



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

26 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1069

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 6831 ΕΞ 2026

Λειτουργία και ρύθμιση Ειδικής Ηλεκτρονικής Εφαρμογής Αποτίμησης Δημόσιων Υπηρεσιών.

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ - 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),

δ) του ν. 4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Α' 135),

ε) του ν. 5140/2024 «Νέο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και συμπληρωματικές διατάξεις» (Α' 154),

στ) 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),

ζ) του ν. 4622/2019 «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133),

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

θ) 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),

ι) 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,

ια) του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 «Επενδύ στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» (Α' 167), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 80 του Κεφαλαίου Α' του Μέρους Β' του ν. 4674/2020 «Στρατηγική αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις» (Α' 53),

ιβ) Του άρθρου 90 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),



ιγ) 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),

ιδ) του π.δ. 133/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης» (Α' 161),

ιε) του π.δ. 84/2019 «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων» (Α' 123),

ιστ) 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) και ιδίως του άρθρου 11,

ιζ) 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),

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

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

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

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

3. 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' 3399)» (Β' 3399).

4. Την υπό στοιχεία 19821 ΕΞ 2023/21.04.2023 κοινή υπουργική απόφαση «Υπηρεσία εξουσιοδότησης χρηστών οριζόντιων πληροφοριακών συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης» (Β' 2690).

5. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν προκαλούν δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

6. Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας δημιουργούνται δύο νέες διοικητικές διαδικασίες με επίσημους τίτλους:

α. «Εγγραφή Φορέων του δημοσίου στην Ειδική Ηλεκτρονική Εφαρμογή αποτίμησης των δημοσίων υπηρεσιών» και

β. «Υποβολή ερωτηματολογίου αποτίμησης από λήπτες συγκεκριμένης δημόσιας υπηρεσίας», αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας είναι η ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τη λειτουργία ψηφιακής εφαρμογής μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είτε μέσω φυσικής εξυπηρέτησης είτε μέσω ψηφιακής ή απομακρυσμένης εξυπηρέτησης, καθώς και η συλλογή προτάσεων και σχολίων των πολιτών επί συναφών θεμάτων.

Άρθρο 2

Λειτουργία ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής για την αξιολόγηση της εμπειρίας πολιτών από φορείς του Δημοσίου - Πρόσβαση χρηστών

1. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης συστήνει και λειτουργεί με ευθύνη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή (εφεξής «Εφαρμογή»), προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), με σκοπό τον προγραμματισμό ενεργειών αξιολόγησης υπηρεσιών και τη διενέργεια ερευνών γνώμης από τους Φορείς του Δημοσίου. Η Εφαρμογή λειτουργεί υπό την επιχειρησιακή ευθύνη του Υπουργείου Εσωτερικών και την τεχνική ευθύνη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

2. Πρόσβαση στην Εφαρμογή παρέχεται, ως εξής:

α) Οι Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και οι φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα μέσω της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης υπαλλήλων με Κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης (οAuth2.0.PA), μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής που προβλέπεται στο άρθρο 3.



β) Οι πολίτες, οι οποίοι έχουν εξυπηρετηθεί από τον αντίστοιχο Φορέα και αξιολογούν τις υπηρεσίες μέσω συμπλήρωσης ψηφιακών ερωτηματολογίων, χωρίς περαιτέρω ταυτοποίηση

γ) Οι επισκέπτες του δημόσιου δικτυακού τόπου, που επιθυμούν να υποβάλλουν τυποποιημένες αντιδράσεις σε δημοσιευμένα σχόλια, μέσω κωδικών διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε να αντλείται ο αριθμός αντιστοίχισης κάθε χρήστη. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται ότι υποβάλλεται μία αντίδραση ανά περίπτωση, χωρίς ωστόσο να αποθηκεύονται τα προσωπικά στοιχεία αυτών. Ως αριθμός αντιστοίχισης νοείται ένας μοναδικός κωδικός που δημιουργείται ή αντλείται για κάθε χρήστη αμέσως μετά τη διαδικασία αυθεντικοποίησής του μέσω των κωδικών της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

3. Κάθε Φορέας συμμετέχει αυτοτελώς, σχεδιάζει τα δικά του ερωτηματολόγια με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών του και διαχειρίζεται τα δεδομένα των απαντήσεων που τον αφορούν, χωρίς να αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα άλλων Φορέων.

4. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έχει δικαίωμα πρόσβασης μόνο σε ανωνυμοποιημένα δεδομένα αξιολογήσεων πολιτών, προερχόμενα από το σύνολο των ενεργειών αξιολόγησης που διενεργήθηκαν από τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Άρθρο 3

Εγγραφή Φορέων Δημοσίου στην Εφαρμογή

1. Οι Φορείς αποκτούν πρόσβαση με γραπτή τους αίτηση προς τη Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών του Δημοσίου του Υπουργείου Εσωτερικών, η οποία εγκρίνεται και υπογράφεται από τον Υπηρεσιακό Γραμματέα του Υπουργείου Εσωτερικών. Το Υπουργείο Εσωτερικών ενεργεί ως οριζόντιος διαχειριστής της Ψηφιακής Εφαρμογής για το σύνολο των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Στην αίτηση αναφέρονται κατ' ελάχιστον ένα ή περισσότερα Φυσικά Πρόσωπα που αναλαμβάνουν ρόλο διαχειριστή σε διακριτό υπο-τομέα (tenant) της Ψηφιακής Εφαρμογής, αποκλειστικά για τις λειτουργίες του συγκεκριμένου Φορέα. Με μέριμνα της αρμόδιας Διεύθυνσης του Υπουργείου Εσωτερικών, υπό την ιδιότητά του ως οριζόντιου διαχειριστή, καθορίζονται και γνωστοποιούνται στους ενδιαφερόμενους Φορείς η διαδικασία υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης, καθώς και το ελάχιστο περιεχόμενο της αίτησης.

2. Με την έγκριση της Αίτησης ενεργοποιείται από τον οριζόντιο διαχειριστή ο νέος υπο-τομέας (tenant) και ενεργοποιούνται οι αντίστοιχοι λογαριασμοί διαχείρισης για συγκεκριμένο Φορέα.

3. Οι διαχειριστές του Φορέα μπορούν στη συνέχεια να προσθέτουν νέους χρήστες υπό τον τομέα ευθύνης τους, με δικαιώματα πρόσβασης αποκλειστικά εντός του συγκεκριμένου Φορέα. Με μέριμνα της αρμόδιας Διεύθυνσης του Υπουργείου Εσωτερικών καθορίζονται και γνωστοποιούνται στους ενδιαφερόμενους Φορείς η διαδικασία υποβολής, αξιολόγησης και έγκρισης, καθώς και το ελάχιστο περιεχόμενο της αίτησης.

4. Η αυθεντικοποίηση των χρηστών της παρ. 1 και 3 του παρόντος και η είσοδός τους στην Εφαρμογή γίνεται μέσω της υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης υπαλλήλων Φορέων με την χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης (οAuth2.0.PA), όπως ορίζεται στην παρ. 2 του άρθρου 2.

5. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδιο:

(α) Για την παροχή των διαλειτουργικότητας που υλοποιούνται στην Εφαρμογή και

(β) για τις αναγκαίες κατευθύνσεις - οδηγίες με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση της Εφαρμογής

Άρθρο 4

Σχεδιασμός ερευνών γνώμης και ερωτηματολογίων

Μέσω της Εφαρμογής, οι Φορείς ορίζουν κατ' ελάχιστον:

i. Νέες έρευνες γνώμης και τα αντίστοιχα με αυτές ερωτηματολόγια.

ii. Το είδος, το περιεχόμενο και τη σειρά των ερωτήσεων ανά ερωτηματολόγιο.

iii. Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ένα ερωτηματολόγιο παραμένει ενεργό και μπορεί να συμπληρωθεί από πολίτες.

iv. Τα κριτήρια-προϋποθέσεις με βάση τα οποία διαφορετικά ενεργά ερωτηματολόγια μπορεί να αποσταλούν σε διαφορετικούς πολίτες. Στα κριτήρια δυναμικής αντιστοίχισης περιλαμβάνονται τουλάχιστον ο χρόνος και το σημείο παροχής της υπηρεσίας, ο τύπος/κατηγορία της υπηρεσίας, καθώς και βασικά δημογραφικά στοιχεία των πολιτών, εφόσον αυτά είναι διαθέσιμα.

v. Την προθεσμία αποστολής απαντήσεων από πολίτες.

vi. Ποσοτικούς Δείκτες αξιολόγησης για τη διαχρονική παρακολούθηση επιμέρους διαστάσεων της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.



Άρθρο 5

Διαδικασία ψηφιακής υποβολής απόψεων από πολίτες

1. Η Εφαρμογή δύναται να διαλειτουργεί με πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης που δι-εκπεραιώνουν αιτήματα και συναλλαγές πολιτών, ώστε να λαμβάνει το έναυσμα για την αυτοματοποιημένη δημιουργία και αποστολή ερωτηματολογίων προς εξυπηρετούμενους πολίτες.

2. Μέσω της ως άνω διαλειτουργικότητας, τα Πληροφοριακά Συστήματα των Φορέων διαβιβάζουν προς την Εφαρμογή για κάθε περιστατικό εξυπηρέτησης πολίτη τα αναγκαία στοιχεία, και ιδίως:

i. Τα στοιχεία του Φορέα και του σημείου εξυπηρέτησης,

ii. τον κωδικό της παρασχεθείσας υπηρεσίας,

iii. την ημερομηνία και ώρα εξυπηρέτησης,

iv. ένα από τα ακόλουθα στοιχεία ταυτοποίησης του πολίτη για την αποστολή σχετικού ερωτηματολογίου: Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ), Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας (ΑΔΤ).

3. Η διασύνδεση υλοποιείται μέσω τυποποιημένων διεπαφών (APIs) ή άλλων κατάλληλων μηχανισμών διαλειτουργικότητας, είτε απευθείας είτε μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

4. Η Εφαρμογή, για κάθε έγκυρο αίτημα που λαμβάνει σύμφωνα με τα ως άνω οριζόμενα και σύμφωνα με τις υφιστάμενες τεχνικές προδιαγραφές και ρυθμίσεις διαλειτουργικότητας, δύναται να καλεί τις διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) του Κέντρου Διαλειτουργικότητας και ειδικά την υπηρεσία λήψης στοιχείων από τα μητρώα Προσωπικού Αριθμού και την υπηρεσία λήψης στοιχείων από το Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών, ώστε:

i. Να συλλέξει συγκεκριμένα δημογραφικά δεδομένα που περιλαμβάνουν το έτος γέννησης, το φύλο, τη χώρα-πόλη διαμονής και τον ταχυδρομικό κώδικα του πολίτη. Τα δεδομένα αυτά αξιοποιούνται αποκλειστικά για την επιλογή του κατάλληλου ερωτηματολογίου και την στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων σε ανωνυμοποιημένη μορφή.

ii. να ελέγξει την ύπαρξη συγκατάθεσης του πολίτη για αποστολή ηλεκτρονικών ειδοποιήσεων. Για τη συγκατάθεση λαμβάνεται υπόψη η σχετική δήλωση του πολίτη που έχει καταχωρηθεί στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.

iii. σε περίπτωση ύπαρξης συγκατάθεσης να αντλήσει τα απαραίτητα κατά περίπτωση στοιχεία επικοινωνίας για την αποστολή των ειδοποιήσεων.

5. Η Εφαρμογή αξιοποιεί τις ως άνω διαθέσιμες πληροφορίες προκειμένου να ελέγξει αν πληρούνται τα κριτήρια για αντιστοίχιση συγκεκριμένου ερωτηματολογίου/έρευνας γνώμης με κάθε ληφθέν αίτημα και περιστατικό εξυπηρέτησης πολίτη.

6. Η Εφαρμογή, στην περίπτωση ύπαρξης συγκατάθεσης, αξιοποιεί τις ως άνω πληροφορίες, για την αποστολή ειδοποιήσεων προς τους πολίτες που καλούνται να συμπληρώσουν κάποιο ερωτηματολόγιο. Για τον σκοπό αυτό, η Εφαρμογή συνδέεται με τρίτα συστήματα αποστολής ειδοποιήσεων, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων (SMS), καθώς και συστημάτων διενέργειας αυτοματοποιημένων φωνητικών κλήσεων. Στις αποστέλλόμενες ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις περιλαμβάνονται οι αναγκαίες πληροφορίες για την πρόσβαση στο σχετικό ερωτηματολόγιο, ιδίως μοναδικός αναγνωριστικός κωδικός (token) ή υπερσύνδεσμος (URL) που παραπέμπει στην αντίστοιχη ηλεκτρονική φόρμα.

7. Η πρόσβαση των Φυσικών Προσώπων στα ερωτηματολόγια γίνεται με τη χρήση των παραπάνω πληροφοριών, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω ταυτοποίηση ή είσοδος σε εφαρμογή. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων είναι προαιρετική. Μετά την ολοκλήρωση και υποβολή των απαντήσεων δεν είναι δυνατή η τροποποίηση ή διαγραφή τους. Οι Φορείς δύναται να θέτουν συγκεκριμένη προθεσμία συμπλήρωσης, μετά το πέρας της οποίας κάθε εξατομικευμένο ερωτηματολόγιο καθίσταται ανενεργό. Ως εξατομικευμένο ερωτηματολόγιο σύμφωνα με το τέταρτο εδάφιο νοείται κάθε ερωτηματολόγιο που δημιουργείται ως αποτέλεσμα της ύπαρξης αντιστοίχισης συγκεκριμένου ερωτηματολογίου/έρευνας γνώμης με κάθε ληφθέν αίτημα και περιστατικό εξυπηρέτησης πολίτη, σύμφωνα με την παρ. 5.

8. Όλες οι απαντήσεις παρέχονται σε ανώνυμη βάση. Τα στοιχεία επικοινωνίας και ταυτοποίησης του πολίτη που έχουν συλλεχθεί προσωρινά σε προηγούμενα βήματα, διαγράφονται από την Εφαρμογή μετά την λήψη της απάντησης ή παρέλευσης απράκτου της προθεσμίας συμπλήρωσης του σχετικού ερωτηματολογίου. Σε κάθε περίπτωση επιτρέπεται να τηρείται ο αριθμός αντιστοίχισης του πολίτη για σκοπούς αντιστοίχισης κάθε απάντησης με διακριτό Φυσικό Πρόσωπο, χωρίς ωστόσο να υφίσταται η δυνατότητα ταυτοποίησης αυτού.

9. Οι βαθμολογίες και τα σχόλια των πολιτών δύναται να δημοσιεύονται στο δημόσιο δικτυακό τόπο <https://portal.servicereview.gov.gr>. Ο Φορέας μπορεί να ορίζει κατά περίπτωση τις σχετικές παραμέτρους δημοσίευσης, επιλέγοντας αν θα δημοσιευθούν δεδομένα από συγκεκριμένες έρευνες γνώμης.



10. Παρέχεται στους επισκέπτες του δημόσιου δικτυακού τόπου, δυνατότητα υποβολής τυποποιημένων αντιδράσεων σε σχόλια που έχουν δημοσιευθεί σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παρ. 2 του άρθρου 2.

Άρθρο 6

Δείκτες αξιολόγησης

1. Το Υπουργείο Εσωτερικών δύναται να ορίζει σε οριζόντιο επίπεδο:
 - i. πρότυπες ερωτήσεις προς αξιοποίηση από επιμέρους Φορείς,
 - ii. κοινούς Δείκτες Αξιολόγησης για την παρακολούθηση συγκεκριμένων διαστάσεων της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Οι Φορείς μπορούν να αξιοποιούν τα ανωτέρω κοινά στοιχεία της Εφαρμογής κατά τον σχεδιασμό ενεργειών και ερευνών γνώμης.

Άρθρο 7

Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

1. Το Υπουργείο Εσωτερικών ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ως προς την παραλαβή, αξιολόγηση και έγκριση των αιτημάτων πρόσβασης των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στην Εφαρμογή του άρθρου 2, καθώς και ως προς κάθε αναγκαία επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διοικητικής αυτής διαδικασίας.

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. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης επέχει θέση εκτελούντος την επεξεργασία για λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών για τους σκοπούς υλοποίησης της υπό το άρθρο 2 εφαρμογής. Οι κατά περίπτωση ανάδοχοι υλοποίησης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της Εφαρμογής νοούνται ως υπο-εκτελούντες την επεξεργασία, και έχουν την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των υπό επεξεργασία δεδομένων για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως εκτελούντος την επεξεργασία.

4. Κάθε Φορέας της Δημόσιας Διοίκησης που αποκτά πρόσβαση στην Εφαρμογή, σύμφωνα με τα άρθρα 2 και 3, ενεργεί ως από κοινού Υπεύθυνος Επεξεργασίας με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αποκλειστικά για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν τον υπο-τομέα ευθύνης του (tenant), στο μέτρο που καθορίζει τη χρήση και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων αξιολόγησης που τον αφορούν.

5. Οι κατηγορίες των υποκειμένων των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι:

α) Τα φυσικά πρόσωπα του άρθρου 3, ήτοι οι χρήστες της Εφαρμογής από τους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και

β) τα φυσικά πρόσωπα του άρθρου 5, ήτοι οι πολίτες που συμπληρώνουν το ψηφιακό ερωτηματολόγιο και αξιολογούν τις δημόσιες υπηρεσίες.

6. Οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι οι εξής:

α) Για τα φυσικά πρόσωπα της περ. α) της παρ. 5: το Α.Φ.Μ. και τα στοιχεία που σχετίζονται με την αυθεντικοποίηση και τη διαχείριση της πρόσβασής τους στην Εφαρμογή,

β) για τα φυσικά πρόσωπα της περ. β) της παρ. 5: ο Α.Φ.Μ. ή ο Α.Μ.Κ.Α. ή ο Α.Δ.Τ., ο αριθμός αντιστοίχισης, το έτος γέννησης, το φύλο, η χώρα, η πόλη και ο ταχυδρομικός κώδικας διαμονής, η επιβεβαίωση για τη λήψη ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο αριθμός κινητού τηλεφώνου και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

7. Σκοπός της επεξεργασίας της περ. α) της παρ. 5 είναι η παροχή και διαχείριση πρόσβασης στην Εφαρμογή προς τους διαχειριστές και χρήστες των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Σκοπός της επεξεργασίας της περ. β) της παρ. 5 είναι η αποστολή ειδοποιήσεων για τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων, η συλλογή και η στατιστική ανάλυση των απαντήσεων, με σκοπό την αποτίμηση και τη βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

8. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που καταχωρίζονται στην Εφαρμογή και ιδίως τα στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας τηρούνται μόνο για το χρονικό διάστημα που είναι απολύτως αναγκαίο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποστολής ειδοποιήσεων και λήψης απαντήσεων και, σε κάθε περίπτωση, όχι πέραν του ενός (1) μηνός από την καταχώρισή τους.



9. Η νομική βάση της επεξεργασίας συνίσταται στην εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον [παρ. 1 (ε) του άρθρου 6 ΓΚΠΔ, σε συνδυασμό με τις διατάξεις της περ. β) της παρ. 3 του άρθρου 22 του π.δ. 40/2020 (Α' 85), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 11 του π.δ. 77/2023 (Α' 130) και σε συνδυασμό με το άρθρο 5 του ν. 4624/2019 (Α' 137)] και της παρούσας κοινής υπουργικής απόφασης.

10. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας της παρ. 7 του άρθρου 5, τα δεδομένα των πολιτών ανωνυμοποιούνται κατά τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η αναγνώριση ή ταυτοποίηση συγκεκριμένου φυσικού προσώπου. Τα ανωνυμοποιημένα δεδομένα δύνανται να τηρούνται χωρίς χρονικό περιορισμό για σκοπούς στατιστικής ανάλυσης και εξαγωγής συγκεντρωτικών συμπερασμάτων.

Άρθρο 8

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 Φεβρουαρίου 2026

Οι Υπουργοί

Εσωτερικών

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΛΙΒΑΝΙΟΣ

Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ

