

ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΜΕΣΩ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ – MyConsulLive

Στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ανήκει η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών πρόσβασης πολιτών στα Προξενικά Γραφεία των Πρεσβειών, στα Γενικά Προξενεία και στα Προξενεία της Ελλάδας στο εξωτερικό (εφεξής «Αρχές Εξωτερικού»). Στο πλαίσιο της απλοποίησης των διαδικασιών πρόσβασης και παροχής σύγχρονων και ψηφιακών διοικητικών υπηρεσιών κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων πολιτών, εντάσσεται η οργάνωση της ευχερούς πρόσβασης στις αντίστοιχες υπηρεσίες ευάλωτων ομάδων πληθυσμού, με σκοπό την ταχύτερη, αμεσότερη, πιο φιλική και ασφαλή πρόσβασή τους στην εκάστοτε αιτούμενη διοικητική υπηρεσία.

Προς τούτο το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υπεύθυνος Επεξεργασίας) έχει αναπτύξει ειδική σύγχρονη υπηρεσία τηλεδιάσκεψης (videoconference) με την ονομασία «MyConsulLive.gov.gr», η οποία, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, παρέχει στους πολίτες και στους νόμιμους εκπροσώπους τους τη δυνατότητα εξυπηρέτησής τους, για συγκεκριμένες διαδικασίες, από τους υπαλλήλους των Αρχών Εξωτερικού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που προσφέρει η πλατφόρμα.

Επισημαίνεται ότι η χρήση της υπηρεσίας μέσω τηλεδιάσκεψης είναι προαιρετική και διατίθεται εναλλακτικά με τη δυνατότητα φυσικής παρουσίας στις Αρχές Εξωτερικού για τη διεκπεραίωση της αιτούμενης προξενικής διοικητικής πράξης.

1. Δεδομένα που συλλέγονται.

Για την παροχή της υπηρεσίας MyConsulLive.gov.gr θα πρέπει να επισκεφθείτε την ειδική ιστοσελίδα <https://myconsullive.gov.gr/> και να διαθέτετε κωδικούς/διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κωδικοί taxisnet). Τα στοιχεία αυτά, όπως και τα δεδομένα που περιλαμβάνονται στο λογαριασμό σας στο Taxisnet, δεν τυγχάνουν συλλογής και επεξεργασίας από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, διότι αποτελούν, αποκλειστικά, έναν τρόπο ασφαλούς και ελεγχόμενης πρόσβασης στην υπηρεσία.

Μετά την είσοδο του στην πλατφόρμα MyConsulLive.gov.gr ο ενδιαφερόμενος πολίτης θα πρέπει να επιλέξει την Αρχή Εξωτερικού στην προξενική περιφέρεια της οποίας υπάγεται, μία από τις θεματικές κατηγορίες υπηρεσιών, την προτιμώμενη ημέρα και ώρα για την τηλεδιάσκεψη και να δηλώσει κάποια δεδομένα ταυτοποίησης και εξυπηρέτησης του και, πιο συγκεκριμένα:

- α) Ονοματεπώνυμο,
- β) Πατρώνυμο και Μητρώνυμο
- γ) Ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail),
- δ) Τηλέφωνο επικοινωνίας,
- ε) Διεύθυνση κατοικίας στην αλλοδαπή,
- στ) Ημερομηνία γέννησης

ζ) Τόπος γέννησης

η) Αριθμός δελτίου ταυτότητας (Α.Δ.Τ.) ή Διαβατηρίου

θ) Επιβεβαίωση ενημέρωσής του για επόμενο βήμα διαδικασίας (λήψη ενημερωτικού ηλεκτρονικού μηνύματος από την οικεία Αρχή Εξωτερικού)

ι) Τον τρόπο πληρωμής

κ) Τον τρόπο παραλαβής του αιτηθέντος εγγράφου (είτε ταχυδρομικώς, είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).

Επίσης, αφ' ης στιγμής ενεργοποιηθεί η ειδική υπηρεσία εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία, θα συλλέγονται δεδομένα ειδικής κατηγορίας που αφορούν στην υγεία του αιτούμενου, (ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα) καθώς η πλατφόρμα έχει ειδικώς σχεδιαστεί με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και, ιδίως, των ατόμων με προβλήματα όρασης ή ακοής. Με τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων αυτών τα Υποκείμενά τους μπορούν να έχουν περισσότερο χρόνο στην διάθεση τους για την διεκπεραίωση του αιτήματός τους και να ζητήσουν, εφόσον επιθυμούν, την παρουσία διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας / χειλεανόησης. Οι διερμηνείς που θα μετέχουν στο Πρόγραμμα θα δεσμεύονται για το απόρρητο της τηλεδιάσκεψης και την προστασία των δεδομένων.

Σε κάθε περίπτωση, και πριν τη διενέργεια της τηλεδιάσκεψης, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να έχει αποστείλει με φυσικό ή, σε περίπτωση που κρίνεται από την Αρχή Εξωτερικού δυνατό, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τα σχετικά έγγραφα και δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της αιτούμενης διοικητικής πράξης. Οι Αρχές Εξωτερικού θα ενημερώνουν για τα παραπάνω απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά τον ενδιαφερόμενο με ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση που ο ίδιος όρισε κατά την επιλογή ημέρας και ώρας της τηλεδιάσκεψης, και σίγουρα, σε εύλογο διάστημα πριν την πραγματοποίηση αυτής.

2. Σκοποί επεξεργασίας.

Σκοποί της ως άνω επεξεργασίας είναι:

α) η ενημέρωση του πολίτη για την επερχόμενη τηλεδιάσκεψη με επιβεβαιωτικό μήνυμα στην ηλεκτρονική ταχυδρομική διεύθυνση που δήλωσε,

β) η αποστολή ηλεκτρονικού συνδέσμου (link) για τη συμμετοχή του στη τηλεδιάσκεψη,

γ) η επιβεβαίωση των στοιχείων του πολίτη που μετέχει στην τηλεδιάσκεψη,

δ) η διενέργεια ελέγχου ταυτοπροσωπίας κατά την τηλεδιάσκεψη,

ε) η διευκόλυνση ατόμων με αναπηρία, και

στ) η ολοκλήρωση της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης των αιτουμένων από τις Αρχές Εξωτερικού.

3. Νομιμότητα της επεξεργασίας.

Η υπηρεσία MyConsulLive.gov.gr παρέχεται στο πλαίσιο της άσκησης των εκ του νόμου αρμοδιοτήτων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας (άρθρα 6 παρ. 1 περ. γ' και ε' και παρ. 3 και 9 παρ. 2 περ. ζ' ΓΚΠΔ), σύμφωνα με το άρθρο 33 του Νόμου 470/2020 (ΦΕΚ Α' 133/14.7.2020), την Κοινή Υπουργική Απόφαση 35467 (ΦΕΚ Β' 5600/21.12.2020) του Υπουργού Εξωτερικών και του Υπουργού Επικρατείας - Ψηφιακής Διακυβέρνησης περί «Παροχής διοικητικής πληροφόρησης και συνδρομής σε Έλληνες πολίτες, μόνιμους κατοίκους εξωτερικού, από προξενικές αρχές του Υπουργείου Εξωτερικών με τηλεδιάσκεψη».

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία, συλλέγονται απευθείας από εσάς, είναι συναφή, κατάλληλα και αναγκαία για τους ρητούς και νόμιμους σκοπούς (άρθρο 5 παρ. 1 περ. β και γ ΓΚΠΔ) που περιγράφονται ανωτέρω. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την τήρηση του απορρήτου και την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας, ώστε να διασφαλίζεται με κάθε πρόσφορο τρόπο η προστασία τους από απώλεια, διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή άλλη αθέμιτη επεξεργασία.

Περαιτέρω, η διαδικασία υλοποίησης του σχετικού αιτήματος πραγματοποιείται από τις Αρχές Εξωτερικού στο πλαίσιο της άσκησης των προβλεπόμενων στον νόμο αρμοδιοτήτων τους, τη συμμόρφωσή τους με τις νόμιμες υποχρεώσεις τους που απορρέουν από το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο, την εκπλήρωση καθηκόντων που εκτελούνται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που τους έχει ανατεθεί.

4. Χρόνος διατήρησης δεδομένων.

Τα δεδομένα που εισάγετε στην υπηρεσία MyConsulLive.gov.gr διατηρούνται ως έχουν για έξι (6) μήνες και μετά το πέρας αυτής της περιόδου καθίστανται ανώνυμα στατιστικά δεδομένα χρήσης της υπηρεσίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

5. Αποδέκτες των δεδομένων - Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προστασίας των δεδομένων.

Αποδέκτες των δεδομένων της υπηρεσίας MyConsulLive.gov.gr είναι οι Αρχές Εξωτερικού (όχι συνολικά αλλά η συγκεκριμένη Αρχή Εξωτερικού που θα εξυπηρετήσει τον πολίτη) και η εταιρεία Microsoft, ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, η οποία παρέχει τις εφαρμογές "Microsoft Bookings", "Microsoft Teams" και "Microsoft Office 365" για την υλοποίηση της αίτησης τηλεδιάσκεψης για την υπηρεσία MyConsulLive.gov.gr. Επίσης, από την στιγμή κατά την οποία θα ενεργοποιηθεί η ειδική υπηρεσία εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρία και σε περίπτωση που το αιτηθεί ο πολίτης, αποδέκτης θα είναι και ο διερμηνέας ελληνικής νοηματικής γλώσσας / χειλεανάγνωσης που θα πρέπει να παρίσταται προς διευκόλυνση του. Στην πλατφόρμα έχουν επίσης ορισθεί ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Μίας Στάσης της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, έτσι ώστε να έχουν συνολική εποπτεία της χρήσης της υπηρεσίας και να μπορούν να πραγματοποιούν αλλαγές σύμφωνα με επιχειρησιακές απαιτήσεις που θα προκύψουν μετά την ένταξη της πλατφόρμας σε παραγωγική λειτουργία.

Τα προσωπικά δεδομένα που έχουν συλλεχθεί καταχωρούνται σε μηχανογραφικά συστήματα, τα οποία παρέχουν επαρκή διασφάλιση και χρησιμοποιούνται από ειδικά εκπαιδευμένους και εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και των Αρχών Εξωτερικού, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή προστασία των δεδομένων που καταγράφονται, στο σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον. Για την διασφάλιση των

δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (τόσο των εργαζομένων των Αρχών Εξωτερικού όσο και των πολιτών) που μετέχουν στην τηλεδιάσκεψη έχει διασφαλισθεί τεχνικά ότι δεν θα είναι δυνατή η καταγραφή του ήχου και της εικόνας της τηλεδιάσκεψης από την εφαρμογή “Teams” της Microsoft. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιοδήποτε μέσο (π.χ. κινητό τηλέφωνο, προγράμματα καταγραφής οθόνης) από οιονδήποτε παρευρίσκεται σε αυτήν και με οποιονδήποτε ρόλο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των μεταδιδόμενων πληροφοριών και, κατ' ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων στην πλατφόρμα, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή. Παράλληλα οι αποδέκτες - χρήστες της πλατφόρμας έχουν την υποχρέωση χρήσης των λαμβανομένων πληροφοριών αποκλειστικά και μόνον για τον σκοπό που περιγράφεται στην παρούσα ενημέρωση. Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας και οι εντεταλμένοι υπάλληλοί του, εξάλλου, δε διαθέτουν ή άλλως διαβιβάζουν ή δημοσιοποιούν προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων, χωρίς τη συγκατάθεση τους, εκτός από τους απαιτούμενους αποδέκτες για την παροχή της υπηρεσίας και με εξαίρεση την εφαρμογή σχετικών νομικών επιταγών και προς τις αρμόδιες και μόνο Αρχές. Τα τηρούμενα προσωπικά δεδομένα δύναται να κοινοποιηθούν στις αρμόδιες δικαστικές, αστυνομικές και άλλες διοικητικές Αρχές, κατόπιν νόμιμου αιτήματός τους και σύμφωνα με τις κάθε φορά ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

Πρόσβαση στα δεδομένα της υπηρεσίας MyConsulLive.gov.gr δύναται να έχουν μόνο οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και των Αρχών Εξωτερικού στο πλαίσιο των συγκεκριμένων καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων τους. Η οποιαδήποτε μεταφορά ή διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων και τα δεδομένα μεταφέρονται με ασφάλεια. Τα δεδομένα αποθηκεύονται στους εξυπηρετητές (servers) ή στον πάροχο υπηρεσιών νέφους του Ελληνικού Δημοσίου (g-cloud) ή στους εξυπηρετητές (servers) της Microsoft εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

6. Δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας, συμμορφούμενος με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ και του εθνικού νομικού πλαισίου, ικανοποιεί και διευκολύνει την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων των υποκειμένων ως προς τη χρήση της υπηρεσίας MyConsulLive.gov.gr, εφόσον προσφέρεται εν προκειμένω δυνατότητα πραγματικής άσκησης στο πλαίσιο λειτουργίας της υπηρεσίας κατά το ισχύον νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό ως χρήστες της υπηρεσίας έχετε:

1. Δικαίωμα πρόσβασης, προκειμένου να ενημερωθείτε ποια δεδομένα σας τυγχάνουν επεξεργασίας, για ποιο λόγο και τους αποδέκτες τους.
2. Δικαίωμα διόρθωσης, προκειμένου να διορθωθούν λάθη, ανακρίβειες και ελλείψεις των δεδομένων σας.
3. Δικαίωμα διαγραφής, προκειμένου, υπό τις προϋποθέσεις του ΓΚΠΔ, να διαγραφούν τα δεδομένα σας από τα αρχεία των Αρχών Εξωτερικού ως Υπεύθυνου Επεξεργασίας κατά τις ανωτέρω διακρίσεις ανά κατηγορία προσωπικών δεδομένων και στάδιο επεξεργασίας αντίστοιχα.

4. Το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, σε περίπτωση αμφισβήτησης της ακρίβειας των δεδομένων, όταν έχετε ασκήσει το δικαίωμα της εναντίωσης και η απόφαση εκκρεμεί και σε περίπτωση που τα δεδομένα σας δεν είναι πλέον απαραίτητα για τον αρχικό σκοπό αλλά για νομικούς λόγους δεν μπορούν ακόμη να διαγραφούν.

5. Το δικαίωμα στη φορητότητα, υπό τις προϋποθέσεις του ΓΚΠΔ, προκειμένου να παραλάβετε τα δεδομένα σας σε ηλεκτρονική μορφή και να τα διαβιβάσετε σε τρίτον. Να σημειωθεί όμως ότι το δικαίωμα στην φορητότητα είναι πολύ περιορισμένο για τα δεδομένα που τυγχάνουν επεξεργασίας με βάση το άρθρο 6 παρ.1 στ. ε' ΓΚΠΔ και συνακόλουθα το άρθρο 6 παρ. 1 στ. γ' ΓΚΠΔ.

6. Το δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων. Στο πλαίσιο της άσκησης των δικαιωμάτων αυτών, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας διασφαλίζει ότι:

α. Υφίστανται διαδικασίες που επιτρέπουν την ευχερή άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, ώστε να εκκινούν αμέσως όλες οι απαιτούμενες ενέργειες.

β. Θα απαντήσει σε αίτημα που θα υποβληθεί από το υποκείμενο των δεδομένων χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και πάντως όχι σε απώτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών χρόνο. Εάν εξαιτίας της πολυπλοκότητας ή του πλήθους των αιτημάτων, αυτό δεν είναι τεχνικά εφικτό, η προθεσμία επεκτείνεται για άλλους δύο μήνες κατόπιν σχετικής ενημέρωσής σας. Σε περίπτωση που δεν μπορεί να ικανοποιήσει κάποιο δικαίωμα που ασκήθηκε από το υποκείμενο των δεδομένων, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα διασφαλίζει ότι παρέχεται ειδική, επαρκής και πλήρης αιτιολόγηση.

γ. Εκτός των περιπτώσεων προδήλως αβάσιμων ή υπερβολικών αιτημάτων, όλες οι ενέργειες που θα αφορούν θέματα ικανοποίησης δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων θα πραγματοποιούνται άνευ ανταλλάγματος (δωρεάν) για τα υποκείμενα.

7. Επικοινωνία.

Μπορείτε να απευθύνετε όλες τις ερωτήσεις ή τα αιτήματα σας σχετικά με την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων στο πλαίσιο της υπηρεσίας MyConsulLive.gov.gr στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποστέλλοντας e-mail: dpo@mindigital.gov.gr ή μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: Φραγκούδη 11, 101 63, Καλλιθέα.

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθείτε από την απάντηση ή θεωρείτε ότι η επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων παραβιάζει το ισχύον νομικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ταχυδρομική διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) complaints@dpa.gr).

Αθήνα, Δεκέμβριος 2020