



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ & ΕΣΠΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ

ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ο.Π.Σ.

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

HELPDESK

ERGORAMA



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Περιεχόμενα

Ερώτηση 1	4
Σαν στέλεχος δικαιούχου πού μπορώ να υποβάλω αιτήματα helpdesk;.....	4
Ερώτηση 2	4
Είμαι στέλεχος δικαιούχου και έχω υποβάλει αίτημα στο helpdesk. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για την πορεία του;.....	4
Ερώτηση 3	4
Αδυνατώ να υποβάλω αίτημα στο helpdesk λόγω τεχνικού προβλήματος, τι πρέπει να κάνω;.....	4
Ερώτηση 4	5
Γίνεται να υποβάλω ένα αίτημα σε δυο διαφορετικές υπηρεσίες ταυτόχρονα;	5
Ερώτηση 5	5
Ως στέλεχος ΔΑ/ΕΦ πού μπορώ να υποβάλω αιτήματα helpdesk;.....	5
Ερώτηση 6	5
Μπορώ να υποβάλω απευθείας αίτημα προς την ΕΥΟΠΣ;	5
Ερώτηση 7	6
Είμαι στέλεχος ΔΑ/ΕΦ και έχω υποβάλει αίτημα στο helpdesk. Πώς μπορώ να δω την πορεία του;	6
Ερώτηση 8	6
Είμαι νέο στέλεχος σε ΔΑ/ΕΦ τι πρέπει να κάνω για να μπορώ να υποβάλω αιτήματα στο helpdesk;.....	6
Ερώτηση 9	6
Στην υπηρεσία μας επιθυμούμε να ορίσουμε και άλλα στελέχη για να μπορούν να προωθούν αιτήματα helpdesk προς άλλες υπηρεσίες, σε τι ενέργειες πρέπει να προβούμε;	6
Ερώτηση 10	7
Ως υπεύθυνος helpdesk σε ποιες υπηρεσίες μπορώ να προωθήσω αίτημα helpdesk;.....	7
Ερώτηση 11	8
Στην διαχείριση χρηστών δεν βλέπω όλα τα στελέχη της υπηρεσίας μου που έχουν λογαριασμό χρήστη στο ΟΠΣ. Τι πρέπει να κάνω;	8
Ερώτηση 12	8
Είμαι διαχειριστής της εφαρμογής helpdesk και πρόκειται να αποχωρήσω από την υπηρεσία, σε τι ενέργειες πρέπει να προβώ;.....	8
Ερώτηση 13	9
Σαν στέλεχος ΔΑ/ΕΦ : Έχει προωθηθεί ένα αίτημα προς την ΕΥΟΠΣ και το βλέπω ξανά στον λογαριασμό μου. Τι έχει συμβεί;.....	9
Ερώτηση 14	9
Χρειάζονται διευκρινίσεις σε κάποιο θέμα, πώς μπορώ να επικοινωνήσω με την ΕΥΟΠΣ;	9

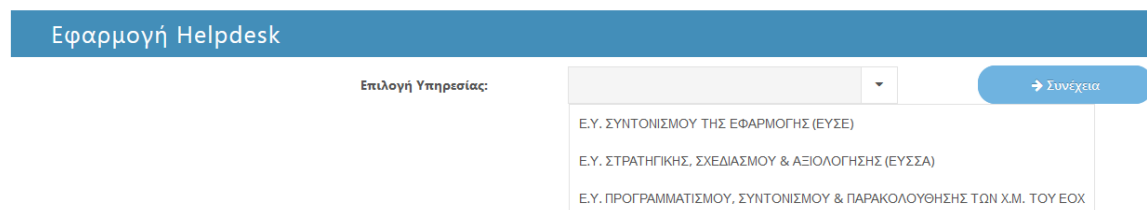
Ερώτηση 159
Τι μέγεθος αρχείου μπορεί να φορτώσει κάποιος στο helpdesk;9

Ερώτηση 1

Σαν στέλεχος δικαιούχου πού μπορώ να υποβάλω αιτήματα helpdesk;

Απάντηση

Μπορείτε να υποβάλετε προς την/τις υπηρεσίες (Φορείς Διαχείρισης) που έχουν εγκρίνει την πρόσβασή σας στο ΟΠΣ, π.χ



The screenshot shows the 'Εφαρμογή Helpdesk' interface. At the top, there is a blue header with the text 'Εφαρμογή Helpdesk'. Below the header, there is a section labeled 'Επιλογή Υπηρεσίας:'. To the right of this label is a dropdown menu with a downward arrow. Below the dropdown menu, there is a list of three service options: 'Ε.Υ. ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΕΥΣΕ)', 'Ε.Υ. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΕΥΣΣΑ)', and 'Ε.Υ. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ Χ.Μ. ΤΟΥ ΕΟΧ'. To the right of the dropdown menu is a blue button with a right-pointing arrow and the text 'Συνέχεια'.

Ερώτηση 2

Είμαι στέλεχος δικαιούχου και έχω υποβάλει αίτημα στο helpdesk. Πώς μπορώ να ενημερωθώ για την πορεία του;

Απάντηση

Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το γραφείο ΟΠΣ (για την στελέχωση των Γραφείων ΟΠΣ δείτε [εδώ](#)) της υπηρεσίας που έχετε υποβάλλει το αίτημά σας, για να σας ενημερώσει σχετικά.

Ερώτηση 3

Αδυνατώ να υποβάλω αίτημα στο helpdesk λόγω τεχνικού προβλήματος, τι πρέπει να κάνω;

Απάντηση

Απευθύνομαι στο γραφείο ΟΠΣ της υπηρεσίας που ανήκω (αν είμαι στέλεχος ΔΑ/ΕΦ), ή του Φορέα Διαχείρισης που με έχει εγκρίνει (αν είμαι στέλεχος ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ), για κατευθύνσεις ή/και επίλυση του προβλήματος. Σε περίπτωση που αδυνατεί να το αντιμετωπίσει το γραφείο ΟΠΣ, μπορεί εκείνο να επικοινωνήσει μέσω της εφαρμογής helpdesk με την ΕΥΟΠΣ, για την αντιμετώπιση του θέματος.

Ερώτηση 4

Γίνεται να υποβάλω ένα αίτημα σε δυο διαφορετικές υπηρεσίες ταυτόχρονα;

Απάντηση

Όχι. Θα πρέπει να υποβληθεί το αίτημα σε μία υπηρεσία. Αν χρειάζεται προώθηση σε άλλη υπηρεσία (π.χ. λόγω συναρμοδιότητας), αυτό θα αποφασιστεί από την υπηρεσία υποδοχής. Επίσης, σημειώνουμε ότι είναι κακή πρακτική η αποστολή του ίδιο αιτήματος σε 2 υπηρεσίες (με διαφορετικό κωδικό αιτήματος).

Ερώτηση 5

Ως στέλεχος ΔΑ/ΕΦ πού μπορώ να υποβάλω αιτήματα helpdesk;

Απάντηση

Μπορείτε να υποβάλετε ΜΟΝΟ στην υπηρεσία σας (το ίδιο ισχύει και για τον υπεύθυνο helpdesk μιας υπηρεσίας). Στην συνέχεια ο υπεύθυνος της εφαρμογής helpdesk (και όποιοι διαθέτουν αντίστοιχη αρμοδιότητα) κρίνει αν το αίτημα μπορεί να επιλυθεί εντός της υπηρεσίας ή αν πρέπει να προωθηθεί σε άλλη υπηρεσία, ανάλογα με το αντικείμενο του αιτήματος (σε αυτή την περίπτωση χρήσιμο είναι να υπάρχει σύμφωνη γνώμη των οργάνων διοίκησης του φορέα) και το προωθεί αναλόγως.

Προσοχή! Αν ο υπεύθυνος εφαρμογής helpdesk ή άλλο στέλεχος της Υπηρεσίας σας δεν προωθήσει το αίτημα προς τον αρμόδιο φορέα, αυτό θα παραμείνει εντός της δικής σας υπηρεσίας.

Ερώτηση 6

Μπορώ να υποβάλω απευθείας αίτημα προς την ΕΥΟΠΣ;

Απάντηση

Όχι, στελέχη ΔΑ/ΕΦ μπορούν να υποβάλουν μόνο στην υπηρεσία τους (σύμφωνα με την απάντηση στην ερώτηση 5) και στελέχη δικαιούχων στις υπηρεσίες που έχουν εγκρίνει την πρόσβασή τους στο ΟΠΣ (σύμφωνα με την απάντηση στην ερώτηση 1).

Ερώτηση 7

Είμαι στέλεχος ΔΑ/ΕΦ και έχω υποβάλει αίτημα στο helpdesk. Πώς μπορώ να δω την πορεία του;

Απάντηση

Τα αιτήματα που έχετε υποβάλει με τον κωδικό σας στην εφαρμογή είναι διαθέσιμα στην Επιλογή Ερωτήματα → Εξερχόμενα. Εκεί η στήλη Προώθηση εμφανίζει την υπηρεσία στην οποία έχει προωθηθεί το αίτημά σας ή το στέλεχος της υπηρεσίας σας σε περίπτωση που το αίτημα έχει χρεωθεί εντός της υπηρεσίας σας. Δεν υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης του στελέχους της άλλης υπηρεσίας που έχει χρεωθεί το αίτημα.

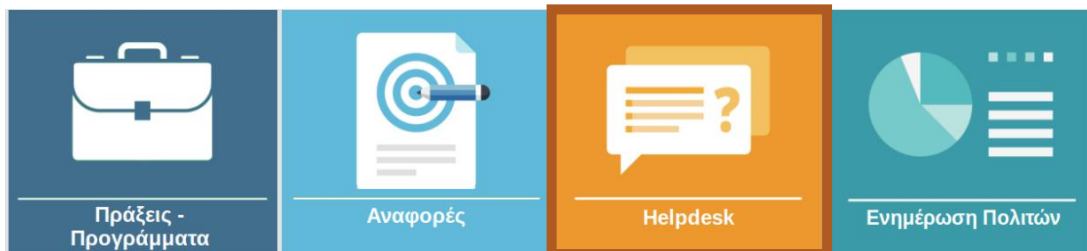
Μετά την ολοκλήρωση των αιτημάτων είναι διαθέσιμη η απάντηση που έχει δοθεί.

Ερώτηση 8

Είμαι νέο στέλεχος σε ΔΑ/ΕΦ τι πρέπει να κάνω για να μπορώ να υποβάλω αιτήματα στο helpdesk;

Απάντηση

Αφού συνδεθείτε στο ΟΠΣ με τον κωδικό σας, στην Αρχική σελίδα, επιλέγετε το «κουμπί» helpdesk και μπορείτε να υποβάλετε αίτημα.



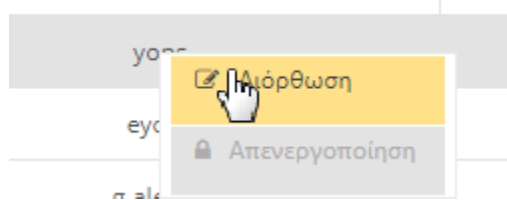
Ερώτηση 9

Στην υπηρεσία μας επιθυμούμε να ορίσουμε και άλλα στελέχη για να μπορούν να προωθούν αιτήματα helpdesk προς άλλες υπηρεσίες, σε τι ενέργειες πρέπει να προβούμε;

Απάντηση

Ο υπεύθυνος διαχειριστής της εφαρμογής helpdesk, μπορεί αφού συνδεθεί στην εφαρμογή από τη Διαχείριση -> Χρήστες, με δεξί κλικ στον χρήστη -> Διόρθωση, να επιλέξει τους ρόλους Αρμόδιος Σύνταξης Απάντησης, Αρμόδιος Ελέγχου και Ολοκλήρωσης και Αρμόδιος Εποπτείας.

The screenshot shows the 'Εφαρμογή Helpdesk' interface. At the top right, there is a 'Διαχείριση' (Management) dropdown menu with a red box around the 'Χρήστες' (Users) option. Below the header, there are search filters for 'ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ'. The filters include: 'Κωδικός Ερωτήματος', 'Τίτλος', 'Ερώτηση', 'Κατηγορία' (with a dropdown showing 'χωρίς κατηγορία'), 'Υποκατηγορία', 'Κωδικός MIS', 'Ημερ. Υποβολής (Από - Έως)', 'Φορέας-Υπηρεσία', 'Κατάσταση', 'Συντάκτης (Επώνυμο - Όνομα)', and 'Στέλεχος'. There is also a checkbox for 'Εκκρεμότητες'.



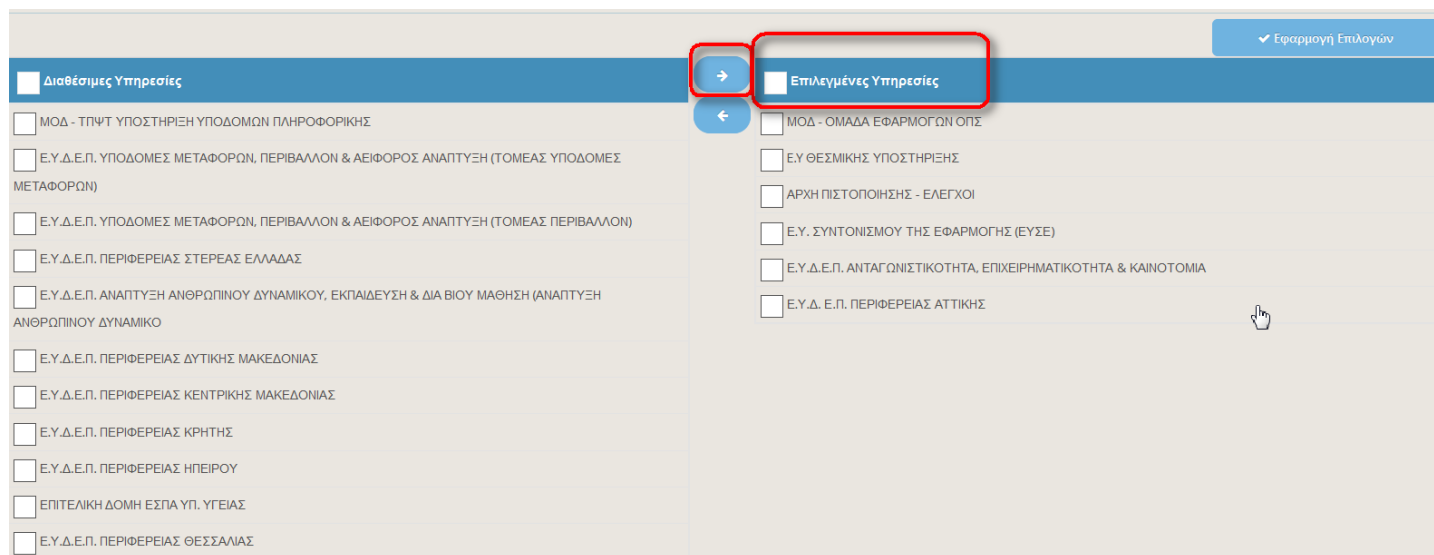
The screenshot shows the 'Ρόλοι Χρήστη' (User Roles) configuration screen. It has a section for 'Υπεύθυνος helpdesk' with a checkbox that is unchecked. Below it, there are three checked checkboxes: 'Αρμόδιος Σύνταξης Απάντησης', 'Αρμόδιος Ελέγχου και Ολοκλήρωσης', and 'Αρμόδιος Εποπτείας'. At the bottom, there are two buttons: 'Διόρθωση' (Edit) and 'Ακύρωση' (Cancel).

Ερώτηση 10

Ως υπεύθυνος helpdesk σε ποιες υπηρεσίες μπορώ να προωθήσω αίτημα helpdesk;

Απάντηση

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες φαίνονται στην επιλογή Διαχείριση → Προτεινόμενες Υπηρεσίες. Από το σημείο αυτό μπορείτε να επιλέξετε τις υπηρεσίες που προωθείτε συχνότερα αιτήματα και να διαχειριστείτε την σχετική λίστα.



Ερώτηση 11

Στην διαχείριση χρηστών δεν βλέπω όλα τα στελέχη της υπηρεσίας μου που έχουν λογαριασμό χρήστη στο ΟΠΣ. Τι πρέπει να κάνω;

Απάντηση

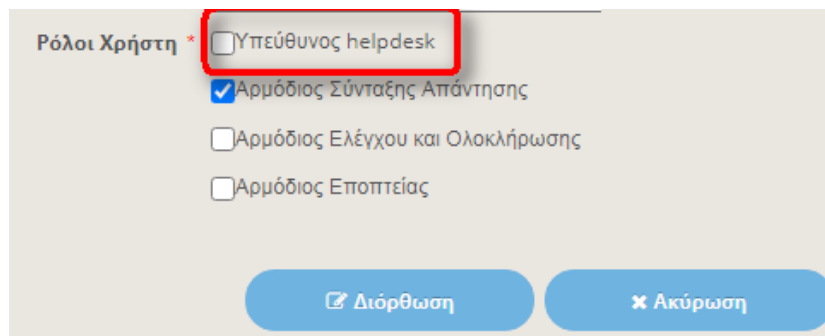
Για να εμφανιστούν τα στοιχεία ενός στελέχους στην διαχείριση χρηστών της εφαρμογής helpdesk, αρκεί έστω και μια φορά να έχει επιλέξει το «κουμπί» HELPDESK.

Ερώτηση 12

Είμαι διαχειριστής της εφαρμογής helpdesk και πρόκειται να αποχωρήσω από την υπηρεσία, σε τι ενέργειες πρέπει να προβώ;

Απάντηση

Θα πρέπει αφού συνδεθείτε στην εφαρμογή να δώσετε τον σχετικό ρόλο στον αντικαταστάτη σας (Διαχείριση → Χρήστες).



Ρόλοι Χρήστη *

- Υπεύθυνος helpdesk
- Αρμόδιος Σύνταξης Απάντησης
- Αρμόδιος Ελέγχου και Ολοκλήρωσης
- Αρμόδιος Εποπτείας

✎ Διόρθωση ✕ Ακύρωση

Ερώτηση 13

Σαν στέλεχος ΔΑ/ΕΦ : Έχει προωθηθεί ένα αίτημα προς την ΕΥΟΠΣ και το βλέπω ξανά στον λογαριασμό μου. Τι έχει συμβεί;

Απάντηση

Η ΕΥΟΠΣ έχει επεξεργαστεί το αίτημα και έκρινε, είτε ότι οι ενέργειες που απαιτούνται μπορούν να γίνουν από την ΔΑ/ΕΦ που είχε απευθυνθεί αρχικά το αίτημα, είτε ότι απαιτούνται διευκρινίσεις. Στην πρώτη περίπτωση η ΔΑ/ΕΦ, αφού υλοποιήσει τις σχετικές ενέργειες, ολοκληρώνει το αίτημα και στην δεύτερη περίπτωση, αφού καταγράψει στο αίτημα τις διευκρινίσεις που έχουν ζητηθεί, επιστρέφει το αίτημα στην ΕΥΟΠΣ για περαιτέρω επεξεργασία.

Ερώτηση 14

Χρειάζονται διευκρινίσεις σε κάποιο θέμα, πώς μπορώ να επικοινωνήσω με την ΕΥΟΠΣ;

Απάντηση

Μπορείτε να υποβάλετε αίτημα στο helpdesk περιγράφοντας σύντομα το θέμα και το αρμόδιο στέλεχος θα επικοινωνήσει μαζί σας. Σε κάθε περίπτωση, η βέλτιστη πρακτική για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που σας απασχολούν, είναι η αποστολή helpdesk και όχι η τηλεφωνική επικοινωνία ή η αποστολή email στην ΕΥ ΟΠΣ.

Ερώτηση 15

Τι μέγεθος αρχείου μπορεί να φορτώσει κάποιος στο helpdesk;

Απάντηση

Το μέγιστο μέγεθος ενός αρχείου που μπορεί να φορτωθεί σε ένα αίτημα helpdesk είναι 4 MB.