



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης

Αθήνα, 04.06.2026

Κ. Χατζηδάκης: Η ψηφιακή ενημέρωση των πολιτών για τις αιτήσεις τους είναι μια μικρή επανάσταση στο Δημόσιο

Δ. Παπαστεργίου: Η εμπιστοσύνη μεταξύ κράτους και πολίτη περνά σε πρώτο πλάνο

Κοινό Δελτίο Τύπου: Αντιπροεδρίας της Κυβέρνησης, Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης και Υπουργείου Εσωτερικών

Τη νέα ψηφιακή πλατφόρμα politis.gov.gr για την ενημέρωση των πολιτών σε σχέση με την πορεία των αιτήσεων τους στο Δημόσιο που τέθηκε σήμερα σε λειτουργία, παρουσίασαν ο Αντιπρόεδρος της Κυβέρνησης, Κωστής Χατζηδάκης, ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης, Δημήτρης Παπαστεργίου, η Υφυπουργός Εσωτερικών, Βιβή Χαραλαμπογιάννη, και ο Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος.

Το politis.gov.gr υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και ΤΝ, στο πλαίσιο του νόμου για ένα κράτος πιο φιλικό στον πολίτη, ο οποίος ψηφίστηκε από τη Βουλή στα τέλη Απριλίου, με πρωτοβουλία του Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης. Αφορά μάλιστα, σε όλες ανεξαιρέτως τις δημόσιες υπηρεσίες.

Μέχρι σήμερα, οι πολίτες συχνά αναγκάζονταν να επικοινωνούν επανειλημμένα με τις υπηρεσίες, προκειμένου να ενημερωθούν για την πορεία μιας αίτησης. Για πρώτη φορά αποκτούν τη δυνατότητα να παρακολουθούν ψηφιακά την πορεία των αιτήσεών τους στο Δημόσιο, από την υποβολή έως την ολοκλήρωσή τους, μέσω του politis.gov.gr, συμπληρώνοντας τους κωδικούς TaxisNet. Η δυνατότητα παρακολούθησης δίνεται για αιτήματα που έχουν υποβληθεί από την 1^η Ιουνίου 2026 και μετά.

Ειδικότερα, θα γνωρίζουν σε ποιο στάδιο βρίσκεται η υπόθεσή τους, ποια υπηρεσία τη χειρίζεται, ποια είναι τα στοιχεία επικοινωνίας της και ποιος είναι ο εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Η καταχώριση μιας υπόθεσης από τους υπαλλήλους είναι ιδιαίτερα απλή και διαρκεί λιγότερο από 1 λεπτό. Το μόνο που απαιτείται να συμπληρώσουν είναι ο αριθμός πρωτοκόλλου του αιτήματος και κάποιο από τα προσωπικά στοιχεία του πολίτη (Προσωπικός Αριθμός, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ). Τα υπόλοιπα επιλέγονται από έτοιμες λίστες ή αντλούνται αυτόματα από το σύστημα.

Τονίζεται ότι, σε περίπτωση μη εφαρμογής της πρωτοβουλίας αυτής, προβλέπονται πειθαρχικές κυρώσεις για τους αρμόδιους υπαλλήλους και τους προϊσταμένους τους.

Ο Αντιπρόεδρος της Κυβέρνησης, Κωστής Χατζηδάκης, δήλωσε: «Ο νόμος για ένα κράτος πιο φιλικό στον πολίτη αποτελεί ένα σημαντικό βήμα στη μάχη της κυβέρνησης με το βαθύ κράτος. Ήδη έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται σημαντικές πρωτοβουλίες του νόμου, με πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα την αντικατάσταση με υπεύθυνη δήλωση δεκάδων δικαιολογητικών που το Δημόσιο έχει ήδη στην κατοχή του, αλλά συνέχιζε να ζητά ξανά και ξανά από τους πολίτες. Σήμερα προχωρούμε στην εφαρμογή μίας από τις πιο εμβληματικές παρεμβάσεις του νόμου. Η ψηφιακή ενημέρωση των πολιτών για την πορεία των αιτήσεών τους στο Δημόσιο είναι μια μικρή επανάσταση στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Για πρώτη φορά, οι πολίτες θα μπορούν να γνωρίζουν με ακρίβεια σε ποιο στάδιο βρίσκεται η υπόθεσή τους, ποια υπηρεσία τη χειρίζεται και ποιος είναι ο εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσής της. Είμαστε αποφασισμένοι η πρωτοβουλία αυτή να εφαρμοστεί, δίχως να λογαριάσουμε τις όποιες αντιδράσεις στενόμυαλων γραφειοκρατών. Η διαδικασία άλλωστε, είναι εξίσου απλή τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για τους πολίτες. Και βεβαίως θα συνεχίσουμε να εφαρμόζουμε και τις υπόλοιπες ρυθμίσεις του νόμου για να βελτιώσουμε ακόμα περισσότερο την εξυπηρέτηση των πολιτών από το Δημόσιο».

Ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης, Δημήτρης Παπαστεργίου, υπογράμμισε: «Αλλάζουμε κάτι βαθύτερο από μια διαδικασία: αλλάζουμε τη σχέση του κράτους με τον πολίτη. Για χρόνια, η Δημόσια Διοίκηση λειτουργούσε με τη λογική ότι ο πολίτης οφείλει διαρκώς να αποδεικνύει όσα το κράτος ήδη γνωρίζει. Σήμερα περνάμε σε μια διαφορετική αντίληψη, που βασίζεται στην εμπιστοσύνη, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία. Η αφετηρία πλέον είναι ότι το κράτος εμπιστεύεται τον πολίτη και αναλαμβάνει το ίδιο την ευθύνη να αναζητά τις πληροφορίες που διαθέτει, αντί να τον επιβαρύνει με διαρκή προσκόμιση δικαιολογητικών. Παράλληλα, ο πολίτης αποκτά για πρώτη φορά πλήρη εικόνα για την πορεία της υπόθεσής του. Όπως σήμερα μπορούμε να γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή πού βρίσκεται μια αποστολή, έτσι θα μπορούμε πλέον να γνωρίζουμε σε ποιο στάδιο βρίσκεται η συναλλαγή μας με το Δημόσιο, ποια υπηρεσία τη διαχειρίζεται και πώς μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί της. Πρόκειται για μια ουσιαστική αλλαγή κουλτούρας, που φέρνει τη Δημόσια Διοίκηση πιο κοντά στον πολίτη και στις ανάγκες του».

Η Υφυπουργός Εσωτερικών, Βιβή Χαραλαμπογιάννη, ανέφερε: «Σήμερα πραγματοποιείται μια μεγάλη ποιοτική αλλαγή στη σχέση κράτους-πολίτη μέσω του νέου συστήματος ψηφιακής ενημέρωσης για την πορεία αιτήσεων στο Δημόσιο. Πρόκειται για ένα σύγχρονο και δυναμικό εργαλείο που θα ενισχύσει τους βαθμούς της αξιοπιστίας, της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας στις συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Αλλά σηματοδοτεί και μια ουσιαστική μεταρρύθμιση στον τρόπο λειτουργίας της ίδιας της διοίκησης, αποτέλεσμα αθόρυβης, μακροχρόνιας και συστηματικής προετοιμασίας. Γιατί αλλιώς δεν θα μπορούσαμε να παρουσιάζουμε σήμερα κάτι τόσο ουσιαστικό και άμεσο για

τον πολίτη αλλά και τόσο χρήσιμο και εύχρηστο για τους δημοσίους υπαλλήλους. Σε στενή συνεργασία με τους ανθρώπους της δημόσιας διοίκησης, χτίζουμε το νέο δημόσιο αξιοποιώντας κάθε επιστημονικό, διοικητικό και τεχνολογικό πόρο, προκειμένου να μειώσουμε τους χρόνους εξυπηρέτησης και να παρέχουμε ποιοτικές υπηρεσίες προς όφελος του πολίτη».

Ο Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος, συμπλήρωσε: «Μια νέα ιδέα, ένα νέο σύστημα, μια μικρή επανάσταση. Με το politis.gov.gr, ο πολίτης αποκτά συνολική εικόνα για την πορεία των υποθέσεων του και το δημόσιο ένα εργαλείο καλύτερης οργάνωσης και παρακολούθησης. Οι ψηφιακές λύσεις που υλοποιούμε στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης έχουν ακριβώς το διττό αυτό σκοπό: βελτιωμένη λειτουργία του δημοσίου, απτό όφελος για τον πολίτη».

Η νέα ψηφιακή υπηρεσία για την ενημέρωση των πολιτών θα λειτουργεί ως εξής:

Κατάθεση της αίτησης: Όταν ο πολίτης υποβάλλει ένα αίτημα σε δημόσια υπηρεσία, είτε με φυσική παρουσία, είτε ηλεκτρονικά, η υπόθεσή του καταχωρίζεται στο νέο σύστημα αμέσως μετά την πρωτοκόλλησή της. Με την καταχώριση από την αρμόδια υπηρεσία, δημιουργείται ένας μοναδικός αριθμός υπόθεσης, καθώς και κωδικός QR για την παρακολούθησή της, κατευθείαν από τον πολίτη.

Άμεση ενημέρωση του πολίτη: Με την καταχώριση της υπόθεσης, ο πολίτης λαμβάνει ενημέρωση στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕΠ). Αν η αίτηση γίνει από νομικό πρόσωπο, τότε το e-mail αποστέλλεται στη διεύθυνση που έχει καταχωρηθεί στην ΑΑΔΕ ή το ΓΕΜΗ.

Παρακολούθηση της πορείας σε πραγματικό χρόνο: Ο πολίτης μπορεί οποιαδήποτε στιγμή να εισέλθει στην ειδική υπηρεσία μέσω του gov.gr, ώστε να ενημερωθεί για την πορεία της υπόθεσής του. Στην οθόνη του εμφανίζονται το στάδιο επεξεργασίας, η αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα που χειρίζεται το αίτημα, τα στοιχεία επικοινωνίας της και ο εκτιμώμενος χρόνος ολοκλήρωσης.

Συνεχής ενημέρωση σε κάθε στάδιο: Κάθε φορά που η υπόθεση προχωρά σε νέο στάδιο επεξεργασίας ή διαβιβάζεται σε άλλη αρμόδια υπηρεσία, η μεταβολή καταχωρίζεται στο σύστημα. Έτσι ο πολίτης γνωρίζει ανά πάσα στιγμή πού βρίσκεται ο φάκελός του και ποιος φορέας είναι υπεύθυνος για την επόμενη ενέργεια.

Συγκεντρωτική εικόνα όλων των υποθέσεων: Παράλληλα, ο πολίτης μπορεί να συνδέεται με τους προσωπικούς κωδικούς του και να έχει πρόσβαση σε ένα κεντρικό σημείο, όπου τηρείται το ιστορικό των υποθέσεών του με τη δημόσια διοίκηση, αποκτώντας πλήρη εικόνα για τις συναλλαγές του με το κράτος.