



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

6 Δεκεμβρίου 2022

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 6183

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 174521 ΕΞ 2022

**Δημιουργία ψηφιακής πλατφόρμας για προγραμματισμό ραντεβού για εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση και παροχή πληροφόρησης από την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (εφεξής ο Φορέας).**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α. Του ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α'184) και ιδίως του κεφαλαίου ΣΤ' και της παρ. 19 του άρθρου 107.

β. Του ν. 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις» (Α' 137).

γ. Του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (L 119/1).

δ. Του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» (Α' 134).

ε. Του άρθρου 5 του ν. 3469/2006 «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» (Α' 131).

στ. Του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και

τα κυβερνητικά όργανα», Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

2. Το π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119).

3. Το π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121).

4. Το π.δ. 40/2020 «Οργανισμός Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Α' 85).

5. Το π.δ. 142/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Οικονομικών» (Α' 181).

6. Τον ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94) και ιδίως του Υποκεφαλαίου Δ' του Κεφαλαίου Ε' του Μέρους Β'.

7. Την υπό στοιχεία 22644 ΕΞ/2021 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Οικονομικών «Διαπίστωση της συνέχισης λειτουργίας της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους» (Β' 725).

8. Την υπό στοιχεία Υ6/2019 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας» (Β' 2902).

9. Την υπό στοιχεία 118944 ΕΞ 2019 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Β' 3990).

10. Την υπό στοιχεία 29810 ΕΞ 2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διαδικασία αυθεντικοποίησης υπαλλήλων του δημοσίου τομέα σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» (Β' 4798).

11. Την ανάγκη προαγωγής και τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και της λειτουργίας της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους με την παροχή στον πολίτη και τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ).

12. Το γεγονός ότι από την έκδοση της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

**Άρθρο 1**

Δημιουργία πλατφόρμας εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης ενδιαφερόμενων από υπαλλήλους του Φορέα

1. Δημιουργείται πλατφόρμα κράτησης ραντεβού (τηλεφωνικού ή τηλεδιάσκεψης) με την ονομασία «myEGDIX.live.gov.gr», η οποία, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), παρέχει σε ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα απομακρυσμένης πληροφόρησης από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Φορέα.

2. Στην πλατφόρμα «myEGDIX.live.gov.gr», ο ενδιαφερόμενος (φυσικό πρόσωπο, εκπρόσωπος νομικού προσώπου, ή σύμβουλοι αυτών που έχουν εξουσιοδοτηθεί στην αίτηση των πληροφοριακών συστημάτων του Φορέα), εφεξής ο αιτών, δύναται να αιτηθεί ραντεβού, επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα, προκειμένου να εξυπηρετηθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

α) τηλεδιάσκεψη (videoconference),

β) τηλεφωνική επικοινωνία, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στα άρθρα που ακολουθούν.

3. Στην περίπτωση εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης, μέσω τηλεδιάσκεψης, απαιτείται συσκευή (Η/Υ, έξυπνο τηλέφωνο/tablet) με ενεργοποιημένη την κάμερα και το μικρόφωνο, προκειμένου να υπάρχει οπτική και ακουστική επαφή μεταξύ του ενδιαφερόμενου και του αρμόδιου υπαλλήλου του Φορέα, καθώς και για την επίδειξη στην κάμερα των απαραίτητων στοιχείων ταυτοποίησής του και την εξακρίβωση ταυτοπροσωπίας από τον αρμόδιο υπάλληλο.

**Άρθρο 2**

Προγραμματισμός ραντεβού στην ειδική πλατφόρμα εξυπηρέτησης «myEGDIX.live.gov.gr»

1. Ο αιτών εισέρχεται είτε απευθείας στην ειδική πλατφόρμα «myEGDIX.live.gov.gr» είτε μέσω σχετικού ηλεκτρονικού συνδέσμου αναρτημένου στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ) με χρήση των προσωπικών του κωδικών – διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κωδικοί TAXISnet) και στη συνέχεια επιλέγει την παρεχόμενη υπηρεσία που επιθυμεί.

2. Ο αιτών μπορεί να δημιουργήσει ραντεβού με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παρούσα, για λογαριασμό άλλου προσώπου. Στην περίπτωση αυτή, οφείλει να καταχωρίσει τα στοιχεία του προσώπου που θα λάβει μέρος στην τηλεδιάσκεψη ή στην τηλεφωνική επικοινωνία, ενώ για τη διενέργεια της τηλεδιάσκεψης ή της τηλεφωνικής επικοινωνίας, προϋπόθεση είναι να εμφανισθεί το πρόσωπο για λογαριασμό του οποίου έχει δημιουργηθεί το ραντεβού.

3. Ο αιτών επιλέγει ημέρα και ώρα που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί και καταχωρίζει υποχρεωτικά τα ακόλουθα στοιχεία (i-vii) του προσώπου που θα λάβει μέρος στην τηλεδιάσκεψη ή στην τηλεφωνική επικοινωνία:

i. Ονοματεπώνυμο

ii. Διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)

iii. Τηλέφωνο επικοινωνίας

iv. Ρόλος (Αιτών ή Σύμβουλος)

v. Θέμα

vi. ΑΦΜ αιτούντος στις πλατφόρμες του Φορέα

vii. Αριθμό αίτησης στις πλατφόρμες του Φορέα

viii. Συμμετοχή και τρίτου προσώπου στην τηλεδιάσκεψη, στην περίπτωση επιλογής εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη. Στην περίπτωση αυτή ο αιτών οφείλει να αποστείλει τον σύνδεσμο (link) της τηλεδιάσκεψης στο τρίτο πρόσωπο, όπως τον λαμβάνει σύμφωνα με τις παρ. 5 και 7 του παρόντος άρθρου.

ix. Συνοπτική περιγραφή του προβλήματος, προαιρετικά, εφόσον υπάρχουν επιπρόσθετες πληροφορίες που σχετίζονται με το αίτημα.

4. Πριν από την υποβολή του αιτήματος προγραμματισμού ραντεβού και για τον σκοπό της κρίσης του αιτήματος, ο αιτών ενημερώνεται ότι είναι απαραίτητη η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους διαχειριστές του πληροφοριακού συστήματος «myEGDIX.live.gov.gr» και από τον υπάλληλο του Φορέα που θα εξυπηρετήσει το αίτημα σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδίως σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016, ΕΕ L119 (ΓΚΠΔ), της περ. α της παρ. 1 του άρθρου 22, και των άρθρων 26 και 29 του ν. 4624/2019 (Α' 137).

5. Για την υποβολή του αιτήματος προγραμματισμού ραντεβού, ο αιτών δηλώνει υπεύθυνα ότι τα υποβληθέντα προσωπικά δεδομένα είναι αληθή και ακριβή και ότι έλαβε γνώση των όρων και πολιτικών προστασίας των προσωπικών δεδομένων του.

6. Με την καταχώριση του αιτήματος, αποστέλλεται από την πλατφόρμα ηλεκτρονικό μήνυμα ενημέρωσης για επερχόμενο ραντεβού στην ηλεκτρονική ταχυδρομική διεύθυνση που δήλωσε ο αιτών στο στοιχείο ii της παρ. 3 του παρόντος άρθρου. Στο μήνυμα ενημέρωσης περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, ο σύνδεσμος για τη συμμετοχή του αιτούντος στην τηλεδιάσκεψη με αρμόδιο υπάλληλο του Φορέα, όταν πρόκειται για ραντεβού εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη.

7. Το προγραμματισμένο ραντεβού μπορεί να προγραμματισθεί εκ νέου, να ακυρωθεί ή να καταχωρισθεί νέο αίτημα για την παροχή νέας υπηρεσίας, σύμφωνα με τη διαδικασία του παρόντος άρθρου.

8. Πριν την έναρξη του προγραμματισμένου ραντεβού, αποστέλλεται εκ νέου μήνυμα υπενθύμισης, αντίστοιχο με το αρχικό, 24 ώρες, 2 ώρες καθώς και 30 λεπτά πριν, στην ηλεκτρονική διεύθυνση του στοιχείου ii της παρ. 3 του παρόντος άρθρου. Τα περιεχόμενα των μηνυμάτων είναι ενημερωτικά για τον αιτούντα και δύναται να περιέχουν διαφορετική πληροφορία.

9. Στην αρχική σελίδα της ειδικής πλατφόρμας διατίθεται εγχειρίδιο χρήσης για την εξυπηρέτηση του αιτούντος.

**Άρθρο 3****Διενέργεια τηλεδιάσκεψης και τηλεφωνικού ραντεβού**

1. Την προγραμματισμένη ημέρα και ώρα, ο ενδιαφερόμενος, για τον οποίον έχει δημιουργηθεί το ραντεβού με τηλεδιάσκεψη, ενεργοποιεί τον σύνδεσμο που έχει λάβει στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο, σύμφωνα με τις παρ. 6 και 8 του άρθρου 2 της παρούσας. Ο ενδιαφερόμενος οφείλει να έχει διαθέσιμα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησής του, να ενεργοποιήσει την κάμερα και το μικρόφωνό του και να επιδείξει τα στοιχεία ταυτοποίησής του στην κάμερα για να τα ελέγξει ο αρμόδιος υπάλληλος του Φορέα.

2. Σε περίπτωση που έχει αιτηθεί ραντεβού, ο εκπρόσωπος του νομικού προσώπου ή ο σύμβουλος φυσικού ή νομικού προσώπου που έχει εξουσιοδοτηθεί στην αίτηση των πλατφορμών του Φορέα, ενεργοποιεί τον σύνδεσμο που έχει λάβει στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο, σύμφωνα με τις παρ. 6 και 8 του άρθρου 2 της παρούσας. Ο εν λόγω ενδιαφερόμενος οφείλει να έχει διαθέσιμα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησής του, να ενεργοποιήσει την κάμερα και το μικρόφωνό του και να επιδείξει τα στοιχεία αυτά.

3. Μετά το πέρας της διαδικασίας ταυτοποίησης, η τηλεδιάσκεψη δύναται να συνεχιστεί είτε με εικόνα και ήχο είτε μόνο με ήχο.

4. Κατά τη διενέργεια τηλεφωνικού ραντεβού ο υπάλληλος επιβεβαιώνει τα στοιχεία του ενδιαφερόμενου, όπως αυτά έχουν δηλωθεί κατά την κράτηση του ραντεβού.

**Άρθρο 4****Εξειδίκευση στοιχείων λειτουργίας της πλατφόρμας**

1. Μεταξύ των ραντεβού που εξυπηρετούνται από τον ίδιο υπάλληλο, διατηρείται χρονική απόσταση ικανή για να ολοκληρωθεί μια τηλεδιάσκεψη ή ένα τηλεφωνικό ραντεβού πριν αρχίσει το επόμενο.

2. Οι ώρες και οι μέρες των διαθέσιμων ραντεβού είναι παράμετροι του συστήματος που ρυθμίζονται, λαμβάνοντας υπόψη το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του Φορέα και τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων ανά χρονικά διαστήματα και ανά θέση εργασίας.

3. Στην πλατφόρμα δύναται να ορίζονται ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τη Διεύθυνση Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών της ΕΓΔΙΧ και από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι διαχειριστές έχουν την ευθύνη παραμετροποίησης και προσαρμογής της πλατφόρμας, σύμφωνα με τις υπηρεσιακές και επιχειρησιακές ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παραγωγική λειτουργία.

**Άρθρο 5****Θεματικές κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών**

1. Μέσω της υπηρεσίας «myEGDIX.live.gov.gr» παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες που συνί-

στανται ή απαιτούνται να κάνουν, τα φυσικά πρόσωπα ή οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων ή οι Σύμβουλοι αυτών όπως έχουν εξουσιοδοτηθεί μέσω των πληροφοριακών συστημάτων του Φορέα, κατά τη συμπλήρωση και την υποβολή αίτησης, ή τις ενέργειες που απαιτούνται μετά την οριστική υποβολή αίτησης στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες που διαχειρίζεται ο Φορέας.

2. Επιπροσθέτως, παρέχεται η δυνατότητα λήψης επιπλέον πληροφόρησης σχετικά με εξειδικευμένα ζητήματα, όπως νομικά, οικονομικά ή τεχνικά, σε σχέση με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες που διαχειρίζεται ο Φορέας. Στην περίπτωση αυτή, υπάλληλος του Φορέα δύναται να προγραμματίσει ραντεβού για τον ενδιαφερόμενο με εξειδικευμένο υπάλληλο του Φορέα για επιπλέον πληροφόρηση, σύμφωνα με το άρθρο 6 της παρούσας.

**Άρθρο 6****Είσοδος υπαλλήλων Φορέα****στην ειδική πλατφόρμα ραντεβού**

1. Υπάλληλος του Τμήματος Τηλεφωνικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών του Φορέα δύναται να προγραμματίσει ραντεβού, μέσω της ειδικής πλατφόρμας για λογαριασμό των ενδιαφερόμενων:

A. με υπάλληλο του Φορέα ή

B. με εμπειρογνώμονα νομικών ή/και οικονομικών θεμάτων, εφόσον έχει διαπιστωθεί η σχετική ανάγκη.

2. Ο αρμόδιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του Φορέα εισέρχεται στην πλατφόρμα με χρήση των Κωδικών του Δημόσιας Διοίκησης που δημιουργούνται μέσω της εφαρμογής «Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης» της ΓΓΠΣΔΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της υπ' αρ. 29810 ΕΞ 2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4798).

3. Μετά την είσοδο στην ειδική πλατφόρμα ο αρμόδιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του Φορέα επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί ο ενδιαφερόμενος, όπως αυτό ρυθμίζεται στο άρθρο 5 της παρούσας. Μετά την επιλογή της υπηρεσίας, ο υπάλληλος συμπληρώνει τα υποχρεωτικά στοιχεία, όπως αυτά ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 2.

4. Στη συνέχεια, ο υπάλληλος επιλέγει την ημερομηνία και ώρα που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί ο ενδιαφερόμενος με βάση τα διαθέσιμα ραντεβού. Με την καταχώριση του αιτήματος αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που δηλώθηκε σύμφωνα με την παρ. 3 του παρόντος, το οποίο ενημερώνει για την ολοκλήρωση της κράτησης.

5. Το προγραμματισμένο ραντεβού μπορεί να προγραμματιστεί εκ νέου ή να ακυρωθεί ή να καταχωρισθεί νέο αίτημα για την παροχή νέας υπηρεσίας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 2 καθώς και παρόντος άρθρου.

**Άρθρο 7****Αναπροσαρμογή θεματικών κατηγοριών**

Με απόφαση του Ειδικού Γραμματέα του Φορέα δύναται να αναπροσαρμόζονται ή να τροποποιούνται οι θεματικές κατηγορίες των παρεχόμενων υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις ανάγκες εξυπηρέτησης



των ενδιαφερομένων όσο και την εσωτερική οργάνωση και κατανομή των υπαλλήλων του Φορέα - χρηστών της πλατφόρμας.

#### Άρθρο 8

##### Ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων

1. Για τους σκοπούς εφαρμογής της παρούσας, ο Φορέας και η ΓΓΠΣΔΔ λειτουργούν ως Υπεύθυνοι Επεξεργασίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΔΠ), έκαστος για τους δικούς του σκοπούς. Αμφότεροι οφείλουν να τηρούν όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (ΓΚΠΔ).

2. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία θα υποβληθούν σε επεξεργασία από τον Φορέα είναι τα απολύτως απαραίτητα προκειμένου να οριστεί το ραντεβού και συγκεκριμένα τα στοιχεία του προσώπου που θα λάβει μέρος στην τηλεδιάσκεψη ή την τηλεφωνική επικοινωνία, όπως ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 2 της παρούσας.

3. Κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής συνάντησης συλλέγονται μεταδεδομένα, τα οποία παράγονται κατά τη χρήση της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης και είναι απαραίτητα για τη διάγνωση των ανακυπτόντων τεχνικών ζητημάτων και συνακόλουθα την τεχνική υποστήριξη της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης. Τα μεταδεδομένα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς στατιστικούς και για την υποστήριξη της λειτουργίας της πλατφόρμας, αφού προηγουμένως ανωνυμοποιηθούν και διατηρούνται για έξι μήνες στην πλατφόρμα.

4. Σκοπός της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τον Φορέα είναι η λειτουργία της ειδικής σύγχρονης πλατφόρμας εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης με την ονομασία «myEGDIX.live.gov.gr». Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η περ. γ. της παρ. 1 του άρθρου 6 του ΓΚΠΔ σε συνδυασμό με τις διατάξεις της παρ. 19 του άρθρου 107 του ν. 4727/2020.

5. Η ΓΓΠΣΔΔ επεξεργάζεται τα απαραίτητα δεδομένα για την αυθεντικοποίηση του αιτούντος την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση. Σκοπός της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τη ΓΓΠΣΔΔ είναι η αυθεντικοποίηση του ενδιαφερόμενου που αιτείται την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση. Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η περ. γ της παρ. 1 του άρθρου του 6 ΓΚΠΔ σε συνδυασμό με τις διατάξεις του ν. 4727/2020 και ιδίως τις διατάξεις των άρθρων 22, 24, 84 και της παρ. 19 του άρθρου 107 του νόμου αυτού.

6. Τα προσωπικά δεδομένα που υποβάλλονται κατά την κράτηση του ραντεβού και αναφέρονται στην παρ. 3 του άρθρου 2, διαγράφονται έξι μήνες μετά την ημερομηνία δημιουργίας της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης.

7. Τα Υποκείμενα των Δεδομένων έχουν δικαίωμα να λάβουν επιβεβαίωση από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για το αν και κατά πόσον προσωπικά δεδομένα που τα αφορούν υφίστανται επεξεργασία (δικαίωμα πρόσβασης). Επιπλέον, μπορούν να ασκούν τα δικαιώματα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων που τα αφορούν, διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας. Προβλέπεται, επίσης, δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

8. Ο Φορέας και η ΓΓΠΣΔΔ έχουν την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών μέτρων ασφάλειας των πληροφοριών και, κατ'ελάχιστον, την καταγραφή και παρακολούθηση των προσβάσεων, τη διασφάλιση ιχνηλασιμότητας και την προστασία των διακινούμενων δεδομένων, προσωπικού ή μη χαρακτήρα, από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

9. Κατά τη διενέργεια της εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης και τη διεκπεραίωση κάθε διαδικασίας που αφορά την εν λόγω εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων και περιγράφεται στην παρούσα απόφαση, ο Φορέας εφαρμόζει όλα τα οργανωτικά μέτρα που ορίζονται στα προηγούμενα άρθρα. Οι διαχειριστές και οι υπάλληλοι του Φορέα που κάνουν χρήση του πληροφοριακού συστήματος «myEGDIX.live.gov.gr» έχουν την υποχρέωση επεξεργασίας των λαμβανομένων πληροφοριών αποκλειστικά και μόνον για τον σκοπό που περιγράφεται στην παρούσα.

10. Σε καμία περίπτωση δεν διενεργείται καταγραφή ή αποθήκευση της εικόνας, του ήχου ή άλλων δεδομένων που λαμβάνονται κατά την τηλεδιάσκεψη ή το τηλεφωνικό ραντεβού.

#### Άρθρο 9

##### Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας απόφασης αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άγιος Ιωάννης Ρέντης, 29 Νοεμβρίου 2022

Οι Υπουργοί

Οικονομικών

Επικρατείας

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΙΚΟΥΡΑΣ**

**ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΠΙΕΡΡΑΚΑΚΗΣ**