



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

Αριθ. Φακ.:
ΔΥΜΣ/Φ. 17/4/

Πληροφορίες:

➤ **Για επιχειρησιακά θέματα:**

m.vardis@mindigital.gr

g.mpourlaki@mindigital.gr

k.kaparos@mindigital.gr

Τηλέφωνο: 210 9098 391, -396, -392

➤ **Για τεχνικά θέματα:**

rantkep_support@gsis.gr

ΠΡΟΣ:

Όλα τα ΚΕΠ

Kep-all@kep.gov.gr

ΘΕΜΑ: «Καθορισμός διαδικασίας διαχείρισης ραντεβού για την εξυπηρέτηση των πολιτών στα ΚΕΠ μέσω της Πλατφόρμας Επισκέψεων»

Σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο άρθρο 31 του ν. 3013/2002 (Α' 102), αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Με αφορμή τις έκτακτες συνθήκες που δημιούργησε στη χώρα μας η πανδημία, και με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και τη διευκόλυνση της εργασίας των υπαλλήλων στα ΚΕΠ, οι οποίοι έχουν αναλάβει και φέρουν εις πέρας ένα βαρύ φορτίο της εξυπηρέτησης αυτής, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε στην ανάπτυξη ειδικής σύγχρονης πλατφόρμας, με την ονομασία «Πλατφόρμα Επισκέψεων». Με τη χρήση της νέας πλατφόρμας ο πολίτης και η επιχείρηση, μέσω του νόμιμου εκπροσώπου της, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, από τη λίστα διαθεσιμότητας που εμφανίζεται, προκειμένου να διεκπεραιώσουν συγκεκριμένο αίτημά τους εξυπηρέτησης

από το ΚΕΠ. Ο καινοτόμος χαρακτήρας της πρωτοβουλίας έγκειται στο γεγονός ότι ο πολίτης και η επιχείρηση έχουν πλέον τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση και να επιλέγουν την κράτηση που επιθυμούν, από οποιαδήποτε συσκευή με πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Σε πρώτη φάση, η πλατφόρμα απευθύνεται αποκλειστικά στους Υπαλλήλους, Προϊσταμένους και Διευθυντές των ΚΕΠ και εμπεριέχει τη βασική λειτουργία της υποχρεωτικής καταγραφής των ραντεβού, πολιτών και επιχειρήσεων στο σύστημα εσωτερικά, προκειμένου να υπάρχει μία διαδικασία ελέγχου των ραντεβού από τους ίδιους τους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται επικαλύψεις, συμφόρηση επισκέψεων και μη ελεγχόμενες ουρές πολιτών που συνωστίζονται, και ευρύτερα εξασφαλίζεται μια ορθολογική ρύθμιση των επισκέψεων. Η πλατφόρμα αποτελεί ένα «εργαλείο» για τη διευκόλυνση της λειτουργίας των ΚΕΠ, τα οποία εξυπηρετούν μέσω ραντεβού σύμφωνα με τις εγκύκλιες οδηγίες της υπηρεσίας μας, για όσο διάστημα διαρκούν τα έκτακτα μέτρα περιορισμού της διασποράς του νέου κορονοϊού.

Σε δεύτερη φάση, και μετά από σχετική ανακοίνωση, η πλατφόρμα θα επεκταθεί παρέχοντας τη δυνατότητα δημιουργίας ραντεβού από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

[Α] Διαδικασία εισόδου του υπαλλήλου Κ.Ε.Π. στο διαχειριστικό περιβάλλον

Μέσω της σελίδας των εξωτερικών εφαρμογών, ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. εισέρχεται στο διαχειριστικό περιβάλλον με τους κωδικούς δημόσιας διοίκησης. Η εξουσιοδότηση και η ανάθεση δικαιωμάτων ρόλων σε λειτουργίες ΚΕΠ πραγματοποιείται αυτόματα, στη βάση των στοιχείων της εφαρμογής που σχετίζεται με τις θυρίδες. Κατόπιν επιτυχούς σύνδεσης στην εφαρμογή είναι διαθέσιμοι οι εξής ρόλοι:

- α. Διαχειριστής Καταστήματος
- β. Χειριστής

Κάθε ρόλος έχει συγκεκριμένα δικαιώματα, ως προς τις ενέργειες τις οποίες μπορεί να πραγματοποιήσει στην πλατφόρμα διαχείρισης των φυσικών ραντεβού. Κάθε χειριστής και κάθε διαχειριστής έχουν αρμοδιότητα και εικόνα μόνο στα αντικείμενα (ουρές/ραντεβού) του/ των ΚΕΠ στο/α οποίο/α ανήκουν.

[Β] Διαχείριση των ραντεβού

Στη σελίδα «Διαχείριση φυσικών ραντεβού», ο χειριστής θα έχει τη δυνατότητα προσθήκης, επεξεργασίας και ακύρωσης ραντεβού, με διαθέσιμα όλα τα απαραίτητα πεδία (ΚΕΠ, ημερομηνία, ώρα, email, όνομα, επώνυμο και τηλέφωνο του πολίτη, και άλλα). Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης ραντεβού με όνομα και επώνυμο. Στην εν λόγω οθόνη, τα ραντεβού προβάλλονται βάσει ημερομηνίας και υπάρχει διαθέσιμη η χρήση φίλτρων για επιπρόσθετο διαχωρισμό, καθώς και πίνακας προβολής των ραντεβού. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα της εκτύπωσης της λίστας των ραντεβού μόνο ανά ημέρα.

Τα στοιχεία επικοινωνίας με τους πολίτες (τηλέφωνο, e-mail) είναι προαιρετικά, όμως είναι σκόπιμο να συμπληρώνονται προκειμένου να είναι δυνατή η επικοινωνία μαζί τους, εφόσον υπάρξει ανάγκη πριν την προσέλευσή τους. **Επισημαίνεται ότι μέσω του διαχειριστικού περιβάλλοντος δεν είναι δυνατή η αποστολή sms, παρά μόνο η αποστολή e-mail, με τη συμπλήρωση του αντίστοιχου προαιρετικού πεδίου.**

[Γ] Διαχείριση ουρών εξυπηρέτησης

Οι ουρές εξυπηρέτησης αφορούν τη διαθεσιμότητα υπαλλήλων των καταστημάτων για την εξυπηρέτηση φυσικών ραντεβού. Ένας υπάλληλος εξυπηρετεί μια ουρά. Το σύστημα έχει μια προκαθορισμένη ουρά. Οι Προϊστάμενοι των καταστημάτων έχουν την δυνατότητα να ενεργοποιήσουν επιπρόσθετες ουρές, οι οποίες θα παραμένουν κρυφές στο κοινό. Η ενεργοποίηση μιας επιπρόσθετης ουράς σημαίνει πως αναθέτουμε σε έναν ακόμη υπάλληλο να εξυπηρετήσει φυσικά ραντεβού, χωρίς να δίνουμε την δυνατότητα στους πολίτες να βλέπουν την ουρά αυτή.

Στη σελίδα «Διαχείριση ουρών εξυπηρέτησης», ο Διαχειριστής Καταστήματος (Προϊστάμενος του ΚΕΠ ή αρμόδιος υπάλληλος) έχει τη δυνατότητα της ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης των ουρών εξυπηρέτησης των ραντεβού, καθώς και της προσθήκης των εξαιρέσεων. Οι ουρές μπορούν να ενεργοποιούνται ή να απενεργοποιούνται σύμφωνα με το διαθέσιμο προσωπικό της υπηρεσίας.

Επισημαίνεται ότι στην παρούσα φάση, οι ουρές εξυπηρέτησης είναι ορατές μόνο από τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ, για την καταχώριση στοιχείων ραντεβού τα οποία κλείνονται με τους πολίτες μέσω τηλεφώνου, email κλπ. Κατόπιν εξοικείωσης χρήσης της εφαρμογής, σε επόμενη έκδοση, θα παρέχεται η δυνατότητα στους Διαχειριστές Καταστημάτων να ορίζουν ενεργές ουρές ως «δημόσιες». Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να κλείνουν ραντεβού, μέσω σχετικής εφαρμογής, σε ΚΕΠ της επιλογής τους σε ημέρα και ώρα που τους εξυπηρετεί. Το ραντεβού του πολίτη θα αντιστοιχίζεται μόνο ουρές που έχουν χαρακτηριστεί «δημόσιες».

Μετά τα ανωτέρω, για την υλοποίηση της νέας αυτής δυνατότητας, καλούνται οι Προϊστάμενοι του κάθε ΚΕΠ (ή όπου δεν υπάρχουν Προϊστάμενοι, ο υπάλληλος που έχει ορισθεί ως αρμόδιος θυρίδων) να ενεργοποιήσουν τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, από **την Τετάρτη, 3 Φεβρουαρίου 2021.**

Προς διευκόλυνσή σας επισυνάπτεται Εγχειρίδιο Διεπαφής Χρήσης (v1.2), με αναλυτικές πληροφορίες για τη λειτουργία της πλατφόρμας, το οποίο θα ενημερώνεται περιοδικά με περαιτέρω οδηγίες, στο πλαίσιο αυτής της πιλοτικής λειτουργίας καθώς και όταν η πλατφόρμα διατεθεί προς χρήση από τους πολίτες.

Ο Διαχειριστής κάθε Καταστήματος θα πρέπει να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο ανά ΚΕΠ αρμοδιότητας του και μόνο και φορά, πατώντας στον παρακάτω ηλεκτρονικό σύνδεσμο, για την επιβεβαίωση της ομαλής ένταξης τους στην πλατφόρμα **και μόνο εφόσον έχει πραγματοποιήσει τις ακόλουθες ενέργειες:**

- ✓ Σύνδεση στην πλατφόρμα
- ✓ Προβολή και προσθήκη ραντεβού
- ✓ Εκτύπωση των ραντεβού
- ✓ Προβολή και προσθήκη ουράς

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdM7f9XWMLiX5iLe56w7SDIQ7BeC0_JPkHuot93d_Hn6G6QiQ/viewform

Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

Κ. Καπαρός

Εσωτερική διανομή:

-Γραφείο Υπουργού

-Γραφείο Υφυπουργού, κ. Γεωργαντά

-Γραφείο Γεν. Γραμματέα, κ. Χριστόπουλου