



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

Ταχ. Δ/νση : Θεσσαλονίκης & Χανδρή 1  
Ταχ. Κωδ. : 18346 Μοσχάτο  
Πληροφορίες : Γραμματεία  
Τηλέφωνο : 210 4803290-3235  
E-mail : [sec-gen-daplips@gsis.gr](mailto:sec-gen-daplips@gsis.gr)

**ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης**  
**Υπηρεσία Συντονισμού**  
**Γραφείο Νομικών & Κοινοβουλευτικών**  
**Θεμάτων**  
Υπόψη : κ. Ανδρομάχης Κεχαγιόγλου

**ΘΕΜΑ: «Απάντηση σε ερώτηση από τη Βουλή των Ελλήνων».**

**Σχετ: Ερώτηση υπ' αρ. 6025/24.6.2022 (ΥΨηΔ 28157 ΕΞ 2022/29-06-2022).**

Σε συνέχεια του παραπάνω σχετικού εγγράφου, με το οποίο μας διαβιβάζετε Ερώτηση 47 βουλευτών της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του Συνασπισμού Ριζοσπαστικής Αριστεράς, με θέμα: «Ψευδεπίγραφος και χωρίς νομοθέτηση ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Συνηγόρου του Πολίτη μέσω της πλατφόρμας mySynigoroslive,», σας ενημερώνουμε ότι:

Η Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας της καινοτόμου πλατφόρμας myDESKlive που παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις τη δυνατότητα δημιουργίας ψηφιακού ραντεβού για εξυπηρέτηση από φορείς του Δημοσίου με φυσική παρουσία ή με τηλεδιάσκεψη.

Επισημαίνεται ότι ο ρόλος της ΓΓΠΣΔΔ είναι να κατανοήσει τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του κάθε φορέα που εκδηλώνει ενδιαφέρον για χρήση της πλατφόρμας και να αξιοποιήσει τις δυνατότητες της πλατφόρμας για τον σχεδιασμό, τη διαμόρφωση και την υλοποίηση ενός περιβάλλοντος προσαρμοσμένου στις ανάγκες του φορέα με στόχο την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό και κατόπιν εκδήλωσης ενδιαφέροντος της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη» η ΓΓΠΣΔΔ προέβη σε αναλυτική παρουσίαση της φιλοσοφίας και του τρόπου λειτουργίας της πλατφόρμας myDESKlive σε στελέχη της Αρχής. Στη συνέχεια, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» απέστειλε στη ΓΓΠΣΔΔ αίτημα ένταξης στην πλατφόρμα myDESKlive συνοδευόμενο από τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του φορέα. Το αίτημα απεστάλη από αρμόδιο στέλεχος της Ανεξάρτητης Αρχής κατόπιν της σύμφωνης γνώμης του Συνηγόρου του Πολίτη.

Ακολούθησε στενή συνεργασία στελεχών της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη» και στελεχών της ΓΓΠΣΔΔ με στόχο την υλοποίηση ενός περιβάλλοντος πλήρως εναρμονισμένου με τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του φορέα.

Η ΓΓΠΣΔΔ προέβη σε δημιουργία υποστηρικτικού υλικού, τη διάθεση πιλοτικού περιβάλλοντος για την εξοικείωση των στελεχών του φορέα με την πλατφόρμα και τη διενέργεια των απαιτούμενων δοκιμών πριν την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας καθώς και την παροχή εκπαίδευσης στελεχών του φορέα με στόχο την καλύτερη προετοιμασία τους στη λειτουργία της πλατφόρμας.

Ως εκ τούτου εναπόκειται στον κάθε Φορέα το να λειτουργήσει την πλατφόρμα για την κάλυψη των αναγκών του με τη διάθεση ενός εναλλακτικού καναλιού εξυπηρέτησης και δεν αποτελεί ζήτημα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ωστόσο, αξίζει να αναφερθούν τα ακόλουθα:

1. Έως σήμερα την υπηρεσία myDESKlive έχουν αξιοποιήσει συνολικά **8 φορείς του Δημοσίου Τομέα** (η ΑΑΔΕ, τα ΚΕΠ, η ΔΥΠΑ (τέως ΟΑΕΔ), το Υπουργείο Εξωτερικών -Προξενικές Αρχές, ο e-ΕΦΚΑ, το Ελληνικό Κτηματολόγιο, η Τοπική Αυτοδιοίκηση – Δήμοι και ο Συνήγορος του Πολίτη ενώ σε φάση ένταξης βρίσκονται η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Υπ. Οικονομικών και το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής πολιτικής.
2. Κάτοικοι τόσο του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού, πολίτες με αναπηρία και ηλικιωμένοι δύνανται να εξυπηρετούνται απομακρυσμένα μέσω βιντεοκλήσης από τους φορείς του δημοσίου αποφεύγοντας τον συνωστισμό, τη μετακίνηση και την άσκοπη ταλαιπωρία, εξοικονομώντας χρόνο και απολαμβάνοντας εξυπηρέτηση με ακρίβεια και αξιοπιστία.
3. Σύμφωνα με τις φόρμες αξιολόγησης των προσφερόμενων υπηρεσιών, πάνω από το 80% των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν μέσω του συγκεκριμένου καναλιού, δηλώνει απολύτως ικανοποιημένο από την υπηρεσία και ενθαρρύνει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης να διευρύνει την παροχή της υπηρεσίας και σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και να εντάξει περισσότερες διαδικασίες στο συγκεκριμένο κανάλι εξυπηρέτησης.
4. Έως σήμερα, έχουν υποβληθεί συνολικά σε όλες τις πλατφόρμες myDESKlive **231.805 αιτήματα** για ραντεβού με βιντεοκλήση, συμβάλλοντας στην αποφυγή αντίστοιχου αριθμού φυσικών επισκέψεων στις υπηρεσίες του δημοσίου.

Παρατίθεται πίνακας με τους ενταγμένους φορείς στην υπηρεσία myDESKlive και στοιχεία που καταδεικνύουν την επιτυχή αξιοποίηση της υπηρεσίας από πολίτες και επιχειρήσεις.

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ**

**Εσωτερική Διανομή:**

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

## Ενταγμένοι φορείς στην υπηρεσία myDESKlive

Φορέας	Πλατφόρμα	Έναρξη Παραγωγικής Λειτουργίας	Σύνολο Εξυπηρετούμενων Αιτημάτων	Πλήθος επιχειρησιακών διαδικασιών	Πλήθος υποκαταστημάτων που έχουν ενταχθεί σε παραγωγική λειτουργία
Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)	myAADElive	1/5/2020	84.527	3	κεντρικές υπηρεσίες
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)	myKEPlive	27/7/2020	128.344	5	249 ΚΕΠ
Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (τ ΟΑΕΔ)	myOAEDlive	9/12/2020	13.846	4	κεντρικές υπηρεσίες
Υπουργείο Εξωτερικών (Προξενικές Αρχές)	myCONSULlive	28/12/2020	3.703	6	95 προξενικές αρχές σε 63 χώρες
Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ)	myEFKAlive	22/7/2021	590	16	120 καταστήματα σε 10 περιφέρειες
Ελληνικό Κτηματολόγιο	myKTIMATOLOGIOlive	21/2/2022	776	2	13 κτηματολογικά γραφεία
Τοπική Αυτοδιοίκηση	myDIMOSlive	14/3/2022	19	3	Δήμος Χανίων