



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία
Ψηφιακής Διακυβέρνησης
& Απλούστευσης Διαδικασιών
Υψηλ. 18/10/2021
Α. Π.: 37025 ΕΞ 2021
Απάντηση στο έγγραφο: 27738 ΕΙ 2021

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ Α΄ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

Πληροφορίες: Μαυρογένης Π., Μιμηγιάννη Ε.

Τηλέφωνο: 210 909 8297, 210 909 8262

E-mail: p.mavrogenis@mindigital.gr,
e.mimigianni@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ
ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (Δ11) -ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Email: i.pierrakaki@ggde.gr ,
d11.diagonismoι@ggde.gr

Θέμα: Προέγκριση Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών».

Α Π Ο Φ Α Σ Η
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
 - 1.1. του Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α΄/08-07-2019), «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»,
 - 1.2. του Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α΄/09-07-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»,
 - 1.3. του Π.Δ. 84/2019 (ΦΕΚ 123/Α΄/17-07-2019), «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων»,
 - 1.4. του Π.Δ. 40/2020 (ΦΕΚ 85/Α΄/15-04-2020) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,
 - 1.5. του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α΄ 184/23-09-2020) «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.» και ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 και 6 αυτού.
2. Την υπ΄ αριθ. Υ6/2019 (ΦΕΚ 2902/Β΄/09-07-2019) απόφαση του Πρωθυπουργού με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας».
3. Την υπ΄ αριθ. 187/2019 (ΥΟΔΔ 524/05.08.2019) απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Επικρατείας περί ανάθεσης καθηκόντων στο Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.

4. Την υπ' αριθ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του ν. 4577/2018 (Α' 199)».
5. Την υπ' αριθ. ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/1655 (ΦΕΚ 4595/Β'/13-12-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας περί μεταβίβασης του δικαιώματος υπογραφής «Με εντολή Υπουργού», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
6. Την υπ' αριθ. 120301 ΕΞ 2021 ([ΦΕΚ 2894/Β'/05-07-2021](#)) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», με την οποία εγκρίνεται η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2020 – 2025.
7. Τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και το ν. 4624/2019.
8. Τη με ΑΔΑ: 6ΞΣ5465ΧΙ8-KTZ πρόσκληση (κωδικός πρόσκλησης ΕΔΒΜ073) για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία».
9. Τη με ΑΔΑ: 6ΘΛ046ΜΤΛΡ-Σ0Λ απόφαση του Ειδικού Γραμματέα Διαχείρισης Προγραμμάτων ΕΤΠΑ και ΤΣ με θέμα: «Ένταξη της Πράξης "Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών" με Κωδικό ΟΠΣ 5062337 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020"».
10. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΥΨΗΔ 27738 ΕΙ 2021/09-08-2021 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με θέμα «Υλοποίηση έργου με τίτλο "Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών"».
11. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΥΨΗΔ 30842 ΕΙ 2021/07-9-2021 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με θέμα «Υποβολή στοιχείων για την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Πράξης για την υλοποίηση έργου με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών».
12. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΥΨΗΔ 31978 ΕΙ 2021/14-9-2021 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με θέμα «Υποβολή πρόσθετων διευκρινίσεων για την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Πράξης για την υλοποίηση έργου με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών»»
13. Το υπ' αρ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 32594 ΕΞ 2021/17-09-2021 έγγραφο της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα με θέμα «Σχετικά με το αίτημα Προέγκρισης Τεχνικού Δελτίου Πράξης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών»
14. Το υπ' αρ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 33344 ΕΞ 2021/22-09-2021 έγγραφο της Διεύθυνσης Ψηφιακής Στρατηγικής της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) με θέμα «Βεβαίωση συνάφειας της δράσης με τίτλο « Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών» με τους Τομείς Παρέμβασης της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.»
15. Το υπ' αριθμ. πρωτ. ΥΨΗΔ 35294 ΕΙ 2021/05-10-2021 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με θέμα «Υποβολή πρόσθετων διευκρινίσεων για την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Πράξης για την υλοποίηση έργου με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών»»
16. Το σύνολο της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ της ΓΓΨΔΑΔ με το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών.
17. Το από 14/10/2021 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Α' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

α) Την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της Διεύθυνσης Διαγωνισμών Δημοσίων Συμβάσεων (Δ11) του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών», ως σύμφωνη με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

β) Η συνολική διαδικασία υλοποίησης του έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ), όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο II του παραρτήματος της παρούσας απόφασης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η προέγκριση τεχνικού δελτίου αυτοδικαίως παύει να ισχύει.

**Με εντολή Υπουργού
Ο Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Απλούστευσης Διαδικασιών**

Λεωνίδας Χριστόπουλος

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**1. ΕΥΔ ΕΠΑνΕΚ**

Email: infoepan@mou.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της ΓΓΨΔΑΔ για την έκδοση δεσμευτικών οδηγιών εκδίδονται οι παρούσες οδηγίες σχετικά με την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Απλούστευση διαδικασιών εγγραφής, διαχείρισης και έκδοσης πιστοποιητικών ΜΗ.Τ.Ε. της Γενικής Γραμματείας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών».

Για τη σύνταξη των οδηγιών ελήφθησαν υπόψη ο συστατικός νόμος της ΓΓΨΔΑΔ, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) 2020-2025 αλλά και ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διακυβέρνησης που εφαρμόζει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές και εκτελεστικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

II. ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο δικαιούχος υποχρεούται:

- σε σχεδιασμό “digital by default”, με την εφαρμογή των αρχών «Προστασία των Δεδομένων από το Σχεδιασμό και εξ Ορισμού» («Privacy by Design and by Default») του Κανονισμού 679/2016 (GDPR) καθώς και συμμόρφωση με το ν. 4624/2019,
- σε υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων υπουργείων,
- σε σχεδιασμό που θα παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και θα επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου,
- στα τελικά παραδοτέα να περιλαμβάνονται κατ’ ελάχιστο αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές, αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός του συστήματος, ο πηγαίος κώδικας που αναπτύχθηκε και τεκμηρίωση χρηστών, διαχειριστών και προγραμματιστών,
- το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα δημιουργηθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού θα πρέπει να διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από τον φορέα, όπως ορίζεται στο άρθρο 88 του ν. 4727/2020,
- στην τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τύπους του Δημόσιου Τομέα) καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication COM (2017) 134),
- στην υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012),
- να λάβει υπόψη τις διατάξεις του Ν. 4727/2020 αναφορικά με α) τη διατομεακή και τη μεταξύ μητρώων διαλειτουργικότητα, β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) για τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης,

- να διασφαλίσει την προσβασιμότητα σε ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές σε άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο Η' "Ψηφιακή Προσβασιμότητα" του ν.4727/2020,
- το ψηφιακό περιεχόμενο που πιθανόν παραχθεί στο πλαίσιο της Πράξης να ακολουθεί την αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης των δημοσίων δεδομένων ως ανοικτών δεδομένων εφαρμόζοντας τις διατάξεις του κεφαλαίου Ι' "Ανοικτά δεδομένα και περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα" του ν.4727/2020,
- σε υιοθέτηση/ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία,
- σε συμμόρφωση με την υπ' αριθμ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του Ν.4577/2018 (Α' 199)»,
- εντός του προϋπολογισμού του έργου και στο πλαίσιο της δημοπράτησης αυτού να παρέχει κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη εγγύησης καλής λειτουργίας που θα περιλαμβάνουν υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωση λαθών κλπ,
- σε συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού,
- σε συμμόρφωση με τη παρ.4 του άρθρου 88 του ν.4727/2020. Σε περίπτωση που δεν χορηγηθεί απόφαση εξαίρεσης από την απαγόρευση προμήθειας εξοπλισμού και αδειών χρήσης λογισμικού σύμφωνα με την παράγραφο 56 του άρθρου 107 του ν. 4727/2020, θα πρέπει να αναμορφωθεί το φυσικό αντικείμενο και ο προϋπολογισμός του έργου ως προς την προμήθεια νέου εξοπλισμού κεντρικών εξυπηρετητών και νέων αδειών χρήσης πλατφόρμας λογισμικού,
- να λάβει υπόψη το άρθρο 22 του ν.4727/2020 σχετικά με την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών,
- να διερευνήσει τυχόν απαιτήσεις που προκύπτουν από ν. 4782/2021,
- να διερευνήσει τη δυνατότητα διασύνδεσης με το Σύστημα Καταγραφής Ακαδημαϊκών Τίτλων (eDiplomas),
- σε διασύνδεση της εφαρμογής του Ηλεκτρονικού μητρώου συντελεστών παραγωγής δημοσίων και ιδιωτικών τεχνικών έργων (ΜΗ.Τ.Ε.) με το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Παρακολούθησης Τεχνικών Έργων (Κ.Η.Σ.ΠΑ.Τ.Ε.),όπως ορίζεται στο άρθρο 217 του Ν. 4512/17.01.2018,
- σε ότι αφορά τη δημιουργία της διαδικτυακής πύλης θα πρέπει:
 - i. να αναπτυχθεί σε δύο γλώσσες, ελληνικά και αγγλικά,
 - ii. το user interface να σχεδιαστεί σύμφωνα με τις αρχές του responsive design ώστε το portal να προσαρμόζεται σε διαφορετικές διαστάσεις και να εμφανίζεται σωστά σε όλες τις αναλύσεις και συσκευές,
 - iii. να διαθέτει εύχρηστο - user friendly περιβάλλον,
 - iv. στις εφαρμογές που θα φιλοξενούνται στην πύλη να υπάρχει πρόβλεψη πρόσβασης από ΑΜΕΑ,
 - v. να υποστηρίζει όλα τα είδη περιεχομένου που επιθυμεί να προβάλει ο Δήμος στο ευρύ κοινό, αρχεία κειμένων, βίντεο, ήχου και εικόνας,
 - vi. κατά την κατασκευή, η επιλογή των επεκτάσεων που θα χρησιμοποιηθούν, να έχει ως προτεραιότητα την ασφάλεια και τη λειτουργικότητα του κόμβου,
 - vii. να υποστηρίζει την έκδοση στατιστικών στοιχείων,
 - viii. προτείνεται η ανάπτυξη του κόμβου να γίνει με την εφαρμογή των βασικών αρχών του SEO (Search Engine Optimization) έτσι ώστε να εξασφαλιστεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό η εμφάνισή του κατά την αναζήτηση συναφών με το περιεχόμενο όρων σε υψηλές θέσεις στις διαδεδομένες μηχανές αναζήτησης (Google κ.α.),
- για τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, να εξετάσει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι θεμιτό να τηρούνται «οριζόντια», στο βαθμό του εφικτού:

- Προδιαγραφές χρησιμότητας ηλ. Υπηρεσιών:
 - Να διατίθεται ενότητα συχνών ερωτήσεων (FAQ questions)
 - Να διατίθεται βίντεο επίδειξης χρήσης της υπηρεσίας (demo)
 - Να διατίθεται λειτουργικότητα live support
 - Να προσδιορίζεται η αρμόδια υπηρεσία/τμήμα με στοιχεία επικοινωνίας
 - Να διατίθεται μηχανισμός αποστολής σχολίων και παραπόνων
 - Αν διατίθεται φόρουμ συζήτησης ή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να αναφέρεται
 - Να διατίθεται μηχανισμός μέτρησης της ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας
- Προδιαγραφές διαφάνειας παροχής ηλ. Υπηρεσιών:
 - Ειδοποίηση ολοκλήρωσης υπηρεσίας
 - Πρόσδος ολοκλήρωσης υπηρεσίας
 - Δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης
- Προδιαγραφές διαφάνειας στη χρήση προσωπικών δεδομένων:
 - Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα και σχετικές με την επεξεργασία των δεδομένων πληροφορίες
 - Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων που τον αφορούν
 - Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η δυνατότητα διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας
 - Να διατίθεται μηχανισμός υποβολής παραπόνων αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα
 - Να παρέχεται μηχανισμός καταγραφής/παρακολούθησης των φορέων/μητρώων στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα ενός χρήστη