

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΗΜΕΡΙΔΑ

ΔΗΜΟΣ ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ



ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Οργάνωση & Επαγγελματική Εικόνα



Πρότυπα Έγγραφα & Ενιαία Ταυτότητα

Χρησιμοποιούμε πάντα το επίσημο πρότυπο επιστολόχαρτο του Δήμου.

Διασφαλίζει το κύρος της υπηρεσίας. Ένα έγγραφο χωρίς το επίσημο λογότυπο και τη σωστή μορφοποίηση μοιάζει ανεπίσημο και μπορεί να αμφισβητηθεί η εγκυρότητά του από άλλους φορείς.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ
& ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Δήμος
Πολυγύρου
MUNICIPALITY OF POLYGYROS

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕΣΩ ΙΡΙΔΑΣ
ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ
Πολύgyρος 14-10-2026

Ταχ. Δ/ση : Πολυτεχνείου 50
63100 ΠΟΛΥΓΥΡΟΣ

Πληρ. :
Τηλ. :
e-mail :

Προς:

ΘΕΜΑ:
Σχετικά:

.....

Ο/Η

Κοινοποίηση: ...

Υπηρεσιακή Ταυτότητα



Η αναγραφή των πλήρων στοιχείων της υπηρεσίας και του υπαλλήλου (υπηρεσιακή ταυτότητα/υπογραφή) στο τέλος κάθε **email** προς τον πολίτη, είναι απαραίτητη για τους εξής κρίσιμους λόγους:

1. Διασφάλιση της Εγκυρότητας και της Διαφάνειας (Άρθρο 34)

Στο πλαίσιο της επίσημης ηλεκτρονικής επικοινωνίας του Δημοσίου, ο πολίτης πρέπει να γνωρίζει με απόλυτη βεβαιότητα ποιος φορέας, ποιο τμήμα και ποιος συγκεκριμένος υπάλληλος απευθύνεται σε αυτόν. Η ταυτότητα στο σώμα του email καλύπτει την υποχρέωση της διοίκησης για διαφανή και επώνυμη δράση.



2. Νομική Υπόσταση του «Ηλεκτρονικού Εγγράφου» (Άρθρα 12 & 14):

Όταν ένα email δεν φέρει συνημμένο αρχείο (π.χ. PDF με ψηφιακή υπογραφή), το ίδιο το σώμα του email και το κείμενό του αποτελούν το «ηλεκτρονικό έγγραφο». Για να έχει αυτό το έγγραφο έστω και την ελάχιστη αποδεικτική ισχύ, πρέπει να περιλαμβάνει τα στοιχεία που ταυτοποιούν τον εκδότη του (Όνομα, Θέση, Υπηρεσία). Ένα ανώνυμο email ή ένα mail με ένα σκέτο μικρό όνομα στερείται διοικητικής σοβαρότητας και νομικής ισχύος.



3. Διευκόλυνση του Δικαιώματος Αναφοράς και Επικοινωνίας του Πολίτη

Η ταυτότητα παρέχει στον πολίτη τα απαραίτητα στοιχεία (τηλέφωνο, διεύθυνση, email τμήματος) ώστε να μπορεί να ασκήσει τα νόμιμα δικαιώματά του, να ζητήσει διευκρινίσεις ή να απαντήσει έγκυρα στην υπηρεσία, συμβάλλοντας στην αποτελεσματικότητα της διοικητικής διαδικασίας.



4. Ασφάλεια και Προστασία από Ηλεκτρονική Απάτη (Phishing):

Οι πολίτες είναι πλέον ιδιαίτερα υποψιασμένοι με τα ηλεκτρονικά μηνύματα. Η ύπαρξη μιας τυποποιημένης, επίσημης υπηρεσιακής υπογραφής που συνάδει με τα στοιχεία του αποστολέα (π.χ. @polygyros.gr) χτίζει σχέση εμπιστοσύνης και βοηθά τον πολίτη να ξεχωρίσει ένα πραγματικό δημόσιο έγγραφο από μια απόπειρα εξαπάτησης.



Στοιχεία Υπηρεσιακής Ταυτότητας

Για να θεωρείται πλήρης, η υπογραφή στο σώμα του email προτείνεται να περιλαμβάνει:

- Πλήρη τίτλο του Φορέα, της Γενικής Διεύθυνσης και του Τμήματος.
- Ονοματεπώνυμο και Ιδιότητα/Θέση του υπαλλήλου.
- Στοιχεία επικοινωνίας (Επίσημο τηλέφωνο, Ταχυδρομική Διεύθυνση).
- Σύνδεσμο (Link) προς τον επίσημο ιστότοπο του φορέα.

Ψηφιακή Διακυβέρνηση

Ο βασικός νόμος που ρυθμίζει τα πάντα γύρω από την Ψηφιακή Διακυβέρνηση είναι ο **Νόμος 4727/2020**. Αυτό το νομοθέτημα άλλαξε ριζικά τον τρόπο που το Δημόσιο διαχειρίζεται τα χαρτιά του, καταργώντας σταδιακά το παραδοσιακό «σκανάρισμα» και τη φυσική μεταφορά εγγράφων.



Τι ισχύει γενικά για το Δημόσιο Τομέα

Ο νόμος εισάγει την έννοια του **Συντονισμένου Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.)**. Οι βασικοί κανόνες περιλαμβάνουν:



1. Υποχρεωτική Ηλεκτρονική Διακίνηση

Τα έγγραφα μεταξύ των δημόσιων φορέων (π.χ. από ένα Υπουργείο προς μια Αποκεντρωμένη Διοίκηση, τον Δήμο σε άλλες υπηρεσίες του δημοσίου κλπ) διακινούνται **αποκλειστικά ηλεκτρονικά**. Η έγχαρτη μορφή αποτελεί πλέον την εξαίρεση.



2. Ψηφιακές Υπογραφές και Σφραγίδες

Για να είναι έγκυρο ένα ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο, πρέπει να φέρει **εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα** και είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ψηφιακή υπογραφή του αρμόδιου υπαλλήλου / προϊσταμένου (Άρθρο 17 & 18).



3. Υποχρεωτική Αποδοχή

Κανένας δημόσιος φορέας δεν μπορεί να αρνηθεί να παραλάβει ή να επεξεργαστεί έγγραφο που έχει διακινηθεί νόμιμα και φέρει έγκυρη ψηφιακή υπογραφή.



4. Αποστολή προς τον Πολίτη (Θυρίδες)

Μέσα από το **gov.gr**, κάθε πολίτης και επιχείρηση αποκτά τη δική του «Θυρίδα». Όταν ένας φορέας σου στέλνει ένα έγγραφο εκεί, η αποστολή αυτή **επέχει θέση επίσημης επίδοσης ή κοινοποίησης** (με βάση και τις πρόσφατες επικαιροποιήσεις του νόμου μέσω του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας - ΕΜΕπ).



Τι ισχύει ειδικά για τους Δήμους (ΟΤΑ)

Οι Δήμοι, ως φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, δεσμεύονται πλήρως από τον **Ν. 4727/2020**. Στην καθημερινή τους λειτουργία, αυτό μεταφράζεται στις εξής πρακτικές:

1. Εσωτερική Διακίνηση (Εντός Δήμου)

Όλη η επικοινωνία ανάμεσα στα τμήματα και τις διευθύνσεις του Δήμου (π.χ. από την Τεχνική Υπηρεσία προς την Οικονομική) γίνεται ψηφιακά μέσω του συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και διακίνησης που διαθέτει ο Δήμος (όπως το σύστημα Egritos).



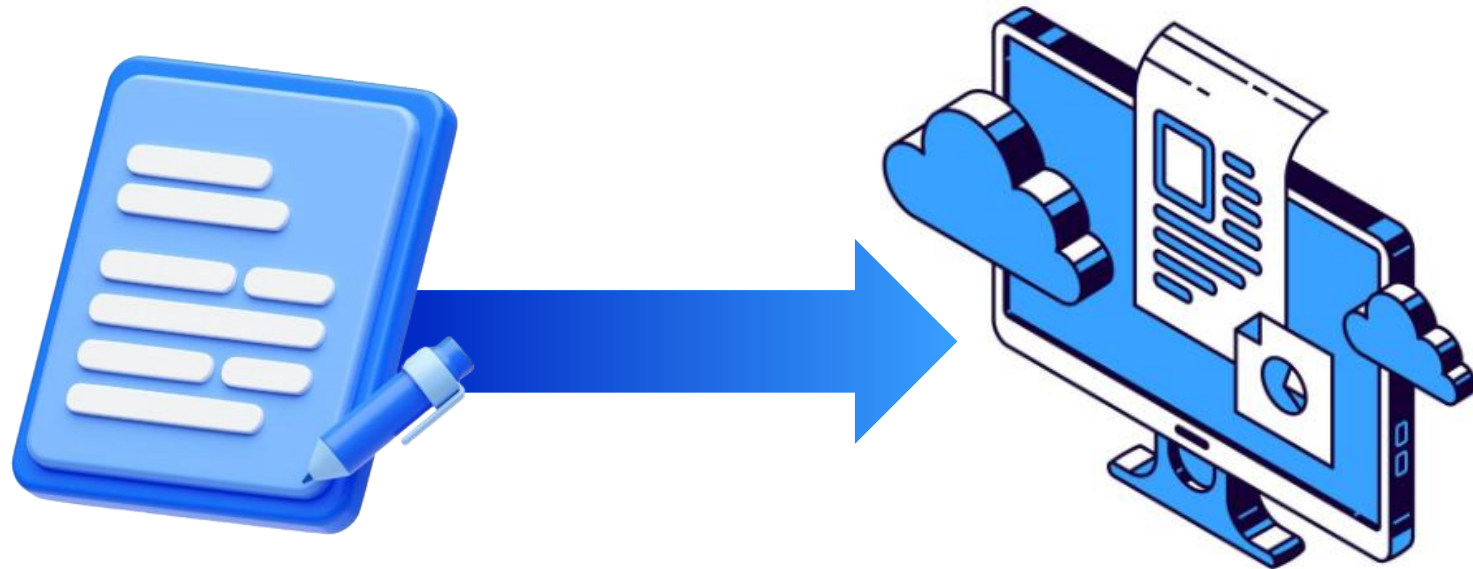
2. Εξερχόμενη Αλληλογραφία

Όταν ο Δήμος απαντά σε έναν πολίτη ή στέλνει ένα έγγραφο σε άλλη υπηρεσία, το έγγραφο εξάγεται υποχρεωτικά σε μορφή PDF με ψηφιακή υπογραφή. Δεν επιτρέπεται να εκτυπώνεται, να σφραγίζεται με τη «στρογγυλή» μελάνης και μετά να σκανάρεται, καθώς αυτό αλλοιώνει την ψηφιακή του αυθεντικότητα. Ο αριθμός πρωτοκόλλου που τοποθετείται από το ΣΗΔΕ μας αυτόματα είναι ο σωστός τρόπος αναγραφής του.



3. Εισερχόμενη Αλληλογραφία & Ψηφιοποίηση

Αν ένας δημότης καταθέσει μια αίτηση σε φυσική (έγχαρτη) μορφή στο γκισέ του Δήμου ή στο ΚΕΠ, η Γραμματεία του Δήμου υποχρεούται να την **ψηφιοποιήσει άμεσα (σκανάρισμα)**. Το έγγραφο παίρνει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και από εκεί και πέρα διακινείται στα αρμόδια τμήματα μόνο ψηφιακά.



4. Πιστοποιημένα Αντίγραφα

Αν χρειαστεί να εκτυπωθεί ένα ηλεκτρονικό έγγραφο του Δήμου από τις θυρίδες gov.gr, αυτό φέρει έναν μοναδικό κωδικό επαλήθευσης (QR code ή αναγνωριστικό). Έτσι, ο οποιοσδήποτε μπορεί να ελέγξει τη γνησιότητά του ψηφιακά, χωρίς να χρειάζεται η παραδοσιακή θεώρηση «ακριβούς αντιγράφου» με το χέρι.



Με απλά λόγια

Ο νόμος επιβάλλει στους Δήμους να λειτουργούν με «κλειστά» ψηφιακά συστήματα, όπου το χαρτί μειώνεται στο ελάχιστο. Οι υπάλληλοι υπογράφουν ψηφιακά τις αποφάσεις, οι υπηρεσίες μιλάνε μεταξύ τους με email και συστήματα ροής εργασιών, και ο δημότης λαμβάνει τα έγγραφά του ψηφιακά, έχοντας την ίδια ακριβώς νομική ισχύ που θα είχε και ένα έγγραφο με ζωντανή υπογραφή και σφραγίδα.



Πότε είναι έγκυρο ένα απλό mail

Αν ο πολίτης ρώτησε κάτι γενικό ή πληροφοριακό, για παράδειγμα: «Ποιες μέρες είναι ανοιχτή η οικονομική υπηρεσία;» ή «Τι δικαιολογητικά χρειάζονται για μια νέα σύνδεση νερού;»

- Λειτουργεί ως **υπηρεσιακή ενημέρωση**.
- Δεσμεύει τον Δήμο ηθικά και διοικητικά ως προς την πληροφορία που έδωσες (δεν μπορεί ο Δήμος μετά να πει «δεν στο είπαμε εμείς αυτό»).

Πότε ΔΕΝ είναι έγκυρο ένα απλό mail

Αν το ερώτημα του πολίτη απαιτεί **διοικητική απάντηση, έκδοση απόφασης, βεβαίωσης ή έγκρισης** (π.χ. «Μου εγκρίνετε την παραχώρηση του πεζοδρομίου;» ή «Έχω χρέη στο δήμο;»), τότε το σκέτο κείμενο στο email **δεν έχει καμία νομική ισχύ.**

Με βάση τον **N. 4727/2020** και τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, για να θεωρηθεί ένα έγγραφο του Δήμου «επίσημο και έγκυρο» ψηφιακά, πρέπει να πληροί τρεις προϋποθέσεις:

- 1. Να έχει πάρει Αριθμό Πρωτοκόλλου** από το σύστημα του Δήμου.
- 2. Να έχει εκδοθεί ως ψηφιακό αρχείο (κατά κανόνα PDF).**
- 3. Να φέρει εγκεκριμένη ψηφιακή υπογραφή** ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Δήμου.

Αν απαντήσεις απλώς γράφοντας κείμενο μέσα στο σώμα του email, ο πολίτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτή την απάντηση στο δικαστήριο, σε άλλη δημόσια υπηρεσία ή στην τράπεζα, γιατί νομικά θεωρείται «ανυπόστατη» διοικητική πράξη.

Πότε θεωρείται ότι ο πολίτης το παρέλαβε

Για να θεωρηθεί ότι ένα email αποτελεί επίσημη κοινοποίηση (και άρα ξεκινούν να μετρούν π.χ. προθεσμίες για τον πολίτη), ο νόμος θέτει προϋποθέσεις:

- **Άρθρο 28 (παρ. 2):** Η ηλεκτρονική διακίνηση προς τον πολίτη απαιτεί τη **συγκατάθεσή** του (εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά). Ο πολίτης δηλώνει το email του και συναινεί να επικοινωνεί εκεί το Δημόσιο μαζί του (π.χ. μέσω του Εθνικού Μητρώου Επικοινωνίας - ΕΜΕπ).
- **Άρθρο 51:** Αν το email περιέχει κάτι κρίσιμο, η υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιήσει **Εγκεκριμένη υπηρεσία συστημένης παράδοσης** (π.χ. συστημένο email με επιβεβαίωση λήψης). Σε αυτή την περίπτωση, το email θεωρείται ότι παραδόθηκε στον πολίτη τη στιγμή που εκδίδεται η ηλεκτρονική απόδειξη λήψης.

Υποχρέωση Πρωτοκόλλησης

Ακόμα και αν πρόκειται για ένα απλό κείμενο μέσα σε email (χωρίς συνημμένο PDF), αν αυτό αποτελεί επίσημη απάντηση ή έναρξη μιας διοικητικής διαδικασίας, η υπηρεσία υποχρεούται βάσει του **Άρθρου 13** να το εισάγει στο **σύστημα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης** του φορέα, ώστε να πάρει αριθμό πρωτοκόλλου και να αρχειοθετηθεί ψηφιακά.

Οργάνωση Φακέλων & Αρχείων

Ονομάζουμε τα αρχεία με ημερομηνία και θέμα (π.χ. *aitisi-adeias-12_06_26.pdf*) αντί για *Arxeio1.pdf*. Η σωστή οργάνωση μας γλιτώνει χρόνο. Αν χρειαστεί να βρείτε ένα έγγραφο μετά από δύο χρόνια ή αν ένας συνάδελφος πρέπει να σας αναπληρώσει, η σωστή ονομασία είναι ο μόνος τρόπος να μη χαθείτε στη μετάφραση.



Σύντομη Ονομασία Αρχείων

Δεν ονομάζουμε τα αρχεία μας με μεγάλα ονόματα. Το όνομα του αρχείου περιλαμβάνει ολόκληρο το path (διαδρομή, δηλαδή το μέτρημα των χαρακτήρων του ονόματος του αρχείου συμπεριλαμβάνει και τα ονόματα των φακέλων και υποφακέλων στους οποίους περιέχεται).

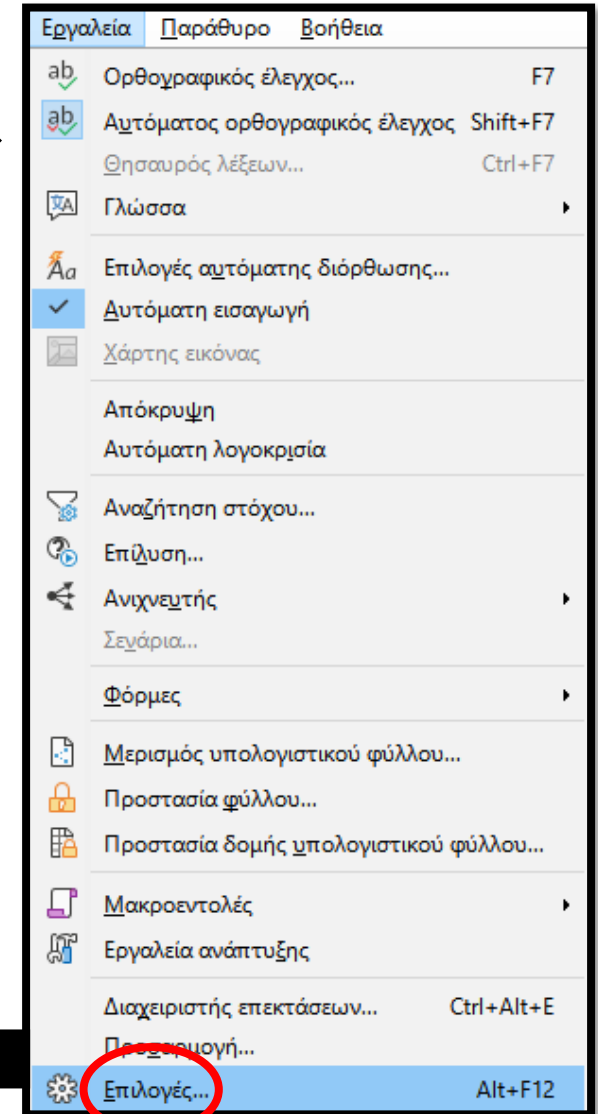
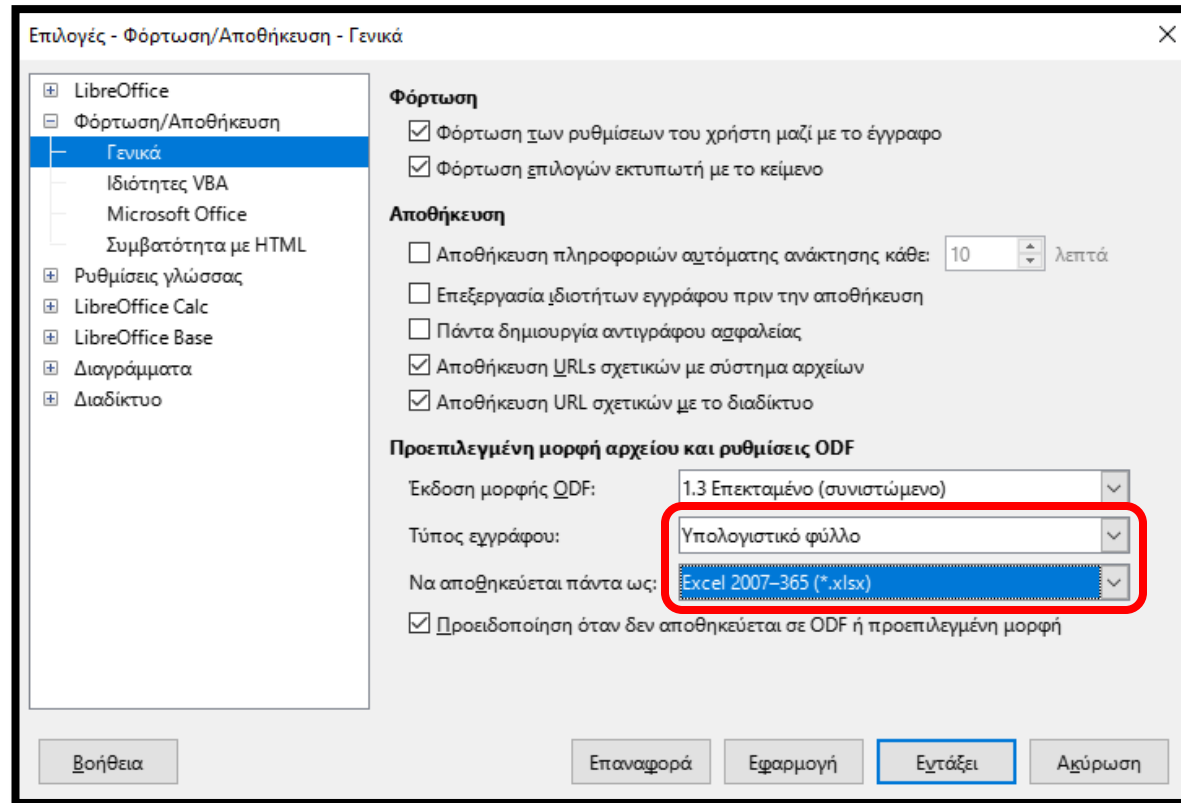
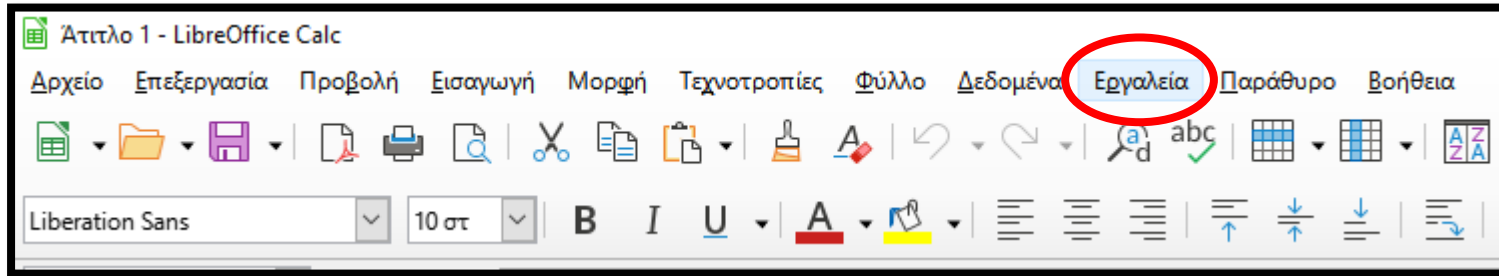


Αίτημα καθαρισμού
οικοπέδου_Ακάνθου Πολύγυρος 631
00_['Όνομα Πολίτη']_10_06_2026.pdf



ΑΚΟ_Ακάνθου_Πολύγυρος_
['Όνομα Πολίτη'].pdf

Αποθήκευση αρχείων word σαν docx και αρχείων excel σαν xlsx



Ενημέρωση για Κάθε Υπηρεσιακή Μεταβολή

Είναι υποχρεωτική η άμεση ενημέρωση του **Τμήματος Διαφάνειας & Δημοσίων Σχέσεων** στις παρακάτω περιπτώσεις:

- 1) Μετακίνηση Υπαλλήλου σε άλλο Τμήμα:** Για την δημιουργία πιθανόν νέου υπηρεσιακού email, την παροχή πρόσβασης στους κοινούς φακέλους του νέου τμήματος και την αντίστοιχη ενημέρωση στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).
- 2) Πρόσληψη / Τοποθέτηση Νέου Υπαλλήλου:** Για τη δημιουργία του υπηρεσιακού λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), (απαραίτητο για την έκδοση κωδικών δημόσιας διοίκησης), καθώς και του προσωπικού λογαριασμού πρόσβασης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.
- 3) Αποχώρηση Υπαλλήλου (π.χ. λόγω Συνταξιοδότησης):** Όστε να πραγματοποιηθεί η οριστική διαγραφή του υπηρεσιακού email και του προσωπικού λογαριασμού χρήστη για λόγους ασφαλείας.
- 4) Αντικατάσταση ή Αλλαγή Εξοπλισμού (Hardware):** Σε περίπτωση αλλαγής υπολογιστή, οθόνης, επεξεργαστή, RAM, σκληρού δίσκου ή εκτυπωτή με USB, ώστε να ενημερώνεται το αρχείο excel αντιστοίχισης των IP και του εξοπλισμού ανά υπάλληλο.

ΣΗΔΕ & Υπηρεσιακό Email

Είναι Υποχρεωτική η συμμετοχή όλων των υπαλλήλων στο **ΣΗΔΕ**, καθώς και η αποκλειστική χρήση του **υπηρεσιακού email** για την διεκπεραίωση των εργασιών.



ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Ασφάλεια Δεδομένων & Κωδικοί

Παγκόσμια Μεταβολή

Δημοσίωση Σχέσεων στις παρακάτω

Θα δανών νέου υπηρεσιακού email, την
και την αντίστοιχη ενημέρωση στο

ία του υπηρεσιακού λογαριασμού
αποδοκίων δημόσιας διοίκησης), καθώς
ολογιστή.

αγαπητοποίηση η οριστική διαγραφή
για λόγους ασφαλείας.

ωση αλλαγής υπολογιστή, οθόνης,
να ενημερώνεται το αρχείο excel



Κωδικοί Πρόσβασης

Ποτέ αποθήκευση κωδικών στον Browser (Chrome, Edge κλπ). Τους σημειώνουμε σε ένα ασφαλές, φυσικό σημείο (σημειωματάριο το οποίο πρέπει να είναι κλειδωμένο σε συρτάρι και ποτέ έκθετο).

Αν κάποιος αποκτήσει πρόσβαση στον υπολογιστή μας (φυσικά ή απομακρυσμένα), οι αποθηκευμένοι κωδικοί στον browser είναι "**ανοιχτή πόρτα**". Το χαρτί δεν μπορεί να το "**χακάρει**" κανείς από το διαδίκτυο. Χρησιμοποιούμε **2-Factor Authentication (2FA)** όπου είναι διαθέσιμο.



Προσοχή στα USB στικάκια

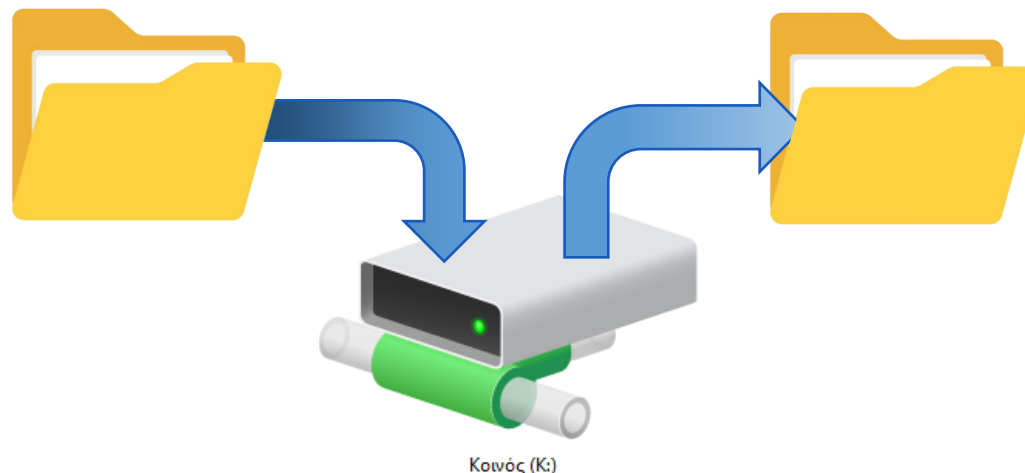
Δεν χρησιμοποιείτε ποτέ στικάκια.

Είναι ο **νούμερο 1** τρόπος μεταφοράς **ιών (malware)** στα εσωτερικά δίκτυα των Δήμων.



Κοινός Φάκελος

Η χρήση του κοινού φακέλου διευκολύνει τη μεταφορά αρχείων μεταξύ συναδέλφων, αρκεί να διαγράφονται αμέσως μετά την παραλαβή τους. Παρόλα αυτά, το/τα αρχείο/α έστω και για το λίγο αυτό χρονικό διάστημα παραμένουν προσβάσιμα από όλους, οπότε απαγορεύεται αυτός ο τρόπος για την ανταλλαγή αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα ή ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.



ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5

Phishing

(Ηλεκτρονικό Ψάρεμα)



Τι είναι το Phishing

Phishing είναι η προσπάθεια από κακόβουλους τρίτους να μας εξαπατήσουν, ώστε να αποκαλύψουμε ευαίσθητες πληροφορίες (κωδικούς πρόσβασης, ΑΦΜ, στοιχεία καρτών) ή να εγκαταστήσουμε ιούς στον υπολογιστή μας. Συνήθως εμφανίζεται μέσω ενός email που φαίνεται «επίσημο» και μας ζητά να κάνουμε μια επείγουσα ενέργεια.



Τα σημάδια που πρέπει να μας υποψιάσουν



1) Αίσθηση Επείγοντος: Το μήνυμα λέει «Ο λογαριασμός σας θα κλειδώσει σε 24 ώρες» ή «Απαιτείται άμεση επικαιροποίηση στοιχείων».



2) Περίεργος Αποστολέας: Το όνομα φαίνεται σωστό (π.χ. "Δήμος Πολυγύρου"), αλλά αν κοιτάξουμε τη διεύθυνση email πίσω από αυτό, είναι άσχετη (π.χ. info@xyz-123.com αντί για το επίσημο info@polygyros.gr).



3) Ορθογραφικά και Συντακτικά Λάθη: Πολλά από αυτά τα μηνύματα είναι μεταφρασμένα αυτόματα στα Ελληνικά και περιέχουν περίεργες φράσεις ή ορθογραφικά λάθη.



4) Υποπτοι Σύνδεσμοι (Links): Μας ζητούν να πατήσουμε ένα κουμπί ή link που οδηγεί σε μια σελίδα που μοιάζει με τη σελίδα του Δήμου ή της Τράπεζας, αλλά δεν είναι.



5) Απρόσμενα Συνημμένα: Αρχεία με ονόματα όπως invoice.zip ή payment_details.exe.

ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ: Κίνδυνος αναστολής λογαριασμού – Ενεργήστε άμεσα



Viva.com Ασφάλεια <support27992@nexcess.com>

Προς info@polygyros.gr



↩ Απάντηση

↩ Απάντηση σε όλους

→ Προώθηση



Τετ 10/6/2026 6:24 πμ

i Εάν υπάρχουν προβλήματα με τον τρόπο με τον οποίο εμφανίζεται αυτό το μήνυμα, κάντε κλικ εδώ για να το προβάλετε σε ένα πρόγραμμα περιήγησης Web.
Κάντε κλικ εδώ, για να κάνετε λήψη των εικόνων. Για να συμβάλει στην προστασία του απορρήτου σας, το Outlook απέτρεψε την αυτόματη λήψη ορισμένων εικόνων σε αυτό το μήνυμα.

Τελευταία Υπενθύμιση – Υποχρεωτική Ενημέρωση – Κίνδυνος Αναστολής Λογαριασμού

Αγαπητέ πελάτη,

Η Viva.com θα ήθελε να σας ενημερώσει ότι προχωρήσαμε σε επικαιροποίηση των πολιτικών μας για την προστασία του λογαριασμού σας και των πληρωμών σας. Μία σημαντική αλλαγή είναι ότι πλέον θα πραγματοποιούμε τακτικό έλεγχο και επικαιροποίηση των προσωπικών σας στοιχείων κάθε τρεις μήνες.

Τα αρχεία μας δείχνουν ότι τα στοιχεία που διατηρούμε για τον λογαριασμό σας είναι είτε ελλιπή είτε δεν είναι πλέον ενημερωμένα. Για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια του λογαριασμού σας, σας ζητάμε να ελέγξετε και να επικαιροποιήσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας.

Σημαντική Ειδοποίηση – Απαραίτητη Ενέργεια

Για την ασφάλεια και την ενεργοποίηση του λογαριασμού σας, παρακαλούμε ακολουθήστε προσεκτικά όλα τα παρακάτω βήματα:

1. Πατήστε τον παρακάτω σύνδεσμο και ολοκληρώστε ΟΛΑ τα βήματα ενημέρωσης του λογαριασμού σας.
2. Βεβαιωθείτε ότι τα διαπιστευτήριά σας (username / password) είναι ΣΩΣΤΑ και δεν περιέχουν λάθη. Χρησιμοποιήστε τα σωστά στοιχεία σύνδεσης.
3. Μετά την υποβολή, θα λάβετε κωδικό επαλήθευσης μέσω SMS στο κινητό σας τηλέφωνο – εισάγετέ τον άμεσα.
4. Ολοκληρώστε την ταυτοποίηση μέσω της εφαρμογής Viva.com (push notification ή OTP). Χωρίς επιβεβαίωση από την εφαρμογή, η διαδικασία δεν ολοκληρώνεται.

Προσοχή: Η επαλήθευση SMS και η επιβεβαίωση μέσω της εφαρμογής Viva.com είναι υποχρεωτικές. Χωρίς αυτά, ο λογαριασμός σας θα παραμείνει σε αναμονή.

Τελευταία Υπενθύμιση – η προθεσμία λήγει σε 48 ώρες

Αν δεν ενημερώσετε τα στοιχεία σας και δεν ολοκληρώσετε την επαλήθευση SMS και εφαρμογής, η πρόσβαση στον λογαριασμό σας θα απενεργοποιηθεί προσωρινά.

Επικαιροποίηση στοιχείων λογαριασμού Viva.com

RE: Ταυτοποίηση λογαριασμού



Support Viva <support@viva.com>
Προς: info@polygyros.gr



← Απάντηση

↩ Απάντηση σε όλους

→ Προώθηση



Τρι 9/6/2026 5:33 μμ

Καλησπέρα σας,

Σας ευχαριστούμε για το μήνυμά σας.

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι για λόγους ασφαλείας, τα αιτήματα που στέλνονται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, γίνονται δεκτά αποκλειστικά μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης (E-mail) που έχει δηλωθεί στο viva.com λογαριασμό των πελατών μας.

Για το λόγο αυτό, παρακαλούμε όπως αποστείλετε το αίτημά σας από την καταχωρημένη ηλεκτρονική διεύθυνση (E-mail) του viva.com λογαριασμού σας.

Μπορείτε να επιβεβαιώσετε το E-mail εγγραφής σας κάνοντας είσοδο στο viva.com λογαριασμό σας, ακολουθώντας από το κεντρικό μενού τη διαδρομή «Ρυθμίσεις» -> «Προφίλ».

Σας ευχαριστούμε και, προς διευκόλυνσή σας, εάν χρειάζεστε περαιτέρω διευκρινίσεις, όπως μας ενημερώσετε σχετικά απαντώντας στο παρόν email, και αναφέροντας τον κωδικό CAS-04891458 του αιτήματός σας.

Θα θέλαμε να σας υπενθυμίσουμε ότι για βοήθεια σχετικά με την επαλήθευση του λογαριασμού, αναλυτικές πληροφορίες για συναλλαγές, ερωτήματα σχετικά με παραγγελίες καρτών ή οποιοδήποτε αίτημα που αφορά τερματικά, μπορείτε να συνδεθείτε στον λογαριασμό σας και να ξεκινήσετε μια νέα συνομιλία μέσω chat. Με αυτόν τον τρόπο θα λάβετε εξατομικευμένη υποστήριξη, προσαρμοσμένη στις προσωπικές σας ανάγκες. Ευχαριστούμε!

Στη διάθεσή σας,

Με εκτίμηση,

ID: 000135

Contact Center

support@viva.com | viva.com

Customer Service Department



Disclaimer: This email contains confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review or distribution by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete all copies.

Τι κάνουμε στην πράξη

- 1) Ποτέ δεν δίνουμε τους κωδικούς μας:** Καμία επίσημη υπηρεσία (Δήμος, Τράπεζα, Taxisnet) δεν θα σας ζητήσει ποτέ τον κωδικό σας μέσω email.
- 2) Η δοκιμή του Hover:** Πριν πατήσουμε οποιοδήποτε **link**, πάμε το ποντίκι πάνω του **(χωρίς να κάνουμε κλικ)**. Στο κάτω μέρος της οθόνης ή σε επεξηγηματικό popup πλαίσιο θα εμφανιστεί η πραγματική διεύθυνση. Αν είναι διαφορετική από αυτή που ισχυρίζεται το email, το διαγράφουμε αμέσως.
- 3) Σε περίπτωση αμφιβολίας:** Αν το email φαίνεται να είναι από συνάδελφο αλλά είναι περίεργο, του κάνουμε ένα τηλεφώνημα να τον ρωτήσουμε αν το έστειλε όντως εκείνος.

Τι κάνουμε αν πατήσουμε link κατά λάθος

- 1) Αποσυνδέουμε αμέσως το καλώδιο του δικτύου από τον υπολογιστή.
- 2) Ενημερώνουμε αμέσως το Τμήμα Διαφάνειας & Δημόσιων Σχέσεων.
- 3) Αλλάζουμε κωδικούς από άλλον υπολογιστή που είναι σίγουρα καθαρός.



ΕΝΟΤΗΤΑ 3

Οι βασικές αρχές του GDPR



Νομιμότητα, Αντικειμενικότητα & Διαφάνεια

Επεξεργαζόμαστε δεδομένα μόνο αν έχουμε νόμιμο δικαίωμα (π.χ. το επιβάλλει ένας νόμος για τους Δήμους) και είμαστε απόλυτα ειλικρινείς με τον δημότη για το τι κάνουμε.

Παράδειγμα: Όταν ο πολίτης συμπληρώνει μια αίτηση, πρέπει να υπάρχει μια ξεκάθαρη ενημέρωση στο κάτω μέρος (ή στο site) που να λέει ποιος τα μαζεύει, γιατί και πού μπορεί να απευθυνθεί για να ασκήσει τα δικαιώματά του.



Περιορισμός του Σκοπού

Μαζεύουμε δεδομένα για έναν συγκεκριμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό και δεν τα χρησιμοποιούμε μετά για κάτι άλλο, άσχετο.

Παράδειγμα: Αν οι Κοινωνικές Υπηρεσίες πάρουν τα στοιχεία ενός δημότη για το Κοινωνικό Παντοπωλείο, η Υπηρεσία Καθαριότητας δεν μπορεί να πάρει αυτή τη λίστα για να του στείλει ενημέρωση για το πρόγραμμα ανακύκλωσης.



Ελαχιστοποίηση των Δεδομένων

Ζητάμε και κρατάμε τα απολύτως απαραίτητα δεδομένα για την επίτευξη του σκοπού μας. **Ούτε ένα παραπάνω.**

Παράδειγμα: Για τη θέση στάθμευσης ΑΜΕΑ, ο Δήμος χρειάζεται το πιστοποιητικό αναπηρίας. Δεν χρειάζεται όμως να ζητήσει το πλήρες ιατρικό ιστορικό με όλες τις διαγνώσεις του ανθρώπου, παρά μόνο το έγγραφο που αποδεικνύει τη νόμιμη προϋπόθεση.



Ακρίβεια

Τα δεδομένα πρέπει να είναι ακριβή και επικαιροποιημένα. Αν κάτι αλλάξει ή είναι λάθος, πρέπει να διορθώνεται αμέσως.

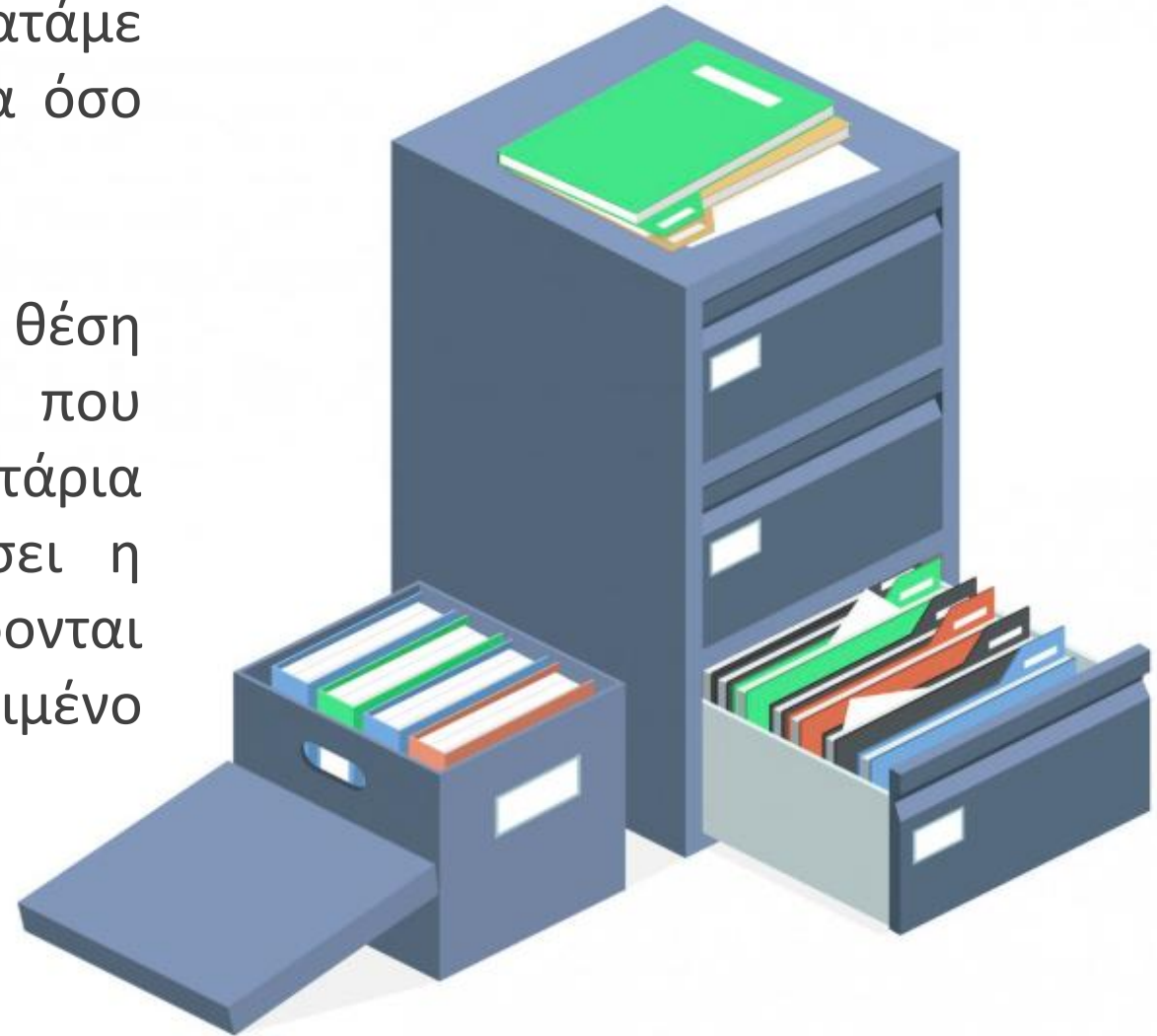
Παράδειγμα: Αν ένας δημότης αλλάξει διεύθυνση ή τηλέφωνο και το δηλώσει, πρέπει οι βάσεις δεδομένων μας να ενημερωθούν ώστε τα ειδοποιητήρια (π.χ. για λογαριασμούς κλπ) να μην πηγαίνουν σε λάθος σπίτι.



Περιορισμός της Περιόδου Αποθήκευσης

Δεν κρατάμε τα δεδομένα «για πάντα». Τα κρατάμε μόνο για όσο διάστημα ορίζει ο νόμος ή για όσο χρειάζεται για να ολοκληρωθεί ο σκοπός.

Παράδειγμα: Οι αιτήσεις για μια εποχική θέση εργασίας (π.χ. πυρασφάλεια το καλοκαίρι) που απορρίφθηκαν, δεν πρέπει να μένουν στα συρτάρια για τα επόμενα 10 χρόνια. Μόλις περάσει η προθεσμία ενστάσεων, πρέπει να καταστρέφονται ασφαλώς, εκτός αν ο νόμος ορίζει συγκεκριμένο χρόνο αρχειοθέτησης.



Ακεραιότητα & Εμπιστευτικότητα (Ασφάλεια)

Εγγυόμαστε ότι τα δεδομένα είναι ασφαλή από **ψηφιακούς κινδύνους** (hackers, ιούς) αλλά και **φυσικούς κινδύνους** (πλημμύρα, κλοπή, απώλεια).

Παράδειγμα: Χρήση κρυπτογράφησης, backup, antivirus, αλλά και φυσικό κλείδωμα των ντουλαπών όπου φυλάσσονται οι χάρτινοι φάκελοι των δημοτών.



Η Αρχή της Λογοδοσίας (Accountability)



Αυτή είναι ίσως η πιο σημαντική.

Δεν αρκεί απλά να τηρείτε τις παραπάνω 6 αρχές, αλλά πρέπει να είστε σε θέση να το αποδείξετε ανά πάσα στιγμή (π.χ. σε έναν έλεγχο από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων).

Αυτό γίνεται μέσα από γραπτές διαδικασίες, αρχεία δραστηριοτήτων επεξεργασίας και εκπαίδευση του προσωπικού.

Τι πρέπει να ξέρουμε στην πράξη (Τα Βασικά).

- 1. Τι είναι Προσωπικό Δεδομένο:** Οτιδήποτε μπορεί να ταυτοποιήσει έναν δημότη (Όνομα, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, τηλέφωνο, email, πινακίδα αυτοκινήτου, ακόμα και η IP του υπολογιστή του).
- 2. Τι είναι «Ευαίσθητα» Δεδομένα:** Δεδομένα υγείας (π.χ. πιστοποιητικά ΚΕΠΑ), θρησκεία, οικονομική κατάσταση (π.χ. για κοινωνικά επιδόματα). Αυτά απαιτούν διπλή προστασία.
- 3. Η Αρχή της Αναλογικότητας:** Ζητάμε και κρατάμε μόνο τα απολύτως απαραίτητα δεδομένα για να κάνουμε τη δουλειά μας (π.χ. δεν χρειαζόμαστε το Ε1 του δημότη αν αρκεί μια απλή υπεύθυνη δήλωση).
- 4. Ο σκοπός της συλλογής:** Τα δεδομένα που μας έδωσε ο πολίτης για μια αίτηση στο Δημοτολόγιο, δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιήσουμε για να του στείλουμε ενημέρωση για μια πολιτιστική εκδήλωση του Δήμου.

Τι πρέπει να προσέχουμε (Η καθημερινή ασφάλεια).

- 1. Κλείδωμα Οθόνης (Win + L):** Το πιο απλό και το πιο σημαντικό. Όταν σηκωνόμαστε από το γραφείο μας (ακόμα και για καφέ), η οθόνη πρέπει να κλειδώνει.
- 2. Καθαρό Γραφείο (Clean Desk):** Έγγραφα που περιέχουν ονόματα, τηλέφωνα ή ευαίσθητα στοιχεία δημοτών δεν μένουν ποτέ έκθετα πάνω στο γραφείο ή στον γκισέ όταν λείπουμε.
- 3. Ηλεκτρονική Διακίνηση (Emails):**
 - Πριν πατήσουμε "Αποστολή", διπλοτσεκάρουμε τον παραλήπτη.
 - Αν στέλνουμε email σε πολλούς δημότες μαζί, χρησιμοποιούμε πάντα την Κρυφή Κοινοποίηση (BCC) για να μην βλέπει ο ένας το email του άλλου.
- 4. Ισχυροί Κωδικοί πρόσβασης:** Δεν μοιραζόμαστε τους κωδικούς των υπολογιστών μας με συναδέλφους και δεν τους γράφουμε σε Post-it κολλημένα στην οθόνη.

Τι πρέπει να αποφεύγουμε (τα μεγάλα λάθη).

- 1. Όχι αρχεία σε «στικάκια» (USB):** Αποφεύγουμε να μεταφέρουμε λίστες δημοτών σε USB στικάκια. Αν χαθεί το στικάκι, έχουμε επίσημο "περιστατικό παραβίασης" (Data Breach).
- 2. Όχι ανεξέλεγκτες εκτυπώσεις:** Δεν εκτυπώνουμε έγγραφα με προσωπικά δεδομένα αν δεν είναι ανάγκη. Αν το κάνουμε, δεν τα αφήνουμε ξεχασμένα στον κοινόχρηστο εκτυπωτή του ορόφου.
- 3. Όχι απλή ρίψη στα σκουπίδια:** Έγγραφα με προσωπικά στοιχεία που δεν χρειαζόμαστε πια, πάνε μόνο στον καταστροφέα εγγράφων και ποτέ στον απλό κάδο σκουπιδιών.
- 4. Όχι προφορική διαρροή:** Δεν συζητάμε υποθέσεις δημοτών σε κοινόχρηστους χώρους (διαδρόμους, κυλικείο) όπου παραβρίσκονται άλλοι πολίτες ή τρίτοι.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1

Ανωνυμοποίηση Δεδομένων



Σκοπός

Η προστασία των **προσωπικών δεδομένων (GDPR)** και η ασφαλής επεξεργασία ή δημοσιοποίηση πληροφοριών από τις δημοτικές υπηρεσίες, χωρίς να είναι δυνατή η ταυτοποίηση των δημοτών, ωφελούμενων ή υπαλλήλων.



Ανωνυμοποίηση vs. Ψευδωνυμοποίηση

Πριν ξεκινήσετε, είναι σημαντικό να γνωρίζετε τη διαφορά:

- **Ανωνυμοποίηση (Anonymization):** Μη αναστρέψιμη διαδικασία. Τα δεδομένα τροποποιούνται έτσι ώστε να μην μπορεί ποτέ και από κανέναν να ταυτοποιηθεί το φυσικό πρόσωπο.

- **Ψευδωνυμοποίηση (Pseudonymization):** Αντικατάσταση των ονομάτων με κωδικούς (π.χ. Αίτηση_042). Αν υπάρχει αρχείο/κλειδί στο Δήμο που συνδέει τον κωδικό με το πραγματικό ονοματεπώνυμο, τα δεδομένα θεωρούνται ακόμη προσωπικά.



Βήμα-Βήμα η Διαδικασία Ανωνυμοποίησης

Βήμα 1: Εντοπισμός και Διαγραφή Άμεσων Αναγνωριστικών

Διαγράψτε ή αντικαταστήστε πλήρως στοιχεία που ταυτοποιούν άμεσα έναν δημότη ή ωφελούμενο:



Ονοματεπώνυμο & Πατρώνυμο



ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ



Αριθμοί τηλεφώνου, διευθύνσεις Email & ταχυδρομικές διευθύνσεις (οδός, αριθμός)



Φωτογραφίες ή βίντεο από δημοτικές εκδηλώσεις/συνεδριάσεις

Βήμα 2: Διαχείριση Έμμεσων Αναγνωριστικών (Γενίκευση)

Σε μια τοπική κοινωνία όπως ο Δήμος Πολυγύρου, ορισμένες πληροφορίες συνδυαστικά μπορούν να «προδώσουν» ένα άτομο (π.χ. «Άνδρας, 67 ετών, δικαιούχος βοηθήματος στη Γαλάτιστα»).

- Ομαδοποίηση Ηλικιών:** Αντί για ακριβή ηλικία (π.χ. 67 ετών), χρησιμοποιήστε εύρος (π.χ. 65–75 ετών).

- Γεωγραφική Γενίκευση:** Αντί για συγκεκριμένο οικισμό/χωριό (π.χ. «Οικισμός Μεταμόρφωσης»), χρησιμοποιήστε ευρύτερη ενότητα (π.χ. «Δημοτική Ενότητα Ορμύλιας» ή απλά «Δήμος Πολυγύρου»).

- Στρογγυλοποίηση Ημερομηνιών:** Κρατήστε μόνο το έτος ή το μήνα υποβολής μιας αίτησης/αποφάσης, όχι την ακριβή ημερομηνία.

Βήμα 3: Καθαρισμός Ελεύθερου Κειμένου (Αιτήματα & Αναφορές Δημοτών)

Αν επεξεργάζεστε ερωτηματολόγια, παράπονα δημοτών ή αιτήματα προς τις κοινωνικές υπηρεσίες:

- Αφαιρέστε αναφορές σε συγκεκριμένα πρόσωπα, τοποθεσίες ή δημοτικούς υπαλλήλους μέσα στις περιγραφές.
- Αντικαταστήστε τα με γενικούς όρους εντός αγκυλών, π.χ. «Ο [Δημότης] ανέφερε πρόβλημα στην [Περιοχή]...» αντί για «Ο κ. Παπαδόπουλος διαμαρτυρήθηκε για την οδό...».

Κανόνες Ασφαλείας για Στατιστικούς Πίνακες & Δημοτικά Δεδομένα

Όταν παρουσιάζετε στοιχεία (π.χ. προγράμματα «Βοήθεια στο Σπίτι», Κοινωνικό Παντοπωλείο, δημοτικά τέλη):

- **Κανόνας του 5 (Rule of Few):**

Αν σε μια κατηγορία/κυψέλη του πίνακα αντιστοιχούν λιγότερα από 3 έως 5 άτομα, συγχωνεύστε την κατηγορία με μια άλλη. *Παράδειγμα: Αντί να γράψετε «1 δικαιούχος στο Ταξιάρχη», ομαδοποιήστε τα στοιχεία σε επίπεδο Δημοτικής Ενότητας Πολυγύρου.*

- **Αποφυγή Ακραίων Τιμών (Outliers):**

Εξαιρέστε ή ομαδοποιήστε εξαιρετικά σπάνιες περιπτώσεις που ξεχωρίζουν (π.χ. μια πολύ συγκεκριμένη κατηγορία επιδόματος που λαμβάνει μόνο ένας δημότης στον Δήμο).



Χρήσιμα Εργαλεία (Tools)

Microsoft Excel / Google Sheets: Χρήση των συναρτήσεων CONCATENATE, RAND(), ή απλή αντικατάσταση/διαγραφή (Find & Replace) για την αφαίρεση προσωπικών στοιχείων από δημοτολόγια ή λίστες.

ARX Data Anonymization Tool: Δωρεάν, ανοιχτού κώδικα επαγγελματικό εργαλείο για έλεγχο risk analysis και ανωνυμοποίηση βάσεων δεδομένων.

Anonimatron: Χρήσιμο εργαλείο για την ανωνυμοποίηση δημοτικών βάσεων δεδομένων πριν τη χρήση τους για στατιστικούς σκοπούς.



ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2

Διαχείριση Email & GDPR



Υπηρεσιακό Email & Κρυφή Κοινοποίηση

Κανόνας 1: Χρησιμοποιούμε αποκλειστικά το email του Δήμου για εργασία. Ποτέ το προσωπικό μας (gmail, yahoo κλπ).

Κανόνας 2 (GDPR): Όταν στέλνουμε σε πολλούς πολίτες μαζί, βάζουμε τις διευθύνσεις τους στην "**Κρυφή Κοινοποίηση**". Αν τις βάλετε στην απλή κοινοποίηση, ο κάθε παραλήπτης βλέπει το email του άλλου. Αυτό αποτελεί παραβίαση προσωπικών δεδομένων (**GDPR**).



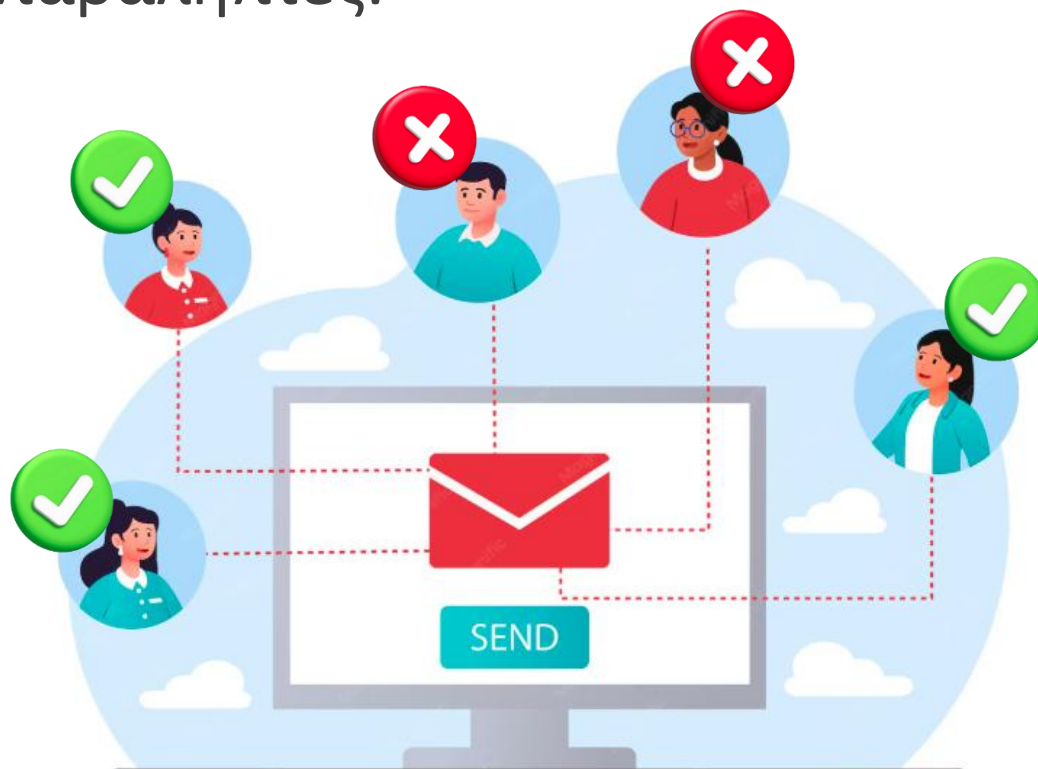
Έλεγχος Μεταδεδομένων (Metadata)

Αν στείλετε ένα αρχείο **Word**, ο παραλήπτης μπορεί να δει ποιος το έφτιαξε, πόση ώρα το δούλεψε και προηγούμενες αλλαγές. Πάντα στέλνουμε **PDF**, το οποίο είναι "**κλειδωμένο**" και δεν κουβαλάει το ιστορικό επεξεργασίας του Word, εκτός βέβαια από τις περιπτώσεις που ο παραλήπτης θα πρέπει να επεξεργαστεί κι αυτός με τη σειρά του το έγγραφο. Επίσης ελέγχουμε και τις ιδιότητες του ίδιου του PDF (File > Properties) για περιττές πληροφορίες που πιθανόν να εμπεριέχονται.



Προσοχή στις “Απαντήσεις σε όλους” (Reply All)

Πριν πατήσουμε "**Απάντηση σε όλους**", ελέγχουμε αν όλοι οι παραλήπτες πρέπει όντως να λάβουν την απάντησή μας. Συχνά ευαίσθητες πληροφορίες διαρρέουν σε ολόκληρα τμήματα κατά λάθος, επειδή κάποιος ξέχασε να αφαιρέσει άσχετους παραλήπτες.



Η σημασία του “Subject” (Θέμα)

Δεν στέλνουμε email με κενό θέμα ή με θέμα "Γεια" ή "Ερώτηση".

Σωστό παράδειγμα:

"Αίτημα καθαρισμού οικοπέδου - Οδός Αθηνάς 10 - [Όνομα Πολίτη]".

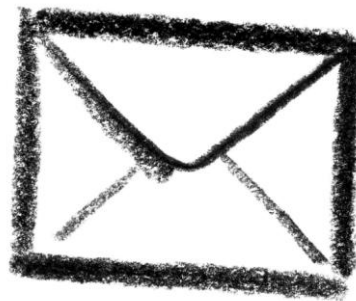
Βοηθάει στην αρχειοθέτηση και στην αναζήτηση μετά από μήνες, τόσο για εσάς όσο και για τον παραλήπτη.



Η αρχή της “Ελάχιστης Πληροφορίας”

Στα email και στα έγγραφα, γράφουμε μόνο τα απολύτως απαραίτητα προσωπικά δεδομένα.

Αν στείλετε ένα email που περιέχει το ΑΦΜ ή το τηλέφωνο ενός πολίτη χωρίς να χρειάζεται για τη συγκεκριμένη υπόθεση, παραβιάζετε τον κανόνα της "αναγκαιότητας" του GDPR.



Backup & Καθαριότητα

Ετήσιο Backup: Πριν διαγράψουμε παλιά email για να αδειάσει ο χώρος, τα αποθηκεύουμε σε φακέλους τοπικά.

Κάδος Ανακύκλωσης: Αδειάζουμε τακτικά τον κάδο του υπολογιστή. Τα διαγραμμένα αρχεία που παραμένουν εκεί εξακολουθούν να καταλαμβάνουν χώρο.



Οδηγίες Backup στο M. Thunderbird

1. Δεξί κλικ στο «Τοπικοί Φάκελοι»
2. Δημιουργία φακέλου
3. Ονομάζουμε τον φάκελο ανάλογα με τις χρονιές των email που θέλουμε να
4. Αποθηκεύσουμε
5. Πάμε στα εισερχόμενα και τα φιλτράρουμε βάση της ημερομηνίας
6. Επιλέγουμε τα email που θέλουμε να μεταφέρουμε
7. Δεξί κλικ πάνω στα επιλεγμένα και «Μετακίνηση σε Τοπικοί Φάκελοι»

Thunderbird Update

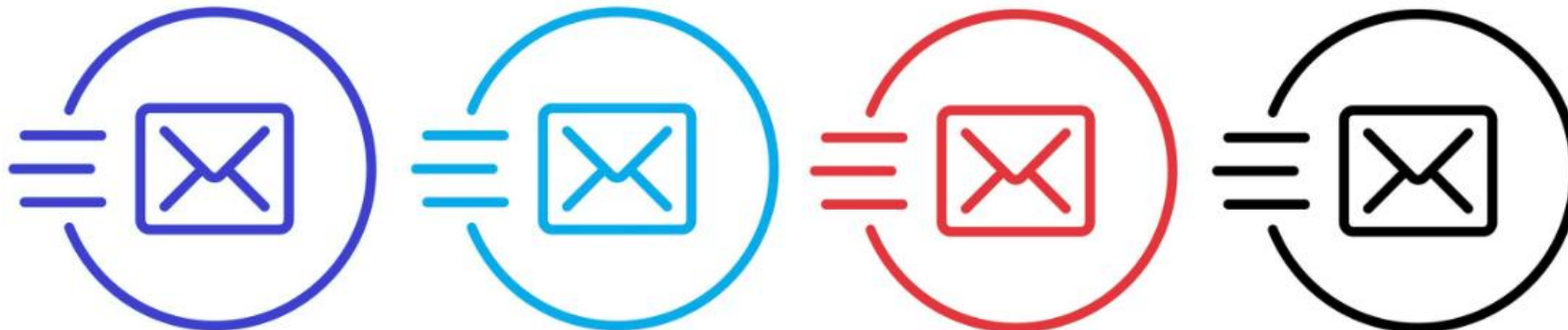
Όταν γίνεται **update** στο **Thunderbird** πατάμε το κουμπί (και αν δεν εμφανιστεί αυτόματα τότε το ψάχνουμε) “**επιβεβαίωση εξαίρεσης ασφάλειας**”.



Forward mail (Προώθηση)

Σε περίπτωση που απαιτείται η μεταβίβαση ενός μηνύματος σε αρμόδιο συνάδελφο για περαιτέρω ενέργειες, χρησιμοποιούμε τη λειτουργία της **Προώθησης (Forward)**, διασφαλίζοντας ότι το μήνυμα φτάνει στον σωστό αποδέκτη με όλο το ιστορικό της επικοινωνίας.

Υπενθύμιση ότι κατά την **Προώθηση (forward)** πρέπει να προσέχουμε τα **προσωπικά δεδομένα (GDPR)** που μπορεί να περιέχονται στο αρχικό μήνυμα.



Πρωθημένο mail από το **info@polygyros.gr**

Όταν λαμβάνουμε ένα mail που έχει πρωθηθεί από το **info@polygyros.gr**, η απάντησή μας αποστέλλεται **αποκλειστικά στον αρχικό αποστολέα** (τον πολίτη) και όχι στο **info**.

Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζουμε την ορθή ροή της επικοινωνίας και τηρούμε αυστηρά τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (**GDPR**).

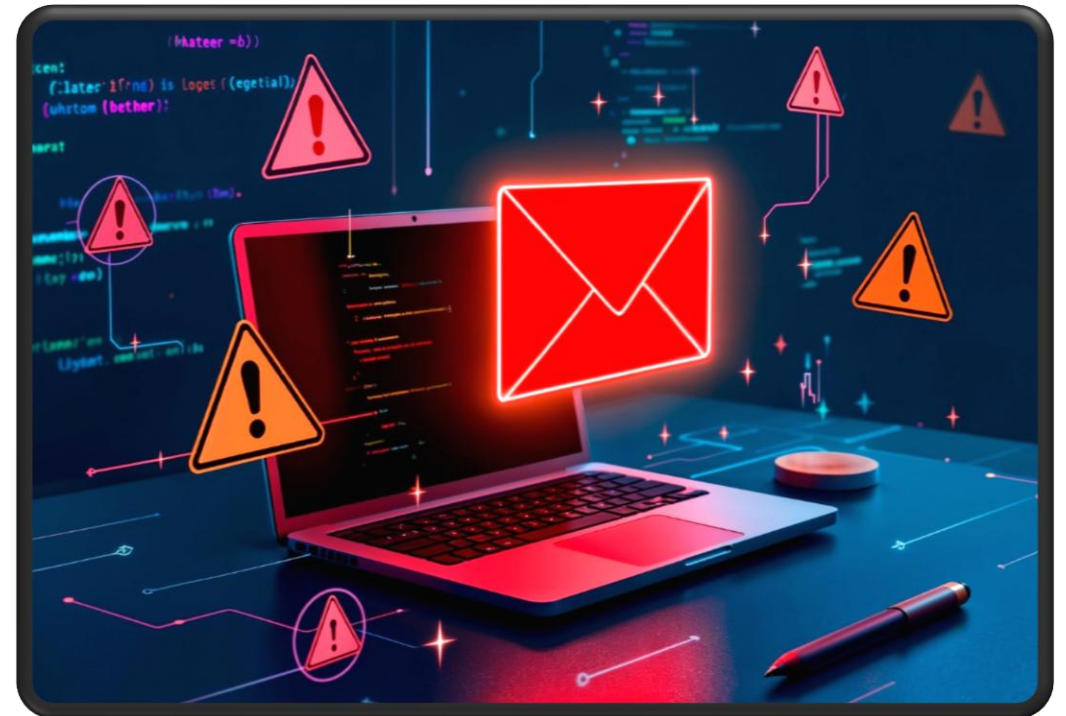
Αποστολή mail μέσω ΣΗΔΕ

Μπορούμε να στείλουμε ένα mail μέσω ΣΗΔΕ αλλά δυστυχώς το πρόγραμμα δεν μας δίνει αναφορά παράδοσης (θετική ή αρνητική). Ο δε αποδέκτης βλέπει σαν mail αποστολής το **protokolo@polygyros.gr** αντί για το υπηρεσιακό του.



Διαρροή / Παραβίαση Δεδομένων

Αν υπάρξει κάποια διαρροή ή παραβίαση δεδομένων (φυσικό/ά αρχείο/α ή ψηφιακό/ά αρχείο/α) είμαστε υποχρεωμένοι να το δηλώσουμε στην αρχή προστασίας δεδομένων εντός **72 ωρών**.



Συγκατάθεση πολιτών

Δεν ανεβάζουμε ποτέ στο internet φωτογραφίες πολιτών ή παιδιών χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή τους / των γονιών τους.



ΕΝΟΤΗΤΑ 4

Διαφάνεια & Δημόσιες Σχέσεις



Προφορικός Λόγος

- Ευγένια και ενδιαφέρον για τον συνομιλητή.
- Ειλικρινή διάθεση να βοηθήσουμε τον συνομιλητή στην επίλυση του προβλήματος.
- Άμεση εξυπηρέτηση του συνομιλητή (όταν αυτή δεν είναι δυνατή, παραπομπή, με ευγένεια, στον αρμόδιο υπάλληλο ή υπηρεσία).
- Συντομία, απλότητα και σαφήνεια.
- Αποφυγή υπερβολής στις χειρονομίες και στο ύφος.

Τηλεφωνική Επικοινωνία

Η χρήση του τηλεφώνου έχει βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών και των πολιτών. Για να είναι αποτελεσματική η τηλεφωνική επικοινωνία, πρέπει ο χρήστης του τηλεφώνου, είτε υπάλληλος, είτε πολίτης να γνωρίζει βασικούς κανόνες τηλεφωνικής συμπεριφοράς. Αυτός που εξυπηρετεί πρέπει:

1. Να συστήνεται με ονοματεπώνυμο και ιδιότητα.
2. Να ακούει με μεγάλη προσοχή.
3. Να απαντά το ταχύτερο δυνατό.
4. Σε περίπτωση που δεν έχει αρμοδιότητα να παραπέμπει άμεσα τον πολίτη στο αρμόδιο υπάλληλο ή στην αρμόδια υπηρεσία για να εξυπηρετηθεί ή στα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ).
5. Να κατευθύνει την συνδιάλεξη έτσι, ώστε να συλλέγει τα απαραίτητα στοιχεία για τη διευθέτηση της συζήτησης.
6. Αν δεν είναι σε θέση να απαντήσει άμεσα σε κάποιο ερώτημα, ζητά στοιχεία επικοινωνίας του καλούντος και επικοινωνεί μαζί του, όταν έχει την απάντηση.
7. Να έχει συνειδητοποιήσει ότι η εξυπηρέτηση είναι καθήκον, και να απαντά με υπομονή και ευγένεια.



Γλώσσα:

☐ Η γλώσσα πρέπει να είναι απλή, δημοτική, κατανοητή, χωρίς δυσνόητες λέξεις και ορολογία, χωρίς φράσεις που ενδεχομένως να προκαλέσουν σύγχυση στον παραλήπτη. Να χρησιμοποιείται ο απλούστερος χρόνος και όπου είναι δυνατόν ο Ενεστώτας.

Να αποφεύγονται:

- Οι εξεζητημένες λέξεις
- Οι ξενόγλωσσοι όροι (π.χ. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, όχι e-mail)
- Οι συντμήσεις (π.χ. Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας και όχι Κ.Ε.Δ.Κ.Ε - Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και όχι Υ.Π.ΕΣ.Δ.Δ & Α. κ.λπ.)

Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται οι συντομογραφίες, πρέπει να επεξηγούνται κατά την πρώτη εμφάνιση. Η χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας στα έγγραφα, αποτελεί επιτακτική ανάγκη, λόγω της πολυπλοκότητας των θεμάτων της επιστημονικής ή τεχνικής φύσης των πληροφοριών που περιέχουν, αλλά και του διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου των αποδεκτών.

Σαφήνεια:

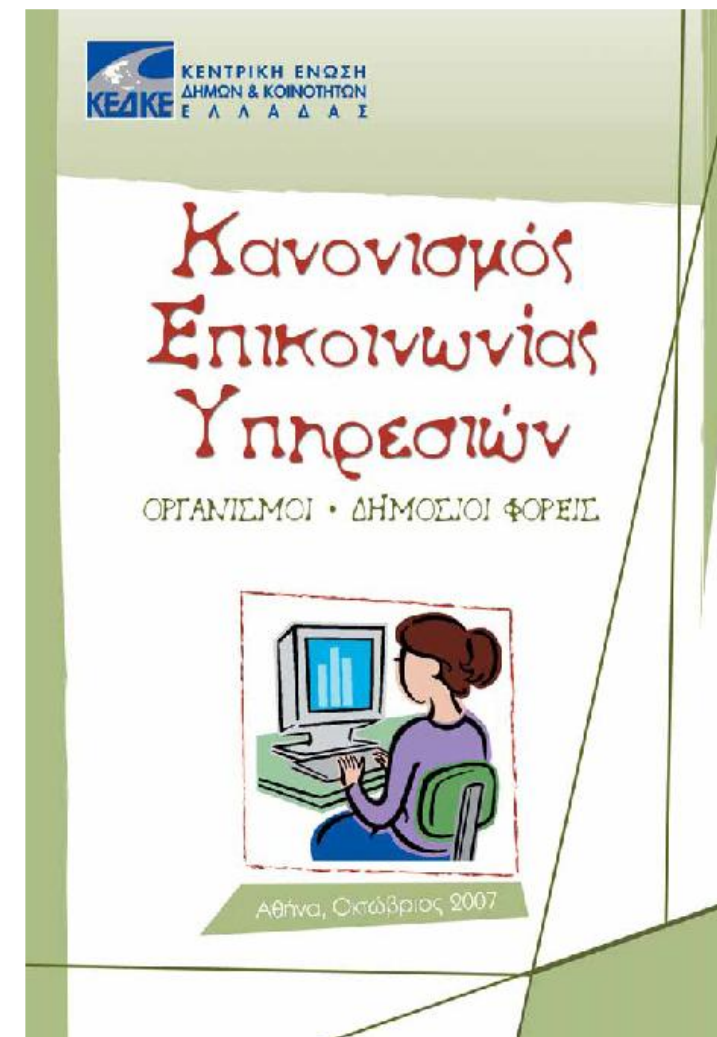
☐ Κάθε έγγραφο πρέπει να αναφέρεται σε ένα μόνο θέμα. Οι λέξεις δεν πρέπει να έχουν διφορούμενη έννοια. Το νόημα κάθε πρότασης πρέπει να είναι κατανοητό με την πρώτη ανάγνωση. Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται διπλές αρνήσεις μέσα σε μια πρόταση.

Ακρίβεια:

☐ Να αποφεύγονται οι υπερβολές, και οι αοριστίες. Να προτιμάται η ενεργητική φωνή, που κάνει σαφές, **ποιος οφείλει να κάνει, τι**.

Συντομία:

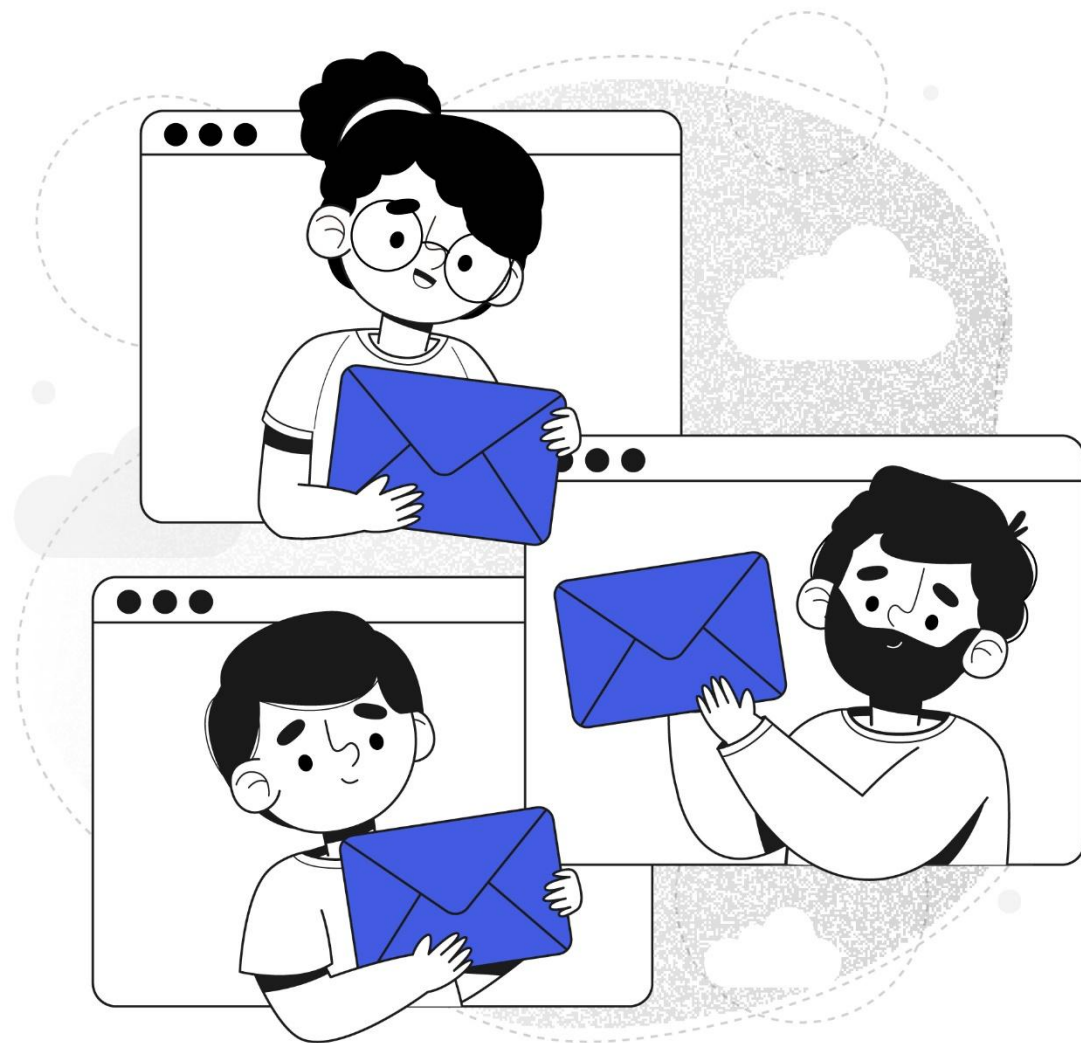
☐ Οι ιδέες πρέπει να εκφράζονται με συντομία, χωρίς όμως να παραβλέπεται η σαφήνεια και η ακρίβεια. Η πολύπλοκη σύνταξη, οι μακροσκελείς προτάσεις και οι επαναλήψεις να αποφεύγονται.



Σωστή συμπεριφορά στο Email

Ευγένεια: Ξεκινάμε πάντα με χαιρετισμό και κλείνουμε "**Με εκτίμηση**".

Σαφήνεια: Το θέμα του email πρέπει να είναι ξεκάθαρο ώστε ο πολίτης ή ο συνάδελφος να καταλαβαίνει αμέσως περί τίνος πρόκειται. Απαντάμε πάντα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.



Σαφήνεια και Απλότητα στον Γραπτό Λόγο

Αποφεύγουμε τη χρήση δυσνόητων τεχνικών διοικητικών όρων που δυσκολεύουν τον πολίτη.

Τα μηνύματά μας πρέπει να είναι **σαφή και σύντομα**, καθώς αυτό μειώνει τον όγκο εργασίας της Διοίκησης και τις παρεξηγήσεις.

Πάντα χρησιμοποιούμε δημοτική.



Υποχρέωση Απάντησης

Απαντάμε με σαφήνεια και πληρότητα εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών. Αν μια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, οφείλουμε να ενημερώσουμε εγγράφως τον πολίτη για τους λόγους της καθυστέρησης.



Σηκώνουμε τα Τηλέφωνα των Συνεργατών

Όταν χτυπάει το τηλέφωνο κάποιου συνεργάτη μας που λείπει, το σηκώνουμε εμείς.



Ανάρτηση στη Διαύγεια

Προσοχή: Ποτέ δε "σκανάρουμε" έγγραφα για να τα ανεβάσουμε στη Διαύγεια (εκτός αν δεν υπάρχει ψηφιακό αρχείο).

Τι κάνουμε: Μετατρέπουμε το αρχείο **Word** απευθείας σε **PDF** (Save as PDF).

Γιατί: Τα **PDF** αρχεία επιτρέπουν την αναζήτηση κειμένου, είναι πιο ελαφριά σε μέγεθος και πολύ πιο καθαρά στην ανάγνωση, διευκολύνοντας τη διαφάνεια και την πρόσβαση των πολιτών στην πληροφορία.



Ανωνυμοποίηση πριν το “ανέβασμα”

Πριν ανέβει ένα έγγραφο στη **Διαύγεια**, πρέπει να **σβήνονται** (να καλύπτονται με μαύρο πλαίσιο) τα **ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα** (π.χ. διεύθυνση κατοικίας, τηλέφωνο, ιατρικά δεδομένα).

Η **Διαύγεια** προάγει τη διαφάνεια, αλλά ο **GDPR** προστατεύει την ιδιωτικότητα. Πρέπει να ισορροπήσουμε και τα δύο.



ΕΝΟΤΗΤΑ 5

Βασικοί Κανόνες & Συντήρηση Η/Υ



Καθαριότητα Περιφεριακών (Πληκτρολόγιο & Ποντίκι)

Το πληκτρολόγιο και το ποντίκι είναι από τα πιο ανθυγιεινά σημεία στο γραφείο. Η σκόνη και τα υπολείμματα μπορούν να προκαλέσουν "**κόλλημα**" στα πλήκτρα.

Πώς καθαρίζουμε:

Απενεργοποίηση: Πάντα αποσυνδέουμε τη συσκευή πριν τον καθαρισμό.

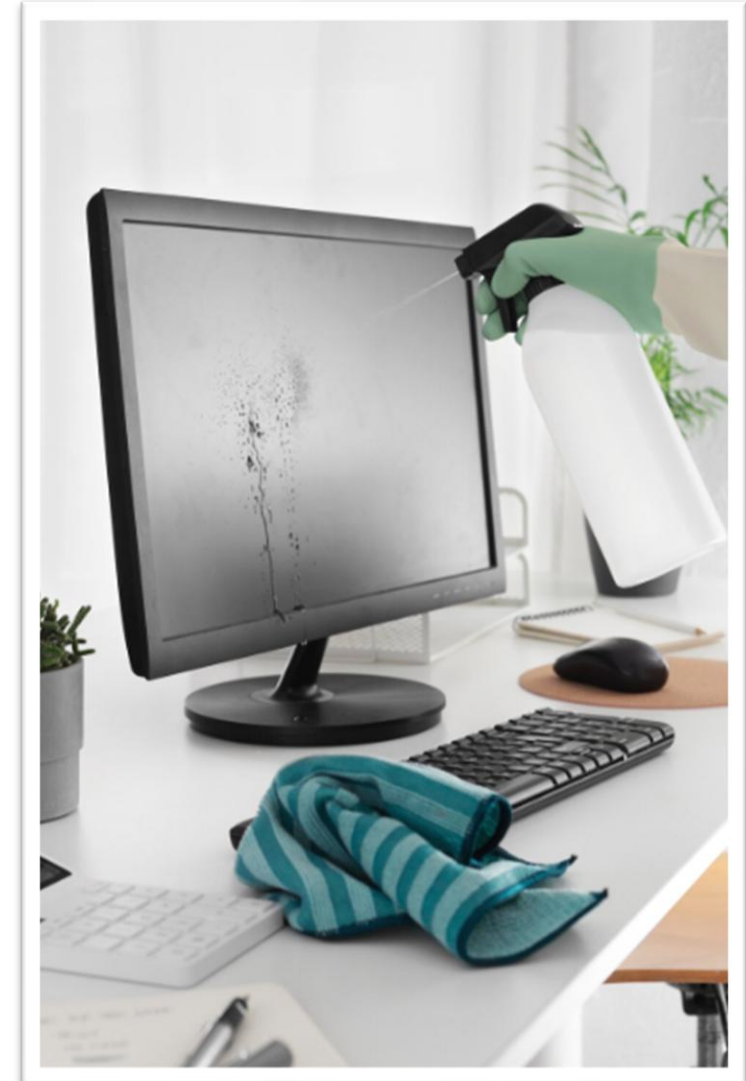
Πληκτρολόγιο: Το γυρίζουμε ανάποδα και το τινάζουμε ελαφρά.

Ποντίκι: Σκουπίζουμε τον αισθητήρα (στο κάτω μέρος) και καθαρίζουμε την επιφάνεια με ένα πανί μικροϊνών ελαφρώς βρεγμένο με οινόπνευμα.

Προσοχή: Ποτέ δεν ψεκάζουμε υγρά απευθείας πάνω στις συσκευές.

Φροντίδα της Οθόνης

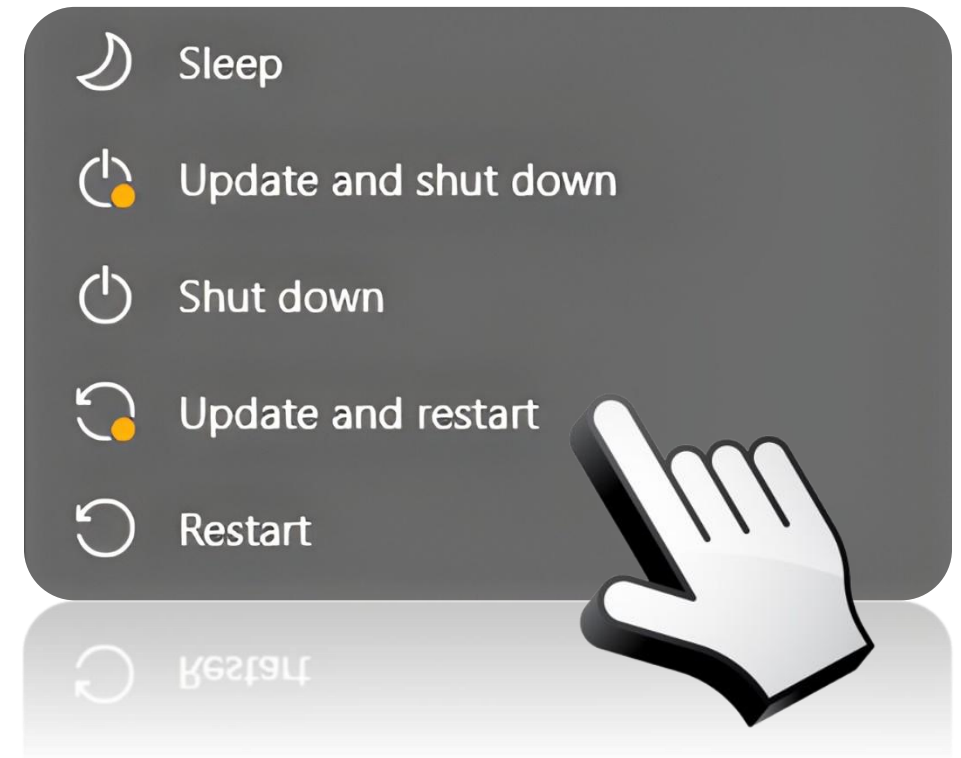
Χρησιμοποιούμε **μόνο** ειδικά πανιά μικροϊνών.
Ποτέ δεν χρησιμοποιούμε χαρτί κουζίνας ή απλό
ύφασμα (μπορεί να χαράξουν την επιφάνεια)
και ποτέ καθαριστικά τζαμιών με αμμωνία.



Ενημερώσεις Συστήματος (Windows Updates)

Οι ενημερώσεις δεν είναι "ενοχλητικά παράθυρα", αλλά απαραίτητες διορθώσεις ασφαλείας.

Δεν πατάμε "**Αναβολή**" (Postpone) για πολλές ημέρες. Κάνουμε επανεκκίνηση του υπολογιστή όταν το ζητάει το σύστημα.



Βασικές Λειτουργίες Υγείας του Η/Υ

Επανεκκίνηση: Κάνουμε επανεκκίνηση τουλάχιστον μία φορά την ημέρα (στο τέλος της βάρδιας). Καθαρίζει τη μνήμη και διορθώνει μικρά σφάλματα λογισμικού.

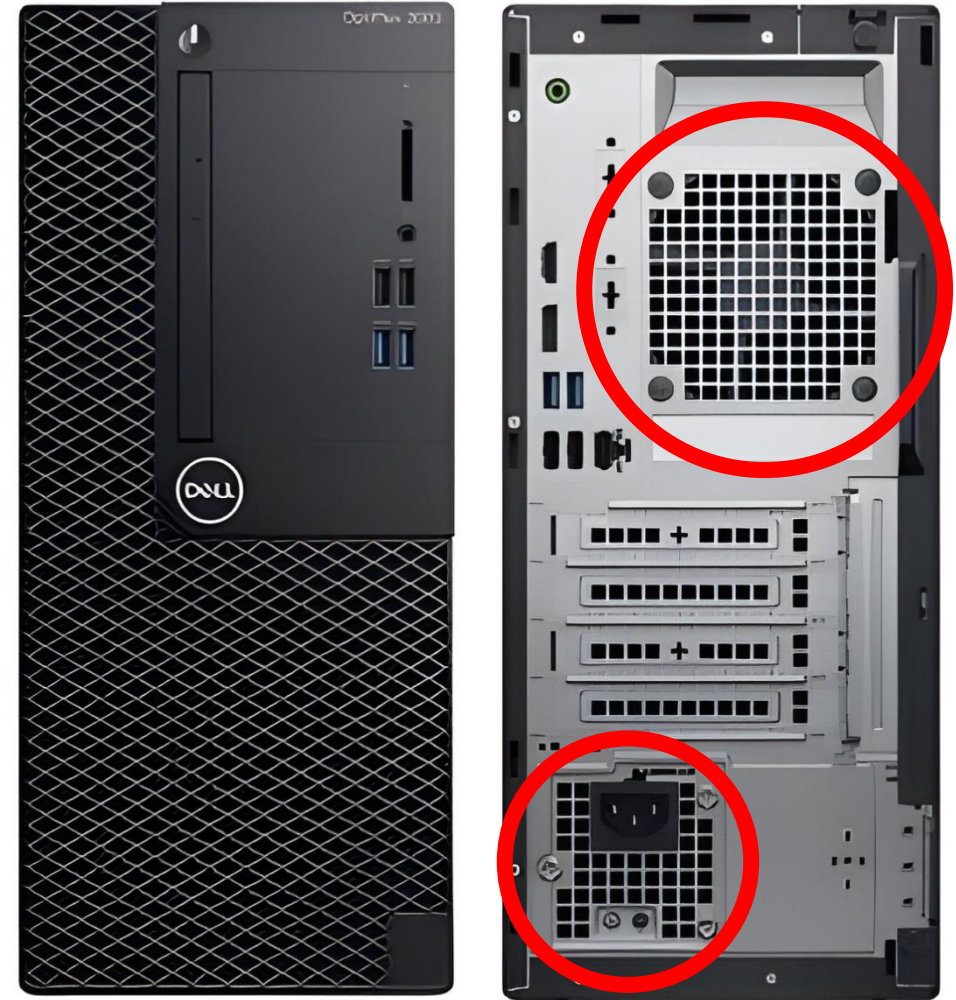
Για οποιοδήποτε πρόβλημα του υπολογιστή ή εφαρμογής (word, excel, thunderbird, κλπ) κάνουμε πρώτα επανεκκίνηση τον υπολογιστή ή την εκάστοτε εφαρμογή προτού ενημερώσουμε το αρμόδιο τμήμα.

Αν δεν υπάρχει λόγος να μείνει ανοιχτός ο υπολογιστής (τηλεργασία), κλείνουμε και τον υπολογιστή και την οθόνη.



Αερισμός

Προσέχουμε να μην κλείνουμε τις γρίλιες αερισμού της κεντρικής μονάδας με φακέλους ή χαρτιά. Η υπερθέρμανση είναι ο νούμερο 1 εχθρός των ηλεκτρονικών.



Χρήση του Η/Υ

Ο υπολογιστής είναι αποκλειστικά για εργασία, δεν τον χρησιμοποιούμε για προσωπικούς λόγους (youtube, social media, κατέβασμα αρχείων, κλπ).



ΕΝΟΤΗΤΑ 6

Χρήσιμα Εργαλεία στο
polygyros.gr



ΔΗΜΟΣ ΠΟΛΥΓΥΡΟΥ

MUNICIPALITY OF POLYGYROS



Καθημερινή Ενημέρωση

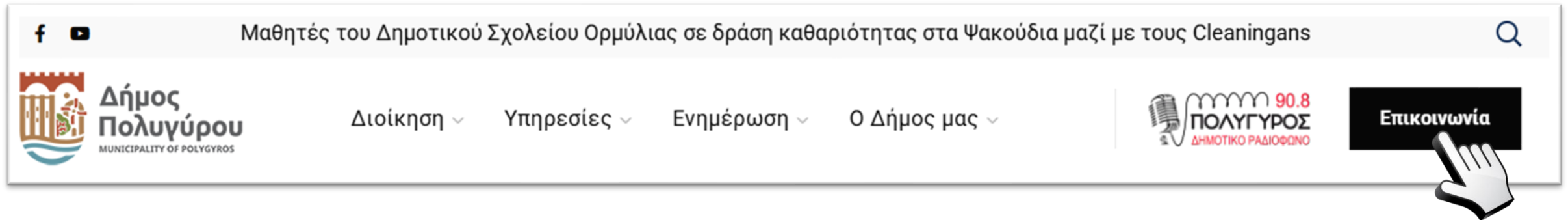
Στην αρχική σελίδα παρακολουθούμε τις ενότητες «Ανακοινώσεις», «Προκηρύξεις» και «Δελτία Τύπου».

Ο υπάλληλος πρέπει να είναι ο πρώτος που γνωρίζει τι συμβαίνει στο Δήμο (π.χ. μια νέα δράση, μια αλλαγή σε ωράριο ή μια προκήρυξη θέσεων).

Δελτία Τύπου	Προκηρύξεις	Ανακοινώσεις		
 8 Ιουνίου 2026 Πράσινες δράσεις, ενεργοί πολίτες! Εβδομάδα περιβάλλοντος στον Δήμο Πολυγύρου Περισσότερα →	 6 Ιουνίου 2026 Νέα εποχή για το Δημοτικό Στάδιο Πολυγύρου με την τοποθέτηση συνθετικού χλοοτάπητα! Περισσότερα →	 5 Ιουνίου 2026 5ο CHOLOMON TRAIL στον Πολύγυρο Χαλκιδικής την Κυριακή 7 Ιουνίου Περισσότερα →	 4 Ιουνίου 2026 Μαθητές του Δημοτικού Σχολείου Ορμύλιας σε δράση καθαριότητας στα Ψακούδια μαζί με τους Cleanings Περισσότερα →	 1 Ιουνίου 2026 Οι Cleanings έρχονται στα Ψακούδια Περισσότερα →

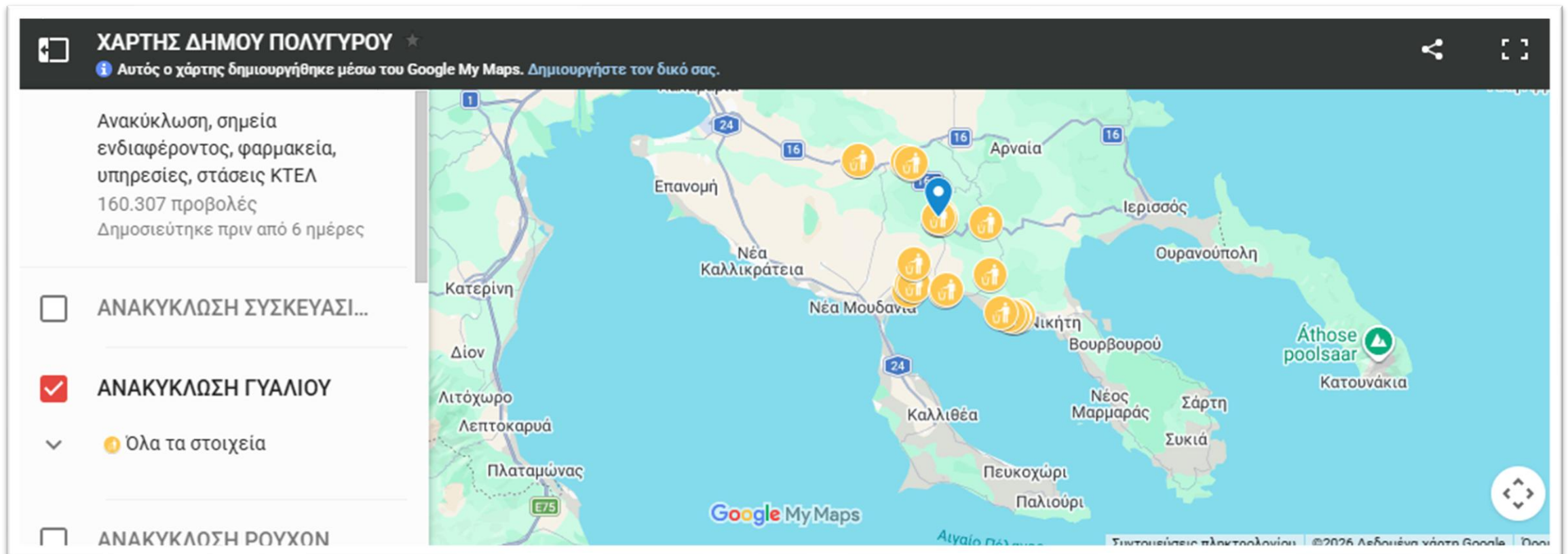
Ψηφιακός Τηλεφωνικός Κατάλογος

Από την επιλογή «Επικοινωνία» μπορούμε να βρούμε τα τηλέφωνα και τα email οποιασδήποτε υπηρεσίας ή υπαλλήλου. Έτσι διευκολύνεται η **ενδοϋπηρεσιακή** επικοινωνία και μπορούμε να δώσουμε στον πολίτη το σωστό τηλέφωνο αμέσως.



Διαδραστικός Χάρτης

Συμπεριλαμβάνει σημεία ανακύκλωσης, δημόσιες υπηρεσίες, στάσεις ΚΤΕΛ, φαρμακεία κ.α.



Αναζήτηση στη Διαύγεια

Μέσα από το site του Δήμου (στο footer) μπορούμε να ψάξουμε τις πράξεις που αφορούν τον Δήμο Πολυγύρου.



ΕΝΟΤΗΤΑ 7

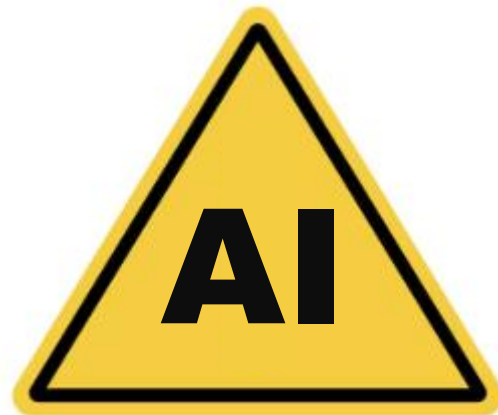
Τεχνητή Νοημοσύνη



Το AI δεν Απαγορεύεται. Η Παραπλάνηση Περιορίζεται

Από τις **2 Αυγούστου 2026**, εφαρμόζονται οι υποχρεώσεις διαφάνειας του **Άρθρου 50 του EU AI Act**. Δεν σημαίνει ότι κάθε κείμενο, εικόνα ή caption που δημιουργήθηκε με τη βοήθεια AI χρειάζεται υποχρεωτικά label.

Σημαίνει ότι, όταν το AI μπορεί να κάνει κάτι να φαίνεται ανθρώπινο, πραγματικό ή αυθεντικό ενώ δεν είναι, το κοινό πρέπει —σε συγκεκριμένες περιπτώσεις— να ενημερώνεται.



Η σωστή ερώτηση δεν είναι μόνο: «Χρησιμοποιήθηκε AI;»

Είναι: «Μπορεί το τελικό αποτέλεσμα να παραπλανήσει το κοινό ως προς το αν είναι πραγματικό, αυθεντικό ή ανθρώπινο;»



Η Πρώτη Διάκριση

Άλλο ο provider. Άλλο ο deployer.

Ο AI Act δεν επιβάλλει τις ίδιες υποχρεώσεις σε εκείνον που κατασκευάζει το σύστημα και σε εκείνον που το χρησιμοποιεί επαγγελματικά.

PROVIDER

Αυτός που διαθέτει το AI σύστημα

Έχει κυρίως τεχνικές υποχρεώσεις:
ενημέρωση για άμεση αλληλεπίδραση
με AI και μηχαναγνώσιμη σήμανση των
outputs.

DEPLOYER

**Το brand, το agency ή ο
οργανισμός που το
χρησιμοποιεί**

Οφείλει να ελέγχει πότε απαιτείται
γνωστοποίηση, να οργανώνει
ανθρώπινο review και να μη
δημοσιεύει παραπλανητικό synthetic
content ως αυθεντικό.

Η Βασική Απορία

Πρέπει να βάζουμε «**AI-generated**» σε κάθε post;

Brainstorming, μεταφράσεις, drafts, διορθώσεις, title options ή δημιουργική υποστήριξη **δεν ενεργοποιούν αυτομάτως δημόσια σήμανση**. Το κρίσιμο είναι τι βλέπει τελικά το κοινό και αν μπορεί να παραπλανηθεί.





**Οι τέσσερις περιπτώσεις
που χρειάζεται περισσότερη προσοχή**

1) Chatbots & AI Assistants

Ελέγξτε ότι ο χρήστης ενημερώνεται πως αλληλεπιδρά με **AI**, εκτός αν αυτό είναι ήδη **απολύτως προφανές** από το περιβάλλον.

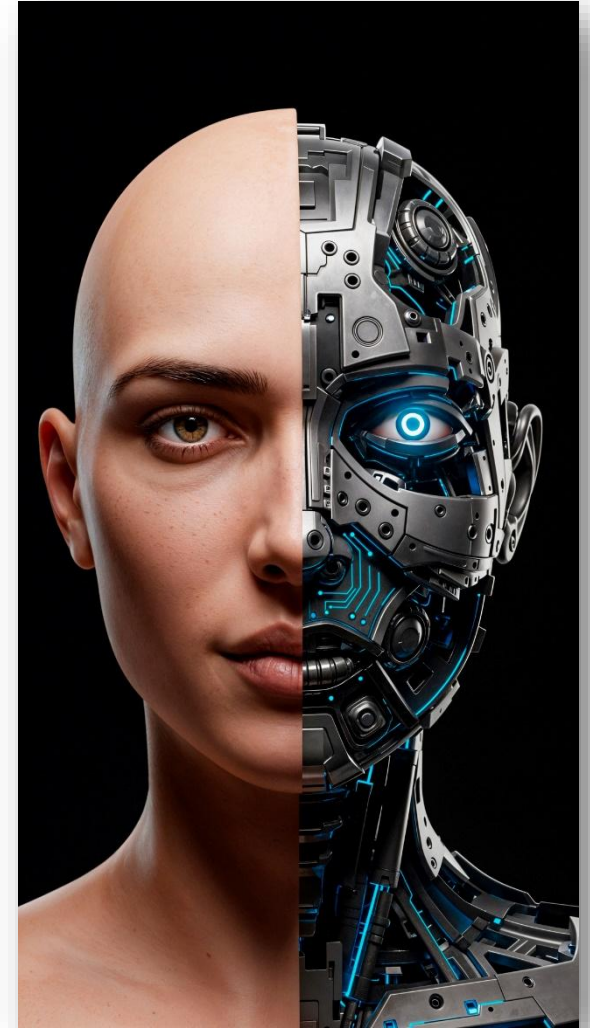
Πρακτική διατύπωση: «Συνομιλείτε με ψηφιακό βοηθό που λειτουργεί με AI.»



2) Εικόνες, Βίντεο και Φωνές που Μοιάζουν Αληθινές

Deepfakes και άλλο ρεαλιστικό **AI-generated** ή **AI-manipulated** περιεχόμενο που μπορεί να θεωρηθεί αυθεντικό χρειάζεται **σαφή γνωστοποίηση**.

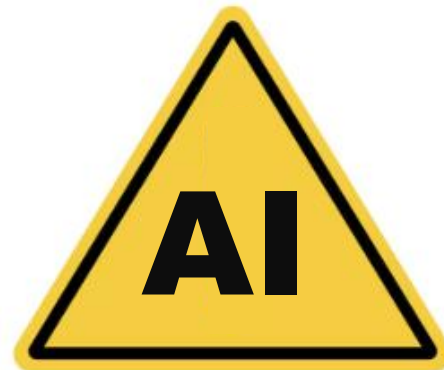
Παραδείγματα: συνθετική φωνή πραγματικού προσώπου, δήλωση που δεν έγινε, γεγονός που δεν συνέβη, ρεαλιστική AI «φωτογράφιση» που παρουσιάζεται ως πραγματική.



3) Κείμενα για Θέματα Δημοσίου Ενδιαφέροντος

AI-generated ή **AI-manipulated** κείμενο που ενημερώνει το κοινό για θέμα δημοσίου ενδιαφέροντος χρειάζεται **label** όταν δημοσιεύεται χωρίς ουσιαστικό ανθρώπινο **review** ή **editorial responsibility**.

Με απλά λόγια: το AI μπορεί να βοηθήσει στη συγγραφή. Κάποιος άνθρωπος όμως πρέπει να ελέγξει, να εγκρίνει και να αναλάβει την ευθύνη.



4) Emotion Recognition & Biometric Categorisation (Αναγνώριση Συναισθημάτων & Βιομετρική Κατηγοροποίηση)

Όταν χρησιμοποιούνται τέτοια συστήματα, τα πρόσωπα που εκτίθενται σε αυτά **πρέπει να ενημερώνονται**. Αυτές οι εφαρμογές χρειάζονται **ειδική νομική και τεχνική αξιολόγηση** — όχι αντιμετώπιση ως ένα απλό marketing tool.



Πέντε Ερωτήσεις πριν Δημοσιεύσετε

1. **Τι δημιουργήθηκε;** Κείμενο, εικόνα, ήχος, βίντεο ή αυτοματοποιημένη συνομιλία;
2. **Πόσο αληθινό φαίνεται;** Μπορεί να θεωρηθεί πραγματικό γεγονός, δήλωση ή φωτογράφιση;
3. **Ποιος το έλεγξε;** Υπήρξε ουσιαστικός ανθρώπινος έλεγχος ή δημοσιεύθηκε αυτούσιο;
4. **Ποιος το ενέκρινε;** Υπάρχει συγκεκριμένο πρόσωπο ή οργανισμός που αναλαμβάνει την ευθύνη;
5. **Τι γνωρίζει το κοινό;** Όπου απαιτείται, η γνωστοποίηση είναι σαφής, ορατή και κατανοητή;

Το Πρακτικό Επόμενο Βήμα

1. **Καταγραφή:** ποια AI εργαλεία χρησιμοποιεί η ομάδα, το agency και οι συνεργάτες;
2. **Κατηγοριοποίηση:** είναι εσωτερική υποστήριξη ή περιεχόμενο που βλέπει το κοινό;
3. **Risk check:** μπορεί το αποτέλεσμα να εκληφθεί ως πραγματικό ή ανθρώπινο;
4. **Human review:** ποιος ελέγχει τις πληροφορίες, το context και το τελικό output;
5. **Disclosure:** πότε απαιτείται και ποια διατύπωση χρησιμοποιείται;
6. **Approval:** ποιος εγκρίνει και αναλαμβάνει editorial responsibility;
7. **Αρχείο:** πώς διατηρούνται εργαλεία, εκδόσεις, approvals και τελικά αρχεία;

Τι Δεν Πρέπει να Κάνουμε

- Να βάζουμε μηχανικά «**AI-generated**» σε κάθε υλικό.
- Να δημοσιεύουμε **AI output** χωρίς έλεγχο.
- Να χρησιμοποιούμε **φωνή ή εικόνα πραγματικού προσώπου** χωρίς άδεια και αξιολόγηση.
- Να παρουσιάζουμε **synthetic imagery** ως πραγματική φωτογράφιση όταν αυτό μπορεί να παραπλανήσει.
- Να αφαιρούμε **labels ή στοιχεία προέλευσης** από αρχεία.
- Να θεωρούμε ότι την **ευθύνη** έχει πάντα το **AI εργαλείο ή ο εξωτερικός συνεργάτης**.

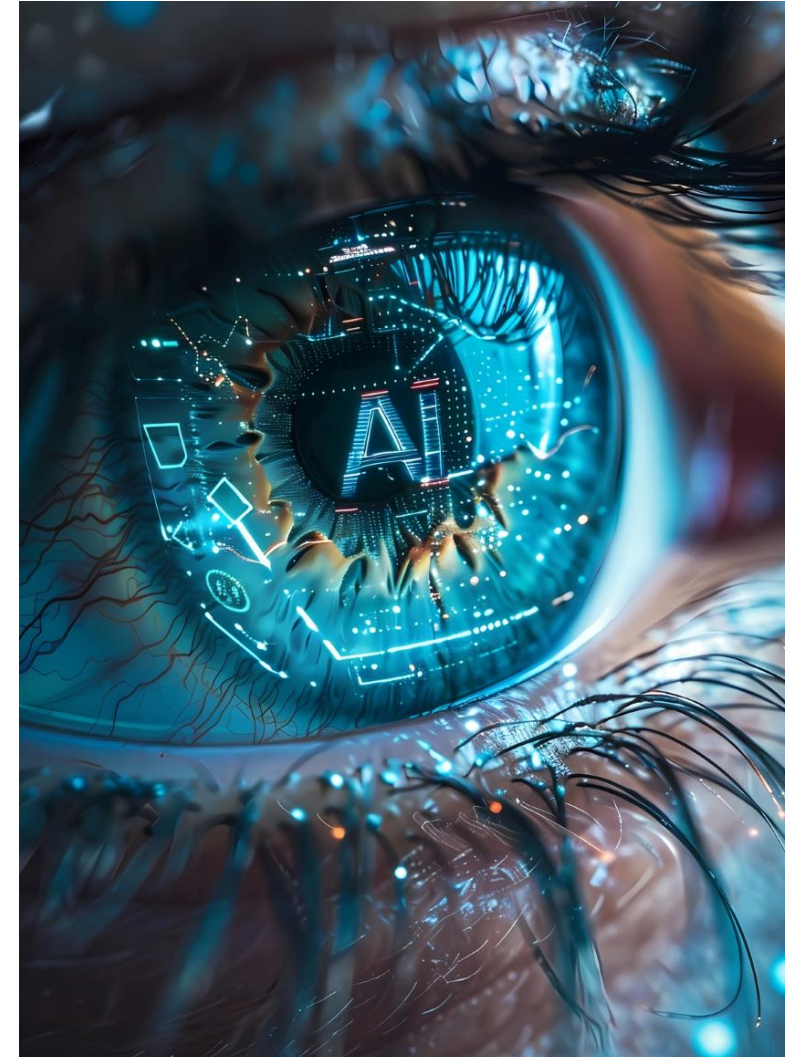
Ο Νέος Κανόνας, Απλά

Χρησιμοποιήστε το AI.

Αλλά μην αφήνετε το κοινό να παραπλανηθεί από αυτό.

Η συμμόρφωση δεν ξεκινά από ένα **watermark**.

Ξεκινά από τη διαδικασία: τι δημιουργούμε, πώς το ελέγχουμε, ποιος το εγκρίνει και τι γνωρίζει ο άνθρωπος που το βλέπει.



Ευχαριστούμε για την προσέλευσή σας

Γιώργος Διαμαντουλάκης
Αναστάσης Κάρμης
Παναγιώτης Σαμαράς
Θανάσης Βορδός