



και εξυπηρετείται από το ...



Οδηγός Χρήσης Θυρίδας ΚΕΠ

Για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ

Σεπτέμβριος 2022

Έκδοση 7.0

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 | 15 |
| 6.6 Αναζήτηση αίτησης / πολίτη | 15 |
| 6.7 Απάντηση στον πολίτη | 16 |
| 6.8 Αλλαγή κατάστασης αίτησης | 16 |
| 6.9 Ιστορικό αίτησης | 17 |
| 7. Έλεγχος εγκυρότητας εγγράφου | 19 |
| 8. Έλεγχος δελτίου ψηφιακής ταυτότητας (Gov.gr Wallet) | 21 |

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. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα στα στελέχη των ΚΕΠ να εκδίδουν έγγραφα για λογαριασμό των πολιτών, μέσω απευθείας πρόσβασης στις εφαρμογές της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

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.

Άρθρο 27 - Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης
*Τα έγγραφα που εκδίδονται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ – gov.gr) φέρουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και **γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά** από όλους τους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες:*

α) Ως ηλεκτρονικά έγγραφα διακινούμενα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), χωρίς να απαιτείται ηλεκτρονική υπογραφή ή άλλη ηλεκτρονική σφραγίδα και με ισχύ πρωτότυπου εγγράφου.

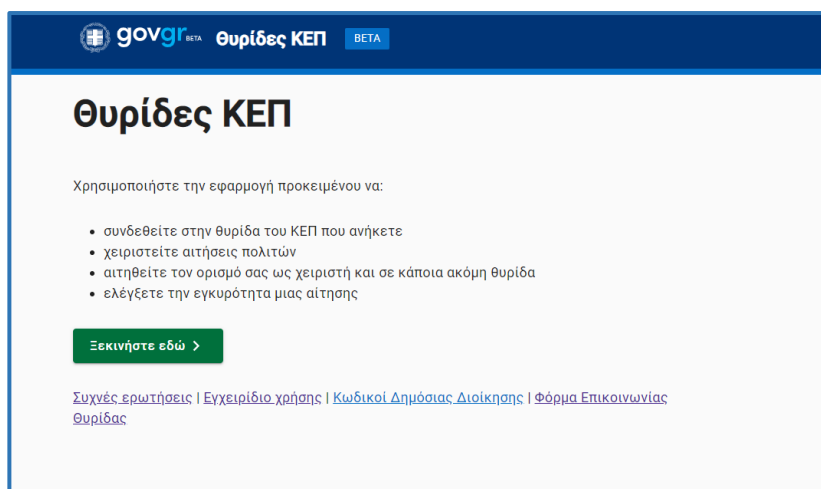
β) Ως έντυπα έγγραφα, εφόσον εκτυπωθούν από τη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΨΠ, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ αντιγράφου.

Η επαλήθευση του περιεχομένου του εγγράφου από τον λήπτη γίνεται μέσω της υπηρεσίας επαλήθευσης που παρέχεται από την ΕΨΠ με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης.

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 με την χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης¹
- 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)

¹ Έκδοση κωδικών δημόσιας διοίκησης: <https://www.gov.gr/ipiresies/ergasia-kai-asphalise/apaskholese-sto-demosio-tomea/ekdose-kodikon-demosias-dioikeses>

govgr BETA | Θυρίδες ΚΕΠ | BETA

← Πίσω

Επιλέξτε ενέργεια

Σύνδεση στη θυρίδα
Συνδεθείτε στη θυρίδα του ΚΕΠ όπου ανήκετε

Ελεγχος εγκυρότητας
Επαληθεύστε την εγκυρότητα μιας αίτησης ή ενός πιστοποιητικού

Συνέχεια

Εικόνα 2. Επιλογή ενέργειας

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

govgr BETA | Σύνδεση | BETA

← Πίσω

Είσοδος χρήστη φορέα.

Για να προχωρήσετε, πρέπει πρώτα να συνδεθείτε.

Σύνδεση

Εικόνα 3. Είσοδος χρήστη φορέα

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Σύνδεση

Παρακαλώ εισάγετε τους **Κωδικούς Δημόσιας Διοίκησης** για να συνδεθείτε.

Χρήστης:

Κωδικός:

Σύνδεση

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

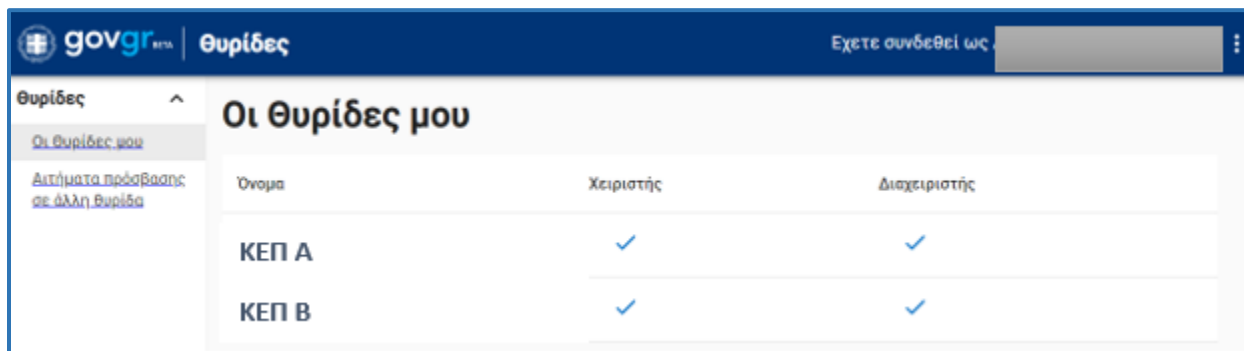
Σας ενημερώνουμε ότι για το σκοπό της ηλεκτρονικής ταυτοποίησής σας, η εφαρμογή "Θυρίδα e-ΚΕΠ" θα αποκτήσει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία Μητρώου (ΑΦΜ, Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ που διαχειρίζεται η Α.Α.Δ.Ε.

Επιστροφή Συνέχεια

Αποστολή

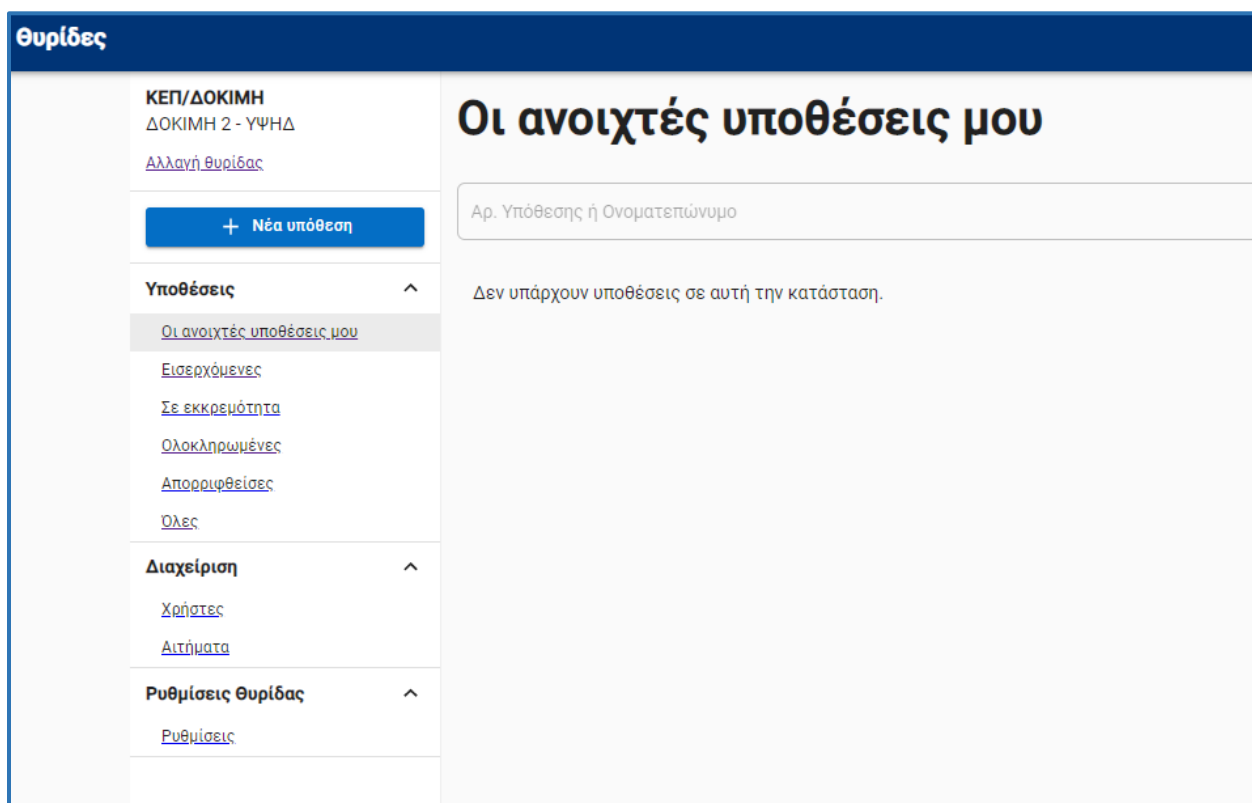
Εικόνα 4. Αυθεντικοποίηση χρήστη

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



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.
- Κάθε θυρίδα μπορεί να έχει μέχρι 2 Διαχειριστές
- Οι Διαχειριστές θα πρέπει να ορίζονται και χειριστές για να έχουν την πλήρη λειτουργικότητα της θυρίδας

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”² (Εικόνα 6) επιλέξτε “Χρήστες”
- Εμφανίζεται λίστα με τους ήδη ορισμένους Διαχειριστές και Χειριστές (Εικόνα 7)

² Το μενού αυτό είναι ορατό μόνο στους “Διαχειριστές”

The screenshot shows the govgr portal interface. At the top, there is a navigation bar with the govgr logo and the text 'Θυρίδες'. On the right, it says 'Εχετε συνδεθεί ως Δ...'. The main content area is titled 'Χρήστες με Πρόσβαση στη Θυρίδα'. Below the title, there is a table with columns: 'Ονοματεπώνυμο', 'ΑΦΜ', 'Ρόλος', and 'Ενέργειες'. The table contains several rows of user data, with some names obscured by a grey box. A blue button labeled 'Εισαγωγή Χρήστη' is located above the table and is circled in red. On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Υποθέσεις', 'Πρόσβαση', 'Χρήστες', and 'Αιτήματα'.

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

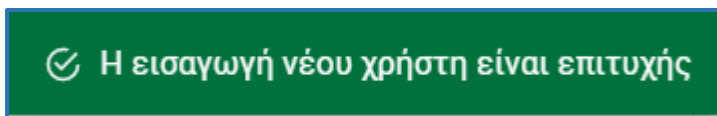
Χειριστής

Διαχειριστής

Ακύρωση

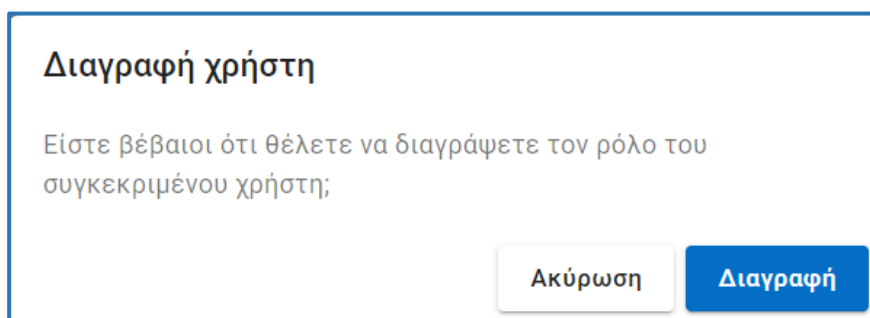
Εικόνα 8 : Ορισμός νέου χρήστη – διαχειριστή

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

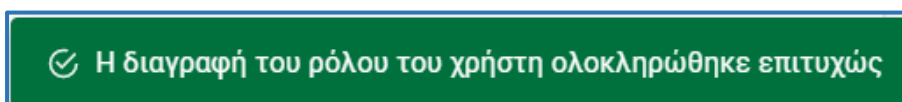


Εικόνα 9 : Επιτυχής ορισμός χρήστη

- 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 Δήλωση **ΚΕΠ** ΣΟΦΙΑ ΛΟΥΚΑΔΟΥΝΟΥ

Το έγγραφο εκδόθηκε
Ο κωδικός του εγγράφου
OjyXIIYpoDbhr0fN0J3oBw

Τα επόμενα βήματα
Αποθηκεύεται στα αρχεία σας
Αποθηκεύεται το αρχείο PDF στη συσκευή σας
Αποθήκευση

Προσωπικά στοιχεία

| | |
|---------------------|--------------|
| Όνομα | ΣΟΦΙΑ |
| Επίσημο | ΛΟΥΚΑΔΟΥΝΟΥ |
| Όνομα Πατρός | ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ |
| Όνομα Μητρός | ΑΓΓΕΛΙΚΗ |
| A.Φ.Μ. | 102888463 |
| Ημερομηνία Γέννησης | 02/06/1974 |

Στοιχεία επικοινωνίας

| | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου | stouka@kouou@yahoo.gr |
| Τηλέφωνο Επικοινωνίας | 6946982527 |

Έγγραφο Ταυτοποίησης

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

Επιπλέον Προσωπικά Στοιχεία

| | |
|----------------|----|
| Τύπος Γέννησης | μη |
|----------------|----|

Κωδικός: OjyXIIYpoDbhr0fN0J3oBw
Επιβεβαιώνεται το μήνυμά "Υπεύθυνη Δήλωση" και η "Εξουσιοδότηση" για τη δήλωση του 799400000

Αίτηση ταυτοποίησης Πράξης Γέννησης

Προσωπικά στοιχεία

| | |
|----------------------|--|
| Όνομα: | |
| Επίσημο: | |
| Όνομα Πατρός: | |
| Όνομα Μητρός: | |
| A.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 απίστευτου

| | |
|---------------|--|
| Όνομα πιστοί: | |
|---------------|--|

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.

The screenshot shows the 'Όλες οι υποθέσεις' (All cases) page on the gov.gr portal. The page includes a search bar, a table of cases, and a sidebar with navigation options.

| Ημερομηνία | Αρ. Υπόθεσης | Κατάσταση | Θέμα | Όνοματεπώνυμο | Χειριστής |
|------------------------|-------------------------|----------------|---|---------------|-----------|
| 03/10/2020 10:15:51 | 2920446 | Εισερχόμενη | Αίτηση Αξίωματικής Πρόξης Γέννησης προς ΚΕΠ | | |
| 02/10/2020 10:38:18 | 2902310 | Σε εκκρεμότητα | Αίτηση Αξίωματικής Πρόξης Γέννησης προς ΚΕΠ | | |
| 02/10/2020 09:50:39 | 2900583 | Εισερχόμενη | Αίτηση Αξίωματικής Πρόξης Γέννησης προς ΚΕΠ | | |
| 02/10/2020 09:39:26 | 2900277 | Εισερχόμενη | Αίτηση Αξίωματικής Πρόξης Γέννησης προς ΚΕΠ | | |

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 “OjyXilYpoDbhrOfN0J3oBw” 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: OjyXilYpoDbhrOfN0J3oBw [Προβολή](#) [Αντιγραφή](#) [συνδέσμου](#) 3

Κατάσταση: Εισερχόμενη [Αλλαγή](#) 1

Χειριστής: Δεν έχει οριστεί χειριστής [Ανάθεση](#) 2

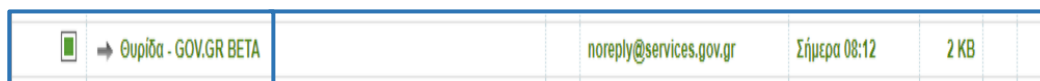
7

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.



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.

☑ Ο σύνδεσμος αντιγράφηκε στο πρόχειρο

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 [greyed out] gr

Κινητό τηλέφωνο [greyed out]

Μήνυμα επικοινωνίας
Συμπληρώστε το μήνυμα που θέλετε να αποσταλεί.

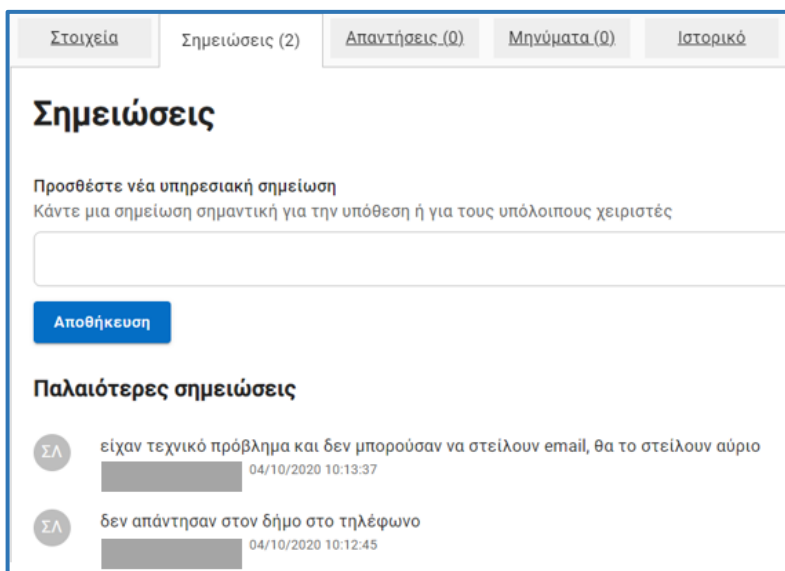
[text area]

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 κείμενο σας και πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση”. Η σημείωση σας καταγράφεται σε λίστα όπου αυτόματα καταγράφονται η ημερομηνία και η ώρα καταχώρισης της σημείωσης και το όνομά σας (Εικόνα 20).



Στοιχεία Σημειώσεις (2) Απαντήσεις (0) Μηνύματα (0) Ιστορικό

Σημειώσεις

Προσθέστε νέα υπηρεσιακή σημείωση
Κάντε μια σημείωση σημαντική για την υπόθεση ή για τους υπόλοιπους χειριστές

Αποθήκευση

Παλαιότερες σημειώσεις

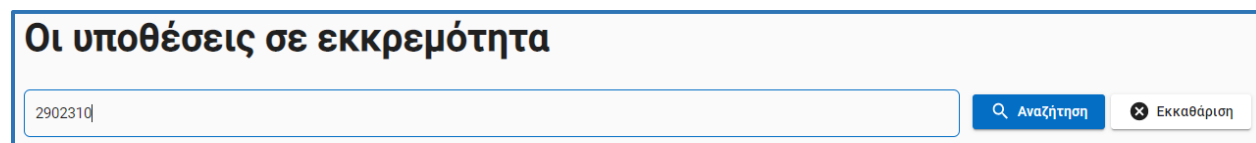
- ΣΛ είχαν τεχνικό πρόβλημα και δεν μπορούσαν να στείλουν email, θα το στείλουν αύριο
04/10/2020 10:13:37
- ΣΛ δεν απάντησαν στον δήμο στο τηλέφωνο
04/10/2020 10:12:45

Εικόνα 20: Καταχώρηση σημειώσεων υπαλλήλου

Οι σημειώσεις αυτές είναι ορατές σε όλους τους χειριστές.

6.6 Αναζήτηση αίτησης / πολίτη

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.



Οι υποθέσεις σε εκκρεμότητα

Αναζήτηση Εκκαθάριση

Εικόνα 21: Αναζήτηση αίτησης

Ομοίως αναζητήστε έναν πολίτη με το ονοματεπώνυμο του ή μέρος αυτού για να βρείτε όλες τις αιτήσεις που έχει υποβάλει στο ΚΕΠ σας.

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.

Το επισυναπτόμενο αρχείο δεν πρέπει να ξεπερνάει τα 2ΜΒ.

Θυρίδα ΚΕΠ-ΔΟΚΙΜΗ
[Αλλαγή θυρίδας](#)

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

Πρόσβαση ^
Χρήστες
Αιτήματα

Απάντηση από ΚΕΠ

Δημιουργία Απάντησης

Παρατηρήσεις

Συνημμένο απαντητικό έγγραφο

Αρχείο: Δεν έχει επιλεγθεί αρχείο

Choose File [Επιλέξτε αρχείο πατώντας εδώ](#)

Συνέχεια

Εικόνα 22: Δημιουργία απάντησης

6.8 Αλλαγή κατάστασης αίτησης

Οι καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί μία αίτηση είναι:

Εισερχόμενη

Σε εκκρεμότητα

Ολοκληρωμένη

Απορριφθείσα

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)

Αλλαγή κατάστασης

Κατάσταση
Επιλέξτε την κατάσταση της υπόθεσης

Εισερχόμενη

Αποθήκευση Ακύρωση

Εισερχόμενη
Σε εκκρεμότητα
Ολοκληρωμένη
Απορριφθείσα

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

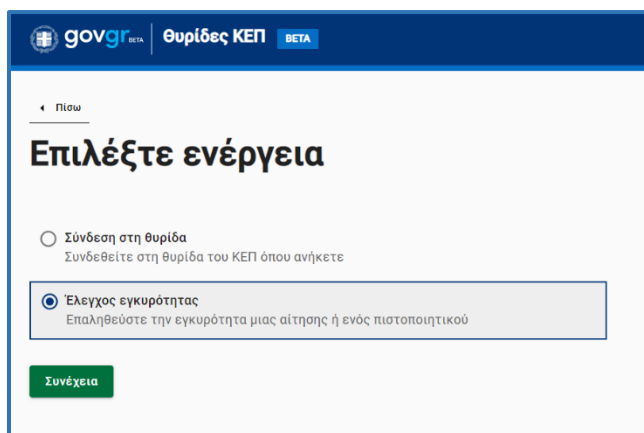
| Ημερομηνία | Ενέργεια | Χειριστής |
|---------------------|--|-----------|
| 01/10/2020 21:48:11 | Σημείωση: 17 | |
| 01/10/2020 21:49:14 | Αποστολή μηνύματος: 6 | |
| 01/10/2020 21:50:36 | Αλλαγή κατάστασης: Σε εκκρεμότητα | |
| 01/10/2020 21:50:41 | Ανάθεση: | |
| 01/10/2020 21:51:17 | Απάντηση (σε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

Εικόνα 24: Ιστορικό αίτησης

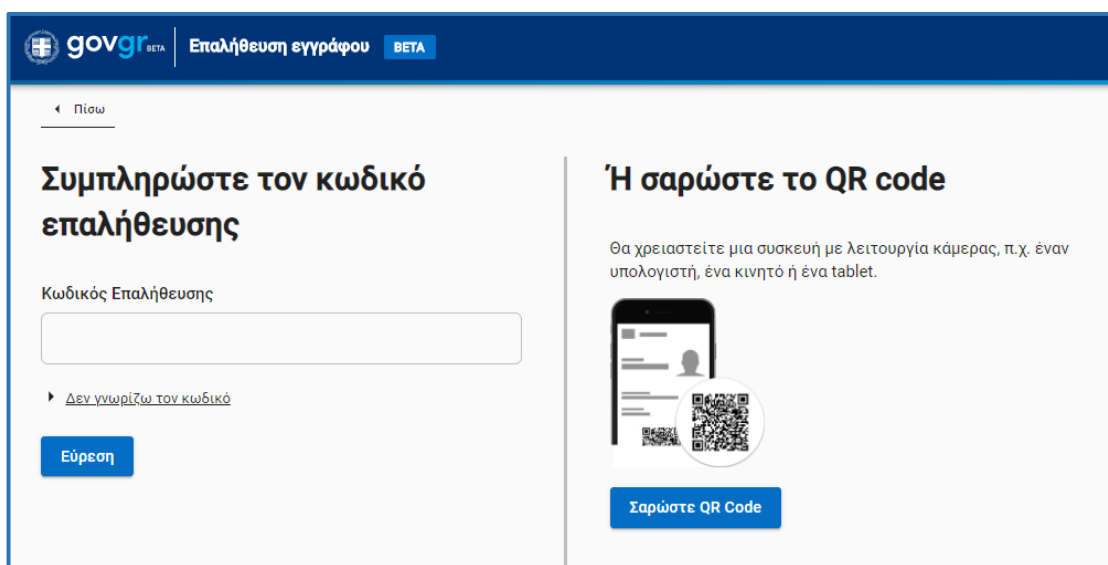
7. Έλεγχος εγκυρότητας εγγράφου

Από τη σελίδα εισόδου στις θυρίδες έχετε την επιλογή να κάνετε και “έλεγχο εγκυρότητας” ενός πιστοποιητικού (Εικόνα 36). 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 36). Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης³ (Εικόνα 38) και πατήστε “Εύρεση”.



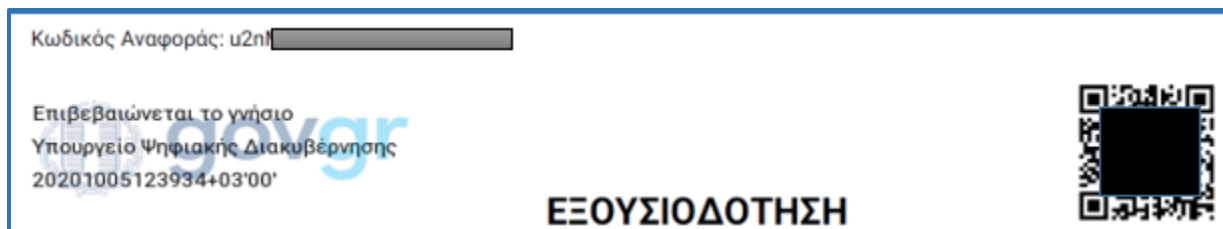
Εικόνα 36: Έλεγχος εγκυρότητας αίτησης



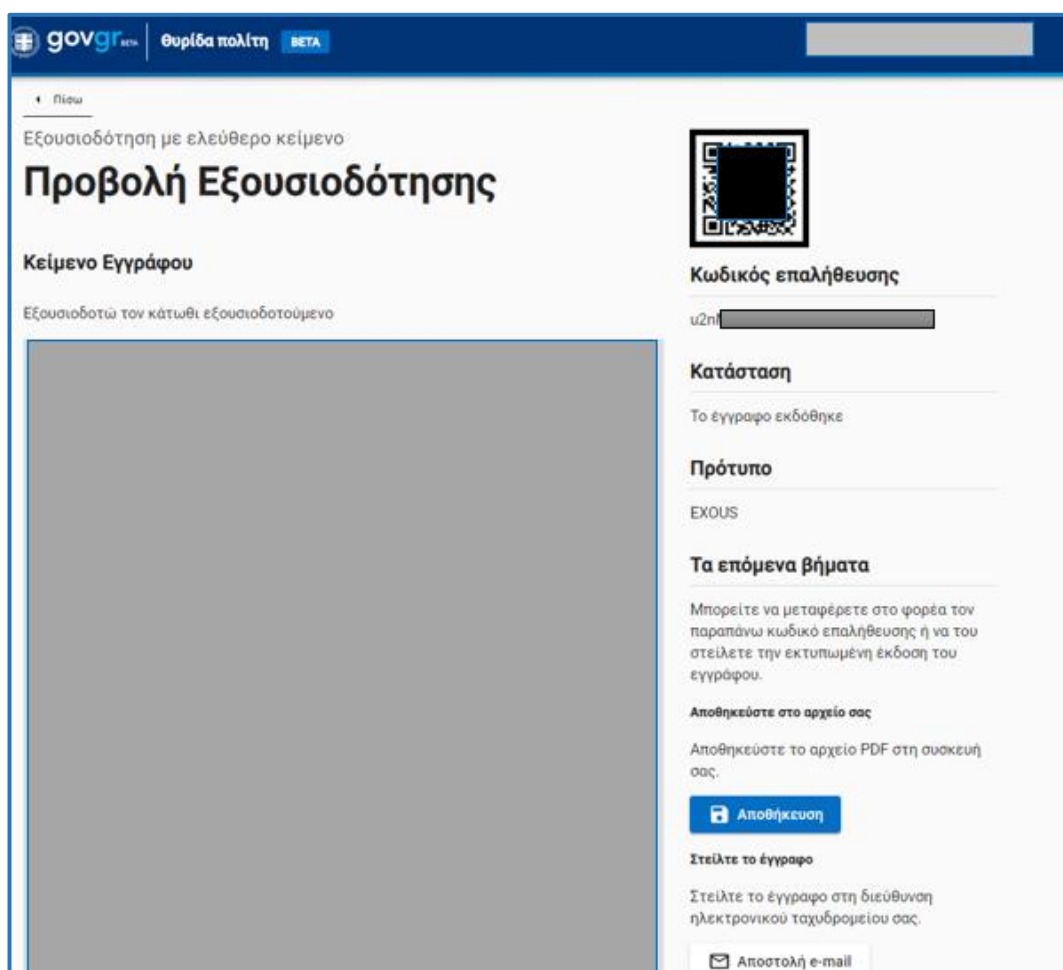
Εικόνα 37: Συμπλήρωση κωδικού επαλήθευσης

³ Αν σας έχει σταλεί ψηφιακά το αρχείο απλά αντιγράψτε τον κωδικό από το έγγραφο και επικολλήστε τον στο κατάλληλο πλαίσιο

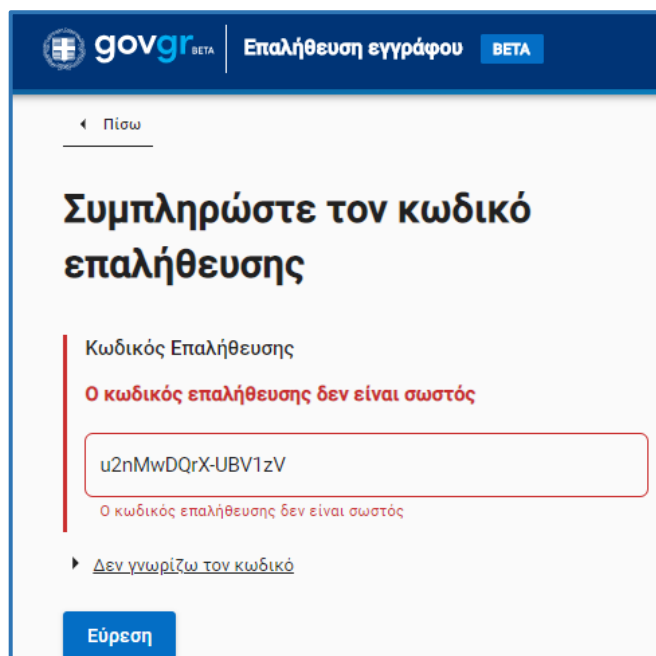
Κάνετε ταυτοποίηση με τους κωδικούς σας και θα οδηγηθείτε στη σελίδα προβολής του εγγράφου (Εικόνα 39). Σε περίπτωση λανθασμένου κωδικού θα σας εμφανιστεί μήνυμα λάθους (Εικόνα 40).



Εικόνα 38: Άνω τμήμα εξουσιοδότησης όπου φαίνονται ο κωδικός επαλήθευσης, ο QRcode και η προηγμένη ψηφιακή σφραγίδα του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Εικόνα 39: προβολή έγκυρου εγγράφου



The screenshot shows the govgr website interface for document verification. At the top, there is a navigation bar with the govgr logo and the text 'Επαλήθευση εγγράφου' (Document Verification) and 'BETA'. Below this, there is a back arrow and the text 'Πίσω'. The main heading is 'Συμπληρώστε τον κωδικό επαλήθευσης' (Enter the verification code). Underneath, it says 'Κωδικός Επαλήθευσης' (Verification Code) and 'Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός' (The verification code is incorrect). A text input field contains the code 'u2nMwDQrX-UBV1zV', and below it, another message states 'Ο κωδικός επαλήθευσης δεν είναι σωστός' (The verification code is incorrect). There is a link that says 'Δεν γνωρίζω τον κωδικό' (I don't know the code) and a blue button labeled 'Εύρεση' (Search).

Εικόνα 40 : Μήνυμα λάθους 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.

8. Έλεγχος δελτίου ψηφιακής ταυτότητας (Gov.gr Wallet)

Με τη διαδικασία αυτή μπορείτε να ανακτήσετε τα στοιχεία του αντιγράφου του δελτίου ψηφιακής ταυτότητας πολίτη που έχει δημιουργηθεί στην εφαρμογή Gov.gr Wallet. Για να ολοκληρωθεί η ανάκτηση των στοιχείων θα πρέπει ο πολίτης να δώσει την συγκατάθεσή του μέσω της εφαρμογής Gov.gr Wallet και να σας δώσει τον εξαψήφιο κωδικό συγκατάθεσης.

Για την εκκίνηση της διαδικασίας επιλέξτε το κουμπί “Νέα υπόθεση” και θα σας εμφανιστούν οι διαθέσιμες αιτήσεις. Επιλέξτε την «Έλεγχος δελτίου ψηφιακής ταυτότητας (Gov.gr Wallet)» (Εικόνα 41).

Εικόνα 41 : Διαδικασία ελέγχου δελτίου ψηφιακής ταυτότητας

Στη συνέχεια σας εμφανίζεται νέα οθόνη για να εισάγετε τον αριθμό δελτίου ταυτότητας του πολίτη. Στο πεδίο «Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας» (εικόνα 42) εισάγετε τον ΑΔΤ, προσέχοντας τα γράμματα να είναι κεφαλαία και ελληνικά και να μην υπάρχουν κενά ή άλλα σύμβολα ανάμεσα στα γράμματα και τους αριθμούς. Σε περίπτωση που δεν εντοπιστεί έγκυρος ΑΔΤ για τον οποίο να έχει δημιουργηθεί ψηφιακό αντίγραφο δελτίου ταυτότητας στην εφαρμογή Gov.gr Wallet, θα εμφανιστεί κάτω αριστερά στην οθόνη το μήνυμα «Δεν εντοπίστηκε ψηφιακό δελτίο ταυτότητας (Gov.gr Wallet) για τον ΑΔΤ που καταχωρήθηκε» (εικόνα 43).

Έλεγχος ψηφιακού δελτίου ταυτότητας (Gov.gr Wallet)

Καταχώρηση Αριθμού Δελτίου Ταυτότητας για έλεγχο

Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας

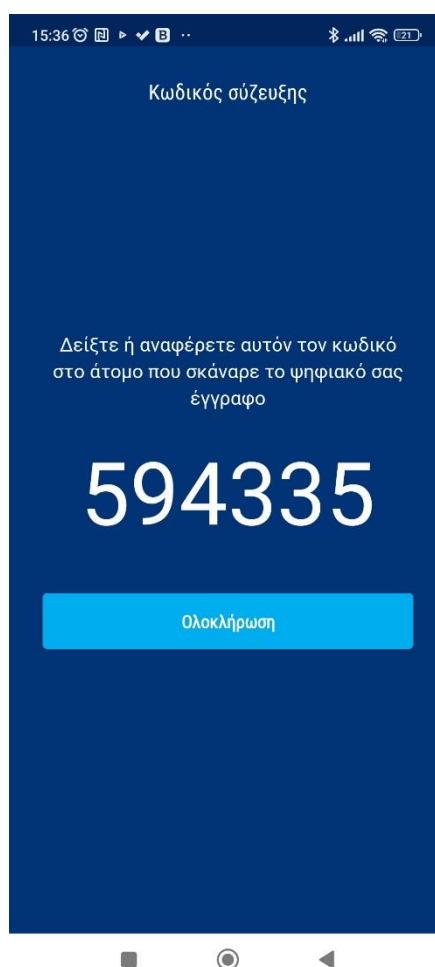
Συνέχεια

Εικόνα 42 : Καταχώρηση αριθμού δελτίου ταυτότητας

⊗ Δεν υπάρχει ψηφιακό δελτίο ταυτότητας με τον αριθμό που καταχωρίσατε

Εικόνα 43 : Μήνυμα μη έγκυρου αριθμού δελτίου ταυτότητας

Εφόσον εντοπιστεί επιτυχώς το δελτίο της ταυτότητας, αποστέλλεται αυτόματα ειδοποίηση στο κινητό τηλέφωνο του πολίτη που κατέχει το συγκεκριμένο δελτίο ταυτότητας, προκειμένου να δώσει τη συγκατάθεσή του για την ανάκτηση των στοιχείων της ταυτότητας (εικόνα 44). Ο/Η πολίτης εγκρίνει το αίτημα και στη συνέχεια εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού του εξαψήφιος κωδικός τον οποίο σας δείχνει ή σας αναφέρει (εικόνα 45). Προσοχή: ο/η πολίτης δεν πρέπει να πατήσει το κουμπί «Ολοκλήρωση» πριν εσείς καταχωρήσετε αυτόν στην επόμενη οθόνη.



Εικόνα 44 : οθόνη «Αίτημα ελέγχου» στο κινητό του πολίτη για να δώσει τη συγκατάθεσή του

Εικόνα 45 : οθόνη με τον κωδικό επιβεβαίωσης στο κινητό του πολίτη

Τον κωδικό επιβεβαίωσης καταχωρείτε στο πεδίο «Κωδικός Επιβεβαίωσης» (οθόνη 46), και στη συνέχεια πατάτε το κουμπί «Επιβεβαίωση». Αν καταχωρήσετε λάθος κωδικό, εμφανίζεται το μήνυμα «Ο Κωδικός Επιβεβαίωσης της συγκατάθεσης δεν είναι σωστός» (εικόνα 47).

Εισαγωγή κωδικού επιβεβαίωσης

Έχει σταλεί με ειδοποίηση αίτημα συγκατάθεσης στο Gov.gr Wallet του πολίτη. Παρακαλούμε συμπληρώστε τον κωδικό συγκατάθεσης στο πεδίο που ακολουθεί.

Κωδικός Επιβεβαίωσης

Επιβεβαίωση

Εικόνα 46 : Οθόνη καταχώρησης του κωδικού επιβεβαίωσης που θα σας δείξει / αναφέρει ο πολίτης

✘ Ο Κωδικός Επιβεβαίωσης της συγκατάθεσης δεν είναι σωστός

Εικόνα 47 : Μήνυμα σφάλματος στην περίπτωση λανθασμένης καταχώρησης κωδικού επιβεβαίωσης

Εφόσον καταχωρηθεί σωστά ο κωδικός επιβεβαίωσης, στην επόμενη οθόνη εμφανίζονται τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας που ανακτήθηκαν, ενώ υπάρχει η δυνατότητα να αποθηκευθούν αυτά σε αρχείο μορφής pdf (εικόνα 48).

Έλεγχος ψηφιακού δελτίου ταυτότητας (Gov.gr Wallet)

Προβολή

| | |
|---------------------|--------------------------|
| Κωδικός Πράξης | N3YB8tMWsdo68y9HamR6ag |
| Χρονοσήμανση Πράξης | 2022-09-08T10:24:28.509Z |

Στοιχεία Αστυνομικής Ταυτότητας

Φωτογραφία Ταυτότητας



| | |
|--------------------------|-----|
| Αριθμός Ταυτότητας | A |
| Όνομα | A |
| Όνομα (λατινικοί) | A |
| Επώνυμο | Δ |
| Επώνυμο (λατινικοί) | D |
| Όνομα Πατέρα | Γ |
| Όνομα Πατέρα (λατινικοί) | G |
| Όνομα Μητέρας | B |
| Ημερομηνία γέννησης | 1 |
| Τόπος γέννησης | A |
| Αρχή Έκδοσης ΔΤ | Τ Σ |
| Ημερομηνία Έκδοσης | 2 |

 Αποθήκευση

Εικόνα 48 : Οθόνη προβολής στοιχείων ταυτότητας και αποθήκευσης σε αρχείο pdf