

Συχνές ερωτήσεις για το myOEYlive

1. Τι είναι το myOEYlive;

Είναι μια σύγχρονη πλατφόρμα όπου οι Ελληνίδες/Ελληνες εξαγωγείς και οι εξαγωγικές επιχειρήσεις μπορούν να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως, από εξειδικευμένα στελέχη των Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (Ο.Ε.Υ.) των Αρχών Εξωτερικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Εξωτερικών. Οι ενδιαφερόμενοι/ες, έχετε τη δυνατότητα να αιτηθείτε ραντεβού σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα που υπάρχει διαθεσιμότητα, για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένου αιτήματός σας για επιχειρηματική πληροφόρηση, μέσω τηλεδιάσκεψης με το Γραφείο Ο.Ε.Υ. που βρίσκεται στη χώρα που σας ενδιαφέρει ή που είναι αρμόδιο για τη χώρα αυτή.

2. Για ποιες υπηρεσίες μπορώ να εξυπηρετηθώ από το myOEYlive;

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν οργανωθεί σε πέντε θεματικές κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών:

- i. **Θέλω να εξάγω:** Μπορείτε να λάβετε γενική πληροφόρηση για την αγορά, τις τελωνειακές διαδικασίες, πιστοποίηση προϊόντων, τον ανταγωνισμό, εμπορικές εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές, καταναλωτικές συνήθειες κ.α.
- ii. **Θέλω να ανοίξω επιχείρηση:** Μπορείτε να λάβετε πληροφόρηση σχετικά με το επιχειρηματικό περιβάλλον, το θεσμικό πλαίσιο, τις νομικές μορφές επιχειρήσεων, τη φορολογία, τα κίνητρα επενδύσεων κ.α., που επικρατούν στη χώρα αρμοδιότητας του Γραφείου Ο.Ε.Υ που θα επιλέξετε.
- iii. **Αντιμετωπίζω πρόβλημα – εμπορική διαφορά:** Μπορείτε να λάβετε πληροφόρηση σχετικά με τον έλεγχο ύπαρξης εταιρείας, τη μεσολάβηση για επίλυση εμπορικής διαφοράς, τυχόν προβλήματα με τελωνειακές ή άλλες αρχές κ.α.
- iv. **I want to invest in Greece /Θέλω να επενδύσω στην Ελλάδα:** Εδώ, μπορούν να λάβουν πληροφόρηση ξένοι, δυνητικοί επενδυτές στην Ελλάδα σχετικά με τομείς αιχμής, κίνητρα επενδύσεων, διαδικασίες και αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς στην Ελλάδα.
- v. **Θέλω να συμμετέχω σε δράσεις Αναπτυξιακής Συνεργασίας:** Μπορείτε να λάβετε πληροφόρηση για συμμετοχή σε προγράμματα αναπτυξιακής συνεργασίας από ελληνικής πλευράς στη χώρα αρμοδιότητας του Γραφείου Ο.Ε.Υ. που θα επιλέξετε (εφόσον υπάρχουν).

3. Ποιο Γραφείο Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (Ο.Ε.Υ.) πρέπει να επιλέξω για να με εξυπηρετήσει;

Επιλέγετε το Γραφείο Ο.Ε.Υ. που βρίσκεται στη χώρα που σας ενδιαφέρει ή που είναι αρμόδιο για τη χώρα αυτή, σύμφωνα με τον κατάλογο που ακολουθεί.

Πιλοτικά, η υπηρεσία myOEYlive θα παρέχεται από τα εξής Γραφεία Ο.Ε.Υ., καθένα εκ των οποίων είναι αρμόδιο για τη(ις) χώρα(ες) που εμφανίζονται στην παρένθεση:

Αμερική

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τορόντο (Καναδάς)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μπουένος Άιρες (Αργεντινή, Βολιβία)

Ασία

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Πεκίνου (Λ.Δ.Κίνας, Μογγολία)

Αφρική

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Γιοχάνεσμπουργκ (Νότιος Αφρική, Μοζαμβίκη, Μποτσουάνα, Ναμίμπια, Εσουατίνι, Λεσότο)

Ευρώπη

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βελιγραδίου (Σερβία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ρώμης (Ιταλία, Άγιος Μαρίνος)

Μετά τη φάση πιλοτικής λειτουργίας, η υπηρεσία θα παρέχεται από [ολόκληρο το δίκτυο των Γραφείων Ο.Ε.Υ.](#) του Υπουργείου Εξωτερικών:

Αμερική

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Αγίου Παύλου (Βραζιλία, Σουρινάμ)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Αγίου Φραγκίσκου (Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Νέας Υόρκης (Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Οττάβας (Καναδάς)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ουάσιγκτον (Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μπουένος Άιρες (Αργεντινή, Βολιβία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σικάγου (Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τορόντο (Καναδάς)

Ασία

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Άγκυρας (Τουρκία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βηρυτού (Λίβανος)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ερεβάν (Αρμενία)

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ερμπίλ (Ιράκ)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Κωνσταντινούπολης (Τουρκία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μπακού (Αζερμπαϊτζάν)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μπανγκόκ (Ταϊλάνδη, Καμπότζη, Μιανμάρ)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Νέου Δελχί (Ινδία, Μαλδίβες, Μπαγκλαντές, Νεπάλ, Σρι Λάνκα)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ντουμπάι (Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Πεκίνου (Λ.Δ.Κίνας, Μογγολία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σαγκάης (Λ.Δ.Κίνας)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σεούλ (Ν. Κορέα)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σιγκαπούρης (Σιγκαπούρη, Μπρουνέι, Ανατολικό Τιμόρ)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τελ Αβίβ (Ισραήλ)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τεχεράνης (Ιράν)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τιφλίδας (Γεωργία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τόκυο (Ιαπωνία, Μικρονησία, Νησιά Μάρσαλ, Τουβαλού)

Αφρική

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Αλγερίου (Αλγέρι)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Γιοχάνεσμπουργκ (Ν. Αφρική, Μοζαμβίκη, Μποτσουάνα, Ναμίμπια, Εσουατίνι, Λεσότο)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Καΐρου (Αίγυπτος, Ερυθραία, Σουδάν)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ραμπάτ (Μαρόκο, Μαυριτανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τύνιδας (Τυνησία)

Ευρώπη

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βαρσοβίας (Πολωνία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βελιγράδι (Σερβία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βέρνης (Ελβετία, Λιχτενστάιν)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βερολίνου (Γερμανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βιέννης (Αυστρία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βουδαπέστης (Ουγγαρία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βουκουρεστίου (Ρουμανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Βρυξελλών (Βέλγιο)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ζάγκρεμπ (Κροατία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Κιέβου (Ουκρανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Λευκωσίας (Κύπρος)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Λιουμπλιάνας (Σλοβενία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Λισσαβώνας (Πορτογαλία, Σάο Τομέ, Πρίνσιπε)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Λονδίνου (Ηνωμένο Βασίλειο)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μαδρίτης (Ισπανία, Ανδόρα)

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μιλάνου (Ιταλία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μονάχου (Γερμανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Μόσχας (Ρωσία, Λευκορωσία, Τατζικιστάν, Ουζμπεκιστάν, Τουρκμενιστάν)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ντύσσελντορφ (Γερμανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Παρισίων (Γαλλία, Μονακό)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Πράγας (Τσεχία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Ρώμης (Ιταλία, Άγιος Μαρίνος)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σεράγεβο (Βοσνία & Ερζεγοβίνη)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σκοπίων (Βόρεια Μακεδονία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σόφιας (Βουλγαρία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Στοκχόλμης (Σουηδία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Τιράνων (Αλβανία)
- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Χάγης (Ολλανδία)

Ωκεανία

- Γραφείο Ο.Ε.Υ. Σύδνεϋ (Αυστραλία)

4. Πώς πραγματοποιώ την είσοδό μου στην πλατφόρμα;

Μπορείτε να εισέλθετε στην πλατφόρμα με δυο τρόπους:

- είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), ακολουθώντας τη διαδρομή: «Πολίτης και καθημερινότητα» - «Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών»
- είτε πληκτρολογώντας τη διεύθυνση myOEY.live.gov.gr.

Και στις δυο περιπτώσεις χρησιμοποιείτε τους προσωπικούς σας κωδικούς - διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κωδικοί TAXISnet).

Στη συνέχεια και εφόσον έχετε επιλέξει το Γραφείο Ο.Ε.Υ., το θεματικό πεδίο εξυπηρέτησης και τον χρόνο για την τηλεδιάσκεψη που επιθυμείτε, καταχωρίζετε τα στοιχεία της επιχείρησης που εκπροσωπείτε, καθώς και του προσώπου που θα λάβει μέρος στην τηλεδιάσκεψη.

5. Οι υπηρεσίες παρέχονται αποκλειστικά και μόνο σε όσους συνδέονται με τους κωδικούς TAXISnet;

Ναι, οι υπηρεσίες παρέχονται αποκλειστικά σε όσους συνδέονται με κωδικούς TAXISnet.

6. Ποια είναι η απαιτούμενη εφαρμογή για τη διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης;

Για την τηλεδιάσκεψη, μπορείτε:

- είτε να έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή Microsoft Teams στη συσκευή σας (Η/Υ, έξυπνο τηλέφωνο/tablet), με την προϋπόθεση ότι διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο,
- είτε να επιλέξετε τη χρήση της εφαρμογής Microsoft Teams μέσω σελίδας φυλλομετρητή (browser) από συσκευή που διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο.

Συστήνεται η χρήση φυλλομετρητών Chrome, Edge, Opera κ.α., που υποστηρίζουν τις δυνατότητες κλήσεων και συσκέψεων του Microsoft Teams.

Σημειώνεται ότι στον σύνδεσμο <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/unsupported-browsers> αναφέρεται ότι: «Ορισμένα προγράμματα περιήγησης, όπως ο Internet Explorer 11, το Safari και το Firefox, υποστηρίζουν την εφαρμογή web Microsoft Teams, αλλά δεν υποστηρίζουν ορισμένες από τις δυνατότητες κλήσεων και συσκέψεων του Teams. Για να αντιμετωπιστεί αυτός ο περιορισμός, η εφαρμογή Web Teams επιτρέπει στους χρήστες να λαμβάνουν ήχο μέσω μιας σύνδεσης PSTN και τους επιτρέπει να προβάλλουν περιεχόμενο που παρουσιάζεται (κοινή χρήση οθόνης) με μειωμένο ρυθμό εμφάνισης.»

7. Ποιοι μπορούν να εξυπηρετηθούν από την υπηρεσία;

Μέσω του myOEYlive μπορούν να εξυπηρετηθούν ελληνικές επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ή θέλουν να αναπτύξουν εξαγωγική δραστηριότητα, καθώς και ξένοι επενδυτές, οι οποίοι ενδιαφέρονται να επενδύσουν στην Ελλάδα.

8. Πώς κλείνω το ραντεβού;

Αφού εισέλθετε στην πλατφόρμα, επιλέγετε γεωγραφική περιοχή, το Γραφείο Ο.Ε.Υ. από το οποίο θέλετε να εξυπηρετηθείτε, και στη συνέχεια μία από τις πέντε παρεχόμενες υπηρεσίες. Στο ημερολόγιο που εμφανίζεται, επιλέγετε την ημερομηνία και την ώρα όπου επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε. Ακολούθως, καταχωρίζετε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί μέσω τηλεδιάσκεψης και τα στοιχεία της επιχείρησης. Ο διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης είναι προκαθορισμένος από το σύστημα.

9. Πώς επιβεβαιώνεται η κράτησή μου;

Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την κράτηση, σας αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώσατε, ενημερωτικό μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησής σας και σχετικός σύνδεσμος για τη συμμετοχή σας στην τηλεδιάσκεψη με το επιλεγμένο Γραφείο Ο.Ε.Υ. Το ίδιο μήνυμα αποστέλλεται εκ νέου, μία ημέρα πριν, καθώς και δύο ώρες πριν την έναρξη της τηλεδιάσκεψης, υπενθυμίζοντας το προγραμματισμένο ραντεβού σας.

10. Με ποιον τρόπο ενεργοποιώ την τηλεδιάσκεψή μου;

Την προγραμματισμένη ώρα της τηλεδιάσκεψης ενεργοποιείτε τον σύνδεσμο που έχετε λάβει στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που δηλώσατε και συνδέεστε στον χώρο της τηλεδιάσκεψης. Θα βρίσκεστε σε αναμονή **έως** ότου το στέλεχος του Γραφείου Ο.Ε.Υ. δεχθεί το αίτημα συμμετοχής σας και συνδεθεί, ώστε να ξεκινήσει η τηλεδιάσκεψη.

11. Η συνομιλία με το στέλεχος του Γραφείου Ο.Ε.Υ., γίνεται αποκλειστικά στην ελληνική γλώσσα;

Η συνομιλία και η εξυπηρέτηση γίνεται κατά κύριο λόγο στην ελληνική γλώσσα, εκτός εάν στο μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησης που έχετε λάβει, αναφέρεται η δυνατότητα διεξαγωγής της τηλεδιάσκεψης και σε άλλη γλώσσα.

12. Είναι δυνατή η ακύρωση ή και ο προγραμματισμός νέας κράτησης;

Ναι, μπορείτε να ακυρώσετε την κράτηση ή να προγραμματίσετε εκ νέου μια νέα, καθώς και να τροποποιήσετε την τρέχουσα. Στο μήνυμα επιβεβαίωσης της κράτησης που έχετε λάβει το οποίο περιέχει τον σύνδεσμο της συμμετοχής στην τηλεδιάσκεψη υπάρχει και ένας επιπλέον σύνδεσμος, με τίτλο «Προγραμματισμός εκ νέου». Μέσω αυτού του συνδέσμου, μεταφέρεστε στο περιβάλλον της πλατφόρμας στο οποίο μπορείτε να κάνετε αλλαγή ή ακύρωση της κράτησης.

13. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης επιθυμώ να υποβάλλω ορισμένα έγγραφα, με ποιον τρόπο θα τα επισυνάψω;

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να υποβάλετε ορισμένα έγγραφα που θα διευκολύνουν τη διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης, μπορείτε να τα αποστείλετε στο επίσημο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της υπηρεσίας, το οποίο σας γνωστοποιείται μέσω του ενημερωτικού μηνύματος επιβεβαίωσης κράτησης που σας έχει αποσταλεί στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώσατε.

14. Υπέβαλα ένα αίτημα κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης. Με ποιον τρόπο θα παραλάβω την απάντησή του;

Η παραλαβή της απάντησης στο αίτημά σας, πραγματοποιείται μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που καταχωρίσατε κατά την πραγματοποίηση της κράτησης.

15. Η τηλεδιάσκεψη καταγράφεται;

Όχι, η τηλεδιάσκεψη δεν καταγράφεται, για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.

16. Πώς μπορώ να αξιολογήσω την υπηρεσία που έλαβα, μετά την ολοκλήρωση της τηλεδιάσκεψης;

Μπορείτε να αξιολογήσετε την υπηρεσία που λάβατε, ακολουθώντας τον σύνδεσμο που περιέχεται στο μήνυμα που θα λάβετε λίγα λεπτά μετά την ολοκλήρωση της τηλεδιάσκεψης. Μέσω αυτού του συνδέσμου, μεταφέρεστε στο περιβάλλον της φόρμας αξιολόγησης, όπου απαντάτε μία σειρά σύντομων ερωτήσεων. Η συνολική διάρκεια της αξιολόγησης της υπηρεσίας, διαρκεί 1 λεπτό.