



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



**εκδδα**

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΚΣΤ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ  
ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΤΙΤΛΟΣ**

Ενσωμάτωση ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και  
Περιφερειών στην πύλη GOV.GR

ΤΜ. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: Ψηφιακής Πολιτικής

**Επιβλέπων:**

Διονύσης Κοντογιώργης

**Σπουδαστής:**

Παπαβασιλείου Δημήτρης

ΑΘΗΝΑ - 2020

**Ενσωμάτωση ψηφιακών υπηρεσιών  
Δήμων και Περιφερειών στην πύλη  
GOV.GR**

## Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση αυτής της μελέτης θα ήθελα πρωτίστως να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντά μου, Διονύση Κοντογιώργη, για την υποστήριξη, την καθοδήγηση, τις καλές του συμβουλές, την υπομονή και την πολύτιμη βοήθειά του καθ' όλη την διάρκεια της άψογης συνεργασίας μας. Επίσης, οφείλω πολλές ευχαριστίες στον κ. Κώστα Σούλη και την κ. Ελευθερία Αυγέρη, συνεργάτες του Δήμου Ιωαννιτών, για τις πολύτιμες πληροφορίες που παρείχαν κατά την συνέντευξη που μου παραχώρησαν, αλλά και στην κ. Παπαστυλιανού Αναστασία, Υπεύθυνη Σπουδών του τμήματος Ψηφιακής Πολιτικής της ΕΣΔΔΑ, η οποία φρόντισε να μας φέρει σε επαφή. Τέλος, ευχαριστώ τους φίλους και συναδέλφους μου από την ΚΣΤ' σειρά της ΕΣΔΔΑ για την στήριξη που μου προσέφεραν πολλαπλά.

## Περίληψη

Η ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται από τους ΟΤΑ σε μια ενιαία εθνική ψηφιακή πύλη αποτελεί ένα περίπλοκο εγχείρημα που αναμένεται να βελτιώσει ουσιαστικά την ποιότητα των συναλλαγών μεταξύ του κράτους, των πολιτών και των επιχειρήσεων ελαχιστοποιώντας τον απαιτούμενο χρόνο και κόστος διεκπεραίωσής τους. Τούτου δοθέντος, η παρούσα εργασία αποβλέπει στην συστηματική καταγραφή και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους ΟΤΑ, καθώς και στην αξιολόγηση των διαθέσιμων μοντέλων ένταξης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr, με τη διατύπωση τεκμηριωμένων προτάσεων επί της παραπάνω διαδικασίας. Προς το σκοπό αυτό αξιοποιήθηκε συνδυασμός ερευνητικών μεθόδων και μέσων μεταξύ των οποίων η βιβλιογραφική ανασκόπηση, οι απλές ημιδομημένες συνεντεύξεις, καθώς και η συλλογή και στατιστική ανάλυση ποσοτικών δεδομένων από τους ιστοχώρους των ΟΤΑ. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι, παρά τις σημαντικές προοπτικές του εγχειρήματος, η αποσπασματικότητα και ετερογένεια που χαρακτηρίζει την διάθεση ψηφιακών υπηρεσιών από τους ΟΤΑ αφενός υπονομεύει την ισότητα πρόσβασης σε δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες μεταξύ των πολιτών, αφετέρου αποτελεί την σημαντικότερη πρόκληση σε σχέση με την ενσωμάτωσή τους στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης υπό όρους ομοιομορφίας και φιλικότητας προς τον χρήστη. Καταληκτικά, προτάθηκαν δύο αναλυτικά μοντέλα ένταξης, για τους Δήμους και τις Περιφέρειες αντίστοιχα, βασισμένα σε ένα πρωτόκολλο κριτηρίων με προεξέχοντα αυτά της ομοιογένειας, της απλούστευσης και της ευχρηστίας.

**Λέξεις Κλειδιά:** Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ψηφιακή διακυβέρνηση, ψηφιακή πολιτική, ψηφιακές υπηρεσίες, Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, gov.gr,

## **Abstract**

The integration of digital services provided by local authorities into a single national digital portal is a complex undertaking, one that is expected to greatly improve transaction quality between state, citizens and businesses, while at the same time minimizing time and cost requirements. This study aims to systematically record and evaluate the current situation in terms of local authorities' digital service provision, as well as to evaluate the available integration models in the Single Digital Portal gov.gr and submit substantiated proposals on the above procedure. For this purpose, a combination of research methods and tools were used, including literature review, simple semi-structured interviews, as well as collection and statistical analysis of quantitative data from local authorities' websites. The results showed that, despite the significant prospects of this undertaking, the fragmentation and heterogeneity concerning digital service provision by local authorities on the one hand undermines equal access to public digital services among citizens, while on the other is the most important challenge in terms of their integration into the Single Digital Portal of Public Administration, always under the conditions of uniformity and user friendliness. In conclusion, two detailed integration models were proposed, for the Municipalities and the Regions respectively, both based on a protocol of criteria with the prominence of those concerning homogeneity, simplification and usability.

**Keywords:** Local Government Organizations, digital governance, digital policy, digital services, Single Digital Portal, gov.gr

## Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	12
Κεφάλαιο 1. Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Εθνικές Ψηφιακές Πύλες .....	14
1.1. Προς έναν ορισμό της Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	14
1.2. Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες: Αναγκαιότητα και καλές πρακτικές .....	15
Κεφάλαιο 2. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.Gr .....	19
2.1. Η ελληνική εμπειρία: Από τον ΕΡΜΗ στο Gov.Gr.....	19
2.2. Το θεσμικό πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας του Gov.Gr .....	24
2.3. Ένταξη και παρουσίαση υπηρεσιών στο Gov.Gr .....	27
Κεφάλαιο 3. Ψηφιακές υπηρεσίες των ΟΤΑ – Καταγραφή και ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης.....	31
3.1. Θεσμικό πλαίσιο και αρμοδιότητες των ΟΤΑ.....	31
3.2. Καταγραφή και ανάλυση των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ.....	34
3.2.1. Οι ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων .....	35
3.2.1.1. Τύποι και κατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων .....	37
3.2.1.2. Τρόποι υποβολής ψηφιακών αιτημάτων .....	41
3.2.1.3. Αυθεντικοποίηση χρηστών και τρόπος λήψης της υπηρεσίας .....	42
3.2.2. Οι ψηφιακές υπηρεσίες των Περιφερειών.....	46
3.2.2.1. Τύποι και κατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών.....	47
3.2.2.2. Αυθεντικοποίηση, υποβολή αιτημάτων και λήψη της υπηρεσίας..	49
3.3. Συμπεράσματα ως προς τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες των ΟΤΑ.....	50
Κεφάλαιο 4. Ανάλυση και αξιολόγηση διακριτών τρόπων ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ.....	52
4.1. Προβλήματα και προκλήσεις.....	52
4.2. Τρόποι ένταξης ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ .....	54
4.2.1. Ένταξη των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών ως έχουν (AS IS).....	55
4.2.2. Δημιουργία θυρίδων φορέων και χρηστών στην ΕΨΠ .....	58

4.2.3. Ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους ΟΤΑ .....	66
Συμπεράσματα.....	71
Ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων στην ΕΨΠ .....	71
Ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών στην ΕΨΠ .....	73
Περιορισμοί της έρευνας – Προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση .....	74
Βιβλιογραφία .....	76
Ελληνόγλωσση .....	76
Ξενόγλωσση.....	76
Νομοθεσία .....	79
Διαδικτυακές Πηγές.....	81
Παράρτημα 1. Κατάλογος Δήμων και αριθμός προσφερόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών .....	83
Παράρτημα 2. Τύποι υπηρεσιών Δημοτολογίου – Ληξιαρχείου (Δήμοι).....	96
Παράρτημα 3. Τύποι υπηρεσιών Καθαριότητας και Πρασίνου (Δήμοι) .....	98
Παράρτημα 4. Τύποι Τεχνικών Υπηρεσιών (Δήμοι) .....	99
Παράρτημα 5. Τύποι Οικονομικών Υπηρεσιών (Δήμοι) .....	101
Παράρτημα 6. Τύποι Υπηρεσιών Κοινωνικής Μέριμνας - Εκπαίδευσης (Δήμοι) .....	103
Παράρτημα 7. Τύποι Υπηρεσιών Ρύθμισης κυκλοφορίας, στάθμευσης και Δημοτικής Αστυνομίας (Δήμοι) .....	104
Παράρτημα 8. Τύποι Υπηρεσιών Επικοινωνίας με τον Δήμο.....	105
Παράρτημα 9. Τύποι Υπηρεσιών Διαβούλευσης, Συμμετοχής & Εθελοντισμού (Δήμοι) .....	106
Παράρτημα 10. Κατάλογος Περιφερειών και αριθμός προσφερόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών.....	107
Παράρτημα 11. Υπηρεσίες Αγροτικής Οικονομίας, Κτηνιατρικής & Αλιείας (Περιφέρειες).....	108
Παράρτημα 12. Υπηρεσίες Αναπτυξιακού προγραμματισμού, Έργων & Υποδομών (Περιφέρειες).....	112

Παράρτημα 13. Υπηρεσίες Βιώσιμης Ανάπτυξης & Κλιματικής Αλλαγής (Περιφέρειες) .....	113
Παράρτημα 14. Υπηρεσίες Υποβολής Γενικών Αιτημάτων - Φόρμες Επικοινωνίας (Περιφέρειες).....	114
Παράρτημα 15. Υπηρεσίες Μεταφορών και Επικοινωνιών (Περιφέρειες) .....	115
Παράρτημα 16. Οικονομικές Υπηρεσίες (Περιφέρειες) .....	120
Παράρτημα 17. Υπηρεσίες Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας (Περιφέρειες) .....	121
Παράρτημα 18. Οδηγός Συνέντευξης.....	124



ΕΣΔΔΑ

Παπαβασιλείου Δημήτριος

© 2020

Με την επιφύλαξη παντός νομίμου δικαιώματος (ΚΣΤ' Εκπαιδευτική Σειρά)

**Δήλωση**

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, 18/09/2020

Παπαβασιλείου Δημήτριος

## Πίνακας Εικονογραφήσεων

Εικόνα 1: Στατιστικά στοιχεία Gov.gr (ΥΨΗΔ, 2020στ).....	23
Εικόνα 2: Αναζήτηση υπηρεσιών στο Gov.gr (Πηγή: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020γ).....	29
Εικόνα 3: Προσφορά Ψηφιακών Υπηρεσιών από Δήμους .....	36
Εικόνα 4: Ποσοστό Δυσλειτουργικών Ψηφιακών Υπηρεσιών Δήμων.....	37
Εικόνα 5: Κατανομή ποσοστών G2C/G2B/G2G Υπηρεσιών (Δήμοι) .....	37
Εικόνα 6: Προσφορά Ψηφιακών Υπηρεσιών από Περιφέρειες .....	46
Εικόνα 7: Κατανομή ποσοστών G2C/G2B/G2G Υπηρεσιών (Περιφέρειες).....	47
Εικόνα 8: Human Capital Dimension (Score 0-100), 2019 (Πηγή: European Commission, 2020).....	53
Εικόνα 9: Ένταξη Χορήγησης Βεβαίωσης μη Οφειλής ΤΑΠ στην ΕΨΠ.....	56
Εικόνα 10: Κατηγοριοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ΟΤΑ βάσει του περιεχομένου των αιτημάτων.....	61
Εικόνα 11: Διαθέσιμα προς έκδοση πιστοποιητικά στην εφαρμογή "Πιστοποιητικά" (πηγή: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020ε).....	67

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Κατηγορίες Ψηφιακά Παρεχόμενων Υπηρεσιών Δήμων.....	39
Πίνακας 2: Δήμοι που προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες μέσω εξωτερικών εφαρμογών .....	41
Πίνακας 3: Χρήση Εξωτερικών Εφαρμογών .....	42
Πίνακας 4: Λήψη υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες (Δήμοι).....	43
Πίνακας 5: Υπηρεσίες Αυθεντικοποίησης Ψηφιακών Υπηρεσιών Δήμων.....	44
Πίνακας 6: Συνδυασμοί Υπηρεσιών Αυθεντικοποίησης στις Ψηφιακές Δημοτικές Υπηρεσίες.....	45
Πίνακας 7 : Υπηρεσίες αυθεντικοποίησης και τρόπος λήψης υπηρεσίας (Δήμοι) .....	46
Πίνακας 8: Κατηγορίες Ψηφιακά Παρεχόμενων Υπηρεσιών Περιφερειών .....	48
Πίνακας 9: Λήψη υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες (Περιφέρειες).....	49

## Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών

<b>DPO</b>	Data Protection Officer
<b>G2B</b>	Government to Business
<b>G2C</b>	Government to Citizen
<b>G2G</b>	Government to Government
<b>αρ.</b>	Άρθρο
<b>βλ.</b>	Βλέπε
<b>ΓΓΠΣΔΔ</b>	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
<b>ΓΓΨΔΑΔ</b>	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών
<b>ΓΚΠΔ</b>	Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων
<b>ΓΟΚ</b>	Γενικός Οικοδομικός Κανονισμός
<b>ΕΕ</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση
<b>εδαφ.</b>	Εδάφιο
<b>ΕΔΥΤΕ</b>	Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Έρευνας και Τεχνολογίας
<b>ΕΛΣΤΑΤ</b>	Ελληνική Στατιστική Αρχή
<b>ΕΝΠΕ</b>	Ένωση Περιφερειών Ελλάδας
<b>ΕΠΑΔ</b>	Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών
<b>ΕΥΠ</b>	Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών
<b>ΕΨΠ</b>	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
<b>ΚΔΚ</b>	Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων
<b>ΚΕΔΕ</b>	Κεντρική Ένωση Δήμων Ελλάδας
<b>ΚΕΠ</b>	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
<b>ΚΥΤ</b>	Κατάστημα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος
<b>ΟΤΑ</b>	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
<b>παρ.</b>	Παράγραφος
<b>ΠΝΠ</b>	Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου
<b>σελ.</b>	Σελίδα
<b>ΣτΠ</b>	Συνήγορος του Πολίτη
<b>ΤΠΕ</b>	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
<b>ΥΠΕΣ</b>	Υπουργείο Εσωτερικών
<b>ΥΨΗΔ</b>	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
<b>ΦΕΚ</b>	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως

## Εισαγωγή

Στη σύγχρονη εποχή, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί έναν από τους κυριότερους στόχους των ανεπτυγμένων κρατών ανά τον κόσμο. Η εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης καλείται τώρα να οδηγήσει σε απλούστευση των συναλλαγών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κράτους, να ελαχιστοποιήσει το κόστος και την ταχύτητα διεκπεραίωσης των δημοσίων υπηρεσιών και να συμβάλει αποφασιστικά στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης.

Στο παραπάνω πλαίσιο, η δημιουργία εθνικών ψηφιακών πυλών αποτελεί σημείο-σταθμό στην προσπάθεια για ψηφιακή διακυβέρνηση, αφού επιτρέπει τη συγκέντρωση των κρατικών ψηφιακών υπηρεσιών σε έναν ενιαίο διαδικτυακό τόπο και συνάμα τη διάθεσή τους κατά τρόπο λιγότερο σύνθετο ή χρονοβόρο, αλλά και εύκολα προσβάσιμο. Στον ελληνικό χώρο η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr έρχεται να αντικαταστήσει την παλαιότερη πύλη ΕΡΜΗΣ, που αποτέλεσε την αφετηρία του εγχειρήματος για τη δημιουργία εθνικών ψηφιακών πυλών στη χώρα. Η νέα Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) αποβλέπει στην συγκέντρωση όλων των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται τόσο από την κεντρική δημόσια διοίκηση και τους επιμέρους δημόσιους φορείς, όσο και από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Ιδιαίτερα η ένταξη των υπηρεσιών που παρέχονται από τους ΟΤΑ έχει εγείρει το ενδιαφέρον, καθώς λόγω της πληθώρας και ποικιλίας των υπηρεσιών αυτών, η ταχεία και απλουστευμένη ψηφιακή τους διάθεση αναμένεται να επηρεάσει σημαντικά τη σχέση πολίτη και δημόσιας διοίκησης, εφόσον υλοποιηθεί κατά τρόπο ομοιογενή, λειτουργικό και συμπεριληπτικό με βάση ένα πρωτόκολλο κριτηρίων και προϋποθέσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η παρούσα εργασία αποβλέπει στην καταγραφή, την περιγραφή και την αξιολόγηση της διαδικασίας ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών που διατίθεται από τους ΟΤΑ στην ΕΨΠ. Ανώτατος σκοπός της εργασίας είναι να συμβάλει στην προσπάθεια για ψηφιακή διακυβέρνηση αναλύοντας την παραπάνω διαδικασία και προτείνοντας μια σειρά από απαιτούμενες διεργασίες, τροποποιήσεις και προϋποθέσεις ένταξης, αξιοποιώντας την προηγούμενη εμπειρία, καθώς και την κείμενη νομοθεσία και τη σχετική επιστημονική βιβλιογραφία.

Προς το σκοπό αυτό, η εργασία συνδυάζει διαφορετικές ερευνητικές μεθόδους. Ειδικότερα, εφαρμόστηκε εμβριθής βιβλιογραφική ανασκόπηση σε θεσμικά κείμενα, επιστημονική, αλλά και γκρίζα βιβλιογραφία των τελευταίων δύο δεκαετιών που αφορά στις διαδικασίες, τις ενέργειες και τις καλές πρακτικές για ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου στον ελληνικό και το διεθνή χώρο. Επιπλέον, προκειμένου να θεραπευθεί το υπάρχον βιβλιογραφικό κενό γύρω από τις προοπτικές και τις δυσκολίες ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ στην ελληνική ΕΨΠ, πραγματοποιήθηκαν απλές ημιδομημένες συνεντεύξεις σε δημοσίους υπαλλήλους, οι οποίοι έχουν εμπειρία που σχετίζεται τόσο με θέματα ψηφιακού μετασχηματισμού όσο και με τις λειτουργίες και τις αρμοδιότητες των ΟΤΑ. Το περιεχόμενο των συνεντεύξεων έχει ηχογραφηθεί, ωστόσο δεν είναι διαθέσιμο για δημόσια χρήση, ενώ οι συνεντευξιζόμενοι εκφράζουν προσωπικές τους απόψεις που δεν ταυτίζονται κατ' ανάγκη με αυτές του φορέα που τους απασχολεί. Μέσω αναζήτησης στοιχείων από το σύνολο των ιστοτόπων των επιμέρους Δήμων και Περιφερειών (online desktop research), πραγματοποιήθηκε η συλλογή δεδομένων αναφορικά με τις παρεχόμενες από τους ΟΤΑ ψηφιακές υπηρεσίες, με στόχο να καταστεί δυνατή η καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης. Τα παραπάνω δεδομένα, αφού ποσοτικοποιήθηκαν, αναλύθηκαν με τη χρήση του λογισμικού Microsoft Excel προκειμένου να εντοπιστούν τυχόν ανομοιογένειες και προβλήματα που χρήζουν αντιμετώπισης, ώστε να διατυπωθούν προτάσεις για την αποτελεσματική, ενιαία και ομοιογενή ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ στην ΕΨΠ.

Το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας αναλύει την σχέση μεταξύ ψηφιακής διακυβέρνησης και Ενιαίων Ψηφιακών Πυλών, ενώ καταγράφεται και η εμπειρία άλλων κρατών ως προς την εφαρμογή αντίστοιχων πρακτικών. Στην συνέχεια περιγράφεται η Ελληνική εμπειρία μετάβασης από το σύστημα ΕΡΜΗΣ στο gov.gr, αλλά και το θεσμικό της πλαίσιο της νέας ΕΨΠ. Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την αποτύπωση και ανάλυση της ψηφιακής διάθεσης υπηρεσιών από τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, ενώ στο τέταρτο επιχειρείται η αποτύπωση και αξιολόγηση των διαθέσιμων τρόπων ενσωμάτωσής τους στην ΕΨΠ. Η μελέτη καταλήγει με τις προτεινόμενες λύσεις, οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο των συμπερασμάτων.

## Κεφάλαιο 1. Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Εθνικές Ψηφιακές Πύλες

### 1.1. Προς έναν ορισμό της Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ο όρος Ψηφιακή Διακυβέρνηση έχει χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει ένα ευρύ φάσμα στόχων της δημόσιας πολιτικής, εν πολλοίς συνυφασμένους με την ένταξη των νέων τεχνολογιών στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών (Davies, 2015). Βεβαίως, η απλή ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα δεν θα πρέπει να λογίζεται ως ικανή, μολονότι αναγκαία, συνθήκη για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού. Πολύ συχνά, μάλιστα απαιτούνται θεσμικές αλλαγές προκειμένου να επιτευχθεί ένα τέτοιο εγχείρημα, το περιεχόμενο των οποίων επηρεάζεται επιπλέον από τα ευρύτερα κοινωνικοπολιτικά συμφραζόμενα (Αποστολάκης, Λουκής και Χάλαρης, 2008).

Προκειμένου να γίνει αντιληπτή η σημασία και η πολυπλοκότητα της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο βαθμό κατά τον οποίο ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενός δημόσιου τομέα απαιτεί αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία του. Επί παραδείγματι, η δημιουργία ιστοτόπου ενός δημόσιου φορέα στο πλαίσιο της απλούστερης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει ελάχιστες ή μηδαμινές αλλαγές στη δομή, την οργάνωση και τη λειτουργία του, αφού ο ιστότοπος ουσιαστικά παρέχει διαδικτυακά πληροφορίες για προϋπάρχουσες υπηρεσίες που παρέχονται με παραδοσιακές μεθόδους και που συνήθως απαιτούν αποκλειστικά φυσική παρουσία (Σπυράκης και Σπυράκη, 2008). Από την άλλη πλευρά, στο πλαίσιο της Ψηφιακής Διακυβέρνησης η ενσωμάτωση ψηφιοποιημένων υπηρεσιών από διαφορετικούς φορείς σε έναν ιστότοπο προϋποθέτει σημαντικές αλλαγές στη δομή, τη λειτουργία, την αλληλεπίδραση και τη συνδιαλλαγή των συγκεκριμένων φορέων (Davies, 2015).

Συνεπώς, κάθε προσπάθεια εννοιολογικής οριοθέτησης της Ψηφιακής Διακυβέρνησης βρίσκεται αντιμέτωπη με την έντονη αμφιλογία των ειδημόνων. Ορισμένοι μελετητές θεωρούν τον όρο συνυφασμένο με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών μέσα από ψηφιακά περιβάλλοντα, όπως το διαδίκτυο. Άλλες ευρύτερες απόπειρες ορισμού περιγράφουν την Ψηφιακή Διακυβέρνηση ως την διαρκή ένταξη

νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση ακόμη και σε επίπεδο υλικοτεχνικού εξοπλισμού (OECD and IDB, 2016). Νεότερες απόψεις εστιάζουν στην επίδραση της χρήσης νέων τεχνολογιών στις διεργασίες και τις λειτουργίες του δημοσίου τομέα, καθώς και στον αντίκτυπο που έχει η αξιοποίησή τους στην σχέση πολίτη-κράτους (Barcevičius et al., 2019, Sandoval-Almazan et al., 2017). Υπό αυτό το πρίσμα, η Ψηφιακή Διακυβέρνηση αποτελεί μια δυναμική διαδικασία που περιλαμβάνει στάδια που επιτρέπουν μεταξύ άλλων την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των συναφών πολιτικών, όπως η ψηφιακή παρουσία των δημόσιων υπηρεσιών, η διαδραστικότητα, η δυνατότητα συνδιαλλαγών, η ενσωμάτωση και η συμμετοχικότητα (Clarke, 2020, Davies, 2015).

## **1.2. Εθνικές Ενιαίες Ψηφιακές Πύλες: Αναγκαιότητα και καλές πρακτικές**

Δομικό στοιχείο της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελούν οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, καθώς αποτελούν το μέσο δια του οποίου εφαρμόζεται και διαχέει τα αποτελέσματά της στην κοινωνία. Ωστόσο, πολύ συχνά αυτές διατίθενται κατά τρόπο συγκεχυμένο και αποσπασματικό, με αποτέλεσμα να είναι δύσκολο να προσπελαστούν από τους χρήστες (Sandoval - Almazán et al., 2017). Συνεπώς, τα τελευταία χρόνια ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην ανάγκη διαμόρφωσης ενιαίων ψηφιακών πυλών, οι οποίες διαθέτουν αναλυτικούς καταλόγους με το σύνολο των διαθέσιμων ψηφιακών πυλών και υπηρεσιών, διευκολύνοντας έτσι την πρόσβαση σε αυτές (OECD, 2017). Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση του χρόνου, του κόπου και του κόστους συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα κι ως εκ τούτου η αποφασιστική αναβάθμιση της ποιότητας της αλληλεπίδρασης μεταξύ των παραπάνω συντελεστών (Carter, Weerakkody, Phillips and Dwivendi, 2016). Σημαντικό στόχο επίσης αποτελούν η οργάνωση και ο συντονισμός της παρουσίασης δεδομένων και της παροχής υπηρεσιών από διαφορετικές ψηφιακές πύλες, ούτως ώστε να διατίθενται κατά τρόπο ομοιογενή και πληρώντας κάποιες βασικές προδιαγραφές (Clarke, 2020; Gouskos, et al., 2007).

Κατά κανόνα υπάρχουν δύο τύποι ενιαίων ψηφιακών πυλών, α) οι εθνικές, που αφορούν το σύνολο των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται σε εθνικό επίπεδο και β) οι τοπικές-περιφερειακές, που εστιάζουν σε υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΟΤΑ (Clarke, 2020, Gouskos, Kalikakis, Legal and Papadopoulou, 2007). Στο σημείο αυτό, έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι οι τοπικές-περιφερειακές ψηφιακές

πύλες, που περιλαμβάνουν υπηρεσίες των ΟΤΑ, παρουσιάζουν μικρότερη αποτελεσματικότητα και επιτυχία σε σχέση με τις εθνικές. Τούτο διότι οι ΟΤΑ έχουν την δυνατότητα να επιλέγουν τον τρόπο διάθεσης και αξιοποίησης των πόρων τους και να δίνουν σε διαφορετικό βαθμό προτεραιότητα στη δημιουργία υποδομών για την επίτευξη της ψηφιακής διακυβέρνησης (World Bank Group and Institute of the Information Society, 2016). Κατά συνέπεια, λόγω των διαφορετικών επιπέδων ψηφιοποίησης των υπηρεσιών μεταξύ των διαφόρων ΟΤΑ, συχνά παρατηρείται ανομοιογένεια και ανισότητα στην πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες και πληροφορίες της τοπικής αυτοδιοίκησης (United Nations, 2018, World Bank Group and Institute of the Information Society, 2016).

Πάντως, τα ευρωπαϊκά κράτη διαθέτουν σήμερα στο σύνολό τους εθνικές ενιαίες ψηφιακές πύλες, που παρέχουν ένα σημαντικό αριθμό βασικών και συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών, αρχείων και πληροφοριών, ακολουθώντας ωστόσο διαφορετικές μεθόδους ένταξης και παρουσίασης, ενώ συχνά υιοθετούν διαφορετικές προδιαγραφές για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ομοιογένειας (Diálogos Setoriais, 2018, Gouscos et al., 2007). Επί παραδείγματι, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Μεγάλης Βρετανίας ([www.gov.uk](http://www.gov.uk)) αναφέρεται συχνά ως πρότυπο μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών (OECD, 2018). Βασισμένη στο τρίπτυχο «απλότητα – σαφήνεια – ταχύτητα», η βρετανική ΕΨΠ έχει καταφέρει να συγκεντρώσει το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών 25 υπουργείων και 391 δημόσιων φορέων σε έναν ενιαίο ιστότοπο (Diálogos Setoriais, 2018, OECD, 2018). Το gov.uk έχει χαρακτηριστεί επίσης ως «βαθιά» ψηφιακή πύλη, αφού επιτρέπει τόσο την μόνον άπαξ εισαγωγή δεδομένων, αλλά και την απευθείας πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και μητρώα, χωρίς να απαιτείται η χρήση εξωτερικού υπερσυνδέσμου. Η χρήση ενός ενιαίου μοντέλου παρουσίασης των υπουργείων, των δημοσίων φορέων και των ψηφιακών υπηρεσιών διευκολύνει την πρόσβαση και περιήγηση του χρήστη προωθώντας με αυτόν τον τρόπο περαιτέρω το κριτήριο-στόχο της σαφήνειας και της ταχύτητας. Επιπρόσθετα, στην ίδια πύλη περιλαμβάνεται μια διακριτή ενότητα για την ψηφιακή συμμετοχή (eParticipation) των πολιτών σε διαβουλεύσεις και αξιολογήσεις, μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν επιπλέον να θέσουν οι ίδιοι ψηφίσματα ή να εντοπίσουν συλλογικές δραστηριότητες της κοινότητας τους (Diálogos Setoriais, 2018).

Η δυνατότητα γρήγορης σύνδεσης του χρήστη με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης των δημόσιων φορέων που εντάσσονται στο gov.uk, οι ευκαιρίες ταχείας



αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω σύντομων δομημένων ερωτηματολογίων, η χρήση οπτικών βοηθημάτων και οδηγών και η συμβατότητα με συσκευές έξυπνων κινητών τηλεφώνων αποτελούν μονάχα ορισμένα από τα χαρακτηριστικά που τοποθετούν τη βρετανική ΕΨΠ στην κορυφή των καλών πρακτικών ψηφιακής διακυβέρνησης μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών με το 93% των χρηστών να δηλώνει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης (Weerakody et al., 2016). Αξίζει να σημειωθεί ότι στο βρετανικό πρότυπο είναι βασισμένη και η νεοσύστατη ελληνική ΕΨΠ, που βρίσκεται στην διεύθυνση [www.gov.gr](http://www.gov.gr), απ' όπου αντλεί πολλές από τις καλές πρακτικές της.

Άλλες ΕΨΠ, όπως εκείνη της Αυστραλίας, του Καναδά και της Φινλανδίας αναφέρονται επίσης ως πρότυπες και καινοτόμες μεταξύ των Ηνωμένων Εθνών, καθώς έχουν καταφέρει να συγκεντρώσουν ένα μεγάλο πλήθος υπηρεσιών και δημόσιων δεδομένων. Ωστόσο, σε αντίθεση με τη βρετανική ΕΨΠ, οι πύλες αυτές υστερούν σε ομοιογένεια ως προς τον τρόπο παρουσίασης και διάθεσης των υπηρεσιών, ενώ παρουσιάζουν περιορισμένη δυνατότητα πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται η χρήση εξωτερικών συνδέσμων (Diálogos Setoriais, 2018).

Σε κάθε περίπτωση, ορισμένες καλές πρακτικές μπορούν να βελτιώσουν ουσιαστικά την ποιότητα των ενιαίων ψηφιακών πυλών ενισχύοντας την ικανοποίηση, τη συμμετοχικότητα και την εμπιστοσύνη των πολιτών (Teo, Srivastava, Jiang, 2008). Όπως επισημαίνεται από το Diálogos Setoriais (2018, pp. 24-26), ενδεικτικά, τέτοιες πρακτικές περιλαμβάνουν:

- Την παροχή σαφούς πληροφόρησης αναφορικά με την διαχειριστική αρχή των ενιαίων ψηφιακών πυλών και το ρόλο της
- Την διευρυμένη διάθεση ανοικτών δεδομένων προσβάσιμων σε όλους τους πολίτες χωρίς κόστος
- Την διάθεσή μιας αποτελεσματικής μηχανής αναζήτησης, που επιτρέπει την εύκολη εύρεση κατάλληλων πληροφοριών με τη χρήση πολλών εναλλακτικών λέξεων ή φράσεων-κλειδιών
- Τη δυνατότητα χρήσης των ψηφιακών πυλών και των υπηρεσιών τους από διαφορετικές συσκευές και ψηφιακές εφαρμογές
- Την υιοθέτηση ενός ενιαίου μοντέλου διαδικασιών ένταξης και παρουσίασης ψηφιακών υπηρεσιών και δεδομένων

- Την τεκμηρίωση όλων των άδηλων και πρόδηλων σχέσεων μεταξύ υπηρεσιών και φορέων
- Την ενίσχυση της προσβασιμότητας για τους χρήστες με αναπηρία ή χαμηλό ψηφιακό εγγραμματισμό με τον εμπλουτισμό του περιεχομένου με οπτικά βοηθήματα, διαγράμματα, οπτικο-ακουστικούς οδηγούς κ.α.

## Κεφάλαιο 2. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.Gr

### 2.1. Η ελληνική εμπειρία: Από τον ΕΡΜΗ στο Gov.Gr

Η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και η δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης που να εξυπηρετεί τους σκοπούς της ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελούν κυρίαρχη προτεραιότητα της εθνικής στρατηγικής των σύγχρονων ευρωπαϊκών κρατών. Στον ελληνικό χώρο έχουν πραγματοποιηθεί πολλά σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ψηφιακής διακυβέρνησης στη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας κι ωστόσο το εγχείρημα ακολουθεί αργούς ρυθμούς σε σχέση με άλλα ευρωπαϊκά κράτη (Σπινέλλης, Βασιλάκης, Πουλούδης και Τσούμα, 2018).

Ο «ΕΡΜΗΣ» ([www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)) αποτελεί την πρώτη προσπάθεια δημιουργίας μιας εθνικής ψηφιακής πύλης στην Ελλάδα. Στόχος του ήταν να αποτελέσει μια ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης που θα συνέβαλε στην πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και θα παρείχε επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Σπινέλλης και συν., 2018). Οι δράσεις του ΕΡΜΗ αφορούσαν τρεις βασικούς άξονες, α) την παροχή πληροφοριών, β) την προώθηση της διαλειτουργικότητας και γ) τη δυνατότητα για ασφαλείς συναλλαγές μεταξύ κράτους και πολιτών ή επιχειρήσεων (ΕΡΜΗΣ, [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)).

Όσον αφορά την παροχή πληροφοριών, η αναζήτηση μπορούσε να υλοποιηθεί με τρεις διαφορετικούς τρόπους:

- Μέσω θεματικού ευρετηρίου, το οποίο διακρίνει τις παρεχόμενες πληροφορίες και υπηρεσίες σε 14 κατηγορίες ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο (π.χ. Δημόσια Τάξη και Άμυνα, Εκπαίδευση και Έρευνα).
- Μέσω ευρετηρίου βασισμένου σε 14 διαφορετικούς τύπους επεισοδίων ζωής, όπως η απόκτηση παιδιού, το διαζύγιο, η μετανάστευση.
- Μέσω ευρετηρίου ομάδων κοινού που περιλαμβάνει α) τους πολίτες και β) τις επιχειρήσεις (ΕΡΜΗΣ, [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)).

Αναφορικά με την προώθηση της διαλειτουργικότητας, ο ΕΡΜΗΣ διαθέτει επαρκείς υποδομές για τη συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών πληροφοριακών

συστημάτων του δημοσίου τομέα. Επιπλέον, επιχειρήθηκε η δημιουργία εφαρμογών, ώστε ο ΕΡΜΗΣ να αποτελέσει έναν κεντρικό κόμβο για την διεκπεραίωση δημόσιων ψηφιακών συναλλαγών στην ηλεκτρονική θυρίδα του οποίου οι εγγεγραμμένοι χρήστες θα μπορούσαν να παραλάβουν βεβαιώσεις και πιστοποιητικά (ΕΡΜΗΣ, [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)).

Σε σχέση με την ασφάλεια των συναλλαγών, ο ΕΡΜΗΣ υποστήριζε διαφορετικά επίπεδα και μοντέλα αυθεντικοποίησης για την ταυτοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπηρεσίες που εστίαζαν αποκλειστικά στην πληροφόρηση αναφορικά με συγκεκριμένες διαδικασίες, δεν απαιτούσαν ταυτοποίηση ή εγγραφή του χρήστη. Άλλες υπηρεσίες απαιτούσαν απλή εγγραφή και σύνδεση των χρηστών, ενώ υπηρεσίες που διεκπεραιώνονταν στο σύνολό τους ηλεκτρονικά, απαιτούσαν εγγραφή, αλλά και άπαξ φυσική ταυτοποίηση του χρήστη σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) της επιλογής του (ΕΡΜΗΣ, [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)).

Μολονότι ο ΕΡΜΗΣ αποτέλεσε καινοτόμο εφαρμογή στον ελληνικό χώρο, σταδιακά περιέπεσε σε τέλμα, αφού κρίθηκε ως δύσχρηστη και ανεπαρκής σε σχέση με την εκπλήρωση των στόχων ενός σύγχρονου και συγκεντρωτικού μοντέλου ψηφιακής διακυβέρνησης (Kabassi, 2018, Στεργίου, 2018). Σε συνέντευξη που παραχωρήθηκε την 4<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020 από την κ. Αυγέρη Ελευθερία, υπάλληλο του ΥΨΗΔ που υπηρετεί με απόσπαση στον Δήμο Ιωαννιτών ως Επιστημονικός Συνεργάτης Διαχείρισης Έργων και Προγραμμάτων, επισημάνθηκε πως σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε και η δημοσιονομική κρίση του 2010, καθώς μετέβαλλε τις προτεραιότητες και το περιεχόμενο της πολιτικής ατζέντας, με αποτέλεσμα ο ΕΡΜΗΣ να μην λάβει την δημοσιότητα που ήταν απαραίτητη ώστε να χρησιμοποιηθεί ευρέως από τους πολίτες, ούτε τους ανθρώπινους πόρους που θα διασφάλιζαν την εύρυθμη λειτουργία του. Τέλος, το γεγονός αποδόθηκε επίσης μεταξύ άλλων στον ανεπαρκή σχεδιασμό βιωσιμότητας του συστήματος μετά τη λήξη της αρχικής χρηματοδότησης για τη δημιουργία του, αφού η λειτουργία του βασίστηκε σε βραχυπρόθεσμες κοινοτικές επιχορηγήσεις που είχαν ως αποκλειστικό στόχο την ανάπτυξη και την τελειοποίησή του (Σπινέλλης και συν., 2018). Σήμερα, ο ΕΡΜΗΣ εξακολουθεί να βρίσκεται σε λειτουργία αναλαμβάνοντας το ρόλο ενός Κέντρου Ενιαίας Εξυπηρέτησης ως μέλος του ευρωπαϊκού δικτύου EUGO και παρέχοντας πληροφόρηση αναφορικά με τις απαιτούμενες διαδικασίες για τη διεκπεραίωση υπηρεσιών του δημοσίου, αλλά και δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών με απευθείας

έκδοση ορισμένων από αυτά. Εντούτοις, η περαιτέρω ανάπτυξη της εφαρμογής και η επικαιροποίηση του περιεχομένου της έχουν διακοπεί ελλείψει πόρων και ανθρωπίνου δυναμικού ύστερα από την ολοκλήρωση της χρηματοδότησής της από κοινοτικά κονδύλια (Σπινέλλης και συν., 2018)

Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του ΕΡΜΗ και προκειμένου να αποφευχθούν αντίστοιχα προβλήματα, αποφασίστηκε η δημιουργία μιας νέας και σύγχρονης ΕΨΠ, η οποία θα αναπτυσσόταν με ευρωπαϊκή χρηματοδότηση, αλλά η συντήρηση, η λειτουργία και η αναβάθμισή της θα καλυπτόταν μακροπρόθεσμα αποκλειστικά από εθνικούς πόρους (Σπινέλλης και συν., 2018). Έτσι, με την ίδρυση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΥΨΗΔ), δρομολογήθηκε η ανάπτυξη της διαδικτυακής πύλης του ελληνικού Δημοσίου [www.gov.gr](http://www.gov.gr). Η πύλη αυτή, που θεσμοθετήθηκε με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 και τέθηκε σε δοκιμαστική λειτουργία στις 21 Μαρτίου του 2020, συγκεντρώνει περίπου 611 ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από 18 υπουργεία, 60 δημόσιους φορείς και 6 ανεξάρτητες αρχές του δημοσίου τομέα. Σκοπός του Gov.gr είναι η εύκολη, απρόσκοπτη και ταχεία εύρεση και η διεκπεραίωση δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών από πολίτες και επιχειρήσεις. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες οργανώνονται έναν ενιαίο κατάλογο που περιλαμβάνει 11 βασικές κατηγορίες:

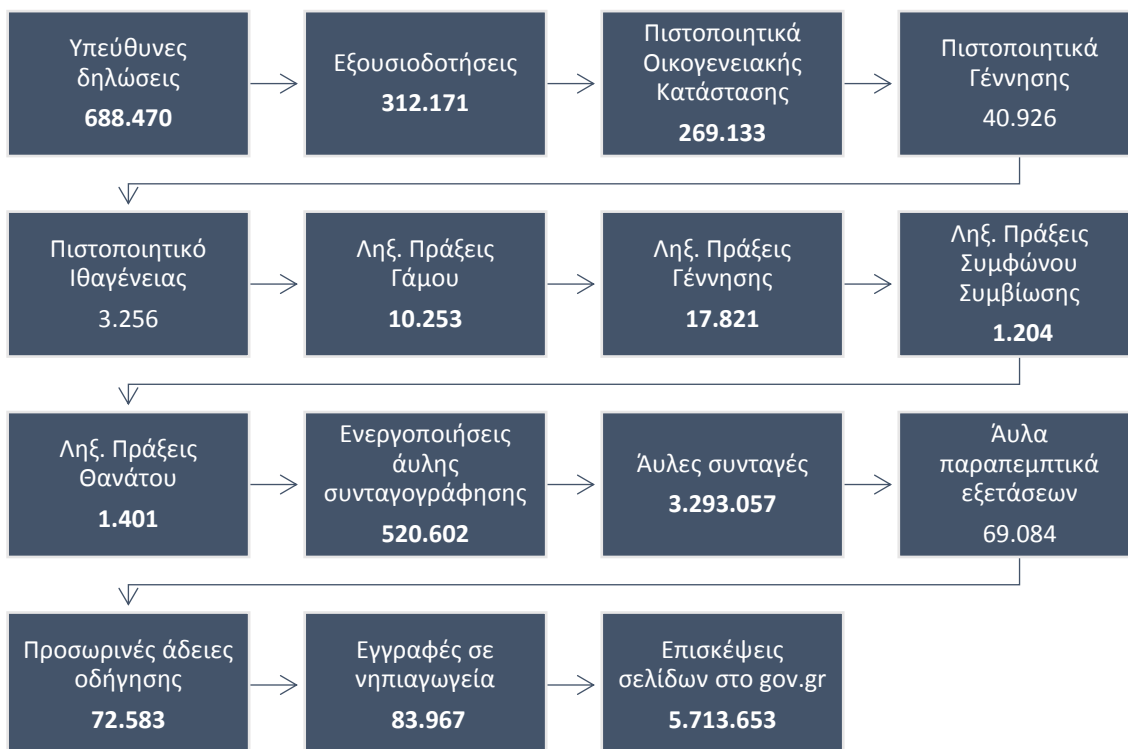
- Γεωργία και κτηνοτροφία
- Δικαιοσύνη
- Εκπαίδευση
- Επιχειρηματική δραστηριότητα
- Εργασία και ασφάλιση
- Οικογένεια
- Περιουσία και φορολογία
- Πολίτης και καθημερινότητα
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
- Στράτευση
- Υγεία και Πρόνοια

Ακολούθως, το Gov.gr περιλαμβάνει δύο ακόμη εκτενέστερα επίπεδα ταξινομιών που υπάγονται στις παραπάνω κατηγορίες και αφορούν αφενός τα διάφορα γεγονότα ζωής, όπως η γέννηση, ο θάνατος ή ο γάμος, αφετέρου τις επιμέρους ομάδες,

που υπάγονται σε κάθε γεγονός ζωής και αφορούν ειδικές υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα η διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών (Ενιαία Εθνική Ψηφιακή Πύλη, [www.gov.gr](http://www.gov.gr)).

Επιπλέον, ο χρήστης μπορεί να εντοπίσει όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες ανάλογα με το φορέα από τον οποίο παρέχονται ή ακόμη να προχωρήσει αναζήτηση υπηρεσιών χρησιμοποιώντας σχετικές λέξεις-κλειδιά στο αντίστοιχο πλαίσιο κειμένου.

Σε πρώτη φάση, η ΕΨΠ του Gov.gr λειτουργεί ως ένας ευρύς κατάλογος ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, παρέχοντας απευθείας μόνο την υπηρεσία της ψηφιακής υπεύθυνης δήλωσης και της εξουσιοδότησης. Σε δεύτερο επίπεδο, ωστόσο, αναμένεται να αποτελέσει τον κεντρικό κόμβο για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε ψηφιακό περιβάλλον το οποίο αναμένεται να περιλαμβάνει πληροφορίες για όλες τις συναλλαγές μεταξύ κράτους και πολιτών ή επιχειρήσεων, καθώς και το σύνολο των προσφερόμενων δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών. Για τη χρήση του Gov.gr δεν απαιτείται η εγγραφή του χρήστη, αλλά αρκεί η ταυτοποίησή του με τη χρήση των κωδικών του TaxisNet. Παράλληλα, οι βεβαιώσεις και τα πιστοποιητικά που εκδίδονται μέσω της συγκεκριμένης πύλης, φέρουν ως μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα, ενώ για συγκεκριμένες συναλλαγές είναι δυνατό να ζητηθεί επιπλέον επαλήθευση στοιχείων μέσω αποστολής sms (Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, [www.gov.gr](http://www.gov.gr)). Τα στατιστικά στοιχεία της παρακάτω εικόνας αφορούν την λειτουργία της ΕΨΠ από την 21<sup>η</sup> Μαρτίου μέχρι την 31<sup>η</sup> Αυγούστου του 2020, ενώ επίσης φαίνεται να αποτυπώνουν μια ευρεία έκταση της χρήσης της από τους πολίτες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020στ).



Εικόνα 1: Στατιστικά στοιχεία Gov.gr (ΥΨΗΔ, 2020στ)

Η δυνατότητα του χρήστη να συμπληρώνει, να υπογράφει και να υποβάλει ηλεκτρονικά προς την αρμόδια αρχή υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις αποτελεί σημαντική καινοτομία της εν λόγω ΕΨΠ, η οποία αναμένεται να απλουστεύσει τις διαδικασίες και να ελαχιστοποιήσει αποφασιστικά το χρόνο διεκπεραίωσης βασικών καθημερινών συναλλαγών με το Δημόσιο, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία του πολίτη. Ταυτόχρονα, λόγω της πανδημίας του COVID-19, επισπεύστηκε η εφαρμογή δοκιμαστικής λειτουργίας της άυλης συνταγογράφησης, που επιτρέπει στους πολίτες να λαμβάνουν ιατρική συνταγογράφηση στο κινητό τηλέφωνο ή στη διεύθυνση e-mail τους χωρίς να χρειάζεται η έντυπη προσκόμισή τους στο φαρμακοποιό (Ενιαία Εθνική Ψηφιακή Πύλη, [www.gov.gr](http://www.gov.gr)).

Αξίζει να σημειωθεί ότι με βάση την εγκύκλιο του ΥΨΗΔ με θέμα «Μητρώο Ψηφιακών Υπηρεσιών - Ενέργειες για την έναρξη λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)», που κοινοποιήθηκε στις 23 Μαρτίου 2020, αλλά και την εγκύκλιο με θέμα «Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)» της ίδιας ημερομηνίας, προβλέπεται ότι κάθε ψηφιοποιημένη δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται αποκλειστικά από

το Gov.gr, ενώ όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες που έχουν ήδη ενταχθεί στην ΕΨΠ, θα πρέπει να αναδιαμορφωθούν ώστε να ανταποκρίνονται στις αναθεωρημένες και αυστηρές προδιαγραφές της. Στόχος του εγχειρήματος είναι η επίτευξη ενιαίου σχεδιασμού, φιλοσοφίας και παρουσίασης όλων των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, ώστε να διευκολύνεται ο εντοπισμός και η χρήση τους από τους πολίτες (Ενιαία Εθνική Ψηφιακή Πύλη, [www.gov.gr](http://www.gov.gr)).

Με την ολοκλήρωσή της, αναμένεται να αποτελέσει τον κεντρικό κόμβο ψηφιακής εξυπηρέτησης εντός του οποίου θα συγκεντρώνεται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες, οι λύσεις και πληροφορίες που χρειάζονται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα. Για την ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών του, το Gov.gr θα επιδέχεται τακτικές βελτιωτικές παρεμβάσεις και επικαιροποιήσεις λαμβάνοντας υπόψη τις αξιολογήσεις και τα σχόλια των επισκεπτών-χρηστών (Ενιαία Εθνική Ψηφιακή Πύλη, [www.gov.gr](http://www.gov.gr)).

Λόγω των έκτακτων συνθηκών που οφείλονταν στην πανδημία του COVID-19 και της ανάγκης για περιορισμένη φυσική παρουσία των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες, αποφασίστηκε εκτάκτως να τεθεί η ΕΨΠ σε δοκιμαστική λειτουργία (beta) στις 21 Μαρτίου 2020, νωρίτερα απ' ό,τι προέβλεπε ο αρχικός σχεδιασμός.

## **2.2. Το θεσμικό πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας του Gov.Gr**

Η απρόσκοπτη και σύννομη λειτουργία της νέας ΕΨΠ θεμελιώνεται επί ενός σχετικού νομοθετικού πλαισίου, αλλά και των ανάλογων θεσμικών μεταρρυθμίσεων. Το Gov.gr θεσπίζεται με το άρθρο 52 του ν. 4635 που δημοσιεύθηκε στις 30 Οκτωβρίου του 2019, σύμφωνα με το οποίο Ενιαία Ψηφιακή Πύλη αποτελεί το κεντρικό σημείο παροχής ηλεκτρονικών ψηφιακών υπηρεσιών, τις οποίες σωρεύει υποχρεωτικά από όλους τους φορείς της γενικής κυβέρνησης. Στο ίδιο άρθρο ορίζεται η ανάθεση της αρμοδιότητας της ανάπτυξης και της λειτουργίας της ΕΨΠ στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του ΥΨΗΔ (παρ.1). Ωστόσο, κάθε πρωτοβουλία και δράση που συνδέεται με την επιχειρησιακή ανάπτυξη του Gov.gr και τον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών των υφιστάμενων και υπό ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών ανατίθεται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (παρ. 2). Επιπλέον, ορίζεται ρητά ως υποχρεωτική η ένταξη του συνόλου των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών όλων των φορέων της γενικής κυβέρνησης στην ΕΨΠ (παρ. 1 και 3), με εξαίρεση τις ψηφιακές



υπηρεσίες της ΕΥΠ οι οποίες μπορούν να εντάσσονται επιλεκτικά στην ΕΨΠ και μόνο κατόπιν ειδικής έγκρισης από τη διοίκηση της ΕΥΠ (παρ. 1).

Ένα ακόμη σημαντικό σημείο του συγκεκριμένου νόμου, το οποίο εντοπίζεται στην τέταρτη παράγραφο του άρθρου 52, αφορά στη σύσταση και την τήρηση Μητρώου Δικτυακών Τόπων και Εφαρμογών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης εντός του Gov.gr, προσβάσιμου τόσο από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και από τους διάφορους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Ως εκ τούτου, οι επιμέρους δημόσιοι φορείς κλήθηκαν να δρομολογήσουν άμεσα την επικαιροποίηση των δεδομένων τους και την εφαρμογή οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ένταξη των ψηφιακών μητρώων τους στην ΕΨΠ.

Στη συνέχεια εκδόθηκε Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) της 20<sup>ης</sup> Μαρτίου 2020 με θέμα «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης», που περιελάμβανε μεταξύ άλλων μια σειρά από θεσμικές ρυθμίσεις σχετικές με τη λειτουργία της ΕΨΠ. Το Γ' Μέρος της εν λόγω ΠΝΠ αφορά τις «Ρυθμίσεις για την ψηφιακή λειτουργία και την αντιμετώπιση επειγουσών αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης» και θεσμοθετεί τη δυνατότητα έκδοσης εγγράφων από φυσικά ή νομικά πρόσωπα μέσω του Gov.gr κατόπιν αυθεντικοποίησής τους με τη χρήση κωδικών του TaxisNet (αρ. 23, παρ. 1-2). Επιπλέον, ορίζεται ότι τα παραπάνω ψηφιακά διακινούμενα έγγραφα, που παραμένουν διαθέσιμα στη θυρίδα του χρήστη για 30 ημερολογιακές ημέρες, θα πρέπει να γίνονται δεκτά από τους δημόσιους φορείς τόσο σε έντυπη, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή χωρίς να απαιτείται επικύρωση, ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα (αρ. 23, παρ 3-4).

Στην ίδια ΠΝΠ ορίζονται ακόμη ρυθμίσεις για τους τρόπους αυθεντικοποίησης προκειμένου να μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές υπηρεσίες της ΕΨΠ Gov.gr (αρ. 25, παρ. 1), ενώ θεσμοθετείται η δυνατότητα του χρήστη να υποβάλει αιτήσεις για την έκδοση δημοσίων διοικητικών εγγράφων από τους φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα (αρ. 26, παρ 1). Επιπλέον, θεσμοθετήθηκε η δυνατότητα υποβολής έγκυρων ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων (αρ. 27, παρ. 1-5) και ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης (αρ. 28, παρ. 1-6) υπό αυστηρές προϋποθέσεις.

Εν συνεχεία, εκδόθηκαν τρεις εγκύκλιοι αναφορικά με τη λειτουργία του Gov.gr. Η πρώτη εγκύκλιος συντάχθηκε από την κοινοποιήθηκε στις 22 Μαρτίου 2020 και είχε ως θέμα τις «Ενέργειες για την έναρξη λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)» και εστίαζε κατ' αρχάς στη δημιουργία ενός μητρώου διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών για τη διευκόλυνση των χρηστών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020α).

Η δεύτερη εγκύκλιος με θέμα «Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)» δημοσιεύτηκε στις 23 Μαρτίου 2020 και περιελάμβανε διατάξεις και οδηγίες αναφορικά με την εσπευσμένη έναρξη λειτουργίας της ΕΨΠ Gov.gr και συγκεκριμένα σε σχέση με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης, της υπεύθυνης δήλωσης και της εξουσιοδότησης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020β). Ακολούθησε η εγκύκλιος με θέμα «Οδηγίες ένταξης υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)», που κοινοποιήθηκε στις 13 Απριλίου 2020, η οποία παρείχε βασικές οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα έπρεπε να δράσουν οι δημόσιοι φορείς σε σχέση με την παρουσίαση, την επεξεργασία και τη χρήση των υφιστάμενων και υπό ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΨΠ (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020γ).

Επιπλέον, ιδιαίτερα σημαντική υπήρξε επίσης η δημοσίευση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμόν 10238 (ΕΞ 2020) της 27<sup>ης</sup> Απριλίου του 2020, με θέμα την «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων». Στην παραπάνω Υπουργική Απόφαση ορίζεται μεταξύ άλλων η δυνατότητα των χρηστών να χρησιμοποιούν εναλλακτικά για την αυθεντικοποίησή τους τα διαπιστευτήρια τους σε πιστωτικά ιδρύματα, πέραν των κωδικών του TaxisNet.

Τέλος, στις 14 Ιουλίου 2020 δημοσιεύθηκε ο Ν. 4704 με θέμα «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις», ο οποίος προέβλεπε μεταξύ άλλων την σύσταση Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, που υπάγεται στον Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και

αναλαμβάνει τη διεύθυνση της ΕΨΠ Gov.gr. Ειδικότερα, ως βασική αποστολή της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης ορίζεται η διαρκής αξιολόγηση και αναβάθμιση της ποιότητας των συναλλαγών και της πληροφόρησης που παρέχονται μέσω το Gov.gr. Επιπλέον, η υπηρεσία αυτή αναλαμβάνει τον επιχειρησιακό σχεδιασμό νέων υπηρεσιών που επιτρέπουν τη συνεχή αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας της ψηφιακής διακυβέρνησης, την ένταξη και διάθεση υπηρεσιών μέσω της ΕΨΠ, καθώς και την εναρμόνιση των δημόσιων υπηρεσιών με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές του Gov.gr. Ακόμη, η Υπηρεσία Συντονισμού αναλαμβάνει τη δημιουργία προτύπων σε θέματα ένταξης, υλοποίησης και παρουσίασης των ψηφιακών υπηρεσιών.

### **2.3. Ένταξη και παρουσίαση υπηρεσιών στο Gov.Gr**

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να πραγματοποιηθεί μια εκτενέστερη ανάλυση του τρόπου ένταξης και παρουσίασης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στην ΕΨΠ Gov.gr, όπως περιγράφεται στην από τις 13-4-2020 Εγκύκλιο του ΥΨΗΔ.

Ως προς την εισαγωγή υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες όμως δεν έχουν ακόμα ενταχθεί στην ΕΨΠ, οι φορείς χρησιμοποιούν ειδική φόρμα που μπορεί να βρεθεί στην διεύθυνση <https://foreis.services.gov.gr>. Στην συγκεκριμένη φόρμα συμπληρώνονται τα παρακάτω πεδία (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020γ)):

- i. Ο τίτλος της υπηρεσίας
- ii. Μια σύντομη περιγραφή του περιεχομένου της υπηρεσίας
- iii. Η κατηγορία, το γεγονός ζωής και η ομάδα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία
- iv. Το είδος της υπηρεσίας, δηλαδή αν απευθύνεται στους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή την Δημόσια Διοίκηση (G2C/G2B/G2C)
- v. Ο φορέας που είναι πάροχος της υπηρεσίας και ο φορέας λειτουργίας, αλλά και τα στοιχεία επικοινωνίας με τους αντίστοιχους υπεύθυνους
- vi. Ο βασικός και οι εναλλακτικοί σύνδεσμοι εισόδου στην υπηρεσία, σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότεροι από έναν
- vii. Σύνδεσμοι, οι οποίοι συνοδεύονται από σύντομη περιγραφή, στους οποίους μπορούν να αναζητηθούν χρήσιμες πληροφορίες για την

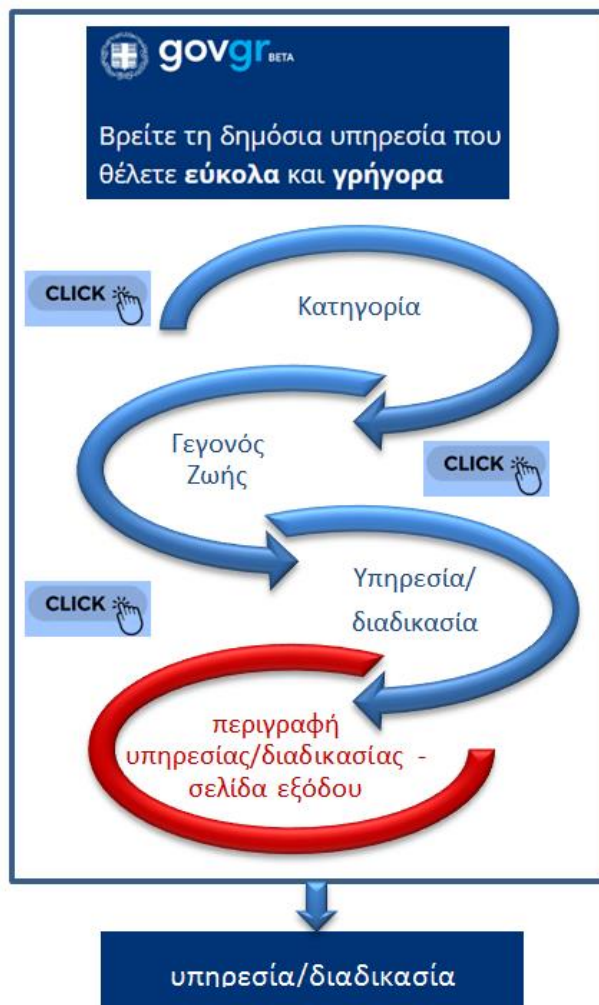
υπηρεσία, όπως είναι οι οδηγίες χρήσης, το νομοθετικό της πλαίσιο και οι συχνότερα υποβαλλόμενες ερωτήσεις.

Μετά την καταχώρηση της υπηρεσίας, διεξάγεται έλεγχος και έγκριση της από το ΥΨΗΔ. Προς το παρόν, η διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών κάθε φορέα αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα του Υπουργείου. Εντούτοις, η επόμενη έκδοση της ΕΨΠ θα περιλαμβάνει διαχειριστικό εργαλείο με το οποίο ο κάθε φορέας θα εισάγει ο ίδιος τις απαραίτητες αλλαγές στα δεδομένα των υπηρεσιών του, ενώ θα έχει την δυνατότητα να προσθέσει και νέες υπηρεσίες. Οι φορείς θα λαμβάνουν ηλεκτρονικό μήνυμα που θα αναφέρει την ολοκλήρωση της δημοσίευσης της υπηρεσίας ή απαραίτητες αλλαγές προκειμένου να δημοσιευθεί.

Ως προς τις υπηρεσίες των οποίων η υλοποίηση δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμα, ισχύουν τα παραπάνω όσον αφορά στην τελική ένταξή τους στην ΕΨΠ, ωστόσο απευθύνονται επιπλέον οι εξής συστάσεις:

- i. Για κάθε υπηρεσία πρέπει να υλοποιείται μια σελίδα υποδοχής, η οποία θα είναι το μοναδικό σημείο εισόδου στην υπηρεσία (login page), ενώ επίσης συνίσταται η χρήση ενός εξωτερικού συστήματος για την αυθεντικοποίηση των χρηστών. όπως το TaxisNet.
- ii. Το domain που θα επιλεγεί θα πρέπει να έχει κατάληξη gov.gr και να είναι αντιπροσωπευτικό της υπηρεσίας, χωρίς απαραίτητα να αντιστοιχεί επωνυμία του φορέα. (π.χ. ypiresia.gov.gr και όχι mindigital.gov.gr)

Σκοπός όλων των παραπάνω είναι η ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΨΠ με τρόπο που να επιτρέπει την απρόσκοπτη ένταξή τους στον τρόπο παρουσίασης που έχει προδιαγραφεί για το Gov.gr, ώστε να διευκολύνεται η πλοήγηση των χρηστών σε αυτόν. Ουσιαστικά, επιδιώκεται η εύρεση της υπηρεσίας να πραγματοποιείται με μόλις τρία «κλικ», όπως περιγράφεται σχηματικά παρακάτω:



Εικόνα 2: Αναζήτηση υπηρεσιών στο Gov.gr (Πηγή: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020γ)

Μόλις ο χρήστης καταλήξει στην ψηφιακή υπηρεσία που τον εξυπηρετεί, σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα, ανακατευθύνεται στην σελίδα εξόδου, όπου περιλαμβάνονται τα εξής (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020γ):

- i. Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας
- ii. Τι θα χρειαστεί ο χρήστης όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. συνθηματικά ταυτοποίησης)
- iii. Εγχειρίδιο χρήσης (με τη μορφή συνδέσμου)
- iv. Συχνές ερωτήσεις (με τη μορφή συνδέσμου)
- v. Στοιχεία επικοινωνίας (με τη μορφή συνδέσμου)

- vi. Νομοθεσία ή τυχόν εξειδικευμένες απαιτούμενες πληροφορίες (με τη μορφή συνδέσμου)
- vii. Σύνδεσμος προς την υπηρεσία

Στην συνέχεια, ο χρήστης ανακατευθύνεται στην σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας (login page) και όχι στην αρχική σελίδα του φορέα που παρέχει την υπηρεσία ή μια σελίδα με σχετικές πληροφορίες. Αυτές συνίσταται να διατίθενται είτε με τη μορφή συνδέσμων στην σελίδα εξόδου της ΕΨΠ, είτε να βρίσκονται στην σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας ή να παρέχονται μετά την είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία.

## **Κεφάλαιο 3. Ψηφιακές υπηρεσίες των ΟΤΑ – Καταγραφή και ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης**

### **3.1. Θεσμικό πλαίσιο και αρμοδιότητες των ΟΤΑ**

Μια αξιόπιστη πρόταση για την ένταξη των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών των ΟΤΑ στην ΕΨΠ προϋποθέτει την καταγραφή των υπηρεσιών αυτών, ώστε να διαπιστωθεί η ύπαρξη αδυναμιών και προβλημάτων που ενδεχομένως να δυσχεράνουν το εγχείρημα. Προκειμένου να γίνει αντιληπτός ο ιδιαίτερος χαρακτήρας των υπηρεσιών αυτών, ο οποίος δεν αποκλείεται να επιβάλλει και διαφοροποιήσεις ως προς τον τρόπο ενσωμάτωσής τους στην ΕΨΠ, πρέπει αυτές να ενταχθούν στο συγκεκριμένο που τις περιβάλλει, δηλαδή το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία και τις αρμοδιότητες των ΟΤΑ.

Η έννοια της αυτοδιοίκησης συνίσταται στην ύπαρξη διοικητικών μονάδων με δική τους νομική προσωπικότητα, διαφορετική από τη νομική προσωπικότητα του κράτους. Διακρίνεται αφενός στην καθ' ύλην αυτοδιοίκηση, που οριοθετείται ως προς ένα συγκεκριμένο αντικείμενο ή υπηρεσία, αφετέρου στην τοπική αυτοδιοίκηση που οριοθετείται σε τοπικό επίπεδο, δηλαδή σχετίζεται με την διοίκηση υποθέσεων που συνδέονται με ένα τοπικό συμφέρον (Καρβούνης, 2005). Ως τοπικές υποθέσεις θεωρούνται οι δραστηριότητες που αποσκοπούν στην κάλυψη βασικών αναγκών και προάγουν τα κοινωνικά, πνευματικά, πολιτιστικά, οικονομικά, περιβαλλοντικά συμφέροντα των κατοίκων ενός ΟΤΑ, ενώ μπορούν να ικανοποιηθούν μέσα στα γεωγραφικά όρια της αρμοδιότητας του (Σπηλιωτόπουλος, 2010, σελ. 100).

Οι ΟΤΑ είναι αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, των οποίων οι αρχές εκλέγονται ανά τετραετία, γεγονός που καθιστά εμφανή την δημοκρατική συγκρότηση και νομιμοποίηση των οργάνων των ΟΤΑ, που ως θεσμός είχαν πάντοτε έντονη πολιτική νοηματοδότηση (Πετράκος & Ψυχάρης, 2004). Απολαμβάνουν δημοσιονομικής και διοικητικής αυτοτέλειας, ενώ κάθε μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από κεντρικά ή περιφερειακά όργανα του Κράτους προς την τοπική αυτοδιοίκηση συνεπάγεται και τη μεταφορά των αντίστοιχων πόρων, σύμφωνα με το άρθρο 102 του Συντάγματος. Οι ΟΤΑ έχουν δική τους περιουσία και έσοδα, τα οποία διαχειρίζονται σύμφωνα με την στοχοθεσία τους. Ωστόσο, συχνά έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο η

μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στους ΟΤΑ να μην συνοδεύεται από αντίστοιχες μεταφορές πόρων, δυσχεραίνοντάς την εκπλήρωση της αποστολής τους (Μπεσίλα – Βήκα, 2019).

Επιπλέον, οι ΟΤΑ λαμβάνουν και υλοποιούν αποφάσεις στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, μέσω των δικών τους οργάνων και χωρίς να υπόκεινται στις διαταγές των οργάνων του Κράτους ή άλλου φορέα δημόσιας εξουσίας. Όπως ορίζεται στο άρθρο 102 του Συντάγματος, το κράτος ασκεί επ' αυτών έλεγχο μόνο νομιμότητας και όχι σκοπιμότητας και δε μπορεί να εμποδίζει την πρωτοβουλία και ελεύθερη δράση τους. Ο σχετικός έλεγχος πραγματοποιείται από τις 7 Αυτοτελείς Υπηρεσίες Εποπτείας ΟΤΑ, στην έδρα κάθε Αποκεντρωμένης Διοίκησης (Μπεσίλα – Βήκα, 2019).

Οι ΟΤΑ διακρίνονται σε α' και β' βαθμού. Ο πρώτος βαθμός της τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει τους 332 Δήμους, ενώ ο δεύτερος τις 13 Περιφέρειες της Ελληνικής επικράτειας (ΕΛΣΤΑΤ, 2019). Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως, σύμφωνα και πάλι με το άρθρο 102 του Συντάγματος, μεταξύ των δύο βαθμών τοπικής αυτοδιοίκησης δεν υφίστανται σχέσεις ελέγχου και ιεραρχίας, αλλά συνεργασίας και συναλληλίας.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα διέπεται από μια σειρά νόμων. Οι σημαντικότεροι μεταξύ αυτών είναι οι ν. 2218/1994 και 2240/1994 που θεσμοθέτησαν τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, ο ν. 2539/1997, με αντικείμενο την ανασυγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ο ν. 3463/2006, με τον οποίο κυρώθηκε ο Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων (ΚΔΚ), ο ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης») με τον οποίο μειώθηκαν δραστικά οι Δήμοι της χώρας και θεσπίστηκε ο θεσμός της Δευτεροβάθμιας Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης, με τελευταίο τον ν. 4555/2018 (Πρόγραμμα «Κλεισθένης»), όπως αυτός στην συνέχεια τροποποιήθηκε με τον ν. 4623/2019.

Βάσει των παραπάνω νομοθετημάτων, οι Δήμοι ασκούν σημαντικές αρμοδιότητες στους παρακάτω τομείς (Πασσάς, 2010):

- Ανάπτυξης
- Περιβάλλοντος
- Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και Οικισμών
- Απασχόλησης



- Κοινωνικής Πρόνοιας και Αλληλεγγύης
- Παιδείας
- Πολιτισμού και Αθλητισμού
- Πολιτικής Προστασίας
- Αγροτικής Ανάπτυξης - Κτηνοτροφίας – Αλιείας

Επίσης, οι Δήμοι ασκούν κρατικού χαρακτήρα αρμοδιότητες σε τοπικό επίπεδο, που μεταβιβάζονται σε αυτούς βάσει της παραγράφου 1 του άρθρου 102 του Συντάγματος και απαριθμούνται αναλυτικότερα στους ν. 3463/2006 (ΚΔΚ) και 3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»). Ενδεικτικά, σε αυτές περιλαμβάνονται ο έλεγχος τήρησης των διατάξεων του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού (ΓΟΚ), ο καθορισμός των χρονικών ορίων λειτουργίας καταστημάτων και επιχειρήσεων, αλλά και η τήρηση του δημοτολογίου και των ληξιαρχικών βιβλίων.

Στον αντίποδα, οι αρμοδιότητες των Περιφερειών, στο πλαίσιο που ορίζεται στον ν. 3852/2010, εντοπίζονται στους εξής άξονες:

- Προγραμματισμός – Ανάπτυξη.
- Γεωργία – Κτηνοτροφία
- Φυσικοί Πόροι – Ενέργεια – Βιομηχανία
- Απασχόληση – Εμπόριο – Τουρισμός.
- Μεταφορές – Επικοινωνίες.
- Έργα – Χωροταξία – Περιβάλλον
- Υγεία
- Παιδεία - Πολιτισμός - Αθλητισμός
- Πολιτική Προστασία και Διοικητική Μέριμνα

Ενδεικτικά, αναφέρονται ορισμένες από τις αρμοδιότητες που υπάγονται στους παραπάνω άξονες και απαριθμούνται αναλυτικότερα στο Πρόγραμμα «Καλλικράτης», στις οποίες περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων η χορήγηση αδειών αναφύτευσης αμπελώνων, η χορήγηση αδειών μεταλλευτικών ερευνών και η χορήγηση άδειας σύστασης ανωνύμων εταιρειών και συνεταιρισμών από ιδιοκτήτες επιβατηγών δημόσιας χρήσης.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, οι ΟΤΑ α' και β' βαθμού διαθέτουν ευρύτατες αρμοδιότητες σε πολλούς και διάφορους τομείς της οικονομικής και

κοινωνικής ζωής, γεγονός που καθιστά σημαντικότερο τον ρόλο τους ως προς την ενίσχυση της ευημερίας των πολιτών σε τοπικό, περιφερειακό, αλλά και εθνικό επίπεδο.

### **3.2. Καταγραφή και ανάλυση των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ**

Η καταγραφή που συνοδεύει την παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε από τον Ιούλιο έως και τον Αύγουστο του 2020 και αποσκοπεί στην αποτίμηση της υπάρχουσας κατάστασης αναφορικά με την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους ΟΤΑ, η οποία αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την διαμόρφωση των αντίστοιχων μοντέλων ένταξής τους στην ΕΨΠ. Οι σχετικές υπηρεσίες αποτυπώθηκαν όπως παρουσιάζονται στις ιστοσελίδες των αντίστοιχων ΟΤΑ, ενώ τηρήθηκαν οι παρακάτω παραδοχές:

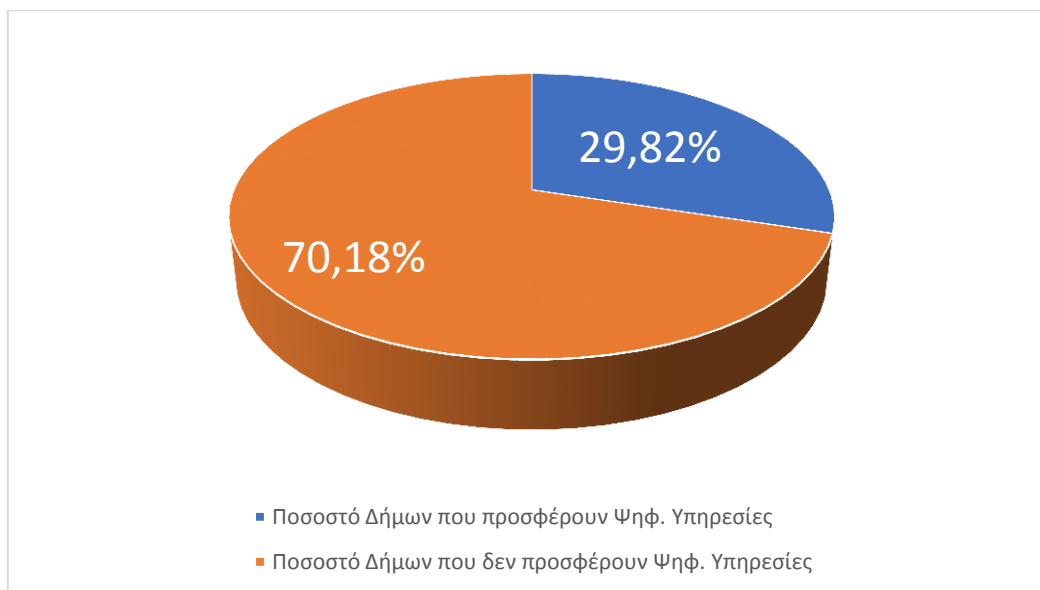
- i. Ως ψηφιακά παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες θεωρήθηκαν όσες απαιτούσαν τουλάχιστον ψηφιακή υποβολή αιτήματος από πλευράς χρήστη, ανεξαρτήτως αν η τελική λήψη της υπηρεσίας πραγματοποιείται με ψηφιακά ή παραδοσιακά μέσα.
- ii. Κατά την αποτύπωση των υπηρεσιών παραλείφθηκαν όσες αφορούσαν απλώς την διαδικτυακή λήψη (downloading) των εντύπων των αιτήσεων προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες των ΟΤΑ, προκειμένου στην συνέχεια να συμπληρωθούν και να υποβληθούν αυτοπροσώπως. Για την προσμέτρηση κάθε υπηρεσίας στην καταγραφή θεωρήθηκε ως αναγκαία προϋπόθεση η ύπαρξη υπηρεσιακής συναλλαγής μεταξύ πολίτη και του αντίστοιχου ΟΤΑ, μέσω ψηφιακών μεσών.
- iii. Στην καταγραφή περιλαμβάνονται αποκλειστικά οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται στους ιστοτόπους των ΟΤΑ. Κατ' επέκταση, δεν προσμετρήθηκαν τα ψηφιακά κανάλια παροχής υπηρεσιών που ενδεχομένως εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΟΤΑ, αλλά παρέχονται μέσω του συστήματος «ΕΡΜΗΣ» (<http://www.ermis.gov.gr/>) ή των ιστοτόπων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπως το <http://www.kep.gov.gr>.
- iv. Κατά την ανάλυση, ελήφθη υπόψη ο τελικός τρόπος λήψης της υπηρεσίας, ήτοι το κατά πόσον αυτή πραγματοποιείται με ψηφιακά ή άλλα μέσα. Ωστόσο, με δεδομένο το γεγονός ότι δεν σχετίζονται όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες με την έκδοση ενός εγγράφου ή την παροχή κάποιας πληροφορίας, αλλά αρκετές έχουν να κάνουν με την ικανοποίηση περισσότερο «απτών» ζητημάτων, όπως για

παράδειγμα η αποκομιδή βαρέων αντικειμένων ή η επισκευές οδοστρώματος, θεωρήθηκε ότι επίσης ικανοποιούνται ψηφιακά και τα αιτήματα εκείνα για τα οποία ο αιτών λαμβάνει ψηφιακά ενημέρωση για την εξέλιξη και την ικανοποίησή τους.

- v. Κατά την διάρκεια της καταγραφής παρατηρήθηκε πώς σε αρκετές περιπτώσεις η ίδια υπηρεσία αναφερόταν με ελαφρώς διαφορετικό τίτλο μεταξύ των ιστοτόπων διαφόρων ΟΤΑ. Επί παραδείγματι, η αρνητική βεβαίωση εγγραφής στα μητρώα αρρένων, σε αρκετές περιπτώσεις αναφέρεται ως πιστοποιητικό περί μη εγγραφής στα μητρώα αρρένων. Για να διευκολυνθεί η αυτοματοποιημένη καταμέτρηση και κατάταξη των υπηρεσιών, πέρα από τον τίτλο, εισήχθη και πεδίο που αναφέρει τον τύπο της υπηρεσίας, ο οποίος περιγράφει αυτό καθ' αυτό το περιεχόμενο της προσφερόμενης υπηρεσίας.
- vi. Λόγω της μεγάλης έκτασης της καταγραφής, δεν ήταν δυνατόν να συμπεριληφθεί στο σύνολό της στην παρούσα εργασία, ακόμη και ως παράρτημα. Τα αναλυτικά στοιχεία για τους [Δήμους](#) και τις [Περιφέρειες](#) μπορούν να αναζητηθούν στους παραπάνω υπερσυνδέσμους, που παρατίθενται επίσης στην βιβλιογραφία.

### **3.2.1. Οι ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων**

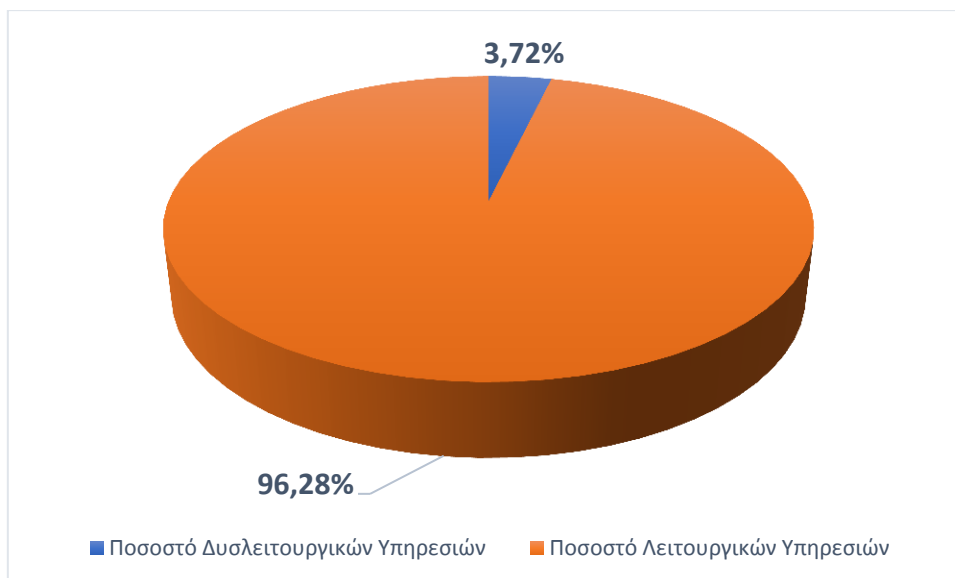
Συνολικά, ελέγχθηκαν οι ιστοσελίδες 332 Δήμων της επικράτειας. Από αυτούς, διαπιστώθηκε πως ψηφιακές υπηρεσίες παρέχουν μόλις οι 99, αριθμός που αντιστοιχεί στο 29,83% επί του συνόλου. Ο ακριβής κατάλογος των Δήμων και του αριθμού των ψηφιακών υπηρεσιών που διαθέτει ο καθένας μπορεί να βρεθεί στο παράρτημα 1.



**Εικόνα 3: Προσφορά Ψηφιακών Υπηρεσιών από Δήμους**

Οι διαφορές στη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών μεταξύ διαφορετικών δήμων απορρέουν από το ιδιαίτερο καθεστώς αυτονομίας που απολαμβάνουν οι ΟΤΑ, καθώς οι ίδιοι αποφασίζουν πώς θα διαθέσουν τους πόρους τους, άρα και το αν και σε ποιο βαθμό θα επιλέξουν να παρέχουν κάποιες από τις υπηρεσίες τους με ψηφιακά μέσα. Ωστόσο, το παραπάνω γεγονός συντελεί στην παγίωση ενός καθεστώτος ανισότητας μεταξύ των πολιτών (United Nations, 2018). Ο Δήμος Αθηνών διαθέτει 56 ψηφιακές υπηρεσίες, σημαντικά περισσότερες σε σχέση με τους υπόλοιπους Δήμους της χώρας, ενώ ακολουθείται από τους Δήμους Μεταμόρφωσης και Χανίων με 35 υπηρεσίες.

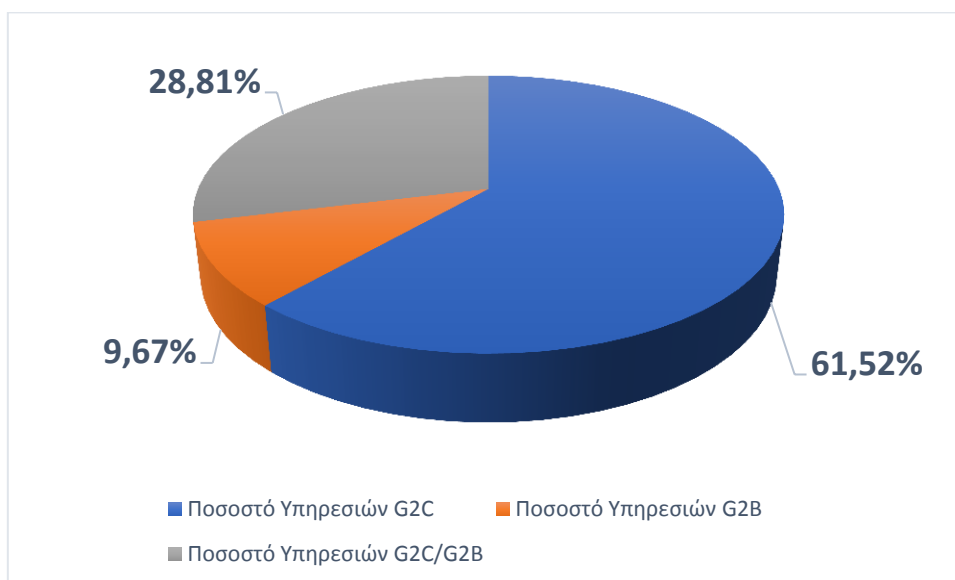
Για το σύνολο των Δήμων της Χώρας καταγράφηκαν 538 ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες. Από αυτές, οι 20 παρουσίασαν δυσλειτουργίες κατά την χρήση, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό 3,72% επί του συνόλου, μέγεθος που, με αναμενόμενη την ύπαρξη ορισμένων αστοχιών, δεν μπορεί παρά να θεωρηθεί ικανοποιητικό.



Εικόνα 4: Ποσοστό Δυσλειτουργικών Ψηφιακών Υπηρεσιών Δήμων

### 3.2.1.1. Τύποι και κατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων

Από τις 538 καταγεγραμμένες υπηρεσίες, 331 και 52 αντίστοιχα απευθύνονται αποκλειστικά προς τους πολίτες (G2B) ή τις επιχειρήσεις (G2B), ενώ 155 υπηρεσίες δύνανται να έχουν τελικούς χρήστες και των δύο κατηγοριών. Κατά την καταγραφή δεν εντοπίστηκαν ψηφιακές υπηρεσίες με αποδέκτες δημόσιες υπηρεσίες (G2G). Η ποσοστιαία κατανομή έχει ως εξής:



Εικόνα 5: Κατανομή ποσοστών G2C/G2B/G2G Υπηρεσιών (Δήμοι)

Βάσει του παραπάνω σχήματος, το συμπέρασμα που προκύπτει είναι πως οι ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων είναι σε μεγαλύτερο βαθμό προσανατολισμένες προς

την εξυπηρέτηση των πολιτών κατά ποσοστό που ανέρχεται στο 62,51% επί του συνόλου των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών, έναντι ενός 28,81% που αφορά τις G2B υπηρεσίες, ενώ μόλις το 9,67% δύναται να αφορά τόσο πολίτες όσο και επιχειρήσεις.

Προκειμένου να μελετηθούν και να αναλυθούν οι ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες των Δήμων, κατηγοριοποιήθηκαν σε ομάδες, ανάλογα με τις Δημοτικές Υπηρεσίες από τις οποίες παρέχονται. Η σχετική κατηγοριοποίηση, μαζί με την περιγραφή που την συνοδεύει, τον αριθμό των τύπων υπηρεσιών που υπάρχουν σε αυτή, αλλά και τον αριθμό των δήμων που τις παρέχουν, παρατίθενται στον επόμενο πίνακα:

Πίνακας 1: Κατηγορίες Ψηφιακά Παρεχόμενων Υπηρεσιών Δήμων

α/α	Κατηγορία Υπηρεσιών	Περιγραφή	Σύνολο τύπων υπηρεσιών	Αριθμός Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν Ψηφιακές Υπηρεσίες
1	Υπηρεσίες Δημοτολογίου – Ληξιαρχείου	Ληξιαρχικές πράξεις γέννησης/γάμου/θανάτου, πιστοποιητικά εγγραφής σε μητρώα αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι κ.α.	35	18	18,18%
2	Υπηρεσίες Καθαριότητας & Πρασίνου	Αποκομιδή απορριμμάτων, βαρέων ή ογκωδών αντικειμένων, κοπή δένδρων, απομάκρυνση αδέσποτων, απομάκρυνση οχημάτων κ.α.	15	17	17,17%
3	Τεχνικές Υπηρεσίες	Υδρευση, αποχέτευση, ηλεκτροδότηση, επισκευές οδοστρώματος και δημοτικού φωτισμού, βεβαιώσεις σχετικές με ακίνητα, αντίγραφα οικοδομικών αδειών κ.α.	37	15	15,15%
4	Οικονομικές Υπηρεσίες	Άδειες καταστημάτων, κατάληψη κοινόχρηστων χώρων, εξόφληση οφειλών, διαφήμιση κ.α.	39	24	24,24%
5	Υπηρεσίες Κοινωνικής Μέριμνας - Εκπαίδευσης	Μητρώα ανέργων, εύρεση εργασίας, συντηρήσεις σχολικών κτιρίων, προσχολική εκπαίδευση, e-learning	8	12	12,12%
6	Ρύθμιση κυκλοφορίας, στάθμευσης & Δημοτική Αστυνομία	Παραχώρηση θέσεων στάθμευσης, Ενστάσεις για παραβάσεις ΚΟΚ, Καταγγελίες σε Δημοτική Αστυνομία	10	8	8,08%
7	Φόρμες επικοινωνίας με τον Δήμο	Υποβολή γενικών αιτημάτων, προτάσεων, αναφορών, παραπόνων και καταγγελιών	2	81	81,82%
8	Διαβούλευση, Συμμετοχή & Εθελοντισμός	Υπηρεσίες Διαβούλευσης και ένταξη σε μητρώα εθελοντών	6	20	20,20%
9	Καμία Ψηφιακή υπηρεσία	Ο Δήμος δεν παρέχει καμία ψηφιακή υπηρεσία	0	233	-
<b>Σύνολο =</b>			<b>152</b>		

Οι 538 υπηρεσίες που καταγράφηκαν για το σύνολο των 332 Δήμων εντάχθηκαν σε 152 τύπους υπηρεσιών. Αυτό επιλέχθηκε ώστε να ομαδοποιηθούν ως προς το αντικείμενό τους, καθώς αρκετοί Δήμοι διαθέτουν την ίδια υπηρεσία, αλλά συχνά με ελαφρώς διαφορετικό τίτλο. Στην συνέχεια, οι τύποι υπηρεσιών κατηγοριοποιήθηκαν σε 8 ομάδες. Οι υπηρεσίες που υπάγονται σε κάθε κατηγορία παρατίθενται στα παραρτήματα 2 έως 9. Ο σκοπός της συγκεκριμένης ανάλυσης ήταν να εξακριβωθεί ο βαθμός ομοιογένειας ως προς το είδος των υπηρεσιών που οι Δήμοι επιλέγουν να προσφέρουν με ψηφιακά μέσα.

Μια πρώτη ματιά δείχνει πως υπάρχουν σημαντικές αποκλίσεις. Με εξαίρεση τις υπηρεσίες επικοινωνίας με τον Δήμο (βλ. παράρτημα 8), οι οποίες παρέχονται από τους 81 εκ των 99 Δήμων που διαθέτουν ψηφιακές υπηρεσίες, ήτοι το 81,82%, οι υπηρεσίες των υπόλοιπων κατηγοριών είναι διαθέσιμες σε πολύ μικρότερα ποσοστά, τα οποία κυμαίνονται από 8,08% (υπηρεσίες σχετικά με ρύθμιση κυκλοφορίας, στάθμευση και Δημοτική αστυνομία) έως και 24,24% (οικονομικές υπηρεσίες). Συνεπώς, εκτιμάται πως σε επίπεδο κατηγοριών υπηρεσιών δεν υπάρχει σημαντικός βαθμός ομοιομορφίας, ενώ ο κάθε Δήμος, στο πλαίσιο της αυτονομίας του, επιλέγει ποιες κατηγορίες υπηρεσιών θα διαθέσει ψηφιακά κατά το δοκούν, χωρίς να ακολουθείται κάποια κοινή γραμμή με άλλους Δήμους.

Η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών που εμπίπτουν στις ίδιες κατηγορίες παρουσιάζει επίσης σημαντικές αποκλίσεις από Δήμο σε Δήμο. Εξετάζοντας την κατηγορία υπηρεσιών που αφορά τα Δημοτολόγια και τα Ληξιαρχεία (βλ. παράρτημα 2), διαπιστώνεται πως ελάχιστες εκ των 35 συνολικά υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτή παρέχονται σε ποσοστό μεγαλύτερο του 30,00% από τους Δήμους που παρέχουν ομοειδείς υπηρεσίες. Παρομοίως, με εξαίρεση την υπηρεσία «Ηλεκτρονικές Πληρωμές», η οποία προσφέρεται από το 91,67% των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές οικονομικές υπηρεσίες, καμία άλλη υπηρεσία της κατηγορίας δεν παρέχεται σε ποσοστό μεγαλύτερο του 25,00% των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες της ίδιας κατηγορίας. Σε παρόμοια συμπεράσματα καταλήγει και η εξέταση των υπολοίπων κατηγοριών. Καταληκτικά, διαπιστώνεται πως ακόμα και στην περίπτωση που η Δημοτική Αρχή αποφασίσει να διαθέσει ψηφιακά υπηρεσίες που εμπίπτουν σε κάποια από τις κατηγορίες που περιγράφηκαν παραπάνω, οι υπηρεσίες που τελικά θα δημιουργηθούν μπορεί να διαφέρουν αρκετά μεταξύ των Δήμων, ενώ δεν φαίνεται να



βασίζονται σε κάποια ενιαία καταγραφή ή να ακολουθούνται κάποιες κοινές κατευθυντήριες γραμμές.

### 3.2.1.2. Τρόποι υποβολής ψηφιακών αιτημάτων

Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι χρήστες επιλέγουν την υπηρεσία που επιθυμούν και μέσω του κατάλληλου συνδέσμου υποβάλλουν τα απαραίτητα στοιχεία και εξυπηρετούνται από την εφαρμογή του Δημοτικού ιστοτόπου. Η συγκεκριμένη πρακτική αφορά την πλειοψηφία των ψηφιακών υπηρεσιών, ήτοι τις 517 εξ' αυτών, που αντιστοιχούν σε ποσοστό 96,10%.

Εντούτοις, διαπιστώθηκε επίσης πως ένα σημαντικό ποσοστό των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες, το οποίο ανέρχεται στο διόλου ευκαταφρόνητο 17,17% και αντιστοιχεί σε 17 Δήμους της επικράτειας, διαθέτουν κάποιες από αυτές μέσω εφαρμογών που αναπτύσσονται σε εξωτερικές πλατφόρμες, όπως είναι η Novonville και η FixMyCity. Οι σχετικές εφαρμογές και οι αντίστοιχοι Δήμοι παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 2: Δήμοι που προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες μέσω εξωτερικών εφαρμογών

α/α	ΔΗΜΟΣ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ
1	ΒΑΡΗΣ - ΒΟΥΛΑΣ - ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	Novonville/Google Forms
2	ΒΟΛΟΥ	Novonville
3	ΓΛΥΦΑΔΑΣ	FixMyCity
4	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	4MyCity
5	ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	Novonville
6	ΚΕΑΣ	Novonville
7	ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ - ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ - ΑΓΙΩΝ ΘΕΟΔΩΡΩΝ	Novonville
8	ΛΥΚΟΒΡΥΣΗΣ - ΠΕΥΚΗΣ	Citify
9	ΜΕΓΑΡΕΩΝ	IntelligentCity
10	ΝΟΤΙΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	Novonville
11	ΠΑΠΑΓΟΥ - ΧΟΛΑΡΓΟΥ	Citify
12	ΡΑΦΗΝΑΣ - ΠΙΚΕΡΜΙΟΥ	Click n' spot
13	ΣΕΡΡΩΝ	Click n' spot
14	ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	Check App
15	ΤΡΟΙΖΗΝΙΑΣ - ΜΕΘΑΝΩΝ	Novonville
16	ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	Novonville
17	ΧΑΝΙΩΝ	ParkALot

Οι προαναφερθείσες εφαρμογές είναι ενσωματωμένες στις ιστοσελίδες των Δήμων, ενώ οι χρήστες αυθεντικοποιούνται μέσω κωδικού μίας χρήσης (One Time

Password – OTP) που λαμβάνουν στα κινητά τους τηλέφωνα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι ψηφιακές υπηρεσίες που διατίθενται με τον παραπάνω τρόπο αφορούν την εξόφληση οικονομικών υποχρεώσεων προς τις Δημοτικές Υπηρεσίες, την αναζήτηση χώρου στάθμευσης ή την αναφορά προβλημάτων καθημερινότητας, όπως η επισκευή οδοστρωμάτων ή οι βλάβες του Δημοτικού Φωτισμού, χωρίς να επιτρέπουν την υποβολή αιτημάτων με αντικείμενο την έκδοση υπηρεσιακών εγγράφων. Ο παρακάτω πίνακας αποτελεί έναν αναλυτικό κατάλογο των χρησιμοποιούμενων εφαρμογών, ενώ παρατίθενται επίσης και τα ποσοστά που αντιστοιχούν στην κάθε πλατφόρμα ανάπτυξης. Οι αντίστοιχες υπηρεσίες ανέρχονται σε 21 και αντιστοιχούν στο 3,90% των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών των Δήμων συνολικά. Το παραπάνω ποσοστό είναι αρκετά μικρό και ενδεχομένως δεν διαταράσσει σημαντικά την ομοιογένεια των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών των Δήμων ως προς τον τρόπο υποβολής των αιτημάτων.

**Πίνακας 3: Χρήση Εξωτερικών Εφαρμογών**

<b>ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>% ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ</b>
<b>Novoville</b>	8	38,10%
<b>Google Forms</b>	3	14,29%
<b>FixMyCity</b>	1	4,76%
<b>4MyCity</b>	1	4,76%
<b>Citify</b>	2	9,52%
<b>IntelligentCity</b>	2	9,52%
<b>Click n' spot</b>	2	9,52%
<b>Check App</b>	1	4,76%
<b>ParkALot</b>	1	4,76%
<b>Σύνολο</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>
<b>% επί του συνόλου των ψηφ. υπηρεσιών</b>	<b>3,90%</b>	

### **3.2.1.3. Αυθεντικοποίηση χρηστών και τρόπος λήψης της υπηρεσίας**

Πέρα από τις διαφορές στον τρόπο υποβολής των ψηφιακών αιτημάτων, σε αρκετές περιπτώσεις παρατηρούνται επίσης διαφορές στον τρόπο ικανοποίησής τους. Επί παραδείγματι, τα αιτήματα των χρηστών μπορεί να ικανοποιούνται ψηφιακά, μέσω ταχυδρομείου, με αυτοπρόσωπη παρουσία στην υπηρεσία για παραλαβή των σχετικών πιστοποιητικών ή και συνδυασμούς των παραπάνω. Μια αναλυτική αποτύπωση της κατάστασης περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 4: Λήψη υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες (Δήμοι)

Τρόπος Λήψης Υπηρεσίας	Αριθμός Υπηρεσιών	% επί του συνόλου των Ψηφιακά παρεχόμενων Υπηρεσιών
Μη Λειτουργικές Υπηρεσίες	20	3,72%
Ψηφιακή Λήψη Υπηρεσίας	265	49,26%
Ψηφιακή ή Ταχυδρομική Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος	34	6,32%
Ταχυδρομική Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος	21	3,90%
Ταχυδρομική ή Αυτοπρόσωπη Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος	47	8,74%
Αυτοπρόσωπη Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος	79	14,68%
Χωρίς ενημέρωση για τον τρόπο λήψης της υπηρεσίας	72	13,38%
<b>Σύνολο:</b>	<b>538</b>	<b>100,00%</b>

Όπως διαπιστώνεται, τα αιτήματα των πολιτών ικανοποιούνται αποκλειστικά ψηφιακά για το 49,26% των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ για ένα επιπλέον 6,32% οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν εναλλακτικά την ταχυδρομική αποστολή των εκδιδόμενων δικαιολογητικών. Στον αντίποδα, προβληματισμό προκαλεί το 13,38% των ψηφιακών υπηρεσιών που δεν παρέχουν καμία ενημέρωση για τον τρόπο ικανοποίησης των υποβαλλόμενων αιτημάτων, ενώ ένα ποσοστό 27,32% αθροιστικά δεν παρέχει την δυνατότητα λήψης της υπηρεσίας με ψηφιακά μέσα, εξαιρουμένων των 20 υπηρεσιών στις οποίες διαπιστώθηκαν προβλήματα στην λειτουργία τους. Δεν πρέπει φυσικά να παραλειφθεί η αναφορά του γεγονότος πως ο ίδιος τύπος υπηρεσίας, όπως επί παραδείγματι η λήψη Βεβαίωσης Ακριβούς Διεύθυνσης Ακινήτου, παρέχεται ψηφιακά σε ορισμένες περιπτώσεις Δήμων, ενώ σε άλλες ταχυδρομικά ή με αυτοπρόσωπη παρουσία του αιτούντος στην Δημοτική Υπηρεσία.

Η παραπάνω εικόνα είναι δυνατόν να ερμηνευθεί σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούν οι διάφορες υπηρεσίες, προκειμένου να επιτρέψουν την υποβολή αιτημάτων από τους τελικούς χρήστες.

Πίνακας 5: Υπηρεσίες Αυθεντικοποίησης Ψηφιακών Υπηρεσιών Δήμων

α/α	Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης	Ψηφιακές Υπηρεσίες	% Επί των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών
1	TAXIS	222	41,26%
2	Κωδικοί Ιστοτόπου	274	50,93%
3	OTP μέσω κινητού τηλεφώνου	10	1,86%
4	Κωδικοί Ιστοτόπου μετά από αυτοπρόσωπη κατάθεση αίτησης	94	17,47%
5	Twitter	1	0,19%
6	Facebook	29	5,39%
7	Microsoft	1	0,19%
8	Google	29	5,39%
9	Χωρίς αυθεντικοποίηση	75	13,94%

Πέρα από την αναμενόμενη εκτεταμένη χρήση των συνθηματικών του συστήματος TaxisNet σε ποσοστό 41,26% των παρεχόμενων υπηρεσιών, παρατηρείται πως οι χρήστες σε πολλές περιπτώσεις έχουν την δυνατότητα να αυθεντικοποιηθούν μέσω συνθηματικών που εκδίδει ο Δημοτικός Ιστοτόπος, που σε αρκετές περιπτώσεις λαμβάνονται μετά από αυτοπρόσωπη κατάθεση δικαιολογητικών ταυτοποίησης. Εντύπωση επίσης προκαλεί το γεγονός πως κάποιες υπηρεσίες παρέχουν πρόσβαση μέσω συνθηματικών εισόδου δημοφιλών μέσων κοινωνικής δικτύωσης, όπως το twitter και το facebook, ενώ άλλες χρησιμοποιούν τους αντίστοιχους κωδικούς γνωστών υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως η Google και η Microsoft. Τέλος, υπάρχει ένας σχετικά μικρός αριθμός ψηφιακών υπηρεσιών που δεν απαιτούν αυθεντικοποίηση, οι οποίες συνήθως αφορούν την υποβολή γενικών αιτημάτων ή παραπόνων προς τον Δήμο, ενώ άλλες υπηρεσίες χρησιμοποιούν OTP που παραλαμβάνεται μέσω κινητού τηλεφώνου και αφορούν αποκλειστικά τις εξωτερικές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται από τους Δημοτικούς Ιστοτόπους, όπως η Nonoville που αναφέρθηκε παραπάνω.

Πάντως, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα, οι Δήμοι συνήθως παρέχουν περισσότερες από μία υπηρεσίες αυθεντικοποίησης για την χρήση των ψηφιακών τους υπηρεσιών:

Πίνακας 6: Συνδυασμοί Υπηρεσιών Αυθεντικοποίησης στις Ψηφιακές Δημοτικές Υπηρεσίες

α/α	Συνδυασμοί υπηρεσιών αυθεντικοποίησης	Υπηρεσίες	% Επί των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών
1	Χωρίς Αυθεντικοποίηση	73	13,57%
2	Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου	157	29,18%
3	Λογαριασμός Χρήστη Ιστοτόπου ή TAXIS	90	16,73%
4	OTP μέσω κινητού τηλεφώνου	10	1,86%
5	Google	3	0,56%
6	TAXIS	81	15,06%
7	Λογ. Χρήστη ιστοτόπου, facebook, google & TAXIS	24	4,46%
8	Λογαριασμός Χρήστη Ιστοτόπου ή Facebook	1	0,19%
9	Facebook, Twitter, google ή Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου	1	0,19%
10	Χωρίς αυθεντικοποίηση ή με Λογαριασμό Χρήστη Ιστοτόπου	1	0,19%
11	Facebook	2	0,37%
12	Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου με αυτοπρόσωπη παραλαβή κωδικών από Δήμο	68	12,64%
13	Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου με αυτοπρόσωπη κατάθεση αίτησης ή TAXIS	26	4,83%
14	Google, Facebook ή Microsoft	1	0,19%
	<b>Σύνολο:</b>	<b>538</b>	<b>100,00%</b>

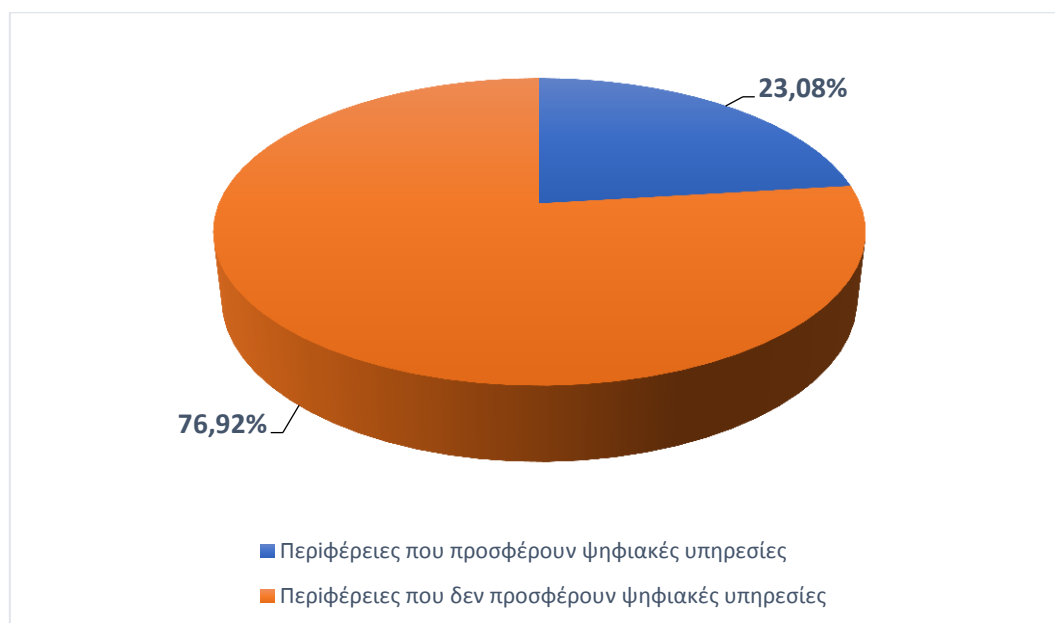
Ο τρόπος αυθεντικοποίησης φαίνεται να συναρτάται στενά με τον τελικό τρόπο λήψης της υπηρεσίας. Παρατηρείται ότι ένα ποσοστό της τάξης του 73,58% των υπηρεσιών που υποστηρίζουν ψηφιακή ικανοποίηση των υποβαλλόμενων αιτημάτων χρησιμοποιεί την υπηρεσία αυθεντικοποίησης του TaxisNet. Η αυθεντικοποίηση μέσω συνθηματικών του Δημοτικού Ιστοτόπου συνδέεται συνήθως με ταχυδρομική ή αυτοπρόσωπη λήψη της υπηρεσίας, ενώ επίσης αντιστοιχούν στο 29,17% των υπηρεσιών με δυσλειτουργίες, γεγονός που μάλλον θα πρέπει να αποδοθεί στην ελλιπή συντήρηση των αντίστοιχων ιστοσελίδων. Τέλος, οι υπηρεσίες που παρέχονται χωρίς αυθεντικοποίηση, με χρήση συνθηματικών κοινωνικών δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε μεγάλο ποσοστό προσμετρώνται στην κατηγορία υπηρεσιών που δεν παρέχουν καμία ενημέρωση για τον τρόπο λήψης της υπηρεσίας ή απαιτούν αυτοπρόσωπη παρουσία στον Δήμο προκειμένου να ικανοποιηθεί το υποβληθέν αίτημα.

Πίνακας 7 : Υπηρεσίες αυθεντικοποίησης και τρόπος λήψης υπηρεσίας (Δήμοι)

α/α	Υπηρεσία αυθεντικοποίησης	Μη Λειτουργικές Υπηρεσίες (%)	Ψηφιακή Λήψη Υπηρεσίας (%)	Ταχυδρομική Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος (%)	Αυτοπρόσωπη Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος (%)	Χωρίς ενημέρωση για τον τρόπο λήψης της υπηρεσίας (%)
1	Taxis	0,00%	73,58%	0,98%	0,00%	1,39%
2	ΟΤΡ μέσω κινητού τηλεφώνου	0,00%	3,34%	0,00%	0,00%	0,00%
3	Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου	70,00%	18,73%	41,18%	54,76%	29,17%
4	Λογ. Χρήστη Ιστοτόπου με αυτοπρόσωπη παραλαβή κωδικών από Δήμο	15,00%	2,01%	57,84%	29,37%	0,00%
5	Google, Facebook, Microsoft & Twitter	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	5,56%
6	Χωρίς Αυθεντικοποίηση	15,00%	1,67%	0,00%	15,87%	63,89%
	<b>Σύνολο:</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3.2.2. Οι ψηφιακές υπηρεσίες των Περιφερειών

Στο πλαίσιο της καταγραφής, ελέγχθηκαν οι επίσημες ιστοσελίδες των 13 Περιφερειών της επικρατείας. Διαπιστώθηκε πως ψηφιακές υπηρεσίες διαθέτουν μόνο τρεις από αυτές, οι Περιφέρειες Αττικής, Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 23,08% επί του συνόλου.



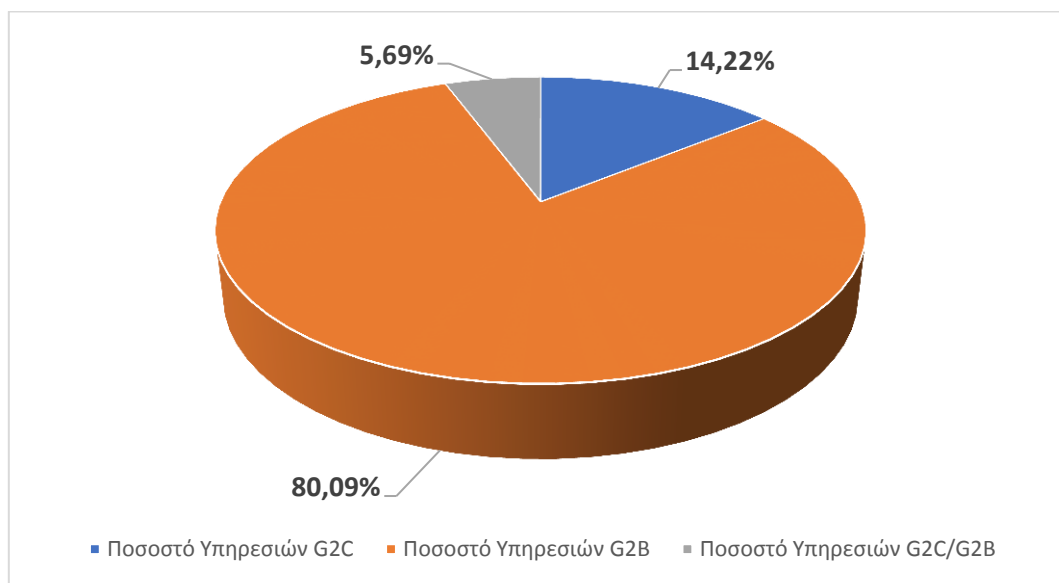
Εικόνα 6: Προσφορά Ψηφιακών Υπηρεσιών από Περιφέρειες

Όπως και στην περίπτωση των Δήμων, πρέπει και εδώ να τονισθεί η ανισότητα που προκύπτει μεταξύ των πολιτών που υπάγονται και εξυπηρετούνται από διαφορετικές περιφερειακές αρχές, καθώς οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των Περιφερειών δεν παρέχονται ψηφιακά για το σύνολο της χώρας.

Συνολικά, καταγράφηκαν 211 ψηφιακές υπηρεσίες, με τις 169 να διατίθενται από την Περιφέρεια Αττικής, τις 41 από την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου και μόλις μία από την Περιφέρεια Κρήτης. Σε καμία από τις καταγεγραμμένες υπηρεσίες δεν σημειώθηκαν δυσλειτουργίες.

### 3.2.2.1. Τύποι και κατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών

Από το σύνολο των καταγεγραμμένων υπηρεσιών, οι 169 απευθύνονται στις επιχειρήσεις (G2B), οι 30 στους πολίτες (G2C), ενώ 12 ενδέχεται να έχουν τελικούς χρήστες και των δύο κατηγοριών.



Εικόνα 7: Κατανομή ποσοστών G2C/G2B/G2G Υπηρεσιών (Περιφέρειες)

Σε αντίθεση με την αντίστοιχη εικόνα που αφορά στις ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων, οι Περιφερειακές ψηφιακές υπηρεσίες φαίνεται πως προσανατολίζονται κυρίως προς την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και λιγότερο των πολιτών. Επίσης, οι ψηφιακές υπηρεσίες των περιφερειών κατηγοριοποιήθηκαν σε επτά ομάδες :

Πίνακας 8: Κατηγορίες Ψηφιακά Παρεχόμενων Υπηρεσιών Περιφερειών

α/α	Κατηγορία ηλεκτρονικής υπηρεσίας	Αριθμός Υπηρεσιών	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αγροτική Οικονομία, Κτηνιατρική & Αλιεία	97	2
2	Αναπτυξιακός προγραμματισμός, Έργα & Υποδομές	2	1
3	Βιώσιμη Ανάπτυξη & Κλ. Αλλαγή	7	1
4	Γενικό Αίτημα/Φόρμα Επικοινωνίας	6	2
5	Μεταφορές & Επικοινωνίες	56	2
6	Οικονομικές Υπηρεσίες	1	1
7	Υγεία & Κοινων. Μέριμνα	42	2
8	Καμία Ψηφιακή υπηρεσία	-	10
	<b>Σύνολο</b>	<b>211</b>	

Όπως διαπιστώνεται, η πλειονότητα των ψηφιακών υπηρεσιών σχετίζεται με θέματα αγροτικής οικονομίας, κτηνιατρικής και αλιείας, μεταφορές και επικοινωνίες, αλλά και ζητήματα υγείας και αγροτικής μέριμνας, με ελάχιστες διατιθέμενες ψηφιακές υπηρεσίες για τις υπόλοιπες κατηγορίες. Αυτό που επίσης πρέπει να σημειωθεί είναι πως καμία κατηγορία υπηρεσιών δεν προσφέρεται και από τις τρεις Περιφέρειες που διαθέτουν ψηφιακές υπηρεσίες.

Ακόμα και αν εξαιρεθεί η Περιφέρεια Κρήτης, που προσφέρει μόλις μια υπηρεσία που αφορά στην υποβολή γενικού αιτήματος προς την Περιφέρεια, από τις συνολικά 210 υπηρεσίες που διατίθενται αθροιστικά από τις Περιφέρειες Αττικής και Νοτίου Αιγαίου, μόλις οι οκτώ είναι κοινές. Οι υπόλοιπες 202 υπηρεσίες, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις εμπίπτουν στην ίδια κατηγορία, διαφέρουν ως προς το περιεχόμενό τους και ανταποκρίνονται σε διαφορετικές ανάγκες. Χαρακτηριστικό αποτελεί το γεγονός πως ενώ καταγράφηκαν 211 συνολικά υπηρεσίες, οι τύποι που προέκυψαν κατά την ομαδοποίησή τους κατ' αντιστοιχία με το αντικείμενό τους ανέρχονται σε 203. Αυτό σημαίνει πως είναι ελάχιστες οι κοινές ψηφιακές υπηρεσίες, που εμφανίζονται έστω και με ελαφρώς διαφοροποιημένο τίτλο, μεταξύ των Περιφερειών. Μια πλήρης καταγραφή των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών των Περιφερειών παρατίθεται στα παραρτήματα 11 έως 17, ενώ διατίθεται και στον σχετικό [υπερσύνδεσμο](#) της βιβλιογραφίας.



### 3.2.2.2. Αυθεντικοποίηση, υποβολή αιτημάτων και λήψη της υπηρεσίας

Το σύνολο των 211 ψηφιακών υπηρεσίες που καταγράφηκαν χρησιμοποιούν τους κωδικούς TaxisNet για την αυθεντικοποίηση των χρηστών, ενώ η υποβολή των αιτημάτων πραγματοποιείται μέσω των εφαρμογών του ιστοτόπου της Περιφέρειας, χωρίς να χρησιμοποιείται κάποια εξωτερική πλατφόρμα. Συνεπώς, υφίσταται πλήρης ομοιογένεια ως προς τον τρόπο αυθεντικοποίησης και υποβολής αιτημάτων και δεν απαιτείται κάποια περεταίρω ανάλυση ως προς τα συγκεκριμένα πεδία.

Στον αντίποδα, ο τρόπος εξυπηρέτησης διαφέρει σημαντικά από υπηρεσία σε υπηρεσία, γεγονός που αφορά ακόμα και αυτές που παρέχονται από την ίδια Περιφέρεια. Μια αναλυτική εικόνα παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 9: Λήψη υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες (Περιφέρειες)

Τρόπος Λήψης Υπηρεσίας	Αριθμός Υπηρεσιών	Ποσοστό επί του συνόλου των Ψηφιακά παρεχόμενων Υπηρεσιών
Μη Λειτουργικές Υπηρεσίες	0	0,00%
Ψηφιακή Λήψη Υπηρεσίας	93	44,08%
Ψηφιακή, Ταχυδρομική ή Αυτοπρόσωπη Λήψη Υπηρεσίας	38	18,01%
Ταχυδρομική Λήψη της Υπηρεσίας	2	0,95%
Αυτοπρόσωπη Λήψη Υπηρεσίας κατόπιν ψηφιακού αιτήματος	77	36,49%
Χωρίς ενημέρωση για τον τρόπο λήψης της υπηρεσίας	1	0,47%
<b>Σύνολο:</b>	<b>211</b>	<b>100,00%</b>

Η μοναδική υπηρεσία που δεν παρέχει πληροφορίες για τον τρόπο ικανοποίησης των υποβαλλόμενων αιτημάτων είναι η «Ηλεκτρονική Αίτηση», που υπάγεται στην κατηγορία υπηρεσιών «Υποβολή Γενικών Αιτημάτων» και διατίθεται ψηφιακά από την Περιφέρεια Κρήτης (Βλ. παράρτημα 14). Θετικά μπορεί να αξιολογηθεί το γεγονός πως οι 131 υπηρεσίες από τις 211, ήτοι το 62,09%, υποστηρίζουν ψηφιακή διάθεση των αντίστοιχων υπηρεσιακών εγγράφων, ενώ για 38 από αυτές παρέχεται ως εναλλακτική η επιλογή ταχυδρομικής ή αυτοπρόσωπης παραλαβής. Εντούτοις, προβληματίζει το γεγονός πως ορισμένες υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής υποστηρίζουν μόνο αυτοπρόσωπη παραλαβή των αντίστοιχων υπηρεσιακών εγγράφων, ενώ δύο υπηρεσίες της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου ικανοποιούνται αποκλειστικά μέσω ταχυδρομικής αποστολής της τελικής διοικητικής πράξης. Επιπλέον, η συγκεκριμένη διαφοροποίηση δεν είναι δυνατόν να ερμηνευθεί βάσει της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης που

χρησιμοποιείται, καθώς για όλες τις υπό ανάλυση περιπτώσεις η πρόσβαση επιτρέπεται με την εισαγωγή των κωδικών TaxisNet.

Μια ενδεχόμενη, αλλά όχι απαραίτητα επαρκής, εξήγηση είναι η ύπαρξη περιορισμών σε οικονομικούς ή ανθρώπινους πόρους που ενδεχομένως δεν επέτρεψαν να αναπτυχθούν πλήρως οι σχετικές υπηρεσίες. Ωστόσο, είναι ίσως περισσότερο πιθανό ορισμένες υπηρεσίες να μην παρέχουν πλήρως ψηφιακή εξυπηρέτηση εξ' αιτίας επιλογής που μπορεί να βασίζεται σε πρακτικούς λόγους. Σύμφωνα με ορισμένους μελετητές, η Ψηφιακή Διακυβέρνηση δεν μπορεί να εντάξει το σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς ορισμένες απαιτείται να πραγματοποιούνται με παραδοσιακό τρόπο ή προϋποθέτουν φυσική παρουσία, όπως επί παραδείγματι η διενέργεια αυτοψιών κι ελέγχων, η πιστοποίηση δεξιοτήτων όπως η οδήγηση κ.α. (Gil-García and Helbig, 2006). Η παραπάνω αντίληψη φαίνεται να επιβεβαιώνεται στην συγκεκριμένη περίπτωση, καθώς αρκετές από τις υπηρεσίες που εξυπηρετούνται με αυτοπρόσωπη παρουσία αφορούν στην έκδοση πιστοποιητικών, τα οποία είναι βάσει νόμου υποχρεωτικό να διατίθενται και σε έντυπη και πρωτότυπη μορφή, προκειμένου να επιδειχθούν σε περιπτώσεις διενέργειας αυτοψίας ή επιτόπιου ελέγχου. Ενδεικτικά, αναφέρονται μερικές διαδικασίες της παραπάνω περίπτωσης, όπως η έκδοση Άδειας Ραδιοερασιτέχνη, η έκδοση Άδειας Κυκλοφορίας Γεωργικού Μηχήματος και η χορήγηση Ειδικής Άδειας Οδήγησης Επιβατηγού Δημόσιας Χρήσης. Ένας πλήρης κατάλογος των υπηρεσιών που απαιτούν αυτοπρόσωπη παρουσία του αιτούντος για παραλαβή των σχετικών πιστοποιητικών παρατίθεται στο [αρχείο](#) της καταγραφής

### **3.3. Συμπεράσματα ως προς τις ψηφιακά παρεχόμενες υπηρεσίες των ΟΤΑ**

Ένα πρώτο συμπέρασμα της καταγραφής που προηγήθηκε είναι το μικρό ποσοστό ΟΤΑ που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες, το οποίο βρίσκεται στο 29,82% για τους Δήμους και στο 23,08% για τις περιφέρειες. Η η παραπάνω συνθήκη συντελεί στην παγίωση ενός καθεστώτος ανισότητας ως προς την πρόσβαση και την εξυπηρέτηση μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων διαφορετικών ΟΤΑ.

Επιπλέον, διαπιστώθηκε διαφορετικός προσανατολισμός μεταξύ των δύο βαθμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης ως προς την παροχή G2B ή G2C υπηρεσιών. Ειδικότερα, παρατηρήθηκε πως οι Δήμοι προσφέρουν ως επί το πλείστον ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες σε ποσοστό 61,52%, ενώ οι Περιφέρειες εξυπηρετούν ψηφιακά κυρίως αιτήματα επιχειρήσεων, σε ποσοστό 80,09%. Η παραπάνω

διαφοροποίηση φαίνεται να είναι λιγότερο αποτέλεσμα επιλογής και περισσότερο απόρροια των διαφορετικών αρμοδιοτήτων που ασκούνται από τους δύο βαθμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Ωστόσο, το σημείο που κρίνεται ιδιαίτερος προβληματικό είναι οι ανομοιομορφίες που παρατηρούνται στους τρόπους αυθεντικοποίησης, την υποβολή ψηφιακών αιτημάτων, που σε πολλές περιπτώσεις χρησιμοποιούνται εξωτερικές εφαρμογές όπως η Nonoville ή το Citify, αλλά και στην εξυπηρέτηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων. Όπως προαναφέρθηκε, αν και τα αιτήματα υποβάλλονται διαδικτυακά στο σύνολό τους, σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις ικανοποιούνται ψηφιακά, ενώ σε άλλες περιπτώσεις η υπηρεσία παρέχεται με παραδοσιακά μέσα και απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία του αιτούντος στον χώρο του Δήμου ή της Περιφέρειας. Η παραπάνω συνθήκη αναμένεται να καταστήσει σχετικά δυσχερή και δύσκολα διαχειρίσιμη την ένταξη των Ψηφιακών Υπηρεσιών των ΟΤΑ σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον, όπως αυτό της ΕΨΠ.

Στον αντίποδα, οι ψηφιακές υπηρεσίες των Περιφερειών παρουσιάζουν μεγάλη ομοιογένεια ως προς την αυθεντικοποίηση χρηστών και τον τρόπο υποβολής των αιτημάτων. Εντούτοις κι εδώ παραμένει το ζήτημα των διαφορών στους τρόπους ικανοποίησης των αιτημάτων, όπως αυτό αναλύθηκε παραπάνω. Σε κάθε περίπτωση, η διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών παρουσιάζει σημαντικά μικρότερες προκλήσεις σε σχέση με αυτές των Δήμων, γεγονός που οφείλεται κυρίως στο ότι αυτές αφορούν σε μεγάλο ποσοστό δύο μόλις φορείς, τις Περιφέρειες Αττικής και Νοτίου Αιγαίου, καθώς η Περιφέρεια Κρήτης έχει αναπτύξει μόλις μία ψηφιακή υπηρεσία.

## **Κεφάλαιο 4. Ανάλυση και αξιολόγηση διακριτών τρόπων ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ**

### **4.1. Προβλήματα και προκλήσεις**

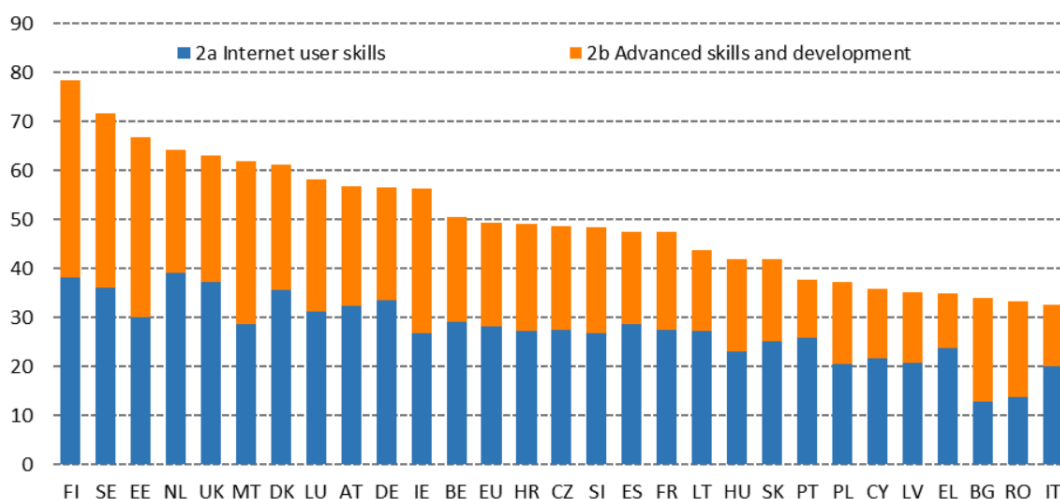
Η ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ συνεπάγεται πολλαπλά οφέλη κι ωστόσο παρουσιάζει μια σειρά προκλήσεων. Ένας βασικός προβληματισμός εντοπίζεται στο γεγονός ότι οι μέχρι τώρα εντεταγμένες στην ΕΨΠ υπηρεσίες παρέχονταν από έναν και μόνο φορέα, όπως για παράδειγμα η υπηρεσία ψηφιακής υποβολής καταγγελίας στον Συνήγορο του Πολίτη (ΣτΠ), η οποία παρέχεται μόνο από τον ΣτΠ, ως αποκλειστικά αρμόδιο. Εντούτοις, στην υπό εξέταση περίπτωση, η ίδια υπηρεσία μπορεί να παρέχεται από πολλούς φορείς ταυτόχρονα, δυνητικά ακόμα και από το σύνολο των ΟΤΑ α' ή β' βαθμού της χώρας. Η παραπάνω συνθήκη διαφοροποιεί σημαντικά, ειδικά ως προς το σκέλος της παρουσίασης, την ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ. Τούτο διότι δεν είναι δυνατόν η σχετική διαδικασία να πραγματοποιηθεί αυστηρά με τον τρόπο που περιγράφεται στην από τις 13-4-2020 Εγκύκλιο του ΥΨΗΔ με θέμα «Οδηγίες ένταξης υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)». Ακόμα και αν οι φορείς συμπληρώσουν και υποβάλλουν τις αντίστοιχες φόρμες στην ιστοσελίδα <https://foreis.servicives.gov.gr>, δεν είναι πρακτικό και εύχρηστο να δημιουργηθούν δεκάδες διαφορετικές σελίδες εξόδου από την ΕΨΠ, οι οποίες θα αφορούν την ίδια υπηρεσία μεν, αλλά με διαφορετικό ΟΤΑ ως πάροχο. Μια τέτοια πρακτική θα ενίσχυε την πολυπλοκότητα αναζήτησης και ως εκ τούτου θα υπονόμει τη φιλικότητα προς το χρήστη, οι οποία αποτελεί βασικό ζητούμενο για κάθε ψηφιακή πύλη (Diálogos Setoriais, 2018).

Επιπλέον, ο τρόπος που παρέχεται ψηφιακά μια υπηρεσία μπορεί να διαφέρει σημαντικά από ΟΤΑ σε ΟΤΑ. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένες παρατηρήσεις, όπως οι διαφορετικοί τρόποι αυθεντικοποίησης, που σε κάποιες περιπτώσεις απαιτούν αυτοπρόσωπη παραλαβή των συνθηματικών, η χρήση εξωτερικών εφαρμογών από ορισμένους Δήμους για την ψηφιακή υποβολή των αιτημάτων, αλλά και η κατά περίπτωση ψηφιακή, ταχυδρομική ή αυτοπρόσωπη τελική εξυπηρέτηση των χρηστών, αναλόγως με τον ΟΤΑ που παρέχει την υπηρεσία. Πέρα από τις δυσκολίες και την

ενδεχόμενη σύγχυση που μπορεί να επιφέρει η παραπάνω κατάσταση στους πολίτες, πιθανότατα δυσχεραίνει επιπλέον την ένταξη των υπηρεσιών στην πύλη gov.gr με έναν ενιαίο και ομοιογενή τρόπο.

Επιπροσθέτως, μόνο ένα σχετικά μικρό ποσοστό ΟΤΑ διαθέτει ψηφιακές υπηρεσίες. Η παραπάνω ανομοιογένεια στον βαθμό ψηφιοποίησης των υπηρεσιών συμβάλλει στην ανισότητα της πρόσβασης πολιτών και επιχειρήσεων σε ψηφιακές υπηρεσίες ανάλογα με το ΟΤΑ στον οποίο υπάγονται κι ενδεχομένως να υπονομεύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών έναντι της ΕΨΠ. Προκειμένου η πύλη gov.gr να κατοχυρώσει την αξιοπιστία της, η οποία θα προωθήσει και την συχνή χρήση της από τους πολίτες, θα ήταν επιθυμητό να εξασφαλιστεί στον βαθμό του εφικτού πως οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι, έστω και μακροπρόθεσμα, σε θέση να εξυπηρετούν την πλειοψηφία, αν όχι το σύνολο των χρηστών.

Πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη το χαμηλό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών, το οποίο αναμένεται να επιδράσει αρνητικά στον τελικό βαθμό χρήσης των υπηρεσιών που θα ενσωματωθούν στην ΕΨΠ (Bastick, 2017). Αναλυτικότερα, η Ελλάδα υστερεί σημαντικά του μέσου όρου της Ένωσης ως προς το ανθρώπινο κεφάλαιο και τις ψηφιακές δεξιότητες, όπως αποτυπώνεται στην πρώτη διάσταση των δεικτών DESI για το 2019. Μάλιστα, στην σχετική έκθεση κατατάσσεται μόλις τέταρτη από το τέλος στην Ευρώπη των 28 (European Commission, 2020).



Εικόνα 8: Human Capital Dimension (Score 0-100), 2019 (Πηγή: European Commission, 2020)

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, εκτιμάται ότι ο επιλεγόμενος τρόπος ένταξης θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από απλότητα, ώστε να διευκολύνεται και να

ενθαρρύνεται η πρόσβαση των πολιτών ανεξάρτητα από το επίπεδο των ψηφιακών τους δεξιοτήτων.

Ανακεφαλαιώνοντας, ο τρόπος ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ είναι δόκιμο να πληροί κατά το δυνατόν τις εξής προϋποθέσεις:

- Την συμπερίληψη των ήδη διαθέσιμων από τους ΟΤΑ ψηφιακών υπηρεσιών, αποφεύγοντας την δημιουργία πληθώρας σελίδων εξόδου από την ΕΨΠ για την ίδια υπηρεσία, γεγονός που θα προκαλούσε δυσφορία και σύγχυση στους τελικούς χρήστες
- Η ψηφιακή διάθεση των υπηρεσιών να περικλείει το μεγαλύτερο δυνατό μέρος των χρηστών, περιλαμβάνοντας ενδεχομένως και όσους υπάγονται σε ΟΤΑ που αυτή τη στιγμή δεν παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες
- Την επιδίωξη απλότητας και ομοιογένειας στην παρουσίαση των υπηρεσιών και τον τρόπο υποβολής και ικανοποίησης των αιτημάτων, ώστε να εξασφαλιστεί η κρατική ομοιομορφία και να διευκολυνθεί η χρήση της ΕΨΠ από πολίτες και επιχειρήσεις
- Την ανάπτυξη εφαρμογών διαλειτουργικότητας μεταξύ των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε να απλουστευθεί και να επιταχυνθεί η ψηφιακή αλληλεπίδραση των χρηστών με την ΕΨΠ και τις αντίστοιχες ψηφιακές υπηρεσίες

#### **4.2. Τρόποι ένταξης ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών στην ΕΨΠ**

Σε συνέντευξη που παραχώρησε την 31<sup>η</sup> Αυγούστου του 2020, ο κ. Διονύσης Κοντογιώργης, Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Συντονισμού ΕΨΠ, ανέφερε πως θα μπορούσαν να προταθούν τρεις μορφές διεπαφής χρήστη, βάσει των οποίων οι ψηφιακές υπηρεσίες των ΟΤΑ θα μπορούσαν να ενταχθούν στην ΕΨΠ:

- i. Οι τελικές υπηρεσίες διατίθενται ως έχουν (AS IS) από τις ιστοσελίδες των ΟΤΑ, ενώ ο χρήστης επιλέγει μέσω πτυσσόμενης λίστας στην σελίδα εξόδου της ΕΨΠ τον ΟΤΑ στον οποίον θα απευθυνθεί

- ii. Οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω της ΕΨΠ, στην οποία δημιουργούνται θυρίδες χρηστών και φορέων. Ο ΟΤΑ παραλαμβάνει το αίτημα του χρήστη στην ψηφιακή του θυρίδα και μεταφορτώνει την απάντηση στην θυρίδα του χρήστη
- iii. Οι υπηρεσίες διατίθενται μέσω νέων κεντρικών εφαρμογών, οι οποίες εντάσσονται στην ΕΨΠ και παρέχονται για το σύνολο των ΟΤΑ α' ή β' βαθμού

Κάθε λύση παρουσιάζει ειδικά πλεονεκτήματα και αδυναμίες και καλύπτει σε διαφορετικό βαθμό της προϋποθέσεις που παρατέθηκαν. Στην συνέχεια, επιχειρείται μια αναλυτικότερη περιγραφή της κάθε μεθόδου ένταξης, συνοδευόμενη από μια ανάλυση των αντίστοιχων απαιτήσεων και σύντομη αξιολόγηση της, ώστε να διαμορφωθεί η τελική πρόταση.

#### **4.2.1. Ένταξη των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών ως έχουν (AS IS)**

Η συγκεκριμένη λύση έγκειται πλησιέστερα στην πρώτη φάση ανάπτυξης της ΕΨΠ που την θέλει να λειτουργεί περισσότερο ως κατάλογος υφιστάμενων υπηρεσιών, παρά ως πάροχος νέων. Οι τύποι των ψηφιακών υπηρεσιών κατατάσσονται βάσει της ταξινόμιας της πύλης gov.gr και για κάθε έναν από αυτούς δημιουργείται μια σελίδα εξόδου. Η σελίδα περιλαμβάνει μια σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και μια πτυσσόμενη λίστα που περιλαμβάνει τους ΟΤΑ που διαθέτουν την υπηρεσία, από την οποία επιλέγεται εκείνος στον οποίο θα υποβληθεί το αίτημα. Στην συνέχεια ο χρήστης ανακατευθύνεται στην σελίδα εισόδου της υπηρεσίας (login page), όπως αυτή υφίσταται στον αντίστοιχο ιστότοπο του ΟΤΑ. Στην εικόνα που ακολουθεί παρουσιάζεται ενδεικτικά η σελίδα εξόδου για την υπηρεσία «Βεβαίωση μη Οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (Τ.Α.Π.) για Ηλεκτροδοτούμενα Κτίσματα», για την παροχή της οποίας αρμόδιες είναι οι Δημοτικές Αρχές. Η υπηρεσία δεν έχει ακόμα ενταχθεί στην ΕΨΠ και η παρακάτω εικόνα έχει δημιουργηθεί ειδικά για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, με χρήση του λογισμικού Excel.

gov.gr

Αναζητήστε εδώ ...

Αρχική > Περιουσία και φορολογία > Διαχείριση ακίνητης περιουσίας > Βεβαίωση μη Οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (Τ.Α.Π.) για Ηλεκτρ. Κτίσματα

## Βεβαίωση μη Οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (Τ.Α.Π.) για Ηλεκτροδοτούμενα Κτίσματα

Εκδώστε Βεβαίωση μη Οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (Τ.Α.Π.) για Ηλεκτροδοτούμενα Κτίσματα

Θα χρειαστείτε: Συμβόλαιο Κτήσης του ακινήτου

Πρόσφατο λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος και εξοφλητική απόδειξη

Βεβαίωση υπαγωγής στο Ν.3843/2010, 4014/2011, 4178/2013, 4495/2017 (εφόσον υπάρχουν τακτοποιήσεις)

Εξουσιοδοτήσεις ή πληρεξούσια συνιδιοκτητών (εφόσον υπάρχουν συνιδιοκτήτες)

Την βεβαίωση που θα εκδώσετε μπορείτε:

- είτε να την αποστείλετε ηλεκτρονικά
- είτε να την εκτυπώσετε και να την καταθέσετε σε δημόσια υπηρεσία

Εξυπηρέτηση μέσω ιστοσελίδας του Δήμου: <ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΔΗΜΟ>

**Είσοδος στην υπηρεσία**

Πληροφορίες Υπηρεσίας

- [Συχνές ερωτήσεις](#)
- [Νομοθετικό πλαίσιο](#)

<ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΔΗΜΟ>  
 ΑΒΔΗΡΩΝ  
 ΑΓΑΘΟΝΗΣΙΟΥ  
 ΑΓΙΑΣ  
 ΑΓΙΑΣ ΒΑΡΒΑΡΑΣ  
 ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ  
 ΑΓΙΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ  
 ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ

Εικόνα 9: Ένταξη Χορήγησης Βεβαίωσης μη Οφειλής ΤΑΠ στην ΕΨΠ

Βάσει της ταξινόμιας της ΕΨΠ, η υπηρεσία εντάσσεται στην κατηγορία «Περιουσία και φορολογία» και στο γεγονός ζώης «Διαχείριση ακίνητης περιουσίας». Περιλαμβάνεται μια σύντομη περιγραφή του περιεχομένου της υπηρεσίας και ένας κατάλογος των απαραίτητων δικαιολογητικών. Εντούτοις, δεν είναι δυνατόν να συμπεριληφθούν πληροφορίες για τον τρόπο αυθεντικοποίησης χρηστών, τον πάροχο και τον φορέα λειτουργίας της υπηρεσίας, καθώς διαφέρουν από Δήμο σε Δήμο. Ο χρήστης επιλέγει τον Δήμο στον οποίο υπάγεται μέσω πτυσσόμενης λίστας που περιέχει αποκλειστικά τους Δήμους που διαθέτουν την υπηρεσία, και στην συνέχεια πατώντας «είσοδος στην υπηρεσία» μεταφέρεται στην σελίδα εισόδου (login page), στον αντίστοιχο ιστότοπο, όπου αυθεντικοποιείται και υποβάλλει το αίτημά του. Εφόσον ο οικείος Δήμος δεν διαθέτει αντίστοιχη ψηφιακή υπηρεσία, ο πολίτης δεν είναι δυνατόν εξυπηρετηθεί μέσω της ΕΨΠ. Τέλος, στο κάτω μέρος της σελίδας μπορεί να παρέχεται σύνδεσμος με συχνές ερωτήσεις για την υπηρεσία, αλλά και η δυνατότητα ενημέρωσης για το θεσμικό πλαίσιο της διαδικασίας με πληροφορίες που θα αντλούνται από το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών.

Εν συντομία, το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών θα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την καταγραφή, την αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών



διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, καθώς και την καταγραφή και αποτύπωση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένου του νομοθετικού και κανονιστικού πλαίσιο, των απαραίτητων δικαιολογητικών και το κόστος παραβόλων ή άλλων τελών, βάσει του άρθρου 91 του υπό διαβούλευση Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020δ). Συνεπώς, προκειμένου να αντληθούν και να ενταχθούν σε κάθε σελίδα εξόδου οι σχετικές με την διαδικασία πληροφορίες, η Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΥΣΕΨΠ) είναι αναγκαίο να έρθει σε επαφή με το Τμήμα Ανασχεδιασμού και Μητρώου Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ), που βάσει της παραγράφου 4 του άρθρου 26 του ν. 4623/2019 είναι επιφορτισμένο με την τήρηση του Μητρώου, ώστε να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες ενέργειες ένταξης των απαραίτητων πληροφοριών για κάθε διαδικασία. Επιπλέον, προκειμένου να προκύψουν κοινές περιγραφές για το περιεχόμενο και το αντικείμενο κάθε υπηρεσίας είναι αναγκαία η συνεργασία των συλλογικών οργάνων των ΟΤΑ, δηλαδή της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας (ΚΕΔΕ) ή της Ένωσης Περιφερειών Ελλάδας (ΕΝΠΕ) κατά περίπτωση, καθώς αποτελούν γνώστες των διαδικασιών και των σχετικών απαιτήσεών τους, ενώ και σε αυτή την περίπτωση είναι απαραίτητη η συμμετοχή του Τμήματος Μητρώου Διαδικασιών.

Βασικό πλεονέκτημα της συγκεκριμένης λύσης αποτελεί το χαμηλό κόστος της σε οικονομικούς ανθρώπινους πόρους, καθώς δεν απαιτεί οποιαδήποτε αλλαγή στον μέχρι τώρα τρόπο εργασίας. Επιπλέον, με την χρήση πτυσσόμενης λίστας που περιλαμβάνει τους ΟΤΑ που παρέχουν κάθε τύπο υπηρεσίας αποφεύγεται η δημιουργία πολλών σελίδων εισόδου για κάθε υπηρεσία, ανάλογα με τον φορέα – πάροχο.

Ωστόσο, η AS IS ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών παρουσιάζει σημαντικές αδυναμίες ως προς την επιδίωξη ομοιομορφίας και απλότητας στον τρόπο υποβολής και ικανοποίησης των αιτημάτων. Ειδικά για την περίπτωση των Δήμων, η εν λόγω επιλογή θα μπορούσε να αποβεί προβληματική και πιθανότατα θα αποδειχθεί δύσκολα διαχειρίσιμη, λόγω του σχετικά μεγάλου αριθμού των Δήμων, αλλά και της διασποράς και ανομοιογένειας των υφιστάμενων Δημοτικών ψηφιακών υπηρεσιών.

Εντούτοις, μια τέτοια μέθοδος ένταξης θα μπορούσε να φανεί αποτελεσματική ως προς την ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών. Οι υπηρεσίες των οργανισμών του β' βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης παρουσιάζουν σημαντική

ομοιογένεια ως προς τον τρόπο αυθεντικοποίησης, καθώς χρησιμοποιούνται αποκλειστικά οι κωδικοί TaxisNet, αλλά και ως προς την υποβολή και την ικανοποίηση των αιτημάτων, που σε ποσοστό 62,09% διεκπεραιώνονται ψηφιακά.. Επιπλέον, από τις ολιγάριθμες Περιφερειακές Αρχές -μόλις 13 στο σύνολό τους- μέχρι στιγμής μόνο τρεις έχουν αναπτύξει ψηφιακές υπηρεσίες, γεγονός που διευκολύνει σημαντικά την διαχείρισή τους.

Βεβαίως, παραμένει το ζήτημα του μικρού ποσοστού Περιφερειών που διαθέτουν ψηφιακές υπηρεσίες, γεγονός που θέτει εκτός πλαισίου ένα μεγάλο ποσοστό δυνητικών χρηστών. Παρά το πρόβλημα που δημιουργεί η παραπάνω συνθήκη, σε μια δεύτερη ανάγνωση ενδέχεται να παρουσιάζει και ορισμένες θετικές πτυχές. Ειδικότερα, εφόσον αξιοποιηθεί η εμπειρία των Περιφερειών Αττικής και Νοτίου Αιγαίου, οι οποίες έχουν αναπτύξει έναν σημαντικό αριθμό ψηφιακών υπηρεσιών, είναι δυνατόν να προκύψουν χρήσιμες κατευθυντήριες οδηγίες προς τις υπόλοιπες Περιφερειακές Αρχές, ώστε και οι ίδιες να αναπτύξουν τις δικές τους εφαρμογές στο μέλλον. Αυτό όμως προϋποθέτει την διεξαγωγή ενός διαλόγου, υπό τον συντονισμό του ΥΨΗΔ και με την συμμετοχή της ΕΝΠΕ, ώστε να συνταχθεί μια σχετική μελέτη που θα αναλύει τις καλές πρακτικές και θα υποδεικνύει κατευθυντήριες γραμμές ως προς την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών, η οποία στην συνέχεια θα πρέπει να κοινοποιηθεί στις Περιφερειακές Αρχές ανά την επικράτεια.

#### **4.2.2. Δημιουργία θυρίδων φορέων και χρηστών στην ΕΨΠ**

Η πρακτική της δημιουργίας ψηφιακής θυρίδας για κάθε πολίτη, στην οποία θα μπορούν να λαμβάνονται πληροφορίες και πιστοποιητικά, είναι γνωστή και έχει ήδη εφαρμοστεί ήδη στο πλαίσιο του συστήματος ΕΡΜΗΣ (ΕΡΜΗΣ, [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)). Στο άρθρο 26 του υπό διαβούλευση Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης προβλέπεται επιπλέον, πέρα από την δημιουργία θυρίδων χρηστών στην ΕΨΠ, η παραχώρηση θυρίδων σε φορείς της δημόσιας διοίκησης. Στις θυρίδες των χρηστών θα τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδονται μετά από αίτησή τους μέσω της ΕΨΠ, ενώ οι θυρίδες φορέων περιέχουν τα έγγραφα που απευθύνονται σε αυτούς και τους αποστέλλονται μέσω της πύλης gov.gr (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020δ).

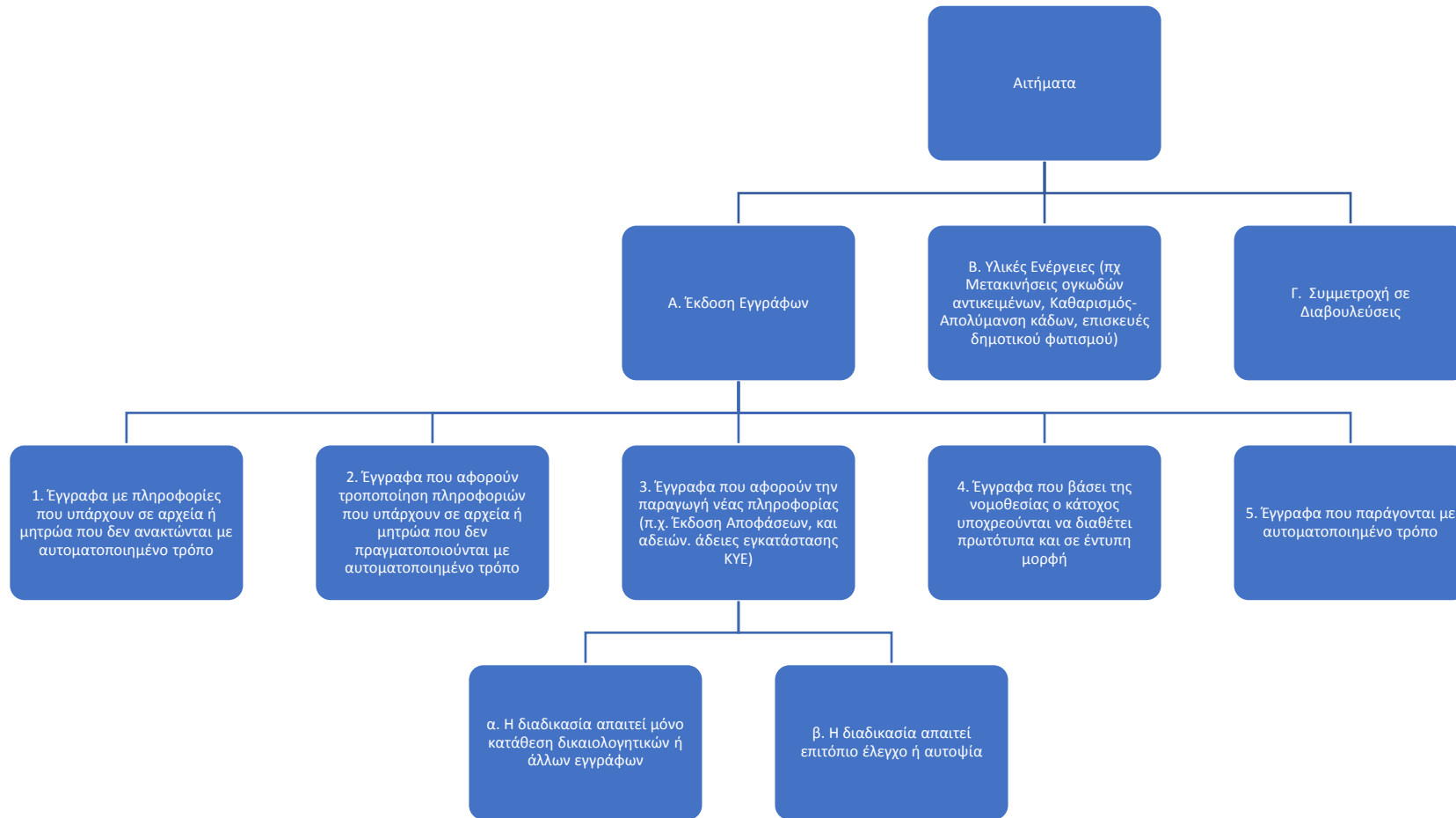
Σύμφωνα με τον κ. Κοντογιώργη Διονύση, Προϊστάμενο της Υπηρεσίας Συντονισμού ΕΨΠΣ, η διαδικασία υποβολής και ικανοποίησης των αιτημάτων χρηστών προς τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού θα διαμορφωθεί ως εξής:

- i. Κάθε ΟΤΑ, μετά από αίτησή του, αποκτά την θυρίδα του στο gov.gr
- ii. Ορίζει τους διαχειριστές της θυρίδας
- iii. Ο χρήστης επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί μετά από πλοήγηση στην ΕΨΠ
- iv. Αυθεντικοποιείται μέσω των τρόπων που είναι διαθέσιμοι στην ΕΨΠ (π.χ. TaxisNet, e-banking)
- v. Συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία σε προτυποποιημένη φόρμα αίτησης για κάθε υπηρεσία και επισυνάπτει τα απαραίτητα αρχεία
- vi. Επιλέγει τον ΟΤΑ στον οποίο θα απευθυνθεί και υποβάλλει το αίτημά του
- vii. Ο ΟΤΑ δέχεται τις ηλεκτρονικές αιτήσεις πολιτών στην ψηφιακή του θυρίδα
- viii. Οι αιτήσεις διεκπεραιώνονται με όποιον τρόπο γίνεται και σήμερα
- ix. Το αποτέλεσμα αναρτάται στην θυρίδα του χρήστη

Η παραπάνω λύση καλύπτει σε μεγάλο βαθμό τις προϋποθέσεις που τέθηκαν προηγουμένως. Η χρήση των ηλεκτρονικών θυρίδων, πέρα από το σχετικά μικρό της κόστος, ενοποιεί και απλουστεύει την παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ, ενώ εξασφαλίζει την ομοιογενή παροχή τους, καθώς προϋποθέτει κοινό τρόπο υποβολής και ικανοποίησης των αιτημάτων. Παράλληλα, είναι εφικτό να εφαρμοστεί για το σύνολο των ΟΤΑ της επικράτειας, αφού παρέχει τα τεχνικά εργαλεία, ενώ διευκολύνει μακροπρόθεσμα την ψηφιοποίηση του συνόλου των υπηρεσιών τους. Τέλος, είναι σχετικά απλό να αναπτυχθούν εφαρμογές διαλειτουργικότητας προκειμένου να προκύψουν προσυμπληρωμένες φόρμες υποβολής αιτημάτων, καθώς είναι κατά πολύ ευκολότερο για το ΥΨΗΔ, λόγω τεχνογνωσίας και εύρους αρμοδιοτήτων, να πραγματοποιήσει τις αναγκαίες συνδέσεις με τα αντίστοιχα μητρώα, σε σχέση με έναν μεμονωμένο Δήμο ή Περιφέρεια. Για τους παραπάνω λόγους είναι μια λύση που μπορεί να βρει εφαρμογή και στους δύο βαθμούς τοπικής αυτοδιοίκησης.

Το μοναδικό μειονέκτημα που φαίνεται να παρουσιάζει ο συγκεκριμένος τρόπος ενσωμάτωσης ψηφιακών υπηρεσιών στην ΕΨΠ είναι πως δείχνει να είναι

προσανατολισμένος κυρίως προς την έκδοση και διακίνηση εγγράφων. Ωστόσο, όπως διαπιστώθηκε κατά την καταγραφή που συνοδεύει την παρούσα εργασία, συχνά οι υπηρεσίες για τις οποίες αιτούνται ψηφιακά οι πολίτες αφορούν, ειδικά στην περίπτωση των Δήμων, υλικές ενέργειες όπως λόγου χάρη η επισκευή βλαβών του δημοτικού φωτισμού ή η μετακίνηση και ο καθαρισμός κάδων απορριμμάτων. Επίσης, υπάρχουν ψηφιακές υπηρεσίες που δεν σχετίζονται ούτε με έκδοση εγγράφων ούτε με υλικές ενέργειες των ΟΤΑ, όπως η υποβολή αιτήματος για συμμετοχή σε διαβούλευση που διεξάγεται ψηφιακά. Στην συνέχεια, επιχειρείται μια σχηματοποιημένη αναπαράσταση της κατηγοριοποίησης των ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών των ΟΤΑ, βάσει των όσων προηγήθηκαν:



**Εικόνα 10: Κατηγοριοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ΟΤΑ βάσει του περιεχομένου των αιτημάτων**

Ως προς την υποβολή των αιτημάτων, είναι σημαντικό να διαμορφωθούν πρότυπα ψηφιακών αιτήσεων κατ' αναλογία με τις απαιτήσεις κάθε υπηρεσίας. Έτσι, εκτός από την δυνατότητα επισύναψης των αναγκαίων ψηφιακών αρχείων, ειδικά για τα αιτήματα της κατηγορίας Β του παραπάνω σχήματος, είναι χρήσιμο να προσφέρεται και δυνατότητα γεωεντοπισμού, μέσω κάποιας αντίστοιχης εφαρμογής, όπως για παράδειγμα το google maps. Επιπλέον, σχετικά με τις υπηρεσίες που σχετίζονται με συμμετοχή σε ψηφιακή διαβούλευση, θα ήταν σημαντικό να προβλέπεται αφενός αίτημα λήψης ειδοποίησης για διεξαγωγή διαβούλευσης και αφετέρου αίτημα συμμετοχής σε ψηφιακή διαβούλευση για την οποία έχει ληφθεί ειδοποίηση.

Πέρα από τις διαδικασίες της κατηγορίας Α.5 της εικόνας 10, όπου οι σχετικές ενέργειες διεξάγονται με αυτοματοποιημένο τρόπο, στις υπόλοιπες περιπτώσεις απαιτείται κάποιος ορισμένος χρόνος για την διεκπεραίωση των διαδικασιών, οι οποίες ολοκληρώνονται από συγκεκριμένους υπαλλήλους. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η δυνατότητα σύνδεσης της ψηφιακής θυρίδας με την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη, ώστε να λαμβάνει ειδοποιήσεις για την πορεία υλοποίησης των αιτημάτων του και τα στοιχεία των αρμοδίων υπαλλήλων, ώστε να είναι σε θέση να επικοινωνήσει μαζί τους προσωπικά, εάν απαιτηθεί. Μία τέτοια δυνατότητα θα μπορούσε να αποδειχθεί χρήσιμη σε διαδικασίες της κατηγορίας Α.3.α, οι οποίες περιλαμβάνουν επιτόπιους ελέγχους ή αυτοψίες, άρα είναι αναγκαία μια προηγούμενη συνεννόηση μεταξύ ελεγχόμενου και υπαλλήλου.

Η σύνδεση της ψηφιακής θυρίδας με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του χρήστη μπορεί επίσης να χρησιμεύσει ώστε να λαμβάνονται ειδοποιήσεις ως προς την διεκπεραίωση των αιτημάτων. Αυτό είναι σημαντικό σε περιπτώσεις που η διαδικασία δεν αφορά σε έκδοση εγγράφων αλλά την εκτέλεση υλικών ενεργειών, όπου αρκεί μια απλή ειδοποίηση για την ολοκλήρωση των σχετικών δράσεων της Αυτοδιοικητικής Αρχής. Η εν λόγω πρακτική μπορεί να είναι και γενικότερα επωφελής, με δεδομένο πως ο χρήστης ενδέχεται να μην ελέγχει τακτικά την ψηφιακή του θυρίδα, οπότε έτσι εξασφαλίζεται η έγκαιρη ενημέρωσή του.

Δεν πρέπει, ακόμα, να παραλειφθούν οι απαραίτητες νομοθετικές παρεμβάσεις που αφορούν πιστοποιητικά της κατηγορίας Α.5, τα οποία λόγω του ιδιαίτερου νομικού πλαισίου που τα διέπει, πρέπει να διατίθενται σε έντυπη και πρωτότυπη μορφή. Σε γενικές γραμμές, βάσει του β' εδαφίου του δεύτερου άρθρου του ν. 4250/14, οι φορείς

της δημόσιας διοίκησης, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, οφείλουν να κάνουν αποδεκτά ευκρινή αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από δημοσίους φορείς. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις, όπως η Άδεια Κυκλοφορίας Γεωργικού Μηχανήματος και η Ειδική Άδεια Οδήγησης Επιβατηγού Δημόσιας Χρήσης (ΕΔΧ), οι οποίες εκδίδονται από τις Περιφερειακές Αρχές και των οποίων ο κάτοχος υποχρεούται να τα φέρει στην κατοχή του πρωτότυπα σε περίπτωση ελέγχου από τις Αστυνομικές Αρχές, όπως επεσήμανε σε συνέντευξη που παραχώρησε την 4η Σεπτεμβρίου 2020 ο κ. Σούλης Κώστας, υπάλληλος του ΥΨΗΔ που υπηρετεί με απόσπαση στον Δήμο Ιωαννιτών ως Ειδικός Συνεργάτης Οργάνωσης και Διοίκησης.

Συνεπώς, απαιτούνται νομοθετικές παρεμβάσεις που θα εκσυγχρονίζουν το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τις σχετικές διαδικασίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση του ΥΨΗΔ για την χορήγηση της προσωρινής άδειας οδήγησης μέσω της ΕΨΠ, όπως θεσπίστηκε με τον ν. 4663/2020. Βάσει του προαναφερθέντος νόμου, εξακολουθεί να εκδίδεται άδεια οδήγησης σε φυσική μορφή, όμως προκειμένου να διευκολυνθεί ο πολίτης, μπορεί να παραλάβει ψηφιακά προσωρινή άδεια μέσω της σχετικής υπηρεσίας στην διεύθυνση <https://drivers.services.gov.gr/>. Σε ενδεχόμενο έλεγχο η εγκυρότητα της εκτυπωμένης προσωρινής άδειας θα βεβαιώνεται, είτε μέσω υπερσυνδέσμου (link), είτε μέσω QR code, είτε μέσω κωδικού που φέρει το έγγραφο.

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τον κ. Σούλη Κώστα, Ειδικό Συνεργάτη Οργάνωσης και Διοίκησης του Δήμου Ιωαννιτών, για την ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ στην ΕΨΠ βάσει του παραπάνω τρόπου, προϋποτίθεται μια σειρά προπαρασκευαστικών ενεργειών, οι οποίες αφορούν κυρίως διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη ώστε να προκύψουν κοινές κατευθυντήριες και προσεγγίσεις.

Προκειμένου να προκύψουν ενιαίες προτυποποιημένες φόρμες υποβολής αιτημάτων ανά υπηρεσία, είναι αναγκαίο προηγηθεί διάλογος στον οποίο θα συμμετέχουν αφενός η Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΥΣΕΨΠ), αφετέρου δε τα συλλογικά όργανα των ΟΤΑ α' και β' βαθμού, ήτοι η ΕΝΠΕ και η ΚΕΔΕ κατά περίπτωση. Η μεν ΥΣΕΨΠ, βάσει του δ' εδαφίου της δεύτερης παραγράφου του άρθρου 16 του ν.4704/20 έχει μεταξύ άλλων ως αρμοδιότητα τη σύνταξη προτύπων και την τεκμηρίωση για την επιλογή προτύπων σε θέματα υλοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών. Στον αντίποδα, οι ΕΝΠΕ και ΚΕΔΕ διαθέτουν

καλύτερη γνώση των διαδικασιών των ΟΤΑ και των αντίστοιχων απαιτήσεων και για τον λόγο αυτό η συνδρομή τους θα είναι καθοριστική ώστε να προκύψουν πρότυπα αιτήσεων που θα είναι εύχρηστα και θα πληρούν τις προϋποθέσεις της σχετικής νομοθεσίας.

Χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες των ΟΤΑ είναι σε θέση να παρέχει και το Τμήμα Ανασχεδιασμού και Μητρώου Διαδικασιών της ΓΓΨΔΑΔ που, όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα, διαχειρίζεται το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών βάσει του ν. 4623/2019. Ωστόσο, στο πλαίσιο της εφαρμογής των ψηφιακών θυρίδων, δεν απαιτείται ανασχεδιασμός των σχετικών διαδικασιών.

Εποικοδομητική θα ήταν και η συνδρομή της Ελληνικής Εταιρείας Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ), η οποία υλοποιεί το έργο «Απλούστευση και προτυποποίηση διαδικασιών λειτουργίας ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού», το οποίο πραγματοποιείται στο Πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020 και εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα». Το παραπάνω έργο περιλαμβάνει μεταξύ άλλων αποτύπωση και καταγραφή όλων των διοικητικών διαδικασιών των ΟΤΑ και μπορεί να τροφοδοτήσει τον διάλογο σχετικά με την διαμόρφωση προτυποποιημένων φορμών υποβολής αιτημάτων με σημαντικά δεδομένα για τις απαιτήσεις κάθε διοικητικής διαδικασίας (ΕΕΤΑΑ, 2018).

Η δημιουργία προσυμπληρωμένων φορμών υποβολής αιτημάτων, προϋποθέτει επίσης την ανάπτυξη εφαρμογών διαλειτουργικότητας μεταξύ της ΕΨΠ και των αντίστοιχων μητρώων. Συνεπώς, αφού προκύψουν τα πρότυπα αιτήσεων με την διαδικασία που αναφέρθηκε παραπάνω, είναι σημαντικό να επιδιωχθεί η συμμετοχή του Τμήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ που, βάσει του άρθρου 2 της παραγράφου 19 του Π.Δ. 40/2020, μεριμνά για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε επιχειρησιακό, σημασιολογικό και οργανωτικό επίπεδο, σχετικά με τις μεταξύ τους συναλλαγές.

Επιπλέον, από την χρήση των ψηφιακών θυρίδων είναι δυνατόν να προκύψει ένα ευρύ πλήθος δεδομένων τα οποία ενδέχεται να είναι χρήσιμα για αρκετούς και σημαντικούς δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς. Φυσικά, το περιεχόμενο των εγγράφων που θα αναρτώνται στην ΕΨΠ προστατεύεται βάσει της σχετικής με τα προσωπικά δεδομένα νομοθεσίας, ωστόσο τα αρχεία που θα διακινούνται θα συνοδεύονται από αρκετά και αξιοποιήσιμα μεταδεδομένα, που θα ωφελούσε σημαντικά εφόσον



διατίθεντο σε ανωνυμοποιημένη μορφή, ως «ανοικτά». Προς αυτό το σκοπό, η ΥΣΕΨΠ θα μπορούσε να έρθει σε επαφή με εκπροσώπους εταιρειών του ιδιωτικού τομέα που αναπτύσσουν εφαρμογές βασισμένες σε ανοικτά κυβερνητικά δεδομένα, ώστε να δεχθεί τις παρατηρήσεις τους. Θα είχε επίσης ιδιαίτερη σημασία η συνεργασία του Τμήματος Ανοικτής Διακυβέρνησης και Διαφάνειας της ΓΓΨΔΑΔ, το οποίο είναι αρμόδιο για την παρακολούθηση και διαρκή βελτίωση της εφαρμογής των προτύπων για την ανοικτή διακυβέρνηση και τα ανοικτά δεδομένα, από τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 19 του ΠΔ 40/2020. Βεβαίως, η συμμετοχή του Αυτοτελούς Γραφείου Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του ΥΨΗΔ (Data Protection Officer – DPO) στις παραπάνω συνομιλίες πρέπει επίσης να θεωρείται δεδομένη.

Πέρα από τα παραπάνω, θα ήταν χρήσιμη η ανατροφοδότηση από υπαλλήλους ΚΕΠ ή ΟΤΑ με εμπειρία στην διαχείριση ψηφιακών θυρίδων, στο πλαίσιο του συστήματος ΕΡΜΗΣ. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσαν να αποφευχθούν μελλοντικά προβλήματα για τους αρμόδιους διαχειριστές των θυρίδων και να προκύψει μια φιλικότερη προς τον χρήστη διεπαφή, ενώ η σχετική ανταλλαγή απόψεων θα ήταν προτιμότερο να διεξαχθεί με όρους ανωνυμίας. Οι παρατηρήσεις που θα αντληθούν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εκπαίδευση των αρμόδιων διαχειριστών θυρίδων, η οποία είναι αναγκαίο να πραγματοποιηθεί πριν τεθούν σε λειτουργία τα σχετικά ψηφιακά συστήματα.

Δεν πρέπει ακόμα να παραλειφθεί, με δεδομένο τον θεσμικό ρόλο των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων σχετικά με την άσκηση ελέγχου νομιμότητας επί των ΟΤΑ, να ζητηθούν τυχόν παρατηρήσεις από τις Αυτοτελείς Υπηρεσίες Εποπτείας ΟΤΑ σε θέματα που τυχόν άπτονται των αρμοδιοτήτων τους. Το ίδιο είναι αναγκαίο να συμβεί και σε σχέση με το Υπουργείο Εσωτερικών (ΥΠΕΣ), όπως επεσήμανε σε συνέντευξη που παραχώρησε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας η κ. Αυγέρη Ελευθερία. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επαφές δεν προτείνονται ώστε να εξακριβωθεί το σύννομο ή όχι της υπό εξέταση μεθόδου ένταξης στην ΕΨΠ, καθώς η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών πραγματοποιείται σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με τις προβλέψεις του αντίστοιχου θεσμικού πλαισίου. Εντούτοις, τόσο οι εκπρόσωποι των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων όσο και αυτοί του ΥΠΕΣ αφενός πρέπει να είναι ενήμεροι για τις συντελούμενες αλλαγές, αφετέρου ενδέχεται να καταθέσουν προτάσεις ως προς την διαμόρφωση του συστήματος των θυρίδων, οι οποίες θα διευκολύνουν

σημαντικά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους. Επί παραδείγματι, οι Αυτοτελείς Υπηρεσίες Εποπτείας ΟΤΑ πιθανόν να επιθυμούν να τους παραχωρηθεί, πάντα υπό προϋποθέσεις, πρόσβαση σε έγγραφα που εκδίδονται μέσω της ΕΨΠ από ΟΤΑ που τελούν υπό την εποπτεία τους. Για τους παραπάνω λόγους, η λήψη ανατροφοδότησης και η διαβούλευση με το ΥΠΕΣ και τις Αυτοτελείς Υπηρεσίες Εποπτείας ΟΤΑ προτείνεται ως ιδιαίτερα επωφελής.

Τέλος, είναι σημαντικό να πραγματοποιηθούν δράσεις δημοσιότητας ώστε η κοινωνία να λάβει γνώση των νέων δυνατοτήτων που προσφέρονται, καθώς συχνά έχει αποδειχθεί πως η μειωμένη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες πολλές φορές οφείλεται στην απουσία ενημέρωσης ως προς την παροχή τους (Weiner & Batholomiweu, 2006). Ενώ η πραγματοποίηση αντίστοιχων ενεργειών δεν είναι ενδεχομένως το ίδιο απαραίτητη σε περίπτωση AS IS ένταξης των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ, εφόσον επιλεγθεί η λύση των ψηφιακών θυρίδων, η διάχυση της σχετικής πληροφορίας στο κοινωνικό σύνολο είναι ιδιαίτερος σημαντική, καθώς πρόκειται για την δημιουργία ενός νέου τρόπου ψηφιακής αλληλεπίδρασης πολίτη - κράτους, ο οποίος θα περιλαμβάνει ένα μεγάλο εύρος ψηφιακών υπηρεσιών και παρόχων φορέων. Συντονιστικό ρόλο ως προς τις παραπάνω ενέργειες μπορεί να διαδραματίσει το Γραφείο Επικοινωνίας και Ενημέρωσης του ΥΨΗΔ, καθώς βάσει της πρώτης παραγράφου του άρθρου 5 του Π.Δ. 40/2020, έχει μεταξύ άλλων και την αρμοδιότητα πληροφόρησης των μέσων ενημέρωσης για τις δραστηριότητες του Υπουργείου και την προβολή του έργου του.

#### **4.2.3. Ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από τους ΟΤΑ**

Η ανάπτυξη κεντρικών εφαρμογών που παρέχουν συγκεντρωτικά υπηρεσίες φορέων της δημόσιας διοίκησης, και δη των ΟΤΑ, δεν αποτελεί κάτι καινούργιο. Επιτυχημένο παράδειγμα αποτελεί η εφαρμογή «Πιστοποιητικά», που ήδη έχει ενσωματωθεί στην ΕΨΠ και αφορά την έκδοση πιστοποιητικών και αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων, υπηρεσία που, όπως προαναφέρθηκε, εμπίπτει στην αρμοδιότητα των Δήμων, βάσει του άρθρου 102 του Συντάγματος και του ν. 3852/2010. Η υπηρεσία έχει αναπτυχθεί από ΥΨΗΔ και το ΥΠΕΣ με την συνεργασία του Εθνικού Δικτύου Υποδομών Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΥΤΕ), είναι διαθέσιμη στην διεύθυνση <https://reg.services.gov.gr/> και μέσω αυτής οι χρήστες μπορούν να

αιτηθούν και να παραλάβουν μια πληθώρα πιστοποιητικών που παρατίθεται στην παρακάτω εικόνα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020ε):

← Πίσω

## Επιλογή πιστοποιητικού

- Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης  
Εκδώστε πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης
- Πιστοποιητικό γέννησης  
Εκδώστε πιστοποιητικό γέννησης για εσάς ή τα ανήλικα παιδιά σας
- Πιστοποιητικό ιθαγένειας  
Εκδώστε πιστοποιητικό ιθαγένειας
- Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης  
Εκδώστε απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης γέννησης για εσάς ή τα ανήλικα παιδιά σας. Διαθέσιμα ηλεκτρονικά είναι τα αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή μεταβληθεί από το 2013 και μετά.
- Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου  
Εκδώστε απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης γάμου. Διαθέσιμα ηλεκτρονικά είναι τα αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή μεταβληθεί από το 2013 και μετά.
- Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης  
Εκδώστε απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης συμφώνου συμβίωσης. Διαθέσιμα ηλεκτρονικά είναι τα αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή μεταβληθεί από το 2013 και μετά.
- Απόσπασμα Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου  
Εκδώστε απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης θανάτου. Διαθέσιμα ηλεκτρονικά είναι τα αποσπάσματα ληξιαρχικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή μεταβληθεί από το 2013 και μετά. Το απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης μπορεί να εκδοθεί μόνο από τα μέλη της οικογενειακής μερίδας του θανόντα.

[Συνέχεια](#)

**Εικόνα 11: Διαθέσιμα προς έκδοση πιστοποιητικά στην εφαρμογή "Πιστοποιητικά" (πηγή: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020ε)**

Η εφαρμογή αντλεί τα αναγκαία δεδομένα από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) «Μητρώο Πολιτών». Πρόκειται για ένα σύστημα εθνικής εμβέλειας, το οποίο αποτελεί μια κεντρική βάση δεδομένων που περιλαμβάνει το σύνολο των στοιχείων που αφορούν τα δημοτολογικά στοιχεία και τις ληξιαρχικές πράξεις των Ελλήνων πολιτών. Το Μητρώο είναι επίσης σε θέση να παρέχει και πληροφορίες που αφορούν τα μητρώα δημοτολογίου και σχετίζονται με την έκδοση σχετικών πιστοποιητικών, όπως για παράδειγμα το Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης (Υπουργείο Εσωτερικών, 2018).

Ένα άλλο παράδειγμα εφαρμογής της παραπάνω πρακτικής είναι η πλατφόρμα δήλωσης τετραγωνικών μέτρων ακινήτων, η οποία αναπτύχθηκε από την ΚΕΔΕ, με τη

συνεργασία και την υποστήριξη του ΥΨΗΔ και του ΥΠΕΣ. Η υπηρεσία διατίθεται στην διεύθυνση <https://tetragonika.govapp.gr/> και επιτρέπει την πραγματοποίηση τροποποιήσεων στα δηλωθέντα τετραγωνικά μέτρα ακινήτων, με σκοπό την διόρθωση τυχόν ανακρίβειών. Προς διευκόλυνση των χρηστών, διαλειτουργεί με την εφαρμογή περιουσιολογίου της ΑΑΔΕ, από όπου αντλεί τα στοιχεία των ακινήτων, αλλά και τα αντίστοιχα μητρώα του ΔΕΔΔΗΕ για την εξακρίβωση του αριθμού παροχής (Υπουργείο Εσωτερικών, 2020β).

Κρίνοντας βάσει των παραπάνω παραδειγμάτων, η ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών για το σύνολο των ΟΤΑ και η εκ των υστέρων ενσωμάτωσή τους στην ΕΨΠ είναι μια λύση που έχει ήδη εφαρμοσθεί με επιτυχία και καλύπτει τις προϋποθέσεις της ενότητας 4.1 σε πολύ μεγάλο βαθμό. Πρωτίστως εξασφαλίζεται η απλότητα και η ομοιογένεια ως προς την παρουσίαση των υπηρεσιών, τον τρόπο υποβολής των αιτημάτων και την ικανοποίησή τους. Επιπροσθέτως, παρέχεται η δυνατότητα ψηφιακής εξυπηρέτησης για το σύνολο των ΟΤΑ. Επίσης, καθώς πρόκειται για εξειδικευμένες εφαρμογές, ο σχεδιασμός και η λειτουργία τους θα ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις κάθε διαδικασίας, ενώ υφίσταται και η δυνατότητα ανάπτυξης εφαρμογών διαλειτουργικότητας που δεν θα αφορούν πλέον μόνο την δημιουργία προσυμπληρωμένων φορμών, αλλά και την αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων, την διασταύρωση στοιχείων και ενδεχομένως την αυτοματοποιημένη διεξαγωγή ελέγχων.

Ωστόσο, ως λύση παρουσιάζει το μεγαλύτερο κόστος σε οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους. Προκειμένου να εφαρμοσθεί, απαιτείται η συνολική εκπλήρωση των προαναφερθέντων προϋποθέσεων που αφορούν τις ψηφιακές θυρίδες και σχετίζονται με διαβουλεύσεις και υιοθέτηση κοινών κατευθυντήριων μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης, και μάλιστα σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό, καθώς απαιτείται κοινή συμφωνία σε περισσότερα ζητήματα.

Αρχικά, η ΥΣΕΨΠ θα χρειαστεί να έρθει σε επαφή με την ΕΝΠΕ ή την ΚΕΔΕ, με παράλληλη συνδρομή του ΕΕΤΑΑ και του Τμήματος Ανασχεδιασμού και Μητρώου Διαδικασιών, ώστε όχι μόνο να προκύψουν ενιαίες φόρμες υποβολής αιτημάτων, αλλά και προτάσεις ανασχεδιασμού και απλούστευσης των σχετικών διαδικασιών. Για τον παραπάνω λόγο η συγκεκριμένη δράση μπορεί να ενταχθεί στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), όπως αυτό έχει θεσμοθετηθεί με

το άρθρο 45 του ν. 4635/2019 και τροποποιήθηκε με το άρθρο 80 του ν. 4674/2020. Στις παραπάνω συζητήσεις είναι αναγκαίο να παρίστανται εκπρόσωποι των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, του ΥΠΕΣ και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος φορέας κατά περίπτωση.

Ως προς την ανάπτυξη και τα χαρακτηριστικά των ψηφιακών εφαρμογών θα ήταν χρήσιμη η ανατροφοδότηση από τους Δήμους Αθηνών και Μεταμόρφωσης, αλλά και τις Περιφέρειες Αττικής και Νοτίου Αιγαίου που, βάσει της καταγραφής που συνοδεύει την παρούσα εργασία, έχουν αναπτύξει τις περισσότερες ψηφιακές υπηρεσίες και διαθέτουν την μεγαλύτερη σχετική εμπειρία. Τα συλλογικά όργανα των ΟΤΑ, ήτοι η ΕΝΠΕ και η ΚΕΔΕ, υποστηριζόμενες από την ΕΔΥΤΕ Α.Ε. εφόσον κριθεί απαραίτητο, θα κληθούν να αναπτύξουν τις κεντρικές ψηφιακές υπηρεσίες. Χρήσιμη θα είναι και η συνδρομή του Τμήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας της ΓΠΣΔΔ, ώστε να προβλεφθούν και να ενσωματωθούν οι απαραίτητες εφαρμογές διαλειτουργικότητας, οι οποίες θα απλουστεύσουν περαιτέρω την ψηφιακή αλληλεπίδραση κράτους-πολίτη.

Επιπροσθέτως, όπως επισημάνθηκε από τον Δ. Κοντογιώργη, Προϊστάμενο της ΥΣΕΨΠ, οι υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν πρέπει να πληρούν τις αρχές και προϋποθέσεις που θα ορίζονται στην υπό έκδοση Βίβλο Ψηφιακού μετασχηματισμού και το Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την περίοδο 2016-2020. Ενδεικτικά, αναφέρεται η αρχή «μόνον άπαξ» (once only principle), η οποία επιβάλλει την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών που ήδη κατέχονται από την δημόσια διοίκηση χωρίς να απαιτείται εκ νέου υποβολή τους από τους πολίτες, η διαλειτουργικότητα και η προστασία δεδομένων από τη φάση του σχεδιασμού, καθώς και η πολιτοκεντρική προσέγγιση ως προς την διαμόρφωση των εφαρμογών (Τράκα και Ζούλιας, 2018, European Commission, 2016).

Ειδικά προς το τελευταίο, εποικοδομητική θα ήταν η επαφή με πολίτες και επιχειρήσεις μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαβούλευσης, ώστε να εξακριβωθούν οι ανάγκες τους και να κατατεθούν οι προτάσεις τους. Φυσικά, από τις σχετικές συζητήσεις δεν θα πρέπει να παραλειφθούν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις του κλάδου των ΤΠΕ, που ενδεχομένως να επιθυμούν να αντλήσουν δεδομένα από τις συγκεκριμένες εφαρμογές, προκειμένου να αναπτύξουν δικές τους. Για τον λόγο αυτό,

συχνά θα απαιτηθεί και η συνδρομή του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων του ΥΨΗΔ ή και άλλων εμπλεκόμενων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Τέλος, μετά την ανάπτυξη των σχετικών εφαρμογών, είναι σημαντικό να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν οι αντίστοιχες δράσεις επικοινωνίας, υπό τον συντονισμό Γραφείο Επικοινωνίας και Ενημέρωσης του ΥΨΗΔ, ώστε πολίτες και επιχειρήσεις να λάβουν γνώση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών, προκειμένου να τις αξιοποιήσουν στο πλαίσιο των συνδιαλλαγών τους με την δημόσια διοίκηση.

## Συμπεράσματα

Η ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των ΟΤΑ στην ΕΨΠ αποτελεί ένα σημαντικό εγχείρημα που αναμένεται να διευκολύνει ουσιαστικά τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Εξάλλου, το τεκμήριο της αρμοδιότητας υπέρ των ΟΤΑ ως προς την ρύθμιση των τοπικών υποθέσεων τους θέτει στην πρώτη γραμμή σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Έτσι, η ολοένα επεκτεινόμενη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών των Δήμων και των Περιφερειών οπωσδήποτε συντελεί στην εκπλήρωση αυτής της αποστολής. Από την άλλη, η αποτύπωση των διατιθέμενων ψηφιακών υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο αυτής της εργασίας αποκαλύπτει, εκτός από τις προοπτικές του εγχειρήματος, ζητήματα ανομοιογένειας και αποσπασματικότητας. Συνεπώς, η ένταξή τους στο ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον της ΕΨΠ, παρουσιάζει αρκετές και σημαντικές προκλήσεις που χρήζουν εντοπισμού και αντιμετώπισης.

### Ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων στην ΕΨΠ

Η επιλογή της AS IS ενσωμάτωσης των ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων στην ΕΨΠ, παρά το πλεονέκτημα του μικρού κόστους εφαρμογής της, φαίνεται να παρουσιάζει σημαντικές αδυναμίες. Τούτο διότι δεν φαίνεται να πληροί επαρκώς τα κριτήρια της απλότητας και της ομοιογένειας σε σχέση με την παροχή των υπηρεσιών, ενώ ως προς την ψηφιακή λήψη των υπηρεσιών δεν καλύπτεται ένα μεγάλο μέρος της επικράτειας. Παράλληλα, το πλήθος των επιμέρους Δήμων είναι τέτοιο, ώστε καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη η αποτελεσματική κεντρική διαχείριση του εγχειρήματος, στοιχείο που αποτελεί ισχυρή αδυναμία της παραπάνω μεθόδου. Για τον ίδιο λόγο, πολύπλοκη και πολυδάπανη εκτιμάται ότι θα αποβεί και η ανάπτυξη εφαρμογών διαλειτουργικότητας μεταξύ των ψηφιακών υπηρεσιών των Δήμων στο μέλλον. Βάσει των παραπάνω, προτείνεται οι υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες που εντοπίζονται στους ιστοτόπους των Δήμων να παραμείνουν απλώς διαθέσιμες ως εναλλακτικά κανάλια λήψης των αντίστοιχων υπηρεσιών.

Στον αντίποδα, η δημιουργία ψηφιακών θυρίδων για τους Δήμους, μέσω των οποίων θα πραγματοποιείται η διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών, αποτελεί την λύση που προτείνεται να εφαρμοστεί κατ' αρχάς. Πέρα από το μικρό σχετικά κόστος

της, είναι δυνατόν να διασφαλιστεί η παροχή των υπηρεσιών για το σύνολο των Δήμων υπό όρους ομοιογένειας, απλότητας και ευχρηστίας. Η εφαρμογή της συγκεκριμένης μεθόδου προϋποθέτει την δημιουργία πρότυπων φορμών υποβολής αιτημάτων για κάθε υπηρεσία, που θα μπορούσαν να συνδεθούν διαλειτουργικά με άλλα μητρώα, ώστε να εμφανίζονται προσυμπληρωμένες. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην διαμόρφωση των προτύπων αιτήσεων, ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν διάφορα είδη αιτημάτων και όχι μόνο όσα αφορούν στην έκδοση εγγράφων.

Με την εκπλήρωση των προαναφερθέντων καθίσταται απλούστερη μια ενδεχόμενη μελλοντική μετάβαση στην ανάπτυξη κεντρικών ψηφιακών εφαρμογών για τις υπηρεσίες των Δήμων. Το συγκεκριμένο μοντέλο ένταξης θα μπορούσε να εφαρμοστεί σε δεύτερη φάση, αφού προηγουμένως έχει συλλεχθεί και αξιολογηθεί η εμπειρία από την διαχείριση των αιτημάτων μέσω των ψηφιακών θυρίδων. Το κόστος αυτής της μεθόδου αναμένεται να είναι συγκριτικά μεγαλύτερο και με αυξημένες διαδικαστικές προϋποθέσεις, καθώς απαιτείται επιπλέον ανασχεδιασμός των διαδικασιών. Εντούτοις, θα μπορούσε να συμβάλει αποφασιστικά στη θωράκιση της αξιοπιστίας και την ενίσχυση της ευχρηστίας των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, καθιστώντας ευκολότερη την ανάπτυξη εφαρμογών διαλειτουργικότητας, ενώ τέλος εξασφαλίζεται η ψηφιακή διάθεση των υπηρεσιών των Δήμων για το σύνολο της επικράτειας.

Καταλήγοντας, προτείνεται να ενταχθούν στην ΕΨΠ κατά προτεραιότητα ψηφιακές υπηρεσίες Δήμων που αφορούν γραφειοκρατικές διαδικασίες, με σαφώς καθορισμένο θεσμικό πλαίσιο, ενώ η ένταξη των υπολοίπων υπηρεσιών να ακολουθήσει στην συνέχεια. Κατά την διάρκεια εκπόνησης αυτής της εργασίας παρατηρήθηκε πως οι ψηφιακές υπηρεσίες των Δήμων παρουσιάζουν σημαντική ποικιλομορφία ως προς το περιεχόμενό τους, γεγονός που πρέπει να αποδοθεί στο ότι βρίσκονται τόσο εντός πλαισίου της λεγόμενης ψηφιακής διακυβέρνησης, όσο και της έννοιας της «έξυπνης πόλης». Βάσει της πρώτης, οι ΤΠΕ εντάσσονται στην δημόσια διοίκηση συνοδευόμενες από ανασχεδιασμό διαδικασιών, ώστε να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα του κράτους και να εκπληρωθεί η αποστολή του, όπως ορίζεται από το Σύνταγμα και τους νόμους (Davies, 2015). Στο πλαίσιο της «έξυπνης πόλης», οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται συντονισμένα, ώστε να αντιμετωπισθούν δημόσια προβλήματα με τη συνδρομή τοπικών αρχών και φορέων, αλλά και επιχειρήσεων ή πολιτών



(European Parliament, 2014). Συμπερασματικά, το περιεχόμενο της «έξυπνης πόλης», αν και τοπικά περιορισμένο, είναι κατά πολύ ευρύτερο της Ψηφιακής διακυβέρνησης.

Κατά συνέπεια, ψηφιακές υπηρεσίες Δήμων που καταγράφηκαν στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας και αφορούν, για παράδειγμα, την εύρεση χώρου στάθμευσης εμπίπτουν περισσότερο στο περιεχόμενο της πρώτης, παρά της δεύτερης κατηγορίας. Αυτού του τύπου οι υπηρεσίες είναι διαρκώς εξελισσόμενες, κατ' αντιστοιχία με τις διακριτές ανάγκες κάθε εποχής και πόλης, ενώ η ενσωμάτωσή και η διαρκής ενημέρωσή τους στην ΕΨΠ σε βάθος χρόνου θα απαιτήσει νέες καταγραφές και μελέτες ομογενοποίησής, γεγονός που αναμένεται να επιφέρει σημαντικό διοικητικό φόρτο στην ΥΣΕΨΠ. Βεβαίως, απόλυτη επιδίωξη κάθε σχετικής προσπάθειας αποτελεί η ένταξη του συνόλου των ψηφιακά διαθέσιμων υπηρεσιών των Δήμων στην ΕΨΠ, ενώ κατά την εκπόνηση αυτής της μελέτης κατεβλήθη προσπάθεια να καταρτιστούν προτάσεις με δυνατότητες καθολικής εφαρμογής. Εντούτοις, η διαδικασία ενσωμάτωσης στην ΕΨΠ ενδεχομένως να εξελιχθεί ομαλότερα και πιο αποτελεσματικά, εφόσον ενταχθούν κατ' αρχάς οι ψηφιακές υπηρεσίες που αφορούν θεσμοθετημένες γραφειοκρατικές διαδικασίες και οι υπόλοιπες ενσωματωθούν στην συνέχεια.

### **Ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών στην ΕΨΠ**

Σε αντίθεση με ό,τι ενδεχομένως ισχύει για την περίπτωση των Δήμων, η AS IS ένταξη των ψηφιακών υπηρεσιών των Περιφερειών θα αποτελούσε μια ενδεχομένως ικανοποιητική λύση για την αρχική ενσωμάτωση τους στην ΕΨΠ. Οι ψηφιακές τους υπηρεσίες είναι γενικά ομοιογενείς ως προς τον τρόπο αυθεντικοποίησης χρηστών, υποβολής και ικανοποίησης των αιτημάτων. Επίσης, ο σχετικά μικρός αριθμός των Περιφερειακών Αρχών της επικράτειας καθιστά σχετικά ευκολότερη την διαχείριση τους. Εντούτοις, παραμένει προβληματική η παροχή διαφορετικών υπηρεσιών από τις Περιφέρειες που δέχονται ψηφιακά αιτήματα, καθώς διαπιστώθηκαν μόνο οκτώ κοινές υπηρεσίες. Επίσης, όπως προαναφέρθηκε, μόλις τρεις Περιφέρειες διαθέτουν ψηφιακά τις υπηρεσίες τους, εκ των οποίων η Περιφέρεια Κρήτης παρέχει μία και μοναδική ψηφιακή υπηρεσία.

Πάντως, εφόσον αξιοποιηθεί η εμπειρία των Περιφερειών Αττικής και Νοτίου Αιγαίου, είναι δυνατόν να προκύψουν σημαντικές κατευθυντήριες γραμμές και να εντοπιστούν καλές πρακτικές προς εφαρμογή από τις υπόλοιπες Περιφέρειες για την

ανάπτυξη των δικών τους ψηφιακών εφαρμογών, οι οποίες μπορούν να ενταχθούν στην ΕΨΠ σε μεταγενέστερο χρόνο. Την πρωτοβουλία της διεξαγωγής ενός τέτοιου διαλόγου μπορεί να αναλάβει το ΥΨΗΔ, με την συνδρομή της ΕΝΠΕ, ώστε να προκύψει ένας ενιαίος οδηγός που στην συνέχεια μπορεί να κοινοποιηθεί στις κατά τόπους Περιφερειακές Αρχές

Σε περίπτωση που κατά την διεξαγωγή της παραπάνω διαδικασίας ή σε βάθος χρόνου διαπιστωθεί απροθυμία ή αδυναμία των Περιφερειακών Αρχών που δεν διαθέτουν ψηφιακές υπηρεσίες να αναπτύξουν δικές τους ηλεκτρονικές εφαρμογές, αξίζει ίσως να εξεταστεί η παραχώρηση σε αυτές ψηφιακών θυρίδων στην ΕΨΠ. Φυσικά, η εφαρμογή της συγκεκριμένης λύσης προσφέρει τα ίδια πλεονεκτήματα, αλλά έχει και κοινές προϋποθέσεις με την περίπτωση των Δήμων, όπως αναλύθηκε προηγουμένως.

Ενδεχομένως, ως λιγότερο κατάλληλη μέθοδος αξίζει να εξεταστεί η ανάπτυξη κεντρικών εφαρμογών για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών των Περιφερειών, λόγω των υψηλών δαπανών και του αυξημένου χρόνου που απαιτεί η εφαρμογή της, πολλώ δε μάλλον εφόσον τα δυο προαναφερθέντα μοντέλα ένταξης μπορούν να οδηγήσουν σε αναλόγως ικανοποιητικά αποτελέσματα.

### **Περιορισμοί της έρευνας – Προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση**

Λόγω περιορισμών στο διαθέσιμο χρόνο για την εκπόνηση της παρούσας μελέτης, δεν κατέστη δυνατόν να εξεταστεί ο βαθμός συμμόρφωσης των Δημοτικών και Περιφερειακών ιστοτόπων με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ). Επίσης δεν πραγματοποιήθηκε ανάλυση ως προς το κατά πόσον οι ψηφιακά διαθέσιμες υπηρεσίες των ΟΤΑ ενσωματώνουν ασφαλή πρωτόκολλα μεταφοράς δεδομένων. Θα ήταν συνεπώς χρήσιμη μια μελλοντική καταγραφή να συμπεριλάβει και να αναλύσει τις παραπάνω παραμέτρους.

Επιπροσθέτως, κατά την καταγραφή που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας αποτυπώθηκαν αποκλειστικά οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται στους ιστοτόπους των ΟΤΑ α' και β' βαθμού. Ωστόσο, υπηρεσίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα Δήμων και Περιφερειών παρέχονται ψηφιακά και μέσω των ΚΕΠ. Ενδεικτικά αναφέρεται η υπηρεσία myKEPlive, που παρέχει δυνατότητα βιντεοκλήσης, ο ιστοτόπος kep.gov.gr, ενώ σύμφωνα με πρόσφατα δημοσιεύματα του

τύπου από το ΥΨΗΔ προετοιμάζεται η δημιουργία ψηφιακών θυρίδων στην ΕΨΠ για τα ΚΕΠ της χώρας (Καθημερινή, 2020). Κατά συνέπεια, στο μέλλον ίσως καταστεί αναγκαία μια συνολική μελέτη ενοποιημένης ένταξης στην ΕΨΠ ομοίων υπηρεσιών, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των ΟΤΑ αλλά παρέχονται και μέσω εναλλακτικών ψηφιακών καναλιών.

Επίσης, οι παρεχόμενες από τους ΟΤΑ υπηρεσίες είναι δυνατόν να έχουν ως τελικούς λήπτες και υπηκόους κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή και τρίτων χωρών. Συνεπώς, αξίζει να μελετηθούν οι αναγκαίες ενέργειες για την εναρμόνιση της ΕΨΠ με την αντίστοιχη πύλη της Ένωσης (SDG – Single Digital Gateway), αλλά και οι απαραίτητες δράσεις για την ενσωμάτωση στην ΕΨΠ επιπλέον τρόπων αυθεντικοποίησης, πέραν των κωδικών TaxisNet και e-banking και στην βάση του κανονισμού eIDAS, ώστε να μπορούν και πολίτες άλλων χωρών να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που παρέχονται και είναι πιθανό να τους αφορούν.

## Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση

Αποστολάκης, Ι, Λουκής, Ε & Χάλαρης, Ι 2008, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα: Παπαζήσης.

Καρβούνης Α 2005, *Εισαγωγή στην οργάνωση και λειτουργία του Κράτους*, Αθήνα: Πατάκης

Μπεσίλα – Βήκα, Ε 2019, *Τοπική αυτοδιοίκηση : Υπό το πρίσμα του κώδικα δήμων και κοινοτήτων και του προγράμματος "Καλλικράτης"*, Αθήνα: Σάκκουλας.

Πασσάς Π 2010, *Συγκριτική Μελέτη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στον Ευρωπαϊκό Χώρο*, Αθήνα: Ε.Σ.Τ.Α.

Πετράκος, Γ & Ψυχάρης, Ι 2004, *Περιφερειακή Ανάπτυξη στην Ελλάδα*, Αθήνα, Κριτική

Σπηλιωτόπουλος, Επ 2010, *Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο*, 4η Έκδοση, Αθήνα: Πατάκης.

Σπινέλλης, Δ, Βασιλάκης, Ν, Πουλούδη, Ν & Τσούμα, Ν 2018, *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*, Αθήνα, Διανέοσις.

Σπυράκης, Γ & Σπυράκη, Χ 2008, 'Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι', *Διοικητική Ενημέρωση*, 17, 56-70.

Στεργίου, Ε 2018. *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Διπλωματική εργασία)*, Τρίπολη: Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Τράκα, Μ & Ζούλιας, Ε 2018, *Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων (Εκπαιδευτικό Υλικό)*, Αθήνα: ΕΚΔΔΑ.

### Ξενόγλωσση

Barcevičius, E, Cibaitė, G, Codagnone, C, Gineikytė, V, Klimavičiūtė, L, Liva, G, Matulevič, L, Misuraca, G & Vanini, I 2019, *Exploring Digital Government*

*transformation in the EU: Analysis of the state of the art and review of literature*, Seville-Brussels: European Commission's Joint Research Centre

Bastick, Z 2017, 'Digital Limits of Government: The Failure of E-Democracy'. In AA, Paulin, LG Anthopoulos, & CG, Reddick (Eds.) *Beyond Bureaucracy: Towards Sustainable Governance Informatisation* (pp. 3-14), Mexico: Springer International Publishing.

Clarke, A 2020, 'Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal?'. *Journal International Public Management Journal*, 23 (3), pp. 358-379.

Carter, L, Weerakkody, V, Phillips, B & Dwivendi, YK 2016, 'Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom'. *Information Systems Management*, 33 (2), pp. 124-140.

Davies, R 2015, *eGovernment; Using technology to improve public services and democratic participation*. Brussels: European Parliamentary Research Service.

Diálogos Setoriais 2018, *Eccosistema de Governo Digital para Melhoria de Interacao entre Estado e Sociedade: Final Expert Report*, Brazilia: Diálogos Setoriais. União Europeia – Brasil.

European Commission 2016, *EU eGovernment Action Plan 2016-2020. Accelerating the digital transformation of government*, Brussels: European Commission.

European Commission 2020, *Digital Economy and Society Index (DESI) – Human Capital*, Brussels: European Commission.

European Parliament, Directorate General for Internal Policies 2014, *Mapping Smart Cities in the EU*, Brussels: European Parliament.

Gil-García, JR & Helbig, N 2006, 'Exploring e-government benefits and success factors'. In AV Anttiroiko & M Malkia (Eds) *Encyclopedia of Electronic Government* (pp. 803-811), Hershey, PA: Idea Group.

Gouscos, D, Kalikakis, M, Legal, M & Papadopoulou, S 2007, 'A general model of performance and quality for one-stop e-Government service offerings'. *Government Information Quarterly*, 24 (4), pp. 860-885.

Kabassi, K 2018, 'AHP for Evaluating e-Government: Analysis and Application'. *International Journal of Mathematics, Game Theory, and Algebra*, 27 (2), pp. 219-236.

Markellos, K, Markellou, P, Panayiotaki, A & Stergiani, E 2014, 'Current State of Greek E-Government Initiatives'. *Journal of Business Systems Governance & Ethics*, 2 (3), pp. 67-73.

OECD & IDB 2016, *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean: A Digital Economy Toolkit*, Paris: OECD Publishing.

OECD 2017, 'Digital Transformation of the Public Sector: Helping governments respond to the needs of networked societies'. *OECD Digital Government Studies*, Paris: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/24131962>

OECD 2018, 'Digital Government Review of Brazil: Towards the Digital Transformation of the Public Sector'. *OECD Digital Government Studies*. Paris: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/9789264307636-en>.

Weiner, M & Batholomiweu, D 2006, *Dispelling the Myth of PR Multipliers and Other Inflationary Audience Measures*, Gainesville: Institute for Public Relations

Sandoval- Almazán, R, Luna-Reyes, L, Luna-Reyes, D, Gil-Garcia, JR, Puro-Cid, G & Picazo-Vela, S 2017, *Building Digital Government Strategies: Principles and Practices*, Mexico: Springer.

Teo, TSH, Srivastava, SC & Jiang, L 2008, 'Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study'. *Journal of Management Information Systems*, 25 (3), pp. 99-132.

United Nations 2018, *United Nations' E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable And Resilient Societies*, New York: UN.

Weerakody, V, Irani, Z, Lee, H, Hindi, N & Osman, I 2016, 'Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction'. *Information Systems Management*, 33 (1), pp. 331-343.

World Bank Group & Institute of the Information Society 2016, *Digital Government 2020: Prospects from Russia*, Moscow-New York: WBG Publishing.

## **Νομοθεσία**

### **Πρωτογενές Δίκαιο**

Σύνταγμα της Ελλάδος 1975/1986/2001/2008/2019

### **Νόμοι**

Ν. 2218/1994. *Ίδρυση Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης - Τροποποίηση διατάξεων για την πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση και την Περιφέρεια και άλλες διατάξεις*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 90/Α/13-6-1994)

Ν. 2539/1997. *Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997)

Ν. 2240/2001. *Συμπλήρωση διατάξεων για τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και άλλες διατάξεις*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 153/Α/16-9-1994)

Ν. 3463/2006. *Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006)

Ν. 3852/2010. *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 87/Α/7-6-2010)

Ν. 4250/2014. *Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις*. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 74/Α/26-03-2014)

Ν. 4555/2018. *«Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Εμβάθυνση της Δημοκρατίας Ενίσχυση της Συμμετοχής Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»]*

*Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των ΦΟΔΣΑ*  
*Ρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων*  
*σχετικά με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση* Λοιπές διατάξεις  
*αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης  
(ΦΕΚ 133/Α/19-07-2018)

Ν. 4623/2019. *Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή*  
*διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα.* Εφημερίδα της  
Κυβέρνησης (ΦΕΚ 134/Α/09-08-2019)

Ν. 4635/2019. *Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της  
Κυβέρνησης (ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019)

Ν. 4663/2020. *Ίδρυση, λειτουργία και εκμετάλλευση αεροδρομίων επί υδάτινων*  
*επιφανειών, ρυθμίσεις μεταφορών και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης  
(ΦΕΚ 30/Α/12-2-2020)

Ν. 4674/2020. *Στρατηγική αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής*  
*Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες*  
*διατάξεις.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 53/Α/11-3-2020)

Ν. 4704/2020. *Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών*  
*έργων, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις.* Εφημερίδα της  
Κυβέρνησης (ΦΕΚ 133/Α/14-7-2020)

### **Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου**

Π.Ν.Π. της 20-3-2020. *Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών*  
*του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της*  
*επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της*  
*δημόσιας διοίκησης.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 75/Α/30-03-2020)

### **Προεδρικά Διατάγματα**

Π.Δ. 40/2020. *Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.* Εφημερίδα  
της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 85/Α/15-4-2020)



## **Αποφάσεις – Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις**

Υ.Α. 10238/27-4-2020. *Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων.* Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 1611/Β/27-04-2020)

### **Εγκύκλιοι**

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020α, *Εγκύκλιος με θέμα «Μητρώο Ψηφιακών Υπηρεσιών - Ενέργειες για την έναρξη λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)».* Αθήνα, 22-3-2020.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020β, *Εγκύκλιος με θέμα «Επείγουσες οδηγίες για τη εφαρμογή των ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και εξουσιοδότησης στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)».* Αθήνα, 23-3-2020.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020γ, *Εγκύκλιος με θέμα «Οδηγίες ένταξης υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)».* Αθήνα, 13-4-2020.

### **Διαδικτυακές Πηγές**

ΕΛΣΤΑΤ 2019, *Μητρώο Φορέων Γενικής Κυβέρνησης 2019*, Διαθέσιμο στο: [https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SEL08/-](https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SEL08/) [Πρόσβαση 18 Ιουλίου 2020]

ΕΕΤΑΑ 2018, *Διακήρυξη Διεθνούς Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού μέσω ΕΣΗΔΗΣ για τη σύναψη σύμβασης με αντικείμενο την απλούστευση και προτυποποίηση των διαδικασιών λειτουργίας των ΟΤΑ - Πρότυπα οργάνωσης και λειτουργίας - Προδιαγραφές των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων, εκτιμώμενης αξίας 1.488.900,00€ χωρίς ΦΠΑ (ΦΠΑ : 357.336,00).* Διαθέσιμο στο: [https://www.eetaa.gr/diadikasies/04072018\\_sxedio\\_diakirixis\\_aploysteysis\\_diadikasion.pdf](https://www.eetaa.gr/diadikasies/04072018_sxedio_diakirixis_aploysteysis_diadikasion.pdf) [Πρόσβαση 25 Ιουλίου 2020]

Καθημερινή 2020, «Ψηφιακή θυρίδα στα ΚΕΠ για κάθε πολίτη», *Καθημερινή*, [online] 12 Απριλίου. Διαθέσιμο στο:

<https://www.kathimerini.gr/society/1073564/psifiaki-thyrida-sta-kep-gia-kathe-politi/>

[Πρόσβαση 4 Σεπτεμβρίου 2020]

Παπαβασιλείου, Δ 2019, *GOV.GR-Καταγραφή ψηφιακών υπηρεσιών Δήμων*. Διαθέσιμο στο: <https://drive.google.com/file/d/1-i19KAhX6F1bqzLO9P5rVr4SIYnaT2lM/view?usp=sharing> [Πρόσβαση 12 Αυγούστου 2020]

Παπαβασιλείου, Δ 2019, *GOV.GR-Καταγραφή ψηφιακών υπηρεσιών Περιφερειών*. Διαθέσιμο στο: <https://drive.google.com/file/d/1o1962IfvscXHYjicGMifTZEpiHFkoll9/view?usp=sharing> [Πρόσβαση 12 Αυγούστου 2020]

Υπουργείο Εσωτερικών 2018, *Μητρώο Πολιτών*. Διαθέσιμο στο: <https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki/> [Πρόσβαση 2 Σεπτεμβρίου 2020]

Υπουργείο Εσωτερικών 2020, *Ανοίγει 27 Φεβρουαρίου η πλατφόρμα για τα αδήλωτα τετραγωνικά*. Διαθέσιμο στο: <https://www.ypes.gr/anoigei-27-fevroyarioy-i-platforma-gia-ta-adilota-tetragonika/> [Πρόσβαση 4 Σεπτεμβρίου 2020]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020δ, *Διατάξεις που αφορούν στον «Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης*. Διαθέσιμο στο: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=1943> [Πρόσβαση 9 Σεπτεμβρίου 2020]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020ε, *Πιστοποιητικά*. Διαθέσιμο στο: <https://reg.services.gov.gr/start> [Πρόσβαση 9 Σεπτεμβρίου 2020]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2020στ, *Στατιστικά Στοιχεία Gov.gr*. Διαθέσιμο στο: <https://www.secdigital.gov.gr/stats/> [Πρόσβαση 4 Σεπτεμβρίου 2020]

## Παράρτημα 1. Κατάλογος Δήμων και αριθμός προσφερόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών

Σύνολο Δήμων: 332

Σύνολο Παρεχόμενων Υπηρεσιών: 538

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	ΑΒΔΗΡΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΑΓΑΘΟΝΗΣΙΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΑΓΙΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΓΙΑΣ ΒΑΡΒΑΡΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΑΓΙΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΛΗΜΝΟΥ	ΑΓΙΟΥ ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ	5
ΚΡΗΤΗΣ	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ - ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΑΓΚΙΣΤΡΙΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	ΑΓΡΑΦΩΝ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΑΓΡΙΝΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΘΗΝΑΙΩΝ	56
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΙΓΑΛΕΩ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΧΑΪΑΣ	ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΑΙΓΙΝΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΑΚΤΙΟΥ - ΒΟΝΙΤΣΑΣ	9
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΑΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΕΒΡΟΥ	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΑΛΙΑΡΤΟΥ-ΘΕΣΠΙΕΩΝ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΛΙΜΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΑΛΜΥΡΟΥ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΕΛΛΑΣ	ΑΛΜΩΠΙΑΣ	1
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΣΠΟΡΑΔΩΝ	ΑΛΟΝΝΗΣΟΥ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΑΜΑΡΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΝΑΞΟΥ	ΑΜΟΡΓΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ - ΜΕΝΕΜΕΝΗΣ	2
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	ΑΜΥΝΤΑΙΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΑΜΦΙΚΛΕΙΑΣ - ΕΛΑΤΕΙΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΑΜΦΙΛΟΧΙΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΑΜΦΙΠΟΛΗΣ	3
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΣΑΜΟΥ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΘΗΡΑΣ	ΑΝΑΦΗΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΑΝΔΡΑΒΙΔΑΣ - ΚΥΛΛΗΝΗΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΑΝΔΡΙΤΣΑΙΝΑΣ - ΚΡΕΣΤΕΝΩΝ	1
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΑΝΔΡΟΥ	ΑΝΔΡΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΠΑΡΟΥ	ΑΝΤΙΠΑΡΟΥ	3
ΚΡΗΤΗΣ	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΑΝΩΓΕΙΩΝ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΑΠΟΚΟΡΩΝΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΑΡΓΙΘΕΑΣ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	ΑΡΓΟΥΣ - ΜΥΚΗΝΩΝ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	ΑΡΓΟΥΣ ΟΡΕΣΤΙΚΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΡΟΔΟΠΗΣ	ΑΡΡΙΑΝΩΝ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	ΑΡΤΑΙΩΝ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΑΡΧΑΙΑΣ ΟΛΥΜΠΙΑΣ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΑΡΧΑΝΩΝ ΑΣΤΕΡΟΥΣΙΩΝ	22
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΑΣΤΥΠΑΛΛΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΧΑΡΝΩΝ	14
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΑΡΗΣ - ΒΟΥΛΑΣ - ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ	4
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	ΒΕΛΒΕΝΤΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΒΕΛΟΥ ΒΟΧΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	ΒΕΡΟΙΑΣ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΒΙΑΝΝΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	ΒΟΪΟΥ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΒΟΛΒΗΣ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΒΟΛΟΥ	8
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	ΒΟΡΕΙΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΒΟΡΕΙΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΒΡΙΛΗΣΣΙΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΒΥΡΩΝΟΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ	2
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΓΑΥΔΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΓΛΥΦΑΔΑΣ	30
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΓΟΡΤΥΝΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	ΓΟΡΤΥΝΙΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΔΑΦΝΗΣ - ΥΜΗΤΤΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΔΕΛΤΑ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΩΚΙΔΑΣ	ΔΕΛΦΩΝ	5
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	ΔΕΣΚΑΤΗΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΕΒΡΟΥ	ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	24
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΙΟΝΥΣΟΥ	3
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΙΕΡΙΑΣ	ΔΙΟΥ ΟΛΥΜΠΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΔΙΡΦΥΩΝ-ΜΕΣΣΑΠΙΩΝ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΔΙΣΤΟΜΟΥ - ΑΡΑΧΩΒΑΣ - ΑΝΤΙΚΥΡΑΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΔΟΜΟΚΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	ΔΟΞΑΤΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	ΔΡΑΜΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΧΑΪΑΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ	13
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΣΑΜΟΥ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΔΩΔΩΝΗΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΩΚΙΔΑΣ	ΔΩΡΙΔΟΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΕΛΛΑΣ	ΕΔΕΣΣΑΣ	2
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΕΛΑΣΣΟΝΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	ΕΛΑΦΟΝΗΣΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ - ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΠΑΠΠΑ	3
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	ΕΟΡΔΑΙΑΣ	1
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	1
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΕΡΕΤΡΙΑΣ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	ΕΡΜΙΟΝΙΔΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΧΑΪΑΣ	ΕΡΥΜΑΝΘΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	ΕΥΡΩΤΑ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΖΑΓΟΡΑΣ - ΜΟΥΡΕΣΙΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΖΑΓΟΡΙΟΥ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΖΑΧΑΡΩΣ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΠΡΕΒΕΖΑΣ	ΖΗΡΟΥ	5
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΖΙΤΣΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΖΩΓΡΑΦΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΗΛΙΔΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	2
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	32
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΡΠΑΘΟΥ	ΗΡΩΪΚΗΣ ΝΗΣΟΥ ΚΑΣΟΥ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΧΙΟΥ	ΗΡΩΪΚΗΣ ΝΗΣΟΥ ΨΑΡΩΝ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	ΗΡΩΙΚΗΣ ΠΟΛΕΩΣ ΝΑΟΥΣΑΣ	1
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΘΑΣΟΥ	ΘΑΣΟΥ	2
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΡΜΑΙΚΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΡΜΗΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΘΕΡΜΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΘΗΒΑΙΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΘΗΡΑΣ	ΘΗΡΑΣ	18
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΡΟΔΟΠΗΣ	ΙΑΣΜΟΥ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΡΗΤΗΣ	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΙΕΡΑΣ ΠΟΛΗΣ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΘΗΡΑΣ	ΙΗΤΩΝ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΙΘΑΚΗΣ	ΙΘΑΚΗΣ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΙΚΑΡΙΑΣ	ΙΚΑΡΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΙΛΙΟΥ	29
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ	2
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΚΑΒΑΛΑΣ	ΚΑΒΑΛΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΧΑΙΑΣ	ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	2
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΙΩΝ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΚΑΜΕΝΩΝ ΒΟΥΡΛΩΝ	3
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΚΑΝΤΑΝΟΥ - ΣΕΛΙΝΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	3
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΡΠΑΘΟΥ	ΚΑΡΠΑΘΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΚΑΡΥΣΤΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	ΚΑΣΣΑΝΔΡΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΙΕΡΙΑΣ	ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	1
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	ΚΑΤΩ ΝΕΥΡΟΚΟΠΙΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΑΣ - ΚΥΘΝΟΥ	ΚΕΑΣ	1
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	-



ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΤΖΟΥΜΕΡΚΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΕΙΡΑΙΑ	ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ - ΔΡΑΠΕΤΣΩΝΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΚΗΦΙΣΙΑΣ	3
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΚΙΛΕΛΕΡ	3
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΙΛΚΙΣ	ΚΙΛΚΙΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΗΛΟΥ	ΚΙΜΩΛΟΥ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΚΙΣΣΑΜΟΥ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΡΟΔΟΠΗΣ	ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΚΟΝΙΤΣΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ - ΕΥΟΣΜΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΕΙΡΑΙΑ	ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΡΩΠΙΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΚΥΘΗΡΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΑΣ - ΚΥΘΟΝΟΥ	ΚΥΘΟΝΟΥ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΚΥΜΗΣ - ΑΛΙΒΕΡΙΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΩ	ΚΩ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΛΑΓΚΑΔΑ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΛΑΜΙΕΩΝ	2
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ	2
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΛΕΒΑΔΕΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΛΕΙΨΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΛΕΡΟΥ	1
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	1
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΛΗΜΝΟΥ	ΛΗΜΝΟΥ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	ΛΗΞΟΥΡΙΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΛΙΜΝΗΣ ΠΛΑΣΤΗΡΑ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΛΟΚΡΩΝ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ - ΠΕΡΑΧΩΡΑΣ - ΑΓΙΩΝ ΘΕΟΔΩΡΩΝ	7
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΛΥΚΟΒΡΥΣΗΣ - ΠΕΥΚΗΣ	2
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΜΑΚΡΑΚΩΜΗΣ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΜΑΝΔΡΑΣ - ΕΙΔΥΛΛΙΑΣ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΜΑΝΤΟΥΔΙΟΥ - ΛΙΜΝΗΣ - ΑΓΙΑΣ ΑΝΝΑΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΜΑΡΑΘΩΝΟΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΥ ΜΕΣΟΓΑΙΑΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΡΟΔΟΠΗΣ	ΜΑΡΩΝΕΙΑΣ - ΣΑΠΩΝ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	ΜΕΓΑΛΟΠΟΛΗΣ	1
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	ΜΕΓΑΝΗΣΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΜΕΓΑΡΕΩΝ	2
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΡΟΔΟΥ	ΜΕΓΙΣΤΗΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΜΕΣΣΗΝΗΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗΣ	35
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	ΜΕΤΕΩΡΩΝ	1
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΜΕΤΣΟΒΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΗΛΟΥ	ΜΗΛΟΥ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΜΙΝΩΑ ΠΕΔΙΑΔΑΣ	9
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΜΟΣΧΑΤΟΥ - ΤΑΥΡΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΜΟΥΖΑΚΙΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	ΜΥΚΗΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΥΚΟΝΟΥ	ΜΥΚΟΝΟΥ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΡΗΤΗΣ	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΜΥΛΟΠΟΤΑΜΟΥ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΛΕΣΒΟΥ	ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	2
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΝΑΞΟΥ	ΝΑΞΟΥ ΚΑΙ ΜΙΚΡΩΝ ΚΥΚΛΑΔΩΝ	1
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	ΝΑΥΠΛΙΕΩΝ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΝΕΑΠΟΛΗΣ - ΣΥΚΕΩΝ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΝΕΑΣ ΖΙΧΝΗΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	ΝΕΑΣ ΠΡΟΠΟΝΤΙΔΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ - ΝΕΑΣ ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΝΕΜΕΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	ΝΕΣΤΟΡΙΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΚΑΒΑΛΑΣ	ΝΕΣΤΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΕΙΡΑΙΑ	ΝΙΚΑΙΑΣ - ΑΓ.Ι.ΡΕΝΤΗ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΣΚΟΥΦΑ	1
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΩ	ΝΙΣΥΡΟΥ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΝΟΤΙΑΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	ΝΟΤΙΑΣ ΚΥΝΟΥΡΙΑΣ	1
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΠΗΛΙΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	1
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	ΞΗΡΟΜΕΡΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΞΥΛΟΚΑΣΤΡΟΥ - ΕΥΡΩΣΤΙΝΗΣ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΧΙΟΥ	ΟΙΝΟΥΣΣΩΝ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΟΙΧΑΛΙΑΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΕΒΡΟΥ	ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	1
ΚΡΗΤΗΣ	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΟΡΟΠΕΔΙΟΥ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΟΡΧΟΜΕΝΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΚΑΒΑΛΑΣ	ΠΑΓΓΑΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΑΙΑΝΙΑΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΙΛΚΙΣ	ΠΑΙΟΝΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΟΤΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ	1
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΠΑΛΑΜΑ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΑΛΛΗΝΗΣ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΠΑΞΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΠΑΠΑΓΟΥ - ΧΟΛΑΡΓΟΥ	2
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	ΠΑΡΑΝΕΣΤΙΟΥ	1
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΠΡΕΒΕΖΑΣ	ΠΑΡΓΑΣ	1
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΠΑΡΟΥ	ΠΑΡΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΑΛΥΜΝΟΥ	ΠΑΤΜΟΥ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΑΧΑΙΑΣ	ΠΑΤΡΕΩΝ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΠΑΥΛΟΥ ΜΕΛΑ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΕΙΡΑΙΑ	ΠΕΙΡΑΙΑ	2
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΕΛΛΑΣ	ΠΕΛΛΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΠΕΝΤΕΛΗΣ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΠΕΙΡΑΙΑ	ΠΕΡΑΜΑΤΟΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΠΕΤΡΟΥΠΟΛΗΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΠΗΝΕΙΟΥ	2
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΠΛΑΤΑΝΙΑ	3
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	ΠΟΥΛΥΓΡΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΠΟΡΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΠΡΕΒΕΖΑΣ	ΠΡΕΒΕΖΑΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	ΠΡΕΣΠΩΝ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΙΕΡΙΑΣ	ΠΥΔΝΑΣ ΚΟΛΙΝΔΡΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ	4
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	ΠΥΛΗΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΠΥΛΟΥ - ΝΕΣΤΟΡΟΣ	-
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΠΥΡΓΟΥ	-
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	ΠΩΓΩΝΙΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΡΑΦΗΝΑΣ - ΠΙΚΕΡΜΙΟΥ	1
ΚΡΗΤΗΣ	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	ΡΕΘΥΜΝΗΣ	25
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	ΡΗΓΑ ΦΕΡΑΙΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΡΟΔΟΥ	ΡΟΔΟΥ	2
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ	-
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	ΣΑΜΗΣ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΕΒΡΟΥ	ΣΑΜΟΘΡΑΚΗΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΣΑΡΩΝΙΚΟΥ	2
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΚΟΖΑΝΗΣ	ΣΕΡΒΙΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΗΛΟΥ	ΣΕΡΙΦΟΥ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΣΕΡΡΩΝ	1
ΚΡΗΤΗΣ	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΣΗΤΕΙΑΣ	20
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	ΣΙΘΩΝΙΑΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΘΗΡΑΣ	ΣΙΚΙΝΟΥ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	ΣΙΚΥΩΝΙΩΝ	2
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΣΕΡΡΩΝ	ΣΙΝΤΙΚΗΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΜΗΛΟΥ	ΣΙΦΝΟΥ	1
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΣΠΟΡΑΔΩΝ	ΣΚΙΑΘΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΣΠΟΡΑΔΩΝ	ΣΚΟΠΕΛΟΥ	-
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΠΕΛΛΑΣ	ΣΚΥΔΡΑΣ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΣΚΥΡΟΥ	1
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	ΣΟΥΛΙΟΥ	1
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΕΒΡΟΥ	ΣΟΥΦΛΙΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	ΣΟΦΑΔΩΝ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	ΣΠΑΡΤΗΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΣΠΑΤΩΝ - ΑΡΤΕΜΙΔΟΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΣΠΕΤΣΩΝ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	ΣΤΥΛΙΔΑΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΡΟΔΟΥ	ΣΥΜΗΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΣΥΡΟΥ	ΣΥΡΟΥ - ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ	-
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΣΦΑΚΙΩΝ	-
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	ΤΑΝΑΓΡΑΣ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΤΕΜΠΩΝ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΡΟΔΟΥ	ΤΗΛΟΥ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΤΗΝΟΥ	ΤΗΝΟΥ	-
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	ΞΑΝΘΗΣ	ΤΟΠΕΙΡΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ	3
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	ΤΡΙΠΟΛΗΣ	-
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	ΤΡΙΦΥΛΙΑΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΤΡΟΙΖΗΝΙΑΣ - ΜΕΘΑΝΩΝ	3
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΤΥΡΝΑΒΟΥ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΝΗΣΩΝ	ΥΔΡΑΣ	3
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΦΑΙΣΤΟΥ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	ΦΑΡΚΑΔΟΝΑΣ	-
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΛΑΡΙΣΑΣ	ΦΑΡΣΑΛΩΝ	1
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	ΦΙΛΙΑΤΩΝ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΦΙΛΟΘΕΗΣ - ΨΥΧΙΚΟΥ	-

ΠΕΔ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΗΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΨΗΦ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	-
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΘΗΡΑΣ	ΦΟΛΕΓΑΝΔΡΟΣ	-
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΙΚΑΡΙΑΣ	ΦΟΥΡΝΩΝ ΚΟΡΣΕΩΝ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΦΥΛΗΣ	-
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΔΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΧΑΪΔΑΡΙΟΥ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΧΑΛΚΗΔΟΝΟΣ	2
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΡΟΔΟΥ	ΧΑΛΚΗΣ	1
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΕΥΒΟΙΑΣ	ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	2
ΚΡΗΤΗΣ	ΧΑΝΙΩΝ	ΧΑΝΙΩΝ	35
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	8
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΧΙΟΥ	ΧΙΟΥ	2
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΩΡΑΙΟΚΑΣΤΡΟΥ	1
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	ΩΡΩΠΟΥ	-

## Παράρτημα 2. Τύποι υπηρεσιών Δημοτολογίου – Ληξιαρχείου (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 35

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Πιστοποιητικό Γέννησης	G2C	16	16,16%	88,89%
2	Αλλαγή διεύθυνσης για εκλογικούς καταλόγους	G2C	4	4,04%	22,22%
3	Άνοιγμα Οικογενειακής Μεριδας	G2C	4	4,04%	22,22%
4	Αντίγραφο Έκθεσης Βάπτισης	G2C	1	1,01%	5,56%
5	Αρνητική Βεβαίωση εγγραφής στα μητρώα Αρρένων	G2C	3	3,03%	16,67%
6	Αρχική Εγγραφή στο Δημοτολόγιο	G2C	1	1,01%	5,56%
7	Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	G2C	5	5,05%	27,78%
8	Γενικό αίτημα προς τις υπηρεσίες Δημοτολογίου - Ληξιαρχείου	G2C	1	1,01%	5,56%
9	Δήλωση Γάμου	G2C	2	2,02%	11,11%
10	Δήλωση Γέννησης	G2C	2	2,02%	11,11%
11	Δήλωση διεύθυνσης κατοικίας για εκλογικούς καταλόγους	G2C	2	2,02%	11,11%
12	Δήλωση Θανάτου	G2C	2	2,02%	11,11%
13	Διόρθωση κυρίου ονόματος	G2C	2	2,02%	11,11%
14	Διόρθωση τόπου γέννησης	G2C	2	2,02%	11,11%
15	Έκδοση Άδειας Πολιτικού Γάμου	G2C	1	1,01%	5,56%
16	Καταχώρηση Λύσης Γάμου ή Συμφώνου Συμβίωσης	G2C	1	1,01%	5,56%
17	Ληξιαρχική πράξη βάπτισης	G2C	1	1,01%	5,56%
18	Ληξιαρχική Πράξη Γάμου	G2C	10	10,10%	55,56%
19	Ληξιαρχική Πράξη Γέννησης	G2C	9	9,09%	50,00%
20	Ληξιαρχική Πράξη Θανάτου	G2C	10	10,10%	55,56%
21	Ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης	G2C	3	3,03%	16,67%



α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
22	Μεταδημότευση	G2C	10	10,10%	55,56%
23	Μετεγγραφή στο Μητρώο Αρρένων	G2C	1	1,01%	5,56%
24	Πιστοποιητικό Αδήλωτου	G2C	2	2,02%	11,11%
25	Πιστοποιητικό Διόρθωσης (πατρωνύμου, μητρωνύμου κλπ)	G2C	1	1,01%	5,56%
26	Πιστοποιητικό εγγραφής στο Μητρώο Αρρένων	G2C	11	11,11%	61,11%
27	Πιστοποιητικό Εγγύτερων Συγγενών	G2C	2	2,02%	11,11%
28	Πιστοποιητικό έκδοσης ταυτότητας	G2C	4	4,04%	22,22%
29	Πιστοποιητικό Εντοπιότητας	G2C	11	11,11%	61,11%
30	Πιστοποιητικό Ιθαγένειας	G2C	4	4,04%	22,22%
31	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης	G2C	16	16,16%	88,89%
32	Πιστοποιητικό Πολλαπλώς Εγγεγραμμένου	G2C	1	1,01%	5,56%
33	Πιστοποιητικό Προσθήκης Κύριου Ονόματος (πατρωνύμου – μητρωνύμου)	G2C	1	1,01%	5,56%
34	Πιστοποιητικό Ταυτοπροσωπίας	G2C	6	6,06%	33,33%
35	Προσθήκη κύριου ονόματος	G2C	2	2,02%	11,11%

### Παράρτημα 3. Τύποι υπηρεσιών Καθαριότητας και Πρασίνου (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 15

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Απομάκρυνση εγκαταλελειμμένων οχημάτων	G2C	3	3,03%	17,65%
2	Αιτήσεις για περιπτώσεις αδέσποτων ζώων	G2C	2	2,02%	11,76%
3	Ανακύκλωση	G2C	6	6,06%	35,29%
4	Αναφορά ελλείψεων Καθαριότητας σε κοινόχρηστους Χώρους	G2C	2	2,02%	11,76%
5	Αντικατάσταση Κάδου Απορριμάτων	G2C	1	1,01%	5,88%
6	Αποκομιδή Απορριμάτων	G2C	1	1,01%	5,88%
7	Απολύμανση - καθαρισμός Κάδου Απορριμάτων	G2C	1	1,01%	5,88%
8	Απομάκρυνση ογκωδών αντικειμένων	G2C	7	7,07%	41,18%
9	Βεβαίωση Αποκομιδής Απορριμάτων	G2C	1	1,01%	5,88%
10	Βεβαίωση Αποκομιδής Εγκαταλελειμμένου Οχήματος	G2C	3	3,03%	17,65%
11	Κλάδεμα, Κοπή και Φύτευση Δένδρων	G2C	4	4,04%	23,53%
12	Μετακίνηση Κάδου	G2C	1	1,01%	5,88%
13	Περιποίηση Πρασίνου	G2C	3	3,03%	17,65%
14	Τοποθέτηση Κάδου Απορριμάτων	G2C	1	1,01%	5,88%
15	Υποβολή αιτήματος προς τις υπηρεσίες Καθαριότητας και Πρασίνου	G2C	8	8,08%	47,06%

### Παράρτημα 4. Τύποι Τεχνικών Υπηρεσιών (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 37

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αλλαγή / Καθορισμός ονομασίας οδού ή κοινόχρηστου χώρου	G2C	1	1,01%	6,67%
2	Αναφορά βλαβών και συντήρηση δημοτικού φωτισμού	G2C	9	9,09%	60,00%
3	Αναφορά προβλημάτων και συντήρηση πεζοδρομίων, οδοστρώματος και σηματοδότησης	G2C	15	15,15%	100,00%
4	Αναφορά προβλημάτων ύδρευσης και αποχέτευσης	G2C	3	3,03%	20,00%
5	Αντίγραφα πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως	G2C	3	3,03%	20,00%
6	Αντίγραφα φακέλου οικοδομικής άδειας.	G2C	3	3,03%	20,00%
7	Βεβαίωση ακριβούς διεύθυνσης ακινήτων	G2C	5	5,05%	33,33%
8	Βεβαίωση για ακίνητο που βρίσκεται εντός/εκτός ορίων οικισμού	G2C	1	1,01%	6,67%
9	Βεβαίωση για κτίσματα προϋφιστάμενα του 1955	G2C	2	2,02%	13,33%
10	Βεβαίωση για οδό προϋφιστάμενης του 1923	G2C	1	1,01%	6,67%
11	Βεβαίωση για προϋφιστάμενο ακίνητο	G2C	1	1,01%	6,67%
12	Βεβαίωση για το αν τμήμα κτίσματος έχει συμπεριληφθεί στο συντελεστή δόμησης	G2C	1	1,01%	6,67%
13	Βεβαίωση για χαρακτηρισμό δρόμου	G2C	1	1,01%	6,67%
14	Βεβαίωση διατηρητέου	G2C	1	1,01%	6,67%
15	Βεβαίωση εμβαδού επιφάνειας ακινήτου	G2C	4	4,04%	26,67%
16	Βεβαίωση ισχύος πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως	G2C	3	3,03%	20,00%
17	Βεβαίωση Ονομασίας/Μετονομασίας οδών και λοιπών κοινόχρηστων χώρων	G2C	2	2,02%	13,33%
18	Βεβαίωση όρων δόμησης	G2C	1	1,01%	6,67%
19	Βεβαίωση περί των ορίων του Δήμου	G2C	1	1,01%	6,67%
20	Βεβαίωση πλάτους οδού	G2C	1	1,01%	6,67%
21	Βεβαίωση πρασιάς	G2C	1	1,01%	6,67%

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
22	Βεβαίωση προσδιορισμού ιδιοκτησίας	G2C	1	1,01%	6,67%
23	Βεβαίωση στοάς	G2C	1	1,01%	6,67%
24	Βεβαίωση χρήσης γης	G2C/G2B	1	1,01%	6,67%
25	Γενικό αίτημα προς την Πολεοδομία	G2C/G2B	1	1,01%	6,67%
26	Γενικό αίτημα προς τις τεχνικές υπηρεσίες	G2C/G2B	1	1,01%	6,67%
27	Δήλωση για τον καθορισμό της επιφάνειας ή και της χρήσης ακινήτου	G2C/G2B	3	3,03%	20,00%
28	Δήλωση μη ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου	G2C	1	1,01%	6,67%
29	Έλεγχος Οικοδομών για τυχόν Επικίνδυνες Κατασκευές	G2C	3	3,03%	20,00%
30	Ενστάσεις σε πράξεις εφαρμογής πολεοδομικών μελετών και ρυθμίσεων	G2C	3	3,03%	20,00%
31	Κατάρτιση καταλόγου Μελετητών - Εργοληπτών	G2B	1	1,01%	6,67%
32	Κατασκευή και συντήρηση κοινοχρήστων χώρων (παιδικών χαρών , πάρκων, πεζοδρομίων κ.λ.π.)	G2C	5	5,05%	33,33%
33	Νέα παροχή ηλεκτρικού ρεύματος	G2C	1	1,01%	6,67%
34	Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων	G2C	7	7,07%	46,67%
35	Τροποποίηση εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου	G2C	1	1,01%	6,67%
36	Υποβολή ποσοστών συνιδιοκτησίας ακινήτου για δαπάνη κατασκευής/επισκευής/συντήρησης Πεζοδρομίων ή Αποχετευτικών Αγωγών	G2C	1	1,01%	6,67%
37	Χορήγηση βεβαίωσης απόστασης οίκου ανοχής	G2B	1	1,01%	6,67%

## Παράρτημα 5. Τύποι Οικονομικών Υπηρεσιών (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 39

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Άδεια διαφήμισης	G2B	3	3,03%	12,50%
2	Άδεια διενέργειας ψυχαγωγικών τεχνικών παιγνίων	G2B	1	1,01%	4,17%
3	Άδεια εγκατάστασης οίκου ανοχής	G2B	1	1,01%	4,17%
4	Άδεια Εκμίσθωσης Περιπτέρου	G2B	3	3,03%	12,50%
5	Άδεια κατάληψης δημοσίου χώρου για καντίνα	G2B	1	1,01%	4,17%
6	Άδεια Κατάληψης Πεζοδρομίων, Πλατειών και Λοιπών Κοινόχρηστων Χώρων	G2C/G2B	6	6,06%	25,00%
7	Άδεια Μετατόπισης Περιπτέρου	G2B	1	1,01%	4,17%
8	Άδεια παράτασης ωραρίου χρήσης μουσικής και μουσικών οργάνων σε Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	G2B	3	3,03%	12,50%
9	Άδεια συμμετοχής σε εμποροπανήγυρη	G2B	1	1,01%	4,17%
10	Άδεια χρήσης κοινόχρηστου χώρου για την τοποθέτηση υγρών καυσίμων υπόγειων δεξαμενών ή/και για την τοποθέτηση ενδεικτικών πινακίδων εργασιών ή/και τιμοκαταλόγου	G2B	1	1,01%	4,17%
11	Άδεια χρήσης κοινόχρηστου χώρου περιπτέρου	G2B	5	5,05%	20,83%
12	Αίτηση απαλλαγής τελών για μη ηλεκτροδοτούμενα ακίνητα	G2C	1	1,01%	4,17%
13	Αίτηση για προέγκριση άδειας λειτουργίας και εγκατάστασης ΚΥΕ	G2B	1	1,01%	4,17%
14	Αίτηση για χρήση Οστεοφυλάκειου	G2C	1	1,01%	4,17%
15	Αίτηση υποβολής Απόψεων - Αντιρρήσεων (ν. 4442/2016-ΚΥΑ 16228/2017) / Αίτηση Συμμόρφωσης	G2B	1	1,01%	4,17%
16	Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος κομμωτή-κουρέα	G2B	1	1,01%	4,17%
17	Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος τεχνίτη περιποίησης χεριών-ποδιών	G2B	1	1,01%	4,17%
18	Ανανέωση άδειας χρήσης κοινόχρηστου χώρου περιπτέρου	G2B	1	1,01%	4,17%

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
19	Αντιγράφα/στοιχεία από το αρχείο του Τμήματος Καταστημάτων ή Επιχειρήσεων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	G2B	1	1,01%	4,17%
20	Αντικατάσταση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας παιδότοπου	G2B	1	1,01%	4,17%
21	Αντικατάσταση άδειας κέντρων διασκέδασης	G2B	1	1,01%	4,17%
22	Βεβαίωση για την εγκατάσταση Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος	G2B	1	1,01%	4,17%
23	Βεβαίωση περί μη οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (Τ.Α.Π.)	G2C	6	6,06%	25,00%
24	Γνωστοποίηση λειτουργίας καταστημάτων	G2B	1	1,01%	4,17%
25	Γνωστοποίησης λειτουργίας ΚΥΕ, θεάτρων και κινηματογράφων	G2B	1	1,01%	4,17%
26	Δήλωση τελών Διαμονής Παρεπιδημούντων και εκδιδόμενων λογαριασμών	G2B	3	3,03%	12,50%
27	Δημοτική Ενημερότητα	G2B	4	4,04%	16,67%
28	Διαφήμιση επιχείρησης στην ιστοσελίδα του Δήμου	G2B	3	3,03%	12,50%
29	Ειδικό σημείωμα για προσφυγή στην επιτροπή επίλυσης φορολογικών διαφορών του Δήμου και στα Διοικητικά Δικαστήρια	G2B	1	1,01%	4,17%
30	Έκδοση άδειας αμιγών επιχειρήσεων προσφοράς διαδικτύου	G2B	1	1,01%	4,17%
31	Έκδοση άδειας κέντρων διασκέδασης	G2B	1	1,01%	4,17%
32	Έκδοση άδειας μεικτών επιχειρήσεων προσφοράς διαδικτύου	G2B	1	1,01%	4,17%
33	Έλεγχος Κατάληψης Κοινόχρηστων Χώρων	G2C/G2B	1	1,01%	4,17%
34	Ηλεκτρονικές Πληρωμές	G2C/G2B	22	22,22%	91,67%
35	Νέα άδεια ή ανανέωση άδειας τοποθέτησης σκιαδίων και άλλων λειτουργικών διακοσμητικών στοιχείων	G2B	1	1,01%	4,17%
36	Προέγκριση άδειας λειτουργίας και ίδρυσης παιδότοπου	G2B	1	1,01%	4,17%
37	Προσθήκη δραστηριότητας κέντρων διασκέδασης	G2B	1	1,01%	4,17%
38	Προσθήκη δραστηριότητας παιδότοπου	G2B	1	1,01%	4,17%
39	Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας παιδότοπου	G2B	1	1,01%	4,17%

## Παράρτημα 6. Τύποι Υπηρεσιών Κοινωνικής Μέριμνας - Εκπαίδευσης (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 8

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	e-learning	G2C	2	2,02%	16,67%
2	Αίτηση μετακίνησης ΑμεΑ	G2C	1	1,01%	8,33%
3	Αίτηση προς σχολική επιτροπή (Α' βάθμιας η Β' βάθμιας Εκπαίδευσης)	G2C	1	1,01%	8,33%
4	Δήλωση στοιχείων ΑμεΑ	G2C	1	1,01%	8,33%
5	Δημοσίευση αγγελιών, αναζήτηση εργασίας και εργαζομένων	G2C/G2B	9	9,09%	75,00%
6	Εγγραφή σε Παιδικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς του Δήμου	G2C	2	2,02%	16,67%
7	Ένταξη σε Δομές Παροχής Βασικών Αγαθών Δήμου	G2C	1	1,01%	8,33%
8	Συντηρήσεις σχολικών κτιρίων	G2C	1	1,01%	8,33%

## Παράρτημα 7. Τύποι Υπηρεσιών Ρύθμισης κυκλοφορίας, στάθμευσης και Δημοτικής Αστυνομίας (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 10

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Car pooling	G2C	1	1,01%	12,50%
2	Γενικό αίτημα για κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	G2C	1	1,01%	12,50%
3	Έκδοση / Ανανέωση κάρτας στάθμευσης κατοίκων	G2C	2	2,02%	25,00%
4	Έκδοση κάρτας δακτυλίου	G2C	1	1,01%	12,50%
5	Επιστροφή πινακίδων κυκλοφορίας	G2C	1	1,01%	12,50%
6	Καταγγελία σε Δημοτική Αστυνομία	G2C	1	1,01%	12,50%
7	Παραχώρηση κοινόχρηστων ποδηλάτων	G2C	1	1,01%	12,50%
8	Παραχώρηση χώρου στάθμευσης σε ΑΜΕΑ	G2C	3	3,03%	37,50%
9	Υποβολή Ένστασης για παραβάσεις παράνομης στάθμευσης σε Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα	G2C	1	1,01%	12,50%
10	Υποβολή Ένστασης για παραβάσεις παράνομης στάθμευσης σε Τμήμα Ελέγχου Στάθμευσης	G2C	2	2,02%	25,00%



## Παράρτημα 8. Τύποι Υπηρεσιών Επικοινωνίας με τον Δήμο

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 2

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αναφορά προβλημάτων - Υποβολή παραπόνων, καταγγελιών ή προτάσεων	G2C/G2B	18,67%	62,63%	76,54%
2	Γενική αίτηση	G2C/G2B	14,16%	47,47%	58,02%

### Παράρτημα 9. Τύποι Υπηρεσιών Διαβούλευσης, Συμμετοχής & Εθελοντισμού (Δήμοι)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 6

α/α	Τύπος Υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Δήμων που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Δήμων που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αίτημα συμμετοχής στο Δ.Σ.	G2C	1	1,01%	5,00%
2	Δήλωση συλλόγου στον Δήμο	G2C	1	1,01%	5,00%
3	Εγγραφή στο μητρώο εθελοντών	G2C	3	3,03%	15,00%
4	Παραχώρηση αίθουσας εκδηλώσεων	G2C/G2B	1	1,01%	5,00%
5	Παραχώρηση εκθεσιακού χώρου	G2C/G2B	1	1,01%	5,00%
6	Υποβολή Πρότασης Διαβούλευσης - Συμμετοχή σε Διαβούλευση	G2C	13	13,13%	65,00%

## Παράρτημα 10. Κατάλογος Περιφερειών και αριθμός προσφερόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών

Σύνολο Περιφερειών: 13

Σύνολο Παρεχόμενων Υπηρεσιών: 211

Περιφέρεια	Αριθμός Ψηφ. Υπηρεσιών
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	-
Αττικής	169
Βορείου Αιγαίου	-
Δυτικής Ελλάδας	-
Δυτικής Μακεδονίας	-
Ηπείρου	-
Θεσσαλίας	-
Ιονίων Νήσων	-
Κεντρικής Μακεδονίας	-
Κρήτης	1
Νοτίου Αιγαίου	41
Πελοποννήσου	-
Στερεάς Ελλάδας	-

## Παράρτημα 11. Υπηρεσίες Αγροτικής Οικονομίας, Κτηνιατρικής & Αλιείας (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 91

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Μεταβίβαση κυριότητας σκάφους επαγγελματικής αλιείας	G2B	1	33,33%	50,00%
2	Άδεια εισαγωγής ζώων από τρίτη χώρα	G2B	1	33,33%	50,00%
3	Άδεια παρέκκλισης χρήσης μη βιολογικού σπόρου σποράς στην βιολογική γεωργία	G2B	1	33,33%	50,00%
4	Αίτηση & δήλωση καταχώρησης εμπόρου στο μητρώο εμπόρων ζωικών προϊόντων	G2B	1	33,33%	50,00%
5	Αίτηση για βεβαίωση κατοχής ελκυστήρα	G2B	1	33,33%	50,00%
6	Αίτηση διόρθωσης κτηματολογικών στοιχείων ή Παραχωρητηρίου	G2C	1	33,33%	50,00%
7	Αίτηση-Δήλωση για χορήγηση επικαιροποιημένου / τροποποιημένου γεωργοτεχνικού δελτίου που αφορά σε ηλεκτροδοτημένη υδροληψία	G2B	2	66,67%	100,00%
8	Αίτησης καταγραφής στο μητρώο εμπόρων ζώων	G2B	1	33,33%	50,00%
9	Αίτηση-Υπεύθυνη δήλωση για αυτοψία μονάδων ζωικών υποπροϊόντων	G2B	1	33,33%	50,00%
10	Αλλαγή ή παύση δραστηριότητας επιχειρήσεων ζωοτροφών που έχουν εγκριθεί ή εγγραφεί σύμφωνα με τον ΚΑΝ 183/2005 του Ε.Κ. και του Συμβουλίου ή το ΠΔ 364/2002	G2B	1	33,33%	50,00%
11	Αμπελουργικό Μητρώο	G2B	1	33,33%	50,00%
12	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας ιατρείου ζώων ή κτηνιατρείου-Υπεύθυνη Δήλωση	G2B	1	33,33%	50,00%
13	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας οινολογικού εργαστηρίου	G2B	1	33,33%	50,00%
14	Ανανέωση άδειας καταλληλότητας οχήματος μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
15	Βεβαίωση για κλήρο	G2C	1	33,33%	50,00%
16	Βεβαίωση διενέργειας αλιευτικού τουρισμού	G2B	1	33,33%	50,00%
17	Βεβαίωση εξάλειψης υποθήκης οικοπεδικού – γεωργικού κλήρου	G2B	1	33,33%	50,00%
18	Βεβαίωση επιτόπιου έλεγχου για τη διαπίστωση σήμανσης των κυψελών	G2B	1	33,33%	50,00%
19	Γνωστοποίηση ίδρυσης επιχείρησης επαγγελματικής χρήσης βιοκτόνων	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
20	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών βόειου πληθυσμού (αγορά)	G2B	1	33,33%	50,00%
21	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών βόειου πληθυσμού (γέννηση)	G2B	1	33,33%	50,00%
22	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών βόειου πληθυσμού (έξοδος)	G2B	1	33,33%	50,00%
23	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών ζωικού κεφαλαίου εκμετάλλευσης αιγοπροβάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
24	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών χοίρειου πληθυσμού (αναπαραγωγής)	G2B	1	33,33%	50,00%
25	Δελτίο γνωστοποίησης μεταβολών χοίρειου πληθυσμού (πάχυνσης)	G2B	1	33,33%	50,00%
26	Δήλωση κυψελών διαχείμασης	G2B	1	33,33%	50,00%
27	Διακοπή λειτουργίας ή αλλαγής στοιχείων εκμετάλλευσης αιγοπροβάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
28	Εγγραφή στο Ελαιοκομικό Μητρώο	G2B	1	33,33%	50,00%
29	Εγγραφή στο Μητρώο Εμπόρων Νωπών Οπωροκηπευτικών	G2B	2	66,67%	100,00%
30	Έγκριση / εγγραφή των εγκαταστάσεων και των ενδιάμεσων του τομέα της διατροφής των ζώων	G2B	1	33,33%	50,00%
31	Έγκριση αγοράς ενωτίων αιγοπροβάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
32	Έγκριση αγοράς ενωτίων βοοειδών	G2B	1	33,33%	50,00%
33	Έγκριση χρήσης για διαχείριση ζωικών υποπροϊόντων	G2B	1	33,33%	50,00%
34	Έγκριση χρήσης μεταποιημένων ζωικών πρωτεϊνών για παρασκευή ζωοτροφών	G2B	1	33,33%	50,00%
35	Εισαγωγή-Εξαγωγή Ζωοτροφών	G2B	1	33,33%	50,00%
36	Έκδοση άδειας καταλληλότητας οχήματος μεταφοράς ζωικών υποπροϊόντων ΠΔ.211/2006	G2B	1	33,33%	50,00%
37	Έκδοση άδειας κυκλοφορίας και πινακίδων Αγροτικών Μηχανημάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
38	Έκδοση άδειας μεταφορέα τύπου 1	G2B	1	33,33%	50,00%
39	Έκδοση άδειας μεταφορέα τύπου 2	G2B	1	33,33%	50,00%
40	Έκδοση βεβαίωσης κατοχής και εκτροφής μελισσοσμηνών για χορήγηση άδειας άσκησης υπαίθριου εμπορίου	G2B	1	33,33%	50,00%
41	Έκδοση γεωργοτεχνικού δελτίου προς την ΔΕΗ για ηλεκτροδότηση γεωτρήσεων και γεωργικών εγκαταστάσεων	G2B	1	33,33%	50,00%
42	Εκπρόθεσμη ανανέωση άδειας σκάφους επαγγελματικής αλιείας	G2B	1	33,33%	50,00%
43	Έναρξη λειτουργίας εκμετάλλευσης αιγοπροβάτων	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
44	Έναρξη λειτουργίας εκμετάλλευσης βοοειδών	G2B	1	33,33%	50,00%
45	Ένσταση επανεξέταση κατασχεθέντων τροφίμων ζωικής προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
46	Εξαγωγή γεωργικών προϊόντων φυτικής προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
47	Εξαγωγή τροφίμων ζωικής προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
48	Εξαγωγή υποπροϊόντων ζωικής προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
49	Εξέταση λυσσώποπτου ζώου	G2C	1	33,33%	50,00%
50	Επέκταση άδειας σκάφους επαγγελματικής αλιείας με επιπρόσθετα εργαλεία	G2B	1	33,33%	50,00%
51	Ηλεκτροδότηση θερμοκηπίου	G2B	2	66,67%	100,00%
52	Ηλεκτροδότηση κτηνοτροφικής πτηνοτροφικής εκμετάλλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
53	Ηλεκτροδότηση πηγαδιού – γεώτρησης	G2B	2	66,67%	100,00%
54	Μεταβίβαση γεωργικού μηχανήματος εκτός Νομού	G2B	1	33,33%	50,00%
55	Μεταβίβαση γεωργικού μηχανήματος εντός Νομού	G2B	1	33,33%	50,00%
56	Μετανηολόγηση – μεταλεμβολόγηση επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους	G2B	1	33,33%	50,00%
57	Ονοματοδοσία - Μετονομασία επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους	G2B	1	33,33%	50,00%
58	Πιστοποιητικό Έγκρισης Οχήματος για Μεταφορά Ζώων	G2B	1	33,33%	50,00%
59	Συγκρότηση 3μελούς επιτροπής για επανεξέταση κατασχεθέντων τροφίμων	G2B	1	33,33%	50,00%
60	Σύμφωνη γνώμη χορήγησης άδειας αλιείας ερυθρού τόνου	G2B	1	33,33%	50,00%
61	Υποβολή δικαιολογητικών για πιστοποίηση της τήρησης μακροχρόνιων υποχρεώσεων ενταγμένων στα προγράμματα Νέων Γεωργών	G2B	1	33,33%	50,00%
62	Χορήγηση Άδειας Αναφύτευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
63	Χορήγηση άδειας διακίνησης αιγών και προβάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
64	Χορήγηση άδειας διακίνησης βοοειδών (σφαγή / αναπαραγωγή / πάχυνση)	G2B	1	33,33%	50,00%
65	Χορήγηση άδειας διακίνησης χοιροειδών (σφαγή/ αναπαραγωγή / εκτροφή)	G2B	1	33,33%	50,00%
66	Χορήγηση άδειας διοργάνωσης ερασιτεχνικών αλιευτικών αγώνων	G2B	2	66,67%	100,00%
67	Χορήγηση άδειας εισαγωγής ζωντανών ψαριών	G2B	1	33,33%	50,00%
68	Χορήγηση άδειας καταλληλότητας οχήματος μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης	G2B	2	66,67%	100,00%
69	Χορήγηση Άδειας Λιανικής Πώλησης κτηνιατρικών φαρμακευτικών προϊόντων	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
70	Χορήγηση Αντιγράφου Άδειας Κυκλοφορίας Γεωργικού Μηχανήματος Λόγω απώλειας ή φθοράς	G2B	1	33,33%	50,00%
71	Χορήγηση Αντιγράφου Δελτίου Ταξινόμησης Γεωργικού Μηχανήματος	G2B	1	33,33%	50,00%
72	Χορήγηση αντίγραφου τίτλου κυριότητας	G2C	1	33,33%	50,00%
73	Χορήγηση Αποσπάσματος εκ των κυρωμένων Κτηματολογικών στοιχείων	G2C	1	33,33%	50,00%
74	Χορήγηση αριθμού καταχώρησης για διαχείριση ζωικών υποπροϊόντων	G2B	1	33,33%	50,00%
75	Χορήγηση Αριθμού Καταχώρησης σε Αλιευτικό Σκάφος	G2B	1	33,33%	50,00%
76	Χορήγηση βεβαίωσης αναγκαιότητας κατασκευής οικίσκου στέγασης αντλητικού συγκροτήματος σε πηγάδι γεώτρησης	G2B	1	33,33%	50,00%
77	Χορήγηση βεβαίωσης αποπεράτωσης κατασκευής θερμοκηπίου	G2B	1	33,33%	50,00%
78	Χορήγηση εξουσιοδοτήσεων συνεργείων επισκευής γεωργικών μηχανημάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
79	Χορήγηση επικαιροποιημένου γεωργοτεχνικού δελτίου για εκμεταλλεύσεις	G2B	1	33,33%	50,00%
80	Χορήγηση ή ανανέωση άδειας χονδρικής πώλησης κτηνιατρικών φαρμάκων	G2B	1	33,33%	50,00%
81	Χορήγηση καρτελών μητρώου βοοειδών	G2B	1	33,33%	50,00%
82	Χορήγηση Κτηνιατρικού Υγειονομικού Πιστοποιητικού για εξαγωγή ιχθυοτροφών	G2B	1	33,33%	50,00%
83	Χορήγηση Κτηνιατρικού Υγειονομικού Πιστοποιητικού για την εξαγωγή ζώων	G2B	1	33,33%	50,00%
84	Χορήγηση Κτηνιατρικού Υγειονομικού Πιστοποιητικού κατοικίδιων	G2C	1	33,33%	50,00%
85	Χορήγηση Κωδικού ΟΣΠΑ	G2B	1	33,33%	50,00%
86	Χορήγηση Κωδικών Αριθμών για την εμφιάλωση οίνων	G2B	1	33,33%	50,00%
87	Χορήγηση σύμφωνης γνώμης μεταβίβασης επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους από άλλη Περιφέρεια	G2B	1	33,33%	50,00%
88	Χορήγηση συντεταγμένων	G2B	1	33,33%	50,00%
89	Χορήγηση ταινιών ελέγχου οίνων ονομασίας προέλευσης	G2B	1	33,33%	50,00%
90	Χορήγηση Φυτοϋγειονομικού Διαβατηρίου	G2B	1	33,33%	50,00%
91	Χορηγούμενα πτυχία και άδειες οδηγών γεωργικών μηχανημάτων	G2B	1	33,33%	50,00%

## Παράρτημα 12. Υπηρεσίες Αναπτυξιακού προγραμματισμού, Έργων & Υποδομών (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 2

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Ανάκληση Αίτησης Παύσης Επαγγέλματος Μηχανικού	G2B	1	33,33%	100,00%
2	Παύση Άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού	G2B	1	33,33%	100,00%



### Παράρτημα 13. Υπηρεσίες Βιώσιμης Ανάπτυξης & Κλιματικής Αλλαγής (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 7

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αλλαγή αγοράς	G2B	1	33,33%	100,00%
2	Αλλαγή κατηγορίας επαγγελματικής αδειάς	G2B	1	33,33%	100,00%
3	Αμοιβαία αλλαγή αγοράς	G2B	1	33,33%	100,00%
4	Διαγραφή βοηθού	G2B	1	33,33%	100,00%
5	Έγκριση ατόμου για αναπλήρωση παραγωγού	G2B	1	33,33%	100,00%
6	Παραίτηση από Λαϊκές Αγορές Περιφέρειας Αττικής	G2B	1	33,33%	100,00%
7	Πρόσληψη υπαλλήλου σε Λαϊκή Αγορά	G2B	1	33,33%	100,00%

### Παράρτημα 14. Υπηρεσίες Υποβολής Γενικών Αιτημάτων - Φόρμες Επικοινωνίας (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 6

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Αίτηση γενικής χρήσης (ΑΟΚ100)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
2	Γενική αίτηση (ΑΚΠ100)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
3	Γενική Αίτηση Δ/σης Αλιείας (ΑΛ24)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
4	Γενικό Αίτημα προς την Περιφέρεια	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
5	ΠΓ1 Αίτηση γενικής χρήσης	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
6	ΥΕ1 Γενική Αίτηση	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%

## Παράρτημα 15. Υπηρεσίες Μεταφορών και Επικοινωνιών (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 55

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Άδεια λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων, υγραερίου και φυσικού αερίου εντός λιμενικής ζώνης και τουριστικών λιμένων	G2B	1	33,33%	50,00%
2	Αλλαγή δικαιούχου άδειας λειτουργίας ιδιωτικού πρατηρίου υγρών καυσίμων	G2B	1	33,33%	50,00%
3	Αναγγελία εκπαιδευτή υποψήφιων οδηγών προερχόμενου από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί έναρξης της ίδιας δραστηριότητας στην Ελλάδα	G2B	1	33,33%	50,00%
4	Αναγγελία έναρξης ασκήσεως επαγγέλματος ραδιοτεχνίτη χωρίς εξετάσεις	G2B	1	33,33%	50,00%
5	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος εκπαιδευτή υποψήφιων οδηγών / Ανανέωση δικαιώματος άσκησης επαγγέλματος εκπαιδευτή υποψήφιων οδηγών/ Αντιγράφου δικαιώματος άσκησης επαγγέλματος εκπαιδευτή υποψήφιων οδηγών	G2B	1	33,33%	50,00%
6	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Α' (με εξετάσεις)	G2B	1	33,33%	50,00%
7	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Α' (χωρίς εξετάσεις)	G2B	1	33,33%	50,00%
8	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος ραδιοηλεκτρολόγου Β' (χωρίς εξετάσεις)	G2B	1	33,33%	50,00%
9	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος ραδιοτεχνίτη με εξετάσεις ή άδειας βοηθού ραδιοτεχνίτη χωρίς εξετάσεις	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
10	Αναγγελία έναρξης άσκησης επαγγέλματος τεχνίτη αυτοκινήτων – μοτοσικλετών – μοτοποδηλάτων (για προϋπηρεσία στην αλλοδαπή)	G2B	1	33,33%	50,00%
11	Αναγγελία έναρξης επαγγέλματος τεχνίτη αυτοκινήτων – μοτοσικλετών – μοτοποδηλάτων (για προϋπηρεσία στην ελληνική επικράτεια)	G2B	1	33,33%	50,00%
12	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας (ανανέωση) σταθμού αυτοκινήτων (στεγασμένου) και πλυντηρίου – λιπαντηρίου	G2B	1	33,33%	50,00%
13	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας ραδιοηλεκτρικού εργαστηρίου Α - Β - Γ κατηγορίας	G2B	1	33,33%	50,00%
14	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας στεγασμένου, υπαίθριου σταθμού αυτοκινήτων και πλυντηρίου-λιπαντηρίου-αλλαγή δικαιούχου	G2B	1	33,33%	50,00%
15	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας συνεργείου Επισκευής και Συντήρησης Αυτοκινήτων, Μοτοσικλετών και Μοτοποδηλάτων λόγω αλλαγής δικαιούχου	G2B	1	33,33%	50,00%
16	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας σχολής / κέντρου επαγγελματικής κατάρτισης οδηγών οχημάτων μεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων (σχολή ΠΕΙ)	G2B	1	33,33%	50,00%
17	Αναγγελία έναρξης λειτουργίας υπαίθριου σταθμού αυτοκινήτων (Ανανέωση)	G2B	1	33,33%	50,00%
18	Αναγγελία ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου θεωρητικής εκπαίδευσης υποψήφιων οδηγών (ΚΕ.Θ.Ε.Υ.Ο.)	G2B	1	33,33%	50,00%
19	Αναγγελία ίδρυσης και λειτουργίας σχολής (και υποκαταστήματος σχολής) υποψήφιων οδηγών αυτοκινήτων και μοτοσικλετών	G2B	1	33,33%	50,00%
20	Αναγγελία ίδρυσης και λειτουργίας σχολής επαγγελματικής κατάρτισης μεταφορέων (ΣΕΚΑΜ)	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
21	Αναγγελία ίδρυσης και λειτουργίας σχολής επαγγελματικής κατάρτισης οδηγών οχημάτων μεταφοράς επικίνδυνων εμπορευμάτων (ΣΕΚΟΟΜΕΕ)	G2B	1	33,33%	50,00%
22	Ανανέωση άδειας λειτουργίας πρατηρίου παροχής καυσίμων και ενέργειας (πρατήριο παροχής πεπιεσμένου φυσικού αερίου CNG) (δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων)	G2B	1	33,33%	50,00%
23	Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης επιβατηγού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου	G2B	1	33,33%	50,00%
24	Ανανέωση εξουσιοδότησης συνεργείου για τοποθέτηση συστήματος περιορισμού ταχύτητας	G2B	1	33,33%	50,00%
25	Χορήγηση Βεβαίωσης Ελέγχου Ηλεκτρολογικών εν γένει Εγκαταστάσεων Πρατηρίων Καυσίμων	G2B	2	66,67%	100,00%
26	Εξέταση για την απόκτηση πτυχίου ραδιοερασιτέχνη	G2C	1	33,33%	50,00%
27	Εξουσιοδότηση συνεργείου για τοποθέτηση συστήματος περιορισμού ταχύτητας	G2B	1	33,33%	50,00%
28	Καταχώριση Οχήματος μετά από δήλωση κλοπής (για Φυσικά Πρόσωπα)	G2C	1	33,33%	50,00%
29	Καταχώριση Ι.Χ. μετά από δήλωση κλοπής (για Νομικά Πρόσωπα)	G2B	1	33,33%	50,00%
30	Κοινοτική άδεια ΕΕ για Λ.Δ.Χ. - Βιβλίο έκτακτων διαδρομών ΕΕ - Τεύχος καταστάσεων επιβατών συμφωνίας Interbus	G2B	1	33,33%	50,00%
31	Κοινοτική άδεια ΕΕ για Φ.Δ.Χ.	G2B	1	33,33%	50,00%
32	Οριστική διαγραφή Ε.Ι.Χ. αυτοκινήτου, λόγω καταστροφής - διάλυσης πριν τις 04-03-2004 (άρθρ.69 ν.4484/17)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
33	Οριστική Διαγραφή οχήματος για Νομικά Πρόσωπα	G2B	1	33,33%	50,00%
34	Οριστική Διαγραφή οχήματος για Φυσικά Πρόσωπα	G2C	1	33,33%	50,00%
35	Οριστική διαγραφή οχήματος λόγω επαναταξινόμησης σε χώρα της Ε.Ε.	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
36	Περί μη χορήγησης ΠΕΙ - (Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Ικανότητας) – Υπαγωγή σε εξαιρέσεις	G2C	1	33,33%	50,00%
37	Χορήγηση – ανανέωση εξουσιοδότησης κάρτας ελέγχου καυσαερίων (για βενζινοκίνητα ή υγραεριοκίνητα αυτοκίνητα)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
38	Χορήγηση – ανανέωση εξουσιοδότησης κάρτας ελέγχου καυσαερίων (για πετρελαιοκίνητα αυτοκίνητα)	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
39	Χορήγηση άδειας λειτουργίας πρατηρίου παροχής καυσίμων και ενέργειας (αμιγώς LPG ή μικτό) (δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων)	G2B	1	33,33%	50,00%
40	Χορήγηση άδειας λειτουργίας πρατηρίου παροχής καυσίμων και ενέργειας (πρατήριο παροχής πεπιεσμένου φυσικού αερίου CNG) (δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων)	G2B	1	33,33%	50,00%
41	Χορήγηση άδειας λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων δημόσιας χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων	G2B	1	33,33%	50,00%
42	Χορήγηση άδειας λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων ιδιωτικής χρήσης εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων	G2B	1	33,33%	50,00%
43	Χορήγηση άδειας ραδιοερασιτέχνη	G2C	1	33,33%	50,00%
44	Χορήγηση άδειας ραδιοερασιτέχνη S.V.O	G2B	1	33,33%	50,00%
45	Χορήγηση αντιγράφου ειδικής άδειας οδήγησης επιβατηγού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου λόγω απώλειας ή φθοράς ή κλοπής	G2B	1	33,33%	50,00%
46	Χορήγηση γενικού πτυχίου Ραδιοτηλεγραφετή, Ραδιοτηλεφωνητή	G2B	1	33,33%	50,00%
47	Χορήγηση ειδικής άδειας οδήγησης επιβατηγού δημόσιας χρήσης (ΕΔΧ) αυτοκινήτου	G2B	1	33,33%	50,00%
48	Χορήγηση ειδικού διακριτικού κλήσης (Ε.Δ.Κ)	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
49	Χορήγηση νέας άδειας λειτουργίας πρατήριου υγρών καυσίμων δημόσιας χρήσης μετά από έγκριση νέων σχεδιαγραμμάτων	G2B	1	33,33%	50,00%
50	Άρση Ακινήσις ΦΙΧ -ΛΙΧ	G2B	1	33,33%	50,00%
51	Χορήγηση αντίγραφου άδειας κυκλοφορίας ΕΙΧ, ΔΙΧ, ΦΙΧ, ΛΙΧ, λόγω απώλειας ή κλοπής	G2B	1	33,33%	50,00%
52	Ανανέωση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Οδικού Μεταφορέα	G2B	1	33,33%	50,00%
53	Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Οδικού Μεταφορέα	G2B	1	33,33%	50,00%
54	Βεβαίωση Κατοχής Οχήματος	G2C	1	33,33%	50,00%
55	Χορήγηση βεβαίωσης γνησιότητας διπλώματος	G2C	1	33,33%	50,00%

**Παράρτημα 16. Οικονομικές Υπηρεσίες (Περιφέρειες)**

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 1

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Γονικό Επίδομα	G2C	1	33,33%	100,00%



## Παράρτημα 17. Υπηρεσίες Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας (Περιφέρειες)

Σύνολο τύπων υπηρεσιών: 41

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
1	Άδεια Λειτουργίας Παιδικής Εξοχής	G2B	1	33,33%	50,00%
2	Αίτηση Εγγραφής στο Μητρώο Φορέων Κοιν. Φροντίδας Ιδιωτικού δικαίου	G2B	1	33,33%	50,00%
3	Αίτηση ένταξης φαρμακοποιών στο διευρυμένο ωράριο	G2B	1	33,33%	50,00%
4	Αναγγελία Έναρξης Άσκησης Επαγγέλματος Βοηθού Φαρμακείου	G2B	1	33,33%	50,00%
5	Ανάκληση της πάγιας άδειας αγοράς ναρκωτικών	G2B	1	33,33%	50,00%
6	Ανανέωση Πρακτικής Άσκησης Βοηθών Φαρμακείου	G2C	1	33,33%	50,00%
7	Ανανέωση Πρακτικής Άσκησης Φοιτητών Φαρμακευτικής	G2C	1	33,33%	50,00%
8	Βεβαίωση μη ανάκλησης παραχωρητηρίου	G2C	1	33,33%	50,00%
9	Βεβαίωση νομιμότητας κτίσματος	G2C	1	33,33%	50,00%
10	Βεβαίωση χρόνου λειτουργίας φαρμακείου	G2B	1	33,33%	50,00%
11	Διόρθωση Παραχωρητηρίου	G2C	1	33,33%	50,00%
12	Έγκριση αντικατάστασης υπεύθυνου φαρμακοποιού	G2B	1	33,33%	50,00%
13	Έκδοση άδειας λειτουργίας Κέντρου Αποθεραπείας Αποκατάστασης	G2B	1	33,33%	50,00%
14	Έκδοση Παραχωρητηρίου	G2C	1	33,33%	50,00%
15	Έκδοση παραχωρητηρίου για προσκυρωτέο οικοπεδικό τμήμα	G2C	1	33,33%	50,00%
16	Καταγγελία για θέματα Δημόσιας Υγείας	G2C/G2B	2	66,67%	100,00%
17	Έντυπο-Αίτηση χορήγησης αντιγράφων Διευθύνσεων Υγειον. Ελέγχου & Περιβαλλοντικής Υγιεινής	G2B	1	33,33%	50,00%
18	Εξάλειψη υποθήκης	G2C	1	33,33%	50,00%
19	Καταχώριση αιτήσεων ιατρών προς απόκτηση ειδικότητας	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
20	Παραίτηση και ανάκληση άδειας ιδρύσεως κληρονομικού φαρμακείου	G2B	1	33,33%	50,00%
21	Πρώτηση φακέλου βοηθού φαρμακείου για συμμετοχή σε εξετάσεις	G2C	1	33,33%	50,00%
22	Συνέχιση Λειτουργίας Φαρμακείου μετά την αποσυστέγαση του από το κληρονομικό φαρμακείο	G2B	1	33,33%	50,00%
23	ΥΕ6 Αίτηση Ένσταση	G2B	1	33,33%	50,00%
24	Χορήγηση άδειας διενέργειας εράνου, λαχειοφόρου ή φιλανθρωπικής αγοράς	G2B	1	33,33%	50,00%
25	Χορήγηση Άδειας Λειτουργίας Μονάδας Φροντίδας Ηλικιωμένων	G2B	1	33,33%	50,00%
26	Χορήγηση άδειας πώλησης τυποποιημένων τροφίμων και ποτών από περίπτερα	G2B	1	33,33%	50,00%
27	Χορήγηση αντιγράφου παραχωρητηρίου προσφυγικού ακινήτου	G2C	1	33,33%	50,00%
28	Χορήγηση Βεβαίωσης Ιατρού / Οδοντίατρου ότι η Ειδικότητα είναι σύμφωνη με Ε.Ε.	G2B	1	33,33%	50,00%
29	Χορήγηση Βεβαίωσης Πρακτικής Άσκησης Βοηθού Φαρμακείου	G2C	1	33,33%	50,00%
30	Χορήγηση Βεβαίωσης Συμβατότητας Πτυχίου Ιατρού-Οδοντίατρου με την Ε.Ε.	G2B	1	33,33%	50,00%
31	Χορήγηση Βεβαίωσης Συμβατότητας Πτυχίου Νοσηλευτικής, Φυσικοθεραπείας, Μαιευτικής, Επισκεπτών / τριών Υγείας	G2B	1	33,33%	50,00%
32	Χορήγηση Βεβαίωσης Χρόνου Ειδικότητας Ιατρού / Οδοντίατρου	G2B	1	33,33%	50,00%
33	Χορήγηση πάγιας άδειας αγοράς ναρκωτικών	G2B	1	33,33%	50,00%
34	Χορήγηση πιστοποιητικού απαλλαγής μέτρων υγειονομικού ελέγχου πλοίου / πιστοποιητικού υγειονομικού ελέγχου πλοίου	G2B	1	33,33%	50,00%

α/α	Τύπος ηλεκτρονικής υπηρεσίας	G2C/G2B/G2G	Αριθμός Περιφερειών που παρέχουν την υπηρεσία	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες	Ποσοστό επί του συνόλου των Περιφερειών που παρέχουν υπηρεσίες της κατηγορίας
35	Χορήγηση πιστοποιητικού υφιστάμενης Επαγγελματικής κατάστασης Ιατρού / Οδοντίατρου.	G2B	1	33,33%	50,00%
36	Χορήγηση πιστοποιητικού υφιστάμενης επαγγελματικής κατάστασης Νοσηλεύτη/τριας, Φυσιοθεραπευτή/τριας, Μαιίας/Μαιευτή, Επισκεπτών/τριών Υγείας	G2B	1	33,33%	50,00%
37	Χορήγηση πιστοποιητικού υφιστάμενης επαγγελματικής κατάστασης φαρμακοποιού	G2B	1	33,33%	50,00%
38	Χορήγηση πληροφοριών/αντιγράφων από φάκελο προσφυγικού ακινήτου	G2C	1	33,33%	50,00%
39	Τηλεκπαίδευση	G2C/G2B	1	33,33%	50,00%
40	Παραμονή δικαιούχου στο Κοινωνικό Παντοπωλείο	G2C	1	33,33%	50,00%
41	Ένταξη δικαιούχου στο Κοινωνικό Παντοπωλείο	G2C	1	33,33%	50,00%

## **Παράρτημα 18. Οδηγός Συνέντευξης**

### **Ενότητα Α: Γνωριμία**

1. Υπηρεσιακή θέση
2. Επαγγελματική εμπειρία – Σχέση με ΟΤΑ / Ψηφιακή πολιτική

### **Ενότητα Β: Ενιαία Ψηφιακή Πύλη**

3. Αποτίμηση και αξιολόγηση της πύλης «ΕΡΜΗΣ»
4. Μετάβαση από τον «ΕΡΜΗ» στο Gov.gr – Αίτια, προοπτικές

### **Ενότητα Γ: Ψηφιακές Υπηρεσίες Δήμων**

5. Βαθμός Ψηφιοποίησης Υπηρεσιών ΟΤΑ: Αξιολόγηση & Ερμηνεία
6. Δυσκολίες στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών ΟΤΑ
7. Αποκλίσεις μεταξύ όμοιων υπηρεσιών, παρεχόμενων από διαφορετικούς ΟΤΑ
8. Βαθμός χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών ΟΤΑ από τους πολίτες

### **Ενότητα Δ: Ενσωμάτωση ψηφιακών υπηρεσιών ΟΤΑ σε ΕΨΠ**

9. Αναμενόμενες τεχνικές δυσκολίες
10. Προτιμότερος τρόπος ένταξης: Ψηφιακή Θυρίδα ΟΤΑ ή Ανάπτυξη εφαρμογών για ομάδες υπηρεσιών μετά από ομογενοποίηση (κεντρική διαχείριση υπηρεσιών)
11. Αντιρρήσεις από ενδιαφερόμενα μέρη
12. Απαραίτητες διαβουλεύσεις
13. Αναγκαίες διοικητικές μεταβολές και τροποποιήσεις διαδικασιών
14. Δυνατότητες διαλειτουργικότητας



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο  
Ανάπτυξης

Ε.Π.  
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ  
ΔΗΜΟΣΙΟΥ  
ΤΟΜΕΑ**



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΣΔΔΑ)

Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Τάυρος

τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479

[www.ekdd.gr](http://www.ekdd.gr)