



και εξυπηρετείται από το ...



Οδηγός Χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ

Για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ

Οκτώβριος 2020

Έκδοση 1.0

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης
Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υλοποίηση από την ΕΔΥΤΕ με χρήση ανοιχτού λογισμικού

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	2
2. Θεσμικό Πλαίσιο	3
3. Είσοδος στη θυρίδα	4
4. Διαχείριση χρηστών	7
5. Αίτηση πολίτη μέσα από το gov.gr.....	10
6. Διαχείριση αίτησης πολίτη	11
6.1 Ενημέρωση ΚΕΠ για νέα αίτηση στη Θυρίδα.....	12
6.2 Ανάθεση / ανάληψη αίτησης	13
6.3 Αποστολή αίτησης.....	13
6.4 Αποστολή μηνύματος στον πολίτη	14
6.5 Σημειώσεις υπαλλήλου για την αίτηση	14
6.6 Αναζήτηση αίτησης	15
6.7 Απάντηση στον πολίτη.....	15
6.8 Αλλαγή κατάστασης αίτησης.....	16
6.9 Ιστορικό αίτησης	17
7. Έλεγχος εγκυρότητας εγγράφου	19

1. Εισαγωγή

Το gov.gr, η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, διευρύνει την λειτουργία του δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις για διαδικασίες που δεν χορηγούνται online αλλά διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ. Στο πλαίσιο αυτής της δυνατότητας, αναπτύχθηκε η εφαρμογή της θυρίδας ΚΕΠ όπου θα αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών.

Η Θυρίδα ΚΕΠ είναι ουσιαστικά ένα “ψηφιακό γραμματοκιβώτιο” μέσα από το οποίο θα γίνεται συνολικά η επικοινωνία με τον πολίτη. Κάθε ΚΕΠ έχει τη δική του θυρίδα, η οποία δε συνδέεται με το υπάρχον σύστημα του backoffice των ΚΕΠ. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω gov.gr έχουν το δικό τους αριθμό υπόθεσης και δεν χρειάζεται να καταχωρισθούν και στο backoffice του ΚΕΠ, δεδομένου ότι υπάρχει πλήρης εικόνα του ιστορικού των υποθέσεων και θα υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων.

Οι αιτήσεις που παράγονται στο gov.gr, φέρουν χαρακτηριστικά ασφαλείας όπως μοναδικό κωδικό, QR code και προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.



Μετά την έκδοση της αίτησης παράγεται ένας σύνδεσμος ο οποίος οδηγεί σε σελίδα επιβεβαίωσης της αίτησης και προβολή του αρχείου pdf με τα περιεχόμενα της αίτησης, όλα μέσα στο περιβάλλον του gov.gr.

Οι λειτουργικότητες της θυρίδας βρίσκονται υπό διαρκή ανάπτυξη με στόχο τη βελτίωση της.

2. Θεσμικό Πλαίσιο

Ν. 4727/2020 - ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020 “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.”

Άρθρο 22 Παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

1. Η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων πραγματοποιείται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ).

2. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται **αποκλειστικά μέσα από την ΕΨΠ** και σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στις διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου.

Άρθρο 26: Θυρίδες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης

1. Στην ΕΨΠ τηρούνται θυρίδες χρηστών και θυρίδες φορέων. Για την πρόσβαση στη θυρίδα απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση.

2. Στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, **καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων.** Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αποστέλλουν δημόσια έγγραφα στη θυρίδα του χρήστη μετά από αίτησή του.

3. Είσοδος στη θυρίδα

Η θυρίδα ΚΕΠ είναι προσβάσιμη είτε απευθείας από τον σύνδεσμο <https://thyrides-kep.services.gov.gr/>, είτε από τις εξωτερικές εφαρμογές του backoffice. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή για να (Εικόνα 1):

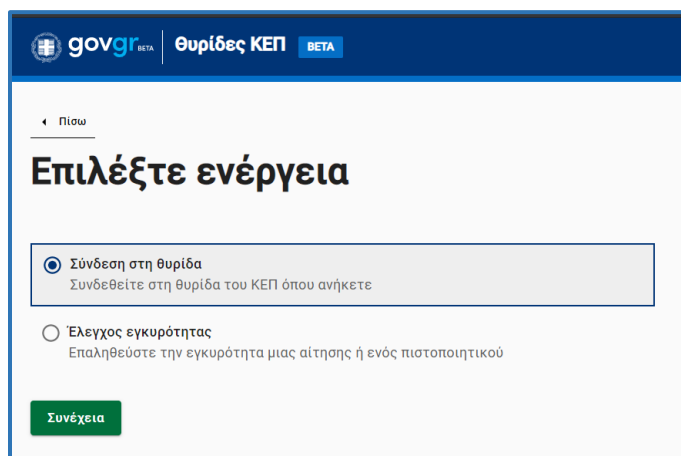
- Συνδεθείτε στη θυρίδα του ΚΕΠ που ανήκετε
- Χειριστείτε αιτήσεις πολιτών
- Αιτηθείτε τον ορισμό σας ως χειριστή και σε κάποια ακόμη θυρίδα
- Ελέγξετε την εγκυρότητα μιας αίτησης



Εικόνα 1. Είσοδος στη Θυρίδα ΚΕΠ

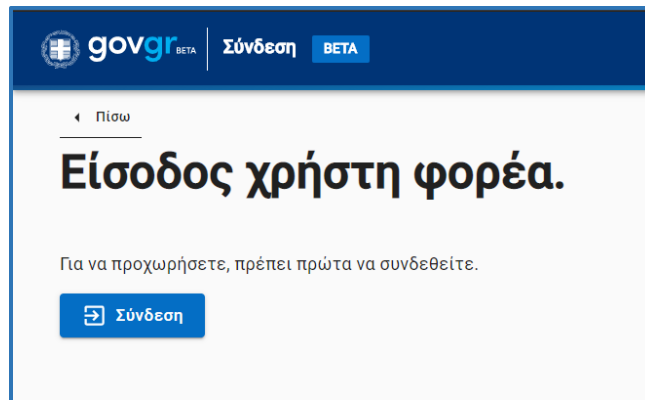
Οι ενέργειες για την είσοδο είναι:

- Πατήστε το κουμπί “Ξεκινήστε εδώ”
- Επιλέξτε “Σύνδεση στη θυρίδα” και πατήστε “Συνέχεια” (Εικόνα 2)



Εικόνα 2. Επιλογή ενέργειας

- Πατήστε “Σύνδεση”(Εικόνα 3) και κάνετε αυθεντικοποίηση χρήστη με τους κωδικούς σας (Εικόνα 4)



Εικόνα 3. Είσοδος χρήστη φορέα

Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων
Δημόσιας Διοίκησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής
Διακυβέρνησης

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σύνδεση

Παρακαλώ εισάγετε τους κωδικούς σας στο **TaxisNet** για να συνδεθείτε.

Χρήστης:

Κωδικός:

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων
Δημόσιας Διοίκησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής
Διακυβέρνησης

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σας ενημερώνουμε ότι για το σκοπό της ηλεκτρονικής ταυτοποίησής σας, η εφαρμογή **"Εφαρμογές Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης"** θα αποκτήσει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία Μητρώου (ΑΦΜ, Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε.

☐ Επιστροφή ☒ Συνέχεια

Εικόνα 4. Αυθεντικοποίηση χρήστη

Στη συνέχεια εμφανίζονται οι θυρίδες στις οποίες έχετε πρόσβαση (Εικόνα 5). Το όνομα της θυρίδας είναι σύνδεσμος που οδηγεί στα περιεχόμενα της (Εικόνα 6).

govgr

BETA

Θυρίδες

Εχετε συνδεθεί ως

Θυρίδες

Οι Θυρίδες μου

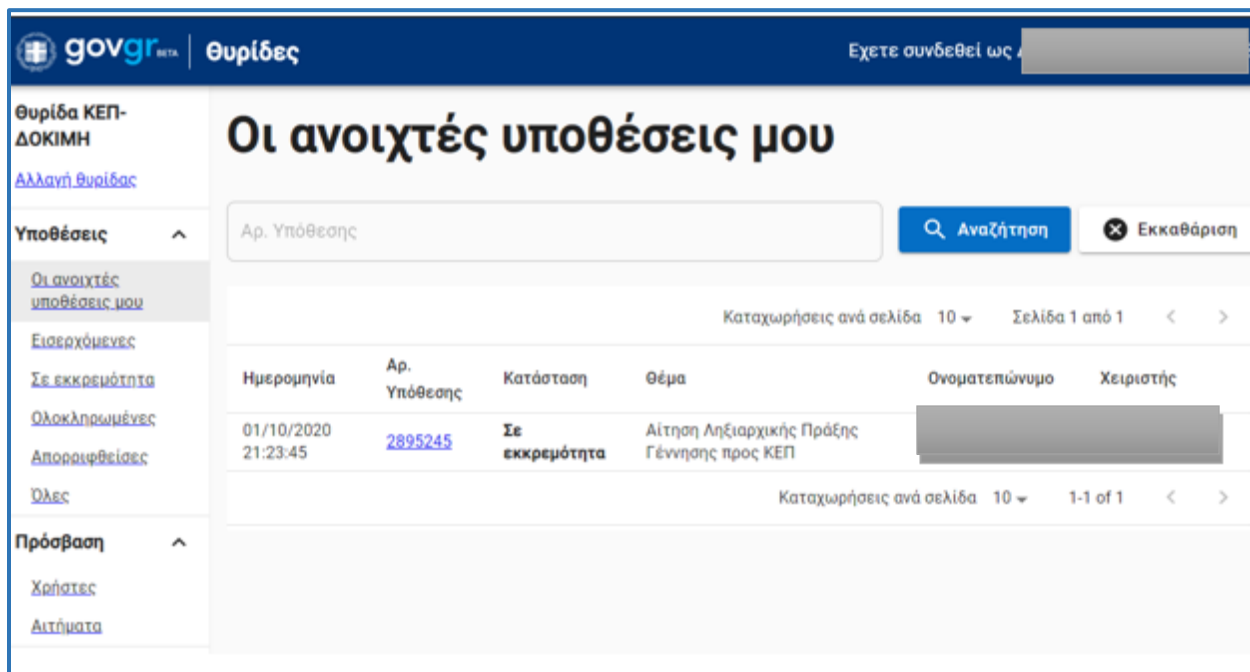
Αιτήματα πρόσβασης σε άλλη Θυρίδα

Οι Θυρίδες μου

Όνομα	Χειριστής	Διαχειριστής
ΚΕΠ Α	✓	✓
ΚΕΠ Β	✓	✓

Εικόνα 5 : Οι θυρίδες μου

Επιλέγοντας τη θυρίδα που θέλετε, μεταφέρεστε στην αρχική οθόνη της θυρίδας (Εικόνα 6).



Εικόνα 6: Αρχική οθόνη θυρίδας

4. Διαχείριση χρηστών

Στη θυρίδα ΚΕΠ υπάρχουν δύο ρόλοι, αυτός του “Διαχειριστή” και αυτός του “Χειριστή”.

- Οι χειριστές μπορούν να αναλάβουν και να διεκπεραιώσουν μια αίτηση πολίτη. Επιπλέον μπορούν να δουν το ιστορικό όλων των αιτημάτων στη θυρίδα.
- Οι διαχειριστές επιπλέον μπορούν και να εγγράψουν και να διαγράψουν χειριστές. Μπορούν επίσης να αναθέσουν την διαχείριση μια υπόθεσης σε συγκεκριμένο χειριστή.

Δικαιώματα χρήσης και διαχείρισης

Η διαδικασία ορισμού νέου διαχειριστή απαιτεί την έγκριση της Διεύθυνσης Υπηρεσιών Μιας Στάσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η διαδικασία αλλαγής διαχειριστή πραγματοποιείται ως εξής: Ο ορισμένος διαχειριστής αποδίδει ρόλο διαχειριστή σε αυτόν που πρόκειται να τον αντικαταστήσει. Στη συνέχεια ο δεύτερος διαγράφει τον ρόλο διαχειριστή από τον πρώτο.

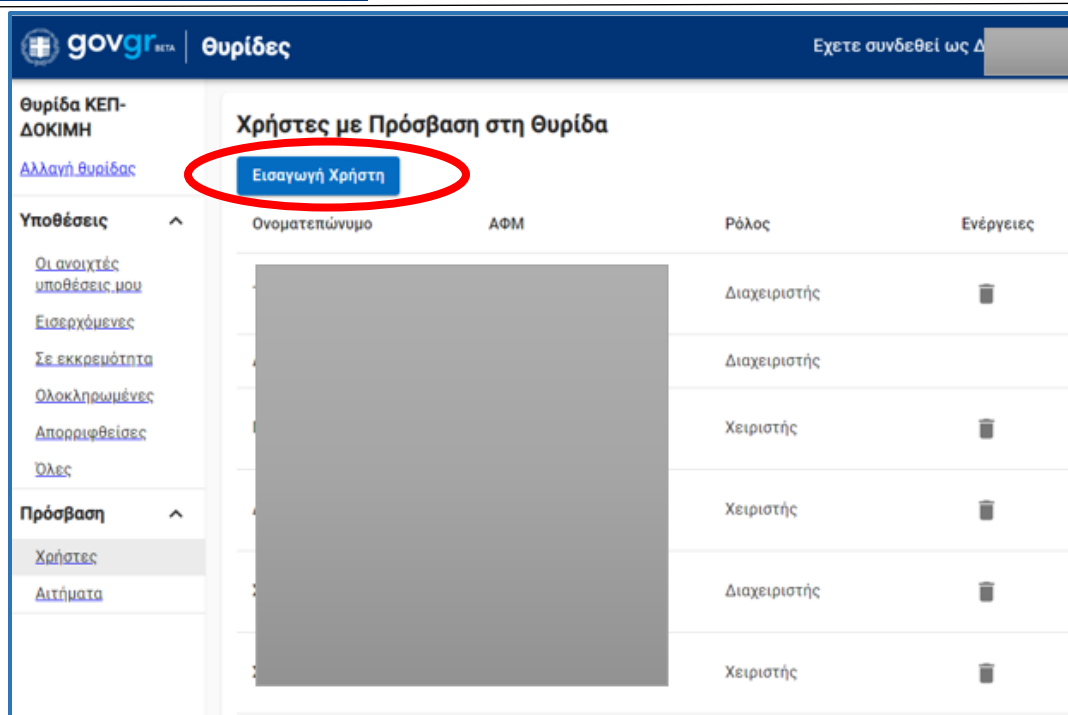
Οι διαδικασίες ορισμού και διαγραφής χρήστη αποτελούν αρμοδιότητα του ορισμένου διαχειριστή και δεν απαιτούν έγκριση από την Διεύθυνση Υπηρεσιών Μιας Στάσης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Διαδικασία ορισμού/διαγραφής χειριστή

Ο ορισμός Χειριστή από τον Διαχειριστή γίνεται ως εξής:

- Από το αριστερό μενού στην ενότητα “Πρόσβαση”¹(Εικόνα 6) επιλέξτε “Χρήστες”
- Εμφανίζεται λίστα με τους ήδη ορισμένους Διαχειριστές και Χειριστές (Εικόνα 7)

¹ Το μενού αυτό είναι ορατό μόνο στους “Διαχειριστές”



Εικόνα 7 : Διαχείριση χρηστών

- Πατήστε “Εισαγωγή Χρήστη” και στο εμφανιζόμενο παράθυρο συμπληρώστε τα στοιχεία του υπάλληλου που θέλετε να ορίσετε ως Χειριστή (Εικόνα 8)

Εισαγωγή Χρήστη

Εγγράψτε έναν νέο χρήστη, συμπληρώνοντας τα στοιχεία του:

Όνομα

Επώνυμο

ΑΦΜ

Ρόλος

☒ Χειριστής

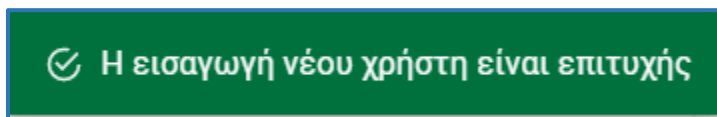
☐ Διαχειριστής

Ακύρωση

Εισαγωγή

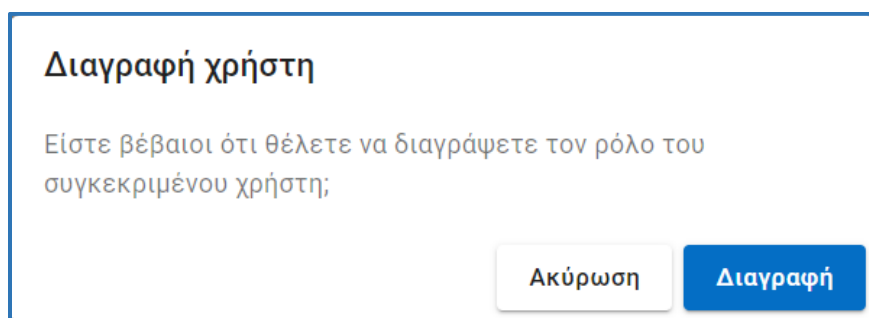
Εικόνα 8 : Ορισμός νέου χρήστη – διαχειριστή

Συμπληρώνοντας τα στοιχεία του και επιλέγοντας “Εισαγωγή” η εφαρμογή σας εμφανίζει σχετικό ενημερωτικό μήνυμα (Εικόνα 9)

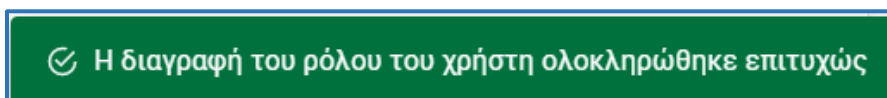


Εικόνα 9 : Επιτυχής ορισμός χρήστη

- Για να διαγράψετε ένα Χειριστή, εντοπίστε τον στην λίστα και στη στήλη “Ενέργειες”(Εικόνα 7) επιλέξτε το εικονίδιο διαγραφής.
- Η εφαρμογή θα σας ζητήσει επιβεβαίωση σε αναδυόμενο παράθυρο (Εικόνα 10).
- Επιλέγοντας “Διαγραφή” η εφαρμογή σας εμφανίζει σχετικό ενημερωτικό μήνυμα (Εικόνα 11)



Εικόνα 10 : Επιβεβαίωση διαγραφής χρήστη



Εικόνα 11 : Επιτυχής διαγραφή χρήστη

5. Αίτηση πολίτη μέσα από το gov.gr

Με σκοπό την καλύτερη κατανόηση της λειτουργίας της Θυρίδας θα περιγράψει συνοπτικά η διαδικασία υποβολής της αίτησης από τον πολίτη στο gov.gr.

Οι αιτήσεις που παράγονται στο gov.gr, ακολουθούν τη λογική της ηλεκτρονικής “Υπεύθυνης Δήλωσης” και της “Εξουσιοδότησης” και έχουν τα ίδια μοναδικά χαρακτηριστικά ασφαλείας. Ο πολίτης επιλέγει την αίτηση που χρειάζεται και ταυτοποιείται στο gov.gr. Συμπληρώνει τα πεδία της αίτησης και την υποβάλει ηλεκτρονικά. Με την υποβολή της αίτησης εμφανίζεται στον πολίτη η σελίδα της Εικόνας 12. Αυτή περιλαμβάνει τα μεταδεδομένα της αίτησης (στοιχεία πολίτη και Αριθμό Υπόθεσης) καθώς και δύο χαρακτηριστικά ασφαλείας, τον αλφαριθμητικό κωδικό επαλήθευσης του εγγράφου και τον QR code. Ακόμη, περιλαμβάνει το κουμπί “Αποθήκευση” με το οποίο αποθηκεύεται η αίτηση σε αρχείο μορφής pdf. Στο αρχείο αυτό, εκτός όλα τα παραπάνω, περιλαμβάνεται και η προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ταυτόχρονα με την υποβολή της αίτησης, ο κωδικός επαλήθευσης της αίτησης αποστέλλεται στη Θυρίδα του ΚΕΠ επιλογής του πολίτη και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του ΚΕΠ αλλά και στον πολίτη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και με γραπτό μήνυμα στο κινητό του.

govgr BETA **Θυρίδες ΚΕΠ**

Το έγγραφο εκδόθηκε

Ο κωδικός του εγγράφου
0jyXIIYpoDbhr0fN0J3oBw

Τα επόμενα βήματα

Αποθηκεύεται στο αρχείο σας

Αποθηκεύεται το αρχείο PDF στη συσκευή σας

Αποθήκευση

Προσωπικά στοιχεία

Όνομα: ΣΟΦΙΑ
Επώνυμο: ΛΟΥΚΑΔΟΥΝΟΥ
Όνομα Πατρός: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
Όνομα Μητρός: ΑΓΓΕΛΙΚΗ
Α.Φ.Μ.: 102888663
Ημερομηνία Γέννησης: 02/06/1974

Στοιχεία επικοινωνίας

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: sioikaδουνοy@yahoo.gr
Τηλέφωνο Επικοινωνίας: 6946982527

Έγγραφο Ταυτοποίησης

Είδος εγγράφου ταυτοποίησης: Δελτίο Ταυτότητας Έλληνα Πολίτη
Αριθμός εγγράφου ταυτοποίησης: ghq
Εκδόσα αρχή ή χώρα προέλευσης: gh
Ημερομηνία έκδοσης: 01/01/2010
Ημερομηνία λήξης:

Επιπλέον Προσωπικά Στοιχεία

Τύπος Γέννησης: mva

Αίτηση ταυτοποίησης Πράξης Γέννησης

Κωδικός: 0jyXIIYpoDbhr0fN0J3oBw

Εμφανίζονται τα πεδία ταυτοποίησης

Αίτηση ταυτοποίησης Πράξης Γέννησης

Προσωπικά στοιχεία

Όνομα:
Επώνυμο:
Όνομα Πατρός:
Όνομα Μητρός:
Α.Φ.Μ.:
Ημερομηνία Γέννησης:

Στοιχεία επικοινωνίας

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:
Τηλέφωνο Επικοινωνίας:

Έγγραφο Ταυτοποίησης

Είδος εγγράφου ταυτοποίησης:
Αριθμός εγγράφου ταυτοποίησης:
Εκδόσα αρχή ή χώρα προέλευσης:
Ημερομηνία έκδοσης:
Ημερομηνία λήξης:

Επιπλέον Προσωπικά Στοιχεία

Τύπος Γέννησης:
Στοιχεία απλήκου:
Όνομα πατρός:

Εικόνα 12 : Υποβολή αίτησης του πολίτη προς το ΚΕΠ μέσα από το GOV.GR

6. Διαχείριση αίτησης πολίτη

Συνδεθείτε στη θυρίδα σας και δείτε τις αιτήσεις που έχουν αποσταλεί στο ΚΕΠ σας, από τους πολίτες μέσω του gov.gr.

Εικόνα 13 : Θυρίδα

Στα αναδιπλούμενο μενού στο αριστερό μέρος της οθόνης μπορείτε να επιλέξετε και να δείτε όλες τις αιτήσεις ή υποσύνολα αυτών.

Τα υποσύνολα των αιτήσεων είναι:

- Οι ανοιχτές υποθέσεις μου (μόνο οι αιτήσεις που μου έχουν ανατεθεί από τον Διαχειριστή ή τις έχω αναλάβει ο ίδιος/α)
- Εισερχόμενες (σύνολο νέων αιτήσεων που δεν έχουν ανατεθεί/αναληφθεί)
- Σε εκκρεμότητα (όλες οι αιτήσεις που έχουν ανατεθεί/αναληφθεί)
- Ολοκληρωμένες
- Απορριφθείσες

Σε όλα τα υποσύνολα αιτήσεων οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε πίνακα και είναι:

- Η ημερομηνία και η ώρα που υποβλήθηκε η αίτηση
- Ο αριθμός υπόθεσης (παράγεται αυτόματα όταν υποβάλει ο πολίτης την αίτηση στο gov.gr)
- Η κατάσταση διεκπεραίωσης της αίτησης (πχ. Εισερχόμενη ή Σε εκκρεμότητα)
- Το θέμα της αίτησης (πχ. Ληξιαρχική πράξη γέννησης)
- Το ονοματεπώνυμο του αιτούντα

- Ο χειριστής που έχει αναλάβει την αίτηση

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω ο κωδικός επαλήθευσης της αίτησης είναι διαθέσιμος στη Θυρίδα του ΚΕΠ με την υποβολή της αίτησης του πολίτη. Επειδή η μορφή του είναι του τύπου “OjyXiIYpoDbhrOfNOJ3oBw” χρησιμοποιείται ο “αριθμός υπόθεσης” ως ενεργός σύνδεσμος που οδηγεί στη σελίδα με τις λεπτομερείς πληροφορίες για την αίτηση (Εικόνα 14).

Θυρίδα ΚΕΠ-ΔΟΚΙΜΗ

[Αλλαγή Θυρίδας](#)

Υποθέσεις

- [Οι ανοιχτές υποθέσεις μου](#)
- [Εισερχόμενες](#)
- [Σε εκκρεμότητα](#)
- [Ολοκληρωμένες](#)
- [Απορριφθείσες](#)
- [Όλες](#)

Πρόσβαση

- [Χρήστες](#)
- [Αιτήματα](#)

Υπόθεση #2920446

Απάντηση **5**

Αποθήκευση PDF **4**

Αποστολή μηνύματος **6**

Θέμα	Αίτηση Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης προς ΚΕΠ
Ημερομηνία	03/10/2020 10:15:51
Κωδικός επαλήθευσης	OjyXiIYpoDbhrOfNOJ3oBw Προβολή Αντιγραφή συνδέσμου 3
Κατάσταση	Εισερχόμενη Αλλαγή 1
Χειριστής	Δεν έχει οριστεί χειριστής Ανάθεση 2

7

Στοιχεία

Σημειώσεις (2)

Απαντήσεις (0)

Μηνύματα (0)

Ιστορικό

Εικόνα 14 : Διαχείριση αίτησης

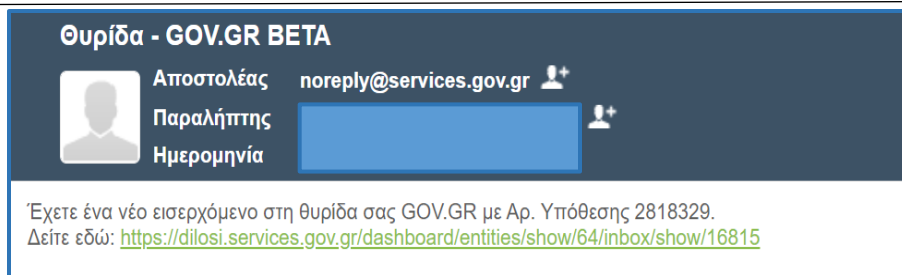
6.1 Ενημέρωση ΚΕΠ για νέα αίτηση στη Θυρίδα

Όταν υποβληθεί μία νέα αίτηση προς το ΚΕΠ ενημερώνεστε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΚΕΠ. Το μήνυμα έχει την μορφή της Εικόνας 10 στην λίστα με τα εισερχόμενα emails σας.

	→ Θυρίδα - GOV.GR BETA		noreply@services.gov.gr	Σήμερα 08:12	2 KB	
--	------------------------	--	-------------------------	--------------	------	--

Εικόνα 15 : Εισερχόμενη ειδοποίηση στο email του ΚΕΠ

Ανοίξτε το email και πατήστε τον σύνδεσμο (Εικόνα 16) ο οποίος θα σας οδηγήσει στη σελίδα εισόδου στη θυρίδα. Ταυτοποιηθείτε και αυτομάτως θα ανοίξει η σελίδα διαχείρισης της συγκεκριμένης αίτησης (Εικόνα 14).



Εικόνα 16: Περιεχόμενο ειδοποιητικού email στο ΚΕΠ

6.2 Ανάθεση / ανάληψη αίτησης

Ανάθεση μίας αίτησης κάνει ο Διαχειριστής στο Χειριστή, ωστόσο δίνεται η δυνατότητα και ο Χειριστής να αναλάβει μία υπόθεση και μόνος του. Πατώντας το σύνδεσμο “Ανάθεση” της Εικόνας 14 (Σημείο 2), θα εμφανιστεί αναδυόμενο παράθυρο (Εικόνα 17), όπου υπάρχει αναδιπλούμενη λίστα με τους χρήστες της θυρίδας για να διαλέξετε. Για να αναλάβετε ο ίδιος/α την υπόθεση επιλέξτε το όνομα σας.

Ανάθεση

Χειριστής

Επιλέξτε τον χειριστή στον οποίο θέλετε να αναθέσετε την υπόθεση

Ανάθεση

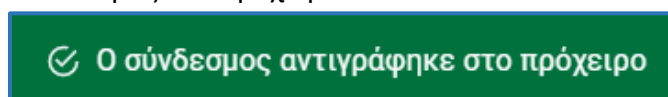
Ακύρωση

Εικόνα 17 : Ανάθεση αίτησης

6.3 Αποστολή αίτησης

Η αποστολή της αίτησης μπορεί να γίνει με 2 τρόπους:

- 1ος: πατήστε “Αντιγραφή συνδέσμου” (Εικόνα 14– Σημείο 3) θα σας εμφανιστεί μήνυμα ότι αντιγράφηκε ο σύνδεσμος στο πρόχειρο των windows.



Εικόνα 18 : Αντιγραφή συνδέσμου αίτησης

Στη συνέχεια δημιουργήστε ένα νέο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα και επικολλήστε τον σύνδεσμο κάνοντας δεξί κλικ και επικόλληση του στο σώμα του email.

- 2ος: πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση pdf” (Εικόνα 14– Σημείο 4) και αποθηκεύστε τοπικά στον υπολογιστή σας το pdf της αίτησης. Στη συνέχεια επισυνάψτε το pdf σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα.

6.4 Αποστολή μηνύματος στον πολίτη

Σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τον πολίτη κατά την διάρκεια διεκπεραίωσης της αίτησης του, πατήστε το κουμπί “Αποστολή μηνύματος” (Εικόνα 14 – Σημείο 6) για να αποστείλετε ένα σύντομο μήνυμα (Εικόνα 19). Συνιστάται στην επικοινωνία να συμπληρώνετε το ΚΕΠ στο οποίο ανήκετε και τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Το μήνυμά σας θα αποσταλεί στον πολίτη με γραπτό μήνυμα sms και με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα στοιχεία αυτά έχουν δηλωθεί από τον πολίτη στο gov.gr και εμφανίζονται προ-συμπληρωμένα.

Αποστολή μηνύματος

Το μήνυμα θα σταλθεί στα ακόλουθα μέσα επικοινωνίας.

Ηλ. Ταχυδρομείο

Κινητό τηλέφωνο

Μήνυμα επικοινωνίας

Συμπληρώστε το μήνυμα που θέλετε να αποσταλεί.

Αποστολή

Ακύρωση

Εικόνα 19 : Αποστολή μηνύματος στον πολίτη

6.5 Σημειώσεις υπαλλήλου για την αίτηση

Σε περίπτωση που θέλετε να γράψετε σημειώσεις για εσωτερική ενημέρωση και χρήση όλων των χειριστών για την αίτηση πατήστε την καρτέλα “Σημειώσεις” (Εικόνα 14– Σημείο 7). Στο πλαίσιο κειμένου γράψτε το κείμενό σας και πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση”. Η σημείωση

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης

14

σας καταγράφεται σε λίστα όπου αυτόματα καταγράφονται η ημερομηνία και η ώρα καταχώρισης της σημείωσης και το όνομά σας (Εικόνα 20).

Εικόνα 20: Καταχώρηση σημειώσεων υπαλλήλου

Οι σημειώσεις αυτές είναι ορατές σε όλους τους χειριστές.

6.6 Αναζήτηση αίτησης

Η εύρεση μίας αίτησης σε κάποιο από τα υποσύνολα των αιτήσεων (Εικόνα 13) γίνεται ως εξής: από το αριστερό αναδιπλούμενο μενού επιλέξτε το υποσύνολο αιτήσεων που σας εξυπηρετεί, και στο πλαίσιο αναζήτησης γράψτε τον αριθμό της υπόθεσης (Εικόνα 21). Στη συνέχεια πατήστε “Αναζήτηση”. Αυτόματα θα οδηγηθείτε στη σελίδα της συγκεκριμένης αίτησης.

Εικόνα 21: Αναζήτηση αίτησης

6.7 Απάντηση στον πολίτη

Αφού παραλάβετε από τον αρμόδιο φορέα την απάντηση στην αίτηση του πολίτη, κάνετε είσοδο στη Θυρίδα ΚΕΠ, βρείτε την υπόθεση και πατήστε το κουμπί “Απάντηση” (Εικόνα 14–

Σημείο 5). Επισυνάψτε το αρχείο της απάντησης και ένα συνοδευτικό κείμενο εάν επιθυμείτε (Εικόνα 22). Η απάντησή σας αποστέλλεται στην προσωπική θυρίδα του πολίτη στο gov.gr. Ταυτόχρονα και χωρίς καμία παραπάνω ενέργεια από εσάς, ενημερώνεται ο πολίτης με γραπτό μήνυμα και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ότι έχει λάβει απάντηση από το ΚΕΠ.

Εικόνα 22: Δημιουργία απάντησης

6.8 Αλλαγή κατάστασης αίτησης

Οι καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί μία αίτηση είναι:



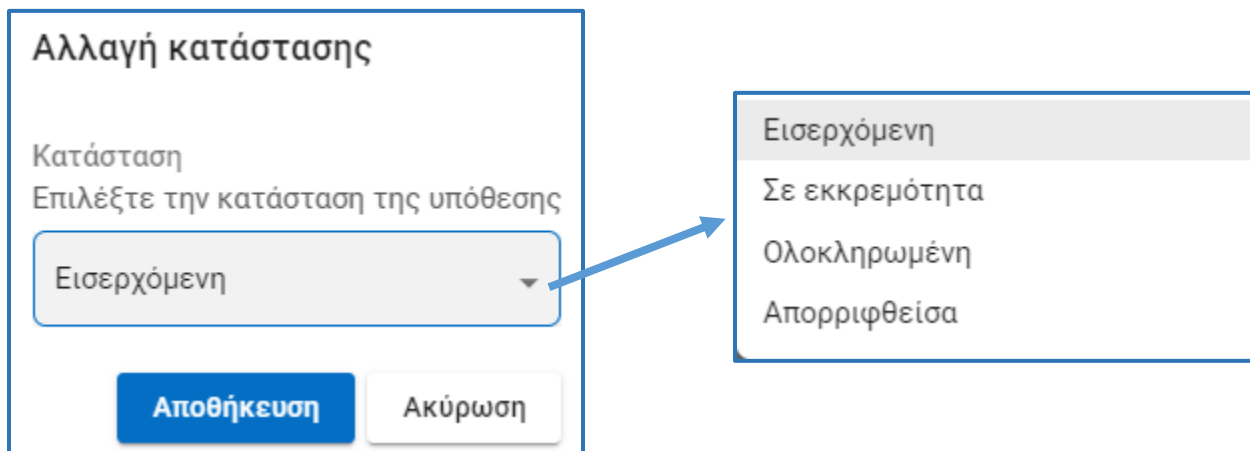
Υπάρχουν ενέργειες που οδηγούν σε αυτόματη αλλαγή κατάστασης αλλά υπάρχει και η δυνατότητα να αλλάξετε χειροκίνητα την κατάσταση των αιτήσεων.

Αυτόματη αλλαγή κατάστασης:

- Με την «ανάθεση/ανάληψη» της αίτησης αλλάζει η κατάσταση της «σε εκκρεμότητα»
- Με την «Απάντηση» στον πολίτη η κατάσταση της αίτησης αλλάζει σε «ολοκληρωμένη»

Χειροκίνητη αλλαγή κατάστασης:

- πατήστε το σύνδεσμο “Αλλαγή” (Εικόνα 14 – Σημείο 1). Στο αναδυόμενο παράθυρο επιλέξτε την κατάσταση που θέλετε (Εικόνα 23)



Εικόνα 23: Αλλαγή κατάστασης αίτησης

Η κατάσταση της αίτησης σε “Απορριφθείσα” αλλάζει μόνο χειροκίνητα.

6.9 Ιστορικό αίτησης

Δείτε όλες τις ενέργειες που αφορούν την αίτηση στην καρτέλα “Ιστορικό” (Εικόνα 24). Πατήστε την καρτέλα και θα εμφανιστούν σε μορφή λίστας όλες οι ενέργειες που τυχόν έχουν γίνει, όπως:

- Αλλαγή κατάστασης (αυτόματες και χειροκίνητες)
- Ανάθεση
- Μήνυμα στον πολίτη
- Απάντηση στον πολίτη
- Σημειώσεις υπαλλήλου

Πατήστε τις επιμέρους καρτέλες “Σημειώσεις”, “Απαντήσεις” και “Μηνύματα” για να δείτε συγκεντρωτικά και με περισσότερες λεπτομέρειες τις ενέργειες κάθε μίας από αυτές τις κατηγορίες.

Υπόθεση #2895245

← Απάντηση

 Αποθήκευση PDF

 Αποστολή μηνύματος

Θέμα

Αίτηση Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης προς ΚΕΠ

Ημερομηνία

01/10/2020 21:23:45

Κωδικός επαλήθευσης

4wKKjtIA5dRrIUvew-HRwA [Προβολή](#) [Αντιγραφή συνδέσμου](#)

Κατάσταση

Ολοκληρωμένη [Αλλαγή](#)

Χειριστής

[Ανάθεση](#)

Στοιχεία

Σημειώσεις (1)

Απαντήσεις (1)

Μηνύματα (1)

Ιστορικό

Ιστορικό

Ημερομηνία	Ενέργεια	Χειριστής
01/10/2020 21:48:11	Σημείωση: 17	
01/10/2020 21:49:14	Αποστολή μηνύματος: 6	
01/10/2020 21:50:36	Αλλαγή κατάστασης: Σε εκκρεμότητα	
01/10/2020 21:50:41	Ανάθεση:	
01/10/2020 21:51:17	Απάντηση (σε επεξεργασία): 2895755	
01/10/2020 21:51:48	Απάντηση: 2895755	
01/10/2020 21:51:48	Αλλαγή κατάστασης (αυτόματα): Ολοκληρωμένη	

Εικόνα 24: Ιστορικό αίτησης

7. Έλεγχος εγκυρότητας εγγράφου

Από τη σελίδα εισόδου στις θυρίδες έχετε την επιλογή να κάνετε και “έλεγχο εγκυρότητας” ενός πιστοποιητικού (Εικόνα 25). Αυτό αφορά τις περιπτώσεις όπου προσέρχεται ένας πολίτης στο ΚΕΠ και σας προσκομίζει ένα έγγραφο που έχει εκδοθεί από το gov.gr, όπως π.χ μία εξουσιοδότηση για να ενεργήσει για κάποιον άλλον.

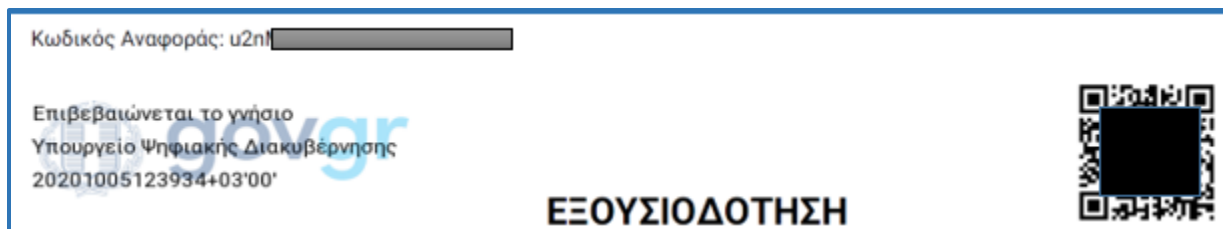
Επιλέξτε “Έλεγχος εγκυρότητας” και πατήστε συνέχεια (Εικόνα 25). Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης ² (Εικόνα 26) και πατήστε “Εύρεση”.

Εικόνα 25: Έλεγχος εγκυρότητας αίτησης

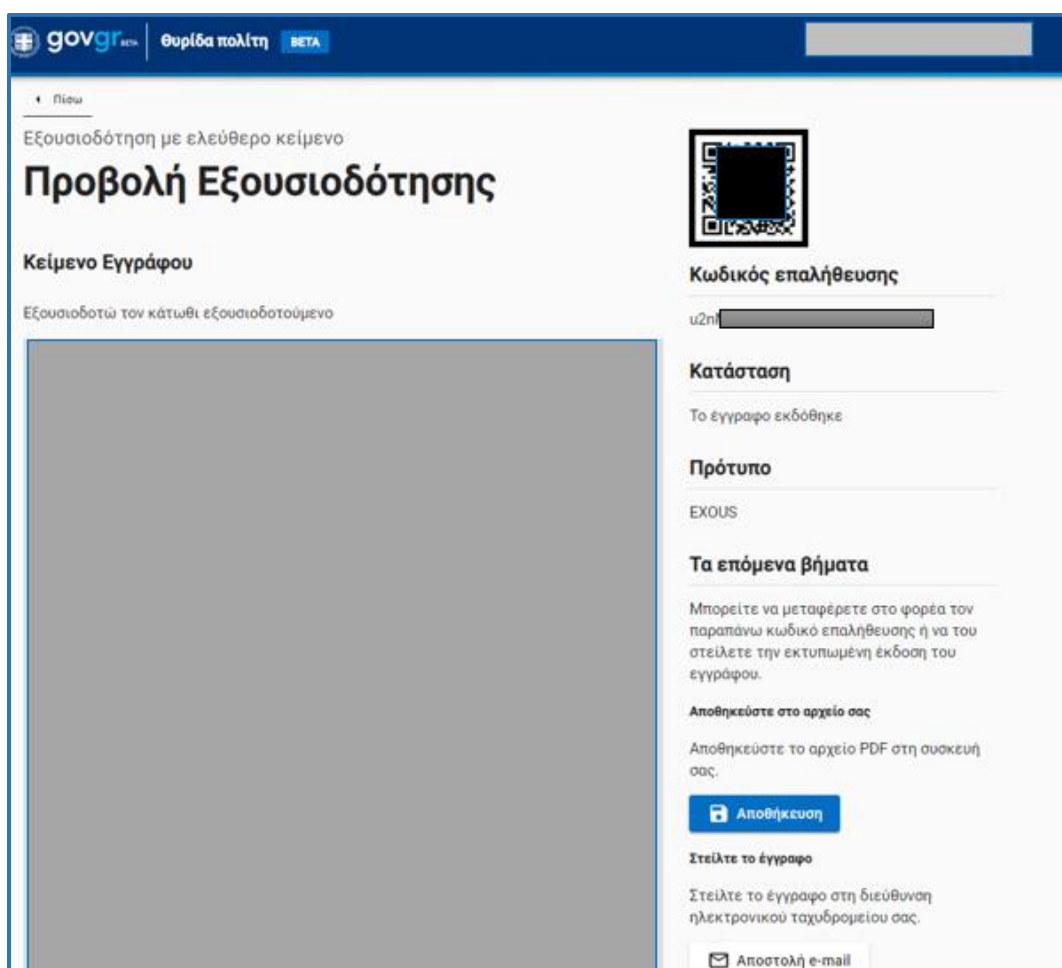
Εικόνα 26: Συμπλήρωση κωδικού επαλήθευσης

² Αν σας έχει σταλεί ψηφιακά το αρχείο απλά αντιγράψτε τον κωδικό από το έγγραφο και επικολλήστε τον στο κατάλληλο πλαίσιο

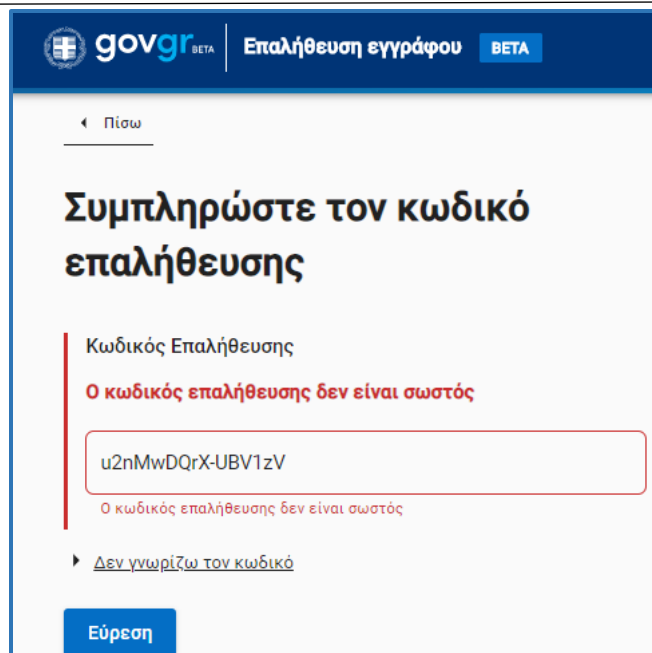
Κάνετε ταυτοποίηση με τους κωδικούς σας και θα οδηγηθείτε στη σελίδα προβολής του εγγράφου (Εικόνα 28). Σε περίπτωση λανθασμένου κωδικού θα σας εμφανιστεί μήνυμα λάθους (Εικόνα 29)



Εικόνα 27: Άνω τμήμα εξουσιοδότησης όπου φαίνονται ο κωδικός επαλήθευσης, ο QRcode και η προηγμένη ψηφιακή σφραγίδα του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Εικόνα 28: προβολή έγκυρου εγγράφου



The screenshot shows the govgr BETA portal interface. At the top, there is a header with the govgr logo and the text 'Επαλήθευση εγγράφου' (Document Verification) next to a 'BETA' label. Below the header, there is a navigation link 'Πίσω' (Back). The main heading is 'Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης' (Fill in the verification code). Underneath, it says 'Κωδικός Επαλήθευσης' (Verification Code) followed by a red error message: 'Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός' (The verification code is incorrect). A text input field contains the code 'u2nMwDQrX-UBV1zV'. Below the input field, another red error message states: 'Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός' (The verification code is incorrect). There is a link 'Δεν γνωρίζω τον κωδικό' (I don't know the code) and a blue button labeled 'Εύρεση' (Find).

Εικόνα 29 : Μήνυμα λάθος κωδικού κατά τον έλεγχο εγκυρότητας εγγράφου που έχει εκδοθεί στο GOV.GR

Η αίτηση που υποβάλλει ο πολίτης προς το ΚΕΠ και παρουσιάζεται στη θυρίδα του ΚΕΠ, έχει τα ίδια χαρακτηριστικά ασφαλείας με τα έγγραφα που παράγονται από το gov.gr και μπορεί να επαληθευτεί με την παραπάνω διαδικασία.