



ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Λεωφ. Συγγρού 194, 176 71 - Καλλιθέα (Αττική) • Τηλ.: 213 1300 700

<http://www.ktpae.gr> • e-mail: info@ktpae.gr

ΝΠΙΔ Μη Κερδοσκοπικό • Αρ. ΓΕΜΗ: 004261201000

Διεύθυνση Ανάπτυξης & Επιχειρησιακού Σχεδιασμού

Αρ.Πρωτ.: 19419/30-07-2026

Πληροφορίες : Ιουλία Γκέσκου
Τηλέφωνο : 213 - 1300 700/862
E-mail : juliages@ktpae.gr

Προς:
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Υπόψη: κου Ιωάννη-Αϊάντα Γιαννάκη
e-mail: ke@mindigital.gr
a.giannakis@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση α) στην υπ' αρ. 3020/15.7.2026 Αναφορά βουλευτή της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΠΑΣΟΚ-ΚΙΝΑΛ κ. Π. Κουκουλόπουλου με θέμα: **«Υπόμνημα θέσεων της Ομοσπονδίας Εμπορικών Συλλόγων Δυτικής και Κεντρικής Μακεδονίας για τη βιωσιμότητα του λιανεμπορίου, ενόψει της Διεθνούς Έκθεσης Θεσσαλονίκης»** και β) στην υπ' αρ. 3043/22.7.2026 Αναφορά βουλευτή της Κοινοβουλευτικής Ομάδας της ΝΔ κ. Γ. Καρασμάνη με θέμα: **«Επιστολή της Ομοσπονδίας Εμπορικών Συλλόγων Δυτικής και Κεντρικής Μακεδονίας (ΟΕΣΔΚΜΑΚ), σχετικά με τα κρίσιμα προβλήματα που απειλούν σήμερα την βιωσιμότητα του λιανεμπορίου και με την οποία ζητούν την άμεση ανάληψη πρωτοβουλιών για την ουσιαστική ανακούφιση και στήριξη του κλάδου».**

ΣΧΕΤ.: α) Το υπ' αρ. 26418/ΕΞ/15-07-2026 (αρ. πρωτ. ΚΤΠ Μ.Α.Ε. 17582/15-07-2026) έγγραφό σας
β) το υπ' αρ. 27285/ΕΞ/22-07-2026 (αρ. πρωτ. ΚΤΠ Μ.Α.Ε. 18304/22-07-2026) έγγραφό σας.

Σε απάντηση των ανωτέρω σχετικών, με τα οποία μας διαβιβάστηκαν οι υπ' αρ. 3020/15.7.2026 και 3043/22.7.2026 Αναφορές των βουλευτών κ. Π. Κουκουλόπουλου και κ. Γ. Καρασμάνη αντίστοιχα, εκ μέρους της Κοινωνίας της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. (ΚΤΠ Μ.Α.Ε.) και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, σας παραθέτουμε την απάντηση επί των σημείων 2 και 3 της

ενότητας 5 του Υπομνήματος» της Ομοσπονδίας Εμπορικών Συλλόγων Δυτικής και Κεντρικής Μακεδονίας (ΟΕΣΔΚΜΑΚ) τα οποία αφορούν στα έργα:

1. «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)»
2. «(1) Αναβάθμιση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Υποστήριξη του Μηχανισμού Έγκαιρης Προειδοποίησης και (2) Αναβάθμιση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών για φυσικά και νομικά πρόσωπα»

Απλοποίηση των ψηφιακών διαδικασιών του Δημοσίου και περιορισμός της ψηφιακής γραφειοκρατίας (Πρόταση 5, σημείο 2).

Η Εταιρεία «Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Α.Ε.» (ΚτΠ Μ.Α.Ε.) λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και έχει ως κύρια αποστολή την υποστήριξη των αρμόδιων φορέων για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης, καθώς και την εκτέλεση και διαχείριση έργων και δράσεων στον τομέα της πληροφορικής, επικοινωνιών και νέων τεχνολογιών. Αποτελεί τον βασικό επιτελικό βραχίονα υλοποίησης της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού, συμβάλλοντας καθοριστικά στην υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, οικονομίας και κοινωνίας.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΚτΠ Μ.Α.Ε. έχει συνάψει με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης την από 25-01-2021 Προγραμματική Συμφωνία, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Ενιαία Ψηφιακή Πλατφόρμα εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)» με κωδικό ΟΠΣ 5158715 της δράσης 16810 του άξονα 2.2 – Ψηφιακός Μετασχηματισμός του κράτους του Εθνικού σχεδίου Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0».

Σε εκτέλεση των προβλεπόμενων στην ανωτέρω Προγραμματική Συμφωνία, η ΚτΠ Μ.Α.Ε. διαχειρίζεται την υπ' αρ. 2175/03-05-2023 σύμβαση για την υλοποίηση του έργου «Σχεδιασμός, Υλοποίηση, θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων (CRM)» με προϋπολογισμό 65.919.843,14 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης την 30-09-2026.

Το έργο αποσκοπεί στη δημιουργία ενός ενιαίου και σύγχρονου πλαισίου εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, συμβάλλοντας στην απλοποίηση των συναλλαγών με τη Δημόσια Διοίκηση, στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αποτελεί σημαντική παρέμβαση ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς εισάγει ενιαίους μηχανισμούς διαχείρισης αιτημάτων, αυτοματοποίησης διαδικασιών και διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων δημόσιων φορέων.

Στο πλαίσιο του έργου αναπτύσσεται ενιαία ψηφιακή υποδομή, μέσω της οποίας καθίσταται δυνατή η ενοποιημένη διαχείριση υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων, η συγκέντρωση και αξιοποίηση πληροφοριών από διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, η αυτοματοποίηση επιχειρησιακών ροών εργασίας και η παροχή υπηρεσιών μέσω πολλαπλών διαύλων εξυπηρέτησης, όπως το gov.gr, τα ΚΕΠ, τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας και το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Με τον τρόπο αυτό περιορίζεται η ανάγκη επαναλαμβανόμενης υποβολής στοιχείων, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των αιτημάτων και ενισχύεται η διαφάνεια και η αποτελεσματικότητα των διοικητικών διαδικασιών. Παράλληλα, για τις επιχειρήσεις περιορίζεται το διοικητικό κόστος που συνδέεται με τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση και διευκολύνεται η πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω ενιαίων και φιλικών διαύλων εξυπηρέτησης.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η ανάπτυξη και διάθεση νέων ψηφιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του έργου υλοποιούνται περίπου **83 νέες ψηφιακές υπηρεσίες μέσω των ΚΕΠ και 25 νέες ψηφιακές υπηρεσίες μέσω του gov.gr**, επιτρέποντας στους πολίτες και, κατά περίπτωση, στις επιχειρήσεις να ολοκληρώνουν συναλλαγές με το Δημόσιο χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας ή σύνθετων διοικητικών ενεργειών.

Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών αυτών συμβάλλει στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων φορέων, ενώ παράλληλα περιορίζει τη γραφειοκρατία και τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση των σχετικών συναλλαγών.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου έχουν υλοποιηθεί **πέντε (5) νέες υπηρεσίες αξιοποίησης τεχνολογιών NLU (Natural Language Understanding)**, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω φυσικής συνομιλίας και τηλεφωνικής αλληλεπίδρασης. Οι υπηρεσίες αυτές διευκολύνουν την ολοκλήρωση συγκεκριμένων διοικητικών διαδικασιών χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε δημόσια υπηρεσία, χρήση πολλαπλών πληροφοριακών συστημάτων ή υποβολή φυσικών εγγράφων.

Η δυνατότητα αυτή διευρύνει την προσβασιμότητα στις δημόσιες υπηρεσίες και συμβάλλει στη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και των διοικητικών εμποδίων που παραδοσιακά συνδέονται με την επικοινωνία πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

Συνολικά, η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων συμβάλλει στην απλοποίηση των ψηφιακών διαδικασιών του Δημοσίου, στη μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας, στον περιορισμό των διοικητικών σταδίων που δεν προσθέτουν αξία και στη μείωση της γραφειοκρατίας, δημιουργώντας ένα περισσότερο φιλικό, προσβάσιμο και αποτελεσματικό περιβάλλον συναλλαγών με τη Δημόσια Διοίκηση.

Βελτίωση της λειτουργίας του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης οφειλών (πρόταση 5, σημείο 3).

Η ΚτΠ Μ.Α.Ε. έχει συνάψει με τη Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ.) (πρώην Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)) την από 10-06-2022 Προγραμματική Συμφωνία, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για την υλοποίηση του έργου με τίτλο: «Αναβάθμιση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Υποστήριξη του Μηχανισμού Έγκαιρης Προειδοποίησης και Αναβάθμιση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για τον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών για Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα» με κωδικό ΟΠΣ 5158715 της δράσης 16580 του άξονα 4.4. «Ενίσχυση του χρηματοπιστωτικού τομέα και των κεφαλαιαγορών» του Εθνικού σχεδίου Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0».

Σε εκτέλεση των προβλεπόμενων στην ανωτέρω Προγραμματική Συμφωνία, η ΚτΠ Μ.Α.Ε. διαχειρίζεται την υπ' αρ. 2509/11-09-2024 σύμβαση με προϋπολογισμό 2.089.400,00 € € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και ημερομηνία ολοκλήρωσης την 10-05-2026.

Στο πλαίσιο του έργου υλοποιήθηκε σημαντικό πλήθος αλλαγών, αναβαθμίσεων, προσθηκών και βελτιώσεων στις υφιστάμενες πλατφόρμες του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών και του Μηχανισμού Έγκαιρης Προειδοποίησης του ν. 4738/2020.

Ειδικότερα, οι παρεμβάσεις περιλαμβάνουν:

- αναβάθμιση λειτουργιών και διεπαφής των δύο πλατφορμών,
- ενσωμάτωση νέων εργαλείων ανάλυσης δεδομένων για την υποστήριξη της πρόβλεψης οικονομικών κινδύνων,
- διασύνδεση με τρίτες βάσεις δεδομένων,
- αυτοματοποίηση διαδικασιών υποβολής αιτήσεων και αξιολόγησης,
- ενίσχυση της διαφάνειας,
- ενίσχυση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και
- βελτίωση της αξιοπιστίας και της ποιότητας των πληροφοριακών στοιχείων.

Τα αποτελέσματα και τα οφέλη των ανωτέρω παρεμβάσεων αφορούν τόσο τους εσωτερικούς χρήστες της Γενικής Γραμματείας Χρηματοπιστωτικού Τομέα και Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ.) όσο και τους τελικούς χρήστες των πλατφορμών, δηλαδή τους πολίτες και τους λοιπούς αιτούντες. Ειδικότερα, οι χρήστες της Γ.Γ.Χ.Τ.Δ.Ι.Χ. διαθέτουν αναβαθμισμένα εργαλεία διαχείρισης και τεχνικής υποστήριξης, τα οποία συμβάλλουν στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση οφειλετών και πιστωτών.

Για τους οφειλέτες που υποβάλλουν αίτημα μέσω της πλατφόρμας του Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών, η αναβάθμιση βελτιώνει την εμπειρία χρήσης σε όλα τα στάδια της διαδικασίας υποβολής και εξέλιξης της αίτησης, παρέχοντας, μεταξύ άλλων, πληρέστερη ενημέρωση για την πορεία της αίτησης και πρόσβαση στα στοιχεία που επηρεάζουν ή καθορίζουν την τελική έκβαση. Παράλληλα, ενισχύεται η ποιότητα των υπηρεσιών ενημέρωσης και υποστήριξης των οφειλετών μέσω των επίσημων καναλιών επικοινωνίας.

Επιπλέον, μέσω της ανωνυμοποίησης αιτήσεων που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις, ενισχύεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, σε συμμόρφωση με τις αρχές της ιδιωτικότητας και της ελαχιστοποίησης των δεδομένων, ενώ παράλληλα υποστηρίζεται η διαφάνεια και η αξιοπιστία της διαδικασίας αξιολόγησης.

Η ενσωμάτωση κωδικού QR στα εκτυπωτικά βεβαιώσης παρέχει άμεση και εύκολη πρόσβαση σε σχετικές πληροφορίες και λειτουργεί παράλληλα ως πρόσθετος μηχανισμός ελέγχου γνησιότητας, ενισχύοντας το επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας των σχετικών εγγράφων.

Τέλος, σύμφωνα με τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία χρήσης των πλατφορμών, καταγράφηκε αύξηση των αιτήσεων και των ρυθμίσεων. Ειδικότερα, ο αριθμός των αιτήσεων αυξήθηκε κατά 12%, οι πολυμερείς ρυθμίσεις κατά 113,5%, οι διμερείς ρυθμίσεις κατά 50,6%, ενώ η αύξηση των οριστικά υποβληθεισών αιτήσεων ανήλθε σε 7,4%.

Τα ανωτέρω αποτελέσματα αποτυπώνουν τη σημαντική χρήση των αναβαθμισμένων ψηφιακών υποδομών και τη συμβολή τους στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του ιδιωτικού χρέους και στη διευκόλυνση των πολιτών και επιχειρήσεων που προσφεύγουν στον Εξωδικαστικό Μηχανισμό Ρύθμισης Οφειλών.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία ή διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Σταύρος Ασθενίδης
Διευθύνων Σύμβουλος

Εσωτερική Διανομή:

- Γραμματεία ΔΣ
- Γραμματεία Διοίκησης
- Γραφείο Υποστήριξης Δ/ντος Συμβούλου
- Γενική Διεύθυνση Έργων
- Διεύθυνση Διαχείρισης Έργων