



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ**

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

**Γενική Δ/ση Εσωτερικής Λειτουργίας
Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού
Τμήμα Συλλογικών Οργάνων και Επιτροπών
Γραμματεία Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής**
Ταχ.Δ/ση : Λεωφ. Συγγρού 15-17
Ταχ. Κωδ. : 117 43 Αθήνα
Τηλ.: 213-2063532, 536, 775
fax : 213 2063533
e-mail : ssona@patt.gov.gr

Συνεδρίαση 24^η

ΑΠΟΦΑΣΗ υπ' αριθμ. 206/2018

Σήμερα 19/7/2018 ημέρα Πέμπτη και ώρα 15:30 συνήλθαν σε τακτική συνεδρίαση που πραγματοποιήθηκε στο αμφιθέατρο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών (Αναστάσεως 2 και Τσιγάντε, Παπάγου-Χολαργού), τα μέλη του Περιφερειακού Συμβουλίου της Περιφέρειας Αττικής, κατόπιν της υπ' αριθμ. πρωτ. οικ. 139733/13-7-2018 πρόσκλησης του Προέδρου κ. Θεόδωρου Σχινά, που κοινοποιήθηκε νόμιμα, στις 13-7-2018, στην Περιφερειάρχη Αττικής, σε καθένα από τους Αντιπεριφερειάρχες καθώς και σε καθένα από τους Περιφερειακούς Συμβούλους.

Θέμα 10^ο Η.Δ.

Τροποποίηση – Επικαιροποίηση της υπ' αριθμ. 464 / 2017 απόφασης του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής αναφορικά με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων Περιφέρειας Αττικής.

Διαπιστώθηκε η απαρτία, με σύνολο ογδόντα (80) παρόντων Περιφερειακών Συμβούλων κατά την έναρξη της συνεδρίασης ενώ οι παρόντες και απόντες στη συζήτηση του συγκεκριμένου θέματος έχουν ως εξής:

Παρόντες:

Οι Αντιπεριφερειάρχες Αττικής κ. Καραμέρος Γεώργιος, Τζόκας Σπυρίδων, Καπάταης Χρήστος, Γαβρίλης Γεώργιος, Χατζηπέρος Παναγιώτης (Τάκης), Βασιλείου Ιωάννης.

Ο Πρόεδρος κ. Σχινάς Θεόδωρος
Ο Αντιπρόεδρος κ. Σμέρος Ιωάννης

Τα μέλη του Π.Σ. κ.κ.:

Αγγελάκη Δήμητρα, Αγγελονίδη Χρηστίνα, Αγγελόπουλος Θεόδωρος, Αδαμόπουλος Νικόλαος, Αθανασιάδης Παναγιώτης, Αλεβιζόπουλος Γεώργιος, Αλεξίου Αθανάσιος, Αναγνωστοπούλου Μαργαρίτα, Αναλογίδου Μαρία - Καλλιόπη, Αποστολάκη Ευαγγελία, Αποστολοπούλου Μαλάμω, Αστρινάκη - Τσίτσου Ελένη, Βασιλάκη Άννα, Βασιλοπούλου Κυριακούλα (Κορίνα), Βλάχος Κωνσταντίνος, Βρούστης Αριστείδης, Βρύνα Φωτεινή, Γάκης Αντώνιος, Γιάμαλη Αναστασία, Δαμάσκος Χαράλαμπος (Χάρης), Δαμιανός Πέτρος, Δανάκος Χριστόφορος, Δανιά Νικολέττα, Δημάκος Δημήτριος, Δήμου Σταυρούλα, Ευαγγελίου Παρασκευάς (Πάρης), Ευσταθιάδης Μιλτιάδης, Ζωγραφάκη -Τελεμέ Ελένη, Θανοπούλου Αικατερίνη, Θεοχάρη Αικατερίνη (Καίτη), Καλογεράκος Κυριάκος, Καμάρας Παύλος, Καραμάνος Χρήστος, Καράμπελας Κωνσταντίνος, Καστανιάς Νικόλαος, Κορδής Νεκτάριος, Κοροβέσης Στυλιανός, Κορομάντζος Βασίλειος, Κορωναίου - Καμπά Σοφία, Κρητικού Αικατερίνη (Κατερίνα), Κωστόπουλος Νικόλαος, Λαμπρίδου Μαρία, Λάσκαρη - Κρασοπούλου Βασιλική, Λεβέντη Αγγελική, Μανουσογιαννάκης Ιωάννης, Μαντάς Ασημάκης (Μάκης), Μαραβέλιας Δημήτριος, Μεγάλης Ιωάννης, Μεθυμάκη Άννα, Μεταξά Ειρήνη, Μοίρας Ιωάννης, Μουλιανάκης Περικλής, Μπαλάφας Γεώργιος, Μπαλού Αλεξάνδρα, Μπαρμπούρης Ευάγγελος, Νερούτσου Μαρία, Νικηταρά Φωτεινή, Νικολιδάκη Φλωρεντία (Φλώρα), Παλιού Αικατερίνη, Παναγιώταρος Ηλίας, Πάντζας Σπυρίδων, Παππά Παναγιώτα, Πατσαβός Παναγιώτης, Πελέκης Ζαχαρίας, Ράικου Ζωή, Ροκοφύλλου Άννα, Σγουρός Ιωάννης, Σταυροπούλου Καλλιόπη, Στεργίου Ιωάννα, Στεφανοπούλου Αναστασία, Τασούλη- Γεωργιάδου Ελισσάβετ, Τζήμερος Γλαύκος - Αθανάσιος, Τζίβα Αιμιλία, Τουτουντζή Παρασκευή (Βούλα), Τσαβαλιά Παρασκευή (Βιβή), Τσούπρα Ιωάννα, Φαρμάκης Ταξιάρχης, Φωτόπουλος Ανδρέας, Χρήστου - Γερμενή Ευγενία, Χριστάκη Μαρία, Χρυσικός Φώτιος, Ψαραδέλης Κωνσταντίνος.

Απόντες:

Η Περιφερειάρχης Αττικής κ. Δούρου Ρένα.

Οι Αντιπεριφερειάρχες κ. Κυπριανίδου Ερμιόνη (Ερμίνια) και κ. Φιλίππου Πέτρος.

Τα μέλη του Π.Σ. κ.κ.:

Αδαμοπούλου – Κουτσογιάννη Αικατερίνη, Αναγνωστόπουλος Αθανάσιος (Νάσος), Βάβουλα Αριστεά, Βέττα Καλλιόπη, Βλάχος Γεώργιος, Γαβράς Παναγιώτης, Γιαννακάκη Μαρία, Γούλας Απόστολος, Δημοπούλου Ελένη, Ζαφειρίου Ελένη, Ηλιόπουλος Αθανάσιος (Νάσος), Κουκά Μαρίνα, Μαντούβαλος Πέτρος, Πρωτονοτάριος Ιωάννης, Πρωτούλης Ιωάννης, Σαπουνά Αγγελική (Αγγέλικα), Χαρδαλιάς Νικόλαος.

Χρέη υπηρεσιακών γραμματέων άσκησαν οι υπάλληλοι της Περιφέρειας Αττικής κ. Σωτηροπούλου Ευαγγελία και κ. Ζαλοκώστα Ευανθία - Αναστασία.

Ο Πρόεδρος του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής κ. Θεόδωρος Σχινάς, αφού διαπίστωσε την απουσία του Γραμματέα του Π.Σ. κ. Γεωργίου Βλάχου, όρισε αναπληρώτριά του την Περιφερειακή Σύμβουλο κ. Ευαγγελία Αποστολάκη, σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 7 του Κανονισμού Λειτουργίας του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής (ΦΕΚ 1497/τ. Β'/17-06-2011).

Στη συνέχεια ο Πρόεδρος του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής κ. Θεόδωρος Σχινάς δίνει το λόγο στον Αντιπεριφερειάρχη κ. Π. Αθανασιάδη, ο οποίος θέτει υπ' όψιν του Περιφερειακού Συμβουλίου την υπ' αριθμ. πρωτ. 139563/13-7-2018 εισήγησή του, η οποία έχει σταλεί μαζί με την πρόσκληση και έχει ως εξής :

Έχοντας υπόψη:

- Α) Τον Ν.3979/2011 περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,
- Β) Τον Ν.3852/2010 – Πρόγραμμα Καλλικράτης – και συγκεκριμένα την περ. ii στοιχείου ζ' του άρθρου 174, όπου ορίζεται ότι η Εκτελεστική Επιτροπή εισηγείται στο περιφερειακό συμβούλιο το σχέδιο κανονισμού λειτουργίας υπηρεσιών,
- Γ) Τις υφιστάμενες υλικοτεχνικές δυνατότητες και την στελέχωση των υπηρεσιών της Περιφέρειας Αττικής,
- Δ) το υπ' αριθμ. 135579 / 12-07-2018 έγγραφο του Γραφείου Νομικής Υποστήριξης Περιφερειάρχη και Συλλογικών Οργάνων
- Ε) την υπ' αριθμ. 39 / 13-07-2018 απόφαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Περιφέρειας Αττικής

ΕΙΣΗΓΟΥΜΑΣΤΕ

Την έγκριση της τροποποίησης – επικαιροποίησης του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων Περιφέρειας Αττικής, όπως αυτός παρατίθεται στη συνέχεια:

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Σχετικές διατάξεις:

1. Ο Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα-Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/τ.Α'/7-6-2010).
2. Ο Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.
3. Η αριθ. 37419/13479/8-05-2018 (ΦΕΚ 1661/τ.Β/11-05-2018) απόφαση του Συντονιστή της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής, με την οποία εγκρίθηκε η τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής.
4. Η υπ' αριθμ. 189/2016 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση της Χάρτας Δικαιωμάτων – Υποχρεώσεων Πολιτών Π.Α.»
5. Η υπ' αριθμ. 274/2017 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση Κανονισμού Πληροφόρησης Πολιτών Π.Α.»
6. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/279 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (GDPR).

7. Η υπ' αριθμ. 464/2017 Απόφαση Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση Κανονισμού Λειτουργίας Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Π.Α.».

Άρθρο 1 Ορισμοί

Για τους σκοπούς του κανονισμού νοείται ως:

1. **υπηρεσία:** Κάθε διαδικασία (παρεχόμενη υπηρεσία) αρμοδιότητας Περιφέρειας Αττικής.
2. **υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων:** Η υποδοχή, επεξεργασία και απάντηση αιτήσεων, ερωτήσεων, προτάσεων, καταγγελιών ή/και παραπόνων.
3. **Οδηγός:** Ο «Οδηγός του Πολίτη» (<https://www.pattikis.gr/citizen/>), ο οποίος περιλαμβάνει παρεχόμενες υπηρεσίες αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής στο κοινό.
4. **Κοινό:** Πολίτες και επιχειρήσεις
5. **Διαχειριστής Οδηγού:** Ο Προϊστάμενος και οι υπάλληλοι του Τμήματος Διαδικτύου και Ψηφιακής Ενημέρωσης, της Αυτοτελούς Δ/σης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
6. **Συγγραφέας:** Ο αρμόδιος υπάλληλος που ορίζεται ως υπεύθυνος για την καταχώριση, επικαιροποίηση και διόρθωση στον Οδηγό, του συνόλου των πληροφοριών που αφορούν στις υπηρεσίες που του έχουν ανατεθεί.
7. **Υπεύθυνος Έγκρισης:** Ο Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης της Π.Α., ο οποίος έχει την ευθύνη παρακολούθησης και έγκρισης του συνόλου των υπηρεσιών αρμοδιότητάς του στον Οδηγό.
8. **Υπεύθυνος Δημοσίευσης:** Ο αρμόδιος υπάλληλος για τη μορφοποίηση, επιμέλεια και δημοσίευση των υπηρεσιών του Οδηγού, ο οποίος υπηρετεί στο Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης και ορίζεται με ευθύνη του Προϊστάμενού του.
9. **Ticket:** Αίτημα που υποβάλλεται μέσω του υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»
10. **Αριθμός Ticket:** Ο μοναδικός αριθμός εξυπηρέτησης που λαμβάνει κάθε αίτημα μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» ο οποίος ισοδυναμεί με αριθμό πρωτοκόλλου.
11. **Αίτημα:** Αίτηση, ερώτηση, πρόταση, παράπονο και καταγγελία
12. **Διαχειριστής απαντητικής ομάδας:** Ο αρμόδιος Προϊστάμενος Τμήματος ή/και Δ/σης ο οποίος αναθέτει τα αιτήματα της θυρίδας του σε εισηγητή στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
13. **Αποθετήριο Απαντήσεων:** Το προσωπικό ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων και απαντήσεων στο οποίο αποκτά πρόσβαση ο κάθε πολίτης μέσω του Οδηγού, χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς του κωδικούς taxisNet.
14. **Προφίλ:** Τα υπηρεσιακά/ προσωπικά στοιχεία κάθε υπαλλήλου στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (cwork).

Άρθρο 2 Γενικές Αρχές

1. Η υποβολή αιτημάτων, η έκδοση σχετικών διοικητικών πράξεων αρμοδιότητας του Φορέα μας, καθώς και η συνακόλουθη επεξεργασία και διεκπεραίωση αυτών, εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα. Επιπρόσθετα για σειρά υπηρεσιών που θα ανακοινώνονται με σχετικές εγκύκλιες οδηγίες, πέραν της δυνατότητας επίσκεψης στην αρμόδια οργανική μονάδα, θα προσφέρεται σε κάθε ενδιαφερόμενο η επιλογή ψηφιακής υποβολής του αιτήματός του.
2. Η υποβολή ερωτήσεων, προτάσεων, παραπόνων ή και καταγγελιών, καθώς και η συνακόλουθη επεξεργασία και διεκπεραίωσή τους, για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει ο Φορέας, εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα. Επιπρόσθετα η δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων μέσω του Οδηγού θα ισχύει σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 3. παρ.12 του παρόντος.
3. Το σύνολο των εισερχόμενων αιτημάτων, πλην των καταγγελιών, απαντιέται με το ίδιο μέσο, με το οποίο κατατέθηκε (πύλη εισόδου τηλέφωνο – απάντηση μέσω τηλεφώνου, πύλη εισόδου web ticket – απάντηση ψηφιακά στο Αποθετήριο Απαντήσεων). Εξαίρεση επίσης αποτελούν οι υπηρεσίες που δεν δύναται να απαντηθούν ψηφιακά σύμφωνα με σχετικές εγκύκλιες οδηγίες.
4. Ειδικότερα σε ότι αφορά την υποβολή καταγγελιών, αυτή εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα όταν αυτές γίνονται επώνυμα καθώς και όταν γίνονται ανώνυμα χωρίς, ωστόσο, να περιέχουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου.
5. Για να θεωρηθεί μία καταγγελία επώνυμη και να εξεταστεί ως τέτοια θα πρέπει η Υπηρεσιακή Μονάδα του Φορέα να μπορεί να ταυτοποιήσει τον καταγγέλλοντα.
6. Για την ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντα, θα πρέπει:
 - Α) όταν αυτός προσέρχεται για να υποβάλει καταγγελία αυτοπροσώπως σε Υπηρεσιακή Μονάδα του Φορέα, για Έλληνες πολίτες, τα στοιχεία της ταυτότητάς του αποδεικνύονται από το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριό ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας όλων των ασφαλιστικών φορέων.
Η ταυτότητα των αλλοδαπών αποδεικνύεται, στην περίπτωση πολιτών Κράτους- Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριό, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις, από το διαβατήριό, ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδός τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές. Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τις διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους. Όταν η αίτηση δεν υποβάλλεται αυτοπροσώπως, πρέπει να συνοδεύεται από επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του δελτίου ταυτότητας ή των αντίστοιχων εγγράφων.
 - Β) Όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539» να ζητούνται και να εξετάζονται τα στοιχεία που χρησιμοποιεί το σύστημα για την ταυτοποίηση του συνομιλητή.

Γ) Όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και συσκευής τηλεομοιοτυπίας, θα πρέπει να υπάρχει επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα με το ίδιο μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή της καταγγελίας και να του ζητηθούν φωτοαντίγραφα των απαραίτητων στοιχείων για την ταυτοποίησή του όπως αυτά περιγράφονται παραπάνω στην παράγραφο «Α», Προκειμένου οι ανωτέρω αναφερόμενες καταγγελίες να θεωρηθούν επώνυμες και εν συνεχεία να αντιμετωπιστούν ως τέτοιες, θα πρέπει να έχουν υποβληθεί τα ανωτέρω ζητούμενα έγγραφα ή/και στοιχεία.

Δ) όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω ταχυδρομείου και εφόσον σε αυτή περιέχονται στοιχεία επικοινωνίας να ζητούνται με όποιο μέσο κρίνεται πρόσφορο φωτοαντίγραφα των απαραίτητων στοιχείων για την ταυτοποίησή του καταγγέλλοντα όπως αυτά περιγράφονται παραπάνω στην παράγραφο «Α». Ομοίως με την παράγραφο «Γ», προκειμένου οι ανωτέρω αναφερόμενες καταγγελίες να θεωρηθούν επώνυμες και εν συνεχεία να αντιμετωπιστούν ως τέτοιες, θα πρέπει να έχουν υποβληθεί τα ανωτέρω ζητούμενα έγγραφα ή/και στοιχεία.

7. Οι καταγγελίες (επώνυμες ή ανώνυμες), ανεξάρτητα από το μέσο υποβολής τους, θα πρέπει να διαβιβάζονται από τις Υπηρεσιακές Μονάδες που τις παρέλαβαν αρχικά, απευθείας στις αντίστοιχες που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά στη διαβίβαση των ανωνύμων καταγγελιών, που περιλαμβάνουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου, αυτή θα γίνεται αφού πρώτα προηγηθεί η ανωνυμοποίηση του πληροφοριακού περιεχομένου τους, ώστε να παραμένει και να διαβιβάζεται μόνο η μη ονομαστική πληροφορία.

Σε ότι αφορά στις ανώνυμες καταγγελίες, που δεν περιλαμβάνουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου, ανεξάρτητα από το μέσο υποβολής τους, θα πρέπει να διαβιβάζονται απευθείας και χωρίς καμία επεξεργασία από τις Υπηρεσιακές Μονάδες που τις παρέλαβαν αρχικά στις αντίστοιχες που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής.

8. Στις περιπτώσεις ανωνύμων καταγγελιών μέσω ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συσκευής τηλεομοιοτυπίας ή διαμέσου άλλων φορέων του Δημοσίου, η παραλαμβάνουσα Υπηρεσιακή Μονάδα οφείλει να αφαιρέσει από το σώμα της καταγγελίας τα ονοματεπωνυμικά στοιχεία του καταγγελλόμενου, να διαγράψει ή να καταστρέψει αντίστοιχα το αρχικό εισερχόμενο και να διαβιβάσει την ανωνυμοποιημένη καταγγελία στην αρμόδια, με βάση τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας, Υπηρεσιακή Μονάδα προκειμένου η τελευταία να διερευνήσει αν προκύπτει αυτεπάγγελτη αρμοδιότητα.
9. Ανώνυμες καταγγελίες στις οποίες αναφέρονται ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου δεν γίνονται δεκτές μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου «1539».
10. Η επικοινωνία του κοινού με τον Φορέα για αιτήματα που αφορούν:

Α) πληροφορίες γενικού τύπου σε θέματα αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής,

Β) πληροφορίες διαδικασιών που περιλαμβάνονται στον Οδηγό του Πολίτη,

Γ) προσωποποιημένη πληροφόρηση για την πορεία εξυπηρέτησης αιτήματος βάσει των στοιχείων που είναι καταχωρημένα στο υποσύστημα «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»,

διενεργείται αποκλειστικά μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου 1539.

11. Αιτήματα που εισέρχονται ψηφιακά μέσω του υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων», εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα σε σχέση με αιτήματα, που εισέρχονται στο Φορέα κατά την ίδια ημερομηνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή και συσκευών τηλεομοιοτυπίας, εκτός εάν τα τελευταία άπτονται θεμάτων έκτακτης ανάγκης.
12. Ο τηλεφωνικός κατάλογος που είναι δημοσιευμένος στον κεντρικό ιστότοπο της Περιφέρειας Αττικής, αντικαθίσταται από νέο, που θα περιλαμβάνει αποκλειστικά τα τηλέφωνα επικοινωνίας του Τμήματος Γραμματειακής Υποστήριξης κάθε Διεύθυνσης. Η διάθεση των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας υπαλλήλων του Φορέα στο κοινό θα γίνεται ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ μέσω των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης. Ειδικά για τους υπόλοιπους φορείς του Δημόσιου Τομέα, η διάθεση των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας υπαλλήλων του Φορέα θα γίνεται είτε μέσω των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης είτε μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου «1539». Η ενημέρωση του τηλεφωνικού καταλόγου στον ιστότοπο της Περιφέρειας Αττικής αποκλειστικά με τα στοιχεία επικοινωνίας των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης κάθε Διεύθυνσης είναι αρμοδιότητα του τμήματος Γραμματειακής Υποστήριξης και Διαχείρισης Δεδομένων της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
13. Το σύνολο των υπηρεσιακών στοιχείων επικοινωνίας των στελεχών της Περιφέρειας Αττικής θα είναι διαθέσιμα για το Τηλεφωνικό Κέντρο 1539, για το προσωπικό του Φορέα και τα μέλη της Διοίκησης μέσω του υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork).
14. Κάθε υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τα υπηρεσιακά του στοιχεία στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork), δηλαδή αριθμό υπηρεσιακού τηλεφώνου, προσωπικό υπηρεσιακό email, ταχυδρομική διεύθυνση θέσης εργασίας, οργανική μονάδα στην οποία ανήκει και θέση που κατέχει. Η συμπλήρωση των υπόλοιπων στοιχείων του προφίλ του είναι προαιρετική. Επίσης, κάθε υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των προσωπικών του κωδικών εισόδου στο σύστημα, και για την ορθή και έγκαιρη επικαιροποίηση των στοιχείων του.

Άρθρο 3 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Οδηγός του Πολίτη»

1. Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στον Οδηγό θα πρέπει να είναι πλήρεις, σαφείς και διατυπωμένες α) σε απλή γλώσσα, β) σύμφωνα με πρότυπα που θα εκδίδονται από το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης (σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες Γενικές Δ/σεις), ώστε να είναι κατανοητές από το σύνολο του κοινού.

2. Οι βασικοί ρόλοι για την καταχώριση, παρακολούθηση και επικαιροποίηση των πληροφοριών που είναι δημοσιευμένες στον Οδηγό είναι: Α. Διαχειριστής Οδηγού, Β. Συγγραφέας υπηρεσίας, Γ. Υπεύθυνος έγκρισης, Δ. Υπεύθυνος Δημοσίευσης και οι ορισμοί/ υποχρεώσεις τους αναφέρονται στο Άρθρο 1 «Ορισμοί» του παρόντος κανονισμού.
3. Για οποιοδήποτε αίτημα τους προς τους Διαχειριστές του Οδηγού, οι υπόλοιποι χρήστες (ρόλοι) θα πρέπει να χρησιμοποιούν το Υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης. Το αίτημα θα πρέπει να διατυπώνεται με σαφήνεια και να περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του αποστολέα (ονοματεπώνυμο, Υπηρεσία όπου ανήκει, υπηρεσιακό τηλέφωνο και e-mail).
4. Ο ρόλος του Συγγραφέα υπηρεσίας ανατίθεται κατά προτίμηση σε υπάλληλο του Τμήματος που χειρίζεται τις υποθέσεις για τις οποίες αναλαμβάνει και την ευθύνη «συγγραφής» στον Οδηγό. Για κάθε υπηρεσία ορίζεται μόνο ένας Συγγραφέας, ακόμα και στην περίπτωση που η υπηρεσία εξυπηρετείται παράλληλα από διαφορετικά Τμήματα βάσει χωρικής αρμοδιότητας, δεδομένου ότι κάθε υπηρεσία παρουσιάζεται μία φορά στον Οδηγό. Οι Συγγραφείς ορίζονται με ευθύνη των Προϊσταμένων Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ).
5. Η απόφαση για την καταχώριση μίας νέας υπηρεσίας στον Οδηγό βαρύνει τους Προϊστάμενους των Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ). Η ροή για τη δημιουργία και τη δημοσίευσή της στον Οδηγό έχει ως εξής:
 - Ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ στέλνει στους Διαχειριστές του Οδηγού μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, το αίτημά του, συνοδευόμενο από τα βασικά στοιχεία της υπηρεσίας: Τίτλο, Κωδικό ΠΑ (αν υπάρχει), Οργανισμό (Γενική Δ/νση), Συγγραφέα υπηρεσίας.
 - Ο Διαχειριστής δημιουργεί στον Οδηγό μια Διοικητική Πράξη. Στη συνέχεια την οριστικοποιεί και η εφαρμογή δημιουργεί αυτόματα την αντίστοιχη υπηρεσία. Η Διοικητική Πράξη στην εφαρμογή του Οδηγού αποτελεί ένα είδος «φακέλου» στον οποίο καταχωρούνται όλες οι εκδόσεις μίας υπηρεσίας.
 - Η υπηρεσία εμφανίζεται στον κόμβο του αρμόδιου Συγγραφέα (ο οποίος έχει προηγουμένως οριστεί στη Διοικητική Πράξη από τον Διαχειριστή). Η υπηρεσία «κληρονομεί» όλα τα βασικά στοιχεία της Διοικητικής Πράξης. Ο Συγγραφέας συμπληρώνει το σύνολο των πληροφοριών της υπηρεσίας: περιγραφή υπηρεσίας, λέξεις κλειδιά, σημεία εξυπηρέτησης, αίτηση και λοιπά δικαιολογητικά (αν προβλέπονται), ισχύουσα νομοθεσία, παρατηρήσεις/συμβουλές, χρόνος εξυπηρέτησης κ.λ.π. Όταν ολοκληρώσει την καταχώριση των πληροφοριών, ο Συγγραφέας οριστικοποιεί την υπηρεσία, η οποία στη συνέχεια προωθείται στον κόμβο του αρμόδιου Υπεύθυνου Έγκρισης.
 - Ο Υπεύθυνος Έγκρισης (ΓΔ), ελέγχει την ορθότητα του συνόλου των πληροφοριών που έχουν καταχωρηθεί στην υπηρεσία και αποφασίζει την έγκριση ή την απόρριψή της. Σε περίπτωση απόρριψης, συμπληρώνει το ανάλογο πεδίο με την αιτιολογία της απόρριψης και η υπηρεσία επιστρέφει στον κόμβο του Συγγραφέα, για διορθώσεις/συμπληρώσεις. Ο Υπεύθυνος Έγκρισης

έχει επιπλέον τη δυνατότητα να επεξεργαστεί τα πεδία της υπηρεσίας και να καταχωρίσει ο ίδιος τυχόν διορθώσεις/συμπληρώσεις. Σε περίπτωση έγκρισης, η υπηρεσία προωθείται στον επόμενο κόμβο του αρμόδιου Υπεύθυνου Δημοσίευσης.

- Ο Υπεύθυνος Δημοσίευσης έχει τη δυνατότητα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την υπηρεσία. Σε περίπτωση απόρριψης συμπληρώνει το ανάλογο πεδίο με την αιτιολογία της απόρριψης και η υπηρεσία επιστρέφει στον κόμβο του αρμόδιου Συγγραφέα. Σε περίπτωση αποδοχής οριστικοποιεί την υπηρεσία και τη δημοσιεύει στον Οδηγό.
6. Μετά την δημοσίευση της υπηρεσίας δυνατότητα επεξεργασίας της έχουν μόνο οι Διαχειριστές του Οδηγού. Αν και όποτε διαπιστωθεί η ανάγκη τροποποίησης (διόρθωσης/συμπλήρωσης) δημοσιευμένης υπηρεσίας του Οδηγού, θα αντιμετωπίζεται κατά περίπτωση ως εξής:
- Α) Εάν η τροποποίηση αφορά στα στοιχεία που καταχωρίζονται στη Διοικητική Πράξη και «κληρονομούνται» στην υπηρεσία (Τίτλος, Κωδικός ΠΑ, Γενική Δ/ση, Συγγραφέας, Υπεύθυνος Έγκρισης, Υπεύθυνος Δημοσίευσης) ή μικρής έκτασης διορθώσεις/συμπληρώσεις, η τροποποίηση θα πραγματοποιείται από τους Διαχειριστές.
- Β) Εάν η τροποποίηση αφορά σε σημαντικές αλλαγές, οι Διαχειριστές θα θέτουν την υπηρεσία "προς τροποποίηση" και θα δημιουργείται μία νέα έκδοσή της. Ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ θα αποφασίζει εάν η ήδη δημοσιευμένη υπηρεσία θα συνεχίσει να εμφανίζεται ή όχι στον Οδηγό μέχρι την αντικατάστασή της. Στη συνέχεια η ροή που ακολουθείται για την τροποποίηση της υπηρεσίας είναι ανάλογη με αυτή της δημιουργίας νέας, όπως περιγράφεται παραπάνω (παράγραφος 5). Με την ολοκλήρωση της ροής και τη δημοσίευση της υπηρεσίας η νέα έκδοση της αντικαθιστά αυτόματα την προηγούμενη στην εφαρμογή του Οδηγού.
7. Διευκρινίζουμε ότι ως μικρής έκτασης συμπληρώσεις/διορθώσεις θεωρούνται: ορθογραφικά/συντακτικά λάθη, σημεία στίξης, λέξεις κλειδιά, σημείο στο χάρτη, συμπλήρωση/διόρθωση ενός σημείου εξυπηρέτησης, κ.λπ. Οι τροποποιήσεις αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν από τους Υπεύθυνους Έγκρισης σε υπηρεσία που βρίσκεται υπό επεξεργασία, καθώς και από τους Διαχειριστές σε δημοσιευμένη υπηρεσία. Αντίθετα, σημαντικές αλλαγές στην περιγραφή της υπηρεσίας, αλλαγή της αίτησης ή άλλων δικαιολογητικών, αλλαγή σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, κ.λπ., θεωρούνται μεγάλης έκτασης τροποποιήσεις και πραγματοποιούνται πάντοτε από τους Συγγραφείς.
8. Σε περίπτωση τροποποίησης των σημείων εξυπηρέτησης της υπηρεσίας, ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ θα πρέπει να στείλει γραπτό αίτημα, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία, μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, προκειμένου να προχωρήσουν οι Διαχειριστές στις απαραίτητες ενέργειες και να θέσουν την υπηρεσία προς τροποποίηση.
9. Σε περίπτωση τροποποίησης των εντύπων ή των δικαιολογητικών της υπηρεσίας, ο αρμόδιος Συγγραφέας θα πρέπει να στείλει γραπτό αίτημα, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία, μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή

οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, προκειμένου οι Διαχειριστές να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες και να θέσουν την υπηρεσία προς τροποποίηση.

10. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η ανάγκη κατάργησης (διαγραφής) υπηρεσίας από τον Οδηγό, αυτή πραγματοποιείται από τους Διαχειριστές, κατόπιν γραπτού αιτήματος του αρμόδιου Προϊστάμενου ΓΔ (μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης).
11. Σε περίπτωση τροποποίησης του Ισχύοντος Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Π.Α., θα πρέπει να επικαιροποιούνται άμεσα οι πληροφορίες των υπηρεσιών του Οδηγού σύμφωνα με την ανωτέρω τροποποίηση.
12. Καταληκτική ημερομηνία για την ενεργοποίηση της δυνατότητας ψηφιακής υποβολής Πρότασης – Ερώτησης – Καταγγελίας - Παράπονα για όλες τις Υπηρεσίες του Οδηγού του Πολίτη, από το Τμήμα Διαδικτύου και Ψηφιακής Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, είναι η 29/10/2018 .

Άρθρο 4 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων»

1. Το υποσύστημα «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων» χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την υποδοχή αιτημάτων, τη διαβίβαση και την καταγραφή/αποστολή απάντησης επί αυτών. Η επεξεργασία των σχετικών εγγράφων και η σύνταξη απάντησης συνεχίζει να πραγματοποιείται εκτός του υποσυστήματος και εξακολουθεί να διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, του ισχύοντα Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής και του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.
2. Το παρόν Υποσύστημα δίνει την δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων, συνοδευόμενα με τα τυχόν προβλεπόμενα δικαιολογητικά, μέσω του Οδηγού, τα οποία δρομολογούνται αυτόματα στα καθ' ύλην αρμόδια Τμήματα.
3. Σε περίπτωση τροποποίησης του Ισχύοντος Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Π.Α., η Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού οφείλει να αποστείλει άμεσα στην Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης επικαιροποιημένο οργανόγραμμα, και η τελευταία να προβεί στις απαραίτητες αλλαγές στο Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης, ώστε να εξασφαλιστεί η ορθή δρομολόγηση των αιτημάτων στα καθ' ύλην αρμόδια Τμήματα.
4. Για τα αιτήματα που προέρχονται από το τηλεφωνικό κέντρο “1539” και από τον Οδηγό δεν απαιτείται επιπρόσθετη πρωτοκόλληση, αφού μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων» κάθε αίτημα λαμβάνει έναν αριθμό Ticket, που ισοδυναμεί με αριθμό πρωτοκόλλου, ενώ παράλληλα χρεώνεται αυτόματα στην αρμόδια Υπηρεσία. Αρμοδιότητα για την διαχείριση της ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής καταγραφής των εν λόγω αιτημάτων του κοινού και την προώθησή τους μέσω του παρόντος Υποσυστήματος στις αρμόδιες Υπηρεσίες του Φορέα, έχει το Τμήμα

Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.

5. Για τα αιτήματα που υποβάλλονται είτε με αυτοπρόσωπη επίσκεψη σε υπηρεσιακή μονάδα του Φορέα, είτε μέσω ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συσκευής τηλεομοιοτυπίας, απαιτείται η πρωτοκόλλησή τους μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου κάθε αρμόδιας Υπηρεσίας, όπως έως σήμερα ισχύει. Ειδικότερα, εάν το αίτημα υποβληθεί σε μια μη αρμόδια Υπηρεσία, τότε εκείνη είναι υπεύθυνη να το διαβιβάσει απευθείας στην καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία.
6. Τα αιτήματα που υποβάλλονται ψηφιακά φέρουν χρονοσήμανση και ο αιτών είναι ταυτοποιημένος μέσω των σχετικών υπηρεσιών που παρέχει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, ως εκ τούτου είναι αποδεκτά και δεν απαιτείται να φέρουν υπογραφή του αιτούντα.
7. Με βάση την παραμετροποίηση του Συστήματος, τα αιτήματα δρομολογούνται αυτόματα στην θυρίδα της απαντητικής ομάδας του αρμόδιου Τμήματος και ο Διαχειριστής της τα αναθέτει σε υπάλληλο του Τμήματος που έχει οριστεί ως μέλος της εν λόγω ομάδας. Επίσης το Υποσύστημα δίνει τη δυνατότητα στον Διαχειριστή να τα διεκπεραιώσει μόνος του.
8. Ο Διαχειριστής απαντητικής ομάδας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τον τρόπο ανάθεσης των εισερχόμενων αιτημάτων, ανάμεσα στις παρεχόμενες επιλογές αυτόματης, χειροκίνητης χρέωσης ή ημιαυτόματων μοντέλων χρέωσης αιτημάτων.
9. Δεδομένου ότι η θεματολογία του παρόντος Υποσυστήματος είναι δομημένη σύμφωνα με τη θεματολογία του Οδηγού, για θέματα γενικής φύσεως αλλά και αιτήματα για διαδικασίες οι οποίες δεν συμπεριλαμβάνονται στον Οδηγό και εισάγονται μέσω του Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539», χρησιμοποιούνται, οι Γενικές Αιτήσεις που δρομολογούνται αυτόματα στις θυρίδες των αντίστοιχων Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης της αρμόδιας Διεύθυνσης, προκειμένου στη συνέχεια με ευθύνη των Προϊστάμενων Διεύθυνσης να προωθηθούν άμεσα στο καθ' ύλην αρμόδιο Τμήμα.
10. Οι χρόνοι εξυπηρέτησης αιτημάτων, που έχουν κατατεθεί ψηφιακά, διακρίνονται σε υποχρεωτικούς και ενδεικτικούς. Οι υποχρεωτικοί χρόνοι εξυπηρέτησης προκύπτουν με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, ενώ οι ενδεικτικοί διαμορφώνονται με βάση το μέγιστο απαιτούμενο χρόνο εξυπηρέτησης ο οποίος προκύπτει από τα στατιστικά στοιχεία του Υποσυστήματος.
11. Σε ό,τι αφορά το χρόνο εξυπηρέτησης ερωτήσεων, που έχουν εισαχθεί στη θυρίδα κάθε απαντητικής ομάδας μέσω του Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539», ο μέγιστος χρόνος εξυπηρέτησης δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις σαράντα οκτώ (48) ώρες, πλην ειδικών περιπτώσεων για τις οποίες, η υπέρβαση του προβλεπόμενου χρονικού ορίου, θα πρέπει να αιτιολογείται.
12. Δικαιώματα πρόσβασης στο σύνολο των εισερχόμενων αιτημάτων έχει η Αυτοτελής Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.

Άρθρο 5 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539»

1. Το τηλεφωνικό κέντρο 1539 της Περιφέρειας Αττικής λειτουργεί για το κοινό τις εργάσιμες ημέρες και τις ώρες 08:30-14:30.
2. Αρμόδιο για την απάντηση - εξυπηρέτηση σε πρώτο επίπεδο του συνόλου των εισερχομένων τηλεφωνικών κλήσεων που αφορούν σε θέματα αρμοδιότητας Π.Α. είναι το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
3. Το κοινό ενημερώνεται για την ηχογράφηση της κλήσης στο αρχικό, αναλυτικό ηχογραφημένο μήνυμα. Οι υπάλληλοι του Τμήματος, κατά την απάντηση της εισερχόμενης τηλεφωνικής κλήσης, οφείλουν να αναφέρουν στο συνομιλητή τους το ονοματεπώνυμό τους και υποχρεούνται να διακόψουν την συνομιλία : α) σε περίπτωση που ο καλών χρησιμοποιεί υβριστικούς χαρακτηρισμούς και β) σε περίπτωση που ο καλών παραβιάζει σαφείς οδηγίες της Διοίκησης Του Φορέα που έχουν γνωστοποιηθεί σχετικά με τη χρήση υπηρεσιακής/τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
4. Η προώθηση τηλεφωνικών κλήσεων του κοινού σε υπαλλήλους άλλων υπηρεσιακών μονάδων του Φορέα διεξάγεται αποκλειστικά μέσω των οικείων Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης.
5. Με ευθύνη του Προϊστάμενου του Τμήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών δημιουργούνται δύο ομάδες υποδοχής τηλεφωνικών κλήσεων, ομάδα Α και ομάδα Β και καθορίζεται το περιεχόμενο των αιτημάτων που εξυπηρετεί καθεμιά από αυτές. Ο επαναπροσδιορισμός του εν λόγω περιεχομένου συνεπάγεται ανάλογη τροποποίηση στο κείμενο του ηχογραφημένου μηνύματος.
6. Σε ό,τι αφορά την εφεξής αποκαλούμενη ομάδα Α, τα εισερχόμενα αιτήματα που θα δέχεται, αφορούν στην παροχή γενικών πληροφοριών για συγκεκριμένες υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής και δε συνεπάγονται υποχρέωση καταχώρισης των στοιχείων της κλήσης στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων.
7. Σε ό,τι αφορά την εφεξής αποκαλούμενη ομάδα Β, το σύνολο των αιτημάτων αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής που εισέρχονται και δρομολογούνται προς εξυπηρέτηση, καταχωρούνται υποχρεωτικά, από τον αρμόδιο υπάλληλο, στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων, σύμφωνα με την υπάρχουσα θεματολογία του Υποσυστήματος.
8. Για την παροχή Γενικών Πληροφοριών, που αφορούν στη λειτουργία του Φορέα, καθώς και διαδικασιών που περιλαμβάνονται στην Εφαρμογή του Οδηγού του Πολίτη, δεν απαιτείται ταυτοποίηση του συνομιλητή.
9. Σε περιπτώσεις που απαιτείται παροχή προσωποποιημένης πληροφόρησης, η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω των σχετικών υπηρεσιών ταυτοποίησης της Η.ΔΙ.Κ.Α. (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης) και του εκπροσώπου της επιχείρησης μέσω του Γ.Ε.ΜΗ. (Γενικό Εμπορικό Μητρώο) αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση εξυπηρέτησης του εισερχόμενου αιτήματος. Εφόσον για τεχνικούς ή άλλους λόγους οποιαδήποτε από τις ανωτέρω υπηρεσίες ταυτοποίησης δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί, δεν θα παρέχεται προσωποποιημένη πληροφόρηση μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου 1539.
10. Ερωτήματα – αιτήματα, που χρήζουν επεξεργασίας σε ένα δεύτερο επίπεδο, προωθούνται προς εξυπηρέτηση ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ μέσω του Συστήματος στις

αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες, με βάση τον ισχύοντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Φορέα.

11. Για αιτήματα που υπάγονται στις περιπτώσεις Β και Γ του Άρθρου 2 παρ.10, και προωθούνται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539», στο δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης, ο αρμόδιος υπάλληλος: α) συντάσσει την απάντηση και β) χαρακτηρίζει το Ticket «ΠΡΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗ» ώστε αυτό να επιστραφεί αυτόματα, μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων», στο Τηλεφωνικό Κέντρο «1539», προκειμένου οι εκπρόσωποι αυτού να ενημερώσουν τον αιτούντα για την απάντηση του Φορέα.
Για θέματα καταγγελιών ο υπάλληλος που έχει χρεωθεί το αίτημα : α) συντάσσει την απάντηση και αναλαμβάνει ο ίδιος τη γνωστοποίησή της στον πολίτη, β) μεταφορτώνει το σχετικό έγγραφο στο Ticket και γ) χαρακτηρίζει το Ticket «ΚΛΕΙΣΤΟ» .
12. Η απάντηση στα κατατεθειμένα, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539», αιτήματα, θα πρέπει να δίνεται άμεσα, εκτός εκείνων των περιπτώσεων, για τις οποίες απαιτείται προώθηση σε δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης. Ο χρόνος απάντησης για αιτήματα που έχουν προωθηθεί στο δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης, ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες από την επιστροφή της σχετικής πληροφορίας στο Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων».

Άρθρο 6 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Ψηφιακή Συνεργασία Υπαλλήλων και Διοίκησης Περιφέρειας Αττικής»

1. Η ευθύνη διαχείρισης των χρηστών του συστήματος, ήτοι α) η προσθήκη/απενεργοποίηση χρήστη και β) η έγκριση αλλαγών σε στοιχεία που αφορούν στην εσωτερική τοποθέτηση των υπαλλήλων: σε θέση και οργανική μονάδα ή ηλεκτρονική διεύθυνση (email) είναι αρμοδιότητα της ομάδας Διαχειριστών χρηστών που αποτελείται από υπαλλήλους του Τμήματος Σχεδιασμού και Τεχνικής Υποστήριξης Ψηφιακών Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης και Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
2. Όπως αναφέρεται και ανωτέρω, υπό το κεφάλαιο «Γενικές Αρχές», «Κάθε υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τα υπηρεσιακά του στοιχεία στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork), δηλαδή αριθμό υπηρεσιακού τηλεφώνου, προσωπικό υπηρεσιακό email, ταχυδρομική διεύθυνση θέσης εργασίας, οργανική μονάδα στην οποία ανήκει και θέση που κατέχει. Η συμπλήρωση των υπόλοιπων στοιχείων του προφίλ του είναι προαιρετική. Επίσης, κάθε υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των προσωπικών του κωδικών εισόδου στο σύστημα, και για την ορθή και έγκαιρη επικαιροποίηση των στοιχείων του».
3. Για την αλλαγή στοιχείων που αφορούν στην εσωτερική τοποθέτηση των υπαλλήλων σε θέση και οργανική μονάδα, καθώς και για αλλαγή σε email, κάθε υπάλληλος ενημερώνει το λογαριασμό του με τις αλλαγές που προκύπτουν, η ενεργοποίηση των οποίων προϋποθέτει την έγκρισή τους από τους αρμόδιους

Διαχειριστές χρηστών. Οι Διαχειριστές χρηστών υποχρεούνται να διασταυρώσουν τη μεταβολή μέσω της Δ/σης Ανθρώπινου Δυναμικού και της Δ/σης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και στη συνέχεια να προβούν στην έγκριση ή την απόρριψή της.

4. Αιτήματα, μηνύματα, ερωτήματα και κάθε μορφή υπηρεσιακής επικοινωνίας, που διενεργείται μέσω του παρόντος Υποσυστήματος, οφείλουν να αντιμετωπίζονται κατά τον ίδιο τρόπο που προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις για την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Άρθρο 7 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Συμπληρωματικές Υποδομές Επικοινωνίας»

Ταυτόχρονα με την υποβολή ενός ψηφιακού αιτήματος, αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο αυτόματο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που τον ενημερώνει για την παραλαβή του αιτήματος και τον αριθμό Ticket. Ταυτόχρονα με την ανάρτηση της απάντησης στο Αποθετήριο Απαντήσεων, αποστέλλεται αυτόματο γραπτό μήνυμα (sms) στον ενδιαφερόμενο, στο κινητό τηλέφωνο που είχε δηλώσει κατά την καταχώριση του αιτήματος, που τον ενημερώνει για την ανάρτηση της απάντησης. Προκειμένου τα ανωτέρω αυτόματα μηνύματα να αποστέλλονται απρόσκοπτα, το Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνικής Υποστήριξης Ψηφιακών Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης και Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης φέρει την ευθύνη της εισήγησης προς την αρμόδια Οικονομική Υπηρεσία για την προμήθεια των απαιτούμενων πακέτων γραπτών μηνυμάτων και η τελευταία είναι αρμόδια για την έγκαιρη ολοκλήρωση της προμήθειας.

Το Περιφερειακό Συμβούλιο Αττικής μετά από διαλογική συζήτηση μεταξύ των μελών του αποφασίζει κατά πλειοψηφία

Τροποποιεί – επικαιροποιεί την υπ' αριθμ. 464/2017 (ΑΔΑ : 67Η87Λ7-ΖΦ6) απόφασή του και εγκρίνει την τροποποίηση-επικαιροποίηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας Πολυκαναλικού Συστήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων Περιφέρειας Αττικής, όπως παρατίθεται στη συνέχεια:

«ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Σχετικές διατάξεις:

1. Ο Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα-Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/τ.Α'7-6-2010).
2. Ο Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α/1999) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.

3. Η αριθ. 37419/13479/8-05-2018 (ΦΕΚ 1661/τ.Β/11-05-2018) απόφαση του Συντονιστή της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής, με την οποία εγκρίθηκε η τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής.
4. Η υπ' αριθμ. 189/2016 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση της Χάρτας Δικαιωμάτων – Υποχρεώσεων Πολιτών Π.Α.»
5. Η υπ' αριθμ. 274/2017 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση Κανονισμού Πληροφόρησης Πολιτών Π.Α.»
6. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/279 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (GDPR).
7. Η υπ' αριθμ. 464/2017 Απόφαση Περιφερειακού Συμβουλίου Αττικής με θέμα: «Έγκριση Κανονισμού Λειτουργίας Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων Π.Α.».

Άρθρο 1 Ορισμοί

Για τους σκοπούς του κανονισμού νοείται ως:

1. **υπηρεσία:** Κάθε διαδικασία (παρεχόμενη υπηρεσία) αρμοδιότητας Περιφέρειας Αττικής.
2. **υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων:** Η υποδοχή, επεξεργασία και απάντηση αιτήσεων, ερωτήσεων, προτάσεων, καταγγελιών ή/και παραπόνων.
3. **Οδηγός:** Ο «Οδηγός του Πολίτη» (<https://www.pattikis.gr/citizen/>), ο οποίος περιλαμβάνει παρεχόμενες υπηρεσίες αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής στο κοινό.
4. **Κοινό:** Πολίτες και επιχειρήσεις
5. **Διαχειριστής Οδηγού:** Ο Προϊστάμενος και οι υπάλληλοι του Τμήματος Διαδικτύου και Ψηφιακής Ενημέρωσης, της Αυτοτελούς Δ/σης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
6. **Συγγραφέας:** Ο αρμόδιος υπάλληλος που ορίζεται ως υπεύθυνος για την καταχώριση, επικαιροποίηση και διόρθωση στον Οδηγό, του συνόλου των πληροφοριών που αφορούν στις υπηρεσίες που του έχουν ανατεθεί.
7. **Υπεύθυνος Έγκρισης:** Ο Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης της Π.Α., ο οποίος έχει την ευθύνη παρακολούθησης και έγκρισης του συνόλου των υπηρεσιών αρμοδιότητάς του στον Οδηγό.
8. **Υπεύθυνος Δημοσίευσης:** Ο αρμόδιος υπάλληλος για τη μορφοποίηση, επιμέλεια και δημοσίευση των υπηρεσιών του Οδηγού, ο οποίος υπηρετεί στο Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης και ορίζεται με ευθύνη του Προϊστάμενού του.
9. **Ticket:** Αίτημα που υποβάλλεται μέσω του υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»

10. **Αριθμός Ticket:** Ο μοναδικός αριθμός εξυπηρέτησης που λαμβάνει κάθε αίτημα μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» ο οποίος ισοδυναμεί με αριθμό πρωτοκόλλου.
11. **Αίτημα:** Αίτηση, ερώτηση, πρόταση, παράπονο και καταγγελία
12. **Διαχειριστής απαντητικής ομάδας:** Ο αρμόδιος Προϊστάμενος Τμήματος ή/και Δ/σης ο οποίος αναθέτει τα αιτήματα της θυρίδας του σε εισηγητή στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
13. **Αποθετήριο Απαντήσεων:** Το προσωπικό ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων και απαντήσεων στο οποίο αποκτά πρόσβαση ο κάθε πολίτης μέσω του Οδηγού, χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς του κωδικούς taxisNet.
14. **Προφίλ:** Τα υπηρεσιακά/ προσωπικά στοιχεία κάθε υπαλλήλου στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (cwork).

Άρθρο 2 Γενικές Αρχές

1. Η υποβολή αιτημάτων, η έκδοση σχετικών διοικητικών πράξεων αρμοδιότητας του Φορέα μας, καθώς και η συνακόλουθη επεξεργασία και διεκπεραίωση αυτών, εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα. Επιπρόσθετα για σειρά υπηρεσιών που θα ανακοινώνονται με σχετικές εγκύκλιες οδηγίες, πέραν της δυνατότητας επίσκεψης στην αρμόδια οργανική μονάδα, θα προσφέρεται σε κάθε ενδιαφερόμενο η επιλογή ψηφιακής υποβολής του αιτήματός του.
2. Η υποβολή ερωτήσεων, προτάσεων, παραπόνων ή και καταγγελιών, καθώς και η συνακόλουθη επεξεργασία και διεκπεραίωσή τους, για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχει ο Φορέας, εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα. Επιπρόσθετα η δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων μέσω του Οδηγού θα ισχύει σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 3. παρ.12 του παρόντος.
3. Το σύνολο των εισερχόμενων αιτημάτων, πλην των καταγγελιών, απαντιέται με το ίδιο μέσο, με το οποίο κατατέθηκε (πύλη εισόδου τηλεφώνου – απάντηση μέσω τηλεφώνου, πύλη εισόδου web ticket – απάντηση ψηφιακά στο Αποθετήριο Απαντήσεων). Εξαίρεση επίσης αποτελούν οι υπηρεσίες που δεν δύναται να απαντηθούν ψηφιακά σύμφωνα με σχετικές εγκύκλιες οδηγίες.
4. Ειδικότερα σε ότι αφορά την υποβολή καταγγελιών, αυτή εξακολουθεί να λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τα μέχρι σήμερα ισχύοντα όταν αυτές γίνονται επώνυμα καθώς και όταν γίνονται ανώνυμα χωρίς, ωστόσο, να περιέχουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου.
5. Για να θεωρηθεί μία καταγγελία επώνυμη και να εξεταστεί ως τέτοια θα πρέπει η Υπηρεσιακή Μονάδα του Φορέα να μπορεί να ταυτοποιήσει τον καταγγέλλοντα.
6. Για την ταυτοποίηση των στοιχείων του καταγγέλλοντα, θα πρέπει:
 - Α) όταν αυτός προσέρχεται για να υποβάλει καταγγελία αυτοπροσώπως σε Υπηρεσιακή Μονάδα του Φορέα, για Έλληνες πολίτες, τα στοιχεία της ταυτότητάς του αποδεικνύονται από το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο ή

την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας όλων των ασφαλιστικών φορέων.

Η ταυτότητα των αλλοδαπών αποδεικνύεται, στην περίπτωση πολιτών Κράτους- Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις, από το διαβατήριο, ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές. Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα από τις διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους. Όταν η αίτηση δεν υποβάλλεται αυτοπροσώπως, πρέπει να συνοδεύεται από επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του δελτίου ταυτότητας ή των αντίστοιχων εγγράφων.

Β) Όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539» να ζητούνται και να εξετάζονται τα στοιχεία που χρησιμοποιεί το σύστημα για την ταυτοποίηση του συνομιλητή.

Γ) Όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και συσκευής τηλεομοιοτυπίας, θα πρέπει να υπάρχει επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα με το ίδιο μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή της καταγγελίας και να του ζητηθούν φωτοαντίγραφα των απαραίτητων στοιχείων για την ταυτοποίησή του όπως αυτά περιγράφονται παραπάνω στην παράγραφο «Α», Προκειμένου οι ανωτέρω αναφερόμενες καταγγελίες να θεωρηθούν επώνυμες και εν συνεχεία να αντιμετωπιστούν ως τέτοιες, θα πρέπει να έχουν υποβληθεί τα ανωτέρω ζητούμενα έγγραφα ή/και στοιχεία.

Δ) όταν η υποβολή της καταγγελίας γίνεται μέσω ταχυδρομείου και εφόσον σε αυτή περιέχονται στοιχεία επικοινωνίας να ζητούνται με όποιο μέσο κρίνεται πρόσφορο φωτοαντίγραφα των απαραίτητων στοιχείων για την ταυτοποίησή του καταγγέλλοντα όπως αυτά περιγράφονται παραπάνω στην παράγραφο «Α». Ομοίως με την παράγραφο «Γ», προκειμένου οι ανωτέρω αναφερόμενες καταγγελίες να θεωρηθούν επώνυμες και εν συνεχεία να αντιμετωπιστούν ως τέτοιες, θα πρέπει να έχουν υποβληθεί τα ανωτέρω ζητούμενα έγγραφα ή/και στοιχεία.

7. Οι καταγγελίες (επώνυμες ή ανώνυμες), ανεξάρτητα από το μέσο υποβολής τους, θα πρέπει να διαβιβάζονται από τις Υπηρεσιακές Μονάδες που τις παρέλαβαν αρχικά, απευθείας στις αντίστοιχες που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής. Ειδικότερα, σε ότι αφορά στη διαβίβαση των ανωνύμων καταγγελιών, που περιλαμβάνουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου, αυτή θα γίνεται αφού πρώτα προηγηθεί η ανωνυμοποίηση του πληροφοριακού περιεχομένου τους, ώστε να παραμένει και να διαβιβάζεται μόνο η μη ονομαστική πληροφορία.

Σε ότι αφορά στις ανώνυμες καταγγελίες, που δεν περιλαμβάνουν ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου, ανεξάρτητα από το μέσο υποβολής τους, θα πρέπει να διαβιβάζονται απευθείας και χωρίς καμία επεξεργασία από τις Υπηρεσιακές Μονάδες που τις παρέλαβαν αρχικά στις

- αντίστοιχες που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής.
8. Στις περιπτώσεις ανωνύμων καταγγελιών μέσω ταχυδρομείου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συσκευής τηλεομοιοτυπίας ή διαμέσου άλλων φορέων του Δημοσίου, η παραλαμβάνουσα Υπηρεσιακή Μονάδα οφείλει να αφαιρέσει από το σώμα της καταγγελίας τα ονοματεπωνυμικά στοιχεία του καταγγελλόμενου, να διαγράψει ή να καταστρέψει αντίστοιχα το αρχικό εισερχόμενο και να διαβιβάσει την ανωνυμοποιημένη καταγγελία στην αρμόδια, με βάση τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας, Υπηρεσιακή Μονάδα προκειμένου η τελευταία να διερευνήσει αν προκύπτει αυτεπάγγελτη αρμοδιότητα.
 9. Ανώνυμες καταγγελίες στις οποίες αναφέρονται ονοματεπωνυμικά στοιχεία καταγγελλόμενου δεν γίνονται δεκτές μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου «1539».
 10. Η επικοινωνία του κοινού με τον Φορέα για αιτήματα που αφορούν:
 - Α) πληροφορίες γενικού τύπου σε θέματα αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής,
 - Β) πληροφορίες διαδικασιών που περιλαμβάνονται στον Οδηγό του Πολίτη,
 - Γ) προσωποποιημένη πληροφόρηση για την πορεία εξυπηρέτησης αιτήματος βάσει των στοιχείων που είναι καταχωρημένα στο υποσύστημα «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»,
 διενεργείται αποκλειστικά μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου 1539.
 11. Αιτήματα που εισέρχονται ψηφιακά μέσω του υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων», εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα σε σχέση με αιτήματα, που εισέρχονται στο Φορέα κατά την ίδια ημερομηνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή και συσκευών τηλεομοιοτυπίας, εκτός εάν τα τελευταία άπτονται θεμάτων έκτακτης ανάγκης.
 12. Ο τηλεφωνικός κατάλογος που είναι δημοσιευμένος στον κεντρικό ιστότοπο της Περιφέρειας Αττικής, αντικαθίσταται από νέο, που θα περιλαμβάνει αποκλειστικά τα τηλέφωνα επικοινωνίας του Τμήματος Γραμματειακής Υποστήριξης κάθε Διεύθυνσης. Η διάθεση των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας υπαλλήλων του Φορέα στο κοινό θα γίνεται ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ μέσω των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης. Ειδικά για τους υπόλοιπους φορείς του Δημόσιου Τομέα, η διάθεση των προσωπικών στοιχείων επικοινωνίας υπαλλήλων του Φορέα θα γίνεται είτε μέσω των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης είτε μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου «1539». Η ενημέρωση του τηλεφωνικού καταλόγου στον ιστότοπο της Περιφέρειας Αττικής αποκλειστικά με τα στοιχεία επικοινωνίας των Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης κάθε Διεύθυνσης είναι αρμοδιότητα του τμήματος Γραμματειακής Υποστήριξης και Διαχείρισης Δεδομένων της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
 13. Το σύνολο των υπηρεσιακών στοιχείων επικοινωνίας των στελεχών της Περιφέρειας Αττικής θα είναι διαθέσιμα για το Τηλεφωνικό Κέντρο 1539, για το προσωπικό του Φορέα και τα μέλη της Διοίκησης μέσω του υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork).
 14. Κάθε υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τα υπηρεσιακά του στοιχεία στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork), δηλαδή αριθμό υπηρεσιακού τηλεφώνου, προσωπικό υπηρεσιακό email, ταχυδρομική

διεύθυνση θέσης εργασίας, οργανική μονάδα στην οποία ανήκει και θέση που κατέχει. Η συμπλήρωση των υπόλοιπων στοιχείων του προφίλ του είναι προαιρετική. Επίσης, κάθε υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των προσωπικών του κωδικών εισόδου στο σύστημα, και για την ορθή και έγκαιρη επικαιροποίηση των στοιχείων του.

Άρθρο 3 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Οδηγός του Πολίτη»

1. Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στον Οδηγό θα πρέπει να είναι πλήρεις, σαφείς και διατυπωμένες α) σε απλή γλώσσα, β) σύμφωνα με πρότυπα που θα εκδίδονται από το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης (σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες Γενικές Δ/νσεις), ώστε να είναι κατανοητές από το σύνολο του κοινού.
2. Οι βασικοί ρόλοι για την καταχώριση, παρακολούθηση και επικαιροποίηση των πληροφοριών που είναι δημοσιευμένες στον Οδηγό είναι: Α. Διαχειριστής Οδηγού, Β. Συγγραφέας υπηρεσίας, Γ. Υπεύθυνος έγκρισης, Δ. Υπεύθυνος Δημοσίευσης και οι ορισμοί/ υποχρεώσεις τους αναφέρονται στο Άρθρο 1 «Ορισμοί» του παρόντος κανονισμού.
3. Για οποιοδήποτε αίτημα τους προς τους Διαχειριστές του Οδηγού, οι υπόλοιποι χρήστες (ρόλοι) θα πρέπει να χρησιμοποιούν το Υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης. Το αίτημα θα πρέπει να διατυπώνεται με σαφήνεια και να περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του αποστολέα (ονοματεπώνυμο, Υπηρεσία όπου ανήκει, υπηρεσιακό τηλέφωνο και e-mail).
4. Ο ρόλος του Συγγραφέα υπηρεσίας ανατίθεται κατά προτίμηση σε υπάλληλο του Τμήματος που χειρίζεται τις υποθέσεις για τις οποίες αναλαμβάνει και την ευθύνη «συγγραφής» στον Οδηγό. Για κάθε υπηρεσία ορίζεται μόνο ένας Συγγραφέας, ακόμα και στην περίπτωση που η υπηρεσία εξυπηρετείται παράλληλα από διαφορετικά Τμήματα βάσει χωρικής αρμοδιότητας, δεδομένου ότι κάθε υπηρεσία παρουσιάζεται μία φορά στον Οδηγό. Οι Συγγραφείς ορίζονται με ευθύνη των Προϊσταμένων Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ).
5. Η απόφαση για την καταχώριση μίας νέας υπηρεσίας στον Οδηγό βαραίνει τους Προϊστάμενους των Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ). Η ροή για τη δημιουργία και τη δημοσίευσή της στον Οδηγό έχει ως εξής:
 - Ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ στέλνει στους Διαχειριστές του Οδηγού μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, το αίτημά του, συνοδευόμενο από τα βασικά στοιχεία της υπηρεσίας: Τίτλο, Κωδικό ΠΑ (αν υπάρχει), Οργανισμό (Γενική Δ/ση), Συγγραφέα υπηρεσίας.
 - Ο Διαχειριστής δημιουργεί στον Οδηγό μια Διοικητική Πράξη. Στη συνέχεια την οριστικοποιεί και η εφαρμογή δημιουργεί αυτόματα την αντίστοιχη υπηρεσία. Η Διοικητική Πράξη στην εφαρμογή του Οδηγού αποτελεί ένα

είδος «φακέλου» στον οποίο καταχωρούνται όλες οι εκδόσεις μίας υπηρεσίας.

- Η υπηρεσία εμφανίζεται στον κόμβο του αρμόδιου Συγγραφέα (ο οποίος έχει προηγουμένως οριστεί στη Διοικητική Πράξη από τον Διαχειριστή). Η υπηρεσία «κληρονομεί» όλα τα βασικά στοιχεία της Διοικητικής Πράξης. Ο Συγγραφέας συμπληρώνει το σύνολο των πληροφοριών της υπηρεσίας: περιγραφή υπηρεσίας, λέξεις κλειδιά, σημεία εξυπηρέτησης, αίτηση και λοιπά δικαιολογητικά (αν προβλέπονται), ισχύουσα νομοθεσία, παρατηρήσεις/συμβουλές, χρόνος εξυπηρέτησης κ.λ.π. Όταν ολοκληρώσει την καταχώριση των πληροφοριών, ο Συγγραφέας οριστικοποιεί την υπηρεσία, η οποία στη συνέχεια προωθείται στον κόμβο του αρμόδιου Υπεύθυνου Έγκρισης.
 - Ο Υπεύθυνος Έγκρισης (ΓΔ), ελέγχει την ορθότητα του συνόλου των πληροφοριών που έχουν καταχωρισθεί στην υπηρεσία και αποφασίζει την έγκριση ή την απόρριψή της. Σε περίπτωση απόρριψης, συμπληρώνει το ανάλογο πεδίο με την αιτιολογία της απόρριψης και η υπηρεσία επιστρέφει στον κόμβο του Συγγραφέα, για διορθώσεις/συμπληρώσεις. Ο Υπεύθυνος Έγκρισης έχει επιπλέον τη δυνατότητα να επεξεργαστεί τα πεδία της υπηρεσίας και να καταχωρίσει ο ίδιος τυχόν διορθώσεις/συμπληρώσεις. Σε περίπτωση έγκρισης, η υπηρεσία προωθείται στον επόμενο κόμβο του αρμόδιου Υπεύθυνου Δημοσίευσης.
 - Ο Υπεύθυνος Δημοσίευσης έχει τη δυνατότητα να αποδεχτεί ή να απορρίψει την υπηρεσία. Σε περίπτωση απόρριψης συμπληρώνει το ανάλογο πεδίο με την αιτιολογία της απόρριψης και η υπηρεσία επιστρέφει στον κόμβο του αρμόδιου Συγγραφέα. Σε περίπτωση αποδοχής οριστικοποιεί την υπηρεσία και τη δημοσιεύει στον Οδηγό.
6. Μετά την δημοσίευση της υπηρεσίας δυνατότητα επεξεργασίας της έχουν μόνο οι Διαχειριστές του Οδηγού. Αν και όποτε διαπιστωθεί η ανάγκη τροποποίησης (διόρθωσης/συμπλήρωσης) δημοσιευμένης υπηρεσίας του Οδηγού, θα αντιμετωπίζεται κατά περίπτωση ως εξής:
- Α) Εάν η τροποποίηση αφορά στα στοιχεία που καταχωρίζονται στη Διοικητική Πράξη και «κληρονομούνται» στην υπηρεσία (Τίτλος, Κωδικός ΠΑ, Γενική Δ/ση, Συγγραφέας, Υπεύθυνος Έγκρισης, Υπεύθυνος Δημοσίευσης) ή μικρής έκτασης διορθώσεις/συμπληρώσεις, η τροποποίηση θα πραγματοποιείται από τους Διαχειριστές.
- Β) Εάν η τροποποίηση αφορά σε σημαντικές αλλαγές, οι Διαχειριστές θα θέτουν την υπηρεσία "προς τροποποίηση" και θα δημιουργείται μία νέα έκδοσή της. Ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ θα αποφασίζει εάν η ήδη δημοσιευμένη υπηρεσία θα συνεχίσει να εμφανίζεται ή όχι στον Οδηγό μέχρι την αντικατάστασή της. Στη συνέχεια η ροή που ακολουθείται για την τροποποίηση της υπηρεσίας είναι ανάλογη με αυτή της δημιουργίας νέας, όπως περιγράφεται παραπάνω (παραγράφος 5). Με την ολοκλήρωση της ροής και τη δημοσίευση της υπηρεσίας η νέα έκδοση της αντικαθιστά αυτόματα την προηγούμενη στην εφαρμογή του Οδηγού.
7. Διευκρινίζουμε ότι ως μικρής έκτασης συμπληρώσεις/διορθώσεις θεωρούνται: ορθογραφικά/συντακτικά λάθη, σημεία στίξης, λέξεις κλειδιά, σημείο στο χάρτη,

συμπλήρωση/διόρθωση ενός σημείου εξυπηρέτησης, κ.λπ. Οι τροποποιήσεις αυτές μπορούν να πραγματοποιηθούν από τους Υπεύθυνους Έγκρισης σε υπηρεσία που βρίσκεται υπό επεξεργασία, καθώς και από τους Διαχειριστές σε δημοσιευμένη υπηρεσία. Αντίθετα, σημαντικές αλλαγές στην περιγραφή της υπηρεσίας, αλλαγή της αίτησης ή άλλων δικαιολογητικών, αλλαγή σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, κ.λπ., θεωρούνται μεγάλης έκτασης τροποποιήσεις και πραγματοποιούνται πάντοτε από τους Συγγραφείς.

8. Σε περίπτωση τροποποίησης των σημείων εξυπηρέτησης της υπηρεσίας, ο αρμόδιος Προϊστάμενος ΓΔ θα πρέπει να στείλει γραπτό αίτημα, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία, μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης,, προκειμένου να προχωρήσουν οι Διαχειριστές στις απαραίτητες ενέργειες και να θέσουν την υπηρεσία προς τροποποίηση.
9. Σε περίπτωση τροποποίησης των εντύπων ή των δικαιολογητικών της υπηρεσίας, ο αρμόδιος Συγγραφέας θα πρέπει να στείλει γραπτό αίτημα, με όλα τα απαραίτητα στοιχεία, μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, προκειμένου οι Διαχειριστές να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες και να θέσουν την υπηρεσία προς τροποποίηση.
10. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η ανάγκη κατάργησης (διαγραφής) υπηρεσίας από τον Οδηγό, αυτή πραγματοποιείται από τους Διαχειριστές, κατόπιν γραπτού αιτήματος του αρμόδιου Προϊστάμενου ΓΔ (μέσω του Υποσυστήματος Ψηφιακής Συνεργασίας ή οποιοδήποτε άλλο μέσο έχει υποδειχτεί ως πρόσφορο από την Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης).
11. Σε περίπτωση τροποποίησης του Ισχύοντος Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Π.Α., θα πρέπει να επικαιροποιούνται άμεσα οι πληροφορίες των υπηρεσιών του Οδηγού σύμφωνα με την ανωτέρω τροποποίηση.
12. Καταληκτική ημερομηνία για την ενεργοποίηση της δυνατότητας ψηφιακής υποβολής Πρότασης – Ερώτησης – Καταγγελίας - Παράπονα για όλες τις Υπηρεσίες του Οδηγού του Πολίτη, από το Τμήμα Διαδικτύου και Ψηφιακής Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης, είναι η 29/10/2018 .

Άρθρο 4 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων»

1. Το υποσύστημα «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων» χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την υποδοχή αιτημάτων, τη διαβίβαση και την καταγραφή/αποστολή απάντησης επί αυτών. Η επεξεργασία των σχετικών εγγράφων και η σύνταξη απάντησης συνεχίζει να πραγματοποιείται εκτός του υποσυστήματος και εξακολουθεί να διενεργείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, του ισχύοντα Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Αττικής και του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

2. Το παρόν Υποσύστημα δίνει την δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων, συνοδευόμενα με τα τυχόν προβλεπόμενα δικαιολογητικά, μέσω του Οδηγού, τα οποία δρομολογούνται αυτόματα στα καθ' ύλην αρμόδια Τμήματα.
3. Σε περίπτωση τροποποίησης του Ισχύοντος Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Π.Α., η Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού οφείλει να αποστείλει άμεσα στην Αυτοτελή Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης επικαιροποιημένο οργανόγραμμα, και η τελευταία να προβεί στις απαραίτητες αλλαγές στο Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης, ώστε να εξασφαλιστεί η ορθή δρομολόγηση των αιτημάτων στα καθ' ύλην αρμόδια Τμήματα.
4. Για τα αιτήματα που προέρχονται από το τηλεφωνικό κέντρο "1539" και από τον Οδηγό δεν απαιτείται επιπρόσθετη πρωτοκόλληση, αφού μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων» κάθε αίτημα λαμβάνει έναν αριθμό Ticket, που ισοδυναμεί με αριθμό πρωτοκόλλου, ενώ παράλληλα χρεώνεται αυτόματα στην αρμόδια Υπηρεσία. Αρμοδιότητα για την διαχείριση της ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής καταγραφής των εν λόγω αιτημάτων του κοινού και την προώθησή τους μέσω του παρόντος Υποσυστήματος στις αρμόδιες Υπηρεσίες του Φορέα, έχει το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών, της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
5. Για τα αιτήματα που υποβάλλονται είτε με αυτοπρόσωπη επίσκεψη σε υπηρεσιακή μονάδα του Φορέα, είτε μέσω ταχυδρομείου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συσκευής τηλεομοιοτυπίας, απαιτείται η πρωτοκόλλησή τους μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου κάθε αρμόδιας Υπηρεσίας, όπως έως σήμερα ισχύει. Ειδικότερα, εάν το αίτημα υποβληθεί σε μια μη αρμόδια Υπηρεσία, τότε εκείνη είναι υπεύθυνη να το διαβιβάσει απευθείας στην καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία.
6. Τα αιτήματα που υποβάλλονται ψηφιακά φέρουν χρονοσήμανση και ο αιτών είναι ταυτοποιημένος μέσω των σχετικών υπηρεσιών που παρέχει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, ως εκ τούτου είναι αποδεκτά και δεν απαιτείται να φέρουν υπογραφή του αιτούντα.
7. Με βάση την παραμετροποίηση του Συστήματος, τα αιτήματα δρομολογούνται αυτόματα στην θυρίδα της απαντητικής ομάδας του αρμόδιου Τμήματος και ο Διαχειριστής της τα αναθέτει σε υπάλληλο του Τμήματος που έχει οριστεί ως μέλος της εν λόγω ομάδας. Επίσης το Υποσύστημα δίνει τη δυνατότητα στον Διαχειριστή να τα διεκπεραιώσει μόνος του.
8. Ο Διαχειριστής απαντητικής ομάδας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τον τρόπο ανάθεσης των εισερχόμενων αιτημάτων, ανάμεσα στις παρεχόμενες επιλογές αυτόματης, χειροκίνητης χρέωσης ή ημιαυτόματων μοντέλων χρέωσης αιτημάτων.
9. Δεδομένου ότι η θεματολογία του παρόντος Υποσυστήματος είναι δομημένη σύμφωνα με τη θεματολογία του Οδηγού, για θέματα γενικής φύσεως αλλά και αιτήματα για διαδικασίες οι οποίες δεν συμπεριλαμβάνονται στον Οδηγό και εισάγονται μέσω του Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539», χρησιμοποιούνται, οι Γενικές Αιτήσεις που δρομολογούνται αυτόματα στις θυρίδες των αντίστοιχων Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης της αρμόδιας

Διεύθυνσης, προκειμένου στη συνέχεια με ευθύνη των Προϊστάμενων Διεύθυνσης να προωθηθούν άμεσα στο καθ' ύλην αρμόδιο Τμήμα.

10. Οι χρόνοι εξυπηρέτησης αιτημάτων, που έχουν κατατεθεί ψηφιακά, διακρίνονται σε υποχρεωτικούς και ενδεικτικούς. Οι υποχρεωτικοί χρόνοι εξυπηρέτησης προκύπτουν με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, ενώ οι ενδεικτικοί διαμορφώνονται με βάση το μέγιστο απαιτούμενο χρόνο εξυπηρέτησης ο οποίος προκύπτει από τα στατιστικά στοιχεία του Υποσυστήματος.
11. Σε ό,τι αφορά το χρόνο εξυπηρέτησης ερωτήσεων, που έχουν εισαχθεί στη θυρίδα κάθε απαντητικής ομάδας μέσω του Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539», ο μέγιστος χρόνος εξυπηρέτησης δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις σαράντα οκτώ (48) ώρες, πλην ειδικών περιπτώσεων για τις οποίες, η υπέρβαση του προβλεπόμενου χρονικού ορίου, θα πρέπει να αιτιολογείται.
12. Δικαιώματα πρόσβασης στο σύνολο των εισερχόμενων αιτημάτων έχει η Αυτοτελής Διεύθυνση Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης .

Άρθρο 5 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Τηλεφωνικό Κέντρο 1539»

1. Το τηλεφωνικό κέντρο 1539 της Περιφέρειας Αττικής λειτουργεί για το κοινό τις εργάσιμες ημέρες και τις ώρες 08:30-14:30.
2. Αρμόδιο για την απάντηση - εξυπηρέτηση σε πρώτο επίπεδο του συνόλου των εισερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων που αφορούν σε θέματα αρμοδιότητας Π.Α. είναι το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.
3. Το κοινό ενημερώνεται για την ηχογράφηση της κλήσης στο αρχικό, αναλυτικό ηχογραφημένο μήνυμα. Οι υπάλληλοι του Τμήματος, κατά την απάντηση της εισερχόμενης τηλεφωνικής κλήσης, οφείλουν να αναφέρουν στο συνομιλητή τους το ονοματεπώνυμό τους και υποχρεούνται να διακόψουν την συνομιλία :
α) σε περίπτωση που ο καλών χρησιμοποιεί υβριστικούς χαρακτηρισμούς και
β) σε περίπτωση που ο καλών παραβιάζει σαφείς οδηγίες της Διοίκησης Του Φορέα που έχουν γνωστοποιηθεί σχετικά με τη χρήση υπηρεσιακής/τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
4. Η προώθηση τηλεφωνικών κλήσεων του κοινού σε υπαλλήλους άλλων υπηρεσιακών μονάδων του Φορέα διεξάγεται αποκλειστικά μέσω των οικείων Τμημάτων Γραμματειακής Υποστήριξης.
5. Με ευθύνη του Προϊστάμενου του Τμήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών δημιουργούνται δύο ομάδες υποδοχής τηλεφωνικών κλήσεων, ομάδα Α και ομάδα Β και καθορίζεται το περιεχόμενο των αιτημάτων που εξυπηρετεί καθεμιά από αυτές. Ο επαναπροσδιορισμός του εν λόγω περιεχομένου συνεπάγεται ανάλογη τροποποίηση στο κείμενο του ηχογραφημένου μηνύματος.
6. Σε ό,τι αφορά την εφεξής αποκαλούμενη ομάδα Α, τα εισερχόμενα αιτήματα που θα δέχεται, αφορούν στην παροχή γενικών πληροφοριών για συγκεκριμένες υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής και δε συνεπάγονται υποχρέωση καταχώρισης των στοιχείων της κλήσης στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων.

7. Σε ό,τι αφορά την εφεξής αποκαλούμενη ομάδα Β, το σύνολο των αιτημάτων αρμοδιότητας της Περιφέρειας Αττικής που εισέρχονται και δρομολογούνται προς εξυπηρέτηση, καταχωρούνται υποχρεωτικά, από τον αρμόδιο υπάλληλο, στο Υποσύστημα Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών κι Επιχειρήσεων, σύμφωνα με την υπάρχουσα θεματολογία του Υποσυστήματος.
8. Για την παροχή Γενικών Πληροφοριών, που αφορούν στη λειτουργία του Φορέα, καθώς και διαδικασιών που περιλαμβάνονται στην Εφαρμογή του Οδηγού του Πολίτη, δεν απαιτείται ταυτοποίηση του συνομιλητή.
9. Σε περιπτώσεις που απαιτείται παροχή προσωποποιημένης πληροφόρησης, η ταυτοποίηση του πολίτη μέσω των σχετικών υπηρεσιών ταυτοποίησης της Η.ΔΙ.Κ.Α. (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης) και του εκπροσώπου της επιχείρησης μέσω του Γ.Ε.ΜΗ. (Γενικό Εμπορικό Μητρώο) αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση εξυπηρέτησης του εισερχόμενου αιτήματος. Εφόσον για τεχνικούς ή άλλους λόγους οποιαδήποτε από τις ανωτέρω υπηρεσίες ταυτοποίησης δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί, δεν θα παρέχεται προσωποποιημένη πληροφόρηση μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου 1539.
10. Ερωτήματα – αιτήματα, που χρήζουν επεξεργασίας σε ένα δεύτερο επίπεδο, προωθούνται προς εξυπηρέτηση ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ μέσω του Συστήματος στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες, με βάση τον ισχύοντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Φορέα.
11. Για αιτήματα που υπάγονται στις περιπτώσεις Β και Γ του Άρθρου 2 παρ.10, και προωθούνται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539», στο δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης, ο αρμόδιος υπάλληλος: α) συντάσσει την απάντηση και β) χαρακτηρίζει το Ticket «ΠΡΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΗ» ώστε αυτό να επιστραφεί αυτόματα, μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων», στο Τηλεφωνικό Κέντρο «1539», προκειμένου οι εκπρόσωποι αυτού να ενημερώσουν τον αιτούντα για την απάντηση του Φορέα.
Για θέματα καταγγελιών ο υπάλληλος που έχει χρεωθεί το αίτημα : α) συντάσσει την απάντηση και αναλαμβάνει ο ίδιος τη γνωστοποίησή της στον πολίτη, β) μεταφορτώνει το σχετικό έγγραφο στο Ticket και γ) χαρακτηρίζει το Ticket «ΚΛΕΙΣΤΟ» .
12. Η απάντηση στα κατατεθειμένα, μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1539», αιτήματα, θα πρέπει να δίνεται άμεσα, εκτός εκείνων των περιπτώσεων, για τις οποίες απαιτείται προώθηση σε δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης. Ο χρόνος απάντησης για αιτήματα που έχουν προωθηθεί στο δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης, ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες από την επιστροφή της σχετικής πληροφορίας στο Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών μέσω του Υποσυστήματος «Ψηφιακή Εξυπηρέτηση Πολιτών κι Επιχειρήσεων».

Άρθρο 6 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Ψηφιακή Συνεργασία Υπαλλήλων και Διοίκησης Περιφέρειας Αττικής»

1. Η ευθύνη διαχείρισης των χρηστών του συστήματος, ήτοι α) η προσθήκη/απενεργοποίηση χρήστη και β) η έγκριση αλλαγών σε στοιχεία που αφορούν στην εσωτερική τοποθέτηση των υπαλλήλων: σε θέση και οργανική μονάδα ή ηλεκτρονική διεύθυνση (email) είναι αρμοδιότητα της ομάδας

Διαχειριστών χρηστών που αποτελείται από υπαλλήλους του Τμήματος Σχεδιασμού και Τεχνικής Υποστήριξης Ψηφιακών Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης και Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης.

2. Όπως αναφέρεται και ανωτέρω, υπό το κεφάλαιο «Γενικές Αρχές», «Κάθε υπάλληλος είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τα υπηρεσιακά του στοιχεία στο υποσύστημα Ψηφιακής Συνεργασίας (Cwork), δηλαδή αριθμό υπηρεσιακού τηλεφώνου, προσωπικό υπηρεσιακό email, ταχυδρομική διεύθυνση θέσης εργασίας, οργανική μονάδα στην οποία ανήκει και θέση που κατέχει. Η συμπλήρωση των υπόλοιπων στοιχείων του προφίλ του είναι προαιρετική. Επίσης, κάθε υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια των προσωπικών του κωδικών εισόδου στο σύστημα, και για την ορθή και έγκαιρη επικαιροποίηση των στοιχείων του».
3. Για την αλλαγή στοιχείων που αφορούν στην εσωτερική τοποθέτηση των υπαλλήλων σε θέση και οργανική μονάδα, καθώς και για αλλαγή σε email, κάθε υπάλληλος ενημερώνει το λογαριασμό του με τις αλλαγές που προκύπτουν, η ενεργοποίηση των οποίων προϋποθέτει την έγκρισή τους από τους αρμόδιους Διαχειριστές χρηστών. Οι Διαχειριστές χρηστών υποχρεούνται να διασταυρώσουν τη μεταβολή μέσω της Δ/σης Ανθρώπινου Δυναμικού και της Δ/σης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και στη συνέχεια να προβούν στην έγκριση ή την απόρριψή της.
4. Αιτήματα, μηνύματα, ερωτήματα και κάθε μορφή υπηρεσιακής επικοινωνίας, που διενεργείται μέσω του παρόντος Υποσυστήματος, οφείλουν να αντιμετωπίζονται κατά τον ίδιο τρόπο που προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις για την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Άρθρο 7 Κανόνες Λειτουργίας Υποσυστήματος «Συμπληρωματικές Υποδομές Επικοινωνίας»

Ταυτόχρονα με την υποβολή ενός ψηφιακού αιτήματος, αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο αυτόματο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που τον ενημερώνει για την παραλαβή του αιτήματος και τον αριθμό Ticket. Ταυτόχρονα με την ανάρτηση της απάντησης στο Αποθετήριο Απαντήσεων, αποστέλλεται αυτόματο γραπτό μήνυμα (sms) στον ενδιαφερόμενο, στο κινητό τηλέφωνο που είχε δηλώσει κατά την καταχώριση του αιτήματος, που τον ενημερώνει για την ανάρτηση της απάντησης. Προκειμένου τα ανωτέρω αυτόματα μηνύματα να αποστέλλονται απρόσκοπτα, το Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνικής Υποστήριξης Ψηφιακών Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης και Ενημέρωσης της Αυτοτελούς Διεύθυνσης Διαδικτυακής Ενημέρωσης και Ψηφιακής Εξυπηρέτησης φέρει την ευθύνη της εισήγησης προς την αρμόδια Οικονομική Υπηρεσία για την προμήθεια των απαιτούμενων πακέτων γραπτών μηνυμάτων και η τελευταία είναι αρμόδια για την έγκαιρη ολοκλήρωση της προμήθειας.»

Λευκό δήλωσαν οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι κ.κ. Ι. Σγουρός, Δ. Αγγελάκη, Μ. Αναγνωστοπούλου, Χ. Δαμάσκος, Στ. Δήμου, Κ. Καράμπελας, Ν. Καστανιάς, Α. Μεθυμάκη, Α. Ροκοφύλλου, Ι. Σμέρος, Η. Παναγιώταρος, Ι. Μεγάλης, Π. Μουλιανάκης,

Ε. Μπαρμπούρης, Α. Φωτόπουλος, Ε. Χρήστου – Γερμενή, Ι. Μανουσογιαννάκης, Χρ. Αγγελονίδη, Α. Μπαλού, Α. Βασιλάκη, Α. Μαντάς, Φ. Νικολιδάκη, Ζ. Ράικου.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Π.Σ.

**Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ
Π.Σ.**

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΣΧΙΝΑΣ

ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗ