

1. Επισκόπηση

Το VOGO ® eBS for eAdministration είναι η ολοκληρωμένη, βασισμένη στην AI σουίτα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ψηφιοποιεί τη σχέση μεταξύ δημόσιων φορέων, πολιτών, επιχειρήσεων και εξουσιοδοτημένων επαγγελματιών. Η πλατφόρμα παρέχει μια σύγχρονη Πύλη Δημόσιων Υπηρεσιών — ενιαίο σημείο πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες — που συμπληρώνεται από έναν ευφυή μηχανισμό φορμών (Forms), παραμετροποιήσιμες υπηρεσίες (Services), συνομιλιακή υποστήριξη AI και εγγενείς εφαρμογές για κινητά, όλα ενσωματωμένα σε ένα ασφαλές, κλιμακούμενο οικοσύστημα συμβατό με τα ευρωπαϊκά πρότυπα.



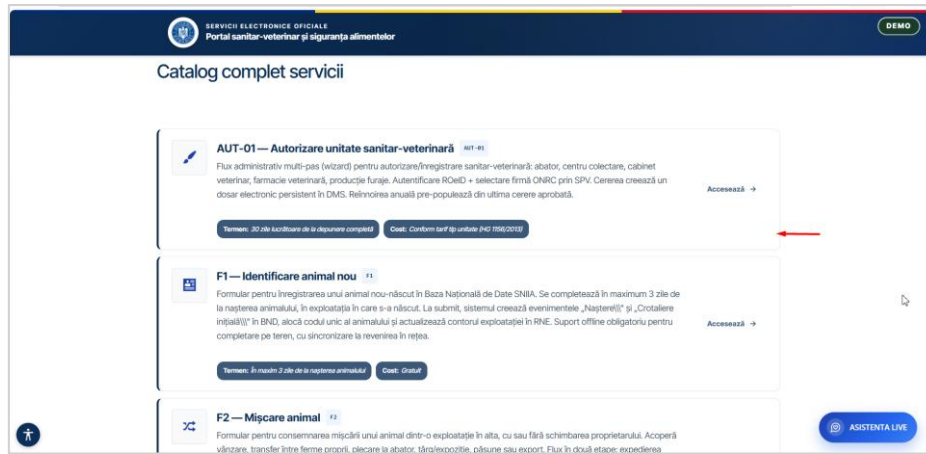
Εικ. 1 — Παράδειγμα εθνικής πύλης ψηφιακών υπηρεσιών: αρχική σελίδα με κατάλογο υπηρεσιών, ταυτοποίηση ROeID και ζωντανό βοηθό AI

2. Πύλη Δημόσιων Υπηρεσιών

Ενιαία Πρόσβαση και Κατάλογος Υπηρεσιών

Η πύλη αποτελεί το ενιαίο σημείο πρόσβασης πολιτών, επιχειρήσεων και εξουσιοδοτημένων επαγγελματιών σε όλες τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες του φορέα.

- ▶ Παρέχει πλήρη κατάλογο ψηφιακών υπηρεσιών, οργανωμένο ανά κατηγορία, με περιγραφή, προθεσμίες, κόστος και απαιτούμενα έγγραφα για κάθε υπηρεσία
- ▶ Επιτρέπει την πρόσβαση σε κάθε δημόσια υπηρεσία μέσω οδηγού 4 βημάτων: Περιγραφή → Φόρμα → Προεπισκόπηση → Υποβολή
- ▶ Προσβάσιμη από κάθε συσκευή με σύνδεση στο διαδίκτυο — υπολογιστή, tablet, κινητό — με πλήρως responsive σχεδίαση, αυτόματα προσαρμοσμένη στο μέγεθος της οθόνης
- ▶ Παρέχει πολυγλωσσικές δυνατότητες για χρήστες από διαφορετικά γλωσσικά περιβάλλοντα



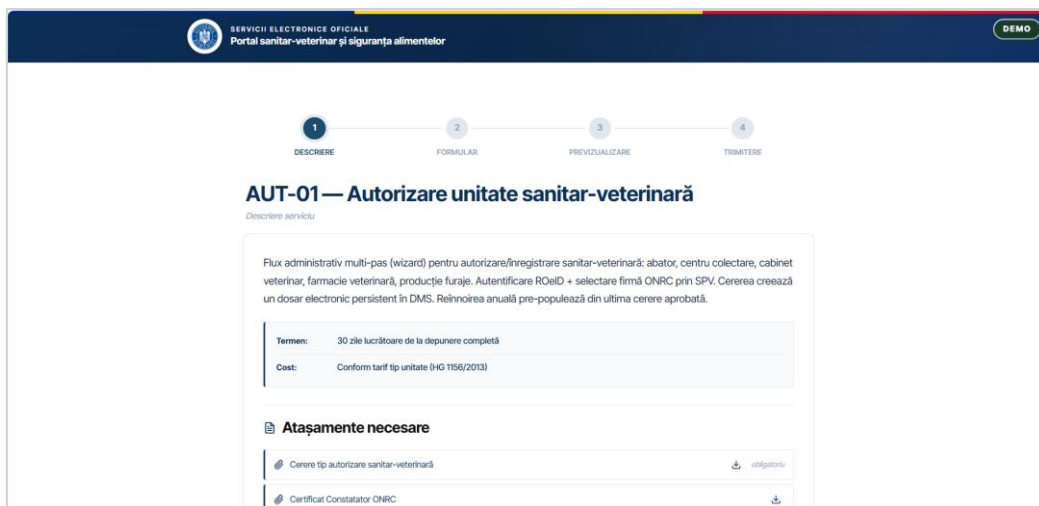
Εικ. 2 — Πλήρης κατάλογος υπηρεσιών: AUT-01, F1, F2 με προθεσμίες, κόστος και κατάσταση δημοσίευσης

Ταυτοποίηση και Ψηφιακή Ταυτότητα

- ▶ Ενσωματώνεται με το ROeID για την ψηφιακή ταυτοποίηση φυσικών προσώπων, με αυτόματη προσυμπλήρωση των φορμών από τα δεδομένα του προφίλ ROeID
- ▶ Ενσωματώνεται με το eIDAS για την αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο
- ▶ Ενσωματώνεται με το ONRC για αυτόματη ανάκτηση εταιρικών στοιχείων (επωνυμία, ΑΦΜ, νόμιμος εκπρόσωπος) μέσω επιλογής SPV
- ▶ Υλοποιεί διαφοροποιημένους λογαριασμούς ανά προφίλ: πολίτης, κτηνίατρος, εμπορική εταιρεία — με λειτουργίες και πληροφορίες ειδικές για κάθε προφίλ
- ▶ Επιτρέπει ταυτοποίηση με όνομα χρήστη και κωδικό ή ανώνυμη πρόσβαση, με δυνατότητα αναβάθμισης σε επαληθευμένο λογαριασμό ROeID

Πλήρης Ψηφιακή Ροή — από το Αίτημα στην Επιβεβαίωση

- ▶ Καθοδηγεί τον χρήστη μέσω ενός εύχρηστου οδηγού πολλών βημάτων με οπτική ένδειξη προόδου
- ▶ Προσυμπληρώνει αυτόματα τα πεδία της φόρμας με δεδομένα από ROeID και ONRC, καταργώντας την περιττή χειροκίνητη καταχώριση
- ▶ Επιτρέπει την επισύναψη των απαιτούμενων εγγράφων απευθείας από τον browser, με έλεγχο τύπου και μεγέθους αρχείου
- ▶ Περιλαμβάνει ενσωματωμένο πεδίο χάρτη GIS για τη γεωγραφική θέση των αιτημάτων (συντεταγμένες αυτόματα με κλικ στον χάρτη)



Εικ. 3 — Βήμα 1/4: Περιγραφή υπηρεσίας AUT-01 με ροή οδηγού, προθεσμίες και απαιτούμενα συνημμένα

Εικ. 4 — Βήμα 2/4: Συμπλήρωση φόρμας με χάρτη GIS, CUI/CIF αυτόματα από δεδομένα ONRC και ROeID

Ψηφιακή Ιδιόχειρη Υπογραφή και Ολοκλήρωση

- Περιλαμβάνει μονάδα ψηφιακής ιδιόχειρης υπογραφής απευθείας στον browser, με ποντίκι ή δάχτυλο σε οθόνη αφής
- Επιτρέπει πλήρη προεπισκόπηση της συμπληρωμένης και υπογεγραμμένης φόρμας πριν από την υποβολή
- Δημιουργεί αυτόματα το PDF του υπογεγραμμένου αιτήματος, διαθέσιμο για λήψη ή αποστολή μέσω email
- Επιβεβαιώνει την υποβολή με αριθμό πρωτοκόλλου και επιτρέπει την παρακολούθηση της κατάστασης του αιτήματος

Εικ. 5 — Ψηφιακή ιδιόχειρη υπογραφή: απευθείας στον browser με ποντίκι ή οθόνη αφής

Κατάλογος υπηρεσιών — Προδιαμορφωμένες δημόσιες υπηρεσίες

Πάνω από 50 ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, έτοιμες για ενεργοποίηση, σύμφωνες με την ισχύουσα νομοθεσία — καθεμία με περιγραφή, προθεσμίες, κόστος και απαιτούμενα έγγραφα.

57 υπηρεσίες · 8 τομείς

Ληξιαρχείο και αστική κατάσταση (SPCLEP): 1. Δελτίο ταυτότητας — ραντεβού και κατάθεση εγγράφων · 2. Δήλωση κατοικίας / προσωρινής διαμονής · 3. Μεταγραφή ληξιαρχικών πράξεων · 4. Ληξιαρχική πράξη γέννησης — έκδοση / αντίγραφο · 5. Ληξιαρχική πράξη γάμου — έκδοση / αντίγραφο · 6. Ληξιαρχική πράξη θανάτου — έκδοση / αντίγραφο · 7. Κράτηση πολιτικού γάμου · 8. Διοικητικό διαζύγιο

Τοπικοί φόροι και τέλη (DAPL / DITL): 1. Δήλωση κτιρίου / γης / οχήματος · 2. Διαγραφή οχήματος · 3. Φορολογική ενημερότητα · 4. Ηλεκτρονική πληρωμή τοπικών φόρων και τελών · 5. Επιστροφή / συμψηφισμός καταβληθέντων ποσών · 6. Φοροαπαλλαγές για ειδικές κατηγορίες · 7. Ρύθμιση / ελάφρυνση φορολογικών οφειλών · 8. Δήλωση και πληρωμή τέλους επιγραφών / διαφήμισης

Άδειες, εμπόριο και τοπικές μεταφορές: 1. Άδεια λειτουργίας επιχειρήσεων · 2. Άδεια αγοράς / υπαίθριου εμπορίου / πάγκου · 3. Έγκριση ωραρίου λειτουργίας · 4. Άδεια εποχικής βεράντας · 5. Άδεια ταξί / τοπικής μεταφοράς · 6. Άδεια υπαίθριας διαφήμισης / πινακίδων

Πρωτόκολλο και σχέσεις με τους πολίτες: 1. Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο — υποβολή γενικού αιτήματος · 2. Αίτημα πληροφοριών δημόσιου ενδιαφέροντος βάσει του Νόμου 544/2001 · 3. Ηλεκτρονικές αναφορές και καταγγελίες με παρακολούθηση κατάστασης · 4. Ακροάσεις — ηλεκτρονικός προγραμματισμός · 5. Έκδοση διαφόρων πιστοποιητικών

Κοινωνική πρόνοια (DAS): 1. Επίδομα ανατροφής τέκνου — υποβολή αίτησης · 2. Κρατικό επίδομα τέκνων — αίτηση · 3. Κοινωνική ενίσχυση / Ελάχιστο Εισόδημα Ένταξης (VMI) · 4. Επίδομα στήριξης οικογένειας · 5. Επίδομα θέρμανσης / ενεργειακή ενίσχυση · 6. Επίδομα / προσωπικός βοηθός για άτομα με αναπηρία · 7. Κοινωνική έρευνα — αίτημα · 8. Κοινωνικά / εκπαιδευτικά κουπόνια · 9. Κάρτα στάθμευσης ΑμεΑ · 10. Έκτακτη ενίσχυση / επίδομα κηδείας

Πολεοδομία και χωροταξία: 1. Πολεοδομικό πιστοποιητικό · 2. Οικοδομική άδεια · 3. Άδεια κατεδάφισης · 4. Παράταση πολεοδομικού πιστοποιητικού / οικοδομικής άδειας · 5. Γνωστοποίηση έναρξης / λήξης εργασιών · 6. Πιστοποιητικό ολοκλήρωσης κτιρίου · 7. Γνώμη δημάρχου / διαβούλευση PUG-PUZ · 8. Ονοματοδοσία οδών — βεβαίωση διεύθυνσης · 9. Γνώμη σκοπιμότητας για εκπόνηση PUZ · 10. Πρωτόκολλο παραλαβής εργασιών

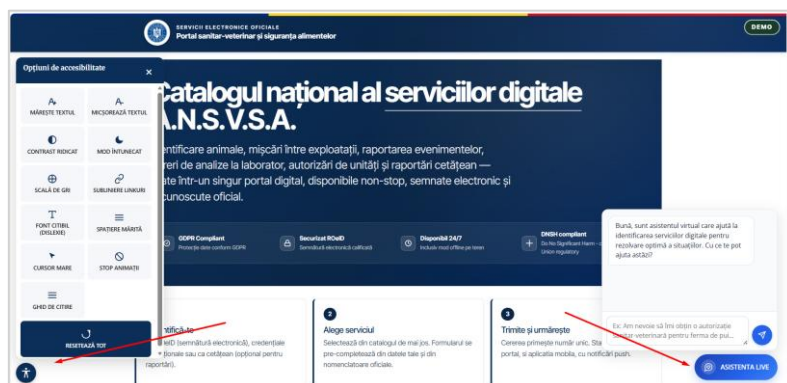
Δημοτικές υπηρεσίες, δημόσιος χώρος και αγροτικό μητρώο: 1. Αναφορές δημοτικών υπηρεσιών: λακκούβες, οδοφωτισμός, καθαριότητα, χώροι πρασίνου · 2. Άδεια / έγκριση εκσκαφής σε δημόσιο χώρο · 3. Βεβαίωση παραγωγού και βιβλιάριο πωλήσεων · 4. Αγροτικό μητρώο — δηλώσεις και βεβαιώσεις, συμπεριλαμβανομένων εγγράφων APIA · 5. Μίσθωση / παραχώρηση δημόσιου χώρου

Λοιπές διοικητικές υπηρεσίες: 1. Άδεια εργασιών σε δίκτυα κοινής ωφέλειας / εγκρίσεις παρόχων · 2. Έκδοση αντιγράφων εγγράφων από το αρχείο του φορέα · 3. Ραντεβού σε ηλεκτρονικό γκιςέ / τηλεφωνικό κέντρο · 4. Ηλεκτρονική πληρωμή διοικητικών προστίμων · 5. Αίτημα δικαιωμάτων GDPR — πρόσβαση / διόρθωση / διαγραφή δεδομένων

3. Προσβασιμότητα WCAG και Ζωντανός Βοηθός AI

Η πλατφόρμα συμμορφώνεται με το πρότυπο WCAG για την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο και περιλαμβάνει συνομιλιακό βοηθό AI μόνιμα διαθέσιμο στους χρήστες.

- ▶ Συμμορφώνεται με τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Άρθρο 9 της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία
- ▶ Παρέχει πλήρες πάνελ επιλογών προσβασιμότητας: μεγέθυνση/σμίκρυνση κειμένου, υψηλή αντίθεση, σκοτεινή λειτουργία, αποχρώσεις του γκρι, ευανάγνωστη γραμματοσειρά, υπογράμμιση συνδέσμων, μεγάλος δείκτης, διακοπή κινήσεων
- ▶ Υποστηρίζει ανάγνωση οθόνης, πλοήγηση μόνο με πληκτρολόγιο και ρυθμιζόμενη αντίθεση
- ▶ Περιλαμβάνει τον Ζωντανό Βοηθό AI στη γωνία της σελίδας, ενεργό 24/7, έτοιμο να καθοδηγήσει τον χρήστη σε κάθε υπηρεσία
- ▶ Ο Βοηθός AI λειτουργεί σε λειτουργία Human-in-the-Loop (HITL): μπορεί να μεταφέρει τη συνομιλία σε ανθρώπινο χειριστή όταν απαιτείται

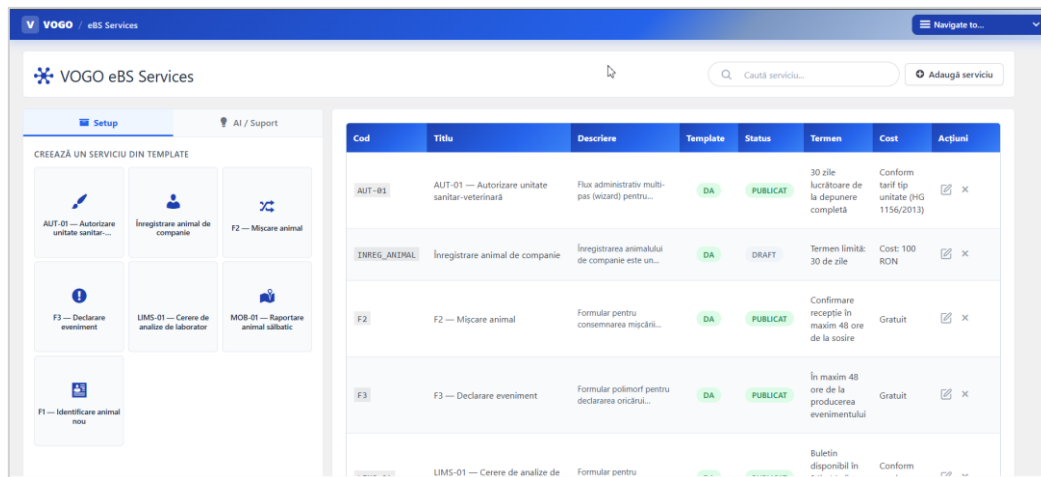


Εικ. 7 — Πάνελ προσβασιμότητας WCAG και ενεργός Ζωντανός Βοηθός AI (HITL)

4. Διαχείριση και Backend — VOGO eBS Services

Η πλατφόρμα παρέχει στους διαχειριστές ένα ολοκληρωμένο backend για τη δημιουργία, παραμετροποίηση και δημοσίευση ψηφιακών υπηρεσιών.

- ▶ Επιτρέπει τη δημιουργία υπηρεσιών από προκαθορισμένα πρότυπα ή από την αρχή, χωρίς συγγραφή κώδικα
- ▶ Παραμετροποιεί προθεσμίες, κόστος, απαιτούμενα έγγραφα, πρότυπα φορμών και ροές έγκρισης ανά υπηρεσία
- ▶ Διαχειρίζεται την κατάσταση κάθε υπηρεσίας: Πρόχειρο → Δημοσιευμένο, με λεπτομερή έλεγχο ορατότητας
- ▶ Παρέχει εργαλεία παρακολούθησης απόδοσης της πλατφόρμας, αναφορές κίνησης και χρήσης
- ▶ Επιτρέπει τη διαχείριση λογαριασμών χρηστών, δικαιωμάτων και προφίλ πρόσβασης
- ▶ Περιλαμβάνει Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS) για ταχεία ενημέρωση των δημόσιων πληροφοριών χωρίς τεχνική παρέμβαση



Εικ. 8 — Backend VOGO eBS Services: διαχείριση υπηρεσιών, πρότυπα, κατάσταση και παραμετροποίηση

5. Εφαρμογή για Κινητά — VOGO MAF (Mobile Application Framework)

Το VOGO eBS Gov Series™ περιλαμβάνει εγγενείς εφαρμογές iOS και Android για πολίτες, συνδεδεμένες στο ίδιο οικοσύστημα της πύλης.

- ▶ Επιτρέπει την πρόσβαση σε όλες τις σχετικές δημόσιες υπηρεσίες της πύλης απευθείας από την κινητή συσκευή
- ▶ Πλήρως responsive σχεδίαση, αυτόματα προσαρμοσμένη στις οθόνες κινητών και tablet
- ▶ Επιτρέπει εργασία εκτός σύνδεσης: καταχωρίσεις και συμβάντα αποθηκεύονται τοπικά στη συσκευή, με αυτόματο συγχρονισμό κατά την επανασύνδεση
- ▶ Στέλνει ειδοποιήσεις push στον πολίτη για κάθε αλλαγή ή πρόοδο των αιτημάτων του
- ▶ Διασφαλίζει επικοινωνία αποκλειστικά μέσω ασφαλών καναλιών (SSL/TLS) μεταξύ τερματικού και διακομιστών
- ▶ Επιτρέπει ταυτοποίηση του κτηνοτρόφου με 3 στοιχεία: κωδικός εκμετάλλευσης, τελευταία ψηφία προσωπικού αριθμού, ενώτιο ζώου από το μητρώο
- ▶ Επιτρέπει την προβολή του ενημερωμένου μητρώου της εκμετάλλευσης, και εκτός σύνδεσης
- ▶ Υποστηρίζει ψηφιακή ιδιόχειρη υπογραφή απευθείας στην οθόνη αφής της κινητής συσκευής
- ▶ Δημιουργεί και αποστέλλει υπογεγραμμένα PDF απευθείας μέσω email από την εφαρμογή



Responsive σχεδίαση — προβολή σε κινητό

6. Ασφάλεια και Συμμόρφωση με τον GDPR

- ▶ Υλοποιεί ισχυρή ταυτοποίηση και εξουσιοδότηση με διαφοροποιημένα προφίλ: πολίτης, εξουσιοδοτημένος επαγγελματίας, εμπορική εταιρεία

- ▶ Κρυπτογραφεί όλες τις επικοινωνίες μεταξύ χρήστη και διακομιστών μέσω SSL/TLS
- ▶ Αποθηκεύει με ασφάλεια προσωπικά και εμπορικά δεδομένα, με περιοδικούς ελέγχους και προηγμένους μηχανισμούς παρακολούθησης
- ▶ Συμμορφώνεται πλήρως με τις απαιτήσεις του GDPR για την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- ▶ Διασφαλίζει πλήρες αρχείο ελέγχου όλων των ενεργειών στην πλατφόρμα
- ▶ Ενσωματώνει ROeID και eIDAS για επαληθευμένη ψηφιακή ταυτοποίηση σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο

7. Υποστηριζόμενες Ενσωματώσεις

ROeID	Ψηφιακή ταυτοποίηση φυσικών προσώπων, προσυμπλήρωση δεδομένων φόρμας, καλυμμένος προσωπικός αριθμός
eIDAS	Αναγνώριση της ηλεκτρονικής ταυτότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο
ONRC / SPV	Αυτόματη ανάκτηση εταιρικών στοιχείων: επωνυμία, ΑΦΜ, νόμιμος εκπρόσωπος
Μονάδα GIS	Διαδραστικό πεδίο χάρτη στις φόρμες, γεωκωδικοποίηση διευθύνσεων, θέση αιτήματος
DMS	Μόνιμος ηλεκτρονικός φάκελος ανά αιτούντα, ορατός σε όλες τις μονάδες της πλατφόρμας
Chatbot AI	Ζωντανός βοηθός 24/7, HITL, καθοδήγηση συμπλήρωσης φορμών, πολυκαναλική υποστήριξη
Email / SMS	Αυτόματες ειδοποιήσεις κατάστασης αιτήματος, αποστολή υπογεγραμμένων PDF, επιβεβαιώσεις
Σύστημα Πληρωμών	Πληρωμή τελών και χρεώσεων των υπηρεσιών απευθείας από την πύλη

Κλάδοι και Συνήθεις Εφαρμογές

Η μονάδα eAdministration ζητείται συχνότερα από οργανισμούς με εντατική σχέση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις — όπου υπάρχει μεγάλος όγκος επαναλαμβανόμενων αλληλεπιδράσεων, τυποποιημένες φόρμες και πίεση ψηφιοποίησης από τις ευρωπαϊκές οδηγίες:

- ▶ **Τοπική και Κεντρική Δημόσια Διοίκηση**; Δήμοι, περιφερειακά συμβούλια, νομαρχίες — έκδοση οικοδομικών αδειών, πολεοδομικών πιστοποιητικών, καταχώριση εκδηλώσεων, αιτήματα πληροφόρησης, ηλεκτρονική πληρωμή τοπικών φόρων και τελών κ.λπ.
- ▶ **Δημόσια και Κτηνιατρική Υγεία**; αδειοδότηση μονάδων, νοσοκομείων, ιατρών, ραντεβού, αναφορές, επίσημες επιθεωρήσεις και έλεγχοι, έκδοση εγγράφων, ιχνηλασιμότητα, στοιχεία δημόσιας υγείας.
- ▶ **Γεωργία και Περιβάλλον**; αιτήσεις επιδοτήσεων, δηλώσεις γεωργικής γης, περιβαλλοντικές αναφορές, περιβαλλοντικές άδειες, παρακολούθηση εκμεταλλεύσεων, διαχείριση μητρώου αγροτών.
- ▶ **Εκπαίδευση**; Διευθύνσεις εκπαίδευσης, πανεπιστήμια — ηλεκτρονικές εγγραφές, αιτήσεις υποτροφιών, αναγνώριση πτυχίων, στατιστικές αναφορές, επικοινωνία με γονείς και μαθητές, διαχείριση ακαδημαϊκών εγγράφων.
- ▶ **Ανθρώπινη Υγεία**; Περιφερειακά ταμεία ασφάλισης υγείας, δημόσια νοσοκομεία — ηλεκτρονικά ραντεβού, αιτήματα αποζημίωσης, εγγραφή παρόχων υγείας, συμβατικές αναφορές προς το Ταμείο Ασφάλισης Υγείας.
- ▶ **Κοινή Ωφέλεια και Υποδομές**; Πάροχοι ύδρευσης, θέρμανσης και καθαριότητας — αιτήσεις σύνδεσης, αναφορές βλαβών, ηλεκτρονική καταγραφή μετρητών, πληρωμή λογαριασμών, ειδοποιήσεις διακοπών, δημόσια πύλη πολιτών.
- ▶ **Δημόσια Τάξη και Ασφάλεια**; Δημοτική αστυνομία, υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, πολιτική προστασία — αιτήσεις αδειών εκδηλώσεων, αναφορές συμβάντων, αιτήματα αδειοδότησης δραστηριοτήτων υψηλού κινδύνου, διαχείριση φακέλων επεμβάσεων.
- ▶ **Εθνικά Μητρώα και Επαγγελματική Αδειοδότηση**; Επαγγελματικοί σύλλογοι (ιατροί, δικηγόροι, αρχιτέκτονες, φαρμακοποιοί) — εγγραφή μελών, ανανέωση αδειών, αναφορές CPD, επικοινωνία με τα μέλη, δημοσίευση δημόσιων μητρώων.
- ▶ **Μεταφορές και Δημόσια Εφοδιαστική**; οδικές αρχές, λιμενικές/αερολιμενικές αρχές, δημόσιοι φορείς — άδειες μεταφορών, τεχνικοί έλεγχοι, άδειες φορέων, αναφορές συμβάντων, πιστοποιητικά συμμόρφωσης οχημάτων.

- ▶ Ζητήστε περισσότερα αν ο κλάδος σας δεν αναφέρεται παραπάνω