

Συχνές Ερωτήσεις

1. **Αν ακυρώσω ένα Ψηφιακό Πιστοποιητικό (ΨΠ) κατά τη διαδικασία της έκδοσης, χάνεται η άδεια;**
Όχι. Η άδεια χάνεται μόνο εφόσον το ΨΠ έχει εκδοθεί επιτυχώς και γίνει ανάκληση.
2. **Πότε ο Διαχειριστής Ψηφιακών Πιστοποιητικών (ΔΨΠ) θα πρέπει να κάνει ανάκληση ενός ΨΠ;**
Ανάκληση θα πρέπει να γίνει στην περίπτωση που ο δικαιούχος ΨΠ:
 - Μετακινηθεί σε Φορέα που δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Δικαιοσύνης.
 - Συνταξιοδοτηθεί.
 - Ξεχάσει τον κωδικό πρόσβασης στην εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής εγγράφων (<https://webapp.mindigital-shde.gr>). Για τον λόγο αυτό οι δικαιούχοι ΨΠ παρακαλούνται να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά την αρχική πληκτρολόγηση του κωδικού αυτού.
3. **Ένας δικαιούχος ΨΠ ξέχασε τον κωδικό πρόσβασης στην εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής εγγράφων. Τι μπορεί να γίνει σε αυτήν την περίπτωση;**
Αν ο δικαιούχος βάλει ορισμένες φορές λάθος κωδικό, ο λογαριασμός του κλειδώνεται. Ο ΔΨΠ που του έχει εκδώσει το ΨΠ του, μπορεί να του ξεκλειδώσει τον λογαριασμό του από την Εφαρμογή Διαχείρισης του Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) πατώντας το κουμπί «Ξεκλείδωμα λογαριασμού» . Εν συνεχεία, ο δικαιούχος μπορεί να δοκιμάσει και άλλους πιθανούς κωδικούς και αν κλειδώσει εκ νέου ο λογαριασμός του, ο ΔΨΠ μπορεί να τον ξαναξεκλειδώσει κ.ο.κ.. Αν δεν μπορεί να θυμηθεί τον κωδικό, εν τέλει θα πρέπει να γίνει ανάκληση του ΨΠ του.

Συχνές Ερωτήσεις

4. Η επιλεγμένη μέθοδος ΟΤΡ μπορεί να αλλάξει;

Στη συγκεκριμένη έκδοση του Κεντρικού ΣΗΔΕ όχι. Ενδεχομένως, σε νεότερη έκδοση, να μπορεί να γίνει αλλαγή της μεθόδου.

5. Είμαι Επόπτης/ΔΠΨ. Ένας δικαιούχος ΨΠ, μετακινείται από τον Φορέα μου σε άλλη Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Θα πρέπει να του ανακαλέσω το ΨΠ του και να του επανεκδοθεί από τη νέα του Υπηρεσία;

Όχι. Εφόσον και η νέα Υπηρεσία στην οποία θα υπηρετεί, εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Δικαιοσύνης, το ΨΠ του ισχύει κανονικά. Επίσης, ο δικαιούχος θα πρέπει να εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο mail το οποίο χρησιμοποιήθηκε για να του εκδοθεί το ΨΠ του.

6. Μου έχει εκδοθεί ΨΠ. Πότε μπορώ να ξεκινήσω να το χρησιμοποιώ;

Άμεσα. Η απομακρυσμένη ψηφιακή υπογραφή είναι ισότιμη της ιδιόχειρης υπογραφής. Σημειώνεται, ωστόσο, ότι όταν ένα έγγραφο που φέρει ψηφιακή υπογραφή, εκτυπώνεται τότε η ψηφιακή υπογραφή χάνει την ισχύ της.

7. Αναμένονται νέοι συνάδελφοι στην Υπηρεσία (είτε νεοδιόριστοι είτε προερχόμενοι από κάποια Υπηρεσία εκτός Υπουργείου Δικαιοσύνης) και πρέπει να τους εκδώσω ΨΠ, αλλά δεν έχω άλλα διαθέσιμα. Πού πρέπει να απευθυνθώ;

Θα πρέπει να αποσταλεί ένα mail στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου esignature@justice.gov.gr ζητώντας το πλήθος των ΨΠ που απαιτούνται, με επαρκή αιτιολόγηση του πλήθους αυτού. Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα, το αίτημά σας θα ικανοποιηθεί.

Συχνές Ερωτήσεις

- 8. Σε ένα έγγραφο χρειάζεται να συνυπογράψουν δύο ή περισσότεροι υπογράφωντες. Γίνεται αυτό; Και αν ναι, με ποιον τρόπο;**

Γίνεται. Πρώτα υπογράφει (με τον συνήθη τρόπο) ο ένας από τους δύο υπογράφωντες και στη συνέχεια στέλνει με mail το αρχείο στον δεύτερο υπογράφο, οπότε ο τελευταίος το ανεβάζει στην εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής (<https://webapp.mindigital-shde.gr/>) και υπογράφει (επίσης με τον συνήθη τρόπο). Εάν ο δεύτερος υπογράφων κάνει λήψη του εγγράφου, θα επιβεβαιώσει ότι υφίστανται και οι δύο ψηφιακές υπογραφές. Εάν απαιτείται να υπογραφεί το έγγραφο και από τρίτο υπογράφο, ακολουθείται κατά τον ίδιο τρόπο η ανωτέρω διαδικασία.

- 9. Έχω υπογράψει ένα έγγραφο παλιότερα, αλλά δεν το έχω αποθηκεύσει στον υπολογιστή μου. Μπορώ να το βρω μέσω της εφαρμογής ψηφιακής υπογραφής;**

Όχι. Στην εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής, κάνοντας κλικ στο κουμπί «*Ιστορικό υπογραφών*» εμφανίζεται η λίστα με τα στοιχεία των εγγράφων που έχουμε υπογράψει (όπως Όνομα Αρχείου, Μέγεθος και Ημερομηνία Υπογραφής), αλλά δεν υπάρχει η δυνατότητα ανάκτησης των υπογεγραμμένων εγγράφων, καθώς αυτά για λόγους ασφάλειας δε φυλάσσονται από την εφαρμογή.

Συχνές Ερωτήσεις

- 10. Είμαι ΔΨΠ και έχω ολοκληρώσει τη διαδικασία έκδοσης ΨΠ σε όλους τους δικαιούχους της Υπηρεσίας μου. Έχω διαθέσιμα προς απόδοση μερικά ΨΠ, τι πρέπει να κάνω;**
Επειδή το πλήθος των διαθέσιμων ΨΠ είναι περιορισμένο, καλό είναι να σταλεί ένα mail στον λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου **esignature@justice.gov.gr** ώστε να αφαιρεθούν από την Υπηρεσία σας και να δοθούν σε κάποια άλλη Υπηρεσία αρμοδιότητας του Υπουργείου Δικαιοσύνης που τα έχει ανάγκη.
- 11. Είμαι ΔΨΠ και το δικό μου ΨΠ έχει εκδοθεί από κάποιον ΔΨΠ της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Για ποιον λόγο δε βλέπω το δικό μου ΨΠ στην εφαρμογή του Κεντρικού ΣΗΔΕ;**
Ο ΔΨΠ της εκάστοτε Υπηρεσίας δεν μπορεί -για λόγους ασφαλείας- να εκδώσει ΨΠ στον εαυτό του. Για τον λόγο αυτό, το δικό του ΨΠ εκδίδεται από την Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Δικαιοσύνης και “χρεώνεται” στην Κεντρική Υπηρεσία. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί να δει το δικό του ΨΠ στην εφαρμογή του Κεντρικού ΣΗΔΕ.
- 12. Ο Άρειος Πάγος και η Εισαγγελία Αρείου Πάγου έχουν εκδώσει στους Δικαστικούς και Εισαγγελικούς Λειτουργούς προσωπικά υπηρεσιακά mail με κατάληξη @solon.gov.gr. Κάποιος Δικαστικός/Εισαγγελικός Λειτουργός δε θυμάται τον κωδικό πρόσβασης στο εν λόγω mail/είναι λανθασμένα καταχωρημένο κάποιο στοιχείο του/δεν επαρκεί ο διαθέσιμος χώρος στο mail του. Πού πρέπει να απευθυνθούμε;**
Αναλόγως τον Φορέα, θα πρέπει απευθυνθείτε είτε στον Άρειο Πάγο στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου **itdep@areiospagos.gr** είτε στην Εισαγγελία Αρείου Πάγου στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου **logistirio@eisap.gr**.

Συχνές Ερωτήσεις

13. Άλλαξα συσκευή κινητού. Τι πρέπει να κάνω για να λαμβάνω τον OTP στην καινούρια μου συσκευή;

- Κατεβάζουμε τον Επαληθευτή Google στην καινούρια μας συσκευή.
- Σκανάρουμε το QR Code που μας είχε αποσταλεί με email κατά την έκδοση της Ψηφιακής Υπογραφής.
- Πηγαίνουμε στην εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής εγγράφων (<https://webapp.mindigital-shde.gr>), κάνουμε είσοδο στον λογαριασμό μας, κάνουμε κλικ στο όνομα του λογαριασμού μας που βρίσκεται πάνω δεξιά στο παράθυρο της εφαρμογής και πατάμε την επιλογή «Συγχρονισμός OTP».
- Τέλος, συμπληρώνουμε τα πεδία που ζητούνται (θα πρέπει να δημιουργήσουμε δύο συνεχόμενα OTP στον Επαληθευτή Google) και πατάμε «Συγχρονισμός».

Αντιμετώπιση Προβλημάτων

- 1. Αντιμετωπίζω πρόβλημα με το ΨΠ μου ή τη διαδικασία έκδοσης ενός ΨΠ. Τι πρέπει να κάνω;**
Στην ενότητα 4 της υπ. αριθμ. 32141 ΕΞ 2020 ΥΨηΔ 13.11.2020 (ΑΔΑ: [6ΠΟ746ΜΤΛΠ-Φ7Κ](#)) εγκυκλίου του Υπουργού Επικρατείας/Ψηφιακής Διακυβέρνησης, καθώς και στα διαθέσιμα μέσω του συνδέσμου <https://support.mindigital-shde.gr/> εγχειρίδια χρήσης, δίδονται πληροφορίες για τη διαδικασία παροχής υποστήριξης στους χρήστες της εφαρμογής του Κεντρικού ΣΗΔΕ. Παρακαλείσθε θερμά όπως ο αρμόδιος ΔΨΠ καταχωρεί οποιαδήποτε τεχνικά προβλήματα προκύπτουν κατά τη διαδικασία έκδοσης ΨΠ στον μηχανισμό υποστήριξης αιτημάτων ώστε να προωθούνται στο γραφείο αρωγής της εφαρμογής του Κεντρικού ΣΗΔΕ για την άμεση επίλυσή τους.
- 2. Έχω διαβάσει τις οδηγίες, ο ΔΨΠ της Υπηρεσίας μου καταχώρησε το τεχνικό πρόβλημα στον μηχανισμό υποστήριξης αιτημάτων, αλλά δε βρέθηκε λύση. Πού μπορώ να απευθυνθώ;**
Μπορείτε να επικοινωνείτε είτε τηλεφωνικά με την αρμόδια Ομάδα Έργου στα τηλέφωνα 213-130.7609 και 213-130.7004 είτε στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου esignature@justice.gov.gr.

Σας ευχαριστούμε πολύ για την εξαιρετική διάθεση συνεργασίας που έχετε επιδείξει κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου αυτού.