



# Οδηγός Χρήσης Θυρίδας Φορέα στο gov.gr

Μάρτιος 2022

Έκδοση 1.1

Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης  
Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
Υλοποίηση από την ΕΔΥΤΕ με χρήση ανοιχτού λογισμικού

## Περιεχόμενα

1. 2

2. 3

3. 4

4. 7

5. 10

6. 11

6.1 12

6.2 13

6.3 13

6.4 14

6.5 14

6.6 15

6.7 16

6.8 16

6.9 17

## 1. Εισαγωγή

Το [gov.gr](https://gov.gr), η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, διευρύνει την λειτουργία του δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις για διαδικασίες που δεν χορηγούνται online αλλά διεκπεραιώνονται σε δεύτερο χρόνο από το Φορέα σας. Στο πλαίσιο αυτής της δυνατότητας, αναπτύχθηκε η εφαρμογή της θυρίδας Φορέα όπου θα αποστέλλονται οι αιτήσεις των πολιτών. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα, κατά περίπτωση, στα στελέχη του φορέα να εκδίδουν έγγραφα για λογαριασμό των πολιτών, μέσω απευθείας πρόσβασης στις εφαρμογές της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης.

Η Θυρίδα Φορέα είναι ουσιαστικά ένα “ψηφιακό γραμματοκιβώτιο” μέσα από το οποίο θα γίνεται συνολικά η επικοινωνία με τον πολίτη. Οι αιτήσεις που υποβάλλονται μέσω [gov.gr](https://gov.gr) έχουν το δικό τους αριθμό υπόθεσης και υπάρχει πλήρης εικόνα του ιστορικού των υποθέσεων και θα υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων.

Οι αιτήσεις που παράγονται στο [gov.gr](https://gov.gr), φέρουν χαρακτηριστικά ασφαλείας όπως μοναδικό κωδικό, QR code και προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.



Μετά την έκδοση της αίτησης παράγεται ένας σύνδεσμος ο οποίος οδηγεί σε σελίδα επιβεβαίωσης της αίτησης και προβολή του αρχείου pdf με τα περιεχόμενα της αίτησης, όλα μέσα στο περιβάλλον του [gov.gr](https://gov.gr).

Οι λειτουργικότητες της θυρίδας βρίσκονται υπό διαρκή ανάπτυξη με στόχο τη βελτίωση της.

## 2. Θεσμικό & Κανονιστικό Πλαίσιο

1. Ν. 4727/2020 - [ΦΕΚ 184Α](#) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.»

Άρθρο 22 Παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

**1. Η παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ιδίως η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων πραγματοποιείται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ).**

2. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται **αποκλειστικά μέσα από την ΕΨΠ** και σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στις διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου.

Άρθρο 26: Θυρίδες στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης

**1. Στην ΕΨΠ τηρούνται θυρίδες χρηστών και θυρίδες φορέων.** Για την πρόσβαση στη θυρίδα απαιτείται η προηγούμενη αυθεντικοποίηση.

2. Στις θυρίδες των χρηστών τηρούνται τα έγγραφα που εκδίδουν τα φυσικά πρόσωπα μέσα από την ΕΨΠ, **καθώς και τα δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του δημόσιου τομέα κατόπιν αίτησης των φυσικών προσώπων.** Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αποστέλλουν δημόσια έγγραφα στη θυρίδα του χρήστη μετά από αίτησή του.

Άρθρο 27 - Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης

*Τα έγγραφα που εκδίδονται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ – gov.gr) φέρουν μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό επαλήθευσης και προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και **γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά** από όλους τους φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, καθώς και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες:*

*α) Ως ηλεκτρονικά έγγραφα διακινούμενα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), χωρίς να απαιτείται ηλεκτρονική υπογραφή ή άλλη ηλεκτρονική σφραγίδα και με ισχύ πρωτότυπου εγγράφου.*

*β) Ως έντυπα έγγραφα, εφόσον εκτυπωθούν από τη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΨΠ, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης και με ισχύ αντιγράφου.*



Η επαλήθευση του περιεχομένου του εγγράφου από τον λήπτη γίνεται μέσω της υπηρεσίας επαλήθευσης που παρέχεται από την ΕΨΠ με τη χρήση του μοναδικού αναγνωριστικού αριθμού επαλήθευσης.

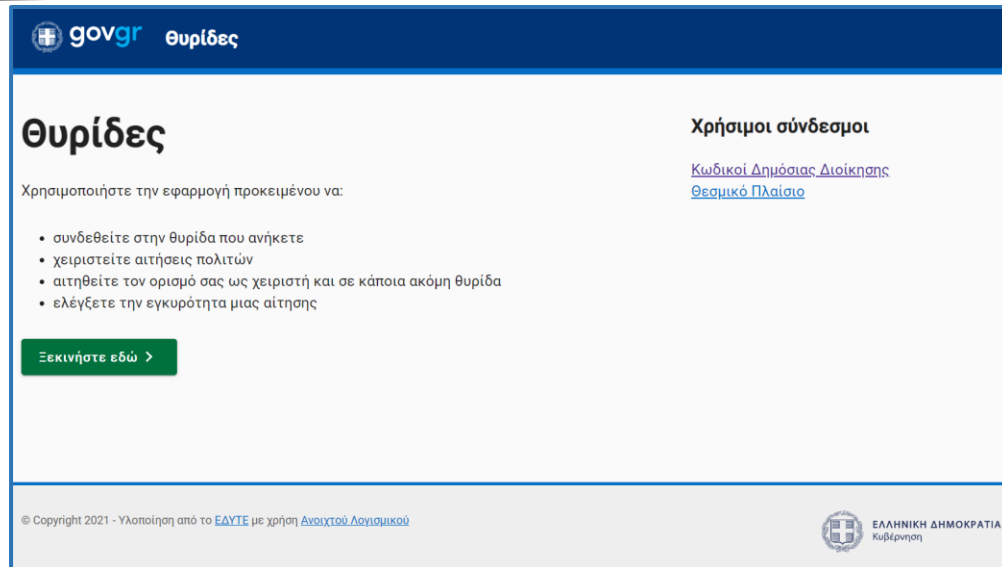
2. Υπουργική Απόφαση: Α.Π. 5620/26-2-2021 (ΦΕΚ [B'849](#)) Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων για την υποβολή αιτήσεων και την έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr ΕΨΠ) καθώς και για τη χρήση των θυρίδων φορέων και χρηστών που τηρούνται σε αυτή».
3. Κοινή Υπουργική Απόφαση: Η με αρ. πρωτ. Αριθμ. 10249 ΕΞ 2022/17.3.022 «Τήρηση Θυρίδων των Ο.Τ.Α. α' βαθμού στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ)». (B' 1334)

## 4. Είσοδος στη θυρίδα

Η θυρίδα Φορέα είναι προσβάσιμη από τον σύνδεσμο <https://thyrides-kede.services.gov.gr/> (Εικόνα 1):

- Συνδεθείτε στη θυρίδα του Φορέα που ανήκετε με την χρήση Κωδικών Δημόσιας Διοίκησης<sup>1</sup>
- Χειριστείτε αιτήσεις πολιτών
- Αιτηθείτε τον ορισμό σας ως χειριστή και σε κάποια ακόμη θυρίδα
- Ελέγξτε την εγκυρότητα μιας αίτησης

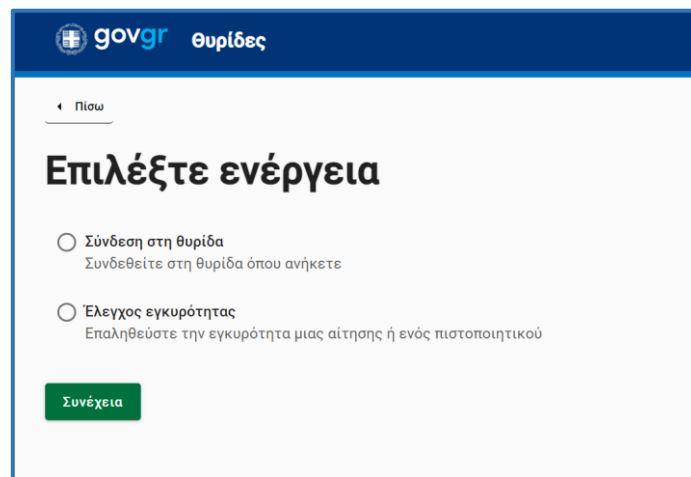
<sup>1</sup> Έκδοση κωδικών δημόσιας διοίκησης: <https://www.gov.gr/ipiresies/ergasia-kai-asphalise/apaskholese-sto-demosio-tomea/ekdose-kodikon-demosias-dioikeses>



Εικόνα 1. Είσοδος στη Θυρίδα Φορέα

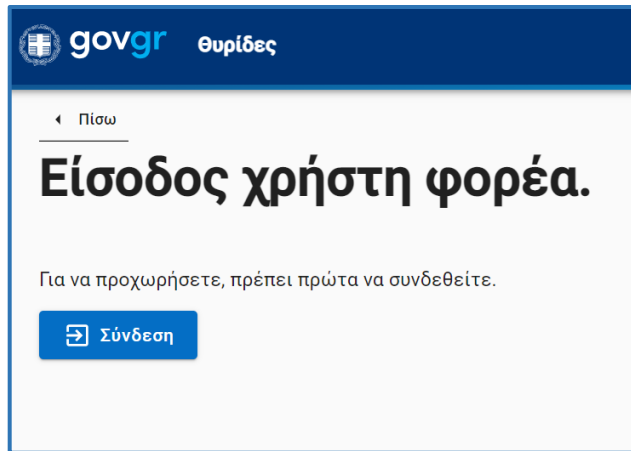
Οι ενέργειες για την είσοδο είναι:

- Πατήστε το κουμπί “Ξεκινήστε εδώ”
- Επιλέξτε “Σύνδεση στη θυρίδα” και πατήστε “Συνέχεια” (Εικόνα 2)



Εικόνα 2. Επιλογή ενέργειας

- Πατήστε “Σύνδεση”(Εικόνα 3) και κάνετε αυθεντικοποίηση χρήστη με τους κωδικούς σας (Εικόνα 4)

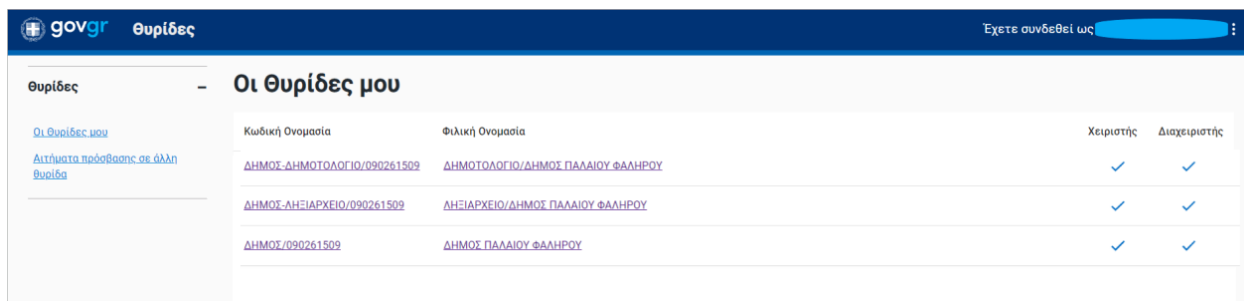


Εικόνα 3. Είσοδος χρήστη φορέα



Εικόνα 4. Αυθεντικοποίηση χρήστη

Στη συνέχεια εμφανίζονται οι θυρίδες στις οποίες έχετε πρόσβαση (Εικόνα 5). Το όνομα της θυρίδας είναι σύνδεσμος που οδηγεί στα περιεχόμενα της (Εικόνα 6).



Εικόνα 5 : Οι θυρίδες μου

Επιλέγοντας τη θυρίδα που θέλετε, μεταφέρεστε στην αρχική οθόνη της θυρίδας (Εικόνα 6).

The screenshot shows the 'govgr | Θυρίδες' interface. The main heading is 'Οι ανοιχτές υποθέσεις μου'. Below the heading is a search bar with the placeholder text 'Αρ. Υπόθεσης ή Ονοματεπώνυμο' and buttons for 'Αναζήτηση' and 'Εκκαθάριση'. A table displays the following data:

Ημερομηνία	Αρ. Υπόθεσης	Κατάσταση	Θέμα	Ονοματεπώνυμο	Χειριστής
		Σε εκκρεμότητα			
		Σε εκκρεμότητα			
		Σε εκκρεμότητα			

The sidebar on the left includes sections for 'Υποθέσεις' (Cases), 'Διαχείριση' (Management), and 'Ρυθμίσεις Θυρίδας' (Case Settings). The 'Υποθέσεις' section is expanded to show 'Οι ανοιχτές υποθέσεις μου' and 'Εισερχόμενες'. The 'Διαχείριση' section includes 'Χρήστες' and 'Διτήματα'. The 'Ρυθμίσεις Θυρίδας' section includes 'Ρυθμίσεις'.

Εικόνα 6: Αρχική οθόνη θυρίδας

## 5. Διαχείριση χρηστών

Στη θυρίδα Φορέα υπάρχουν δύο ρόλοι, αυτός του “Διαχειριστή” και αυτός του “Χειριστή”.

- Οι χειριστές μπορούν να αναλάβουν και να διεκπεραιώσουν μια αίτηση πολίτη. Επιπλέον μπορούν να δουν το ιστορικό όλων των αιτημάτων στη θυρίδα.
- Οι διαχειριστές επιπλέον μπορούν και να εγγράψουν και να διαγράψουν χειριστές. Μπορούν επίσης να αναθέσουν την διαχείριση μια υπόθεσης σε συγκεκριμένο χειριστή.
- Κάθε θυρίδα μπορεί να έχει μέχρι 2 Διαχειριστές
- Οι Διαχειριστές θα πρέπει να ορίζονται και χειριστές για να έχουν την πλήρη λειτουργικότητα της θυρίδας

### Δικαιώματα χρήσης και διαχείρισης

Στο Φορέα σας έχει οριστεί ένας αρχικός διαχειριστής, ο οποίος με την σειρά του ορίζει και άλλους διαχειριστές της θυρίδας.

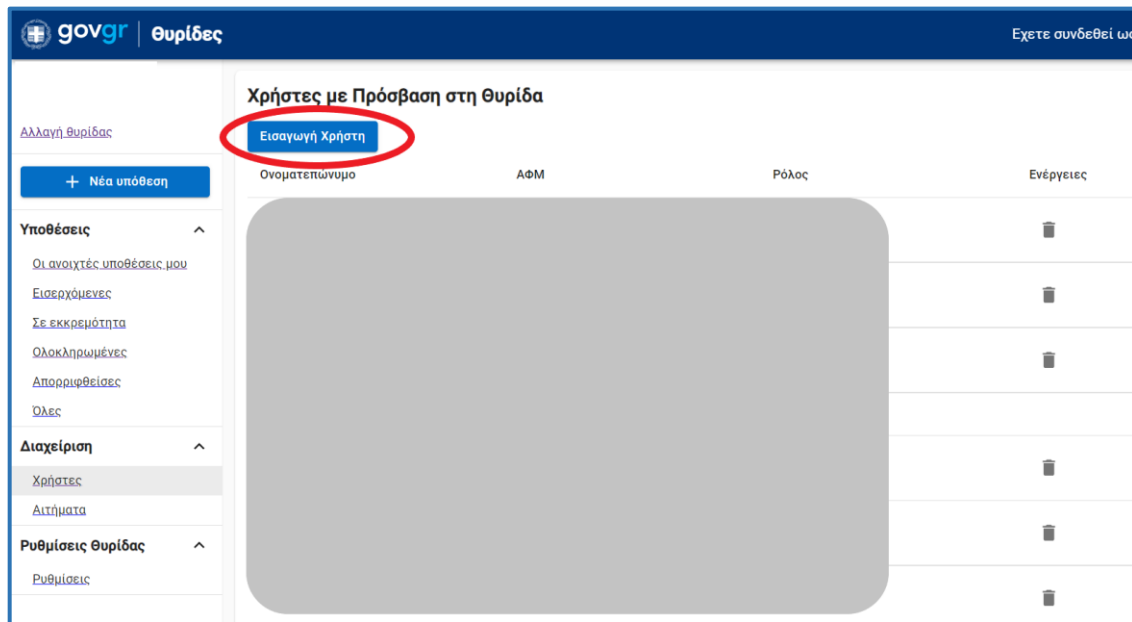
Η διαδικασία αλλαγής διαχειριστή πραγματοποιείται ως εξής: Ο ορισμένος διαχειριστής αποδίδει ρόλο διαχειριστή σε αυτόν που πρόκειται να τον αντικαταστήσει. Στη συνέχεια ο δεύτερος διαγράφει τον ρόλο διαχειριστή από τον πρώτο.

### Διαδικασία ορισμού/διαγραφής χειριστή



Ο ορισμός Χειριστή από τον Διαχειριστή γίνεται ως εξής:

- Από το αριστερό μενού στην ενότητα “Πρόσβαση”<sup>2</sup> (Εικόνα 6) επιλέξτε “Χρήστες”
- Εμφανίζεται λίστα με τους ήδη ορισμένους Διαχειριστές και Χειριστές (Εικόνα 7)
- Πατήστε “Εισαγωγή Χρήστη” και στο εμφανιζόμενο παράθυρο συμπληρώστε τα στοιχεία του υπάλληλου που θέλετε να ορίσετε ως Χειριστή (Εικόνα 8).



Εικόνα 7 : Διαχείριση χρηστών

### Εισαγωγή Χρήστη

Εγγράψτε έναν νέο χρήστη, συμπληρώνοντας τα στοιχεία του:

Όνομα

Επώνυμο

ΑΦΜ

Ρόλος

Χειριστής

Διαχειριστής

<sup>2</sup> Το μενού αυτό είναι ορατό μόνο στους “Διαχειριστές”

Εικόνα 8 : Ορισμός νέου χρήστη – διαχειριστή

Συμπληρώνοντας τα στοιχεία του και επιλέγοντας “Εισαγωγή” η εφαρμογή σας εμφανίζει σχετικό ενημερωτικό μήνυμα (Εικόνα 9).

✓ Η εισαγωγή νέου χρήστη είναι επιτυχής

Εικόνα 9 : Επιτυχής ορισμός χρήστη

- Για να διαγράψετε ένα Χειριστή, εντοπίστε τον στην λίστα και στη στήλη “Ενέργειες” (Εικόνα 7) επιλέξτε το εικονίδιο διαγραφής.
- Η εφαρμογή θα σας ζητήσει επιβεβαίωση σε αναδυόμενο παράθυρο (Εικόνα 10).
- Επιλέγοντας “Διαγραφή” η εφαρμογή σας εμφανίζει σχετικό ενημερωτικό μήνυμα (Εικόνα 11)

### Διαγραφή χρήστη

Είστε βέβαιοι ότι θέλετε να διαγράψετε τον ρόλο του συγκεκριμένου χρήστη;

Ακύρωση

Διαγραφή

Εικόνα 10 : Επιβεβαίωση διαγραφής χρήστη

✓ Η διαγραφή του ρόλου του χρήστη ολοκληρώθηκε επιτυχώς

Εικόνα 11 : Επιτυχής διαγραφή χρήστη

## 6. Αίτηση πολίτη μέσα από το gov.gr

Με σκοπό την καλύτερη κατανόηση της λειτουργίας της Θυρίδας θα περιγράψει συνοπτικά η διαδικασία υποβολής της αίτησης από τον πολίτη στο gov.gr.

Οι αιτήσεις που παράγονται στο gov.gr, ακολουθούν τη λογική της ηλεκτρονικής “Υπεύθυνης Δήλωσης” και της “Εξουσιοδότησης” και έχουν τα ίδια μοναδικά χαρακτηριστικά ασφαλείας. Ο πολίτης επιλέγει την αίτηση που χρειάζεται και ταυτοποιείται στο gov.gr. Συμπληρώνει τα πεδία της αίτησης και την υποβάλει ηλεκτρονικά. Με την υποβολή της αίτησης εμφανίζεται στον πολίτη η σελίδα της Εικόνας 12. Αυτή περιλαμβάνει τα μεταδεδομένα της αίτησης (στοιχεία πολίτη και Αριθμό Υπόθεσης) καθώς και δύο χαρακτηριστικά ασφαλείας, τον αλφαριθμητικό κωδικό επαλήθευσης του εγγράφου και τον QR code. Ακόμη, περιλαμβάνει το κουμπί “Αποθήκευση” με το οποίο αποθηκεύεται η αίτηση σε αρχείο μορφής pdf. Στο αρχείο αυτό, εκτός όλα τα παραπάνω, περιλαμβάνεται και η προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ταυτόχρονα με την υποβολή της αίτησης, ο κωδικός επαλήθευσης της αίτησης αποστέλλεται στη Θυρίδα του Φορέα επιλογής του πολίτη και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του Φορέα αλλά και στον πολίτη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και με γραπτό μήνυμα στο κινητό του.

The image shows two screenshots of the gov.gr website. The left screenshot is titled 'Αίτηση Χορήγησης Ι Προβολή' and displays a form for submitting a request. It includes fields for personal data (Name, Surname, Paternal Name, Maternal Name, A.F.M., Date of Birth) and contact information (Mobile Phone, Email). A QR code is visible, and below it is a field for the 'Κωδικός επαλήθευσης' (Verification Code) with 'QUI' and '3IQ' as examples. The status is 'Κατάσταση: Το έγγραφο εκδόθηκε' and the type is 'Πρότυπο: ΑΙΤ'. The submission date is '21/07/2021 13:29:35'. At the bottom, there is a button labeled 'Αποθήκευση'. The right screenshot is titled 'Αίτηση /' and shows the same information in a different layout, including a QR code and a verification code field. A red arrow points from the 'Αποθήκευση' button in the left screenshot to the right screenshot.

Εικόνα 12 : Υποβολή αίτησης του πολίτη προς το Φορέα μέσα από το GOV.GR

## 7. Διαχείριση αίτησης πολίτη

Συνδεθείτε στη θυρίδα σας και δείτε τις αιτήσεις που έχουν αποσταλεί στο Φορέα σας, από τους πολίτες μέσω του gov.gr.

The screenshot shows the 'govgr | Θυρίδες' interface. The main heading is 'Όλες οι υποθέσεις'. Below it is a search bar with the placeholder 'Αρ. Υπόθεσης ή Ονοματεπώνυμο' and buttons for 'Αναζήτηση' and 'Εκκαθάριση'. A sidebar on the left contains navigation links: 'Αλλαγή Θυρίδας', '+ Νέα υπόθεση', 'Υποθέσεις' (with sub-links: 'Οι ανοιχτές υποθέσεις μου', 'Εισερχόμενες', 'Σε εκκρεμότητα', 'Ολοκληρωμένες', 'Απορριφθείσες', 'Όλες'), 'Διαχείριση' (with sub-links: 'Χρήστες', 'Αιτήματα'), and 'Ρυθμίσεις Θυρίδας' (with sub-link: 'Ρυθμίσεις'). The main content area displays a table with the following columns: 'Ημερομηνία', 'Αρ. Υπόθεσης', 'Κατάσταση', 'Θέμα', 'Όνοματεπώνυμο', and 'Χειριστής'. The table shows several rows, all with the status 'Ολοκληρωμένη'. The page also includes pagination information: 'Καταχωρήσεις ανά σελίδα 10' and 'Σελίδα 1 από 38'.

Εικόνα 13 : Θυρίδα

Στα αναδιπλούμενο μενού στο αριστερό μέρος της οθόνης μπορείτε να επιλέξετε και να δείτε όλες τις αιτήσεις ή υποσύνολα αυτών.

Τα υποσύνολα των αιτήσεων είναι:

- Οι ανοιχτές υποθέσεις μου (μόνο οι αιτήσεις που μου έχουν ανατεθεί από τον Διαχειριστή ή τις έχω αναλάβει ο ίδιος/α)
- Εισερχόμενες (σύνολο νέων αιτήσεων που δεν έχουν ανατεθεί/αναληφθεί)
- Σε εκκρεμότητα (όλες οι αιτήσεις που έχουν ανατεθεί/αναληφθεί)
- Ολοκληρωμένες
- Απορριφθείσες

Σε όλα τα υποσύνολα αιτήσεων οι πληροφορίες παρουσιάζονται σε πίνακα και είναι:

- Η ημερομηνία και η ώρα που υποβλήθηκε η αίτηση
- Ο αριθμός υπόθεσης (παράγεται αυτόματα όταν υποβάλει ο πολίτης την αίτηση στο gov.gr)
- Η κατάσταση διεκπεραίωσης της αίτησης (πχ. Εισερχόμενη ή Σε εκκρεμότητα)

- Το θέμα της αίτησης
- Το ονοματεπώνυμο του αιτούντα
- Ο χειριστής που έχει αναλάβει την αίτηση

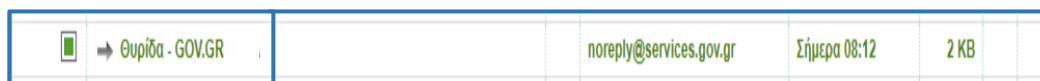
Όπως αναφέρθηκε παραπάνω ο κωδικός επαλήθευσης της αίτησης είναι διαθέσιμος στη Θυρίδα του Φορέα με την υποβολή της αίτησης του πολίτη. Επειδή η μορφή του είναι του τύπου “OjyXil8poDbhr0gN0J4oBw” χρησιμοποιείται ο “αριθμός υπόθεσης” ως ενεργός σύνδεσμος που οδηγεί στη σελίδα με τις λεπτομερείς πληροφορίες για την αίτηση (Εικόνα 14).

Εικόνα 14 : Διαχείριση αίτησης

## 6.1 Ενημέρωση Φορέα για νέα αίτηση στη Θυρίδα

Όταν υποβληθεί μία νέα αίτηση προς τον Φορέα ενημερώνεστε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Φορέα. (Εικόνα 15).

Εικόνα 15 : Εισερχόμενη ειδοποίηση στο email του Φορέα



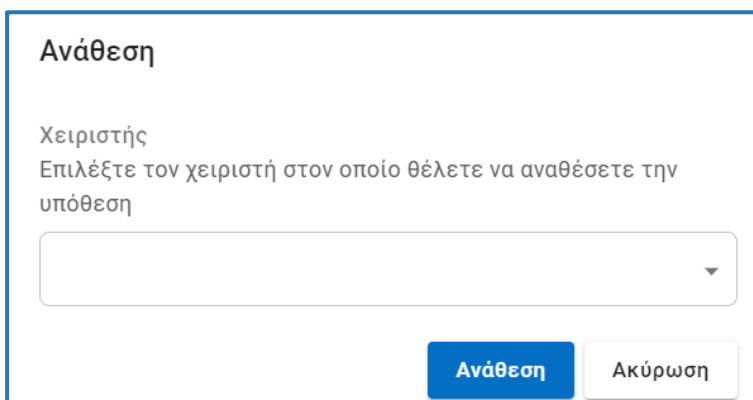
Ανοίξτε το email και πατήστε τον σύνδεσμο (Εικόνα 16) ο οποίος θα σας οδηγήσει στη σελίδα εισόδου στη θυρίδα. Ταυτοποιηθείτε και αυτομάτως θα ανοίξει η σελίδα διαχείρισης της συγκεκριμένης αίτησης (Εικόνα 14).

Έχετε ένα νέο εισερχόμενο στη θυρίδα σας GOV.GR με Αρ. Υπόθεσης 2818329.  
Δείτε εδώ: <https://dilosi.services.gov.gr/dashboard/entities/show/64/inbox/show/16815>

Εικόνα 16: Περιεχόμενο ειδοποιητικού email

## 6.2 Ανάθεση / ανάληψη αίτησης

Ανάθεση μίας αίτησης κάνει ο Διαχειριστής στο Χειριστή, ωστόσο δίνεται η δυνατότητα και ο Χειριστής να αναλάβει μία υπόθεση και μόνος του. Πατώντας το σύνδεσμο “Ανάθεση” της Εικόνας 14 (Σημείο 2), θα εμφανιστεί αναδυόμενο παράθυρο (Εικόνα 17), όπου υπάρχει αναδιπλούμενη λίστα με τους χρήστες της θυρίδας για να διαλέξετε. Για να αναλάβετε ο ίδιος/α την υπόθεση επιλέξτε το όνομα σας.



Εικόνα 17 : Ανάθεση αίτησης

## 6.3 Αποστολή αίτησης

Εάν η αίτηση πρέπει πριν την διεκπεραίωση της να αποσταλεί και σε κάποιον άλλο φορέα που δεν διαθέτει θυρίδα, η αποστολή της αίτησης μπορεί να γίνει με 2 τρόπους:

- 1ος: πατήστε “Αντιγραφή συνδέσμου” (Εικόνα 14 – Σημείο 3) θα σας εμφανιστεί μήνυμα ότι αντιγράφηκε ο σύνδεσμος στο πρόχειρο των windows.



Εικόνα 18 : Αντιγραφή συνδέσμου αίτησης

Στη συνέχεια δημιουργήστε ένα νέο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα και επικολλήστε τον σύνδεσμο κάνοντας δεξί κλικ και επικόλληση του στο σώμα του email.

- 2ος: πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση pdf” (Εικόνα 14 – Σημείο 4) και αποθηκεύστε τοπικά στον υπολογιστή σας το pdf της αίτησης. Στη συνέχεια επισυνάψτε το pdf σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αρμόδιο φορέα.

#### 6.4 Αποστολή μηνύματος στον πολίτη

Σε περίπτωση που χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τον πολίτη κατά την διάρκεια διεκπεραίωσης της αίτησης του, πατήστε το κουμπί “Αποστολή μηνύματος” (Εικόνα 14 – Σημείο 6) για να αποστείλετε ένα σύντομο μήνυμα (Εικόνα 19). Συνιστάται στο πλαίσιο “Μήνυμα επικοινωνίας” να συμπληρώνετε τα στοιχεία του φορέα σας και τα στοιχεία επικοινωνίας σας. Το μήνυμά σας θα αποσταλεί στον πολίτη με γραπτό μήνυμα sms και με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα στοιχεία αυτά έχουν δηλωθεί από τον πολίτη στο gov.gr και εμφανίζονται προ-συμπληρωμένα.

Αποστολή μηνύματος

Το μήνυμα θα σταλθεί στα ακόλουθα μέσα επικοινωνίας.

Ηλ. Ταχυδρομείο [greyed out] gr

Κινητό τηλέφωνο [greyed out]

Μήνυμα επικοινωνίας  
Συμπληρώστε το μήνυμα που θέλετε να αποσταλεί.

[input field]

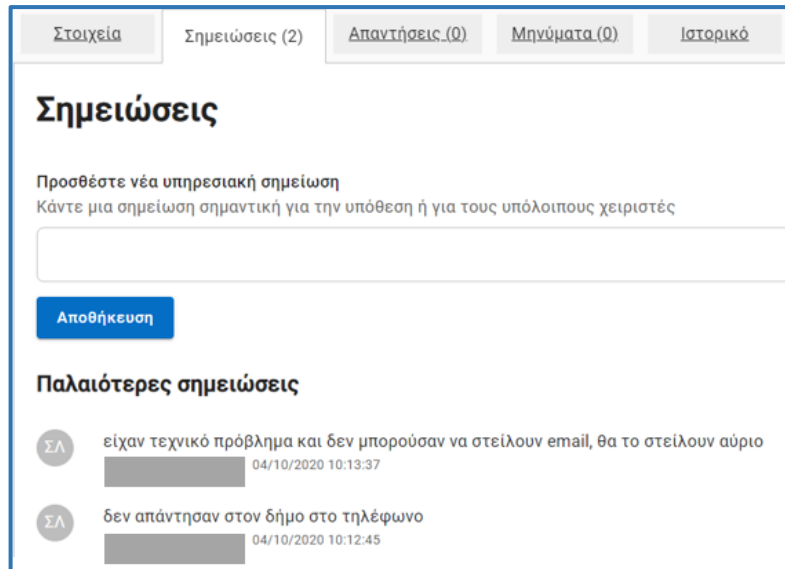
Αποστολή Ακύρωση

Εικόνα 19 : Αποστολή μηνύματος στον πολίτη

#### 6.5 Σημειώσεις υπαλλήλου για την αίτηση

Σε περίπτωση που θέλετε να γράψετε σημειώσεις για εσωτερική ενημέρωση και χρήση όλων των χειριστών για την αίτηση πατήστε την καρτέλα “Σημειώσεις” (Εικόνα 14 – Σημείο 7). Στο

πλαίσιο κειμένου γράψτε το κείμενο σας και πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση”. Η σημείωση σας καταγράφεται σε λίστα όπου αυτόματα καταγράφονται η ημερομηνία και η ώρα καταχώρισης της σημείωσης και το όνομά σας (Εικόνα 20).

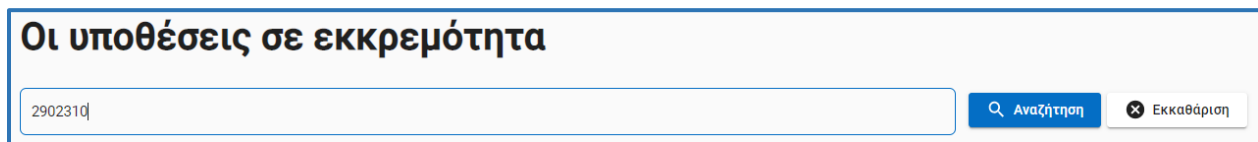


Εικόνα 20: Καταχώρηση σημειώσεων υπαλλήλου

Οι σημειώσεις αυτές είναι ορατές σε όλους τους χειριστές.

## 6.6 Αναζήτηση αίτησης / πολίτη

Η εύρεση μίας αίτησης σε κάποιο από τα υποσύνολα των αιτήσεων (Εικόνα 13) γίνεται ως εξής: από το αριστερό αναδιπλούμενο μενού επιλέξτε το υποσύνολο αιτήσεων που σας εξυπηρετεί, και στο πλαίσιο αναζήτησης γράψτε τον αριθμό της υπόθεσης (Εικόνα 21). Στη συνέχεια πατήστε “Αναζήτηση”. Αυτόματα θα οδηγηθείτε στη σελίδα της συγκεκριμένης αίτησης.



Εικόνα 21: Αναζήτηση αίτησης

Ομοίως αναζητήστε έναν πολίτη με το ονοματεπώνυμο του ή μέρος αυτού για να βρείτε όλες τις αιτήσεις που έχει υποβάλει στο Φορέα σας.



## 6.7 Απάντηση στον πολίτη

Αφού διεκπεραιώσετε στην αίτηση του πολίτη και θέλετε να του στείλετε την απάντηση, κάνετε είσοδο στη Θυρίδα Φορέα, βρείτε την υπόθεση και πατήστε το κουμπί “Απάντηση” (Εικόνα 14 – Σημείο 5). Επισυνάψτε το αρχείο της απάντησης και ένα συνοδευτικό κείμενο εάν επιθυμείτε (Εικόνα 22). Η απάντησή σας αποστέλλεται στην προσωπική θυρίδα του πολίτη στο gov.gr. Ταυτόχρονα και χωρίς καμία παραπάνω ενέργεια από εσάς, ενημερώνεται ο πολίτης με γραπτό μήνυμα και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ότι έχει λάβει απάντηση στην Θυρίδα του.

Το επισυναπτόμενο αρχείο δεν πρέπει να ξεπερνάει τα 2MB.

govgr | Θυρίδες

Απάντηση

### Δημιουργία Απάντησης

Παρατηρήσεις

Συνημμένο απαντητικό έγγραφο

Αρχείο: Δεν έχει επιλεγεί αρχείο

Choose File [Επιλέξτε αρχείο πατώντας εδώ](#)

Συνέχεια

Αλλαγή θυρίδας

+ Νέα υπόθεση

Υποθέσεις ^

- Οι ανοιχτές υποθέσεις μου
- Εισερχόμενες
- Σε εκκρεμότητα
- Ολοκληρωμένες
- Απορριφθείσες
- Όλες

Διαχείριση ^

- Χρήστες
- Αιτήματα

Ρυθμίσεις Θυρίδας ^

- Ρυθμίσεις

Εικόνα 22: Δημιουργία απάντησης

## 6.8 Αλλαγή κατάστασης αίτησης

Οι καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί μία αίτηση είναι:



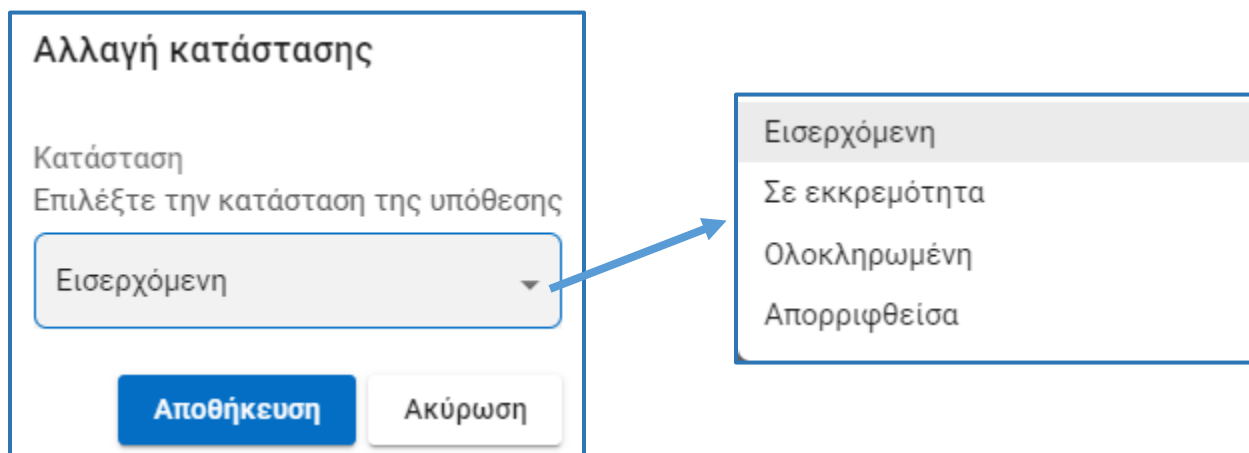
Υπάρχουν ενέργειες που οδηγούν σε αυτόματη αλλαγή κατάστασης αλλά υπάρχει και η δυνατότητα να αλλάξετε χειροκίνητα την κατάσταση των αιτήσεων.

Αυτόματη αλλαγή κατάστασης:

- Με την “ανάθεση / ανάληψη” της αίτησης αλλάζει η κατάσταση της “σε εκκρεμότητα”
- Με την “Απάντηση” στον πολίτη η κατάσταση της αίτησης αλλάζει σε “ολοκληρωμένη”

Χειροκίνητη αλλαγή κατάστασης:

- πατήστε το σύνδεσμο “Αλλαγή” (Εικόνα 14 – Σημείο 1). Στο αναδυόμενο παράθυρο επιλέξτε την κατάσταση που θέλετε (Εικόνα 23)



Εικόνα 23: Αλλαγή κατάστασης αίτησης

Η κατάσταση της αίτησης σε “Απορριφθείσα” αλλάζει μόνο χειροκίνητα.

## 6.9 Ιστορικό αίτησης

Δείτε όλες τις ενέργειες που αφορούν την αίτηση στην καρτέλα “Ιστορικό” (Εικόνα 24). Πατήστε την καρτέλα και θα εμφανιστούν σε μορφή λίστας όλες οι ενέργειες που τυχόν έχουν γίνει, όπως:

- Αλλαγή κατάστασης (αυτόματες και χειροκίνητες)
- Ανάθεση
- Μήνυμα στον πολίτη
- Απάντηση στον πολίτη
- Σημειώσεις υπαλλήλου

Πατήστε τις επιμέρους καρτέλες “Σημειώσεις”, “Απαντήσεις” και “Μηνύματα” για να δείτε συγκεντρωτικά και με περισσότερες λεπτομέρειες τις ενέργειες κάθε μίας από αυτές τις κατηγορίες.

**Υπόθεση #** [Redacted]

← Απάντηση   Αποστολή μηνύματος   Αποθήκευση

Θέμα: Αίτηση Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης προς ΚΕΠ

Ημερομηνία: 17/07/2020 20:22:40

Κωδικός επαλήθευσης: [Redacted] [g Προβολή](#) [Αντιγραφή συνδέσμου](#)

Κατάσταση: Εισερχόμενη [Αλλαγή](#)

Χειριστής: [Redacted] [Ανάθεση](#)

Στοιχεία   Σημειώσεις (0)   Απαντήσεις (2)   Μηνύματα (0)   Ιστορικό

### Ιστορικό

Ιστορικό υπόθεσης

Ημερομηνία	Ενέργεια	Χειριστής
22/07/2020 10:45:46	[Redacted]	
29/07/2020 11:38:55	[Redacted]	
08/09/2020 16:23:49	[Redacted]	
09/09/2020 08:33:04	[Redacted]	
11/09/2020 15:56:39	[Redacted]	
24/09/2020 12:48:18	[Redacted]	

Εικόνα 24: Ιστορικό αίτησης