

Συχνές Ερωτήσεις

1. Τι είναι το myKerlive;

Είναι μια σύγχρονη πλατφόρμα όπου μπορείτε να εξυπηρετηθείτε από υπαλλήλους των ΚΕΠ εξ αποστάσεως. Συγκεκριμένα, μπορείτε να αιτηθείτε ραντεβού σε συγκεκριμένη μέρα και ώρα που υπάρχει διαθεσιμότητα, για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένου αιτήματός σας, μέσω τηλεδιάσκεψης/ βιντεοκλήσης.

2. Για ποιες υπηρεσίες μπορώ να εξυπηρετηθώ από το myKerLive;

Οι υπηρεσίες έχουν οργανωθεί σε τέσσερα θεματικά πεδία :

i. Διοικητική Πληροφόρηση - Διεκπεραίωση αίτησης,

Μπορείτε να λάβετε πληροφόρηση: αίτηση, δικαιολογητικά, αρμόδιο φορέα/ ή να υποβάλλετε την αίτησή σας για συγκεκριμένα πιστοποιητικά/ βεβαιώσεις/ έγγραφα. Για να δείτε αναλυτικά τις διαδικασίες πατήστε εδώ

ii. Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις,

Μπορείτε να ενημερωθείτε για διαδικασίες αδειοδότησης επιχειρήσεων καθώς και για έναρξη επαγγέλματος παροχής υπηρεσιών. υποβάλλετε την αίτησή σας για συγκεκριμένα πιστοποιητικά/ βεβαιώσεις/ έγγραφα. Για να δείτε αναλυτικά τις διαδικασίες πατήστε εδώ

iii. Εξυπηρέτηση πολιτών με αναπηρία.

Αν είστε πολίτης με αναπηρία μπορείτε να εξυπηρετηθείτε με γραπτό κείμενο, βιντεοκλήση και εξ αποστάσεως διερμηνεία. Μπορείτε να λάβετε πληροφόρηση: αίτηση, δικαιολογητικά, αρμόδιο φορέα/ ή να υποβάλλετε την αίτησή σας για συγκεκριμένα πιστοποιητικά/ βεβαιώσεις/ έγγραφα. Για να δείτε αναλυτικά τις διαδικασίες πατήστε εδώ

iv. Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας.

Εδώ μπορείτε να υποβάλλετε αίτηση προς το Δήμο σας. Για το σκοπό αυτό επιλέγετε υποχρεωτικά ΚΕΠ του Δήμου στον οποίο απευθύνεστε. Για να δείτε αναλυτικά τις διαδικασίες για τους συμμετέχοντες Δήμους πατήστε εδώ.

3. Πώς ενεργοποιώ την είσοδο στην πλατφόρμα;

Εισέρχεστε 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
- είτε πληκτρολογώντας τη διεύθυνση myKerlive.gov.gr.

Και στις δυο περιπτώσεις χρησιμοποιείτε τους προσωπικούς κωδικούς/διαπιστευτήρια TAXISnet.

Στη συνέχεια και εφόσον έχετε επιλέξει το θεματικό πεδίο εξυπηρέτησης και το χρόνο για την τηλεδιάσκεψη/ βιντεοκλήση που επιθυμείτε, καταχωρείτε τα προσωπικά στοιχεία του προσώπου που θα λάβει μέρος στην τηλεδιάσκεψη.

4. Οι υπηρεσίες παρέχονται αποκλειστικά και μόνο σε όσους συνδέονται με τους κωδικούς του TAXISnet;

Όχι απαραίτητα. Οι υπηρεσίες παρέχονται ανεξαρτήτως των χρησιμοποιούμενων κωδικών TAXISnet για την εισαγωγή σας στην πλατφόρμα, αρκεί όταν κλείνετε το ραντεβού να καταχωρήσετε τα στοιχεία ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί ώστε να γίνει από τον υπάλληλο του ΚΕΠ η ταυτοποίηση

5. Ποια είναι η απαιτούμενη εφαρμογή για την διεξαγωγή της

τηλεδιάσκεψης/ βιντεοκλήσης;

Για την τηλεδιάσκεψη/ βιντεοκλήση μπορείτε:

- είτε να έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή Microsoft teams στον προσωπικό σας υπολογιστή, κινητό ή tablet, με την προϋπόθεση ότι διαθέτουν κάμερα,
- είτε να επιλέξετε τη χρήση της εφαρμογής μέσω σελίδας φυλλομετρητή.

6. Απαιτείται ταυτοπροσωπία για να εξυπηρετηθώ;

Ναι, η ταυτοπροσωπία είναι απαραίτητη και για το λόγο αυτό θα πρέπει στην αρχή της τηλεδιάσκεψης, η κάμερα σας να είναι ενεργή ώστε να επιδεικνύετε τα νομιμοποιητικά σας έγγραφα για την ταυτοποίηση σας στον υπάλληλο του ΚΕΠ.

7. Ποιες κατηγορίες πολιτών μπορούν να εξυπηρετηθούν και με ποια νομιμοποιητικά έγγραφα?

Προς το παρόν μπορείτε να εξυπηρετηθείτε μέσω του myKerlive εάν είστε

- **Έλληνας πολίτης** με επίδειξη της ταυτότητας σας. (Η δυνατότητα ταυτοπροσωπίας με χρήση ελληνικού διαβατηρίου θα είναι εφικτή στο επόμενο διάστημα.)
- **Ευρωπαίος πολίτης** και έχετε καταγραφεί με αίτηση σας στο Τμήμα Αλλοδαπών της Αστυνομικής Αρχής του τόπου της κατοικίας σας, για την έκδοση βεβαίωσης εγγραφής Ευρωπαίου πολίτη. Για την εξυπηρέτησή σας επιδεικνύεται στην κάμερα κατά την έναρξη της βιντεοκλήσης την κάρτα Ευρωπαίου Πολίτη/ ή το Διαβατήριό σας.
- **Πολίτης τρίτης χώρας** με την επίδειξη του διαβατηρίου σας ή της κάρτας παραμονής σας.

Σε κάθε περίπτωση η συνομιλία και η εξυπηρέτηση γίνεται μόνο στα Ελληνικά.

8. Πώς κλείνω το ραντεβού;

Αφού εισέλθετε στην πλατφόρμα, επιλέγετε ένα από τα τέσσερα θεματικά πεδία. Στο ημερολόγιο που εμφανίζεται επιλέγετε την ημερομηνία και την ώρα όπου επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε. Ακολουθώντας καταχωρείτε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί μέσω βιντεοκλήσης, τα στοιχεία επικοινωνίας του και το θέμα του αιτήματός σας. Ο διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης είναι προκαθορισμένος από το σύστημα και διαφέρει ανά θεματική ενότητα.

- Για το τέταρτο θεματικό πεδίο «**Εξυπηρέτηση από το Δήμο σας**», είναι υποχρεωτική η επιλογή του ΚΕΠ του Δήμου σας.

9. Πως επιβεβαιώνεται η κράτησή μου;

Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την κράτηση σας αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που δηλώσατε μήνυμα με τίτλο «**ενημέρωση για την επερχόμενη κράτηση**» και σχετικός σύνδεσμος για τη συμμετοχή σας στην τηλεδιάσκεψη με το επιλεγμένο ΚΕΠ. Το ίδιο μήνυμα αποστέλλεται εκ νέου, λίγη ώρα πριν την έναρξη της τηλεδιάσκεψης / βιντεοκλήσης.

10. Με ποιο τρόπο ενεργοποιώ τη βιντεοκλήση μου;

Την προγραμματισμένη ώρα της βιντεοκλήσης ενεργοποιείτε το σύνδεσμο που έχετε λάβει στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που δηλώσατε και συνδέεστε στην πλατφόρμα. Θα βρίσκεστε σε αναμονή έως ότου ο υπάλληλος του ΚΕΠ δεχθεί το αίτημά σας και συνδεθεί ώστε να ξεκινήσει η βιντεοκλήση.

11. Είναι δυνατή η ακύρωση ή και ο προγραμματισμός νέας κράτησης;

Ναι, μπορείτε να ακυρώσετε την κράτηση ή να προγραμματίσετε εκ νέου μια νέα καθώς και να τροποποιήσετε την τρέχουσα

12. Το αίτημα που θέλω να υποβάλω απαιτεί ορισμένα δικαιολογητικά. Πως θα τα επισυνάψω;

Οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται με βιντεοκλήση είτε δεν απαιτούν την

επισύναψη δικαιολογητικών, είτε αυτά αναζητούνται αυτεπαγγέλτως.

13. Με ποιο τρόπο θα παραλάβω την απάντηση στο αίτημα μου;

Σας δίνεται η δυνατότητα να δηλώσετε τον τρόπο παραλαβής της απάντησης σας είτε στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που καταχωρήσατε είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνση κατοικίας που έχετε δηλώσει. Στην περίπτωση που αιτείστε δημοτική υπηρεσία, έχετε τη δυνατότητα να παραλάβετε το τελικό έγγραφο από το ΚΕΠ που επιλέξατε για την εξυπηρέτησή σας.

14. Η βιντεοκλήση καταγράφεται ;

Όχι δεν καταγράφεται για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.