



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τίτλος Εργασίας

**«ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΚΑΙ Ο
ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥΣ»**

“Citizens Service Centers (CSC) and their digital transformation”

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Κωνσταντίνος Φ. Ρωμοσιός
(Α.Μ.:ΔΜ2138)**

Επιβλέπων καθηγητής: κος ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ Γ. ΤΖΕΜΟΣ

Αθήνα

Απρίλιος 2024



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA SCHOOL
DEPARTMENT BUSINESS ADMINISTRATION,**

TITLE OF POST PROGRAMM (Msc/MBA)

Public administration – Public Management

TITLE

“Citizens Service Centers (CSC) and their digital transformation”

Student name and surname: Konstantinos F. Romosios

Registration Number: DM2138

Superior name and Surname: Mr VASILEIOS G. TZEMOS

Athens

April 2024

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Κωνσταντίνος Ρωμοσιός του Φωτίου, με αριθμό μητρώου ΔΜ2138 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Ο Δηλών

Κωνσταντίνος Ρωμοσιός

Στους αγαπημένους μου γονείς, Φώτη και Ευανθία, που επέδειξαν αμέριστη υπομονή, αλλά και για την ηθική και συναισθηματική συμπαράσταση που μου παρείχαν καθ' όλο το χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για την εκπόνησή της.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα προτού ξεκινήσει η διπλωματική μου εργασία, να απευθύνω τις θερμές ευχαριστίες μου προς όλους όσους με βοήθησαν στην υλοποίησή της και να πω ότι είμαι ευγνώμων για τη βοήθεια, τη στήριξη και τις συμβουλές τους.

Αρχικά, ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου κο Βασίλειο Τζέμο για την αμέριστη συμπαράσταση και κατανόησή του, τις καίριες παρεμβάσεις του και τις πολύτιμες συμβουλές του.

Έπειτα, οφείλω να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος για τη μεταδοτικότητά τους και για όλα όσα πρόσφεραν για την εκπόνηση αυτής της εργασίας..

Ευχαριστώ τους πολύτιμους φίλους και συναδέλφους μου που έδωσαν ώθηση και με υποστήριζαν και ηθικά και έμπρακτα καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω, ως οφείλω, την οικογένειά μου και όλο τον κοινωνικό μου περίγυρο για την ψυχολογική και ηθική στήριξή τους.

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

1.

2.

3.

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες.....	v
Περίληψη.....	ix
Λέξεις – κλειδιά	ix
Abstract	x
Key - Words	x
Εισαγωγή.....	1
Η δημιουργία των ΚΕΠ (Λόγος – Ανάγκη – Σκοπός)	2
Ιστορική αναδρομή.....	3
Οργάνωση και λειτουργία.....	5
Ο σκοπός της εργασίας και τα βήματα που εξετάζονται.....	9
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	10
Κεφάλαιο 1 ^ο	11
1.1 – Θεσμικό – Νομικό Πλαίσιο.....	11
1.2 – Περιγραφή της τρέχουσας – υπάρχουσας κατάστασης στα ΚΕΠ.....	13
1.3 – Οι πιο συχνές διαδικασίες των ΚΕΠ.....	16
Κεφάλαιο 2 ^ο	21
2.1 – Η ανάγκη ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ	21
2.2 – Η πανδημία του κορωνοϊού και πώς επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό	23
2.2.1 – Η ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών μετά την πανδημία του κορωνοϊού	24
2.2.2 – Οι επιπτώσεις της πανδημίας κορωνοϊού στον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ.....	26
2.3 – Νέες τεχνολογίες	28
2.4 – Θεσμικό – Νομικό πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ.....	30
2.5 – Νέες διαδικασίες / Απλούστευση υπαρχουσών	32
3 ^ο Κεφάλαιο.....	35
3.1 – Το νέο πληροφοριακό σύστημα eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ	35
3.2 – Το νέο πληροφοριακό σύστημα «Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, ΜΙΤΟΣ».....	37
3.3 - Ηλεκτρονικό Ελληνικό Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ) – Ψηφιακή Πύλη EUGO	46
4 ^ο Κεφάλαιο.....	76
4.1 – Σύγκριση με ΚΕΠ άλλων χωρών	76
4.2 – Ενέργειες υλοποίησης.....	85
4.3 – Πληροφόρηση – ενημέρωση κοινού.....	87
Κεφάλαιο 5 – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	88

5.1 – Προτάσεις	88
5.2 - Συμπεράσματα	99
5.3 – Επίλογος	101
Βιβλιογραφία	104
Ελληνική Βιβλιογραφία	104
Ξένη Βιβλιογραφία	108
Πηγές από το διαδίκτυο	110
Νόμοι	114
Παράρτημα Ι	116
Θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των ΚΕΠ	116

Περίληψη

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ήταν ένα εγχείρημα που άρχισε να λειτουργεί με στόχο να εξυπηρετεί άμεσα τους πολίτες, με την παρουσία τους σε μία μόνο υπηρεσία. Όπως και όλες οι υπηρεσίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, για σειρά ετών η υπηρεσία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), παρείχαν μεν προς τους πολίτες την απαραίτητη εξυπηρέτηση, το σκοπό δηλαδή για τον οποίο δημιουργήθηκαν, αλλά χαρακτηρίζονταν από το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης. Σταδιακά, με το πέρασμα των ετών ξεκίνησε να υλοποιείται ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Έτσι, ξεκίνησαν να περνάνε και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), σε μία διαφορετική εποχή, παρέχοντας πλέον στους πολίτες ψηφιακές υπηρεσίες, αυξάνοντας το βαθμό ικανοποίησής τους και ταυτόχρονα μειώνοντας την ταλαιπωρία που υποβάλλονταν οι πολίτες μέσω του γραφειοκρατικού συστήματος οργάνωσης. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, τόσο του δημόσιου τομέα συνολικά, όσο και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ειδικά, ήταν ένα σύνολο ενεργειών που αύξησε τους ρυθμούς υλοποίησής του στην εποχή της πανδημίας του κορωνοϊού, όταν έπρεπε να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες των πολιτών, σε εποχές περιορισμού.

Λέξεις – κλειδιά

κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών, δημόσιος τομέας, ψηφιακός μετασχηματισμός, εξυπηρέτηση, δημόσια διοίκηση, ψηφιοποίηση

Abstract

The Citizen Service Centers (KEP) were a project that began its operation, aiming at the direct service of citizens with their presence in a single service. Like all services of the Greek public administration, for a number of years the Citizen Service Centres (KEP) provided citizens with the necessary service, i.e. the purpose for which they were created, but were characterized by the bureaucratic system of organization. Gradually, over the years, the digital transformation of the Greek public administration began to be implemented.

In this way, the Citizen Service Centers (KEP) began to move into a different era, providing citizens with digital services, increasing their degree of satisfaction and at the same time reducing the inconvenience that citizens were subjected to through the bureaucratic system of organization. The digital transformation, both of the public sector as a whole and of the Citizen Service Centres in particular, was a set of actions that increased its implementation rates in the era of the coronavirus pandemic, when citizens' needs had to be served in times of restrictions.

Key - Words

citizen service centres, public sector, digital transformation, service, public administration, digitization



Εισαγωγή

Η δημιουργία των ΚΕΠ (Λόγος – Ανάγκη – Σκοπός)

Η ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποσκοπούσε σε μία περισσότερο ουσιαστική εξυπηρέτηση προς τα αιτήματα των Ελλήνων πολιτών από τη δημόσια διοίκηση.

Ο σημαντικότερος λόγος ίδρυσης των ΚΕΠ, ήταν αρχικά η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών όσον αφορά τις ανάγκες που παρουσιάζονται καθημερινά ανάμεσα στους πολίτες και το δημόσιο τομέα και έπειτα η συνεχής και αδιάλειπτη επικοινωνία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες της χώρας.

Ουσιαστικά, ο πρώτος στόχος που έπρεπε να επιτευχθεί με την ίδρυση και την έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ήταν η δημιουργία μίας υπηρεσίας που θα έχει ως κύριο γνώμονά της την εξυπηρέτηση των πολιτών, θα είναι φιλική προς αυτούς και θα καλύπτει όλες τις διοικητικές υπηρεσίες που έχουν ανάγκη οι πολίτες από τη δημόσια διοίκηση (Βαρδής, 2024).

Η πρώτη ιδέα για να ξεκινήσουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) τη λειτουργία τους, έγινε με μία πρώτη προτροπή της Κάπα Research προς την τότε υπουργό Εσωτερικών, που ανέλαβε την πρωτοβουλία να εφαρμόσει τη συγκεκριμένη σκέψη.

Η ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ήταν επίσης μία πρόταση που έγινε σε ένα σπουδαίο διεθνές συνέδριο, που έλαβε δράση τον Δεκέμβριο του 1998 στους Δελφούς με θέμα «Η ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση».

Σε αυτό το συνέδριο είχαν λάβει μέρος πρόσωπα του πολιτικού χώρου, πανεπιστημιακοί και διανοούμενοι. Επίσης, συμμετείχαν στο συνέδριο αυτό άτομα που ειδικεύονται στη λειτουργία του κράτους από όλο τον κόσμο. Το σημαντικότερο μήνυμα που επιθυμούσε να αφήσει το εν λόγω συνέδριο ήταν « Πρώτα ο πολίτης» (Καπα research, 2021).

Συνεπώς, με τη λογική αυτή που ήθελε τους πολίτες και την ικανοποίησή τους, να είναι η πρωταρχική μέριμνα του κράτους, ξεκίνησαν τη λειτουργία τους τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως ένας οργανισμός όπου οι πολίτες θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν για ό,τι και αν ζητήσουν από τους φορείς του δημοσίου τομέα (Καπα research, 2021).

Οι στόχοι που επιθυμεί να επιτύχει η δημιουργία και η έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), περιγράφονται όπως φαίνεται παρακάτω:

Ο πρώτος από τους στόχους των ΚΕΠ, είναι να διασφαλίζει τις υπηρεσίες που είναι προσανατολισμένες προς τους πολίτες, προστατεύοντας τα δικαιώματά τους.

Σημαντικό για τα ΚΕΠ, είναι επίσης να εξαλείψουν το γραφειοκρατικό τρόπο οργάνωσης του δημόσιου τομέα.

Επίσης, τα ΚΕΠ στοχεύουν ο πολίτης να είναι σε θέση να ολοκληρώνει τις διοικητικές του ενέργειες προς τις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, με το λιγότερο δυνατό κόπο από μέρους του πολίτη.

Επιπλέον, επιθυμούν οι παραγόμενες υπηρεσίες, τα αποτελέσματα και η απόδοση των δημοσίων υπηρεσιών να είναι όσο το δυνατόν σε μεγαλύτερο επίπεδο.

Τέλος, μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) δίνεται η ευκαιρία αξιοποίησης των δεδομένων που σχετίζονται με την επικοινωνία και τη συμπεριφορά των πολιτών, ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες να κατανοήσουν προς ποια κατεύθυνση θα πρέπει να αλλάξουν και να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες.

Ιστορική αναδρομή

Το πρώτο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ιδρύθηκε τον Ιούλιο του 2001. Στην παρούσα υποενότητα, θα ακολουθήσει μία αναλυτικότερη ιστορική αναδρομή για την έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Τα ΚΕΠ είναι ουσιαστικά καταστήματα του κράτους που ονομάστηκαν έτσι, σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002. Τα ΚΕΠ για πρώτη φορά συστάθηκαν στις πρωτεύουσες των νομών, με στόχο να μειώσουν την αρνητική εμπειρία που συνήθιζαν ως τότε να αποκομίζουν οι πολίτες, στην προσπάθειά τους να εξυπηρετηθούν από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς.

Οι δραστηριότητες των ΚΕΠ σκοπεύουν να διευκολύνουν τους πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες και στην παροχή των λεγόμενων «Υπηρεσιών μίας στάσης», να έχουν δηλαδή την ευκαιρία οι πολίτες να λύνουν τις εκκρεμότητές τους σε μία συγκεκριμένη κρατική υπηρεσία. Πριν την ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, οι διαδικασίες αυτές λάμβαναν δράση σε κρατικά γραφεία, που επίσης είχαν δημιουργηθεί για αυτόν το σκοπό στα πλαίσια προηγούμενου κρατικού προγράμματος (Kara research, 2021).

Στις αρχές του Ιουλίου 2001, έγιναν από τον τότε πρωθυπουργό της χώρας τα εγκαίνια του πρώτου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών και σύντομα ακολούθησε το δεύτερο στο

Δήμο Αθηναίων από την τότε υπεύθυνη του δήμου, κάνοντας πράξη το «Δίκτυο Αθήνα» που βραβεύτηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το οποίο αποτελούνταν από 7 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και το κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών μέσω τηλεφώνου, το 195. Ακολούθησαν η Θεσσαλονίκη, ο Πειραιάς και το Περιστέρι, όπου προσέδωσαν την αποδοχή που απαιτούνταν. Οι πολίτες υποδέχτηκαν με θέρμη την λειτουργία των ΚΕΠ καθώς αντιλαμβάνονταν ότι δημιουργήθηκαν από το κράτος για την καινοτόμα εξυπηρέτησή τους. Το ελληνικό κράτος μέχρι τότε απασχολούσε περισσότερους από ένα εκατομμύριο υπαλλήλους στους δημόσιους φορείς και υπηρεσίες του, ωστόσο ο Έλληνας πολίτης δεν εξυπηρετούνταν, γεγονός που ήρθε να προσπαθήσει να ανατρέψει η ίδρυση των ΚΕΠ.

Η έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ και η δημιουργία ενός θεσμού γύρω από τα συγκεκριμένα κρατικά καταστήματα, ξεκίνησε από την Ελλάδα, χωρίς να έχει γίνει κάποιο παρόμοιο εγχείρημα σε άλλο ευρωπαϊκό κράτος, αλλά ήταν μία ιδέα της δικής μας χώρας. Αυτό διαφαίνεται αν σκεφτεί κανείς ότι οι υπεύθυνοι κορυφαίων κρατών, έδειξαν ενδιαφέρον για τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και την έναρξη λειτουργίας τους και σε άλλα κράτη (Kara research, 2021).

Έτσι, προχώρησε η ίδρυση και δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ως η υπηρεσία που παρέχει διοικητικές πληροφορίες και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που έχουν οι πολίτες με το δημόσιο τομέα και ξεκίνησαν τη λειτουργία τους ως οργανικές μονάδες των δήμων (Βαρδής, 2024).

Στη χώρα μας, η έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ βοήθησε να ανακουφιστεί και να αποσυμπιεστεί η κοινωνία από την ταλαιπωρία που υπέστη ο πολίτης στις κρατικές υπηρεσίες για την παραμικρή συναλλαγή. Τα ΚΕΠ, με διάθεση λοιπόν που λάμβανε ως κύριο παράγοντα τον άνθρωπο ξεκίνησαν τη λειτουργία τους έχοντας ως σύνθημα *«Να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι άνθρωποι»* και φρόντισαν την απεριόριστη λειτουργία των τεχνολογικών μέσων, πριν ακόμα αυτά επεκταθούν στις κρατικές υπηρεσίες. Αξίζει να αναφερθεί, ότι απασχολούσαν προσωπικό νεαρής ηλικίας, πλήρως καταρτισμένο και ευγενές, για αυτό άλλωστε και δεν ήταν άξιο απορίας πως το πρώτο ΚΕΠ στην πλατεία Συντάγματος προσέλκυσε ένα (1) εκατομμύριο πολίτες που έσπευσαν να εξυπηρετηθούν στον πρώτο χρόνο λειτουργίας του (2001-2002). Μετέπειτα, ακόμη 1000 ΚΕΠ δημιουργήθηκαν ανά την ελληνική επικράτεια τα οποία απέκτησαν θεσμική οντότητα. Δημιουργήθηκε δηλαδή, μια υπηρεσία μιας στάσης (ένα

one stop shop) απέναντι στην ταλαιπωρία που υπήρχε, καλύπτοντας έτσι όλο τον πληθυσμό.

Τα δεδομένα δημιουργίας των ΚΕΠ δεν ήταν κάτι πρωτόγνωρο για την εποχή δημιουργίας τους καθώς εκείνη την εποχή η Ελλάδα ξεκίνησε να βαδίζει προς την εξέλιξή της και η προσπάθεια να μετασχηματιστεί η ελληνική δημόσια διοίκηση ώστε να μοιάζει όλο και περισσότερο με ένα εκσυγχρονισμένο ευρωπαϊκό κράτος. Έτσι, η εξυπηρέτηση του πολίτη έγινε το βασικό κριτήριο που εφαρμόστηκε στα ΚΕΠ. Τόσα χρόνια μετά την έναρξη της λειτουργίας τους, οι πολίτες στη χώρα μας συνεχίζουν να θεωρούν ότι τα ΚΕΠ προσφέρουν τη μέγιστη εξυπηρέτηση σχετικά με τις κρατικές υπηρεσίες και ότι είναι η υπηρεσία που θα πάνε για να εξυπηρετηθούν σίγουρα (Kara research, 2021).

Οργάνωση και λειτουργία

Σε αυτό το σημείο, πριν γίνει η ανάλυση της οργάνωσης και της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, θα αξιζέ να δοθεί ο τρόπος με τον οποίο ορίζεται η δημόσια διοίκηση στο σύνολό της, ώστε να μπορέσει να γίνει κατανοητός ο ρόλος των ΚΕΠ, στην ελληνική δημόσια διοίκηση.

Επισημαίνεται ότι με τον όρο της διοίκησης γενικότερα, εννοείται η οργάνωση και οι δραστηριότητες που υλοποιούνται με τελικό σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων (Τζέμος, 2013).

Σαν γενικότερος ορισμός για τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και το δημόσιο τομέα συνολικά, μπορεί να αποδοθεί η παράγραφος 1 του άρθρου 9 του νόμου 1232/1982 και η παράγραφος 6 του άρθρου 1 του νόμου 1256/1982, όπου αναφέρεται ότι στο δημόσιο τομέα ανήκουν όλοι συνολικά οι φορείς που είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση ή την άσκηση δραστηριοτήτων επηρεάζοντας το Δημόσιο (Πρεβεδούρου, 2022).

Στον όρο της «δημόσιας διοίκησης», με βάση τη μορφή της οργάνωσής της, συμπεριλαμβάνονται όλοι οι διοικητικοί οργανισμοί του κράτους και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου. Η δημόσια διοίκηση, με την ευρύτερη έννοια της αναφέρεται στον τρόπο που εφαρμόζονται οι νόμοι με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία ενός κράτους (Τζέμος, 2013).

Υπενθυμίζεται, ότι με τον όρο δημόσια διοίκηση νοούνται όλοι εκείνοι οι φορείς που εμπλέκονται με το δημόσιο. Αναλυτικότερα, αναφέρεται ότι η διοίκηση με τη λειτουργική της έννοια αφορά την εκτέλεση νομικών και υλικών ενεργειών, που θα

κάνουν ένα στόχο να πετύχει. Ο όρος της διοίκησης, με την οργανική του έννοια αφορά κάποιο άτομο μεμονωμένα ή κάποιο σύνολο ατόμων που έχουν στην αρμοδιότητά τους ή είναι υποχρέωσή τους να διοικούν κάποια άλλα άτομα ή κάποιες άλλες ομάδες ατόμων (Σπηλιωτόπουλος και Κονδύλης, 2011).

Η δημόσια διοίκηση προσδιορίζεται και νοείται τόσο με βάση ένα οργανωτικό κριτήριο, όσο και με βάση ένα λειτουργικό κριτήριο, δηλαδή με γνώμονα την οργανωτική μορφή της, είναι το σύνολο των διοικητικών οργάνων του κράτους και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου που εντάσσονται στην εκτελεστική εξουσία. Λειτουργικά θεωρούμενη είναι η άσκηση δημόσιας λειτουργίας που δεν συνιστά άσκηση νομοθετικής ή δικαστικής λειτουργίας. (Τζέμος Β, 2013 ; Χρυσανθάκης Χ, 2021 ; Μαυρομούστακου Η, 2013 ; Μακρυδημήτρης Α, Πραβίτα Μ, 2012)

Στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), υπάρχουν δύο κατηγορίες εναυσμάτων για τη διοικητική δράση που εκφέρεται με διοικητικά έγγραφα και διοικητικές πράξεις: Α) τα έγγραφα αιτήματα πολιτών [αιτήσεις παροχής πληροφοριών, αιτήσεις έκδοσης διοικητικών πράξεων, αιτήσεις πρόσβασης στα έγγραφα, αιτήσεις έκδοσης πιστοποιητικών, ενστάσεις διαφόρων ειδών (άρθρα 24–27 ΚΔΔ), επώνυμες ή ανώνυμες καταγγελίες] και Β) Η αυτεπάγγελτη αρμοδιότητα ενός δημοσίου φορέα (π.χ. μιας ελεγκτικής δημόσιας αρχής). Και στις άνω δύο κατηγορίες εναυσμάτων αρμοδιότητας, η δημόσια διοίκηση (ο αρμόδιος δημόσιος υπάλληλος) είναι σημαντικό να ακολουθεί την εξής μεθοδολογία του εφαρμοσμένου διοικητικού δικαίου: 1) Συστηματοποίηση – οργάνωση και καλή κατανόηση των υποζητημάτων της διοικητικής υπόθεσης που καλείται να χειριστεί. 2) Εύρεση του ισχύοντος δικαίου. 3) Ερμηνεία του ισχύοντος δικαίου (ειδικού διοικητικού δικαίου και ΚΔΔ) ώστε να το εφαρμόσει στη συγκεκριμένη περίπτωση. 4) Αποτύπωση της συγκεκριμένης εφαρμογής στο διοικητικό έγγραφο που έχει αρμοδιότητα να εκδώσει. (Τζέμος Β, 2013)

Συνοπτικά όλα τα παραπάνω συμπεριλαμβάνονται στον όρο διοικητικό δίκαιο που περιλαμβάνει τους κανόνες που ρυθμίζουν την οργάνωση και τη δράση της δημόσιας διοίκησης. (Γέροντας Α., 2018, 2020)

Τέμνεται λοιπόν βασικά το διοικητικό δίκαιο στο οργανωτικό διοικητικό δίκαιο (δίκαιο της διοικητικής οργάνωσης) και στο ουσιαστικό διοικητικό (δίκαιο της διοικητικής δράσης).

Το δίκαιο βέβαια, μπορεί εκ πρώτης όψεως και ως προϋδέαση των μη ειδημόνων να είναι κάτι το κυριαρχικό, αυστηρό και πλασμένο για να χειραγωγήσει και να κατευθύνει τη ζωή μας, όμως η ουσία και η λειτουργία του αντλείται από τις βασικές ανθρώπινες ανάγκες σε συνδυασμό με την ανθρώπινη κοινωνικότητα. Το δίκαιο χρειάζεται για να εμπεδώσει δικαιοσύνη αλλά και κυρίως για να προασπιστεί την ειρήνη, την υγεία και την ευτυχία.(Τζέμος Β. 2021)

Στη σημερινή εποχή που ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), έχει προχωρήσει, η δυνατότητα εξυπηρέτησης που δίνουν τα ΚΕΠ στους πολίτες της χώρας ποικίλλει. Οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είτε με τη φυσική τους παρουσία, είτε με τηλεδιάσκεψη, είτε με την υλοποίηση αίτησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) (Βαρδής, 2024).



Από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών παρέχεται ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ στον πληθυσμό ανέρχονται στις 1057. Μερικές από αυτές τις υπηρεσίες είναι οι παρακάτω: (Βαρδής, 2024 ; Kara research, 2021)

1. Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, που πραγματοποιείται με την παρουσία του ενδιαφερόμενου και την ταυτοποίησή του με κάποιο νόμιμο έγγραφο.
2. Θεώρηση σε οποιοδήποτε αντίγραφο δημοσίου εγγράφου
3. Έκδοση ηλεκτρονικών παραβόλων (e – paravolo)
4. Πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ , αρκετές από τις οποίες με το πέρασμα των ετών έχουν γίνει πλήρως ηλεκτρονικές και υπολογίζονται συνολικά σε πάνω από 2000

Σε ένα κράτος λοιπόν του οποίου οι πολίτες υπέφεραν για αρκετά χρόνια από τη γραφειοκρατία και τις χρονοβόρες διαδικασίες, με αποτέλεσμα η εξυπηρέτηση από τον

δημόσιο τομέα να αποτελεί ένα από τα δυσκολότερα έργα για τον Έλληνα πολίτη, ήρθαν στην καθημερινότητά του και παραμένουν ακόμη, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Τα ΚΕΠ λοιπόν, ήρθαν με σκοπό να φέρουν τον πολίτη πιο κοντά στις συναλλαγές του με το δημόσιο, να διευκολύνουν την καθημερινότητά του με όσο το δυνατόν λιγότερη γραφειοκρατία, να τον πληροφορούν για όλα τα θέματα που προκύπτουν και αφορούν το ελληνικό δημόσιο και να τα προωθούν προς τους κατάλληλα αρμόδιους φορείς ώστε να τακτοποιούνται όσο το δυνατόν πιο άμεσα. Πολύ μεγάλη βοήθεια προσφέρουν τα ΚΕΠ στα άτομα μεγάλης ηλικίας, στα ΑΜΕΑ και σε οποιοδήποτε άτομο με κινητικά προβλήματα αφού αποφεύγουν τις επισκέψεις σε πολλές υπηρεσίες του Δημοσίου αλλά και στα άτομα που δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις. Οι υπάλληλοι φροντίζουν με την ευγένεια και την υπομονή που διαθέτουν να εξυπηρετούν τους πολίτες στο μέγιστο. Για την σωστή, αποτελεσματική και επιθυμητή λειτουργία κάθε οργανισμού, είτε αυτός είναι δημόσιος είτε είναι ιδιωτικός ή ακόμα και επιχείρηση, το κύριο και βασικό μέλημα είναι η σωστή οργάνωσή του από το ανθρώπινο δυναμικό που το αποτελεί. Έτσι λοιπόν και τα ΚΕΠ, που κύριο μέλημα έχουν την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, στελεχώθηκαν και τα 1000 που λειτουργούν ανά την Ελλάδα με πολύ καλό, ίσως και άριστου επιπέδου, προσωπικό, νεαρής ηλικίας κατά βάση, που ξεχωρίζει για την άριστη εκπαίδευση και γνώση που έχει λάβει, την ευγένεια και τη γρήγορη εξυπηρέτηση που παρέχει. Η διοικητική τους διάρθρωση είναι απλή, διαθέτουν έναν διευθυντή και τους υπαλλήλους τους. Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ λειτουργούν αυτόνομα και έχουν τη δυνατότητα να βάζουν υπογραφές στα έγγραφα των πολιτών χωρίς να είναι απαραίτητες περισσότερες υπογραφές με αποτέλεσμα την άμεση και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και τη διεκπεραίωση των ζητημάτων του (σε πολλές υπηρεσίες του Δημοσίου, συναντώνται ακόμη περιπτώσεις όπου απαιτείται πρώτη και δεύτερη υπογραφή, οπότε αυτό ήρθε να εξαλειφθεί).

Ο Διευθυντής έχει υπό την ευθύνη του την οργάνωση, τον σωστό τρόπο λειτουργίας και την επίτευξη των στόχων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και επεμβαίνει μόνο για τα πολύ δύσκολα θέματα που μπορεί να υπερβούν τα καθήκοντα των υπαλλήλων.

Στην παρούσα χρονική περίοδο, έπειτα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ειδικά, αλλά και της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης συνολικά, τα ΚΕΠ συνεχίζουν να λειτουργούν ως οργανικές

μονάδες των δήμων που εποπτεύονται από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών μίας στάσης, που ανήκει στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης των διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας διοίκησης της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου Της Διεύθυνσης Υπηρεσιών μίας στάσης του Υπουργείου Εσωτερικών.

Η Γενική Γραμματεία της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης των διαδικασιών, εποπτεύει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν προς τους πολίτες και ως προς τον τρόπο που λειτουργεί η εσωτερική τους λειτουργία.

Ακόμη, η εποπτεία προς τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως προς τα τεχνικά τους ζητήματα, τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας τους και τη γενικότερη υποστήριξή τους γίνεται από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Βαρδής, 2024).

Ο σκοπός της εργασίας και τα βήματα που εξετάζονται

Στο πλαίσιο όλων αυτών που αναφέρθηκαν εισαγωγικά, η παρούσα διπλωματική εργασία, έχει σκοπό της να προχωρήσει σε λεπτομερή έρευνα της λειτουργίας και των σκοπών δημιουργίας των ΚΕΠ.

Επίσης, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να ερευνήσει την πορεία με την οποία οδηγήθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στην έναρξη του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, καθώς και τα αποτελέσματα όλων αυτών των ενεργειών.

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Κεφάλαιο 1^ο

1.1 – Θεσμικό – Νομικό Πλαίσιο

Με τον όρο Νόμος-πλαίσιο (νομικό πλαίσιο) αναφέρεται ο νόμος κάτω από τον οποίο γίνεται η ρύθμιση των γενικών αρχών και των κατευθύνσεων οποιουδήποτε θέματος απαιτεί ρύθμιση.

Ειδικότερα, αναφερόμενοι στο Θεσμικό και Νομικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ, αναφέρεται κανείς σε μία σειρά νομοθεσιών που διέπουν και καθορίζουν την ομαλή λειτουργία τους.

Αναλυτική παράθεση του νομικού πλαισίου των εν λόγω κρατικών καταστημάτων (ΚΕΠ), θα ακολουθήσει σε παράρτημα του παρόντος έργου.

Ωστόσο, αξίζει να γίνει αρχικά μία σύνοψη αναφορικά με τους νόμους που έχουν πλαισιώσει τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Η σειρά νόμων που διέπουν τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), έχει σαν κύριο μέλημα την όλο και καλύτερη με το πέρασμα των χρόνων εξυπηρέτηση του πολίτη σε όποια ζητήματα και αν προκύπτουν. Ξεκινώντας από τα έτη 2001 – 2002 με την ίδρυση των πρώτων ΚΕΠ και την έναρξη της λειτουργίας τους, προχώρησαν στην πρόσληψη των υπαλλήλων, στην κατανομή τους ανά τις έδρες των νομών και μετέπειτα περιφερειών, προχώρησαν στη ρύθμιση των θεμάτων και των αρμοδιοτήτων τους, την ανάπτυξη και ίδρυση περισσότερων ΚΕΠ ανά την επικράτεια και τη διεκπεραίωση όλων των θεμάτων που κατά καιρούς προκύπτουν σχετικά και με τους υπαλλήλους που τα στελεχώνουν αλλά και με τα αιτήματα των πολιτών.

Στην προσπάθεια αναφοράς των νόμων που ξεχωρίζουν, όσον αφορά το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ, αξίζει να αναφερθεί ότι ο νόμος που διέπει την ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι ο νόμος 3013/2002, του οποίου το άρθρο 31 αναφέρεται στην έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013/2002 ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, 2002*).

Στη συνέχεια, καθώς περνούσαν τα χρόνια και υλοποιούνταν οι απαραίτητες αλλαγές, ψηφίστηκαν οι κατάλληλοι νόμοι που τις κάλυπταν.

Αναλυτικότερα, η παράγραφος 1 του νόμου 3013/2002 αναφέρει ότι: (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013/2002 ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, 2002*)

«Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συστάθηκε η ίδρυση για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)».

Ο σκοπός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπως αναφέρεται στο νόμο που θεσμοθετεί την έναρξη της λειτουργίας τους, ήταν να δίνουν τις κατάλληλες πληροφορίες αναφορικά με διοικητικά ζητήματα προς τους πολίτες και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους. Οι υποθέσεις των πολιτών που διεκπεραιώνονται στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αφορούν τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων για διάφορες κατηγορίες εργασιών ή διαδικασιών, μέχρι και την έκδοση του τελικού αποτελέσματος μίας οποιασδήποτε αίτησης. Τα ΚΕΠ έχουν τη δυνατότητα να παραλαμβάνουν λοιπόν διάφορες αιτήσεις των πολιτών, που απευθύνονται προς το δημόσιο τομέα, να τις προωθούν στα κατάλληλα τμήματα και υπηρεσίες και να εξυπηρετούν τα σχετικά τους αιτήματα (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013/2002 ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, 2002*).

Επιπλέον, αναφέρεται στον ιδρυτικό νόμο των ΚΕΠ ότι στις αρμοδιότητές του, συγκαταλέγεται η επικύρωση διοικητικών εγγράφων, η θεώρηση στο γνήσιο των υπογραφών, η χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων. Επίσης, αναφέρεται ότι στις αρμοδιότητες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών συγκαταλέγεται η χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα του ΤΑΞΙΣ (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013/2002 ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, 2002*).

Στη συνέχεια, με σημείο αναφοράς το συγκεκριμένο κομμάτι της νομοθεσίας που αφορά την ίδρυση των ΚΕΠ, προστέθηκαν σ' αυτόν κι άλλα εδάφια με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ και τη διαρκώς καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από αυτά.

Όπως προαναφέρθηκε, αναλυτικός πίνακας με όλη τη σειρά των νομοθεσιών που διέπουν το πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), επισυνάπτεται στο Παράρτημα Ι του παρόντος έργου.

Επίσης, άξιος αναφοράς για τη λειτουργία των ΚΕΠ, είναι ένας νόμος που η ψήφισή του αποτέλεσε ένα ορόσημο για τη συνολική τους κατάσταση. Ο νόμος αυτός ήταν ο νόμος 4250/2014, που με το πρώτο του άρθρο ανέφερε την κατάργηση στην υποχρεωτική επικύρωση των αντιγράφων των εγγράφων.

Επίσης, ο συγκεκριμένος νόμος (νόμος 4250/2014), μπορεί να θεωρηθεί ορόσημο για τη συνολική λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), διότι με βάση το άρθρο 1 του συγκεκριμένου νόμου, οι πολίτες απέκτησαν τη δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων μέσω της ηλεκτρονικής πύλης του ermis.gov.gr, που ήταν μία αρχική μορφή της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης που χρησιμοποιείται σήμερα.

Δόθηκε λοιπόν η δυνατότητα, με τις διατάξεις του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014, οι πολίτες να κάνουν με ηλεκτρονικό τρόπο τις αιτήσεις που θέλουν να υποβάλλουν προς τη δημόσια διοίκηση και να παραλαμβάνουν είτε από τα ΚΕΠ τα αποτελέσματα της εκάστοτε αίτησης είτε επίσης ηλεκτρονικά (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α/26-3-2014), 2014*).

Υπογραμμίζεται ότι με το συγκεκριμένο νόμο δόθηκε στα ηλεκτρονικά αντίτυπα των δημοσίων εγγράφων η δυνατότητα να έχουν την ίδια βαρύτητα, καθώς υπήρχε σε αυτά ένας μοναδικός κωδικός για την επαλήθευσή τους. Έτσι, ο κωδικός επαλήθευσης χρησιμοποιούνταν με σκοπό την αναγνώριση του ατόμου που έπρεπε να λάβει το κάθε έγγραφο.

1.2 – Περιγραφή της τρέχουσας – υπάρχουσας κατάστασης στα ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργούν, κατά κύριο λόγο, με το ίδιο ωράριο σε όλη τη χώρα, με κάποιες διαφοροποιήσεις ανάλογα με τον πληθυσμό της κάθε πόλης και τους υπαλλήλους που απασχολούνται σε καθένα από αυτά.

Γενικά, τα ωράρια στις πόλεις που λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο είναι τις καθημερινές από τις 07.30π.μ μέχρι τις 08.00μ.μ με τις ώρες εξυπηρέτησης του κοινού να είναι από τις 08.00π.μ έως τις 07.30μ.μ και τα Σάββατα από 08.00π.μ έως τις 14.00 με τις ώρες που μπορούν να εξυπηρετηθούν οι πολίτες να είναι από τις 08.00 έως τις 13.30.

Στις πόλεις που τα ΚΕΠ δε λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο, οι ώρες λειτουργίας είναι για τις καθημερινές από τις 07.30 έως τις 15.30 με τις ώρες που μπορούν να εξυπηρετηθούν οι πολίτες να είναι από τις 07.45 έως τις 15.00 (myOTA, 2022).

Συγκεκριμένα, με διευρυμένο ωράριο λειτουργούν τα ΚΕΠ που βρίσκονται σε δήμους με πληθυσμό έως 20.000 κατοίκους, όπου σε αυτά εργάζονται 4 ή και περισσότεροι υπάλληλοι καθώς και τα ΚΕΠ που βρίσκονται σε δήμους που έχουν πληθυσμό πάνω από 20.000 κατοίκους, όπου σε αυτά εργάζονται 5 ή και περισσότεροι υπάλληλοι.

Η κατανομή του ωραρίου για τους εργαζόμενους, κατά τη διάρκεια που μένουν ανοιχτά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μέσα σε μία μέρα, γίνεται με το να εργάζονται 2 ή 3 αντίστοιχα υπάλληλοι το πρωί, στη βάρδια από τις 07.30 έως τις 14.00 και 2 υπάλληλοι σε απογευματινές ώρες από τις 13.30 έως τις 20.00. Το Σάββατο, το πρόγραμμα των εργαζομένων είναι τέτοιο ώστε να καλύπτει ο κάθε εργαζόμενος δύο Σάββατα μέσα στον μήνα (myOTA, 2022).

Είτε λοιπόν λειτουργούν με διευρυμένο ωράριο, είτε όχι, το σίγουρο είναι ότι ο στόχος της καινοτομίας των ΚΕΠ είναι οι συναλλαγές του πολίτη με την Δημόσια Διοίκηση να ολοκληρώνονται με μία μόνο επίσκεψη ή αντίστοιχα η πληροφόρηση του πολίτη να ολοκληρώνεται μόνο με ένα τηλεφώνημα. Έπειτα, αφού οι πολίτες καταθέσουν γραπτά το αίτημά τους μέσω της σχετικής αίτησης ή και εξουσιοδότησης προς τα ΚΕΠ η οποία απαιτείται και αφού προσκομίσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά για τα οποία ενημερώνονται τηλεφωνικά, αναλαμβάνουν τα ΚΕΠ την ολοκλήρωση του αιτήματός τους.

Ορισμένες από τις συνηθέστερες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΚΕΠ είναι : (myOTA, 2022)

1. Η θεώρηση του γνήσιου των υπογραφών
2. Η επικύρωση φωτοτυπιών
3. Πιστοποιητικά γέννησης , οικογενειακής κατάστασης , μητρώου αρρένων, εγγύτερων συγγενών , πιστοποιητικά σπουδών, Στρατολογικής κατάστασης , Εντοπιότητας, Αποποίησης ή μη κληρονομιάς, Δικαστικής συμπαράστασης, Δημοσίευσης ή μη Διαθήκης, Αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος, Περί μη κατάθεσης αίτησης πτώχευσης ή αναγκαστικής διαχείρισης, μη λύσεως γάμου, μη δίωξης φυγόποινος
4. Απόσπασμα ποινικού μητρώου
5. Ληξιαρχικές πράξεις
6. Βεβαιώσεις για μη οφειλή ΤΑΠ ή μη ασφάλιση στο ΙΚΑ

7. Αντίγραφα δημοσίων εγγράφων, όπως είναι η άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου, τα πτυχία, το ενημερωτικό σημείωμα σύνταξης
8. Μεταδημοτεύσεις
9. Ανανεώσεις αδειών οδήγησης ή βιβλιαρίου ασθενείας
10. Αναβολή κατάταξης στον στρατό (λόγω πχ σπουδών ή ειδικότητας)
11. Εκδόσεις βιβλιαρίων ασθενείας, εκδόσεις σε κάρτες ΑΜΕΑ ή κάρτες πολιτισμού
12. Διαφόρων ειδών αιτήσεις, όπως Άδεια επάρκειας διδασκαλίας ξένης γλώσσας, δήλωση γάμου, δήλωση βάπτισης, επίδομα κυοφορίας από ΙΚΑ

Η τρέχουσα κατάσταση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), θα έλεγε κανείς ότι είναι μία μετάβαση από τον παραδοσιακό προς το σύγχρονο τρόπο λειτουργίας τους.

Οι αλλαγές και οι μεταρρυθμίσεις κατά τα πρόσφατα έτη είναι συνεχείς, όσον αφορά τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και την εξυπηρέτηση που παρέχουν προς τους πολίτες.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα εντάσσονται συνεχώς νέες διαδικασίες, που αποσκοπούν στη βέλτιστη λειτουργία τους και στην ολοένα και καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Η πλατφόρμα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (γον), που χειρίζονται αυτή τη στιγμή οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τους επιτρέπει να διαχειρίζονται τις αιτήσεις που υλοποιούνται από την πλευρά των πολιτών, καθώς και να ελέγχουν το βαθμό στον οποίο μία αίτηση που κατατίθεται είναι έγκυρη.

Με μία έρευνα στην ιστοσελίδα των ΚΕΠ, αντιλαμβάνεται κανείς ότι είναι πολλές οι αλλαγές που σταδιακά υλοποιούνται για να εξυπηρετούνται οι πολίτες όσο το δυνατόν καλύτερα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Οι πλέον πρόσφατες αλλαγές που υλοποιούνται στο σύνολο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, είναι οι αλλαγές που έχουν να κάνουν με την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών

των ΚΕΠ και όλου του ελληνικού δημόσιου τομέα συνολικά. Οι αλλαγές αυτές, περιγράφονται πλήρως και αναλυτικά από τη Βίβλο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού περιγράφει αναλυτικά όλες τις τροποποιήσεις των διαδικασιών και τα στάδια μετάβασης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και του δημόσιου τομέα συνολικά, σε μία νέα ψηφιακή εποχή (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020).

1.3 – Οι πιο συχνές διαδικασίες των ΚΕΠ

Πιο συγκεκριμένα, ανατρέχοντας κανείς στην επίσημη ιστοσελίδα που παρουσιάζει τα ΚΕΠ στους πολίτες, μπορεί να βρει συγκεντρωτικά τις υπηρεσίες που παρέχονται πιο συχνά στους πολίτες, την κατηγορία που αφορά η κάθε υπηρεσία καθώς και τη χρησιμότητά της και τον ακριβή τρόπο ολοκλήρωσής της. Οι κύριες κατηγορίες υπηρεσιών ανήκουν στον τομέα της δικαιοσύνης, της εκπαιδευτικής δραστηριότητας, της επιχειρηματικής δραστηριότητας, της εργασίας, της ασφάλισης, των μετακινήσεων, της οικογένειας, της καθημερινότητας του πολίτη, της στράτευσης και της υγείας και πρόνοιας

Στην κατηγορία της **δικαιοσύνης** εμπίπτουν κάποιες από τις δραστηριότητες που αναφέρθηκαν επιγραμματικά και στην προηγούμενη ενότητα και εξετάζοντας αναλυτικά, είναι οι εξής: (ΚΕΠ, 2021)

Η έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, για το οποίο ζητείται από τους πολίτες να δηλώσουν αν το χρειάζονται για κάθε νόμιμη χρήση σε Ελλάδα ή εξωτερικό, η χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης, για το οποίο ζητούνται από τους πολίτες τα στοιχεία του διαθέτη και να προπληρώσουν μεγαρόσημο που κοστίζει 5 ευρώ, η χορήγηση πιστοποιητικού περί αποποίησης ή μη κληρονομιάς, για το οποίο χρειάζεται αντίγραφο διαθήκης και χρειάζεται κι εδώ μεγαρόσημο αξίας 5 ευρώ, η χορήγηση πιστοποιητικού για τη μη αμφισβήτηση ή την προσβολή δικαιώματος κληρονόμων, για το οποίο χρειάζεται μεγαρόσημο αξίας 5 ευρώ, η χορήγηση πιστοποιητικού για την μη θέση σε δικαστική συμπαράσταση, για το οποίο χρειάζεται μεγαρόσημο αξίας 5 ευρώ, η χορήγηση πιστοποιητικού περί μη δίωξης ως φυγόποινου, για το οποίο χρειάζεται μεγαρόσημο αξίας 5 ευρώ, η χορήγηση ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας, για το οποίο θα χρειαστεί ο πολίτης τον ΑΦΜ του και να πληρώσει μεγαρόσημο που κοστίζει 5 ευρώ, η χορήγηση πιστοποιητικού περί μη τροποποίησης καταστατικού συνεταιρισμού, για το οποίο

χρειάζεται επικυρωμένο καταστατικό του συνεταιρισμού, ο ΑΦΜ και η έδρα του, η χορήγηση πιστοποιητικού περί μη προσβολής του κύρους αρχαιρεσιών σωματείων ή συλλόγων, για το οποίο χρειάζεται επικυρωμένο καταστατικό του σωματείου, ο ΑΦΜ και η έδρα του και μεγαρόσημο αξίας 5 ευρώ.

Σχετικά με την **εκπαίδευση**, οι πιο συχνές δραστηριότητες αφορούν τα Πανεπιστήμια και την Φοίτηση και είναι οι εξής: (ΚΕΠ, 2021)

Η χορήγηση για κάποιο αντίγραφο από πτυχίο πανεπιστημίου, ΑΤΕΙ ή ΑΣΠΑΙΤΕ για την στρατολογία ή οποιαδήποτε άλλη χρήση, για το οποίο χρειάζεται μόνο το πανεπιστήμιο και το συγκεκριμένο τμήμα που φοιτά ο πολίτης, επίσης ίσως να ζητηθεί και κάποιο παράβολο η τιμή του οποίου καθορίζεται από το τμήμα φοίτησης, η χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών πανεπιστημίου, ΑΤΕΙ ή ΑΣΠΑΙΤΕ, για το οποίο θα χρειαστεί μόνο το πανεπιστήμιο και το συγκεκριμένο τμήμα, η χορήγηση πιστοποιητικού αναλυτικής βαθμολογίας πανεπιστημίου, ΑΤΕΙ ή ΑΣΠΑΙΤΕ για το οποίο θα χρειαστεί το πανεπιστήμιο και το συγκεκριμένο τμήμα του ενδιαφερόμενου και ίσως να απαιτείται κάποιο παράβολο, η χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης ή αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού, με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία και η χορήγηση αντίγραφου πιστοποιητικών σπουδών σε ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' ή Β' κύκλου, για το οποίο χρειάζεται μόνο η τοπική υπηρεσία ΟΑΕΔ που φοίτησε ο πολίτης.

Στην κατηγορία που αφορά την **Επιχειρηματική Δραστηριότητα**, οι πιο συχνές δραστηριότητες είναι οι εξής: (ΚΕΠ, 2021)

Η αίτηση αμφισβήτησης οφειλής (eΕΦΚΑ), που χρησιμεύει στον πολίτη για να αμφισβητήσει ή και να καταφέρει να διαγράψει ασφαλιστικές οφειλές που υπήρχαν έως 31/12/2016 και χρειάζεται μόνο τον ΑΦΜ και τον ΑΜΚΑ του πολίτη, η ασφαλιστική ενημερότητα, για την οποία χρειάζεται μόνο ο ΑΦΜ και ο ΑΜΚΑ, η βεβαίωση απογραφής, ως ασφαλισμένοι του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης, χρειάζεται μόνο ο ΑΦΜ και ο ΑΜΚΑ

Στην κατηγορία που αφορά την **εργασία και ασφάλιση**, οι δραστηριότητες αφορούν την ανεργία, αποζημιώσεις και παροχές, την ασφάλιση, τη συνταξιοδότηση και την απασχόληση στον δημόσιο τομέα. Συγκεκριμένα: (ΚΕΠ, 2021)

Η ανανέωση δελτίου ανεργίας, βεβαίωση χρόνου ανεργίας, βεβαίωση χρόνου και ποσού επιδοτούμενης ανεργίας καθώς και βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας, για όλες αυτές τις δραστηριότητες το μόνο που θα χρειαστεί ο πολίτης είναι μόνο ΑΦΜ και ΑΜΚΑ.

Η αίτηση για επίδομα ασθένειας, όπου εδώ ο πολίτης δηλώνει το χρονικό διάστημα που απουσίασε από την εργασία του λόγω ασθένειας, για να λάβει το αντίστοιχο επίδομα, ο ατομικός λογαριασμός ασφάλισης μισθωτών, όπου ανακτώνται σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα στοιχεία ασφάλισης από 1/1/2002, η βεβαίωση προϋπηρεσίας για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα, η οποία χρησιμοποιείται για βεβαίωση του χρόνου ασφάλισης, η ασφαλιστική ικανότητα, στην οποία εμφανίζεται η ασφαλιστική ικανότητα του πολίτη και των εξαρτώμενων μελών του και βγαίνει με τη χρήση του ΑΜΚΑ του, η χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσων μελών, με αυτή την υπηρεσία μπορεί ο πολίτης να απογράψει στο μητρώο του ΕΦΚΑ μέλη της οικογένειας και να τους δώσει ασφαλιστική ικανότητα, γίνεται με χρήση του ΑΜΚΑ του πολίτη και των μελών που θα εγγραφούν, οι βεβαιώσεις εισφορών ΕΦΚΑ, η επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας και επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών από 1/1/2021, η οποία χρειάζεται μόνο ΑΦΜ και ΑΜΚΑ, η ενημέρωση ασφαλισμένων για συμβάσεις παρ.9, άρθρο 39 Ν.4387/2016, η ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθένειας, όπου χρειάζεται μόνο να έχει ο πολίτης ασφαλιστική ικανότητα, το Ετήσιο Ενημερωτικό Σημείωμα συντάξεων, για το οποίο χρειάζεται ο ΑΦΜ, ο ΑΜΚΑ, ο αριθμός μητρώου (ΑΜ) και ο αριθμός μητρώου Δίας (ΑΜ Δίας), το Μηνιαίο ενημερωτικό σημείωμα σύνταξης, για το οποίο χρειάζεται ο ΑΦΜ και ο ΑΜΚΑ, η Αίτηση – δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γενικό Λογιστήριο του κράτους – Συντάξεις δημοσίου), για την οποία χρειάζεται μόνο ο Αριθμός Μητρώου Ασφαλισμένου και η χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση, χρειάζεται μόνο ο ΑΦΜ του πολίτη.

Στην κατηγορία που αφορά τις **μετακινήσεις** εμπίπτει η διαδικασία που ακολουθήθηκε κατά τα δύο προηγούμενα έτη (2022-2023) για αίτηση οικονομικής ενίσχυσης για καύσιμα κίνησης (ΚΕΠ, 2021)

Στην κατηγορία που αφορά την **Οικογένεια** εμπίπτουν διαδικασίες που αφορούν τη γέννηση, την οικογενειακή κατάσταση καθώς και την απώλεια προσώπων, πιο συγκεκριμένα: (ΚΕΠ, 2021)

Η χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης ή/και ληξιαρχικής πράξης γέννησης, όπου ο πολίτης απλά αναφέρει τον Δήμο γέννησης, η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, όπου ο πολίτης απλά αναφέρει τον Δήμο που είναι δημότης, η χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου ή συμφώνου συμβίωσης όπου χρειάζονται απλά τα στοιχεία και ο τόπος τέλεσης του γάμου ή συμφώνου συμβίωσης αντίστοιχα, το άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου, η μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης, η μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση της αρχικής δημοτικότητας που είχε ο ίδιος ή οι γονείς του, η χορήγηση πιστοποιητικού ιθαγένειας, η χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας, όπου χρειάζεται μόνο ο δήμος στον οποίο είναι εγγεγραμμένος ο πολίτης, η χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών, όπου χρειάζονται τα στοιχεία του θανόντος και το ληξιαρχείο που δηλώθηκε ο θάνατός του, η χορήγηση αντίγραφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου, όπου θα χρειαστούν τα στοιχεία θανάτου και το ληξιαρχείο που δηλώθηκε ο θάνατός του, η πληρωμή εξόδων κηδείας, όπου χρειάζονται ο ΑΜΚΑ του θανόντος, ο ΑΦΜ του αιτούντος και ένας ενεργός τραπεζικός λογαριασμός του αιτούντος

Στην κατηγορία που αφορά την **καθημερινότητα του πολίτη**, εμπίπτουν οι παρακάτω διαδικασίες : (ΚΕΠ, 2021)

Το γνήσιο υπογραφής, όπου με φυσική παρουσία και μετά από ταυτοποίηση με κάποιο νόμιμο έγγραφο ο πολίτης υπογράφει μπροστά στον υπάλληλο των ΚΕΠ, η επικύρωση αντιγράφων εγγράφων, όπου ο πολίτης με στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητά του και με τα πρωτότυπα έγγραφα, προχωράει με τον υπάλληλο σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν, στην επικύρωση των αντιγράφων, η έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου, όπου ο πολίτης χρειάζεται μόνο τον ΑΦΜ του, η απαλλαγή τελών συνδρομητών κινητής και καρτοκινητής τηλεφωνίας για πολίτες ηλικίας 15 έως 29 ετών, η μεταβολή στοιχείων ΑΜΚΑ, η χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας.

Σχετικά με την κατηγορία που αφορά τη **στράτευση**, οι διαδικασίες που γίνονται από τα ΚΕΠ είναι οι ακόλουθες: (ΚΕΠ, 2021)

Η διακοπή αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών, για το οποίο απαιτείται από τον πολίτη ο δήμος στον οποίο είναι γραμμένος και το αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών, η αναβολή κατάταξης πολιτογραφηθέντων, η έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, για το οποίο χρειάζεται μόνο ο δήμος που είναι εγγεγραμμένος ο πολίτης, η κατάθεση δελτίου απογραφής στρατευσίμων και η άρση ή εξαγορά πρόσθετης στρατιωτικής υποχρέωσης

Τέλος, σχετικά με την **Υγεία και την Πρόνοια** οι συνηθέστερες διαδικασίες των ΚΕΠ είναι οι ακόλουθες: (ΚΕΠ, 2021)

Η βεβαίωση σε άτομα με κωφασαλία ή βαριά αναπηρία ότι έχουν αυτά λάβει κάποια οικονομική ενίσχυση, η αίτηση για αξιολόγηση και πιστοποίηση αναπηρίας (ΚΕΠΑ), η χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας, η χορήγηση όλων των πιστοποιητικών που αφορούν την νόσηση και τον εμβολιασμό για τον κορωνοϊό.

Κεφάλαιο 2^ο

2.1 – Η ανάγκη ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ

Σε μία εποχή συνεχούς ψηφιοποίησης, σε κάθε τομέα της ανθρώπινης καθημερινότητας, στο ίδιο πλαίσιο κινούνται και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ακολουθώντας τα βήματα που επιδεικνύονται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025 (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020 ; Λαζακίδου, 2016).

Οι ενέργειες του ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ από ΚΕΠ σε ΚΕΠ – plus, έχει ως στόχο να μετασχηματιστούν τα περισσότερα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που βρίσκονται σε λειτουργία, ώστε να πετύχουν την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και την αποσαφήνιση του τρόπου διακυβέρνησης τους, που σήμερα είναι διφορούμενος (Πομπόρτσας, 2017).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ λοιπόν, ξεκίνησε να υλοποιείται στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού όλων των υπηρεσιών του ελληνικού δημοσίου τομέα. Σε ένα παγκόσμιο επίπεδο, η ψηφιακή οικονομία εξελίσσεται με εξαιρετικά γρήγορους ρυθμούς μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών, των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες σε κινητές συσκευές αλλά και τα δεδομένα που αναλύονται μέσω των νέων παροχών της τεχνολογίας, έχουν δημιουργήσει μία νέα συνθήκη προς τη χρήση αυτής, που έχει σταδιακά επηρεάσει φορείς τόσο του δημοσίου, όσο και του ιδιωτικού τομέα. Επομένως, αξίζει να αναφερθεί ότι η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και των ΚΕΠ, προχώρησε με σκοπό η τεχνολογία να αξιοποιηθεί με σκοπό να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των δημοσίων υπηρεσιών (Mergel et al., 2019 ; Battisti, 2020).

Όλες αυτές οι βελτιώσεις της τεχνολογίας, μπορούν να αξιοποιηθούν πλήρως και αποδοτικά από τη δημόσια διοίκηση και να οδηγήσουν σε ακόμη καλύτερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών. Επίσης, δημιουργήθηκε η ανάγκη ψηφιοποίησης τόσο του δημόσιου τομέα γενικά, όσο και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ειδικά, ώστε η χώρα μας να ακολουθήσει τα βήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και παράλληλα να τις υιοθετήσει καθώς έχουν τη δυνατότητα να αυξήσουν την απόδοση των δημοσίων υπηρεσιών και παράλληλα να μειώσουν το κόστος που απαιτεί η λειτουργία τους (Mergel et al., 2019 ; Janowski, 2015).

Ακόμη, υπήρξε η ανάγκη ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών γενικά και των ΚΕΠ ειδικά, διότι μέσα από την ψηφιοποίηση οι πολίτες οδηγούνται να συμμετέχουν όλο και περισσότερο στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, ενισχύοντας παράλληλα τη διαφάνεια μέσα στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών (Vial, 2019 ; Mahrzaz et al., 2019 ; Nadkarmi and Prugl, 2021).

Επομένως, θα έλεγε κανείς ότι η αναγκαιότητα για την ψηφιοποίηση όλων των δημοσίων υπηρεσιών προέρχεται μέσα από την ανάγκη που υπάρχει για να ακολουθήσει η Ελλάδα τα ευρωπαϊκά πρότυπα, ενισχύοντας τις πεποιθήσεις για ισχυρές και σύγχρονες οικονομίες (Σπινέλλης και συν., 2018 ; Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021, 2018).



Με τον τρόπο αυτό και μέσα από τις ανάγκες που δημιουργήθηκαν για την ψηφιοποίηση του ελληνικού δημόσιου τομέα, προέκυψε για την Ελλάδα ένας λαβύρινθος υλοποίησης διαδικασιών που σχετίζονται με την «κοινωνία της πληροφορίας» και όλων των ενεργειών που απαιτούνται για να ολοκληρωθεί η ψηφιοποίηση. Οι ενέργειες αυτές χαρακτηρίζονται από τις δύσκολες και αργοπορημένες υλοποιήσεις έργων Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Καλογήρου, 2015).

Αξίζει να σημειωθεί μάλιστα, το γεγονός ότι με την ανάγκη της ψηφιοποίησης του δημόσιου τομέα, δημιουργήθηκε παράλληλα και η ανάγκη για τη δημιουργία ψηφιακών δεξιοτήτων τόσο στους πολίτες που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών, αλλά ακόμη περισσότερο στους υπαλλήλους που θα κληθούν να εξυπηρετήσουν τα αιτήματα των πολιτών. Έτσι, οι γνώσεις στην ψηφιακή τεχνολογία, γίνονται ένα σημαντικό «όπλο», με σκοπό να ενισχύσουν τις ενέργειες μίας ψηφιακής μετάβασης της οικονομίας προς μία ισχυρή ανάπτυξη, χωρίς εμπόδια (Τσακανίκας και συν., 2014).

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι διαδικασίες όπως η ασφάλεια του δικτύου, οι βασικές αρχές λειτουργίας και διαχείρισης του δικτύου και η εφαρμογή ανάλυσης δεδομένων στη διαδικασία που λαμβάνονται αποφάσεις, είναι ιδιαίτερες σημαντικές για να μπορέσουν να αναπτυχθούν ισχυρές δεξιότητες στον κλάδο των ΤΠΕ (Καραγιαννάκου και συν., 2019).

2.2 – Η πανδημία του κορωνοϊού και πώς επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό

Ο κορωνοϊός Covid – 19 εξαπλώθηκε σε παγκόσμια κλίμακα περί τα τέλη του έτους 2019 με αρχές του έτους 2020, όταν τα κρούσματα της συγκεκριμένης νόσου άρχισαν να πληθαίνουν. Μετά από τη ραγδαία εξάπλωση της νόσου σε πολλά κράτη, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), ανακοίνωσε για την παγκόσμια κοινότητα κατάσταση πανδημίας.

Το γεγονός αυτό, είχε ως συνέπεια τις αλλαγές της ανθρώπινης καθημερινότητας σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι αλλαγές που έφερε η πανδημία ανάγκαζαν την παγκόσμια κοινότητα να ακολουθήσει διαφορετικούς ρυθμούς στην καθημερινότητά της και να υποβληθεί σε περιορισμούς μετακινήσεων και δραστηριοτήτων .

Το πρώτο κρούσμα στην Ελλάδα, είχε ανακοινωθεί από τις 26 Φεβρουαρίου 2020, συνεπώς το επόμενο βήμα μετά την ανακοίνωση της πανδημίας από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, ήταν η ανακοίνωση στον περιορισμό των μετακινήσεων και των δραστηριοτήτων και για τη χώρα της Ελλάδας. Τότε λοιπόν, ξεκίνησαν να υποβάλλονται τα μέτρα περιορισμού εξάπλωσης του κορωνοϊού, που προέβλεπαν τον περιορισμό των καθημερινών επαγγελματικών, οικονομικών και κάθε είδους δραστηριοτήτων.

Μέσα από αυτά τα μέτρα, η πανδημία του κορωνοϊού έφερε δραστικές αλλαγές, κάνοντας επιβεβλημένη, μεταξύ άλλων, και τη χρήση και αξιοποίηση της τεχνολογίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Για αυτό το λόγο, θεωρείται ότι η πανδημία του κορωνοϊού Covid – 19, έφερε με πιο γρήγορους ρυθμούς την ψηφιοποίηση στο σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών, ώστε να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες που έφερε η πανδημία στην επιφάνεια.

Η παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα επηρεάστηκε σε ένα μεγάλο ποσοστό από την πανδημία. Επιτάχυνε τον σχεδιασμό και την παροχή ψηφιακών κυβερνητικών υπηρεσιών για την κάλυψη ζήτησης που εκτοξεύτηκε στα ύψη κατά την επιβολή

αυστηρών μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης. Ο αριθμός των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης αυξήθηκε από 503 τον Μάρτιο του 2020 σε 1375 τον Μάρτιο του 2022. Η πανδημία δεν ήταν η μόνη πρόκληση που επηρέασε την κυβέρνηση της Ελλάδας κατά την παροχή υπηρεσιών ενός χρήστες. Οι απαντήσεις μιας έρευνας τόνισαν ότι η φυσική καταστροφή, τα ακραία καιρικά φαινόμενα και η πολιτική αστάθεια ώθησαν την κυβέρνηση να λάβει μέτρα για να εξασφαλίσει τη συνέχεια και τη σταθερότητα παροχής υπηρεσιών στους χρήστες. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει επενδύσει και κάνει μεγάλη προσπάθεια στην παροχή απρόσκοπτων υπηρεσιών στους χρήστες τόσο με τη βοήθεια των ΚΕΠ όσο και με τη βοήθεια του GOV.GR (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020).

2.2.1 – Η ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών μετά την πανδημία του κορωνοϊού

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, η περίοδος της πανδημίας του κορωνοϊού covid – 19, λειτούργησε ως αιτία και αφορμή για να γίνουν πιο γρήγορα οι διαδικασίες του ψηφιακού μετασχηματισμού όλων των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Τα μέτρα που επιβλήθηκαν για να περιοριστεί η εξάπλωση του κορωνοϊού, αλλά και οι επιπτώσεις των συγκεκριμένων μέτρων, έκαναν αισθητή την αναγκαιότητα αξιοποίησης των τεχνολογικών μέσων από το δημόσιο τομέα, καθώς και την ανάγκη που υπήρχε στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα για άμεση διασύνδεση με τα ψηφιακά μέσα καθώς και για την απαραίτητη καθοδήγηση των ατόμων που εργάζονταν για τα μέσα και τις παροχές της τεχνολογίας.

Η αξιοποίηση λοιπόν των μέσων τεχνολογίας, πληροφορίας και επικοινωνιών κατά την περίοδο της πανδημίας, είχε να προσφέρει σε πλήθος δραστηριοτήτων. Αρχικά, τόσο για τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά ακόμη και για τον ιδιωτικό τομέα, καθώς μείωνε τις συνέπειες των περιοριστικών μέτρων και έφερνε τους ανθρώπους της καθημερινότητας πιο κοντά στην εξυπηρέτηση των αναγκών τους.

Ακόμη, η χρήση των μέσων τεχνολογίας, πληροφορίας και επικοινωνιών και η αξιοποίηση των δυνατοτήτων τους, συνέβαλλε στη δυνατότητα της εξ αποστάσεως εργασίας και συνεπώς στη συνέχιση των δραστηριοτήτων των δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών.

Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στάθηκε βασικός παράγοντας για να ξεκινήσει να λειτουργεί ξανά η επαγγελματική και οικονομική καθημερινότητα.

Αναλυτικότερα, η πρώτη χρονική περίοδος των περιοριστικών μέτρων που έφερε η πανδημία του κορωνοϊού, οδήγησαν στις κατάλληλες Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου (ΠΝΠ) και Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που φρόντιζαν για την υλοποίηση όσων αναφέρονται παρακάτω: (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020)

Αρχικά, για να συσταθεί το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που προέκυψε έπειτα από την επανέναρξη της λειτουργίας του πρώην Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής. Στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στις αρμοδιότητές του, ανήκουν η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η Κοινωνία της Πληροφορίας, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Κοινωνικής Ασφάλισης, το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας και το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης. Επίσης, στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ανήκουν το Ελληνικό Κτηματολόγιο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Επίσης, η περίοδος της πανδημίας του κορωνοϊού δημιούργησε την ανάγκη για τη δημιουργία της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και περιλαμβάνει όλα τα στάδια υλοποίησης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Ως στόχος της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού παραμένει η μέγιστη ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν από την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Συμπερασματικά, σε όλους τους τομείς του δημοσίου, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ήταν επιβεβλημένος κατά την περίοδο της πανδημίας καθώς βοήθησε να συνεχίσει η λειτουργία φορέων και η εξυπηρέτηση του πληθυσμού σε εποχές απαγόρευσης των μετακινήσεων.

Τούτο διότι, στην εποχή των περιοριστικών μέτρων έπρεπε να χρησιμοποιηθούν νέες πλατφόρμες για να εκδοθούν τα κατάλληλα πιστοποιητικά που επέβαλλε η πανδημία, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση σε εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων, η δυνατότητα της εξ αποστάσεως εργασίας που αξιοποιήθηκε από ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και δημόσιες υπηρεσίες.

Σημειώνεται μάλιστα στη βιβλιογραφία, ότι η χρήση των μέσων τεχνολογίας, αυξήθηκε σε 95% στην εποχή μετά την πανδημία, από 81% που βρισκόταν πριν από τα περιοριστικά μέτρα του κορωνοϊού (Fernandez, Jenkins & Vieira, 2020).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και όλα τα μέσα τεχνολογίας που οδηγούν σε αυτόν, έχουν αρκετές συνέπειες στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την υλοποίηση ποιοτικών διαδικασιών.

Σε όλο αυτό το φάσμα, η πανδημία του κορωνοϊού έφερε ριζικές και ταχύτατες αλλαγές στο συνολικό τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, καθώς και στον τρόπο που παρέχουν τις υπηρεσίες τους οι εργαζόμενοι στη δημόσια διοίκηση (Schirilo, 2021).

2.2.2 – Οι επιπτώσεις της πανδημίας κορωνοϊού στον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ

Ένα σπουδαίο βήμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων και των υπηρεσιών που προσφέρουν τα ΚΕΠ έγινε την περίοδο της πανδημίας.

Η πανδημία λοιπόν, προκάλεσε διαφοροποιήσεις στον τρόπο που λειτουργούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και όλες οι σχετικές υπηρεσίες, καθώς ήταν αναγκαίο να συμμορφώσουν τη λειτουργία τους στα μέτρα που πάρθηκαν για να περιοριστεί η εξάπλωση της ασθένειας.

Αυτός ήταν ο λόγος για τον οποίο, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), κατά το πρώτο διάστημα της πανδημίας απαγορευόταν η προσέλευση χωρίς να υπάρχει κάποιο προκαθορισμένο ραντεβού και για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, τα μέτρα αυτά είχαν ως αποτέλεσμα να μειωθούν οι ώρες λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Έπειτα, όσο η ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα σταδιακά υλοποιούνταν, ξεκίνησε να τίθεται σε ισχύ η χρήση της ιστοσελίδας <https://rantevou.kep.gov.gr/>. Με τη βοήθεια της συγκεκριμένης ιστοσελίδας, οι πολίτες μπορούσαν να προχωρήσουν σε ηλεκτρονικό ραντεβού με κάποιον υπάλληλο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) της επιλογής τους, με σκοπό την εξυπηρέτησή τους (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Στη συνέχεια, για τις ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών στην περίοδο της πανδημίας, ξεκίνησαν να εντάσσονται στα καθήκοντα των ΚΕΠ περισσότερες υπηρεσίες δημόσιων φορέων. Ο λόγος ένταξης περισσότερων δημοσίων υπηρεσιών στα καθήκοντα των ΚΕΠ για εκείνη τη χρονική περίοδο, ήταν να δοθεί η δυνατότητα εξυπηρέτησης περισσότερων αιτημάτων, σε περισσότερους πολίτες που δε διέθεταν τις

απαραίτητες ψηφιακές γνώσεις, ώστε να καλυφθούν αποκλειστικά από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr).

Έτσι, κατέληξαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), να αποτελούν για όσο διάστημα διήρκησαν τα μέτρα της πανδημίας, το μοναδικό σημείο στο οποίο μπορούσε ο πολίτης να έρθει σε φυσική «επικοινωνία» με την δημόσια διοίκηση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Μία ψηφιοποιημένη εξυπηρέτηση που είχε αναπτυχθεί με καινοτομία, μπορούσε να προσφέρει στην περίοδο της πανδημίας η ψηφιακή πλατφόρμα «myKEPlive». Ο σκοπός δημιουργίας της συγκεκριμένης πλατφόρμας, ήταν να εξυπηρετηθούν οι πολίτες σχετικά με τα αιτήματά τους από τις δημόσιες υπηρεσίες και από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), χωρίς να χρειαστεί να παραστούν σε αυτά με φυσική παρουσία, αλλά με τη βοήθεια των μέσων τεχνολογίας. Η συγκεκριμένη υπηρεσία καινοτομίας, θεσμοθετήθηκε στην περίοδο της πανδημίας με την Υπουργική Απόφαση 20530/1-7-2020 και το άρθρο 33 του νόμου 4704/2020 (myKEPlive, 2023).

Ο πολίτης είχε τη δυνατότητα, σχετικά με τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, είτε να εισέλθει σε αυτή μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) ή απευθείας μέσω του διαδικτυακού τόπου myKEPlive.gov.gr. Σε κάποια από τις δύο επιλογές, ο χρήστης μπορεί να εισέλθει με τα στοιχεία του και να επιλέξει τη δημόσια υπηρεσία που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί.

Επίσης, από τη στιγμή που ο πολίτης καταχωρήσει τα στοιχεία του, αποκτά τη δυνατότητα να επιλέξει σε ποιο φυσικό κατάστημα Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), επιθυμεί να εξυπηρετηθεί. Μία ακόμη δυνατότητα που προσφέρει η συγκεκριμένη πλατφόρμα και αξίζει να αναφερθεί, είναι η παρουσία ατόμου που βοηθά στην εξυπηρέτηση κωφάλαλων ατόμων από τη συγκεκριμένη πλατφόρμα (myKEPlive, 2023a).

Η επικοινωνία των πολιτών με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, μέσω της πλατφόρμας myKEPlive πραγματοποιείται μέσω τηλεδιάσκεψης, λαμβάνοντας τους απαραίτητους συνδέσμους ο πολίτης σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε ημερομηνία και ώρα που έχει ο ίδιος καθορίσει.

Μέσω του βήματος που έγινε με τη χρήση της συγκεκριμένης πλατφόρμας στην εποχή της πανδημίας, φάνηκε ότι υπάρχει εξοικείωση των πολιτών με τα μέσα τεχνολογίας, καθώς αποδεικνύεται ότι από τον Ιούλιο του 2020 μέχρι και τις 25 Μαΐου του 2021

είχαν ενταχθεί 200 δήμοι της χώρας στη συγκεκριμένη ψηφιακή πλατφόρμα και είχαν πραγματοποιηθεί συνολικά 55.514 τηλεδιασκέψεις.

2.3 – Νέες τεχνολογίες

Γίνεται λοιπόν άμεσα αντιληπτό, με όλα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω, ότι η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα έφερε στην επιφάνεια τη χρήση νέων τεχνολογιών και ψηφιακών μέσων που δε συνήθιζαν να χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Για την ψηφιοποίηση λοιπόν της ελληνικής δημόσιας διοίκησης συνολικά, αλλά και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών συγκεκριμένα, ήταν απαραίτητη η εγκατάσταση νέων υποδομών που θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών.

Για το λόγο αυτό, ο νόμος 4727/2020, προέβλεψε ότι για να παρέχονται ψηφιακά οι υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς, είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν οι υπολογιστικές υποδομές νέφους (cloud – first policy) (*NOMOS YΠ' APIΘM. 4727/2020 ΦΕΚ 184/A/23-9-2020, 2020*).

Μάλιστα, υπογραμμίζεται ότι από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχουν δημιουργηθεί υποδομές για το Ενιαίο Κυβερνητικό Νέφος (G – cloud).

Η χρήση νέων τεχνολογιών, προσφέρει προς τους πολίτες ορισμένα πλεονεκτήματα, όπως η μεγαλύτερη ασφάλεια που εξασφαλίζεται προς τους πολίτες για τις ψηφιακές τους υπηρεσίες. Επίσης, οι νέες τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα μεγαλύτερης αποδοτικότητας στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, σε συνδυασμό με το ελάχιστο δυνατό κόστος (Κλωτσοτήρα, 2023).

Όσον αφορά τις νέες τεχνολογίες που αξιοποιούνται με σκοπό τον ψηφιακό μετασχηματισμό όλου του ελληνικού δημόσιου τομέα, αλλά και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ειδικά, που είναι και το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα εργασία, θα άξιζε να γίνει μία αναφορά στη χρήση των εφαρμογών της τεχνητής νοημοσύνης από το δημόσιο τομέα.

Οι εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης, έχουν γνωρίσει μία ταχύτατη εξάπλωση στη χρονική περίοδο του ταχύτατου ψηφιακού μετασχηματισμού που διανύουμε.

Αξίζει να αποσαφηνιστεί αρχικά, ότι η τεχνητή νοημοσύνη έχει να κάνει με την επιστήμη της πληροφορικής και αφορά την υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων, που έχουν ως σκοπό τους και ταυτόχρονα έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν

διαφόρων ειδών υποθέσεις, με τον ίδιο τρόπο που μπορεί να τις διεκπεραιώσει ο ανθρώπινος νους, χωρίς ωστόσο να εμπλακεί ή να υπάρξει ανθρώπινη παρέμβαση.

Συνοπτικά λοιπόν, τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης κατασκευάζονται με σκοπό να μπορέσουν να υλοποιούν ενέργειες που κάνουν οι άνθρωποι, χωρίς όμως αυτοί να παρεμβαίνουν (Βλαχάβας και συν., 2011).

Στα τελευταία έτη, μέσα από την αξιοποίηση των βελτιώσεων που έχει κάνει η τεχνολογία, γίνεται ταυτόχρονα η προσπάθεια να αναπτυχθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, σε συνδυασμό με την ψηφιοποίησή τους. Έτσι, η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, έχει συνδεθεί άμεσα με τη χρήση των εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης στις υπηρεσίες αυτές (Fatima et al., 2020).

Μέσα από τη χρήση προγραμμάτων τεχνητής νοημοσύνης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, λέγεται ότι μπορεί να δοθεί αξία στις δημόσιες υπηρεσίες καθώς μπορούν να λειτουργήσουν με περισσότερη ταχύτητα, μεγαλύτερη απόδοση των δημοσίων υπαλλήλων και πιο διαφανείς διαδικασίες.

Επίσης, το γεγονός ότι η τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται στο δημόσιο τομέα μπορεί να βοηθήσει κάποιους πολίτες να αποκτήσουν πιο εύκολη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες (Barker et al., 2021).

Ακολουθούν παρακάτω, κάποια ενδεικτικά παραδείγματα υπηρεσιών στις οποίες εφαρμόζονται τα προγράμματα τεχνητής νοημοσύνης στο δημόσιο τομέα: (Καραμανλής, 2023 ;Berryhill et al., 2019 ; Manzoni et al., 2022 ; Misuraca and van Noordt, 2020)

Αρχικά, εφαρμόζονται στις υπηρεσίες της κοινωνικής πρόνοιας, στις υπηρεσίες της υγείας, σε υπηρεσίες που αφορούν την έκτακτη ανάγκη, σε υπηρεσίες που αφορούν τις μεταφορές και τις υποδομές, σε υπηρεσίες που αφορούν την περιβαλλοντική παρακολούθηση, σε εκπαιδευτικές υπηρεσίες, σε υπηρεσίες που αφορούν την άμυνα του δημοσίου και σε θέματα που αφορούν τις δημόσιες σχέσεις που αναπτύσσει μία χώρα.

Έπειτα, αξίζει να αναφερθεί ότι όσον αφορά τις υπηρεσίες που σχετίζονται περισσότερο με τις διοικητικές διαδικασίες των δημοσίων φορέων και τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα προγράμματα της τεχνητής νοημοσύνης χρησιμοποιούνται από υπηρεσίες του δημόσιου τομέα που εργάζονται για την εξυπηρέτηση των πολιτών, καθώς η τεχνητή νοημοσύνη δίνει την ευκαιρία χρήσης των chatbots. Τα chatbots δίνουν στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα,

που παρέχονται για να εξυπηρετούν τους πολίτες, τη δυνατότητα να απαντώνται οι ερωτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες, αυτόματα και οποιαδήποτε ώρα μέσα στην ημέρα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, η τεχνητή νοημοσύνη να μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση των αποριών των πολιτών, βοηθώντας τους έτσι να ολοκληρώσουν τις καθημερινές τους υποχρεώσεις με το δημόσιο τομέα.

Η τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται στις υπηρεσίες που αφορούν την ασφάλεια των πολιτών, για να τους προφυλάξει από διάφορα μοιραία συμβάντα ή ακόμη και από καταστροφές που ενδέχεται να επέλθουν.

Η τεχνητή νοημοσύνη συμβάλει ακόμη στην ανάλυση δεδομένων και την παροχή πληροφοριών προς τους κυβερνητικούς φορείς. Μέσα από την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων, η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να δίνει την κατεύθυνση προς τις κυβερνήσεις για τις κατάλληλες αλλαγές που θα πρέπει να ακολουθήσουν στην πολιτική τους.

Επιπρόσθετα, η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης συμβάλει στην παραγωγικότητα και τη σωστή λειτουργία των διοικητικών εργασιών, καθώς οι διαδικασίες που αφορούν την εξυπηρέτηση του πολίτη μπορούν να υλοποιηθούν ταχύτερα και πιο αποδοτικά.

Τέλος, οι εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα μπορούν να συμβάλλουν στην κυβερνοασφάλεια. Η κυβερνοασφάλεια είναι μάλιστα, ένας απαραίτητος τομέας σε μία εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού όλων των υπηρεσιών ούτως ώστε να υπάρχει η απαραίτητη προστασία από ενδεχόμενες ανεπιθύμητες ενέργειες (Berryhill et al., 2019 ; Manzoni et al., 2022 ; Misuraca and van Noordt, 2020).

2.4 – Θεσμικό – Νομικό πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των ΚΕΠ

Η ψηφιοποίηση όλης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης ξεκίνησε να νομοθετείται μέσα σε μία λογική που προέβλεπε στην απλοποίηση των διαδικασιών που λάμβαναν χώρα στις δημόσιες υπηρεσίες, συνεπώς ομοίως ισχύει και για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η απλοποίηση των διαδικασιών ξεκίνησε να νομοθετείται με τις διατάξεις που ορίζει το άρθρο 26, του νόμου 3731/2008 (ΦΕΚ 263/Α/23/12/2008).

Έτσι, το Εθνικό Πρόγραμμα για την απλούστευση των διαδικασιών είναι η πρώτη ενέργεια των τελευταίων ετών, με την οποία ξεκίνησε να νομοθετείται ο ψηφιακός

μετασχηματισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Το πρόγραμμα αυτό προέβλεπε, όλες οι διαδικασίες που έχουν ανάγκη καθημερινά οι πολίτες για να εξυπηρετούνται από το δημόσιο τομέα, να μπορούν να ολοκληρώνονται μέσα από πιο απλουστευμένες διαδικασίες.

Συγκεκριμένα, αυτό το πρόγραμμα νομοθετήθηκε με τον Νόμο 4635/2019 και το άρθρο 45 του συγκεκριμένου νόμου (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4635/2019 ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019, 2019*).

Επίσης, μέσα από το άρθρο 52 του νόμου 4635/2019 νομοθετήθηκε το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται μέσα από τη λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του gov.gr.

Πέρα από την εξασφάλιση απλών και σύντομων διαδικασιών στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, το Εθνικό Πρόγραμμα για την Απλούστευση των Διαδικασιών στόχευε να εξοικειώσει τους πολίτες με τα πλεονεκτήματα που μπορεί να παρέχει στην καθημερινότητά τους ο ψηφιακός μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών, συνολικά (Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης των Διαδικασιών, 2024).

Ωστόσο, αν ξεκινήσει κανείς μία αναφορά στους νόμους που ξεκίνησαν να θεσπίζονται για την απλούστευση των διαδικασιών, ο πρώτος από αυτούς χρονολογείται το 1997, όπου ο νόμος 2539/1997 έδινε τη δυνατότητα στα υπεύθυνα όργανα των δημοσίων φορέων να απλοποιούν τις διαδικασίες των φορέων τους με σκοπό τη μεγαλύτερη απόδοση των δημοσίων οργανισμών (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2539/1997 ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997, 2022*).

Τα επόμενα χρόνια, που συνέχιζε να είναι σκοπός η σταδιακή νομοθέτηση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων οργανισμών, νομοθετήθηκε η παράκαμψη της έκδοσης περιττών εγγράφων, με σκοπό να γίνεται γρηγορότερα η εξυπηρέτηση των πολιτών και να μειωθούν οι περιττές ενέργειες, με το νόμο 3230/2004 (*Νόμος 3230/2004 ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004, 2004*).

Το ίδιο έτος, ο νόμος 3242/2004 έδινε έμφαση στην απόδοση των εργασιών που ακολουθούσαν οι δημόσιοι υπάλληλοι με τη συμβολή της απλούστευσης των διαδικασιών και της κατάργησης των περιττών ενεργειών. Μάλιστα, με το νόμο αυτό νομοθετήθηκε αρχικά η απλούστευση των διαδικασιών, με την έναρξη λειτουργίας της «Κεντρικής Επιτροπής Απλούστευσης Διαδικασιών» (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3242/2004 ΦΕΚ Α-102/24-5-2004, 2004*).

Λίγα χρόνια αργότερα,, το 2010 ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα ενισχύθηκε με το νόμο 3844/2010. Ο νόμος αυτός προέβλεψε την εξυπηρέτηση των πολιτών με διαδικασίες απαλλαγμένες από τον περιττό κόπο και χρόνο. Ο νόμος αυτός, μπορεί να θεωρηθεί παράλληλα ορόσημο και για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) που εξετάζονται στην παρούσα εργασία, καθώς τα όρισε σαν υπεύθυνους φορείς για οποιοδήποτε θέμα αντιμετώπιζαν οι πολίτες και έπρεπε να εξυπηρετηθούν από κάποια δημόσια υπηρεσία (*Νόμος 3844/2010 - ΦΕΚ 63/Α/3-5-2010, 2018*).

Ένα χρόνο μετά, ο νόμος 3979/2011, ανέφερε την αναγκαιότητα του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημοσίου τομέα για να εξυπηρετούνται οι πολίτες όσο το δυνατόν καλύτερα.

Έπειτα, έγινε προσπάθεια να νομοθετηθεί ο συνολικός ψηφιακός μετασχηματισμός των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών μέσα από το νόμο 4727/2020. Ο νόμος αυτός, νομοθέτησε κατά κύριο λόγο την πιο σύγχρονη μορφή του ψηφιακού μετασχηματισμού μέσα από τις αναφορές του στον ψηφιακό κόσμο των δημόσιων οργανισμών, την εφαρμογή της τηλεργασίας και την εφαρμογή όλων των ενεργειών που οδηγούν στον ψηφιακό μετασχηματισμό όλων των δημόσιων υπηρεσιών (*ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4727/2020 ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020, 2020*).

Συνεπώς, γίνεται αντιληπτό ότι με μία σειρά από νόμους που ψηφίζονταν αρκετά έτη πριν, ξεκίνησε σταδιακά ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ολόκληρου του δημόσιου τομέα. Αρχικά, αυτό έγινε όταν ψηφίστηκαν οι νόμοι που απλοποίησαν τις διαδικασίες των δημοσίων υπηρεσιών και έπειτα με τη σταδιακή εισαγωγή των ψηφιακών μέσων, στη λειτουργία όλων των δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών.

2.5 – Νέες διαδικασίες - Απλούστευση υπαρχουσών

Όπως έχει προαναφερθεί σε προηγούμενες ενότητες, η ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών συνολικά, αλλά και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), έχει ως κύριο σκοπό του την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από πιο απλές διαδικασίες.

Ουσιαστικά, η απλούστευση των διαδικασιών που υλοποιούν οι δημόσιες υπηρεσίες στοχεύουν στη μέγιστη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από την αξιοποίηση των ψηφιακών μέσων και μέσα από την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας με την οποία οργανωνόταν επί σειρά ετών ο δημόσιος τομέας.

Συνοπτικά, οι νέες διαδικασίες που προκύπτουν από την απλούστευση των υπαρχουσών, είναι οι εξής: (Βαρδής, 2024)

Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης των Διαδικασιών, όπως αυτό αναφέρθηκε σε προηγούμενη υποενότητα, που θεσπίστηκε με το νόμο 4635/2019. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα που προέρχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών και τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης. Ο σκοπός του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης των διαδικασιών είναι η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.

Στοχεύει να εξυπηρετεί τους πολίτες με πιο απλό τρόπο και η ικανοποίησή τους μέσα από την εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης των Διαδικασιών κινείται σε ένα πλαίσιο υλοποίησης τριών παραγόντων. Εργάζεται με γνώμονα τις απλοποιημένες διαδικασίες που μπορούν να γίνουν κατανοητές στον πολίτη, τις ποιοτικές και φιλικές ρυθμίσεις και τη δυνατότητα αυξημένης αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους πολίτες και τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες (Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών, 2024)

Οι υπηρεσίες μίας στάσης, που προσφέρουν τα ΚΕΠ. Είναι υπηρεσίες που ορίζονται ως το σημείο που μπορεί να επικοινωνήσει ο κάθε πολίτης με το δημόσιο τομέα. Δημιουργήθηκαν ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία που απολαμβάνουν οι πολίτες από τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του με το δημόσιο τομέα και να υπάρχει η δυνατότητα ο πολίτης να εξυπηρετηθεί για πολλές διαφορετικές υπηρεσίες, από ένα συγκεκριμένο σημείο

Η διοικητική απλούστευση αφορά την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών που ανήκει στο πεδίο φροντίδας του Εθνικού Προγράμματος για την Απλούστευση των Διαδικασιών.

Η ρυθμιστική απλούστευση αφορά τις φιλικές, ποιοτικές και απλές ρυθμίσεις που επίσης εμπίπτει μέσα στους παράγοντες λειτουργίας του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης των Διαδικασιών.

Το παρατηρητήριο γραφειοκρατίας που αποτελεί το μέσο που αξιολογεί και τεκμηριώνει την Εθνική Πολιτική των Διοικητικών Διαδικασιών. Ο στόχος του παρατηρητηρίου της γραφειοκρατίας είναι να μετρά τη συνέπεια των διαδικασιών απλούστευσης στα διοικητικά βάρη και τη γραφειοκρατία και να δημοσιεύει τις ανάλογες αναφορές. Το παρατηρητήριο γραφειοκρατίας ενεργεί μέσω των μετρήσεων, κατόπιν μέσω των εκθέσεων που συντάσσει και έπειτα μέσα από το συντονισμό του δικτύου συνεργατών (Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας, 2024).

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών που είναι το επίσημο μητρώο όλων των διαδικασιών που ακολουθούνται στο δημόσιο τομέα. Το μητρώο απευθύνεται είτε σε ιδιώτες, είτε σε επαγγελματίες, είτε σε άτομα που στελεχώνουν τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης που επιθυμούν να λάβουν κάποια ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο που μπορούν να εξυπηρετηθούν για κάποιο αίτημά τους από δημόσια υπηρεσία, τη διάρκεια και τα χρήματα που θα χρειαστούν για την ολοκλήρωση ενός συγκεκριμένου αιτήματος των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση (Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, 2023).

Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύονται εκτενέστερα οι νέες διαδικασίες και τα νέα πληροφοριακά συστήματα που έχουν ενταχθεί στον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ.

3^ο Κεφάλαιο

3.1 – Το νέο πληροφοριακό σύστημα eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ

Στο πλαίσιο των νέων διαδικασιών το ΚΕΠ και στο πλαίσιο απλούστευσης των διαδικασιών που ήδη υπήρχαν, εντάσσεται το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ που πρόκειται για ένα νέο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο χαρακτηρίζεται ως future proof, που είναι ικανό να εξυπηρετεί ταυτόχρονα με τους πολίτες, που είναι και η κύρια μέριμνα του κράτους, τους εργαζόμενους των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αλλά και ολόκληρο το διοικητικό μηχανισμό τους.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα που εισάγεται στην καθημερινότητα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ), σταδιακά θα χρησιμοποιείται αντί του συστήματος ΕΡΜΗΣ που προϋπήρχε.

Το σύστημα του eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ, δεν αποτελεί μία μοναδική δημιουργία αλλά είναι μέρος των διαδικασιών που υλοποιούνται με σκοπό τον εκσυγχρονισμό και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) (Βαρδής, 2024b).

Το έργο αυτό αποτελεί μέρος της υλοποίησης και της λειτουργίας παρόμοιων εφαρμογών, με έμφαση τον τρόπο λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr), αξιοποιώντας το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών.

Το συγκεκριμένο έργο σχεδιάστηκε για να ικανοποιεί ορισμένες βασικές λειτουργίες που περιγράφονται από τη διαλειτουργικότητα του έργου, την έμφαση που δίνει το έργο στην εξυπηρέτηση των πολιτών, την αξιοπιστία και τη χρησιμότητα του συγκεκριμένου έργου και τη σχεδιάσή του κατόπιν συνεργασίας στελεχών που ανήκουν στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Βαρδής, 2024b).

Το νέο σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, είναι υπεύθυνο για να πραγματοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις εσωτερικές διαδικασίες των ΚΕΠ.

Με το σύστημα αυτό, οι εργαζόμενοι στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών έχουν τη δυνατότητα διαχείρισης όλων των αιτημάτων των πολιτών, ανεξάρτητα από την προέλευσή τους ή ανεξάρτητα από τον τρόπο που έχουν αποσταλεί προς τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Ορισμένα από τα κύρια χαρακτηριστικά και τις κύριες λειτουργίες του νέου συστήματος λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι ο ενιαίος τρόπος ταυτοποίησης όσων ατόμων χρησιμοποιούν το νέο σύστημα, καθώς αυτός

πραγματοποιείται μέσω ατομικών κωδικών της δημόσιας διοίκησης. Επίσης, το νέο σύστημα λειτουργίας, παρέχει στους υπαλλήλους των ΚΕΠ μία ευέλικτη εργασία, καθώς μπορούν οι υπάλληλοι να επιλέγουν το ΚΕΠ εργασίας με βάση τις διάφορες αλλαγές που μπορεί να προκύψουν. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα ταυτόχρονης εξυπηρέτησης πολιτών και διαχείρισης των αιτημάτων που δέχονται οι υπηρεσίες και δίνει ακόμη τη δυνατότητα να ταυτοποιηθούν οι πολίτες μέσα από τη διασταύρωση στοιχείων που είναι διαθέσιμα.

Με βάση το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν την απαραίτητη διοικητική πληροφόρηση. Η ύπαρξη ενός ενιαίου και δομημένου συστήματος που διαχειρίζεται τις υποθέσεις και τα αιτήματα που λαμβάνουν οι υπηρεσίες από τους πολίτες, ανεξάρτητα από τη φύση του κάθε αιτήματος και το φορέα που είναι υπεύθυνος για να διεκπεραιώσει κάθε αίτημα.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ βοηθά στη συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων των ΚΕΠ που χειρίζονται το συγκεκριμένο σύστημα.

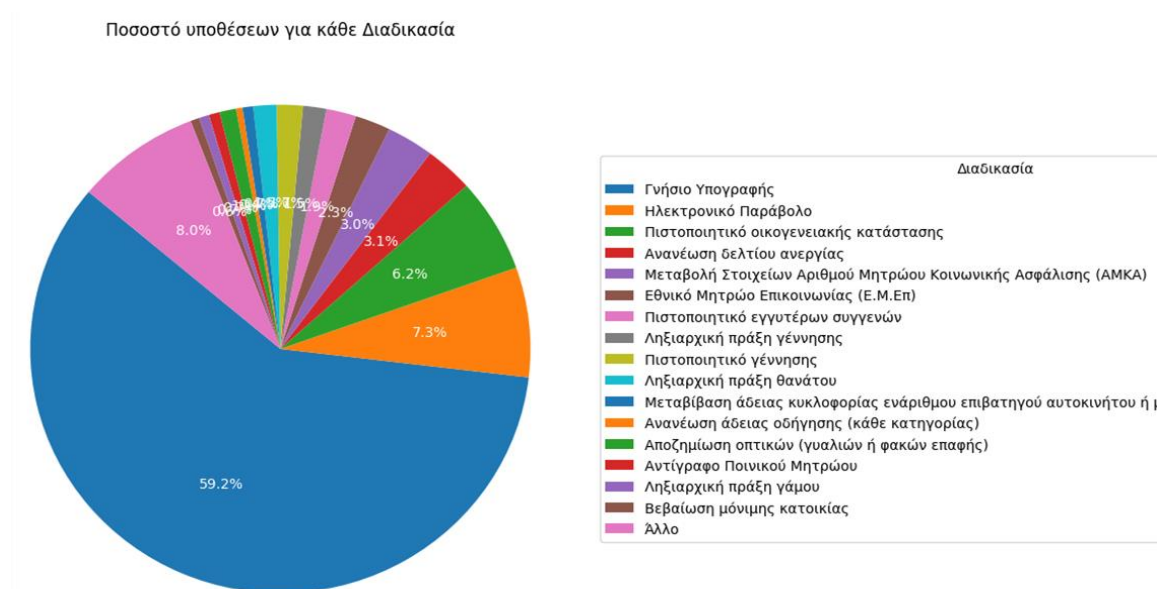
Το νέο πληροφοριακό σύστημα, δίνει επίσης τη δυνατότητα να καταγράφονται όλες οι ενέργειες που υλοποιούνται από το σύστημα των ΚΕΠ, καταγράφοντας και τα στατιστικά χρήσης της κάθε υπηρεσίας (Βαρδής, 2024b).

Επισημαίνεται ότι, για να επιτύχει η εφαρμογή του νέου πληροφοριακού συστήματος των ΚΕΠ, είναι απαραίτητη η λειτουργία και η διασύνδεσή του με το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών. Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, αποτελεί τη μόνη πηγή όπου αναγράφονται αναλυτικά όλες οι διαδικασίες που μπορούν να εξυπηρετούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Για να γίνει η σύνδεση κάποιου υπαλλήλου στο νέο πληροφοριακό σύστημα των eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ, ώστε να προχωρήσει στη διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών, είναι απαραίτητο να εκδοθούν οι κωδικοί της Δημόσιας Διοίκησης, να εξουσιοδοτηθεί ο κάθε υπάλληλος από τον φορέα του, ώστε να έχει πρόσβαση στο σύστημα και να έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο (Βαρδής, 2024b).

Με τον τρόπο αυτό, οι υπάλληλοι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), έχουν τη δυνατότητα μέσω του eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ, να εξυπηρετήσουν αποκλειστικά τα αιτήματα των πολιτών, με βάση μίας από τις διαδικασίες που εξυπηρετεί το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, όπου υπάρχει η επισήμανση «διαδικασία ΚΕΠ».

Παρακάτω, φαίνονται ορισμένες μετρήσεις των διαδικασιών που υλοποιούνται μέσα από το νέο σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), eΚΕΠ Back Office ή eΚΕΠ. Οι μετρήσεις αυτές για τις υποθέσεις που εξυπηρετούνται μέσα από το σύστημα eΚΕΠ, προκύπτουν μέσα από τα στοιχεία που δίνει το Υπουργείο Εσωτερικών και η Γενική Γραμματεία της Δημόσιας Διοίκησης.



Πηγή: Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης

3.2 – Το νέο πληροφοριακό σύστημα «Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, ΜΙΤΟΣ»

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ) «Μίτος» αφορά ένα πληροφοριακό σύστημα που έχει σκοπό του να δημιουργεί ένα μητρώο που θα διαχειρίζεται τις διαδικασίες που υλοποιούνται από τον δημόσιο τομέα.

Συγκεκριμένα δίνει τη δυνατότητα καταγραφής, αποτύπωσης και μοντελοποίησης των διοικητικών διαδικασιών που υπάρχουν στο δημόσιο τομέα, καθώς και τη δυνατότητα καταγραφής των απαιτούμενων υποστηρικτικών εγγράφων τους, μέσω συνεργασίας των αρμόδιων υπηρεσιών των φορέων. Δίνει τη δυνατότητα ενσωμάτωσης ενός μηχανισμού για τη συνεχή επικαιροποίηση των διαδικασιών, με στόχο να ανταποκρίνονται σε όλα εκείνα που αναφέρονται στους σχετικούς νόμους, δηλαδή

τη συνεχή εφαρμογή του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και η συνεχής και αποκλειστική ενημέρωσή του με τις αλλαγές για απλούστευση (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

Είναι ένα προαπαιτούμενο σύνολο ενεργειών και ταυτόχρονα προπομπός για το διακριτό έργο που αφορά την απλούστευση των διαδικασιών, που έχει ως σκοπό του τη μείωση ή την ολική κατάργηση των δικαιολογητικών που απαιτούνται για να υλοποιηθούν οι διαδικασίες. .

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

Εθνικό Μητρώο
Διοικητικών
Διαδικασιών

Σύνδεση

Αναζήτηση σε Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Δι

EL EN

Καλώς ορίσατε στο «Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος», το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου.

Το μητρώο απευθύνεται σε ιδιώτες, επαγγελματίες και στελέχη της δημόσιας διοίκησης, που ενδιαφέρονται να πληροφορηθούν για τον τρόπο, χρόνο και κόστος υλοποίησης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα.

Για την εύρεσή τους, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη **γραμμαμή αναζήτησης** πάνω δεξιά ή να επιλέξετε **κατηγοριοποίηση** παρακάτω.

3094 Δημοσιευμένες
114 Προς Δημοσίευση
261 Προς Έγκριση

Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Πείτε μας τη γνώμη σας

Πηγή: Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, 2023

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών θεσμοθετήθηκε με το άρθρο 90 του νόμου 4727/2020, και την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) αρ. 32066 ΕΞ 2020 (ΦΕΚ 5123/Β/19-11-2020) με τίτλο “Ζητήματα οργάνωσης και τήρησης του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 90 του νόμου 4727/2020 (τ. Α' 184)” (ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4727/2020 ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020, 2020).

Όσον αφορά τη λειτουργία του, αποτελεί κομμάτι της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr). Έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με την τη σύμβαση που υπογράφηκε το Μάρτιο του έτους 2020 μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) και το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας & Έρευνας (ΕΔΥΤΕ Α.Ε.).

Ο σκοπός του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών είναι η ανάπτυξη ενός συγκεκριμένου σημείου που θα συσχετίζεται με όλες τις διαδικασίες που εκτελεί ο

δημόσιος τομέας (single point of truth) (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

Οι στόχοι του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών αναφέρονται από την καταγραφή, την αποτύπωση και την μοντελοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών και των φορέων που εποπτεύουν. Η επικαιροποίηση των διαδικασιών γίνεται διαρκώς, μετά από κάθε μεταβολή. Έχει δημιουργηθεί μια βάση για να απλοποιούνται στο σύνολό τους οι διαδικασίες, δηλαδή για να καταργούνται ή να απαιτείται μικρότερος αριθμός από βήματα ή από δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ) χαρακτηρίζεται από την άμεση πρόσβαση και την ευκολία αναζήτησης και πληροφόρησης για όλους.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα που πρόκειται να προκύψουν από την αξιοποίηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, είναι ότι αποδεικνύονται οι ενέργειες που υλοποιούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες και ενσωματώνεται το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που τις διέπει., ότι προτυποποιείται ο τρόπος που εκτελείται και που παρέχεται η διαδικασία (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

Επισημαίνεται ότι μία ενέργεια πραγματοποιείται ομοίως σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες που είναι σε θέση να την αναλάβουν.

Υπάρχει περισσότερη διαφάνεια, όσον αφορά τη δομή και τον τρόπο εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης, εμφανίζονται ορισμένα κενά στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, που είναι σε θέση να απλοποιήσουν διαδικασίες και να καταργήσουν άλλες μη χρήσιμες διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτό, οι δημόσιες υπηρεσίες γίνονται περισσότερο αξιόπιστες.

Σημαντικό είναι το γεγονός, ότι παρέχονται υψηλότερου επιπέδου υπηρεσίες.

Σπουδαίο είναι επίσης, ότι απαιτούνται λιγότερες ώρες για τους εργαζόμενους ώστε να έρθουν σε επικοινωνία με τους πολίτες και να τους λύνουν σχετικές απορίες.

Σημειώνεται με τον τρόπο αυτό ευκολία πρόσβασης κάθε πολίτη στις διεξόδους που του δίνει το κράτος για να εξυπηρετηθεί από το δημόσιο τομέα.

Διαδικασίες

Η δημόσια διοίκηση α) ασκεί αρμοδιότητες κυρίως χειριζόμενη υποθέσεις με έγγραφα και διοικητικές πράξεις, β) επικοινωνεί με τους πολίτες και γ) παρέχει δημόσιες υπηρεσίες. Για την άσκηση των αρμοδιοτήτων με διοικητικά έγγραφα και κυρίως με διοικητικές πράξεις η δημόσια διοίκηση δεσμεύεται αυστηρά και πλήρως από την αρχή της αρχής της νομιμότητας στην κλασική της εκδοχή. Η αρμοδιότητα της δημόσιας διοίκησης σαν έννοια είναι ή δέσμια αρμοδιότητα ή διακριτική ευχέρεια. Στις περιπτώσεις επικοινωνίας με τους πολίτες και της προσφοράς υπηρεσιών η διοικητική δράση που δεν είναι διοικητικά έγγραφα και διοικητικές πράξεις η διοικητική δράση δεσμεύεται κατευθείαν από την αρχή της χρηστής διοίκησης. (B. Τζέμος, Εφαρμοσμένο Διοικητικό Δίκαιο και Αρχές δικαίου και Μανατζμεντ, 2021)

Έτσι, στη δημόσια διοίκηση αναφέρεται ως «διαδικασία» το σύνολο ενεργειών που απαιτούνται ώστε να εκτελεστεί μία νομικά και εννοιολογικά καθορισμένη και περιγεγραμμένη λειτουργία.

Οι διαδικασίες είναι αυτοτελείς, ωστόσο είναι εφικτό όσο εκτελούνται, να ενσωματώνουν σε κάθε ένα από τα ξεχωριστά τους βήματα άλλες διαδικασίες των ίδιων ή άλλων φορέων.

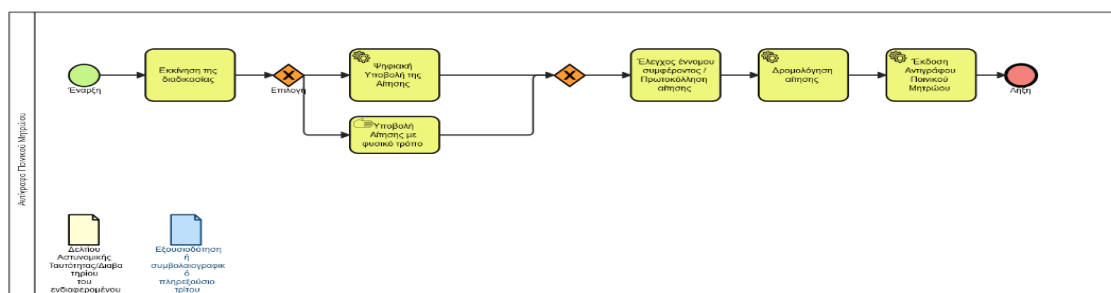
Επίσης, οι διαδικασίες πρέπει να έχουν μία καθορισμένη και συγκεκριμένη είσοδο και έξοδο (πιστοποιητικό, έγκριση, χορήγηση επιδόματος, εγγραφή σε μητρώο, είσπραξη φόρου, απόσπαση υπαλλήλου, κλπ), καθώς επίσης και γεγονότα έναρξης (ένανσμα) και λήξης.

Οι διαδικασίες θα καταχωρούνται στο «Μίτος – ΕΜΔΔ» με συγκεκριμένη δομή, όπως ακριβώς προβλέπεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (CPSV-AP) από τα στελέχη των Δημοσίων Φορέων που τις παρέχουν και με σκοπό να εμφανίζονται προς όλους τους πολίτες που εκτελούν κάθε είδους συναλλαγή (φυσικά-νομικά πρόσωπα και δημόσιους υπαλλήλους) (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024). Η καταχώριση θα περιλαμβάνει και τις μικρότερες διαδικασίες που ακολουθούνται μέχρι να ολοκληρωθεί η παροχή της κάθε διαδικασίας (ισοδυναμεί με την ιδιότητα «πώς παρέχεται»).

Οι μικρότερες διαδικασίες αποτελούν ομαδοποιήσεις μικρότερων βημάτων που είναι απαραίτητα για να ολοκληρωθεί μία διαδικασία.

Τα βήματα και οι ενέργειες που απαιτεί μια διαδικασία, από την αρχή της μέχρι και να ολοκληρωθεί, μπορούν να πάρουν οπτική μορφή σε διάγραμμα, όπως απεικονίζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

Στο Μίτος - ΕΜΔΔ υπάρχει και η δυνατότητα αυτόματης παραγωγής του διαγράμματος μιας διαδικασίας στο πρότυπο BPMN (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).



Κατηγορίες διαδικασιών

Στο «Μίτος – ΕΜΔΔ» ανάλογα με τον πολίτη που χρησιμοποιεί κάθε φορά τη διαδικασία, οι διαδικασίες διακρίνονται σε 3 κύριες κατηγορίες: (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024)

Η πρώτη κατηγορία αφορά τις εξωστρεφείς διαδικασίες, τις οποίες παρέχουν οι δημόσιοι φορείς προς τους ενδιαφερόμενους.

Κάποια παραδείγματα εξωστρεφών διαδικασιών είναι η άδεια κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου, η χορήγηση Διπλώματος Ευρεσιτεχνίας, η Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος ψυχολόγου, η Έκδοση αστυνομικής ταυτότητας και η Απονομή σύνταξης.

Η δεύτερη κατηγορία των διαδικασιών αφορά τις εσωστρεφείς ή αλλιώς ενδοδιοικητικές διαδικασίες. Οι διαδικασίες αυτές εκτελούνται στο πλαίσιο της εσωτερικής λειτουργίας δημόσιων φορέων στη χώρα μας, αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Αποδέκτης του αποτελέσματος τους είναι διοικητικές μονάδες του ίδιου φορέα.

Κάποια παραδείγματα από εσωστρεφείς ή ενδοδιοικητικές διαδικασίες είναι η Ένταξη έργου σε Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα, η Δημοπράτηση μη συγχρηματοδοτούμενου έργου και η Συγκρότηση συλλογικού οργάνου.

Μία τρίτη κατηγορία διαδικασιών είναι οι αμφιστρεφείς διαδικασίες. Σύμφωνα με τις οποίες προετοιμάζονται οι εξωστρεφείς διαδικασίες που απαιτούν

ενδοδιοικητικές ενέργειες των υπηρεσιών και φορέων. Μπορεί να επηρεάζουν φυσικά και νομικά πρόσωπα, καθώς και άλλους δημόσιους φορείς (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

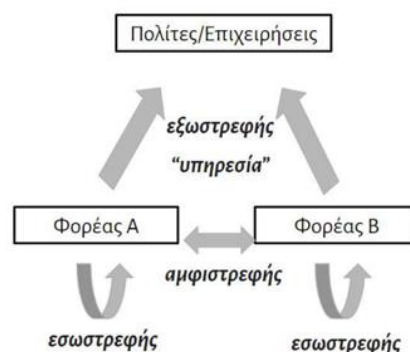
Κάποια παραδείγματα τέτοιων διαδικασιών είναι οι Αυτεπάγγελτοι Έλεγχοι Δημοτικών Παιδικών Χαρών, η Δειγματοληψία Πόσιμου Νερού Δικτύων Ύδρευσης, η Έγκριση εφορείας αρχαιοτήτων για την ίδρυση και λειτουργία ΚΥΕ Αίτημα για συμμετοχή σε προκήρυξη πλήρωσης θέσεων μέσω ΑΣΕΠ.

ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ «ΜΙΤΟΣ»



Μοναδικό σημείο αναφοράς για διοικητικές διαδικασίες

- Καταγραφή και μοντελοποίηση των υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών
- Συνεχής επικαιροποίηση των διαδικασιών έπειτα από κάθε μεταβολή
- Δημιουργία βάσης για την επακόλουθη απλούστευση των διαδικασιών
- Άμεση πρόσβαση, ευκολία αναζήτησης και πληροφόρησης για τους πολίτες και τους δημοσίους υπαλλήλους



Διαδικασίες που δεν καταχωρούνται

Δεν αποτελούν διοικητικές διαδικασίες προς καταχώριση στο Μίτος - ΕΜΔΔ: οι διοικητικές πρακτικές, οι κανονιστικές πράξεις, οι αρμοδιότητες του φορέα, ο εσωτερικός κανονισμός κλπ.

Κάποια παραδείγματα τέτοιων διαδικασιών είναι η Συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων, η Εισήγηση υπηρεσίας για την κατάρτιση νόμου, η Περιγραφή αρμοδιότητας, οι Διαδικασίες που διέπονται από Εσωτερικό Κανονισμό Υπηρεσίας, η Έκδοση μελέτης (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

Μοντέλο οργάνωσης και διαχείρισης

Στο μοντέλο οργάνωσης και διαχείρισης του Μίτος - ΕΜΔΔ οι ρόλοι διακρίνονται σε δυο βασικά επίπεδα: (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024)

- α)** στο ανώτερο επίπεδο της διοίκησης, οργάνωσης και συντονισμού του έργου, βρίσκονται οι Επόπτες, Υπεύθυνοι φορέα και Εκτελεστικοί υπεύθυνοι,
- β)** στο κατώτερο επίπεδο της υλοποίησης, συγγραφής και επικαιροποίησης των διαδικασιών, βρίσκονται οι Διαχειριστές, Συντάκτες και Επιμελητές.

Πρόσβαση στο κοινό

Το κοινό (πολίτες, δημόσιοι υπάλληλοι και κάθε ενδιαφερόμενος) θα μπορούν ελεύθερα να έχουν πρόσβαση καθώς και να αναζητούν με ευκολία τις δημοσιευμένες διαδικασίες, χωρίς να απαιτείται να ταυτοποιηθούν τα στοιχεία τους. Επιπλέον το κοινό θα έχει την ευκαιρία να σχολιάζει και να παρέχει ανατροφοδότηση πάνω στις διαδικασίες που δημοσιεύονται εφόσον πρώτα γίνει ταυτοποίηση τους (σύνδεση) στο σύστημα.

Διοίκηση και οργάνωση

Οι **Επόπτες** είναι άτομα που εργάζονται στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τα βασικά καθήκοντά τους είναι η γενική εποπτεία και ο συντονισμός του έργου. Αναλαμβάνουν την προτεραιοποίηση των διαδικασιών προς καταχώριση και την τελική έγκριση για δημοσίευση των διαδικασιών.

Καθένα από τα υπουργεία, ορίζει έναν **Υπεύθυνο φορέα**, του οποίου η αρμοδιότητα είναι η επίλυση ζητημάτων σχετικών με τη λειτουργία του Εθνικού Μητρώου

Διοικητικών Διαδικασιών, που δεν μπορούν να επιλυθούν κατά την επικοινωνία με τα υπόλοιπα επίπεδα συνεργατών.

Ο **Εκτελεστικός υπεύθυνος** είναι στέλεχος της Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης του φορέα, και αναλαμβάνει το συντονισμό των εργασιών των Διαχειριστών του φορέα του σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη των εποπτευόμενων φορέων.



Συγγραφείς διαδικασιών

Οι **Διαχειριστές** αρχικοποιούν και αναθέτουν διαδικασίες που αφορούν το φορέα ευθύνης τους στους Συντάκτες.

Οι **Συντάκτες** είναι αρμόδιοι για να συμπληρώνουν και να επικαιροποιούν τις διαδικασίες που εκτελούνται από το φορέα. Καταχωρούν ή ενημερώνουν τις διαδικασίες που τους ανατίθενται

Οι **Επιμελητές** είναι υπεύθυνοι για τη σωστή επιλογή και απεικόνιση όλων των διαδικασιών που αφορούν στον φορέα τους. Επιλέγουν από κατάλογο της κατηγορίας του φορέα τους τις διαδικασίες που παρέχονται αποκλειστικά από τον φορέα που ανήκουν (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2024).

Σύνταξη διαδικασίας

Τα βήματα που απαιτούνται από την δημιουργία μέχρι και την τελική δημοσίευση μιας διαδικασίας στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω:

Ο Διαχειριστής εισάγει μια νέα διαδικασία ορίζοντας της κάποιο συγκεκριμένο τίτλο και τη χρήση της (αν πρόκειται να χρησιμοποιηθεί ως δικαιολογητικό ή είναι εσωτερική διαδικασία), ενώ παράλληλα αναθέτει τη διαδικασία σε έναν από τους συντάκτες. (μπορεί να αναθέσει διαδικασίες και στον εαυτό του ως Συντάκτης)

Η νέα διαδικασία αυτόματα προχωρά σε κατάσταση «Υπό Επεξεργασία». Ο Συντάκτης προχωρά στην επεξεργασία της διαδικασίας, συμπληρώνοντας όλα τα απαραίτητα πεδία. Σε αυτό το στάδιο υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση και συζήτηση πάνω στη διαδικασία με τον διαχειριστή ή και άλλους συντάκτες.

Μετά την ολοκλήρωση της επεξεργασίας, ο συντάκτης ορίζει τη διαδικασία σε κατάσταση «Υπό Έγκριση».

Ο Διαχειριστής ελέγχει τη διαδικασία που έχει περάσει στην κατάσταση «Υπό έγκριση» και εφόσον ικανοποιεί τα κριτήρια δίνει την έγκριση. Διαφορετικά επιστρέφει την διαδικασία στο συντάκτη για διορθώσεις και αλλαγές.

Μόλις εγκριθεί μια διαδικασία βρίσκεται πλέον στο τελικό στάδιο «Προς Δημοσίευση» (ΠΔ) . Τον τελικό λόγο για τη Δημοσίευση μια διαδικασίας τον έχουν οι Επόπτες που είναι στελέχη στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.



Ο ρόλος του συντάκτη

Οι Συντάκτες έχουν έναν πολύ κεντρικό ρόλο στο σύστημα γιατί είναι υπεύθυνοι για το μεγαλύτερο μέρος της εισαγωγής, επεξεργασίας και επικαιροποίησης των στοιχείων των διαδικασιών. Είναι προφανές ότι κάθε συντάκτης θα πρέπει να γνωρίζει άριστα την κάθε διαδικασία και το νομικό πλαίσιο που τη διέπει, γι αυτό και υπάρχει μέριμνα για να αναλαμβάνουν διαδικασίες που αφορούν το φορέα ευθύνης τους. Επιπλέον θα πρέπει να συνεργάζονται με τους διαχειριστές και άλλους συντάκτες ώστε να λύνουν τις απορίες και να λαμβάνουν ανατροφοδότηση σε όλη τη διάρκεια όπου συντάσσεται μία διαδικασία (Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών , 2023). Ο αριθμός των συντακτών θα ποικίλει ανάλογα με το διοικητικό βάρος του κάθε υπουργείου. Ένα υπουργείο που έχει λίγες διαδικασίες θα έχει και λιγότερους συντάκτες. Οι συντάκτες θα πρέπει, κατά προσέγγιση, να είναι ένας για κάθε δέκα διαδικασίες. Ο αριθμός θα ποικίλει ανάλογα με το αν οι διαδικασίες είναι παρόμοιες. Ο ορισμός των συντακτών θα γίνεται από τους διαχειριστές, με απλή πρόσκληση μέσω του συστήματος και δεν απαιτεί διοικητική πράξη.

3.3 - Ηλεκτρονικό Ελληνικό Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ) – Ψηφιακή Πύλη EUGO

Η νέα ψηφιακή πύλη EUGO αποτελεί το ηλεκτρονικό Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ) και αποτελεί το εθνικό σημείο επαφής (Point of Single Contact – PSC) πολιτών και επιχειρήσεων, από την Ελλάδα ή από οποιαδήποτε χώρα της Ευρώπης, είτε μέσω φυσικής εγκατάστασης είτε διασυνοριακά (EUGO, 2024).

Δίνει όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται, σχετικά με τις ενέργειες που είναι απαραίτητο να ακολουθηθούν, τον αριθμό των αιτήσεων που πρέπει να γίνουν προς τις υπηρεσίες που είναι αρμόδιες, το ύψος των χρημάτων που χρειάζονται αυτές οι διαδικασίες (για παράβολα ή άλλα τέλη που είναι απαραίτητο να καταβληθούν) καθώς και τους σχετικούς νόμους.

Όλα τα απαραίτητα στοιχεία αντλούνται από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών.



Στοχεύει στην κάλυψη των σύγχρονων απαιτήσεων που συνεπάγεται το όραμα της Διαλειτουργικής Ευρώπης (Interoperable Europe) μέσα από την παροχή αποτελεσματικών ψηφιακών υπηρεσιών με πρώτη μέριμνα τους πολίτες στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής Ενιαίας Ψηφιακής Θύρας (Single Digital Gateway – SDG).

Η πύλη EUGO αποτελεί μέρος του οικοσυστήματος του Ελληνικού Κέντρου Ενιαίας Εξυπηρέτησης (EKEE) (howto.gov.gr, 2024)

Το Θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη δημιουργία της συγκεκριμένης πύλης είναι η οδηγία 2006/123/ΕΚ για τις υπηρεσίες εντός τις ΕΕ, ο νόμος 3844/2010 , η συνθήκη που διέπει τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης 7/6/2016 (αποτέλεσμα της συνθήκης της Λισσαβόνας) – διαμορφώνει, μεταξύ άλλων, τη νομική βάση για το πλαίσιο λειτουργίας ενιαίας εσωτερικής αγοράς (άρθρο 26), η οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7^{ης} Σεπτεμβρίου 2005 που αφορά την αναγνώριση των προσόντων επαγγελματικού τομέα, ο κανονισμός 2018/1724 για την ευρωπαϊκή Ενιαία Ψηφιακή Θύρα (Single Digital Gateway) και ο Εκτελεστικός Κανονισμός C(2022) 5628 για να καθοριστούν οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές του τεχνικού συστήματος διασυνοριακής αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δικαιολογητικών και να εφαρμοστεί η αρχή «μόνο άπαξ», καθώς και το άρθρο 90 του νόμου 4727/2020 (Α΄184) για την τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών (ΕΜΔ) – ΜΙΤΟΣ.

Στις 12/12/2006 το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο και το συμβούλιο εξέδωσαν την οδηγία 2006/123, σύμφωνα με την οποία, μπορούν να παρέχονται ελεύθερα υπηρεσίες μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και έχει σπουδαία σημασία για να ολοκληρωθεί η εσωτερική αγορά, καθώς διαθέτει πολύ μεγάλες δυνατότητες για να αποκομίσουν σχετικά πλεονεκτήματα οι καταναλωτές και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (howto.gov.gr, 2024).

Θεσπίστηκαν οι γενικές διατάξεις που κάνουν πιο εύκολη την ελεύθερη εγκατάσταση και την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών.

Συνέπεια αυτής της Οδηγίας 123/2006/EK είναι ο Ν. 3844/2010 για την ενσωμάτωσή της με στόχο την απλούστευση των διαδικασιών. Δηλαδή, όταν οι διαδικασίες και οι διατυπώσεις δεν είναι αρκούντως απλές, αυτές πρέπει να απλουστευθούν.

Οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν τη δυνατότητα να κανονίζουν ακόμη και με τη βοήθεια της τεχνολογίας και εξ αποστάσεως, μέσω των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ), το σύνολο των απαραίτητων δικαιολογητικών και διατυπώσεων.

Τα ΚΕΠ έχουν τη δυνατότητα να λειτουργούν στο σύνολό τους ή κάποια από αυτά και σαν Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ) (καθορίζονται με υπουργική απόφαση). Έτσι, με βάση την Αριθμ. ΥΑΠ/Φ.19.7/380 – ΦΕΚ Β 1561 – 26-09-2010 ορίστηκε η σύσταση και η λειτουργία συνολικά 54 ήδη υπάρχοντων ΚΕΠ και ως ΕΚΕΕ σε όλη την ελληνική επικράτεια.

Οι πάροχοι και οι όσοι δέχονται αυτές τις υπηρεσίες έχουν δικαίωμα να ενημερωθούν για: (howto.gov.gr, 2024)

- 1) Τις απαιτήσεις για πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών
- 2) Τα στοιχεία για την επικοινωνία με τις σχετικές αρχές
- 3) Τους τρόπους πρόσβασης στις ελληνικές βάσεις δεδομένων για ΠΥ και υπηρεσίες
- 4) Τα μέσα προσφυγής
- 5) Τις λεπτομέρειες για επικοινωνία με οργανώσεις για πρακτική βοήθεια

Τα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης και οι αρχές που είναι σχετικές, δίνουν άμεσα τις απαντήσεις τους χωρίς να χρονοτριβούν σε αιτήσεις για να παρέχουν πληροφορίες και να ενημερώνουν όσους κάνουν αιτήσεις εάν υπάρχουν λάθη στις αιτήσεις τους.

Όλες οι αρμόδιες αρχές διασφαλίζουν ότι το σύνολο των διαδικασιών και οι διατυπώσεις για την πρόσβαση σε δραστηριότητες που αφορούν υπηρεσίες που παρέχονται διεκπεραιώνονται εύκολα από απόσταση και με ηλεκτρονικά μέσα, μέσω των ΕΚΕΕ και των αρμόδιων αρχών.

Ειδικότερα, τα Ελληνικά Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΕΚΕΕ) διασφαλίζουν την υποδοχή αιτημάτων και την αποστολή απαντήσεων για θέματα της Οδηγίας από διαδικτυακό τόπο (howto.gov.gr, 2024).

Οι υπηρεσίες παρέχονται με δύο (2) τρόπους, είτε με εγκατάσταση, είτε διασυνورياκά.

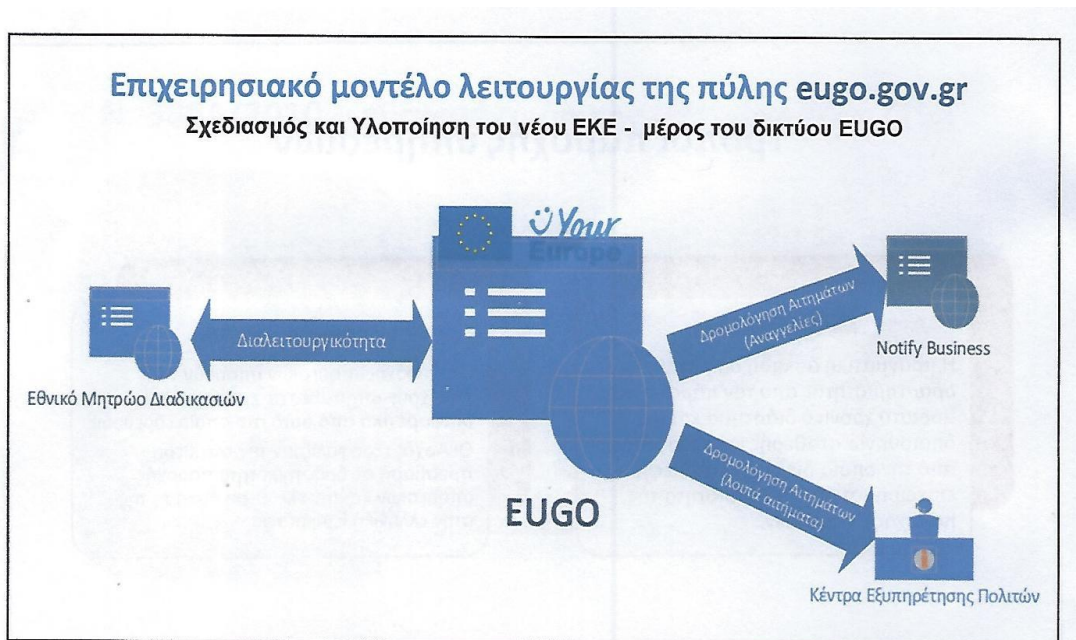
Στον πρώτο τρόπο η πραγματική άσκηση οικονομικής δραστηριότητας από τον πάροχο για αόριστο χρονικό διάστημα και με τη δημιουργία σταθερής εγκατάστασης, από την οποία διεξάγεται όντως η επιχειρηματική δραστηριότητα της παροχής υπηρεσιών.

Στον δεύτερο τρόπο οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες σε κράτος – μέλος διαφορετικό από αυτό στο οποίο εδρεύουν.

Οι Αρχές εξασφαλίζουν την ελεύθερη πρόσβαση σε δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών και την ελεύθερη άσκησή της στην ελληνική Επικράτεια (howto.gov.gr, 2024).

Η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των διαδικασιών μέσω του ΕΚΕΕ και με βάση τις βασικές απαιτήσεις για την ψηφιακή πύλη EUGO, με ενσωματωμένες τις ευρωπαϊκές οδηγίες απεικονίζεται στο ακόλουθο σχήμα:





Το EUGO λειτουργεί μέσω διαλειτουργικότητας του ΕΜΔΔ του Notify Business και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Το επιχειρησιακό Μοντέλο λειτουργίας της Πύλης eu.go.gov.gr

Το νέο ΕΚΕΕ – μέρος του δικτύου EUGO, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε για να είναι το εθνικό σημείο επαφής Ελλήνων και Ευρωπαίων παρόχων υπηρεσιών βάσει της Οδηγίας 123/2006/ΕΚ, να παρέχει επικαιροποιημένη πληροφόρηση - μέσω αδιάλειπτης διαλειτουργικότητας με το ΕΜΔ ΜΙΤΟΣ – για το σύνολο των διαδικασιών που εμπίπτουν στην Οδηγία 2006/123/ΕΚ, δίνοντας την πληροφόρηση στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα (howto.gov.gr, 2024).

Επίσης, παρέχει διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα (ΜΙΤΟΣ, Notify Business, ΥΜΣ κ.λπ.), δίνει τη δυνατότητα ολοκληρωμένης διεκπεραίωσης ηλεκτρονικά και από απόσταση, τη δυνατότητα επιλογής ΕΚΕΕ, παρέχει τη διάθεση όλων των απαραίτητων εντύπων.

Παρέχει υποστήριξη αιτούντων για όσο χρόνο διαρκεί η διαδικασία μέχρι να υποβληθεί η αίτηση, κάνει χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για υποβολή αίτησης με δικαιολογητικά, πραγματοποιεί επικύρωση εγγράφων μέσω Gov.gr ή με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και διασύνδεση με Notify Business για γνωστοποιήσεις (αντί υποβολής αίτησης).

The image shows a screenshot of the EKEE portal interface. On the left, there is a list of services under the heading 'Παράδειγμα Διαλειτουργικότητας με NotifyBusiness, myKerLive'. The services listed include: 1. Φυσικό/ηλεκτρονικό Αιτήριο ΑΔΕ (ΤΕ) για ανάθεση επαγγελματικού χώρου/ενοικίαση στο Ήμισυ-Παράδεισο, 2. Βιβλίο των Δοκιμών Επιχειρήσεων Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 3. Βιβλίο των Δοκιμών Επιχειρήσεων Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 4. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 5. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 6. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 7. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 8. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 9. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο), 10. Αιτήσεις Ενοικίασης/Αφιερωμένο στα Ήμισυ-Παράδεισο (Τμήμα Αιτήσεις, Τμήμα Τύχ, οικείο Παραρτηματικό Βιβλίο). Below the list, there are sections for 'Υποβολή Αίτησης' and 'Υποβολή Αίτησης' with a 'Μεταφορτώστε το έγγραφο υποβολής αίτησης' button. On the right, there is a detailed view of the 'Υποβολή Αίτησης' process, including a 'Βασικές πληροφορίες' section with a 'Υποβολή Αίτησης' button, a 'Υποβολή Αίτησης' section with a 'Μεταφορτώστε το έγγραφο υποβολής αίτησης' button, and a 'Εναλλακτικός Τρόπος Εξυπηρέτησης' section with a 'Μεταφορτώστε το έγγραφο υποβολής αίτησης' button.

Ως παράδειγμα ακολουθεί παρακάτω ένας υποθετικός τρόπος χρήσης της ψηφιακής πύλης EUGO, από την πλευρά κάποιου παρόχου υπηρεσιών ή εργαζόμενο των ΚΕΠ προς υπηρεσία που επιθυμεί κάποιος πολίτης.

Αν κάποιος παρέχει μία υπηρεσία, αρχικά γίνεται η αναζήτηση διαδικασίας, έπειτα η πληροφόρηση από ιστότοπο / ΚΕΠ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της πλατφόρμας myKEPlive αν είναι κάτοχοι κωδικών taxis και μιλά ελληνικά (howto.gov.gr, 2024).

Αρχικά, μεταφορτώνεται το έντυπο της αίτησης και το διαβιβαστικό, έπειτα συμπληρώνεται η αίτηση. Στη συνέχεια συγκεντρώνονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά και ακολουθεί η πληρωμή οποιουδήποτε παραβόλου μπορεί να χρειάζεται. Έπειτα, επιλέγεται ΕΚΕΕ και υποβάλλεται η αίτηση με δικαιολογητικά και διαβιβαστικό με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Τέλος, η διαδικασία γνωστοποιείται στο Notify Business.

Αν κάποιος είναι υπάλληλος ΚΕΠ – ΕΚΕΕ και πρέπει να παρέχει μία υπηρεσία προς κάποιο πολίτη, τότε ξεκινά πληροφορώντας και παρέχοντας υποστήριξη προς τον ενδιαφερόμενο μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κάνοντας χρήση myKEPlive για κατόχους κωδικών taxis και άτομα που μιλούν ελληνικά, εφόσον υπάρχει η δυνατότητα εκτύπωσης. Στη συνέχεια ο υπάλληλος λαμβάνει και πρέπει να περάσει από έλεγχο την απαραίτητη αίτηση καθώς και τα έγγραφα που αυτή απαιτεί. Στη συνέχεια, μεταφορτώνεται και αποστέλλεται το έντυπο βεβαίωσης υποβολής αιτήματος με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον ενδιαφερόμενο πολίτη.

Ακολουθεί η διαδικασία ελέγχου των δικαιολογητικών και στη συνέχεια, δημιουργείται ένας φάκελος για την κάθε συγκεκριμένη υπόθεση.

Αμέσως μετά, ο φάκελος αυτός προωθείται προς τον αρμόδιο φορέα που μπορεί να αναλάβει το κάθε θέμα που πραγματεύεται καθεμιά αίτηση, είτε με τη μορφή φυσικού φακέλου είτε ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας.

ΤΟ EUGO και τα EKEE

Ο πολίτης μπορεί να εισέλθει στο διαδικτυακό τόπο του EUGO και να αναζητήσει όποια υπηρεσία επιθυμεί, με λέξεις - κλειδιά, βρίσκοντας σχετικά αποτελέσματα. Εάν δεν εμφανιστούν αποτελέσματα, τότε χρησιμοποιεί νέες λέξεις – κλειδιά.

Αναζήτηση διαδικασίας

Εντοπίστε την υπηρεσία που αναζητάτε

Αναζητήστε εύκολα και γρήγορα τη διαδικασία που σας ενδιαφέρει αναγράφοντας λέξεις κλειδιά ή μέρος του τίτλου αυτής.

Παρακαλούμε πληκτρολογήστε τουλάχιστον 5 χαρακτήρες

Αποτελέσματα

Ελέγξτε τα παρακάτω αποτελέσματα και εντοπίστε την υπηρεσία που αναζητάτε. Εάν δεν βρείτε αυτό που θέλετε, δοκιμάστε να εισαγάγετε νέους όρους αναζήτησης.

- Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών
- Αναγλία Άσκησης Επαγγέλματος Αισθητικού
- Προσωρινή Διασυνοριακή Παροχή Υπηρεσιών Αισθητικού
- Διασυνοριακή Παροχή Υπηρεσιών Εργατηρίων Αισθητικής στην Ελληνική Επαράτεια
- Γνωστοποίηση Σύμβασης και Λειτουργίας Εργατηρίων Αισθητικής

Έπειτα, γίνεται η επιλογή του τρόπου με τον οποίο επιθυμεί να αποκτήσει την υπηρεσία και στη συνέχεια βρίσκει τη διαδικασία που τον ενδιαφέρει επιλέγοντας την κατάλληλη κατηγορία (howto.gov.gr, 2024).

Επιλέξτε τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας και στη συνέχεια βρείτε την διαδικασία που σας ενδιαφέρει επιλέγοντας την κατάλληλη κατηγορία.

Τρόπος παροχής υπηρεσίας

Υπηρεσίες που απαιτούν εγκατάσταση στον ελλαδικό χώρο

Υπηρεσίες που μπορούν να προσφερθούν διασυνοριακά (χωρίς εγκατάσταση)

Κατηγορίες όλων των υπηρεσιών

Γεωργία, δασοκομία και αλιεία	Ορυχεία και Λατομεία	Μεταποίηση
Παροχή νερού, επεξεργασία λιμμάτων, διαχείριση αποβλήτων και δραστηριότητες εξιγίανσης	Κατασκευές	Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών
Μεταφορά και αποθήκευση	Δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης	Χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές δραστηριότητες
Επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες	Διοικητικές και υποστηρικτικές δραστηριότητες	Δημόσια διοίκηση και άμυνα, υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση
Εκπαίδευση	Δραστηριότητες σχετικές με την ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική μέριμνα	Τέχνες, διασκέδαση και ψυχαγωγία
Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών		

EUGO - Υποστηρικτικές Διαδικασίες

[Απαραίτητες ή/και Υποστηρικτικές](#)

Πηγή: EUGO, 2024

Αναλύεται στη συνέχεια ο τρόπος που μπορούν οι πολίτες να υποβάλλουν αιτήματα από την ψηφιακή πλατφόρμα.

Υποβολή αιτήματος online

- Notify business (με κωδικούς Taxisnet)

Μία σημαντική καινοτομία είναι η εφαρμογή του OOTS (ONCE-ONLY Technical Solution) και η διασυνοριακή ανταλλαγή εγγράφων (Χριστόπουλος, 2024).

The screenshot shows the 'Applicant's details' section of the OOTS application. It includes fields for 'Unique identifier', 'Surname', 'Given name', 'Date of birth', and 'Place of birth'. Below this is the 'Applicant's contact details' section with fields for 'Email', 'Phone number', and 'Address'. At the bottom, there is a table titled 'What you will need' with columns for 'Document type', 'Action', and 'Status'. The table lists various documents such as 'Higher education degree from a foreign school', 'Act of recognition of the equivalence and correspondence of the foreign higher education diploma to OOTS', and 'A decision on the recognition of the professional experience of the diploma holder'. Each row has 'APPROVE' and 'REJECT' buttons.

The screenshot shows a 'Procedure Portal' modal window overlaid on the applicant details. The modal has a blue header with the text 'A higher education degree from a foreign school'. It contains two dropdown menus: 'What country issued your evidence?' with 'Italy' selected, and 'What educational institution did you graduate from?' with 'Parthenope University of Naples' selected. There is a checkbox for 'Do you want to preview your evidence?' which is checked. At the bottom, there are 'CANCEL' and 'CONTINUE' buttons.

Το OOTS είναι ένα τεχνικό σύστημα για την κοινή χρήση δεδομένων.

Μπορεί να επιτρέψει στις δημόσιες αρχές της ΕΕ την ασφαλή ανταλλαγή εγγράφων και δεδομένων, έπειτα από αιτήματα πολιτών και επιχειρήσεων στο πλαίσιο των διασυνοριακών διοικητικών διαδικασιών.

Στο πλαίσιο αυτό, οι πολίτες και οι εταιρείες έχουν την ευκαιρία να ζητούν επίσημα έγγραφα, για παράδειγμα πτυχίο πανεπιστημίου, για να ολοκληρώσουν διοικητικές διαδικασίες σε άλλες χώρες της ΕΕ με 7 απλά βήματα.

Οι πολίτες δεν είναι απαραίτητο να αναζητήσουν ποια είναι τα αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται από ένα άλλο κράτος μέλος και ποια αυθεντική πηγή δεδομένων μπορεί να την παρέχει (Χριστόπουλος, 2024)

Οι υπηρεσίες του δημοσίου μπορούν να χρησιμοποιούν τα αποδεικτικά στοιχεία που παραδίδονται μέσω OOTS καθώς παρέχονται απευθείας μέσω ενός αξιόπιστου πρωτοκόλλου (eDelivery).

Καθώς τα στοιχεία παρέχονται απευθείας από την Αρχή Έκδοσης, οι δημόσιες διοικήσεις θα λαμβάνουν πάντα την πιο πρόσφατη έκδοση των αποδεικτικών στοιχείων.

ΣΗΜΕΡΑ	ΟΟΤΣ
Υπάρχουν διαφορετικά αποδεικτικά στοιχεία που απαιτούνται σε όλα τα κράτη μέλη για τις διοικητικές διαδικασίες.	Αυτοματοποίηση της χαρτογράφησης των τύπων αποδεικτικών στοιχείων μεταξύ των κρατών μελών μέσω των κοινών υπηρεσιών του ΟΟΤΣ
Υπάρχουν πολλοί πάροχοι αποδεικτικών στοιχείων σε κάθε κράτος μέλος και δεν είναι εύκολος τρόπος να γνωρίζουμε ποιοι είναι.	Παρέχεται ένας πανευρωπαϊκός κατάλογος παρόχων αποδεικτικών στοιχείων μέσω των κοινών υπηρεσιών του τεχνικού συστήματος ΟΟΤΣ
Δεν είναι εύκολο για τις διοικήσεις να επιβεβαιώσουν ότι τα στοιχεία που ανεβάζουν οι πολίτες είναι αυθεντικά και ενημερωμένα.	Σύνδεση απευθείας με τη δημόσια διοίκηση με αυθεντικές πηγές δεδομένων μέσω ενός ασφαλούς καναλιού .

Τα στοιχεία που αποτελούν το ΟΟΤΣ είναι: (Χριστόπουλος, 2024)

- **Procedure Portal:** η ιστοσελίδα που θέλει να υποβάλλει αίτηση ο ενδιαφερόμενος (π.χ. EUGO)
- **eIDAS:** υπηρεσία αυθεντικοποίησης ευρωπαίων πολιτών. Προέκταση του taxisnet για την Ελλάδα.
- **Evidence Provider:** ο πάροχος του αποδεικτικού στοιχείου οπουδήποτε στην Ευρώπη.
- **Κοινές υπηρεσίες (common services):** συντηρούνται κεντρικά από κάθε κράτος – μέλος με σκοπό την καταγραφή των παρόχων αποδεικτικών και τη χαρτογράφηση των τύπων αποδεικτικών.
 - **Evidence Broker**
 - **Data Services Directory**
 - **Sematic Repo**

Αρχιτεκτονική του OOTS

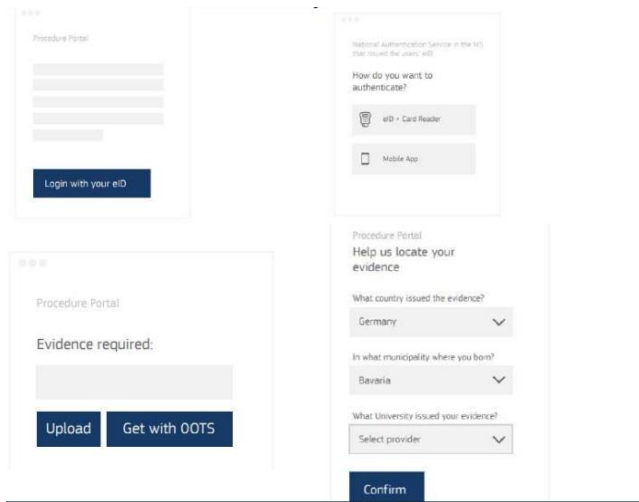


Πηγή: Το EUGO, το OOTS και η Ευρωπαϊκή διάσταση της εξυπηρέτησης πολιτών

Ακολουθούν παρακάτω τα 7 βήματα του OOTS (Once-Only Technical Solution) :
(Χριστόπουλος, 2024)

Ο Έλεγχος ταυτότητας γίνεται με την πιστοποίηση αυθεντικότητας του πολίτη, επιλέγει το κράτος – μέλος, καταχωρίζει τους ειδικούς κωδικούς eID και δίνει την συγκατάθεσή του για την επεξεργασία των στοιχείων του.

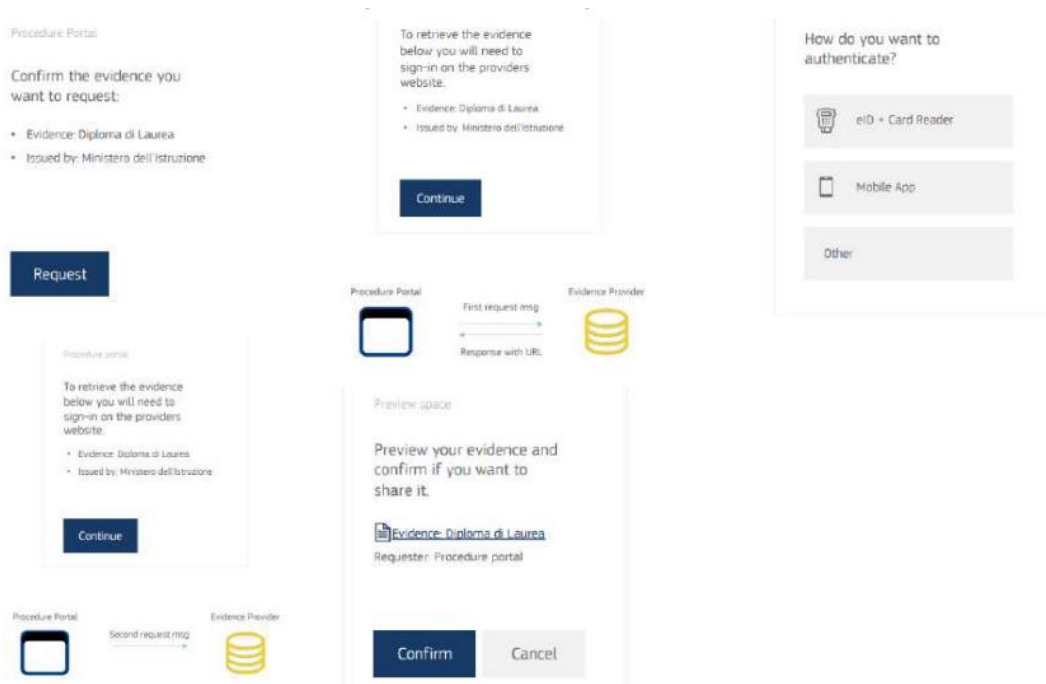
Έπειτα γίνεται ο Εντοπισμός αποδεικτικών στοιχείων. Η χρήση του OOTS είναι προαιρετική. Οι πολίτες έχουν δυνατότητα επιλογής ώστε να χρησιμοποιήσουν το OOTS ή να ανεβάσουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στοιχεία με μη αυτόματο τρόπο. Επιλέγουν το κράτος – μέλος, τον τύπο των αποδεικτικών στοιχείων και τον πάροχο αποδεικτικών στοιχείων



Πηγή: Το EUGO, το OOTS και η Ευρωπαϊκή διάσταση της εξυπηρέτησης πολιτών

Στη συνέχεια, υποβάλλεται το [Αίτημα αποδεικτικών στοιχείων](#) το οποίο πρέπει να είναι Ρητό αίτημα και γίνεται η Αποστολή αιτήματος.

Μέσα από τη διαδικασία [Ανακατεύθυνσης](#) πραγματοποιείται ανακατεύθυνση και αυθεντικοποίηση και βλέπουμε σε [Προεπισκόπηση](#) τα αποδεικτικά στοιχεία (προαιρετικά)

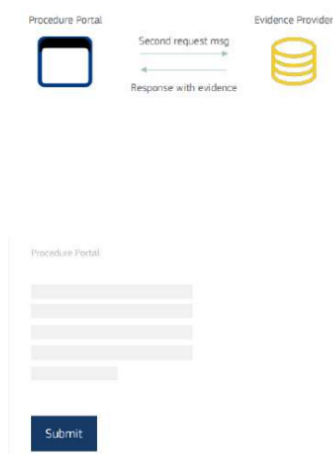


Πηγή: Το EUGO, το OOTS και η Ευρωπαϊκή διάσταση της εξυπηρέτησης πολιτών

Αφού γίνει η [Απόκριση αποδεικτικών στοιχείων](#) βλέπει ότι τα αποδεικτικά στοιχεία στάλθηκαν, ελέγχεται η δομή απόκρισης (έγγραφο και / ή μοντέλο δεδομένων) και γίνεται ανάκτηση περισσότερων στοιχείων (με την ίδια διαδικασία για κάθε στοιχείο από κάθε χώρα που το ανακτά), αν χρειαστεί.

Τέλος γίνεται [Υποβολή](#) με την οριστική υποβολή της φόρμας.

- Υποβολή φόρμας



Πηγή: Το EUGO, το OOTS και η Ευρωπαϊκή διάσταση της εξυπηρέτησης πολιτών

Αφού αναλύθηκε η λειτουργία της ψηφιακής πύλης EUGO, αναφέρονται τυπικά παρακάτω κάποιες μελέτες περιπτώσεων δημιουργίας διαδικασιών.

Κάπου εδώ να προστεθεί, ότι η δημιουργία του νέου Back Office των ΚΕΠ, που βασίζεται στις ανάγκες της ψηφιακής πραγματικότητας, αλλά και στη χρήση των περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων έχει συμβάλει καθοριστικά στην ολοκλήρωση των διαδικασιών που παρατίθενται στη συνέχεια.

Παρακάτω, εξετάζεται η εφαρμογή των νέων τεχνολογικών μέσων στο ελληνικό δημόσιο και συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΚΕΠ <https://ekep.gov.gr/>.

Παρακάτω, δίνεται έμφαση περισσότερο σε διαδικασίες που αφορούν την επιχειρηματικότητα είτε στην Ελλάδα, είτε σε πανευρωπαϊκό επίπεδο (howto.gov.gr, 2024).

Παράδειγμα 1

ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ – ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ 337579

Περιγραφή

Η συγκεκριμένη ενέργεια έχει να κάνει με την αίτηση που υποβάλλεται για να ξεκινήσει η λειτουργία τουριστικών γραφείων. Αφορά όλους τους πολίτες.

Θεσμικός φορέας είναι το Υπουργείο Τουρισμού και η οργανική μονάδα αυτού είναι η Γενική Διεύθυνση Τουριστικής Πολιτικής.

Για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί η διαδικασία έχει θεσπιστεί ένα θεσμικό πλαίσιο που περιλαμβάνει νόμους, προεδρικά διατάγματα και κοινές υπουργικές αποφάσεις. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνονται ο νόμος 4875/2021 (ΦΕΚ 250/Α) Άρθρα 30 και 31, ο Νόμος 4582/2018 (ΦΕΚ 208/Α) Άρθρα 25,26,27,33, ο Νόμος 4276/2014 (ΦΕΚ 155/Α) Άρθρα 1 παρ. παρ. 4, ο Νόμος 4093/2012 (ΦΕΚ 222/Α) Άρθρα υποπαράγραφος Η.2. παρ. 1, παρ.5^α, ο Νόμος 3270/2004 (ΦΕΚ 187/Α) Άρθρα αρ.4, παρ.6, ο Νόμος 393/1976 (ΦΕΚ 199/Α), το Προεδρικό Διάταγμα 127/2017 (ΦΕΚ 157/Α) Άρθρα 20, η Κοινή Υπουργική Απόφαση 15408/2012 (ΦΕΚ 2991/Β) και η Υπουργική Απόφαση 16016/2012 (ΦΕΚ 3055/Β).

Ο πολίτης πραγματοποιεί την είσοδό του στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών ή στην ψηφιακή πλατφόρμα EUGO, βρίσκει την διαδικασία που επιθυμεί, πατώντας το σχετικό σύνδεσμο και εκεί έχει τη δυνατότητα να πληροφορηθεί για τα σημεία εξυπηρέτησής του που σε αυτή την περίπτωση είναι είτε τα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΚΕΠ-ΕΚΕΕ), είτε οι Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (ΠΥΤ), Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών της οικείας περιφερειακής υπηρεσίας.

Τα τουριστικά γραφεία που λειτουργούν νόμιμα, μπορεί να ιδρύουν υποκαταστήματα σε όλη την Ελληνική Επικράτεια. Για τη νόμιμη λειτουργία αυτών, απαιτείται η Βεβαίωση Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων, η οποία χορηγείται από την οικεία Π.Υ.Τ. του Υπουργείου Τουρισμού, κατόπιν υποβολής σχετικών δικαιολογητικών, όπως αυτά περιγράφονται στο άρθρο 6 του ν.393/1976 (Α' 199). Σε περίπτωση διοργάνωσης πακέτων διακοπών απαιτείται ασφαλιστήριο συμβόλαιο (αστικής επαγγελματικής ευθύνης), στο οποίο να αναγράφεται ο αριθμός του ασφαλιστηρίου και η επωνυμία της

ασφαλιστικής εταιρίας. Το εν λόγω ασφαλιστήριο κατατίθεται στην οικεία Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού.

Στην περίπτωση που θέλει να εξυπηρετηθεί ψηφιακά αλλά μόνο για πληροφόρηση είναι το EUGO portal (Είσοδος με κωδικούς taxisnet), <https://eugo.gov.gr/>.

Μπορεί να εξυπηρετηθεί και εξ αποστάσεως μέσω myKEPlive.

Επίσης, μπορεί να δει το σύνολο του αριθμού των δικαιολογητικών που απαιτούνται όπου στην παρούσα διαδικασία είναι δύο (2) έως επτά (7) (+1), το κόστος το οποίο περιλαμβάνει ηλεκτρονικά παράβολα συνολικής αξίας 307,20€ συν μια εγγυητική επιστολή αξίας 5000€.

Στο ίδιο πεδίο βλέπει και την προθεσμία διεκπεραίωσης, το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας που στην προκειμένη περίπτωση είναι 15 ημέρες.

Βλέπει το σύνολο των δικαιολογητικών ομαδοποιημένα και με διευκρινήσεις όπου χρειάζεται,

Ταυτοποίηση με κωδικούς TAXISnet, Ταυτοποιητικό έγγραφο

1. Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας ή ισοδύναμο έγγραφο, όταν ο αιτών (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) έχει την ιθαγένεια άλλου κράτους - μέλους της Ε.Ε.. Το εν λόγω δικαιολογητικό υποβάλλεται στην οικεία Π.Υ.Τ. του Υπουργείου Τουρισμού κάθε πέντε χρόνια. Σε περίπτωση μη υποβολής αυτού, η Β.Σ.Ν.Π. αφαιρείται με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας ΠΥΤ του Υπουργείου Τουρισμού. **Πιστοποιητικό 2. Εγγυητική επιστολή ύψους 5.000€, η οποία εκδίδεται υπέρ Ελληνικού Δημοσίου ή ισόποσες εγγυοδοτικές παρακαταθήκες, οι οποίες εκδίδονται από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων. Η εγγυητική επιστολή, ύψους πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, εκδίδεται υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εγκατεστημένα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της Ε.Ε. και από ασφαλιστικές εταιρείες που έχουν έδρα στην Ελλάδα. Επίσης, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να καταθέτει ισόποσες εγγυοδοτικές παρακαταθήκες, οι οποίες εκδίδονται από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, σύμφωνα με το άρθρο 17 του ν. 3646/1928 (Α' 154). Στην εγγυητική επιστολή από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές εταιρείες, η οποία έχει πενταετή τουλάχιστον διάρκεια, αναφέρεται ότι η ισχύς της παρατείνεται αυτοδίκαια για ένα επιπλέον εξάμηνο μετά από την ημερομηνία ανάκλησης της Βεβαίωσης Συνδρομής Νόμιμων Προϋποθέσεων για οποιονδήποτε λόγο καθώς επίσης εάν πριν τη λήξη της ισχύος της, δεν κατατεθεί άλλη εγγυητική επιστολή πενταετούς τουλάχιστον ισχύος. Η εγγυητική επιστολή καταπίπτει υπέρ του Ελληνικού**

Δημοσίου με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας Π.Υ.Τ., προς κάλυψη τυχόν απαιτήσεων καταναλωτών που προέρχονται από τις συναλλαγές τους με το τουριστικό γραφείο. Πριν την έκδοση της απόφασης κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής ο Προϊστάμενος της οικείας Π.Υ.Τ. του Υπουργείου Τουρισμού καλεί την επιχείρηση εντός προθεσμίας όχι μικρότερης του ενός (1) μηνός να τακτοποιήσει τις χρηματικές απαιτήσεις που αναγγέλθηκαν σε βάρος της και αποδεικνύονται με επίσημα στοιχεία. Η ανωτέρω προθεσμία μπορεί να παραταθεί για έναν (1) επιπλέον μήνα με απόφαση του Προϊσταμένου της Π.Υ.Τ. Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία που έχει τεθεί, εκδίδεται η σχετική πράξη κατάπτωσης χωρίς άλλη ειδοποίηση του ενδιαφερόμενου. Η απόδοση στον δικαιούχο του προϊόντος της εγγυητικής επιστολής που κατέπεσε υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου γίνεται με την υποβολή τελεσίδικης δικαστικής απόφασης. Εάν οι δικαιούχοι είναι περισσότεροι του ενός και το ποσό της εγγυητικής επιστολής δεν καλύπτει το σύνολο των απαιτήσεων, τούτο αποδίδεται συμμετρως στους δικαιούχους. Με την απόφαση μερικής ή ολικής κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής η επιχείρηση καλείται από την οικεία Π.Υ.Τ. να την αποκαταστήσει στο ακέραιο μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω απόφασης. Εάν παρέλθει άπρακτη η ανωτέρω προθεσμία, η Βεβαίωση Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων ανακαλείται με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας Π.Υ.Τ.. Εφόσον η επιχείρηση αποκαταστήσει στο ακέραιο το ποσό της εγγυητικής επιστολής μέσα σε προθεσμία τριών (3) μηνών από την απόφαση ανάκλησης, η Βεβαίωση Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων επαναχορηγείται χωρίς άλλη διαδικασία. Σε διαφορετική περίπτωση ακολουθείται η διαδικασία έκδοσης νέας Βεβαίωσης Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων. Σε περίπτωση λήξης ισχύος της εγγυητικής επιστολής χωρίς να κατατεθεί άλλη πενταετούς τουλάχιστον ισχύος, η Β.Σ.Ν.Π. αφαιρείται με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας Π.Υ.Τ. του Υπουργείου Τουρισμού. **Αποδεικτικό πληρωμής / απόδειξη 3.** Τίτλοι ιδιοκτησίας ή συμφωνητικό μίσθωσης ή παραχώρησης χρήσης, εκτός αν το τουριστικό γραφείο λειτουργεί μέσω διαδικτύου. Τίτλοι ιδιοκτησίας ή συμφωνητικό μίσθωσης ή παραχώρησης χρήσης από το οποίο θα προκύπτει ότι ο επιχειρηματίας διαθέτει γραφειακή εγκατάσταση, εκτός αν το τουριστικό γραφείο λειτουργεί μέσω διαδικτύου. Σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του ν.393/1976 (Α' 199), επιτρέπεται η λειτουργία τουριστικών γραφείων τα οποία μπορούν να παρέχουν αποκλειστικά και μόνο μέσω διαδικτύου τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 1 του εν ως άνω αναφερόμενου νόμου. Τα τουριστικά αυτά γραφεία οφείλουν στο διακριτικό τίτλο τους να περιέχουν τον όρο

«Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» (e-service). Για τη χορήγηση βεβαίωσης συνδρομής των νόμιμων προϋποθέσεων για τη λειτουργία τουριστικού γραφείου απαιτείται η ύπαρξη γραφειακής εγκατάστασης. Σε περίπτωση μετατροπής υφιστάμενου τουριστικού γραφείου σε τουριστικό γραφείο που παρέχει αποκλειστικά και μόνο μέσω διαδικτύου υπηρεσίες, και αντίστροφα, εκδίδεται νέα Βεβαίωση Συνδρομής Νόμιμων Προϋποθέσεων σε αντικατάσταση της υφισταμένης και προσκομίζονται τα σχετικά δικαιολογητικά. **Τίτλοι ιδιοκτησίας (υπό προϋπόθεση) 4.** Αντίγραφο έναρξης επιτηδεύματος από την οικεία Δ.Ο.Υ. Κατατίθεται από τον αιτούντα δια ζώσης ή ταχυδρομικά, ή ψηφιακή. **Φορολογικά πιστοποιητικά (υπό προϋπόθεση) 5.** Νομιμοποιητικό έγγραφο περί νόμιμης εκπροσώπησης του νομικού προσώπου. Κατατίθεται από τον αιτούντα δια ζώσης ή ταχυδρομικά, ή ψηφιακή. **Νομιμοποιητικά έγγραφα νομικών προσώπων (υπό προϋπόθεση) 6** Καταστατικό της εταιρείας και τυχόν τροποποιήσεις αυτού, με τα αντίστοιχα ΦΕΚ δημοσίευσής τους. Κατατίθεται από τον αιτούντα δια ζώσης ή ταχυδρομικά, ή ψηφιακή. **Νομιμοποιητικά έγγραφα νομικών προσώπων (υπό προϋπόθεση) 7.** Πιστοποιητικό Εταιρικών Μεταβολών, που εκδίδεται για τις ΕΠΕ, ΟΕ, ΕΕ, ΑΕ και τις ΙΚΕ (Ιδιωτικές Κεφαλαιουχικές Εταιρείες) από την αρμόδια προς τούτο αρχή. Κατατίθεται από τον αιτούντα δια ζώσης ή ταχυδρομικά, ή ψηφιακή. **Πιστοποιητικό (υπό προϋπόθεση) 8.** Απόσπασμα ποινικού μητρώου γενικής χρήσης, έκδοσης τελευταίου τριμήνου, ή ισοδύναμο έγγραφο, όταν ο αιτών έχει την ιθαγένεια άλλου κράτους μέλους της Ε.Ε. Απόσπασμα ποινικού μητρώου γενικής χρήσης, έκδοσης τελευταίου τριμήνου, ή ισοδύναμο έγγραφο, όταν ο αιτών έχει την ιθαγένεια άλλου κράτους μέλους της Ε.Ε., «το οποίο να προκύπτει ότι ο αιτών δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κακούργημα ή για κάποιο από τα πλημμελήματα της κλοπής, υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, παραχάραξης, βαριάς σωματικής βλάβης, παράβασης των διατάξεων περί ναρκωτικών ή των διατάξεων που αναφέρονται στα ήθη. Σε περίπτωση λήξης της ισχύος της εγγυητικής επιστολής χωρίς να κατατεθεί άλλη πενταετούς τουλάχιστον ισχύος, η Β.Σ.Ν.Π. αφαιρείται με απόφαση του Προϊσταμένου της οικείας ΠΥΤ του Υπουργείου Τουρισμού. **Αντίγραφο ποινικού μητρώου γενικής χρήσης (αυτεπάγγελτο).**

Φυσικά υπάρχουν και προϋποθέσεις για τη όλη διαδικασία

Προϋποθέσεις

Εταιρικού δικαίου: Σύσταση επιχείρησης (ατομική, εταιρική)

Δικαίωμα λειτουργίας τουριστικού γραφείου έχουν και φυσικά πρόσωπα, υπήκοοι τρίτων χωρών, καθώς και νομικά πρόσωπα που έχουν την έδρα τους σε τρίτες χώρες εφόσον καταστήσουν ειδικό πληρεξούσιο στην Ελλάδα. Το ανωτέρω δικαίωμα αναγνωρίζεται υπό την προϋπόθεση ότι σύμφωνα με την νομοθεσία της πολιτείας της ιθαγένειας ή της έδρας αυτών αναγνωρίζεται το ίδιο δικαίωμα και για Έλληνες πολίτες και για επιχειρήσεις που έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα.

Κατοχής κωδικών για είσοδο σε λογισμικό: Το άτομο που αιτείται θα πρέπει να κατέχει κωδικούς TAXISnet.

Προϋποθέσεις περί μη τέλεσης αξιόποινων πράξεων. Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να μην έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κακούργημα ή για κάποιο από τα πλημμελήματα της κλοπής, υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, παραχάραξης, βαριάς σωματικής βλάβης, παράβασης των διατάξεων περί ναρκωτικών ή των διατάξεων που αναφέρονται στα ήθη.

Πτωχευτικού δικαίου: Ο ενδιαφερόμενος (φυσικό και νομικό πρόσωπο) δεν πρέπει να έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.

Ιδιοκτησιακές: Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να υποβάλλει τίτλο ιδιοκτησίας ή συμφωνητικό μίσθωσης ή παραχώρησης χρήσης, από το οποίο να προκύπτει ότι ο επιχειρηματίας διαθέτει γραφειακή εγκατάσταση. Στην περίπτωση που το τουριστικό γραφείο λειτουργεί μέσω διαδικτύου, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να διαθέτει γραφειακή εγκατάσταση, η οποία γνωστοποιείται στην αρμόδια ΔΟΥ και στην οικεία ΠΥΤ και υποβάλλονται τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά

Οικονομικές: Κατάθεση Εγγυητικής επιστολής υπέρ Δημοσίου από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εγκατεστημένα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε..

Τεχνικές: Στην περίπτωση που το τουριστικό γραφείο λειτουργεί μέσω διαδικτύου, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερη εγκατάσταση.

Εφόσον ο ενδιαφερόμενος πολίτης συγκεντρώσει τα δικαιολογητικά, τα προσκομίζει σε ένα από τα σημεία εξυπηρέτησης, ή τα αποστέλλει ηλεκτρονικά στο ΚΕΠ – ΕΚΕΕ της επιλογής του και από ΕΚΕΕ και μετά ο υπάλληλος ΚΕΠ – ΕΚΕΕ που θα χρεωθεί την

υπόθεση, αφού ελέγξει τα δικαιολογητικά, δίνει στον ενδιαφερόμενο το αριθμό υπόθεσής του από το ΚΕΠ – ΕΚΕΕ και τα διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία.

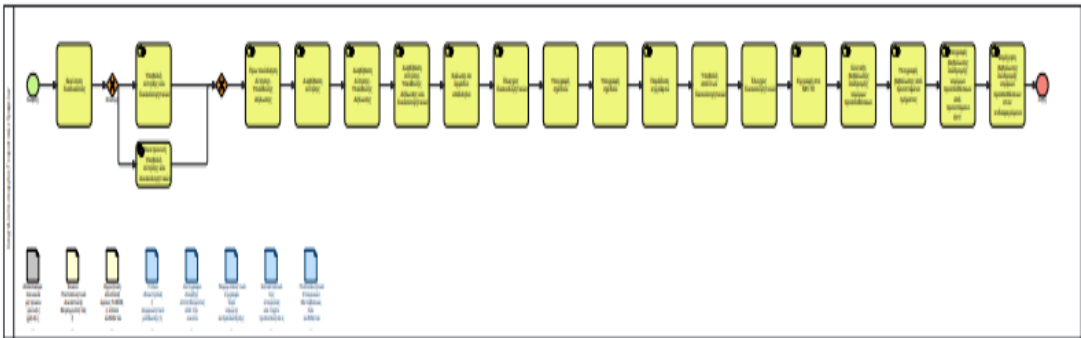
Συνοπτικά τα βήματα της διαδικασίας είναι: (EUGO, 2024)

Τα βήματα που ακολουθούνται κατά τη διαδικασία είναι: (EUGO, 2024)

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση με συνημμένα τα προαπαιτούμενα δικαιολογητικά στο Γραφείο Πρωτοκόλλου της οικείας Π.Υ.Τ. ή στο ΚΕΠ-ΕΚΕ. Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει ηλεκτρονικά την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση καθώς και τα προαπαιτούμενα δικαιολογητικά στο portal eugo. Στη συνέχεια στέλεχος του Γραφείου Πρωτοκόλλου της οικείας Π.Υ.Τ. ή του ΚΕΠ-ΕΚΕ παραλαμβάνει την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση με τα συνημμένα δικαιολογητικά και την πρωτοκολλεί, ενώ παράλληλα χορηγεί τον αριθμό πρωτοκόλλου στον ενδιαφερόμενο ή τη Βεβαίωση Υποβολής αιτήματος κατ' αντιστοιχία. Έπειτα, το στέλεχος του ΚΕΠ-ΕΚΕ διαβιβάζει στην κατά τόπο αρμόδια Π.Υ.Τ. την αίτηση του ενδιαφερόμενου με συνημμένα δικαιολογητικά αυτής. Στέλεχος του Γραφείου Πρωτοκόλλου της οικείας Π.Υ.Τ. προωθεί την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση στον Προϊστάμενο της οικείας Π.Υ.Τ. Ο Προϊστάμενος της οικείας Π.Υ.Τ. χρεώνει την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση και τα δικαιολογητικά αυτής στον Προϊστάμενο του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών χρεώνει την Αίτηση - Υπεύθυνη Δήλωση και τα δικαιολογητικά αυτής στο αρμόδιο στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών. Το στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών ελέγχει την πληρότητα και την ορθότητα της αίτησης και των προαπαιτούμενων δικαιολογητικών. Αν τα δικαιολογητικά αξιολογηθούν ως ελλιπή το στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών συντάσσει σχέδιο ενημερωτικού εγγράφου με τις ελλείψεις της αίτησης και το προωθεί στην ιεραρχία για υπογραφή. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών ελέγχει και υπογράφει το σχέδιο ενημερωτικού εγγράφου με τις ελλείψεις της αίτησης και το προωθεί στον Προϊστάμενο της Π.Υ.Τ. Ο Προϊστάμενος της Π.Υ.Τ. υπογράφει το σχέδιο ενημερωτικού εγγράφου με τις ελλείψεις της αίτησης και το επιστρέφει στο αρμόδιο στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών. Στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών αποστέλλει/παραδίδει το υπογεγραμμένο έγγραφο στον αιτούντα. Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει τα δικαιολογητικά που απουσίαζαν στο Τμήμα Τουριστικών

Επιχειρήσεων και Επαγγελματών. Στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών της οικείας Π.Υ.Τ. ελέγχει εκ νέου την πληρότητα της αίτησης και των προαπαιτούμενων δικαιολογητικών. Στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών της οικείας Π.Υ.Τ. εγγράφει την επιχείρηση στο οικείο Μητρώο Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΜΗ.Τ.Ε.), εφόσον διαπιστωθεί ότι πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις. Το στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών της οικείας Π.Υ.Τ. συντάσσει σχέδιο Βεβαίωσης Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων και το προωθεί για υπογραφή στον Προϊστάμενο του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών υπογράφει το σχέδιο Βεβαίωσης Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων και το προωθεί για υπογραφή στον Προϊστάμενο της Π.Υ.Τ. Ακολουθεί η Υπογραφή βεβαίωσης συνδρομής νομίμων προϋποθέσεων από προϊστάμενο τμήματος. Εν συνεχεία ο Προϊστάμενος της οικείας Π.Υ.Τ. υπογράφει τη Βεβαίωση Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων και την επιστρέφει στο στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών της οικείας Π.Υ.Τ. Τέλος, το στέλεχος του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επαγγελματών της οικείας Π.Υ.Τ. χορηγεί στον ενδιαφερόμενο τη υπογεγραμμένη Βεβαίωση Συνδρομής Νομίμων Προϋποθέσεων με βάση τον τρόπο που έχει επιλέξει κατά την αίτησή του ταχυδρομικά ή με αυτοπρόσωπη παρουσία.

Με μια ματιά το διάγραμμα ροής της διαδικασίας απεικονίζεται ως εξής:



Παράδειγμα 2

ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΟΥ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ – ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ 364323

Περιγραφή

Η διαδικασία αφορά στην αναγγελία άσκησης επαγγέλματος του τεχνολόγου ιατρικών εργαστηρίων. Απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα.

Θεσμικός φορέας είναι το Υπουργείο Υγείας και η οργανική μονάδα αυτού είναι η Διεύθυνση Ιατρών, λοιπών επιστημόνων και επαγγελματιών υγείας. Παρέχεται σε επαγγελματίες υγείας και παραϊατρικό προσωπικό (EUGO, 2024).

Για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί η διαδικασία έχει θεσπιστεί ένα θεσμικό πλαίσιο που περιλαμβάνει νόμους, προεδρικά διατάγματα και κοινές υπουργικές αποφάσεις. Αναλυτικότερα, περιλαμβάνονται το Προεδρικό Διάταγμα 20/2017 (ΦΕΚ 34/Α), το Προεδρικό Διάταγμα 163/1996 (ΦΕΚ 118/Α), η Κοινή Υπουργική Απόφαση Γ5β/Γ.Π. οικ.14015/202 (ΦΕΚ 822/Β), η Κοινή Υπουργική Απόφαση Υ7α/Γ.Π.οικ. 46217/2012 (ΦΕΚ 1502/Β), η Εγκύκλιος Γ4β/Γ.Π. 22837/2017, η Εγκύκλιος Γ4β/Γ.Π.οικ.21572/2017 και η Εγκύκλιος Υ7/Γ.Π./6701/2012.

Ο πολίτης πραγματοποιεί την είσοδό του στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών ή στην ψηφιακή πλατφόρμα EUGO, αναζητά τη διαδικασία που θέλει να ακολουθήσει και εκεί του εμφανίζονται όλα τα σημεία στα οποία μπορεί να εξυπηρετηθεί, που αυτά είναι είτε τα Ελληνικά Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΠ-ΕΚΕΕ), είτε οι Περιφερειακές ενότητες, Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας / Τμήμα Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας της οικείας Περιφέρειας

Εάν ο πολίτης, επιθυμεί να εξυπηρετηθεί ψηφιακά αλλά μόνο για πληροφόρηση είναι το EUGO portal (Είσοδος με κωδικούς taxisnet),

Η εξυπηρέτηση δε μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως μέσω myKEPlive.

Επίσης, μπορεί να δει το σύνολο του αριθμού των δικαιολογητικών που απαιτούνται όπου στην παρούσα διαδικασία είναι τρία (3) και το κόστος το οποίο περιλαμβάνει ηλεκτρονικά παράβολα και παράβολα Δημοσίου συνολικής αξίας 44€.

Στο ίδιο πεδίο βλέπει και την προθεσμία διεκπεραίωσης, το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας που στην προκειμένη περίπτωση είναι ένας (1) μήνας.

Βλέπει το σύνολο των δικαιολογητικών ομαδοποιημένα και με διευκρινήσεις όπου χρειάζεται (EUGO, 2024).

Μέσα εξακρίβωσης της ταυτότητας, ταυτοποίησης και υπογραφής

1. Αντίγραφο τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή Αντίγραφο τίτλου σπουδών της αλλοδαπής και Πράξη ισοτιμίας Προσκομίζει Αντίγραφο τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή Αντίγραφο τίτλου σπουδών της αλλοδαπής και Πράξη ισοτιμίας και αντιστοιχίας εκδοθείσα από τις αρμόδιες υπηρεσίες αναγνώρισης από το Διεπιστημονικό Οργανισμό Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης (Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π.) ή από το Ινστιτούτο Τεχνολογίας και Έρευνας (Ι.Τ.Ε.) ή Απόφαση επαγγελματικής ισοτιμίας από το Αυτοτελές Τμήμα Εφαρμογής Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας (Α.Τ.Ε.Ε.Ν.). **Αποδεικτικό σπουδών 2.**

Δύο έγχρωμες φωτογραφίες διαστάσεων ταυτότητας. Για να μπορεί να αποστέλλεται η αίτηση ηλεκτρονικά ετοιμάζεται να ενταχθεί η υπηρεσία My photo, όπου χρειάζεται, προκειμένου οι υπηρεσίες υποδοχής να βλέπουν τις φωτογραφίες ψηφιακά.

Φωτογραφίες 3. Φωτοτυπία αστυνομικής ταυτότητας ή όποιου άλλου ταυτοποιητικού στοιχείου, για Έλληνες πολίτες. Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι ομογενής, οφείλει να καταθέσει δελτίο ταυτότητας ομογενούς ή άδεια διαμονής ομογενούς Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι πολίτης τρίτης χώρας αλλά μέλος οικογένειας Έλληνα πολίτη, οφείλει να καταθέσει δελτίο διαμονής μέλους οικογένειας Έλληνα ή δελτίο νόμιμης διαμονής ή προσωποπαγή άδεια διαμονής υπηκόων τρίτων χωρών Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι πολίτης τρίτης χώρας και διαμένει νόμιμα στην ελληνική επικράτεια συμπεριλαμβανομένων των δικαιούχων διεθνούς προστασίας, άδεια επί μακρόν διαμένοντος υπηκόου τρίτης χώρας. Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι ενήλικας πολίτης τρίτων χωρών αλλά γεννήθηκε στην Ελλάδα ή έχει ολοκληρώσει επιτυχώς έξι τάξεις ελληνικού σχολείου στην Ελλάδα, πριν τη συμπλήρωση του 23ου έτους της ηλικίας του, άδεια διαμονής δεύτερης γενιάς. Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι πολίτης τρίτης χώρας αλλά είχε άδεια διαμονής σε ισχύ κατά την έναρξη ισχύος του ν. 3386/2005 και εφόσον έχει συμπληρώσει δεκαετή νόμιμη διαμονή στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή σχετικού αιτήματος, αντίγραφο δεκαετούς άδειας διαμονής. Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι πολίτης τρίτης χώρας αλλά είναι παντρεμένος ή με σύμφωνο συμβίωσης με Έλληνα ή

Ελληνίδα, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης από το οποίο προκύπτει η σύναψη συμφώνου συμβίωσης με Έλληνα ή Ελληνίδα (EUGO, 2024) Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι πολίτης τρίτης χώρας και έχει ως σκοπό του την απασχόληση υψηλής ειδίκευσης, αντίγραφο μπλε κάρτας Ε.Ε.. **Ταυτοποιητικό έγγραφο**

Φυσικά οι προϋποθέσεις είναι οι ακόλουθες:

Προϋποθέσεις

Προϋποθέσεις περί μη τέλεσης αξιόποινων πράξεων: Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να μην έχει καταδικαστεί αμετάκλητα: για κακούργημα ή για κάποιο από τα εγκλήματα της κλοπής, υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, νοθείας, κιβδηλείας, παραχάραξης, αισχροκέρδειας, τοκογλυφίας, δωροδοκίας, δωροληψίας, ψευδορκίας, παράβαση καθήκοντος, παράβαση των διατάξεων περί ναρκωτικών, για εγκλήματα κατά της γενετήσιας ζωής, οικονομικής εκμετάλλευσης της γενετήσιας ζωής, στέρηση των πολιτικών δικαιωμάτων του για οποιοδήποτε αδίκημα, και να μην έχει τεθεί σε πλήρη ή μερική δικαστική συμπαράσταση, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του αστικού κώδικα, για όσο χρόνο διαρκεί η συμπαράσταση αυτή.

Εκπαιδευτικές: Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να κατέχει τίτλο σπουδών του Τμήματος Ιατρικών Εργαστηρίων της Σχολής Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας των Ανωτάτων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Α.Τ.Ε.Ι.) της ημεδαπής ή του τμήματος Τεχνολόγων Ιατρικών Εργαστηρίων της Ανωτέρας Σχολής Στελεχών Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας των Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.) που έχει αναγνωρισθεί ως ισότιμο προς το ανωτέρω της ημεδαπής ή αναγνωρισμένο τίτλο σπουδών της αλλοδαπής Στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος είναι υπήκοος κράτους-μέλους της Ε.Ε. και έχει αποκτήσει τα επαγγελματικά του προσόντα σε άλλο κράτος - μέλος είτε ως αυτοαπασχολούμενο, είτε ως μισθωτός οφείλει να έχουν αναγνωρισθεί τα επαγγελματικά του προσόντα από το αρμόδιο όργανο της χώρας.

Μαζί με την δικαιολογητικά ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει και τα παράβολα που ήδη έχει φροντίσει να προπληρώσει, τα οποία είναι παράβολο χαρτοσήμου συνολικής αξίας 36€ ηλεκτρονικό παράβολο (e-Παράβολο) με κωδικό 0408 και παράβολο Δημοσίου αξίας 8€ μόνο από τη ΔΟΥ προς το παρόν.

Εφόσον ο ενδιαφερόμενος πολίτης συγκεντρώσει τα δικαιολογητικά, τα προσκομίζει σε ένα από τα σημεία εξυπηρέτησης, ή τα αποστέλλει ηλεκτρονικά στο ΚΕΠ – ΕΚΕΕ της

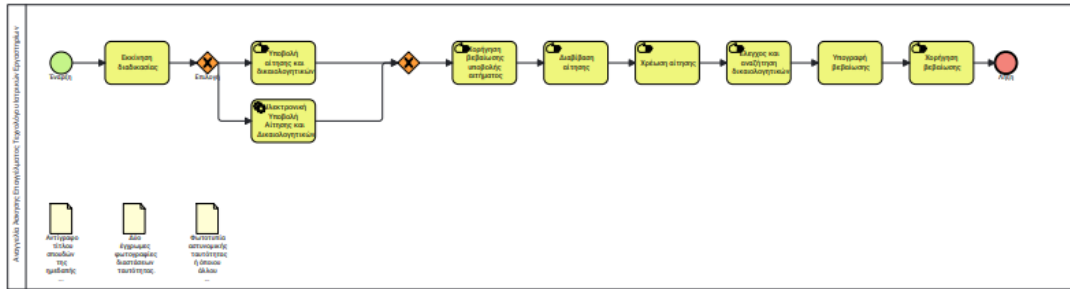
επιλογής του και από εκεί και μετά ο υπάλληλος ΚΕΠ – ΕΚΕΕ που θα χρεωθεί την υπόθεση, αφού ελέγξει τα δικαιολογητικά, δίνει στον ενδιαφερόμενο το αριθμό υπόθεσής του από το ΚΕΠ – ΕΚΕΕ και τα διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία είτε ηλεκτρονικά είτε με φυσικό φάκελο.

Συνοπτικά τα βήματα της διαδικασίας είναι:

Η διαδικασία εκκινεί με τον ενδιαφερόμενο να υποβάλλει την Αίτηση-Υπεύθυνη Δήλωση μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά - έντυπα στο Πρωτόκολλο της Περιφέρειας ή στα ΚΕΠ που λειτουργούν ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης. Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει ηλεκτρονικά την Αίτηση-Υπεύθυνη Δήλωση μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά - έντυπα στο portal eu.go. Το στέλεχος του Τμήματος Πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης Υγείας ή του ΚΕΠ παραδίδει στον πολίτη τη βεβαίωση υποβολής αιτήματος στην οποία αναγράφεται ο αριθμός φακέλου του αιτήματος. Το στέλεχος του Τμήματος Πρωτοκόλλου ή του ΚΕΠ διαβιβάζει το Φάκελο (ο οποίος περιέχει την αίτηση και τα δικαιολογητικά) προς τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Υγείας. Έπειτα ο υπάλληλος του Τμήματος ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο στην περίπτωση που κάποιο από τα δικαιολογητικά έντυπα δεν είναι ορθό, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται και προσκομίζει το ορθό δικαιολογητικό – έντυπο. Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης αξιολογεί σε ποιο τμήμα θα πρέπει να διαβιβαστεί ο φάκελος και τον διαβιβάζει στο Τμήμα Δημόσιας Υγείας/Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας. Ο υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας, ελέγχει τον φάκελο των δικαιολογητικών ως προς την ορθότητα των δικαιολογητικών, αναζητά με την αυτεπάγγελτη διαδικασία το ποινικό μητρώο του ενδιαφερόμενου και αναζητά κατά περίπτωση, επιβεβαίωση από τα ανώτατα ή τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα του πτυχίου του ενδιαφερόμενου. Μετά, ο υπάλληλος του Τμήματος ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο στην περίπτωση που κάποιο από τα δικαιολογητικά έντυπα δεν είναι ορθό, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται και προσκομίζει το ορθό δικαιολογητικό – έντυπο. Ο υπάλληλος του Τμήματος διαβιβάζει την εισήγησή του σχετικά με το ότι πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος και τον φάκελο των δικαιολογητικών εντύπων προς την ιεραρχία έως το επίπεδο του Αντιπεριφερειάρχη.

Τέλος, ο υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/ Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας ή του ΚΕΠ-ΕΚΕ ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για να παραλάβει τη Βεβαίωση.

Με μια ματιά το διάγραμμα ροής της διαδικασίας απεικονίζεται ως εξής:



Παράδειγμα 3

Ας εξετάσουμε τώρα και την περίπτωση μιας διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών

275911 Διασυνοριακή Παροχή Υπηρεσιών Διαιτολόγου – Διατροφολόγου

Περιγραφή

Η διαδικασία αφορά στην προσωρινή και περιστασιακή παροχή υπηρεσιών Διαιτολόγου - Διατροφολόγου και απευθύνεται σε παρόχους (περιλαμβανομένων και των Ελλήνων), στους οποίους έχουν δοθεί οι απαραίτητες άδειες και ασκούν μόνιμα το συγκεκριμένο επάγγελμα / δραστηριότητα σε άλλο κράτος - μέλος της Ε.Ε. και επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στην ελληνική επικράτεια για περιορισμένο χρονικό διάστημα.

Θεσμικός φορέας είναι το Υπουργείο Υγείας και η οργανική μονάδα αυτού είναι η Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας της οικείας Περιφέρειας. Παρέχεται σε επαγγελματίες υγείας και παραϊατρικό προσωπικό.

Για να μπορέσει να πραγματοποιηθεί η διαδικασία έχει θεσπιστεί ένα θεσμικό πλαίσιο που περιλαμβάνει προεδρικά διατάγματα (ΠΔ) και κοινές υπουργικές αποφάσεις (ΚΥΑ). Πιο συγκεκριμένα : (EUGO, 2024 ; Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών, 2023)

Περιλαμβάνεται το Προεδρικό Διάταγμα 38/2010 (ΦΕΚ 78/Α) όπου γίνεται προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Σεπτεμβρίου 2005, σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων.

Στη συνέχεια εκδίδεται η Κοινή Υπουργική Απόφαση 78477/ΙΑ/2011 (ΦΕΚ 2271/Β) με την οποία αποτυπώνεται η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα από επαγγελματίες υπηκόους κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 5 έως και 9 του π.δ. 38/2010. Η παρούσα με την Κοινή Υπουργική Απόφαση 158602/ΙΑ/2012 (ΦΕΚ 3503/Β) με την οποία γίνεται τροποποίηση της υπ' αριθμ. 78477/ΙΑ/12-7-2011 (ΦΕΚ 2271 Β') κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, «Ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα από επαγγελματίες υπηκόους κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 5 έως και 9 του π.δ. 38/2010», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Εν συνεχεία με την Κοινή

Υπουργική Απόφαση 52714/ΙΑ/2012 (ΦΕΚ 1650/Β) γίνεται Τροποποίηση της αριθμ. 78477/ΙΑ/12.7.2011 κοινής υπουργικής απόφασης (ΦΕΚ 2271/12.10.2011 Β')

Ο πολίτης εισέρχεται στο www.mitos.gov.gr ή στο <https://eugo.gov.gr> βρίσκει την διαδικασία που επιθυμεί, ανοίγει το σύνδεσμο και εκεί με μια ματιά βλέπει τα σημεία εξυπηρέτησής του που στην προκειμένη περίπτωση είναι τα Ελληνικά Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΠ-ΕΚΕΕ), ή οι Περιφερειακές ενότητες, Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας της οικείας Περιφέρειας, ή στην περίπτωση που θέλει να εξυπηρετηθεί ψηφιακά αλλά μόνο για πληροφόρηση είναι το EUGO portal (είσοδος με κωδικούς taxisnet), <https://eugo.gov.gr/>.

Μπορεί επίσης να εξυπηρετηθεί μόνο για πληροφόρηση εξ αποστάσεως μέσω myKEPlive.

Εκεί, μπορεί να δει το σύνολο του αριθμού των δικαιολογητικών που απαιτούνται όπου στην παρούσα διαδικασία είναι τρία (3) και το κόστος είναι μηδενικό (EUGO, 2024). Στο ίδιο πεδίο βλέπει και την προθεσμία διεκπεραίωσης, το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας που στην προκειμένη περίπτωση είναι δύο (2) μήνες.

Βλέπει το σύνολο των δικαιολογητικών ομαδοποιημένα και με διευκρινήσεις όπου χρειάζεται, τα οποία είναι :

Μέσα εξακρίβωσης της ταυτότητας, ταυτοποίησης και υπογραφής. Ταυτοποιητικό έγγραφο. Πιστοποιητικό της αρμόδιας για το επάγγελμα αρχής ότι ο ενδιαφερόμενος είναι νόμιμα εγκατεστημένος στο κράτος – μέλος προέλευσης για την άσκηση του εν λόγω επαγγέλματος και δεν του έχει απαγορευθεί, έστω και προσωρινά, η άσκηση αυτού.. Χρειάζεται να προσκομίσει αποδεικτικά εκπαιδευτικών προσόντων του. Τέλος, υποβάλλει αποδεικτικά επαγγελματικής πείρας του τουλάχιστον ενός (1) έτους στο διάστημα των τελευταίων δέκα (10) ετών που προηγούνται της παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Η κατάθεση γίνεται από τον αιτούντα δια ζώσης ή ταχυδρομικά, ή ψηφιακά

Οι προϋποθέσεις που πρέπει να έχει ο ενδιαφερόμενος είναι εργασιακές και προϋπηρεσίας. Δηλαδή οφείλει να ασκεί νόμιμα το εν λόγω επάγγελμα/δραστηριότητα στο κράτος – μέλος εγκατάστασης. Και οφείλει να έχει αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον ενός (1) έτους στο διάστημα των τελευταίων δέκα (10) ετών που προηγούνται της παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα, στην περίπτωση που ούτε το

επάγγελμα ούτε η αντίστοιχη εκπαίδευση ρυθμίζονται νομοθετικά στο κράτος μέλος νόμιμης εγκατάστασης (EUGO, 2024).

Ο πολίτης που θέλει να ασκήσει την παρούσα δραστηριότητα και βρίσκεται σε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) από τον Απρίλιο του 2024 θα μπαίνει μέσω του νέου συστήματος OOTS (Once - Only Technical Solution), όπως έχει περιγραφεί σε προηγούμενο κεφάλαιο και ακολουθώντας τις διαδικασίες θα υποβάλλει την αίτησή του μαζί με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Τα βήματα που ακολουθούνται κατά την διαδικασία είναι τα ακόλουθα.

Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει τη δήλωση μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά στο Πρωτόκολλο της Περιφέρειας ή στα ΚΕΠ-ΕΚΕ. Ο ενδιαφερόμενος αποστέλλει με email τη δήλωση και το σύνολο των δικαιολογητικών ηλεκτρονικά στο ΚΕΠ-ΕΚΕΕ. Το στέλεχος του Τμήματος Πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης Υγείας ή του ΚΕΠ-ΕΚΕ χορηγεί στον ενδιαφερόμενο τη βεβαίωση υποβολής αιτήματος στην οποία αναγράφεται ο αριθμός φακέλου του αιτήματος. Το Στέλεχος του Τμήματος Πρωτοκόλλου ή του ΚΕΠ-ΕΚΕ διαβιβάζει τον φάκελο, ο οποίος περιέχει τη δήλωση και τα δικαιολογητικά στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Υγείας της οικείας Περιφέρειας, με όποιο πρόσφορο τρόπο, είτε με φυσικό φάκελο, είτε ψηφιακά. Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Υγείας χρεώνει τον φάκελο στο Τμήμα Δημόσιας Υγείας / Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας. Ο υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/ Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας ελέγχει τον φάκελο των δικαιολογητικών ως προς την ορθότητα των δικαιολογητικών. Ο υπάλληλος του Τμήματος ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο στην περίπτωση που κάποιο από τα δικαιολογητικά δεν είναι ορθό προκειμένου ο τελευταίος να προσκομίσει το ορθό δικαιολογητικό. Ο υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/ Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας, αναζητά με την αυτεπάγγελτη διαδικασία το ποινικό μητρώο του ενδιαφερόμενου. Ο υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/ Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας, αναζητά κατά περίπτωση, επιβεβαίωση από τα ανώτατα ή τα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα του πτυχίου του ενδιαφερόμενου, εφόσον δεν έχει αναζητηθεί μέσω του OOTS. Ο υπάλληλος του Τμήματος συντάσσει και διαβιβάζει την εισήγησή του σχετικά με το ότι πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος και τον φάκελο των δικαιολογητικών προς την ιεραρχία έως το επίπεδο του Αντιπεριφερειάρχη. Τέλος, ο Υπάλληλος του Τμήματος Υγείας/ Υπηρεσιών και Επαγγελματιών Υγείας ή του ΚΕΠ-ΕΚΕ ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για να παραλάβει τη Βεβαίωση Σύννομης Παροχής Υπηρεσιών.

4^ο Κεφάλαιο

4.1 – Σύγκριση με ΚΕΠ άλλων χωρών

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, τα τελευταία έτη οι κυβερνήσεις της Ελλάδας προχωρούν σε όλο και πιο έντονη χρήση των ψηφιακών μέσων για να μπορεί να βοηθήσει με μεγαλύτερη ευκολία τόσο στις ανάγκες που έχουν οι πολίτες της, όσο και στις ανάγκες των επιχειρήσεων.

Επίσης, η Ελλάδα προσπαθεί να αποκτήσει πιο ευέλικτους και λειτουργικούς δημόσιους φορείς με σκοπό να παραμείνει ανταγωνιστικός και να ακολουθήσει τις εξελίξεις της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών των άλλων κρατών. Για τους λόγους αυτούς, προχώρησε σε μία αξιόλογη πρόοδο στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα και στη βελτίωση του εθνικού δικτύου των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών πρόσωπο με πρόσωπο (ΚΕΠ).

Ο στόχος λοιπόν, ήταν εκτός από το να εξυπηρετηθούν οι πολίτες και να έρθουν σε απευθείας επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες, να διασφαλιστεί η ανταγωνιστικότητα των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, σε ένα κόσμο που οδεύει στην παγκοσμιοποίηση.

Για τους λόγους αυτούς, η γραμματεία του ΟΟΣΑ επιδίωξε με τη σειρά της να βοηθήσει τους αρμόδιους των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών να αξιοποιήσουν την ψηφιακή επανάσταση και να βελτιώσουν τη λειτουργία που υλοποιείται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), με τη βοήθεια μίας έρευνας που παρέχει πληροφορίες για έντεκα (11) χώρες και την ψηφιοποίηση των δικών τους δημοσίων υπηρεσιών.

Η έρευνα σχεδιάστηκε για να κατανοήσει τις τρέχουσες πρακτικές των χωρών της ΕΕ και εκτός ΕΕ σχετικά με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην επιτάχυνση της αναβάθμισης του λειτουργικού και του κυβερνητικού περιβάλλοντος των ΚΕΠ στην Ελλάδα.

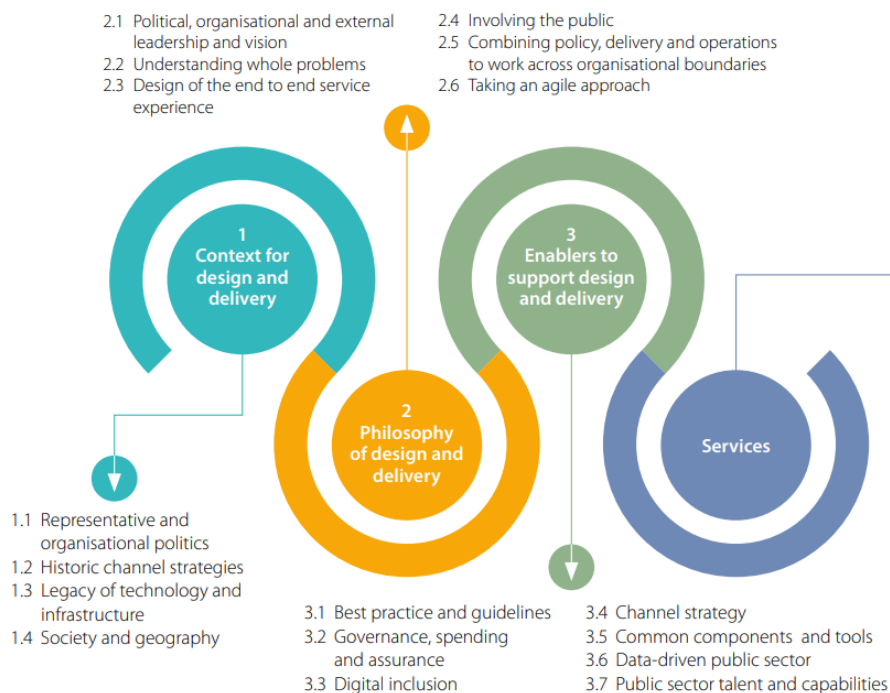
Οι χώρες που έλαβαν μέρος στην έρευνα του ΟΟΣΑ, που σχετίζεται με την ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών τους, ήταν οι εξής: (OECD, 2024)

1. Αυστρία
2. Τσεχία
3. Καναδάς
4. Εσθονία
5. Γαλλία
6. Ισλανδία

7. Ιρλανδία
8. Κορέα
9. Ισπανία
10. Πορτογαλία
11. Ηνωμένο Βασίλειο

Η έρευνα αυτή εστίασε πώς οι χώρες αυτές σχεδιάζουν τις δημόσιες υπηρεσίες τους και ερευνά το πώς φροντίζουν να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες.

Παρόλο, που η ρύθμιση του πλαισίου η εφαρμογή της φιλοσοφίας και η προώθηση των δυνατοτήτων για την υποστήριξη του σχεδιασμού και της παράδοσης είναι θεμελιώδους σημασίας για τη δημιουργία ποιοτικών υπηρεσιών, το έργο αυτό εξέτασε κυρίως τον πυλώνα για τους βοηθούς, υποστήριξη σχεδίασης και παράδοσης, προκειμένου να επικεντρωθεί καλύτερα στα στοιχεία που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στη βελτίωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) της Ελλάδας.



Πηγή: ΟΟΣΑ, (2020[1]). Ψηφιακή διακυβέρνηση στη Χιλή

Οι χώρες που αναφέρθηκαν παραπάνω, έχουν υιοθετήσει ποικίλες συνήθειες στη λειτουργία τους, ώστε να καταφέρουν να φέρουν εις πέρας όσα απαιτούνται για το σχεδιασμό και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, γεγονός που αναπαριστά το πόσο

έμφαση δίνουν οι χώρες που προαναφέρθηκαν στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν (OECD, 2020).

Η έρευνα που έγινε μεταξύ αυτών των χωρών, αποδεικνύει επίσης ότι οι 8 από τις 11 χώρες που συμμετείχαν στην έρευνα ακολουθούν μία ίδια λειτουργία ως προς τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν.

Οι 8 από τις 11 χώρες λοιπόν, λειτουργούν με βάση τον στρατηγικό σχεδιασμό και την παράδοση των υπηρεσιών, σαν μέρος από άλλες εθνικές στρατηγικές.

Συνεπώς, οι χώρες αυτές να σχεδιάζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν ταυτόχρονα με το συνολικό σχεδιασμό λειτουργίας των κρατών.

Σημαντικό είναι σε αυτό το πρότυπο της Κορέας, της οποίας η κυβέρνηση καταρτίζει και κάνει περισσότερο εύκολο, ένα συνολικό σχέδιο που προωθεί την καινοτομία αναφορικά με τις διαδικασίες που ακολουθεί η κυβέρνηση της Κορέας, όπου εκεί περιλαμβάνεται ένα σύνολο από στρατηγικές καινοτομίας που υλοποιούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες κάθε χρόνο.

Στο ολοκληρωμένο κυβερνητικό σχέδιο προώθησης της καινοτομίας του 2021, προτάθηκαν τρεις στρατηγικές που σχετίζονται με τις δημόσιες υπηρεσίες: (OECD, 2024)

- 1) παροχή εξατομικευμένων/έξυπνων υπηρεσιών για ιδιώτες,
 - 2) πλήρης μετάβαση στην εποχή της ψηφιακής απόδειξης και
 - 3) επέκταση της υπηρεσίας χωρίς αποκλεισμούς για να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα.
- Χαρακτηριστικό είναι επίσης το παράδειγμα που ακολουθήθηκε από τη δημοκρατία της Τσεχίας, όπου εκεί η κυβέρνηση αντιμετωπίζει τις πολιτικές για το σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών με τη «Στρατηγική δημόσιας διοίκησης με προσανατολισμό στον πελάτη 2030», όπου ακολουθούνται τομεακές στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού, κυβερνητική στρατηγική ΤΠΕ (και αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), Εθνικό σχέδιο αρχιτεκτονικής (eGovernment) ως καθώς και στις σχετικές νομοθεσίες. Το εθνικό νομοθετικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ορίζει τους ρόλους, τις ευθύνες, τις διαδικασίες, τις κοινές υπηρεσίες, τους κανόνες κοινής χρήσης και επαναχρησιμοποίησης δεδομένων καθώς και άλλες διατάξεις που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα το σχεδιασμό και τις υπηρεσίες που παρέχονται.

Has your country produced any strategy relating to service design and delivery?



Note: Based on information provided by 11 OECD countries OECD survey on service design and delivery

Source: The "OECD survey on service design and delivery" part of a benchmarking exercise to assist the Greek government with advancing its face-to-face Citizens' Service Centres (KEPs)

Πηγή: Η «έρευνα του ΟΟΣΑ για το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών» μέρος μιας άσκησης συγκριτικής αξιολόγησης για να βοηθήσει την ελληνική κυβέρνηση να προωθήσει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών πρόσωπο με πρόσωπο (ΚΕΠ)

Υπάρχουν ορισμένα από τα κράτη που προαναφέρθηκαν, που επέλεξαν μια αυτόνομη εθνική στρατηγική εστιασμένη στον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών, η στρατηγική τους λαμβάνει τη μορφή προτύπων, κατευθυντήριων γραμμών, κώδικα πρακτικής ή πρωτοκόλλων εργασίας, κάτι που μεταφράζεται σε μια πιο προσανατολισμένη στη δράση προσέγγιση των υπηρεσιών (OECD, 2024).

Χαρακτηριστικό παράδειγμα για τη συγκεκριμένη περίπτωση, αποτελεί η περίπτωση του Ηνωμένου Βασιλείου και οι κύριοι μηχανισμοί που χρησιμοποιεί ώστε να επηρεάζει το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται. Οι μηχανισμοί αυτοί που χρησιμοποιούνται από τη δημόσια διοίκηση του Ηνωμένου Βασιλείου, σχετίζονται με το Πρότυπο των Υπηρεσιών και με τον Τεχνολογικό Κώδικα Πρακτικής. Αναλυτικότερα, το Πρότυπο Υπηρεσιών, που χρησιμοποιεί το Ηνωμένο Βασίλειο, καθορίζει 14 κριτήρια για τις ομάδες σε όλη την κυβέρνηση να εργαστούν για τη δημιουργία εξαιρετικών ψηφιακών υπηρεσιών. Το Εγχειρίδιο σέρβις είναι ένα ξεχωριστό εργαλείο που βρίσκεται κάτω από το Πρότυπο, καθοδηγώντας τον τρόπο με τον οποίο οι ομάδες μπορούν να εφαρμόσουν τα κριτήρια εντός του Προτύπου.

Ο τεχνικός κώδικας πρακτικής, παρέχει λεπτομερή καθοδήγηση σχετικά με όλα όσα αναμένονται από την κυβέρνηση, σχετικά με την τεχνολογία, σε σχέση με το βαθμό που μπορούν να υποστηρίξουν οι υπηρεσίες την τεχνολογία.

Η έρευνα μεταξύ των 11 χωρών δείχνει ότι το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο κανάλι υπηρεσιών είναι ο εθνικά διαχειριζόμενος ιστότοπος για κρατικές υπηρεσίες, ακολουθούμενος από ιστότοπους ειδικών οργανισμών, παροχή υπηρεσιών πρόσωπο με πρόσωπο μέσω δικτύου που διαχειρίζονται μεμονωμένοι οργανισμοί ή τομείς και η παροχή υπηρεσιών πρόσωπο με πρόσωπο μέσω ενός δικτύου διαχειριζόμενων εθνικών κέντρων εξυπηρέτησης πρόσωπο με πρόσωπο (OECD, 2024).

Ακολουθεί παρακάτω, μία αναφορά που έγινε σύμφωνα με την έρευνα του ΟΟΣΑ για τα έντεκα (11) κράτη που συμμετείχαν στην έρευνα, σχετικά με τα κανάλια υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται περισσότερο συχνά για τις υπηρεσίες των συγκεκριμένων χωρών.

Σειρά κατάταξης	Διαθέσιμα κανάλια υπηρεσιών στις χώρες της έρευνας
1^ο στην κατάταξη	Ένας εθνικά διαχειριζόμενος ιστότοπος για κρατικές υπηρεσίες
2^ο στην κατάταξη	Ιστότοποι συγκεκριμένου οργανισμού
3^ο στην κατάταξη	Παροχή υπηρεσιών πρόσωπο με πρόσωπο μέσω δικτύου που διαχειρίζονται μεμονωμένοι οργανισμοί ή τομείς
4^ο στην κατάταξη	Παροχή υπηρεσιών πρόσωπο με πρόσωπο μέσω ενός εθνικού δικτύου κέντρων εξυπηρέτησης πρόσωπο με πρόσωπο διαχειριζόμενο
5^ο στην κατάταξη	Τηλεφωνική παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφωνικών κέντρων οργάνωσης ή τομέα
6^ο στην κατάταξη	Τομεακοί ιστότοποι που συγκεντρώνουν υπηρεσίες από πολλούς οργανισμούς

7 ^ο στην κατάταξη	Παροχή υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου μέσω ενός εθνικού διαχειριζόμενου κοινόχρηστου τηλεφωνικού κέντρου
8 ^ο στην κατάταξη	Ανάρτηση (π.χ. έντυπα έντυπα, επιστολή)
9 ^ο στην κατάταξη	Ηλεκτρονική διεύθυνση
10 ^ο στην κατάταξη	Μια εθνική διαχειριζόμενη εφαρμογή για κινητά για κρατικές υπηρεσίες
11 ^ο στην κατάταξη	Οργάνωση ειδικών εφαρμογών για κινητά για τις υπηρεσίες που παρέχουν
12 ^ο στην κατάταξη	Υπηρεσίες μηνυμάτων που βασίζονται στο Web (Chatbot, π.χ. WhatsApp, Facebook Messenger)
13 ^ο στην κατάταξη	Παραδοσιακές υπηρεσίες μηνυμάτων (π.χ. SMS)

Σημείωση: Με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται από 11 χώρες του ΟΟΣΑ Έρευνα του ΟΟΣΑ σχετικά με το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών

Πηγή: Η «έρευνα του ΟΟΣΑ για το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών» μέρος μιας άσκησης συγκριτικής αξιολόγησης για να βοηθήσει την ελληνική κυβέρνηση να προωθήσει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών πρόσωπο με πρόσωπο (ΚΕΠ).

Στο πλαίσιο αυτού του έργου, η πλειονότητα των χωρών, 8 στις 11, έχουν εθνικά διαχειριζόμενο δίκτυο κέντρων εξυπηρέτησης πρόσωπο με πρόσωπο (OECD, 2024).

Για παράδειγμα, ο Καναδάς διαθέτει «Service Canada Centers» και Υπηρεσίες «Canada Centres-Passport Services», οι οποίες διευθύνονται από την «Service Canada» και χρηματοδοτούνται από την ετήσια χρηματοδότηση του «Employment and Social Development Canada».

Η Κορέα διαθέτει Κέντρα Κοινοτικής Εξυπηρέτησης, των οποίων η διαχείριση και η χρηματοδότηση γίνεται από τις τοπικές κυβερνήσεις με την υποστήριξη της εθνικής κυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένου του Υπουργείου Εσωτερικών και Ασφάλειας.

Στην Ισπανία, το Oficinas de Información al Ciudadano y Registro¹ διαχειρίζεται και χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Εδαφικής Πολιτικής.

Λαμβάνοντας ως ένα άλλο παράδειγμα την Ισλανδία, οι Επαρχιακοί της Επίτροποι καθοδηγούνται και χρηματοδοτούνται από το Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Οι υπηρεσίες που βρίσκονται στη Γαλλία, διαθέτουν 2055 υπηρεσίες μίας στάσης (one – stop shop) από τον Ιανουάριο του 2022. Αυτές οι υπηρεσίες μίας στάσης, δίνουν την πρόσβαση σε ένα πάνελ υπηρεσιών που εξυπηρετούν διάφορα θέματα.

Στην περίπτωση της Τσεχικής Δημοκρατίας, δεδομένου ότι η δημόσια διοίκηση ακολουθεί ένα αποκεντρωμένο μοντέλο και τα διαφορετικά επίπεδα δημόσιας διοίκησης (κεντρική, περιφερειακή και τοπική) ασκούν διαφορετικές εξουσίες και ευθύνες στη διαδικασία σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών, η χώρα έχει πολλά κέντρα εξυπηρέτησης. Υπάρχει το Τσεχικό POINT, γραφεία της Τσεχικής Διοίκησης Κοινωνικής Ασφάλισης, Εφορίες της Τσεχικής Οικονομικής Διοίκησης, γραφεία εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, γραφεία εμπορικών αδειών και πλήθος άλλων κέντρων εξυπηρέτησης. Το δίκτυο της Czech POINT διαχειρίζεται το Υπουργείο Εσωτερικών, ενώ τα γραφεία του κλάδου διαχειρίζεται το αρμόδιο υπουργείο. Όσον αφορά τη χρηματοδότηση, ο κρατικός προϋπολογισμός είναι ο κύριος χρηματοδοτικός πόρος, και σε ορισμένες περιπτώσεις, πόροι από την Ευρωπαϊκή Ένωση (OECD, 2024).

Στην Εσθονία, η Αρχή του Κρατικού Συστήματος Πληροφοριών διαχειρίζεται το εθνικό κέντρο ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το οποίο είναι η κρατική πύλη (Estonian information gateway). Οι υπηρεσίες είναι επίσης διαθέσιμες μέσω φυσικών τοποθεσιών, οι οποίες παρέχονται από μεμονωμένους οργανισμούς. Ωστόσο, σε ορισμένες μικρότερες πόλεις, πολλοί πάροχοι υπηρεσιών τυχαίνει να μοιράζονται ένα κτίριο για γραφεία εξυπηρέτησης. Το Υπουργείο Οικονομικών ηγείται του έργου παροχής κοινόχρηστου χώρου φυσικών υπηρεσιών για παρόχους δημόσιων υπηρεσιών σε μικρότερες πόλεις. Γενικά, η χρηματοδότηση προέρχεται από τον κρατικό προϋπολογισμό καθώς και από κοινοτική χρηματοδότηση.

Η Πορτογαλία διαθέτει καταστήματα μίας στάσης, που ονομάζονται «Κατάστημα πολιτών». Αν και ο Οργανισμός Διοικητικού Εκσυγχρονισμού (AMA) είναι αυτός που είναι υπεύθυνος για να τα διαχειρίζεται. Από την εισαγωγή του νέου μοντέλου καταστημάτων πολιτών το 2018, πολλές ευθύνες έχουν μεταφερθεί στις τοπικές αρχές.

Δεδομένης της σημασίας της δημιουργίας απρόσκοπτων υπηρεσιών, οι βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες γραμμές μοιράζονται τη σοφία και τη διορατικότητα σχετικά με την πρακτική της διακυβέρνησης μέσω των ψηφιακών μέσων. Μπορούν να βοηθήσουν τις ομάδες στην παροχή ποιοτικών δημοσίων υπηρεσιών που μπορούν να ικανοποιήσουν όλα όσα χρειάζονται οι χρήστες τους (OECD, 2020).

Όσον αφορά την ψηφιακή ένταξη των υπηρεσιών των έντεκα (11) χωρών που συμμετείχαν στην έρευνα του ΟΟΣΑ, αναφέρεται ότι μία καλά σχεδιασμένη υπηρεσία υπάρχει περίπτωση να μην είναι αποκλειστικά ψηφιακή, αλλά υπάρχει η δυνατότητα να παραληφθούν σε κέντρα εξυπηρέτησης είτε με φυσική παρουσία είτε με τη βοήθεια ψηφιακών μέσων, παρέχοντας ταυτόχρονα ίδιου επιπέδου ποιοτική εμπειρία (OECD, 2020).

Ορισμένες χώρες παρέχουν υπηρεσίες μέσω πολλών καναλιών βάσει της νομοθεσίας. Ακολουθούν μάλιστα, ορισμένα παραδείγματα.

Η Κορέα έχει επιβάλει νομικά την παροχή δημόσιων υπηρεσιών χωρίς πρόσωπο. Στην Ισπανία, βάσει του νόμου 39/2015 για την κοινή διοικητική διαδικασία των υπηρεσιών του δημοσίου, η σχέση μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων με τις δημόσιες διοικήσεις είναι εξ ορισμού ψηφιακή, επομένως κάθε υπηρεσία πρόσωπο με πρόσωπο θα πρέπει να παρέχεται και ηλεκτρονικά.

Στην Εσθονία, όλες οι κρατικές υπηρεσίες οφείλουν να είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά καθώς και μέσω φυσικών καναλιών (OECD, 2024).

Η Τσεχική Δημοκρατία διαθέτει διάφορους μηχανισμούς για να διασφαλίσει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για όλους μέσω στενής συνεργασίας και συντονισμού μεταξύ των διαφόρων δημόσιων διοικήσεων, καθώς και μεταξύ της κυβέρνησης, των μη κυβερνητικών οργανισμών και του ιδιωτικού τομέα. Οι πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης διαφορετικών γεγονότων ζωής και σχετικών δημόσιων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο και σε φυσικές τοποθεσίες. Υπάρχει ένα δίκτυο κοινωνικών λειτουργών, εθελοντών, βιβλιοθηκών και ακαδημαϊκών ιδρυμάτων που βοηθούν στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τις διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες και στη σύνδεση όσων τις χρειάζονται με παρόχους υπηρεσιών.

Η Πορτογαλία έχει εγκαινιάσει το Παρατηρητήριο της Προσβασιμότητας στον Ιστό, το οποίο αξιολογεί την προσβασιμότητα και τη χρηστικότητα ιστοτόπων και εφαρμογών για κινητές συσκευές, λαμβάνοντας υπόψη εθνικές και διεθνείς

κατευθυντήριες γραμμές. Παρακολουθεί και εμφανίζει στατιστικά στοιχεία σχετικά με το επίπεδο προσβασιμότητας και χρηστικότητα, ιδίως σε ιστότοπους του δημόσιου τομέα και εφαρμογές για κινητές συσκευές (OECD, 2024).

Στον Καναδά, πολλές από τις δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται από το Κυβερνητικό Κέντρο Επιχειρήσεων (μέσω Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών) δεν είναι προσβάσιμες στους Καναδούς με αναπηρίες. Ο Καναδάς υιοθετεί διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας για τον εντοπισμό, την άρση και την πρόληψη των εμποδίων στην προσβασιμότητα των ΤΠΕ.

Εφόσον όλοι θα έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής στην ψηφιακή καθημερινότητα, καθώς και στη χρήση του διαδικτύου, τα ψηφιακά εργαλεία και την τεχνολογία, είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι κανένας στην κοινωνία δε θα μείνει χωρίς να ακολουθήσει.

Είναι απαραίτητο, το σύνολο των πολιτών να μπορούν να λειτουργούν με σιγουριά και ασφάλεια στον ψηφιακό κόσμο, επομένως η συμμετοχή στην ψηφιακή επανάσταση είναι κεντρικής σημασίας. Στην Αυστρία, η πρωτοβουλία «fit4internet» είναι μια πλατφόρμα για να ενταχθούν οι ηλικιωμένοι σε κάθε τομέα της κοινωνίας, η οποία αποτελεί βασικό συστατικό της ενεργού και υγιούς γήρανσης. Αυτή η προσέγγιση καθιστά τις δυνατότητες της ψηφιοποίησης διαθέσιμες σε όλους (OECD, 2024).

Εκτός αυτού, στην Τσεχική Δημοκρατία, αρκετές είναι οι πρωτοβουλίες της κυβέρνησης που επικεντρώνονται στη βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού. Τα προγράμματα κατάρτισης για εκπαιδευτικούς σε σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καλύτερα προγράμματα σπουδών για να προετοιμαστούν οι νέοι για την αγορά εργασίας, μη κυβερνητικές οργανώσεις που ειδικεύονται στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων σε διαφορετικούς πληθυσμούς (κορίτσια και γυναίκες, ηλικιωμένους, άτομα που αναζητούν εργασία, στελέχη της δημόσιας διοίκησης κ.λπ.). Πραγματοποιούνται επίσης πρωτοβουλίες που επικεντρώνονται στην καλύτερη ευαισθητοποίηση για το έγκλημα στον κυβερνοχώρο και στην ενδυνάμωση των πολιτών σε έναν ψηφιακό κόσμο.

Τέλος, με μία σύγκριση των διαδικασιών που πραγματοποιούν οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (eKEΠ), σε σχέση με ό,τι ισχύει σε διεθνή κλίμακα, χρήσιμο είναι να διευκρινιστεί ότι : (OECD, 2024)

Στην Ελλάδα οι διοικητικές διαδικασίες που υλοποιούνταν μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), περιείχαν τα αντιστοίχως απαραίτητα έγγραφά τους

και ελέγχονταν από τον εκάστοτε Υπουργό Εσωτερικών και οποιοδήποτε άλλο Υπουργό αφορούσε το κάθε αίτημα των χρηστών, σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002. Στη σημερινή εποχή, οι δημόσιοι φορείς δίνουν τη δυνατότητα πρόσβασης στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), σε μητρώα και όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που κατέχουν, με τη βοήθεια εξωτερικών εφαρμογών (OECD, 2024)

Αντίστοιχα, σε χώρες του εξωτερικού υπάρχει από το 2017 η Έρευνα Παγκόσμιας Τράπεζας, παρέχονται ψηφιακές υπηρεσίες, οι ψηφιακές πλατφόρμες είναι ικανές να συμπληρώνουν τις φυσικές υπηρεσίες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), όταν σχεδιάζονται νέες υπηρεσίες, οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά κάνοντας παράλληλα αξιολόγηση των υπηρεσιών που ήδη παρέχονται

4.2 – Ενέργειες υλοποίησης

Οι ενέργειες υλοποίησης της ψηφιοποίησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ξεκίνησαν, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, με τις διατάξεις του άρθρου 26 του νόμου 3731/2008 (ΦΕΚ 263/Α/23-12-2008), όπου θεσμοθετήθηκε η καθιέρωση των αυτοματοποιημένων διαδικασιών από τη διοίκηση των δημοσίων υπηρεσιών και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Έτσι, ηλεκτρονικά αιτήματα τα οποία υποβάλλουν οι πολίτες στις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσα από τη χρήση και την υποστήριξη των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων από τους αρμόδιους φορείς του δημοσίου (ΝΟΜΟΣ ΥΠ ΑΡΙΘ. 3731 ΦΕΚ Α 263/ 23.12.2008, 2008).



Η πρώτη κίνηση για να απλοποιηθούν οι διαδικασίες και να εξυπηρετούνται οι πολίτες ηλεκτρονικά, έγινε μέσα από τη χρήση της δικτυακής πύλης «Ερμής». Μέσα από τη συγκεκριμένη δικτυακή πύλη, δόθηκε η δυνατότητα για πρώτη φορά στους πολίτες να

κάνουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις που επιθυμούν από τις δημόσιες υπηρεσίες και να παραλαμβάνουν επίσης ηλεκτρονικά τα έγγραφα που μπορούσαν να εκδοθούν από τη συγκεκριμένη δικτυακή πύλη.

Η πρώτη εφαρμογή της δικτυακής πύλης «ΕΡΜΗΣ», που αποτέλεσε το πρώτο βήμα για να ξεκινήσει η ψηφιοποίηση, έγινε στις 30 Μαρτίου 2009 αφήνοντας ικανοποιημένους χιλιάδες πολίτες.

Ωστόσο, μετά από δέκα (10) συνεχόμενα έτη λειτουργίας της διαδικτυακής πύλης e-ΚΕΠ Ερμής, γεννήθηκε η ανάγκη για αντικατάσταση της ήδη υπάρχουσας ψηφιακής πύλης.

Η υλοποίηση της αντικατάστασης της διαδικτυακής πύλης e-ΚΕΠ Ερμής, ολοκληρώθηκε από την Πράξη «Οργανωτική Αναβάθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των παρεχόμενων υπηρεσιών».

Ο στόχος της συγκεκριμένης Πράξης, σύμφωνα με την οποία προχώρησε η αντικατάσταση της διαδικτυακής πύλης «ΕΡΜΗΣ» ήταν σε μικρό χρονικό διάστημα να σχεδιαστούν, να αναπτυχθούν και να παρέχονται στοχευμένες ψηφιακές και άυλες παρεμβάσεις, που να δίνουν αξία στις υπηρεσίες και να έχουν ως κύριο επίκεντρό τους την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

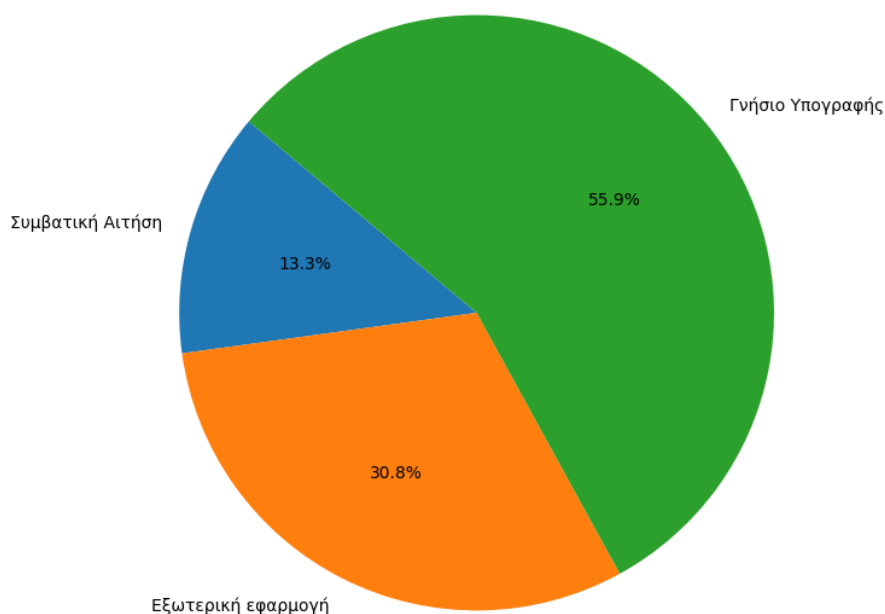
Στη συνέχεια λοιπόν, το υποέργο 7 της Πράξης, είχε τον τίτλο «Νέο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ : ΚΕΠ Backoffice (υποστηρικτικές εργασίες) και Πύλη EUGO», είχε ως φυσικό του αντικείμενο την αντικατάσταση του παλιού συστήματος των ΚΕΠ με κάποιο νέο και περισσότερο εξελιγμένο.

Αυτό το νέο σύστημα, των ψηφιοποιημένων πλέον Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), έχει τη δυνατότητα της διαλειτουργικότητας με άλλα συστήματα του δημοσίου ή με άλλα απαραίτητα μητρώα, όπως το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών – Δίαυλος και την επικαιροποίηση και βελτίωση της Πύλης EU-GO (Βαρδής, 2024).

Επίσης, θα άξιζε καταλήγοντας να αναφερθεί ότι με τη βοήθεια των νέων διαδικασιών που εντάχθηκαν στον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ, σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου Εσωτερικών και της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, έχει μπορέσει να διευθετηθεί ένας μεγάλος αριθμός κλειστών υποθέσεων.

Η κατανομή αυτών των κλειστών υποθέσεων, αφορά υποθέσεις συμβατικών αιτήσεων, εξωτερικών εφαρμογών ή υποθέσεις γνήσιου υπογραφής και είναι όπως ακριβώς διαφαίνεται παρακάτω.

Σύνολα για Συμβατική Αιτήση, Εξωτερική εφαρμογή και Γνήσιο Υπογραφής



4.3 – Πληροφόρηση – ενημέρωση κοινού

Οι πολίτες μπορούν να βρουν ένα φυσικό κατάστημα Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), σε κάθε δήμο της Ελλάδας, χωρίς κάποια εξαίρεση, από τον πιο απομακρυσμένο, μέχρι και τα μεγάλα αστικά κέντρα (Βαρδής, 2024).

Για τον κάθε πολίτη που χρησιμοποιεί τις δημόσιες υπηρεσίες, η δημόσια υπηρεσία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αποτελεί το μέσο που «συνδέει» τον πολίτη με τους δημόσιους φορείς.

Για την ενημέρωση και την πληροφόρηση του κοινού από τα φυσικά καταστήματα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, ισχύουν οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ, όπως αυτές αναφέρθηκαν σε προηγούμενη αρχική υποενότητα.

Για την πληροφόρηση και την ενημέρωση του κοινού, σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας της ψηφιακής πλατφόρμας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών myKEPlive, έχει συσταθεί η επιμορφωτική πύλη ψηφιακών υπηρεσιών howto.gov.gr που παρέχει στον πολίτη τις απαραίτητες κατευθύνσεις (howto.gov.gr, 2024).

Κεφάλαιο 5 – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 – Προτάσεις

Η ψηφιοποίηση των ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών ξεκίνησε να υλοποιείται με τη νέα ενιαία ηλεκτρονική πύλη gov.gr για να εξυπηρετούνται οι πολίτες ψηφιακά (Σπινέλλης και συν., 2018).

Επιτυγχάνεται έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία ορίζεται ως ο τρόπος χρήσης των ΤΠΕ με σκοπό να παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς και οργανισμούς, βοηθώντας παράλληλα στην επικοινωνία των φορέων αυτών με τους πολίτες και τις υπόλοιπες οντότητες (Αποστολάκης και συν., 2008).

Οι αρχές αυτές που περιγράφονται στη δημόσια διοίκηση, είναι οι ειδικές αρχές που περιγράφουν τις βασικές αρχές του Συντάγματος που οφείλουν να διέπουν ένα κράτος δικαίου, σεβόμενο πάντα την αξία των πολιτών του (Βυθούλκας, 1980 ; Σπηλιωτόπουλος και Κονδύλης, 2011).

Η εφαρμογή αυτή ήταν η γρήγορη αντίδραση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για να αντιμετωπίσει την πανδημία του κορωνοϊού. Οι γρήγορες εξελίξεις εξαιτίας της πανδημίας και η ανάγκη για να εξυπηρετούνται οι πολίτες εξ αποστάσεως, έκαναν το Υπουργείο να προχωρήσει πιο γρήγορα στην έναρξη λειτουργίας της ψηφιακής πύλης, που ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2020 (AftodioikisiPress, 2020).

Έχει σπουδαία σημασία λοιπόν η άμεση συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης, της εργασιακής εξουθένωσης και των αποτελεσμάτων που φέρει στην εργασία των υπαλλήλων ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Αυτό, επειδή υποστηρίζεται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον εργασιακό χώρο του δημόσιου τομέα μπορεί να βοηθήσει τους υπαλλήλους να αποφύγουν χρονοβόρες διαδικασίες που δεν είναι πάντα χρήσιμες (Κλωτσοτήρα, 2023).

Τούτο, διότι είναι σπουδαίας σημασίας η τήρηση του εργατικού δικαίου, όχι μόνο από την πλευρά του ιδιωτικού δικαίου, καθώς το εργατικό δίκαιο περιέχει σημαντικά στοιχεία που σχετίζονται με τους δημόσιους υπαλλήλους (Στράνης, 2010).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να γίνει μία αναφορά και στο διοικητικό δίκαιο που είναι εκείνο που αφορά όλους τους κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία των δημοσίων φορέων (Τζέμος και Αναστασίου, 2021).

Ωστόσο, για πλήθος περιπτώσεων μέσα στις οποίες ανήκει και η παραβίαση του εργατικού δικαίου, έχει πραγματοποιηθεί η θέσπιση Ανεξάρτητων Αρχών που έχουν σκοπό τους να εποπτεύουν διαφόρων ειδών καταγγελίες. Οι ανεξάρτητες αρχές είναι μία νέα μορφή Αρχής που ξεχωρίζει από τη νομοθετική, την εκτελεστική ή τη δικαστική εξουσία. Μία τέτοια Ανεξάρτητη Αρχή αποτελεί και ο Συνήγορος του Πολίτη (Τζέμος, 2012).

Συνολικά, υπάρχουν πέντε Ανεξάρτητες Αρχές που είναι αναγνωρισμένες από το Σύνταγμα και εκτός από τον Συνήγορο του Πολίτη πρόκειται για την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης, την Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου των Επικοινωνιών και το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Τζέμος και Αναστασίου, 2021).

Όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό, η Ελληνική Πολιτεία πέτυχε σε μεγάλο βαθμό να παρακάμψει το πολύπλοκο θεσμικό πλαίσιο, που «περιέσφιγγε» την ελληνική δημόσια διοίκηση, να εξαλείψει σημαντικό μέρος του γραφειοκρατικού συστήματος, που χαρακτηριζόταν από αντικρουόμενες απόψεις και μη σαφώς καθορισμένες αρμοδιότητες. Κατάφερε με την ίδρυση του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής και Ψηφιακής Διακυβέρνησης να επιβλέπει πλέον τους (συν)εμπλεκόμενους ανά περίπτωση οργανισμούς και να συντονίζει τη διαλειτουργικότητα του συστήματος. Με αφορμή την πανδημία ελέω covid-19, η χώρα προέβη σε ραγδαίες μεταρρυθμίσεις και έκανε κατά κυριολεξία άλματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά, τη χρήση των μέσων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες υπηρεσίες και στην άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, αναβαθμίζοντας παράλληλα τις δεξιότητες των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης (Γούλας, 2024).

Με προμετωπίδα το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης υλοποίησε και παρέδωσε στην κοινωνία μεγάλης έκτασης και αξίας έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη του Δημοσίου gov.gr.. Το gov.gr σχεδιάστηκε με γνώμονα τον πολίτη και την εξυπηρέτηση των αναγκών του. Αποτελεί μια εύχρηστη πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να εξυπηρετούνται ψηφιακά καθώς μπορούν να επιλέξουν από ένα εύρος υπηρεσιών.

Αρχικά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονταν ήταν η έκδοση εξουσιοδότησης και υπεύθυνης δήλωσης (gov.gr, 2023).

Κατά την πρώτη φάση λειτουργίας της η πύλη παρείχε 501 ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ σήμερα οι παρεχόμενες υπηρεσίες αριθμούν τις 1261 και διακρίνονται σε 11 κατηγορίες μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΟΤΑ (gov.gr, 2023). Έτσι καλύπτεται πλέον σχεδόν όλο το εύρος των δημόσιων υπηρεσιών και παρέχεται πλήρης και ανανεωμένη πληροφόρηση, τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, σε σχέση με οιαδήποτε συνδιαλλαγή τους με το δημόσιο. Συγχρόνως καταβάλλονται αξιομνημόνευτες προσπάθειες με στόχο τον εκσυγχρονισμό του Ελληνικού Επιτελικού Κράτους.

Με την ψήφιση της «Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού» (ΦΕΚ Β' 2894/2021) διαμορφώνεται ένα ενιαίο εθνικό θεσμικό πλαίσιο για την ψηφιακή διακυβέρνηση θωρακίζοντας όχι μόνο το ψηφιακό μέλλον της Χώρας, αλλά συμβάλλοντας και στην επανεκκίνηση της οικονομίας κατά την μετά-κορωνοϊού εποχή.

Ιδιαίτερο ρόλο σε ένα ψηφιακό περιβάλλον διαδραματίζει η ασφάλεια των πληροφοριών και των δεδομένων που μεταφέρονται μέσω του διαδικτύου. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη και να πιστοποιήσει την «αυθεντικότητα» των χρηστών (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 2020).

Η είσοδος στην ψηφιακή πύλη επιτυγχάνεται, είτε μέσω των κωδικών taxisnet ή web banking, είτε μέσω του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.), ενός πληροφοριακού συστήματος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπου καταχωρούνται άπαξ, κεντρικά, τα στοιχεία επικοινωνίας των πολιτών (Σπινέλλης και συν., 2018).

Πιο συγκεκριμένα, καταχωρίζεται το τηλέφωνο επικοινωνίας, ο τόπος διαμονής και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθιστώντας το χρήστη υπεύθυνο για να πραγματοποιεί αλλαγές σε περίπτωση που αλλάξει τόπο διαμονής ή τηλέφωνο επικοινωνίας, ενώ ο ίδιος επιλέγει αν θέλει να κάνουν επικοινωνία μαζί του οι δημόσιοι φορείς και να του κοινοποιούν δημόσια έγγραφα. Το Ε.Μ.Επ., μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), διαθέτει τα στοιχεία των πολιτών σε άλλους φορείς του δημοσίου, ενισχύοντας τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων (Τζοβλά και Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, 2021).

Καίριο ρόλο στα θέματα διαλειτουργικότητας θα παίξει η εφαρμογή του προσωπικού αριθμού του πολίτη, ο οποίος θα τεθεί σε εφαρμογή εντός του διμήνου Απριλίου –

Μαΐου 2024. Στόχος είναι η διευκόλυνση του πολίτη στις γραφειοκρατικές διαδικασίες με τον δημόσιο τομέα.

Σημειώνεται ωστόσο ότι ο συγκεκριμένος αριθμός δεν θα διακόψει την ισχύ του ΑΦΜ που διαθέτουν περίπου 9.000.000 πολίτες, μιας και ο ΑΦΜ θα είναι βασικό στοιχείο για τον προσωπικό αριθμό του κάθε πολίτη.

Τις διαδικασίες για τον προσωπικό αριθμό πολίτη έχει αναλάβει το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης που έχει σκοπό να διαφοροποιήσει τη σχέση των πολιτών με την εφορία, αλλά και όλες τις υπηρεσίες που συναλλάσσεται καθημερινά ένας πολίτης με το δημόσιο.

Όπως έχει αναφερθεί από το Γενικό Γραμματέα Δημοσθένη Αναγνωστόπουλο «ο προσωπικός αριθμός θα βοηθήσει τόσο στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και την ασφάλεια των συναλλαγών όσο και στην ελαχιστοποίηση των στοιχείων του πολίτη που χρειάζεται να διατηρεί κάθε δημόσιος φορέας για την εξυπηρέτησή μας».

Ο προσωπικός αριθμός είναι ο μοναδικός αριθμός που θα χρειάζεται να γνωρίζει ο πολίτης για τις συναλλαγές του με το Δημόσιο. Με τον τρόπο αυτό, ο κάθε πολίτης δε θα είναι απαραίτητο να θυμάται το ΑΦΜ, τον ΑΜΚΑ και διάφορα άλλα νούμερα, για να εξυπηρετηθεί, γλιτώνοντας από ένα χαρτάκι που συχνά είχε μαζί του με όλους τους αριθμούς για τους ίδιους και τα μέλη της οικογένειάς του.

Από τη στιγμή που θα ισχύσει αυτό το εγχείρημα, ο κάθε πολίτης και κάθε άτομο οποιασδήποτε οικογένειας θα έχει έναν ξεχωριστό αριθμό που θα έχει δημιουργηθεί από τα 9 εννέα ψηφία του ΑΦΜ και θα προστίθενται άλλα τρία ψηφία εκ των οποίων τα δύο θα μπορεί να επιλέγει ο πολίτης.

Τα τρία επιπλέον ψηφία που αναφέρονται πιθανολογείται ότι θα προηγούνται του ΑΦΜ. Με τον τρόπο αυτό θα υπάρχει η δυνατότητα επιλογής αριθμού από τον κάθε πολίτη, ώστε να μπορεί να χαρακτηριστεί ακόμη περισσότερο προσωπικός.

Ο κάθε πολίτης θα χρησιμοποιεί τον αριθμό αυτόν με σκοπό να πραγματοποιεί τις συναλλαγές που του είναι απαραίτητες με τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Στην περίπτωση που οι πολίτες της χώρας θα χρειαστούν κάτι από οποιαδήποτε υπηρεσία του δημόσιου τομέα θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το συγκεκριμένο προσωπικό αριθμό χωρίς να χρειάζεται σε κάποιες περιπτώσεις ο

ΑΜΚΑ, σε άλλες ο αριθμός δελτίου ταυτότητας και σε άλλες ο αριθμός μητρώου κοινωνικής ασφάλισης.

Επισημαίνεται ότι δεν αλλάζει τίποτα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr). Αυτό σημαίνει θα συνεχίσουν οι πολίτες να χρησιμοποιούν για το gov.gr τους κωδικούς χρήστη του taxisnet ή και τους web Banking κωδικούς όπου αυτό προβλέπεται. Στην περίπτωση συναλλαγών πολιτών με τον ιδιωτικό τομέα προς το παρόν ο προσωπικός αριθμός δεν φέρνει κάποια αλλαγή.

Με τη λειτουργία τη νέας Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, η δημόσια διοίκηση εξέπεμψε μια νέα αντίληψη για την ψηφιακή διακυβέρνηση, που βρήκε θετική και άμεση ανταπόκριση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, ενσωματώθηκαν πλήθος ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονταν ήδη από φορείς της δημόσιας διοίκησης, ώστε να υπάρχει ένα και μόνο σημείο ψηφιακής αλληλεπίδρασης πολίτη κράτους, ενώ προστίθενται συνεχώς νέες (Σπινέλλης και συν., 2021).

Από την άλλη μεριά, η απότομη ψηφιοποίηση των σχέσεων κράτους-πολιτών που σημειώθηκε από την αρχή της πανδημίας, με είσοδο και εγγραφή πολλών χρηστών σε διαφορετικές πλατφόρμες, συνεπάγεται προφανώς τη δήλωση διαφόρων προσωπικών δεδομένων τους και την επεξεργασία αυτών από πλήθος δημόσιων φορέων. Είναι λοιπόν λογικό να υπάρχουν προβληματισμοί και ανασφάλεια για τα όρια παρέμβασης του κράτους στις ατομικές ελευθερίες των πολιτών και για τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για την προστασία της δημόσιας υγείας (Βλαχόπουλος, 2020 ; Κοντιάδης, 2020).

Σε αυτό το σημείο πρέπει να γίνει ιδιαίτερη μνεία στον καταλυτικό και καθοριστικό ρόλο, που έπαιξε ο αόρατος εχθρός της ανθρωπότητας covid-19, στην εξέλιξη και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το κράτος στηριζόμενο στην σημερινή αναστοχαστική κοινωνία χρησιμοποίησε τη γνώση και τις τεχνολογικές δυνατότητες, που παρέχει η 4^η Βιομηχανική Επανάσταση για να περιορίσει την εξάπλωση του ιού. Διεθνώς, οι κυβερνήσεις έλαβαν δραστικά – περιοριστικά μέτρα για την προστασία του πληθυσμού, γεγονός που προκάλεσε έντονες αντιδράσεις. Οι κυβερνήσεις παράλληλα με τα μέτρα για την πρόληψη και προστασία από τον ιό έπρεπε να δημιουργήσουν αντίμετρα, που θα βοηθούσαν τους πολίτες να συνεχίσουν τη ζωή τους. Έτσι, η ψηφιακή τεχνολογία έγινε αναπόφευκτο μέρος της καθημερινότητας των πολιτών και

η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εδραιώθηκε έναντι της παραδοσιακής δια ζώσης διοίκησης.

Συνέπεια της πανδημίας και με βάση πολλές εγκυκλίους που εκδόθηκαν από το Υπουργείο Εσωτερικών αρχής γενομένης με την ΔΙΑΔ/Φ.69/οικ.7874/2020, για τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών και τις υποχρεώσεις των δημοσίων υπαλλήλων, αλλά και την διαφύλαξη της υγείας των υπαλλήλων και των πολιτών, ορίστηκε ως τρόπος συνεδρίασης των συλλογικών οργάνων της τοπικής αυτοδιοίκησης η τηλεδιάσκεψη ή σε περιπτώσεις συνεδριάσεων με φυσική παρουσία θα πραγματοποιούνταν κεκλεισμένων των θυρών. Ένας νέος τρόπος εργασίας των υπαλλήλων που καθιερώθηκε ήταν αυτός της τηλεργασίας και της εκ περιτροπής εργασίας με πλήρη ανταπόκριση από την τοπική αυτοδιοίκηση και από το προσωπικό (Μουρούτσος, 2020).

Απόρροια αυτού ήταν να καθιερωθεί η άδεια ειδικού σκοπού για υπαλλήλους – γονείς τέκνων που φοιτούσαν σε βρεφονηπιακούς, παιδικούς σταθμούς και σχολικές μονάδες πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, λόγω αναστολής της λειτουργίας τους. Ειδικές διατάξεις ρύθμιζαν τον τρόπο εργασίας των υπαλλήλων που ανήκαν σε ευάλωτες ομάδες πληθυσμού. Επιπλέον, σύμφωνα με εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών (ΔΙΑΔ/Φ.69/9246/29-4-2020), δόθηκε η δυνατότητα στους εργαζομένους να τροποποιήσουν το ωράριο εργασίας τους, προκειμένου να αποφευχθεί ο συνωστισμός στα μέσα μαζικής μεταφοράς κατά την προσέλευση και αποχώρηση από την εργασία τους. Όλα τα προαναφερθέντα λειτούργησαν δραστικά και επέφεραν τεράστιες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των ΟΤΑ.

Εμφατικά είναι αναγκαίο να τονιστεί πως όλες οι δράσεις με κατεύθυνση την ψηφιακή πορεία και εξέλιξη της Ελλάδος υλοποιήθηκαν με συγχρηματοδότηση από τα ευρωπαϊκά αναπτυξιακά προγράμματα. Ως εκ τούτου, μετά την απορρόφηση των ευρωπαϊκών κονδυλίων και τον τερματισμό των εξωγενών πηγών εσόδων, είναι κεφαλαιώδους σημασίας η Χώρα να έχει προγραμματίσει την δέσμευση εθνικών πόρων για την συντήρηση και επικαιροποίηση των πληροφοριακών συστημάτων. Ειδάλλως, ελλοχεύει ο κίνδυνος να καταστούν τα ήδη υφιστάμενα ηλεκτρονικά συστήματα ανενεργά μετά την λήξη της συγχρηματοδότησης και να προστεθεί νέος «κρίκος» στην ήδη μακριά «αλυσίδα» αποτυχημένων μεταρρυθμιστικών προσπαθειών, που με την σειρά του θα αποτελέσει τροχοπέδη στην αναπτυξιακή πορεία της χώρας και θα την υποχρεώσει σε μια ατέρμονη και ατελέσφορη πρακτική επανάληψης

σχεδιασμού και υλοποίησης δράσεων στο δρόμο της προς την ψηφιακή ανάπτυξη χωρίς τα προσδοκώμενα κάθε φορά αποτελέσματα.

Με λίγα λόγια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται άμεσα με την διοικητική μεταρρύθμιση στον χώρο της δημόσιας διοίκησης. Η αναγκαιότητα ενός ενιαίου σχεδιασμού για την μελλοντική ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών είναι πιο επιτακτική από ποτέ. Η σύγχρονη απαιτητική καθημερινότητα των πολιτών επιτάσσει και δημιουργεί την ανάγκη οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να είναι φιλικές προς τον χρήστη, εύχρηστες και διαθέσιμες όλες τις μέρες της εβδομάδας επί εικοσιτετραώρου βάσεως. Αναμφίβολα υψίστης σημασίας είναι ο ρόλος, που διαδραματίζουν οι υποδομές των τηλεπικοινωνιών διά την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά συνέπεια, χρειάζεται άμεσα να μειωθεί το κόστος των υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, να αναβαθμιστεί η ποιότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων και να ολοκληρωθεί το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II», που αναμένεται να βελτιώσει τις υποδομές των δημόσιων υπηρεσιών. Παράλληλα, η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και των επιχειρήσεων θα θωρακίσει εν γένει το σύνολο των οικονομικών δραστηριοτήτων, οπότε καθίσταται αναγκαίο – περισσότερο από ποτέ – να γνωστοποιηθεί στους πολίτες η αξία του ψηφιακού μετασχηματισμού τόσο ως όπλο ενάντια στην γραφειοκρατία όσο και ως πυλώνας ανάπτυξης και ευημερίας.

Φτάνοντας στο τέλος της παρούσας διπλωματικής εργασίας και μετά την υλοποίηση μίας ολοκληρωμένης έρευνας αναφορικά με τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και τις υπηρεσίες που αυτά προσφέρουν, μπορούν να δοθούν ορισμένες προτάσεις αναφορικά με τη μετέπειτα εξέλιξη της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, αλλά και γενικότερα τη βελτίωση του τρόπου που αυτά λειτουργούν.

Αρχικά, χρήσιμο θα ήταν να επισημανθεί ότι θα πρέπει για να κριθεί αποτελεσματικός ο ψηφιακός μετασχηματισμός του συνόλου της δημόσιας διοίκησης αλλά και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), θα πρέπει να προγραμματίζονται ενέργειες επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ, με σκοπό την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αλλά και όλων των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Μέσα από την ενίσχυση των ψηφιακών γνώσεων των εργαζομένων, θα είναι πιο εύκολη η χρήση των νέων ψηφιακών πλατφορμών και κατ' επέκταση θα διευκολυνθεί και θα ενισχυθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης, όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), θα ήταν βοηθητικό να καθιερωθεί κάποιος τρόπος με τον οποίο να ελέγχονται οι ανάγκες που έχει σε ανθρώπινο δυναμικό κάθε κατάστημα ΚΕΠ, ώστε να μπορούν αυτές να εξυπηρετούνται άμεσα και να καλύπτουν ενδεχόμενα κενά.

Πέρα από το ζήτημα του ανθρώπινου δυναμικού, ένα σημαντικό θέμα για τη βελτίωσή τους θα ήταν να υπάρχει συνεχή μέριμνα για την πολιτοκεντρική αντιμετώπιση.

Είναι απαραίτητο να δίνεται στους πολίτες η δυνατότητα να διεκπεραιώσουν ολοένα και περισσότερες υποθέσεις, τόσο από τα φυσικά καταστήματα, όσο και από τις ψηφιακές πλατφόρμες των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών eΚΕΠ.

Ακόμη, θα ήταν χρήσιμο για τη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), να ενισχυθεί η συμμετοχή και ο ενεργός ρόλος των πολιτών, στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών από τους φορείς του δημοσίου, όπως γίνεται σε χώρες του εξωτερικού, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Η πολιτοκεντρική προσέγγιση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μπορεί να ενισχυθεί μέσα από την επιβολή πιο αυστηρά καθορισμένων χρονικών πλαισίων για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών που ζητά ο κάθε πολίτης.

Επιπρόσθετα, η αποτελεσματική λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και του ψηφιακού μετασχηματισμού τους, μπορεί να επιτευχθεί με την άμεση συμμετοχή και την ανάπτυξη συνεργατικού πνεύματος από την πλευρά των εργαζομένων.

Φυσικά, σπουδαίος είναι ο ρόλος της τεχνολογίας και του τρόπου ή του βαθμού που αυτή αξιοποιείται. Η τεχνολογία, δίνει αυτή τη στιγμή πολλές δυνατότητες που αν αξιοποιηθούν ορθά και αποδοτικά, μπορούν να βελτιώσουν ακόμη περισσότερο τις υπηρεσίες που παρέχονται, επομένως μπορούν να βελτιώσουν και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η τεχνολογία, με όλες τις παροχές της θα πρέπει να αξιοποιείται προς όφελος του πολίτη με προάσπιση και υπεράσπιση των δικαιωμάτων του, της εξυπηρέτησής του και των προσωπικών του δεδομένων.

Τέλος, θα μπορούσε να αποδειχτεί αποτελεσματικό για το σύνολο του πληθυσμού και την εύρυθμη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, να υπάρχουν κάποια προγράμματα που θα εξασφαλίζουν την πρόσβαση των πολιτών τόσο προς τα ψηφιακά μέσα, όσο και

προς τη γνώση χειρισμού των ψηφιακών μέσων. Ο ψηφιακός εγγραμματισμός των πολιτών είναι ένα βασικό κριτήριο που θα μπορέσει να οδηγήσει στην επιτυχή λειτουργία ενός ψηφιακού κόσμου και στην επιτυχία του ψηφιακού μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Ακολουθούν παρακάτω, κάποιες ιδέες και προτάσεις που αφορούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και μπορούν να θεωρηθούν εφικτές.

Αρχικά, να τονιστεί ότι θα πρέπει να υπάρξει ενημέρωση των πολιτών για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που προστίθενται, με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους.

Η ενημέρωση αυτή επιθυμητό θα ήταν να γίνεται μέσα από τα ΚΕΠ, αλλά και από την ίδια την υπηρεσία για το εάν οι υπηρεσίες τους παρέχονται και ηλεκτρονικά. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορεί να γίνεται στη συνέχεια προώθηση της επιλογής αυτής με τρόπους όπως εκστρατείες ενημέρωσης σε όλα τα μέσα.

Επίσης, θα ήταν επιθυμητό να γίνεται ενημέρωση και εκπαίδευση αναφορικά με τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών, παρέχοντας με διάφορους εναλλακτικούς τρόπους, οδηγίες χρήσης και πρακτική υποστήριξη για την χρήση κάθε νέας ψηφιακής υπηρεσίας της δημόσιας διοίκησης.

Μία επιπλέον πρόταση με στόχο την αποδοτικότερη εκπαίδευση και εξοικείωση των χρηστών, είναι η παροχή οδηγιών χρήσης μέσω βίντεο που θα είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο (youtube) αλλά και μέσω της ίδιας της πλατφόρμας, με σύντομη οπτικοακουστική αφήγηση και παρουσίαση. Μέσα από σύντομα και απλά βίντεο, θα γίνεται προβολή και επεξήγηση όλων των βημάτων, για την εύρεση και χρήση των πιο δημοφιλών υπηρεσιών. Η αναζήτηση των βίντεο θα γίνεται με τη χρήση λέξεων κλειδιών.

Μια πρόταση που αφορά την βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και δημόσιων φορέων και που έχει σαν στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης των πολιτών, είναι η επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω chatbots, online chats, forums, call centers.

Οι ψηφιακοί βοηθοί chatbots μπορούν να λειτουργήσουν ως εναλλακτικό μέσο εξυπηρέτησης για τους πολίτες, κυρίως νεαρότερης ηλικίας, με μια δημόσια υπηρεσία, παρέχοντας κάποιες βασικές, αυτοματοποιημένες απαντήσεις για προκαθορισμένες ερωτήσεις, όπως για παράδειγμα πληροφορίες για τον τρόπο παροχής μιας υπηρεσίας, ενημέρωση των χρηστών για θέματα και διαδικασίες που αφορούν τις εκάστοτε δημόσιες υπηρεσίες. Είναι μια μορφή εξυπηρέτησης και αμφίδρομης επικοινωνίας, με

υποστήριξη 24/7, δηλαδή κάθε μέρα και κάθε ώρα της εβδομάδας, που έχουν ήδη ενσωματώσει μεγάλα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα να υπάρχει ήδη εξοικείωση των πολιτών με αυτού του είδους την επικοινωνία.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr και κάποιες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ο ΕΟΠΥΥ, ΔΕΗ, ΔΕΔΔΗΕ και διάφοροι δήμοι, έχουν ξεκινήσει να εφαρμόζουν τον ψηφιακό βοηθό.

Επιπρόσθετα, θα αποτελούσε εξαιρετική πρόταση η δυνατότητα ζωντανής συνομιλίας (Live Chat) στο gov.gr και εξυπηρέτησης μέσω τηλεφωνικού κέντρου (Call Center), ώστε να υπάρχει άμεση ανάδραση και αμφίδρομη επικοινωνία για γρήγορη εξυπηρέτηση και άμεση παροχή βοήθειας στους πολίτες. Η λειτουργία ενός ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου, με δυνατότητα επιστροφής κλήσης (call back), θα προσέφερε βοήθεια και εξυπηρέτηση στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας τα οποία έχουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και δυσκολεύονται περισσότερο με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Αυτή τη στιγμή υπάρχει η δυνατότητα, μέσω της πλατφόρμας support.gov.gr και την ταυτοποίηση με κωδικούς taxisnet, οι πολίτες να υποβάλλουν ερώτημα ή αίτημα εξυπηρέτησης σχετικά με μια υπηρεσία, επιλέγοντας το πεδίο «Επικοινωνία». Στη συνέχεια, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) διαμοιράζει τα αιτήματα αυτόματα, στους αρμόδιους φορείς που έχουν την ευθύνη της απάντησης, η οποία αναρτάται στην ηλεκτρονική θυρίδα του πολίτη. Για κάθε νέα απάντηση το gov.gr αποστέλλει ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα, ώστε ο πολίτης να μεταβεί στη θυρίδα του και να παραλάβει την απάντηση ης αρμόδιας διοικητικής μονάδας.

Προκύπτει λοιπόν η ανάγκη ενός νέου τρόπου επαφής με το δημόσιο, μια λύση πραγματικού χρόνου, άμεσης, γρήγορης, απλής και αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους εκάστοτε δημόσιους φορείς, χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια και λοιπές καθυστερήσεις.

Εδώ, μπορεί να επισημανθεί η ανάγκη για ενημέρωση των πολιτών γύρω από θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, ώστε να εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη από τους πολίτες προς τις ψηφιακές εφαρμογές του δημοσίου. Σημαντική είναι η εκπαίδευση των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και στις ΤΠΕ από μικρή ηλικία και περαιτέρω εκπαίδευση σε μεγαλύτερες ηλικίες και ευάλωτο πληθυσμό, ώστε να ενισχυθεί η κριτική σκέψη των πολιτών και να μπορούν να αντιλαμβάνονται και να

αξιολογούν το περιεχόμενο των μέσων, τις απειλές, τις απάτες και την παραπληροφόρηση. Πρέπει να δοθεί έμφαση στην περαιτέρω ενίσχυση της συμμετοχής των γυναικών σε σπουδές και επαγγέλματα που σχετίζονται με την τεχνολογία και τις επιστήμες.

Προτείνεται ακόμη, η παροχή δωρεάν προγραμμάτων οπτικοακουστικής και ψηφιακής εκπαίδευσης σε όλους τους πολίτες, σε δημόσιους και ιδιωτικούς υπαλλήλους και ειδικά για τις ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Είναι επίσης απαραίτητη, η επένδυση στην διαρκή επιμόρφωση και βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των στελεχών του Δημοσίου και ο σχεδιασμός εστιασμένων – εξειδικευμένων προγραμμάτων, με βάση την ηλικία ή άλλα χαρακτηριστικά, εξαιτίας της μεγάλης διαφοροποίησης ως προς τις δεξιότητες και τις ανάγκες που υπάρχουν εντός των δημογραφικών και άλλων κοινωνικών ομάδων.

Επιπλέον, μπορεί να προταθεί η περαιτέρω προώθηση της Ψηφιακής Ακαδημίας Πολιτών και της Επιμορφωτικής Πύλης Ψηφιακών Υπηρεσιών, για ευρύτερη χρήση από τους πολίτες, με έμφαση σε θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Πρέπει να ενισχυθεί και να ενθαρρυνθεί περαιτέρω η συμμετοχή των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στον επανασχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών, μέσα από την ανατροφοδότηση (σχολιασμός, ερωτηματολόγια, testing), τις προτάσεις και την εμπειρία χρήσης τους, ώστε να αναπτυχθούν πιο φιλικές και λειτουργικές υπηρεσίες που θα καλύπτουν τις ανάγκες των χρηστών. Η ανώνυμη συμμετοχή των πολιτών θα συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών τους, καθώς και στον εντοπισμό και επίλυση των εμποδίων χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών. Προτείνεται λοιπόν η ενίσχυση της παρούσας διαδικασίας είτε επώνυμα είτε ανώνυμα, τόσο από πολίτες, όσο και από δημοσίους υπαλλήλους βάσει της εμπειρίας χρήσης τους. Η προώθηση των παραπόνων, παρατηρήσεων και αξιολογήσεων των πολιτών στους εκάστοτε αρμόδιους φορείς μπορεί να βελτιώσει τις υπηρεσίες τους.

Σημαντικό είναι να ενισχυθεί η εύκολη πρόσβαση των πολιτών στα δεδομένα και στις πληροφορίες του κράτους. Να έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνονται ανά πάσα στιγμή για το στάδιο επεξεργασίας των αιτημάτων τους.

Είναι αναγκαίο να σχεδιαστούν κατάλληλα προγράμματα πολιτικής, για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος, τα οποία θα στηρίζονται σε μελέτες των παραμέτρων που συνθέτουν το πρόβλημα του ψηφιακού χάσματος για τις επιμέρους κοινωνικές ομάδες.

Σε όποιες προτάσεις πολιτικής σχεδιαστούν, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες και τα στερεότυπα όλων των ομάδων, ώστε τα προγράμματα να είναι επαρκώς εξειδικευμένα για τις ανάγκες όλων των πολιτών. Η πρόσφατη υγειονομική κρίση του κορωνοϊού, έχει δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες για την ενίσχυση της ψηφιακής ένταξης όλου του πληθυσμού και αυτό θα πρέπει να αναπτυχθεί περισσότερο.

Σύμφωνα με όλα όσα προαναφέραμε κρίνεται σημαντική η δυνατότητα εκτενών δοκιμών πριν από την δημόσια κυκλοφορία μιας νέας εφαρμογής, υπηρεσίας και ιστοσελίδας, ώστε να δημιουργούνται πολιτοκεντρικές υπηρεσίες που θα αυξάνουν την εμπειρία χρήσης και εξυπηρέτησης των πολιτών, την ποιότητα των ίδιων των υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα του κράτους.

Παράλληλα πρέπει να προχωρήσει ακόμα πιο πολύ η ψηφιοποίηση υπηρεσιών, η επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου (διαλειτουργικότητα), και ο επανασχεδιασμός των υπαρχόντων υπηρεσιών, με στόχο την ολοκληρωμένη ψηφιακή εξυπηρέτηση του πολίτη, δίνοντας έμφαση στη διαφάνεια και ασφάλεια στη χρήση δεδομένων, με εφαρμογή των αρχών του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και με αυτόν τον τρόπο να αναπτυχθεί πιο πολύ το αίσθημα ασφάλειας και η εμπιστοσύνη των πολιτών, καθώς και η ευαισθητοποίηση των χρηστών σχετικά με την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στο δημόσιο τομέα, επιταχύνθηκε καθοριστικά από το 2020 και μετά και υπήρξε προτεραιότητα για τις κυβερνήσεις και τον δημόσιο τομέα σε όλο τον κόσμο, η ανάπτυξη νέων διαδικασιών και ψηφιακών συστημάτων. Η συνέχιση αυτών των ψηφιακών μεταρρυθμίσεων, η υλοποίηση καλύτερων υπηρεσιών με ανθρωποκεντρική προσέγγιση για το μέλλον και η διατήρηση της κερδισμένης εμπιστοσύνης του πολίτη, συνιστούν την μεγαλύτερη πρόκληση της νέας ψηφιακής διακυβέρνησης.

5.2 - Συμπεράσματα

Ένα από τα βασικά συμπεράσματα που μπορούν να προκύψουν, κλείνοντας την παρούσα διπλωματική εργασία, είναι ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), από την ίδρυση και την έναρξη της λειτουργίας τους, αποτελούν το σημείο εκείνο στο οποίο ο πολίτης μπορεί να έρθει σε άμεση επαφή με πλήθος υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Όπως φάνηκε από το σύνολο της έρευνας και όλα όσα αναφέρθηκαν σε αυτή, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), δημιουργήθηκαν με επίκεντρο τον πολίτη και την εξυπηρέτηση των καθημερινών συναλλαγών του με το δημόσιο τομέα.

Σταδιακά, με την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης της χώρας, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) συμβάδισαν στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών συνεχίζοντας να έχουν ως επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πολίτη, τόσο μέσω των μέσων τεχνολογίας, όσο και με τα φυσικά καταστήματα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που συνεχίζουν να λειτουργούν σε κάθε δήμο της Ελλάδας.

Επομένως, τα συμπεράσματα που προκύπτουν φτάνοντας την παρούσα διπλωματική εργασία στο τέλος της, είναι ότι με τη σωστή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που δίνει η τεχνολογία, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), είναι σε θέση να παρέχουν εξαιρετικές υπηρεσίες στους πολίτες της χώρας για ένα μεγάλο πλήθος διοικητικών δραστηριοτήτων.

5.3 – Επίλογος

Η ψηφιακή τεχνολογία με τις εφαρμογές της, διεισδύουν σε όλα τα στάδια της κοινωνικής δραστηριότητας, της καθημερινότητας, ανεξαρτήτως ηλικιακής κατηγορίας και κοινωνικής διαστρωμάτωσης. Πέρα όμως από την ενσωμάτωση αυτή, ταχύτατη είναι και η κατανόηση των ευεργετικών συνεπειών από τη χρήση της. Η μετάβαση στο αύριο για ένα πολύ μεγάλο μέρος της οικονομίας περνά μέσα από την χρήση τεχνολογιών.

Αυτό θα πρέπει να γίνει με τρόπο δίκαιο, με πρόσβαση για όλους, γρήγορο αλλά όχι βιαστικό, που θα εξασφαλίζει πως την επόμενη μέρα θα μπορούν όλοι, ακόμη και αυτοί που δεν έχουν για αντικειμενικούς λόγους τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες, να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες.

Τα ΚΕΠ, που λειτουργούν από τη φύση τους με επίκεντρο τον πολίτη, φροντίζουν να εκπληρώνουν και αυτό το στόχο. Φροντίζουν δηλαδή, να έχουν τη δυνατότητα πέρα από την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών και την εξέλιξή τους, να διατηρήσουν την προσβασιμότητα σε όλους τους πολίτες και να μπορέσουν να «παντρέψουν» την παλαιά εποχή με τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα προς όφελος του συναλλασσόμενου. Δεν θα αποτελούσε λοιπόν υπερβολή, να πούμε πως πολύ σύντομα, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) μπορεί να αποτελούν το μοναδικό σημείο φυσικής επαφής της διοίκησης με τον πολίτη, όταν η εκάστοτε ανάγκη δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί ψηφιακά.

Βασική προϋπόθεση για να λειτουργήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να εφαρμοστεί στα Ελληνικά δεδομένα είναι να καταπολεμηθεί ο ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός του πληθυσμού. Πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες της κυβέρνησης για την επίλυση του ψηφιακού αποκλεισμού των ανθρώπων, που δεν κατέχουν ψηφιακές γνώσεις.

Για το λόγο αυτό, είναι αναγκαίο από την πλευρά των αρμοδίων, να βρεθούν κίνητρα και να δοθούν παροχές. Είναι επίσης αναγκαίο, να γίνει κατανοητό στο ευρύ κοινό ότι οι ψηφιακές γνώσεις είναι ένα απαραίτητο εφόδιο του σύγχρονου ανθρώπου, που θα απλοποιήσουν και θα διευκολύνουν την ίδια του τη ζωή. Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορέσει έτσι να αποκτήσει δημόσια αξία και να εξελιχθεί σε δημόσιο αγαθό.

Ένας ακόμα ζωτικής και καίριας σημασίας παράγοντας είναι αυτός της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος και του πλανήτη.

Με βάση μάλιστα, όσα δημοσιεύονται στον επίσημο ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ένας από τους πέντε στόχους της νέας πολιτικής συνοχής της, 2021 – 2027, είναι η συμμόρφωση των πολιτικών της για «μια πιο πράσινη Ευρώπη» (Ευρωπαϊκή Ένωση, 2024).

Στα πλαίσια αυτά και σύμφωνα με όσα αναφέρονται για την Κυκλική Οικονομία στον ιστότοπο του Υπουργείου Ενέργειας, η Ελλάδα προωθεί την κυκλική οικονομία με στόχο ένα «πράσινο μοντέλο ανάπτυξης» προωθώντας μεταξύ άλλων την ανακύκλωση, την εξοικονόμηση πόρων, τη μείωση αποβλήτων, την ανάπτυξη της αγοράς δευτερογενών υλικών, θεωρώντας τις επιλογές και τη συμμετοχή των επιχειρήσεων και των καταναλωτών καθοριστικές για την υλοποίηση της κυκλικής οικονομίας (ΥΠΕΝ, 2024).

Εντασσόμενα σε αυτή την πολιτική τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) μπορούν να συμβάλλουν κάνοντας εξοικονόμηση στο χαρτί – σε αυτό μπορεί να συμβάλει ο σωστός σχεδιασμός των ψηφιακών διαδικασιών – κάτι που ξεκίνησε να γίνεται μέσω του νέου Back Office, δηλαδή διακίνηση λιγότερο χαρτιού και εκτύπωση αυτού, με ανακύκλωση χαρτιού και δοχείων αναλώσιμων εκτυπωτών, με κάδους ανακύκλωσης στους χώρους τους, με επιλογή στέγασής τους σε κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης.

Τέτοιες δραστηριότητες, λαμβάνουν χώρα άλλα όχι στο βαθμό που θα μπορούσε να γίνει. Τα Κ.Ε.Π. λόγω της μεγάλης επισκεψιμότητας που έχουν και της εκτίμησης που χαίρουν από τους πολίτες, θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν και για θέματα πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης σε περιβαλλοντικά ζητήματα.

Τέλος, υπενθυμίζεται ότι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ιδρύθηκαν με γνώμονα να δίνουν στους πολίτες της χώρας τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται από ένα σημείο και από μία υπηρεσία, για οποιαδήποτε καθημερινή συναλλαγή τους αφορά το δημόσιο τομέα, χωρίς να είναι απαραίτητο να χρονοτριβούν και να έχουν μεγάλη αναμονή σε ξεχωριστές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Έτσι λοιπόν, ξεκίνησε η ίδρυση και η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, με τα εγκαίνια του πρώτου ΚΕΠ να γίνονται τον Ιούλιο του 2001 και σταδιακά η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, επεκτάθηκε στους δήμους όλης της χώρας. Τα ΚΕΠ λοιπόν όλης της χώρας, είχαν στην αρμοδιότητά τους τη διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων των πολιτών, με τους φορείς του δημόσιου τομέα.

Αποτέλεσαν λοιπόν τα ΚΕΠ, το σημείο όπου ο πολίτης μπορεί να έρθει σε απευθείας επαφή με τους φορείς του δημοσίου. Το ίδιο συνέχισε να ισχύει και κάποια χρόνια αργότερα, όταν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, καθιερώθηκαν ως οι υπηρεσίες μίας στάσης, το σημείο δηλαδή όπου οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν οτιδήποτε επιθυμούν από οποιαδήποτε υπηρεσία του δημοσίου, αποφεύγοντας το συνωστισμό και την ταλαιπωρία που συνεπάγονται οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες.

Σταδιακά, με το πέρασμα των ετών ξεκίνησε να υλοποιείται ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα και με τον τρόπο αυτό έγινε πραγματικότητα ο ψηφιακός μετασχηματισμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Οι υπηρεσίες των ΚΕΠ παρέχονται πλέον στα φυσικά καταστήματα, αλλά και μέσω των διαδικτυακών τόπων, αξιοποιώντας τις παροχές της τεχνολογίας.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός για την Ελλάδα και για όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, ξεκίνησαν να υλοποιούνται με μεγαλύτερη ταχύτητα με αφορμή την πανδημία του κορωνοϊού. Τότε, υπήρξε μία περίοδος στην οποία οι πολίτες έπρεπε να συνεχίσουν να εξυπηρετούνται, χωρίς όμως να βρίσκονται στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και σε οποιαδήποτε υπηρεσία, με φυσική παρουσία.

Η περίοδος της πανδημίας, στάθηκε λοιπόν μία περίοδος που ανάγκασε τους αρμόδιους φορείς του δημοσίου να λάβουν γρήγορες αποφάσεις και να προχωρήσουν σε γρήγορες ενέργειες που θα δώσουν τη δυνατότητα στους πολίτες να αποκτήσουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες.

Από τότε που ξεκίνησε η πανδημική κρίση, μέχρι και τη σημερινή χρονική περίοδο, έχει υπάρξει μία αλματώδης πρόοδος που επιτρέπει στους πολίτες της χώρας να πραγματοποιήσουν με τη βοήθεια του διαδικτύου ένα μεγάλο πλήθος υπηρεσιών, είτε για αυτούς είτε για τις επιχειρήσεις τους, χωρίς να είναι απαραίτητο να μεταβούν κάπου διά ζώσης.

Επομένως, σε μία εποχή που τα ψηφιακά μέσα είναι προσβάσιμα από ανθρώπους κάθε ηλικίας, η αξιοποίηση της τεχνολογίας αποδεικνύεται επωφελής και αυτό αποδεικνύεται μέσα από την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε. and Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Βαρδής, Μ. (2024a). *Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών*. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Βαρδής, Μ. (2024b). *Συστήματα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών στα ΚΕΠ (Back office ΚΕΠ)*. Εθνικό Κέντρο Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Βλαχάβας, Ι., Κεφαλάς, Π., Βασιλειάδης, Ν., Κόκκορας, Φ. and Σακελλαρίου, Η. (2011). *Τεχνητή Νοημοσύνη*. Γ έκδοση ed. Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Βλαχόπουλος, Σ. (2020). *Συνταγματικός μιθριδατισμός, Οι ατομικές ελευθερίες σε εποχές πανδημίας*. Αθήνα: Ευρασία.

Βυθούλκας, Π. (1980). *Η θεωρία των εξαιρετικών περιστάσεων και το ελληνικό διοικητικό δίκαιο*. Εκδόσεις Σάκκουλα.

Γέροντας Α, (2020) *Επιτομή Διοικητικού Δικαίου*

Γέροντας Α, Σ. Λύτρας, Π. Παυλόπουλος, Γ. Σιούτη, Σ. Φλογαΐτη, (2018). *Διοικητικό Δίκαιο*

Γούλας, Δ. (2024). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πρότυπες υπηρεσίες για τον πολίτη*. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Καλογήρου, Ι. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Καραγιαννάκου, Β., Χαζάκη, Χ., Κασβίκη, Θ. and Ανδρουλάκης, Ανδρ. (2019). *‘Σχέδιο Δράσης 2019 για την Προώθηση της Καινοτομίας και των Ψηφιακών*

Δεξιότητων. Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών, Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Καραμανλής, Κ. (2023). *Τεχνητή νοημοσύνη στο δημόσιο τομέα*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας / Διπλωματική Εργασία

Κλωτσοτήρα, Χ. (2023). *Ψηφιακή Διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ΚΕΠ σε ΚΕΠ plus και ο αντίκτυπός τους στους υπαλλήλους.*

Μελέτη περίπτωσης Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών του δήμου Παύλου Μελά".

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, Βιοπολιτική και Δικαιώματα, Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα: Καστανιώτης.

Κορωναίου, Α. (2010). *Όταν η εργασία γίνεται ασθένεια. Το στρες των εκπαιδευτικών. Μία κοινωνιολογική μελέτη περίπτωσης*. Αθήνα: Πεδίο.

Λαζακίδου, Α. (2016). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις*. Εκδόσεις Δίσιγμα.

Μακρυδημήτρης, Α., Πραβίτα, Μ. (2012) *Δημόσια Διοίκηση*

Μαυρομούστακου, Η. (2013) *Σύγχρονες μορφές Διοίκησης*

Μουρούτσος, Ι. (2020). *Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση κατά την κρίση του κορωνοϊού. HAPSc Policy Briefs Series, 1(1)(σελ. 107 - 113).*

doi:<https://doi.org/10.12681/hapscpbs.24955109> .

Πομπόρτσος, Α. (2017). *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E- government),*. Εκδόσεις Τζιόλα.

Πρεβεδούρου, Ε. (2022). *Γενικό Διοικητικό Δίκαιο - Σημειώσεις μαθήματος.*

Ανάκτηση από ΑΠΘ - Νομική Σχολή:

- Σπηλιωτόπουλος Ε, (2017). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου*, Τόμος Ι.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε.Π. and Κονδύλης, Β. (2011). *Εγχειρίδιο Διοικητικού Δικαίου - Πανεπιστημιακές Παραδόσεις*. Τόμος 1 ed. Νομική βιβλιοθήκη.
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. and Τσούμα, Ν. (2018). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*. Αθήνα: Διανέοσις.
- Σπινέλλης, Δ., Μιχαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. and Τσούμα, Ν. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα κορωνοϊό εποχή*. διανέοσις.
- Σταυροπούλου, Α. (2010). Σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out syndrome) . *Το βήμα του Ασκληπιού*, τόμος 9(τεύχος 3).
- Στράνης, Δ. (2010). *Το δημόσιο δίκαιο στο εργατικό δίκαιο του 21ου αιώνα*. Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Τζέμος, Β. (2012). *ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ*. [online] www.politeianet.gr. Νομική βιβλιοθήκη. Available at: <https://www.politeianet.gr/books/9789602729762-tzemos-basilis-nomiki-bibliothiki-sunigoros-tou-politi-212047> [Accessed 1 Apr. 2024].
- Τζέμος, Β. (2013). *ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ / ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ* . ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
- Τζέμος, Β.Γ. and Αναστασίου, Α. (2021). *Εγχειρίδιο Μαθήματος : Έλεγχος διοικητικής δράσης* . Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.
- Τζοβλά, Β. and Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (2021). *Κέντρο καταχώρισης και άντλησης των στοιχείων επικοινωνίας των πολιτών, Διαδικτυακή ημερίδα με θέμα: 'Ψηφιακή Διακυβέρνηση από την θεωρία στην εφαρμογή'*. Πανεπιστήμιο Πατρών.

Τσακανίκας, Α., Danchev, S., Γιωτόπουλος, Γ., Κόρρα, Ε. and Παύλου, Γ. (2014). *Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα*. ΙΔΡΥΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ.

Τσούνης, Α. (2016). Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης : θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση. *Διεπιστημονική φροντίδα υγείας*, 8 (2)(36 - 47).

Χριστόπουλος, Π. (2024). *Το EUGO, το OOTS και η Ευρωπαϊκή διάσταση της εξυπηρέτησης των πολιτών*. ΕΔΥΤΕ, ΕΚΔΔΑ ΝΕΟ BACK OFFICE ΚΕΠ.

Χρυσανθάκης, Χ. (2021) Διαγράμματα Γενικού και Ειδικού Διοικητικού Δικαίου, 2021 σ.1επ

Χρυσανθάκης, Χ. (2015). *ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ*. [online] *www.politeianet.gr*. Νομική βιβλιοθήκη. Available at: https://www.politeianet.gr/books/9789606544613-chrusanthakis-charalampos-nomiki-bibliothiki-eisigiseis-dioikitikou-dikaiou-109346?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwTqmwBhBVEiwAL-WAYfFEOAJAtvtINOTb7-7bjP-SDSk9-LKmvCf7YLIRkeQLBBhpUKOfXRoCU6EQAvD_BwE [Accessed 1 Apr. 2024].

Ξένη Βιβλιογραφία

Barker, L., Claps, M., Stevens, R., Crompvoets, J., Nasi, G. and Vandenbroucke, D. (2021). *Leveraging the Power of Location Information and Technologies to Improve Public Services at the Local Level-State of the Art Report*. Publications Office of the European Union.

Battisti, D. (2020). The Digital Transformation of Italy's Public Sector. *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 12(1), pp.25–39. doi: <https://doi.org/10.29379/jedem.v12i1.591>

Berryhill, J., Kok Heang, K., Clogher, R. and McBride, K. (2019). Hello, World: Artificial intelligence and its use in the public sector. *Hello, World: Artificial intelligence and its use in the public sector*, [online] 36(pp 184). doi: <https://doi.org/10.1787/726fd39d-en>

Fatima, S., Desouza, K.C. and Dawson, G.S. (2020). National strategic artificial intelligence plans: A multi-dimensional analysis. *Economic Analysis and Policy*, 67((178-194)).

Fernandez, S., Jenkins, P. and Vieira, B. (2020). *Europe's migration to digital services during COVID-19 | McKinsey*. [online] www.mckinsey.com. Available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/europes-digital-migration-during-covid-19-getting-past-the-broad-trends-and-averages>

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, [online] 32(3), pp.221–236. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>

Mahraz, M.-I., Berrado, A. and Benabbou, L. (2019). A Systematic literature review of Digital Transformation. *The International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*

Manzoni, M., Medaglia, R., Tangi, L., Van, N.C., Vaccari, L. and Gattwinkel, D. (2022). *AI Watch Road to the adoption of Artificial Intelligence by the Public Sector: A Handbook for Policymakers, Public Administrations and Relevant Stakeholders*. [online] JRC Publications Repository. Available at: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC129100> [Accessed 25 Feb. 2024].

Mergel, I., Kattel, R., Lember, V. and McBride, K. (2018). Citizen-oriented digital transformation in the public sector. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age*, (pp. 1-3). doi:<https://doi.org/10.1145/3209281.3209294>.

Misuraca, G. and van Noordt, C. (2020). *Overview of the use and impact of AI in public services in the EU (JRC No. EUR 30255)*. Publications Office of the European Union

Nadkarni, S. and Prügl, R. (2020). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, [online] 71(1), pp.233–341. doi: <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7>

Schilirò, D. (2021). Digital Transformation, COVID-19, and the Future of Work. *International Journal of Business Management and Economic Research (IJBMER)*, 12(3),(pp. 1945-1952).

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *J. Strateg. Inf. Syst.*, 28((118–144)).

Πηγές από το διαδίκτυο

AftodioikisiPress (2020). *Πότε ξεκινά η λειτουργία της πλατφόρμας gov.gr - Ποιες υπηρεσίες του Δημοσίου θα περιλαμβάνει - Aftodioikisi.gr*. [online] Aftodioikisi.gr. Available at: <https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/pote-xekina-i-leitoyrgia-tis-platformas-gov-gr-poies-ypiresies-toy-dimosioy-tha-perilamvanei/> [Accessed 1 Apr. 2024].

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (2020). *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*. [online] Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Available at: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf>.

Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, 2016-2021 (2018). *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021: Αναφορά λειτουργικής προόδου | Ελληνική Κυβέρνηση*. [online] Ελληνική Κυβέρνηση. Available at: <https://www.government.gov.gr/epiteliki-sinopsi-tis-anaforas-litourgikis-proodou-tis-ethnikis-psifiakis-stratigikis-2016-2021/> [Accessed 15 Feb. 2024].

Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (2024). *GRNET Website / GRNET*. [online] ΕΔΥΤΕ. Available at: <https://gnet.gr/> [Accessed 29 Feb. 2024].

Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (2023). *Αρχική σελίδα - Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών*. [online] Mitos.gov.gr. Available at: https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1.

Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (2024). *Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών*. [online] diadikasies.gov.gr. Available at: <https://diadikasies.gov.gr/epad>.

EUGO (2024). *EUGO - Home*. [online] eugo.gov.gr. Available at: <https://eugo.gov.gr>. [Accessed 27 Feb. 2024].

gov.gr (2023). *Σχετικά με το gov.gr - Gov.gr*. [online] Gov.gr. Available at: <https://www.gov.gr/info/about-us>.

howto.gov.gr (2024). *Α.Εισαγωγή στην υπηρεσία*. [online] howto.gov.gr. Available at: <https://howto.gov.gr/mod/book/tool/print/index.php?id=229> [Accessed 26 Feb. 2024].

Kapa research (2021). *20 χρόνια ΚΕΠ: Μια πραγματική ιστορία επιτυχίας*. [online] Kapa Research. Available at: <https://kaparesearch.com/20-years-kep/>.

ΚΕΠ (2021). *Υπηρεσίες προς Πολίτες - ΚΕΠ - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών*. [online] ΚΕΠ - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Available at: <https://www.kep.gov.gr/%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B5%CF%82-%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%82-%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%AF%CF%84%CE%B5%CF%82/> [Accessed 13 Feb. 2024].

myKEPlive (2023a). *Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτη ... - Gov.gr*. [online] Gov.gr. Available at: <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-tediaskepse-apo-kentro-exupereteses-politon-kep>.

myKEPlive (2023b). *myKEPlive | General Secretariat for Information Systems and Digital Governance*. [online] Gsis.gr. Available at: <https://www.gsis.gr/en/citizens-businesses/remote-service/mykeplive> [Accessed 14 Feb. 2024].

myOTA (2022). *Αλλάζει το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ | My-OTA.gr*. [online] My-OTA.gr | 24 ώρες Αυτοδιοικητικής Ενημέρωσης. Available at: <https://www.myota.gr/2022/07/07/%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B6%CE%B5%CE%B9-%CF%84%CE%BF-%CF%89%CF%81%CE%AC%CF%81%CE%B9%CE%BF-%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE>

%AF%CE%B1%CF%82-%CF%84%CF%89%CE%BD-
%CE%BA%CE%B5%CF%80/ [Accessed 13 Feb. 2024].

OECD (2020). ‘The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government’. *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 02,(OECD Publishing).

OECD (2024). *Οργανωτική Αναβάθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός Δικτύου Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών*. Βασική μάθηση σχετικά με την παροχή υπηρεσιών από σχετικά παραδείγματα σε κράτη μέλη της ΕΕ και τρίτες χώρες.

Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας (2024). *Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας*. [online] diadikasies.gov.gr. Available at: <https://diadikasies.gov.gr/parathrhthrio> [Accessed 17 Feb. 2024].

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (2014). *ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΠ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΘΗΝΑ, ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2014*. [online] Available at: <https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-kep-nomothesia.pdf>.

ΥΠΕΝ (2024). *Κυκλική Οικονομία* -. [online] Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Available at: <https://ypen.gov.gr/perivallon/kykliki-oikonomia/>.

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020). *Ενταξη δεκαπέντε νέων διαδικασιών αρμοδιότητας του Υπουργείου Δικαιοσύνης στα ΚΕΠ | Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης*. [online] Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Available at: <https://mindigital.gr/archives/1442> [Accessed 14 Feb. 2024].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021). *Οι πολίτες προγραμματίζουν άμεσα και με ακρίβεια την επίσκεψή τους στα ΚΕΠ μέσα από το rantenou.kep.gov.gr* | Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. [online] Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Available at: <https://mindigital.gr/archives/2233> [Accessed 14 Feb. 2024].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021). *Περισσότεροι από 200 Δήμοι έχουν ενταχθεί στο myKEPLive* | Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. [online] Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Available at: <https://mindigital.gr/archives/2373> [Accessed 14 Feb. 2024].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης and ΕΔΥΤΕ (2024). *Καινοτομία ONCE-ONLY Technical Solution*. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Νόμοι

Νόμος 3230/2004 ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004 (2004). *Νόμος 3230/2004 - ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3230-2004.html>.

Νόμος 3844/2010 - ΦΕΚ 63/Α/3-5-2010 (2018). *Νόμος 3844/2010 - ΦΕΚ 63/Α/3-5-2010*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikheireseis/n-3844-2010.html>.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3242/2004 ΦΕΚ Α-102/24-5-2004 (2004). *Νόμος 3242/2004 - ΦΕΚ Α-102/24-5-2004 (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/n-3242-2004.html> [Accessed 31 May 2022].

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3731 ΦΕΚ Α 263/ 23.12.2008 (2008). *ΝΟΜΟΣ 3731/2008 (Κωδικοποιημένος) - ΦΕΚ Α 263/23.12.2008*. [online] www.kodiko.gr. Available at: <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/140665/nomos-3731-2008> [Accessed 26 Feb. 2024].

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 2539/1997 ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997 (2022). *Νόμος 2539/1997 - ΦΕΚ 244/Α/4-12-1997 (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/autodioikese-demoi/n-2539-1997.html>.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013/2002 ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002 (2002). *Νόμος 3013/2002 - ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002 (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-politike-prostasia-psea-pallaike-amyna/n-3013-2002.html>.

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979/2011 (ΦΕΚ Α-138/16-6-2011) (2011). *Νόμος 3979/2011 - ΦΕΚ Α-138/16-6-2011 (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html>

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α/26-3-2014) (2014). *Νόμος 4250/2014 - ΦΕΚ 74/Α/26-3-2014 (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-4250-2014.html> [Accessed 15 Feb. 2024].

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4635/2019 ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019 (2019). *Νόμος 4635/2019 - ΦΕΚ 167/Α/30-10-2019 (Άρθρα 1-116) (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikheireseis/nomos-4635-2019-phek-167a-30-10-2019-1.html> [Accessed 15 Feb. 2024].

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4727/2020 ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020 (2020). *Νόμος 4727/2020 - ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020 (Άρθρα 1 - 108) (Κωδικοποιημένος)*. [online] e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikoinonies-telepikoinonies-telephonia/nomos-4727-2020-phek-184a-23-9-2020-1.html>.

Παράρτημα Ι

Θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των ΚΕΠ

Α/Α	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΘΡΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	Ν. 3013/2002 (102/Α')	Άρθρο 31	«Ιδρυτικός νόμος ΚΕΠ»	
2	Ν. 3051/2002 (220/Α')	Άρθρο 10, παρ. 1, παρ. 14 Άρθρο 20, παρ.9	«Ειδικά θέματα που σχετίζονται με προσλήψεις» «Κατανομή θέσεων Αστερία»	
3	Ν. 3146/2003 (125/Α')	Άρθρο 11, παρ. 5	«Αναδιατύπωση της παρ. 1 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 αναφορικά με τη σύσταση ΚΕΠ»	
4	Ν. 3200/2003 (281/Α')	Άρθρο 24, παρ. 3	«Σύσταση κλάδου ΔΥΠ»	Καταργήθηκε με την παρ. 5 του Ν. 4604/2019 (50/Α')
5	Ν. 3202/2003 (284/Α')	Άρθρο 34, παρ. 2	«Μεταφορά των ΚΕΠ των Περιφερειών στις Ν.Α»	
6	Ν. 3230/2004 (44/Α')	Άρθρο 11, παρ. 5, παρ. 7 Άρθρο 12,παρ.2, παρ.9	«Ζητήματα διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη Διοίκηση –ΚΕΠ» «Λοιπές διατάξεις»	

7	N. 3242/2004 (102/A´)	Άρθρο 6, παρ. 8 Άρθρο 8, παρ. 4	«Διεκπεραίωση υποθέσεων από τη Διοίκηση –ΚΕΠ» «Ολοκληρωμένες διοικητικές συναλλαγές»	
8	N. 3260/2004 (151/A´)	Άρθρο 15, παρ. 1-4	«Ρύθμιση ειδικών θεμάτων (Συμβάσεις μίσθωσης έργου στα ΚΕΠ)»	
9	N. 3320/2005 (48/A´)	Άρθρο 2, παρ. 1-2 Άρθρο 15	«Μοριοδότηση λόγω εμπειρίας» «Ίδρυση ΚΕΠ στο ΥΠΕΞ»	Καταργήθηκε με άρθρο 4 του Ν. 3812/2009 (234/A´)
10	N. 3345/2005 (138/A´)	Άρθρο 16, παρ. 1-2 Παρ.3, παρ.5 Παρ. 4 Παρ.9 Παρ. 11	«Διεύρυνση αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ και λειτουργικά θέματα της Διοίκησης – Ταυτοπροσωπία ανηλίκων» «Επικύρωση αντιγράφων εγγράφων» «Αυτοπρόσωπη παρουσία»	Αντικατέστησε το προτελευταίο εδάφιο της παρ. 3, άρθρου 24 του Ν. 3200/2003 (281/A´)

			«Επιλογή προσωπικού προκήρυξης στο ΑΣΕΠ»	Αντικατέστησε το προτελευταίο εδάφιο της παρ. 1, άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 (102/Α')
			«Καθορισμός διαδικασιών στα ΚΕΠ»	
11	Ν. 3448/2006 (57/Α')	Άρθρο 15, παρ.1-4	«Σύσταση ΔΟΛΚΕΠ»	
		Άρθρο 17	«Θεώρηση γνησίου υπογραφής από υπαλλήλους ΚΕΠ»	
12	Ν. 3491/2006 (207/Α')	Άρθρο 13, παρ.1-4	«Καταστροφή μη παραληφθέντων εγγράφων από τα ΚΕΠ»	
13	Ν. 3528/2007 (26/Α')	Άρθρο 117, παρ.4	«Πειθαρχικώς προϊστάμενοι»	Αντικαταστάθηκε από τους Ν.4057/2012 (54/Α') και Ν.4325/2015 (47/Α')
14	Ν. 3536/2007 (42/Α')	Άρθρο 32	«Αιτήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου»	
		Άρθρο 33	«Ίδρυση ΚΕΠ στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας»	

15	<u>N. 3613/2007</u> (263/A')	Άρθρο 9, παρ. 1-2 Άρθρο 10, παρ.1-2 Άρθρο 30, παρ.1-2	«Κατάργηση θέσεων του προγράμματος «Αστερίας» » «Μισθώσεις για τη στέγαση των ΚΕΠ» «Καταργούμενες διατάξεις»	
16	<u>N. 3731/2008</u> (263/A')	Άρθρο 25 Άρθρο 26, παρ.1-3	«Στοιχεία Αιτήσεων προς τη Διοίκηση (Απόδειξη στοιχείων ταυτότητας)» «Αυτοματοποίηση διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη διοίκηση»	
17	<u>N.3762/2009</u> (75/A')	Άρθρο 18, παρ.2	«Σύσταση τμήματος παροχών Ο.Ε.Ε και συνεργασία με ΚΕΠ»	
18	<u>N.3801/2009</u> (163/A')	Άρθρο 20, παρ.6	«Ειδικά θέματα υπηρεσιακής κατάστασης δημοσίων υπαλλήλων και υπαλλήλων ΚΕΠ»	
19	<u>N. 3812/2009</u> (234/A')	Άρθρο 4, παρ. 1	«Κατάργηση προσαύξησης	

			μοριοδότησης λόγω εμπειρίας»	
20	N.3852/2010 (87/A')	Άρθρο 1 Άρθρο 98 Άρθρο 186 Άρθρο 257, παρ. 8 Άρθρο 280, παρ. 39	«Πρόγραμμα Καλλικράτης- Συνιστώμενοι Δήμοι» «Διοικητική βοήθεια» «Αρμοδιότητες Περιφερειών» «Μετάταξη προσωπικού σε δήμους» «Αρμοδιότητες Αποκεντρωμένης Διοίκησης»	Τροποποιήθηκε με το άρθρο 154 Ν.4600/2019 (43/A')
21	N.3853/2010 (90/A')	Άρθρο 1	«Υπηρεσίες μίας στάσης για σύσταση ΟΕ, ΕΕ»	Αντικαταστάθηκε με το άρθρο 117, παρ. 1 του Ν.4072/2012 (86/A')
22	N.3863/2010 (115/A')	Άρθρο 34, παρ. 1-2	«Σύσταση ΚΠΑΣ και συνεργασία με ΚΕΠ»	
23	N.4024/2011 (226/A')	Άρθρο 40, παρ.3	«Συγχωνεύσεις ΚΕΠ»	
24	N.4071/2012 (85/A')	Άρθρο 12, παρ.19	«Θέματα προσωπικού ΟΤΑ, μετακινήσεις υπαλλήλων ΔΥΠ σε ΚΕΠ του φορέα»	
25	N.4072/2012 (86/A')	Άρθρο 117, παρ. 1	«Υπηρεσίες μίας στάσης για σύσταση ΟΕ, ΕΕ»	Τροποποίηση του άρθρου 1 του Ν.3853/2010 (90/A')

26	N.4210/2013 (254/A')	Άρθρο 13 Άρθρο 21 Άρθρο 25, παρ. 1-2	«Επικύρωση εγγράφων που διακινούνται με τηλεομοιοτυπία» «Ζητήματα υπαλλήλων ΚΕΠ» «Καταργούμενες διατάξεις»	
27	N. 4250/2014 (74/A')	Άρθρο 1	«Κατάργηση της υποχρέωσης επικυρώσεων αντιγράφων εγγράφων»	
28	N. 4325/2015 (47/A')	Άρθρο 6, παρ. 2	«Πειθαρχικά παραπτώματα»	Έχει καταργήσει την παρ. 4 του άρθρου 117 του Ν.3528/2007 (26/A')
29	N.4440/2016 (224/A')	Άρθρο 7, παρ.4	«Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας (ΕΣΚ) Διαδικασία Αξιολόγησης υποψηφίων από την υπηρεσία υποδοχής και έκδοση απόφασης Μετατάξεις υπαλλήλων ΚΕΠ»	Αντικαταστάθηκε με το άρθρο 34, παρ. 4-5 του Ν.4531/2018 (62/A')
30	N.4484/2017 (110/A')	Άρθρο 84	«Προϊστάμενοι στα ΚΕΠ»	Αντικαταστάθηκε από το άρθρο 260 του Ν.4555/2018 (133/ A')
31	N.4531/2018 (62/A')	Άρθρο 34, παρ. 4-5	«ΕΣΚ – Διαδικασία αξιολόγησης υποψηφίων από την υπηρεσία	Αντικατέστησε την παρ. 4 του άρθρου 7 του Ν. 4440/2016 (224/A') - ΕΣΚ

			υποδοχής και έκδοση απόφασης Μετατάξεις υπαλλήλων ΚΕΠ»	
32	N.4555/2018 (133/A')	Άρθρο 260 Άρθρο 261, παρ. 1 Άρθρο 261, παρ. 2 Άρθρο 261, παρ. 3 παρ. 4 Άρθρο 262	« Κλεισθένης» - Προϊστάμενοι στα ΚΕΠ «Αμοιβαίες μετατάξεις» «Μονόδρομες μετατάξεις» «Αλλαγή κλάδου» «Μετατάξεις υπαλλήλων με ποσοστό αναπηρίας, δυσίατα κλπ»	Αντικατέστησε το άρθρο 84 του Ν. 4484/2017 (110/A')
33	N.4600/2019 (43/A')	Άρθρο 154 Άρθρο 155	«Συνιστώμενοι Δήμοι» «Προσωπικό συνιστώμενων δήμων»	Τροποποίηση Καλλικράτη – άρθρου 1 του Ν. 3852/2010 (87/A')
34	N.4604/2019 (50/A')	Άρθρο 113, παρ. 1-5	«Σύσταση θέσεων στους ΟΤΑ κλάδου ΔΥΠ με γνώση γραφής Braille»	Καταργεί την παρ. 3 του άρθρου 24 του Ν. 3200/2003 (281/A')

(ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, 2014)