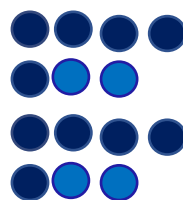


myConsulLive



Εξυπηρέτηση πολιτών με τηλεδιάσκεψη από

Προξενικές Αρχές του

Υπουργείου Εξωτερικών

Εγχειρίδιο Χρήσης της Υπηρεσίας για τον Πολίτη

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικόνων	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1. Είσοδος στην υπηρεσία myConsulLive	4
2. Δημιουργία ραντεβού στο myConsulLive.....	4
Βήμα 1 ^ο : Επιλογή Προξενικής Αρχής	4
Βήμα 2 ^ο : Επιλογή Θεματικού Πεδίου.....	5
Βήμα 3: Καταχώριση Στοιχείων	8
Βήμα 4 ^ο : Ολοκλήρωση της κράτησης	10
3. Διαχείριση κράτησης στο myConsulLive	11
4. Διενέργεια της τηλεδιάσκεψης.....	12
5. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση.....	14

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1:Επιλογή Προξενικής Αρχής	4
Εικόνα 2: Επιλογή υπηρεσίας.....	5
Εικόνα 3:Επιλογή ημερομηνίας και ώρας	6
Εικόνα 4: Αυτόματη προσαρμογή του ωραρίου στη τρέχουσα ζώνη ώρας	7
Εικόνα 5: Αλλαγή ζώνης ώρας	7
Εικόνα 6: Καταχώριση στοιχείων.....	8
Εικόνα 7: Επιλογή τρόπου πληρωμής των τελών.....	9
Εικόνα 8: Ολοκλήρωση της κράτησης	10
Εικόνα 9: Διαχείριση κράτησης.....	11
Εικόνα 10: Μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησης	12
Εικόνα 11: Ενεργοποίηση κάμερας/ήχου	13

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το myConsulLive είναι η νέα πλατφόρμα για τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση Ελλήνων πολιτών, κατοίκων του εξωτερικού, από υπαλλήλους των κατά τόπους Προξενικών Γραφείων Πρεσβειών, Γενικών Προξενείων και Προξενείων του Υπουργείου Εξωτερικών.

Στόχος του myConsulLive είναι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και η παροχή διοικητικής πληροφόρησης στους Έλληνες πολίτες, μονίμους κατοίκους εξωτερικού, χωρίς τη φυσική μετάβασή τους στις κατά τόπους Προξενικές Αρχές του Υπουργείου Εξωτερικών, της χώρας όπου κατοικούν. Με την ψηφιακή πλατφόρμα αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών από το Κράτος με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνσή τους.

1. Είσοδος στην υπηρεσία myConsulLive

Μέσω της υπηρεσίας myConsulLive έχετε τη δυνατότητα να κλείσετε ραντεβού για να εξυπηρετηθείτε μέσω βίντεο-κλήσης/τηλεδιάσκεψης από υπάλληλο των Προξενικών Αρχών του Υπουργείου Εξωτερικών, την ημέρα και ώρα που επιθυμείτε. Μπορείτε να εισέλθετε στην πλατφόρμα με δύο τρόπους:

- είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, ακολουθώντας τη διαδρομή: «Πολίτης και καθημερινότητα» → «Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών» → «Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Προξενικές Αρχές του Υπουργείου Εξωτερικών».
- είτε πληκτρολογώντας τη διεύθυνση: myConsulLive.gov.gr.

Για να επιτραπεί η είσοδος απαιτούνται τα διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (κωδικοί TAXISnet).

2. Δημιουργία ραντεβού στο myConsulLive

Βήμα 1^ο : Επιλογή Προξενικής Αρχής

Στην αρχική οθόνη επιλέξτε από την κυλιόμενη λίστα την αρμόδια για την διεκπεραίωση της υπόθεσης σας Προξενική Αρχή (βλ. Εικόνα 1:Επιλογή Προξενικής Αρχής)

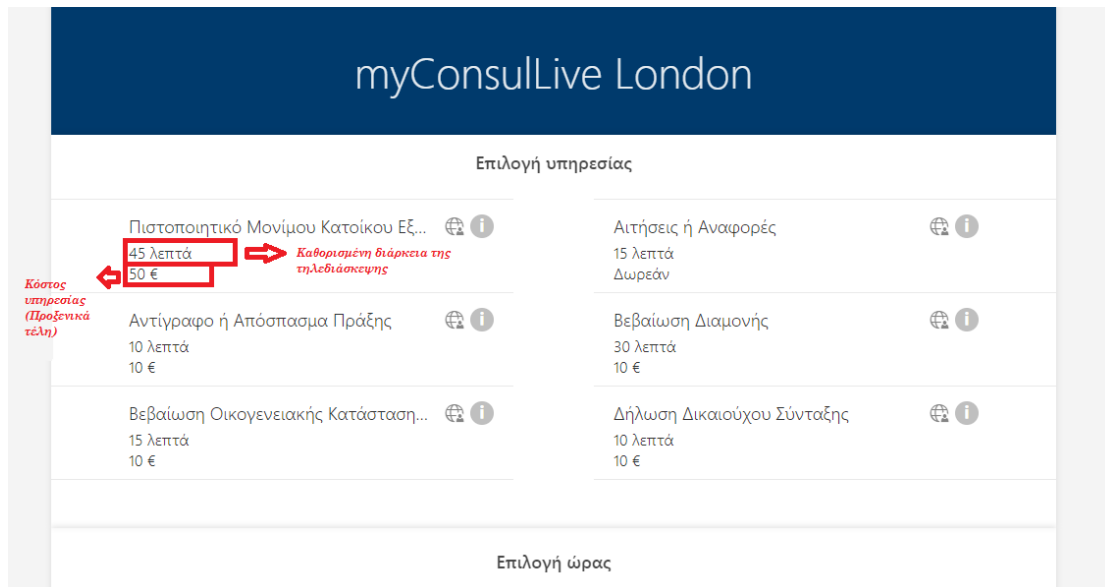
Εικόνα 1:Επιλογή Προξενικής Αρχής

The screenshot shows the myConsulLive interface. At the top, there is a header with the govgr BETA logo and the myConsulLive title. Below the header, the main heading reads "Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Προξενική Αρχή". Underneath, there is a section titled "Επιλέξτε Προξενική Αρχή" with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of consular offices: Προξενικό Γραφείο Πρεσβείας της Ελλάδας στο Ηνωμένο Βασίλειο, Γενικό Προξενείο Βουτυνής, Γενικό Προξενείο Κωνσταντινούπολης, Γενικό Προξενείο Νέας Υόρκης, Γενικό Προξενείο Ντιούσνταρντ, and Γενικό Προξενείο Τορόντο. A red arrow points to the dropdown menu, and a red box highlights the list of options. To the right of the dropdown menu, there is a section titled "Χρήσιμοι σύνδεσμοι" with links to "Μάθε το myConsulLive", "Συχνές Ερωτήσεις", "Οδηγίες Χρήσης", "Υπηρεσίες", and "Φόρμα Επικοινωνίας". At the bottom of the page, there is a footer with the text "Μια υπηρεσία του govgr" and the logo of the General Secretariat for Information Systems of the Public Administration.

Βήμα 2^ο : Επιλογή Θεματικού Πεδίου

Επιλέξτε την υπηρεσία που επιθυμείτε. Για να ενημερωθείτε για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ανατρέξτε στον αντίστοιχο σύνδεσμο (βλ. Χρήσιμοι σύνδεσμοι: Υπηρεσίες) στη δεξιά πλευρά της αρχικής οθόνης. Κάτω από τον τίτλο της υπηρεσίας αναγράφονται το κόστος των προξενικών τελών και η καθορισμένη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης (Εικόνα 2: Επιλογή υπηρεσίας).

Εικόνα 2: Επιλογή υπηρεσίας



Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι οι εξής:

- ❖ Πιστοποιητικό Μονίμου Κατοίκου Εξωτερικού
- ❖ Αιτήσεις ή αναφορές
- ❖ Αντίγραφο ή απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης
- ❖ Βεβαίωση διαμονής
- ❖ Βεβαίωση Οικογενειακής Κατάστασης ή Γέννησης
- ❖ Δήλωση δικαιούχου σύνταξης.

Επιλέγοντας θεματικό πεδίο στην οθόνη εμφανίζεται το ημερολόγιο, όπου μπορείτε να επιλέξετε την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα για τον προγραμματισμό του ραντεβού σας (βλ. Εικόνα 3:Επιλογή ημερομηνίας και ώρας).

Εικόνα 3: Επιλογή ημερομηνίας και ώρας

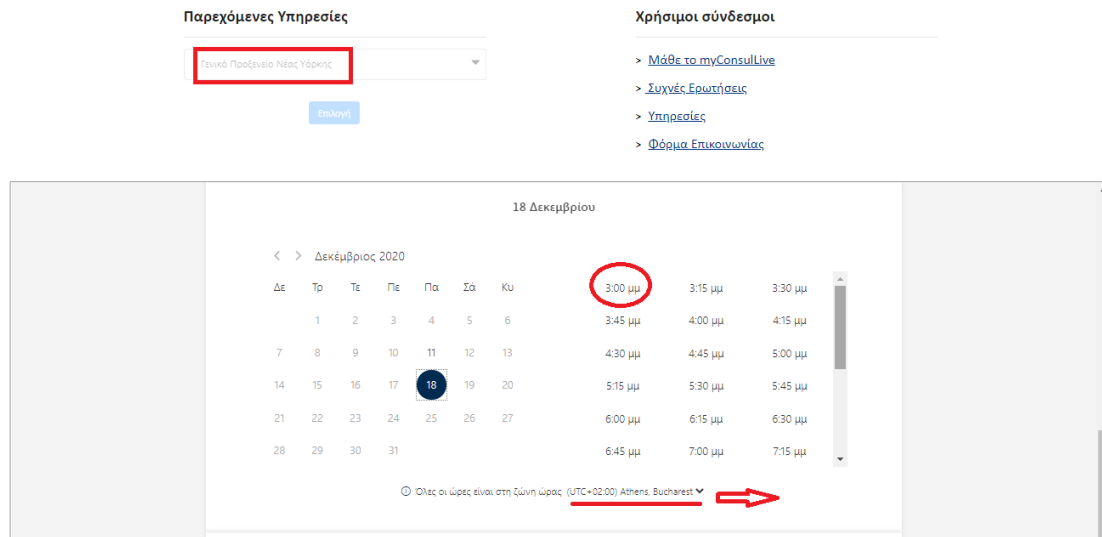
The screenshot displays a web interface for selecting a service and its timing. At the top, there are two service options: 'Βεβαίωση Οικογενειακής Κατάστασης...' (15 λεπτά, 10 €) and 'Δήλωση Δικαιούχου Σύνταξης' (10 λεπτά, 10 €). Below this, a calendar for December 2020 is shown. The date '18 Δεκεμβρίου' is selected. A red arrow points to the 'Επιλογή υπηρεσίας' section, and a red box highlights the 'Διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες' section. The available times for the 18th are listed in a table below.

Δε	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σά	Κυ	11:30 πμ	11:45 πμ	12:00 μμ
	1	2	3	4	5	6	12:15 μμ	12:30 μμ	12:45 μμ
7	8	9	10	11	12	13	1:00 μμ	1:15 μμ	1:30 μμ
14	15	16	17	18	19	20	1:45 μμ	2:00 μμ	2:15 μμ
21	22	23	24	25	26	27	2:30 μμ	2:45 μμ	3:00 μμ
28	29	30	31				3:15 μμ	3:30 μμ	3:45 μμ

Όλες οι ώρες είναι στη ζώνη ώρας (UTC+02:00) Athens, Bucharest

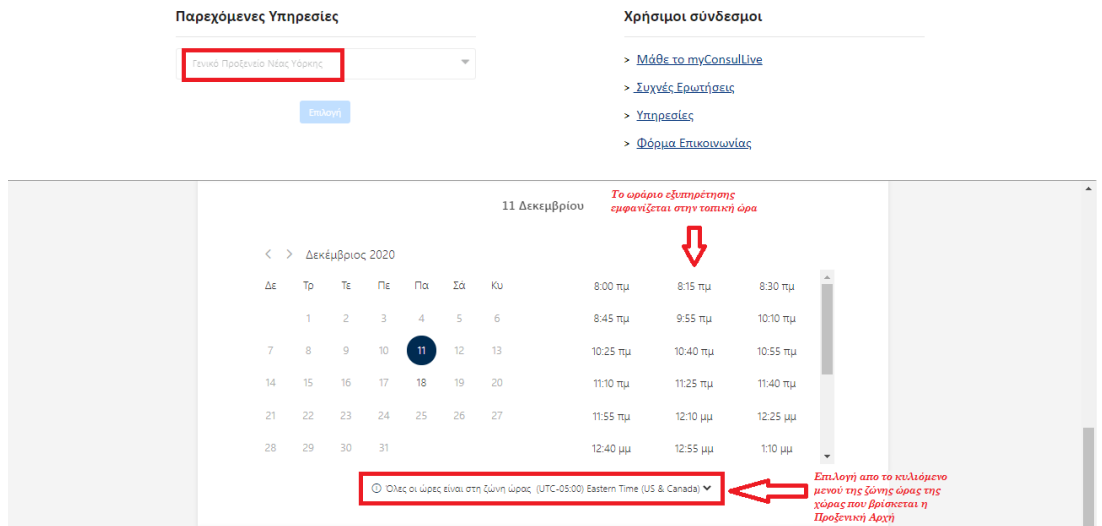
Οι Προξενικές Αρχές εδρεύουν σε χώρες της αλλοδαπής, οι οποίες βρίσκονται σε διαφορετική ζώνη ώρας, ωστόσο το ωράριο εξυπηρέτησης προσαρμόζεται αυτόματα στη ζώνη ώρας της περιοχής, όπου πραγματοποιείται η κράτηση (Βλ. Εικόνα 4: Αυτόματη προσαρμογή του ωραρίου στη τρέχουσα ζώνη ώρας)

Εικόνα 4: Αυτόματη προσαρμογή του ωραρίου στη τρέχουσα ζώνη ώρας



Υπάρχει επιπλέον η δυνατότητα προσαρμογής του ωραρίου εξυπηρέτησης στη ζώνη ώρας της περιοχής στην οποία βρίσκεται η Προξενική Αρχή, επιλέγοντας από το κυλιόμενο μενού την αντίστοιχη ζώνη ώρας (βλ. Εικόνα 5: Αλλαγή ζώνης ώρας)

Εικόνα 5: Αλλαγή ζώνης ώρας



Βήμα 3: Καταχώριση Στοιχείων

Θα χρειαστεί να καταχωρίσετε:

- ✓ Το ονοματεπώνυμο του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί
- ✓ Τα στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση, e-mail, τηλέφωνο)

Στην ενότητα «Πρόσθετες Πληροφορίες», θα χρειαστεί επιπλέον να καταχωρίσετε:

- ✓ Πατρώνυμο
- ✓ Μητρώνυμο
- ✓ Ημερομηνία και τόπο γέννησης
- ✓ Αριθμό ταυτοποιητικού εγγράφου (Ταυτότητας ή Διαβατηρίου)

Εικόνα 6: Καταχώριση στοιχείων

Προσθέστε τα στοιχεία σας

Όνομα
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
Αριθμός τηλεφώνου
Διεύθυνση

Καταχώριση
στοιχείων

Εισάγετε πρόσθετες πληροφορίες

Πατρώνυμο
Ημερομηνία Γέννησης
Τόπος Γέννησης
Αριθμός Διαβατηρίου/ταυτότητας

Εισαγωγή πρόσθετων
πληροφοριών

Στη συνέχεια, δηλώνετε στο αντίστοιχο πεδίο, πως έχετε λάβει γνώση σχετικά με την υποχρέωση αποστολής των απαραίτητων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός σας στον αρμόδιο υπάλληλο της Προξενικής Αρχής. Για τα δικαιολογητικά που απαιτείται να προσκομίσετε, τον τρόπο καταβολής των τελών και για κάθε άλλη λεπτομέρεια, θα ενημερωθείτε αμέσως μετά την ολοκλήρωση της κράτησης με ηλεκτρονικό μήνυμα από την Προξενική Αρχή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η αποστολή του φακέλου με τα δικαιολογητικά πριν την πραγματοποίηση του ραντεβού, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή διεκπεραίωση του αιτήματός σας.

Στο επόμενο πεδίο, επιλέξτε από την κυλιόμενη λίστα τον τρόπο πληρωμής του προξενικού τέλους.

Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής είναι:

- Με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό (μετά την πραγματοποίηση του ραντεβού)
- Με τραπεζική ή ταχυδρομική επιταγή (εσωκλείεται στον φάκελο αποστολής των δικαιολογητικών)
- Με e-paraivoli (για χώρες SEPA ή όπου αυτό προβλέπεται)
- Με χρήση χρεωστικής κάρτας.

Εικόνα 7: Επιλογή τρόπου πληρωμής των τελών

Προξενείου με τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πρέπει να αποστείλω πριν την πραγματοποίηση της βιντεοκλήσης

--κάντε μια επιλογή--

Παρακαλώ επιλέξτε τρόπο πληρωμής

--κάντε μια επιλογή--

--κάντε μια επιλογή--

κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό (μετά την πραγματοποίηση του ραντεβού)

τραπεζική ή ταχυδρομική επιταγή (εσωκλείεται στον φάκελο αποστολής των απαραίτητων δικαιολογητικών)

e-παράβολο (για χώρες SEPA ή όπου αυτό προβλέπεται)

χρήση χρεωστικής κάρτας

#TBC# «Δηλώνω υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι οληθιά και ακριβή. Ενημερωθικά α) ότι τα δεδομένα επικοινωνίας μου (email, κινητό τηλέφωνο και διεύθυνση) θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση του ανωτέρω αιτήματός μου, β) ότι σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν. 4704/2020 (ΦΕΚ 133Α') και την σχετική Υπουργική Απόφαση 20530 (ΦΕΚ Β 3030) η διαδικασία επαλήθευσης της ταυτότητάς μου καθώς και η εξυπηρέτησή μου μέσω της υπηρεσίας MyCONSULlive από υπάλληλο του Προξενείου για τη διεκπεραίωση της υποθέσεώς μου θα γίνει μέσω βιντεοκλήσης (live streaming), η οποία δεν αποθηκεύεται αλλά διαγράφεται αυτόματα (auto-deletion) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προστασίας των προσωπικών δεδομένων μου όπως παρατίθενται με υπερσύνδεση (link) κατωτέρω. Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται αυστηρά οιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψης με οιαδήποτε μέσο (π.χ. κινητό τηλέφωνο, παγρώματα καταγραφής εθόνων) από οιαδήποτε παρευρισκόμενο σε αυτήν και με οποιοδήποτε ρόλο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει ουσιαστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.»

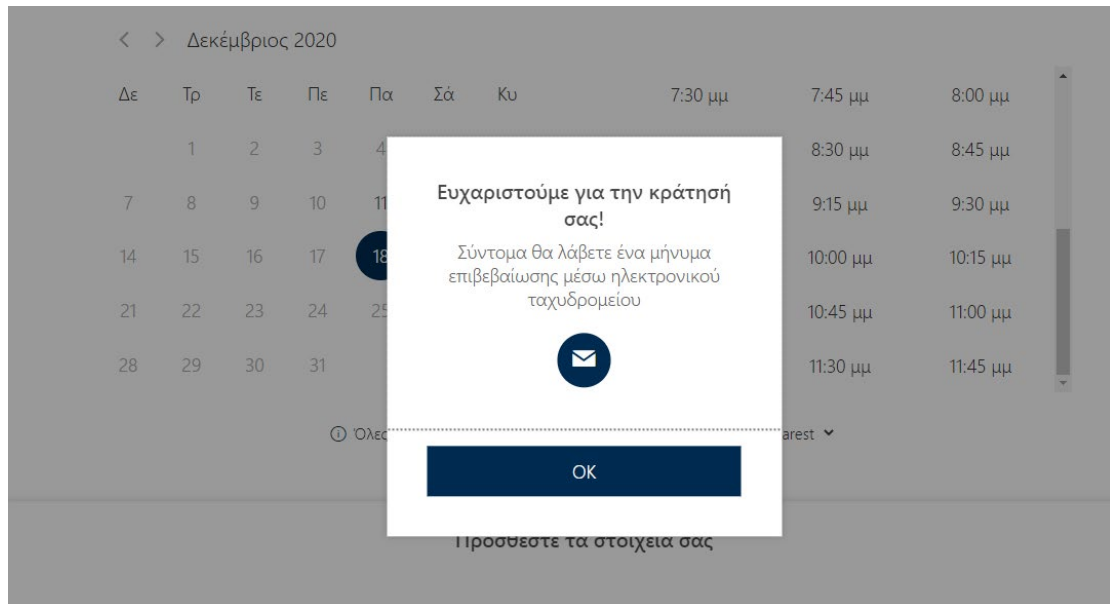
Κάνοντας κλικ παρακάτω συμφωνείτε με τους όρους και τις πολιτικές που περιγράφονται στην ενότητα 'Πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων'.

Κράτηση

Βήμα 4^ο: Ολοκλήρωση της κράτησης

Πατώντας «**Κράτηση**», εμφανίζεται στην οθόνη σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα.

Εικόνα 8: Ολοκλήρωση της κράτησης



Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία, αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο μήνυμα με την επιβεβαίωση της κράτησης. Στο μήνυμα αυτό μπορείτε:

- να δείτε τις λεπτομέρειες του ραντεβού σας,
- να επαναπρογραμματίσετε ή να ακυρώσετε το ραντεβού σας,
- να εισέλθετε στο χώρο της τηλεδιάσκεψης την ώρα του ραντεβού.

3. Διαχείριση κράτησης στο myConsulLive

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κράτησης, στην οθόνη, εμφανίζεται το μενού για τη διαχείρισή της

Εικόνα 9: Διαχείριση κράτησης

The screenshot displays the 'myConsulLive London' interface. At the top, it indicates an upcoming booking for 'Σοφία Π.'. Below this, the booking details are shown: 'Πιστοποιητικό Μονίμου Κατοίκου Εξωτερικού' for 50 €. The booking is scheduled for 'Παρασκευή, 11 Δεκεμβρίου 2020' at '6:25 μμ (45 λεπτά)'. Three main action buttons are visible: 'Προγραμματισμός εκ νέου' (Reschedule), 'Ακύρωση κράτησης' (Cancel booking), and 'Νέα κράτηση' (New booking). A note at the bottom states that all times are in Athens/Bucharest time (UTC+02:00). The footer includes the address 'Χανδρή 1 & Θεσ/κης, Μοσχάτο Αττικής, Τ.Κ. 18346', the Microsoft Bookings logo, and copyright information for 2019 Microsoft.

- ❖ Το κουμπί **“Προγραμματισμός εκ νέου”** σας οδηγεί εκ νέου στην οθόνη δημιουργίας κράτησης, όπου μπορείτε να αλλάξετε την ημέρα και ώρα της κράτησης καθώς και τα στοιχεία σας.
- ❖ Το κουμπί **«Ακύρωση της κράτησης»** σας δίνει τη δυνατότητα να ακυρώσετε την κράτηση.
- ❖ Το κουμπί **«Νέα κράτηση»** σας δίνει τη δυνατότητα να προβείτε σε μια νέα κράτηση.


4. Διενέργεια της τηλεδιάσκεψης

Την καθορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού, επιλέξτε «Συμμετοχή στη συνάντηση», από το μήνυμα της επιβεβαίωσης που λάβατε στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο την ημέρα που πραγματοποιήσατε την κράτηση (βλ. Εικόνα 10: Μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησης)

Εικόνα 10: Μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησης

Επιβεβαιωμένη κράτηση για
Σοφία Π.

Πιστοποιητικό Μονίμου Κατοίκου Εξωτερικού
50 €


Παρασκευή, 11 Δεκεμβρίου 2020
6:25 μμ - 7:10 μμ
(UTC+02:00) Athens, Bucharest

Συμμετοχή στη συνάντηση
μέσω του Microsoft Teams

Πρόσθετες πληροφορίες

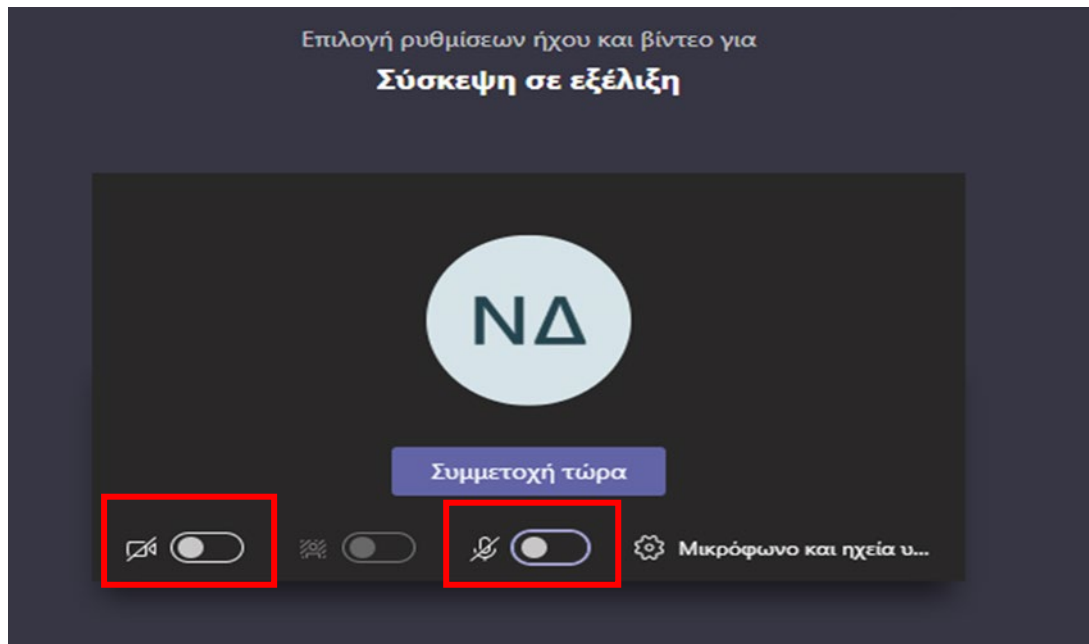
Σύντομα θα λάβετε e-mail από τον αρμόδιο υπάλληλο του Προξενείου με τα απαραίτητα δικαιολογητικά που θα πρέπει να έχετε υποβάλει πριν την πραγματοποίηση της βιντεοκλήσης. **Αν ο υπάλληλος δεν έχει παραλάβει τα σχετικά έγγραφα πριν το ραντεβού, δεν θα είναι σε θέση να σας εξυπηρετήσει.**

Παρακαλώ μην απαντήσετε σε αυτό το e-mail.
Για οποιαδήποτε απορία σχετικά με την χρήση της εφαρμογής myCONSULlive, παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μας στο: grqencon.ny@mfa.gr

Σύνδεσμος για την συμμετοχή στη τηλεδιάσκεψη

Πριν επιλέξετε “**Συμμετοχή τώρα**” βεβαιωθείτε ότι η κάμερα και το μικρόφωνο σας είναι ενεργοποιημένα (βλ. Εικόνα 11: Ενεργοποίηση κάμερας/ήχου)

Εικόνα 11: Ενεργοποίηση κάμερας/ήχου



Ενεργοποιείστε την κάμερα και το μικρόφωνο

Πατώντας το κουμπί "Συμμετοχή τώρα" θα βρεθείτε σε αναμονή μέχρι ο υπάλληλος της Προξενικής Αρχής να αποδεχθεί το αίτημα εισόδου σας στην τηλεδιάσκεψη. Με την έναρξη της τηλεδιάσκεψης θα πρέπει να επιδείξετε στον υπάλληλο τα ταυτοποιητικά σας έγγραφα (ΑΔΤ ή Διαβατήριο).

5. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση

- Γρήγορη και αξιόπιστη σύνδεση στο Internet.
- Απόλυτη ησυχία στον περιβάλλοντα χώρο σας κατά τη διάρκεια της βίντεοκλήσης με τον υπάλληλο της Προξενικής Αρχής.
- Ενεργοποίηση της κάμερας και του μικροφώνου της συσκευής από την οποία θα συνδεθείτε.
- Εφόσον έχετε επιλέξει να συνδεθείτε με τον υπάλληλο της Προξενικής Αρχής μέσω του σταθερού σας υπολογιστή ή μέσω laptop, με λειτουργικό Windows, συστήνεται η επιλογή της web έκδοσης του Microsoft Teams.
- Προκειμένου να εμφανίζονται καθαρά και με ευκρίνεια τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που ζητούνται από τον υπάλληλο της Προξενικής Αρχής (όπως η αστυνομική ταυτότητα, το διαβατήριο), θα πρέπει κατά τη διάρκεια της συνομιλίας το έγγραφο να «καλύπτει» την οθόνη σας, όπως τη βλέπετε μέσα από την εφαρμογή
- Ειδικότερα, αν χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο, συστήνεται η χρήση της βασικής κάμερας του τηλεφώνου (μεγαλύτερη ανάλυση) τη στιγμή που καλείστε να επιδείξετε τα απαιτούμενα έγγραφα (περιστροφή κάμερας).