

Έχει υπογραφεί  
ψηφιακά από τον/την:  
ELENI CHRONI  
2022-04-29  
20:18:59+03:00

29/04/2022

. : 16031 2022



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία  
Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
& Απλούστευσης Διαδικασιών

ΓΕΝ.Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΠ

Αριθ. Φακ.:  
ΔΥΜΣ/Φ.5/2/

Πληροφορίες: Γ. Μπουρλάκη  
Τηλέφωνο: 210 909 8396  
E-mail : [g.mpourlaki@mindigital.gr](mailto:g.mpourlaki@mindigital.gr)

ΠΡΟΣ:  
Όλα τα ΚΕΠ  
[kep-all@kep.gov.gr](mailto:kep-all@kep.gov.gr)

#### ΘΕΜΑ: Εξυπηρέτηση κοινού από τα ΚΕΠ

Σε συνέχεια του εγγράφου μας ΔΥΜΣ/Φ.5/21/30104/2-9-2021 και σε συνδυασμό με την 76<sup>η</sup> εγκύκλιο της Γενικής Γραμματείας Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, με θέμα: «Μέτρα και ρυθμίσεις στο πλαίσιο της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορονοϊού», σας παρέχουμε εκ νέου οδηγίες για την εξυπηρέτηση του κοινού από τα ΚΕΠ:

#### Εξυπηρέτηση κοινού

1. Χωρίς ραντεβού: Η εξυπηρέτηση των πολιτών πραγματοποιείται για το σύνολο των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ χωρίς ραντεβού. Η είσοδος εντός των καταστημάτων ΚΕΠ πραγματοποιείται τηρουμένων των κατά περίπτωση ισχυόντων μέτρων προστασίας, λαμβάνοντας υπόψη τις χωρικές συνθήκες εκάστου ΚΕΠ. Για το λόγο αυτό και με ευθύνη του Προϊσταμένου, θα πρέπει να αναρτηθεί σε εμφανές σημείο στην είσοδο του καταστήματος καρτέλα όπου θα αναγράφεται ο μέγιστος αριθμός ατόμων που επιτρέπεται να εξυπηρετούνται ταυτόχρονα εντός του καταστήματος.
2. Με ραντεβού: Διατηρείται σύμφωνα με την 76<sup>η</sup> εγκύκλιο η δυνατότητα εξυπηρέτησης του κοινού κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού, είτε με τηλεφωνική προσunenνόηση, είτε ηλεκτρονικά, μέσω της διεπαφής πολίτη ([rantevou.kep.gov.gr](http://rantevou.kep.gov.gr)), χωρίς όμως να είναι αυτός ο αποκλειστικός τρόπος ως εξής:
  - Για τα ΚΕΠ που λειτουργούν με **διευρυμένο ωράριο**, Δευτέρα έως Παρασκευή από 8:15 έως 19:15
  - Για τα ΚΕΠ που λειτουργούν με **πρωινό ωράριο**, Δευτέρα έως Παρασκευή από 7:45 έως 14:30

3. Με τηλεδιάσκεψη: Είναι δυνατή η εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση, μέσω τηλεδιάσκεψης, με τη χρήση της πλατφόρμας απομακρυσμένης εξυπηρέτησης (MyKEPLive), για όσα ΚΕΠ έχουν ενταχθεί σε αυτή :
- Για τα ΚΕΠ που λειτουργούν με **διευρυμένο ωράριο**, Δευτέρα έως Παρασκευή από 8:15 έως 14:30
  - Για τα ΚΕΠ που λειτουργούν με **πρωινό ωράριο**, Δευτέρα έως Παρασκευή από 7:45 έως 14:30.

Η εξυπηρέτηση πολιτών στα ΚΕΠ το Σάββατο θα γίνεται μόνο με φυσική παρουσία χωρίς προηγούμενο ραντεβού.

Τονίζεται ότι πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα, οι πολίτες που προσέρχονται με ραντεβού σύμφωνα με τις διατάξεις περί περιορισμού της διασποράς του κορονοϊού και πως σε κάθε περίπτωση οι πολίτες που προσέρχονται χωρίς ραντεβού στο ΚΕΠ θα πρέπει να εξυπηρετούνται, λαμβάνοντας υπόψη τις χωρικές συνθήκες εκάστου ΚΕΠ.

Η Γενική Διευθύντρια  
Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου

Αντιγόνη Μακρυγιάννη

**Εσωτερική διανομή:**

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού, κ. Λιβάνιου
- Γραφείο Γεν. Γραμματέα, κ. Χριστόπουλου
- Διεύθυνση Υπηρεσιών Μιας Στάσης
- Τμήμα Υποστήριξης Λειτουργίας ΚΕΠ