

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 2 «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΙΔΙΑ ΜΕΣΑ,
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΔΔΑ» του Έργου «SUB4. Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του
ανθρώπινου δυναμικού του Δημόσιου Τομέα» με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5150174
της Δράσης 16972 ΤΑΑ**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:
ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Κωδικός εκπαιδευτικού υλικού:

Κωδικός Πιστοποίησης προγράμματος:

**ΥΠΟΕΡΓΟ: : ΥΠΟΕΡΓΟ 2 «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΙΔΙΑ ΜΕΣΑ,
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΛΑΔ» του Έργου «SUB4. Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του
ανθρώπινου δυναμικού του Δημόσιου Τομέα» με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5150174 της Δράσης 16972
ΤΑΑ**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέλη Ομάδας

Συντονιστής/στρια:
Δημήτριος Τσιμάρας

Συγγραφείς:
Διονύσιος Κοντογιώργης
Βασιλική Κουτσώνα
Βασίλειος Ματσούκας
Ανδρέας Δημητρίου

Αξιολογητές/τριες:

Πίνακας περιεχομένων

1.	Πρόλογος	6
2.	Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τον Ψηφιακό μετασχηματισμό 8	
2.1	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	8
2.1.1	Ορισμοί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	8
2.1.2	Οφέλη και Προϋποθέσεις Ψηφιακής Διακυβέρνησης	10
2.1.3	Μορφές και Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	12
2.1.4	Ανάλυση SWOT για την εφαρμογή της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	15
2.1.5	Ψηφιακός Μετασχηματισμός.....	18
2.2	Μέτρηση και Αποτίμηση	19
2.2.1	Μέτρηση και Αποτίμηση (Δείκτες DESI και e-Government benchmark)	20
2.2.2	Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – Digital Economy & Society Index	24
2.2.3	Δείκτης E-Government Development Index (EGDI).....	29
2.3	Υποδομές Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	33
2.3.1	Δίκτυο Δημοσίου Τομέα.....	33
2.3.2	ΣΥΖΕΥΞΙΣ I & II	34
2.3.3	Κυβερνητικό Νέφος.....	36
2.3.4	Υλοποιημένα οριζόντια πληροφοριακά συστήματα	38
3.	Στρατηγικές για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στη Ευρώπη43	
3.1	Η Ψηφιακή Δεκαετία της Ευρώπης.....	44
3.1.1.	Ψηφιακοί Στόχοι για το 2023.....	44
3.1.2	Πρόγραμμα Πολιτικής: Μέτρηση της Προόδου	46
3.1.3	Πολυκρατικά Έργα	48
3.1.4	Ψηφιακά Δικαιώματα και Αρχές.....	51
3.2	Κανονισμοί και Οδηγίες στην Ευρώπη.....	52
3.2.1	Πράξεις για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και τις Ψηφιακές Αγορές.....	52
3.2.2	Ενιαίο πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας (EU Wallet).....	57
3.2.3	Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα	59
3.2.4	Η Ευρωπαϊκή Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - Single Digital Gateway.....	61
3.3	Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην Ελλάδα / Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 63	
3.3.1	Όραμα και Στόχοι	63
3.3.2	Κατευθυντήριες Αρχές.....	67
3.3.3	Στρατηγικοί Άξονες Παρέμβασης.....	70
3.3.4	Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού	73
3.3.5	Αποτίμηση Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού	75
4.	Βασικές συνιστώσες της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	77
4.1	Διαλειτουργικότητα	77

4.1.1	Διαλειτουργικότητα: Ορισμοί και βασικές έννοιες.....	77
4.1.2	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	79
4.1.3	Εφαρμογές διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα.....	92
4.2	Ασφάλεια και Αυθεντικοποίηση	101
4.2.1	Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών	101
4.2.2	Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2020 – 2025	105
4.2.3	Μηχανισμοί Πιστοποίησης Ταυτότητας	109
4.3	Θεσμικό Πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών - Ν. 4727/2020	116
4.3.1	Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης	118
4.3.2	Προσωπικός αριθμός	119
4.3.3	Υπηρεσίες “Data Sharing”	120
4.3.4	Ηλεκτρονικές Υπογραφές	122
4.3.5	Ηλεκτρονικά Έγγραφα / Ηλεκτρονική Διακίνηση	124
5.	Σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών	128
5.1	Πολιτική Ανασχεδιασμού και Απλούστευσης Διαδικασιών	128
5.1.1	Εισαγωγή στις Διαδικασίες	128
5.1.2	Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών	132
5.1.3	Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – MITOS.....	134
5.1.4	Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ).....	137
5.1.5	Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας	138
5.2	Πολιτοκεντρικός σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών (Service Design)	142
5.2.1	Συνεργατικός Σχεδιασμός Υπηρεσιών.....	142
5.2.2	Ευχρηστία	145
5.2.3	10 ευριστικές αρχές ευχρηστίας του Nielsen	147
5.3	Ευέλικτη ανάπτυξη λογισμικού	148
5.3.1	Καλή εμπειρία χρήστη (Good UX)	151
5.1	Μελέτες περίπτωσης ανάλυσης και ψηφιοποίησης διαδικασιών	153
5.1.1	Ψηφιακή Δήλωση Γέννησης	153
5.1.2	Ηλεκτρονική Επιστημείωση με την Σφραγίδα της Χάγης (eAPOSTILLE)	155
5.1.3	Νέο σύστημα επίσημης μετάφρασης από το Υπουργείο Εξωτερικών	160
5.1.4	Δήλωση ονοματοδοσίας και δήλωση βάπτισης	161
6	Το οικοσύστημα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.....	164
6.1	Η Ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr.....	164
6.1.1	Παρουσίαση ψηφιακών υπηρεσιών στον πολίτη / Τρόποι αναζήτησης	165
6.1.2	Πώς περιγράφουμε μια υπηρεσία στο gov.gr	170
6.1.3	Υποχρεώσεις Φορέων για την ομοιογενή ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών	173
6.2	Δομικά στοιχεία	174
6.2.1	Αυθεντικοποίηση πολιτών	176
6.2.2	Διαλειτουργικότητα	178
6.2.3	Θυρίδα πολίτη & Θυρίδα φορέα.....	179
6.2.4	Ψηφιακή Έγγραφα gov.gr.....	181
6.2.5	Ενιαία Ψηφιακή Υποστήριξη support.gov.gr.....	181
6.2.6	Άλλα δομικά στοιχεία	182
6.3	Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών	185
6.3.1	Gov.gr Wallet.....	185
6.3.2	EU Wallet	193
6.3.3	Kids Wallet	197
6.3.4	myDESKLive - Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης.....	198
6.3.5	myKEPLive Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Το φυσικό κανάλι εξυπηρέτησης.....	200
7	Βιβλιογραφία – Αναφορές.....	202

1. Πρόλογος

Σκοπός του μαθήματος είναι η παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων μέσα από τις εισηγήσεις και εργαστηριακές ασκήσεις για μια ολοκληρωμένη προσέγγιση θεμάτων που άπτονται τόσο θεμελιωδών εννοιών, όσο και δημόσιων πολιτικών, στρατηγικών και εργαλείων της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Οι σπουδαστές/στριες με την ολοκλήρωση του μαθήματος θα έχουν αποκτήσει γνώσεις και δεξιότητες που αφορούν σύγχρονες εφαρμογές και περιβάλλοντα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Θα αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη εικόνα όλων των πτυχών του ψηφιακού μετασχηματισμού, και θα μπορούν να λειτουργούν ως «αναλυτές ψηφιακής πολιτικής» γνωρίζοντας να αναλύσουν, ανασχεδιάσουν και ψηφιοποιήσουν μια διαδικασία της δημόσιας διοίκησης.

Το περιεχόμενο του μαθήματος καλύπτει τις βασικές τεχνολογίες Ψηφιακής Διακυβέρνησης, καθώς και την εφαρμογή τους στην δημόσια διοίκηση. Εξετάζονται κρίσιμα και σημαντικά θέματα τόσο σε εθνικό, όσο και ευρωπαϊκό αλλά και διεθνές επίπεδο. Η παρουσίαση των σχετικών αντικειμένων αφορά τόσο στις παρούσες ανάγκες της Δημόσιας Διοίκησης όσο και τις μελλοντικές προοπτικές και προκλήσεις στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση. Όλα τα ανωτέρω εξετάζονται θεωρητικά μέσω διαλέξεων αλλά και πρακτικά μέσω μελετών περίπτωσης και πρακτικών εργασιών.

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό διαρθρώνεται σε πέντε (5) βασικά διδακτικά κεφάλαια ακολουθώντας το σχεδιασμό και τη δομή του φακέλου σχεδιασμού του προγράμματος:

1) Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό

Το κεφάλαιο αποτελεί εισαγωγή. Περιλαμβάνει βασικές έννοιες για την ψηφιακή διακυβέρνηση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό καθώς και ανάλυση του περιβάλλοντος στην Ελληνική δημόσια διοίκηση. Παρουσιάζονται επίσης οι δείκτες για την μέτρηση και την αποτίμηση των ψηφιακών δράσεων.

2) Στρατηγικές για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στη Ευρώπη

Στο κεφάλαιο παρουσιάζονται Ευρωπαϊκές Στρατηγικές, Κανονισμοί και οδηγίες που σχετίζονται με την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, καθώς και οι αντίστοιχες Ελληνική Στρατηγική και δράσεις.

3) Βασικές συνιστώσες της Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Στο κεφάλαιο αναλύεται η Διαλειτουργικότητα στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή

Ένωση. Επίσης, παρουσιάζεται οι βασικές αρχές και ο ρόλος της ασφάλειας στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού. Τέλος, παρουσιάζονται οι διατάξεις που διέπουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό δημοσίων υπηρεσιών. Αναλύονται οι ηλεκτρονικές υπογραφές, τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα και τα χαρακτηριστικά εγκυρότητας τους.

4) Σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών

Στο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών και το πλαίσιο με το οποίο μια διοικητική έγχαρτη διαδικασία ανασχεδιάζεται και ψηφιοποιείται. Παρουσιάζεται επίσης η μεθοδολογία του service design καθώς και παραδείγματα ανασχεδιασμού και ψηφιοποίησης.

5) Το οικοσύστημα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Στο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι υποδομές που λειτουργούν ως δομικά στοιχεία για την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς και τα οριζόντια και τομεακά έργα που έχουν υλοποιηθεί. Έμφαση δίνεται στο οικοσύστημα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, η οποία αποτελεί το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης, αποτελεί μοναδικό σημείο επαφής με τους πολίτες και επιχειρήσεις και προσφέρει δομικά στοιχεία στους φορείς της ΔΔ. Αναλύεται πως το gov.gr, στην ολοκληρωμένη του μορφή το gov.gr θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει όλες 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.

Μαθησιακοί Στόχοι και Αποτελέσματα

Στόχος του μαθήματος είναι οι εκπαιδευόμενοι οι επιμορφούμενοι να είναι σε θέση να:

- Κατανοούν δημόσιες πολιτικές, προγράμματα και δράσεις ψηφιακού μετασχηματισμού
- Αναλύουν, συνθέτουν, τεκμηριώνουν και εκπονούν ολοκληρωμένες προτάσεις για ψηφιακή διακυβέρνηση
- Παρακολουθούν και αξιολογούν την εφαρμογή μιας δημόσιας ψηφιακής πολιτικής

2. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τον Ψηφιακό μετασχηματισμό

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ψηφιακός Μετασχηματισμός

2.1.1 Ορισμοί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έχουν προταθεί πολλοί ορισμοί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από διεθνείς οργανισμούς, κυβερνήσεις και ακαδημαϊκούς. Κάποιοι από αυτούς είναι γενικοί, ενώ κάποιοι άλλοι, συνήθως από ακαδημαϊκούς, είναι πολύ πιο συγκεκριμένοι σε κάποιον συγκεκριμένο τεχνολογικό ή οργανωσιακό χώρο, ώστε να συνάδουν με τους ερευνητικούς τους στόχους. Για παράδειγμα, κάποιοι ορισμοί εστιάζουν στις τεχνολογικές δυνατότητες που δίνει το διαδίκτυο για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών αγνοώντας τα οργανωσιακά ή και θεσμικά και νομικά ζητήματα που εγείρει η εισαγωγή των τεχνολογιών. Άλλοι ορισμοί μιλούν γενικά για «καλύτερη κυβέρνηση».

Από τα πρώτα χρόνια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είχε διαπιστωθεί ότι οι σχετικοί ορισμοί έχουν σημαντικές ομοιότητες και κατά βάση περιέχουν τρεις στόχους (Gronlund & Horan, 2005):

- περισσότερο αποδοτική κυβέρνηση,
- καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες,
- βελτιωμένες δημοκρατικές διαδικασίες.

Στις ΗΠΑ σε έναν νόμο του 2002, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως:

*«Η χρήση από την κυβέρνηση διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων τεχνολογιών πληροφοριών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που υλοποιούν αυτές τις τεχνολογίες, ώστε
(α) να βελτιώσουν την πρόσβαση και την παράδοση κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στο κοινό και σε άλλους δημόσιους φορείς ή
(β) να φέρουν βελτιώσεις στις κυβερνητικές λειτουργίες, οι οποίες μπορούν να περιλαμβάνουν αύξηση της αποδοτικότητας, αποτελεσματικότητας, ποιότητας υπηρεσιών ή μετασχηματισμού.»*

Η Παγκόσμια Τράπεζα το 2004 προσδιόριζε περιγραφικά τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εξής:

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση, από τους δημόσιους φορείς, τεχνολογιών πληροφοριών που έχουν την ικανότητα να μετασχηματίζουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους άλλους αρμούς της κυβέρνησης. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να εξυπηρετήσουν μια σειρά από διαφορετικούς στόχους: καλύτερη παράδοση κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες, βελτιωμένη αλληλεπίδραση με τις

επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενδυνάμωση των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες, και πιο αποδοτική κυβερνητική διαχείριση. Τα αποτελέσματα μπορεί να είναι λιγότερη διαφθορά, αυξημένη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση εισοδήματος, και/ή μείωση κόστους.»

Ο ΟΟΣΑ ανέφερε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι (OECD, 2003):

«Η χρήση ΤΠΕ, και κυρίως του διαδικτύου, ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης».

Τα Ηνωμένα Έθνη, όρισαν την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως (UN e-Government Knowledge Base):

«Η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις».

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει την *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* ως εξής (European Commission, COM (2003), 567, 26/9/2003):

«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών και την ενίσχυση της στήριξης στις δημόσιες πολιτικές (Eurorean Commision. COM (2003), 567, 26/9/2003). Δίνει έμφαση:

- *στην εφαρμογή των τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (Εφαρμογές Διαδικτύου, Πληροφοριακά Συστήματα, Τηλεπικοινωνιακές Υποδομές κλπ)*
- *στις οργανωτικές αλλαγές (οργάνωση και λειτουργία μέσω διαδικασιών)*
- *στις νέες δεξιότητες του προσωπικού (δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας μέσα από την εκπαίδευση και την κατάρτιση, τόσο των δημοσίων υπαλλήλων όσο και των πολιτών)».*

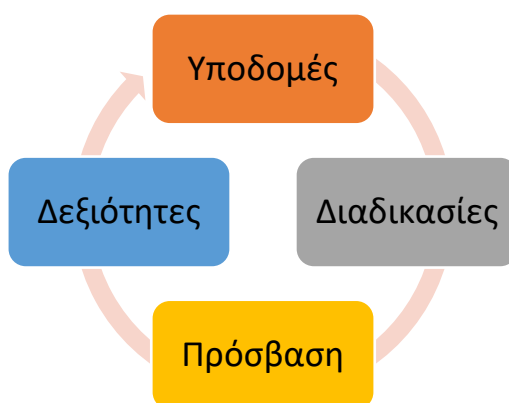
Ο πρώτος στόχος (βελτίωση υπηρεσιών) είναι εκείνο το κομμάτι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αναφέρεται ως παροχή δημόσιων υπηρεσιών ή ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, ενώ οι άλλοι δύο στόχοι (βελτίωση δημοκρατικών διαδικασιών και ενδυνάμωση στήριξης δημοσίων πολιτικών) αποτελούν το αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής.

Το μόνο σημείο που έχει αλλάξει από τότε που έχει προταθεί αυτός ο ορισμός είναι η έμφαση στο άνοιγμα των κυβερνητικών δεδομένων ως επιπλέον σημαντική πολιτική προτεραιότητα εντός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2.1.2 Οφέλη και Προϋποθέσεις Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Βασικές προϋποθέσεις για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

- Οι υπηρεσίες να έχουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή
- Να έχουν ορισθεί διαδικασίες με κατάλληλη δομή ώστε να αξιοποιούν τις υποδομές ΤΠΕ
- Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να έχουν επαρκή πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και κοινωνικά μέσα
- Τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και οι πολίτες τις απαιτούμενες δεξιότητες πληροφορικής



Βασικές προϋποθέσεις για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι βασικές αρχές και τα οφέλη της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, περιλαμβάνουν την:

- **Ανάπτυξη εφαρμογών με βάση τις ανάγκες του πολίτη**
 - ο Ανάπτυξη υπηρεσιών βασισμένες στα γεγονότα ζωής των πολιτών - Γέννηση, Εκπαίδευση, Στρατός, Εργασία, Οικογένεια, Γάμος, Σύνταξη κλπ
 - ο Υπηρεσίες που είναι χρήσιμες για τους πολίτες
- **Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών, καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη**
 - ο Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης
 - ο Μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις
 - ο Αύξηση της ασφάλειας και της ακεραιότητας των δεδομένων
 - ο Υπηρεσίες που παρέχονται σε βάση “24x7”
 - ο Υπηρεσίες που δεν κάνουν διακρίσεις σε χρώμα, φύλλο, ηλικία
- **Μείωση των φαινομένων διαφθοράς**
 - ο Βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης
 - ο Εξοικονόμηση οικονομικών πόρων και παραγωγικών ωρών
 - ο Ενίσχυση επαγγελματικής ηθικής και λογοδοσίας

- Αποκατάσταση σχέσης εμπιστοσύνης πολίτη με δημόσια διοίκηση
- Δημόσια δεδομένα ανοιχτά και διαθέσιμα σε όλους τους πολίτες
- **Μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων**
 - Απλούστευση των διαδικασιών
 - Μείωση διοικητικών βαρών για πολίτες και επιχειρήσεις
 - Περιορισμός της γραφειοκρατίας με την αξιοποίηση υπηρεσιών ΤΠΕ
 - Έκδοση ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων
- **Αύξηση της παραγωγικότητας Δημόσιας Διοίκησης**
 - Μείωση κόστους της παροχής υπηρεσιών
 - Μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό (τηλεφωνικά κέντρα υποδοχής, γκισέ)
 - Καλύτερος συντονισμός ανάμεσα σε Φορείς – κοινά πρότυπα
 - Επιπλέον οφέλη από την αναδιοργάνωση διαδικασιών, που σταδιακά αξιοποιούν καλύτερα τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών
 - Δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας (π.χ. τηλε-εργασία, forums, διαβουλεύσεις, τηλε-εκπαίδευση)
- **Προσβασιμότητα από άτομα με ειδικές ανάγκες**
 - Σχεδιασμός και υλοποίηση των υπηρεσιών ώστε να είναι προσβάσιμες από όλους
- **Πολυγλωσσικό Περιεχόμενο και πρόσβαση από πολλαπλά κανάλια**
 - Παροχή υπηρεσιών σε άλλες γλώσσες πλην της Ελληνικής, ειδικά για υπηρεσίες που απευθύνονται σε ειδικό κοινό π.χ. μετανάστες
 - Πρόσβαση από σταθερό και κινητό τηλέφωνο, tablet κλπ.
- **Ασφάλεια, Ασφαλείς συναλλαγές**
 - Ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων
 - Ασφαλή πρόσβαση σε ανοιχτά πληροφοριακά συστήματα
 - Ακεραιότητα δεδομένων και συναλλαγής
 - Αίσθημα ασφάλειας δικαίου για την τήρηση προσωπικών δεδομένων
 - Ψηφιακά πιστοποιητικά για την υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων και αυθεντικοποίηση
- **Διαλειτουργικότητα**
 - Αξιοποίηση δεδομένων / πληροφοριών που βρίσκονται σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 - Σύνδεση και επικοινωνία σε τεχνικό επίπεδο μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων άλλων και οργανισμών
 - Συνεργασία σε οργανωτικό επίπεδο

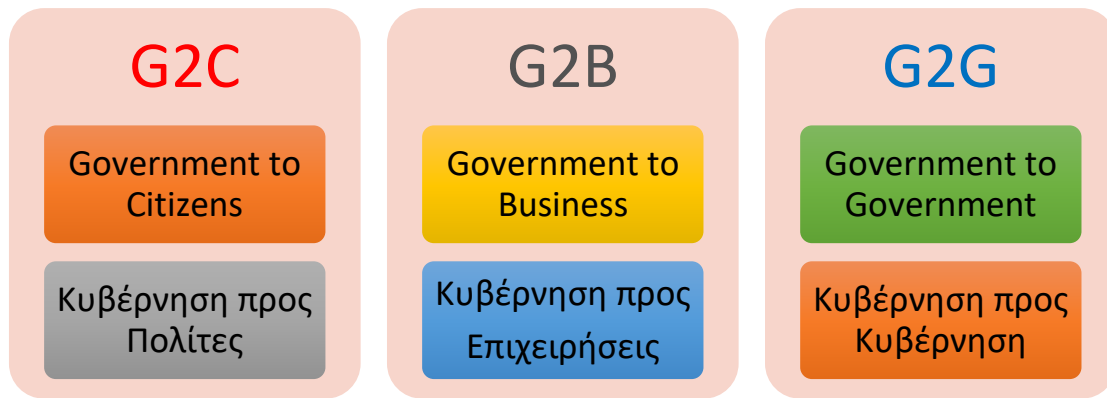
Σχεδόν σε όλες τις χώρες του κόσμου, η προσπάθεια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης συνοδεύτηκε και από αστοχίες. Στη χώρα μας οι αστοχίες αυτές προστέθηκαν στις αγκυλώσεις μιας δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιουργώντας σωρευτικά χρόνιες παθολογίες και υστερήσεις:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλ. Διακυβέρνηση.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή

2.1.3 Μορφές και Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απευθύνεται και εξυπηρετεί με ανάλογες υπηρεσίες:



Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έχουμε λοιπόν τις έξιεις τρεις κατηγορίες :

- G2G (Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση): Η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών ή τμημάτων, δηλαδή μέσα στα όρια της κυβέρνησης καλείται αλληλεπίδραση G2G.
- G2C (Κυβέρνηση προς πολίτη): Όπως υποδηλώνει το όνομα, είναι η αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών της χώρας. Περιλαμβάνει τη δημιουργία διεπαφής, ώστε το κοινό να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες, όποτε και όπου θέλει. Μπορούν επίσης να δώσουν τα σχόλιά τους σχετικά με τις πολιτικές και τους κανόνες.
- G2B (Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις): Η διάδοση πληροφοριών μεταξύ κυβέρνησης και επιχείρησης, είναι η αλληλεπίδραση του G2B. Επικεντρώνεται στη μείωση της διαφθοράς, στην καθιέρωση διαφάνειας και λογοδοσίας στο επιχειρηματικό περιβάλλον.

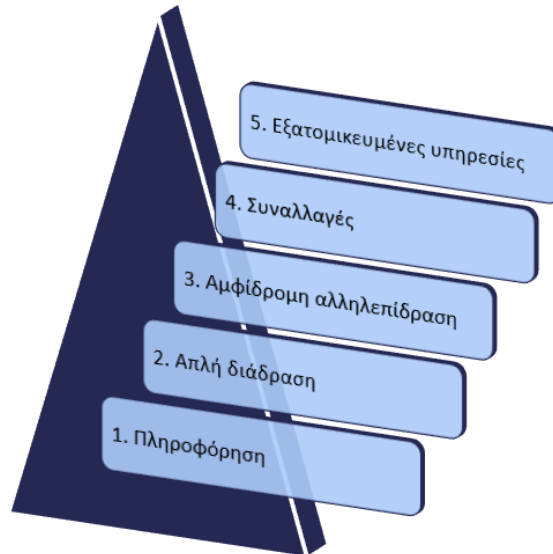
Κινητή διακυβέρνηση (mGovernment)

Η Κινητή Διακυβέρνηση / Mobile Government (M-Government) αποτελεί μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αφορά την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με την χρήση φορητών συσκευών, όπως κινητά τηλέφωνα. Η χρήση των κινητών τεχνολογιών αποσκοπεί στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών και τη βελτίωση της επικοινωνίας με πολίτες και επιχειρήσεις. Η χρήση της Κινητής Διακυβέρνησης συνεπάγεται την ανάπτυξη των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης σε κινητές συσκευές.

Το κυριότερο πλεονέκτημα των εφαρμογών της κινητής διακυβέρνησης είναι ότι απευθύνεται σε πολύ μεγαλύτερο αριθμό πολιτών, συγκριτικά με τις εφαρμογές που απαιτούν τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και σταθερού δικτύου σύνδεσης

Επίπεδα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ειδικά για τη μέτρηση της ωριμότητας του βαθμού ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών εφάρμοξε επί σειρά ετών ένα μοντέλο ωριμότητας τεσσάρων επιπέδων (European Commission, 2007). Στο μοντέλο αυτό προστέθηκε αργότερα ένα πέμπτο επίπεδο.



Επίπεδα ολοκλήρωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες **1ου επιπέδου** παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Όπως:

- ✓ Ποιοι φορείς εμπλέκονται
- ✓ Ποια είναι τα απαιτούμενα δικαιολογητικά
- ✓ Ποια είναι η διαδικασία που πρέπει να ακολουθεί
- ✓ Ποιες προϋποθέσεις και περιορισμοί υπάρχουν κλπ

Οι υπηρεσίες **2ου επιπέδου**, εκτός της πληροφόρησης, παρέχουν τα απαραίτητα έντυπα (αιτήσεις, νομοθεσία, πίνακες κλπ) τα οποία οι χρήστες μπορούν να εκτυπώσουν, να συμπληρώσουν και να τα χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με τη δημόσια υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες **3ου επιπέδου**, εκτός δυνατοτήτων των δύο προηγούμενων επιπέδων, παρέχουν δυνατότητα συμπλήρωσης μέσω ειδικής φόρμας και ηλεκτρονικής αποστολής δεδομένων, αιτήσεων κλπ.

Προϋποθέτουν δυνατότητα αναγνώρισης και ταυτοποίησης των πολιτών.

Εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και τη προστασία των δεδομένων που αποστέλλει ο πολίτης.

Οι υπηρεσίες **4ου επιπέδου**, εκτός όλων των άλλων εξασφαλίζουν ολοκληρωμένη συναλλαγή (ακόμα και με οικονομικά στοιχεία) όπως για παράδειγμα η πληρωμή ΦΠΑ, η άμεση λήψη ενός πιστοποιητικού γέννησης κλπ. Οι υπηρεσίες 4ου επιπέδου αντικαθιστούν πλήρως τις υπηρεσίες που παρέχονται με τον παραδοσιακό τρόπο.

Οι υπηρεσίες **5ου επιπέδου**, εκτός όλων των άλλων εξασφαλίζουν επιπλέον εξειδίκευση της υπηρεσίας αναλόγως με τον κάθε πολίτη. Παραδείγματα: Έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη να προβεί σε κάποια ενέργεια, προσυμπλήρωση των δεδομένων του (π.χ. προσυμπληρωμένη φορολογική δήλωση), αυτόματη παροχή υπηρεσιών χωρίς να τις ζητήσει ο πολίτης

2.1.4 Ανάλυση SWOT για την εφαρμογή της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα μπορεί να αποτελέσει μοχλό για την αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης και κινητήρια δύναμη για οικονομική ανάπτυξη. Βάση για μια τέτοια εξέλιξη αποτελούν τα δυνατά σημεία της ανάλυσης SWOT και κυρίως ο Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ).

Δυστυχώς, παραμένουν σημαντικές αδυναμίες, με κύριες το κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση (αποτελεί ακόμη στοίχημα η κάλυψή του μέσω της ΒΨΜ). Παράλληλα, από το εξωτερικό περιβάλλον αναδύονται αξιόλογες ευκαιρίες, αφού τα μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας έδρασαν καταλυτικά για την επίσπευση και προώθηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr και για τις δράσεις που ακολούθησαν.

Τα δυνατά και αδύνατα σημεία, οι ευκαιρίες και απειλές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συγκεντρώνονται παρακάτω:

I. Δυνατά σημεία

- Υλοποιημένα έργα πληροφορικής σε αρκετούς τομείς του Δημοσίου
- Άτομα που αναλαμβάνουν τολμηρές πρωτοβουλίες — «heroes/φορείς αλλαγής»
- Νομοθετικό πλαίσιο διαφάνειας και ανοιχτότητας
- Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
- Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας

- Συγκέντρωση στρατηγικών αρμοδιοτήτων, επιχειρησιακού συντονισμού και δυνατότητας τεχνικής δράσης στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.Ψ.Δ.)
- Ενδυνάμωση τεχνοκρατικής προσέγγισης με τρόπο που δημιουργεί κουλτούρα (εντός της δημόσιας διοίκησης και στους πολίτες) που αναγνωρίζει τη σημασία εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων
- Νέες κομβικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες υψηλής ζήτησης και ωφέλειας, όπως λ.χ. η ψηφιακή υπεύθυνη δήλωση, έχουν σχεδιαστεί με πολιτο-κεντρική λογική
- Σταδιακή ανάπτυξη υπηρεσιών και συστημάτων με έμφαση σε άμεσα αποτελέσματα (quick-wins) και ευέλικτες μεθοδολογίες ανάπτυξης (agile)
- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

II. Αδυναμίες

- Σύνθετο, ασταθές και ελλιπώς κωδικοποιημένο νομικό πλαίσιο
- Πολλαπλά δικαιολογητικά και οι ανάλογα πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες
- Προβλήματα στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Έλλειψη συνέχειας στη δημόσια διοίκηση
- Κακό επίπεδο συνεργασίας εμπλεκόμενων υπηρεσιών
- Κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την (από κάτω προς τα άνω) υλοποίηση
- Απουσία αρχιτεκτονικής λογισμικού σε υψηλό επίπεδο
- Απουσία ή μη εφαρμογή κοινών αρχών σχεδιασμού πληροφοριακών συστημάτων
- Απουσία ανασχεδιασμού διεργασιών κατά τον σχεδιασμό έργων πληροφορικής
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί στο παρελθόν υπό την εσωστρεφή οπτική των δημόσιων υπηρεσιών, αντί για εκείνη της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων
- Έλλειψη αισθήματος και ευθύνης ιδιοκτησίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη
- Αίσθηση αποκλειστικής ιδιοκτησίας των δεδομένων και δυσκολίες στη συνεργασία για την αξιοποίησή τους
- Δέσμευση σε μικρή μερίδα –συχνά προβληματικών– προμηθευτών μέσω προϋποθέσεων και προδιαγραφών (π.χ. μέγεθος σχεδιαζόμενου έργου)

- Ασυνέχεια στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων και μη αξιοποίηση πόρων και δομών
- Κατακερματισμός εφαρμογών σε συνδυασμό με τη φύλαξη και επεξεργασία δεδομένων σε απομονωμένα σιλό
- Κατακερματισμός κυρίως mobile εφαρμογών, λόγω έλλειψης κεντρικών κατευθύνσεων, ειδικά για κινητά και tablet

III. Ευκαιρίες

- Επιστημονικό προσωπικό χώρας στο χώρο της πληροφορικής, ειδικά αυτό που μετανάστευσε τα περασμένα χρόνια και έχει αποκτήσει εμπειρίες και βιώματα σχετικά με υιοθέτηση και χρήση σύγχρονων τεχνολογιών
- Συγχρηματοδότηση από την ΕΕ και πόρους που σχετίζονται με το Σχέδιο Ελλάδα 2.0
- Τεχνογνωσία από άλλες χώρες της ΕΕ
- Αξιοκρατική διαχείριση ή/και πρόσληψη στελεχών της δημόσιας διοίκησης και υψηλού επιπέδου εκπαίδευσή τους
- Διείσδυση έξυπνων κινητών συσκευών σε μεγάλο τμήμα του πληθυσμού
- Ανάγκη της χώρας για εκτεταμένες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις
- Αναδυόμενες δυναμικές ελληνικές εταιρείες υψηλής τεχνολογίας με εξωστρεφή προσανατολισμό
- Νεφοκεντρικές τεχνολογίες (infrastructure as a service — IaaS) και υπηρεσίες συνάθροισης της ζήτησης και παροχής λογισμικού ως υπηρεσίας (software as a service — SaaS)
- Ευρυζωνικές επικοινωνίες υψηλής ταχύτητας και χρήση δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας
- Ανάπτυξη δικτύου 5G
- Καλύτερος επιτελικός συντονισμός αξιοποιώντας το ρόλο του Υ.Ψη.Δ
- Αρθρωτή (modular) ανάπτυξη συστημάτων,2 οριζόντια δομικά στοιχεία και δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης (π.χ. gov.gr, αυθεντικοποίηση, θυρίδα πολίτη, μητρώο επικοινωνίας)
- Στόχευση για μοναδικό σημείο επαφής και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων ψηφιακά (gov.gr) και φυσικά (ΚΕΠ)

- Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών για αυξημένη διαφάνεια και εξυπηρέτηση, με μέριμνα για δικλείδα ασφαλείας διασφάλισης χρήσης
- Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού λόγω πανδημίας
- Αντίληψη πλεονεκτημάτων ψηφιακής διακυβέρνησης από Πολιτεία και πολίτες και απόκτηση μεγαλύτερης εμπιστοσύνη προς το κράτος
- Ανάδειξη σημασίας ατομικής ευθύνης λόγω COVID-19, η οποία δημιουργεί ευκαιρίες και για την ανάδειξη της σημασίας του επαγγελματισμού (και) εντός της δημόσιας διοίκησης

IV. Απειλές

- Παρεκκλίσεις από κανόνες και προδιαγραφές και ασάφειες σε αρμοδιότητες και τομείς ευθύνης ακόμη και εντός φορέων
- Έλλειψη ευελιξίας και ανατροφοδότησης στην υλοποίηση του έργου της απλούστευσης των διαδικασιών
- Αναποτελεσματικοί κανόνες εμπλοκής και συμμετοχής των φορέων πρότασης και των φορέων υλοποίησης έργων
- Χρονοβόρες και ανελαστικές διαδικασίες προμηθειών
- Αναποτελεσματικοί προμηθευτές πληροφορικής του Δημοσίου
- Γρήγορη απαξίωση τεχνολογικών υποδομών
- Οι υψηλές απαιτήσεις ποιότητας που δημιουργεί η ψηφιοποίηση και η εξοικείωση των πολιτών με ιδιωτικά παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες
- Οικονομική κατάσταση της χώρας και ενδεχόμενη έλλειψη εθνικών πόρων για την υλοποίηση κομβικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (σσ. δύναται να αντιμετωπιστεί σε σημαντικό βαθμό λόγω του Ταμείου Ανάκαμψης)
- Κίνδυνοι ασφάλειας δεδομένων και διαθεσιμότητας υποδομών και υπηρεσιών
- Προβληματική εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων

2.1.5 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Από τη δεκαετία του 1970, οπότε και ξεκίνησαν μεγάλες τεχνολογικές εξελίξεις, παρατηρείται μία ολοένα και αυξανόμενη ταχύτητα ανάπτυξης νέων τεχνολογικών επιτευγμάτων. Ωστόσο από το 2020 εκτιμάται ότι εισερχόμαστε σε μία νέα εποχή εκθετικής εξέλιξης ή οποία δεν θα θυμίζει σε τίποτα την ανάπτυξη των τελευταίων

δεκαετιών.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation) περιλαμβάνει τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών ώστε μια διαδικασία να αναμορφωθεί και να καταστεί αποτελεσματικότερη / αποδοτικότερη. Χρησιμοποιεί την τεχνολογία όχι μόνο για να αναπαραχθεί μια υπάρχουσα υπηρεσία σε ψηφιακή μορφή, αλλά για να μετατραπεί σε κάτι καλύτερο. Σχετίζεται με την τεχνολογία, την αλλαγή των επιχειρηματικών διαδικασιών και την αλλαγή της κουλτούρας του οργανισμού.

Δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως θέμα πρωτίστως ψηφιακών τεχνολογιών, μέσων και εργαλείων αλλά εξ ίσου και ως έργο διαχείρισης αλλαγής (change management). Απαιτεί νέες δεξιότητες και παράλληλα ανοίγει νέα επαγγέλματα. Επιτρέπει στους οργανισμούς βασιζόμενοι στα δεδομένα (data-driven), να γίνουν ευέλικτοι, αποδοτικότεροι και να αξιοποιούν τις επιχειρηματικές ευκαιρίες όπως η αλλαγή του τρόπου εργασίας των υπαλλήλων, η κριτική λειτουργία σκέψης, η αλλαγή καθημερινών διαδικασιών και η αλλαγή στρατηγικών.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός πρέπει να διέπεται από τις αρχές:

- Της νομιμότητας και ιδίως την τήρηση των διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- Της διαφάνειας
- Της ισότητας και ιδίως της προσβασιμότητας
- Της χρηστής διοίκησης και ιδίως της αποδοτικότητας
- Της αρχής «μόνον άπαξ» μέσω της διαλειτουργικότητας, της ακρίβειας και της πληρότητας των ψηφιακών υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων
- Της αρχής της ακεραιότητας, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να περιλαμβάνει πολλές διαφορετικές τεχνολογίες όπως το υπολογιστικό νέφος (cloud computing), το διαδίκτυο των πραγμάτων (Internet of things), τα μεγάλα δεδομένα (big data) και η τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence)

Τα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού είναι συχνά μεγάλα σε εμβέλεια, πολύπλοκα και φιλόδοξα ενώ επηρεάζουν κάθε πτυχή και οργανική μονάδα του φορέα και απαιτούν διορατικότητα. Πολλές φορές χρειάζονται ανάληψη ρίσκου

2.2 Μέτρηση και Αποτίμηση

2.2.1 Μέτρηση και Αποτίμηση (Δείκτες DESI και e-Government benchmark)

Η συγκριτική αξιολόγηση «e-Government Benchmark» είναι ένα ρηθίσιο εργαλείο παρακολούθησης της ΕΕ για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα.

Η συνολική απόδοση μετριέται ως μέση βαθμολογία τεσσάρων σημείων αναφοράς ανώτατου επιπέδου (τα οποία το καθένα περιλαμβάνει πολλαπλούς υποδείκτες):

- 1) User centricity: Φιλικότητα υπηρεσιών προς χρήστες
- 2) Transparency: Διαφάνεια ιδιαίτερα σε διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- 3) Cross-border services: Υπηρεσίες που υποστηρίζουν την κινητικότητα των επιχειρήσεων στην Ευρώπη
- 4) Key technological enablers: π.χ. δίκτυα κινητών επικοινωνιών που διευκολύνουν ανάπτυξη εφαρμογών και πλοήγηση σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης

Οι 4 βασικές διαστάσεις αναλυτικά:

1. Βασική Διάσταση: Εστίαση στον Χρήστη (User Centricity)

Η διάσταση αυτή δείχνει σε ποιο βαθμό μια υπηρεσία (ή οι σχετικές πληροφορίες) παρέχεται διαδικτυακά, πώς υποστηρίζεται η online διαδρομή του χρήστη και αν οι δημόσιες ιστοσελίδες είναι φιλικές προς κινητές συσκευές.

- **Διαδικτυακή Διαθεσιμότητα (Online Availability)**: δείχνει αν μια υπηρεσία είναι διαθέσιμη online. Οι βαθμολογίες κυμαίνονται από:
 - εκτός σύνδεσης (0%),
 - μόνο πληροφορίες online (50%),
 - πλήρως online (100%).
- **Φιλικότητα προς Κινητές Συσκευές (Mobile Friendliness)**: δείχνει αν η ιστοσελίδα παρέχει την υπηρεσία μέσω φιλικού προς κινητά περιβάλλοντος, δηλαδή εάν είναι προσαρμοσμένη σε κινητές συσκευές.
- **Υποστήριξη Χρήστη (User Support)**: δείχνει αν παρέχεται υποστήριξη, βοήθεια και (διαδραστικές) λειτουργίες ανατροφοδότησης online.

2. Βασική Διάσταση: Διαφάνεια (Transparency)

Η διάσταση αυτή δείχνει σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς σε σχέση με:

- **Διαφάνεια Παροχής Υπηρεσιών (Transparency of Service Delivery):** σε ποιο βαθμό είναι διαφανής η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας.
- **Διαφάνεια Προσωπικών Δεδομένων (Transparency of Personal Data):** σε ποιο βαθμό είναι σαφής η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων που εμπλέκονται.
- **Διαφάνεια Σχεδιασμού Υπηρεσιών (Transparency of Service Design):** σε ποιο βαθμό είναι προσβάσιμες πληροφορίες για τον σχεδιασμό των υπηρεσιών.

3. Βασική Διάσταση: Κρίσιμα Υποστηρικτικά Στοιχεία (Key Enablers)

Δείχνει τον βαθμό διαθεσιμότητας 4 τεχνικών προϋποθέσεων online:

- **Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση (eID):** αν οι χρήστες μπορούν να ταυτοποιηθούν με το εθνικό τους eID για να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- **Ηλεκτρονικά Έγγραφα (eDocuments):** αν οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν ή να κατεβάσουν απαιτούμενα έγγραφα.
- **Προ-συμπληρωμένες Φόρμες (Pre-filled forms):** αν τα προσωπικά δεδομένα είναι ήδη συμπληρωμένα στις φόρμες.
- **Ψηφιακή Αλληλογραφία (Digital Post):** αν οι χρήστες μπορούν να λαμβάνουν επικοινωνίες αποκλειστικά μέσω ασφαλούς κυβερνητικού γραμματοκιβωτίου.

4. Βασική Διάσταση: Διασυνοριακές Υπηρεσίες (Cross-border Services)

Αξιολογεί σε ποιο βαθμό οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να χρησιμοποιούν διαδικτυακές υπηρεσίες σε άλλη χώρα.

- **Διαδικτυακή Διαθεσιμότητα:** αν η υπηρεσία είναι διαθέσιμη online για διασυνοριακούς χρήστες (0%–50%–100%).
- **Υποστήριξη Χρήστη:** αν παρέχονται online υποστήριξη, βοήθεια και διαδραστική ανατροφοδότηση για διασυνοριακούς χρήστες.
- **eID:** αν ένα εθνικό eID από τη χώρα Α μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη χώρα Β.
- **eDocuments:** αν ηλεκτρονικά έγγραφα μπορούν να μεταφερθούν από τη χώρα Α στη χώρα Β.

Η μέση βαθμολογία των τεσσάρων άνω κριτηρίων ανώτατου επιπέδου αντιπροσωπεύει τη συνολική απόδοση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μιας χώρας, από 0% έως

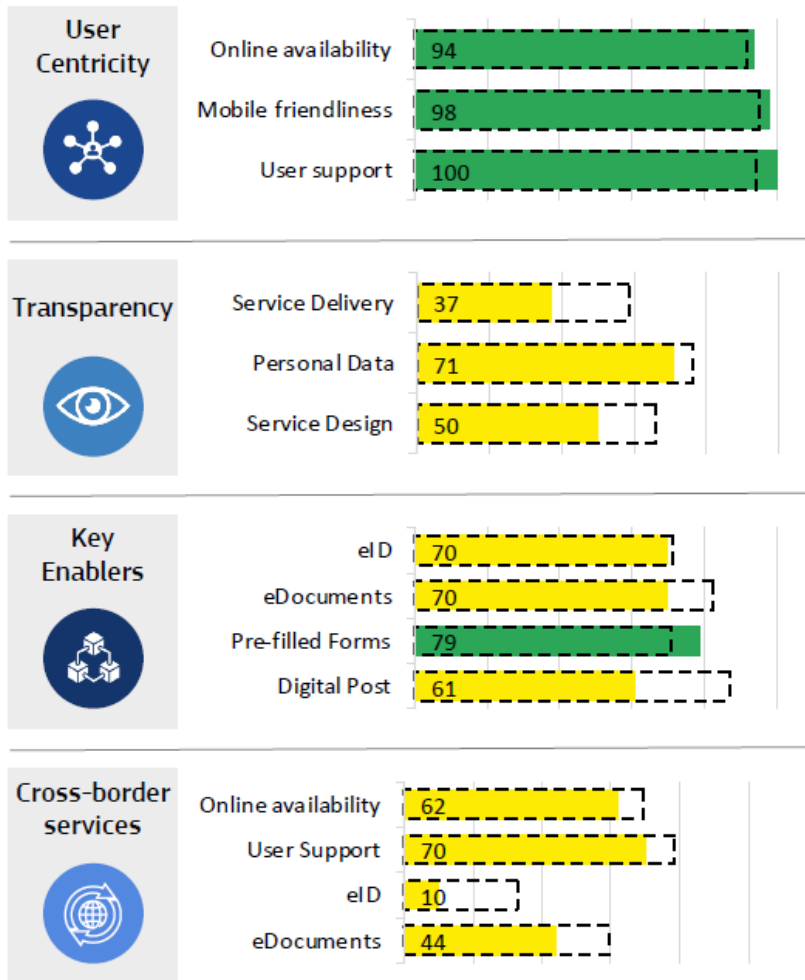
100%. Αξιολογείται η πρόοδος των υπηρεσιών σε διάφορους τομείς όπως οικονομικά, δικαιοσύνη, επιχειρήσεις

Η αξιολόγηση γίνεται βάσει ενός συνόλου οκτώ συμβάντων ζωής. Κάθε συμβάν ζωής (μπορεί να αναφέρεται σε πολίτες οι επιχειρήσεις) αξιολογείται σύμφωνα με τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται γι' αυτό. Τέσσερα γεγονότα ζωής μετριώνται κάθε χρόνο. Η έκθεση του 2023 παρουσιάζει τα ευρήματα για τα δεδομένα που συλλέχθηκαν το 2021 και το 2022.

Η μεθοδολογία συλλογή δεδομένων περιλαμβάνει δύο βήματα:

- Mystery Shoppers. Είναι πολίτες κάθε μιας από τις παρατηρούμενες χώρες που ενεργούν ως υποψήφιοι χρήστες και ακολουθούν μια λεπτομερή, αντικειμενική και τυποποιημένη λίστα ελέγχου αξιολόγησης. Το Mystery Shopping πρόσφατα συμπληρώθηκε με αυτοματοποιημένα ανοιχτά εργαλεία για τις αξιολογήσεις της φορητότητας και της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.
- Επικύρωση από τα κράτη

Score per Indicator



Η επίδοση της Ελλάδας στο e-Government Benchmark 2024

Σύμφωνα με την έκθεση eGovernment Benchmark 2024, η Ελλάδα σημείωσε σημαντική πρόοδο στην ψηφιακή διακυβέρνηση, καταγράφοντας τη μεγαλύτερη βελτίωση μεταξύ των χωρών της ΕΕ με αύξηση 16 μονάδων την τελευταία τετραετία . Η Ελλάδα ξεχωρίζει για τη διαφάνεια και την υιοθέτηση κρίσιμων τεχνολογικών υποδομών (Key Enablers), όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τα ψηφιακά έγγραφα. Η εστίαση στον χρήστη (User Centricity) παραμένει σε υψηλά επίπεδα, με τις υπηρεσίες να είναι προσβάσιμες και φιλικές προς τον πολίτη. Ωστόσο, οι διασυνοριακές υπηρεσίες (Cross-border Services) παρουσιάζουν χαμηλότερη απόδοση, υποδεικνύοντας την ανάγκη για περαιτέρω ενίσχυση της διαλειτουργικότητας με άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

2.2.2 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – Digital Economy & Society Index

Από το 2014, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή πρόοδο των κρατών μελών και δημοσιεύει ετήσιες εκθέσεις για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI). Κάθε χρόνο, οι εκθέσεις περιλαμβάνουν τα προφίλ των χωρών, τα οποία βοηθούν τα κράτη μέλη να εντοπίζουν τομείς δράσης προτεραιότητας, και θεματικά κεφάλαια όπου αναλύονται σε επίπεδο ΕΕ οι βασικοί τομείς ψηφιακής πολιτικής. Ο δείκτης DESI κατατάσσει τα κράτη μέλη ανάλογα με το επίπεδο ψηφιοποίησής τους και αναλύει τη σχετική πρόοδό τους κατά την τελευταία πενταετία, λαμβάνοντας υπόψη το σημείο εκκίνησής τους.

Ο DESI είναι ένας σύνθετος δείκτης ο οποίος απαρτίζεται από τέσσερις επιμέρους υπο-δείκτες:

- 1) Ανθρώπινο Κεφάλαιο (human capital): Εκτιμά την ύπαρξη των απαραίτητων δεξιοτήτων που έχουν οι πολίτες ενός κράτους μέλους, οι οποίες απαιτούνται ώστε να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακότητα.
- 2) Συνδεσιμότητα (connectivity): Αξιολογεί το βαθμό ανάπτυξης και την ποιότητα των ευρυζωνικών υποδομών. Η πρόσβαση των πολιτών σε ταχείες και υπερταχείες υπηρεσίες ευρυζωνικών δικτύων θεωρείται αναγκαία συνθήκη για την ύπαρξη ανταγωνιστικότητας.
- 3) Ενσωμάτωση Ψηφιακής Τεχνολογίας (integration of digital technology): Αποτυπώνει το βαθμό διείσδυσης των ομώνυμων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Καθώς οι επιχειρήσεις υιοθετούν ψηφιακές τεχνολογίες αποκτούν πολυδιάστατα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, τόσο ως προς την αποδοτικότητα τους και τις μειώσεις κόστους όσο και ως προς την παροχή καλύτερων και πιο ολοκληρωμένων υπηρεσιών / προϊόντων προς τους πελάτες ή / και τους συνεργάτες τους.
- 4) Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (digital public services): Μέτρα το βαθμό ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της υγείας. Ο εκμοντερνισμός και η ψηφιοποίηση κομβικών, και όχι μόνο, δημοσίων υπηρεσιών οδηγούν με μαθηματική ακρίβεια σε ανταποδοτικά οφέλη μεταξύ της Δημόσιας διοίκησης, των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η επίδοση της Ελλάδας στο DESI 2023

Ανθρώπινο κεφάλαιο

- Περισσότερο από το μισό του πληθυσμού της Ελλάδας (ηλικία 16-74 ετών) έχει τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (52%), κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ (54%). Η διάσπαση ανά ηλικιακή ομάδα δείχνει ότι το 88% των ανθρώπων ηλικίας 16-24 ετών και το 82,8% εκείνων ηλικίας 25-34 ετών έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες, τοποθετώντας την Ελλάδα ανάμεσα στους πρωτοπόρους σε αυτές τις ηλικιακές ομάδες. Επιπλέον, το 2022 το ποσοστό των ανθρώπων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο μία φορά την εβδομάδα (82%) αυξήθηκε κατά 5 μονάδες σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.
- Ωστόσο, το ποσοστό των ειδικών σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο συνολικό εργατικό δυναμικό στην Ελλάδα είναι στο 2,5%, ένα από τα χαμηλότερα στην ΕΕ.
- Το ποσοστό των γυναικών μεταξύ των ειδικών σε ΤΠΕ είναι, στο 20,3%, υψηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ τον 18,9%.
- Το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρέχουν εκπαίδευση στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) (13%) είναι χαμηλό σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (22%).

Συνδεσιμότητα

Στη συνδεσιμότητα, η Ελλάδα συνεχίζει να βρίσκεται χαμηλά στους περισσότερους δείκτες σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης:

- Το ποσοστό υιοθέτησης των 100 Mbps είναι στο 20% και των 1 Gbps στο 0% (παρά το γεγονός ότι τα 1 Gbps είναι διαθέσιμα σε 28% των νοικοκυριών).
- Αυτό είναι χαμηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ για την κάλυψη με VHCN και FTTP (28% για και τους δύο).
- Στην κάλυψη κινητής, η Ελλάδα με ποσοστό κάλυψης 5G στο 86% βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (81%).
- Ωστόσο, στην διείσδυση κινητής ευρυζωνικής σύνδεσης, η χώρα βρίσκεται κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (76% έναντι 87%).

Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας

- Το επίπεδο ψηφιακής έντασης των ΜΜΕ στην Ελλάδα είναι 41%, ακόμα μακριά από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 69%.
- Όσον αφορά την υιοθέτηση προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών, οι επιχειρήσεις έχουν καθυστερήσει στην υιοθέτησή τους: το 2020, το 13% χρησιμοποιούσε ανάλυση μεγάλων δεδομένων (μέσος όρος ΕΕ: 14%), ενώ το

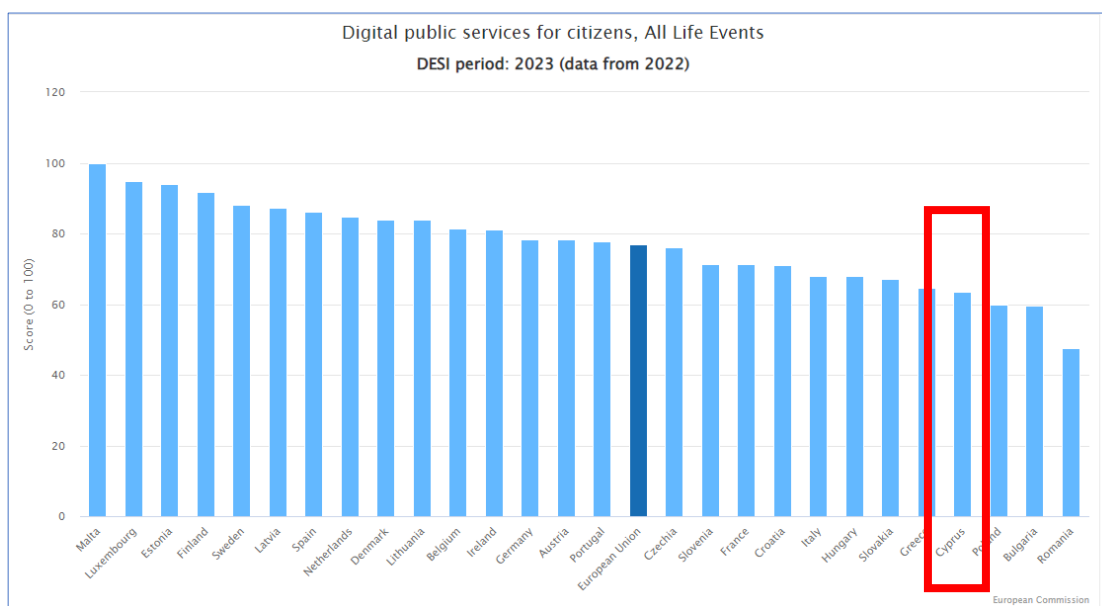
15% χρησιμοποίησε υπηρεσίες νέφους το 2021 (μέσος όρος ΕΕ: 34%), και μόνο το 3% χρησιμοποιούσε την τεχνητή νοημοσύνη (μέσος όρος ΕΕ: 8%).

- Το ποσοστό των ΜΜΕ στην Ελλάδα που πωλούν online (17%) είναι ελαφρώς κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (19%).

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Στην Ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα έχει σημειώσει πρόοδο σε σχεδόν κάθε δείκτη.

- Το ποσοστό των ενεργών χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (81%) είναι υψηλότερο από τον μέσο όρο της ΕΕ (74%).
- Η Ελλάδα εξακολουθεί να βρίσκεται χαμηλότερα από τον μέσο όρο της ΕΕ για τους δύο δείκτες που μετρούν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις. Ωστόσο, τα αποτελέσματα δείχνουν σημαντική πρόοδο στις Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες, με σκορ 65 (αύξηση 13 μονάδων από το προηγούμενο έτος) και για τις επιχειρήσεις, όπου το σκορ είναι 74 (αύξηση 26 μονάδων από το προηγούμενο έτος).
- Ο δείκτης για τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω φιλικών προς το κινητό διεπαφών αυξήθηκε στο 85 αλλά παραμένει χαμηλότερος από τον μέσο όρο της ΕΕ (93).
- Όσον αφορά την πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς φακέλους υγείας, η Ελλάδα βρίσκεται χαμηλότερα από τον μέσο όρο της ΕΕ (61 έναντι 72).



Η επίδοση της Ελλάδας στο DESI 2023 στον δείκτη Ψηφιακές Υπηρεσίες για πολίτες

Η επίδοση της Ελλάδας στο DESI 2024

Δύο κύρια πλεονεκτήματα ή τομείς προόδου

Αξιοσημείωτη πρόοδος στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, σημείωσε η Ελλάδα το 2023, ενώ συγχρόνως κατέγραψε και τη μεγαλύτερη βελτίωση στον τομέα αυτό με ποσοστό της τάξεως του 16% την τελευταία τετραετία. Συνολικά μέσα σε δύο χρόνια η Ελλάδα έχει προσεγγίσει και σε πολλές περιπτώσεις ξεπεράσει τον Ευρωπαϊκό Μέσο Όρο (Μ.Ο). Η πρόοδος της χώρας μας αποτυπώνεται στην **ετήσια έκθεση** της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ψηφιακή Δεκαετία (δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας – DESI).

Άνοδος σημείωσε η Ελλάδα και στην ανάπτυξη υποδομών συνδεσιμότητας οπτικών ινών στις εγκαταστάσεις (FTTP). Αν και εξακολουθεί να υπολείπεται του ευρωπαϊκού Μ.Ο που είναι 63.99% με αύξηση 7.63 ποσοστιαίων μονάδων, η χώρας μας σημείωσε αύξηση 10.56 ποσοστιαίων μονάδων φτάνοντας στο 38.41%. Πρόοδος επίσης κατέγραψε η Ελλάδα και στην κάλυψη του 5G που ανέρχεται στο 98% σημειώνοντας άνοδο 14,5 ποσοστιαίων μονάδων, ενώ ο ευρωπαϊκός Μ.Ο διαμορφώθηκε στο 89,3% καταγράφοντας αύξηση 9,8 ποσοστιαίων μονάδων.

Πιο συγκεκριμένα στους δείκτες:

- **Χρήστες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:** Η χώρα μας έχει καταφέρει να φτάσει το 79.66% σε χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται από το κράτος ξεπερνώντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο σταθερά από το 2023. Αυτό αποδεικνύει την αποδοχή και αποτελεσματικότητα του gov.gr, που έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των πολιτών.
- **Προσυμπληρωμένα έντυπα:** Η Ελλάδα αξιολογήθηκε με ποσοστό της τάξης του 79%, υπερβαίνοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 70.8%. Πρόκειται για αύξηση 24.6 ποσοστιαίων μονάδων την ώρα που ο ρυθμός αύξησης του Ευρωπαϊκού Μ.Ο ήταν 3.26 μονάδες. Τα υψηλά ποσοστά προόδου που πέτυχε η χώρα μας στον τομέα αυτό, αποδεικνύουν τη βελτίωση της διοικητικής αποτελεσματικότητας προς όφελος των πολιτών.
- **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες:** Η Ελλάδα σημειώνει πρόοδο σε ποσοστό 75.9%, προσεγγίζοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 79.4%, καταγράφοντας αύξηση 11.3 ποσοστιαίων μονάδων. Πρόκειται για πολλαπλάσια πρόοδο σε σχέση με τις 2.41 ποσοστιαίες μονάδες που είναι ο μέσος ρυθμός αύξησης στην Ευρώπη, γεγονός που δείχνει την ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες.
- **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις:** Η Ελλάδα καταγράφει ποσοστό 86.2%, υπερβαίνοντας τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 85.4%. Η αύξηση

κατά 12.5 ποσοστιαίες μονάδες δείχνει τη στήριξη του επιχειρείν με σύγχρονες ψηφιακές λύσεις

- **Υποστήριξη Χρηστών:** Η χώρα μας πλησιάζει τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 86.4%, με ποσοστό της τάξεως του 85.1% και αύξηση 10 ποσοστιαίων μονάδων. Πρόκειται για πρόοδο σημαντικά μεγαλύτερη από την αντίστοιχη ευρωπαϊκή που είναι της τάξης των 2.85 ποσοστιαίων μονάδων.
- **Φιλικές προς κινητές συσκευές:** Με ποσοστό 98.32% η Ελλάδα ξεπερνά τον Ευρωπαϊκό Μ.Ο του 95.3% σημειώνοντας αύξηση 13.6 ποσοστιαίων μονάδων. Μια πρόοδος που αντανακλά τη διαρκή δέσμευση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών που να είναι προσβάσιμες από το κινητό, διευκολύνοντας ουσιαστικά την καθημερινότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων.



Ποσοστιαία μεταβολή Ψηφιακών Υπηρεσιών 3 τελευταίων ετών, τμήμα Ψηφιακής Στρατηγικής, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Δύο βασικές αδυναμίες ή τομείς που πρέπει να βελτιωθούν

- **Ψηφιοποίηση των ΜΜΕ:** Οι ελληνικές ΜΜΕ έχουν σχετικά μέτριο επίπεδο καινοτομίας και χαμηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας. Το 2023, μόνο το 43,3 % των ΜΜΕ είχαν τουλάχιστον ένα βασικό επίπεδο ψηφιακής έντασης, κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ (57,7 %). Οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα έχουν επίσης χαμηλό επίπεδο υιοθέτησης προηγμένων τεχνολογιών, με το 33,5 % των επιχειρήσεων να έχουν υιοθετήσει AI, cloud ή ανάλυση δεδομένων το 2023,

κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 54,6 %. Ωστόσο, το δυναμικό οικοσύστημα νεοφυών επιχειρήσεων παραμένει θετικό σημάδι ενός ψηφιακού οικοσυστήματος ανάπτυξης.

- Ψηφιακές δεξιότητες και ειδικοί ΤΠΕ: Η Ελλάδα δεν έχει ακόμη ανταποκριθεί στην πρόκληση της κατάρτισης του πληθυσμού της στο επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων που απαιτούνται, παρά τα πολλά πρόσφατα μέτρα, επενδύσεις και μεταρρυθμίσεις. Το 2023, μόνο το 52,4 % του πληθυσμού διέθετε τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (μέσος όρος της ΕΕ 55,5 %), γεγονός που σημαίνει ότι δεν έχει σημειωθεί πρόοδος από την προηγούμενη συλλογή δεδομένων το 2021. Ο αριθμός των ειδικών ΤΠΕ όσον αφορά το ποσοστό απασχόλησης είναι 2,4 %, πολύ χαμηλότερος από τον μέσο όρο της ΕΕ (4,8 %), παρά την αυξανόμενη ζήτηση.

2.2.3 Δείκτης E-Government Development Index (EGDI)

Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI – E-Government Development Index) είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παγκόσμιους δείκτες που μετρούν το επίπεδο ωριμότητας της ψηφιακής διακυβέρνησης κάθε χώρας. Παράγεται κάθε δύο χρόνια από το Τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Υποθέσεων του ΟΗΕ (UN DESA), στο πλαίσιο της Έκθεσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών (UN E-Government Survey).

Ο EGDI είναι ένας σύνθετος δείκτης που επιδιώκει να μετρήσει πώς χρησιμοποιούν οι κυβερνήσεις τις ψηφιακές τεχνολογίες για να προσφέρουν δημόσιες υπηρεσίες, να εμπλέξουν τους πολίτες και να προωθήσουν την καλή διακυβέρνηση.

Ο δείκτης αξιολογεί 193 κράτη-μέλη του ΟΗΕ και απαρτίζεται από τρεις **βασικού υποδείκτες**, που έχουν ίσο βάρος:

Υπο-δείκτες του EGDI:

1. Online Services Index (OSI)

- ο Αξιολογεί τον βαθμό στον οποίο η κυβέρνηση προσφέρει πληροφορίες και υπηρεσίες στο κοινό μέσω διαδικτύου.
- ο Περιλαμβάνει: διαφάνεια, διαδραστικότητα, συμμετοχή του πολίτη, προσαρμογή σε κινητές συσκευές, προσβασιμότητα για ΑμεΑ κ.ά.

2. Telecommunication Infrastructure Index (TII)

- ο Μετρά την ποιότητα και διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε μια χώρα.
- ο Περιλαμβάνει: αριθμό χρηστών Internet, σταθερή ευρυζωνική πρόσβαση, κινητή τηλεφωνία, χρήση υπολογιστών ανά 100 κατοίκους κ.ά.

3. Human Capital Index (HCI)

- ο Αξιολογεί το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων του πληθυσμού.
- ο Περιλαμβάνει: ποσοστά αλφαριθμητισμού, εγγραφές στην πρωτοβάθμια/δευτεροβάθμια/τριτοβάθμια εκπαίδευση κ.ά.

Οι Στόχοι του EGDΙ είναι:

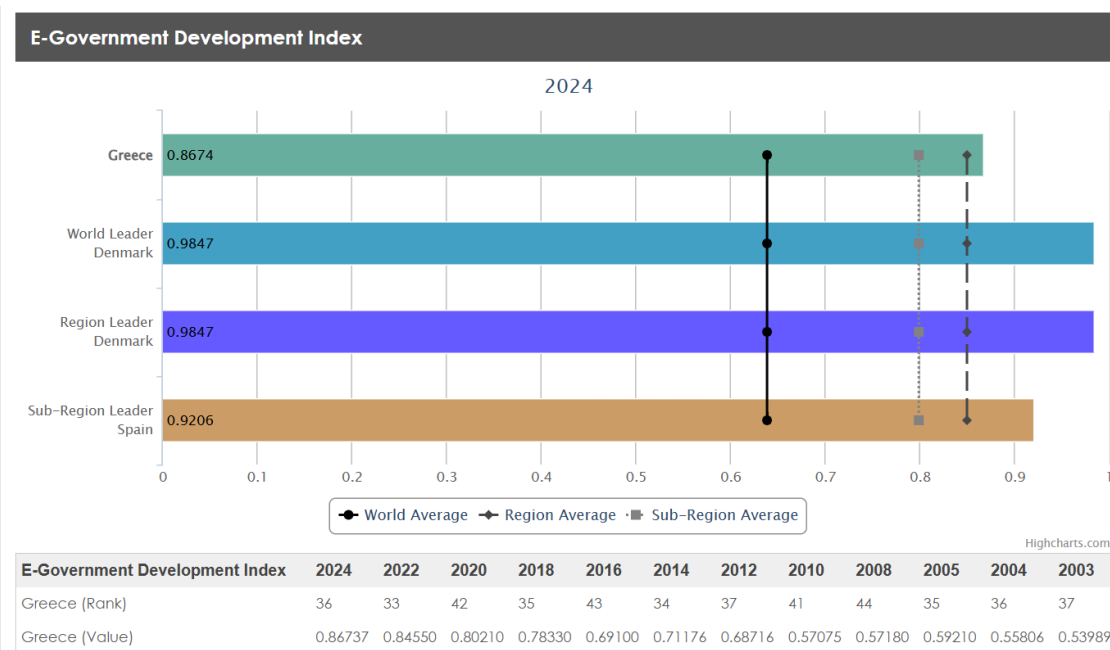
- Να ενθαρρύνει τη βελτίωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών παγκοσμίως.
- Να παρέχει εργαλείο σύγκρισης και πολιτικής στρατηγικής για τις κυβερνήσεις.
- Να προωθήσει τη διαφάνεια, την προσβασιμότητα, τη συμμετοχικότητα και την αποτελεσματικότητα στη δημόσια διοίκηση.
- Να ενισχύσει τις προσπάθειες για συμπερίληψη και βιώσιμη ανάπτυξη, ιδιαίτερα για χώρες χαμηλού εισοδήματος.

Ανάλογα με τη συνολική βαθμολογία, οι χώρες κατατάσσονται σε 4 κατηγορίες:

1. Very High EGDΙ (Πολύ Υψηλή Ανάπτυξη)
2. High EGDΙ (Υψηλή Ανάπτυξη)
3. Middle EGDΙ (Μέτρια Ανάπτυξη)
4. Low EGDΙ (Χαμηλή Ανάπτυξη)

Η επίδοση της Ελλάδας στο EGDΙ 2024

Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατατάσσει την Ελλάδα στην 36η θέση.



Η επίδοση της Ελλάδας στο EDGI 2024

Η Ελλάδα κατατάσσεται στις χώρες με πολύ υψηλή ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με συνολική βαθμολογία EDGI 0.8674, ξεπερνώντας τον παγκόσμιο μέσο όρο. Αυτό αντανακλά τις σημαντικές επενδύσεις που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια σε ψηφιακές υπηρεσίες, κυρίως μέσω του gov.gr.

Η Ελλάδα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στην ψηφιακή διακυβέρνηση, ειδικά την τελευταία πενταετία. Ωστόσο, για να ανέβει σε επίπεδο «ηγέτη» όπως Εσθονία ή Νότια Κορέα, θα χρειαστεί συνεχής βελτίωση στην υποδομή, προσβασιμότητα, συμμετοχικότητα και στην καλλιέργεια ψηφιακού γραμματισμού του πληθυσμού

Δυνατά σημεία:

- Ενοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του **gov.gr** με πάνω από 1.300 ψηφιακές διαδικασίες.
- Ανάπτυξη εφαρμογών όπως myAADE, myHealth, COVID-pass κ.ά.
- Αυξημένη χρήση από πολίτες: 8 στους 10 χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (άνω του ευρωπαϊκού μέσου όρου).
- Πρόοδος στην τεχνητή νοημοσύνη, ανοικτά δεδομένα και διαφάνεια.

Προκλήσεις και περιθώρια βελτίωσης:

- Διαλειτουργικότητα: Πολλά πληροφοριακά συστήματα δεν είναι ακόμα πλήρως ενοποιημένα.
- Προσβασιμότητα για όλους: Ελλείψεις σε προσβάσιμες πλατφόρμες για άτομα με αναπηρίες.
- Ψηφιακό χάσμα: Οι ψηφιακές δεξιότητες του γενικού πληθυσμού παραμένουν κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ.
- Τοπική αυτοδιοίκηση: Οι ψηφιακές υπηρεσίες σε δημοτικό/περιφερειακό επίπεδο υπολείπονται των εθνικών.

2.3 Υποδομές Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

2.3.1 Δίκτυο Δημοσίου Τομέα

Μέχρι την υλοποίηση του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, οι τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης καλύπτονταν με διαγωνισμούς και προμήθειες που διενεργούσε ο κάθε φορέας χωριστά. Αποτέλεσμα ήταν η ανομοιογένεια των υπηρεσιών τόσο σε τεχνικό όσο και κυρίως σε οικονομικό επίπεδο. Η συνάθροιση της ζήτησης και η κεντρική διαχείριση οδήγησε σε οικονομία κλίμακας αλλά και σε αναβαθμισμένες υπηρεσίες για τους δημόσιους φορείς.

Το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) είναι ένα ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προμήθειας των αναγκαίων γι' αυτές πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό τη συγκέντρωση της ζήτησης και την κάλυψη του συνόλου των αναγκών και αιτημάτων για την παροχή και προμήθεια των σχετικών υπηρεσιών και συστημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης. Το ΔΔΤ συγκεντρώνει τα αιτήματα των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, αξιολογεί τις σχετικές ανάγκες, προβαίνει σε ορθολογική κατανομή τους και διενεργεί τους σχετικούς διαγωνισμούς και αναθέσεις.

Ουσιαστικά, το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) αποτελεί ένα πλαίσιο «συνάθροισης της ζήτησης» των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του Ελληνικού δημοσίου. Είναι ένας «container» πολλαπλών υποκείμενων διακριτών δικτύων και τηλ. υπηρεσιών / υποδομών δημοσίου, τα οποία κατά το παρελθόν είχαν περιορισμένη διεπαφή και αλληλεπίδραση, ενώ με την ένταξή τους στο ΔΔΤ, σταδιακά, θα επιχειρείται, κατά το δυνατόν μέσω υλοποίησης έργων ή κατά περίπτωση προμηθειών, η ομογενοποίηση τους τόσο τεχνικά όσο και διοικητικά με βάση το δημόσιο συμφέρον. Καθίσταται σαφές ότι το ΔΔΤ αποτελεί την υπερκείμενη οντότητα όλων των πολλαπλών δικτυακών υπηρεσιών & υποδομών του δημοσίου.

Το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα συστάθηκε με το Ν. 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 138Α/16-06-201).

Άρθρο 39, Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α), όπως τροποποιήθηκε με την παρ.6 Άρθρο 11 Ν. 4224/2013 με ισχύ την 31/12/2013: «1. Δημιουργείται ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προμήθειας των αναγκαίων γι' αυτές πληροφοριακών συστημάτων με τον τίτλο «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα», με σκοπό τη συγκέντρωση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την κάλυψη του συνόλου των αναγκών και αιτημάτων για την παροχή και προμήθεια των σχετικών υπηρεσιών και συστημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης»

Το Εθνικό Σύστημα Πληρωμών συστάθηκε με το άρθρο 38 του Ν. 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 138Α/16-06-2011). Άρθρο 38, Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α), όπως τροποποιήθηκε με την παρ.6 Άρθρο 11 Ν. 4224/2013 με ισχύ την 31/12/2013: «1. Οι δαπάνες για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών προς αυτές πληροφοριακών συστημάτων, όλων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 4 του παρόντος, εξοφλούνται υπό την απαραίτητη προϋπόθεση ότι έχουν προηγουμένως καταχωρηθεί στο Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (Ε.ΣΥ.Π.) που εγκαθίσταται και λειτουργεί στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, η οποία είναι αρμόδια για τη διαχείριση και τη λειτουργία του.»

2.3.2 ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι & ΙΙ

Η πρώτη προσπάθεια συνάθροισης της ζήτησης έγινε το 2004 με το δίκτυο «Σύζευξις». Το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ» υλοποιήθηκε ως έργο που χρηματοδοτήθηκε από το Γ' ΚΠΣ στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», και λειτουργεί έως και σήμερα προσφέροντας δικτυακές υπηρεσίες σε 4.485 κτίρια φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Ειδικότερα, προσφέρονται:

- Ασφαλείς και ευρυζωνικές υπηρεσίες δεδομένων (πρόσβαση στο intranet - Internet, πρόσβαση σε εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.α.)
- Προνομιακές υπηρεσίες Τηλεφωνίας (απουσία παγίων για τους συμμετέχοντες Φορείς, δωρεάν κλήσεις εντός δικτύου, χαμηλότερες χρεώσεις εκτός δικτύου)
- Υπηρεσίες Μετάδοσης Εικόνας (τηλεδιάσκεψη μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών).

- Συμμετοχή όλων των κτιρίων του δημοσίου (34.000 κτιρίων)
- Μεγαλύτερη ευρυζωνικότητα (αύξηση οπτικής πρόσβασης)
- Αξιοποίηση των 68 MANs (Metropolitan Area Networks)
- Αναβαθμισμένες υπηρεσίες δικτύου
- Νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας – έμφαση στην ασφάλεια – το video – τη συνεργασία – την κινητικότητα των χρηστών
- Μεγιστοποίηση της “άθροισης της ζήτησης” στις τηλεπικοινωνίες του δημοσίου

2.3.3 Κυβερνητικό Νέφος

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αξιοποιώντας τις διεθνείς πρακτικές, διαθέτει σύγχρονες υποδομές Cloud (G-Cloud / Κυβερνητικού Νέφους), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από Κυβερνητικούς Φορείς για τη φιλοξενία των Πληροφοριακών Συστημάτων τους.

Εντάσσεται δε στη συνολικότερη κυβερνητική στρατηγική συγκέντρωσης -για πρώτη φορά- όλων των Πληροφοριακών Συστημάτων των επιμέρους Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, σε μια ενιαία δομή (data consolidation policy).

Η υπηρεσία Κυβερνητικού Νέφους είναι φτιαγμένη για χρήση από Δημόσιους Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, βάσει συγκεκριμένων απαιτήσεων. Η επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων γίνεται σε παραχωρημένους προς τον φορέα εικονικούς εξυπηρετητές, στους οποίους έχει το αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης.

Αναφέροντας τις υπηρεσίες που παρέχονται γενικά από μια υποδομή Νέφους, θα μπορούσαμε να τις κατατάξουμε σε 3 διακριτά επίπεδα υπηρεσιών:



Επίπεδα υπηρεσιών κυβερνητικού νέφους

Πλεονεκτήματα

- Αύξηση της διαθεσιμότητας και της απόδοσης των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης με την υιοθέτηση του μοντέλου ευέλικτων και αποτελεσματικών datacenters, τα οποία παρέχουν πόρους ελαστικά και με βελτιωμένη ανθεκτικότητα σε αστοχίες και άλλες καταστροφές, μέσω μοντέρνων τεχνικών εικονικοποίησης.
- Αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Αύξηση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Δυνατότητα μελλοντικής ενοποίησης (consolidation) πόρων: δυνατότητα συγκέντρωσης των υπολογιστικών πόρων Δημοσίων Φορέων (π.χ. διασπαρμένα Data Centers) με σκοπό την οικονομία κλίμακος σε αυτούς
- Βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας των φιλοξενούμενων πληροφοριακών συστημάτων και ως εκ τούτου διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της χώρας.
- Βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου μέσω της υποστήριξης των φορέων, ούτως ώστε να επικεντρωθούν στις βασικές επιχειρησιακές τους λειτουργίες (βέλτιστη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών).
- Βελτίωση της συνολικής "εμπειρίας του Πολίτη", λόγω της κεντρικής υπόστασης των υπηρεσιών των Κέντρων Δεδομένων, μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται μικρότερο χρονικό διάστημα για την παροχή των εφαρμογών (time-to-market), πολύ ευκολότερη κλιμάκωση (scaling) και κατ' επέκταση άμεση ανταπόκριση στην αύξηση των αναγκών κλπ.
- Ορθολογική εξισορρόπηση χρήσης των διαθέσιμων πόρων και της υπολογιστικής υποδομής ανάλογα με τον περιστασιακό φόρτο εφαρμογών (π.χ. περίοδος όπου ο φορέας πρέπει να διαθέσει ισχυρή υπολογιστική ισχύ σε σχέση με άλλες χρονικές περιόδους)

Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης, με την χρήση του G-Cloud, κερδίζουν τα παρακάτω:

1. Απαλλάσσονται από την ανάγκη προμήθειας της απαιτούμενης υποδομής και διασφάλισης ανθρωπίνων πόρων για την τεχνική υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας αυτών
2. Δεν υπάρχει κόστος αρχικής προμήθειας εξοπλισμού (hardware). Το μόνο κόστος που βαρύνει τον φορέα είναι οι άδειες λογισμικού
3. Δεν υπάρχουν κόστη λειτουργίας (φύλαξη, ρεύμα, ενοίκια) παρά μόνον του προσωπικού που διαχειρίζεται τις εφαρμογές (προσωπικό φορέα ή εξωτερικός συνεργάτης-ανάδοχος)
4. Δεν υπάρχουν κόστη επέκτασης ή αντικατάστασης hardware, παρά μόνον των αδειών του λογισμικού των εφαρμογών

5. Παρέχονται οικονομίες κλίμακας μέσω της μείωσης του ολικού κόστους κτήσης (TCO) του εξοπλισμού των κεντρικών συστημάτων των έργων, λόγω των σημαντικών οικονομιών σε ενέργεια και εμβαδόν datacenter που θα απαιτείται και γενικότερα μέσω της απλοποίησης, τυποποίησης και μεγιστοποίησης της χρήσης της υποδομής.
6. Η εξοικονόμηση πόρων στους συνεργαζόμενους Φορείς, λόγω ενίσχυσης των υποδομών τους και παράλληλης αύξησης της παραγωγικότητας των στελεχών τους.

2.3.4 Υλοποιημένα οριζόντια πληροφοριακά συστήματα

TAXISnet

Το TAXISnet είναι το πληροφοριακό σύστημα με το οποίο οι φορολογούμενοι και οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με τη φορολογική διοίκηση παρακάμπτοντας την δημόσια οικονομική υπηρεσία. Ανεπτύχθη το 1997 από τη, νεοσύστατη τότε, ΓΓΠΣ. Στόχος του TAXISnet είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων ώστε να ρυθμίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις ευκολότερα γρηγορότερα και πιο σωστά. Με την δημιουργία του, το TAXISnet κατάφερε να, εκσυγχρονίσει το φορολογικό σύστημα, αναβαθμίσει την ενημέρωση των πολιτών, μειώσει την γραφειοκρατία και να εξυπηρετεί άμεσα τον χρήστη με την 24ωρη λειτουργία του.

Βασικά πλεονεκτήματα για τον πολίτη αποτελεί, η μείωση των μετακινήσεων αφού δεν είναι απαραίτητη η μεταφορά του στην εφορία για διάφορες υπηρεσίες, η απλοποίηση των διαδικασιών καθώς και η τακτοποίηση και οριοθέτηση των σχέσεων του με τον λογιστή του στην περίπτωση που επιλέξει έναν επαγγελματία να αναλάβει τον διακανονισμό των φορολογικών του υποχρεώσεων.

Μητρώο Πολιτών

Το Μητρώο Πολιτών είναι το πληροφοριακό σύστημα του υπουργείου Εσωτερικών που θα διασυνδέει μεταξύ τους τις υπηρεσίες ληξιαρχείου και δημοτολογίου όλης της χώρας και έχει στόχο να απαλλάξει τους πολίτες από την ταλαιπωρία της προσκόμισης εγγράφων από υπηρεσία σε υπηρεσία. Τέθηκε σε λειτουργία τη Δευτέρα 22 Ιανουαρίου 2018.

Το πληροφοριακό σύστημα συνδέει online 1.036 υπηρεσίες Ληξιαρχείου και 325 υπηρεσίες Δημοτολογίου, καθώς και το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών και αποτελεί την

κεντρική βάση δεδομένων, στην οποία εντάσσεται το σύνολο των στοιχείων που αφορούν στις ληξιαρχικές πράξεις των Ελλήνων πολιτών.

Το Μητρώο Πολιτών συνίσταται στην δημιουργία κεντρικής βάσης δεδομένων που αποτελείται από το σύνολο των ληξιαρχικών πράξεων που έχουν συνταχθεί στα ληξιαρχεία της χώρας (Εθνικό Ληξιαρχείο) και των δημοτολογικών εγγραφών (Εθνικό Δημοτολόγιο), η οποία βάση τηρείται στο ΥΠΕΣ και όπου μέσω μίας ενιαίας διαδικτυακής εφαρμογής διαχείρισης, διαπιστευμένοι χρήστες των Δήμων – αρμόδιοι υπάλληλοι ληξιαρχείου και δημοτολογίου-, έχουν πλέον τη δυνατότητα να εισέρχονται στο σύστημα, προκειμένου να καταχωρίζουν ληξιαρχικές πράξεις και δημοτολογικές εγγραφές, να αναζητήσουν και να εκτυπώσουν οποιοδήποτε είδος ληξιαρχικής πράξης, πιστοποιητικών και βεβαιώσεων δημοτολογίου. Η κεντρική βάση δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος Μητρώου Πολιτών συγκροτείται, κατά την αρχική φάση λειτουργίας του, από την μετάπτωση των στοιχείων που τηρούνται στο ΟΠΣΕΔ, στο ΠΣΛΗΠ, στο ΠΣΛΗΨ, στο Τμήμα Ειδικού Ληξιαρχείου του ΥΠ.ΕΣ. στα μηχανογραφημένα Ληξιαρχεία της Χώρας και στα λοιπά έργα ψηφιοποίησης ληξιαρχικών πράξεων.

Αποτέλεσμα της λειτουργίας του Μητρώου Πολιτών είναι η γρήγορη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη κατά τις συναλλαγές του τόσο με τους Δήμους της Χώρας (είτε τα Ληξιαρχεία ή τα Δημοτολόγια τους), όσο και με άλλους φορείς του Δημοσίου τομέα, με αυτοματοποιημένη ηλεκτρονική έκδοση αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων και πιστοποιητικών Δημοτολογίου, καθώς και η διαλειτουργικότητα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με την κεντρική βάση του Μητρώου Πολιτών.

Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Με το Νόμο 3892/2010 (ΦΕΚ 189/τ. Α') καθιερώθηκε θεσμικά η ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων. Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση (ΗΣ) συνιστά μια κρίσιμη διατομεακή λειτουργία, δεδομένου ότι επηρεάζει σε εξαιρετικό βαθμό τη Δημόσια Υγεία, την Κοινωνική Ασφάλιση και τα Δημόσια Οικονομικά.

Βασική πρόβλεψη είναι η ίδρυση και τήρηση διαδικτυακής βάσης δεδομένων για την ηλεκτρονική καταχώριση συνταγών και παραπεμπτικών από τους θεράποντες ιατρούς, την εκτέλεση τους από τους φαρμακοποιούς και τις μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας και την εκκαθάριση τους από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης.

Οι στόχοι που έχουν τεθεί με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης,

αφορούν:

- Στη διασφάλιση της υγείας των ασθενών και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στους Πολίτες
- Στην επίτευξη σημαντικών οικονομιών στον τομέα φροντίδας υγείας
- Στον εξορθολογισμό των διαδικασιών συνταγογράφησης παραπομπής εξετάσεων, της εκτέλεσης και του ελέγχου τους
- Στην ανάπτυξη ανοικτού συστήματος με ενσωμάτωση των διεθνών βέλτιστων προτύπων και πρακτικών και παροχή σε τρίτους, δυνατότητας ανάπτυξης καινοτόμων υπηρεσιών που σχετίζονται με το κύκλωμα παροχής υπηρεσιών περίθαλψης και υγείας.

Το έργο «Ανάπτυξη Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και παροχή σχετικών υποστηρικτικών υπηρεσιών» (κυρίως έργο) υλοποιήθηκε με χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013 και ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2015. Με το πληροφοριακό σύστημα, λειτουργεί ένα σύστημα ημερήσιας παρακολούθησης της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης σε πραγματικό χρόνο απ' όπου αντλούνται πληροφορίες σχετικά με το σύνολο των συνταγών που καταχωρούνται και εκτελούνται κατά τη διάρκεια της ημέρας, το μέσο χρόνο καταχώρησης της συνταγής, τον αριθμό των ιατρών χρηστών καθώς και των ασθενών που εξυπηρετούνται ημερησίως, τον αριθμό συνταγών ανά φορέα, στοιχεία συνταγών ανά μονάδα συνταγογράφησης (π.χ ιδιωτικό ιατρείο, πολυιατρείο ΕΟΠΥΥ, κ.τ.λ) στοιχεία καταχωρήσεων συνταγών ανά ειδικότητα ιατρού.

Άυλη Συνταγογράφηση

Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εφόσον το επιθυμεί την άυλη συνταγογράφηση που δίνει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα στοιχεία της συνταγής ή του παραπεμπτικού που του συνταγογραφεί ο ιατρός, κατόπιν επικοινωνίας μαζί του, στο κινητό του τηλέφωνο (sms) ή/και στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο (email).

Εφαρμογή Mobile app myHealth

Η εφαρμογή Mobile App παρέχει πρόσβαση στους πολίτες στις παρακάτω υπηρεσίες:

- Διαχείριση άυλων συνταγών
- Διαχείριση άυλων παραπεμπτικών
- Λειτουργικότητα για την αλληλεπίδραση με τους ιατρικούς επαγγελματίες και τα φαρμακεία μέσω barcode για την εκτέλεση των άυλων συνταγών και παραπεμπτικών
- Προβολή στοιχείων για τα συνταγογραφούμενα φάρμακα και τις εξετάσεις

- Παρακολούθηση και διαχείριση συνδυαστικά των προσωπικών δεδομένων αλλά και των δεδομένων των εξαρτώμενων μελών της οικογένειας.
- Ειδοποιήσεις των χρηστών/ασθενών για σημαντικά συμβάντα, όπως έκδοση/εκτέλεση συνταγών και παραπεμπτικών.

Διαύγεια

Το Πρόγραμμα Δι@ύγεια (ν. 4727/2020, πρώην ν. 3861/2010) στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Από τον Οκτώβριο 2010 αναρτώνται σε ένα σημείο στο διαδίκτυο όλες οι αποφάσεις πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν στην εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Σήμερα στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 5.350 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού, ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 67,7 εκ. πράξεις (Μάιος. 2025).

Οι αποφάσεις δεν εκτελούνται αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο diangeia.gov.gr. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης η κάθε απόφαση αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί. Ο ΑΔΑ που παράγεται αλγοριθμικά με βάση την ημερομηνία καταχώρισης, το φορέα έκδοσης και τον αύξοντα αριθμό πράξης του φορέα, εγγράφεται αυτόματα σε κάθε σελίδα του εγγράφου που αναρτάται. Είναι η ταυτότητα της κάθε αναρτημένης πράξης και την ακολουθεί εφεξής.

Την 10η Ιουνίου 2014 τέθηκε σε λειτουργία η νέα λειτουργικότητα του Προγράμματος Διαύγεια με το νέο πληροφοριακό σύστημα Δι@ύγεια II. Το νέο σύστημα προσφέρει:

- Φιλικότερο περιβάλλον για το χρήστη. Καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας, απλή δομή και γλώσσα
- Εφαρμογή προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
- Βελτιωμένο μηχανισμό αναζήτησης με καλύτερα και περισσότερα κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων
- Προσωποποιημένες υπηρεσίες – “Η Δι@ύγεια μου” με εξατομικευμένες αναζητήσεις, προσωπικούς σελιδοδείκτες σε αναρτήσεις που ενδιαφέρουν τον κάθε πολίτη

- Πληρότητα και ποιότητα της πληροφορίας με αυστηρότερους ελέγχους ορθότητας και πληρότητας κατά την ανάρτηση των αποφάσεων από τους φορείς και ενίσχυση των δυνατοτήτων αυτόματης ενημέρωσης των στοιχείων από τρίτα συστήματα
- Ασφάλεια και εγκυρότητα: τα έγγραφα του Δι@ύγεια II θα έχουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος που εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους. Με ειδική Χρονοσήμανση αποδεικνύεται τότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο
- Βέλτιστο σύστημα διάθεσης ανοικτών δεδομένων: ώστε να αναπτυχθούν περισσότερες εφαρμογές προστιθέμενης αξίας
- Διασύνδεση με άλλα συστήματα του Δημοσίου: με άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων με άλλα συστήματα του δημοσίου
- Μητρώο Φορέων Δημοσίου – Οργανόγραμμα Φορέων με καταγραφή και απεικόνιση του αναλυτικού οργανογράμματος κάθε φορέα που θα προσφέρεται για χρήση από οποιοδήποτε άλλο σύστημα εντός/εκτός του δημοσίου
- Αποθετήριο Εντύπων κάθε Φορέα με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, επιχειρήσεις ή δημοσίους υπαλλήλους.

Πληροφοριακά Συστήματα Δημοσίων Συμβάσεων ΕΣΗΔΗΣ/ΚΗΜΔΗΣ

Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο αποτελεί τον κεντρικό ηλεκτρονικό κόμβο για τις δημόσιες συμβάσεις εκτέλεσης έργων, προμήθειας προϊόντων και παροχής υπηρεσιών προϋπολογισμού άνω των 60.000€, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Αποτελεί το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΣ) που χρησιμοποιούν όλοι οι φορείς του Ελληνικού Δημοσίου για διαδικασίες προγραμματισμού, δημοσιότητας, ανάθεσης και εκτέλεσης Δημοσίων Συμβάσεων που αφορούν στην προμήθεια αγαθών και στην παροχή υπηρεσιών. Το ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ περιλαμβάνει επί της ουσίας τα εξής υποσυστήματα:

- «ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες», που αφορά σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων για προμήθειες και γενικές υπηρεσίες
- Διαδικτυακή Πύλη «Προμηθεύς» (www.promitheus.gov.gr), που αφορά στην ενημέρωση και υποστήριξη χρηστών του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- ΚΗΜΔΗΣ (Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων), που αφορά στη διαφάνεια και δημοσιότητα των δημοσίων συμβάσεων

- Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence – BI), που αφορά στη συγκέντρωση, επεξεργασία και αξιολόγηση πληροφοριών και δεδομένων των δημοσίων συμβάσεων.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα επιτρέπει να διεξάγονται με ηλεκτρονικό τρόπο: η υποβολή αιτημάτων και η έγκρισή τους, ο προγραμματισμός, η διαδικασία προκήρυξης, η διαδικασία υποβολής προσφορών και ενστάσεων, η αξιολόγηση, η διαδικασία ανάθεσης και εκτέλεσης των δημοσίων συμβάσεων. Ειδικότερα το σύστημα διαθέτει λειτουργίες που αφορούν την κατάρτιση και δημοσίευση της διακήρυξης ενός διαγωνισμού, την υποβολή των προσφορών από τους υποψήφιους αναδόχους, την αξιολόγηση και την κατακύρωση της σύμβασης. Η διενέργεια των διαγωνισμών μέσω της ηλεκτρονικής αυτής πλατφόρμας είναι υποχρεωτική για τους όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Το ΕΣΗΔΗΣ έχει ήδη ξεκινήσει τη λειτουργία του από τη 1.7.2013.

Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) νοείται το πληροφοριακό σύστημα, που αποτελεί μέρος του ΕΣΗΔΗΣ και έχει ως σκοπό τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσιοποίηση στοιχείων που αφορούν στις δημόσιες συμβάσεις

έχει ως σκοπό τη συλλογή, την επεξεργασία και τη δημοσιοποίηση στοιχείων αναφορικά με τις συμβάσεις εκτιμώμενης αξίας ίσης ή ανώτερης του ποσού των χιλίων (1.000) ευρώ (άνευ ΦΠΑ) και ανεξαρτήτως διαδικασίας ανάθεσης.

3. Στρατηγικές για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στη

Ευρώπη

3.1 Η Ψηφιακή Δεκαετία της Ευρώπης

3.1.1. Ψηφιακοί Στόχοι για το 2023

Στις 9 Μαρτίου 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε το όραμά της και τις προοπτικές για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ευρώπης έως το 2030. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το αποκαλεί Ψηφιακή Πυξίδα για την Ψηφιακή Δεκαετία της ΕΕ (2030 Digital Compass) και βασικός στόχος του είναι η Ευρώπη, με επίκεντρο τον άνθρωπο, να έχει πλήρως ενσωματώσει και αξιοποιήσει μία σειρά από ψηφιακές τεχνολογίες, που θα της επιτρέψουν να παραμείνει ανταγωνιστική και παραγωγική σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μία στρατηγική που βασίζεται σε 4 πυλώνες (δεξιότητες, διακυβέρνηση, υποδομές, επιχειρήσεις) με στόχους που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν εξαιρετικά φιλόδοξοι και αρκετά δύσκολο να επιτευχθούν. Τι περιλαμβάνουν, όμως, αυτοί οι στόχοι;



Η Ψηφιακή Πυξίδα της ΕΕ

Ψηφιακές δεξιότητες για όλους

Ένα από τα σημαντικότερα θέματα των τελευταίων ετών είναι, χωρίς αμφιβολία, αυτό της εξεύρεσης ανθρώπινου δυναμικού. Για την ακρίβεια η εξεύρεση ανθρώπινου δυναμικού που θα διαθέτει τις ψηφιακές δεξιότητες που χρειάζονται άμεσα επιχειρήσεις και οργανισμοί προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες που έχουν δημιουργηθεί από την ψηφιακή

Η ΕΕ έχει δύο φιλοδοξίες μέχρι το 2030. Η πρώτη είναι να φθάσει να διαθέτει ένα δυναμικό 20 εκατομμυρίων εργαζομένων με εξειδικευμένες δεξιότητες, οι οποίες σχετίζονται με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Μάλιστα, η προσπάθεια αυτή έχει και διττό χαρακτήρα. Παράλληλα με την ποσοτική αύξηση του εξειδικευμένου δυναμικού, στοχεύει και στην προσέλκυση περισσότερων γυναικών, καθώς σήμερα οι εργαζόμενοι αυτοί είναι στη συντριπτική πλειοψηφία τους άνδρες

Ποσοτική είναι και η δεύτερη φιλοδοξία, όπως αποτυπώνεται στην Ψηφιακή Πυξίδα, με την ΕΕ να τοποθετεί τον πήχη στο 80% του πληθυσμού των κρατών-μελών, που θα πρέπει να διαθέτει τις αποκαλούμενες βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Με πιο απλά λόγια, αυτό το 80% θα μπορεί να χρησιμοποιεί τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες χωρίς προβλήματα, θα μπορεί να κάνει αγορές online κ.α., έτσι ώστε να περιοριστεί το αποκαλούμενο ψηφιακό χάσμα που «ταλαιπωρεί» αυτή τη στιγμή όχι μόνο στην Ευρώπη, αλλά συνολικά στον πλανήτη. Κυρίως στις μεγαλύτερες ηλικίες, οι οποίες δεν έχουν ακόμη «εισέλθει» στην ψηφιακή εποχή.

Δημόσιες Υπηρεσίες

Η ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελεί έναν άλλο βασικό πυλώνα της ψηφιακής στρατηγικής της ΕΕ για το 2030. Οι στόχοι που έχουν τεθεί περιλαμβάνουν την πλήρη ψηφιοποίηση όλων των βασικών κρατικών υπηρεσιών όπως και τη δημιουργία ψηφιακών ιατρικών φακέλων. Μάλιστα, η ΕΕ στοχεύει το 100% των πολιτών να διαθέτει και, φυσικά, να έχει πρόσβαση στον ψηφιακό ιατρικό φάκελο του. Στόχος που μοιάζει αρκετά δύσκολος, καθώς θα χρειαστούν τεράστιες επενδύσεις προκειμένου να υλοποιηθεί.

Επιπλέον, η ΕΕ προωθεί και την ψηφιακή ταυτότητα. Η Ένωση προσδοκά και πάλι ότι το 80% των πολιτών της θα έχει αποκτήσει ψηφιακή ταυτότητα μέχρι το τέλος της δεκαετίας.

Ασφαλείς και βιώσιμες υποδομές

Προκειμένου η ΕΕ να παραμείνει ανταγωνιστική στην ψηφιακή εποχή, οι υποδομές είναι κάτι παραπάνω από απαραίτητες. Μάλιστα, όταν αναφερόμαστε σε υποδομές, δεν αναφερόμαστε αποκλειστικά στη διαθεσιμότητα ευρυζωνικών συνδέσεων υπερ-υψηλών ταχυτήτων, αν και αυτές περιλαμβάνονται προφανώς στα ζητούμενα και στους στόχους. Και μάλιστα με υψηλές προσδοκίες.

Συγκεκριμένα, η ΕΕ προσδοκά μέχρι το 2030 όλοι οι πολίτες των κρατών – μελών να έχουν τη δυνατότητα απόκτησης μίας ενσύρματης ευρυζωνικής σύνδεσης με ταχύτητα λήψης δεδομένων της τάξεως του 1 Gbps. Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι το σύνολο των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει σύνδεση οπτικής ίνας μέχρι το κτίριο/σπίτι (FTTB/H). Ταυτόχρονα, η ΕΕ ζητά να υπάρχει 5G κάλυψη κυριολεκτικά παντού.

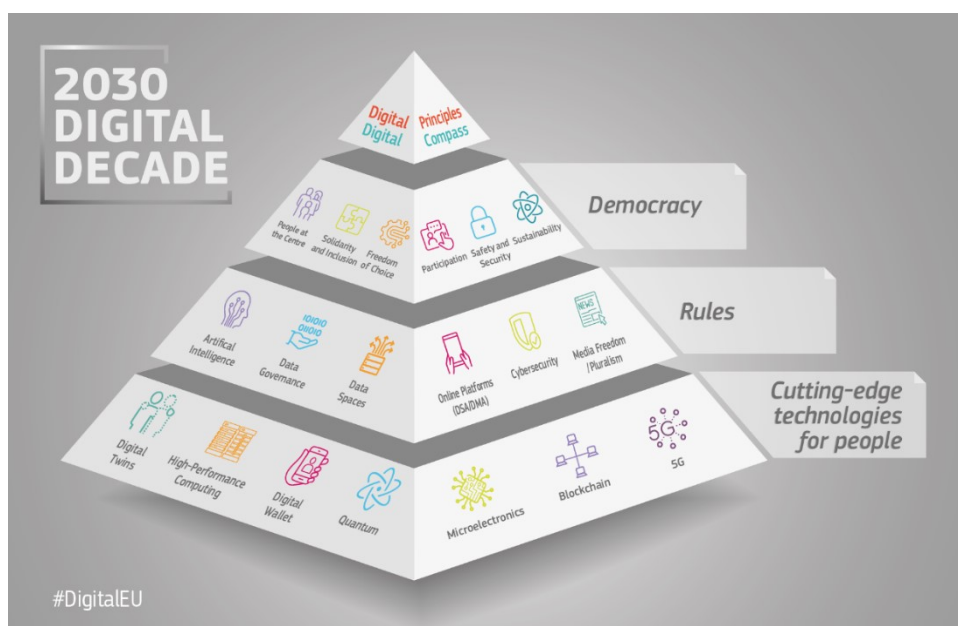
Επίσης η Ευρώπη έχει υψηλή εξάρτιση σε ότι αφορά την παραγωγή ημιαγωγών από τρίτες χώρες (κυρίως από Ασία και Αμερική). Στόχος είναι να διπλασιαστεί το μερίδιο της ΕΕ στην παγκόσμια παραγωγή.

Δεδομένου ότι πλέον υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους έχουν πλέον αρχίσει να κυριαρχούν, στόχος είναι να φτιαχτούν στην Ευρώπη τουλάχιστον 10.000 κόμβοι υψηλής ασφάλειας οι οποίοι στο πλαίσιο της πράσινης πολιτικής θα πρέπει να είναι κλιματικά ουδέτεροι.

Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων

Ο τέταρτος πυλώνας της στρατηγικής αφορά τις επιχειρήσεις που έχουν έδρα στα κράτη – μέλη της ΕΕ, με τον πήχη να έχει μπει αρκετά ψηλά, αν και θεωρείται εφικτό να επιτευχθεί. Όπως, για παράδειγμα, αυτός που θέλει το 75% των επιχειρήσεων στην ΕΕ να χρησιμοποιούν λύσεις και εφαρμογές που αξιοποιούν τεχνολογίες όπως είναι το cloud, η τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τα big data.

Αντίθετα, πιο δύσκολος φαντάζει ο διπλασιασμός του αριθμού των startups με έδρα την ΕΕ. Τέλος, έμφαση έχει δοθεί και στη ραχοκοκαλιά της ευρωπαϊκής οικονομίας, δηλαδή τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ειδικότερα, για την Ένωση είναι σημαντικό το 90% αυτών των επιχειρήσεων να διαθέτουν και να αξιοποιούν βασικές υποδομές ψηφιακών τεχνολογιών.



Η Ψηφιακή Δεκαετία της ΕΕ

3.1.2 Πρόγραμμα Πολιτικής: Μέτρηση της Προόδου

Οι παραπάνω φιλόδοξοι στόχοι θα πρέπει να επιτευχθούν με συγκεκριμένα μέτρα που θα προωθηθούν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

- Μέχρι τα 2030 θα πρέπει να έχουν υλοποιηθούν μέτρα που διασφαλίζουν την επίτευξη των στόχων τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και Εθνικό Επίπεδο των κρατών μελών.
- Αυτό απαιτεί ένα ισχυρό πλαίσιο διακυβέρνησης και παρακολούθησης της προόδου και της αντιμετώπισης των ανεπαρειών.

- Απαιτούνται έργα στα οποία θα συμμετέχουν πολλά κράτη και θα συνδυάζουν επενδύσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, επενδύσεις σε Εθνικό Επίπεδο και επενδύσεις από τον Ιδιωτικό τομέα.

Προς ικανοποίηση των παραπάνω, θεσπίστηκε το πρόγραμμα πολιτικής με τίτλο: «Πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία» το οποίο υλοποιεί όλες τις ανωτέρω προτάσεις θέτοντας συγκεκριμένους ψηφιακούς στόχους για την Ένωση έως το τέλος του 2030. Στη συνέχεια, καθορίζει μια νέα μορφή διακυβέρνησης με τα κράτη μέλη, μέσω ενός μηχανισμού ετήσιας συνεργασίας μεταξύ των θεσμικών οργάνων της Ένωσης και των κρατών μελών, ώστε να διασφαλίζεται ότι η Ένωση επιτυγχάνει από κοινού τους στόχους της.

Το πρόγραμμα πολιτικής 2030 «Ψηφιακή δεκαετία» καθιερώνει έναν ετήσιο κύκλο συνεργασίας για την επίτευξη των κοινών στόχων και επιδιώξεων. Αυτό το πλαίσιο διακυβέρνησης βασίζεται σε ετήσιο μηχανισμό συνεργασίας στον οποίο συμμετέχουν η Επιτροπή και τα κράτη μέλη.

Ο μηχανισμός συνεργασίας αποτελείται από τα εξής:

1. ένα δομημένο, διαφανές και κοινό σύστημα παρακολούθησης, το οποίο βασίζεται στον **δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI)** ώστε να μπορεί να μετρηθεί η πρόοδος προς την επίτευξη καθενός από τους στόχους για το 2030·
2. μια ετήσια έκθεση στην οποία η Επιτροπή αξιολογεί την πρόοδο και διατυπώνει συστάσεις για δράσεις. Η **δεύτερη «έκθεση για την κατάσταση της ψηφιακής δεκαετίας» δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2024**·
3. κάθε δύο χρόνια, προσαρμοσμένους **στρατηγικούς χάρτες πορείας για την ψηφιακή δεκαετία**, στους οποίους τα κράτη μέλη θα περιγράφουν τις πολιτικές που έχουν θεσπίσει ή προγραμματίσει για να επιτύχουν τους στόχους του 2030·
4. έναν μηχανισμό, την **Κοινοπραξία Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Υποδομής**, με τον οποίο θα στηριχθεί η εκτέλεση πολυκρατικών έργων.

Η Επιτροπή δημοσίευσε τη δεύτερη έκθεση σχετικά με την κατάσταση της ψηφιακής δεκαετίας, η οποία παρέχει ολοκληρωμένη επισκόπηση της προόδου που έχει σημειωθεί στην προσπάθεια επίτευξης των ψηφιακών στόχων και στόχων που έχουν τεθεί για το 2030 από το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία (DDPP).

Η έκθεση συνοδεύεται από ανάλυση των **εθνικών στρατηγικών χαρτών πορείας για**

την ψηφιακή δεκαετία που παρουσίασαν τα κράτη μέλη, όπου περιγράφονται λεπτομερώς τα σχεδιαζόμενα εθνικά μέτρα, δράσεις και χρηματοδότηση για τη συμβολή στον ψηφιακό μετασχηματισμό της ΕΕ.

Η ανάλυση της Επιτροπής δείχνει ότι, στο τρέχον σενάριο, οι συλλογικές προσπάθειες των κρατών μελών θα υπολείπονται του επιπέδου φιλοδοξίας της ΕΕ. Τα κενά που εντοπίστηκαν περιλαμβάνουν την ανάγκη για πρόσθετες επενδύσεις, τόσο σε ενωσιακό όσο και σε εθνικό επίπεδο, ιδίως στους τομείς των **ψηφιακών δεξιοτήτων, της συνδεσιμότητας υψηλής ποιότητας, της υιοθέτησης της τεχνητής νοημοσύνης (TN) και της ανάλυσης δεδομένων από τις επιχειρήσεις, της παραγωγής ημιαγωγών και των οικοσυστημάτων νεοφυών επιχειρήσεων.**

Τα κράτη μέλη πρέπει να υποβάλουν στην Επιτροπή εθνικούς χάρτες πορείας, αναφέροντας λεπτομερώς τις δράσεις που σχεδιάζουν να εφαρμόσουν για τη συλλογική επίτευξη των στόχων της ψηφιακής δεκαετίας για το 2030.

Κάθε χάρτης πορείας περιγράφει λεπτομερώς τις εγκριθείσες ή προγραμματισμένες δράσεις έως το 2030, προκειμένου να επιτευχθούν συλλογικά οι ψηφιακοί στόχοι και οι γενικοί στόχοι που καθορίζονται από το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία. Οι εν λόγω στρατηγικές χάρτες πορείας περιλαμβάνουν επίσης τις εθνικές προβλεπόμενες πορείες, καθώς και τον αναμενόμενο αντίκτυπο των πολιτικών, των μέτρων και των δράσεων.

Το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία αναφέρει ότι κάθε εθνικός χάρτης πορείας θα πρέπει να υποβάλλεται σε διαβούλευση με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη, πριν από την υποβολή τους στην Επιτροπή. Μετά την αξιολόγησή τους, η Επιτροπή θα παράσχει επισκόπηση και, εάν χρειαστεί, θα συστήσει δράσεις στη δεύτερη έκθεσή της για την ψηφιακή δεκαετία. Σε αυτή τη βάση, οι χάρτες πορείας μπορούν στη συνέχεια να προσαρμοστούν, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις αλλαγές και τις επικαιροποιήσεις των πολιτικών και των τεχνολογιών.

3.1.3 Πολυκρατικά Έργα

Για την επίτευξη των ψηφιακών επιδιώξεων και στόχων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα επιταχύνει και θα διευκολύνει τη δρομολόγηση πολυκρατικών έργων μεγάλης κλίμακας τα οποία κανένα μεμονωμένο κράτος μέλος δεν θα μπορούσε να αναπτύξει από μόνο του.

Τα έργα αυτά:

- Συνδυάζουν επενδύσεις από τον προϋπολογισμό της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, από τα κράτη μέλη και τον ιδιωτικό τομέα
- Καλύπτουν τα κενά που εντοπίζονται στις κρίσιμες ικανότητες της ΕΕ
- Στηρίζουν μια διασυνδεδεμένη, διαλειτουργική και ασφαλή ψηφιακή ενιαία αγορά

Στο παράρτημα της απόφασης για το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία για το 2030, η Επιτροπή προσδιόρισε έναν αρχικό κατάλογο τομέων για πολυκρατικά έργα και μπορεί να επικαιροποιήσει τον κατάλογο, εάν χρειαστεί, με βάση την ετήσια παρακολούθηση της προόδου:

- Ευρωπαϊκή Κοινή Υποδομή Δεδομένων και Υπηρεσίες
- Προικίστε την ΕΕ με την επόμενη γενιά αξιόπιστων επεξεργαστών χαμηλής ισχύος
- Ανάπτυξη πανευρωπαϊκών διαδρόμων 5G
- Απόκτηση υπερυπολογιστών και κβαντικών υπολογιστών
- Ανάπτυξη και ανάπτυξη εξαιρετικά ασφαλών υποδομών κβαντικών και διαστημικών επικοινωνιών
- Ανάπτυξη δικτύου κέντρων επιχειρήσεων ασφαλείας
- Ευρωπαϊκοί κόμβοι ψηφιακής καινοτομίας
- Συμπράξεις υψηλής τεχνολογίας για ψηφιακές δεξιότητες και εξειδικευμένη εκπαίδευση
- Ευρωπαϊκή υποδομή υπηρεσιών αλυσίδας συστοιχιών

Τα πολυκρατικά έργα θα πρέπει να αποσκοπούν στην επίτευξη ενός ή περισσότερων από τους ακόλουθους ειδικούς στόχους:

1. βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ της Ένωσης και των κρατών μελών και μεταξύ των κρατών μελών για την επίτευξη των γενικών στόχων·
2. ενίσχυση της τεχνολογικής αριστείας, της υπεροχής, της καινοτομίας και της βιομηχανικής ανταγωνιστικότητας της Ένωσης σε κρίσιμες τεχνολογίες, συμπληρωματικούς συνδυασμούς τεχνολογιών και ψηφιακών προϊόντων, υποδομών και υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την οικονομική ανάκαμψη και ανάπτυξη, καθώς και για την προστασία και την ασφάλεια των ατόμων·
3. την αντιμετώπιση στρατηγικών τρωτών σημείων και εξαρτήσεων της Ένωσης κατά μήκος των ψηφιακών αλυσίδων εφοδιασμού, προκειμένου να ενισχυθεί η ανθεκτικότητά τους·
4. αύξηση της διαθεσιμότητας και προώθηση της βέλτιστης χρήσης ασφαλών ψηφιακών λύσεων σε τομείς δημόσιου συμφέροντος και στον ιδιωτικό τομέα, τηρώντας παράλληλα τις αρχές της τεχνολογικής ουδετερότητας·
5. συμβολή σε έναν βιώσιμο και χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακό μετασχηματισμό

της οικονομίας και της κοινωνίας που ωφελεί όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ιδίως τις ΜΜΕ, σε ολόκληρη την Ένωση·

6. προώθηση των ψηφιακών δεξιοτήτων για τους πολίτες μέσω της εκπαίδευσης, της κατάρτισης και της διά βίου μάθησης, με έμφαση στην προώθηση της ισόρροπης συμμετοχής των φύλων στην εκπαίδευση και τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας.

Η Επιτροπή βοηθά τα κράτη μέλη να εντοπίζουν, να καταρτίζουν και να υλοποιούν πολυκρατικά έργα. Για τη δημιουργία ενός πολυκρατικού έργου όπου δεν υπάρχει άλλο νομικό μέσο, το πρόγραμμα πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία εισήγαγε μια νέα νομική δομή η οποία συμβάλλει στην επιτάχυνση και την απλούστευση της δημιουργίας και της υλοποίησης ενός συγκεκριμένου πολυκρατικού έργου.

Κάθε χρόνο, η Επιτροπή δημοσιεύει έκθεση σχετικά με την πορεία της ψηφιακής δεκαετίας και την πρόοδο των πολυκρατικών έργων.

Τι είναι ένα EDIC:

- Η Κοινοπραξία Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Υποδομής (EDIC) είναι ένα μέσο που διατίθεται στα κράτη μέλη στο πλαίσιο του προγράμματος πολιτικής για την ψηφιακή δεκαετία 2030 για την επιτάχυνση και την απλούστευση της κατάρτισης και της υλοποίησης πολυκρατικών έργων. EDICs θα επιτρέψουν την επίτευξη των γενικών στόχων και επιδιώξεων της ψηφιακής δεκαετίας.
- Κάθε EDIC είναι νομικό πρόσωπο που έχει συσταθεί με απόφαση της Επιτροπής κατόπιν αίτησης τουλάχιστον τριών κρατών μελών και έγκρισης από την Επιτροπή. Τα ιδρυτικά κράτη μέλη ορίζουν τη δομή διακυβέρνησης του EDIC και άλλους κανόνες λειτουργίας στο καταστατικό. Ο προϋπολογισμός του θα βασίζεται στις συνεισφορές των μελών του, οι οποίες θα συμπληρώνονται από άλλες πηγές εσόδων, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν επιχορηγήσεις από την ΕΕ και τις εθνικές επιχορηγήσεις. Η έδρα ενός EDIC βρίσκεται σε συμμετέχον κράτος μέλος και η νομική του προσωπικότητα πρέπει να αναγνωρίζεται από όλα τα κράτη μέλη.
- Το EDIC μπορεί να υλοποιήσει πολυκρατικό έργο αναπτύσσοντας κοινές υποδομές, παρέχοντας υπηρεσίες και φέρνοντας σε επαφή —κατά περίπτωση από τα ιδρυτικά κράτη μέλη — δημόσιους φορείς, ιδιωτικούς φορείς, τελικούς χρήστες και βιομηχανία.

Τα πρώτα EDICs που δημιουργούνται:

- Συμμαχία για Γλωσσικές Τεχνολογίες Ευρωπαϊκή Κοινοπραξία Ψηφιακής Υποδομής (ALT-EDIC)
 - Η Συμμαχία για τις Γλωσσικές Τεχνολογίες Ευρωπαϊκή Κοινοπραξία Ψηφιακής Υποδομής (ALT-EDIC) επιδιώκει να αντιμετωπίσει την έλλειψη ευρωπαϊκών γλωσσικών δεδομένων που διατίθενται για την

κατάρτιση λύσεων τεχνητής νοημοσύνης (TN).

- CitiVERSE
 - Η πρωτοβουλία Networked Local Digital Twins towards the CitiVERSE (LDT CitiVERSE EDIC) έχει ως στόχο να συνδέσει τα υφιστάμενα τοπικά ψηφιακά δίδυμα σε ολόκληρη την Ευρώπη, αποτελώντας τη βάση για την πρωτοβουλία. Τα τοπικά ψηφιακά δίδυμα είναι εικονικές αναπαραστάσεις των φυσικών περιουσιακών στοιχείων, των διαδικασιών και των συστημάτων μιας πόλης.
- EDIC για την ευρωπαϊκή σύμπραξη αλυσίδας συστοιχιών και την ευρωπαϊκή υποδομή υπηρεσιών αλυσίδας συστοιχιών (EUROPEUM-EDIC)
 - Αυτό το EDIC θα αναπτύξει το υπάρχον οικοσύστημα της Ευρωπαϊκής Υποδομής Υπηρεσιών Blockchain (EBSI).

3.1.4 Ψηφιακά Δικαιώματα και Αρχές

Στις 26 Ιανουαρίου 2022 η Επιτροπή πρότεινε διοργανική επίσημη δήλωση σχετικά με τα ψηφιακά δικαιώματα και τις αρχές για την ψηφιακή δεκαετία.

Τα προτεινόμενα δικαιώματα και αρχές είναι:

Ψηφιακός μετασχηματισμός με επίκεντρο τους ανθρώπους και τα δικαιώματά τους

- Οι ψηφιακές τεχνολογίες θα πρέπει να **προστατεύουν τα δικαιώματα των ανθρώπων, να στηρίζουν τη δημοκρατία και να διασφαλίζουν ότι όλοι οι παράγοντες του ψηφιακού τομέα ενεργούν υπεύθυνα και με ασφάλεια**. Η ΕΕ προωθεί τις αξίες αυτές σε ολόκληρο τον κόσμο.

Υποστήριξη της αλληλεγγύης και της ένταξης

- Η τεχνολογία θα πρέπει να **ενώνει και όχι να διχάζει τους ανθρώπους**. Όλοι θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε ψηφιακές δεξιότητες, σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και σε δίκαιες συνθήκες εργασίας.

Διασφάλιση της ελευθερίας επιλογής στο διαδίκτυο

- Οι άνθρωποι θα πρέπει να επωφελούνται από ένα **δίκαιο διαδικτυακό περιβάλλον, να είναι προστατευμένοι από παράνομο και βλαβερό περιεχόμενο**, και να ενδυναμώνονται όταν έρχονται σε επαφή με νέες και εξελισσόμενες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη.

Προώθηση της συμμετοχής στον ψηφιακό δημόσιο χώρο

- Οι πολίτες θα πρέπει να είναι σε θέση να **συμμετέχουν στη δημοκρατική διαδικασία σε όλα τα επίπεδα και να έχουν τον έλεγχο των δικών τους δεδομένων.**

Αύξηση της ασφάλειας, της προστασίας και της χειραφέτησης των ατόμων

- Το ψηφιακό περιβάλλον θα πρέπει να είναι **προστατευμένο και ασφαλές**. Όλοι οι χρήστες, από την παιδική ηλικία έως το γήρας, θα πρέπει να ενδυναμώνονται και να προστατεύονται.

Προώθηση της βιωσιμότητας του ψηφιακού μέλλοντος

- Οι ψηφιακές συσκευές θα πρέπει να **στηρίζουν τη βιωσιμότητα** και την **πράσινη μετάβαση**. Οι άνθρωποι πρέπει να γνωρίζουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και την κατανάλωση ενέργειας των συσκευών τους.

Τα ψηφιακά δικαιώματα και οι ψηφιακές αρχές που περιγράφονται στη διακήρυξη θα συμπληρώσουν τα υφιστάμενα δικαιώματα, όπως αυτά που απορρέουν από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, και τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής. Θα παρέχουν ένα πλαίσιο αναφοράς για τους πολίτες σχετικά με τα ψηφιακά τους δικαιώματα, καθώς και καθοδήγηση για τα κράτη μέλη της ΕΕ και για τις επιχειρήσεις όταν ασχολούνται με νέες τεχνολογίες. Σκοπός τους είναι να βοηθήσουν όλους τους πολίτες της ΕΕ να αξιοποιήσουν στο έπακρο τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Στην έκθεση του 2024 για την κατάσταση της ψηφιακής δεκαετίας, παρατίθεται μια δεύτερη αξιολόγηση της εφαρμογής των ψηφιακών αρχών.

Η Επιτροπή διενεργεί επίσης ετήσια έρευνα του Ευρωβαρόμετρου, με την οποία εποπτεύει τα μέτρα που λαμβάνουν τα κράτη μέλη για να δώσουν συνέχεια στις αρχές αυτές. Η δεύτερη σχετική έρευνα του Ευρωβαρόμετρου δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2024.

3.2 Κανονισμοί και Οδηγίες στην Ευρώπη

3.2.1 Πράξεις για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες και τις Ψηφιακές Αγορές

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε δύο νομοθετικές πρωτοβουλίες για τη

βελτίωση των κανόνων που διέπουν τις ψηφιακές υπηρεσίες στην ΕΕ. Αφενός πρότεινε τον νόμο για τις ψηφιακές υπηρεσίες (Digital Service Act, DSA) και τον νόμο για τις ψηφιακές αγορές (Digital Market Act, DMA). Η Επιτροπή υπέβαλε τις προτάσεις τον Δεκέμβριο του 2020. Στις 25 Μαρτίου 2022 επιτεύχθηκε πολιτική συμφωνία για τον νόμο για τις ψηφιακές αγορές και στις 23 Απριλίου 2022 για τον νόμο για τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Βασικές στοχεύσεις των DSA, DMA

Η επιταχυνόμενη ψηφιοποίηση της κοινωνίας και της οικονομίας έχει διαμορφώσει μια συνθήκη στο πλαίσιο της οποίας συγκεκριμένες μεγάλες πλατφόρμες ελέγχουν σημαντικά οικοσυστήματα στην ψηφιακή οικονομία. Έχουν αναδειχθεί ως πυλώνες στις ψηφιακές αγορές, με τη δύναμη να ενεργούν ως ιδιωτικοί διαμορφωτές κανόνων. Αυτοί οι κανόνες οδηγούν μερικές φορές σε άδικους όρους για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν αυτές τις πλατφόρμες και σε λιγότερες επιλογές για τους καταναλωτές.

Συνεπώς, η βασική στόχευση των DMA-DSA είναι:

α) να διαμορφώσουν τις συνθήκες για έναν ασφαλέστερο ψηφιακό χώρο στον οποίο προστατεύονται τα θεμελιώδη δικαιώματα όλων των χρηστών ψηφιακών υπηρεσιών,

β) η επίτευξη ισότιμων όρων ανταγωνισμού για την προώθηση της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας, τόσο στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά όσο και παγκοσμίως.

Οι κανόνες που καθορίζονται αφορούν κυρίως διαδικτυακούς μεσάζοντες και πλατφόρμες (π.χ. διαδικτυακές αγορές, κοινωνικά δίκτυα, πλατφόρμες κοινής χρήσης περιεχομένου, καταστήματα εφαρμογών και διαδικτυακές πλατφόρμες ταξιδιών και διαμονής).

Ο DSA υποχρεώνει τις μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες και άλλους σημαντικούς παράγοντες του διαδικτύου να πράξουν περισσότερα προκειμένου να πατάξουν το παράνομο περιεχόμενο και να είναι περισσότερο ξεκάθαροι ως προς το τι συνιστά είδηση και τι πολιτική διαφήμιση στις πλατφόρμες τους.

Ο DMA στοχεύει τους διαδικτυακούς «πυλώνες ή θυροφύλακες» (gateways), οι οποίοι καλούνται να τηρούν ορισμένες υποχρεώσεις, όπως το διαμοιρασμό ορισμένων δεδομένων με ανταγωνιστές και ρυθμιστικές αρχές, και αντίστοιχα να σέβονται κάποιες απαγορεύσεις, μεταξύ των οποίων το να μην αντιμετωπίζουν με εύνοια τις δικές τους υπηρεσίες μέσω των πλατφορμών τους.

Τα πρόστιμα που προβλέπει ο DMA μπορούν να φτάνουν μέχρι και το 10% του παγκόσμιου τζίρου, ενώ οι παραβιάσεις του DSA τιμωρούνται με πρόστιμα που φτάνουν στο 6%.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την νομοθετική πρωτοβουλία «Digital Services Act», επιδιώκει να υπάρξει καλύτερη επίβλεψη του τρόπου με τον οποίο οι μεγάλες πλατφόρμες επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους, επιτίθενται στην παραπληροφόρηση ή διαχειρίζονται τα προσωπικά δεδομένα. Έχει στόχο:

- Την καλύτερη προστασία των καταναλωτών και των θεμελιωδών δικαιωμάτων τους στο διαδίκτυο
- Την καθιέρωση ισχυρής διαφάνειας και σαφούς πλαισίου λογοδοσίας για τις διαδικτυακές πλατφόρμες
- Την προώθηση της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας εντός της ενιαίας αγοράς

Ο νόμος DSA σε αδρές γραμμές στοχεύει:

- Στη διαμόρφωση σαφών κανόνων για τον χειρισμό παράνομου περιεχομένου
- Στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των χρηστών να αμφισβητήσουν αποφάσεις απόρριψης – αποκλεισμού περιεχομένου
- Στη διαφάνεια στις ψηφιακές διαφημίσεις. Έμφαση δίνεται στην αποφυγή στοχευμένων διαφημίσεων σε παιδιά και στην αποφυγή δημιουργίας προφίλ ατόμων με βάση «ευαίσθητα» χαρακτηριστικά, όπως η θρησκευτική τους πεποίθηση ή ο σεξουαλικός προσανατολισμός.

Οι πλατφόρμες θα πρέπει να συντάσσουν ετήσιες εκθέσεις σχετικά με τις προσπάθειες ελέγχου του περιεχομένου τους, συμπεριλαμβανομένου του αριθμού των εντολών (που ελήφθησαν από κράτη μέλη ή φορείς που κάνουν «έμπιστες επισημάνσεις») για την κατάργηση παράνομου περιεχομένου, καθώς και με τον όγκο των καταγγελιών από χρήστες και τον τρόπο χειρισμού τους.

Οι πλατφόρμες θα αναγκαστούν επίσης να μοιράζονται τα εσωτερικά τους δεδομένα με ανεξάρτητους ελεγκτές, αρχές της ΕΕ και των κρατών μελών, καθώς και με ερευνητές από τον ακαδημαϊκό χώρο και την κοινωνία των πολιτών που μπορούν να εξετάσουν προσεκτικά αυτά τα ευρήματα και, ως εκ τούτου, να βοηθήσουν στον εντοπισμό συστημικών κινδύνων

Αφορά:

- Υπηρεσίες διαμεσολάβησης που προσφέρουν υποδομή δικτύου: πάροχοι πρόσβασης στο διαδίκτυο, καταχωριστές ονομάτων τομέα, που συμπεριλαμβάνουν επίσης

- Υπηρεσίες φιλοξενίας, όπως υπηρεσίες νέφους και διαδικτυακής φιλοξενίας, τις οποίες περιλαμβάνονται επίσης:
- Διαδικτυακές πλατφόρμες που φέρνουν σε επαφή πωλητές και καταναλωτές, όπως ηλεκτρονικά καταστήματα, καταστήματα εφαρμογών, πλατφόρμες συνεργατικής οικονομίας και πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης.
- Πολύ μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες που ενέχουν ιδιαίτερους κινδύνους. Προβλέπονται ειδικοί κανόνες για τις πλατφόρμες που αφορούν πάνω από το 10% των 450 εκατομμυρίων καταναλωτών στην Ευρώπη.
- Εξαίρεση για μικρές επιχειρήσεις (<50 εργαζόμενοι & <10 εκ. έσοδα)

Στην Ελλάδα , με τον Ν. 5099/2024 επιχειρείται:

- Η θέσπιση μέτρων εσωτερικού δικαίου για την πλήρη και αποτελεσματική εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες»).
- Η Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες (Πράξη) εναρμονίζει τους κανόνες για τις ενδιαμέσες υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, με στόχο τη διασφάλιση ασφαλούς, προβλέψιμου και αξιόπιστου επιγραμμικού περιβάλλοντος, στο οποίο αντιμετωπίζονται η διάδοση παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο και οι κοινωνικοί κίνδυνοι που μπορεί να προκαλέσει η διάδοση παραπληροφόρησης ή άλλου περιεχομένου, και στο οποίο προστατεύονται αποτελεσματικά τα θεμελιώδη δικαιώματα και διευκολύνεται η καινοτομία.
- Στο πλαίσιο αυτό προβλέπεται ο ορισμός του εθνικού Συντονιστή Ψηφιακών Υπηρεσιών και των αρμόδιων αρχών στις οποίες παρέχεται εξουσία επίβλεψης των παρόχων ενδιαμέσων υπηρεσιών και επιβολής της Πράξης, καθώς και η ρύθμιση των επιμέρους αρμοδιοτήτων τους. Εισάγονται διατάξεις που αφορούν στις επιβαλλόμενες κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης διατάξεων της Πράξης και του προτεινόμενου σχεδίου νόμου και προβλέπονται οι απαραίτητες τροποποιήσεις υφιστάμενων νομοθετημάτων.

Ο κανονισμός για τις Ψηφιακές Αγορές θα ισχύει μόνο για μεγάλες εταιρείες που θα αναγνωρίζονται ως «θυροφύλακες-Gatekeepers» σύμφωνα με αντικειμενικά κριτήρια. Πρόκειται για εταιρείες που διαδραματίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην εσωτερική αγορά λόγω του μεγέθους τους και της σπουδαιότητάς τους ως πύλες για τους

επιχειρηματικούς χρήστες να προσεγγίζουν τους πελάτες τους. Οι εταιρίες αυτές ελέγχουν τουλάχιστον μία αποκαλούμενη «βασική υπηρεσία πλατφόρμας» όπως:

- Μηχανές αναζήτησης,
- Υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης,
- Ορισμένες υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων,
- Λειτουργικά συστήματα και
- Υπηρεσίες διαδικτυακής διαμεσολάβησης

Συγκεκριμένα, υπάρχουν τρία κύρια αθροιστικά κριτήρια που φέρνουν μια εταιρεία στο πεδίο εφαρμογής της πρότασης κανονισμού για τις ψηφιακές αγορές:

- Μέγεθος που επηρεάζει την εσωτερική αγορά
- Διαθέτει ισχυρή θέση διαμεσολάβησης, δηλαδή συνδέει μεγάλη βάση χρηστών με μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων
- Μια (αναμενόμενη) εδραιωμένη και ανθεκτική θέση

Ο νόμος DMA σε αδρές γραμμές:

- Επιβάλλει υποχρεώσεις σε έναν αριθμό πολύ μεγάλων διαδικτυακών πλατφορμών που λειτουργούν ως πυλωροί. Οι πυλωροί είναι βασικές διαδικτυακές πλατφόρμες που προσφέρουν υπηρεσίες πύλης μεταξύ των καταναλωτών και των επιχειρήσεων που έχουν γίνει σχεδόν απαραίτητες για χιλιάδες επιχειρήσεις και εκατομμύρια χρήστες. Οι βασικές υπηρεσίες πλατφόρμας μπορούν για παράδειγμα να είναι ηλεκτρονικές μηχανές αναζήτησης, αγορές και κοινωνικά δίκτυα.
- Χρησιμοποιεί ποσοτικά κατώφλια για να καθορίσει τι εστί «πυλωρός». Οι πλατφόρμες που πληρούν τα όρια των 45 εκατομμυρίων ενεργών μηνιαίων τελικών χρηστών και 10.000 ετήσιων επιχειρηματικών χρηστών στην ΕΕ θα υπόκεινται στις διατάξεις του DMA. Στην περίπτωση αυτή, ένας οργανισμός θεωρείται ότι είναι πυλωρός και πρέπει να ενημερώσει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Στη συνέχεια, η Επιτροπή ορίζει τον οργανισμό ως πυλωρό, εκτός εάν ο οργανισμός παρέχει απαραίτητες αποδείξεις για το αντίθετο. Η κατάσταση του πυλωρού επαναξιολογείται κάθε 3 χρόνια.
- Εφαρμόζεται μόνο στους μεγαλύτερους παρόχους πλατφορμών βασικών υπηρεσιών οι οποίοι είναι περισσότερο επιρρεπείς στην άσκηση αθέμιτων πρακτικών, όπως μηχανές αναζήτησης, κοινωνικά δίκτυα ή επιγραμμικές υπηρεσίες διαμεσολάβησης, που πληρούν τα αντικειμενικά νομοθετικά κριτήρια για να οριστούν ως ρυθμιστές της πρόσβασης

- Καθορίζει ποσοτικά όρια ως βάση για τον προσδιορισμό των εταιρειών που ενδέχεται να παίζουν ρόλο ρυθμιστών της πρόσβασης. Η Επιτροπή θα έχει επίσης την εξουσία, μετά από διερεύνηση της αγοράς, να αποδίδει την ιδιότητα του ρυθμιστή της πρόσβασης σε εταιρείες
- Απαγορεύει ορισμένες πρακτικές που είναι ξεκάθαρα αθέμιτες, όπως η παρεμπόδιση χρηστών από το να απεγκαταστήσουν οποιοδήποτε προεγκατεστημένο λογισμικό ή εφαρμογές
- Απαιτεί από τους ρυθμιστές της πρόσβασης να θέτουν σε εφαρμογή ορισμένα μέτρα με δική τους πρωτοβουλία, όπως στοχευμένα μέτρα που επιτρέπουν την ορθή λειτουργία του λογισμικού τρίτων και τη διαλειτουργικότητα αυτού με τις δικές τους υπηρεσίες
- Προβλέπει κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση, οι οποίες μπορούν να περιλαμβάνουν πρόστιμα έως και 10% του παγκόσμιου κύκλου εργασιών των ρυθμιστών της πρόσβασης, ώστε να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των νέων κανόνων.

3.2.2 Ενιαίο πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας (EU Wallet)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ξεκινήσει να επεξεργάζεται το πλαίσιο για τη δημιουργία ενός ενιαίου πορτοφολιού ψηφιακής ταυτότητας, το οποίο θα επιτρέπει σε όλους τους Ευρωπαίους την αποθήκευση και ανταλλαγή στοιχείων και πληροφοριών μέσω μίας και μόνο εφαρμογής. Η πρωτοβουλία αυτή συγκαταλέγεται σε ένα διευρυνόμενο σκεπτικό άνετων παροχών και διαδικτυακών υπηρεσιών, το οποίο παγιώνεται πλέον ως δεδομένο στην μετά κορονοϊό πραγματικότητα.

Βάσει της πρότασης, με το νέο αυτό εργαλείο οι πολίτες

- θα μπορούν να αποδείξουν την ταυτότητά τους
- να κοινοποιήσουν ηλεκτρονικά έγγραφα από τα ευρωπαϊκά πορτοφόλια ψηφιακής ταυτότητάς τους με ένα απλό κλικ στο τηλέφωνό τους
- θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε διαδικτυακές υπηρεσίες με την εθνική τους ψηφιακή ταυτοποίηση, η οποία θα αναγνωρίζεται σε όλη την Ευρώπη.

Οι πολύ μεγάλες πλατφόρμες θα υποχρεούνται να δέχονται τη χρήση των ευρωπαϊκών πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας κατόπιν αιτήματος του χρήστη, για παράδειγμα για την απόδειξη της ηλικίας του. Η χρήση του ευρωπαϊκού πορτοφολιού ψηφιακής ταυτότητας θα γίνεται πάντα με επιλογή του χρήστη.

Στο πλαίσιο του νέου κανονισμού, τα κράτη μέλη θα προσφέρουν στους πολίτες και

στις επιχειρήσεις ψηφιακά πορτοφόλια στα οποία θα μπορούν να συνδέουν την εθνική τους ψηφιακή ταυτότητα με αποδεικτικά έγγραφα άλλων προσωπικών τους ιδιοχαρακτηριστικών (π.χ. άδεια οδήγησης, πτυχία, τραπεζικό λογαριασμό). Τα πορτοφόλια αυτά μπορούν να παρέχονται από δημόσιες αρχές ή από ιδιωτικούς φορείς, υπό την προϋπόθεση ότι αναγνωρίζονται από κράτος μέλος.

Τα νέα ευρωπαϊκά πορτοφόλια ψηφιακής ταυτότητας θα δώσουν τη δυνατότητα σε όλους τους Ευρωπαίους να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες διαδικτυακά χωρίς να χρειάζεται να χρησιμοποιούν ιδιωτικές μεθόδους ταυτοποίησης ή να κοινοποιούν προσωπικά δεδομένα χωρίς λόγο.

Η ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα θα είναι διαθέσιμη σε όποιον επιθυμεί να την χρησιμοποιήσει και ευρέως χρησιμοποιήσιμη: Τα ευρωπαϊκά πορτοφόλια ψηφιακής ταυτότητας θα μπορούν να χρησιμοποιούνται ευρέως είτε ως τρόπος ταυτοποίησης των χρηστών είτε για την απόδειξη ορισμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, με σκοπό την πρόσβαση σε δημόσιες και ιδιωτικές ψηφιακές υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ένωση. Παράλληλα, οι χρήστες θα έχουν τον έλεγχο των δεδομένων τους: Τα ευρωπαϊκά πορτοφόλια ψηφιακής ταυτότητας θα επιτρέπουν στους πολίτες να επιλέγουν ποιες πτυχές της ταυτότητας, των δεδομένων και των πιστοποιητικών τους κοινοποιούν σε τρίτα μέρη, καθώς και να παρακολουθούν τέτοιες κοινοποιήσεις. Ο έλεγχος από τους χρήστες διασφαλίζει ότι θα κοινοποιούνται μόνο πληροφορίες που χρειάζεται να κοινοποιηθούν.

Το βασικό καινοτόμο στοιχείο που προσφέρουν οι νέοι κανόνες είναι ότι όλοι θα έχουν το δικαίωμα απόκτησης ευρωπαϊκού πορτοφολιού ψηφιακής ταυτότητας, το οποίο θα είναι αποδεκτό σε όλα τα κράτη μέλη. Ταυτόχρονα όμως, η έκδοσή του δεν θα είναι υποχρεωτική. Οι χρήστες θα μπορούν να ελέγχουν ποια προσωπικά δεδομένα επιθυμούν να κοινοποιήσουν σε επιγραμμικές υπηρεσίες. Ενώ οι δημόσιες υπηρεσίες και ορισμένες ιδιωτικές υπηρεσίες θα είναι υποχρεωμένες να αναγνωρίζουν την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα, τα χαρακτηριστικά ασφάλειάς της καθιστούν ελκυστική την αναγνώρισή της από όλους τους ιδιωτικούς παρόχους υπηρεσιών για υπηρεσίες που απαιτούν αυστηρή επαλήθευση ταυτότητας, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται έτσι νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες. Για την παρούσα πρωτοβουλία, η Επιτροπή βασίζεται στο υφιστάμενο διασυννοριακό νομικό πλαίσιο για αξιόπιστες ψηφιακές ταυτότητες, στην πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης των Ευρωπαίων (κανονισμός eIDAS). Ο εν λόγω κανονισμός εγκρίθηκε το 2014 και παρέχει τη βάση για τη διασυννοριακή ηλεκτρονική ταυτοποίηση, την επαλήθευση ταυτότητας και την πιστοποίηση ιστοτόπων εντός της ΕΕ. Ωστόσο, δεν περιλαμβάνει καμία υποχρέωση για τα κράτη μέλη να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις τους σύστημα ψηφιακής ταυτοποίησης που να επιτρέπει την ασφαλή

πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, ούτε να διασφαλίζουν τη χρήση τους πέραν των συνόρων της ΕΕ. Δεν περιέχει, δε, διατάξεις σχετικά με τη χρήση της εν λόγω ταυτοποίησης σε ιδιωτικές υπηρεσίες ή σε κινητές συσκευές. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε αποκλίσεις μεταξύ των χωρών.

3.2.3 Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα

Το οικονομικό και κοινωνικό δυναμικό της χρήσης δεδομένων είναι τεράστιο: μπορεί να δώσει τη δυνατότητα για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που βασίζονται σε καινοτόμες τεχνολογίες, να καταστήσει αποδοτικότερη την παραγωγή. Στον τομέα της υγείας, για παράδειγμα, τα δεδομένα συμβάλλουν στην παροχή καλύτερης υγειονομικής περίθαλψης, στη βελτίωση των εξατομικευμένων θεραπειών και στη θεραπεία σπάνιων ή χρόνιων ασθενειών.

Για να αξιοποιηθεί αυτό το τεράστιο δυναμικό, πρέπει να είναι διαθέσιμα περισσότερα δεδομένα, να ανταλλάσσονται με εμπιστοσύνη και να είναι τεχνικά εύκολη η περαιτέρω χρήση τους.

Ο κανονισμός για τη διακυβέρνηση των δεδομένων θα εξασφαλίσει την ευθυγράμμιση των δράσεων των κρατών μελών σχετικά με τα δεδομένα, ώστε να δημιουργηθεί μια πραγματική ενιαία ευρωπαϊκή αγορά δεδομένων και να υποστηριχθεί η ανάπτυξη κοινών ευρωπαϊκών χώρων δεδομένων.

Η στρατηγική για τα δεδομένα επικεντρώνεται στην πρώτη θέση των ανθρώπων στην ανάπτυξη της τεχνολογίας και στην προάσπιση και προώθηση των ευρωπαϊκών αξιών και δικαιωμάτων στον ψηφιακό κόσμο.

Τα δεδομένα αποτελούν ουσιαστικό πόρο για την οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα, την καινοτομία, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την κοινωνική πρόοδο εν γένει. Στο μέλλον, η ανάπτυξη εφαρμογών που βασίζονται σε δεδομένα θα αποφέρει διάφορα οφέλη τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις:

- βελτίωση της υγειονομικής περίθαλψης
- δημιουργία ασφαλέστερων και καθαρότερων συστημάτων μεταφορών
- δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών

βελτίωση της βιωσιμότητας και της ενεργειακής απόδοση

Data Governance Act

- ☐ Θα δημιουργήσει τη βάση για έναν νέο ευρωπαϊκό τρόπο διακυβέρνησης των δεδομένων, ο οποίος θα συνάδει με τις αξίες και τις αρχές της ΕΕ, όπως

- ❖ η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΓΚΠΔ)
- ❖ η προστασία των καταναλωτών και
- ❖ οι κανόνες ανταγωνισμού
- ❑ Θα προσφέρει ένα εναλλακτικό μοντέλο ως προς τις πρακτικές χειρισμού δεδομένων των μεγάλων τεχνολογικών πλατφορμών, οι οποίες μπορούν να αποκτήσουν μεγάλο βαθμό δύναμης στην αγορά λόγω των επιχειρηματικών μοντέλων τους που συνεπάγονται τον έλεγχο μεγάλου όγκου δεδομένων.
- ❑ Θα διευκολύνει την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ τομέων και κρατών μελών.
- ❑ Θα δημιουργήσει πλούτο για την κοινωνία και θα παρέχει έλεγχο στους πολίτες και εμπιστοσύνη στις εταιρείες

Υπηρεσίες Κοινοχρησίας και Διαμοιρασμού Δεδομένων

- ❑ Ένα εναλλακτικό μοντέλο στις πρακτικές διαχείρισης δεδομένων των μεγάλων τεχνολογικών πλατφορμών. Η νέα προσέγγιση προτείνει ένα μοντέλο που βασίζεται στην «ουδετερότητα και τη διαφάνεια» των διαμεσολαβητών δεδομένων, οι οποίοι είναι υπεύθυνοί της ανταλλαγής δεδομένων ή της συγκέντρωσης.
- ❑ Οι διαμεσολαβητές ανταλλαγής δεδομένων θα πρέπει να συμμορφώνονται με αυστηρές απαιτήσεις προκειμένου να διασφαλίζεται η ουδετερότητα
- ❑ Για παράδειγμα προκειμένου να διασφαλιστεί η εν λόγω ουδετερότητα, ο διαμεσολαβητής κοινοχρησίας δεδομένων δεν μπορεί να ανταλλάσσει τα δεδομένα για δικό του συμφέρον (π.χ. πωλώντας τα σε άλλη εταιρεία ή χρησιμοποιώντας τα για την ανάπτυξη του δικού του προϊόντος)
- ❑ Θα επιτρέπονται τόσο οι αυτοτελείς οργανισμοί που θα παρέχουν μόνο υπηρεσίες κοινοχρησίας δεδομένων όσο και οι εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες κοινοχρησίας δεδομένων παράλληλα με άλλες υπηρεσίες. Στην περίπτωση αυτή, η δραστηριότητα κοινοχρησίας δεδομένων θα διαχωρίζεται αυστηρά από άλλες υπηρεσίες δεδομένων

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 5188 ΦΕΚ Α 49/28.03.2025

Μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/868 (πράξη για τη διακυβέρνηση δεδομένων) Ορισμός αρμόδιας αρχής για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 (Κανονισμός για τη διαλειτουργική Ευρώπη) Ηλεκτρονική εφαρμογή «mystreet» Ρυθμίσεις για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και λοιπές διατάξεις.

Η Πράξη επιδιώκει τη δημιουργία ενιαίου πλαισίου ανταλλαγής δεδομένων και καθορισμού κάποιων βασικών απαιτήσεων για τη διακυβέρνηση των δεδομένων, δημιουργώντας ένα ασφαλές περιβάλλον για την κοινοχρησία δεδομένων μεταξύ

τομέων και κρατών μελών προς όφελος της κοινωνίας και της οικονομίας, εισάγοντας ταυτόχρονα την έννοια της περαιτέρω χρήσης δεδομένων, δηλαδή τη χρήση δεδομένων για εμπορικούς ή μη σκοπούς πέρα από τον αρχικό σκοπό τους, καθώς και την έννοια του αλτρουισμού των δεδομένων, για σκοπούς γενικού συμφέροντος.

Η Πράξη θέτει το πλαίσιο και θεσπίζει τις προϋποθέσεις για την περαιτέρω χρήση των δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του Δημοσίου και προστατεύονται νομικά, ιδίως ως προσωπικά δεδομένα ή δεδομένα που καλύπτονται από δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας («προστατευόμενα δεδομένα»), ρυθμίζοντας την ακολουθούμενη διαδικασία μέσω ενός ενιαίου σημείου πληροφόρησης. Περαιτέρω, η Πράξη προβλέπει υπηρεσία διαμεσολάβησης δεδομένων, καθώς και οργανώσεις αλτρουισμού δεδομένων, ώστε να υποστηριχθεί και να διευκολυνθεί η παροχή των δεδομένων από το υποκείμενο ή τον κάτοχο αυτών (κοινοχρησία).

3.2.4 Η Ευρωπαϊκή Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - Single Digital Gateway

Από τον Δεκεμβρίου 2018 είναι σε ισχύ ο Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 για τη δημιουργία Ενιαίας Ψηφιακής πύλης με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων.

Ο εν λόγω Κανονισμός συνιστά βασικό στοιχείο της στρατηγικής για την ενιαία αγορά, διευκολύνοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να μετακινούνται στο εσωτερικό της Ένωσης και να πραγματοποιούν συναλλαγές, να εγκαθίστανται και να επεκτείνουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα διασυνοριακά.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη θα ενσωματωθεί στην υφιστάμενη Ευρωπαϊκή Διαδικτυακή Πύλη «Your Europe» (<https://europa.eu/youreurope/>) και θα είναι προσβάσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης. Η διαδικτυακή πύλη «Your Europe» θα διατηρήσει την ονομασία της, αλλά θα διευρυνθεί για να συμπεριλάβει και τις υπηρεσίες της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Για την υλοποίηση του Κανονισμού αυτού, όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης, εθνικά και τοπικά, καθώς και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο. Στη χώρα μας, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης συνιστά τον αρμόδιο εθνικό συντονιστή για την υλοποίησή του.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη έχει τους ακόλουθους τρεις (3) πυλώνες:

I. Πληροφορία (θεματικές ενότητες στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I)

Οι χρήστες θα μπορούν, μέσω της Πύλης, να αναζητούν και να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες που προβλέπονται από το ενωσιακό και το εθνικό δίκαιο.

II. Διαδικασίες

Οι χρήστες θα ενημερώνονται λεπτομερώς για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών που προβλέπονται στο Παράρτημα II του Κανονισμού καθώς και για τα βήματα που πρέπει να κάνουν μέχρι την ολοκλήρωσή τους. Ανεξάρτητα από τον τόπο διαμονής τους, θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα on-line διαδικασιών.

III. Υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων (Παράρτημα III).

Οι χρήστες θα μπορούν να επικοινωνούν με αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή της χώρας τους όταν αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά την αναζήτησή τους, όταν έχουν απορίες ή όταν δυσκολεύονται με μία διαδικασία

Προθεσμίες εφαρμογής

Υπάρχουν τρεις (3) διαφορετικές χρονικές περίοδοι εφαρμογής του Κανονισμού:

- Για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών υποστήριξης, η προθεσμία είναι δύο (2) έτη, δηλαδή, μέχρι 11 Δεκεμβρίου 2020.
- Οι τοπικές αρχές των χωρών έχουν ακόμη δύο (2) έτη για να οργανώσουν τις υπηρεσίες πληροφόρησης, δηλαδή, μέχρι 11 Δεκεμβρίου 2022
- Η προθεσμία για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, ώστε να έχουν πλήρη πρόσβαση σε αυτές οι διασυννοριακοί χρήστες και για την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» (only-once principle), είναι πέντε (5) έτη, δηλαδή, μέχρι 11 Δεκεμβρίου 2023.

Για την υλοποίηση των υποχρεώσεων του Κανονισμού για την παροχή πληροφοριών, δημιουργήθηκε σε συνεργασία με φορείς του Δημοσίου το portal «Οδηγός για την Ελλάδα», το οποίο έχει ενσωματωθεί στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (**gov.gr**). Ευρωπαίοι πολίτες και επιχειρήσεις, μπορούν μέσω του Your Europe να ανακατευθυνθούν στον «Οδηγό για την Ελλάδα» και να έχουν πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες για τη χώρα μας καθώς και τη δυνατότητα χρήσης του εργαλείου ανατροφοδότησης χρηστών και αναζήτησης των υπηρεσιών υποστήριξης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το σύνολο των πληροφοριών του «Οδηγού για την Ελλάδα» είναι διαθέσιμο και στα αγγλικά στο **Your Guide to Greece**.

Τα επόμενα βήματα που δρομολογούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του «Your Europe» με ορίζοντα το έτος 2023 είναι τα εξής:

- Διασυννοριακή on line πρόσβαση σε 21 ψηφιοποιημένες διαδικασίες: Οι σημαντικότερες διοικητικές διαδικασίες για διασυννοριακούς χρήστες θα διατίθενται πλήρως ηλεκτρονικά με σαφείς οδηγίες για τον χρήστη σε όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

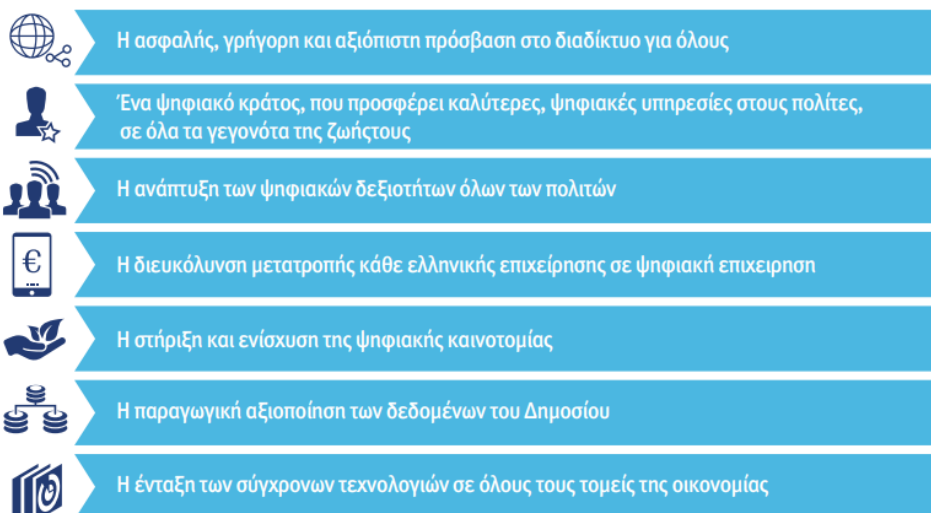
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες χωρίς σύνορα: Όπου κι αν βρίσκεται ο πολίτης ή η επιχείρηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, θα παρέχεται πρόσβαση στις ηλεκτρονικές διαδικασίες κάθε χώρας, αντίστοιχη με αυτή που έχουν και οι κάτοικοι χώρας.
- Η αρχή «μόνον άπαξ» (Only-Once Principle): Όταν οι πολίτες καλούνται να υποβάλουν έγγραφα ή δεδομένα μία φορά, δε θα χρειάζεται να τα υποβάλουν ξανά σε μια αρχή, εάν μια άλλη αρχή στην Ευρωπαϊκή Ένωση τα διαθέτει ήδη. Για να λειτουργήσει αυτό, θα δημιουργηθεί από κοινού με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ένα τεχνικό σύστημα για τη μεταφορά στοιχείων από χώρα σε χώρα όταν το ζητούν οι χρήστες. Οι προδιαγραφές για την εφαρμογή της αρχής «Μόνον Άπαξ» καθορίστηκαν με εφαρμοστική διάταξη (implementing act) 022/1463 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 5ης Αυγούστου 2022 «για τον καθορισμό των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του τεχνικού συστήματος διασυνοριακής αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δικαιολογητικών και την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου».

3.3 Στρατηγική Ψηφιακού Μετασχηματισμού στην Ελλάδα / Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

3.3.1 Όραμα και Στόχοι

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 ΒΨΜ αποτυπώνει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και το πλάνο υλοποίησης αυτής δίνοντας έτσι έμφαση στην υλοποίηση – δηλαδή, όχι μόνο στο «τι» αλλά και στο «πώς».



Οι επτά επί μέρους στόχοι πολιτικής της ΒΨΜ

Οι επτά επί μέρους στόχοι πολιτικής που έχουν τεθεί είναι:

Να μπορεί κάθε πολίτης να εργαστεί με ταχύτητα, αξιοπιστία και ασφάλεια στο διαδίκτυο. Αυτό πρακτικά συνεπάγεται:

- Την εξασφάλιση ευνοϊκού ρυθμιστικού και νομοθετικού πλαισίου, αναβάθμιση σταθερών δικτυακών υποδομών και διάθεση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων για την ανάπτυξη υποδομών 5ης γενιάς (5G).
- Την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, αποτίμησης και βελτίωσης διαδικασιών διαχείρισης και ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών και υποδομών με βάση τη νέα εθνική στρατηγική για την κυβερνοασφάλεια.
- Τον επανασχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών και ιστότοπων βάσει την αρχή του καθολικού σχεδιασμού, προκειμένου αυτά να καταστούν προσβάσιμα από όλες τις πληθυσμιακές ομάδες.
- Την αναβάθμιση εφαρμογών και συστημάτων λαμβάνοντας υπόψη την προστασία και την ιδιωτικότητα ήδη από το σχεδιασμό (security and privacy-by-design).

Να εξυπηρετήσουμε τις ανάγκες των πολιτών άμεσα και αποτελεσματικά μέσα από ένα ψηφιακό κράτος. Αυτό πρακτικά συνεπάγεται:

- Την ανάπτυξη κεντρικών ψηφιακών λύσεων και την παροχή νέων απλουστευμένων ψηφιακών υπηρεσιών που υλοποιούν την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Την Ενιαία Εθνική Πύλη Παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών (gov.gr) – Υλοποίηση κεντρικού σημείου εισόδου και αναφοράς για πληροφορίες και ψηφιακές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Ένταξη των πιο συχνών ή σημαντικών συναλλαγών του πολίτη με το κράτος.

- Το κέντρο ταυτοποίησης δηλαδή την υλοποίηση ενός μοναδικού σημείου ταυτοποίησης (Single Sign - On), σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από τους φορείς του Δημοσίου.
- Το κέντρο ειδοποιήσεων δηλαδή την υλοποίηση κεντρικού συστήματος ειδοποιήσεων για ενημέρωση των πολιτών σχετικά με θέματα που τους αφορούν, π.χ. ενημερώσεις για την πορεία αιτημάτων τους, προσωποποιημένες ενημερώσεις προγραμμάτων προληπτικής ιατρικής, υπενθυμίσεις για υποχρεώσεις τους προς το κράτος, κ.ά.
- Το κεντρικό σύστημα συμμετοχής των πολιτών στην αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου και στο σχεδιασμό νέων υπηρεσιών.
- Τη διασύνδεση και διαλειτουργικότητα μεταξύ των Βασικών Μητρώων μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας.

Να προάγεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους πολίτες. Η ανάπτυξη και αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων περιλαμβάνει:

- Την ένταξη των καινοτόμων τεχνολογιών στην εκπαιδευτική διαδικασία της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας Μέσης Εκπαίδευσης με στόχο την ενίσχυση της δημιουργικότητας, της ικανότητας επίλυσης προβλημάτων και της συνεργατικότητας των μαθητών.
- Τη θεσμοθέτηση εβδομαδιαίων ωρών Πληροφορικής σε όλες τις τάξεις της Μέσης Εκπαίδευσης, με συγκεκριμένο εκπαιδευτικό περιεχόμενο και μέθοδο διδασκαλίας ανά τάξη.
- Τα μαθήματα ψηφιακών δεξιοτήτων σε όλα τα προγράμματα σπουδών στην Ανώτατη Εκπαίδευση.
- Τη δημιουργία Ψηφιακής Ακαδημίας Πολιτών, που θα προτείνει, θα συντονίζει και θα υλοποιεί σύγχρονα και ασύγχρονα διαδικτυακά μαθησιακά προγράμματα ψηφιακών δεξιοτήτων για κάθε πολίτη της χώρας μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας εκπαίδευσης.
- Τα προγράμματα κατάρτισης όλων των ηλικιακών, κοινωνικών και επαγγελματικών ομάδων μέσω διά ζώσης εκπαίδευσης. Τα σχετικά προγράμματα θα συντονίζονται από φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.
- Την υλοποίηση συστήματος ενιαίου ομοιογενούς μηχανισμού πιστοποίησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ψηφιακών δεξιοτήτων και διασύνδεση αυτών με την αγορά εργασίας
- Την υλοποίηση διαδικτυακών οδηγιών χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr.

Να υποστηριχθεί κάθε ελληνική επιχείρηση προκειμένου να γίνει ψηφιακή επιχείρηση. Δράσεις που συμβάλουν στην επίτευξη του επί μέρους στόχου είναι:

- Η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού του ιδιωτικού τομέα για την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Η διαμόρφωση σύστημα μέτρησης και τεκμηρίωσης του σχεδιασμού των κρατικών ενισχύσεων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.
- Η παραγωγική λειτουργία συστήματος ψηφιακών τιμολογίων.
- Η Υποστήριξη λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Η ενίσχυση συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών σε σχέση με τον εξαγωγικό
- προσανατολισμό των επιχειρήσεων.
- Η εξασφάλιση διασύνδεσης των επιχειρήσεων με το Κεντρικό και Ενιαίο Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής.

Να στηριχθεί και ενισχυθεί η ψηφιακή καινοτομία. Σε αυτό τον επιμέρους στόχο ανήκουν δράσεις όπως:

- Η εξασφάλιση του κατάλληλου περιβάλλοντος ανάπτυξης, ενίσχυσης και αποδοτικής λειτουργίας των νεοφυών επιχειρήσεων (start-ups), που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ΤΠΕ.
- Η ανάπτυξη, συντονισμός και υποστήριξη Ψηφιακών Κέντρων Καινοτομίας (Digital Innovation Hubs), για τη δημιουργία νέων οικοσυστημάτων καινοτομίας και την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της οικονομίας.
- Η εξασφάλιση της ανοικτής διάθεσης και μέγιστης αξιοποίησης δημόσιων δεδομένων για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, επιχειρηματικών μοντέλων και αγορών.

Να αξιοποιηθεί η παραγωγική αξία των δεδομένων του Δημοσίου

Ενδεικτικές δράσεις για αυτό τον επιμέρους στόχο είναι

- Ενιαίο μοντέλο διακυβέρνησης των δεδομένων σε εθνικό επίπεδο.
- Καθορισμός των προδιαγραφών και διαδικασιών για την ελεύθερη και ανοικτή διάθεση των δεδομένων κάθε φορέα του Δημοσίου, με συγκροτημένο και τεχνικά άρτιο τρόπο και με σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Κεντρική πλατφόρμα διάθεσης και αξιοποίησης δεδομένων δημόσιου σκοπού και δεδομένων υψηλής αξίας μέσω συγκρότησης Θεματικών Αποθετηρίων Δεδομένων σε επιλεγμένους κάθετους θεματικούς άξονες.
- Λειτουργία κέντρων διαχείρισης και ανοικτής διάθεσης δεδομένων για επιλεγμένους φορείς του δημόσιου τομέα.

- Προγράμματα κινήτρων για την επαναχρησιμοποίηση των ανοικτών δεδομένων του Δημοσίου με σκοπό την ανάπτυξη εφαρμογών προστιθέμενης αξίας.
- Αξιοποίηση κρίσιμων συνόλων δεδομένων και ανάπτυξη εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης, μηχανικής μάθησης, ανάλυσης μεγάλων δεδομένων και επιχειρηματικής ευφυΐας για την πάταξη λ.χ. της φοροδιαφυγής και της εισφοροδιαφυγής, για τον έλεγχο των δημόσιων συμβάσεων, την παρακολούθηση του συστήματος εισροών και εκροών στο εμπόριο καυσίμων και κατ' επέκταση του μηχανισμού είσπραξης δημοσίων εσόδων κ.ά.

Να ενταχθούν οι σύγχρονες τεχνολογίες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Αυτό πρακτικά συνεπάγεται:

- Υλοποίηση εμβληματικών τομεακών έργων ανά άξονα πολιτικής με στόχο την υποστήριξη της μετάβασης υφιστάμενων συστημάτων σε νέες υποδομές και σύγχρονες αρχιτεκτονικές υλοποίησης, υποστηρίζοντας παράλληλα και νέες επιχειρησιακές διαδικασίες με οικονομικότερη συντήρηση και μεγαλύτερη ασφάλεια.
- Υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων στους επί μέρους τομείς της οικονομίας, όπως εφαρμογές τηλεϊατρικής στην Υγεία, τηλεεκπαίδευσης στην Παιδεία, τηλεσυνεδριάσεων στη Δικαιοσύνη αλλά και για την εξ αποστάσεως εργασία στο Δημόσιο, αξιοποίηση δικτύου αισθητήρων για συλλογή δεδομένων στο Περιβάλλον κ.ά.

3.3.2 Κατευθυντήριες Αρχές

Οι κατευθυντήριες αρχές που σκιαγραφούν το πλαίσιο της ψηφιακής μεταρρύθμισης και τους «κανόνες» που διέπουν την οργάνωση, διαχείριση και παροχή των νέων ψηφιακών υπηρεσιών στην χώρα μας. Οι κατευθύνσεις αυτές στηρίζονται στις γενικότερες αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως έχουν προκριθεί από πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, καθώς και από βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, από σχετικές μελέτες που έχουν εκπονηθεί ειδικότερα για την ελληνική Δημόσια Διοίκηση, κ.α.

Οι κύριες κατευθυντήριες αρχές αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η υιοθέτηση των κατευθυντήριων αρχών είναι υποχρεωτική για κάθε δράση και κάθε έργο πληροφορικής της γενικής κυβέρνησης και αποτελούν προτεραιότητες για την ψηφιακή στρατηγική κάθε ανεξάρτητης αρχής που έχει σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Αυτές οι αρχές αποτελούν επίσης δεσμευτικές στρατηγικές κατευθύνσεις για κάθε αρμόδια ρυθμιστική αρχή, εταιρία ή οργανισμό που προσφέρει υπηρεσίες κοινής ωφέλειας.

Ακολουθούν οι κύριες κατευθυντήριες αρχές που αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.



Κατευθυντήριες αρχές ΒΨΜ

- **Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού:** το ελληνικό κράτος θα πρέπει σταδιακά να εισάγει και να καθιερώνει 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.
- **Αρχή «μόνον άπαξ»:** οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να υποβάλουν «μόνο μία φορά» τις απαιτούμενες πληροφορίες κατά την αλληλεπίδρασή τους με το Δημόσιο.
- **Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας:** ο σχεδιασμός αλληλένδετων, πολιτοκεντρικών υπηρεσιών απαιτεί την υιοθέτηση πολιτικών διαλειτουργικότητας, ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη εκτέλεση των εργασιών τους και να καταργούνται υφιστάμενα οργανωτικά «σιλό».
- **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.
- **Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη:** ο ανασχεδιασμός των ψηφιακών υπηρεσιών πρέπει να

είναι πολιτο-κεντρικός, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών που βρίσκονται πιο κοντά στον εξυπηρετούμενο και απαντούν στις ανάγκες του.

- **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 τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση και τον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών:** η 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 και άλλα ενδιαφερόμενα 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:** οι επανασχεδιαζόμενες 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:** η Δημόσια Διοίκηση 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.
- **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. Το σύνολο των παρεμβάσεων της Βίβλου θα πρέπει να συμμορφώνεται με το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, καθώς και για την κυβερνοασφάλεια, στόχος που επιτυγχάνεται με την ενσωμάτωση των στοιχείων αυτών στο στάδιο του σχεδιασμού.
- **Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας:** 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 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 συμβάλλει 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:** 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.
- **Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών:** η Δημόσια Διοίκηση 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.
- **Απλούστευση Διαδικασιών:** η νέα δομή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης διασφαλίζει τον κεντρικό, οριζόντιο συντονισμό των σχετικών δράσεων μέσα από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, η οποία είναι υπεύθυνη για τη δημόσια πολιτική των διοικητικών διαδικασιών και της απλούστευσης αυτών.

3.3.3 Στρατηγικοί Άξονες Παρέμβασης

Οι βασικές παρεμβάσεις του Ψηφιακού Μετασχηματισμού ενσωματώνουν σειρά δράσεων και έργων που οργανώνονται σε έξι διακριτούς στρατηγικούς άξονες. Η συγκεκριμένη διάκριση κρίθηκε σκόπιμη με βάση τη φύση και το αντικείμενο των παρεμβάσεων, έτσι ώστε να αποτυπωθεί ευκρινώς ο τρόπος με τον οποίο θα υλοποιηθεί το σχέδιο δράσης για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Επίσης, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση των αναδυόμενων τεχνολογιών για την ανάπτυξη προηγμένων λύσεων που θα υποστηρίξουν την υλοποίηση των στόχων του. Οι στρατηγικοί άξονες παρουσιάζονται στη συνέχεια και αναλύονται στις ενότητες που ακολουθούν:

- **Συνδεσιμότητα**
- **Ψηφιακές Δεξιότητες**
- **Ψηφιακό Κράτος**
- **Ψηφιακή Επιχείρηση**
- **Ψηφιακή Καινοτομία**
- **Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών**

Συνδεσιμότητα

Στη νέα ψηφιακή εποχή, η συνδεσιμότητα αποτελεί βασικό προαπαιτούμενο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών, καθώς τα αναμενόμενα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη θα επιτευχθούν μόνο εάν τα κράτη διασφαλίσουν την ευρεία

εγκατάσταση δικτύων και την παροχή υπηρεσιών πολύ υψηλής χωρητικότητας σε όλη την επικράτειά τους. Ειδικότερα, η ευρυζωνικότητα θεωρείται ένα δημόσιο αγαθό το οποίο συμβάλλει σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη και την ευημερία.

Κατευθύνσεις και Στόχοι

- ☐ Επικαιροποίηση του Εθνικού Ευρυζωνικού Σχεδίου
- ☐ Ευνοϊκό Ρυθμιστικό και Νομοθετικό πλαίσιο για την ανάπτυξη υποδομών 5G
- ☐ Αναβάθμιση σταθερών δικτυακών υποδομών
- ☐ Διάθεση φάσματος ραδιοσυχνοτήτων

Ψηφιακές Δεξιότητες

Η ανάπτυξη των κατάλληλων ψηφιακών δεξιοτήτων από πλευράς ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι και παίζει καθοριστικό ρόλο για την ευημερία της κοινωνίας καθώς και την αδιάλειπτη λειτουργία κράτους και οικονομίας.

Κατευθύνσεις και Στόχοι

- ☐ Ανάπτυξη Πλαισίου Αναφοράς και Πιστοποίηση Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων
- ☐ Συμβολή στην Αναβάθμιση των Ψηφιακών Δεξιοτήτων των Δημοσίων Υπαλλήλων
- ☐ Συμβολή στην Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων μαθητών / σπουδαστών / φοιτητών / εκπαιδευτικών
- ☐ Ψηφιακές δεξιότητες για την Επιχειρηματικότητα και την
- ☐ Καινοτομία
- ☐ Βασικές και προχωρημένες ψηφιακές δεξιότητες
- ☐ Ψηφιακή πολιτειότητα

Ψηφιακό Κράτος

Με τη σύσταση του νέου Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, συγκεντρώνονται για πρώτη φορά μεγάλο μέρος από τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας.

Κατευθύνσεις και Στόχοι

- ☐ Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr
- ☐ Ψηφιακός και επιχειρησιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ-plus

Ψηφιακή Επιχείρηση

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αλλάζουν ριζικά το σύνολο των κλάδων της οικονομίας. Η εφαρμογή και η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών καθώς και η αξιοποίηση των

ψηφιακών δεξιοτήτων δεν αποτελούν πλέον μία προαιρετική δράση για τις επιχειρήσεις αλλά βασικό παράγοντα επιβίωσης.

Κατευθύνσεις και Στόχοι

- ☐ Ενίσχυση συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών σε σχέση με τον εξαγωγικό προσανατολισμό των επιχειρήσεων.
- ☐ Διάδοση βέλτιστων πρακτικών για την ενίσχυση της διαδικτυακής
- ☐ παρουσίας των ελληνικών επιχειρήσεων
- ☐ Δημιουργία νέων οικοσυστημάτων και επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της οικονομίας
- ☐ Αξιοποίηση των δεδομένων για την ανάπτυξη νέων προϊόντων,
- ☐ επιχειρηματικών μοντέλων και αγορών
- ☐ Ψηφιακή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού του ιδιωτικού τομέα

Ψηφιακή Καινοτομία

Δράσεις που στοχεύουν στην ουσιαστική ενίσχυση των νεοφυών επιχειρήσεων καινοτομίας, με κύρια στρατηγική επιδίωξη τη δημιουργία ενός οργανωμένου, αξιόπιστου, βιώσιμου και συντονισμένου δικτύου κόμβων υποστήριξης του ψηφιακού μετασχηματισμού των ελληνικών επιχειρήσεων.

Κατευθύνσεις και Στόχοι

- ☐ Υποστήριξη Ψηφιακής Καινοτομίας
- ☐ Τεχνητή Νοημοσύνη
- ☐ Υπολογιστικά Συστήματα Υψηλών Επιδόσεων

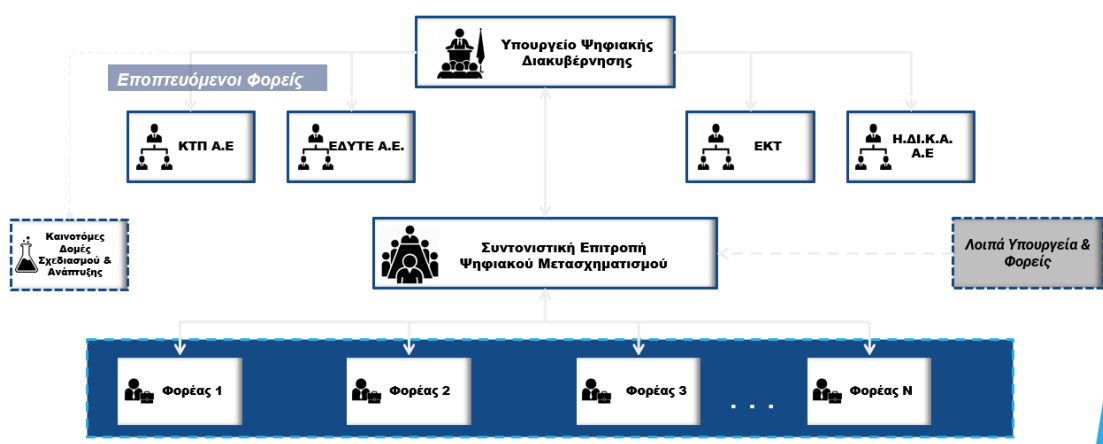
Αξιοποίηση Προηγμένων Τεχνολογιών

Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει το Δημόσιο Τομέα να γίνει ένας αποδοτικός και εξατομικευμένος πάροχος υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η σωστά εστιασμένη εφαρμογή της μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις στις δημόσιες πολιτικές και υπηρεσίες, αλλά η ανάπτυξη εφαρμογών βασισμένων σε τεχνητή νοημοσύνη δεν πρέπει να αποτελεί αυτοσκοπό.

Ο σκοπός της ενίσχυσης της κυβερνητικής δράσης σε αυτό το χώρο είναι η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι υπερυπολογιστές τόσο στη δημόσια διοίκηση όσο και στην ανταγωνιστικότητα των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων, μέσω ενός ευρωπαϊκού προγράμματος που στοχεύει στον εξοπλισμό των ευρωπαϊκών ΜΜΕ με σχετική τεχνογνωσία.

3.3.4 Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Με στόχο την αποτελεσματική υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, εφαρμόζεται ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διακυβέρνησης που καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές και εκτελεστικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.



Μοντέλο διακυβέρνησης BΨΜ

Η Βίβλος προσδιορίζει μια πληθώρα από συγκεκριμένα έργα, ταξινομημένα σε οριζόντιες παρεμβάσεις έργα που αφορούν στρατηγικούς άξονες παρέμβασης και έργα που επιδρούν στην άσκηση όλων των τομέων δημόσιας πολιτικής (π.χ. Υγεία, Παιδεία, Δικαιοσύνη, Οικονομία, Περιβάλλον, Ενέργεια κ.ά.) συμβάλλοντας έτσι στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Ο κατάλογος έργων παρέχει άμεση και εύχρηστη πρόσβαση σε όλες τις στοχευμένες δράσεις που υλοποιούνται, σε συγκεκριμένους άξονες παρέμβασης που εξειδικεύονται με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε τομέα πολιτικής.

Πολλά από τα έργα που περιλαμβάνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους είναι οριζόντια και επηρεάζουν τη λειτουργία όλων των τομέων με συγκεκριμένους και σημαντικούς τρόπους. Κάποια από τα οριζόντια έργα αποτελούν καταλύτες υλοποίησης, καθώς η υλοποίησή τους αποτελεί προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση και όλων των υπολοίπων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιδρά στην άσκηση όλων των τομέων δημόσιας πολιτικής (Υγεία, Παιδεία, Δικαιοσύνη, Οικονομία κ.ά.) συμβάλλοντας στον

εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα μέσω στοχευμένων δράσεων σε συγκεκριμένους άξονες παρέμβασης. Για κάθε τομέα άσκησης πολιτικής αναγνωρίζονται Τομεακά Έργα της Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό την ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων.

Τα κριτήρια αξιολόγησης των προτάσεων για ένταξη νέων έργων στον προγραμματισμό του ψηφιακού μετασχηματισμού περιλαμβάνουν:

1. Ανοικτή διάθεση της δημόσιας πληροφορίας με πλήρη τεκμηρίωση και εξασφάλιση μηχανισμών περαιτέρω χρήσης αυτής.
2. Καθολικό σχεδιασμό για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ιστότοπων και εφαρμογών από οποιεσδήποτε συσκευές φορητές ή άλλες σε άτομα με αναπηρία, βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας.
3. Συμμόρφωση με το ισχύον Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για διασφάλιση της διασύνδεσης μεταξύ συστημάτων και βασικών μητρώων του δημόσιου τομέα.
4. Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και προδιαγραφές που θέτει το ισχύον Πλαίσιο Κυβερνητικού Νέφους.
5. Συμμόρφωση με προδιαγραφές ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προκύπτουν από την ισχύουσα Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, καθώς και με προδιαγραφές ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών αλλά και του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.
6. Σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τον οριζόντιο σχεδιασμό και τα υφιστάμενα ή υπό υλοποίηση έργα, προκειμένου να αποφευχθούν οι επικαλύψεις φυσικού αντικείμενου.
7. Εκτιμώμενη προστιθέμενη αξία και αντίκτυπος που αναμένεται να επιφέρει το προτεινόμενο έργο στον πολίτη ή/και στο κράτος.
8. Καταγραφή των εκτιμώμενων διοικητικών διαδικασιών που θα απλοποιηθούν και θα ψηφιοποιηθούν στο πλαίσιο της προτεινόμενης δράσης.
9. Σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τον άνθρωπο (human centered design), μέσα από τεκμηριωμένη διαδικασία συμμετοχής του πολίτη ή της επιχείρησης στην εξειδίκευση της ανάγκης και την ποιότητα της ψηφιακής υπηρεσίας που λαμβάνει (service design/ design thinking).
10. Ενσωμάτωση στους συμβατικούς όρους κάθε έργου αναφοράς για τους όρους λήψης τυχόν αδειών κτήσης και τη χρήση πνευματικών δικαιωμάτων περιεχομένου από το Ελληνικό Δημόσιο για εφαρμογές ή πληροφοριακά συστήματα, βάσεις δεδομένων

11. Παρουσίαση αποτελεσματικού σχήματος διοίκησης και υλοποίησης του έργου που αποδεδειγμένα εξασφαλίζει την επάρκεια σε προσόντα, δεξιότητες, γνώσεις και εμπειρία για να φέρει εις πέρας την υλοποίηση των αρχών.
12. Ενσωμάτωση στους συμβατικούς όρους κάθε έργου προγράμματος εκπαίδευσης όσων εμπλέκονται στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος ή της ψηφιακής τεχνολογίας που προσφέρεται
13. Σχεδιασμό και υλοποίηση έργων ανάπτυξης τηλεπικοινωνιακών υποδομών, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Εθνικό Ευρυζωνικό Σχέδιο.
14. Συμμόρφωση με την υποχρέωση που έχει οποιοσδήποτε φορέας της Δημόσιας Διοίκησης να παρέχει τις ψηφιακές υπηρεσίες του μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr).

3.3.5 Αποτίμηση Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η αποτίμηση εφαρμογής της ΒΨΜ, η οποία πραγματοποιήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης κατά το τελευταίο τετράμηνο του 2022, συμπεριλάμβανε ένα σύνολο ενεργειών που είχαν σκοπό την καταγραφή της ολοκληρωμένης εικόνας της εξέλιξης του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι ενέργειες αυτές αφορούσαν στη:

- Διοργάνωση συναντήσεων με φορείς του δημόσιου τομέα.
- Καταγραφή της εξέλιξης υλοποίησης των έργων της ΒΨΜ.
- Καταγραφή των αναγκών όλων των τομέων της ΒΨΜ.
- Αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τομέων της ΒΨΜ.
- Καταγραφή προκλήσεων – ευκαιριών για όλους τους τομείς της ΒΨΜ.
- Διάκριση νέων προτεινόμενων έργων ψηφιακού χαρακτήρα στη ΒΨΜ.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, διοργάνωσε και υλοποίησε συναντήσεις με φορείς του δημόσιου τομέα με σκοπό την καταγραφή της εξέλιξης των έργων που υλοποιούνται, αλλά και την καταγραφή των νέων αναγκών που έχουν προκύψει στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελλάδας. Με την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, των ευκαιριών/προκλήσεων όλων των τομέων της ΒΨΜ, αλλά και την καταγραφή των νέων αναγκών τους, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε στη διάκριση νέων προτεινόμενων έργων ψηφιακού χαρακτήρα, προς ένταξη στη ΒΨΜ. Η αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε κατά το τελευταίο τετράμηνο του 2022 θα αποτελέσει τη βάση για την 1η επικαιροποίηση της ΒΨΜ.

4. Βασικές συνιστώσες της Ψηφιακής Διακυβέρνησης

4.1 Διαλειτουργικότητα

4.1.1 Διαλειτουργικότητα: Ορισμοί και βασικές έννοιες

Οι δημόσιοι οργανισμοί και υπηρεσίες συγκεντρώνουν και αρχειοθετούν δεδομένα και πληροφορίες (προσωπικά δεδομένα, γεωγραφικές πληροφορίες, πιστοποιητικά, μητρώα, συμβόλαια, άδειες κλπ). Η συγκεντρωμένη πληροφορία, αλλά και η γνώση που μπορεί να αποκτηθεί από την επεξεργασία της, έχουν μεγάλη αξία.

Προϋπόθεση για την αξιοποίηση της πληροφορίας από τη Δημόσια Διοίκηση και η παροχή εξελιγμένων υπηρεσιών είναι η δυνατότητα των φορέων στο πλαίσιο διαδικασιών και με χρήση των πληροφοριακών συστημάτων να επικοινωνούν και να συνεργάζονται μεταξύ τους με αυτοματοποιημένο και ασφαλή τρόπο.

Η συνεργασία αυτή εμπλέκει νέες καθώς και υπάρχουσες διαδικασίες και υλοποιημένα συστήματα τα οποία έχουν σχεδιαστεί / υλοποιηθεί χωρίς να στοχεύουν στη συνεργασία (σχηματίζοντας απομονωμένες νησίδες / ‘σιλό’).

Εδώ υπεισέρχεται η ανάγκη για διαλειτουργικότητα η οποία επιτρέπει την απρόσκοπτη, αυτοματοποιημένη και ασφαλή επικοινωνία και συνεργασία, την έγκυρη και έγκαιρη ανταλλαγή δεδομένων καθώς και την επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων εφαρμογών και υπηρεσιών

Η διαλειτουργικότητα έχει νομικές, διοικητικές, οργανωτικές, οικονομικές, κοινωνικές, ηθικές και τεχνικές πτυχές.

Ως διαλειτουργικότητα νοείται η ικανότητα των οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων στόχων, οι οποίοι αφορούν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων διά μέσου των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των οικείων συστημάτων ΤΠΕ. Διαλειτουργικότητα (interoperability) είναι η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών, που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση

Η διαλειτουργικότητα εφαρμόζεται σε Ευρωπαϊκό, εθνικό, τοπικό και τομεακό επίπεδο.

Μία από τις βασικές αρχές η οποία επιτάσσει τη διαλειτουργικότητα είναι η **αρχή ‘μόνον άπαξ’**.

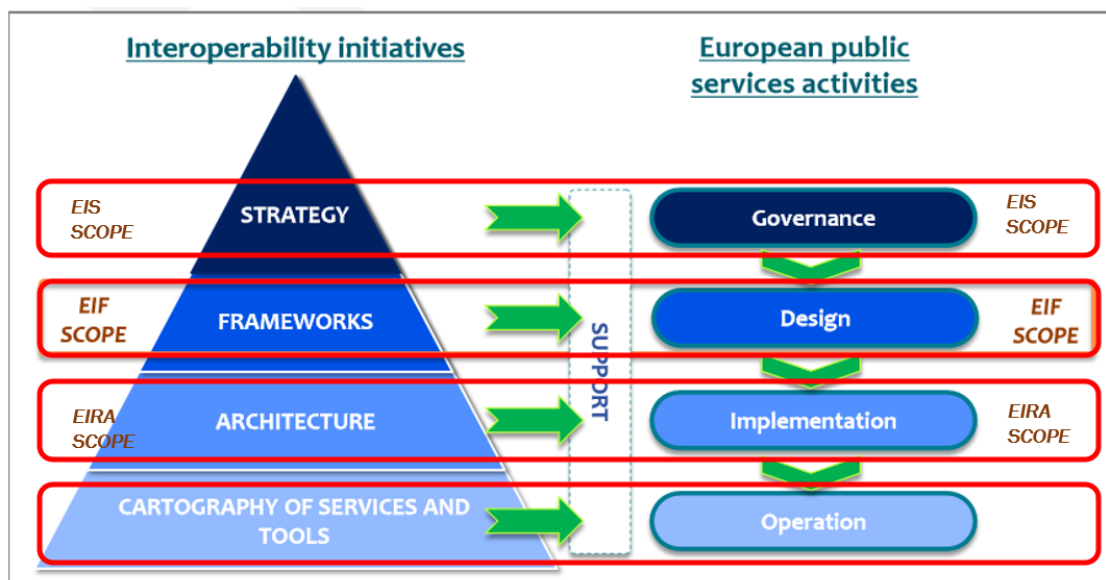
Ως έννοια εμφανίζεται αρχικά στη δράση 13 του eGovernment Action Plan 2016-2020.

Με βάση αυτή την αρχή επιδιώκεται η βελτιωμένη συνεργασία μεταξύ των εθνικών συστημάτων ώστε να διασφαλιστεί ότι «οι επιχειρήσεις και οι πολίτες πρέπει να κοινοποιούν τα δεδομένα τους μόνο μία φορά στις δημόσιες διοικήσεις»

Κατά συνέπεια δεν πρέπει να υπάρχουν «πολλαπλές υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις ίδιες πληροφορίες» όταν μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι διοικήσεις τις πληροφορίες που έχουν ήδη άλλα συστήματα

Το οικοσύστημα της διαλειτουργικότητας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο περιλαμβάνει:

- ✓ Την Στρατηγική για τα θέματα της διαλειτουργικότητας
- ✓ Τα Πλαίσια Διαλειτουργικότητας
- ✓ Την Αρχιτεκτονική
- ✓ Τις υπηρεσίες και τα εργαλεία



Η Ευρωπαϊκή Στρατηγική Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Strategy, EIS) έχει ως σκοπό να παρέχει οδηγίες σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων για την παροχή ευρωπαϊκών διασυννοριακών δημόσιων υπηρεσιών.

- ❑ Οι βασικοί στόχοι της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής Διαλειτουργικότητας είναι να:
- Διασφαλίσει τη διακυβέρνηση, το συντονισμό και την ανταλλαγή πρωτοβουλιών διαλειτουργικότητας μεταξύ των κρατών μελών,
 - Αναπτύξει λύσεις οργανωσιακής διαλειτουργικότητας
 - Εμπλέξει τους ενδιαφερομένους και να ευαισθητοποιήσει – ενημερώσει για τη διαλειτουργικότητα
 - Αναπτύξει, συντηρήσει και προωθήσει βασικά σημεία κλειδιά για τη

διαλειτουργικότητα

- Αναπτύξει, συντηρήσει και προωθήσει μέσα για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας

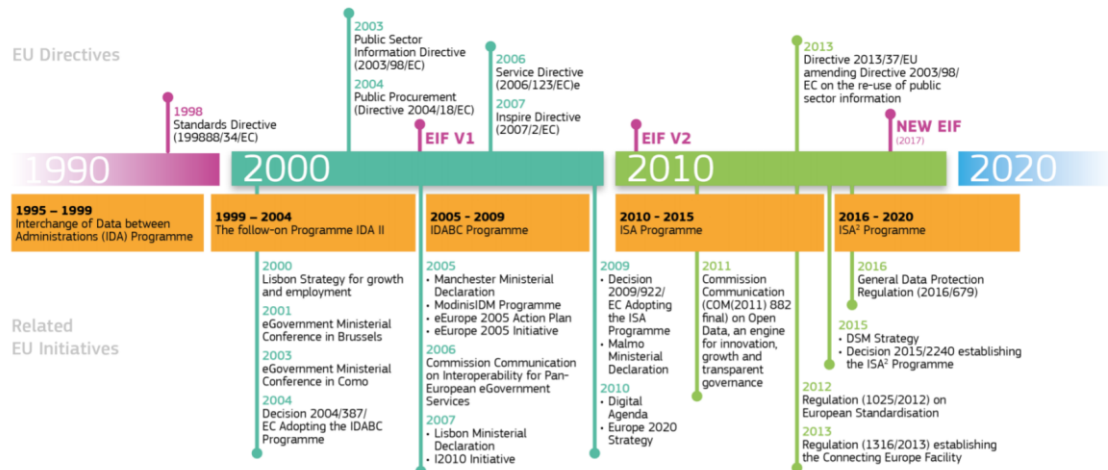
□ Η διαλειτουργικότητα εντάσσεται διαχρονικά στις πρωτοβουλίες της ΕΕ.

- Digital Agenda (~2010)
- Digital Single Market Strategy (~2015)
- Digital Action Plan (2016-2020)
- Digital Compass 2030

Η πλέον πρόσφατη πρωτοβουλία είναι ο Κανονισμός (ΕΥ) 2024/903 ο οποίος στοχεύει στην επαύξηση της διαλειτουργικότητας και της συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών (Interoperable Europe Act).

Μεταξύ άλλων αναφέρεται:

- Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας κατά την ανάπτυξη ψηφ. Υπηρεσιών
- Δημιουργία πύλης της διαλειτουργικής Ευρώπης
- Αναγνώριση του ΕΠΔ ως ενιαίου σημείου αναφοράς για την προσέγγιση της Ένωσης όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα



4.1.2 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

2.1.2.1 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework, EIF) είναι μια από κοινού συμφωνημένη προσέγγιση για την παροχή ευρωπαϊκών δημοσίων υπηρεσιών με διαλειτουργικό τρόπο. Ορίζει τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα με τη μορφή κοινών αρχών, μοντέλων και συστάσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το EIF δείχνει τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να συσχετιστούν τα συστήματα των

δημοσίων διοικήσεων της Ευρώπης, προκειμένου να Εξυπηρετούν, Συμπληρώνουν & Εμπλουτίζουν το ένα το άλλο με στόχο την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλ- Διακυβέρνησης

Οι βασικοί στόχοι του EIF περιλαμβάνουν:

- Την υποστήριξη της στρατηγικής της ΕΕ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσανατολισμένων στο χρήστη μέσα από τη διαλειτουργικότητα υπηρεσιών και συστημάτων μεταξύ: Δημοσίων διοικήσεων , πολιτών και επιχειρήσεων καθώς και δημοσίων διοικήσεων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο
- Τη συμπλήρωση εθνικών προτύπων διαλειτουργικότητας σε περιοχές που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν με μία καθαρά εθνική λογική
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το 2004 το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework-EIF), η δε πιο πρόσφατη έκδοση διατέθηκε το Μάρτιο (EIF/EIS COM(2017)134)

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF) αποτελεί μια στρατηγική κατευθυντήρια πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που στοχεύει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ δημόσιων διοικήσεων σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Βασικός του στόχος είναι η υποστήριξη της διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών ώστε να ενισχυθεί η παροχή διασυννοριακών και διατομεακών ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Η ανάγκη για ένα κοινό πλαίσιο διαλειτουργικότητας αναδείχθηκε μέσα από την αυξανόμενη απαίτηση για αποτελεσματική και ενιαία ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε ολόκληρη την ΕΕ. Το EIF παρέχει μια δομημένη προσέγγιση για το πώς οι δημόσιοι φορείς μπορούν να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν πληροφορίες με ασφαλή, διαφανή και επαναχρησιμοποιήσιμο τρόπο.

Το πλαίσιο βασίζεται σε τέσσερις βασικές διαστάσεις διαλειτουργικότητας:

1. Νομική διαλειτουργικότητα: Αφορά τη συμμόρφωση των εμπλεκόμενων φορέων με το σχετικό θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Προϋποθέτει την ευθυγράμμιση νομοθεσιών ώστε να μην αποτελούν εμπόδιο στην ανταλλαγή πληροφοριών.
2. Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα: Εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο οργανισμοί συνεργάζονται, ευθυγραμμίζουν διαδικασίες και συμφωνούν για κοινούς επιχειρησιακούς στόχους, ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών.
3. Σημσιολογική διαλειτουργικότητα: Εξασφαλίζει ότι τα δεδομένα και οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται έχουν κοινή σημασία και κατανόηση από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, μέσω της υιοθέτησης κοινών λεξιλογίων, ταξινομήσεων και μοντέλων δεδομένων.
4. Τεχνική διαλειτουργικότητα: Αναφέρεται στις τεχνολογίες, τα πρότυπα και τις διεπαφές που χρησιμοποιούνται για τη σύνδεση διαφορετικών συστημάτων και την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων.

Το EIF προωθεί επίσης οριζόντιες αρχές, όπως:

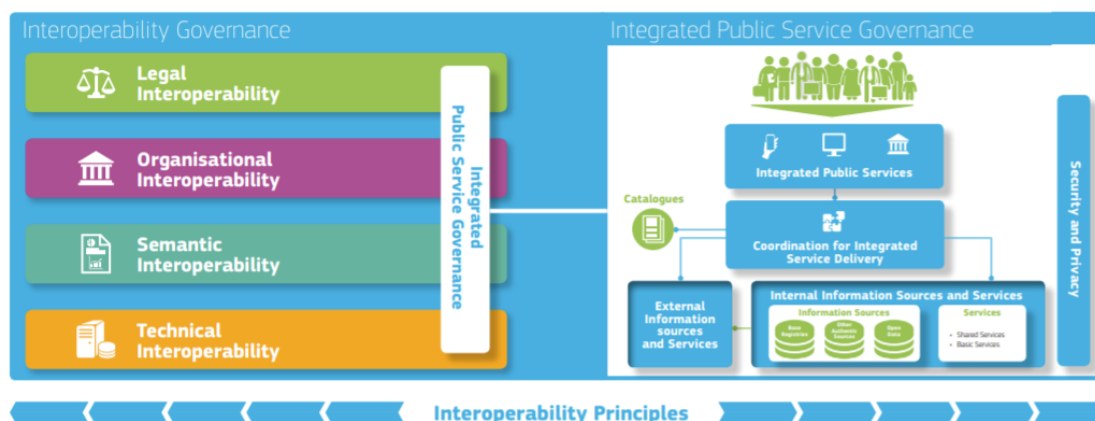
- η επανεξέταση των υφιστάμενων διαδικασιών (interoperability-by-design),
- η χρήση ανοικτών προτύπων και ανοικτού λογισμικού,
- η προστασία προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια πληροφοριών,
- και η εφαρμογή της αρχής «μία φορά μόνο» (once-only principle), ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μην χρειάζεται να παρέχουν επανειλημμένα τα ίδια δεδομένα σε διαφορετικές αρχές.

Η τελευταία (τρίτη) έκδοση του EIF δημοσιεύθηκε το 2017 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και εντάσσεται στο πλαίσιο της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς (Digital Single Market) και της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Αποτελεί βασικό εργαλείο για την εφαρμογή πολιτικών ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης και διασφαλίζει ότι οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι προσβάσιμες, ασφαλείς, φιλικές προς τον χρήστη και αποτελεσματικές σε όλη την Ευρώπη.

Το EIF περιλαμβάνει:

- ❑ Ένα εννοιολογικό μοντέλο για τη διακυβέρνηση των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών
- ❑ Τη διαστρωμάτωση σε επίπεδα διαλειτουργικότητας (θεσμικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό)
- ❑ 12 βασικές αρχές και 47 συστάσεις

The revised EIF Conceptual Model

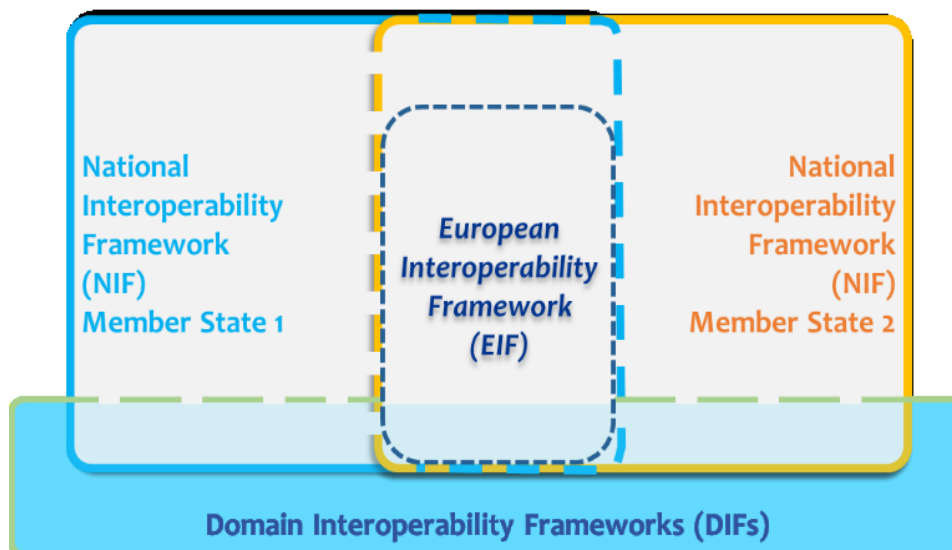




Το EIF ισχύει για όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και τους τομείς πολιτικής. Καθορίζει τις βασικές προϋποθέσεις για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας, ενεργώντας ως κοινός παρονομαστής για ανάλογες πρωτοβουλίες σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων των ευρωπαϊκών εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων διοικήσεων, των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Το EIF συμπληρώνεται από τα Εθνικά και τα Τομεακά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework, Domain Interoperability Framework). Η ΕΕ

επιλέγει λύσεις που αφήνουν τη μεγαλύτερη δυνατή ελευθερία στα κράτη μέλη – τα όρια δράσης της ΕΕ περιορίζονται στα αναγκαία για τη επίτευξη συμφωνημένων στόχων.



2.1.2.2 Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΕΠΔ) καθορίζει τις βασικές αρχές και τις απαιτήσεις σε στρατηγικό και επιχειρησιακό επίπεδο που θα πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, και την παροχή δημοσίων υπηρεσιών με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Το Πλαίσιο απευθύνεται τόσο στους φορείς με αρμοδιότητα τον συντονισμό των δράσεων της Ψηφιακής Διακυβέρνησης όσο και σε όλους τους φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν Δημόσιες Υπηρεσίες. Αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για φορείς του ιδιωτικού τομέα που συμβάλουν στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών.

Το ΕΠΔ έχει υιοθετήσει τις 12 βασικές αρχές του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας καθώς και τα επίπεδα του, δηλαδή το Θεσμικό, το Οργανωσιακό, το Σημασιολογικό και το Τεχνικό. Το ΕΠΔ υποστηρίζει τα επιτελικά στελέχη που έχουν αποφασιστικές αρμοδιότητες, τα στελέχη με επιχειρησιακή γνώση που συμβάλλουν στην απλούστευση των διαδικασιών μέσω τεχνικών διαλειτουργικότητας αλλά και τη θεσμική θωράκιση αυτών, καθώς και τα στελέχη που είναι αρμόδια για την ανάπτυξη κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών για την υποστήριξη της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Στο ΕΠΔ εισάγεται για πρώτη φορά εισάγεται η έννοια του “Οικοσυστήματος

Διαλειτουργικότητας”, το οποίο περιλαμβάνει τόσο τα στοιχεία που αναφέρονται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για λόγους συμβατότητας, όσο και την “Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας”, η οποία αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη διαλειτουργικών υπηρεσιών και εμπεριέχει τα δομικά στοιχεία που συμβάλλουν στην προώθηση της διαλειτουργικότητας.

Βασικές ομάδες εργαλείων είναι οι κατάλογοι, τα βασικά μητρώα, τα ανοιχτά δεδομένα, οι προγραμματιστικές διεπαφές, τα πρότυπα και τα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία, όπως οι κοινές και βασικές υπηρεσίες, ακολουθώντας τις αντίστοιχες έννοιες του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας. Επιπρόσθετα, στην εργαλειοθήκη συμπεριλαμβάνονται οι δημόσιοι οργανισμοί με τις αρμοδιότητες τους και τις υπηρεσίες που παρέχουν, το ρυθμιστικό πλαίσιο που επιτρέπει την άμεση κατανόηση των προβλεπόμενων σε κάθε παρεχόμενη Δημόσια Υπηρεσία και οι καινοτόμες λύσεις. Η διακυβέρνηση της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας είναι μία νέα απαίτηση που εισάγεται και έχει πολυεπίπεδη διάσταση που αγγίζει θεσμικά, οργανωτικά, σημασιολογικά και τεχνικά θέματα.

Η δημόσια συμμετοχή αποτελεί ένα επίσης βασικό δομικό στοιχείο στο Οικοσύστημα Διαλειτουργικότητας και συμβάλλει στον σχεδιασμό και στην αξιολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και της διαλειτουργικότητας στο σύνολο της. Για την εξασφάλιση ενεργής, ισότιμης και ουσιαστικής συμβολής όλων των εμπλεκόμενων, εισάγεται επιπλέον το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης που έχει ως βασικό στόχο τη μείωση του χάσματος μεταξύ των υφιστάμενων ικανοτήτων των εμπλεκόμενων μερών και των προηγμένων ικανοτήτων που απαιτούνται για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας.

Για την εξειδίκευση των απαιτήσεων σε τομεακό επίπεδο παρέχεται η δυνατότητα για Τομεακά Πλαίσια Διαλειτουργικότητας που αφορούν έναν τομέα πολιτικής ή έναν τομέα της οικονομίας. Για πρώτη φορά εισάγεται η δυνατότητα καθορισμού πλαισίων διαλειτουργικότητας και εξειδίκευσης των απαιτήσεων σε τοπικό επίπεδο και επίπεδο κοινοτήτων, προκειμένου να υποστηρίζονται πολιτικές, όπως αυτή των έξυπνων πόλεων, αλλά και η κάλυψη αναγκών ειδικών ομάδων πληθυσμού, όπως τα Άτομα με Αναπηρία και οι Επαγγελματικές Ομάδες. Οι τομεακές ή τοπικές εξειδικεύσεις καθώς και η δημόσια συμμετοχή, απαιτούν πολυεπίπεδη διακυβέρνηση για το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, τις Δημόσιες Υπηρεσίες και γενικότερα για τα δομικά στοιχεία του Οικοσυστήματος Διαλειτουργικότητας.

Τα συστατικά στοιχεία για την παροχή προστιθέμενης αξίας για τους χρήστες Ολοκληρωμένων Δημοσίων Υπηρεσιών ακολουθούν το μοντέλο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας σε θέματα, όπως η ασφάλεια, οι εσωτερικές

πληροφορίες της διοίκησης, τα ανοιχτά δεδομένα και οι εξωτερικές πληροφορίες από τον ιδιωτικό τομέα και οι κατάλογοι αναφοράς. Ο συντονισμός όμως είναι αναβαθμισμένος προκειμένου να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί, για το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών, τις Ολοκληρωμένες Δημόσιες Υπηρεσίες και γενικότερα για τα δομικά στοιχεία του Οικοσυστήματος Διαλειτουργικότητας.

Τέλος, οι γενικότερες απαιτήσεις που καθορίζονται στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, δηλαδή αυτές που είναι υψηλής προτεραιότητας και χαρακτηρίζονται ως κρίσιμες και οι υπόλοιπες που είναι μεν αναγκαίες, ωστόσο μπορούν να καλυφθούν μετά την ικανοποίηση των κρίσιμων απαιτήσεων.

Το ΕΠΑ σκοπεύει:

- ☐ Να συμβάλει στην ανάπτυξη εξ ορισμού ψηφιακών και εκ σχεδιασμού διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών με επίκεντρο τον χρήστη, κατευθύνοντας τους δημόσιους φορείς προς αυτόν τον στόχο.
- ☐ Να καθιερώσει τις αρχές και τις απαιτήσεις του ως στοιχεία που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό, ανάπτυξη και λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.
- ☐ Να ορίσει και να περιγράψει τα βασικά συστατικά μέρη του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας της χώρας.
- ☐ Να ορίσει και να περιγράψει τα βασικά στοιχεία της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας της χώρας.
- ☐ Να ενισχύσει την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των φορέων που ενδιαφέρονται και συνεισφέρουν στις διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες.
- ☐ Να θέσει τις βάσεις για αποτελεσματική διακυβέρνηση της διαλειτουργικότητας μέσα και από τη χρήση πρακτικών συνδημιουργίας.

Το ΕΠΑ ορίζει το οικοσύστημα της διαλειτουργικότητας, ευθυγραμμισμένο με το EIF και περιλαμβάνει

- ☐ Τα θέματα διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας
- ☐ Τα επίπεδα διαλειτουργικότητας
- ☐ Τις αρχές διαλειτουργικότητας
- ☐ Την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας καθώς και αναφορές στη δημόσια συμμετοχή, στην ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας και στο κέντρο γνώσης και υποστήριξης



Ακολουθώντας κατά βάση το EIF, οι δώδεκα βασικές αρχές του ΕΠΔ ομαδοποιούνται σε τέσσερις κατηγορίες:

1. Αρχή που καθορίζει το πλαίσιο των δράσεων της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης για τη διαλειτουργικότητα (αριθ. 1)
2. Βασικές αρχές διαλειτουργικότητας (αριθ. 2 έως 5)
3. Αρχές που αφορούν τις ανάγκες και προσδοκίες των χρηστών (αριθ. 6 έως 9)
4. Θεμελιώδεις αρχές για τη συνεργασία μεταξύ δημοσίων διοικήσεων (αριθ. 10 έως 12)

1. ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ	
2. ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ	
3. ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	
4. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΝΑΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ	
5. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΟΥΔΕΤΕΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
6. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ	
7. ΕΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	
8. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	
9. ΠΟΛΥΓΛΩΣΣΙΑ	
10. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ	
11. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	
12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	

Βασική αρχή 1: Επικουρικότητα και αναλογικότητα

- ❑ Επικουρικότητα
 - Η ΕΕ παρεμβαίνει εάν οι δράσεις της θεωρούνται αποτελεσματικότερες από αυτές που γίνονται σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.
 - Οι αποφάσεις τοπικού ή τομεακού χαρακτήρα δεν πρέπει να αντιστρατεύονται αποφάσεις οριζόντιου χαρακτήρα που λαμβάνονται σε εθνικό επίπεδο
- ❑ Αναλογικότητα
 - Η ΕΕ επιλέγει λύσεις που αφήνουν τη μεγαλύτερη δυνατή ελευθερία στα κράτη μέλη – τα όρια δράσης της ΕΕ περιορίζονται στα αναγκαία για τη επίτευξη συμφωνημένων στόχων
 - Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης διαθέτουν επαρκή ελευθερία για την εισήγηση και εξειδίκευση ειδικών τοπικών και τομεακών απαιτήσεων όσον αφορά τις απαιτήσεις του ΕΠΔ.
 - Οι ανωτέρω εξειδικεύσεις δύναται να εστιάζουν σε συγκεκριμένα συστατικά

στοιχεία του ΕΠΔ και να μην αποτελούν κατά ανάγκη διακριτά πλαίσια διαλειτουργικότητας

Βασική αρχή 2: Ανοικτός χαρακτήρας

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή “εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού” παραγωγής και δυναμικής διάθεσης δεδομένων και συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας ως ανοικτά, εφόσον δεν ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί.
- ❑ Τα ανοικτά δημόσια δεδομένα, τα οποία για λόγους απλότητας στο ΕΠΔ αναφέρονται ως “ανοικτά δεδομένα”, αναφέρονται σε πληροφορίες, έγγραφα και δεδομένα τα οποία παρέχονται σε ανοικτό μορφότυπο, δηλαδή σε έναν μορφότυπο ο οποίος δεν εξαρτάται από πλατφόρμα και διατίθεται χωρίς οποιοδήποτε περιορισμό που να παρεμποδίζει την “περαιτέρω χρήση” αυτών.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προτιμούν ανοικτές προδιαγραφές, λαμβάνοντας υπόψη την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών, την ωριμότητα τους, την υποστήριξη της αγοράς και την καινοτομία, μέσα από διαδικασίες προκαταρκτικών διαβουλεύσεων για τη συγκέντρωση των απόψεων της αγοράς.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνυπολογίζουν το συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας, την κάλυψη πρόσθετων απαιτήσεων ασφάλειας, προκειμένου να επιλέγουν όπου αυτό είναι εφικτό λύσεις ελεύθερου λογισμικού ανοιχτού κώδικα που να επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση χωρίς περιορισμούς.

Βασική αρχή 3: Διαφάνεια

- ❑ Στοχεύει στην κατανόηση των διαδικασιών και των διοικητικών κανόνων που διέπουν τις δημόσιες υπηρεσίες καθώς και στη διασφάλιση της δημοσίευσης των διεπαφών εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να είναι κατανοητό ποια δεδομένα ανταλλάσσονται στο πλαίσιο παροχής μιας δημόσιας υπηρεσίας.
- ❑ Θα πρέπει να αποτυπώνονται συστηματικά οι διαδικασίες που υποστηρίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες και να διατίθενται ανοικτά σε όλους τους ενδιαφερόμενους, καθώς επίσης και να δημοσιεύονται οι διεπαφές εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν, σε κατάλογο υπηρεσιών.

Βασική αρχή 4: Δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταχωρούν νέες λύσεις που αναπτύσσονται

σε καταλόγους που παραπέμπουν σε προγραμματιστικές διεπαφές και λύσεις ή σε άλλους σχετικούς καταλόγους για να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους φορείς.

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιολογούν για πιθανή επαναχρησιμοποίηση, λύσεις που είναι καταχωρημένες στους καταλόγους προγραμματιστικών διεπαφών και λύσεων ή σε άλλο σχετικό κατάλογο, πριν την ανάπτυξη νέων λύσεων.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με άλλες κοινότητες και ομάδες εμπειρογνομόνων, μέσα από συνεργατικές πλατφόρμες συνδημιουργίας, διαμοιρασμού και επαναχρησιμοποίησης λύσεων, ανάλογες του Joinup και του Github.

Βασική αρχή 5: Τεχνολογική ουδετερότητα και φορητότητα των δεδομένων

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εστιάζουν στις σχετικές λειτουργικές ανάγκες με τέτοιο τρόπο ώστε να ελαχιστοποιούνται οι τεχνολογικές εξαρτήσεις και να αποφεύγεται η επιβολή συγκεκριμένων, ενδεχομένως περιοριστικών, εφαρμογών, λύσεων ή προϊόντων.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες και τα δεδομένα τους να μπορούν να είναι προσβάσιμα και επαναχρησιμοποιήσιμα από πολίτες και επιχειρήσεις ελαχιστοποιώντας τις απαιτήσεις για συγκεκριμένες τεχνολογίες ή προϊόντα ώστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο τεχνολογικό περιβάλλον.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν τη φορητότητα δεδομένων, δηλαδή τη δυνατότητα εύκολης μεταφοράς των δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών που συμβάλλουν στην εξέλιξη των δημοσίων υπηρεσιών, χωρίς αδικαιολόγητους περιορισμούς.

Βασική αρχή 6: Λειτουργία με επίκεντρο τον χρήστη

- ❑ Όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται εξ ορισμού μέσα από το ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης του Ελληνικού Δημοσίου, αποκρύπτοντας την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα των παρεχόμενων εθνικών και διασυνοριακών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων και τη βελτίωση των υφιστάμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών με τη συμμετοχή εκπροσώπων χρηστών και κοινωνικών εταίρων στην ανάλυση, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση τους.
- ❑ Ο τρόπος λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των βασικών μητρώων θα πρέπει να θεσμοθετείται προκειμένου οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να παράγουν έννομες συνέπειες χωρίς την ανάγκη πρόσθετων

διαδικασιών επικύρωσης αυτών.

- ❑ Για την παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αναζητούν τις απαραίτητες πληροφορίες σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και μόνον εφόσον αυτές δεν υπάρχουν, να ζητούνται από τους χρήστες.

Βασική αρχή 7: Ένταξη και προσβασιμότητα

- ❑ Οι διαδικτυακοί τόποι και οι εφαρμογές που παρέχουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας που είναι ευρέως αποδεκτές σε ευρωπαϊκό ή διεθνές επίπεδο .
- ❑ Επιπλέον, θα πρέπει να εντοπίζονται διαδικτυακοί τόποι και συσκευές που πρέπει να ακολουθούν τις προδιαγραφές προσβασιμότητας, ώστε περιοδικά και δειγματοληπτικά να επανελέγχεται η συμμόρφωσή τους με αυτές.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και εφαρμογές είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες, περιλαμβανομένων ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων και λοιπών ευάλωτων ομάδων.
- ❑ Θα πρέπει να παρακολουθείται περιοδικά η κάλυψη των απαιτήσεων ψηφιακής προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους και συσκευές.

Βασική αρχή 8: Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής

- ❑ Κάθε δημόσιος φορέας διαμορφώνει ένα Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας που περιλαμβάνει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την αξιόπιστη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με άλλους δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.
- ❑ Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την Εκτίμηση Αντικτύπου των επιπτώσεων της επεξεργασίας των δεδομένων που γίνεται σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του φορέα, προκειμένου να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και αναλογικά μέτρα προστασίας.

Βασική αρχή 9: Πολυγλωσσία

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς συνιστάται να παρέχουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη δυνατή υποστήριξη της πολυγλωσσίας, με υποστήριξη της Αγγλικής και για συγκεκριμένες υπηρεσίες των γλωσσών των αναμενόμενων τελικών χρηστών, για παράδειγμα σε υπηρεσίες μετανάστευσης και στον τομέα

του τουρισμού, όπως τα chatbots τα οποία αναγνωρίζουν τη γλώσσα ομιλίας και παρέχουν δομημένες απαντήσεις στην ίδια γλώσσα.

- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη γλώσσα που χρησιμοποιεί και καταλαβαίνει το κοινό των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες κατά τεκμήριο χρησιμοποιούνται από ξενόγλωσσους χρήστες και αυτών οι οποίες θα διατίθενται μέσω της Ευρωπαϊκής Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Single Digital Gateway). Η Αγγλική πρέπει να είναι η πρώτη επιλογή επιπρόσθετης γλώσσας (μετά τα Ελληνικά).

Βασική αρχή 10: Διοικητική απλούστευση

- ❑ Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές εξ ορισμού”.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν εργαλεία με σκοπό τον ανασχεδιασμό ή την συνεχή βελτίωση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις, στις περιπτώσεις χρήσης αυτών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

Βασική αρχή 11: Διατήρηση των πληροφοριών

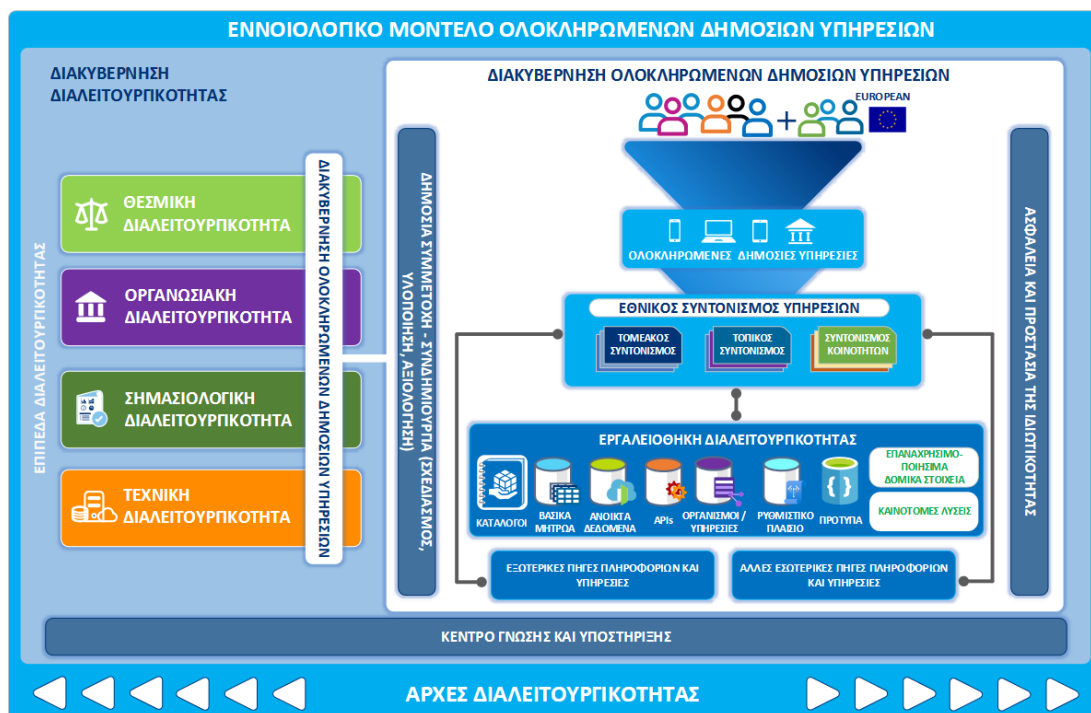
- ❑ Οι αποφάσεις και τα δεδομένα πρέπει να αποθηκεύονται και η πρόσβαση σε αυτά να είναι δυνατή για καθορισμένο χρονικό διάστημα
 - Αρχεία και πληροφορίες σε ηλεκτρονική μορφή που τηρούνται από δημόσιες διοικήσεις για τον σκοπό της τεκμηρίωσης διαδικασιών και αποφάσεων πρέπει να διατηρούνται και να μετατρέπονται, όποτε είναι απαραίτητο, σε νέα μέσα, όταν τα παλαιά μέσα καθίστανται παρωχημένα
- ❑ Στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι τα αρχεία και οι λοιπές μορφές πληροφοριών
 - παραμένουν αναγνώσιμα, αξιόπιστα και διατηρούν την ακεραιότητά τους
 - η πρόσβαση σε αυτά είναι δυνατή για όσο διάστημα χρειάζεται σύμφωνα με τις διατάξεις για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής
- ❑ Για την εγγύηση της μακροπρόθεσμης διατήρησης ηλεκτρονικών αρχείων και λοιπών ειδών πληροφοριών, θα πρέπει να επιλέγονται μορφότυποι που διασφαλίζουν τη μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα, περιλαμβανομένης της διαφύλαξης των αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπογραφών ή σφραγίδων.
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διαμορφώνουν πολιτική διατήρησης των δεδομένων και των ηλεκτρονικών αρχείων λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές διατάξεις για την τήρηση των αρχείων του φορέα τους, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις διαθέσιμες εγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης.

Βασική αρχή 12: Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας

- ❑ Η αξία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών αποτιμάται με πολλούς τρόπους
 - η απόδοση της επένδυσης και συνολικό κόστος κυριότητας
 - επίπεδο ευελιξίας και προσαρμοστικότητας και μειωμένη διοικητική επιβάρυνση
 - Διαφάνεια και απλούστευση,
 - βελτιωμένες μέθοδοι εργασίας και επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών
- ❑ Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να υιοθετήσουν ανοικτές και συμμετοχικές διαδικασίες για την αξιολόγηση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.
- ❑ Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους με ανοιχτές συμμετοχικές διαδικασίες που λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των χρηστών, και με δείκτες αξιολόγησης.
- ❑ Οι υφιστάμενες τεχνολογικές επιλογές και οι λύσεις διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να αξιολογούνται με βάση τις σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις και τις ανάγκες των χρηστών, βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους ωφέλειας.

4.1.3 Εφαρμογές διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα

Η σχεδίαση, υλοποίηση, λειτουργία, αξιολόγηση, και συντήρηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών αποτελεί το σημαντικότερο πεδίο πρακτικής αξιοποίησης του οικοσυστήματος διαλειτουργικότητας και των δομικών στοιχείων του. Σύμφωνα με το ΕΠΔ η διαχείριση των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να ακολουθεί ένα κοινό εννοιολογικό μοντέλο



Χαρακτηριστικά Ενοιολογικού Μοντέλου

- ❑ Παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων, μέσα από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας (π.χ. ενιαία ψηφιακή πύλη, ΚΕΠ), συνεπώς την υλοποίηση των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μιας στάσης (one-stop government) ή και καμίας στάσης (no-stop government) με την παροχή υπηρεσιών, χωρίς καμία ενέργεια του αποδέκτη.
- ❑ Ύπαρξη λειτουργίας ολιστικού συντονισμού (whole-of-government) σε κεντρικό επίπεδο, η οποία συνεπικουρείται από τομεακό και τοπικό συντονισμό αλλά και συντονισμό κοινοτήτων, έτσι ώστε να κρύβει την πολυπλοκότητα της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών με την εμπλοκή πολλών φορέων εντός και εκτός δημοσίου τομέα (joined-up government).
- ❑ Δυνητική συν-δημιουργία των ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του συν-σχεδιασμού, της συν-παροχής και της συν-αξιολόγησης.
- ❑ Επαναχρησιμοποίηση δεδομένων και υπηρεσιών για μείωση του κόστους και βελτίωση της ποιότητας και της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών.
- ❑ Διακυβέρνηση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών στο πλαίσιο της ευρύτερης διακυβέρνησης της διαλειτουργικότητας.
- ❑ Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας.
- ❑ Μηχανισμός υποστήριξης και διαχείριση της γνώσης που αφορά θέματα

2.1.3.1 Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ)

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας αποτελεί σημαντικό στοιχείο της υλοποίησης του εννοιολογικού μοντέλου αφού υποστηρίζει de facto την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) είναι το κοινό και ενιαίο Κέντρο (υποδομής) εγκατάστασης/χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης στα πλαίσια του ΕΣΠΑ 2008-2013 και έχει σαν στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης

Υποστηρίζει την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) και συγκεκριμένα παρέχει υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων ή εφαρμογών, οι οποίες διατίθενται στους Φορείς του Δημοσίου σε εικοσιτετράωρη βάση επί επτά ημέρες την εβδομάδα και συμβάλλουν

- ☐ Στην έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων,
- ☐ Στην επίτευξη οικονομιών κλίμακας μέσω της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον Φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες είναι ομαδοποιημένες ανά θεματική περιοχή

Ενδεικτικά παραδείγματα:

- ☐ Αυθεντικοποίηση χρηστών σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα (oAuth 2.0)
- ☐ e-Παράβολο
- ☐ Στοιχεία Φορολογικού Μητρώου
- ☐ Στοιχεία Κατόχου Οχήματος
- ☐ Στοιχεία ακινήτων από Περιουσιολόγιο
- ☐ Μητρώο Πολιτών - Ληξιαρχικές Πράξεις
- ☐ Στοιχεία Ελληνικής Αστυνομίας (Στοιχεία Ταυτοτήτων, Διαβατηρίων)
- ☐ Ασφαλιστικά στοιχεία από ΗΔΙΚΑ (ΑΜΚΑ)
- ☐ Στοιχεία από ΕΦΚΑ
- ☐ Στοιχεία από Τράπεζες
- ☐ Στοιχεία από ΟΑΕΔ
- ☐ Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου

- ☐ Στοιχεία από Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ)
- ☐ Στοιχεία Υπουργείου Εργασίας & Κοιν. Υποθέσεων
- ☐ Στοιχεία για αλλοδαπούς από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου
- ☐ Μητρώο επικοινωνίας πολιτών
- ☐ Στοιχεία από το Υπουργείο Παιδείας
- ☐ Στοιχεία από τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας Τ.Ε.Ε.)
- ☐ Υπηρεσίες για επιδόματα
- ☐ Στοιχεία από Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης
- ☐ Διαδικτυακή υπηρεσία από και προς το ΠΣ Δημοσιονομικής Πολιτικής
- ☐ Στοιχεία και Πληροφορίες Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (Ε.Α.Π.)
- ☐ Αποστολή Αμοιβών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων από την Ενιαία Αρχή Πληρωμών προς e-PDE
- ☐ Στοιχεία Υπουργείου Δικαιοσύνης
- ☐ Διαχείριση ηλεκτρονικών τιμολογίων

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) παρέχει στους Φορείς τα μέσα για την αδιάλειπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία, εξασφαλίζοντας υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών. Το ΚΕ.Δ για λόγους Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία.

Η απρόσκοπτη παροχή διοικητικών – επιχειρησιακών πληροφοριών, καθώς και η εξασφάλιση της ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της πληροφορίας ενισχύει τη διαφάνεια στον Δημόσιο Τομέα.

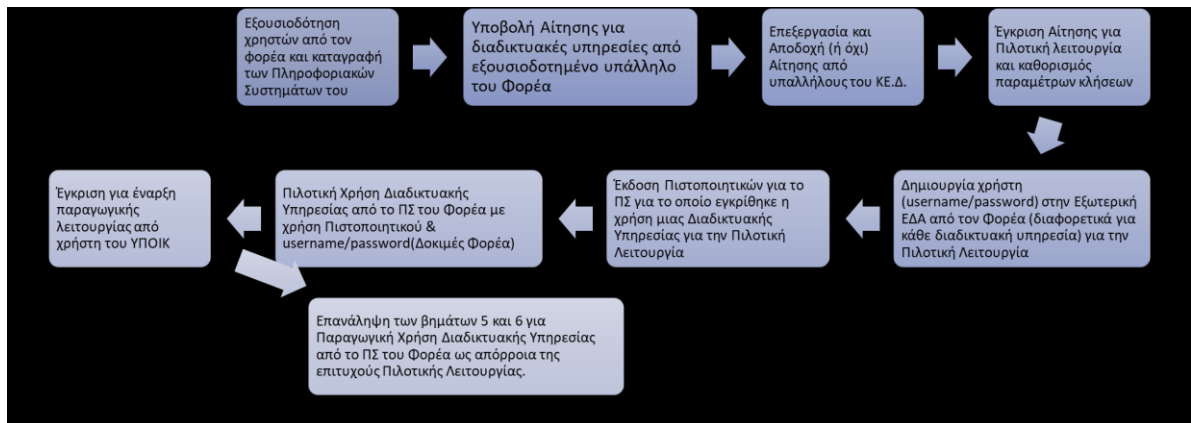
Το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- ☐ την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ)
- ☐ την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web servi...
- ☐ τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών
- ☐ την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών

Η ΕΔΑ αποτελεί μια διαδικτυακή εφαρμογή (για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες) μέσω της οποίας:

- ☐ Πραγματοποιείται η υποβολή αιτημάτων από έναν Φορέα για χρήση μιας ή περισσότερων διαδικτυακών υπηρεσιών
- ☐ Αποδίδονται δικαιώματα χρήσης για τους Servers του Φορέα σε συγκεκριμένη Διαδικτυακή υπηρεσία
- ☐ Παραμετροποιούνται οι λειτουργίες (operations) της διαδικτυακής υπηρεσίας (WS) ανά Φορέα

- Υποστηρίζεται η πιλοτική και παραγωγική λειτουργία των διαδικτυακών υπηρεσιών (Πιλοτική και Παραγωγική Υποδομή)



2.3.1.2 Know your customer -Συστηθείτε

Η υπηρεσία "Συστηθείτε - Know Your Customer (eGov-KYC)" προσφέρει μια ψηφιακή εναλλακτική στην προσκόμιση εγγράφων του δημοσίου, για τη βεβαίωση στοιχείων του πολίτη σε φορείς του ιδιωτικού τομέα εφόσον απαιτείται από τη νομοθεσία.

Πρόσβαση στην υπηρεσία οι πολίτες έχουν μόνο μέσω web banking.

Η είσοδος στην υπηρεσία eGov-KYC, γίνεται κάνοντας χρήση των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (TAXISnet) με την χρήση δεύτερου παράγοντα αυθεντικοποίησης (αποστολή sms στο κινητό σας). Σε περίπτωση που δεν έχει καταχωρηθεί, η υπηρεσία σας παραπέμπει στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας πολιτών για την καταχώρηση του κινητού σας τηλεφώνου.

Τα στοιχεία αντλούνται από τα πρωτογενή πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, δεν αποθηκεύονται στο eGov-KYC και διαβιβάζονται στο οικείο πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοπιστωτικό οργανισμό στο οποίο κάνετε web banking, ύστερα από ρητή και ειδική συγκατάθεση του πολίτη.

Στόχος της εφαρμογής eGov-KYC είναι η ψηφιοποίηση των διαδικασιών και των μέσων επαλήθευσης στοιχείων που εφαρμόζονται ως προς τον πελάτη από τα υπόχρεα πιστωτικά ιδρύματα (ΠΙ) και από τους υπόχρεους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (ΧΟ), για τη διαχείριση του κινδύνου ξεπλύματος χρήματος και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας.

Η διάθεση των στοιχείων γίνεται αποκλειστικά κατόπιν της συναίνεσης του πολίτη, κάθε φορά που ζητείται πρόσβαση, με γνώμονα την προστασία των προσωπικών δεδομένων παράλληλα με την σύγχρονη και έγκυρη διάθεση στοιχείων που συλλέγονται από αξιόπιστες πηγές.

Η χρήση της εφαρμογής eGov-KYC πραγματοποιείται μέσω χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής (web banking), όπου το φυσικό πρόσωπο αναδρομολογείται στην πλατφόρμα eGov-KYC για την άντληση και διαβίβαση των δεδομένων στο πιστωτικό ίδρυμα/χρηματοπιστωτικό οργανισμό (ΠΙ-ΧΟ) στο οποίο είναι χρήστης e-banking. Η χρήση της εφαρμογής πραγματοποιείται στα παρακάτω δύο στάδια:

- Στάδιο άντλησης δεδομένων: Η άντληση από τα πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές των φορέων του δημοσίου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα.
- Στάδιο διαβίβασης δεδομένων: Η διαβίβαση κατηγοριών ή του συνόλου των δεδομένων που διαβιβάστηκαν σε ΠΙ-ΧΟ της επιλογής του φυσικού προσώπου.

Εφόσον δώσετε ρητή και ειδική συγκατάθεση σας στην υπηρεσία eGov-KYC, ανακατευθύνεστε στο περιβάλλον του ΠΙ ή ΧΟ και τα δεδομένα αντλούνται και διαβιβάζονται στο οικείο ΠΙ ή ΧΟ.

Εάν αρνηθείτε να χορηγήσετε συγκατάθεση για τη διαβίβαση των δεδομένων σας, ανακατευθύνεστε στο περιβάλλον του ΠΙ ή ΧΟ χωρίς να λάβει χώρα διαβίβαση δεδομένων.

Οι κατηγορίες των δεδομένων του φυσικού προσώπου, που αντλούνται από τα πρωτογενή μητρώα των αντίστοιχων φορέων, είναι:

Η διασύνδεση Know your customer –Συστηθείτε Υλοποιεί ένα ψηφιακό κανάλι μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για τη διάθεση στοιχείων πολιτών (μετά από σχετικό αίτημα) όταν η ανάγκη αυτή απορρέει από την εφαρμογή νομοθετικού ή κανονιστικού πλαισίου π.χ. κανονισμός Anti Money Laundering – AML.

☐ Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται περιλαμβάνουν στοιχεία:

- ταυτότητας,
- εισοδημάτων,
- επαγγελματικής δραστηριότητας
- δ/νσης διαμονής και επικοινωνίας του πελάτη/πολίτη.

☐ Ενδιαφερόμενοι:

- Τραπεζικά Ιδρύματα και Ιδρύματα πληρωμών

- Τηλεπικοινωνιακοί οργανισμοί
- Φορείς που υπάγονται στην Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων

☐ Πληροφοριακά συστήματα

- Ελληνικής Αστυνομίας,
- ΑΑΔΕ,
- Μητρώο Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου,
- Σύστημα Εργάνη,
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Ταυτοποίηση, Κέντρο Διαλειτουργικότητας, Υπογραφή Δεδομένων, Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας)

Η εγκυρότητα και η ορθότητα των στοιχείων υπόκειται στην ευθύνη των δημοσίων φορέων που είναι κατά νόμο αρμόδιοι για την τήρηση και την ενημέρωσή τους.

2.3.1.4 Σύναψη ασφαλιστήριου συμβολαίου οχήματος μέσω του Gov.gr Wallet

Η δυνατότητα σύναψης ασφαλιστήριου συμβολαίου οχήματος μέσω του Gov.gr Wallet επιτρέπει στους πολίτες να δίνουν συγκατάθεση για τη διάθεση των στοιχείων τους σε ασφαλιστικές εταιρείες και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, απλοποιώντας τη διαδικασία. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω μιας ψηφιακής υπηρεσίας που επιτρέπει στους πολίτες να επιτρέπουν ή να αρνηθούν τη διάθεση των στοιχείων τους, όπως η άδεια οδήγησης και η άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.

Η διαδικασία έχει ως εξής:

- ☐ Αρχικά ο πολίτης θα επικοινωνεί με την ασφαλιστική εταιρεία με την οποία επιθυμεί να συνάψει συμβόλαιο ασφάλισης οχήματος.
- ☐ Η ασφαλιστική, αφού καταγράψει την επιθυμία του πολίτη να κάνει χρήση της νέας ψηφιακής υπηρεσίας μέσω του Gov.gr Wallet, ζητάει τα βασικά στοιχεία για να εκκινήσει την διαδικασία. Τα στοιχεία αυτά είναι ο ΑΦΜ, το ονοματεπώνυμο του πολίτη και ο αριθμός κυκλοφορίας του οχήματος που επιθυμεί να ασφαλίσει και βρίσκεται στην ιδιοκτησία του.
- ☐ Στη συνέχεια θα λαμβάνει ειδοποίηση (push notification) στο κινητό του από το Gov.gr Wallet μέσω του οποίου θα ενημερώνεται ότι η συγκεκριμένη εταιρεία και για τον συγκεκριμένο σκοπό που έχει αιτηθεί, ζητά τη διάθεση των

απαραίτητων στοιχείων του, δηλαδή άδεια οχήματος, άδεια οδήγησης και στοιχεία κατόχου.

- ☐ Ο πολίτης, αν επιθυμεί να συνεχίσει, θα δίνει αρχικά τη συγκατάθεσή του για την «άντληση και προβολή» των προς διαβίβαση στοιχείων του και ακολούθως θα ελέγχει την ορθότητά τους.
- ☐ Έπειτα, θα χορηγεί ή όχι τη συγκατάθεση του για τη διαβίβαση αυτών των στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα της ασφαλιστικής εταιρείας.

Οι πολίτες μπορούν να δίνουν τη συγκατάθεσή τους (consent) για την άντληση και τη διάθεση των απαραίτητων δεδομένων τους και στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, απλουστεύοντας περαιτέρω τη διαδικασία σύναψης ασφαλιστηρίου συμβολαίου οχήματος.

Το consent δεν είναι ξεχωριστή εφαρμογή, αλλά υπηρεσία που διατίθεται μέσω του gov.gr και του Gov.gr Wallet, διευκολύνοντας και επιταχύνοντας μια σειρά από διαδικασίες και απαλλάσσοντας τους πολίτες από τη συγκέντρωση και την προσκόμιση ψηφιακών ή έγχαρτων εγγράφων. Τα στοιχεία που απαιτούνται, αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας από τα συστήματα του Δημοσίου.

Πιο συγκεκριμένα, για την παροχή των απαραίτητων δεδομένων τους στους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ώστε να συνάψουν ασφαλιστήρια συμβόλαια οχημάτων, ακολουθούνται τα εξής βήματα:

- ☐ Οι πολίτες επικοινωνούν με τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή της επιλογής τους για τη σύναψη συμβολαίου ασφάλισης οχήματος.
- ☐ Στη συνέχεια, αφού ο διαμεσολαβητής καταγράψει την πρόθεση του πολίτη να χρησιμοποιήσει τη νέα ψηφιακή υπηρεσία, ζητά βασικά στοιχεία: ΑΦΜ, ονοματεπώνυμο και αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος.
- ☐ Έστερα, οι πολίτες λαμβάνουν ειδοποίηση (push notification) στο Gov.gr Wallet στο κινητό τους, με την οποία ενημερώνονται ότι ζητείται η διάθεση συγκεκριμένων στοιχείων: άδεια οχήματος, άδεια οδήγησης και στοιχεία κατόχου. Εναλλακτικά, λαμβάνουν σύνδεσμο, ώστε να εισέλθουν στην υπηρεσία στο gov.gr.
- ☐ Αν επιθυμούν να συνεχίσουν, παρέχουν αρχικά συγκατάθεση για την «άντληση και προβολή» των στοιχείων, τα ελέγχουν και στη συνέχεια εγκρίνουν ή απορρίπτουν τη διαβίβασή τους στο πληροφοριακό σύστημα του διαμεσολαβητή.

Οι πολίτες παρέχουν συγκατάθεση σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, τόσο για την άντληση των στοιχείων τους, όσο και για τη διαβίβασή τους στον ασφαλιστικό

διαμεσολαβητή με τον οποίο επιθυμούν να συνεργαστούν. Τα στοιχεία αφορούν είτε τον ιδιοκτήτη, όπως ΑΦΜ, ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, άδεια οδήγησης, ημερομηνία γέννησης, στοιχεία έκδοσης και ισχύος άδειας, είτε το όχημα, όπως για παράδειγμα πινακίδα, ιδιοκτησία, στοιχεία κατόχων, πλήρη διεύθυνση, αριθμό πλαισίου, τύπο, χρήση, κατασκευαστή, κυβισμό, εμπορική ονομασία, χρώμα, καύσιμο, ημερομηνίες πρώτων αδειών κ.ά.

4.2 Ασφάλεια και Αυθεντικοποίηση

4.2.1 Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων και πληροφοριών

Παρακάτω παρουσιάζονται τα είδη των κυβερνοεπιθέσεων σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό ENISA

1. Κακόβουλο λογισμικό (malicious software)
2. Επιθέσεις από το διαδίκτυο (web based attacks)
3. Phishing
4. Επιθέσεις σε διαδικτυακές εφαρμογές (web application attacks)
5. Ανεπιθύμητα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
6. Επιθέσεις άρνησης υπηρεσίας (Denial of Service – DoS attacks)
7. Κλοπή ταυτότητας χρήστη (identity theft)
8. Παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων
9. Εσωτερικές απειλές (insider threats)
10. Botnets



ENISA, ETL 2020 (enisa.europa.eu), Top 15 Threats

Η ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων, ασφάλεια υπολογιστικών συστημάτων ή ασφάλεια υπολογιστών, είναι ένα γνωστικό πεδίο της επιστήμης της πληροφορικής, και ειδικότερα του κλάδου των υπολογιστικών συστημάτων, που ασχολείται με την προστασία των υπολογιστών, των δικτύων που τους διασυνδέουν και των δεδομένων σε αυτά τα συστήματα, αποτρέποντας τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση τους.

Οι βασικές απαιτήσεις ασφαλείας αποτελούνται από το τρίπτυχο που περιέχει την Εμπιστευτικότητα, την Ακεραιότητα και τη Διαθεσιμότητα (CIA: Confidentiality, Integrity, Availability).



Το τρίπτυχο της ασφαλείας

- **Ακεραιότητα** (Integrity) είναι η εξασφάλιση ότι οι πληροφορίες και τα προγράμματα δεν θα αλλάξουν, αλλοιωθούν ή τροποποιηθούν σε ένα πληροφοριακό σύστημα αποτρέποντας από τρίτους να έχουν πρόσβαση και να μπορούν να τροποποιήσουν ούτε να διαμορφώσουν το πεδίο τους χωρίς να έχουν την απαιτούμενη άδεια.
- **Διαθεσιμότητα** (Availability) είναι η διασφάλιση ότι οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες έχουν συνεχή και έγκαιρη πρόσβαση στις πληροφορίες και τους πόρους. Μία συνηθισμένη απειλή που αντιμετωπίζουν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα είναι η επίθεση άρνησης υπηρεσιών (DOS attack), που έχει ως σκοπό να τεθούν εκτός λειτουργίας οι στοχευμένοι πόροι, είτε προσωρινά είτε μόνιμα.
- **Εμπιστευτικότητα** (Confidentiality) σημαίνει ότι ο χρήστης μπορεί να ελέγχει ποιος μπορεί να παίρνει και να διαβάζει τις πληροφορίες προκειμένου να διατηρεί τις ευαίσθητες πληροφορίες ώστε να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα αποδέκτες.

Για την επίτευξη της ασφαλείας πρέπει να γνωρίζουμε ότι κάθε επίπεδο ασφαλείας αντιστοιχεί σε κάποιο κόστος. Οι αποφάσεις αναφορικά με την ασφάλεια και τα μέτρα που λαμβάνονται πρέπει να είναι σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας:

«το κόστος των μέτρων ασφαλείας δεν πρέπει να υπερβαίνει το κόστος από τις συνέπειες της επίθεσης που αυτά προσπαθούν να αποτρέψουν»

Απειλή είναι ένα μη επιθυμητό γεγονός που μπορεί να προκαλέσει μη διαθεσιμότητα του συστήματος και των υπηρεσιών, τυχαία ή με πρόθεση μετατροπή των δεδομένων, καταστροφή των δεδομένων ή του συστήματος και μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ευαίσθητων πληροφοριών.

Ευπάθεια είναι η αδυναμία ή σχεδιαστική ατέλεια ενός συστήματος, στην εφαρμογή ή στην υποδομή που μπορεί να γίνει αιτία για την παραβίαση της ασφάλειας και της ακεραιότητας του συστήματος. Η ευπάθεια μπορεί να ποσοτικοποιηθεί ως εξής:

$$\text{Ευπάθεια} = (\text{Πιθανότητα να συμβεί μια απειλή}) \times (\text{Πιθανότητα να είναι επιτυχής})$$

Παραβίαση (Breach) είναι το γεγονός το οποίο προσβάλλει την αυθεντικότητα, διαθεσιμότητα, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, εγκυρότητα ενός αγαθού. Αφορά δηλαδή την πραγματοποίηση μιας απειλής.

Επίπτωση (Impact) είναι η απώλεια που προκύπτει ως αποτέλεσμα μιας παραβίασης.

Αντίμετρο είναι το μέτρο που λαμβάνεται για την προστασία του πληροφοριακού συστήματος και την αντιμετώπιση των απειλών. Το μέτρο μπορεί να ενεργεί ανιχνεύοντας, προλαμβάνοντας ή μειώνοντας την απώλεια που σχετίζεται με την εμφάνιση μιας απειλής ή κατηγορίας απειλών.

Η επικινδυνότητα (Risk) εξαρτάται από τις Απειλές, τις Ευπάθειες και τις Επιπτώσεις. Συγκεκριμένα η επικινδυνότητα (ρίσκο) υπολογίζεται:

$$\text{Επικινδυνότητα} = (\text{Πιθανότητα να λάβει χώρα μια απειλή}) \times (\text{Επίπτωση απειλής})$$

Για να έχουμε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο αποφάσεων απαιτείται η ανάλυση της επικινδυνότητας και η κατά το δυνατόν ποσοτικοποίηση των δεδομένων. Η διαμόρφωση της πολιτικής ασφάλειας για τα πληροφοριακά συστήματα ενός οργανισμού έπεται της αξιολόγησης του επιπέδου ασφάλειας των συστημάτων αυτών. Η αξιολόγηση της ασφάλειας μπορεί να γίνει με διάφορους τρόπους, οι πιο συνηθισμένοι από αυτούς είναι η εκπόνηση μιας μελέτης ανάλυσης επικινδυνότητας (Risk Analysis) και η χρήση προτύπων μεθοδολογιών για τη διαχείρισης της ασφάλειας.

Οι στόχοι ανάλυσης και διαχείρισης της επικινδυνότητας είναι ο εντοπισμός και αποτίμηση των Απειλών, των Σημείων ευπάθειας, των Επιπτώσεων και των Κινδύνων. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η ροή ανάλυσης της επικινδυνότητας.



Ροή Ανάλυσης Επικινδυνότητας

Η **Πολιτική Ασφάλειας** (Security Policy) ορίζεται ως το σύνολο των κανόνων, των μέτρων και των διαδικασιών που ορίζουν τα φυσικά, διαδικαστικά και προσωπικά μέτρα ασφάλειας, που λαμβάνονται κατά τη διαχείριση, τη διανομή και την προστασία των αγαθών.

Περιλαμβάνει πρότυπα (μέτρα ασφαλείας, μέτρα προστασίας, αντίμετρα) για την παροχή της ασφάλειας του συστήματος πληροφοριών που είναι απαραίτητο σε τέτοιες περιπτώσεις. Τα πρότυπα μπορούν να καθορίζουν το πεδίο εφαρμογής των λειτουργιών ασφαλείας και τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την ορθή διαχείριση των πληροφοριών. Αυτό θα περιλαμβάνει όλες τις συσκευές που έχουν υποστεί τη βλάβη-απειλές του πληροφοριακού συστήματος, καθώς και το σχεδιάγραμμα πραγματοποίησής τους.

Το **Μέτρο προστασίας** ή **αντίμετρο** (Security Countermeasure) εμποδίζει μία παραβίαση, μειώνει μία αδυναμία ή μειώνει τις δυνητικές επιπτώσεις.

Τα μέτρα ασφαλείας μπορεί να ανήκουν σε Τεχνολογικό, Οργανωτικό ή Διοικητικό επίπεδο και χρησιμοποιούνται στους οργανισμούς για την προστασία και την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων. Η εφαρμογή αυτών των μέτρων θα βοηθήσουν στην διατήρηση ενός σημαντικού επιπέδου ασφαλείας. Για παράδειγμα, το επίπεδο

ασφάλειας είναι υψηλό όταν ένας οργανισμός υλοποιεί τα πιο σωστά, ενημερωμένα μέτρα, τις πολιτικές και τα αντίμετρα για την υλοποίηση του στόχου που είναι η διασφάλιση της προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων του οργανισμού.

Ενδεικτικά μέτρα ασφάλειας, είναι:

- ✓ Ορισμός και ανάθεση ρόλων σχετικών με την ασφάλεια
- ✓ Ανάπτυξη κουλτούρας ασφάλειας και εκπαίδευση
- ✓ Μέθοδοι ταυτοποίησης και πιστοποίησης της ταυτότητας
- ✓ Έλεγχος προσπέλασης και χρήσης πόρων
- ✓ Διαχείριση εμπιστευτικών δεδομένων και κρυπτογράφηση
- ✓ Προστασία προσωπικών και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων
- ✓ Περιορισμένη πλοήγηση στο Διαδίκτυο
- ✓ Ορθή χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- ✓ Ασφάλεια σταθμών εργασίας
- ✓ Καταγραφή Συμβάντων
- ✓ Διαχωρισμός του δικτύου παραγωγής
- ✓ Φυσικά μέτρα προστασίας
- ✓ Σχέδιο διασφάλισης της συνέχισης της εύρυθμης λειτουργίας σε περίπτωση καταστροφής

4.2.2 Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2020 – 2025

Το όραμα για τη νέα Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας: «Ένα σύγχρονο και ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον πληροφοριακών και δικτυακών υποδομών, εφαρμογών και υπηρεσιών προς όφελος της οικονομικής και κοινωνικής ευημερίας, με την εγγύηση της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών, την ανάπτυξη κουλτούρας ασφαλούς χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών, και την επαύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών και επιχειρήσεων στις ψηφιακές τεχνολογίες.»

Στρατηγικοί Στόχοι & Προτεραιότητες

Η διασφάλιση της ασφαλούς βιωσιμότητας των ψηφιακών υποδομών και υπηρεσιών, με στόχο την ψηφιακή ολοκλήρωση δομών και φορέων και η προστασία αυτών, αλλά και των πολιτών από κυβερνοαπειλές, αποτελεί την κορωνίδα προτεραιοτήτων της ΕΑΚ. Υπό το πρίσμα αυτό η ΕΑΚ στοχεύει:

- Στη συμμόρφωση των εμπλεκόμενων φορέων με το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας που θέτει.
- Στην ενσωμάτωση των ευρωπαϊκών οδηγιών και την εφαρμογή των ευρωπαϊκών Κανονισμών και λοιπών κειμένων στον τομέα της κυβερνοασφάλειας.
- Στην ενίσχυση των μηχανισμών ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριακών συστημάτων.
- Στην ανθεκτικότητα των ψηφιακών υποδομών.
- Στην αποτροπή κυβερνοεπιθέσεων και στην προστασία των δεδομένων.
- Στον συντονισμό και την ανταλλαγή πληροφορίας περιστατικών ασφαλείας μεταξύ των διαφόρων Επιχειρησιακών Κέντρων Ασφαλείας (SOC) με τη λειτουργία του Ενοποιημένου SOC και του Εθνικού Δικτύου SOC.
- Στην αναβάθμιση των ψηφιακών υποδομών.
- Στην συνεχή εκπαίδευση και εξειδίκευση του εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Στην εκστρατεία ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης του κοινού σε θέματα κυβερνοαπειλών.
- Στην υποστήριξη της έρευνας και της καινοτομίας.

Η Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας της Ελλάδας (2020-2025) αποτελεί το θεμελιώδες πλαίσιο για την προστασία των ψηφιακών υποδομών και υπηρεσιών της χώρας, τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας απέναντι στις κυβερνοαπειλές και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης πολιτών και επιχειρήσεων στον ψηφιακό κόσμο.

Η στρατηγική περιλαμβάνει πέντε βασικούς στρατηγικούς στόχους:



1. Λειτουργικό σύστημα διακυβέρνησης της κυβερνοασφάλειας
 - Βελτιστοποίηση του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των δομών κυβερνοασφάλειας.
 - Αποτελεσματικός σχεδιασμός διαχείρισης κινδύνων και εκτάκτων αναγκών.
 - Ενδυνάμωση συνεργασιών σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.
2. Θωράκιση κρίσιμων υποδομών, ασφάλεια και νέες τεχνολογίες
 - Κατανόηση των τεχνολογικών εξελίξεων και των επιπτώσεών τους.
 - Αναβάθμιση της προστασίας κρίσιμων υποδομών.
 - Θωράκιση συστημάτων και εφαρμογών μέσω αυστηρότερων απαιτήσεων ασφαλείας.
3. Βελτιστοποίηση διαχείρισης περιστατικών, καταπολέμηση κυβερνοεγκλήματος και προστασία της ιδιωτικότητας
 - Ενίσχυση μηχανισμών πρόληψης και απόκρισης σε περιστατικά ασφαλείας.
 - Βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ φορέων επιβολής του νόμου και κυβερνοασφάλειας.
 - Προώθηση της ασφαλείας δεδομένων σε συνδυασμό με την προστασία της ιδιωτικότητας.
4. Σύγχρονο επενδυτικό περιβάλλον με έμφαση στην έρευνα και ανάπτυξη
 - Προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας στον τομέα της κυβερνοασφάλειας.

- Παροχή κινήτρων στον ιδιωτικό τομέα για επενδύσεις σε μέτρα ασφάλειας.
 - Αξιοποίηση συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ).
5. Ανάπτυξη ικανοτήτων, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση
- Οργάνωση εκπαιδευτικών ασκήσεων και ενίσχυση δεξιοτήτων κυβερνοασφάλειας.
 - Αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων εκπαίδευσης και κατάρτισης.
 - Συνεχής ενημέρωση φορέων και πολιτών για θέματα κυβερνοασφάλειας.

Η **Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας**, υπό το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχει την ευθύνη για την εφαρμογή της στρατηγικής, τη διαμόρφωση πολιτικών και τη συνεργασία με ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς.

Προκειμένου να αναλυθούν επαρκώς οι εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες που θα συμβάλουν στην επιτυχή υλοποίηση της Στρατηγικής και διασφάλισης των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες, ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει τα δυνατά σημεία (Strengths), αδύνατα σημεία (Weaknesses), ευκαιρίες (opportunities) και απειλές (Threats), εν είδη ανάλυσης SWOT.

Δυνατά σημεία	Ευκαιρίες
- Δέσμευση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αλλά και της Κυβέρνησης συνολικά, για τη χάραξη και υλοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας - Τεχνογνωσία στελεχών Αρχής και ευέλικτες διαδικασίες - Υπαρξη φορέων (δημόσιοι, όπως ΓΓΕΘΑ/ΔΙΚΥΒ, ΕΥΠ, αλλά και ιδιωτικοί) οι οποίοι εξειδικεύονται σε θέματα κυβερνοασφάλειας	- Υλοποίηση στρατηγικής ψηφιακής διακυβέρνησης στη χώρα, η οποία εισάγει την έννοια της κυβερνοασφάλειας από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (security by design and by default) - Συμπράξεις με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς (π.χ. μέσω ΣΔΙΤ) οι οποίοι μπορούν να συνδράμουν την Αρχή στο έργο της

Αδύνατα σημεία	Απειλές
- Κίνητρα προσέλκυσης και διατήρησης προσωπικού με κατάλληλα – υψηλά τεχνικά προσόντα - Δημοσιονομικοί περιορισμοί και σύνθετες διαδικασίες πραγματοποίησης προμηθειών και παροχής υπηρεσιών - Κατακερματισμός και πολυπλοκότητα δομών και διαδικασιών – προκλήσεις στο συντονισμό	- Μέθοδος λειτουργίας (modus operandi) επιτιθέμενων – παραγόντων απειλών, που δεν συνάδουν με καμία επιχειρησιακή ή λειτουργική πρακτική (π.χ. ωράριο, αριθμός στελεχών, μισθολογικά κίνητρα, κλπ.) - Ταχύς ρυθμός τεχνολογικών εξελίξεων – εγγενείς δυσκολίες στην παρακολούθηση και κατανόηση

4.2.3 Μηχανισμοί Πιστοποίησης Ταυτότητας

Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση (έλεγχος της ταυτότητας) των συναλλασσόμενων αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την εξυπηρέτηση τους στα πλαίσια μιας συναλλαγής. Αποτελεί τη διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητας ενός ατόμου ή μιας συσκευής. Προηγείται της πρόσβασης σε συστήματα και πόρους.

Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των πολιτών, θα πρέπει να παρέχεται προς όλους τους φορείς, από παρόχους ταυτότητας, μέσω ενιαίου κέντρου ταυτοποίησης, το οποίο θα εξασφαλίζει την εφαρμογή ενιαίου πλαισίου προδιαγραφών ασφαλείας σε εθνικό επίπεδο.

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών για διαφορετικά επίπεδα ασφάλειας, όπως η απαίτηση για ισχυρή επαλήθευση ταυτότητας μέσω διπαραγοντικού ελέγχου ταυτότητας (two-factor

authentication)

Πιστοποίηση Ταυτότητας (Αυθεντικοποίηση) Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα (ΚΕΔ)

Η διαδικτυακή υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα με τη χρήση των διαπιστευτηρίων του TAXISnet, (Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0) μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Φορείς του Δημοσίου σε εφαρμογές διαδικτύου.

Κάθε Φορέας Δημοσίου ο οποίος έχει ανάγκη αυθεντικοποίησης μεγάλου πλήθους χρηστών σε εφαρμογές διαδικτύου, μπορεί να αξιοποιήσει την υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0, μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο τα διαπιστευτήρια του TAXISnet, για την αυθεντικοποίηση των χρηστών στα δικά του πληροφοριακά συστήματα.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0 επιστρέφει στον Φορέα ως πληροφορία: τον ΑΦΜ και βασικά στοιχεία του χρήστη (όπως Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης αν πρόκειται για Φυσικό Πρόσωπο, επωνυμία αν πρόκειται για Νομικό Πρόσωπο.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών έχει υλοποιηθεί με βάση το πρωτόκολλο oAuth2.0.

Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών με την χρήση διαπιστευτηρίων taxisnet με επιβεβαίωση κωδικού μιας χρήσης (oAuth2.0 - OTP)

Η διαδικτυακή υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα με τη χρήση των Διαπιστευτηρίων του TAXISnet με επιβεβαίωση κωδικού μιας χρήσης (*Αυθεντικοποίηση Χρηστών oAuth2.0_OTP*) μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Φορείς του Δημοσίου σε εφαρμογές διαδικτύου.

Κάθε Φορέας ο οποίος έχει εξειδικευμένες ανάγκες για αυθεντικοποίηση Φυσικών Προσώπων σε εφαρμογές διαδικτύου, μετά από ειδική επικοινωνία με το Κέντρο Διαλειτουργικότητας μπορεί να αξιοποιήσει την υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0_OTP, μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο τα διαπιστευτήρια του TAXISnet για την αυθεντικοποίηση των χρηστών στα δικά του πληροφοριακά συστήματα και προστίθεται ένα επιπλέον επίπεδο ασφάλειας με τον κωδικό μιας χρήσης.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0 επιστρέφει στον Φορέα ως πληροφορία:

- username
- τον ΑΦΜ,

- βασικά στοιχεία του χρήστη (όπως Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης αν πρόκειται για Φυσικό Πρόσωπο,
- επωνυμία αν πρόκειται για Νομικό Πρόσωπο.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών έχει υλοποιηθεί με βάση το πρωτόκολλο oAuth2.0.

Υπηρεσία αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης (oAuth2.0.PA)

Ειδική υπηρεσία αυθεντικοποίησης για την είσοδο των υπαλλήλων τους στις ψηφιακές εφαρμογές κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων, «Υπηρεσία αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0.PA».

Την υπηρεσία μπορούν να αξιοποιήσουν οι φορείς του δημοσίου τομέα της παρ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020.

Η υπηρεσία αυθεντικοποίησης λειτουργεί με τη χρήση κωδικών διαπιστευτηρίων που δημιουργούνται στην εφαρμογή «**Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης**» της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Κάθε φορέας καθορίζει, με δική του ευθύνη και σύμφωνα με το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας που τον διέπει, συγκεκριμένους υπαλλήλους για τη χρήση συγκεκριμένων ψηφιακών εφαρμογών. 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 διαπιστευτηρίων δημόσιας διοίκησης.

Με την εισαγωγή από τον χρήστη των κωδικών διαπιστευτηρίων πριν την πρόσβαση στην εκάστοτε ψηφιακή υπηρεσία, η υπηρεσία αυθεντικοποίησης θα επιστρέφει στο πληροφοριακό σύστημα του φορέα: α) τον ΑΦΜ του υπαλλήλου και β) τα βασικά στοιχεία του υπαλλήλου, ήτοι όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο και έτος γέννησης. Εφόσον τα στοιχεία αναγνωρίζονται ως έγκυρα, θα επιτρέπεται η πρόσβαση του υπαλλήλου στην εφαρμογή.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0.PA επιστρέφει στον Φορέα ως πληροφορία:

- username
- τον ΑΦΜ,
- βασικά στοιχεία του χρήστη όπως Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης

Ν. 4727/2020, Άρθρο 24 «Τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης»

Ο χρήστης της ΕΨΠ αποκτά πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται μέσα από αυτήν, αφού προηγουμένως προβεί σε αυθεντικοποίηση. Η αυθεντικοποίηση γίνεται μετά από επιλογή του χρήστη με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

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).

γ) Με τη χρήση εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής.

govgr Επιλογή φορέα

Σε ποιον φορέα έχετε λογαριασμό;

 ΓΓΠΣΩΔ (Κωδικοί Taxisnet)	 Εθνική Τράπεζα	 Τράπεζα Πειραιώς
 Alpha Bank	 Eurobank	 Attica Bank
 Optima bank	 Παγκρήτια Τράπεζα	 Τράπεζα Ηπείρου
 Συνεταιριστική Τράπεζα Θεσσαλίας	 Συνεταιριστική Τράπεζα Καρδίτσας	 Τράπεζα Κεντρικής Μακεδονίας
 Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων	 Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων	

Πιστοποίηση ταυτότητας 2 παραγόντων

Η αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων (ή 2FA – Two-Factor Authentication) είναι μια μέθοδος ασφαλείας που απαιτεί δύο διαφορετικά στοιχεία για να επιβεβαιωθεί η

ταυτότητα ενός χρήστη όταν προσπαθεί να συνδεθεί σε έναν λογαριασμό ή υπηρεσία.

Πώς λειτουργεί;

Ο χρήστης πρέπει να παρέχει:

1. **Κάτι που ξέρει** (π.χ. έναν κωδικό πρόσβασης), **και**
2. **Κάτι που έχει ή είναι** (π.χ. έναν κωδικό από κινητό τηλέφωνο, ένα δακτυλικό αποτύπωμα ή μια εφαρμογή αυθεντικοποίησης).

Παραδείγματα:

- Συνδέεσαι με τον κωδικό σου (**1ος παράγοντας**) και στη συνέχεια λαμβάνεις έναν **κωδικό SMS** στο κινητό σου ή από μια εφαρμογή όπως το Google Authenticator (**2ος παράγοντας**).
- Συνδέεσαι σε μια υπηρεσία με το email και τον κωδικό σου και σου ζητείται να επιβεβαιώσεις την ταυτότητά σου μέσω **βιομετρικών στοιχείων** (π.χ. Face ID ή δακτυλικό αποτύπωμα).

Γιατί είναι σημαντική;

Η 2FA προσφέρει **πρόσθετη προστασία** από επιθέσεις όπως:

- Παραβίαση κωδικών πρόσβασης
- Phishing (ηλεκτρονικό ψάρεμα)
- Κλοπή ταυτότητας

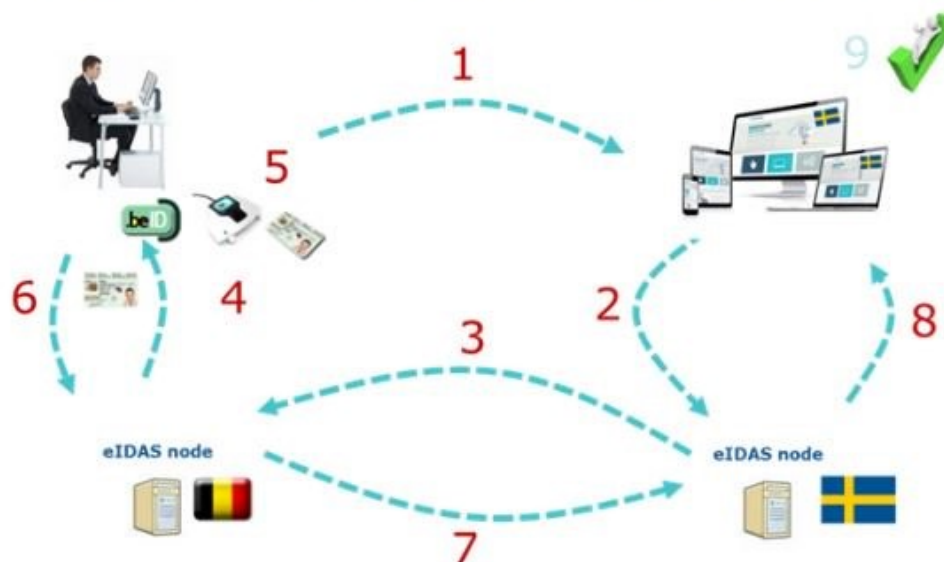
Ακόμα κι αν κάποιος γνωρίζει τον κωδικό σου, **χωρίς τον δεύτερο παράγοντα** δεν μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό.

Διασυνοριακή αυθεντικοποίηση

Ο μηχανισμός πιστοποίησης ταυτότητας θα πρέπει να παρέχει τη διασυνοριακή ταυτοποίηση των χρηστών σύμφωνα με τον ισχύοντα Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης. Επιπλέον θα πρέπει να διασφαλιστεί η παροχή και χρήση διασυνοριακών υπηρεσιών, όπως αυτή προβλέπεται από τους κανονισμούς E.E. 910/2014 (eIDAS) και E.E. 2018/1724 (Single Digital Gateway-SDG).

Οι υπηρεσίες ταυτοποίησης συνιστάται να συνδυαστούν με τη χρήση προσωπικών Ψηφιακών Πορτοφολιών Ταυτότητας, συμβατών με το Ευρωπαϊκό πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας, για την κατά περίπτωση, αποθήκευση δεδομένων ταυτότητας, διαπιστευτηρίων, επίσημων ψηφιακών εγγράφων και χαρακτηριστικών που συνδέονται με την ταυτότητα των συναλλασσόμενων.

How cross-border eID/authentication works



Ο Κόμβος eIDAS (ή αλλιώς eIDAS Node) είναι ένα κρίσιμο στοιχείο της ευρωπαϊκής υποδομής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εμπιστοσύνης, που επιτρέπει την διασυνοριακή αναγνώριση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων (eID) εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τον Κανονισμό eIDAS (Regulation (EU) No 910/2014).

Ο Κόμβος eIDAS είναι ένα λογισμικό-υπηρεσία που χρησιμοποιούν τα κράτη-μέλη της ΕΕ για να διασυνδέουν τα δικά τους εθνικά συστήματα ταυτοποίησης (π.χ. TaxisNet στην Ελλάδα, eID στο Βέλγιο, κ.λπ.) με εκείνα άλλων χωρών.

Έτσι, για παράδειγμα:

Ένας πολίτης της Γερμανίας μπορεί να συνδεθεί σε μια δημόσια ελληνική υπηρεσία (π.χ. gov.gr) χρησιμοποιώντας τα διαπιστευτήρια της δικής του χώρας, μέσω των αντίστοιχων κόμβων eIDAS.

Πώς λειτουργεί συνοπτικά:

- Ο χρήστης επιλέγει την χώρα προέλευσης για να ταυτοποιηθεί.
- Ο εθνικός κόμβος eIDAS της χώρας υποδοχής (π.χ. Ελλάδας) επικοινωνεί με τον κόμβο της χώρας προέλευσης (π.χ. Γερμανίας).
- Εκτελείται η αυθεντικοποίηση μέσω του εθνικού παρόχου eID.
- Ταυτοποίηση ολοκληρώνεται και αποστέλλονται τυποποιημένα δεδομένα χρήστη (π.χ. όνομα, ημερομηνία γέννησης) στην ελληνική υπηρεσία.

Σκοπός & Οφέλη

- Διαλειτουργικότητα: Συνδέει εθνικά συστήματα ταυτοποίησης.
- Ασφάλεια και Εμπιστοσύνη: Βασίζεται σε κοινά πρότυπα και πιστοποιήσεις.
- Διευκόλυνση διασυνοριακών υπηρεσιών: Π.χ. ένας φοιτητής από την Ιταλία μπορεί να εγγραφεί σε ελληνικό ΑΕΙ ηλεκτρονικά.
Συμμόρφωση με τον κανονισμό eIDAS.

Υλοποίηση στην πράξη

- Κάθε κράτος-μέλος εγκαθιστά:
- Έναν εθνικό eIDAS Node (Connector & Proxy).
- Συνεργάζεται με παρόχους ηλεκτρονικής ταυτότητας (π.χ. gov.gr, TaxisNet).
- Πιστοποιείται και ελέγχεται για τη συμμόρφωση.

4.3 Θεσμικό Πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών - Ν. 4727/2020

Όπως καταδεικνύεται στην αιτιολογική έκθεση και λοιπές συνοδευτικές μελέτες του νόμου 4727/2020 (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, σκοπός του νομοθέτη είναι η σύνταξη ενός ενιαίου νομοθετικού κειμένου που θα ρυθμίσει όλα τα θέματα ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, συγκεντρώνοντας και επικαιροποιώντας πάνω από 120 διατάξεις από διάσπαρτα νομοθετήματα τουλάχιστον 15 ετών και εισάγοντας παράλληλα και νέες διατάξεις προκειμένου να θεμελιώσει την απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το Ψηφιακό Κράτος την επόμενη δεκαετία.

Χαρακτηριστικό του νόμου είναι ότι περιέχει μεγάλο αριθμό εξουσιοδοτικών διατάξεων παρέχοντας στον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης την απαιτούμενη ευχέρεια και ευελιξία για τη ρύθμιση πλήθους θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης που χρήζουν περαιτέρω εμβάθυνσης υπό το πρίσμα μιας πιο λεπτομερειακής αλλά και τεχνολογικά ουδέτερης προσέγγισης. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι στο νόμο αναπαράγονται έννοιες και ορισμοί άλλων ήδη ισχυόντων νομοθετημάτων, όπως ο Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014, καθώς με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται η ορθή και σύμφωνη με το ενωσιακό δίκαιο εφαρμογή των διατάξεων της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Οι ρυθμίσεις του νόμου πραγματώνουν τους στόχους της καλής νομοθέτησης, προκειμένου τόσο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι να μην χρειάζεται να ανατρέχουν σε μια πανσπερμία διατάξεων. Παράλληλα, εφοδιάζουν το Κράτος με τα απαιτούμενα μέσα ώστε να είναι ικανό αφενός να προσαρμόζεται στις ταχέως εξελισσόμενες τεχνολογικές και κοινωνικές εξελίξεις και αφετέρου να λειτουργεί ως επιταχυντής των εξελίξεων αυτών τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, προστατεύοντας παράλληλα το δημόσιο συμφέρον.

Λαμβάνοντας τη σκυτάλη από προηγούμενα (καταργηθέντα πλέον νομοθετήματα), όπως το ΠΔ 150/2001 περί προσαρμογής στην οδηγία 99/93/ΕΚ σχετικά με κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές και το Ν.3979/2011 περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία προλείαναν το έδαφος και έθεσαν τις προϋποθέσεις για την εισαγωγή της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εσωτερική οργάνωση του δημοσίου αλλά και στις συναλλαγές φυσικών και νομικών με το Δημόσιο Τομέα, ο νόμος περί ψηφιακής διακυβέρνησης ήρθε για να εξαλείψει κάθε πρόσκομμα που συνετέλεσε στην έως πρότινος ελλειμματική ψηφιακή ωρίμανση της χώρας.

Επιγραμματικά, μέσω του νόμου για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση:

- 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.
- Νομοθετείται ο Προσωπικός Αριθμός.
- Ρυθμίζονται αναλυτικά ζητήματα ηλεκτρονικών δημοσίων και ιδιωτικών εγγράφων.
- 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.
- 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 Δημοσίου 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.

- Δημιουργείται το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών με σκοπό την καταγραφή, την αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα.
- Προωθείται η άμεση είσοδος της χώρας στην εποχή του 5G μέσω της ρύθμισης ζητημάτων φάσματος.
- Καταργείται το fax στο Δημόσιο

4.3.1 Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης

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 επιβάλουν 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 ΕΥΠ εκδίδεται εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της αίτησης.

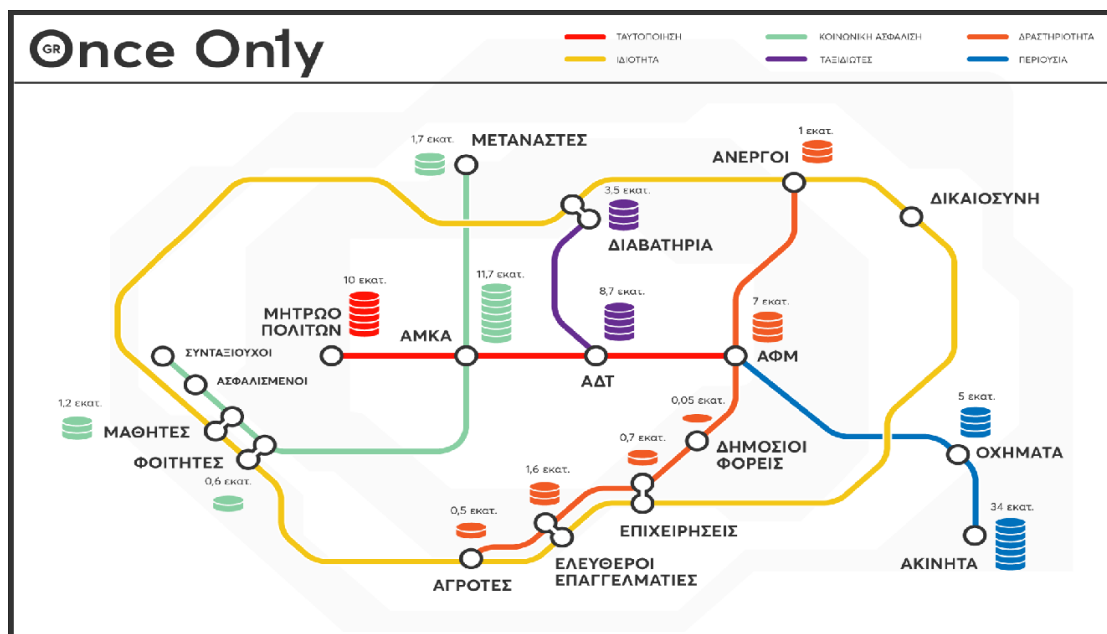
4.3.2 Προσωπικός αριθμός

Για κάθε φυσικό πρόσωπο καταγράφονται σήμερα πολλαπλοί και διαφορετικοί αριθμοί ταυτοποίησης στα επιμέρους Δημόσια Μητρώα.

Οι διαφορετικοί αριθμοί ταυτοποίησης:

- προκαλούν σύγχυση και προβλήματα απομνημόνευσης
- οδηγούν τους φορείς σε όχι ενιαία και με καθυστέρηση εξυπηρέτηση του Πολίτη
- δυσκολεύουν την αξιοποίηση δεδομένων από διαφορετικά μητρώα και την παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών
- επιβαρύνουν το Δημόσιο με μεγάλο διοικητικό και οικονομικό κόστος
- οδηγούν σε μειωμένη απόδοση και εμποδίζουν την αξιοπιστία των ελέγχων

Η απάντηση στα προβλήματα αυτά είναι ένας και μοναδικός αριθμός για το σύνολο των συναλλαγών του πολίτη με το δημόσιο.



Τα μητρώα της δημόσιας διοίκησης

Με το άρθρο 11 του Ν.4727/202 καθιερώνεται προσωπικός αριθμός (Π.Α.) ως αριθμός υποχρεωτικής επαλήθευσης της ταυτότητας των φυσικών προσώπων στις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημόσιου τομέα. Ο Π.Α. αποτελείται από δώδεκα (12) αλφαριθμητικά στοιχεία, εκ των οποίων τουλάχιστον τα εννέα (9) είναι αριθμητικά, και χορηγείται άπαξ στο φυσικό πρόσωπο. Ο Π.Α. δεν μεταβάλλεται και απενεργοποιείται με τον θάνατο ή την κήρυξη σε αφάνεια του φυσικού προσώπου. Ο Π.Α. χορηγείται υποχρεωτικά σε κάθε φυσικό πρόσωπο που δικαιούται Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) ή Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.), σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.

Το Μητρώο Προσωπικού Αριθμού περιλαμβάνει τα στοιχεία που είναι απολύτως αναγκαία για την επαλήθευση της ταυτότητας του φυσικού προσώπου, ήτοι όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, ημερομηνία γέννησης, τόπο γέννησης, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας, Α.Μ.Κ.Α., Α.Φ.Μ. Η τήρηση των δεδομένων του Μητρώου Π.Α. λαμβάνει χώρα, ακόμα και ύστερα από την απενεργοποίηση του ΠΑ για τους λόγους που προβλέπονται στην παρ. 1, στο πλαίσιο εκπλήρωσης καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την άσκηση της ειδικής δημόσιας εξουσίας τήρησης του Μητρώου Π.Α., που έχει ανατεθεί στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και υπό τους όρους που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων και την εθνική νομοθεσία.

Ο Π.Α. χορηγείται στα φυσικά πρόσωπα σύμφωνα με τη διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα που ορίζεται στο προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 107. Με την διαδικασία αυτή χορηγείται ο Π.Α. και σε όσα φυσικά πρόσωπα έχει χορηγηθεί Α.Φ.Μ. ή/και Α.Μ.Κ.Α

4.3.3 Υπηρεσίες “Data Sharing”

Σήμερα οι πολίτες, στις περισσότερες συναλλαγές τους με ιδιωτικές επιχειρήσεις, απαιτείται να δηλώσουν και επιβεβαιώσουν τα στοιχεία τους. Παραδείγματα τέτοιων συναλλαγών, είναι ή σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, η σύναψη ασφαλιστηρίου συμβολαίου (οχήματος) κ.ά.

Η διαδικασία αυτή σήμερα πραγματοποιείται με κατάθεση εγγράφων και δικαιολογητικών σε φυσική μορφή ή σκαναρισμένα. Η διαδικασία σήμερα έχει ως αποτέλεσμα:

- Κινδύνους χρήσης ανακριβών στοιχείων
- Περιορισμένη προστασία προσωπικών δεδομένων στα έγγραφα
- Διάθεση περισσότερων στοιχείων από αυτά που απαιτούνται

Στην «επόμενη ημέρα» ο πολίτης θα «επισκέπτεται» τον φορέα για τη συναλλαγή της επιλογής του είτε σε φυσικό κατάστημα είτε διαδικτυακά.

Για τη διάθεση προσωπικών δεδομένων:

- Το πληροφοριακό σύστημα του φορέα επικοινωνεί με το gov.gr για τη λήψη της συναίνεσης του πολίτη για διάθεση στοιχείων
- Ο πολίτης ενημερώνεται για το αίτημα διάθεσης στοιχείων
- Διενεργεί προεπισκόπηση των στοιχείων προς διάθεση
- Δίνει τη συναίνεσή του και διατίθενται τα δεδομένα

Η διαδικασία προεπισκόπησης των στοιχείων και συναίνεσης για τη διάθεσή τους διενεργείται εναλλακτικά:

- Με χρήση gov.gr wallet (κυρίως κατά την εξυπηρέτηση σε φυσικό κατάστημα)
- Μέσω διαδικτυακής εφαρμογής στο gov.gr (κυρίως για διαδικτυακή εξυπηρέτηση)

Κατά την διάθεση στοιχείων με gov.gr wallet, ο πολίτης:

- Λαμβάνει ειδοποίηση με push notification στο gov.gr wallet
- Επιλέγει άντληση και προεπισκόπηση στο gov.gr wallet
- Συναινεί για τη διάθεση στον φορέα μέσω του gov.gr wallet

Κατά την διάθεση στοιχείων μέσω Διαδικτυακής εφαρμογής gov.gr, ο πολίτης:

- Λαμβάνει ειδοποίηση με SMS στο επιβεβαιωμένο κινητό τηλέφωνο στο ΕΜΕπ
- Επισκέπτεται τη διαδικτυακή εφαρμογή για άντληση και προεπισκόπηση
- Συναινεί για τη διάθεση με επιβεβαίωση SMS/OTP

Θεσμική και Κανονιστική Πρόβλεψη

Σύμφωνα με το άρθρο 30 του Ν.5099/24 «Δυνατότητα διάθεσης στοιχείων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης»

«Κάθε φυσικό πρόσωπο δύναται, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, να αιτείται την άντληση από τα πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές των φορέων του δημοσίου τομέα, των δεδομένων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση συναλλαγής του με φορέα του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα, καθώς και τη διαβίβαση αυτών στους φορείς της επιλογής του.»

Η διάταξη δεν έχει συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής και ορίζει την δυνατότητα άντλησης και διαβίβασης των δεδομένων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση συναλλαγής του πολίτη με φορέα του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα.

Ο νόμος προβλέπει εξουσιοδοτική διάταξη ΚΥΑ (ν.5099/24, άρθρο 50, παρ. 1) με συναρμόδιο Υπουργό όπου θα ορίζονται:

- ο οι κατηγορίες, η μορφή και το περιεχόμενο των δεδομένων
- ο οι κατηγορίες των φορέων του ιδιωτικού τομέα που δύνανται να αντλούν τα απαραίτητα δεδομένα
- ο η διαδικασία άντλησης των δεδομένων
- ο τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την άντληση
- ο οι απαραίτητες διαλειτουργικότητες
- ο κάθε τεχνική ή άλλη αναγκαία λεπτομέρεια

4.3.4 Ηλεκτρονικές Υπογραφές

Η «νομιμοποίηση» ενός εγγράφου ισοδυναμούσε 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).

Ηλεκτρονική Υπογραφή

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 ιδιόχειρη 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.

Είδη Ηλεκτρονικών Υπογραφών

Σύμφωνα με το Νόμο 4727/2020 που ενσωματώνει ορισμούς του eIDAS, υπάρχουν διάφορα είδη “ηλεκτρονικών υπογραφών”, με τους παρακάτω ορισμούς:

N. 4727 Άρθρο 2-35: **“ηλεκτρονική υπογραφή”**: 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.

N. 4727 Άρθρο 2-49: **“προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή”**: ηλεκτρονική υπογραφή που πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- α) συνδέεται κατά τρόπο μοναδικό με τον υπογράφοντα,
- β) είναι ικανή να ταυτοποιεί τον υπογράφοντα,
- γ) δημιουργείται με δεδομένα δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής τα οποία ο υπογράφων μπορεί, με υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης, να χρησιμοποιεί υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο, και
- δ) συνδέεται με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί σε σχέση με αυτή, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να ανιχνευθεί οποιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση των εν λόγω δεδομένων.

N. 2727 Άρθρο 2-20: **“εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή”**: προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής.

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

N. 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 υπογραφόντων αλλά υπό τη διαχείριση/εποπτεία ενός Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης.

Ηλεκτρονική Σφραγίδα

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.

Είδη Ηλεκτρονικών Σφραγίδων

Ομοίως με τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές, υπάρχουν:

- Ηλεκτρονική σφραγίδα
- Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα
- Εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα

Οι Ηλεκτρονικές Σφραγίδες, και ιδιαίτερα το νομικό πλαίσιο για τις Εγκεκριμένες Ηλ. Σφραγίδες περιγράφονται στο Νόμο 4727/2020.

Ηλεκτρονική Χρονοσφραγίδα

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.

4.3.5 Ηλεκτρονικά Έγγραφα / Ηλεκτρονική Διακίνηση

Η έννοια του «δημόσιου» εγγράφου προσδιορίζομενη ως το έγγραφο που έχει συνταχθεί κατά τους νόμιμους τύπους, από τον καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιο δημόσιο υπάλληλο που ασκεί δημόσια υπηρεσία ή λειτουργία και το οποίο αποτελεί διοικητική πράξη που έχει έννομες συνέπειες, πλέον, με το ν.4727/2020, διευρύνεται εισάγοντας την έννοια του ηλεκτρονικού δημοσίου εγγράφου το οποίο παράγεται από φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Με το κεφάλαιο Δ΄ Γενικές Διατάξεις για τα ηλεκτρονικά έγγραφα (άρθρα 12-21) του Ν.4727/2020 θωρακίζονται νομικά τα δημόσια έγγραφα που παράγονται από φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ και καθορίζονται οι διαδικασίες έκδοσης, διακίνησης, πρωτοκόλλησης και αρχειοθέτησης, καθώς και το κύρος και η αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων και των εκτυπώσεών τους.

Στο άρθρο 13 του νόμου επαναλαμβάνεται η καθιερωμένη ήδη στο πρώτο άρθρο του νόμου υποχρέωση χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) από τους φορείς του δημόσιου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους, καθώς και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και των συναλλαγών τους με φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες. Στην υποχρέωση αυτή αντικατοπτρίζεται το δικαίωμα των διοικούμενων να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα μέσω ΤΠΕ.

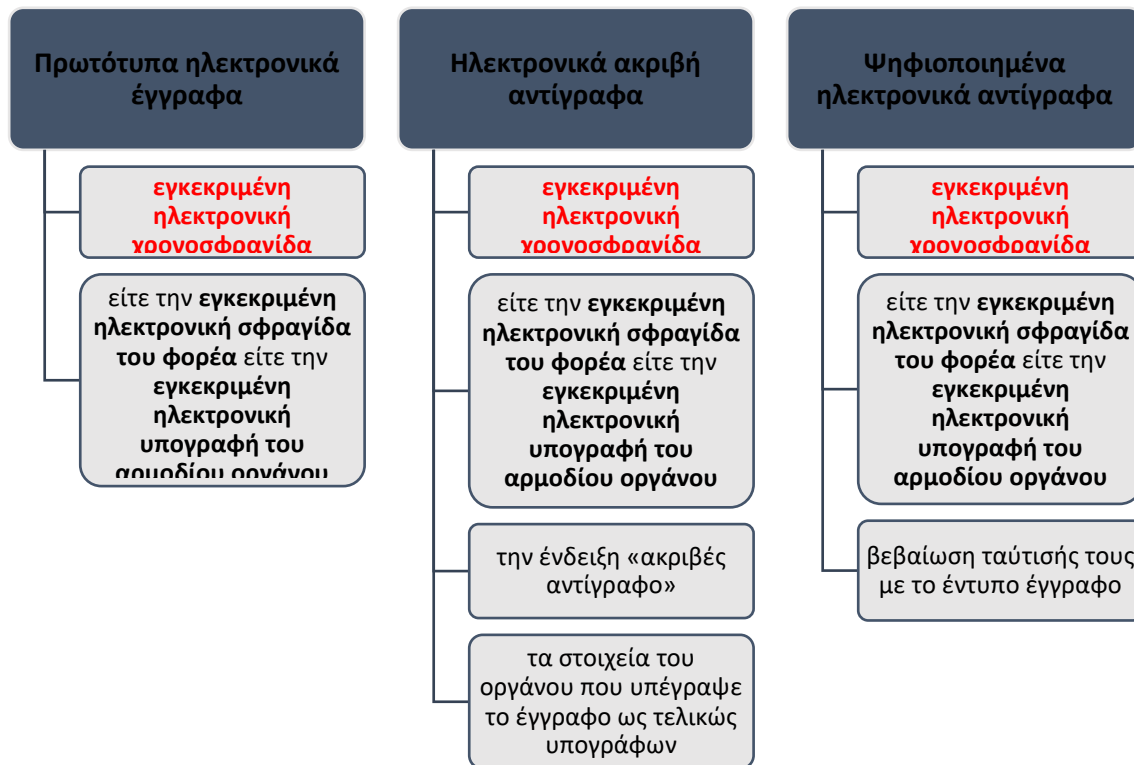
Έτσι όλες οι διαδικασίες για τη διαχείριση δημοσίων εγγράφων από τους φορείς του δημόσιου τομέα, όπως η σύνταξη, η προώθηση για υπογραφή, η θέση υπογραφής, η έκδοση, η χρέωση προς ενέργεια εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική και η εξωτερική διακίνηση, η πρωτοκόλληση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ. Η ανωτέρω ροή εργασιών με ηλεκτρονικό τρόπο υλοποιείται στην πράξη μέσα στο οργανωμένο πλαίσιο των ΣΗΔΕ των φορέων, γι' αυτό και όλα τα ΣΗΔΕ που εφαρμόζονται στο δημόσιο είναι σχεδιασμένα υπό την ίδια φιλοσοφία με το κάθε ΣΗΔΕ όμως να ενσωματώνει διαφορετικό πλήθος δυνατοτήτων.

Ένα ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο μπορεί να παραχθεί είτε πλήρως αυτοματοποιημένα μέσω ειδικού πληροφοριακού συστήματος ή μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής γραφείου (π.χ. Word), είτε μέσω ψηφιοποίησης έντυπου εγγράφου με αποτέλεσμα τα ηλεκτρονικά έγγραφα να διακρίνονται σε ηλεκτρονικά πρωτότυπα, ηλεκτρονικά αντίγραφα και ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα. **Ανάλογα με το είδος του ηλεκτρονικού εγγράφου διαμορφώνεται το κύρος και η αποδεικτική δύναμη αυτού.**

Τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα διακρίνονται σε:

1. Πρωτότυπα ηλεκτρονικά έγγραφα
2. Ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα
3. Ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα

Τα χαρακτηριστικά τους παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Χαρακτηριστικά δημοσίων ηλεκτρονικών εγγράφων

Το αρμόδιο όργανο είναι ανά περίπτωση:

- Ο/Η τελικός/η υπογράφων/ουσα
- Ο/Η αρμόδιος/α υπάλληλος για την έκδοση ακριβών αντιγράφων στην περίπτωση των ηλεκτρονικών ακριβών αντιγράφων
- Ο/Η αρμόδιος/α υπάλληλος που κάνει την ψηφιοποίηση ή αναπαραγωγή με χρήση ΤΠΕ στην περίπτωση των ψηφιοποιημένων ηλεκτρονικών αντιγράφων

Κύρος και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων

Α. Ηλεκτρονική διακίνηση:

Τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα δημόσια έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα.

Τα ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα και τα ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα έχουν ισχύ ακριβούς αντιγράφου.

Και τα τρία είδη γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του παρακάτω σχήματος:

Αποδοχή ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων

από τους φορείς του δημόσιου τομέα

από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας

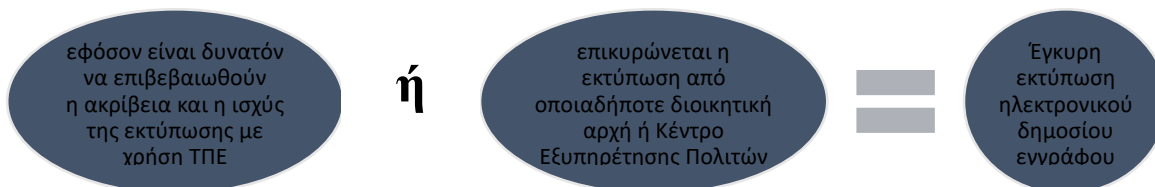
από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες

Αποδέκτες ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων

Β. Έντυπη διακίνηση:

Οι εκτυπώσεις ηλεκτρονικών δημοσίων έγγραφων γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτές από τους παραπάνω φορείς ως ακριβή αντίγραφα, αρκεί να ισχύει μία από τις εξής προϋποθέσεις:

- Είτε φέρουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και δύναται να ελεγχθεί η εγκυρότητά τους μέσω πληροφοριακού συστήματος του Δημοσίου.
- Είτε φέρουν επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ή δικηγόρο.



Προϋποθέσεις ισχύος εκτύπωσης ηλεκτρονικού δημοσίου εγγράφου

Ιδιωτικά έγγραφα

Τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα φέρουν τα χαρακτηριστικά φέρουν είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του νομικού προσώπου είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του φυσικού προσώπου και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς που περιγράφονται στο Σχήμα 18: Τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα όταν εκτυπωθούν γίνονται αποδεκτά από τους φορείς που αναφέρονται στο σχήμα 18, εφόσον φέρουν επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ ή δικηγόρο.

5. Σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών

5.1 Πολιτική Ανασχεδιασμού και Απλούστευσης Διαδικασιών

5.1.1 Εισαγωγή στις Διαδικασίες

Ορισμοί Διαδικασιών:

- Ένα δομημένο σύνολο από δραστηριότητες που χρησιμοποιούν ως είσοδο πληροφορίες, ανθρώπινους - υλικούς πόρους για να δημιουργήσουν κάποιο αποτέλεσμα που έχει αξία για έναν (εσωτερικό ή εξωτερικό) πελάτη ενός Οργανισμού (Hammer & Champy, 1993)
- Στη δημόσια διοίκηση η διαδικασία περιλαμβάνει μια καλά ορισμένη σειρά βημάτων, με βάση τη νομοθεσία, για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου ή αποφάσεων σε ένα δημόσιο οργανισμό. Τα βήματα αυτά περιλαμβάνουν συνήθως την προετοιμασία, τη λήψη αποφάσεων, την εκτέλεση και την αξιολόγηση των δράσεων.
- Παραδείγματα διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης είναι:
 - Έκδοση πιστοποιητικού γέννησης: αίτηση στην υπηρεσία του δημοτολογίου, επεξεργασία με βάση τα στοιχεία μητρώου, έκδοση πιστοποιητικού
 - Έκδοση οικοδομικής άδειας ακινήτου με βάση τα απαιτούμενα δικαιολογητικά
 - Ανάρτηση διοικητικής απόφασης στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Κατηγοριοποίηση Διαδικασιών:

Με βάση τον τρόπο Διεκπεραίωσης:

- Ατομικές διαδικασίες
 - Διεκπεραιώνονται από ένα άτομο
- Λειτουργικές ή τμηματικές ή κάθετες διαδικασίες
 - Διεκπεραιώνονται από μια Οργανική μονάδα (Γραφείο, Τμήμα κλπ)
- Επιχειρησιακές ή οριζόντιες διαδικασίες
 - Διεκπεραιώνονται από διάφορες οργανικές μονάδες

Με βάση τον αριθμό των Εισόδων:

- Μονο-εισοδικές
- Πολύ-εισοδικές

Περιγραφή Διαδικασιών:

Οι διαδικασίες μπορούν να περιγραφούν με δομημένο (structured) τρόπο. Στα στοιχεία περιγραφής περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Εμπλεκόμενοι Φορείς - Ρόλοι
- Γεγονός εκκίνησης υπηρεσίας: Ο τρόπος έναρξης της υπηρεσίας (π.χ. με τη συμπλήρωση αίτησης, με την παρέλευση κάποιου χρονικού διαστήματος, κλπ.)
- Βήματα Διαδικασίας: Περιγραφή του βήματος που εκτελείται, του τρόπου μετάβασης σε αυτό και του αρμόδιου Οργανωτικού Τμήματος
- Γεγονός τερματισμού υπηρεσίας
- Εμπλεκόμενα δικαιολογητικά
 - Τίτλος Δικαιολογητικού
 - Κωδικός Δικαιολογητικού

Μοντελοποίηση Διαδικασιών:

Η μοντελοποίηση μιας διαδικασίας αναλύει τη ροή της, τις απαιτούμενες εισόδους και τις εξόδους και καταγράφει τη χρήση των πόρων. Η μοντελοποίηση των διαδικασιών παρέχει ακριβή περιγραφή της λειτουργίας ενός φορέα ή οργανισμού.

Εξωτερικεύει την επιχειρησιακή γνώση με στόχο τη συμφωνία και τη δέσμευση σε μια αναπαράσταση της που θα διαμοιράζεται μέσα στον οργανισμό και θα απεικονίζεται στα πληροφοριακά του συστήματα.

Παρουσιάζει διάφορα επίπεδα ανάλυσης από απλή απεικόνιση της ροής μιας διαδικασίας μέχρι προσομοίωση και εκτέλεση της.

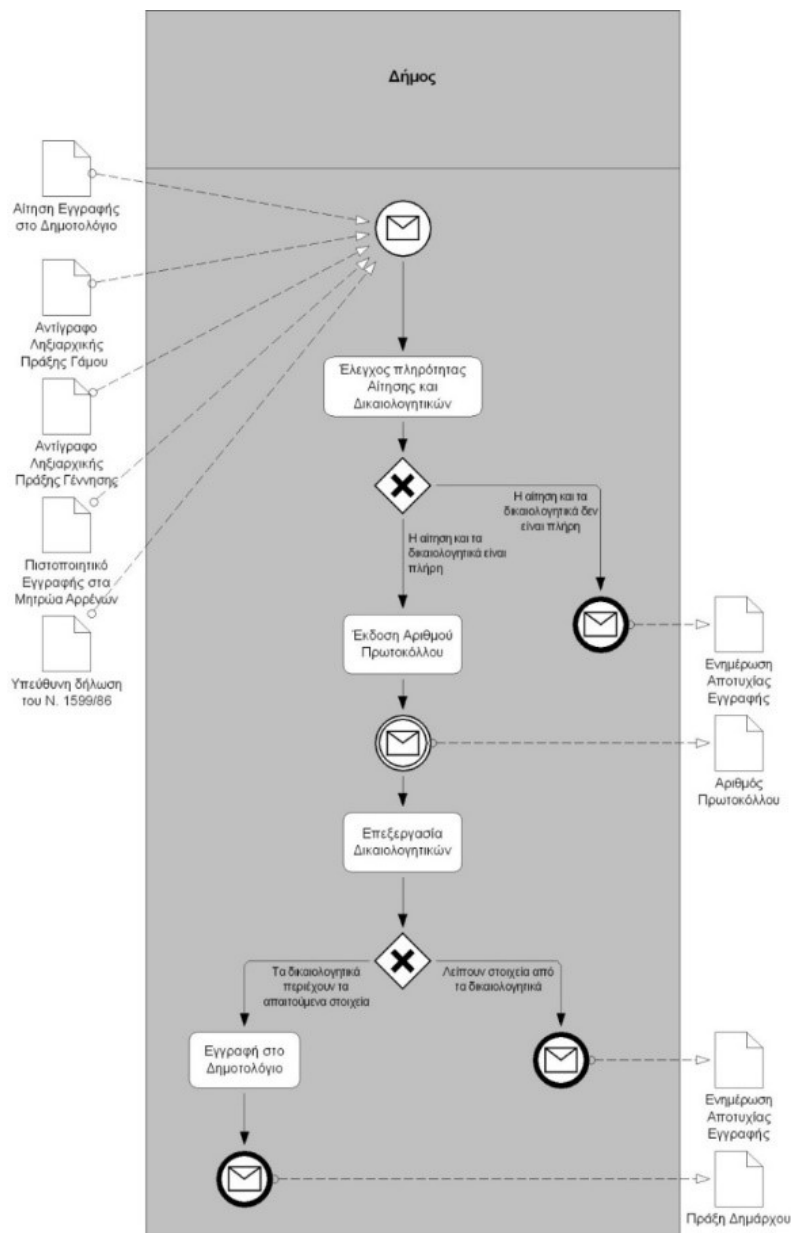
Πέρα από την λεκτική περιγραφή / μοντελοποίηση των Επιχειρησιακών Διαδικασιών αυτή μπορεί να οπτικοποιείται με τη βοήθεια γραφικών αναπαράστασεων.

Τα διαγράμματα διαδικασιών βοηθούν στην κατανόηση, την ανάλυση και την βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διεργασιών.

- Η προτεινόμενη σημειογραφία για την μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών είναι η Business Process Model and Notation (BPMN), η οποία προέρχεται από το Object Management Group
 - Η BPMN δίνει μια γραφική απεικόνιση για την έκφραση επιχειρησιακών διαδικασιών σε ένα διάγραμμα
- Προτείνεται ως πρότυπο από το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τη μοντελοποίηση διαδικασιών εναλλακτικά με άλλες συναφείς μεθοδολογίες (π.χ. διαγράμματα δραστηριοτήτων).

Βασικά Δομικά Στοιχεία BPMN:

- Αντικείμενα που αναπαριστούν διαδικασίες, γεγονότα και δραστηριότητες
 - Εργασία (Task): Μια δραστηριότητα που πραγματοποιείται σε μια επιχειρησιακή διαδικασία.
 - Γεγονός (Event): Κάτι που συμβαίνει σε μια διαδικασία, όπως η έναρξη ή ολοκλήρωση μιας εργασίας.
 - Πύλη απόφασης (Gateway): Χρησιμοποιείται για τον έλεγχο της ροής ενός διαγράμματος διαδικασίας, όπως οι αποφάσεις ή οι παράλληλες διαδικασίες.
- Συνδέσεις (Connecting Objects) οι οποίες καθορίζουν τη ροή των διαδικασιών.
- Λωρίδες (Swimlanes) οι οποίες διαχωρίζουν τον χώρο ενός διαγράμματος διαδικασίας σε διαφορετικές περιοχές, εκφράζοντας διαφορετικούς οργανισμούς ή και οργανικές μονάδες, ομάδες εργασίας εντός του ίδιου οργανισμού.



Είδη Διαγραμμάτων Διοικητικών Διαδικασιών:

- Εσωτερική Επιχειρηματική Διαδικασία απεικονίζει λεπτομερώς:
 - ο Τις δραστηριότητες που συμβαίνουν μέσα στον Φορέα,
 - ο Τις αρμόδιες οργανικές μονάδες
 - ο Τα πληροφοριακά συστήματα
 - ο Τους επιχειρησιακούς – νομικούς κανόνες
 - ο Τα έγγραφα που ανταλλάσσονται
- Εξωτερική – Δημόσια Επιχειρηματική Διαδικασία
 - ο Επικεντρώνεται στην αναπαράσταση της επικοινωνίας και των

αλληλεπιδράσεων ανάμεσα σε μια εσωτερική διαδικασία ενός Φορέα και άλλες διαδικασίες ή συμμετέχοντες Φορείς

- Η Συνεργατική Επιχειρηματική Διαδικασία
 - ο Αναπαριστά τις αλληλεπιδράσεις ανάμεσα σε όλους τους φορείς που εμπλέκονται στη διαδικασία.

Αναδιοργάνωση διαδικασιών:

Η μεθοδολογία αναδιοργάνωσης διαδικασιών του Δημοσίου Τομέα ακολουθεί συνήθως τα εξής στάδια:

- Ανάλυση της Τρέχουσας Κατάστασης: Σε αυτό το στάδιο γίνεται μια λεπτομερής ανάλυση των υφιστάμενων διαδικασιών και δομών στον Δημόσιο Τομέα. Αυτή η ανάλυση συμπεριλαμβάνει την προσδιορισμό των αδυναμιών, των προβλημάτων και των περιοχών που χρειάζονται βελτίωση.
- Καθορισμός Στόχων: Με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης, καθορίζονται οι στόχοι για τη μελλοντική κατάσταση των διαδικασιών. Αυτοί οι στόχοι μπορεί να περιλαμβάνουν τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης, τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς και τη μείωση του γραφειοκρατικού φόρτου.
- Προσδιορισμός επιθυμητής κατάστασης/Σχεδιασμός Νέων Διαδικασιών: Με βάση τους ορισμένους στόχους, σχεδιάζονται οι νέες διαδικασίες και δομές. Αυτό περιλαμβάνει τη δημιουργία νέων διαγραμμάτων διαδικασίας, την ανάπτυξη νέων κανονισμών και διατάξεων και την προετοιμασία για την υλοποίηση των αλλαγών.
- Υλοποίηση και Κατάρτιση Σχεδίου Μετάβασης στην επιθυμητή κατάσταση: Κατά το στάδιο αυτό, οι νέες διαδικασίες εισάγονται και τίθενται σε λειτουργία. Αυτό μπορεί να συμπεριλαμβάνει την εκπαίδευση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων συστημάτων και τεχνολογιών, και την προώθηση των αλλαγών στην οργανωτική κουλτούρα.
- Αποτίμηση και διατήρηση αποτελεσμάτων: Μετά την υλοποίηση των νέων διαδικασιών, γίνεται αξιολόγηση των αποτελεσμάτων σε σχέση με τους αρχικούς στόχους.

5.1.2 Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών

Η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΠΔΔ), αποτελεί το πλαίσιο εντός του οποίου όλες οι διοικητικές διαδικασίες του Δημοσίου Τομέα καταγράφονται, αξιολογούνται, ανασχεδιάζονται, απλουστεύονται και εν γένει βελτιώνονται, με στόχο τη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και των υπηρεσιών που

παρέχονται προς όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και οντότητες.

Η ΕΠΔΔ βασίζεται σε τρεις πυλώνες. Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος, το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών, και το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας. Οι 3 αυτοί πυλώνες, συνθέτουν μια σχεδίαση με στρατηγική σημασία, μια νέα οπτική της καλής νομοθέτησης, εξωστρέφειας και ομογενοποίησης των ψηφιακών δράσεων.

Τρεις αλληλένδετοι πυλώνες, λειτουργούν παράλληλα για την επίτευξη ενός στόχου: τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Κράτους προς πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και τη διευκόλυνση των δημοσίων υπαλλήλων και λειτουργών στην άσκηση των καθηκόντων τους.



Σχήμα 7.Χ: Πυλώνες διοικητικών διαδικασιών

- I. Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (Ε.Μ.Δ.) γνωστό και ως “ΜΙΤΟΣ”: είναι το επίσημο μοναδικό μητρώο ως σημείο αναφοράς όλων των διοικητικών διαδικασιών για το ελληνικό δημόσιο όπου με τυποποιημένο τρόπο, έγκυρο και επίκαιρο οι πολίτες δύναται να λάβουν πλήρη πληροφόρηση για αυτές. Ουσιαστικά, το Ε.Μ.Δ. δεν αφορά απλά μια διάταξη σε ένα νόμο αλλά είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που λειτουργεί με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Η καταγραφή στο Ε.Μ.Δ. γίνεται με δομημένο τρόπο και στηρίζεται σε ευρωπαϊκά πρότυπα αναφορικά με την περιγραφή των διαδικασιών (Core Public Service Vocabulary ή CPSV) και αναφορικά με την περιγραφή των δημοσίων φορέων (Core Public Organisation Vocabulary ή CPOV), τα οποία έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια του προγράμματος εξεύρεσης λύσεων διαλειτουργικότητας για δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες (Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens ή ISA2) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και σύμφωνα με την πρότυπη γλώσσα τεκμηρίωσης διαδικασιών (Business Process Modeling Notation ή BPMN). Μέσω του Ε.Μ.Δ. καταγράφονται, αποτυπώνονται και μοντελοποιούνται όλες οι διαδικασίες, είτε φυσικές είτε ψηφιακές, για το δημόσιο τομέα. Η υλοποίηση των διαδικασιών αυτών περιλαμβάνει μια σειρά από στοιχεία νομοθετικού πλαισίου, αποτίμησης κόστους, απαραίτητων δικαιολογητικών, προϋποθέσεων, και εκτιμώμενου χρόνου μεταξύ άλλων.
- II. Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (Ε.Π.Α.Δ.) γνωστό και ως “ΑΠΛΩΣ”: αφορά συνολικά το πρόγραμμα στρατηγικής και επιχειρησιακής

εποπτείας και διατήρησης όλων των δράσεων που χρειάζονται για την απλούστευση των διαδικασιών στο δημόσιο τομέα. Γενικότερα ο στόχος που του έχει ανατεθεί είναι η μείωση και η καταμέτρηση των διοικητικών βαρών καθώς και η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας κατά τις συνδιαλλαγές των πολιτών, αλλά και των επιχειρήσεων, με το κράτος και τις δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι το δημόσιο αποσκοπεί στην εξοικονόμηση πόρων, εργατοωρών, ενώ συνάμα λειτουργεί με όρους διαφάνειας. Περαιτέρω, αποσκοπεί στην βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών όπως και στην ποιοτική αναβάθμιση των υφιστάμενων δημοσίων υπηρεσιών ακολουθώντας μια σειρά από ρυθμίσεις και κανόνες.

- III. Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας γνωστό και ως “ΠΑΝΟΠΤΗΣ”: είναι ένα εργαλείο που αξιολογεί, μετρά και αποτυπώνει τις επιπτώσεις των εργασιών και των δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης διαδικασιών του Δημοσίου Τομέα. Μάλιστα οι μετρήσεις πραγματοποιούνται με κυλιόμενο τρόπο με διεθνείς μεθοδολογίες (ποιοτικούς και ποσοτικούς όρους) ώστε να γίνεται η αποτύπωση των διοικητικών βαρών που προκύπτουν για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και τους δημοσίους υπαλλήλους σύμφωνα με τη νομοθεσία και τις διοικητικές πράξεις ώστε να υπάρχει επίγνωση του τρόπου εξέλιξης της γραφειοκρατίας στη χώρα.

5.1.3 Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – MITOS

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «Μίτος» (MITOS) αποτελεί ένα θεμελιώδες εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό και την απλοποίηση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Πρόκειται για ένα ψηφιακό, δυναμικό μητρώο στο οποίο καταγράφονται, τυποποιούνται και δημοσιοποιούνται όλες οι διοικητικές διαδικασίες που εφαρμόζονται από τους φορείς του Δημοσίου. Ο στόχος είναι διττός: η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων και η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και διαφάνειας του κράτους.

Το Μητρώο τέθηκε σε λειτουργία από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής για την ψηφιακή μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα.

Το MITOS αποτελείται από χιλιάδες διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες καταγράφονται με ενιαίο τρόπο και περιλαμβάνουν:

- Τίτλο και περιγραφή της διαδικασίας
- Δικαιολογητικά που απαιτούνται για την υποβολή αίτησης
- Χρονικά όρια και εκτιμώμενος χρόνος διεκπεραίωσης
- Νομικό πλαίσιο (νόμοι, εγκύκλιοι, ΚΥΑ κ.λπ.)

- Εμπλεκόμενοι φορείς και σημεία εξυπηρέτησης (όπως ΚΕΠ)
- Διαδικασία υποβολής (φυσική παρουσία ή ψηφιακά μέσα)
- Δυνατότητα ψηφιακής διεκπεραίωσης μέσω gov.gr ή άλλων πλατφορμών

Αξίζει να σημειωθεί ότι κάθε διαδικασία διαθέτει μοναδικό αναγνωριστικό, ώστε να εντοπίζεται εύκολα και να συνδέεται με ψηφιακές υπηρεσίες.

Ο βασικός στόχος του Μητρώου είναι η συστηματική καταγραφή και τυποποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου. Τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν:

- Μείωση της γραφειοκρατίας και διευκόλυνση των πολιτών
- Αναβάθμιση της διαφάνειας στη δημόσια διοίκηση
- Στήριξη της ψηφιοποίησης μέσω του gov.gr και άλλων ψηφιακών πυλών
- Διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου
- Βάση για την ανάλυση και τον επανασχεδιασμό των διοικητικών υπηρεσιών

Για πρώτη φορά το κράτος αποκτά έναν συνολικό χάρτη των διοικητικών πράξεων, επιτρέποντας έτσι την αξιολόγηση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το Μητρώο είναι προσβάσιμο τόσο στους πολίτες όσο και στους δημόσιους υπαλλήλους, αλλά και στους αρμόδιους για τον σχεδιασμό δημόσιων πολιτικών. Οι βασικές κατηγορίες χρηστών περιλαμβάνουν:

- Πολίτες και επιχειρήσεις, που αναζητούν έγκυρη πληροφόρηση για τις διαδικασίες που τους αφορούν
- Υπάλληλοι δημόσιων φορέων, που το χρησιμοποιούν ως οδηγό για την εφαρμογή διαδικασιών
- Στελέχη στρατηγικού σχεδιασμού, που στηρίζονται στο MITOS για την ανάλυση και απλούστευση των διοικητικών πράξεων
- Πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αντλούν δομημένα δεδομένα για τη λειτουργία ψηφιακών υπηρεσιών

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών MITOS είναι ένα καινοτόμο εργαλείο δημόσιας διακυβέρνησης, που φέρνει το ελληνικό κράτος πιο κοντά σε μια ανοικτή, διαφανή και φιλική προς τον πολίτη διοίκηση. Αποτελεί πρότυπο για την οργάνωση και τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, βάζοντας τάξη στην πληθώρα των διαδικασιών και καθιστώντας τις προσβάσιμες, τυποποιημένες και διαλειτουργικές.

Η συνεχής επικαιροποίησή του και η σύνδεσή του με νέες ψηφιακές υπηρεσίες αναμένεται να ενισχύσει περαιτέρω τον ρόλο του στην οικοδόμηση μιας σύγχρονης, αποτελεσματικής και προσιτής Δημόσιας Διοίκησης.

Μεταδεδομένα Περιγραφής Διαδικασίας

- ☐ Επίσημος τίτλος της διαδικασίας
- ☐ Νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που τη διέπει
- ☐ Απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της
- ☐ Κόστος παραβόλων ή άλλων τελών
- ☐ Επιμέρους στάδια της διαδικασίας, ο Ονομαστικά και με BPMN διάγραμμα ροής
- ☐ Αρμόδιες και τυχόν συναρμόδιες υπηρεσίες διεκπεραίωσης της διαδικασίας και των επιμέρους σταδίων αυτής
- ☐ Εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης
- ☐ Τελικό διοικητικό προϊόν και Μητρώα που ενημερώνονται.

Ρόλοι και Ενέργειες Περιγραφής Διαδικασιών

- ☐ Επόπτης έργου: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
 - ο Προτεραιοποιεί διαδικασίες, συντονίζει τους υπευθύνους φορέων,
- ☐ Υπεύθυνος φορέα: Υπηρεσιακός Γραμματέας, ή Γενικός ή Ειδικός Γραμματέας Υπουργείου
 - ο Επιλύει προβλήματα σε υψηλό επίπεδο και επικοινωνεί με το ΥΨΔ
- ☐ Εκτελεστικός Υπεύθυνος Φορέα: Στέλεχος Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης του φορέα,
 - ο Συντονίζει τις εργασίες των Διαχειριστών του φορέα του σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη των εποπτευόμενων φορέων (Ν.Π.Δ.Δ. ή Ν.Π.Ι.Δ., κ.λπ.).
- ☐ Διαχειριστής: Αρμόδιος σε επίπεδο Διεύθυνσης ή Γενικής Διεύθυνσης φορέα (προϊστάμενος των συντακτών),
 - ο Ορίζει συντάκτες και κατάλογο διαδικασιών, οριστικοποιεί καταχωρήσεις, μεταβολές, διαγραφές διαδικασιών.
- ☐ Συντάκτες: Αρμόδιοι για τη συμπλήρωση και επικαιροποίηση διαδικασιών του φορέα.
 - ο Καταχωρούν ή ενημερώνουν τις διαδικασίες που τους ανατίθενται. Στελέχη των Διευθύνσεων ή Τμημάτων, γνωρίζουν τις διαδικασίες του φορέα και το θεσμικό πλαίσιο που τις διέπει.
- ☐ Επιμελητές: Για φορείς (ΟΤΑ α' και β' βαθμού, Νοσοκομεία, Επιμελητήρια, κλπ).
 - ο Επιλέγουν από κατάλογο της κατηγορίας του φορέα τους τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται στον οικείο φορέα, μεριμνούν για τη διαλειτουργικότητα μεταξύ του ΕΜΔ και των ιστοσελίδων που λειτουργεί ο φορέας τους.

Για τις νομοθετικές ρυθμίσεις που προωθούνται, καθώς και για τις κανονιστικές πράξεις που υπογράφονται, από την 1η/1/2025 και έπειτα, προβλέπονται νέες υποχρεώσεις των φορέων κατά την σύνταξη/κατάρτιση και τη δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ώστε να επιτυγχάνεται η αυτοματοποιημένη ενημέρωση του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών - «Μίτος» κάθε φορά που λαμβάνει χώρα η θέσπιση νέων διοικητικών διαδικασιών ή η τροποποίηση/ κατάργηση υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών.

5.1.4 Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ)

Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) αποτελεί τη θεσμική και επιχειρησιακή πολιτική του ελληνικού κράτους για τη ριζική μεταρρύθμιση των διοικητικών διαδικασιών, με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και την εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων με σύγχρονα, αποτελεσματικά μέσα.

Το ΕΠΑΔ σχεδιάστηκε και υλοποιείται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο του Νόμου 4622/2019, με βασική επιδίωξη τον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών ώστε να καταστούν απλούστερες, ταχύτερες και φιλικότερες.

Το ΕΠΑΔ επιδιώκει:

- Την απλοποίηση και κατάργηση πολύπλοκων και περιττών διαδικασιών.
- Τη μείωση του διοικητικού κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης στο Δημόσιο.
- Τον συντονισμό και την εναρμόνιση των παρεμβάσεων ψηφιακού μετασχηματισμού με διοικητική απλοποίηση.
- Την παρακολούθηση και αξιολόγηση της προόδου μέσω αντικειμενικών δεικτών.

Η υλοποίηση του ΕΠΑΔ βασίζεται σε 4 βασικούς πυλώνες:

- Καταγραφή και Τυποποίηση Διαδικασιών
 - Πραγματοποιείται μέσω του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ), που συγκεντρώνει και χαρτογραφεί όλες τις διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης με δομημένο και επαναχρησιμοποιήσιμο τρόπο.
- Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
 - Η κάθε διαδικασία αναλύεται και απλοποιείται βάσει των αρχών της αναλογικότητας, της διαφάνειας και της αποδοτικότητας, με στόχο την εξάλειψη περιττών εγγράφων, βημάτων και επαφών με το Δημόσιο.
- Ψηφιοποίηση Υπηρεσιών

- Η απλοποιημένη πλέον διαδικασία ενσωματώνεται σε ψηφιακά κανάλια, όπως το gov.gr, ώστε η εξυπηρέτηση να γίνεται απομακρυσμένα, με ασφάλεια και ταχύτητα.
- Παρακολούθηση και Αξιολόγηση
 - Μέσω του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας αξιολογείται η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων και παρακολουθείται η πορεία υλοποίησης των στόχων.

Στο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών 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 ενδεικτικά:

- Ανασχεδιασμός και απλούστευση διοικητικών διαδικασιών και ροής εργασιών ή τροποποίηση, βελτίωση ή κατάργηση δικαιολογητικών, διατυπώσεων ή υποχρεώσεων πληροφόρησης προς τη δημόσια διοίκηση ή προς τρίτους, εφόσον αυτό απαιτείται από νόμο ή κανονιστική πράξη,
- Τροποποίηση, προσαρμογή, απλούστευση και εν γένει βελτίωση του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου υφιστάμενων ρυθμίσεων ή κωδικοποίηση της νομοθεσίας, διοικητική ή νομοθετική, πριν αυτή εξετασθεί από την Κεντρική Επιτροπή Κωδικοποίησης, σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 67 του ν. 4622/2019 (Α' 133),
- Ψηφιοποίηση των διαδικασιών και δράσεις διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων,
- Βελτίωση της πληροφόρησης των πολιτών ή των επιχειρήσεων με προσβάσιμο και φιλικό προς το χρήστη τρόπο, για κάθε διοικητική διαδικασία ή για υποχρεώσεις πληροφόρησης προς της διοίκηση ή προς τρίτους, εφόσον αυτό απαιτείται από νόμο ή κανονιστική πράξη, και
- Αναβάθμιση της εξυπηρέτησης όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης και υπηρεσίες υποδοχής κοινού. Στο πλαίσιο αυτό, οι ως άνω δράσεις σχεδιάζονται, υλοποιούνται και παρακολουθούνται ως συνεκτικά και αλληλεξαρτώμενα μέρη του Προγράμματος με σκοπό τη διασφάλιση της συνοχής, της συνέργειας και της διαλειτουργικότητας των δράσεων, καθώς και οικονομιών κλίμακας και τη μεγιστοποίηση του οφέλους που προκύπτει από την υλοποίηση των δράσεων αυτών.
-

5.1.5 Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας

Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας είναι ένας καινοτόμος θεσμός του ελληνικού κράτους, που ιδρύθηκε με σκοπό τη συστηματική παρακολούθηση, καταγραφή και

αξιολόγηση της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση. Αποτελεί βασικό εργαλείο της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΠΔΔ), που αποσκοπεί στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει το Δημόσιο σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η λειτουργία του Παρατηρητηρίου εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο μεταρρυθμίσεων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης, την ενίσχυση της διαφάνειας και τη μείωση των διοικητικών βαρών.

Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας έχει συσταθεί εντός του υπουργείου Ψηφ. Διακυβέρνησης με κύρια αποστολή την κυλιόμενη μέτρηση και αποτύπωση των διοικητικών βαρών, τα οποία προκύπτουν από τη νομοθεσία και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης προς όλους τους πολίτες, επιχειρήσεις και δημοσίους υπαλλήλους, καθώς και την σύνταξη ετήσιων αναφορών για τις τάσεις της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους.

Έχει ως βασικό στόχο να συμβάλλει στη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών μέσα από:

- Μία προηγμένη εργαλειοθήκη μέτρησης και αξιολόγησης διοικητικών βαρών,
- Έναν πλήρη μηχανισμό συνεργασίας αλλά και ανάδρασης από πολίτες, και
- Την πλήρη εποπτεία της πορείας και των αποτελεσμάτων του “Εθνικού Προγράμματος Απλοποίησης Διαδικασιών”

Συγκεκριμένα, το Παρατηρητήριο:

- Αναλύει το διοικητικό κόστος (χρόνος, χρήμα, κόπος) που προκαλούν οι διαδικασίες σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- Εντοπίζει δυσλειτουργικές ή περιττές διαδικασίες.
- Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα ψηφιακών παρεμβάσεων.
- Υποστηρίζει τον σχεδιασμό στοχευμένων παρεμβάσεων απλούστευσης.
- Παράγει δείκτες γραφειοκρατίας και παρακολουθεί τις μεταβολές τους διαχρονικά.

Για την επίτευξη του έργου του, το Παρατηρητήριο χρησιμοποιεί συστηματικές και διεθνώς αποδεκτές μεθοδολογίες, όπως:

- Standard Cost Model (SCM): μέτρηση του διοικητικού κόστους με βάση τον χρόνο και το κόστος συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις που επιβάλλει το Δημόσιο.
- Δείκτες διοικητικής επιβάρυνσης: όπως ο αριθμός βημάτων, ο αριθμός εγγράφων, ο χρόνος εξυπηρέτησης.
- Ανάλυση δεδομένων από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ).
- Έρευνες πεδίου, συνεντεύξεις και εργαστήρια με υπαλλήλους και πολίτες.
- Συνεργασία με ακαδημαϊκούς και ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες.

Παραδείγματα δράσεων:

Το Παρατηρητήριο έχει συμβάλει σε σειρά μεταρρυθμίσεων, αξιολογώντας τις επιπτώσεις των παρεμβάσεων ή εντοπίζοντας προβληματικές διαδικασίες. Ενδεικτικά:

- Αξιολόγηση της κατάργησης της υποχρέωσης προσκόμισης αντιγράφου ποινικού μητρώου: υπολογίστηκε η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για πολίτες και δημόσια διοίκηση.
- Ανάλυση διοικητικού κόστους για διαδικασίες έκδοσης πιστοποιητικών: τεκμηρίωση για την ανάγκη ψηφιακής παροχής τους μέσω gov.gr.
- Παρακολούθηση της απλοποίησης αδειοδότησης επιχειρήσεων: καταγραφή μείωσης βημάτων και χρόνου αναμονής.

Τρόποι Δράσης Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας:

- Διενέργεια μετρήσεων των διοικητικών βαρών διαδικασιών που εντάσσονται προς απλούστευση στο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών – ΕΠΑΔ.
- Σύνταξη εκθέσεων και αναφορών για τις μετρήσεις διοικητικών βαρών και για την πορεία υλοποίησης της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών.
- Συντονισμός του δικτύου συνεργατών από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, που διενεργεί αξιόπιστες μετρήσεις διοικητικών βαρών.

Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους:

Για την εκτίμηση του Διοικητικού Βάρους έχει αναπτυχθεί η μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (Standard Cost Model), η οποία βασίζεται :

- Στην αναγνώριση των Πληροφοριακών Υποχρεώσεων που προκύπτουν από το ρυθμιστικό πλαίσιο, (δηλ. υποχρεώσεις ανάκτησης και προετοιμασίας ή αποθήκευσης πληροφοριών, προκειμένου εν συνεχεία αυτές να τεθούν στη διάθεση μιας δημόσιας αρχής ή σε τρίτους)
- Στην ανάλυσή τους στις αντίστοιχες Απαιτήσεις Δεδομένων, δηλαδή τα στοιχεία που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με μια Υποχρέωση Πληροφόρησης
- Στην περαιτέρω ανάλυση τους στις απαιτούμενες τυποποιημένες ενέργειες της επιχείρησης ή του πολίτη αναφορικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης (Διοικητικές Δραστηριότητες)

$\text{Κόστος Διοικητικής Δραστηριότητας} = \text{Τιμή (P)} \times \text{Ποσότητα (Q)}$

Όπου:

- Τιμή (P) = Κόστος εργατοώρας x Χρόνος διεκπεραίωσης της διοικητικής δραστηριότητας αθροιζομένων των άμεσων δαπανών (π.χ. αναγκαία παράβολα ή τέλη κ.λπ.)
- Ποσότητα (Q)= Πλήθος υποκείμενων σε υποχρέωση πληροφόρησης

επιχειρήσεων ή πολιτών ή δημόσιων λειτουργών x Συχνότητα εκπλήρωσης της υποχρέωσης πληροφόρησης εντός της χρονικής περιόδου που γίνεται η μέτρηση.

- Το Διοικητικό Βάρος μιας διοικητικής διαδικασίας ή ενός κανονιστικού κειμένου, προκύπτει από το άθροισμα κόστους των επιμέρους Υποχρεώσεων Πληροφόρησης, που με τη σειρά του συντίθεται από το κόστος των αντίστοιχων Διοικητικών Δραστηριοτήτων.

Οι Μετρήσεις του διοικητικού βάρους με το TMK διαχωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Η εκ των προτέρων μέτρηση (ex ante assessment) αποτελεί εκτίμηση της επίπτωσης στο διοικητικό βάρος πριν από την υιοθέτηση μιας ρύθμισης
- Η εκ των υστέρων μέτρηση (ex post evaluation) ή Μέτρηση Γραμμής Βάσης (Baseline Measurement) αφορά στις πραγματικές επιπτώσεις στις επιχειρήσεις ή τους πολίτες, μετά από την έναρξη εφαρμογής μιας ρύθμισης και αποτελεί εκτίμηση του διοικητικού βάρους για τους υπόχρεους σε δεδομένη χρονική περίοδο.

Βήματα Εφαρμογής TMK

☐ Προπαρασκευαστική Φάση

- ο Αναγνώριση και οριοθέτηση των σχετικών κανονιστικών κειμένων-ρυθμίσεων.
- ο Αναγνώριση των Πληροφοριακών Υποχρεώσεων, Απαιτήσεων Δεδομένων και Διοικητικών Δραστηριοτήτων και κατηγοριοποίηση τους βάσει προέλευσης. Αναγνώριση του πληθυσμού-στόχου και κατηγοριοποίηση των επιχειρήσεων σύμφωνα με τις ανάγκες της μέτρησης.
- ο Αναγνώριση των παραμέτρων της μέτρησης (πληθυσμού, αναλογίας και συχνότητας).
- ο Κριτήρια για επιλογή μεθόδου (συνέντευξη ή εμπειρογνωμοσύνη).
- ο Αναγνώριση των παραμέτρων κόστους.
- ο Προετοιμασία Οδηγού Συνεντεύξεων, πηγών δεδομένων και εργαλείων καταγραφής δεδομένων.
- ο Συλλογή και Τυποποίηση Δεδομένων Χρόνου και Κόστους
- ο Επιλογή τυπικών επιχειρήσεων για συνέντευξη.

☐ Διεξαγωγή των συνεντεύξεων.

- ο Ολοκλήρωση και τυποποίηση των εκτιμήσεων χρόνου και πόρων για κάθε επιχειρηματικό τομέα ανά δραστηριότητα.
- ο Εξαγωγή Αποτελεσμάτων και Υποβολή Εκθέσεων

☐ Εξαγωγή έγκυρων δεδομένων σε εθνικό επίπεδο.

- Έκθεση για την εφαρμογή του TMK και μεταφορά των αποτελεσμάτων της μέτρησης σε βάση δεδομένων.

5.2 Πολιτοκεντρικός σχεδιασμός Ψηφιακών Υπηρεσιών (Service Design)

5.2.1 Συνεργατικός Σχεδιασμός Υπηρεσιών

Με τον συνεργατικό σχεδιασμό (service design) νοούνται όλες εκείνες οι ενέργειες που απαιτείται να γίνουν συγκροτημένα ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των χρηστών για μια συγκεκριμένη υπηρεσία. Σημειώνεται ότι το service design επουδενί δεν καταργεί τις ευέλικτες μεθοδολογίες ανάπτυξης, αλλά προηγείται αυτών με στόχο την ανάπτυξη πρωτοτύπου. Είναι μια δημιουργική, ανθρωποκεντρική προσέγγιση παγκοσμίως αναγνωρισμένη για τη συμβολή της στη σχεδίαση πιο εύχρηστων και αποδοτικών υπηρεσιών για δημόσιους και κοινωνικούς φορείς. Αποτελεί μια συστηματική προσέγγιση στη σχεδίαση πιο εύχρηστων, αποδοτικών και ικανοποιητικών υπηρεσιών, παγκοσμίως αναγνωρισμένη και υιοθετημένη από τη Δημόσια Διοίκηση σε ΗΒ, ΗΠΑ, Δανία, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία, Καναδά κ.ά.

Είναι σημαντική προσέγγιση σχεδιασμού:

- Για να σχεδιάζουμε βάσει των πραγματικών αναγκών των πολιτών στους οποίους απευθύνονται οι υπηρεσίες
- Για να προσφέρουμε υπηρεσίες που είναι πιο αποτελεσματικές, διαχειρίσιμες και βιώσιμες
- Για ένα δημόσιο τομέα πιο αποδοτικό, που μειώνει το χρόνο που αφιερώνει κάθε υπάλληλος σε κάθε του εργασία
- Για ικανοποιημένους πολίτες

Έχει ως βασικές αρχές:

- Με επίκεντρο τον πολίτη. Κατανόηση των αναγκών του με ποιοτική έρευνα.
- Συν-δημιουργία. Συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών στη διαδικασία σχεδιασμού.
- Αποτύπωση βημάτων. Διαίρεση μιας σύνθετης υπηρεσίας σε πιο απλές διαδικασίες.
- Τεκμηρίωση και αξιολόγηση. Απεικόνιση των υπηρεσιών με τρόπο ώστε να είναι απτές και μετρήσιμες.
- Ολιστική προσέγγιση. Εξετάζονται τα σημεία επαφής μέσα από το σύνολο των αλληλεπιδράσεων του πολίτη με την παρεχόμενη υπηρεσία

Η σχεδίαση με τον συνεργατικό σχεδιασμό, είναι:

- **Ανθρωποκεντρική:** Αφορά όλους όσους επηρεάζονται από την υπηρεσία: τόσο πολίτες όσο και υπαλλήλους.
- **Ρεαλιστική:** Καλύπτει πραγματικές ανάγκες, βασισμένες σε δεδομένα από έρευνα και δοκιμές, και χωρίς παραδοχές, σε όλα τα στάδιά της.
- **Σειριακή:** Δημιουργεί μια υπηρεσία από την αρχή ως το τέλος με σειρά από διαδοχικά βήματα χωρίς διακοπές και αδιέξοδα.
- **Συνεργατική:** Χρειάζεται την ενεργή εμπλοκή των συμμετεχόντων. Όσο πιο μεγάλη ποικιλία, τόσο καλύτερα.
- **Με επαναλήψεις:** Εξερευνά και πειραματίζεται με λύσεις, παίρνει feedback, και προσαρμόζει το τελικό προϊόν συνεχώς.
- **Ολιστική:** Το τελικό αποτέλεσμα είναι ενοποιημένες διαδικασίες σε μία ενιαία, ολοκληρωμένη εμπειρία του χρήστη.

Η διαδικασία σχεδιασμού περιλαμβάνει δύο στάδια και τέσσερις φάσεις.

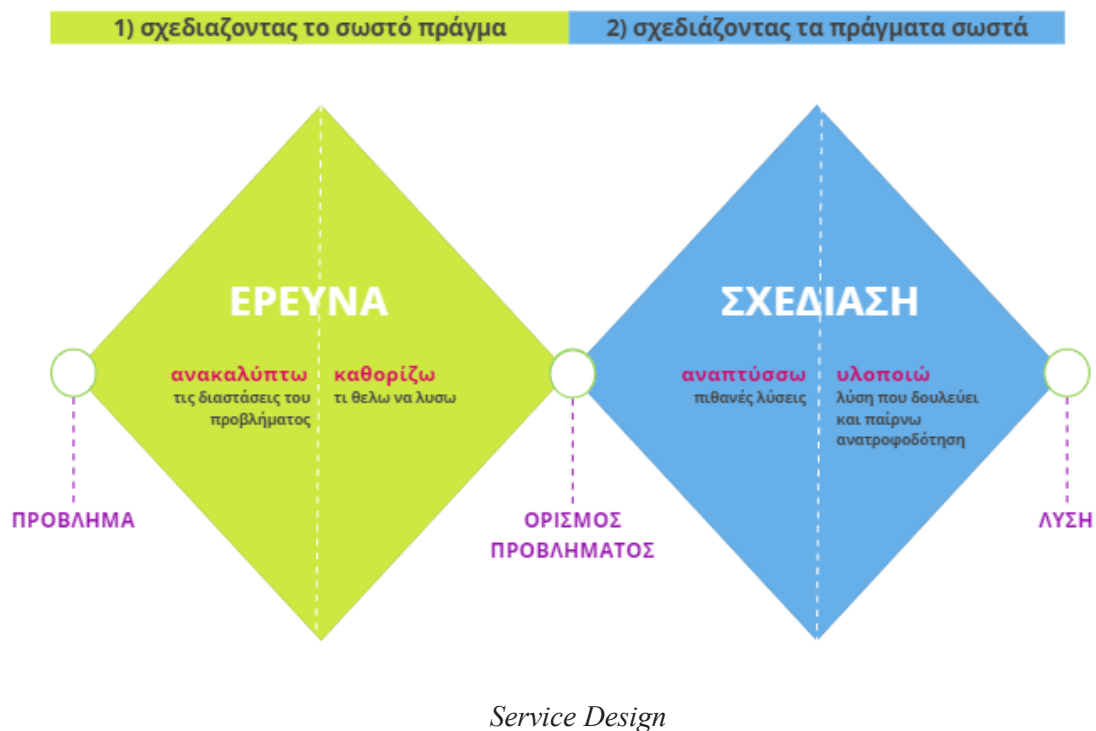
Το **Στάδιο της Έρευνας** που αποτελείται από:

- την **Φάση Εξερεύνησης** στην οποία διερευνούμε τι πρόβλημα ή νέα ευκαιρία υφίσταται, συγκεντρώνουμε τις ανάγκες των χρηστών, καταγράφουμε θεσμικό πλαίσιο και υπάρχουσα διαδικασία, συλλέγουμε στοιχεία για έμπνευση π.χ. από τον ιδιωτικό τομέα ή δημόσια διοίκηση στο εξωτερικό. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε σε αυτή την φάση είναι ο Χάρτης Εμπειρίας Χρήστη (**user journey**) που αποτελεί ένα διάγραμμα με την διαδρομή ενός χρήστη με όλες τις αλληλεπιδράσεις (touchpoints) με τους εκάστοτε φορείς προκειμένου να εξυπηρετηθεί σε κάτι, και το **User Shadowing** που είναι η παρακολούθηση από τον ερευνητή ενός χρήστη χωρίς να παρεμβαίνει έναν χρήστη καθώς ο δεύτερος εξυπηρετείται σε μία ανάγκη του.
- Την **Φάση Καθορισμού** στην οποία αναλύουμε τα δεδομένα από την προηγούμενη φάση, οργανώνουμε τα ευρήματα, εντοπίζουμε εμπόδια και ευκαιρίες και καθορίζουμε με ακρίβεια τι θα λύσει η υπηρεσία που σχεδιάζουμε. Στην φάση αυτή θέτουμε μετρήσιμους στόχους. Το εργαλείο που χρησιμοποιούμε σε αυτή την φάση είναι οι φανταστικοί χαρακτήρες (**Personas**) με χαρακτηριστικά που έχουν συγκεντρωθεί από την προηγούμενη φάση για τους πραγματικούς χρήστες. Περιλαμβάνει όνομα, ηλικία, φύλο, εκπαίδευση, οικογενειακή κατάσταση, εξοικείωση με την τεχνολογία, και κυρίως τις ανάγκες

του. Βοηθά στο να αντιληφθεί κανείς καλύτερα το ποιος θα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία.

Το **Στάδιο της Σχεδίασης** που αποτελείται από:

- την **Φάση Ανάπτυξης** στην οποία σχεδιάζουμε νέες πιθανές λύσεις κι ελέγχουμε την επιτυχία τους και τι εμπόδια υπάρχουν. Μέσα από μία επαναληπτική διαδικασία ανάπτυξης, ελέγχου και προσαρμογής, καταλήγω σε μία επικρατούσα λύση προς υλοποίηση. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε σε αυτή την φάση είναι μια ολιστική επισκόπηση της υπηρεσίας (**Blueprint**) που αποτελεί ένα λεπτομερές διάγραμμα στον άξονα του χρόνου, που αναπαριστά αναλυτικά την διαδρομή του χρήστη στην υπηρεσία με όλες τις αλληλεπιδράσεις και σε όλα τα κανάλια καθώς και ο,τι πραγματοποιείται παρασκηνακά, για την παροχή της, καθώς και η ανάπτυξη δοκιμαστικών λύσεων (**prototyping**) συχνά, γρήγορα, και χωρίς λεπτομέρειες, έλεγχος της εμπειρίας του χρήστη με αυτά, προσαρμογή και επαναληψη της διαδικασίας. Μπορούν να γίνουν με roleplaying, αλλά και με mock-ups σε χαρτί ή wireframes, καθώς και συνδυασμός τους
- την **Φάση Υλοποίησης** στην οποία υλοποιούμε την επικρατέστερη λύση, την ελέγχουμε σε πραγματικές συνθήκες και την προσαρμόζουμε με βάση την ανατροφοδότηση. Συγκεντρώνουμε χρήσιμα μαθήματα από την διαδικασία και τα μοιράζουμε με τους εμπλεκόμενους. Τα εργαλεία που χρησιμοποιούμε σε αυτή την φάση είναι τα **Σενάρια** που αποτελούν περιπτώσεις μελλοντικής χρήσης της υπηρεσίας με τα επιθυμητά αποτελέσματα. Ελέγχουμε την υπηρεσία με βάση την επιτυχία της σε αυτά τα σενάρια.



5.2.2 Ευχρηστία

Η ευχρηστία είναι ένα ποιοτικό χαρακτηριστικό που αξιολογεί πόσο καλή στη χρήση είναι μια διεπαφή χρήστη. Έχει πέντε διαστάσεις:

- ❑ **Ευκολία εκμάθησης** (Learnability): Πόσο εύκολο είναι για τους χρήστες να ολοκληρώσουν βασικές εργασίες την πρώτη φορά που έρχονται σε επαφή με το σύστημα; Αφορά *νέους* χρήστες.
- ❑ **Αποδοτικότητα** (Efficiency): Αφού οι χρήστες μάθουν το σύστημα, πόσο γρήγορα μπορούν να εκτελέσουν τις εργασίες τους; Αφορά *εξειδικευμένους* χρήστες.
- ❑ **Ανακλησιμότητα** (Memorability): Όταν οι χρήστες επιστρέφουν στο σύστημα μετά από ένα διάστημα μη χρήσης, πόσο εύκολα μπορούν να επανακτήσουν την ευχέρεια χρήσης; Αφορά *μη τακτικούς* χρήστες.
- ❑ **Σφάλματα** (Errors): Πόσα λάθη κάνουν οι χρήστες, πόσο σοβαρά είναι, και πόσο εύκολα μπορούν να ανακάμψουν από αυτά;
- ❑ **Ικανοποίηση** (Satisfaction): Πόσο ευχάριστη είναι η εμπειρία χρήσης του συστήματος;

Πώς βελτιώνεται η ευχρηστία;

- ❑ **Δοκιμές του συστήματος από χρήστες (user testing):** Χρειαζόμαστε αντιπροσωπευτικούς χρήστες να εκτελέσουν ατομικά αντιπροσωπευτικές εργασίες με το σύστημά μας. Τους παρατηρούμε χωρίς παρέμβαση, καθοδήγηση ή επεξηγήσεις: πού πετυχαίνουν, πού δυσκολεύονται. Ακούμε τις παρατηρήσεις τους, εντοπίζουμε τις ανάγκες τους, και τις δεχόμαστε.
- ❑ **Επαναληπτικός σχεδιασμός:** Αντί για μία μεγάλης εμβέλειας δοκιμή, είναι καλύτερο να κάνουμε πολλές μικρές και να βελτιώνουμε το σύστημα κάθε φορά από λίγο. Έτσι διορθώνονται σταδιακά τα προβλήματα ευχρηστίας. Όσες περισσότερες εκδοχές δοκιμάζονται με χρήστες, τόσο το καλύτερο.
- ❑ **Ο εχθρός του καλού είναι το καλύτερο:** Δεν στοχεύουμε στο τέλει αποτέλεσμα, αλλά στο επαρκώς καλό και με προσέγγιση συνεχούς σταδιακής βελτίωσης.

Μέθοδοι αξιολόγησης ευχρηστίας

- **Παρατήρηση χρηστών κατά τη χρήση του συστήματος:** άμεση παρακολούθηση χρηστών καθώς αλληλεπιδρούν με το σύστημα, καταγράφοντας πού δυσκολεύονται και πού επιτυγχάνουν. Η μέθοδος αυτή αποκαλύπτει προβλήματα στη διεπαφή που δεν εντοπίζονται θεωρητικά, καθώς δίνει έμφαση στη συμπεριφορά των χρηστών κατά την εκτέλεση πραγματικών σεναρίων χρήσης. 3-5 χρήστες επαρκούν.
- **Απλουστευμένη μέθοδος thinking out loud:** ζητείται από τους χρήστες να λένε τι σκέφτονται φωναχτά καθώς χρησιμοποιούν το σύστημα και οι ερευνητές κρατούν σημειώσεις χωρίς παρέμβαση. Έτσι, οι ερευνητές καταλαβαίνουν πώς οι χρήστες αντιλαμβάνονται τη διεπαφή, πού δυσκολεύονται και πού εντοπίζονται παρερμηνείες. Κάθε χρήστης συμμετέχει ατομικά σε αυτή τη μέθοδο δοκιμής. 3-5 χρήστες επαρκούν.
- **Σενάρια χρήσης:** εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών από τους χρήστες, προσομοιώνοντας ρεαλιστικές καταστάσεις. Οι δοκιμές γίνονται σε prototypes, που επιτρέπουν συγκεκριμένες προσχεδιασμένες ροές εργασιών και όχι την πλήρη λειτουργικότητα του συστήματος. Τα prototypes μπορούν να είναι ακόμα και σχέδια σε χαρτί, κι επομένως αποτελούν έναν φθινό και γρήγορο τρόπο δοκιμών για νέες λειτουργίες του συστήματος. 3-5 χρήστες επαρκούν.
- **Ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις:** Έμμεσες μέθοδοι αξιολόγησης: δε μελετούν τη διεπαφή του συστήματος, αλλά τη γνώμη των χρηστών γι' αυτή. Τα ερωτηματολόγια, λόγω της μεγάλης κάλυψης σε πληθυσμό, μπορούν να εντοπίσουν διαφοροποιήσεις σε μικρότερες ομάδες χρηστών. Οι συνεντεύξεις γίνονται με ερωτήσεις ανοικτού τύπου και μπορούν να ανιχνεύσουν νέες ανάγκες. Ερωτηματολόγια: >30 χρήστες - Συνεντεύξεις: 5 χρήστες.

Ευριστική αξιολόγηση ευχρηστίας (heuristic evaluation)

- ☐ Μέθοδος κατά την οποία **ειδικοί αξιολογούν** ένα σύστημα ή διεπαφή βασιζόμενοι σε καθιερωμένες (*ευριστικές*) αρχές ευχρηστίας, δηλαδή γενικούς εμπειρικούς κανόνες.
- ☐ Σκοπός είναι να εντοπιστούν προβλήματα στη σχεδίαση που ενδέχεται να δυσκολέψουν τους χρήστες.
- ☐ Ο Jacob Nielsen περιέγραψε **10 ευριστικές αρχές** το 1994, για τον εντοπισμό και τη διόρθωση προβλημάτων στη σχεδίαση διεπαφών, καλύπτοντας θέματα όπως η ανατροφοδότηση, η συνέπεια, και η πρόληψη λαθών.
- ☐ Οι αρχές ακόμα αποτελούν θεμέλιο για τον εντοπισμό προβλημάτων ευχρηστίας και τη βελτίωση της εμπειρίας χρήστη, ιδίως σε πρώιμα στάδια σχεδιασμού.

5.2.3 10 ευριστικές αρχές ευχρηστίας του Nielsen

1. Ορατότητα της κατάστασης του συστήματος

Το σύστημα πρέπει να ενημερώνει συνεχώς τον χρήστη για το τι συμβαίνει, μέσω κατάλληλης και άμεσης ανατροφοδότησης (feedback) μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

2. Αναλογία ανάμεσα στο σύστημα και τον πραγματικό κόσμο

Το σύστημα πρέπει να μιλάει τη γλώσσα του χρήστη, με όρους οικείους και κατανοητούς.

3. Έλεγχος και ελευθερία στον χρήστη

Οι χρήστες πρέπει να μπορούν να ακυρώνουν ή να επαναφέρουν ενέργειες εύκολα.

4. Συνέπεια και προτυποποίηση

Οι χρήστες δεν πρέπει να αναρωτιούνται αν διαφορετικές λέξεις, καταστάσεις ή ενέργειες σημαίνουν το ίδιο.

5. Πρόληψη λαθών

Το σύστημα πρέπει να σχεδιάζεται ώστε να αποτρέπει την πιθανότητα λαθών.

6. Αναγνώριση αντί για ανάκληση από τη μνήμη

Ο χρήστης δεν θα πρέπει να χρειάζεται να θυμάται πληροφορίες κατά τη χρήση του συστήματος. Πρέπει να είναι ορατές ή εύκολα προσβάσιμες στον χρήστη, όταν τις χρειάζεται.

7. Ευελιξία και αποδοτικότητα χρήσης

Το σύστημα πρέπει να επιτρέπει στους έμπειρους χρήστες να το χρησιμοποιούν γρήγορα, χωρίς να δυσκολεύει τους αρχάριους, π.χ. με προσαρμογή του συστήματος σε συχνές εργασίες.

8. Αισθητικός και μινιμαλιστικός σχεδιασμός

Το περιεχόμενο πρέπει να είναι το απολύτως απαραίτητο και να μην υπερφορτώνει τον χρήστη.

9. Βοήθεια στους χρήστες να αναγνωρίζουν, να κάνουν διάγνωση και να

ανακάμπτουν από λάθη Τα μηνύματα σφάλματος πρέπει να είναι σαφή, κατανοητά και να προσφέρουν λύσεις.

10. Βοήθεια και τεκμηρίωση

Παρέχεται υποστήριξη και οδηγίες που διευκολύνουν τη χρήση του συστήματος.

5.3 Ευέλικτη ανάπτυξη λογισμικού

Η ταχεία εξέλιξη των δυνατοτήτων των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και η πολυπλοκότητα των προς επίλυση ζητημάτων, που προκύπτουν κατά την ανάπτυξη ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, δεν επιτρέπουν την εξαρχής ανάλυση, κατανόηση και αξιολόγηση των δυνητικά διαθέσιμων λύσεων. Αυτό καθιστά δύσκολο, ή σε κάποιες περιπτώσεις αδύνατο, τον εκ των προτέρων σαφή προσδιορισμό των απαιτήσεων για την υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών. Η υιοθέτηση ευέλικτης προσέγγισης υλοποίησης έργων, αναλύεται ως εξής.

Στο αρχικό στάδιο οι εμπλεκόμενες ομάδες (π.χ., επιχειρησιακές, απλούστευσης διαδικασιών, ανάπτυξης λογισμικού, υποστήριξης και παραγωγικής λειτουργίας, τελικών χρηστών), συμφωνούν μετρήσιμους προγραμματικούς στόχους, κάνουν την αρχική ανάλυση και το βασικό σχεδιασμό της λύσης εντός του πλαισίου του διαθέσιμου προϋπολογισμού, χρόνου και της αναμενόμενης ποιότητας. Η διαδικασία αυτή διαμορφώνει τη λίστα των αρχικών απαιτήσεων, ενώ παράλληλα γίνεται η ιεράρχηση αυτών, καθορίζονται τα κριτήρια αξιολόγησης και επιτυχίας, καθώς και τυχόν συνθήκες διακοπής της υλοποίησης. Στην περίπτωση που τα ανωτέρω έχουν ήδη διαμορφωθεί κατά την έναρξη του έργου, είναι κρίσιμο να εξασφαλιστεί η συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων ομάδων για κοινή κατανόηση και από κοινού εξειδίκευση αυτών πριν την έναρξη της υλοποίησης.

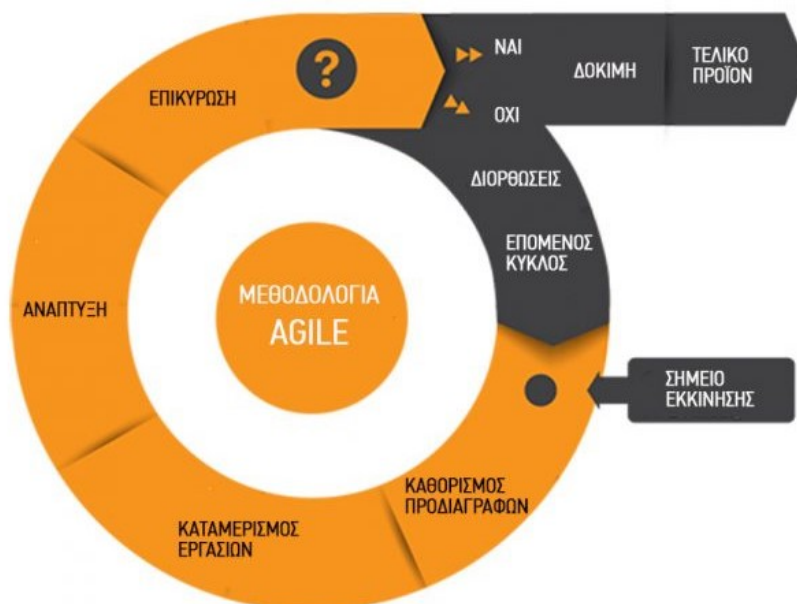
Η υλοποίηση γίνεται σε επαναληπτικούς κύκλους, όπου καθένας από αυτούς αποσκοπεί στην κάλυψη των σημαντικότερων απαιτήσεων που εκκρεμούν, σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα (π.χ. κάποιων εβδομάδων). Επίσης, σε κάθε κύκλο γίνεται έλεγχος και ανατροφοδότηση όσον αφορά τα αποτελέσματα από τις εμπλεκόμενες ομάδες. Η διαδικασία των ενδιάμεσων ελέγχων σε κάθε κύκλο εξασφαλίζει τον έγκαιρο εντοπισμό τυχόν προβλημάτων, τον προγραμματισμό διορθωτικών ενεργειών, την εκ νέου ιεράρχηση των απαιτήσεων με βάση την εξέλιξη της υλοποίησης και τον προσδιορισμό των υπολειπόμενων απαιτήσεων, επιδρώντας έτσι στον αρχικό σχεδιασμό και προγραμματισμό της υλοποίησης του έργου. Στην αρχή κάθε κύκλου οι εμπλεκόμενες ομάδες συμφωνούν το αντικείμενο που θα υλοποιηθεί στον επόμενο κύκλο έως ότου μετά από επαναλήψεις, όλες οι σημαντικές απαιτήσεις ικανοποιηθούν επαρκώς. Η διαδικασία αυτή διευκολύνει την ενσωμάτωση τροποποιήσεων που οφείλονται στο μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον, την καλύτερη κατανόηση και ανάλυση του προς επίλυση ζητήματος και τη συστηματική συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων. Με βάση αυτή την προσέγγιση, η τελική λύση συντίθεται από επί μέρους διακριτά

λειτουργικά τμήματα, το καθένα από τα οποία καλύπτει ένα υποσύνολο επιχειρησιακών απαιτήσεων.

Για την υποστήριξη της ευέλικτης μεθοδολογίας υλοποίησης έργων, βασική προϋπόθεση είναι οι δημόσιοι φορείς να αναλάβουν ενεργά την ευθύνη για το παραγόμενο σύστημα ή προϊόν και να έχουν συνεχή συμμετοχή στον τρόπο που τα επί μέρους παραδοτέα υλοποιούνται, γίνονται αποδεκτά και ενσωματώνονται στη λειτουργία του κάθε Οργανισμού. Με βάση αυτή την προσέγγιση, σε περίπτωση εμπλοκής αναδόχων γίνεται αποπληρωμή της προσπάθειας που καταβλήθηκε σε κάθε κύκλο που ολοκληρώνεται, εφόσον πληρούνται τα κριτήρια επιτυχίας που έχουν τεθεί. Για την υλοποίηση αυτής της προσέγγισης, θα αξιοποιηθούν υφιστάμενα σχετικά εργαλεία Δημοσίων Συμβάσεων προμήθειας αγαθών και παροχής υπηρεσιών, όπως οι Συμφωνίες Πλαίσιο, οι υπηρεσίες έρευνας και ανάπτυξης και οι συμπράξεις καινοτομίας. Θετικά μπορεί να συμβάλλουν στην υλοποίηση και οι προκαταρκτικές διαβουλεύσεις με την αγορά για την αξιολόγηση πιθανών λύσεων με βάση την ισχύουσα νομοθεσία. Σε κάθε περίπτωση, πριν την έναρξη κάθε κύκλου θα πρέπει να προσδιορίζονται οι απαιτήσεις και οι στόχοι του κύκλου, καθώς και η απαιτούμενη ανθρωπο-προσπάθεια ή άλλοι πόροι για την υλοποίηση του κύκλου.

Βασικό χαρακτηριστικό των θεσμικών αυτών εργαλείων είναι ότι δεν απαιτείται από την αρχή δέσμευση για τον ακριβή προϋπολογισμό του έργου, αλλά μπορεί να εξελίσσεται σταδιακά με βάση τους κύκλους υλοποίησης. Δεν δημιουργεί υποχρέωση για ολοκλήρωση του αρχικά σχεδιασμένου αντικειμένου του έργου, ενώ μέσα από την παροχή των υπηρεσιών μπορεί να αποπληρώνεται στο τέλος κάθε κύκλου το μέρος των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί.

Για την επιτυχή υλοποίηση αυτού του ευέλικτου και αποδοτικού μοντέλου, τα κριτήρια αξιολόγησης, επιτυχίας και έγκρισης χρηματοδοτήσεων θα πρέπει να εστιάζουν στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί χωρίς να θέτουν περιορισμούς στη σειρά εκτέλεσης των ενεργειών και υλοποίησης των επί μέρους τμημάτων. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει όπου κρίνεται εφικτό να υπάρχει η δυνατότητα κάποια ζητήματα να εξειδικεύονται κατά τη διάρκεια της ευέλικτης υλοποίησης και ο προγραμματισμός των δαπανών να γίνεται με βάση το εκτιμώμενο κόστος του κάθε κύκλου.



Μεθοδολογία Ευέλικτης Ανάπτυξης (Agile methodology) - Πηγή: <https://srvp.eu/services/>

Το Μανιφέστο της Ευέλικτης Ανάπτυξης

Με την ευέλικτη ανάπτυξη ανακαλύπτουμε καλύτερους τρόπους ανάπτυξης λογισμικού αναπτύσσοντας λογισμικό και βοηθώντας άλλους να αναπτύξουν λογισμικό. Έτσι μαθαίνουμε να προσδίδουμε αξία:

- Στους ανθρώπους και στις μεταξύ τους σχέσεις περισσότερο από ότι σε διαδικασίες και εργαλεία
- Σε λογισμικό που δουλεύει περισσότερο από ότι σε πλήρη τεκμηρίωση
- Στη συνεργασία με τον πελάτη περισσότερο από ότι σε διαπραγματεύσεις στη σύναψη συμβάσεων
- Στην ανταπόκριση σε αλλαγές περισσότερο από ότι στην τήρηση ενός πλάνου

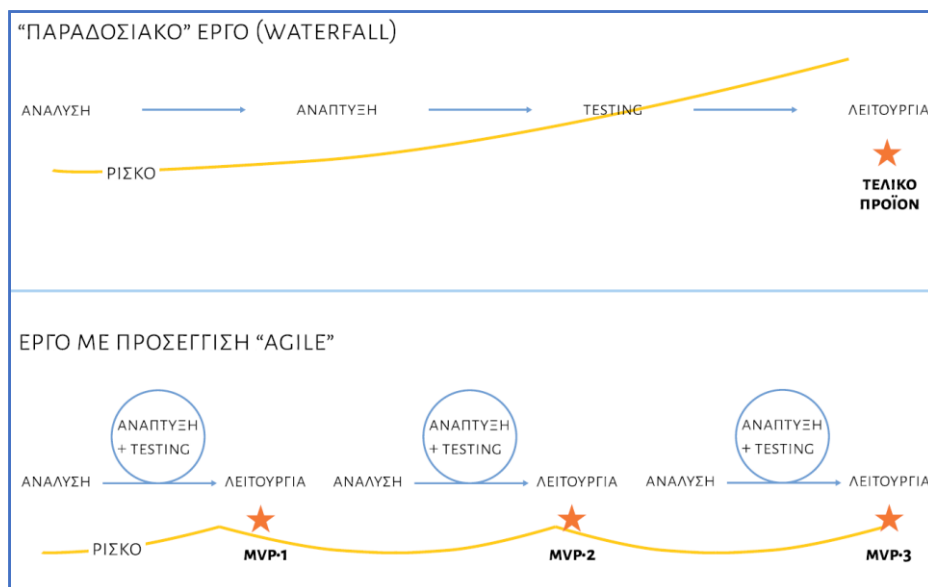
Με άλλα λόγια, ενώ αναγνωρίζουμε την αξία κάποιων πραγμάτων προσδίδουμε ακόμα περισσότερη αξία σε κάποια άλλα.

Το Φεβρουάριο του 2001, στη Γιούτα των Ηνωμένων Πολιτειών, 17 άτομα αναζητώντας κοινά σημεία διατύπωσαν τις βασικές αρχές της ευέλικτης μεθοδολογίας που, ως σύνολο, αποτελούν το λεγόμενο Agile Manifesto. Οι αρχές 13 αυτές είναι οι εξής:

1. Η μέγιστη προτεραιότητά μας είναι η ικανοποίηση του πελάτη μέσω της άμεσης και συνεχούς παράδοσης χρήσιμου λογισμικού.
2. Οι αλλαγές στις προδιαγραφές των απαιτήσεων είναι ευπρόσδεκτες, ακόμα και αργά στο στάδιο της ανάπτυξης. Η ευέλικτη ανάπτυξη χαλιναγωγεί τις αλλαγές προς όφελος της ανταγωνιστικότητας του πελάτη.
3. Παραδίδουμε λειτουργικό λογισμικό συχνά, σε διαστήματα μερικών εβδομάδων ή μηνών, προτιμώντας τα μικρότερα διαστήματα.

4. Η ομάδα ανάπτυξης και οι εταίροι στο επιχειρηματικό τμήμα εργάζονται από κοινού καθημερινά καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.
5. Βάση για τα έργα αποτελούν άνθρωποι με τα σωστά κίνητρα. Δώστε τους το περιβάλλον και την υποστήριξη που χρειάζονται και εμπιστευτείτε τους να ολοκληρώσουν το έργο.
6. Ο πιο αποδοτικός και αποτελεσματικός τρόπος μετάδοσης πληροφορίας προς την και μέσα στην ομάδα ανάπτυξης είναι η συζήτηση πρόσωπο με πρόσωπο.
7. Ο κύριος τρόπος μέτρησης προόδου είναι λογισμικό που λειτουργεί.
8. Οι διεργασίες του ευέλικτου προγραμματισμού συμβάλλουν σε μία αειφόρο διεργασία ανάπτυξης. Οι χρηματοδότες, η ομάδα ανάπτυξης και οι χρήστες πρέπει να μπορούν να συνεχίσουν με έναν σταθερό ρυθμό ανάπτυξης επ' αόριστον.
9. Συνεχής προσοχή στην τεχνολογική αρτιότητα και σωστό σχεδιασμό βελτιώνει την ευελιξία.
10. Η απλότητα--η τέχνη της μεγιστοποίησης της απραγματοποίητης εργασίας--είναι απαραίτητη.
11. Οι καλύτερες αρχιτεκτονικές, απαιτήσεις και σχέδια προκύπτουν από αυτο-οργανωνόμενες ομάδες.
12. Σε τακτά χρονικά διαστήματα η ομάδα αναλογίζεται πώς μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική και συντονίζει και προσαρμόζει ανάλογα τη συμπεριφορά της.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η μείωση του ρίσκου υλοποίησης ενός έργου πληροφορικής αν αυτό αναπτυχθεί με την μεθοδολογία ευέλικτης ανάπτυξης αντί για το μοντέλο καταρράκτη.



5.3.1 Καλή εμπειρία χρήστη (Good UX)

Μια υπηρεσία με καλή εμπειρία χρήστη, φέρει τα εξής χαρακτηριστικά:

- ☐ Είναι **εύχρηστη** (usable)
 - ☐ Το σχέδιο της, η δομή, και ο σκοπός της είναι σαφή και εύκολα στη χρήση.
- ☐ Είναι **δίκαιη** (equitable)
 - ☐ Παρέχει υψηλή ποιότητα εμπειρίας για όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτως υπόβαθρου, ικανοτήτων, χαρακτηριστικών, κ.λπ
- ☐ Είναι **ευχάριστη** (enjoyable)
 - ☐ Δεν είναι απλώς λειτουργική, αλλά δημιουργεί θετικά συναισθήματα στον χρήστη κατά την χρήση της.
- ☐ Είναι **χρήσιμη** (useful)

Λύνει πραγματικά προβλήματα του χρήστη.

Πώς αναγνωρίζουμε καλή εμπειρία χρήστη σε ψηφιακές υπηρεσίες;

- ☐ **Εύχρηστη** υπηρεσία
 - ☐ Είναι όλα τα στοιχεία της διεπαφής εύκολα εντοπίσιμα;
 - ☐ Είναι η λειτουργικότητα της εφαρμογής εύκολη στην κατανόηση;
 - ☐ Μπορούν οι χρήστες να ολοκληρώσουν συγκεκριμένες εργασίες;
- ☐ **Δίκαιη** υπηρεσία
 - ☐ Έχουν ληφθεί υπόψη ανάγκες από ανθρώπους με διαφορετικά χαρακτηριστικά;
 - ☐ Αντιμετωπίζονται οι ανάγκες των παραδοσιακά αποκλεισμένων ομάδων και ομάδων με χαμηλή εκπροσώπηση;
- ☐ **Ευχάριστη** υπηρεσία
 - ☐ Υπάρχουν στοιχεία της εφαρμογής που λαμβάνουν υπόψη τα συναισθήματα του χρήστη;
 - ☐ Εμπνέει ευχαρίστηση; Διατηρεί την προσοχή του χρήστη καθ'όλη την εμπειρία;
- ☐ **Χρήσιμη** υπηρεσία
 - ☐ Τι προστιθέμενη αξία έχει η εφαρμογή στον χρήστη;
 - ☐ Λύνει κάποιο πρόβλημά του; Τον βοηθά να επιτύχει κάποιο στόχο του;

Φιλοσοφία UX από τη Nielsen Norman Group

1. **Εσύ ≠ Χρήστης:** Δεν είσαι ο χρήστης. Σχεδιάζουμε με βάση τις ανάγκες των πραγματικών χρηστών.
2. **Κράτησέ το απλό:** Η απλότητα βελτιώνει τη χρηστικότητα.

3. **Δεν μπορείς να επιβάλεις τη χαρά:** Η εμπειρία πρέπει να είναι ευχάριστη επειδή είναι καλή, όχι επειδή την εξαναγκάζεις.
4. **Επικοινωνία, όχι διακόσμηση:** Η οπτική σχεδίαση πρέπει να εξυπηρετεί τη σαφήνεια, όχι την εντύπωση.
5. **Η συντομία είναι ευφυΐα:** Ό,τι μπορεί να ειπωθεί απλά, πρέπει να λέγεται απλά.
6. **Το "γιατί" μετρά περισσότερο από το "τι":** Αν δεν κατανοείς το "γιατί", δεν κατανοείς τις ανάγκες των χρηστών.
7. **UX σημαίνει άνθρωποι:** Δεν είναι μόνο για υπηρεσίες, είναι για τις εμπειρίες των ανθρώπων.
8. **Κάν' το εύκολο:** Αν κάτι φαίνεται απλό στον χρήστη, έχει δουλευτεί πολύ στον σχεδιασμό.
9. **Less is more:** Αφαίρεσε ό,τι δεν χρειάζεται. Απλοποίησε.
10. **Οι χρήστες δεν είναι τεμπέληδες:** Αν δεν χρησιμοποιούν κάτι, πιθανόν φταις εσύ, όχι εκείνοι.
11. **Αν δεν ελέγχεις ότι λειτουργεί, μαντεύεις:** Οι δοκιμές με χρήστες είναι απαραίτητες.
12. **Πολλές επιλογές, πολλά προβλήματα:** Οι πολλές εναλλακτικές κουράζουν και μπερδεύουν.
13. **Σχεδίασε για εκείνους, όχι για εσένα:** Η αυτοαναφορικότητα βλάπτει την εμπειρία χρήστη.
14. **Εξαρτάται:** Δεν υπάρχουν απόλυτοι κανόνες. Το πλαίσιο είναι το παν.
15. **Δείξε μου τα δεδομένα:** Η τεκμηρίωση με δεδομένα είναι κρίσιμη.
16. **Οι ερευνητές UX αγαπούν την παρατήρηση:** Παρακολούθησε τους χρήστες, μάθε από τη συμπεριφορά τους.
17. **Είναι υπερβολικά εύκολο για να είναι σωστό; Όχι!:** Η καλή εμπειρία είναι απλή, και αυτό είναι καλό.
18. **Σταμάτα να προτείνεις λύσεις πριν καταλάβεις το πρόβλημα:** Κατανόησε πρώτα τις ανάγκες πριν σχεδιάσεις.

5.1 Μελέτες περίπτωσης ανάλυσης και ψηφιοποίησης διαδικασιών

5.1.1 Ψηφιακή Δήλωση Γέννησης

Ένα πρώτο παράδειγμα ψηφιακού μετασχηματισμού που υλοποιήθηκε είναι αυτό της ψηφιακής δήλωσης γέννησης, η οποία έχει θεσμοθετηθεί με το νόμο 4659/2020, ενώ εφαρμόζεται από τις 11-5-2020.

Κατόπιν αποτύπωσης της υφιστάμενης κατάστασης περί της δήλωσης γέννησης τέκνου, το πρόβλημα που εντοπίστηκε ήταν πως ο πολίτης, χρειαζόταν να ολοκληρώσει μια σειρά από διάφορες διοικητικές διαδικασίες με μια σειρά από δικαιολογητικά, ώστε να

ενημερωθούν οι αρμόδιες υπηρεσίες καταλλήλως μεταξύ των οποίων το μαιευτήριο, η Δ.Ο.Υ., το Ληξιαρχείο, το Ε.Φ.Κ.Α., αλλά και ο Ο.Π.Ε.Κ.Κ.Α. Εύκολα διαπιστώθηκε η χρονοβόρα διαδικασία του εγχειρήματος αυτού και για αυτό επιλέχθηκε να πραγματοποιηθεί η απλούστευση της διαδικασίας δήλωσης της γέννησης.

Η λύση επήλθε με την απλοποίηση της διαδικασίας και την διατομεακή συνεργασία, και διαλειτουργικότητα με τα συστήματα ως προς την ανταλλαγή περιεχομένου. Ως αποτέλεσμα, ενοποιήθηκαν τα πολλαπλά στάδια των διαδικασιών μόλις σε μία και μοναδική φόρμα ηλεκτρονικής καταχώρησης στη σχετική εφαρμογή δήλωσης γέννησης, η οποία λαμβάνει χώρα σε ένα μοναδικό σημείο, όπως εντός του μαιευτηρίου, από τους γονείς/ εξουσιοδοτημένους χρήστες χωρίς περαιτέρω δικαιολογητικά πλην από την προσκόμιση του δελτίου ταυτότητας του. Σε κάθε περίπτωση, όταν ολοκληρωθεί ή μη η διαδικασία των ενεργειών που οφείλονται από τον πολίτη, λαμβάνεται αντίστοιχο γραπτό μήνυμα ειδοποίησης.

Το σημαντικότερο όλων εντοπίζεται στο γεγονός ότι κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής, όλα τα μητρώα ενημερώνονται αυτόματα, ενώ ο πολίτης δηλώνει μια φορά μόνο με μία ενέργεια, σύμφωνα με την «αρχή μόνον άπαξ», τα στοιχεία του τέκνου στα συστήματα της δημόσιας διοίκησης. Δηλαδή, χωρίς επιπρόσθετες διαδικασίες από τον πολίτη, πλέον θα ενημερώνονται αυτόματα και θα αντλούνται αυτόματα στα μητρώα τα στοιχεία της οικογενειακής μερίδας, ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.) για την ασφαλιστική κάλυψη, καθώς και τα στοιχεία φορολογικών εκπτώσεων που θα επωφεληθούν οι γονείς.

Πιο συγκεκριμένα κωδικοποιημένα, τα σημεία των υπηρεσιών που έχουν απλουστευθεί και έχουν ενσωματωθεί σε ένα για το τέκνο είναι: η δήλωση γέννησης, η έκδοση της ληξιαρχικής πράξης γέννησης, η απόδοση του Α.Μ.Κ.Α., η εγγραφή σε δημοτολογική μερίδα, η εγγραφή σε ασφαλιστικό φορέα και τέλος η αίτηση επιδόματος γέννησης.

Να σημειωθεί πως για να επιτευχθούν οι σκοποί της παραπάνω υπηρεσίας υπάρχει στο υπόβαθρο η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Μητρώου Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, του Ε.Φ.Κ.Α., του Μητρώου Α.Μ.Κ.Α., του Ο.Π.Ε.Κ.Α. και της Α.Α.Δ.Ε. με το πληροφοριακό σύστημα της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε., πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) της Γ.Γ.Π.Σ. Δ. Δ. του Υ.ΨΗ.Δ.

Αναμφίβολά, με την παρούσα υπηρεσία/ εφαρμογή, μειώνονται τα πολλαπλά σημεία υποχρεωτικής αλληλεπίδρασης ανάμεσα στο δημόσιο και στον πολίτη, δρα καταλυτικά στην μείωση της γραφειοκρατίας ενώ ταυτόχρονα αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Η υπηρεσία όμως αυτή, δεν αποτελεί σημαντική αναβάθμιση μόνο από την πλευρά του δημοσίου αλλά και αδιαμφισβήτητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη και με την πλευρά των πολιτών αφού βελτιώνει την ποιότητα ζωής τους μέσω της αποτελεσματικής εξυπηρέτησής τους.

Να μη λησμονηθεί πως για την υπηρεσία, χρειάστηκε να γίνει και αλλαγή στο θεσμικό πλαίσιο στο Ν. 4659 Τεύχος Α' 21/03.02.2020 «Επίδομα γέννησης και λοιπές

διατάξεις». Συγκεκριμένα στο άρθρο 13, περί Ρύθμισης θεμάτων ληξιαρχικών γεγονότων στο άρθρο 21 του ν. 344/1976 (Α' 143) προστίθεται το άρθρο 21Α όπως αναφέρεται: “Δήλωση γέννησης που έλαβε χώρα σε μαιευτήριο ή μαιευτική κλινική/τμήμα νοσοκομείου και δημιουργία υποσυστήματος του Πληροφοριακού Συστήματος Μητρώου Πολιτών για τη δήλωση γέννησης

1. Η κατάρτιση της δήλωσης γέννησης που έλαβε χώρα σε μαιευτήριο, δημόσιο ή ιδιωτικό, ή και σε μαιευτικές κλινικές/τμήματα νοσοκομείων γίνεται με τη χρήση υποσυστήματος δήλωσης γέννησης του Μητρώου Πολιτών
2. Η δήλωση γέννησης καταρτίζεται από τους αρμόδιους υπαλλήλους του ιδρύματος που έλαβε χώρα ο τοκετός
3. Οι αρμόδιοι προς σύνταξη της δήλωσης γέννησης σύμφωνα με τη διάταξη της προηγούμενης παραγράφου αποκτούν πρόσβαση ως εξουσιοδοτημένοι χρήστες στο υποσύστημα δήλωσης γέννησης από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών”

Τα αριθμητικά στοιχεία δείχνουν πως έως και την 31/8/2022 έχουν καταχωρηθεί συνολικά 204.649 ψηφιακές δηλώσεις γέννησης και από 11-05-2020 όπου εφαρμόζεται καθολικά σε όλα τα μαιευτήρια της χώρας, το 90% των συνολικών γεννήσεων στην Ελλάδα δηλώνεται μέσω της συγκεκριμένης διαδικασίας.

5.1.2 Ηλεκτρονική Επιστημείωση με την Σφραγίδα της Χάγης (eAPOSTILLE)

Η Σφραγίδα της Χάγης, ή αλλιώς Apostille, είναι η σφραγίδα, η οποία τίθεται είτε σε δημόσια είτε σε ιδιωτικά έγγραφα από το Κράτος που τα έχει εκδώσει, σύμφωνα με τη Σύμβαση της Χάγης της 5ης Οκτωβρίου 1961 περί κατάργησης της απαίτησης επικύρωσης αλλοδαπών δημόσιων εγγράφων (Σύμβαση της Σφραγίδας της Χάγης). Η χώρα μας κύρωσε την ανωτέρω Σύμβαση με το Νόμο 1497/1984 (ΦΕΚ Α' 188/27-11-1984).

Με την επίθεση της Σφραγίδας της Χάγης (Apostille) **βεβαιώνεται η γνησιότητα της υπογραφής και η ιδιότητα με την οποία ενήργησε ο υπογράφων το έγγραφο** και, ενδεχομένως η ταυτότητα της σφραγίδας ή του επισήματος που φέρει το έγγραφο.

Η επιστημείωση τίθεται στο ίδιο το έγγραφο ή σε πρόσθεμα και οι σχετικές ενδείξεις που φέρει κάθε επιστημείωση (ο αύξων αριθμός, η ημερομηνία επιστημείωσης, το όνομα του υπογράφοντος το δημόσιο έγγραφο και η ιδιότητα με την οποία ενήργησε) καταχωρούνται σε βιβλίο ή ευρετήριο το οποίο οφείλει να τηρεί κάθε αρχή που ορίζεται αρμόδια να χορηγεί την επιστημείωση.

Με τη Σφραγίδα Apostille, το έγγραφο δε χρειάζεται επιπλέον επικύρωση από φορείς της χώρας προς την οποία προορίζετε να το καταθέσετε, με την προϋπόθεση ότι η χώρα στην οποία βρίσκεται ο φορέας που θα το προσκομιστεί αποτελεί συμβαλλόμενο μέρος της σχετικής σύμβασης της Χάγης.

Σύμφωνα με την σχετική σύμβαση της Χάγης και προκειμένου ένα έγγραφο να επισημειωθεί με την σφραγίδα της Χάγης – Apostille, πραγματοποιείται ο έλεγχος που απαιτείται για να εξακριβωθεί η προέλευση του εγγράφου που προσκομίζεται για επικύρωση. Με αυτόν τον τρόπο, εξακριβώνεται αν αυτός που έχει υπογράψει το συγκεκριμένο έγγραφο ήταν όντως ο αρμόδιος να το πράξει. **Η ακρίβεια και η εγκυρότητα του περιεχομένου του εγγράφου σε καμία περίπτωση δεν πιστοποιείται από την επισημείωση αυτού με την Σφραγίδα της Χάγης.**

Προσοχή: Η Επισημείωση ενός εγγράφου με την Σφραγίδα της Χάγης προηγείται της επίσημης μετάφρασης αυτού.

Η χορήγηση της Σφραγίδας της Χάγης είναι βασική προϋπόθεση προκειμένου να γίνουν δεκτά τα έγγραφα μεταξύ των Κρατών μελών της Σύμβασης της Χάγης και εκείνων των Κρατών που δεν έχουν προβάλλει αντίρρηση ή επιφύλαξη κατά της προσχώρησης κάποιου άλλου Κράτους στην σχετική σύμβαση.

Η επίθεση της Επισημείωσης πάνω στο σχετικό έγγραφο αποτελεί αποτέλεσμα της ταχείας και απλουστευμένης διαδικασίας που προβλέπεται από τη Σύμβαση, η οποία καταργεί για τα συμβαλλόμενα μέρη την υποχρέωση Προξενικής Θεώρησης.

Η Σφραγίδα της Χάγης (Apostille) ακολουθεί ένα προκαθορισμένο σχήμα, το οποίο αναφέρεται αναλυτικώς στο κείμενο της σχετικής σύμβασης της Χάγης, και πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις ακόλουθες πληροφορίες:

1. Χώρα έκδοσης του εγγράφου
2. Ποιος έχει υπογράψει το έγγραφο
3. Η ιδιότητα του υπογράφοντος το έγγραφο
4. Εκδούσα αρχή του εγγράφου
5. Τόπος έκδοσης του εγγράφου
6. Ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου
7. Εκδούσα αρχή Σφραγίδας της Χάγης
8. Αριθμός πιστοποίησης Σφραγίδας της Χάγης
9. Σφραγίδα της εκδούσας αρχής
10. Υπογραφή του εκπροσώπου της εκδούσας αρχής

Κάθε στοιχείο πρέπει να συμπληρώνεται στο βαθμό που είναι διαθέσιμη η σχετική πληροφορία. Κανένα στοιχείο δεν πρέπει να μένει κενό, ενώ εάν κάποιο στοιχείο δεν ισχύει, θα πρέπει να αναγράφεται ως «μη εφαρμόσιμο».

APOSTILLE (Convention de La Haye du 5 octobre 1961)	
1. Χώρα Country / Pays	
Το παρόν δημόσιο έγγραφο This public document / Le présent acte public	
2. έχει υπογραφεί από has been signed by a été signé par	
3. που ενήργησε με την ιδιότητα acting in the capacity of agissant en qualité de	
4. φέρει τη σφραγίδα / επίσημα bears the seal / stamp of est revêtu du sceau / timbre de	
Η βεβαίωση χορηγείται Certified / Attesté	
5. τόπος at / à	6. ημερομηνία the / le
7. από by / par	
8. με αριθμό N° / sous n°	
9. Σφραγίδα / επίσημα: Seal / stamp: Sceau / timbre :	10. Υπογραφή: Signature: Signature :

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία που ορίζει τις αρμοδιότητες των περιφερειών (δηλαδή τις διατάξεις του άρθρου 280, παρ1. του Ν.3852/2010, ΦΕΚ 87/Α'/7-6-2010, όπως ισχύει, (του ιδρυτικού νόμου 2503/1997 – ΦΕΚ 107 Α') και του άρθρου 186 του νόμου 3852/2010, καθώς και του νόμου 1497/1984 – ΦΕΚ Α' 188/27-11-1984, ο οποίος και κύρωσε την Σύμβαση της Χάγης) οι ελληνικές αρχές που χορηγούν την Επιστημείωση του άρθρου 3 της Σύμβασης της Χάγης είναι:

- Οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις
- Οι Περιφέρειες για τα έγγραφα των υπηρεσιών της περιφέρειας
- Τα Πρωτοδικεία για τα δικαστικής φύσεως έγγραφα

Η Σφραγίδα της Χάγης χορηγείται σε δημόσια έγγραφα αλλά και σε ιδιωτικά, εφόσον έχει βεβαιωθεί το γνήσιο της υπογραφής του υπογράφοντος το έγγραφο, από δημόσια διοικητική αρχή ή τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Χορηγείται σε πρωτότυπα έγγραφα, ή σε ακριβή αντίγραφα της εκδούσας αρχής τα οποία έχουν ισχύ πρωτοτύπου.

Η γνησιότητα της υπογραφής του ατόμου που υπέγραψε το έγγραφο και η ιδιότητα με την οποία ενήργησε είναι τα μοναδικά και απαραίτητα στοιχεία η ύπαρξη των οποίων πρέπει να βεβαιωθεί για να επιτεθεί στο έγγραφο η Σφραγίδα της Χάγης (Apostille). Τα παραπάνω στοιχεία είναι σε θέση να επιβεβαιώνουν η εκδούσα αρχή και οι αρμόδιες υπηρεσίες που χορηγούν τη Σφραγίδα της Χάγης, οι οποίες έχουν δείγματα υπογραφών

των υπαλλήλων με δικαίωμα υπογραφής εγγράφων, πρωτοτύπων ή ακριβών αντιγράφων.

Κράτη που έχουν προσχωρήσει ως μέλη στη Σύμβαση της Χάγης εκδίδουν και αποδέχονται την Σφραγίδα Apostille, η οποία έχει ως κύριο στόχο να απλοποιήσει την επικύρωση των εγγράφων μεταξύ των κρατών μελών. Όταν μια αρμόδια αρχή εντός μιας χώρας – μέλους της σχετικής σύμβασης επισημειώνει ένα έγγραφο με την Σφραγίδα της Χάγης, δεν χρειάζεται να απαιτηθεί ή να ζητηθεί περαιτέρω πιστοποίηση του εγγράφου αυτού από την χώρα υποδοχής αυτού, εφ' όσον και αυτή αποτελεί μέλος της συγκεκριμένης σύμβασης.

Ηλεκτρονική Επισημείωση (e-Apostille) – Διάταξη:

Τα έγγραφα που εκδίδονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ – Gov.gr) σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184), λαμβάνουν με ηλεκτρονικό τρόπο (e-Apostille) μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ – Gov.gr) τη σφραγίδα της Χάγης της παρ. 1 του άρθρου 3 της Σύμβασης της Χάγης της 5ης Οκτωβρίου 1961, όπως κυρώθηκε με τον ν. 1497/1984 (Α' 188).

Νόμος 5043/2023 – ΦΕΚ Α' 91/13.04.2023

Άρθρο 64: Ηλεκτρονική επισημείωση της Χάγης (e-Apostille)

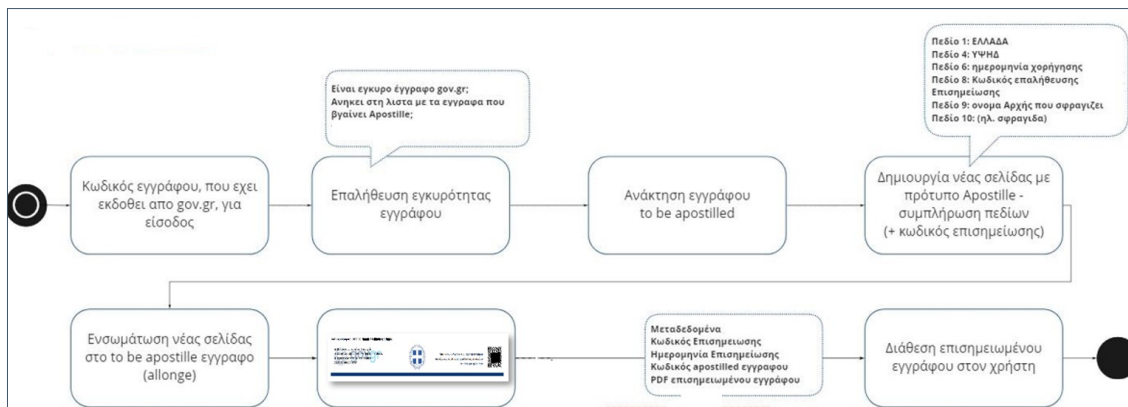
1ο Βήμα – Έκδοση εγγράφου

1. Ο πολίτης εκδίδει ένα έγγραφο από το gov.gr με την διαδικασία που το κάνει και σήμερα (είσοδος με κωδικούς TAXISnet κτλ)
2. Το έγγραφο, ως έγγραφο gov.gr, φέρει μοναδικό κωδικό, QR Code και την προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
3. Η εγκυρότητα του εγγράφου μπορεί να επαληθευτεί από την παραλήπτη μέσω της εφαρμογής ελέγχου εγκυρότητας του gov.gr <https://docs.gov.gr/validate/>
4. Το έγγραφο έχει ισχύ και ως ηλεκτρονικό αλλά και ως έντυπο χωρίς την ανάγκη επικύρωσης, βάσει του Ν.4727/2020

2ο Βήμα – Ηλεκτρονική Επισημείωση

1. Ο πολίτης εισέρχεται στην εφαρμογή «Επισημείωση με την Σφραγίδα της Χάγης» στο gov.gr και ταυτοποιείται με τους κωδικούς TAXISnet
2. Εισάγει στην εφαρμογή αυτή τον μοναδικό κωδικό του εγγράφου που έχει εκδώσει στο προηγούμενο βήμα.
3. Η εφαρμογή του προσθέτει μία σελίδα στο έγγραφο στην οποία τοποθετεί την σφραγίδα της Χάγης
4. Η εφαρμογή αποδίδει τον μοναδικό κωδικό της σφραγίδας

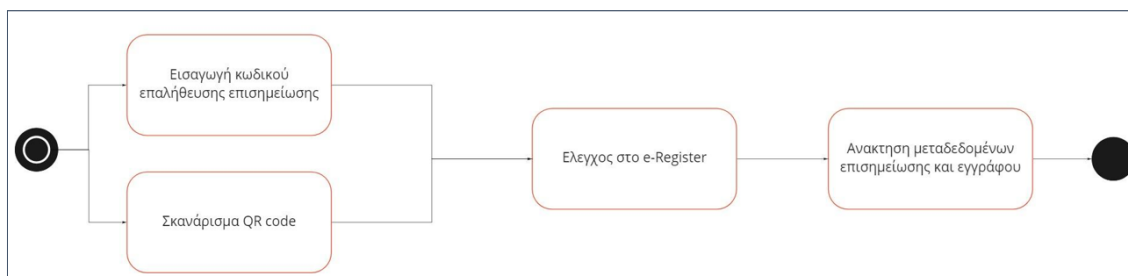
5. Η εφαρμογή καταχωρίζει τον κωδικό της σφραγίδας στο e-registry, μητρώο όπου θα αποθηκεύεται όλες οι ηλεκτρονικές επισημειώσεις της σφραγίδας της Χάγης της χώρας



Επιβεβαίωση της Ηλεκτρονικής Επισημείωσης

Η εγκυρότητα του σφραγίδας αλλά και του νέου εγγράφου (παλιό + μία σελίδα σφραγίδα) μπορεί να επαληθευτεί από την παραλήπτη μέσω της εφαρμογής ελέγχου εγκυρότητας του της ηλεκτρονικής επισημείωσης

Η εφαρμογή επαλήθευσης θα είναι υλοποιημένη με περιεχόμενο σε 3 τουλάχιστον γλώσσες ώστε η αποδέκτες του εξωτερικού να μπορούν να επιβεβαιώσουν την σφραγίδα



Η εφαρμογή: <https://e-apostille.gov.gr>

5.1.3 Νέο σύστημα επίσημης μετάφρασης από το Υπουργείο Εξωτερικών

Από 1/9/2021 άλλαξε το σύστημα επίσημης μετάφρασης από το Υπουργείο Εξωτερικών, που γινόταν μέχρι τότε από τη μεταφραστική υπηρεσία στην Αρίωνος 10 στην Αθήνα (Μοναστηράκι). Με το νέο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο ο ενδιαφερόμενος πολίτης επιλέγει μεταφραστή από το «Μητρώο Πιστοποιημένων Μεταφραστών»

Θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο:

- ☐ Νόμος 4781/2021 «Οργάνωση και λειτουργία Υπουργείου Εξωτερικών, Συμβούλιο Απόδημου Ελληνισμού, ρύθμιση θεμάτων διεθνούς αναπτυξιακής συνεργασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας και άλλες διατάξεις.» **ΦΕΚ 31Α/28.02.2021- ΥΠΟΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ' - ΣΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΜΕΤΑΦΡΑΣΤΩΝ**
- ☐ Υπουργική Απόφαση υπουργού Εξωτερικών «Κατάρτιση Μητρώου Πιστοποιημένων Μεταφραστών.» **ΦΕΚ 1439Β/19.07.2021**
- ☐ Κοινή Υπουργική Απόφαση Υπουργών Εξωτερικών και Επικρατείας «Ρύθμιση ζητημάτων που αφορούν στην «Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή», στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και στον «Μοναδικό Σειριακό Αριθμό» (barcode) για τους πιστοποιημένους μεταφραστές του «Μητρώου Πιστοποιημένων Μεταφραστών» του Υπουργείου Εξωτερικών.» **ΦΕΚ 3482Β/30.07.2021**
- ☐ Κοινή Υπουργική Απόφαση Υπουργών Εξωτερικών και Οικονομικών «Καθορισμός ελάχιστης νόμιμης αμοιβής πιστοποιημένων μεταφραστών» **ΦΕΚ 3903Β/23.08.2021**

Πιστοποιημένοι Μεταφραστές

Οι πιστοποιημένοι μεταφραστές μεταφράζουν επίσημα, από ξένη γλώσσα στην ελληνική και αντίστροφα, παρέχοντας τις υπηρεσίες τους ως ελεύθεροι επαγγελματίες-αυτοαπασχολούμενοι:

1. δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα, είτε αυτά προσκομίζονται από ιδιώτες είτε από δημόσιες υπηρεσίες
2. αλλοδαπά δημόσια έγγραφα, όπως αυτά ορίζονται από τη Σύμβαση της Χάγης, εφόσον φέρουν την επισημείωση της Σύμβασης της Χάγης «APOSTILLE», στην περίπτωση που προέρχονται από Αρχή χώρας συμβεβλημένης στη Σύμβαση αυτή
3. σε κάθε άλλη περίπτωση, εφόσον είτε φέρουν θεώρηση από την ελληνική Προξενική Αρχή στη χώρα προέλευσης του εγγράφου, είτε φέρουν θεώρηση από την προξενική Αρχή της χώρας αυτής στην Ελλάδα με επικύρωση από το αρμόδιο

τμήμα του Κ.Ε.Π.Π.Α.Ε.. Για έγγραφα χωρών για τις οποίες η Ελλάδα έχει εκφράσει επιφυλάξεις για την προσχώρησή τους στη Σύμβαση της Χάγης και για όσο διάστημα δεν έχουν αρθεί οι επιφυλάξεις αυτές, η επικύρωση γίνεται μόνο από την οικεία ελληνική προξενική Αρχή

Η επίσημη μετάφραση των ιδιωτικών εγγράφων πραγματοποιείται όταν αυτά φέρουν επικύρωση ή θεώρηση. Οι πιστοποιημένοι μεταφραστές δύνανται να μεταφράζουν και ανεπικύρωτα ή αθεώρητα ή ανυπόγραφα ή μηχανογραφημένα ιδιωτικά έγγραφα, η μετάφραση των οποίων δεν αποτελεί επίσημη μετάφραση.

Η εφαρμογή: <https://metafraseis.services.gov.gr/>

Η εφαρμογή: <https://metafraseis.services.gov.gr/>

5.1.4 Δήλωση ονοματοδοσίας και δήλωση βάπτισης

Η δήλωση ονοματοδοσίας πραγματοποιείται συνδυαστικά και από τους δύο γονείς. Τη δυνατότητα ηλεκτρονικής δήλωσης βάπτισης έχει οποιοσδήποτε γονέας ή ο ανάδοχος.

Δήλωση Ονοματοδοσίας

Η δήλωση ονοματοδοσίας πραγματοποιείται συνδυαστικά και από τους δύο γονείς. Με την έγκριση και του δεύτερου γονέα, την δήλωση την παραλαμβάνει ηλεκτρονικά ο Ληξιαρχος του Δήμου όπου δηλώθηκε η γέννηση του παιδιού και προχωρά στην ονοματοδοσία.

Μετά την ολοκλήρωση της επεξεργασίας, η επικαιροποιημένη ληξιαρχική αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην θυρίδα στο gov.gr.

Δήλωση Ονοματοδοσίας μέσω gov.gr

Η Δήλωση Ονοματοδοσίας αφορά την επίσημη καταχώριση του κύριου ονόματος του παιδιού στο Μητρώο Πολιτών. Η διαδικασία είναι διοικητική και μπορεί να πραγματοποιηθεί ανεξάρτητα από τη βάπτιση.

Βήματα διαδικασίας:

1. Ένας από τους δύο γονείς συνδέεται στο gov.gr χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς του κωδικούς Taxisnet ή web banking.
2. Στην ενότητα «Οικογένεια» > «Γέννηση», επιλέγει τη Δήλωση Ονοματοδοσίας.
3. Συμπληρώνει τα στοιχεία του παιδιού και το επιθυμητό όνομα.
4. Καταχωρεί τα στοιχεία του άλλου γονέα (ΑΦΜ και ονοματεπώνυμο), ο οποίος λαμβάνει ειδοποίηση για να συνυπογράψει τη δήλωση.
5. Μετά την έγκριση και από τους δύο γονείς, η δήλωση αποστέλλεται στο αρμόδιο Ληξιαρχείο για καταχώριση.
6. Η επικαιροποιημένη ληξιαρχική πράξη γέννησης αποστέλλεται ηλεκτρονικά στη

θυρίδα του πολίτη στο my.gov.gr, με ειδοποίηση μέσω SMS και email

Απαραίτητα:

- Κωδικοί Taxisnet ή web banking.
- Εγγραφή στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) για επιβεβαίωση του αριθμού κινητού τηλεφώνου.
- ΑΦΜ και ονοματεπώνυμο του δεύτερου γονέα.

Η εφαρμογή: <https://www.gov.gr/ipiresies/oikogeneia/gennese/onomatodosia-anelikou>

Δήλωση Βάπτισης

Τη δυνατότητα ηλεκτρονικής δήλωσης βάπτισης έχει οποιοσδήποτε γονέας ή ο ανάδοχος, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία. Ο Ληξίαρχος, με τον ίδιο τρόπο την καταχωρίζει και ο πολίτης ενημερώνεται αντίστοιχα.

Δήλωση Βάπτισης μέσω gov.gr

Η Δήλωση Βάπτισης αφορά την καταχώριση της βάπτισης του παιδιού στο Μητρώο Πολιτών, προσθέτοντας το θρήσκευμα στη ληξιαρχική πράξη γέννησης. Η διαδικασία είναι προαιρετική και μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά την ονοματοδοσία.

Ποιοι μπορούν να υποβάλουν τη δήλωση:

- Ένας από τους δύο γονείς ή κηδεμόνες.
- Ο ανάδοχος.
- Συγγενείς του παιδιού μέχρι τρίτου βαθμού.

Βήματα διαδικασίας:

1. Ο αιτών συνδέεται στο gov.gr με τους προσωπικούς του κωδικούς Taxisnet ή web banking.
2. Στην ενότητα «Οικογένεια» > «Γέννηση», επιλέγει τη Δήλωση Βάπτισης.
3. Συμπληρώνει τα στοιχεία του παιδιού και επισυνάπτει το έγγραφο που επιβεβαιώνει τη βάπτιση, όπως το πιστοποιητικό που εκδίδει ο ιερέας.
4. Η δήλωση αποστέλλεται στο αρμόδιο Ληξιαρχείο για καταχώριση.
5. Η επικαιροποιημένη ληξιαρχική πράξη γέννησης αποστέλλεται ηλεκτρονικά στη θυρίδα του πολίτη στο my.gov.gr, με ειδοποίηση μέσω SMS και email

Απαραίτητα:

- Κωδικοί Taxisnet ή web banking.
- Εγγραφή στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) για επιβεβαίωση του

αριθμού κινητού τηλεφώνου.

- Στοιχεία της ληξιαρχικής πράξης γέννησης του παιδιού (αριθμός, τόμος, έτος) και ημερομηνία γέννησης.
- Πιστοποιητικό βάπτισης από τον ιερέα.

Η εφαρμογή: <https://www.gov.gr/ipiresies/oikogeneia/gennese/delose-baptises-anelikou>

6 Το οικοσύστημα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

6.1 Η Ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr

Το “gov.gr” είναι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) της δημόσιας διοίκησης που συγκεντρώνει όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου σε ένα κοινό σημείο όπου πολίτες και επιχειρήσεις δύναται να τις αναζητήσουν εύκολα και γρήγορα. Η ΕΨΠ συνθέτει ένα πυρήνα δημιουργίας υποδομών, είτε οριζόντιων είτε κάθετων, όπου με τη βοήθεια ψηφιακών μέσων και εργαλείων συντελούν στην ψηφιακή αναβάθμιση των υφιστάμενων παρεχόμενων αλλά και των μελλοντικά νέων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Απώτερος σκοπός της ΕΨΠ είναι να εκπληρωθούν οι στόχοι της ψηφιακής διακυβέρνησης και το βέλτιστο επίπεδο παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Πριν το gov.gr, όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονταν από διακριτές σελίδες των φορέων. Ως αποτέλεσμα, το σύνολο των υπηρεσιών είναι κατακερματισμένο. Ενώ πολλές υπηρεσίες παρέχονται με αρτιότητα, είναι άγνωστες στο ευρύ κοινό ή/ και δύσκολα αναζητήσιμες. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ακολουθούν διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα (εμπειρία χρήστη) και επ’ ουδενί δε διασφαλίζουν την ομοιομορφία που απαιτείται στις σχέσεις του πολίτη ή της επιχείρησης με τη δημόσια διοίκηση.

Αρχικά η ΕΨΠ λειτούργησε ως ένας κατάλογος υπηρεσιών ενώ παρείχε και απευθείας ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως η Υπεύθυνη Δήλωση και η Εξουσιοδότηση. Στην ολοκληρωμένη του μορφή η ΕΨΠ θα αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο και μοναδικό κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης για πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς όπου συναλλάσσονται με όλο το δημόσιο.

Το gov.gr στην πλήρη εξέλιξη του θα αποτελέσει το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση, όπου θα συγκεντρωθούν όλες οι λύσεις κι όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο.

Θα λειτουργεί ως το κοινό “front desk” των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου. Κατά συνέπεια, η υλοποίηση του gov.gr έχει σαν στόχο να διευκολύνει τον πολίτη και τον συναλλασσόμενο να έρθει σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ομοιογένεια και ασφάλεια.

Η σχεδίαση του “gov.gr” ακολουθεί μια πολιτοκεντρική προσέγγιση λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών ενώ ταυτόχρονα ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία

των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη. Παράλληλα, επιδιώκεται η καλλιέργεια της εμπιστοσύνης προς τη δημόσια διοίκηση και η διευκόλυνση της καθημερινότητάς του πολίτη.

Η Ε.Ψ.Π. “gov.gr” θεσμικά τέθηκε σε ισχύ με το ν. 4635/2019 αρ. 52. Το “gov.gr” ξεκίνησε την λειτουργία του την 21/3/2020 με 503 υπηρεσίες και έχει ανέλθει στις 2.175 (στις 10/6/2025) που προέρχονται από 21 Υπουργεία, 100 φορείς και οργανισμούς, 16 ανεξάρτητες αρχές και 13 περιφέρειες.

Οι σημερινοί χρήστες των υπηρεσιών απαιτούν από το δημόσιο να τους παρέχονται βελτιωμένες υπηρεσίες και το gov.gr αποτελεί την ψηφιακή πύλη που θα τους το παρέχει.

Σχεδίαση με βάση κινητές συσκευές - Εφαρμογές “gov.gr” για κινητές συσκευές

Η σχεδίαση του “gov.gr” πραγματοποιείται έχοντας λάβει υπόψιν κυρίως την χρήση μέσω κινητών συσκευών - mobile first design. Κάθε εφαρμογή δηλαδή, σχεδιάζεται πρώτα με επίκεντρο τις κινητές συσκευές και ύστερα για σταθερούς υπολογιστές. Επομένως, όλες οι σελίδες ανταποκρίνονται και προσαρμόζονται αυτομάτως σε οποιοδήποτε μέγεθος οθόνης ακολουθώντας μια ενιαία σχεδίαση.

Είναι χαρακτηριστικό, πως από τα στοιχεία επισκεψιμότητας του “gov.gr” μέχρι το Σεπτέμβριο του 2022, η πλειοψηφία των χρηστών πλοηγείτε μέσω κινητών συσκευών (περίπου το 60%).

Να σημειωθεί πως υπάρχει πλέον μια απλή, ασφαλής και εύκολη εφαρμογή του “gov.gr” για κινητές τερματικές συσκευές, το “gov.gr app”, που αποτελεί την πρώτη επίσημη προσπάθεια να παρέχει ένα ψηφιακό χαρτοφύλακα στην υπηρεσία των πολιτών. Οι λειτουργίες της εφαρμογής είναι πολλές, καθώς οι πολίτες δύναται μέσω των θυρίδων να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά έγγραφα όμως και να ελέγχουν τη γνησιότητα των εγγράφων μέσω του κωδικού γρήγορης ανταπόκρισης (QR code) που φέρουν. Η παρούσα εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα σε όλους να εκδίδουν έγγραφα ηλεκτρονικά και να κρατούν αρχείο με εξουσιοδοτήσεις, δηλώσεις καθώς και πιστοποιητικά τα οποία έχουν εκδώσει.

6.1.1 Παρουσίαση ψηφιακών υπηρεσιών στον πολίτη / Τρόποι αναζήτησης

Τρόποι αναζήτησης της υπηρεσίας.

Μέσω της ΕΨΠ επιτρέπεται με εύκολο τρόπο η εύρεση των υπηρεσιών και η

διεκπεραίωσή τους για όσες υπηρεσίες είναι σε λειτουργία ώστε να εξυπηρετηθεί άμεσα ο πολίτης.

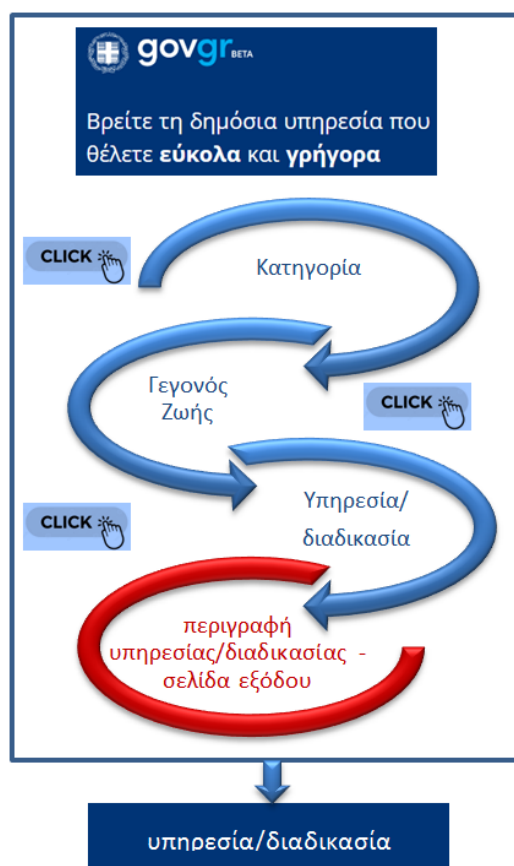
Το gov.gr ακολουθεί πολιτο-κεντρική προσέγγιση και οι υπηρεσίες ταξινομούνται βάσει γεγονότων ζωής, των ίδιων των αναγκών δηλαδή των πολιτών ή επιχειρήσεων και όχι βάσει της εσωστρεφούς οπτικής των φορέων. Η δομή όλων των υπηρεσιών έχει οργανωθεί σε τρία (3) επίπεδα διαστρωμάτωσης και πλοήγησης με σκοπό τον ευκολότερο εντοπισμό τους από κάθε ενδιαφερόμενο.

Το εύρος των υπηρεσιών ταξινομείται στο αρχικά στο πρώτο επίπεδο σε ένδεκα (11) ευρύτερες ομάδες ή κατηγορίες οι οποίες αντιστοιχούν σε τομείς πολιτικής θεματικές ή πτυχές της ζωής των πολιτών (γεωργία και κτηνοτροφία, δικαιοσύνη, εκπαίδευση, επιχειρηματική δραστηριότητα, εργασία και ασφάλιση, οικογένεια, περιουσία και φορολογία, πολίτης και καθημερινότητα, στράτευση, υγεία και πρόνοια).

Το δεύτερο επίπεδο επεκτείνει το εύρος της κάθε κατηγορίας σε περαιτέρω επίπεδα με τα αντίστοιχα γεγονότα ζωής. Ουσιαστικά, για την καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών οι παραπάνω ευρύτερες ομάδες χωρίζονται σε υποκατηγορίες, όπου η κάθε μια ομαδοποιεί συνδεδεμένες υπηρεσίες που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα γεγονότα ζωής ή τις ανάγκες των πολιτών, όπως ενδεικτικά είναι η οικογενειακή κατάσταση.

Τέλος, το τρίτο επίπεδο αφορά την καθαυτή διακριτή υπηρεσία και συναλλαγή που διαθέτει το “gov.gr” και αναζητά ο πολίτης όπως την η εγγραφή σε νηπιαγωγείο.

Ο σχεδιασμός και ανάπτυξη των υπηρεσιών στο “gov.gr έχουν ως αρχή ο πολίτης να μπορεί να αναζητήσει την υπηρεσία με “3 κλικ”.



Αναζήτηση στο gov.gr με “3 κλικ”

Ως εναλλακτική, παρέχεται επίσης δευτερεύουσα ταξινόμια των υπηρεσιών βάσει της οργανωτικής δομής των φορέων που τις παρέχουν ή τις υποστηρίζουν, προκειμένου να διευκολυνθούν όσοι ήδη γνωρίζουν τον εκάστοτε φορέα.

Ακόμη, παρέχεται η δυνατότητα απευθείας αναζήτησης για γρήγορη εύρεση υπηρεσιών με τη χρήση ελεύθερου κειμένου, με τρόπο ανάλογο δηλαδή όπως κάποιος πολίτης σήμερα αναζητά ό,τι επιθυμεί στη Google και λοιπές μηχανές αναζήτησης ή ιστοσελίδες. Για μεγαλύτερη διευκόλυνση των πολιτών υποστηρίζεται η αυτόματη συμπλήρωση κατά την πληκτρολόγηση (auto-complete) και η εφαρμογή φίλτρων για τα αποτελέσματα.

Ένας νέος τρόπος αναζήτησης υπηρεσίας είναι με τον ψηφιακό βοηθό mAIgov. Ο ψηφιακός βοηθός (chatbot) είναι μία εφαρμογή Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) που βοηθάει τους πολίτες να βρουν τις πληροφορίες που ψάχνουν στο gov.gr, απαντώντας στα ερωτήματά τους.

Οι πολίτες μπορούν να συνομιλήσουν με τον «Ψηφιακό Βοηθό» τόσο από το κινητό τους τηλέφωνο, όσο και από τον ηλεκτρονικό τους υπολογιστή. Υποβάλλουν το ερώτημά τους σε φυσική γλώσσα, γραπτά ή φωνητικά, ώστε ο «Ψηφιακός Βοηθός» να τους βοηθήσει να εντοπίσουν με τρόπο απλό και φιλικό την υπηρεσία που ψάχνουν, ενώ στο τέλος της «συνομιλίας» έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την εφαρμογή. Η αναζήτηση πραγματοποιείται στις υπηρεσίες του gov.gr και τις διοικητικές διαδικασίες του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών «MITOS». Το μοντέλο έχει συλλογιστική και απαντάει με βάση τα στοιχεία που καταχωρούνται. Λαμβάνει υπόψη την αρχική ερώτηση και διατηρεί στη μνήμη του τη συνομιλία κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, διασφαλίζοντας τη βέλτιστη εμπειρία για κάθε χρήστη. Οι πολίτες από όπου κι αν βρίσκονται έχουν τη δυνατότητα να «συνομιλήσουν» με τον «Ψηφιακό Βοηθό» στις 24 επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στα αλβανικά.

Τέλος, στην κορυφή του gov.gr παρουσιάζονται επιλεγμένες επίκαιρες ή δημοφιλείς υπηρεσίες για ταχύτερη πρόσβαση.

Σελίδα της υπηρεσίας

Όταν ο χρήστης βρει την υπηρεσία που επιθυμεί και την επιλέξει το σύνδεσμο της υπηρεσίας μεταβαίνει στην σελίδα πρόσβασης της υπηρεσίας όπου έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και δομή.

Στο κυρίως μέρος της σελίδας, υπάρχει ένα σύντομο σε έκταση περιεχόμενο για την περιγραφή του σκοπού της ψηφιακής υπηρεσίας ώστε να κατανοήσει ο πολίτης με ευκολία το αντικείμενο που πραγματεύεται η υπηρεσία. Ακόμη, θα βρει πληροφορίες για τα στοιχεία θα του ζητηθούν όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία που θέλει να χρησιμοποιήσει όπως κωδικούς πρόσβασης για πιστοποιημένους χρήστες στο taxisnet, και τέλος το σύνδεσμο προς την υπηρεσία.

gov.gr

Αναζητήστε εδώ ...

ΕΛ

11

Εξυπηρέτηση > Οικογένεια > Οικογενειακή κατάσταση > Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης

10

1 **Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης**

Μπορείτε να εκδώσετε πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης από την οικογενειακή μερίδα που έχετε την κανονική σας εγγραφή.

Θα χρειαστείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet.

Εάν δεν είναι δυνατή η έκδοση του πιστοποιητικού άμεσα ηλεκτρονικά, μπορείτε να το εκδώσετε σε δεύτερο χρόνο μέσω ΚΕΠ ή του Δήμου που είστε δημότης. Όταν ολοκληρωθεί η έκδοση του πιστοποιητικού από το ΚΕΠ / Δήμο, αυτό θα σταλεί στη **θυρίδα πολίτη** και θα ενημερωθείτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και γραπτού μηνύματος (sms). Για αυτές τις περιπτώσεις επιλέξτε "Αίτηση προς ΚΕΠ / Δήμο".

Δείτε αν ο **Δήμος** σας έχει ενταχθεί στο gov.gr.

Εναλλακτικά έχετε την επιλογή να κλείσετε ψηφιακό ραντεβού στο **myKEPLive** για να εξυπηρετηθείτε από υπάλληλο των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) μέσω τηλεδιάσκεψης.

2

3 **Είσοδος στην υπηρεσία**

4 **Σχετικές συναλλαγές**

- Αίτηση προς ΚΕΠ / Δήμο
- Είσοδος στο myKEPLive
- Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικών ενσήμων gov.gr
- Θυρίδα πολίτη

5 **Χρήσιμοι σύνδεσμοι**

- Εξυπηρέτηση από ΚΕΠ μέσω τηλεδιάσκεψης (myKEPLive)
- Τα πιστοποιητικά θάνατος - θάνατος

6 **Επικοινωνία**

Για περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια μεταβείτε στο support.gov.gr.

9 **Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών**

MITOS

Για αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας μεταβείτε στο mitos.gov.gr.

7 **Πληροφορίες υπηρεσίας**

Τελευταία ενημέρωση: Τετάρτη 21 Δεκεμβρίου, 2022

Υπεύθυνος φορέας: Υπουργείο Εσωτερικών

Ανάπτυξη και λειτουργία: Υπουργείο Εσωτερικών

8

Δεξιά στην σελίδα βρίσκονται επιπρόσθετοι χρήσιμοι σύνδεσμοι που παραπέμπουν σε εγχειρίδια χρήσης, συχνές ερωτήσεις, στοιχεία επικοινωνίας, νομοθεσία ή τυχόν άλλες εξειδικευμένες πληροφορίες.

Κάτω από την περιγραφή διακρίνονται ο υπεύθυνος φορέας και ο φορέας υλοποίησης της υπηρεσίας που είναι υπεύθυνοι επιχειρησιακά και τεχνικά για την υπηρεσία. Τέλος, διακρίνεται ευκρινώς η τελευταία ημερομηνία ανανέωσης την συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Αφού ο πολίτης βρει την υπηρεσία που επιθυμεί, επιλέγει «Είσοδος στην υπηρεσία» και είτε συνεχίζει στο “gov.gr” είτε ανακατευθύνεται στο πληροφοριακό σύστημα του Φορέα που παρέχει την υπηρεσία, αυθεντικοποιείται και υποβάλει το αίτημα που επιθυμεί ή λαμβάνει το πιστοποιητικό/βεβαίωση.

6.1.2 Πως περιγράφουμε μια υπηρεσία στο gov.gr

Γενικές αρχές και στόχοι:

Στην Πύλη gov.gr γράφουμε περιεχόμενο με στόχο:

☐ Να ενδυναμώνουμε. Βοηθάμε τους επισκέπτες να καταλάβουν την Πύλη gov.gr. Χρησιμοποιούμε γλώσσα που τους ενημερώνει και τους ενθαρρύνει να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχει η Πύλη.

☐ Να σεβόμαστε. Βλέπουμε τα πράγματα από την πλευρά των επισκεπτών και δεν είμαστε συγκαταβατικοί μαζί τους. Έχουμε πάντα στο μυαλό μας ότι δεν έχουν πολύ χρόνο να αφιερώσουν στην Πύλη.

☐ Να ενημερώνουμε. Λέμε στους επισκέπτες αυτά που θέλουν να μάθουν, όχι μόνο αυτά που θέλουμε να τους πούμε. Δίνουμε ακριβείς πληροφορίες γι' αυτό που ψάχνουν, καθώς και την ευκαιρία να μάθουν περισσότερα. Έχουμε πάντα στο μυαλό ότι οι επισκέπτες δεν γνωρίζουν όσα γνωρίζουμε εμείς.

☐ Να καθοδηγούμε. Είμαστε οι “ξεναγοί” της Πύλης για τους επισκέπτες. Είτε δίνουμε γενικές πληροφορίες, είτε οδηγίες για μια συγκεκριμένη συναλλαγή, επικοινωνούμε μαζί τους φιλικά και βοηθητικά.

Για να πετύχουμε αυτούς τους στόχους, διασφαλίζουμε ότι το περιεχόμενό μας είναι:

☐ Σαφές. Κατανοούμε το θέμα για το οποίο γράφουμε. Γράφουμε καθαρά, σε απλή γλώσσα, αλλά είμαστε ακριβείς και εξαντλητικοί.

☐ Περιεκτικό. Αποφεύγουμε τις επαναλήψεις και τις περίπλοκες διατυπώσεις. Δίνουμε όλη την πληροφορία, στην πιο περιεκτική μορφή της.

☐ Χρήσιμο. Πριν ξεκινήσουμε να γράφουμε, αναρωτιόμαστε: Ποιον στόχο υπηρετεί αυτό το κείμενο; Ποιος θα το διαβάσει; Τι χρειάζεται να μάθει;

☐ Φιλικό. Γράφουμε ανθρώπινα, γιατί απευθυνόμαστε σε ανθρώπους. Δεν διστάζουμε να σπάσουμε μερικούς κανόνες, αν αυτό κάνει το περιεχόμενο πιο προσιτό.

☐ Κατάλληλο. Γράφουμε με τρόπο που ταιριάζει στην περίπτωση. Όπως στις συζητήσεις πρόσωπο με πρόσωπο, προσαρμόζουμε τον τόνο μας ανάλογα με το σε ποιον απευθυνόμαστε και για ποιο θέμα.

☐ Επίκαιρο. Είναι σημαντικό η πληροφορία που δίνουμε να είναι έγκυρη και επικαιροποιημένη.

Φωνή και τόνος φωνής:

- Για να γράψουμε περιεχόμενο που καθοδηγεί και ενδυναμώνει, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τη φωνή και τον τόνο μας.
- Έχουμε πάντα την ίδια φωνή, αλλά ο τόνος μας αλλάζει. Αλλιώς μιλάμε όταν βγαίνουμε με φίλους και αλλιώς σε μια συνάντηση με τον διευθυντή μας.
- Το ίδιο ισχύει και στην Πύλη gov.gr. Η φωνή παραμένει η ίδια, αλλά ο τόνος

αλλάζει ανάλογα με την περίπτωση.

Συχνά οι επαφές του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι δύσκολες.

Γι' αυτό θέλουμε να εκπαιδύσουμε τους επισκέπτες της Πύλης σε μία νέα σχέση με αυτό που περιεκτικά ονομάζουμε “Δημόσιο”, χωρίς να τους μπερδεύουμε ή να είμαστε συγκαταβατικοί μαζί τους.

Είτε οι επισκέπτες ξέρουν ακριβώς τι ψάχνουν, είτε όχι, κάθε λέξη που γράφουμε ενημερώνει και ενθαρρύνει. Μοιραζόμαστε τη γνώση μας με σαφήνεια και ενσυναίσθηση.

Αυτό σημαίνει πως όταν γράφουμε περιεχόμενο:

- ☐ Μιλάμε απλά. Η σαφήνεια είναι το σημαντικότερο για εμάς. Οι επισκέπτες μας μπαίνουν στην Πύλη για να κάνουν μια δουλειά, δεν έχουν χρόνο για χάσιμο.
- ☐ Είμαστε αληθινοί. Μιλάμε στους επισκέπτες με τρόπο φιλικό και προσιτό.
- ☐ Είμαστε “διερμηνείς”. Δουλειά μας είναι να “μεταφράζουμε” τη γλώσσα και τις διαδικασίες της γραφειοκρατίας με τρόπο που να βοηθά τους επισκέπτες να κάνουν αυτό για το οποίο μπήκαν στο gov.gr.

Ο τόνος της Πύλης gov.gr πρέπει να είναι ευγενικός και εκπέμπει σιγουριά.

Όταν γράφουμε πρέπει να έχουμε στο μυαλό την κατάσταση του επισκέπτη. Είναι αγχωμένος και ψάχνει πληροφορίες στο Google; Είναι ικανοποιημένος που έγινε δεκτή μια αίτησή του;

Αφού καταλάβουμε την συναισθηματική κατάσταση του επισκέπτη, μπορούμε να προσαρμόσουμε αντίστοιχα τον τόνο.

Ύφος και κανόνες γραμματικής

Τηρούμε αρχές ύφους και κανόνες γραμματικής ώστε το περιεχόμενό μας να είναι σαφές και συνεπές.

Βασικές αρχές:

- Γράφουμε για όλους τους επισκέπτες. Κάποιοι θα διαβάσουν κάθε λέξη μας, άλλοι θα διαβάσουν διαγώνια. Τους διευκολύνουμε, ομαδοποιώντας τις πληροφορίες που σχετίζονται μεταξύ τους.
 - Εστιάζουμε στο μήνυμα. Δημιουργούμε μια ιεραρχία πληροφοριών. Βάζουμε 1η την πιο σημαντική πληροφορία και στη συνέχεια δίνουμε επιπρόσθετες πληροφορίες.
- Ναι: Ενισχύστε το εισόδημα σας με το Κοινωνικό Μέρισμα.
- Όχι: Πληροφορίες Κοινωνικού Μερισματος
- Είμαστε περιεκτικοί. Χρησιμοποιούμε ξεκάθαρους τίτλους και υπότιτλους και γράφουμε σε μικρές προτάσεις και παραγράφους.
- Ναι: Άδεια ταχύπλοου σκάφους

- Όχι: Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Ταχυπλόου Σκάφους
- Είμαστε συγκεκριμένοι. Γράφουμε σε απλή γλώσσα, αλλά είμαστε ακριβείς και εξαντλητικοί. Αποφεύγουμε τις γενικολογίες. Στόχος μας είναι και ένας 12χρονος να κατανοεί το κείμενό μας.
 - Είμαστε συνεπείς. Ακολουθούμε τις αρχές ύφους και τους κανόνες αυτού του οδηγού περιεχομένου.

Συμβουλές ύφους:

- Ενεργητική φωνή. Χρησιμοποιούμε ενεργητική φωνή και αποφεύγουμε την παθητική.
- Ναι: Κάντε την αίτησή σας έως τις 26 Δεκεμβρίου.
- Όχι: Η αίτηση πρέπει να υποβληθεί έως τις 26 Δεκεμβρίου.

Εξαίρεση έχουμε όταν θέλουμε να δώσουμε περισσότερη έμφαση στην ενέργεια παρά στο υποκείμενο.

- Η αίτησή σας εγκρίθηκε.
- Ορολογίες. Γράφουμε σε απλά Ελληνικά, όχι στη γλώσσα της γραφειοκρατίας.
 - Γράφουμε θετικά. Χρησιμοποιούμε θετική γλώσσα, όχι αρνητική. Στην αρνητική γλώσσα χρησιμοποιούνται λέξεις όπως “δεν”, “μη” κ.λπ.
- Ναι: Για να κάνετε αίτηση, θα χρειαστείτε τον ΑΜΚΑ σας.
- Όχι: Δεν μπορείτε να κάνετε αίτηση αν δεν έχετε ΑΜΚΑ.

Πώς γράφουμε για την Πύλη gov.gr:

- Πώς απευθυνόμαστε στους επισκέπτες. Γράφουμε σε β' πληθυντικό όπου μπορούμε. Όπου δεν είναι δόκιμο, γράφουμε σε γ' πληθυντικό.
 - Πώς ονομάζουμε τις υπηρεσίες. Δίνουμε όσο το δυνατόν σύντομο και περιεκτικό τίτλο στην υπηρεσία μας. Θυμόμαστε ότι ακολουθεί η περιγραφή της υπηρεσίας, οπότε ο τίτλος δεν χρειάζεται να έχει λεπτομέρειες.
- Ναι: Βεβαιώσεις ηθικού / πειθαρχικού ελέγχου αποφυλακισθέντων
- Όχι: Δυνατότητα των αποφυλακισθέντων πολιτών για ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης και έκδοση βεβαιώσεων ηθικού/πειθαρχικού ελέγχου
- Πώς περιγράφουμε τις υπηρεσίες
- Οργανώνουμε τις πληροφορίες γύρω από τον επισκέπτη: Ποιον αφορά η υπηρεσία; Τι δικαιολογητικά χρειάζεται;
- Χρησιμοποιούμε λέξεις που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες, για να καταλαβαίνουν καλύτερα το κείμενο.
- Δίνουμε σε δύο διαφορετικούς ανθρώπους να διαβάσουν το κείμενο, για να σιγουρευτούμε ότι είναι κατανοητό.
- Αποφεύγουμε τις συντμήσεις, αρκτικόλεξα που δεν τα γνωρίζουν οι περισσότεροι

επισκέπτες.

6.1.3 Υποχρεώσεις Φορέων για την ομοιογενή ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών

Όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να παρέχουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και σύμφωνα με τους παρακάτω κανόνες:

Τεχνικοί κανόνες:

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.OPA, 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 της ΕΨΠ που δημιουργούνται για τους φορείς 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.

Σχεδιαστικοί κανόνες:

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 κανόνες ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης που προβλέπονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Παράρτημα Γ) και παρουσιάζονται στην επόμενη παράγραφο.

6.2 Δομικά στοιχεία

Το “gov.gr” επιδιώκει να ενσωματωθεί περαιτέρω στη δημόσια διοίκηση και να διευρύνει τις δράσεις του. Ο σκοπός του επιτυγχάνεται με τη βοήθεια δομικών στοιχείων (building blocks) που παρέχονται στους φορείς, που δρουν συνδυαστικά με τις υποχρεώσεις που πηγάζουν από το θεσμικό πλαίσιο και οδηγούν στην ευκολότερη μετάβαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου. Ενδεικτικά, κάποια από τα σημαντικά δομικά στοιχεία που παρέχει το gov.gr και βοηθούν στην ανάπτυξη κάθε ψηφιακής υπηρεσίας είναι τα εξής:

1. Η αυθεντικοποίηση: Κατά την αυθεντικοποίηση χρησιμοποιούνται δύο ή παραπάνω στοιχεία που σχετίζονται είτε με: α) την γνώση και την πληροφορία, δηλαδή αφορά κάτι που μπορεί να έχει γνώση μόνο ο πολίτης όπως το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης, είτε με β) την κατοχή, δηλαδή αφορά σε στοιχεία που μπορεί να κατέχει μόνο ο πολίτης όπως ένα μήνυμα με μοναδικό κωδικό ασφάλειας που έχει λάβει στο κινητό του τηλέφωνο.
2. Η διαλειτουργικότητα: Το σύνολο των διαδικτυακών υπηρεσιών αφορούν υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων ανάμεσα είτε σε πληροφοριακά συστήματα είτε σε εφαρμογές που διατίθενται στους δημόσιους φορείς σε εικοσιτετράωρη βάση καθ’ όλη την διάρκεια του χρόνου (24/7/365). Η συμβολή τους έγκειται α) στην έγκυρη, άμεση και συνάμα επικαιροποιημένη διάθεση των πληροφοριών ανάμεσα στους δημοσίους φορείς και β) στην επίτευξη οικονομιών κλίμακας εφόσον γίνεται η ορθή επεξεργασία της πληροφορίας από τους φορείς που ευθύνονται για τη διαχείρισή της.
3. Θυρίδα του πολίτη: Αφορά το ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο όπου τηρούνται όλα τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα/χρήστες μέσω της Ε.Ψ.Π., καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων/χρηστών από τους φορείς του δημόσιου τομέα. Ενδεικτικά, μια θυρίδα μπορεί να περιλαμβάνει υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις,

πιστοποιητικά δημοτολογίου, ληξιαρχικές πράξεις, έγγραφα που έχουν εκδοθεί ύστερα από αίτηση του “gov.gr” προς κάποιο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

4. Θυρίδα του φορέα: Η θυρίδα του φορέα (<https://thyrides.services.gov.gr/>) αποτελεί το ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο όπου τηρούνται τα έγγραφα και αιτήσεις που απευθύνονται στον φορέα και αποστέλλονται από τα φυσικά πρόσωπα/χρήστες μέσω της ΕΨΠ καθώς και οι αντίστοιχες απαντήσεις/έγγραφα των αιτήσεων αυτών. Έως σήμερα στην ΕΨΠ διαθέτουν θυρίδες τα Κ.Ε.Π., τα Αστυνομικά Τμήματα της χώρας, οι δομές εκπαίδευσης όλων των βαθμίδων του δημοσίου του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, η ΕΜΥ κ.ά.

Οι θυρίδες των φορέων έχουν σχεδιαστεί ώστε να εξυπηρετήσουν υπηρεσίες που δεν έχουν ψηφιοποιηθεί πλήρως ακόμα, ψηφιοποιώντας κάποια βήματα μιας συνολικής διαδικασίας..

5. Υποστήριξη (Helpdesk): Παρέχεται μια υπηρεσία εξυπηρέτησης τύπου Help Desk στο support.gov.gr για κάθε μια υπηρεσία του “gov.gr” ώστε να εξυπηρετηθεί κάθε μοναδικός πολίτης που χρησιμοποιεί ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου. Το support.gov.gr επιτρέπει άμεσα στον πολίτη να υποβάλλει ένα αίτημα υποστήριξης, στοχευμένα στην κάθε διακριτή υπηρεσία για οποιοδήποτε ζήτημα αντιμετωπίζει. Τα αιτήματα μεταβιβάζονται στο κέντρο υποστήριξης κάθε φορέα ενώ οι φορείς επεξεργάζονται τα αιτήματα και παρέχουν απαντήσεις στον πολίτη μέσω του ενιαίου αποθετηρίου απαντήσεων.
6. Σήμανση εγγράφων και έλεγχος εγκυρότητας: Για να ενισχυθεί η εγκυρότητα, αξιοπιστία και η ασφάλεια στις συναλλαγές υπάρχει ο μηχανισμός σήμανσης των εγγράφων που εκδίδονται μέσω του “gov.gr” του προσδίδει μοναδικά χαρακτηριστικά ασφαλείας. Το κάθε έγγραφο το οποίο παράγεται από το “gov.gr” κατέχει τα εξής στοιχεία: α) μοναδικό κωδικό αριθμό, β) κωδικό QR και γ) προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υ.ΨΗ.Δ.
7. Ηλεκτρονική επισημείωση (e-Apostille): Η Σφραγίδα της Σύμβασης της Χάγης της 5ης Οκτωβρίου 1961 (APOSTILLE) είναι η επισημείωση που καταργεί την υποχρέωση επικύρωσης των αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων. Πλέον, με την διαδικτυακή εφαρμογή Ηλεκτρονική επισημείωση της Χάγης (e-Apostille) (υπηρεσία e-Apostille) του gov.gr, η σφραγίδα (επισημείωση) της Σύμβασης της Χάγης μπορεί να δημιουργηθεί ηλεκτρονικά από πολίτες στον υπολογιστή τους, μέσα σε ελάχιστο χρόνο.
8. Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Ενιαία Ψηφιακής Πύλης: Οι πολίτες μπορούν αν συνδεθούν στην εφαρμογή επαλήθευσης εγγράφων του gov.gr (<https://docs.gov.gr/validate>) και να ελέγξουν την εγκυρότητα του πληκτρολογώντας τον κωδικό επαλήθευσης του εγγράφου. Εναλλακτικά μπορούν να σκανάρουν με την βοήθεια του κινητού τους, το QR code.

The screenshot shows the 'govgr' website interface for document verification. The header includes the 'govgr' logo and the text 'Επαλήθευση εγγράφου'. Below the header, there is a navigation link 'Πίσω'. The main content is divided into two panels. The left panel, titled 'Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης', contains a text input field for the verification code, a link 'Δεν γνωρίζω τον κωδικό', and a blue button labeled 'Εύρεση'. The right panel, titled 'Ή σαρώστε το QR code', contains a text box explaining that a device with a camera is needed (e.g., smartphone or tablet), an illustration of a smartphone displaying a QR code, and a blue button labeled 'Σαρώστε QR Code'.

Σχήμα 6.4: Εφαρμογή επαλήθευσης εγγράφων

6.2.1 Αυθεντικοποίηση πολιτών

Μέσω της αυθεντικοποίησης, ο πολίτης ταυτοποιείται με ασφάλεια.

Στο φυσικό κανάλι, αντιστοιχεί με την ταυτοποίηση του πολίτη στο γκισέ, π.χ. με αστυνομικό δελτίο Ελλήνων πολιτών, διαβατήριο, ή άδεια διαμονής στη χώρα, και την εξακρίβωση στοιχείων του από δημόσιο υπάλληλο.

Σε ψηφιακές υπηρεσίες εξασφαλίζει:

- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση
- Ιχνηλασιμότητα & εμπιστοσύνη
- Απλοποίηση και επιτάχυνση διαδικασιών

Όσο πιο **ευαίσθητα** είναι τα **δεδομένα** που θα προσπελάσει ο χρήστης (π.χ. ιατρικές εξετάσεις) ή όσο πιο **ευαίσθητο** είναι το **διοικητικό προϊόν** της ψηφιακής υπηρεσίας (π.χ. εξουσιοδότηση), τόσο πιο **ισχυρή** πρέπει να είναι η **αυθεντικοποίησή** του σε αυτή.

Το πρόβλημα: Κάθε φορέας υλοποιούσε τον δικό του μηχανισμό αυθεντικοποίησης, με αποτέλεσμα ο πολίτης να χρειάζεται πολλαπλά ζεύγη διαπιστευτηρίων για την πρόσβαση σε διαφορετικές ψηφιακές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.

Η λύση: Ενιαίος μηχανισμός αυθεντικοποίησης και εξουσιοδότησης: ο πολίτης χρησιμοποιεί ένα μόνο ζεύγος διαπιστευτηρίων για την πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες. (κωδικοί Taxisnet)

Η εξέλιξη: Ομοσπονδία ταυτοποίησης (identity federation) - ο πολίτης μπορεί να χρησιμοποιεί διαπιστευτήρια από διαφορετικούς έμπιστους φορείς (π.χ. τράπεζες, ΓΓΠΣ) για να συνδέεται σε οποιαδήποτε ψηφιακή υπηρεσία του Δημοσίου.

Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων Φορέων (oAuth2.0)

Η διαδικτυακή υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα με τη χρήση των διαπιστευτηρίων του TAXISnet, (Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0) μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Φορείς του Δημοσίου σε εφαρμογές διαδικτύου.

Κάθε Φορέας Δημοσίου ο οποίος έχει ανάγκη αυθεντικοποίησης μεγάλου πλήθους χρηστών σε εφαρμογές διαδικτύου, μπορεί να αξιοποιήσει την υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0, μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο τα διαπιστευτήρια του TAXISnet, για την αυθεντικοποίηση των χρηστών στα δικά του πληροφοριακά συστήματα.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών oAuth2.0 επιστρέφει στον Φορέα ως πληροφορία:

- τον ΑΦΜ,
- βασικά στοιχεία του χρήστη (όπως Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης αν πρόκειται για Φυσικό Πρόσωπο,
- επωνυμία αν πρόκειται για Νομικό Πρόσωπο.

Η υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών έχει υλοποιηθεί με βάση το πρωτόκολλο oAuth2.0.

Αυθεντικοποίηση gov.gr

Ένας OpenID client που παρέχει επιλογές αυθεντικοποίησης με

- ☐ κωδικούς Taxisnet ή κωδικούς web banking
- ☐ προσαρμόσιμο scope (τι στοιχεία του χρήστη θα επιστρέφει μετά την αυθεντικοποίηση)
- ☐ απλή ή ενισχυμένη δύο παραγόντων

Η ροή αυθεντικοποίησης με OpenID είναι πιο απλή για τους developers σε σχέση με την υλοποίηση ενός πλήρους πρωτοκόλλου OAuth. Χρησιμοποιώντας τον συγκεκριμένο client, οι τεχνικές λεπτομέρειες και η πολυπλοκότητα του OAuth «κρύβονται» από τον προγραμματιστή, χωρίς όμως να χάνεται το πλεονέκτημα της ασφάλειας που παρέχει το OAuth στην εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε δεδομένα.

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 (OTP) που λαμβάνει στο κινητό του τηλέφωνο με SMS

❖ ένα **push notification** σε αξιόπιστη εφαρμογή όπως το Gov.gr Wallet

Τα στοιχεία αυτά απαιτείται αφενός να είναι ανεξάρτητα, με την έννοια ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων

6.2.2 Διαλειτουργικότητα

Μέσω της διαλειτουργικότητας, η ψηφιακή υπηρεσία αποκτά πρόσβαση σε **μητρώα** και **πληροφοριακά συστήματα** της Δημόσιας Διοίκησης και αντλεί τα δεδομένα που χρειάζεται για τον πολίτη.

Στο φυσικό κανάλι, αντιστοιχεί συνήθως με την προσκόμιση δικαιολογητικών από τον πολίτη, τα οποία αποδεικνύουν πληροφορίες ήδη γνωστές στη Δημόσια Διοίκηση.

Με τη διαλειτουργικότητα εξασφαλίζεται

Εφαρμογή της αρχής “**Μόνον άπαξ**”: η Δημόσια Διοίκηση δεν ζητά από τον πολίτη γνώση που ήδη κατέχει.

Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση: π.χ. προσυμπληρωμένες φόρμες και προεπιλεγμένες διαδρομές χρήστη εντός της ψηφιακής υπηρεσίας βάσει των προσωπικών του στοιχείων του.

Απλούστευση της διαδικασίας: π.χ. δεν απαιτείται η ανάρτηση πολλαπλών δικαιολογητικών

Αρχή της **ελαχιστοποίησης**: διακινούνται μόνο τα ελάχιστα απαιτητά δεδομένα και όχι τα έγγραφα που τα περιέχουν.

Διαφάνεια και μείωση της **πλαστογραφίας**: οι αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης βασίζονται σε έγκυρα και επίσημα δεδομένα.

Διαδικτυακή υπηρεσία (web service)

❑ Θεμέλιο της διαλειτουργικότητας είναι οι **διαδικτυακές υπηρεσίες** (web services), που επιτρέπουν σε διαφορετικά συστήματα να συνεργάζονται, ανεξάρτητα από την τεχνολογία ή την πλατφόρμα.

❑ Ένα **web service** είναι ένα λογισμικό που επιτρέπει την επικοινωνία και **ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών** ή συστημάτων μέσω του **διαδικτύου**, με **τυποποιημένο** τρόπο.

ο Μπορεί να περιλαμβάνει πολλές μεθόδους, π.χ. αναζήτηση στο Μητρώο ΑΔΤ της ΕΛΑΣ βάσει αριθμού δελτίου ταυτότητας ή αναζήτηση βάσει επωνυμικών στοιχείων πολίτη.

- ❑ Κάθε **μέθοδος** έχει τυποποιημένα δεδομένα εισόδου (**request**) και τυποποιημένα δεδομένα εξόδου (**response**).
 - Για την εκκίνηση της επικοινωνίας μεταξύ μιας ψηφιακής υπηρεσίας και ενός ψηφιακού μητρώου, η **υπηρεσία καλεί** συγκεκριμένη **μέθοδο** από το web service του μητρώου **με παραμέτρους κλήσης** τα δεδομένα εισόδου.
 - Η μέθοδος **επιστρέφει** ως απάντηση **στην υπηρεσία** είτε τα δεδομένα εξόδου, είτε κάποιο μήνυμα λάθους.
- ❑ Ο τυποποιημένος τρόπος επικοινωνίας συνοδεύεται από **τεκμηρίωση**, όπου περιγράφεται αναλυτικά τι κάνει κάθε μέθοδος, παραμέτρους κλήσης, τι δεδομένα επιστρέφει, παραδείγματα κλήσης, μηνύματα λάθους, κοκ.

Κέντρο Διαλειτουργικότητας

Είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης (**ΦΕΚ 3990/Β/1-11-2019**).

Εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ των Φορέων του Δημοσίου.

Παρέχει στους Φορείς τα μέσα για την αδιάλειπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία, εξασφαλίζοντας υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών.

Δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.

6.2.3 Θυρίδα πολίτη & Θυρίδα φορέα

Θυρίδα πολίτη 1.0

- Το προσωπικό ψηφιακό γραμματοκιβώτιο των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση.
- Πρόσβαση με κωδικούς Taxisnet ή web banking.
- Όλοι οι πολίτες με ΑΦΜ διαθέτουν θυρίδα.
- Αναρτώνται τα έγγραφα που εκδίδουν οι πολίτες μέσω **gov.gr**
 - Δυνατότητα κοινοποίησης εγγράφων σε άλλους πολίτες
 - Δυνατότητα ανάκλησης εξουσιοδότησης
- Αναρτώνται οι αιτήσεις τους προς τους φορείς και οι απαντήσεις των φορέων σε αυτές.
- Κάθε φορά που αναρτάται μία αίτηση ή μία απάντηση, ο πολίτης λαμβάνει ενημερωτικό SMS και email.

Τηρούνται πρόχειρα έγγραφα.

Συνεχής αναβάθμιση:

- ❑ **Ασφαλέστερη πρόσβαση:** Εισάγεται αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων (2FA), με χρήση OTP μέσω SMS ή μέσω του Gov.gr Wallet, ενισχύοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- ❑ **Πλήρης πρόσβαση από κινητό:** Ο πολίτης μπορεί να εισέλθει στη θυρίδα και από το Gov.gr Wallet, με ενιαία εμπειρία χρήσης σε web και mobile περιβάλλον.
- ❑ **Ενότητα Μηνυμάτων:** Δημιουργείται νέα ενότητα όπου συγκεντρώνεται το ιστορικό ειδοποιήσεων που λαμβάνει ο χρήστης μέσω του Wallet, όπως για αιτήματα συγκατάθεσης. Εάν κάποιος πολίτης παραλείψει να δει μια ειδοποίηση στο Wallet, μπορεί να την εντοπίσει στη θυρίδα του και να συνεχίσει την ροή της ενέργειας από εκεί.
- ❑ **Εμπλουτισμένες ειδοποιήσεις:** Προστίθενται και νέα, ενημερωτικά μηνύματα για την απάντηση ενός φορέα σε αίτημα του πολίτη, την κοινοποίηση ή επίδοση ενός δημοσίου εγγράφου χωρίς προηγούμενη αίτηση. Οι ειδοποιήσεις αυτές συνοδεύονται από push notifications στην εφαρμογή
- ❑ **Σύνδεση σχετικών ενεργειών:** Αιτήσεις και οι αντίστοιχες απαντήσεις των φορέων συνδέονται μεταξύ τους μέσω υπερσυνδέσμων, για πληρέστερη και γρηγορότερη κατανόηση της διαδικασίας.
- ❑ **Κατάσταση ανάγνωσης:** Τα αναγνωσμένα και μη αναγνωσμένα έγγραφα διακρίνονται με σαφή τρόπο, ενώ ο χρήστης μπορεί να δει και πότε απέκτησε πρόσβαση σε ένα έγγραφο για πρώτη φορά.
- ❑ **Δυνατότητα αρχειοθέτησης από τον χρήστη:** Ο πολίτης μπορεί να οργανώνει το περιεχόμενο της θυρίδας του, αρχειοθετώντας έγγραφα, χωρίς να διαγράφονται από το σύστημα.
- ❑ **Επόμενα βήματα:** αναζήτηση, ταξινόμηση εγγράφων σε προσωπικούς φακέλους, διαγραφή εγγράφου από τη θυρίδα.

Θυρίδα φορέα:

- ❑ Ένα “ψηφιακό γραμματοκιβώτιο” μέσα από το οποίο γίνεται η επικοινωνία με τον πολίτη.
- ❑ Αυθεντικοποίηση υπαλλήλων με κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης
 - Διαχειριστές και χειριστές
- ❑ Παραλαβή ηλεκτρονικών αιτήσεων πολιτών μέσω gov.gr.
- ❑ Διαχείριση των υποθέσεων
 - status: Εισερχόμενη, Σε εκκρεμότητα, Ολοκληρωμένη, Απορριφθείσα
- ❑ Αποστολή απάντησης στη θυρίδα του πολίτη.
- ❑ Επικοινωνία με τον πολίτη μέσω SMS / email
- ❑ Τα έγγραφα που διακινούνται φέρουν μοναδικό αριθμό υπόθεσης και προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας
 - Κωδικός αριθμός, προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα και

- QR Code για εύκολη μηχανάγνωση
- Εσωτερικές σημειώσεις, ιστορικό ενεργειών

6.2.4 Ψηφιακή Έγγραφα gov.gr

Μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ-gov.gr), τα φυσικά πρόσωπα μπορούν να εκδώσουν τις κατηγορίες ιδιωτικών εγγράφων που παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 7.Χ: Ιδιωτικά έγγραφα Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ-gov.gr) - <https://docs.gov.gr>

Τα συγκεκριμένα έγγραφα έχουν την ίδια ισχύ με έγγραφα που φέρουν βεβαίωση γνήσιου υπογραφής του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45).

Επιπλέον, φέρουν τα χαρακτηριστικά των εγγράφων της ΕΨΠ και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά είτε σε ηλεκτρονική μορφή (ως πρωτότυπα) είτε εκτυπωμένα (ως ακριβή αντίγραφα), από τους φορείς στο Σχήμα 17, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης.

Με τη θέση της προηγμένης ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στην οποία εμπεριέχεται εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα, τα ανωτέρω έγγραφα αποκτούν βέβαιη χρονολογία. Η ημερομηνία έκδοσης των εγγράφων αποτυπώνεται στην εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα.

6.2.5 Ενιαία Ψηφιακή Υποστήριξη support.gov.gr

Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται και υλοποιούνται από τους φορείς της κυβέρνησης, οι οποίοι έχουν την επιχειρησιακή γνώση και ευθύνη για τη λειτουργία. Οι πολίτες όμως αναζητούν υπηρεσίες υποστήριξης από την ενιαία κυβερνητική πύλη, μέσω της οποίας παρέχονται οι υπηρεσίες.

Η ενιαία κυβερνητική υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών, στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, support.gov.gr, επιτρέπει στους πολίτες να υποβάλλουν κεντρικά στο gov.gr, αιτήματα υποστήριξης για κάθε διακριτή υπηρεσία.

Τα αιτήματα υποστήριξης των πολιτών μεταβιβάζονται στα κέντρα υποστήριξης κάθε φορέα. Οι φορείς επεξεργάζονται τα αιτήματα και παρέχουν τις απαντήσεις στη υπηρεσία support.gov.gr

Οι πολίτες παραλαμβάνουν τις απαντήσεις τους στο ενιαίο αποθετήριο απαντήσεων υποστήριξης του gov.gr

Τα αιτήματα υποστήριξης υποβάλλονται από τους πολίτες στη σελίδα κάθε διακριτής υπηρεσίας του gov.gr στο σύνδεσμο “Επικοινωνία”. Οι πολίτες μεταφέρονται στη φόρμα υποβολής αιτήματος υποστήριξης – εξυπηρέτησης της υπηρεσίας και πραγματοποιούν είσοδο με την υπηρεσία ΟΑTHU-2 της ΓΓΠΣΔΔ.

Τα αιτήματα μεταφέρονται στους φορείς εξυπηρέτησης και χρεώνονται αυτόματα στα στελέχη του κέντρου εξυπηρέτησης του φορέα λειτουργίας ή/και στα τμήματα του οργανισμού που έχει την ευθύνη παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης και υποστήριξης των ψηφιακών υπηρεσιών ή του περιεχομένου της υπηρεσίας. Οι εργαζόμενοι στους φορείς παρέχουν απαντήσεις προς το support.gov.gr.

Οι πολίτες παραλαμβάνουν notifications για την ολοκλήρωση της απάντησης στο ερώτημα τους και παραλαμβάνουν τις απαντήσεις από το ψηφιακό αποθετήριο υποστήριξης του gov.gr.

Τα αιτήματα των πολιτών αναλύονται διαρκώς από τα αρμόδια στελέχη εξυπηρέτησης με στόχο τον εμπλουτισμό της γνωσιακής βάσης δεδομένων ώστε:

- Να μειώνεται προοδευτικά ο χρόνος απάντησης
- Να μειώνεται το διοικητικό βάρος διαχείρισης των αιτημάτων
- Να παρέχονται υπηρεσίες ανατροφοδότησης προς τους φορείς σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών.
- Να αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών

6.2.6 Άλλα δομικά στοιχεία

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας:

Το ΕΜΕπ αποτελεί τη μοναδική επίσημη πηγή αλήθειας για τα στοιχεία επικοινωνίας

κάθε πολίτη.

Τι δηλώνει ο πολίτης:

- ☐ Υποχρεωτικά: αριθμό κινητού τηλεφώνου
- ☐ Επιπλέον: email ή ταχυδρομική διεύθυνση (κατοικίας ή επικοινωνίας)
- ☐ Συγκατάθεση:
 - ο να δέχεται ηλεκτρονική επικοινωνία από δημόσιους φορείς
 - ο να του επιδίδονται/κοινοποιούνται ηλεκτρονικά διοικητικά έγγραφα που εκδίδονται αυτεπάγγελα

Πώς γίνεται η καταχώριση:

- ☐ Δήλωση κινητού αριθμού και επαλήθευση με SMS
- ☐ Επιβεβαίωση κατοχής μέσω: τραπεζικού ιδρύματος / παρόχου, ή εξ αποστάσεως ταυτοποίησης (σε ειδικές περιπτώσεις), ή ή φυσικά σε ΚΕΠ / προξενείο
- ☐ Συμπλήρωση και επιβεβαίωση των λοιπών στοιχείων

Σημαντικά σημεία

- ☐ Κάθε αριθμός τηλεφώνου μπορεί να δηλωθεί μόνο από ένα φυσικό πρόσωπο.
- ☐ Η καταχώριση επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης
- ☐ Υποχρέωση ενημέρωσης εντός 30 ημερών από κάθε μεταβολή
- ☐ Το ιστορικό μεταβολών διατηρείται για 7 έτη

Το ΕΜΕπ παρέχει διαλειτουργικότητα σε όλα τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, ως κεντρική και αξιόπιστη πηγή για τα στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη.

Κύριες χρήσεις

- ☐ Αυτόματη άντληση στοιχείων επικοινωνίας κατά την υποβολή αιτήσεων ή δηλώσεων
- ☐ Ηλεκτρονική ενημέρωση πολιτών για την πορεία αιτημάτων, εφόσον το επιθυμούν
- ☐ Αυτόματη άντληση στοιχείων επικοινωνίας για την ηλεκτρονική επίδοση πράξεων

Οφέλη

- ☐ Αποφυγή επαναλαμβανόμενης καταχώρισης από τον πολίτη
- ☐ Μείωση λαθών και αποκλίσεων στα στοιχεία επικοινωνίας
- ☐ Επιτάχυνση της επικοινωνίας και ενίσχυση της διαφάνειας
- ☐ Ενιαία εμπειρία χρήστη στις δημόσιες υπηρεσίες

Ηλεκτρονική Επιστημείωση (e-Apostille)

Τα έγγραφα που εκδίδονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ – Gov.gr) σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184), λαμβάνουν με ηλεκτρονικό τρόπο (e-Apostille) μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ – Gov.gr) τη σφραγίδα της Χάγης της

παρ. 1 του άρθρου 3 της Σύμβασης της Χάγης της 5ης Οκτωβρίου 1961, όπως κυρώθηκε με τον ν. 1497/1984 (Α' 188).

Νόμος 5043/2023 – ΦΕΚ Α' 91/13.04.2023

Άρθρο 64: Ηλεκτρονική επισημείωση της Χάγης (e-Apostille)

Design System

- ☐ Το πρόβλημα: Κάθε φορέας σχεδιάζει και υλοποιεί τη δική του ψηφιακή πλατφόρμα με διαφορετική αισθητική, δομή και λειτουργική λογική.
- ☐ Ο πολίτης καλείται, σε κάθε συναλλαγή του με το Δημόσιο, να εξοικειωθεί εκ νέου με ένα διαφορετικό περιβάλλον και να κατανοήσει τη διακριτή επιχειρησιακή λογική κάθε φορέα.
- ☐ Αυτό δημιουργεί σύγχυση, αυξάνει το γνωσιακό φορτίο του χρήστη και υπονομεύει τη συνοχή της ψηφιακής εμπειρίας του πολίτη.
- ☐ Η λύση: Ολοκληρωμένο σύνολο με οδηγίες, επαναχρησιμοποιήσιμα στοιχεία διεπαφής (components), προδιαγραφές branding (γραμματοσειρά, χρώματα, λογότυπο, κλπ), και κώδικα (CSS/HTML).
- ☐ Στοχεύει σε ομοιόμορφες, εύχρηστες, προσβάσιμες και φιλικές προς τον πολίτη υπηρεσίες.
- ☐ Μειώνει τον χρόνο ανάπτυξης.
- ☐ Διασφαλίζει συνεπή εμπειρία χρήστη.
- ☐ Ενισχύει την αξιοπιστία των ψηφιακών υπηρεσιών του κράτους.
- ☐ Ενδυναμώνει τις ψηφιακές ικανότητες του χρήστη.

Προσβασιμότητα

- ☐ Η εξασφάλιση πρόσβασιμότητας σε έναν ιστότοπο ή μια εφαρμογή σημαίνει ότι μπορεί να προσεγγιστεί και να χρησιμοποιηθεί από άτομα με αναπηρίες και τις υποστηρικτικές τεχνολογίες που χρησιμοποιούν για να πλοηγηθούν στο διαδίκτυο.
- ☐ Το διεθνές πρότυπο προσβασιμότητας είναι οι κατευθυντήριες γραμμές προσβασιμότητας περιεχομένου Web WCAG (WCAG 2.1), που δημιουργήθηκαν από την W3C (Κοινοπραξία Παγκόσμιου Ιστού)
- ☐ Οι κατευθυντήριες γραμμές προσβασιμότητας θα μπορούσαν να χωριστούν στις ακόλουθες κατηγορίες:
 - Αντιληπτό** - Οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται τις πληροφορίες που παρουσιάζονται (δεν μπορεί να είναι αόρατες σε όλες τις αισθήσεις τους)
 - Λειτουργικό** - Οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να χειρίζονται τη διεπαφή (η διεπαφή δεν μπορεί να απαιτεί αλληλεπίδραση που δεν μπορεί να εκτελέσει ένας χρήστης)

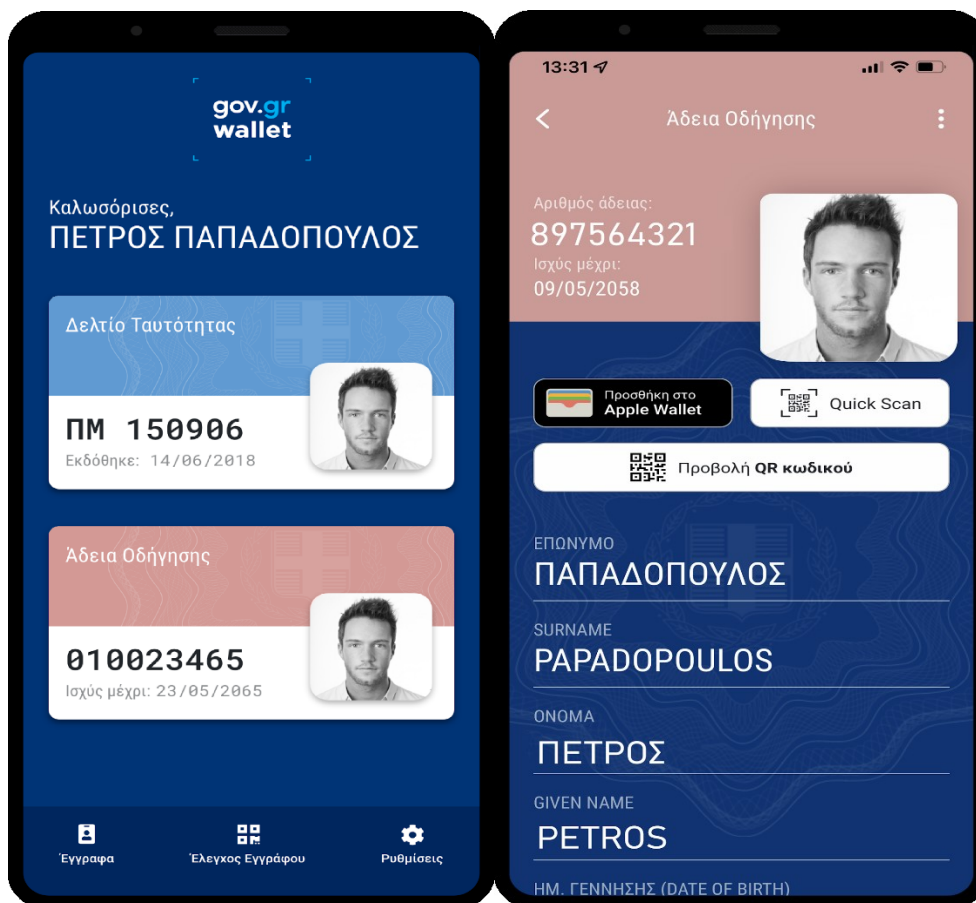
Κατανοητό - Οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τις πληροφορίες καθώς και τη λειτουργία του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (το περιεχόμενο ή η λειτουργία δεν μπορεί να είναι πέρα από την κατανόησή τους)
Ισχυρό - Οι χρήστες πρέπει να έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενο καθώς οι τεχνολογίες εξελίσσονται (καθώς εξελίσσονται οι τεχνολογίες και οι παράγοντες χρήστη, το περιεχόμενο θα πρέπει να παραμένει προσβάσιμο)

6.3 Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών

6.3.1 Gov.gr Wallet

Το Gov.gr Wallet δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας, αποθήκευσης και ελέγχου των ψηφιακών σας εγγράφων. Υποστηρίζονται τα ψηφιακά δελτία ταυτότητας και τα αντίγραφά τους, οι ψηφιακές άδειες οδήγησης, οι ψηφιακές κάρτες αναπηρίας, οι ψηφιακές κάρτες ΔΥΠΑ, οι ψηφιακές ακαδημαϊκές κάρτες, οι ψηφιακές κάρτες δακτυλίου και το myAuto.

Τα ψηφιακά έγγραφα του Gov.gr Wallet είναι πλήρως ισάξια με τα έγχαρτα έγγραφα, για κάθε νόμιμη χρήση εντός της Ελληνικής επικράτειας. Τα ψηφιακά δελτία ταυτότητας και οι ψηφιακές άδειες οδήγησης δεν αποτελούν διεθνή ταξιδιωτικά έγγραφα.



Τι κερδίζει ο πολίτης

- Ευκολία
 - Άμεση έκδοση και αποθήκευση
 - Ενσωμάτωση στο ψηφιακό wallet του κινητού
- Ασφάλεια
 - Θωράκιση των συναλλαγών με ψηφιακή συγκατάθεση Μείωση της απάτης
 - Δυνατότητα άμεσης ανάκλησης της ισχύος
- Ταχύτητα
 - Γρήγορη επίδειξη και επαλήθευση μέσω κωδικού QR

Διαθέσιμα Ψηφιακά Έγγραφα

1. Δελτία ταυτότητας Ελλήνων πολιτών
2. Άδειες οδήγησης
3. Πόντοι ΣΕΣΟ
4. Κάρτες ανεργίας
5. Κάρτες αναπηρίας

6. Κάρτες εισόδου στον δακτύλιο της Αθήνας
7. Ακαδημαϊκή ταυτότητα
8. Το όχημά μου(My auto)
9. Άδεια χειριστή ταχύπλοου σκάφους
10. Ασφαλιστική ικανότητα
11. Ζώα Συντροφιάς

Σε περίπτωση ελέγχου

- Επιδεικνύω το QR code του ψηφιακού εγγράφου μου.
- Αφού ο ελεγκτής σκανάρει το QR, εγκρίνω τον έλεγχο και αναφέρω ή δείχνω τον 6-ψήφιο κωδικό που εμφανίζεται στον ελεγκτή.
- Ο ελεγκτής εισάγει τον 6-ψήφιο στην εφαρμογή του και μόνο τότε εμφανίζεται το έγγραφο μου στη συσκευή του.

Εναλλακτικός μηχανισμός OTP αντί SMS

- Μέσω του docs.gov.gr, μπορώ να αυθεντικοποιηθώ και να εκδώσω συγκεκριμένα ψηφιακά έγγραφα, ψηφιακά σφραγισμένα από το Υπουργείο.
- Ως επιπλέον βήμα ασφαλείας, έχει προστεθεί ένας κωδικός OTP (One-Time Password) στη συναλλαγή.
- Μπορώ να επιλέξω μεταξύ SMS και ειδοποίησης μέσω της εφαρμογής Gov.gr Wallet
- Η ειδοποίηση γίνεται pushed στη συσκευή μου και ολοκληρώνω τη ροή συγκατάθεσης.
- Εναλλακτικά, επιλέγω τη θυρίδα μου και εντοπίζω το αίτημα συγκατάθεσης για έκδοση εγγράφου στην ενότητα “Μηνύματα”. Μπορώ και από εκεί να ολοκληρώσω τη ροή συγκατάθεσης.

Μηχανισμός συναίνεσης για διαμοιρασμό δεδομένων

Σε περίπτωση νέου ασφαλιστικού συμβολαίου για το όχημά μου:

- Η ασφαλιστική εταιρεία ζητά τα προκαθορισμένα αποδεικτικά στοιχεία για το συμβόλαιο από τα αρμόδια Μητρώα.
- Λαμβάνω μια ειδοποίηση στην εφαρμογή μου για να εξουσιοδοτήσω την πρόσβασή τους στα δεδομένα μου.
- Εξουσιοδοτώ την προεπισκόπηση των δεδομένων μου μέσω της εφαρμογής

- Εξουσιοδοτώ την ασφαλιστική εταιρεία να ανακτήσει τα δεδομένα μου και της παρέχω έναν κωδικό PIN. Η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να εισάγει τον κωδικό PIN στη διαδικασία για να αποκτήσει πρόσβαση στα δεδομένα μου.

Μηχανισμός ενημέρωσης με μηνύματα

- Αποστέλλονται γενικού περιεχομένου ενημερωτικές ειδοποιήσεις.
 - ΚΤΕΟ, Ασφαλιστική ικανότητα
- Επεκτείνονται σε ενημερωτικές ειδοποιήσεις με ανάρτηση μηνύματος στη θυρίδα.
- Είναι ένας ασφαλής τρόπος αποστολής μηνύματος αντί SMS/email.

Πρόσβαση στη θυρίδα πολίτη

- Επιλέγω το εικονίδιο 
- Περιηγούμαι στα μηνύματα και τα έγγραφα της θυρίδας μου
- Μπορώ να επιλέξω έγγραφα για προβολή, διαμοιρασμό, αρχειοθέτηση.
- Στα μηνύματα, εντοπίζω ειδοποιήσεις για συγκατάθεση και να ολοκληρώσω τη ροή, αν είναι ενεργές, ή να δω τις αποδέχτηκα και τότε.

Παρέχει μηχανισμό ισχυρής αυθεντικοποίησης ως μέσο ταυτοποίησης των φιλάθλων σε αγώνες.

- Αγοράζω το εισιτήριο για έναν αγώνα της αγαπημένης μου ποδοσφαιρικής ή μπασκετικής ομάδας.
- Για να προσθέσω το εισιτήριο στην εφαρμογή, σκανάρω ή εισάγω χειροκίνητα τον κωδικό του εισιτηρίου.
- Για να εισέλθω στον χώρο, σκανάρω το QR code του εισιτηρίου στους ειδικούς σαρωτές

Θεσμικό πλαίσιο

Είδος	Σύντομη Περιγραφή	Στοιχεία
Νόμος	Σύσταση Ψηφιακού αποθετηρίου εγγράφων	Ν. 4954/2022 - Άρθρο 80 «Ψηφιακό αποθετήριο ταυτοποιητικών εγγράφων» (ΦΕΚ 136Α/2022)
Νόμος	Ένταξη δυνατότητας API για ιδιώτες και ελέγχου από ΚΕΠ	Ν. 4985/2022 – Άρθρο 85 «Ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων - Τροποποίηση παρ. 5 και 10 και προσθήκη παρ. 5Α στο άρθρο 80 του ν. 4954/2022» (ΦΕΚ 203Α/2022)
Υπουργική Απόφαση	Έναρξη Λειτουργίας με Δελτίο Ταυτότητας και Άδεια	«Ειδικότερα ζητήματα λειτουργίας της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν.

	Οδήγησης	4954/2022» (ΦΕΚ 3982B/2022)
Εγκύκλιος	Εγκύκλιος εφαρμογής Οδηγίες	«Οδηγίες για τη διαδικασία ταυτοποίησης φυσικών προσώπων μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Α' 136)» (4090/27.07.2022)
Υπουργική Απόφαση	Έλεγχος Ψηφιακής Ταυτότητας από Θυρίδες gov.gr	«Τροποποίηση της υπό στοιχεία 5620 ΕΞ 2021 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων για την υποβολή αιτήσεων και την έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ) καθώς και για τη χρήση» (ΦΕΚ 4693B/2022)
Υπουργική Απόφαση	Διαδικασία επίδειξης εγγράφου σε φορείς που υπέχουν υποχρέωση τήρησης στοιχείων ταυτοποίησης	«Τροποποίηση της υπ' αρ. 4082/26.7.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Προστασίας του Πολίτη, Δικαιοσύνης, Εσωτερικών, Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας «Ειδικότερα ζητήματα λειτουργίας της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Α' 136)» (Β' 3982), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.» - (ΦΕΚ 5574B/2022)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη ταχυδρομείων και αερομεταφορέων σε φορείς που υπέχουν υποχρέωση τήρησης στοιχείων ταυτοποίησης	«Τροποποίηση της υπ' αρ. 4082/26.7.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Προστασίας του Πολίτη, Δικαιοσύνης, Εσωτερικών, Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας «Ειδικότερα ζητήματα λειτουργίας της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Α' 136)» (Β' 3982). (ΦΕΚ 6643B/2022)
Υπουργική Απόφαση	Έναρξη Λειτουργίας με Δελτίο Ταυτότητας και Άδεια Οδήγησης	«Ειδικότερα ζητήματα λειτουργίας της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν. 4954/2022» (ΦΕΚ 3982B/2022)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Κάρτας Ανεργίας ΔΥΠΑ	«Καθορισμός πρόσθετων στοιχείων δημόσιων εγγράφων, που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022, διαδικασία επαλήθευσης και ανάκλησης, απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με άλλα πληροφοριακά συστήματα και μητρώα του δημόσιου τομέα και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.» (ΦΕΚ 6991B/2022)

Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Αναπηρίας	Κάρτας	«Ψηφιακό Μητρώο Ατόμων με Αναπηρία και Υποσύστημα Κάρτας Αναπηρίας.» (ΦΕΚ 932B/2023)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Δακτυλίου	Κάρτας	«Προσθήκη στοιχείων Ειδικού Σήματος Κατ' Εξάιρεσης Κυκλοφορίας Οχημάτων στο Δακτύλιο του άρθρου 4 της υπό στοιχεία 305235/Φ.911/12.10.2023 κοινής απόφασης των Υπουργών Υποδομών και Μεταφορών - Περιβάλλοντος και Ενέργειας- Προστασίας του Πολίτη και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Μέτρα περιορισμού κυκλοφορίας οχημάτων στο κέντρο της Αθήνας περιόδου 2023- 2024» (Β' 5980), που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 ν. 4954/2022, άλλες τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.» (ΦΕΚ 6016B/2023)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Πληροφοριών οχημάτων "MyAuto"		«Προσθήκη στοιχείων της υπηρεσίας «My Auto», που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022, διαδικασία επαλήθευσης και ανάκλησης, απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με άλλα πληροφοριακά συστήματα και μητρώα του δημόσιου τομέα και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (ΦΕΚ 78B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Εξαγωγή αντιγράφου ψηφιακής ταυτότητας σε μορφή PDF για αποστολή σε φορείς που υπέχουν υποχρέωση τήρησης στοιχείων ταυτοποίησης		«Τροποποίηση της υπ' αρ. 4082/26.7.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Προστασίας του Πολίτη, Δικαιοσύνης, Εσωτερικών, Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας «Ειδικότερα ζητήματα λειτουργίας της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Α' 136)» (Β' 3982), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.» (ΦΕΚ 824B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Ακαδημαϊκής ταυτότητας		«Προσθήκη στοιχείων της ακαδημαϊκής ταυτότητας του άρθρου 287 του ν. 4957/2022, που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 ν. 4954/2022, διαδικασία επαλήθευσης και ανάκλησης, απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με άλλα

		πληροφοριακά συστήματα και μητρώα του δημόσιου τομέα και εχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.» (ΦΕΚ 1167B/2024)
Νόμος	Επίδειξη του εγγράφου myAuto μέσω Gov.gr Wallet σε αρμόδιες ελεγκτικές αρχές και επαλήθευση της ισχύος και της εγκυρότητάς του με τη χρήση της υπηρεσίας επαλήθευσης της παρ. 4 του άρθρου 27 του ν. 4727/2020.	Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις. (Α' 48) (5099/05.04.2024)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Άδειας Χειριστή Ταχύπλοου Σκάφους	Προσθήκη στοιχείων ασφαλιστικής ικανότητας που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022, άλλες τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. (ΦΕΚ 3802B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη Ασφαλιστικής Ικανότητας	«Προσθήκη στοιχείων της υπηρεσίας «My Auto», που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022, διαδικασία επαλήθευσης και ανάκλησης, απαιτούμενες διαλειτουργικότητες με άλλα πληροφοριακά συστήματα και μητρώα του δημόσιου τομέα και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (ΦΕΚ 78B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη ζώων συντροφιάς	Προσθήκη στοιχείων σχετικά με τα ζώα συντροφιάς που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022, άλλες τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΦΕΚ 4398B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Διαδικτυακή υπηρεσία για διάθεση στοιχείων στις ασφαλιστικές εταιρείες για την ασφάλιση οχημάτων με συγκατάθεση πολίτη μέσω gov.gr wallet	Δημιουργία ψηφιακής υπηρεσίας για τη διάθεση στοιχείων στις ασφαλιστικές εταιρείες για την ασφάλιση οχημάτων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων για την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαδικασία πρόσβασης σε αυτή, τα δεδομένα που διατίθενται, των τεχνικών και οργανωτικών

		μέτρων ασφαλείας και κάθε άλλης αναγκαίας λεπτομέρειας. (ΦΕΚ 4101B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Προσθήκη παραβάσεων που προσμετρούν στο ΣΕΣΟ	«Προσθήκη στοιχείων Βαθμών Ποινής του Συστήματος Ελέγχου Συμπεριφοράς Οδηγών, που αποθηκεύονται στο ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων του άρθρου 80 ν. 4954/2022, άλλες τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής και τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.» (ΦΕΚ 6104B/2024)
Υπουργική Απόφαση	Δημιουργία ψηφιακής υπηρεσίας για τη διάθεση στοιχείων σε διαπιστευμένους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές για την ασφάλιση οχημάτων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-EΨΠ)	Δημιουργία ψηφιακής υπηρεσίας για τη διάθεση στοιχείων σε διαπιστευμένους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές για την ασφάλιση οχημάτων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-EΨΠ), ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων για την ανάπτυξη, τη λειτουργία, τη διαδικασία πρόσβασης σε αυτή, τα δεδομένα που διατίθενται, των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφαλείας και κάθε άλλης αναγκαίας λεπτομέρειας. (ΦΕΚ 2461B/2025)

Πώς προστίθεται ένα νέο έγγραφο:

Πρώτο Βήμα: Έγκριση από την Υπηρεσία Συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Δεύτερο Βήμα: Ο φορέας (ή/και ανάδοχός του) θα πρέπει να:

I. Παρέχει το επιχειρησιακό πλαίσιο, το οποίο ισχύει για το έγγραφο προς ένταξη στο wallet, όπως:

- Ποιο είναι το επιχειρησιακό αναγνωριστικό του εγγράφου
- Ποια στοιχεία πρέπει να εμφανίζονται στο έγγραφο wallet
- Αν ο χρήστης μπορεί να έχει πάνω από ένα τέτοια έγγραφα (με διαφορετικά επιχειρησιακά αναγνωριστικά)
- Πώς χρησιμοποιείται για την επαλήθευση επιχειρησιακά το έγγραφο wallet
- Αν προβλέπεται ανάκληση του εγγράφου από το φορέα
- Εάν υπάρχει άλλο σχετικό έγγραφο gov.gr (εκτός wallet)

II. Παρέχει τη διαλειτουργικότητα μέσω ΚΕΔ, την οποία θα καλεί το gov.gr για να ανακτήσει τα δεδομένα που θα περιληφθούν στο έγγραφο wallet.

Με βάση κάποιο μοναδικό αναγνωριστικό (πχ ΑΦΜ, ΑΜΚΑ ή άλλο ανάλογα το context της υπηρεσίας) το gov.gr καλεί το API του φορέα για να ανακτήσει όλα τα στοιχεία, όπως θα πρέπει να εμφανίζονται στην “κάρτα wallet”.

III. Αναπτύξει το API ανάκλησης, το οποίο θα καλεί μέσω ΚΕΔ, εφόσον το έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να ανακληθεί από το φορέα

- Όταν το έγγραφο κάποιου πολίτη πρέπει να ανακληθεί (πχ παύει η περίοδος ισχύος, παύουν να ισχύουν κριτήρια, κτλ), το πληροφοριακό σύστημα του φορέα θα πρέπει να καλεί το API ανάκλησης του gov.gr, για να ανακληθεί το έγγραφο wallet (εφόσον έχει εκδοθεί τέτοιο)
- Το εν λόγω API είναι η μέθοδος «Δημιουργία εγγράφου και ανάρτησή του σε θυρίδα του GOV.GR – gateCreatePostDocument» που είναι διαθέσιμο μέσω ΚΕΔ. Για κάθε έγγραφο wallet, το gov.gr θα παρέχει ένα παράδειγμα κλήσης που θα περιέχει την απαραίτητη παραμετροποίηση του API.
- Η κλήση γίνεται με βάση το μοναδικό επιχειρησιακό αναγνωριστικό (πχ ΑΦΜ, ΑΜΚΑ του πολίτη, μοναδικό αριθμό κάρτας ή άλλο αναγνωριστικό – εφόσον αυτό παρέχεται από τη διαλειτουργικότητα του παραπάνω σημείου, κτλ)
- Μετά την ακύρωση, το έγγραφο συνεχίζει να εμφανίζεται στο wallet του χρήστη, ωστόσο κατά την επαλήθευσή του εμφανίζεται ως άκυρο.

6.3.2 EU Wallet

Τον Ιούνιο του 2021, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε σχέδιο αναθεώρησης του κανονισμού eIDAS που θα επιτρέψει σε κάθε Ευρωπαίο να έχει ένα σύνολο διαπιστευτηρίων ψηφιακής ταυτότητας που αναγνωρίζονται οπουδήποτε στην ΕΕ.

Στόχος: να δοθεί η δυνατότητα, έως το 2030, σε τουλάχιστον 80% των πολιτών να χρησιμοποιούν ψηφιακή ταυτότητα, μεταξύ των συνόρων της ΕΕ, για να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες.

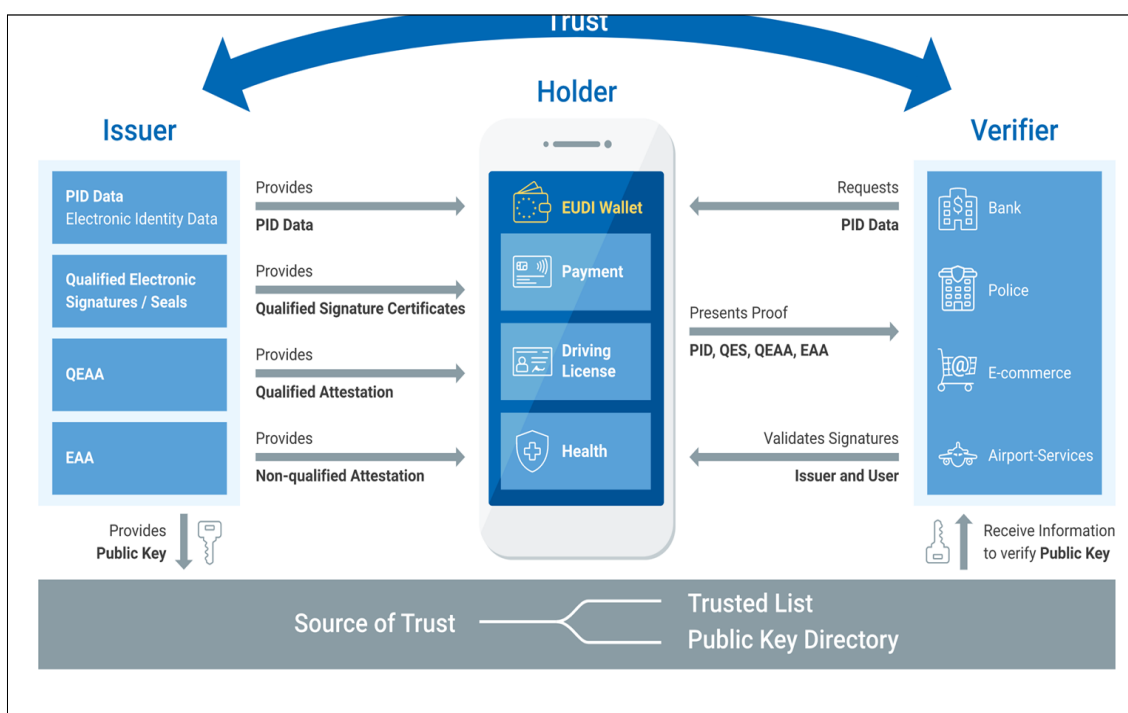
Μέσο: Μέσω της παροχής σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας, τα οποία συλλέγουν και αποθηκεύουν ψηφιακά διαπιστευτήρια και επιτρέπουν τη μυστική και ασφαλή χρήση τους για πολυάριθμες περιπτώσεις κυβερνητικής ή μη χρήσης.

Σύμφωνα με τα λόγια της ίδιας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής:

- Η αξιολόγηση του κανονισμού eIDAS αποκάλυψε ότι ο ισχύων κανονισμός δεν επαρκεί για την αντιμετώπιση των νέων απαιτήσεων της αγοράς, κυρίως λόγω
 - του εγγενούς περιορισμού του στον δημόσιο τομέα,

- ο των περιορισμένων δυνατοτήτων και της πολυπλοκότητας των διαδικτυακών ιδιωτικών παρόχων να συνδεθούν με το σύστημα,
 - ο της ανεπαρκούς διαθεσιμότητας κοινοποιημένων λύσεων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης σε όλα τα κράτη μέλη και
 - ο της έλλειψης ευελιξίας για την υποστήριξη ποικίλων περιπτώσεων χρήσης
- «Επιπλέον, οι λύσεις ταυτότητας που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του eIDAS, όπως αυτές που προσφέρονται από παρόχους μέσω κοινωνικής δικτύωσης και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, εγείρουν ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων».

Αυτοκυρίαρχη / Αποκεντρωμένη αποκεντρωμένη ψηφιακή ταυτότητα



- Οι πάροχοι διαπιστευτηρίων (όπως οι κυβερνήσεις ή ιδιωτικοί οργανισμοί) εκδίδουν ψηφιακά επαληθεύσιμα διαπιστευτήρια για ένα άτομο.
- Οι πολίτες κατέχουν πολλαπλά ψηφιακά διαπιστευτήρια στο τηλέφωνό τους (μέσω ψηφιακών πορτοφολιών) και αποδέχονται ή απορρίπτουν αιτήματα για την ανταλλαγή πληροφοριών με φορείς (τρίτους).
- Τα τρίτα μέρη ζητούν πληροφορίες από τον καταναλωτή και λαμβάνουν ψηφιακά διαπιστευτήρια που μπορούν να επιβεβαιώσουν και να εμπιστευτούν (τα οποία ο πολίτης μπορεί να ανακαλέσει ανά πάσα στιγμή).

European Union Digital Identity Wallet (EUDIW)

Ορισμός: Μια ασφαλής εφαρμογή για κινητές συσκευές που επιτρέπει στους πολίτες να αποθηκεύουν και να μοιράζονται εύκολα επίσημα αποδεικτικά ταυτότητας και έγγραφα (διαπιστευτήρια) ψηφιακά σε όλη την Ευρώπη, τόσο online όσο και offline.

Δυνατότητα	Χρήση
 Ταυτοποίηση	Απόδειξε ότι κατέχεις νόμιμο δημόσιο ταυτοποιητικό έγγραφο
 Online αυθεντικοποίηση	Απόκτησε πρόσβαση σε online υπηρεσίες χωρίς διαπιστευτήρια
 Διαχείριση πρόσβασης	Απόκτησε φυσική πρόσβαση σε κτήρια, αυτοκίνητα, ξενοδοχεία
 Πληρωμές	Έγκρινε ή απόρριψε άμεσα πληρωμές π.χ. μέσω πιστωτικής κάρτα
 Ψηφιακή υπογραφή	Υπόγραψε συμβόλαια με απόλυτη νομική βεβαιότητα

Βασικά σημεία EU Wallet

- **Ηλεκτρονικές υπογραφές:** η χρήση του πορτοφολιού θα είναι εξ ορισμού ελεύθερη για τα φυσικά πρόσωπα, αλλά τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέψουν μέτρα για να διασφαλίσουν ότι η δωρεάν χρήση περιορίζεται σε μη επαγγελματικούς σκοπούς.
- **Επιχειρηματικό μοντέλο :** η έκδοση, η χρήση και η ανάκληση θα είναι δωρεάν για όλα τα φυσικά πρόσωπα.
- **Υποχρεωτική αποδοχή:** ο κανονισμός καθιστά υποχρεωτικό για τις λεγόμενες Πολύ Μεγάλες Διαδικτυακές Πλατφόρμες (Facebook, Google κ.λπ.) να αποδέχονται το πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας της ΕΕ για την ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών.
- **Ανοιχτός Κώδικας για τα πορτοφόλια:** τα συστατικά στοιχεία του λογισμικού εφαρμογής θα είναι ανοικτού κώδικα, αλλά τα κράτη μέλη έχουν το απαραίτητο περιθώριο ώστε, για αιτιολογημένους λόγους, να μην αποκαλύπτονται

συγκεκριμένα συστατικά στοιχεία εκτός από εκείνα που είναι εγκατεστημένα στις συσκευές των χρηστών.

Wallet Οικοσύστημα | Βασικοί άξονες για την εκκίνηση της λειτουργίας του

- **Νομοθεσία – Αναθεωρημένος Κανονισμός eIDAS Μάιος 2024**
 - Η έκδοση πορτοφολιών και ταυτοτήτων θα είναι υποχρεωτική για τα κράτη μέλη
 - Εκτελεστικές πράξεις – ορισμός όλων των διεπαφών, ρόλων και ευθυνών (δευτερεύουσα νομοθεσία)
- **Τεχνικές Προδιαγραφές – Πλαίσιο Αρχιτεκτονικής-Αναφοράς (ARF)**
 - Από ομάδα εμπειρογνομόνων με εκπροσώπους από όλα τα κράτη μέλη
- **Υλοποίηση Πορτοφολιού-Αναφοράς**
 - Ανοιχτού κώδικα πορτοφόλι για τα κράτη μέλη διαθέσιμο στο GitHub
 - Παρέχεται από συμβεβλημένες εταιρείες («NiScy») βασισμένο στο ARF
- **Δοκιμές οικοσυστημάτων και περιπτώσεων χρήσης**
 - Μεγάλης κλίμακας πιλοτικά προγράμματα (LSP) – επίδειξη οικοσυστημάτων
 - Άλλα επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία

Βασικοί ρόλοι & παροχές τους

- Τα κράτη-μέλη πρέπει να ορίσουν τουλάχιστον έναν Πάροχο για την υλοποίηση ενός wallet.
- Ο Πάροχος wallet θα κατασκευάσει την εφαρμογή σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν οριστεί και συμφωνηθεί σε επίπεδο ΕΕ και θα τη διαθέσει.
- Οι πολίτες κατεβάζουν το wallet και:
 - Αιτούνται την έκδοση των ψηφιακών ταυτοτήτων τους και διαπιστευτηρίων. Οι εκδότες θα τους αυθεντικοποιούν και θα εκδίδουν την ταυτότητα στο wallet τους.
 - Επιδεικνύουν και διαμοιράζονται τα διαπιστευτήριά τους. Έμπιστοι φορείς (Πάροχοι Υπηρεσιών) θα τους αυθεντικοποιούν με χρήση του Συστήματος Εμπιστοσύνης των Wallets.

Αποθήκευση και διαμοιρασμός βεβαιώσεων χαρακτηριστικών

- Το EUDI wallet θα μπορεί να αποθηκεύει και να διαμοιράζεται ένα μεγάλο εύρος ψηφιακών εγγράφων, δηλαδή ψηφιακών βεβαιώσεων χαρακτηριστικών
 - Προσωπικά Ταυτοποιητικά Δεδομένα (PID)
 - Εγκεκριμένες ηλεκτρονικές βεβαιώσεις χαρακτηριστικών (QEAA)

- Ηλεκτρονικές βεβαιώσεις χαρακτηριστικών (ΕΑΑ)
- Η ταυτότητα θα συνεχίσει να παρέχεται από τα Κράτη Μέλη, όμως το EUDIW εισάγει ένα (ελάχιστο) εναρμονισμένο σχήμα δεδομένων.
- Είναι δυνατή η ύπαρξη πολλαπλών PID σε ένα EUDIW. Εάν ο χρήστης έχει πολλαπλές ιθαγένειες, μπορεί να λάβει PID από πολλούς παρόχους PID σε ένα μόνο EUDIW.
- Ένας πανευρωπαϊκός μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός δεν περιλαμβάνεται στο PID. Το “personal_administrative_number” είναι ο εθνικός αναγνωριστικός αριθμός και αποτελεί προαιρετικό χαρακτηριστικό.

6.3.3 Kids Wallet

Εφαρμογή έξυπνων κινητών συσκευών για παιδιά, που στην πλήρη ανάπτυξή της, θα συνδυάζει τρεις βασικές λειτουργίες:

- **Γονεϊκός έλεγχος:** Η εφαρμογή επιτρέπει στους γονείς να ρυθμίζουν τις εφαρμογές και τις ιστοσελίδες στις οποίες έχουν πρόσβαση τα παιδιά τους, καθώς και τον χρόνο που αφιερώνουν σε αυτές.
- **Επιβεβαίωση ηλικίας:** Η εφαρμογή παρέχει μια ασφαλή και αξιόπιστη μέθοδο για την επιβεβαίωση της ηλικίας των ανηλίκων στο Διαδίκτυο, προστατεύοντάς τους από ακατάλληλο περιεχόμενο και πιθανούς κινδύνους.
- **Αποθετήριο ψηφιακών εγγράφων:** Η εφαρμογή λειτουργεί ως ένα ψηφιακό πορτοφόλι στο οποίο το παιδί μπορεί να αποθηκεύσει την ψηφιακή του ταυτότητα ή και άλλα έγγραφα, διευκολύνοντας την πρόσβαση σε υπηρεσίες και εφαρμογές που απαιτούν επιβεβαίωση ηλικίας.

Προωθείται πρωτοβουλία για καθιέρωση ενιαίας «ψηφιακής ενηλικίωσης» σε επίπεδο ΕΕ, όπου η πρόσβαση σε κοινωνικά δίκτυα θα απαιτεί γονική συναίνεση κάτω από ορισμένη ηλικία. Στόχος η μείωση της χρήσης social media από παιδιά και η προστασία τους από τους κινδύνους της υπερβολικής έκθεσης σε οθόνες.

Η Ελλάδα ηγείται της πρότασης, σε συνεργασία με Γαλλία και Ισπανία, με έμφαση σε αξιόπιστο μηχανισμό ελέγχου ηλικίας και εφαρμογή προτύπων για αποφυγή εθιστικής λειτουργίας των πλατφορμών. Η Ευρ. Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη-μέλη αναπτύσσει μια λύση για την επαλήθευση ηλικίας, με στόχο την απόδειξη ηλικίας για πρόσβαση σε νόμιμα περιορισμένο περιεχόμενο (π.χ. πορνογραφία, τζόγος, αλκοόλ) με αρχικό όριο τα 18 έτη. Βραχυπρόθεσμη λύση: Μία white-label εφαρμογή που κυκλοφορεί από το καλοκαίρι του 2025, προσωρινά έως ότου λειτουργήσει το EUDIW το τέλος του 2026, η οποία θα διαλειτουργεί μαζί του.

6.3.4 myDESKLive - Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης

Όταν δημιουργείται μια νέα ψηφιακή υπηρεσία στο gov.gr, υπάρχει πάντα ένας ισοδύναμος τρόπος εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία.

Ποιοι εξυπηρετούνται από το φυσικό κανάλι:

- Άτομα χωρίς ψηφιακές δεξιότητες
- Ανήλικοι, εργαζόμενοι στη χώρα μας από άλλη χώρα ή μετανάστες ή ξενόγλωσσοι
- Άτομα που δεν έχουν κωδικούς taxisnet
- Κάτοικοι Εξωτερικού
- Για τους πολίτες που για οποιαδήποτε λόγο δεν μπορούν να ολοκληρώσουν την διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας ψηφιακά.

Τα myDeskLive είναι οι νέες πλατφόρμες διαδικτυακής εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω τηλεδιάσκεψης με ραντεβού, από υπαλλήλους μιας υπηρεσίας.

Παρέχουν τις δυνατότητες:

- κράτησης ραντεβού για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία
- κράτησης ραντεβού για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση (τηλεφωνική κλήση ή βιντεοκλήση)
- βιντεοκλήσης

Περιλαμβάνουν:

- α) περιβάλλον διεπαφής πολίτη
- β) πλατφόρμα κράτησης ραντεβού
- γ) πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης

Ροή εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη

Κράτηση ραντεβού

- Ο/η πολίτης αυθεντικοποιείται στην πλατφόρμα.
- Μπορεί να αυθεντικοποιηθεί και εκπρόσωπός του.
- Επιλέγει την υπηρεσία, ημερομηνία και ώρα του ραντεβού και καταχωρίζει τα στοιχεία κράτησης για ραντεβού.
- Επιλέγει το πλαίσιο συναίνεσης για τη χρήση προσωπικών δεδομένων.
- Οριστικοποιεί την κράτηση και παραλαμβάνει τον σύνδεσμο τηλεδιάσκεψης.

Τηλεδιάσκεψη

- Με την επιλογή του συνδέσμου τηλεδιάσκεψης, ο/η πολίτης και ο/η υπάλληλος συνδέονται σε αυτή.
- Ο/η υπάλληλος ταυτοποιεί τον/την πολίτη, εξετάζει το αίτημά του/της και ελέγχει την πληρότητα των προϋποθέσεων και δικαιολογητικών.
- Ο/η υπάλληλος εκδίδει και παραδίδει στον/στην πολίτη την απαιτούμενη διοικητική πράξη.

Έχουν υλοποιηθεί μέχρι σήμερα:

Ραντεβού για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία

- ΚΕΠ
- ΑΑΔΕ myAADElive
- Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους myEGDIXlive
- Γραφεία Προληπτικής και Κατασταλτικής Πυρασφάλειας Πυροσβεστικού Σώματος myPyrasfaleiaLive
- ΔΥΠΙΑ myDYPALive
- Δήμοι myDIMOSlive
- eΕΦΚΑ myEFKALive
- Υπουργείο Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής myNAFTILIAlive

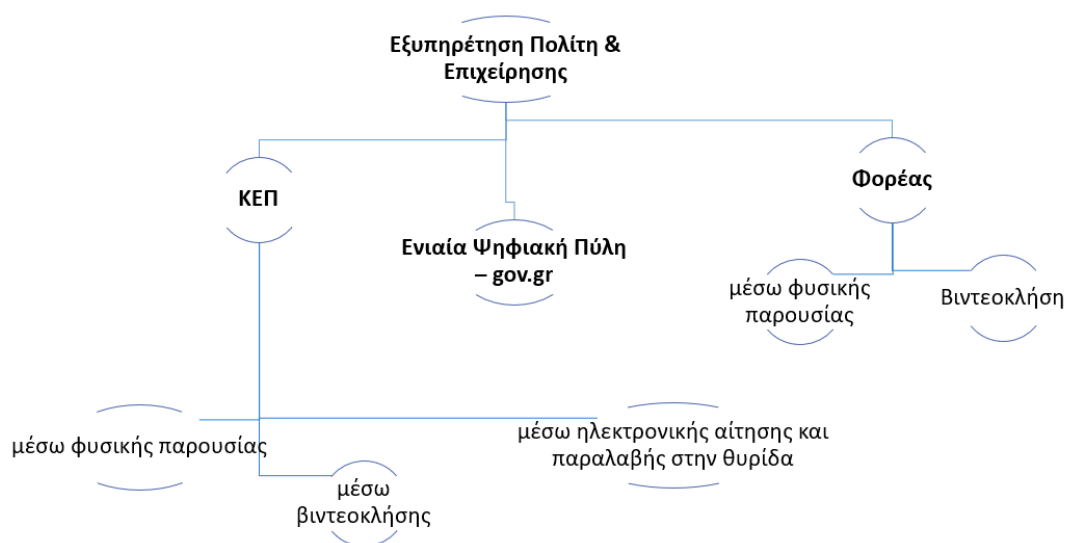
Ραντεβού για τηλεφωνική εξυπηρέτηση

- Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους myEGDIXlive
- Γραφεία Προληπτικής και Κατασταλτικής Πυρασφάλειας Πυροσβεστικού Σώματος myPyrasfaleiaLive

Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη

- ΚΕΠ
- ΑΑΔΕ myAADElive
- Προξενικές Αρχές Υπουργείου Εξωτερικών myConsulLive
- Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους myEGDIXlive
- Γραφεία Προληπτικής και Κατασταλτικής Πυρασφάλειας Πυροσβεστικού Σώματος myPyrasfaleiaLive
- ΔΥΠΙΑ myDYPALive
- Δήμοι myDIMOSlive
- eΕΦΚΑ myEFKALive
- Συνήγορος του Πολίτη mySynigoroslive
- Ελληνικό Κτηματολόγιο myKTIMATOLOGIolive

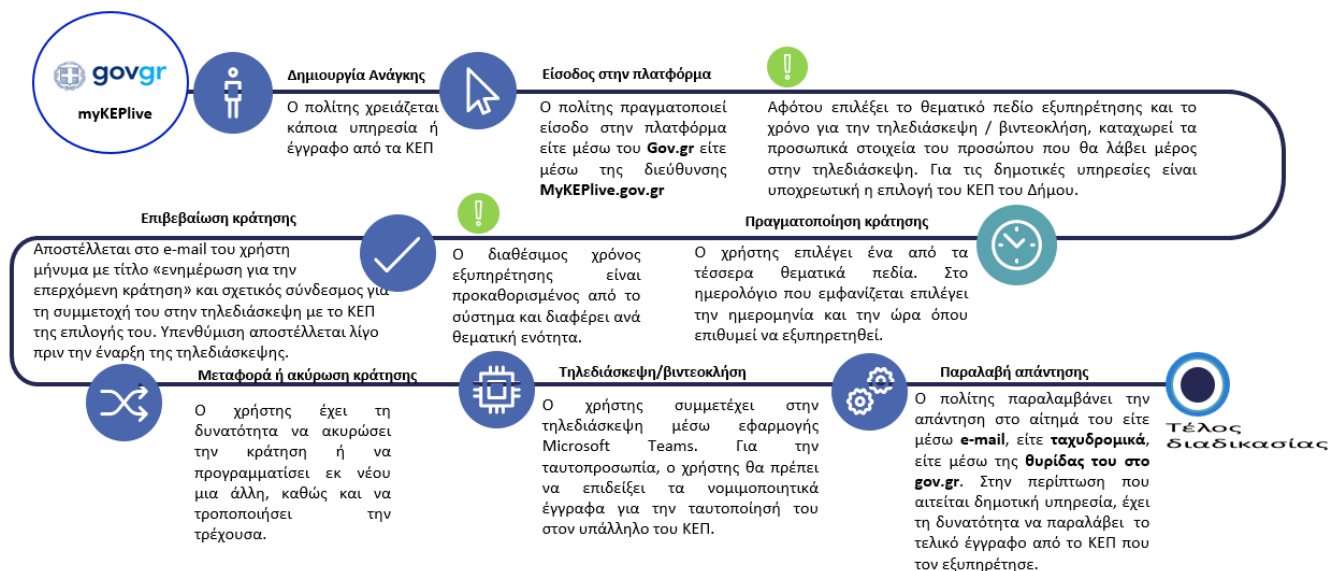
6.3.5 myKEPLive Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Το φυσικό κανάλι εξυπηρέτησης



Είναι μια υλοποίηση του MyDESKLive ειδικά για ΚΕΠ, δηλαδή: μία πλατφόρμα όπου ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από υπαλλήλους των ΚΕΠ εξ αποστάσεως.

Συγκεκριμένα, μπορεί να αιτηθεί ραντεβού σε συγκεκριμένη μέρα και ώρα που υπάρχει διαθεσιμότητα, για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένου αιτήματος, μέσω τηλεδιάσκεψης/ βιντεοκλήσης.

Η διαδρομή του πολίτη



Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Μετά την εισαγωγή στην πλατφόρμα (μέσω TAXISnet), αρκεί κατά την κράτηση του ραντεβού ο πολίτης να καταχωρήσει τα **στοιχεία ταυτοπροσωπίας** και επικοινωνίας του.

Η **ταυτοπροσωπία είναι απαραίτητη** – ο Πολίτης καλείται να **επιδείξει μέσω κάμερας τα νομιμοποιητικά έγγραφα για την ταυτοποίηση** στον υπάλληλο του ΚΕΠ.

Οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται με βιντεοκλήση είτε **δεν απαιτούν την επισύναψη δικαιολογητικών**, είτε αυτά **αναζητούνται αυτεπαγγέλτως**.

Η τηλεδιάσκεψη/ βιντεοκλήση μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- είτε μέσω **εγκατεστημένης εφαρμογής Microsoft Teams**,
- είτε μέσω **χρήσης της εφαρμογής σε σελίδα περιήγησης (browser)**

Προϋπόθεση είναι η εισαγωγή μέσω υπολογιστή ή tablet με εν λειτουργία κάμερα.

Η **τηλεδιάσκεψη / βιντεοκλήση δεν καταγράφεται** για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.

7 Βιβλιογραφία – Αναφορές

- [01] Ταμπούρης, Ε., & Ταραμπάνης, Κ. (2024). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. <http://dx.doi.org/10.57713/kallipos-420>
- [02] Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- [03] Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή, ΔιαΝΕΟσις – Σεπτέμβριος 2021
- [04] Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα Επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό ΔιαΝΕΟσις – Μάρτιος 2018
- [05] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών, eGovernment benchmark : method paper 2020-2023, Υπηρεσία Εκδόσεων της Ε.Ε., 2023, <https://data.europa.eu/doi/10.2759/263717>
- [06] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Επικοινωνιακών Δικτύων, Περιεχομένου και Τεχνολογιών, *EGovernment benchmark 2023 – Connecting digital governments – Insight report*, Υπηρεσία Εκδόσεων της Ε.Ε., 2023, <https://data.europa.eu/doi/10.2759/474056>
- [07] eGovernment Benchmark Report 2024: Steady growth in digital government maturity, <https://www.capgemini.com/insights/research-library/egovernment-benchmark-report-towards-digital-government/>
- [08] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-egovernment-benchmark>
- [09] eGovernment Benchmark 2024insight report, <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2024/07/eGovernment-Report-2024.pdf>
- [10] Dashboard: DESI 2023 dashboard for the Digital Decade - Digital Decade DESI visualisation tool (europa.eu)
- [11] e-Government Benchmark 2023: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>
- [12] Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-egovernment-benchmark>
- [13] Δείκτες Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας - DESI 2023: <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>
- [14] Νέα έκθεση για την ψηφιακή δεκαετία (DESI) 2024, <https://www.nationalcoalition.gov.gr/skills-intelligence/nea-ekthesi-gia-tin-psifiaki-dekaetia-desi-2024/>
- [15] Greece 2024 Digital Decade Country Report, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/greece-2024-digital-decade-country-report>

- [16] Σημαντική πρόοδος της Ελλάδας αναγνωρίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην ετήσια Έκθεση της Ψηφιακής Δεκαετίας, Δελτίο Τύπου Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, <https://mindigital.gr/archives/6303>
- [17] Ελλάδα 2024 Έκθεση ανά χώρα για την ψηφιακή δεκαετία - Οι επιδόσεις της Ελλάδας ως προς τους στόχους και τους στόχους της Ψηφιακής Δεκαετίας, <https://www.nationalcoalition.gov.gr/wp-content/uploads/2024/07/GR-Country-Report.pdf>
- [18] Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, UN e-Government Database, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/67-Greece>
- [19] Διαδικτυακή Πύλη Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων, <http://www.promitheus.gov.gr>
- [20] Έργο Σύζευξίς II, <https://www.ktpae.gr/erga/syzeftis2/>
- [21] Θυρίδα Πολίτη - <https://my.gov.gr/>
- [22] Πρόγραμμα Διαύγεια - <https://diavgeia.gov.gr/>
- [23] Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση - <https://www.e-prescription.gr/>
- [24] Διακήρυξη διαγωνισμού για το έργο «Αναβάθμιση υποδομών του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης»
- [25] Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών», <https://www.ypes.gr/olokliromeno-pliroforiako-systima-mitroo-politon/>, <https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki/>
- [26] Πληροφοριακό σύστημα TAXISnet, wikipedia.org/wiki
- [27] Έργο Σύζευξίς, <http://www.syzeftis.gov.gr/>
- [28] Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, <https://notify.gov.gr/>
- [29] Πρόγραμμα Δι@ύγεια, <https://diavgeia.gov.gr/>
- [30] Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)
- [31] Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), <http://www.eprocurement.gov.gr/>
- [32] Ενιαίο Κυβερνητικό νέφος (Υπηρεσίες G-Cloud), <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-Cloud>
- [33] ΑΠΟΦΑΣΗ (ΕΕ) 2022/2481 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 14ης Δεκεμβρίου 2022 για τη θέσπιση του προγράμματος πολιτικής 2030 «Ψηφιακή Δεκαετία», <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022D2481>
- [34] Ευρωπαϊκή διακήρυξη για τα ψηφιακά δικαιώματα και τις ψηφιακές αρχές, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/european-declaration-digital-rights-and-principles>
- [35] ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ,

- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020PC0825&from=el>
- [36] Εποπτεία των χαρακτηρισμένων πολύ μεγάλων επιγραμμικών πλατφορμών και μηχανών αναζήτησης στο πλαίσιο της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/policies/list-designated-vlops-and-vloses>
- [37] Δεύτερη δέσμη πολύ μεγάλων επιγραμμικών πλατφορμών στο πλαίσιο της πράξης για τις ψηφιακές υπηρεσίες, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/news/commission-designates-second-set-very-large-online-platforms-under-digital-services-act>
- [38] ΝΟΜΟΣ 5099/2024 Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις.
- [39] Ρυθμιστές πρόσβασης – Gatekeepers, https://digital-markets-act.ec.europa.eu/gatekeepers_en?prefLang=el
- [40] ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 όσον αφορά τη θέσπιση πλαισίου για την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021PC0281>
- [41] Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018R1724>
- [42] THE GREEK NATIONAL DIGITAL DECADE STRATEGIC ROADMAP, https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_decade_national_roadmap.pdf
- [43] 1η ετήσια αποτίμηση εφαρμογής της Βίβλου ψηφιακού μετασχηματισμού, https://digitalstrategy.gov.gr/valuation_pdf
- [44] Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf
- [45] Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 120301/2021 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (ΦΕΚ 2894 Β' 05-07-2021)
- [46] DSA & DMA: ΑΛΥΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕ ΓΙΑ ΤΗ ΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, Αντώνης Μπόργης, Χρήστος Ζαγγανάς, https://www.enainstitute.org/wp-content/uploads/2023/04/%CE%95%CE%9D%CE%91_DSA-DMA_.pdf
- [47] Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα, https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-data-strategy_el

- [48] ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 5188 ΦΕΚ Α 49/28.03.2025, Μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/868 (πράξη για τη διακυβέρνηση δεδομένων) Ορισμός αρμόδιας αρχής για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2024/903 (Κανονισμός για τη διαλειτουργική Ευρώπη) Ηλεκτρονική εφαρμογή «mystreet» Ρυθμίσεις για την προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και λοιπές διατάξεις, <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/1139833/nomos-5188-2025>
- [49] ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ, ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ - Ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020DC0066>
- [50] Κανονισμός (ΕΕ) 2022/868 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 30ής Μαΐου 2022 σχετικά με την ευρωπαϊκή διακυβέρνηση δεδομένων και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1724 (πράξη για τη διακυβέρνηση δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/ALL/?uri=CELEX:32022R0868>
- [51] ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για τη θέσπιση του προγράμματος πολιτικής 2030 «Πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία», <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021PC0574&from=EN>
- [52] Η δεύτερη έκθεση για την κατάσταση της ψηφιακής δεκαετίας, <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/106687>
- [53] Στρατηγικοί χάρτες πορείας για την ψηφιακή δεκαετία, Ελλάδα, https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_decade_national_roadmap.pdf
- [54] Εργαλείο απεικόνισης για τις πορείες της ψηφιακής δεκαετίας, https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/dd-trajectories/charts/dd-trajectories?breakdownGroup=digital_decade&indicator=dd_5gc&country=EU&unit=pc_hh_all
- [55] Ετήσια έρευνα του Ευρωβαρόμετρου για τα ψηφιακά δικαιώματα και τις ψηφιακές αρχές, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/library/digital-decade-2024-special-eurobarometer-report>
- [56] Κανονισμός (ΕΕ) 2024/903 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Μαρτίου 2024, σχετικά με τη θέσπιση μέτρων για υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα σε ολόκληρη την Ένωση (κανονισμός για τη διαλειτουργική Ευρώπη), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32024R0903>
- [57] Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>
- [58] New European Interoperability Framework,

- https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf
- [59] Recommendations for Organisational Interoperability and Integrated Public Service Governance. <https://www.youtube.com/watch?v=XztLzHh14f4>
- [60] Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework Observatory NIFO), <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory>
- [61] Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, <https://www.e-gif.gov.gr>
- [62] Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ), <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>
- [63] Know your customer -Συστηθείτε, <https://www.gsis.gr/mathe-egon-kyc>
- [64] Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών - Μάθημα «Μάθε το KYC», <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=19>
- [65] Η πρώτη οδηγία για την ασφάλεια των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών (οδηγία NIS), <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/nis-directive>
- [66] Οδηγία για την ασφάλεια των συστημάτων δικτύου και πληροφοριών NIS2, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/nis2-directive>
- [67] Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Κυβερνοασφάλεια ENISA – Μελέτες στον τομέα της Κυβερνοασφάλειας
- [68] Dianeosis - Τα Βήματα Της Ελλάδας Προς Μια Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, <https://www.dianeosis.org/2019/04/ethniki-stratigiki-kivernoasfalias/>
- [69] Dianeosis - Ολιστική Προστασία Κρίσιμων Υποδομών, https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2016/06/infrastucture_paradoteo1_Version_020616_6.pdf
- [70] BINTEO - Ιδέες: Λίγα Λόγια Για Την Προστασία Των Κρίσιμων Υποδομών Της Ελλάδας, Καθηγητής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών Δημήτρης Γκρίτζαλης, <https://www.youtube.com/watch?v=1ykGWXP0pVQ>
- [71] Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, <https://cyber.gov.gr/eak/ethniki-stratigiki-kyvernoasfaleias/>
- [72] Πιστοποίηση Ταυτότητας (Αυθεντικοποίηση) Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα (ΚΕΔ), <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices/oauth20>
- [73] 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.
- [74] Νόμος υπ' αριθμ. 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' 184/23-09-2020), όπως

ισχύει.

- [75] Αιτιολογική Έκθεση του νόμου 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' 184/23.09.2020
- [76] Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 38428 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ Β 5231/ 11.11. 2021) «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών»
- [77] Εγκύκλιος «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών» ΑΔΑ: Ψ7ΝΟΜΤΑΠ-ΩΘ5
- [78] Μελέτη για Ηλεκτρονικές Υπογραφές, Δ. Ζαχαρόπουλος – Δ. Κοντογιώργης, Μάρτιος 2021
- [79] Εσωτερικός κανονισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Οδηγίες) για την ηλεκτρονική διακίνηση, έκδοση και διαχείριση εγγράφων, ΑΔΑ 6Θ9Χ46ΜΤΑΠ-ΧΟ9
- [80] Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, <https://www.docutricks.eu/> , https://www.youtube.com/watch?v=R0BZrK99HHk&list=PLEQi126mF_jPR4ayFfmBvEBcS-05uktc-
- [81] Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων – Εγχειρίδια χρήσης και εκπαιδευτικά βίντεο, <https://support.mindigital-shde.gr/videos/>
- [82] Εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών εμπιστοσύνης στην Ε.Ε., <https://eidas.ec.europa.eu/efda/trust-services/browse/eidas/tls>
- [83] The benefits of Electronic Identification (eID) and Trust Service Solutions for SMEs, <https://www.youtube.com/watch?v=smGBYnB6sJo&t=19s>
- [84] Νόμος υπ' αριθμ. 5099/24 «Λήψη μέτρων για την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 19ης Οκτωβρίου 2022 σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της Οδηγίας 2000/31/ ΕΚ («Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες») και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α 48/5.4.2024).
- [85] Υπουργική απόφαση «Επικύρωση ηλεκτρονικών εγγράφων», 32256 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 4651_08_10_2021)
- [86] Υπουργική απόφαση «Έκδοση Ηλεκτρονικών Δημοσίων Εγγράφων», 45180 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 6095_22_12_2021)
- [87] Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών - Διαδικτυακό μάθημα “Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων”, <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=39>
- [88] Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου, <https://aped.gov.gr>
- [89] Προσωπικός αριθμός, <https://pa.gov.gr/>
- [90] Οδηγός παρουσίασης υπηρεσιών στο gov.gr, <https://guide.services.gov.gr/docs/library>
- [91] Οδηγός συγγραφής περιεχομένου, <https://guide.services.gov.gr/docs/library>

- [92] Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών - Διαδικτυακό μάθημα «Τί είναι το gov.gr», <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=7>
- [93] Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, <https://notify.gov.gr/>
- [94] Ενιαία Ψηφιακή Υπηρεσία, support.gov.gr
- [95] Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0», <https://greece20.gov.gr/to-plires-sxedio/>
- [96] Πρόγραμμα "Ψηφιακός Μετασχηματισμός" 2021-2027, <https://www.digitaltransform.gr/to-programma/analytiki-parousiasi-programmatos/>
- [97] Hammer, M. and Champy, J. (1993) Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. Harper Collins, New York.
- [98] Object Management Group, Business Process Model and Notation, <https://www.bpmn.org/>
- [99] Εθνικό Πλαίσιο Απλούστευσης Διαδικασιών, <https://diadikasies.gov.gr/epad>
- [100] Άρθρο 45 - Νόμος 4635/2019 - Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών
- [101] Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών, <https://diadikasies.gov.gr/>
- [102] Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας, <https://diadikasies.gov.gr/parathrhthrio>
- [103] Μεθοδολογία Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, <https://diadikasies.gov.gr/methodologia>
- [104] International standard cost model manual, <https://diadikasies.gov.gr/storage/files/shares/International%20SCM%20Manual%20OECD.pdf>
- [105] The standard cost model, <https://diadikasies.gov.gr/storage/files/shares/SCM%20Manual%20EC.pdf>
- [106] Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών, Μέτρηση Διοικητικών Βαρών: Συνολική μεθοδολογία δειγματοληψίας και υπολογισμών
- [107] Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, <https://mitos.gov.gr/>
- [108] Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, Ν. 4727/2020 – Άρθρο 90
- [109] Εγκύκλιος του Γενικού Γραμματέα Δημόσιας Διοίκησης με θέμα: “Νέα διαδικασία δημοσίευσης νομοθετικών ρυθμίσεων και κανονιστικών πράξεων στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως - Μηχανισμός αυτοματοποιημένης ενημέρωσης του ΕΜΔΔ «Μίτος» - Συμπληρωματικές οδηγίες”
- [110] Εγκύκλιος της Υφυπουργού Εσωτερικών με θέμα: “Νέες προβλέψεις επί της διαδικασίας δημοσίευσης νομοθετικών ρυθμίσεων και κανονιστικών πράξεων στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως - Μηχανισμός αυτοματοποιημένης ενημέρωσης του ΕΜΔΔ –«Μίτος»”
- [111] CPOV: Core Public Organisation Vocabulary, <https://semiceu.github.io/CPOV/releases/2.1.1>
- [112] CPOV στο Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου, <https://hr.apografi.gov.gr/organizations/browse?0>
- [113] Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP), Core Public

- Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP) (semiceu.github.io)
- [114] Design of the information model architecture,
https://ellak.gr/wiki/index.php?title=Design_of_the_information_model_architecture
- [115] Μάθημα για Διαχειριστές και Συντάκτες στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών,
<https://howto.gov.gr/course/view.php?id=8>
- [116] Προγραμματιστική διεπαφή Mitos, <https://api.digigov.grnet.gr/info/>
- [117] Σχεδιαστικοί κανόνες για νέες υπηρεσίες
<https://guide.services.gov.gr/docs/library/design>
- [118] Οδηγός Εφαρμογής Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών,
https://www.e-gif.gov.gr/wp-content/uploads/2022/07/%CE%A03_%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82_%CE%95%CF%86%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%BF%CE%B3%CE%AE%CF%82_v1.2.pdf
- [119] Σχεδίαση για εισαγωγή νέας υπηρεσίας
<https://guide.services.gov.gr/docs/library/design>
- [120] Οδηγός παρουσίασης υπηρεσίας στο gov.gr,
https://guide.demo.gov.gr/assets/files/Gov.gr_Service_Presentation_v1.4-d3f226c605603e975af0769eb89f814f.pdf
- [121] Ν. 4659 Τεύχος Α' 21/03.02.2020 «Επίδομα γέννησης και λοιπές διατάξεις.»
 Άρθρο 13, Ρύθμιση θεμάτων ληξιαρχικών γεγονότων
- [122] Osborne, S. P. (Ed.). (2010). The New Public Governance? Routledge.
- [123] Nielsen, Jakob. Usability Engineering. Academic Press, 1993, pp. 24,25.
- [124] Nielsen, Jakob. (2012) Usability 101: Introduction to Usability, Ανακτήθηκε από <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> στις 18/05/2025
- [125] Downe, L. (2020). Good Services: How to Design Services that Work. BIS Publishers
- [126] Catalanotto, D. (n.d.). What is Service Design? [Online course]. Swiss Innovation Academy. Ανακτήθηκε στις 18/05/2025, από <https://store.swissinnovation.academy/view/courses/course-what-is-service-design>
- [127] Google. Google UX Design Professional Certificate. Coursera,
<https://www.coursera.org/professional-certificates/google-ux-design>. Πρόσβαση στις 03/07/2024
- [128] Neussesser, T. (2023, March 26). UX Basics: Study Guide. Nielsen Norman Group. Ανακτήθηκε από <https://www.nngroup.com/articles/ux-basics-study-guide/> στις 19/05/2024
- [129] Rams, D. (1995). Less but Better. Gestalten Verlag.
- [130] Shneiderman, B., Plaisant, C., Cohen, M., Jacobs, S., Elmqvist, N., & Diakopoulos, N. (2016). Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction (6th ed.). Pearson.
- [131] Interaction Design Foundation - IxDF. (2016, May 25). What is Design Thinking (DT)? <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>

- [132] Design Council. (2005). The ‘Double Diamond’ design process model. London: Design Council. Ανακτήθηκε στις 19/05/2025 από <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>
- [133] Agile Manifesto, <https://agilemanifesto.org/>
- [134] Φιτσιλής, Π. (2023). Ευέλικτες μέθοδοι διοίκησης και διαχείρισης έργων, <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-196>
- [135] Digital Building Blocks for Europe, <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/DIGITAL/Digital+Building+Blocks+for+Europe>
- [136] Διαδικτυακός τόπος για το Gov.gr Wallet: wallet.gov.gr
- [137] European Digital Identity: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_en
- [138] EU Wallet: <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/EUDIGITALIDENTITYWALLET/EU+Digital+Identity+Wallet+Home>
- [139] eIDAS: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32024R1183>
- [140] Τροποποίηση eIDAS: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG
- [141] Διαγωνισμός ΚτΠ για την επέκταση του Gov.gr Wallet: <https://www.ktpae.gr/erga/epektasi-ton-psifiakon-ypiresion-kai-engrafon-tou-gov-gr-wallet-kai-ton-ypiresion-afthentikopoiisis/>
- [142] Διαδικτυακός τόπος για το Kids Wallet: kidswallet.gov.gr
- [143] myKEPLive stats: <http://kepstats.mindigital.gr/mylive/livestats.php>
- [144] myDESKLive: https://dima.upatras.gr/wp-content/uploads/2024/07/ggpspsd_mydesklive.pdf
- [145]