



**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. 17/22/

ΠΡΟΣ:

- Τα ΚΕΠ τα οποία συμμετέχουν στην παραγωγική λειτουργία της εφαρμογής MyKEPLive
- Γραφεία Δημάρχων των οικείων Δήμων

ΘΕΜΑ: «Αντιμετώπιση δυσλειτουργιών στη διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με τηλεδιάσκεψη»

Η ειδική σύγχρονη πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης (videoconference) «myKEPLive.gov.gr», στην οποία ο πολίτης ή η επιχείρηση, μέσω του νόμιμου εκπροσώπου της, μπορεί να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα, προκειμένου να διεκπεραιώσει συγκεκριμένο αίτημά του, έχει τεθεί σε παραγωγική λειτουργία από τον Ιούλιο 2020 και ήδη σήμερα συμμετέχουν ενενήντα έξι (96) Δήμοι με συνολικά εκατόν τριάντα τρία (133) ΚΕΠ.

Οι ειδικές συνθήκες της πρόσφατης πανδημίας κατέστησαν τον στόχο της αποτελεσματικής λειτουργίας της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης του πολίτη ακόμα πιο επιτακτικό και αναγκαίο. Ο ρόλος των Δήμων και του προσωπικού που υπηρετεί στα ΚΕΠ της χώρας και που αναλαμβάνει ένα πολύ μεγάλο βάρος αυτής της εξυπηρέτησης, είναι απόλυτα κατανοητός και επαινεσίμος, ειδικά σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες που όλοι μας βιώνουμε.

Σε αυτό το πλαίσιο λειτουργίας ενός νέου τρόπου εξυπηρέτησης και σε συνθήκες δυσμενείς είναι φυσικό να εμφανίζονται προβλήματα τα οποία φθάνουν ως παράπονα στην Υπηρεσία μας από τους μη εξυπηρετούμενους πολίτες. Ως Υπηρεσία καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για την ελαχιστοποίηση αυτών των προβλημάτων μέσω της διοργάνωσης, σε συνεργασία μάλιστα και με το ΕΚΔΔΑ, ειδικών σεμιναρίων εκπαίδευσης των υπαλλήλων των ΚΕΠ όσον αφορά στη χρήση και στη διαχείριση αυτής της σύγχρονης πλατφόρμας τηλε-εξυπηρέτησης.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για αυξημένη επαγρύπνηση και καλύτερη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών από την πλευρά σας. Ανεξάρτητα από τις όποιες τεχνικές δυσκολίες και από τον απολύτως κατανοητό φόρτο εργασίας, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση με υπαιτιότητα υπαλλήλου των ΚΕΠ να μην εξυπηρετείται ο πολίτης ιδίως δε λόγω μη ανταπόκρισης στο προκαθορισμένο ραντεβού.

Σε κάθε περίπτωση δεν θα θέλαμε μία τόσο ελπιδοφόρα και αναγκαία για την κοινωνία μορφή εξυπηρέτησης (που αποτελεί ταυτόχρονα και δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας του υπαλλήλου) να απαξιωθεί.

Η προσοχή και η απόλυτη μέριμνα για την εξυπηρέτηση του πολίτη θα πρέπει να είναι η ύψιστη προτεραιότητα όλων μας και θα παρακολουθείται στενά από την υπηρεσία μας.

Τέλος, είναι σε γνώση της υπηρεσίας μας ότι σε πολλές περιπτώσεις οι πολίτες, χωρίς ενδεχομένως να έχουν συμβουλευθεί το σχετικό πληροφοριακό υλικό, κλείνουν ραντεβού για υποβολή αίτησης για διαδικασίες οι οποίες δεν δύναται να εξυπηρετηθούν μέσω της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης. Στις περιπτώσεις αυτές, είτε κατά την ώρα πραγματοποίησης του ραντεβού είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος πριν την πραγματοποίηση του ραντεβού, και εφόσον ο φόρτος εργασιών στο ΚΕΠ το επιτρέπει, παρακαλούμε να γίνεται ευγενική ενημέρωση ότι δε μπορεί να υποβληθεί αίτηση μέσω της πλατφόρμας και να υποδεικνύεται η κατά περίπτωση δυνατότητα εξυπηρέτησης (φυσική παρουσία ή εξυπηρέτηση μέσω της ειδικής σύμβασης με τα ΕΛΤΑ για όσο διάστημα ισχύουν τα έκτακτα μέτρα περιορισμού διασποράς του νέου κορονοϊού) καθώς και κάθε επιπλέον διοικητική πληροφορία.

Ο Υφυπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γεώργιος Γεωργαντάς

Εσωτερική διανομή:

-Γραφείο Υπουργού

-Γραφείο Γεν. Γραμματέα, κ. Χριστόπουλου