

Αθήνα, 30/12/2025

Α. Π.: 44515 ΕΞ 2025

Απάντηση στο έγγραφο: 36367 ΕΙ  
2025ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ  
ΤΜΗΜΑ Α' ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ**

Πληροφορίες: Βαγγέλης Αποστολός

Τηλέφωνο: 210 909 8288

E-mail: [v.apostolos@mindigital.gr](mailto:v.apostolos@mindigital.gr)**ΠΡΟΣ:****ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΣΠΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ  
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**Email: [asahinidou@mou.gr](mailto:asahinidou@mou.gr),[epiteliki\\_ergasias@mou.gr](mailto:epiteliki_ergasias@mou.gr)

**Θέμα: Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με τίτλο: «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555».**

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Έχοντας υπόψη:

## 1. Τις διατάξεις:

- 1.1. του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α'/23.09.2020) «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» και ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 και 6 αυτού, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 1.2. του Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α'/08.07.2019), «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»,
- 1.3. του Π.Δ. 40/2020 (ΦΕΚ 85/Α'/15.04.2020) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,

- 1.4. του Π.Δ. 77/2023 (ΦΕΚ 130/Α'/27.06.2023), «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων – Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών – Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων»,
  - 1.5. του Π.Δ. 79/2023 (ΦΕΚ 131/Α'/27.06.2023) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»,
  - 1.6. της υπ' αριθμ. 473/24.07.2023 (ΦΕΚ 708/ΥΟΔΔ/24.07.2023) Κοινής Απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ανάθεση καθηκόντων Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,
  - 1.7. της υπ' αριθμ. 104/31.07.2023 (ΦΕΚ 4841/Β'/01.08.2023) απόφασης του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και δικαιώματος υπογραφής «Με εντολή Υπουργού» στον Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στους Προϊσταμένους των Οργανικών Μονάδων που υπάγονται στην ανωτέρω Γενική Γραμματεία (Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων, Τμημάτων και Αυτοτελών Τμημάτων)».
2. Την υπ' αριθ. 120301 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ 2894/Β'/05-07-2021) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», με την οποία εγκρίνεται η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2020 – 2025.
  3. Τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και το ν. 4624/2019.
  4. Τον ν. 5160/2024 (ΦΕΚ 195/Α'/27.11.2024) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2022/2555 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Δεκεμβρίου 2022, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο κυβερνοασφάλειας σε ολόκληρη την Ένωση, την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, και την κατάργηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/1148 (Οδηγία NIS 2) και άλλες διατάξεις».
  5. Την πρόσκληση με κωδικό ΣΥΣΤ04 της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό & Κοινωνική Συνοχή»,
  6. Το υπ' αρ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 36367 ΕΙ 2025/06-11-2025 αίτημα της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με θέμα «ΑΙΤΗΣΗ Βεβαίωσης Εναρμόνισης Έργων της ΕΔ ΕΣΠΑ ΥΕΚΑ με τίτλο Αναβάθμιση και

επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555»,

7. Το σύνολο της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ της της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης,
8. Το από 18/12/2025 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Α΄ Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της ΔΤΕΔΤ.

#### **ΒΕΒΑΙΩΝΟΥΜΕ**

α) Την εναρμόνιση του έργου της Επιτελικής Δομής ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με τίτλο: «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555», με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

β) Η συνολική διαδικασία υλοποίησης του έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο II του παραρτήματος της παρούσας βεβαίωσης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου αυτοδικαίως παύει να ισχύει.

γ) Ο φορέας οφείλει να έχει εκκινήσει τις διαδικασίες ανάθεσης των σχετικών συμβάσεων, ήτοι να έχει ολοκληρώσει τις απαιτούμενες ενέργειες μέχρι και τη δημοσίευση του διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ για το έργο εντός δώδεκα (12) μηνών από την έκδοση της παρούσας βεβαίωσης υπό την προϋπόθεση ότι εντός τριών (3) μηνών θα αποσταλεί τεκμηρίωση για τον τρόπο υλοποίησης και ενσωμάτωσης των οδηγιών του παραρτήματος της παρούσης. Σε αντίθετη περίπτωση θα επανεξεταστεί η Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου με βάση την έκδοση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού που θα ισχύει.

**Με εντολή Υπουργού**  
**Ο Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών**  
**Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης**

**Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος**

**Κοινοποίηση:**

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Προγράμματος  
«Ανθρώπινο Δυναμικό & Κοινωνική Συνοχή»  
Email: [kitsios@epeaek.gr](mailto:kitsios@epeaek.gr)

**Εσωτερική Διανομή:**

- Γραφείο Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Γενική Δ/νση Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Δ/νση Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα
- Δ/νση Ψηφιακής Στρατηγικής

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### **I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ) για την έκδοση δεσμευτικών οδηγιών εκδίδονται οι παρούσες οδηγίες σχετικά με την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Αναβάθμιση και επέκταση Πολυκαναλικού Συστήματος Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555».

Για τη σύνταξη των οδηγιών ελήφθησαν υπόψη η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) 2020-2025 αλλά και ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διακυβέρνησης που εφαρμόζει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές και εκτελεστικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

### **II. ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Ο δικαιούχος υποχρεούται:

1. τη συμμόρφωση με τα άρθρα 3 έως 10 του ν. 4961/2022 καθώς και τον Κανονισμό (ΕΕ) 2024/168 για την Τεχνητή Νοημοσύνη,
2. για την εκπαίδευση των μοντέλων τεχνητής νοημοσύνης να χρησιμοποιηθούν ανωνυμοποιημένα δεδομένα τα οποία θα είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τον Κανονισμό 679/2016 (GDPR),
3. να λάβει υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές για την προστασία και την ανθεκτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων όπως αυτές περιγράφονται στο «Εγχειρίδιο Κυβερνοασφάλειας» της [Εθνικής Αρχής Κυβερνοασφάλειας](#), και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τον ν. 5160/2024,
4. στην υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις αρχές και τις

κατευθυντήριες γραμμές του εκάστοτε ισχύοντος Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF),

5. σε σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τον άνθρωπο (human centered design), μέσα από τεκμηριωμένη διαδικασία συμμετοχής των τελικών χρηστών στην εξειδίκευση της ανάγκης και την ποιότητα της ψηφιακής υπηρεσίας που λαμβάνει (service design/ design thinking),
6. το σύνολο του λογισμικού που θα δημιουργηθεί και δεν θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο ως software as a service θα πρέπει να καταχωρηθεί στο μητρώο του άρθρου 88 του ν. 4727/2020 και να διατίθεται σε δημόσια προσβάσιμο αποθετήριο με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου,
7. στα τελικά παραδοτέα να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές, αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός του συστήματος, ο πηγαίος κώδικας που αναπτύχθηκε για τα συστήματα τα οποία δεν θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο ως software as a service και τεκμηρίωση χρηστών, διαχειριστών και προγραμματιστών,
8. να διασφαλίσει την προσβασιμότητα σε ιστοτόπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές σε άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο Η' "Ψηφιακή Προσβασιμότητα" του ν. 4727/2020 και στον [«Οδηγό Ψηφιακής Προσβασιμότητας για ιστοτόπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές των οργανισμών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης»](#),
9. σε συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, πριν την χρηματοδότηση του έργου, την οποία θα κοινοποιήσει στη Διεύθυνση Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα της Γενικής Διεύθυνσης Ψηφιακής Διακυβέρνησης της ΓΓΠΣΨΔ,
10. σε υιοθέτηση/ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία,
11. εντός του προϋπολογισμού του έργου, στο πλαίσιο καλής λειτουργίας του να παρέχονται υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωση λαθών κλπ. (μέσα από εγγύηση, συντήρηση, ίδια μέσα) για κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη,

12. να εξετάσει και να αξιοποιήσει, όπου αυτό είναι εφικτό, τις υπηρεσίες ή τα υποσυστήματα που θα διατεθούν μέσω του έργου (Συμφωνία-Πλαίσιο) της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε., με τίτλο: «Ανάπτυξη δράσεων με τη χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) για τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης». Σε περίπτωση που δεν προχωρήσει στη χρήση των υπηρεσιών της εν λόγω Συμφωνίας-Πλαίσιο, θα πρέπει να υποβάλει στη ΓΠΣΨΔ τεκμηριωμένη αιτιολόγηση για την απόφασή του,
13. να διασφαλίσει την παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr- ΕΨΠ) σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ' του ν. 4727/2020 όπως αυτά εξειδικεύτηκαν με την υπ' αριθμ. 38428 ΕΞ 2021 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών» (ΦΕΚ 5231/Β'/11-11-2021). Στον σύνδεσμο <https://guide.services.gov.gr/docs/library/> θα βρείτε το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας του gov.gr- ΕΨΠ, τους κανόνες σχεδίασης των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών, οδηγό παρουσίασης της υπηρεσίας και συγγραφή του περιεχομένου της. Επισημαίνεται ότι οι Φορείς οφείλουν να υποβάλουν στην Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ [αίτηση](#) στην ηλεκτρονική διεύθυνση [govgrservices@mindigital.gr](mailto:govgrservices@mindigital.gr) για κάθε νέα ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που προτίθενται να υλοποιήσουν.