



Αριθ. Φακέλου
ΔΑΔ/Φ.5/ 17 /

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ

Ταχ. Διεύθυνση: Φραγκούδη 11 &
Αλ. Πάντου

Ταχ. Κώδικας: Καλλιθέα, 101 63

Πληροφορίες: Αλ. Παβέλη, Κ. Καπαρός
E - mail: dolkep@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:
Γραφεία Δημάρχων της χώρας
(Μέσω των ΚΕΠ)
kep-all@kep.gov.gr

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:
ΠΟΣΕΚΕΠ
info@posekep.gr

**ΘΕΜΑ: Τηλεφωνικές αιτήσεις στα ΚΕΠ και χρήση πρόσθετων υπηρεσιών
ΕΛΤΑ από τα ΚΕΠ για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση πολιτών
και επιχειρήσεων**

Σας ενημερώνουμε ότι για την περαιτέρω υποβοήθηση του έργου των υπαλλήλων των ΚΕΠ και για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, που δεν διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες και είναι αδύνατη η εξυπηρέτησή τους από άλλο κανάλι (gov.gr) έχουν ανατεθεί στα ΕΛΤΑ τα οποία εκτελούν ήδη την κατά βάση, ενδο-υπηρεσιακή αλληλογραφία και **πρόσθετες υπηρεσίες ταχυδρομικής αποστολής, από και προς τα ΚΕΠ**, με το χαρακτήρα «συστημένου αντικειμένου».

Κατόπιν αυτού οι οδηγίες που σας έχουν δοθεί με την εγκύκλιό μας ΔΑΔ/Φ.5/10/7542/24/3/2020 σχετικά με την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ, όσον αφορά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πολιτών (τηλεφωνικές αιτήσεις), διαμορφώνονται ως εξής:

Α. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ αποδέχονται τα τηλεφωνικά αιτήματα από φυσικά πρόσωπα και τους νόμιμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνική αίτηση) αφορά μόνο τις αιτήσεις που έχουν επείγοντα χαρακτήρα γεγονός που αξιολογείται είτε από τον Διευθυντή/Προϊστάμενο του ΚΕΠ, είτε εν απουσία του από τον αναπληρωτή του και πρέπει να πληροί τουλάχιστον ένα από τα εξής χαρακτηριστικά:

- να αφορά την κάλυψη συγκεκριμένης ανάγκης, η οποία προέκυψε μετά την έκδοση της πρώτης Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου της 11^{ης}.3. 2020 και στο πλαίσιο της αντιμετώπισης αναγκών οι οποίες έχουν προκύψει εξαιτίας της υγειονομικής κρίσης,
- να αφορά επείγουσα οικογενειακή ή επαγγελματική ανάγκη,
- να αφορά οποιαδήποτε άμεση ανελαστική προθεσμία.

Κατά τη διάρκεια ισχύος των έκτακτων μέτρων θα μπορεί να υποβληθεί επείγουσα τηλεφωνική αίτηση και από τρίτο πρόσωπο υπό την απαραίτητη προϋπόθεση, αυτό να είναι εφοδιασμένο με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο είτε εξουσιοδότηση που φέρει το γνήσιο υπογραφής, είτε ηλεκτρονική εξουσιοδότηση.

Η ταχυδρομική εξυπηρέτηση από τα ΕΛΤΑ αφορά τα τηλεφωνικά αιτήματα με επείγοντα χαρακτήρα είτε η διεκπεραίωση τους απαιτεί τη συνυποβολή δικαιολογητικών είτε όχι. Εφόσον δεν είναι δυνατόν τα δικαιολογητικά να αποσταλούν ηλεκτρονικά, θα δίνεται η δυνατότητα παραλαβής τους μέσω της ταχυδρομικής υπηρεσίας από την οικία του πολίτη, μετά από σχετική τηλεφωνική εντολή του ΚΕΠ (βλέπε βήμα 2).

Με τη διεκπεραίωση της αίτησης, η αποστολή του τελικού προϊόντος προς τους πολίτες γίνεται με την ταχυδρομική υπηρεσία των ΕΛΤΑ.

Η ταυτοπροσωπία του αιτούντος γίνεται από τα ΕΛΤΑ κατά την παραλαβή του σχετικού φακέλου. Επίσης, κατά την παραλαβή του φακέλου επιδεικνύεται κατά περίπτωση το πληρεξούσιο σε ακριβές αντίγραφο του συμβολαιογράφου και η εξουσιοδότηση στο πρωτότυπο.

Αναλυτικά τα βήματα που ακολουθούνται στις τηλεφωνικές αιτήσεις είναι τα εξής:

1. Ο υπάλληλος των ΚΕΠ που υποδέχεται το τηλεφωνικό αίτημα και προκειμένου να το καταχωρίσει ζητάει τα στοιχεία ταυτοποίησης του πολίτη και συγκεκριμένα το ονοματεπώνυμό του, το πατρώνυμο, τον αριθμό δελτίου ταυτότητας και την διεύθυνσή του, καθώς και τα στοιχεία του εκπροσώπου, εάν τίθεται τέτοιο ζήτημα.
2. Εάν για το αίτημα απαιτούνται δικαιολογητικά, αυτά είτε αποστέλλονται ηλεκτρονικά από τον πολίτη στο ΚΕΠ, είτε αναζητούνται από το ΚΕΠ, είτε σύμφωνα με τις νέες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, δίνεται εντολή από το ΚΕΠ στα ΕΛΤΑ να τα παραλάβουν από τη διεύθυνση του πολίτη, χωρίς την χρέωσή

του προκειμένου να αποσταλούν στο ΚΕΠ (σχετικές οδηγίες στην ενότητα Β). Η εντολή για ταχυδρομική παραλαβή από τον πολίτη δίνεται για έγγραφα που δεν είναι δυνατόν να αναζητηθούν υπηρεσιακώς.

3. Στη συνέχεια ο υπάλληλος των ΚΕΠ όσο διαρκεί η τηλεφωνική συνομιλία με τον πολίτη, καταχωρεί το αίτημα αυτού στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων στα ΚΕΠ «ΕΡΜΗΣ – ΚΕΠ». Με την ολοκλήρωση της καταχώρισης αυτής, ο υπάλληλος γνωστοποιεί στον πολίτη τον αύξοντα αριθμό αιτήματος ο οποίος αποδίδεται αυτόματα από το σύστημα «ΕΡΜΗΣ – ΚΕΠ». Στον φάκελο με τον οποίο θα αποστέλλονται τα αιτηθέντα έγγραφα θα καταγράφεται ο αριθμός της υποβολής αίτησης.
4. Με την ολοκλήρωση της διεκπεραίωσης, τα αιτηθέντα έγγραφα αποστέλλονται προς τους πολίτες ταχυδρομικά με τη διαχείριση **συστημένου αντικειμένου** σε διεύθυνση που έχει δηλώσει ο πολίτης, **σύμφωνα με τις οδηγίες της ενότητας Β**. Επίσης, όπου είναι εφικτό, αποστέλλονται από τις συνεργαζόμενες υπηρεσίες του Δήμου (Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι κ.τλ).
5. Η ταυτοπροσωπία του πολίτη ή του εκπροσώπου του γίνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο των ΕΛΤΑ ή της δημοτικής υπηρεσίας που συνδράμει.
6. Ο πολίτης υποχρεούται κατά την παραλαβή του φακέλου να επιδεικνύει, στο πρωτότυπο, στον αρμόδιο υπάλληλο των ΕΛΤΑ ή της δημοτικής υπηρεσίας που συνδράμει.
 - **όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες**, το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριό ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας (άρθρο 25 του ν.3731/2008-ΦΕΚ 263/Α'/23-12-2008), είτε σε ισχύ είτε όχι,
 - **στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης**, το ισχύον δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριό της Χώρας τους,
 - **στις περιπτώσεις υπηκόων τρίτης χώρας**, το ισχύον διαβατήριό ή άλλο ταξιδιωτικό έγγραφο που αναγνωρίζεται από διεθνείς συμβάσεις, **καθώς και** τη θεώρηση εισόδου στη Χώρα μας ή την άδεια διαμονής που αποδεικνύει ότι έχουν εισέλθει και διαμένουν νόμιμα στη Χώρα. Άλλη περίπτωση είναι το Δελτίο Αιτούντος Διεθνή Προστασία (Υ.Α. 4831/ΦΕΚ 1841/ Β /29.07.2013), σε όσους έχει χορηγηθεί άσυλο.

Β. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΕΛΤΑ

Η σύμβαση του έργου με διακριτικό τίτλο «ΚΕΠ – ΠΟΛΙΤΗΣ» θα αφορά την επίδοση ταχ. αντικειμένων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) σε πολίτες, σε όλη τη χώρα, θα είναι ταχ. αντικείμενα **Β' Προτεραιότητας, με επίδοση στο x+2, Συστημένα (RE, παράδοση στα χέρια του παραλήπτη ή εξουσιοδοτημένου προσώπου) ή με** εναπόθεση στο γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη - ασφαλές σημείο)

Η εκτέλεση της σύμβασης θα γίνεται κυρίως μέσω του Δικτύου Ταχυμεταφορών ΕΛΤΑ και όπου δεν διαθέτουν Δίκτυο οι Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ, π.χ δυσπρόσιτες &

απομακρυσμένες περιοχές ανά την Ελληνική Επικράτεια, θα γίνεται μέσω του Δικτύου των ΕΛΤΑ.

Τα στάδια της διαχείρισης του εν λόγω έργου περιγράφονται ακολούθως:

Μέσω Δικτύου Ταχυμεταφορών ΕΛΤΑ

1. ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΑΧ. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

- Ο υπάλληλος του ΚΕΠ θα καλεί στο τηλέφωνο 1120 ή 2106073005 και θα δίνει την εντολή παραλαβής επικοινωνώντας και τον κωδικό χρέωσης (019443 01 00 ή 019443 01 01 ή 019443 01 02).
- Ο υπάλληλος του ΚΕΠ θα πρέπει να τηλεφωνεί μέχρι τις 12.00 για παραλαβή την ίδια μέρα
- Επίσης ο υπάλληλος του ΚΕΠ θα πρέπει να έχει ετοιμάσει λίστα εις διπλούν με όλα τα ταχ. αντικείμενα που περιέχει, στην οποία θα αναγράφονται η ημερομηνία, ανά αντικείμενο τα στοιχεία του παραλήπτη (ονοματεπώνυμο και διεύθυνση) και στο τέλος, το σύνολο των προς παράδοση αντικειμένων της συγκεκριμένης κατηγορίας. Κάθε μία κατηγορία θα μπαίνει σε ξεχωριστό ανοικτό φάκελο και θα παραδίδεται στον διανομέα.

Κατά την παραλαβή, ο διανομέας θα καταμετρά τα αντικείμενα της κάθε κατηγορίας και, εφόσον συμφωνεί στο σύνολο, θα υπογράφει τις λίστες και θα παίρνει το ένα αντίγραφο από κάθε κατηγορία μαζί του.

- Σε κάθε φάκελο θα πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία και του αποστολέα (ΚΕΠ) και του παραλήπτη - πολίτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ., τηλέφωνο).
- Ο διανομέας θα προσέρχεται στο κατάστημα ΚΕΠ, θα παραλαμβάνει τους φακέλους εκδίδοντας ένα κεφαλικό ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. (Συνοδευτικό Δελτίο Αποστολής), αναγράφοντας την συνολική ποσότητα αυτών.

Στην συνέχεια στο κατάστημα των Ταχυμεταφορών ΕΛΤΑ θα εκδίδονται μοναδικά ΣΥ.ΔΕ.ΤΑ. για κάθε φάκελο. Την επομένη μέρα το ΚΕΠ θα παραλαμβάνει αντίγραφα αυτών ή σχετική λίστα.

- Κάθε Κ.Ε.Π. θα πρέπει να παραδίδει ξεχωριστά τους φακέλους που είναι για:
 - ✓ εναπόθεση στο γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη - ασφαλές σημείο
 - ✓ Κωδικός χρέωσης 019443 01 00
 - ✓ παράδοση στα χέρια του παραλήπτη ή εξουσιοδοτημένου προσώπου

- ✓ Κωδικός χρέωσης 019443 01 01

2. ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΟΙΚΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

- Τα ΚΕΠ θα επικοινωνούν μέσω τηλεφώνου στο τηλεφωνικό κέντρο 1120 ή 210 60 73 005 και θα δίνουν την εντολή παραλαβής από την έδρα του Πολίτη. (Κωδικός χρέωσης 019443 01 02)
 - ✓ Ο φάκελος θα πρέπει να αναγράφει τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, Τ.Κ., τηλέφωνο) και τα στοιχεία του παραλήπτη-ΚΕΠ (διεύθυνση, Τ.Κ.), που πρέπει να παραδοθεί.
 - ✓ Κωδικός χρέωσης 019443 01 02 ΕΛΤΑ Α.Ε. - ΕΡΓΟ ΚΕΠ ΕΛΤΑ (Παραλαβή από τον πολίτη - αποστολέα)

Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ θα πρέπει να τηλεφωνούν μέχρι τις 12.00 για παραλαβή την ίδια μέρα από την έδρα του Πολίτη.

Ως προς τις όλες τις άνω αναφερόμενες πρόσθετες υπηρεσίες ΕΛΤΑ θέτουμε υπόψη σας ότι η χρήση τους αφορά την διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών τα οποία πληρούν τα κριτήρια του επείγοντος αιτήματος.

Σε κάθε άλλη περίπτωση διεκπεραίωσης αιτήματος, το οποίο δεν εμπίπτει στα ανωτέρω, το κόστος αποστολής τόσο της εισερχόμενης αλληλογραφίας προς τα ΚΕΠ (φάκελος αίτησης αιτούντος με δικαιολογητικά) όσο και της εξερχόμενης αλληλογραφίας (αποστολή απάντησης προς την ταχυδρομική διεύθυνση του αιτούντος) θα πραγματοποιείται με επιβάρυνση του ενδιαφερόμενου.

Τέλος, υπενθυμίζουμε ότι οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (www.gov.gr) με παραλαβή από την ηλεκτρονική τους θυρίδα σύμφωνα με την 20/3/2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ 68/Α').

Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των έκτακτων συνθηκών, παρακαλούμε για τη μέγιστη συνδρομή σας και την πιστή τήρηση και εφαρμογή των προεκτεθέντων.

Ο Υφυπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γεώργιος Γεωργαντάς

Εσωτερική διανομή:

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