφέρουμε στον παραλήπτη τον Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης.

Ο παραλήπτης θα μπει στη Διαύγεια για να «κατεβάσει» το αρχείο της Πράξης. Έτσι απαλείφεται οποιαδήποτε συζήτηση για το αν το έγγραφο έχει υπογραφή, αν

3.1.7 Ηλεκτρονικά Ιδιωτικά Έγγραφα

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 15 του Ν. 4727/2020:

- ✓ Ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα που εκδίδονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.
- ✓ Εκτύπωση των ηλεκτρονικών εγγράφων της παρ. 1 γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, εφόσον φέρει επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ ή δικηγόρο, η οποία γίνεται μέσω της διαπίστωσης της ταύτισης του περιεχομένου του εκτυπωμένου εγγράφου με το ηλεκτρονικό ιδιωτικό έγγραφο.

Επομένως και τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα ακολουθούν τους ίδιους κανόνες με τα δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα με την μόνη διαφορά ότι δεν απαιτείται να έχουν χρονοσήμανση.

3.1.8 Επικύρωση ηλεκτρονικών εγγράφων από τα ΚΕΠ



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEP



Η διαδικασία ορίζεται στην Κοινή Υπουργική Απόφαση με αριθμ. 32256 ΕΞ 2021, ΦΕΚ 4651/Β/8-10-2021 «Διαδικασία επικύρωσης της εκτύπωσης ηλεκτρονικών δημόσιων και ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων και νομική ισχύς».

Σύμφωνα με αυτή:

1. Ο πολίτης που αιτείται από το ΚΕΠ την επικύρωση εκτύπωσης του ηλεκτρονικού δημόσιου ή ιδιωτικού εγγράφου οφείλει, να έχει αποστείλει προηγουμένως στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) του ΚΕΠ, το σχετικό ηλεκτρονικό δημόσιο ή ιδιωτικό έγγραφο.

Δεν απαιτείται προηγούμενη αποστολή του ηλεκτρονικού εγγράφου, αν αυτό έχει περιέλθει με χρήση ΤΠΕ στο ΚΕΠ, απευθείας από τον εκδότη του εγγράφου.

2. Ο επικυρών ελέγχει πρωτίστως εάν το ηλεκτρονικό δημόσιο ή ιδιωτικό έγγραφο φέρει τα απαραίτητα στοιχεία (χρονοσήμανση ή/και εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή). Ο έλεγχος της εγκυρότητας της υπογραφής πραγματοποιείται σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.3

3. Ο επικυρών αντιπαραβάλλει το περιεχόμενο του ηλεκτρονικού δημόσιου ή ιδιωτικού εγγράφου με την εκτύπωση αυτού, προκειμένου να επιβεβαιώσει την ταύτιση του περιεχομένου των δύο μορφών του ίδιου εγγράφου. Ο επικυρών μπορεί να εκτυπώσει ο ίδιος το ηλεκτρονικό δημόσιο ή ιδιωτικό έγγραφο που έχει στην κατοχή του για τον σκοπό της επικύρωσης.

4. Ο επικυρών επιθέτει τη σχετική επισημειωματική πράξη επικύρωσης στο σώμα της εκτύπωσης του ηλεκτρονικού δημόσιου ή ιδιωτικού εγγράφου. Όταν η επικύρωση γίνεται από ΚΕΠ, αναγράφονται τα εξής:

α. Ο τίτλος του φορέα και η υπηρεσία αυτού που ενεργεί την επικύρωση,

β. Η φράση: «Ακριβές αντίγραφο»,

γ. Τα στοιχεία του ενδιαφερόμενου (Όνοματεπώνυμο, πατρώνυμο, στοιχεία Α.Δ.Τ. ή άλλου μέσου ταυτοποίησης που προσκομίζεται),

δ. Ο τόπος και η ημερομηνία της επικύρωσης,

ε. Το ονοματεπώνυμο και η υπογραφή του υπαλλήλου που ενεργεί την επικύρωση, στ. Η επίσημη (στρογγυλή) σφραγίδα της υπηρεσίας.

ΣΧΗΜΑ 3.11: ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΑΠΟ ΚΕΠ

Επισημαίνεται ότι οι εκτυπώσεις ηλεκτρονικών εγγράφων (δημόσιων και ιδιωτικών) γίνονται δεκτές από τους φορείς του δημόσιου τομέα, όπως αυτοί ορίζονται στην περ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020, **μόνο κατ' εξαίρεση του κανόνα της**

ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 29 του ίδιου νόμου. Συγκεκριμένα, η διαδικασία της επικύρωσης της εκτύπωσης ηλεκτρονικών δημοσίων και ιδιωτικών εγγράφων εφαρμόζεται όταν:

- α) είτε υφίσταται πρόσκαιρη αντικειμενική αδυναμία παραλαβής ηλεκτρονικού εγγράφου από τον φορέα του δημόσιου τομέα,
- β) είτε υφίσταται άλλου τύπου αδυναμία παραλαβής που διαπιστώνεται με πράξη του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
- γ) είτε όταν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα έχει επιλέξει μη ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας με φορείς του δημόσιου τομέα στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 29 του ν. 4727/2020.

3.1.9 Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών

Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών αναφέρεται στον νόμο 4623/ 09/08/2019/ άρθρο 26 σε νομοσχέδιο με τίτλο: «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα», όπου στο προαναφερθέν άρθρο ιδρύεται Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών. Η σχετική διάταξη για το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών εντάχθηκε στη νομοθεσία της χώρας με τον νόμο 4727/2020, άρθρο 90.

Σκοπός του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών είναι καταγραφή, η αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, καθώς και η καταγραφή και αποτύπωση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών αυτών και κατ' ελάχιστο: (α) το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη διαδικασία και τα επιμέρους στάδια αυτής, (β) τις αρμόδιες υπηρεσίες διεκπεραίωσης της διαδικασίας και των επιμέρους σταδίων αυτής, (γ) τα απαραίτητα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας ή των επιμέρους σταδίων αυτής, (δ) το διάγραμμα ροής της διαδικασίας και των βημάτων αυτής, σύμφωνα με τυποποιημένη μεθοδολογία διαγράμματος, (ε) τους εκτιμώμενους χρόνους ανά βήμα της διαδικασίας και (στ) το κόστος παραβόλων ή άλλων τελών.



Οι φορείς του δημοσίου τομέα με αρμοδιότητα θεσμοθέτησης διοικητικών διαδικασιών υποχρεούνται να προβαίνουν στην αρχική καταχώριση και την καταχώριση κάθε μεταγενέστερης μεταβολής τους, η οποία εμπίπτει στην αρμοδιότητά τους, εντός τριών (3) μηνών από την θεσμοθέτησή τους ή την μεταβολή τους.

Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών περιλαμβάνει διαδικασίες τριών τύπων:

- τις εξωστρεφείς που απευθύνονται ως υπηρεσίες στους πολίτες,
- τις αμφιστρεφείς που αφορούν ενέργειες προετοιμασίας εντός των φορέων του δημοσίου με στόχο την υποστήριξη των εξωστρεφών (π.χ. αυτεπάγγελτες αναζητήσεις)
- εσωστρεφείς που αφορούν την εσωτερική λειτουργία των φορέων.

Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών περιλαμβάνει δύο βασικές κατηγορίες πληροφοριών για τις παραπάνω διαδικασίες:

i) Μεταδεδομένα για τις διαδικασίες (δικαιολογητικά, προϋποθέσεις, αρμόδιος φορέας, φορείς που εμπλέκονται, νομοθετικό πλαίσιο κλπ) όπως αυτά προβλέπονται από το πρότυπο CPSV-AP για τις διαδικασίες. Τα δεδομένα καταχωρούνται σε φόρμες με συγκεκριμένους περιορισμούς τιμών, υποχρεωτικών πεδίων κλπ. Επιπλέον αυτών των μεταδεδομένων, το ΕΜΔ έχει προβλέψει μεταδεδομένα για τα βήματα που ακολουθούνται για την υλοποίηση της διαδικασίας. Για κάθε βήμα καταγράφονται σε φόρμες, ένας σύντομος τίτλος, μια περιγραφή, ο αρμόδιος για τη διεκπεραίωσή του, ο τρόπος υλοποίησης (χειροκίνητη ενέργεια, χρήση πληροφοριακού συστήματος, υπογραφή, κλπ), ο εκτιμώμενος ελάχιστος και μέγιστος χρόνος υλοποίησης του κάθε βήματος, το προηγούμενο βήμα, μια σήμανση αν πρόκειται για βήμα πρόωρου τερματισμού ή ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

ii) Το διάγραμμα ροής BPMN της διαδικασίας. Το διάγραμμα αυτό αποτυπώνει σχηματικά και λεπτομερώς τη ροή υλοποίησης μιας διαδικασίας, τα βήματα, τις αρμοδιότητες, τις διαλειτουργικότητες με τρίτα συστήματα κλπ. Τα διαγράμματα



BPMN είναι αρχεία XML που ακολουθούν το πρότυπο BPMN 2.0 και μπορούν να επεξεργαστούν από κατάλληλα προγράμματα. Το ΕΜΔ χρησιμοποιεί τη βιβλιοθήκη bpmn-js (javascript βιβλιοθήκη του bpmn.io) για να εμφανίζει εντός της διαδικασίας το BPMN 2.0 διάγραμμα, ενώ επιτρέπει το κατέβασμα ως εικόνα (svg) και αρχείο bpmn (xml).

Για την πλήρη καταγραφή μιας διαδικασίας είναι απαραίτητη η καταχώρηση και των δύο παραπάνω κατηγοριών πληροφορίας.

Καταχώρηση διαδικασιών

Η καταχώρηση των ως άνω δεδομένων μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

i) Για τα μεταδεδομένα των διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων, μπορεί να γίνει

- από εξουσιοδοτημένους χρήστες απευθείας στην πλατφόρμα με χρήση των φορμών καταγραφής.
- από εξουσιοδοτημένες εφαρμογές μέσω του API

ii) Για τα διαγράμματα ροής BPMN της διαδικασίας.

- βασικά διαγράμματα οπτικοποίησης της διαδικασίας παράγονται με αυτόματο τρόπο από τις πληροφορίες που καταχωρούνται στα βήματα.
- ανεβάζοντας αρχεία XML που έχουν παραχθεί από οποιαδήποτε σχετική εφαρμογή BPMN, αρκεί να ακολουθούν το πρότυπο BPMN 2.0.

Προβολή διαδικασίας

Τα δεδομένα των διαδικασιών είναι διαθέσιμα προς όλους του πολίτες και δημοσίους υπαλλήλους σε αναγνώσιμη μορφή (human readable) μέσα από το δικτυακό τόπο του Διαύλου (<https://reg-diaavlos.gov.gr/>), σύντομα θα είναι διαθέσιμα μέσα από εφαρμογή για κινητές συσκευές, και ταυτόχρονα διατίθενται σε μηχαναγνώσιμη μορφή (machine readable) μέσω του API (<https://api.reg-diaavlos.gov.gr/api/>) σε τρίτες εφαρμογές με απώτερο στόχο την ανάπτυξη περαιτέρω διαλειτουργικότητας με λοιπές πλατφόρμες του δημοσίου, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθώς και την επέκταση της χρήσης του

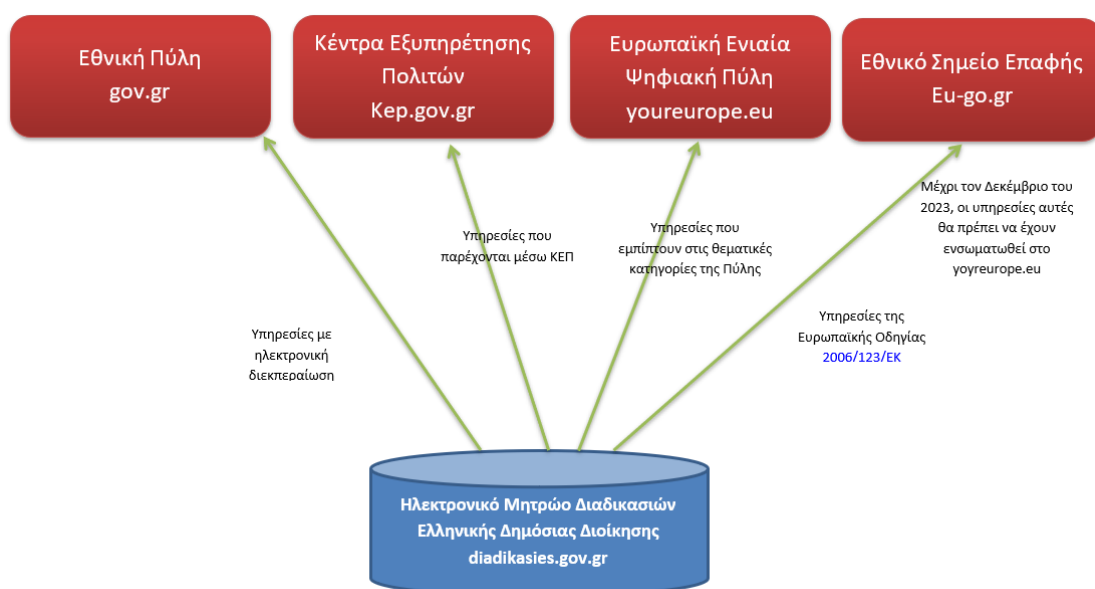


Μητρώου για τους σκοπούς του ανασχεδιασμού και της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών, συμβάλλοντας σημαντικά στην πολιτική απομείωσης του διοικητικού τους βάρους που αυτές ενέχουν.

Στόχος του Μητρώου:

Βασικός στόχος του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών είναι να αποτελέσει το ένα και μοναδικό σημείο που καταχωρούνται και επικαιροποιούνται οι διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης.

Οποιοδήποτε κανάλι παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες περιγράφει μια διαδικασία, θα αντλεί τις απαραίτητες πληροφορίες από το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών



ΣΧΗΜΑ 3.12: ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το οικοσύστημα της απλοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, περιλαμβάνει ακόμα το Εθνικό Πλαίσιο Απλούστευσης Διαδικασιών και το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας.

Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) αποτελεί το κεντρικό, κυβερνητικό πλαίσιο διϋπουργικού συντονισμού, σχεδιασμού και υλοποίησης

δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών του δημοσίου, οι οποίες επιδιώκουν την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και τη μείωση των διοικητικών βαρών των παρεχόμενων προς τους πολίτες/επιχειρήσεις.

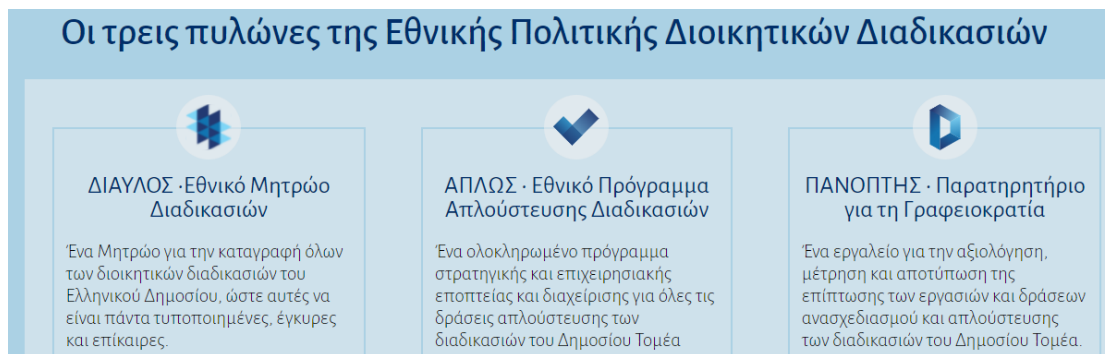
Βασικός στόχος του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, αποτελεί η βελτίωση της καθημερινότητας όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς και κατά συνέπεια σε αυτό εντάσσεται κάθε πολιτική, ενέργεια, δράση ή πρωτοβουλία οποιουδήποτε δημοσίου φορέα, η οποία αφορά σε ή σχετίζεται με την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας ή τη μείωση των διοικητικών βαρών, όπως ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση διοικητικών διαδικασιών, η βελτίωση ή κατάργηση δικαιολογητικών, διατυπώσεων ή υποχρεώσεων πληροφόρησης προς τη δημόσια διοίκηση ή προς τρίτους, εφόσον αυτό απαιτείται από νόμο ή κανονιστική πράξη.

Στις δράσεις και πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται να ενταχθούν στο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών σε ετήσια βάση, είναι δράσεις με όλα τα Υπουργεία και τους κάθετους τομείς πολιτικής, περιλαμβάνοντας και δράσεις ψηφιοποίησης των διαδικασιών και διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, στοχεύοντας στη διασφάλιση οικονομιών κλίμακας και στη μεγιστοποίηση του οφέλους που προκύπτει από τις επιμέρους και κατά τομείς πολιτικής, απλουστευτικές δράσεις.

Στο ανωτέρω πλαίσιο, οι σχετικές βελτιωτικές προτάσεις κάθε φορά χρήζουν χειρισμού και αξιολόγησης κατά πρώτο και κύριο λόγο από τα αρμόδια υπουργεία, ως έχοντα και την απαιτούμενη θεσμική αρμοδιότητα επ' αυτών.

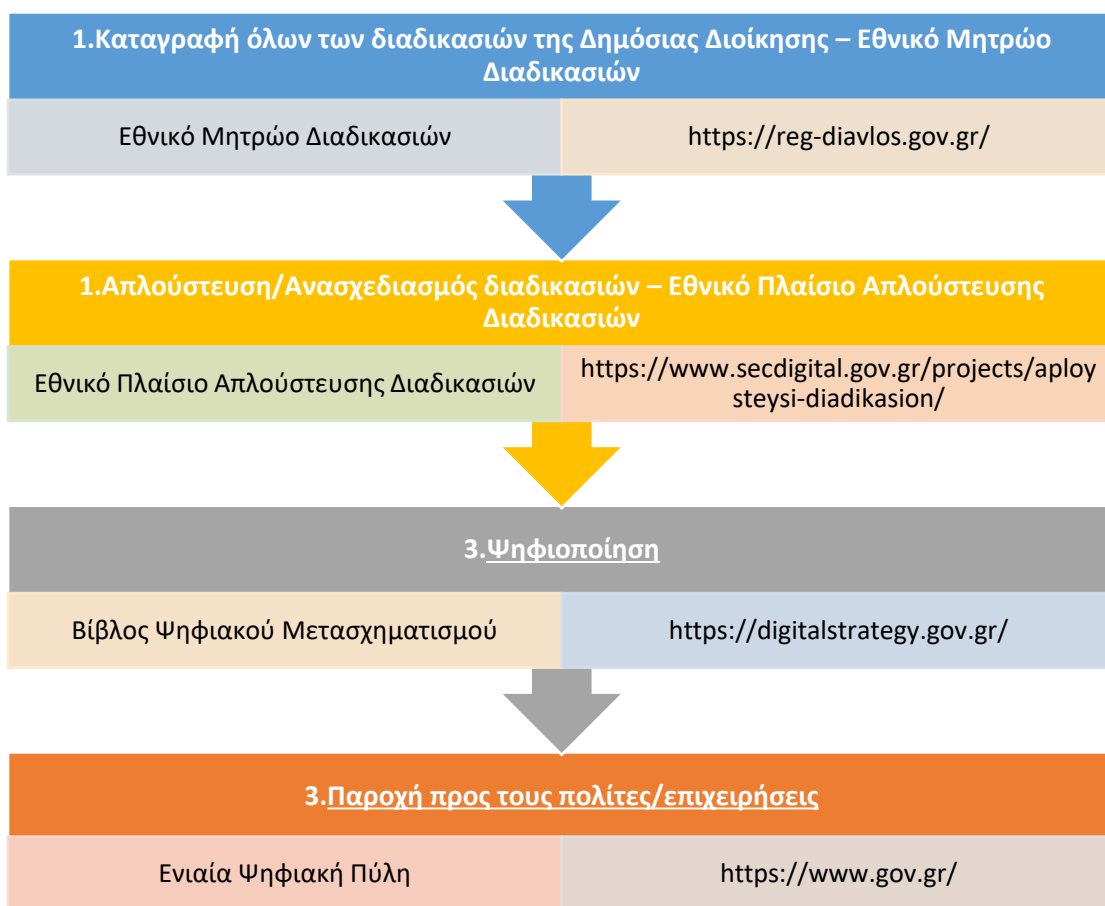
Το Παρατηρητήριο για τη Γραφειοκρατία έχει ως βασικό στόχο να συμβάλλει στη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών και την υποστήριξη της αναπτυξιακής δυναμικής της χώρας μέσα από (α) μία προηγμένη εργαλειοθήκη μέτρησης και αξιολόγησης διοικητικών βαρών, (β) έναν πλήρη μηχανισμό συνεργασίας αλλά και ανάδρασης από πολίτες, και φυσικά (γ) την πλήρη εποπτεία της πορείας και των αποτελεσμάτων του “Εθνικού Προγράμματος Απλοποίησης Διαδικασιών”,





*ΣΧΗΜΑ 3.13: ΠΥΛΩΝΕΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
(Πηγή: <https://diadikasies.dev.grnet.gr/>)*

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας περιλαμβάνει ένα πλαίσιο δράσεων που αντιμετωπίζουν συνολικά τις ανάγκες παροχής ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πλαίσιο αυτό αποτελείται από 4 διακριτά βήματα, τα 2 από τα οποία αναλύθηκαν παραπάνω και αφορούν τις διαδικασίες ενώ τα υπόλοιπα 2 αφορούν την ψηφιοποίηση:



ΣΧΗΜΑ 3.14: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτυπώνει τις κατευθυντήριες αρχές, τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό των συστημάτων, τους στρατηγικούς άξονες παρέμβασης, το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης και το σύνολο των οριζόντιων και κάθετων παρεμβάσεων που θα υλοποιήσουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας.

Μέσα από μια διαδικασία συνδιαμόρφωσης με όλους τους εμπλεκόμενους και ενδιαφερόμενους φορείς και οργανισμούς, αλλά και την κοινωνία των πολιτών, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού αποτυπώνει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησης αυτής. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού δεν είναι άλλο ένα «εξαγγελτικό» κείμενο στρατηγικής. Δίνεται έμφαση στην υλοποίηση – δηλαδή, όχι μόνο στο «τι» αλλά και στο «πώς».

Οι παρεμβάσεις που περιγράφονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού επιχειρούν να καλύψουν τόσο τις βασικές προϋποθέσεις όσο και την υλοποίηση της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής. Η αρχική καταγραφή των σημαντικών έργων που θα υποστηρίξουν την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν είναι εξαντλητική ή περιοριστική. Το σχέδιο δράσης έχει ανοικτό και δυναμικό χαρακτήρα, καθώς θα συνεχίσει να συνδιαμορφώνεται και θα επικαιροποιείται ετησίως σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Σε αυτή την κατεύθυνση, η διαδικασία επικαιροποίησης εξασφαλίζει ότι νέες ανάγκες ή προτεραιότητες μπορούν να οδηγούν σε επιπλέον έργα, οριζόντια και τομεακά, που εντάσσονται στη γενικότερη στρατηγική, διέπονται από τη γενικότερη φιλοσοφία, και εξυπηρετούν τους βασικούς στόχους της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού.



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**



3.2 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

Το gov.gr είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη τις δημόσιας διοίκησης όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν τις ψηφιακές υπηρεσίες που θέλουν εύκολα και γρήγορα.

Το gov.gr έχει σχεδιαστεί έχοντας στο μυαλό τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο τις τον πολίτη. Οι υπηρεσίες παρουσιάζονται με βάση τα «γεγονότα ζωής» (γέννηση, ασφάλιση, σύσταση επιχείρησης κ.ά.), ενώ υπάρχει και λειτουργία αναζήτησης για γρήγορη εύρεση αποτελεσμάτων.

Εναλλακτικά, για τις περισσότερο εξοικειωμένους επισκέπτες που ήδη γνωρίζουν πού να βρουν αυτό που ψάχνουν, υπάρχει και μια δευτερεύουσα ταξινόμηση των υπηρεσιών με βάση την οργανωτική δομή των φορέων που παρέχουν τις υπηρεσίες (υπουργεία, ανεξάρτητες αρχές, οργανισμοί, κ.ά.).

Σε πρώτη φάση, το gov.gr λειτουργεί ως κατάλογος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ παρέχονται απευθείας οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες τις υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης.

Στην ολοκληρωμένη του μορφή το gov.gr θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει τις λύσεις και όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο. Θα είναι δηλαδή, το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο.

Το gov.gr θα εξελίσσεται συνεχώς, θα βελτιώνεται και θα επικαιροποιείται με βάση τα σχόλια, τις προτάσεις και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες από το δημόσιο και το gov.gr είναι η ψηφιακή πύλη που με τη δική τις βοήθεια θα τις παρέχει.

Σχεδίαση με βάση κινητές συσκευές – Mobile first design

Το **mobile first design** είναι η διαδικασία κατά την υλοποίηση μιας εφαρμογής που σχεδιάζουμε πρώτα την ιστοσελίδα για τις κινητές συσκευές και στη συνέχεια για σταθερούς υπολογιστές. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr έχει ενσωματώσει στο



σχεδιασμό την αρχή Mobile first. Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία του 1^{ου} χρόνου λειτουργίας της Πύλης, το 55% των επισκέψεων προέρχεται από tablet ή κινητό.

Επιπλέον, έχει υλοποιηθεί η εφαρμογή του gov.gr για κινητά τηλέφωνα.

- ✓ Η εφαρμογή του gov.gr προσφέρει σε όλους τη δυνατότητα να εκδίδουν ηλεκτρονικά έγγραφα και να κρατούν αρχείο με δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και πιστοποιητικά που έχουν εκδόσει.
- ✓ Η πρώτη επίσημη εφαρμογή της ελληνικής κυβέρνησης αποτελεί έναν «ψηφιακό χαρτοφύλακα» με πολλαπλές λειτουργίες: οι πολίτες μπορούν να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά έγγραφα μέσω των θυρίδων τους, καθώς επίσης και να ελέγχουν τη γνησιότητά τους μέσω των κωδικών QR που φέρουν.
- ✓ Βασισμένη στο gov.gr, η εφαρμογή θα προσθέτει διαρκώς νέες δυνατότητες, κάνοντας πιο εύκολη την καθημερινότητα με στόχο οι σχέσεις του κράτους με τον πολίτη να περάσουν σε μια νέα εποχή, με απλές, λειτουργικές, γρήγορες και ασφαλείς υπηρεσίες

3.2.1 Θεσμικό πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του gov.gr

Σύμφωνα με το Ν.4727/2020 (άρθρο 22) η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων πραγματοποιείται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr ΕΨΠ) και σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζει αυτή.

Μάλιστα οι σχετικές διατάξεις επιβάλλουν αποκλειστική παροχή υπηρεσιών μέσω τη Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης και όχι μέσω των ιστοσελίδων των Φορέων της δημόσιας διοίκησης.

Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την ένταξη των υπηρεσιών του στην ΕΨΠ. Συγκεκριμένα, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν, κατά τον σχεδιασμό νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και σε κάθε περίπτωση πριν από την παροχή αυτών, καθώς και κατά την τροποποίηση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, να



υποβάλουν προς αξιολόγηση και έγκριση στην Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετική αίτηση για την παροχή νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ή την τροποποίηση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Η αίτηση αποσκοπεί στην αξιολόγηση εκ μέρους του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης της τήρησης των κανόνων της προσβασιμότητας, των απαραίτητων τεχνικών μέτρων, της ενιαίας εικόνας και ταυτότητας της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και ευρύτερα της τήρησης των κανόνων για την ΕΨΠ. Η απόφαση έγκρισης της Υπηρεσίας Συντονισμού ΕΨΠ εκδίδεται εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της αίτησης.

3.2.2 Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη έχει ενσωματώσει τους κανόνες ταυτοποίησης που χρησιμοποιούνται διεθνώς και καλύπτουν τα αυστηρότερα μέτρα ασφάλειας.

Σύμφωνα με το άρθρο 24 του Ν. 4727/2020, οι τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης πραγματοποιείται:

α) Με τη χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

β) Με τη χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) των πιστωτικών ιδρυμάτων όπως ορίζονται στο στοιχείο 1 της παρ. 1 του άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 575/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Ιουνίου 2013 (ΕΕ L 176), περιλαμβανομένων των υποκαταστημάτων τους, όπως ορίζονται στο στοιχείο 17 της παρ. 1 του άρθρου 4 του εν λόγω Κανονισμού, όταν τα υποκαταστήματα αυτά βρίσκονται στην Ελλάδα είτε η έδρα τους βρίσκεται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είτε σύμφωνα με το άρθρο 36 του ν. 4261/2014 (Α' 107) σε τρίτη χώρα, του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, καθώς και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος και των ιδρυμάτων πληρωμών όπως ορίζονται στο άρθρο 1 του ν. 4537/2018 (Α' 84).



Επιπλέον, για τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, γίνεται χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων που αφορούν:

- ✓ Γνώση και πληροφορία (κάτι που μόνο ο πολίτης γνωρίζει), όπως είναι το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης
 - ✓ Κατοχή (κάτι που μόνο ο πολίτης κατέχει), όπως ένα μήνυμα με μοναδικό κωδικό ασφαλείας (SMS) που λαμβάνει στο κινητό του τηλέφωνο
- Τα στοιχεία αυτά απαιτείται αφενός να είναι ανεξάρτητα, με την έννοια ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων, και αφετέρου να είναι σχεδιασμένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ταυτοποίησης.

Οι δύο αυτοί τρόποι ορίζονται και στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2015/1502 της Ε.Ε. της 8ης Σεπτεμβρίου 2015 *"σχετικά με τη θέσπιση ελάχιστων τεχνικών προδιαγραφών και διαδικασιών για τα επίπεδα διασφάλισης των μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά"*.

Στην Πράξη αυτή ορίζονται:

- α) «μέσο επαλήθευσης ταυτότητας με βάση την κατοχή»: μέσο επαλήθευσης ταυτότητας για το οποίο το άτομο απαιτείται να αποδείξει ότι το μέσο βρίσκεται στην κατοχή του
- β) «μέσο επαλήθευσης ταυτότητας με βάση τη γνώση»: μέσο επαλήθευσης ταυτότητας για το οποίο το άτομο απαιτείται να αποδείξει ότι έχει γνώση του εν λόγω μέσου.

Η μέθοδος των δύο παραγόντων ταυτοποίησης ορίζεται και στην 2η Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις πληρωμές (Payment Services Directive 2 – PSD2), που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με τον ν. 4537/2018, και χρησιμοποιείται διεθνώς από όλα τα τραπεζικά ιδρύματα.



Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 27 του Ν. 4727/2020, τα έγγραφα που εκδίδονται από την ΕΨΠ φέρουν:

- ✓ μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και
- ✓ προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από όλους τους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες:

- Ως ηλεκτρονικά έγγραφα διακινούμενα με χρήση ΤΠΕ, χωρίς να απαιτείται ηλεκτρονική υπογραφή ή άλλη ηλεκτρονική σφραγίδα και με ισχύ πρωτότυπου εγγράφου.
- Ως έντυπα έγγραφα, εφόσον εκτυπωθούν από τη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΨΠ, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ αντιγράφου.

Η επαλήθευση του περιεχομένου του εγγράφου από τον λήπτη γίνεται μέσω της υπηρεσίας επαλήθευσης που παρέχεται από την ΕΨΠ με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης.

The diagram on the left illustrates the components of a digital document: a central circle labeled 'Έγγραφα gov.gr' is surrounded by four other circles: 'Μοναδικός Κωδικός' (top), 'Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα' (right), 'Δυνατότητα Επαλήθευσης' (bottom), and 'QR Code' (left).

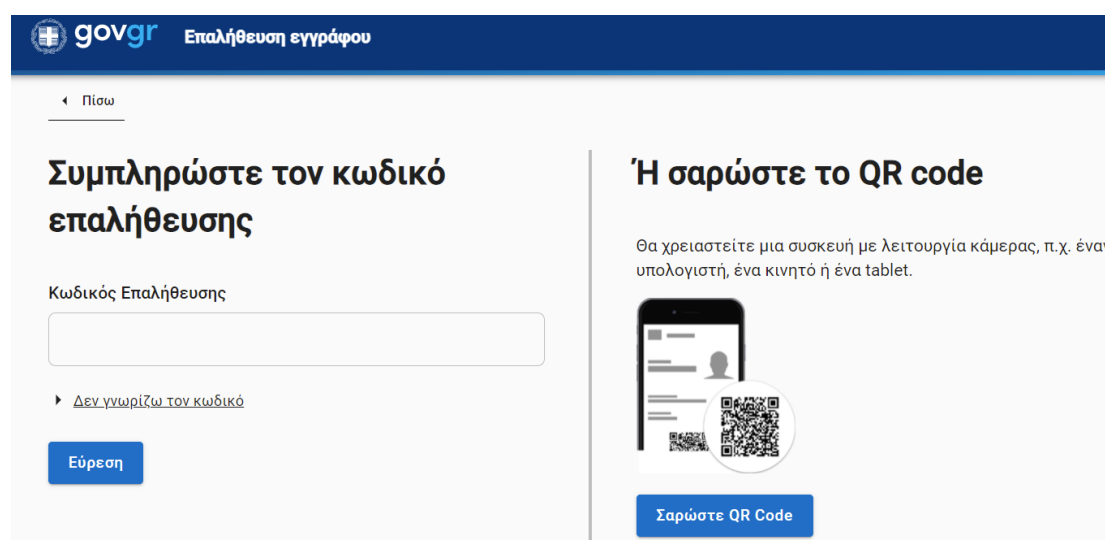
The sample certificate on the right is titled 'Βεβαίωση Εμβολιασμού SARS-Cov-2' (SARS-Cov-2 Vaccination Record Certificate) from the Hellenic Republic. It includes fields for Name, Surname, and ANIKΑ Social Security Number. The vaccine information section shows: 'ΒΙΟΤΕΧ ΕΜΒΟΛΙΟΥ' (BIONTECH MANUFACTURING GMBH, GERMANY), 'Ασθενείς / Total doses' (2), '1 ΔΟΣΗ / DOSE' (12/05/2021), and '2 ΔΟΣΗ / DOSE' (02/06/2021). It also lists the 'Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών «Αλεξάνδρα»' (General Hospital of Athens 'Alexandra').

Three red dashed boxes with numbers 1, 2, and 3 highlight key verification features: 1. 'Κωδικός εγγράφου / Document ID' at the bottom; 2. A QR code at the bottom left; 3. A QR code at the top right.

At the bottom of the page, logos for the European Union, the Ministry of Digital Governance (Ε.Π. ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ), and the NSRF (ΕΣΠΑ 2014-2020) are displayed, along with the text 'Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης'.

3.2.3 Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Ενιαία Ψηφιακής Πύλης

Οι πολίτες μπορούν να συνδεθούν στην εφαρμογή επαλήθευσης εγγράφων του gov.gr (<https://docs.gov.gr/validate>) και να ελέγξουν την εγκυρότητα του ηλεκτρολογώντας τον κωδικό επαλήθευσης του εγγράφου. Εναλλακτικά μπορούν να σκανάρουν με την βοήθεια του κινητού τους, το QR code.



ΣΧΗΜΑ 3.16: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Οδηγός παρουσίασης υπηρεσιών

Η δομή των υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr είναι πολιτο - κεντρική, δηλαδή είναι σύμφωνη με τις ανάγκες του πολίτη και όχι σύμφωνη με την οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης των υπουργείων, των υπηρεσιών κ.λπ.

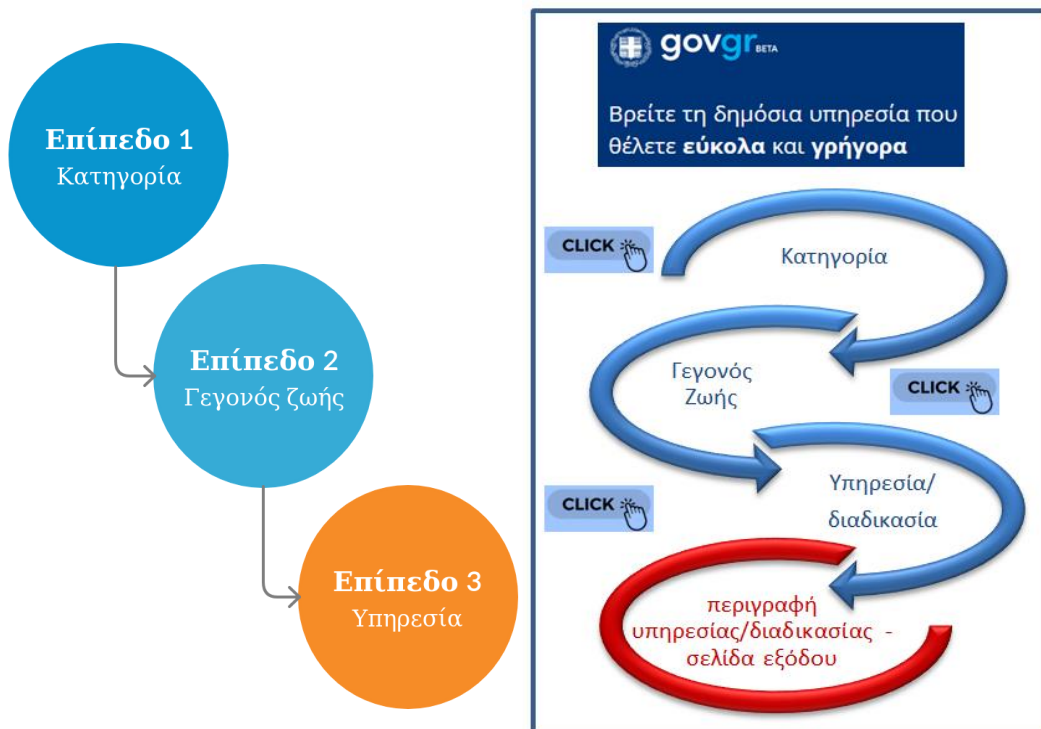
Μερικά παραδείγματα της δομής υπηρεσιών του gov.gr δίνονται παρακάτω:

- ✓ Πολίτης και καθημερινότητα > Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση > Έκδοση υπεύθυνης δήλωσης
- ✓ Υγεία και πρόνοια > Φάκελος υγείας > Άυλη συνταγογράφηση
- ✓ Εκπαίδευση > Εγγραφή σε σχολείο > Εγγραφές στα Δημόσια ΙΕΚ

- ✓ Περιουσία και φορολογία > Φορολογία πολιτών > Αλλαγή στοιχείων μητρώου φορολογούμενων
- ✓ Πολίτης και καθημερινότητα > Μετακινήσεις > Προσωρινή άδεια οδήγησης

Οι υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται σε 3 επίπεδα:

- ✓ Επίπεδο 1 – Κατηγορία: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν καταταχισθεί σε 11 ευρύτερες ομάδες ή κατηγορίες που αντιστοιχούν σε τομείς πολιτικής, θεματικές ή πτυχές της ζωής των πολιτών (π.χ. οικογένεια, επιχειρηματική δραστηριότητα, εκπαίδευση, υγεία και πρόνοια, κ.ά.).
- ✓ Επίπεδο 2 - Γεγονός ζωής: Για την καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών οι παραπάνω ευρύτερες ομάδες χωρίζονται σε υποκατηγορίες, όπου η κάθε μια ομαδοποιεί στενά συνδεδεμένες υπηρεσίες και αντιστοιχούν σε γεγονότα ζωής ή τις ανάγκες των πολιτών (π.χ. Οικογενειακή κατάσταση, Εγγραφή σε σχολείο, Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, κτλ.)
- ✓ Επίπεδο 3 - Υπηρεσία/συναλλαγή: Στο τρίτο και τελευταίο επίπεδο βρίσκονται οι ίδιες οι υπηρεσίες και οι συναλλαγές που διαθέτει το gov.gr (π.χ. Πιστοποιητικό γέννησης, Εγγραφή σε νηπιαγωγείο, Προσωρινή άδεια οδήγησης, κτλ.)



ΣΧΗΜΑ 3.17: ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σελίδα Περιγραφής Υπηρεσίας:

- Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας
 - Τι θα χρειαστεί ο χρήστης όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. κωδικούς πρόσβασης)
- Σύνδεσμος προς την υπηρεσία
- Χρήσιμοι σύνδεσμοι:
 - Εγχειρίδιο χρήσης (με τη μορφή συνδέσμου)
 - Συχνές ερωτήσεις (με τη μορφή συνδέσμου)
 - Στοιχεία επικοινωνίας (με τη μορφή συνδέσμου)
 - Θεσμικό Πλαίσιο
 - Ανακοινώσεις
- Υπεύθυνος φορέας
- Τελευταία ενημέρωση

3.2.4 Οδηγός συγγραφής περιεχομένου

Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr το περιεχόμενο συντάσσεται με τόπο φιλικό και κατανοητό στους πολίτες και όχι με την «ξύλινη» γλώσσα της δημόσιας διοίκησης. Ο τρόπος συγγραφής του περιεχομένου έχει τους παρακάτω στόχους:

- ✓ Να βοηθάει τους επισκέπτες να καταλάβουν την Πύλη gov.gr. Χρησιμοποιείται γλώσσα που τους ενημερώνει και τους ενθαρρύνει να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχει η Πύλη.
- ✓ Να σέβεται τους πολίτες λαμβάνοντας υπόψη την οπτική των επισκεπτών και το γεγονός ότι δεν έχουν πολύ χρόνο να αφιερώσουν στην Πύλη.
- ✓ Να ενημερώνει τους επισκέπτες για αυτά που θέλουν να μάθουν, δίνοντας πάντα την ευκαιρία να μάθουν περισσότερα. Βασική αρχή αποτελεί το γεγονός ότι οι επισκέπτες δεν γνωρίζουν όσα γνωρίζει ο συντάκτης κάθε ψηφιακής υπηρεσίας.
- ✓ Να καθοδηγεί επικοινωνώντας με τους πολίτες φιλικά και βοηθητικά.

Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, διασφαλίζεται ότι το περιεχόμενό μας είναι:

- Σαφές. Οι συντάκτες γράφουν καθαρά, σε απλή γλώσσα, αλλά είναι ακριβείς και εξαντλητικοί.
- Περιεκτικό. Οι συντάκτες αποφεύγουν τις επαναλήψεις και τις περίπλοκες διατυπώσεις. Δίνουν όλη την πληροφορία, στην πιο περιεκτική μορφή της.
- Χρήσιμο. Οι συντάκτες πριν ξεκινήσουν να γράφουν, θα πρέπει να αναρωτιούνται: Ποιον στόχο υπηρετεί αυτό το κείμενο; Ποιος θα το διαβάσει; Τι χρειάζεται να μάθει;
- Φιλικό. Οι συντάκτες γράφουν ανθρώπινα, γιατί απευθύνονται σε ανθρώπους. Δεν διστάζουν να σπάσουν μερικούς κανόνες, αν αυτό κάνει το περιεχόμενο πιο προσιτό.
 - ✓ Κατάλληλο. Οι συντάκτες γράφουν με τρόπο που ταιριάζει στην κατάσταση. Όπως στις συζητήσεις πρόσωπο με πρόσωπο, προσαρμόζουν τον τόνο τους ανάλογα με το σε ποιον απευθύνονται και για ποιο θέμα.
 - ✓ Επίκαιρο. Είναι σημαντικό η πληροφορία που δίνεται να είναι έγκυρη και επικαιροποιημένη.

3.2.5 Δομικά Στοιχεία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

Τα δομικά στοιχεία ορίζονται ως υλοποιημένες εφαρμογές που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν κατά την ανάπτυξη μιας ψηφιακής υπηρεσίας από ένα φορέα. Ένα παράδειγμα αποτελεί η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω των κωδικών TAXISnet. Όταν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης αναπτύσσει μια ψηφιακή υπηρεσία που απαιτεί την ταυτοποίηση δεν χρειάζεται να υλοποιήσει ένα νέο σύστημα ταυτοποίησης και να δώσει νέους κωδικούς στους πολίτες αλλά απλά να διασυνδεθεί και να επαναχρησιμοποιήσει το δομικό στοιχείο της Αυθεντικοποίησης.

Η ΕΨΠ υλοποιεί και διαθέτει στους φορείς ένα πλήθος δομικών στοιχείων έτσι ώστε να βοηθήσει τους φορείς της δημόσιας διοίκησης να ψηφιοποιήσουν τις υπηρεσίες τους.

Μερικά από αυτά τα δομικά στοιχεία είναι:

- Θυρίδα Πολίτη
- Θυρίδα Φορέα



- Αυθεντικοποίηση
- Σήμανση εγγράφων
- Διαλειτουργικότητα (ΚΕΔ)
- Υποδομές Υποστήριξης - Helpdesk
- Γεννήτρια παραγωγής αιτήσεων



ΣΧΗΜΑ 3.18: ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ GOV.GR

3.2.6 Υποχρεώσεις Φορέων

Οι φορείς οφείλουν να συνεργάζονται με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η για τη διάθεση των ψηφιακών τους υπηρεσιών μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη και τη διασφάλιση της εναρμόνισης των υπηρεσιών που σχεδιάζουν και υλοποιούν με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη. Η υποχρέωση αυτή, που αποτυπώνεται και στο άρθρο 23 του ν. 4727/2020, αφορά τόσο τον σχεδιασμό νέων όσο και την παροχή υφιστάμενων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Στόχος:

ο πολίτης να βλέπει το ίδιο περιβάλλον είτε η υπηρεσία έχει αναπτυχθεί από την ΕΥΠ είτε από κάποιον άλλο φορέα.

Αντίστοιχα ο υπάλληλος του ΚΕΠ να βλέπει το ίδιο περιβάλλον εργασίας ανεξάρτητα από την εξωτερική εφαρμογή στην οποία συνδέεται.

Οι τεχνικοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι Φορείς που σχεδιάζουν ψηφιακές υπηρεσίες είναι:

1. Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία πρέπει να είναι διαθέσιμη μέσω υπερσυνδέσμου με κατάληξη gov.gr.
2. Για την πρόσβαση των συναλλασσόμενων - χρηστών των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, ο φορέας χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών oAuth2.0 που παρέχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την υπ' αρ. 3981/ΕΞ2020/20 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 762).
3. Για την πρόσβαση των αρμόδιων υπαλλήλων των φορέων κατά την παροχή των υπηρεσιών, χρησιμοποιείται η υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών δημόσιας διοίκησης oAuth2.0PA, σύμφωνα με την υπ' αρ. 29810/ΕΞ2020/20 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4798).
4. Με την επιφύλαξη της παρ. 3 του άρθρου 86 του ν. 4727/2020, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να παρέχουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες τους με τη χρήση υπολογιστικών υποδομών νέφους (cloud computing) και σε κάθε περίπτωση μέσα από τα κυβερνητικά νέφη του άρθρου 87 του ν. 4727/2020.
5. Όπου η κείμενη νομοθεσία απαιτεί την προσκόμιση δικαιολογητικών, αυτά αντικαθίσταται, όπου αυτό είναι εφικτό, μέσω διασύνδεσης συστημένων και μέσω χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
6. Κατά την υλοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, χρησιμοποιούνται οι θυρίδες των φορέων του δημόσιου τομέα. Εφόσον ο φορέας δεν διαθέτει θυρίδα, ακολουθείται η διαδικασία που ορίζεται στην υπ' αρ. 5620/ΕΞ2021/21 απόφαση του



Υπουργού Επικρατείας (Β' 849).

7. Εάν για την παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών απαιτούνται τα στοιχεία επικοινωνίας των χρηστών - φυσικών προσώπων, τα στοιχεία αυτά αντλούνται αποκλειστικά από το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Σε κάθε περίπτωση, οι πλατφόρμες παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ενημερώνουν τους χρήστες για τη δυνατότητα καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας στο Ε.Μ.Επ. και παρέχουν τον σχετικό σύνδεσμο.

Οι σχεδιαστικοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι Φορείς που σχεδιάζουν ψηφιακές υπηρεσίες είναι:

1. Κατά τον σχεδιασμό νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να χρησιμοποιούν τον οδηγό σχεδίασης στον σύνδεσμο <https://guide.services.gov.gr>, καθώς και τους οδηγούς παρουσίασης υπηρεσίας, συγγραφής περιεχομένου και χρήσης λογοτύπου που παρουσιάζονται στον σύνδεσμο <https://foreis.services.gov.gr>.

2. Ο σχεδιασμός των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να ακολουθεί τους παρακάτω κανόνες ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης που προβλέπονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού:

Κανόνες σχεδιασμού, ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης. Οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες υλοποιούν τις παρακάτω αρχές:

- ✓ **Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού (digital by default):** κάθε φορέας θα πρέπει να εισάγει και να καθιερώσει την παροχή υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών ως την κατεξοχήν προτιμώμενη επιλογή για κάθε αλληλεπίδραση του κράτους με τους πολίτες, χωρίς βέβαια να αποκλείει λοιπούς διαύλους επικοινωνίας για πολίτες που δεν διαθέτουν πρόσβαση σε ψηφιακά κανάλια ή που επιθυμούν να επικοινωνούν με τους φορείς του Δημοσίου με φυσικό τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό, βασικό στόχο αποτελεί ο περιορισμός της διακίνησης φυσικών εγγράφων και η προώθηση της χρήσης ψηφιακών δεδομένων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου αλλά και κατά την εξυπηρέτηση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



- ✓ **Αρχή «μόνον άπαξ» (once-only principle):** οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να υποβάλουν «μόνο μία φορά» τις απαιτούμενες πληροφορίες κατά την αλληλεπίδρασή τους με τον κάθε φορέα και κατ' επέκταση με τη δημόσια διοίκηση. Θα πρέπει να απαλλάσσονται από την ανάγκη παροχής εκ νέου πληροφοριών ήδη γνωστών στη Δημόσια Διοίκηση (εξαιρουμένων περιπτώσεων που απαιτούν επικαιροποίηση σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο), όπου ο διαμοιρασμός αυτός δεν αντιβαίνει την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και τους σχετικούς κανονισμούς.
- ✓ **Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας (interoperability by default):** ο σχεδιασμός αλληλένδετων, πολιτοκεντρικών υπηρεσιών απαιτεί την υιοθέτηση πολιτικών διαλειτουργικότητας μέσω της χρήσης των υπηρεσιών του Κέντρου Διαλειτουργικότητας. Οι φορείς θα πρέπει να συλλέγουν τα στοιχεία που χρειάζονται από την πηγή τους και να αποφεύγουν την εκ νέου καταχώρισή. Η πηγή θα πρέπει να είναι μοναδική για κάθε στοιχείο.
- ✓ **Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών:** οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων, «έξυπνων», κινητών συσκευών. Στο χρήστη θα πρέπει να παρέχεται απρόσκοπτη εμπειρία ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ανεξάρτητα από το ποια συσκευή χρησιμοποιεί για την πρόσβαση. Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης θα πρέπει να γίνεται, κατά σειρά, πρώτα μέσα από το κινητό τηλέφωνο, μετά από υπολογιστές και τέλος με τηλεφωνικές κλήσεις, ταχυδρομικά ή με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), για εκείνους που δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στους δύο πρώτους διαύλους.
- ✓ **Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη:** ο σχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών πρέπει να είναι πολιτοκεντρικός, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών που βρίσκονται πιο κοντά στον εξυπηρετούμενο και απαντούν στις ανάγκες του. Πολίτες και επιχειρήσεις πρέπει να έχουν την επιλογή να συναλλάσσονται ψηφιακά με το Δημόσιο, μέσα από υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από αυξημένη διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, ασφάλεια και ευχρηστία.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



- ✓ **Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων:** η αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών πρέπει να βασίζεται σε σύγχρονα μοντέλα ανάπτυξης που εξασφαλίζουν την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων, υιοθετούν διαδεδομένα πρότυπα και ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας.
- ✓ **Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για το σχεδιασμό και την αξιολόγηση ψηφιακών υπηρεσιών:** η συνεχής αξιολόγηση των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών και ο σχεδιασμός κάθε νέας η απλουστευμένης ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει να γίνονται μέσα από συνεργατικές διαδικασίες συνδιαμόρφωσης με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, με στόχο το σχεδιασμό ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες και απαιτήσεις των ωφελούμενων πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ✓ **Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα (inclusive by default):** οι σχεδιαζόμενες ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους και όχι μόνο από επιλεγμένες πληθυσμιακές ομάδες που είναι ψηφιακά εξοικειωμένες.
- ✓ **Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών (cross-border by default):** κάθε φορέας θα πρέπει να διευκολύνει την κινητικότητα των πολιτών και ευρύτερα των εξυπηρετούμενων, ιδιαίτερα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε συνθήκες αυξημένων μετακινήσεων των πολιτών της. Προς αυτή την κατεύθυνση θα πρέπει να καταστήσει σε διασυνοριακό επίπεδο διαθέσιμες συναφείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, προβλέποντας κατά το σχεδιασμό δημόσιων υπηρεσιών η απρόσκοπτη λειτουργία σε όλη την Ενιαία Αγορά στη βάση της ελεύθερης μετακίνησης δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΕ.
- ✓ **Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη:** βασική προϋπόθεση για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών, αποτελεί η αξιοπιστία στη χρήση αυτών με έμφαση στην ευχρηστία και στη συνεχή και αδιάλειπτη διαθεσιμότητά τους σε βάση 24 X 7.
- ✓ **Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας (openness/transparency by default):** με το διαμοιρασμό δεδομένων ανάμεσα σε δημόσιους φορείς, την παροχή δυνατότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις για έλεγχο πρόσβασης των δεδομένων



τους και διόρθωσή τους, καθώς και την παρακολούθηση διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν, την υιοθέτηση ανοικτών προτύπων και την εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών στη σχεδίαση και την παροχή υπηρεσιών, επιτυγχάνεται στην πράξη η ενδυνάμωση των πολιτών και αυξάνεται η διαφάνεια στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και στις συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με εκείνη. Σε αυτήν την κατεύθυνση δύναται να συμβάλει καθοριστικά και η αυτόματη ενημέρωση του πολίτη για κάθε πρόσβαση ή αλλαγή που αφορά στα δεδομένα του.

- ✓ **Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους (Personal Data Protection by design and by default):** βασικό προαπαιτούμενο για την υιοθέτηση και χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι η υλοποίηση σειράς δράσεων που θα βελτιώσουν την ασφάλεια των συστημάτων και υπηρεσιών που παρέχουν οι φορείς του Δημοσίου. Σε αυτό το πλαίσιο, θα πρέπει να αξιοποιούνται στοιχεία και πρότυπα για την ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό (security-by-design), καθώς και οι ομάδες ανάπτυξης να ενημερώνονται σχετικά με διαθέσιμα εργαλεία και μηχανισμούς που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για την προστασία των εφαρμογών που αναπτύσσουν.
- ✓ **Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών:** κάθε φορέας θα πρέπει να εφαρμόζει ευέλικτα μοντέλα καθορισμού απαιτήσεων, σχεδιασμού, υλοποίησης καθώς και παρακολούθησης, για την απρόσκοπτη, έγκαιρη και ποιοτική παράδοση των δράσεων που υλοποιούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επίσης, κρίνεται απαραίτητη η προσπάθεια υιοθέτησης, σε περιπτώσεις που κρίνεται ότι αυτό θα βοηθήσει, διαδικασιών προκήρυξης έργων με βάση τη φιλοσοφία και τις πρακτικές της agile μεθοδολογίας, με βάση διαδοχικά μικρά βήματα ανάπτυξης και τη συνεργασία ανάμεσα στην ομάδα υλοποίησης και τα ενδιαφερόμενα μέρη, με στόχο να αντιμετωπιστεί αποδοτικότερα η πολυπλοκότητα.
- ✓ **Απλούστευση Διαδικασιών:** σημαντική αρχή αποτελεί η συνεχής και συστηματική αναθεώρηση των νομοθετικών και γενικότερα των κανονιστικών ρυθμίσεων και διοικητικών πρακτικών που καθορίζουν τις διοικητικές διαδικασίες, ώστε να είναι συμβατές με τις αρχές της καλής νομοθέτησης και της



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOME



αποτελεσματικής λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών προς την εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης. Η απλούστευση των διαδικασιών προηγείται της ψηφιοποίησης αυτών, καθώς στόχος δεν μπορεί να είναι η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας του κράτους. Σχετικά εργαλεία για την απλούστευση είναι το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών – ΕΠΑΔ και το Παρατηρητήριο της Γραφειοκρατίας.

Η ιστοσελίδα <https://foreis.services.gov.gr> αποτελεί ένα συνεργατικό χώρο αποκλειστικά για στελέχη της δημόσιας διοίκησης.

Στην ιστοσελίδα αυτή, τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης μπορούν:

- να βρουν τις υπηρεσίες του φορέα τους
- να καταχωρίσουν τις παρατηρήσεις τους για τον τρόπο παρουσίασής τους
- να καταχωρίσουν νέα υπηρεσία του Φορέα τους
- να δουν τη διάρθρωση (ταξινόμια) της Πύλης
- να δουν τον οδηγό συγγραφής περιεχομένου & τον οδηγό σχεδίασης υπηρεσιών
- να βρουν οδηγίες για τον τρόπο παρουσίασης κάθε υπηρεσίας
- να βρουν το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

3.2.7 Θυρίδα Πολίτη

Η θυρίδα λειτουργεί ως ο «ψηφιακός χαρτοφύλακας» του πολίτη, καθώς εκεί συγκεντρώνονται τόσο τα έγγραφα που εκδίδει online μέσω του gov.gr, όσο και τα έγγραφα που εκδίδονται σε δεύτερο χρόνο, κατόπιν ηλεκτρονικής αίτησης του πολίτη προς κάποιον φορέα της δημόσιας διοίκησης μέσω του gov.gr.

Επιπλέον, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να αποστέλλουν ηλεκτρονικά έγγραφα από θυρίδα σε θυρίδα, είτε δηλαδή σε άλλους ιδιώτες, είτε σε κάποιον δημόσιο φορέα. Για κάθε έγγραφο που αναρτάται στην θυρίδα του, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει ενημερωτικό email ή SMS. Τα έγγραφα που αναρτώνται στην θυρίδα εμπλουτίζονται συνεχώς, με στόχο να συγκεντρωθούν σε ένα σημείο όλες τις συναλλαγές του πολίτη



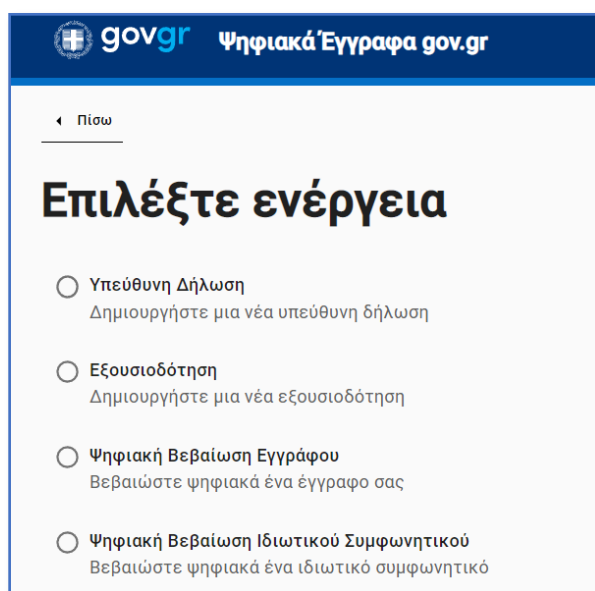
με τη Δημόσια Διοίκηση.

Η είσοδος στη θυρίδα γίνεται με δύο τρόπους: είτε με τους κωδικούς web banking είτε μέσω των κωδικών Taxisnet, αφού πρώτα ο πολίτης έχει επιβεβαιώσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) από τον σύνδεσμο: <https://my.gov.gr/>

Σύμφωνα με το Ν. 4727/2020 - Άρθρο 26 Θυρίδες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αποστέλλουν δημόσια έγγραφα στη θυρίδα του χρήστη μετά από αίτησή του.

3.2.8 Ψηφιακά έγγραφα gov.gr

Οι νέες υπηρεσίες είναι προσβάσιμες μέσω της διαδρομής του gov.gr Αρχική / Πολίτης και καθημερινότητα / Ψηφιακά έγγραφα gov.gr ή απευθείας από τον σύνδεσμο: <https://docs.gov.gr/>



ΣΧΗΜΑ 3.19: ΨΗΦΙΑΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ GOV.GR

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν τα έγγραφα που εκδίδουν τα **φυσικά ή νομικά πρόσωπα** ή νομικές οντότητες και απευθύνονται προς τους φορείς του δημόσιου

τομέα της παρ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020 (Α' 184) και τους φορείς του ιδιωτικού τομέα.

Χρήστες των ως άνω ψηφιακών υπηρεσιών είναι τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν είτε για τον εαυτό τους ατομικά είτε ως νόμιμοι εκπρόσωποι νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας ή ως δικαστικοί συμπαραστάτες ή ως επίτροποι ανηλίκου. Η πρόσβαση τους αυτή, γίνεται κατόπιν αυθεντικοποίησης, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ν. 4727/2020 (Α' 184).

Τα ανωτέρω έγγραφα έχουν την ίδια ισχύ με έγγραφα που φέρουν βεβαίωση γνήσιου υπογραφής του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45), επέχουν θέση έγγραφου τύπου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 160 του Αστικού Κώδικα και γίνονται υποχρεωτικώς αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα της παρ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020 (Α' 184) και τους φορείς του ιδιωτικού τομέα (φορείς-λήπτες) ως τέτοια.

Στόχοι της υλοποίησης των εγγράφων αυτών είναι:

- ✓ η εξυπηρέτηση του πολίτη ηλεκτρονικά
- ✓ η αποσυμφόρηση των ΚΕΠ με την μείωση των επισκέψεων για γνήσιο της υπογραφής



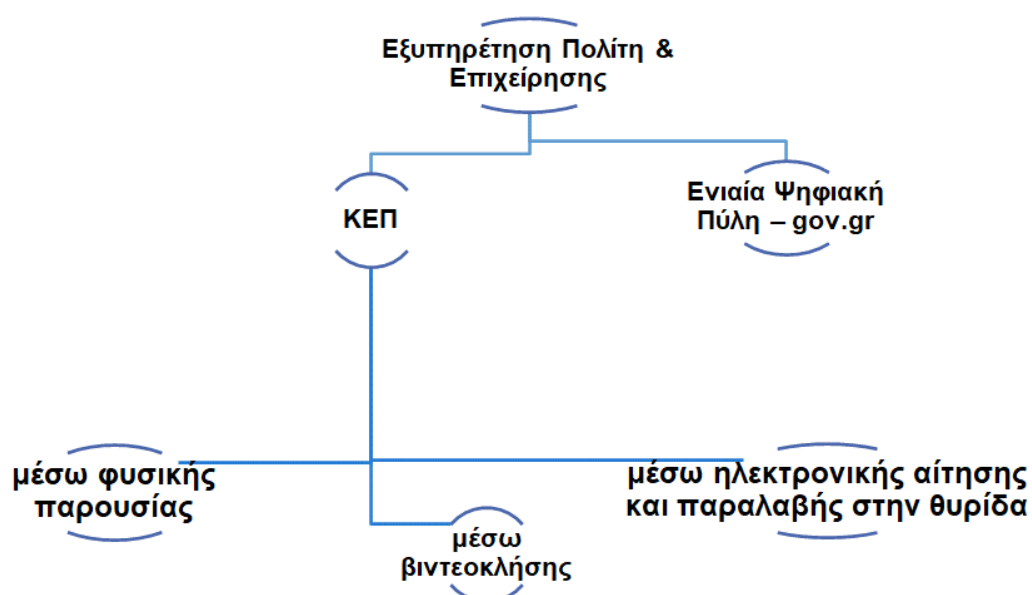
Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
LONEX



3.3 Θυρίδες ΚΕΠ

Το gov.gr, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, με τις θυρίδες διευρύνει την λειτουργία του δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις για διαδικασίες που δεν χορηγούνται online αλλά διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Στο πλαίσιο αυτής της δυνατότητας, αναπτύχθηκε η εφαρμογή της θυρίδας ΚΕΠ όπου θα αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα στα στελέχη των ΚΕΠ να εκδίδουν έγγραφα για λογαριασμό των πολιτών, μέσω απευθείας πρόσβασης στις εφαρμογές της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

Η Θυρίδα ΚΕΠ είναι ουσιαστικά ένα “ψηφιακό γραμματοκιβώτιο” μέσα από το οποίο θα γίνεται συνολικά η επικοινωνία με τον πολίτη.



ΣΧΗΜΑ 3.20: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΚΕΠ

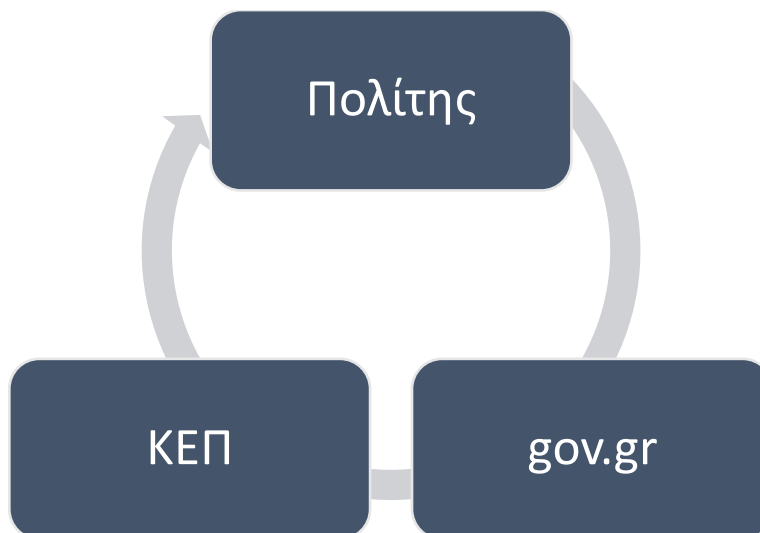
Κάθε ΚΕΠ έχει τη δική του θυρίδα, η οποία δεν συνδέεται με το υπάρχον σύστημα του backoffice των ΚΕΠ. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω gov.gr έχουν το δικό τους αριθμό υπόθεσης και δεν χρειάζεται να καταχωρισθούν και στο backoffice του ΚΕΠ, δεδομένου ότι υπάρχει πλήρης εικόνα του ιστορικού των υποθέσεων και θα υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων.



ΣΧΗΜΑ 3.21: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΚΕΠ

Οι αιτήσεις που παράγονται στο **gov.gr**, φέρουν χαρακτηριστικά ασφαλείας όπως μοναδικό κωδικό, QR code και προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Μετά την έκδοση της αίτησης παράγεται ένας σύνδεσμος ο οποίος οδηγεί σε σελίδα επιβεβαίωσης της αίτησης και προβολή του αρχείου pdf με τα περιεχόμενα της αίτησης, όλα μέσα στο περιβάλλον του **gov.gr**.



ΣΧΗΜΑ 3.22: ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ ΣΤΟ GOV.GR

Τα πλεονεκτήματα των θυρίδων ΚΕΠ, είναι:

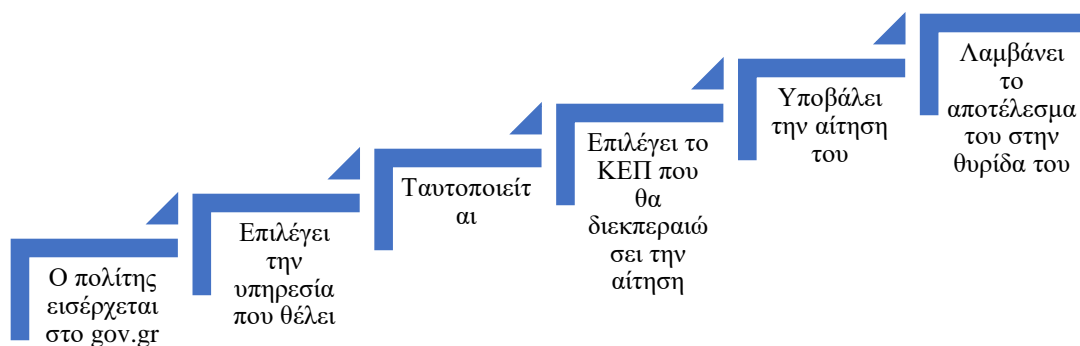
- ✓ Διαχείριση της θυρίδας από το ίδιο το ΚΕΠ
- ✓ Αυτονομία στον ορισμό χειριστών θυρίδας χωρίς απαίτηση έγκρισης από το Υπουργείο
- ✓ Δεν απαιτούνται νέοι κωδικοί
- ✓ Ηλεκτρονική ταυτοποίηση πολίτη



- ✓ Ηλεκτρονική αίτηση με προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας (Κωδικός αριθμός, QR Code, Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα)
- ✓ Απλοποιημένη αίτηση, κατάργηση φωτοτυπίας ταυτότητας
- ✓ Εύκολο και σύγχρονο περιβάλλον λειτουργίας
- ✓ Απάντηση στην πολίτη με απλό και γρήγορο τρόπο
- ✓ Αναζήτηση - Καταγραφή – Στατιστικά

Η θυρίδα για τον πολίτη:

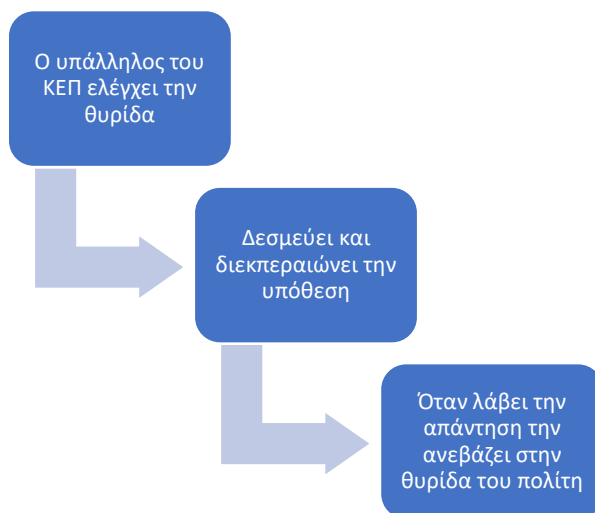
Ο πολίτης εισέρχεται στο gov.gr και επιλέγει την υπηρεσία που θέλει να εξυπηρετηθεί. Αφού ταυτοποιηθεί, συμπληρώνει την αντίστοιχη αίτηση και επιλέγει το ΚΕΠ που θα διεκπεραιώσει την αίτηση. Όταν η υπόθεση ολοκληρωθεί, λαμβάνει το αποτέλεσμα του στην θυρίδα του στο gov.gr



ΣΧΗΜΑ 3.23: Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠ

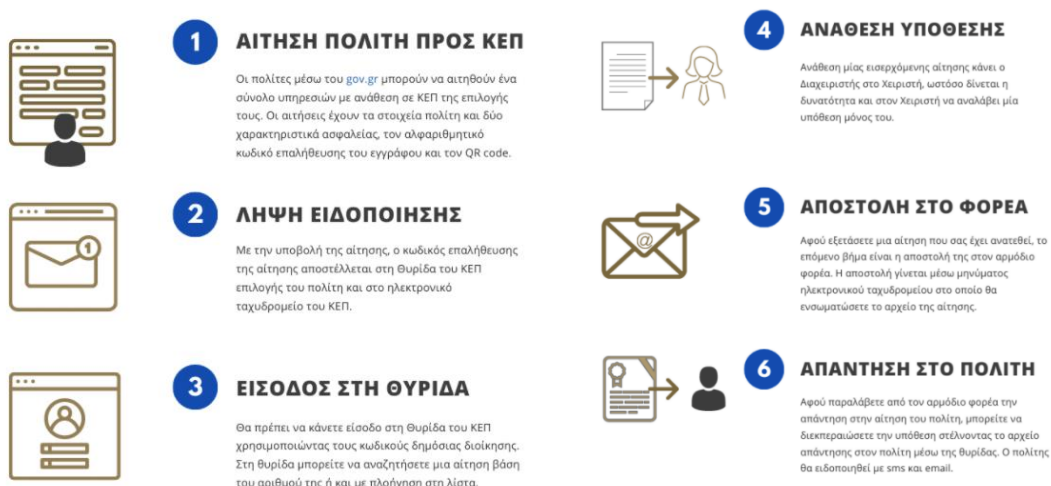
Η θυρίδα για υπάλληλο του ΚΕΠ:

Ο υπάλληλος του ΚΕΠ ειδοποιείται για την ύπαρξης μιας νέας αίτησης στην θυρίδα του. Δεσμεύει και ολοκληρώνει την υπόθεση αφού επικοινωνήσει με τον φορέα πάροχο του πιστοποιητικού - βεβαίωσης. Όταν λάβει την απάντηση την μεταφορτώνει στην θυρίδα του πολίτη στο gov.gr.



ΣΧΗΜΑ 3.24: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠ

Οι θυρίδες προβλέπονται στο άρθρο 26 «Θυρίδες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης» του Ν. 4727/2020. Σύμφωνα με αυτό, στην ΕΨΠ τηρούνται θυρίδες χρηστών και θυρίδες φορέων. Για την πρόσβαση στη θυρίδα απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση. Στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αποστέλλουν δημόσια έγγραφα στη θυρίδα του χρήστη μετά από αίτησή του.



ΣΧΗΜΑ 3.25: ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ
(Πηγή: <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=12>)

3.3.1 Ανάλυση περιβάλλοντος θυρίδας

- ✓ Είσοδος στην θυρίδα: Η θυρίδα ΚΕΠ είναι προσβάσιμη είτε απευθείας από τον σύνδεσμο <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>, είτε από τις εξωτερικές εφαρμογές του back office.
- ✓ Διαχείριση χρηστών: Στη θυρίδα ΚΕΠ υπάρχουν δύο ρόλοι, αυτός του “Διαχειριστή” και αυτός του “Χειριστή”.
 - Οι χειριστές μπορούν να αναλάβουν και να διεκπεραιώσουν μια αίτηση πολίτη. Επιπλέον μπορούν να δουν το ιστορικό όλων των αιτημάτων στην θυρίδα.
 - Οι διαχειριστές επιπλέον να μπορούν και να διαγράψουν χειριστές. Μπορούν επίσης να αναθέσουν τη διαχείριση μια υπόθεσης σε συγκεκριμένο χειριστή.
- ✓ Δικαιώματα χρήσης και διαχείρισης: Η διαδικασία ορισμού διαχειριστή σε νέα θυρίδα απαιτεί την έγκριση της Διεύθυνσης Υπηρεσιών Μιας Στάσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η διαδικασία αλλαγής διαχειριστή σε υπάρχουσα θυρίδα πραγματοποιείται ως εξής: Ο ορισμένος διαχειριστής αποδίδει ρόλο διαχειριστή σε αυτόν που πρόκειται να τον αντικαταστήσει. Στη συνέχεια ο δεύτερος διαγράφει τον ρόλο διαχειριστή από τον πρώτο.

Οι διαδικασίες ορισμού και διαγραφής χρήστη αποτελούν αρμοδιότητα του ορισμένου διαχειριστή και δεν απαιτούν έγκριση από την Διεύθυνση Υπηρεσιών Μιας Στάσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- ✓ Διαχείριση αίτησης στη θυρίδα του ΚΕΠ: Στην αρχική οθόνη παρουσιάζονται όλες τις αιτήσεις ή υποσύνολα αυτών. Τα υποσύνολα των αιτήσεων είναι:
 - Οι ανοιχτές υποθέσεις μου (μόνο οι αιτήσεις που μου έχουν ανατεθεί από τον Διαχειριστή ή τις έχω αναλάβει ο ίδιος/α)
 - Εισερχόμενες (νέα αίτηση που δεν έχει ανατεθεί / αναληφθεί)
 - Σε εκκρεμότητα (όλες οι αιτήσεις που έχουν ανατεθεί / αναληφθεί)
 - Ολοκληρωμένες
 - Απορριφθείσες

Σε όλα τα υποσύνολα αιτήσεων οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε πίνακα και είναι:

- η ημερομηνία και η ώρα που υποβλήθηκε η αίτηση



- ο αριθμός υπόθεσης (παράγεται αυτόματα όταν υποβάλει ο πολίτης την αίτηση στο gov.gr)
- η κατάσταση διεκπεραίωσης της αίτησης (πχ. Εισερχόμενη ή Σε εκκρεμότητα)
- το θέμα της αίτησης (πχ. Ληξιαρχική πράξη γέννησης)
- το ονοματεπώνυμο του αιτούντα
- ο χειριστής που έχει αναλάβει την αίτηση

Ο κωδικός επαλήθευσης της αίτησης είναι διαθέσιμος στην Θυρίδα του ΚΕΠ με την υποβολή της αίτησης του πολίτη. Επειδή η μορφή του είναι του τύπου “OjyXiiYpoDbhr0fN0J3oBw” χρησιμοποιείται ο “αριθμός υπόθεσης” σαν ενεργός σύνδεσμος που οδηγεί στη σελίδα με τις λεπτομερείς πληροφορίες για την αίτηση.

- ✓ Ενημέρωση ΚΕΠ για νέα αίτηση στην Θυρίδα: Όταν υποβληθεί μία νέα αίτηση προς το ΚΕΠ ενημερώνεστε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΚΕΠ.
- ✓ Αναζήτηση αίτησης: Η εύρεση μίας αίτησης σε κάποιο από τα υποσύνολα των αιτήσεων γίνεται ως εξής: από το αριστερό αναδιπλούμενο μενού επιλέγεται το υποσύνολο αιτήσεων, και στο πλαίσιο αναζήτησης αναγράφεται ο αριθμός της υπόθεσης. Στη συνέχεια με την επιλογή “Αναζήτηση” ο χρήστης αυτόματα οδηγείται στη σελίδα της συγκεκριμένης αίτησης.

3.3.2 Βασικές λειτουργικότητες Θυρίδας

The screenshot shows the 'Θυρίδα ΚΕΠ-ΔΟΚΙΜΗ' interface for case #2920446. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Υποθέσεις' and 'Πρόσβαση'. The main content area displays case details such as 'Θέμα', 'Ημερομηνία', 'Κωδικός επαλήθευσης', 'Κατάσταση', and 'Χειριστής'. Functional buttons and links are annotated with red numbers: 1 (Αλλαγή), 2 (Ανάθεση), 3 (Αντιγραφή), 4 (Αποθήκευση PDF), 5 (Απάντηση), 6 (Αποστολή μηνύματος), and 7 (Στοιχεία).

ΣΧΗΜΑ 3.26: ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΕΣ ΘΥΡΙΑΔΑΣ

Ανάθεση / ανάληψη αίτησης

Ανάθεση μίας αίτησης κάνει ο Διαχειριστής στον Χειριστή, ωστόσο δίνεται η δυνατότητα και ο Χειριστής να αναλάβει μία υπόθεση και μόνος του. Πατώντας τον σύνδεσμο “Ανάθεση” της Εικόνας 3.26 (Σημείο 2), θα εμφανιστεί αναδυόμενο παράθυρο όπου υπάρχει αναδιπλούμενη λίστα με τους χρήστες της θυρίδας για να επιλεγεί ο υπάλληλος που θα αναλάβει την υπόθεση.

Αποστολή αίτησης

Η αποστολή της αίτησης μπορεί να γίνει με 2 τρόπους:

- 1ος: με την επιλογή “Αντιγραφή συνδέσμου” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 3) εμφανίζεται μήνυμα ότι αντιγράφηκε ο σύνδεσμος στο πρόχειρο των windows.

Στη συνέχεια ο υπάλληλος ΚΕΠ δημιουργεί ένα νέο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα και επικολλά τον σύνδεσμο κάνοντας δεξί κλικ και επικόλληση του στο σώμα του email.

- 2ος: με την επιλογή “Αποθήκευση pdf” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 4) και αποθηκεύστε τοπικά στον υπολογιστή σας το pdf της αίτησης. Στη συνέχεια ο υπάλληλος ΚΕΠ επισυνάπτει το pdf σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα.

Αποστολή μηνύματος στον πολίτη

Σε περίπτωση που απαιτείται επικοινωνία με τον πολίτη κατά τη διάρκεια διεκπεραίωσης της αίτησης του, το κουμπί “Αποστολή μηνύματος” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 6) οδηγεί στην αποστολή ενός σύντομου μηνύματος. Συνιστάται στην επικοινωνία να συμπληρώνεται το ΚΕΠ και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπαλλήλου. Το μήνυμα αποστέλλεται στον πολίτη με γραπτό μήνυμα sms και με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα στοιχεία αυτά έχουν δηλωθεί από τον πολίτη στο **gov.gr** και εμφανίζονται προσυμπληρωμένα.

Σημειώσεις υπαλλήλου για την αίτηση

Σε περίπτωση που ένας υπάλληλος επιθυμεί να γράψει σημειώσεις για την αίτηση επιλέγει την καρτέλα “Σημειώσεις” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 7). Στο πλαίσιο κειμένου πληκτρολογεί το κείμενο και επιλέγει το κουμπί “Αποθήκευση”. Η σημείωση καταγράφεται σε λίστα όπου αυτόματα καταγράφονται η ημερομηνία και η ώρα καταχώρησης της σημείωσης και το όνομα του υπαλλήλου.



Απάντηση στον πολίτη

Αφού παραληφθεί η απάντηση από τον αρμόδιο φορέα στην αίτηση του πολίτη, ο υπάλληλος αναζητά την υπόθεση και επιλέγει το κουμπί “Απάντηση” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 5). Επισυνάπτει το αρχείο της απάντησης και ένα συνοδευτικό κείμενο εάν επιθυμεί. Η απάντηση αποστέλλεται στην προσωπική θυρίδα του πολίτη στο **gov.gr**. Ταυτόχρονα και χωρίς καμία παραπάνω ενέργεια από τον υπάλληλο, ενημερώνεται ο πολίτης με γραπτό μήνυμα και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ότι έχει απάντηση από το ΚΕΠ.

Καταστάσεις αιτήσεων

Οι καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί μία αίτηση είναι:



ΣΧΗΜΑ 3.27: ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΙΤΗΣΗΣ

Υπάρχουν ενέργειες που οδηγούν σε αυτόματη αλλαγή κατάστασης αλλά υπάρχει και η δυνατότητα να αλλάξει ο υπάλληλος χειροκίνητα την κατάσταση των αιτήσεων.

Αυτόματη αλλαγή κατάστασης:

- Με την ανάθεση / ανάληψη της αίτησης αλλάζει η κατάσταση της “σε εκκρεμότητα”
- Με την “Απάντηση” στον πολίτη η κατάσταση της αίτησης αλλάζει σε ολοκληρωμένη

Χειροκίνητη αλλαγή κατάστασης:

- πατήστε τον σύνδεσμο “Αλλαγή” (Εικόνα 3.26 – Σημείο 1). Στο αναδυόμενο παράθυρο επιλέξετε την κατάσταση που θέλετε.

Η κατάσταση της αίτησης σε “Απορριφθείσα” αλλάζει μόνο χειροκίνητα.

Ιστορικό αίτησης

Ο υπάλληλος μπορεί να δει όλες τις ενέργειες που αφορούν την αίτηση στην καρτέλα

“Ιστορικό” (Εικόνα 3.26). Με την επιλογή αυτής της καρτέλας θα εμφανιστούν σε μορφή λίστας όλες οι ενέργειες που τυχόν έχουν γίνει, όπως:

- Αλλαγή κατάστασης (αυτόματες και χειροκίνητες)
- Ανάθεση
- Μήνυμα στο πολίτη
- Απάντηση στον πολίτη
- Σημειώσεις υπαλλήλου

Αναλυτικά οι διαδικασίες χειρισμού υποθέσεων στις θυρίδες περιγράφονται στο [Εγχειρίδιο χρήσης Θυρίδας](https://thyrides-kep.services.gov.gr/) διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>

3.3.3 Αίτηση μέσα από την θυρίδα / αυτοπρόσωπη παρουσία πολίτη

Κατά την επίσκεψη του πολίτη στο ΚΕΠ, ο υπάλληλος του ΚΕΠ μπορεί να αιτηθεί για λογαριασμό του και μέσα από την θυρίδα του ΚΕΠ, την έκδοση online πιστοποιητικών.

Σήμερα παρέχονται με αυτό τον τρόπο, 12 online διαδικασίες:

- ✓ 4 αρμοδιότητας δημοτολογίων, Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης / Πιστοποιητικό Γέννησης / Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών / Πιστοποιητικό Ιθαγένειας
- ✓ 4 αρμοδιότητας ληξιαρχείων, Ληξιαρχικές Πράξεις Γέννησης / Θανάτου / Γάμου / Συμφώνου Συμβίωσης
- ✓ 4 σχετικά με εμβολιασμό COVID-19

Τα βήματα για τη δημιουργία νέας υπόθεσης μέσα από την θυρίδα του ΚΕΠ είναι απλά και ο χρήστης καθοδηγείται από την εφαρμογή.

Επιλέγοντας το κουμπί “Νέα υπόθεση” εμφανίζονται οι διαθέσιμες αιτήσεις. Κάτω από κάθε τίτλο διαδικασίας υπάρχει το κουμπί “Δημιουργία υπόθεσης”.

Δημιουργία υπόθεσης

Επιλέξτε πρότυπο

Όνομα Προτύπου	Κωδικός Προτύπου
Βεβαίωση εμβολιασμού COVID-19	KEP-COVID19-VACCINE-2
Ληξιαρχική Πράξη Γάμου	KEP-LPGAMOU
Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης	KEP-LPGENN
Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου	KEP-LPTHAN
Ληξιαρχική Πράξη Συμφώνου Συμβίωσης	KEP-LPSS
Πιστοποιητικό Γέννησης	KEP-PISTGENN
Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών	KEP-PISTEGSYN
Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	KEP-PISTITHAG
Πιστοποιητικό Οικονομειακής Κατάστασης	KEP-OIKKAT
Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19 (Διαγνωστικός Έλεγχος)	KEP-DCC-TEST
Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19 (Εμβολιασμός)	KEP-DCC-VACCINE
Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19 (Νόσηση)	KEP-DCC-RECOVERY

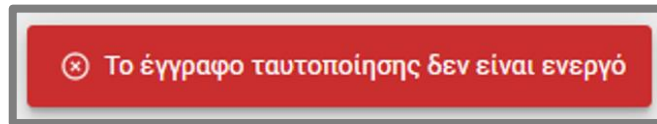
ΣΧΗΜΑ 3.28: ON-LINE ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΤΑ ΚΕΠ

Επιλέγοντας «Δημιουργία υπόθεσης», ξεκινάει η διαδικασία για την On-line έκδοση.

Η εφαρμογή των Θυρίδων διαλειτουργεί με βασικά Μητρώα της δημόσιας διοίκησης με στόχο την προσυμπλήρωση και τον έλεγχο των δεδομένων του πολίτη. Για παράδειγμα, σε συγκεκριμένα πιστοποιητικά, ο υπάλληλος του ΚΕΠ πληκτρολογεί τον ΑΔΤ ή τον Αριθμό Διαβατηρίου ή τον ΑΜΚΑ, και η εφαρμογή προσυμπληρώνει στο επόμενο βήμα τα στοιχεία του πολίτη.

Εκτός από την καλύτερη εμπειρία χρήσης για τον υπάλληλο του ΚΕΠ, οι διασυνδέσεις αυτές εξυπηρετούν και τον ουσιαστικό έλεγχο των ταυτοποιητικών στοιχείων του πολίτη. Ο έλεγχος αυτός εφαρμόζεται στην ροή έκδοσης του κάθε πιστοποιητικού και δεν υπάρχει έτσι η ανάγκη να ανατρέχει κανείς σε άλλη εφαρμογή για την πραγματοποίησή του.

ΣΧΗΜΑ 3.29: ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΛΙΤΗ



ΕΙΚΟΝΑ 3.30: ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Τα on-line πιστοποιητικά και οι βεβαιώσεις από την θυρίδα του ΚΕΠ, εκδίδονται με τις προϋποθέσεις και τους κανόνες που ορίζει ο αρμόδιος κάθε Φορέας.

Αναλυτικά η διαδικασία έκδοσης on-line πιστοποιητικού από την Θυρίδα περιγράφεται στο [Εγχειρίδιο χρήσης online πιστοποιητικών](#) διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>

3.3.4 Προϋποθέσεις έκδοσης πιστοποιητικών δημοτολογίου και ληξιαρχείων πράξεων

Σε αντίθεση με τον τρόπο έκδοσης των πιστοποιητικών δημοτολογίου από την Πύλη ΕΡΜΗΣ, τα πιστοποιητικά δημοτολογίων και ληξιαρχείων χορηγούνται σύμφωνα με τους κανόνες και την λειτουργικότητα του πληροφοριακού συστήματος του Μητρώου Πολίτων (ΜΠ) του Υπουργείου Εσωτερικών.

Για το λόγο αυτό σε κάποιες περιπτώσεις ζητούνται και πρόσθετα στοιχεία (π.χ. ημερομηνία γέννησης θανόντα) για την ταυτοποίηση των πολιτών, ενώ ζητείται η καταχώριση και κάποιων άλλων (π.χ. στοιχεία συζύγου, τόπος τέλεσης του γεγονότος κ.α).

- ✓ ζητούνται κατ' ελάχιστον 5 πεδία για να ταυτοποιηθεί το πρόσωπο για το οποίο πρόκειται να εκδοθεί το πιστοποιητικό. Προαιρετικά ζητείται ΑΦΜ ή / ΑΜΚΑ για καλύτερη ταυτοποίηση.

5 πεδία ταυτοποίησης

όνομα
επώνυμο
όνομα πατρός
όνομα μητρός
ημερομηνία γέννησης

ΕΙΚΟΝΑ 3.31: ΠΕΔΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΟΛΙΤΩΝ

- ✓ υπάρχουν σημαντικές ημερομηνίες που καθορίζουν τη χορήγηση ή μη των online πιστοποιητικών από το Μητρώο Πολιτών.



ΕΙΚΟΝΑ 3.32: ΚΑΘΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΠΟΛΙΤΩΝ

- ✓ χορηγούνται online δημοτολογικά πιστοποιητικά μόνο από την ενεργή οικογενειακή μερίδα του πολίτη.

Κανόνες ΜΠ για τους πολίτες άλλων χωρών: Οι αλλοδαποί μπορούν να λάβουν:

- ✓ πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης εφόσον συνδέονται στο Μητρώο Πολιτών με Έλληνα πολίτη με γάμο ή σύμφωνο συμβίωσης (ενδεικτική εγγραφή αλλοδαπού).
- ✓ πιστοποιητικό γέννησης για τα παιδιά τους εφόσον είναι στην ίδια οικογενειακή μερίδα
- ✓ ληξιαρχικές πράξεις που τους αφορούν, ανεξάρτητα από το εάν συνδέονται με Έλληνα πολίτη

Αναλυτικά οι διαδικασίες αναλύονται στα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης διαθέσιμα στην ιστοσελίδα: <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>

3.4 Διαχείριση αιτήσεων έκδοσης Ηλεκτρονικών Υπογραφών

Μετά από πολλά χρόνια και με δεδομένη την ανάγκη αναβάθμισης των υπηρεσιών της Αρχής Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε στη δημιουργία της νέας ΑΠΕΔ. Στις 17/1/2022 ξεκίνησε επίσημα η παραγωγική λειτουργία της νέας ΑΠΕΔ

Οι σημαντικότερες αλλαγές σε σχέση με την παλαιότερη ΑΠΕΔ, είναι:

- ✓ Δεν υπάρχουν έγγραφα σε έντυπη μορφή.
 - Τα απαιτούμενα έγγραφα υποβάλλονται ηλεκτρονικά από το gov.gr.
 - Καταργείται η ανάγκη προσκόμισης φωτοτυπιών ταυτοποιητικών εγγράφων.
- ✓ Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ ταυτοποιούν με φυσική παρουσία τους αιτούντες, θα ελέγχουν την ορθότητα των στοιχείων στην αίτηση, αλλά δεν εγκρίνουν το αίτημα έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού. Αυτό θα γίνεται από την Αρχή Εγγραφής.
- ✓ Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ δεν θα κάνουν καμία άλλη ενέργεια εκτός της Ηλεκτρονικής Εφαρμογής Εντεταλμένου Γραφείου. Δεν θα αποστέλλονται έγγραφα σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή στην Αρχή Εγγραφής.
- ✓ Θα εκδίδεται μόνο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής, καταργείται το πιστοποιητικό κρυπτογράφησης.
- ✓ Θα εκδίδονται μόνο πιστοποιητικά ηλεκτρονικής υπογραφής για φυσικά πρόσωπα, καταργείται η διάκριση ανάμεσα σε πολίτες και δημοσίους υπαλλήλους στη διαδικασία που θα εκτελείται στα ΚΕΠ.

Η νέα ΑΠΕΔ θα υποστηρίζεται από μια ομάδα νέων εφαρμογών πληροφορικής,



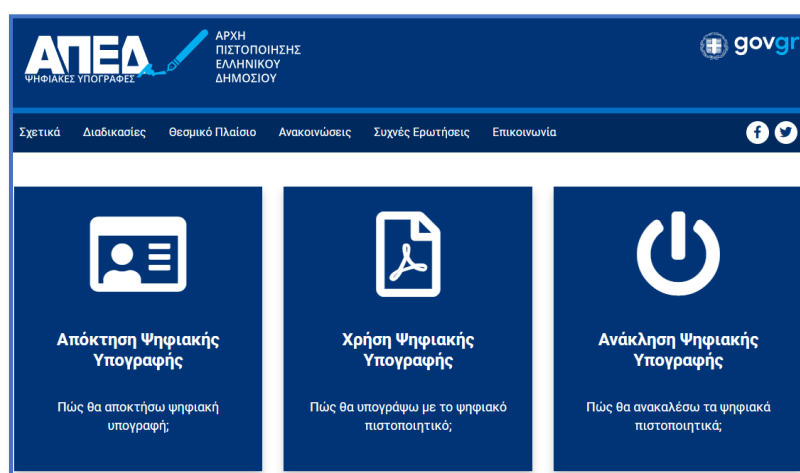
Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOMEV



όπως:

- ✓ Νέος ιστότοπος ΑΠΕΔ στη μορφή του gov.gr
- ✓ Νέα εφαρμογή εντεταλμένου γραφείου για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ
- ✓ Νέα εφαρμογή διαχείρισης πιστοποιητικών της ΑΠΕΔ
- ✓ Νέες πρότυπες υπεύθυνες δηλώσεις - αιτήσεις στο gov.gr

Νέος ιστότοπος ΑΠΕΔ: Ο νέος πληροφοριακός ιστότοπος ενεργοποιήθηκε με την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας της νέας ΑΠΕΔ. Αποτελεί μια πληροφοριακή ιστοσελίδα για τον πολίτη όπου θα μπορεί να βρει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και διαδικασίες που σχετίζονται με την έκδοση και τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής.



ΣΧΗΜΑ 3.33: ΝΕΑ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΑΠΕΔ
(Πηγή: aped.gov.gr)

Νέα εφαρμογή εντεταλμένου γραφείου: Μέσα από την εφαρμογή εντεταλμένου γραφείου οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα αναζητούν αιτήσεις έκδοσης / ανάκλησης ΨΠ πολιτών, θα ελέγχουν και επιβεβαιώνουν / απορρίπτουν την ορθότητα των στοιχείων

Νέα εφαρμογή διαχείρισης πιστοποιητικών για πολίτες: Οι πολίτες (φυσικά πρόσωπα) θα αιτούνται ηλεκτρονικά την έκδοση ή ανάκληση ψηφιακού πιστοποιητικού από τη νέα εφαρμογή διαχείρισης

ΣΧΗΜΑ 3.34: ΝΕΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΑΠΕΔ
(Πηγή: <https://services.aped.gov.gr/apedcitizen/login>)

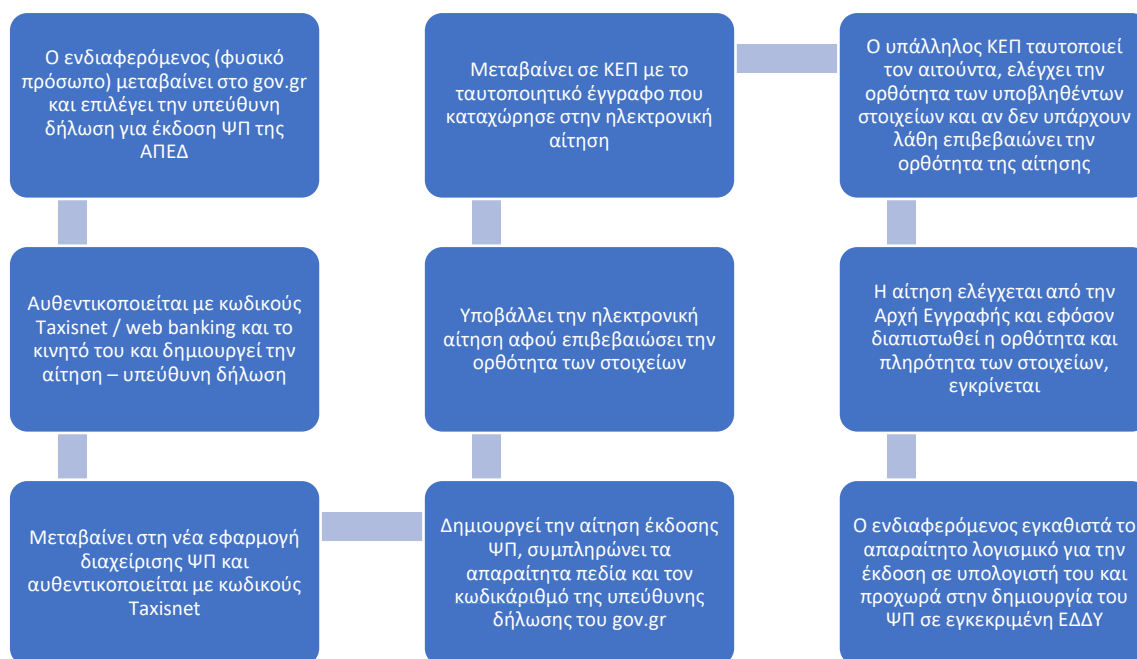
Χαρακτηριστικά των Ψηφιακών Πιστοποιητικών:

- ✓ Τα ψηφιακά πιστοποιητικά (πιστοποιητικά ηλεκτρονικής υπογραφής) της νέας ΑΠΕΔ θα έχουν τριετή διάρκεια και θα δημιουργούνται αποκλειστικά σε ΕΔΔΥ (Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής)
- ✓ Ένα φυσικό πρόσωπο θα μπορεί να αιτηθεί έκδοση Ψηφιακού Πιστοποιητικού για τον εαυτό του (αποκλειστικά)
- ✓ Θα παρέχεται επίσης η δυνατότητα ανάκλησης (ακύρωσης) ενός Ψηφιακού Πιστοποιητικού πριν την κανονική λήξη της διάρκειας του.

Νέες διαδικασίες έκδοσης – ανάκλησης Ψηφιακού Πιστοποιητικού

- ✓ Η διαδικασία έκδοσης των Ψηφιακών Πιστοποιητικών έχει αλλάξει ριζικά. Δεν χρησιμοποιούνται έγγραφα σε έντυπη μορφή
- ✓ Το φυσικό πρόσωπο θα δημιουργεί ηλεκτρονικά την αίτηση έκδοσης μέσα από το gov.gr
- ✓ Παράλληλα με τη δημιουργία της ηλεκτρονικής αίτησης – υπεύθυνης δήλωσης θα υποβάλλει και ηλεκτρονικό αίτημα μέσα από τη νέα εφαρμογή διαχείρισης
- ✓ Η διαδικασία ανάκλησης έχει αντίστοιχα αλλάξει, και παραμένει ίδια μόνο η δυνατότητα ανάκλησης από τον κάτοχο του ΨΠ με τη χρήση του ψηφίου κωδικού

3.4.1 Διαδικασία έκδοσης Ψηφιακών Πιστοποιητικών



ΣΧΗΜΑ 3.35: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Βήμα 1: Δημιουργία αίτησης – υπεύθυνης δήλωσης έκδοσης

- ✓ Ο ενδιαφερόμενος (χρήστης) μεταβαίνει στο gov.gr και επιλέγει την «**Υπεύθυνη δήλωση για απόκτηση ηλεκτρονικής υπογραφής από την ΑΠΕΔ**»
- ✓ Αυθεντικοποιείται με τους κωδικούς Taxisnet και εισάγει τον κωδικό επιβεβαίωσης που λαμβάνει στο κινητό του
- ✓ Συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία για τη δημιουργία της αίτησης – υπεύθυνης δήλωσης
- ✓ Το κείμενο της υπεύθυνης δήλωσης είναι προσυμπληρωμένο και τα μόνα στοιχεία που εισάγει ο χρήστης είναι το είδος ταυτοποιητικού εγγράφου (ταυτότητα, διαβατήριο, στρατιωτική ταυτότητα) και ο αριθμός του

Βήμα 2: Συμπλήρωση και υποβολή ηλεκτρονικού αιτήματος



- ✓ Ο ενδιαφερόμενος (χρήστης) μεταβαίνει στο gov.gr και επιλέγει την «**Απόκτηση ηλεκτρονικής υπογραφής από την ΑΠΕΔ**»
- ✓ Αυθεντικοποιείται με κωδικούς Taxisnet
- ✓ Εφόσον δεν έχει ενεργό ψηφιακό πιστοποιητικό υποβάλλει αίτημα για έκδοση νέου
- ✓ Στην ηλεκτρονική αίτηση εμφανίζονται προσυμπληρωμένα τα βασικά ταυτοποιητικά πεδία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, κ.λπ.) τα οποία ο χρήστης δεν μπορεί να τροποποιήσει
- ✓ Ο χρήστης μπορεί να τροποποιήσει το ονοματεπώνυμο σε λατινικούς χαρακτήρες, τα στοιχεία επικοινωνίας και διεύθυνσης κατοικίας
- ✓ Ο χρήστης εισάγει τον κωδικάριθμο της αίτησης που δημιούργησε στο gov.gr

Επιβεβαιώνει την ορθότητα των στοιχείων και υποβάλλει την αίτηση έκδοσης

Βήμα 3 : Ταυτοποίηση και έγκριση στο ΚΕΠ

- ✓ Ο ενδιαφερόμενος μεταβαίνει σε ΚΕΠ (εντεταλμένο γραφείο) προκειμένου να ταυτοποιηθεί με φυσική παρουσία και να επιβεβαιωθεί η ορθότητα των στοιχείων από υπάλληλο ΚΕΠ
- ✓ Ο υπάλληλος ΚΕΠ συνδέεται στην εφαρμογή εντεταλμένου γραφείου και αναζητά την αίτηση του πολίτη
- ✓ Ο υπάλληλος ΚΕΠ εντοπίζει την αίτηση και ελέγχει την ορθότητα των πεδίων. Επιπλέον τροποποιεί εφόσον χρειάζεται ή ζητηθεί από τον πολίτη, τα πεδία που μπορούν να τροποποιηθούν
- ✓ Ο υπάλληλος ΚΕΠ ελέγχει (μέσα από την εφαρμογή) την αίτηση – υπεύθυνη δήλωση που δημιούργησε ο αιτών στο gov.gr. Τα στοιχεία της αίτησης gov.gr θα πρέπει να ταυτίζονται με αυτά της ηλεκτρονικής αίτησης από την εφαρμογή διαχείρισης
- ✓ Η εφαρμογή μέσω διαλειτουργικότητας θα ανακτά τα στοιχεία του ταυτοποιητικού εγγράφου, ώστε ο υπάλληλος ΚΕΠ να ελέγχει αν το ταυτοποιητικό έγγραφο είναι έγκυρο και τα καταχωρηθέντα στοιχεία είναι σωστά
- ✓ Ο υπάλληλος ΚΕΠ ελέγχει το ταυτοποιητικό έγγραφο που προσκομίζει ο αιτών και εφόσον η ταυτοποίηση είναι επιτυχής, υπογράφει ηλεκτρονικά τη βεβαίωση



φυσικής ταυτοποίησης και υποβάλλετε την αίτηση για την τελική έγκριση από την Αρχή Εγγραφής η από την Αρχή Εγγραφής.

Δεν τυπώνεται αποδεικτικό για υπογραφή από πολίτη και υπάλληλο ΚΕΠ.

3.4.2 Βήματα διαδικασίας ελέγχου και έγκρισης στο ΚΕΠ

Ο υπάλληλος ΚΕΠ συνδέεται στην εφαρμογή εντεταλμένου γραφείου και αναζητά την αίτηση έκδοσης ΨΠ του πολίτη. Η αναζήτηση μπορεί να γίνει βάσει Επωνύμου, Ονόματος, Ημερομηνίας Γέννησης ή βάσει του username του πολίτη στην εθνική πύλη emis.

1^ο Βήμα – Επαλήθευση ταυτοποιητικού εγγράφου

Α. Ο υπάλληλος ΚΕΠ θα πρέπει να επιλέξει τον εκδότη του εγγράφου ταυτοποίησης. Σε περίπτωση που επιλέξει «Ελληνική Αστυνομία» ή «Ελληνικό Διαβατήριο», ο υπάλληλος ΚΕΠ πρέπει να πατήσει το κουμπί έλεγχος ώστε να γίνει διασταύρωση με αντίστοιχο μητρώο της Ελληνικής Αστυνομίας.

ΣΧΗΜΑ 3.36: ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ – ΒΗΜΑ 1/2

Σε περίπτωση επιτυχημένης διασταύρωσης του εγγράφου ταυτοποίησης, ο

υπάλληλος ΚΕΠ μπορεί να προχωρήσει πατώντας το κουμπί «Επόμενο Βήμα».

Σε περίπτωση που ο υπάλληλος ΚΕΠ επιλέξει «Αλλοδαπή Αρχή» σαν εκδότη του Εγγράφου Ταυτοποίησης δεν πραγματοποιείται κάποια διασταύρωση και μπορεί να προχωρήσει. Στην περίπτωση που το έγγραφο ταυτοποίησης που έχει δηλώσει ο πολίτης στην αίτηση του στο gov.gr είναι **στρατιωτική ταυτότητα**, **δεν γίνεται η επαλήθευση του εγγράφου ταυτοποίησης και ο υπάλληλος ΚΕΠ μπορεί να προχωρήσει επιλέγοντας «Επόμενο Βήμα»**

2ο Βήμα – Έλεγχος στοιχείων αίτησης

Η ηλεκτρονική φόρμα υποβολής αιτήματος (εικόνες 15) αποτελείται από τα ακόλουθα πεδία:



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
LOWEY



- **Έγγραφο Ταυτοποίησης:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο βάσει των στοιχείων που περιέχονται στην υπεύθυνη δήλωση που υπέβαλε ο πολίτης στο gov.gr. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **Αριθμός εγγράφου ταυτοποίησης:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο βάσει των στοιχείων που περιέχονται στην υπεύθυνη δήλωση που υπέβαλε ο πολίτης στο gov.gr. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **Όνομα χρήστη:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο και περιέχει το username του χρήστη στην εθνική πύλη ermis. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **Ημερομηνία Γέννησης:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο βάσει των στοιχείων που περιέχονται στο μητρώο της ΑΑΔΕ για τον συγκεκριμένο πολίτη. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **ΑΦΜ:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο βάσει των στοιχείων που περιέχονται στο μητρώο της ΑΑΔΕ για τον συγκεκριμένο πολίτη. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **Email:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο και περιέχει το email του χρήστη στην εθνική πύλη ermis. Το πεδίο **μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
 - **Κινητό τηλέφωνο επικοινωνίας :** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο βάσει των στοιχείων που περιέχονται στην υπεύθυνη δήλωση που υπέβαλε ο πολίτης στο gov.gr. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
- **Λατινική Αναγραφή Ονοματεπώνυμου Αιτούντος :**
 - **Επώνυμο, Όνομα:** Σε περίπτωση που το έγγραφο ταυτοποίησης που χρησιμοποίησε ο πολίτης για την φυσική του ταυτοποίηση έχει εκδοθεί από την Ελληνική Αστυνομία, τα πεδία αυτά συμπληρώνονται βάσει των τιμών που περιέχει το μητρώο της Ελληνικής Αστυνομίας. Εάν το μητρώο της Ελληνικής Αστυνομίας δεν περιέχει τιμή για τα πεδία αυτά, τότε



γίνεται αυτόματη συμπλήρωση βάσει του προτύπου ΕΛΟΤ-743. Ο υπάλληλος ΚΕΠ δεν μπορεί να τροποποιήσει τις τιμές των πεδίων αυτών.

- Σε περίπτωση που το έγγραφο ταυτοποίησης που χρησιμοποίησε ο πολίτης για την φυσική του ταυτοποίηση έχει εκδοθεί από Αλλοδαπή Αρχή ή πρόκειται για στρατιωτική ταυτότητα, τότε γίνεται αυτόματη συμπλήρωση των πεδίων βάσει του προτύπου ΕΛΟΤ-743. Ο υπάλληλος ΚΕΠ μπορεί να τροποποιήσει τις τιμές των πεδίων αυτών εάν και μόνο εάν το έγγραφο ταυτοποίησης που έχει καταχωρηθεί στην αίτηση, αναφέρει διαφορετική γραφή.

- **Διεύθυνση Κατοικίας Αιτούντος:**

- **Οδός – Αριθμός:** Το πεδίο αυτό είναι προσυμπληρωμένο και περιέχει τη διεύθυνση κατοικίας του χρήστη στην εθνική πύλη ermis. Το πεδίο **μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
- **Ταχ. Κωδικός:** Το πεδίο αυτό είναι προσυμπληρωμένο και περιέχει τον ταχυδρομικό κωδικό κατοικίας του χρήστη στην εθνική πύλη ermis. Το πεδίο **μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.
- **Πόλη:** Το πεδίο αυτό είναι προσυμπληρωμένο και περιέχει την πόλη κατοικίας του χρήστη στην εθνική πύλη ermis. Το πεδίο **μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ.

- **Αποτέλεσμα Ελέγχου Εγγράφου Ταυτοποίησης**

- **Ημερομηνία ελέγχου:** Το πεδίο αυτό είναι προσυμπληρωμένο και περιέχει την ημερομηνία ελέγχου του εγγράφου ταυτοποίησης που υπέβαλε ο πολίτης. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από τον υπάλληλο του ΚΕΠ. Πατώντας το σχετικό κουμπί, υπάλληλος ΚΕΠ μπορεί να δει και τα αποτελέσματα του ελέγχου του εγγράφου ταυτοποίησης.

- **Αίτηση έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού στο gov.gr:**



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LIFE



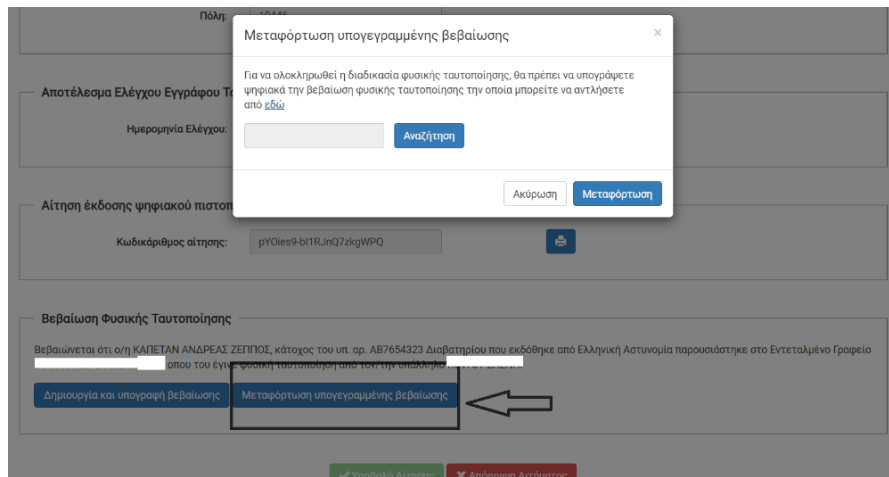
- **Κωδικάριθμος αίτησης:** Το πεδίο αυτό είναι προ συμπληρωμένο και περιέχει τον κωδικάριθμο της υπεύθυνης δήλωσης που υπέβαλε ο πολίτης. Το πεδίο **δεν μπορεί** να τροποποιηθεί από το υπάλληλο του ΚΕΠ.

Ο υπάλληλος του ΚΕΠ πρέπει να συμπληρώσει όλα τα πεδία και πριν υποβάλει την αίτηση θα πρέπει να κάνει τους ακόλουθους ελέγχους.

- Επιλέγει το κουμπί δίπλα στον κωδικάριθμο στην «Αίτηση έκδοσης πιστοποιητικού στο gov.gr»
- Επιβεβαιώνει την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης του gov.gr, συγκρίνοντάς τα με το ταυτοποιητικό έγγραφο που επιδεικνύει ο πολίτης. Το ταυτοποιητικό έγγραφο πρέπει να είναι το ίδιο με αυτό που εμφανίζεται στην αίτηση gov.gr. Αν δεν είναι, η αίτηση ακυρώνεται.
- Κάνει αντιπαραβολή ανάμεσα στα στοιχεία της αίτησης στην ΑΠΕΔ (Επώνυμο, Όνομα, ΑΦΜ) και τα αντίστοιχα στην αίτηση gov.gr. Αν δεν υπάρχει ταύτιση η αίτηση ακυρώνεται.

Σε περίπτωση που ο υπάλληλος του ΚΕΠ ολοκληρώσει επιτυχώς τους ανωτέρω ελέγχους θα πρέπει να υπογράψει ψηφιακά την βεβαίωση φυσικής ταυτοποίησης. Η ψηφιακή υπογραφή της βεβαίωσης μπορεί να γίνει είτε μέσω του ψηφιακού πιστοποιητικού του από το ΚΣΗΔΕ είτε εξωσυστημικά μέσω j-sign / acrobat reader.

ΣΧΗΜΑ 3.38: ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΚΣΗΔΕ



ΣΧΗΜΑ 3.39: ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΞΩΣΥΣΤΗΜΙΚΑ

Μόλις ολοκληρώσει την ψηφιακή υπογραφή της βεβαίωσης φυσικής ταυτοποίησης πρέπει να πατήσει το κουμπί «Υποβολή Αίτησης». Ο πολίτης λαμβάνει sms που τον ενημερώνει για την επιτυχή ολοκλήρωση της φυσικής ταυτοποίησης.

Σε περίπτωση που ο υπάλληλος του ΚΕΠ δεν ολοκληρώσει επιτυχώς τους ανωτέρω ελέγχους θα πρέπει επιλέξει «Απόρριψη Αιτήματος»

Βήμα 4: Έγκριση αιτήματος από την Αρχή Εγγραφής

Τα στελέχη της Αρχής Εγγραφής ελέγχουν τα αιτήματα έκδοσης ΨΠ και εφόσον δεν διαπιστωθούν ασυνέπειες τα εγκρίνουν.

Βήμα 5: Έκδοση ΨΠ από τον πολίτη

Για την έκδοση του ΨΠ θα πρέπει να γίνουν τα ακόλουθα:

1. Προμήθεια ΕΔΔΥ (Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής) από τον πολίτη. Η ΕΔΔΥ θα πρέπει να είναι μέσα στη λίστα των συμβατών ΕΔΔΥ της ΑΠΕΔ.
2. Εγκατάσταση των απαραίτητων προγραμμάτων στον υπολογιστή.
3. Σύνδεση στην εφαρμογή διαχείρισης και έκδοση του ψηφιακού πιστοποιητικού ακολουθώντας τις οδηγίες.

Διαδικασία ανάκλησης ΨΠ



- ✓ Η ανάκληση του ΨΠ μπορεί να γίνει από τον ίδιο τον πολίτη:
 - ❑ Συνδέεται στην εφαρμογή διαχείρισης
 - ❑ Επιλέγει ανάκληση και εισάγει τον 8ψήφιο κωδικό έκδοσης - ανάκλησης
- ✓ Σε περίπτωση που δεν θυμάται τον 8ψήφιο κωδικό, μπορεί να ζητήσει να του σταλεί στο κινητό του τηλέφωνο (αυτό που είχε χρησιμοποιηθεί στην έκδοση του ΨΠ).
- ✓ Αν έχει αλλάξει αριθμό κινητού θα πρέπει να δημιουργήσει «Υπεύθυνη δήλωση για ανάκληση ηλεκτρονικής υπογραφής της ΑΠΕΔ» στο gov.gr. Δεν χρειάζεται να μεταβεί σε ΚΕΠ για ταυτοποίηση.
- ✓ Ο κωδικός αριθμός της αίτησης ανάκλησης που δημιούργησε στο gov.gr, συμπληρώνεται στην εφαρμογή διαχείρισης και η αίτηση ανάκλησης δρομολογείται απευθείας στην Αρχή Εγγραφής χωρίς να εμπλέκεται ΚΕΠ.

Αναλυτικά οι διαδικασίες αναλύονται στα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης διαθέσιμα στην ιστοσελίδα: www.aped.gov.gr

Θεσμικό Πλαίσιο: Ν. 4727/2020 και Υπουργικές αποφάσεις

Αριθμ. 245 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Έναρξη λειτουργίας της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (Β' 43)

Αριθμ. 243 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Κανονισμός Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (Β' 43)

3.4.3 Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ)

Είναι ένα μεγάλο έργο πληροφορικής που θα αναπτύξει ένα κεντρικό κόμβο επικοινωνίας μεταξύ των συστημάτων διαχείρισης εγγράφων των δημοσίων φορέων με στόχο ένα έγγραφο να διακινείται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά μέχρι τον τελικό αποδέκτη του, γρήγορα και εύκολα.

Μέσω του έργου αυτού η Δημόσια Διοίκηση έχει εκατό πενήντα χιλιάδες (**150.000**) εγκεκριμένα **ψηφιακά πιστοποιητικά απομακρυσμένης ψηφιακής υπογραφής**

- Διάρκειας **τριών (3) ετών**



- Δημιουργούνται και αποθηκεύονται σε **2 κεντρικές κρυπτοσυσκευές** - Εγκεκριμένες Διατάξεις Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ)
- Έχει πιστοποιηθεί ότι εφαρμόζονται οι «διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες ασφαλείας» που προβλέπονται από τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 κατά τη δημιουργία, αποθήκευση και χρήση των ψ.π.
- Έχει δοθεί έγκριση από την Εθνική Επιτροπή τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
- Στο έργο συμμετέχουν 4 Εγκεκριμένοι Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης:
 - ✓ Εταιρία Byte
 - ✓ Εταιρία Adacom
 - ✓ Εταιρία Ελληνικά Χρηματιστήρια
 - ✓ Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (HARICA)

Η διάθεση αυτών των πιστοποιητικών δεν εμπλέκει τα ΚΕΠ. Η διαδικασία ταυτοποίησης πραγματοποιείται εσωτερικά σε κάθε φορέα.

Περισσότερες πληροφορίες για τη διαδικασία έκδοσης:

Ψηφιακά Πιστοποιητικά Δημοσίων Υπαλλήλων
<https://howto.gov.gr/course/view.php?id=15>



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEAV



4. Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ΚΕΠ – myKEPlive / Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

4.1 Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης με ΚΕΠ – myKEPlive

Το myKEPlive είναι μια ειδική σύγχρονη πλατφόρμα που συνδυάζει περιβάλλον κράτησης (δημιουργία ραντεβού) με περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης (videoconference) και παρέχει στους πολίτες και τους νόμιμους εκπροσώπους των επιχειρήσεων τη δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή τους, για συγκεκριμένες διαδικασίες από τους υπαλλήλους των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα εντάσσεται στην ομπρέλα των υπηρεσιών myDesklive.gov.gr, που σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και υποστηρίζεται παραγωγικά από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.), είναι γνωστή με την κωδική ονομασία «myKEPlive.gov.gr» και παρέχεται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.

Χρήστες της πλατφόρμας είναι:

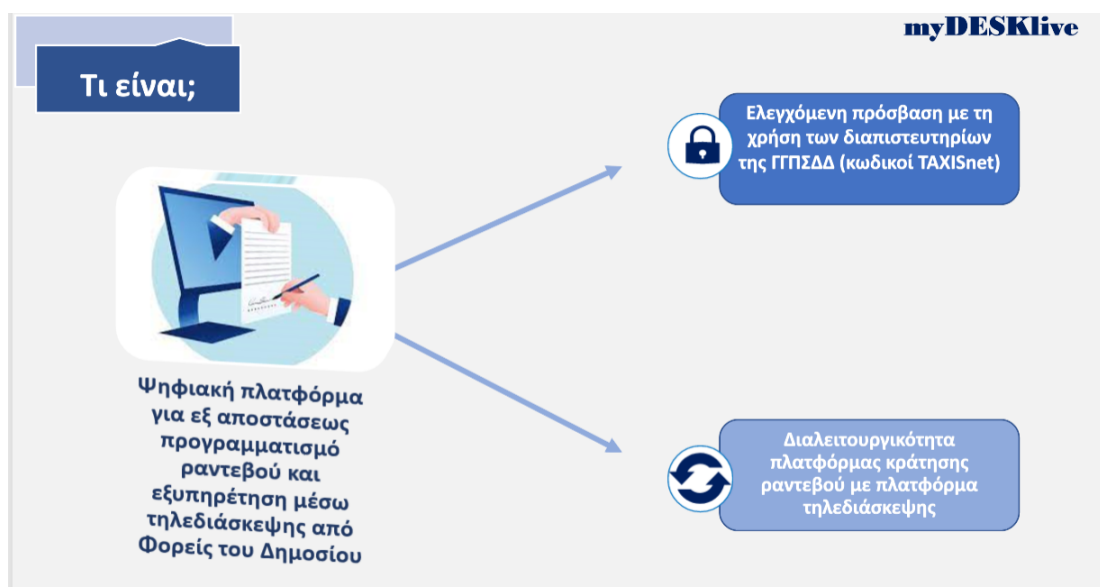
- 1) τα φυσικά πρόσωπα (πολίτες, νόμιμοι εκπρόσωποι επιχειρήσεων) που θέλουν να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεδιάσκεψης και για τον λόγο αυτό προβαίνουν σε δημιουργία ραντεβού (κράτηση),
- 2) οι υπάλληλοι των ΚΕΠ, οι οποίοι αφού προβούν σε ταυτοποίηση του συναλλασσόμενου φυσικού προσώπου, προχωρούν σε διεκπεραίωση του αιτήματός του,
- 3) οι διαχειριστές, οι οποίοι έχουν συνολική εικόνα της χρήσης της πλατφόρμας και μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές σύμφωνα με τις επιχειρησιακές απαιτήσεις που θα προκύψουν πριν και μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία.



4.1.1 Η φιλοσοφία της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης, σκοπιμότητα και στόχοι της πλατφόρμας

Η υπηρεσία myDesklive.gov.gr είναι μια ψηφιακή πλατφόρμα για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων που:

- παρέχεται στους φορείς της δημόσιας διοίκησης από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.,
- βασίζεται στην ελεγχόμενη πρόσβαση πολιτών / επιχειρήσεων με τη χρήση των διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (κωδικοί TAXISnet),
- συνδυάζει περιβάλλον κράτησης (δημιουργία ραντεβού) με περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης μέσα από ένα ασφαλές κρυπτογραφημένο κανάλι ώστε η συνομιλία να είναι προστατευμένη,
- προσφέρει φιλικό περιβάλλον διεπαφής (user interface), προσαρμοσμένο στις επιχειρησιακές απαιτήσεις του φορέα.



ΣΧΗΜΑ 4.1: Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MYDESKLIVE

Πρόκειται για μια υπηρεσία που **συμβάλει στη δημιουργία ψηφιακών καναλιών** για την κατάργηση των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία παροχής εξυπηρέτησης πολιτών, την εξάλειψη της άσκοπης ταλαιπωρίας, την εξοικονόμηση χρόνου και την αποφυγή συνωστισμού, ενώ διευκολύνει το έργο των φορέων του δημοσίου επιτρέποντας τους την αξιοποίηση του προσωπικού τους με τον βέλτιστο

και πλέον αποτελεσματικό τρόπο.

Η υπηρεσία αφορά οποιονδήποτε:

- ✓ φορέα του Δημοσίου εξυπηρετεί πολίτες & επιχειρήσεις με φυσικό τρόπο και επιθυμεί να τον αναβαθμίσει σε ψηφιακό,
- ✓ πολίτη ή / και επιχείρηση επιθυμεί να εξυπηρετηθεί μέσω τηλεδιάσκεψης από φορέα του δημοσίου.

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας υπηρεσία myDesklive η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. σε συνεργασία με τον φορέα:

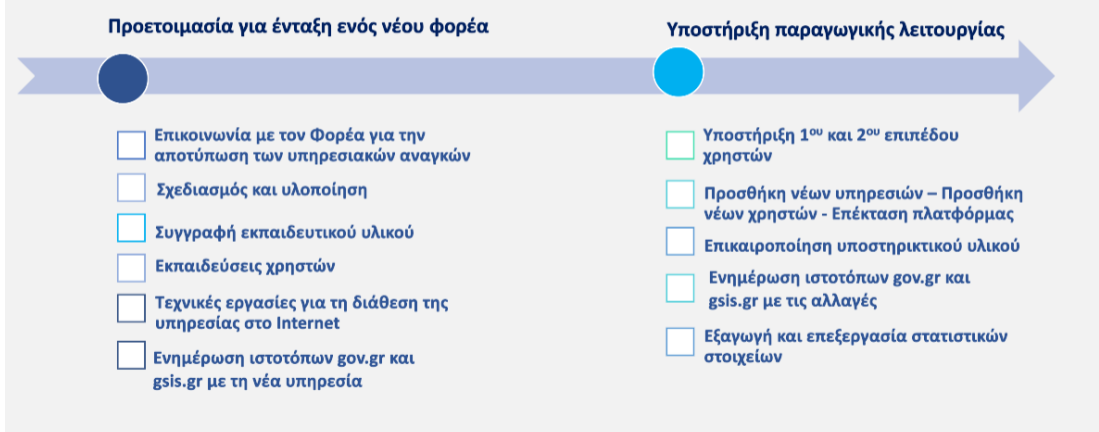
- Καταγράφει και αναλύει τις επιχειρησιακές ανάγκες του φορέα και τις μετατρέπει σε λειτουργικές απαιτήσεις.
- Σχεδιάζει και υλοποιεί το περιβάλλον της εφαρμογής, προσαρμόζοντας το στις ιδιαιτερότητες των παρεχόμενων από τον φορέα υπηρεσιών.
- Παραμετροποιεί την πλατφόρμα λαμβάνοντας υπόψη τις εξειδικευμένες ανάγκες του φορέα (προσωπικό, αργίες, ωράριο λειτουργίας, δικαιολογητικά, κτλ).
- Παρέχει περιβάλλον διαχείρισης προσφέροντας ευελιξία και αμεσότητα στη πραγματοποίηση αλλαγών που αφορούν βασικές, τακτικές και έκτακτες, επιχειρησιακές απαιτήσεις και μεταβολές.
- Δημιουργεί, σε συνεργασία με τον φορέα, το υποστηρικτικό υλικό για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Δημιουργεί το υποστηρικτικό υλικό για το προσωπικό του φορέα.
- Εκπαιδεύει το προσωπικό του φορέα (χρήστες και διαχειριστές).
- Διενεργεί τις απαιτούμενες ενέργειες για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας, την οποία και υποστηρίζει.
- Αντλεί και επεξεργάζεται τα στατιστικά χρήσης της πλατφόρμας και τα κοινοποιεί στον φορέα για ανάλυση και περαιτέρω αξιοποίηση.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEY



Ένταξη Φορέα και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας



ΣΧΗΜΑ 4 2: ΈΝΤΑΞΗ ΦΟΡΕΑ ΣΤΟ MYDESKLIVE ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

➤ Τα οφέλη για τον συναλλασσόμενο είναι:

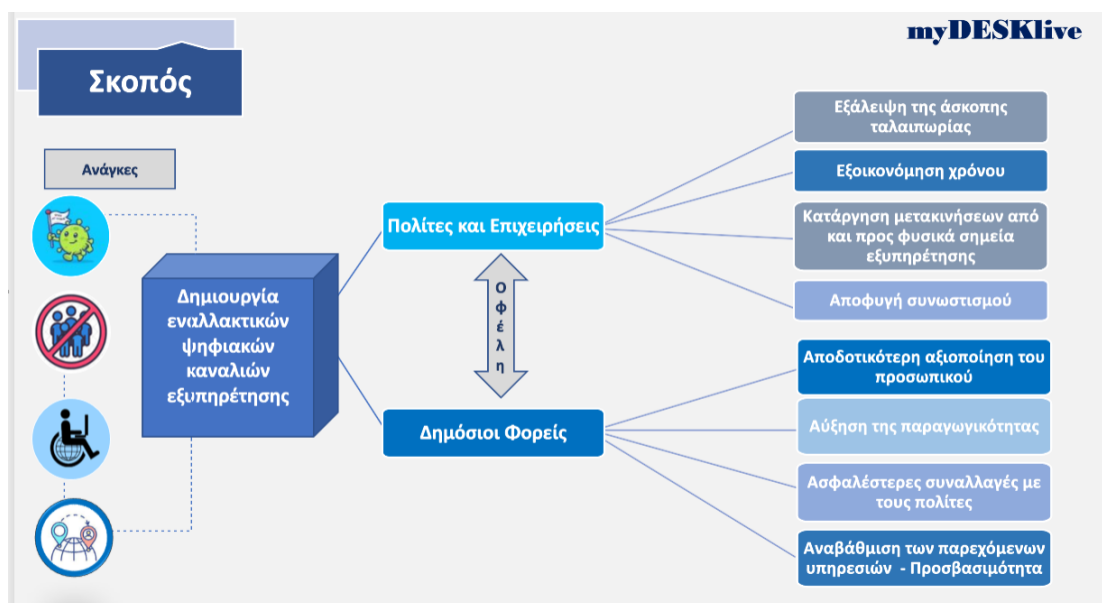
- Η εξοικονόμηση χρόνου, δεδομένου ότι δεν απαιτείται φυσική μετακίνηση.
- Η εξυπηρέτηση με ακρίβεια και αξιοπιστία, δεδομένου ότι πραγματοποιείται κράτηση συγκεκριμένη ημέρα και ώρα.
- Η ευελιξία στον προγραμματισμό του ραντεβού με δυνατότητα αλλαγής ημέρας και ώρας, ακύρωσης και επαναπρογραμματισμού εφόσον παραστεί ανάγκη.
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησης από οποιοδήποτε υποκατάστημα του φορέα ακόμα και σε ημέρες και ώρες που το πλησιέστερο υποκατάστημα δεν λειτουργεί.
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησης κατοίκου του εξωτερικού με προσαρμογή των ωρών εξυπηρέτησης στη ζώνη ώρας που βρίσκεται ο πολίτης.
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία με την πρόσκληση στην τηλεδιάσκεψη διερμηνέα νοηματικής γλώσσας.
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησης παρουσία διερμηνέα σε περίπτωση που ο ίδιος δεν ομιλεί την ελληνική.
- Η δυνατότητα να πραγματοποιηθεί κράτηση για τρίτο πρόσωπο που δεν διαθέτει κωδικούς TAXISnet ή δεν έχει ψηφιακές δεξιότητες.

- Η δυνατότητα αξιολόγησης της προσφερόμενης υπηρεσίας και αποτύπωσης του βαθμού ικανοποίησης αλλά και προτάσεων βελτίωσης με τη συμπλήρωση φόρμας αξιολόγησης μετά το πέρας της τηλεδιάσκεψης.
- Η δυνατότητα καταγραφής της τηλεδιάσκεψης.
- Η δυνατότητα επιλογής τοπικής υπηρεσίας του φορέα ή αυτόματης ανάθεσης σε οποιοδήποτε κατάστημα εξυπηρετεί οριζόντια.
- Η άμεση ενημέρωση σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης του ραντεβού λόγω έκτακτης ανάγκης που προέκυψε στον φορέα.

➤ **Οφέλη για το φορέα και το Κράτος**

- Το κράτος αποκτά εκ νέου ένα φιλικό πρόσωπο διαθέτοντας μια νέα υπηρεσία στον συναλλασσόμενο εν μέσω πανδημίας και συνθηκών εγκλεισμού.
- Οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν πλέον να κάνουν πιο αποτελεσματικά και με ασφάλεια τη δουλειά τους δεδομένης της μειωμένης φυσικής επισκεψιμότητας συναλλασσόμενων στην υπηρεσία τους.
- Η βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού καθώς:
 - ένας υπάλληλος δύναται να εξυπηρετεί περισσότερες από μια κατηγορίες υποθέσεων / παρεχόμενων υπηρεσιών βάσει του διαθέσιμου χρόνου του και όχι να δεσμεύεται σε γκισέ διεκπεραιώνοντας συγκεκριμένες υποθέσεις μόνο,
 - μια υπηρεσία δύναται να ανατεθεί σε περισσότερους από έναν υπαλλήλους που βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία παροχής της υπηρεσίας/φυσικές τοποθεσίες.
- Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών με την αποστολή φόρμας αξιολόγησης της προσφερόμενης υπηρεσίας και η αξιοποίηση προτάσεων βελτίωσης των συναλλασσόμενων.
- Η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του πολίτη με αποστολή ειδοποίησης σε περίπτωση ανάγκης αλλαγής ή ακύρωσης του ραντεβού.
- Η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ..

- Η εξαγωγή και διάθεση από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. στατιστικών χρήσης ανά υπηρεσία που μπορούν να αναλυθούν και αξιοποιηθούν από τον φορέα.
- Η ευελιξία προσαρμογής της πλατφόρμα ενώ είναι σε παραγωγική λειτουργία με την:
 - Προσθήκη / αφαίρεση υπαλλήλων που εξυπηρετούν
 - Προσθήκη / αφαίρεση υπηρεσιών που επιθυμεί να εντάξει ο φορέας στην τηλεξυπηρέτηση.
 - Τροποποίηση της διαθεσιμότητας του προσωπικού - Αλλαγή του ωραρίου λόγω επίσημων αργιών ή άλλων αναγκών του φορέα.
 - Μεταφορά των προγραμματισμένων ραντεβού αν υπάρχει ανάγκη.



ΣΧΗΜΑ 4.3: ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ myDESKLIVE

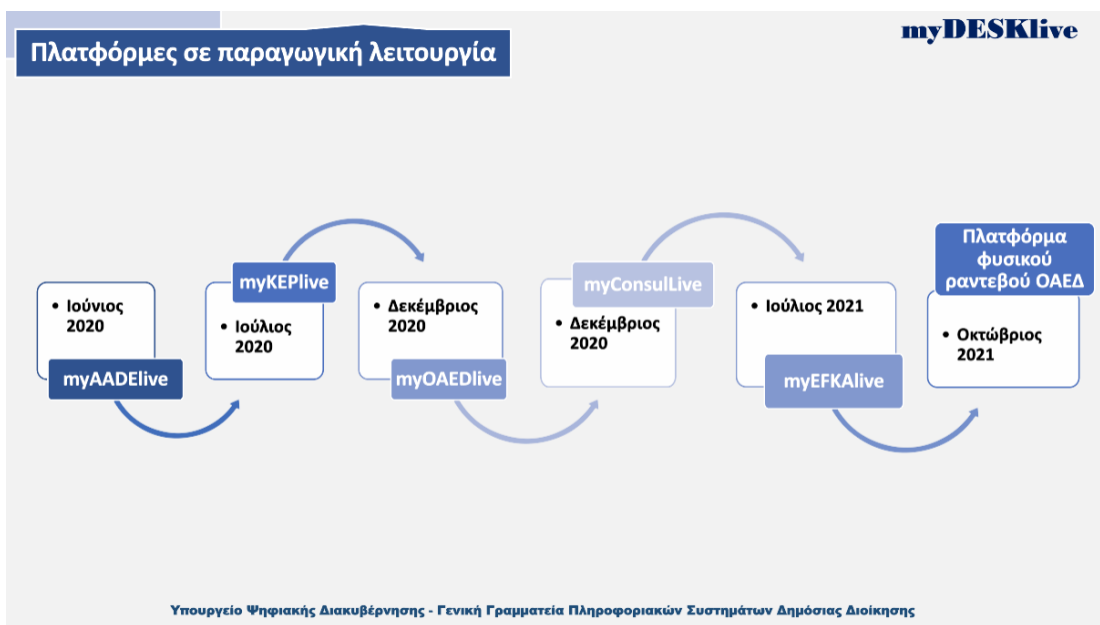
Οι φορείς στους οποίους έχει διατεθεί και λειτουργεί παραγωγικά η πλατφόρμα myDesklive είναι οι ακόλουθοι:

- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) – <https://myAADElive.gov.gr>
- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) - <https://myKEPlive.gov.gr>
- Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) - <https://myOAEDLive.gov.gr> (για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση)
- Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

<https://rantevouoed.gov.gr> (για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία)

➤ Υπουργείο Εξωτερικών (Προξενικές Αρχές) - <https://myConsulLive.gov.gr>

➤ Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)
<https://myEFKA.live.gov.gr>



ΣΧΗΜΑ 4.4: Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ MYDESKLIVE ΣΕ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Οι φορείς, οι οποίοι έχουν αιτηθεί την υπηρεσία (η αντίστοιχη πλατφόρμα βρίσκεται σε φάση υλοποίησης) είναι οι ακόλουθοι:

- Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι)
- Περιφέρεια Κρήτης
- Οργανισμός Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων (ΟΠΕΚΕΠΕ)
- Συνήγορος του Πολίτη
- Οργανισμός Προνομιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ)
- Ελληνικό Κτηματολόγιο.

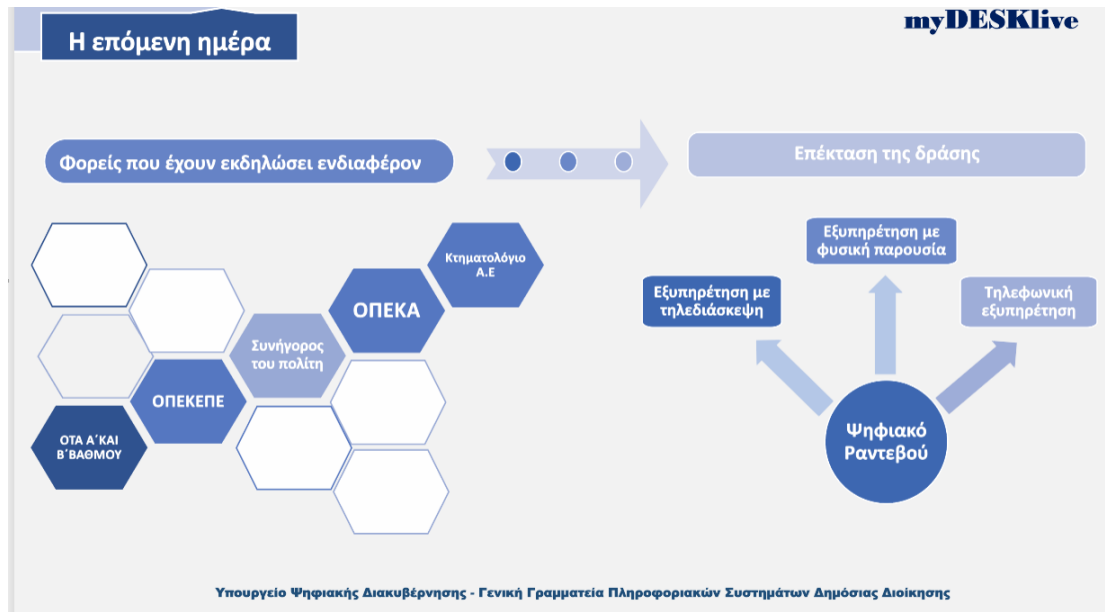
Επιπροσθέτως, η χρήση της πλατφόρμας πλέον επεκτείνεται για κάποιους φορείς και σε κράτηση:



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEY



- i. για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία κατόπιν μετάβασης του συναλλασσόμενου σε κατάσταση εξυπηρέτησης του φορέα καθώς και
- ii. για εξυπηρέτηση με τηλεφωνική επικοινωνία.



ΣΧΗΜΑ 4.5: MYDESKLIVE – ΕΠΙΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

4.1.2 Αναφορά και ανάλυση του θεσμικού πλαισίου για το myKEPlive

Σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 33 του ν.4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 133/Α/14-07-2020):

1. Η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) μπορεί να γίνεται με βιντεοκλήση σε ειδική πλατφόρμα (myKEPlive.gov.gr) μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης.
2. Για τη διεκπεραίωση του αιτήματος διενεργείται από υπάλληλο των Κ.Ε.Π. εξ αποστάσεως ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου, μέσω τηλεδιάσκεψης με επίδειξη του εγγράφου ταυτοποίησης.

Με την υπ. αριθμ. 20530 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργού Επικρατείας «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη (ΦΕΚ Β'/3030/21-7-2020)» καθορίζονται:

- ✓ οι όροι που διέπουν τη διαδικασία,
- ✓ η πρόσβαση των φυσικών προσώπων στην πλατφόρμα,
- ✓ ο τρόπος αυθεντικοποίησης,
- ✓ η διαδικασία ταυτοποίησης μέσω τηλεδιάσκεψης,
- ✓ τα στοιχεία και τα δεδομένα που απαιτούνται για την υποβολή του αιτήματος,
- ✓ τα θεματικά πεδία των υπηρεσιών που παρέχονται,
- ✓ η διαδικασία ένταξης δήμων και δημοτικών υπηρεσιών στην πλατφόρμα,
- ✓ οι όροι και οι προϋποθέσεις για τη χρήση της υπηρεσίας από φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό άλλου φυσικού προσώπου ή νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας,
- ✓ τεχνικά και οργανωτικά ζητήματα για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων, όπως η επιβεβαίωση παραλαβής του αιτήματος από τα Κ.Ε.Π.,
- ✓ τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας.

4.1.3 Ραντεβού/Κράτηση

Η διαδικασία απαιτεί ενέργειες πρωτίστως από τον πολίτη / νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης που θέλει να εξυπηρετηθεί, ακολούθως από τον υπάλληλο ΚΕΠ, ο οποίος θα εξυπηρετήσει και σε κάποιες περιπτώσεις και από τον διαχειριστή της πλατφόρμας.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEΛ





ΣΧΗΜΑ 4.6: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

4.1.3.1 Διαδικασία για τον πολίτη/νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης

Ο πολίτης / νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης:

1. Εισέρχεται στην πλατφόρμα μέσω του συνδέσμου myKEPlive.gov.gr κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση των κωδικών TAXISnet.
2. Επιλέγει την υπηρεσία για την οποία θέλει να εξυπηρετηθεί.
3. Επιλέγει ημερομηνία και ώρα.
4. Καταχωρεί τα απαραίτητα στοιχεία (όνομα, email, αριθμό κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας, θέμα).
5. Επιλέγει τον τρόπο παραλαβής της παραγόμενης διοικητικής πράξης (εάν υπάρχει).
6. Επιβεβαιώνει την ορθότητα των στοιχείων του και συναινεί στη διαβίβαση και στην επεξεργασία τους από τον υπάλληλο του Φορέα.
7. Οριστικοποιεί την κράτηση.
8. Λαμβάνει από την πλατφόρμα επιβεβαιωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα, το οποίο περιέχει:
 - τον σύνδεσμο για τη συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη,
 - τη δυνατότητα ακύρωσης ραντεβού.

9. Την ημέρα και ώρα της προγραμματισμένης τηλεδιάσκεψης συμμετέχει στην τηλεδιάσκεψη ενεργοποιώντας τον σύνδεσμο που έχει λάβει.
10. Παραλαμβάνει την τελική διοικητική πράξη (εάν υπάρχει).

☐ **Αναλυτικές οδηγίες και παραδείγματα** για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο πολίτης / νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης τόσο για τον προγραμματισμό του ραντεβού του όσο και για τη συμμετοχή του στην τηλεδιάσκεψη παρέχονται στο εγχειρίδιο χρήσης που διατίθενται στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/odigiesXrisis.pdf>.

☐ **Σημαντικές λεπτομέρειες**

1. Ο πολίτης **δεν επιλέγει προσωπικό** για τις ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών:
 - Διοικητική πληροφόρηση - Ενημέρωση
 - Υποβολή αίτησης
 - Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις
 - Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία
2. Ο πολίτης **επιλέγει προσωπικό** (ΚΕΠ-Δήμου) για την κατηγορία υπηρεσιών:
 - Εξυπηρέτηση από τον Δήμο σας
3. Ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει κράτηση για τρίτο πρόσωπο που δεν διαθέτει κωδικούς TAXISnet ή ψηφιακές δεξιότητες αλλά στην τηλεδιάσκεψη θα πρέπει να συμμετέχει το τρίτο πρόσωπο.

4.1.3.2 Διαδικασία για τον υπάλληλο

Ο υπάλληλος του ΚΕΠ:

1. Επισκοπεί καθημερινά το ημερολόγιό του στο Microsoft Teams.
2. Ελέγχει τα ραντεβού του.
3. Ενημερώνει τον πολίτη που έχει προγραμματίσει ραντεβού για τα απαραίτητα δικαιολογητικά και μεριμνά για την παραλαβή τους.
4. Ενημερώνει τον διερμηνέα νοηματικής γλώσσας στην περίπτωση που απαιτείται.



5. Συμμετέχει στην τηλεδιάσκεψη / διεκπεραιώνει το αίτημα του πολίτη.
6. Αποστέλλει στον πολίτη την παραγόμενη διοικητική πράξη (εάν υπάρχει).

4.1.3.3 Διαδικασία για τον διαχειριστή

Διαχειριστές της πλατφόρμας myKEPlive είναι στελέχη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και συγκεκριμένα των διευθύνσεων:

- Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
- Υπηρεσιών μιας Στάσης

Ο διαχειριστής της πλατφόρμας myKEPlive έχει τη συνολική εποπτεία της πλατφόρμας και ενδεικτικά την ευθύνη:

1. Ρύθμισης επίσημων αργιών, τοπικών εορτών, αιφνίδιο κλείσιμο υπηρεσίας λόγω ανωτέρας βίας.
2. Ρύθμισης ωραρίου ΚΕΠ.
3. Μεταφοράς ραντεβού.
4. Προσθήκης/αφαίρεσης χρηστών.
5. Εξαγωγής και επεξεργασία στατιστικών.

4.1.3.4 Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας myKEPlive

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι οργανωμένες στα ακόλουθα θεματικά πεδία/κατηγορίες:

1. «Διοικητική Πληροφόρηση – Ενημέρωση»: Στο θεματικό αυτό πεδίο περιέχονται οι διοικητικές διαδικασίες για τις οποίες ο συναλλασσόμενος μπορεί να ενημερωθεί αναφορικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά αλλά και τους τρόπους εξυπηρέτησης και να ζητήσει οποιαδήποτε διοικητική πληροφορία χρειάζεται. Στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/myKEPlive/ypiresies-pros-polites> παρέχεται πλήρης και επικαιροποιημένος πίνακας των διαθέσιμων διαδικασιών.
2. «Διεκπεραίωση αίτησης»: Στο θεματικό αυτό πεδίο περιέχονται οι διοικητικές



διαδικασίες που εισάγονται στα Κ.Ε.Π. με τα αντίστοιχα έντυπά τους, σύμφωνα με την παρ. 11 του άρθρου 16 του ν. 3345/2005 (Α'138), οι οποίες δεν απαιτούν αυτοπρόσωπη φυσική παρουσία / υπογραφή του αιτούντος. Στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/myKEPlive/ypiresies-pros-polites> παρέχεται πλήρης και επικαιροποιημένος πίνακας των διαθέσιμων διαδικασιών.

3. «Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία»: Στο θεματικό αυτό πεδίο περιέχονται οι διοικητικές διαδικασίες που εισάγονται στα Κ.Ε.Π. με τα αντίστοιχα έντυπά τους, σύμφωνα με την παρ. 11 του άρθρου 16 του ν. 3345/2005 (Α'138), οι οποίες δεν απαιτούν αυτοπρόσωπη φυσική παρουσία του αιτούντος. Στο συγκεκριμένο πεδίο παρέχεται επιπλέον η δυνατότητα αιτήματος για την παρουσία διερμηνέα της ελληνικής νοηματικής γλώσσας / χειλεανάγνωσης, κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης ενώ ο διαθέσιμος χρόνος τηλεδιάσκεψης είναι αυξημένος. Στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/myKEPlive/ypiresies-pros-polites> παρέχεται πλήρης και επικαιροποιημένος πίνακας των διαθέσιμων διαδικασιών.
4. «Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις»: Στο θεματικό αυτό πεδίο περιέχονται η ενημέρωση για αδειοδότηση της επιχείρησης, για την έναρξη επαγγελματικής δραστηριότητας και για τις διοικητικές διαδικασίες που εισάγονται στα Κ.Ε.Π. – Ε.Κ.Ε. με τα αντίστοιχα έντυπά τους, σύμφωνα με τα άρθρα 7, 8 και 9 του ν. 3844/2010 (Α' 63). Στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/mykeplive/ypiresies-pros-epiheiriseis> παρέχεται πλήρης και επικαιροποιημένος πίνακας των διαθέσιμων διαδικασιών.
5. «Εξυπηρέτηση από τον Δήμο σας»: Στο θεματικό αυτό πεδίο παρέχονται δημοτικές υπηρεσίες των ενταγμένων Δήμων στο πρόγραμμα εξυπηρέτησης του πολίτη με τηλεδιάσκεψη. Οι ενταγμένοι Δήμοι του προγράμματος καταγράφονται στον σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/Kep-Dhmoi-StoixeiaEpikoinwnias.pdf>. Ο αιτών επιλέγει υποχρεωτικά Κ.Ε.Π. του Δήμου από τον οποίο αιτείται την υπηρεσία. Στον σύνδεσμο



<https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/mykeplive/dimotikes-ypiresies> παρέχεται πλήρης και επικαιροποιημένος πίνακας των διαθέσιμων διαδικασιών ανά Δήμο.



ΣΧΗΜΑ 4.7: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ MYKEPLIVE

4.1.4 Διαδικασία ένταξης ΚΕΠ στο myKEPLive

Τα βήματα για την ένταξη ενός ΚΕΠ στην υπηρεσία myKEPLive είναι τα ακόλουθα:

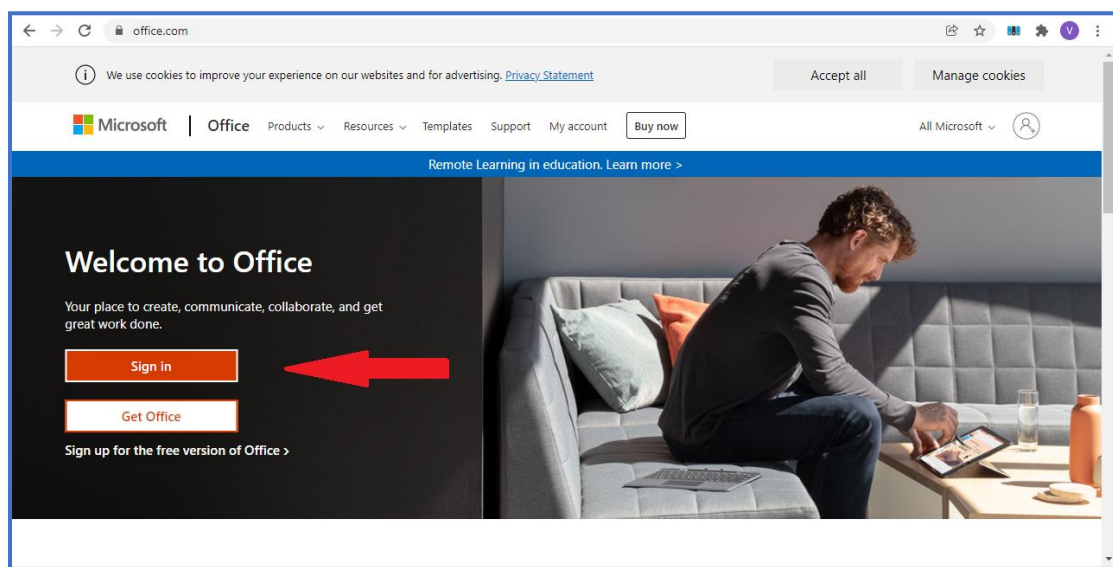
1. Έκδοση από την αρμόδια τεχνική ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. κωδικών χρήστη για τον ή τους υπαλλήλους του προς ένταξη ΚΕΠ.
2. Αποστολή του σχετικού υποστηρικτικού υλικού προς το ΚΕΠ από την αρμόδια επιχειρησιακή ομάδα της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.).
3. Εγκατάσταση και χρήση της εφαρμογής Microsoft Teams σε σταθμό εργασίας (desktop ή laptop) που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο από τους υπαλλήλους του ΚΕΠ.
4. Εκπαίδευση των υπαλλήλων του ΚΕΠ από την αρμόδια τεχνική ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. με στόχο την εξοικείωση τους με την πλατφόρμα.

4.1.5 Εξουκείωση με την πλατφόρμα myKEPlive

4.1.5.1 Εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση της πλατφόρμας από τον υπάλληλο του προς ένταξη ΚΕΠ είναι η εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams σε σταθμό εργασίας (desktop ή laptop) που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο. Για τον σκοπό αυτό ο υπάλληλος θα πρέπει:

- μέσω ενός φυλλομετρητή (browser) να μεταβεί στην επίσημη ιστοσελίδα Microsoft Office365 – <https://www.office.com>,
- να κάνει είσοδο με τη χρήση των κωδικών χρήστη που του κοινοποιήθηκαν από την τεχνική ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.,

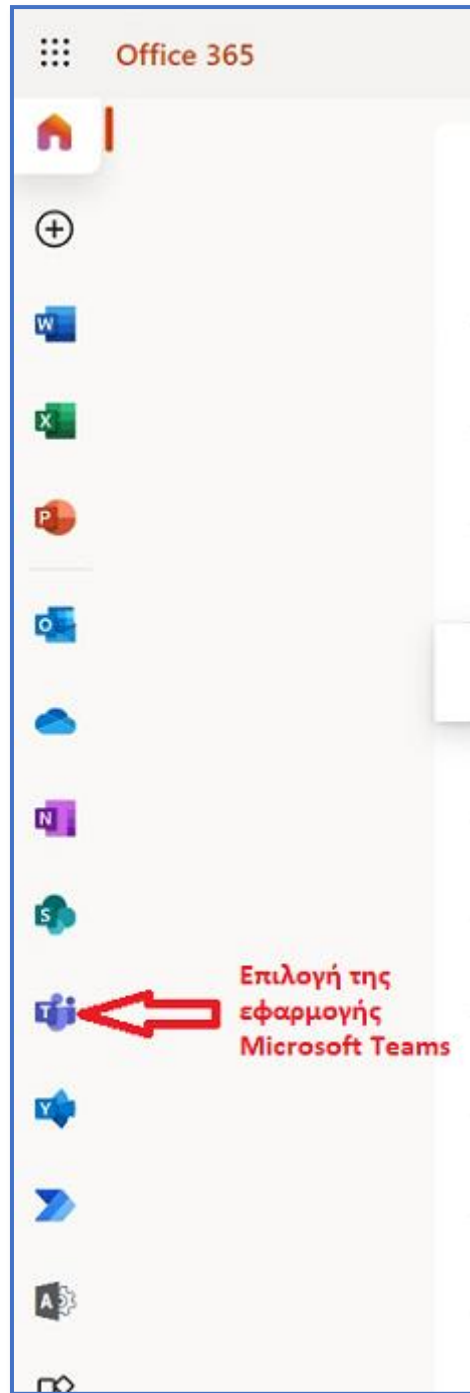


ΣΧΗΜΑ 4 8: ΕΙΣΟΔΟΣ ΣΤΟ MICROSOFT OFFICE

- να επιλέξει την εφαρμογή Microsoft Teams πατώντας στο σχετικό εικονίδιο, από τη λίστα των εικονιδίων που εμφανίζονται στα αριστερά της οθόνης. Στο σημείο αυτό παρέχονται δύο δυνατότητες:
 - ❖ είτε να γίνει λήψη της εφαρμογής Microsoft Teams για Windows – που σημαίνει ότι η εφαρμογή θα εγκατασταθεί τοπικά στον σταθμό εργασίας
 - ❖ είτε να γίνει χρήση της web εφαρμογής Microsoft Teams – που

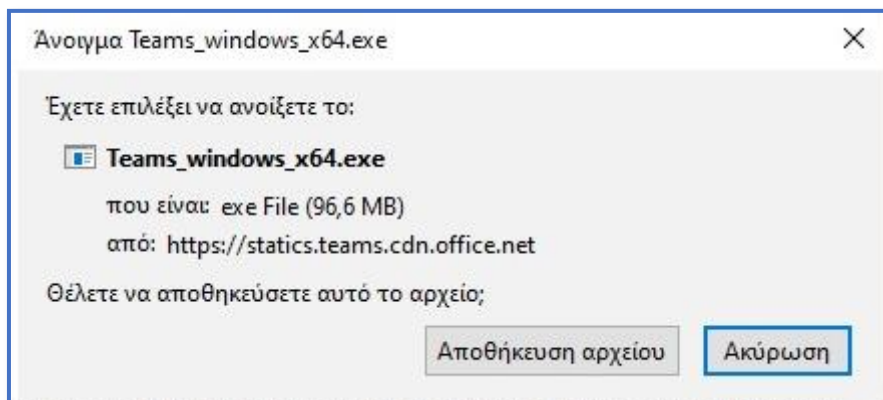
σημαίνει ότι η εφαρμογή δεν θα εγκατασταθεί τοπικά και θα χρησιμοποιείται διαδικτυακά.

Συστήνεται η λήψη της εφαρμογής για Windows και η εγκατάστασή της τοπικά στον σταθμό εργασίας του υπαλλήλου.



ΣΧΗΜΑ 4.9: ΕΙΚΟΝΙΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ MICROSOFT TEAMS

- να αποθηκεύει το αρχείο της εφαρμογής Microsoft Teams και να εγκαταστήσει την εφαρμογή τοπικά σε σταθμό εργασίας με λειτουργικό σύστημα Windows εκτελώντας το συγκεκριμένο αρχείο.



ΣΧΗΜΑ 4 10: ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ MICROSOFT TEAMS

4.1.5.2 Εξοικείωση με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού – myKEPLive

Για την εξοικείωση με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού είναι διαθέσιμα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης τόσο για τον πολίτη / νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης όσο και για τον υπάλληλο ΚΕΠ:

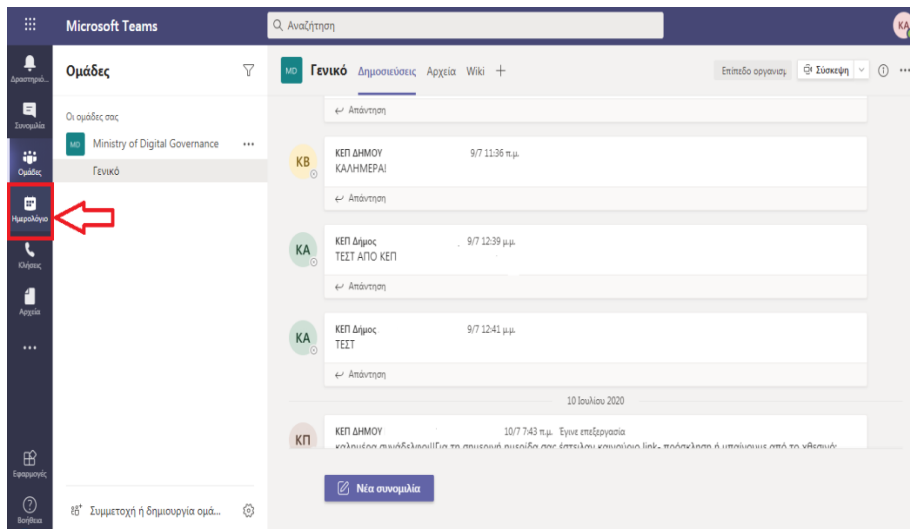
- Το υλικό που αφορά στον πολίτη / νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης είναι προσβάσιμο μέσω των συνδέσμων που παρατίθενται στην ενότητα «4.2 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myKEPLive».

4.1.6 Μελέτη περίπτωσης - Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία μέσω τηλεδιάσκεψης - παρουσία διερμηνέα

Βήμα 1ο: Είσοδος: Αρχικά πραγματοποιείται είσοδος στο MS Teams με τη χρήση των κωδικών υπαλλήλου για τη συγκεκριμένη εφαρμογή που έχουν αποσταλεί από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. σε κάθε ΚΕΠ ξεχωριστά.

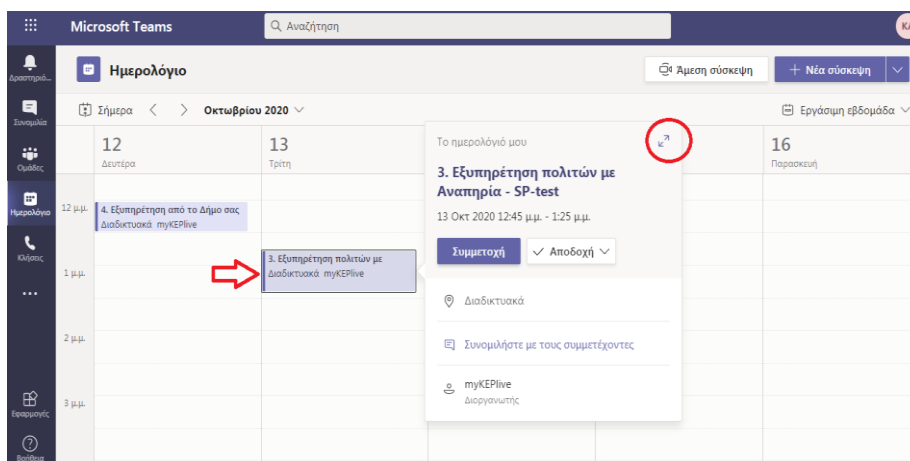
Ο υπάλληλος μεταφέρεται στην αρχική οθόνη της εφαρμογής και επιλέγει

Ημερολόγιο (Calendar) από το πάνω αριστερό μέρος της οθόνης για να μεταβεί στο Ημερολόγιο του.



ΕΙΚΟΝΑ 4.11: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ

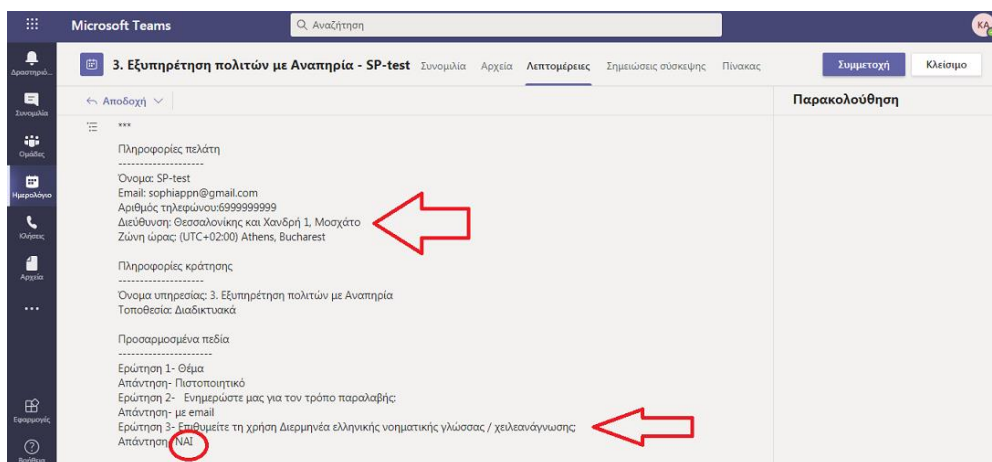
Βήμα 2ο: Διαχείριση ραντεβού πολίτη με αναπηρία: Στην οθόνη με τα εκκρεμή ραντεβού ο υπάλληλος κάνει κλικ πάνω στο ραντεβού «Εξυπηρέτηση πολίτη με αναπηρία». Στα δεξιά εμφανίζεται ένα πλαίσιο με τις λεπτομέρειες του ραντεβού. Ο υπάλληλος κάνει κλικ στο πάνω δεξιό μέρος του πλαισίου για να το μεγεθύνει.



ΕΙΚΟΝΑ 4.12: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Στην πλήρη προβολή του παραθύρου εμφανίζονται:

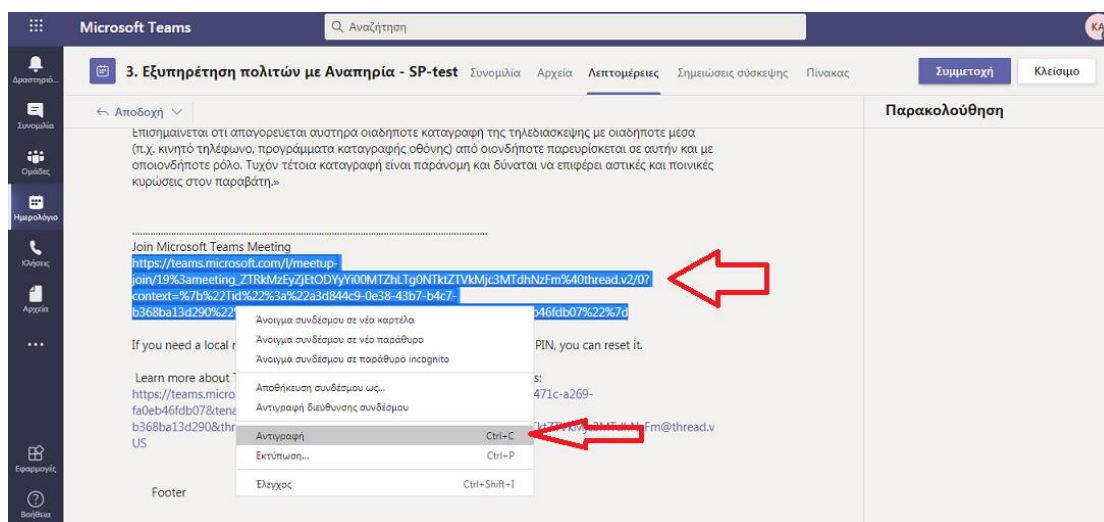
- τα στοιχεία του πολίτη και
- η επιλογή του πολίτη αναφορικά με την επιθυμία του για παρουσία διερμηνέα νοηματικής κατά τη διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης.



ΕΙΚΟΝΑ 4.13: ΛΕΙΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

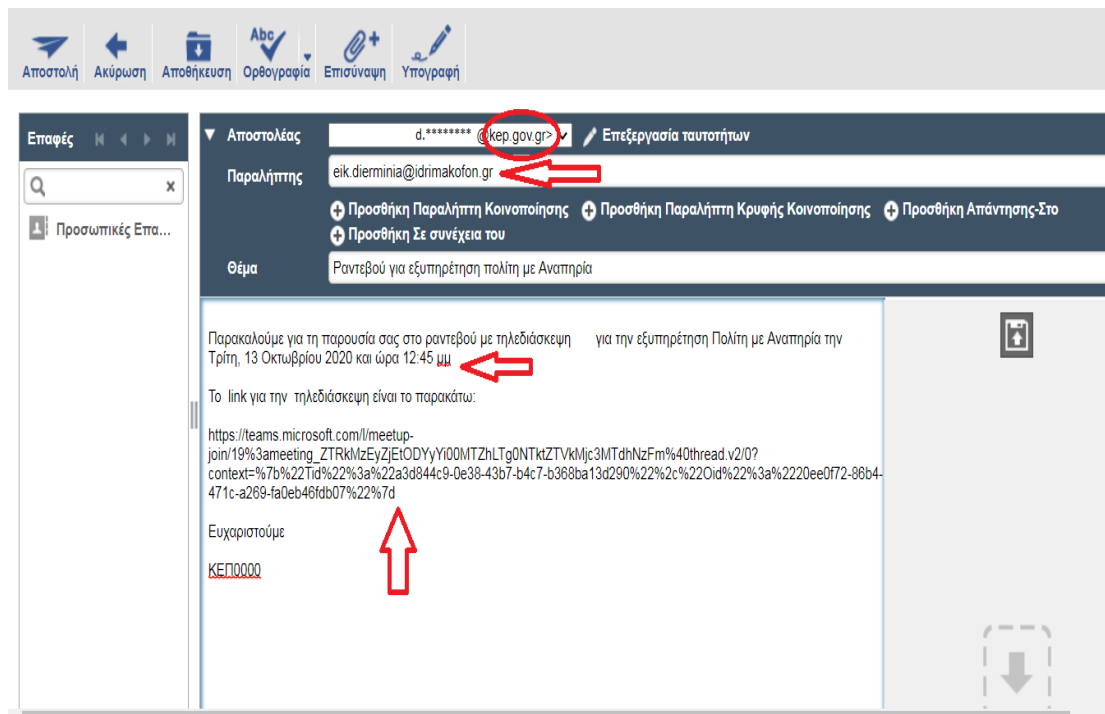
Βήμα 3ο: Πρόσκληση διερμηνέα: Εάν ο πολίτης έχει επιλέξει να παρίσταται διερμηνέας ο υπάλληλος προβαίνει στις εξής ενέργειες:

1. Στην ίδια σελίδα – με κύλιση προς τα κάτω - εντοπίζει τον σύνδεσμο της τηλεδιάσκεψης (**Join Microsoft Teams Meeting**), τον επιλέγει, πατάει δεξί κλικ και Αντιγραφή.



ΕΙΚΟΝΑ 11: ΑΝΤΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ

2. Δημιουργεί μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς το Εθνικό Ίδρυμα Κωφών (**eik.dierminia@idrimakofon.gr**) χρησιμοποιώντας το e-mail της υπηρεσίας και επικολλά (paste) σε αυτό τον σύνδεσμο της τηλεδιάσκεψης. Στο μήνυμα θα πρέπει απαραιτήτως να αναφέρονται η ημερομηνία και η ώρα του ραντεβού.



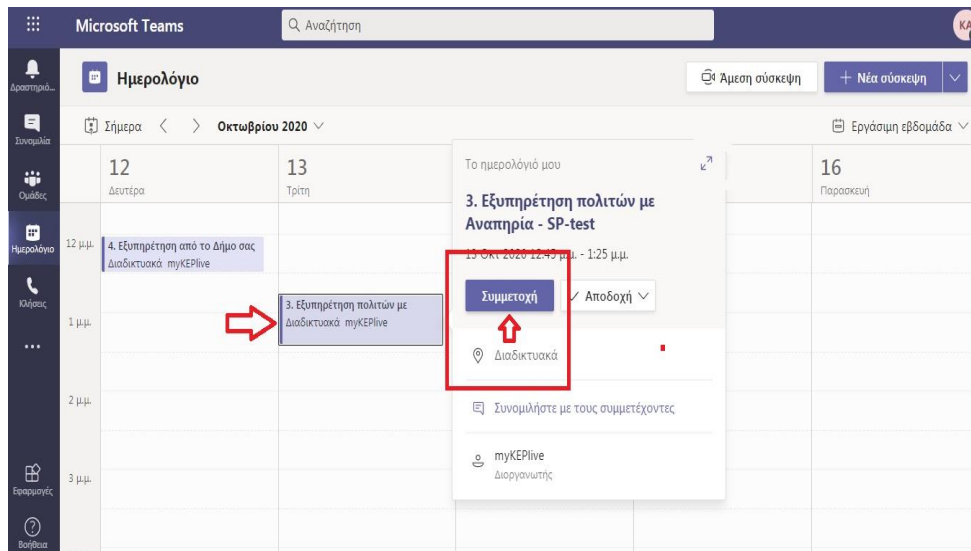
ΕΙΚΟΝΑ 4.15: ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΣΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΊΔΡΥΜΑ ΚΩΦΩΝ

Βήμα 4ο: Είσοδος του υπαλλήλου στον χώρο της τηλεδιάσκεψης

Την καθορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού ο υπάλληλος:

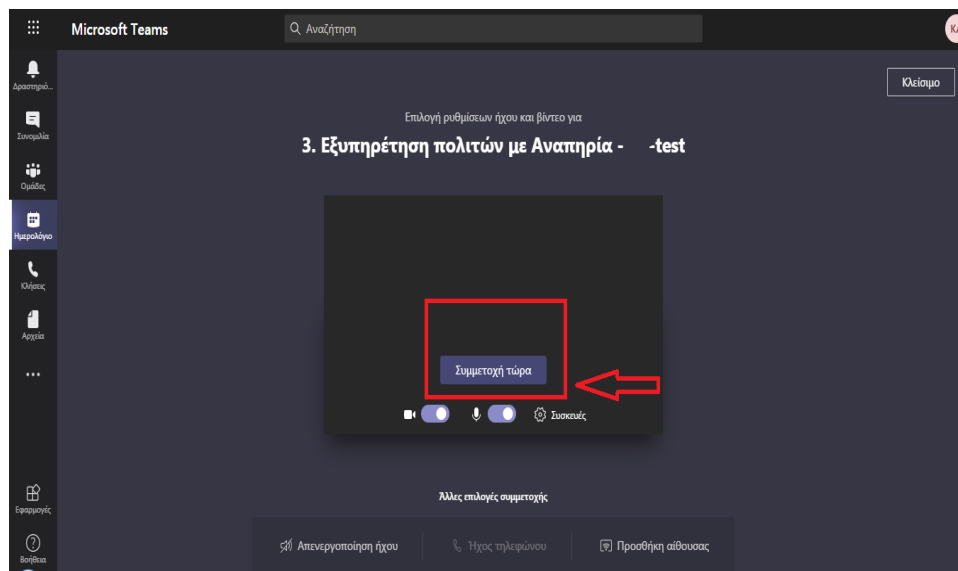
- αφού έχει πραγματοποιήσει είσοδο στο MS Teams και
- έχει μεταφερθεί στο ημερολόγιό του
- κάνει κλικ στο προς εξυπηρέτηση ραντεβού.

Στο πλαίσιο που εμφανίζεται στο πλάι κάνει κλικ στο πεδίο **Συμμετοχή (Join)** για να εισέλθει στην τηλεδιάσκεψη.



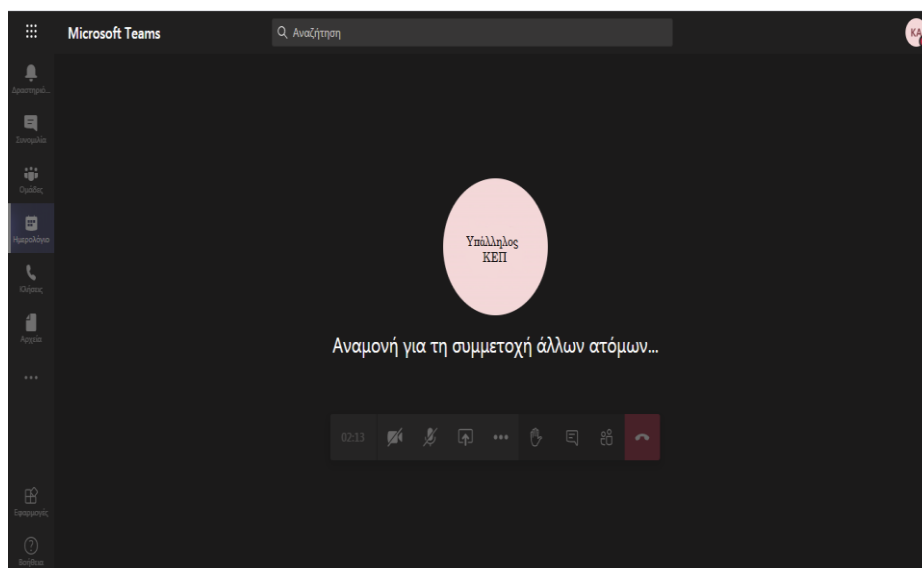
ΕΙΚΟΝΑ 4.16: ΑΝΟΙΓΜΑ ΠΑΡΑΘΥΡΟΥ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑΣ

Στο παράθυρο που ανοίγει, ο υπάλληλος κάνει κλικ στο πεδίο **Συμμετοχή Τώρα** (Join Now) για την εκκίνηση της τηλεδιάσκεψης.



ΕΙΚΟΝΑ 12: ΕΚΚΙΝΗΣΗ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ

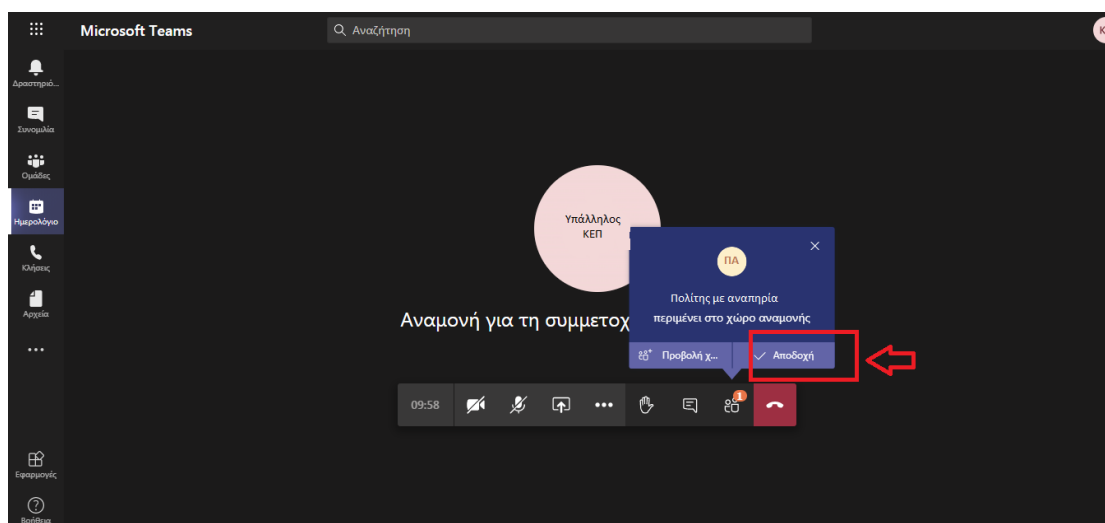
Η παρακάτω οθόνη εμφανίζεται κατά το στάδιο αναμονής του υπάλληλου για την είσοδο του πολίτη και του διερμηνέα στην τηλεδιάσκεψη.



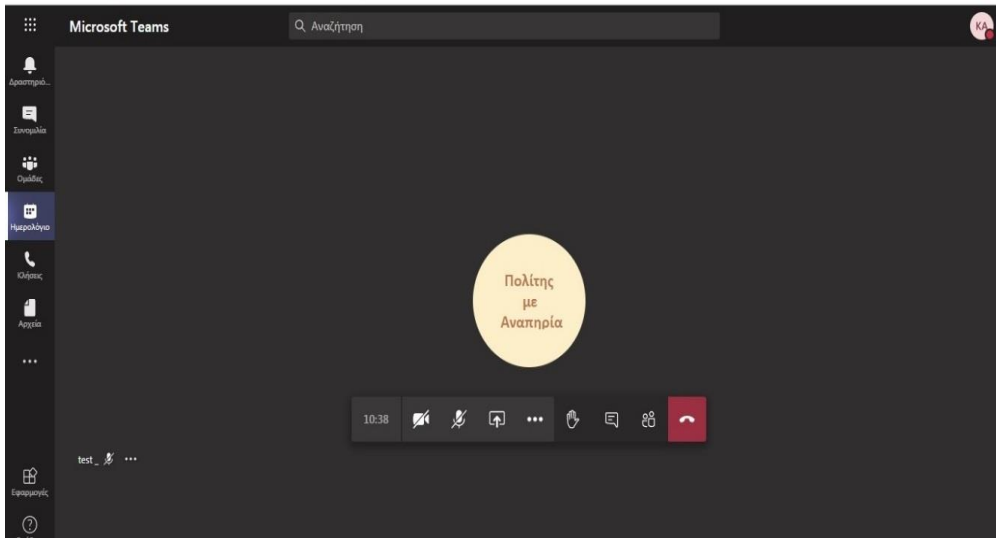
ΕΙΚΟΝΑ 4.18: ΑΝΑΜΟΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Βήμα 5ο: Αποδοχή του πολίτη στον χώρο της τηλεδιάσκεψης

Με τη σύνδεση του πολίτη στην τηλεδιάσκεψη, ενημερώνεται ο υπάλληλος καθώς εμφανίζεται στο κέντρο του παραθύρου αίτημα αποδοχής της εισόδου του πολίτη στην τηλεδιάσκεψη. Ο υπάλληλος κάνει κλικ στο πεδίο **Αποδοχή (Admit)** ώστε να επιτραπεί η είσοδος στον πολίτη.



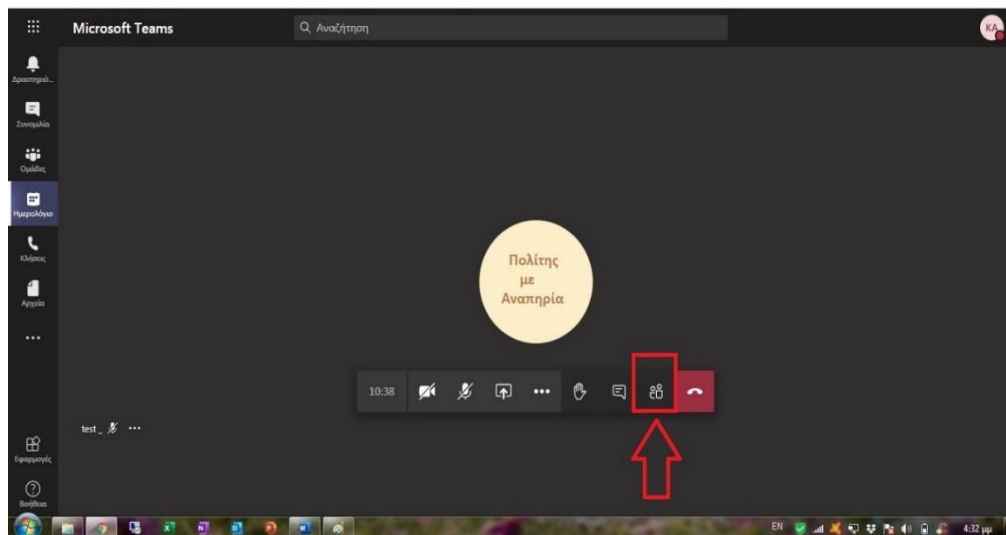
ΕΙΚΟΝΑ 4.19: ΑΠΟΔΟΧΗ ΕΙΣΟΔΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



ΕΙΚΟΝΑ 13: Η ΕΙΚΟΝΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

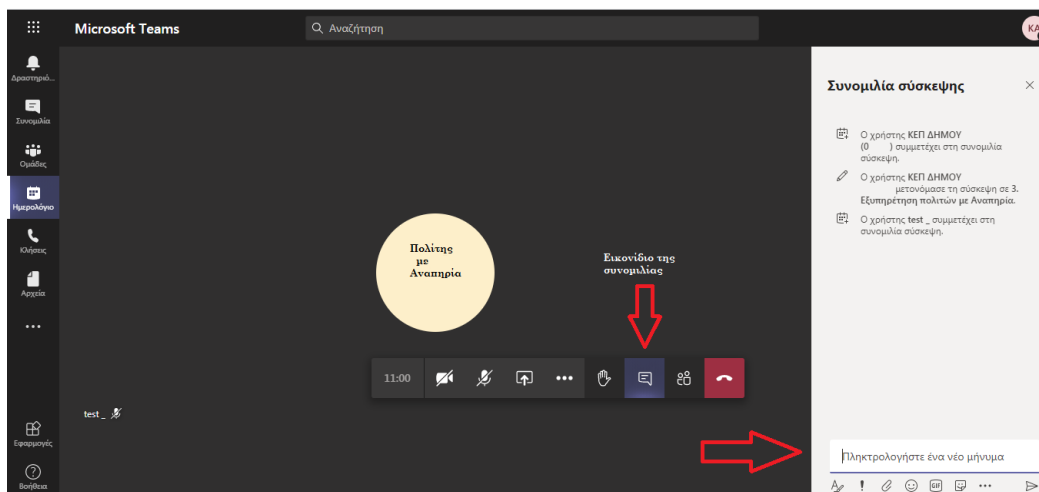
Βήμα 6ο: Χρήσιμα εικονίδια του παραθύρου της τηλεδιάσκεψης

Πατώντας στο εικονίδιο που επισημαίνεται στην ακόλουθη εικόνα εμφανίζονται όλοι οι συμμετέχοντες τηλεδιάσκεψη.



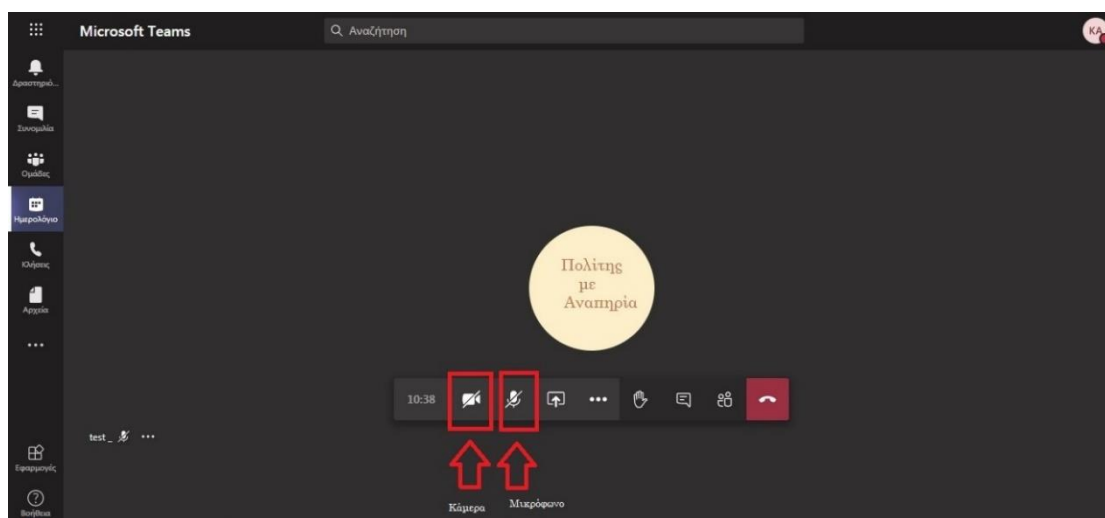
ΕΙΚΟΝΑ 14: ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ

Πατώντας στο εικονίδιο που επισημαίνεται στην ακόλουθη εικόνα ανοίγει στα δεξιά το πλαίσιο **Συνομιλίας (chat)**, μέσω του οποίου μπορούν να επικοινωνούν με γραπτά μηνύματα οι συμμετέχοντες.



ΕΙΚΟΝΑ 4.22: ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ (CHAT)

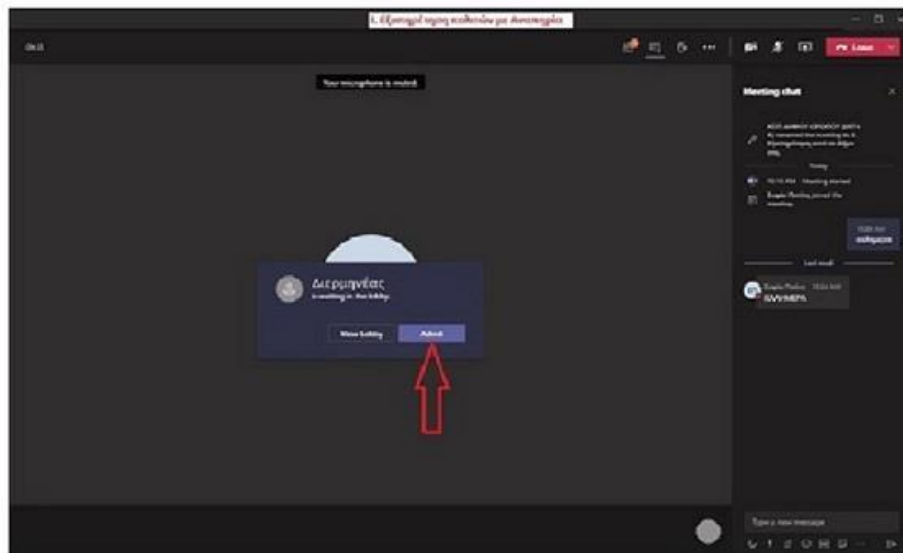
Πατώντας στα εικονίδια που επισημαίνονται στην ακόλουθη εικόνα ενεργοποιούνται/απενεργοποιούνται η κάμερα και το μικρόφωνο.



ΕΙΚΟΝΑ 15: ΚΑΜΕΡΑ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΦΩΝΟ

Βήμα 7ο: Είσοδος του διερμηνέα

Όταν ο διερμηνέας εισέρχεται στην τηλεδιάσκεψη, ο υπάλληλος ενημερώνεται καθώς εμφανίζεται στο κέντρο της οθόνης πλαίσιο με το αίτημα εισόδου του διερμηνέα. Ο υπάλληλος πατάει στο πεδίο **Αποδοχή (Admit)** για να επιτρέψει την είσοδο του διερμηνέα στην τηλεδιάσκεψη.

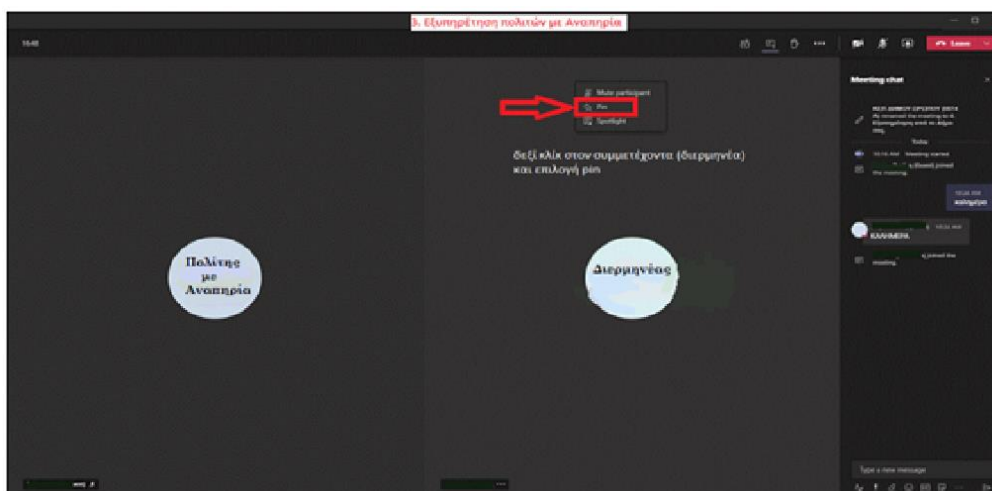


ΕΙΚΟΝΑ 4.24 ΕΙΣΟΔΟΣ ΤΟΥ ΔΙΕΡΜΗΝΕΑ

Βήμα 8ο: Καρφίτσωμα (pin) παραθύρων στην οθόνη

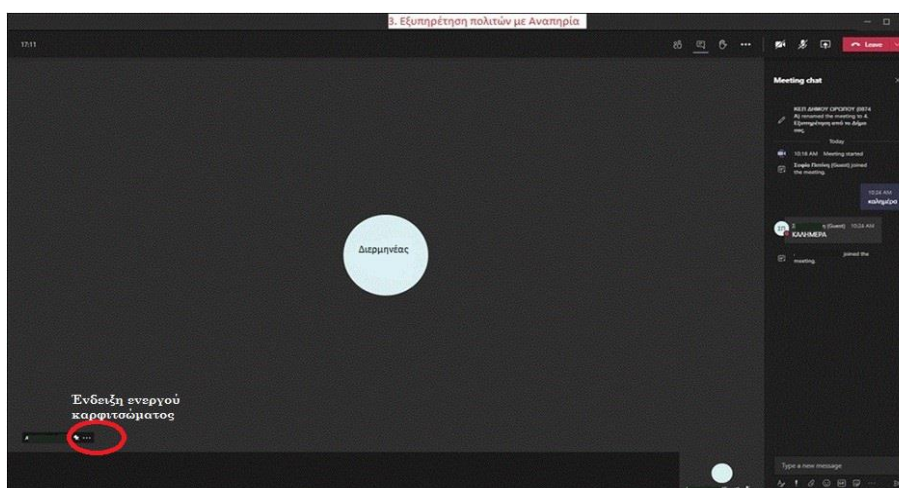
Κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης στην οθόνη εμφανίζεται το παράθυρο του προσώπου που έχει τον λόγο (το παράθυρο του ομιλούντα). Ωστόσο, δεδομένου ότι η διερμηνεία λαμβάνει χώρα στη **νοηματική** γλώσσα, κρίνεται σκόπιμο αφενός οι κάμερες του πολίτη και του διερμηνέα να είναι ενεργοποιημένες καθ' όλη τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης και αφετέρου να είναι σε θέση να έχουν διαρκώς οπτική επαφή ο ένας του άλλου χωρίς να «παρεμβαίνει» το παράθυρο του υπαλλήλου όταν εκείνος παίρνει τον λόγο.

Για τον σκοπό αυτό υποδεικνύεται από τον υπάλληλο προς τον πολίτη η ενεργοποίηση του **καρφιτσώματος (pin)** του παραθύρου του διερμηνέα στην οθόνη. Συγκεκριμένα, ανοίγοντας το πλαίσιο **Συνομιλίας (chat)** ο υπάλληλος με γραπτό μήνυμα υποδεικνύει στον πολίτη να καρφιτσώσει το παράθυρο του διερμηνέα στην οθόνη του κάνοντας δεξί κλικ στο πλαίσιο του διερμηνέα (στον χώρο που βρίσκεται το παράθυρο του διερμηνέα δεξιά). Αντίστοιχα, υποδεικνύεται στον διερμηνέα να καρφιτσώσει το παράθυρο του πολίτη στη δική του οθόνη με ανάλογο τρόπο.



ΕΙΚΟΝΑ 4.25: ΚΑΡΦΙΤΣΩΜΑ

Μετά το εκατέρωθεν καρφίτσωμα, στην οθόνη του πολίτη εμφανίζεται μόνο ο διερμηνέας και στην οθόνη του διερμηνέα εμφανίζεται μόνο ο πολίτης.



ΕΙΚΟΝΑ 4.26: Η ΟΘΟΝΗ ΜΕΤΑ ΤΟ ΚΑΡΦΙΤΣΩΜΑ

Λόγω της φύσης της συνομιλίας (πραγματοποιείται στη νοηματική γλώσσα), ο υπάλληλος μπορεί επίσης να καρφιτσώσει τον πολίτη αλλά και τον διερμηνέα στην οθόνη του προκειμένου να μπορεί να παρακολουθεί και τους δύο συμμετέχοντες ταυτόχρονα όσο συνομιλούν.

Βήμα 9ο: Έξοδος

Με την ολοκλήρωση της τηλεδιάσκεψης, ο υπάλληλος επιλέγει το κόκκινο πεδίο **Αποχώρηση (Leave)** που είναι διαθέσιμο στο πάνω δεξιό μέρος της οθόνης.

4.2 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myKEPLive

1. Είσοδος στην εφαρμογή: <https://myKEPLive.gov.gr>
2. Νομικό Πλαίσιο:
 - ΥΑ 20530/21-7-2020:
<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/FEK%20B%203030-21.7.2020.pdf>
 - Ν. 4704/2020 – Άρθρο 33:
https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/n.4704_fek_a_133.pdf
3. Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη:
<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/odigiesXrisis.pdf>
4. Video παρουσίασης της υπηρεσίας:
<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/video-kep.mp4>
5. Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/node/449/>
6. Εγχειρίδιο χρήσης για τον υπάλληλο ΚΕΠ

4.3 Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης είναι ένας νέος μηχανισμός που ελέγχει την πρόσβαση των δημοσίων υπαλλήλων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα τους για την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους και ενισχύει την προστασία των προσωπικών δεδομένων αλλά και την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων.

Ο νέος αυτός μηχανισμός δημιουργήθηκε από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με στόχο οι εν λόγω κωδικοί να αποτελέσουν τους υπηρεσιακούς κωδικούς ώστε να υπάρχει διακριτή ταυτοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων και να μην



χρησιμοποιούνται οι προσωπικοί κωδικοί TAXISnet, οι οποίοι απαιτούνται κατά τις προσωπικές ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης συνοδεύουν τον υπάλληλο σε όλη την υπηρεσιακή του διαδρομή στο ελληνικό δημόσιο και η χρήση τους δεν περιορίζεται στο στενό πλαίσιο «ενός φορέα» ή «ενός πληροφοριακού συστήματος».

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την είσοδο τους σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

Επομένως, ένας υπάλληλος που δημιουργεί τους κωδικούς του δημόσιας διοίκησης ενώ υπηρετεί στον φορέα Α μπορεί να εξακολουθεί να τους χρησιμοποιεί και όταν μεταταχθεί / αποσπαστεί / κτλ. στον φορέα Β αρκεί να του εκχωρηθεί κατάλληλη εξουσιοδότηση/δικαίωμα στα πληροφοριακά συστήματα του νέου φορέα από τον αρμόδιο προϊστάμενο ή τη Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού. Επιπροσθέτως, είναι υποχρέωση του προϊσταμένου ή της Δ/νσης Ανθρώπινου Δυναμικού του φορέα Α να του αφαιρέσει οποιαδήποτε δικαιώματα/εξουσιοδοτήσεις του είχαν εκχωρηθεί στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα Α.

4.3.1 Ηλεκτρονική ταυτότητα

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης αποτελούν την ηλεκτρονική ταυτότητα του δημοσίου υπαλλήλου όπως οι κωδικοί TAXISnet αποτελούν την ηλεκτρονική ταυτότητα ενός πολίτη ή ενός νόμιμου εκπροσώπου επιχείρησης. Η ηλεκτρονική ταυτότητα απαιτείται για να επιτραπεί σε ένα φυσικό πρόσωπο η πρόσβαση σε κάποιο πληροφοριακό αγαθό/πληροφοριακό σύστημα και να αποτραπεί η μη εξουσιοδοτημένη χρήση. Στόχος της είναι να προστατεύσει τα δεδομένα που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα (προσωπικά, υπηρεσιακά, κτλ.). Όσο **υψηλότερη είναι η αξία του πληροφοριακού αγαθού / δεδομένων** τόσο **μεγαλύτερη είναι η σημασία της ηλεκτρονικής ταυτότητας** και η **ασφάλεια** που αυτή πρέπει να παρέχει.

Το πληροφοριακό αγαθό θα πρέπει:



- Να μπορεί να **αναγνωρίζει τους χρήστες**.
- Να **επιτρέπει πρόσβαση** σε δεδομένα που δικαιούνται να δουν / μεταβάλλουν / συλλέξουν / επεξεργαστούν.
- Να **προστατεύεται** από μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Να **προστατεύει τα δεδομένα-υποθέσεις-ενέργειες κάθε χρήστη** από άλλους χρήστες.
- Να μπορεί να **καταγράφει τις ενέργειές των χρηστών** για λόγους ασφάλειας (εντοπισμός λαθών, παραβίαση ή απόπειρα παραβίασης, λογοδοσία/απόδοση ευθυνών).

4.3.2 Βασικοί κανόνες αναφορικά με τους υπηρεσιακούς κωδικούς

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης (υπηρεσιακοί κωδικοί) αποτελούνται από το όνομα χρήστη (username) και τον κωδικό πρόσβασης (password).

Οι παρακάτω κανόνες αναφορικά με τη διαχείριση των υπηρεσιακών κωδικών θα πρέπει να τηρούνται από τους δημοσίους υπαλλήλους και τους φορείς τους:

- Οι υπηρεσιακοί κωδικοί είναι **προσωπικοί** και πρέπει να παραμένουν μυστικοί. Ειδικά όσον αφορά στον κωδικό πρόσβασης (password), ο υπάλληλος που τον ορίζει θα πρέπει να είναι ο μόνος που τον γνωρίζει και τον χρησιμοποιεί.
- Δεν επιτρέπεται η **αποκάλυψή τους σε συναδέλφους ή τρίτους**.
- Ακόμα και αν ζητηθεί ο κωδικός πρόσβασης, θα πρέπει να μη δίδεται σε κανένα και σε καμία περίπτωση.
- Οι κωδικοί πρόσβασης θεωρούνται **εμπιστευτική πληροφορία** και σε περίπτωση που αποτυπώνονται με έντυπο ή ηλεκτρονικό τρόπο θα πρέπει να **προστατεύονται** επαρκώς.
- Αν υπάρχει υποψία ότι ο κωδικός πρόσβασης έχει **υποκλαπεί**, θα πρέπει να **αλλάζεται άμεσα** και σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό να ειδοποιείται άμεσα ο αρμόδιος διαχειριστής - η άμεση αντίδραση είναι καθοριστικής σημασίας.

- ❑ Σε περίπτωση που η δημιουργία τους γίνεται από κάποιον διαχειριστή θα πρέπει να αλλάζονται από τον υπάλληλο αμέσως μετά τη γνωστοποίησή τους.
- ❑ Δεν θα πρέπει να **αποστέλλονται ή να αποθηκεύονται** χωρίς να λαμβάνονται επαρκή μέτρα. Αν υπάρχει ανάγκη θα πρέπει να αποσταλούν σε **σφραγισμένο φάκελο με συστημένη επίδοση** ή σε **κρυπτογραφημένο** αρχείο.
- ❑ Θα πρέπει να αλλάζονται **περιοδικά** ώστε να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης τους.
- ❑ **Απαγορεύεται η χρήση ίδιων υπηρεσιακών κωδικών πρόσβασης με προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης** που χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, προσωπικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κτλ.
- ❑ Οι κωδικοί πρόσβασης που επιλέγονται θα πρέπει να είναι ισχυροί ώστε να είναι δύσκολο κάποιος να τους μαντέψει με στόχο να διαπράξει κακόβουλες ενέργειες. Ένας κωδικός πρόσβασης είναι ισχυρός εφόσον ικανοποιούνται οι ακόλουθοι περιορισμοί:
 - έχει μήκος **τουλάχιστον 8 χαρακτήρες**,
 - περιέχει **ένα τουλάχιστον πεζό γράμμα** (λατινικοί χαρακτήρες),
 - περιέχει **ένα τουλάχιστον κεφαλαίο γράμμα** (λατινικοί χαρακτήρες),
 - περιέχει **έναν τουλάχιστον αριθμό**
 - περιέχει **τουλάχιστον έναν ειδικό χαρακτήρα, όπως ! @ # \$ % ^ & * ?**

< >

4.3.3 Αυθεντικοποίηση και Εξουσιοδότηση

Για να επιτραπεί η πρόσβαση σε κάποιο πληροφοριακό αγαθό/πληροφοριακό σύστημα/εφαρμογή/ηλεκτρονική υπηρεσία απαιτείται ο έλεγχος της ταυτότητας του χρήστη. Η διαδικασία αυτή ονομάζεται **αυθεντικοποίηση (authentication)** ή επαλήθευση ταυτότητας και είναι ουσιαστικά η διαδικασία επικύρωσης της ταυτότητας του χρήστη που επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση, η επιβεβαίωση δηλαδή ότι ο χρήστης είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι πριν του επιτραπεί η πρόσβαση στον προστατευμένο πληροφοριακό πόρο που αιτήθηκε πρόσβαση / επιχειρίσει να προσπελάσει.



Μετά την αυθεντικοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία της **εξουσιοδότησης (authorization)**. Η εξουσιοδότηση είναι μια πιο αναλυτική διαδικασία που ελέγχει τα δικαιώματα του χρήστη σ' έναν πληροφοριακό πόρο. Με την εξουσιοδότηση, ελέγχεται ο ρόλος του χρήστη, το είδος δηλαδή της πρόσβασης, οι ενέργειες που επιτρέπεται να κάνει στον συγκεκριμένο πληροφοριακό πόρο, στον οποίο του έχει επιτραπεί η πρόσβαση.

Οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης αποδίδονται στους δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την **αυθεντικοποίησή** τους κατά την είσοδο τους σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία «εξουσιοδότησης» του υπαλλήλου για να του επιτραπεί η πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα θα πρέπει να προβλεφθεί από τον ίδιο τον Φορέα. Ως εκ τούτου, εναπόκειται, περαιτέρω, στην ευθύνη του κάθε φορέα να διασφαλίζει ότι μόνον οι ειδικώς καθορισμένοι χρήστες έχουν πρόσβαση σε εκάστη εφαρμογή μέσω της χρήσης των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης.

Με απλά λόγια, οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης χρησιμοποιούνται **για την αυθεντικοποίηση, τον έλεγχο δηλαδή της ταυτότητας του υπαλλήλου** και την επιβεβαίωση ότι ο χρήστης που επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Για την εξουσιοδότηση του υπαλλήλου, τα δικαιώματα δηλαδή του υπαλλήλου στην εφαρμογή, θα πρέπει να φροντίσει ο φορέας του.

Παράδειγμα: Πληροφοριακά συστήματα των ΚΕΠ

- Η **αυθεντικοποίηση** των υπαλλήλων των ΚΕΠ γίνεται σε κάποιες εφαρμογές με κωδικούς δημόσιας διοίκησης και σε κάποιες εφαρμογές με κωδικούς Ερμή.
- Γιατί χρειαζόμαστε μηχανισμό **εξουσιοδότησης** υπαλλήλων ΚΕΠ;
 - Για να βεβαιωθούμε ότι **μόνο** οι υπάλληλοι των ΚΕΠ έχουν πρόσβαση σε εφαρμογές αρμοδιότητας ΚΕΠ. Όλοι οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να δημιουργήσουν Κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης αλλά πρόσβαση στις εφαρμογές των ΚΕΠ πρέπει να έχουν μόνο οι υπάλληλοι των ΚΕΠ.
- Πώς θα απαγορευτεί η πρόσβαση των άλλων δημοσίων υπαλλήλων στην



Πλατφόρμα Επισκέψεων ΚΕΠ, στις τρίτες εφαρμογές του ΕΦΚΑ και του ΕΟΠΠΥ, στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας;

- Δημιουργώντας έναν μηχανισμό εξουσιοδοτήσεων, στον οποίο τηρείται λίστα με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, το ΚΕΠ που υπηρετούν και το ρόλο τους σ' αυτό, και μέσω του οποίου ελέγχεται ο υπάλληλος που αυθεντικοποιήθηκε με κωδικούς δημόσιας διοίκησης σ' ένα πληροφοριακό σύστημα ότι όντως είναι υπάλληλος ΚΕΠ.
- Για καλύτερη διαχείριση θα πρέπει να είναι **μοναδικό το σημείο** διατήρησης των εξουσιοδοτήσεων (ρόλων/ δικαιωμάτων) των υπαλλήλων των ΚΕΠ ώστε όλες οι αλλαγές (προσλήψεις, αποχωρήσεις, μεταβολές) να ελέγχονται αποτελεσματικότερα και να απαιτείται ενημέρωση ενός και όχι πολλαπλών σημείων/συστημάτων.
- ❑ Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδίασε **μηχανισμό εξουσιοδότησης** για τον έλεγχο πρόσβασης των υπαλλήλων των ΚΕΠ στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης.
- ❑ **Μοναδικό σημείο διατήρησης** των εξουσιοδοτήσεων των υπαλλήλων των ΚΕΠ (**σύστημα αναφοράς**) αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα των **Θυρίδων Φορέων (ΚΕΠ)**. Σ' αυτό ορίζονται για κάθε ΚΕΠ:
 - οι διαχειριστές και
 - οι χρήστες
- ❑ **Μέσω διαλειτουργικότητας** τα συστήματα του δημοσίου, στα οποία έχουν δικαίωμα πρόσβασης οι υπάλληλοι των ΚΕΠ **ανακτούν τον ρόλο/ τα δικαιώματα** του κάθε υπαλλήλου από τις Θυρίδες και ανάλογα **επιτρέπουν/απαγορεύουν** την πρόσβαση του υπαλλήλου που έχει συνδεθεί.
- ❑ Παραδείγματα υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τον «Μηχανισμό Εξουσιοδότησης Υπαλλήλων ΚΕΠ»:
 - Υπηρεσίες ΕΟΠΠΥ (εξωτερικές εφαρμογές)
 - Υπηρεσίες ΕΦΚΑ (εξωτερικές εφαρμογές)
 - Πλατφόρμα επισκέψεων ΚΕΠ
 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας
 - FreedomPass / DataPass
 - Μητρώο Δικαιούχων Απαλλαγής Τελών Κινητής και Καρτοκινητής



- Άλλες σε εξέλιξη (σε φάση σχεδιασμού, υλοποίησης, ένταξης σε παραγωγική λειτουργία).
- ❑ Παράδειγμα υπηρεσίας που δεν χρησιμοποιεί τον «Μηχανισμό Εξουσιοδότησης Υπαλλήλων ΚΕΠ»
 - Ραντεβού εμβολιασμού

4.3.4 Εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης»

Μέσω της εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης», η οποία είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://webapps.gsis.gr/dsae/govuser>, ο κάθε δημόσιος υπάλληλος δημιουργεί και διαχειρίζεται τους προσωπικούς του κωδικούς δημόσιας διοίκησης.

4.3.4.1 Δημιουργία Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης

- ❑ Ο δημόσιος υπάλληλος συνδέεται στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης» με τους προσωπικούς του κωδικούς TAXISnet.
- ❑ Επιλέγει τη **δημιουργία** υπηρεσιακού λογαριασμού και ορίζει όνομα χρήστη (username) και κωδικό πρόσβασης (password) που επιλέγει ο ίδιος.
- ❑ Τα στοιχεία του υπαλλήλου (ΑΦΜ, Ονοματεπώνυμο, Πατρώνυμο) ανακτώνται από το Φορολογικό Μητρώο μέσω διαλειτουργικότητας και αποθηκεύονται στον νέο λογαριασμό.
- ❑ Πραγματοποιείται έλεγχος και ολοκληρώνεται η δημιουργία των νέων κωδικών **μόνο εφόσον επιβεβαιωθεί η ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου** κατόπιν διαλειτουργικότητας με το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΟΓΡΑΦΗ).

ΣΧΗΜΑ 4.16: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΩΔΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

4.3.5 Διαχείριση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης

Ο δημόσιος υπάλληλος, μέσω της εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης», έχει τη δυνατότητα να συνδεθεί με τους κωδικούς TAXISnet στην εφαρμογή για:

- να αλλάξει τον μυστικό του κωδικό πρόσβασης (password) οποτεδήποτε το επιθυμεί,
- να απενεργοποιήσει τον λογαριασμό του ώστε να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε περιπτώσεις:
 - συνταξιοδότησης,
 - αποχώρησης από τον δημόσιο τομέα,
 - μακροχρόνιας απουσίας, κτλ.,
- να επανα-ενεργοποιήσει τον λογαριασμό του σε περίπτωση επιστροφής στα καθήκοντά του,
- να ανακτήσει το όνομα χρήστη, σε περίπτωση που το έχει ξεχάσει,
- να θέσει έναν νέο μυστικό κωδικό πρόσβασης για τον υπηρεσιακό του λογαριασμό σε περίπτωση που έχει ξεχάσει τον μυστικό του κωδικό πρόσβασης.

Υποστήριξη αναφορικά με τους κωδικούς δημόσιας διοίκησης παρέχεται κατόπιν αποστολής email στην ηλεκτρονική διεύθυνση govuser@gsis.gr.

4.3.6 Αξιοποίηση της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης χρηστών Δημόσιας Διοίκησης από φορείς του δημοσίου

Κάθε Φορέας του Δημοσίου, ο οποίος έχει ανάγκη αυθεντικοποίησης των υπαλλήλων του σε εφαρμογές διαδικτύου για άσκηση υπηρεσιακών καθηκόντων, μπορεί να αξιοποιήσει την **ειδική υπηρεσία αυθεντικοποίησης μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης** για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων του στα δικά του πληροφοριακά συστήματα (back office).

Το αίτημα υποβάλλεται από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του ενδιαφερόμενου φορέα στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (Ε.Δ.Α.) του **Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ**. Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ σχετικά αιτήματα υποβάλλονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης:

- Δ/ση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
- Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

4.3.7 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

1. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)
<https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-psephiakes-diakuberneses/psephiakes-diakuberneses/ekdose-kodikon-demosias-dioikeses>
2. Ιστότοπος ΓΓΠΣΔΔ
<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/loipes-ypiresies-dd/kodikoi-dimosias-dioikisis>
3. Στα προαναφερόμενα σημεία είναι αναρτημένα:
 - i. Εγχειρίδιο Χρήσης για υπαλλήλους
 - ii. Οδηγίες προς φορείς
 - iii. **Νομικό Πλαίσιο** - Υπουργική Απόφαση «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» Ψ6ΣΕ46ΜΤΛΠ-0Θ5 (**Α.Π.: ΥΨηΔ 29810 ΕΞ**

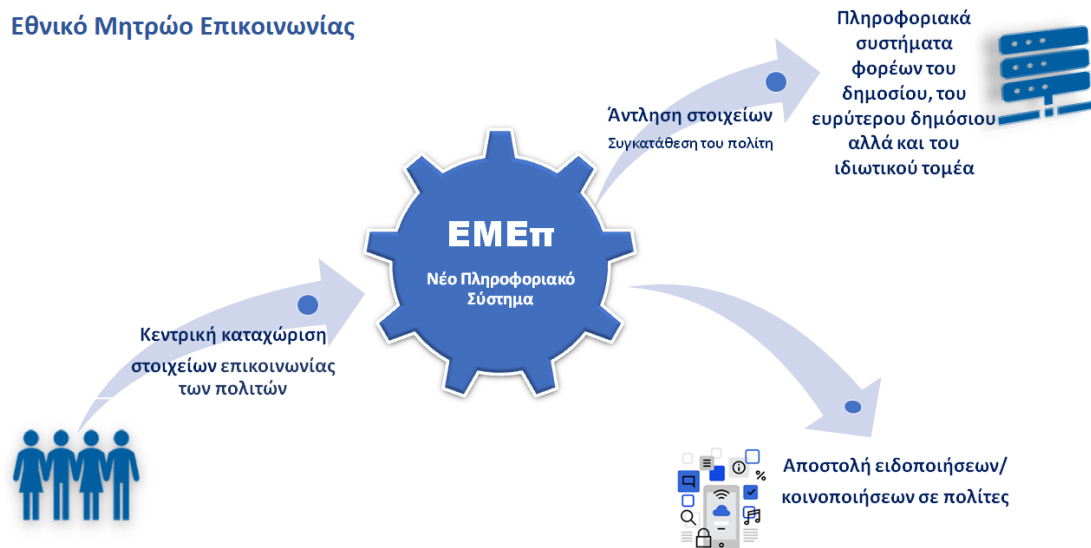


4.4 Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) είναι ένα νέο πληροφοριακό σύστημα που σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και υποστηρίζεται παραγωγικά από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.).

Σκοπός της δημιουργίας και λειτουργίας του Ε.Μ.Επ. είναι η διευκόλυνση της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr).

Το Ε.Μ.Επ. στοχεύει στο να δημιουργήσει ένα κεντρικό, μοναδικό σημείο καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων ώστε οι φορείς του δημοσίου αλλά και συγκεκριμένοι φορείς ιδιωτικού δικαίου να μπορούν να τα αντλούν για να επικοινωνούν έγκυρα, έγκαιρα και αξιόπιστα με τα φυσικά πρόσωπα.



ΣΧΗΜΑ 4.28: ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

4.4.1 Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου

Σύμφωνα με όσα ορίζονται στο **άρθρο 17** του ν.4704/2020 «**Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις**» (ΦΕΚ 133/Α/14-07-2020):

1. Στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης λειτουργεί κεντρική βάση μοναδικής καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας όλων των πολιτών, αποκλειστικά μέσω της οποίας ενημερώνονται τα αντίστοιχα δεδομένα των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν. 3979/2011.
2. Οι διατάξεις του συγκεκριμένου άρθρου δεν επηρεάζουν τις διατάξεις της φορολογικής νομοθεσίας σχετικά με την κατοικία των φορολογουμένων.
3. Η καταχώριση και ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας των πολιτών στην κεντρική βάση του Ε.Μ.Επ. πραγματοποιείται:
 - i. είτε μέσω πιστοποιημένης πρόσβασης σε ειδική εφαρμογή με κωδικούς μοναδικής ηλεκτρονικής αυθεντικοποίησης, για την οποία δύναται να αξιοποιηθεί η χρήση των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (taxisnet)
 - ii. είτε μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)
 - iii. είτε με εξ αποστάσεως ταυτοποίηση.
4. Σε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων επικοινωνίας του, κάθε πολίτης οφείλει να ενημερώνει το Ε.Μ.Επ. εντός τριάντα (30) ημερών από τη μεταβολή.
5. Τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών δύνανται να αξιοποιηθούν
 - i. για την ταυτοποίηση των πολιτών στα μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης
 - ii. για την επικοινωνία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες

- iii. από τα πιστωτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών κατόπιν γραπτής ή ηλεκτρονικής ρητής συγκατάθεσης του πολίτη, σύμφωνα με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
 - iv. από τους παρόχους υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, πρόσβασης στο διαδίκτυο και συνδρομητικής τηλεόρασης κατόπιν ειδικής και ρητής συγκατάθεσης του πολίτη (τα δεδομένα που διατίθενται στους προαναφερόμενους φορείς απαιτούνται για την εξακρίβωση και επαλήθευση της ταυτότητας του φυσικού προσώπου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ν. 3783/2009 και των αποφάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ.).
6. Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας υποχρεούνται, κατόπιν προηγούμενου ηλεκτρονικού αιτήματος του πολίτη στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, να επαληθεύουν, από τα στοιχεία που τηρούν στα μητρώα τους, μέσω ασφαλούς διασύνδεσης, ότι ο πολίτης είναι ο ίδιος συνδρομητής του αριθμού κινητού τηλεφώνου που καταχωρεί.
7. Τα πιστωτικά ιδρύματα ή ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών, κατόπιν προηγούμενου ηλεκτρονικού αιτήματος του πολίτη στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο διαβιβάζεται στα ανωτέρω πιστωτικά ιδρύματα ή ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών, υποχρεούνται να επαληθεύουν από τα στοιχεία που τηρούν ότι ο πολίτης είναι χρήστης του αριθμού κινητού τηλεφώνου που δηλώθηκε στο Ε.Μ.Επ.

Με την υπ. αριθμ. 6810 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργού Επικρατείας «**Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας**» (ΦΕΚ 988/Β/12-03-2021) καθορίστηκε ότι:

- ✓ Η 16/03/2021 είναι η ημερομηνία έναρξης παραγωγικής λειτουργίας του Ε.Μ.Επ.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
ΛΟΜΕΑ



- ✓ Στο Ε.Μ.Επ. δύναται να καταχωρίζει τα στοιχεία επικοινωνίας του κάθε φυσικό πρόσωπο, στο οποίο έχει αποδοθεί Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 4174/2013 (Α'170).
- ✓ Τα ειδικότερα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών που καταχωρίζονται στο Ε.Μ.Επ. είναι τα ακόλουθα:

α) Ο αριθμός κινητού τηλεφώνου

β) Η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ήτοι η ηλεκτρονική διεύθυνση, στην οποία το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να λαμβάνει με ηλεκτρονικό τρόπο την αλληλογραφία του, όπως δημόσια έγγραφα, διοικητικές πράξεις και κάθε είδους επικοινωνία με τους φορείς του δημόσιου τομέα

γ) Ο αριθμός σταθερού τηλεφώνου

δ) Η πλήρης ταχυδρομική διεύθυνση διαμονής, ήτοι η διεύθυνση του τόπου όπου το πρόσωπο έχει τη συνήθη διαμονή του

ε) Η πλήρης ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας εφόσον διαφέρει από τη διεύθυνση διαμονής, ήτοι η διεύθυνση, στην οποία το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να λαμβάνει με φυσικό τρόπο την αλληλογραφία, όπως ιδίως δημόσια έγγραφα, διοικητικές πράξεις και κάθε είδους επικοινωνία με τους φορείς του δημόσιου τομέα.

στ) Επιπρόσθετα, το φυσικό πρόσωπο επιλέγει πώς θα χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία επικοινωνίας του που καταχωρίζονται στο Ε.Μ.Επ. από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης δηλώνοντας αν επιθυμεί:

- οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης να επικοινωνούν μαζί του μέσω των στοιχείων επικοινωνίας του που είναι καταχωρισμένα στο Ε.Μ.Επ.,
- οι δημόσιοι φορείς να του επιδίδουν/κοινοποιούν διοικητικές πράξεις ή άλλα δημόσια έγγραφα που έχουν εκδοθεί χωρίς αίτησή του στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (email) που είναι καταχωρισμένη στο Ε.Μ.Επ.



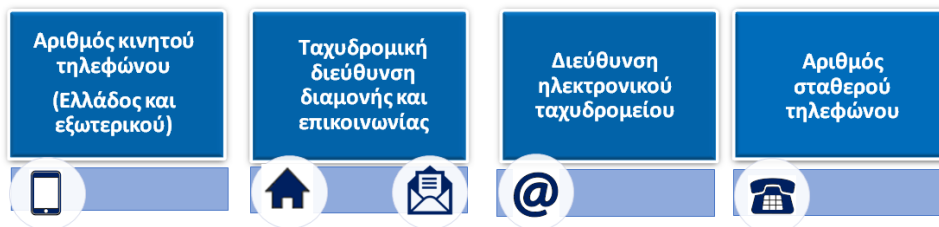
Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOGMEP



- ✓ Η Διεύθυνση Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου είναι η αρμόδια οργανική μονάδα για τη διαχείριση και λειτουργία του Ε.Μ.Επ.
- ✓ Η διαδικασία επαλήθευσης του αριθμού κινητού τηλεφώνου γίνεται είτε μέσω διαλειτουργικότητας με τους παρόχους κινητής τηλεφωνίας είτε μέσω διαλειτουργικότητας τα πιστωτικά ιδρύματα είτε από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Ποια στοιχεία επικοινωνίας καταχωρίζονται;



ΣΧΗΜΑ 4.17: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΕΜΕΠ

4.4.2 Η ανάγκη επιβεβαίωσης / πιστοποίησης στοιχείων επικοινωνίας, σκοπιμότητα και στόχοι της πλατφόρμας

Όπως έχει προαναφερθεί το Ε.Μ.Επ. στοχεύει στο να αποτελέσει ένα κεντρικό, επικαιροποιημένο αποθετήριο των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων ώστε οι φορείς του δημοσίου αλλά και συγκεκριμένοι φορείς ιδιωτικού δικαίου να μπορούν να τα αντλούν για να επικοινωνούν άμεσα και αξιόπιστα με τους πολίτες.

Ειδικά, ο αριθμός κινητού τηλεφώνου, που καταχωρίζεται στο Ε.Μ.Επ. έχει βαρύνουσα σημασία και για τον λόγο αυτό η καταχώρισή του δεν περιορίζεται σε απλή δήλωση/εισαγωγή αλλά απαιτείται:

1. επαλήθευση με αποστολή κωδικού μίας χρήσης (OTP) στον δηλωμένο αριθμό για έλεγχο ότι ο συγκεκριμένος αριθμός βρίσκεται υπό την κατοχή του φυσικού προσώπου που τον δηλώνει και
2. επιβεβαίωση από τρίτο, ότι όντως ο συγκεκριμένος αριθμός κινητού ανήκει στο φυσικό πρόσωπο που τον δηλώνει. Η εν λόγω επιβεβαίωση μπορεί να γίνει:
 - i. από Έλληνα πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας
 - ii. από ελληνικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα του οποίου το φυσικό πρόσωπο είναι πελάτης και χρήστης e-banking και ο αριθμός κινητού προς επιβεβαίωση χρησιμοποιείται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για την αποστολή κωδικών μιας χρήσης (one-time-password) στο συγκεκριμένο φυσικό πρόσωπο ή
 - iii. από υπάλληλο ΚΕΠ κατόπιν φυσικής ταυτοποίησης.

Επιπροσθέτως, επιβάλλονται από την εφαρμογή συγκεκριμένοι κανόνες με σκοπό να περιοριστεί, αν όχι αποκλειστεί, η κακή χρήση:

1. κάθε αριθμός κινητού είναι μοναδικός στο Ε.Μ.Επ., δηλαδή μπορεί να δηλωθεί μόνο από ένα φυσικό πρόσωπο και
2. κάθε φυσικό πρόσωπο μπορεί να δηλώσει μόνο έναν αριθμό κινητού στο Ε.Μ.Επ. για την αποστολή σε αυτόν κωδικών μιας χρήσης (OTP).

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας



Ειδικές παράμετροι/Ενίσχυση της ασφάλειας



ΣΧΗΜΑ 4.30: ΕΜΕΠ – ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Ο αριθμός κινητού τηλεφώνου, ο οποίος έχει καταχωρισθεί στο Ε.Μ.Επ. σύμφωνα με την προαναφερόμενη διαδικασία και τηρώντας τους προαναφερόμενους κανόνες είναι **πιστοποιημένος** και μπορεί να χρησιμοποιηθεί:

- 1) Για την εισαγωγή / μεταβολή των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας του φυσικού προσώπου στο Ε.Μ.Επ. καθώς αποτελεί επιβεβαιωτικό παράγοντα: κάθε εισαγωγή/μεταβολή των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας μπορεί να ολοκληρωθεί μόνο αν εισαχθεί ο σωστός κωδικός μιας χρήσης που αποστέλλεται στον πιστοποιημένο αριθμό κινητού.
- 2) Ως δεύτερος παράγοντας ταυτοποίησης, με την αποστολή σε αυτόν κωδικών μιας χρήσης, προκειμένου ο κάτοχος του να αποκτήσει **πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες διαβαθμισμένης ασφάλειας**.
- 3) Ως δεύτερος παράγοντας ταυτοποίησης για την επίτευξη ενός ασφαλούς και έμπιστου ψηφιακού περιβάλλοντος με την αποστολή σε αυτόν κωδικών μιας χρήσης, προκειμένου ο κάτοχος του να μπορέσει **να διεκπεραιώσει ορθά, έμπιστα και με ασφάλεια ευαίσθητες ηλεκτρονικές συναλλαγές** (βλ. έκδοση ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης, έκδοση ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης).

Η διαδικασία καταχώρισης και ενημέρωσης των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων, όπως προαναφέρθηκε, δύναται να γίνει με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- α) ηλεκτρονικά, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) με πιστοποιημένη πρόσβαση σε ειδική εφαρμογή,
- β) με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ),
- γ) με εξ αποστάσεως ταυτοποίηση μέσα από ειδικά διαμορφωμένη εφαρμογή, κατά την οποία λαμβάνει χώρα είτε τηλεδιάσκεψη είτε αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση, με χρήση κατάλληλου λογισμικού το οποίο μεταξύ άλλων ελέγχει την εγκυρότητα του ταυτοποιητικού εγγράφου και συγκρίνει τα βιομετρικά χαρακτηριστικά του φυσικού προσώπου που βρίσκεται πίσω από την κάμερα με αυτά του φυσικού προσώπου που απεικονίζεται στο ταυτοποιητικό έγγραφο που επιδεικνύει το φυσικό πρόσωπο.

Η συγκεκριμένη εναλλακτική βρίσκεται σε φάση σχεδιασμού από τη Δ/νση Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Στοχεύει στο να



παρέχει τη βασική εναλλακτική στους κατοίκους εξωτερικού, σε ανθρώπους με αναπηρία και ηλικιωμένους που δεν μπορούν να κάνουν χρήση των άλλων εναλλακτικών για την πιστοποίηση του αριθμού του κινητού τους τηλεφώνου στο Ε.Μ.Επ. (Έλληνας πάροχος κινητής, Ελληνικό χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, δυνατότητα μετάβασης σε ΚΕΠ) καθώς:

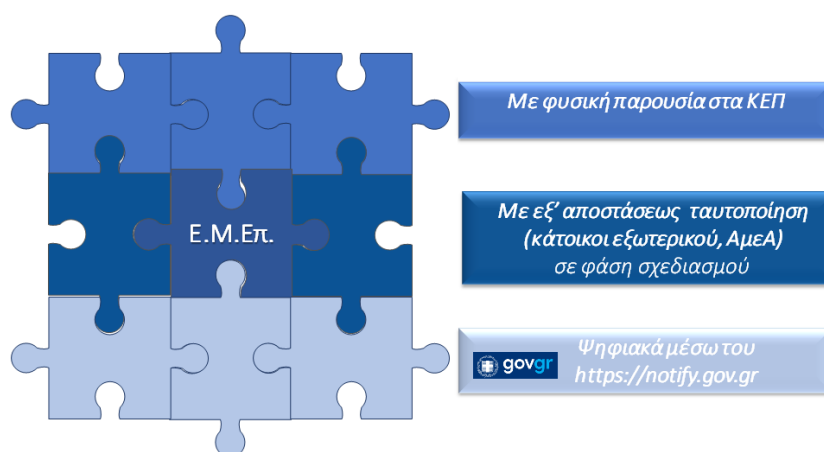
- ο δεν διαθέτουν αριθμό κινητού σε δίκτυο Έλληνα παρόχου κινητής,
- ο δεν διατηρούν e-banking λογαριασμό σε χρηματοπιστωτικό ίδρυμα της Ελλάδας και
- ο λόγω της απόστασης ή της κατάστασής τους δεν μπορούν να μεταβούν σε κάποιο ΚΕΠ.

Η συγκεκριμένη μέθοδος έχει υψηλό κόστος για το ελληνικό δημόσιο και θα αξιολογηθεί αποκλειστικά για την πιστοποίηση στο Ε.Μ.Επ. του αριθμού κινητού τηλεφώνου. Αφού καταχωρισθεί στο Ε.Μ.Επ. ο αριθμός κινητού τηλεφώνου το φυσικό πρόσωπο δύναται να προβεί σε δήλωση των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας του με απευθείας σύνδεση στο Ε.Μ.Επ. και χρήση του κωδικού μιας χρήσης στον ήδη πιστοποιημένο αριθμό κινητού για την ολοκλήρωση της καταχώρισης ή εναλλακτικά να προγραμματίσει ραντεβού με υπάλληλο ΚΕΠ μέσω του myKEPLive για να εξυπηρετηθεί απομακρυσμένα και να καταχωρίσει με τον τρόπο αυτό τα λοιπά στοιχεία επικοινωνίας του γνωστοποιώντας στον υπάλληλο τον κωδικό μιας χρήσης (OTP) που θα λάβει στον ήδη πιστοποιημένο αριθμό κινητού.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEY




Τρόποι καταχώρισης των στοιχείων


ΣΧΗΜΑ 4.18: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟ Ε.Μ.Ε.Π.

Οι στόχοι του Ε.Μ.Ε.Π. είναι οι ακόλουθοι:

- Καταγράφουμε για πρώτη φορά κεντρικά τα στοιχεία επικοινωνίας πολιτών
- Δημιουργούμε μια μοναδική δεξαμενή στοιχείων επικοινωνίας πολιτών
- Διαθέτουμε το σύνολο των παραπάνω στοιχείων μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. στους φορείς
- Επιτρέπουμε στους φορείς του δημοσίου να επικοινωνούν άμεσα με τον πολίτη καθώς θα γνωρίζουν τα έγκυρα στοιχεία επικοινωνίας του
- Παρέχουμε στους φορείς του δημοσίου υπηρεσίες για την αποστολή ατομικών ή μαζικών κοινοποιήσεων/ειδοποιήσεων σε πολίτες (Notification Center) χρησιμοποιώντας τον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή την ηλεκτρονική διεύθυνση που έχουν καταχωρίσει στο Ε.Μ.Ε.Π.
- Αναβαθμίζουμε το επίπεδο ασφαλείας των «ευαίσθητων» ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την προσθήκη δεύτερου παράγοντα ταυτοποίησης κατά την είσοδο σε αυτές ή/και τη διεκπεραίωση ευαίσθητων συναλλαγών.



Τι επιτυγχάνουμε με το ΕΜΕπ;



- Καταγράφουμε **για πρώτη φορά κεντρικά** τα στοιχεία επικοινωνίας πολιτών
- Δημιουργούμε μια **μοναδική δεξαμενή** στοιχείων επικοινωνίας πολιτών
- Διαθέτουμε το σύνολο των παραπάνω στοιχείων **μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ** στους φορείς
- Επιτρέπουμε στους φορείς του δημοσίου να επικοινωνούν **άμεσα** με τον πολίτη καθώς θα γνωρίζουν τα **έγκυρα στοιχεία** επικοινωνίας του
- Παρέχουμε **υπηρεσίες αποστολής κοινοποιήσεων/ειδοποιήσεων** (ατομικών και μαζικών) σε πολίτες (Notification Center)
- Αναβαθμίζουμε το **επίπεδο ασφαλείας** των «ευαίσθητων» ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την προσθήκη δεύτερου παράγοντα ταυτοποίησης κατά την είσοδο σε αυτές

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΣΧΗΜΑ 4.32: ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ Ε.Μ.ΕΠ.

Τα οφέλη για τον πολίτη:

- ✓ Κάθε φορά που επέρχεται μεταβολή στα στοιχεία επικοινωνίας του θα ενημερώνει ένα σημείο, το Ε.Μ.Επ., και δεν θα χρειάζεται να επισκέπτεται διαφορετικά φυσικά ή ψηφιακά σημεία για να δηλώσει τη μεταβολή
- ✓ Θα ενημερώνεται άμεσα από τους φορείς του δημοσίου για θέματα που τον αφορούν και θα λαμβάνει στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα/διοικητικές πράξεις που τον αφορούν
- ✓ θα απολαμβάνει ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενισχυμένης ασφάλειας καθώς το πιστοποιημένο κινητό που έχει καταχωρισθεί στο Ε.Μ.Επ. είναι αξιόπιστο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως δεύτερος παράγοντας ταυτοποίησης.

Τα οφέλη για τους φορείς του δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα που θα διαλειτουργήσουν με το Ε.Μ.Επ.:

- ✓ θα μπορούν να αντλούν επικαιροποιημένα τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών
- ✓ θα μπορούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών αποστολής ειδοποιήσεων/κοινοποιήσεων που παρέχει το Ε.Μ.Επ.

Επιπλέον, από το Ε.Μ.Επ. ωφελούνται τα πιστωτικά ιδρύματα, ιδρύματα



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ



ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών, οι πάροχοι σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης καθώς μπορούν να αντλούν επικαιροποιημένα και έγκυρα στοιχεία επικοινωνίας για τους πελάτες τους κατόπιν συγκατάθεσης αυτών μέσω της υπηρεσίας «Συστηθείτε» (egon-Know-Your-Customer – KYC), γεγονός που οδηγεί:

- ✓ σε μείωση των επιχειρησιακών κινδύνων,
- ✓ διευκόλυνση του έργου τους,
- ✓ αναβάθμιση της εμπειρίας εξυπηρέτησης που προσφέρουν
- ✓ μείωση της γραφειοκρατίας και του διοικητικού φόρτου.

Με το τον τρόπο αυτό, ωφελούνται και οι πολίτες / πελάτες των προαναφερόμενων φορέων ιδιωτικού δικαίου καθώς:

- ✓ καταργείται η ανάγκη συλλογής και παράδοσης / μεταφόρτωσης των απαραίτητων δικαιολογητικών στους προαναφερόμενους φορείς ιδιωτικού δικαίου (π.χ. λογαριασμοί ΔΕΚΟ ως αποδεικτικό της διεύθυνσης διαμονής, λογαριασμοί κινητής και σταθερής τηλεφωνίας ως αποδεικτικό των σχετικών αριθμών τηλεφώνου),
- ✓ καταργούνται οι μετακινήσεις στα καταστήματα των φορέων και εξαλείφεται η άσκοπη ταλαιπωρία,
- ✓ εξοικονομείται χρόνος και αποφεύγεται ο συνωστισμός.



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOWEY





Ποιοι θα ωφεληθούν;

Ο πολίτης

- ✓ Θα ενημερώνει **ένα σημείο** (δεν θα χρειάζεται να επισκέπτεται διαφορετικά φυσικά ή ψηφιακά σημεία σε κάθε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του)
- ✓ Θα ενημερώνεται άμεσα και θα λαμβάνει ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα/διοικητικές πράξεις που τον αφορούν
- ✓ Θα απολαμβάνει **ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενισχυμένης ασφάλειας**

Φορείς του δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα που θα διαλειτουργήσουν με το Ε.Μ.Επ.

- ✓ Θα μπορούν να αντλούν επικαιροποιημένα τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών
- ✓ Θα μπορούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών αποστολής ειδοποιήσεων/κοινοποιήσεων

Πιστωτικά ιδρύματα, ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμών Πάροχοι σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης

- ✓ Θα μπορούν να αντλούν επικαιροποιημένα τα στοιχεία επικοινωνίας κατόπιν συγκατάθεσης του πολίτη (Υπηρεσία egon-Know-Your-Customer) – μείωση διοικητικών βαρών
- ✓ Όφελος για τον πολίτη – δεν απαιτείται μετάβαση στο κατάστημα

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΣΧΗΜΑ 4.33: ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΟ Ε.Μ.ΕΠ.

4.4.3 Διαχείριση αιτήματος ένταξης στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

4.4.3.1 Δήλωση - Καταχώριση στοιχείων

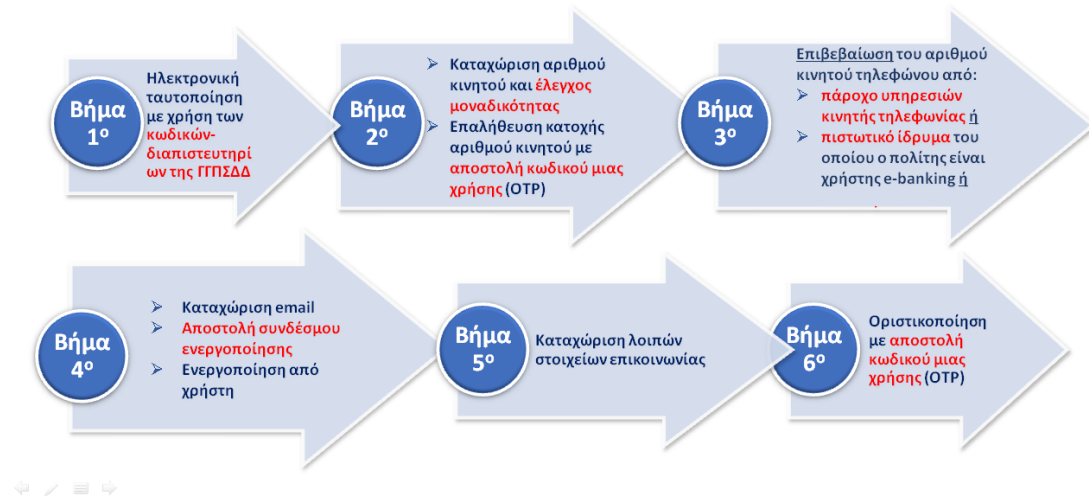
Στην περίπτωση που ο πολίτης επιλέξει να προβεί μόνος του σε καταχώριση και ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας των πολιτών στην κεντρική βάση του Ε.Μ.Επ. δύναται να μεταβεί ηλεκτρονικά στην υπηρεσία:

- ✓ Είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, gov.gr, ακολουθώντας τη διαδρομή: gov.gr: Πολίτης και Καθημερινότητα - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας
- ✓ Είτε πληκτρολογώντας την ηλεκτρονική διεύθυνση <https://notify.gov.gr>

Για την είσοδο του πολίτη στην πλατφόρμα απαιτούνται τα προσωπικά του διαπιστευτήρια (κωδικοί TAXISnet) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.



Το ΕΜΕπ βήμα-βήμα μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης



ΣΧΗΜΑ 4.34: ΤΟ Ε.Μ.ΕΠ. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ

Στην περίπτωση που ο πολίτης επιλέξει να μεταβεί σε ΚΕΠ για την καταχώριση των στοιχείων επικοινωνίας του στο Ε.Μ.Επ., ο υπάλληλος του ΚΕΠ εισέρχεται στην πλατφόρμα μέσω του «Back-Office» Πληροφοριακού Συστήματος των ΚΕΠ, μεταβαίνει στην ενότητα «Εξωτερικές Εφαρμογές» και επιλέγει την υπηρεσία «Καταχώριση στοιχείων Επικοινωνίας Φυσικών Προσώπων».

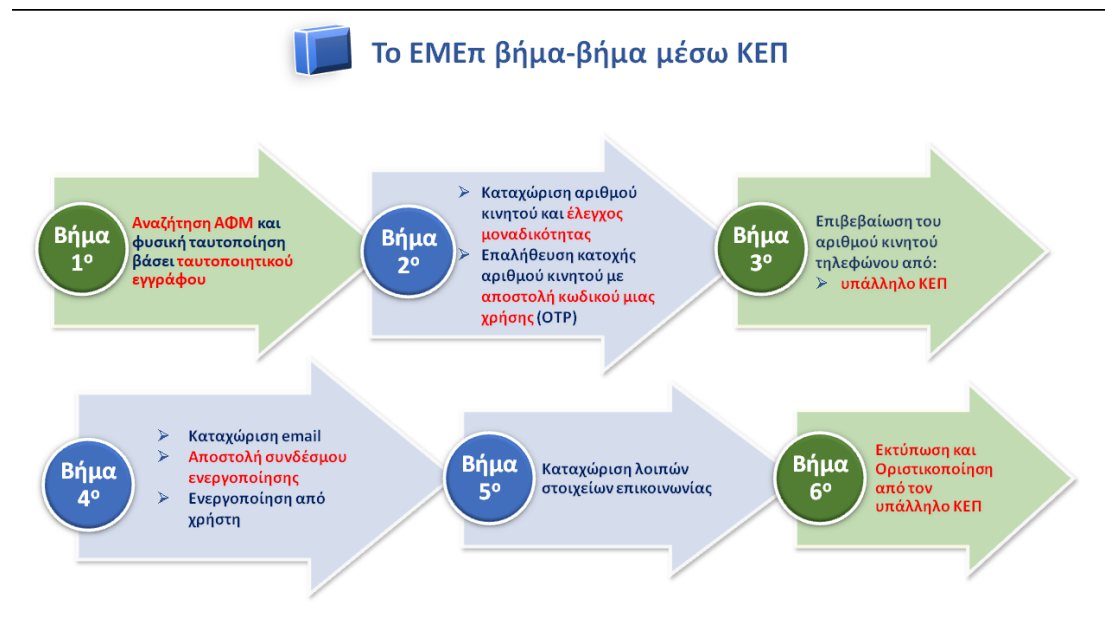
Για την είσοδο του υπαλλήλου ΚΕΠ στην πλατφόρμα απαιτούνται οι προσωπικοί του Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. προβαίνει σε φυσική ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου, πραγματοποιεί αναζήτηση με τον ΑΦΜ του φυσικού προσώπου στην πλατφόρμα του Ε.Μ.Επ. και επιβεβαιώνει τα στοιχεία που εμφανίζονται στην εφαρμογή. Το φυσικό πρόσωπο οφείλει να διαθέτει μαζί του τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησής του:

α) στην περίπτωση Ελλήνων πολιτών, το δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το εν ισχύ διαβατήριο ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας,

β) στην περίπτωση πολιτών Κράτους - Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το ισχύον δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο της Χώρας τους,

γ) στις περιπτώσεις πολιτών τρίτης χώρας, το ισχύον διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές.



ΣΧΗΜΑ 4.35: Το Ε.Μ.Ε.Π. ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ ΜΕΣΩ ΚΕΠ

Η θόνη που εμφανίζεται είναι δομημένη σε τέσσερις (4) ενότητες / περιοχές:

1. Στοιχεία Ταυτότητας

Η συγκεκριμένη ενότητα αφορά στα στοιχεία της ταυτότητάς του πολίτη/εξυπηρετούμενου, όπως ανακτώνται από το φορολογικό μητρώο και δεν απαιτεί συμπλήρωση.

2. Αριθμός κινητού τηλεφώνου

Στη συγκεκριμένη ενότητα δηλώνεται ο αριθμός του κινητού, ο οποίος για να καταχωρισθεί θα πρέπει:

- i. να είναι μοναδικός στο Ε.Μ.Ε.π. (να μην έχει δηλωθεί από άλλον),
- ii. να επαληθευτεί με αποστολή κωδικού μίας χρήσης με sms ότι βρίσκεται στην κατοχή του φυσικού προσώπου που τον δηλώνει,
- iii. να επιβεβαιωθεί ότι ανήκει στον δηλούντα είτε από Έλληνα πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας είτε από ελληνικό χρηματοπιστωτικό

ίδρυμα του οποίου το φυσικό πρόσωπο είναι χρήστης e-banking και ο αριθμός κινητού προς επιβεβαίωση χρησιμοποιείται από το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα για την αποστολή κωδικών μιας χρήσης (one-time-password) είτε από υπάλληλο ΚΕΠ.

3. Λοιπά Στοιχεία Επικοινωνίας

Στη συγκεκριμένη ενότητα δηλώνεται δηλώνονται:

- i. η ηλεκτρονική διεύθυνση (email), η οποία για να καταχωρισθεί απαιτείται επαλήθευση κατοχής. Το Ε.Μ.Επ. αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο δηλωθέν email, με σύνδεσμο (link) επιβεβαίωσης, τον οποίο θα πρέπει ο δηλών να πατήσει εντός 24 ωρών για να ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρισης της ηλεκτρονικής διεύθυνσης στο Ε.Μ.Επ.. Σε περίπτωση που για κάποιο λόγο δεν ενεργοποιηθεί ο σύνδεσμος επαλήθευσης μέσα σε 24 ώρες, τότε ο σύνδεσμος λήγει και η κατοχή του email δεν επιβεβαιώνεται. Θα πρέπει να πραγματοποιηθεί «Επαναποστολή email» για να αποσταλεί email με νέο σύνδεσμο επαλήθευσης έτσι ώστε να ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρισης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο Ε.Μ.Επ.,
- ii. το σταθερό τηλέφωνο,
- iii. η πλήρης ταχυδρομική διεύθυνση διαμονής,
- iv. η πλήρης ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας εφόσον διαφέρει από τη διεύθυνση διαμονής. Σημειώνεται ότι κατά την καταχώριση της ταχυδρομικής διεύθυνσης επικοινωνίας επιτρέπεται η εισαγωγή ταχυδρομικής θυρίδας και λαμβάνει χώρα διασταύρωση από τη σχετική λίστα που έχει διατεθεί στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. από τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).

Μετά τη συμπλήρωση των Λοιπών Στοιχείων Επικοινωνίας, θα πρέπει να γίνει οριστικοποίηση των στοιχείων με αποστολή κωδικού μιας χρήσης στο πιστοποιημένο κινητό που καταχωρίστηκε στην ενότητα 2.

4. Επικοινωνία με Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης

Στη συγκεκριμένη ενότητα δηλώνεται αν:

- i. οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μπορούν να επικοινωνούν με το φυσικό πρόσωπο ηλεκτρονικά μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του (email) που είναι καταχωρισμένη στο Ε.Μ.Επ.
- ii. οι δημόσιοι φορείς μπορούν να επιδίδουν/κοινοποιούν στο φυσικό πρόσωπο διοικητικές πράξεις ή άλλα δημόσια έγγραφα που έχουν εκδοθεί χωρίς αίτησή του στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μου (email) που είναι καταχωρισμένη στο Ε.Μ.Επ.

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας



Πώς θα χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία επικοινωνίας που δηλώνονται στο Ε.Μ.Επ. από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης;

Ο πολίτης **επιλέγει:**

1. Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης να επικοινωνούν μαζί του μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που είναι καταχωρισμένα στο Ε.Μ.Επ.
2. Οι δημόσιοι φορείς να του επιδίδουν/κοινοποιούν διοικητικές πράξεις ή άλλα δημόσια έγγραφα που έχουν εκδοθεί χωρίς αίτησή του στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) που είναι καταχωρισμένη στο Ε.Μ.Επ.

ΣΧΗΜΑ 4.36: Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΕΠΙΛΕΓΕΙ ΠΩΣ ΘΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΟΥΝ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ

Στην περίπτωση που η δήλωση των στοιχείων επικοινωνίας γίνεται σε ΚΕΠ ο υπάλληλος του ΚΕΠ, πριν την οριστικοποίηση της δήλωσης, εκτυπώνει την αίτηση - υπεύθυνη δήλωση καταχώρισης/μεταβολής στοιχείων επικοινωνίας στο Ε.Μ.Επ. και την παραδίδει στο φυσικό πρόσωπο για οπτικό έλεγχο των ατομικών στοιχείων επικοινωνίας και ενυπόγραφη αποδοχή τους. Στη συνέχεια η αίτηση - υπεύθυνη δήλωση καταχώρισης/ μεταβολής στοιχείων επικοινωνίας στο Ε.Μ.Ε.Π. υπογράφεται από τον αρμόδιο υπάλληλο και παραδίδεται στο φυσικό πρόσωπο, αφού προηγουμένως ο υπάλληλος οριστικοποιήσει την καταχώριση/μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του φυσικού προσώπου στο Ε.Μ.Επ.

4.4.3.2 Μεταβολή στοιχείων

Σε περίπτωση που το φυσικό πρόσωπο αποκτήσει νέο αριθμό κινητού τηλεφώνου, και εξακολουθεί να έχει στην κατοχή του τον παλαιό αριθμό κινητού μπορεί να πραγματοποιηθεί «Μεταβολή αριθμού κινητού».

Στην περίπτωση αυτή δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τρίτο (πάροχο της κινητής τηλεφωνίας ή πιστωτικό ίδρυμα ή υπάλληλο ΚΕΠ) για την καταχώριση του νέου αριθμού. Η επιβεβαίωση γίνεται με αποστολή κωδικού μιας χρήσης (one-time-password) τόσο στον παλαιό αριθμό κινητού όσο και στον νέο αριθμό που θα δηλωθεί, για την επιβεβαίωση της κατοχής.

Κατά τη μεταβολή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης αποστέλλεται στο email που δηλώθηκε σύνδεσμος επαλήθευσης, ο οποίος παραμένει ενεργός και θα πρέπει να πατηθεί εντός 24 ωρών για να ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρισης της νέας ηλεκτρονικής διεύθυνσης στο Ε.Μ.Επ.

Τα λοιπά στοιχεία επικοινωνίας μπορούν ανά πάσα στιγμή να μεταβληθούν και η οριστικοποίηση να γίνει με την επαλήθευση του κωδικού μιας χρήσης που θα αποσταλεί στο πιστοποιημένο κινητό.

4.4.3.3 Διαγραφή στοιχείων

Σε περίπτωση που το φυσικό πρόσωπο αποκτήσει νέο αριθμό κινητού τηλεφώνου και δεν έχει στην κατοχή του τον παλαιό αριθμό κινητού τότε θα πρέπει να πραγματοποιηθεί διαγραφή αριθμού κινητού τηλεφώνου και να ακολουθηθεί η αρχική διαδικασία δήλωσης - επιβεβαίωσης αριθμού κινητού τηλεφώνου.

Τα λοιπά στοιχεία επικοινωνίας μπορούν ανά πάσα στιγμή να διαγραφούν και η οριστικοποίηση να γίνει με την επαλήθευση του κωδικού μιας χρήσης που θα αποσταλεί στο πιστοποιημένο κινητό.

Σε περίπτωση μεταβολής των στοιχείων επικοινωνίας, κάθε φυσικό πρόσωπο οφείλει να ενημερώνει το Ε.Μ.Επ. εντός τριάντα (30) ημερών από τη μεταβολή. Για την



ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας ακολουθείται, στον βαθμό που απαιτείται κάθε φορά, οι διαδικασίες που περιγράφονται παραπάνω. Όλες οι ενημερώσεις των δηλώσεων στοιχείων επικοινωνίας διατηρούνται στο Ε.Μ.Επ. ως ιστορικό μεταβολών, για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών.

Κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα διενεργείται σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και τις διατάξεις του ν. 4624/2019 (Α' 137). Η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανόμενων πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, της καταγραφής και παρακολούθησης των προσβάσεων, της διασφάλισης ιχνηλασιμότητας και της προστασίας των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

4.4.4 Διαλειτουργικότητες Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας

Το Εθνικό Μητρώο επικοινωνίας, για να λειτουργήσει, διασυνδέεται με άλλα συστήματα προκειμένου αρχικά να ανταλλάξει και στη συνέχεια να επεξεργαστεί στοιχεία και πληροφορίες. Συγκεκριμένα:

1. Ανακτά τα ακόλουθα στοιχεία από το Φορολογικό Μητρώο που διαχειρίζεται η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.):
 - ΑΦΜ
 - Αριθμό Ταυτότητας/Διαβατηρίου
 - Όνομα
 - Επώνυμο
 - Πατρώνυμο
 - Μητρώνυμο
2. Διαβιβάζει, κατόπιν αιτήσεως του φυσικού προσώπου, τα ακόλουθα στοιχεία του στον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας που υποδεικνύει το φυσικό

πρόσωπο, αποκλειστικά και μόνον για τον σκοπό της επαλήθευσης του προσωπικού του αριθμού κινητού τηλεφώνου:

- Αριθμό κινητού τηλεφώνου Ελλάδος του οποίου δηλώνει το φυσικό πρόσωπο ότι είναι κάτοχος
- ΑΦΜ
- Αριθμό ταυτότητας/διαβατηρίου
- Επώνυμο
- Όνομα
- Πατρώνυμο

Το πληροφοριακό σύστημα του παρόχου, μετά από έλεγχο του μητρώου πελατών του, επιστρέφει στο Ε.Μ.Επ. ένδειξη σχετικά με το εάν υπάρχει μία εκ των παρακάτω περιπτώσεων ταύτισης:

- αριθμός κινητού τηλεφώνου, ΑΦΜ, Επώνυμο, Όνομα, Πατρώνυμο (μόνο 3 πρώτα γράμματα) ή
- αριθμός κινητού τηλεφώνου, ΑΦΜ, Αριθμός Ταυτότητας/Διαβατηρίου ή
- αριθμός κινητού τηλεφώνου, Αριθμός Ταυτότητας/ Διαβατηρίου, Επώνυμο, Όνομα, Πατρώνυμο (μόνο 3 πρώτα γράμματα) ή
- αριθμός κινητού τηλεφώνου, ΑΦΜ, Επώνυμο, Όνομα ή - αριθμός κινητού τηλεφώνου, Αριθμός Ταυτότητας/ Διαβατηρίου, Επώνυμο, Όνομα.

Σε περίπτωση μη επιβεβαίωσης από τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, το Ε.Μ.Επ. ενημερώνει σχετικά το φυσικό πρόσωπο και το παραπέμπει στη διαδικασία επιβεβαίωσης του αριθμού κινητού τηλεφώνου από άλλο κανάλι (πιστωτικό ίδρυμα, του οποίου δηλώνει χρήστης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, υπάλληλο ΚΕΠ).

3. Διαβιβάζει, κατόπιν αιτήσεως του φυσικού προσώπου, μέσω διαλειτουργικότητας, στο πιστωτικό ίδρυμα ή στο ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ή στο ίδρυμα πληρωμών που υποδεικνύεται από το φυσικό πρόσωπο τα ακόλουθα στοιχεία του προς διασταύρωση με τα αντίστοιχα στοιχεία που

τηρεί το πιστωτικό ίδρυμα ή το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ή το ίδρυμα πληρωμών:

- Αριθμό κινητού τηλεφώνου, του οποίου δηλώνει κάτοχος και
- ΑΦΜ

Το πληροφοριακό σύστημα του πιστωτικού ιδρύματος ή του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος ή του ιδρύματος πληρωμής αντίστοιχα, μετά από έλεγχο του μητρώου πελατών του, επιστρέφει στο Ε.Μ.Επ. ένδειξη σχετικά με το εάν επιβεβαιώνονται τα ανωτέρω στοιχεία (ένδειξη «Ναι» ή «Όχι»).

Σε περίπτωση μη επιβεβαίωσης από το ίδρυμα, το Ε.Μ.Επ. ενημερώνει σχετικά το φυσικό πρόσωπο και το παραπέμπει σε Κ.Ε.Π., προκειμένου να προβεί σε δήλωση και επιβεβαίωση αριθμού κινητού τηλεφώνου του.

Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους παρόχους υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και τα πιστωτικά ιδρύματα ή ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος ή ιδρύματα πληρωμής, γίνεται αποκλειστικά για τον σκοπό της επαλήθευσης του αριθμού κινητού τηλεφώνου, πραγματοποιείται δε κατόπιν αίτησης του φυσικού προσώπου στο Ε.Μ.Επ. και σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και με τις διατάξεις του ν. 4624/2019 (Α' 137).

4.4.5 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

1. Είσοδος στην εφαρμογή: <https://notify.gov.gr>
2. Νομικό Πλαίσιο: <https://www.gsis.gr/sites/default/files/2021-03/13-3-2021%20%20%20%CE%A6%CE%95%CE%9A%20%CE%95%CE%9C%CE%95%CE%A0%20988-2021.pdf>
3. Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη:
https://www.gsis.gr/sites/default/files/emep/NNC_stepbystep_images.pdf
4. Εγχειρίδιο χρήσης για τον υπάλληλο ΚΕΠ Back-office – Εξωτερικές εφαρμογές - Καταχώριση στοιχείων Επικοινωνίας Φυσικών Προσώπων
5. Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/node/644/>





Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
ανάπτυξης

Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**
LIFE



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

5. Βιβλιογραφία Παραπομπές

1. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, <https://digitalstrategy.gov.gr/>
2. «Μελέτη για Ηλεκτρονικές Υπογραφές», Δημήτρης Ζαχαρόπουλος - Διονύσης Κοντογιώργης, Απρίλιος 2021

Θεσμικό – Κανονιστικό Πλαίσιο

1. Νόμος 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45/Α’).
2. Νόμος 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 102/Α’).
3. Νόμος 3230/2004 «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α’).
4. Νόμος 3242/2004 «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους ΟΤΑ» (ΦΕΚ 102/Α’).
5. Νόμος 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57/Α’).
6. Νόμος 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α’/133)
7. Π.Δ. 40/2020 «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (ΦΕΚ 85/Α’).
8. Υ.Α. αριθμ. 13586/2020 «Διάθεση διαδικτυακής υπηρεσίας «Στοιχεία Δελτίων Αστυνομικής Ταυτότητας» της Ελληνικής Αστυνομίας στο πληροφοριακό σύστημα «ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ) μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας», (ΦΕΚ Β’/ 2171).
9. Νόμος 4727/2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις. ΦΕΚ Α’ 184/23.9.2020



10. Υπ' αριθμ. 38428 ΕΞ 2021 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β 5231/11.11.2021), με θέμα «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών».
11. Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 32256 ΕΞ 2021, ΦΕΚ 4651/Β/8-10-2021 «Διαδικασία επικύρωσης της εκτύπωσης ηλεκτρονικών δημόσιων και ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων και νομική ισχύς»
12. Εγκύκλιος ««Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)», ΑΔΑ Ω7ΖΨ46ΜΤΛΠ-ΡΥΦ, 23.03.2020
13. Εγκύκλιος «“Ψηφιακή Βεβαίωση Εγγράφου” και “Ψηφιακή Βεβαίωση Ιδιωτικού Συμφωνητικού”», από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ΑΔΑ: 6Ν3546ΜΤΛΠ-Δ0Υ, 19.11.2021
14. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EL>
15. Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2015/1502 της Ε.Ε. της 8ης Σεπτεμβρίου 2015, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R1502&from=EL>
16. Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 245 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Εναρξη λειτουργίας της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (ΦΕΚ Β4/12.01.2022)
17. Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 243 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Κανονισμός Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (ΦΕΚ Β4/12.01.2022)
18. Νόμος 4704/2020: Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις - άρθρο 17 και 34 (ΦΕΚ Α' / 133/14-7-2020).
19. Η με αρ. 20530/21-7-2020 Απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Επικρατείας : Καθορισμός διαδικασίας



παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη (ΦΕΚ Β'/3030/21-7-2020).

20. Υπουργική Απόφαση «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» Ψ6ΣΕ46ΜΤΛΠ-0Θ5 (Α.Π.: ΥΨηΔ 29810 ΕΞ 2020 23/10/2020) ΦΕΚ Β' 4798/2020.
21. Η με αρ. 6810 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (ΦΕΚ 988/Β/12-03-2021) Εγκύκλιος αριθ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.15/οικ. 6178/21.3.2006, με θέμα «βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής και επικύρωση αντιγράφων εγγράφων από υπαλλήλους των ΚΕΠ».
22. Εγκύκλιος ΔΥΜΣ/Φ17/6/23.7.2020, αριθμ. πρωτ. 20871, με θέμα «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη».
23. Εγκύκλιος ΔΥΜΣ/Φ17/4/2685/1.2.2021, με θέμα «Καθορισμός διαδικασίας διαχείρισης ραντεβού για την εξυπηρέτηση των πολιτών στα ΚΕΠ μέσω της Πλατφόρμας Επισκέψεων».

Οδηγοί Σχεδίασης και Υλοποίησης Υπηρεσιών Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

1. Τρόπος Παρουσίασης Υπηρεσίας - Συνοπτικός οδηγός παρουσίασης μιας υπηρεσίας στην Πύλη gov.gr (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)
2. Οδηγός Συγγραφής Περιεχομένου - Αναλυτικός οδηγός συγγραφής περιεχομένου ώστε αυτό να είναι σαφές, περιεκτικό, χρήσιμο και φιλικό προς τον πολίτη (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)
3. Οδηγός Χρήσης Λογοτύπου - Ο οδηγός χρήσης του σήματος “govgr” είναι ένα εργαλείο που βοηθάει στην κατανόηση της οπτικής και επικοινωνιακής του ταυτότητας (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)
4. Οδηγός Σχεδίασης Υπηρεσιών - Ο οδηγός σχεδίασης υπηρεσιών έχει δημιουργηθεί ώστε να βοηθήσει τους Φορείς να δημιουργήσουν μια νέα



υπηρεσία συνεπή στα πρότυπα του GOV.GR. (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)

5. Bootstrap Theme Kit - Κώδικας για την γρήγορη ανάπτυξη μιας ιστοσελίδας για το gov.gr με τη χρήση του Bootstrap (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)

Εγχειρίδια Χρήσης

1. Ακριβοπούλου, Χ.Μ., και Ανθόπουλος, Χ., (2015). *Εισαγωγή στο Διοικητικό Δίκαιο*. ΣΕΑΒ. Διαθέσιμο σε: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2532> [Ημερομηνία πρόσβασης 20.12.2021].
2. Lewis, C.J., (1995). *Implementing total quality management in the public sector*. California State University. Accessed at: <https://scholarworks.lib.csusb.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=2106&context=etd-project> [Date: 21.12.2021].
3. *Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*. Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής. Διαθέσιμο σε: www.ombudsman.europa.eu [Ημερομηνία πρόσβασης 20.12.2021].
4. *Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*, Υπουργείο Εσωτερικών. Διαθέσιμο σε: <https://www.ypes.gr/scheseis-dimosion-ypallilon-kai-politon-odigos-orthis-dioikitikis-symperiforas/> [Ημερομηνία πρόσβασης 20.12.2021].
5. OECD, “Administrative simplification and reducing burdens”. Accessed at: <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/administrative-simplification.htm> [Ημερομηνία πρόσβασης 20.12.2021].
6. Φουρούλη, Α., (2019). *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και εξυπηρέτησης του πολίτη: η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ*. Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο σε: <http://pandemos.panteion.gr/index.php?op=record&lang=el&pid=iid:20241> [Ημερομηνία πρόσβασης 20.12.2021].
7. Χορμόβα, Γ., (2013). *Κριτική αποτίμηση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*. Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Αθηνών.



8. **Εγχειρίδιο χρήσης Θυρίδας** (Διαθέσιμο στο <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>)
9. Εγχειρίδιο χρήσης online πιστοποιητικών (Διαθέσιμο στο <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>)
10. Εγχειρίδιο χρήσης θυρίδας για τις αιτήσεις Λευκών Περιοχών (Διαθέσιμο στο <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>)
11. Εγχειρίδιο έκδοσης Ψηφιακού Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής στο περιβάλλον της αναβαθμισμένης ΑΠΕΔ (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
12. Εγχειρίδιο ανάκλησης Ψηφιακού Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής στο περιβάλλον της αναβαθμισμένης ΑΠΕΔ (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
13. Χρήση εργαλείου Adobe Acrobat Reader (DC ή XI) για την προσθήκη Ψηφιακής Υπογραφής σε Αρχεία PDF (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
14. Εγχειρίδιο Χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Ψηφιακού Πιστοποιητικού (Εντεταλμένα Γραφεία)
15. MyKEPlive: Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη:
<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/odigiesXrxisis.pdf>
16. MyKEPlive: Video παρουσίασης της υπηρεσίας:
<https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/video-kep.mp4>
17. MyKEPlive: Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/node/449/>
18. Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης: Εγχειρίδιο χρήσης για υπαλλήλους
19. Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης: Οδηγίες προς φορείς
20. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη:
https://www.gsis.gr/sites/default/files/emep/NNC_stepbystep_images.pdf
21. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: Εγχειρίδιο χρήσης για τον υπάλληλο ΚΕΠ Back-office – Εξωτερικές εφαρμογές - Καταχώριση στοιχείων Επικοινωνίας Φυσικών Προσώπων
22. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: Συχνές ερωτήσεις:
<https://www.gsis.gr/node/644/>

Ιστοσελίδες:

1. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - <https://www.gov.gr/>



Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
LOGMEP



2. Επαλήθευση εγγράφων Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης - <https://docs.gov.gr/validate/>
3. Θυρίδα Πολίτη - <https://my.gov.gr/>
4. Θυρίδες ΚΕΠ - <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>
5. Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών <https://howto.gov.gr/>
6. Μάθε το gov.gr - <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=7>
7. Μάθε την έκδοση πιστοποιητικών - <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=11>
8. Μάθε την Θυρίδα ΚΕΠ - <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=12>
9. Το gov.gr για την Δημόσια Διοίκηση: <https://foreis.services.gov.gr>
10. Ψηφιακή έγγραφα gov.gr - <https://docs.gov.gr/>
11. ΚΣΗΔΕ, Εκπαιδευτικά videos, <https://support.mindigital-shde.gr/videos/>
12. Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) <https://aped.gov.gr>
13. Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) – Αποθετήριο <https://pki.aped.gov.gr/repository/gr/>
14. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – Ηλεκτρονικές Υπογραφές: https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures.
15. Ευρωπαϊκή Λίστα Εγκεκριμένων Παρόχων Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης EU Trust Services Dashboard - <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home>
16. MyKEPLive: <https://myKEPLive.gov.gr>
17. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: <https://notify.gov.gr>
18. ΚΕΠ: <https://www.kep.gov.gr/>