



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία
Ψηφιακής Διακυβέρνησης
& Απλούστευσης Διαδικασιών

14/04/2020

. .: 9347 2020

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Πληροφορίες: 2109098000
email: govgr@mindigital.gr

Καλλιθέα, 13/4/2020

ΑΠ.

ΠΡΟΣ: Ως πίνακας αποδεκτών

Θέμα: «Οδηγίες ένταξης υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)»

Με το άρθρο 52 του ν. 4635/2019 (Α' 167), θεσμοθετήθηκε η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) gov.gr, ως το μοναδικό ψηφιακό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Κεντρικός στόχος της ΕΨΠ είναι η ανάκτηση της εμπιστοσύνης των πολιτών και των επιχειρήσεων στην κρατική ικανότητα να παρέχει γρήγορες και αξιόπιστες ψηφιακές, δημόσιες υπηρεσίες. Στο πλαίσιο της επίτευξης του στόχου αυτού, η ΕΨΠ καλείται να αντιμετωπίσει μια χρόνια παθογένεια της ελληνικής δημόσιας διοίκησης: τον κατακερματισμό και τη διασπορά των παρεχόμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών από διαφορετικούς ιστοτόπους καθώς και τη μη τυποποίηση τους. Για παράδειγμα, στις περισσότερες περιπτώσεις ψηφιακών υπηρεσιών, ακολουθείται διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα (εμπειρία χρήστη) και δεν διασφαλίζεται η απαιτούμενη κρατική ομοιομορφία. Επιπρόσθετα, συχνά παρατηρούνται διαφορετικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης ενώ απαιτείται επανάληψη της απαιτούμενης πληροφορίας από τον πολίτη ή την επιχείρηση προκειμένου να κάνει χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του Κράτους. Ως αποτέλεσμα, η λειτουργία του Κράτους ως πάροχος δημοσίων υπηρεσιών δεν χαρακτηρίζεται από φιλικότητα προς το χρήστη, ενώ πολλές δημόσιες υπηρεσίες, παρότι παρέχονται με αρτιότητα, παραμένουν άγνωστες στο ευρύ κοινό ή/ και δύσκολα αναζητήσιμες. Σύμφωνα με τη νέα φιλοσοφία που εισάγει η ΕΨΠ, οι ψηφιακές υπηρεσίες και τα συστήματα που τις παρέχουν θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου, με το gov.gr να λειτουργεί ως το κοινό σημείο πρόσβασης και εύρεσης των υπηρεσιών αυτών. Η ΕΨΠ φιλοδοξεί να διευκολύνει τον συναλλασσόμενο να έρθει σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες, από το δημόσιο, ψηφιακές υπηρεσίες με ομοιογένεια και ασφάλεια, διασφαλίζοντας πλέον κοινή εμπειρία χρήσης.

Οι έκτακτες συνθήκες που δημιουργήθηκαν λόγω της πανδημίας του covid-19 και η ανάγκη να μειωθούν οι φυσικές επισκέψεις στις δημόσιες υπηρεσίες, οδήγησαν στην απόφαση να τεθεί η ΕΨΠ σε δοκιμαστική λειτουργία, (Beta), νωρίτερα από τον αρχικό σχεδιασμό, και πιο συγκεκριμένα στις 21 Μαρτίου 2020. Καθίσταται εξ' αυτού, αναγκαία η παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών προς τις αρμόδιες υπηρεσίες προκειμένου να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις της κείμενης νομοθεσίας και να επιτευχθεί ταχύτατα ο στόχος της πλήρους παραγωγικής λειτουργίας της ΕΨΠ και της

εξέλιξης της ως το μοναδικό, ενιαίο κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης και συναλλαγής των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση.

Τονίζεται πως κεντρική κυβερνητική επιλογή και βασική προτεραιότητα είναι κάθε νέα ψηφιακή υπηρεσία προς τον πολίτη, τον επαγγελματία ή την επιχείρηση, και ειδικώς αυτές που συμπεριλαμβάνουν:

- (α) αυθεντικοποίηση του χρήστη προκειμένου να εισαχθεί σε ειδική πλατφόρμα από την οποία θα παραλάβει το ηλεκτρονικό διοικητικό προϊόν,
- (β) παροχή πληροφόρησης και οδηγιών για άλλες πλατφόρμες που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες,
- (γ) ψηφιακή υπηρεσία εθελοντικής φύσης όπου ο ενδιαφερόμενος συναλλάσσεται με τη δημόσια διοίκηση εφόσον το επιθυμεί και όχι λόγω νομικής υποχρέωσης, να παρέχεται εφεξής μέσω της ΕΨΠ και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας εγκυκλίου.

Στις επόμενες ενότητες 1 και 2 δίνονται οδηγίες για το πως πρέπει να κινηθούν οι φορείς τόσο για υφιστάμενες ψηφιακές υπηρεσίες (ενταγμένες ή μη στην ΕΨΠ) όσο και για τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες βρίσκονται σε φάση υλοποίησης.

1. Υφιστάμενες Ψηφιακές Υπηρεσίες

1Α. Παρουσίαση των υφιστάμενων υπηρεσιών που έχουν ενταχθεί στην ΕΨΠ

Στην ΕΨΠ ακολουθείται πολιτο-κεντρική προσέγγιση και οι υπηρεσίες ταξινομούνται βάσει γεγονότων ζωής. Στόχος είναι ο πολίτης να μπορεί να βρει οποιαδήποτε υπηρεσία με 3 το πολύ clicks.

Ως εναλλακτική, παρέχεται επίσης δευτερεύουσα ταξινόμηση των υπηρεσιών βάσει της οργανωτικής δομής των φορέων που τις παρέχουν ή τις υποστηρίζουν, προκειμένου να διευκολυνθούν όσοι ήδη γνωρίζουν τον εκάστοτε φορέα. Τέλος, παρέχεται και δυνατότητα αναζήτησης με ελεύθερο κείμενο.

Στο παράρτημα Α παρουσιάζονται αναλυτικές λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο παρουσίασης μιας υπηρεσίας στην ΕΨΠ. Στο παράρτημα Β παρουσιάζεται ο οδηγός συγγραφής περιεχομένου.

1Β. Επεξεργασία υφιστάμενων υπηρεσιών που έχουν ενταχθεί στην ΕΨΠ

Οι φορείς Γενικής Κυβέρνησης υποχρεούνται να ελέγξουν αν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν έχουν ήδη συμπεριληφθεί στην αρχική έκδοση της ΕΨΠ και να αποστείλουν τις παρατηρήσεις τους για τις ήδη ενταγμένες υπηρεσίες ή να υποδείξουν υπηρεσίες που δεν έχουν συμπεριληφθεί.

Προκειμένου για την υπόδειξη των απαραίτητων αλλαγών στις ήδη καταχωρημένες υπηρεσίες, οι φορείς μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη σχετική φόρμα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://foreis.services.gov.gr>. Οι παρατηρήσεις μπορεί να αφορούν προσθήκη πληροφορίας (π.χ. χρήσιμο σύνδεσμο), διόρθωση κάποιου από τα ήδη καταχωρημένα μεταδεδομένα (π.χ. περιγραφή υπηρεσίας) ή ακόμη και πρόταση αλλαγής της αντιστοίχισης της υπηρεσίας στα 2 πρώτα επίπεδα ή την προσθήκη ενός νέου επιπέδου (π.χ. Γεγονός ζωής).

1Γ. Εισαγωγή υφιστάμενων υπηρεσιών που δεν έχουν ενταχθεί στην ΕΨΠ

Προκειμένου για την υπόδειξη ήδη υλοποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών που δεν έχουν ενταχθεί στην ΕΨΠ, οι φορείς μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη σχετική φόρμα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://foreis.services.gov.gr>. Μετά την καταχώρηση της υπηρεσίας σας, θα ακολουθήσει έλεγχος και έγκριση της υπηρεσίας από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Στην παρούσα έκδοση της ΕΨΠ η διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών κάθε φορέα, γίνεται αποκλειστικά από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η επόμενη έκδοση της Πύλης θα περιλαμβάνει διαχειριστικό εργαλείο με το οποίο θα μπορεί ο κάθε φορέας να καταχωρήσει τις απαραίτητες αλλαγές στα δεδομένα των υπηρεσιών του, καθώς και να προσθέσει νέες υπηρεσίες. Οι φορείς θα ενημερώνονται με ηλεκτρονικό μήνυμα είτε για την επιτυχή δημοσίευση της υπηρεσίας τους, είτε για τις απαραίτητες αλλαγές που απαιτούνται προκειμένου να δημοσιευθεί.

2. Νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες που υλοποιούνται από τους φορείς

Τα βήματα που ακολουθούνται για την καταχώρηση μιας νέας υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:

- Οι φορείς Γενικής Κυβέρνησης θα πρέπει για κάθε νέα υπηρεσία να υλοποιούν μια σελίδα υποδοχής, η οποία θα αποτελεί το μοναδικό σημείο για την είσοδο στην υπηρεσία (login page). Συνίσταται η χρήση ενός εξωτερικού συστήματος αυθεντικοποίησης όπως για παράδειγμα TAXIS login. Οδηγοί και κατευθύνσεις για τα θέματα παρουσίασης και υλοποίησης της σελίδας αυτής, παρουσιάζονται στο σύνδεσμο: <https://guide.services.gov.gr/>
- Θα πρέπει να αιτηθούν/επιλέξουν ένα domain που θα πρέπει να είναι σύντομο, αντιπροσωπευτικό για την υπηρεσία, θα έχει κατάληξη gov.gr και δεν θα αντιστοιχεί στην επωνυμία του φορέα. (π.χ. ypiresia.gov.gr και όχι mindigital.gov.gr)
- Η νέα υπηρεσία και τα μεταδεδομένα της υπηρεσίας σας θα πρέπει να καταχωρηθούν στη σχετική φόρμα που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://foreis.services.gov.gr>. Κατά την καταχώρηση θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη σωστή καταγραφή του τίτλου και της περιγραφής της υπηρεσίας σας (δείτε το παράρτημα Γ του παρόντος οδηγού), καθώς και στην πλήρη καταγραφή των χρησιμων συνδέσμων.
- Μετά την καταχώρηση της υπηρεσίας σας, θα ακολουθήσει έλεγχος και έγκριση της υπηρεσίας από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Σημείωση: Οι ιστοσελίδες των φορέων εξακολουθούν να λειτουργούν με το domain που αντιστοιχεί στο όνομα του φορέα. Οι υπηρεσίες όμως που απευθύνονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα μεταφερθούν σε domains σύμφωνα με τα παραπάνω και θα ενταχθούν στην ΕΨΠ. Οι ιστοσελίδες των φορέων θα εξακολουθούν να περιέχουν πληροφορίες και περιεχόμενο για τα θέματα πολιτικής του κάθε φορέα.

Στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://foreis.services.gov.gr> οι φορείς μπορούν να ενημερώνονται:

- για το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της ΕΨΠ
- για εγχειρίδια και οδηγίες

- για την διάρθρωση (ταξινόμια) των υπηρεσιών της ΕΨΠ

Οι υπεύθυνοι ψηφιακών δράσεων των φορέων ή ελλείψει αυτών οι επιχειρησιακά/τεχνικά υπεύθυνοι κάθε υπηρεσίας που απευθύνεται σε πολίτες/επιχειρήσεις, υποχρεούνται άμεσα, να προβούν στα ακόλουθα βήματα:

- (α) Να ελέγξουν, αν οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν περιλαμβάνονται στην πρώτη φάση λειτουργίας του Μητρώου Ψηφιακών Υπηρεσιών καθώς και τον τρόπο παρουσίασης τους. Αν κάποια ψηφιακή υπηρεσία δεν περιλαμβάνεται, να προβούν στις παραπάνω ενέργειες, ώστε αυτή να συμπεριληφθεί στην δεύτερη φάση του μητρώου.
- (β) Να συνεργαστούν με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την διάθεση νέων ψηφιακών υπηρεσιών.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης παρέχει κάθε περαιτέρω ενημέρωση και διαρκή καθοδήγηση στα θέματα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΠΙΕΡΡΑΚΑΚΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο):

1. Όλα τα Υπουργεία (με την παράκληση να κοινοποιήσουν την παρούσα στους εποπτευόμενους από αυτούς φορείς)
2. Γενικές και Ειδικές Γραμματείες Υπουργείων (με την παράκληση να κοινοποιήσουν την παρούσα στους εποπτευόμενους από αυτές φορείς)
3. Γενικές και Ειδικές Γραμματείες Δ/νσεις Διοικητικού/Προσωπικού (με την παράκληση να κοινοποιήσουν την παρούσα στους εποπτευόμενους από αυτές φορείς)
4. Όλες τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις,
(α) Διευθύνσεις Διοικητικού/Προσωπικού
(β) Διευθύνσεις Εποπτείας Ο.Τ.Α. (με την παράκληση να κοινοποιήσουν την παρούσα στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού της χωρικής τους αρμοδιότητας)
5. Όλες τις Ανεξάρτητες Αρχές, Διευθύνσεις Διοικητικού/Προσωπικού.
6. Νομικό Συμβούλιο του Κράτους

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

1. Γραφείο Υφυπουργού στον Πρωθυπουργό
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Συντονισμού Εσωτερικών Πολιτικών
3. Όλα τα Υπουργεία
 - Γραφεία Υπουργών, Υφυπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών
 - Γραφεία Γενικών, Ειδικών και Αναπληρωτών Γραμματέων
4. Αποκεντρωμένες Διοικήσεις
 - Γραφεία Συντονιστών

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφεία Υπηρεσιακού Γραμματέα και Γενικών Γραμματέων
3. Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων
4. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών



Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

gov.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄:

Τρόπος παρουσίασης υπηρεσίας



Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που
θέλετε **εύκολα** και **γρήγορα**



Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
Επίπεδα παρουσίασης.....	3
Σελίδα εξόδου	5
Μητρώο Ηλεκτρονικών υπηρεσιών - Μεταδεδομένα.....	7
Διαχείριση Περιεχομένου	8



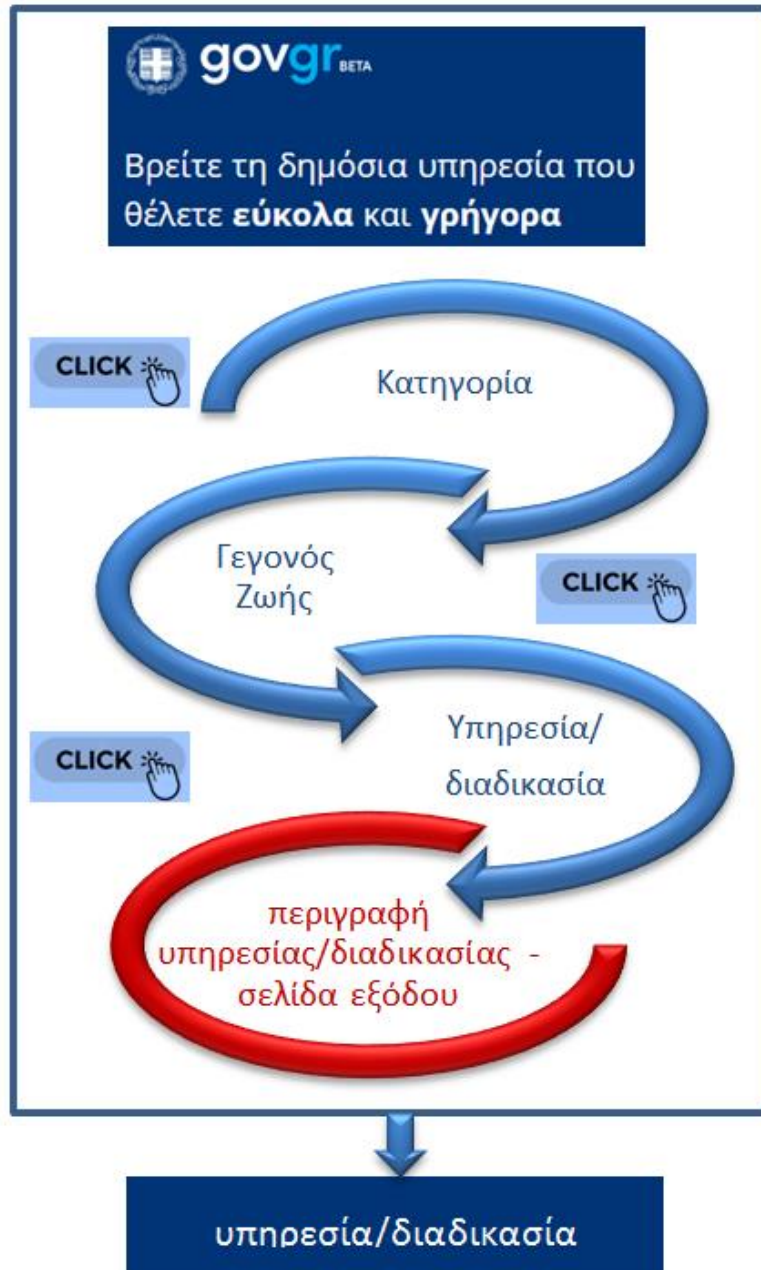
Εισαγωγή

Η Α' φάση υλοποίησης του gov.gr περιλαμβάνει την πρώτη έκδοση της Πύλης όπου εντάσσονται ήδη υλοποιημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορέων, δηλαδή υπηρεσίες που έχουν ηλεκτρονική αλληλεπίδραση με πολίτες ή επιχειρήσεις.

Επίπεδα παρουσίασης

Η παρουσίαση των διαθέσιμων υπηρεσιών γίνεται μέσω ταξινόμιας τριών επιπέδων:

- Επίπεδο 1: Κατηγορία (π.χ. Οικογένεια, Εκπαίδευση, Διαχείριση περιουσίας και φορολογία, κτλ.). Το σύνολο των κατηγοριών παρουσιάζεται στο παράρτημα Β.
- Επίπεδο 2: Γεγονός ζωής (π.χ. Οικογενειακή κατάσταση, Εγγραφή σε σχολείο, Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, κτλ.). Το σύνολο των κατηγοριών παρουσιάζεται στο παράρτημα Β.
- Επίπεδο 3: Υπηρεσία/συναλλαγή (π.χ. Βεβαίωση γέννησης, Εγγραφή σε δημόσιο ΙΕΚ, Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων, κτλ.)





Σελίδα εξόδου

Όταν ο χρήστης βρίσκει την υπηρεσία που επιθυμεί και την επιλέγει τότε η Πύλη τον ανακατευθύνει στην σελίδα εξόδου όπου και παρουσιάζονται οι εξής πληροφορίες:

- Σύντομη περιγραφή της υπηρεσίας
- Τι θα χρειαστεί ο χρήστης όταν μεταφερθεί στην ιστοσελίδα που παρέχει την υπηρεσία (π.χ. συνθηματικά ταυτοποίησης)
- Εγχειρίδιο χρήσης (με τη μορφή συνδέσμου)
- Συχνές ερωτήσεις (με τη μορφή συνδέσμου)
- Στοιχεία επικοινωνίας (με τη μορφή συνδέσμου)
- Νομοθεσία ή τυχόν εξειδικευμένες απαιτούμενες πληροφορίες (με τη μορφή συνδέσμου)
- Σύνδεσμος προς την υπηρεσία

Ο χρήστης όταν φεύγει από την Πύλη gov.gr θα πρέπει ανακατευθύνεται στην σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας (login page) και όχι στην αρχική σελίδα του φορέα που παρέχει την υπηρεσία ή σε μια σελίδα με πολλές πληροφορίες.

Επομένως, οποιαδήποτε πληροφορία απευθύνεται στους πολίτες θα πρέπει:

- Είτε να παρέχεται με τη μορφή χρήσιμων συνδέσμων στην σελίδα εξόδου της Πύλης gov.gr
- Είτε να βρίσκεται στην σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας (login page)
- Είτε να βρίσκεται μετά την είσοδο του χρήστη στην υπηρεσία

Παράδειγμα σελίδας εξόδου:



govgr BETA Αναζητήστε εδώ ...

Αρχική > Υγεία και πρόνοια > Φάκελος υγείας > Άυλη συνταγογράφηση



Άυλη συνταγογράφηση

Επιλέξτε την άυλη συνταγογράφηση για να λαμβάνετε από τον γιατρό τα στοιχεία των συνταγών σας με μήνυμα (sms) ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) στο κινητό σας και όχι με εκτυπώσεις.

Για να εκτελέσετε την ηλεκτρονική συνταγή, πηγαίνετε στο φαρμακείο με το κινητό σας:

- Ο φαρμακοποιός εκτελεί τη συνταγή με τον αριθμό (barcode συνταγής) που έχετε λάβει στο κινητό σας.
- Αν έχετε χάσει το sms ή το e-mail με τον αριθμό, ο φαρμακοποιός βρίσκει τη συνταγή σας με τον ΑΜΚΑ σας. Για να την εκτελέσει, θα πρέπει να του γνωστοποιήσετε τον κωδικό επιβεβαίωσης της παρουσίας σας που θα λάβετε στο κινητό σας.
- Όταν εκτελεστεί η συνταγή, θα λάβετε ενημερωτικό sms ή e-mail στο κινητό σας.

Για να ενεργοποιήσετε την άυλη συνταγογράφηση, θα χρειαστείτε:

- τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet
- τον ΑΜΚΑ τον δικό σας ή/και των ασφαλιστικά εξαρτώμενων μελών σας
- τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου ή/και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου (e-mail)

[Είσοδος στην υπηρεσία](#)

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

- [Εγχειρίδιο χρήσης](#)
- [Συχνές ερωτήσεις](#)

Είναι χρήσιμη αυτή η σελίδα: Ναι Όχι



Μητρώο Ηλεκτρονικών υπηρεσιών - Μεταδεδομένα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα μεταδεδομένα μιας υπηρεσίας που παρουσιάζεται στην Πύλη gov.gr

ΠΕΔΙΟ	ΤΥΠΟΣ	ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ
ΒΑΣΙΚΑ ΜΕΤΑΔΕΔΟΜΕΝΑ		
ΟΝΟΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (*)	ΚΕΙΜΕΝΟ	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (*)	ΚΕΙΜΕΝΟ	
ΤΥΠΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (*)	G2G/G2B/G2C (πολλαπλές επιλογές)	
ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ 1ο ΓΕΓΟΝΟΣ ΖΩΗΣ (*)	ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ	
ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ 2ο ΓΕΓΟΝΟΣ ΖΩΗΣ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ	Αν υπάρχει
ΟΜΑΔΑ	ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΛΙΣΤΑ	Ομαδοποίηση υπηρεσιών μέσα σε ένα γεγονός ζωής
ΦΟΡΕΑΣ (*)	ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ	
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (*)	ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΠΟ ΤΑΞΙΝΟΜΙΑ	
Στοιχεία επικοινωνίας επιχειρησιακά υπευθύνου		Πολλαπλά πεδία
Στοιχεία		Πολλαπλά πεδία



Επικοινωνίας Υπευθύνου Λειτουργίας		
ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ (0,* καταχωρήσεις για κάθε υπηρεσία)		
ΤΙΤΛΟΣ (*)		π.χ. Επικοινωνία, Οδηγίες χρήσης, συχνές ερωτήσεις, νομοθεσία κ.α.
URL (*)		
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ (1,* καταχωρήσεις για κάθε υπηρεσία)		
ΤΙΤΛΟΣ (*)		Αποτελούν συνδέσμους προς την υπηρεσία. Αν η υπηρεσία έχει και άλλες συναλλαγές μπορεί να δηλωθούν περισσότεροι από ένας σύνδεσμοι (π.χ. Η υπηρεσία Τέλη κυκλοφορίας έχει 2 επιλογές εισόδου Με κωδικούς TAXISnet και χωρίς κωδικούς.
URL (*)		

(*) υποχρεωτικά πεδία

Διαχείριση Περιεχομένου

Στην παρούσα beta έκδοση του gov.gr η διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών του κάθε φορέα, γίνεται αποκλειστικά από την ομάδα διαχείρισης του gov.gr. Η επόμενη έκδοση της Πύλης θα περιλαμβάνει διαχειριστικό εργαλείο με το οποίο θα μπορεί ο κάθε φορέας να καταχωρήσει τις απαραίτητες αλλαγές στα δεδομένα των υπηρεσιών του, καθώς και να προσθέσει νέες υπηρεσίες.

Προκειμένου **να υποδείξετε μια υπηρεσία που δεν έχει καταχωρηθεί**, παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε τη σχετική φόρμα που βρίσκεται [ΕΔΩ](#)

Προκειμένου να μπορέσετε **να υποδείξετε απαραίτητες αλλαγές ή λάθη στις ήδη καταχωρημένες υπηρεσίες σας**, παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε τη σχετική φόρμα που βρίσκεται [ΕΔΩ](#)



Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

gov.gr

Οδηγός συγγραφής περιεχομένου

Έκδοση 1.0





Περιεχόμενα

A. Γενικές αρχές και στόχοι

B. Φωνή και τόνος φωνής

B.1 Φωνή

B.2 Τόνος φωνής

Γ. Πρακτικές συμβουλές ύφους και κανόνες γραμματικής

Γ.1 Τα βασικά

Γ.2 Συμβουλές ύφους

Γ.3 Πώς γράφουμε για το gov.gr

Γ.4 Πρακτικές οδηγίες

Αρκτικόλεξα, ακρωνύμια

Καταχωρίζω, αντί καταχωρώ

Συντομογραφίες

Αριθμοί

Τηλέφωνα

Ημερομηνίες

Κλάσματα και δεκαδικοί

Ποσοστά

Εύρος

Χρήματα

Θερμοκρασία

Θαυμαστικό

Δ. Καλές ευρωπαϊκές πρακτικές

Διαρκής ενημέρωση περιεχομένου

Σύνδεσμοι (links) νομικών πλαισίων, τεχνικές προδιαγραφές και οδηγίες

Τεχνική υποστήριξη (τηλέφωνο, email, διαδικτυακή φόρμα υποβολής αιτήματος)

Υπεύθυνος φορέας περιεχομένου



A. Γενικές αρχές και στόχοι

Στην Πύλη gov.gr γράφουμε περιεχόμενο με στόχο:

- ❑ **Να ενδυναμώνουμε.** Βοηθάμε τους επισκέπτες να καταλάβουν την Πύλη gov.gr. Χρησιμοποιούμε γλώσσα που τους ενημερώνει και τους ενθαρρύνει να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχει η Πύλη.
- ❑ **Να σεβόμαστε.** Βλέπουμε τα πράγματα από την πλευρά των επισκεπτών και δεν είμαστε συγκαταβατικοί μαζί τους. Έχουμε πάντα στο μυαλό μας ότι δεν έχουν πολύ χρόνο να αφιερώσουν στην Πύλη.
- ❑ **Να ενημερώνουμε.** Λέμε στους επισκέπτες αυτά που θέλουν να μάθουν, όχι μόνο αυτά που θέλουμε να τους πούμε. Δίνουμε ακριβείς πληροφορίες γι' αυτό που ψάχνουν, καθώς και την ευκαιρία να μάθουν περισσότερα. Έχουμε πάντα στο μυαλό ότι οι επισκέπτες δεν γνωρίζουν όσα γνωρίζουμε εμείς.
- ❑ **Να καθοδηγούμε.** Είμαστε οι “ξεναγοί” της Πύλης για τους επισκέπτες. Είτε δίνουμε γενικές πληροφορίες, είτε οδηγίες για μια συγκεκριμένη συναλλαγή, επικοινωνούμε μαζί τους φιλικά και βοηθητικά.

Για να πετύχουμε αυτούς τους στόχους, διασφαλίζουμε ότι το **περιεχόμενό** μας είναι:

- ❑ **Σαφές.** Κατανοούμε το θέμα για το οποίο γράφουμε. Γράφουμε καθαρά, σε απλή γλώσσα, αλλά είμαστε ακριβείς και εξαντλητικοί.
- ❑ **Περιεκτικό.** Αποφεύγουμε τις επαναλήψεις και τις περίπλοκες διατυπώσεις. Δίνουμε όλη την πληροφορία, στην πιο περιεκτική μορφή της.
- ❑ **Χρήσιμο.** Πριν ξεκινήσουμε να γράφουμε, αναρωτιόμαστε: Ποιον στόχο υπηρετεί αυτό το κείμενο; Ποιος θα το διαβάσει; Τι χρειάζεται να μάθει;
- ❑ **Φιλικό.** Γράφουμε ανθρώπινα, γιατί απευθυνόμαστε σε ανθρώπους. Δεν διστάζουμε να σπάσουμε μερικούς κανόνες, αν αυτό κάνει το περιεχόμενο πιο προσιτό.



- ❑ **Κατάλληλο.** Γράφουμε με τρόπο που ταιριάζει στην περίπτωση. Όπως στις συζητήσεις πρόσωπο με πρόσωπο, προσαρμόζουμε τον τόνο μας ανάλογα με το σε ποιον απευθυνόμαστε και για ποιο θέμα.
- ❑ **Επίκαιρο.** Είναι σημαντικό η πληροφορία που δίνουμε να είναι έγκυρη και επικαιροποιημένη.

Β. Φωνή και τόνος φωνής

Για να γράψουμε περιεχόμενο που καθοδηγεί και ενδυναμώνει, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τη φωνή και τον τόνο μας.

Ποια η διαφορά μεταξύ τους; Το σκεφτόμαστε ως εξής: Έχουμε πάντα την ίδια φωνή, αλλά ο τόνος μας αλλάζει. Αλλιώς μιλάμε όταν βγαίνουμε με φίλους και αλλιώς σε μια συνάντηση με τον διευθυντή μας.

Ο τόνος μας επίσης αλλάζει ανάλογα με την συναισθηματική κατάσταση του ανθρώπου με τον οποίο μιλάμε. Δεν χρησιμοποιούμε τον ίδιο τόνο φωνής με κάποιον που είναι αναστατωμένος όπως με κάποιον που γελά.

Το ίδιο ισχύει και στην Πύλη gov.gr. Η φωνή παραμένει η ίδια, αλλά ο τόνος αλλάζει ανάλογα με την περίπτωση.

Β.1 Φωνή

Στην Πύλη gov.gr γνωρίζουμε ότι συχνά οι επαφές του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες υπήρξαν δύσκολες.

Γι' αυτό θέλουμε να εκπαιδύσουμε τους επισκέπτες της Πύλης σε μία νέα σχέση με αυτό που περιεκτικά ονομάζουμε “Δημόσιο”, χωρίς να τους μπερδεύουμε ή να είμαστε συγκαταβατικοί μαζί τους.

Είτε οι επισκέπτες ξέρουν ακριβώς τι ψάχνουν, είτε όχι, κάθε λέξη που γράφουμε ενημερώνει και ενθαρρύνει. Μοιραζόμαστε τη γνώση μας με σαφήνεια και ενσυναίσθηση.

Αυτό σημαίνει πως όταν γράφουμε περιεχόμενο:

- ❑ **Μιλάμε απλά.** Η σαφήνεια είναι το σημαντικότερο για εμάς. Οι επισκέπτες μας μπαίνουν στην Πύλη για να κάνουν μια δουλειά, δεν έχουν χρόνο για πολλά και βαρύγδουπα λόγια.
- ❑ **Είμαστε αληθινοί.** Μιλάμε στους επισκέπτες με τρόπο φιλικό και προσιτό.



- ❑ **Είμαστε “διερμηνείς”.** Δουλειά μας είναι να “μεταφράζουμε” τη γλώσσα και τις διαδικασίες της γραφειοκρατίας με τρόπο που να βοηθά τους επισκέπτες να κάνουν αυτό για το οποίο μπήκαν στην πύλη.

B.2 Τόνος φωνής

Ο τόνος της Πύλης gov.gr είναι ευγενικός και εκπέμπει σιγουριά. Όταν γράφουμε έχουμε στο μυαλό την κατάσταση του επισκέπτη. Είναι αγχωμένος και ψάχνει πληροφορίες στο Google; Είναι ικανοποιημένος που έγινε δεκτός στο ΙΕΚ της επιλογής του; Αφού καταλάβουμε την συναισθηματική κατάσταση του επισκέπτη, μπορούμε να προσαρμόσουμε αντίστοιχα τον τόνο.

Γ. Πρακτικές συμβουλές ύφους και κανόνες γραμματικής

Τηρούμε αρχές ύφους και κανόνες γραμματικής ώστε το περιεχόμενό μας να είναι σαφές και συνεπές.

Στην Πύλη gov.gr ακολουθούμε τη Νεοελληνική Γραμματική (αναπροσαρμογή της μικρής νεοελληνικής γραμματικής του Μ. Τριανταφυλλίδη).

Γ.1 Τα βασικά

Γράφουμε για όλους τους επισκέπτες. Κάποιοι θα διαβάσουν κάθε λέξη μας, άλλοι θα διαβάσουν διαγώνια. Τους διευκολύνουμε όλους να διαβάσουν καλύτερα, ομαδοποιώντας τις πληροφορίες που σχετίζονται μεταξύ τους και χρησιμοποιώντας κουκκίδες (bullets) και αριθμούς για τις λίστες.

Εστιάζουμε στο μήνυμα. Δημιουργούμε μια ιεραρχία πληροφοριών. Βάζουμε 1η την πιο σημαντική πληροφορία, αυτή που δείχνει τι “κερδίζει” ο επισκέπτης χρησιμοποιώντας την υπηρεσία αυτή. Στη συνέχεια δίνουμε επιπρόσθετες πληροφορίες.

- Ναι: Ενισχύστε το εισόδημα σας με το Κοινωνικό Μέρισμα.
- Όχι: Πληροφορίες Κοινωνικού Μέρισματος

Είμαστε περιεκτικοί. Χρησιμοποιούμε ξεκάθαρους τίτλους και υπότιτλους και γράφουμε σε μικρές προτάσεις και παραγράφους. Έτσι, το κείμενό μας διαβάζεται ευκολότερα και οι επισκέπτες κατανοούν καλύτερα ποιες πληροφορίες τους αφορούν.

- Ναι: Άδεια ταχύπλοου σκάφους
- Όχι: Πληροφοριακό Σύστημα Έκδοσης Αδειών Ταχυπλόου Σκάφους



Ερωτήσεις, ειδικά με χρήση αντωνυμιών είναι πολύ αποτελεσματικές (π.χ. Τι πρέπει να κάνετε:).

Είμαστε συγκεκριμένοι. Γράφουμε σε απλή γλώσσα, αλλά είμαστε ακριβείς και εξαντλητικοί. Αποφεύγουμε τις γενικολογίες, τους περιττούς προσδιορισμούς και τις δευτερεύουσες προτάσεις. Στόχος μας είναι και ένας 12χρονος να κατανοεί το κείμενό μας.

Είμαστε συνεπείς. Ακολουθούμε τις αρχές ύφους και τους κανόνες αυτού του οδηγού περιεχομένου.

Γ.2 Συμβουλές ύφους

Ενεργητική φωνή

Χρησιμοποιούμε ενεργητική φωνή. Αποφεύγουμε την παθητική φωνή. Στην ενεργητική φωνή, το υποκείμενο της πρότασης ενεργεί. Στην παθητική φωνή, το υποκείμενο της πρότασης παθαίνει την ενέργεια του ρήματος.

- Ναι: Κάντε την αίτησή σας έως τις 26 Δεκεμβρίου.
- Όχι: Η αίτηση πρέπει να υποβληθεί έως τις 26 Δεκεμβρίου.

Εξαίρεση σε αυτόν τον κανόνα έχουμε όταν θέλουμε να δώσουμε περισσότερη έμφαση στην ενέργεια παρά στο υποκείμενο. Σε κάποιες περιπτώσεις, μπορούμε να το κάνουμε.

- Η αίτησή σας εγκρίθηκε.

Ορολογίες

Γράφουμε σε απλά Ελληνικά, όχι στη γλώσσα της γραφειοκρατίας. Αν πρέπει να χρησιμοποιήσουμε έναν τεχνικό όρο, δίνουμε μια σύντομη εξήγηση ώστε να τον κατανοήσουν όλοι οι επισκέπτες.

Γράφουμε θετικά

Χρησιμοποιούμε θετική γλώσσα, όχι αρνητική. Ένας τρόπος να διακρίνουμε την αρνητική γλώσσα είναι να ψάχνουμε για λέξεις όπως “δεν”, “μη” κ.λπ.

- Ναι: Για να κάνετε αίτηση, θα χρειαστείτε τον ΑΜΚΑ σας.
- Όχι: Δεν μπορείτε να κάνετε αίτηση αν δεν έχετε ΑΜΚΑ.



Γ.3 Πώς γράφουμε για την Πύλη gov.gr

Πώς απευθυνόμαστε στους επισκέπτες

Γράφουμε σε β' πληθυντικό όπου μπορούμε. Στις (λίγες) περιπτώσεις που δεν είναι δόκιμο, γράφουμε σε γ' πληθυντικό.

Πώς ονομάζουμε τις υπηρεσίες

Δίνουμε όσο το δυνατόν σύντομο και περιεκτικό τίτλο στην υπηρεσία μας. Θυμόμαστε ότι ακολουθεί η περιγραφή της υπηρεσίας, οπότε ο τίτλος δεν χρειάζεται να έχει λεπτομέρειες.

- Ναι: Βεβαιώσεις ηθικού / πειθαρχικού ελέγχου αποφυλακισθέντων
- Όχι: Δυνατότητα των αποφυλακισθέντων πολιτών για ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης και έκδοση βεβαιώσεων ηθικού/πειθαρχικού ελέγχου

Γράφουμε τις υπηρεσίες με πεζά, είναι πιο φιλικό προς τον επισκέπτη (π.χ. Αγροτικοί συνεταιρισμοί).

Όταν έχουμε ελληνοαγγλικό τίτλο, βάζουμε τον κύριο μπροστά και τον άλλον σε παρένθεση, π.χ. Ηλεκτρονικά βιβλία (MyData).

Πώς περιγράφουμε τις υπηρεσίες

- Οργανώνουμε τις πληροφορίες γύρω από τον επισκέπτη της Πύλης: Ποιον αφορά η υπηρεσία; Τι δικαιολογητικά χρειάζεται; Τι πρέπει να κάνει;
- Χρησιμοποιούμε λέξεις που χρησιμοποιούν οι επισκέπτες, για να καταλαβαίνουν καλύτερα το κείμενο.
- Δίνουμε σε τουλάχιστον δύο διαφορετικούς ανθρώπους να διαβάσουν το κείμενο, για να σιγουρευτούμε ότι είναι κατανοητό.
- Αποφεύγουμε τις συντμήσεις, αρκτικόλεξα που δεν τα γνωρίζουν οι περισσότεροι επισκέπτες.

Γ.4 Πρακτικές οδηγίες

Αρκτικόλεξα, ακρωνύμια

Τα γράφουμε ΧΩΡΙΣ τελείες ανάμεσα. (ναι ΦΠΑ, όχι Φ.Π.Α.). Την ανάλυσή τους, την γράφουμε με πεζοκεφαλαία (π.χ. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας).

Αν υπάρχει περίπτωση οι επισκέπτες να μην καταλάβουν ένα αρκτικόλεξο ή ένα ακρωνύμιο, το γράφουμε ολογράφως την 1η φορά που το αναφέρουμε. Στη συνέχεια χρησιμοποιούμε παντού τη σύντομη μορφή. Αν η σύντομη μορφή δεν αντιστοιχεί ακριβώς στην πλήρη μορφή, την βάζουμε δίπλα σε



παρένθεση.

- Πρώτη χρήση: Δήλωση Οικονομικών Συμφερόντων (ΔΟΣ)
- Δεύτερη χρήση: ΔΟΣ

Αν το αρκτικόλεξο ή το ακρωνύμιο είναι ευρύτερα γνωστό, όπως ΦΠΑ ή ΑΕΙ, μπορούμε να το χρησιμοποιήσουμε εξ αρχής.

Καταχωρίζω, αντί καταχωρώ

Χρησιμοποιούμε το καταχωρίζω και όχι το καταχωρώ για να δηλώσουμε τοποθετώ, βάζω κάτι στη θέση του.

Καθώς είναι πολύ συχνή η χρήση του ρήματος στην Πύλη gov.gr, καλό είναι να υπάρχει συνέπεια.

Συντομογραφίες

Γενικά, ακολουθούμε τη Νεοελληνική Γραμματική. Για μερικές από τις πιο συχνές περιπτώσεις, χρησιμοποιούμε τους παρακάτω τύπους:

- κ.λπ. και λοιπά
- κ.ά. και άλλα
- π.χ. παραδείγματος χάριν
- χλμ. χιλιόμετρα
- τ.μ. τετραγωνικά μέτρα
- π.μ. προ μεσημβρίας
- μ.μ. μετά μεσημβριαν
- ν/σ νομοσχέδιο
- κ. κύριος / κυρία / κύριοι / κυρίες

Αριθμοί

Γράφουμε ολογράφως τον αριθμό όταν η πρόταση ξεκινά με αυτόν. Διαφορετικά, χρησιμοποιούμε τον αριθμό. Το ίδιο ισχύει και για τα αριθμητικά.

- Μία περίπτωση από τις 5 είναι η ακόλουθη.
- Κρατήστε την 1η εξέταση για εξέταση αναφοράς

Κάποιες φορές φαίνεται περίεργο να χρησιμοποιήσουμε τον αριθμό. Αν πρόκειται για έκφραση όπου οι αριθμοί γράφονται ολογράφως, το αφήνουμε έτσι.

- Ο πρώτος των πρώτων



Τηλέφωνα

Χρησιμοποιούμε παύλες χωρίς κενά μεταξύ των αριθμών. Χρησιμοποιούμε τον κωδικό χώρας όταν απευθυνόμαστε σε επισκέπτες από άλλες χώρες. Σε mobile UI όπου η κλήση μπορεί να γίνει άμεσα, βάζουμε μόνο τον αριθμό.

- 211-555-6789
- +30-211-555-6789
- 2115556789

Ημερομηνίες

Γενικά γράφουμε ολογράφως την ημέρα της εβδομάδας και το μήνα.

- Δευτέρα, 3 Φεβρουαρίου

Κλάσματα και δεκαδικοί

Γράφουμε ολογράφως τα κλάσματα.

- Ναι: δύο τρίτα
- Όχι: 2/3

Χρησιμοποιούμε δεκαδικά όταν ένας αριθμός δεν μπορεί να γραφτεί σαν κλάσμα, π.χ. 39,2.

Ποσοστά

Χρησιμοποιούμε το σύμβολο % αντί να γράψουμε “τοις εκατό”.

Εύρος

Χρησιμοποιούμε παύλα για να δηλώσουμε εύρος αριθμών.

- Η διαδικασία διαρκεί 10-15 ημέρες.

Χρήματα

Βάζουμε το σύμβολο του ευρώ πριν το ποσό. Χρησιμοποιούμε υποδιαστολή για υποδιαιρέσεις του ευρώ. Τα ίδια ισχύουν και για τα άλλα νομίσματα.

- €20
- €19,75
- \$10

Θερμοκρασία

Χρησιμοποιούμε το σύμβολο των βαθμών και κεφαλαίο C για την κλίμακα Κελσίου.



→ 23°C

Χρόνος

Χρησιμοποιούμε αριθμούς και π.μ. ή μ.μ. με ένα κενό ανάμεσα. Δεν βάζουμε λεπτά για ώρες ακριβώς.

→ 9 π.μ.

→ 9:30 π.μ.

Χρησιμοποιούμε παύλα μεταξύ διαφορετικών ωρών για να ορίσουμε μια χρονική περίοδο.

→ 9 π.μ.-6 μ.μ.

Θαυμαστικό

Χρησιμοποιούμε το θαυμαστικό σπάνια και ποτέ περισσότερα από ένα. Είναι απαραίτητο σε προστακτικές.

→ Προσέξτε!

Δεν το χρησιμοποιούμε ποτέ σε μηνύματα αποτυχίας ή σε ειδοποιήσεις. Γενικά, το αποφεύγουμε!

Δ. Καλές ευρωπαϊκές πρακτικές

Ικανοποιούμε τις απαιτήσεις ευχρηστίας του Κανονισμού της ενιαίας ψηφιακής πύλης, όπως έχουν προσδιοριστεί από την Κοινοτική οδηγία 2016/2012 για τις ιστοσελίδες και ηλεκτρονικές εφαρμογές του δημόσιου τομέα.

Διαρκής ενημέρωση περιεχομένου

Αναφέρουμε την ημερομηνία της τελευταίας ενημέρωσης ή του τελευταίου ελέγχου του περιεχομένου.

Σύνδεσμοι (links) νομικών πλαισίων, τεχνικές προδιαγραφές και οδηγίες

Δεν οργανώνουμε το περιεχόμενό μας με θέματα του νομικού ή θεσμικού πλαισίου, αλλά παραθέτουμε τους συνδέσμους (links) που παρέχουν τις σχετικές πληροφορίες.

Τεχνική υποστήριξη (τηλέφωνο, email, διαδικτυακή φόρμα υποβολής αιτήματος)

Παρέχουμε τα στοιχεία επικοινωνίας τεχνικής υποστήριξης και προσθέτουμε



τους συνδέσμους (links) της υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης της ενιαίας ψηφιακής πύλης, μόλις είναι διαθέσιμοι.

Υπεύθυνος φορέας περιεχομένου

Παραθέτουμε το φορέα που είναι υπεύθυνος για το περιεχόμενο.