

### **1. Σχετικά με την ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή ψηφιακής ενημέρωσης των πολιτών για την πορεία της αίτησής τους προς το Δημόσιο.**

Σκοπός της ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής είναι η ψηφιακή αποτύπωση και παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών, φυσικών και νομικών προσώπων, καθώς και η διασφάλιση της έγκαιρης και αξιόπιστης ενημέρωσής τους μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης.

### **2. Πώς πραγματοποιείται η πρόσβαση στην ηλεκτρονική εφαρμογή;**

Η ψηφιακή πλατφόρμα είναι προσβάσιμη μέσω του συνδέσμου: [Κράτος φιλικό προς τον πολίτη — Είσοδος](#)

### **3. Πώς μπορώ να συνδεθώ στην ηλεκτρονική εφαρμογή;**

Για τη σύνδεση στην ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή θα χρειαστείτε:

- τους Κωδικούς σας Δημόσιας Διοίκησης και δεύτερο παράγοντα αυθεντικοποίησης μέσω αποστολής κωδικού μιας χρήσης (One Time Password - OTP) στην ατομική υπηρεσιακή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(email) που έχετε δηλώσει στην εφαρμογή «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης».
  - Αν **είστε υπάλληλος με** διαχειριστικό ρόλο απαιτείται πέρα από τη χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης να έχετε εξουσιοδοτηθεί μέσω της Υπηρεσίας Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, για την απόδοση των σχετικών ρόλων και δικαιωμάτων.
- ### **4. Είμαι υπάλληλος με διαχειριστικό ρόλο για τις καταχωρίσεις στην ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή πώς μπορώ να εξουσιοδοτηθώ, ώστε να έχω πρόσβαση στην εφαρμογή;**

Η εξουσιοδότηση γίνεται από τον **Διαχειριστή Χρηστών μέσω της Υπηρεσίας Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης**. Περισσότερες πληροφορίες για την Υπηρεσία εξουσιοδότησης χρηστών θα βρείτε στο σύνδεσμο. Υπηρεσία Εξουσιοδότησης Χρηστών Οριζόντιων Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης | Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης

### **5. Ποια στοιχεία πρέπει να καταχωρίσω στην ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή στην περίπτωση του φυσικού προσώπου**

Στην περίπτωση του φυσικού προσώπου μετά τη σύνδεσή σας χρειάζεται :

1. να επιλέξετε ότι η υπόθεση αφορά φυσικό πρόσωπο

2. να συμπληρώσετε έναν από τους μοναδικούς αναγνωριστικούς αριθμούς του φυσικού προσώπου (ΠΑ, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ ή ΑΔΤ), ανάλογα με τον αναγνωριστικό αριθμό που περιλαμβάνεται στην αίτηση του φυσικού προσώπου και να αναζητήσετε το φυσικό πρόσωπο, ώστε να εμφανιστούν τα στοιχεία της ταυτότητάς του.
3. να συμπληρώσετε τα στοιχεία της διαδικασίας που αφορά η υπόθεση (βλ. ερώτηση 6)
4. να επιλέξετε τις πληροφορίες σε σχέση με την πληρότητα του φακέλου των δικαιολογητικών, το διαδικαστικό στάδιο και τον εκτιμώμενο χρόνο διεκπεραίωσης

**5. Γιατί δεν μπορώ να αλλάξω τον κωδικό και την οργανική μονάδα στην οποία ανήκω;**

Ο κωδικός και η επωνυμία της οργανικής μονάδας στην οποία ανήκετε αντλούνται με τη σύνδεσή σας από το Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, για το λόγο αυτό δεν μπορείτε να τα επεξεργαστείτε.

Μπορείτε να επεξεργαστείτε τα στοιχεία επικοινωνίας ( τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) της αρμόδιας για τον χειρισμό της υπόθεσης οργανικής μονάδας.

**6. Πώς θα καταχωρίσω τα στοιχεία της προς διεκπεραίωση υπόθεσης;**

Για να καταχωρίσετε τα στοιχεία της προς διεκπεραίωση υπόθεσης χρειάζεται να γνωρίζετε:

- i) τον αριθμό πρωτοκόλλου της υπόθεσης
- ii) τον τίτλο της διαδικασίας που αφορά την προς διεκπεραίωση υπόθεση

Αν πρόκειται για διαδικασία καταχωρισμένη στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ) μπορείτε να την αναζητήσετε με τον τίτλο της ή με κάποια λέξη κλειδί του τίτλου και στη συνέχεια να την επιλέξετε από την αναδυόμενη λίστα. Σημειώνεται ότι για την αναζήτηση πρέπει να συμπληρώσετε τουλάχιστον 3 χαρακτήρες. Περισσότερες πληροφορίες για το ΜΙΤΟΣ θα βρείτε στο σύνδεσμο: ΜΙΤΟΣ

Σε περίπτωση που η υπόθεση δεν είναι καταχωρισμένη στο ΜΙΤΟΣ μπορείτε να συμπληρώσετε τον τίτλο της υπόθεσης.

**7. Ποια στοιχεία πρέπει να καταχωρίσω στην ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή στην περίπτωση του νομικού προσώπου;**

Στην περίπτωση του φυσικού προσώπου μετά τη σύνδεσή σας χρειάζεται :

- (1) να επιλέξετε ότι η υπόθεση αφορά νομικό πρόσωπο

(2) να συμπληρώσετε τον ΑΦΜ και την επωνυμία του νομικού προσώπου καθώς και τον Α.Φ.Μ. του νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου.

#### **8. Πώς μπορώ να αναζητήσω μια ήδη καταχωρισμένη υπόθεση;**

Μπορείτε να αναζητήσετε και να ενημερώσετε την πορεία της υπόθεσης με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

1. εισάγοντας τον μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό της υπόθεσης και την υπηρεσιακή μονάδα καταχώρισης της υπόθεσης ή
2. εισάγοντας τον αριθμό πρωτοκόλλου και την υπηρεσιακή μονάδα καταχώρισης της υπόθεσης.

#### **9. Ποιες ενέργειες απαιτούνται για την διαβίβαση της υπόθεσης σε άλλη υπηρεσία, εφόσον υφίσταται υποχρέωση διαβίβασης.**

Σε περίπτωση που απαιτείται διαβίβαση της υπόθεσης για περαιτέρω επεξεργασία στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων άλλης οργανικής μονάδας ή άλλου φορέα, αυτή καταχωρίζεται στην ειδική ηλεκτρονική εφαρμογή και η επικαιροποίηση της πορείας της υπόθεσης πραγματοποιείται εφεξής από τον αρμόδιο υπάλληλο της άλλης οργανικής μονάδας ή του άλλου φορέα.

#### **10. Πώς ενημερώνεται ο πολίτης για την πορεία της υπόθεσής του;**

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας καταχώρισης ο πολίτης λαμβάνει στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει καταχωριστεί στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) ή στα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν δηλωθεί στην Α.Α.Δ.Ε. ή για νομικά πρόσωπα στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) ή με κάθε πρόσφορο τρόπο ενημέρωση στην οποία περιλαμβάνονται:

- α. ο μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός της υπόθεσης και ο υπερσύνδεσμος (link) για την προσωποποιημένη πρόσβαση στο σημείο, όπου δύναται να παρακολουθεί την πορεία της υπόθεσης προς διεκπεραίωση σε κάθε στάδιο αυτής
- β. ο αριθμός πρωτοκόλλου της υπόθεσης

Ο πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση στο κεντρικό σημείο τήρησης του ιστορικού των υποθέσεών του, με χρήση των κωδικών διαπιστευτηρίων της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. ή να έχει πρόσβαση στη συγκεκριμένη υπόθεση με χρήση του κωδικού QR που του έχει διατεθεί.