



# Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

## gov.gr

### Οδηγός συγγραφής περιεχομένου

### Έκδοση 1.0



Βρείτε τη δημόσια υπηρεσία που  
θέλετε εύκολα και γρήγορα



## Περιεχόμενα

### [Α. Γενικές αρχές και στόχοι](#)

### [Β. Φωνή και τόνος φωνής](#)

#### [Β.1 Φωνή](#)

#### [Β.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.

## B. 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.

### B.1 Φωνή

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

Γι' αυτό θέλουμε να εκπαιδεύσουμε 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 αληθinoί.** 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 Μερίσματος

**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  
[10]



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.