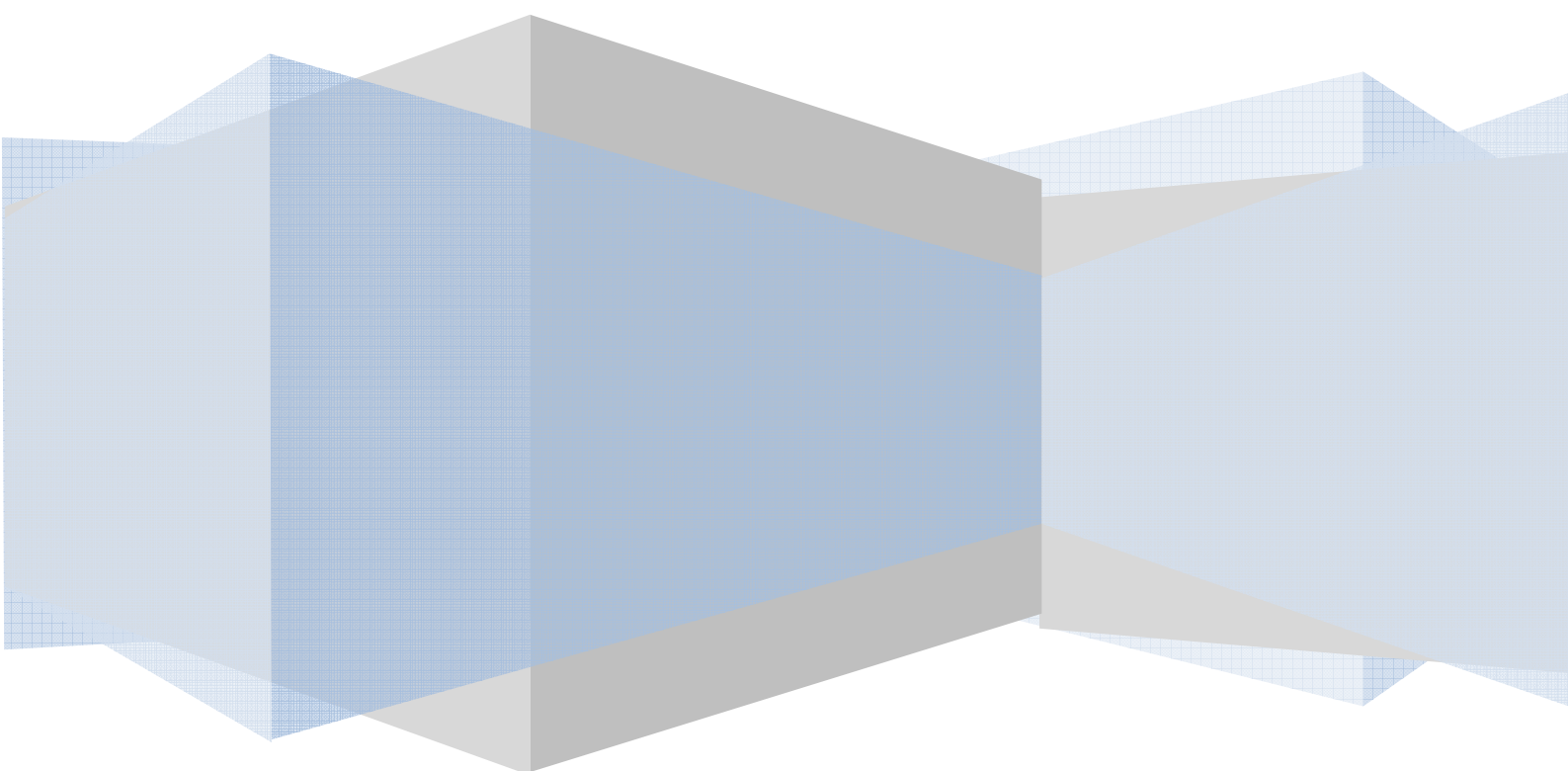


# ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ HELP DESK

## Της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Προστασίας Κύριας Κατοικίας (ΗΠΠΚΚ)

ΧΡΗΣΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ: ΑΙΤΩΝ/ΣΥΖΥΓΟΣ/ΕΞΑΡΤΩΜΕΝΑ ΜΕΛΗ



Πίνακας Περιεχομένων

<b>ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ HELP DESK</b> .....	3
1. Είσοδος Χρηστών στην Εφαρμογή.....	3
2. Επισκόπηση Συχνών Ερωτήσεων .....	4
3. Δημιουργία Νέου Ερωτήματος .....	6
4. Παρακολούθηση Ερωτήματος .....	8
5. Ακύρωση Ερωτήματος .....	10
6. Επισκόπηση Απαντητικού Μηνύματος .....	12

## ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ HELP DESK

### 1. Είσοδος Χρηστών στην Εφαρμογή

Η είσοδος στην πλατφόρμα για την προστασία της πρώτης κατοικίας πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. ([www.keycd.gov.gr](http://www.keycd.gov.gr)) από το σύνδεσμο για την αίτηση υπαγωγής. Στην ιστοσελίδα της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ. εμφανίζονται τρεις (3) σύνδεσμοι, όπου ο καθένας αφορά τους ρόλους «Αιτών», «Σύζυγος αιτούντα» «Εξαρτώμενο μέλος αιτούντα». Ο χρήστης ανακατευθύνεται σε κατάλληλα διαμορφωμένη σελίδα, όπου καλείται να καταχωρήσει τα διαπιστευτήρια (Όνομα χρήστη, Κωδικός) που χρησιμοποιεί για την είσοδό του στο TAXISnet (εικόνα 1).

GENIKI GRAMMATeia PΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Οικονομικών

### Σύνδεση

Enter your Single Sign-On credentials below

Username:

Password:

Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτής της τοποθεσίας, η οποία μπορεί να επιφέρει αστική και ποινική δίωξη.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΣΠΑ 2007-2013

“Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και από Εθνικούς πόρους”

©Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων 2010

Εικόνα 1

## **2. Επισκόπηση Συχνών Ερωτήσεων**

Από τη κεντρική σελίδα της Πλατφόρμας ο χρήστης(αιτών/σύζυγος/εξαρτώμενο μέλος) έχει τη δυνατότητα να ανατρέξει στις Συχνές Ερωτήσεις (FAQs - Frequent Asked Questions) σε κάθε στάδιο της αίτησης, επιλέγοντας το πεδίο «Βοήθεια» και «Συχνές Ερωτήσεις». Κατόπιν, μπορεί να επιλέξει μια από τις βασικές κατηγορίες ερωτημάτων, στη λίστα «Κατηγορία Ερωτήσεων» και στη συνέχεια «Αναζήτηση» (εικόνα 2).

Πιο συγκεκριμένα, ο οφειλέτης δύναται να επιλέξει «Αναζήτηση» και να εφαρμόσει συγκεκριμένο φίλτρο ανά κατηγορία ερωτήματος, ως ακολούθως:

- Λειτουργικότητα ΗΠΠΚΚ
- Τεχνικά θέματα
- Νομικά θέματα
- Φορολογικά δεδομένα
- Τραπεζικά δεδομένα
- Επιλεξιμότητα οφειλέτη
- Σχέδιο σύμβασης ρύθμισης
- Συνεισφορά Δημοσίου
- Καταβολές Δημοσίου

Στη συνέχεια ο χρήστης επισκοπεί τις διαθέσιμες ερωταπαντήσεις που περιλαμβάνονται στη λίστα των Συχνών Ερωτήσεων (εικόνα 2).

Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας
/   (Ακτών)

Δημιουργία Αίτησης
 Λίστα Αιτήσεων
 Βοήθεια ▼

## Συχνές Ερωτήσεις

Κατηγορία Ερωτήσεων

Νομικά θέματα
▼

Δημοφιλής

Ναι
▼

Αναζήτηση

>
1.1. Ποιος είναι ο σκοπός του νόμου;

▼
1.13. Τι προβλέπεται για το ύψος του οικογενειακού εισοδήματος του αιτούντος φυσικού προσώπου;

Το οικογενειακό εισόδημα δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τα 12.500 ευρώ, κατά το τελευταίο έτος για το οποίο υπάρχει δυνατότητα υποβολής φορολογικής δήλωσης. Το ποσό αυτό προσαυξάνεται κατά 8.500 Ευρώ για το σύζυγο και κατά 5.000 Ευρώ για κάθε εξαρτώμενο μέλος και μέχρι τα 3 εξαρτώμενα μέλη.

Παραδείγματα:

α. Φυσικό Πρόσωπο έγγαμο χωρίς τέκνα :  $12.500 + 8500 \text{ Ευρώ} \leq 21.000 \text{ Ευρώ}$

β. Φυσικό Πρόσωπο έγγαμο με ένα τέκνο/εξαρτώμενο μέλος: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 + 8500 + 5000 \leq 26.000 \text{ Ευρώ}$

γ. Φυσικό Πρόσωπο έγγαμο με δύο τέκνα/εξαρτώμενα μέλη: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 + 8500 + 5000 + 5.000 \leq 31000 \text{ Ευρώ}$

δ. Φυσικό Πρόσωπο έγγαμο με τρία τέκνα/εξαρτώμενα μέλη: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 + 8500 + 5000 + 5.000 + 5.000 \leq 36.000 \text{ Ευρώ}$

ε. Μονογονεϊκή οικογένεια με ένα εξαρτώμενο μέλος: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 \text{ Ευρώ} + 5.000 \leq 17.500 \text{ Ευρώ}$

στ. Μονογονεϊκή οικογένεια με δύο εξαρτώμενα μέλη: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 + 5000 + 5.000 \leq 22.500 \text{ Ευρώ}$

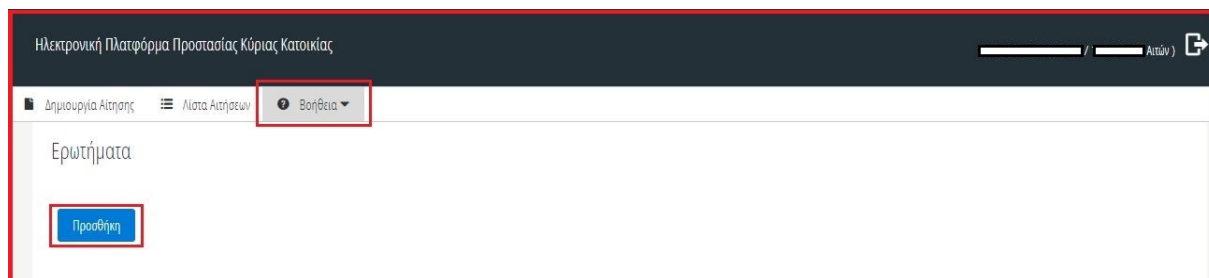
ζ. Μονογονεϊκή οικογένεια με τρία εξαρτώμενα μέλη: Οικογενειακό εισόδημα  $12.500 + 5000 + 5.000 + 5.000 \leq 27.500 \text{ Ευρώ}$  (άρθρο 68 § 1δ ν.4605/2019)

Ως «οικογενειακό εισόδημα» νοείται το άθροισμα των εισοδημάτων του αιτούντος, του συζύγου του και των εξαρτώμενων μελών, μειωμένο κατά τους αναλογούντες φόρους, την ειδική εισφορά και το τέλος επιτηδεύματος. Στο «οικογενειακό εισόδημα» συμπεριλαμβάνονται και τα αφορολόγητα, καθώς και τα αυτοτελώς φορολογούμενα ποσά. (άρθρο 69 στοιχ. β ν. 4605/2019, άρθρο 43Α ν. 4172/2013, άρθρο 31 του ν. 3986/2011 (Α' 152))

Εικόνα 2

### 3. Δημιουργία Νέου Ερωτήματος

Ο χρήστης (αιτών/σύζυγος/εξαρτώμενο μέλος) έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει νέο Ερώτημα, επιλέγοντας το πεδίο «Βοήθεια» και «Ερωτήματα» (εικόνα 3). Στη συνέχεια ο χρήστης επιλέγει το πεδίο «Προσθήκη».



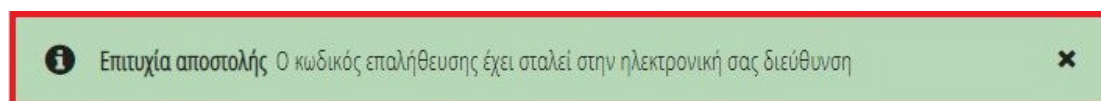
Εικόνα 3

Στην οθόνη που εμφανίζεται, ο χρήστης καταχωρεί την ηλεκτρονική διεύθυνση αλληλογραφίας του, στο πεδίο "Email". Για την ταυτοποίηση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης που έχει καταχωρηθεί, ο χρήστης επιλέγει «Αποστολή κωδικού επιβεβαίωσης» (εικόνα 4). Η πλατφόρμα αποστέλλει αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό μήνυμα με κωδικό επιβεβαίωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση του χρήστη. Με την επιτυχή αποστολή του μηνύματος με κωδικό επιβεβαίωσης, εμφανίζεται το μήνυμα «Επιτυχία Αποστολής» (εικόνα 5).

The screenshot shows a web form titled 'Ερώτημα' (Question) within the 'Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας'. The form includes several input fields and buttons:

- Αριθμός Ερωτήματος**: A text input field.
- ΑΦΜ Ερωτούντα**: A text input field.
- Email**: A text input field.
- Κωδικός επιβεβαίωσης**: A text input field.
- Αποστολή κωδικού επιβεβαίωσης**: A blue button.
- Ημερομηνία Ακύρωσης**: A date input field.
- Ημερομηνία Ολοκλήρωσης**: A date input field.
- Ολοκληρωμένο**: A dropdown menu with 'Όχι' selected.
- Σχετική Αίτηση**: A dropdown menu.
- Σχετικό ερώτημα**: A dropdown menu.
- Θέμα**: A text input field.
- Ερώτημα**: A large text area for the question.
- + Έγγραφο**: A blue button.
- Σχόλια**: A large text area for comments.
- Αποθήκευση**: A blue button.
- Επιστροφή**: A blue button.

Εικόνα 4



Εικόνα 5

Ο χρήστης συμπληρώνει τον κωδικό επιβεβαίωσης που έχει λάβει στην ηλεκτρονική του διεύθυνση, στο πεδίο «Κωδικός Επιβεβαίωσης». Ο χρήστης δύναται να συνδέσει το τρέχον ερώτημα με κάποια υπάρχουσα αίτηση εφόσον υφίσταται, από το πεδίο «Σχετική Αίτηση», στο οποίο εμφανίζονται όλες οι αιτήσεις που έχει δημιουργήσει ο χρήστης (εικόνα 4).


Επίσης, ο χρήστης δύναται να συνδέσει το τρέχον ερώτημα με κάποιο προγενέστερο ερώτημα που έχει δημιουργήσει, επιλέγοντας τον αριθμό του ερωτήματος στο πεδίο «Σχετικό Ερώτημα».

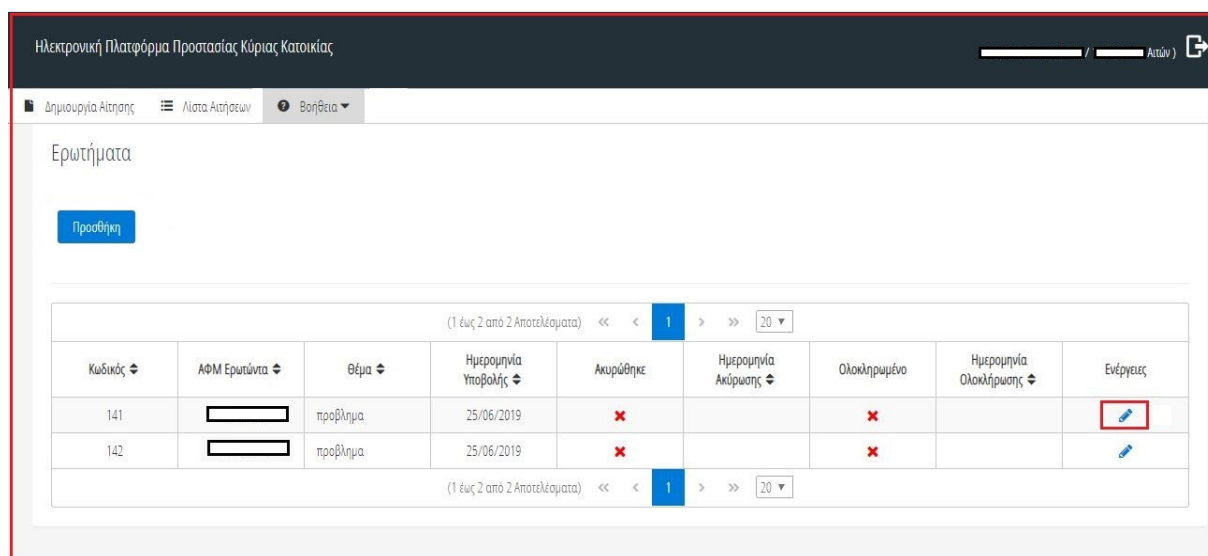
Στο πεδίο «Θέμα» ο χρήστης καταγράφει τον τίτλο του θέματος, ενώ στο πεδίο «Ερώτημα», αναπτύσσει λεπτομερώς το ζήτημα που αντιμετωπίζει.



Για τη καταχώρηση υποστηρικτικού εγγράφου, ο χρήστης δύναται να επιλέξει το πεδίο «Έγγραφο» και να το επισυνάψει σε μορφή pdf.

Για να καταχωρηθεί το ερώτημα και να αποσταλεί προς διερεύνηση, ο χρήστης επιλέγει «Αποθήκευση» (εικόνα 4).

#### 4. Παρακολούθηση Ερωτήματος

Μετά την υποβολή ερωτήματος, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει το στάδιο εξέλιξης του ερωτήματος, επιλέγοντας το πεδίο «Βοήθεια» και «Ερωτήματα» από τη κύρια οθόνη της πλατφόρμας. Στη συνέχεια, ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο επεξεργασίας «» στη στήλη «Ενέργειες», για το επιθυμητό ερώτημα (εικόνα 6).






Κωδικός	ΑΦΜ Ερωτώντα	Θέμα	Ημερομηνία Υποβολής	Ακυρώθηκε	Ημερομηνία Ακύρωσης	Ολοκληρωμένο	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ενέργειες
141		προβλημα	25/06/2019	✘		✘		
142		προβλημα	25/06/2019	✘		✘		

Εικόνα 6

Στην οθόνη που εμφανίζεται, η πλατφόρμα παρέχει πεδίο με σχόλια που αφορούν το στάδιο του ερωτήματός, για τη παρακολούθηση της εξέλιξής του (εικόνα 7, πεδίο «Σχόλια»). Να σημειωθεί ότι η πλατφόρμα προσφέρει τη δυνατότητα παροχής διευκρινήσεων από πολλούς χώρους εμπειρογνώμωνων στο ερώτημα που υποβάλει ο χρήστης. Δεδομένου ότι μέρος του ερωτήματος δύναται να βρίσκεται σε διαφορετικό στάδιο επεξεργασίας/εμπειρογνώμονα, η πλατφόρμα εμφανίζει τη πλήρη ιστορικότητα του σταδίου επεξεργασίας από το χρονικά πιο πρόσφατο έως το παλαιότερο με τις σχετικές ημερομηνίες.



Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας / [ ] Αιτών 

Δημιουργία Αίτησης  Λίστα Αιτήσεων  Βοήθεια ▾

### Ερώτημα

Αριθμός Ερωτήματος	ΑΦΜ Ερωτούντα
<input type="text" value="169"/>	<input type="text"/>

Email

Ημερομηνία Ακύρωσης	<input type="button" value="Ακύρωση"/>
<input type="text"/>	

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ολοκληρωμένο
<input type="text"/>	<input type="text" value="Όχι"/>

Σχετική Αίτηση	Σχετικό ερώτημα
<input type="text" value="101030"/>	<input type="text" value="160"/>

Θέμα

Ερώτημα

Σχόλια


27/06/2019 12:25:16

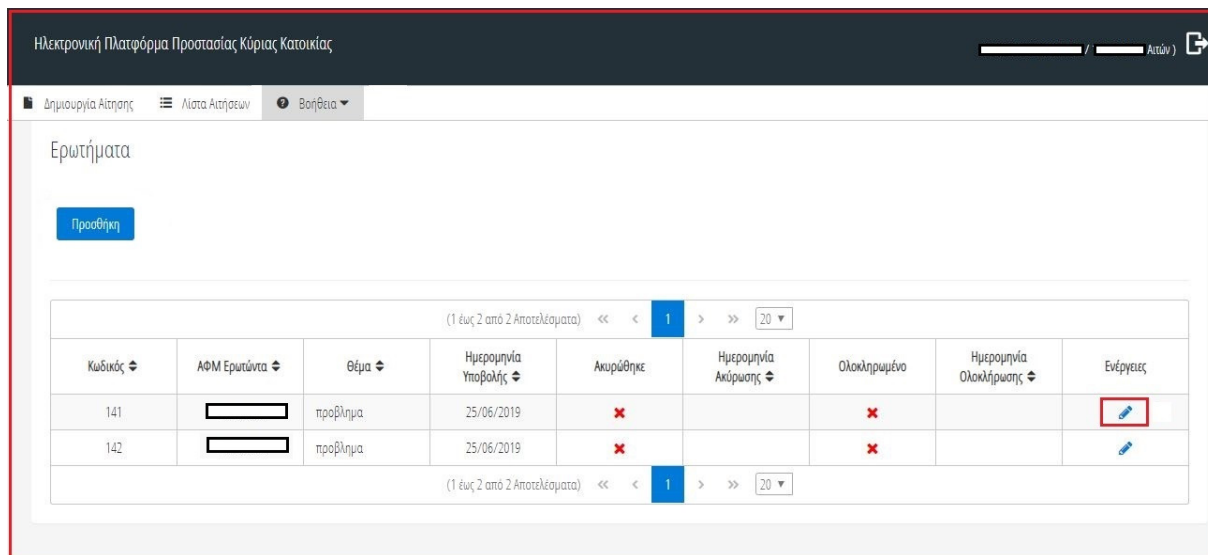
Δημιουργία ερωτήματος



---

Εικόνα 7

## 5. Ακύρωση Ερωτήματος


Μετά την υποβολή ερωτήματος, ο χρήστης δύναται να ακυρώσει το ερώτημα, επιλέγοντας το πεδίο «Βοήθεια» και «Ερωτήματα». Στη συνέχεια, ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο επεξεργασίας «» στη στήλη «Ενέργειες», για το ερώτημα που επιθυμεί να ακυρώσει (εικόνα 8).





Κωδικός	ΑΦΜ Ερωτήματα	Θέμα	Ημερομηνία Υποβολής	Ακυρώθηκε	Ημερομηνία Ακύρωσης	Ολοκληρωμένο	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ενέργειες
141	<input type="text"/>	πρόβλημα	25/06/2019	✘		✘		
142	<input type="text"/>	πρόβλημα	25/06/2019	✘		✘		

Εικόνα 8

Στην οθόνη που εμφανίζεται ο χρήστης επιλέγει το πεδίο «Ακύρωση» (εικόνα 9).

Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας / [ ] Αιτών 

Δημιουργία Αίτησης  Λίστα Αιτήσεων  Βοήθεια ▾

### Ερώτημα

Αριθμός Ερωτήματος	ΑΦΜ Ερωτούντα
<input type="text" value="169"/>	<input type="text"/>

Email

Ημερομηνία Ακύρωσης	<input type="button" value="Ακύρωση"/>
<input type="text"/>	

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ολοκληρωμένο
<input type="text"/>	<input type="text" value="Όχι"/>

Σχετική Αίτηση	Σχετικό ερώτημα
<input type="text" value="101030"/>	<input type="text" value="160"/>

Θέμα

Ερώτημα

Σχόλια

27/06/2019 12:25:16  
Δημιουργία ερωτήματος

Εικόνα 9

## 6. Επισκόπηση Απαντητικού Μηνύματος

Μετά την απάντηση του ερωτήματος από εξειδικευμένους εμπειρογνώμονες αποστέλλεται ενημερωτικό μήνυμα στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη, το οποίο περιλαμβάνει το απαντητικό μήνυμα επί του ερωτήματος που έχει τεθεί. Ταυτόχρονα, στη λίστα αιτήσεων, η κατάσταση της αντίστοιχης αίτησης στη στήλη «Ολοκληρωμένο» αλλάζει σε «✓» (εικόνα 10).

Κωδικός	ΑΦΜ Ερωτώντα	Θέμα	Ημερομηνία Υποβολής	Ακυρώθηκε	Ημερομηνία Ακύρωσης	Ολοκληρωμένο	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ενέργειες
141		προβλημα	25/06/2019	✘		✓	26/06/2019	
142		προβλημα	25/06/2019	✘		✘		

Εικόνα 10

Επίσης ο χρήστης δύναται να αναγνώσει την απάντηση μέσω της πλατφόρμας, επιλέγοντας το εικονίδιο επεξεργασίας «✎» της αντίστοιχης αίτησης, στη στήλη «Ενέργειες» (εικόνα 10). Να σημειωθεί ότι η απάντηση βρίσκεται στο κάτω μέρος της οθόνης που εμφανίζεται, στο πεδίο «Απάντηση». Ο χρήστης δύναται να αποθηκεύσει τα σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα της ερώτησης ή της απάντησης, επιλέγοντας το αντίστοιχο πεδίο «Λήψη Εγγράφου» (εικόνα 11).

Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας / (Αιτών)

Δημιουργία Αίτησης | Λίστα Αιτήσεων | Βοήθεια

### Ερώτημα

Αριθμός Ερωτήματος	ΑΦΜ Ερωτούντα
<input type="text" value="145"/>	<input type="text"/>
Email	
<input type="text"/>	
Ημερομηνία Ακύρωσης	
<input type="text"/>	
Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	Ολοκληρωμένο
<input type="text" value="27/06/2019"/>	<input type="text" value="Ναι"/>
Σχετική Αίτηση	Σχετικό ερώτημα
<input type="text" value="100695"/>	<input type="text" value="144"/>
Θέμα	
<input type="text"/>	
Ερώτημα	
<input type="text"/>	
<a href="#">Λήψη Εγγράφου</a>	
ApplicationFileDocument - 2019-06-06T145359.501.pdf	
Απάντηση	
<input type="text"/>	
<a href="#">Λήψη Εγγράφου</a>	
ApplicationFileDocument - 2019-06-06T152159.054 (1).pdf	
Σχόλια	
<p>27/06/2019 14:33:50 Έγκριση ερωτήματος</p> <p>27/06/2019 14:33:50</p>	

Εικόνα 11