



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

27 Ιουλίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 4639

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 612

Καθορισμός α) των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών του Συστήματος αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (Gov.gr Messenger), β) των όρων και των προϋποθέσεων χρήσης, γ) των προδιαγραφών ασφάλειας, των απαιτούμενων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των χρόνων διατήρησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) 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) (L 119),

β) 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 του Κεφαλαίου ΣΤ' του Μέρους Α' και κυρίως του άρθρου 26Α, σε συνδυασμό με την παρ. 17Α του άρθρου 107, όπως προστέθηκε με την παρ. 3 του άρθρου 28 του ν. 5305/2026 (Α' 85),

γ) του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999, Α' 45),

δ) 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),

ε) των άρθρων 47 και 58 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» (Α' 134),

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

ζ) 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),

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

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

ι) 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),

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



2. Την υπό στοιχεία 10238 ΕΞ 2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων» (Β' 1611).

3. Την υπό στοιχεία 29810 ΕΞ 2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» (Β' 4798).

4. Την υπό στοιχεία 19821 ΕΞ 2023 κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Επικρατείας «Υπηρεσία Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης» (Β' 2690).

5. Την υπό στοιχεία 24596 ΕΞ 2023 κοινή υπουργική απόφαση «Αντικατάσταση της υπό στοιχεία 6810 ΕΞ 2021 κοινής υπουργικής απόφασης "Λειτουργία Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.)" (Β' 988)» (Β' 3399).

6. Την υπό στοιχεία 118944 ΕΞ 2019 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Β' 3990).

7. Την υπ' αρ. 2697/25-08-2025 με ΑΔΑΜ 25ΣΥΜ017479427 2025-09-02 Σύμβαση μεταξύ της Κοινωνίας της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. και της NOVA INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES Α.Ε. για το έργο «Υπηρεσίες επικοινωνίας της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω αποστολής μηνυμάτων (Gov.gr Messenger)», με ΟΠΣ ΤΑ: 5200380.

8. Την ανάγκη ύπαρξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος επικοινωνίας που να καλύπτει τις αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας του Ελληνικού Δημοσίου με τους πολίτες, λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού, με ασφαλή, αξιόπιστο, συγκεντρωμένο και πολυμεσικό τρόπο μέσω διαδικτύου, τόσο στο πλαίσιο υπηρεσιών που διατίθενται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ-gov.gr) όσο και υπηρεσιών που διατίθενται από κομβικούς δημόσιους οργανισμούς που σχετίζονται με την καθημερινότητα των πολιτών και επιχειρήσεων.

10. Το γεγονός ότι από την έκδοση της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται πρόσθετη δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

11. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ-ΜΙΤΟΣ, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Σκοπός, αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Σκοπός της παρούσας είναι η εξειδίκευση τεχνικών και λεπτομερειακών ρυθμίσεων για την ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία της ολοκληρωμένης πλατφόρμας με τον διακριτικό τίτλο Gov.gr Messenger ως κεντρικού μηχανισμού ενημέρωσης, με ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και νομικά πρόσωπα - επιχειρήσεις κατά την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

2. Με την παρούσα καθορίζονται για το Gov.gr Messenger:

α) Τα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά,

β) οι όροι και οι προϋποθέσεις χρήσης και ιδίως τα όρια χρήσης, οι υποχρεώσεις των φορέων, οι ρόλοι των χρηστών, η διαδικασία παροχής πρόσβασης και οι αναγκαίες διαλειτουργικότητες,

γ) οι προδιαγραφές ασφάλειας, τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οι χρόνοι διατήρησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και

δ) κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για την ασφαλή και αποτελεσματική λειτουργία.

3. Η παρούσα εφαρμόζεται στους φορείς του δημόσιου τομέα κατά την έννοια της παρ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020, κατά την επικοινωνία τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο πλαίσιο παροχής δημόσιας υπηρεσίας προς αυτούς. Σε περίπτωση επικοινωνίας στο πλαίσιο παροχής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), η χρήση του Gov.gr Messenger είναι υποχρεωτική.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας, νοούνται ως:

α. «Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος»: υπάλληλος Φορέα Καμπάνιας που έχει κατάλληλα δικαιώματα διαχείρισης της επικοινωνίας του Φορέα με τους παραλήπτες μέσω του Gov.gr Messenger.

β. «Καμπάνια»: οργανωμένο και παραμετροποιημένο πρότυπο ενημερωτικού μηνύματος, με ορισμένη



δομή και ιδιότητες, που δημιουργείται από έναν φορέα και απευθύνεται προς μία ή περισσότερες κατηγορίες παραλήπτων.

γ. «Κανάλι - Κατηγορία» ή «Κατηγορία»: θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται μία καμπάνια και η οποία δύναται να βασίζεται στην ταξινόμηση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ-gov.gr). Μία κατηγορία δύναται να διακρίνεται σε υποκατηγορίες.

δ. «Κανάλι - Μέσο επικοινωνίας» ή «Μέσο επικοινωνίας»: το μέσο διακίνησης του μηνύματος προς τον παραλήπτη, ιδίως το υποσύστημα παραλήπτη της περ. α' της παρ. 1 του άρθρου 3, αναδυόμενες ειδοποιήσεις (push notification) μέσω του ψηφιακού αποθετηρίου εγγράφων του άρθρου 80 του ν. 4954/2022 (Gov.gr Wallet), ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, υπηρεσία σύντομων γραπτών μηνυμάτων μέσω τηλεπικοινωνιακών παρόχων (SMS) και εφαρμογή ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων μέσω διαδικτύου.

ε. «Κεντρικός Διαχειριστής»: η Υπηρεσία Συντονισμού ΕΨΠ της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης ή εξουσιοδοτημένοι τρίτοι που ορίζονται από αυτήν. Τα στελέχη της αποκτούν δικαίωμα πρόσβασης με ρόλο Κεντρικού Διαχειριστή μέσω της Υπηρεσίας Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης που παρέχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι τρίτοι αυθεντικοποιούνται με προσαρμοσμένα διαπιστευτήρια.

στ. «Μήνυμα»: μεμονωμένη επικοινωνία από έναν Φορέα Καμπάνιας προς έναν παραλήπτη, ανεξαρτήτως του μέσου διακίνησης αυτής. Ένα μήνυμα μπορεί να εκκινεί από τον παραλήπτη και να απευθύνεται στον Φορέα Καμπάνιας («αμφίδρομη επικοινωνία»), εφόσον ο τελευταίος έχει παραμετροποιήσει κατάλληλα μια καμπάνια. Το μήνυμα δύναται να είναι οριζόντιο, συνδρομητικό ή εξατομικευμένο και δύναται μέσω αυτού να γίνεται διαμοιρασμός αρχείου.

ζ. «Οριζόντιο μήνυμα»: μη εξατομικευμένο μήνυμα που αποστέλλεται στον γενικό πληθυσμό ή σε μέρος αυτού, ανεξαρτήτως αν οι παραλήπτες είναι εγγεγραμμένοι σε κάποια κατηγορία.

η. «Παραλήπτης»: το φυσικό πρόσωπο - αποδέκτης μηνύματος μιας καμπάνιας. Ο παραλήπτης δύναται να ορίζεται: α) μέσω λίστας που δημιουργείται στο υποσύστημα Φορέα καμπάνιας, β) μέσω διαλειτουργικότητας με τρίτο πληροφοριακό σύστημα του Φορέα καμπάνιας, γ) μέσω της εγγραφής σε κατηγορία ή δ) καθολικά μέσω της βάσης δεδομένων του Gov.gr Messenger, εφόσον τα στοιχεία του έχουν εισαχθεί σε αυτήν με κάποιον από τους προαναφερόμενους τρόπους.

θ. «Συνδρομητικό μήνυμα»: μήνυμα που αποστέλλεται σε παραλήπτη λόγω της εγγραφής του με ίδια πρωτοβουλία σε κάποια κατηγορία, με σκοπό τη λήψη μηνυμάτων αναφορικά με τη θεματική ενότητα της κατηγορίας αυτής.

ι. «Φορέας Καμπάνιας»: ο φορέας του δημοσίου τομέα, όπως αυτός ορίζεται στην περ. 57 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020, που έχει ενταχθεί στο Gov.gr Messenger, κατόπιν αίτησης που υποβάλλει προς τον Κεντρικό Διαχειριστή, με σκοπό τη δημιουργία καμπανιών.

ια. «Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία»: η υπηρεσία της περ. 60 του άρθρου 2 του ν. 4727/2020.

Άρθρο 3

Τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του Gov.gr Messenger

1. Το Gov.gr Messenger βασίζεται σε αρθρωτή αρχιτεκτονική και αποτελείται από τα εξής υποσυστήματα: α) το υποσύστημα του παραλήπτη, β) το υποσύστημα του Φορέα καμπάνιας, γ) το υποσύστημα του Κεντρικού Διαχειριστή («διαχειριστικό περιβάλλον»), δ) το υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων («Ticketing System»), ε) το υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας («Business Intelligence - BI»). Η ανάπτυξη υλοποιείται με τρόπο που εξασφαλίζει σταθερότητα, επεκτασιμότητα και διαθεσιμότητα σε περιβάλλον υψηλών απαιτήσεων.

2. Η χρήση του Gov.gr Messenger από τον Φορέα Καμπάνιας δύναται να γίνει και μέσω κατάλληλης διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών («API»).

3. Κάθε υποσύστημα οργανώνεται σε κατάλληλες ενότητες και αποτελείται από σύνολο κατάλληλων εργαλείων, επιλογών και διεπαφών χρήστη, ώστε να καλύπτονται, κατ' ελάχιστον, οι λειτουργίες του άρθρου 26Α του ν. 4727/2020, όπως εξειδικεύονται με την παρούσα απόφαση, και να διευκολύνονται οι χρήστες κατά τη χρήση του.

4. Κάθε χρήστης έχει πρόσβαση αποκλειστικά στα υποσυστήματα που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων του, στην περίπτωση φορέα, ή για την εξυπηρέτηση του σκοπού επικοινωνίας, στην περίπτωση του παραλήπτη. Όπου απαιτείται δημιουργούνται κατάλληλοι ρόλοι χρηστών για κάθε υποσύστημα, βάσει προκαθορισμένου μοντέλου διαχείρισης ρόλων και δικαιωμάτων, και καθορίζονται οι ενέργειες που δύναται να εκτελεί κάθε κατηγορία χρήστη.



Άρθρο 4

Δικαιώματα πρόσβασης χρηστών

1. Ο παραλήπτης αποκτά πρόσβαση στο υποσύστημα παραλήπτη και στο υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων κατόπιν αυθεντικοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 24 του ν. 4727/2020 και την υπό στοιχεία 10238 ΕΞ 2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων» (Β' 1611). Όταν η πρόσβαση γίνεται μέσω της θυρίδας χρήστη αρκεί η προγενέστερη αυθεντικοποίηση για την πρόσβαση στη θυρίδα και δεν απαιτείται νέα.

2. Ο Φορέας Καμπάνιας εντάσσεται στο Gov.gr Messenger με την καταχώριση των στοιχείων του στην πλατφόρμα, κατόπιν αιτήματος προς τον Κεντρικό Διαχειριστή. Για κάθε Φορέα Καμπάνιας ορίζεται τουλάχιστον ένας εξουσιοδοτημένος υπάλληλος με ρόλο διαχειριστή φορέα. Οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι αποκτούν δικαίωμα πρόσβασης στο υποσύστημα φορέα με τη χρήση της Υπηρεσίας Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης που παρέχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ο διαχειριστής φορέα και οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι αποκτούν πρόσβαση και στο υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων και στο υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας. Η πρόσβαση στο υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων γίνεται κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση κωδικών δημόσιας διοίκησης. Η πρόσβαση στο υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας γίνεται κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση προσαρμοσμένων κωδικών που χορηγούνται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και περιορίζεται στα στοιχεία και δεδομένα που αφορούν τον Φορέα καμπάνιας.

3. Ο Κεντρικός Διαχειριστής αποκτά πρόσβαση στο διαχειριστικό περιβάλλον και στο υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση κωδικών δημόσιας διοίκησης. Η πρόσβαση στο υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας γίνεται κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση προσαρμοσμένων κωδικών που χορηγούνται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

4. Τρίτα πρόσωπα, που ορίζονται από τον Κεντρικό Διαχειριστή, δύνανται να αποκτούν πρόσβαση κατόπιν αυθεντικοποίησης με τη χρήση προσαρμοσμένων κωδικών του Gov.gr Messenger. Τα πρόσωπα του πρώτου εδαφίου δύνανται, εφόσον είναι απαραίτητο, να εκτελούν στην υποδομή του Gov.gr Messenger τεχνικές ενέργειες που αφορούν την εύρυθμη λειτουργία της πλατφόρμας και ιδίως εργασίες συντήρησης, αναβάθμισης, εντοπισμού και επίλυσης σφαλμάτων.

Άρθρο 5

Υποσύστημα παραλήπτη

1. Ο παραλήπτης δύναται μέσω κατάλληλης λίστας επιλογών στο υποσύστημα παραλήπτη να προβάλλει και να διαχειρίζεται τα μηνύματά του και τις προτιμήσεις επικοινωνίας του, ιδίως για την εγγραφή ή απεγγραφή από κατηγορίες.

2. Σε περίπτωση αμφίδρομης επικοινωνίας, ο παραλήπτης δύναται να αποστείλει μήνυμα προς τον Φορέα ως απάντηση σε μια καμπάνια. Τα μηνύματα που διακινούνται με άλλα μέσα επικοινωνίας, πλην της θυρίδας και του ψηφιακού αποθετηρίου εγγράφων Gov.gr Wallet προβάλλονται και υπόκεινται σε διαχείριση σύμφωνα με τις δυνατότητες που παρέχει το εκάστοτε μέσο.

3. Το υποσύστημα παραλήπτη και το ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων Gov.gr Wallet αποτελούν, για κάθε καμπάνια που διεξάγεται μέσω του Gov.gr Messenger, το προεπιλεγμένο και υποχρεωτικά χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας. Ο Φορέας Καμπάνιας δύναται να επιλέξει κάθε άλλο διαθέσιμο μέσο επικοινωνίας, σωρευτικά ή διαζευκτικά, εφόσον η διακίνηση μηνύματος μέσω του υποσυστήματος παραλήπτη ή του Gov.gr Wallet αποτύχει ή εφόσον ο παραλήπτης δεν αναγνώσει το μήνυμα από τα μέσα αυτά σε ορισμένο χρόνο από τη λήψη του.

4. Τα μηνύματα που έχουν διακινήθει μέσω του υποσυστήματος παραλήπτη ή του ψηφιακού αποθετηρίου εγγράφων Gov.gr Wallet αποθηκεύονται στο υποσύστημα παραλήπτη και προβάλλονται συγκεντρωτικά σε διακριτή ενότητα εντός της θυρίδας πολίτη του άρθρου 26 του ν. 4727/2020.

5. Τα μηνύματα της παρ. 4 δύναται να σημαίνονται κατάλληλα, ιδίως ανάλογα με τη σημαντικότητά τους, τον οριζόντιο ή συνδρομητικό ή εξατομικευμένο χαρακτήρα τους, και την ανάγνωση ή μη αυτών από τον παραλήπτη.



Άρθρο 6

Υποσύστημα Φορέα Καμπάνιας

1. Ο Φορέας καμπάνιας είναι υπεύθυνος για τον ορισμό εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων, τη χρήση του Gov.gr Messenger σύμφωνα με τις επιχειρησιακές του ανάγκες και τη νομιμότητα και σκοπιμότητα της επικοινωνίας με τους παραλήπτες, σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο από το οποίο διέπεται.

2. Μέσω του υποσυστήματος Φορέα Καμπάνιας, ο διαχειριστής φορέα δύναται να προβαίνει στις ενέργειες της παρ. 3 και επιπλέον να διαχειρίζεται στοιχεία και να επιλέγει ρυθμίσεις που αφορούν το προφίλ του οικείου φορέα και τη χρήση του υποσυστήματος Φορέα Καμπάνιας από αυτόν και ιδίως να επιλέγει τον πάροχο κινητής τηλεφωνίας ή υπηρεσιών αποστολής άμεσων μηνυμάτων και να διαχειρίζεται τις εξωτερικές διασυνδέσεις μέσω διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών.

3. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος Φορέα Καμπάνιας:

α) διαχειρίζεται την εν γένει επικοινωνία του οικείου φορέα με τους παραλήπτες, μέσω αποστολής μηνυμάτων και αρχείων,

β) διαχειρίζεται λίστες παραληπτών,

γ) δημιουργεί και διαχειρίζεται καμπάνιες, σύμφωνα με το άρθρο 10,

δ) έχει πρόσβαση στα μηνύματα που έχει αποστείλει η πλατφόρμα και στις πληροφορίες των μηνυμάτων που έχουν αποσταλεί και

ε) δημιουργεί και διαχειρίζεται πρότυπα μηνύματα που δύναται να αξιοποιούνται σε περισσότερες καμπάνιες.

4. Ο ορισμός παραλήπτη πραγματοποιείται βάσει του αριθμού φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) ή άλλων εθνικών αναγνωριστικών που αντιστοιχίζονται προς αυτόν μέσω διαλειτουργικότητας.

5. Για την ταυτοποίηση του παραλήπτη δύναται να διενεργούνται διασταυρώσεις του αναγνωριστικού με το ονοματεπώνυμο, εφόσον τέτοια δυνατότητα έχει ενεργοποιηθεί για τον Φορέα Καμπάνιας από τον Κεντρικό Διαχειριστή.

6. Η αποστολή μηνύματος χωρίς επαρκή ταυτοποίηση παραληπτών δεν επιτρέπεται.

Άρθρο 7

Υποσύστημα Κεντρικού Διαχειριστή

1. Ο Κεντρικός διαχειριστής είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και εύρυθμη λειτουργία του Gov.gr Messenger, σύμφωνα με το άρθρο 26Α του ν. 4727/2020 και τις διατάξεις της παρούσας.

2. Μέσω του υποσυστήματος Κεντρικού Διαχειριστή:

α) διαχειρίζεται την ένταξη των Φορέων καμπάνιας, τα δικαιώματά τους, τα επιπλέον μέσα επικοινωνίας που είναι διαθέσιμα για κάθε Φορέα καμπάνιας, πλην των υποχρεωτικών, καθώς και, εφόσον εφαρμόζεται, τα όρια χρήσης των μέσω αυτών,

β) διαχειρίζεται την ταξινόμηση σε κατηγορίες και τυχόν υποκατηγορίες,

γ) ρυθμίζει οριζόντιες λειτουργικότητες συστήματος,

δ) έχει πρόσβαση σε συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες ελέγχου από τη συνολική χρήση του Gov.gr Messenger,

ε) έχει πρόσβαση στις καταχωρισμένες καμπάνιες και στα μηνύματα αναφορικά με τα μεταδεδομένα και τις παραμέτρους τους, χωρίς να έχει πρόσβαση στο περιεχόμενο των μηνυμάτων που έχουν αποσταλεί μέσω μιας καμπάνιας και,

στ) δύναται να δημιουργεί και να διαχειρίζεται καμπάνιες για ίδιο λογαριασμό.

3. Ο Κεντρικός Διαχειριστής, κατά την ένταξη Φορέα καμπάνιας στο Gov.gr Messenger, προσδιορίζει τα εξής όρια χρήσης: α) το ανώτατο πλήθος των μηνυμάτων που μπορεί να αποστείλει ο Φορέας καμπάνιας και β) το ανώτατο όριο αποθηκευτικού χώρου που διατίθεται στον Φορέα καμπάνιας για την ανάρτηση αρχείων. Ο προσδιορισμός γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τις επιχειρησιακές ανάγκες του Φορέα Καμπάνιας και τις δυνατότητες και την εύρυθμη χρήση του Gov.gr Messenger.

Άρθρο 8

Υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων

1. Ο Κεντρικός Διαχειριστής διαθέτει και λειτουργεί Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης χρηστών του Gov.gr Messenger (Υπηρεσία helpdesk).

2. Η Υπηρεσία helpdesk υποστηρίζεται μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης αιτημάτων (Ticketing System) και παρέχεται προς τους παραλήπτες και τους Φορείς Καμπάνιας, οι οποίοι δύναται να την αξιοποιούν σύμφωνα με το παρόν άρθρο.



3. Για την παροχή της Υπηρεσίας helpdesk δημιουργούνται κατάλληλοι ρόλοι χρηστών, βάσει προκαθορισμένου μοντέλου διαχείρισης ρόλων και δικαιωμάτων, και καθορίζονται οι ενέργειες που δύναται να εκτελεί κάθε κατηγορία χρήστη.

4. Το υποσύστημα της παρ. 2 επιτρέπει κατ' ελάχιστον:

- α) τη δημιουργία, διαχείριση, παρακολούθηση και επίλυση αιτημάτων υποστήριξης, την κλιμάκωση αιτημάτων και την αποστολή ειδοποιήσεων μέσω διαδικτυακού περιβάλλοντος,
- β) τη διαλειτουργικότητα: βα) με την Ενιαία Ψηφιακή Υποστήριξη (Ε.Ψ.Υ.) του Κεφαλαίου ΣΤ' του ν. 4727/2020, με τρόπο ώστε η διεπαφή για τον χρήστη (user interface) να είναι αυτή της Ε.Ψ.Υ. και ββ) με τα λοιπά υποσυστήματα,
- γ) τη δημιουργία και επεξεργασία γνωσιακής βάσης με άρθρα και συχνές ερωτήσεις για την αποτελεσματικότερη παροχή υποστήριξης,
- δ) την προβολή και εξαγωγή στατιστικών στοιχείων χρήσης στη βάση επιλεγμένων δεικτών,
- ε) την καταγραφή των ενεργειών των χρηστών.

Άρθρο 9

Υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας

1. Το υποσύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας (BI) παρέχει προηγμένες δυνατότητες ανάλυσης, παρακολούθησης και αξιοποίησης των δεδομένων που παράγονται, μέσω πρόσβασης σε εργαλεία:

- α) οπτικοποίησης, αναφορών και δεικτών, που διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων και την παρακολούθηση της αποδοτικότητας του συστήματος και των διαδικασιών,
- β) συλλογής, μετασχηματισμού και αποθήκευσης δεδομένων και
- γ) διάγνωσης, για τον εντοπισμό σφαλμάτων, την παρακολούθηση ενεργειών και τη διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων.

2. Το υποσύστημα BI υποστηρίζει τη διαχείριση χρηστών και ρόλων, την παραμετροποίηση των δικαιωμάτων πρόσβασης, καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης και ελέγχου της ποιότητας των δεδομένων, ώστε τα δεδομένα να είναι προσβάσιμα μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες. Ο Φορέας Καμπάνιας έχει πρόσβαση στα στοιχεία χρήσης του οικείου Φορέα, μέσω της προβολής συγκεκριμένων αναφορών και δεικτών και εξαγωγής δεδομένων με τη χρήση μηχανισμού απομόνωσης των δεδομένων. Ο Κεντρικός διαχειριστής έχει πρόσβαση σε αναφορές και δεδομένα συστήματος.

3. Το υποσύστημα BI καλύπτει επιπλέον κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες λειτουργικές απαιτήσεις:

- α) πρόσβαση σε αναφορές και δυναμικά γραφήματα με δυνατότητα ανάλυσης και εμβάθυνσης στα δεδομένα,
- β) δυνατότητα εξαγωγής αναφορών σε πολλαπλές μορφές για περαιτέρω επεξεργασία ή διαμοιρασμό,
- γ) διαχείριση και παρακολούθηση δεικτών απόδοσης (KPIs),
- δ) εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας και διακυβέρνησης και
- ε) προγραμματισμό και παρακολούθηση ανανεώσεων δεδομένων για τη διατήρηση της επικαιρότητας των αναφορών.

4. Για τις ανάγκες του παρόντος, το υποσύστημα BI διαλειτουργεί με τα λοιπά υποσυστήματα του Gov.gr Messenger και αντλεί περιοδικά δεδομένα για την παραγωγή των αναφορών.

Άρθρο 10

Διαχείριση καμπάνιας και διακίνηση μηνυμάτων

1. Ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος διαχειρίζεται την επικοινωνία του οικείου φορέα μέσω της δημιουργίας και διαχείρισης καμπανιών.

2. Η διαχείριση καμπάνιας περιλαμβάνει τον ορισμό των απαραίτητων προσδιοριστικών στοιχείων αυτής, την παραμετροποίηση με βάση τις επιχειρησιακές ανάγκες του Φορέα Καμπάνιας, την ενεργοποίηση και την απενεργοποίησή της.

3. Κατά τη δημιουργία κάθε καμπάνιας πρέπει να προσδιορίζονται κατ' ελάχιστον:

- α) ο αποστολέας, το περιεχόμενο μηνύματος, τυχόν αρχείο που διαμοιράζεται ο Φορέας, το περιεχόμενο της αναδυόμενης ειδοποίησης (push notification) στο Gov.gr Wallet, ο χρόνος έναρξης και λήξης, τα επιτρεπόμενα χρονικά σημεία αποστολής μηνυμάτων και η προτεραιότητα δρομολόγησης έναντι άλλων καμπανιών,
- β) οι κατηγορίες παραληπτών, ο τρόπος προσθήκης αυτών στην καμπάνια και το αναγνωριστικό ταυτοποίησης για την αποστολή των μηνυμάτων, σύμφωνα με τις παρ. 4, 5 και 6 του άρθρου 6,
- γ) η μονόδρομη ή αμφίδρομη επικοινωνία, και στην περίπτωση της αμφίδρομης, ο τρόπος απάντησης του παραλήπτη και



δ) η τυχόν διακίνηση μηνύματος μέσω των λοιπών, διαθέσιμων στον Φορέα, καναλιών-μέσων επικοινωνίας και οι ειδικότερες προϋποθέσεις και ρυθμίσεις αυτής, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 5.

4. Με την ολοκλήρωση της δημιουργίας καμπάνιας, πραγματοποιείται η αποστολή (transmit) των μηνυμάτων σύμφωνα με τις επιλογές του Φορέα Καμπάνιας.

5. Για κάθε αποστολή ανά κανάλι - μέσο επικοινωνίας τηρείται αρχείο συμβάντων, με σκοπό την ενημέρωση για την επιτυχή ή μη αποστολή και τη δρομολόγηση της διακίνησης των μηνυμάτων μέσω των εναλλακτικών καναλιών-μέσων επικοινωνίας, εφόσον έχουν οριστεί.

6. Η αποστολή μηνυμάτων έχει ενημερωτικό χαρακτήρα και δεν υποκαθιστά την επίδοση ή κοινοποίηση εγγράφων, με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων. Αν ένα μήνυμα διακινηθεί μέσω του υποσυστήματος παραλήπτη ή του Gov.gr Wallet και περιέχει υπερσύνδεσμο σε έγγραφο που έχει αναρτηθεί στη θυρίδα χρήστη του άρθρου 26 του ν. 4727/2020, η ανάγνωση του μηνύματος από τον παραλήπτη καταγράφεται και ισοδυναμεί με πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του άρθρου 29 του ν. 4727/2020.

Άρθρο 11

Ειδικές ρυθμίσεις για τη λειτουργία της εφαρμογής

1. Το Gov.gr Messenger διαλειτουργεί μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) με τα κατάλληλα μητρώα του δημοσίου για την άντληση στοιχείων των χρηστών και την διασύνδεση με τρίτα πληροφοριακά συστήματα, στο πλαίσιο της αρχής μόνον άπαξ και σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, την πολιτική ορθής χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών και τις διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Το Gov.gr Messenger αξιοποιεί ιδίως διαλειτουργικότητες με:

α) το Μητρώο Προσωπικού Αριθμού ή το Φορολογικό Μητρώο της ΑΑΔΕ, κατά περίπτωση, για την άντληση στοιχείων ταυτοποίησης του παραλήπτη,

β) το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) για την άντληση στοιχείων επικοινωνίας του παραλήπτη,

γ) το ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων Gov.gr Wallet για την αποστολή αναδυόμενων ειδοποιήσεων,

δ) πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων που εντάσσονται στο Gov.gr Messenger σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 3 και

ε) την Ενιαία Ψηφιακή Υποστήριξη (Ε.Ψ.Υ.) του Κεφαλαίου ΣΤ' του ν. 4727/2020, για τη χρήση της διεπαφής της Ε.Ψ.Υ.

3. Το Gov.gr Messenger δύναται να διασυνδέεται με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ-gov.gr) ή με άλλες εφαρμογές που αξιοποιούν τον μηχανισμό αυθεντικοποίησης της υπό στοιχεία 10238 ΕΞ 2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης είτε μέσω των διαπιστευτηρίων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων» (Β' 1611). Η διασύνδεση αφορά στη χρήση της λειτουργικότητας «Ενιαία Σύνδεση - Single Sign-on» ("SSO"), η οποία επιτρέπει στον αυθεντικοποιημένο χρήστη μιας εφαρμογής να αποκτά άμεση και ασφαλή πρόσβαση σε μια άλλη, χωρίς να απαιτείται η εκ νέου αυθεντικοποίησή του.

Άρθρο 12

Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά την έννοια της περ. 7 του άρθρου 4 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 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - ΓΚΠΔ), στο πλαίσιο της λειτουργίας του Gov.gr Messenger.

2. Η επεξεργασία της παρ. 1 αποσκοπεί, κατά περίπτωση, α) στην παροχή ψηφιακών εργαλείων στους Φορείς καμπάνιας για τη διαχείριση της επικοινωνίας τους με τους παραλήπτες, β) στη διασφάλιση της εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και της ιχνηλάτησης των ενεργειών κάθε χρήστη, γ) στην εν γένει εύρυθμη λειτουργία, αποσφαλμάτωση και βελτιστοποίηση χρήσης του Gov.gr Messenger και δ) στην παροχή υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης (helpdesk).

3. Τα προσωπικά δεδομένα που υπόκεινται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της παρούσας είναι ονοματεπωνυμικά στοιχεία χρηστών, ο αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ), ο αριθμός μητρώου κοινωνικής ασφάλισης (ΑΜΚΑ), ο Προσωπικός Αριθμός, ο ανωνυμοποιημένος Προσωπικός Αριθμός, ο αριθμός δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ), ο κωδικός αλλοδαπού, ο αριθμός εγγραφής πολίτη, ο κωδικός πολίτη, στοιχεία εργασιακής σχέσης



με φορέα του δημόσιου τομέα, στοιχεία επικοινωνίας, στοιχεία αυθεντικοποίησης, στοιχεία συνδέσεων και ενεργειών για κάθε χρήστη, στοιχεία συνδρομών σε κατηγορίες και λοιπές προτιμήσεις παραληπτών.

4. Τα υποκείμενα των οποίων τα προσωπικά δεδομένα υπόκεινται σε επεξεργασία είναι:

- α) οι υπάλληλοι της Υπηρεσίας Συντονισμού ΕΠΠ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εφόσον έχουν ρόλο Κεντρικού Διαχειριστή,
- β) οι υπάλληλοι των Φορέων καμπάνιας, εφόσον έχουν ρόλο διαχειριστή ή εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου,
- γ) οι εξουσιοδοτημένοι τρίτοι, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 4, εφόσον έχουν οριστεί από τον Κεντρικό Διαχειριστή και
- δ) οι παραλήπτες.

5. Τα προσωπικά δεδομένα της παρ. 3 τηρούνται για δέκα (10) έτη.

6. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των δεδομένων, πληροφοριών και εγγράφων και κατ' ελάχιστον, α) της καταγραφής και παρακολούθησης των προσβάσεων, β) της διασφάλισης ιχνηλασιμότητας, γ) της προστασίας των δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή, δ) της υλοποίησης τεκμηριωμένων ελέγχων ασφάλειας με σκοπό τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων καθώς και την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα πρότυπα και κανονιστικά πλαίσια. Η διενέργεια ολοκληρωμένων ελέγχων ασφάλειας υλοποιείται πριν από την έναρξη παραγωγικής λειτουργίας και στο πλαίσιο περιοδικής και επαναληπτικής αξιολόγησης.

7. Η ανώνυμη εταιρεία του ελληνικού δημοσίου με την επωνυμία «Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας Α.Ε» (Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. Α.Ε.) ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία, κατά την έννοια του άρθρου 28 του Γ.Κ.Π.Δ., για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και ιδίως αναφορικά με την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στη θυρίδα πολίτη και μέσω αυτής στο υποσύστημα παραλήπτη. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης μπορεί να ορίζει και άλλους, δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς, ως εκτελούντες την επεξεργασία για τους σκοπούς της εν όλω ή εν μέρει υλοποίησης, λειτουργίας και συντήρησης του Gov.gr Messenger. Η επεξεργασία διενεργείται κατόπιν σύμβασης ή άλλης νομικής πράξης σύμφωνα με το άρθρο 28 του ΓΚΠΔ.

8. Οι Φορείς Καμπάνιας ενεργούν ως αυτοτελώς υπεύθυνοι επεξεργασίας για τη διαχείριση της εξουσιοδότησης των υπαλλήλων τους και της επικοινωνίας με τους παραλήπτες.

Άρθρο 13

Μεταβατικές διατάξεις

1. Η παραγωγική λειτουργία του Gov.gr Messenger εκκινεί από την έναρξη ισχύος της παρούσας.

2. Η υποχρεωτική χρήση του Gov.gr Messenger σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 1 εκκινεί έξι (6) μήνες από τη δημοσίευση της παρούσας. Προαιρετική χρήση σε συντομότερο χρόνο επιτρέπεται, εφόσον το επιθυμεί ο Φορέας καμπάνιας.

Άρθρο 14

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, 17 Ιουλίου 2026

Ο Υπουργός

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ

