



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

16 Ιουλίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 4360

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 26417 ΕΞ 2026

Λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες της «Ενιαίας Ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» (Customer Relationship Management - CRM).

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

**ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ - ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ - ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ - ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΑΙ Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

Α. Τις διατάξεις:

1. Της παρ. 66Α του άρθρου 107 του 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» (Α' 184), όπως αυτά προστέθηκαν με το άρθρο 60 του ν. 5294/2026 (Α' 58),
2. των άρθρων 98Α έως 98Δ του 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» (Α' 184), όπως αυτά προστέθηκαν με το άρθρο 60 του ν. 5294/2026 (Α' 58),
3. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ),
4. του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137),
5. του άρθρου 47 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» (Α' 134),
6. του άρθρου 17 του ν. 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (Α' 133),
7. του άρθρου 4 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999, Α' 45),
8. του άρθρου 31 του ν. 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις» (Α' 102),
9. του ν. 5104/2024 «Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (Α' 58),



10. του ν. 5140/2024 «Νέο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και συμπληρωματικές διατάξεις» (Α' 154),

11. του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

12. του π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119),

13. του π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130),

14. του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131),

15. του π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91),

16. του π.δ. 82/2023 «Μετονομασία Υπουργείου - Σύσταση και μετονομασία Γενικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων και θέσεων προσωπικού - Τροποποίηση και συμπλήρωση του π.δ. 77/2023 (Α' 130) - Μεταβατικές διατάξεις» (Α' 139),

17. του π.δ. 27/2025 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης» (Α' 44),

18. του π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91),

19. του π.δ. 58/2025 «Διορισμός Υπουργού και Υφυπουργών» (Α' 111),

20. του π.δ. 40/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Α' 85),

21. του π.δ. 5/2022: «Οργανισμός Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων» (Α' 15),

22. του π.δ. 35/2026 «Διορισμός Αναπληρωτή Υπουργού και Υφυπουργών» (Α' 93),

23. της υπ' αρ. 1/2016 Πράξης Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών» (Υ.Ο.Δ.Δ. 18), σε συνδυασμό με το πρώτο εδάφιο της παρ. 10 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016 (Α' 94), την υπ' αρ. 39/2017 απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της ΑΑΔΕ (Υ.Ο.Δ.Δ. 689), καθώς και τις υπ' αρ. 5294/2020 (Υ.Ο.Δ.Δ. 27) και 7608/2025 (Υ.Ο.Δ.Δ. 11) αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών και του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, αντίστοιχα «Ανανέωση της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,

24. του π.δ. 133/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης» (Α' 161),

25. του π.δ. 134/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Α' 168),

26. του π.δ. 141/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Εσωτερικών» (Α' 180),

27. του π.δ. 106/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου» (Α' 255),

28. του π.δ. 40/2025 «Διαδικασία έκδοσης και χορήγησης του Προσωπικού Αριθμού, μέτρα και εγγυήσεις για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (Α' 67).

Β. Την υπ' αρ. 923/26.09.2025 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εσωτερικών «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Υφυπουργό Εσωτερικών Παρασκευή Χαραλαμπογιάννη» (Β' 5254).

Γ. Την υπ' αρ. 948/19.06.2024 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εσωτερικών «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Εσωτερικών, Βασίλειο Πέτρο Σπανάκη» (Β' 3716).

Δ. Την υπό στοιχεία Υ21/22.12.2025 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Αναπληρωτή Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Νικόλαο Παπαθανάση» (Β' 7190).

Ε. Την υπ' αρ. 65/17.06.2026 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Δημήτριο Μαρκόπουλο» (Β' 3550).

ΣΤ. Την υπ' αρ. 118944/23.10.2019 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Β' 3990).

Ζ. Την υπ' αρ. 29810/23.10.2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» (Β' 4798).

Η. Την υπ' αρ. 19821/20.04.2023 κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Επικρατείας «Υπηρεσία εξουσιοδότησης χρηστών οριζόντιων πληροφοριακών συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης» (Β' 2690).

Θ. Την υπ' αρ. 24596/18.05.2023 κοινή απόφαση των Υπουργών Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Επικρατείας «Αντικατάσταση της υπ' αρ. 6810 ΕΞ 2021 κοινής υπουργικής απόφασης «Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.)» (Β' 3399).



Ι. Την υπ' αρ. 3981/25.02.2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών οAuth2.0 σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων Φορέων» (Β' 762).

ΙΑ. Την υπ' αρ. 13588/29.05.2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διάθεση διαδικτυακής υπηρεσίας «Στοιχεία Δελτίων Αστυνομικής Ταυτότητας» της Ελληνικής Αστυνομίας στο πληροφοριακό σύστημα e-Κ.Ε.Π. μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας» (Β' 2171).

ΙΒ. Την υπ' αρ. 19625/29.05.2026 απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή ψηφιακής ενημέρωσης για την διεκπεραίωση υποθέσεων των διοικούμενων» (Β' 3050).

ΙΓ. Την υπ' αρ. 40733/2026 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «3η τροποποίηση απόφασης ένταξης του Έργου "Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων" (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715), της Δράσης "16810 - Δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων (CRM) με Πολίτες και Επιχειρήσεις και Ανάπτυξη Κεντρικού Κόμβου Αδειοδότησης" στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (ΑΔΑ: 9ΑΘΘΗ-Γ7Η).

ΙΔ. Την ανάγκη ρύθμισης ζητημάτων που άπτονται της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος «Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες».

ΙΕ. Την υπ' αρ. 18712/2026 εισήγηση δημοσιονομικών επιπτώσεων της Διεύθυνσης Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης από την οποία προκύπτει ότι από την από την παρούσα απόφαση και ειδικότερα από την εφαρμογή του άρθρου 1 «Πεδίο εφαρμογής», προκαλείται δαπάνη στον προϋπολογισμό του ΑΠΔΕ του Υ.Ψη.Δ και κατ' επέκταση στον Π.Δ.Π, ποσού 43.761.163,82 πλέον ΦΠΑ. Η εν λόγω δαπάνη θα καλυφθεί από το Εθνικό Σκέλος (Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας) του ΑΠΔΕ του Υ.Ψη.Δ. και ειδικότερα από το ενταγμένο έργο με ενάρθμο 2021ΤΑ06300014 και τίτλο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» προϋπολογισμού ύψους 75.790.997,09 και συγκεκριμένα στο πλαίσιο υλοποίησης του 1ου Σταδίου, της υπ' αρ. 2175, 10ης τροποποιημένης Σύμβασης (26SYMV018997880 2026-05-12), με Φορέα Υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. (ΚτΠ Μ.Α.Ε.).

ΙΣΤ. Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας θεσπίζεται νέα διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο «Δημιουργία νέας υπόθεσης στο Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (Σ.Δ.Σ.Π.)», αποφασίζουμε:

Την έναρξη παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες της Ενιαίας Ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων (Customer Relationship Management - CRM) και τη ρύθμιση των ζητημάτων που διέπουν τη λειτουργία του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 98Α του ν. 4727/2020 (Α' 184), όπως προστέθηκε με το άρθρο 60 του ν. 5294/2026 (Α' 58), ως εξής:

Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής

1. Στο πληροφοριακό σύστημα με τίτλο «Ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» (Customer Relationship Management CRM, εφεξής «CRM» της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (εφεξής «Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.»), σχεδιάζεται, αναπτύσσεται και λειτουργεί Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες (εφεξής «Σ.Δ.Σ.Π.»).

2. Αρμόδια οργανική μονάδα για τη διαχείριση, λειτουργία και τεχνική υποστήριξη του Σ.Δ.Σ.Π., είναι η Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ..

Άρθρο 2

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες

Σκοπός της λειτουργίας του Σ.Δ.Σ.Π., είναι:

α) η δημιουργία ενιαίας και επικαιροποιημένης εικόνας της σχέσης των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημοσίου τομέα,

β) η αποτελεσματική και με ενιαίο τρόπο διαχείριση και διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας την πολυκαναλική εξυπηρέτησή τους,

γ) η πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε πληροφορίες που σχετίζονται με τις υποθέσεις τους, ανεξαρτήτως του καναλιού επικοινωνίας που χρησιμοποιείται,

δ) η βελτίωση της ποιότητας και της ταχύτητας διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων.



Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας νοούνται:

α) CRM: το πληροφοριακό σύστημα «Ενιαία Ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» (Customer Relationship Management - CRM), του άρθρου 98Α του ν. 4727/2020 (Α' 184).

β) Σ.Δ.Σ.Π.: το «Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες», το οποίο αποτελεί την κεντρική ψηφιακή υποδομή για την καταγραφή, διαχείριση και παρακολούθηση των αλληλεπιδράσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων, με τους φορείς του δημόσιου τομέα.

γ) Υπόθεση πολίτη/επιχείρησης: κάθε αίτημα, ερώτημα ή διαδικασία που εκκινεί από πολίτες ή επιχειρήσεις, απευθύνεται στους φορείς του δημόσιου τομέα και καταχωρίζεται στο Σ.Δ.Σ.Π., προς διαχείριση και διεκπεραίωση.

δ) Φορείς του δημόσιου τομέα: Οι φορείς της Γενικής Κυβέρνησης του άρθρου 14 του ν. 4270/2014, τα εκτός αυτής νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), καθώς και οι εκτός αυτής δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί του Κεφαλαίου Α' του ν. 3429/2005, ανεξαρτήτως εάν έχουν εξαιρεθεί από την εφαρμογή του, σύμφωνα με τον ορισμό της παρ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020.

ε) Πρωτογενή μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου: τα βασικά μητρώα και πληροφοριακά συστήματα των φορέων του δημοσίου τομέα από τα οποία αντλούνται δεδομένα για την ενημέρωση της καρτέλας πολίτη/επιχείρησης στο Σ.Δ.Σ.Π. μέσω μηχανισμών διαλειτουργικότητας, όπως αυτά προβλέπονται στο άρθρο 6 της παρούσας καθώς και το άρθρο 98Β του ν. 4727/2020.

στ) Πολυκαναλική (omnichannel) εξυπηρέτηση: η ενοποίηση σε ένα σύστημα της καταγραφής και διαχείρισης υποθέσεων πολίτη/επιχείρησης ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας που προέρχεται η υπόθεση, όπως η εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία, η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), η τηλεφωνική εξυπηρέτηση και τα ψηφιακά μέσα επικοινωνίας.

Άρθρο 4

Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες

1. Στο Σ.Δ.Σ.Π. εντάσσεται το ενιαίο αποθετήριο δεδομένων, το οποίο περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που συμβάλλουν στην πλήρη καταγραφή των δεδομένων που αφορούν σε πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και την απεικόνιση της τρέχουσας σχέσης τους με τους φορείς του δημοσίου τομέα, δηλαδή την πορεία και το ιστορικό των υποθέσεών τους.

2. Οι πληροφορίες που τηρούνται στο ενιαίο αποθετήριο δεδομένων αποτυπώνονται στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης του άρθρου 5.

3. Το Σ.Δ.Σ.Π. επιτρέπει στους υπαλλήλους των φορέων του δημοσίου τομέα που εξουσιοδοτούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 7 (εφεξής: «εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι»), να προβαίνουν σε ενέργειες που αφορούν:

α) στην ταυτοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων, όπως αυτή περιγράφεται στο άρθρο 8,

β) στην πρόσβαση στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης,

γ) στη δημιουργία, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της πορείας υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων, όπως αυτές περιγράφονται στο άρθρο 9,

δ) στην πρόσβαση στη γνωσιακή βάση υποστήριξης λειτουργίας του Σ.Δ.Σ.Π., όπως αυτή περιγράφεται στο άρθρο 11,

ε) στην αποστολή ερωτηματολογίων ικανοποίησης πολιτών και επιχειρήσεων,

στ) στην καταγραφή ενεργειών και την τήρηση ιστορικού υποθέσεων.

4. Το Σ.Δ.Σ.Π., προς τον σκοπό της πολυκαναλικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, διασυνδέεται με το Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης της περ. δ της παρ. 4 του άρθρου 98Α του ν. 4727/2020, καθώς και με το υφιστάμενο σύστημα (e-KEP) των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) του άρθρου 31 του ν. 3013/2002 (Α' 102).

Άρθρο 5

Καρτέλα πολίτη/επιχείρησης

1. Η καρτέλα πολίτη/επιχείρησης αποτελεί την ενιαία βάση δεδομένων η οποία περιλαμβάνει τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη και τα στοιχεία της επιχείρησης αντιστοίχως. Ειδικότερα, η καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, συγκεντρώνει και οργανώνει τα δεδομένα που τηρούνται στο CRM και απεικονίζονται στο Σ.Δ.Σ.Π. και τα οποία αφορούν:



- α) σε στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας, διοικητικά, δημογραφικά και επαγγελματικά των πολιτών,
- β) σε στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας και διεύθυνσης των επιχειρήσεων και
- γ) σε στοιχεία που σχετίζονται με τις υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων.

Μέσω των στοιχείων των περ. α), β) και γ), αποτυπώνεται η τρέχουσα σχέση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημοσίου τομέα.

2. Τα δεδομένα που αποτυπώνονται στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, όπως αυτά περιγράφονται στο άρθρο 6, αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας από τα πρωτογενή μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, καθώς και από τα υποσυστήματα που απαρτίζουν το CRM. Κατόπιν, αποθηκεύονται και διατηρούνται επικαιροποιημένα, μέσω διαλειτουργικότητας με τα μητρώα και τα συστήματα του πρώτου εδαφίου, ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η ορθή αποτύπωση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο Σ.Δ.Σ.Π..

3. Η επικοινωνία μεταξύ της καρτέλας πολίτη/επιχείρησης και των πρωτογενών μητρώων και πληροφοριακών συστημάτων των περ. α), β) και γ) της παρ. 1 του άρθρου 6 και της παρ. 2 του άρθρου 6, για τη διαβίβαση των δεδομένων των περ. α), β) και γ) της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, προς τον σκοπό της αρχικοποίησης της καρτέλας πολίτη/επιχείρησης, πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ψηφιακού μηχανισμού συγχρονισμού της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.. Μέσω του ίδιου ψηφιακού μηχανισμού, ελέγχονται σε περιοδική βάση τα πρωτογενή μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του πρώτου εδαφίου, για τυχόν μεταβολές στα δεδομένα του πρώτου εδαφίου ή νέες εγγραφές στα μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του πρώτου εδαφίου, με σκοπό την ακρίβεια και την ορθή αποτύπωση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο Σ.Δ.Σ.Π.. Η άντληση στοιχείων κατά την αρχικοποίηση και την επικαιροποίηση των στοιχείων γίνεται κατόπιν ταυτοποίησης από το Μητρώο του Προσωπικού Αριθμού.

Άρθρο 6

Κατηγορίες δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων

1. Στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης δύνανται να τηρούνται και να υποβάλλονται σε επεξεργασία, οι ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων:

α) Στοιχεία ταυτοποίησης πολιτών, τα οποία αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας:

αα) από το Μητρώο Προσωπικού Αριθμού της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. και περιλαμβάνουν:

- i) Ονοματεπώνυμο,
- ii) ονοματεπώνυμο πατέρα και ονοματεπώνυμο μητέρας,
- iii) ημερομηνία γέννησης,
- iv) αριθμό φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.),
- v) αριθμό μητρώου κοινωνικής ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.),
- vi) αριθμό δελτίου ταυτότητας (Α.Δ.Τ.) και
- vii) μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό εγγραφής,

αβ) από το Μητρώο Πολιτών Τρίτων Χωρών και το Μητρώο Ασύλου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και περιλαμβάνουν:

- i) Αριθμό ταυτοποιητικού εγγράφου,
- ii) είδος ταυτοποιητικού εγγράφου,
- iii) εκδότη ταυτοποιητικού εγγράφου,
- iv) ημερομηνία λήξης ταυτοποιητικού εγγράφου,
- v) αριθμό διαβατηρίου και
- vi) ημερομηνία λήξης διαβατηρίου.

β) Στοιχεία επικοινωνίας πολιτών, τα οποία αντλούνται από το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και περιλαμβάνουν:

- βα) Αριθμό σταθερού και κινητού τηλεφώνου,
- ββ) διεύθυνση κατοικίας και διεύθυνση επικοινωνίας (Οδός, Αριθμός, Πόλη, Τ.Κ.) και
- βγ) διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

γ) Λοιπά διοικητικά ή δημογραφικά ή επαγγελματικά στοιχεία πολιτών, τα οποία αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας:

γα) Από το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών και περιλαμβάνουν:

- i) φύλο,
- ii) οικογενειακή κατάσταση,
- iii) ημερομηνία θανάτου και
- iv) κωδικό πολίτη,



γβ) από το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ II» του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και περιλαμβάνουν:

i) Επαγγελματική ιδιότητα εργαζομένου στον ιδιωτικό τομέα και

ii) ειδικότητα εργαζομένου στον ιδιωτικό τομέα,

γγ) από το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Σ.Δ.Α.Δ.) του Υπουργείου Εσωτερικών και περιλαμβάνουν:

i) Οργανικός φορέας,

ii) φορέας απασχόλησης,

iii) εργασιακή σχέση,

iv) κατηγορία προσωπικού,

v) κατηγορία εκπαίδευσης,

vi) κλάδος,

vii) ειδικότητα,

viii) ταχυδρομική διεύθυνση εργασίας,

γδ) από το Μητρώο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) και περιλαμβάνουν:

i) Κύρια δραστηριότητα επιτηδευματία φυσικού προσώπου και

ii) κύρια δραστηριότητα μη φυσικού προσώπου.

δ) Στοιχεία σχετικά με τις υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων, τα οποία είτε αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας από τα πληροφοριακά συστήματα των αρμόδιων φορέων του δημοσίου τομέα στους οποίους έχουν υποβληθεί οι υποθέσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 7 του άρθρου 9, είτε καταχωρίζονται από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 2, 3 και 5 του άρθρου 9, είτε αποθηκεύονται στο αποθετήριο από άλλα υποσυστήματα του CRM, είτε αντλούνται από την ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή με την ονομασία «politis.gov.gr».

ε) Στοιχεία σχετικά με τις υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων, τα οποία αντλούνται μέσω διαλειτουργικότητας από τρίτα πληροφοριακά συστήματα και ιδίως την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης.

2. Στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης δύνανται να τηρούνται και να υποβάλλονται σε επεξεργασία στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας και διεύθυνσης των επιχειρήσεων, τα οποία αντλούνται από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η.) και το Φορολογικό Μητρώο της Α.Α.Δ.Ε. και περιλαμβάνουν:

α) Επωνυμία,

β) διακριτικό τίτλο,

γ) αριθμό Γ.Ε.Μ.Η.,

δ) ΑΦΜ,

ε) νομική μορφή,

στ) ημερομηνία σύστασης και

ζ) σε περίπτωση θυγατρικών επιχειρήσεων, μητρική επιχείρηση.

Σε περίπτωση που τα στοιχεία των υποπερ. α, β, δ, ε και στ δεν είναι καταχωρισμένα στο Γ.Ε.Μ.Η., αντλούνται από το Φορολογικό Μητρώο της Α.Α.Δ.Ε., εφόσον είναι διαθέσιμα.

3. Τα δεδομένα της περ. α) της παρ. 1, πέραν της άντλησης μέσω διαλειτουργικότητας από τα πρωτογενή μητρώα και τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, δύνανται να καταχωρίζονται στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους, σύμφωνα με τη διαδικασία της παρ. 3 του άρθρου 8.

Άρθρο 7

Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση των υπαλλήλων των φορέων του δημόσιου τομέα στο Σύστημα

Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες

1. Χρήστες του Σ.Δ.Σ.Π. δύνανται να είναι οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. ή άλλων φορέων του δημόσιου τομέα, οι οποίοι εξουσιοδοτούνται μέσω απόδοσης κατάλληλων δικαιωμάτων πρόσβασης ανάλογα με τον ρόλο και τις αρμοδιότητές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 2. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, ενεργούν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του δημοσίου φορέα στον οποίο ανήκουν και αποκτούν πρόσβαση αποκλειστικά στις λειτουργίες και τα δεδομένα που είναι αναγκαία για την άσκηση των καθηκόντων τους.

2. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι αποκτούν πρόσβαση στο Σ.Δ.Σ.Π. με χρήση των «Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης», σύμφωνα με όσα ορίζονται στην υπ' αρ. 29810/2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4798) και κατόπιν εξουσιοδότησης από τον φορέα τους, η οποία διενεργείται:

α) είτε μέσω ειδικής διαδικτυακής υπηρεσίας του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., για τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π.,



β) είτε μέσω της «Υπηρεσίας εξουσιοδότησης χρηστών οριζόντιων πληροφοριακών συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης» σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αρ. 19821/2023 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 2690), για τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους άλλων φορέων του δημοσίου τομέα.

3. Κατά την πρόσβαση των εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων στο Σ.Δ.Σ.Π. επαληθεύεται η ταυτότητα του υπαλλήλου, η ιδιότητά του ως δημοσίου υπαλλήλου και γίνεται έλεγχος των δικαιωμάτων πρόσβασης, ανάλογα με τον ρόλο που τους έχει εκχωρηθεί από τον φορέα στον οποίο ανήκουν. Με την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων του πρώτου εδαφίου, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι εισέρχονται στο περιβάλλον εργασίας και διαχείρισης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων του Σ.Δ.Σ.Π. και αποκτούν πρόσβαση στις κύριες λειτουργίες του.

4. Ειδικότερα σε ό,τι αφορά στην είσοδο των εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. στο περιβάλλον εργασίας και διαχείρισης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων του Σ.Δ.Σ.Π., αντλούνται, μέσω διαλειτουργικότητας από το υφιστάμενο σύστημα των Κ.Ε.Π. (e-KEP) του άρθρου 31 του ν. 3013/2002, τα Κ.Ε.Π. στα οποία ανήκουν. Έπειτα, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π., εφόσον εργάζονται σε περισσότερα του ενός Κ.Ε.Π., επιλέγουν, μέσω της καρτέλας χρήστη, το Κ.Ε.Π. για λογαριασμό του οποίου ενεργούν, τη δεδομένη χρονική στιγμή.

5. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, στο πλαίσιο διαχείρισης της υπόθεσης πολίτη ή επιχείρησης που τους ανατίθεται, αποκτούν πρόσβαση μόνο στα ταυτοποιητικά στοιχεία, τα στοιχεία επικοινωνίας και το ιστορικό των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων, που προσέρχονται στα Κ.Ε.Π. για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων, σύμφωνα με το άρθρο 31 του ν. 3013/2002.

Άρθρο 8

Ταυτοποίηση πολιτών

1. Στο Σ.Δ.Σ.Π., οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, δύνανται να προβαίνουν στην ταυτοποίηση πολιτών, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησής τους για υποθέσεις που αφορούν στους ίδιους ή την επιχείρηση που εκπροσωπούν. Η ταυτοποίηση πολιτών, πραγματοποιείται αυτόματα, μέσω διαλειτουργικότητας με τα πρωτογενή μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου.

2. Κατά τη διαδικασία ταυτοποίησης πολιτών, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι δύνανται να εκτελούν τις ακόλουθες ενέργειες στο Σ.Δ.Σ.Π.:

α) Μεταβαίνουν στην αρχική σελίδα ταυτοποίησης πολίτη, όπου:

αα) Επιλέγουν τον τύπο ταυτοποιητικού εγγράφου που διαθέτει ο πολίτης,

αβ) καταχωρίζουν στο κατάλληλο πεδίο τον αριθμό ταυτοποιητικού εγγράφου που διαθέτει ο πολίτης και

αγ) επιλέγουν τη μετάβαση είτε στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, είτε στη δημιουργία νέας υπόθεσης.

β) Επιλέγουν τη δυνατότητα αναζήτησης πολίτη, μέσω της οποίας:

βα) Αναζητούν τα στοιχεία του πολίτη, μέσω διαλειτουργικότητας,

ββ) επαληθεύουν την ταυτότητα του πολίτη και

βγ) ανακατευθύνονται στην αρχική σελίδα ταυτοποίησης πολίτη της περ. α).

γ) Κατά την εξυπηρέτηση πολιτών για υποθέσεις που αφορούν στην επιχείρηση που εκπροσωπούν, αντλούν, εφόσον είναι διαθέσιμα, τα στοιχεία ταυτοποίησης, επικοινωνίας και διεύθυνσης των επιχειρήσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 2 και 3 του άρθρου 6.

3. Σε περίπτωση που η επαλήθευση της ταυτότητας της παρ. 2 δεν είναι εφικτή, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, εφόσον προηγουμένως έχουν προβεί στη φυσική ταυτοποίηση του πολίτη, δύνανται να εκτελούν τις ακόλουθες ενέργειες στο Σ.Δ.Σ.Π.:

α) Επιλέγουν τη δυνατότητα αναζήτησης πολίτη και

β) καταχωρίζουν στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης τα δεδομένα της περ. α) της παρ. 1 του άρθρου 6.

Σε περίπτωση που, σε μεταγενέστερο χρόνο, η επαλήθευση της ταυτότητας της παρ. 2 καταστεί εφικτή, τα δεδομένα της περ. α) της παρ. 1 του άρθρου 6 αντλούνται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 6, μέσω διαλειτουργικότητας από τα πρωτογενή μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου και ενημερώνουν την καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, στην οποία τηρείται μοναδική εγγραφή ανά πολίτη/επιχείρηση, με συγχρονισμό των σχετικών εγγραφών και των υποθέσεων του ο οποίος εκτελείται αυτόματα μέσω του συστήματος CRM.

Άρθρο 9

Δημιουργία, διαχείριση και παρακολούθηση της πορείας υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων

1. Στο Σ.Δ.Σ.Π., οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, δύνανται να προβαίνουν στη δημιουργία νέας υπόθεσης πολιτών και επιχειρήσεων, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησής τους. Προς τον σκοπό αυτό, οι εξουσιοδοτημένοι



υπάλληλοι επιλέγουν τη δημιουργία νέας υπόθεσης, μέσω μίας εκ των ακόλουθων λειτουργιών που παρέχει το Σ.Δ.Σ.Π.:

- α) Της καρτέλας ταυτοποίησης πολίτη της περ. α) της παρ. 2 του άρθρου 8,
- β) της καρτέλας πολίτη/επιχείρησης και
- γ) της καρτέλας κατηγοριών υποθέσεων.

2. Κατά τη διαδικασία δημιουργίας νέας υπόθεσης, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι επιλέγουν την κατηγορία υπόθεσης και καταχωρίζουν τα υποχρεωτικά πεδία που αφορούν στην υπόθεση.

3. Το Σ.Δ.Σ.Π., εμφανίζει τις πληροφορίες, καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ή τις υπεύθυνες δηλώσεις σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 6 του άρθρου 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και τα παράβολα που σχετίζονται με την υπόθεση, όπως αυτά αντλούνται, μέσω διαλειτουργικότητας, από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (Ε.Μ.Δ.Δ. «Μίτος») και προσυμπληρωμένα και χωρίς δυνατότητα επεξεργασίας τα στοιχεία ταυτοποίησης του πολίτη ή τα στοιχεία της επιχείρησης, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη ή της επιχείρησης. Στο σημείο αυτό, εφόσον απαιτείται, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι δύνανται να καταχωρίσουν στο Σ.Δ.Σ.Π. στοιχεία επικοινωνίας του πολίτη ή της επιχείρησης, που αφορούν ειδικά στη συγκεκριμένη υπόθεση.

4. Μετά τη δημιουργία της νέας υπόθεσης, το Σ.Δ.Σ.Π. ενεργοποιεί διάγραμμα ροής, το οποίο αποτυπώνει τα συνολικά βήματα εκτέλεσης της διαδικασίας της υπόθεσης. Μέσω του διαγράμματος ροής, ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος καθοδηγείται για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης και την τελική υποβολή της στον εκάστοτε αρμόδιο φορέα.

5. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι μεταφορτώνουν στο Σ.Δ.Σ.Π. τα δικαιολογητικά/υπεύθυνες δηλώσεις του πρώτου εδαφίου της παρ. 3, καθώς και τυχόν επιπρόσθετα δικαιολογητικά, εφόσον κρίνεται απαραίτητο για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης. Με την επιτυχή μεταφόρτωση, τα δικαιολογητικά συνδέονται με την υπόθεση και αποθηκεύονται στο Σ.Δ.Σ.Π., ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα και η διαθεσιμότητά τους.

6. Η εκάστοτε νέα υπόθεση που δημιουργείται από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους, αποθηκεύεται στο Σ.Δ.Σ.Π. και αποτυπώνεται στην καρτέλα πολίτη/επιχείρησης, προκειμένου να διατηρείται το πλήρες ιστορικό των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων.

7. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, εφόσον εκτελέσουν τις ενέργειες των παρ. 1, 2, 3 και 5, δύνανται να προβούν σε προεπισκόπηση της υπόθεσης και την υποβολή της στον αρμόδιο φορέα του δημοσίου τομέα για επεξεργασία και διεκπεραίωση. Μετά την υποβολή, η υπόθεση δεν επιδέχεται τροποποίησης, ενώ το Σ.Δ.Σ.Π. παρέχει στους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους τη δυνατότητα έκδοσης αποδεικτικού υποβολής και προεπισκόπησης της υποβληθείσας υπόθεσης.

8. Η κατάσταση της υπόθεσης, ενημερώνεται αυτόματα, μέσω διαλειτουργικότητας, από τους αρμόδιους φορείς του δημοσίου τομέα στους οποίους υποβλήθηκε η υπόθεση, παρέχοντας στους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας της υπόθεσης.

Άρθρο 10

Οργάνωση υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων μέσω πινάκων εργαλείων

1. Με την είσοδό τους στο περιβάλλον εργασίας και διαχείρισης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων του Σ.Δ.Σ.Π., οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι κατά λόγο αρμοδιότητας αποκτούν πρόσβαση σε πίνακες εργαλείων, οι οποίοι αποτυπώνουν τις υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων, οργανωμένες στις εξής καρτέλες:

- α) ενεργές υποθέσεις εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου,
- β) μη ανατεθειμένες υποθέσεις του/των φορέων στον/στους οποίους ανήκει ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος,
- γ) επιλυμένες υποθέσεις εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων,
- δ) γενικό σύνολο όλων των υποθέσεων του/των φορέων στον/στους οποίους ανήκει ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος.

2. Μέσω των καρτελών της παρ. 1, οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι δύνανται να επιλέξουν μία υπόθεση για προβολή ή περαιτέρω επεξεργασία, καθώς και να πραγματοποιήσουν ενέργειες διαχείρισης της υπόθεσης, βάσει των δικαιωμάτων πρόσβασης που τους έχουν αποδοθεί, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 7.

Άρθρο 11

Γνωσιακή βάση υποστήριξης λειτουργίας του Σ.Δ.Σ.Π.

Η γνωσιακή βάση αποτελεί ένα παραμετρικό αποθετήριο εγγράφων, όπως οδηγιών, διοικητικών εγγράφων, νόμων και γνωσιακών άρθρων, το οποίο δύνανται να προβληθεί από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους



κατά τη διαδικασία δημιουργίας, διαχείρισης και παρακολούθησης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων του άρθρου 9.

Άρθρο 12

Νομική βάση και ειδικότερα θέματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο λειτουργίας του Σ.Δ.Σ.Π., πραγματοποιείται σε συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση των υπεύθυνων επεξεργασίας, σύμφωνα με την περ. γ της παρ. 1 του άρθρου 6 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (L 119/1, εφεξής: «Γ.Κ.ΠΔ»), όπως αυτή προκύπτει από τις διατάξεις του κεφαλαίου ΙΕ Α' του ν. 4727/2020.

2. Ο εκάστοτε εκτελών την επεξεργασία και οι τυχόν υποεκτελούντες την επεξεργασία για την υλοποίηση του CRM έχουν τις υποχρεώσεις που ορίζονται στις παρ. 3 και 4 του άρθρου 28 του ΓΚΠΔ.

3. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διευκολύνουν την άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων, καθώς και να του παρέχουν κάθε πληροφορία των άρθρων 13 και 14 και κάθε ανακοίνωση στο πλαίσιο των άρθρων 15 έως 22 και του άρθρου 34 του Γ.Κ.ΠΔ σχετικά με την επεξεργασία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 του Γ.Κ.ΠΔ Με την επιφύλαξη τυχόν άλλων διοικητικών ή δικαστικών προσφυγών, κάθε υποκείμενο των δεδομένων έχει επίσης το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 77 του Γ.Κ.ΠΔ.

Άρθρο 13

Αποδέκτες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Αποδέκτες των δεδομένων που τηρούνται στο Σ.Δ.Σ.Π., είναι οι φορείς του δημόσιου τομέα, στο μέτρο που αυτό απαιτείται για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων που τους υποβάλλονται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9.

2. Η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., δύναται να διαθέτει τα δεδομένα των παρ. 1 και 2 του άρθρου 6 στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων του δημόσιου τομέα, μέσω διαλειτουργικότητας του κέντρου διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., προκειμένου να διασφαλίζεται η ορθή και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Άρθρο 14

Οργανωτικά και τεχνικά μέτρα των υπευθύνων επεξεργασίας για την ασφάλεια και την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας για το Σ.Δ.Σ.Π., διά της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανόμενων πληροφοριών και, κατ'ελάχιστον, της καταγραφής και παρακολούθησης των προσβάσεων, της διασφάλισης ιχνηλασιμότητας και της προστασίας των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

2. Ειδικότερα, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εφαρμόζονται στο Σ.Δ.Σ.Π., περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

α) Χρήση κρυπτογράφησης για την προστασία των δεδομένων των άρθρων 5 και 6, τόσο κατά τη μεταφορά όσο και κατά την αποθήκευση, σύμφωνα με την πολιτική κρυπτογράφησης του Σ.Δ.Σ.Π.

β) Εφαρμογή διακριτών ρόλων των χρηστών του Σ.Δ.Σ.Π που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 7 και αντίστοιχων δικαιωμάτων πρόσβασης, κατ'ελάχιστο για β)α) τη θέαση δεδομένων, β)β) τη διαγραφή δεδομένων, β)γ) την ανάθεση ρόλων σε κάθε χρήστη, β)δ) την τεχνική συντήρηση του συστήματος και β)ε) τον έλεγχο των ενεργειών των χρηστών.

γ) Απόδοση κάθε λογαριασμού σε έναν και μόνο χρήστη του Σ.Δ.Σ.Π.

δ) Δημιουργία προφίλ (ρόλων) χρηστών, με σκοπό την απόδοση δικαιωμάτων σε ομάδες χρηστών.

ε) Εφαρμογή ισχυρών πολιτικών συνθηματικών, σύμφωνα με την πολιτική ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

στ) Υπογραφή ειδικών συμφωνητικών εχεμύθειας με όλο το προσωπικό ή εξωτερικούς συνεργάτες που θα έχουν πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

ζ) Υιοθέτηση δομημένης διαδικασίας με την οποία αναγνωρίζονται, αξιολογούνται, εγκρίνονται και υλοποιούνται οι αλλαγές του Σ.Δ.Σ.Π. που επηρεάζουν τη λειτουργία του, ώστε να διασφαλίζεται η επιχειρησιακή συνέχεια, η ασφάλεια των δεδομένων και η ομαλή λειτουργία τους.



η) Κεντροκοποιημένη τήρηση από κατάλληλα εξουσιοδοτημένο υπάλληλο και έλεγχος αρχείων καταγραφής των ενεργειών που εκτελούνται στα δεδομένα του Σ.Δ.Σ.Π. Στα αρχεία αυτά, καταγράφεται το όνομα χρήστη, ο χρόνος συμβάντος, καθώς και η ακριβής ενέργεια στην οποία προέβη ο χρήστης.

θ) Παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στους χρήστες του συστήματος, ανάλογα με τα καθήκοντά τους.

Άρθρο 15

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 15 Ιουλίου 2026

Οι Υπουργοί

Αναπληρωτής Υπουργός

Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΗΣ

Υφυπουργός

Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΣ

Υφυπουργός Εσωτερικών

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΓΙΑΝΝΗ

Υφυπουργός Εσωτερικών

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - ΠΕΤΡΟΣ ΣΠΑΝΑΚΗΣ

Ανάπτυξης

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΙΚΑΚΟΣ

Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης

ΝΙΚΗ ΚΕΡΑΜΕΩΣ

Μετανάστευσης και Ασύλου

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΛΕΥΡΗΣ

Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ

Ο Διοικητής της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΙΤΣΙΛΗΣ

