

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 3 «ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΩΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΙΝΕΠ»**

**της Πράξης «ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ 2014-2021»
κωδ. ΟΠΣ 5000245**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

MyEFKALive

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Κωδικός εκπαιδευτικού υλικού:

Κωδικός Πιστοποίησης προγράμματος: 826

**ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 3 «ΔΡΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΩΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΤΟΥ ΙΝΕΠ»**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

MyEFKAlive

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέλη Ομάδας

Συντονιστής:

Ματζαβάκης Ιωάννης

Συγγραφείς:

Τζοβλά Βασιλική

Ψωμά Μαριάνθη

Χαμάκος Γεώργιος

Σπανογιάννη Ειρήνη-Αγλαΐα

Αξιολογητές/τριες:

Νιφόρου Αφροδίτη

Δουλή Χαραλαμπία



Πίνακας Περιεχομένων

1	ΠΡΟΛΟΓΟΣ	10
1.1	Εισαγωγή στο myEFKAlive	11
2	ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ – ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΥΛΙΚΟΥ	13
2.1	Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα myEFKAlive	13
2.2	Μαθησιακά αποτελέσματα	15
2.3	Διάρθρωση του εκπαιδευτικού υλικού	16
2.3.1	Ημέρα 1η	16
2.3.2	Ημέρα 2η	16
2.3.3	Ημέρα 3η	16
3	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	17
3.1	Νέα Δημόσια Διοίκηση	18
3.2	Ο ρόλος της κοινωνικής ασφάλισης.....	19
3.3	Η πολιτοκεντρική κουλτούρα στη Δημόσια Διοίκηση.....	21
3.4	Τα δικαιώματα των πολιτών - Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο	25
4	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΣΤΑΣΕΙΣ/ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ	27
4.1	Επικοινωνία - Βασικές Αρχές	27
4.2	Οι συντελεστές της επικοινωνίας.....	28
4.3	Εμπόδια στην επικοινωνία	31
4.4	Ορθή διοικητική συμπεριφορά (Δικαιώματα και Υποχρεώσεις)	32
4.5	Οι αξίες του Κώδικα	33
4.6	Το ηθικό δίλημμα	36
4.7	Κανόνες συμπεριφοράς.....	38
4.8	Διοικητικές Διαδικασίες	39
4.9	Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση.....	42
4.10	Πρόσβαση σε έγγραφα	43

4.11	Προθεσμίες προς ενέργεια	44
4.12	Τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας.....	45
4.13	Διοικητική πράξη	45
4.14	Αίτηση θεραπείας - Ιεραρχική προσφυγή.....	46
4.15	Ειδική διοικητική προσφυγή - Ενδικοφανής προσφυγή.....	47
4.16	Διαδικασία αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών.....	48
4.17	Προσωπικά Δεδομένα στην ηλεκτρονική επικοινωνία.....	49
4.18	Οι ιδιαιτερότητες του κοινού της κοινωνικής ασφάλισης	49
5	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.....	51
5.1	Παρουσίαση του e-ΕΦΚΑ – Ιστορικό.....	51
5.2	“Νέα Επικουρική & e-ΕΦΚΑ”	52
5.3	Η ανάπτυξη των Ασφαλιστικών Ταμείων	52
5.4	Τα πρώτα χρόνια των ασφαλιστικών ταμείων	53
5.5	Τα ασφαλιστικά ταμεία μεταπολεμικά.....	55
5.6	Τα ασφαλιστικά ταμεία την τελευταία εικοσαετία	56
5.7	Τα Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης	57
5.8	Δομή & Λειτουργία του e-ΕΦΚΑ	58
5.9	Η δομή του φορέα.....	58
5.10	Οι Τοπικές Διευθύνσεις	61
5.11	Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης	73
5.12	Αποκεντρωμένα Τμήματα Κοινωνικής Ασφάλισης.....	78
5.13	Μεταφορές αρμοδιοτήτων.....	81
5.14	Διαδικασία αναζήτησης αρμοδιότητας και στοιχείων επικοινωνίας των οργανικών μονάδων.....	83
5.15	Ανθρώπινο Δυναμικό	83
5.16	Αναγκαιότητα ψηφιακού μετασχηματισμού και συνθήκες.....	84

5.17	Ψηφιακός μετασχηματισμός και Εξυπηρέτηση - Ιδιαιτερότητες	85
6	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Ν. 4727/2020)	86
6.1	Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου (Ν. 4727/2020)	86
6.2	Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων.....	89
6.3	Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης, Ψηφιακά Πιστοποιητικά και Ηλεκτρονική Υπογραφή	92
6.3.1	Νομικό Πλαίσιο	92
6.3.2	Σκοπός της ηλεκτρονικής υπογραφής	92
6.3.3	Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και Ψηφιακά Πιστοποιητικά	93
6.3.4	Οι έννοιες της ηλεκτρονικής, της προηγμένης και της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής	95
6.3.5	Οι έννοιες της ηλεκτρονικής, της προηγμένης και της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας.....	99
6.3.6	Η έννοια της ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας	101
6.4	Ηλεκτρονικά Έγγραφα.....	102
6.4.1	Ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα.....	102
6.4.2	Κύρος και αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων	103
6.4.3	Ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα	105
6.4.4	Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης.....	106
6.4.5	Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη	107
6.5	Νομική ισχύς ηλεκτρονικών υπογραφών και σφραγίδων	108
6.6	Μελέτη Περίπτωσης: Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικά υπογεγραμμένων εγγράφων	108
6.6.1	Παραμετροποίηση Acrobat Reader για έλεγχο εγκυρότητας ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων.....	108
6.6.2	Έλεγχος εγκυρότητας ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων.....	112
7	ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ GOV.GR.....	115
7.1	Κανάλια Εξυπηρέτησης	115
7.2	Τι είναι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη – gov.gr.....	116
7.3	Θεσμικό πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του gov.gr	118
7.4	Κατηγοριοποίηση των εφαρμογών των Φορέων στο gov.gr	119
7.5	Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr	120
7.6	Στοιχεία υπηρεσίας που εντάσσεται στη λίστα υπηρεσιών του gov.gr. – Περιεχόμενο.....	123

7.6.1	Υποχρεώσεις Φορέων	123
7.6.2	Περιεχόμενο	124
7.6.3	Οδηγός παρουσίασης Υπηρεσιών	125
7.7	Δομικά στοιχεία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.....	126
8	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΕΦΚΑ – ΜΥΕΦΚΑΛΙΒΕ –	
	ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ	128
8.1	Γενικά	128
8.2	Η φιλοσοφία της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης, σκοπιμότητα και στόχοι της	
	πλατφόρμας.....	130
8.3	Αναφορά και ανάλυση του θεσμικού πλαισίου για το myEFKALive	136
8.4	Ραντεβού - Κράτηση	137
8.4.1	Διαδικασία για τον πολίτη/νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης	138
8.4.2	Διαδικασία για τον υπάλληλο	141
8.4.3	Διαδικασία για τον διαχειριστή	142
8.4.4	Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας myEFKALive	143
8.5	Διαδικασία ένταξης υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ στο myEFKALive.....	144
8.6	Εξοικείωση με την πλατφόρμα myEFKALive	145
8.6.1	Εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams	145
8.6.2	Το σύστημα διαχείρισης ραντεβού – myEFKALive	148
8.7	Μελέτη περίπτωσης - Εξυπηρέτηση πολιτών μέσω τηλεδιάσκεψης.....	148
8.8	Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myEFKALive	157
9	ΚΩΔΙΚΟΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	158
9.1	Η σκοπιμότητα και οι στόχοι των υπηρεσιακών κωδικών	158
9.2	Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου	159
9.3	Υποχρεώσεις δημοσίων υπαλλήλων και φορέων αναφορικά με τη διαχείριση	
	των κωδικών δημόσιας διοίκησης	161
9.4	Λειτουργίες της Εφαρμογής «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης»	162
9.4.1	Σύνδεση στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης»	162
9.4.2	Δημιουργία υπηρεσιακού λογαριασμού	164
9.4.3	Αλλαγή κωδικού (password).....	165
9.4.4	Ανάκτηση στοιχείων υπηρεσιακού λογαριασμού	166
9.4.5	Απενεργοποίηση/επανεργοποίηση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης	166
9.5	Χρήσιμοι Σύνδεσμοι	167

9.6	Υποστήριξη Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης	168
10	ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	168
10.1	Εισαγωγή	168
10.2	Τι είναι ασφάλεια;	169
10.3	Το γενικό τοπίο	170
10.4	Η ασφάλεια ως διαδικασία	170
10.5	Ευπάθεια - Απειλή.....	171
10.6	Ο ανθρώπινος παράγοντας	172
10.7	Εξωτερικές απειλές	173
10.8	Παραδείγματα απειλών	174
10.9	Ψάρεμα	174
10.10	Εξωτερικοί εισβολείς.....	175
10.11	Κακόβουλο λογισμικό	175
10.11.1	Τι είναι το κακόβουλο λογισμικό και πώς εκτελείται	175
10.11.2	Πώς μεταδίδεται το κακόβουλο λογισμικό (με άλλα λόγια: πώς το «κολλάω»);	178
10.11.3	Τι είναι το ransomware και γιατί είναι τόσο επικίνδυνο;	178
10.11.4	Πώς μπορεί να αντιληφθεί ο χρήστης ότι έχει εξαπατηθεί και πώς αντιδρά;	179
10.11.5	Τι κάνω αν εγώ ή κάποιος συνάδελφος πέσει θύμα κακόβουλου λογισμικού;	180
10.12	Κοινωνική μηχανική	180
10.13	Ασφαλής χρήση διαδικτύου / ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.....	181
10.14	Τρόποι αντιμετώπισης	182
11	ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (Ε.Μ.ΕΠ.).....	184
11.1	Στοιχεία καταχώρισης στο Ε.Μ.Επ. και χρήση αυτών	185
11.2	Στόχοι του Ε.Μ.Επ.....	187
11.3	Οφέλη από το Ε.Μ.Επ.....	188
11.4	Κανάλια παροχής του Ε.Μ.Επ.	190

11.5	Θεσμικό πλαίσιο	191
11.6	Επίδειξη εφαρμογής.....	191
12	ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	191
12.1	Ορισμός του Ψηφιακού Μετασχηματισμού	192
12.2	Τρόπος εφαρμογής Ψηφιακού Μετασχηματισμού	193
12.3	Τεχνολογίες Ψηφιακού Μετασχηματισμού	193
12.4	Ε.Ε. και Ψηφιακές Υπηρεσίες	196
12.4.1	Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δεξιοτήτων	197
13	ΒΙΒΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	198
14	ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ	201
15	Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	202
16	Ο ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ – ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ Ε-ΕΦΚΑ 202	
17	ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	204
18	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ (Ε.Π.Δ.)	205
18.1	Διαλειτουργικότητα και δημόσιος τομέας	206
19	Η ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ	207
20	ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ / ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	207
21	ΠΥΛΩΝΕΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Ε- ΕΦΚΑ	208
21.1	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στον e- ΕΦΚΑ- Δίαυλοι επικοινωνίας	208
21.2	INTRANET	211
21.3	Φόρουμ Υπαλλήλων	211
21.4	Μία γραμμή για να βρίσκεις άκρη: 1555	212
21.5	Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Ιστορίας	212

21.6	Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων Κοινωνικής Ασφάλισης (EESSI)	213
21.7	Το Κράτος είναι ένα.....	215
21.8	ΙΡΙΔΑ Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων	216
21.9	DocuTracks.....	217
21.10	Μένουμε Σπίτι – Μένουμε Ασφαλείς.....	217
22	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	222
23	Η ΠΡΟΤΥΠΗ ΤΔ ΤΟΥ Ε- ΕΦΚΑ.....	222
24	ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ Ε- ΕΦΚΑ 224	
24.1	Σημεία παρουσίας του ΕΦΚΑ σε όλη την Ελλάδα.....	226
24.2	Οργανωτικές δυσκολίες	227
24.3	Δυσκολίες Οργανωσιακής κουλτούρας.....	228
24.4	Δυσκολίες Μηχανογραφικού Εξοπλισμού	229
24.5	Δυσκολίες Δικτύων και Υποδομών	229
24.5.1	ΟΠΣ.....	230
24.5.2	Υποδομή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	230
25	ΜΥΕΦΚΑΛΙΒΕ.....	233
25.1	Σχεδιασμός myEFKALive.....	235
25.2	Δράσεις για τη λειτουργία της πιλοτικής υπηρεσίας.	243
26	ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ & ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	247
27	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ.....	248

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1 - Βασικά Σημεία του Ν. 24727/2020.....	89
Εικόνα 2 - Είδη Ηλεκτρονικής Υπογραφής.....	96
Εικόνα 3 - Άλλοι Ορισμοί	97
Εικόνα 4 - ΕΔΔΗΥ.....	97
Εικόνα 5 - Είδη Ηλεκτρονικής Σφραγίδας.....	100
Εικόνα 6 - Είδη Χρονοσφραγίδας.....	102
Εικόνα 7 - Έγγραφα που εκδίδονται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη	107
Εικόνα 8 - Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από το gov.gr	108
Εικόνα 9 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader - Signatures.....	109
Εικόνα 10 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Verification.....	110
Εικόνα 11 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Ρυθμίσεις.....	111
Εικόνα 12 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Trust Manager	112
Εικόνα 13 - Acrobat Reader - Έγκυρη υπογραφή	113
Εικόνα 14 - Acrobat Reader - Άκυρη υπογραφή.....	113
Εικόνα 15 - Acrobat Reader - Εγκυρότητα υπογραφής	114
Εικόνα 16 - Κανάλια Εξυπηρέτησης.....	116
Εικόνα 17 - Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - gov.gr	117
Εικόνα 18 - Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr.....	122
Εικόνα 19 - Δομικά Στοιχεία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.....	127
Εικόνα 20 - Οι χρήστες της πλατφόρμας myEFKAlive.....	129
Εικόνα 21 - Ψηφιακός Αρωγός απομακρυσμένης εξυπηρέτησης.....	130
Εικόνα 22 - Βήματα ένταξης Φορέα στο myEFKAlive	133
Εικόνα 23 - Σκοπός και οφέλη της πλατφόρμας.....	135
Εικόνα 24 - Πώς λειτουργεί η πλατφόρμα myDESKlive.....	138
Εικόνα 25 - Επιλογή προσωπικού	141
Εικόνα 26 - Πρώτη σελίδα myEFKAlive επιλογή υπηρεσιών.....	144
Εικόνα 27 - Είσοδος στο MS Office	146
Εικόνα 28 - Επιλογή προγράμματος τηλεδιάσκεψης Teams για εγκατάσταση	147
Εικόνα 29 - Εγκατάσταση Teams	148
Εικόνα 30 - Είσοδος στην πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης	149
Εικόνα 31 - Επιλογή εμφάνισης ημερολογίου Calendar	149
Εικόνα 32 - Εμφάνιση λεπτομερειών ραντεβού	150
Εικόνα 33 - Εμφάνιση περιεχομένου ραντεβού	151
Εικόνα 34 - Ακύρωση ραντεβού.....	152
Εικόνα 35 - Απόρριψη ραντεβού	152
Εικόνα 36 - Συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη	153
Εικόνα 37 - Αναμονή εισόδου του πολίτη	154
Εικόνα 38 - Αποδοχή εισόδου του πολίτη	155
Εικόνα 39 - Διαχείριση τηλεσυνάντησης	156
Εικόνα 40 - Αποχώρηση από τη τηλεσυνάντηση	156
Εικόνα 41 - Είσοδος στην Εφαρμογή	163
Εικόνα 42 - Αρχική Σελίδα.....	163
Εικόνα 43 - Πρώτη Σύνδεση για τη Δημιουργία Λογαριασμού	164
Εικόνα 44 - Δημιουργία Λογαριασμού	165

Εικόνα 45 - Σύνδεση μετά τη Δημιουργία Λογαριασμού	165
Εικόνα 46 - Αλλαγή Κωδικού Πρόσβασης.....	166
Εικόνα 47 - Ανάκτηση Ονόματος Χρήστη.....	166
Εικόνα 48 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας	184
Εικόνα 49 - Στοιχεία καταχώρισης στο Ε.Μ.Επ.....	186
Εικόνα 50 - Οφέλη από το Ε.Μ.Επ.	190
Εικόνα 51 - Digital skills (Πηγή https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills)	197
Εικόνα 52 - Δείκτες DESI (πηγή, ΒΨΜ)	200
Εικόνα 53 - Κατευθυντήριες Αρχές.....	201
Εικόνα 54 - Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών	208
Εικόνα 55 - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο gov.gr	209
Εικόνα 56 - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στο site του ΕΦΚΑ.....	210
Εικόνα 57 - Αποκλειστικά ηλεκτρονικές υπηρεσίες	210
Εικόνα 58 - Intranet e- ΕΦΚΑ	211
Εικόνα 59 - Forum υπαλλήλων	212
Εικόνα 60 - Δικαιώματα σε παροχές στην ΕΕ	214
Εικόνα 61 - Template εγγράφου	215
Εικόνα 62 - Μένουμε σπίτι ηλεκτρονικά ραντεβού.....	218
Εικόνα 63 - Ηλεκτρονικό αίτημα κλεισίματος ραντεβού.....	219
Εικόνα 64 - Ημερολόγιο Ραντεβού	219
Εικόνα 65 - Διαχείριση Ραντεβού	221
Εικόνα 66 - Στατιστικά Διαχείρισης αιτήσεων.....	221
Εικόνα 67 - Κάτοψη χώρων αναμονής ΤΔ.....	224
Εικόνα 68 - Οργανωτική δομή	227
Εικόνα 69 - ΤΔ ανά ΠΥΣΥ.....	228
Εικόνα 70 - Ηλεκτρονικές Συναλλαγές.....	231
Εικόνα 71 - Πλήθος Χρηστών ανά έτος.....	231
Εικόνα 72 - Ηλεκτρονικά Ραντεβού ανά έτος.....	232
Εικόνα 73 - Εξυπηρέτηση μέσω ΚΕΠ πλήθος χρηστών ανά έτος	232
Εικόνα 74 - myEFKAlive, πλήθος χρηστών ανά έτος.....	232
Εικόνα 75 - Στόχοι Δημόσιας Διοίκησης στην Εξυπηρέτηση του πολίτη.	233
Εικόνα 76 - Υπηρεσίες με βάση το πλήθος των αιτήσεων	237
Εικόνα 77 - Αποτύπωση του Οργανογράμματος σε επίπεδο δομών	237
Εικόνα 78 - Ροή εργασιών πολίτη με φορέα	238
Εικόνα 79 - Δομές στο myEFKAlive	239
Εικόνα 80 - Προσδιορισμός Επικοινωνίας Πολιτών με e-ΕΦΚΑ	240
Εικόνα 81 - Υπηρεσίες προς τον πολίτη	241
Εικόνα 82 - Πρόταση Εκπαίδευσης.....	241
Εικόνα 83 - Πεδίο myEFKAlive στην ιστοσελίδα του Φορέα	244
Εικόνα 84 - Δικαιολογητικά	244

1 ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης αποτελεί ένα από τα δυναμικότερα συστήματα καθώς αποτελείται από νέες δομές, δομικές και διοικητικές μεταρρυθμίσεις ενώ απαιτούνται νέα διοικητικά εργαλεία που μπορούν να ασκούν άμεση επίδραση τόσο στην απόδοση του εργαζομένου, όσο και στη σχέση του με τον πολίτη – ασφαλισμένο.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, μέσω της διείσδυσης των ψηφιακών τεχνολογιών αποτελεί βασική προτεραιότητα τόσο της ΕΕ όσο και του κράτους. Οι ψηφιακές πλατφόρμες αποτελούν σημαντικό μέρος της οικονομίας και της ζωής των πολιτών που ενέχουν πολλές προκλήσεις.

Ο e- ΕΦΚΑ εκπληρώνοντας τον κοινωνικό του ρόλο επιχειρεί να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής χτίζοντας μια διαφορετική κουλτούρα μαζί με την ψηφιακή πραγματικότητα. Στο πλαίσιο του οργανωτικού και ψηφιακού μετασχηματισμού των υποδομών του ΕΦΚΑ με σκοπό την παροχή υπηρεσιών ολικής ποιότητας προς τους πολίτες, έχει θέσει σε λειτουργία σύγχρονες και άμεσα προσβάσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η στρατηγική για την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών α) μειώνει τις καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του Πολίτη από τις Δημόσιες υπηρεσίες, β) εξαλείφει το κόστος μετάβασης των πολιτών στις κατά τόπους δομές, εξαιτίας της γεωγραφικής απόστασης της δομής από τον πολίτη και γ) ενισχύει την Πολιτοκεντρική Διοίκηση του Αύριο. Οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν σε χιλιάδες ασφαλισμένους να εξυπηρετούνται γρήγορα και εύκολα, από το σπίτι ή την εργασία τους, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία και αναμονή στα υποκαταστήματα του φορέα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η διαλειτουργικότητα όπως ορίζεται μέσα από το Ευρωπαϊκό πλαίσιο λειτουργικότητας, η ενιαία ψηφιακή πύλη, το κυβερνητικό νέφος, οι ψηφιακές υπηρεσίες, οι ηλεκτρονικές εφαρμογές, το ευρωπαϊκό σύστημα ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων κοινωνικής ασφάλισης, είναι μερικά από τα καίρια εκείνα εργαλεία που ασκούν άμεση επίδραση στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Φορέα, ενδυναμώνουν τη σχέση του υπαλλήλου με τον πολίτη και ενισχύουν την ασφαλιστική συνείδηση.

Οι ιδιαιτερότητες του ψηφιακού μετασχηματισμού του e- ΕΦΚΑ, ιδιαιτερότητες τόσο σε επίπεδο οργανωτικό, λειτουργικό, υποδομών, όσο και σε επίπεδο οργανωσιακής κουλτούρας αποτελούν παράγοντες ανασταλτικούς στο όλο εγχείρημα που θα πρέπει να αναδειχθούν ώστε να αντιμετωπιστούν και να διευκολύνουν το διαχειριστικό έργο των υπαλλήλων του μεγαλύτερου ασφαλιστικού φορέα της χώρας.

Στο πλαίσιο αυτό, του μετασχηματισμού και των ιδιαιτεροτήτων, αναπτύσσεται ως βασικός πυλώνας το myEFKALive.

1.1 Εισαγωγή στο myEFKALive

Το myEFKALive είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η παροχή διοικητικής πληροφόρησης στους πολίτες. Το ομότιτλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΙΝ.ΕΠ., ενταγμένο στο θεματικό τομέα «Πληροφορική και Ψηφιακές Υπηρεσίες» αφορά στη χρήση της πλατφόρμας myEFKALive και ειδικότερα ως προς τον επικοινωνιακό και λειτουργικό χειρισμό της από τους χρήστες της.

Στόχος του myEFKALive είναι να παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα αφενός να κλείσουν ραντεβού ηλεκτρονικά, αφετέρου να εξυπηρετηθούν με προγραμματισμένη βιντεοκλήση από εκπαιδευμένο υπάλληλο των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ υποβάλλοντας τις σχετικές αιτήσεις από το σπίτι τους, δίχως να χρειάζεται να περιμένουν στην ουρά κάποιας υπηρεσίας (απομακρυσμένη εξυπηρέτηση). Με τον τρόπο αυτό μέσω της την ψηφιακής πλατφόρμας αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνση τους.

Με τη λειτουργία του myEFKALive δημιουργείται ένα εικονικό γκισέ εξυπηρέτησης που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις Οργανικές μονάδες του Φορέα και για πολλές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του. Η λίστα των ενταγμένων υπηρεσιών έχουν καθοριστεί στην ΚΥΑ που έχει υπογραφεί μεταξύ των Υπουργείων Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Οι πολίτες θα μπορούν μέσω βιντεοκλήσης να υποκαταστήσουν τη φυσική τους παρουσία στην δομή. Μέχρι σήμερα προσφέρονται 16 υπηρεσίες και σταδιακά εντάσσεται όλη η επικράτεια ανά γεωγραφική περιφέρεια και ανά περιφερειακή υπηρεσία. Η ένταξη των περιφερειακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ γίνεται κατά φάσεις. Όλα τα ανωτέρω άπτονται της υποστήριξης των νέων υπηρεσιών

και της εφαρμογής τους στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών στον ασφαλιστικό φορέα.

Η εξυπηρέτηση των πολιτών στο φυσικό κόσμο θα παραμένει πάντα ένα κανάλι εξυπηρέτησης που ο πολίτης θα θέλει να απολαμβάνει. Μεσούσης της κρίσης της πανδημίας η δυνατότητα της δια ζώσης εξυπηρέτησης περιορίστηκε αρκετά. Η εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη έγινε ο εναλλακτικός τρόπος εξυπηρέτησης του πολίτη, διατηρώντας την προσωπική επαφή με τον υπάλληλο αλλά τηρώντας παράλληλα την επιθυμητή απόσταση.

Επιπροσθέτως, άμεσος και κύριος στόχος της ηλεκτρονικής πλατφόρμας myEFKAlive είναι η εξίσωση των πολιτών όλης της Επικράτειας ως προς τη δυνατότητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους και επίλυσης των προβλημάτων τους, τα οποία άπτονται της κοινωνικής ασφάλισης και η καταλυτική αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας και των καθυστερήσεων στον e-ΕΦΚΑ, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις πολιτών που αδυνατούν να προσέλθουν δια ζώσης στην υπηρεσία ή λόγω του ότι ζουν απομακρυσμένα από τις δομές εξυπηρέτησής τους.

Επιπλέον με την εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη εξασφαλίζεται η μείωση του κόστους μετακίνησης των πολιτών και του ανθρωποχρόνου που χρειάζεται ο πολίτης για να εξυπηρετηθεί. Με αυτό τον γνώμονα, σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η προετοιμασία και η κατάλληλη επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού που εξυπηρετεί κοινό, ώστε να επιδεικνύει την συμπεριφορά που αρμόζει σε δημόσιο λειτουργό προς τον πολίτη, να διαχειρίζεται τις προκύπτουσες υποθέσεις σύμφωνα με τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας και τον κώδικα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των όποιων κρίσεων και φυσικά να εξοικειωθεί με την πλατφόρμα του myEFKAlive, ανάλογα με τον ρόλο που καλείται να διαδραματίσει, συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην υλοποίηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ. Οι συμμετέχοντες/ουσες θα γνωρίσουν τις εξελίξεις του δυναμικού ασφαλιστικού περιβάλλοντος και θα μπορέσουν να συνδέσουν τους ευρύτερους μετασχηματισμούς με το αντικείμενο της εργασίας τους ώστε αυτό να λειτουργήσει καταλυτικά στην κατεύθυνση της υλοποίησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ. Προς αυτήν την κατεύθυνση, αποβλέπει η παρουσίαση των δομών από τις οποίες απαρτίζεται ο e-ΕΦΚΑ, η κατάρτιση των υπαλλήλων πάνω

στο νέο οργανόγραμμα, η παράθεση των λοιπών ηλεκτρονικών εφαρμογών τις οποίες πλέον έχει εντάξει ο Οργανισμός στη φαρέτρα του για την εξυπηρέτηση των πολιτών και φυσικά η εκπαίδευσή τους στο myEFKALive.

Η επίγνωση της αναγκαιότητας της Ψηφιακής Μεταρρύθμισης σε αυτή τη μεταβατική φάση του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης με το προφίλ πλέον της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης χάρη στο myEFKALive που φέρνει κοντά τον πολίτη, όσο απομακρυσμένα κι αν ζει, με τη Δημόσια Διοίκηση, εξασφαλίζει σε ένα μεγάλο βαθμό την επίτευξη του οράματος για μια αναβαθμισμένη Κοινωνική Ασφάλιση.

2 ΣΤΟΧΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ – ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΥΛΙΚΟΥ

2.1 Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα myEFKALive

Με βάση το προαναφερθέν πλαίσιο του myEFKALive διαμορφώθηκε το ομότιτλο επιμορφωτικό πρόγραμμα του ΙΝ.ΕΠ., του οποίου βασικός σκοπός είναι η αλλαγή του τρόπου εξυπηρέτησης των πολιτών που έχουν συναλλαγή με τον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) υπό το πρίσμα του ψηφιακού μετασχηματισμού του, ο οποίος βρίσκεται σε στάδιο υλοποίησης.

Στόχος του προγράμματος είναι αφενός η παροχή γνώσεων που αφορούν στην ηλεκτρονική πλατφόρμα myEFKALive και στον Φορέα, αφετέρου η ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων χειρισμού της αλλά και δεξιοτήτων, που σχετίζονται με τον τρόπο αλληλεπίδρασης, για την εξυπηρέτηση του πολίτη, στο πλαίσιο της πολιτοκεντρικής κουλτούρας και της Νέας Δημόσιας Διοίκησης.

Ειδικότερος στόχος είναι οι συμμετέχοντες/ουσες να αντιληφθούν τον ρόλο της κοινωνικής ασφάλισης στο σύγχρονο περιβάλλον, να γνωρίζουν και να δύνανται να εφαρμόσουν τις βασικές αρχές επικοινωνίας και ορθής διοικητικής συμπεριφοράς και να αναπτυχθεί μια πολιτοκεντρική κουλτούρα εξυπηρέτησης στον φορέα. Ακόμη οι συμμετέχοντες/ουσες θα πρέπει να γνωρίζουν την οργανωτική δομή του φορέα ώστε να μπορούν να κρίνουν την δρομολόγηση κάθε υπόθεσης με βάση την αρμοδιότητα.

Οι συμμετέχοντες/ουσες θα εξοικειωθούν με το θεσμικό πλαίσιο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ν. 4727/2020), θα ενημερωθούν για την αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, θα αντιληφθούν τις έννοιες “εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή” και “σφραγίδα” καθώς και την αναγκαιότητά τους για τη διασφάλιση του κύρους και της αποδεικτική ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων. Επιπροσθέτως, θα μάθουν πώς να ελέγχουν την εγκυρότητα των ηλεκτρονικά υπογεγραμμένων εγγράφων.

Οι επιμορφούμενοι θα ενημερωθούν για τα κανάλια παροχής υπηρεσιών και την “Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr”. Θα γνωρίσουν τα βασικά στοιχεία χειρισμού της εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης και θα εξοικειωθούν με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού.

Ως δημόσιοι υπάλληλοι θα πληροφορηθούν για την ύπαρξη των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης και τη δυνατότητά τους να χρησιμοποιηθούν από οποιαδήποτε Φορέα του Δημοσίου για την αυθεντικοποίηση (ταυτοποίηση) των υπαλλήλων του κατά την πρόσβαση στις υπηρεσιακές εφαρμογές του Φορέα.

Επιπλέον, οι επιμορφούμενοι θα ενημερωθούν για θέματα που αφορούν στην ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, για τους τρόπους συμμετοχή τους στην ενίσχυση της ασφάλειας του Φορέα, την προστασία του περιβάλλοντος εργασίας τους και τους τρόπους χειρισμού σε περιπτώσεις που βρεθούν αντιμέτωποι με θέματα επιθέσεων.

Τέλος, θα ενημερωθούν για το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ), θα αντιληφθούν την προστιθέμενη αξία που προσφέρει η ύπαρξη ενός κεντρικού και μοναδικού σημείου καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων αλλά και τον ρόλο που το ΕΜΕπ μπορεί να διατελέσει στην ενίσχυση της ασφάλειας κατά την πρόσβαση των φυσικών προσώπων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαχειρίζονται ευαίσθητα δεδομένα ή/και επιτρέπουν κρίσιμες συναλλαγές.

Ακόμη οι συμμετέχοντες/ουσες θα κατανοήσουν όρους, όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός, όπως εκφράζεται μέσα από τις πολιτικές και τις προτεραιότητες της ΕΕ, του κράτους και του ίδιου του Φορέα. Οι ψηφιακές υπηρεσίες του Φορέα προς τον πολίτη μέσω της διαλειτουργικότητας αποτελούν μερικά από τα καίρια εκείνα εργαλεία

που ασκούν επίδραση στην σχέση του πολίτη με το Φορέα, ενδυναμώνοντας και ενισχύοντας της ασφαλιστική συνείδηση. Θα γνωρίσουν τις ιδιαιτερότητες του e- ΕΦΚΑ σε επίπεδο οργανωτικό, λειτουργικό, υποδομών ώστε να διευκολυνθεί το διαχειριστικό έργο των υπαλλήλων του ασφαλιστικού Φορέα. Θα εξοικειωθούν με τη λειτουργία του myEFKALive μέσω του σχεδιασμού του, της ανάπτυξης και λειτουργίας του προσαρμοσμένο στις ανάγκες του Φορέα.

Προσδοκία του επιμορφωτικού προγράμματος είναι να καλύψει ένα θεωρητικό κενό και να αποτελέσει το εργαλείο, θεωρητικό και πρακτικό, που θα καταστήσει τους υπαλλήλους κοινωνούς των μεταρρυθμίσεων, του ψηφιακού μετασχηματισμού, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δίνοντας νέα οπτική στο εργασιακό αντικείμενο των συμμετεχόντων και συμβάλλοντας σε μια κοινή εργασιακή κουλτούρα.

2.2 Μαθησιακά αποτελέσματα

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό στοχεύει στο να αποτελέσει ένα χρήσιμο βοήθημα γνώσεων και την ανάπτυξης δεξιοτήτων των συμμετεχόντων, αφενός κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής δράσης, αφετέρου κατά την πρακτική εφαρμογή του περιεχομένου του. Επίσης εστιάζει στη προστιθέμενη αξία της συμμετοχή τους, ακόμα και μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, με την εφαρμογή της ομαδοσυνεργατικής μάθησης στις ομάδες συμμετεχόντων που αναπτύσσονται, αλλά και στη διαμόρφωση στάσεων και συμπεριφορών που συνάδουν με τους στόχους του προγράμματος.

Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες/ουσες όταν ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους θα διαθέτουν τον απαραίτητο εννοιολογικό και πρακτικό εξοπλισμό για να ανταποκρίνονται σε κάθε φάση εξυπηρέτησης πολιτών τόσο εξ αποστάσεως (myEFKALive) όσο και εκ του σύνεγγυς, ενώ παράλληλα θα έχουν ενημερωθεί για τους κινδύνους και τις απειλές κατά της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, θα έχουν κατανοήσει γιατί η συνειδητοποίηση της ασφάλειας είναι σημαντική και θα είναι σε θέση να γνωρίζουν πώς να αποτρέπουν τυχόν συμβάντα ασφάλειας και τι πρέπει να κάνουν αν συμβεί κάτι τέτοιο.

Τέλος, θα βελτιωθεί η απόδοσή τους, θα αυξηθούν οι δεξιότητές τους και οι επιδόσεις τους, ενώ θα δημιουργηθεί κλίμα προσαρμοστικότητας στις αλλαγές, που θα

τους επιτρέπει να ανταποκριθούν σε κάθε φάση της εξυπηρέτησης πολιτών αποβάλλοντας το φόβο του καινούριου και των αλλαγών.

2.3 Διάρθρωση του εκπαιδευτικού υλικού

Η διάρθρωση του παρόντος εκπαιδευτικού υλικού ακολουθεί τη δομή του εκπαιδευτικού προγράμματος με τη σειρά των ενοτήτων που παρουσιάζονται ανά ημέρα. Οι θεματικές ενότητες / κεφάλαια του παρόντος είναι:

2.3.1 Ημέρα 1η

Ο ρόλος της κοινωνικής ασφάλισης και η ανάπτυξη πολιτοκεντρικής κουλτούρας στη Δημόσια Διοίκηση

Επικοινωνία, Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας και Οδηγός ορθής διοικητικής συμπεριφοράς

Παρουσίαση του e-ΕΦΚΑ – Δομή & Λειτουργία/ Αναγκαιότητα ψηφιακού μετασχηματισμού

2.3.2 Ημέρα 2η

Θεσμικό Πλαίσιο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ν. 4727/2020)

Κανάλια Παροχής Υπηρεσιών - Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

myEFKALive - Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης

myEFKALive -Εξοικείωση με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού

Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ)

2.3.3 Ημέρα 3η

Ιδιαιτερότητες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ και πορεία αντιμετώπισής τους

Νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές του e-ΕΦΚΑ στην υπηρεσία του πολίτη-Διασύνδεση με άλλες υπηρεσίες.

myEFKALive, Σχεδιασμός, εφαρμογή, λειτουργία, ανάπτυξη

3 Κοινωνική Ασφάλιση και Δημόσια Διοίκηση

Συγγραφέας: Γεώργιος Χαμάκος

Η Κοινωνική Ασφάλιση, προσεγγίζεται από τους μελετητές του πεδίου της κοινωνικής πολιτικής ως το σύνολο των μέτρων που αφορούν στη χορήγηση οικονομικών πόρων από ειδικούς φορείς, όπως ο e-ΕΦΚΑ, σε πρόσωπα που υπάγονται σε αυτούς (δηλαδή ασφαλισμένους), τα οποία αντιμετωπίζουν τυποποιημένους κινδύνους μείωσης εισοδημάτων ή αύξησης των δαπανών τους και έχουν συμπληρώσει προκαθορισμένες χρονικές και οικονομικές προϋποθέσεις.

Τα μέτρα αυτά προϋποθέτουν την αναγκαιότητα από μέρους του κράτους διαμόρφωσης συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης, τα οποία θα πρέπει να πληρούν τους όρους που τίθενται από τα γενικότερα πλαίσια διακυβέρνησης και καλύπτουν τα δικαιώματα του πολίτη, στα οποία θα αναφερθούμε στη συνέχεια. Η θεσμική διαμόρφωση ενός συστήματος κοινωνικής ασφάλισης συνεπάγεται ότι θα πρέπει να πληροί όρους βιωσιμότητας αλλά και σεβασμού των αρχών που διέπουν τα δικαιώματα των πολιτών.

Οι μελετητές του πεδίου της Δημόσιας Διοίκησης επισημαίνουν την πολιτοκεντρική προσέγγιση που θα πρέπει να διέπει την δράση της και χαρακτηριστικά αναφέρεται: “... ο πολίτης γίνεται ο “επισπεύδων” της διοικητικής δράσης, ο τελικός αποδέκτης των ενεργειών της διοίκησης, ο οποίος κρίνει τον δημόσιο τομέα...” (Ραμματά, 2011)¹ ενώ από την πλευρά του Δημοσίου, ο Δημόσιος Υπάλληλος καλείται “να ικανοποιήσει μία σειρά πολύπλοκων έργων με έξυπνο τρόπο (*worksmarter, not harder*), να αναπτύσσει δίκτυα συνεργασίας, να εργάζεται περισσότερο οριζόντια και ομαδικά, από ότι κάθετα και ατομικά, όπως είχε συνηθίσει, να εφαρμόζει ένα ευρύ μείγμα δεξιοτήτων για να επιτύχει συγκεκριμένα αποτελέσματα σε δεδομένο χρόνο, κ.ά.. “ και οι Δημόσιοι Υπάλληλοι σήμερα “πρέπει να επιδείξουν ικανότητες χειρισμού νομικών θεμάτων, διοικητικών, οικονομικών και πρακτικών ζητημάτων σε διαφορετικούς τομείς και πεδία.” (Ραμματά, 2017)²

¹ Ραμματά, Μ. (2011) *Σύγχρονη ελληνική δημόσια διοίκηση ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μάνατζμεντ*. Εκδ. Κριτική, Αθήνα. Σελ. 27

² Ραμματά, Μ. (2017) *Ανάπτυξη εργαζομένων μέσα από τη μάθηση στη σύγχρονη ελληνική δημόσια διοίκηση στο Καραϊσκού, Ε., Κουτρομάνος, Γ., Βουτσινάς, Ι., Πέγκας, Π., Πρόντζας, Π., Ρεντίφης, Γ., Σολάκη, Μ., (επιμ.) (2017) Πρακτικά του 1ου Πανελληνίου Συνεδρίου με Διεθνή Συμμετοχή «Ελλάδα-Ευρώπη 2020: Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση,*

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα μέσο μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης. Η τεχνολογική πρόοδος συνεχίζει να οδηγεί σε καινοτόμες αναπτυξιακές παρεμβάσεις. Η χρήση των δεδομένων GIS³ και του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT) μετατρέπουν τον τρόπο διαμόρφωσης, εφαρμογής και παρακολούθησης της δημόσιας πολιτικής (UN, 2016)⁴. Στο πλαίσιο αυτό η Δημόσια Διοίκηση είναι πλέον συνυφασμένη με την τεχνολογική εξέλιξη και ο κάθε φορέας με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του.

3.1 Νέα Δημόσια Διοίκηση

Στη Νέα Δημόσια Διοίκηση δίνεται έμφαση στις εκροές του συστήματος δηλαδή στα αποτελέσματα - την επίτευξη των στόχων (Hood, 1994)⁵. Η Δημόσια Διοίκηση διατηρώντας τις κλασικές αρχές και αξίες της, στο πλαίσιο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης υιοθετεί επιπλέον “την προσήλωση στην ποιότητα της εξυπηρέτησης των πολιτών/πελατών και την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω της ορθολογικής/αποδοτικής χρήσης των πόρων (Μιχαλόπουλος, 2003)⁶.

Στο πλαίσιο που διαμορφώνεται από τα ανωτέρω, η Κοινωνική Ασφάλιση σήμερα καλείται να εστιάσει στο δίπτυχο “ποιότητα εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων/ πολιτών” και “ορθολογική/αποδοτική χρήση πόρων” με στόχο την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Η Δημόσια Διοίκηση λειτουργεί μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον που συνεχώς εξελίσσεται και οφείλει να εναρμονίζεται στις συνθήκες πάνω στις οποίες λειτουργεί, ενώ παράλληλα να διατηρεί τη βιωσιμότητά της χωρίς την υπέρμετρη επιβάρυνση του κράτους. Οι μελετητές του πεδίου επισημαίνουν ότι την “υιοθέτηση μιας συστηματικής διαδικασίας εντοπισμού των υπαρκτών ή «μελλοντικών κινδύνων» και την εύρεση των «κενών απόδοσης», ώστε έγκαιρα και προγραμματισμένα η διοίκηση να διασφαλίζει την

Έρευνα, Καινοτομία και Οικονομία», Αθήνα 1,2 & 3 Ιουλίου 2016, Αθήνα: Έκδοση του Ελληνικού Ινστιτούτου Οικονομικών της Εκπαίδευσης & Διά Βίου Μάθησης, της Έρευνας & Καινοτομίας, Ηλεκτρονική έκδοση : Ελληνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης. Ανακτήθηκε από: <https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/inoek/issue/view/70>

³ του Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών

⁴ *United Nations (2016) E-government survey2016: E-government in support of sustainable development. New York, United Nations. Ανακτήθηκε από: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf> p5 25*

⁵ *C. Hood From Old public administration to new public management. Public Money and Management 14 (3) 9-16 1994*

⁶ *Μιχαλόπουλος Ν., Από τη Δημόσια Διοίκηση στο Δημόσιο Management, Αθήνα: Παπαζήσης, 2003*

ομαλή λειτουργία του οργανισμού και κατ' επέκταση τη βιωσιμότητά του"⁷. Γίνεται όμως αντιληπτό ότι εφόσον αναφερόμαστε στο Δημόσιο τομέα η απόδοση, που στον ιδιωτικό τομέα είναι σχετικά εύκολα προσεγγίσιμη (παραγωγή/κέρδη), δηλαδή δημιουργία ιδιωτικής αξίας, σχετίζεται με τη δημιουργία δημόσιας αξίας (Moore, 1998)⁸. Στο πλαίσιο αυτό, παρά τους εναλλακτικούς ορισμούς που υπάρχουν για την έννοια "απόδοση", το θέμα είναι ότι "απόδοση είναι η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της δράσης"⁹, όπως αναφέρεται σε επόμενη ενότητα, ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ εστιάζει στο δίπτυχο αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της δράσης, διατηρώντας τον καθαρά δημόσιο χαρακτήρα του.

3.2 Ο ρόλος της κοινωνικής ασφάλισης

Ο ρόλος της κοινωνικής ασφάλισης έχει αναμφίβολα οικονομική προσέγγιση δεδομένου ότι αφορά στη χορήγηση οικονομικών πόρων στους πολίτες-ασφαλισμένους, οι οποίοι καλύπτονται ασφαλιστικά και αντιμετωπίζουν τυποποιημένους κινδύνους μείωσης εισοδημάτων.

Ο Πρόεδρος Ρούσβελτ, κατά την υπογραφή της Νομοθετικής Πράξης Κοινωνικής Ασφάλισης του 1935 είχε δηλώσει¹⁰: "Ποτέ δεν θα διασφαλίσουμε το 100% του πληθυσμού από το 100% των κινδύνων και των αναποδιών της ζωής, όμως προσπαθήσαμε να δημιουργήσουμε ένα πλαίσιο νόμου ο οποίος πρόκειται να προσφέρει συγκεκριμένη κάλυψη προς τον μέσο πολίτη και την οικογένειά του ενάντια στην απώλεια της εργασίας και την φτώχεια της μεγάλης ηλικίας."

Η στοιχειώδης γνώση οικονομικών συνεπάγεται και την λογιστική πλευρά του ισοζυγίου το οποίο θα πρέπει να ισοσταθμίσει το ποσό αυτό. Για κάθε μια σύνταξη που καταβάλλεται (εκροή για το σύστημα) απαιτείται και εισφορά ή κοινωνικός πόρος ή γενικότερα κάποια εισροή στο σύστημα. Η ιδιαιτερότητα της κοινωνικής ασφάλισης,

⁷ Ελευθεριάδης Ι., Βίττας, Β., (2019) Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός στη Νέα Δημόσια Διοίκηση. Το Παράδειγμα του Μοντέλου P.A.R.M. (Performance And Risk Measurement Model). Ανάπτυξη και Εφαρμογή ενός Συνεκτικού Πλαισίου Διαχείρισης στους Δημόσιους Οργανισμούς..

⁸ *Creating Public Value: Strategic Management in Government* Cambridge, Mas., Harvard University Press.

⁹ Johnsen A.,(2005) *What does 25 years of experience tell us about the state of Performance Management in Public Policy and Management?* *Public Money and Management*, Vol. 25, No. 1, σ. 9-17

¹⁰ "We can never insure one hundred percent of the population against one hundred percent of the hazards and vicissitudes of life, but we have tried to frame a law which will give some measure of protection to the average citizen and to his family against the loss of a job and against poverty-ridden old age."--President Roosevelt upon signing Social Security Act 1935

από την οικονομική της πλευρά, είναι ότι η προσέγγιση αυτή πρέπει να υπολογίζεται σε βάθος χρόνου λαμβάνοντας υπόψη μια σειρά από παράγοντες, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να είναι απρόβλεπτοι.

Όσον αφορά τον ρόλο της κοινωνικής ασφάλισης στο πλαίσιο της κοινωνικής συνοχής, θα πρέπει να επισημανθεί ότι “ένας από τους κύριους στόχους του κράτους-πρόνοιας είναι η αποφυγή καταστάσεων ακραίας φτώχειας”¹¹ αλλά “η κοινωνική ασφάλιση δεν ταυτίζεται με την κοινωνική πρόνοια”. Η κοινωνική ασφάλιση είναι το μόνο δικαίωμα που στηρίζεται στις εισφορές των ασφαλισμένων και χορηγεί παροχές που αναπληρώνουν σε ικανοποιητικό βαθμό το εισόδημα που είχε ο ασφαλισμένος κατά τη διάρκεια του εργασιακού του βίου, μέσα από το σύστημα στο οποίο λειτουργεί αναδιανεμητικό¹² ή κεφαλαιοποιητικό¹³. Παρά ταύτα, η ακραία φτώχεια που μπορεί να προκύπτει από την πολύ μικρή παροχή που ενδεχομένως έχει κάποιος, μπορεί να δημιουργήσει σοβαρά θέματα στην κοινωνία.

Παράλληλα το σύστημα θα πρέπει να έχει το χαρακτηριστικό της βιωσιμότητας και να λειτουργεί με προοπτική σε βάθος χρόνου. Οι ασφαλισμένοι συμμετέχουν στο ασφαλιστικό σύστημα για μια μεγάλη χρονική περίοδο (πχ 15/40 έτη) και λαμβάνουν την συνταξιοδοτική παροχή στη συνέχεια. Αυτό συνεπάγεται ότι το σύστημα θα πρέπει να είναι έτοιμο στη λήξη του εργασιακού βίου του ασφαλισμένου του να του παρέχει την σύνταξη που θα αναπληρώνει σε έναν ικανοποιητικό βαθμό το εισόδημά του κατά

¹¹ Ανακτήθηκε από <https://epkodi.gr/symperasmata/320-syberasmata-imeridas-9>

¹² Το αναδιανεμητικό σύστημα, γνωστό και ως *pay as you go*, βασίζεται στην ιδέα, ότι οι σημερινοί εργαζόμενοι, καλύπτουν τις συντάξεις των τωρινών συνταξιούχων, μέσω των εισφορών τους. Η οικονομική του βάση είναι, κατά κύριο λόγο, οι εισφορές των εργαζομένων και των εργοδοτών και είναι επίσης, καθορισμένων παροχών. Το σύστημα αυτό βασίζεται στις αρχές στις διαγενεακής αλληλεγγύης και της ενδογενεακής αλληλεγγύης, στηρίζεται δηλαδή σε μια άτυπη, αλλά ουσιαστική συμφωνία μεταξύ των γενεών. Εγγυητής της ορθής λειτουργία του συστήματος είναι το κράτος. (Τσιαμαντά, Λ., 2014, Συγκριτική επισκόπηση των ασφαλιστικών συστημάτων της Ελλάδας και των κυριότερων Ευρωπαϊκών χωρών (Ιταλία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία και Ηνωμένο Βασίλειο) πριν τη δημοσιονομική κρίση, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιά)

¹³ Στο σύστημα αυτό έχουμε προκαθορισμένες εισφορές τις οποίες καταβάλλουν οι ασφαλισμένοι είτε σε ειδικούς επενδυτικούς Οργανισμούς είτε σε ατομικούς λογαριασμούς, τους οποίους διαχειρίζονται ειδικοί φορείς. Τα κεφάλαια επενδύονται και μαζί με τις ετήσιες καταβολές του ασφαλισμένου και τις αποδόσεις τους, συσσωρεύονται και δημιουργούν το συνολικό κεφάλαιο. Το κεφάλαιο αυτό, στη φάση της συνταξιοδότησης, αποτελεί τη βάση υπολογισμού της σύνταξής τους. Οι εισφορές λοιπόν, αποτελούν αποταμίευση του ασφαλισμένου και δεν χρησιμοποιείται, για να χρηματοδοτήσει τις συντάξεις άλλων. Η αποταμίευση αυτή επενδύεται (ακίνητα ή τίτλους) και χρηματοδοτεί τη σύνταξη του κατόχου της στο μέλλον. Από το προϊόν της επένδυσης καταβάλλονται συντάξεις, αλλά και παροχές. Το ύψος της παροχής εξαρτάται από το ύψος των εισφορών, τα χρόνια, που εισφέρει ο ασφαλισμένος και ο εργοδότης, αλλά και από τη διαχείριση που γίνεται στο κεφάλαιο. Στα κεφαλαιοποιητικά συστήματα, το ύψος των παροχών και εισφορών είναι οι κύριες μεταβλητές. Το κεφαλαιοποιητικό σύστημα έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει πιο εύκολα παράγοντες, που έχουν να κάνουν με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά, αν και είναι επιρρεπές σε οικονομικές πιέσεις (Τσιαμαντά, Λ., 2014, Συγκριτική επισκόπηση των ασφαλιστικών συστημάτων της Ελλάδας και των κυριότερων Ευρωπαϊκών χωρών (Ιταλία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία και Ηνωμένο Βασίλειο) πριν τη δημοσιονομική κρίση, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιά)

την προηγούμενη ασφαλιστική του πορεία. Εάν αυτό δεν συμβεί, τότε το σύστημα έχει αποτύχει.

Να επισημάνουμε ότι η κοινωνική ασφάλιση είναι κατοχυρωμένη συνταγματικά οπότε σε κάθε περίπτωση το κράτος οφείλει να έχει τη λύση. Όπως είδαμε, το ασφαλιστικό σύστημα έχει μια πολυετή πορεία και συνοδεύεται από μια σειρά κοινωνικές, δημογραφικές και οικονομικές αλλαγές που δεν το αφήνουν ανεπηρέαστο. Αυτό συνεπάγεται ότι θα πρέπει να προσαρμόζεται ανάλογα με τις συνθήκες ώστε να επιτύχει τον προαναφερόμενο στόχο.

Η συνταγματική θεμελίωση του δικαιώματος στην κοινωνική ασφάλιση προβλέπεται στο άρθρο 22 § 5 του Συντάγματος, που ορίζει ότι:
«Το κράτος μεριμνά για την κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων, όπως νόμος ορίζει».

Οι ρυθμίσεις περί κοινωνικών δικαιωμάτων στο ισχύον Σύνταγμα αποτελούν κανόνες δικαίου που εξειδικεύονται από τη Βουλή και τη Διοίκηση, μέσω νομοθεσίας και διοικητικών πράξεων. Το Ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, όπως έχει διαμορφωθεί ιστορικά μέχρι σήμερα, ρυθμίζεται από εκτεταμένη νομοθεσία που αποτελεί τη βασική πηγή του δικαίου κοινωνικής ασφάλισης.¹⁴

3.3 Η πολιτοκεντρική κουλτούρα στη Δημόσια Διοίκηση

Πηγές του Δικαίου είναι οι αναγνωρισμένοι σε ένα κράτος τρόποι με τους οποίους παράγονται κανόνες δικαίου. Πηγές του Διοικητικού Δικαίου είναι:

- το Σύνταγμα
- το ευρωπαϊκό δίκαιο
- το διεθνές δίκαιο
- οι νόμοι
- οι κανονιστικές πράξεις της διοίκησης
- η νομολογία

¹⁴ Νιφόρου Α & Σιν (2019), Θεσμοί και Πολιτικές Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση- Εκπαιδευτικό υλικό Προγράμματος “Βασικές Αρχές και Νέοι Κανονισμοί Επικουρικής Ασφάλισης και Συνταξιοδότησης”

- οι γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου

Σύνταγμα: Ο θεμελιώδης και ιεραρχικά ανώτερος νόμος του κράτους που καθορίζει τον τρόπο δημιουργίας των άλλων κανόνων δικαίου της έννομης τάξης, τα όργανα, τον τρόπο συγκρότησης και λειτουργίας τους, την αρμοδιότητα και την ιεραρχία τους.

Νόμος: (α) Τυπικός, είναι η έκφραση πολιτειακής βούλησης, όπως αυτή εκφράζεται σύμφωνα με ορισμένους τύπους από τη Βουλή και τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας. (β) Ουσιαστικός, είναι κάθε κανόνας δικαίου ανεξάρτητα από τη μορφή του.

Κατά την κατάρτιση των νόμων πρέπει να εφαρμόζονται οι αρχές της καλής νομοθέτησης όπως:

- η αναγκαιότητα,
- η αναλογικότητα,
- η απλότητα και η σαφήνεια του νόμου,
- η διαφάνεια,
- η δυνατότητα υποβολής προτάσεων από τους πολίτες,
- η ισότητα των φύλων,
- η δημοκρατική νομιμοποίηση και
- οι λοιπές αρχές του άρθρου 2 του Ν. 4048/2012

Κανονιστικές πράξεις της Διοίκησης: η κατ' εξοχήν έκφραση της κανονιστικής αρμοδιότητας της Διοίκησης μέσω του θεσμού της νομοθετικής εξουσιοδότησης. Είναι συνέπεια των αρχών της λαϊκής κυριαρχίας και του αντιπροσωπευτικού συστήματος και συνακόλουθα της υπεροχής και του τεκμηρίου της αρμοδιότητας του νομοθετικού οργάνου, που συγκροτείται από αντιπροσώπους του εκλογικού σώματος.

Με την υπαγωγή της Δημόσιας Διοίκησης, που αποτελεί την εκτελεστική εξουσία, στους κανόνες του δικαίου που θεσπίζονται με πράξεις του νομοθετικού οργάνου, επιδιώκεται η έμμεση υποταγή της Διοίκησης στο εκλογικό σώμα, δηλαδή, στον φορέα της λαϊκής κυριαρχίας.

Η αρχή της νομιμότητας κατοχυρώνεται συνταγματικά με άρθρα του Συντάγματος που αφορούν:

- στην προστασία της προσωπικής ελευθερίας από επεμβάσεις και προσβολές των οργάνων της κρατικής εξουσίας¹⁵
- στην καθιέρωση της αρχής της νομιμότητας στο ποινικό δίκαιο¹⁶
- στην καθιέρωση της αρχής της διάκρισης των εξουσιών¹⁷
- στις αρμοδιότητες Προέδρου της Δημοκρατίας¹⁸
- στην αρχή της νομιμότητας στο χώρο του φορολογικού δικαίου¹⁹
- στην οριοθέτηση της κυβερνητικής εξουσίας²⁰
- στο αποκλειστικό δικαίωμα των δικαστηρίων να ακυρώνουν τις διοικητικές πράξεις ενώ η διοίκηση υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις δικαστικές αποφάσεις²¹

Την διοικητική δράση την διέπουν οι ακόλουθες αρχές:

- Η αρχή της νομιμότητας, η οποία απορρέει από την αρχή του κράτους δικαίου και συνεπάγεται ότι η διοίκηση λειτουργεί στο πλαίσιο των νόμων
- Η αρχή της υπεροχής και της προστασίας του δημόσιου συμφέροντος
- Η αρχή της δράσης της διοικήσεως, η οποία υλοποιείται ως νόμιμη και ως θεμιτή δράση
- Η αρχή της συνέχειας της λειτουργίας των υπηρεσιών της διοίκησης
- Η αρχή της ακροάσεως των διοικουμένων (άρθρο 20 § 2 Σ)²²

15

Άρθρο 5 παρ. 3

16

Άρθρο 7 παρ. 1

17

Άρθρο 26 παρ. 2

18

Άρθρο 50

19

Άρθρο 78

20

Άρθρο 82 παρ. 1 και 2

21

Άρθρα 94 και 95

22

Στον e-ΕΦΚΑ η αρχή της ακροάσεως αναλύεται σε επόμενη ενότητα ως προς την εξαίρεσή της

- Η αρχή της χρηστής διοικήσεως, η οποία πρέπει να σέβεται την προστασία των δικαιωμάτων του διοικουμένου και να λειτουργεί με επιείκεια
- Η αρχή της καλής πίστης και της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικουμένου
- Η αρχή της αναλογικότητας, δηλαδή της επιλογής μέσων ανάλογων προς τον επιδιωκόμενο από τα όργανα της δημόσιας διοίκησης σκοπό
- Η αρχή της αμεροληψίας των οργάνων της δημόσιας διοίκησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους
- Η αρχή της ισότητας, και ειδικότερα της αναλογικής ισότητας
- Η αρχή της αιτιολογίας των διοικητικών πράξεων
- Η αρχή του ελέγχου της δημόσιας διοίκησης, μέσα από την άσκηση του δικαιώματος αναφοράς στις διοικητικές αρχές και το δικαίωμα προσφυγής στην δικαιοσύνη

Ως διαφάνεια της κρατικής δράσης εννοούμε τη δημοσιοποίηση όλων των αποφάσεων και ενεργειών της κρατικής εξουσίας, την αποκάλυψη όλων των στοιχείων στα οποία στηρίχθηκε αυτή. Η διαφάνεια της κρατικής δράσης συνιστά σημαντικό μέσο καταπολέμησης της διαφθοράς, αποσκοπεί κυρίως στη συμμετοχή των πολιτών στην άσκηση της κρατικής εξουσίας και στην αποτελεσματική άσκηση των ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων. Η αρχή της διαφάνειας στην ελληνική νομοθεσία κατοχυρώνεται με πληθώρα συνταγματικών διατάξεων. Στη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση η δραστηριότητα των διοικητικών οργάνων διέπεται από την αρχή της διαφάνειας. Περιορισμοί μπορεί να επιβληθούν με νόμο για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας του δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων. Η διευκόλυνση του δικαιώματος πρόσβασης στις πληροφορίες αποτελεί υποχρέωση του κράτους.

3.4 Τα δικαιώματα των πολιτών - Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο

Σύμφωνα με τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων²³ της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- Όλοι οι άνθρωποι είναι ίσοι έναντι του νόμου (άρθρο 20)
- Απαγορεύεται κάθε διάκριση ιδίως λόγω φύλου, φυλής, χρώματος, εθνοτικής καταγωγής ή κοινωνικής προέλευσης, γενετικών χαρακτηριστικών, γλώσσας, θρησκείας ή πεποιθήσεων, πολιτικών φρονημάτων ή κάθε άλλης γνώμης, ιδιότητας μέλους εθνικής μειονότητας, περιουσίας, γέννησης, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού (άρθρο 21)
- Η Ένωση αναγνωρίζει και σέβεται το δικαίωμα των ηλικιωμένων προσώπων να διάγουν αξιοπρεπή και ανεξάρτητη ζωή και να συμμετέχουν στον κοινωνικό και πολιτιστικό βίο (άρθρο 25)

Ειδικότερα, στο πεδίο της Κοινωνικής ασφάλισης και κοινωνικής αρωγής (άρθρο 34), αναφέρεται για τα δικαιώματα των πολιτών:

1. το δικαίωμα πρόσβασης στις παροχές κοινωνικής ασφάλισης και στις κοινωνικές υπηρεσίες που εξασφαλίζουν προστασία σε περιπτώσεις όπως η μητρότητα, η ασθένεια, το εργατικό ατύχημα, η εξάρτηση ή το γήρας καθώς και σε περίπτωση απώλειας της απασχόλησης

2. το δικαίωμα στις παροχές κοινωνικής ασφάλισης (για τους διαμένοντες και μετακινούμενους εντός της Ένωσης)

3. το δικαίωμα κοινωνικής αρωγής και στεγαστικής βοήθειας προς εξασφάλιση αξιοπρεπούς διαβίωσης σε όλους όσους δεν διαθέτουν επαρκείς πόρους, (προκειμένου να καταπολεμηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός και η φτώχεια)

Όσον αφορά τη Δημόσια Διοίκηση:

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεών του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης. (Άρθρο 41 – Δικαίωμα Χρηστής Διοίκησης)

²³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EL>

2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως:

α) το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση πριν να ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του,²⁴

β) το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου,

γ) την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.

3. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Ένωσης της ζημίας που του προξένησαν τα θεσμικά όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών.

4. Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης σε μία από τις γλώσσες των Συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.

Κάθε πολίτης έχει δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, ανεξαρτήτως υποθέματος (άρθρο 42).

Με τα άρθρα 43 και 44 δίνεται το δικαίωμα στον πολίτη (α) να προσφεύγει στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του και (β) αναφοράς προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι όσον αφορά το δικαίωμα της ακρόασης με τις διατάξεις του άρθρου 27 του Ν. 4935/22, καταργήθηκε η διαδικασία του άρθρου 46 του Ν. 2676/1999 (Α' 1) περί της ακρόασης του ασφαλισμένου πριν από την έκδοση διοικητικής πράξης με την οποία απορρίπτεται αίτηση για την απονομή σύνταξης. Η κατάργηση της εν λόγω διαδικασίας εφαρμόζεται στις αιτήσεις για απονομή σύνταξης που υποβάλλονται από 1-3-2020 σύμφωνα με το άρθρο 17 του Ν.

²⁴

Επισημαίνεται ότι η διαδικασία του άρθρου 46 του ν. 2676/1999 (Α' 1), περί της ακρόασης του ασφαλισμένου πριν από την έκδοση διοικητικής πράξης απόρριψης αίτησης για την απονομή σύνταξης, δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις αιτήσεων για απονομή σύνταξης που υποβάλλονται σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 17 του ν. 4670/2020 (Α' 43), περί του ψηφιακού μετασχηματισμού της διαδικασίας απονομής σύνταξης.

4670/2020 (Α' 43/28-2-2020), περί του ψηφιακού μετασχηματισμού της διαδικασίας απονομής σύνταξης, όπως ισχύει με τα άρθρα 50 και 64 του Ν. 4921/2022 (ΦΕΚ-75 Α'/18-4-2022). Εφαρμόζεται επίσης και επί αιτήσεων συνταξιοδότησης που είχαν υποβληθεί με τις ως άνω διατάξεις από 1-3-2020 και ήταν εκκρεμείς κατά την έναρξη ισχύος του άρθρου 27 του Ν. 4935/2022, δηλαδή κατά την 26η Μαΐου 2022.²⁵

Ειδικότερα το άρθρο 27 αναφέρει: "Η διαδικασία του άρθρου 46 του ν. 2676/1999 (Α' 1), περί της ακρόασης του ασφαλισμένου πριν από την έκδοση διοικητικής πράξης απόρριψης αίτησης για την απονομή σύνταξης, δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις αιτήσεων για απονομή σύνταξης που υποβάλλονται σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 17 του ν. 4670/2020 (Α' 43), περί του ψηφιακού μετασχηματισμού της διαδικασίας απονομής σύνταξης. 2. Η παρ. 1 εφαρμόζεται και επί αιτήσεων συνταξιοδότησης που είναι εκκρεμείς κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος," κατά συνέπεια για τις ανωτέρω περιπτώσεις και μόνο για αυτές στον e-ΕΦΚΑ δεν εφαρμόζεται η διαδικασία της προηγούμενης ακρόασης.

4 Επικοινωνία – Διαδικασίες – Στάσεις/Συμπεριφορές

Συγγραφέας: Γεώργιος Χαμάκος

4.1 Επικοινωνία - Βασικές Αρχές

Προτού αναλύσουμε τις βασικές αρχές της επικοινωνίας, για τις ανάγκες του παρόντος προγράμματος, αναφέρουμε ότι στην περίπτωση του myEFKALive η επικοινωνία προσεγγίζεται σε συνάρτηση με την συμπεριφορά. Η επικοινωνία προσεγγίζεται ως "οποιαδήποτε αρχική συμπεριφορά από τη μεριά του αποστολέα, η οποία μεταφέρει το επιθυμητό μήνυμα στον αποδέκτη, αυτό με τη σειρά του προκαλεί ως αντίδραση στον αποδέκτη την επιθυμητή συμπεριφορά." (Merrihue, 1960). Αυτό συνεπάγεται αφενός «την ανταλλαγή πληροφοριών και μετάδοση νοημάτων», αφετέρου τη «μεταβίβαση πληροφοριών από ένα άτομο σε άλλο και κατανόησης τους από το δεύτερο» (Davis, 1990). Η κατανόηση του μηνύματος αποτελεί βασικό στοιχείο για την επικοινωνία και δεν αρκεί η απλή μεταφορά του.

²⁵

Σχετική εγκύκλιος: 24/22 ΑΠ 317675/07-07-2022

4.2 Οι συντελεστές της επικοινωνίας

Στην ενότητα αυτή θα δούμε κάποιες βασικές αρχές επικοινωνίας, έτσι ώστε να γνωρίζουμε: πώς γίνεται η επικοινωνία, ποιοι παράγοντες επιδρούν σε αυτή και πώς θα μπορούμε να αποφύγουμε προβλήματα ώστε να έχουμε μία αποτελεσματική επικοινωνία.

Η έννοια της επικοινωνίας είναι η μετάδοση, η ανταλλαγή πληροφοριών, σκέψεων, απόψεων ή οδηγιών σε αποδέκτη, με σκοπό την επίτευξη ενός στόχου. Η ύπαρξη του στόχου είναι αναγκαία προκειμένου να ενεργοποιηθεί η διαδικασία της επικοινωνίας. Η επικοινωνία μπορεί να γίνει είτε με τον γραπτό λόγο, οπότε έχουμε γραπτή επικοινωνία, είτε με τον προφορικό λόγο, αλλά μπορεί να γίνει και με μη λεκτικό τρόπο.

Προϋποθέσεις για την επίτευξη της επικοινωνίας είναι να υπάρχουν (α) από τη μία πλευρά ο πομπός, δηλαδή εκείνος που εκπέμπει το μήνυμα, (β) από την άλλη πλευρά να υπάρχει ο δέκτης, δηλαδή αυτός ο οποίος παραλαμβάνει το μήνυμα και (γ) η σχέση μεταξύ των ανωτέρω να διεκπεραιώνεται μέσα από ένα κανάλι επικοινωνίας. Η επικοινωνία θα πρέπει να φέρει μία επίδραση από τον πομπό προς τον δέκτη όμως παράλληλα μπορεί να επηρεάζεται από το περιβάλλον, είτε αυτό που υπάρχει στην πλευρά του αποστολέα του μηνύματος, είτε από πλευράς του αποδέκτη αλλά και στο κανάλι επικοινωνίας. Ο βαθμός επιρροής δεν είναι σημαντικός όταν το μήνυμα μεταφέρεται ολοκληρωμένο και αποκωδικοποιείται σωστά από τον αποδέκτη. Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο για την επίτευξη επικοινωνίας είναι το κομμάτι της κωδικοποίησης και αποκωδικοποίησης του μηνύματος το οποίο μεταφέρεται. Σε πολλές περιπτώσεις είτε:

(α) υπάρχει πρόβλημα στην κωδικοποίηση (δηλαδή δεν έχει κωδικοποιηθεί σωστά άρα δεν μπορεί να αποκωδικοποιηθεί ή δεν μπορεί να αποκωδικοποιηθεί σωστά),

(β) υπάρχει πρόβλημα στην αποκωδικοποίηση (δηλαδή ενώ έχει κωδικοποιηθεί σωστά δεν μπορεί να αποκωδικοποιηθεί ή δεν μπορεί να αποκωδικοποιηθεί σωστά)

(γ) υπάρχει πρόβλημα σε ένα από τα περιβάλλοντα στα οποία διέρχεται το μήνυμα και το μήνυμα είτε δεν μπορεί να μεταφερθεί, είτε μεταφέρεται αλλοιωμένο και δημιουργείται ακόμα μεγαλύτερο πρόβλημα στην αποκωδικοποίησή του.

Στην επικοινωνία ενδεχομένως να υπάρχουν εμπόδια επικοινωνίας τα οποία δεν επιτρέπουν το μήνυμα να μεταδοθεί στον δέκτη παρόλο που έχει φύγει από τον πομπό. Αντίθετα μία άλλη έννοια η οποία δημιουργεί θέματα στην σωστή επικοινωνία είναι ο θόρυβος. Ο θόρυβος επιτρέπει τη μετάδοση και λήψη του μηνύματος όμως αυτό είναι αλλοιωμένο. Αυτό δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στην αποκωδικοποίησή του και έτσι μεταφέρεται λανθασμένο μήνυμα.

Για το λόγο αυτό είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει πάντα αμφίδρομη σχέση δηλαδή, αφενός το μήνυμα να μεταφέρεται από τον πομπό στο δέκτη, αφετέρου να υπάρχει ανατροφοδότηση, από τον δέκτη στον πομπό, ότι το μήνυμα έχει μεταφερθεί και μάλιστα σωστά. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το παραδοσιακό παιχνίδι “το σπασμένο τηλέφωνο”. Στο παιχνίδι αυτό οι παίκτες κάθονται σε μία σειρά και ο πρώτος λέει μία λέξη στον δεύτερο συνήθως ψιθυριστά (άρα σε μία χαμηλή ένταση το οποίο είναι και ένα από τα εμπόδια επικοινωνίας αν είναι πάρα πολύ χαμηλά ή ένας θόρυβος επικοινωνίας δεδομένου ότι μπορεί να μην ακούσει καλά ο επόμενος). Ο δεύτερος παίκτης επαναλαμβάνει τη λέξη σύμφωνα με τη διαδικασία στον τρίτο και ούτω καθεξής. Αυτή λοιπόν είναι η διαδικασία της επικοινωνίας. Στον τελευταίο παίκτη έχουμε την ανατροφοδότηση, όπου βλέπουμε εάν έχει φτάσει σωστά το μήνυμα (εν προκειμένω η λέξη) η οποία συνήθως είναι λανθασμένη λέξη και όλοι ξεσπούν σε γέλια. Στο παιχνίδι αυτό μιλάμε για μία λέξη ή μία μικρή φράση οπότε ας σκεφτούμε τι γίνεται κατά τη διαδικασία της εξυπηρέτησης του Πολίτη, όπου δεν είναι ούτε μία λέξη ούτε είναι μία φράση.

Εξαιρετικά σημαντική αποδεικνύεται η κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση του μηνύματος. Αναμφίβολα αν ακούσουμε μία σειρά από παλμούς μικρής και μεγάλης διάρκειας, για εμάς μπορεί να μην έχει καμία σημασία, ενώ για όσους γνωρίζουν τον κώδικα μορς²⁶, από το 1830, αυτοί οι παλμοί μέσω του τηλέγραφου περιέγραφαν ακριβώς ένα μήνυμα το οποίο μπορούσε κάποιος να αποκωδικοποιήσει. Εφόσον δεν

26

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82_%CE%9C%CE%BF%CF%81%CF%82

μπορεί να αποκωδικοποιηθεί το μήνυμα τότε δεν θα φτάσει ποτέ, ως μήνυμα, στον αποδέκτη.

Το θέμα προκύπτει στην κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση του μηνύματος όταν αυτό αποκωδικοποιείται λανθασμένα με βάση τον αποδέκτη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι όταν μιλήσει κάποιος με την τοπική διάλεκτο ή ντοπιολαλιά (ο προφορικός κυρίως λόγος των ανθρώπων μιας περιοχής που περιλαμβάνει το τοπικό γλωσσικό ιδίωμα) άλλης περιοχής. Αν κάποιος δεν είναι από την Κρήτη, ή δεν έχει σχέση με την περιοχή, θα δυσκολευτεί να αποκωδικοποιήσει τη φράση “Ακάτεχος τ’ ακάτεχου, ποτέ μην αρμηνεύγει” (όποιος δεν γνωρίζει να μην εξηγεί σε αυτόν που δεν ξέρει) ενώ αντίστοιχα θα γίνει και για τη θρακιώτικη ή την ηπειρώτικη ντοπιολαλιά “Βράζω στ’ τετζιερ πρατινα” (βράζω στην κατσαρόλα προβατίνα). Έτσι μπορεί είτε κάποιος να μην αντιληφθεί το μήνυμα ή να το παραφράσει. Για τους ανωτέρω λόγους γίνεται αντιληπτό ότι οι λέξεις και φράσεις που χρησιμοποιούμε θα πρέπει να είναι ευρείας αποδοχής και κατανόησης.

Το γεγονός των εμποδίων της επικοινωνίας, αλλά και του θορύβου που επηρεάζει το μεταδιδόμενο μήνυμα, δημιουργεί συνήθως έντονη συναισθηματική φόρτιση είτε στη μια είτε στην άλλη πλευρά αλλά μπορεί και στις δύο. Σε πολλές περιπτώσεις η επικοινωνία προσεγγίζεται ως έκφραση συναισθημάτων και όχι μόνο για πληροφόρηση-ενημέρωση.

Το μοντέλο επικοινωνίας των Shannon-Weaver²⁷ εστιάζει στη αποστολή του μηνύματος από τον πομπό, την κωδικοποίησή του, τη μεταφορά του μέσα από το μέσο επικοινωνίας (όπου ενδεχομένως να υπάρχει θόρυβος), στη συνέχεια την αποκωδικοποίηση του και καταλήγει στο δέκτη. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με την ανατροφοδότηση στον πομπό.

Έως τώρα έχουμε αναφέρει κυρίως την λεκτική επικοινωνία, η οποία υλοποιείται μέσα από τον γλωσσικό κώδικα, το μήνυμα μεταφέρεται από τον πομπό στο δέκτη και εστιάζεται σε λέξεις φράσεις και έννοιες μέσα από γραμματικούς και συντακτικούς κανόνες. Παράλληλα όμως υπάρχει και λειτουργεί, στο πλαίσιο της επικοινωνίας, η “μη λεκτική επικοινωνία” όπου παράγονται και μεταδίδονται μηνύματα

²⁷

<http://communicationtheory.org/shannon-and-weaver-model-of-communication/>

πέραν του λόγου και των λέξεων. Αυτό μπορεί να αφορά σε μηνύματα τα οποία μεταφέρονται με χειρονομίες, με την βλεμματική επαφή, με κινήσεις του σώματος, με μορφασμούς, ακόμα και σιωπές. Τα μηνύματα που μεταφέρονται με την μη λεκτική επικοινωνία συνήθως έχουν καθοριστικό και ρυθμιστικό ρόλο στην αποτελεσματική επικοινωνία, γιατί σχετίζονται με την ψυχολογία του πομπού και του αποδέκτη του μηνύματος.

4.3 Εμπόδια στην επικοινωνία

Τα εμπόδια στην επικοινωνία είναι τα στοιχεία ή οι συνθήκες που δεν επιτρέπουν στο μήνυμα να μεταβιβαστεί ορθά και ολοκληρωμένο από τον πομπό στον δέκτη. Για παράδειγμα, σε μια τηλεφωνική επικοινωνία όπου ο καλών θέλει να μεταφέρει ένα μήνυμα στον καλούμενο, αλλά, ενώ απάντησε το τηλέφωνο, διακόπηκε η τηλεφωνική σύνδεση, τότε η επικοινωνία είναι ατελής και εφόσον διακόπηκε η συνομιλία δεν είναι ολοκληρωμένη και είναι σαφές ότι το μήνυμα δεν μεταφέρθηκε. Το σύνηθες όμως είναι να υπάρχει πρόβλημα στη μεταφορά του μηνύματος χωρίς να γίνεται άμεσα αντιληπτό. Αυτό συνεπάγεται ότι, ενώ διαφαίνεται ότι έγινε η μεταφορά του μηνύματος, αυτή να είναι αλλοιωμένη ή και εντελώς λανθασμένη.

Η έννοια «θόρυβος» στην επικοινωνία, αφορά στους εξωτερικούς παράγοντες που επιδρούν στο μήνυμα (περιβάλλοντα τα οποία σχετίζονται με την επικοινωνία) και είναι προφανή και εύκολα αντιληπτά εμπόδια. Για παράδειγμα την ώρα που μιλάει κάποιος και τον ακούει κάποιος άλλος περνάει ένα τρένο που κάνει τόσο θόρυβο που δεν μπορεί να μεταφερθεί το μήνυμα ή δεν μεταφέρεται σωστά (πχ δεν είναι ολοκληρωμένο ή είναι αλλοιωμένο). Συνδέοντας τον γραπτό και τον προφορικό λόγο διαπιστώνεται ότι η μεταβίβαση ενός μηνύματος από πλευράς γραμματικής δυσχεραίνεται από θέματα όπως η ασαφής σύνταξη, μεγάλοι και δύσχρηστοι περίοδοι που περιλαμβάνουν πολλές κύριες και δευτερεύουσες προτάσεις, πολυσύλλαβες λέξεις (Χυτήρης, 1996)²⁸.

Η ανωτέρω προσέγγιση της έννοιας του θορύβου μπορεί σχετικά εύκολα να γίνει αντιληπτή, όμως παράλληλα λειτουργούν και άλλες συνθήκες που λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο, ως εμπόδια, όπως τα συναισθήματα του ανθρώπου είτε ως πομπού, είτε ως

²⁸ Χυτήρης, Α. (1996) *Οργανωσιακή συμπεριφορά. η ανθρώπινη συμπεριφορά σε επιχειρήσεις και οργανισμούς*. Αθήνα: Interbooks

δέκτη και επηρεάζουν την ορθή μεταφορά του μηνύματος. Ενδεικτικό παράδειγμα που αναφέρεται στη σχετική βιβλιογραφία αλλά και το βιώνουμε όλοι στην καθημερινότητά μας, παρόλο που συνήθως δεν το αναλύουμε, είναι ότι:

- Όταν είμαστε ανασφαλείς ή φοβισμένοι, αυτό που ακούμε και βλέπουμε μας φαίνεται περισσότερο απειλητικό από ό,τι όταν είμαστε ασφαλείς και γαλήνιοι
- Όταν είμαστε εξοργισμένοι ή καταπτοημένοι, θα τείνουμε να απορρίπτουμε, χωρίς δεύτερη σκέψη, πράγματα που σε άλλη περίπτωση, θα μπορούσαμε να δεχτούμε ως λογικά αιτήματα ή καλές ιδέες.

Άλλες περιπτώσεις εμποδίων αποτελούν και οι προδιαμορφωμένες αντιλήψεις και στάσεις-συμπεριφορές από τις δύο πλευρές.

Οι μελετητές του πεδίου της επικοινωνίας διαπιστώνουν ότι 55% του περιεχομένου του μηνύματος μεταβιβάζεται από τις εκφράσεις του προσώπου και την «γλώσσα» του σώματος, ενώ 38% απορρέει από τον τόνο της φωνής. Οι λέξεις αυτές καθ' αυτές «μετρούν» μόνο στο 7% (Χυτήρης, 1996).

4.4 Ορθή διοικητική συμπεριφορά (Δικαιώματα και Υποχρεώσεις)

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, που εκδόθηκε το 2012²⁹, αποτελεί βασικό σημείο αναφοράς στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με τον e-ΕΦΚΑ και αναπόσπαστο εγχειρίδιο για όλους όσοι εργάζονται σε αυτόν. Στον οδηγό αναφέρονται οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συνεργασία των υπαλλήλων. Αυτές οι αρχές, προκειμένου να είναι αποτελεσματική και αποδοτική η Δημόσια Διοίκηση, είναι: του σεβασμού, της ευπρέπειας, της αξιοπιστίας, της καλής πίστης. Το 2022 ο Οδηγός αυτός επικαιροποιήθηκε κατά την περίοδο συγγραφής του παρόντος και ως εκ τούτου εφεξής ισχύει ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς Υπαλλήλων του Δημόσιου Τομέα³⁰ (2022) ο οποίος διαμορφώθηκε με βάση τη νέα κουλτούρα που διέπει το Δημόσιο, ενώ - όπως ρητά αναφέρεται στον Κώδικα - παραμένει σε ισχύ ο προαναφερόμενος Οδηγός, για όσα θέματα δεν ρυθμίζονται στον Κώδικα.

²⁹ *Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων και Πολιτών: Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς Υπουργείο Εσωτερικών Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/scheseis-dimosion-ypallilon-kai-politon-odigos-orthis-dioikitikis-symperiforas/>, εφεξής “Οδηγός” για τις ανάγκες του παρόντος*

³⁰ *Εφεξής “Κώδικας”, για τις ανάγκες του παρόντος κειμένου*

“Ο Κώδικας Ηθικής και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, σε πλήρη αρμονία με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αλλά και τις διεθνείς, βέλτιστες πρακτικές, αποτελεί βασικό εργαλείο στην κατεύθυνση της ανάδειξης της δέσμευσης των υπαλλήλων του Δημοσίου στις αξίες της ακεραιότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, με απώτερο στόχο την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους θεσμούς. Ο σεβασμός στις αρχές που καθορίζονται από τον Κώδικα και η καλλιέργεια αξιών, όπως η ακεραιότητα, η ειλικρίνεια, η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η ανοιχτή επικοινωνία και η λογοδοσία αποτελούν το “κλειδί” για την ενδυνάμωση του Δημοσίου Τομέα, τη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που προωθεί τη συνεργασία, την εμπιστοσύνη και την αξιοκρατία και ενισχύει τις σχέσεις με τους πολίτες” (Μπίνης)³¹.

Ο Κώδικας περιλαμβάνει ένα πλαίσιο αξιών που είναι θεμελιώδες για το ήθος που πρέπει να διέπει τη συμπεριφορά των υπαλλήλων με σκοπό τη θωράκιση του κράτους δικαίου, την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας και τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες.

Κάθε μία από τις θεμελιώδεις αξίες αναλύεται σε επιμέρους, προκειμένου να προσδιοριστεί με σαφήνεια το περιεχόμενό τους.

4.5 Οι αξίες του Κώδικα

Αξία 1η: Η τήρηση της νομοθεσίας, η εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και η τήρηση των αρχών διοικητικής δράσης συνθέτουν το πλέγμα των αξιών μέσω των οποίων προάγεται ο σεβασμός στο Σύνταγμα, τους νόμους και τους θεσμούς.

1α. Τήρηση της νομοθεσίας: Οι υπάλληλοι εφαρμόζουν πιστά το Σύνταγμα και την ευρωπαϊκή, διεθνή και εθνική νομοθεσία, ασκώντας τα καθήκοντά τους εντός του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου.

1β. Εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος: Οι υπάλληλοι επιδιώκουν την πραγμάτωση του δημοσίου συμφέροντος, όπως αυτό αντανακλάται στο συμφέρον του κοινωνικού συνόλου και προσδιορίζεται από τα όργανα του κράτους.

³¹

Εισαγωγικό σημείωμα του Διοικητή της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας στον Κώδικα

1γ. Τήρηση των αρχών διοικητικής δράσης: Οι υπάλληλοι τηρούν τις αρχές που διέπουν τη διοικητική δράση και ιδίως τις αρχές της νομιμότητας, της διακριτικής ευχέρειας, της χρηστής διοίκησης, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των διοικουμένων, της αναλογικότητας, της ισότητας, της καλής πίστης και της επιείκειας.

Αξία 2η: Η διαφάνεια, η λογοδοσία, η αμεροληψία, η αντικειμενικότητα και η εμπιστευτικότητα είναι αξίες που συμβάλλουν στην προώθηση της ακεραιότητας στον δημόσιο τομέα.

2α. Διαφάνεια: Οι υπάλληλοι ασκούν τα καθήκοντά τους με διαφάνεια και ειλικρίνεια, χωρίς να αποκρύπτουν στοιχεία ή πληροφορίες.

2β. Λογοδοσία: Οι υπάλληλοι σέβονται την ιεραρχία και αναλαμβάνουν την ευθύνη που αναλογεί στις αποφάσεις ή τις ενέργειές τους με στόχο την εξασφάλιση της αδιάλειπτης συνέχειας του έργου του φορέα τους.

2γ. Αμεροληψία: Οι υπάλληλοι, αποφεύγουν καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων, καθώς και καταστάσεις ικανές να δημιουργήσουν την εντύπωση ότι υπάρχει τέτοια σύγκρουση, ενώ συμπεριφέρονται με τρόπο που δεν υπαγορεύεται από προσωπικά ή οικογενειακά συμφέροντα.

2δ. Αντικειμενικότητα: Οι υπάλληλοι ασκούν τα καθήκοντά τους χωρίς εμπάθεια και προκατάληψη, προασπίζοντας και διαφυλάσσοντας τον αντικειμενικό χαρακτήρα της υπηρεσιακής τους κρίσης. Την ίδια στιγμή, αποφεύγουν κάθε διάκριση και χειρίζονται τις υποθέσεις που τους ανατίθενται με ουδετερότητα και αντικειμενικότητα, δίχως να επηρεάζονται από πολιτικές αθέμιτης πίεσης.

2ε. Εμπιστευτικότητα: Οι υπάλληλοι σέβονται την αξία και την κυριότητα της πληροφόρησης που λαμβάνουν και δεν κοινοποιούν πληροφορίες χωρίς κατάλληλη εξουσιοδότηση.

Αξία 3η: Η δικαιοσύνη, η ευγένεια, η αποφυγή διακρίσεων και η οικολογική συνείδηση απαρτίζουν το αξιακό πλαίσιο μέσω του οποίου προστατεύεται ο σεβασμός στους ανθρώπους και το περιβάλλον.

3α. Δικαιοσύνη: Οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται σε προϊσταμένους, υφιστάμενους, και πολίτες με δίκαιο τρόπο, υποδηλώνοντας την ηθική τους ποιότητα.

3β. Ευγένεια: Οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται σε προϊσταμένους, υφιστάμενους, και πολίτες με ευγένεια, επιδεικνύοντας πάντοτε διάθεση κατανόησης, σεβασμού και εξυπηρέτησής τους.

3γ. Αποφυγή διακρίσεων: Οι υπάλληλοι αναγνωρίζουν την αξία κάθε ανθρώπου ως άτομο και μέλος του κοινωνικού συνόλου, ανεξάρτητα από φυλή, χρώμα, καταγωγή, φύλο, θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις, αναπηρία ή χρόνια πάθηση, ηλικία, οικογενειακή ή κοινωνική κατάσταση, σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα ή χαρακτηριστικών φύλου.

3δ. Οικολογική συνείδηση: Οι υπάλληλοι συμπεριφέρονται με τρόπο που προάγει την οικολογική συνείδηση και την προστασία του περιβάλλοντος.

Αξία 4η: Η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα, η συνεργασία, η καινοτομία και η δια βίου μάθηση συμβάλλουν στην ενίσχυση του επαγγελματισμού των υπαλλήλων και δια-σφαλίζουν το κύρος των Υπηρεσιών.

4α. Αποτελεσματικότητα: Οι υπάλληλοι εργάζονται για την επίτευξη των αντικειμενικών στόχων και των αποτελεσμάτων που έχουν εκ των προτέρων οριστεί από τον φορέα τους, επιδεικνύοντας αφοσίωση στην επίτευξη της επιχειρησιακής στοχοθεσίας.

4β. Αποδοτικότητα: Οι υπάλληλοι εργάζονται για την επίτευξη της βέλτιστης δυνατής σχέσης μεταξύ των χρησιμοποιούμενων μέσων και των επιτυγχανόμενων αποτελεσμάτων.

4γ. Συνεργασία: Οι υπάλληλοι μεριμνούν για την ανάπτυξη κουλτούρας συνεργασίας και ομαδικότητας στον φορέα τους, ενώ προάγουν με τη δράση τους την ελεύθερη ανταλλαγή απόψεων και γνώσεων μεταξύ των συναδέλφων τους.

4δ. Καινοτομία: Οι υπάλληλοι ενισχύουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και αναζητούν ιδέες για την απλοποίηση - απλούστευση των διαδικασιών³² που ακολουθούν στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.

32

«Απλούστευση διαδικασιών» είναι η συνεχής και συστηματική αναθεώρηση των νομοθετικών και γενικότερα των κανονιστικών ρυθμίσεων και διοικητικών πρακτικών που καθορίζουν τις διοικητικές διαδικασίες, ώστε να είναι συμβατές με τις αρχές της καλής νομοθέτησης και της αποτελεσματικής λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης. Η πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών πέραν της ταλαιπωρίας που συνεπάγεται για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά και για τους ίδιους τους υπαλλήλους, παρεμποδίζει τη δημιουργία

4ε. Διά βίου μάθηση: Οι υπάλληλοι μεριμνούν για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε να παρέχουν στους πολίτες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.

Ένα από τα σημαντικά στοιχεία που περιλαμβάνει ο Κώδικας είναι ότι, πέραν των θεωρητικών στοιχείων που περιλαμβάνει, έχει εντάξει και τα ηθικά διλήμματα που ενδεχομένως να αντιμετωπίζει ένας Δημόσιος Υπάλληλος.

4.6 Το ηθικό δίλημμα

Ως ηθικό δίλημμα ορίζεται η κατάσταση στην οποία δύο ή περισσότερες αξίες βρίσκονται σε αντιπαράθεση. Πρόκειται συγκεκριμένα για μια κατάσταση που εμπεριέχει συγκρουόμενες ηθικές αξιώσεις και αναδύει συγκεκριμένες ερωτήσεις όπως: Τι πρέπει να κάνω, ποιο είναι το σωστό και ποιο το λάθος, ποιο είναι το μειονέκτημα και ποιο το πλεονέκτημα της απόφασης ή της πράξης μου. Η μη ύπαρξη μιας τέλει και πλήρως ικανοποιητικής λύσης αποτελεί το βασικό χαρακτηριστικό κάθε ηθικού διλήμματος. Το ηθικό δίλημμα προκύπτει κάθε φορά όταν για την επίλυση ενός ζητήματος προτείνονται διάφορες εναλλακτικές προτάσεις, επαρκώς αιτιολογημένες, καθεμιά από τις οποίες έχει διαφορετικές συνέπειες. Συνήθως αυτές οι εναλλακτικές προτάσεις είναι αντιφατικές και άρα πολύ δύσκολο να συμβιβαστούν. Παρόλα αυτά καλείται κανείς να επιλέξει μεταξύ τους, γι' αυτό σε όλες τις προσεγγίσεις που περιέχουν ηθικά διλήμματα προκύπτει σύγκρουση μεταξύ αξιών (Λιαράκου Γ., 2013).³³

Το ηθικό/δεοντολογικό δίλημμα, όταν εμφανίζεται, δημιουργεί μια ιδιαίτερη συνθήκη ως προς την εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου, από την πλευρά του υπαλλήλου που εξυπηρετεί. Για να μπορέσει να αντιμετωπίσει την κατάσταση θα πρέπει να γνωρίζει το νομοθετικό πλαίσιο που αφορά στην υπόθεση, ώστε να ενεργήσει με βάση τη σχετική νομοθετική διάταξη. Στην περίπτωση που αυτό δεν υπάρχει, ~~τότε~~ θα πρέπει να γνωρίζει τυχόν εγκύκλιες οδηγίες-έγγραφα και άλλες διαδικασίες που ενδεχομένως είναι σχετικές και δύνανται να λύσουν το θέμα. Στην περίπτωση που δεν βρεθεί σχετική διαδικασία-οδηγία, πρέπει να ελεγχθεί αν υπάρχει αναφορά στον Κώδικα, οπότε η ενέργεια διαμορφώνεται βάσει αυτού, σε διαφορετική περίπτωση το θέμα θα επιλυθεί από το αμέσως ιεραρχικά ανώτερο επίπεδο (δηλαδή

και την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων, αποθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών και αποτελεί εμπόδιο στην αύξηση της απασχόλησης και στην ανάπτυξη της οικονομίας γενικότερα.

³³

Το Ηθικό δίλημμα. Πρόγραμμα e-learning δια βίου μάθησης 'Εκπαίδευση για την αειφόρο ανάπτυξη', Πανεπιστήμιο Αιγαίου ΕΣΠΑ, (σ. 1-23) (1η έκδοση 2013).

από Προϊστάμενο – αν ο εξυπηρετών είναι υπάλληλος ή Διευθυντή αν ο εξυπηρετών είναι Προϊστάμενος κ.ο.κ)

Ο Κώδικας θέτει μια σειρά ερωτημάτων προς απάντηση προκειμένου να διευκολυνθεί ο υπάλληλος στην επίλυση του θέματος, οι οποίες αφορούν στις εναλλακτικές επιλογές που ενδεχομένως υπάρχουν, σε όρους ζημίας/ωφέλειας, δικαιοσύνης, σεβασμού στα ανθρώπινα δικαιώματα, επιπτώσεων αλλά και του ιστορικού (δηλαδή πως αντιμετωπίστηκε στο παρελθόν μια ανάλογη κατάσταση). Στο πλαίσιο της ομαδικής συνεργασίας, η συμβολή των συναδέλφων μπορεί να είναι καθοριστική και για το λόγο αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό να διαμορφώνονται οι κατάλληλες συνθήκες που θα επιτρέπουν αυτή την ομαδοσυνεργατική προσέγγιση σε όλα τα πλαίσια.

Αυτό που πρέπει να αποτελεί βάση της εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων είναι η παρ. 1 στο άρθρο 103 του Συντάγματος: «Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό, οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα». Υπό αυτό το πρίσμα, η έννοια της εξυπηρέτησης για τον Δημόσιο Υπάλληλο αποκτά ιδιαίτερη σημασία, εφόσον επίκεντρο είναι ο πολίτης.

Σύμφωνα με τον Οδηγό, ο Δημόσιος Υπάλληλος:

- Οφείλει να έχει “Πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην πατρίδα” γιατί κατά την άσκηση της υπηρεσίας του δεν ενεργεί ως άτομο αλλά ως εκτελεστής της θέλησης του κράτους³⁴.
- Οφείλει να προστατεύει το δημόσιο συμφέρον, του οποίου η έννοια δεν προκαθορίζεται, αλλά συγκεκριμενοποιείται μέσα από την αρχή της νομιμότητας. (Δηλαδή δεν επιτρέπεται να επικαλεστεί κάποιος το δημόσιο συμφέρον, προκειμένου να μην τηρηθεί η αρχή της νομιμότητας.³⁵

Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί βασική επιδίωξη και μέλημα του δημοσίου υπαλλήλου και θεμελιώνεται σε δύο κανόνες του Συντάγματος: σύμφωνα με τον πρώτο

³⁴ *Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1, Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)*

³⁵ *Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Ν. 3528/2007 άρθρο 24 (ΥΚ, ΦΕΚ 26 Α)*

οι κρατικές εξουσίες υπάρχουν υπέρ του λαού, και σύμφωνα με το δεύτερο, οι δημόσιοι υπάλληλοι τίθενται στην υπηρεσία του ελληνικού λαού.

Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των λειτουργών της διέπεται αποκλειστικά και μόνο από τους θεμελιώδεις κανόνες του Συντάγματος, τους κανόνες του Ευρωπαϊκού Δικαίου που έχουν άμεση εφαρμογή, τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί από τη Βουλή, τους Νόμους, τα Προεδρικά Διατάγματα καθώς και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση νόμου.

4.7 Κανόνες συμπεριφοράς

Ο δημόσιος υπάλληλος πρέπει να συμπεριφέρεται πάντοτε κατά τρόπο που να καθίσταται άξιος της εμπιστοσύνης του κοινού. Σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία που αποτυπώνεται στον Οδηγό, ο Δημόσιος Υπάλληλος πρέπει να:

- Τηρεί, σε κάθε περίπτωση, τους βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς ανεξαρτήτως της ψυχικής του διάθεσης.
- Έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση.
- Συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα.
- Απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό.
- Μην καπνίζει.
- Εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του³⁶
- Μην κάνει εξωυπηρεσιακή χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή του.
- Μην ακούει μουσική εκτός αν προέρχεται από κεντρικό ηχητικό σύστημα της υπηρεσίας.
- Μην διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται.³⁷

³⁶ σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξολοκλήρου και αποκλειστικά το χρόνο εργασίας του στα καθήκοντά του, και παραμένοντας και πέρα του ισχύοντος χρόνου εργασίας, εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες επιβάλλουν τούτο.

- Απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνοντας το όνομά του και να αντιμετωπίζει με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που του απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιος, διευκολύνει τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζει να παραπέμψει τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού.
- Αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση, τον πολίτη που έχει δύστροπη ή εριστική συμπεριφορά, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς. Ακόμη και αν ο πολίτης τον προσβάλλει, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να διατηρήσει τον αυτοέλεγχό του και, εφόσον χρειασθεί, να ζητήσει τη συνδρομή του προϊσταμένου του για τη διευθέτηση της κατάστασης.
- Μην εκδηλώνει και να μην διαδίδει τις πολιτικές, θρησκευτικές και φιλοσοφικές του πεποιθήσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων του.
- Μην επηρεάζεται κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις.
- Αποφεύγει γενικότερα, κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται³⁸.

4.8 Διοικητικές Διαδικασίες

Ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας³⁹ έχει συνταχθεί σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 76 του Συντάγματος. Οι διατάξεις του εφαρμόζονται στο Δημόσιο, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και στα άλλα νομικά πρόσωπα

³⁷ *Αν ωστόσο, προκύψει λόγος τόσο σοβαρός, ώστε να επιβάλλεται η διακοπή της συνομιλίας, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ζητήσει συγγνώμη από τον πολίτη και να παρακαλέσει άλλον συνάδελφό του να συνεχίσει τη συναλλαγή.*

³⁸ *Η διακριτικότητα της συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων είναι υποχρεωτική ακόμη και στην ιδιωτική ζωή τους. Κατά τις κείμενες διατάξεις και τη νομολογία οι υπάλληλοι οφείλουν να συμπεριφέρονται με κόσμιο και διακριτικό τρόπο ώστε να μη θίγεται το κύρος της δημόσιας υπηρεσίας (αποφεύγοντας πράξεις ειρωνείας, αγένειας, σεξουαλικής παρενόχλησης κ.λπ.). Η υποχρέωση προσήκουσας συμπεριφοράς βαρύνει τον δημόσιο υπάλληλο και στις σχέσεις του με τους συναδέλφους, τους προϊσταμένους και τους υφισταμένους. Αντιδεοντολογική συμπεριφορά αποτελεί η άσκηση δημόσιας κριτικής κατά πράξεων της προϊστάμενης αρχής με σκόπιμη χρήση ανακριβών στοιχείων, με προδήλως απρεπείς εκφράσεις, η άσκηση σωματικής βίας, η διατύπωση απειλών, ύβρεων και η εκδήλωση περιφρόνησης προς άλλους υπαλλήλους και βεβαίως η σεξουαλική παρενόχληση.*

³⁹ *Διοικητικές Διαδικασίες εφεξής για τις ανάγκες του παρόντος κειμένου*

δημόσιου δικαίου, όπως ο e-ΕΦΚΑ, κ.α. Οι διοικητικές διαδικασίες αποτελούν τη βάση λειτουργίας του φορέα. Ενδεικτικά ακολουθώντας αναφέρονται αποσπάσματα του ⁴⁰.

Τα διοικητικά όργανα οφείλουν να προβαίνουν, αυτεπαγγέλτως⁴¹, στις ενέργειες που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις εντός των οριζομένων, σχετικών, προθεσμιών. Σε περίπτωση που δεν προβλέπεται σχετική προθεσμία, η ενέργεια συντελείται εντός ευλόγου χρόνου, ο οποίος δεν μπορεί να υπερβεί το τρίμηνο.

Απαιτείται αίτηση του ενδιαφερομένου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, όταν το προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις (στην περίπτωση του e-ΕΦΚΑ είναι προαπαιτούμενο για την απονομή σύνταξης). Ο αιτών μπορεί να παραιτηθεί από την αίτησή του χωρίς συνέπειες, πριν την έκδοση της διοικητικής πράξης⁴². Ανάκληση της παραίτησης δεν μπορεί να γίνει. Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση. Τα στοιχεία της ταυτότητας που αναφέρονται στην αίτηση, όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες, αποδεικνύονται από το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας όλων των ασφαλιστικών φορέων.

Η ταυτότητα των αλλοδαπών αποδεικνύεται, στην περίπτωση πολιτών Κράτους - Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις, από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές. Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τις

40 *Ν. 2690/9-3-99 (ΦΕΚ 45 Α'): Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις.*

41 *Άρθρο 2*

42 *εκτός αν υπάρχει ειδική αντίθετη ρύθμιση*

διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους. Όταν η αίτηση δεν υποβάλλεται αυτοπροσώπως, πρέπει να συνοδεύεται από φωτοαντίγραφο του δελτίου ταυτότητας ή των αντίστοιχων εγγράφων.

Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή από τα αντίστοιχα έγγραφα, αν ειδικές διατάξεις δεν ορίζουν διαφορετικά, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης του ενδιαφερομένου, η οποία και διατυπώνεται σε προβλεπόμενο από τις σχετικές διατάξεις έντυπο. Ίδια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση της κατοικίας και το επάγγελμα έχουν μεταβληθεί.

Όταν για τη διεκπεραίωση υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά ή πιστοποιητικά που εκδίδονται από το δημόσιο, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και των οποίων η έκδοση δεν προϋποθέτει τη σύμπραξη του πολίτη, η αρμόδια υπηρεσία, εφόσον δεν συνυποβάλλονται από τον αιτούντα με την αίτησή του, τα αναζητεί με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο για την έκδοση της τελικής πράξης αυτεπαγγέλτως από τις οικείες υπηρεσίες. Για το σκοπό αυτόν τεκμαίρεται ότι παρέχεται σχετική εξουσιοδότηση από τον ενδιαφερόμενο, με την κατάθεση της αίτησής του. Σε επόμενη ενότητα αναφέρεται η σχετική διαδικασία.

Αν ο πολίτης τηρεί ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει να αναζητεί τα απαραίτητα για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις από τα αποθηκευμένα στην ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη⁴³.

Δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις τα οποία εκδίδονται μέσω κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων υπηρεσιών του Δημοσίου ή μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών με το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΜΗΣ – ΚΕΠ», εκδίδονται μέσω των ΚΕΠ⁴⁴, και αναζητούνται αυτεπάγγελτα μέσω διασύνδεσης των υπηρεσιών του Δημοσίου με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του φορέα, ο οποίος έχει την ευθύνη ανάπτυξης και συντήρησης του συστήματος.

⁴³ εφόσον ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις των διατάξεων της παρ. 2α του άρθρου 13 του ν. 4325/2015.

⁴⁴ σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν.3013/2002 (Α'102)

4.9 Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση

Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη, ημέρες.

Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση, διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα:

α) τους λόγους της καθυστέρησης,

β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και

γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις προαναφερόμενες υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου, να χορηγούν αμέσως πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγηση τούτων δεν είναι δυνατή, αυτά αποστέλλονται ταχυδρομικώς, μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος, με την αίτηση του, δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που αναφέρθηκαν παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης

4.10 Πρόσβαση σε έγγραφα

Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

Το ανωτέρω δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά στην ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβλάπτεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιωδώς την έρευνα δικαστικών, διοικητικών αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.

Το ανωτέρω δικαίωμα ασκείται με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας, ή με χορήγηση αντιγράφου (εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο). Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα, εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του πολίτη είναι είκοσι (20) ημέρες

4.11 Προθεσμίες προς ενέργεια

Οι προθεσμίες⁴⁵ για την υποβολή αίτησης, αναφοράς, δήλωσης ή άλλου εγγράφου του ενδιαφερομένου, καθώς και για οποιαδήποτε άλλη ενέργειά του είναι αποκλειστικές, εκτός αν χαρακτηρίζονται ενδεικτικές από τις διατάξεις που τις προβλέπουν. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί, μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία, να υποβάλει την αίτησή του ή άλλο έγγραφο με μηχανικό μέσο εφόσον το μέσο τούτο αφήνει αποτύπωμα που καθιστά αναμφίβολη την αναγνώριση του μηχανήματος αποστολής και παραλαβής, καθώς και της ημερομηνίας και ώρας αποστολής και παραλαβής. Στη συνέχεια όμως οφείλει να υποβάλει, το αργότερο μέσα σε πέντε (5) ημέρες από τη λήξη της προθεσμίας, έγγραφο, που φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του και έχει όμοιο περιεχόμενο με αυτό το οποίο παρέλαβε, με το μηχανικό μέσο, η υπηρεσία. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει το έγγραφό του με αποστολή συστημένης επιστολής εφόσον δεν το αποκλείουν οι σχετικές ειδικές διατάξεις. Στις περιπτώσεις αυτές, ως ημερομηνία υποβολής θεωρείται εκείνη της κατάθεσης της επιστολής στην ταχυδρομική υπηρεσία. Αν οι διατάξεις επιβάλλουν τη συνυποβολή πιστοποιητικών, δικαιολογητικών ή άλλων δημόσιων εγγράφων και αυτά δεν συνυποβάλλονται για λόγους που αφορούν την αρμόδια για την έκδοσή τους διοικητική αρχή, αρκεί η εμπρόθεσμη υποβολή του εγγράφου του ενδιαφερομένου. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει στο υποβαλλόμενο από τον ενδιαφερόμενο έγγραφο να γίνεται μνεία του λόγου της μη συνυποβολής των δημόσιων εγγράφων, τα οποία, πάντως, ο ενδιαφερόμενος οφείλει να προσκομίσει όταν εκλείψει η αιτία που κατέστησε αδύνατη τη συνυποβολή τους. Οι προθεσμίες για τη Διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση ατομικών διοικητικών πράξεων, δυσμενών για το πρόσωπο το οποίο αφορούν αμέσως, είναι αποκλειστικές. Υπέρβαση

⁴⁵ Άρθρο 10

των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία.

4.12 Τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας

Κάθε έγγραφο που περιέρχεται στην υπηρεσία με οποιονδήποτε τρόπο, καταχωρίζεται αυθημερόν⁴⁶ στο βιβλίο εισερχομένων, κατ' αύξοντα αριθμό, με χαρακτηρισμό και μνεία του θέματος στο οποίο αναφέρεται και του αριθμού των στοιχείων που το συνοδεύουν. Στο ίδιο βιβλίο αναγράφονται επίσης το όργανο προς το οποίο το έγγραφο απευθύνεται, καθώς και η ημερομηνία εισόδου του. Η υπηρεσία οφείλει να χορηγεί βεβαίωση καταχώρισης του εγγράφου με όλα τα παραπάνω στοιχεία.

4.13 Διοικητική πράξη

Η διοικητική πράξη είναι έγγραφη, αναφέρει την εκδούσα αρχή και τις εφαρμοζόμενες διατάξεις, φέρει δε χρονολογία, καθώς και υπογραφή του αρμόδιου οργάνου. Στην ατομική διοικητική πράξη αναφέρεται, επίσης, η τυχόν δυνατότητα άσκησης της, ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς, προσφυγής, γίνεται δε μνεία του αρμόδιου για την εξέτασή της οργάνου, της προθεσμίας, καθώς και των συνεπειών παράλειψης της άσκησης της. Προσφυγή που ασκείται σύμφωνα με τις προαναφερόμενες πληροφορίες της υπηρεσίας δεν μπορεί να παραγάγει συνέπειες σε βάρος του προσφεύγοντος. Η παράλειψη αναφοράς των εφαρμοζόμενων διατάξεων, καθώς και των κατά τη δεύτερη περίοδο στοιχείων, δεν επάγεται ακυρότητα της πράξης.

Η ατομική διοικητική πράξη μπορεί, κατ' εξαίρεση, να είναι προφορική εφόσον αυτό είναι αναγκαίο προς επίτευξη του επιδιωκόμενου με αυτήν σκοπού. Προς τούτο, επιτρέπεται, επίσης, η χρήση συμβόλων εφόσον οι αποδέκτες της πράξης έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν το περιεχόμενο της.

⁴⁶ Άρθρο 12

Η ατομική διοικητική πράξη πρέπει να περιέχει αιτιολογία⁴⁷, η οποία να περιλαμβάνει τη διαπίστωση της συνδρομής των κατά νόμο προϋποθέσεων για την έκδοσή της.

Όταν η διοικητική πράξη εκδίδεται αυτεπαγγέλτως, τα αποδεικτικά στοιχεία συγκεντρώνονται με πρωτοβουλία του αρμόδιου για την έκδοσή της οργάνου. Όταν την έκδοση της διοικητικής πράξης ζητά ο ενδιαφερόμενος, αυτός οφείλει να υποβάλει τα δικαιολογητικά που καθορίζουν οι σχετικές διατάξεις, εκτός αν τα στοιχεία αυτά υπάρχουν στην αρμόδια για την έκδοση της πράξης διοικητική αρχή.

Η ατομική διοικητική πράξη τελειούται με την υπογραφή και τη χρονολόγησή της, ή τη δημοσίευσή της αν είναι δημοσιευτέα κατά νόμο. Η κανονιστική διοικητική πράξη τελειούται με τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως⁴⁸. Η ατομική διοικητική πράξη κοινοποιείται στο πρόσωπο το οποίο αφορά. Αρμόδιο όργανο για την ανάκληση ατομικής διοικητικής πράξης είναι εκείνο που την εξέδωσε ή που είναι αρμόδιο για την έκδοσή της.

4.14 Αίτηση θεραπείας - Ιεραρχική προσφυγή

Ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των έννομων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε, από την αρχή η οποία προΐσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιεραρχική προσφυγή), υπό την προϋπόθεση ότι από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς, προσφυγής. Η διοικητική αρχή στην οποία υποβάλλεται η αίτηση οφείλει να γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο την απόφασή της για την αίτηση αυτή το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες⁴⁹. Στην περίπτωση που αρμόδια για την ανάκληση ή τροποποίηση ή την ακύρωση είναι άλλη διοικητική αρχή, από εκείνη στην οποία κατατέθηκε η αίτηση

⁴⁷ Η αιτιολογία πρέπει να είναι σαφής, ειδική, επαρκής και να προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου, εκτός αν προβλέπεται ρητώς στο νόμο ότι πρέπει να περιέχεται στο σώμα της πράξης.

⁴⁸ εκτός αν προβλέπεται ειδικός τρόπος δημοσίευσής. Στην περίπτωση της δημοσίευσης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ως ημερομηνία δημοσίευσης λαμβάνεται εκείνη την οποία φέρει το σχετικό φύλλο της Εφημερίδας, υπό την προϋπόθεση ότι, κατά την ημερομηνία αυτή, είναι δυνατή η χορήγηση, σε κάθε ενδιαφερόμενο, αντιτύπου του φύλλου ή θεωρημένου φωτοαντιγράφου του οικείου δοκιμίου.

⁴⁹ εκτός αν από ειδικές διατάξεις προβλέπεται διαφορετική προθεσμία.

θεραπείας ή η ιεραρχική προσφυγή, τότε η υπηρεσία αυτή οφείλει να τη διαβιβάσει στην αρμόδια αρχή το αργότερο μέσα σε πέντε (5) ημέρες. Και στην περίπτωση αυτή, η γνωστοποίηση της απόφασης της αρμόδιας αρχής, στον ενδιαφερόμενο, πρέπει να γίνεται μέσα στην σχετική προθεσμία. Αν η πράξη ακυρωθεί, η υπόθεση επανέρχεται στην αρχή που εξέδωσε την πράξη, εκτός αν οι σχετικές διατάξεις προβλέπουν αρμοδιότητα της προϊστάμενης αρχής για την έκδοσή της.

4.15 Ειδική διοικητική προσφυγή - Ενδικοφανής προσφυγή

Όπου προβλέπεται από ειδικές διατάξεις, ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των έννομων συμφερόντων του που προκαλείται από διοικητική πράξη, μπορεί, με προσφυγή του, η οποία ασκείται ενώπιον του προβλεπόμενου από τις διατάξεις αυτές διοικητικού οργάνου και μέσα στην οριζόμενη από τις ίδιες προθεσμία, να ζητήσει, κατά περίπτωση, την ακύρωση ή την τροποποίηση της πράξης. Το διοικητικό όργανο, ανάλογα με την πρόβλεψη των σχετικών διατάξεων, είτε εξετάζει μόνο τη νομιμότητα της πράξης, οπότε και μπορεί να την ακυρώσει εν όλω ή εν μέρει ή να απορρίψει την προσφυγή (ειδική διοικητική προσφυγή), είτε εξετάζει τόσο τη νομιμότητα της πράξης όσο και την ουσία της υπόθεσης, οπότε και μπορεί να ακυρώσει εν όλω ή εν μέρει ή να τροποποιήσει την πράξη ή να απορρίψει την προσφυγή (ενδικοφανής προσφυγή). Το αρμόδιο όργανο οφείλει να γνωστοποιήσει στον προσφεύγοντα την απόφασή του μέσα στην προθεσμία που τυχόν τάσσουν οι σχετικές διατάξεις, αλλιώς, στην περίπτωση μεν της ειδικής προσφυγής, το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες, στην περίπτωση δε της ενδικοφανούς προσφυγής, το αργότερο μέσα σε τρεις (3) μήνες. Αν αρμόδιο να αποφανθεί για την ειδική διοικητική, ή την ενδικοφανή, προσφυγή είναι άλλο διοικητικό όργανο, εκείνο στο οποίο αυτή κατατέθηκε οφείλει να τη διαβιβάσει στο αρμόδιο όργανο το αργότερο μέσα σε πέντε (5) ημέρες. Και στην περίπτωση αυτή, η γνωστοποίηση της απόφασης του αρμόδιου διοικητικού οργάνου, στον ενδιαφερόμενο, πρέπει να γίνεται μέσα στις σχετικές προθεσμίες.

Όταν ασκηθεί διοικητική προσφυγή, η αρμόδια για την εξέτασή της διοικητική αρχή μπορεί⁵⁰, ύστερα από αίτηση του ενδιαφερομένου ή και αυτεπαγγέλτως, να

⁵⁰ Άρθρο 26

αναστείλει την εκτέλεση της διοικητικής πράξης ωστόσο αποφανθεί για την προσφυγή και, πάντως, όχι πέρα από την προθεσμία που ορίζεται για την έκδοση της απόφασής της.

Αν δεν είναι δυνατή η άσκηση διοικητικής προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος, μπορεί⁵¹, με αίτησή του προς την αρχή αυτή, να ζητήσει την επανόρθωση ή την ανατροπή της βλάβης.

4.16 Διαδικασία αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών

Αυτεπάγγελτη αναζήτηση σημαίνει ότι οι υπηρεσίες προκειμένου να διεκπεραιώσουν υπόθεση πολίτη αναζητούν υπηρεσιακά τα δικαιολογητικά, είτε υποχρεωτικά είτε κατόπιν της συναίνεσής του. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης δεν προσκομίζει κανένα από τα πιστοποιητικά αυτά σε δημόσια υπηρεσία, όταν υποβάλει αίτηση που πρέπει να συνοδεύεται από τέτοιου είδους δικαιολογητικά, αλλά η υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να τα αναζητήσει από μόνη της. Στην περίπτωση του e-ΕΦΚΑ και λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού του αφενός παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών από τον πολίτη (εφόσον έχει διαθέσιμα τα σχετικά δικαιολογητικά είτε κατά τη διαδικασία της αίτησης είτε μέσω το ψηφιακού δωματίου επικοινωνίας κλπ), αφετέρου η δυνατότητα ηλεκτρονικής αναζήτησής τους μέσω της διαλειτουργικότητας των συστημάτων και διασύνδεσής τους με το Μητρώο Πολιτών.

Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση διακρίνεται σε:

- Υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση και
- Αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερόμενου πολίτη

Η προβλεπόμενη διαδικασία (εφόσον δεν εντάσσεται στις περιπτώσεις που αναφέραμε ανωτέρω δηλαδή διαλειτουργικότητα ή υποβολή από τον πολίτη), είναι η ακόλουθη:

Η αρμόδια για τη διεκπεραίωση του αιτήματος του πολίτη και την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία υποβάλλει έγγραφο - αίτημα στην υπηρεσία που είναι αρμόδια για την έκδοση των πιστοποιητικών- βεβαιώσεων, μέσα σε 24 ώρες από την

⁵¹ Άρθρο 27

υποβολή του αιτήματος. Η αποστολή του εγγράφου – αιτήματος προβλέπεται να γίνεται με χρήση τηλεομοιοτυπίας (fax) ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) εφόσον το τελευταίο συνοδεύεται από ψηφιακή υπογραφή. Στη συνέχεια, η αρμόδια για την έκδοση των πιστοποιητικών -βεβαιώσεων υπηρεσία, μέσα σε 48 ώρες από την περιέλευση σ' αυτήν του κατά τα ανωτέρω εγγράφου - αιτήματος αποστέλλει με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τα πιστοποιητικά- βεβαιώσεις τα οποία έχουν ζητηθεί στην υπηρεσία που τα αναζητά. Η αποστολή πιστοποιητικού ταχυδρομικά γίνεται μόνο στην περίπτωση κατά την οποία απαιτείται η υποβολή του σε πρωτότυπο. Στις περιπτώσεις που, σύμφωνα με ειδική διάταξη, απαιτείται το πρωτότυπο, ενεργοποιείται η διαδικασία για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης με βάση το αντίγραφο, το οποίο αποστέλλεται με τηλεομοιοτυπία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. (β), μέχρι τη λήψη του πρωτοτύπου, οπότε και εκδίδεται η τελική διοικητική πράξη. Η ανωτέρω περιγραφόμενη διαδικασία γίνεται αντιληπτό ότι στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του φορέα αλλά και των Δημοσίων Υπηρεσιών βαίνει φθίνουσα δεδομένης της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των φορέων.

4.17 Προσωπικά Δεδομένα στην ηλεκτρονική επικοινωνία

Για την διασφάλιση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (τόσο των υπαλλήλων όσο και των πολιτών) που μετέχουν στην τηλεδιάσκεψη έχει διασφαλισθεί τεχνικά ότι δεν θα είναι δυνατή η καταγραφή του ήχου και της εικόνας της τηλεδιάσκεψης από την εφαρμογή “Teams” της Microsoft. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιοδήποτε μέσο (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφής οθόνης) από οιονδήποτε παρευρίσκεται σε αυτήν και με οποιονδήποτε ρόλο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.

4.18 Οι ιδιαιτερότητες του κοινού της κοινωνικής ασφάλισης

Την κοινωνική ασφάλιση θα πρέπει να την δούμε από δύο πλευρές. Από τη μία πλευρά είναι οι συναλλασσόμενοι, δηλαδή όλοι οι πολίτες οι οποίοι συνεργάζονται με το φορέα, τον e-ΕΦΚΑ εν προκειμένω και από την άλλη οι δημόσιοι υπάλληλοι, εργαζόμενοι στο φορέα, οι οποίοι τους εξυπηρετούν.

Ο φορέας έχει προκύψει μέσα από μία σειρά συγχωνεύσεων εντάξεων καταργήσεων άλλων ταμείων/τομέων/λογαριασμών/κλάδων κοινωνικής ασφάλισης με αποτέλεσμα να υπάρχει μία μεγάλη ανομοιογένεια ως προς το προσωπικό σε γνώσεις, δεξιότητες αλλά και στάσεις, συμπεριφορές, κουλτούρες. Υπάλληλοι οι οποίοι προέρχονται από ταμεία μη μισθωτών έχουν διαφορετικές εμπειρίες και έχουν αντιμετωπίσει συνθήκες διαφορετικές από τους συναδέλφους τους. Ομοίως και υπάλληλοι οι οποίοι προέρχονται από ταμεία μισθωτών ή τον ΟΓΑ. Το γεγονός αυτό δημιουργεί μία συνθήκη δεδομένου ότι υπάρχουν, πέρα από τις διαφορές στη νομοθεσία, μεγάλες διαφορές ως προς την αντιμετώπιση και εξυπηρέτηση. Στον Φορέα υλοποιούνται σειρά εκπαιδευτικών δράσεων τα τελευταία χρόνια προκειμένου να διαμορφωθεί μία ενιαία κουλτούρα με κοινές γνώσεις, δεξιότητες, αλλά και στάσεις και συμπεριφορές έτσι ώστε αυτή η ανομοιογένεια να εξομαλυνθεί.

Από την άλλη πλευρά οι πολίτες οι οποίοι συναλλάσσονται με τον φορέα έχουν διαφορετικές προτεραιότητες και προ διαμορφωμένες απόψεις. Ειδικότερα, όσον αφορά τους ασφαλισμένους, οι μισθωτοί καταβάλλουν έμμεσα τις εισφορές τους μαζί με τις εργοδοτικές εισφορές από τον εργοδότη, ενώ οι αυτοαπασχολούμενοι-ελεύθεροι επαγγελματίες καταβάλλουν οι ίδιοι τις εισφορές τους.

Επίσης οι μισθωτοί ασφαλισμένοι συνήθως, σε όλη τη διάρκεια του ασφαλιστικού τους βίου μέχρι τη συνταξιοδότηση, η μόνη συναλλαγή που έχουν με τον φορέα είναι σε ορισμένες περιπτώσεις παροχών.

Οι εργοδότες καταβάλλουν τις εισφορές για τους εργαζομένους αλλά και για τους εαυτούς τους εφόσον είναι φυσικά πρόσωπα - ελεύθεροι επαγγελματίες και η εξυπηρέτησή τους απαιτείται να είναι διαφορετική σε σχέση με εκείνη των ασφαλισμένων, ειδικά όταν πρόκειται για επιβολή προστίμου, ελέγχους και λοιπά. Οι εργοδότες λοιπόν έχουν μία συχνή σχέση με το φορέα με την καταβολή των εισφορών, τυχόν ελέγχους κλπ.

Οι συνταξιούχοι και ιδίως οι υποψήφιοι συνταξιούχοι αποτελούν μία ειδική ομάδα ως προς την εξυπηρέτηση, δεδομένου ότι βρίσκονται σε μία φάση αλλαγής της ζωής τους (από εργαζόμενοι σε συνταξιούχοι), γεγονός το οποίο της δημιουργεί αβεβαιότητα ιδιαίτερα ως προς το οικονομικό μέρος. Ένα από τα χαρακτηριστικά που

υπάρχει στους συνταξιούχους είναι ότι δεν γνωρίζουν εξαρχής με βεβαιότητα, εάν έχουν συμπληρώσει τον απαιτούμενο ασφαλιστικό χρόνο δεδομένου ότι μέχρι τώρα πρέπει να ελεγχθούν όλες οι καρτέλες ενσήμων ή τα αντίστοιχα βιβλιάρια για να προσμετρηθεί ο χρόνος. Αυτό έχει αλλάξει με το ασφαλιστικό βιογραφικό Atlas, αλλά συνήθως οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι δεν το γνωρίζουν. Επίσης επειδή το σύστημα Atlas δεν έχει ολοκληρωθεί, σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει μία ανασφάλεια.

5 Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

Συγγραφέας: Γεώργιος Χαμάκος

Στην παρούσα ενότητα θα ακολουθήσει αφενός παρουσίαση και ανάλυση του φορέα e-ΕΦΚΑ, όπως διαμορφώνεται σήμερα, αφετέρου θα γίνει μια αναδρομή στο ιστορικό της Κοινωνικής Ασφάλισης και στα Ταμεία των οποίων οι ασφαλισμένοι και το αντικείμενό τους σήμερα, μέσα από συγχωνεύσεις ή εντάξεις, έχουν καταλήξει στον φορέα ή σχετίζονται με αυτόν.

5.1 Παρουσίαση του e-ΕΦΚΑ – Ιστορικό

Ο Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) ξεκίνησε στη σύγχρονη μορφή του την 1η Μαρτίου 2020 με την ένταξη στον Ενιαίο Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) και τη μετονομασία του. Η μετονομασία αυτή περιελάμβανε αφενός την προσθήκη “Ηλεκτρονικός” (“e” στο ακρωνύμιο) αφετέρου την αναβάθμιση του φορέα από “ενιαίο” σε “εθνικό”. Η διαδικασία αυτή συνεπάγεται τη μεγαλύτερη διοικητική και οργανωτική ενοποίηση των ασφαλιστικών φορέων απονομής σύνταξης και εφάπαξ παροχής της χώρας και παράλληλα σηματοδοτεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό του φορέα.

Θεσμικά η αλλαγή αυτή ενεργοποιήθηκε με την εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 4670/20 (ΦΕΚ 43/ τ.Α΄) “Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις.”. Ακολούθησε η τροποποίηση του οργανισμού του Φορέα (ΠΔ 8/2019) το οποίο θα αναλύσουμε στη συνέχεια. Η πολιτοκεντρική διοίκηση αποτυπώνεται στη φιλοσοφία υλοποιείται στην πλατφόρμα myEFKALive, που θα αναλυθεί στη συνέχεια.

5.2 “Νέα Επικουρική & e-ΕΦΚΑ”

Από την 1η Ιανουαρίου 2022 υπάρχει η “νέα επικουρική”, η οποία υλοποιείται από το Ταμείο Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης (ΤΕΚΑ) και αποτελεί αναπόσπαστο μέλος της κοινωνικής ασφάλισης. Επισημαίνεται ότι το ΤΕΚΑ αφορά κυρίως στην επικουρική ασφάλιση εργαζομένων που ασφαλιζονται για πρώτη φορά από την 1η Ιανουαρίου 2022 και εντεύθεν. Η σχέση του ΤΕΚΑ με τον e-ΕΦΚΑ αφορά στη συλλογή των εισφορών και ειδικότερα ο e-ΕΦΚΑ έχει αναλάβει το μητρώο, τον έλεγχο της ορθής υποβολής των Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων των εργοδοτών, την έκδοση των ειδοποιητηρίων των μη μισθωτών και τον έλεγχο των εξοφλήσεων των εισφορών.

5.3 Η ανάπτυξη των Ασφαλιστικών Ταμείων

Η έννοια της Ασφαλιστικής Μεταρρύθμισης δεν είναι κάτι άγνωστο στο χώρο της κοινωνικής πολιτικής όμως για πρώτη φορά, με τον e-ΕΦΚΑ, εντάσσεται παράλληλα ο εκσυγχρονισμός της σε όρους ψηφιακής τεχνολογίας. Έως το 2020 ως ασφαλιστική μεταρρύθμιση θεωρείτο η προσπάθεια συγχώνευσης των ασφαλιστικών ταμείων και αντιμετώπισης των διαρθρωτικών προβλημάτων που είχαν, χωρίς όμως να προτάσσεται ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους, παρόλο που καλλιεργείτο, δεδομένου ότι αποτελούσε συνήθως λύση ή μέρος της λύσης αυτών (τήρηση-επεξεργασία-μετάπτωση-αξιοποίηση δεδομένων). Έτσι η ασφαλιστική μεταρρύθμιση εστίαζε στην αλλαγή και εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου αλλά και στην τήρηση των ισορροπιών status quo που αφορούσαν σε δικαιώματα των ασφαλισμένων (θεμελιωμένα ή κατοχυρωμένα) αλλά και ομάδες πίεσης⁵² (Φίλιας, 1996), ακόμα και όταν αυτή η αλλαγή αφορούσε στη δημιουργία/κατάργηση/ένταξη/συγχώνευση φορέων.

Προτού εστιάσουμε στον ΕΦΚΑ και το ΕΤΕΑΕΠ, όπως διαμορφώθηκαν ως βάση του σημερινού e-ΕΦΚΑ, θα πρέπει να δούμε πως εξελίχθηκε η κοινωνική ασφάλιση από την έναρξή της και πως αυτή “κληρονομήθηκε” στους προαναφερόμενους φορείς, το 2017, σε εφαρμογή των διατάξεων της προηγούμενης ασφαλιστικής μεταρρύθμισης του Ν. 4387/2016. Με την ανωτέρω αναφορά θα γίνουν αντιληπτά θέματα που καλείται να αντιμετωπίσει ο e-ΕΦΚΑ και έχουν διαμορφωθεί σε βάθος χρόνου.

⁵² Φίλιας, Β., 1996, *Κοινωνία και εξουσία στην Ελλάδα*, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα

Η φράση του Ναπολέοντα: “10 άτομα που μιλούν κάνουν περισσότερο θόρυβο από 10000 που σιωπούν” αποτελεί και τη βάση για την ίδρυση των ασφαλιστικών ταμείων που θα δούμε στη συνέχεια. Η ανάγκη για την ασφαλιστική κάλυψη δημιούργησε τις συνθήκες ώστε ομάδες πίεσης (ή ομάδες συμφερόντων) (Heywood, 2014)⁵³, συνήθως συντεχνιακές, να ασκήσουν επιρροή στη διαμόρφωση της χάραξης της κοινωνικής πολιτικής και των κυβερνητικών ενεργειών στις αντίστοιχες περιόδους που θα δούμε στη συνέχεια.

5.4 Τα πρώτα χρόνια των ασφαλιστικών ταμείων

Μελετητές του πεδίου της κοινωνικής ασφάλισης αναφέρουν ότι “Η εισαγωγή ενός συστήματος κοινωνικής ασφάλισης στη χώρα μας καθυστέρησε σχετικά με άλλες χώρες, κυρίως εξαιτίας της καθυστέρησης της βιομηχανικής ανάπτυξης” ενώ παρατηρούν ότι το Βασιλικό Διάταγμα του 1834 «Περί δημοτικών σχολείων» (6/18 Φεβρουαρίου 1834) μπορεί να χαρακτηριστεί ως η πρώτη προσπάθεια ασφαλιστικής κάλυψης στην Ελλάδα, δεδομένου ότι επιδίωξή του ήταν να εξασφαλίσει τη διαβίωση των δασκάλων που αναγκάζονταν να αποχωρήσουν λόγω ασθένειας ή προχωρημένης ηλικίας (Νιφόρου, 2019⁵⁴). Παρά ταύτα οι πρώτες κυβερνήσεις του ανεξάρτητου ελληνικού κράτους προσπάθησαν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα της φτώχειας των αγωνιστών και των οικογενειών τους με διάφορους τρόπους (επιδόματα, γαιοκτησία κλπ), γεγονός το οποίο δημιούργησε τις συνθήκες για την ανάπτυξη του θεσμικού πλαισίου για οργανωμένη κρατική παρέμβαση της κοινωνικής πολιτικής.

Έως το 1982, η κοινωνική ασφάλιση διευρύνεται με την επέκταση στην ασφαλιστική κάλυψη του πληθυσμού⁵⁵ μέσω του ΙΚΑ (ν.1305/1982), ενώ επέρχεται και η καθολικότητα της επικουρικής ασφάλισης των μισθωτών (Π.Δ. 633/82).

Αυτά τα χρόνια διαπιστώνεται η δημιουργία ενός μεγάλου πλήθους ασφαλιστικών ταμείων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Το 1836 ιδρύεται το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ)⁵⁶ (ν. ΧΛΘ/1936) με σκοπό την περίθαλψη «των καταπονημένων ή ανάπηρων εργατών θαλάσσης και χερών και

⁵³ Heywood Andrew 2014 σελ 312 Εισαγωγή στην πολιτική 4η έκδοση επίκεντρο 2014

⁵⁴ Νιφόρου Α (2019) Θεσμοί και Πολιτικές Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση στο Εκπαιδευτικό υλικό Βασικές Αρχές και Νέοι Κανονισμοί Επικουρικής Ασφάλισης και Συνταξιοδότησης ΕΚΔΔΑ 2019
⁵⁵ Άρθρο τρίτο, παρ. 1: «Η Ασφάλιση του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων για τους κλάδους που αναφέρονται στο άρθρο 1 παρ. 2 του Α.Ν. 1846/1951 επεκτείνεται σε όλη τη Χώρα».

ορφανών αυτών προσέτι δε, κατά περιστάσεις εξαιρέτους, των πατέρων και μητέρων αυτών»⁵⁷ (Ροϊλός, 1928) όμως χωρίς άμεση εφαρμογή του νόμου. Το NAT ξεκινά τη λειτουργία του 25 χρόνια αργότερα, το 1861.

Το 1836 επίσης ξεκινούν οι ζυμώσεις για την ασφαλιστική κάλυψη των εργαζομένων στα μεταλλεία, με την επιβολή φόρου 1% στο καθαρό προϊόν των μεταλλωρυχείων, το οποίο θα δίνεται ως βοήθεια στους εργαζομένους σε περίπτωση τραυματισμού τους (Νόμος ΧΚ/1836). Το σχετικό ταμείο δημιουργείται το 1882 για την κάλυψη των εργατικών ατυχημάτων (ΒΔ 30-5-1882) και τελικά ιδρύεται το 1901 (ν.ΒΩΜΑ/21-09-1901), κατόπιν πιέσεων (κινητοποιήσεις και απεργίες) των εργαζομένων στα μεταλλεία.

Το 1861 ιδρύεται Ταμείο για τον Κλάδο Σύνταξης των Δημοσίων υπαλλήλων, καθώς και Ταμεία για τη στήριξη χηρών & ορφανών του στρατού καθώς και απόστρατων αξιωματικών.

Το 1867 ιδρύεται το Μετοχικό Ταμείο Δημοσίων Υπαλλήλων, το 1928 ιδρύεται το ΤΣΑΥ (Υγειονομικών), το 1929 τα Ταμεία των Νομικών και των Εφημεριδοπωλών, το 1930 το TAKE (Κληρικών), το 1931 τα Ταμεία των Εκτελωνιστών και των Τυπογράφων, το 1932 το ΤΣΑ (Αυτοκινητιστών), το 1934 το ΤΣΜΕΔΕ (Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων) και το ΤΕΒΕ (Επαγγελματιών και Βιοτεχνών)

Το 1934 επίσης ιδρύεται το ΙΚΑ (Ν. 6296/1934) αλλά ο νόμος εφαρμόζεται από το 1937 με γεωγραφικό περιορισμό σε Αθήνα, Πειραιά & Θεσσαλονίκη.

Το 1935 ιδρύεται το Ταμείο των Χρηματιστών και το 1940 ξεκινά τη λειτουργία του το ΤΑΕ (Εμπόρων) που είχε ιδρυθεί το 1934.

Η δημιουργία Ταμείων κύριας ασφάλισης ανακόπτεται με τις διατάξεις του Ν.6298/1934 (άρθρο 13, παρ. 3) σύμφωνα με τις οποίες απαγορεύτηκε η σύσταση νέων Ταμείων, αλλά ανθίζει η δημιουργία επικουρικών φορέων, που επιτρεπόταν, προκειμένου αυτοί να χορηγούν επιπλέον παροχές από εκείνες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

⁵⁶ «περί Αστυνομίας της Εμπορικής Ναυτιλίας»

⁵⁷ Ροϊλός, Γ., 1928, *Περί εργατικού κινδύνου και της σχετικής ελληνικής νομοθεσίας (Εργατικά ατυχήματα)*, Αθήνα, σ. 22

5.5 Τα ασφαλιστικά ταμεία μεταπολεμικά

Το 1961 ιδρύεται ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) και παρόλο που ο σχετικός νόμος (Ν. 4169/61) τιτλοφορείται «περί Γεωργικών Κοινωνικών Ασφαλίσεων», έχει προνοιακό χαρακτήρα. Το 1988 με την σύσταση Κλάδου Πρόσθετης Ασφάλισης στον ΟΓΑ, ο οποίος προϋποθέτει “Μηνιαία ατομική εισφορά των ασφαλισμένων” (Ν.1745/1987⁵⁸) ξεκινά η εναρμόνιση του ΟΓΑ με τον τυπικό χαρακτήρα ασφαλιστικού ταμείου (εισφορές) που θα υλοποιηθεί ουσιαστικά το 1998 με τη «Σύσταση Κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών και άλλες διατάξεις» (ν.2458/1997) και το «Καταστατικό Ασφάλισης και Συνταξιοδότησης Αγροτών» (Π.Δ.78/1998).

Το 1998 ο Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) αλλάζει, εν μέρει, από προνοιακός οργανισμός σε ασφαλιστικό ταμείο με την δημιουργία του κλάδου Κύριας Ασφάλισης Αγροτών που θεσμοθετήθηκε με το Ν. 2458/1997. Να επισημάνουμε ότι:

(α) προηγήθηκε μια μεταβατική φάση του Οργανισμού με τη λειτουργία του Κλάδου Πρόσθετης Ασφάλισης που λειτουργούσε στον ΟΓΑ από 01-01-1998 και ο οποίος καταργήθηκε, εφόσον ο Κλάδος Κύριας Ασφάλισης κατέστη καθολικός διάδοχος του.

(β) ο προνοιακός χαρακτήρας του ΟΓΑ υλοποιείται μέσω του ΟΠΕΚΑ (Οργανισμός Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης). Ο οποίος, εξακολουθεί να ασκεί τις υφιστάμενες, μη ασφαλιστικές αρμοδιότητες του ΟΓΑ, στους λειτουργικούς τομείς των οικογενειακών επιδομάτων, των ανασφάλιστων υπερηλίκων και του Λογαριασμού Αγροτικής Εστίας, στις οποίες, σταδιακά, προστίθενται αρμοδιότητες που αφορούν στην απονομή όλων των προνοιακών επιδομάτων, οικονομικών ενισχύσεων και κοινωνικών υπηρεσιών σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, άτομα και νοικοκυριά με ανεπαρκείς εισοδηματικούς και περιουσιακούς πόρους.

Το 1999 αρχίζει η αντίστροφη μέτρηση στη διασπορά των Ταμείων και ακολουθούν ενοποιήσεις Ταμείων. Με τον Ν.2676/99 (άρθρο 1) ιδρύεται ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.) στον οποίο εντάσσονται το Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων (Τ.Α.Ε.), το Ταμείο Επαγγελματιών & Βιοτεχνών Ελλάδας

⁵⁸

ΦΕΚ 234/Α/31-12-1987

(Τ.Ε.Β.Ε.) και το Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών (Τ.Σ.Α.). Με τον ίδιο Νόμο (άρθρο 14) ιδρύεται το ΤΕΑΔΥ στο οποίο εντάσσονται δώδεκα Ταμεία Αρωγής Δημοσίων Υπαλλήλων (τα Ταμεία Υπαλλήλων των Υπουργείων Βιομηχανίας, Γεωργίας, Δικαιοσύνης, Εμπορίου, Οικονομικών, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, ΠΕΧΩΔΕ, Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εξωτερικών, Κοινωνικών Υπηρεσιών, Συγκοινωνιών, καθώς και τα Ταμεία Τελωνειακών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας).

5.6 Τα ασφαλιστικά ταμεία την τελευταία εικοσαετία

Μια ακόμη προσπάθεια ενοποίησης Ταμείων, Τομέων, Κλάδων & Λογαριασμών που αφορούσαν στην Κύρια, στην Επικουρική Ασφάλιση, στην Πρόνοια αλλά και στην Περίθαλψη, γίνεται το 2008 (Ν. 3655) και προκύπτουν πέραν του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ και του ΟΑΕΕ (στα οποία εντάσσονται άλλα ταμεία), τα Ταμεία:

- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.) (άρθρο 24),
- Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ ΜΜΕ) (άρθρο 39)
- ΤΑΥΤΕΚΩ (άρθρο 70) όπου υπάγονται όλοι οι εργαζόμενοι και συνταξιούχοι των Τραπεζών και ΔΕΚΟ
- Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Πρόνοιας Απασχολούμενων στα Σώματα Ασφαλείας (ΤΕΑΠΑΣΑ) (άρθρο 94)
- ΤΕΑΔΥ, στο οποίο υπάγονται όλα τα Επικουρικά Ταμεία που ασφαλίζουν προσωπικό ΝΠΔΔ και ΟΤΑ (άρθρο 84)
- Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Ιδιωτικού Τομέα (με υπαγωγή σε αυτό 9 ταμείων) (ΤΕΑΙΤ) (άρθρο 58)

Η ενοποίηση αυτή συνεχίζεται με τον Ν.4052/2012 (ΦΕΚ 41/τ.Α/01-03-2012) ενώ τομή για την επικουρική ασφάλιση αποτελεί το 2012 η δημιουργία του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης (Ε.Τ.Ε.Α.) με τη συγχώνευση όλων των ταμείων/ τομέων/ κλάδων και λογαριασμών επικουρικής ασφάλισης, το οποίο μεγιστοποιήθηκε το 2017 με την ένταξη σε αυτό και όλων των ταμείων εφάπαξ.

Παράλληλα το 2017 στην Κύρια Ασφάλιση δημιουργείται ο ΕΦΚΑ (Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης) ο οποίος πλέον καλύπτει το σύνολο της κύριας ασφάλισης. Παράλληλα η συνεργασία η οποία υπήρχε του τέως ΕΤΕΑΜ με το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για την απονομή συντάξεων σε ασφαλισμένους του συνεχίζεται και διαμορφώνεται νέο μνημόνιο συνεργασίας το οποίο δεν υλοποιήθηκε ποτέ λόγω της κατάργησης του ΕΤΕΑΕΠ και ένταξής του στον e-ΕΦΚΑ.

5.7 Τα Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης

Τα Ταμεία Επαγγελματικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.) θεσμοθετούνται στην Ελλάδα το 2002 (Ν.3029/2002 άρθρο 7), κατόπιν διαβουλεύσεων μεταξύ της Κυβέρνησης και των κοινωνικών εταίρων, ως συμπληρωματικός μηχανισμός ασφαλιστικής κάλυψης και λειτουργούν με βάση το κεφαλαιοποιητικό σύστημα. Η υπαγωγή στην ασφάλιση των Τ.Ε.Α. είναι προαιρετική και η λειτουργία τους συνέβαλε στην επέκταση της ασφαλιστικής προστασίας των εργαζομένων.

Με βάση τα ανωτέρω προέκυψαν τα Ταμεία (Προαιρετικής) Επαγγελματικής Ασφάλισης. Το 2012 δημιουργείται μια ιδιαίτερη συνθήκη η οποία προέκυψε από την μη ένταξη στο ΕΤΕΑ ορισμένων τέως επικουρικών ταμείων επικουρικής ασφάλισης, που είχαν δείκτες βιωσιμότητας και τη μετατροπή τους σε Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.), τα οποία διατήρησαν την υποχρεωτικότητα της ασφάλισης. Τα Ταμεία Υποχρεωτικής Επαγγελματικής Ασφάλισης είναι:

1. Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Επικούρησης Ασφαλιστών και Προσωπικού Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (Τ.Ε.Α. -ΕΑ.ΠΑ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ.) (ΦΕΚ Β'411/22.2.2013), Υπουργική Απόφαση Φ51020/4883/105/21.2.2013
2. Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών (Τ.Ε.Α. Υ.Φ.Ε.-Ν.Π.Ι.Δ.) (ΦΕΚ Β'412/22.2.2013), Υπουργική Απόφαση Φ51020/5352/121/21.2.2013
3. Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορίου Τροφίμων Ν.Π.Ι.Δ. (Τ.Ε.Α. ΥΕΤ-Ν.Π.Ι.Α.) (ΦΕΚ Β'410/22.2.2013), Υπουργική Απόφαση Φ51020/5054/113/21.2.2013

4. Επαγγελματικό Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Εταιρειών Πετρελαιοειδών (Ε.Τ.Ε.Α. Π.Ε.Π.-Ν.Π.Ι.Δ.) (ΦΕΚ Β'409/22.2.2013), Υπουργική Απόφαση Φ51020/5358/123/21.2.2013

5.8 Δομή & Λειτουργία του e-ΕΦΚΑ

Αποστολή του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) είναι η δημιουργία ενός πρότυπου, αποτελεσματικού και βιώσιμου μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με γνώμονα τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος και την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας θέτοντας ίσους κανόνες για όλους.

Για την επίτευξη των παραπάνω ο e-ΕΦΚΑ προωθεί:

- Την προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, την εξάλειψη της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.
- Τη χορήγηση κύριας και επικουρικής σύνταξης λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου καθώς και των λοιπών παροχών που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία.
- Την προσφορά ποιοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών.
- Την παροχή σύγχρονων, αξιόπιστων και φιλικών υπηρεσιών προς τον ασφαλισμένο, συνταξιούχο, εργοδότη και εργαζόμενο, μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογικών εξελίξεων.

5.9 Η δομή του φορέα

Ο φορέας σύμφωνα με το ΠΔ 8/2019 (Διάρθρωση Υπηρεσιών) έχει ένα πολυσύνθετο οργανόγραμμα με ως εξής:

Α) Υπάγονται απευθείας στον Διοικητή του Ταμείου:

- Οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης
- Οργανικές μονάδες επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης (επισημαίνεται ότι η Γενική Διεύθυνση Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών, υπάγεται απευθείας στον Υποδιοικητή, ως επικεφαλής των κλάδων Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχών, στον οποίο εκχωρείται η σχετική αρμοδιότητα)

- Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).
- Γραφείο Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου
- Αυτοτελές Γραφείο Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων

Οι προαναφερόμενες οργανικές μονάδες Διεύθυνσης που υπάγονται στον Διοικητή είναι οι ακόλουθες:

- Διεύθυνση Διοίκησης
- Διεύθυνση Νομικών Υποθέσεων
- Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου και Ελέγχου Εσωτερικών Υποθέσεων
- Διεύθυνση Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών
- Διεύθυνση Διευθέτησης Αναφορών

Το γεγονός ότι ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός Διαδικασιών υπάγεται μαζί με την οργάνωση και την απλούστευση διαδικασιών στον Διοικητή δείχνει τη σημασία που δίνει ο φορέας στο αντικείμενο αυτών των εργασιών.

Οι προαναφερόμενες οργανικές μονάδες Γενικής Διεύθυνσης που υπάγονται στον Διοικητή είναι οι ακόλουθες:

- Γενική Διεύθυνση Εισφορών
- Γενική Διεύθυνση Ελέγχων
- Γενική Διεύθυνση Συντάξεων
- Γενική Διεύθυνση Παροχών και Υγείας
- Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας
- Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης, Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης
- Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής και Ανάπτυξης
- Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ)

- Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα
- Γενική Διεύθυνση Διεθνών Συνεργασιών

Τα ιεραρχικά επίπεδα που ακολουθούνται στο οργανόγραμμα είναι τα ακόλουθα:

- Γενική Διεύθυνση
- Διεύθυνση
- Τμήμα

Σε κάθε οργανική μονάδα αναφέρεται η αρμοδιότητα που έχει και η χωρική αρμοδιότητα (εφόσον υπάρχει). Όσον αφορά τη γεωγραφική κατανομή των οργανικών μονάδων (ΠΥΣΥ-ΠΕΚΑ-ΚΕΑΟ) ακολουθείται η ακόλουθη ταξινόμηση:

- Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης, εντός των ορίων της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας Θράκης.
- Κεντρικής Μακεδονίας, εντός των ορίων της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας.
- Δυτικής Μακεδονίας, εντός των ορίων της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας.
- Ηπείρου και Κέρκυρας, εντός των ορίων της Περιφέρειας Ηπείρου και των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Κέρκυρας της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.
- Θεσσαλίας, εντός των ορίων της Περιφέρειας Θεσσαλίας.
- Στερεάς Ελλάδας, εντός των ορίων της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας.
- Δυτικής Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Λευκάδας εντός των ορίων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Ζακύνθου, Κεφαλληνίας, Ιθάκης και Λευκάδας της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.
- Πελοποννήσου, εντός των ορίων της Περιφέρειας Πελοποννήσου.
- Αττικής, εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής.
- Βορείου Αιγαίου, εντός των ορίων της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου.
- Νοτίου Αιγαίου, εντός των ορίων της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου.
- Κρήτης, εντός των ορίων της Περιφέρειας Κρήτης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις ορισμένες υπηρεσίες ενδεχομένως να έχουν περισσότερες από μια γεωγραφικές περιοχές από τις ανωτέρω (πχ η Περιφερειακή Διεύθυνση ΚΕΑΟ Πειραιώς περιλαμβάνει και τις περιοχές του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου κλπ) ή να υπάρχουν δύο υπηρεσίες για την ίδια περιοχή (πχ Α και Β ΚΕΑΟ).

Ειδικότερα η χωρική αρμοδιότητα των Διευθύνσεων Παροχών έχει ως εξής:

α) Οι Διευθύνσεις Α' και Β' (Αθήνα), απονέμουν τα επιδόματα και παροχές εν γένει για τις Περιφέρειες Θεσσαλίας, Στερεάς Ελλάδας, Δυτικής Ελλάδας, Ιονίων Νήσων, Πελοποννήσου, Αττικής, Βορείου Αιγαίου, Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης.

β) Η Διεύθυνση Γ' (Θεσσαλονίκη), απονέμει επιδόματα και παροχές εν γένει για τις Περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Μακεδονίας και Ηπείρου, καθώς και για το αυτοδιοίκητο τμήμα του Αγίου Όρους.

Επίσης η χωρική αρμοδιότητα:

Της Διεύθυνσης Α' Απονομής Διεθνών Συντάξεων εκτείνεται στις περιφέρειες Αττικής, Θεσσαλίας, Στερεάς Ελλάδας, Ιονίων Νήσων, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, Βορείου Αιγαίου, Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης.

Της Διεύθυνσης Ασφάλισης και Απονομής Διεθνών Συντάξεων Βορείου Ελλάδος εκτείνεται στις Περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Μακεδονίας και Ηπείρου, και στο αυτοδιοίκητο τμήμα του Αγίου Όρους.

5.10 Οι Τοπικές Διευθύνσεις

Οι Τοπικές Υπηρεσίες υπάγονται στην αντίστοιχη Περιφερειακή Υπηρεσία Συντονισμού και Υποστήριξης (ΠΥΣΥ) και λειτουργούν σε επίπεδο Διεύθυνσης με τα αντίστοιχα Τμήματα:

ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης:

- Ροδόπης με έδρα την Κομοτηνή και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Ροδόπης.
- Δράμας με έδρα την Δράμα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Δράμας.

- Α΄ Έβρου με έδρα την Αλεξανδρούπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αλεξανδρούπολης και Σαμοθράκης της Περιφερειακής Ενότητας Έβρου.
- Β΄ Έβρου με έδρα το Διδυμότειχο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Διδυμοτείχου, Ορεστιάδας και Σουφλίου της Περιφερειακής Ενότητας Έβρου.
- Καβάλας με έδρα την Καβάλα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Καβάλας και Θάσου.
- Ξάνθης με έδρα την Ξάνθη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Ξάνθης.

ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας:

- Α΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 1ου, 3ου Δημοτικού Διαμερίσματος Θεσσαλονίκης και της Δημοτικής Ενότητας Τριανδρίας του Δήμου Θεσσαλονίκης της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Β΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 2ου Δημοτικού Διαμερίσματος του Δήμου Θεσσαλονίκης και του Δήμου Αμπελοκήπων-Μενεμένης της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Γ΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 4ου Δημοτικού Διαμερίσματος του Δήμου Θεσσαλονίκης και του Δήμου Πυλαίας-Χορτιάτη της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Δ΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θεσσαλονίκη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 5ου Δημοτικού Διαμερίσματος του Δήμου Θεσσαλονίκης της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Ε΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Θέρμη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Θερμαϊκού και Θέρμης της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- ΣΤ΄ Θεσσαλονίκης με έδρα την Καλαμαριά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Καλαμαριάς της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.

- Ζ΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Σταυρούπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Παύλου Μελά και Ωραιοκάστρου της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Η΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τον Εύοσμο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Θ΄ Θεσσαλονίκης με έδρα τη Νεάπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Νεάπολης-Συκεών, Λαγκαδά και Βόλβης της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Ι΄ Θεσσαλονίκης με έδρα την Ιωνία Θεσσαλονίκης και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Δέλτα και Χαλκηδόνας της Περιφερειακής Ενότητας Θεσσαλονίκης.
- Α΄ Ημαθίας με έδρα τη Βέροια και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Βέροιας και Νάουσας της Περιφερειακής Ενότητας Ημαθίας.
- Β΄ Ημαθίας με έδρα την Αλεξάνδρεια και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Αλεξάνδρειας της Περιφερειακής Ενότητας Ημαθίας.
- Κιλκίς με έδρα το Κιλκίς και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Κιλκίς.
- Α΄ Πέλλας με έδρα την Έδεσσα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Έδεσσας, Αλμωπίας και Σκύδρας της Περιφερειακής Ενότητας Πέλλας.
- Β΄ Πέλλας με έδρα τα Γιαννιτσά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Πέλλας της Περιφερειακής Ενότητας Πέλλας.
- Πιερίας με έδρα την Κατερίνη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας.
- Σερρών με έδρα τις Σέρρες και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Σερρών.
- Χαλκιδικής με έδρα τον Πολύγυρο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Χαλκιδικής και των ορίων του Αγίου Όρους.

ΠΥΣΥ Δυτικής Μακεδονίας:

- Α΄ Κοζάνης με έδρα την Κοζάνη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Κοζάνης, Βοΐου και Σερβίων-Βελβεντού της Περιφερειακής Ενότητας Κοζάνης.
- Β΄ Κοζάνης με έδρα την Πτολεμαΐδα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Εορδαίας της Περιφερειακής Ενότητας Κοζάνης.
- Γρεβενών με έδρα τα Γρεβενά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Γρεβενών.
- Καστοριάς με έδρα την Καστοριά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Καστοριάς.
- Φλώρινας με έδρα τη Φλώρινα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Φλώρινας.

ΠΥΣΥ Ηπείρου και Κέρκυρας:

- Α΄ Ιωαννίνων με έδρα τα Ιωάννινα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Ιωαννιτών της Περιφερειακής Ενότητας Ιωαννίνων εκτός των Δημοτικών Ενοτήτων Ανατολής και Μπιζανίου.
- Β΄ Ιωαννίνων με έδρα τα Ιωάννινα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Βορείων Τζουμέρκων, Δωδώνης, Ζαγορίου, Ζίτσας, Κόνιτσας, Μετσόβου, Πωγωνίου και των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Ανατολής και Μπιζανίου του Δήμου Ιωαννιτών της Περιφερειακής Ενότητας Ιωαννίνων.
- Άρτας με έδρα την Άρτα, και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Άρτας.
- Θεσπρωτίας με έδρα την Ηγουμενίτσα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Θεσπρωτίας.
- Πρέβεζας με έδρα την Πρέβεζα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Πρέβεζας.
- Κέρκυρας με έδρα την Κέρκυρα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Κέρκυρας.

ΠΥΣΥ Θεσσαλίας:

- Α΄ Λάρισας με έδρα τη Λάρισα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Δημοτικής Ενότητας Λάρισας του Δήμου Λαρισαίων της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας.
- Β΄ Λάρισας με έδρα τη Λάρισα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Γιάννουλης και Κοιλιάδας του Δήμου Λάρισας και των ορίων των Δήμων Αγιάς, Ελασσόνας, Κιλελέρ, Τεμπών, Τυρνάβου και Φαρσάλων της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας.
- Καρδίτσας με έδρα την Καρδίτσα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Καρδίτσας.
- Α΄ Μαγνησίας με έδρα το Βόλο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Βόλου, Ιωλκού, Πορταριάς, Αγριάς, Αρτέμιδας και Μακρινίτσας του Δήμου Βόλου της Περιφερειακής Ενότητας Μαγνησίας.
- Β΄ Μαγνησίας με έδρα το Βόλο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Νέας Αγχιάλου, Αισωνίας και Νέας Ιωνίας του Δήμου Βόλου, των Δήμων Αλμυρού, Ζαγοράς- Μουρεσίου, Νοτίου Πηλίου, Ρήγα Φεραίου, της Περιφερειακής Ενότητας Μαγνησίας και των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Σποράδων.
- Τρικάλων με έδρα τα Τρίκαλα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Τρικάλων.

ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας:

- Α΄ Φθιώτιδας με έδρα τη Λαμία και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Λαμιέων, Δομοκού, Μακρακώμης, Στυλίδος, των Δημοτικών Ενοτήτων Αμφίκλειας του Δήμου Αμφίκλειας-Ελάτειας και των Δημοτικών Ενοτήτων Μώλου και Καμένων Βούρλων του Δήμου Μώλου-Αγίου Κωνσταντίνου της Περιφερειακής Ενότητας Φθιώτιδας.
- Β΄ Φθιώτιδας με έδρα την Αταλάντη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Λοκρών, των Δημοτικών Ενοτήτων Τιθορέας και Ελάτειας του Δήμου Αμφίκλειας-Ελάτειας και της Δημοτικής Ενότητας Αγίου Κωνσταντίνου του Δήμου Μώλου-Αγίου Κωνσταντίνου της Περιφερειακής Ενότητας Φθιώτιδας.

- Α΄ Βοιωτίας με έδρα τη Λειβαδιά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Λεβαδέων, Ορχομενού και Διστόμου- Αράχωβας- Αντίκυρας της Περιφερειακής Ενότητας Βοιωτίας.
- Β΄ Βοιωτίας με έδρα τη Θήβα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Θηβαίων, Αλιάρτου και Τανάγρας της Περιφερειακής Ενότητας Βοιωτίας.
- Α΄ Εύβοιας με έδρα τη Χαλκίδα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Χαλκιδαιών και Διρφύων- Μεσσαπίων της Περιφερειακής Ενότητας Εύβοιας.
- Β΄ Εύβοιας με έδρα την Ιστιαία και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ιστιαίας-Αιδηψού και Μαντουδίου-Λίμνης-Αγίας Άννας της Περιφερειακής Ενότητας Εύβοιας.
- Γ΄ Εύβοιας με έδρα το Αλιβέρι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Κύμης-Αλιβερίου, Ερέτριας, Καρύστου και Σκύρου της Περιφερειακής Ενότητας Εύβοιας.
- Ευρυτανίας με έδρα το Καρπενήσι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Ευρυτανίας.
- Φωκίδας με έδρα την Άμφισσα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Φωκίδας.

ΠΥΣΥ Δυτικής Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Λευκάδας:

- Α΄ Αχαΐας με έδρα την Πάτρα χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 2ου και 4ου Διαμερίσματος της Δημοτικής Ενότητας Πατρέων και της Δημοτικής Ενότητας Ρίου του Δήμου Πατρέων της Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας.
- Β΄ Αχαΐας με έδρα την Πάτρα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 1ου και 3ου Διαμερίσματος της Δημοτικής Ενότητας Πατρέων, των Τοπικών Κοινοτήτων Ελικίστρας, Μοίρας και Σουλίου, των Δημοτικών Ενοτήτων Βραχναϊκών, Μεσσάτιδος και Παραλίας, του Δήμου Πατρέων και των Δήμων Δυτικής Αχαΐας και Ερυμάνθου της Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας.
- Γ΄ Αχαΐας με έδρα το Αίγιο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αιγιαλείας και Καλαβρύτων της Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας.

- Α΄ Αιτωλοακαρνανίας με έδρα την Ιερά Πόλη Μεσολογγίου και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ιεράς Πόλης Μεσολογγίου και Ξηρομέρου (εκτός της Δημοτικής Ενότητας Αλυζίας) της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας.
- Β΄ Αιτωλοακαρνανίας με έδρα το Αγρίνιο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αγρινίου, Αμφιλοχίας και Θέρμου και της Δημοτικής Ενότητας Μεδεώνος του Δήμου Ακτίου-Βόνιτσας, της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας.
- Γ΄ Αιτωλοακαρνανίας με έδρα τη Ναύπακτο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Ναυπακτίας της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας.
- Α΄ Ηλείας με έδρα τον Πύργο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Πύργου, Αρχαίας Ολυμπίας, Ανδρίτσαινας- Κρεστένων και Ζαχάρως της Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας.
- Β΄ Ηλείας με έδρα την Αμαλιάδα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ήλιδας, Πηνειού και Ανδραβίδας-Κυλλήνης της Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας.
- Ζακύνθου με έδρα τη Ζάκυνθο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Ζακύνθου.
- Κεφαλληνίας με έδρα το Αργοστόλι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Κεφαλληνίας και Ιθάκης.
- Λευκάδας με έδρα τη Λευκάδα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Λευκάδας και των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Ανακτορίου και Παλαίρου του Δήμου Ακτίου-Βόνιτσας και της Δημοτικής Ενότητας Αλυζίας του Δήμου Ξηρομέρου της Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας.

ΠΥΣΥ Πελοποννήσου:

- Αρκαδίας με έδρα την Τρίπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Αρκαδίας.

- Αργολίδας με έδρα το Δήμο Ναυπλιέων και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Αργολίδας.
- Α΄ Κορινθίας με έδρα την Κόρινθο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Κορινθίων, Λουτρακίου-Αγίων Θεοδώρων και Νεμέας της Περιφερειακής Ενότητας Κορινθίας.
- Β΄ Κορινθίας με έδρα το Κιάτο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Σικυωνίων, Βέλου-Βόχας και Ξυλοκάστρου-Ευρωστίνης της Περιφερειακής Ενότητας Κορινθίας.
- Λακωνίας με έδρα τη Σπάρτη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Λακωνίας.
- Α΄ Μεσσηνίας με έδρα την Καλαμάτα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Καλαμάτας, Πύλου-Νέστορος, Δυτικής Μάνης και Μεσσήνης της Περιφερειακής Ενότητας Μεσσηνίας.
- Β΄ Μεσσηνίας με έδρα την Κυπαρισσία και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Τριφυλίας και Οιχαλίας της Περιφερειακής Ενότητας Μεσσηνίας.

ΠΥΣΥ Αττικής:

- Α΄ Κεντρικού Τομέα (ΚΤ) Αθήνας με έδρα την Αθήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 1ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Β΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα την Αθήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 2ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Γ΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα την Αθήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 3ης και 4ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Δ΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα την Αθήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 6ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων της Περιφερειακής Ενότητας Αθηνών.

- Ε΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα την Αθήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 7ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- ΣΤ΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα τη Νέα Φιλαδέλφεια και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της 5ης Δημοτικής Ενότητας του Δήμου Αθηναίων και του Δήμου Φιλαδέλφειας-Χαλκηδόνος της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Ζ΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα το Γαλάτσι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Γαλασίου της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Η΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα τη Δάφνη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Δάφνης-Υμηττού και Βύρωνος της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Θ΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα του Ζωγράφου και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ζωγράφου και Καισαριανής της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Ι΄ ΚΤ Αθήνας με έδρα την Ηλιούπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Ηλιούπολης της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών.
- Α΄ ΒΤ Αθήνας με έδρα την Αγία Παρασκευή και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αγίας Παρασκευής και Παπάγου-Χολαργού, της Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών.
- Β΄ Βορείου Τομέα (ΒΤ) Αθήνας με έδρα το Χαλάνδρι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Χαλανδρίου, Φιλοθέης-Ψυχικού και Βριλησίων της Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών.
- Γ΄ ΒΤ Αθήνας με έδρα την Κηφισιά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Κηφισιάς και Πεντέλης της Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών.
- Δ΄ ΒΤ Αθήνας με έδρα το Αμαρούσιο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αμαρουσίου και Λυκόβρυσης-Πεύκης της Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών.

- Ε΄ ΒΤ Αθήνας με έδρα τη Νέα Ιωνία και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Νέας Ιωνίας, Ηρακλείου (Αττικής) και Μεταμορφώσεως της Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών.
- Α΄ Δυτικού Τομέα (ΔΤ) Αθήνας με έδρα το Περιστέρι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Περιστερίου της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών.
- Β΄ ΔΤ Αθήνας με έδρα το Αιγάλεω και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αιγάλεω, Αγίας Βαρβάρας και Χαϊδαρίου της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών.
- Γ΄ ΔΤ Αθήνας με έδρα το Ίλιον και χωρική αρμοδιότητα εντός των ορίων των Δήμων Ιλίου και Αγίων Αναργύρων-Καματερού της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών.
- Δ΄ ΔΤ Αθήνας με έδρα την Πετρούπολη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Πετρούπολης της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών.
- Α΄ Νοτίου Τομέα (ΝΤ) Αθήνας με έδρα την Καλλιθέα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Καλλιθέας και Μοσχάτου-Ταύρου της Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών.
- Β΄ ΝΤ Αθήνας με έδρα τον Άγιο Δημήτριο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Αγίου Δημητρίου και Αλίμου της Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών.
- Γ΄ ΝΤ Αθήνας με έδρα τη Γλυφάδα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Γλυφάδας και Ελληνικού-Αργυρούπολης της Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών.
- Δ΄ ΝΤ Αθήνας με έδρα τη Νέα Σμύρνη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Νέας Σμύρνης και Παλαιού Φαλήρου της Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών.
- Α΄ Ανατολικής Αττικής με έδρα τις Αχαρνές και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Αχαρνών της Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής.

- Β΄ Ανατολικής Αττικής με έδρα τον Άγιο Στέφανο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Διονύσου, Ωρωπού και της Δημοτικής Ενότητας Βαρνάβα του Δήμου Μαραθώνος της Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής.
- Γ΄ Ανατολικής Αττικής με έδρα τη Ραφήνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ραφήνας-Πικερμίου, Παλλήνης και Σπάτων- Αρτέμιδος, και των Δημοτικών Ενοτήτων Γραμματικού, Μαραθώνα και Νέας Μάκρης του Δήμου Μαραθώνος της Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής καθώς και εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Άνδρου.
- Δ΄ Ανατολικής Αττικής με έδρα το Κορωπί και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Κρωπίας, Παιανίας, Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης και Μαρκοπούλου-Μεσογαίας της Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής.
- Ε΄ Ανατολικής Αττικής με έδρα το Λαύριο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Λαυρεωτικής και Σαρωνικού της Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής.
- Α΄ Δυτικής Αττικής με έδρα την Ελευσίνα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Ελευσίνας, Μάνδρας-Ειδυλλίας και Μεγάρων της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής.
- Β΄ Δυτικής Αττικής με έδρα τα Άνω Λιόσια και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δήμων Φυλής και Ασπροπύργου της Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής.
- Α΄ Πειραιώς με έδρα τον Πειραιά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 1ου, 2ου και 3ου Διαμερίσματος του Δήμου Πειραιά της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς.
- Β΄ Πειραιώς με έδρα τον Πειραιά Εντός των ορίων του 4ου και 5ου Διαμερίσματος του Δήμου Πειραιά της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και των Δήμων Ύδρας, Αγκιστριού, Αίγινας, Κυθήρων, Πόρου, Σπετσών και Τροιζηνίας της Περιφερειακής Ενότητας Νήσων.
- Γ΄ Πειραιώς με έδρα το Κερατσίνι και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Κερατσινίου-Δραπετσώνας της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς.

- Δ΄ Πειραιώς με έδρα τον Κορυδαλλό και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Κορυδαλλού της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς.
- Ε΄ Πειραιώς με έδρα τον Άγιο Ιωάννη Ρέντη και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Νίκαιας-Αγίου Ιωάννη Ρέντη της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς.
- ΣΤ΄ Πειραιώς με έδρα το Πέραμα και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του Δήμου Περάματος της Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και του Δήμου Σαλαμίνας της Περιφερειακής Ενότητας Νήσων.

ΠΥΣΥ Βορείου Αιγαίου:

- Λέσβου με έδρα τη Μυτιλήνη και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Λέσβου και της Περιφερειακής Ενότητας Λήμνου.
- Σάμου με έδρα τη Σάμο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Σάμου-Ικαρίας.
- Χίου με έδρα τη Χίο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Χίου.

ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου:

- Α΄ Κυκλάδων με έδρα την Ερμούπολη Σύρου και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Σύρου, Τήνου, Μυκόνου και Κέας-Κύθνου.
- Β΄ Κυκλάδων με έδρα τη Νάξο και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Νάξου, Πάρου και Μήλου.
- Γ΄ Κυκλάδων με έδρα τη Θήρα και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Θήρας.
- Α΄ Δωδεκανήσου με έδρα τη Ρόδο και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Περιφερειακών Ενοτήτων Ρόδου και Καρπάθου.
- Β΄ Δωδεκανήσου με έδρα την Κάλυμνο και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Καλύμνου.
- Γ΄ Δωδεκανήσου με έδρα την Κω και Χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Κω.

ΠΥΣΥ Κρήτης:

- Α΄ Ηρακλείου με έδρα το Ηράκλειο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 1ου, 2ου και 3ου Δημοτικού Διαμερίσματος του Δήμου Ηρακλείου της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.
- Β΄ Ηρακλείου με έδρα το Ηράκλειο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων του 4ου Δημοτικού Διαμερίσματος Ηρακλείου του Δήμου Ηρακλείου, της Δημοτικής Ενότητας Νέας Αλικαρνασσού του Δήμου Ηρακλείου και των Δήμων Βιάννου, Μίνωα Πεδιάδας και Χερσονήσου της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.
- Γ΄ Ηρακλείου με έδρα το Ηράκλειο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων των Δημοτικών Ενοτήτων Τεμένους, Γοργοαΐνης και Παλιανής του Δήμου Ηρακλείου και των Δήμων Αρχανών-Αστερουσίων, Γόρτυνας, Φαιστού και Μαλεβιζίου της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου.
- Λασιθίου με έδρα τον Άγιο Νικόλαο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Λασιθίου.
- Ρεθύμνης με έδρα το Ρέθυμνο και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Ρεθύμνης.
- Χανίων με έδρα τα Χανιά και χωρική αρμοδιότητα: Εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας Χανίων.

5.11 Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης

Τα Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης (ΓΚΑ) αποτελούν μη-αυτοτελείς υπηρεσίες εντός της ασφαλιστικής περιοχής συγκεκριμένης Τοπικής Διεύθυνσης στην οποία υπάγονται και υποστηρίζουν λειτουργικά.

Συνοπτικά οι αρμοδιότητες των ΓΚΑ⁵⁹ είναι:

α. Η παραλαβή αιτήσεων και δικαιολογητικών⁶⁰ για τη χορήγηση συντάξεων και παροχών.

⁵⁹ Άρθρο 35

⁶⁰ και διαβίβαση στην Τοπική Διεύθυνση

- β. Η παραλαβή⁶¹ αιτήσεων θεραπείας, προσφυγών και γενικά κάθε ενδίκου μέσου.
- γ. Ο χειρισμός του Μητρώου Ασφαλισμένων, του Κοινού Μητρώου Εισφερόντων και του Μητρώου Συνταξιούχων, καθώς και των λοιπών εφαρμογών Πληροφορικής του e-ΕΦΚΑ.
- δ. Η πληροφόρηση των συναλλασσομένων καθώς και η επιμέλεια για την ύπαρξη ενημερωτικού υλικού.
- ε. Η τήρηση πρωτοκόλλου και αρχείων, η διακίνηση της αλληλογραφίας.
- στ. Η πιστοποίηση του χρόνου ασφάλισης⁶²

Την τρέχουσα περίοδο τα Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης (ΓΚΑ) των Τοπικών Διευθύνσεων (Τ.Δ.) στις ΠΥΣΥ είναι:

- Αγιάς, της Β' Τ.Δ. Λάρισας (Λάρισα), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ. Β/26-07-2021)
- Αίγινας, της Β' Τ.Δ. Πειραιώς (Πειραιά), στην ΠΥΣΥ Αττικής (Σχετικό ΦΕΚ: 4590/τ. Β/05-10-2021)
- Αλμυρού, της Β' Τ.Δ. Μαγνησίας (Βόλος), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 5365/τ. Β/19-11-2021)
- Αμύνταιου, της Τ.Δ. Φλώρινας (Φλώρινα), στην ΠΥΣΥ Δ. Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 1915/τ. Β/13-05-2021)
- Αμφικλείας, της Α' Τ.Δ. Φθιώτιδας (Λαμία), στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 5674/τ.Β/06-12-2021)
- Αμφιλοχίας, της Β' Τ.Δ. Αιτωλοακαρνανίας (Αγρίνιο) στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ.Β/26-07-2021)
- Άνδρου, της Γ' Τ.Δ. Ανατολικής Αττικής (Ραφήνα), στην ΠΥΣΥ Αττικής (Σχετικό ΦΕΚ: 3950/τ. Β/26-08-2021)
- Αρκαλοχωρίου, της Τ.Δ. Β' Ηρακλείου (Ηράκλειο), στην ΠΥΣΥ Κρήτης (Σχετικό ΦΕΚ: 1817/τ. Β/29-04-2021)

⁶¹ και διαβίβαση στην Τοπική Διεύθυνση

⁶² σε συνεργασία με την Τοπική Διεύθυνση

- Αρχαγγέλου, της Τ.Δ. Α' Δωδεκανήσου (Ρόδο), στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 2998/τ. Β/08-07-2021)
- Αστακού, της Τ.Δ. Α' Αιτωλοακαρνανίας (Μεσολόγγι), στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 4668/τ. Β/08-10-2021)
- Άστρους (Μελιγού), της Τ.Δ. Αρκαδίας (Τρίπολη), στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1461/τ. Β/02-05-2019)
- Γυθείου, της Τ.Δ. Λακωνίας (Σπάρτη), στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1187/τ. Β/26-03-2021)
- Δεσκάτης, της Τ.Δ. Γρεβενών (Γρεβενά), στην ΠΥΣΥ Δ. Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 3640/τ. Β/06-08-2021)
- Ελασσόνας, της Τ.Δ. Β' Λάρισας (Λάρισα), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ. Β/26-07-2021)
- Ελευθερούπολης, της Τ.Δ. Καβάλας (Καβάλα), στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 3640/τ. Β/06-08-2021)
- Εύδηλο Ικαρίας, της Τ.Δ. Σάμου (Σάμος) στην ΠΥΣΥ Βορείου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 3950/τ. Β/26-08-2021)
- Ζαγοράς, της Τ.Δ. Β' Μαγνησίας (Βόλος), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 3320/τ. Β/28-06-2022)
- Ιθάκης, της Τ.Δ. Κεφαλληνίας (Αργοστόλι), στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 1817/τ. Β/29-04-2021)
- Ιτέας, της Τ.Δ. Φωκίδας (Άμφισσα) στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 4744/τ. Β/14-10-2021)
- Καλαβρύτων, της Τ.Δ. Γ' Αχαΐας (Αίγιο), στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 3950/τ. Β/26-08-2021)
- Καλαμπάκας, της Τ.Δ. Τρικάλων (Τρίκαλα) στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 1915/τ. Β/13-05-2021)
- Καλλονής της Τ.Δ. Λέσβου (Μυτιλήνη) στην ΠΥΣΥ Βορείου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 4680/τ. Β/11-10-2021)

- Καρλόβασι Σάμου της Τ.Δ. Σάμου (Σάμο) στην ΠΥΣΥ Βορείου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 3950/τ. Β/26-08-2021)
- Καρπάθου της Τ.Δ. Α' Δωδεκανήσου (Ρόδο) στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 2998/τ. Β/08-07-2021)
- Κάτω Αχαΐας της Τ.Δ. Β' Αχαΐας (Πάτρα) στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 5835/τ. Β/15-12-2021)
- Κάτω Νευροκοπίου της Τ.Δ. Δράμας (Δράμα), στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 3598/τ. Β/06-08-2021)
- Κόνιτσας της Τ.Δ. e-ΕΦΚΑ Β' Ιωαννίνων με έδρα τα Ιωάννινα στην ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας (Σχετικό ΦΕΚ: 5379/τ. Β/19-11-2021)
- Κρεστένων της Τ.Δ. Α' Ηλείας με έδρα τον Πύργο στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 4584/τ. Β/05-10-2021)
- Λαγκαδά της Τ.Δ. Θ' Θεσσαλονίκης (Νεάπολη) στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 21/τ. Β/07-01-2022)
- Λεχαινών της Τ.Δ. Β' Ηλείας (Αμαλιάδα) στην ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 4452/τ. Β/29-09-2021)
- Λεωνίδιο της Τ.Δ. Αρκαδίας (Τρίπολη) στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1461/τ. Β/02-05-2019)
- Λιμεναρίων Θάσου της Τ.Δ. Καβάλας (Καβάλα) στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 4668/τ. Β/08-10-2021)
- Μακρακώμης της Τ.Δ. Α' Φθιώτιδας (Λαμία) στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 5674/τ. Β/06-12-2021)
- Μαντουδίου της Τ.Δ. e-ΕΦΚΑ Β' Εύβοιας (Ιστιαία) στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας (Σχετικό ΦΕΚ: 4668/τ. Β/08-10-2021)
- Ματαράγκας της Τ.Δ. Καρδίτσας (Καρδίτσα) στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 4668/τ. Β/08-10-2021)
- Μετσόβου της Τ.Δ. e-ΕΦΚΑ Β' Ιωαννίνων (Ιωάννινα) στην ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας (Σχετικό ΦΕΚ: 5379/τ. Β/19-11-2021)

- Μοιρών της Τ.Δ. Γ' Ηρακλείου (Ηράκλειο) στην ΠΥΣΥ Κρήτης (Σχετικό ΦΕΚ: 4208/τ. Β/13-09-2021)
- Μολάων της Τ.Δ. Λακωνίας (Σπάρτη) στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1187/τ. Β/26-03-2021)
- Νεάπολης της Τ.Δ. Λακωνίας (Σπάρτη) στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1187/τ. Β/26-03-2021)
- Νέας Μηχανιώνας της Τ.Δ. Δ' Θεσσαλονίκης (Θεσσαλονίκη) στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 629/τ. Β/14-02-2022)
- Παραμυθιάς της Τ.Δ. Θεσπρωτίας (Ηγουμενίτσα) στην ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας (Σχετικό ΦΕΚ: 6115/τ. Β/31-12-2020)
- Πάργας της Τ.Δ. Πρέβεζας (Πρέβεζα) στην ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ. Β/26-07-2021)
- Πάτμου της Τ.Δ. Β Δωδεκανήσου (Κάλυμνο) στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου (Σχετικό ΦΕΚ: 3640/τ. Β/06-08-2021)
- Πύλης της Τ.Δ. Τρικάλων (Τρίκαλα) στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 1915/τ. Β/13-05-2021)
- Πύλου της Τ.Δ. Α' Μεσσηνίας (Καλαμάτα) στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1955/τ. Β/15-05-2021)
- Σκύδρας της Τ.Δ. Α' Πέλλας (Έδεσσα) στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 4590/τ. Β/05-10-2021)
- Σουφλίου της Τ.Δ. Β' Έβρου (Διδυμότειχο) στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 3990/τ. Β/30-08-2021)
- Σταυρού της Τ.Δ. Θ' Θεσσαλονίκης (Νεάπολη) στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας (Σχετικό ΦΕΚ: 5365/τ. Β/19-11-2021)
- Τρόπαια της Τ.Δ. Αρκαδίας (Τρίπολη) στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου (Σχετικό ΦΕΚ: 1461/τ. Β/02-05-2019)
- Φαρκαδόνας της Τ.Δ. Τρικάλων (Τρίκαλα) στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 1915/τ. Β/13-05-2021)

- Φαρσάλων της Τ.Δ. Β' Λάρισας (Λάρισα) στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ. Β/26-07-2021)
- Φερών, της Τ.Δ. Α' Εβρου (Αλεξανδρούπολη) στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 3990/τ. Β/30-08-2021)
- Φιλιπιάδας, της Τ.Δ. Πρέβεζας (Πρέβεζα) στην ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας (Σχετικό ΦΕΚ: 3347/τ. Β/26-07-2021)
- Χρυσούπολης, της Τ.Δ. Καβάλας (Καβάλα) στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης (Σχετικό ΦΕΚ: 3640/τ. Β/06-08-2021)
- Ωρωπού, της Τ.Δ. Β' Ανατολικής Αττικής (Άγιος Στέφανος), στην ΠΥΣΥ Αττικής (Σχετικό ΦΕΚ: 5348/τ. Β/17-11-2021)

Στα ανωτέρω Γ.Κ.Α. αναμένεται να προστεθούν και όσα εκκρεμεί η σύστασή τους όπως Αγίου Κήρυκου, Τυρνάβου, Σερβίων, Σιάτιστας, Γαστούνης κ.α.

5.12 Αποκεντρωμένα Τμήματα Κοινωνικής Ασφάλισης

Στο οργανόγραμμα του e-ΕΦΚΑ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, προβλέπονται τα ακόλουθα Αποκεντρωμένα Τμήματα Κοινωνικής Ασφάλισης (αλφαβητικά) της αντίστοιχης Τοπικής Διεύθυνσης (ΤΔ):

- **Αξιούπολης**, της Τ.Δ. Κιλκίς (Κιλκίς), στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Άργους (Α)**, της Τ.Δ. Αργολίδας (Ναύπλιο), στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου
- **Αριδαίας**, της Α' Τ.Δ. Πέλλας (Έδεσσα), στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Θάσου**, (Λιμένα Θάσου, της Τ.Δ. Καβάλας (Καβάλα), στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
- **Ιεράπετρας (Α)**, της Τ.Δ. Λασιθίου (Άγιος Νικόλαος), στην ΠΥΣΥ Κρήτης
- **Καμινίων**, της Β' Τ.Δ. Πειραιώς (Πειραιάς), στην ΠΥΣΥ Αττικής
- **Καρύστου (Β)**, της Γ' Τ.Δ. Εύβοιας, στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας
- **Κρανιδίου (Β)**, της Τ.Δ. Αργολίδας (Ναύπλιο), στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου
- **Κύμης (Α)**, της Γ' Τ.Δ. Εύβοιας, στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας
- **Λέρου**, της Β' Τ.Δ. Δωδεκανήσου (Κάλυμνος), στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου

- **Λήμνου** (Μύρινα), της Τ.Δ. Λέσβου (Μυτιλήνη), στην ΠΥΣΥ Βορείου Αιγαίου
- **Μεγαλόπολης**, της Τ.Δ. Αρκαδίας (Τρίπολη), στην ΠΥΣΥ Πελοποννήσου
- **Μεγάρων**, της Α΄ Τ.Δ. Δυτικής Αττικής (Ελευσίνα), στην ΠΥΣΥ Αττικής
- **Μυκόνου** (Α), της Α΄ Τ.Δ. Κυκλάδων (Ερμούπολη Σύρου), στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου
- **Νάουσας**, της Α΄ Τ.Δ. Ημαθίας (Βέροια). στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Νέων Μουδανιών**, της Τ.Δ. Χαλκιδικής (Πολύγυρος), στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Νιγρίτας**, της Τ.Δ. Σερρών (Σέρρες), στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Οινοφύτων**, της Τ.Δ. Β΄ Βοιωτίας (Θήβα), στην ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας
- **Ορεστιάδας**, της Β΄ Τ.Δ. Έβρου (Διδυμότειχο), στην ΠΥΣΥ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
- **Πάρου**, της Β΄ Τ.Δ. Κυκλάδων (Νάξος), στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου
- **Σητείας** (Β), της Τ.Δ. Λασιθίου (Άγιος Νικόλαος), στην ΠΥΣΥ Κρήτης
- **Σιδηροκάστρου**, της Τ.Δ. Σερρών (Σέρρες), στην ΠΥΣΥ Κεντρικής Μακεδονίας
- **Σκιάθου** (Α), της Β΄ Τ.Δ. Μαγνησίας (Βόλος), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας
- **Σκοπέλου** (Β), της Β΄ Τ.Δ. Μαγνησίας (Βόλος), στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας
- **Σπάτων**, της Γ΄ Τ.Δ. Ανατολικής Αττικής (Ραφήνα), στην ΠΥΣΥ Αττικής
- **Τήνου** (Β), της Α΄ Τ.Δ. Κυκλάδων (Ερμούπολη Σύρου), στην ΠΥΣΥ Νοτίου Αιγαίου

Αναλυτικά⁶³ οι αρμοδιότητες σε κάθε Αποκεντρωμένο Τμήμα Κοινωνικής Ασφάλισης είναι:

- Η παραλαβή των αιτήσεων και των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την έκδοση κύριας σύνταξης, συντάξεων αναπηρίας, τη χορήγηση επιδομάτων ασθένειας, απολύτου αναπηρίας, εξωιδρυματικού, μητρότητας και των λοιπών

⁶³ Άρθρο 34 παρ 13 υπ ζ

παροχών (εξόδων κατασκηνώσεων, επιδομάτων ανεργίας, δώρου εφημεριδοπωλών, προσυνταξιοδοτικών παροχών, κ.λπ.).

- Η συμπλήρωση και αποστολή στις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις των Απογραφικών Δελτίων Συνταξιοδότησης (ΑΔΣ) και των Απογραφικών Δελτίων Παροχών (ΑΔΠ).
- Ο έλεγχος δικαιολογητικών των αιτημάτων συνταξιοδότησης και παροχών και η πραγματοποίηση των απαιτούμενων ενεργειών για την έκδοση συντάξεων και τη χορήγηση παροχών καθώς και την πιστοποίηση χρόνου ασφάλισης.
- Ο χειρισμός του Μητρώου Ασφαλισμένων, του Κοινού Μητρώου Εισφερόντων, του Μητρώου Συνταξιούχων καθώς και των λοιπών εφαρμογών πληροφορικής.
- Ο έλεγχος για την ύπαρξη Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ), η μέριμνα για τη χορήγηση ΑΜΚΑ και η χρήση της εφαρμογής για την εισαγωγή, μεταβολή και αναζήτηση στοιχείων των ασφαλισμένων για τη χορήγηση του ΑΜΚΑ.
- Η έκδοση της ασφαλιστικής ταυτότητας, η έκδοση και η αντικατάσταση βιβλιαρίων υγείας, καθώς και η έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας (ΕΚΑΑ).
- Η χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας, ασφαλιστικής ενημερότητας και πάσης φύσεως βεβαιώσεων και πιστοποιητικών.
- Η ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού ιστορικού των ασφαλισμένων, το οποίο βρίσκεται σε φυσική μορφή καθώς και η διαρκής ενημέρωση του Αρχείου Ασφαλιστικού Βίου με κάθε είδους μεταβολές.
- Ο χειρισμός και η εξέταση αιτημάτων και θεμάτων υπαγωγής στην ασφάλιση σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία καθώς και η λήψη όλων των νόμιμων μέτρων για την αυτεπάγγελτη υπαγωγή στην ασφάλιση.
- Ο προσδιορισμός και η καταγραφή των αναγκών ενημέρωσης Δημοσίων, Ιδιωτικών Φορέων και Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων σε θέματα που αφορούν στην Κοινωνική Ασφάλιση.

- Ο χειρισμός των θεμάτων που αφορούν στο προσωπικό και στις μετακινήσεις του προσωπικού, καθώς και η μέριμνα για την τήρηση του ωραρίου εργασίας.
- Η μέριμνα για τον έλεγχο του προσωπικού που απουσιάζει για λόγους υγείας.
- Ο προσδιορισμός των αναγκών σε αναλώσιμα υλικά, η παραλαβή τους από την Τοπική Διεύθυνση καθώς και η διαχείρισή τους.
- Η διακίνηση της αλληλογραφίας, καθώς και η τήρηση του πρωτοκόλλου και του αρχείου της Διεύθυνσης.
- Η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής και η επικύρωση αντιγράφων όπου αυτό προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.
- Η πληροφόρηση των συναλλασσόμενων καθώς και η επιμέλεια για την ύπαρξη ενημερωτικού υλικού.
- Η υλοποίηση του προγράμματος της κατ' οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων.
- Η παραλαβή και η διαβίβαση στην αρμόδια Τοπική Διεύθυνση αιτήσεων θεραπείας, ενστάσεων, προσφυγών και γενικά κάθε ενδίκου μέσου για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.
- Η έκδοση αποφάσεων υπαγωγής ή μη στην ασφάλιση, παροχών σε χρήμα και ο χειρισμός θεμάτων εκκαθάρισης συντάξεων σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Τοπικής Διεύθυνσης»

5.13 Μεταφορές αρμοδιοτήτων

Επισημαίνεται ότι με απόφαση του Διοικητή του e-Ε.Φ.Κ.Α., η οποία εκδίδεται ύστερα από γνώμη του Δ.Σ. του Φορέα, μπορούν να συγχωνεύονται Υπηρεσιακές Μονάδες (Τοπικές Διευθύνσεις) και να μεταφέρονται αρμοδιότητες μεταξύ τους, έως τη δημοσίευση της απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας τους. Για το λόγο αυτό συστήνεται να γίνεται έλεγχος πριν την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλληλογραφίας, εγκυκλίων κλπ.

Επίσης πέραν της μεταφοράς αρμοδιοτήτων, που μπορεί να τροποποιούν έμμεσα το οργανόγραμμα του e-ΕΦΚΑ, όπως αποτυπώνεται βάσει του ΠΔ 8/2019, υπάρχουν και

προσθήκες ή τροποποιήσεις όπως η προσθήκη αρμοδιότητας στη Διεύθυνση Β' Απονομής Συντάξεων της Γενικής Διεύθυνσης Συντάξεων του e-ΕΦΚΑ. (ΦΕΚ 2103 Β/28-4-2022) που αφορά στην έκδοση αποφάσεων καταβολής της εφάπαξ αποζημίωσης σε ναυτικούς.

Διευκρινίζεται ότι⁶⁴ το σύνολο των υπηρεσιών των πρώην Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης οι οποίοι εντάχθηκαν στον e-ΕΦΚΑ (ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ, ΕΤΑΑ, ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, ΤΑΥΤΕΚΩ) έχουν καταργηθεί. Στη θέση τους έχουν συσταθεί Τοπικές Διευθύνσεις, οι αρμοδιότητες των οποίων περιγράφονται στο άρθρο 34 του ΠΔ 8/2019 (Α' 8). Οι αρμοδιότητες που περιγράφονται στους Οργανισμούς των πρώην Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης δεν ισχύουν πλέον.

Σαν συνέπεια των ανωτέρω, οι Αποφάσεις Διοικητή που είχαν εκδοθεί και αφορούσαν συγχωνεύσεις και μεταφορές αρμοδιοτήτων σε Περιφερειακά και Τοπικά Υποκαταστήματα Μισθωτών, από Περιφερειακές Διευθύνσεις και Τμήματα Μη Μισθωτών, από Περιφερειακά Τμήματα Αγροτών, Περιφερειακά Γραφεία και Τμήματα Μηχανικών, Περιφερειακά Γραφεία και Τμήμα Υγειονομικών δεν ισχύουν πλέον αφού οι υπηρεσίες τις οποίες αφορούσαν έχουν καταργηθεί με Υπουργικές Αποφάσεις. Ισχύουν μόνο οι αποφάσεις στις οποίες γίνεται αναφορά σε Τοπικές Διευθύνσεις.

Όλες οι υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ είναι υποχρεωμένες να εξυπηρετούν όλους τους ασφαλισμένους του Φορέα ομοίως, σε οποιοδήποτε καθεστώς ασφάλισης και παροχών και αν υπάγονται και να αποδέχονται τις αιτήσεις τους. Στις περιπτώσεις που η τελική απόφαση δεν εκδίδεται στην Τοπική Διεύθυνση που επισκέπτεται ο πολίτης αλλά σε άλλη υπηρεσία, η Τοπική Διεύθυνση είναι και πάλι υποχρεωμένη να παραλάβει το αίτημα και να το προωθήσει στην αρμόδια υπηρεσία, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΠΔ 8/2019 και του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει).

⁶⁴

Σχετικό έγγραφο εκδόθηκε από τον Διοικητή του e-ΕΦΚΑ με ΑΠ 226839/16-05-2022

5.14 Διαδικασία αναζήτησης αρμοδιότητας και στοιχείων επικοινωνίας των οργανικών μονάδων

Δεδομένου του μεγάλου μεγέθους του οργανογράμματος του φορέα, που πολλοί χαρακτηρίζουν “δαιδαλώδες”, όταν προκύπτει κάποιο θέμα, το οποίο δεν υποστηρίζεται από κάποιο πληροφοριακό σύστημα, τότε η αναζήτηση συνίσταται να γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

α) Από το ΠΔ 8 / 2019 ελέγχουμε αν το θέμα αφορά σε γεωγραφική αρμοδιότητα ή σε αρμοδιότητα που αφορά επιτελικές υπηρεσίες. Εφόσον αφορά σε γεωγραφική αρμοδιότητα ελέγχουμε από το intranet του φορέα (επιλογή χωρικές αρμοδιότητες) και αντλούμε τον σχετικό πίνακα σε αρχείο μορφής xls ή xlsx, την κωδικοποίηση των χωρικών διευθύνσεων και τις αρμοδιότητες απονομής συντάξεων. Επίσης στο intranet υπάρχει και εργαλείο-εφαρμογή αναζήτησης της αρμόδιας Τοπικής Διεύθυνσης.

Επίσης ελέγχουμε την αρμοδιότητα με βάση το ΠΔ 8/2019 αλλά και τυχόν μεταφορά της εν λόγω αρμοδιότητας σε άλλη οργανική μονάδα καθώς και τυχόν οδηγίες που έχουν δοθεί με έγγραφο του φορέα (εγκύκλιο, διευκρινιστικό έγγραφο κλπ).

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι σύμφωνα με το ενημερωτικό έγγραφο 34300/24-1-22 η αρμοδιότητα εξυπηρέτησης ασφαλισμένων και συνταξιούχων του π. ΕΤΑΑ και π. ΕΤΑΠ-ΜΜΕ για θέματα Παροχών σε είδος, κατανέμεται στα Τμήματα Μητρώου των Τοπικών Διευθύνσεων του e-ΕΦΚΑ που έχουν την αρμοδιότητα (α) Χορήγησης παράτασης της ασφαλιστικής ικανότητας των άμεσα ασφαλισμένων και συνταξιούχων, καθώς και των προστατευόμενων μελών τους και έκδοση σχετικών βεβαιώσεων και (β) Χορήγησης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας (Ε.Κ.Α.Α.), στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατό να ολοκληρωθεί ηλεκτρονικά.

β) Από το intranet του Φορέα μπορούμε να αναζητήσουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της κατά περίπτωση αρμόδιας οργανικής μονάδας, στα οποία περιλαμβάνεται και ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5.15 Ανθρώπινο Δυναμικό

Το οργανόγραμμα του Φορέα προβλέπει περισσότερες από 8500 θέσεις εργασίας εκ των οποίων το 45% αφορά σε πτυχιούχους (επιπέδου 6 σύμφωνα με το Εθνικό

Πλαίσιο προσόντων) και προβλέπει ότι “με την καθ’ οιονδήποτε τρόπο κένωση κάθε οργανικής θέσης δημοσίου δικαίου και με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπαλλήλων κατηγορίας / εκπαιδευτικής βαθμίδας ΔΕ αυτή μετατρέπεται σε αντίστοιχη οργανική θέση δημοσίου δικαίου κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ έτσι ώστε οι υπηρετούντες κατηγορίας ΔΕ να μην υπερβαίνουν το ένα τρίτο (1/3) του συνόλου των υπηρετούντων στο Φορέα.”

Με βάση τα ανωτέρω και σύμφωνα με τα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων⁶⁵ ο φορέας στοχεύει το ανθρώπινο δυναμικό να πληροί τα ακόλουθα:

- Να διαθέτει προχωρημένες γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, οι οποίες συνεπάγονται κριτική κατανόηση θεωριών και αρχών.
- Να κατέχει προχωρημένες δεξιότητες και να έχει τη δυνατότητα να αποδείξει την απαιτούμενη δεξιοτεχνία και καινοτομία για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων σε εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής.
- Να μπορεί να διαχειρίζεται σύνθετες τεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες ή σχέδια εργασίας, με ανάληψη ευθύνης για τη λήψη αποφάσεων σε απρόβλεπτα περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής. Να αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων.

5.16 Αναγκαιότητα ψηφιακού μετασχηματισμού και συνθήκες

Η μελέτη⁶⁶ του ελληνικού δημόσιου συστήματος συντάξεων, στο πλαίσιο της ανάπτυξης κοινωνικής πολιτικής, διαπιστώνει τον έντονο κατακερματισμό του συστήματος, που εστιάζεται στην αποσπασματική ανάπτυξή του και στις πιέσεις συνδικαλιστικών και επαγγελματικών οργανώσεων. Βασικό χαρακτηριστικό ήταν η εκτεταμένη πολυνομία, οι κοινωνικές ανισότητες και ο διαφορετικός τρόπος αντιμετώπισης όμοιων περιπτώσεων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι “οι προϋποθέσεις συνταξιοδότησης (χρόνος ασφάλισης και όρια ηλικίας), τα ποσοστά αναπλήρωσης, οι κατώτατες συντάξεις, οι ασφαλιστικές και εργοδοτικές εισφορές, οι κοινωνικοί πόροι

⁶⁵ <https://proson.eopppep.gr/el/HQFLlevels>

⁶⁶ Μελέτη Επιτροπής του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης για την πρόταση ενός νέου ασφαλιστικού συστήματος (ΥΑ 37564/Δ910327/21.8.2015) η οποία στον τύπο εμφανίζεται ως “Επιτροπή Σοφών”

(καταργηθέντες ή υπό κατάργηση) και η κρατική χρηματοδότηση διαφέρουν τόσο μεταξύ των ταμείων όσο και μεταξύ ασφαλισμένων στο ίδιο ταμείο.”

Το πόρισμα της “επιτροπής σοφών” ήταν καταπέλτης για το ασφαλιστικό σύστημα: “Το ελληνικό συνταξιοδοτικό σύστημα δεν είναι βιώσιμο”!

Έτσι οδηγούμαστε στο 2017 που ξεκινά το νέο ασφαλιστικό με έναν Φορέα Κύριας Ασφάλισης (τον ΕΦΚΑ) και έναν Φορέα Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (το ΕΤΕΑΕΠ). Το Υπουργείο αναφέρει το 2016 ότι *“Οι 41 φορείς κοινωνικής ασφάλισης με εκατοντάδες κλάδους και υποομάδες μειώνονται σε δύο (ΕΦΚΑ και ΕΤΕΑΕΠ) με κοινούς κανόνες εισφορών και παροχών και κατάργηση των όποιων προνομιακών κοινωνικών πόρων ώστε να επέλθει κοινωνική δικαιοσύνη και ισότητα στην κοινωνική ασφάλιση.”*. Βασικός στόχος η βιωσιμότητα του συστήματος, ο οποίος τίθεται σε μια τεχνολογικά εξελιγμένη εποχή και απαιτεί εξειδίκευση και επιστημονική μελέτη για τη λήψη αποφάσεων.

5.17 Ψηφιακός μετασχηματισμός και Εξυπηρέτηση - Ιδιαιτερότητες

Όπως αναφέρεται και στην αιτιολογική έκθεση που δρομολόγησε τη δημιουργία του e-ΕΦΚΑ το 2020, στα βασικά οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού του συστήματος περιλαμβάνονται:

- Η δυνατότητα διαδικτυακής πρόσβασης του πολίτη σε ψηφιακές υπηρεσίες,
- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της διαδικασίας απονομής σύνταξης και η μετάβαση στην ψηφιακή σύνταξη
- Η δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών,
- Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων με σεβασμό στη διασφάλιση της ανωνυμίας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- Το ψηφιακό σύστημα ασφαλιστικής ιστορίας ΑΤΛΑΣ,
- Η προσαρμογή στις τεχνολογικές εξελίξεις και τις προβλέψεις της νομοθεσίας
- Η μείωση της γραφειοκρατίας και βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη μέσα από την απλούστευση και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών

Παράλληλα όμως ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνεπάγεται και την αντίστοιχου επιπέδου εξυπηρέτηση από το προσωπικό. Να αποκτήσει δηλαδή γνώσεις, ψηφιακές

δεξιότητες αλλά και την κουλτούρα της νέας ψηφιακής εποχής. Νέες ψηφιακές υπηρεσίες εντάσσονται και θα εντάσσονται στις παρεχόμενες από το φορέα υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου και το προσωπικό οφείλει μπορεί να προσαρμόζεται στις νέες συνθήκες.

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

Συγγραφέας: Βασιλική Τζοβλά

6.1 Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου (Ν. 4727/2020)

Με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης θεσμοθετήθηκε ο **Νόμος 4727/2020** «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», ο οποίος έχει στόχο τη σύνταξη ενός μοναδικού, ενιαίου νομοθετικού κειμένου με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα.

Στον Νόμο 4727/2020 συγκεντρώνονται και επικαιροποιούνται πάνω από 120 διατάξεις από διάσπαρτα νομοθετήματα τουλάχιστον 15 ετών, ενώ προστίθενται και νέες διατάξεις προκειμένου να συγκροτηθεί η απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το Ψηφιακό Κράτος την επόμενη δεκαετία.

Ο Νόμος 4727/2020 επιδιώκει να εξυπηρετήσει 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** και παράλληλα να εξοπλίσει το Κράτος, προκειμένου αυτό να είναι σε θέση να προσαρμόζεται στις ταχέως εξελισσόμενες και πολλές φορές φαινομενικά αντικρουόμενες, τεχνολογικές και κοινωνικές εξελίξεις και **να αποτελέσει επιταχυντή των εξελίξεων** αυτών τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, προστατεύοντας παράλληλα το δημόσιο συμφέρον.

Με τις ρυθμίσεις του Ν. 4727/2020 επιτυγχάνεται η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για πολίτες και επιχειρήσεις καθώς ρυθμίζεται η ηλεκτρονική

επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα. Η προαγωγή της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ανταλλαγής εγγράφων αποσκοπεί στη μείωση του λειτουργικού κόστους των φορέων του δημόσιου τομέα (διακίνηση έγχαρτων εγγράφων, κόστος αναπαραγωγής εγγράφων κ.λπ.). Η άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των χειριστών μιας διοικητικής διαδικασίας μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, απελευθερώνοντας κατ' αυτό τον τρόπο πόρους για τη δημόσια διοίκηση. Οι ρυθμίσεις του νόμου εδραιώνουν και ενισχύουν τα δικαιώματα των προσώπων καθώς καθίσταται δυνατή η άσκηση δικαιωμάτων, όπως το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα ή και η αξιοποίηση ευχερειών και με ηλεκτρονικά μέσα.

Από τις σημαντικότερες ρυθμίσεις του Ν. 4727/2020 αποτελούν:

1. Η θεσμοθέτηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr
2. Η θεσμοθέτηση του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.)
3. Η θεσμοθέτηση της υπηρεσίας egov-KYC (Know your Customer) μέσω της οποίας τα πιστωτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος τα ιδρύματα πληρωμών, οι πάροχοι σταθερής, κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου και συνδρομητικής τηλεόρασης μπορούν να αντλούν επικαιροποιημένα τα στοιχεία των πελατών τους κατόπιν συγκατάθεσης αυτών, επιτυγχάνοντας:
 - a. για τον πολίτη:
 - i. κατάργηση της συλλογής και παράδοσης/μεταφόρτωσης των απαραίτητων δικαιολογητικών,
 - ii. κατάργηση των μετακινήσεων, εξάλειψη της άσκοπης ταλαιπωρίας,
 - iii. εξοικονόμηση χρόνου και αποφυγή συνωστισμού (επιτακτική ανάγκη λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών που έχει δημιουργήσει η πανδημία),
 - b. για τους φορείς
 - i. άντληση επικαιροποιημένων και έγκυρων στοιχείων για τους πελάτες τους, κατόπιν συγκατάθεσης αυτών, που οδηγεί σε μείωση επιχειρησιακών κινδύνων,

- ii. διευκόλυνση του έργου τους,
 - iii. αναβάθμιση της εμπειρίας εξυπηρέτησης που προσφέρουν
 - iv. μείωση της γραφειοκρατίας και του διοικητικού φόρτου.
4. Η θεσμοθέτηση της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης φυσικού προσώπου για την έκδοση διαπιστευτηρίων.
 5. Η καθιέρωση 12ψήφιου Προσωπικού Αριθμού (Π.Α.) ως αναγκαίου αριθμού υποχρεωτικής επαλήθευσης της ταυτότητας των φυσικών προσώπων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.
 6. Η αναλυτική ρύθμιση ζητημάτων ηλεκτρονικών δημοσίων και ιδιωτικών εγγράφων.
 7. Η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακίνησης των εγγράφων μέσω του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Κ.Σ.Η.Δ.Ε.).
 8. Η θεσμοθέτηση του Εθνικού Μητρώο Διαδικασιών, στο οποίο καταχωρίζονται όλες οι ψηφιακές ή φυσικές διαδικασίες του Δημοσίου, ανεξαρτήτως εάν αφορούν παροχή δημόσιας υπηρεσίας σε πολίτες ή φορείς του ιδιωτικού τομέα ή εσωτερικές διαδικασίες του δημοσίου τομέα.
 9. Η κατάργηση του FAX.
 10. Η αναλυτική παρουσίαση των Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και η θεσμοθέτηση της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (Α.Π.Ε.Δ.) ως παρόχου υπηρεσιών εμπιστοσύνης του Ελληνικού Δημοσίου, αρμόδιου για την έκδοση και διαχείριση πιστοποιητικών και για την παροχή υπηρεσιών εμπιστοσύνης σε όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα.
 11. Η ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (2019/1024) για τα ανοικτά δεδομένα.

N4727/2020 - Βασικά σημεία



Εικόνα 1 - Βασικά Σημεία του Ν. 24727/2020

6.2 Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων

Όπως προαναφέρθηκε, ο Ν. 4727/2020 ρυθμίζει την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και θεσπίζει την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.

Αναλυτικότερα:

- 1) Στα άρθρα 12 έως 15 του νόμου, τίθεται το πλαίσιο για το ηλεκτρονικό έγγραφο και ρυθμίζεται η ηλεκτρονική διεκπεραίωση για όλες τις διαδικασίες που αφορούν στη 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.
- 2) Στα άρθρα 17 και 18 εισάγονται ρυθμίσεις για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων εντός κάθε φορέα του δημόσιου τομέα αλλά και η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση δημοσίων εγγράφων μεταξύ διαφορετικών φορέων του δημόσιου τομέα αποκλειστικά με χρήση ΤΠΕ και συγκεκριμένα μέσω του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Κ.Σ.Η.Δ.Ε.).

Η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων αποσκοπεί:

- στην εξοικονόμηση πόρων και την επίτευξη οικονομικών κλίμακας

- στην ταχύτερη διεκπεραίωση καθημερινών διαδικασιών
- στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, την αλλαγή της κουλτούρας και του τρόπου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης
- στην προώθηση της ορθολογικής οργάνωσης και διοίκησης των αρχείων των υπηρεσιών (βελτίωση ταχύτητας αναζήτησης – μείωση χώρων αποθήκευσης φυσικού αρχείου)
- στην αύξηση της αποδοτικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών με χρήση σύγχρονων μεθόδων, πρακτικών και εργαλείων
- στη μείωση των γραφειοκρατικών δομών και την καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων
- στη διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση
- στην επίτευξη δημόσιας διοίκησης πιο φιλικής προς το περιβάλλον.

Για τον σκοπό αυτό το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδίασε, υλοποίησε και λειτουργεί το έργο «Υλοποίηση Κεντρικού Συστήματος Διακίνησης Εγγράφων, Δρομολόγησης και Διαλειτουργικότητας με απομακρυσμένες ψηφιακές υπογραφές καθώς και Μηχανισμό Υποστήριξής του (helpdesk)», εφεξής Κ.Σ.Η.Δ.Ε., με το οποίο:

1. Δημιουργήθηκε και λειτουργεί παραγωγικά ο κεντρικός κόμβος για τη διασύνδεση των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) των Φορέων του Δημοσίου, ο οποίος παρέχει δυνατότητες:
 - a. Διακίνησης των εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου με ασφαλή και αξιόπιστο τρόπο
 - b. Παρακολούθησης παράδοσης (αποδεικτικά/proof-of-delivery) των εγγράφων που διακινούνται
 - c. Τήρησης ιστορικού διακίνησης των εγγράφων μεταξύ των φορέων.
2. Παρέχεται στους φορείς του δημοσίου που δεν διαθέτουν τοπικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), η δυνατότητα να λάβουν ως υπηρεσία (software as a service) το ΣΗΔΕ Φορέων (για συντομία ΣΗΔΕ-Φ). Πρόκειται για μια εφαρμογή όμοια με τη χρήση ενός τοπικού ΣΗΔΕ, που

υποστηρίζει απλές ροές έγκρισης και ψηφιακής υπογραφής εγγράφου. Με τον τρόπο αυτό, οι φορείς που δεν διαθέτουν τοπικό ΣΗΔΕ έχουν τη δυνατότητα:

- a. Δημιουργίας ηλεκτρονικού εξερχομένου εγγράφου
- b. Χρέωσης εισερχομένου εγγράφου στους υπαλλήλους του φορέα
- c. Παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου

Το Κ.Σ.Η.Δ.Ε. και τα ΣΗΔΕ-Φ φιλοξενούνται στην υποδομή Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αξιοποιώντας κεντρικές επενδύσεις του ελληνικού δημοσίου, ενώ έχει προβλεφθεί και εφεδρική λύση φιλοξενίας υψηλής διαθεσιμότητας και ασφάλειας σε Public Cloud εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3. Παρέχονται στους φορείς εκατόν πενήντα χιλιάδες (150.000) άδειες χρήσης για εγκεκριμένα ψηφιακά πιστοποιητικά απομακρυσμένης ψηφιακής υπογραφής, διάρκειας τριών (3) ετών, τα οποία δημιουργούνται και αποθηκεύονται σε 2 κρυπτοσυσσκευές - Εγκεκριμένες Διατάξεις Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ) που φιλοξενούνται σε πιστοποιημένο χώρο της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ..
4. Παρέχεται ειδική εφαρμογή για προσθήκη ηλεκτρονικής υπογραφής σε ηλεκτρονικά έγγραφα, καθιστώντας εύκολη και άμεση για τους δημοσίους υπαλλήλους τη δυνατότητα προσθήκης της ηλεκτρονικής υπογραφής σε ηλεκτρονικά έγγραφα ευθύνης τους.

Πληροφορίες για το έργο Κ.Σ.Η.Δ.Ε., τη δυνατότητα διασύνδεσης των τοπικών Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων των φορέων, την υπηρεσία ΣΗΔΕ-Φ αλλά και θέματα ψηφιακών πιστοποιητικών και υπογραφών είναι διαθέσιμες στον ιστοχώρο του έργου (<https://support.mindigital-shde.gr>) με στόχο την παροχή ενημέρωσης των φορέων του δημοσίου αναφορικά με την ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων.

6.3 Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης, Ψηφιακά Πιστοποιητικά και Ηλεκτρονική Υπογραφή

6.3.1 Νομικό Πλαίσιο

Το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές ξεκίνησε στην Ελλάδα το 2001 με το ΠΔ 150/2001. Με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό eIDAS (910/2014), οι ηλεκτρονικές υπογραφές ισχυροποιήθηκαν και τέθηκαν οι βάσεις για την υποχρεωτική αναγνώρισή τους σε συμφωνίες μεταξύ οντοτήτων από διαφορετικές χώρες. Με τον Ν. 4737/2020 επικαιροποιήθηκε η νομοθετική βάση για το ηλεκτρονικό έγγραφο, δημόσιο και ιδιωτικό και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης και προβλέφτηκε ότι έγγραφα που εκδίδονται με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους, ενώ η ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων επεκτάθηκε και στις διαδικασίες ενώπιον όλων των δικαστηρίων, με τροποποίηση των σχετικών δικονομικών διατάξεων.

6.3.2 Σκοπός της ηλεκτρονικής υπογραφής

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων είναι η διασφάλιση του κύρους και της αποδεικτικής ισχύος του ηλεκτρονικού εγγράφου, γεγονός που επιτυγχάνεται με την προσθήκη ηλεκτρονικής υπογραφής στο έγγραφο. Η ηλεκτρονική υπογραφή, που παράγεται με τη βοήθεια της κρυπτογραφίας, αποτελεί μια ιδιαίτερα αξιόπιστη μέθοδο για την υπογραφή ηλεκτρονικών εγγράφων. Ο σκοπός της ηλεκτρονικής υπογραφής είναι:

- i. Η **ταυτοποίηση του υπογράφοντος** (σύνδεση της ηλεκτρονικής συναλλαγής με το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει το ηλεκτρονικό έγγραφο)
- ii. Η **εγγύηση της γνησιότητας** των ψηφιακών δεδομένων
- iii. Η **εγγύηση της ακεραιότητας** των ψηφιακών δεδομένων

- iv. Η **δέσμευση του υπογράφοντος** ως προς την ηλεκτρονική συναλλαγή, δηλαδή ο υπογράφων να μην μπορεί να αρνηθεί τη συμβολή του στην εν λόγω συναλλαγή.

Μια έγκυρη ηλεκτρονική υπογραφή δίνει στον παραλήπτη τη διαβεβαίωση ότι:

- i. το έγγραφο/μήνυμα στο οποίο έχει ενσωματωθεί, ανήκει στον συντάκτη που το υπέγραψε ψηφιακά και ότι δεν παραποιήθηκε κατά την ψηφιακή διαδρομή του,
- ii. ο υπογράφων δεν μπορεί να αρνηθεί τη συμβολή του στην εν λόγω συναλλαγή (αποποίηση ευθύνης).

6.3.3 Πάροχοι Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης και Ψηφιακά Πιστοποιητικά

Για να παραχθεί μια ηλεκτρονική υπογραφή απαιτείται η κατοχή ενός ψηφιακού πιστοποιητικού. Το **ψηφιακό πιστοποιητικό (ψ.π.) αποτελεί την ηλεκτρονική ταυτότητα του υπογράφοντος**, κάτι ανάλογο με το διαβατήριο στον φυσικό κόσμο.

Για να εκδοθεί ένα ψηφιακό πιστοποιητικό απαιτείται ο ενδιαφερόμενος να απευθυνθεί σ' έναν **εγκεκριμένο Πάροχο Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης**, ακριβώς όπως για να εκδοθεί ένα διαβατήριο απαιτείται ο ενδιαφερόμενος να απευθυνθεί στην αρμόδια αρχή (Ελληνική Αστυνομία – Τμήμα Διαβατηρίων). Ο Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης μπορεί να είναι Ιδιώτης (ανεξάρτητη ιδιωτική εταιρία/επιχείρηση) ή Δημόσια Αρχή Πιστοποίησης, η οποία μπορεί και προσφέρει υπηρεσίες ασφάλειας και εμπιστοσύνης. Ένας Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης χορηγεί (εκδίδει) ψηφιακά πιστοποιητικά:

- σε φυσικά πρόσωπα ή/και
- σε νομικά πρόσωπα.

Τα **ψηφιακά πιστοποιητικά φυσικών προσώπων** χρησιμοποιούνται για να προστεθούν **ηλεκτρονικές υπογραφές** σε ηλεκτρονικά δεδομένα (έγγραφα, emails, κτλ.).

Τα **ψηφιακά πιστοποιητικά νομικών** προσώπων χρησιμοποιούνται για να προστεθούν οι **ηλεκτρονικές σφραγίδες (seal)** σε ηλεκτρονικά δεδομένα (έγγραφα, emails, κτλ.).

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης:

- έχει πιστοποιηθεί από διαπιστευμένο ελεγκτή (ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποιήσεων για Εγκεκριμένες Υπηρεσίες) ότι εφαρμόζει τις «διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες ασφαλείας» που προβλέπονται από τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 κατά τη δημιουργία, αποθήκευση και χρήση των ψ.π. και
- έχει την έγκριση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), η οποία έχει την εποπτεία και τον έλεγχο όλων των Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα.

Επομένως, ο Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης εμπνέει επιχειρηματική εμπιστοσύνη σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή και εμπλέκεται στη διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών και πιστοποίησης των ηλεκτρονικών υπογραφών και σφραγίδων καθώς «εγγυάται για τα στοιχεία του κατόχου του ψηφιακού πιστοποιητικού» ακριβώς όπως η αρμόδια κρατική αρχή εγγυάται για την έκδοση του διαβατηρίου. Ο Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης θα πρέπει να πιστοποιεί την ταυτότητα των χρηστών, πριν τους εκδώσει ψηφιακό πιστοποιητικό για υπογραφή, καθώς και να τηρεί αρχείο με τα ψηφιακά πιστοποιητικά που έχουν λήξει ή που έχουν ανακληθεί, ώστε να μην μπορούν να χρησιμοποιηθούν μετά τη λήξη τους ή την ανάκλησή τους. Η ευθύνη ενός Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης αφορά στην ακρίβεια όλων των πληροφοριών (στοιχείων) που περιέχονται στα ψηφιακά πιστοποιητικά που εκδίδει, στη διαβεβαίωση ότι ο υπογράφων είναι όντως κάτοχος του ψηφιακού πιστοποιητικού για την αποφυγή πλαστοπροσωπίας, στη δημόσια ανακοίνωση της ανάκλησης ή της λήξης ενός πιστοποιητικού κ.ά.

Στην παρ. 53 του άρθρου 2 του Ν. 4727/2020 παρέχεται ο ακόλουθος ορισμός για την Υπηρεσία Εμπιστοσύνης:

Υπηρεσία Εμπιστοσύνης: ηλεκτρονική υπηρεσία, η οποία συνίσταται:

α) στη δημιουργία, εξακρίβωση και επικύρωση ηλεκτρονικών υπογραφών, ηλεκτρονικών σφραγίδων ή ηλεκτρονικών χρονοσφραγίδων, ηλεκτρονικών υπηρεσιών συστημένης παράδοσης και πιστοποιητικών που σχετίζονται με τις υπηρεσίες αυτές, ή

β) στη δημιουργία, εξακρίβωση και επικύρωση πιστοποιητικών για επαλήθευση της ταυτότητας ιστοτόπων, ή

γ) στη διαφύλαξη ηλεκτρονικών υπογραφών, σφραγίδων ή πιστοποιητικών που σχετίζονται με τις υπηρεσίες αυτές.

Σχετική νομοθεσία για τη λειτουργία των Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης είναι ο Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης της EETT 837/1B/30.11.2017 (B' 4396).

Πληροφορίες είναι διαθέσιμες:

- 1) Στον ιστότοπο της EETT

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

- 2) Στον ιστοχώρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπου αναγράφονται οι Εγκεκριμένοι Πάροχοι Εμπιστοσύνης κάθε Κράτους Μέλους <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser>

Στον ακόλουθο σύνδεσμο αναγράφονται οι Πάροχοι για την Ελλάδα: <https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/EL>

6.3.4 Οι έννοιες της ηλεκτρονικής, της προηγμένης και της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4727/2020, το οποίο ενσωματώνει τους ορισμούς του Ευρωπαϊκού Κανονισμού eIDAS (910/2014), υπάρχουν τα ακόλουθα είδη “ηλεκτρονικών υπογραφών”:

Είδος Υπογραφής	Ορισμός βάσει Ν. 4727/2020
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 υπογράφο για να υπογράψει.

<p>Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή</p>	<p>Ηλεκτρονική υπογραφή που πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις:</p> <p>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</p> <p>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.</p>
<p>Εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή</p>	<p>Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής.</p>

Εικόνα 2 - Είδη Ηλεκτρονικής Υπογραφής

Για να γίνουν κατανοητά τα ανωτέρα θα πρέπει να παρατεθούν και οι ακόλουθοι δύο ορισμοί:

Όρος	Ορισμός
<p>Εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής</p>	<p>Διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής που πληροί τις απαιτήσεις του Παραρτήματος II του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014.</p>
<p>Εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής</p>	<p>Πιστοποιητικό ηλεκτρονικών υπογραφών που εκδίδεται από εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών εμπιστοσύνης και πληροί τις οριζόμενες στο Παράρτημα I του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 απαιτήσεις.</p>

Οι Εγκεκριμένες Διατάξεις Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ) αποτελούν διατάξεις με ειδική Πιστοποίηση Ασφάλειας που καλύπτουν τα Κριτήρια Αξιολόγησης που ορίζονται από τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014 και έχουν σαν στόχο την προστασία των δεδομένων δημιουργίας υπογραφής.

Υπάρχουν διάφορες μορφές ΕΔΔΗΥ (έξυπνες κάρτες, τύπου usb token, κεντρικές κρυπτοσυσσκευές κ.α.) όπως φαίνεται και από την ακόλουθη εικόνα:

Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής (ΕΔΔΥ)



Εικόνα 4 - ΕΔΔΗΥ

Τα ψηφιακά πιστοποιητικά υπογραφής που αποθηκεύονται σε αυτές:

- ✓ δεν μπορούν να παραποιηθούν/τροποποιηθούν και
- ✓ για να χρησιμοποιηθούν απαιτείται χρήση δύο ή περισσότερων στοιχείων ως «μέσου επαλήθευσης ταυτότητας του κατόχου» που βασίζονται σε δύο παράγοντες:
 - **Γνώση** - κάτι που μόνο ο κάτοχος του ψ.π. γνωρίζει
 - **Κατοχή** - κάτι που ο κάτοχος ελέγχει αποκλειστικά

Παραδείγματα:

1. Στην περίπτωση που το ψ.π. είναι αποθηκευμένο σε ΕΔΔΗΥ τύπου usb token, η ασφάλεια στην πρόσβαση του ψ.π. εξασφαλίζεται με:

- το pin της ΕΔΔΗΥ (**γνώση**) - ο κάτοχος του ψ.π. πρέπει να εισάγει το pin (κωδικό) του usb token για να μπορέσει να χρησιμοποιήσει το ψ.π.,
- αποκλειστικός έλεγχος του usb token (**κατοχή**) – ο κάτοχος του ψ.π. έχει το usb token υπό τον αποκλειστικό έλεγχό του.

II. Στην περίπτωση που το ψ.π. είναι αποθηκευμένο σε κεντρική ΕΔΔΗΥ (π.χ. κρυπτοσυσκευή που φυλάσσεται σε κεντρική υποδομή του δημοσίου ή Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης), η ασφάλεια στην πρόσβαση του ψ.π. εξασφαλίζεται με τεχνική ισχυρής αυθεντικοποίησης (two factor authentication) δηλαδή για να μπορέσει ο κάτοχος του ψ.π. να το χρησιμοποιήσει θα πρέπει να εισάγει:

- το όνομα χρήστη (username) και κωδικό (password) του ψ.π. (**γνώση**)
- τον κωδικό μιας χρήσης (One-Time-Password) που έλαβε με SMS στο πιστοποιημένο κινητό τηλέφωνο του ή στην πιστοποιημένη διεύθυνση ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου του (**κατοχή**).

Συμπέρασμα: Και στις δύο περιπτώσεις η ηλεκτρονική υπογραφή που μπαίνει από τον υπογράφοντα έχει την ίδια νομική ισχύ και είναι ισοδύναμη με την ιδιόχειρη καθώς ο υπογράφων έχει στην αποκλειστική του κατοχή τα “δεδομένα δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής” και γνωρίζει κάτι για τη πρόσβαση σε αυτά:

- Στην πρώτη περίπτωση, ο υπογράφων έχει στην κατοχή του την κρυπτοσυσκευή (usb token) και γνωρίζει το PIN ενεργοποίησης.
- Στη δεύτερη περίπτωση, ο υπογράφων έχει στην αποκλειστική κατοχή του το κινητό του τηλέφωνο ή το email, στο οποίο του αποστέλλονται κωδικοί μιας χρήσης (OTP) και γνωρίζει τα διαπιστευτήρια πρόσβασης (username και password) στην υπηρεσία εξ αποστάσεως ΕΔΔΗΥ που του έχει δώσει ο Πάροχος.

Εξετάζοντας τους δύο ορισμούς της **Προηγμένης** και την **Εγκεκριμένης** Ηλεκτρονικής Υπογραφής ([Εικόνα 2](#)) γίνεται αντιληπτό ότι τεχνικά ταυτίζονται. Η διαφορά τους βρίσκεται στο μέσο αποθήκευσης του ψηφιακού πιστοποιητικού:

- ✓ Αν το ψ.π. αποθηκεύεται σε Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ), τότε η ηλεκτρονική υπογραφή είναι **Εγκεκριμένη** Ηλεκτρονική Υπογραφή.
- ✓ Διαφορετικά (αν το ψ.π. δεν αποθηκεύεται σε ΕΔΔΗΥ αλλά για παράδειγμα σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή), τότε η ηλεκτρονική υπογραφή είναι **Προηγμένη** Ηλεκτρονική Υπογραφή.

Νομική ισχύ ιδιόχειρης υπογραφής επέχει μόνο η Εγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή γιατί μόνο σε αυτή την περίπτωση ο υπογράφων δεν μπορεί να αποποιηθεί ευθύνη καθώς το ψ.π. βρίσκεται υπό τον αποκλειστικό έλεγχό του.

6.3.5 Οι έννοιες της ηλεκτρονικής, της προηγμένης και της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας

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

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4727/2020, το οποίο, όπως προαναφέρθηκε, ενσωματώνει τους ορισμούς του Ευρωπαϊκού Κανονισμού eIDAS (910/2014), υπάρχουν τα ακόλουθα είδη «ηλεκτρονικών σφραγίδων», κατά αντιστοιχία με αυτά των «ηλεκτρονικών υπογραφών» που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη ενότητα:

Είδος Σφραγίδας	Ηλεκτρονικής	Ορισμός βάσει Ν. 4727/2020
----------------------------	---------------------	-----------------------------------

<p>Ηλεκτρονική σφραγίδα</p>	<p>Δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με άλλα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, με σκοπό τη διασφάλιση της προέλευσης και της ακεραιότητάς τους. Η ηλεκτρονική σφραγίδα χρησιμοποιείται από νομικά πρόσωπα, νομικές οντότητες και φορείς (δημιουργοί ηλεκτρονικής σφραγίδας).</p>
<p>Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα</p>	<p>Ηλεκτρονική σφραγίδα που ανταποκρίνεται στις ακόλουθες απαιτήσεις:</p> <p>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</p> <p>δ) συνδέεται με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί σε σχέση με αυτήν, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να ανιχνευθεί οποιαδήποτε επακόλουθη τροποποίηση των εν λόγω δεδομένων.</p>
<p>Εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα</p>	<p>Προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής σφραγίδας και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής σφραγίδας.</p>

Εικόνα 5 - Είδη Ηλεκτρονικής Σφραγίδας

Για να γίνουν κατανοητά τα ανωτέρα παρατίθεται και ο ακόλουθος ορισμός:

Εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής σφραγίδας: διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής σφραγίδας που πληροί κατ' αναλογία τις οριζόμενες στο Παράρτημα II του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 απαιτήσεις.

Εξετάζοντας τους δύο ορισμούς της **Προηγμένης** και την **Εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας** ([Εικόνα 5](#)) γίνεται αντιληπτό ότι η διαφορά βρίσκεται στο μέσο αποθήκευσης του ψηφιακού πιστοποιητικού:

- ✓ Αν το ψ.π. αποθηκεύεται σε Εγκεκριμένη Διάταξη Δημιουργίας Ηλεκτρονικής Υπογραφής (ΕΔΔΗΥ), τότε η ηλεκτρονική σφραγίδα είναι **Εγκεκριμένη**.
- ✓ Διαφορετικά (αν το ψ.π. δεν αποθηκεύεται σε ΕΔΔΗΥ αλλά για παράδειγμα σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή), τότε η ηλεκτρονική σφραγίδα είναι **Προηγμένη**.

6.3.6 Η έννοια της ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4727/2020, το οποίο, όπως προαναφέρθηκε, ενσωματώνει τους ορισμούς του Ευρωπαϊκού Κανονισμού eIDAS (910/2014):

Είδος Χρονοσφραγίδας	Ορισμός βάσει Ν. 4727/2020
Ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα	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.
Εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα	Ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα που πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις: α) Συνδέει την ημερομηνία και την ώρα με τα δεδομένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να αποκλείεται ευλόγως η δυνατότητα μη ανιχνεύσιμης τροποποίησης των δεδομένων, β) Βασίζεται σε χρονική πηγή ακριβείας συνδεδεμένη με

	τη Συντονισμένη Παγκόσμια Ώρα και γ) Φέρει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του εγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών εμπιστοσύνης ή έχει υπογραφεί με κάποια άλλη ανάλογη μέθοδο.
--	---

Εικόνα 6 - Είδη Χρονοσφραγίδας

Η υπηρεσία χρονοσφραγίδας χρησιμοποιείται για να αποδείξει ότι τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή υπήρχαν σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Αποτελεί πολύτιμο συμπλήρωμα στις πρακτικές της ηλεκτρονικής υπογραφής αποτυπώνοντας τη χρονική στιγμή που έχει υπογραφεί ένα αρχείο (ένα μήνυμα, ένα έγγραφο, μια συναλλαγή κτλ.) και δεσμεύοντας την ημερομηνία και την ώρα στα δεδομένα με τέτοιο τρόπο ώστε τα δεδομένα να μην μπορούν να τροποποιηθούν με ανυπολόγιστο τρόπο.

Βασίζεται σε μια ακριβή πηγή χρόνου που συνδέεται με το UTC και αποδεικνύει ανεξάρτητα την ακριβή ώρα εφαρμογής της ηλεκτρονικής υπογραφής σε συναλλαγές και έγγραφα. Μπορεί επίσης να αποδείξει ανεξάρτητα την ακριβή ώρα κατά την οποία εφαρμόστηκε μία ηλεκτρονική υπογραφή έτσι ώστε η εγκυρότητά της να μπορεί να επαληθευτεί μακροπρόθεσμα, ακόμη και μετά τη λήξη ή την ανάκληση των ψηφιακών διαπιστευτηρίων του υπογράφοντος.

6.4 Ηλεκτρονικά Έγγραφα

Στα άρθρα 13 και 14 του Κεφαλαίου Δ': Γενικές Διατάξεις για τα Ηλεκτρονικά Έγγραφα του Ν. 4727/2020, καθορίζονται οι διαδικασίες έκδοσης, διακίνησης, πρωτοκόλλησης, αρχειοθέτησης, καθώς και το κύρος και η αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων και των εκτυπώσεών τους.

6.4.1 Ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα

Σύμφωνα με το άρθρο 13 του Ν. 4727/2020:

- Όλες οι διαδικασίες για τη διαχείριση δημοσίων εγγράφων από τους φορείς του δημόσιου τομέα πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ.
- Τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα εκδίδονται σε μία από τις ακόλουθες μορφές:

- α) ως πρωτότυπα ηλεκτρονικά έγγραφα
 - β) ως ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα
 - γ) ως ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα
- Τα **πρωτότυπα** ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα φέρουν:
- εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα και
 - είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αρμόδιου οργάνου.
- Τα **ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα** φέρουν υποχρεωτικά:
- εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα,
 - είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αρμόδιου για την έκδοση του αντιγράφου οργάνου,
 - την ένδειξη «ακριβές αντίγραφο» και
 - τα στοιχεία του οργάνου που υπέγραψε το έγγραφο ως τελικός υπογράφων.
- Τα **ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα** (μέσω ψηφιοποίησης ή αναπαραγωγής με χρήση ΤΠΕ) φέρουν:
- εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα
 - είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του οργάνου που κάνει την ψηφιοποίηση ή αναπαραγωγή με χρήση ΤΠΕ και
 - βεβαίωση ταύτισής τους με το έντυπο έγγραφο.
- Τα **Πιστοποιητικά και Βεβαιώσεις** κάθε είδους μπορούν να εκδίδονται με χρήση είτε προηγμένης ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής είτε προηγμένης ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας.

6.4.2 Κύρος και αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων

Σύμφωνα με το άρθρο 14 του Ν. 4727/2020:

➤ Τα **πρωτότυπα** ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα και τα **πιστοποιητικά και οι βεβαιώσεις:**

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

κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

➤ Τα **ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα** και τα **ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα:**

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

κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

➤ Εκτύπωση:

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

γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή με ισχύ ακριβούς αντιγράφου από:

- ✓ τους φορείς του δημόσιου τομέα,
- ✓ τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας,

- ✓ φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες,

εφόσον είναι δυνατόν να επιβεβαιωθούν η ακρίβεια και η ισχύς της εκτύπωσης με χρήση ΤΠΕ, ιδίως στην περίπτωση που το πρωτότυπο ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο ή το ηλεκτρονικό ακριβές αντίγραφο ή το ψηφιοποιημένο ηλεκτρονικό αντίγραφο φέρει μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και εφόσον παρέχεται η δυνατότητα επαλήθευσης μέσω πληροφοριακού συστήματος του Δημοσίου.

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

6.4.3 Ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα

Σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν. 4727/2020:

➤ **Ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα** που:

- ✓ εκδίδονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες
- ✓ με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας,
- ✓ γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες

κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους.

➤ **Εκτύπωση των ηλεκτρονικών εγγράφων**

γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή από:

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

εφόσον φέρει επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ ή δικηγόρο, η οποία γίνεται μέσω της διαπίστωσης της ταύτισης του περιεχομένου του εκτυπωμένου εγγράφου με το ηλεκτρονικό ιδιωτικό έγγραφο.

6.4.4 Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης

Σύμφωνα με το άρθρο 27 του Ν. 4727/2020:

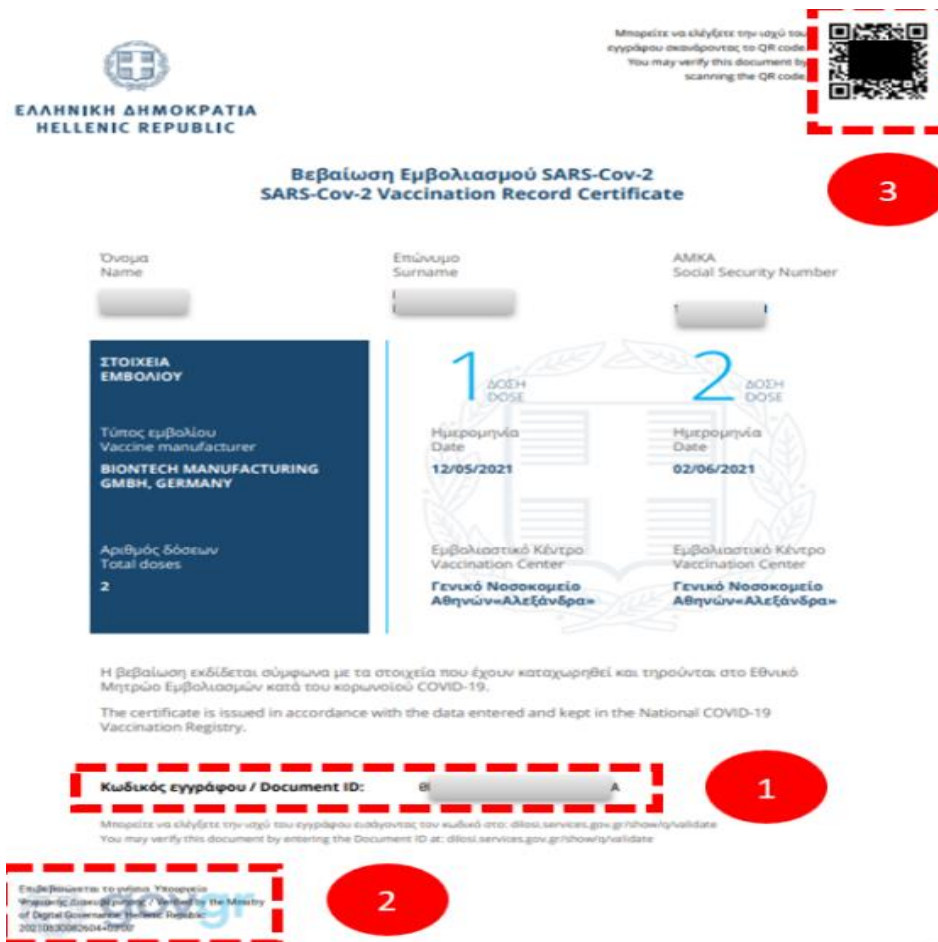
➤ **Τα έγγραφα που εκδίδονται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη φέρουν:**

- ✓ μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης (βλ. **σημείο 1 - Εικόνα 7**)
 - ο μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός επαλήθευσης παρέχεται και σε μορφή Κωδικού Άμεσης Απόκρισης (QR Code), ώστε να μπορεί να σαρωθεί και μέσω συσκευών που διαθέτουν λειτουργία κάμερας (βλ. **σημείο 3 - Εικόνα 7**)
- ✓ προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (βλ. **σημείο 2 - Εικόνα 7**)

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

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

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

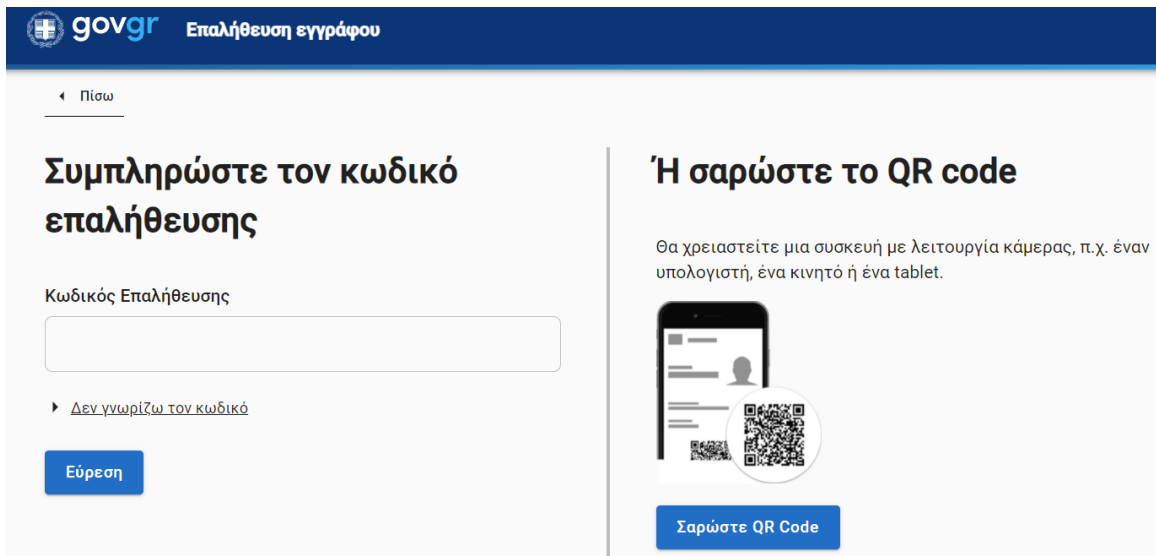


Εικόνα 7 - Έγγραφα που εκδίδονται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

6.4.5 Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

Για την επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) παρέχεται υπηρεσία «Ελέγχου Εγκυρότητας Εγγράφων». Ο ενδιαφερόμενος, μπορεί να μεταβεί στην **εφαρμογή επαλήθευσης εγγράφων του gov.gr** (<https://docs.gov.gr/validate>) και να ελέγξει το περιεχόμενο του εγγράφου:

- ✓ είτε πληκτρολογώντας τον κωδικό επαλήθευσης του εγγράφου (βλ. σημείο 1 - [Εικόνα 7](#))
- ✓ είτε σαρώνοντας, με τη βοήθεια συσκευής που διαθέτει κάμερα (π.χ. κινητό τηλέφωνο), το QR code του εγγράφου (βλ. σημείο 3 - [Εικόνα 7](#)).



Εικόνα 8 - Επαλήθευση εγγράφων που έχουν εκδοθεί από το gov.gr

6.5 Νομική ισχύς ηλεκτρονικών υπογραφών και σφραγίδων

Σύμφωνα με το άρθρο 50 του Ν. 4727/2020:

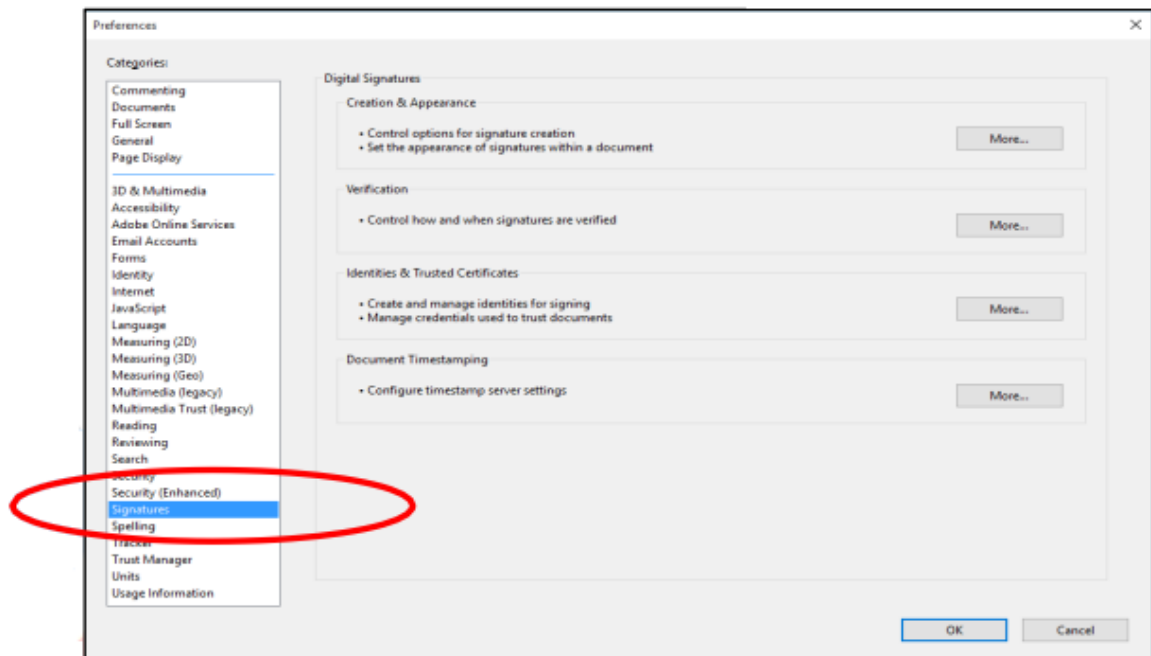
- Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που εκδίδονται από νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα:
 - ✓ υπογράφονται με την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου τους,
 - ✓ τίθεται σε αυτά η εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα, όπου η τελευταία απαιτείται.
 - ✓ Στα ως άνω έγγραφα η εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου και η εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα επέχουν θέση ιδιόχειρης υπογραφής και πρωτότυπης σφραγίδας αντίστοιχα.
- Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο νόμος ή τα μέρη ορίζουν ότι απαιτείται η ιδιόχειρη υπογραφή σε κάθε φύλλο ή σελίδα του εγγράφου, αρκεί η θέση της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής σφραγίδας στην αρχή ή στο τέλος του ηλεκτρονικού εγγράφου.

6.6 Μελέτη Περίπτωσης: Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικά υπογεγραμμένων εγγράφων

6.6.1 Παραμετροποίηση Acrobat Reader για έλεγχο εγκυρότητας ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων

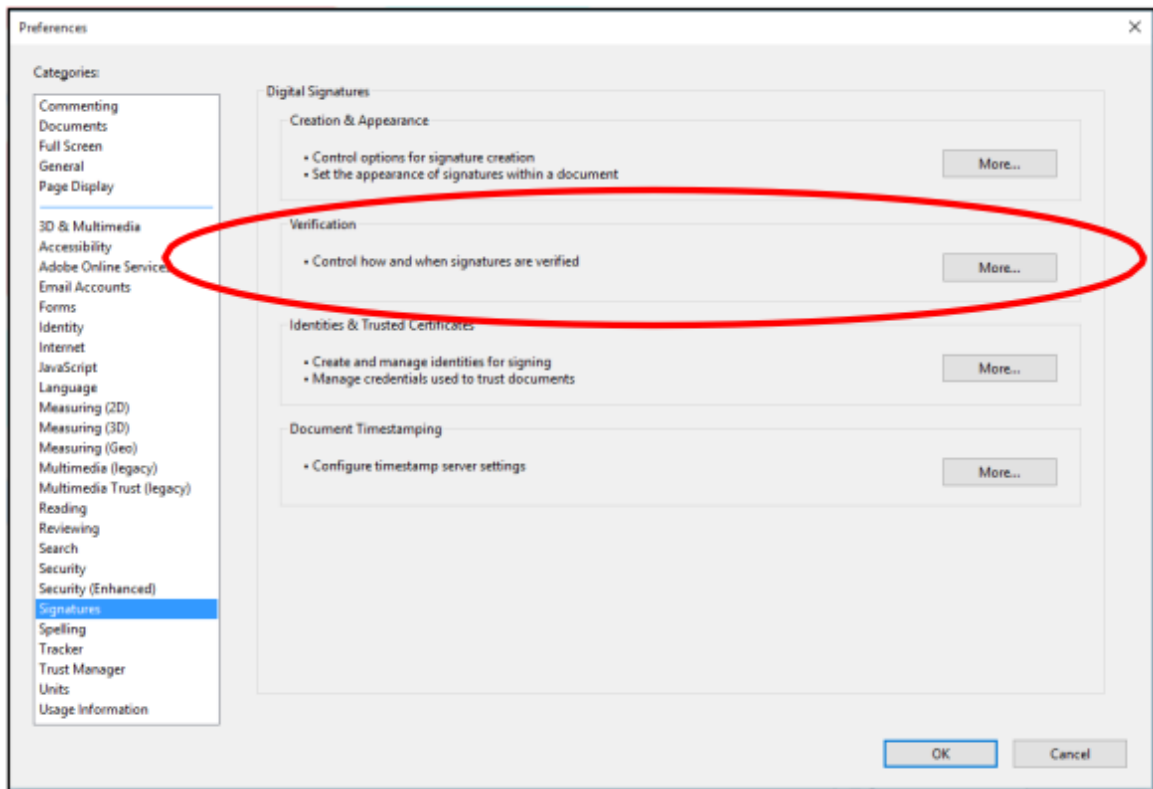
Για να μπορέσει το πρόγραμμα Acrobat Reader να ελέγξει την εγκυρότητα ενός pdf ψηφιακά υπογεγραμμένου εγγράφου θα πρέπει πρώτα να γίνει η κατάλληλη παραμετροποίηση. Συγκεκριμένα:

1. Από το αρχικό μενού του προγράμματος επιλέγουμε «Edit»
2. Στη συνέχεια επιλέγουμε «Preferences»
3. Μετά επιλέγουμε «Signatures» (*Εικόνα 9*)



Εικόνα 9 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader - Signatures

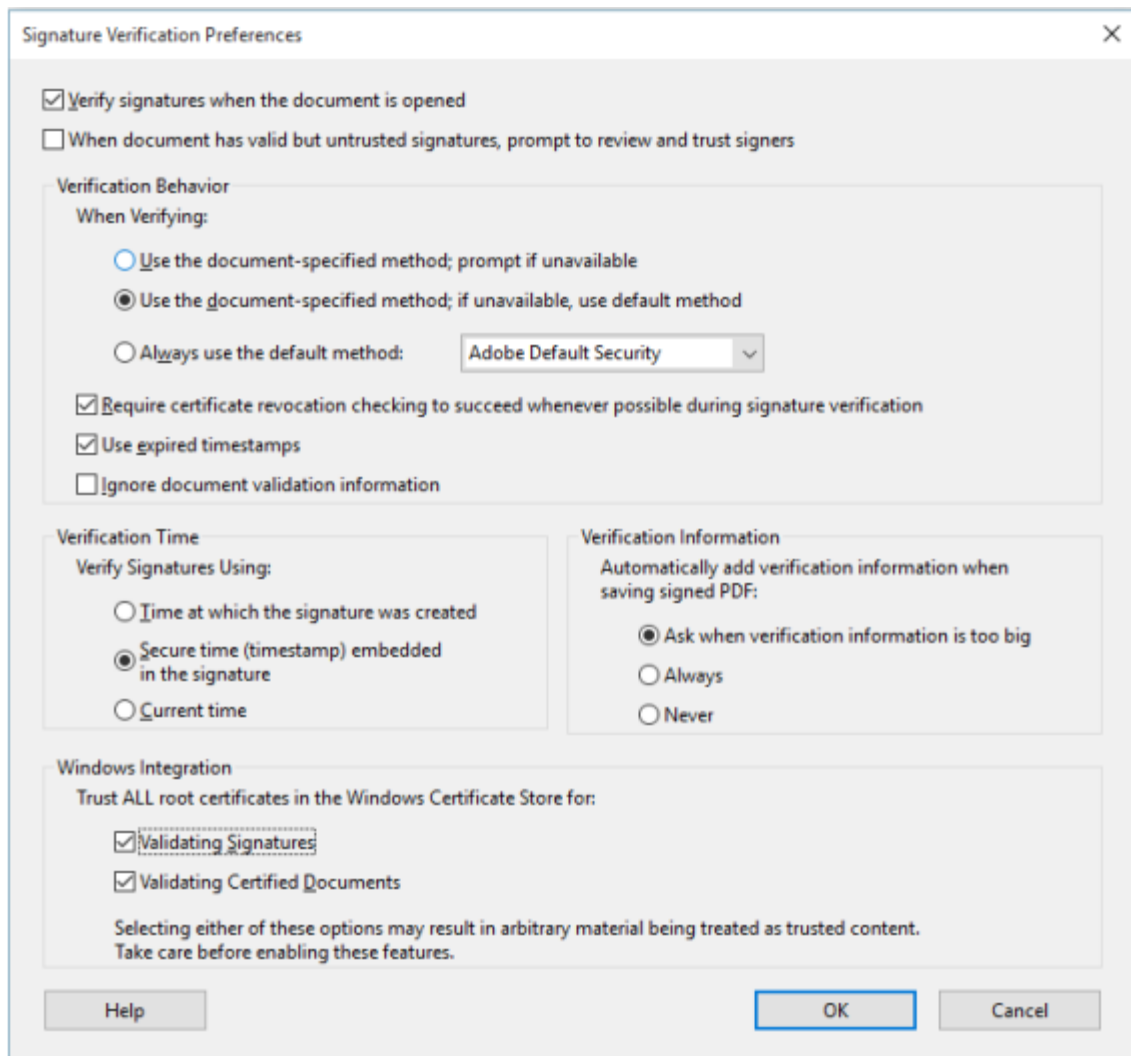
4. Επιλέγουμε «More» στην περιοχή «Verification» (βλ. *Εικόνα 10*)



Εικόνα 10 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Verification

5. Ενεργοποιούμε τις ακόλουθες επιλογές (βλ. [Εικόνα 11](#)):

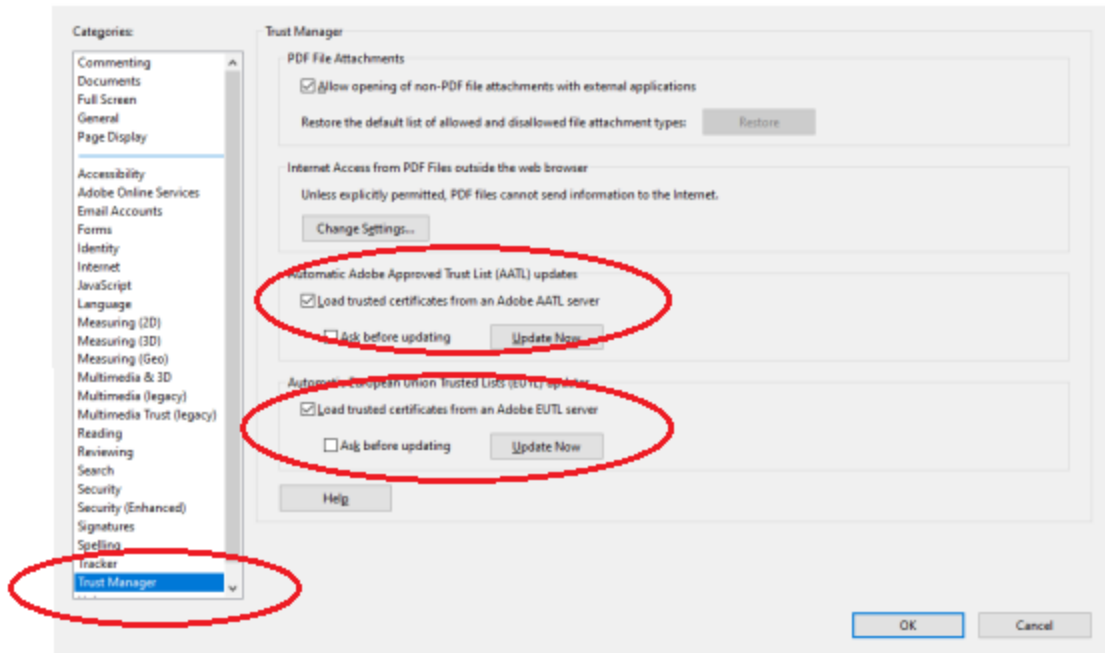
- Verify signature when the document is opened
- Verification Behavior
 - Require Certificate revocation checking to succeed whenever possible during signature verification
 - Use expired timestamps
- Verification Time – Verify Signatures Using
 - Secure time (timestamp) embedded in the signature
- Windows integration
 - Validating Signatures
 - Validating Certified Documents
- Πατάμε «Οκ»



Εικόνα 11 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Ρυθμίσεις

6. Στη συνέχεια επιλέγουμε «Trust Manager» (βλ. [Εικόνα 12](#))

- Επιλέγουμε «Load trusted certificates from an Adobe AATL server»
- Επιλέγουμε «Load trusted certificates from an Adobe EUTL server»
- Πατάμε τα δύο κουμπιά «Update Now», ώστε να ενημερωθεί το πρόγραμμα με τους τελευταίους καταλόγους Παρόχων Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης.



Εικόνα 12 - Παραμετροποίηση Acrobat Reader – Trust Manager

6.6.2 Έλεγχος εγκυρότητας ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων

Ανοίγοντας ένα pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο έγγραφο με το πρόγραμμα Acrobat Reader παρατηρούμε ότι υπάρχουν οι ακόλουθες ενδείξεις που υποδηλώνουν ότι το έγγραφο φέρει ψηφιακή/ες υπογραφή/ές:

- Η ένδειξη εγκυρότητας της υπογραφής στα αριστερά. Συγκεκριμένα εμφανίζεται:
 - «Signed and all signatures are valid» όταν όλες οι υπογραφές είναι έγκυρες (βλ. [Εικόνα 13](#))
 - "At least one signature requires validating" όταν κάποια από τις ρυθμίσεις που αναφέρονται στην ενότητα «6.6.1 Παραμετροποίηση Acrobat Reader για έλεγχο εγκυρότητας ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων» δεν έχει πραγματοποιηθεί.
 - «At least one signature is invalid» όταν κάποια από τις υπογραφές που φέρει το έγγραφο δεν είναι έγκυρη, ενδεχομένως γιατί είχε λήξει ή είχε ανακληθεί το ψηφιακό πιστοποιητικό που χρησιμοποιήθηκε για την προσθήκη της (βλ. [Εικόνα 14](#)).

- Το εικονίδιο της πένας στα αριστερά.
- Η ένδειξη «Signature Panel» στα δεξιά.



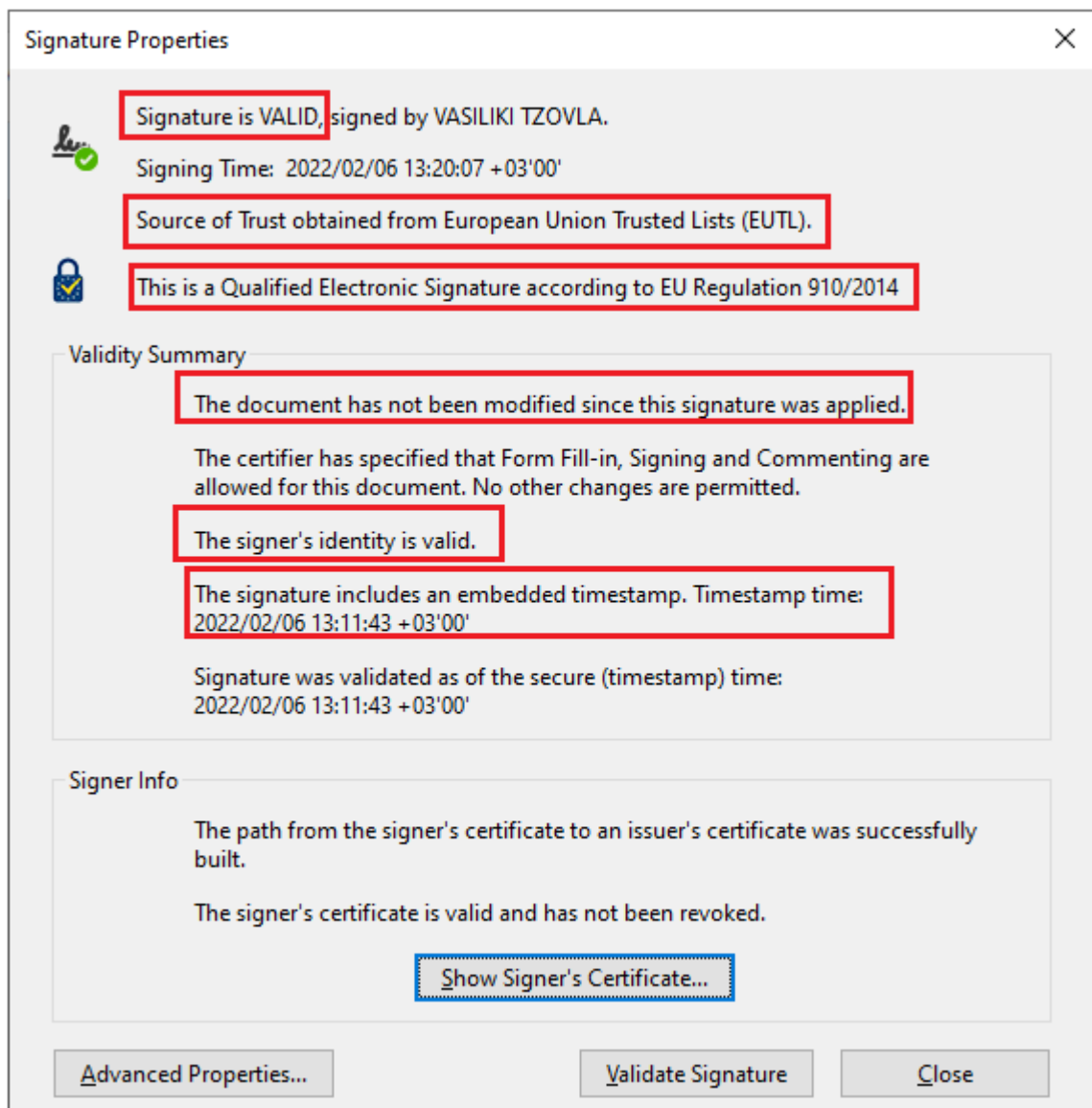
Εικόνα 13 - Acrobat Reader - Έγκυρη υπογραφή



Εικόνα 14 - Acrobat Reader - Άκυρη υπογραφή

Πατώντας πάνω στο εικονίδιο της πένας ή στο «Signature panel» ανοίγει το παράθυρο με τον/τους υπογράφο/υπογράφοντες.

Με δεξί πάτημα πάνω στο όνομα του υπογράφοντος και επιλέγοντας «Show Signature Properties» αναδύεται το παράθυρο με τις ιδιότητες της συγκεκριμένης υπογραφής:



Εικόνα 15 - Acrobat Reader - Εγκυρότητα υπογραφής

Από το παράθυρο αυτό προκύπτει ότι ο υπολογιστής έχει ελέγξει ότι:

- Η υπογραφή είναι έγκυρη
- Η Αρχή Πιστοποίησης που έχει εκδώσει το ψηφιακό πιστοποιητικό υπογραφής βρίσκεται στην Ευρωπαϊκή Λίστα Εγκεκριμένων Παρόχων
- Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι συμβατή με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 910/2014
- Το έγγραφο δεν παραποιήθηκε μετά την υπογραφή
- Η ταυτότητα του υπογράφοντος είναι έγκυρη

- Το αρχείο περιέχει χρονοσήμανση / εγκεκριμένη χρονοσφραγίδα.

7 ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ gov.gr

Συγγραφέας: Μαριάνθη Ψωμά

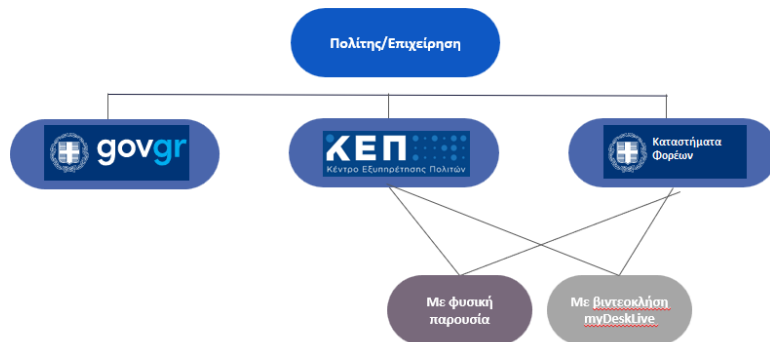
7.1 Κανάλια Εξυπηρέτησης

Κανάλια εξυπηρέτησης είναι οι εναλλακτικοί τρόποι μέσω των οποίων μπορεί να εξυπηρετηθεί ένας πολίτης ή ο εκπρόσωπος επιχείρησης από τη Δημόσια Διοίκηση.

Σήμερα τα κανάλια εξυπηρέτησης που διατίθενται είναι τα παρακάτω:

- Ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης (web περιβάλλον). Ο πολίτης εισέρχεται σε κάποια ιστοσελίδα (portal του Δημοσίου Τομέα π.χ. efka.gov.gr).
- Εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία. Ο πολίτης μεταβαίνει σε κάποιο γκισέ, φυσικό κατάστημα πχ ΚΕΠ ή e-ΕΦΚΑ και εξυπηρετείται από κάποιον υπάλληλο.
- Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση με υπολογιστή. Πρόκειται για την εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης, το οποίο δεν είναι ακριβώς ψηφιακό κανάλι εξυπηρέτησης, δεδομένου ότι εμπλέκεται ένας υπάλληλος ο οποίος καλείται να εξυπηρετήσει τον πολίτη. Ωστόσο η εξυπηρέτηση δεν γίνεται δια ζώσης αλλά λαμβάνει χώρα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής .
- Ευρωπαϊκή Ενιαία Ψηφιακή Πύλη.

Κανάλια εξυπηρέτησης

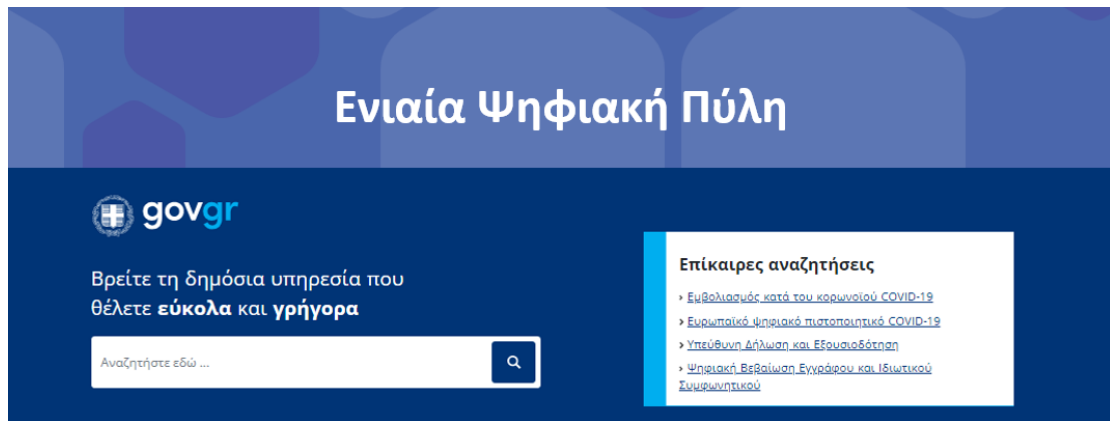


Εικόνα 16 - Κανάλια Εξυπηρέτησης

Ένα κανάλι εξυπηρέτησης αποτελεί η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr.

7.2 Τι είναι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη – gov.gr

Το gov.gr αποτελεί τη νέα ενιαία ψηφιακή πύλη (εφεξής ΕΨΠ) της δημόσιας διοίκησης. Στην ΕΨΠ με ένα σύγχρονο απλό και ευέλικτο τρόπο αναζήτησης πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να αναζητήσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες όλων των Φορέων. Με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων, η ΕΨΠ ενοποιεί, κάτω από την ομπρέλα μια ενιαίας παρουσίασης, τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών, ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα νέο ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο απέναντι τον πολίτη.



Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1323 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Διαδικασίες, επιδοτήσεις και αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική σας

Δικαιοσύνη

Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.

Εκπαίδευση

Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Εικόνα 17 - Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - gov.gr

Το gov.gr αποτελεί το κεντρικό σημείο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών (όλων των Φορέων της Γενικής Κυβέρνησης), προκειμένου να συγκεντρωθεί το σύνολο τους σε έναν ιστότοπο του Δημοσίου. Βρίσκεται στην αρχική φάση λειτουργίας και στην ολοκληρωμένη του μορφή 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. Κάθε υπηρεσία που θα ψηφιοποιείται στο μέλλον, θα ενσωματώνεται στην πλατφόρμα και το gov.gr θα είναι το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο.

Σε πρώτη φάση λειτουργίας της η ΕΨΠ λειτουργεί ως κατάλογος ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με την έναρξη παραγωγικής λειτουργίας της εντάχθηκαν δύο οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες τις υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης.

Στην ολοκληρωμένη του μορφή το gov.gr θα λειτουργεί

- ✓ το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο και
- ✓ το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει όλες τις λύσεις που παρέχει το Δημόσιο στους πολίτες.

Το gov.gr ανατροφοδοτείται με τις προτάσεις και τα «παράπονα» των πολιτών

με στόχο να εξελίσσεται και να βελτιώνεται συνεχώς. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να γίνουν κοινωνοί αυτής της προσπάθειας, με τις χρήσιμες και εποικοδομητικές παρατηρήσεις τους, τις οποίες καταθέτουν μέσα από ειδικό κανάλι αποδοχής μηνυμάτων που διατίθεται.

Αυτό αποτελεί το απαραίτητο διαβατήριο για το πέρασμα σε μια νέα εποχή των σχέσεων Κράτους – Πολίτη.

Βασικά λειτουργικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής του gov.gr είναι να προσφέρει τη δυνατότητα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μέσω των εκπροσώπων τους να:

- ✓ εκδίδουν ηλεκτρονικά έγγραφα και να διατηρούν αρχείο με δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και πιστοποιητικά.
- ✓ μπορούν να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά έγγραφα μέσω των θυρίδων τους, αποτελώντας στην πραγματικότητα, την πρώτη επίσημη εφαρμογή της ελληνικής κυβέρνησης η οποία παρέχει ουσιαστικά τον «ψηφιακό χαρτοφύλακα»
- ✓ ελέγχουν τη γνησιότητα των εγγράφων τους μέσω των κωδικών QR που φέρουν.

Σχεδίαση με βάση κινητές συσκευές – Mobile first design

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr έχει ως θεμελιώδη αρχή το σχεδιασμό της αρχής Mobile first. Το **mobile first design** είναι η διαδικασία σύμφωνα με την οποία κατά την υλοποίηση μιας εφαρμογής, σχεδιάζεται αρχικά η ιστοσελίδα για κινητές συσκευές και δευτερευόντως για σταθερούς υπολογιστές. Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία του 1^{ου} χρόνου λειτουργίας της Πύλης, το 55% των επισκέψεων προέρχεται από tablet ή κινητό.

7.3 Θεσμικό πλαίσιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών μέσω του gov.gr

Σύμφωνα με το άρθρο 22 του Ν.4727/2020, 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.

Κάθε Φορέας / Οργανισμός του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την ένταξη των υπηρεσιών του στην ΕΨΠ, είτε πρόκειται για τις υφιστάμενες εφαρμογές οι οποίες είναι διαθέσιμες στους ιστοτόπους των εκάστοτε Φορέων, είτε πρόκειται για νέα προς ανάπτυξη εφαρμογές.

Αναλυτικότερα, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν, κατά τον σχεδιασμό νέων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και σε κάθε περίπτωση πριν από την έναρξη της παραγωγικής τους λειτουργίας, καθώς και κατά την τροποποίηση υφιστάμενων 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. Η αίτηση αξιολογείται από τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως προς:

- ✓ την τήρηση των κανόνων της προσβασιμότητας,
- ✓ τα απαραίτητα τεχνικά μέτρα, της ενιαίας εικόνας και ταυτότητας της Δημόσιας Διοίκησης,
- ✓ ευρύτερα την τήρηση των κανόνων για την ΕΨΠ.

Εντός ενός μήνα εγκρίνεται η αίτηση του Φορέα. Από την Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ.

7.4 Κατηγοριοποίηση των εφαρμογών των Φορέων στο gov.gr

Η παρουσίαση των εφαρμογών/ιστοτόπων των Φορέων στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη έχει μια συγκεκριμένη ταξινόμηση και οργάνωση με πολιτοκεντρικό προσανατολισμό.

- ✓ Οι υπηρεσίες παρουσιάζονται με βάση μια πρωτεύουσα ταξινόμηση, τα «γεγονότα ζωής» (γέννηση, ασφάλιση, σύσταση επιχείρησης κ.ά.), ενώ υπάρχει και μια δευτερεύουσα ταξινόμηση με βάση την **οργανωτική δομή των φορέων** που παρέχουν τις υπηρεσίες (υπουργεία, ανεξάρτητες αρχές, οργανισμοί, κ.ά.).

- ✓ Διατίθεται και λειτουργία αναζήτησης για γρήγορη εύρεση αποτελεσμάτων.

Στόχος είναι, με «τρία» βήματα, ο πολίτης να εντοπίσει την υπηρεσία που ψάχνει.

Αναλυτικότερα η κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών με βάση την πρωτεύουσα ταξινόμηση είναι ως ακολούθως:

- **Επίπεδο 1** – Κατηγορία: κατανομή σε 11 ευρύτερες ομάδες που αντιστοιχούν σε τομείς πολιτικής, θεματικές ή πτυχές της ζωής των πολιτών (π.χ. οικογένεια, επιχειρηματική δραστηριότητα, εκπαίδευση, υγεία και πρόνοια, κ.ά.).
- **Επίπεδο 2** - Γεγονός ζωής: οι παραπάνω ευρύτερες ομάδες χωρίζονται σε υποκατηγορίες, όπου η κάθε μια ομαδοποιεί στενά συνδεδεμένες υπηρεσίες και αντιστοιχούν σε γεγονότα ζωής ή τις ανάγκες των πολιτών (π.χ. Οικογενειακή κατάσταση, Εγγραφή σε σχολείο, Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, κτλ.)
- **Επίπεδο 3** - Υπηρεσία/Συναλλαγή: π.χ. Πιστοποιητικό γέννησης, Εγγραφή σε νηπιαγωγείο, Προσωρινή άδεια οδήγησης, κτλ

7.5 Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr

Για την ασφαλή επικοινωνία με τους χρήστες, καθώς και την εξασφάλιση της πρόσβασής τους στις υπηρεσίες και στα δεδομένα τους, απαιτείται η αξιοποίηση υπηρεσιών επιβεβαίωσης της ταυτότητας των συναλλασσόμενων με ψηφιακά μέσα. Στόχος του συγκεκριμένου δομικού στοιχείου είναι η αξιοποίηση των υποδομών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για τη παροχή κοινόχρηστων υπηρεσιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης μέσα από ένα ενιαίο πλαίσιο προδιαγραφών ασφάλειας.

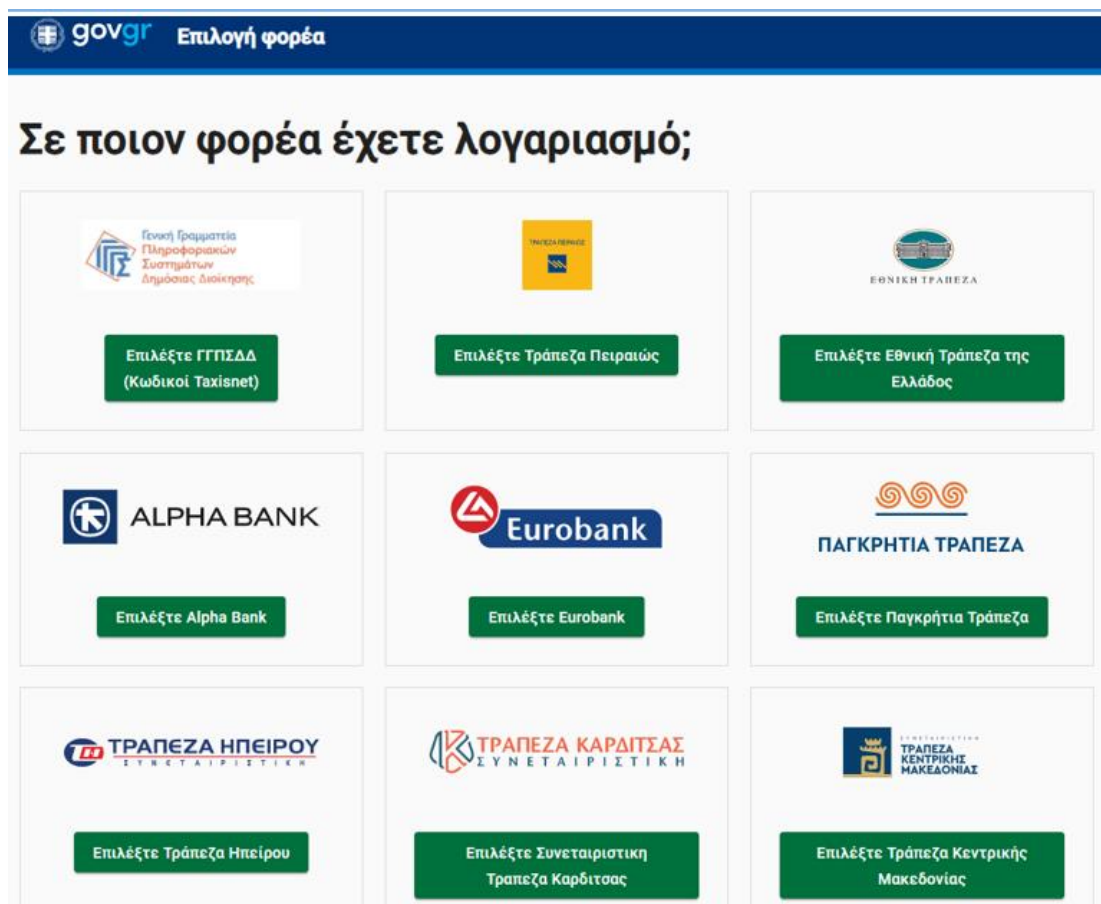
Παράλληλα, η διασυνοριακή ταυτοποίηση των χρηστών θα εξασφαλίζεται με πρότυπα διαλειτουργικότητας, όπως αυτά έχουν καθοριστεί στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης (EE/2014/910). Το δομικό στοιχείο της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης αξιοποιείται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr και από το Κέντρο Ειδοποιήσεων, παρέχοντας υπηρεσία μοναδικού σημείου ταυτοποίησης (Single Sign-On) σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες που διατίθενται μέσω του gov.gr. Παράλληλα πρέπει να προβλέπεται να διαμορφωθεί

πλαίσιο αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών ταυτοποίησης και από συστήματα του ιδιωτικού τομέα.

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

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

1. Με τη χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
2. 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).



Εικόνα 18 - Ταυτοποίηση πολιτών στο gov.gr

Επιπλέον, για τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, γίνεται χρήση δύο ή περισσότερων παραγόντων ταυτοποίησης 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 - OTP one Time Password - με μοναδικό κωδικό ασφαλείας (SMS) που λαμβάνει στο κινητό του τηλέφωνο.

Η παροχή του δεύτερου στοιχείου λειτουργεί προσθετικά ως προς το πρώτο, ωστόσο τα στοιχεία αυτά απαιτείται αφενός να είναι ανεξάρτητα, με την έννοια ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων. Αυτός είναι ο λόγος που κάθε ένα αποτελεί ένα επίπεδο στη κλίμακα της ταυτοποίησης και απαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των βημάτων έτσι ώστε να ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία ταυτοποίησης.

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

7.6 Στοιχεία υπηρεσίας που εντάσσεται στη λίστα υπηρεσιών του gov.gr. – Περιεχόμενο

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη παροχής υπηρεσιών gov.gr έχει ως στόχο να μετασχηματίσει τα γεγονότα ζωής (life events) σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου. Επιπλέον στόχος, εκτός από την εύκολη αναζήτηση των υπηρεσιών, είναι η προβολή τους στην κατάλληλη κατηγορία και γεγονός ζωής, η ολοκληρωμένη διάθεση του περιεχομένου της υπηρεσίας. Αφενός το κείμενο της πρώτης σελίδας όσο και το λοιπό υποστηρικτικό υλικό πρέπει να ικανοποιούν κάποιες προϋποθέσεις προκειμένου να γίνει σαφής στον πολίτη η υπηρεσία την οποία αναζητά.

7.6.1 Υποχρεώσεις Φορέων

Υποχρέωση των Φορέων, σύμφωνα με το άρθρο 23 του Ν. 4727/2020, κάθε φορά που αιτούνται την ένταξη μιας νέας εφαρμογής στην ενιαία ψηφιακή πύλη είναι να :

- ✓ **συνεργάζονται** με τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΥΨΗΔ για την **ένταξη των υπηρεσιών τους** στην ΕΨΠ.
- ✓ **εναρμονίζουν τις υπηρεσίες** που σχεδιάζουν και υλοποιούν σύμφωνα με τους κανονισμούς και τα πρότυπα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (αφορά στον σχεδιασμό νέων όσο και στην προσαρμογή των υφιστάμενων).

Οι Φορείς ορίζουν τα στοιχεία επικοινωνίας επιχειρησιακού και τεχνικού υπευθύνου, έτσι ώστε να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των φορέων και των στελεχών που έχουν την ευθύνη και την αρμοδιότητα της διάθεσης υπηρεσιών στο gov.gr.

7.6.2 Περιεχόμενο

Αναλυτικότερα το περιεχόμενο πρέπει να συντάσσεται με τρόπο **φιλικό** και **κατανοητό** στους πολίτες και όχι με την «**ξύλινη**» γλώσσα της δημόσιας διοίκησης ώστε:

- ✓ Να **βοηθάει** τους επισκέπτες να καταλάβουν
- ✓ Να **ενθαρρύνει** τους πολίτες να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχει η Πύλη.
- ✓ Να **σέβεται** τους πολίτες λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι δεν έχουν πολύ χρόνο να αφιερώσουν στην Πύλη.
- ✓ Να **ενημερώνει** τους επισκέπτες για αυτά που θέλουν να μάθουν.
- ✓ Να **καθοδηγεί** επικοινωνώντας με τους πολίτες φιλικά και βοηθητικά.

Επιπλέον το περιεχόμενο πρέπει να είναι

- ✓ Σαφές
- ✓ Περιεκτικό
- ✓ Χρήσιμο
- ✓ Φιλικό
- ✓ Κατάλληλο
- ✓ Επίκαιρο

Εκτός όμως από το υποστηρικτικό υλικό, η ίδια η εφαρμογή ως προς τις οθόνες που περιέχει, τα χρώματα που χρησιμοποιεί, το σύνδεσμο που θα την «σερβίρει» στον διαδίκτυο αλλά και διάφορα γενικού τύπου ζητήματα που δύναται να περιέχει χωρίς να αλλοιώνουν την φύση της εφαρμογής, οφείλει ο Φορέας να τα προσαρμόσει σύμφωνα με ένα γενικό πρότυπο (template) που τίθεται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη.

Όλα τα παραπάνω προϋποθέτουν μια συνεργασία η οποία πρέπει να προηγηθεί του αιτήματος ένταξης έτσι ώστε η εφαρμογή να σχεδιαστεί με τον κατάλληλο τρόπο.

7.6.3 Οδηγός παρουσίασης Υπηρεσιών

Ακολουθούν τεχνικοί κανόνες ένταξης μιας νέας εφαρμογής στο gov.gr είναι:

- ✚ Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία πρέπει να είναι διαθέσιμη μέσω υπερσυνδέσμου με κατάληξη gov.gr, πχ. myEFKA.live.gov.gr .
- ✚ Η πρόσβαση των χρηστών των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών γίνεται με χρήση των κωδικών-διαπιστευτηρίων της ΓΓΠΣΔΔ.
- ✚ Η πρόσβαση των αρμόδιων υπαλλήλων των φορέων κατά την παροχή των υπηρεσιών γίνεται με χρήση των κωδικών δημόσιας διοίκησης της ΓΓΠΣΔΔ.
- ✚ Η προσκόμιση δικαιολογητικών αντικαθίσταται, όπου αυτό είναι εφικτό. Πρέπει να γίνεται μέσω χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ. Μέσω του ΚΕΔ διασυνδέονται τα δεδομένα διαφόρων συστημάτων από διαφορετικά Μητρώα του Δημοσίου.
- ✚ Η άντληση στοιχείων μέσω Κέντρου Διαλειτουργικότητας γίνεται με βάση το θεσμικό πλαίσιο που διέπει κάθε νέα εφαρμογή και με βάση αυτό επίσης τηρούνται όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και υπάρχει καταγραφή όλων των κινήσεων, έτσι ώστε να μπορεί να γίνει ιχνηλάτιση όλων των ενεργειών.

Επιπλέον:

- ✚ Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αιτηθούν τη φιλοξενία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους σε υποδομές υπολογιστικών υποδομών νέφους (G - cloud computing). Με τον τρόπο αυτό εξοικονομεί ο Φορέας κόστη υποδομών και της συντήρησής τους και επιτυγχάνονται για τη Δημόσια Διοίκηση Οικονομίες Κλίμακος.
- ✚ Κατά την υλοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, δύνανται να χρησιμοποιούνται οι θυρίδες των φορέων του δημόσιου τομέα.
- ✚ 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..

- ✚ Κάθε φορέας διαθέτει ένα σύνδεσμο επικοινωνίας μέσω του οποίου ο πολίτης δύναται να διατυπώσει ένα ερώτημα προς το Φορέα προκειμένου να λάβει διευκρινιστικές απαντήσεις σε ζητήματα που αφορούν τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

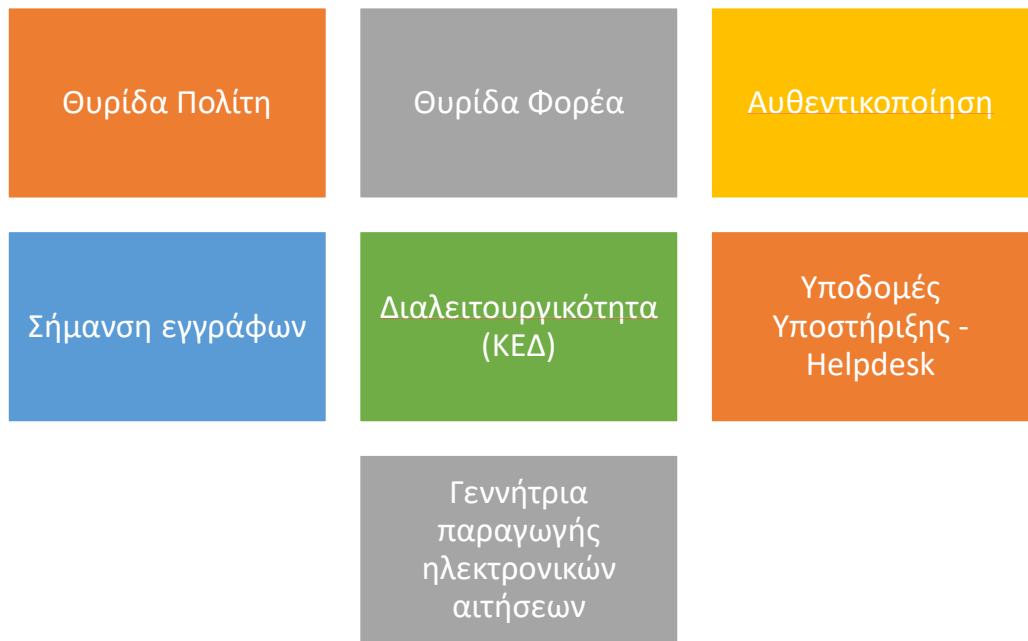
7.7 Δομικά στοιχεία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

Η Δημόσια Διοίκηση έχει αναπτύξει οριζόντιες εφαρμογές οι οποίες στόχο έχουν να αξιοποιηθούν από άλλες εφαρμογές που αναπτύσσει ένας Φορέας του Δημοσίου.

Η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω των κωδικών TAXISnet, η ταυτοποίηση Δημοσίων Υπάλληλων μέσω Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης, η δυνατότητα ο πολίτης να υποβάλει ένα γραπτό ερώτημα μέσω του συνδέσμου «Επικοινωνία», αποτελούν παραδείγματα εφαρμογών που λειτουργούν ως δομικά στοιχεία της ΕΨΠ.

Όταν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης αναπτύσσει μια νέα ψηφιακή υπηρεσία που απαιτεί την ταυτοποίηση πολίτη ή/και υπαλλήλου δεν χρειάζεται να υλοποιήσει ένα νέο σύστημα αυθεντικοποίησης, αλλά δύναται μέσω Κέντρου Διαλειτουργικότητας να διασυνδεθεί και να επαναχρησιμοποιήσει τα παραπάνω Δομικά Στοιχεία.

Η ΕΨΠ υλοποιεί και διαθέτει στους φορείς τα παρακάτω δομικά στοιχεία, έτσι ώστε να βοηθήσει τους φορείς της δημόσιας διοίκησης να ψηφιοποιήσουν τις υπηρεσίες τους.



Εικόνα 19 - Δομικά Στοιχεία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

Μερικά από αυτά τα δομικά στοιχεία είναι:

- ✓ **Θυρίδα Πολίτη.** Ο πολίτης διασυνδέεται στη θυρίδα του και έχει όλα τα έγγραφα του συγκεντρωμένα. Πρόκειται για τον ψηφιακό χαρτοφύλακα του πολίτη.
- ✓ **Θυρίδα Φορέα.** Είναι ένα “ψηφιακό γραμματοκιβώτιο” μέσα από το οποίο θα γίνεται συνολικά η εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από τη Θυρίδα. Οι αιτήσεις πολιτών αποστέλλονται στη θυρίδα του Φορέα.
- ✓ **Αυθεντικοποίηση.**
- ✓ **Σήμανση εγγράφων.** Με την ψηφιακή βεβαίωση, αποτυπώνεται στο κάτω μέρος κάθε σελίδας του εγγράφου, ο μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός επαλήθευσης σε αλφαριθμητική μορφή και σε μορφή QR και στο τέλος του εγγράφου αποτυπώνεται η ηλεκτρονική σφραγίδα του gov.gr και τα στοιχεία του εκδότη. Η ψηφιακή βεβαίωση είναι νομικά ισοδύναμη με έγγραφο που φέρει το γνήσιο της υπογραφής και μπορείτε είτε να αποσταλεί ηλεκτρονικά, είτε να εκτυπωθεί και να κατατεθεί σε δημόσια υπηρεσία.
- ✓ **Διαλειτουργικότητα (ΚΕΔ).** Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι μια ηλεκτρονική υπηρεσία που

αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης (ΦΕΚ 3990/Β/1-11-2019). Το ΚΕΔ εξασφαλίζει ένα μια ενιαία πληροφοριακή υποδομή, μέσω της οποίας ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των Φορέων του Δημοσίου.

- ✓ **Υποδομές Υποστήριξης – Helpdesk.** Η ψηφιακή πλατφόρμα support.gov.gr συγκεντρώνει την επικοινωνία, με τους κυβερνητικούς φορείς, για τις ψηφιακές υπηρεσίες, που παρέχονται στην ενιαία κυβερνητική πύλη gov.gr. Στην πρώτη σελίδα κάθε ψηφιακής υπηρεσίας υπάρχει διαθέσιμος σύνδεσμος «Επικοινωνία», μέσω του οποίου με χρήση κωδικών TaxisNet, οι πολίτες υποβάλλουν προσωποποιημένα αιτήματα εξυπηρέτησης ή ερωτήματα και λαμβάνουν ως αποδεικτικό τον μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

8 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΜΕ ΤΟΝ ΕΦΚΑ – myEFKAlive – ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Συγγραφέας: Μαριάνθη Ψωμά

8.1 Γενικά

Το **myEFKA.live.gov.gr** είναι μια ειδική σύγχρονη πλατφόρμα που συνδυάζει ηλεκτρονικό περιβάλλον κράτησης (δημιουργία ραντεβού) με περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης (videoconference) και παρέχει στους πολίτες και τους νόμιμους εκπροσώπους των επιχειρήσεων – εργοδοτών τη δυνατότητα εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή τους, για συγκεκριμένες διαδικασίες από τις αρμόδιες υπηρεσίες του e-EFKA.

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα εντάσσεται στην ομπρέλα των υπηρεσιών myDesklive.gov.gr, που σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και υποστηρίζεται παραγωγικά από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.). Στην πλατφόρμα που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε για το Φορέα e-EFKA δόθηκε η

κωδική ονομασία «**myEFKA.live.gov.gr**» και παρέχεται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.

Χρήστες της πλατφόρμας είναι:

- 1) Τα φυσικά πρόσωπα (πολίτες, νόμιμοι εκπρόσωποι επιχειρήσεων - εργοδοτών) που θέλουν να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεδιάσκεψης και για τον λόγο αυτό προβαίνουν σε δημιουργία ραντεβού (κράτηση) αρχικά και στη συνέχεια συμμετέχουν στη τηλεδιάσκεψη.
- 2) Οι υπάλληλοι των Υπηρεσιών e-EFKA, οι οποίοι καθημερινά ελέγχουν τα ραντεβού τους σε ειδικό περιβάλλον ημερολογίου στο οποίο είναι χρήστες. Αποδελτιώνουν το αίτημα του πολίτη έτσι ώστε να είναι προετοιμασμένοι και συμμετέχουν στην τηλεδιάσκεψη αφού προβούν σε ταυτοποίηση του συναλλασσόμενου φυσικού προσώπου. Τέλος προχωρούν σε διεκπεραίωση του αιτήματός του.
- 3) Οι διαχειριστές, οι οποίοι έχουν συνολική εικόνα της χρήσης της πλατφόρμας και μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές σύμφωνα με τις επιχειρησιακές απαιτήσεις που θα προκύψουν πριν και μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία.



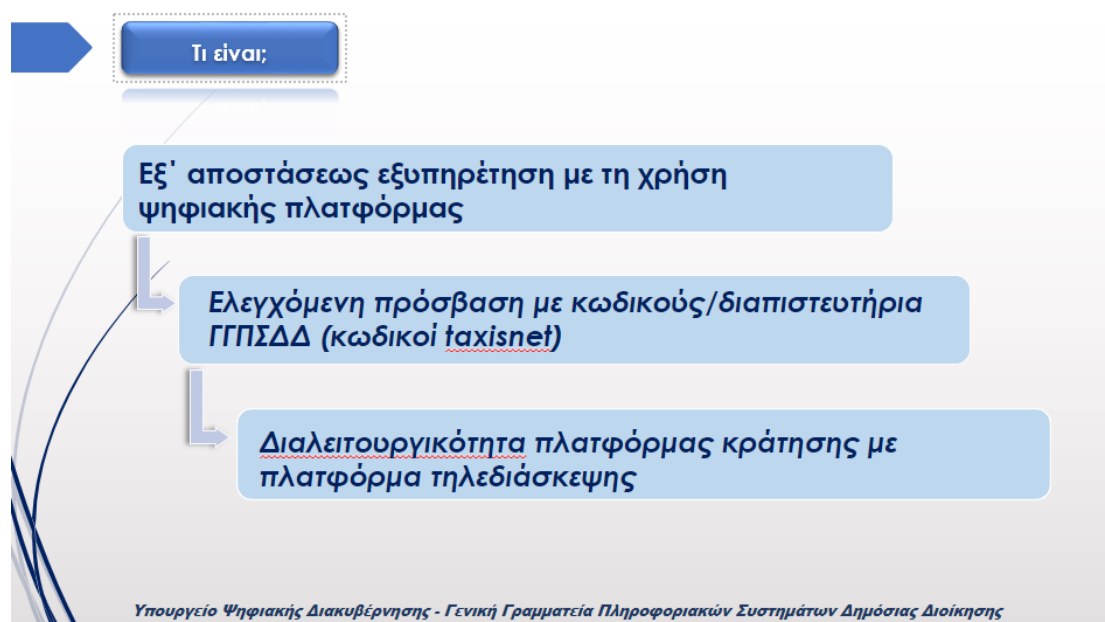
Εικόνα 20 - Οι χρήστες της πλατφόρμας myEFKALive

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

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

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

Ψηφιακός αργός απομακρυσμένης εξυπηρέτησης



Εικόνα 21 - Ψηφιακός Αργός απομακρυσμένης εξυπηρέτησης

Πρόκειται για μια υπηρεσία, η οποία δημιουργήθηκε με επισπεύδων παράγοντα τα προβλήματα που δημιούργησε η πανδημία, ωστόσο συνέβαλλε στη δημιουργία ψηφιακών καναλιών για την κατάργηση των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία παροχής εξυπηρέτησης πολιτών, την εξάλειψη της άσκοπης ταλαιπωρίας, την

εξοικονόμηση χρόνου και την αποφυγή συνωστισμού. Παράλληλα, διευκολύνει το έργο των φορέων του δημοσίου επιτρέποντάς τους την αξιοποίηση του προσωπικού τους με τον βέλτιστο και πλέον αποτελεσματικό τρόπο.

Η υπηρεσία αφορά οποιονδήποτε:

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

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας υπηρεσία myDesklive η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με στελέχη του Φορέα στους οποίους ανατίθενται συγκεκριμένος ρόλος.

Αναλυτικότερα η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.:

- Δημιουργεί σχέδιο λειτουργικών απαιτήσεων με βάση την ανάλυση των επιχειρησιακών απαιτήσεων του φορέα.
- Δημιουργεί πλάνο υλοποίησης με βάση την παραπάνω ανάλυση. Συντονίζει και αναθέτει ρόλους σε επιχειρησιακά στελέχη του Φορέα προκειμένου να συνδράμουν στην υλοποίηση.
- Σχεδιάζει και υλοποιεί την πλατφόρμα με βάση τις καταγεγραμμένες λειτουργικές απαιτήσεις.
- Παραμετροποιεί την πλατφόρμα λαμβάνοντας υπόψη τις εξειδικευμένες ανάγκες του φορέα (προσωπικό, εθνικές ή τοπικές αργίες, ωράριο λειτουργίας, δικαιολογητικά, κτλ).
- Επικοινωνεί το πιλοτικό περιβάλλον της εφαρμογής στους Φορείς και το προσαρμόζει με γνώμονα τις ιδιαιτερότητες των παρεχόμενων από τον φορέα υπηρεσιών.
- Παρέχει περιβάλλον διαχείρισης για την πραγματοποίηση αλλαγών που αφορούν βασικές, τακτικές και έκτακτες, επιχειρησιακές απαιτήσεις και μεταβολές.

- Δημιουργεί, σε συνεργασία με τον φορέα, το υποστηρικτικό υλικό για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Δημιουργεί το υποστηρικτικό υλικό για το προσωπικό του φορέα (υπαλλήλους και διαχειριστές).
- Διαθέτει κωδικούς πρόσβασης στους υπαλλήλους και τους διαχειριστές των Φορέων και τις απαραίτητες οδηγίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης των απαραίτητων λογισμικών.
- Εκπαιδεύει το προσωπικό του φορέα (χρήστες και διαχειριστές).
- Σχεδιάζει το περιεχόμενο της πρώτης σελίδας στην ΕΨΠ (ενιαία ψηφιακή πύλη).
- Διενεργεί τις απαιτούμενες ενέργειες για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας και τη διάθεση της εφαρμογής στους πολίτες.
- Υποστηρίζει την παραγωγική λειτουργία και έχει την ευθύνη της τεχνικής αρτιότητας της πλατφόρμας.
- Επεκτείνει και διευρύνει την πλατφόρμα με βάση συγκεκριμένα επιχειρησιακά αιτήματα. Ανασχεδιάζει την πλατφόρμα αν απαιτηθεί με βάση τα αιτήματα επέκτασης.
- Επικαιροποιεί το υποστηρικτικό υλικό.
- Αντλεί και επεξεργάζεται τα στατιστικά χρήσης της πλατφόρμας και τα κοινοποιεί στον φορέα για ανάλυση και περαιτέρω αξιοποίηση.



Εικόνα 22 - Βήματα ένταξης Φορέα στο myEFKAlive

- Τα οφέλη για τον συναλλασσόμενο πολίτη ή εκπρόσωπο επιχείρησης είναι **διπλό**. Αφενός έχει τη δυνατότητα να κλείσει ηλεκτρονικά ένα ραντεβού, αφετέρου εξυπηρετείται με τηλεδιάσκεψη.

Αναλυτικότερα τα οφέλη για τον πολίτη :

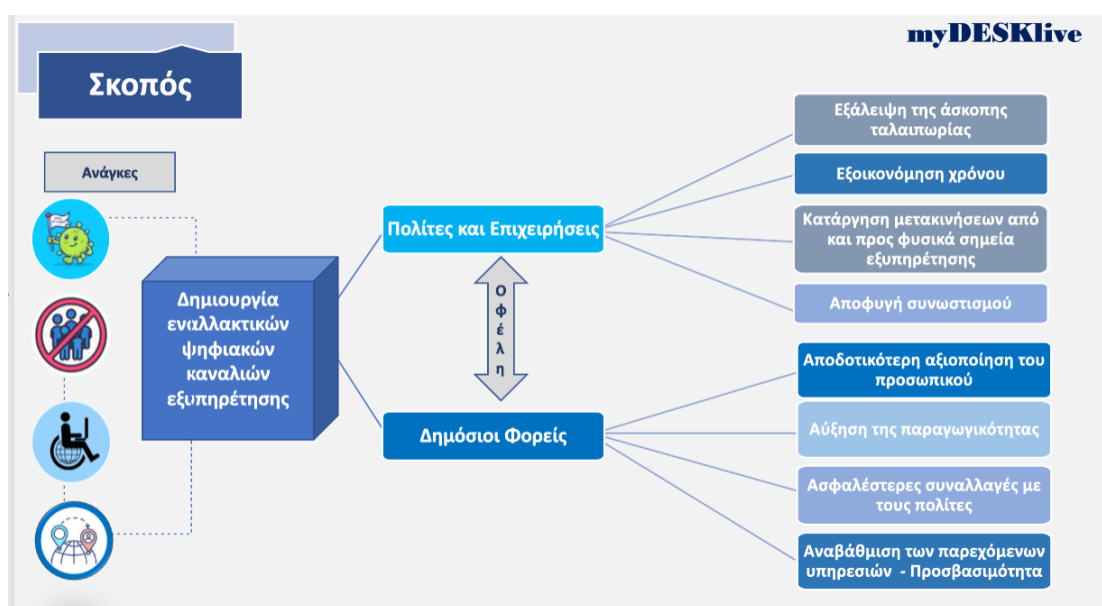
- ✓ Η εξοικονόμηση χρόνου, δεδομένου ότι δεν απαιτείται φυσική μετακίνηση.
- ✓ Η εξυπηρέτηση με ακρίβεια και αξιοπιστία, δεδομένου ότι πραγματοποιείται κράτηση συγκεκριμένη ημέρα και ώρα.
- ✓ Η ευελιξία στον προγραμματισμό του ραντεβού με δυνατότητα αλλαγής ημέρας και ώρας, ακύρωσης και επαναπρογραμματισμού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

- ✓ Η δυνατότητα να πραγματοποιηθεί κράτηση για τρίτο πρόσωπο που δεν διαθέτει κωδικούς TAXISnet ή δεν έχει ψηφιακές δεξιότητες.
- ✓ Η δυνατότητα αξιολόγησης της προσφερόμενης υπηρεσίας και αποτύπωσης του βαθμού ικανοποίησης αλλά και προτάσεων βελτίωσης με τη συμπλήρωση φόρμας αξιολόγησης μετά το πέρας της τηλεδιάσκεψης.
- ✓ Η δυνατότητα καταγραφής της τηλεδιάσκεψης.
- ✓ Η δυνατότητα επιλογής τοπικής υπηρεσίας του φορέα ή αυτόματης ανάθεσης σε οποιοδήποτε κατάστημα εξυπηρετεί οριζόντια.
- ✓ Η άμεση ενημέρωση σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης του ραντεβού λόγω έκτακτης ανάγκης που προέκυψε στον φορέα.

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

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

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



Εικόνα 23 - Σκοπός και οφέλη της πλατφόρμας

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

- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) – <https://myAADElive.gov.gr>
- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) - <https://myKEPlive.gov.gr>
- Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης ΔΥΠΑ (τ. ΟΑΕΔ) - <https://myOAEDLive.gov.gr> (για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση)
- Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης ΔΥΠΑ (τ. ΟΑΕΔ) <https://rantevouoed.gov.gr> (για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία)

- Υπουργείο Εξωτερικών (Προξενικές Αρχές) - <https://myConsulLive.gov.gr>
- Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) <https://myEFKA.live.gov.gr>
- Ελληνικό Κτηματολόγιο <https://myKTIMATOLOGIO.live.gov.gr>
- Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» <https://mySynigoros.live.gov.gr>
- Τοπική Αυτοδιοίκηση (Δήμοι) <https://myDIMOS.live.gov.gr>

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

- Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους – ΕΓΔΙΧ.
- Υπουργείο Ναυτιλίας.

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

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

8.3 Αναφορά και ανάλυση του θεσμικού πλαισίου για το myEFKALive

Με την υπ. αριθμ. 52108 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας και του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Εξυπηρέτηση και παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω τηλεδιάσκεψης, από υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ (ΦΕΚ Β'/3265/22-7-2021 και ΦΕΚ Β'/4610/6-10-21» καθορίζονται:

- ✓ οι όροι που διέπουν τη διαδικασία,
- ✓ η πρόσβαση των φυσικών προσώπων και των εκπροσώπων νομικών προσώπων στην πλατφόρμα,
- ✓ η ταυτοποίηση του αιτούντος φυσικού προσώπου ή η νομιμοποίηση του εκπροσώπου των νομικών προσώπων –εργοδοτών
- ✓ τα στοιχεία και τα δεδομένα που απαιτούνται για την υποβολή του αιτήματος,
- ✓ τα θεματικά πεδία των υπηρεσιών που παρέχονται,

- ✓ η διαδικασία ένταξης των υπηρεσιών e-EFKA στην πλατφόρμα,
- ✓ οι όροι και οι προϋποθέσεις για τη χρήση της υπηρεσίας από φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό άλλου φυσικού προσώπου ή νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας,
- ✓ τεχνικά και οργανωτικά ζητήματα για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων, όπως η επιβεβαίωση παραλαβής του αιτήματος από τις υπηρεσίες e-EFKA.
- ✓ τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας.

Με απόφαση του Διοικητή του e-EFKA δύναται να αναπροσαρμόζονται ή να τροποποιούνται οι θεματικές κατηγορίες των παρεχόμενων υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις ανάγκες εξυπηρέτησης των φυσικών προσώπων, όσο και των ΠΥΣΥ και των δομών χωρικής τους αρμοδιότητας.

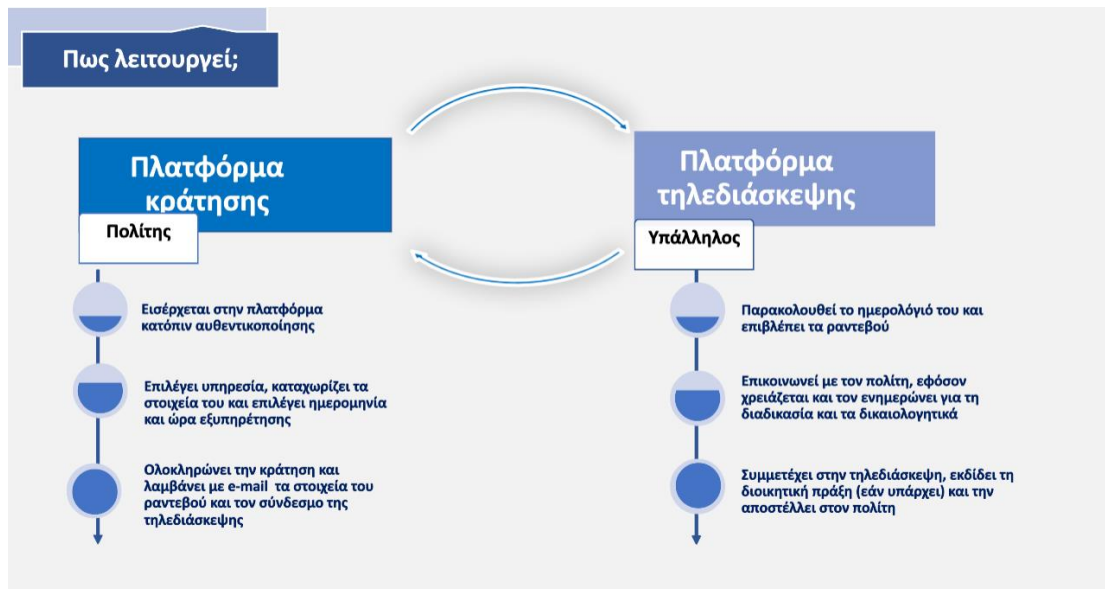
8.4 Ραντεβού - Κράτηση

Η λειτουργία της πλατφόρμας, είναι ιδιαίτερα απλή. Αρχικά ο ενδιαφερόμενος εισέρχεται στο myEFKA.live.gov.gr και επιβεβαιώνει τα στοιχεία του μέσω των κωδικών Taxisnet. Στη συνέχεια μέσα από μια σειρά επιλογών οι οποίες θα τον οδηγήσουν στην περιφερειακή υπηρεσία e-EFKA από τη οποία θα εξυπηρετηθεί, ολοκληρώνει την κράτηση του ραντεβού. Την στιγμή της κράτησης δημιουργείται ένα μοναδικό «εικονικό δωμάτιο» το οποίο αποδίδεται στο ημερολόγιο του υπαλλήλου. Ο υπάλληλος είναι ο οικοδεσπότης της τηλεδιάσκεψης και ο πολίτης ο φιλοξενούμενος.

Για όσους δεν διαθέτουν κωδικούς Taxisnet δίνεται η δυνατότητα να κλείσουν ραντεβού μέσω άλλου προσώπου. Το πρόσωπο του οποίου τα στοιχεία θα συμπληρωθούν στο σύστημα κράτησης, θα πρέπει να παρουσιαστεί στην τηλεδιάσκεψη.

Στην πλατφόρμα υπάρχουν τρεις (3) ρόλοι – χρήστες:

- ✓ πολίτης / νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης ο οποίος κάνει ενέργειες προκειμένου να εξυπηρετηθεί,
- ✓ υπάλληλος e-EFKA, ο οποίος θα εξυπηρετήσει το πολίτη,
- ✓ διαχειριστής ο οποίος καθορίζει τις παραμέτρους λειτουργίας.



Εικόνα 24 - Πώς λειτουργεί η πλατφόρμα myDESKlive

8.4.1 Διαδικασία για τον πολίτη/νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης

Το φυσικό πρόσωπο ή ο νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης – εργοδότη:

1. Εισέρχεται στην πλατφόρμα μέσω του συνδέσμου MyEFKA.live.gov.gr κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση των κωδικών TAXISnet.
2. Επιλέγει την υπηρεσία για την οποία θέλει να εξυπηρετηθεί.
3. Επιλέγει τη γεωγραφική περιφέρεια που ανήκει.
 - ο Διαχωρισμός σε 12 γεωγραφικές περιφέρειες
4. Πληκτρολογεί τον ταχυδρομικό κωδικό της περιοχής που κατοικεί για να πληροφορηθεί σε ποιο τοπικό γραφείο ή τοπική Διεύθυνση e-EFKA ανήκει.
5. Επιλέγει ημερομηνία και ώρα που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί.
6. Καταχωρίζει τα απαραίτητα στοιχεία (όνομα, email, αριθμό κινητού τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας, ΑΜΚΑ, ταχυδρομικό κωδικό).
7. Επιλέγει την Ιδιότητα Ασφάλισης (Μισθωτός ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, Μη Μισθωτός ΟΑΕΕ, Αγρότης, Αυτοαπασχολούμενος)
8. Με βάση την γεωγραφική περιφέρεια που επέλεξε και τον ταχυδρομικό κωδικό που πληκτρολόγησε, επιλέγει τη συγκεκριμένη υπηρεσία ή τοπικό γραφείο e-EFKA στην οποία ανήκει και την οποία του υποδεικνύει η πλατφόρμα, από το πεδίο «Επιλογή προσωπικού».
9. Επιβεβαιώνει ότι έχει επιλέξει την αρμόδια δομή e-EFKA σύμφωνα με τον ΤΚ κατοικίας ή επιχείρησής του κι ότι θα αποστείλει τα απαραίτητα


δικαιολογητικά πριν την τηλεδιάσκεψη, όπως αυτά αναφέρονται στο:
<https://www.efka.gov.gr/el/myefkalive-plirofories>


10. Επιβεβαιώνει την ορθότητα των στοιχείων του και συναινεί στη διαβίβαση τους και στην επεξεργασία τους από τον υπάλληλο του Φορέα.
11. Ενημερώνεται για θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων σε σχετικό σύνδεσμο που υπάρχει στην πλατφόρμα.
12. Οριστικοποιεί την κράτηση.
13. Λαμβάνει από την πλατφόρμα επιβεβαιωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα, το οποίο περιέχει:
 - τον σύνδεσμο για τη συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη,
 - τη δυνατότητα ακύρωσης ραντεβού,
 - απαραίτητη πληροφόρηση για τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει και που πρέπει να τα αποστείλει.

Ο πολίτης ή ο εκπρόσωπος της επιχείρησης οφείλει να συγκεντρώσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τα αποστέλλει στην υπηρεσία e-ΕΦΚΑ, πριν την συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη.

Την ημέρα και ώρα της προγραμματισμένης τηλεδιάσκεψης συμμετέχει στην τηλεδιάσκεψη ενεργοποιώντας τον σύνδεσμο που έχει λάβει.

Παραλαμβάνει την τελική διοικητική πράξη (εάν υπάρχει).

 **Αναλυτικές οδηγίες και παραδείγματα** για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο πολίτης / νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης τόσο για τον προγραμματισμό του ραντεβού του όσο και για τη συμμετοχή του στην τηλεδιάσκεψη παρέχονται στο εγχειρίδιο χρήσης που διατίθενται στον σύνδεσμο <https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2021-10/myEFKALive---usermanual.pdf> .

 Στο πρώτο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποστέλλει η πλατφόρμα στον πολίτη περιλαμβάνεται ο σύνδεσμος <https://www.efka.gov.gr/el/myefkalive-plirofories>. Η εν λόγω ιστοσελίδα περιέχει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά ανά διαδικασία που πρέπει να αποστείλει ο πολίτης για την εξυπηρέτησή του με τηλεδιάσκεψη, καθώς και τα

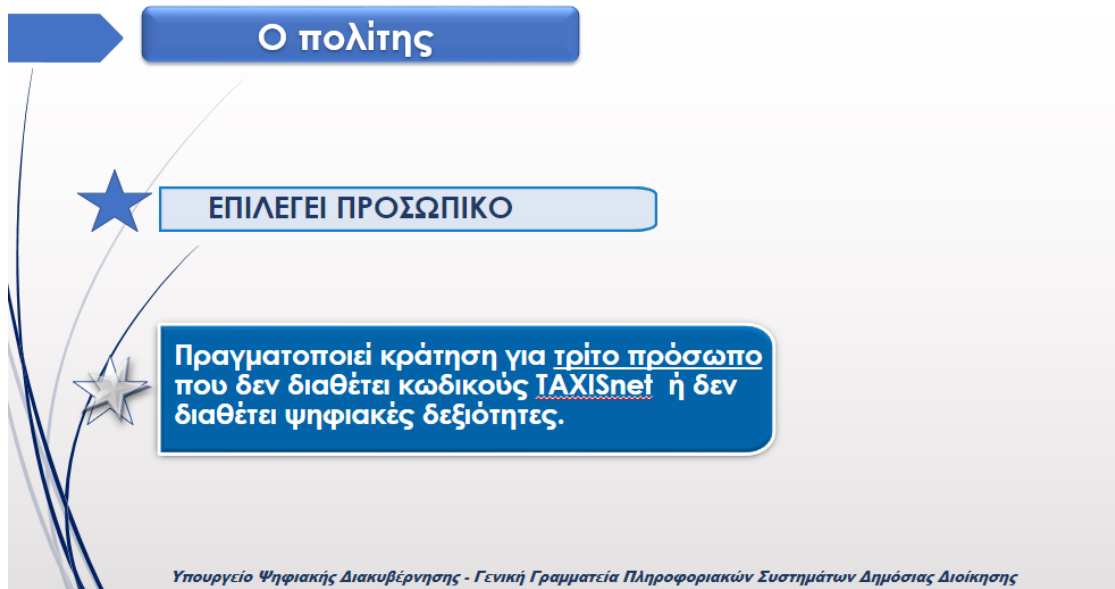
email όλων των περιφερειακών υπηρεσιών των διευθύνσεων του e-EFKA.

Σημαντικές λεπτομέρειες

- ✓ Η εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης μέσω MyEFKAlive **έχει χωρική αρμοδιότητα**. Η πλατφόρμα καθοδηγεί τον πολίτη στην κατάλληλη περιφερειακή διεύθυνση e-EFKA της εκάστοτε ΠΥΣΥ στην οποία υπάγεται, σύμφωνα με τα στοιχεία που συμπληρώνει.
- ✓ Εξυπηρετούνται οι ασφαλισμένοι χωρικής αρμοδιότητας των παρακάτω περιφερειών:
 - Νοτίου Αιγαίου
 - Βορείου Αιγαίου
 - Δυτικής Ελλάδας, Ζακύνθου, Κεφαλληνίας & Λευκάδας
 - Ηπείρου & Κέρκυρας
 - Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης
 - Θεσσαλίας
 - Εύβοιας
 - Πελοποννήσου
 - Κρήτης
 - Αττικής
 - Κεντρικής Μακεδονίας
 - Δυτικής Μακεδονίας
- ✓ Κάθε περιφέρεια αντιστοιχεί σε ένα διαφορετικό σύστημα κράτησης το οποίο περιέχει ως διακριτές οντότητες τις περιφερειακές υπηρεσίες του e-EFKA κάθε περιφέρειας.
- ✓ Ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει κράτηση για τρίτο πρόσωπο που δεν διαθέτει κωδικούς TAXISnet ή ψηφιακές δεξιότητες αλλά στην τηλεδιάσκεψη θα πρέπει να συμμετέχει το τρίτο πρόσωπο.

- ✓ Η πλατφόρμα διαθέτει ελάχιστο χρόνο προήγησης (αριθμό ημερών) πριν την τηλεδιάσκεψη έτσι ώστε ο πολίτης να έχει το χρόνο να συγκεντρώσει και αποστείλει τα δικαιολογητικά.
- ✓ Η πλατφόρμα αποστέλλει επαναληπτικά μηνύματα στο πολίτη προκειμένου να του υπενθυμίσει το επικείμενο ραντεβού.

MyEFKA.live.gov.gr



Εικόνα 25 - Επιλογή προσωπικού

8.4.2 Διαδικασία για τον υπάλληλο

Ο υπάλληλος της περιφερειακής υπηρεσίας e-EFKA:

1. Επισκοπεί καθημερινά το ημερολόγιό του στο Microsoft Teams.
2. Ελέγχει τα ραντεβού του.
3. Ελέγχει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της υπηρεσίας του για να παραλάβει τα δικαιολογητικά που απέστειλε ο πολίτης. Σε περίπτωση που δεν παραλάβει τα δικαιολογητικά επικοινωνεί με τον πολίτη.
4. Ελέγχει τα δικαιολογητικά ως προς την πληρότητά τους. Επικοινωνεί με τον πολίτη αν χρειαστεί πριν το προγραμματισμένο ραντεβού.
5. Συμμετέχει στην τηλεδιάσκεψη / ταυτοποιεί τον πολίτη / διεκπεραιώνει το αίτημα του πολίτη.
6. Αποστέλλει στον πολίτη την παραγόμενη διοικητική πράξη (εάν υπάρχει).

8.4.3 Διαδικασία για τον διαχειριστή

Οι αρμοδιότητες του διαχειριστή είναι διαμοιρασμένες μεταξύ των στελεχών της ΓΠΣΔΔ και της αρμόδιας διεύθυνσης πληροφορικής του e-ΕΦΚΑ.

Αναλυτικότερα:

➤ Διαχειριστής τεχνικής ομάδας - ΓΠΣΔΔ

- ✓ Καταγράφει, αναλύει τις επιχειρησιακές απαιτήσεις, σχεδιάζει και υλοποιεί την πλατφόρμα.
- ✓ Ρυθμίζει και παραμετροποιεί τις αρχικές επιχειρησιακές απαιτήσεις.
- ✓ Εισάγει/αφαιρεί χρήστες στο σύστημα κράτησης.
- ✓ Εισάγει/αφαιρεί υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας.
- ✓ Υλοποιεί μέσω διαδικασίας change request οποιαδήποτε σημαντική επιχειρησιακή αλλαγή, η οποία δεν εντάσσεται στις αρμοδιότητες του e-ΕΦΚΑ.
- ✓ Εκπαιδεύει τους διαχειριστές της επιχειρησιακής ομάδας, ως προς τις αρμοδιότητές τους.
- ✓ Εκπαιδεύει τους υπαλλήλους στη χρήση του Microsoft Teams
- ✓ Εξάγει και επεξεργάζεται στατιστικά

➤ Διαχειριστής επιχειρησιακής ομάδας – e-ΕΦΚΑ

- ✓ Ρυθμίζει τις εθνικές αργίες από τη σελίδα κράτησης.
- ✓ Ρυθμίζει τις τοπικές αργίες (time offs) από το ημερολόγιο.
- ✓ Ρυθμίζει το διαθέσιμο ωράριο εξυπηρέτησης ανά υπηρεσία.
- ✓ Ρυθμίζει τις άδειες του προσωπικού (λογαριασμός/οί ανά δομή e-ΕΦΚΑ) από το ημερολόγιο.
- ✓ Μεταφέρει προγραμματισμένο ραντεβού από λογαριασμό (δομή e-ΕΦΚΑ) σε λογαριασμό (δομή e-ΕΦΚΑ) της ίδιας ΠΥΣΥ.

- ✓ Ακυρώνει ή μεταφέρει προγραμματισμένο ραντεβού άλλη μέρα και ώρα.
- ✓ Ρυθμίζει το περιεχόμενο των μηνυμάτων τύπου «ί» που αφορά την περιγραφή της υπηρεσίας που είναι δημοσιευμένη.
- ✓ Ρυθμίζει το περιεχόμενο των αυτόματων απαντητικών email που αποστέλλει η πλατφόρμα στον πολίτη.
- ✓ Επισκοπεί τα προγραμματισμένα ραντεβού και οργανώνει το προσωπικό του συστήματος κράτησης.
- ✓ Επικοινωνεί με τον πολίτη σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (π.χ. κλείνει η υπηρεσία για λόγους ανωτέρας βίας)
- ✓ Βοηθάει το προσωπικό του για τυχόν διευκρινίσεις.
- ✓ Αποστέλλει τους κωδικούς πρόσβασης του MS Teams στους υπαλλήλους που ανήκουν στο προσωπικό του συστήματος κράτησης.
- ✓ Εξάγει και επεξεργάζεται στατιστικά

8.4.4 Υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της πλατφόρμας myEFKALive

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες στο myEFKALive, διαρθρώνονται σε πέντε θεματικά πεδία, κατά αντιστοιχία με τα αρμόδια ανά υπηρεσία τμήματα εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ:

- Παροχές
 - Επίδομα Ασθενείας
 - Επίδομα Μητρότητας
 - Ηλεκτρονική Αίτηση Εξόδων Κηδείας (συνταξιούχων και μισθωτών π. ΙΚΑ)
- Μητρώο και Ασφαλιστικός Βίος
 - Βεβαίωση ασφάλισης (Χρόνου ασφάλισης – Προϋπηρεσία)
 - Αλλαγή στοιχείων Μητρώου
 - Ασφαλιστική Ικανότητα
 - Απογραφή Μισθωτού Ασφαλισμένου
 - Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας (ΕΚΑΑ)
 - Βεβαίωση Απογραφής

- Διεκπεραίωση αιτήματος για χρόνο ασφάλισης μέσω ΥΔΑΑΒ
- Συντάξεις – Πληρωμές
 - Αίτηση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος σύνταξης
 - Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης
- Διοικητικό – Πληροφόρηση πολιτών
 - Παραλαβή Απόφασης ΚΕΠΑ
- Ασφάλιση – Εισφορές
 - Βεβαίωση εγγραφής για μη μισθωτούς
 - Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης για μη μισθωτούς
 - Διεκπεραίωση αιτήματος για την έκδοση Απογραφικού Δελτίου Αγροτών



Εικόνα 26 - Πρώτη σελίδα myEFKALive επιλογή υπηρεσιών

8.5 Διαδικασία ένταξης υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ στο myEFKALive

Οι περιφερειακές υπηρεσίες και οι αντίστοιχες ΠΥΣΥ εντάσσονται σταδιακά στην πλατφόρμα. Τα βήματα για την ένταξη νέων περιφερειακών υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ στην υπηρεσία myEFKALive είναι τα ακόλουθα:

- Αποστολή νέων επιχειρησιακών απαιτήσεων από τον e-ΕΦΚΑ

- ✓ αριθμός και όνομα νέων υπηρεσιών προς ένταξη και σε ποιες γεωγραφικές περιφέρειες ανήκουν
 - ✓ προσδιορισμός των γεωγραφικών περιοχών, αν εντάσσονται νέα γεωγραφική περιοχή
 - ✓ αποστολή αρχείου με Ταχυδρομικούς Κώδικες και αντιστοίχιση με την τριψήφια κωδικοποίηση συμμετεχουσών δομών.
- Δημιουργία νέων χρηστών και καταχώριση στο domain myefka.live.gov.gr. Εισαγωγή των χρηστών στην πλατφόρμα.
 - Δημιουργία νέων συστημάτων κράτησης αν εισάγεται νέα γεωγραφική περιφέρεια. Υλοποίηση της αναδιαμορφωμένης πλατφόρμας στο πιλοτικό περιβάλλον.
 - Αποστολή κωδικών μέσω email και υποστηρικτικού υλικού (εγκατάστασης του Microsoft teams) στους διαχειριστές του e-ΕΦΚΑ.
 - Εγκατάσταση και χρήση της εφαρμογής Microsoft Teams σε σταθμό εργασίας (desktop ή laptop) που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.
 - Εκπαίδευση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ από την αρμόδια τεχνική ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. με στόχο την εξοικείωσή τους με την πλατφόρμα.
 - Διενέργεια δοκιμών από τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ στο δοκιμαστικό περιβάλλον. Αποστολή παρατηρήσεων και σχολίων.
 - Οριστικοποίηση της πλατφόρμας και προετοιμασία για ένταξη σε παραγωγική λειτουργία.
 - Αναδιαμόρφωση των κειμένων της πύλης gov.gr και του υποστηρικτικού υλικού.
 - Μετάπτωση της πλατφόρμας στο παραγωγικό περιβάλλον.

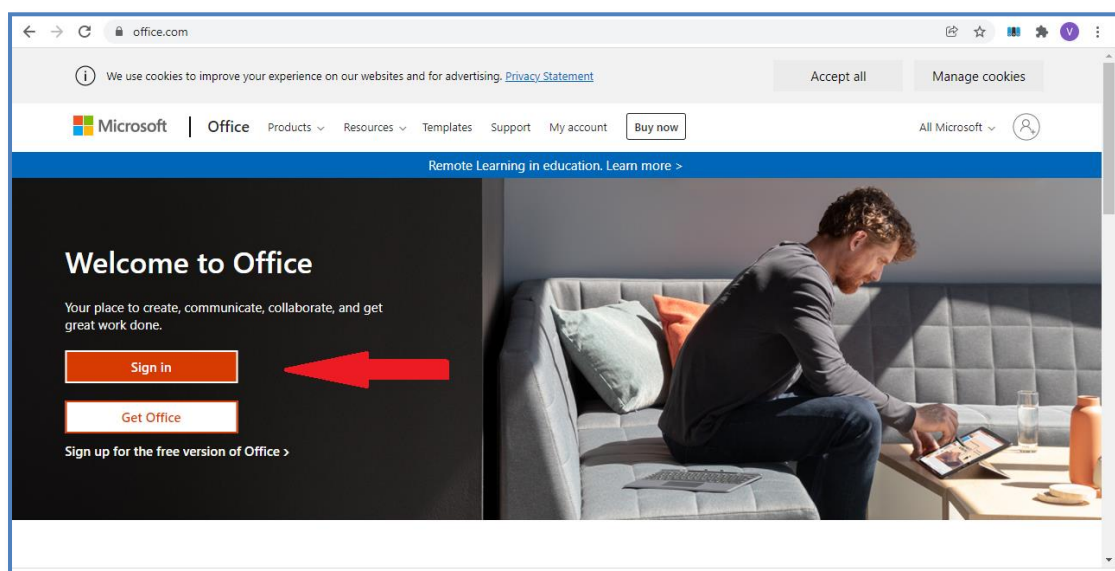
8.6 Εξοικείωση με την πλατφόρμα myEFKALive

8.6.1 Εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χρήση της πλατφόρμας από τους υπαλλήλους

των προς ένταξη περιφερειακών υπηρεσιών e-ΕΦΚΑ είναι η εγκατάσταση της εφαρμογής Microsoft Teams σε σταθμό εργασίας (desktop ή laptop) που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο. Για τον σκοπό αυτό ο υπάλληλος θα πρέπει:

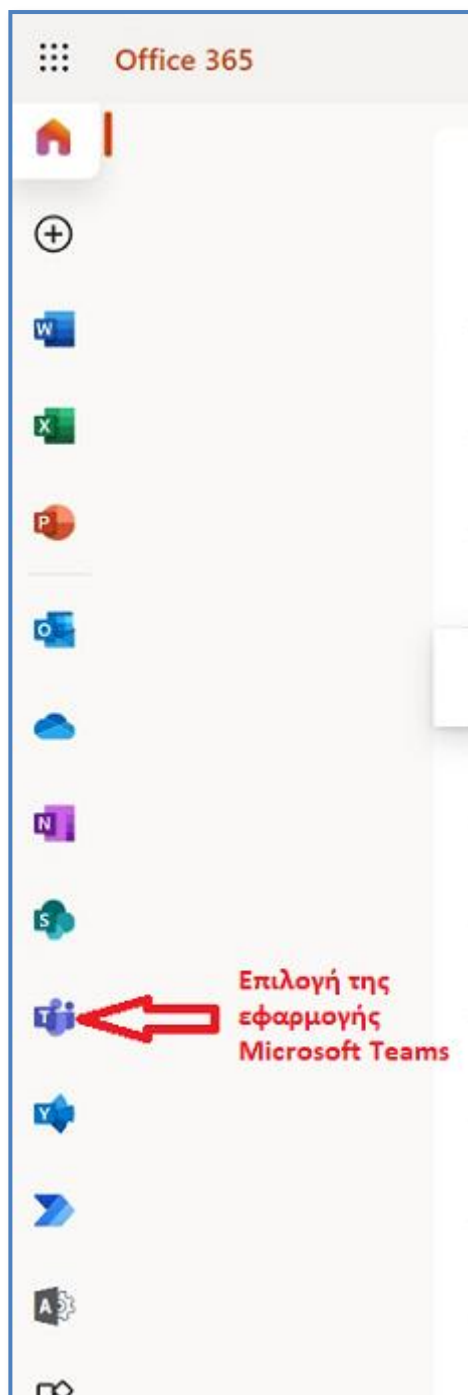
- μέσω ενός φυλλομετρητή (browser) να μεταβεί στην επίσημη ιστοσελίδα Microsoft Office365 – <https://www.office.com>,
- να κάνει είσοδο με τη χρήση των κωδικών χρήστη που του κοινοποιήθηκαν από την τεχνική ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.,



Εικόνα 27 - Είσοδος στο MS Office

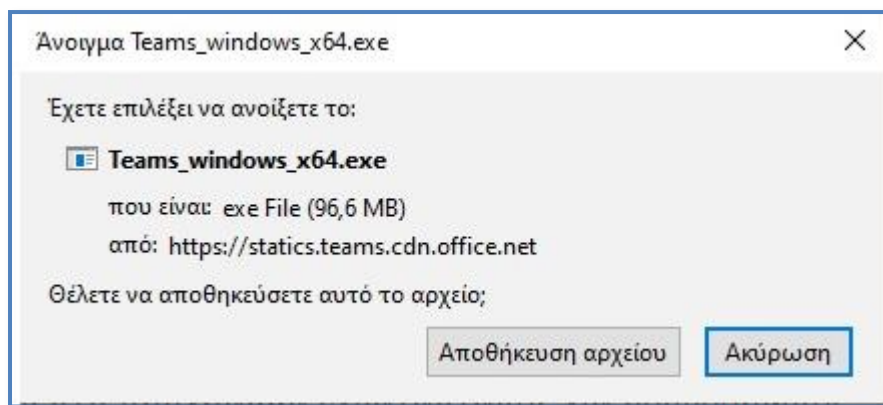
- να επιλέξει την εφαρμογή Microsoft Teams πατώντας στο σχετικό εικονίδιο, από τη λίστα των εικονιδίων που εμφανίζονται στα αριστερά της οθόνης. Στο σημείο αυτό παρέχονται δύο δυνατότητες:
 - ❖ είτε να γίνει λήψη της εφαρμογής Microsoft Teams για Windows – που σημαίνει ότι η εφαρμογή θα εγκατασταθεί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

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



Εικόνα 28 - Επιλογή προγράμματος τηλεδιάσκεψης Teams για εγκατάσταση

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



Εικόνα 29 - Εγκατάσταση Teams

8.6.2 Το σύστημα διαχείρισης ραντεβού – myEFKALive

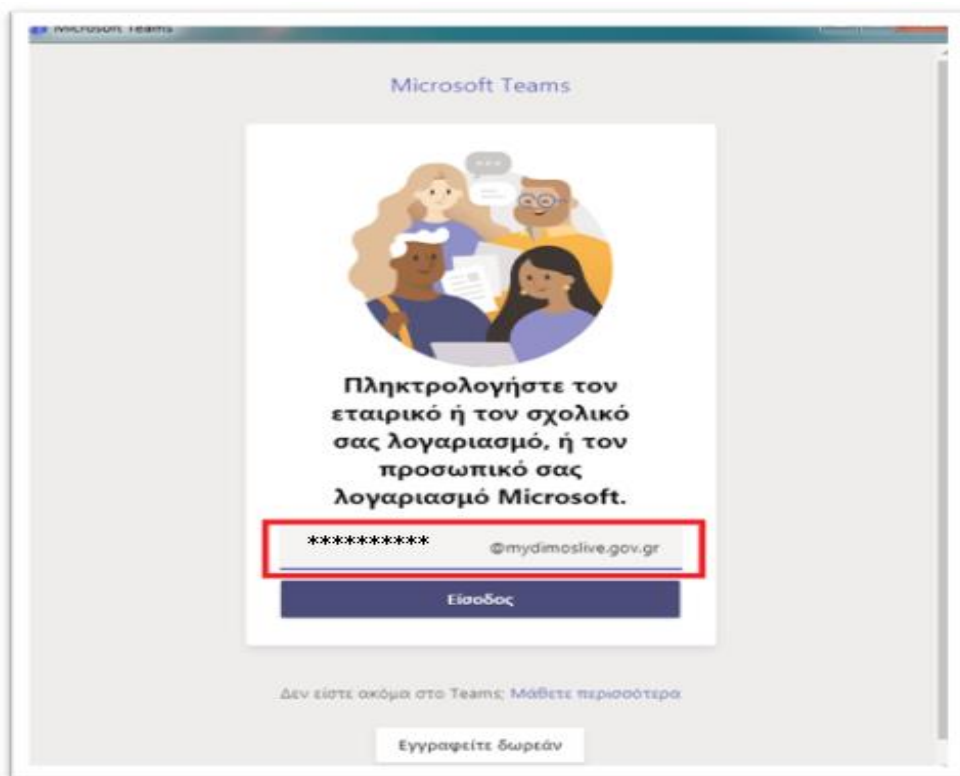
Για την εξοικείωση με το σύστημα διαχείρισης ραντεβού είναι διαθέσιμα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης τόσο για τον πολίτη / νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης όσο και για τον υπάλληλο e-ΕΦΚΑ.

Το υλικό που αφορά στον πολίτη / νόμιμο εκπρόσωπο επιχείρησης είναι προσβάσιμο μέσω των συνδέσμων που παρατίθενται στην ενότητα «8.8 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myEFKALive».

8.7 Μελέτη περίπτωσης - Εξυπηρέτηση πολιτών μέσω τηλεδιάσκεψης

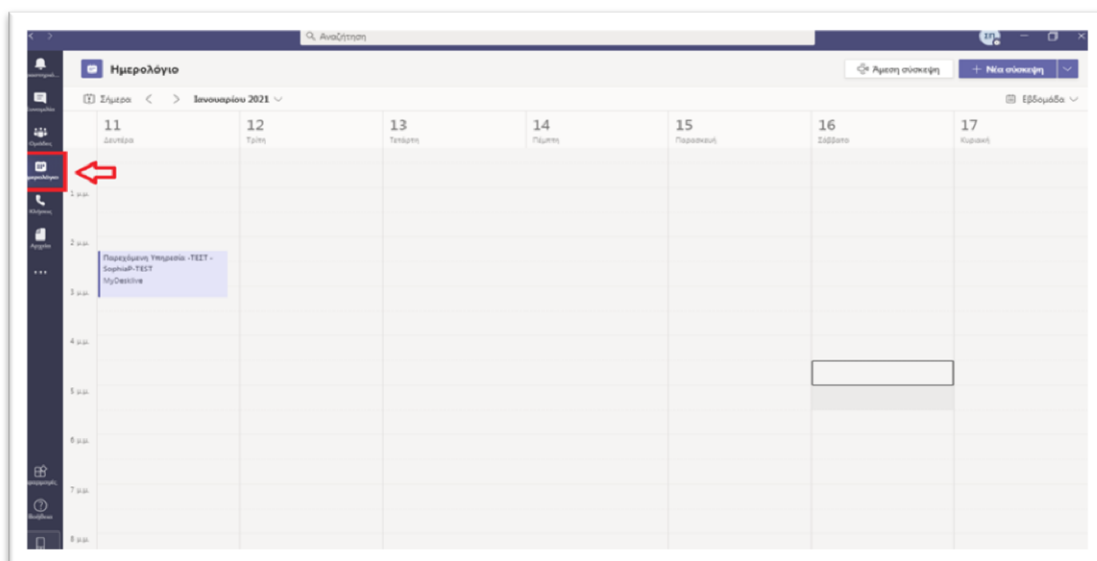
Βήμα 1ο: Είσοδος:

Αρχικά πραγματοποιείται είσοδος στο MS Teams με τη χρήση των κωδικών υπαλλήλου για τη συγκεκριμένη εφαρμογή που έχουν αποσταλεί από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. σε κάθε περιφερειακή υπηρεσία e-ΕΦΚΑ ξεχωριστά.



Εικόνα 30 - Είσοδος στην πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης

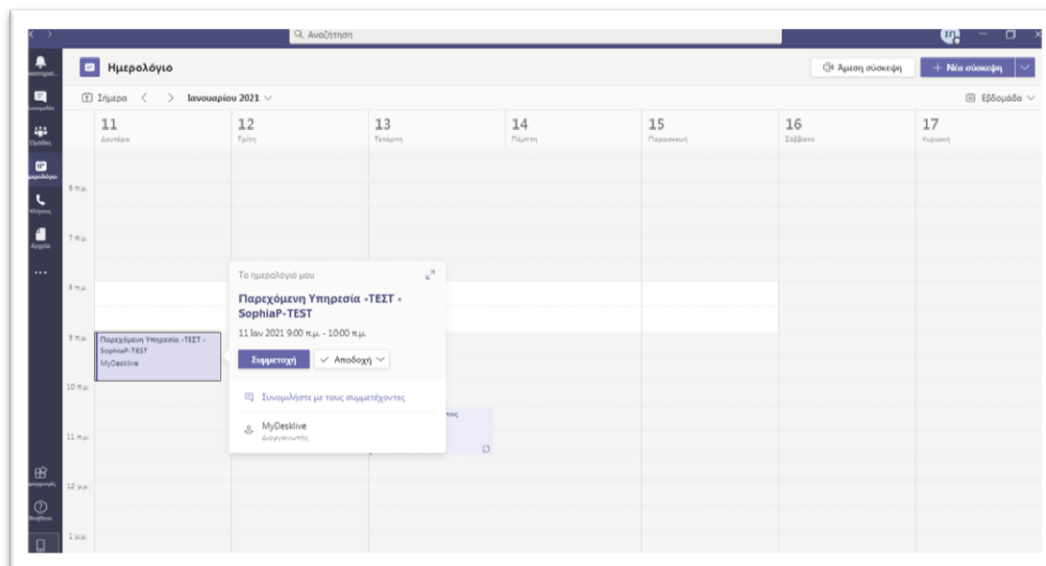
Ο υπάλληλος μεταφέρεται στην αρχική οθόνη της εφαρμογής και επιλέγει Ημερολόγιο (**Calendar**) από το πάνω αριστερό μέρος της οθόνης για να μεταβεί στο Ημερολόγιο του.



Εικόνα 31 - Επιλογή εμφάνισης ημερολογίου Calendar

Βήμα 2ο: Διαχείριση ραντεβού πολίτη:

Στην οθόνη με τα εκκρεμή ραντεβού ο υπάλληλος κάνει κλικ πάνω στο ραντεβού «Παρεχόμενη Υπηρεσία». Στα δεξιά εμφανίζεται ένα πλαίσιο με τις λεπτομέρειες του ραντεβού. Ο υπάλληλος κάνει κλικ στο πάνω δεξιό μέρος του πλαισίου για να το μεγεθύνει.



Εικόνα 32 - Εμφάνιση λεπτομερειών ραντεβού

Στην πλήρη προβολή του παραθύρου εμφανίζονται:

- τα στοιχεία που συμπλήρωσε ο πολίτης την ώρα της «Κράτησης» και
- η ημερομηνία και ώρα ραντεβού

Επίδομα ασθένειας - Μαρία Παπαδοπούλου Συνομιλία Αρχεία Λεπτομέρειες Σημειώσεις σύσκεψης Whiteboard +

Αποδοχή | Αντιγραφική σύνδεσης → Προώθηση Εμφάνιση ως Απασχολημένος-η | Κατηγορία: καμία

Πέμπτη, 14 Απριλίου 2022 8:00 π.μ. - 8:30 π.μ. Εμφάνιση πληροφοριών σύσκεψης

Πληροφορίες πελάτη

Όνομα: Μαρία Παπαδοπούλου
Email: psomamarianthi@gmail.com
Αριθμός τηλεφώνου:6999999999
Διεύθυνση: Νικης 1, Μοσχάτο
Ζώνη ώρας: (UTC+02:00) Athens, Bucharest

Πληροφορίες κράτησης

Όνομα υπηρεσίας: Επίδομα ασθένειας

Προσαρμοσμένα πεδία

Ερώτηση 1- ΑΜΚΑ (Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης)
Απάντηση- 111111111111
Ερώτηση 2- Ιδιότητα Ασφάλισης
Απάντηση- Μη Μισθωτός (τ.ΟΑΕΕ)
Ερώτηση 3- ΤΚ κατοικίας αν είστε μισθωτός ή επιχείρησης αν είστε μη μισθωτός
Απάντηση- 111111
Ερώτηση 4- Επιβεβαιώνω ότι έχω επιλέξει την αρμόδια δομή e-EFKA σύμφωνα με τον ΤΚ κατοικίας ή επιχείρησής μου κι ότι θα αποστείλω τα απαραίτητα δικαιολογητικά πριν την τηλεδιάσκεψη, όπως αυτά αναφέρονται στο: <https://www.efka.gov.gr/el/myefkalive-plirofories>
Απάντηση- ΝΑΙ

Χρονικό περιθώριο:

Πριν: 0 λ (8:00 πμ).
Χρόνος με τον πελάτη: 8:00 πμ–8:20 πμ
Μετά: 10 λ (8:30 πμ)
Ζώνη ώρας:(UTC+02:00) Athens, Bucharest

Πρόσθετες πληροφορίες

Εσωτερικές σημειώσεις

Ο πελάτης συναινεί στις Δευτέρα, 4 Απριλίου 2022 10:41 πμ στα εξής: Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων Όροι και προϋποθέσεις Κείμενο συγκατάθεσης: Δήλωση υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω υποβληθέντα προσωπικά μου δεδομένα (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, email, διεύθυνση μόνιμης διαμονής στην περίπτωση των μισθωτών/ διεύθυνση άσκησης δραστηριότητας στην περίπτωση των μη μισθωτών, ΑΜΚΑ, Ξ) Ταχυδρομικός Κωδικός (ΤΚ) Περιοχής Κατοικίας στην περίπτωση των μισθωτών/ ΤΚ που ασκεί τη δραστηριότητα στην περίπτωση των μη μισθωτών) είναι αληθή και ακριβή. Ενημερώθηκα για την επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων. Γνωρίζω ότι απαγορεύεται αυστηρά οποιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οποιοδήποτε μέσο (κινητό τηλέφωνο, πρόγραμμα καταγραφής οθόνης, κλπ) από οποιονδήποτε συμμετέχει ή παρευρίσκεται σε αυτή και με οποιονδήποτε ρόλο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και επισύρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη. Σε περίπτωση χρήσης της υπηρεσίας διερμηνείας συναινώ στην πιθανή συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη καθηγητή- παρατηρητή εκ μέρους του φορέα που παρέχει

Εικόνα 33 - Εμφάνιση περιεχομένου ραντεβού

Βήμα 3^ο:

Τα ραντεβού που φέρουν τη χαρακτηριστική γραμμή διαγραφής, είναι ραντεβού τα οποία:

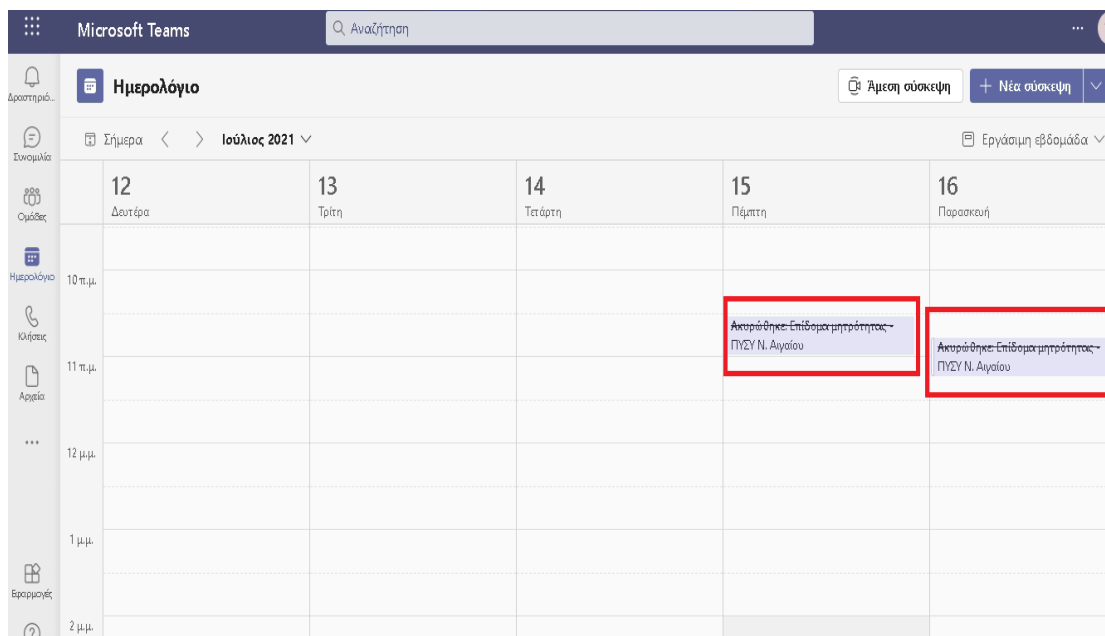
1. Ακυρώθηκαν από τον πολίτη
2. Ακυρώθηκαν από τον διαχειριστή, μετά από επικοινωνία με τον πολίτη ή για λόγους ανωτέρας βίας
3. Αναδρομολογήθηκαν από τον διαχειριστή σε κάποιον άλλον υπάλληλο
4. Επαναπρογραμματίστηκαν σε διαφορετική ημέρα ή και ώρα, είτε από τον πολίτη, είτε από τον διαχειριστή

Τα ραντεβού με αυτήν την ένδειξη, ο υπάλληλος δεν τα προσμετρά στις εκκρεμότητές του και δεν απαιτούν ενέργεια από αυτόν. Μπορεί να τα απορρίψει πατώντας δεξί κλικ πάνω στο ραντεβού, κάνοντας χρήση του αντίστοιχου πεδίου, ώστε

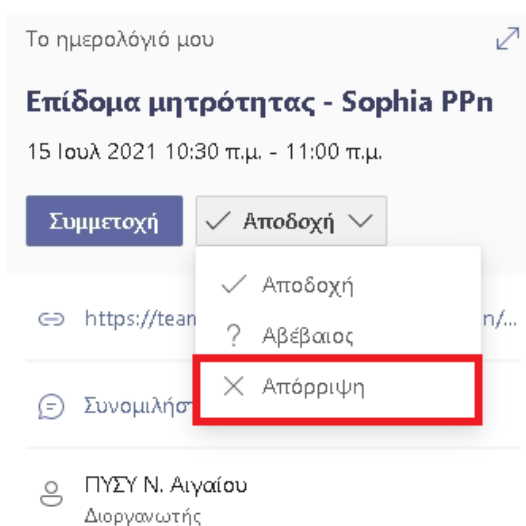
να μην φαίνονται στην οθόνη του.

*Προσοχή στο πεδίο «Απόρριψη»:

Δεν πρέπει να πατηθεί για ενεργά και εκκρεμή ραντεβού, διότι θα σβήσουν από την οθόνη του υπαλλήλου



Εικόνα 34 - Ακύρωση ραντεβού



Εικόνα 35 - Απόρριψη ραντεβού

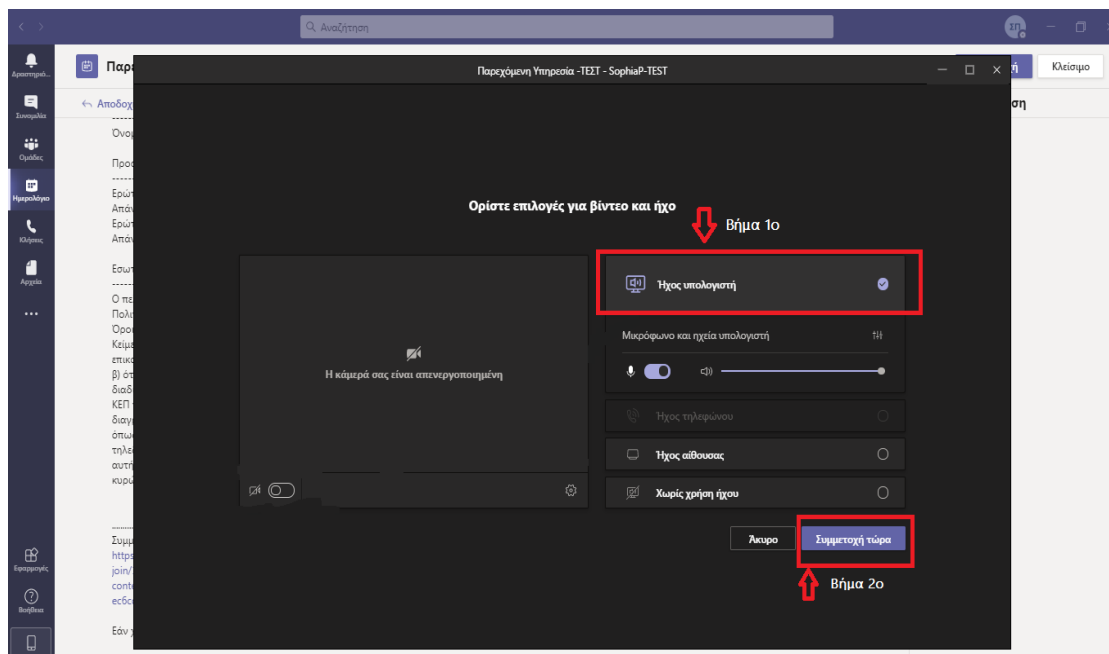
Βήμα 4ο: Είσοδος του υπαλλήλου στον χώρο της τηλεδιάσκεψης

Την καθορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού ο υπάλληλος:

- αφού έχει πραγματοποιήσει είσοδο στο MS Teams και

- έχει μεταφερθεί στο ημερολόγιό του
- κάνει κλικ στο προς εξυπηρέτηση ραντεβού.
- Στο πλαίσιο που εμφανίζεται στο πλάι κάνει κλικ στο πεδίο **Συμμετοχή** (Join)) για να εισέλθει στην τηλεδιάσκεψη.

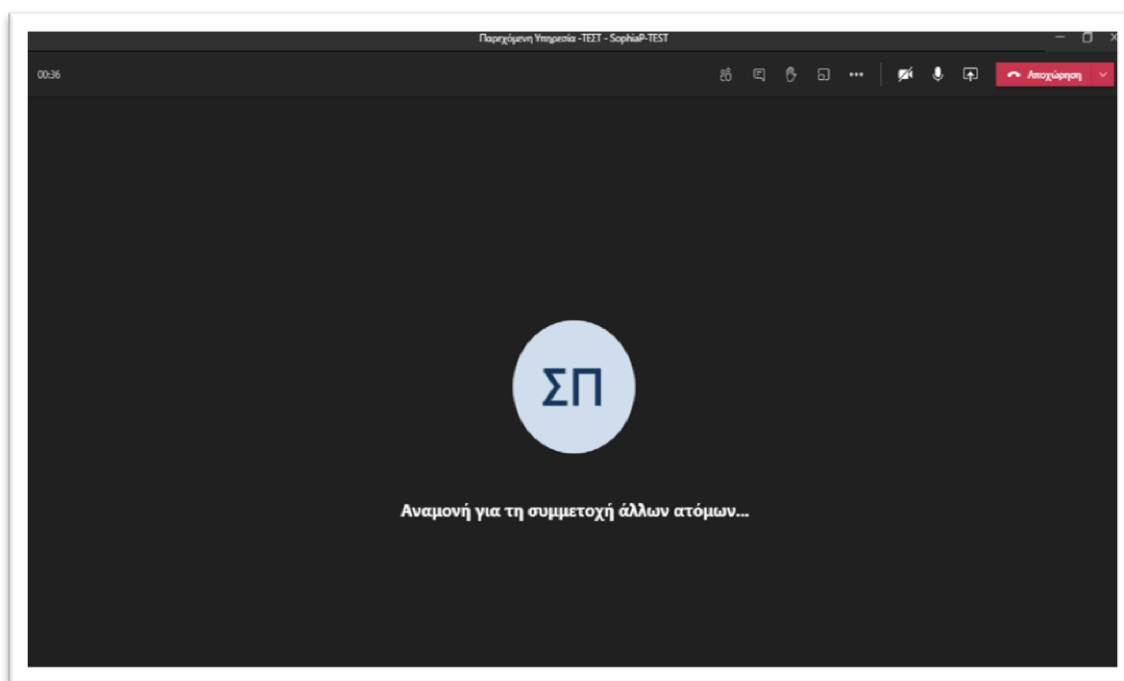
Βήμα 5^ο: Στο παράθυρο που ανοίγει, ο υπάλληλος αρχικά επιλέγει το πρώτο πεδίο «Ήχος υπολογιστή» και στη συνέχεια «Συμμετοχή τώρα»



Εικόνα 36 - Συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη

Βήμα 6ο: Έχοντας πλέον εισέλθει στον χώρο της τηλεδιάσκεψης, ο υπάλληλος αναμένει την είσοδο του πολίτη

- ✓ Ο πολίτης, πατώντας στον σύνδεσμο που του έχει αποσταλεί με e-mail μετά την κράτησή του, εισέρχεται αρχικά σε έναν εικονικό χώρο αναμονής, ως επισκέπτης (guest). Προκειμένου να μπορέσει να εισέλθει για να εξυπηρετηθεί, θα πρέπει ο υπάλληλος, ως οικοδεσπότης και συντονιστής της τηλεδιάσκεψης, **να του επιτρέψει την είσοδο.**

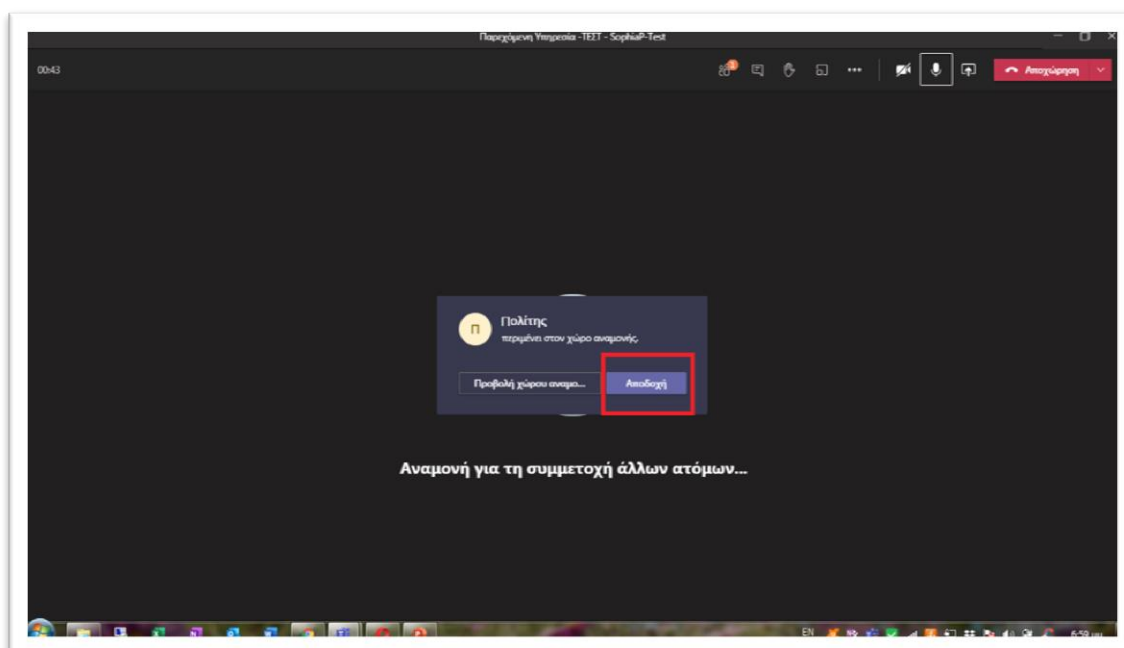


Εικόνα 37 - Αναμονή εισόδου του πολίτη

Βήμα 7ο: Αποδοχή πολίτη

Όταν ο πολίτης εισέρχεται, στην οθόνη του υπαλλήλου εμφανίζεται το σχετικό μήνυμα με το αίτημα εισόδου του.

Ο υπάλληλος επιλέγει στο πεδίο «Αποδοχή».

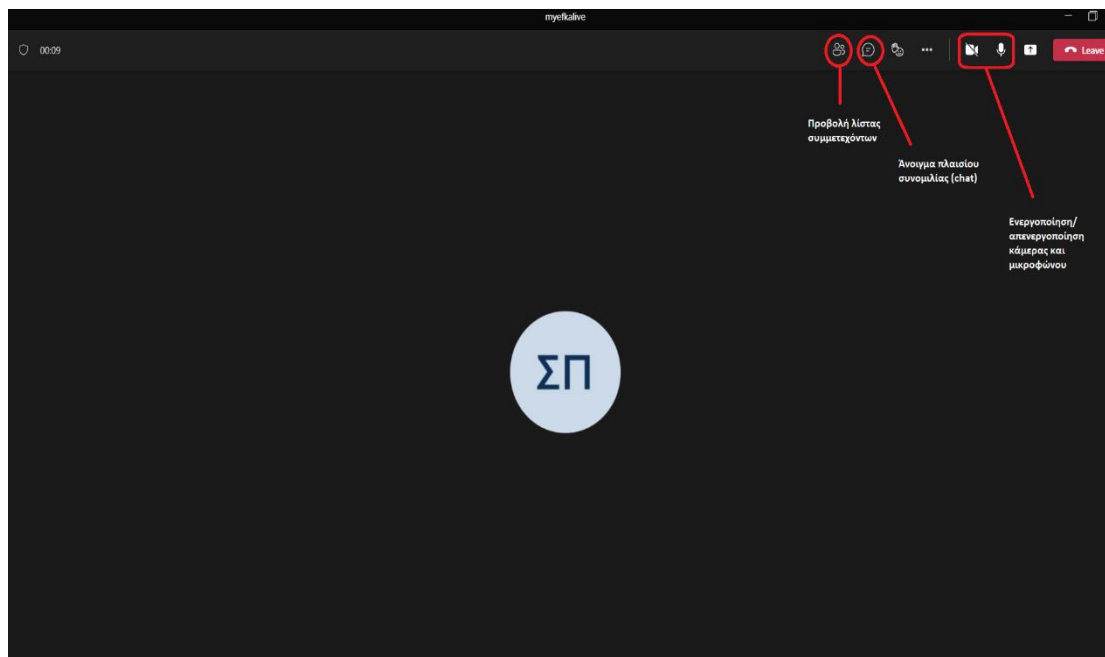


Εικόνα 38 - Αποδοχή εισόδου του πολίτη

Βήμα 8^ο: Τα εικονίδια του παραθύρου της τηλεδιάσκεψης

Χρησιμοποιώντας τα σχετικά εργαλεία του παραθύρου της τηλεδιάσκεψης, ο υπάλληλος μπορεί να:

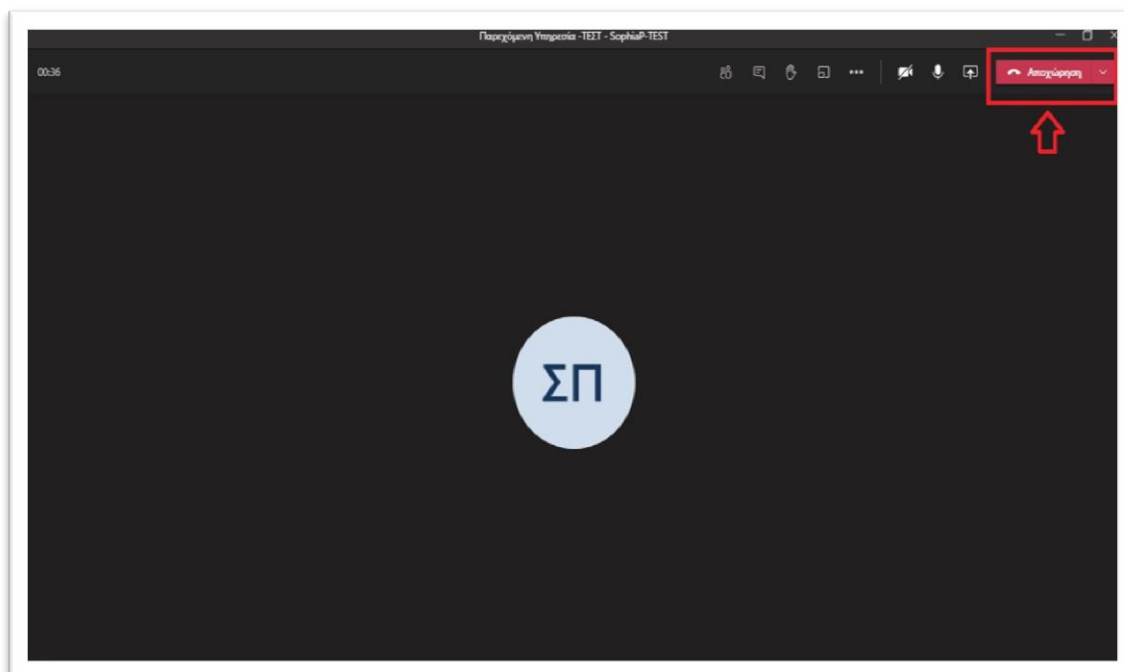
- Ενεργοποιήσει / απενεργοποιήσει την κάμερα και το μικρόφωνό του
- Χρησιμοποιήσει το παράθυρο συνομιλίας (**Chat**), προκειμένου να επικοινωνήσει με τον πολίτη (σε περίπτωση προβλημάτων με τον ήχο)
- Βλέπει ανά πάσα στιγμή τη λίστα των συμμετεχόντων στη τηλεδιάσκεψη



Εικόνα 39 - Διαχείριση τηλεσυνάντησης

Βήμα 9^ο: Έξοδος

Όταν η τηλεδιάσκεψη φτάσει στο τέλος της και ο πολίτης έχει αποχωρήσει, ο υπάλληλος πατάει στο πεδίο **Αποχώρηση (Leave)** στην πάνω δεξιά πλευρά του παραθύρου, προκειμένου να εξέλθει.



Εικόνα 40 - Αποχώρηση από τη τηλεσυνάντηση

8.8 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι για την πλατφόρμα myEFKALive

1. Είσοδος στην εφαρμογή: <https://myEFKA.Live.gov.gr>
2. Νομικό Πλαίσιο:
 - ΥΑ ΦΕΚ 3265 Β' 22.07.2021
https://www.gsis.gr/sites/default/files/myEFKALive/FEK4610_6.10.21_PROSTHKH_YPHRESIWN.pdf
 - ΥΑ ΦΕΚ 4610 Β' 6.10.2021
https://www.gsis.gr/sites/default/files/myEFKALive/myEFKALive_FEKB3265.pdf
3. Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη:
<https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2021-10/myEFKALive---usermanual.pdf>
4. Δικαιολογητικά των διαδικασιών και στοιχεία επικοινωνίας με τις υπηρεσίες
<https://www.efka.gov.gr/el/myefkalive-plirofories>
5. Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypretisi/myefkalive/faqs-myefkalive>
6. Εγχειρίδιο χρήσης για τον υπάλληλο e-ΕΦΚΑ.
7. Ενημερωτική σελίδα της πλατφόρμας <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypretisi/myefkalive>
8. Τι μπορείτε να κάνετε με τη πλατφόρμα MyEFKALive
<https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypretisi/myefkalive/ti-mporeite-na-kanete-stin-exypretisi-me-tilediaskepsi-apo-ton-e-EFKA>
9. Υποβολή ερωτήματος – Επικοινωνία με την υπηρεσία
<https://support.gov.gr/guide/index.jsp?type=govgr74>

9 Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Συγγραφέας: Βασιλική Τζοβλά

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης δημιούργησε την υπηρεσία Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Μέσω της συγκεκριμένης εφαρμογής οι δημόσιοι υπάλληλοι δύνανται να δημιουργήσουν άπαξ το προσωπικό τους ζεύγος υπηρεσιακών κωδικών που θα τους επιτρέπει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα τους για την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους, κατόπιν παροχής ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους.

Στόχος είναι οι συγκεκριμένοι κωδικοί να αποτελέσουν τους υπηρεσιακούς κωδικούς ώστε να υπάρχει διακριτή ταυτοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων κατά την άσκηση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων και να μην χρησιμοποιούνται οι προσωπικοί κωδικοί TAXISnet, οι οποίοι απαιτούνται κατά τις προσωπικές ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης χρησιμοποιούνται από τον υπάλληλο σε όλη την πορεία του στο ελληνικό δημόσιο και τον ακολουθούν σε οποιοδήποτε φορέα μετακινηθεί ή αποσπαστεί αρκεί να του εκχωρηθεί κατάλληλη εξουσιοδότηση στα πληροφοριακά συστήματα του νέου φορέα από τον αρμόδιο προϊστάμενο ή τη Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού. Επιπροσθέτως, κατά την αποχώρηση του υπαλλήλου αποτελεί υποχρέωση του προϊσταμένου του υπαλλήλου ή/και της Δ/σης Ανθρώπινου Δυναμικού του φορέα η άρση οποιουδήποτε δικαιώματος/εξουσιοδότησης είχε εκχωρηθεί στον υπάλληλο για πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του φορέα.

9.1 Η σκοπιμότητα και οι στόχοι των υπηρεσιακών κωδικών

Οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης αποτελούν την ηλεκτρονική υπηρεσιακή ταυτότητα του δημοσίου υπαλλήλου όπως οι κωδικοί TAXISnet αποτελούν την ηλεκτρονική ταυτότητα ενός πολίτη ή ενός νόμιμου εκπροσώπου επιχείρησης. Η

ηλεκτρονική ταυτότητα απαιτείται στον ηλεκτρονικό κόσμο για να ταυτοποιηθεί/ελεγχθεί ένα φυσικό πρόσωπο, να του επιτραπεί η πρόσβαση σε κάποιο πληροφοριακό αγαθό/πληροφοριακό σύστημα, στο οποίο τη δικαιούται ώστε να αποτραπεί η μη εξουσιοδοτημένη χρήση.

Ο μηχανισμός ελέγχου πρόσβασης κωδικών δημόσιας διοίκησης στοχεύει στο:

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

9.2 Αναφορά και ανάλυση του σχετικού θεσμικού πλαισίου

Με την υπ. αρ. **29810 ΕΞ 2020 23/10/2020** «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (**ΦΕΚ Β' 4798/2020**) θεσπίζονται οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης και η ειδική υπηρεσία αυθεντικοποίησης με τίτλο «Υπηρεσία αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0.PA» και παρέχονται ως υπηρεσία στους φορείς του δημοσίου προκειμένου να ελέγχεται η είσοδος των υπαλλήλων τους στις ψηφιακές εφαρμογές.

Η υπηρεσία παρέχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η οποία αποθηκεύει και τηρεί τους κωδικούς κρυπτογραφημένους στις υποδομές της και συνίσταται στην παροχή:

- 1) **εφαρμογής** για τη δημιουργία ειδικών κωδικών διαπιστευτηρίων από τους χρήστες/δημοσίους υπαλλήλους, προκειμένου για την είσοδό τους σε

ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στις οποίες έχουν δικαίωμα πρόσβασης δυνάμει ειδικής εξουσιοδότησης από τον φορέα απασχόλησής τους,

- 2) **μηχανισμού ελέγχου** των ειδικών κωδικών διαπιστευτηρίων που διατίθενται προς τους φορείς του δημοσίου προκειμένου να προστατεύσουν τα πληροφοριακά συστήματα/ ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που λειτουργούν.

Η υπηρεσία αυθεντικοποίησης μπορεί να αξιοποιείται για κάθε εσωτερική ή εξωτερική ψηφιακή εφαρμογή ή πληροφοριακό σύστημα, το οποίο διαχειρίζεται ο εκάστοτε φορέας για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από αυτόν, καθώς και για την έκδοση δημοσίων εγγράφων και την εκπλήρωση αιτημάτων που υποβάλλονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο, που γίνεται από τους δημοσίους φορείς με μερικώς ή πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη ΤΠΕ.

Κάθε φορέας, συνεκτιμώντας τις υπηρεσιακές ανάγκες και το επίπεδο ασφαλείας που απαιτείται να τηρεί ανάλογα με τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των αντίστοιχων δεδομένων, δύναται να υποβάλει αίτημα στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., για την αξιοποίηση της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης κατά τη χρήση των δικών του πληροφοριακών συστημάτων ή εφαρμογών (back office). Το αίτημα υποβάλλεται από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του ενδιαφερόμενου φορέα στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (Ε.Δ.Α.) του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://www1.gsis.gr/eda> σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην υπ'αρ. 118944 ΕΞ 2019 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 3990).

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.

9.3 Υποχρεώσεις δημοσίων υπαλλήλων και φορέων αναφορικά με τη διαχείριση των κωδικών δημόσιας διοίκησης

Ο υπάλληλος οφείλει να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα για την εμπιστευτικότητα των κωδικών και συγκεκριμένα:



1. Οι υπηρεσιακοί κωδικοί δημιουργούνται από τους ίδιους τους υπαλλήλους και θα πρέπει να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από αυτούς. Είναι προσωπικοί και πρέπει να παραμένουν μυστικοί.
2. Απαγορεύεται η διάθεσή τους σε συναδέλφους ή τρίτους ακόμα και αν αυτό ζητηθεί από προϊστάμενο.
3. Κατά τη δημιουργία τους ή την αλλαγή κωδικού πρόσβασης θα πρέπει να επιλέγεται ισχυρός κωδικός ώστε να είναι δύσκολο κάποιος κακοπροαίρετος να τον μαντέψει. Ένας κωδικός πρόσβασης είναι ισχυρός εφόσον ικανοποιούνται οι ακόλουθοι περιορισμοί:
 - έχει μήκος **τουλάχιστον 8 χαρακτήρες**,
 - περιέχει **ένα τουλάχιστον πεζό γράμμα** (λατινικοί χαρακτήρες),
 - περιέχει **ένα τουλάχιστον κεφαλαίο γράμμα** (λατινικοί χαρακτήρες),
 - περιέχει **έναν τουλάχιστον αριθμό**
 - περιέχει **τουλάχιστον έναν ειδικό χαρακτήρα, όπως ! @ # \$ % ^ & * ? < >**
4. Ο υπάλληλος, οφείλει να ειδοποιεί αμελλητί τον φορέα απασχόλησής του και τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση **govuser@gsis.gr** για οποιαδήποτε παραβίαση της εμπιστευτικότητας ή ηλεκτρονική ενέργεια έλαβε χώρα χωρίς τη γνώση του, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα, όπως, ενδεικτικά, αποκάλυψη, κλοπή ή απώλεια των κωδικών, που ενδέχεται να φέρει κινδύνους για την εύρυθμη και ασφαλή λειτουργία των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
5. Αν υπάρχει υποψία ότι ο κωδικός πρόσβασης έχει υποκλαπεί, θα πρέπει να αλλάζεται άμεσα και σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό να ειδοποιείται άμεσα ο αρμόδιος διαχειριστής - η άμεση αντίδραση είναι καθοριστικής σημασίας.

6. Ο κωδικός πρόσβασης θα πρέπει να αλλάζεται περιοδικά ώστε να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα μη εξουσιοδοτημένης χρήσης.
7. Απαγορεύεται η χρήση ίδιων υπηρεσιακών κωδικών πρόσβασης με προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, προσωπικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κτλ.

9.4 Λειτουργίες της Εφαρμογής «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης»

9.4.1 Σύνδεση στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης»


Η εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης» είναι διαθέσιμη μέσω φυλλομετρητή (Web Browser) στην ηλεκτρονική διεύθυνση **<https://webapps.gsis.gr/dsae/govuser>**. Για την είσοδο στην εφαρμογή, ο χρήστης εισάγει τους προσωπικούς του κωδικούς TAXISnet, όπως φαίνεται στην «[Εικόνα 41](#)».



Όνομα χρήστη

Κωδικός πρόσβασης

ΣΥΝΔΕΣΗ



Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτής της τοποθεσίας, η οποία μπορεί να επιφέρει αστική και ποινική δίωξη.

Εικόνα 41 - Είσοδος στην Εφαρμογή

Στη συνέχεια επιλέγει «Σύνδεση», για να οδηγηθεί στην αρχική σελίδα της εφαρμογής ([Εικόνα 42](#)).


**Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης**

Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Καλώς ήλθατε στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης».

Στόχος της εφαρμογής είναι η δημιουργία και διαχείριση υπηρεσιακών διαπιστευτηρίων (λογαριασμών δημόσιας διοίκησης) που θα χρησιμοποιηθούν για την πρόσβαση δημοσίων υπαλλήλων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εκτέλεση των υπηρεσιακών καθηκόντων τους.

[Συνέχεια](#) [Έξοδος](#)

Μια υπηρεσία του 

Υλοποίηση 

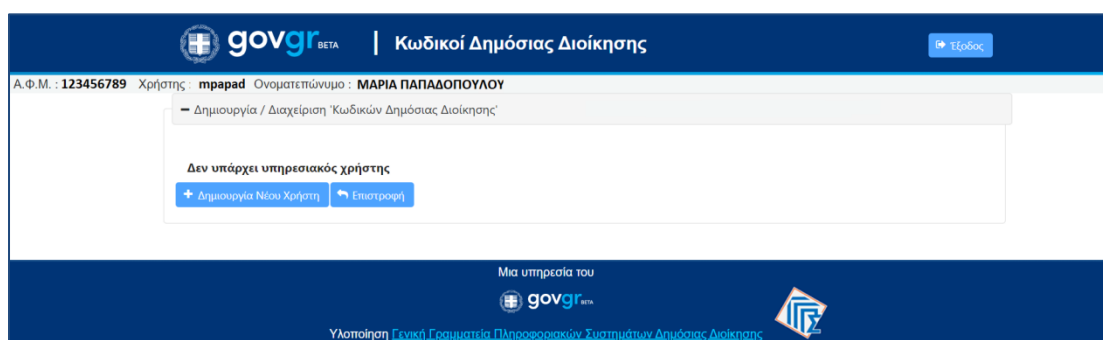
Εικόνα 42 - Αρχική Σελίδα

Πατώντας «Συνέχεια» η εφαρμογή διαλειτουργεί:

1. με το φορολογικό μητρώο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, από όπου αντλεί τα στοιχεία του χρήστη (ΑΦΜ, Ονοματεπώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο και Ημερομηνία Γέννησης),
2. με το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΟΓΡΑΦΗ) του Υπουργείου Εσωτερικών, διασταυρώνοντας ότι ο χρήστης που έχει συνδεθεί είναι καταχωρισμένος σε αυτό και επομένως πρόκειται για δημόσιο υπάλληλο. Σε περίπτωση που δεν επιβεβαιωθεί η ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ο χρήστης λαμβάνει σχετικό μήνυμα και δεν μπορεί να προβεί σε καμία ενέργεια εντός της εφαρμογής.

9.4.2 Δημιουργία υπηρεσιακού λογαριασμού

Εφόσον επιβεβαιωθεί ότι ο συνδεδεμένος χρήστης είναι δημόσιος υπάλληλος, ο χρήστης μπορεί να προβεί στη δημιουργία υπηρεσιακού λογαριασμού πατώντας το κουμπί «Δημιουργία Νέου Χρήστη».



Εικόνα 43 - Πρώτη Σύνδεση για τη Δημιουργία Λογαριασμού

Στην οθόνη που εμφανίζεται στη συνέχεια ([Εικόνα 44](#)), ο χρήστης ορίζει το «Όνομα Χρήστη» και τον «Κωδικό» που επιθυμεί για τον υπηρεσιακό του λογαριασμό ακολουθώντας τις προδιαγραφές ασφαλείας της εφαρμογής.

Εικόνα 44 - Δημιουργία Λογαριασμού

Η διαδικασία δημιουργίας των κωδικών δημόσιας διοίκησης ολοκληρώνεται πατώντας το κουμπί «Δημιουργία χρήστη».

9.4.3 Αλλαγή κωδικού (password)

Οποτεδήποτε ο δημόσιους υπάλληλος επιθυμεί:

- 1) να αλλάξει τον κωδικό του ή
- 2) να ανακτήσει τον κωδικό του γιατί τον έχει ξεχάσει

μπορεί να μεταβεί στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης», να συνδεθεί με χρήση των προσωπικών του κωδικών TAXISnet και να προβεί σε αλλαγή του κωδικού του επιλέγοντας το κουμπί «Αλλαγή κωδικού».

Εικόνα 45 - Σύνδεση μετά τη Δημιουργία Λογαριασμού

Επισημαίνεται ότι για την αλλαγή του κωδικού δεν απαιτείται η χρήση του υφιστάμενου κωδικού καθώς ο έλεγχος της ταυτότητας του χρήστη εξακριβώνεται με τη

χρήση των προσωπικών κωδικών του TAXISnet που εισάγει κατά τη σύνδεσή του στην εφαρμογή. Ο χρήστης, απαιτείται μόνο να εισάγει δύο φορές τον επιθυμητό κωδικό όπως φαίνεται στην ακόλουθη εικόνα ([Εικόνα 46](#)).

Εικόνα 46 - Αλλαγή Κωδικού Πρόσβασης

9.4.4 Ανάκτηση στοιχείων υπηρεσιακού λογαριασμού

Οποτεδήποτε ο δημόσιους υπάλληλος επιθυμεί να ανακτήσει το όνομα χρήστη, σε περίπτωση που το έχει ξεχάσει μπορεί να μεταβεί στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης», να συνδεθεί με χρήση των προσωπικών του κωδικών TAXISnet και να το «παραλάβει» όπως φαίνεται στην ακόλουθη εικόνα ([Εικόνα 47](#)).

Εικόνα 47 - Ανάκτηση Ονόματος Χρήστη

9.4.5 Απενεργοποίηση/επανεργοποίηση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης

Σε περίπτωση που ο δημόσιος υπάλληλος επιθυμεί να απενεργοποιήσει τον λογαριασμό του ώστε να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί πλέον (περιπτώσεις συνταξιοδότησης, αποχώρησης από τον δημόσιο τομέα, μακροχρόνιας απουσίας, κτλ.) θα πρέπει να συνδεθεί στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης» με τη χρήση των προσωπικών κωδικών του TAXISnet και να προβεί σε απενεργοποίηση του υπηρεσιακού του λογαριασμού επιλέγοντας το κουμπί «Απενεργοποίηση». Όσο ο λογαριασμός είναι απενεργοποιημένος, η χρήση του είναι αδύνατη.

Σε περίπτωση επιστροφής στα καθήκοντά του, ο δημόσιος υπάλληλος μπορεί να προβεί στην επανενεργοποίηση του υπηρεσιακού του λογαριασμού επιλέγοντας το κουμπί «Ενεργοποίηση».

Αντίστοιχη δυνατότητα παρέχεται στους φορείς της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι επιθυμούν την απενεργοποίηση των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης υπαλλήλου τους. Συγκεκριμένα, σε περίπτωση λύσης της σχέσης του υπαλλήλου με τον φορέα του δημοσίου τομέα ή σε κάθε άλλη περίπτωση κατά την οποία ενδείκνυται να παύσει η δυνατότητα πρόσβασης του υπαλλήλου στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, όπου χρησιμοποιούνται οι κωδικοί δημόσιας διοίκησης, η αρμόδια Διεύθυνση Προσωπικού υποβάλλει έγγραφο αίτημα απενεργοποίησης του λογαριασμού του υπαλλήλου προς τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Στο έγγραφο αίτημα απενεργοποίησης πρέπει να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο ο ΑΦΜ και το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου. Η Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. απενεργοποιεί τους κωδικούς του υπαλλήλου. Σε αυτή την περίπτωση, η εκ νέου ενεργοποίηση δύναται να γίνει μόνο από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. κατόπιν παραλαβής εγγραφου αιτήματος ενεργοποίησης από την αρμόδια Διεύθυνση Προσωπικού του φορέα απασχόλησης του υπαλλήλου και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να γίνει (δεν είναι εφικτό τεχνικά) από τον ίδιο τον υπάλληλο.

9.5 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

1. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)

<https://www.gov.gr/upourgeio/upourgeio-psephiakes-diakuberneses/psephiakes-diakuberneses/ekdose-kodikon-demosias-dioikeses>

2. Ιστότοπος Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.

<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/loipes-ypiresies-dd/kodikoi-dimosias-dioikisis>

3. Στα προαναφερόμενα σημεία είναι αναρτημένα:

- i. Εγχειρίδιο Χρήσης για υπαλλήλους
- ii. Οδηγίες προς φορείς
- iii. Νομικό Πλαίσιο - Υπουργική Απόφαση «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» Ψ6ΣΕ46ΜΤΛΠ-0Θ5 (Α.Π.: ΥΨηΔ 29810 ΕΞ 2020 23/10/2020) ΦΕΚ Β' 4798/2020.

9.6 Υποστήριξη Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης

Αρμόδια οργανική μονάδα για την υποστήριξη και παραγωγική λειτουργία των Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης είναι η Διεύθυνση Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.)

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

10 ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Συγγραφέας: Μαριάνθη Ψωμά

10.1 Εισαγωγή

Σε θέματα ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων και Προσωπικών Υπολογιστών υπερισχύει ο κανόνας: «**Δεν υπάρχει απόλυτη ασφάλεια**».

Στις ημέρες μας μία εταιρεία ή ένας οργανισμός (δημόσιος ή ιδιωτικός) προμηθεύεται και εγκαθιστά την σύγχρονη τεχνολογία ασφαλείας και επενδύει συστηματικά σε ανανέωσή της.

Συγκεκριμένα:

- ✓ θωρακίζει κατάλληλα τα πληροφοριακά της συστήματα,

- ✓ εγκαθιστά στους προσωπικούς υπολογιστές του προσωπικού της τα κατάλληλα εργαλεία προστασίας από κακόβουλα λογισμικά,
- ✓ προσλαμβάνει εταιρεία security έτσι ώστε να προστατεύεται το φυσικό περιβάλλον εργασίας.

Ωστόσο αυτή η εταιρεία είναι ακόμα εξαιρετικά ευάλωτη.

Τα επιμέρους άτομα, το προσωπικό των εταιρειών και των οργανισμών μπορεί να ακολουθούν όλες τις ενδεδειγμένες προδιαγραφές ασφαλείας που τους υποδεικνύουν οι ειδικοί, να εγκαθιστούν πιστά και αμέσως κάθε καινούργιο προϊόν στο τομέα της ασφάλειας και να φροντίζουν τη σωστή ρύθμιση του συστήματος εφαρμόζοντας αμέσως κάθε αναβάθμιση του λογισμικού ασφαλείας, αλλά παρόλα αυτά, το περιβάλλον εργασία δεν θεωρείται απόλυτα ασφαλές.

10.2 Τι είναι ασφάλεια;

Ως ασφάλεια συστημάτων εννοούμε το σύνολο των **τεχνολογιών, διαδικασιών, πολιτικών και πρακτικών**, τόσο σε **τεχνικό** επίπεδο όσο και σε **επίπεδο διοίκησης**.

Στόχο έχουν την εξασφάλιση μιας αξιόπιστης (επιθυμητής) συμπεριφοράς εντός ενός δεδομένου πλαισίου λειτουργίας, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες στον τελικό χρήστη να χαρακτηρίζονται από σταθερή ποιότητα με παράλληλη προστασία:

- ✓ των πληροφοριών,
- ✓ των δεδομένων και
- ✓ όλων των αγαθών του Οργανισμού.

Ουσιαστικά προσπαθώντας να προστατεύσουμε όλα τα παραπάνω προσεγγίζουμε το θέμα Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων ολιστικά, ως ασφάλεια ολόκληρων συστημάτων στα οποία συμμετέχουν

- ✓ υποδομές δικτύων και εξοπλισμού και τεχνολογίες,
- ✓ άνθρωποι,
- ✓ διαδικασίες.

Κατά συνέπεια, όταν σχεδιάζουμε συστήματα ασφαλείας θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι η ασφάλεια είναι μια διαδικασία και ότι κάθε κατάσταση στην οποία μπορεί να βρεθεί θα πρέπει να εγγυάται σε μεγάλο βαθμό την απουσία διαρροών.

Επίσης, θα πρέπει η λύση κατά τον σχεδιασμό να λειτουργήσει με δεδομένο ότι μια διαρροή θα εμφανιστεί και να σχεδιαστεί ο τρόπος με τον οποίο θα αντιμετωπιστεί.

Στην πράξη 100% ασφάλεια αποδεικνύεται ανέφικτη. Η εμπειρία και η πράξη έχει αποδείξει ότι όποιο σύστημα συνδέεται στο διαδίκτυο ενδέχεται να προσβληθεί.

10.3 Το γενικό τοπίο

Ακολουθώντας μια λογική προσέγγιση την αντιμετώπιση του θέματος ασφάλεια θα πρέπει να προσδιοριστεί:

- Τι είναι αυτό που έχει αξία και πρέπει να προστατευτεί. Κατά συνέπεια ποια πληροφοριακά στοιχεία μπορούν να θεωρηθούν περιουσία του οργανισμού και κατά συνέπεια είναι αναγκαίο να προστατευτούν.
- Να αναζητηθεί από τι κινδυνεύουν τα περιουσιακά στοιχεία, δηλαδή να καθοριστούν οι πιθανές απειλές, τόσο σε επίπεδο προσώπων όσο και σε επίπεδο μηχανισμών ή φυσικών απειλών.
- Να εντοπιστούν οι αδυναμίες και να υλοποιηθούν μέτρα προστασίας των περιουσιακών στοιχείων από τις διαγραφόμενες απειλές σε όλα τα επίπεδα.

10.4 Η ασφάλεια ως διαδικασία

Σύμφωνα με τον ειδικό σε ζητήματα ασφάλειας Μπρους Σνάιερ «**Η ασφάλεια δεν είναι προϊόν. Είναι διαδικασία**». Καθώς οι προγραμματιστές που αναπτύσσουν συστήματα ασφαλείας εφευρίσκουν όλο και πιο βελτιωμένες τεχνολογικά λύσεις και πρακτικές, κάνοντας την εκμετάλλευση των συστημικών αδυναμιών όλο και δυσκολότερη, οι επίδοξοι εισβολείς/hackers θα προσπαθούν όλο και συχνότερα να εκμεταλλευτούν τον άνθρωπο ως πιο το ευάλωτο στοιχείο. Παρά τη λογική μας, εμείς οι άνθρωποι, παραμένουμε η πιο σοβαρή απειλή για την ασφάλεια τη δική μας και των άλλων.

Δεδομένου ότι το διαδίκτυο χρησιμοποιείται για ηλεκτρονικές συναλλαγές και ηλεκτρονικό εμπόριο, οι κίνδυνοι έχουν αυξηθεί δραματικά. Η ανάπτυξη περισσότερης τεχνολογίας δεν πρόκειται να λύσει το πρόβλημα της ανθρώπινης ασφάλειας.

10.5 Ευπάθεια - Απειλή

Απειλή (threat) είναι ο συνδυασμός ενός πόρου που έχει αξία και μιας ευπάθειας ασφαλείας του συστήματος στο οποίο ανήκει ο πόρος, η οποία μπορεί να οδηγήσει τον επιτιθέμενο να αποκτήσει πρόσβαση στον πόρο. Πρόκειται για ένα γεγονός που μπορεί να προκαλέσει άμεσα ή έμμεσα ζημιές σε ένα πληροφοριακό σύστημα.

Ευπάθεια ασφαλείας ενός συστήματος είναι μια αδυναμία του η οποία μπορεί να δημιουργήσει τις συνθήκες για να λάβει χώρα μια απειλή.

Οι απειλές μπορούν να διακριθούν σε αυτές που μπορούν να διακριθούν σε:

- ✓ **φυσικά αίτια** (σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιά κ.λ.π) και
- ✓ απειλές που οφείλονται σε **πρόσωπα**, τα οποία εκμεταλλευόμενα είτε τεχνικές αδυναμίες, πχ κάποιο πρόβλημα σε κάποια εφαρμογή που δεν έχει επιλυθεί, προξενούν βλάβη στα αντίστοιχα συστήματα αποκτώντας πρόσβαση λόγω της αδυναμίας που εντοπίστηκε.

Στη συνέχεια θα εστιάσουμε στις απειλές που οφείλονται σε πρόσωπα είτε αυτά είναι εντός, είτε εκτός του οργανισμού.

Οι απειλές ως προς αυτόν που προκαλεί την επίθεση, διακρίνονται σε εσωτερικές και εξωτερικές.

- **Εσωτερικές απειλές:** Είναι οι απειλές που προέρχονται από το εσωτερικό περιβάλλον ενός Οργανισμού ή μιας εταιρείας. Πχ οι υπάλληλοι, χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων.
- **Εξωτερικές απειλές:** Είναι οι απειλές που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον του Οργανισμού ή της Εταιρείας. Φυσικά πρόσωπα, γεγονότα, καταστάσεις που δρουν και υπάρχουν στο εξωτερικό περιβάλλον και απειλούν την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων.

Οι απειλές αφορούν στις ακόλουθες τρεις εμπλεκόμενες συνιστώσες ως προς το στόχο των επιτιθέμενων:

- Απειλές που έχουν ως στόχο τις μηχανές εξυπηρέτησης και τα δεδομένα που φιλοξενούνται σε αυτές.

- Απειλές που αφορούν στις πληροφορίες που διακινούνται μεταξύ των εξυπηρετητή και εξυπηρετούμενου.
- Απειλές που έχουν στόχο τον υπολογιστή του χρήστη.

10.6 Ο ανθρώπινος παράγοντας

Τόσο στην περίπτωση ενεργειών που γίνονται επιτηδευμένα, όσο και στην περίπτωση αυτών που γίνονται από άγνοια, σημαντικό ρόλο παίζει ο ανθρώπινος παράγοντας.

Στην πρώτη περίπτωση – δηλαδή επιτηδευμένες ενέργειες - πρόκειται για χρήστες που γνωρίζουν εσωτερικές πληροφορίες λόγω εγγύτητας με τον Οργανισμό, δηλαδή που έχουν φυσική ή λογική πρόσβαση και παραβιάζουν από δόλο ή από άγνοια κανόνες ασφαλείας πληροφοριών. Τέτοια παραδείγματα είναι οι εν ενεργεία υπάλληλοι ή πρώην υπάλληλοι ή το προσωπικό εξωτερικού συνεργάτη που έχουν πρόσβαση σε χώρους, δίκτυα, συστήματα, εφαρμογές και δεδομένα.

Στη δεύτερη περίπτωση ο άνθρωπος πέφτει θύμα συνήθως κακόβουλων ενεργειών που έχουν δημιουργηθεί από άλλους, με σκοπό να υποκλέψουν χρήσιμες πληροφορίες ή να δημιουργήσουν δολιοφθορές και ταυτόχρονα να ενοχοποιήσουν τον χρήστη θύμα.

Σκεφτείτε ένα παράδειγμα από τον φυσικό κόσμο: έναν υπεύθυνο και ευσυνείδητο ιδιοκτήτη σπιτιού που έχει αγοράσει μια πολύ ακριβή κλειδαριά ασφαλείας για να το προστατεύσει. Είναι πεπεισμένος ότι τώρα έχει καταστήσει την οικογένειά του ασφαλέστερη απέναντι σε οποιοδήποτε εισβολέα. Ωστόσο ο εισβολέας μπορεί να σπάσει το τζάμι και να μπει από το παράθυρο ή από το γκαράζ. Σίγουρα ο ιδιοκτήτης θα μπορούσε να βάλει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ασφαλείας σε όλο το σπίτι. Πάλι όμως δεν είναι απόλυτα ασφαλής. Ο εισβολέας θα μπορούσε να κλέψει τα κλειδιά του σπιτιού, να αποσπάσει τον κωδικό του συναγερμού και να εισβάλει στο σπίτι. Άρα ο ιδιοκτήτης παραμένει πάλι ευάλωτος απέναντι στον κακοπροαίρετο εισβολέα. Μπορεί να μην έχει γίνει τίποτε από τα παραπάνω αλλά ο ιδιοκτήτης άθελά του να ξεχάσει να κλείσει το παράθυρό του σπιτιού και ο εισβολέας να εισέλθει στο σπίτι χωρίς καμία ουσιαστική παραβίαση. Επίσης μπορεί να αποκτήσει γνωριμία με μέλος της οικογένειας και αποσπάσει χρήσιμη πληροφορία και να αποσπάσει τα αγαθά

του σπιτιού χωρίς να γίνει αντιληπτός.

Από τα παραπάνω είναι προφανές ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ο πραγματικός αδύναμος κρίκος της ασφάλειας.

Άρα η πραγματική ασφάλεια είναι πολύ συχνά ανέφικτη. Μια αυταπάτη δηλαδή η οποία γίνεται χειρότερη όταν η αφέλεια, η άγνοια ή η εμπιστοσύνη σε λάθος πρόσωπα, καλούνται να αποδειχτούν επιζήμιες. Στο ρόλο του ιδιοκτήτη του παραπάνω παραδείγματος που αναφέραμε είναι οι υπεύθυνοι ασφάλειας συστημάτων των οργανισμών ή οι ίδιοι οι υπάλληλοι – δηλαδή όλοι εμείς - οι οποίοι φροντίζουμε για την εγκατάσταση και την κατάλληλη ρύθμιση όλων των σύγχρονων τεχνικών ασφάλειας σε όλα τα επίπεδα ασφάλειας του οργανισμού. Ουσιαστικά ο κάθε υπάλληλος, ο κάθε απλός χρήστης είτε από άγνοια, είτε από αφέλεια, θα μπορούσε να γίνει ο αδύνατος κρίκος για τον οργανισμό.

Πολλοί άνθρωποι υποθέτουν αυθαίρετα ότι στους ίδιους δεν θα συμβεί ποτέ και ότι οι άλλοι ποτέ δεν θα τους εξαπατήσουν ή ότι οι ίδιοι είναι αρκετά υποψιασμένοι και ποτέ δεν θα εξαπατηθούν. Ο εισβολέας καταλαβαίνοντας αυτήν την απλοϊκή αντίληψη, διατυπώνει το αίτημά του με τόσο λογικό τρόπο ώστε δεν προκαλεί καμία υποψία, εκμεταλλευόμενος συνεχώς την αφέλεια και την εμπιστοσύνη του θύματος.

10.7 Εξωτερικές απειλές

Οι εξωτερικές απειλές διακρίνονται σε:

- **Εξωτερικούς εισβολείς:** Hackers / Crackers κλπ όπου με διάφορες τεχνικές προσπαθούν να εκμεταλλευτούν αδυναμίες των συστημάτων και των λογισμικών ώστε να παρακάμψουν τα συστήματα ασφαλείας και να αποκτήσουν πρόσβαση στα πληροφοριακά αγαθά και πόρους του οργανισμού. (**Shoulder Surfing** , **Key Logging**, **Brute Force**)
- **Καλόβουλο λογισμικό:** ιοί, σκουλήκια, δούρειοι ίπποι, Ransomware, Spyware. Πρόκειται για ειδικό λογισμικό που ενεργοποιείται και διαδίδεται εν αγνοία του χρήστη με σκοπό την υποκλοπή των πληροφοριών.
- **Κοινωνική μηχανική** (social engineering) που αφορά σε εξωτερικούς εισβολείς που εκμεταλλεύονται τον ανθρώπινο παράγοντα ώστε να

αποκτήσουν την κατάλληλη πληροφόρηση και να παρακάμψουν τους μηχανισμούς ασφαλείας προκειμένου να επιτύχουν μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα συστήματα.

10.8 Παραδείγματα απειλών

Παραδείγματα κινδύνων οι οποίοι μπορούν να εξελιχθούν σε απειλές είναι:

- ✓ Κακή χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ✓ Άνοιγμα αρχείων που προέρχονται από μη αξιόπιστη πηγή και ενδέχεται να είναι μολυσμένα.
- ✓ Πλοήγηση σε μη ασφαλείς τοποθεσίες στο διαδίκτυο.
- ✓ Κακή χρήση εφαρμογών και δεδομένων (πχ αποθήκευση και μεταφορά δεδομένων με μη ασφαλή μέσα).
- ✓ Κακή χρήση υπηρεσιακών κωδικών.

Οι πιο πάνω ενέργειες μπορεί να γίνουν σκόπιμα ή από άγνοια. Οι ενέργειες από άγνοια γίνονται χωρίς να υπάρχει δόλος από τον χρήστη και οφείλονται σε:

- ✓ Ανθρώπινα λάθη / κακή χρήση / μη ορθή τήρηση δεδομένων
- ✓ Ψάρεμα (phishing)
- ✓ Προσβολή από κακόβουλο λογισμικό.

10.9 Ψάρεμα

Ψάρεμα είναι στην ουσία μια ηλεκτρονική παγίδα που κάποιος κακόβουλος έχει στήσει με σκοπό να αποσπάσει τα προσωπικά δεδομένα ή και τους μυστικούς κωδικούς του χρήστη. Ο τρόπος που το επιτυγχάνει είναι με το να ξεγελάσει τον χρήστη να επισκεφτεί ένα «παγιδευμένο» σύνδεσμο, σε σύστημα που βρίσκεται υπό τον πλήρη έλεγχό του. Για παράδειγμα μέσα από ένα email ενημερώνεσαι από την «Τράπεζά» σου ότι υπήρξε μια επίθεση και για λόγους ασφαλείας θα πρέπει να αλλάξεις άμεσα τους κωδικούς σου και σου προτείνει ένα συγκεκριμένο σύνδεσμο που «μοιάζει» αληθοφανής (!). Αν τελικά ο χρήστης ακολουθήσει τις υποδείξεις του κακόβουλου email, τότε θα βρεθεί σε μια ιστοσελίδα που πιθανώς να μοιάζει με ιστοσελίδα τράπεζας και θα του ζητηθούν τα στοιχεία του. Το αποτέλεσμα είναι κάποιος να

αποσπάσει τους κωδικούς και τα στοιχεία του χρήστη.

10.10 Εξωτερικοί εισβολείς

Shoulder Surfing , Key Logging

Το keylogger και το Shoulder Surfing είναι κακόβουλες εφαρμογές οι οποίες καταγράφουν κάθε χτύπημα που πραγματοποιεί ο χρήστης στο πληκτρολόγιο και το αποθηκεύουν σε ένα αρχείο. Το αρχείο είναι προσβάσιμο από κακόβουλους χρήστες και ο χρήστης αγνοεί την ύπαρξή του. Στο αρχείο αυτό μπορεί να καταγραφούν οι κωδικοί password που πληκτρολόγησε ο χρήστης όταν έκανε είσοδο σε κάποια εφαρμογή του οργανισμού του ή όταν έκανε χρήση των κωδικών του TAXISnet ή των κωδικών του e-banking.

Το προγράμματα αυτού του τύπου εγκαταστάθηκαν στον υπολογιστή του χρήστη από άγνοια κατά την περιήγησή του σε κάποια ιστοσελίδα. Παρουσιάστηκαν με δειλεαστικό τρόπο με αποτέλεσμα ο χρήστης να περιπλανηθεί και να συναινέσει στην εγκατάστασή τους στον υπολογιστή του.

Brute Force

Η **brute-force attack** (επίθεση ωμής βίας) αναφέρεται στην εξαντλητική δοκιμή πιθανών κλειδιών που παράγουν ένα κρυπτογράφημα, ώστε να αποκαλυφθεί το αρχικό μήνυμα. Τέτοιου είδους επιθέσεις, οι οποίες χρησιμοποιούν όλα τα δυνατά κλειδιά, μπορούν πάντοτε να πραγματοποιηθούν. Συχνά, όμως, ο επιτιθέμενος ξεκινά την επίθεση χρησιμοποιώντας πιο "πιθανά", κατά την άποψή, του κλειδιά, προσπαθώντας με αυτό τον τρόπο να βρει το κλειδί πιο γρήγορα. Πρακτικά, η αναζήτηση σταματά μόλις βρεθεί το κλειδί, χωρίς να χρειαστεί περαιτέρω ενημέρωση της λίστας κλειδιών.

10.11 Κακόβουλο λογισμικό

10.11.1 Τι είναι το κακόβουλο λογισμικό και πώς εκτελείται

Το κακόβουλο λογισμικό είναι ένας γενικός όρος για κάθε είδους κακόβουλο λογισμικό που έχει σχεδιαστεί για να βλάψει τους προσωπικούς υπολογιστές των χρηστών.

Εκτός του νόμιμου λογισμικού που είναι εγκατεστημένο στον υπολογιστή των χρηστών, υπάρχουν περιπτώσεις που είναι τεχνικά δυνατόν να εκτελεστεί λογισμικό

που προέρχεται από τρίτους το οποίο προσπαθεί να εκμεταλλευτεί οποιαδήποτε προγραμματιζόμενη συσκευή ή δίκτυο με σκοπό κυρίως την υποκλοπή ή καταστροφή των δεδομένων των χρηστών. Σε πολλές περιπτώσεις η χρήση ενός υπολογιστή που παρουσιάζει ευπάθεια ως μια αρχική βάση για περαιτέρω επιθέσεις σε άλλους υπολογιστές στο ίδιο δίκτυο. Αυτό γίνεται δυστυχώς λόγω του τρόπου που λειτουργούν οι υπολογιστές και επειδή πάντα ανακαλύπτονται διάφορα μικρά ή μεγάλα κενά ασφαλείας, τα οποία προσπαθούν να εκμεταλλευτούν διάφοροι επιτήδειοι εκτελώντας το λογισμικό τους. Η υπηρεσία φροντίζει, με τα μέσα που διαθέτει, να ενημερώνει το δυνατόν αμεσότερα τον υπολογιστή των υπαλλήλων καθώς και το εγκατεστημένο αντικό σύστημα, ώστε να προλάβει πολλές από τις επιθέσεις αυτές. Δυστυχώς δεν είναι πάντα εφικτό να προστατευτεί κάποιος μόνο επειδή διαθέτει ενημερωμένο σύστημα με ενημερωμένο αντικό λογισμικό, για αυτό και χρειάζεται εγρήγορση και προσοχή!

Οι εγκληματίες του κυβερνοχώρου το χρησιμοποιούν συνήθως για να αποσπάσουν δεδομένα που μπορούν να τα εκμεταλλευτούν για οικονομικό όφελος σε βάρος των θυμάτων.

Ιοί

- Έρχεται συνήθως ως συνημμένο σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Μόλις το θύμα ανοίξει το αρχείο, η συσκευή μολύνεται.
- Έχει τη δυνατότητα να εξαπλώνεται εύκολα σε προγράμματα του υπολογιστή με αποτέλεσμα να βλάψει χρήσιμα αρχεία του συστήματος.
- Η μετάδοσή του σε άλλους υπολογιστές μπορεί να γίνει πολύ εύκολα με τη βοήθεια κάποιας εξωτερικής συσκευής όπως ενός USB ή ενός εξωτερικού σκληρού δίσκου.
- Οι επιπτώσεις που μπορεί να έχει ένας ιός είναι από το να διαγράψει κάποια δεδομένα έως και να οδηγήσει στην κατάρρευση ολόκληρου του λειτουργικού συστήματος.

Σκουλήκι

- Έχει τη δυνατότητα να αντιγράφεται από μηχανή σε μηχανή, συνήθως εκμεταλλεόμενο κάποιο είδος αδυναμίας ασφάλειας σε λογισμικό ή λειτουργικό σύστημα.
- Δεν απαιτεί την παρέμβαση του χρήστη για να λειτουργήσει.
- Μπορεί να μεταδοθεί άμεσα με τη χρήση κάποιας δικτυακής υποδομής ή μέσω κάποιου email.
- Πολλαπλασιάζεται αυτόματα στο σύστημα στο οποίο βρίσκεται, αποστέλλει προσωπικά δεδομένα ή κωδικούς πρόσβασης, επιβαρύνει το δίκτυο.
- Μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική ατζέντα του χρήστη για να στείλει email στις επαφές του με σκοπό να μολύνει και τους υπολογιστές τους.
- Η μόλυνση μπορεί να μην προκαλέσει απαραίτητα βλάβη ή διαγραφή αρχείων, αλλά μπορεί να προκαλέσει επιβράδυνση του υπολογιστή και του δικτύου.

Δούρειος ίππος

- Μεταμφιέζεται σε ακίνδυνη εφαρμογή, εξαπατώντας τους χρήστες ώστε να κάνουν λήψη του.
- Μόλις εγκατασταθεί, δεν κάνει σχεδόν τίποτα μέχρι να ενεργοποιηθεί. Τις περισσότερες φορές δεν έχει στόχο τη μόλυνση του υπολογιστή, δηλαδή δεν αναπαράγεται.
- Μόλις τεθεί σε λειτουργία, μπορεί να κλέψει/διαγράψει/καταστρέψει δεδομένα, να καταστρέψει μια συσκευή, να κατασκοπεύσει δραστηριότητες ή να λειτουργήσει ως πόρτα, επιτρέποντας στον χάκερ να έχει πρόσβαση και να χρησιμοποιεί τον μολυσμένο υπολογιστή όταν το επιλέξουν.

Ransomware

- Εγκαθίσταται στον υπολογιστή του θύματος, κρυπτογραφεί τα αρχεία του και στη συνέχεια απαιτεί λύτρα (συνήθως σε Bitcoin) για να επιστρέψει αυτά τα δεδομένα στον χρήστη.

Spyware

- Εγκαθίσταται στον υπολογιστή του θύματος, συλλέγει και μεταδίδει προσωπικές πληροφορίες και λεπτομέρειες περιήγησης στο Internet στον χρήστη-αφεντικό του και παρακολουθεί όλες τις μορφές επικοινωνίας της μολυσμένης συσκευής.

10.11.2 Πώς μεταδίδεται το κακόβουλο λογισμικό (με άλλα λόγια: πώς το «κολλάω»);

Οι κυριότεροι τρόποι μετάδοσης κακόβουλου λογισμικού είναι, με σειρά κρισιμότητας:

1. μέσω της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας,
2. μέσω πλοήγησης σε «περίεργους» συνδέσμους διαδικτύου,
3. μέσω χρήσης μη έμπιστων φορητών μέσων αποθήκευσης.

Η πιο συνηθισμένη και πιο επικίνδυνη περίπτωση είναι ότι λαμβάνει ο χρήστης ένα email από ένα άγνωστο ή «περίεργο» αποστολέα που του λέει ότι «παρακαλώ βρείτε συνημμένο το τιμολόγιο για την παραγγελία σας», είτε «ανοίξτε το συνημμένο να δείτε το ταξίδι που κερδίσατε». Το αρχείο που έχει επισυνάψει μπορεί να είναι σε μορφή συμπιεσμένου αρχείου (zip) είτε σε μορφή αρχείου κειμένου word ή pdf.

Μια ακόμα συνήθης περίπτωση είναι να προτρέπει ο αποστολέας να ανοίξει ο χρήστης μια «περίεργη» ιστοσελίδα όπου με το που κάνεις κλικ πάνω της και ανοίξει στον φυλλομετρητή, έχει ήδη εκτελεστεί κακόβουλο λογισμικό. Αυτό συμβαίνει κυρίως γιατί ο επιτιθέμενος έχει ανακαλύψει μια «τρύπα» στο λογισμικό του φυλλομετρητή από όπου εκτελεί το λογισμικό του.

Τέλος ένα ακόμα σενάριο μετάδοσης είναι να συνδέσουμε στον υπολογιστή φορητό μέσο αποθήκευσης από μη έμπιστη πηγή και να εκτελεστεί κακόβουλο λογισμικό που είναι «κρυμμένο» στο μέσο αυτό, χωρίς να γίνει αντιληπτό από το λογισμικό προστασία του υπολογιστή του χρήστη.

10.11.3 Τι είναι το ransomware και γιατί είναι τόσο επικίνδυνο;

Το ransomware είναι ένα είδος κακόβουλου λογισμικού που απειλεί να δημοσιοποιήσει τα προσωπικά δεδομένα του θύματος ή να διακόψει την πρόσβαση του θύματος σε αυτά, μέχρι να δοθούν λύτρα από το θύμα. Αν και τα απλά ransomware προγράμματα μπορεί να κλειδώσουν ένα σύστημα με τέτοιον τρόπο που δεν είναι

δύσκολο να ξεκλειδωθεί από ένα άτομο έμπειρο στον τομέα, τα πιο εξελιγμένα προγράμματα του είδους χρησιμοποιούν τεχνικές που συνδυάζουν την κρυπτογραφία με την κακόβουλη σχεδίαση λογισμικού (cryptoviral extortion), ώστε να πετύχουν την κρυπτογράφηση των αρχείων του θύματος, καθιστώντας τα μη προσβάσιμα και ζητώντας λύτρα για την αποκρυπτογράφησή τους.[1][2][3][4] Σε μια καταλλήλως υλοποιημένη επίθεση αυτού του είδους, η ανάκτηση των αρχείων χωρίς το κλειδί αποκρυπτογράφησης αποτελεί ένα ιδιαίτερα δυσεπίλυτο πρόβλημα και καθίσταται εξαιρετικά δύσκολος ο εντοπισμός των ψηφιακών νομισμάτων που χρησιμοποιήθηκαν ως λύτρα για τη συναλλαγή, όπως κρυπτονομίσματα, και για τον λόγο αυτό υπάρχει μεγάλη δυσκολία στον εντοπισμό και τη σύλληψη των δραστών.

Οι επιθέσεις ransomware υλοποιούνται συνήθως με την χρήση ενός ιού Trojan ο οποίος φαίνεται σαν ένα καλόβουλο αρχείο, επισυναπτόμενο συνήθως σε κάποιο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ο χρήστης παραπλανάται και το κατεβάζει ή το τρέχει στον υπολογιστή του. Ωστόσο υπάρχουν και περιπτώσεις ιών, όπως το «WannaCry worm», οι οποίοι μεταβιβάζονται από υπολογιστή σε υπολογιστή χωρίς κάποια ενέργεια του χρήστη.

10.11.4 Πώς μπορεί να αντιληφθεί ο χρήστης ότι έχει εξαπατηθεί και πώς αντιδρά;

Στις μέρες μας δυστυχώς δεν είναι εύκολα αντιληπτό αυτό κυρίως λόγω της εξέλιξης των κακόβουλων λογισμικών. Συνήθως το αντιλαμβάνεται ο χρήστης ενώ έχει ήδη συμβεί το γεγονός. Σε πολλές περιπτώσεις όμως ένας υποψιασμένος και ευαισθητοποιημένος χρήστης μπορεί να καταλάβει ότι κάτι δε πάει καλά, όπως για παράδειγμα:

- Ο υπολογιστής κάνει υπερβολικά πολύ ώρα να ανοίξει.
- Ο υπολογιστής έχει γίνει ασυνήθιστα αργός παρόλο που δεν τρέχουν πολλές εφαρμογές ή πολλά παράθυρα φυλλομετρητή.
- Τα αρχεία (έγγραφα, εικόνες) εμφανίζονται με διαφορετικό εικονίδιο από το συνηθισμένο είτε δεν εμφανίζονται καθόλου.

- Εμφανίζεται μια περίεργη ειδοποίηση ότι τα αρχεία είναι κλειδωμένα και ότι για να τα ανοίξεις πρέπει να επισκεφτείς μια ιστοσελίδα (πολύ αργά ίσως για τα αρχεία σου!).

10.11.5 Τι κάνω αν εγώ ή κάποιος συνάδελφος πέσει θύμα κακόβολου λογισμικού;

Λόγω του ότι τέτοια λογισμικά είναι καθαρά θέμα χρόνου να κάνουν οποιαδήποτε ζημιά και επιπλέον να εξαπλωθούν γρήγορα και σε άλλους διασυνδεδεμένους υπολογιστές εκτός του δικού σου, είναι πολύ σημαντικό ο χρήστης να αντιδράσει άμεσα κάνοντας τα εξής:

- ❖ Να κλείσει τον υπολογιστή του.
- ❖ Να αποσυνδέσει το καλώδιο δικτύου του υπολογιστή.
- ❖ Να στείλε email στο αρμόδιο τμήμα Πληροφορικής και Ασφάλειας αναφέροντας οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με το πρόβλημα.
- ❖ Να αλλάξει άμεσα από άλλο υπολογιστή τους κωδικούς του σε όλες τις προσβάσεις του (τράπεζες, κωδικούς TAXISnet, πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).

Σημείωση: Σε πολλές περιπτώσεις η άμεση αναφορά και αντιμετώπιση του προβλήματος μπορεί να προλάβει την καταστροφή των δεδομένων.

10.12 Κοινωνική μηχανική

Πρόκειται για μεθόδους που στόχο έχουν την καθοδήγηση ατόμων προς συγκεκριμένες ενέργειες, οι οποίες είναι επιθυμητές από αυτόν που την ασκεί. Στα πλαίσια της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων στόχο έχει την άντληση σημαντικών πληροφοριών από το εισβολέα για να διαπράξει ενέργειες εν αγνοία του χρήστη. Αυτός που ασκεί την κοινωνική μηχανική έχει την ικανότητα να χειραγωγεί ανθρώπους και να τους καθοδηγεί έτσι ώστε εκείνοι να προβαίνουν σε ενέργειες προς όφελός του. Αυτή η ικανότητα απαιτεί γνώσεις και δεξιότητες σε υπολογιστικά και πληροφοριακά συστήματα.

10.13 Ασφαλής χρήση διαδικτύου / ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί μια από τις πιο δημοφιλείς υπηρεσίες του Διαδικτύου προσφέροντας οικονομική, ταχύτατη και αξιόπιστη επικοινωνία με εκατομμύρια ανθρώπους σε ολόκληρο τον κόσμο, σε φυσικά πρόσωπα για ιδιωτική χρήση αλλά και σε εργαζόμενους για επαγγελματική χρήση.

Η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποτελεί σήμερα τον συνήθη τρόπο εξαπάτησης χρηστών.

Ο χρήστης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πρέπει να είναι ιδιαίτερα υποψιασμένος και να λαμβάνει αυξημένα προσωπικά μέτρα προστασίας, καθώς υπάρχει μεγάλη ευαλωτότητα απέναντι σε κακόβουλους χρήστες

Τα ενοχλητικού τύπου μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι της παρακάτω μορφής:

- ❖ **Ιοί** - Πρόκειται για επισυναπτόμενα τα οποία είναι μολυσμένα με κάποιο ιό.
- ❖ **Ενοχλητική αλληλογραφία (spam mail)**. Πρόκειται για μηνύματα με ενοχλητικό ή και δυσάρεστο για τον παραλήπτη περιεχόμενο. Στο spam mail συγκαταλέγονται ανεπιθύμητες διαφημίσεις για προϊόντα, υπηρεσίες και ιστοχώρους, καθώς επίσης και διάφοροι άλλοι τύποι e-mail (π.χ. ανεπιθύμητα newsletters).
- ❖ **Μηνύματα απατηλού περιεχομένου (hoaxes)**
 - ✓ «Προειδοποιητικά»: είτε ειδοποιούν στο χρήστη για την ύπαρξη ιού ή άλλου τύπου απειλής στο λειτουργικό του σύστημα και τον συμβουλεύουν να προβεί σε ορισμένες ενέργειες, είτε προειδοποιούν για πιθανές επιθέσεις από ιούς, που στην πραγματικότητα δεν αποτελούν απειλή για το σύστημα
 - ✓ «Συμπαράστασης»: παρουσιάζουν υποθετικά προβλήματα κάποιου ανθρώπου (συχνότατα αναφορές σε παιδιά που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες) και ζητούν την κινητοποίηση όσο περισσότερων χρηστών γίνεται.

Πώς αντιδρούμε σε περίπτωση που παραλάβουμε τέτοιου τύπου μηνύματα:

- Ελέγχουμε πάντοτε το όνομα του αποστολέα και συγκεκριμένα την κατάληξη του domain (πχ @XXX.com) και εφόσον η κατάληξη δεν μας είναι οικεία το

αναζητούμε σε μια μηχανή αναζήτησης. Αν δεν το εντοπίσουμε, τότε πρόκειται για απάτη.

- Παρατηρούμε και δεν παραπλανούμαστε από το θέμα του μηνύματος, αφού οι επιτήδριοι χρησιμοποιούν ιδιαίτερους τίτλους, όπως π.χ. περί δήθεν οφειλής μας, περί μη επιτυχημένης αποστολής ενός δέματος, περί ύπαρξης ιού στο λογισμικό του υπολογιστή, ότι κάποιος θέλει να μας αποστείλει χρήματα κλπ.
- Δεν ανοίγουμε ποτέ, πριν σιγουρευτούμε για την ασφάλειά τους, τους συνδέσμους που επισυνάπτονται στο email. Κι αυτό γιατί μπορεί να οδηγηθούμε σε έναν κακόβουλο ιστότοπο ή να μολυνθεί ο υπολογιστής, τάμπλετ, κινητό μας κλπ. με κακόβουλο λογισμικό
- Ελέγχουμε τον τρόπο γραφής του mail καθώς και την ορθογραφία του, είμαστε δε πάντα υποψιασμένοι όταν δεν αναφέρει συγκεκριμένα το όνομά μας εντός του κειμένου. Καμία τράπεζα δεν ζητάει προσωπικά στοιχεία μέσω email, γι' αυτό δεν δίνουμε ποτέ τέτοιου είδους πληροφορίες ηλεκτρονικά.

ΠΡΟΣΟΧΗ: συνήθως με το απλό πέρασμα του ποντικιού πάνω από το σύνδεσμο βλέπεις τον πραγματικό σύνδεσμο. Ελέγχουμε τακτικά τους λογαριασμούς μας στο διαδίκτυο (τραπεζικούς, online λογαριασμούς κλπ.) προκειμένου να έχουμε ανά πάσα στιγμή πλήρη εικόνα για αυτούς.

10.14 Τρόποι αντιμετώπισης

Το τμήμα πληροφορικής του Φορέα ή του Οργανισμού οφείλει να φροντίσει για την εγκατάσταση των κατάλληλων εργαλείων στο περιβάλλον του χρήστη, έτσι ώστε να είναι προστατευμένο το περιβάλλον εργασίας των υπαλλήλων.

Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια στοιχειώδη μέτρα ασφαλείας που πρέπει να εφαρμόζονται σε προσωπικούς υπολογιστές αφενός με από την αρμόδια ομάδα Πληροφορικής του Φορέα, αφετέρου από τον ίδιο το χρήστη του προσωπικού υπολογιστή.

- Να ενημερώνεται τακτικά το Λειτουργικό Σύστημα και οι εφαρμογές του υπολογιστή του χρήστη.

- Να ρυθμίζονται κατάλληλα οι επιλογές ασφαλείας του φυλλομετρητή.
- Να υπάρχει εγκατεστημένο στον υπολογιστή ενημερωμένο **λογισμικό ασφαλείας**: λογισμικό προστασίας από ιούς (antivirus) και τείχος προστασίας (firewall).
- Ο χρήστης να προσέχει στους προς επίσκεψη ιστότοπους και τι αρχεία κατεβάζει από το Διαδίκτυο.
- Αν προκύψει εγκατάσταση εφαρμογών, αυτές να γίνουν μόνο από αξιόπιστες πηγές.
- Αν ο χρήστης λάβει μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από άγνωστους αποστολείς ή άγνωστη προέλευση, δεν ανοίγει τους συνδέσμους (links) και δεν κατεβάζει τα συνημμένα αρχεία.
- Να δημιουργούνται αντίγραφα ασφαλείας των αρχείων (backup) σε τακτά χρονικά διαστήματα, σε εξωτερικό μέσο αποθήκευσης και να διατηρούνται εκτός δικτύου.
- Να πληκτρολογούνται οι διευθύνσεις των ιστοσελίδων (URL) στον φυλλομετρητή (browser), αντί να χρησιμοποιούνται απευθείας οι υπερσύνδεσμοι (links).
- Να απενεργοποιείται η εκτέλεση μακροεντολών και JavaScript στις εφαρμογές με τις οποίες ανοίγουν αρχεία τύπου .docx και .pdf.

Η συνολική διαδικασία και όλα τα προαναφερόμενα βήματα θα πρέπει να ελέγχονται, να εκσυγχρονίζονται και να επικαιροποιούνται σε τακτική βάση, γιατί κάθε φορά αλλάζουν τα περιουσιακά στοιχεία, εμφανίζονται νέες απειλές και άρα νέες αδυναμίες.

Το ζήτημα της ασφάλειας δεν εξαντλείται με λίγες υποδείξεις. Οι υπάλληλοι και οι εσωτερικοί χρήστες πρέπει να εμβαθύνουμε, να επαγρυπνούμε και να προστατεύσουμε ενεργά την προσωπική μας πληροφοριακή μας περιουσία, τα προσωπικά μας δεδομένα αλλά και την πληροφορία του οργανισμού στον οποίο εργαζόμαστε.

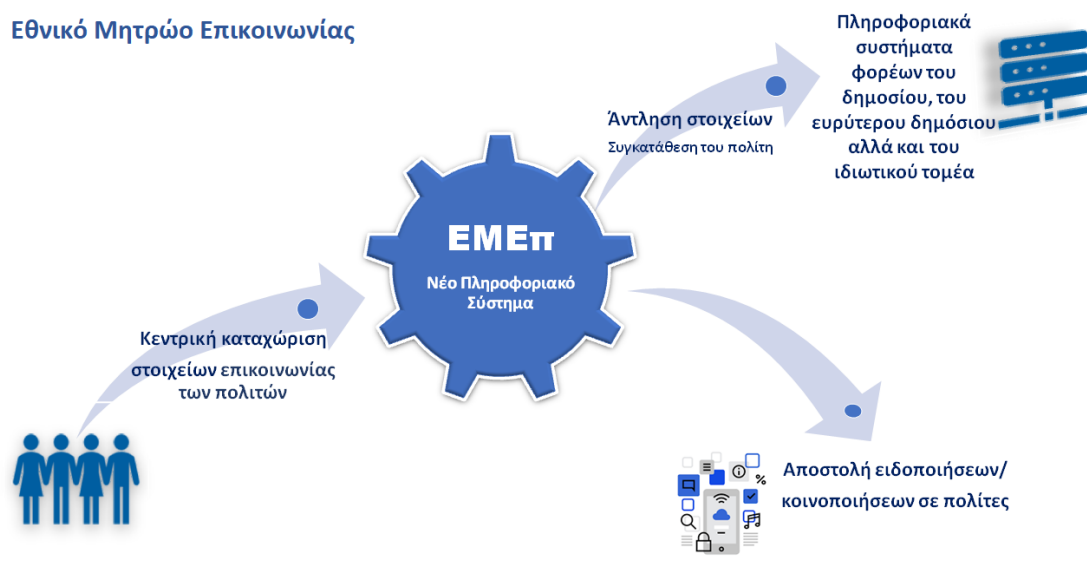
11 Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.)

Συγγραφέας: Βασιλική Τζοβλά

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

Το Ε.Μ.Επ.:

1. Στοχεύει στο να δημιουργήσει ένα κεντρικό, μοναδικό σημείο καταχώρισης των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων ώστε οι φορείς του δημοσίου, αλλά και συγκεκριμένοι φορείς ιδιωτικού δικαίου να μπορούν να αντλούν έγκυρα, έγκαιρα και αξιόπιστα στοιχεία επικοινωνίας για να επικοινωνούν με τα φυσικά πρόσωπα.
2. Παρέχει στους φορείς της δημόσιας διοίκησης τη δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων (μαζικών ή ατομικών) σε φυσικά πρόσωπα με τα οποία υπάρχει ανάγκη επικοινωνίας (π.χ. μαζική ενημέρωση κατοίκων Ελλάδος ενόψει της απογραφής του πληθυσμού, μαζική ενημέρωση των κηδεμόνων των αρρένων για υποχρέωση κατάθεσης του Δελτίου Απογραφής, ατομική αποστολή δημοσίου εγγράφου ή διοικητικής πράξης σε πολίτη).



Εικόνα 48 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

11.1 Στοιχεία καταχώρισης στο Ε.Μ.Επ. και χρήση αυτών

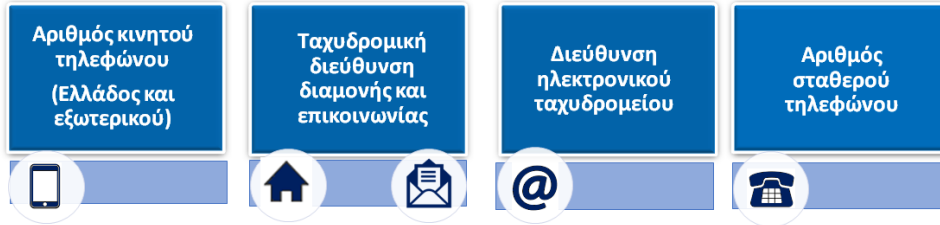
Κάθε φυσικό πρόσωπο που έχει ΑΦΜ δύναται να καταχωρίσει στο Ε.Μ.Επ. τα ακόλουθα στοιχεία:

- ✓ αριθμό κινητού τηλεφώνου
- ✓ διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην οποία το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να λαμβάνει με ηλεκτρονικό τρόπο την αλληλογραφία του, όπως δημόσια έγγραφα, διοικητικές πράξεις και κάθε είδους επικοινωνία με τους φορείς του δημόσιου τομέα
- ✓ αριθμό σταθερού τηλεφώνου
- ✓ πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση διαμονής, δηλαδή τη διεύθυνση του τόπου όπου το πρόσωπο έχει τη συνήθη διαμονή του
- ✓ πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση επικοινωνίας εφόσον διαφέρει από τη διεύθυνση διαμονής, δηλαδή τη διεύθυνση στην οποία το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να λαμβάνει με φυσικό τρόπο την αλληλογραφία του (δημόσια έγγραφα, διοικητικές πράξεις και κάθε είδους επικοινωνία με τους φορείς του δημόσιου τομέα).

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

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

Ποια στοιχεία επικοινωνίας καταχωρίζονται;



Εικόνα 49 - Στοιχεία καταχώρισης στο Ε.Μ.Επ.

Ειδικά, ο αριθμός κινητού τηλεφώνου, που καταχωρίζεται στο Ε.Μ.Επ. μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως δεύτερος παράγοντας ταυτοποίησης κατά την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του δημοσίου που απαιτούν υψηλή ασφάλεια. Για τον λόγο αυτό η καταχώρισή του δεν περιορίζεται σε απλή δήλωση/εισαγωγή αλλά απαιτείται:

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

- iv. από εξειδικευμένο λογισμικό ή εξειδικευμένο υπάλληλο μέσω τηλεδιάσκεψης (υπό σχεδιασμό – η υπηρεσία δεν είναι ακόμα διαθέσιμη).

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

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

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

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

11.2 Στόχοι του Ε.Μ.Επ.

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

- Κεντρική καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων

- Διάθεση των στοιχείων αυτών στους φορείς μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.
- Παροχή του Κέντρου Ειδοποιήσεων στους φορείς του δημοσίου, ήτοι υπηρεσιών αποστολής ατομικών ή μαζικών κοινοποιήσεων/ειδοποιήσεων σε φυσικά πρόσωπα χρησιμοποιώντας τον αριθμό κινητού τηλεφώνου ή την ηλεκτρονική διεύθυνση που αυτά έχουν καταχωρίσει στο Ε.Μ.Επ. και έχουν συναινέσει να διατίθενται στους φορείς του δημοσίου.
- Αναβάθμιση του επιπέδου ασφαλείας των «ευαίσθητων» ηλεκτρονικών υπηρεσιών με την προσθήκη δεύτερου παράγοντα ταυτοποίησης κατά την είσοδο σε αυτές ή/και τη διεκπεραίωση ευαίσθητων συναλλαγών.

11.3 Οφέλη από το Ε.Μ.Επ.

Οφέλη για τον πολίτη:

- Ενημέρωση ενός σημείου, του Ε.Μ.Επ., σε κάθε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του – αποφυγή με αυτόν τον τρόπο επίσκεψης διαφορετικών φυσικών ή ψηφιακών σημείων (ΔΟΥ, ασφαλιστικό ταμείο, τράπεζα, κτλ.) για τη δήλωση της μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας.
- Άμεση ενημέρωση από τους φορείς του δημοσίου για θέματα που τον αφορούν – λήψη στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων, διοικητικών πράξεων κτλ.
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενισχυμένης ασφάλειας καθώς το πιστοποιημένο κινητό που έχει καταχωρισθεί στο Ε.Μ.Επ. είναι αξιόπιστο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως δεύτερος παράγοντας ταυτοποίησης για την πρόσβαση σε ευαίσθητες υπηρεσίες.

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

- Άντληση επικαιροποιημένων στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων

- Χρήση των υπηρεσιών αποστολής ειδοποιήσεων/κοινοποιήσεων που παρέχει το Ε.Μ.Επ.

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

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

Κατά συνέπεια, ωφελούνται και οι πολίτες / πελάτες των προαναφερόμενων φορέων ιδιωτικού δικαίου καθώς:

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



Ποιοι θα ωφεληθούν;

Ο πολίτης

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

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

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

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

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

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

Εικόνα 50 - Οφέλη από το Ε.Μ.Επ.

11.4 Κανάλια παροχής του Ε.Μ.Επ.

Η καταχώριση και ενημέρωση των στοιχείων επικοινωνίας των φυσικών προσώπων στο Ε.Μ.Επ. δύναται να γίνει με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- 1) ηλεκτρονικά, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) σε ειδική εφαρμογή, η οποία είναι διαθέσιμη και στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://notify.gov.gr>,
- 2) με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ),
- 3) με φυσική παρουσία στις Προξενικές Αρχές (σε φάση σχεδιασμού),
- 4) με εξ αποστάσεως ταυτοποίηση (σε φάση σχεδιασμού) μέσα από εξειδικευμένη υπηρεσία, κατά την οποία λαμβάνει χώρα:
 - a. είτε αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση, με χρήση κατάλληλου λογισμικού το οποίο μεταξύ άλλων ελέγχει την εγκυρότητα του ταυτοποιητικού εγγράφου και συγκρίνει τα βιομετρικά χαρακτηριστικά του φυσικού προσώπου που βρίσκεται πίσω από την κάμερα με αυτά του φυσικού προσώπου που απεικονίζεται στο ταυτοποιητικό έγγραφο που επιδεικνύει το φυσικό πρόσωπο
 - b. είτε με τηλεδιάσκεψη με εξειδικευμένο προσωπικό.

Η συγκεκριμένη εναλλακτική βρίσκεται σε φάση σχεδιασμού από τη Δ/ση Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Στοχεύει στο να παρέχει το βασικό κανάλι εξυπηρέτησης για τους κατοίκους εξωτερικού, ανθρώπους με αναπηρία και ηλικιωμένους που δεν μπορούν να κάνουν χρήση των άλλων εναλλακτικών καναλιών για την πιστοποίηση του αριθμού του κινητού τους τηλεφώνου στο Ε.Μ.Επ.

11.5 Θεσμικό πλαίσιο

Το ακόλουθο θεσμικό πλαίσιο αφορά στο Ε.Μ.Επ.:

- Το άρθρο 17 του ν.4704/2020 «**Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις**» (ΦΕΚ 133/Α/14-07-2020).
- Η υπ. αριθμ. 6810 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργού Επικρατείας «**Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας**» (ΦΕΚ 988/Β/12-03-2021).

11.6 Επίδειξη εφαρμογής

Όπως προαναφέρθηκε, το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) σχεδιάστηκε, υλοποιήθηκε και υποστηρίζεται παραγωγικά από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.. Στον ιστότοπο της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. είναι διαθέσιμο υποστηρικτικό υλικό, όπως το Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη (https://www.gsis.gr/sites/default/files/emep/NNC_stepbystep_images.pdf), όπου παρουσιάζεται η λειτουργικότητα και περιγράφονται όλα τα βήματα της εφαρμογής.

12 Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασική προτεραιότητα της Ευρωπαϊκής Ένωσης(Ε.Ε). Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμβάλει και αποσκοπεί στη διαμόρφωση σε ευρωπαϊκό επίπεδο πολιτικών που ενισχύουν την αξιοποίηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στην Ευρώπη, δημιουργούν νέες και ίσες ευκαιρίες για όλους και στηρίζουν την πράσινη μετάβαση της ΕΕ .

Ο όρος της Πράσινης ανάπτυξης βασίζεται σε μια σύγχρονη, αποδοτική ως προς τη χρήση των πόρων και ανταγωνιστική οικονομία, εξασφαλίζοντας ότι:

- ✓ θα υπάρχουν μηδενικές καθαρές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου,
- ✓ η οικονομική ανάπτυξη θα είναι αποσυνδεδεμένη από τη χρήση πόρων,
- ✓ κανένας άνθρωπος και καμιά περιφέρεια δεν μένουν στο περιθώριο της ανάπτυξης.

Πράσινη οικονομία συνεπάγεται κυκλική οικονομία, σημαίνει αειφορία ή αλλιώς βιώσιμη ανάπτυξη.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕ αναπτύσσει πολιτικές για όλα τα κράτη μέλη της και μέσω αυτών:

- Στηρίζει τους πολίτες στην απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων
- Ενισχύει την κατάρτιση των εργαζομένων
- Συμβάλει στην ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών
- Διασφαλίζει τον σεβασμό των βασικών δικαιωμάτων και αξιών⁶⁷.

12.1 Ορισμός του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Με τον όρο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός» εννοείται η δημιουργία ψηφιακών οδών ολοκλήρωσης διαδικασιών που χρησιμοποιούνται στην παραγωγική διαδικασία, με όποια μορφή αυτή πραγματοποιείται, αλλά και ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών που διαθέτει ένας οργανισμός⁶⁸

Μετασχηματισμός, ονομάζεται γιατί μετατρέπει μία υπάρχουσα διαδικασία από χειρωνακτική/χειρόγραφη σε ψηφιακή, από υλική σε ψηφιακή, ακολουθώντας κάθε φορά σταδιακά και σταθερά βήματα. Οι τομείς και οι δραστηριότητες οι οποίες μπορούν να ψηφιοποιηθούν σε έναν οργανισμό, εντοπίζονται τόσο στο Εσωτερικό του περιβάλλον, όσο και στο Εξωτερικό. Ψηφιακός ονομάζεται γιατί χρησιμοποιείται πλήθος ηλεκτρονικών μέσων όπως για παράδειγμα ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εφαρμογές, κινητά κλπ.

⁶⁷ <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/psifiakos-metasmichatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee>

⁶⁸ Μυλωνάκης, Ι., (2019) Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και πώς εφαρμόζεται στην πράξη <https://www.epixeiro.gr/article/154650>

Ως εκ τούτου, μια διαδικασία η οποία επιτελείτο με έγγραφα και τη φυσική παρουσία του υπαλλήλου ή πολίτη πλέον, πραγματοποιείται μέσω κάποιας ηλεκτρονικής μορφής, χωρίς να υπάρχει η ανάγκη επίσκεψης με φυσική παρουσία.

Οι διαδικασίες μέσω των οποίων μπορεί να εφαρμοστεί ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι τόσο Εσωτερικές διαδικασίες, αυτές δηλαδή που χρησιμοποιούνται για την συνεργασία των τμημάτων ενός οργανισμού μεταξύ τους ή αυτόνομα, όσο και Εξωτερικές διαδικασίες, υπηρεσίες δηλαδή που εμπλέκονται τρίτοι εκτός Φορέα/ Οργανισμού και το κράτος.

12.2 Τρόπος εφαρμογής Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζεται στην πράξη ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αποτυπώνεται μέσα από τρία κύρια στάδια:

1. Μελέτη σκοπιμότητας ώστε να εντοπιστεί η διαδικασία που πρέπει να μεταβληθεί μέσω ψηφιακού μετασχηματισμού. Κατά τη φάση αυτή, συλλέγονται όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες, αποτυπώνεται η υφιστάμενη κατάσταση, εντοπίζεται η βασική ανάγκη και αποτιμάται πως και σε ποιο βαθμό θα ωφελήσει η εφαρμογή του τον κάθε οργανισμό. Η αποτίμηση της τρέχουσας κατάστασης διευκολύνει στον προσδιορισμό των προβλημάτων και των σημείων που πρέπει να μεταβληθούν.
2. Υλοποίηση των απαιτούμενων για τον μετασχηματισμό της διαδικασίας: Εφαρμόζονται όλα όσα απαιτούνται, όπως εκπαιδεύσεις, αγορά υλικών, μηχανογραφικού εξοπλισμού, πληροφοριακών συστημάτων κλπ.
3. Εφαρμογή του μετασχηματισμού. Ο παλιός μηχανισμός αντικαθίσταται και μέσω της ανατροφοδότησης συλλέγονται προς αξιοποίηση όλα τα στοιχεία. Συνεπώς, Ψηφιακός μετασχηματισμός μπορούμε να πούμε ότι είναι η διείδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στις οργανισμούς και ο αντίκτυπος τους στην κοινωνία.

12.3 Τεχνολογίες Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Ορισμένες από τις τεχνολογίες που χρησιμοποιεί ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός είναι:

- Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)
- Το υπολογιστικό νέφος
- Η τεχνητή νοημοσύνη
- Οι Ψηφιακές Πλατφόρμες εργασίας

Το **Διαδίκτυο των πραγμάτων** (αγγλικά: Internet of things), σημαίνει ότι μπορεί να πραγματοποιηθεί σύνδεση από παντού. Αποτελεί ένα δίκτυο επικοινωνίας πληθώρας συσκευών, οικιακών, αυτοκινήτων κλπ. καθώς και κάθε αντικειμένου που ενσωματώνει ηλεκτρονικά μέσα, λογισμικό και συνδεσιμότητα σε δίκτυο, ώστε να επιτρέπεται η σύνδεση και η ανταλλαγή δεδομένων. Με απλά λόγια η φιλοσοφία του IoT είναι η σύνδεση όλων των ηλεκτρονικών συσκευών μεταξύ τους (τοπικό δίκτυο) ή η σύνδεσή τους στο διαδίκτυο (παγκόσμιο ιστό).

Το **υπολογιστικό νέφος** (cloud computing)⁶⁹ είναι η διάθεση υπολογιστικών πόρων από κεντρικά συστήματα που βρίσκονται απομακρυσμένα από τον τελικό χρήστη, μέσω διαδικτύου (π.χ. servers, apps κλπ), τα οποία τον εξυπηρετούν αυτοματοποιώντας διαδικασίες, παρέχοντας ευκολίες και ευελιξία σύνδεσης. Σημαντικό ρόλο στο υπολογιστικό νέφος παίζουν οι πλατφόρμες με περιβάλλον προγραμματισμού.

Με τον όρο **Τεχνητή Νοημοσύνη** (TN) εννοείται η ικανότητα μιας μηχανής να αναπαράγει τις γνωστικές λειτουργίες ενός ανθρώπου.

Με τον όρο **Ψηφιακές πλατφόρμες** εννοούνται οι διαδικτυακές πλατφόρμες⁷⁰

⁶⁹ Υπάρχουν τέσσερις βασικές κατηγορίες μοντέλων "υπηρεσιών σύννεφου":

Software-as-a-Service (SaaS): Αντί να εγκατασταθεί λογισμικό στο μηχάνημα και στον υπολογιστή του πελάτη επιβαρύνοντας τον με τακτικές επιδιορθώσεις, συχνές εκδόσεις κτλ., εφαρμογές όπως το Word, CRM (Διαχείριση Σχέσεων Πελατών), ERP (Enterprise Resource) Προγραμματισμός διατίθενται (φιλοξενούνται) μέσω του διαδικτύου για την κατανάλωση του τελικού χρήστη.

Platform-as-a-Service (PaaS): Αντί ο πελάτης να χρειαστεί να αγοράσει - πληρώσει τις άδειες λογισμικού για πλατφόρμες όπως και τα λειτουργικά συστήματα, τις βάσεις δεδομένων και το ενδιάμεσο λογισμικό, μπορεί να το κάνει χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα και τα εργαλεία (όπως το Java, το .NET, Python, Ruby on Rails).

Infrastructure-as-a-Service (IaaS): Πρόκειται για τις απλές-βασικές υλικές συσκευές (raw υπολογιστές) όπως είναι οι εικονικοί υπολογιστές, οι διακομιστές, οι συσκευές αποθήκευσης, η μεταφορά μέσω δικτύου, οι οποίες βρίσκονται φυσικά σε ένα κεντρικό σημείο (κέντρο δεδομένων). Υπάρχει η δυνατότητα να προσπεραστούν και να χρησιμοποιηθούν από το διαδίκτυο χρησιμοποιώντας τα συστήματα ελέγχου ταυτότητας σύνδεσης και τους κωδικούς πρόσβασης από οποιοδήποτε dumb τερματικό ή συσκευή.

Desktop-as-a-Service (DaaS): Η υπηρεσία επιφάνεια εργασίας προσφέρει μια υποδομή εικονικής επιφάνειας εργασίας (Virtual Desktop Infrastructure - VDI) που φιλοξενείται από έναν πάροχο λύσεων λογισμικού cloud και βασίζεται συνήθως σε ένα μοντέλο μηνιαίας συνδρομής. Το DaaS χρησιμοποιεί μια αρχιτεκτονική πολλαπλών μισθώσεων, πράγμα που σημαίνει ότι μια μοναδική εμφάνιση μιας εφαρμογής εξυπηρετείται σε πολλούς χρήστες, που αναφέρονται ως "ενοικιαστές". Ο πάροχος λύσεων λογισμικού cloud είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση του cloud και της υποκείμενης υποδομής και το επίπεδο εξυπηρέτησης μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών. Το τελικό αποτέλεσμα αυτής της υποδομής είναι ότι οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα και τις εφαρμογές τους από σχεδόν οποιαδήποτε συσκευή, οπουδήποτε.

⁷⁰ Ψηφιακές πλατφόρμες -και μάλιστα πολύ σημαντικές είναι οι -Amazon, Airbnb, booking, το Facebook και η Alphabet (Google), που μαζί με τις Apple και Microsoft ελέγχουν πλέον την ψηφιακή μας ζωή (Σμυρναίος, Ν.2018). Αν προσθέσουμε σε όλα αυτά

που χρησιμοποιούνται για την παροχή κάποιου είδους υπηρεσιών. Στο άρθρο 68 του Ν. 4808/2021 ορίζεται ότι “Ψηφιακές Πλατφόρμες” καλούνται οι «επιχειρήσεις» που ενεργούν είτε απευθείας, είτε ως μεσάζοντες και μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας συνδέουν παρόχους υπηρεσιών ή επιχειρήσεις ή τρίτους με χρήστες ή πελάτες ή καταναλωτές και διευκολύνουν τις μεταξύ τους συναλλαγές ή συναλλάσσονται απευθείας μαζί τους.

Είναι γεγονός, πως τα τελευταία χρόνια τόσο σε εθνικό, αλλά κυρίως σε ευρωπαϊκό επίπεδο οι δυνατότητες απασχόλησης στις ψηφιακές πλατφόρμες αυξάνονται συνεχώς και συστηματικά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μεταβάλλονται ριζικά και οι συνθήκες εργασίας. Ουσιώδεις όροι της εργασίας, όπως το ωράριο εργασίας, το καθεστώς απασχόλησης, οι αμοιβές ή ακόμη και οι συλλογικές διαπραγματεύσεις μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών επηρεάζονται και μεταβάλλονται. Όλα τα ανωτέρω οδήγησαν την ΕΕ στο να προβεί σε στοχευμένες ενέργειες, ώστε να ρυθμιστούν ζητήματα, όσον αφορά την εργασία και τα κοινωνικά δικαιώματα των πολιτών της.

Η Επίτροπος για την Απασχόληση, τις Κοινωνικές Υποθέσεις, τις Δεξιότητες και την Κινητικότητα της Εργασίας, κυρία Marianne Thyssen δήλωσε ότι “Η εργασία σε πλατφόρμες είναι μια νέα και ταχέως αναπτυσσόμενη πραγματικότητα στην αγορά εργασίας. Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι οι εργαζόμενοι είναι προστατευμένοι, ανεξάρτητα από το είδος της σύμβασης εργασίας που έχουν. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο έχουμε κάνει προτάσεις για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων σε ψηφιακές πλατφόρμες, καθώς και την πρόσβασή τους στην κοινωνική προστασία, σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό πυλώνα των κοινωνικών δικαιωμάτων”⁷¹.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται και συντονίζονται μέσα από ψηφιακές πλατφόρμες εργασίας, χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό ανομοιογένειας στις διεξαγόμενες δραστηριότητες και διακρίνονται σε κατηγορίες εργασίας που εκτελούνται **ψηφιακά ή υπηρεσίες που εκτελούνται επιτόπου** σε επαγγελματικές υπηρεσίες, υπηρεσίες παράδοσης, μεταφορές επιβατών κλπ. Φαίνεται πως, οι μισοί

εφαρμογές όπως το Youtube, Instagram, LinkedIn, Viber, Snapchat, WhatsApp, Tinder, Twitter και Messenger, σχεδόν ολοκληρώνεται η βασική εικόνα του ψηφιακού μας κόσμου.

⁷¹ «Οι ψηφιακές πλατφόρμες κερδίζουν έδαφος στην Ευρώπη», 28.06.18 Επιχειρώ <https://www.epixeiro.gr/article/9154>

κατά μέσο όρο εργαζόμενοι της ΕΕ στην πλατφόρμα εκτελούν τόσο ψηφιακές υπηρεσίες, όσο και υπηρεσίες επί τόπου.

12.4 Ε.Ε. και Ψηφιακές Υπηρεσίες

Με βάση τα ανωτέρω, καθίσταται σαφές ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες αποτελούν σημαντικό μέρος της ζωής των πολιτών, της οικονομίας, αποτελούν δίαυλους επικοινωνίας, ενέχουν ωστόσο, σημαντικούς κινδύνους και προκλήσεις. Για την αντιμετώπισή τους η ΕΕ επεξεργάζεται για τις ψηφιακές υπηρεσίες, νέα δέσμη μέτρων που στοχεύουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, της καινοτομίας, της κυβερνοασφάλειας, στην αντιμετώπιση του παράνομου περιεχομένου στο διαδίκτυο, στην προστασία της ελευθερίας του λόγου, του Τύπου και της δημοκρατίας.

Για την ευρωπαϊκή κοινότητα η ανάπτυξη των τεχνολογιών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ύπαρξη μιας επιτυχημένης στρατηγικής για τα **δεδομένα**. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο αναγνωρίζοντας τη σημασία που έχουν τα δημόσια δεδομένα για τους οργανισμούς της, επιδιώκει τη δημιουργία ευρωπαϊκών υποδομών και χώρων δεδομένων για τα μαζικά δεδομένα, καθώς και τη θέσπιση ενός αξιόπιστου νομοθετικού πλαισίου για την προστασία των πολιτών⁷².

Η κρίση COVID-19 υπήρξε καθοριστική στην στρατηγική αυτή, καθώς ανέδειξε σημαντικά ζητήματα που διέπουν τις ψηφιακές υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα τη σημασία των ψηφιακών δεξιοτήτων για την εργασία, τα τρωτά σημεία κρίσιμων τομέων στον κυβερνοχώρο και τις αλληλεπιδράσεις που δημιουργούνται. Παράλληλα, διαφάνηκε πως η τηλεργασία και η κοινωνική απόσταση έχουν αυξήσει την εξάρτηση των πολιτών από τη συνδεσιμότητα και από τις ψηφιακές τεχνολογίες.

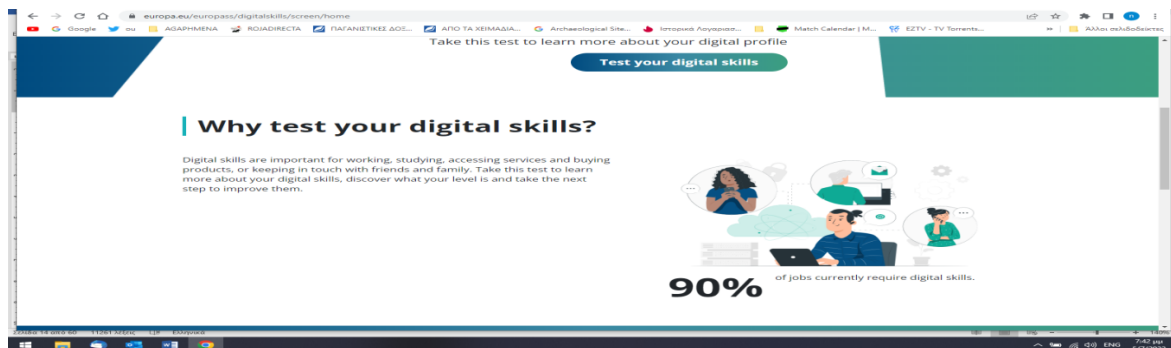
Ταυτόχρονα ωστόσο αναδείχθηκαν σοβαρότατες ανισότητες όσον αφορά την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και την πρόσβαση στην εκπαίδευση των πολιτών στην ΕΕ. Ανέδειξε δηλαδή, ότι το 42% των πολιτών της ΕΕ παρουσιάζει ελλείψεις σε βασικές ψηφιακές δεξιότητες⁷³. Οι ελλείψεις αυτές διαφοροποιούνται τόσο σε επίπεδο κρατών μελών, όσο και σε επίπεδο ανδρών και γυναικών με τις τελευταίες να παρουσιάζουν μεγαλύτερο έλλειμμα από τους άνδρες.

⁷² https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-data-strategy_el

⁷³ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0385_EL.html

12.4.1 Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δεξιοτήτων

Η διαπίστωση αυτών των ανισοτήτων λόγω της έλλειψης ψηφιακών δεξιοτήτων οδήγησε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο να θέσει σε λειτουργία το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Δεξιοτήτων, το οποίο έχει ως στόχο και προτεραιότητα μέσα σε 5 χρόνια να έχουν υλοποιηθεί 12 δράσεις σε τομείς, όπως η δια βίου μάθηση και επαγγελματική κατάρτιση. Η ατζέντα είναι σύμφωνη με την πρώτη αρχή του Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων βάση της οποίας, ο καθένας «έχει το δικαίωμα σε ποιοτική και χωρίς αποκλεισμούς εκπαίδευση, κατάρτιση και δια βίου μάθηση προκειμένου να διατηρήσει και να αποκτήσει δεξιότητες που του επιτρέπουν να συμμετέχει πλήρως στην κοινωνία και να διαχειρίζεται επιτυχώς τη μετάβαση στην αγορά εργασίας»⁷⁴. Στην πύλη της ΕΕ (<https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills>) όπως φαίνεται παρακάτω στην **Εικόνα 51** μπορεί κάποιος να βρει και να εξετάσει τις ψηφιακές του δεξιότητες.



Εικόνα 51 - Digital skills (Πηγή <https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills>)

12.4.2 Το πρόγραμμα Ψηφιακή Ευρώπη

Η ευρωπαϊκή κοινότητα τα τελευταία χρόνια έχει μετασηματιστεί σε όλους τους τομείς της με αποτέλεσμα ζητήματα που στις προηγούμενες δεκαετίες μπορεί να ήταν αποδεκτά, σήμερα να πρέπει να επανεξεταστούν. Οι νέες συνθήκες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν το περιβάλλον των οικονομιών των χωρών της ΕΕ και η αυξανόμενη αναγκαιότητα για τον Ψηφιακό μετασηματισμό της Ευρώπης, επέβαλλαν τη δημιουργία του προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη».

⁷⁴ <https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills>

Πρόκειται για ένα εργαλείο που αποσκοπεί στο να επιταχύνει την εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού στις ευρωπαϊκές κοινωνίες και οικονομίες. Με βάση το πρόγραμμα θα προκριθούν ψηφιακές λύσεις που μπορούν να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης, να συμβάλλουν στην πράσινη μετάβαση, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την τεχνολογική της υπεροχή.

Για το σκοπό αυτό, η ΕΕ θα επενδύσει 7,6 δισ. ευρώ σε 5 τομείς βασικούς τομείς: στους υπερυπολογιστές (€2,2 δισ.), στην Τεχνητή Νοημοσύνη (€2,1 δισ.), στην κυβερνοασφάλεια (€1,6 δισ.), στις εξελιγμένες ψηφιακές δεξιότητες (€577 εκατ.) και στη διεύρυνση της χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών σε ολόκληρη την οικονομία και την κοινωνία της ΕΕ (€1,1 δισ.)⁷⁵.

13 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Η Ελλάδα λοιπόν, ακολουθώντας τις πολιτικές της ΕΕ, όπως αυτές αποτυπώθηκαν ως τώρα, προσαρμόζει την πολιτική της προς την κατεύθυνση αυτή σε όλους τους τομείς. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν αποτελεί απλά μελλοντική συνθήκη για την Ελλάδα, αλλά άμεση ανάγκη και προτεραιότητα, καθώς έχει αντιληφθεί την αναγκαιότητα της μετάβασής της προς την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Ως εκ τούτου, αποσκοπεί στο να βελτιώσει όλους τους δείκτες της ψηφιακής της ωριμότητας.

Το κράτος μέσω του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης λειτουργεί συντονισμένα και συνεργάζεται με τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα και την κοινωνία των πολιτών για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας, τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Υπ' αυτό το πρίσμα, τον Δεκέμβριο του 2020 δημοσιεύεται η Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) 2020-2025 με την οποία, η νέα διαμορφούμενη εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους συνοψίζεται σε επτά

⁷⁵ <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/priorities/psifiakos-metashchimatismos-tis-ee/20210414STO02010/psifiakos-metashchimatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee>

στόχους: 1. Ασφαλής γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους 2. Ένα ψηφιακό κράτος που προσφέρει καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες σε όλα τα γεγονότα της ζωής του 3. Ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των πολιτών 4. Κάθε επιχείρηση μπορεί να μετατραπεί σε ψηφιακή επιχείρηση 5. Ενίσχυση ψηφιακής καινοτομίας 6. Παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου 7. Ένταξη νέων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας⁷⁶.

Η ΒΨΜ εναρμονίζει την εθνική δράση με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και με άλλες διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές, που μπορούν να οδηγήσουν στον επιτυχημένο ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας.

Η Ελλάδα κατατάσσεται σε χαμηλή θέση στους διεθνείς δείκτες που αξιολογούν την ψηφιακή ωριμότητα των χωρών ανά τον κόσμο. Ως εργαλείο για την καταγραφή των ψηφιακών επιδόσεων των κρατών μελών της Ε.Ε., η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει το δείκτη της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index — DESI) [\(Εικόνα 52\)](#) ο οποίος συντίθεται από σύνολο ποιοτικών και ποσοτικών διαστάσεων που απεικονίζουν την ψηφιακή εξέλιξη των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο δείκτης DESI βασίζεται σε πέντε διαστάσεις – άξονες⁷⁷ οι οποίοι σχετίζονται με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών, της συνδεσιμότητας, του ανθρωπίνου κεφαλαίου, των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και της ενσωμάτωσης της Ψηφιακής Τεχνολογίας. Όσον αφορά τη διάσταση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα κατατάσσεται 27^η μεταξύ των 28 κρατών μελών της Ε.Ε.

⁷⁶ Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (2020) Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού έχει πενταετή ορίζοντα και επικαιροποιείται ετησίως, ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η ετήσια επικαιροποίηση της Βίβλου αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Ενοποιημένου Προγράμματος Κυβερνητικής Πολιτικής του ν.4622/2019(Α' 133) και είναι δεσμευτική για όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα, τους οποίους αφορά. ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021

⁷⁷ Οι χώρες με τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα τείνουν να επιτυγχάνουν υψηλότερα επίπεδα οικονομικής ανάπτυξης, καλύτερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών (πιο αποδοτικό υγειονομικό, ασφαλιστικό, εκπαιδευτικό σύστημα), ευνοώντας παράλληλα τη συσσώρευση ανθρωπίνου κεφαλαίου και την τεχνολογική αλλαγή.

ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ	Η διάσταση της Συνδεσιμότητας μετράει το βαθμό ανάπτυξης και την ποιότητα των ευρωζωνικών υποδομών μιας χώρας. Η πρόσβαση των πολιτών σε ταχείες και υπερταχείες υπηρεσίες ευρωζωνικών δικτύων αποτελεί αναγκαία συνθήκη ανταγωνιστικότητας
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	Η διάσταση του Ανθρώπινου Κεφαλαίου προσμετρά τις απαραίτητες δεξιότητες που κατέχουν οι πολίτες μιας χώρας και οι οποίες απαιτούνται, ώστε να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι δυνατότητες που προσφέρει ο ψηφιακός κόσμος.
ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Η διάσταση της Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών αποτυπώνει το εύρος της χρήσης από τους πολίτες, πληθώρας υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου, όπως η κατανάλωση οπτικοακουστικού περιεχομένου, παιχνιδιών, διαδικτυακών αγορών και διατραπεζικών συναλλαγών.
ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	Η Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας αντικατοπτρίζει τον βαθμό της διείσδυσης τεχνολογιών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις επιχειρήσεις. Όσο υιοθετούνται οι ψηφιακές τεχνολογίες αποκτούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα καθώς με τη χρήση ολοκληρωμένων υπηρεσιών προσφέρονται καλύτερες υπηρεσίες και αυξάνεται η αποδοτικότητα ενώ μειώνεται το κόστος.
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Η διάσταση των Ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στους τομείς της Υγείας και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μετράει δηλαδή τον βαθμό ψηφιοποίησης των Δημόσιων Υπηρεσιών. Η Ψηφιοποίηση των Υπηρεσιών συνεπάγεται ανταποδοτικά οφέλη ανάμεσα στη Δημόσια Διοίκηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Εικόνα 52 - Δείκτες DESI (πηγή, ΒΨΜ)

Η ΒΨΜ ορίζει για τον ψηφιακό μετασχηματισμό ένα σύνολο κατευθυντήριων αρχών (Εικόνα 53), οι οποίες στηρίζονται στις αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως έχουν προκριθεί από πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του ΟΟΣΑ, από σχετικές μελέτες που έχουν εκπονηθεί ειδικότερα για την ελληνική Δημόσια Διοίκηση, από βέλτιστες διεθνείς πρακτικές προερχόμενες από τις ψηφιακά ανεπτυγμένες χώρες, καθώς και από τα κείμενα στρατηγικής των προηγούμενων ετών⁷⁸. Αυτές οι αρχές είναι στρατηγικές κατευθύνσεις, με δεσμευτικό χαρακτήρα για κάθε οργανισμό που προσφέρει υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Ειδικότερα, για τις ψηφιακές Υπηρεσίες το Ελληνικό κράτος οφείλει σταδιακά να προχωρήσει στην καθιέρωση της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών ως την κατεξοχήν προτιμώμενη επιλογή για κάθε αλληλεπίδραση του κράτους με τους πολίτες, χωρίς φυσικά να αποκλείονται άλλοι δίαυλοι επικοινωνίας για πολίτες που επιθυμούν να επικοινωνούν με τους φορείς του Δημοσίου με φυσικό τρόπο ή δεν διαθέτουν πρόσβαση σε ψηφιακά

⁷⁸ Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (2020) Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

κανάλια.

Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού
Αρχή «μόνον άπαξ»
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών
Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη
Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών
Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
Απλούστευση Διαδικασιών

Εικόνα 53 - Κατευθυντήριες Αρχές

14 Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Πρόκειται για πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εναρμονισμένη στις επιταγές της ΕΕ που από τις αρχές Μαΐου 2020 είναι διαθέσιμη, μέσω του gov.gr, σε όλους τους πολίτες που θέλουν να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και συγκεντρώνει σε μία διαδικτυακή πλατφόρμα (nationaldigitalacademy.gov.gr) δωρεάν εκπαιδευτικό υλικό, ελεύθερα διαθέσιμο στους πολίτες. Η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών διαθέτει πάνω από 214 μαθήματα βασικού και προχωρημένου επιπέδου που αντιστοιχούν σε πάνω από 1.800 ώρες εκπαίδευσης⁷⁹.

Τα μαθήματα απευθύνονται τόσο σε αυτούς που χρειάζονται βασικές ψηφιακές δεξιότητες στην καθημερινότητά τους, όσο και σε αυτούς που θέλουν να εμπλουτίσουν περαιτέρω τις γνώσεις τους στις νέες τεχνολογίες. Ο κάθε πολίτης μπορεί να επιλέξει το μάθημα που ταιριάζει στα ενδιαφέροντά του και στο επίπεδο γνώσης του, να το

⁷⁹ <https://www.eduguide.gr/nea2020/dwrean-diadiktyaka-ma8hmata-apo-th-pshfiakh-akadhmia-politwn/>

παρακολουθήσει και να το ολοκληρώσει όποτε ο ίδιος επιθυμεί. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο προσφέρεται δωρεάν από οργανισμούς με αναγνωρισμένο ακαδημαϊκό και εκπαιδευτικό κύρος.

15 Ο Εκσυγχρονισμός σε επίπεδο Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων από την πλευρά του, προκρίνει στους στόχους του, τον Εκσυγχρονισμό και την Ψηφιοποίηση με σκοπό τη δημιουργία ενός κράτους σύγχρονου, λιτού και αποτελεσματικού στην υπηρεσία του πολίτη. Έτσι, στο πλαίσιο αυτό επιδιώκει μια ολιστική διαχείριση στην εξυπηρέτηση του πολίτη με στοχευμένες υπηρεσίες στο εργασιακό και ασφαλιστικό προφίλ του, με ψηφιακή και λειτουργική διασύνδεση συστημάτων & εφαρμογών. Για το σκοπό αυτό πραγματοποιούνται δράσεις όπως τα call centers, my efka live, ΚΕΠ κλπ.

16 Ο Εκσυγχρονισμός – Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον e-ΕΦΚΑ

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Στο Ετήσιο Σχέδιο Δράσης για το 2022 οι εν λόγω στόχοι, αποτελούν βασική προτεραιότητα του εποπτεύοντος Υπουργείου. Ο e-ΕΦΚΑ, ως Φορέας του Υπουργείου και επιδιώκοντας την εκπλήρωση του κοινωνικού του ρόλου, επιχειρεί να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής, χτίζοντας μια διαφορετική κουλτούρα σε συνεργασία με την ψηφιακή πραγματικότητα.

Το έτος 2020 με την αρ. πρωτ. 31/04.09.2019 Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΦΚΑ, ορίστηκε ως «Έτος Ψηφιακού Μετασχηματισμού» για το Φορέα. Κρίθηκε απαραίτητος και επιτακτικός ο άμεσος ψηφιακός μετασχηματισμός του ΕΦΚΑ, ώστε με την ευρεία ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή του λειτουργία να αυξηθεί το επίπεδο και η ποιότητα εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τον Φορέα

και ταυτόχρονα να περιοριστεί ο αριθμός των επισκέψεων των πολιτών στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, ώστε να διευκολυνθεί το έργο και να αναβαθμιστεί το περιβάλλον καθημερινής εργασίας του προσωπικού.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού, ο επανασχεδιασμός του τρόπου με τον οποίο συνδέονται οι υπάλληλοι, οι πολίτες, τα δεδομένα και οι διαδικασίες κρίθηκε απαραίτητος και καθοριστικός. Ενδεικτικό της αντίληψης αυτής υπήρξε και ο Ν. 4670/2020 με τον οποίο εκτός των άλλων οργανωτικών αλλαγών, μετονομάστηκε ο ΕΦΚΑ σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης e- ΕΦΚΑ, σηματοδοτώντας έτσι την απαρχή της χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις δομές του οργανισμού.

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ έχει τους εξής στόχους:

- ❖ Την ενοποίηση όλων των πληροφοριακών συστημάτων και των βάσεων δεδομένων των επιμέρους ασφαλιστικών ταμείων.
- ❖ Την καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, μέσω της αντιμετώπισης χρόνιων παθογενειών, όπως της ταχύτερης έκδοσης συνταξιοδοτικών αποφάσεων και της απλούστευσης διαδικασιών.
- ❖ Τη μείωση του κόστους λειτουργίας του Φορέα.
- ❖ Τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ❖ Τη ψηφιοποίηση του οργανισμού
- ❖ Την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών

Για την επίτευξη του στόχου του Ψηφιακού μετασχηματισμού επιστρατεύονται δράσεις όπως: Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΟΠΣ - ΕΦΚΑ), η Ψηφιοποίηση ασφαλιστικού χρόνου – βίου, η Ανάπτυξη Συστημάτων & Εφαρμογών, η Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για την υποστήριξη της Άμεσης Απονομής Σύνταξης, η Μείωση των χειρόγραφων διαδικασιών, η Ωρίμανση έργων πληροφορικής για υποβολή πρότασης χρηματοδότησης μέσω συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων.

17 Διαλειτουργικότητα

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Ως διαλειτουργικότητα μπορούμε να ορίσουμε τη δυνατότητα ενός προϊόντος ή ενός συστήματος, να συνδέεται και να διαλειτουργεί με άλλα συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβασή του⁸⁰. Απαραίτητη προϋπόθεση οι διεπαφές⁸¹ είναι πλήρως και δημόσια τεκμηριωμένες. Η «διαλειτουργικότητα» δεν θα πρέπει να συγχέεται με τη «συμβατότητα». Η συμβατότητα είναι μια έννοια κάθετη που σημαίνει ότι ένα εργαλείο μπορεί να λειτουργήσει σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον μόνο αν συμφωνεί με όλα τα προβλεπόμενα χαρακτηριστικά. Η διαλειτουργικότητα από την άλλη, είναι μια έννοια, η οποία επιτρέπει σε διάφορα εργαλεία να επικοινωνούν, αρκεί να γνωρίζουν το λόγο και τον τρόπο για να λειτουργήσουν μαζί. Με άλλα λόγια, μπορούμε να μιλάμε για διαλειτουργικότητα ενός προϊόντος ή ενός συστήματος μόνο αν γνωρίζουμε εξ ολοκλήρου όλες του τις διεπαφές.

Με δεδομένο, ότι η παραγωγή των διάφορων στοιχείων έχει πραγματοποιηθεί από διάφορους κατασκευαστές, με διάφορες μεθόδους, ώστε να καλύπτουν συγκεκριμένες κάθε φορά ανάγκες, ο απλούστερος τρόπος για την ύπαρξη της διαλειτουργικότητας είναι να καθοριστεί εξ αρχής μια ρητή βάση, ή ένα σύνολο πρότυπων, όπου κάθε στοιχείο θα «ενσωματώσει» στη δική του λειτουργία. Αυτό το πρότυπο (model) επιτελεί διπλό ρόλο καθώς, εκτός από δείκτη του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να πραγματοποιείται ο διάλογος μεταξύ των διαφόρων στοιχείων, αποτελεί ταυτόχρονα τη γέφυρα επικοινωνίας των στοιχείων, προσαρμοσμένη κάθε φορά στις μεταβαλλόμενες ανάγκες τους.

Συνεπώς, με βάση όλα τα παραπάνω μπορούμε να πούμε ότι η διαλειτουργικότητα τελικά είναι, η ικανότητα των πληροφοριακών συστημάτων που πιθανώς έχουν διαφορετικό υλικό και διαφορετικά λειτουργικά συστήματα να συνδέονται, να δια λειτουργούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες συμμορφούμενα σε

⁸⁰ <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>

⁸¹ Στην πληροφορική, διεπαφή (αγγλ. interface) γενικά αποκαλείται το αντικείμενο εκείνο ή τμήμα αυτού (π.χ. κάποιο τμήμα λογισμικού, μια συσκευή κλπ.) που παρεμβάλλεται μεταξύ του αντικειμένου και του περιβάλλοντός του και διαμέσω του οποίου πραγματοποιείται κάθε επικοινωνία του με το περιβάλλον του. Ένα υποσύστημα (π.χ. κάθε κομμάτι ενός ευρύτερου συστήματος) είναι μια διακριτή οντότητα που μπορεί να επιτελέσει ένα σύνολο λειτουργιών. [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B5%CF%80%CE%B1%CF%86%CE%AE_\(%CF%80%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BFCF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE\)](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B5%CF%80%CE%B1%CF%86%CE%AE_(%CF%80%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BFCF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE))

κάθε περίπτωση στην χρήση κάποιων κοινών μεταξύ τους προτύπων.

Ως εκ τούτου και προκειμένου μια διοικητική διαδικασία να επιτελείται από την αρχή έως το τέλος με ηλεκτρονικό τρόπο, θα πρέπει να ισχύει η λεγόμενη διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και μητρώων των διαφόρων φορέων.

18 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (Ε.Π.Δ.)

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Το (Ε.Π.Δ.) εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 23 Μαρτίου 2017 (COM (2017) 134). Το πλαίσιο αποσκοπεί στην δημιουργία διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και για την επίτευξη του σκοπού αυτού, παρέχονται συγκεκριμένες οδηγίες. Πραγματοποιείται στο πλαίσιο των προτεραιοτήτων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη δημιουργία μίας νέας Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς στην Ευρώπη⁸².

Για τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας των δραστηριοτήτων των διοικήσεων του δημοσίου παρέχονται συγκεκριμένες συστάσεις σχετικά με τον εξορθολογισμό των ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να διασφαλίζεται, ότι τόσο η υπάρχουσα, όσο και η νέα νομοθεσία δεν θέτει σε κίνδυνο τις προσπάθειες για την ύπαρξη διαλειτουργικότητας. Η πρώτη έκδοση του Ε.Π.Δ. εγκρίθηκε το 2010.

Δεδομένου, ότι ο τομέας της τεχνολογίας των πληροφοριών αναπτύσσεται με γρήγορη ταχύτητα και νέες πολιτικές της Ε.Ε. έχουν προκύψει, το Ε.Π.Δ. χρειάστηκε να αναθεωρηθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα, μόλις το 2016. Η ανάγκη αυτή επιβεβαιώθηκε κατά τη διάρκεια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο-Ιούνιο του 2016. Στο επίκεντρο του αναθεωρημένου πλαισίου βρίσκονται οι πολίτες, η δημόσια διοίκηση, καθώς και οι οργανισμοί ή επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες στις δημόσιες διοικήσεις, (τα ερευνητικά κέντρα, τα ακαδημαϊκά ιδρύματα κλπ)⁸³.

Για την αναθεώρηση του υπάρχοντος πλαισίου, λήφθηκαν υπόψη i. οι νέες

⁸² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0744&from=EN>

⁸³ <https://www.dgcr.gr/blog/>

πολιτικές της ΕΕ (οδηγία για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα)
ii. οι αναδυόμενες τεχνολογικές τάσεις (μεγάλα και ανοιχτά δεδομένα, Cloud), iii τα διδάγματα που αντλήθηκαν από τα προηγούμενα προγράμματα διαλειτουργικότητας.

Το νέο πλαίσιο δίνει μεγαλύτερη έμφαση στο πώς πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη οι αρχές και τα πρότυπα της διαλειτουργικότητας. Προκρίνονται η διαφάνεια, η διαχείριση των πληροφοριών, η δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων και η ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επίσης, ενσωματώνονται, οι νέες πρωτοβουλίες της ΕΕ, όπως η Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία για το Cloud, το σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020, και τα προβλεπόμενα μέσα, όπως η ενιαία ψηφιακή πύλη.

18.1 Διαλειτουργικότητα και δημόσιος τομέας

Η επιτυχής εφαρμογή του Ε.Π.Δ. θα βελτιώσει την ποιότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών και θα δημιουργήσει ένα κοινό περιβάλλον μέσα στο οποίο οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν πλέον, να συνεργάζονται ψηφιακά.

Ο δημόσιος τομέας, ο οποίος αντιπροσωπεύει πάνω από το ένα τέταρτο της συνολικής απασχόλησης και περίπου το ένα πέμπτο του Α.Ε.Π. της Ε.Ε. μέσω των δημόσιων συμβάσεων, παίζει καθοριστικό ρόλο στη ψηφιακή ενιαία αγορά ως ρυθμιστής, εργοδότης, πάροχος υπηρεσιών κλπ. Όλες οι χώρες της Ε.Ε. ψηφιοποιούν τις δημόσιες διοικήσεις τους. Όταν διατίθενται οι δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο, όταν διασφαλίζονται οι κανόνες ασφαλείας και προστασίας των δεδομένων, όταν υπάρχει ορθή διαχείριση των πληροφοριών, τότε μπορούμε να πούμε ότι εφαρμόζεται μια κοινή προσέγγιση για όλη την Ευρώπη.

Η ύπαρξη της διαλειτουργικότητας εξασφαλίζει, ότι οι υπηρεσίες ενός κράτους είναι προσβάσιμες, όχι μόνο εντός των εθνικών του συνόρων, αλλά και εκτός και για διάφορους τομείς πολιτικής. Με αυτό τον τρόπο, οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν να εξασφαλίσουν μείωση του κόστους, εξοικονόμηση χρόνου, αύξηση της διαφάνειας καθώς και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

19 Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Στο πλαίσιο λοιπόν, των ως άνω αναφερομένων, η Ελλάδα δημιούργησε την ενιαία Ψηφιακή Πύλη. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη παροχής υπηρεσιών gov.gr , έχει ως στόχο να μετασχηματίσει γεγονότα ζωής (life events) σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που θα παρέχονται από τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου. Η πύλη ενσωματώνει λειτουργικότητα από άλλα συστήματα, όπως το Κέντρο Ταυτοποίησης και το Κέντρο Ειδοποιήσεων κλπ.⁸⁴

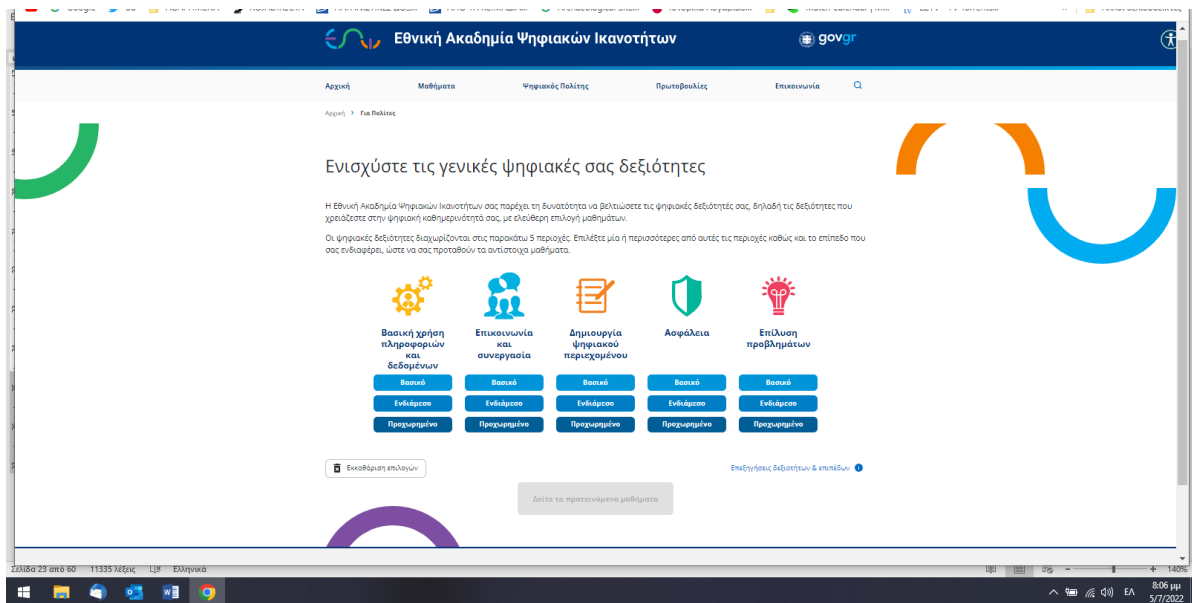
20 Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών / Εργαλείο αυτοαξιολόγησης

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης να συγκεντρώσει, σε ένα σημείο εισόδου, εκπαιδευτικό υλικό που βελτιώνει τις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών. Με το εργαλείο της αυτοαξιολόγησης ([Εικόνα 54](#)Εικόνα 54), ενσωματωμένο πλέον στην Ψηφιακή Ακαδημία, κατ' αντιστοιχία με το ευρωπαϊκό πρότυπο αξιολόγησης, ο πολίτης αποκτά τη δυνατότητα να αξιολογήσει το επίπεδο των ψηφιακών του δεξιοτήτων.⁸⁵

⁸⁴ <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2142>

⁸⁵ <https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>



Εικόνα 54 - Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών

21 Πυλώνες Ψηφιακής Ανάπτυξης e- ΕΦΚΑ

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Βασικούς πυλώνες της ψηφιακής ανάπτυξης του e - ΕΦΚΑ αποτελούν: Οι νέες ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες, η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση, το τηλεφωνικό κέντρο 1555, myEFKAlive, ανταλλαγή πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης (ESSI), διαλειτουργικότητα, αναβάθμιση Υποδομών.

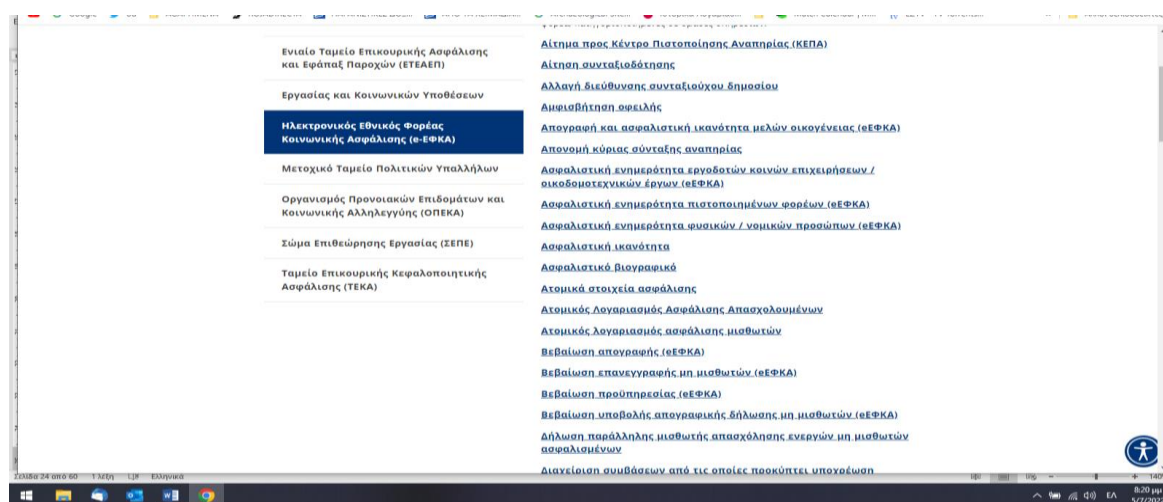
21.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στον e- ΕΦΚΑ- Δίαυλοι επικοινωνίας

Ο e-ΕΦΚΑ, εναρμονισμένος στην ευρύτερη ευρωπαϊκή και εθνική πολιτική ακολουθώντας την κεντρική στρατηγική απόφαση λειτουργίας των εφαρμογών του Δημοσίου Τομέα στις κεντρικές υποδομές Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) και το Ν. 4623/2019 (ΦΕΚ 134/Α/09.08.2019), σχεδιάζει τη σταδιακή μετάβαση των υφιστάμενων συστημάτων του και τη λειτουργία νέων στο G-Cloud.

Η εν λόγω μετάβαση θα δώσει τη δυνατότητα στον e- ΕΦΚΑ, να αξιοποιήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και προκαθορισμένης ποιότητας που προφέρει το G-Cloud εξασφαλίζοντας βελτιωμένες παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και

τις επιχειρήσεις.

Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του, ο e- ΕΦΚΑ και έχοντας ως στόχο την αναβάθμιση και βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών του, ενεργοποιεί τις νέες τεχνολογίες και ήδη έχουν ενταχθεί στην ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr⁸⁶ πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως φαίνεται στην [Εικόνα 55](#) για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Οι ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες εμπλουτίζονται συστηματικά, τόσο στην ιστοσελίδα του gov.gr όσο και στην ιστοσελίδα του e- ΕΦΚΑ καθώς προχωράει και ο μετασχηματισμός του φορέα.

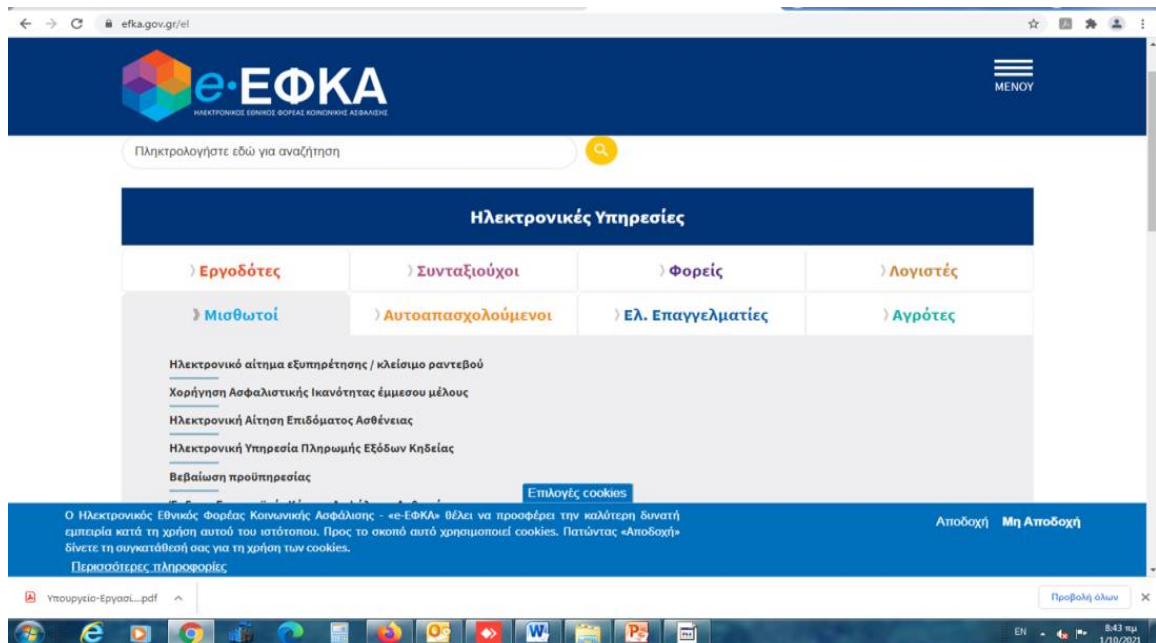


Εικόνα 55 - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο gov.gr

Με την πρόσβαση του πολίτη στην ιστοσελίδα του φορέα στο site του <https://www.efka.gov.gr/el>, εμφανίζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στον e-ΕΦΚΑ, κατηγοριοποιημένες και ομαδοποιημένες σε υπηρεσίες για Εργοδότες, για Μη Μισθωτούς, για Μισθωτούς, για Συνταξιούχους, για Αγρότες, για Φορείς, για Λογιστές⁸⁷ ([Εικόνα 56](#)).

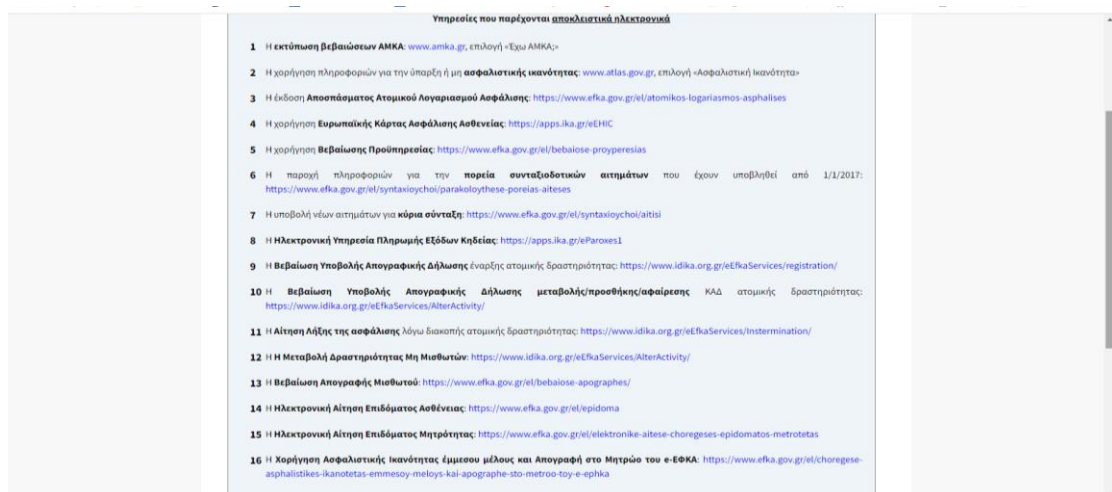
⁸⁶ <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-ergasias-kai-koinonikon-upotheseon/elektronikos-ethnikos-phoreas-koinonikes-asphalises-e-ephka>

⁸⁷ <https://www.efka.gov.gr/el>



Εικόνα 56 - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στο site του ΕΦΚΑ

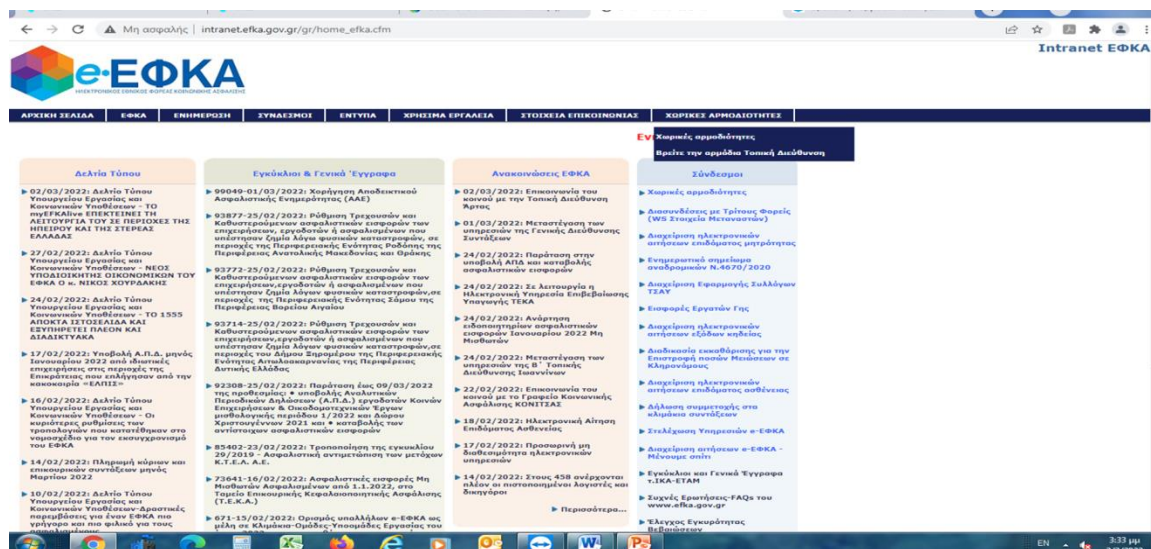
Ο e-ΕΦΚΑ, έχει καταφέρει και έχει δημιουργήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για εργασίες, οι οποίες πλέον εκτελούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά, και ως εκ τούτου, ο πολίτης δεν χρειάζεται να επισκεφθεί την δομή με φυσική παρουσία. Έτσι, όταν ο εισέρχεται στην ιστοσελίδα για να κλείσει ραντεβού, ενημερώνεται, πριν προχωρήσει το κλείσιμο του ραντεβού, για τις υπηρεσίες αυτές όπως φαίνεται στην [Εικόνα 57](#).



Εικόνα 57 - Αποκλειστικά ηλεκτρονικές υπηρεσίες

21.2 INTRANET

Βασικό στοιχείο στη λειτουργία του e – ΕΦΚΑ αποτελεί και ο εκσυγχρονισμός του τρόπου επικοινωνίας των υπαλλήλων του Φορέα. Η επικοινωνία είναι περισσότερο από ποτέ επιβεβλημένη για την ενημέρωση των υπαλλήλων και την δημιουργία μιας κοινής κουλτούρας. Σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή καλείται να ασκήσει το intranet του φορέα ([Εικόνα 58](#)). Μέσω του Intranet, οι υπάλληλοι μπορούν να κάνουν χρήση όλων των εργαλείων που προσφέρονται, εγκύκλιοι, έγγραφα, ανακοινώσεις, ενημερωτικό και εκπαιδευτικό υλικό, στοιχεία επικοινωνίας των δομών, το forum, χωρικές αρμοδιότητες κλπ. ώστε να διευκολύνεται το έργο τους σε καθημερινή βάση.



Εικόνα 58 - Intranet e- ΕΦΚΑ

21.3 Φόρουμ Υπαλλήλων

Στο πεδίο σύνδεσμοι του intranet υπάρχει το Forum των υπαλλήλων. Πρόκειται για ένα εργαλείο των υπαλλήλων, όπως φαίνεται στην [Εικόνα 59](#) που βοηθά στην ώσμωση, την επικοινωνία και την επίλυση προβλημάτων που αντιμετωπίζει το προσωπικό κατά την άσκηση των καθηκόντων του. Οι απαντήσεις δίνονται είτε μέσω των αρμόδιων Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ), είτε μέσω άλλων υπαλλήλων συναδέλφων τους⁸⁸ τόσο σε πραγματικό όσο και σε δεύτερο χρόνο.

⁸⁸ <http://intranet.efka.gov.gr/>



09/02/2022 08:52 Παρακαλούμε να αναρτήσετε το αρχείο με τις ΧΩΡΙΚΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ που έχουν αναρτηθεί στο intranet ΚΑΙ σε παλαιότερη έκδοση εκεί ώστε να είναι αναγνώσιμο από τους παλιούς υπολογιστές ΟΠΣ του Τ.Π.ΚΑ
Η ανάρτηση αφορά: Γενική Δ/ση Γλωσσολογικής και Επικοινωνιακών

2 παρεμβάσεις

ΤΣΙΣΚΑ ΓΕΜΗΝΗ 09/02/2022 09:55 Καλημέρα, αναρτήθηκαν τα 2 από τα 3 αρχεία και σε μορφή xls.
Για το πρώτο δεν γίνεται γιατί θα χαθούν δεδομένα. Ωστόσο, σε λίγες ημέρες αναμένεται εφαρμογή αναζήτησης βάσει ΤΚ και Περιφερειακής Ενότητας.

ΣΟΛΩΜΩΝΙΔΟΥ ΕΛΕΝΗ 09/02/2022 12:55 Ευχαριστούμε πολύ. Εγώ πάλι μετέφερα σε νέο υπολογιστή τα xls χωρίς προβλήματα. Η τουλάχιστον έτσι νομίζω... Θα δω μήπως κάτι δεν τρέχει σωστά. Το αρχείο αυτό είναι πολύ κρίσιμο γιατί μπορεί να γίνει αναζήτηση με πολλούς τρόπους και με μεγάλη λεπτομέρεια. Σε κάθε περίπτωση πάντως ευχαριστούμε! (τηλ:2210294898 αν θέλετε να επικοινωνήσετε για να δούμε τι δεδομένα ενδέχεται να μη μεταφέρθηκαν στη νέα μορφή)

ΣΟΛΩΜΩΝΙΔΟΥ ΕΛΕΝΗ

28/01/2022 08:38 Καλημέρα από Α Τά Θεσσαλονίκης. Δεν ξέρω ποιον πρέπει να ευχαριστήσω για τη μεταφορά ΚΑΙ του ΕΤΑΠ-ΜΜΕ στα Μητρώα του ΕΦΚΑ για απόδοση ασφαλιστικής ικανότητας αλλά σίγουρα θα πρέπει να μάω επιτέλους ποιος είναι ο υπεύθυνος (ονοματεπώνυμο εμπνευστή και συνεισθητής μιας Σία Σίκαρος επεκτάς γέλασε) για τη συμπλήρωση 108 Σελίδων για απόδοση κωδικών ΑΤΛΑΣ μόνο για ΤΑΠ, ΕΤΑΠ-ΜΜΕ, ΣΥΝΤΑΧΟΙ (9*12=108). Αφού μάθουμε το ονομά του... Θα ήθελα να τον προτείνουμε για μετάκληση στο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, τιμές ένεκεν...

Η ανάρτηση αφορά: Ανάρτηση γενικού ενδιαφέροντος

0 παρεμβάσεις

Εικόνα 59 - Forum υπαλλήλων

21.4 Μία γραμμή για να βρίσκεις άκρη: 1555

Στις 29 Ιουλίου 2021 τέθηκε σε λειτουργία το νέο τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης των Πολιτών το 1555, με σκοπό να προσφέρει άμεση, έγκυρη και φιλική εξυπηρέτηση στους πολίτες, οι οποίοι θα μπορούν να καλούν χωρίς χρέωση, 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο, με ελάχιστο χρόνο αναμονής.

Το νέο τηλεφωνικό κέντρο ενοποιεί τα διάσπαρτα τηλεφωνικά κέντρα που λειτουργούσαν έως σήμερα στο εποπτεύον Υπουργείο και είναι έτσι σχεδιασμένο, ώστε να προσφέρει προσωποποιημένη και εξατομικευμένη πληροφόρηση στους πολίτες, συμβάλλοντας στην ταχύτερη διεύθυνση των εκκρεμών υποθέσεων. Μέσω της διάρθρωσής του σε front office επιπέδου εξυπηρέτηση και back office Α' και Β' επιπέδου και μέσω του μηχανισμού ticketing δίνεται η δυνατότητα στους ασφαλισμένους να ενημερωθούν για τα ζητήματα που τους απασχολούν.

21.5 Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Ιστορίας

Η ψηφιοποίηση της ασφαλιστικής ιστορίας του e-ΕΦΚΑ, των κεντρικών δηλαδή αρχείων των ασφαλιστικών φορέων που συγχωνεύτηκαν στον φορέα, αλλά και η σάρωση, και καταχώριση των στοιχείων ασφαλιστικού ιστορικού, αποτελούν δράσεις που συμβάλουν στη γρήγορη απονομή των συντάξεων και κάθε άλλου ασφαλιστικού αιτήματος.

21.6 Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων Κοινωνικής Ασφάλισης (EESSI)

Το σύστημα EESSI⁸⁹ αποτελεί ένα κλειστό ηλεκτρονικό σύστημα διακίνησης πληροφοριών μεταξύ των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης των 27 κρατών μελών της Ε.Ε., των χωρών του Ε.Ο.Χ., της Ελβετίας και του Ηνωμένου Βασιλείου. Διασυνδέονται τα συστήματα των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης των παραπάνω χωρών μέσω του EESSI, με σκοπό την πλήρη ηλεκτρονική διαχείριση και ανταλλαγή των αναγκαίων ασφαλιστικών πληροφοριών.

5.000 περίπου ιδρύματα κοινωνικής ασφάλισης των 27 κρατών-μελών της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένων της Ισλανδίας, του Λιχτενστάιν, της Νορβηγίας, της Ελβετίας και του Ηνωμένου Βασιλείου συνδέονται ηλεκτρονικά, επιταχύνοντας και απλοποιώντας με ασφαλή τρόπο την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης. Με τον τρόπο αυτό, καταργείται η έντυπη ανταλλαγή πληροφοριών, επιτυγχάνεται σημαντική μείωση του χρόνου διακίνησης της πληροφορίας μεταξύ του e-ΕΦΚΑ και των Φορέων των Κρατών Μελών, βελτίωση της ποιότητας της διακινούμενης πληροφορίας, μέσω της τυποποίησης των διαδικασιών και των εγγράφων, αύξηση ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ενώ ταυτόχρονα καθίσταται δυνατή η παροχή αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων σχετικά με τους χρόνους διεκπεραίωσης και τον αριθμό των υποθέσεων.

Το EESSI δομείται από α) Τα Επιχειρησιακά Σενάρια (Business Use Cases– BUCs) και β) Τα Δομημένα Ηλεκτρονικά έγγραφα (Structured Electronic Documents – SEDs). Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των Φορέων Κρατών μελών γίνεται με την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων μέσα από τις εθνικές ψηφιακές εφαρμογές.

Κάθε ηλεκτρονικό μήνυμα περνά από το Access Point του κράτους του και φτάνει στο Access Point του έτερου κράτους για έλεγχο συμβατότητας με τις προϋποθέσεις του EESSI και στη συνέχεια δρομολογείται στον έτερο Φορέα του έτερου κράτους (Εγκύκλιος 25/6-5-21).

Τα SEDs αντικαθιστούν τα έγχαρτα τυποποιημένα κοινοτικά έντυπα, τα οποία έως τώρα χρησιμοποιούνταν για τη διακίνηση των ασφαλισμένων εντός των χωρών που

⁸⁹ Electronic Exchange of Social Security Information

εντάσσονται στο πλαίσιο αυτό. Οι πληροφορίες, οι οποίες ανταλλάσσονται αφορούν στις παροχές ασθένειας, μητρότητας και πατρότητας, αναπηρίας, γήρατος, εργατικού ατυχήματος.

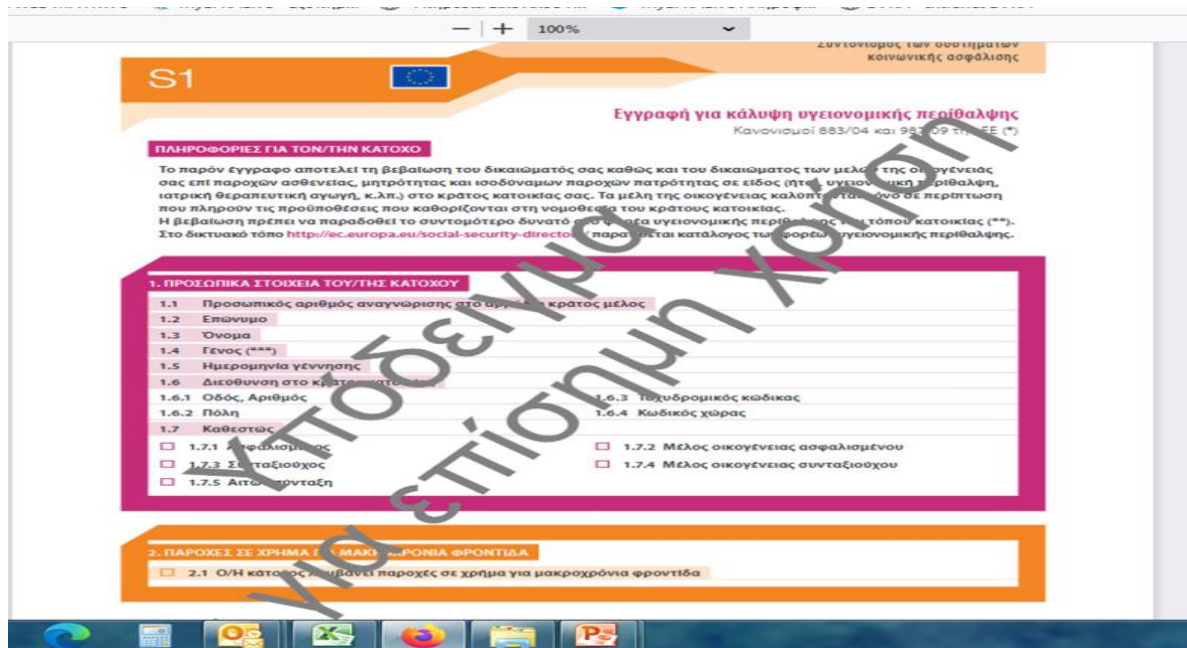
Ύστερα από σεμινάρια που διενεργήθηκαν από τον ίδιο τον φορέα e- ΕΦΚΑ και τον καθορισμό των αρμοδίων υπαλλήλων, το EESSI λειτουργεί από την 01.02.21 στον φορέα.

Στην πύλη της ΕΕ υπάρχουν συγκεντρωτικά τα είδη των εντύπων για τα δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης των πολιτών που ισχύουν γενικότερα έως τώρα ⁹⁰ και τα είδη των εντύπων που θα πρέπει να εκδοθούν για κάθε περίπτωση και το φορέα έκδοσης για κάθε χώρα, όπως φαίνεται στην Εικόνα 60 και [Εικόνα 61](#)

Έντυπο	Σκοπός	Εκδίδουσα αρχή και χρήση
A1 (πρώην E 101 E 103)	Αναφορά της ισχύουσας νομοθεσίας. Χρήσιμο για να αποδείξετε ότι καταβάλλετε εισφορές κοινωνικής ασφάλισης σε μια άλλη χώρα της ΕΕ - π.χ. αν έχετε αποσπαστεί στο εξωτερικό ή εργάζεστε ταυτόχρονα σε περισσότερες από μία χώρες.	Το έντυπο εκδίδεται από τον φορέα κοινωνικής ασφάλισης στον οποίο είστε εγγεγραμμένοι στη χώρα σας.
S1 (πρώην E 106, E 109 και E 121 - ορισμένοι φορείς)	Βεβαίωση του δικαιώματός σας σε υγειονομική περίθαλψη αν δεν ζείτε στη χώρα στην οποία είστε ασφαλισμένοι. Χρήσιμο σε αποσπασμένους ή διασυνοριακούς εργαζομένους, συνταξιούχους, δημόσιους υπαλλήλους και πρόσωπα εξαρτώμενα από αυτούς.	Επικοινωνήστε με τον φορέα υγειονομικής σας ασφάλισης για να βρείτε την αρμόδια υπηρεσία που εκδίδει το έντυπο S1. Πρέπει να υποβάλετε το έντυπο αυτό σε οποιονδήποτε φορέα υγειονομικής ασφάλισης της χώρας στην οποία ζείτε.

Εικόνα 60 - Δικαιώματα σε παροχές στην ΕΕ

⁹⁰ https://europa.eu/youreurope/citizens/work/social-security-forms/index_el.htm



Εικόνα 61 - Template εγγράφου

21.7 Το Κράτος είναι ένα

Ο e- ΕΦΚΑ διασυνδέεται με το «μητρώο πολιτών». Το Μητρώο Πολιτών είναι το νέο πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου Εσωτερικών που θα διασυνδέει μεταξύ τους τις υπηρεσίες ληξιαρχείου και δημοτολογίου όλης της χώρας. Επιδιώξή του είναι να απαλλάξει τους πολίτες από την ταλαιπωρία της προσκόμισης εγγράφων από υπηρεσία σε υπηρεσία. Ο e-ΕΦΚΑ αποκτά πρόσβαση σε όλα τα ληξιαρχικά γεγονότα των πολιτών που είναι καταχωρημένα στο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών.

Πρόκειται για μια διαλειτουργικότητα μέσω της οποίας ληξιαρχικές πράξεις γάμου, γέννησης, θανάτου, συμφώνου συμβίωσης, πιστοποιητικά γέννησης και οικογενειακής κατάστασης θα παρέχονται απευθείας από το Μητρώο Πολιτών στον e-ΕΦΚΑ. Με τη συγκεκριμένη διαλειτουργικότητα, μπαίνει σταδιακά τέλος στην άσκοπη ταλαιπωρία των πολιτών και την γραφειοκρατία, προκειμένου να λαμβάνουν παροχές από το κράτος, να κάνουν αίτηση για σύνταξη ή να επικαιροποιούν τα στοιχεία τους στο μητρώο του Οργανισμού, όπως συνέβαινε ως τώρα.

Με τον όρο Μητρώο, εννοείται μία αμιγής λίστα συγκεκριμένου είδους πληροφοριών. Η Δημόσια Διοίκηση χρησιμοποιεί πλήθος μητρώων ενώ το είδος της πληροφορίας που τηρείται, είναι γνήσια, πρωτογενής, χρησιμοποιείται με πολλούς

τρόπους και επαναλαμβάνεται πολλές φορές σε άλλα μητρώα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τα ηλεκτρονικά μητρώα (e-Registries) τηρούν πληροφορίες οι οποίες είναι θεσμοθετημένες ως προς τον τρόπο που αυτές τηρούνται, τις προϋποθέσεις εγγραφής ή διαγραφής και παρέχουν διαθεσιμότητα, γνησιότητα και εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στην πληροφορία, ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής χρήση τους.

Ένα τέτοιο μητρώο είναι και το Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης. Περιέχει πληροφορίες, οι οποίες μπορούν να ελεγχθούν και να διασταυρωθούν με το Φορολογικό Μητρώο, το Μητρώο Πολιτών, τα δελτία αστυνομικών ταυτοτήτων, το Μητρώο Αδειών Διαμονής και τα Ειδικά Δελτία Ταυτότητας Ομογενών για πολίτες τρίτων χωρών, σχετικά με στοιχεία, όπως πρόσωπα ή εταιρείες. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν ψηφιακά.

Το Ενιαίο Μητρώο ΕΦΚΑ αποτελεί το Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) ομογενοποιώντας τα μητρώα του κάθε Τομέα (τέως Ταμείου). Στο Ενιαίο Μητρώο Ασφαλισμένων διατηρούνται τα δημογραφικά στοιχεία σε ελληνικά και λατινικά.⁹¹

21.8 ΙΡΙΔΑ Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Δημοσίων Εγγράφων, είναι «υποσύνολο» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με βάση το Ν. 4727/2020 «Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης» αποτελεί υποχρέωση των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρεται στο άρθρο 13 του Νόμου: «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 εισερχόμενων εγγράφων, η εξωτερική και η εξωτερική διακίνηση, η πρωτοκόλληση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ».

⁹¹ . Το «Υφιστάμενο ΟΠΣ ΕΦΚΑ» δια λειτουργεί με φορείς του δημοσίου που λειτουργούν, σχεδιάζουν ή υλοποιούν πληροφοριακά συστήματα. Ενδεικτικά αναφέρονται: Το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, για τη διασύνδεση του «Υφιστάμενου ΟΠΣ ΕΦΚΑ» με το σύστημα ΕΡΓΑΝΗ. Την ΗΔΙΚΑ ΑΕ, για την διασύνδεση με το WEB Μητρώο, το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας. Το Υπουργείο Εσωτερικών που λειτουργεί το Μητρώο Πολιτών, για την άντληση δημογραφικών και ληξιαρχικών γεγονότων, καθώς και προσωπικών στοιχείων των πολιτών. Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, για τη διασύνδεση του «Υφιστάμενου ΟΠΣ ΕΦΚΑ» με το TAXIS. Το ΣΕΠΕ, για τη διασύνδεση του «Υφιστάμενου ΟΠΣ ΕΦΚΑ» με το ΟΠΣΣΕΠΕ. Η Ελληνική Αστυνομία για τη διασταύρωση στοιχείων ταυτοτήτων και διαβατηρίων. Το Υπουργείο Ανάπτυξης, Οικονομίας και Τουρισμού, για άντληση στοιχείων εταιρειών από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο.

Σημαντικό πλεονέκτημα, από τη χρήση του συστήματος ΙΡΙΔΑ από τους υπάλληλους είναι πραγματοποιείται ανεξάρτητα της θέσης εργασίας ή της γεωγραφικής τους θέσης δίνοντας τη δυνατότητα για εξ αποστάσεως εργασία. Για τον φορέα η χρήση της συμβάλλει στην εξοικονόμηση πόρων και του προσφέρει ευελιξία.

Το σύστημα έχει πάρει το όνομα ΙΡΙΔΑ από τη Θεά ΙΡΙΣ αγγελιοφόρου που μετέφερε μηνύματα σε θεούς και ανθρώπους. Αναπτύχθηκε με μηδενικό κόστος από την πολεμική μας αεροπορία για να καλύψει της ανάγκες των μονάδων της⁹².

21.9 DocuTracks

Το 2019 το DocuTracks, αναγνωρίστηκε από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ως καλή πρακτική, για το χειρισμό διαδικασιών, εγγράφων και ηλεκτρονικών υπογραφών σε οργανισμούς δημόσιας διοίκησης. Πρόκειται για ένα σύστημα που χρησιμοποιείται για την κεντρική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων ενός οργανισμού. Αποτελεί σύγχρονη λύση διαχείρισης πληροφορίας που διακινούνται σε έγγραφα, ένα πληροφοριακό σύστημα που μπορεί να οδηγήσει τον e-ΕΦΚΑ στη λειτουργία του χωρίς χαρτί και μελάνι (paperless & inkless), μια ψηφιακή υποδομή που έρχεται να συμπληρώσει και να ολοκληρώσει άλλα πληροφοριακά συστήματα του φορέα⁹³. Το DocuTracks έχει ήδη εφαρμοστεί στις ΤΔ μετά από εκπαίδευση των υπαλλήλων των δομών μας.

21.10 Μένουμε Σπίτι – Μένουμε Ασφαλείς

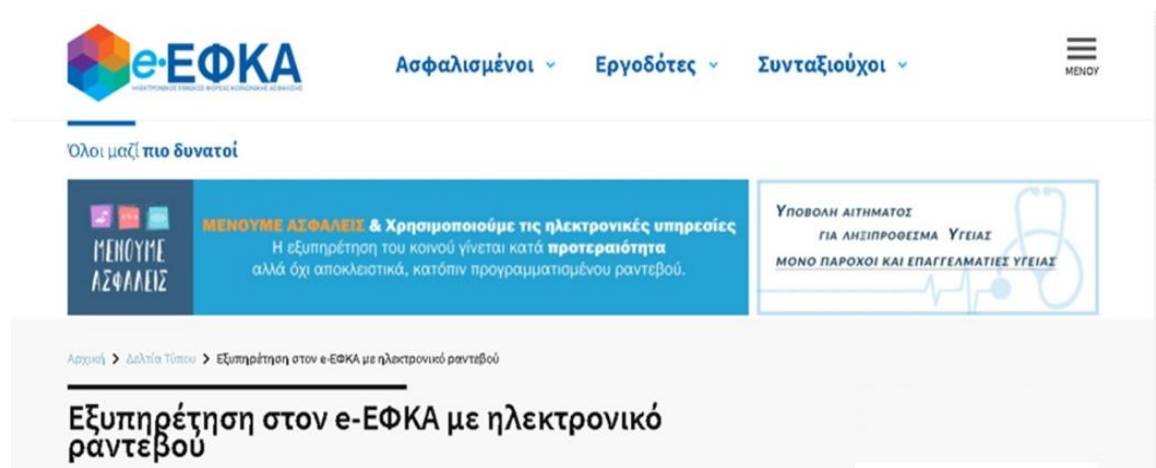
Η κρίση COVID-19 ανέδειξε τον Οργανισμό σε πρωταθλητή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ουσιαστικά, ο ΕΦΚΑ κλήθηκε μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, εν μέσω καραντίνας, να δημιουργήσει έναν ολόκληρο μηχανισμό για να σχεδιάσει την προσέλευση των πολιτών στις υπηρεσίες του, μηχανισμός που εννοείται ότι σταδιακά όλο αυτό το διάστημα έχει εξελιχθεί και αναπτυχθεί προς το καλύτερο. Εφαρμόζοντας από το Μάρτιο τα μέτρα προστασίας, για την εξυπηρέτηση στον e-ΕΦΚΑ χρησιμοποιούνται μέσω του «ΜΕΝΟΥΜΕ ΣΠΙΤΙ», οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες. Υποβάλλεται ηλεκτρονικά το αίτημά από τον πολίτη ο οποίος επισκέπτεται πλέον τις φυσικές δομές μόνο μετά από ραντεβού. Ο φορέας, δεν λειτουργεί πλέον δια ζώσης και

⁹² <https://web.yme.gov.gr/docs/irida/faq.pdf>

⁹³ <https://www.docutracks.eu/>

δεν χρειάζεται υποχρεωτικά η αυτοπρόσωπη παρουσία, ώστε να εξυπηρετηθεί κάποιος.

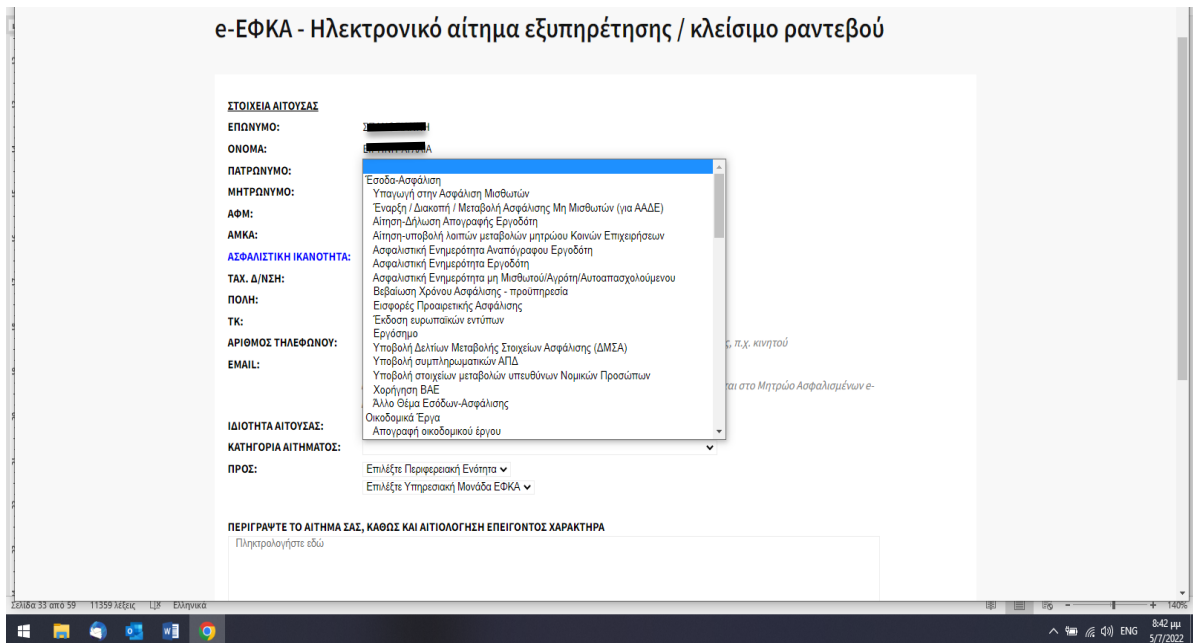
Μετά την ανάδειξη της πλατφόρμας www.efka.gov.gr/menoumespiti, επιλέγεται η Είσοδος για κλείσιμο ραντεβού στις Οργανικές Δομές όπως φαίνεται στην [Εικόνα 62](#).



Εικόνα 62 - Μένουμε σπίτι ηλεκτρονικά ραντεβού

Συγκεκριμένα, στην πλατφόρμα μπορεί ο κάθε ασφαλισμένος να συνδεθεί με τους κωδικούς του TAXISnet και ακολουθώντας τις οδηγίες αφού συμπληρώσει τα σχετικά πεδία να υποβάλει το αίτημά του.

Εισάγεται ο ΑΜΚΑ, ο οποίος και ζητείται από την εφαρμογή και στην επόμενη οθόνη θα πρέπει να επιλέγεται η Νέα Αίτηση, ώστε να καταχωρείται το αίτημα. Απαιτούνται: η ορθή αναγραφή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), η ιδιότητα του αιτούντος/αιτούσας, η κατηγορία αιτήματος και η αρμόδια δομή. Το αίτημα ολοκληρώνεται με το πάτημα Υποβολής του Αιτήματος ([Εικόνα 63](#)).



Εικόνα 63 - Ηλεκτρονικό αίτημα κλεισίματος ραντεβού

Για τη λειτουργία της πλατφόρμας, την παραμετροποίησή και το σχεδιασμό του ημερολογίου των ραντεβού, προσδιορίστηκαν οι χρόνοι των ραντεβού και εντάχθηκαν στην πλατφόρμα όλες οι δομές (ΤΔ, Αποκεντρωμένα και ΓΚΑ). Το ημερολόγιο των ραντεβού αρχικά ήταν δύο εβδομάδες, σταδιακά όμως και λόγω τις αυξημένης ζήτησης από το κοινό επεκτάθηκε στις πέντε εβδομάδες (Εικόνα 64).



Εικόνα 64 - Ημερολόγιο Ραντεβού

Οι ώρες και η διάρκεια των ραντεβού, οι θέσεις εξυπηρέτησης και οι δυνατότητες παραμετροποίησης της πλατφόρμας των ραντεβού, αργίες κλπ. είναι μερικά από τα ζητήματα που κλήθηκε ο φορέας να αντιμετωπίσει. Σήμερα, ραντεβού μπορούν να κλείσουν οι πολίτες και μέσα από το τηλεφωνικό κέντρο 1555, το οποίο επισκοπεί πλέον το web timetable για τον προσδιορισμό του ραντεβού και όχι αυτό του back office. Τέλος, ο πολίτης δύναται να κλείσει ραντεβού με τον e – ΕΦΚΑ και μέσω της ιστοσελίδας του Gov.gr.

Στο πλαίσιο αυτό, για πρώτη φορά, κλήθηκαν να μπουν στη διαδικασία των ραντεβού όλες οι δομές, ακόμα δηλαδή και τα ΓΚΑ, τα οποία τις περισσότερες φορές δεν είχαν δίκτυο, ΟΠΣ, ή υπολογιστή. Σταδιακά εξοπλίστηκαν, παραμετροποιήθηκαν στο σύστημα, εξοπλίστηκαν με Η/Υ, απέκτησαν e- mails και έτσι εντάχθηκαν και αυτές οι δομές ενεργά, στην διαδικασία της εξυπηρέτησης των πολιτών από απόσταση και με ραντεβού.

Η πλατφόρμα των ραντεβού δίνει την δυνατότητα στον υπάλληλο να προετοιμαστεί για τα ραντεβού του επισκοπώντας την πλατφόρμα, να διορθώσει και να επαναδρομολογήσει λανθασμένο ραντεβού, να ενημερώσει τον πολίτη για τυχόν διευκρινίσεις ή δικαιολογητικά πριν την φυσική προσέλευσή του στην Υπηρεσία. Επιπλέον, παράλληλα, δίνεται η δυνατότητα να εκφραστούν στην πλατφόρμα οι απορίες ή οι διευκρινίσεις που επιθυμεί ο πολίτης καθώς υπάρχει text box για το σκοπό αυτό. Ο υπάλληλος ενημερώνει την πλατφόρμα για την έκβαση του ηλεκτρονικού ραντεβού, ώστε να ενημερώνεται η διοίκηση, ο/η προϊστάμενος/η του τμήματος. Εκτός των άλλων, δίνεται η ευκαιρία καταγραφής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων από την πλατφόρμα.

Σήμερα, η εικόνα της διαχείρισης των ραντεβού από τις δομές μας είναι προσβάσιμη από υπηρεσίες της Διοίκησης του e- ΕΦΚΑ, ώστε να υπάρχει ανά πάσα ώρα και στιγμή πλήρης εικόνα και ενημέρωση για το πλήθος των ραντεβού, το επόμενο διαθέσιμο ραντεβού, καθώς και άλλους ποσοτικούς και ποιοτικές δείκτες που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση σε επίπεδο ΤΔ, και Περιφερειακών Ενοτήτων [\(Εικόνα 65\)](#).

ΕΦΚΑ - Διαχείριση αιτήσεων e-ΕΦΚΑ - ΕΦΚΑ - Ηλεκτρονικό σημείο

https://www.efka.gov.gr/menoumesptli-backoffice.php

Πλο σελίδα αναζήτησης... Έπισημοις ΕΦΚΑ WEB ΜΗΤΡΩΟ myEFKALive - Εύρωπ... Υπηρεσία Εξωτερικού Γ... MyEFKALive Πληροφ... ΕΦΚΑ - Intranet ΕΦΚΑ Άλλοι σελιδοδείκτες

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ 11/11/2021 ΕΩΣ 16/11/2021 ΠΛΗΘΟΣ ΑΙΤΟΥΝΤΩΝ: 56.190
ΣΗΜΑΣΜΕΝΑ ΩΣ: ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ: 29.619, ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΣΕΛΥΣΗ: 1.775, ΟΛΑ: 65.980
ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕ ΑΙΤΗΣΗ: 41.694

ΜΕ ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑ Π.Ε. [Ανανέωση](#)

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ 11/11/2021 ΕΩΣ ΚΑΙ 16/11/2021										ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΑΠΟ 17/11/2021 Ε					
		Έσοδα-Ασφάλιση	Οικοδομικά Έργα	ΚΕΑΟ	Μητρώο	Παροχές	Γραμματεία Συντάξεων και Εφάπαξ Παροχών	Πληρωμές Συντάξεων	ΚΕΠΑ	Άλλο Θέμα	ΣΥΝΟΛΟ	Έσοδα-Ασφάλιση	Οικοδομικά Έργα	ΚΕΑΟ	Μητρώο	Παροχές	Γραμματεία Συντάξεων και Εφάπαξ Παροχών
Α' Τοπ. Υπ/μα Μισθωτών Αττικής-Ανατολική με Έδρα τον Άγιο Στέφανο	112	ΚΑΤ: 64 ΟΛ: 48 ΑΚ: 9	ΚΑΤ: 20 ΟΛ: 18 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 78 ΟΛ: 58 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 22 ΟΛ: 21 ΑΚ: 1	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 20 ΟΛ: 20 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 1 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	205	20	4	0	23	9	0
Β' Τοπ. Υπ/μα Μισθωτών Αττικής-Ανατολική με Έδρα τις Αχαρνές.	209	ΚΑΤ: 48 ΟΛ: 40 ΑΚ: 7	ΚΑΤ: 18 ΟΛ: 18 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 96 ΟΛ: 96 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 166 ΟΛ: 166 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 28 ΟΛ: 21 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	356	21	6	1	38	289	0
Γ' Τοπ. Υπ/μα Μισθωτών Αττικής-Ανατολική με Έδρα το Κορωπί.	0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 4 ΟΛ: 4 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	4	0	0	0	2	0	0
		ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 16 ΟΛ: 16 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 2 ΟΛ: 2 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 1 ΟΛ: 1 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	ΚΑΤ: 0 ΟΛ: 0 ΑΚ: 0	28						

Εικόνα 65 - Διαχείριση Ραντεβού

Η διαχείριση των ραντεβού και των αιτημάτων που τα συνοδεύουν έχουν δώσει τη δυνατότητα για την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων σχετικά με το πλήθος, το είδος το αιτημάτων και το μέσο όρο διεκπεραίωσής τους ανά είδος- κατηγορία αιτήματος, ανά ΠΕ και δομή, όπως φαίνεται παρακάτω στην [Εικόνα 66](#).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ: 01/01/2022 ΕΩΣ: 21/02/2022

[Ανανέωση](#)

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: 21/02/2022 10:54:32 ΠΛΗΘΟΣ ΑΙΤΟΥΝΤΩΝ: 190.814
ΑΙΤΗΣΕΙΣ: ΜΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ= 67.489, ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ= 193.438, ΟΛΕΣ= 260.927 ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ= 5.475
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΧΡΟΝΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ= 5 ΗΜΕΡΕΣ
ΠΛΗΘΟΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ: 368.719

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	Έσοδα-Ασφάλιση			
	ΠΛΗΘΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ		ΡΑΝΤΕΒΟΥ
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Μ.Ο. ΧΡ. ΟΛΟΚΛ.
Έναρξη / Διακοπή / Μεταβολή Ασφάλισης Μη Μισθωτών (για ΑΑΔΕ)	9.982	7.510	2.472	5 ΗΜ
Άλλο Θέμα Εσόδων-Ασφάλισης	9.647	6.427	3.220	4 ΗΜ
Βεβαίωση Χρόνου Ασφάλισης - προϋπηρεσία	8.889	6.711	2.178	4 ΗΜ
Ασφαλιστική Ενημερότητα μη Μισθωτού/Αγρότη/Αυτοαπασχολούμενου	7.035	5.396	1.639	4 ΗΜ
Ασφαλιστική Ενημερότητα Εργοδότη	4.901	3.748	1.153	4 ΗΜ
Εισφορές Προαιρετικής Ασφάλισης	3.492	2.914	578	5 ΗΜ
Υποβολή συμπληρωματικών ΑΠΔ	2.596	2.009	587	4 ΗΜ
Αίτηση-δήλωση Απογραφής Εργοδότη	2.553	1.988	565	4 ΗΜ
Υποβολή Δελτίων Μεταβολής Στοιχείων Ασφάλισης (ΔΜΣΑ)	1.395	1.007	388	4 ΗΜ
Εργόσημο	917	705	212	5 ΗΜ
Υπαγωγή στην Ασφάλιση Μισθωτών	843	436	407	5 ΗΜ
Αίτηση-υποβολή λοιπών μεταβολών μητρώου Κοινών Επιχειρήσεων	823	576	247	3 ΗΜ
Έκδοση ευρωπαϊκών εντύπων	682	488	194	5 ΗΜ
Υποβολή στοιχείων μεταβολών υπευθύνων Νομικών Προσώπων	571	430	141	5 ΗΜ
Ασφαλιστική Ενημερότητα Αναπλάρα Εργοδότη	503	380	123	4 ΗΜ
Χορήγηση ΒΑΕ	111	70	41	6 ΗΜ
ΣΥΝΟΛΟ:	54.940	40.795	14.145	57.823 (17.978 τηλ.)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	Οικοδομικά Έργα			
	ΠΛΗΘΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ		ΡΑΝΤΕΒΟΥ
		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Μ.Ο. ΧΡ. ΟΛΟΚΛ.

Εικόνα 66 - Στατιστικά Διαχείρισης αιτήσεων

22 Πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Η χρήση νέων εργαλείων τεχνολογίας, πληροφορίας και επικοινωνίας, οδηγεί στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government), που δεν είναι τίποτα άλλο από την αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες υπηρεσίες σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού. Με βάση τα όσα έχουν αναφερθεί, έως τώρα, γίνεται φανερό, ότι μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων η βελτιστοποίηση και κυρίως η επιτάχυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη, η αύξηση της διαφάνειας και ασφάλειας στην ανταλλαγή πληροφοριών κοινωνικής ασφάλισης, η κατάργηση της αναπαραγωγής και διακίνησης φυσικών αντιγράφων των εγγράφων, η παροχή αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων, η πλήρης ηλεκτρονικοποίηση της ανταλλαγής των αναγκαίων ασφαλιστικών πληροφοριών, τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

23 Η πρότυπη Τοπική Διεύθυνση του e- ΕΦΚΑ

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Στο πλαίσιο τόσο του οργανωτικού όσο και ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ σχεδιάστηκε και η πρότυπη Τοπική Διεύθυνση ή αλλιώς το μοντέλο της Πρότυπης ΤΔ. Το πρώτο μοντέλο πρότυπης ΤΔ επιχειρήθηκε το 2019, εστίασε κυρίως στο επίπεδο της ροής εργασιών και της εξωτερικής εικόνας της δομής. Η προσαρμογή του λειτουργικού και χωροταξικού σχεδιασμού των Τοπικών Διευθύνσεων στις νέες απαιτήσεις έγινε εκ νέου το 2021.

Στόχος του νέου σχεδιασμού της πρότυπης ΤΔ ήταν η διαχείριση της πρόσβασης των πολιτών μέσω ενός νέου, ολοκληρωμένου συστήματος ραντεβού για όλους τους ασφαλισμένους του. Η κρίση του κορωνοϊού και η εμπειρία των ραντεβού στις δομές συνέβαλαν σημαντικά στο νέο σχεδιασμό για τον οποίο λήφθηκαν υπόψη:

- ο τρόπος με τον οποίο θα παρέχονται οι υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο
- η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών

- η διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών
- η αυξημένη αυτοματοποίηση
- η προβλεπόμενη μείωση της επισκεψιμότητας στις υπηρεσίες

Σκοπός του σχεδιασμού της νέας ΤΔ ήταν να διασφαλίσει: την εύκολη και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, τη νέα εργονομική χωροθέτηση των κύριων, κοινόχρηστων και αρχειακών χώρων, τις ανάγκες των πολιτών με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ), τη μείωση των λειτουργικών δαπανών μέσω του εξ ορθολογισμού της αξιοποίησης των χώρων και, όπου απαιτείται, της μείωσης της αιτούμενης επιφάνειας και κατά συνέπεια του μηνιαίου μισθώματος ([Εικόνα 67](#)).

Για το σχεδιασμό χρησιμοποιήθηκαν **μετρήσιμα στοιχεία που χορήγησε ο e-ΕΦΚΑ** για τον υπολογισμό της επισκεψιμότητας, του προσωπικού, των επιπέδων εξυπηρέτησης και της προσβασιμότητας στις τρέχουσες εγκαταστάσεις του e-ΕΦΚΑ. Τα στοιχεία από το «Μένουμε Ασφαλείς» υπήρξαν καταλυτικά για τον σχεδιασμό των ΤΔ καθώς με βάση την επισκεψιμότητα, έγινε η κατάταξή τους σε μεγάλες, μικρές και μεσαίου μέγεθος υπηρεσίες και προσδιορίστηκε η ανάγκη στελέχωσής τους με το αντίστοιχο προσωπικό.

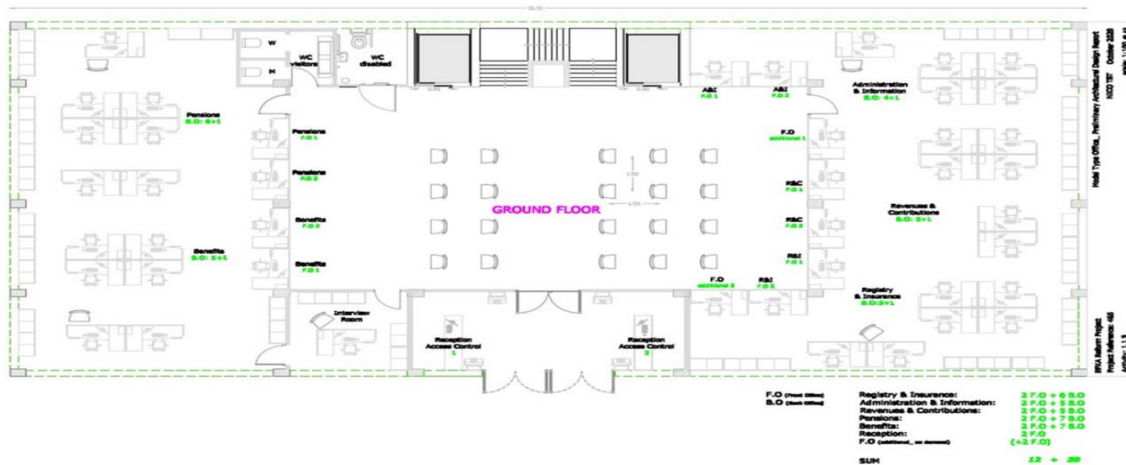
Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν «Μη μετρήσιμες» παράμετροι, όπως φιλική εξυπηρέτηση, ευκολία & άνεση για πολίτες και υπαλλήλους, τυποποίηση, συμπεριλαμβανομένης της εργονομίας, υπό την προϋπόθεση της ευελιξίας και της δυνατότητας προσαρμογής.

Η πρότυπη ΤΔ προσδιορίζει το επιθυμητό επίπεδο δια ζώσης αλληλεπίδρασης και καθορίζει τα επίπεδα των υπηρεσιών στο γκισέ. Ο αριθμός, επομένως, των γκισέ και των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ για δια ζώσης επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πολιτών θεωρείται ως δεδομένο, ότι πρέπει να είναι χαμηλότερος από ό,τι είναι σήμερα και αυτός ο αριθμός θα πρέπει να βαίνει μειούμενος.

Προσδιορίζει τις χωροταξικές ανάγκες που θα απαιτούνται για τις Υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, επιφέρει νέες απαιτήσεις για τεχνολογίες παροχής υπηρεσιών, δημιουργεί νέες απαιτήσεις για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και Εταιρική Ταυτότητα (Branding).

Εάν υποθέσουμε, ότι σήμερα η αναλογία μεταξύ ψηφιακών / ηλεκτρονικών

υπηρεσιών και εκείνων που απαιτούν φυσική παρουσία είναι της τάξεως του 5%-95%, αυτό το ποσοστό δεσμεύεται από το όραμα του e-ΕΦΚΑ να αυξηθεί γρήγορα σε μακροπρόθεσμο επίπεδο, για παράδειγμα σε 75% ψηφιακά, μέσω όλων των διαθέσιμων μέσων & πλατφορμών – και 25% δια ζώσης. Μια τέτοια στρατηγική αλλαγή (με την πάροδο του χρόνου) στο είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών θα αλλάξει ριζικά τη νοοτροπία και την επιθυμία του πολίτη να επισκεφτεί οποιαδήποτε υπηρεσία ελαχιστοποιώντας σταδιακά τη φυσική του παρουσία.



Εικόνα 67 - Κάτοψη χώρων αναμονής ΤΔ

24 Ιδιαιτερότητες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Ο e- ΕΦΚΑ είναι ένας οργανισμός. Με τον όρο οργανισμό εννοείται μια ομάδα δύο ή περισσότερων ανθρώπων που εργάζονται για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού, σύμφωνα με κάποιες καθιερωμένες σχέσεις⁹⁴. Οι οργανισμοί φέρουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά όπως για παράδειγμα: απαρτίζονται από ανθρώπους, έχουν κοινούς σκοπούς, έχουν οργανωτική δομή και σύστημα εξουσίας. Όταν οι οργανισμοί, έχουν οικονομικό σκοπό, τότε ονομάζονται επιχειρήσεις⁹⁵

Υπάρχουν ποικίλοι τρόποι διοίκησης ενός οργανισμού. Στην Ελλάδα ωστόσο, η

⁹⁴ Κουτούζης, Μ., «Γενικές αρχές μανάτζμεντ»1999

⁹⁵ Κουστέλιος, Αθ. Η έννοια του Οργανισμού – Επιχείρησης, e-Class UTH

συνηθέστερη επιλογή, είναι ο κάθετος και ιεραρχικός. Οι αποφάσεις λαμβάνονται στα ανώτατα και ανώτερα κλιμάκια ενός οργανισμού και κοινοποιούνται προς τα κάτω για εφαρμογή. Επιπλέον, τα διάφορα τμήματα δεν συνεργάζονται μεταξύ τους, καθώς είναι ανεξάρτητα και το κάθε τμήμα γνωρίζει συνήθως μόνον, όσα αφορούν άμεσα στο δικό του αντικείμενο.

Έχει αποδειχθεί, ότι οι οργανισμοί είναι πολυδιάστατοι και έχουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα, όταν διαισθάνονται τις αλλαγές του περιβάλλοντός τους, εσωτερικού και εξωτερικού. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να διαφοροποιούν έγκαιρα τη στρατηγική τους, να αποτιμούν και αναλύουν το περιβάλλον τους, να εξελίσσονται και να αλλάζουν συνεχώς προκειμένου να επιβιώσουν. Για έναν οργανισμό αποτελεί αναγκαιότητα πλέον να μελετά τις αλλαγές σε παγκόσμιο επίπεδο και να προσπαθεί να προσαρμόζεται σ' αυτές.

Οι Δημόσιοι οργανισμοί λειτουργούν σε ένα περιβάλλον, όπου αμφισβητούνται συστηματικά από τους πολίτες, για την αναποτελεσματική τους λειτουργία και έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με την πρόκληση της παραγωγικότητας. Η παραγωγικότητα, διαστάσεις της οποίας είναι τόσο η αποτελεσματικότητα, όσο και η αποδοτικότητα, προβάλλεται σήμερα περισσότερο από ποτέ ως αναγκαιότητα.

Ο όρος αποτελεσματικότητα, αφορά στο βαθμό επίτευξης ορισμένων προγραμματισμένων σκοπών ή στόχων, ενώ ο όρος της αποδοτικότητας εκφράζει το λόγο μεταξύ του κόστους και των αποτελεσμάτων.

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, συστάθηκε με το άρθρο 51 του Ν. 4387/16 (ΦΕΚ 85/Α/2016) ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) με έναρξη λειτουργίας την 01/01/2017 και αποτελεί μια γιγάντια διοικητική μεταρρύθμιση για την ελληνική ασφαλιστική πραγματικότητα. Με το Π.Δ. 8/2019 δημιουργήθηκε το οργανόγραμμα του Οργανισμού και με το Ν. 4670/2020 τροποποιήθηκε και μετονομάστηκε σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης. Αποτελεί τον μεγαλύτερο φορέα κλάδου κύριας ασφάλισης στη χώρα.

Επίσης, στον e-ΕΦΚΑ μεταφέρθηκε και υπάγεται το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (ΚΕΑΟ) με τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από τη νομοθεσία που το διέπει. Τα υπακτέα στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ πρόσωπα είναι οι

ασφαλισμένοι και συνταξιούχοι και τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους που υπήχθησαν στην ασφάλιση των εντασσόμενων φορέων, τομέων, κλάδων και λογαριασμών καθώς και τα πρόσωπα που ανέλαβαν ασφαλιστέα εργασία ή απέκτησαν την ασφαλιστέα ιδιότητα από την έναρξη λειτουργίας του ΕΦΚΑ.

24.1 Σημεία παρουσίας του ΕΦΚΑ σε όλη την Ελλάδα

Για τον προσδιορισμό των σημείων παρουσίας του ΕΦΚΑ χρησιμοποιήθηκαν τα ακόλουθα δεδομένα:

- Ο πληθυσμός της Ελλάδας με βάση την απογραφή του 2011 και η κατανομή του ανά Περιφέρεια, Περιφερειακή Ενότητα, Δήμο και Δημοτικές Ενότητες για τους μεγάλους Δήμους.
- Η διοικητική διαίρεση της Ελλάδας με βάση το Σχέδιο Καλλικράτης και το Σχέδιο Καποδίστριας. Η χαρτογράφηση όλων των Δήμων της Ελλάδας ανά Περιφερειακή Ενότητα με βάση το Σχέδιο Καλλικράτης. Οι ιδιαιτερότητες με βάση τα γεωγραφικά δεδομένα (νησιά, ορεινοί όγκοι, κλπ).
- Η υπάρχουσα περιφερειακή και τοπική δομή των ενταχθέντων ΦΚΑ.
- Τα ιδιόκτητα κτίρια των ενταχθέντων ΦΚΑ.
- Ο πληθυσμός των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων και των εργοδοτών σε καθένα από τους ΦΚΑ και η κατανομή του ανά καποδιστριακό νομό.

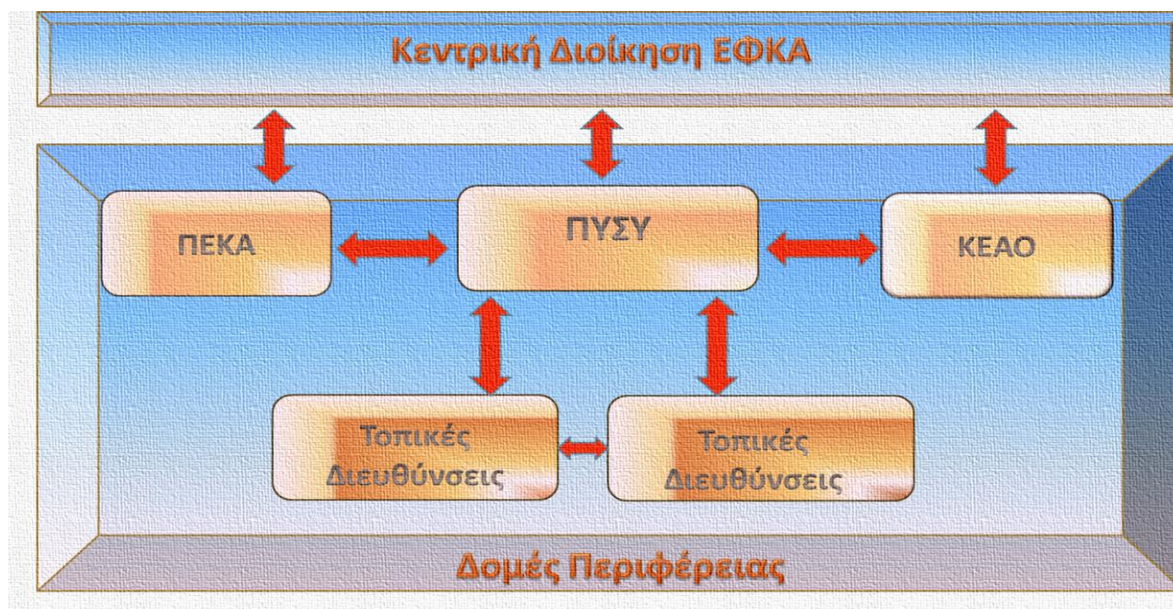
Το Πλήθος των Τοπικών Υπηρεσιών προσδιορίστηκε με βάση τη Διάμεση Τιμή = 126.698 άτομα – ασφαλιστικός πληθυσμός. Οι Ασφαλιστικές Περιφερειακές Ενότητες (ΑΠΕ) με πληθυσμό μικρότερο ή ίσο της Διάμεσης Τιμής έχουν μια Τοπική Υπηρεσία e-ΕΦΚΑ. Οι ΑΠΕ με πληθυσμό μικρότερο ή ίσο από το διπλάσιο της Διάμεσης Τιμής έχουν δύο Τοπικές Υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ. Ανάλογος ήταν και ο προσδιορισμός των Τοπικών Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ για τις ΑΠΕ με πληθυσμό τριπλάσιο, τετραπλάσιο, κλπ της Διάμεσης Τιμής.

Χωρική αρμοδιότητα. Η χωρική αρμοδιότητα της κάθε Τοπικής Υπηρεσίας (Διεύθυνσης) του ΕΦΚΑ προσδιορίστηκε με βάση τα όρια των Καλλικρατικών Δήμων. Η χωρική αρμοδιότητα κάθε Τοπικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει ένα ή περισσότερους Καλλικρατικούς Δήμους.

Ιδιαίτερα στους μεγάλους Δήμους της Αθήνας, του Πειραιά, της Θεσσαλονίκης, της Λάρισας, της Πάτρας και του Ηρακλείου Κρήτης χρησιμοποιήθηκαν οι Δημοτικές Ενότητες του κάθε Δήμου. Προσδιορίστηκε το τελικό πλήθος των Τοπικών Υπηρεσιών του ΕΦΚΑ στις 119 (συστάθηκαν 117) και των Αποκεντρωμένων Τμημάτων στα 27.

Τα Αποκεντρωμένα Τμήματα έχουν ως σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων και των συνταξιούχων, που για διάφορους λόγους, δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στην πόλη, όπου βρίσκεται η Τοπική Υπηρεσία/ Διεύθυνση. Τα Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης, συνήθως στεγάζονται σε χώρους Δήμων χρησιμοποιώντας τον εξοπλισμό τους και μπορούν να συστήνονται με απόφαση Διοικητή ανάλογα με τις ανάγκες του Φορέα.

Με το ΠΔ 8/2019 συστάθηκαν οι 12 ΠΥΣΥ, οι οποίες έχουν ρόλο συντονιστικό και εποπτικό επί των Τοπικών Διευθύνσεων αρμοδιότητάς τους. Αποτελούν τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις ΤΔ και την Κεντρική Διοίκηση όπως φαίνεται στην [Εικόνα 68](#). Υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας μέσω των ΠΥΣΥ των οποίων έχει την εποπτεία και τον συντονισμό.



Εικόνα 68 - Οργανωτική δομή

24.2 Οργανωτικές δυσκολίες

Προκειμένου, λοιπόν, να λειτουργήσει ο ΕΦΚΑ αποδοτικά και αποτελεσματικά και να είναι σε θέση να εξυπηρετεί τους πολίτες και τους ασφαλισμένους χωρίς

προβλήματα και πολύωρες μετακινήσεις θα πρέπει να διαθέτει συνολικά μια ορθολογική κατανομή των υπηρεσιών του σε ολόκληρη την Ελλάδα, όπως ενδεικτικά απεικονίζονται στην [Εικόνα 69](#).

ΠΥΣΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ
▶ 1. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Ροδόπης με έδρα την Κομοτηνή
▶ 2. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Δράμας
▶ 3. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Α Έβρου με έδρα την Αλεξανδρούπολη
▶ 4. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Β Έβρου με έδρα το Διδυμότειχο
▶ 5. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Καβάλας, με έδρα την Καβάλα
▶ 6. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Ξάνθης
ΠΥΣΥ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ
▶ 1. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Α Δωδεκανήσου με έδρα την Ρόδο
▶ 2. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Β Δωδεκανήσου με έδρα την Κάλυμνο
▶ 3. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Γ Δωδεκανήσου με έδρα την Κω
▶ 4. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Α Κυκλάδων με έδρα την Σύρο
▶ 5. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Β' Κυκλάδων με έδρα τη Νάξο
▶ 6. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Γ' Κυκλάδων με έδρα τη Θήρα
ΠΥΣΥ ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
▶ 1. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Α' Ιωαννίνων με έδρα τα Ιωάννινα
▶ 2. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Β' Ιωαννίνων με έδρα τα Ιωάννινα
▶ 3. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Αρτας
▶ 4. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Θεσπρωτίας με έδρα την Ηγουμενίτσα
▶ 5. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Πρέβεζας με έδρα την Πρέβεζα
▶ 6. Τοπική Διεύθυνση e-ΕΦΚΑ Κέρκυρας με έδρα την Κέρκυρα

Εικόνα 69 - ΤΔ ανά ΠΥΣΥ

Μια από τις σημαντικότερες δυσκολίες του μετασχηματισμού του Φορέα, αποτελεί ότι ο ΕΦΚΑ προέκυψε από τη συνένωση πλήθους ετερόκλητων ασφαλιστικών ταμείων, με διαφορετική οργάνωση και λειτουργία, διαφορετική και πολύπλοκη νομοθεσία, διαφορετικό βαθμό και τρόπο μηχανοργάνωσης, ουσιώδεις αποκλίσεις στην εργασιακή κουλτούρα.

Σήμερα, ο e-ΕΦΚΑ αποτελεί τον πιο σημαντικό Δημόσιο Οργανισμό της χώρας και παρά το συνεχώς μειούμενο στελεχιακό του δυναμικό εξυπηρετεί καθημερινά χιλιάδες ασφαλισμένους και εργοδότες στις δομές του.

Ωστόσο, είναι σαφές ότι παρά τις φιλίτιμες προσπάθειες του προσωπικού, το επίπεδο εξυπηρέτησης έχει ως χαρακτηριστικό του, τους μεγάλους χρόνους αναμονής.

24.3 Δυσκολίες Οργανωσιακής κουλτούρας

Η συνύπαρξη υπαλλήλων διαφορετικών φορέων σημαίνει:

- ✓ Διαφορετική κουλτούρα
- ✓ Διαφορετικός κώδικας επικοινωνίας

- ✓ Διαφορετική αντίληψη στην εκτέλεση των εργασιών

Όλα αυτά συνεπάγονται:

- Δυσχέρεια στην επικοινωνία μεταξύ των π. Φορέων
- Δυσχέρεια στην επικοινωνία του πολίτη
- Δυσχέρεια στην αποτελεσματικότητα του e-ΕΦΚΑ

24.4 Δυσκολίες Μηχανογραφικού Εξοπλισμού

Ο e-ΕΦΚΑ αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα με τον μηχανογραφικό του εξοπλισμό. Έχει στη διάθεσή του παλαιούς – απαρχαιωμένους υπολογιστές. Οι πιο σύγχρονοι έχουν λειτουργικό windows 2000 και XP, ιδιαίτερα στο π. ΙΚΑ. Δεν μπορούν να δεχθούν αποθηκευτικά μέσα τύπου USB, παρά μόνο δισκέτα και δεν μπορούν να συνδεθούν στο διαδίκτυο. Πολλά είναι και τα προβλήματα που εντοπίζονται στην προμήθεια υλικών, εκτυπωτών, toner κλπ. Η παλαιότητα του εξοπλισμού είναι ένας από τους παράγοντες που κατέστησε ιδιαίτερα δυσχερή την τηλεργασία. Στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού του e-ΕΦΚΑ αγοράστηκαν υπολογιστές desktops και laptops. Οι φορητοί Η/Υ χρησιμοποιήθηκαν κυρίως για την τηλεργασία. Παράλληλα, μέσα στο 2022 έχει προγραμματιστεί η προμήθεια τουλάχιστον 5000 Η/Υ για τις ανάγκες του Φορέα.

24.5 Δυσκολίες Δικτύων και Υποδομών

Ο Φορέας έχει γραμμές ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι και ΙΚΑΝΕΤ, αργές ταχύτητες στο διαδίκτυο και τις εφαρμογές. Η Πληροφοριακή Υποδομή του ΕΦΚΑ αποτελείται από τα διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα των ενταχθέντων Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω διαδικτύου σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς.

Οι κατακερματισμένες πληροφορίες στα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα των πρώην φορέων και η μη καταγεγραμμένη πληροφορία βασικών ασφαλιστικών μεγεθών σε κάποιους προϋφιστάμενους φορείς υπήρξε ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα του φορέα.

Υπό το πρίσμα αυτό, οι προαναφερθέντες κίνδυνοι αντιμετωπίστηκαν από το Φορέα με τη μέθοδο της ανάλυσης και αποδοχής του κινδύνου και της εύρεσης εναλλακτικών επιχειρησιακών δράσεων, προκειμένου να μετριαστεί το αρνητικό

αποτέλεσμα. Καθοριστικό στο εγχείρημα αυτό, υπήρξε το ΟΠΣ –ΙΚΑ.

24.5.1 ΟΠΣ

Το «Υφιστάμενο ΟΠΣ ΕΦΚΑ» είναι ένα ιδιαίτερα πολύπλοκο σύστημα πληροφορικής, το οποίο ενσωματώνει τις διαδικασίες και τους κανονισμούς του μεγαλύτερου ασφαλιστικού οργανισμού της χώρας στην προ e-ΕΦΚΑ εποχή. Είχε εγκατασταθεί αρχικά σε περίπου 300 σημεία (μεταξύ των οποίων 164 Υποκαταστήματα και 127 Παραρτήματα) εξυπηρέτησης μισθωτών, με περίπου 9.000 χρήστες, οι οποίοι εκτελούσαν περίπου 120.000 συναλλαγές ημερησίως. Το μέγεθος της βάσης δεδομένων είναι σήμερα της τάξεως των 12TB και αυξάνεται σε καθημερινή βάση.

24.5.2 Υποδομή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Η υποδομή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, στηρίζεται σε υποδομές του πρώην ΙΚΑ ΕΤΑΜ και υποστηρίζει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους εργοδότες, τους ασφαλισμένους και άλλους φορείς.

Η διαδικτυακή πύλη του e-ΕΦΚΑ είναι η εξωτερική διεπαφή αυτής της υποδομής. Χωρίζεται σε Υπηρεσίες Πληροφόρησης και στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

A. Υπηρεσίες Πληροφόρησης, Γενικές Πληροφορίες, Εγκύκλιοι, Γενικά έγγραφα, Δελτία Τύπου, Πληροφορίες για Οργανωτικά και Λειτουργικά θέματα, πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες σε Ασφαλισμένους και Εργοδότες.

B. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους πολίτες και Πιστοποιημένους Φορείς. Οι παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες απευθύνονται στους πολίτες είτε μέσω σελίδας Web είτε μέσω Web εφαρμογών. Στην [Εικόνα 70](#) που ακολουθεί αποτυπώνονται οι Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η ημερομηνία έναρξης λειτουργίας της κάθε μίας και το πλήθος των συναλλαγών που είχαν έως και τον Μάρτιο του 2021.

Ηλεκτρονική Υπηρεσία	Έναρξη Λειτουργίας Υπηρεσίας	Ηλεκτρονικές Συναλλαγές Μαρ-21
1. Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας	16/3/2020	17.911
2. Ασφαλιστική Ενημερότητα Φυσικών Προσώπων	15/5/2020	272.779
3. Βεβαίωση Προϋπηρεσίας	26/6/2020	168.301
4. Έξοδα κηδείας Συνταξιούχου	17/7/2020	11.972
5. Βεβαίωση Απογραφής	14/9/2020	36.059
6. Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη Ασφάλισης Μη Μισθωτών	19/10/2020	11.186
7. Επιστροφή Μειώσεων σε Κληρονόμους	19/11/2020	1.156
8.Μηνιαία Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας	1/11/2020	92.220
9.Ασφαλιστική Ικανότητα Έμμεσων Μελών	1/2/2021	8.910
10. Επίδομα Ασθενείας	1/2/2021	3.733
ΣΥΝΟΛΟ		624.227

Εικόνα 70 - Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Με βάση τα στατιστικά στοιχεία που έχουμε λάβει τον Μάρτιο του 2022 γίνεται φανερό, ότι το πλήθος των χρηστών που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξάνεται κάθε έτος. Στην [Εικόνα 71](#) που ακολουθεί, απεικονίζεται το πλήθος χρηστών που αξιοποίησαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Φορέα και έκαναν είσοδο μέσω <https://apps.ika.gr/eAccess/>:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	
Έτος	Πλήθος χρηστών
2019	1.871.617
2020	4.062.155
2021	4.566.616
2022	1.671.895

Εικόνα 71 - Πλήθος Χρηστών ανά έτος

Το πλήθος των χρηστών που έχουν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών ραντεβού του Φορέα βαίνει σταθερά αυξανόμενο, όπως φαίνεται στην [Εικόνα 72](#) έχοντας φτάσει τον 03/2022 ήδη τους 309.214.

Ηλεκτρονικά ραντεβού	
Έτος	Πλήθος χρηστών
2020	494.184
2021	1.082.324
2022	309.214

Εικόνα 72 - Ηλεκτρονικά Ραντεβού ανά έτος

Το πλήθος των χρηστών που αξιοποίησαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Φορέα μέσω ΚΕΠ [Εικόνα 73](#) και το πλήθος χρηστών που αξιοποίησε το myEFKAlive [Εικόνα 74](#) αντίστοιχα⁹⁶

Εξυπηρέτηση μέσω ΚΕΠ	
Έτος	Πλήθος χρηστών
2021	55.192
2022	14.058

Εικόνα 73 - Εξυπηρέτηση μέσω ΚΕΠ πλήθος χρηστών ανά έτος

MyEFKA Live	
Έτος	Πλήθος χρηστών
2021	95
2022	359

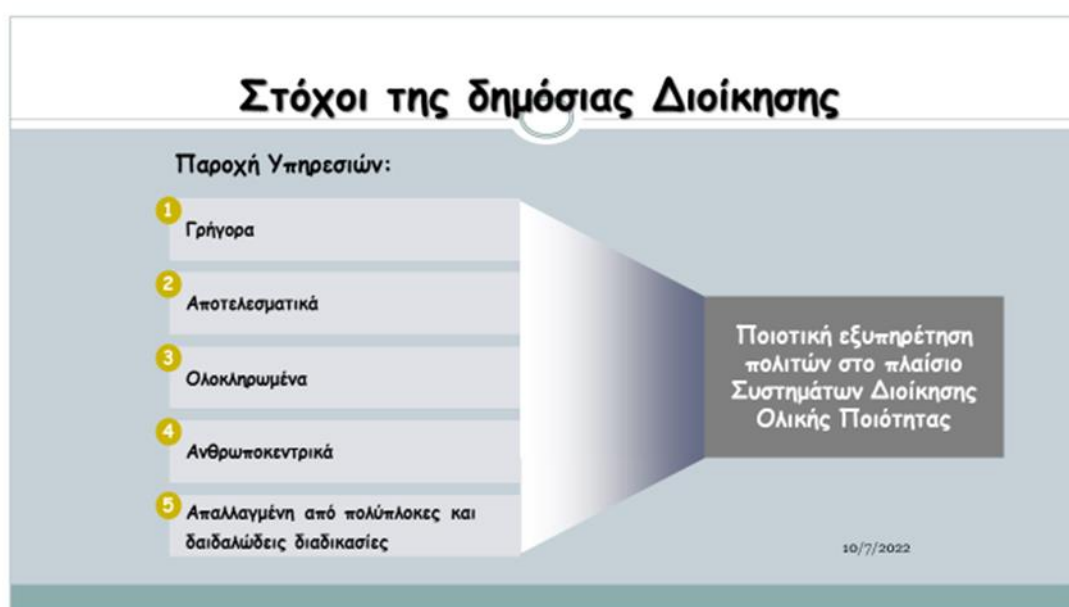
Εικόνα 74 - myEFKAlive, πλήθος χρηστών ανά έτος

⁹⁶ Τα στοιχεία ζητήθηκαν από την πληροφορική του e-ΕΦΚΑ στις αρχές Μαρτίου 2022

25 myEFKAlive

Συγγραφέας: Ειρήνη-Αγλαΐα Σπανογιάννη

Το myEFKAlive αποτελεί έναν ακόμα διάλογο επικοινωνίας με τον πολίτη, έναν νέο τρόπο εξυπηρέτησης που συμβάλλει στην ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη. Στο πλαίσιο των Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη πρέπει να επιτελείται γρήγορα, αποτελεσματικά, ολοκληρωμένα, ανθρωποκεντρικά απαλλαγμένη από δαιδαλώδεις και πολύπλοκες διαδικασίες [Εικόνα 75](#).



Εικόνα 75 - Στόχοι Δημόσιας Διοίκησης στην Εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ο πολίτης τοποθετείται στο επίκεντρο της εξυπηρέτησης. Η έννοια του πολίτη έχει αλλάξει για το δημόσιο. Η αξία του πολίτη για κάθε οργανισμό είναι δεδομένη πλέον, αφού αποτελεί την μοναδική και απαραίτητη πηγή για την επιβίωση του. Έτσι, τα τελευταία χρόνια ο πολίτης αντιμετωπίζεται ως πελάτης.

Στο δίλημμα για το αν υπάρχουν πελάτες στο Δημόσιο, η απάντηση θα πρέπει να είναι σαφώς καταφατική. Όπως και αν τους αποκαλέσει κάποιος, «συναλλασσομένους», «πολίτες», «κοινό», «ασφαλισμένους» πρόκειται για ανθρώπους που πρέπει να εξυπηρετηθούν, αιτήματα που πρέπει να ικανοποιηθούν,

ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν. Ουσιαστικά, όλοι οι πολίτες είναι πελάτες του Δημοσίου και όχι βέβαια με την αρνητική διάσταση του όρου, αλλά με την έννοια του πελάτη ως εξυπηρετούμενου.

Η ικανοποίηση του πελάτη/πολίτη είναι το ζητούμενο για το δημόσιο, ζητούμενο ιδιαίτερα δύσκολο, καθώς υπάρχουν πολλοί αντικειμενικοί περιορισμοί. Πολλά εξαρτώνται από τον υπάλληλο, τον άνθρωπο στο γκισέ, πίσω από τη θυρίδα εξυπηρέτησης, τον άνθρωπο στην άλλη άκρη μιας τηλεφωνικής γραμμής. Βασικοί παράγοντες που δυσχεραίνουν την εξυπηρέτηση του πολίτη είναι η γραφειοκρατία, η νομοθεσία που δεν παρέχει ευελιξία, καθώς και η έλλειψη επικοινωνίας και συνεργασίας ανάμεσα σε διάφορες υπηρεσίες. Όλα τα παραπάνω, κάνουν το έργο των δημοσίων υπαλλήλων δύσκολο, αποτελώντας τροχοπέδη στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης, ίσως στην πλειονότητα των περιπτώσεων. Στην πράξη τους περισσότερους πελάτες στην επικράτεια τους έχει το Δημόσιο. Τόσο νεογέννητα όσο και ηλικιωμένους.

Η εξυπηρέτηση στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην επικοινωνία που αποτελεί βασικό κομμάτι της μέσα από μια αμφίδρομη σχέση. Η επικοινωνία εξελίσσεται διαρκώς, αποτελεί την αρχή των δημοσίων σχέσεων, οι οποίες είναι ένα σύστημα επικοινωνίας στρατηγικό, απαραίτητο στις ημέρες μας για κάθε οργανισμό και κυβερνητικούς μηχανισμούς της δημόσιας διοίκησης. Η επικοινωνία δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης, βελτιώνει την εικόνα και παράγει έργο στην πράξη κάνοντας τον οργανισμό ξεχωριστό. Η επικοινωνία συνδέεται με την εξυπηρέτηση πελατών και με τα παράπονά τους. Στηρίζεται στην ανάπτυξη σχέσεων με τους πολίτες. Η ικανοποίηση του πολίτη απορρέει μέσα από την εξυπηρέτηση του.

Η εξυπηρέτηση πολιτών στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες - πελάτες. Η δημιουργία και η διατήρηση της πίστης των πελατών αποτελούν ζητούμενο για την επιτυχία ενός οργανισμού. Βασικός σύμμαχος των οργανισμών στην εξυπηρέτηση, αποτελεί η ικανοποίηση του πολίτη μέσω της παροχής ανώτερης εξυπηρέτησης.

Ο όρος εξυπηρέτηση σημαίνει διαφορετικά πράγματα για διαφορετικές κατηγορίες ανθρώπων. Η εξυπηρέτηση αποτελεί μια συνολική προσέγγιση, η οποία δεν

έχει στατική διάσταση καθώς συχνά αλλάζει. Σε γενικές γραμμές εξυπηρέτηση μπορούμε να πούμε πως είναι μια σειρά από δραστηριότητες που έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύσουν το επίπεδο της ικανοποίησης του πολίτη. Αυτό είναι η αίσθηση, ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία έχει εκπληρώσει τις προσδοκίες του.

Οι προσδοκίες, ανάγκες του πολίτη – πελάτη του e- ΕΦΚΑ είναι να επιταχυνθούν και απλοποιηθούν οι διαδικασίες, οι υπάλληλοι να είναι διαθέσιμοι και προετοιμασμένοι.

Τα παράπονα των πολιτών αποτελούν την καλύτερη μέθοδο ανατροφοδότησης των Οργανισμών, καθώς αποτυπώνουν τα επίπεδα εξυπηρέτησης, αλλά και βοηθούν στον εντοπισμό των αδυναμιών και αρρυθμιών τους. Αποτελούν έκφραση μιας δυσαρέσκειας που σχετίζεται με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχει ή με την ίδια τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων που αναμένεται μια απάντηση (απόκριση) ή επίλυση. Στη συναλλαγή ενός Οργανισμού με τον πολίτη, τι δύσκολο δεν είναι να δημιουργηθεί ένα παράπονο, το δύσκολο είναι να διευθετηθεί.

Στο πλαίσιο αυτό, το myEFKAlive είναι μια δράση που έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύσει το επίπεδο της ικανοποίησης του πολίτη. Ο e-ΕΦΚΑ στο πλαίσιο του ψηφιακού του μετασχηματισμού και της ενσωμάτωσης σύγχρονων τεχνολογιών αναβαθμίζει την εξυπηρέτηση του πολίτη, αναπτύσσοντας την ψηφιακή πλατφόρμα εξυπηρέτησης του myEFKAlive. Στόχος του είναι η παροχή καλύτερων και ποιοτικότερων υπηρεσιών στους πολίτες και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας για τους ίδιους τους εργαζόμενους. Σκοπεύει στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και την παροχή διοικητικής πληροφόρησης στους πολίτες, μέσω ενός ψηφιακού γκισέ, χωρίς τη φυσική μετάβαση τους στα υποκαταστήματα. Έτσι οι κάτοικοι των απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων ή νησιωτικών περιοχών μπορούν να εξυπηρετηθούν χωρίς ταλαιπωρία και κόστος.

25.1 Σχεδιασμός myEFKAlive

Τον Μάρτιο του 2021 σε συνεργασία με τη ΓΠΣΔΔ επιχειρήθηκε μια πρώτη ανταλλαγή απόψεων με σκοπό την κατανόηση και από τις δύο πλευρές των αναγκών. Η ΓΠΣΔΔ έπρεπε να κατανοήσει τις ανάγκες φορέα και την οργανωτική του δομή, ώστε να μπορεί να σχεδιάσει την πλατφόρμα με βάση τις ανάγκες του e-ΕΦΚΑ και ο Φορέας

να καταλάβει τις ανάγκες της ΓΠΣΔΔ, ώστε να χορηγηθούν σωστά τα απαιτούμενα για τον σχεδιασμό δεδομένα.

Σε πρώτη φάση, έπρεπε να υπάρξει ο καθορισμός των Οργανικών Μονάδων στις οποίες θα μπορούσε να λειτουργήσει το myEFKAlive, κάτι όχι ιδιαίτερα εύκολο και με δεδομένο ότι εκείνη την περίοδο λαμβάνοντας υπόψη ότι το οργανόγραμμα του Φορέα δεν είχε εφαρμοστεί στο σύνολό του, καθώς υπήρχε μία κατάσταση υβριδική με παλαιές και νέες δομές να λειτουργούν ταυτόχρονα. Το σίγουρο πάντως ήταν ότι το myEFKAlive θα λειτουργούσε στις δομές των μισθωτών στις οποίες είχε αποφασιστεί να ενσωματωθούν όλοι οι άλλοι π. ΦΚΑ.

Το επόμενο βήμα ήταν να προσδιοριστούν ποιες παρεχόμενες υπηρεσίες – εργασίες θα μπορούσαν να γίνουν μέσω του myEFKAlive. Η αρχική πρόταση στηρίχθηκε στα στατιστικά στοιχεία που μπορούσε να συλλέξει ο φορέας από την εφαρμογή Μένουμε Σπίτι. Η κατηγοριοποίηση έγινε ανά κατηγορία αιτήματος και πλήθος αιτήσεων (Εικόνα 76).

Στόχος, τα αιτήματα με το μεγαλύτερο πλήθος αιτήσεων, για τα οποία ζητούσαν οι πολίτες να επισκεφτούν τις δομές, ήταν αυτά που επιδιώχθηκε να ενταχθούν στην εφαρμογή, ώστε να μην επιβαρύνονται οι δομές με τον μεγάλο αριθμό της επισκεψιμότητας των πολιτών.

Η μεταβατική οργανωτική δομή της τότε περιόδου και η οργανωτική δομή με βάση το ΠΔ 8/2019 έπρεπε να αποτυπωθούν, όπως φαίνεται στην Εικόνα 77 και να αποσταλούν στο Υπουργείο, ώστε να είναι δυνατό με βάση τα τότε δεδομένα να προσδιοριστούν οι ανάγκες, των συστημάτων κράτησης για την κάλυψη των αναγκών του φορέα σε όλη την επικράτεια.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΕΣΟΔΑ -ΑΣΦΑΛΙΣΗ	ΠΛΗΘΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ
Βεβαίωση Ασφάλισης	3409
Έναρξη / Διακοπή / Μεταβολή Ασφάλισης Μη Μισθωτών (για ΑΑΔΕ)	2713
Ασφαλιστική Ενημερότητα μη Μισθωτού/Αγρότη/Αυτοαπασχολούμενου	2446
Άλλο Θέμα Εσόδων-Ασφάλισης	1930
Ασφαλιστική Ενημερότητα Εργοδότη	1296
Αίτηση-Δήλωση Απογραφής Εργοδότη	1138
ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΑ	
ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ	1207
ΜΗΤΡΩΟ	
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗ	10218
ΠΑΡΟΧΕΣ	
ΕΠΙΔΟΜΑ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ	6636
ΕΠΙΔΟΜΑ ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ	2518
ΚΕΠΑ	
ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	2496
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	2336

Εικόνα 76 - Υπηρεσίες με βάση το πλήθος των αιτήσεων

Α/Α	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (ΠΥΣΥ). 12 Με Βάση το ΠΔ και τον Καλλικράτη.	Δομές κατά το ΠΔ				Δομές κατά το μεταβατικό στάδιο.	
		Αριθμός Τοπικών Διευθύνσεων Βάσει ΠΔ	Αριθμός Τοπικών Διευθύνσεων Βάσει ΠΔ που έχουν συσταθεί	Αριθμός Αποκεντρωμένων Βάσει ΠΔ	Αριθμός ΓΚΑ όπως προβλέπεται κατά το ΠΔ	Αριθμός Υποκαταστημάτων Μισθωτών* (Μεταβατικό Στάδιο)	Αριθμός ΓΚΑ με τωρινή μορφή (Μεταβατικό Στάδιο).
1	ΠΥΣΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΘΡΑΚΗΣ	6	3	2	8	4	8
2	ΠΥΣΥ Κ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	18	1	6	11	20	11
3	ΠΥΣΥ Δ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	5	2	0	4	2	4
4	ΠΥΣΥ ΗΠΕΙΡΟΥ & ΚΕΡΚΥΡΑΣ	6	3	0	6	2	6
5	ΠΥΣΥ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	6	2	2	11	4	11
6	ΠΥΣΥ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	9	1	3	5	10	5
7	ΠΥΣΥ Δ. ΕΛΛΑΔΑΣ, ΖΑΚΥΝΘΟΥ, ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ ΚΑΙ ΛΕΥΚΑΔΑΣ	11	4	0	8	7	8
8	ΠΥΣΥ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	7	6	3	8	2	8
9	ΠΥΣΥ Β. ΑΙΓΑΙΟΥ	3	0	2	4	4	4
10	ΠΥΣΥ Ν. ΑΙΓΑΙΟΥ	6	2	4	3	6	3
11	ΠΥΣΥ ΚΡΗΤΗΣ	6	1	2	5	7	5
12	ΠΥΣΥ ΑΤΤΙΚΗΣ	36	2	3	11	41	11
	ΣΥΝΟΛΟ	119	27	27	84	109	84

Εικόνα 77 - Αποτύπωση του Οργανογράμματος σε επίπεδο δομών

Σχεδιάστηκε και προσδιορίστηκε ο τρόπος σύνδεσης, επικοινωνίας του πολίτη με τις δομές, η ροή εργασιών στην επαφή του πολίτη με τον e- ΕΦΚΑ, όπως φαίνεται στην [Εικόνα 78](#).

Προσδιορισμός Ροών Εργασιών του Πολίτη e-ΕΦΚΑ

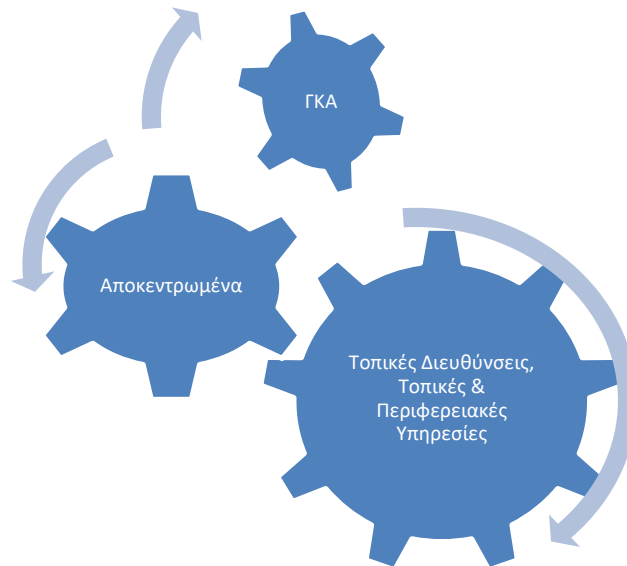


Σημείωση:

Η επικοινωνία του ασφαλισμένου θα γίνεται με τα ΓΚΑ, η τηλεδιάσκεψη όμως θα γίνεται με την ΤΔ.

Εικόνα 78 - Ροή εργασιών πολίτη με φορέα

Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπιστούν ήταν αυτό της ανομοιογένειας των δομών και των αρμοδιοτήτων που απέρρεαν από αυτές. Αυτό σημαίνει ότι άλλες αρμοδιότητες και οργάνωση είχαν οι ΤΔ ή τα Υποκαταστήματα, άλλες τα αποκεντρωμένα ή παραρτήματα και άλλες τα ΓΚΑ τα οποία ήταν ΓΚΑ του τ. ΙΚΑ –ΕΤΑΜ και όχι του e-ΕΦΚΑ καθώς και άλλες χωρικές αρμοδιότητες οι νέες με τις παλαιές δομές [Εικόνα 79](#).



Εικόνα 79 - Δομές στο myEFKAlive

Βούληση της Διοίκησης του Φορέα υπήρξε η ένταξη στην εφαρμογή όλων των δομών συμπεριλαμβανομένων και των ΓΚΑ για την αποσυμφόρηση των υπαλλήλων των υποκαταστημάτων από την προσέλευση των πολιτών και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

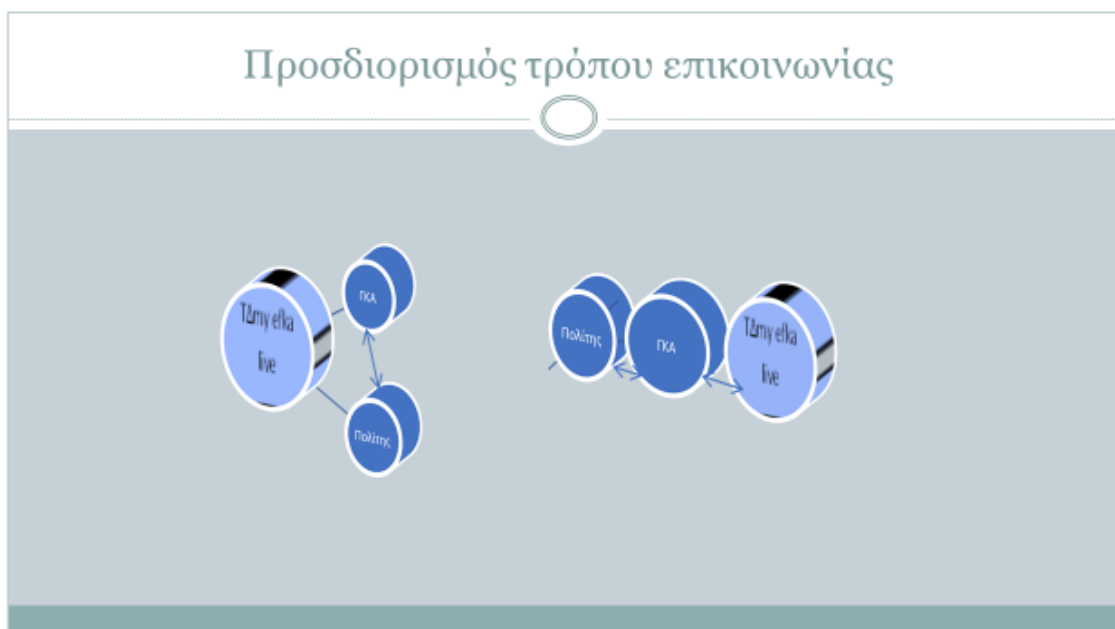
Πρέπει να σημειωθεί, πως τα ΓΚΑ συνήθως έχουν έναν μόνο υπάλληλο, στεγάζονται σε κτήρια του κάθε δήμου, του οποίου τους ασφαλισμένους εξυπηρετούν, δεν έχουν δίκτυο ΟΠΣ και υποδομή ΙΚΑΝΕΤ, ενώ στην δια ζώσης εξυπηρέτηση έχουν τον ρόλο της παραλαβής των αιτημάτων και διαβίβασής τους στις αρμόδιες ΤΔ ή Υποκαταστήματα στα οποία υπάγονταν.

Σε συνεργασία με τις αρμόδιες θεματικές Γενικές Διευθύνσεις (ΓΔ) προσδιορίστηκε το ποιες εργασίες θα μπορούσαν να γίνουν από τους υπαλλήλους των ΓΚΑ. Δημιουργήθηκε η υποδομή για τα ΓΚΑ, χορηγήθηκαν υπολογιστές ακουστικά και μικρόφωνα και αποδόθηκαν ρόλοι στο ΟΠΣ. Ζητήθηκε από τις ΓΔ η άποψή τους σχετικά με τις υπηρεσίες που θα έπρεπε να ενταχθούν στο myEFKAlive.

Προτάθηκαν τρεις διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους θα μπορούσε να κλειστεί ραντεβού για τηλεδιάσκεψη από τους πολίτες, μία που περιλάμβανε αποκλειστικά τις ΤΔ χωρίς να συμμετέχουν τα ΓΚΑ, μία δεύτερη που αφορούσε στα αποκεντρωμένα και μια τρίτη με βάση την οποία μπορούν συμμετέχουν όλες οι δομές

στο myEFKAlive.

Στην τελευταία αυτή περίπτωση ([Εικόνα 80](#)) οι υπάλληλοι των ΓΚΑ και των αποκεντρωμένων αντιμετωπίζονται ως υπάλληλοι των ΤΔ, γεγονός που σημαίνει ότι δεν διαβιβάζουν απλά αιτήσεις πολιτών, αλλά διεκπεραιώνουν μια υπόθεση με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που θα το έκανε και ένας υπάλληλος της ΤΔ. Στην έκδοση της διοικητικής πράξης συμμετέχει ο αντίστοιχος προϊστάμενος του τμήματος της ΤΔ, στον οποίο δίνεται και η δυνατότητα συμμετοχής στην τηλεδιάσκεψη αν κριθεί απαραίτητο με την αποστολή του συνδέσμου της τηλεδιάσκεψης.



Εικόνα 80 - Προσδιορισμός Επικοινωνίας Πολιτών με e-ΕΦΚΑ

Αμέσως μετά από αυτή την απόφαση, προτάθηκε η πιλοτική εφαρμογή του myEFKAlive να γίνει στην ΠΥΣΥ της Ν. Αιγαίου. Η πρόταση για πιλοτική ένταξη στην εφαρμογή της Περιφέρειας της ΠΥΣΥ Ν. Αιγαίου στηρίχθηκε στον μεγάλο αριθμό των απομακρυσμένων νησιωτικών περιοχών, καθώς και στη δυσκολία που αντιμετώπιζαν οι κάτοικοί τους στην προσβασιμότητα των δομών. Επίσης, προσδιορίστηκαν σε συνεργασία με τις αρμόδιες ΓΔ και οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται στον πολίτη μέσω του myEFKAlive, όπως φαίνεται παρακάτω στην [Εικόνα 81](#). Αρχικά εντάχθηκαν 12 υπηρεσίες.

1	Επίδομα Ασθενείας
2	Επίδομα Μητρότητας
3	Ηλεκτρονική αίτηση Εξόδων Κηδείας
4	Βεβαίωση Χρόνου Ασφάλισης
5	Αλλαγή στοιχείων Μητρώου
6	Ασφαλιστική Ικανότητα
7	Απογραφή Ασφαλισμένου
8	Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας (ΕΚΑΑ)
9	Βεβαίωση Απογραφής
10	Αίτηση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος σύνταξης
11	Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης
12	Παραλαβή Απόφασης ΚΕΠΑ

Εικόνα 81 - Υπηρεσίες προς τον πολίτη

Προσδιορίστηκε ο αριθμός και το είδος των εφαρμογών, οι ρόλοι που απαιτείται να έχουν οι υπάλληλοι για την διεκπεραίωση των υπηρεσιών μέσω του myEFKALive, οι απαιτήσεις σε ταχύτητες δικτύων και υπολογιστών.

Παράλληλα, προσδιορίστηκε ο ελάχιστος αριθμός των υπαλλήλων χρηστών και αναπληρωτών σε επίπεδο δομών [\(Εικόνα 82\)](#).

ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΔΟΜΗ e-EFKA	Αριθμός υπαλλήλων χρηστών στο my EFKA Live
1. Τοπική Διεύθυνση Α' Δωδεκανήσου	4 + 4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)
1.1 Γραφείο Κοινωνικής Ασφάλισης Καρπάθου	1 (τουλάχιστον)
2. Γ' Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Δωδεκανήσου (Λέρος)	4 + 4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)
3. Α' Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Δωδεκανήσου (Κάλυμνος)	4 + 4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)
4. Τοπική Διεύθυνση Α' Κυκλάδων	4+4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)
4.1. Αποκεντρωμένο Τμήμα Α' Κοινωνικής Ασφάλισης Μυκόνου	1 υπάλληλος (τουλάχιστον) + 1 προϊστάμενος
4.2 Αποκεντρωμένο Τμήμα Β' Κοινωνικής Ασφάλισης Τήνου	1 υπάλληλος (τουλάχιστον) +1 προϊστάμενος
5. Γ' Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Κυκλάδων (Νάξος)	4+4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)
5.1 Παράρτημα Μισθωτών Πάρου	1 υπάλληλος (τουλάχιστον) +1 προϊστάμενος
6. Β' Τοπικό Υποκατάστημα Μισθωτών Κυκλάδων (Θήρα)	4+4 (υπάλληλοι των τμημάτων με τους αντίστοιχους προϊστάμενους)

Εικόνα 82 - Πρόταση Εκπαίδευσης

Επόμενο βήμα του σχεδιασμού ήταν να αντιμετωπιστούν διάφορα καθοριστικά για το σχεδιασμό και τη λειτουργία του myEFKAlive ζητήματα, που αποτελούσαν ωστόσο απαραίτητη προϋπόθεση λειτουργίας, όπως:

- Ορισμός χρηστών υπαλλήλων, αναπληρωτών και προϊσταμένων σε επίπεδο δομών ΠΥΣΥ
- Καθορισμός συγκεκριμένου ωραρίου λειτουργίας της πλατφόρμας, ημέρες και ώρες για τις δομές. Για την επίτευξη αυτής της δράσης, αντιστοιχήθηκαν οι προσφερόμενες υπηρεσίες σε επίπεδο τμημάτων και για κάθε τμήμα ορίστηκε μια συγκεκριμένη ημέρα εξυπηρέτησης, επιλογή που κρίθηκε απαραίτητη από την ένταξη των ΓΚΑ στην εφαρμογή.
- Προσδιορισμός τρόπου έκδοσης διοικητικής πράξης και αποστολής της στον πολίτη όπου απαιτείται.
- Θεωρήθηκε δεδομένο ότι ο πολίτης θα μπορεί να επιλέξει μόνο υπηρεσία, όχι υπάλληλο. Σημαντική διαφοροποίηση από άλλα desk lives ήταν ότι το myEFKAlive έχει χωρικές αρμοδιότητες. Έτσι στην παραμετροποίηση – σχεδιασμό της υπηρεσίας έπρεπε να ληφθούν υπόψη οι χωρικές αρμοδιότητες των ΤΔ όπως αυτές προβλέπονται από το ΠΔ 8/2019. Για το σκοπό αυτό ζητήθηκε και συγκεντρώθηκε σε συνεργασία με άλλες ΓΔ και τις ΤΔ το σύνολο των ΤΚ που εντάσσονται – ανήκουν σε κάθε ΤΔ, ώστε να χρησιμοποιηθούν στην παραμετροποίηση της πλατφόρμας.
- Το ζήτημα της αποστολής ή ανεβάσματος των δικαιολογητικών απασχόλησε ιδιαίτερα τον Φορέα, καθώς, κάποιες παρεχόμενες υπηρεσίες – εργασίες μπορεί να απαιτούσαν το ανέβασμα (upload) αρχείων και δικαιολογητικών. Το ανέβασμα των δικαιολογητικών κατά την άποψη του Φορέα, πρέπει να μπορεί να πραγματοποιείται αυτόματα στη δομή που εκδίδει τη διοικητική πράξη.
- Προσδιορίστηκε ο τρόπος ταυτοποίησης του ασφαλισμένου την ώρα της τηλεδιάσκεψης.
- Προσδιορίστηκε η διάρκεια των ραντεβού και οι ώρες εξυπηρέτησης ανά τμήμα και ημέρα.

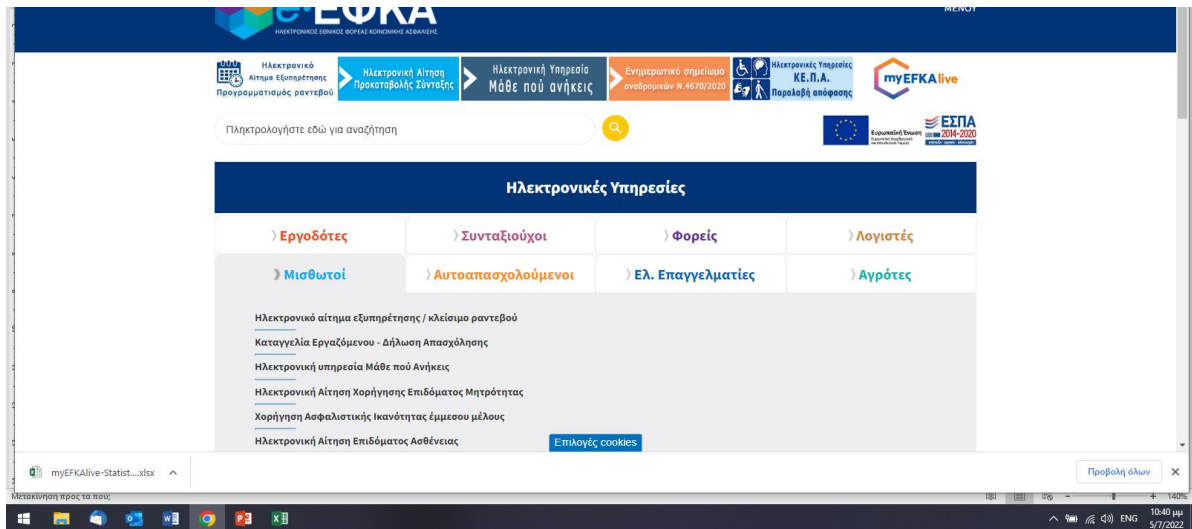
- Προσδιορίστηκε το περιεχόμενο του μηνύματος που στέλνεται στον πολίτη, πριν το ραντεβού, αν θα επιτρέπεται η καταγραφή της κλήσης, αν θα παραλάβει απαντητικό email ή κάποιο έγγραφο ολοκλήρωσης της διαδικασίας ο πολίτης και ο υπάλληλος.

25.2 Δράσεις για τη λειτουργία της πιλοτικής υπηρεσίας.

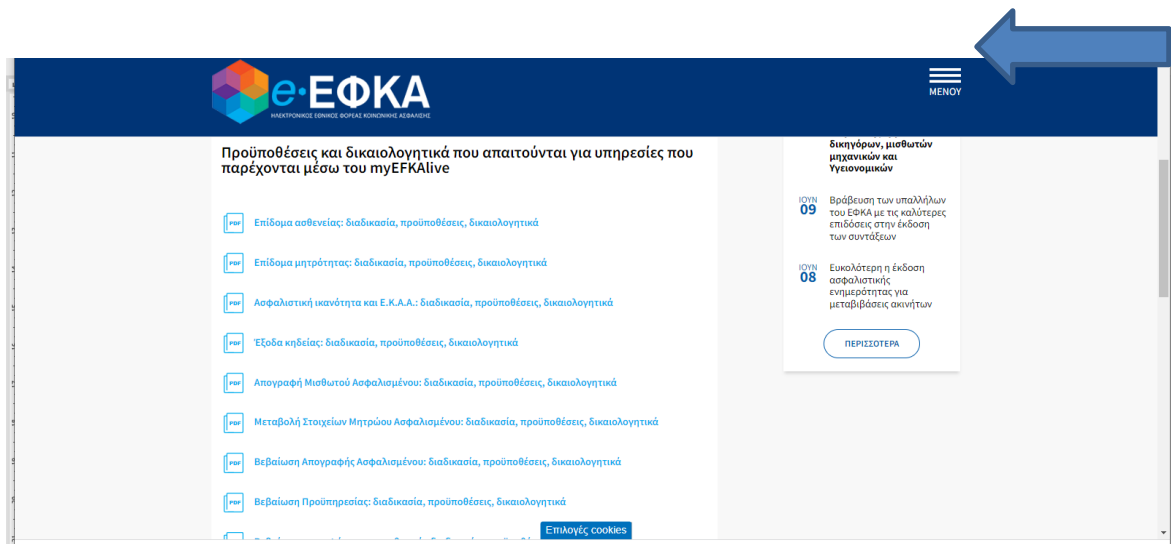
Για την έναρξη της Α΄ φάσης λειτουργίας του myEFKAlive έπρεπε να επιλυθούν τα ακόλουθα ζητήματα σε σαφώς καθορισμένα χρονοδιαγράμματα που κλήθηκαν να εφαρμόσουν οι δομές της ΠΥΣΥ Ν. Αιγαίου. Τα ζητήματα αυτά ήταν

Εγκατάσταση –αναβάθμιση δικτύων όπου απαιτήθηκε, συντονισμός ενεργειών για την απόδοση ρόλων χρηστών, εγκατάσταση δικτύων, χορήγηση εξοπλισμού για τις περιπτώσεις που δεν υπήρχε, δημιουργία λογαριασμού χρηστών στα συστήματα κράτησης, δημιουργία λογικών ονομάτων, σχεδιασμός ιστοσελίδας, μορφής, διάταξης κλπ, συντονισμός ενεργειών για τον ορισμό χρηστών και αναπληρωτών και την εκπαίδευσή τους από τη ΓΓΠΣΣΔ, προσδιορισμός της διάρκειας των ραντεβού και του διαστήματος που μεσολαβεί ανάμεσα στο αίτημα και το ραντεβού, αποστολή οδηγιών, εκπαιδευτικού υλικού στις δομές δημιουργία των ενημερωτικών κειμένων “Μάθε το myEFKAlive”, περιγραφή υπηρεσιών, συχνές ερωτήσεις ΓΓΠΣΔΔ, συχνές ερωτήσεις e – ΕΦΚΑ, αποστολή οδηγιών εγκατάστασης του teams, κωδικών, επίλυση προβλημάτων και παραμετροποίηση όπου απαιτήθηκε, εκτέλεση εικονικών σεναρίων σε test περιβάλλον, ανατροφοδότηση, διορθώσεις, βελτιώσεις.

Στην ιστοσελίδα του Φορέα δημιουργήθηκε ειδικό πεδίο για το myEFKAlive [Εικόνα 83](#) με στοιχεία μέσα σε αυτό σχετικά με τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για κάθε εργασία καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας των δομών, τηλέφωνα και e mails για την αποστολή των δικαιολογητικών που αφορούν στην συγκεκριμένη υπηρεσία του myEFKAlive ([Εικόνα 84](#)).



Εικόνα 83 - Πεδίο myEFKAlive στην ιστοσελίδα του Φορέα



Εικόνα 84 - Δικαιολογητικά

Παράλληλα πριν την έναρξη της Α΄ φάσης λειτουργίας έπρεπε να γίνει η μελέτη αντικτύπου και να εκδοθεί η ΚΥΑ (ΦΕΚ 3265/Β/22.07.2021) σχετικά με την «εξυπηρέτηση και παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω τηλεδιάσκεψης, από υπηρεσίες του e- ΕΦΚΑ». Στο αρ. 6 της σχετικής ΚΥΑ «Αναπροσαρμογή Θεματικών κατηγοριών» αναφέρεται ότι με απόφαση Διοικητή του e-ΕΦΚΑ δύνανται να αναπροσαρμόζονται ή τροποποιούνται οι θεματικές κατηγορίες των παρεχόμενων

υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις ανάγκες εξυπηρέτησης των φυσικών προσώπων, όσο και των ΠΥΣΥ και των δομών χωρικής τους αρμοδιότητας. Επίσης, στην ΚΥΑ αντιμετωπίζονται εκτός από τα ζητήματα λειτουργίας της πλατφόρμας και ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Επίσης, διευκρινίστηκαν ζητήματα διαχειριστών, χρηστών, επιχειρησιακών υπευθύνων κλπ. Τέλος, εκδόθηκαν και απεστάλησαν οδηγίες στις δομές σχετικά με τη λειτουργία της εφαρμογής.

Στις 21.07.21 ξεκίνησε η Α' φάση του myEFKALive με την ένταξη όλων των δομών της ΠΥΣΥ Ν. Αιγαίου πλην της Τοπικής Διεύθυνσης της Κω (που τότε ήταν υποκατάστημα μισθωτών και του ΓΚΑ Πάτμου (τότε ήταν παράρτημα).

Στις 04.10.2021 αποφασίστηκε η έναρξη λειτουργίας της Β' Φάσης του myEFKALive. Ζητήθηκε να υπάρξει προσθήκη τεσσάρων νέων προσφερόμενων υπηρεσιών, ώστε ο Φορέας να παρέχει 16 συνολικά μέσω της τηλεδιάσκεψης. Ως εκ τούτου σε συνεργασία με τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις αποφασίστηκε οι νέες υπηρεσίες να είναι: Βεβαίωση εγγραφής για μη μισθωτούς, Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης για μη μισθωτούς, Διεκπεραίωση αιτήματος για την έκδοση Απογραφικού Δελτίου Αγροτών, Διεκπεραίωση αιτήματος για χρόνο ασφάλισης μέσω ΥΔΑΑΒ.

Στη Β' Φάση αποφασίστηκε να ενταχθούν οι υπόλοιπες δομές της ΠΥΣΥ Ν. Αιγαίου που δεν είχαμε εντάξει στην πρώτη φάση καθώς, η ΠΥΣΥ Β. Αιγαίου, η Κέρκυρα από την ΠΥΣΥ Ηπείρου και τα νησιά Ζάκυνθος Κεφαλλονιά και Λευκάδα από την ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας. Η ένταξη νέων υπηρεσιών σήμαινε ότι έπρεπε να εκδοθεί απόφαση Διοικητή (ΦΕΚ 4610 Β 6.10.21) σχετικά με την προσθήκη νέων παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης φυσικών προσώπων με υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ "myEfka.Live.gov.gr" όπως προβλεπόταν από την ΚΥΑ. Αντίστοιχες αλλαγές έπρεπε να γίνουν στα ενημερωτικά κείμενα των site, στις συχνές ερωτήσεις κλπ.

Το 2021 ολοκληρώθηκε με την Γ' φάση η οποία ξεκίνησε στις 19.11.21 με την ένταξη των νησιών της ΠΥΣΥ Α.Μ.Θ. και των αντίστοιχων ΤΔ στις οποίες ανήκαν τα ΓΚΑ, καθώς και των νησιών της ΠΥΣΥ Θεσσαλίας. Στόχος, για το 2021 ήταν να ενταχθεί το μεγαλύτερο ποσοστό της νησιωτικής Ελλάδας στο myEFKALive με έναρξη από τις πιο απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές, ώστε να μπορούν οι πολίτες να

εξυπηρετούνται άμεσα και χωρίς ταλαιπωρία, ο οποίος και επιτεύχθηκε.

Το έτος 2022 ξεκίνησε με την έναρξη της Δ' φάσης στις 22.02.22 και την ένταξη της Εύβοιας από την ΠΥΣΥ Στερεάς Ελλάδας και τις υπόλοιπες δομές της ΠΥΣΥ Ηπείρου & Κέρκυρας. Τον Μάιο του 2022 εντάχθηκαν οι υπόλοιπες περιοχές της ΠΥΣΥ Δ. Ελλάδας, οι ΠΥΣΥ Κρήτης και Πελοποννήσου. Μέχρι το τέλος του έτους έχουν προγραμματιστεί δύο ακόμα φάσεις για την ολοκλήρωση της ένταξης στην εφαρμογή όλων των δομών του φορέα. Τελευταία θα ενταχθεί η ΠΥΣΥ Αττικής με την προϋπόθεση ότι θα έχουν επιλυθεί διάφορα επιχειρησιακά ζητήματα όπως της μετάπτωσης των δεδομένων.

Στα επόμενα βήματα, προκρίνεται η εξέταση της αναβάθμισης των υπαρχόντων συστημάτων κράτησης μέσω της δυνατότητας που υπάρχει πλέον για το upload των δικαιολογητικών, ώστε να μην χρειάζεται οι πολίτες να τα αποστέλλουν μέσω emails και να μειώνεται ο φόρτος εργασίας για τους υπαλλήλους του Φορέα καθώς και η προσθήκη επιπλέον εργασιών.

Οι σκέψεις για το μέλλον για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μας προσφέρονται είναι πολλές, όλα ωστόσο, θα εξαρτηθούν από την χρήση της εφαρμογής από τους πολίτες.

Η θέση πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι ψηφιακές πλατφόρμες και η τεχνολογία εν γένει, αποτελούν προωθητική δύναμη στην αναπτυξιακή διαδικασία των Οργανισμών ασκώντας καταλυτικό ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη, έχει πλέον αναγνωριστεί και ισχυροποιηθεί σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Η πλήρης αξιοποίηση του δυναμικού του e- ΕΦΚΑ και των σύγχρονων μεθόδων εξυπηρέτησης που επικεντρώνονται στον άνθρωπο έχουν τις ρίζες τους στην ίδια την κοινωνία. Έτσι, σηματοδοτούνται και ενεργοποιούνται όλα τα στοιχεία, μεταδίδονται αξίες, ενισχύεται η κοινωνική συνοχή, δημιουργούνται συσχετισμοί με την κοινωνική ισότητα, την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική προστασία. Μόνο μέσα από μια τέτοια αντίληψη ο e-ΕΦΚΑ μπορεί να μετασχηματιστεί και επιβιώσει.

26 Συντομογραφίες & Ακρωνύμια

Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

Ε.Μ.Επ. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Κ.Σ.Η.Δ.Ε. Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

Ψ.Π. Ψηφιακό Πιστοποιητικό

ΤΠΕ Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση

IoT Internet of Things

EESSI Electronic Exchange of Social Security Information

ΒΨΜ Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

ΕΠΔ Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

ΚΕΠ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΑΕΠ Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν

ΟΟΣΑ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης

ΑΠΕ Ασφαλιστικές Περιφερειακές Ενότητες

ΠΥΣΥ Περιφερειακές Υπηρεσίες Συντονισμού & Υποστήριξης

ΤΔ Τοπικές Διευθύνσεις

ΓΚΑ Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης

e-ΕΦΚΑ Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

SEDs Structured Electronic Documents

DESI Digital Economy and Society Index

27 Βιβλιογραφία Παραπομπές

1. Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, <https://digitalstrategy.gov.gr/>
2. Κέβιν Μίτνικ και Ουίλιαμ Σάιμον (2003). Η τέχνη της απάτης. Ο ανθρώπινος παράγοντας στην ασφάλεια.
3. Πλαστήρας Αθανάσιος, Καλάφατούδης Στράτος Μπαθούλης Δημήτριος. (2006). Δημιουργία ασφαλών δικτυακών τόπων σε περιβάλλον linux
4. Κουστέλιος, Αθ. Η έννοια του Οργανισμού – Επιχείρησης, e-Class UTH
5. Κουτούζης, Μ., (1999) «Γενικές αρχές μάνατζμεντ», ΕΑΠ, Αθήνα
6. Μυλωνάκης Ι. (2019) Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και πώς εφαρμόζεται στην πράξη <https://www.epixeiro.gr/article/154650>
7. Πετράκης, Π. Το μέγεθος του Δημόσιου Τομέα
8. <http://www.indeepanalysis.gr/analyseis/arthra/to-megethos-tou-dhmosiou-tomea>
9. Σμυρναίος Ν. (2018) Το ολιγοπώλιο του διαδικτύου, Μεταμεσονύκτιες Εκδόσεις, Αθήνα
10. «Επιχειρώ» *Οι ψηφιακές πλατφόρμες κερδίζουν έδαφος στην Ευρώπη*, 28.06.18 <https://www.epixeiro.gr/article/9154>
11. <https://europa.eu/europass/en/test-your-digital-skills>
12. <https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/priorities/psifiakos-metaschimatismos-tis-ee/20210414STO02010/psifiakos-metaschimatismos-simasia-ofeli-kai-politiki-tis-ee>
13. <https://www.eduguide.gr/nea2020/dwrean-diadiktyaka-ma8hmata-apo-th-pshfiakh-akadhmia-politwn/>
14. <https://el.wikipedia.org/>
15. <https://www.dgrc.gr/blog/>
16. <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2142>
17. <https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>
18. <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-ergasias-kai-koinonikon-upotheseon/elektronikos-ethnikos-phoreas-koinonikes-asphalises-e-ephka>
19. <https://www.efka.gov.gr/el>

20. <http://intranet.efka.gov.gr/>
21. https://europa.eu/youreurope/citizens/work/social-security-forms/index_el.htm
22. <https://www.docutracks.eu/>
23. <https://sites.google.com/site/systemata2610433544/epicheirese/e-diergia-tes-ekteleses-parangelion/dioikese-tes-epicheireses-ierarchia>
24. <https://ec.europa.eu/isa2/>
25. https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-data-strategy_el
26. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0385_EL.html
27. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0744&from=EN>

I. Θεσμικό – Κανονιστικό Πλαίσιο

1. Νόμος 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α'/133)
2. Π.Δ. 40/2020 «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (ΦΕΚ 85/Α')
3. 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
4. Νόμος 4727/2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ Α' 184/23.9.2020)
5. Υπ' αριθμ. 38428 ΕΞ 2021 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ Β 5231/11.11.2021), με θέμα «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών».
6. Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 32256 ΕΞ 2021, ΦΕΚ 4651/Β/8-10-2021 «Διαδικασία επικύρωσης της εκτύπωσης ηλεκτρονικών δημόσιων και ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων και νομική ισχύς»
7. Εγκύκλιος ««Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)», ΑΔΑ Ω7ΖΨ46ΜΤΛΠ-ΡΥΦ, 23.03.2020
8. Εγκύκλιος «“Ψηφιακή Βεβαίωση Εγγράφου” και “Ψηφιακή Βεβαίωση Ιδιωτικού Συμφωνητικού”», από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ΑΔΑ: 6Ν3546ΜΤΛΠ-ΔΟΥ, 19.11.2021
9. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας

1999/93/ΕΚ,

[https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EL)

[content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EL)

10. Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) 2015/1502 της Ε.Ε. της 8ης Σεπτεμβρίου 2015, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R1502&from=EL>
11. Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 245 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Έναρξη λειτουργίας της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (ΦΕΚ Β4/12.01.2022)
12. Υπουργική Απόφαση 31368 ΕΞ 2020/ 09-11-2020 «Ορισμός της Αρχής Εγγραφής και των εντεταλμένων εκπροσώπων αυτής για την παροχή υπηρεσιών ταυτοποίησης σε εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης, προς τον σκοπό της έκδοσης εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής για την υλοποίηση του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης και των ρόλων στελεχών των φορέων του δημόσιου τομέα για την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών» (ΦΕΚ Β 4941/2020).
13. Εγκύκλιος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης με αρ. πρωτ. 32141 ΕΞ 2020/ 13-11-2020 με θέμα «Διάθεση εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής στο πλαίσιο υλοποίησης του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων» (ΑΔΑ 6ΠΟ746ΜΤΛΠ-Φ7Κ)
14. Υπουργική Απόφαση 46285 ΕΞ 2021/31.12.2021 «Τροποποίηση της υπ' αρ. 31368/9.11.2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας "Ορισμός της Αρχής Εγγραφής και των εντεταλμένων εκπροσώπων αυτής για την παροχή υπηρεσιών ταυτοποίησης σε εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης, προς τον σκοπό της έκδοσης εγκεκριμένων πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής για την υλοποίηση του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης και των ρόλων στελεχών των φορέων του δημόσιου τομέα για την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών" (Β' 4941)» (Β'71)
15. Υπουργική Απόφαση Αριθμ. 243 ΕΞ 2022/5.1.2022 «Κανονισμός Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)» (

ΦΕΚ Β4/12.01.2022)

16. Υπουργική Απόφαση 21145 ΕΞ 2022 «Λειτουργία του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Κ.Σ.Η.Δ.Ε.)» (ΦΕΚ Β' 2764/2022).
17. Υπουργική Απόφαση 52108 «Εξυπηρέτηση και παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω τηλεδιάσκεψης, από υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ"(ΦΕΚ 3265 Β' 22.07.2021)
18. Υπουργική Απόφαση [ΥψηΔ 29810 ΕΞ 2020 23/10/2020](#) «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» (ΦΕΚ Β' 4798/2020).
19. Η με αρ. 6810 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (ΦΕΚ 988/Β/12-03-2021) Εγκύκλιος αριθ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.15/οικ. 6178/21.3.2006, με θέμα «βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής και επικύρωση αντιγράφων εγγράφων από υπαλλήλους των ΚΕΠ».
20. Ν. 4808/2021 (ΦΕΚ Α 101/19.06.21) Για την Προστασία της Εργασίας - Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής «Επιθεώρηση Εργασίας» - Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας - Κύρωση της Σύμβασης 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής, άλλες διατάξεις του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις.
21. Υ.Α. 120301 ΕΞ 2021, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΦΕΚ 2894/Β/05.07.21)
22. Ν. 4670/2020 (ΦΕΚ Α 43 28.02.2020) Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) και άλλες διατάξεις

23. Π.Δ.8/2019 (ΦΕΚ 8 Α 184/23.09.2019) Οργανισμός Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης: e-Ε.Φ.Κ.Α.
24. Ν. 4623/2019 (ΦΕΚ 134 Α/9-8-2019) Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα
25. Ν 4727/2020 (ΦΕΚ 184 Α/23-9-2020) 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
26. Ν.4387/2016 (ΦΕΚ 85 Α/ 12.05.2016) Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις
27. ΚΥΑ Αριθμ. οικ. 52108/2021 (ΦΕΚ 3265 Β/22-7-2021). Εξυπηρέτηση και παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω τηλεδιάσκεψης, από υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.
28. Απόφαση Διοικητή Αριθμ. 377423/2021 (ΦΕΚ 4610/Β/6-10-2021) Προσθήκη νέων παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης φυσικών προσώπων με υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ "myEfka.Live. gov.gr".

II. Οδηγοί Σχεδίασης και Υλοποίησης Υπηρεσιών Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

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

δημιουργηθεί ώστε να βοηθήσει τους Φορείς να δημιουργήσουν μια νέα υπηρεσία συνεπή στα πρότυπα του GOV.GR. (Διαθέσιμο στο <https://foreis.services.gov.gr/>)

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

III. Εγχειρίδια Χρήσης

1. Εγχειρίδιο έκδοσης Ψηφιακού Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής στο περιβάλλον της αναβαθμισμένης ΑΠΕΔ (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
2. Εγχειρίδιο ανάκλησης Ψηφιακού Πιστοποιητικού Ηλεκτρονικής Υπογραφής στο περιβάλλον της αναβαθμισμένης ΑΠΕΔ (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
3. Χρήση εργαλείου Adobe Acrobat Reader (DC ή XI) για την προσθήκη Ψηφιακής Υπογραφής σε Αρχεία PDF (Διαθέσιμο στο aped.gov.gr/)
4. Εγχειρίδιο χρήσης της Ελληνικής έκδοσης της εφαρμογής Ψηφιακής Υπογραφής websign https://support.mindigital-shde.gr/wp-content/uploads/2020/11/%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82-%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%CF%82_v1.3.pdf
5. Εγχειρίδιο χρήσης για τις εφαρμογές ΣΗΔΕ-Φ https://support.mindigital-shde.gr/wp-content/uploads/2022/06/%CE%A3%CE%97%CE%94%CE%95%CE%A6_%CE%95%CE%93%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%94%CE%99%CE%9F_%CE%A7%CE%A1%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3-v5.8_draft4.pdf
6. myEFKAlive: Τι μπορείτε να κάνετε στην «Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από τον e-ΕΦΚΑ» <https://www.gsis.gr/ti-mporeite-na-kanete-stin-exypiretisi-me-tilediaskepsi-apo-ton-e-EΦKA>
7. <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/odigiesXrisis.pdf>

8. myEFKALive: Εγχειρίδιο Χρήσης του myEFKALive από τον πολίτη
9. <https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2021-10/myEFKALive---usermanual.pdf>
10. myEFKALive: Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/faqs-myefkalive>
11. Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης: Εγχειρίδιο χρήσης για υπαλλήλους https://www.gsis.gr/sites/default/files/2021-10/25-10-2021_EX_PublicAdministrationCodesForEmployees.pdf
12. Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης: Οδηγίες προς φορείς <https://www.gsis.gr/sites/default/files/2020-10/29-10-2020%20%20%20%20%CE%95%CE%A7%20-%20%CE%9A%CF%89%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%AF%20%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1%CF%82%20%CE%94%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1%20%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B5%CE%AF%CF%82.pdf>
13. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη: https://www.gsis.gr/sites/default/files/emep/NNC_stepbystep_images.pdf
14. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: Συχνές ερωτήσεις: <https://www.gsis.gr/node/644/>

IV. Ιστοσελίδες:

1. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη - <https://www.gov.gr/>
2. Ιστότοπος Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. www.gsis.gr
3. Επαλήθευση εγγράφων Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης - <https://docs.gov.gr/validate/>
4. Επιμορφωτική Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών <https://howto.gov.gr/>
5. Ψηφιακή έγγραφα gov.gr - <https://docs.gov.gr/>
6. Ιστότοπος Κ.Σ.Η.Δ.Ε. <https://support.mindigital-shde.gr/>

7. Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) <https://aped.gov.gr>
8. Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) – Αποθετήριο <https://rki.aped.gov.gr/repository/gr/>
9. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων – Ηλεκτρονικές Υπογραφές:
https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures.
10. Ευρωπαϊκή Λίστα Εγκεκριμένων Παρόχων Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης EU Trust Services Dashboard - <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home>
11. MyEFKALive: <https://myEFKA.Live.gov.gr>
12. Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών: <https://notify.gov.gr>
13. <http://edu-gate.minedu.gov.gr>
14. <https://el.wikipedia.org/wiki/Ransomware>
15. <https://el.wikipedia.org>
16. <https://www.iefimerida.gr/ellada/ti-einai-ilektroniko-psarema-i-allios-phishing-7-tehnikes>