

Σύστημα διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών

www.ermis.gov.gr



Πληροφόρηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης
Διοικητική Μεταρρύθμιση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Πως αντιμετωπίζουμε μια διαδικασία/υπηρεσία της δημόσιας διοίκησης;

1

2 επισκέψεις σε ΚΕΠ:
Αίτηση – Παραλαβή
Αποτελέσματος



2

1 επίσκεψη σε ΚΕΠ:
Αίτηση και Παραλαβή
Αποτελέσματος



Τη μία στιγμή
το θέλεις,
την άλλη στιγμή
το έχεις!

3

Καμία επίσκεψη –
Ηλεκτρονική Παραλαβή
αποτελέσματος σε 2ο
χρόνο

Ermis.
www.ermis.gov.gr

e-Safe

4

Καμία επίσκεψη –
Ηλεκτρονική Παραλαβή
άμεσα

Ermis.
www.ermis.gov.gr

5

Κατάργηση
Διαδικασίας μέσω της
διαλειτουργικότητας





Πόσες και ποιες υπηρεσίες/διαδικασίες εξυπηρετούνται από το σύστημα;

⇒ Περισσότερες από 5 εκ.

υποθέσεις ανά έτος

- που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ της χώρας και από την Πύλη ΕΡΜΗΣ
- είτε με φυσική παρουσία είτε ηλεκτρονικά

ΚΕΠ
Στατιστικά Υποθέσεων
Πολιτών

Νέα Αναζήτηση

Ετήσια στοιχεία ανά υπηρεσία

Επιλογή Έτους: 2015

Υπηρεσία	Σύνολο	Μέσω ΚΕΠ	Μέσω ΕΡΜΗ	Μέσω ΚΕΠ Online
Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης	1411675	1405995	5680	0
Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου	565294	0	0	565294
Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης	435865	434182	1683	0
Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο)	370957	0	0	370957
Αιτήσεις Συμμετοχής στο Πρόγραμμα της Αγροτικής Εστίας	322327	0	0	322327
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	215747	214494	1253	0
Εφαρμογή Εκτύπωσης Δελτίων Προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ	201606	0	0	201606
Υπηρεσία Γενικής Χρήσης	163023	163023	0	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	96008	95579	429	0
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών	82731	82674	57	0
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	79928	79804	124	0
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης	72954	72952	2	0



Ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων υποθέσεων πολιτών



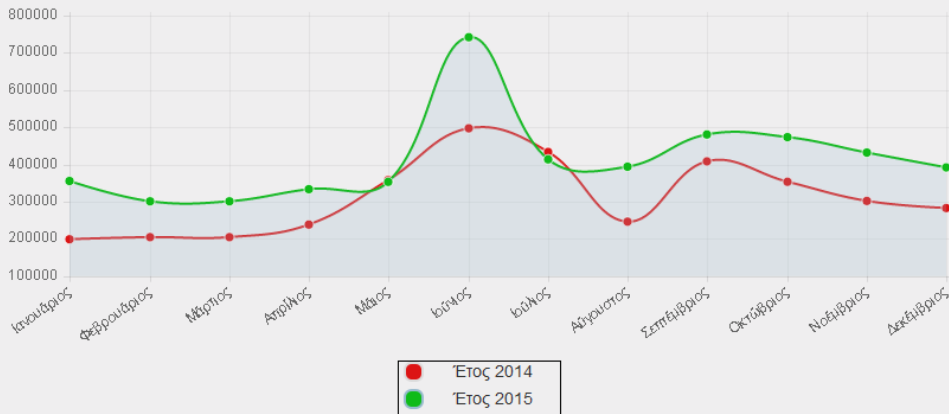
ΚΕΠ
Στατιστικά Υποθέσεων
Πολιτών

Αρχική Μηνιαία Ετήσια Ermis Σχετικά

Ιστότοπος παροχής στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία σε μηνιαία και ετήσια βάση κατηγοριοποιημένα ανά υπόθεση, ΚΕΠ, Περιφέρεια και κανάλι εξυπηρέτησης (μέσω ΚΕΠ για τις πιστοποιημένες διαδικασίες, μέσω ΚΕΠ για τις online/εξωτερικές εφαρμογές, ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης "ΕΡΜΗΣ", μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1500).

1 Στατιστικά Στοιχεία

Μπορείτε να πλοηγηθείτε στον παρόντα ιστότοπο, επιλέγοντας Μηνιαία ή Ετήσια Στατιστικά, για να δείτε στατιστικά στοιχεία που αφορούν στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω των παρεχόμενων καναλιών διεκπεραίωσης. Επιλέξτε «[Σχετικά](#)» για να δείτε διευκρινίσεις για τα στατιστικά που παρουσιάζονται.



Πλήθος υποθέσεων για το διάστημα Ιανουάριος - Δεκέμβριος



Ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων υποθέσεων πολιτών



ΚΕΠ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΠΟΛΙΤΩΝ

Ετήσια Στατιστικά

Επιλέξτε πληροφορία:

- πλήθος υποθέσεων ανά ΚΕΠ
- πλήθος υποθέσεων ανά υπηρεσία
- πλήθος υποθέσεων ανά Περιφέρεια
- οι 10 δημοφιλέστερες υπηρεσίες
- τα 10 ΚΕΠ με την μεγαλύτερη κίνηση

Επιλογή

Μηνιαία Στατιστικά

Επιλέξτε πληροφορία:

- πλήθος υποθέσεων ανά ΚΕΠ
- πλήθος υποθέσεων ανά υπηρεσία
- πλήθος υποθέσεων ΚΕΠ ανά υπηρεσία
- διακύμανση πλήθους υποθέσεων ανά ΚΕΠ και υπηρεσία
- πλήθος υποθέσεων υπηρεσιών ανά ΚΕΠ
- πλήθος υποθέσεων ανά Περιφέρεια
- οι 10 δημοφιλέστερες υπηρεσίες
- τα 10 ΚΕΠ με την μεγαλύτερη κίνηση





Επιλογή



Ιστοσελίδα παροχής στατιστικών στοιχείων υποθέσεων πολιτών

Παρέχει στατιστικά στοιχεία διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και της Πύλης ΕΡΜΗΣ.

Παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία σε μηνιαία και ετήσια βάση κατηγοριοποιημένα

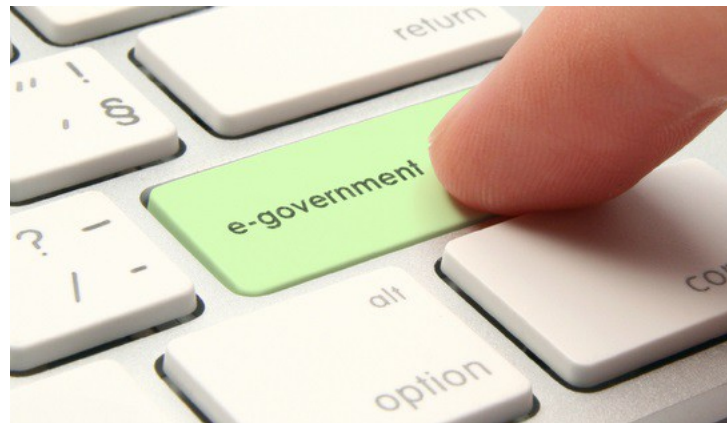
-  Ανά υπόθεση
-  Ανά ΚΕΠ
-  Ανά Περιφέρεια
-  Ανά κανάλι εξυπηρέτησης



Τι είναι η Πύλη ΕΡΜΗΣ

Η Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, ΕΡΜΗΣ (www.ermis.gov.gr), παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Είναι το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης





ΕΡΜΗΣ + TAXISnet



Από τις 9 Νοεμβρίου 2015, η Πύλη ΕΡΜΗΣ επιτρέπει στους πολίτες οι οποίοι έχουν ήδη **κωδικούς πρόσβασης στο TAXISnet**, να αποκτούν **χωρίς πρόσθετες διαδικασίες** πρόσβαση στις υπηρεσίες της Πύλης



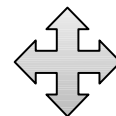
Στοχεύοντας στην εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και την δημιουργία ενιαίας εικόνας της δημόσιας διοίκησης, ο ενιαίος τρόπος πρόσβασης επιτρέπει στον πολίτη να **αποφύγει την χρονοβόρα διαδικασία ταυτοποίησης μέσω φυσικής παρουσίας** σε ένα ΚΕΠ



Είναι **δυνατή έτσι η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Πύλης και για τους Έλληνες του εξωτερικού**, οι οποίοι μπορούν να αιτηθούν και να παραλάβουν ηλεκτρονικά όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες και πιστοποιητικά



Η παραλαβή και η εκτύπωση για παράδειγμα ενός πιστοποιητικού γέννησης είναι πλέον θέμα μερικών κλικ με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη κωδικών TAXISnet





Γιατί να χρησιμοποιήσει ο πολίτης την Πύλη ΕΡΜΗΣ;

Με την είσοδό του στην Πύλη ΕΡΜΗΣ, ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:



9 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με άμεση παραλαβή αποτελέσματος/πιστοποιητικού από την Πύλη



116 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με παραλαβή του αποτελέσματος/πιστοποιητικού είτε ηλεκτρονικά σε δεύτερο χρόνο από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της επιλογής του



Γιατί να χρησιμοποιήσει ο πολίτης την Πύλη ΕΡΜΗΣ;



Δυνατότητα απόκτησης ψηφιακής υπογραφής



Πρόσβαση στην **προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα**. Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει ο χρήστης μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση ή έχουν εισαχθεί από υπαλλήλους ΚΕΠ



Δυνατότητα να παρακολουθήσει το **ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του**, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το που μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στην Δημόσια Διοίκηση



Τι είναι οι Πλήρως Ηλεκτρονικές Διαδικασίες;



Ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει και να παραλάβει άμεσα ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή του το παραγόμενο πιστοποιητικό, για 9 υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.



Ο πολίτης υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση για τις υπηρεσίες αυτές, παραλαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) στην ηλεκτρονική του θυρίδα.



Το έγγραφο αυτό μπορεί να το εκτυπώσει και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με το άρθρο 13 του ν. 4325/2015 (ΦΕΚ 47 /Α'/11.05.2015).





Τα ηλεκτρονικά έγγραφα της συγκεκριμένης κατηγορίας φέρουν στο κάτω μέρος τους ένα μοναδικό «Κωδικό Επαλήθευσης» προκειμένου να μπορούν να επαληθευτούν από οποιονδήποτε αποδέκτη μέσω του μηχανισμού ελέγχου εγκυρότητας εγγράφων που παρέχει η Πύλη «ΕΡΜΗΣ». Για την ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης, απαιτείται υποχρεωτικά να έχει προηγηθεί η σύνδεσή του στην Πύλη «ΕΡΜΗΣ».



Στην Πύλη αναφέρονται ως «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Άμεση παραλαβή αποτελέσματος» ή «Κατηγορίας 02» και είναι απευθείας προσβάσιμες από το σύνδεσμο: http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=2



Τι είναι οι υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος;

-  Για **116** υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση προς ένα ΚΕΠ
-  Ο υπάλληλος του ΚΕΠ αναζητά με φυσικό τρόπο το παραγόμενο αποτέλεσμα από τον αρμόδιο φορέα και απαντά στον πολίτη

Ανάλογα με την επιλογή του πολίτη, η παραλαβή του αποτελέσματος γίνεται:

-  Είτε με φυσική παρουσία του πολίτη σε ένα ΚΕΠ της επιλογής του
-  Είτε ηλεκτρονικά από την πύλη ΕΡΜΗΣ μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας του πολίτη

Στην Πύλη αναφέρονται ως «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες – Όχι άμεση παραλαβή αποτελέσματος» ή

«Κατηγορίας 01» και είναι απευθείας προσβάσιμες από το σύνδεσμο: [http](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=1)

:[://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=1](http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=1)



Τι είναι οι υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος;



Κατά την υποβολή της αίτησης, ζητείται από τον πολίτη η επιλογή ενός ΚΕΠ το οποίο θα διαχειριστεί την υπόθεσή του. Εάν επιθυμεί το αποτέλεσμα της αίτησης να αποθηκευτεί απευθείας στην ηλεκτρονική του θυρίδα θα πρέπει να επιλέξει στο πρώτο βήμα, ΚΕΠ με δυνατότητα ψηφιοποίησης εγγράφων



Το έγγραφο αυτό μπορεί να το εκτυπώσει και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74 /Α'/26.03.2014)



Εάν η ηλεκτρονική αίτηση απαιτεί δικαιολογητικά τότε θα πρέπει να επισυνάψει τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά έγγραφα μέσω της ηλεκτρονικής του θυρίδας. Την πορεία της αίτησης μπορεί να την παρακολουθήσει από τον φάκελο υποθέσεών του



Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχονται πληροφορίες και τα απαραίτητα έντυπα



Για περισσότερες από **1.000** υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για τα απαραίτητα δικαιολογητικά, το θεσμικό πλαίσιο και τα βήματα εκτέλεσης της διαδικασίας. Πρόκειται για πιστοποιημένες διαδικασίες που παρέχονται από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της χώρας



Για να αναζητήσει ένας πολίτης κάποια από αυτές τις διαδικασίες, έχουν υλοποιηθεί 3 διαφορετικοί τρόποι αναζήτησης:

- Αναζήτηση υπηρεσίας ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο
- Αναζήτηση υπηρεσίας ανάλογα με το γεγονός
- Ευρετήριο ομάδων κοινού

Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες και Πληροφορίες» ή απευθείας από τον σύνδεσμο:

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/egcl>



Υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους ιστοχώρους



Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες άλλων ιστοχώρων», υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά στους πολίτες από άλλους ιστοχώρους φορέων της δημόσιας διοίκησης



Σκοπός είναι ο πολίτης να μπορεί να ενημερωθεί για υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά από την δημόσια διοίκηση



Παράδειγμα τέτοιας υπηρεσίας αποτελεί το ασφαλιστικό βιογραφικό μέσω της εφαρμογής ΑΤΛΑΣ, ο Φάκελος Υγείας μέσω της ιστοσελίδας του ΕΟΠΥΥ, κ.α.



Φάκελος Ασφάλισης Υγείας




Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης - Ασφαλιστικής Ικανότητας “ΑΤΛΑΣ”


Στην Πύλη μπορούν να αναζητηθούν στην καρτέλα «Υπηρεσίες άλλων ιστοχώρων» ή απευθείας από τον σύνδεσμο:


<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/otherForeis>




Ψηφιακές Υπογραφές

 Μέσω της Πύλης ΕΡΜΗΣ ο πολίτης μπορεί να αιτηθεί και να αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή

 Η ψηφιακή υπογραφή εξασφαλίζει την εγκυρότητα ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, δηλαδή προστατεύει την αυθεντικότητα και την ακεραιότητα. Επίσης, εξασφαλίζει τη μη αποποίηση ευθύνης του υπογράφοντα


 Η ψηφιακή υπογραφή επιτρέπει στον παραλήπτη ενός εγγράφου να επαληθεύσει την ταυτότητα του υπογράφοντος (αυθεντικοποίηση) και να διασφαλίσει ότι το περιεχόμενό του δεν έχει παραποιηθεί (ακεραιότητα)


 Οποιαδήποτε αλλαγή στο ηλεκτρονικό έγγραφο μετά την υπογραφή, την ακυρώνει, προστατεύοντάς το από αλλοίωση ή και πλαστογραφία






Ψηφιακές Υπογραφές



 Μέχρι σήμερα έχουν εκδοθεί από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου μέσω του ΕΡΜΗ περισσότερες από **25.000** ψηφιακές υπογραφές για δημοσίους υπαλλήλους, ιδιώτες και επιχειρήσεις, οι οποίες εφαρμόζονται στην ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων σε μεγάλο αριθμό διαδικασιών του δημοσίου

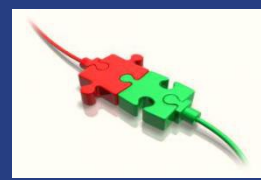
 Η ψηφιακή υπογραφή απαιτείται σε πλήθος διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης όπως από το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) μέσω του οποίου πραγματοποιείται ηλεκτρονικά όλη η διαγωνιστική διαδικασία και η παρακολούθηση μίας δημόσιας σύμβασης

 Σύμφωνα με μία πρόσφατη μελέτη του ΙΟΒΕ με τίτλο «Υιοθέτηση των ΤΠΕ και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα», που δημοσιεύτηκε τον Δεκέμβριο του 2014, η υιοθέτηση της λύσης της ψηφιακής υπογραφής στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση μπορεί να οδηγήσει στην εξοικονόμηση **έως 380 εκ ευρώ ετησίως**.



Υπηρεσίες ΚΕΠ

-  Για περισσότερες από **1.000** υπηρεσίες, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της χώρας. Τα ΚΕΠ επικοινωνούν με τον αρμόδιο φορέα που εκδίδει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και την παρέχουν στον πολίτη χωρίς αυτός να απαιτείται να γνωρίζει την δομή και τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης
-  Για επιλεγμένες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης (**60** συνολικά) , τα ΚΕΠ έχουν διασυνδεθεί ηλεκτρονικά με τα πληροφοριακά σύστημα του Φορέα που τις παρέχει. Το αποτέλεσμα της υπηρεσίας (π.χ. βεβαίωση ανεργίας) παραδίδεται αυτόματα στον πολίτη χωρίς να απαιτούνται 2 επισκέψεις στο ΚΕΠ (μία για αίτηση και μία για παραλαβή)

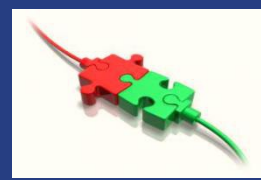


Κατάργηση πιστοποιητικών - παράδειγμα

Α/θμια και Β/θμια εκπαίδευση - πιστοποιητικά δημοτολογίου

Κατάργηση μέσω της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων του Εθνικού Δημοτολογίου και του Πληροφοριακού Συστήματος της Εκπαίδευσης (myschool)

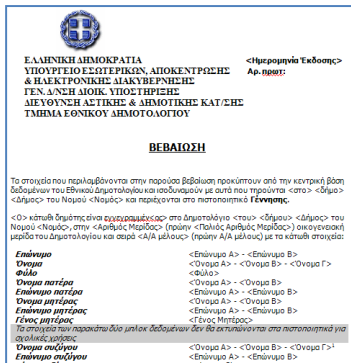


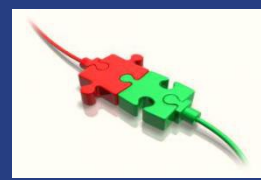


Κατάργηση πιστοποιητικών - παράδειγμα

Που χρησιμοποιούνται στην Α/θμια και Β/θμια εκπαίδευση πιστοποιητικά δημοτολογίου :

1. Στην εγγραφή των μαθητών στο Νηπιαγωγείο
2. Στην εγγραφή των μαθητών στην Α΄ τάξη του Δημοτικού,
3. Στη διόρθωση των προσωπικών στοιχείων των μαθητών των υπολοίπων τάξεων στο Βιβλίο Μητρώου και Προόδου
4. Για τους μαθητές που φοιτούν στην τελευταία τάξη κάθε εκπαιδευτικής βαθμίδας, προκειμένου να εκδοθούν ορθά οι απολυτήριιοι τίτλοι σπουδών τους

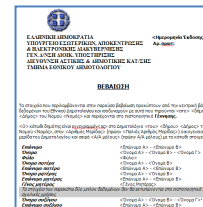


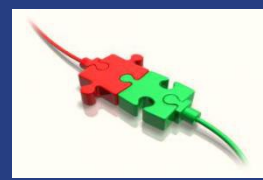


Κατάργηση πιστοποιητικών - παράδειγμα

Πόσους αφορούν:

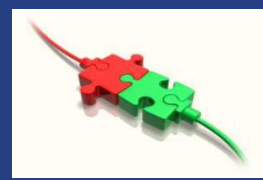
- Σύνολο μαθητών Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης: **1.400.000**
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2009 (Α Δημοτικού): **117.933**
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2010 (Νήπια) : **114.766**
- Αριθμός παιδιών με έτος γέννησης 2011 (Προνήπια) : **106.428**
- Επίσης ζητούνται πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης οποτεδήποτε χρειάζεται ταυτοποίηση στοιχείων κηδεμόνα (δηλαδή αν ζητηθεί έστω μία φορά κατά την διάρκεια των 13 ετών φοίτησης ενός παιδιού, τότε ο όγκος είναι **1.400.000** πιστοποιητικά)





Εξοικονόμηση Χρόνου και Κόστους

- Θεωρώντας ότι ο χρόνος ενασχόλησης κάθε υπαλλήλου (δημοτικοί υπάλληλοι και εκπαιδευτικοί) στην περίπτωση της αυτεπάγγελτης αναζήτησης ενός πιστοποιητικού ανέρχεται σε 5 λεπτά για τον καθέναν, η αναζήτηση 1.400.000 πιστοποιητικών γέννησης που θα πραγματοποιηθεί κάποια στιγμή τουλάχιστον μία φορά για το σύνολο των μαθητών, αντιστοιχεί σε **233.333 εργατώρες** ή **33.333 εργατοημέρες**. Οι ημέρες αυτές αντιστοιχούν σε ετήσια εργασία **159 υπαλλήλων**.
- Επίσης, κάθε έτος για τις εγγραφές στα Νηπιαγωγεία και τα Δημοτικά απαιτούνται περίπου 240.000 πιστοποιητικά που αντιστοιχούν σε **40.000 εργατώρες** ή **5.714 εργατοημέρες**. Οι ημέρες αυτές αντιστοιχούν σε εργασία **27 υπαλλήλων ανά έτος**.
- Τέλος, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και η εξοικονόμηση που προκύπτει από την κατάργηση των εκτυπώσεων καθώς και από τα τέλη επικοινωνίας (ΦΑΞ, Τηλέφωνα)



Το σημαντικότερο όμως είναι η
εξοικονόμηση κόστους και χρόνου
για τους πολίτες!