



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ & ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ταχ. Δ/νση : Θεσσαλονίκης & Χανδρή 1
Ταχ. Κωδ. : 18346 Μοσχάτο
Πληροφορίες : Γραμματεία
Τηλέφωνο : 210 4803290-3235
E-mail : sec-gen-daplbs@gsis.gr

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Υπόψιν: Ανδρομάχης Κεχαγιόγλου

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε ερώτηση από τη Βουλή των Ελλήνων».

Σχετ: Ερώτηση υπ' αρ. 4615/12.04.2022 (ΥΨΗΔ 14597 ΕΞ 2022/14-4-2022).

Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού εγγράφου, με το οποίο μας διαβιβάζετε ερώτηση του Γ. Βλάχου, βουλευτή του κόμματος «ΝΕΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ», με θέμα: «Παρεμβάσεις για την αντιμετώπιση της πανδημίας covid-19 και των συνεπειών της», σας ενημερώνουμε ότι:

Η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ενεργοποίησε νέες τεχνολογίες, σχεδίασε, υλοποίησε και παρέχει στους φορείς της δημόσιας διοίκησης υπηρεσίες, όπως ενδεικτικώς αναφέρονται:

- 1. Διαλειτουργικότητα** μεταξύ των δημοσίων φορέων, ώστε τα στοιχεία των πολιτών να ανταλλάσσονται μεταξύ τους. Έτσι αποφεύγεται η αυτοπρόσωπη μετάβαση και η ταλαιπωρία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.
- 2. Συμμετοχή** στην δημιουργία πλατφόρμας για την προτεραιοποίηση εμβολιασμού, στο πλαίσιο του εθνικού προγράμματος εμβολιασμού.
- 3. Απομακρυσμένη εργασία** των υπαλλήλων, ώστε να εξασφαλίζεται η επιχειρησιακή συνέχεια.
- 4. Ψηφιακή πλατφόρμα** για την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, η myDeskLive.gov.gr, με σημαντικό ρόλο στη διαχείριση της πανδημίας, καθώς τα ψηφιακά ραντεβού συμβάλλουν στον περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού.

Αναφορικώς με την υπηρεσία myDeskLive, αυτή:

- Βασίζεται στην ελεγχόμενη πρόσβαση πολιτών/επιχειρήσεων με την χρήση των διαπιστευτηρίων της ΓΓΠΣΔΔ (κωδικοί TAXISnet),
- Συνδυάζει περιβάλλον κράτησης (δημιουργία ραντεβού) με περιβάλλον διενέργειας τηλεδιάσκεψης μέσα από ένα ασφαλές κρυπτογραφημένο κανάλι ώστε η συνομιλία να είναι προστατευμένη,

Η υπηρεσία **συνέβαλε στην δημιουργία ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης** για την κατάργηση των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία παροχής εξυπηρέτησης πολιτών, την εξοικονόμηση χρόνου και την αποφυγή συνωστισμού, επιτακτική ανάγκη, λόγω των ιδιαιτέρων συνθηκών της πανδημίας.

Αναλυτικότερα τα οφέλη για τον συναλλασσόμενο είναι:

- 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 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 άμεση ενημέρωση σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης του ραντεβού, λόγω έκτακτης ανάγκης που προέκυψε στον φορέα.

➤ **Οφέλη για τον 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 δύνανται πλέον να κάνουν πιο αποτελεσματικά και με ασφάλεια την δουλειά τους, δεδομένης της μειωμένης φυσικής επισκεψιμότητας συναλλασσομένων στην υπηρεσία τους.
- Η βέλτιστη αξιοποίηση του προσωπικού καθώς:
 - Ένας υπάλληλος δύναται να εξυπηρετεί περισσότερες από μια κατηγορία υποθέσεων/παρεχομένων υπηρεσιών, βάσει του διαθέσιμου χρόνου του και όχι να δεσμεύεται σε γκισέ διεκπεραιώνοντας συγκεκριμένες υποθέσεις μόνον,
 - Μία 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 προσφερομένης υπηρεσίας και η αξιοποίηση προτάσεων βελτίωσης των συναλλασσομένων.
- Η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης του πολίτη, με αποστολή ειδοποίησης σε περίπτωση ανάγκης αλλαγής ή ακύρωσης του ραντεβού.
- Η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας από την ΓΓΠΣΔΔ.

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

Φορέας	Πλατφόρμα	Έναρξη Παραγωγικής Λειτουργίας	Σύνολο Ψηφιακών Ραντεβού
Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)	myAADElive	1/5/2020	66.342
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)	myKEPlive	27/7/2020	115.785
Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)	myOAEDlive	9/12/2020	41.985
Υπουργείο Εξωτερικών (Προξενικές Αρχές)	myConsulLive	28/12/2020	2.643
Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)	myEFKAlive	22/7/2021	277

Ελληνικό Κτηματολόγιο	myKTIMATOLOGIO live	22/2/2022	276
Δήμος Χανίων	myDIMOSLive	14/3/2022	5

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

- Τοπική Αυτοδιοίκηση (περίπου 20 Δήμοι έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον)
- Συνήγορος του Πολίτη
- Περιφέρεια Κρήτης

Η υπηρεσία επεκτείνεται διαρκώς, με την επέκταση της πλατφόρμας να μην περιορίζεται μόνον στην αξιοποίησή της από όλο και περισσότερους φορείς και τη γεωγραφική εξάπλωσή της με την ένταξη όλο και περισσότερων υποκαταστημάτων αλλά και την προσθήκη νέων χαρακτηριστικών και την διεύρυνση της λειτουργικότητάς της με στόχο να καλυφθούν όλο και περισσότερες ανάγκες των πολιτών και να υπάρχει η δυνατότητα να διεκπεραιώνονται όλο και περισσότερες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης. Επιπροσθέτως, σημαντικότερος είναι ο ρόλος της στη διαχείριση της πανδημίας, καθώς τα ψηφιακά ραντεβού συμβάλλουν στον περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού, ενώ η πλατφόρμα δύναται να αξιοποιηθεί από διαμένοντες μόνιμως στο εξωτερικό, που έχουν γεννηθεί έως και την 31η.12.1961 και υπάγονται σε Δ.Ο.Υ. Εσωτερικού για εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης (myKEPlive) στη διαδικασία καταχώρισης στο Μητρώο Εμβολιασμένων Εξωτερικού, κατά του κορωνοϊού COVID-19 ή στο Μητρώο Νοσησάντων Εξωτερικού από κορωνοϊό COVID-19.

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ**

Εσωτερική Διανομή:

- Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
- Γενική Δ/ση Ανάπτυξης & Παραγωγικής Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων Οικονομικού Τομέα & Δημόσιας Διοίκησης
- Δ/ση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
- Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής, Προγραμματισμού και Διαχείρισης Έργων