

# Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

## gov.gr

### Οδηγός παρουσίασης υπηρεσιών



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

Έκδοση 1.4

Απρίλιος 2023



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία  
Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
& Απλούστευσης Διαδικασιών

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

## Περιεχόμενα

<b>1. Εισαγωγή.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Επίπεδα παρουσίασης.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Σελίδα υπηρεσίας .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Διαχείριση Περιεχομένου της σελίδας της υπηρεσίας .....</b>	<b>5</b>
3.1 Τίτλος υπηρεσίας .....	6
3.2 Περιγραφή.....	6
3.3 Είσοδος στην υπηρεσία.....	7
3.4 Σχετικές συναλλαγές .....	7
3.5 Χρήσιμοι σύνδεσμοι.....	7
3.6 Τελευταία ενημέρωση .....	7
3.7 Υπεύθυνος φορέας & Φορέας Ανάπτυξης και λειτουργίας.....	7
3.8 Η υπηρεσία σας ενταγμένη στο support.gov.gr.....	7
3.9 Η υπηρεσία σας στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών Δημοσίου (ΜΙΤΟΣ) .....	8
<b>5. Η αγγλική έκδοση της σελίδας της υπηρεσίας .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Ο τρόπος παρουσίασης της υπηρεσίας στον ιστότοπο του φορέα σας .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Ο τρόπος παρουσίασης της υπηρεσίας στις ανακοινώσεις και τα Δελτία Τύπου ...</b>	<b>9</b>
<b>8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>	<b>10</b>
8.1 Κατηγορίες στο gov.gr.....	10
8.2 Γεγονότα Ζωής στο gov.gr .....	10

## 1. Εισαγωγή

Στο gov.gr εντάσσονται οι ήδη υλοποιημένες αλλά και οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες φορέων που έχουν ηλεκτρονική αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

## 2. Επίπεδα παρουσίασης

Η παρουσίαση των διαθέσιμων υπηρεσιών στο gov.gr, γίνεται μέσω μίας ταξινόμιας τριών επιπέδων, με σκοπό τον ευκολότερο εντοπισμό τους από τους χρήστες της πύλης.

### Επίπεδο 1- Κατηγορία

- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν καταταχισθεί σε 11 ευρύτερες ομάδες ή κατηγορίες που αντιστοιχούν σε τομείς πολιτικής, θεματικές ή πτυχές της ζωής των πολιτών (π.χ. οικογένεια, επιχειρηματική δραστηριότητα, εκπαίδευση, υγεία και πρόνοια, κ.ά.).



### Επίπεδο 2 - Γεγονός ζωής

- Για την καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών οι παραπάνω ευρύτερες ομάδες χωρίζονται σε υποκατηγορίες, όπου η κάθε μια ομαδοποιεί στενά συνδεδεμένες υπηρεσίες και αντιστοιχούν σε γεγονότα ζωής ή τις ανάγκες των πολιτών (π.χ. Οικογενειακή κατάσταση, Εγγραφή σε σχολείο, Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, κτλ.)



### Επίπεδο 3 - Υπηρεσία

- Στο τρίτο και τελευταίο επίπεδο βρίσκονται οι ίδιες οι υπηρεσίες και οι συναλλαγές που διαθέτει το gov.gr (π.χ. Πιστοποιητικό γέννησης, Εγγραφή σε νηπιαγωγείο, Προσωρινή άδεια οδήγησης, κτλ.)

Εικόνα 1: Τα 3 επίπεδα παρουσίασης των υπηρεσιών στο gov.gr

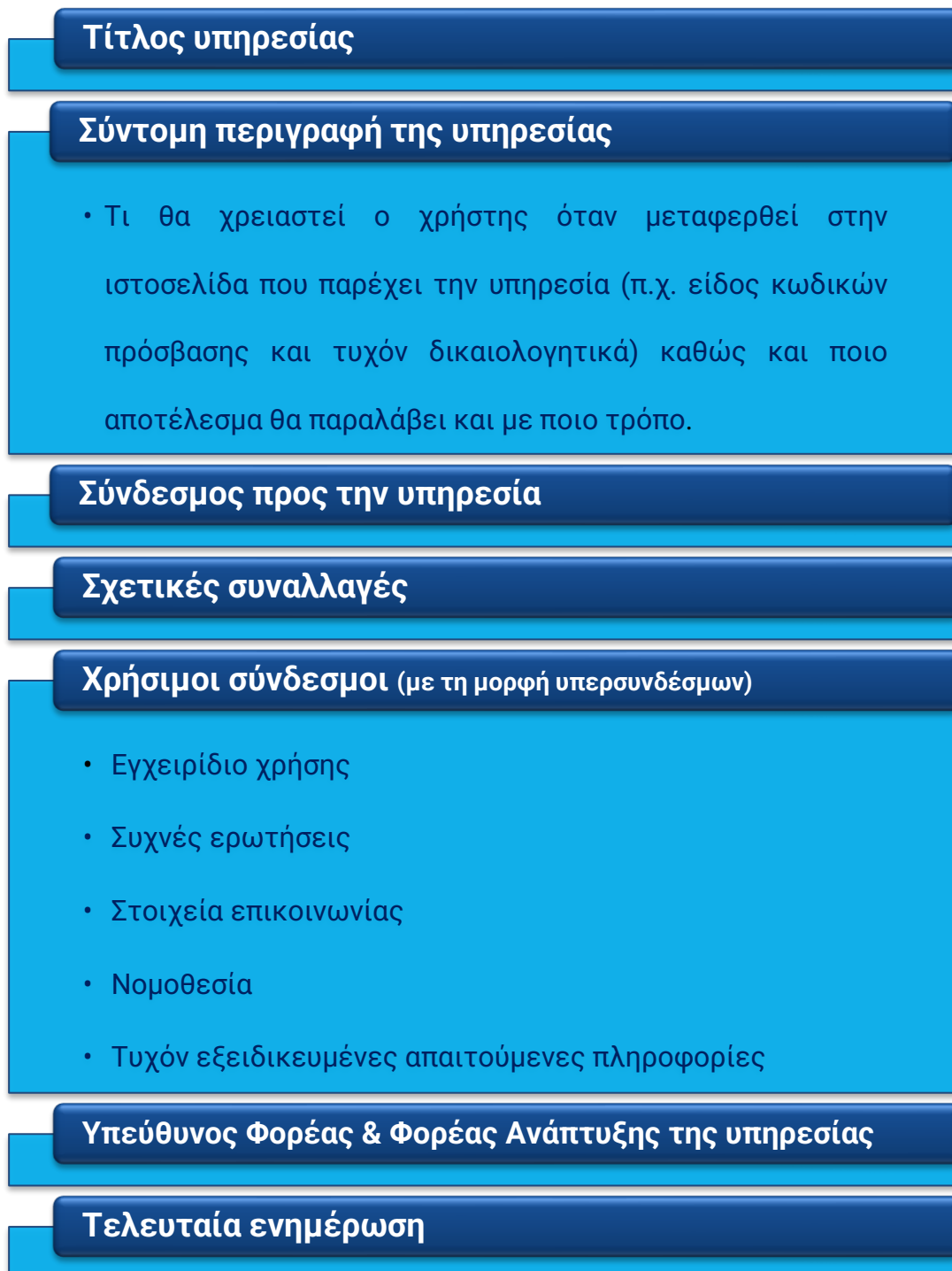
Με τη συγκεκριμένη ταξινόμια στόχος είναι ο χρήστης με 3 clicks να εντοπίζει την υπηρεσία που ψάχνει.



Εικόνα 2: Τα 3 clicks του πολίτη

### 3. Σελίδα υπηρεσίας

Όταν ο χρήστης βρίσκει την υπηρεσία που επιθυμεί και την επιλέγει, οδηγείται στη σελίδα της υπηρεσίας, στην οποία η πληροφορία δομείται ως εξής:



Εικόνα 3: Περιεχόμενα σελίδας υπηρεσίας στο gov.gr

## 4. Διαχείριση Περιεχομένου της σελίδας της υπηρεσίας

Η διαχείριση του περιεχομένου κάθε σελίδας υπηρεσίας, γίνεται από την Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr.

Προκειμένου να αναρτηθεί μια νέα υπηρεσία στο gov.gr ή να τροποποιηστεί μία ήδη ενταγμένη, παρακαλούμε να συμπληρώσετε την «Αίτηση νέας ή τροποποίηση υφιστάμενης ψηφιακής υπηρεσίας» προς την Υπηρεσία Συντονισμού της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης – gov.gr.

The image shows a screenshot of the gov.gr website for the service 'Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης'. The page is annotated with red boxes and numbers 1 through 11, highlighting specific elements:

- 1:** The main title of the service: 'Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης'.
- 2:** The main descriptive text block, which includes instructions on how to apply for the certificate, mentioning the need for personal identification codes and the option to apply via the myKEPlive portal.
- 3:** The 'Είσοδος στην υπηρεσία' (Enter service) button.
- 4:** The 'Σχετικές συναλλαγές' (Related transactions) section, listing links for 'Αίτηση προς ΚΕΠ / Δήμο', 'Είσοδος στο myKEPlive', 'Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων gov.gr', and 'Θυρίδα πολίτη'.
- 5:** The 'Χρήσιμοι σύνδεσμοι' (Useful links) section, listing 'Εξυπηρέτηση από ΚΕΠ μέσω τηλεδιάσκεψης (myKEPlive)' and 'Τα πιστοποιητικά θήμα - θήμα'.
- 6:** The 'Επικοινωνία' (Contact) section, providing information on how to get more help and directing users to support.gov.gr.
- 7:** The 'Πληροφορίες υπηρεσίας' (Service information) section, specifically the 'Τελευταία ενημέρωση' (Last update) which is 'Τετάρτη 21 Δεκεμβρίου, 2022'.
- 8:** The 'Υπεύθυνος φορέας' (Responsible authority) and 'Ανάπτυξη και λειτουργία' (Development and operation) sections, both pointing to the 'Υπουργείο Εσωτερικών' (Ministry of the Interior).
- 9:** The 'Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών MITOS' (National Register of Administrative Procedures MITOS) section, providing an analytical description of the process and directing users to mitos.gov.gr.
- 10:** The breadcrumb navigation path: 'Αρχική > Οικογένεια > Οικογενειακή κατάσταση > Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης'.
- 11:** The language selection dropdown menu, currently set to 'EL'.

Εικόνα 4: Σελίδα περιγραφής υπηρεσίας «Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης» στο gov.gr

### 3.1 Τίτλος υπηρεσίας

Ο τίτλος της υπηρεσίας (Εικόνα 4 - Σημείο 1) πρέπει να είναι συνοπτικός αλλά και ενδεικτικός της ενέργειας που περιλαμβάνει η υπηρεσία.

**Παράδειγμα:** «Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης»

Δεν αποτελεί πιστή αντιγραφή του τίτλου της υπηρεσίας όπως αυτός αποτυπώνεται στο νομοθετικό πλαίσιο που την ορίζει.

### 3.2 Περιγραφή

Η περιγραφή της υπηρεσίας (Εικόνα 4 - Σημείο 2) περιλαμβάνει σε απλή και κατανοητή γλώσσα τις εξής πληροφορίες:

- ✓ το αντικείμενο της υπηρεσίας

**Παράδειγμα:** «Μπορείτε να εκδώσετε πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης από την οικογενειακή μερίδα που έχετε την κανονική σας εγγραφή.»

- ✓ το κοινό που απευθύνεται αν πρόκειται για υπηρεσία που αφορά αποκλειστικά σε κάποια ομάδα πολιτών / επιχειρήσεων

**Παράδειγμα:** Οι εγγεγραμμένοι άνεργοι μπορείτε να κάνετε ηλεκτρονικά αίτηση για την τακτική επιδότηση ανεργίας.

- ✓ τα απαραίτητα στοιχεία ή και δικαιολογητικά που θα χρειαστούν από τον χρήστη για να καταναλώσει την υπηρεσία

**Παράδειγμα:** «Θα χρειαστείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς πρόσβασης στο Taxisnet.»

- ✓ το διάστημα υποβολής αιτήσεων (εάν υπάρχει)

**Παράδειγμα:** Η υποβολή των αιτήσεων ξεκινάει την Δευτέρα 12.07.2022 και ολοκληρώνεται την Δευτέρα 19.07.2022.

- ✓ τον χρόνο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας
- ✓ το παραγόμενο αποτέλεσμα / προϊόν από την υπηρεσία
- ✓ τον τρόπο που θα λάβει το τελικό προϊόν ο χρήστης

**Παράδειγμα:** Όταν ολοκληρωθεί η έκδοση του πιστοποιητικού από το ΚΕΠ / Δήμο, αυτό θα σταλεί στη θυρίδα πολίτη

- ✓ τον τρόπο ενημέρωσης του χρήστη ότι ολοκληρώθηκε η διαδικασία

**Παράδειγμα:** «θα ενημερωθείτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και γραπτού μηνύματος (sms)»

### 3.3 Είσοδος στην υπηρεσία

Ο πολίτης από τη σελίδα της υπηρεσίας, επιλέγοντας «Είσοδος στην υπηρεσία» (Εικόνα 4 - Σημείο 3), ανακατευθύνεται στην σελίδα εισαγωγής κωδικών πρόσβασης της υπηρεσίας (login page).

Η σελίδα αυτή δεν πρέπει να είναι η αρχική σελίδα του φορέα που παρέχει την υπηρεσία ή μια σελίδα με πολλές πληροφορίες.

### 3.4 Σχετικές συναλλαγές

Ανάλογα με την δομή της υπηρεσίας μπορεί να χρειάζεται να προστεθούν κάποιες σχετικές συναλλαγές (Εικόνα 4 - Σημείο 4) που λειτουργούν επικουρικά στην κατανάλωση της υπηρεσίας και ακολουθούν τους κανόνες που αφορούν και την βασική υπηρεσία.

### 3.5 Χρήσιμοι σύνδεσμοι

Στους χρήσιμους συνδέσμους (Εικόνα 4 - Σημείο 5) αναρτώνται τα παρακάτω με την μορφή συνδέσμων:

- εγχειρίδιο χρήσης
- συχνές ερωτήσεις
- νομοθεσία
- τυχόν εξειδικευμένες απαιτούμενες πληροφορίες
- στοιχεία επικοινωνίας (είναι επιθυμητό να είναι φόρμα επικοινωνίας με τον υπεύθυνο φορέα)

Κατ' ελάχιστον θα πρέπει να αναρτώνται η νομοθεσία και η επικοινωνία.

### 3.6 Τελευταία ενημέρωση

Είναι η ημερομηνία (Εικόνα 4 - Σημείο 7) που δίνεται αυτόματα από το gov.gr κάθε φορά που τροποποιείται το περιεχόμενο της σελίδας.

### 3.7 Υπεύθυνος φορέας & Φορέας Ανάπτυξης και λειτουργίας

Ο «Υπεύθυνος φορέας» (Εικόνα 4 - Σημείο 8) είναι ο φορέας που έχει την θεσμική και κανονιστική αρμοδιότητα για την υπηρεσία. Η «Ανάπτυξη και λειτουργία» αναφέρεται στον φορέα που υλοποίησε την ψηφιακή εφαρμογή.

### 3.8 Η υπηρεσία σας ενταγμένη στο support.gov.gr

Όσες υπηρεσίες είναι ενταγμένες στο support.gov.gr, θα εμφανίζονται στη σελίδα της υπηρεσίας διακριτή γκρι περιοχή (Εικόνα 4 - Σημείο 6) με σύνδεσμο που οδηγεί σε επικοινωνία πρώτου επιπέδου, μετά από αυθεντικοποίηση του χρήστη με διαπιστευτήρια Taxisnet.



## Επικοινωνία

Για περισσότερες πληροφορίες και βοήθεια μεταβείτε στο [support.gov.gr](https://support.gov.gr).

Εικόνα 5: Τρόπος παρουσίασης εξυπηρέτησης υπηρεσίας «[Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης](#)» μέσω του [support.gov.gr](https://support.gov.gr)

### 3.9 Η υπηρεσία σας στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών Δημοσίου (ΜΙΤΟΣ)

Εάν η υπηρεσία σας είναι καταχωρισμένη στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών Δημοσίου, θα υπάρχει στη σελίδα εξόδου διακριτή γκρι περιοχή (Εικόνα 4 - Σημείο 9) με σύνδεσμο που θα οδηγεί κατευθείαν στη σελίδα καταχώρισης στο ΜΙΤΟΣ.

**Παράδειγμα:** Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης



Εθνικό Μητρώο  
Διοικητικών Διαδικασιών

Για αναλυτική περιγραφή της  
διαδικασίας μεταβείτε στο [mitos.gov.gr](https://mitos.gov.gr).

Εικόνα 6: Τρόπος παραπομπής στην περιγραφή της υπηρεσίας «[Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης](#)» στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών [mitos.gov.gr](https://mitos.gov.gr)

Στην περίπτωση αυτή πληροφορίες που αναρτώνται στο ΜΙΤΟΣ όπως π.χ. η νομοθεσία δεν είναι απαραίτητο να αναρτηθούν και σαν χρήσιμοι σύνδεσμοι στη σελίδα εξόδου.

## 5. Η αγγλική έκδοση της σελίδας της υπηρεσίας

Το gov.gr απέκτησε και αγγλικό περιεχόμενο με την μετάφραση των σελίδων των υπηρεσιών - εξόδου στα αγγλικά (Εικόνα 4 - Σημείο 11).

Για τον λόγο αυτό στο έγγραφο «Αίτηση νέας ή τροποποίηση υφιστάμενης ψηφιακής υπηρεσίας» το οποίο θα συμπληρώσετε και αποστέλλετε στην Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, στα περισσότερα πεδία υπάρχει η δυνατότητα να συμπληρωθεί πληροφορία για αγγλικό περιεχόμενο ή συνδέσμους, με την προϋπόθεση ότι υπάρχει ήδη στην αγγλική γλώσσα.

## 6. Ο τρόπος παρουσίασης της υπηρεσίας στον ιστότοπο του φορέα σας

Οι υπηρεσίες σας που αναρτώνται στο gov.gr βρίσκονται συγκεντρωμένες στη σελίδα της μορφής [https://www.gov.gr/org/<onoma\\_forea>](https://www.gov.gr/org/<onoma_forea>)<sup>1</sup>.

**Παράδειγμα:** <https://www.gov.gr/org/efka>

Χρησιμοποιήστε τον σύνδεσμο της σελίδας αυτής, για να παρουσιάσετε τις ψηφιακές σας υπηρεσίες στον ιστότοπο σας. Σημειώστε ότι εμφανίζονται μόνο όσα γεγονότα ζωής αφορούν σε υπηρεσίες σας.

## 7. Ο τρόπος παρουσίασης της υπηρεσίας στις ανακοινώσεις και τα Δελτία Τύπου

Στα δελτία τύπου και τις ανακοινώσεις που αφορούν σε ψηφιακές υπηρεσίες που έχετε αναπτύξει είτε μόνοι σας είτε με την βοήθεια του gov.gr, χρησιμοποιήστε την διαδρομή (Εικόνα 3 - Σημείο 10) που θα ακολουθήσει ο πολίτης για να βρει τη διαδρομή και όχι τον σύνδεσμο της σελίδας.

**Παράδειγμα:** «οι αιτήσεις υποβάλλονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), στη διαδρομή: Αρχική / Εκπαίδευση / Εγγραφή σε σχολείο / Εισαγωγή στα Πρότυπα, Πειραματικά και Εκκλησιαστικά σχολεία.»

<sup>1</sup> onoma\_forea όπως εμφανίζεται το όνομα του φορέα σας στο domain name του,

## 8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### 8.1 Κατηγορίες στο gov.gr

<b>Γεωργία και κτηνοτροφία</b>
Δικαιοσύνη
Εκπαίδευση
Επιχειρηματική δραστηριότητα
Εργασία και ασφάλιση
Οικογένεια
Περιουσία και φορολογία
Πολίτης και καθημερινότητα
Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός
Στράτευση
Υγεία και πρόνοια

### 8.2 Γεγονότα Ζωής στο gov.gr

<b>Γεωργία και κτηνοτροφία</b>	<b>Δικαιοσύνη</b>
Γεωργία Γεωργική επιχειρηματικότητα Επιδοτήσεις Κτηνοτροφία Συνεταιρισμοί Τρόφιμα Ασφάλιση γεωργικής παραγωγής Εξαγωγές αγροτικών προϊόντων και ζώντων ζώων Εισαγωγές αγροτικών προϊόντων Αλιεία Κτηνοτροφική επιχειρηματικότητα	Δικαστήρια Δικόγραφα Καταστήματα κράτησης Νομοθεσία Ποινικό Μητρώο Διαφορές με το δημόσιο
<b>Εκπαίδευση</b>	<b>Επιχειρηματική δραστηριότητα</b>
Αναγνώριση τίτλου σπουδών Εγγραφή σε βρεφικό και παιδικό σταθμό Εγγραφή σε σχολείο Εκπαιδευτικό βιογραφικό Επαγγελματίες εκπαίδευσης Εκπαιδευτικό περιεχόμενο Πανεπιστήμια και φοίτηση Θέματα εκπαίδευσης Ψηφιακές δεξιότητες Έρευνα Αποφοίτηση από σχολείο Κατάρτιση	Αδειοδοτήσεις και συμμόρφωση Ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων Απασχόληση προσωπικού Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών και φορολογικών στοιχείων Έναρξη και λύση επιχείρησης Ηλεκτρονικός φάκελος επιχείρησης Μεταβολές Υπηρεσίες χημείου Φορολογία επιχειρήσεων Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) Ενίσχυση επιχειρήσεων Βιομηχανική Ιδιοκτησία
<b>Εργασία και ασφάλιση</b>	<b>Οικογένεια</b>
Ανεργία Απασχόληση στο δημόσιο τομέα Αποζημιώσεις και παροχές	Γέννηση Οικογενειακή κατάσταση Απώλεια

<p>Ασφάλιση Συνταξιοδότηση Κατασκηνώσεις Ελεύθεροι επαγγελματίες Αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων Επιθεώρηση εργασίας</p>	<p>Διαζύγιο Γάμος / συμβίωση</p>
<p><b>Περιουσία και φορολογία</b></p> <p>Διαχείριση ακίνητης περιουσίας Κτηματολόγιο Οχήματα Πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο Τελωνειακές υπηρεσίες Φορολογία πολιτών Διαχείριση οφειλών Δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα / κοινωφελείς περιουσίες Επιδοτήσεις πολιτών</p>	<p><b>Πολίτης και καθημερινότητα</b></p> <p>Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας Στοιχεία πολίτη και ταυτοποιητικά έγγραφα Ψηφιακά έγγραφα gov.gr Μετακινήσεις Πληρωμές και παράβολα Πολίτες άλλων κρατών Τηλεπικοινωνίες Καταγγελίες Άσκηση εκλογικού δικαιώματος Νομοθεσία και αποφάσεις Περιβάλλον και ποιότητα ζωής Ταχυδρομεία Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών Φυσικές καταστροφές Κοινωνική αρωγή Μεταφράσεις Ηλεκτρονικές υπογραφές Ενημέρωση καταναλωτών</p>
<p><b>Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός</b></p> <p>Εκδόσεις και πολιτιστικό περιεχόμενο Τουρισμός Αρχαιολογικοί χώροι και πολιτιστική κληρονομιά Σωματεία Αθλητισμός</p>	<p><b>Στράτευση</b></p> <p>Αναβολή / διακοπή στράτευσης Απόστρατοι Κατάταξη Στρατιωτικές σχολές Απογραφή Στρατολογική κατάσταση Έφεδροι Πρόσθετη στρατιωτική υποχρέωση Απαλλαγή στράτευσης</p>
<p><b>Υγεία και πρόνοια</b></p> <p>Άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις Επαγγελματίες υγείας Επιδόματα Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη Φάκελος υγείας Κορωνοϊός COVID-19</p>	