



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



εκδδα

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΚΖ' ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ

Παροχή από το «gov.gr» καινοτόμων εργαλείων ψηφιακής διακυβέρνησης σε Ο.Τ.Α. α' και β' Βαθμού – Μελέτη περίπτωσης για την αξιοποίηση των Θυρίδων Φορέα.

ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: Ψηφιακής Πολιτικής

Επιβλέπων:

Διονύσιος Κοντογιώργης
Διευθυντής Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «gov.gr»

Σπουδάστρια:

Χατζηνικόλα Γιόλα

ΑΘΗΝΑ - 2022

**Παροχή από το «gov.gr» καινοτόμων εργαλείων ψηφιακής
διακυβέρνησης σε Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ Βαθμού. Μελέτη περίπτωσης για
την αξιοποίηση των Θυρίδων Φορέα.**

Περίληψη

Η εργασία πραγματεύεται την παροχή από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «gov.gr» καινοτόμων εργαλείων ψηφιακής διακυβέρνησης σε Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ Βαθμού. Συγκεκριμένα, στο πρώτο μέρος περιγράφονται το θεσμικό πλαίσιο, τα γενικά χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις δύο νέων εργαλείων, των ψηφιακών θυρίδων και της πλατφόρμας «MyDimos.Live.gov.gr». Το δεύτερο μέρος είναι αφιερωμένο στη δόμηση μιας έρευνας μέσω ερωτηματολογίου, στην καταγραφή και ανάλυση των αποτελεσμάτων με στόχο την αξιολόγηση συγκεκριμένα των θυρίδων των δήμων ως εργαλείου που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από την κεντρική διοίκηση για την ψηφιακή αναβάθμιση των δήμων. Το τρίτο και τελευταίο μέρος στοιχειοθετεί μια πρόταση για ανάπτυξη νέας υπηρεσίας μέσω του «gov.gr», αξιοποιώντας τις θυρίδες των δήμων. Η νέα υπηρεσία αφορά την αυθημερόν και επιγραμμική έκδοση βεβαίωσης περιμη οφειλής τέλους ακίνητης περιουσίας, εφαρμόζοντας το νέο θεσμικό πλαίσιο. Η βασική διαπίστωση της εργασίας είναι πως η κεντρική διοίκηση μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των Ο.Τ.Α., με πρωτοβουλίες και εργαλεία που συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Λέξεις - Κλειδιά

Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «gov.gr», Ψηφιακές Θυρίδες, Ψηφιακά Ραντεβού με Δήμους («MyDimos.Live»), Ψηφιακά Εργαλεία για Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), Δημοτικό Τέλος Ακίνητης Περιουσίας («Τ.Α.Π.»)

Summary

The paper deals with the provision of innovative digital governance tools by the Single Digital Gateway "gov.gr" to first and second level local authorities. The first part describes the institutional framework, the general characteristics, the advantages and challenges of two new tools, the digital lockers and the platform "MyDimos.Live.gov.gr". The second part is dedicated to the structuring of a survey through a questionnaire, the recording and analysis of the results in order to evaluate in particular the municipal digital lockers as a tool designed and developed by the central administration for the digital upgrading of municipalities. The third and last part sets out a proposal for the development of a new service through "gov.gr", making use of the digital lockers of the

municipalities. The new service covers the same-day and online issuance of a certificate of non-due municipal property duty, implementing the new institutional framework. The main finding of the study is that the central administration can play an important role in driving the digital transformation of local authorities, with initiatives and tools that contribute to the improvement of the services provided.

Key words

Digital Governance, Single Digital Gateway “gov.gr”, Digital Lockers (“thyrides”), Digital Appointments with Municipalities (“MyDimos.Live”), Digital Tools for Local Government Organisations, Municipal Duty on Real Estate Property (“T.A.P.”)

Πρόλογος

Το θέμα του παρόντος πονήματος πραγματεύεται πρωτίστως τα νέα ψηφιακά εργαλεία που καθίστανται διαθέσιμα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «gov.gr», εστιασμένα κυρίως στην ενίσχυση της αυτοδιοίκησης για την περαιτέρω αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών ήδη από το εγγύτερο επίπεδο διακυβέρνησης.

Παρά το ότι η εργασία δεν μελετά την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη στο σύνολό της, αλλά επιμέρους υπηρεσίες της προς τους Ο.Τ.Α., η επιλογή του θέματος βασίστηκε στη σπουδαιότητά της, όπως αυτή αναδείχθηκε ιδίως την περίοδο του περιορισμού της φυσικής παρουσίας σε δημόσιους χώρους, λόγω της πρόσφατης πανδημικής υγειονομικής συνθήκης. Η επιλογή, όμως, βασίστηκε και σε προσωπικό ενδιαφέρον για το αντικείμενο, δεδομένης και της τετράμηνης πρακτικής εκπαίδευσης που πραγματοποιήθηκε στην Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «gov.gr» στο πλαίσιο του προγράμματος σπουδών της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Βασική επιδίωξη της εργασίας είναι να φωτίσει τη διαδικασία κεντρικού σχεδιασμού και ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων, τη σημασία τους για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συνεργασία κεντρικής - τοπικής διοίκησης, τις προσδοκίες από την αξιοποίηση των εργαλείων και το κατά πόσο αυτές είναι ρεαλιστικές και εφαρμόσιμες.

Η προστιθέμενη αξία της εργασίας εντοπίζεται στην παρουσίαση ενός πρακτικού αντικειμένου, σε συνδυασμό και με θεωρητική προσέγγιση, με το οποίο η αυτοδιοίκηση και στα δύο επίπεδα έχει ήδη κληθεί να εξοικειωθεί και θα κληθεί να εξοικειωθεί ακόμη περισσότερο στο προσεχές μέλλον. Στην κατεύθυνση αυτή, η εργασία θα μπορούσε να αξιοποιηθεί ως ένα εργαλείο ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και προώθησης της χρήσης των νέων εργαλείων αλλά και ως τεκμηρίωση μιας καλής πρακτικής που συνίσταται στην έμπρακτη υποστήριξη των Ο.Τ.Α. από την κεντρική διοίκηση. Επιπλέον, με το δεύτερο μέρος της εργασίας, που βασίζεται στην κατάρτιση ερωτηματολογίου αξιολόγησης των θυρίδων των δήμων, τίθενται οι βάσεις για τη διεξαγωγή ευρείας έρευνας σε επόμενο χρόνο, κατά τον οποίο θα έχει συμπληρωθεί ικανό διάστημα χρήσης των θυρίδων, ώστε να αποκτηθεί μια πολύτιμη ανατροφοδότηση από τη μια ομάδα άμεσων ωφελούμενων, τους αυτοδιοικητικούς υπαλλήλους που θα οριστούν ως χειριστές. Τέλος, προστιθέμενη

αξία δημιουργείται και μέσα από συγκεκριμένες προτάσεις τόσο για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που προκύπτουν για τη Δημόσια Διοίκηση όσο και για την περαιτέρω αξιοποίηση των θυρίδων, ώστε τα εργαλεία αυτά να αναπτύξουν πράγματι όλη τη δυναμική που διαθέτουν για τη βελτίωση του τρόπου παροχής υπηρεσιών.

Στο σημείο αυτό, δεν μπορούν να παραληφθούν οι δέουσες εκ βαθέων ευχαριστίες προς τον επιβλέποντα, κύριο Διονύσιο Κοντογιώργη, Διευθυντή της Υπηρεσίας Συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «γον.γρ» και έναν εκ των βασικών εμπνευστών της εφαρμογής των θυρίδων, για την έμπρακτη και στοχευμένη υποστήριξη και την πολύτιμη καθοδήγησή του στην εκπόνηση της εργασίας αλλά και ευρύτερα.

Πολλές θερμές ευχαριστίες οφείλονται και σε δύο στελέχη της Υπηρεσίας Συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης «γον.γρ», την κυρία Σόφη Λουκαδούνου και τον κύριο Γρηγόρη Απέργη, για την ηθική υποστήριξη, την παροχή χρήσιμου πληροφοριακού υλικού και ιδίως για την πρωτοβουλία τους να παρακολουθήσω στις 04-04-2022 την πρώτη παρουσίαση που πραγματοποίησαν πανελλαδικά σε δήμο με αφορμή την πιλοτική έναρξη λειτουργίας των θυρίδων στον Δήμο Παλαιού Φαλήρου.

Με την ελπίδα η εργασία αυτή να επιτύχει τους στόχους της,

Γ.Χ.

Αθήνα, Μάιος 2022

Περιεχόμενα

| | |
|--|-------------|
| Περίληψη | <i>i</i> |
| Πρόλογος | <i>iii</i> |
| Περιεχόμενα..... | <i>v</i> |
| Πίνακας Εικόνων..... | <i>viii</i> |
| Πίνακας Πινάκων | <i>ix</i> |
| Πίνακας Γραφημάτων..... | <i>ix</i> |
| Πίνακας Συντιμήσεων και Συντομογραφιών..... | <i>x</i> |
| Εισαγωγή | 1 |
| Μέρος Α΄ Ψηφιακά Εργαλεία σε Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού | 4 |
| 1. Η εφαρμογή των θυρίδων..... | 4 |
| 1.1. Σχεδιασμός θυρίδων πολίτη και φορέων | 4 |
| 1.2. Θεσμικό Πλαίσιο..... | 6 |
| 1.3. Γενικά χαρακτηριστικά θυρίδων φορέα..... | 6 |
| 1.4. Πλεονεκτήματα | 7 |
| 1.5. Οι θυρίδες ως καινοτομία..... | 11 |
| 1.6. Προκλήσεις | 12 |
| 1.7. Θυρίδες Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού..... | 12 |
| 1.8. Θυρίδες Ο.Τ.Α. β΄ βαθμού | 22 |
| 2. MyDimos.Live.gov.gr | 24 |
| 2.1. Σχεδιασμός του MyDimos.Live | 24 |
| 2.2. Θεσμικό Πλαίσιο..... | 26 |
| 2.3. Γενικά χαρακτηριστικά | 29 |
| 2.4. Πλεονεκτήματα | 35 |
| 2.5. Προκλήσεις | 36 |
| Μέρος Β΄ Έρευνα μέσω ερωτηματολογίου..... | 39 |
| 3. Μεθοδολογία | 39 |
| 3.1. Ερευνητικά ερωτήματα | 39 |
| 3.2. Τρόπος συλλογής δεδομένων..... | 40 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Περιορισμοί..... | 41 |
| 4. Καταγραφή αποτελεσμάτων..... | 43 |
| 4.1. Ερώτηση 1..... | 43 |
| 4.2. Ερώτηση 2..... | 44 |
| 4.3. Ερώτηση 3..... | 45 |
| 4.4. Ερώτηση 4..... | 46 |
| 4.5. Ερώτηση 5..... | 47 |
| 4.6. Ερώτηση 6..... | 48 |
| 4.7. Ερώτηση 7..... | 49 |
| 4.8. Ερώτηση 8..... | 50 |
| 4.9. Ερώτηση 9..... | 50 |
| 4.10. Ερώτηση 10..... | 51 |
| 4.11. Ερώτηση 11..... | 52 |
| 4.12. Ερώτηση 12..... | 53 |
| 4.13. Ερώτηση 13..... | 54 |
| 5. Ανάλυση αποτελεσμάτων..... | 54 |
| 5.1. Γενικά..... | 54 |
| 5.2. Αξιολόγηση υποστήριξης από την κεντρική διοίκηση..... | 56 |
| 5.3. Αξιολόγηση της εμπειρίας χρήστη από τους υπαλλήλους..... | 56 |
| 5.4. Αξιολόγηση δυνατοτήτων θυρίδων δήμων..... | 58 |
| ΜΕΡΟΣ Γ΄ Πρόταση για την αξιοποίηση θυρίδων φορέα..... | 60 |
| 6. Έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών ακίνητης περιουσίας..... | 60 |
| 6.1. Θεσμικό πλαίσιο..... | 60 |
| 6.2. Η περίπτωση του Δήμου Αθηναίων..... | 63 |
| 6.3. Πρόταση για προσθήκη νέας υπηρεσίας στο gov.gr..... | 67 |
| Συμπεράσματα..... | 70 |
| Βιβλιογραφία..... | 74 |

*Ε.Σ.Δ.Δ.Α., Γιόλα Χατζηνικόλα, © 2022.
Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.*

ΔΗΛΩΣΗ

Δηλώνω ρητά ότι η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας, δεν παραβιάζει καθ' οιονδήποτε τρόπο πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής.

Αθήνα, 20/05/2022

[Υπογραφή]



Πίνακας Εικόνων

| | |
|---|----|
| Εικόνα 1 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (1) | 8 |
| Εικόνα 2 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (2) | 8 |
| Εικόνα 3 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (3) | 8 |
| Εικόνα 4 Προβολή του έγκυρου εγγράφου | 9 |
| Εικόνα 5 Μήνυμα σφάλματος κατά τη διαδικασία επαλήθευσης εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. | 9 |
| Εικόνα 6 Ιεραρχική δομή θυρίδων δήμου | 13 |
| Εικόνα 7 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Κοινωνικών Δομών | 14 |
| Εικόνα 8 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Δημοτολογίου | 15 |
| Εικόνα 9 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Ληξιαρχείου..... | 15 |
| Εικόνα 10 Αυτόματη αλλαγή κατάστασης σε «Ολοκληρωμένη» με την έκδοση των αιτούμενων πιστοποιητικών | 18 |
| Εικόνα 11 Αρχική οθόνη από την πλατφόρμα MyDimosLive.gov.gr | 30 |
| Εικόνα 12 Επιλογή τρόπου εξυπηρέτησης με ραντεβού από τον δήμο | 30 |
| Εικόνα 13 Επιλογή διαθέσιμης υπηρεσίας για εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον δήμο | 31 |
| Εικόνα 14 Επιλογή ημερομηνίας και ώρας για την κράτηση ραντεβού στον δήμο..... | 31 |
| Εικόνα 15 Εισαγωγή προσωπικών στοιχείων αιτούντος..... | 32 |
| Εικόνα 16 Υπεύθυνη δήλωση για την αλήθεια και ακρίβεια των δηλωθέντων στοιχείων και συναίνεση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων..... | 33 |
| Εικόνα 17 Μήνυμα για την ολοκλήρωση της κράτησης ραντεβού..... | 33 |
| Εικόνα 18 Αρχική σελίδα eservices.cityofathens.gr | 64 |
| Εικόνα 19 Εύρεση της υπηρεσίας | 64 |
| Εικόνα 20 Αυθεντικοποίηση με τη χρήση των κωδικών Taxisnet..... | 65 |
| Εικόνα 21 Παροχή συναίνεσης για προσπέλαση στοιχείων φορολογικού μητρώου | 65 |
| Εικόνα 22 Πεδία συμπλήρωσης για τη δημιουργία νέας αίτησης (1)..... | 66 |
| Εικόνα 23 Πεδία συμπλήρωσης για τη δημιουργία νέας αίτησης (2)..... | 66 |

Πίνακας Πινάκων

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 1 | 43 |
| Πίνακας 2 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 2 | 44 |
| Πίνακας 3 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 3 | 45 |
| Πίνακας 4 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 4 | 46 |
| Πίνακας 5 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 5 | 47 |
| Πίνακας 6 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 6 | 48 |
| Πίνακας 7 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 7 | 49 |
| Πίνακας 8 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 8 | 50 |
| Πίνακας 9 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 9 | 50 |
| Πίνακας 10 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 10 | 51 |
| Πίνακας 11 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 11 | 52 |

Πίνακας Γραφημάτων

| | |
|---|----|
| Γράφημα 1 Βαθμός εξοικείωσης ερωτώμενων με τις θυρίδες των δήμων | 43 |
| Γράφημα 2 Αξιολόγηση εμπειρίας χρήστη από τους ερωτώμενους | 44 |
| Γράφημα 3 Αξιολόγηση σημαντικότητας λειτουργιών θυρίδων | 45 |
| Γράφημα 4 Αξιολόγηση συμφωνίας με την προσέγγιση για την απευθείας επικοινωνία πολίτη και δήμου, χωρίς μεσολάβηση των Κ.Ε.Π. | 46 |
| Γράφημα 5 Σημαντικότερα πλεονεκτήματα των θυρίδων των δήμων | 47 |
| Γράφημα 6 Πιθανά εμπόδια στη χρήση των θυρίδων των δήμων | 48 |
| Γράφημα 7 Επιρροές στην εργασία των χρηστών θυρίδων με κριτήριο τον φόρτο και τον τρόπο εκτέλεσης..... | 49 |
| Γράφημα 8 Απαιτούμενος αριθμός υπαλλήλων για τον χειρισμό των θυρίδων των δήμων..... | 50 |
| Γράφημα 9 Αξιολόγηση της συνεργασίας με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης | 51 |
| Γράφημα 10 Αξιολόγηση θετικών στοιχείων συνεργασίας των δήμων που έχουν ενεργοποιήσει τις θυρίδες με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης..... | 52 |
| Γράφημα 11 Αξιολόγηση βαθμού σημαντικότητας συμπερίληψης Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού στη διαδικασία σχεδιασμού νέων εργαλείων και υπηρεσιών..... | 53 |

Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών

| | |
|--------------|--|
| Α.Α.Δ.Ε. | Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων |
| Α.Ε.Ι. | Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα |
| Α.Τ.ΑΚ. | Αριθμός Ταυτότητας Ακινήτου |
| Α.Φ.Μ. | Αριθμός Φορολογικού Μητρώου |
| ΑΔΑ | Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης |
| αρ. | αριθμόν |
| άρ. | άρθρο |
| Β.Ψ.Μ. | Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού |
| Βλ. | Βλέπε |
| Δ.Δ. | Δημόσια Διοίκηση |
| Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. | Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας |
| Ε.Α.Δ. | Εθνική Αρχή Διαφάνειας |
| Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. | Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας |
| e-Ε.Φ.Κ.Α. | Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης |
| Ε.Μ.Επ. | Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας |
| Ε.Σ.Δ.Δ.Α | Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης |
| Ε.Ψ.Π. | Ενιαία Ψηφιακή Πύλη |
| ΕΕ | Ευρωπαϊκή Ένωση |
| ΕΛ.ΑΣ. | Ελληνική Αστυνομία |
| ΕΞ | Εξερχόμενο |
| επ. | επόμενα |
| Ι.Δ.Ο.Χ. | Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου |
| κ.ά. | και άλλα |
| Κ.Δ.Α.Π. | Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης Παιδιών |
| Κ.Ε.Π. | Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών |
| κ.λπ. | και λοιπά |
| Κ.Υ.Α. | Κοινή Υπουργική Απόφαση |
| λ.χ. | λόγου χάριν |
| ν. | νόμος |
| Ο.Α.Ε.Δ. | Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού |
| Ο.Τ.Α. | Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης |
| παρ. | παράγραφος |
| Πρβλ. | Παράβαλε |
| πρωτ. | πρωτοκόλλου |
| σελ. | σελίδα |
| Τ.Α.Π. | Τέλος Ακίνητης Περιουσίας |
| τ.μ. | τετραγωνικά μέτρα |
| Τ.Π.Ε. | Τεχνολογίες Πληροφορικής Επικοινωνιών |
| ver. | version |
| Υ.Α. | Υπουργική Απόφαση |
| Υ.Ψη.Δ. | Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης |
| υποενότ. | υποενότητα |
| ΦΕΚ | Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης |

Εισαγωγή

Σε αντιστοιχία με τη διεθνή και ιδίως ευρωπαϊκή συγκυρία, η Ελλάδα βρίσκεται σε μια διαδικασία μετασχηματισμού και εισαγωγής καινοτομίας στις δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με στόχο την απλούστευση των διαδικασιών, μεταξύ άλλων, και μέσω της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών αλλά και της εναρμονισμένης συνεργασίας όλων των αρμόδιων φορέων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης (εφεξής Δ.Δ.) αποτελεί ανάγκη αλλά και στόχο προτεραιότητας για τα επόμενα χρόνια. Ένας στόχος που περνά μέσα από σημαντικά μειωμένη διακίνηση έντυπων εγγράφων, μείωση του διοικητικού κόστους και παροχή πολύ πιο αποτελεσματικών και χρήσιμων υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις. Ήδη υπό την προγενέστερη ψηφιακή στρατηγική 2016-2020 και ιδίως υπό την τρέχουσα, όπως αποτυπώνεται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (εφεξής Β.Ψ.Μ.), επιφυλάσσεται ιδιαίτερη μεταχείριση για τις ψηφιακές παρεμβάσεις που αφορούν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, καθώς ανάγονται σε στρατηγικό άξονα, με τον εύγλωττο τίτλο «Ψηφιακό Κράτος».

Ο στρατηγικός αυτός άξονας, ωστόσο, δεν πρέπει να παραπέμπει μόνο στην ψηφιοποίηση υπηρεσιών που παρέχονται από την κεντρική διοίκηση. Μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη «gov.gr» (εφεξής Ε.Ψ.Π.) επιδιώκεται η δημιουργία οριζόντιων υποδομών και η διάθεση ψηφιακών εργαλείων σε Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού για τη διοικητική και ψηφιακή αναβάθμιση των υπηρεσιών που οι τελευταίοι παρέχουν, με απώτερο σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, που ανταποκρίνονται σε διεθνή πρότυπα και προδιαγραφές.

Ερευνητικός στόχος της παρούσας εργασίας είναι η παρουσίαση των ως άνω υποδομών και εργαλείων και η αξιολόγηση της στήριξης της τοπικής αυτοδιοίκησης στη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού και της συμπερίληψής της στο σχεδιασμό καινοτόμων οριζόντιων υποδομών, πρακτική που πρέπει να αποτελέσει παρακαταθήκη για τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων επιπέδων της διακυβέρνησης. Ακόμη, στόχος είναι η εξαγωγή κάποιων πρώτων -ωστόσο μη γενικεύσιμων- συμπερασμάτων μέσω έρευνας που αφορά τις θυρίδες των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού, ώστε να κατανοηθεί καλύτερα ο τρόπος με τον οποίο οι δήμοι της χώρας υποδέχονται τις νέες δυνατότητες οργάνωσης της εργασίας τους και της εξυπηρέτησης πολιτών που προσφέρονται από το «gov.gr». Η

ερευνητική προσπάθεια ολοκληρώνεται με την κατάρτιση συγκεκριμένης πρότασης για την περαιτέρω αξιοποίηση των θυρίδων φορέα με την προσθήκη νέας υπηρεσίας στο «γον.ग्र», όπως η ανάγκη αυτή επισημάνθηκε από ερωτώμενα στελέχη των δήμων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα αφορούν:

- τον ρόλο που η κεντρική διοίκηση μπορεί να διαδραματίσει για την ψηφιακή αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού,
- το επίπεδο ικανοποίησης των Ο.Τ.Α. α' βαθμού από το επίπεδο υποστήριξης της κεντρικής διοίκησης αναφορικά με τα προσφερόμενα ψηφιακά εργαλεία,
- το επίπεδο ικανοποίησης των υπαλλήλων-χρηστών των θυρίδων των δήμων που διατίθενται από το «γον.ग्र»,
- το εύρος των δυνατοτήτων αξιοποίησης των θυρίδων στη διοικητική καθημερινότητα των δήμων και
- τη σχέση (συμπληρωματικότητα ή ανταγωνιστικότητα) μεταξύ των διαφόρων πλατφορμών που εμπλέκονται στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για το θεωρητικό σκέλος της εργασίας βασίστηκε στη μελέτη πρωτογενών και δευτερογενών πηγών, όπως:

- θεσμικά κείμενα,
- υπηρεσιακά έγγραφα της καθ' ύλην αρμόδιας Υπηρεσίας Συντονισμού της Ε.Ψ.Π.,
- βιβλιογραφία και μελέτες σχετικά με την αποστολή κεντρικής διοίκησης και αυτοδιοίκησης, την ψηφιακή διακυβέρνηση ως δημόσια πολιτική, τα διάφορα μοντέλα κεντρικών ψηφιακών πυλών (webportals) κ.ά.,
- δελτία τύπου και
- σχετική αρθρογραφία.

Λόγω της φύσης του θέματος, που αφορά νέα ψηφιακά εργαλεία που αναπτύσσονται στην ελληνική Δ.Δ., το θεωρητικό σκέλος είναι περισσότερο περιγραφικό με στοχευμένη εμβάθυνση και ανάλυση ζητημάτων δημόσιας πολιτικής, όπως αυτά φωτίζονται από το διερευνώμενο αντικείμενο.

Η ερευνητική αξία της εργασίας έγκειται στη μελέτη του τρόπου, με τον οποίο ανανοηματοδοτείται και τοποθετείται στο σύστημα της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης η κεντρική διοίκηση, όπως μελετάται εν προκειμένω άτυπα μέσα από την Υπηρεσία Συντονισμού της Ε.Ψ.Π., μια οργανική μονάδα με αρμοδιότητες οριζόντιες και εξωστρεφή προς τη λοιπή Δ.Δ. χαρακτήρα. Συγκεκριμένα, γόνιμο πεδίο μελέτης αποτελεί η πρόσληψη του ρόλου της κεντρικής διοίκησης από την ίδια σε ό,τι αφορά την διάδρασή της με την τοπική αυτοδιοίκηση με αφορμή τη λειτουργία της Ε.Ψ.Π. Το πεδίο αυτό κρίνεται γόνιμο για μελέτη, καθώς τα τελευταία χρόνια η ακαδημαϊκή, και όχι μόνο, συζήτηση σχετικά με την κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των επιπέδων διακυβέρνησης και την ανάγκη ενδυνάμωσης της αυτοδιοίκησης είναι ευρεία.

Μέρος Α΄ Ψηφιακά Εργαλεία σε Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού

1. Η εφαρμογή των θυρίδων

Κομβική σημασία στον στρατηγικό άξονα της Β.Ψ.Μ. με τίτλο «Ψηφιακό Κράτος» διαδραματίζει η πύλη «gov.gr», μέσα από την οποία πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να εντοπίσουν και να χρησιμοποιήσουν ψηφιακές υπηρεσίες εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, μέσω ενιαίας ταυτοποίησης. Η πύλη έχει σχεδιαστεί στη βάση καλών πρακτικών από άποψη εμπειρίας χρήστη και ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών, ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.

Δύο σημαντικά δομικά στοιχεία της αρχιτεκτονικής του «gov.gr» είναι η θυρίδα πολίτη¹ και οι θυρίδες φορέων². Το «gov.gr», διευρύνοντας την λειτουργία του, δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις για διαδικασίες που δεν χορηγούνται επιγραμμικά, αλλά διεκπεραιώνονται σε δεύτερο χρόνο από τον αρμόδιο φορέα, καθώς και να λαμβάνει την εκροή της υπηρεσίας σε ένα προσωπικό «γραμματοκιβώτιο».

Το βασικό, λοιπόν, αποτέλεσμα είναι να καθίσταται άμεσα ψηφιακή και φιλική προς το χρήστη οποιαδήποτε υπηρεσία, ανεξάρτητα από τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης από την πλευρά της Δ.Δ. Ανώτερος στόχος του έργου αυτού είναι η τελική κατάργηση των εντύπων και η αξιοποίηση της πραγματικής πληροφορίας μέσω διαλειτουργικότητας³.

1.1. Σχεδιασμός θυρίδων πολίτη και φορέων

Οι θυρίδες υλοποιήθηκαν από το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας - ΕΔΥΤΕ Α.Ε. (GRNET)⁴, υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. Η εφαρμογή των θυρίδων πολιτών και φορέων αντανακλά μια λογική σχεδιασμού που συλλαμβάνει τα παραγόμενα έγγραφα-αιτήσεις από την πύλη «gov.gr» αυτοτελώς, ανεξάρτητα από τη διαδικασία στην οποία αφορούν (process-agnostic), καθώς βασίζονται σε συγκεκριμένα δομικά στοιχεία, ώστε

¹ <https://my.gov.gr/>.

² <https://thyrides.services.gov.gr/>.

³ ΒΨΜ, σελ.142, διαθέσιμη σε <https://digitalstrategy.gov.gr/>.

⁴ Εποπτευόμενος φορέας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

να μπορούν να είναι διαλειτουργικά τόσο μεταξύ θυρίδων όσο και μεταξύ θυρίδων και τρίτων πληροφοριακών συστημάτων.

Για τη διαχείριση του κύκλου ζωής του έργου χρησιμοποιήθηκε η Ευέλικτη Μεθοδολογία (Agile Methodology), ενώ η υλοποίηση έγινε με τη χρήση ανοιχτού λογισμικού⁵. Επίσης, ελήφθησαν σημαντικά υπόψη οι αρχές της Β.Ψ.Μ. για τον σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών (ιδίως διαλειτουργικότητα εξ ορισμού, επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων, ασφάλεια δεδομένων) καθώς και οι αρχές της εμπειρίας χρήστη (user experience).

Τα βασικά ζητούμενα που τέθηκαν ήδη στο στάδιο σχεδιασμού των θυρίδων ήταν:

- η αυτόματη δημιουργία φορμών για υποβολή αιτημάτων από τους πολίτες μέσα από το «gov.gr»,
- η δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων και
- η απαλλαγή των πολιτών από την υποχρέωση μεταφοράς πιστοποιητικών από φορέα σε φορέα.

Για να επιτευχθούν τα παραπάνω, αναπτύχθηκε η υποδομή της θυρίδας πολίτη και φορέα, μέσω των οποίων αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών και λαμβάνονται οι απαντήσεις. Ειδικότερα, ο πολίτης μπορεί να εκδώσει μία ψηφιακή αίτηση βάσει προτύπων που παράγονται μέσα από την Ε.Ψ.Π. και να την απευθύνει στον αρμόδιο φορέα για την παροχή μιας υπηρεσίας. Μπορεί, ακόμη, να δει στη θυρίδα του τις αιτήσεις του και τις απαντήσεις του φορέα.

Από την άλλη, ένας φορέας μπορεί να διατηρεί θυρίδα, μέσω της οποίας λαμβάνει αιτήματα, τα διαχειρίζεται και απαντά στον πολίτη. Κάθε αίτηση συνοδεύεται με μοναδικό κωδικό αναφοράς, βάσει του οποίου μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά η επιβεβαίωση της γνησιότητάς της. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα, κατά περίπτωση, στα στελέχη του φορέα να εκδίδουν έγγραφα για λογαριασμό των πολιτών μέσω απευθείας πρόσβασης στις εφαρμογές της Ε.Ψ.Π.

⁵ ΕΕΛΛΑΚ Οργανισμός Ανοιχτών Τεχνολογιών, [Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων πληροφορικής με ευέλικτες μεθοδολογίες και ανοιχτό λογισμικό](#), 2018, σελ. 20 επ., Kumar, G, Bhatia, P.K, [Impact of Agile Methodology on Software Development Process](#), International Journal of Computer Technology and Electronics Engineering (IJCTEE), Volume 2, Issue 4, August 2012.

1.2. Θεσμικό Πλαίσιο

Το απαραίτητο θεσμικό πλαίσιο για τις θυρίδες τέθηκε με τον ν. 4727/2020⁶ και εξειδικεύτηκε με την υπ' αρ. 5620 ΕΞ 2021 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας⁷. Ήδη από τις αρχές του 2021 υπάρχει παραγωγική λειτουργία της πρώτης έκδοσης (ver.1) θυρίδας πολίτη.

Η παραγωγική λειτουργία της θυρίδας κάθε φορέα ξεκινά με την έκδοση Κ.Υ.Α., όπως προβλέπεται στην παρ. 17 του άρ. 107 του ν. 4727/2020, ύστερα από αίτημα προς την Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. Το αίτημα υποβάλλεται από τους ιεραρχικά ανώτερους προϊσταμένους της αρμόδιας για Τ.Π.Ε. Υπηρεσίας του εκάστοτε φορέα, η οποία έχει την ευθύνη για τα αντικείμενα της πληροφορικής, των επικοινωνιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Από τη στιγμή που θα γίνουν οι προκαταρκτικές συζητήσεις με τους φορείς, απαιτείται να καθοριστούν προσαρμογές με βάσει τυχόν ιδιαιτερότητες και να εκδοθεί σχετική Κ.Υ.Α., προσδιορίζοντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά (λ.χ. επίπεδα ιεραρχίας των θυρίδων, ορισμός χειριστή και διαχειριστή κ.λπ.), σε εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου. Στις περισσότερες περιπτώσεις, παρέχεται προς τους φορείς υποστήριξη (support-as-a-service) μέσω σεμιναρίων και εγχειριδίων χρήσης.

1.3. Γενικά χαρακτηριστικά θυρίδων φορέα

Εγκαινιάζεται, έτσι, ένας νέος, σύγχρονος και αποδοτικός τρόπος επικοινωνίας των πολιτών με τη Δ.Δ. Οι θυρίδες φορέων φέρουν τα εξής γενικά χαρακτηριστικά:

- έχουν μοναδικό κωδικό και όνομα,
- παρέχουν πρόσβαση αφενός μέσω εφαρμογής σε εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους-χρήστες του φορέα με διαβάθμιση βάσει ρόλων και αφετέρου μέσω προγραμματιστικής διεπαφής σε πληροφοριακά συστήματα με τα οποία διαλειτουργούν,
- περιέχουν αναρτημένα έγγραφα και αιτήσεις,
- οργανώνουν τα αναρτημένα έγγραφα ανά υπόθεση,

⁶ [ΦΕΚ Α' 184/23-09-2020.](#)

⁷ [ΦΕΚ Β' 849/04-03-2021.](#)

- οι χειριστές των θυρίδων λαμβάνουν ενημερώσεις για την άφιξη ενός εγγράφου στη θυρίδα ανάλογα με τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας που έχουν ρυθμίσει (email, sms, κ.ά.),
- για τη διεκπεραίωση των αιτήσεων από τους διαχειριστές και χειριστές, υπάρχουν στη θυρίδα σχετικές επιλογές διαχείρισης, όπως:
 - Ανάθεση/Ανάληψη υπόθεσης σε/από υπάλληλο,
 - Κατάσταση αίτησης,
 - Δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης της αίτησης,
 - Αναζήτηση,
 - Ιστορικό υποθέσεων,
 - Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων,
 - Ανάρτηση απάντησης στη θυρίδα του χρήστη,
 - Αποστολή ενημερωτικού μηνύματος στον χρήστη.

Η είσοδος στη θυρίδα φορέα γίνεται με τη χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης, κάτι που εξασφαλίζει ότι μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση.

1.4. Πλεονεκτήματα

Τα πλεονεκτήματα του συστήματος της επικοινωνίας μέσα από θυρίδες είναι η αμεσότητα, η ασφάλεια αλλά και η διαφάνεια όλης της διαδικασίας, ιδίως μέσα από την τήρηση της ιστορικότητας και της ιχνηλασιμότητας των ενεργειών των χρηστών αλλά και της ισχυρής αυθεντικοποίησης τόσο πολιτών (μέσω κωδικών «Taxisnet» ή/και ηλεκτρονικής τραπεζικής) όσο και υπαλλήλων (Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης). Μέσα από τις θυρίδες, οι πολίτες θα μπορούν να παρακολουθούν την πορεία του αιτήματός τους από τη χρέωση μέχρι τη διεκπεραίωσή του.

Επιπρόσθετα, συγκεντρώνονται τα ψηφιακά έγγραφα του πολίτη σε ένα σημείο με ασφάλεια και σεβασμό στα προσωπικά δεδομένα, ενώ παρέχεται και επαλήθευση γνησιότητας του συνόλου των εγγράφων που έχουν εκδοθεί από το «gov.gr» χάρις στην [Υπηρεσία Επαλήθευσης](#) (Validation Service), πάντα εντός του περιβάλλοντος του «gov.gr».

gov.gr BETA | Θυρίδες ΚΕΠ BETA

← Πίσω

Επιλέξτε ενέργεια

Σύνδεση στη θυρίδα
Συνδεθείτε στη θυρίδα του ΚΕΠ όπου ανήκετε

Έλεγχος εγκυρότητας
Επαληθεύστε την εγκυρότητα μιας αίτησης ή ενός πιστοποιητικού

Συνέχεια

Εικόνα 1 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (1)

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

gov.gr BETA | Επαλήθευση εγγράφου BETA

← Πίσω

Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης

Κωδικός Επαλήθευσης

Εύρεση

▶ Δεν γνωρίζω τον κωδικό

Ή σαρώστε το QR code

Θα χρειαστείτε μια συσκευή με λειτουργία κάμερας, π.χ. έναν υπολογιστή, ένα κινητό ή ένα tablet.

Σαρώστε QR Code

Εικόνα 2 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (2)

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

gov.gr BETA | Επαλήθευση εγγράφου BETA

← Πίσω

Κωδικός Αναφοράς: u2n1

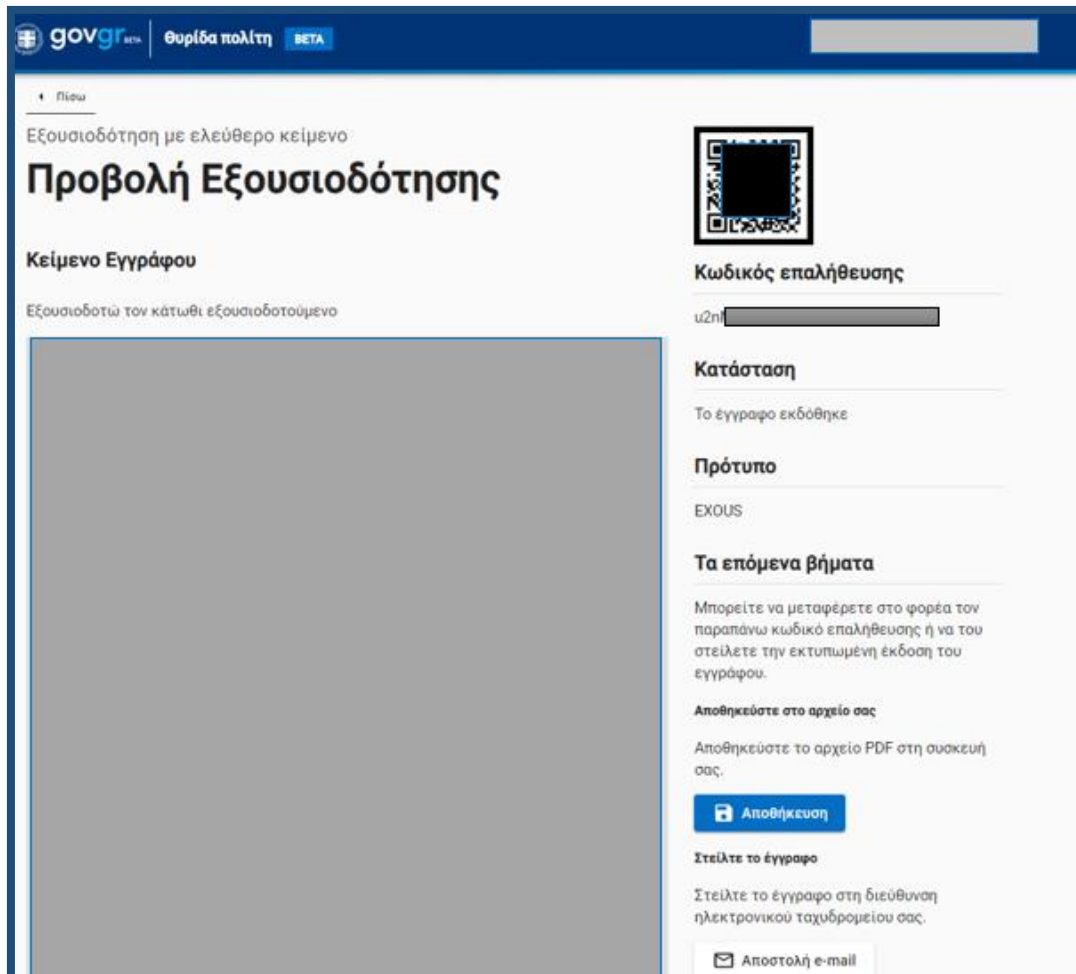
Εύρεση

Επιβεβαιώνεται το γνήσιο
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
20201005123934+03'00'

ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ

Εικόνα 3 Βήματα επαλήθευσης γνησιότητας εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π. (3)

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr



gov.gr **ΒΕΤΑ** Θυρίδα πολίτη

Πίσω

Εξουσιοδότηση με ελεύθερο κείμενο

Προβολή Εξουσιοδότησης

Κείμενο Εγγράφου

Εξουσιοδοτώ τον κάτωθι εξουσιοδοτούμενο

Κωδικός επαλήθευσης

u2n

Κατάσταση

Το έγγραφο εκδόθηκε

Πρότυπο

ΕΧΟΥΣ

Τα επόμενα βήματα

Μπορείτε να μεταφέρετε στο φορέα τον παραπάνω κωδικό επαλήθευσης ή να του στείλετε την εκτυπωμένη έκδοση του εγγράφου.

Αποθηκεύστε στο αρχείο σας

Αποθηκεύστε το αρχείο PDF στη συσκευή σας.

Αποθήκευση

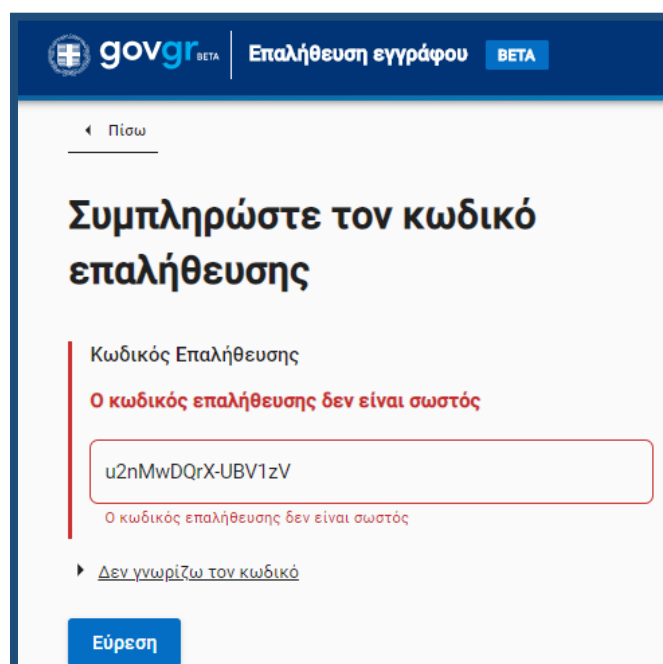
Στείλτε το έγγραφο

Στείλτε το έγγραφο στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Αποστολή e-mail

Εικόνα 4 Προβολή του έγκυρου εγγράφου

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr



gov.gr **ΒΕΤΑ** Επαλήθευση εγγράφου **ΒΕΤΑ**

Πίσω

Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης

Κωδικός Επαλήθευσης

Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός

u2nMwDQrX-UBV1zV

Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός

▶ [Δεν γνωρίζω τον κωδικό](#)

Εύρεση

Εικόνα 5 Μήνυμα σφάλματος κατά τη διαδικασία επαλήθευσης εγγράφου μέσω της Ε.Ψ.Π.

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

Έτσι, καθίσταται δυνατή η παροχή ενοποιημένων (seamless) υπηρεσιών στον πολίτη αλλά και η αδιαμεσολάβητη πρόσβαση στο Μητρώο Πολιτών, που μέχρι πρόσφατα δεν διέθετε στους πολίτες ηλεκτρονικό κανάλι παροχής υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει βελτίωση της ικανοποίησης των συναλλασσομένων με το δημόσιο, καθώς οι πολίτες λαμβάνουν ολοκληρωμένες (end-to-end) ψηφιακές υπηρεσίες, κάτι που χωρίς τις θυρίδες δεν θα ήταν δυνατόν σε αυτό το στάδιο ψηφιοποίησης των διαδικασιών.

Ταυτόχρονα, ιδιαίτερα σημαντικά είναι τα οφέλη και για τη Δ.Δ., καθώς καταπολεμάται οριζόντια και δραστικά η γραφειοκρατία και μειώνεται σημαντικά η διακίνηση εγγράφων σε έντυπη μορφή. Η αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών βελτιώνεται χάρη στην αναμενόμενη εξοικονόμηση χρόνου, λόγω μη επανέκδοσης εγγράφων που έχουν ήδη εκδοθεί. Βελτίωση εντοπίζεται και στον τρόπο εργασίας φορέων, ιδίως αυτών που δεν έχουν δικό τους πληροφοριακό σύστημα.

Ένα ακόμη θετικό στοιχείο είναι η σχεδιαζόμενη δυνατότητα διαλειτουργικότητας με ίδια πληροφοριακά συστήματα όσων φορέων διαθέτουν τέτοια, μέσω προγραμματιστικών διεπαφών (APIs), χωρίς δηλαδή να διέρχεται ο υπάλληλος από το περιβάλλον (user interface) των θυρίδων. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) επεκτείνεται και ενσωματώνει τη φορητή διακυβέρνηση (mobile government), ενώ αξιοποιείται και η υποδομή του κυβερνητικού νέφους (G-cloud) που τηρείται στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

Η βασικότερη συνεισφορά, όμως, που επιδιώκεται να αναδειχθεί με την παρούσα εργασία είναι η με πρωτοβουλία και υπό τον συντονισμό της κεντρικής διοίκησης διαμόρφωση, συντήρηση, προώθηση μιας τεχνικής λύσης και η εκπαίδευση και υποστήριξη των χρηστών που απευθύνεται σε πληθώρα φορέων, ανεξαρτήτως τομέα αρμοδιοτήτων. Πρόκειται για ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης υποθέσεων πολιτών από τους φορείς, με ταυτόχρονη δυνατότητα παραμετροποίησης λειτουργιών, λόγω της ανάγκης για ομοιόμορφη υποδομή και προδιαγραφές λειτουργίας ή/και λόγω έλλειψης δυνατοτήτων ανάπτυξης από τους τελευταίους.

Η εξέλιξη αυτή κρίνεται αξιόλογη, καθώς, ιδίως για όσους δημόσιους φορείς δεν έχουν ήδη ψηφιοποιήσει την λειτουργία τους, δίνεται η δυνατότητα να παρέχουν στους πολίτες ηλεκτρονικές υπηρεσίες γρήγορα, αποτελεσματικά και με ασφάλεια, χωρίς να καταναλωθούν ίδιοι πόροι για την ανάπτυξη του έργου αυτού. Αυτό αποτελεί σημαντική

παρακαταθήκη για το επίπεδο της αρωγής που η κεντρική διοίκηση δύναται και πρέπει να παρέχει τόσο σε άλλους φορείς της κεντρικής διοίκησης όσο και σε φορείς της καθ' ύλην και κατά τόπον αυτοδιοίκησης.

Η κατάφαση των πλεονεκτημάτων των θυρίδων τεκμηριώνεται και από το γεγονός ότι ήδη φορείς, όπως το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, η ΕΛ.ΑΣ., τα Κ.Ε.Π., τα Α.Ε.Ι., οι σχολικές μονάδες της χώρας, έχουν ενεργοποιήσει τις θυρίδες για τη βελτίωση της εσωτερικής τους οργάνωσης και λειτουργίας.

1.5. Οι θυρίδες ως καινοτομία

Από τα παραπάνω, καταδεικνύονται ήδη τα στοιχεία καινοτομίας που διέπουν τις θυρίδες. Πρόκειται για μια προσαυξητική καινοτομία στη λογική των γρήγορων νικών (quick wins), που όμως δίνει δυνατότητα εκ νέου χρησιμοποίησης δομικών στοιχείων ταυτόχρονα με τη δυνατότητα παραμετροποίησης για την καλύτερη προσαρμογή στις ανάγκες των φορέων. Η αξιοποίηση των θυρίδων πολίτη και φορέων επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών επιπέδου 4 («Συναλλαγές»), βάσει του Εθνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁸, οι οποίες διαφορετικά θα ήταν χαμηλότερου επιπέδου.

Επιπλέον, παρέχεται συνεχής βελτίωση και προσθήκη λειτουργικοτήτων, ανάλογα με την ανατροφοδότηση και τις ανάγκες που προκύπτουν. Πρόκειται για υλοποιημένη εφαρμογή Ευέλικτης Μεθοδολογίας, τεκμηριωμένη και ικανή να αποτελέσει εφαλτήριο για περισσότερες καινοτομίες. Ακόμη, λαμβανομένου υπόψη του οικοσυστήματος του «gov.gr» στο οποίο εντάσσεται η καινοτομία, αναμένεται εύλογα ότι θα συμβάλει μεσοπρόθεσμα στη βελτίωση της κατάταξης της χώρας τόσο στον δείκτη «DESI» της ΕΕ όσο και στον δείκτη «E-Government Development Index» των Ηνωμένων Εθνών.

Ιδίως οι θυρίδες φορέων αποτελούν λύση που μπορεί να υιοθετηθεί από κάθε φορέα, προσαρμοζόμενη κάθε φορά στις αρμοδιότητες και τις επιχειρησιακές του ανάγκες. Στο πλαίσιο αυτό, από τη στιγμή που έχει ήδη υλοποιηθεί και τεκμηριωθεί μια πρότυπη τεχνική υποδομή, η καινοτομία είναι διαθέσιμη για επαναχρησιμοποίηση προς

⁸ [ΦΕΚ Β' 1301/12-04-2012](#).

όφελος όλων των φορέων. Μεγαλύτερη, δε, προστιθέμενη αξία έχει ως αυτοτελής (stand-alone) λύση για τους φορείς που δεν διαθέτουν δικό τους πληροφοριακό σύστημα, χωρίς να μειώνεται, ασφαλώς, η αξία για τους λοιπούς φορείς.

1.6. Προκλήσεις

Η υλοποίηση των θυρίδων ως τεχνολογικής λύσης δεν εμφανίζει ιδιαίτερα προβλήματα. Ορισμένες προκλήσεις ενδέχεται να εμφανιστούν κατά τη χρήση τους, ιδίως από την πλευρά των φορέων, όπου οι λειτουργικότητες είναι περισσότερες, αλλά και από την πλευρά των πολιτών σε ό,τι αφορά την προστασία των κωδικών αυθεντικοποίησης και τυχόν αναντιστοιχίες στοιχείων στα μητρώα του δημοσίου. Το μεν πρώτο μπορεί να αντιμετωπιστεί με σεμινάρια, παρουσιάσεις και εγχειρίδιο χρήσης που υλοποιούνται από στελέχη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Ε.Δ.Υ.Τ.Ε., καθώς και με την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης (support-as-a-service) στους φορείς. Το δε δεύτερο αναμένεται να αντιμετωπιστεί με ευαισθητοποίηση αλλά και με τον ενιαίο αριθμό πολιτών, που σχεδιάζεται.

Σε κάθε περίπτωση, η ευκολία ενσωμάτωσης στην καθημερινότητα των φορέων, η δυνατότητα για επεκτασιμότητα των λειτουργιών αλλά και για παραμετροποίηση, ο οριζόντιος χαρακτήρας, ανεξάρτητα από συγκεκριμένη υπηρεσία καθώς και η μικρή ανάγκη σε πόρους συντήρησης είναι στοιχεία που εκτιμάται ότι θα εξασφαλίσουν τη βιωσιμότητα. Σημειώνεται, δε, ότι οι λειτουργικότητες των θυρίδων βρίσκονται υπό διαρκή ανάπτυξη με στόχο τη βελτίωσή τους.

1.7. Θυρίδες Ο.Τ.Α. α' βαθμού

Πρόσφατα τέθηκαν σε παραγωγική λειτουργία οι θυρίδες των δήμων στο «gov.gr»⁹, σε εφαρμογή σχετικής Κ.Υ.Α. των Υπουργών Εσωτερικών και Επικρατείας για την «Τήρηση θυρίδων των Ο.Τ.Α. α' βαθμού στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ)»¹⁰.

Οι υποδομές και οι εφαρμογές ήδη έχουν δημιουργηθεί και για τους 322 δήμους της χώρας. Ύστερα από αίτηση των Ο.Τ.Α. α' βαθμού στην Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π.,

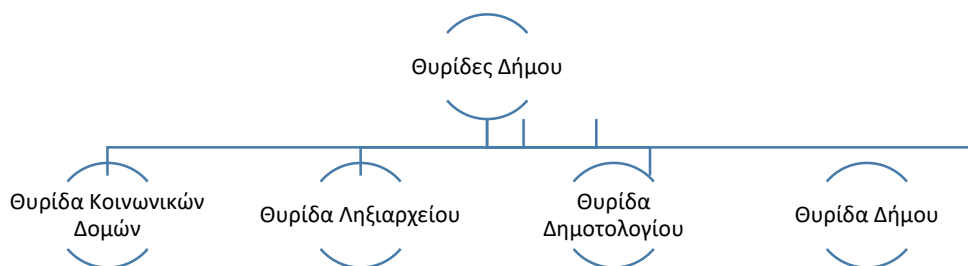
⁹ <https://kede-wip.services.gov.gr/>.

¹⁰ [ΦΕΚ Β' 1334/23-03-2022](#).

ενεργοποιούνται οι θυρίδες και ορίζεται ο Κεντρικός Διαχειριστής τους, ενώ οι λοιποί διαχειριστές και χρήστες ορίζονται από τον ίδιο τον φορέα¹¹.

Είναι δυνατόν να δημιουργούνται περισσότερες από μία θυρίδες ανά οργανική μονάδα, ανάλογα με τις ανάγκες των δήμων. Ειδικότερα, για κάθε δήμο μπορούν να δημιουργούνται διαφορετικές θυρίδες ανάλογα με το είδος της δημοτικής υπηρεσίας που προσφέρεται. Οι ορισθείσες ως ανώτερες ιεραρχικά θυρίδες παρέχουν πρόσβαση σε όλες τις θυρίδες που υπάγονται σε αυτές. Σήμερα, για κάθε δήμο της χώρας έχουν προβλεφθεί οι εξής θυρίδες, αν και μελλοντικά ανάλογα με τις νέες υπηρεσίες που θα προστίθενται θα δημιουργούνται και οι αντίστοιχες θεματικές θυρίδες:

- Θυρίδα Κέντρου Κοινότητας, που θα εκδίδει Ευρωπαϊκά Πιστοποιητικά Covid-19,
- Θυρίδα Δημοτολογίου, που θα εκδίδει δημοτολογικά έγγραφα,
- Θυρίδα Ληξιαρχείου, που θα εκδίδει Ληξιαρχικά έγγραφα,
- Θυρίδα Δήμου, που θα υποδέχεται αιτήσεις πολιτών.



Εικόνα 6 Ιεραρχική δομή θυρίδων δήμου

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

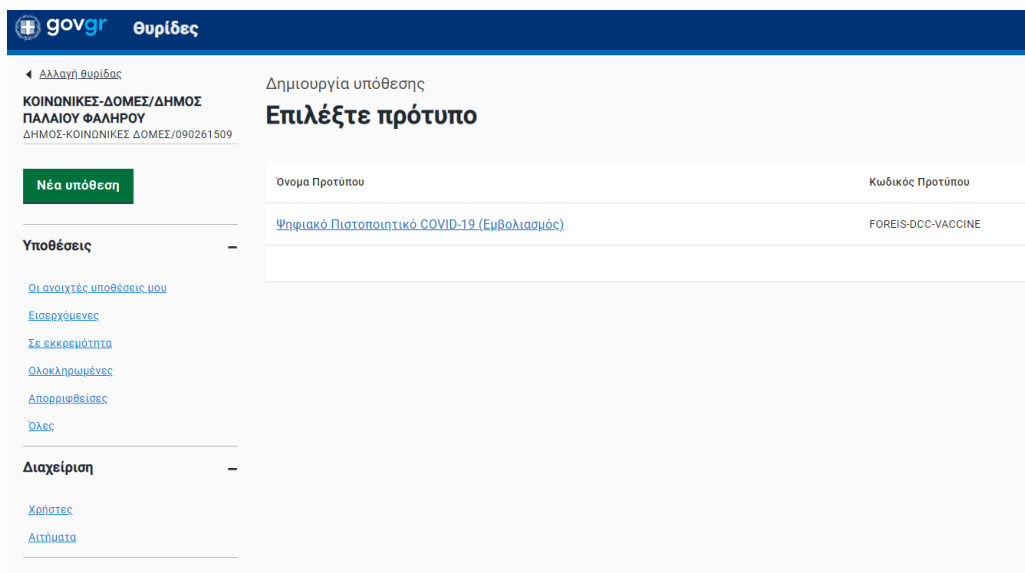
Στις θυρίδες των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού τηρούνται έγγραφα ή σύνολα δεδομένων που απευθύνονται ή αφορούν σε αυτές και τα οποία δύναται να υποβάλλονται από φυσικά πρόσωπα-χρήστες μέσω της Ε.Ψ.Π. καθώς και οι σχετικές με αυτά απαντήσεις-έγγραφα. Οι αιτήσεις των φυσικών προσώπων-χρηστών καθώς και οι επ' αυτών απαντήσεις των φορέων παραμένουν αποθηκευμένες στη θυρίδα του δήμου υποχρεωτικά για χρονικό διάστημα πέντε (5) ετών, μετά την παρέλευση του οποίου διαγράφονται, εκτός αν ειδικότερες διατάξεις ορίζουν διαφορετικά.

¹¹ Αναλυτικές οδηγίες για τον τρόπο ορισμού διαχειριστών-χρηστών είναι διαθέσιμες στο αντίστοιχο εγχειρίδιο στη σελίδα εισόδου των θυρίδων: <https://thyrides-kede.services.gov.gr/>.

Πιο αναλυτικά, στην πρώτη έκδοση των θυρίδων, που είναι ήδη σε παραγωγική λειτουργία ως υποδομή, θα είναι διαθέσιμα για έκδοση μέσω της Ε.Ψ.Π. τα εξής έγγραφα:

- Από τη θυρίδα των Κοινωνικών Δομών:
 - Ευρωπαϊκό Πιστοποιητικό Covid-19 (Εμβολιασμός)¹².

Το περιβάλλον της σχετικής θυρίδας φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 7 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Κοινωνικών Δομών

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

- Από τη θυρίδα του Δημοτολογίου:
 - Πιστοποιητικό Γέννησης,
 - Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης,
 - Πιστοποιητικό Ιθαγένειας,
 - Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών (εφόσον έχει εκδοθεί μία φορά).

Το περιβάλλον της σχετικής θυρίδας φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

¹² Βλ. σχετικά την με αρ. πρωτ. 70413/16-11-2021 (ΦΕΚ Β' 5300/16-11-2021) Κ.Υ.Α. «Χορήγηση Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19 από άλλες διοικητικές δομές φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, προσδιορισμός τεχνικών λεπτομερειών απόδοσής του και τήρηση θυρίδων αρμοδιότητας των Υπουργείων Μετανάστευσης και Ασύλου και Προστασίας του Πολίτη στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ)».

The screenshot shows the 'gov.gr' portal interface. The header includes the logo and the text 'Θυρίδες'. The main content area is titled 'Δημιουργία υπόθεσης' and 'Επιλέξτε πρότυπο'. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Νέα υπόθεση', 'Υποθέσεις', and 'Διαχείριση'. The 'Υποθέσεις' section is expanded, showing links for 'Οι ανοιχτές υποθέσεις μου', 'Εισεργόμενες', 'Σε εκκρεμότητα', 'Ολοκληρωμένες', 'Απορριφθείσες', and 'Όλες'. The main table lists templates with columns for 'Όνομα Προτύπου' and 'Κωδικός Προτύπου':

| Όνομα Προτύπου | Κωδικός Προτύπου |
|--|------------------|
| Πιστοποιητικό Γέννησης | FOREIS-PISTGENN |
| Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών | FOREIS-PISTEGSYN |
| Πιστοποιητικό Θανάτου | FOREIS-PISTITHAG |
| Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης | FOREIS-OIKKAT |

Εικόνα 8 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Δημοτολογίου
Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

- Από τη θυρίδα του Ληξιαρχείου:
 - Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Γάμου (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Συμφώνου Συμβίωσης (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου (γεγονότα μετά το 2013).

Το περιβάλλον της σχετικής θυρίδας φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

The screenshot shows the 'gov.gr' portal interface. The header includes the logo and the text 'Θυρίδες'. The main content area is titled 'Δημιουργία υπόθεσης' and 'Επιλέξτε πρότυπο'. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Νέα υπόθεση', 'Υποθέσεις', and 'Διαχείριση'. The 'Υποθέσεις' section is expanded, showing links for 'Οι ανοιχτές υποθέσεις μου', 'Εισεργόμενες', 'Σε εκκρεμότητα', 'Ολοκληρωμένες', 'Απορριφθείσες', and 'Όλες'. The main table lists templates with columns for 'Όνομα Προτύπου' and 'Κωδικός Προτύπου':

| Όνομα Προτύπου | Κωδικός Προτύπου |
|---|------------------|
| Ληξιαρχική Πράξη Γάμου | FOREIS-LPGAMOU |
| Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης | FOREIS-LPGENN |
| Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου | FOREIS-LPTHAN |
| Ληξιαρχική Πράξη Συμφώνου Συμβίωσης | FOREIS-LPSS |

Εικόνα 9 Ψηφιακό περιβάλλον Θυρίδας Ληξιαρχείου
Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

- Από τη θυρίδα του Δήμου (αποκλειστικά για λόγους αυτεπάγγελτης αναζήτησης):
 - Πιστοποιητικό Γέννησης,
 - Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης,
 - Πιστοποιητικό Ιθαγένειας,
 - Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών (εφόσον έχει εκδοθεί μία φορά),
 - Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Γάμου (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Συμφώνου Συμβίωσης (γεγονότα μετά το 2013),
 - Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου (γεγονότα μετά το 2013).

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της υπηρεσίας έγινε και στην περίπτωση αυτή από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και την Ε.Δ.Υ.Τ.Ε., με την υποστήριξη εφαρμογών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Εσωτερικών και της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (εφεξής Κ.Ε.Δ.Ε.)¹³.

Οι θυρίδες των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού εισάγουν τρεις βασικές λειτουργίες¹⁴:

α. Έκδοση πιστοποιητικών αρμοδιότητας των δήμων χωρίς την ανάγκη φυσικών υπογραφών και σφραγίδων

Αυτά τα πιστοποιητικά είναι έγκυρα σε φυσική αλλά και σε ψηφιακή μορφή, τόσο στη Δ.Δ. όσο και κατά την προσκόμισή τους σε ιδιωτικούς φορείς, χάρη στα χαρακτηριστικά ασφαλείας¹⁵ που επισημειώνονται στα έγγραφα που εκδίδονται μέσα από την Ε.Ψ.Π. Πρακτικά, δηλαδή, τα στελέχη του δήμου μπορούν να εκδίδουν πιστοποιητικά δημοτολογίου και ληξιαρχικές πράξεις για τους δημότες τους μέσα από το περιβάλλον των θυρίδων, μέσω διασύνδεσης του «gov.gr» με το Μητρώο Πολιτών. Σύμφωνα, δε, με το άρ. 27 του ν. 4727/2020 τα έγγραφα αυτά γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από όλους τους φορείς του

¹³ <https://govhub.gr/>.

¹⁴ Βλ. σχετικά Κοινό Δελτίο Τύπου των Υπουργείων Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Εσωτερικών και της Κ.Ε.Δ.Ε. από 28-04-2022, διαθέσιμο σε: <https://mindigital.gr/archives/3144>.

¹⁵ Πρόκειται για τον μοναδικό κωδικό αριθμο κάθε εγγράφου, με τον οποίο μπορεί να επαληθευτεί η γνησιότητα αυτού, με τη χρήση του παραγόμενου QR code, καθώς τη θέση της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αρ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και τον ν. 4727/2020.

δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες:

- ως ηλεκτρονικά έγγραφα διακινούμενα με χρήση Τ.Π.Ε., χωρίς να απαιτείται ηλεκτρονική υπογραφή ή άλλη ηλεκτρονική σφραγίδα και με ισχύ πρωτότυπου εγγράφου,
- ως έντυπα έγγραφα, εφόσον εκτυπωθούν από τη διαδικτυακή εφαρμογή της Ε.Ψ.Π., χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ αντιγράφου.

β. Υποδοχή και διεκπεραίωση αιτήσεων δημοτών από το gov.gr

Η πρώτη, μέχρι στιγμής, ενεργή υπηρεσία είναι η Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας. Ο πολίτης αιτείται τη βεβαίωση από τον αρμόδιο δήμο, ο χειριστής της θυρίδας του δήμου παραλαμβάνει το αίτημα και εκδίδει τη σχετική βεβαίωση μέσω της εφαρμογής «GovHUB» της Κ.Ε.Δ.Ε. Η παραγόμενη βεβαίωση από το «GovHUB» αναρτάται από τον χειριστή στη θυρίδα του πολίτη¹⁶. Στο αμέσως προσεχές διάστημα θα ενεργοποιηθεί και η παροχή των λοιπών ως άνω αναφερόμενων εγγράφων ανά κατηγορία θυρίδας.

Σταδιακά και με την υποστήριξη της Κ.Ε.Δ.Ε. θα ψηφιοποιούνται νέες διαδικασίες και θα εντάσσονται στην εφαρμογή των θυρίδων. Με άλλα λόγια, σε επόμενες εκδόσεις της εφαρμογής των θυρίδων σχεδιάζεται να ενταχθούν στο «gov.gr» αιτήσεις πολιτών που αφορούν λοιπές δημοτικές υπηρεσίες.

Οι αιτήσεις αυτές θα δρομολογούνται στην θυρίδα του δήμου και θα διεκπεραιώνονται με τον τρόπο που γίνεται και σήμερα. Οι χειριστές θα μπορούν, αφού εκδώσουν το έγγραφο, να το αποστείλουν μέσω της θυρίδας τους στη θυρίδα του πολίτη στο «gov.gr». Στόχος είναι κάθε υπηρεσία που μπορεί να παρασχεθεί ψηφιακά από τους δήμους να ενταχθεί κάποια στιγμή στην εφαρμογή των θυρίδων της Ε.Ψ.Π.

Ενδεικτική εικόνα του περιβάλλοντος εργασίας των θυρίδων των δήμων, και ιδίως της δυνατότητας να ταξινομούνται οι υποθέσεις ανά κατάσταση διεκπεραίωσης, φαίνεται παρακάτω.

¹⁶ Αναλυτικές οδηγίες για τον τρόπο έκδοσης βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας μέσω του «govHUB» είναι διαθέσιμες στο αντίστοιχο εγχειρίδιο στη σελίδα εισόδου των θυρίδων: <https://thyrides-kede.services.gov.gr/>.

| Ημερομηνία | Αρ. Υπόθεσης | Κατάσταση | Θέμα | Όνοματεπώνυμο | Χειριστής |
|---------------------|-------------------------|--------------|--|---------------|-----------|
| 09/04/2021 11:49:12 | 8261187 | Ολοκληρωμένη | Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης | | |
| 09/04/2021 11:05:28 | 8256845 | Ολοκληρωμένη | Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης | | |
| 09/04/2021 06:56:45 | 8247125 | Ολοκληρωμένη | Πιστοποιητικό Γέννησης | | |

Εικόνα 10 Αυτόματη αλλαγή κατάστασης σε «Ολοκληρωμένη» με την έκδοση των αιτούμενων πιστοποιητικών

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

γ. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση και έκδοση πιστοποιητικών που είναι απαραίτητα σε διαδικασίες των δήμων και παρέχονται από το gov.gr

Ο δήμος δύναται να αναζητήσει μέσω των θυρίδων έγγραφα που τηρούνται ήδη σε ηλεκτρονικό αρχείο ή με οποιονδήποτε τρόπο σε φορέα του δημόσιου τομέα. Ο φορέας που διαθέτει τα έγγραφα αυτά επιβεβαιώνει την ακρίβεια και την ισχύ τους. Για τον σκοπό αυτόν τεκμαίρεται ότι παρέχεται σχετική εξουσιοδότηση από τον ενδιαφερόμενο με την υποβολή της αίτησής του.

Η διαδικασία αυτή στην εναρκτήρια φάση των θυρίδων των δήμων αφορά την περίπτωση της φυσικής παρουσίας του πολίτη και εκκινεί με τη συμπλήρωση σχετικής φόρμας αίτησης από τον δημοτικό υπάλληλο, η οποία στη συνέχεια τυπώνεται και υπογράφεται από τον πολίτη με φυσική υπογραφή. Μελλοντικά, θα είναι δυνατή η συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης από τον πολίτη μέσω της Ε.Ψ.Π. και η αποστολή της στον αρμόδιο δήμο μέσω της εφαρμογής των θυρίδων.

Στην περίπτωση της αυτεπάγγελτης αναζήτησης, τα πιστοποιητικά που προαναφέρθηκαν μπορούν να εκδίδονται και για θυρίδες άλλων δήμων για χρήση τους σε διαδικασίες που απαιτούν την έκδοση πιστοποιητικών - ληξιαρχικών πράξεων, όπως είναι:

- Αίτηση – Δήλωση για την εγγραφή σε Παιδικούς & Βρεφονηπιακούς Σταθμούς,
- Αίτηση για πρόσληψη Ι.Δ.Ο.Χ. προσωπικού,
- Αίτηση Τέλεσης Πολιτικού Γάμου,
- Αίτηση για χρήση αθλητικών εγκαταστάσεων,
- Αίτηση συμμετοχής σε Κ.Δ.Α.Π.,

- Αίτηση για μεταδημότευση,
- Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα κ.ά.

Η περιγραφείσα δράση για τις θυρίδες των δήμων έρχεται να προστεθεί στις ακόλουθες υπηρεσίες, που ήδη παρέχονται ψηφιακά μέσω του «gov.gr» απευθείας στους πολίτες, με τη χρήση των θυρίδων πολιτών και τη μεσολάβηση των Κ.Ε.Π., όπου απαιτείται:

- [Έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης](#) από την οικογενειακή μερίδα της κανονικής εγγραφής, διαφορετικά αν δεν είναι δυνατή η άμεση ηλεκτρονική έκδοση του πιστοποιητικού, είναι δυνατή η έκδοση σε δεύτερο χρόνο μέσω Κ.Ε.Π., με τη χρήση της θυρίδας του αιτούντος.
- [Έκδοση πιστοποιητικού γέννησης](#) για λογαριασμό του αιτούντος ή των ανήλικων τέκνων του, από την οικογενειακή μερίδα της κανονικής εγγραφής.
- [Έκδοση πιστοποιητικού ιθαγένειας](#) για λογαριασμό του αιτούντος ή των ανήλικων τέκνων του, από την οικογενειακή μερίδα της κανονικής εγγραφής.
- [Έκδοση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών](#), το οποίο εκδίδεται άπαξ και τηρείται στα αρχεία του δήμου του οποίου δημότης ήταν ο θανών, ενώ στη συνέχεια είναι δυνατή η λήψη αντιγράφων.
- [Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης γέννησης](#), για λογαριασμό του αιτούντος ή των ανήλικων τέκνων του, με έτος έκδοσης από το 2013 και έπειτα ή παλαιότερα, εφόσον μεταβλήθηκαν ή/και εκδόθηκε απόσπασμα από το 2018 και έπειτα.
- [Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης γάμου](#), που αφορά στον πιο πρόσφατο γάμο, με έτος έκδοσης από το 2013 και έπειτα ή παλαιότερα, εφόσον μεταβλήθηκαν ή/και εκδόθηκε απόσπασμα από το 2018 και έπειτα.
- [Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης](#), που αφορά στο πιο πρόσφατο σύμφωνο συμβίωσης.
- [Έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικής πράξης θανάτου](#), εφόσον ο αιτών βρίσκεται ή βρισκόταν οποιαδήποτε στιγμή στην ίδια μερίδα με τον θανόντα.

Μετά από ένα διάστημα εξοικείωσης και λειτουργίας της εφαρμογής των θυρίδων δήμων, αιτήσεις πιστοποιητικών δημοτολογίου και ληξιαρχείου για τις περιπτώσεις που δεν

μπορούν οι πολίτες να τα εκδώσουν ηλεκτρονικά μέσω του «γον.γρ» (λ.χ. ληξιαρχικές πράξεις πριν το 2013) θα δρομολογούνται στις θυρίδες των δήμων. Μέχρι σήμερα, οι πολίτες αιτούνται αυτά τα πιστοποιητικά μέσω των Κ.Ε.Π. της χώρας. Τα Κ.Ε.Π. αποστέλλουν το αίτημα στον δήμο και ο τελευταίος εκδίδει το πιστοποιητικό και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. για να το προωθήσει στον αιτούντα.

Μέσω των θυρίδων, οι χειριστές μπορούν πλέον να δουν το αίτημα σε ένα ενιαίο περιβάλλον και να απαντήσουν εύκολα και γρήγορα απευθείας στον πολίτη, αντί για το Κ.Ε.Π. Με την ολοκλήρωση της υλοποίησης των παραπάνω και την απαραίτητη εξοικείωση των στελεχών των δήμων, θα εξειδικευτεί η ένταξη και άλλων υπηρεσιών του δήμου ώστε ο πολίτης να μπορεί να τις αιτηθεί ηλεκτρονικά και να λάβει το αποτέλεσμα στην προσωπική του θυρίδα.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η συμβολή των θυρίδων των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού στην αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθίσταται περισσότερο εμφανής, λαμβάνοντας υπόψη ότι πλέον η αλυσίδα εξυπηρέτησης συντέμνεται, αφού δεν διέρχεται μέσω των Κ.Ε.Π., αλλά υπάρχει άμεση επικοινωνία φορέα-πολίτη, στην οποία προστίθενται τα χαρακτηριστικά ασφαλείας και οι λειτουργικότητες του «γον.γρ» διαφοροποιώντας την έτσι από μια απλή ηλεκτρονική επικοινωνία με άλλα μέσα.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το εξής: ο πολίτης επιχειρεί να εκδώσει ένα έγγραφο αρμοδιότητας δήμου από το «γον.γρ» αλλά δεν τα καταφέρνει. Αυτό μπορεί να συμβαίνει αν τα στοιχεία του στο Μητρώο της Α.Α.Δ.Ε., μέσω του οποίου ο πολίτης αυθεντικοποιείται στην Ε.Ψ.Π., δεν είναι ορθά και δεν συμφωνούν με τα στοιχεία στο Μητρώο Πολιτών. Έως τώρα, ο πολίτης σε αυτήν την περίπτωση είχε τη δυνατότητα να απευθύνει σχετική αίτηση για την έκδοση του εγγράφου σε Κ.Ε.Π., χρησιμοποιώντας τις αντίστοιχες θυρίδες και παρακάμπτοντας τη διασταύρωση στοιχείων με την -χάριν παραδείγματος- λανθασμένη εγγραφή στο Μητρώο της Α.Α.Δ.Ε. Το Κ.Ε.Π. παραλάμβανε την αίτηση, τη διαβίβαζε με ηλεκτρονική αλληλογραφία στον δήμο και όταν λάμβανε την απάντηση την αναρτούσε στη θυρίδα του πολίτη. Πλέον, η αίτηση υποβάλλεται απευθείας στον αρμόδιο δήμο, συντομεύοντας σημαντικά το χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας¹⁷.

¹⁷ Διευκρινίζεται ότι, αν και η εφαρμογή των θυρίδων διαλειτουργεί με πολλά βασικά μητρώα του δημοσίου, δεν παρέχει τη δυνατότητα άμεσης διόρθωσης των στοιχείων των πολιτών σε περίπτωση λανθασμένης ή μη επικαιροποιημένης εγγραφής. Αυτό προϋποθέτει ενέργεια του πολίτη προς τον εκάστοτε φορέα που είναι αρμόδιος για την τήρηση του επίμαχου μητρώου.

Ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα των θυρίδων που αφορούν ειδικά τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού έγκειται στο ότι συμβάλλουν στην ομοιομορφία υλοποίησης των δημοτικών διαδικασιών, μέσω της ομοιόμορφης ερμηνείας του θεσμικού πλαισίου, όπως αυτή αποτυπώνεται στους επιχειρησιακούς κανόνες που ενσωματώνονται στα ψηφιακά εργαλεία αλλά και στη σύντομη περιγραφή που βρίσκεται στη σελίδα εξόδου της Ε.Ψ.Π. (exit page), προτού ο χρήστης εισέλθει στο περιβάλλον χρήσης συγκεκριμένης υπηρεσίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η έκδοση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας, για την οποία το θεσμικό πλαίσιο είναι ασαφές ως προς τα δικαιολογητικά που μπορεί να προσκομίσει ο πολίτης. Ωστόσο, πλέον στη [σελίδα εξόδου](#) προς την υπηρεσία στην Ε.Ψ.Π. γίνεται σύντομη αναφορά στα δικαιολογητικά που μπορούν να λειτουργήσουν ως αποδεικτικά. Βέβαια, τέτοια ζητήματα θα επιλυθούν με την ολοκλήρωση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, η περιγραφή των υπηρεσιών στο οποίο θα είναι δεσμευτική για τους φορείς. Τέλος, οι θυρίδες Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού μπορούν να συμβάλλουν στην τυποποίηση της δομής και του περιεχομένου των διοικητικών εγγράφων που εκδίδονται, μέσω της χρήσης προτύπων¹⁸.

Τα παραπάνω έχουν ιδιαίτερη σημασία, αφού οι Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού είναι το πρώτο σημείο επαφής των πολιτών και επιχειρήσεων με το κράτος. Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση απολογισμού της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας για το 2019, το μεγαλύτερο ποσοστό των καταγγελιών που δέχτηκε (36,90%) αφορά σε Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού (δήμοι)¹⁹, γεγονός που αποδίδεται αφενός στο πλήθος των δήμων κι αφετέρου στο μεγάλο εύρος των αρμοδιοτήτων τους και στην εγγύτητά τους με τους πολίτες. Για το έτος 2020, καταγγελίες για λοιπά ζητήματα Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού έφθασαν σε ποσοστό άνω του 16% του συνόλου των καταγγελιών, ενώ όπως σημειώνεται στην έκθεση η αδιαφάνεια καταγγέλλεται με μεγαλύτερη συχνότητα στους Ο.Τ.Α.²⁰.

Βασική διαπίστωση της έκθεσης είναι πως το ποσοστό των καταγγελιών, στις οποίες διατυπώνονται αιτιάσεις για φαινόμενα διαφθοράς, κατά το 2020, παρουσιάζεται αισθητά μειωμένο σε σχέση με το 2019 (6,15% το 2020 έναντι 15,96% το 2019), γεγονός που μπορεί να αιτιολογηθεί από τη χρήση των νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα την

¹⁸ Μέσω της χρήσης προτύπων και της δημιουργίας αυτόματων εγγράφων, μια λειτουργικότητα που συνοδεύει απαραίτητα την υλοποίηση των θυρίδων.

¹⁹ Πρβλ. και [Έκθεση Απολογισμού Ε.Α.Δ. 2019](#).

²⁰ Πρβλ. και [Έκθεση Απολογισμού Ε.Α.Δ. 2020](#).

ηλεκτρονικοποίηση των συναλλαγών μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών που ελαχιστοποίησε την προσωπική επαφή.

Προκύπτει, λοιπόν, πως λόγω της άσκησης πλήθους αρμοδιοτήτων από την τοπική αυτοδιοίκηση είναι άκρως απαραίτητη η παροχή πόρων και τεχνογνωσίας για την ψηφιοποίηση των διαδικασιών των Ο.Τ.Α. και τη βελτίωση της εικόνας που οι πολίτες έχουν σχετικά με το εγγύτερο σε αυτούς επίπεδο διακυβέρνησης.

1.8. Θυρίδες Ο.Τ.Α. β' βαθμού

Σε αντίθεση με τις θυρίδες των δήμων, οι θυρίδες που αφορούν τις περιφέρειες δεν βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία. Ένας βασικός λόγος σχετίζεται με τη διαφορετική τεχνική υλοποίηση που θα χαρακτηρίζει το εργαλείο αυτό, παρά το ότι στον πυρήνα της η λειτουργία των θυρίδων Ο.Τ.Α. β' βαθμού θα βασίζεται στη γραμμική ροή: αίτηση πολίτη μέσα από την Ε.Ψ.Π. → εξυπηρέτηση από την αρμόδια περιφέρεια → λήψη απάντησης στη θυρίδα πολίτη στην Ε.Ψ.Π.

Ειδικότερα, η διαφορά έγκειται στο πώς θα αναπτυχθεί τεχνικά η εξυπηρέτηση από την περιφέρεια. Δυνητικά, υπάρχουν δύο μοντέλα λειτουργίας: είτε ένα πληροφοριακό σύστημα υλοποιεί τις υπηρεσίες στο σύνολό τους είτε μερικώς. Με άλλα λόγια, οι τρόποι διεκπεραίωσης είναι είτε αποκλειστικά μέσω των θυρίδων είτε με τη μεσολάβηση τρίτων πληροφοριακών συστημάτων στα οποία θα προωθούνται οι αιτήσεις των πολιτών.

Στην προκείμενη περίπτωση, έχει επιλεγθεί η μεσολάβηση ενός τρίτου, κεντρικού για όλες τις περιφέρειες, πληροφοριακού συστήματος²¹, το οποίο θα διαλειτουργεί με το «gov.gr». Με τη χρήση προγραμματιστικών διεπαφών (APIs), η αίτηση του πολίτη, όπως αυτή θα υποβάλλεται στο κεντρικό πληροφοριακό σύστημα των περιφερειών θα αποστέλλεται στην Ε.Ψ.Π., προκειμένου να λάβει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας²², ύστερα θα ανακατευθύνεται στο κεντρικό πληροφοριακό σύστημα των περιφερειών και από εκεί θα διανέμεται στην αρμόδια περιφέρεια. Με την διεκπεραίωση της υπόθεσης, η αρμόδια περιφέρεια θα αποστέλλει το απαντητικό έγγραφο στο κεντρικό πληροφοριακό

²¹ Το οποίο θα φέρει το URL perifereies.gov.gr.

²² Μοναδικό κωδικάριθμο και προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

σύστημα των περιφερειών, από το οποίο και πάλι με τη χρήση API θα αντλείται και θα αποστέλλεται στη θυρίδα του αιτούντος.

Από τα παραπάνω προκύπτει η ειδοποιός διαφορά με τις θυρίδες των Ο.Τ.Α. α' βαθμού: οι θυρίδες των περιφερειών δεν θα είναι ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης υποθέσεων (back-office) στο οποίο υποδέχονται τις αιτήσεις των πολιτών οι χρήστες που έχουν οριστεί από κάθε φορέα. Σε αυτή την περίπτωση, το back-office θα είναι ένα πληροφοριακό σύστημα χωρίς διεπαφή (interface) για χειριστές.

Όπως γίνεται αντιληπτό, το εγχείρημα αυτό είναι ιδιαίτερα περίπλοκο. Στόχος είναι να προτυποποιηθούν όλες οι διαδικασίες και για τις 13 περιφέρειες (με εξαίρεση όσες υπηρεσίες έχουν τοπικό χαρακτήρα). Για να διευκολυνθεί η υλοποίηση του έργου αυτού, έχει δημιουργηθεί ένα συνεργατικό περιβάλλον, στο οποίο διατίθενται τα μεταδεδομένα των αιτήσεων που αφορούν αρμοδιότητες των περιφερειών (ύστερα από έγκριση των τελευταίων), ώστε να χαρτογραφηθεί το εύρος και το είδος των πεδίων που πρέπει να δημιουργηθούν στις φόρμες υποβολής αιτημάτων εντός της Ε.Ψ.Π.

Εύλογα προκύπτει πως, σε ό,τι αφορά την προτυποποίηση, η ολοκλήρωση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών καθώς και η προεργασία καταγραφής διαδικασιών, που γίνεται πιλοτικά από την Περιφέρεια Αττικής για τις διαδικασίες που είναι κοινές σε όλες τις περιφέρειες, θα βοηθήσουν σημαντικά.

Ένα σημείο προβληματισμού σχετικά με την παραπάνω προσέγγιση είναι η εισαγωγή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, που θα δημιουργηθεί από την αρχή, με κεντρικό σχεδιασμό, με ό,τι αυτό συνεπάγεται σε καθυστερήσεις, σε προκλήσεις σχετικά με τη διασφάλιση των απαραίτητων διαλειτουργικοτήτων με επιμέρους πληροφοριακά συστήματα των περιφερειών αλλά και σε διαχειριστικές απαιτήσεις. Ωστόσο, δεν αποκλείεται η προσπάθεια αναβάθμισης ή εξοπλισμού των περιφερειών με πληροφοριακά συστήματα που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την αδιαμεσολάβητη διασύνδεση με την Ε.Ψ.Π. να προσέκρουε σε περισσότερα ζητήματα συντονισμού και τελικά σε μεγαλύτερες καθυστερήσεις.

Σε κάθε περίπτωση, το νέο πληροφοριακό σύστημα, όσο απαραίτητο και αν παρίσταται, δεν πρέπει να ιδωθεί ως ένα μεμονωμένο έργο Τ.Π.Ε., με στόχο να καλύψει πρόσκαιρα τις όποιες παρούσες τεχνικές και επιχειρησιακές ανάγκες για τη λειτουργία

των θυρίδων των περιφερειών. Πρέπει να σχεδιαστεί στη βάση μιας αρχιτεκτονικής που εναρμονίζεται συστηματικά με το οικοσύστημα των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων, διασφαλίζει τη βιωσιμότητά του, εγκολώνει τις σχεδιαστικές αρχές της Β.Ψ.Μ. και της Ε.Ψ.Π. και σέβεται τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework – EIF), όπως αυτό αναμένεται να ενσωματωθεί στην εθνική έννομη τάξη, αλλά και της κείμενης ευρωπαϊκής και ελληνικής νομοθεσίας.

Στο βαθμό που τηρηθούν οι προϋποθέσεις αυτές, η σημασία του πληροφοριακού συστήματος καθ' αυτού δεν αμφισβητείται. Τα παραπάνω αναφερόμενα, ωστόσο, σημειώνονται στο πλαίσιο μιας προέκτασης του τι σημαίνει να εισέλθει στο «παιχνίδι» ένα νέο εργαλείο, πώς οι χρήστες θα εξοικειωθούν με το νέο πληροφοριακό σύστημα που θα είναι διακριτό από την Ε.Ψ.Π. και πώς μπορεί να επηρεαστεί η δυναμική επίτευξης των στόχων που καλείται να εξυπηρετήσει από τους συσχετισμούς που θα προκύψουν μεταξύ των εμπλεκόμενων στην ανάπτυξη και λειτουργία του μερών.

Προκειμένου, λοιπόν, το έργο αυτό να τελεσφορήσει και να μην προσκρούσει σε ζητήματα αλληλοεπικάλυψης ή αλληλοαποφυγής αρμοδιοτήτων και ευθυνών, προτείνεται η δημιουργία ενός μοντέλου διακυβέρνησης για τη διαχείριση του έργου. Το μοντέλο πρέπει να είναι συμπεριληπτικό προς τους Ο.Τ.Α. β' βαθμού ήδη από το αρχικό στάδιο σχεδιασμού, σε συνδυασμό με την καθοδήγηση και τεχνογνωσία των φορέων της κεντρικής διοίκησης που είναι επιφορτισμένοι με την υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής της χώρας και γνωρίζουν ήδη τις λειτουργικές απαιτήσεις για τη διασύνδεση με την Ε.Ψ.Π. και τα βασικά μητρώα του δημοσίου.

2. MyDimos.Live.gov.gr

2.1. Σχεδιασμός του MyDimos.Live

Μετά τις θυρίδες, η υπηρεσία των ψηφιακών ραντεβού «myDimos.Live.gov.gr»²³ αποτελεί τη δεύτερη οριζόντια εφαρμογή που παρέχεται στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού από το «gov.gr». Ειδικότερα, η νέα υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα στους δημότες και τους μόνιμους κατοίκους να προγραμματίζουν ραντεβού για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων

²³ <https://mydimos.live.gov.gr/>. Βλ. σχετικά και <https://www.gsis.gr/mydimoslive-syhnes-erotiseis-apantiseis>.

υποθέσεων τους από υπαλλήλους του δήμου τους, με φυσική παρουσία, τηλεφωνική επικοινωνία ή τηλεδιάσκεψη.

Κατά τη συγγραφή της εργασίας, η πλατφόρμα «myDimos.Live.gov.gr» βρίσκεται σε πιλοτική λειτουργία από τον Δήμο Χανίων και συγκεκριμένα αφορά τη δυνατότητα των πολιτών να προγραμματίζουν ψηφιακά ραντεβού με τα στελέχη της Υπηρεσίας Δόμησης (ΥΔΟΜ) – Πολεοδομία του Δήμου Χανίων. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες στο πιλοτικό αυτό στάδιο είναι οι ακόλουθες:

- πολεοδομικός σχεδιασμός,
- αυθαίρετα και
- οικοδομικές άδειες.

Το αμέσως επόμενο διάστημα η νέα υπηρεσία θα επεκταθεί και σε άλλες δημοτικές υπηρεσίες, ενώ σταδιακά θα ενσωματωθούν και άλλοι δήμοι. Ήδη, αρκετοί δήμοι έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον για την αξιοποίηση της πλατφόρμας και έχουν δηλώσει την πρόθεσή τους για ένταξη σε αυτή. Όπως έχει σημειωθεί και νωρίτερα, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού βασική στόχευση είναι να ψηφιοποιηθούν και να προσφερθούν μέσω της Ε.Ψ.Π. όσες δημοτικές και περιφερειακές υπηρεσίες είναι εφικτό.

Η φιλοσοφία του εργαλείου είναι η παροχή δυνατότητας στους πολίτες να προγραμματίσουν ένα ραντεβού με εξειδικευμένο υπάλληλο και είτε να λάβουν απλή διοικητική πληροφόρηση είτε να διεκπεραιώσουν συγκεκριμένη υπόθεση μέσα από το κανάλι της επιλογής τους. Ο σχεδιασμός της νέας ψηφιακής υπηρεσίας έγινε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης στα πρότυπα των αντίστοιχων υπηρεσιών ψηφιακών ραντεβού «myDeskLive», οι οποίες ήδη λειτουργούν παραγωγικά σε πολλούς κομβικούς φορείς του δημοσίου, όπως η Α.Α.Δ.Ε., τα Κ.Ε.Π., ο Ο.Α.Ε.Δ., το Υπουργείο Εξωτερικών, ο e-Ε.Φ.Κ.Α. και το Ελληνικό Κτηματολόγιο. Πιο συγκεκριμένα, προάγγελος, τρόπον τινά, της υπηρεσίας αυτής υπήρξε η υπηρεσία «MyKEPlive.gov.gr»²⁴. Ήδη κατά τη φάση λειτουργίας της πλατφόρμας «MyKEPlive.gov.gr» παρέχονταν από τα Κ.Ε.Π. οι παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών:

²⁴ Το σχετικό θεσμικό πλαίσιο για την πλατφόρμα MyKEPlive ορίζεται στην Υ.Α. 20530/21-7-2020 «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη» ([ΦΕΚ Β' 3030/21-07-](#)

- υπηρεσίες για πολίτες,
- υπηρεσίες για επιχειρήσεις και
- δημοτικές υπηρεσίες.

Ειδικότερα, στις δημοτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονταν πέντε συγκεκριμένες υπηρεσίες δημοτικής αρμοδιότητας, οι οποίες σταδιακά θα πάψουν να παρέχονται από την πλατφόρμα «MyKEPLive.gov.gr», καθώς θα ενταχθούν στο «MyDimos.Live.gov.gr»:

- Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας,
- Δημοτική Ενημερότητα,
- Άδεια Παραχώρησης κοινόχρηστου χώρου,
- Βεβαίωση Σήμανσης στη συμβολή συγκεκριμένων οδών λόγω τροχαίου ατυχήματος και
- Αίτηση για κοπή δένδρων σε κοινόχρηστο χώρο.

2.2. Θεσμικό Πλαίσιο

Το θεσμικό πλαίσιο που αφορά την πλατφόρμα «MyDimos.Live.gov.gr» ορίζεται από την υπ' αρ. 3130 ΕΞ 2022 Κ.Υ.Α. του Αναπληρωτή Υπουργού Εσωτερικών και του Υπουργού Επικρατείας²⁵. Η εν λόγω Κ.Υ.Α. εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 19 του άρ. 107 του ν. 4727/2020.

Στην Κ.Υ.Α ορίζονται αναλυτικές λεπτομέρειες σχετικά με τη δημιουργία ραντεβού στην πλατφόρμα, τη διενέργεια της τηλεδιάσκεψης, τον τρόπο εισόδου των αρμόδιων υπαλλήλων του δήμου στην πλατφόρμα, τις παραμέτρους λειτουργίας, τη διαδικασία για την ένταξη των δήμων στην πλατφόρμα καθώς και τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα ασφαλείας που αφορούν στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

[2020](#)) και το άρ. 33 του ν. 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» ([ΦΕΚ Α' 133/14-07-2020](#)).

²⁵ ΦΕΚ Β' 386/03-02-2022 «Διαδικασία παροχής υπηρεσιών και διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τους Ο.Τ.Α. Α' βαθμού, με φυσική παρουσία, τηλεφωνική επικοινωνία ή τηλεδιάσκεψη».

Ειδικότερα, μέσω της ως άνω πλατφόρμας, οι δήμοι παρέχουν τις υπηρεσίες που υπάγονται στις αρμοδιότητές τους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ο ενδιαφερόμενος πολίτης ή νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης μπορεί να αιτείται ραντεβού με υπηρεσία συγκεκριμένου δήμου για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών του. Η πλατφόρμα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας ραντεβού για εξυπηρέτηση:

- με φυσική παρουσία σε δημοτικό κατάστημα,
- με τηλεφωνική επικοινωνία από τον δήμο μόνο για διοικητική πληροφόρηση και ενημέρωση ή
- εξ αποστάσεως, με τηλεδιάσκεψη (videoconference).

Ο εκάστοτε δήμος που εκδηλώνει ενδιαφέρον για τη συμμετοχή στην πλατφόρμα υποβάλλει αίτημα στη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, συμπληρώνοντας ειδική φόρμα με όλες τις απαραίτητες επιχειρησιακές απαιτήσεις. Με γνώμονα τις οργανωτικές και λειτουργικές του ανάγκες, κάθε δήμος ορίζει τους παρεχόμενους τρόπους εξυπηρέτησης των ραντεβού που θα μπορούν να προγραμματίζονται μέσω της πλατφόρμας. Ακόμη, η ενδιαφερόμενη δημοτική αρχή καθορίζει τα θεματικά πεδία των υπηρεσιών, δηλαδή τις κατηγορίες στις οποίες κατανέμονται οι συγκεκριμένες διοικητικές υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων που θα προσφέρονται από αυτήν και θα μπορούν να διεκπεραιώνονται μέσω της πλατφόρμας, το ωράριο λειτουργίας, τη διάρκεια των ραντεβού για κάθε τρόπο εξυπηρέτησης που δύναται να παρέχει και τη δυνατότητα συμμετοχής τρίτου προσώπου που δύναται να υποδείξει ο αιτών για τη συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη στην περίπτωση εξ αποστάσεως ταυτοποίησης.

Η αίτηση μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά, εφόσον φέρει την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του νομίμου εκπροσώπου του δήμου ή εξουσιοδοτημένου από αυτόν υπάλληλου, είτε να αποσταλεί ταχυδρομικά, εφόσον φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του νομίμου εκπροσώπου ή του εξουσιοδοτημένου από αυτόν υπάλληλου. Η αίτηση πρέπει να συνοδεύεται από αποδεικτικό εκπροσώπησης, απόφαση οργάνου διοίκησης δήμου ή πράξη εξουσιοδότησης υπαλλήλου εφόσον συντρέχει σχετική περίπτωση.

Το περιβάλλον διεπαφής (interface) για κάθε δήμο διαμορφώνεται με βάση τις επιχειρησιακές του απαιτήσεις, όπως αυτές αποτυπώνονται στην αίτηση που υποβάλλεται. Την υποβολή της αίτησης ακολουθούν²⁶:

- Αποδελτίωση από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης των επιχειρησιακών απαιτήσεων του δήμου, δηλαδή σχεδιασμός και παραμετροποίηση της πλατφόρμας με βάση το διαμορφωμένο αίτημα.
- Διενέργεια παρουσίασης από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης στα στελέχη του δήμου με σκοπό την επίδειξη του περιβάλλοντος του πολίτη ή επιχείρησης, του περιβάλλοντος εργασίας του υπαλλήλου και την εκπαίδευση των στελεχών του δήμου στη διαχείριση της πλατφόρμας.
- Τελικοί έλεγχοι και δοκιμές αποδοχής από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και τους υπαλλήλους του δήμου και οριστικοποίηση της πλατφόρμας.
- Έκδοση Διαπιστωτικής Πράξης του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης που θα διαπιστώνει την ετοιμότητα του δήμου για ένταξη στην υπηρεσία.
- Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας της πλατφόρμας για τον δήμο.

Οι δημότες και επιχειρήσεις ενημερώνονται για την ένταξη ενός δήμου στην πλατφόρμα «myDimos.Live.gov.gr» διττά, με ανακοίνωση στην Ε.Ψ.Π. και στην ιστοσελίδα του οικείου δήμου.

Περαιτέρω, ένα από τα βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπίζεται από το θεσμικό πλαίσιο σε κάθε περίπτωση επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως δε όταν η επεξεργασία λαμβάνει χώρα με τη χρήση Τ.Π.Ε., είναι τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που διασφαλίζουν την προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων αλλά και την υλοποίηση των υποχρεώσεων των υπευθύνων επεξεργασίας. Το βασικό ρυθμιστικό πλαίσιο τίθεται ήδη σε επίπεδο ενωσιακής έννομης τάξης από τον Κανονισμό (ΕΕ) 679/2016 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου

²⁶ <https://www.gsis.gr/diadikasia-entaxis-dimoy-sto-mydimoslive>.

2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και σε εθνικό επίπεδο από τον ν. 4624/2019.

Η ως άνω Κ.Υ.Α. έρχεται να εξειδικεύσει περαιτέρω τις υποχρεώσεις τόσο του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που σε κάθε περίπτωση ενεργεί ως ανεξάρτητος υπεύθυνος επεξεργασίας, όσο και των δήμων που εντάσσονται στην πλατφόρμα «myDimos.Live.gov.gr». Συγκεκριμένα, θεσπίζεται η υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών μέτρων ασφάλειας των πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, η υποχρέωση καταγραφής και παρακολούθησης των προσβάσεων, διασφάλισης της ιχνηλασιμότητας και προστασίας των διακινούμενων δεδομένων, προσωπικού ή μη χαρακτήρα, από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή. Αυτονοήτως, οι διαχειριστές και χρήστες του πληροφοριακού συστήματος «myDimos.Live.gov.gr» έχουν την υποχρέωση χρήσης των σχετικών πληροφοριών αποκλειστικά και μόνον για τον σκοπό της εξυπηρέτησης των πολιτών. Τέλος, απαγορεύεται παντάπασιν η καταγραφή ή αποθήκευση της εικόνας, του ήχου ή άλλων δεδομένων που λαμβάνονται κατά την τηλεδιάσκεψη.

2.3. Γενικά χαρακτηριστικά

Η λειτουργία της πλατφόρμας είναι ιδιαίτερα απλή, αλλά για την καλύτερη εξυπηρέτηση έχει συνταχθεί και εγχειρίδιο χρήσης της υπηρεσίας, διαθέσιμο στην αρχική σελίδα της εν λόγω πλατφόρμας. Ειδικότερα, υπάρχουν δύο τρόποι εισόδου στην πλατφόρμα:

- είτε μέσω της Ε.Ψ.Π., ακολουθώντας τη διαδρομή «Πολίτης και καθημερινότητα → Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών»,
- είτε πληκτρολογώντας τη διεύθυνση «myDimos.live.gov.gr» στον φυλλομετρητή (browser).

Ο ενδιαφερόμενος, αφού αυθεντικοποιηθεί με τους κωδικούς «Taxisnet», εισέρχεται στην πλατφόρμα και επιλέγει τον δήμο από τον οποίο επιθυμεί να εξυπηρετηθεί, όπως φαίνεται παρακάτω.



Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο σας

Επιλέξτε Δήμο

Παρακαλώ επιλέξτε Δήμο...

> Παρακαλώ επιλέξτε Δήμο...

> ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- > [Μάθε το myDimosLive](#)
- > [Συχνές Ερωτήσεις](#)
- > [Εγχειρίδιο του Πολίτη](#)

Εικόνα 11 Αρχική οθόνη από την πλατφόρμα MyDimosLive.gov.gr

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

Στη συνέχεια, επιλέγει ανάμεσα στους διαθέσιμους τρόπους εξυπηρέτησης, μεταξύ των επιλογών που προαναφέρθηκαν (φυσική παρουσία, τηλεφωνική επικοινωνία ή τηλεδιάσκεψη).

Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΧΑΝΙΩΝ

Επιλέξτε Δήμο

ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ

Επιλογή

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- > [Συχνές Ερωτήσεις](#)
- > [Υπηρεσίες](#)
- > [Εγχειρίδιο του Πολίτη](#)

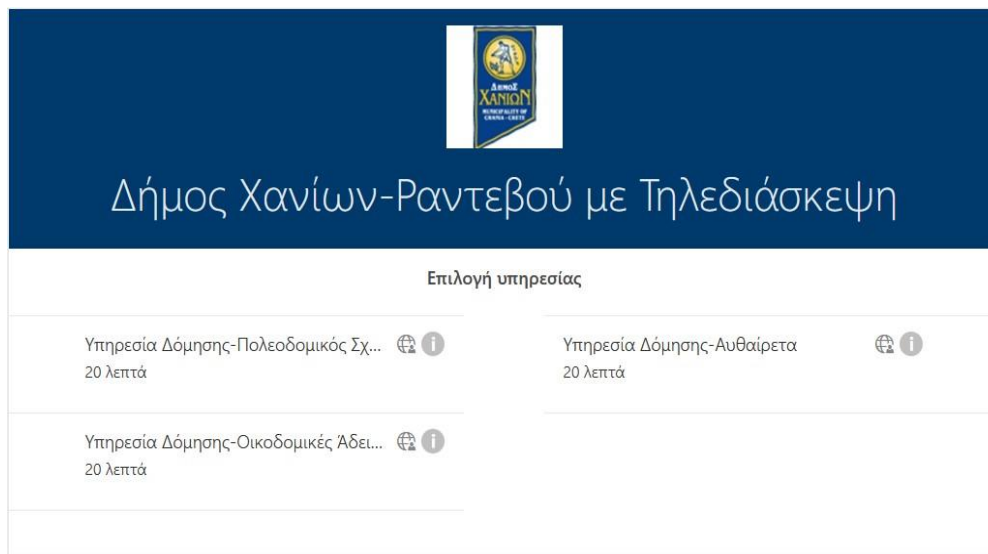
Ραντεβού με τηλεδιάσκεψη

Ραντεβού με φυσική παρουσία

Εικόνα 12 Επιλογή τρόπου εξυπηρέτησης με ραντεβού από τον δήμο

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

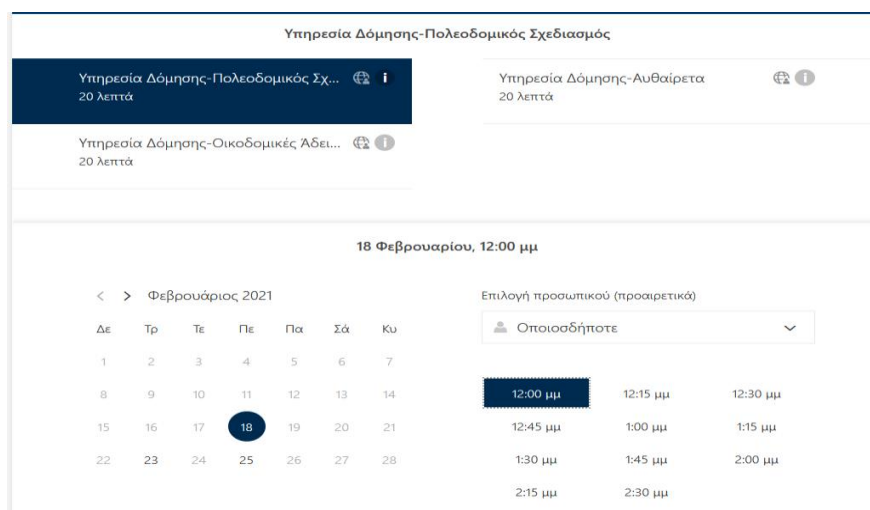
Το επόμενο βήμα είναι η επιλογή της υπηρεσίας για την οποία ενδιαφέρεται ο πολίτης, όπως φαίνεται ενδεικτικά στην επόμενη εικόνα.



Εικόνα 13 Επιλογή διαθέσιμης υπηρεσίας για εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον δήμο

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

Για την κράτηση ραντεβού, ο πολίτης ή η επιχείρηση μέσω του νομίμου εκπροσώπου της επιλέγουν την ημέρα και την ώρα που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν από τη λίστα των διαθέσιμων ραντεβού. Ο διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης είναι προκαθορισμένος από το σύστημα και ενδέχεται να ποικίλει ανά θεματική ενότητα υπηρεσιών.



Εικόνα 14 Επιλογή ημερομηνίας και ώρας για την κράτηση ραντεβού στον δήμο

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

Τέλος, για τη δημιουργία ραντεβού, ο ενδιαφερόμενος καταχωρίζει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία του προσώπου που αιτείται την εξυπηρέτηση από τον δήμο:

- ονοματεπώνυμο,
- διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),
- διεύθυνση (προαιρετικά και για την περίπτωση της φυσικής παρουσίας),
- τηλέφωνο επικοινωνίας (προαιρετικά) και
- τυχόν ειδικές απαιτήσεις, όπως είναι η δυνατότητα εξ αποστάσεως διερμηνείας για κωφούς-βαρήκοους, με πολλαπλούς τρόπους επικοινωνίας (ελληνική νοηματική γλώσσα, χειλεανάγνωση) ή η απαίτηση πρόσκλησης τρίτου προσώπου, που ο αιτών επιθυμεί να συμμετέχει στην τηλεδιάσκεψη.

Προσθέστε τα στοιχεία σας

| | |
|---------------------------------|---|
| Όνομα | Ενημερώστε μας αν έχετε ειδικές απαιτήσεις. Σας ευχαριστούμε. |
| Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο | Σημειώσεις (προαιρετικά) |
| Διεύθυνση (προαιρετικά) | |
| Αριθμός τηλεφώνου (προαιρετικά) | |

Εικόνα 15 Εισαγωγή προσωπικών στοιχείων αιτούντος

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

Λαμβάνεται μέριμνα ώστε η πλατφόρμα να αναθέτει στον υπάλληλο τη διεκπεραίωση ραντεβού, είτε πρόκειται για ραντεβού με φυσική παρουσία είτε τηλεφωνικό ραντεβού είτε ραντεβού με τηλεδιάσκεψη, κατά τρόπο που να μη συμπίπτει με άλλα ραντεβού που του έχουν ήδη ανατεθεί. Μεταξύ των ραντεβού που εξυπηρετούνται από τον ίδιο υπάλληλο, διατηρείται χρονική απόσταση ικανή για να ολοκληρωθεί ένα τηλεφωνικό ραντεβού, μια τηλεδιάσκεψη ή ένα ραντεβού με φυσική παρουσία, πριν αρχίσει το επόμενο. Οι ώρες και οι μέρες των διαθέσιμων ραντεβού είναι μεταβλητές παράμετροι του συστήματος και δύναται να ληφθούν υπόψη περιορισμοί στο ωράριο και στη διαθεσιμότητα του υπαλλήλου, ανά χρονικά διαστήματα και ανά θέση εργασίας. Όπου αυτό καθίσταται δυνατό, η πλατφόρμα παρέχει τη δυνατότητα επιλογής στον ενδιαφερόμενο να κλείσει ραντεβού με συγκεκριμένο υπάλληλο του δήμου, στον οποίο έχει ανατεθεί η διεκπεραίωση της υπόθεσής του.

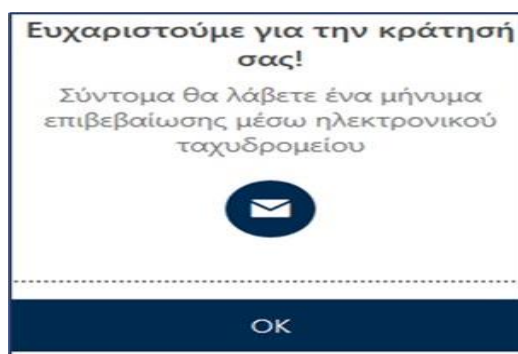
Προκειμένου να ολοκληρωθεί η υποβολή του αιτήματος προγραμματισμού ραντεβού, ο αιτών δηλώνει υπεύθυνα ότι τα υποβληθέντα προσωπικά δεδομένα είναι αληθή και ακριβή και ότι έλαβε γνώση των όρων και πολιτικών προστασίας των προσωπικών δεδομένων του.



Εικόνα 16 Υπεύθυνη δήλωση για την αλήθεια και ακρίβεια των δηλωθέντων στοιχείων και συναίνεση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Πηγή: <https://mydimos.live.gov.gr/>

Μετά την καταχώριση του αιτήματος, αποστέλλεται ηλεκτρονικό μήνυμα ενημέρωσης για το προγραμματισμένο ραντεβού στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώθηκε από τον ενδιαφερόμενο.



Εικόνα 17 Μήνυμα για την ολοκλήρωση της κράτησης ραντεβού

Πηγή: [Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη](#)

Στο μήνυμα ενημέρωσης περιλαμβάνεται και ο σύνδεσμος για τη συμμετοχή του αιτούντος στην τηλεδιάσκεψη με υπάλληλο του δήμου, εφόσον έχει επιλεγεί το συγκεκριμένο κανάλι εξυπηρέτησης. Λίγο πριν την πραγματοποίηση του προγραμματισμένου ραντεβού αποστέλλεται από την πλατφόρμα εκ νέου μήνυμα

υπενθύμισης στη δηλωθείσα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με περιεχόμενο ίδιο με το αρχικό μήνυμα που απεστάλη κατά την καταχώριση του ραντεβού.

Ακολουθώντας την ίδια ως άνω διαδικασία, η κράτηση μπορεί να επαναπρογραμματιστεί ή να ακυρωθεί ή να καταχωρισθεί νέα για την παροχή άλλης υπηρεσίας. Ωστόσο, υπάρχει και μια ακόμη δυνατότητα. Στο απαντητικό email που λαμβάνει ο αιτών, και το οποίο περιέχει το σύνδεσμο της συμμετοχής στην τηλεδιάσκεψη, υπάρχει ένας επιπλέον σύνδεσμος «Υπάρχει Διένεξη». Ο σύνδεσμος αυτός ανακατευθύνει στο περιβάλλον της πλατφόρμας όπου μπορεί να γίνει αλλαγή ή ακύρωση της κράτησης. Επιπλέον, ο αιτών ενημερώνεται μέσω της πλατφόρμας ή απευθείας από τον δήμο με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τα δικαιολογητικά που απαιτείται να προσκομίσει για την εξυπηρέτησή του. Τα δικαιολογητικά αυτά, εφόσον δεν αναζητούνται αυτεπαγγέλτως, αποστέλλονται από τον ενδιαφερόμενο στον δήμο μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας πριν την ημέρα του προγραμματισμένου ραντεβού για έλεγχο.

Για όσους δεν διαθέτουν κωδικούς «Taxisnet» προβλέπεται η δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού είτε μέσω αρμόδιου υπαλλήλου του δήμου, με τη χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης, είτε μέσω άλλου προσώπου επιλογής του αιτούντος. Στην περίπτωση αυτή, το φυσικό πρόσωπο που δημιουργεί το ραντεβού οφείλει να καταχωρίσει τα στοιχεία του προσώπου, για λογαριασμό του οποίου αιτείται την εξυπηρέτηση, ενώ για τη διενέργεια της τηλεδιάσκεψης, του τηλεφωνικού ή του φυσικού ραντεβού, προϋπόθεση είναι να εμφανισθεί το πρόσωπο, για λογαριασμό του οποίου έχει δημιουργηθεί το ραντεβού.

Κατά την εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη, και ειδικότερα στην έναρξη της βιντεοκλήσης, ο υπάλληλος ελέγχει την ταυτοπροσωπία του συναλλασσόμενου με επίδειξη του ταυτοποιητικού του εγγράφου και του τυχόν νομιμοποιητικού εγγράφου στην περίπτωση της εκπροσώπησης επιχείρησης και εν συνεχεία διεκπεραιώνει το αίτημα για το οποίο ορίστηκε το ραντεβού. Μετά το πέρας της διαδικασίας ταυτοποίησης, η τηλεδιάσκεψη δύναται να συνεχιστεί είτε με εικόνα και ήχο είτε μόνο με ήχο. Για τη συμμετοχή στην τηλεδιάσκεψη απαιτείται συσκευή με ενεργοποιημένη κάμερα και μικρόφωνο, προκειμένου να υπάρχει οπτική και ακουστική επαφή με τον αρμόδιο υπάλληλο του δήμου.

Αυτό που πρέπει να διευκρινιστεί είναι πως η εκροή της εκάστοτε διοικητικής υπηρεσίας, σε περίπτωση που δεν εξαντλείται στην παροχή απλής διοικητικής πληροφόρησης ή την έκδοση εγγράφου μέσα από την Ε.Ψ.Π. αλλά απαιτεί τη σύνταξη εξατομικευμένης διοικητικής πράξης, αποστέλλεται σε δεύτερο χρόνο. Ο συναλλασσόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τον τρόπο παραλαβής της απάντησης είτε μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει καταχωρίσει στην πλατφόρμα είτε ταχυδρομικά, στη διεύθυνση κατοικίας που έχει δηλώσει ή στην έδρα της επιχείρησης.

Για την ομαλή λειτουργία της πλατφόρμας ορίζονται ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τον εκάστοτε δήμο, συνήθως από το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, τα στοιχεία των οποίων γνωστοποιούνται στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να παραχωρηθούν τα αντίστοιχα δικαιώματα χρήστη. Οι διαχειριστές έχουν ολοκληρωμένη εικόνα για τη χρήση της πλατφόρμας και μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές, σύμφωνα με τις υπηρεσιακές ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία. Οι διαχειριστές είναι αρμόδιοι για τα εξής:

- έχουν εικόνα του συνολικού αριθμού των ραντεβού που καταχωρίζονται από πολίτες μέσω της πλατφόρμας,
- μεταβάλλουν τους διαθέσιμους χρόνους των ραντεβού,
- προσθέτουν και αφαιρούν υπαλλήλους που εξυπηρετούν τα φυσικά πρόσωπα,
- προσαρμόζουν και διαφοροποιούν το ωράριο και τέλος,
- δύνανται να μεταφέρουν ένα ραντεβού σε άλλον υπάλληλο του δήμου ή σε άλλον χρόνο, μετά τη σύμφωνη γνώμη του αιτούντος.

2.4. Πλεονεκτήματα

Η πλατφόρμα δημιουργήθηκε με τη συνεργασία των Υπουργείων Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εσωτερικών με στόχο τη διευκόλυνση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών και της διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τους δήμους. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται μείωση των φυσικών επισκέψεων, βελτιστοποίηση της αξιοποίησης του προσωπικού και εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τους συναλλασσόμενους. Πρόκειται για μια ακόμη εφαρμογή της καλής πρακτικής κατά την οποία η κεντρική δημόσια διοίκηση σχεδιάζει με ίδιους πόρους και, μάλιστα,

εσωτερικά (in-house) οριζόντιες υποδομές, αξιοποιήσιμες εν προκειμένω από την αυτοδιοίκηση α΄ βαθμού. Ταυτόχρονα, δίνεται η δυνατότητα παραμετροποίησης, πάλι από την κεντρική διοίκηση και χωρίς επιβάρυνση των ωφελούμενων, ώστε να ανταποκρίνονται οι υποδομές βέλτιστα στις επιχειρησιακές ανάγκες των τελευταίων.

Η αξία της πλατφόρμας «myDimos.Live.gov.gr» έγκειται στη δυνατότητα δέσμευσης συγκεκριμένης ημέρας και ώρας για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, χωρίς την προϋπόθεση της φυσικής μετάβασής τους στον δήμο. Επιπλέον, σημειώνεται πως για τους πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία είναι επιτρεπτό να ολοκληρωθεί η διαδικασία προγραμματισμού του ραντεβού από τρίτο πρόσωπο. Ένα άλλο θετικό στοιχείο είναι η δυνατότητα παροχής ειδικής εξυπηρέτησης με διερμηνέα για άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις, κάτι που κάνει την ελληνική Δ.Δ. πιο φιλική και συμπεριληπτική προς ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού.

Με την ψηφιακή πλατφόρμα, λοιπόν, αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η εξυπηρέτηση των πολιτών από το «ψηφιακό κράτος» με βασικό ζητούμενο τη διευκόλυνσή τους αλλά και την ικανότητα επιχειρησιακής συνέχειας της Δ.Δ., τον καλύτερο χρονοπρογραμματισμό του καθημερινού φόρτου εργασίας καθώς τη διαφάνεια. Η δράση αυτή βρίσκεται, όμοια με τις προαναφερθείσες, στην κατεύθυνση της προαγωγής και του εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και της λειτουργίας των Ο.Τ.Α., με την παροχή στον πολίτη και τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους μέσω της Ε.Ψ.Π.

Τέλος, με τη δημιουργία της νέας υπηρεσίας συντέμνεται και πάλι η αλυσίδα εξυπηρέτησης, όπως και με τις θυρίδες, καθώς ο πολίτης επικοινωνεί πλέον με τον αρμόδιο δημοτικό υπάλληλο χωρίς τη μεσολάβηση των Κ.Ε.Π. Συνεπώς, τα Κ.Ε.Π. αποφορτίζονται από τις υπηρεσίες που αφορούν δημοτικές αρμοδιότητες και μπορούν να αποδεσμεύσουν πόρους για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών για τις λοιπές κατηγορίες υπηρεσιών.

2.5. Προκλήσεις

Η νέα πλατφόρμα αποτελεί ένα χρήσιμο οριζόντιο εργαλείο στη διοικητική καθημερινότητα πολιτών και δήμων. Ωστόσο, όπως ήδη αναφέρθηκε, δεν έχουν υλοποιησει όλοι οι δήμοι τις απαραίτητες υποδομές, ώστε να είναι δυνατή η εξ

αποστάσεως εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη, το κανάλι που αναμένεται να διευκολύνει περισσότερο το τμήμα εκείνο του πληθυσμού που είναι εξοικειωμένο με την τεχνολογία.

Για τον λόγο αυτό, προτείνεται να δημιουργηθεί μια κεντρική ομάδα εργασίας με αντικείμενο την τεχνική και χρηματοδοτική καθοδήγηση των δήμων, προκειμένου οι τελευταίοι να αναβαθμίσουν τις υποδομές τους αξιοποιώντας πόρους από εργαλεία, όπως:

- το Ταμείο Ανάκαμψης, βασικός πυλώνας του οποίου είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός, καθώς και
- το Πρόγραμμα «Αντώνης Τρίτσης», που έχει ως στόχο, μεταξύ άλλων, την εισαγωγή Τ.Π.Ε στη σχέση της τοπικής αυτοδιοίκησης με τον πολίτη για την εμπέδωση της έννοιας του ψηφιακού πολιτισμού.

Επίσης, οι υπηρεσίες που διατίθενται για εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη, τηλεφωνική επικοινωνία ή με φυσική παρουσία ενδέχεται να διαφέρουν ανά δήμο, κάτι που μπορεί να δημιουργήσει δήμους δύο ταχυτήτων και να προκαλέσει απογοήτευση στους πολίτες. Αυτό συμβαίνει καθώς δεν βρίσκονται όλοι οι δήμοι στο ίδιο επίπεδο επιχειρησιακής ετοιμότητας, ώστε να αξιοποιήσουν το νέο εργαλείο. Το ζήτημα αυτό είναι εσωτερικής οργανωτικής φύσεως. Η λύση μπορεί να αναζητηθεί σε δύο ομόρροπες κατευθύνσεις: τη συστηματική εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων των δήμων και η δημιουργία μιας Κοινότητας Πρακτικής (Community of Practice). Σε ό,τι αφορά την εκπαίδευση, αυτή οφείλει να σχεδιαστεί κεντρικά, στα πρότυπα της εκπαίδευσης για την καταχώριση διαδικασιών στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών. Από την άλλη, η κοινότητα πρακτικής νοείται εν προκειμένω ως μια διαδικτυακή πλατφόρμα με χαρακτηριστικά κοινωνικού δικτύου για τη στήριξη και διευκόλυνση της εργασίας και συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων υπαλλήλων. Μια τέτοια κοινότητα θα δημιουργήσει όχι μόνο κοινωνικό αλλά και γνωσιακό κεφάλαιο για τα μέλη της, με προστιθέμενη αξία που θα διαχυθεί στη Δ.Δ. προς όφελος των πολιτών. Τα παραπάνω προτεινόμενα, λοιπόν, αναμένεται να συμβάλουν τόσο στην αναβάθμιση της επιχειρησιακής ωριμότητας των δήμων όσο και στην τυποποίηση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ένα τελευταίο σημείο που πρέπει να επισημανθεί είναι ότι, μέχρι στιγμής, η νέα αυτή υπηρεσία που προσφέρεται σε πολίτες και δήμους δεν έχει ενταχθεί στις Υπηρεσίες Ψηφιακής Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης, δηλαδή στο ενιαίο σύστημα υποστήριξης της

Ε.Ψ.Π.²⁷. Η ένταξη αναμένεται να συμβάλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, οι οποίοι θα έχουν ένα ακόμη κανάλι στη διάθεσή τους για την επίλυση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση της πλατφόρμας «MyDimos.Live.gov.gr».

²⁷ <https://support.gov.gr/guide/>.

Μέρος Β΄ Έρευνα μέσω ερωτηματολογίου

3. Μεθοδολογία

3.1. Ερευνητικά ερωτήματα

Στο Μέρος Β΄ της εργασίας παρατίθεται η πρωτογενής έρευνα που διεξήχθη, ώστε να διερευνηθεί μέρος από τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην αρχή της εργασίας²⁸. Ειδικότερα, έγινε προσπάθεια να αντληθεί ανατροφοδότηση σχετικά με:

- το επίπεδο ικανοποίησης των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού από το επίπεδο υποστήριξης της κεντρικής διοίκησης,
- το επίπεδο ικανοποίησης των υπαλλήλων-χρηστών των θυρίδων των δήμων που διατίθενται από το «gov.gr» και
- το εύρος των δυνατοτήτων αξιοποίησης των θυρίδων στη διοικητική καθημερινότητα των δήμων.

Από τα παρατιθέμενα εργαλεία, επιλέχθηκε να μελετηθεί η εφαρμογή των θυρίδων των Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού, μιας και έως τη συγγραφή της παρούσας εργασίας ήταν το εργαλείο που, συγκριτικά με τα λοιπά, παρουσίαζε:

- τη μεγαλύτερη διάρκεια παραγωγικής λειτουργίας και
- τη μεγαλύτερη γεωγραφική έκταση εφαρμογής.

Τα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα επιδιώχθηκε να μελετηθούν μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου. Κατά την κατάρτιση του ερωτηματολογίου, ελήφθη μέριμνα ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, προκειμένου να μην αποθαρρυνθούν οι ερωτώμενοι και να διευκολυνθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων. Σε δύο περιπτώσεις κρίθηκε προτιμητέα η επιλογή ανοιχτού κειμένου, με στόχο να αντληθεί πολύτιμη και πρωτότυπη ανατροφοδότηση από τους ερωτώμενους. Ταυτόχρονα, έγινε προσπάθεια η διατύπωση όλων των ερωτήσεων να μην προκαταλαμβάνει καθ' οιονδήποτε τρόπο τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

²⁸ Βλ. [Εισαγωγή](#).

3.2. Τρόπος συλλογής δεδομένων

Από τους 28 δήμους για τους οποίους είχε υποβληθεί και εγκριθεί αίτηση για ενεργοποίηση θυρίδων έως την έναρξη συγγραφής της παρούσας εργασίας, εστάλη ερωτηματολόγιο στους 11 και ανταποκρίθηκαν οι 7. Κάθε ερωτηματολόγιο αντιστοιχεί σε ένα στέλεχος του οικείου δήμου από κάποια εμπλεκόμενη υπηρεσία (Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο ή Μηχανογράφηση).

Πριν από κάθε αποστολή ερωτηματολογίου σε δήμο έγινε προσωπική επικοινωνία με τα εκάστοτε τμήματα, για να διανοιχθεί ένας άμεσος διάυλος επικοινωνίας που θα διευκόλυνε την παρακολούθηση της συμπλήρωσης (follow-up), εφόσον αυτό χρειαζόταν.

Επιπλέον, κατά την αποστολή του ερωτηματολογίου, κρίθηκε απαραίτητο να διευκολυνθούν οι ερωτώμενοι με πολύ σαφείς και περιεκτικές οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης και αποστολής των ερωτηματολογίων, ενώ δόθηκαν και διασφαλίσεις για τον καθαρά ερευνητικό χαρακτήρα της ανάλυσης των απαντήσεων. Τέλος, απαραίτητη από άποψη δεοντολογίας κρίθηκε και η αποστολή διαπιστευτηρίων σχετικά με την έρευνα και το πλαίσιο στο οποίο αυτή διεξάγεται (στοιχεία ταυτότητας, ιδιότητα σπουδάστριας στην Ε.Σ.Δ.Δ.Α. κ.λπ).

Οι ως άνω ενέργειες στόχευσαν, μεταξύ άλλων, στην εδραίωση μιας προσέγγισης εμπιστοσύνης στη βάση ότι η έρευνα αποτελεί εργαλείο αξιολόγησης των θυρίδων και όχι άσκηση έμμεσης πίεσης ή ελέγχου στους δήμους για λογαριασμό της κεντρικής διοίκησης, κάτι που άλλωστε δεν είναι νοητό στο πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας του κράτους, όπως ορίζεται στο Σύνταγμα και τους νόμους. Προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης, η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε εντελώς ανώνυμα. Οι απαντήσεις, αν και συνδέονται με συγκεκριμένο δήμο, δεν μπορούν να συνδεθούν με συγκεκριμένο υπάλληλο-χειριστή των θυρίδων, καθώς δεν είναι γνωστό το πρόσωπο που συμπλήρωσε τις απαντήσεις.

Ακόμη, από τα παραπάνω προκύπτει ότι το δείγμα δεν προσδιορίστηκε τυχαία, με την στατιστική του όρου έννοια. Πρόκειται για σκόπιμη δειγματοληψία βάσει πρότερης γνώσης σχετικά με το ποιοι δήμοι έχουν χρησιμοποιήσει περισσότερο τις θυρίδες, πληροφορία που αντλήθηκε από την Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. του

Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αλλά και από την επικοινωνία με τους δήμους. Δεδομένης της φύσης του διερευνώμενου θέματος, κρίθηκε προτιμητέα η άντληση πληροφορίας από στελέχη των δήμων που έχουν περισσότερη εξοικείωση με το αντικείμενο.

Επίσης, σημαντικό ήταν να περιληφθεί ο Δήμος Πειραιά, ως ο τρίτος μεγαλύτερος δήμος της χώρας, αλλά και ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, ως ο πρώτος δήμος πανελλαδικά που έτρεξε πιλοτικά τις θυρίδες και στον οποίο είχε υλοποιηθεί ειδική δράση παρουσίασης των θυρίδων, κάτι που παρείχε τεκμήριο καλύτερης γνώσης του αντικειμένου.

3.3. Περιορισμοί

Όπως ήδη εξεξηγήθηκε, ο βασικός περιορισμός εντοπίζεται στον τρόπο διαμόρφωσης του δείγματος. Στα ως άνω, πρέπει να προστεθεί και η συνεχής αύξηση του αριθμού των δήμων για τους οποίους ενεργοποιούνται οι θυρίδες καθώς συγγράφεται η παρούσα εργασία, κάτι που δεν επιτρέπει να συμβαδίσει η συστηματική συλλογή και η ανάλυση δεδομένων με το ρυθμό αύξησης του πληθυσμού.

Επιπλέον, ήδη έγινε λόγος για το εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα λειτουργίας των θυρίδων (οι οποίες ενεργοποιήθηκαν πιλοτικά στις 04/04/2022 και παραγωγικά στις 28/04/2022). Πέραν τούτου, έως και την ολοκλήρωση συγγραφής της παρούσας εργασίας, η μόνη άμεσα επιγραμμικά διαθέσιμη δημοτική υπηρεσία είναι η έκδοση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας, ενώ, από τις λοιπές, ορισμένες μπορούν να χρησιμοποιηθούν με αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη. Στο αμέσως επόμενο διάστημα αναμένεται να ενεργοποιηθούν όλες οι υπηρεσίες που αφορούν την πρώτη έκδοση (ver.1) των θυρίδων των δήμων. Πρέπει, ακόμη, να διευκρινιστεί ότι, όπως διαπιστώθηκε κατά την επικοινωνία με τους δήμους, υπάρχει μια χρονική απόσταση από την ενεργοποίηση των θυρίδων από την πλευρά της Υπηρεσίας Συντονισμού της Ε.Ψ.Π. και την πραγματική λειτουργία τους από την πλευρά των δήμων, κάτι που οφείλεται καθαρά σε εσωτερικούς οργανωτικούς λόγους των τελευταίων. Για παράδειγμα, προέκυψαν περιπτώσεις όπου:

- παράλληλα με την εισαγωγή των θυρίδων στη διοικητική καθημερινότητα βρίσκονταν σε εξέλιξη και άλλες διαδικασίες (λ.χ. μετάπτωση του Πρωτοκόλλου στο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων «ΠΙΔΑ»,

προκήρυξη για θέσεις εργασίας), κάτι που καθυστερούσε τη διαδικασία εξοικείωσης με τις θυρίδες λόγω φόρτου εργασίας,

- δεν είχε προχωρήσει η έκδοση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης από τους υπαλλήλους-χρήστες, απαραίτητη προϋπόθεση για τη σύνδεση στις θυρίδες,
- δεν είχαν οριστεί καν από τους διαχειριστές οι υπάλληλοι του δήμου που θα ενεργήσουν ως χρήστες των θυρίδων.

Τα παραπάνω σημαίνουν ότι οι απαντήσεις που ελήφθησαν δείχνουν μια πρώτη ανταπόκριση των δήμων, μια τάση περισσότερο παρά οριστικά αποτελέσματα, που λόγω και του τρόπου δειγματοληψίας δεν μπορεί να γενικευθεί στον πληθυσμό. Μια τέτοια διαπίστωση, βέβαια, δεν αίρει τη σημασία της αποτύπωση της τάσης, μιας και δείχνει την πρόσληψη των θυρίδων από τους άμεσους χρήστες στο πολύ αρχικό στάδιο λειτουργίας και μπορεί να αξιοποιηθεί τόσο για την καλύτερη προώθηση του εργαλείου στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού όσο και για την αξιολόγηση τυχόν μεταβολής της ικανοποίησης χρηστών σε επόμενο χρόνο.

Τέλος, ένας ακόμη περιορισμός αφορά την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των θυρίδων που αφορούν τους δήμους. Πρώτα από όλα, μιας και συντρέχει η ερευνητική ανάγκη εντοπισμού χρηστών που έχουν χρησιμοποιήσει τις νέες δημοτικές υπηρεσίες της Ε.Ψ.Π., προκύπτει η ιδιαίτερη και ανυπέβλητη πρόκληση εντοπισμού συγκεκριμένων πολιτών που έχουν υποβάλει σχετική αίτηση. Δεύτερον, σημειώνεται και πάλι ο σύντομος χρόνος παραγωγικής λειτουργίας των θυρίδων και η πλήρης επιγραμμική (online) διάθεση μέχρι στιγμής μόνο της υπηρεσίας Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας. Τρίτον, από την πλευρά της εμπειρίας χρήστη πολιτών, υπάρχει ήδη σημαντική εξοικείωση από τη χρήση υφιστάμενων υπηρεσιών της Ε.Ψ.Π., συνεπώς δεν μπορεί να απομονωθεί η αξιολόγηση των υπηρεσιών δημοτικής αρμοδιότητας. Για τους λόγους αυτούς, η αξιολόγηση της εμπειρίας χρήστη δεν θα συμπεριλάβει τη σκοπιά του πολίτη στο πλαίσιο αυτής της εργασίας.

4. Καταγραφή αποτελεσμάτων

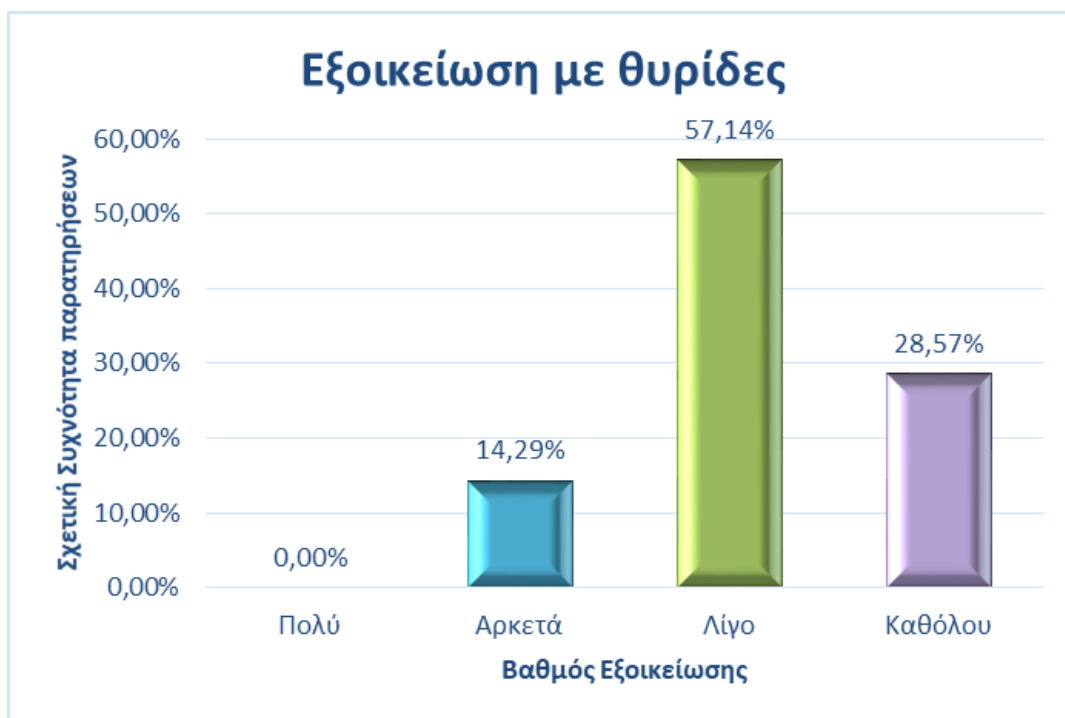
Στην ενότητα αυτή καταγράφονται τα αποτελέσματα, όπως προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια που ελήφθησαν. Η επεξεργασία έγινε με τη χρήση του MS Excel. Για κάθε ερώτηση κλειστού τύπου (συνολικά 11) δημιουργήθηκε ένας πίνακας συχνοτήτων και στη συνέχεια βάσει της σχετικής συχνότητας οπτικοποιήθηκε το αποτέλεσμα σε γράφημα. Στο τέλος παρατίθενται και οι απαντήσεις στις 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου.

4.1. Ερώτηση 1

Έχετε χρησιμοποιήσει τις θυρίδες που έχουν δημιουργηθεί για τον δήμο σας;

Πίνακας 1 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 1

| Εξοικείωση με θυρίδες | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική Συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|-----------------------|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Πολύ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Αρκετά | 1 | 14,29% | 1 | 14,29% |
| Λίγο | 4 | 57,14% | 5 | 71,43% |
| Καθόλου | 2 | 28,57% | 7 | 100,00% |



Γράφημα 1 Βαθμός εξοικείωσης ερωτώμενων με τις θυρίδες των δήμων

4.2. Ερώτηση 2

Πώς αξιολογείτε την εμπειρία χρήστη (περιβάλλον εργασίας, λειτουργίες κ.λπ.);

Πίνακας 2 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 2

| Αξιολόγηση εμπειρίας χρήστη | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική Συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|---|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Πλήρως φιλική | 3 | 42,86% | 3 | 42,86% |
| Φιλική αλλά με σημαντικά περιθώρια βελτίωσης | 1 | 14,29% | 4 | 57,14% |
| Φιλική αλλά με κάποια περιθώρια βελτίωσης προαιρετικά | 3 | 42,86% | 7 | 100,00% |
| Καθόλου φιλική | 0 | 0,00% | 7 | 100,00% |



Γράφημα 2 Αξιολόγηση εμπειρίας χρήστη από τους ερωτώμενους

4.3. Ερώτηση 3

Ποια από τις λειτουργικότητες των θυρίδων πιστεύετε ότι είναι η σημαντικότερη για τον δήμο σας;

Πίνακας 3 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 3

| Σημαντικότερη λειτουργία θυρίδων | Συχνότητα* | Σχετική συχνότητα |
|--|------------|-------------------|
| Ηλεκτρονικές αιτήσεις πολιτών από το «gov.gr» προς τον Δήμο | 2 | 20,00% |
| Επιγραμμική (online) έκδοση πιστοποιητικών χωρίς την ανάγκη ιδιόχειρων υπογραφών και σφραγίδων | 7 | 70,00% |
| Αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών | 1 | 10,00% |

* Το άθροισμα των παρατηρήσεων εδώ αυξήθηκε σε 10 αντί για 7, διότι σε ένα ερωτηματολόγιο σημειώθηκαν και οι τρεις δυνατές απαντήσεις ως σημαντικές.



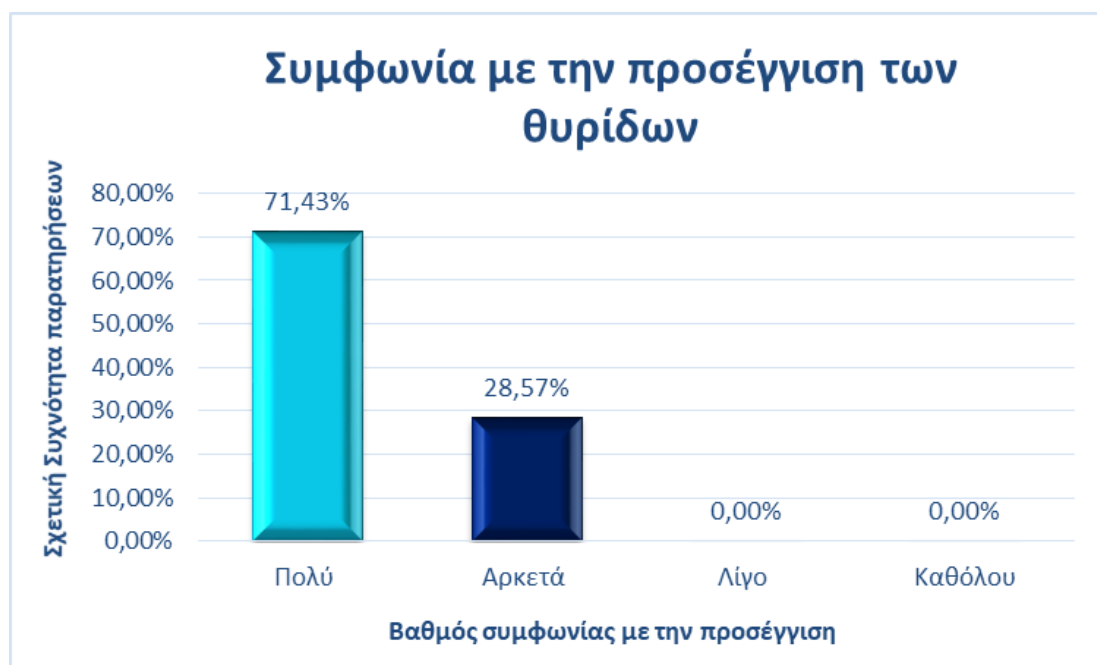
Γράφημα 3 Αξιολόγηση σημαντικότητας λειτουργιών θυρίδων

4.4. Ερώτηση 4

Η απευθείας επικοινωνία των πολιτών με τον Δήμο χωρίς την μεσολάβηση των Κ.Ε.Π. αποτελεί έναν από τους στόχους των θυρίδων. Για τις δημοτικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., δηλαδή η διαδρομή «γον.gr» (Πολίτης) → Κ.Ε.Π. → ΔΗΜΟΣ → Κ.Ε.Π. → Θυρίδα Πολίτη στο «γον.gr» θα αντικατασταθεί με την διαδρομή «γον.gr» (Πολίτης) → ΔΗΜΟΣ → Θυρίδα Πολίτη στο «γον.gr», διεκπεραιώνοντας έτσι κάθε αίτημα άμεσα μέσα από ένα εύκολο ηλεκτρονικό περιβάλλον χωρίς την ανάγκη e-mails, υπογραφών κ.λπ. Συμφωνείτε με αυτή την προσέγγιση;

Πίνακας 4 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 4

| Βαθμός συμφωνίας με την προσέγγιση για απευθείας επικοινωνία με δήμο, χωρίς τα Κ.Ε.Π. | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|---|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Πολύ | 5 | 71,43% | 5 | 71,43% |
| Αρκετά | 2 | 28,57% | 7 | 100,00% |
| Λίγο | 0 | 0,00% | 7 | 100,00% |
| Καθόλου | 0 | 0,00% | 7 | 100,00% |



Γράφημα 4 Αξιολόγηση συμφωνίας με την προσέγγιση για την απευθείας επικοινωνία πολίτη και δήμου, χωρίς μεσολάβηση των Κ.Ε.Π.

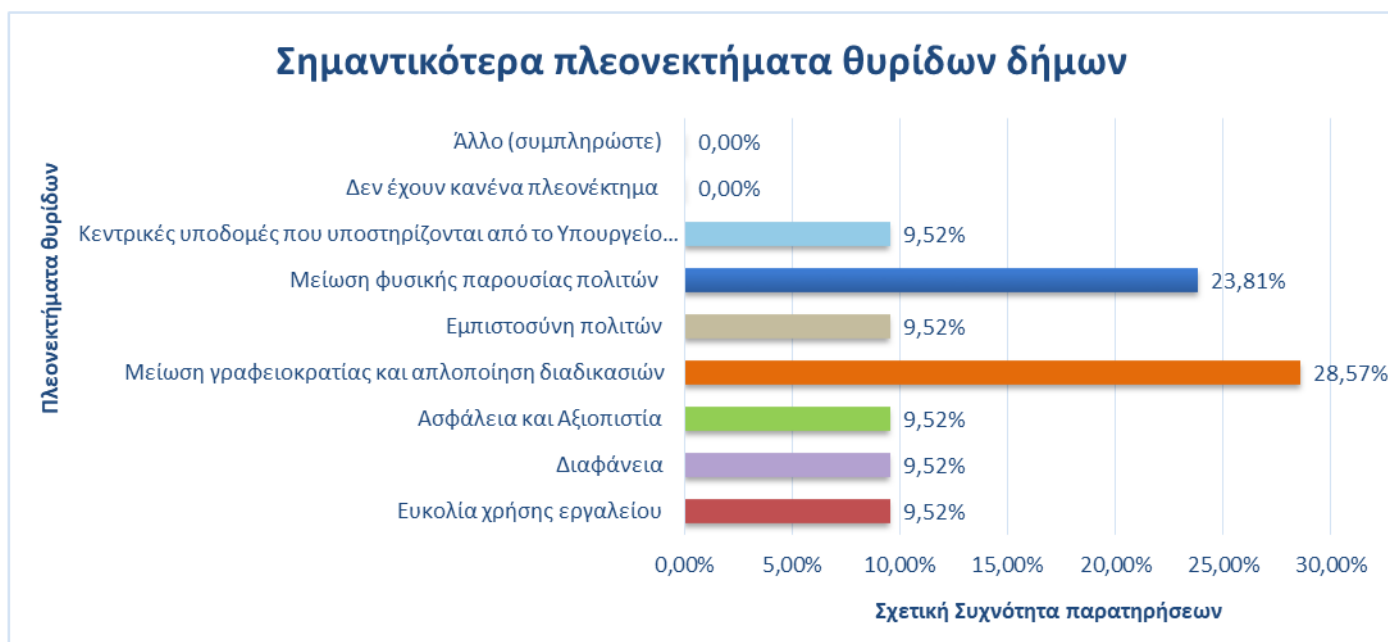
4.5. Ερώτηση 5

Ποια θεωρείτε ως τα τρία σημαντικότερα πλεονεκτήματα των θυρίδων για τους δήμους;

Πίνακας 5 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 5

| Πλεονεκτήματα θυρίδων | Συχνότητα* | Σχετική συχνότητα |
|--|------------|-------------------|
| Ευκολία χρήσης εργαλείου | 2 | 9,52% |
| Διαφάνεια | 2 | 9,52% |
| Ασφάλεια και Αξιοπιστία | 2 | 9,52% |
| Μείωση γραφειοκρατίας και απλοποίηση διαδικασιών | 6 | 28,57% |
| Εμπιστοσύνη πολιτών | 2 | 9,52% |
| Μείωση φυσικής παρουσίας πολιτών | 5 | 23,81% |
| Κεντρικές υποδομές που υποστηρίζονται από το Υ.Ψη.Δ. και παρέχονται χωρίς κόστος | 2 | 9,52% |
| Δεν έχουν κανένα πλεονέκτημα | 0 | 0,00% |
| Άλλο | 0 | 0,00% |

* Το άθροισμα των παρατηρήσεων εδώ αυξήθηκε σε 21 αντί για 7, διότι κάθε ερωτώμενος επέλεξε τρία πλεονεκτήματα.



Γράφημα 5 Σημαντικότερα πλεονεκτήματα των θυρίδων των δήμων

4.6. Ερώτηση 6

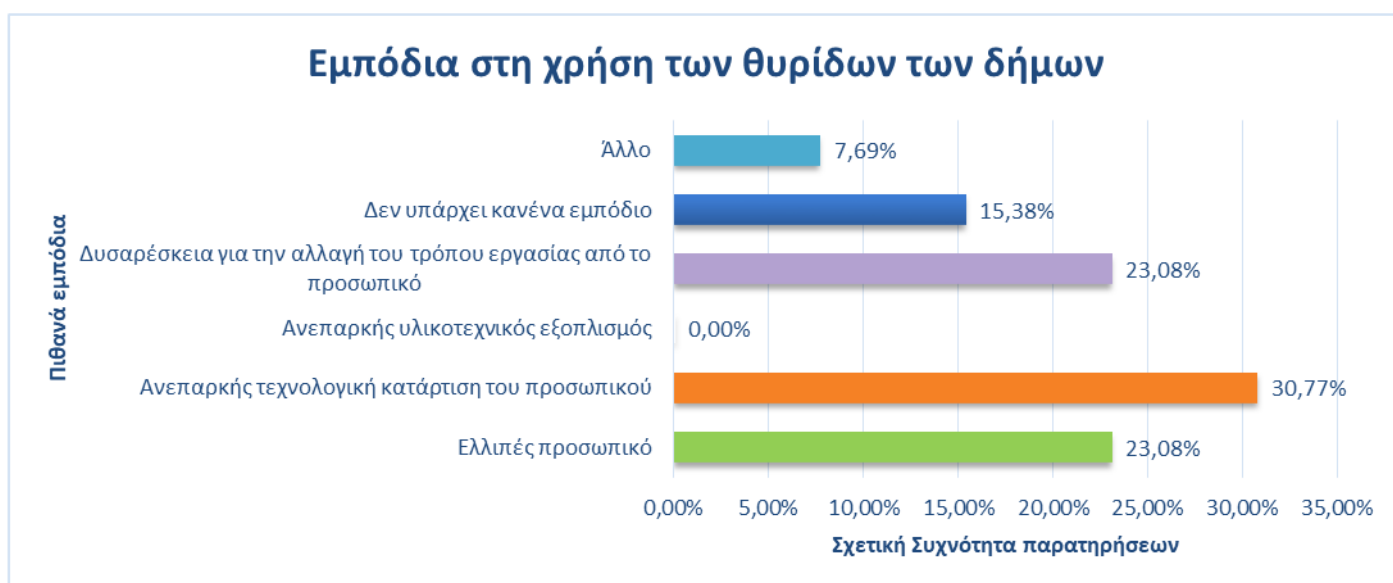
Ποια από τα παρακάτω εμπόδια πιστεύετε ότι θα συναντήσει η αξιοποίηση των θυρίδων των δήμων;

Πίνακας 6 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 6

| Εμπόδια στη χρήση των θυρίδων | Συχνότητα* | Σχετική συχνότητα |
|---|------------|-------------------|
| Ελλιπές προσωπικό | 3 | 23,08% |
| Ανεπαρκής τεχνολογική κατάρτιση του προσωπικού | 4 | 30,77% |
| Ανεπαρκής υλικοτεχνικός εξοπλισμός | 0 | 0,00% |
| Δυσαρέσκεια για την αλλαγή του τρόπου εργασίας από το προσωπικό | 3 | 23,08% |
| Δεν υπάρχει κανένα εμπόδιο | 2 | 15,38% |
| Άλλο** | 1 | 7,69% |

* Το άθροισμα των παρατηρήσεων εδώ αυξήθηκε σε 13 αντί για 7, διότι οι ερωτώμενοι επέλεξαν περισσότερα εμπόδια που έκριναν πιθανό να αντιμετωπιστούν στην πράξη.

** Η απάντηση στην περίπτωση αυτή ήταν: «Είναι απαραίτητη η πλήρης κατάρτιση του προσωπικού ως προς τη χρήση των θυρίδων, ώστε να αποφευχθούν προβλήματα αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα».



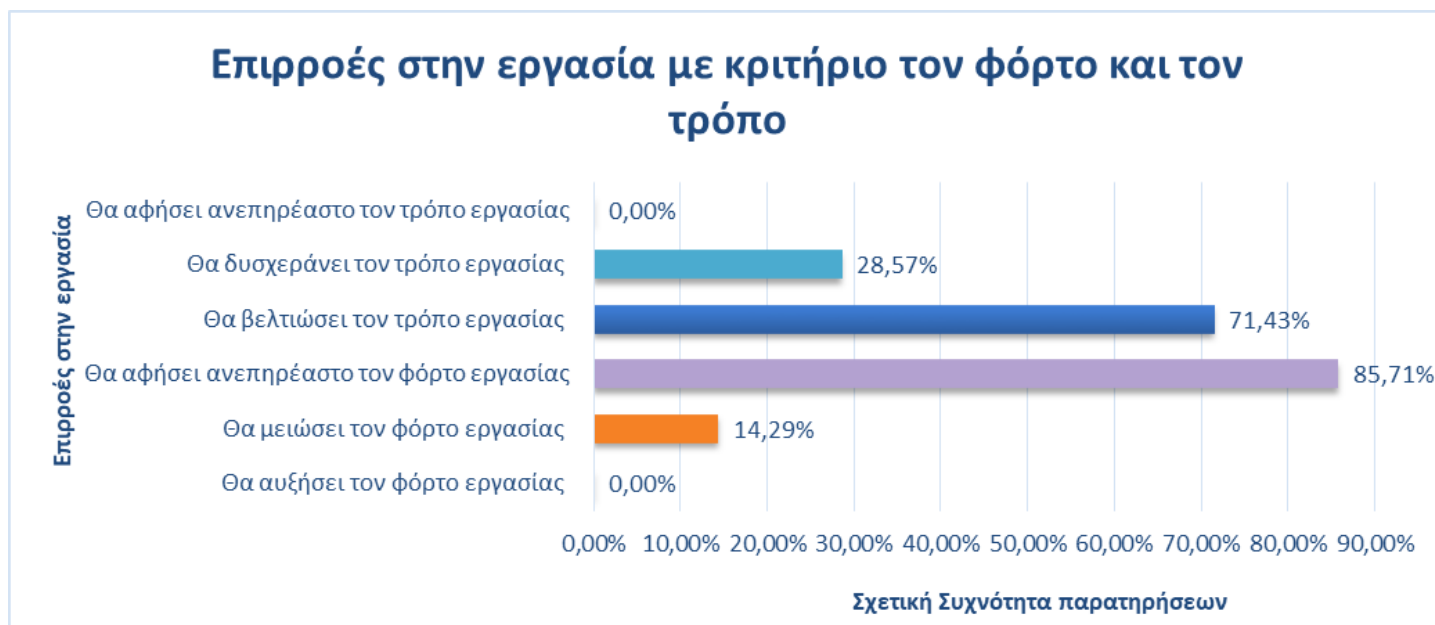
Γράφημα 6 Πιθανά εμπόδια στη χρήση των θυρίδων των δήμων

4.7. Ερώτηση 7

Ανάλογα με τα δύο κριτήρια που ακολουθούν, πώς θεωρείτε ότι η χρήση των θυρίδων θα επηρεάσει την εργασιακή καθημερινότητά σας;

Πίνακας 7 Πίνακας συχνοτήτων για την Ερώτηση 7

| Επιρροή στην εργασία | | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα |
|-----------------------|--|-----------|-------------------|
| | Θα αυξήσει τον φόρτο εργασίας | 0 | 0,00% |
| Με κριτήριο τον φόρτο | Θα μειώσει τον φόρτο εργασίας | 1 | 14,29% |
| | Θα αφήσει ανεπηρέαστο τον φόρτο εργασίας | 6 | 85,71% |
| | Θα βελτιώσει τον τρόπο εργασίας | 5 | 71,43% |
| Με κριτήριο τον τρόπο | Θα δυσχεράνει τον τρόπο εργασίας | 2 | 28,57% |
| | Θα αφήσει ανεπηρέαστο τον τρόπο εργασίας | 0 | 0,00% |



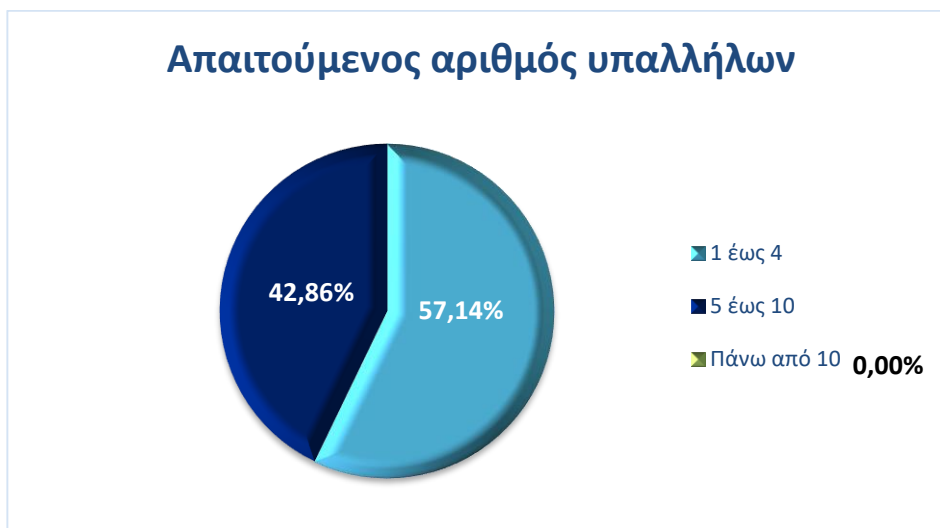
Γράφημα 7 Επιρροές στην εργασία των χρηστών θυρίδων με κριτήριο τον φόρτο και τον τρόπο εκτέλεσης

4.8. Ερώτηση 8

Πόσοι υπάλληλοι θεωρείτε ότι απαιτείται να εμπλακούν για την ομαλή λειτουργία των θυρίδων;

Πίνακας 8 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 8

| Απαιτούμενος αριθμός υπαλλήλων | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική Συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|--------------------------------|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| 1 έως 4 | 4 | 57,14% | 4 | 57,14% |
| 5 έως 10 | 3 | 42,86% | 7 | 100,00% |
| Πάνω από 10 | 0 | 0,00% | 7 | 100,00% |



Γράφημα 8 Απαιτούμενος αριθμός υπαλλήλων για τον χειρισμό των θυρίδων των δήμων

4.9.Ερώτηση 9

Πώς αξιολογείτε τη συνεργασία με την κεντρική διοίκηση για την υλοποίηση του έργου αυτού;

Πίνακας 9 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 9

| Αξιολόγηση συνεργασίας με Υ.Ψη.Δ. | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική Συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|--------------------------------------|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Πλήρως αποτελεσματική | 1 | 14,29% | 1 | 14,29% |
| Ικανοποιητική, αλλά χρήζει ενίσχυσης | 4 | 57,14% | 5 | 71,43% |
| Ανεπαρκής, δεδομένης της έκτασης | 2 | 28,57% | 7 | 100,00% |



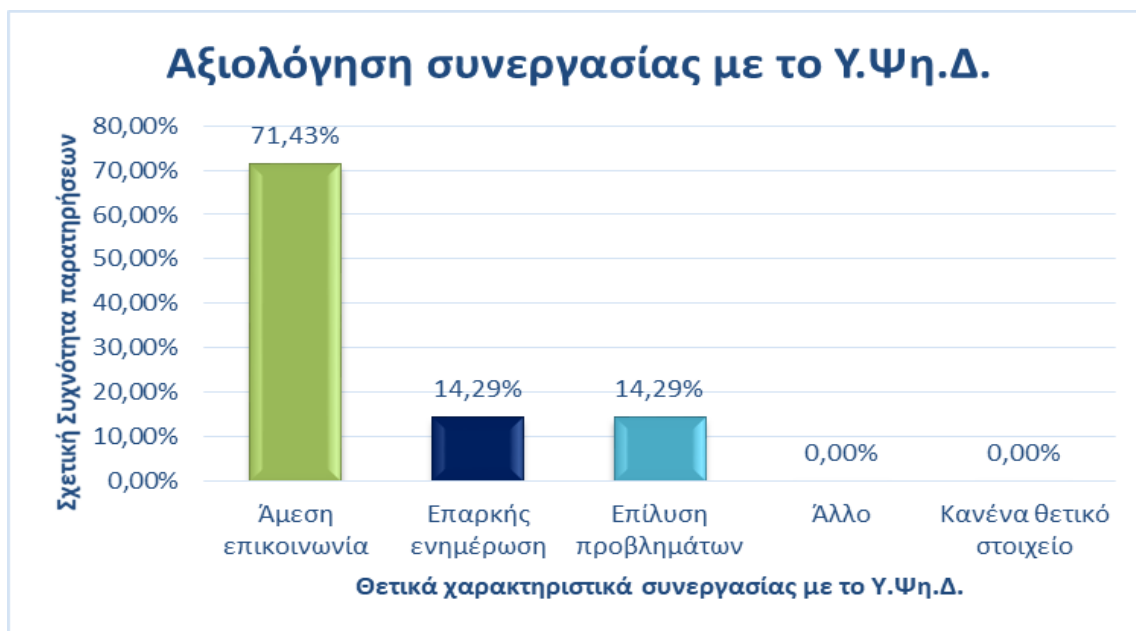
Γράφημα 9 Αξιολόγηση της συνεργασίας με το Υ.Ψη.Δ.

4.10. Ερώτηση 10

Ποιο θεωρείτε ως το πιο σημαντικό θετικό στοιχείο στη συνεργασία με το Υ.Ψη.Δ;

Πίνακας 10 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 10

| Σημαντικό χαρακτηριστικό συνεργασίας με Υ.Ψη.Δ. | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα |
|---|-----------|-------------------|
| Άμεση επικοινωνία | 5 | 71,43% |
| Επαρκής ενημέρωση | 1 | 14,29% |
| Επίλυση προβλημάτων | 1 | 14,29% |
| Άλλο | 0 | 0,00% |
| Κανένα θετικό στοιχείο | 0 | 0,00% |



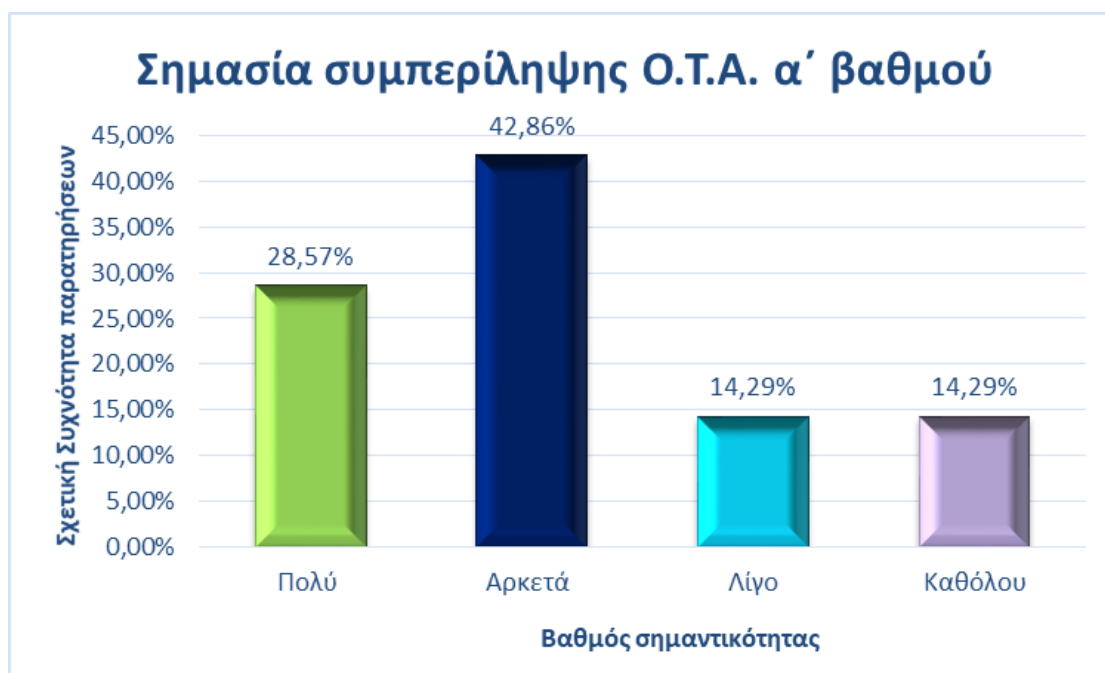
Γράφημα 10 Αξιολόγηση θετικών στοιχείων συνεργασίας των δήμων που έχουν ενεργοποιήσει τις θυρίδες με το Υ.Ψη.Δ.

4.11. Ερώτηση 11

Πόσο σημαντική θεωρείτε την εμπλοκή σας στην επιλογή, απλοποίηση, τυποποίηση και ένταξη νέων υπηρεσιών στις θυρίδες;

Πίνακας 11 Πίνακας συχνότητων για την Ερώτηση 11

| Σημασία συμπερίληψης Ο.Τ.Α. α' βαθμού στον σχεδιασμό | Συχνότητα | Σχετική συχνότητα | Αθροιστική Συχνότητα | Αθροιστική Σχετική συχνότητα |
|--|-----------|-------------------|----------------------|------------------------------|
| Πολύ | 2 | 28,57% | 2 | 28,57% |
| Αρκετά | 3 | 42,86% | 5 | 71,43% |
| Λίγο | 1 | 14,29% | 6 | 85,71% |
| Καθόλου | 1 | 14,29% | 7 | 100,00% |



Γράφημα 11 Αξιολόγηση βαθμού σημαντικότητας συμπερίληψης Ο.Τ.Α. α' βαθμού στη διαδικασία σχεδιασμού νέων εργαλείων και υπηρεσιών

4.12. Ερώτηση 12

Ποιες βελτιώσεις θα προτείνατε για τις θυρίδες;

Η ερώτηση αυτή ήταν ανοικτού τύπου και ελήφθησαν απαντήσεις, όπως παρατίθενται στη συνέχεια.

1. «Η έκδοση Πιστοποιητικών και η έκδοση ληξιαρχικών πράξεων, μέσω της πλατφόρμας «gon.gr», θα μπορούσε να βελτιωθεί ως προς τα στοιχεία που εμφανίζονται στα Πιστοποιητικά και στις ληξιαρχικές πράξεις. Αφενός στις ληξιαρχικές πράξεις εκδίδονται αποσπάσματα, με συνέπεια να μην εμφανίζονται οι μεταβολές των γεγονότων, οι οποίες είναι απαραίτητες για άλλους φορείς, αφετέρου στα Πιστοποιητικά δεν εμφανίζονται οι ιδιαίτερες παρατηρήσεις (λ.χ. διαζύγια)».
2. «Ορισμένοι δήμοι παρέχουν ήδη υπηρεσίες ψηφιακής έκδοσης πιστοποιητικών από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες τους. Πρέπει να γίνει ανακατεύθυνση στο «gon.gr», ώστε να μην υπάρχουν πολλά κανάλια εισροής αιτημάτων στους δήμους».
3. «Θα ήταν απαραίτητη η εκπαίδευση πριν την εφαρμογή».
4. «Η εφαρμογή «gonhub», στην οποία γίνεται διασύνδεση για τη βεβαίωση μόνιμης κατοικίας, αντλεί στοιχεία από το εξώφυλλο του εντύπου ΕΙ της Α.Α.Δ.Ε., κάτι που

δεν αποτυπώνει την πραγματικότητα, γιατί υπάρχει συχνά με τον Πίνακα 5 του Ε1, όπου δηλώνεται η κύρια κατοικία του πολίτη».

4.13. Ερώτηση 13

Θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες δημοτικής αρμοδιότητας που προσφέρονται έως τώρα από το gov.gr μπορούν να αυξηθούν περαιτέρω; Αν ναι, ποιες θα προσθέτατε;

Η ερώτηση αυτή ήταν ανοιχτού τύπου και ελήφθησαν απαντήσεις, όπως παρατίθενται στη συνέχεια.

1. *«Δημοτική Ενημερότητα, Βεβαίωση μη οφειλής Τ.Α.Π., Υπεύθυνη Δήλωση ηλεκτροδότησης, Βεβαίωση χιλιομετρικής απόστασης».*
2. *«Θα μπορούσε να προστεθεί θυρίδα για ζητήματα που αφορούν τον Συμπαραστάτη του δημότη. Ο συγκεκριμένος θεσμός θεωρώ ότι πρέπει να ενισχυθεί και να επιλύει τις όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζει ο πολίτης στην επικοινωνία με τη δημόσια διοίκηση».*
3. *«Πρέπει να προστεθούν οι πιο σύνθετες περιπτώσεις για υπηρεσίες που παρέχονται ήδη, λ.χ. πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών ή απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης γάμου, αλλά για διάφορους λόγους οι δήμοι καταλήγουν να εκδίδουν φυσικά έγγραφα, με ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα».*

5. Ανάλυση αποτελεσμάτων

5.1. Γενικά

Από τα παραπάνω δεδομένα, η βασικότερη παρατήρηση που προκύπτει αφορά την κατ' αρχήν θετική πρόσληψη που έχουν οι θυρίδες, ακόμη και από όσους δήμους έχουν μικρή εξοικείωση με αυτές. Το [100%](#) των ερωτηθέντων απαντά ότι οι θυρίδες είναι φιλικές στο χρήστη, με κάποιες όμως διαβαθμίσεις, ενώ εξ αυτών το 85,72% απαντά ότι είναι πλήρως φιλικές ή φιλικές με περιθώρια βελτίωσης προαιρετικά. Αυτό αποδίδεται στην θετική αποτίμηση που υπάρχει ήδη για τις θυρίδες των Κ.Ε.Π., μέσω των οποίων εξυπηρετούνταν οι πολίτες πριν τη μετάβαση στις θυρίδες των δήμων αλλά και στον χρηστοκεντρικό σχεδιασμό του εργαλείου. Συναφώς, το [71,43%](#) συμφωνεί απόλυτα με

την προσέγγιση της απευθείας επικοινωνίας του πολίτη με τον οικείο δήμο, χωρίς τη μεσολάβηση των Κ.Ε.Π., ενώ το 100% συμφωνεί απόλυτα ή αρκετά.

Επιπλέον, [52,38%](#) των ερωτηθέντων αναγνωρίζουν αθροιστικά τη μείωση της γραφειοκρατίας και της φυσικής παρουσίας πολιτών ως τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των θυρίδων, με σημαντική διαφορά από τα λοιπά αναφερόμενα που κυμαίνονται στο 9,52%. Παρά τους περιορισμούς της έρευνας, όπως αναπτύσσονται στο οικείο σημείο²⁹, αυτές οι τάσεις δεν αναμένεται να αντιστραφούν σε περίπτωση εκτενέστερης έρευνας.

Αξιοσημείωτο είναι ότι το [85,71%](#) εκτιμά πως ο φόρτος εργασίας θα παραμείνει ανεπηρέαστος ενώ το 71,43% εκτιμά πως ο τρόπος εργασίας θα βελτιωθεί. Ωστόσο, ακόμη και όσοι απάντησαν ότι ο φόρτος εργασίας θα μείνει ανεπηρέαστος, κατά 57,14% εκτίμησαν πως ο τρόπος εργασίας θα βελτιωθεί. Αυτό είναι αναμενόμενο, καθώς οι θυρίδες δεν έχουν αξιοποιηθεί ακόμη στην πράξη για να καταστεί εμφανής και μετρήσιμη η προστιθέμενη αξία τους στη μείωση του φόρτου εργασίας. Το επιχείρημα αυτό ενισχύεται από το ότι ο Δήμος Παλαιού Φαλήρου, που λόγω της πιλοτικής λειτουργίας έχει εξοικειωθεί περισσότερο, εκτίμησε ότι ο φόρτος εργασίας θα μειωθεί. Η μείωση εύλογα αναμένεται λόγω και της λειτουργίας της θυρίδας των πολιτών, από την οποία οι τελευταίοι μπορούν να ανασύρουν τα εκδοθέντα έγγραφα και να τα προωθούν εκ νέου σε ψηφιακή ή φυσική μορφή σε άλλη δημόσια υπηρεσία, εφόσον απαιτηθεί, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις, χάρις στα χαρακτηριστικά ασφαλείας του «gov.gr» και στη σχετική νομοθετική πρόβλεψη του άρ. 27 του ν. 4727/2020.

Τέλος, τα εμπόδια που αναγνωρίζονται στη συντριπτική πλειοψηφία ([84,62%](#)) αφορούν την κατάρτιση (61,54%) ή τη στάση (23,08%) του προσωπικού, κάτι αναμενόμενο λόγω του ότι πρόκειται για νέο εργαλείο.

Ακολουθεί ανάλυση αποτελεσμάτων για κάθε ένα από τα τρία ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην έρευνα.

²⁹ Βλ. παραπάνω, [υποενότ. 3.1.](#)

5.2. Αξιολόγηση υποστήριξης από την κεντρική διοίκηση

Το επίπεδο ικανοποίησης των δήμων από το επίπεδο υποστήριξης του Υ.Ψη.Δ. προκύπτει υψηλό. Το [71,43%](#) αξιολογεί τη συνεργασία ως πλήρως αποτελεσματική ή ικανοποιητική (με ανάγκη, όμως, βελτίωσης) και το 28,57% ως αναποτελεσματική, δεδομένης της έκτασης του εγχειρήματος.

Ομοίως, το [71,43%](#) των ερωτηθέντων θεωρεί σημαντικότερο στοιχείο της συνεργασίας την άμεση επικοινωνία με την κεντρική διοίκηση, κάτι εύλογο καθώς η τελευταία έχει την ιδιοκτησία (ownership) του έργου και ακόμη οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις θυρίδες των δήμων δεν έχουν ενταχθεί στις Υπηρεσίες Ψηφιακής Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης³⁰.

Τέλος, το [71,43%](#) θεωρεί πολύ ή αρκετά σημαντική τη συμπερίληψη των δήμων στην επιλογή, απλοποίηση, τυποποίηση και ένταξη νέων υπηρεσιών στις θυρίδες. Η διαπίστωση είναι αναμενόμενη, καθώς η κεντρική διοίκηση δεν μπορεί να σχεδιάζει πολιτικές ή εργαλεία ή υπηρεσίες που αφορούν τους Ο.Τ.Α. και να μην εμπλέκει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) εξ αρχής. Πολλώ, δε, μάλλον, που στην προκειμένη περίπτωση οι Ο.Τ.Α. έρχονται σε άμεση επαφή με τους πολίτες και γνωρίζουν σε μεγαλύτερο βάθος τα ζητήματα που τους απασχολούν περισσότερο και για τα οποία πρέπει να σχεδιαστούν νέες ή να ανασχεδιαστούν υφιστάμενες υπηρεσίες.

5.3. Αξιολόγηση της εμπειρίας χρήστη από τους υπαλλήλους

Το επίπεδο ικανοποίησης των υπαλλήλων των δήμων από τις θυρίδες διαφαίνεται ήδη υψηλό και αναμένεται αυξανόμενο προϊόντος του χρόνου. Ήδη, όπως σημειώθηκε, στο πρώιμο αυτό στάδιο, οι θυρίδες αξιολογούνται ως εργαλείο απλό και φιλικό προς τον χρήστη. Επιπλέον, η μείωση της έκδοσης φυσικών εγγράφων αξιολογείται ως σημαντική λειτουργία που επιτυγχάνεται με τις θυρίδες. Το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης επιβεβαιώνεται και από τις [προτεινόμενες βελτιώσεις](#), που αφορούν κυρίως ζητήματα σχετικά με τα έγγραφα που εκδίδονται και όχι άμεσα σχετικά με τη φιλοσοφία σχεδιασμού και την υλοποίηση των θυρίδων.

³⁰ Πρόκειται για το <https://support.gov.gr/guide/>, ένα σύστημα επίλυσης συγκεκριμένων προβλημάτων (ticketing) κατά τη χρήση των υπηρεσιών.

Το μόνο σημείο που χρήζει προσοχής και επισημάνθηκε ήδη είναι το ενδεχόμενο να λειτουργούν παράλληλα οι θυρίδες των δήμων με τυχόν ψηφιακές πλατφόρμες που οι τελευταίοι διαθέτουν αυτοτελώς. Αυτό ενδέχεται να δημιουργήσει σύγχυση στους πολίτες για το ποιο κανάλι εξυπηρέτησης να επιλέξουν και δυσαρέσκεια στους υπαλλήλους που θα πρέπει να παρακολουθούν τουλάχιστον δύο κανάλια για τις ίδιες υπηρεσίες. Η κατάργηση της παροχής, από τις πλατφόρμες των δήμων, των υπηρεσιών που διατίθενται πλέον από τις θυρίδες αναμένεται να αποτρέψει τα παραπάνω.

Ακόμη, τα εμπόδια που εντοπίζονται αφορούν κυρίως την εκπαίδευση του προσωπικού και δεν είναι ανυπέρβλητα, ούτε βέβαια και αμελητέα. Παρά το ότι υπάρχει ήδη ένας οδηγός χρήσης που έχει καταρτιστεί κεντρικά και έχουν αποσταλεί ενημερωτικά υπηρεσιακά έγγραφα, στους δήμους φαίνεται πως παραμένει μια «ανασφάλεια» από την πλευρά των χρηστών. Και τούτο, ανεξάρτητα από το επίπεδο εν γένει τεχνολογικής κατάρτισης των χρηστών και παρά το ότι η συντριπτική πλειοψηφία βρίσκει το εργαλείο φιλικό προς τον χρήστη, κάτι που αποτελεί, πάντως, παράδοξο. Από την επικοινωνία με ορισμένους δήμους προέκυψε πως οι χρήστες των θυρίδων των δήμων ευελπιστούν να βρουν ένα ζωντανό αποθετήριο γνώσης στους συναδέλφους τους από τα Κ.Ε.Π. που έχουν εξοικειωθεί ήδη με τις θυρίδες³¹.

Προκύπτει, λοιπόν, πως η διαπροσωπική επαφή με εκπαιδευτές ή εξοικειωμένους με τις θυρίδες υπαλλήλους αξιολογείται από τους χρήστες ως αποτελεσματικότερος τρόπος κατάρτισης σε σχέση με τα ενημερωτικά έγγραφα και θα μπορούσε να κάμψει τις όποιες αντιστάσεις στην αλλαγή του τρόπου εργασίας. Συνεπώς, η διεξαγωγή στοχευμένων δράσεων κατάρτισης ή τουλάχιστον η ανάληψη πρωτοβουλίας από την κεντρική διοίκηση για τη δημιουργία μιας Κοινότητας Πρακτικής με ομάδα-στόχο τους χειριστές θυρίδων δήμων πρέπει να αξιολογηθεί ως ενδεχόμενη δράση. Έτσι, θα εδραιωθεί και η αίσθηση ότι πράγματι η κεντρική διοίκηση βρίσκεται σε άμεση επικοινωνία με τους δήμους, κάτι που αναγνωρίστηκε ως ιδιαίτερα θετικό στοιχείο από τους τελευταίους.

³¹ Βλ. σχετικά και <https://howto.gov.gr/course/view.php?id=12>.

5.4. Αξιολόγηση δυνατοτήτων θυρίδων δήμων

Πολλές είναι οι δυνατότητες περαιτέρω αξιοποίησης των θυρίδων στη διοικητική καθημερινότητα των δήμων που αναδείχθηκαν από τις [προτάσεις](#) των χρηστών και οι οποίες αναλύονται παρακάτω. Από μια πρώτη ανάλυση, δύο κατηγορίες θυρίδων μπορούν να προστεθούν στις ήδη υφιστάμενες:

- Θυρίδα Τμήματος Εσόδων, για όλες τις υπηρεσίες που αφορούν οικονομικές υποχρεώσεις των πολιτών προς τους δήμους, και
- Θυρίδα Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, για θέματα αρμοδιότητάς του.

Ειδικότερα, η έκδοση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας αφορά βεβαίωση μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων χρεών προς τον οικείο δήμο και μέχρι τώρα παρέχεται από την Ε.Ψ.Π. μέσω της υπηρεσίας MyKEPlive για ορισμένους δήμους³². Πράγματι, με την υλοποίηση της πρότασης για αξιοποίηση της εφαρμογής των θυρίδων, μια υποδομή που υπάρχει ήδη για όλους τους δήμους της χώρας, η παροχή της βεβαίωσης αυτής μπορεί να ψηφιοποιηθεί καθολικά.

Η υπεύθυνη δήλωση ηλεκτροδότησης αναφέρεται στη δήλωση εμβαδού επιφάνειας ακινήτου για πρώτη ηλεκτροδότηση ακινήτων και με την κατάθεσή της εκδίδεται από τον δήμο βεβαίωση κατάθεσης του άρ. 2 του ν. 25/1975³³, ώστε να προσκομιστεί στον πάροχο. Ορισμένοι δήμοι παρέχουν μέσα από ίδιες πλατφόρμες³⁴ τη βεβαίωση αυτή, αλλά μέσω των θυρίδων αυτό μπορεί να γίνει για όλους τους δήμους, χωρίς επιπλέον κόστος. Μάλιστα, λόγω του σχεδιασμού της Ε.Ψ.Π. στη λογική των δομικών στοιχείων που μπορούν να επαναξιοποιούνται (reusability), μπορεί να αξιοποιηθεί η ήδη προσφερόμενη υπηρεσία της [Υπεύθυνης Δήλωσης](#), η οποία θα αποστέλλεται στη θυρίδα του οικείου δήμου και μέσω της Ε.Ψ.Π. θα εκδίδεται η σχετική βεβαίωση στη βάση πρότυπου εγγράφου που θα ενσωματωθεί στην υπηρεσία, φέροντας

³² Βλ. σχετικά <https://www.gsis.gr/sites/default/files/myKEPlive/Kep-Dhmoi-StoixeiaEpikoinwnias.pdf>.

³³ ΦΕΚ Α' 74/21-04-1975.

³⁴ Λ.χ. https://mycityservices.pilea-hortiatis.gr/home?p_p_id=egovticketingsubmit_WAR_egovticketingportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&egovticketingsubmit_WAR_egovticketingportlet_facesViewIdRender=%2Fviews%2Fgov%2Fticketing%2FticketSubmit%2FregistrationFormView.xhtml&egovticketingsubmit_WAR_egovticketingportlet_ticketCategoryId=2&egovticketingsubmit_WAR_egovticketingportlet_ticketTypeId=46.

τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του «gov.gr». Επίσης, μέσω διαλειτουργικότητας με τους παρόχους, οι τελευταίοι μπορούν να αντλούν αντίγραφο της δήλωσης χωρίς να πρέπει να την προσκομίζει ο πολίτης.

Αναφορικά με την προτεινόμενη προσθήκη της Βεβαίωσης Χιλιομετρικής Απόστασης, αν και πράγματι μπορούν να αξιοποιηθούν οι θυρίδες, παρίσταται προτιμότερο να δημιουργηθεί διαδραστική εφαρμογή με γεωχωρικά δεδομένα και να παράγεται αυτόματη βεβαίωση, χωρίς να χρειάζεται να διέρχεται από την εφαρμογή των θυρίδων, στα πρότυπα και υφιστάμενης σχετικής υπηρεσίας³⁵.

Μια ακόμη ενδιαφέρουσα πρόταση αφορά τη δημιουργία θυρίδας για ζητήματα που αφορούν τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, κάτι που θα ενδυνάμωνε περισσότερο τους ενδιαφερόμενους απέναντι σε φαινόμενα κακοδιοίκησης. Ειδικότερα, ο Συμπαραστάτης:

- δέχεται έγγραφες καταγγελίες άμεσα θιγομένων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και
- διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός 30 ημερών στους ενδιαφερόμενους.

Μέσα, λοιπόν, από τη θυρίδα αυτή θα μπορούσαν να υποβάλλονται οι καταγγελίες, να αποστέλλονται απαντήσεις στους καταγγέλλοντες, αλλά και να υπάρχει διαφάνεια και αξιολόγηση του θεσμού στη βάση δεδομένων που θα παρέχονται από την εφαρμογή και θα αποτελούν τεκμηρίωση της ετήσιας έκθεσης απολογισμού που οφείλει να συντάσσει ο Συμπαραστάτης. Επίσης, θα μπορούσε να διασυνδεθεί η θυρίδα του Συμπαραστάτη με άλλες θυρίδες του δήμου, ώστε να διαβιβάζεται η καταγγελία στο αρμόδιο τμήμα και να λαμβάνονται οι απόψεις της υπηρεσίας, λαμβάνοντας μέριμνα για την προστασία τυχόν δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τέλος, η πρόταση για την έκδοση Βεβαίωσης περί μη οφειλής τέλους ακίνητης περιουσίας μελετάται αναλυτικά στο Μέρος Γ'.

³⁵ Βλ. σχετικά <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/askese-eklogikou-dikaiomatos/upologismos-khiliometrikon-apostaseon>.

ΜΕΡΟΣ Γ΄ Πρόταση για την αξιοποίηση θυρίδων φορέα

6. Έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών ακίνητης περιουσίας

6.1. Θεσμικό πλαίσιο

Το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (εφεξής Τ.Α.Π.), μη ανταποδοτική δημοτική υποχρέωση που επιβαρύνει τους κατά την 1^η Ιανουαρίου κάθε έτους ιδιοκτήτες, επικαρπωτές ή νομείς ακινήτων, εισήχθη με το άρ. 24 του ν. 2130/1993³⁶. Το ποσό οφείλεται στη δημοτική αρχή, εντός των χωρικών ορίων της οποίας βρίσκεται η υπόχρεη ακίνητη περιουσία, όπως αυτή καθορίζεται στο ως άνω άρθρο. Ο συντελεστής του τέλους διαμορφώνεται δυνάμει απόφασης του δημοτικού συμβουλίου του δήμου από μηδέν είκοσι πέντε τοις χιλίοις (0,25%) έως μηδέν τριάντα πέντε τοις χιλίοις (0,35%), υπολογίζεται επί της αξίας του ακινήτου, όπως προκύπτει από την τιμή ζώνης και τον συντελεστή παλαιότητας που καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, και είναι ενιαίος για όλη τη διοικητική περιφέρεια του δήμου που τον επιβάλλει. Συνεπώς, ο τύπος υπολογισμού του Τ.Α.Π. είναι ο ακόλουθος:

$$\text{Τ.Α.Π.} = [(\text{τ.μ. ακινήτου}) \times (\text{συντελεστής παλαιότητας ακινήτου}) \times (\text{τιμή ζώνης}) \times (\text{συντελεστής Τ.Α.Π.})] \times \text{ημέρες} / 365$$

Για τον προσδιορισμό του Τ.Α.Π., ο οποίος οφείλεται ετησίως, υποβάλλεται άπαξ δήλωση, εκτός αν ακολουθήσει μεταβολή των στοιχείων που δηλώθηκαν³⁷, οπότε υποβάλλεται νέα δήλωση και επαναυπολογίζεται το οφειλόμενο ποσό. Η είσπραξη του Τ.Α.Π. από τους δήμους γίνεται μέσω των λογαριασμών ενέργειας που εξοφλούν οι πολίτες. Ο αρμόδιος πάροχος ενημερώνεται ετησίως από τους δήμους για τις μεταβολές των ακινήτων στην περιφέρεια εκάστου, ώστε να χρεωθεί το Τ.Α.Π. στους λογαριασμούς και να αποδοθεί στη συνέχεια στους δήμους.

Η έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π. από τον δήμο αποτελεί απαραίτητο δικαιολογητικό στη διαδικασία μεταβίβασης ακινήτου, ελλείψει του οποίου η

³⁶ [ΦΕΚ Α΄ 62/23-04-1993](#). Βλ. και <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/36220/nomos-2130-1993> για την κωδικοποιημένη έκδοση, όπως έχει διαμορφωθεί και ισχύει δυνάμει και των πρόσφατων νομοθετικών αλλαγών με το άρ. 19 του ν. 4915/2022 ([ΦΕΚ Α΄ 63/24-03-2022](#)) και το άρ. 76 του ν. 4921/2022 ([ΦΕΚ Α΄ 75/18-04-2022](#)).

³⁷ Λ.χ. μεταβίβαση της ιδιοκτησίας ή ορθή δήλωση τ.μ.

συμβολαιογραφική πράξη είναι άκυρη, δηλαδή θεωρείται ως μηδέποτε γενομένη και δεν επάγεται οποιαδήποτε έννομη συνέπεια.

Όπως είναι γνωστό, η έκδοση της ως άνω βεβαίωσης έχει διαχρονικά ταλαιπωρήσει τους ενδιαφερόμενους είτε λόγω καθυστέρησης στην έκδοσή της από τα Τμήματα Εσόδων των δήμων είτε λόγω αναντιστοιχίας στα δηλωθέντα και στα πραγματικά τετραγωνικά μέτρα των ακινήτων είτε λόγω της πρακτικής των δήμων να εξαρτούν την έκδοση της βεβαίωσης από την εξόφληση και άλλων οφειλών προς τον δήμο, ανεξάρτητα από το γεγονός ότι το Τ.Α.Π. αποτελεί αυτοτελή υποχρέωση. Ένα ακόμη σύνηθες πρόβλημα ήταν ότι λόγω της καθυστέρησης της έκδοσης της βεβαίωσης έληγε η δίμηνη ισχύς της βεβαίωσης μηχανικού που συνόδευε την αίτηση του ενδιαφερόμενου για να διασφαλίζει την πολεοδομική νομιμότητα του ακινήτου, με αποτέλεσμα να έπρεπε να εκδοθεί εκ νέου, με σημαντική οικονομική επιβάρυνση για τους πολίτες. Ενδεικτικό, άλλωστε, της δυσλειτουργίας που προκαλεί η έκδοση της βεβαίωσης είναι το γεγονός πως το 2014 το Τ.Α.Π. είχε καταργηθεί για να επανέλθει σε ισχύ το 2017.

Τα παραπάνω οδήγησαν στην πρόσφατη αναθεώρηση της προσέγγισης του ζητήματος προς την κατεύθυνση της επιτάχυνσης της διαδικασίας. Πλέον, εισάγεται νέα διαδικασία έκδοσης των βεβαιώσεων Τ.Α.Π., ώστε να μην κωλύεται η μεταβίβαση ακινήτων, και ορίζεται ότι η βεβαίωση αναζητείται αυτεπάγγελα από τον συμβολαιογράφο ή προσκομίζεται από τον μεταβιβάζοντα, εκδίδεται εντός πέντε (5) ημερών με βάση τα στοιχεία που τηρεί ηλεκτρονικά ο δήμος και ισχύει για ένα (1) έτος από την έκδοσή της. Η βεβαίωση που χορηγεί ο δήμος δύναται να είναι και ψηφιακή και να χρησιμοποιείται και για την ηλεκτρονική μεταβίβαση του ακινήτου.

Η βασικότερη, όμως, νέα ρύθμιση είναι αυτή που δίνει εναλλακτικά τη δυνατότητα, αν το επιθυμεί ο μεταβιβάζων ή ο αποκτών και ανεξαρτήτως αν υφίσταται αδυναμία έκδοσης της βεβαίωσης, να καταβάλλεται στον οικείο δήμο, ως εγγύηση μέχρι την εκκαθάριση της οφειλής, ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό τρία τοις χιλίοις (3%) επί του τιμήματος της πώλησης ή της αντικειμενικής αξίας του ακινήτου σε κάθε άλλη περίπτωση μεταβίβασης. Το ποσό αυτό αποδίδεται από τον μεταβιβάζοντα ή τον αποκτώντα μέσω κατάθεσης ή εμβάσματος σε τραπεζικό λογαριασμό του δήμου και το αποδεικτικό κατάθεσης ή εμβάσματος που εκδίδεται από την τράπεζα ή το σύστημα ηλεκτρονικής τραπεζικής, επέχει τη θέση της βεβαίωσης. Στη συνέχεια, εντός

αποκλειστικής προθεσμίας τριών (3) μηνών από την κατάθεση της εγγύησης, η ταμειακή υπηρεσία του δήμου προβαίνει σε εκκαθάριση της οφειλής του Τ.Α.Π. και είτε βεβαιώνει και εισπράττει το υπόλοιπο της οφειλής με βεβαιωτικούς καταλόγους, είτε επιστρέφει στον μεταβιβάζοντα ή στον αποκτώντα εντός δέκα (10) ημερών ως αχρεωστήτως καταβληθέν το τυχόν επιπλέον ποσό που καταβλήθηκε ως εγγύηση. Η εκκαθάριση ανατρέχει σε βάθος πενταετίας, ενώ τυχόν οφειλές πέραν της πενταετίας δεν αναζητούνται και δεν βεβαιώνονται. Σε περίπτωση οφειλής, ο μεταβιβάζων ή ο αποκτών υποχρεούται να εξοφλήσει το υπόλοιπο ποσό είτε εφάπαξ εντός τριάντα (30) ημερών, είτε σε έως έξι (6) ισόποσες μηνιαίες δόσεις με ελάχιστο ποσό μηνιαίας δόσης τα πενήντα (50) ευρώ, άλλως εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.

Επιπλέον, το νέο θεσμικό πλαίσιο ορίζει ότι με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, η οποία λαμβάνεται με την απόλυτη πλειοψηφία του συνολικού αριθμού των μελών και τη σύμφωνη γνώμη του δημάρχου, μπορεί να αποφασίζεται η αναστολή της υποχρέωσης υποβολής της ανωτέρω βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π. για τη μεταβίβαση της κυριότητας των πάσης φύσεως ακινήτων, υπό την προϋπόθεση υποβολής πριν τη σύνταξη του συμβολαίου, σε ηλεκτρονική πλατφόρμα που τηρεί ο δήμος, από τον μεταβιβάζοντα των στοιχείων αυτού και του μεταβιβαζόμενου ακινήτου, όπως αυτά θα αναγράφονται στη μεταβιβαστική πράξη, ώστε να ελέγχονται και να βεβαιώνονται τυχόν οφειλές βάσει του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Η ως άνω απόφαση επέχει τη θέση της βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π.

Με τη ρύθμιση αυτή παρέχεται κίνητρο στους πολίτες να δηλώσουν σε πλατφόρμες που τηρούν οι Ο.Τ.Α. α' βαθμού ή στην εφαρμογή tetragonika.govapp.gr³⁸ τα ορθά στοιχεία που αφορούν τα ακίνητά τους σε περιπτώσεις, όπως η μη υποβολή αρχικής δήλωσης, η υποβολή ανακριβούς δήλωσης, η τακτοποίηση αυθαιρέτων κ.λπ.

³⁸ Η εφαρμογή αναπτύχθηκε από την Κ.Ε.Δ.Ε., με τη συνεργασία και την υποστήριξη του Υ.Ψ.Δ. και του Υπουργείου Εσωτερικών, για την ηλεκτρονική υποβολή αρχικής ή διορθωτικής δήλωσης της επιφάνειας ακινήτων στους δήμους της χώρας. Για τη διευκόλυνση συμπλήρωσης της δήλωσης των πολιτών, η εφαρμογή επικοινωνεί με την εφαρμογή Περιουσιολογίου (Ε9) της Α.Α.Δ.Ε. απ' όπου παρέχεται η πληροφόρηση για τα στοιχεία των ακινήτων και επικοινωνεί με τον Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. για τα ηλεκτροδοτούμενα, απ' όπου αντλεί πληροφορίες σχετικές με τον αριθμό παροχής του ακινήτου. Για τα ηλεκτροδοτούμενα ακίνητα πραγματοποιείται διασταύρωση των τετραγωνικών μέτρων του Τ.Α.Π. με το σύστημα του Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. Μέσω της εφαρμογής οι πολίτες καλούνται να δηλώσουν στον οικείο δήμο τα πραγματικά στοιχεία των ακινήτων, καθώς τυχόν ανακρίβειες επισύρουν τις κυρώσεις. Αν για κάποιο ακίνητό δεν είναι δυνατή η δήλωση μέσω της εφαρμογής, οι πολίτες πρέπει να απευθύνονται στον οικείο δήμο.

Έτσι, λοιπόν, στην περίπτωση αυτή αντιστρέφεται η βασική λογική που διέπει παραδοσιακά την ελληνική Δ.Δ. και η οποία αντιμετωπίζει τους πολίτες με δυσπιστία. Πλέον, οικοδομείται μια νέα σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Αντί να εκκαθαρίζεται η σχετική υποχρέωση πριν τη μεταβίβαση, με ό,τι αυτό συνεπάγεται σε καθυστερήσεις, καλύπτεται το απαιτούμενο εκ του νόμου δικαιολογητικό με υποκατάσταση της βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π από την ως άνω απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, η οποία εκ του νόμου επέχει θέση βεβαίωσης.

6.2. Η περίπτωση του Δήμου Αθηναίων

Με αφορμή την πανδημία και τον περιορισμό της φυσικής παρουσίας σε δημόσιες υπηρεσίες, πολλοί δήμοι, μεταξύ των οποίων και ο Δήμος Αθηναίων, επέλεξαν να προσφέρουν ηλεκτρονικά ορισμένες από τις διαδικασίες τους, όπως την έκδοση για τη Βεβαίωση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. Αυτό έγινε κυρίως με την παροχή δυνατότητας στους πολίτες για ηλεκτρονική για υποβολή αίτησης, συνοδευόμενης από τα απαραίτητα δικαιολογητικά, και ηλεκτρονικής λήψης της βεβαίωσης. Παρά την σημαντικότητα της πρωτοβουλίας αυτής για τον περιορισμό της φυσικής παρουσίας, δεν μειώθηκε ο χρόνος διεκπεραίωσης της διαδικασίας.

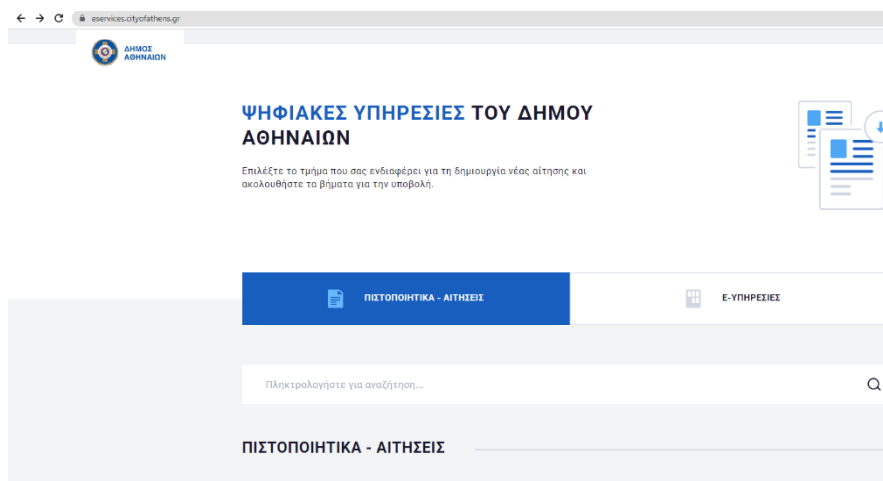
Για τον λόγο αυτό, ο Δήμος Αθηναίων, ιδίως μετά την πρόσφατη νομοθετική μεταρρύθμιση, επέλεξε να αξιοποιήσει τη δυνατότητα αναστολής της υποχρέωσης υποβολής της ανωτέρω βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π. Συγκεκριμένα, δυνάμει της υπ' αρ. 154/28-03-2022 κανονιστικής απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου³⁹, όπως τροποποιήθηκε δυνάμει της υπ' αρ. 203/04-05-2022 απόφασής του⁴⁰, ορίστηκε ότι για τις συμβολαιογραφικές πράξεις μεταβίβασης κυριότητας των υπόχρεων σε Τ.Α.Π. ακινήτων αναστέλλεται η υποχρέωση προσκόμισης της ως άνω βεβαίωσης περί μη οφειλής Τ.Α.Π., υπό την προϋπόθεση υποβολής από τον μεταβιβάζοντα των στοιχείων αυτού και του μεταβιβαζόμενου ακινήτου, πριν τη σύνταξη του συμβολαίου, σε ηλεκτρονική πλατφόρμα που τηρεί ο δήμος.

Για να παραχθεί το σχετικό έγγραφο που προσκομίζεται στον συμβολαιογράφο, ο πολίτης ακολουθεί τα παρακάτω βήματα:

³⁹ [ΑΔΑ: ΠΡ57Ω6Μ-ΟΒ7](#).

⁴⁰ [ΑΔΑ: 9Η7ΩΩ6Μ-4ΕΕ](#).

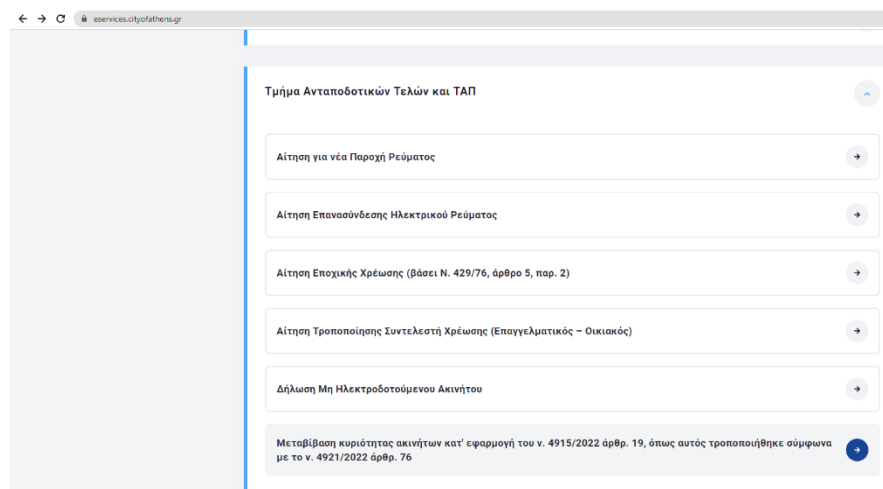
1. Ολοκληρώνει τη συλλογή των απαραίτητων δικαιολογητικών καθώς και τις όποιες τακτοποιήσεις απαιτούνται για τη μεταβίβαση του ακινήτου.
2. Εισέρχεται στον ιστότοπο <https://eservices.cityofathens.gr/>, που αφορά τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από τον Δήμο Αθηναίων.



Εικόνα 18 Αρχική σελίδα eservices.cityofathens.gr

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

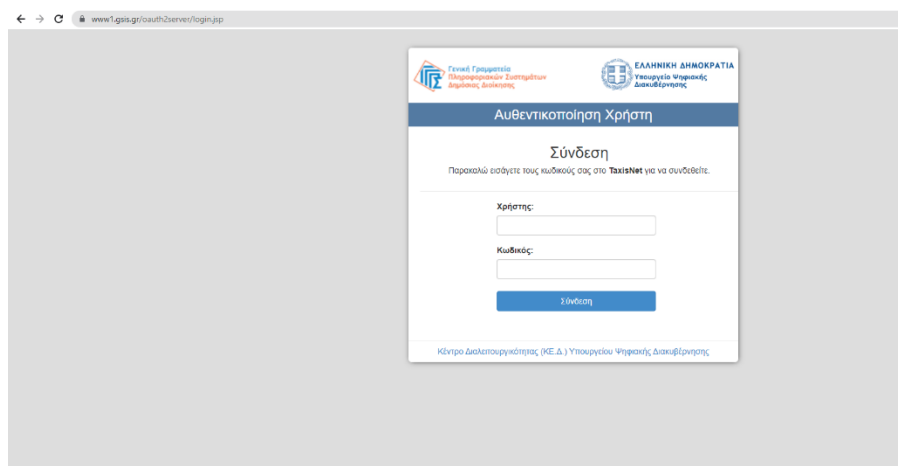
3. Από την καρτέλα «Πιστοποιητικά - Αιτήσεις» ανευρίσκει από τη σχετική λίστα το «Τμήμα Ανταποδοτικών Τελών και ΤΑΠ» που είναι αρμόδιο για την εν λόγω υπηρεσία. Από τις διαθέσιμες υπηρεσίες κάτω από το Τμήμα αυτό, επιλέγει την υπηρεσία με τίτλο «Μεταβίβαση κυριότητας ακινήτων κατ' εφαρμογή του ν. 4915/2022 άρθρ. 19, όπως αυτός τροποποιήθηκε σύμφωνα με το ν. 4921/2022 άρθρ. 76».



Εικόνα 19 Εύρεση της υπηρεσίας

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

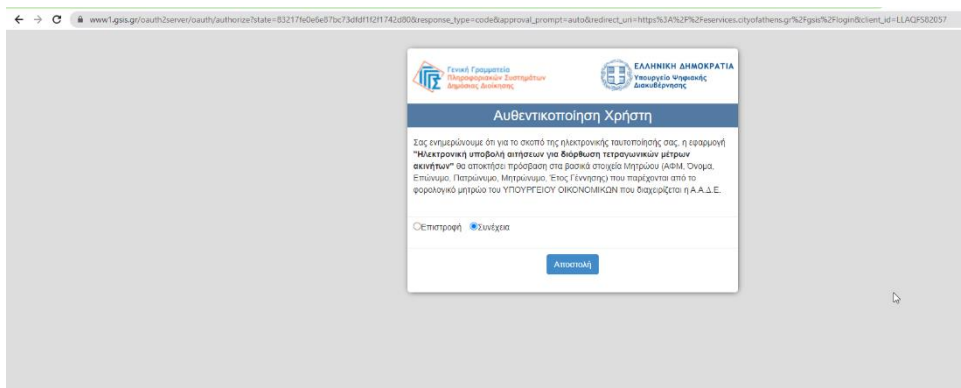
4. Στη συνέχεια, αυθεντικοποιείται εισάγοντας τους κωδικούς «Taxisnet».



Εικόνα 20 Αυθεντικοποίηση με τη χρήση των κωδικών Taxisnet

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

5. Παρέχει τη συναίνεσή του για την πρόσβαση της εφαρμογής «Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για διόρθωση τετραγωνικών μέτρων ακινήτων» στα βασικά στοιχεία Μητρώου (Α.Φ.Μ., όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, έτος γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του Υπουργείου Οικονομικών που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε.



Εικόνα 21 Παροχή συναίνεσης για προσπέλαση στοιχείων φορολογικού μητρώου

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

6. Δημιουργεί νέα αίτηση στο ηλεκτρονικό περιβάλλον της εφαρμογής, συμπληρώνοντας:

- τα απαιτούμενα προσωπικά στοιχεία,
- την ιδιότητά του (ιδιοκτήτης, πληρεξούσιος ή εξουσιοδοτημένος),
- τα στοιχεία του τίτλου ιδιοκτησίας και του ακινήτου,
- τα κτίσματα που υπάρχουν στο ακίνητο και, τέλος,

ο τα στοιχεία των ιδιοκτητών.

eservices.cityofathens.gr/applications/submissions/693098/edit

ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΑΡΧΙΚΗ
ΝΕΑ ΑΙΤΗΣΗ
ΟΙ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΜΟΥ

ΓΙΟΛΑ ΚΑΤΖΗΝΙΚΟΛΑ

Μεταβίβαση κυριότητας ακινήτων κατ' εφαρμογή του ν. 4915/2022 άρθρ. 19, όπως αυτός τροποποιήθηκε σύμφωνα με το ν. 4921/2022 άρθρ. 76 - Δημιουργία Αίτησης ✓ Αποθήκευση

Πρόκειται για την αίτηση μεταβίβασης κυριότητας ακινήτων κατ' εφαρμογή του ν. 4915/2022 άρθρ. 19, όπως αυτός τροποποιήθηκε σύμφωνα με το ν. 4921/2022 άρθρ. 76.

Μετά την υποβολή της αίτησης παράγεται από το σύστημα η σχετική βεβαίωση με την απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μεταβίβαση του ακινήτου καθώς επέχει θέση βεβαίωσης περί μη σφειλής Τ.Α.Π.

Η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων σε μεταγενέστερο χρόνο θα ελέγξει για τυχόν προκύπτουσες οφειλές για Τέλος Ακίνητης Περιουσίας προς το Δήμο.

Προσοχή!

- Αιτείστε τη χορήγηση της παρούσας βεβαίωσης εφόσον έχετε ολοκληρώσει τη συλλογή των απαραίτητων δικαιολογητικών καθώς και τις όποιες τακτοποιήσεις απαιτούνται για τη μεταβίβαση του ακινήτου σας.
- Παρακαλούμε συμπληρώσετε τα τ.μ. όπως αναγράφονται στο Ε9
- Παρακαλούμε συμπληρώσετε τον αριθμό παροχής όπως φαίνεται στο Ε9, κοφωμένη καταχώρηση αριθμού παροχής ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις.
- Εμφαλωμένη δήλωση στο πεδίο περί ηλεκτροδοτούμενου ή μη ηλεκτροδοτούμενου θα επιφέρει επιπλέον χρεώσεις.

Τύπος Αιτούντα* (Επιλέξτε...)

Επίσημο* ΧΑΤΖΗΝΙΚΟΛΑ

Όνομα* ΓΙΟΛΑ

Πατρώνυμο*

ΑΦΜ*

ΔΟΥ* (Επιλέξτε...)

ΑΔΤ*

Διεύθυνση Κατοικίας*

ΤΚ*

Τηλέφωνο*

Email*

Εικόνα 22 Πεδία συμπλήρωσης για τη δημιουργία νέας αίτησης (1)

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

Είδος Αιτούντα

Υποβολή αίτησης από:

Ιδιοκτήτη

Πληρεξούσιο

Εξουσιοδοτημένο

Στοιχεία Ιδιοκτησίας

Περιγραφή τίτλου κτήσης* (Επιλέξτε...)

Διεύθυνση Ακινήτου*

Ημ/νία Συμβολαίου*

Αριθμός Οδού Ακινήτου*

ΤΚ Οδού Ακινήτου*

Κτίσματα Ακινήτου

Είδος Ακινήτου * (Επιλέξτε...)

Έτος Οικοδομικής Άδειας *

Κατάσταση Ηλεκτροδότησης * (Επιλέξτε...)

Αριθμός Παροχής

Στεγασμένοι χώροι (τ.μ.) *

Ασκεπείς χώροι (τ.μ.)

Όροφος

Περιγραφή Ακινήτου

Αφαίρεση

+ Προσθήκη Κτίσματος

Ιδιοκτήτες Ακινήτου

Ιδιότητα * (Επιλέξτε...)

Όνομα *

Επίσημο *

Πατρώνυμο *

Α.Δ.Τ.

Α.Φ.Μ. *

Δ.Ο.Υ. *

Διεύθυνση Κατοικίας*

Τ.Κ. *

Τηλ. Επικοινωνίας*

Δικαίωμα (Επιλέξτε...)

Ποσοστό Ιδιοκτησίας (%) *

Εικόνα 23 Πεδία συμπλήρωσης για τη δημιουργία νέας αίτησης (2)

Πηγή: Υπηρεσία Συντονισμού Ε.Ψ.Π. gov.gr

7. Για τη συμπλήρωση της αίτησης, δίνονται προς τους πολίτες οι ακόλουθες οδηγίες:
 - ο αριθμός παροχής και τα τ.μ. του ακινήτου συμπληρώνονται, όπως αναγράφονται στο έντυπο Ε9, καθώς εσφαλμένη καταχώρηση ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις,
 - εσφαλμένη δήλωση στο πεδίο περί ηλεκτροδοτούμενου ή μη ηλεκτροδοτούμενου θα επιφέρει επιπλέον χρεώσεις.
8. Μετά την υποβολή της αίτησης παράγεται από το σύστημα η σχετική βεβαίωση με την απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μεταβίβαση του ακινήτου, καθώς επέχει θέση βεβαίωση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. Παράλληλα, για τον έλεγχο της γνησιότητας της βεβαίωσης, στο έγγραφο που εκδίδεται από την πλατφόρμα υπάρχει ένας QR κωδικός, ο οποίος εφόσον σαρωθεί επιβεβαιώνει την εγκυρότητα του εγγράφου.
9. Η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων σε μεταγενέστερο χρόνο θα ελέγξει για τυχόν προκύπτουσες οφειλές Τ.Α.Π. προς τον δήμο.

6.3. Πρόταση για προσθήκη νέας υπηρεσίας στο gov.gr

Για όλους τους λόγους που προαναφέρθηκαν και σχετίζονται με τις καθυστερήσεις στην έκδοσή της, η βεβαίωση περί μη οφειλής Τ.Α.Π. υπήρξε μια από τις προτάσεις που έγιναν κατά την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους υπαλλήλους των δήμων-χρήστες των νέων θυρίδων που ενεργοποιήθηκαν πρόσφατα. Έτσι, επιλέχθηκε η εν λόγω διαδικασία προκειμένου να εξεταστεί ως μελέτη περίπτωσης η δυνατότητα υλοποίησής της (new roll-out) στις παρεχόμενες μέσω της Ε.Ψ.Π. υπηρεσίες, αξιοποιώντας το νέο εργαλείο των θυρίδων των δήμων.

Ειδικότερα, με αφορμή τη νέα νομοθετική ρύθμιση για τη δυνατότητα αναστολής της υποχρέωσης προσκόμισης της ως άνω βεβαίωσης εφόσον ο μεταβιβάζων υποβάλλει δήλωση σε ηλεκτρονική πλατφόρμα που τηρεί ο δήμος, μελετάται η περίπτωση δημιουργίας τροποποιητικής δήλωσης για ηλεκτροδοτούμενο ακίνητο, στο οποίο

ακίνητο δεν υπάρχει μισθωτής και τα ορθά στοιχεία του οποίου υπάρχουν στην εφαρμογή Περιουσιολόγιο (E9) της Α.Α.Δ.Ε.

Προαπαιτούμενα για την ανάπτυξη (rollout) της νέας υπηρεσίας είναι:

- Η προσκόμιση από κάθε δήμο της κανονιστικής απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου, δυνάμει της οποίας αξιοποιείται η νέα νομοθετική ρύθμιση, προκειμένου να δημιουργηθούν πρότυπα εγγράφων που θα εκδίδονται από την Ε.Ψ.Π. και θα κάνουν μνεία στην εκάστοτε απόφαση, ανάλογα με το δήμο στην περιφέρεια του οποίου βρίσκεται το ακίνητο.
- Η διασύνδεση με την εφαρμογή Περιουσιολόγιο (E9) της Α.Α.Δ.Ε., από την οποία θα αντλούνται στοιχεία που αφορούν τα ακίνητα, όπως διεύθυνση, Α.Τ.ΑΚ., στοιχεία τίτλου ιδιοκτησίας, είδος δικαιώματος (λ.χ. πλήρης κυριότητα, επικαρπία), ποσοστό ιδιοκτησίας κ.λπ.
- Η διασύνδεση με τον Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε., από τον οποίο θα αντλούνται στοιχεία που αφορούν τον αριθμό παροχής του ακινήτου.

Βήματα της διαδικασίας ενδεικτικά προτείνονται τα εξής:

1. Ο πολίτης, αφού συγκεντρώσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά (λ.χ. βεβαίωση μηχανικού σε περίπτωση αυθαίρετων κατασκευών στο ακίνητο), εισέρχεται στο «γον.γρ» και από την κατηγορία «Περιουσία και Φορολογία» επιλέγει τη νέα υπηρεσία.
2. Πραγματοποιεί αυθεντικοποίηση μέσω κωδικών «Taxisnet» και παρέχει τη συναίνεσή του για την άντληση των στοιχείων που τηρούνται στο φορολογικό μητρώο.
3. Στη συνέχεια, επιλέγει τον δήμο στον οποίο επιθυμεί να υποβάλει δήλωση ενώ με «κλειδί-αναζήτησης» τον Α.Φ.Μ. και μέσω διαλειτουργικότητας με την εφαρμογή Περιουσιολόγιο (E9) της Α.Α.Δ.Ε. εμφανίζονται τα ακίνητα που αντιστοιχούν στον Α.Φ.Μ. και βρίσκονται στην περιφέρεια του δήμου.
4. Ο πολίτης, σε περίπτωση περισσότερων ακινήτων, επιλέγει για ποιο ακίνητο επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία και επιλέγει το πεδίο (check-box)

με τη σημείωση «ηλεκτροδοτούμενο ακίνητο», ώστε μέσω διαλειτουργικότητας με τον Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. να αντληθεί ο αριθμός παροχής.

5. Έπειτα συμπληρώνει στη σχετική φόρμα που εμφανίζεται τα εξής στοιχεία:
 - στοιχεία επικοινωνίας του αιτούντος (εκτός αν έχει εγγραφεί στο Ε.Μ.Επ., οπότε αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας),
 - περιγραφή τίτλου κτήσης (αν πρόκειται για αγοραπωλησία, γονική παροχή, αποδοχή κληρονομιάς, σύσταση οριζοντίου ιδιοκτησίας, χρησικτησία, άλλο),
 - είδος ακινήτου (λ.χ. διαμέρισμα, επαγγελματική στέγη, αποθήκη κ.λπ.),
 - έτος οικοδομικής άδειας,
 - ημερομηνία βεβαίωσης μηχανικού (αν υπάρχει),
 - τ.μ. στεγασμένων χώρων.
6. Τέλος, επιβεβαιώνει την ορθότητα των στοιχείων, επισυνάπτει τυχόν δικαιολογητικά και επιλέγει οριστική υποβολή, ώστε η φόρμα να λάβει μοναδικό κωδικάριθμο, προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και κωδικό QR και να διαβιβαστεί στην ειδική θυρίδα του αρμόδιου δήμου (λ.χ. θυρίδα τμήματος εσόδων).
7. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, παράγεται από την Ε.Ψ.Π. αυτόματα έγγραφο με τα στοιχεία του δηλούντος και του ακινήτου και αναφορά στην απόφαση του οικείου δήμου, δυνάμει της οποίας έχει ανασταλεί η υποχρέωση προσκόμισης βεβαίωσης Τ.Α.Π.
8. Το έγγραφο αυτό προσκομίζεται στον συμβολαιογράφο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας μεταβίβασης.

Η ως άνω προτεινόμενη υπηρεσία αναμένεται να διευκολύνει σημαντικά τους πολίτες στην καθημερινότητά τους. Μέριμνα πρέπει, ωστόσο, να ληφθεί για την υλοποίηση της υπηρεσίας ώστε να εξυπηρετεί και πιο σύνθετες περιπτώσεις, όπως η υποβολή της δήλωσης από νομικά πρόσωπα, η ύπαρξη μισθωτή στο όνομα του οποίου εκδίδεται ο λογαριασμός ρεύματος κ.λπ.

Συμπεράσματα

Τόσο σε κεντρικό αλλά ιδίως σε τοπικό επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η κατάλληλη χρήση των Τ.Π.Ε. μπορούν να ενισχύσουν και να υποστηρίξουν την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, ενεργοποιώντας τους παραγωγικούς πόρους της τοπικής κοινωνίας. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην ενδυνάμωση των αυτοδιοικητικών υπαλλήλων και των αντιπροσώπων, ώστε να επιτελέσουν καλύτερα την αποστολή τους, στη διασφάλιση των διεπαφών τους με την κεντρική διοίκηση αλλά και τους πολίτες, στη δικτύωση με φορείς με όμοια αποστολή, στις έγκαιρες, αποτελεσματικές, διαφανείς και υπεύθυνες υπηρεσίες προς όφελος όλων.

Τα ψηφιακά εργαλεία και οι λύσεις που βασίζονται στις νέες τεχνολογίες βελτιώνουν τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών και ταυτόχρονα να βελτιώνουν την παραγωγικότητα της Δ.Δ.

Καθώς οι αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης αντιμετωπίζουν τα τελευταία χρόνια τη διπλή πρόκληση της μειωμένων πόρων και της αύξησης της ζήτησης για τις υπηρεσίες τους, κάτι που προκύπτει από τη σταθερή μεταφορά αρμοδιοτήτων στα χαμηλότερα επίπεδα διακυβέρνησης, πρέπει να βρεθούν νέοι τρόποι ενσωμάτωσης της τεχνολογίας για την αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών, με όσο το δυνατόν μικρότερη κατανάλωση πόρων.

Από την παρούσα εργασία κατέστη σαφές πως η κεντρική διοίκηση, όπως μελετάται εν προκειμένω άτυπα μέσα από την Υπηρεσία Συντονισμού της Ε.Ψ.Π., μια οργανική μονάδα με αρμοδιότητες οριζόντιες και εξωστρεφή προς τη λοιπή Δ.Δ. χαρακτήρα, γνωρίζει τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας και τις αξιοποιεί ήδη. Η αξιοποίηση δεν περιορίζεται μόνο στο δικό της επίπεδο διακυβέρνησης αλλά υπάρχει ένα όραμα και γίνεται ενεργή προσπάθεια διάχυσης και στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Βασικός στόχος είναι να έχουν τη δυνατότητα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εξυπηρετούνται μέσω της συντομότερης δυνατής διαδρομής. Μέσω των δύο εργαλείων που αναπτύσσονται παραπάνω καθίσταται περιττή για τις εν λόγω δημοτικές υπηρεσίες η μεσολάβηση των Κ.Ε.Π., που παραμένουν ως το έτερο κανάλι παροχής εν γένει ψηφιακών υπηρεσιών για όσους πολίτες το έχουν ανάγκη και μπορούν να αξιοποιήσουν

άλλως τους αποδεδειγμένους πόρους τους. Εξίσου βασικός στόχος είναι το αυτοδιοικητικό προσωπικό να λειτουργεί αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα, μειώνοντας το ίδιο λειτουργικό κόστος μέσω της αξιοποίησης εργαλείων που αναπτύσσονται πλήρως με την πρωτοβουλία και ευθύνη της κεντρικής διοίκησης, απαλλάσσοντας τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού από το διαχειριστικό βάρος που αφορά τα εργαλεία καθ' αυτά.

Ειδικότερα ως προς τα ερευνητικά ερωτήματα καταγράφονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- Ο ρόλος που η κεντρική διοίκηση μπορεί να διαδραματίσει για τη διοικητική και ψηφιακή αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός εντείνει περαιτέρω την ανάγκη για συντονισμένη πρόοδο της Δ.Δ., ανεξαρτήτως βαθμίδας, στην αξιοποίηση των εργαλείων Τ.Π.Ε. Η υλοποίηση ψηφιακών εργαλείων από την κεντρική διοίκηση για την αυτοδιοίκηση αποτελεί εξαιρετική πρακτική υλικής αρωγής προς την τελευταία και σε τελική ανάλυση προς τους πολίτες, που μπορούν να απολαύουν το «ψηφιακό κράτος» ήδη από το εγγύτερο επίπεδο διακυβέρνησης. Αξιοποιώντας τις προκύπτουσες οικονομίες κλίμακος και με προσεκτικό σχεδιασμό, μπορεί η κεντρική διοίκηση να συνδράμει με μια έμμεση μεταφορά πόρων, δημιουργώντας παράλληλα κουλτούρα ψηφιακής και διαλειτουργικής προτεραιότητας (digital and interoperable first). Στο εγχείρημα αυτό οφείλει να βρίσκεται σε ανοιχτό διάλογο με την αυτοδιοίκηση για ανταλλαγή ιδεών και καλών πρακτικών και ανάπτυξη για όλη την επικράτεια εργαλείων που ενδεχομένως κάποιοι πρωτοπόροι Ο.Τ.Α. παρέχουν ήδη. Η κεντρική διοίκηση πρέπει να συνδιαλέγεται με τους Ο.Τ.Α., να εμπνέεται από αυτούς και να αναβαθμίζει την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όφελος όλων, καθοδηγώντας ταυτόχρονα όλους στη βέλτιστη χρήση των προσφερόμενων εργαλείων. Χρήσιμη φαίνεται η δημιουργία ενός μόνιμου δικτύου, με συνδετικό φορέα την Κ.Ε.Δ.Ε. και την Ένωση Περιφερειών αντίστοιχα.
- Το επίπεδο ικανοποίησης των ερωτώμενων δήμων από το επίπεδο υποστήριξης της κεντρικής διοίκησης καταγράφηκε σχετικά υψηλό, με περιθώρια ενίσχυσης. Σημαντικό ζητούμενο για τους δήμους φαίνεται να είναι η άμεση επικοινωνία με

την κεντρική διοίκηση για την παροχή ενημέρωσης και την επίλυση προβλημάτων. Αναγκαία σαφώς είναι και η συμπερίληψή τους στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών αρμοδιότητάς τους, λόγω της εγγύτητας με τα καθημερινά προβλήματα πολιτών και επιχειρήσεων και της πολύτιμης εμπειρίας σχετικά με το εκάστοτε εφαρμοζόμενο θεσμικό πλαίσιο κάθε δημοτικής υπηρεσίας. Αυτό θα συμβάλει σημαντικά στην ταχύτερη ενσωμάτωση των νέων εργαλείων στη διοικητική καθημερινότητα των δήμων προς όφελος πολιτών και επιχειρήσεων.

- Το επίπεδο ικανοποίησης των ερωτηθέντων υπαλλήλων κρίνεται σχετικά υψηλό, μέσα από την αξιολόγηση των θυρίδων ως εργαλείο απλό και φιλικό προς τον χρήστη καθώς και από το ό,τι σε σημαντικό βαθμό αναμένεται από τους χρήστες να βελτιωθεί ο τρόπος εργασίας τους.
- Το εύρος των δυνατοτήτων αξιοποίησης των θυρίδων στη διοικητική καθημερινότητα των δήμων διαφαίνεται σημαντικό, καθώς προτάθηκαν ήδη από τους ερωτώμενους τέσσερις (4) επιπλέον υπηρεσίες που θα μπορούσαν να ενεργοποιηθούν στο προσεχές μέλλον, αξιοποιώντας μοντέλα λειτουργίας που ήδη έχουν ενσωματωθεί σε άλλες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της Ε.Ψ.Π. Εξ αυτών, αναλύθηκε εκτενώς η Βεβαίωση περί μη οφειλής Τ.Α.Π., με αφορμή και την πρόσφατη νομοθετική αλλαγή. Σε κάθε περίπτωση, προϊόντος του χρόνου και με δεδομένη τη δυνατότητα παραμετροποίησης των θυρίδων εύλογα αναμένεται ότι θα καταδειχθεί ακόμη περισσότερο η χρηστικότητα του νέου εργαλείου, ιδίως για μικρότερους δήμους που δεν διαθέτουν δικά τους πληροφοριακά συστήματα.
- Η σχέση (συμπληρωματικότητα ή ανταγωνιστικότητα) μεταξύ των διαφόρων πλατφορμών που εμπλέκονται στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις είναι κάτι που πρέπει να ληφθεί υπόψη κατά το σχεδιασμό των νέων εργαλείων. Ήδη, από την έρευνα προέκυψε μια ανησυχία σχετικά με την παράλληλη και ανταγωνιστική λειτουργία των πλατφορμών που διαθέτουν οι δήμοι σε σχέση με τις θυρίδες, κάτι που θα δημιουργούσε σύγχυση ως προς τα κανάλια παροχής των υπηρεσιών. Έτσι, προτείνεται για όσες υπηρεσίες πλέον παρέχονται μέσω της Ε.Ψ.Π. να καταργηθεί η παροχή τους αυτοτελώς από επιμέρους δημοτικές πλατφόρμες και να γίνεται ανακατεύθυνση στην Ε.Ψ.Π. Μια μεγάλη πρόκληση είναι οι αυτοτελείς πλατφόρμες να καταστούν de facto

περιορισμένης σημασίας ή και περιττές μακροπρόθεσμα, όταν όλες οι ψηφιακές δημοτικές υπηρεσίες εισαχθούν στην Ε.Ψ.Π., και οι δήμοι, τουλάχιστον οι μικρότεροι σε μέγεθος, να απαλλαγούν από το διοικητικό βάρος προμήθειας και τα λειτουργικά κόστη συντήρησης αυτών, εξοικονομώντας πόρους. Αυτό, βέβαια, προϋποθέτει ότι θα εδραιωθεί μια διαρκής συνεργασία κεντρικής διοίκησης και αυτοδιοίκησης στη βάση αμοιβαίας εμπιστοσύνης, ώστε να σχεδιάζεται και να υλοποιείται κεντρικά για όλους τους δήμους, με αξιοποίηση των οικονομιών κλίμακας που προκύπτουν, κάθε νέα υπηρεσία. Ασφαλώς, απαιτείται, όμως, και μια λεπτή ισορροπία στην προσέγγιση του ζητήματος αυτού, χωρίς να θίγεται η διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια που απολαύει η τοπική αυτοδιοίκηση και χωρίς να περιορίζονται εξ αυτού του λόγου οι πόροι που απονέμονται στους Ο.Τ.Α.

Βιβλιογραφία

- Ακριβοπούλου, Χ., Ανθόπουλος Χ. [Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο. Στοιχεία Διοικητικού Δικαίου και Διοικητικής Οργάνωσης του Κράτους](#). 2015.
- Γάκης, Κ. [Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση](#). Ε.Ε.Τ.Α.Α Α.Ε. 2011.
- Ε.Α.Δ., [Έκθεση Απολογισμού 2019](#).
- Ε.Α.Δ., [Έκθεση Απολογισμού 2020](#).
- ΕΕΛΛΑΚ Οργανισμός Ανοιχτών Τεχνολογιών, [Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων πληροφορικής με ευέλικτες μεθοδολογίες και ανοιχτό λογισμικό](#), 2018, σελ. 20 επ.
- Henman et als., [Building the 'front door' within a web ecology: Informational governance and institutional shaping of national government webportals](#), Government Information Quarterly, vol. 38, iss.2, April 2021.
- Kumar, G, Bhatia, P.K, [Impact of Agile Methodology on Software Development Process](#), International Journal of Computer Technology and Electronics Engineering (IJCTEE), Volume 2, Issue 4, August 2012.
- Palvia, S.C.J., Sharma, S.S., [E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World](#). 2007
- Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν. [Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή](#). διαΝΕΟσις 2021.
- Σταυρόπουλος, Γ. [Η Τοπική Αυτοδιοίκηση χθες, σήμερα, αύριο](#). Προδημοσίευση της κεντρικής ομιλίας του συγγραφέα που εκφωνήθηκε στη Θεσσαλονίκη στο Πανελλήνιο Συνέδριο που οργάνωσε ο Δήμος Θεσσαλονίκης με θέμα «Οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία των πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α.» το τριήμερο 7 έως 9 Νοεμβρίου 2021.
- Thompson, et Venters, [Platform, or technology project? A spectrum of six strategic 'plays' from UK government IT initiatives and their implications for policy](#), Government Information Quarterly, vol. 38, iss.4, October 2021.
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025](#).
- Χλέπας, Ν. [Ευρωπαϊκός Χάρτης Τοπικής Αυτονομίας: Διαμόρφωση και Εφαρμογή μιας Διεθνούς Συνθήκης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση](#). Εκδόσεις Παπαζήση, 2020.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

Ε.Π.
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ
ΥΠΟΔΟΜΗΣ
ΚΑΙ ΚΤΙΣΜΟΥ



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Σ.Δ.Δ.Α.)

Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Τάυρος

τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479

www.ekdd.gr