



Αθήνα, 03/09/2026
Α. Π.: 32095 ΕΞ 2026

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

Ταχ. Δ/νση	:	Θεσσαλονίκης & Χανδρή 1	ΠΡΟΣ:	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Ταχ. Κωδ.	:	18346 Μοσχάτο		Υπηρεσία Συντονισμού
Πληροφορίες	:	Γραμματεία		Γραφείο Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Τηλέφωνο	:	210 480 3246		Υπόψη: κ. Ιωάννη - Αίαντα Γιαννάκη
E-mail	:	secr-dsdd@gsis.gr		

ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε ερώτηση κοινοβουλευτικού ελέγχου»

Σχετ: Ερώτηση υπ' αρ. 7566/06-08-2026 (Αρ. Πρωτ. ΥΨΗΔ 29709 ΕΞ 2026/07-08-2026)

Σε συνέχεια της υπ' αρ. 7566/06.08.26 ερώτησης κοινοβουλευτικού ελέγχου της βουλευτού κ. Α. Κουρουπάκη με θέμα: "Όταν η «Ελλάδα 2.0» απαιτεί ασθενοφόρο — Θεσμικός και Ψηφιακός αποκλεισμός 85χρονης με αναπηρία κατά την έκδοση διαβατηρίου" σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Καταρχάς, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στη διασφάλιση της απρόσκοπτης πρόσβασης των πολιτών στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως στις περιπτώσεις προσώπων που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες ή αντιμετωπίζουν δυσχέρειες μετακίνησης ή άλλες αντικειμενικές δυσκολίες κατά τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών.

Διευκρινίζεται ότι η παρούσα απάντηση περιορίζεται στα ζητήματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και, ειδικότερα, στις διαδικασίες που σχετίζονται με το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας και την υπηρεσία myPhoto. Λοιπά ζητήματα που τίθενται, όπως η διαδικασία έκδοσης διαβατηρίων, η κατ' οίκον μετάβαση υπαλλήλων για την παραλαβή δικαιολογητικών, η εφαρμογή του ειδικού κανονιστικού πλαισίου που διέπει την έκδοση διαβατηρίων, καθώς και ζητήματα πιστοποίησης αναπηρίας, χρήσης γνωματεύσεων ΚΕΠΑ, άπτονται της αρμοδιότητας άλλων καθ' ύλην αρμόδιων φορέων και υπηρεσιών.

Υπό το ανωτέρω πλαίσιο, σε περίπτωση που η διαδικασία καταχώρισης κινητού τηλεφώνου στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) δεν ολοκληρωθεί επιτυχώς ή ανακύψουν δυσχέρειες κατά τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών, οι πολίτες δύνανται να απευθύνονται στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης μέσω των προβλεπόμενων καναλιών επικοινωνίας, όπως η πλατφόρμα support.gov.gr. Κατόπιν διερεύνησης των πραγματικών και τεχνικών δεδομένων κατά περίπτωση, παρέχονται οι κατάλληλες οδηγίες και, όπου αυτό είναι τεχνικά και θεσμικά εφικτό, δύνανται να εξετάζεται η δυνατότητα νέας προσπάθειας, ιδίως όταν διαπιστώνεται ότι η αποτυχία οφείλεται σε τεχνικούς ή αντικειμενικούς λόγους.

Η πρόβλεψη ανώτατου αριθμού προσπαθειών εξ αποστάσεως ταυτοποίησης συνδέεται με την ανάγκη ασφαλούς, ελεγχόμενης και ισότιμης λειτουργίας της υπηρεσίας για το σύνολο των πολιτών. Παράλληλα, σε περιπτώσεις τεχνικής αστοχίας ή αντικειμενικής δυσχέρειας, η δυνατότητα υποβολής αιτήματος υποστήριξης μέσω των προβλεπόμενων καναλιών επιτρέπει την κατά περίπτωση διερεύνηση και αντιμετώπιση του ζητήματος.

Αναφορικά με την υπηρεσία myPhoto, επισημαίνεται ότι, εφόσον έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία καταχώρισης και επιβεβαίωσης κινητού τηλεφώνου στο Ε.Μ.Επ., η υπηρεσία μπορεί να αξιοποιηθεί και σε περιπτώσεις φυσικών προσώπων που αδυνατούν να μεταβούν αυτοπροσώπως σε φωτογραφείο. Στις περιπτώσεις αυτές, το ενδιαφερόμενο φυσικό πρόσωπο ή οικείο του πρόσωπο δύναται να απευθυνθεί σε επαγγελματία φωτογράφο που παρέχει κατ' οίκον εξυπηρέτηση για τη λήψη φωτογραφίας. Εφόσον η φωτογραφία αναρτηθεί από το φωτογραφείο στην υπηρεσία myPhoto και έχουν ολοκληρωθεί οι απαιτούμενες ενέργειες ταυτοποίησης και καταχώρισης του κινητού τηλεφώνου στο ΕΜΕπ, το φυσικό πρόσωπο δύναται να αξιοποιήσει την υπηρεσία χωρίς να απαιτείται η μετάβασή του στο φωτογραφείο.

Συνεπώς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, οι υφιστάμενες διαδικασίες του Ε.Μ.Επ. και της υπηρεσίας myPhoto συνοδεύονται από προβλεπόμενους μηχανισμούς υποστήριξης και κατά περίπτωση διερεύνησης ειδικών περιστατικών, με σκοπό τη διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες, χωρίς να παραβλέπονται οι αναγκαίες δικλίδες ασφάλειας, ταυτοποίησης και ορθής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Γενική Δ/ση Ανάπτυξης & Παραγωγικής Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων
Οικονομικού Τομέα & Δημόσιας Διοίκησης
- Δ/ση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης