



**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ**

Πληροφορίες:

m.vardis@mindigital.gr

k.kaparos@mindigitl.gr

Τηλέφωνο: 210 9098 391, -392

Αριθ. Φακ.:
ΔΥΜΣ/Φ. 17/6/

ΠΡΟΣ:

Τα ΚΕΠ τα οποία συμμετέχουν
στην παραγωγική λειτουργία της
εφαρμογής MyKEPLive

ΘΕΜΑ: «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη»

Σας ενημερώνουμε ότι δημοσιεύθηκε η απόφαση του Υπουργού Επικρατείας αριθ. 20530 ΕΞ 2020 (ΦΕΚ 3030/Β΄/2020) με θέμα: «Καθορισμός διαδικασίας παροχής διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη», κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 33 παρ. 3 του ν. 4704/2020 (ΦΕΚ/Α΄/133).

Συναφώς με το αντικείμενο της ως άνω απόφασης, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Βασικός στόχος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο άρθρο 31 του ν. 3013/2002 (Α΄ 102), χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους στα Κ.Ε.Π. ή στις δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό πλέον μπορεί να γίνεται μέσω τηλεδιάσκεψης σε ειδική πλατφόρμα μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.

Δημιουργείται ειδική σύγχρονη πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης (videoconference) με την ονομασία «myKEPLive.gov.gr», στην οποία ο πολίτης ή η επιχείρηση, μέσω του νόμιμου εκπροσώπου της, δύναται να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη

ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα, προκειμένου να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο αίτημά του.

[A] Παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες από την πλατφόρμα «myKEPlive.gov.gr»

Ο πολίτης μετά την είσοδό του στην πλατφόρμα «myKEPlive.gov.gr» μπορεί να επιλέξει το θεματικό πεδίο των υπηρεσιών που τον ενδιαφέρει.

Στο θεματικό πεδίο «Διοικητική Πληροφόρηση – Διεκπεραίωση Αίτησης», οι υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη είναι πενήντα δύο (52) (αναλυτική καταγραφή στα συνημμένα αρχεία). Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται πιλοτικά από τριάντα οκτώ (38) Δήμους, κατάλογος των οποίων επισυνάπτεται.

Στο θεματικό πεδίο «Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις», περιλαμβάνονται διακόσιες τριάντα πέντε (235) διαδικασίες προς ενημέρωση και δώδεκα (12) διαδικασίες προς εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, μέσω των νομίμων εκπροσώπων τους. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μόνο από τα εννέα (9) Κ.Ε.Π.-Ε.Κ.Ε. που συμμετέχουν στο πρόγραμμα (θα σας κοινοποιηθεί σχετικός κατάλογος των διαδικασιών).

Στο θεματικό πεδίο «Εξυπηρέτηση πολιτών με Αναπηρία» παρέχονται πενήντα δύο (52) υπηρεσίες του θεματικού πεδίου με τίτλο «Διοικητική Πληροφόρηση – Διεκπεραίωση Αίτησης». Σε αίτημα που έχει καταθέσει πολίτης με αναπηρία και έχει ζητηθεί η χρήση Διερμηνέα Ελληνικής νοηματικής/χειλεανάγνωσης δύναται στην τηλεδιάσκεψη να συμμετάσχει ύστερα από πρόσκληση του αρμοδίου Κ.Ε.Π. εξυπηρέτησης και πιστοποιημένος διερμηνέας με τη συνδρομή του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών. Ειδικότερα ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. διαβιβάζει καθημερινά το σχετικό σύνδεσμο της τηλεδιάσκεψης που έχει καταχωρηθεί στο ημερολόγιό του, στο ακόλουθο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών: email dierminia@idrimakofon.gr. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση και προγραμματισμό διερμηνέων από το ίδρυμα η διαβίβαση των σχετικών συνδέσμων, πραγματοποιείται ως εξής:

Κάθε ημέρα, προ της λήξης της απογευματινής βάρδιας (19:00μ.μ), ο εκάστοτε χρήστης του mykeplive συγκεντρώνει και διαβιβάζει τα αιτήματα των πολιτών με αναπηρία της επόμενης μέρας στο προαναφερθέν e-mail του Εθνικού Ιδρύματος Κωφών.

Στο θεματικό πεδίο «Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας» περιλαμβάνονται πέντε (5) δημοτικές υπηρεσίες, όπως αναλύονται στα συνημμένα αρχεία. Στα Κ.Ε.Π. χρησιμοποιείται η «λευκή αίτηση», το δε περιεχόμενό της διαμορφώνεται με βάση τα συνημμένα υποδείγματα. Η συμπληρωμένη αίτηση αποστέλλεται στο πρωτόκολλο του Δήμου.

[B] Διαδικασία εισόδου του υπαλλήλου Κ.Ε.Π. στην πλατφόρμα «myKEPlive.gov.gr»

Ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. εισέρχεται στην ειδική πλατφόρμα με ειδικούς κωδικούς/διαπιστευτήρια, που αποδίδονται στο Κ.Ε.Π. που υπηρετεί από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Για την είσοδό του στην τηλεδιάσκεψη ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. εισέρχεται από το menu των windows στην εφαρμογή Microsoft Teams. Αφού συνδεθεί με το όνομα χρήστη και τον κωδικό που του έχει δοθεί, θα επιλέγει το «Ημερολόγιο» από την κάθετη στήλη του menu όπου και εμφανίζονται τα ραντεβού που έχουν οριστεί ανά ημέρα και εβδομάδα.

Κάνοντας κλικ πάνω στην περιγραφή του ραντεβού, είναι σε θέση να βλέπει τις λεπτομέρειες της κράτησης και το σχετικό σύνδεσμο. Δεκαπέντε (15) λεπτά πριν το ραντεβού θα έρχεται η ειδοποίηση υπενθύμισης. **Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. έχουν τη δυνατότητα μεταφοράς των ραντεβού, σε περίπτωση απρόβλεπτης, εξαιρετικής και επείγουσας ανάγκης, σε άλλη ημερομηνία στο ίδιο Κ.Ε.Π., με την προαπαιτούμενη ενημέρωση διά ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δια τηλεφώνου του αιτούντος.**

Ο υπάλληλος την ώρα της τηλεδιάσκεψης πρέπει να επιλέξει το σύνδεσμο που υπάρχει στο τρέχον ραντεβού και να ενεργοποιήσει το πρόγραμμα της τηλεδιάσκεψης. Στη συνέχεια περιμένει τον πολίτη να συνδεθεί και εφόσον βλέπει το αίτημα σύνδεσης από τον πολίτη, το αποδέχεται για να ξεκινήσει η τηλεδιάσκεψη. Ο μέγιστος χρόνος αναμονής του υπαλλήλου για σύνδεση του πολίτη είναι δέκα λεπτά. Η τηλεδιάσκεψη τερματίζεται από τον υπάλληλο και όχι αυτόματα από την πλατφόρμα.

Η διαδικασία της σύσκεψης ακολουθεί διάφορα βήματα, όπως την αφετηρία της σύσκεψης με το σχετικό κλικάρισμα, τη ρύθμιση της κάμερας και του μικροφώνου και την αποδοχή της συμμετοχής, την ίδια τη διαδικασία της συμμετοχής και εξυπηρέτησης του πολίτη (βλ. συνημμένο Εγχειρίδιο Χρήσης).

[Γ] Διενέργεια τηλεδιάσκεψης Κατά την έναρξη της τηλεδιάσκεψης, πραγματοποιείται από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. η ταυτοποίηση του αιτούντος πολίτη ή νόμιμου εκπροσώπου της επιχείρησης, με την επίδειξη στην κάμερα των απαραίτητων εγγράφων ταυτοποίησης, τα οποία καταχώρησε κατά το κλείσιμο του ραντεβού (σχετικές εγκύκλιοι μας ΔΥΜΣ/Φ5/22/15875/16.6.2020, με θέμα «Διαλειτουργικότητα με Μητρώο ΕΛΑΣ» και ΔΥΜΣ/Φ5/25/19860/15.7.2020, με θέμα «Ενεργοποίηση Β΄ φάσης Διαλειτουργικότητας με Μητρώο ΕΛΑΣ»). Επιπλέον, ο υπάλληλος ενημερώνει τον πολίτη ότι η τηλεδιάσκεψη δεν καταγράφεται και ότι τηρούνται οι διατάξεις περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Μετά το πέρας της διαδικασίας ταυτοποίησης, η τηλεδιάσκεψη δύναται να συνεχιστεί είτε με εικόνα και ήχο είτε μόνο με ήχο. Η κάμερα πρέπει να παραμείνει ενεργοποιημένη όταν εξυπηρετείται πολίτης με αναπηρία και έχει ζητηθεί η χρήση Διερμηνέα Ελληνικής νοηματικής γλώσσας/χειλεανάγνωσης.

Εφόσον διαπιστωθεί ότι ο αιτών αντιμετωπίζει κάποια προβλήματα στην επικοινωνία, σε αυτό το στάδιο, καλείται ο υπάλληλος του ΚΕΠ να τον κατευθύνει με υπομονή και ευγένεια, έχοντας και τη δυνατότητα της πληκτρολόγησης στο παράθυρο της «γραπτής συνομιλίας».

Πριν από τη λήξη της τηλεδιάσκεψης ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. οφείλει να επιβεβαιώσει από τον πολίτη τον τρόπο παραλαβής του διοικητικού προϊόντος, καθώς και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του (σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να λάβει το προϊόν ηλεκτρονικά) ή τη διεύθυνση επικοινωνίας του (σε περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να παραλάβει το προϊόν με ταχυδρομική αποστολή).

Σε περίπτωση ανάρμοστης συμπεριφοράς/εμφάνισης του πολίτη ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. έχει το δικαίωμα είτε να τερματίσει την τηλεδιάσκεψη είτε να απενεργοποιήσει την κάμερα αντιστοίχως

Η τηλεδιάσκεψη τερματίζεται από τον υπάλληλο και όχι αυτόματα από την πλατφόρμα.

[Δ] Ρόλος διαχειριστών πλατφόρμας

Έχουν προβλεφθεί ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Μίας Στάσης, της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έτσι ώστε να έχουν συνολική εικόνα της χρήσης της πλατφόρμας και να μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές, σύμφωνα με επιχειρησιακές απαιτήσεις που θα προκύψουν, μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία.

Οι διαχειριστές αυτοί έχουν εικόνα των συνολικών ραντεβού που κλείνονται από πολίτες, μέσω της πλατφόρμας, και μπορούν να αλλάζουν τους διαθέσιμους χρόνους των ραντεβού, να προσθέτουν και να αφαιρούν ΚΕΠ που εξυπηρετούν τους πολίτες, αλλά και να προσαρμόζουν και να διαφοροποιούν το ωράριο.

[Ε] Κανάλι επίλυσης προβλημάτων

Στην εφαρμογή Microsoft Teams θα δημιουργηθεί περιβάλλον επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π., και των διαχειριστών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

[ΣΤ] Υποχρεώσεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σας ενημερώνουμε ότι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή. Επισημαίνεται ότι σε καμία περίπτωση δεν διενεργείται καταγραφή ή αποθήκευση της εικόνας, του ήχου ή άλλων δεδομένων που λαμβάνονται κατά την τηλεδιάσκεψη. Το αποτέλεσμα της τηλεδιάσκεψης καταγράφεται στο έντυπο επιτυχούς καταχώρησης του αιτήματος.

Παρακαλούμε για την πιστή εφαρμογή των ανωτέρω και η υπηρεσία μας παραμένει στη διάθεσή σας για περαιτέρω συνεργασία και διευκρινήσεις.

Προς διευκόλυνσή σας επισυνάπτονται:

1. Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής
2. Κατάλογος υπηρεσιών θεματικών πεδίων «Διοικητική Πληροφόρηση – Διεκπεραίωση Αίτησης», «Εξυπηρέτηση πολιτών με Αναπηρία»
3. Κατάλογος υπηρεσιών θεματικού πεδίου «Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας»
4. Κατάλογος υπηρεσιών θεματικού πεδίου «Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις» (αφορά μόνο τα ΚΕΠ, τα οποία λειτουργούν και ως ΕΚΕ).
5. Εγχειρίδιο διαδικασιών οδηγίας 2006/123/ΕΚ(αφορά μόνο τα ΚΕΠ, τα οποία λειτουργούν και ως ΕΚΕ).

Ο Υφυπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γεώργιος Γεωργαντάς

Εσωτερική διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού, κ. Γεωργαντά
- Γραφείο Γεν. Γραμματέα, κ. Χριστόπουλου

(μ μ)

:

--

--

μ μ

--

--

--

--

--

--