



**Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας
Ψηφιακής Πύλης**
govgr@mindigital.gr

**Διεύθυνση Διοικητικών
Διαδικασιών Δημοσίου**
e.simatou@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

Το Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στις διευθύνσεις:
ke@mindigital.gr και
emonemvasitis@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: “Απάντηση στην με αριθμό 4813/5.3.2020 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου”

Σε απάντηση της με αριθμό 4813/5.3.2021 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου και κατά το εύρος της αρμοδιότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο της γενικότερης αποστολής του για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας έχει θέσει σε λειτουργία ένα πλαίσιο δράσεων που αντιμετωπίζουν συνολικά τις ανάγκες παροχής ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πλαίσιο αυτό αποτελείται από 3 διακριτά βήματα:

1. Καταγραφή όλων των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης
 - ❖ Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών
2. Απλούστευση/Ανασχεδιασμός διαδικασιών
 - ❖ Εθνικό Πλαίσιο Απλούστευσης Διαδικασιών
3. Ψηφιοποίηση και παροχή προς τους πολίτες/επιχειρήσεις
 - ❖ Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)
 - ❖ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αναλυτικότερα:

1. Καταγραφή όλων των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης – Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, μέσα από τη συνεχή βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών, την προσαρμογή και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου στις εξελισσόμενες απαιτήσεις των πολιτών, της κοινωνίας και της οικονομίας, αλλά και των ενδοδιοικητικών διαδικασιών που αφορούν στην εσωτερική οργάνωση και λειτουργία του δημοσίου τομέα, προχώρησε στην ανάπτυξη του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 90 του ν. 4727/2020.

Η τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών αποσκοπεί στην καταγραφή, αποτύπωση και μοντελοποίηση των διοικητικών διαδικασιών του δημοσίου και κρίνεται αναγκαία για πολίτες, επιχειρήσεις και δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίοι μέσω της χρήσης του αναμένεται να αποκομίσουν τα κάτωθι οφέλη:

- ❖ Άντληση, από ένα μοναδικό σημείο αναφοράς, αξιόπιστης και επικαιροποιημένης πληροφορίας σχετικά με τις υποχρεώσεις και τις οφειλόμενες ενέργειες, τη σχετική νομοθεσία, τα έντυπα αιτήσεων, τα δικαιολογητικά και τα βήματα εκτέλεσης κάθε διοικητικής διαδικασίας του δημοσίου, δεδομένου ότι συχνά οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν λανθασμένη πληροφόρηση από ποικίλες πηγές, ακόμη και από επίσημες ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών που δεν έχουν επικαιροποιηθεί.
- ❖ Προτυποποίηση της πληροφόρησης, και του τρόπου διεκπεραίωσης διαδικασιών/ και παροχής υπηρεσιών, προκειμένου αυτές να διεκπεραιώνονται/ παρέχονται με τον ίδιο τρόπο από όλους τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς.
- ❖ Διευκόλυνση της επισκόπησης και μελέτης των διοικητικών διαδικασιών από ένα μοναδικό σημείο αναφοράς για τον εντοπισμό προβληματικών σημείων που χρήζουν απλούστευσης ή ανασχεδιασμού.

2. Απλούστευση/Ανασχεδιασμός διαδικασιών – Εθνικό Πλαίσιο Απλούστευσης Διαδικασιών

Η ψηφιοποίηση κράτους συνδυασμένη με την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών παροχής υπηρεσιών στον πολίτη και την επιχείρηση, αποτελεί έργο υψίστης προτεραιότητας για το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με τη θέσπιση των διατάξεων του άρθρου 45 του ν. Ν. 4635/2019 (167 Α') "*Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις*", για το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ).

Το εν λόγω Πρόγραμμα αποτελεί το κεντρικό, κυβερνητικό πλαίσιο διϋπουργικού συντονισμού, σχεδιασμού και υλοποίησης δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών του δημοσίου, οι οποίες επιδιώκουν την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και τη μείωση των διοικητικών βαρών των παρεχόμενων προς τους πολίτες/επιχειρήσεις.

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

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

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

3. Ψηφιοποίηση και παροχή προς τους πολίτες/επιχειρήσεις

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για να βελτιώσει τον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις έχει σχεδιάσει και υλοποιεί μια ενοποιημένη προσέγγιση παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης που ορίζονται από το βαθμό ψηφιοποίησης κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας.

Συγκεκριμένα:

- Για τις υπηρεσίες που παρέχονται πλήρως ψηφιακά έχει υλοποιηθεί η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr που θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του νόμου ν.4635/2019.
- Επιπλέον, με το Ν.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», ορίστηκαν οι προϋποθέσεις και οι όροι παροχής ψηφιακών υπηρεσιών.
- Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται ψηφιακά ή για πολίτες που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες, εντάσσονται υπηρεσίες στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο τρόπος διεκπεραίωσης μια διαδικασίας από ένα ΚΕΠ είναι είτε με φυσική παρουσία, είτε με ηλεκτρονική αίτηση μέσω της Πύλης gov.gr, είτε μέσω βιντεοκλήσης.

Για πρώτη φορά όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες παρουσιάζονται σε ένα ενιαίο σημείο. Το gov.gr είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν τις ψηφιακές υπηρεσίες που θέλουν εύκολα και γρήγορα.

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

Το gov.gr εξελίσσεται συνεχώς, βελτιώνεται και επικαιροποιείται με βάση τα σχόλια, τις προτάσεις και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες από το δημόσιο και το gov.gr είναι η ψηφιακή πύλη που με τη δική τους βοήθεια θα τους τις παρέχει. Το gov.gr ξεκίνησε την λειτουργία του στις 21 Μαρτίου 2020 παρέχοντας **501** υπηρεσίες και σήμερα ήδη παρέχει **1.123**. Οι υπηρεσίες αυτές είναι υπηρεσίες 18 Υπουργείων, 68 Φορέων και Οργανισμών και 7 Ανεξάρτητων Αρχών και 3 Περιφερειών.

Νέα φιλοσοφία σχεδιασμού και υλοποίησης υπηρεσιών

Το gov.gr έχει σχεδιαστεί έχοντας στο μυαλό τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.

Οι υφιστάμενες ψηφιακές υπηρεσίες σήμερα παρέχονται από το gov.gr με τους όρους και τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος φορέας. Σταδιακά οι υφιστάμενες καθώς και οι νέες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα αποκτούν ενιαίο σχεδιασμό και φιλοσοφία καθώς και ενιαίο τρόπο εξυπηρέτησης.

Νέες υπηρεσίες που ψηφιοποιήθηκαν βάσει των κανόνων του gov.gr, είναι κρίσιμες διαδικασίες που χρησιμοποιούνταν κατά κόρον από τους πολίτες όπως η Υπεύθυνη Δήλωση, η Εξουσιοδότηση, το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, το πιστοποιητικό γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γάμου, η ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης και η ληξιαρχική πράξη θανάτου.

Οι κανόνες του gov.gr αφορούν θέματα σχεδιασμού, ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίας και υποστήριξης. Οι νέες υπηρεσίες του gov.gr υλοποιούν τις παρακάτω αρχές:

- Ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default).
- Διασυνοριακές υπηρεσίες ως προεπιλογή (cross-border by default).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default).
- Αρχή μόνο μίας φορές (once-only principle) για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο.
- Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού (Personal Data Protection by design and by default).
- Διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή (interoperability by default).
- Ανοιχτότητα και διαφάνεια (openness/transparency by default),
- Έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη: σχεδιασμός των υπηρεσιών, συστημάτων και των διεπαφών τους με βάση τις ανάγκες του πολίτη (πολιτο-κεντρική προσέγγιση).
- Έμφαση στην ευχρηστία των υπηρεσιών, διαθεσιμότητα τους σε βάση 24/7.
- Συλλογή στοιχείων από τη βάση ή την πηγή, αντί για εκ των υστέρων καταχώρησή τους.
- Μια μοναδική πηγή για κάθε στοιχείο (αρχή DRY—Don't Repeat Yourself).
- Συλλογή μόνο κωδικοποιημένων δεδομένων.
- Μοναδικό σημείο εισόδου και πολυκαναλικές υπηρεσίες.
- Υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων.
- Υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων αποκλειστικά πάνω σε νεφοϋπολογιστικές υποδομές υπηρεσίες.
- Υιοθέτηση οριζόντιου σχεδίου αποτύπωσης, διαχείρισης, αξιοποίησης και διασύνδεσης των βασικών και άλλων μητρώων των φορέων του δημοσίου.
- Συνεχής αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από αρμόδια υπηρεσία του κάθε φορέα, όπως και από τους χρήστες των υπηρεσιών (πολίτες ή/ και άλλους φορείς).

Ηλεκτρονική δήλωση ανάληψης/διακοπής απασχόλησης συνταξιούχων

Η υλοποίηση ηλεκτρονικής υπηρεσίας για τη δήλωση ανάληψης/διακοπής απασχόλησης συνταξιούχων θα πρέπει να υλοποιηθεί σε συνεργασία με τον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) έτσι ώστε να διαλειτουργεί με το μητρώο συνταξιούχων.

Ως νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα θα περάσει από τα στάδια που αναφέρθηκαν παραπάνω σχετικά με τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών.

Σε κάθε περίπτωση η Υπηρεσία μας παραμένει αρωγός σε κάθε συντονισμένη προσπάθεια απλούστευσης διαδικασιών και μείωσης διοικητικών επιβαρύνσεων που θα εκπονηθεί στο μέλλον κατά τα ανωτέρω και σε συνεργασία με τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς.

**Η Προϊσταμένη της
Διεύθυνσης Διοικητικών
Διαδικασιών Δημοσίου**

**Ο Προϊστάμενος
της Υπηρεσίας Συντονισμού
Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης**

Έλλη Σιμάτου

Διονύσης Κοντογιώργης

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (gen_gramm@mindigital.gr)