



Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

E-mail: govgr@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 118/7.10.2021 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου”

Σε απάντηση της με αριθμό 118/7.10.2021 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου και κατά το εύρος της αρμοδιότητάς μας θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

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 **1.095**. 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, παρουσίασης 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).

Μέσω της πλατφόρμας arogi.gov.gr οι πληγέντες μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις:

A. Για τη χορήγηση:

- ο Οικονομικής ενίσχυσης για κατοικίες και κτιριακές εγκαταστάσεις φυσικών ή νομικών προσώπων, έναντι στεγαστικής συνδρομής.
- ο Οικονομικής ενίσχυσης φυσικών προσώπων για αποζημίωση οικοσκευής.
- ο Οικονομικής ενίσχυσης επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων των αγροτικών εκμεταλλεύσεων, και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέων, έναντι επιχορήγησης για την αντιμετώπιση ζημιών.
- ο Για τη χορήγηση απαλλαγών από τον Ενιαίο Φόρο Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ) για τα έτη 2021, 2022 & 2023.

B. Για τη χορήγηση:

- ο Επιδότησης προσωρινής στέγασης στην περίπτωση που η κύρια κατοικία σας έχει χαρακτηριστεί προσωρινά ακατάλληλη ή επικίνδυνη για χρήση.

Για το Α, οι όροι παροχής της υπηρεσίας καθώς και οι σχετικές εφαρμογές έχουν υλοποιηθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Για το Β, οι όροι παροχής της υπηρεσίας καθορίζονται από το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών. Ως υφιστάμενη ηλεκτρονική πλατφόρμα δεν έχει περάσει από τα στάδια που αναφέρθηκαν παραπάνω σχετικά με τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών.

Ο Προϊστάμενος
της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

Διονύσης Κοντογιώργης

Εσωτερική Διανομή:

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