

Σε συνέχεια ερωτημάτων που δεχόμαστε κατά το τελευταίο διάστημα σχετικά με την πορεία αιτημάτων Hd, τα οποία παραμένουν στους κόμβους των υπηρεσιών, θα θέλαμε να υπενθυμίσουμε τα παρακάτω:

- Τα helpdesk υποβάλλονται στην υπηρεσία που ανήκουμε και ο τοπικός διαχειριστής της εφαρμογής, κατόπιν συνεργασίας με αρμόδια στελέχη της υπηρεσίας του, το προωθεί στην Ειδική Υπηρεσία ΟΠΣ ή σε όποια υπηρεσία κρίνεται απαραίτητο (καλό είναι να γίνεται επεξεργασία των αιτημάτων από την υπηρεσία και να προωθούνται αναλόγως με το αντικείμενο του αιτήματος και την ύπαρξη σύμφωνης γνώμης των οργάνων διοίκησης του φορέα).
- Συμπληρωματικά μπορεί ο τοπικός διαχειριστής του helpdesk να αποδώσει ρόλο «Ελέγχου και Ολοκλήρωσης» και «Εποπτεία» σε προϊσταμένους ή άλλα στελέχη ώστε να μπορούν να προωθούν και εκείνοι τα helpdesk.

Σχετικά δείτε στις οδηγίες:

(<http://www.ops.gr/Ergorama/fileUploads/ekpraideusi/helpdesk.pdf>) κυρίως κεφάλαια 2.3 και 2.4.1

Επίσης σημειώνουμε ότι δυνατότητα αποστολής αιτήματος στο helpdesk έχει δοθεί και στα στελέχη των δικαιούχων που έχουν πρόσβαση στο ΟΠΣ. Σημειώνουμε ότι τα αιτήματα των δικαιούχων αποστέλλονται αρχικά μόνο προς στις ΔΑ/στους ΕΦ από τους οποίους τους έχει εγκριθεί πρόσβαση στο ΟΠΣ.