



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

6 Απριλίου 2023

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2220

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 17270 ΕΞ 2023

Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr) υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ - gov.gr).

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/953 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Ιουνίου 2021 σχετικά με πλαίσιο για την έκδοση, την επαλήθευση και την αποδοχή διαλειτουργικών πιστοποιητικών εμβολιασμού κατά της COVID-19, διαγνωστικού της ελέγχου και ανάρρωσης από αυτή (Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID της ΕΕ) με σκοπό να διευκολυνθεί η ελεύθερη κυκλοφορία κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19 (L 211),

β) 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 Προστασίας Δεδομένων - ΓΚΠΔ/General Data Protection Regulation - GDPR) (L 119),

γ) 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), ιδίως της παρ. 1 του άρθρου 23, της παρ. 5 του άρθρου 28 και της παρ. 14 του άρθρου 107,

δ) του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» (Α' 134), ιδίως του άρθρου 47,

ε) του ν. 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (Α' 133), ιδίως των άρθρων 13, 16 και 17,

στ) του ν. 4764/2020 «Ρυθμίσεις για την προστασία της δημόσιας υγείας από τις συνέπειες της πανδημίας του

κορωνοϊού COVID-19, την ενίσχυση των μέσων μαζικής μεταφοράς, την επιτάχυνση της απονομής των συντάξεων, τη ρύθμιση οφειλών προς τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις» (Α' 256) και ιδίως το άρθρο 55Α αυτού,

ζ) 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),

η) της από 30.5.2021 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Θέσπιση, περιεχόμενο και διαδικασία έκδοσης Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19» (Α' 87), η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 1 του ν. 4806/2021 (Α' 95),

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

ι) του π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121),

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

ιβ) του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα, ο οποίος κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» (Α' 98),

ιγ) της υπό στοιχεία Υ6/2019 απόφασης του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας» (Β' 2902),

ιδ) της υπό στοιχεία 118944 ΕΞ 2019 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Β' 3990),

ιε) της υπό στοιχεία 3981/ΕΞ2020/20 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών οAuth2.0 σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων Φορέων» (Β' 762),

ιστ) της υπό στοιχεία 29810 ΕΞ 2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» (Β' 4798),

ιζ) της υπό στοιχεία 5620 ΕΞ 2021 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων για την υποβολή αιτήσεων και την έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr ΕΨΠ) καθώς και για τη χρήση των θυρίδων φορέων και χρηστών που τηρούνται σε αυτή» (Β' 849), όπως τροποποιήθηκε με την υπό στοιχεία 36126 ΕΞ 2022 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4693),

ιη) της υπό στοιχεία 38428 ΕΞ 2021 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών» (Β' 5231) και ιδίως το άρθρο 8 αυτής.

2. Την απόφαση του Υπουργού Επικρατείας υπ' αρ. 13209/8-5-2021 με θέμα «Διάθεση ως Αυθεντικοποίησης Χρηστών οAuth2.0 σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων Φορέων, μέσω του ΚΕΔ της ΓΓΠΣΔ» (Β' 1865).

3. Την απόφαση του Υπουργού Επικρατείας υπ' αρ. 12698/27-4-2021 με θέμα «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης υπαλλήλων Φορέων Δημόσιας Διοίκησης, μέσω του ΚΕΔ της ΓΓΠΣΔΔ (οAuth2.0.PA)» (Β' 1851).

4. Την απόφαση του Υπουργού Επικρατείας υπ' αρ. 17742/4-6-2021 με θέμα "Επιβεβαίωση στοιχείων Φυσικού Προσώπου" και "Αντληση πληροφοριών (Μόνο ΕΛΚΕ των Πανεπιστημίων)" σε φορείς του δημοσίου τομέα, μέσω του ΚΕΔ της ΓΓΠΣΔΔ" (Β' 2662).

5. Το υπ' αρ. 6899/9-3-2021 αίτημα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της ΓΓΠΣΔΔ, για τη διαδικτυακή υπηρεσία "Στοιχεία ΑΜΚΑ" της ΗΔΙΚΑ.

6. Το υπ' αρ. 9655/1-4-2021 έγγραφο του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, προς τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. με θέμα την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία της διαδικτυακής υπηρεσίας "Στοιχεία ΑΜΚΑ" της ΗΔΙΚΑ.

7. Την ανάγκη εναρμόνισης των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης από τους επιμέρους δημόσιους φορείς προς τους πολίτες όσον αφορά στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, μέσω της θέσπισης ενιαίων κανόνων για την παροχή τους, μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), στο πλαίσιο μιας ενιαίας υπηρεσίας υποστήριξης πολιτών για τις ψηφιακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, αποφασίζει:

Άρθρο 1

Πεδίο Εφαρμογής - Αντικείμενο

Η παρούσα απόφαση ρυθμίζει ειδικότερα ζητήματα για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης από τη ΓΓΠΣΔΔ με τη σχεδίαση, υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία ειδικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας για την υποστήριξη φυσικών προσώπων κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών με σκοπό την διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών και αιτημάτων τους προς τους επιμέρους δημόσιους φορείς, σύμφωνα με τους κανόνες που θέτει το Κεφάλαιο Στ' του Μέρους Α' του ν. 4727/2020 (Α' 184) και ιδίως τα άρθρα 27 και 28.

Άρθρο 2

Ορισμοί

«Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της ΕΨΠ - gov.gr»: Λειτουργία ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας πολυκαναλικής επικοινωνίας και υποστήριξης που προσφέρει, μέσω της Ε.Ψ.Π. - gov.gr:

(α) για τους πολίτες, μια ενιαία πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας με σκοπό την ενιαία υποστήριξη τους, στη χρήση του συνόλου των ψηφιακών υπηρεσιών, από τους φορείς του δημοσίου που παρέχουν την υποστήριξη.

(β) για τους φορείς του δημοσίου, που παρέχουν την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών, είτε μια ενιαία πλατφόρμα διαχείρισής της, είτε την κατάλληλη διεπαφή διαλειτουργικότητας με αυτή για τη διαβίβαση των αιτημάτων υποστήριξης των φυσικών προσώπων και την λήψη αντίστοιχων απαντήσεων από τους φορείς, μετά από επεξεργασία στα συστήματα υποστήριξης που διαθέτουν.

«Αίτημα υποστήριξης»: Κάθε αίτημα παροχής υποστήριξης που υποβάλλεται με οποιοδήποτε από τα υποστηριζόμενα κανάλια της ΕΨΥ-support.gov.gr, από τον πολίτη, και αφορά μια επιλεγμένη ψηφιακή υπηρεσία όπως αυτή προσδιορίζεται μέσω της ΕΨΠ - gov.gr.

«Απάντηση υποστήριξης»: Κάθε απάντηση σε ένα «αίτημα υποστήριξης», από τον αντίστοιχο φορέα υποστήριξης της ψηφιακής υπηρεσίας του αιτήματος, η οποία καθοδηγεί τον πολίτη αναφορικά με την χρήση ή/και παρέχει την ίδια την ψηφιακή υπηρεσία, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο και η διαδικασία ορίζεται από αντίστοιχη διάταξη νόμου.

«Ενιαία πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας»: Για τον πολίτη, το ψηφιακό περιβάλλον υποβολής αιτήματος υποστήριξης και λήψης απάντησης σε αυτό, με κάθε διαθέσιμο κανάλι επικοινωνίας, που περιέχεται μέσω της Ε.Ψ.Π. - gov.gr.

«Ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης της υποστήριξης»: Για τον φορέα, το ψηφιακό περιβάλλον διαχείρισης των αιτημάτων υποστήριξης και παροχής της αντίστοιχης απάντησης.

«Φορέας υποστήριξης ψηφιακής υπηρεσίας»: Ο φορέας που διατηρεί τη δομή παροχής υπηρεσίας υποστήριξης, εκ μέρους και του καθ' ύλην αρμοδίου φορέα ψηφιακής υπηρεσίας.

«Καθ' ύλην αρμόδιος φορέας ψηφιακής υπηρεσίας»: Ο θεσμικά αρμόδιος φορέας παροχής της ψηφιακής υπηρεσίας που μπορεί να λειτουργεί και ως «Φορέας υποστήριξης ψηφιακής υπηρεσίας».

Λέξεις ή φράσεις που χρησιμοποιούνται στην παρούσα έχουν την έννοια που τους αποδίδει ο ν. 4727/2020, ιδίως το άρθρο 2.

Άρθρο 3

Αρμόδιες Υπηρεσίες

1. Επιχειρησιακή ευθύνη για την Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr) έχουν η Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευ-

σης Διαδικασιών (Γ.Γ.Ψ.Δ.Α.Δ.) και η Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.

2. Αρμόδια οργανική μονάδα για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη διαχείριση και την παραγωγική λειτουργία της Υπηρεσίας Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης - support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) είναι η Διεύθυνση Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Χρηστών της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.

Άρθρο 4

Λειτουργία της Υπηρεσίας Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης - support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της ΕΨΠ - gov.gr

Βασικά λειτουργικά χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης - support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της ΕΨΠ - gov.gr, αποτελούν:

(α) για τους πολίτες,

(α1) Οι πολίτες υποβάλλουν το αίτημα υποστήριξης και λαμβάνουν την απάντηση, στην «Ενιαία πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας», με κάθε υποστηριζόμενο κανάλι επικοινωνίας, κάνοντας χρήση κωδικών taxisnet, για την ταυτοποίησή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 24 του ν. 4727/2020.

(α2) Για κάθε απάντηση υποστήριξης, σε οποιοδήποτε κανάλι, παρέχεται και αντίστοιχη καταγραφή αυτής, με μοναδικό αριθμό, σε ένα κοινό για όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες, αποθετήριο επικοινωνίας.

(α3) Κάθε επικοινωνία με τον πολίτη υποστηρίζεται από αντίστοιχες ειδοποιήσεις σε κάθε κατάλληλο και υποστηριζόμενο κανάλι (e-mail, μήνυμα στο κινητό κ.λπ.).

(β) Για τους φορείς που παρέχουν την υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών:

(β1) Οι φορείς υποστήριξης εντάσσονται στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), είτε κάνοντας χρήση της παρεχόμενης «Ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης της υποστήριξης», είτε κάνοντας χρήση της παρεχόμενης διεπαφής με αυτή (API).

(β2) Οι φορείς υποστήριξης κάνουν χρήση της παρεχόμενης «Ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης της υποστήριξης» και οι υπάλληλοι υποστήριξης ταυτοποιούνται κατά την είσοδο στην υπηρεσία με κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης ή με προσωπικούς κωδικούς/διαπιστευτήρια που έχουν χορηγηθεί ειδικά προς τούτο.

Άρθρο 5

Ένταξη Φορέων στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr)

1. Όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα που παρέχουν ήδη υποστήριξη ψηφιακών υπηρεσιών, που αφορούν σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), οφείλουν να είναι ενταγμένοι και στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), για το σύνολο των υποστηριζόμε-

νων υπηρεσιών τους. Οι τρόποι ένταξης ορίζονται στις παρ. 2 και 3.

Ένας φορέας προκειμένου να ενταχθεί στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), κάνοντας χρήση της παρεχόμενης «Ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης της υποστήριξης», πρέπει για κάθε υποστηριζόμενη ψηφιακή του υπηρεσία:

α. να παρέχει γνωσιακή βάση προτυποποιημένων ερωτήσεων και απαντήσεων

β. να ορίζει ομάδες υποστήριξης

γ. να ορίζει υπαλλήλους ως διαχειριστές φορέα

δ. να παρέχει πληροφορίες αποδεκτού χρόνου απάντησης

2. Ένας φορέας προκειμένου να ενταχθεί στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης-support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), κάνοντας χρήση της παρεχόμενης διεπαφής (API) με την «Ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης της υποστήριξης», πρέπει να παρέχει, για κάθε υποστηριζόμενη ψηφιακή του υπηρεσία:

α. Πληροφορίες αποδεκτού χρόνου απάντησης

β. Πληροφορίες ιχνηλάτησης περιστατικού υποστήριξης

3. Όλες οι δομές υποστήριξης υπηρεσιών στο πλαίσιο της Υπηρεσίας Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (support.gov.gr) (ΕΨΥ-support.gov.gr), λειτουργούν υπό την ευθύνη των φορέων που είναι καθ' ύλην αρμόδιοι και των φορέων υποστήριξης για τις αντίστοιχες ψηφιακές υπηρεσίες.

4. Η αρμόδια οργανική μονάδα για τη διαχείριση και παραγωγική λειτουργία του support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), δύναται, να αναλάβει εκ μέρους ενός φορέα του δημοσίου τομέα, την υποστήριξη μιας ψηφιακής του υπηρεσίας, μετά από συμφωνία που προσδιορίζει το αντικείμενο της υποστήριξης, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Η συμφωνία αποτυπώνεται σε μνημόνιο συνεργασίας που υπογράφεται μεταξύ του φορέα της ψηφιακής υπηρεσίας και του αρμόδιου φορέα διαχείρισης και παραγωγικής λειτουργίας του support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr) όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3. Στην περίπτωση αυτή, η έναρξη παραγωγικής λειτουργίας της υποστήριξης εκάστης ψηφιακής υπηρεσίας διαπιστώνεται με πράξη του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

5. Οι φορείς εντάσσονται στην Υπηρεσία Ενιαίας Ψηφιακής Υποστήριξης (ΕΨΥ-support.gov.gr), κατόπιν υποβολής αιτήματός τους προς τον φορέα διαχείρισης και παραγωγικής λειτουργίας του support.gov.gr (ΕΨΥ-support.gov.gr), όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3 και εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου αυτού. Η ένταξη ολοκληρώνεται με διαπιστωτική πράξη, η οποία εκδίδεται από τον Γενικό Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Άρθρο 6

Διαλειτουργικότητα με Πληροφοριακά Συστήματα - Τεχνικά - Οργανωτικά μέτρα

1. Η ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας και υποστήριξης διαλειτουργεί μέσω του Κέντρου

Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), σύμφωνα με το άρθρο 47 του ν. 4623/2019 (Α' 134) και το άρθρο 84 του ν. 4727/2020 και σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., την Πολιτική Ορθής Χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με τα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου τομέα:

α) για την παροχή, με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών: «οAuth2.0» και «οAuth2.0.PA-Υπαλλήλων», υπηρεσίας αυθεντικοποίησης στους πολίτες και τους υπαλλήλους των φορέων

β) για την άντληση, με την χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών: «Στοιχείων επιβεβαίωσης Φυσικού Προσώπου» και «Στοιχείων Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών (ΕΜΕπ)», καθώς και προσθέτων καθορισμένων ανά υπηρεσία στοιχείων, ώστε να παρέχει την «Απάντηση υποστήριξης» (άρθρο 2)

γ) για την άντληση, με την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, «Στοιχείων ΑΜΚΑ», ώστε να παρέχει την «Απάντηση υποστήριξης» (άρθρο 2) για τις υπηρεσίες:

i) της Άυλης Συνταγογράφησης του αρ.13 του ν. 4704/2020

ii) του Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19 της από 30.5.2021 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Θέσπιση, περιεχόμενο και διαδικασία έκδοσης Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19» (Α' 87), η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 1 του ν. 4806/2021 (Α' 95)

iii) του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Πιστοποιητικού του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/953.

2. Η ενιαία ψηφιακή πλατφόρμα πολυκαναλικής επικοινωνίας και υποστήριξης διαλειτουργεί μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), σύμφωνα με το άρθρο 47 του ν. 4623/2019 (Α' 134) και το άρθρο 84 του ν. 4727/2020 και σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας

Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., την Πολιτική Ορθής Χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την διάθεση, στοιχείων διεπαφής, με την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, σε τρίτα συστήματα δημοσίων φορέων, για την διασύνδεσή τους με την «Ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης της υποστήριξης» (άρθρο 4, παρ. Β1)

Οι φορείς που διαλειτουργούν έχουν την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών και, 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.

3. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανόμενων πληροφοριών, της διασφάλισης της ιχνηλασιμότητας και της προστασίας των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

Άρθρο 7

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα απόφαση ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μοσχάτο, 4 Απριλίου 2023

Ο Υπουργός

ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΠΙΕΡΡΑΚΑΚΗΣ