

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ myKEPlive

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ

Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση από τα
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
(ΚΕΠ)

ΜΑΪΟΣ 2022

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
Είσοδος στην υπηρεσία MyKEPlive	4
1. Δημιουργία ραντεβού στο MyKEPlive	4
❖ ΒΗΜΑ 1 ^ο	4
❖ ΒΗΜΑ 2 ^ο	6
❖ ΒΗΜΑ 3 ^ο	7
❖ ΒΗΜΑ 4 ^ο	8
2. Διαχείριση της κράτησης στο myKEPlive.....	9
3. Διενέργεια τηλεδιάσκεψης στο myKEPlive.....	10
4. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση.....	12

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το **myKEPlive** είναι η νέα πλατφόρμα διαδικτυακής ενημέρωσης & εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από υπαλλήλους των ΚΕΠ, μέσω τηλεδιάσκεψης/βιντεοκλήσης κατόπιν ραντεβού.

Στόχος του **myKEPlive** είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η παροχή διοικητικής πληροφόρησης σε πολίτες και επιχειρήσεις, χωρίς τη φυσική μετάβαση στα ΚΕΠ. Με την ψηφιακή πλατφόρμα αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από το κράτος, με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνση τους.

Το **myKEPlive** περιλαμβάνει διοικητικές διαδικασίες και διοικητική ενημέρωση που διεκπεραιώνονται από υπαλλήλους των ΚΕΠ επιλέγοντας ένα από τα παρακάτω θεματικά πεδία

1. Διοικητική πληροφόρηση - Ενημέρωση
2. Υποβολή Αίτησης
3. Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις
4. Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία
5. Καταχώριση Εμβολιασμένων/Νοσησάντων του εξωτερικού (ηλικίας 60+)

Είσοδος στην υπηρεσία MyKEPlive

Μέσω της υπηρεσίας myKEPlive έχετε τη δυνατότητα να κλείσετε ραντεβού για να εξυπηρετηθείτε μέσω **βίντεο-κλήσης/ τηλεδιάσκεψης** από εκπρόσωπο του ΚΕΠ, την ημέρα και ώρα που επιθυμείτε.

Μπορείτε να εισέλθετε στην πλατφόρμα με δυο τρόπους:

- είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, ακολουθώντας τη διαδρομή: «Πολίτης και καθημερινότητα» → «Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών» → Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
- είτε πληκτρολογώντας τη διεύθυνση: myKEPlive.gov.gr.

Για να επιτραπεί η είσοδος απαιτούνται τα διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (κωδικοί TAXISnet).

1. Δημιουργία ραντεβού στο MyKEPlive

❖ ΒΗΜΑ 1^ο

Επιλέξτε την κατηγορία εξυπηρέτησης που επιθυμείτε (βλ. Εικόνα 1). Για να ενημερωθείτε για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της κάθε κατηγορίας ανατρέξτε στους αντίστοιχους συνδέσμους (βλ. Εικόνα 1 - Χρήσιμοι σύνδεσμοι) στη δεξιά πλευρά της αρχικής οθόνης.

Εικόνα 1

myKEPlive

Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Χρήσιμοι σύνδεσμοι
<ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">1.Διοικητική Πληροφόρηση-Ενημέρωση > <li style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">2.Υποβολή Αίτησης > <li style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3.Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις > <li style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">4.Εξυπηρέτηση πολιτών με Αναπηρία > <li style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">5.Καταχώριση Εμβολιασμένων / Νοσηράντων Εξωτερικού (ηλικίας 60+) > 	<ul style="list-style-type: none"> > Μάθετε το myKEPlive > Μάθετε τη διαδικασία καταχώρισης στο Μητρώο Εμβολιασμένων/Νοσηράντων Εξωτερικού > Συχνές Ερωτήσεις > Οδηγίες Χρήσης > Υπηρεσίες προς Πολίτες > Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις > ΚΕΠ – Δήμοι (Στοιχεία επικοινωνίας) > Φόρμα Επικοινωνίας

Τα πέντε θεματικά πεδία είναι τα εξής:

1. **Διοικητική Πληροφόρηση-Ενημέρωση**

Μπορείτε να ενημερωθείτε σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά αλλά και τους τρόπους εξυπηρέτησης των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ αλλά και να ζητήσετε οποιαδήποτε διοικητική πληροφορία.

2. **Υποβολή Αίτησης**

Μπορείτε να αιτηθείτε την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, από τις συνολικά πενήντα τρεις (74) διαφορετικές υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ. Για να δείτε τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανατρέξτε στον αντίστοιχο σύνδεσμο (βλ. Εικόνα 1, σύνδεσμος «Υπηρεσίες») στη δεξιά πλευρά της αρχικής οθόνης.

3. **Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις**

Μπορείτε να αιτηθείτε την έκδοση συνολικά δώδεκα (12) που παρέχονται από τα ΚΕΠ. Για να δείτε τα πιστοποιητικά που μπορείτε να αιτηθείτε ανά φορέα, ανατρέξτε στον αντίστοιχο σύνδεσμο (βλ. Εικόνα 1, «Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις»), στη δεξιά πλευρά της αρχικής οθόνης. Περαιτέρω, μπορείτε ενημερωθείτε για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τις προϋποθέσεις και το κόστος για συνολικά 235 διαδικασίες αδειοδότησης επιχειρήσεων και έναρξης επαγγελματικής δραστηριότητας.

4. **Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία**

Μπορείτε να αιτηθείτε το σύνολο των υπηρεσιών της θεματικής ενότητας **2. «Υποβολή Αίτησης»**, έχοντας στη διάθεσή σας περισσότερο χρόνο για την τηλεδιάσκεψη (40 λεπτά). Σε αυτή την κατηγορία παρέχεται επιπλέον η

δυνατότητα αιτήματος για την παρουσία **διερμηνέα** της ελληνικής νοηματικής γλώσσας / χειλεανάγνωσης, κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης.

5. **Καταχώριση Εμβολιασμένων/Νοσησάντων του εξωτερικού (ηλικίας 60+)**

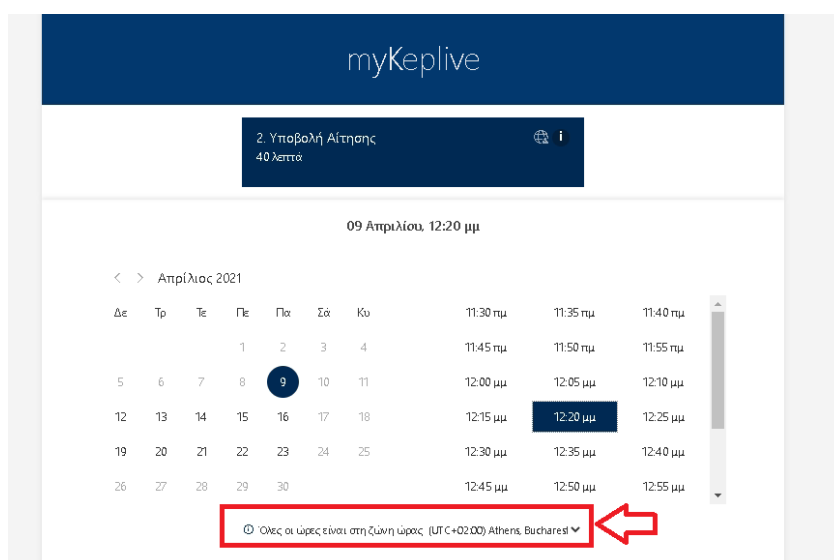
Η αίτηση απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα που διαμένουν στο εξωτερικό, έχουν γεννηθεί έως και την 31η.12.1961, υπάγονται σε Δ.Ο.Υ. Εσωτερικού και διαθέτουν μη ψηφιακά επαληθεύσιμο πιστοποιητικό ή βεβαίωση.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία, ανατρέξτε στον σύνδεσμο:

https://gsis.gr/mitrwo_emboliasmenon_nosisanton_exoterikou_covid19

❖ ΒΗΜΑ 2^ο

Στο ημερολόγιο που εμφανίζεται στην οθόνη επιλέγετε μόνο την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα για το ραντεβού σας. Το ημερολόγιο εμφανίζεται στην τοπική ώρα για κάθε χρήστη(για την Ελλάδα (UTC+02:00) Athens, Bucharest) ενώ κάθε κράτηση, ακόμα και από διαφορετική ζώνη ώρας, προσαρμόζεται αυτόματα από την πλατφόρμα στην ζώνη ώρας Ελλάδας (βλ. Εικόνα 2)



Εικόνα 2

❖ ΒΗΜΑ 3^ο

Στην πρώτη ενότητα συμπληρώνετε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί με τηλεδιάσκεψη¹: ονοματεπώνυμο, ηλεκτρονική διεύθυνση (email), αριθμό κινητού τηλεφώνου και την διεύθυνση κατοικίας του. Όλα τα παραπάνω πεδία είναι υποχρεωτικά.

Στην επόμενη ενότητα, εάν έχετε επιλέξει τα θεματικά πεδία:

- **1. Διοικητική Πληροφόρηση-Ενημέρωση:** Περιγράφετε συνοπτικά το θέμα για το οποίο επιθυμείτε να ενημερωθείτε και επιλέγετε «Κράτηση».
- **2. Υποβολή Αίτησης/ 3. Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις :** Επιβεβαιώνετε ότι έχετε ανατρέξει στη λίστα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες (βλ. Εικόνα 1, *Υπηρεσίες προς Πολίτες, Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις* αντίστοιχα) και ότι έχετε λάβει γνώση των υπηρεσιών, οι οποίες εξυπηρετούνται μέσω τηλεδιάσκεψης, επιλέγοντας **ΝΑΙ** στο σχετικό πεδίο (βλ. Εικόνα 3) . Στη συνέχεια συμπληρώνετε το θέμα του αιτήματος, όπως αυτό αναγράφεται στη λίστα των παρεχόμενων υπηρεσιών (βλ. Εικόνα 3)

Εικόνα 3

Εισάγετε πρόσθετες πληροφορίες

Επιβεβαιώνω ότι έχω ανατρέξει στον χάρσιμο σύνδεσμο «Υπηρεσίες προς Πολίτες» και έχω λάβει γνώση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω τηλεδιάσκεψης.

ΝΑΙ

Παρακαλούμε συμπληρώστε το αίτημα όπως αναγράφεται στη λίστα των παρεχόμενων υπηρεσιών που εξυπηρετούνται μέσω τηλεδιάσκεψης.

Ενημερώστε μας για τον τρόπο παραλαβής της απάντησης.

με email

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι αληθή και ακριβή. Ενημερώνω α) ότι τα δεδομένα επικοινωνίας μου (email, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση του ανωτέρω αιτήματός μου, β) ότι σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν. 4046/2020 (Φ.Ε.Κ. 1336) και την σχετική Πρακτική Απόφαση 2652/ (Φ.Ε.Κ. 2 2930) η διαδικασία επλήρωσης της ταυτότητας μου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας MyEPLive από υπάλληλο του Ε.Ε.Π για τη διακρίβωση της υποβολής μου θα γίνει μέσω βιντεοκλήσης (live streaming), η οποία δεν απαιτείται αλλά διατίθεται ως εναλλακτικό (live-feedback) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προστασίας των προσωπικών δεδομένων μου όπως παρουσιάζονται με υπερνύδεση (link) κατωτέρω. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οποιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιαδήποτε μέσο (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφής κβίνγκ) από οιοδήποτε παρατηρητή σε αυτήν και με οποιονδήποτε ρολόι. Το/των τε/των καταγραφών είναι παράνομη και δίνεται να επιφέρει αστικές και ποινικές ευρωμεις στον παραβάτη.»

Κάνοντας κλικ παρακάτω συμφωνείτε με τους όρους και τις πολιτικές που περιγράφονται στην ενότητα "Πολιτικές προστασίας προσωπικών Δεδομένων".

Κράτηση

¹ Επισημαίνεται ότι η κράτηση για τρίτο άτομο είναι εφικτή, με την προϋπόθεση ωστόσο, ότι στην τηλεδιάσκεψη θα παρίσταται ο πολίτης, στα στοιχεία του οποίου έγινε η κράτηση, φέροντας μαζί του το ταυτοποιητικό του έγγραφο. Η υποβολή αιτημάτων μέσω εκπροσώπου (δικηγόρου, λογιστή ή κατόχου εξουσιοδότησης/πληρεξουσίου), δεν είναι δυνατή στα πλαίσια της εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης .

- **4. Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία:** σε αυτό το σημείο δηλώνετε επιπλέον, αν επιθυμείτε τη συνδρομή διερμηνέα της ελληνικής νοηματικής γλώσσας/χειλεανάγνωσης (βλ. Εικόνα 4)

Εικόνα 4

Επιβεβαιώνω ότι έχω ανατρέξει στον χρήσιμο σύνδεσμο «Υπηρεσίες προς Πολίτες» και έχω λάβει γνώση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω τηλεδιάσκεψης:

--κάντε μια επιλογή--

Παρακαλούμε συμπληρώστε το αίτημα όπως αναγράφεται στη λίστα των παρεχόμενων υπηρεσιών που εξυπηρετούνται μέσω τηλεδιάσκεψης:

Επιθέμειτε τη χρήση Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας / χειλεανόγνωσης

--κάντε μια επιλογή--

Ενημερώστε μας για τον τρόπο παρακολούθησής της οπύτησης:

--κάντε μια επιλογή--

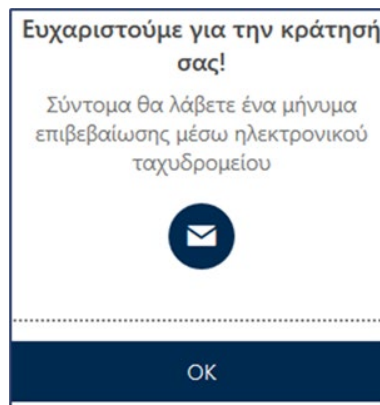
«Άλλωλου υπαθίνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι αλήθη και ακριβή. Ενημερώθηκα α) ότι τα δεδομένα επικοινωνίας μου (ηλεκτ. κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) θα χρησιμοποιηθούν για την διαμερίση του ανωτέρω αιτήματός μου, β) ότι σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν. 4704/2020 (ΦΕΚ 133Α) και την σχετική Υπουργική Απόφαση 20530 (ΦΕΚ Β 3030) η διαδικασία επλήθευσης της ταυτότητάς μου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας MyEPAne από υπάλληλο του ΚΕΠ για τη διαμερίωση της υπεύθυνός μου θα γίνει μέσω ψηφιακής (live streaming), η οποία δεν αποθηκεύεται αλλά διαγράφεται αυτόματα (auto-deletion) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προστασίας των προσωπικών δεδομένων μου όπως παρατίθενται με υπερσύνδεση (link) κατωτέρω. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οποιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψής με οποδήποτε μέσο (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφής οθόνης) από οποιαδήποτε πλευρά/όργανο σε αυτόν και με οποιαδήποτε ρόλο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει ουσιαστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.»

Κάνοντας κλικ παρακάτω συμφωνείτε με τους όρους και τις πολιτικές που περιγράφονται στην ενότητα "Πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων".

❖ ΒΗΜΑ 4^ο

Πατώντας **Κράτηση** εμφανίζεται στην οθόνη σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα (βλ. Εικόνα 5)

Εικόνα 5



Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία, αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο μήνυμα με την **επιβεβαίωση** της κράτησης.

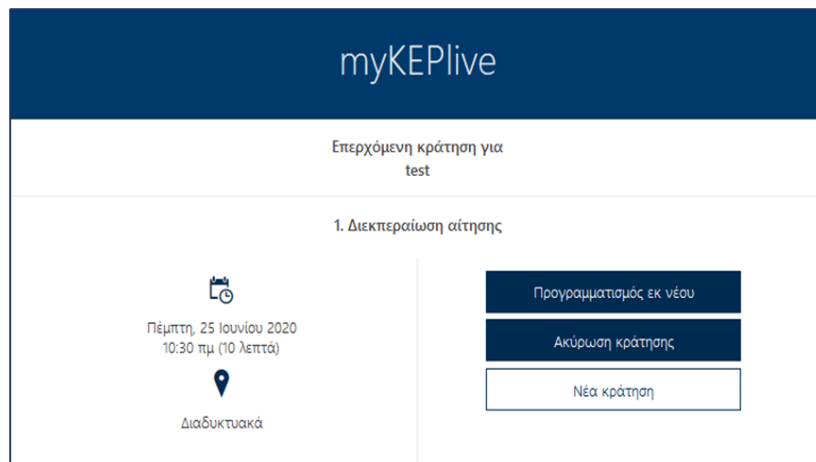
Στο μήνυμα αυτό μπορείτε:

- να δείτε τις λεπτομέρειες του ραντεβού σας,
- να επαναπρογραμματίσετε ή να ακυρώσετε το ραντεβού σας,
- να εισέλθετε στο χώρο της τηλεδιάσκεψης την ώρα του ραντεβού.

2. Διαχείριση της κράτησης στο myKEPlive

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κράτησης, στην οθόνη εμφανίζεται το μενού για τη διαχείριση της (βλ. Εικόνα 6).

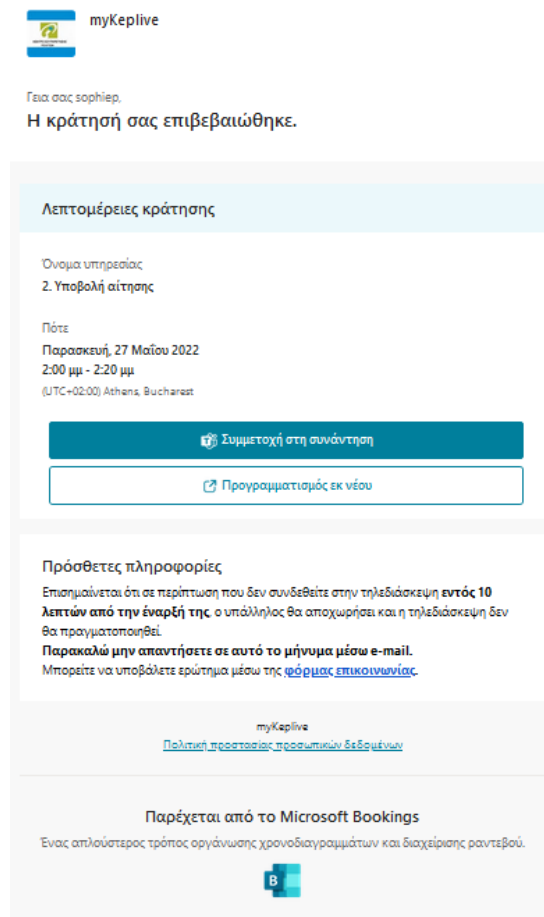
Εικόνα 6



- Το κουμπί **Προγραμματισμός εκ νέου** σας οδηγεί εκ νέου στην οθόνη δημιουργίας κράτησης, όπου μπορείτε να αλλάξετε την ημέρα και ώρα της κράτησης καθώς και τα στοιχεία σας.
- Το κουμπί **Ακύρωση κράτησης** σας δίνει τη δυνατότητα να ακυρώσετε την κράτηση.
- Το κουμπί **Νέα κράτηση** σας δίνει τη δυνατότητα να κάνετε μια καινούργια κράτηση.

3. Διενέργεια τηλεδιάσκεψης στο myKEPlive

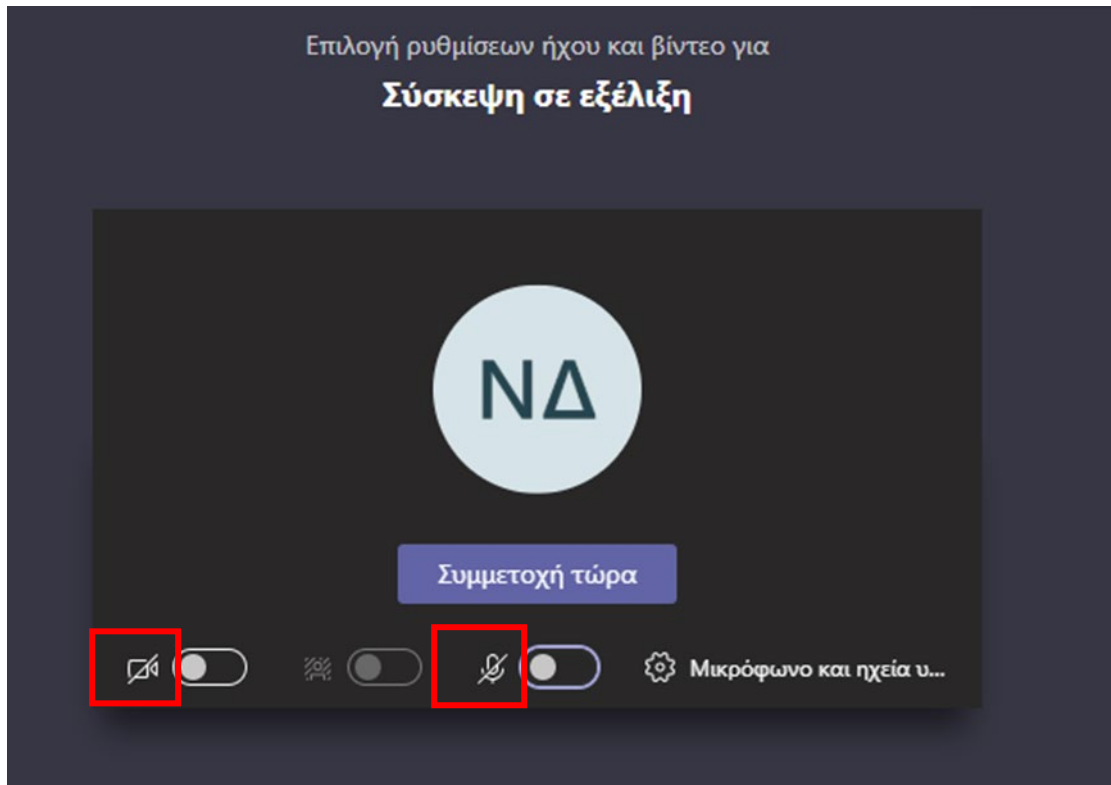
Την ορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού επιλέξτε «**Συμμετοχή σε σύσκεψη Teams**», από το μήνυμα της επιβεβαίωσης που λάβατε στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο την ημέρα που πραγματοποιήσατε την κράτηση, (βλ. Εικόνα 7) για να μεταφερθείτε στο περιβάλλον της σύσκεψης με τον υπάλληλο του ΚΕΠ.



Εικόνα 7

Πριν επιλέξετε "**Συμμετοχή τώρα**" βεβαιωθείτε ότι η κάμερα και το μικρόφωνο σας είναι ενεργοποιημένα (βλ. Εικόνα 8)

Εικόνα 8



Ενεργοποιήστε την κάμερα και το μικρόφωνο

Πατώντας το κουμπί **"Συμμετοχή τώρα"** θα μείτε σε αναμονή μέχρι ο εκπρόσωπος του ΚΕΠ να αποδεχθεί το αίτημα εισόδου σας στην τηλεδιάσκεψη.

Με την έναρξη της τηλεδιάσκεψης θα σας ζητηθεί να επιδείξετε το νομιμοποιητικό σας έγγραφο: ταυτότητα (Έλληνες Πολίτες)/διαβατήριο και νομιμοποιητικό έγγραφο διαμονής (Αλλοδαποί Πολίτες).

4. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση

- Γρήγορη και **αξιόπιστη** σύνδεση στο Internet.
- **Απόλυτη** ησυχία στον περιβάλλοντα χώρο σας κατά τη διάρκεια της βίντεο-κλήσης με τον εκπρόσωπο του ΚΕΠ.
- Ενεργοποίηση της **κάμερας** και του **μικροφώνου** της συσκευής από την οποία θα συνδεθείτε.
- Εφόσον έχετε επιλέξει να συνδεθείτε με εκπρόσωπο του ΚΕΠ μέσω του σταθερού σας **υπολογιστή ή μέσω laptop, με λειτουργικό Windows**, συστήνεται η επιλογή της web έκδοσης του Microsoft Teams.
- Προκειμένου να εμφανίζονται καθαρά και με ευκρίνεια τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που ζητούνται από τον εκπρόσωπο του ΚΕΠ (όπως η αστυνομική ταυτότητα, το διαβατήριο), θα πρέπει κατά τη διάρκεια της συνομιλίας το έγγραφο να «**καλύπτει**» την **οθόνη σας**, όπως τη βλέπετε μέσα από την εφαρμογή.
- Ειδικότερα, αν χρησιμοποιείτε το **κινητό σας τηλέφωνο**, συστήνεται η χρήση της **βασικής κάμερας του τηλεφώνου** (μεγαλύτερη ανάλυση) τη στιγμή που καλείστε να επιδείξετε τα απαιτούμενα έγγραφα (περιστροφή κάμερας).