

Ορισμένες διευκρινήσεις, η ανάγκη των οποίων προέκυψε από την 1^η ημέρα εφαρμογής:

Α) Άνοιγμα νέου τραπεζικού λογαριασμού: Απαραίτητη προϋπόθεση για την υποβολή της αίτησης (μεταξύ άλλων) αποτελεί η συμπλήρωση του υποχρεωτικού πεδίου με τον αριθμό τραπεζικού λογαριασμού (IBAN). Επειδή παρουσιάστηκαν αρκετές περιπτώσεις αιτούντων, στους οποίους οι Τράπεζες, λόγω ελλιπούς ενημέρωσης αρνήθηκαν να ανοίξουν νέο λογαριασμό, επισυνάπτεται επιστολή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών προς τις Τράπεζες με τις σχετικές κατευθύνσεις. Επισυνάπτεται επίσης, για ενημέρωση των πολιτών, αρχείο με την περιγραφή της διαδικασίας παραλαβής της κάρτας από τα τραπεζικά καταστήματα.

Β) Στοιχεία επικοινωνίας του αιτούντα: υπάρχουν τρία σχετικά πεδία, αριθμός κινητού τηλεφώνου, αριθμός σταθερού τηλεφώνου και email. Τα στοιχεία επικοινωνίας αποτελούν υποχρεωτικά πεδία για τυχόν ειδοποιήσεις προς του δικαιούχους.

- Σε περίπτωση που ο αιτών δεν έχει κινητό τηλέφωνο, πρέπει να δηλώσει αριθμό ατόμου το οποίο μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του (π.χ. συγγενικού προσώπου, γείτονα κτλ).
- Σε περίπτωση που δεν έχει σταθερό, θα εισάγει (ξανά) τον αριθμό του κινητού.
- Σε περίπτωση που δεν έχει email (και δεν μπορεί να δηλώσει email συγγενικού ή φιλικού του προσώπου), προτείνεται η συμπλήρωση στο σχετικό πεδίο, του email της κοινωνικής υπηρεσίας του Δήμου (ή της υπηρεσίας του Δήμου που έχει την ευθύνη της υποδοχής των αιτήσεων). Εναλλακτικά, και για διευκόλυνση της διαδικασίας, θα μπορούσαν οι Δήμοι να ανοίξουν έναν καινούργιο λογαριασμό email, τον οποίο θα συμπληρώνουν στο σχετικό πεδίο της αίτησης για όλους τους αιτούντες του ΚΕΑ που δεν έχουν email.

Γ) Άστεγοι και αριθμός παροχής ηλεκτρικού ρεύματος: για τις περιπτώσεις των αστέγων δεν είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση του σχετικού πεδίου. Η αίτηση μπορεί να προχωρήσει κανονικά.

Δ) Οριστική υποβολή της αίτησης: χρειάζεται μεγάλη προσοχή σχετικά με το πότε ολοκληρώνεται η διαδικασία της αίτησης. Μετά την «Οριστικοποίηση» της αίτησης η διαδικασία δεν έχει ολοκληρωθεί. Για την ολοκλήρωση και την έκδοση της απόφασης επιλέγετε την «Υποβολή» της και αυτομάτως εκδίδεται η πράξη

έγκρισης ή μη στο πρόγραμμα.

Ε) Ακύρωση αιτήσεων από το σύστημα (system cancelled): σε αυτές τις περιπτώσεις, που οφείλονται ως επί τω πλείστον, σε αδυναμία επικοινωνίας με τις διασυνδεδεμένες ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, μπορείτε, ανοίγοντας την αίτηση, να έχετε εικόνα του λόγου στον οποίο οφείλεται η ακύρωση.

Στ) Αιτήσεις από Αλλοδαπούς: οι αιτήσεις από αλλοδαπούς, έτσι όπως είναι σήμερα διαμορφωμένη η πλατφόρμα, είναι δυνατή μόνο μέσω των Δήμων. Οι αλλοδαποί προσκομίζουν αντίγραφο της άδειας διαμονής που τηρείται στον φάκελο τους. Για οποιαδήποτε ενδεχόμενη αλλαγή στο συγκεκριμένο ζήτημα θα ενημερωθείτε εντός των ερχόμενων ημερών.

Ζ) Αριθμός Παροχής Ηλεκτρικού Ρεύματος: συμπληρώνεται υποχρεωτικά (εκτός από τις περιπτώσεις των αστέγων), χωρίς υποχρεωτικά να είναι στο όνομα του αιτούντα (εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται ρητά πχ παραχώρηση κατοικίας κτλ).

Η) Μισθοί: Σε περίπτωση που ο αιτών αμφισβητεί το ποσό που εμφανίζεται στο συγκεκριμένο πεδίο της πλατφόρμας, προσκομίζει δικαιολογητικό που να αποδεικνύει τον ισχυρισμό του (πχ αντίγραφα μισθοδοσίας, επιστολή απόλυσης, ανανεωμένη κάρτα από ΟΑΕΔ). Δεν υπάρχει δυνατότητα αλλαγής του πεδίου χωρίς την προσκόμιση δικαιολογητικού, με μοναδικές εξαιρέσεις τις περιπτώσεις που: α) το πεδίο δεν είναι προσυμπληρωμένο, οπότε ο αιτών (ή ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος Δήμου ή ΚΕΠ) είτε το αφήνει μηδενικό, είτε συμπληρώνει τυχόν εισοδήματα που εισέπραξε το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και β) το ποσό που δηλώνει ο πολίτης είναι μεγαλύτερο από αυτό που εμφανίζεται προσυμπληρωμένο.

Θ) Αίτηση σε εκκρεμότητα: στην τελευταία ερώτηση από το αρχείο των συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων που σας έχει αποσταλεί τις προηγούμενες ημέρες και έχει αναρτηθεί και στην πλατφόρμα, υπάρχει ανακρίβεια: η αίτηση μπορεί να μείνει σε εκκρεμότητα για διάστημα έως 2 μηνών. Μετά το πέρας αυτού, ακυρώνεται αυτόματα.

Επιπλέον, παρατηρήθηκε το φαινόμενο, Δήμοι να παραπέμπουν πολίτες στο Υπουργείο για την ολοκλήρωση της αίτησης. Πρέπει να είναι σαφές ότι η κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου δεν έχει δυνατότητα υποδοχής και υποβολής αιτήσεων, οπότε η παραπομπή

πολιτών σε αυτή δεν βοηθάει σε κάτι.

Επιπλέον, για προβλήματα που αφορούν αποκλειστικά την διαδικασία υποβολής της αίτησης και για την παροχή κατευθύνσεων και βοήθειας στους υπαλλήλους των Δήμων και των ΚΕΠ, λειτουργεί ειδική τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης στο νούμερο **11131**.

Υπογραμμίζεται, ότι για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση σας και την ανταπόκριση στα ερωτήματά σας, η γραμμή απευθύνεται αποκλειστικά σε υπαλλήλους Δήμων και ΚΕΠ και όχι σε πολίτες. Τις αμέσως επόμενες ημέρες θα γίνει γνωστό το νούμερο στο οποίο θα μπορούν να απευθύνονται οι πολίτες για να εξυπηρετηθούν και να ενημερωθούν.

**Για το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και
Κοινωνικής Αλληλεγγύης και την ΗΔΙΚΑ Α.Ε.
Η Ομάδα του ΚΕΑ**