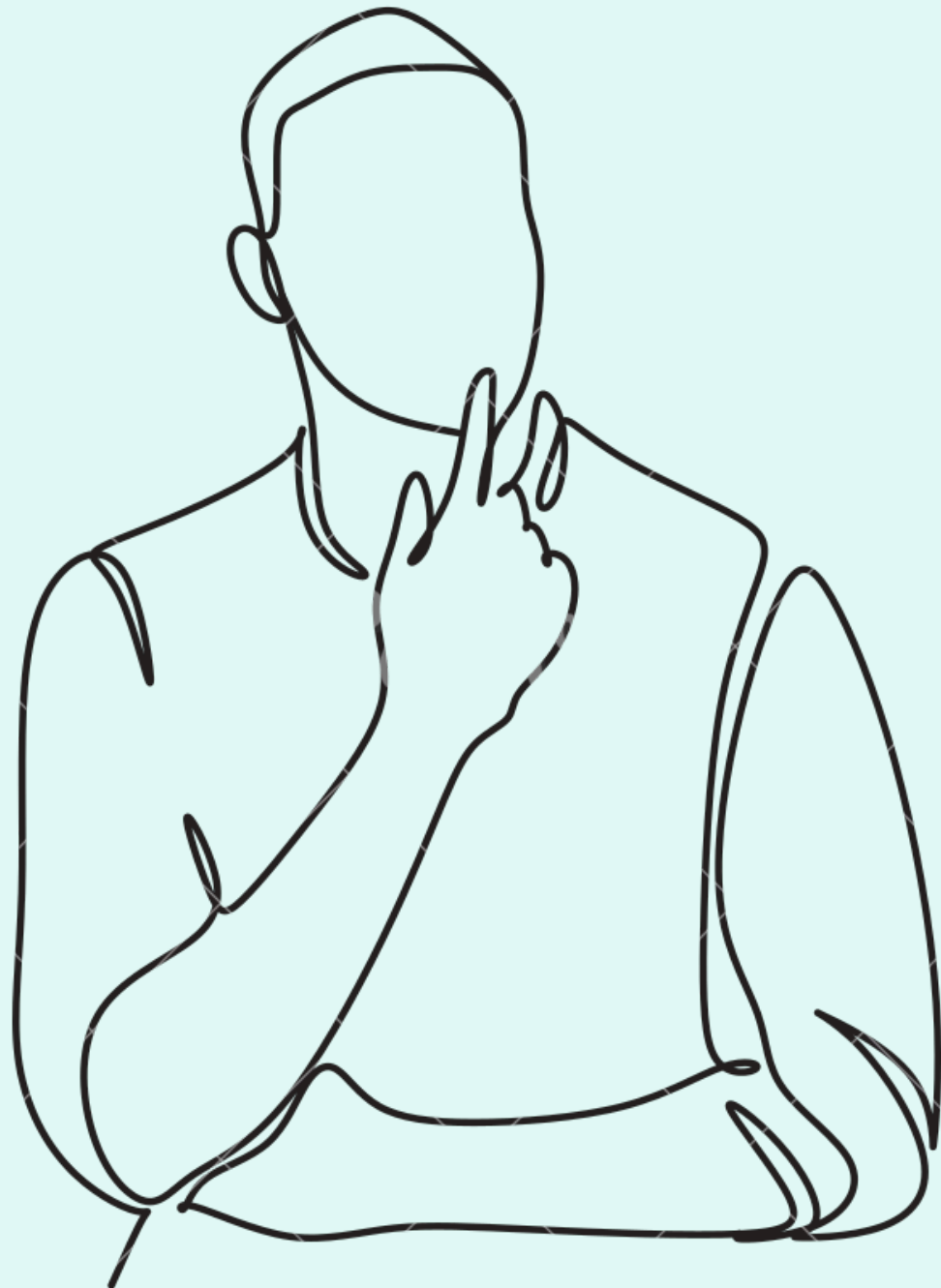


# ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ, ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ



ΟΜΑΔΑ 5

# ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ;



- Προσαρμογή των υπηρεσιών στις ατομικές ανάγκες των πολιτών.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης και μείωση της γραφειοκρατίας.
- Χρήση τεχνολογιών όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη και η ανάλυση δεδομένων.

# ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ

*Ευρωπαϊκό επίπεδο:*

*Ψηφιακή Δεκαετία,*

*Πρόγραμμα "Ψηφιακή Ευρώπη",*

*AI Act.*

*Εθνικό επίπεδο (Ελλάδα):*

*Εθνική Στρατηγική για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση,*

*Ελλάδα 2.0.*



# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ελλάδα: gov.gr, mAlgon, πρόγραμμα  
"Φώφη Γεννηματά".

Εσθονία: e-Estonia (ψηφιακή  
ταυτότητα).

Σιγκαπούρη: Smart Nation, SingPass.



# ΠΩΣ ΜΕΤΡΑΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΟΔΟ;



Δείκτης DESI: Ο πιο κατάλληλος για την αξιολόγηση στην ΕΕ.

Ελλάδα: 15η θέση στην ΕΕ στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (DESI 2024).

# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η προσωποποίηση βελτιώνει την  
αποδοτικότητα και την προσβασιμότητα.

Απαιτείται συνεχής προσπάθεια για βελτίωση  
και επέκταση.

