

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Πληροφορίες: Σ. Παπαδάκη, Π. Αλιφέρη

Τηλ. 213-1361102,1137

Email: [dir\\_ddid@ypes.gov.gr](mailto:dir_ddid@ypes.gov.gr)

**Αθήνα, 24 Απριλίου 2025**

**ΑΠ: 22127**

**ΘΕΜΑ: Ηλεκτρονική εφαρμογή για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης**

### **ΚΟΙΝΗ ΑΠΟΦΑΣΗ**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

**ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) 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) και ιδίως των άρθρων 24, 84 και της παρ. 19 του άρθρου 107,

β) του ν.4704/2020 « Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (Α' 133) και ιδίως του άρθρου 17,

- γ) του π.δ. 40/2020 «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Α' 85) και ιδίως του άρθρου 22,
- δ) του ν. 5140/2024 «Νέο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και συμπληρωματικές διατάξεις» (Α'154),
- ε) 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),
- στ) του άρθρου 47 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα θέματα» (Α'134),
- ζ) 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) (ΕΕ L 119),
- η) του Κανονισμού (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ και συγκεκριμένα τα άρθρα 35 έως 46,
- θ) 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),
- ι) του π.δ. 133/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης» (Α' 161),
- ια) του π.δ. 84/2019 «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων» (Α' 123),
- ιβ) του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),
- ιγ) 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),

ιδ) 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),

ιε) του π.δ. 50/2024 «Σύσταση Γενικών Γραμματειών, κατάργηση Γενικής Γραμματείας και Ειδικών Γραμματειών» (Α' 138),

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

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

2. Την υπό στοιχεία Υ12/07.07.2023 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών, Νικόλαο Παπαθανάση» (Β' 4403).

3. Την υπό στοιχεία 3981/ΕΞ2020/25.02.2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών οAuth2.0. σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων φορέων» (Β' 762).

4. Την υπό στοιχεία 24596 ΕΞ 2023/18.05.2023 κοινή υπουργική απόφαση «Αντικατάσταση της υπό στοιχεία 6810 ΕΞ 2021 κοινής υπουργικής απόφασης “Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.)” (Β' 988)» (Β' 3399).

5. Το γεγονός ότι, σύμφωνα με την υπό στοιχεία ΔΙΠΔΑ/Φ4Π/22/6462/23.04.2025 εισήγηση του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α' 143), της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών, από την έκδοση της παρούσας κοινής υπουργικής απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού του Υπουργείου Εσωτερικών.

6. Το γεγονός ότι, σύμφωνα με την υπό στοιχεία 13135 ΕΞ 2025/22.04.2025 εισήγηση του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α' 143), της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, από την έκδοση της παρούσας κοινής υπουργικής απόφασης προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού του ΑΠΔΕ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στο Μ.Π.Δ.Σ. του Υπουργείου, ύψους 37.200,00 ευρώ, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, η οποία θα καλυφθεί από το Εθνικό Σκέλος του ΠΔΕ του Υ.Ψη.Δ. και ειδικότερα από το έργο με ενάρθμο 2024ΝΑ16300003 και τίτλο «Επιχορήγηση της ΕΔΥΤΕ ΑΕ για την υποστήριξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τη λειτουργία της ως Βασικός Πυλώνας υλοποίησης στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας».

7. Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας δημιουργείται νέα διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο «Μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών» αποφασίζουμε:

## **Άρθρο 1**

### **Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας είναι η βελτίωση των συναλλαγών των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και η άρση δυσλειτουργιών της, μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

## **Άρθρο 2**

### **Αντικείμενο**

Αντικείμενο της παρούσας είναι η λειτουργία ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής και η ρύθμιση των σχετικών με αυτή θεμάτων για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

## **Άρθρο 3**

### **Λειτουργία ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής για τη μέτρηση της ικανοποίησης από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών**

Λειτουργεί με ευθύνη του Υπουργείου Εσωτερικών ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή «Μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών» στον ιστότοπο <https://axiologisi.ypes.gov.gr>, η οποία υλοποιείται με ευθύνη του Εθνικού Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας – Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. Α.Ε. και είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ-[gov.gr](https://gov.gr)), (εφεξής «εφαρμογή»). Στην ως άνω εφαρμογή, υφίσταται λειτουργικότητα που τιτλοφορείται «Αξιολόγηση Δημόσιας Διοίκησης» για την υποβολή των απόψεων των πολιτών σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησής τους από τη χρήση υπηρεσιών επιλεγμένων φορέων της Γενικής Κυβέρνησης της περ. β) της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4270/2014 (Α' 143) μέσω της συμπλήρωσης

ερωτηματολογίου. Η εφαρμογή είναι προσβάσιμη από τα άτομα με αναπηρία, δύναται δε να λειτουργεί σύμφωνα με τις Οδηγίες για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του ιστού (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG).

#### **Άρθρο 4**

##### **Ηλεκτρονική υποβολή απόψεων**

1. Στην εφαρμογή «Μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών» αναρτάται ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας για τη μέτρηση της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που παρέχουν φορείς του άρθρου 3, τόσο μέσω φυσικής εξυπηρέτησης όσο και μέσω ψηφιακής ή απομακρυσμένης εξυπηρέτησης.
2. Το ερωτηματολόγιο καταρτίζεται από το Υπουργείο Εσωτερικών και επικαιροποιείται ανά εξάμηνο, ως προς το εύρος των φορέων ή/ και των υπηρεσιών που περιλαμβάνει, καθώς και των εξεταζόμενων παραμέτρων. Η προθεσμία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ορίζεται, ανά εξάμηνο, από το Υπουργείο Εσωτερικών και αναρτάται δημόσια στην εφαρμογή.
3. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τα φυσικά πρόσωπα στην εφαρμογή είναι προαιρετική. Μετά την ολοκλήρωση της υποβολής των απαντήσεων δεν είναι δυνατή η τροποποίηση ή διαγραφή τους.
4. Δεν επιτρέπεται νέα υποβολή απαντήσεων από το ίδιο πρόσωπο εντός του ίδιου εξαμήνου.
5. Η επεξεργασία των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο πραγματοποιείται ομαδοποιημένα και ανωνυμοποιημένα. Δεν είναι επιτρεπτή η ανάλυση των απαντήσεων σε υποκατηγορίες, εφόσον η βάση των ερωτώμενων για συγκεκριμένη υποκατηγορία είναι μικρότερη του τριάντα (30). Τα αποτελέσματα της έρευνας αναρτώνται, ομοίως ομαδοποιημένα, στην εφαρμογή του άρθρου 3 και είναι δημόσια προσβάσιμα.

#### **Άρθρο 5**

##### **Δικαίωμα πρόσβασης στην ηλεκτρονική εφαρμογή**

Δικαίωμα πρόσβασης στην εφαρμογή του άρθρου 3 έχουν όλα τα ενήλικα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν εγγραφεί στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ) με διεύθυνση διαμονής εντός Ελλάδας. Η αυθεντικοποίησή τους γίνεται μέσω των κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής

Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με το άρθρο 24 του ν. 4727/2020 (Α' 184). Μετά την είσοδο στην εφαρμογή αντλείται από το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.), μέσω διαλειτουργικότητας, ο δήμος διαμονής, η δημοτική ενότητα, η δημοτική κοινότητα και ο ταχυδρομικός κωδικός της διεύθυνσης διαμονής του χρήστη, προκειμένου α) να διαπιστωθεί η εντός Ελλάδας διεύθυνση διαμονής και β) να συσχετιστούν τα αποτελέσματα της έρευνας με τις παρεχόμενες ανά Δήμο και Περιφέρεια υπηρεσίες. Μέσω διαλειτουργικότητας με το Μητρώο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων αντλείται το έτος γέννησης του χρήστη, προκειμένου να αντιστοιχιστεί σε ηλικιακή ομάδα, δηλαδή 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, ηλικίας 65 ετών και άνω.

## **Άρθρο 6**

### **Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων**

1. Το Υπουργείο Εσωτερικών ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν την ηλικιακή ομάδα, τον δήμο διαμονής, τη δημοτική ενότητα, τη δημοτική κοινότητα και τον ταχυδρομικό κωδικό της διεύθυνσης διαμονής των φυσικών προσώπων του πρώτου εδαφίου του άρθρου 5, με σκοπό τη λειτουργία της εφαρμογής του άρθρου 3, μέσω της μοναδικής ηλεκτρονικής υποβολής των απόψεων των πολιτών που περιγράφεται στο άρθρο 4.
2. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ενεργεί ως ανεξάρτητος Υπεύθυνος Επεξεργασίας ως προς την πρόσβαση, την επεξεργασία και τη διατήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που είναι αναγκαία για τις υπηρεσίες αυθεντικοποίησης και διαλειτουργικότητας με σκοπό την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 24 του ν. 4727/2020 και, εν προκειμένω, με τους σκοπούς που περιγράφονται στην παρ. 6, καθώς και με το άρθρο 84 του ίδιου νόμου.
3. Η ανώνυμη εταιρεία του ελληνικού δημοσίου με την επωνυμία «Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας Α.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «ΕΔΥΤΕ Α.Ε.» επέχει θέση εκτελούσας την επεξεργασία για λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών για τους σκοπούς υλοποίησης της εφαρμογής, και έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών και οπωσδήποτε, κατ' ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

4. Οι κατηγορίες των υποκειμένων των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με τις παρ. 1 και 2 είναι όλα τα φυσικά πρόσωπα του πρώτου εδαφίου του άρθρου 5.
5. Οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τα υποκείμενα της παρ. 4 και τους σκοπούς της παρ. 6 είναι οι εξής: (α) στοιχεία σχετικά με την αυθεντικοποίηση του χρήστη, (β) στοιχεία σχετικά με την ηλικιακή ομάδα και τον τόπο διαμονής του χρήστη, και συγκεκριμένα, ο δήμος κατοικίας, η δημοτική ενότητα, η δημοτική κοινότητα και ο ταχυδρομικός κωδικός της διεύθυνσης διαμονής.
6. Σκοπός της επεξεργασίας της κατηγορίας δεδομένων της περ. (α) της παρ. 5 είναι η παροχή πρόσβασης στην ηλεκτρονική εφαρμογή του άρθρου 3, όπως ορίζεται στην παρούσα απόφαση, στο πλαίσιο υλοποίησης της μέτρησης ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Σκοπός επεξεργασίας της κατηγορίας δεδομένων της περ. (β) της παρ. 5 είναι η συσχέτιση των απαντήσεων με τις παρεχόμενες ανά περιφέρεια, δήμο, δημοτική ενότητα, δημοτική κοινότητα και ταχυδρομικό κωδικό, καθώς και με την ηλικιακή ομάδα των ερωτώμενων, στο πλαίσιο υλοποίησης της μέτρησης ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
7. Η νομική βάση της επεξεργασίας συνίσταται στην εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον [παρ. 1 (ε) του άρθρου 6 ΓΚΠΔ, και άρθρο 5 του ν. 4624/2019 (Α' 137)], σε συνδυασμό με τις διατάξεις της περ. β) της παρ. 3 του άρθρου 22 του π.δ. 40/2020 (Α' 85) και τις διατάξεις της παρούσας κοινής υπουργικής απόφασης.
8. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική εφαρμογή «Μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών από την παροχή δημόσιων υπηρεσιών» τηρούνται σε αυτήν για διάστημα έως έξι (6) μηνών.

## **Άρθρο 7**

### **Έναρξη ισχύος**

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

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 24 Απριλίου 2025

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΛΙΒΑΝΙΟΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΗΣ