



Διεύθυνση Υπηρεσιών Μιας Στάσης
dolkep@mindigital.gr

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

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 1853/10.3.2021 αναφορά βουλευτού κ. Πούλου»

Σε απάντηση της με αριθμό **1853/10.3.2021** Αναφοράς της βουλευτού κ. **Γ. Πούλου** με θέμα:
«Σοβαρά προβλήματα αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών»
και όσον αφορά το εύρος της αρμοδιότητάς μας, θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

Α. Υπογραφή υπεύθυνης δήλωσης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) και δέσμευση τήρησης πολιτικής ασφάλειας από τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ

Η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου είναι ο μοναδικός δημόσιος φορέας παροχής υπηρεσιών εμπιστοσύνης και παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης/υπογραφής και κρυπτογράφησης.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι όροι για την παροχή υπηρεσιών εμπιστοσύνης διέπονται από τον Κανονισμό υπ' αριθμ. 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, ο οποίος κατήργησε την οδηγία 1999/93/ΕΚ, και ο οποίος έχει επικρατήσει να ονομάζεται eIDAS.

Με βάση το άρθρο 3 της Υπουργικής Απόφασης με αρ. ΥΑΠ/Φ.60/&/135 (ΦΕΚ 445/Β/02.04.2007), τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν Εντεταλμένα Γραφεία της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) με αντικείμενο τη φυσική ταυτοποίηση του αιτούμενου την έκδοση Ψηφιακού Πιστοποιητικού. Αποτελούν δηλαδή, αναπόσπαστο μέρος του δημοσίου Παρόχου Υπηρεσίας Εμπιστοσύνης (ΠΥΕ).

Σύμφωνα με τον eIDAS, ο εποπτικός φορέας, εν προκειμένω η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων - ΕΕΤΤ (άρθρο 17 παρ. 4 εδαφ. ζ του eIDAS), προκειμένου να παράσχει τη σχετική έγκριση Παροχής Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης, σύμφωνα με το άρθρο 21 παρ. 1 αλλά και για να συνεχίσει η ΑΠΕΔ τη λειτουργία της ως ΠΥΕ, θα πρέπει να ελεγχθεί από ανεξάρτητο αξιολογητή. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 1, θα πρέπει οι εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών εμπιστοσύνης να «ελέγχονται, με δικές τους δαπάνες τουλάχιστον κάθε 24 μήνες, από οργανισμό αξιολόγησης της

συμμόρφωσης. Σκοπός του ελέγχου είναι να επιβεβαιώνεται ότι οι εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών εμπιστοσύνης και οι παρεχόμενες από αυτούς εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης πληρούν τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού. Οι εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών εμπιστοσύνης υποβάλλουν την προκύπτουσα έκθεση αξιολόγησης της συμμόρφωσης στον εποπτικό φορέα εντός τριών εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της.»

Η ΑΠΕΔ βρίσκεται στο στάδιο σύνταξης της έκθεσης αξιολόγησης συμμόρφωσης από ανεξάρτητο αξιολογητή.

Η συμμόρφωση με τον κανονισμό eIDAS και τα πρότυπα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων και τις απαιτήσεις πολιτικής και ασφάλειας για Παρόχους Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης περιλαμβάνει την ύπαρξη πολιτικής ασφάλειας που αναφέρεται τόσο στον εξοπλισμό όσο και στο προσωπικό .

Συγκεκριμένα:

Σύμφωνα με το άρθρο 19 «Απαιτήσεις ασφάλειας για τους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης» παρ. 1 και 2 του eIDAS «οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα διαχείρισης των κινδύνων για την ασφάλεια των υπηρεσιών εμπιστοσύνης που παρέχουν, όπως επίσης και να ενημερώνουν, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός 24 ωρών αφότου έλαβαν γνώση σχετικά, τον εποπτικό φορέα και, κατά περίπτωση, άλλους σχετικούς φορείς, όπως τον αρμόδιο εθνικό φορέα για την ασφάλεια των πληροφοριών ή την αρχή προστασίας δεδομένων, για οποιαδήποτε παραβίαση της ασφάλειας ή απώλεια της ακεραιότητας που έχει σημαντικό αντίκτυπο στην παρεχόμενη υπηρεσία εμπιστοσύνης ή στα σχετικά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 24 «Απαιτήσεις για τους εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης» και ειδικότερα την παρ. 2. «Οι εγκεκριμένοι πάροχοι υπηρεσιών που παρέχουν εγκεκριμένες υπηρεσίες εμπιστοσύνης οφείλουν να απασχολούν προσωπικό και, κατά περίπτωση, υπεργολάβους που διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία, αξιοπιστία, πείρα και προσόντα και να έχουν λάβει κατάλληλη εκπαίδευση σχετικά με την ασφάλεια και τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να εφαρμόζουν δε διοικητικές και διαχειριστικές διαδικασίες που ανταποκρίνονται σε ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα».

Με βάση τα παραπάνω, εκπονήθηκε η πολιτική ασφάλειας η οποία έχει αποσταλεί στα ΚΕΠ και ζητήθηκε από τους υπαλλήλους τους η αποδοχή και η εφαρμογή της. Σε περίπτωση δε μη συμφωνίας προς αυτήν, με βάση τον κανονισμό eIDAS, δεν είναι δυνατή η συμμετοχή τους στη διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών.

Ας σημειωθεί ότι η εν λόγω πολιτική ασφάλειας αντιστοιχεί στο ελάχιστο των απαιτήσεων που επιβάλλεται για την τήρηση του νόμου περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Συγκεκριμένα ζητείται:

1. Σε επίπεδο τεχνολογικού εξοπλισμού, το ελάχιστο των απαιτήσεων για την προστασία από τρίτα μη εξουσιοδοτημένα άτομα, που θα πρέπει να έχει ο προσωπικός υπολογιστής (Η/Υ) που χρησιμοποιείται για τη διαδικασία έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού.
2. Σε επίπεδο χειριστών, το ελάχιστο των μέτρων τόσο για την προστασία του εξοπλισμού όσο και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών ψηφιακών πιστοποιητικών.

Συνοψίζοντας, η εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας της ΑΠΕΔ προστατεύει αφενός τα προσωπικά δεδομένα των κατόχων ψηφιακών πιστοποιητικών της ΑΠΕΔ και αφετέρου τους ίδιους τους υπαλλήλους των ΚΕΠ σε τυχόν περιπτώσεις διεξαγωγής διοικητικών/δικαστικών ερευνών σαν αποτέλεσμα ενεργειών από πολίτες που θεωρούν ότι έχουν υποστεί βλάβη.

Β. Λειτουργία των ΚΕΠ στο διάστημα ισχύος των περιοριστικών μέτρων κατά της διασποράς του νέου κορονοϊού και του φόρτου εργασίας που αντιμετωπίζουν.

Σε όλο το χρονικό διάστημα ισχύος των περιοριστικών μέτρων κατά της διασποράς του νέου κορονοϊού, τα ΚΕΠ λειτουργούν με βάση τις ιδιαίτερες κάθε φορά επιδημιολογικές συνθήκες, τις εγκύκλιες οδηγίες του Υπουργείου Εσωτερικών σχετικά με τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και τις οδηγίες της υπηρεσίας μας με γνώμονα πάντα την προστασία του προσωπικού που εργάζεται στα ΚΕΠ, παράλληλα με την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Έτσι, τα ΚΕΠ παρέχουν εξυπηρέτηση μέσω φυσικής παρουσίας κατόπιν προσυνεννόησης (ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής) και εφόσον κρίνεται από τον Διευθυντή/Προϊστάμενο του ΚΕΠ ή εν απουσία του, τον υπεύθυνο λειτουργίας, ότι πρόκειται για κατεπείγουσα ανάγκη διεκπεραίωσης αίτησης, η οποία δεν μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε άλλο τρόπο.

Για τη νόμιμη μετάβαση του αιτούντος στο ΚΕΠ απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιβεβαίωση του επείγοντος χαρακτήρα της αίτησης από το αρμόδιο προσωπικό των ΚΕΠ, ενημερώνοντας τον ενδιαφερόμενο, με κάθε πρόσφορο τρόπο (μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δυνητικά μήνυμα σε κινητό τηλέφωνο, αποστολή απλής αλληλογραφίας), καθώς αυτό αποτελεί και απόδειξη για τη νόμιμη μετάβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.

Πολίτες οι οποίοι δεν έχουν ακολουθήσει την προηγούμενη διαδικασία, δεν έχουν δικαίωμα εισόδου στα ΚΕΠ, πλην αυτών που προσέρχονται για τη διαδικασία προγραμματισμού ραντεβού εμβολιασμού και των δικηγόρων, οι οποίοι εξυπηρετούνται σύμφωνα με τις οδηγίες που έχουν δοθεί ήδη.

Ομοίως, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνική αίτηση) αφορά μόνο τις αιτήσεις που έχουν επείγοντα χαρακτήρα και δεν απαιτούν συνυποβολή δικαιολογητικών, καθώς και τις αιτήσεις που ενώ απαιτείται συνυποβολή δικαιολογητικών μπορεί αυτή να γίνει με ηλεκτρονικό τρόπο, με επιμέλεια του αιτούντος.

Ο επείγον χαρακτήρας τόσο της δια ζώσης εξυπηρέτησης κατόπιν ραντεβού, όσο και των τηλεφωνικών αιτημάτων αξιολογείται είτε από τον Διευθυντή/Προϊστάμενο του ΚΕΠ, είτε εν απουσία του από τον αναπληρωτή του και πρέπει να πληροί τουλάχιστον ένα από τα εξής χαρακτηριστικά:

Α) να αφορά την κάλυψη συγκεκριμένης ανάγκης, η οποία προέκυψε μετά την έκδοση της ΚΥΑ Δ1α/Γ.Π.οικ. 9147/10.2.2021 (ΦΕΚ Β' 534),

Β) να αφορά επείγουσα οικογενειακή ή επαγγελματική ανάγκη,

Γ) να αφορά οποιαδήποτε άμεση ανελαστική προθεσμία.

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, τα ΚΕΠ μπορούν να εξυπηρετούν, ανεξάρτητα από το επείγον ή μη του αιτήματος, είτε με διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτημάτων τα οποία υποβάλλονται μέσω της πύλης «ΕΡΜΗΣ», είτε μέσω των θυρίδων, είτε μέσω της

πλατφόρμας εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης MyKEPLive εφόσον έχουν ενταχθεί σε αυτή.

Επιπροσθέτως, στους εργαζόμενους στα ΚΕΠ, ως δημοτικών υπαλλήλων, έχουν εφαρμογή οι πρόνοιες του Υπουργείου Εσωτερικών (όπως λ.χ. ομάδες αυξημένου κινδύνου, χορήγηση ειδικής άδειας απουσίας, δυνατότητα παροχής τηλεργασίας κ.λ.π.) που ισχύουν για τους λοιπούς δημοσίους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων κατά της διασποράς της ασθένειας που προκαλεί ο νέος κορωνοϊός.

Περαιτέρω, παρόλο που εντάσσονται και νέες διαδικασίες στα ΚΕΠ, η υπηρεσία μας με στόχο τη διευκόλυνση εξυπηρέτησης των πολιτών και την αποσυμφόρηση του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων στα ΚΕΠ, σε συνεργασία με τους καθ' ύλην αρμόδιους φορείς, φροντίζει για την on line διεκπεραίωση των διαδικασιών που εντάσσονται, μέσω της διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ με το πληροφοριακό σύστημα του εκάστοτε φορέα (διαλειτουργικότητα), όπως για παράδειγμα:

- το πληροφοριακό σύστημα της ΕΛ.ΑΣ. μέσω του οποίου πιστοποιείται η γνησιότητα των εν λόγω εγγράφων τόσο των Ελλήνων πολιτών όσο και των πολιτών τρίτων χωρών.
- το πληροφοριακό σύστημα Solon του Υπουργείου Δικαιοσύνης
- το πληροφοριακό σύστημα e-ΕΦΚΑ (αποζημίωση εξόδων κηδείας κλπ)
- την ηλεκτρονική εφαρμογή του ΟΠΕΚΑ για τη διαδικασία εισοδηματικής ενίσχυσης οικογενειών ορεινών και μειονεκτικών περιοχών κα.
- τη νέα εφαρμογή για τα ατομικά αιτήματα του ΕΟΠΥΥ
- τη διασύνδεση μέσω θυρίδας στην ενιαία ψηφιακή πύλη για την άντληση online πιστοποιητικών (π.χ. εμβολιασμού, ληξιαρχικών, δημοτολογικών κλπ).

Τέλος, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, προκειμένου 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. Μέσω του καναλιού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) παρέχονται κρίσιμες υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται κατά κόρον από τους πολίτες, όπως η Υπεύθυνη Δήλωση και η Εξουσιοδότηση, αποφορτίζοντας έτσι το έργο των ΚΕΠ, χωρίς φυσική παρουσία και επιταχύνοντας την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ο Προϊστάμενος
της Διεύθυνσης Υπηρεσιών μιας Στάσης

Η Προϊσταμένη
της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κωνσταντίνος Καπαρός

Αγγελική Μπαλού

Εσωτερική Διανομή:

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