



Διεύθυνση Υπηρεσιών Μιας Στάσης
dolkep@mindigital.gr

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης
govgr@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

Το Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
Αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στις
διευθύνσεις:

ke@mindigital.gr και emonemvasitis@mindigital.gr

ΘΕΜΑ: “Απάντηση στην με αριθμό 4408/22.2.2021 Ερώτηση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου”

Σε απάντηση της με αριθμό 4408/22.2.2021 Ερώτησης Κοινοβουλευτικού Ελέγχου και κατά το εύρος της αρμοδιότητάς μας θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

A. Κανάλια παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες/επιχειρήσεις

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για να βελτιώσει τον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις έχει σχεδιάσει και υλοποιεί μια ενοποιημένη προσέγγιση παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης που ορίζονται από το βαθμό ψηφιοποίησης κάθε υπηρεσίας/διαδικασίας.

Συγκεκριμένα:

- Για τις υπηρεσίες που παρέχονται πλήρως ψηφιακά έχει υλοποιηθεί η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr που θεσπίστηκε με το άρθρο 52 του νόμου ν.4635/2019.
- Επιπλέον, με το Ν.4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», ορίστηκαν οι προϋποθέσεις και οι όροι παροχής ψηφιακών υπηρεσιών.
- Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται ψηφιακά ή για πολίτες που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες, εντάσσονται υπηρεσίες στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο τρόπος διεκπεραίωσης μια διαδικασίας από ένα ΚΕΠ είναι είτε με φυσική παρουσία, είτε με ηλεκτρονική αίτηση μέσω της Πύλης gov.gr, είτε μέσω βιντεοκλήσης.

B. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αναφορικά με τη διεκπεραίωση διαδικασιών αρμοδιότητας e - ΕΦΚΑ και μέσω των Κ.Ε.Π., σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

- Με κοινή απόφαση του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, με θέμα: «Καθορισμός διοικητικής διαδικασίας αίτησης αποζημίωσης εξόδων κηδείας - ταφής ή αποτέφρωσης και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)» (ΦΕΚ Β' 778), εντάχθηκε στα ΚΕΠ, η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης αποζημίωσης εξόδων κηδείας - ταφής ή αποτέφρωσης, σε περίπτωση θανάτου εν ενεργεία άμεσα ασφαλισμένου ή συνταξιούχου του e-ΕΦΚΑ. Στις ειδικές περιπτώσεις, κατά τις οποίες, λόγω ειδικών περιστάσεων ή θρησκευτικών πεποιθήσεων και πολιτιστικών χαρακτηριστικών, δεν γίνεται χρήση γραφείου τελετών, η αίτηση υποβάλλεται χειρόγραφα και μέσω των ΚΕΠ και εν συνεχεία διαβιβάζεται στο αρμόδιο υποκατάστημα του e-ΕΦΚΑ του τόπου κατοικίας του δικαιούχου.

Παράλληλα, με την ως άνω απόφαση, καταργήθηκαν οι διαδικασίες χορήγησης εξόδων κηδείας από τους επιμέρους ασφαλιστικούς φορείς, σύμφωνα με τις διαδικασίες που ίσχυαν προ της ένταξής τους στον e - ΕΦΚΑ και του ψηφιακού μετασχηματισμού της εν λόγω διαδικασίας, στο πλαίσιο λειτουργίας της ενιαίας ηλεκτρονικής πλατφόρμας του e-ΕΦΚΑ.

- Σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες διοικητικές και τεχνικές υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων/e - ΕΦΚΑ επεξεργαζόμαστε την ένταξη στα ΚΕΠ, μέχρι 10 Μαΐου 2021, και άλλων ηλεκτρονικών διαδικασιών που παρέχονται στην παρούσα φάση μόνο μέσω του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.).

Ενδεικτικά, αναφέρουμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος
 - Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος
 - Χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσου μέλους
 - Ηλεκτρονική αίτηση επιδόματος ασθένειας
 - Βεβαίωση προϋπηρεσίας για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα
 - Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης
 - Αποδεικτικό ασφαλιστικής ενημερότητας για ασφαλισμένους μισθωτούς
 - Βεβαίωση απογραφής για ασφαλισμένους μισθωτούς
 - Ατομικά στοιχεία
 - Αποδεικτικό ασφαλιστικής ενημερότητας για ασφαλισμένους μη μισθωτούς
 - Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη ασφάλισης μη μισθωτών
 - Εισφορές μη μισθωτών ΕΦΚΑ
 - Βεβαίωση απογραφής για ασφαλισμένους μη μισθωτούς
 - Ασφαλιστική ικανότητα μη μισθωτών
 - Βεβαίωση εισφορών για φορολογική χρήση
 - Ενημέρωση ασφαλισμένων για συμβάσεις παρ.9 άρθρου 39 Ν.4387/2016 (Δ.Π.Υ)
 - Επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας ασφάλισης, επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών από 1/1/2021
 - Αίτηση για αμφισβήτηση οφειλής Ν.4554/2018
 - Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης
- Παράλληλα, επεξεργαζόμαστε τη δυνατότητα ένταξης και στα ΚΕΠ της ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης συνταξιοδότησης, μόνο εφόσον η διαδικασία απλουστευθεί τόσο, ώστε να είναι εφικτό η εν λόγω αίτηση, να διεκπεραιώνεται και από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.

Γ. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr

Για πρώτη φορά όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικά υπηρεσίες παρουσιάζονται σε ένα ενιαίο σημείο. Το gov.gr είναι η νέα ενιαία ψηφιακή πύλη της δημόσιας διοίκησης όπου πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να βρουν τις ψηφιακές υπηρεσίες που θέλουν εύκολα και γρήγορα.

Στην ολοκληρωμένη του μορφή το gov.gr θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει όλες τις λύσεις και όσα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο. Θα είναι δηλαδή, το ένα και μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο.

Το gov.gr εξελίσσεται συνεχώς, βελτιώνεται και επικαιροποιείται με βάση τα σχόλια, τις προτάσεις και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες από το δημόσιο και το gov.gr είναι η ψηφιακή πύλη που με τη δική τους βοήθεια θα τους τις παρέχει. Το gov.gr ξεκίνησε την λειτουργία του στις 21 Μαρτίου 2020 παρέχοντας **501** υπηρεσίες και σήμερα ήδη παρέχει **1.121**. Οι υπηρεσίες αυτές είναι υπηρεσίες 18 Υπουργείων, 68 Φορέων και Οργανισμών και 7 Ανεξάρτητων Αρχών και 3 Περιφερειών.

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ στο gov.gr

Στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr παρέχονται σήμερα 64 ψηφιακές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Η διάθεση μιας υπηρεσίας μέσω του gov.gr προσφέρει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Διαρκής παροχή υπηρεσιών (24x7)
- Δεν απαιτείται φυσική παρουσία
- Η Διοίκηση βρίσκεται δίπλα στον πολίτη και την επιχείρηση
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας
- Βελτίωση ποιότητας πληροφοριών
- Ευκολία συναλλαγών
- Ελαχιστοποίηση χρόνου
- Αναβάθμιση υπηρεσιών
- Καλύτερη επικοινωνία μεταξύ φορέων Δημόσιας Διοίκησης
- Καλύτερη προσαρμογή στις πραγματικές ανάγκες και επιθυμίες πολιτών / επιχειρήσεων
- Ανεξάρτητη γεωγραφικών ορίων
- Αύξηση συμμετοχής
- Λιγότερα λάθη
- Διαφάνεια και ανοικτότητα
- Καταπολέμηση διαφθοράς

Οι υπηρεσίες αυτές παρουσιάζονται παρακάτω:

1. [Ασφαλιστική ενημερότητα εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων / οικοδομοτεχνικών έργων \(eΕΦΚΑ\)](#)
2. [Ασφαλιστική ενημερότητα πιστοποιημένων φορέων \(eΕΦΚΑ\)](#)
3. [Ασφαλιστική ενημερότητα φυσικών / νομικών προσώπων \(eΕΦΚΑ\)](#)
4. [Απονομή κύριας σύνταξης λόγω θανάτου ασφαλισμένου](#)
5. [Αίτηση συνταξιοδότησης](#)
6. [Αλλαγή διεύθυνσης συνταξιούχου δημοσίου](#)

7. [Αίτημα προς Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας \(ΚΕΠΑ\)](#)
8. [Αμφισβήτηση οφειλής](#)
9. [Απογραφή και ασφαλιστική ικανότητα μελών οικογένειας \(εΕΦΚΑ\)](#)
10. [Απονομή κύριας σύνταξης αναπηρίας](#)
11. [Ασφαλιστική ικανότητα](#)
12. [Ασφαλιστικό βιογραφικό](#)
13. [Ατομικά στοιχεία ασφάλισης](#)
14. [Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης Απασχολουμένων](#)
15. [Ατομικός λογαριασμός ασφάλισης μισθωτών](#)
16. [Βεβαίωση απογραφής \(εΕΦΚΑ\)](#)
17. [Βεβαίωση επανεγγραφής μη μισθωτών \(εΕΦΚΑ\)](#)
18. [Βεβαίωση προϋπηρεσίας \(εΕΦΚΑ\)](#)
19. [Βεβαίωση υποβολής απογραφικής δήλωσης μη μισθωτών \(εΕΦΚΑ\)](#)
20. [Διαχείριση συμβάσεων από τις οποίες προκύπτει υποχρέωση έκδοσης ΔΠΥ](#)
21. [Ειδοποιητήρια εργοδοτών αγροτών \(ΟΓΑ\)](#)
22. [Εισφορές μη μισθωτών \(εΕΦΚΑ\)](#)
23. [Εκκαθάριση μη μισθωτών](#)
24. [Ενημερωτικό σημείωμα επιστροφής μειώσεων συντάξεων \(εΕΦΚΑ\)](#)
25. [Ένσταση κατά μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος πληρωμής σύνταξης](#)
26. [Επίδομα ασθενείας \(ε-ΕΦΚΑ\)](#)
27. [Επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας και επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ \(εΕΦΚΑ\)](#)
28. [Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας](#)
29. [Ηλεκτρονική ενημέρωση οφειλετών](#)
30. [Ηλεκτρονική καρτέλα οφειλέτη](#)
31. [Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ](#)
32. [Ηλεκτρονικό αίτημα ραντεβού \(εΕΦΚΑ\)](#)
33. [Καταβολές μη μισθωτών](#)
34. [Λήξη ασφάλισης μη μισθωτών \(εΕΦΚΑ\)](#)
35. [Μεταβολή δραστηριότητας μη μισθωτών \(εΕΦΚΑ\)](#)
36. [Μηνιαίο ενημερωτικό σημείωμα σύνταξης \(εΕΦΚΑ\)](#)
37. [Μηχανισμός εκκαθάρισης ληξιπρόθεσμων οφειλών υγείας](#)
38. [Οικονομική καρτέλα εργοδότη](#)
39. [Οφειλές μη μισθωτών](#)
40. [Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης](#)
41. [Πίνακας χρεών οφειλέτη](#)
42. [Πιστοποίηση εργοδοτών](#)
43. [Πιστοποίηση οφειλετών](#)
44. [Πιστοποίηση στο Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας \(ΚΕΠΑ\)](#)
45. [Προγράμματα κατασκηνώσεων \(εΕΦΚΑ\)](#)
46. [Συμβάσεις ασφαλισμένων εργαζόμενων με Δελτίο Παροχής Υπηρεσιών σε 1 ή 2 εργοδότες](#)
47. [Υπολογισμός δόσεων ρύθμισης](#)
48. [Επιστροφή ποσών μειώσεων συντάξεων σε κληρονόμους](#)
49. [Μεταβίβαση κύριας σύνταξης λόγω θανάτου ασφαλισμένου](#)
50. [Παραστατικά εξόδων κηδείας](#)
51. [Πληρωμή εξόδων κηδείας](#)
52. [Βεβαιώσεις εισφορών \(εΕΦΚΑ\)](#)
53. [Βεβαιώσεις εισφορών π. ΟΑΕΕ](#)
54. [Βεβαιώσεις εισφορών π. ΟΓΑ](#)
55. [Βεβαιώσεις εισφορών π. ΤΣΑΥ](#)
56. [Βεβαιώσεις εισφορών π. ΤΣΜΕΔΕ](#)
57. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων \(εΕΦΚΑ\)](#)
58. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων π. ΕΤΑΠ - ΜΜΕ](#)

59. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων π. ΟΓΑ](#)
60. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων π. NAT](#)
61. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων π.ΤΑΝ](#)
62. [Ετήσιο ενημερωτικό σημείωμα συντάξεων π.ΤΣΜΕΔΕ](#)
63. [Ρύθμιση οφειλών προς Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης \(εΕΦΚΑ\)](#)
64. [Ρύθμιση οφειλών προς Κέντρο Είσπραξης Ανείσπρακτων Οφειλών \(ΚΕΑΟ\)](#)

2. [Νέα φιλοσοφία σχεδιασμού και υλοποίησης υπηρεσιών](#)

Το [gov.gr](#) έχει σχεδιαστεί έχοντας στο μυαλό τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ενοποιεί τη δομή και τη φιλοσοφία των υπηρεσιών ώστε το δημόσιο να αποκτήσει ένα ενιαίο και πιο φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.

Οι υφιστάμενες ψηφιακές υπηρεσίες σήμερα παρέχονται από το gov.gr με τους όρους και τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος φορέας. Σταδιακά οι υφιστάμενες καθώς και οι νέες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα αποκτούν ενιαίο σχεδιασμό και φιλοσοφία καθώς και ενιαίο τρόπο εξυπηρέτησης.

Νέες υπηρεσίες που ψηφιοποιήθηκαν βάσει των κανόνων του gov.gr, είναι κρίσιμες διαδικασίες που χρησιμοποιούνταν κατά κόρον από τους πολίτες όπως η Υπεύθυνη Δήλωση, η Εξουσιοδότηση, το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, το πιστοποιητικό γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γέννησης, η ληξιαρχική πράξη γάμου, η ληξιαρχική πράξη συμφώνου συμβίωσης και η ληξιαρχική πράξη θανάτου.

Οι κανόνες του gov.gr αφορούν θέματα σχεδιασμού, ευχρηστίας, ασφάλειας, παρουσίασης και υποστήριξης. Οι νέες υπηρεσίες του gov.gr υλοποιούν τις παρακάτω αρχές:

- Ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default).
- Διασυνοριακές υπηρεσίες ως προεπιλογή (cross-border by default).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default).
- Αρχή μόνο μίας φοράς (once-only principle) για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο.
- Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού (Personal Data Protection by design and by default).
- Διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή (interoperability by default).
- Ανοιχτότητα και διαφάνεια (openness/transparency by default),
- Έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη: σχεδιασμός των υπηρεσιών, συστημάτων και των διεπαφών τους με βάση τις ανάγκες του πολίτη (πολιτο-κεντρική προσέγγιση).
- Έμφαση στην ευχρηστία των υπηρεσιών, διαθεσιμότητα τους σε βάση 24/7.
- Συλλογή στοιχείων από τη βάση ή την πηγή, αντί για εκ των υστέρων καταχώρησή τους.
- Μια μοναδική πηγή για κάθε στοιχείο (αρχή DRY—Don't Repeat Yourself).
- Συλλογή μόνο κωδικοποιημένων δεδομένων.
- Μοναδικό σημείο εισόδου και πολυκαναλικές υπηρεσίες.
- Υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων.
- Υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων αποκλειστικά πάνω σε νεφοϋπολογιστικές υποδομές υπηρεσιών.
- Υιοθέτηση οριζόντιου σχεδίου αποτύπωσης, διαχείρισης, αξιοποίησης και διασύνδεσης των βασικών και άλλων μητρώων των φορέων του δημοσίου.

- Συνεχής αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από αρμόδια υπηρεσία του κάθε φορέα, όπως και από τους χρήστες των υπηρεσιών (πολίτες ή/ και άλλους φορείς).

Ο Προϊστάμενος
Της Διεύθυνσης Υπηρεσιών μιας Στάσης

Ο Προϊστάμενος
της Υπηρεσίας Συντονισμού Ενιαίας
Ψηφιακής Πύλης

Κωνσταντίνος Καπαρός

Διονύσης Κοντογιώργης

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (gen_gramm@mindigital.gr)