



Αριθ. Φακέλου  
ΔΑΔ/Φ.5/10 /

**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](mailto:dolkep@mindigital.gr)

**ΠΡΟΣ:**

**Γραφεία Δημάρχων της χώρας**  
(Μέσω των ΚΕΠ)

[kep-all@kep.gov.gr](mailto:kep-all@kep.gov.gr)

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

ΠΟΣΕΚΕΠ

[info@posekep.gr](mailto:info@posekep.gr)

**ΘΕΜΑ: «Θέματα λειτουργίας ΚΕΠ μετά την επιβολή του μέτρου προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας των πολιτών – Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ».**

Σχετικά: (α) η αριθμ. Δια/ΓΠ οικ. 20036 (ΦΕΚ 986/Β'/2020) κοινή απόφαση των Υπουργών Προστασίας του Πολίτη, Υγείας και Εσωτερικών.

(β) η εγκύκλιος ΔΙΔΑΔ/Φ.69/111/οικ.8196/23-3-2020 (ΑΔΑ: 6Ω4Υ46ΜΤΛ6-ZΕΒ).

(γ) η εγκύκλιος ΔΙΔΑΔ/Φ.69/109/οικ.8000/16-3-2020 (ΑΔΑ: ΩΤΣΟ46ΜΤΛ6-6Ι1).

(δ) η Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου ( ΦΕΚ 68 Α' / 20.3.2020).

(ε) Το άρθρο 10 του ν. 3979/2011, όπως ισχύει.

Σύμφωνα με το (α) σχετικό από τις 23/3/2020 και ώρα 6 π.μ. επιβλήθηκε το μέτρο προσωρινού περιορισμού της κυκλοφορίας των πολιτών προς αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 και καθορίστηκαν συγκεκριμένες περιπτώσεις για τις οποίες επιτρέπεται η μετακίνηση των πολιτών.

Με την Β. ενότητα του (β) σχετικού δίνεται η οδηγία ότι «οι αρμόδιες υπηρεσίες θα πρέπει να ενημερώσουν με κάθε πρόσφορο τρόπο το κοινό που εξυπηρετούν, αλλά και να εξασφαλίσουν το απαραίτητο προσωπικό που θα επιληφθεί της αποκλειστικής, αλλά και ταυτόχρονα αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών με κάθε πρόσφορο μέσο τηλεπικοινωνίας

**(τηλεφωνική εξυπηρέτηση, εξυπηρέτηση με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σχετικές αναρτήσεις στον ιστότοπο του Φορέα)».**

Την 23<sup>η</sup>.3.2020 ανακοινώθηκε επίσημα ότι κατ' εξαίρεση είναι επιτρεπτή η μετακίνηση των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες μόνο για κατεπείγουσες περιπτώσεις και εφόσον προηγηθεί επικοινωνία (ηλεκτρονική ή τηλεφωνική) και εγκριθεί το αίτημα για φυσική εξυπηρέτηση (<https://www.civilprotection.gr/el/simantika-themata/dieykriniseis-toy-yfyoyrgoy-politikis-prostasias-nikoy-hardalia-shetika-me-ton>).

**Κατόπιν των ανωτέρω και για όσο διάστημα ισχύει το μέτρο του προσωρινού περιορισμού κυκλοφορίας, σε ό,τι αφορά τη λειτουργία των ΚΕΠ, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:**

Τα ΚΕΠ θα λειτουργούν με κλειστή είσοδο και θα παρέχουν εξυπηρέτηση δια ζώσης **αποκλειστικά και μόνο** κατόπιν προ-συνεννόησης (ηλεκτρονικής ή τηλεφωνικής) και εφόσον κρίνεται από τον Διευθυντή/Προϊστάμενο του ΚΕΠ ή εν απουσία του, τον υπεύθυνο λειτουργίας, ότι πρόκειται για κατεπείγουσα ανάγκη διεκπεραίωσης αίτησης, η οποία δεν μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε άλλο τρόπο. Για τη νόμιμη μετάβαση του αιτούντος στο ΚΕΠ απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιβεβαίωση του επείγοντος χαρακτήρα της αίτησης από το αρμόδιο προσωπικό των ΚΕΠ, ενημερώνοντας τον ενδιαφερόμενο, με κάθε πρόσφορο τρόπο (μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δυναμικά μήνυμα σε κινητό τηλέφωνο, αποστολή απλής αλληλογραφίας). Πολίτης ο οποίος δεν έχει ακολουθήσει την προηγούμενη διαδικασία δεν έχει δικαίωμα εισόδου στα ΚΕΠ.

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις τα ΚΕΠ θα λειτουργούν είτε με διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτημάτων τα οποία υποβάλλονται μέσω της πύλης «ΕΡΜΗΣ», είτε με την αποδοχή τηλεφωνικών αιτήσεων από φυσικά πρόσωπα και τους νόμιμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνική αίτηση) αφορά μόνο τις αιτήσεις που έχουν επείγοντα χαρακτήρα και δεν απαιτούν συνυποβολή δικαιολογητικών, καθώς και τις αιτήσεις που ενώ απαιτείται συνυποβολή δικαιολογητικών μπορεί αυτή να γίνει με ηλεκτρονικό τρόπο, με επιμέλεια του αιτούντος.

Επισημαίνεται ότι, ο επείγον χαρακτήρας τόσο της δια ζώσης εξυπηρέτησης κατόπιν ραντεβού, όσο και των τηλεφωνικών αιτημάτων 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:

- A) να αφορά την κάλυψη συγκεκριμένης ανάγκης, η οποία προέκυψε μετά την έκδοση της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου της 11<sup>ης</sup>.3. 2020,**
- B) να αφορά επείγουσα οικογενειακή ή επαγγελματική ανάγκη,**
- Γ) 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 ή εξουσιοδότηση που φέρει το γνήσιο υπογραφής, από το άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο. Κατά την παραλαβή του σχετικού φακέλου, το πληρεξούσιο επιδεικνύεται 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 προκειμένου να καταχωρίσει το αίτημα ζητάει τα στοιχεία ταυτοποίησης του πολίτη και συγκεκριμένα το ονοματεπώνυμό του, το πατρώνυμο, τον αριθμό δελτίου ταυτότητας και την διεύθυνσή του, προκειμένου να του αποσταλούν ταχυδρομικώς τα ζητηθέντα έγγραφα.
2. 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».
3. Ο ως άνω αύξων αριθμός θα καταγράφεται στον φάκελο που θα αποστέλλεται σε διεύθυνση που έχει δηλώσει ο πολίτης. Η αποστολή του φακέλου από τα ΚΕΠ στον πολίτη στην προκειμένη περίπτωση, δηλαδή των τηλεφωνικών αιτήσεων, θα γίνεται αποκλειστικά είτε με τη διαχείριση **συστημένου** αντικειμένου, είτε, όπου είναι εφικτό, από τις συνεργαζόμενες υπηρεσίες του Δήμου (Πρόγραμμα Βοήθεια στο Σπίτι κ.τλ). Η ίδια διαδικασία θα ακολουθείται και για την αποστολή σε ταχυδρομική διεύθυνση του χρήστη κατά τα οριζόμενα στο άρθρο εικοστό ένατο της ΠΝΠ της 20<sup>ης</sup> 3.2020 (ΦΕΚ 68/Α’/2020).
4. Ο πολίτης υποχρεούται κατά την παραλαβή του φακέλου να επιδεικνύει, στο πρωτότυπο, στον αρμόδιο υπάλληλο:
  - **όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες**, το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο 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 διαβατήριο της Χώρας τους,
  - **στις περιπτώσεις υπηκόων τρίτης χώρας**, το ισχύον διαβατήριο 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.

Τέλος, σας ενημερώνουμε ότι με την έκδοση της από 20/3/2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ 68/Α') και συγκεκριμένα του μέρους Γ' αυτής: «Ρυθμίσεις για την ψηφιακή λειτουργία και την αντιμετώπιση επειγουσών αναγκών της δημόσιας διοίκησης», το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης παρέχει ήδη ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, μέσω της **Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (www.gov.gr)**, την ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση (άρθρο εικοστό έβδομο) και την ηλεκτρονική εξουσιοδότηση (άρθρο εικοστό όγδοο).

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