

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ – mySynigoroslive

Στις αρμοδιότητες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ανήκει η παροχή σύγχρονων και ψηφιακών διοικητικών υπηρεσιών πρόσβασης φυσικών και νομικών προσώπων στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» (εφεξής ΣτΠ), με σκοπό την ταχύτερη, αμεσότερη, πιο φιλική και ασφαλή πρόσβασή τους για ενημέρωση από την Αρχή.

Προς τούτο το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει αναπτύξει ειδική σύγχρονη υπηρεσία ψηφιακού ραντεβού και τηλεδιάσκεψης με την ονομασία «mySynigoros.live.gov.gr», η οποία, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, παρέχει στα φυσικά πρόσωπα και τους νόμιμους εκπροσώπους των νομικών προσώπων τη δυνατότητα επικοινωνίας με στελέχη της Αρχής για θέματα που τους απασχολούν κι εμπíπτουν στην αρμοδιότητά της επιλέγοντας συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που υπάρχει στην πλατφόρμα. Επισημαίνεται ότι η χρήση της υπηρεσίας μέσω τηλεδιάσκεψης είναι προαιρετική και διατηρείται εναλλακτικά στη δυνατότητα φυσικής παρουσίας στον ΣτΠ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας της εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων.

1. Δεδομένα που συλλέγονται

Για τη δημιουργία ψηφιακού ραντεβού και την παροχή της υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης μέσω της πλατφόρμας mySynigoroslive, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να επισκεφθούν την ειδική ιστοσελίδα <https://mySynigoros.live.gov.gr/>, είτε μέσω σχετικού ηλεκτρονικού συνδέσμου που διατίθεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr), είτε μέσω του ιστότοπου της Αρχής (www.synigoros.gr). Κατά την είσοδό τους στην πλατφόρμα οι ενδιαφερόμενοι (ιδιώτες ή νόμιμοι εκπρόσωποι επιχειρήσεων) χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση κι έναν κωδικό ελέγχου (cartcha), ο οποίος καθορίζει την ανθρώπινη φύση των χρηστών. Εν συνεχεία, θα πρέπει να επιλέξουν τη θεματική ενότητα με την οποία σχετίζεται η υπόθεση που τους αφορά, καθώς και τον τρόπο (παρεχόμενη υπηρεσία) με τον οποίο επιθυμούν να εξυπηρετηθούν. Ακολούθως, στο εμφανιζόμενο ημερολόγιο μπορούν να επιλέξουν την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα για το ραντεβού.

Κάθε φυσικό πρόσωπο δύναται, με την ανωτέρω διαδικασία, να δημιουργήσει ραντεβού και για λογαριασμό άλλου προσώπου. Στην περίπτωση αυτή, το φυσικό πρόσωπο που δημιουργεί το ραντεβού οφείλει να καταχωρίσει τα στοιχεία του προσώπου, για λογαριασμό του οποίου αιτείται την εξυπηρέτηση, ενώ κατά τη διενέργεια της τηλεδιάσκεψης, του τηλεφωνικού ή του φυσικού ραντεβού, πρέπει να εμφανισθεί το πρόσωπο για λογαριασμό του οποίου δημιουργήθηκε το ραντεβού.

Για τη δημιουργία του ραντεβού, ο ενδιαφερόμενος καταχωρίζει τα ακόλουθα στοιχεία του προσώπου που αιτείται την επικοινωνία του με την Αρχή:

α) ονοματεπώνυμο

- β) διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
- γ) διεύθυνση κατοικίας
- δ) αριθμό τηλεφώνου

Πριν την έναρξη του προγραμματισμένου ραντεβού, οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν να έχουν διαθέσιμα τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης και νομιμοποίησής τους, αν πρόκειται για νόμιμους εκπροσώπους επιχειρήσεων, τα οποία ελέγχει το αρμόδιο στέλεχος της Αρχής.

Εξουσιοδοτημένα στελέχη του Συνηγόρου του Πολίτη δύνανται να προγραμματίσουν για λογαριασμό τρίτων που δεν έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα, ψηφιακά ραντεβού. Στην περίπτωση αυτή, τα στελέχη καταχωρούν όλα τα παραπάνω στοιχεία των προσώπων, για λογαριασμό των οποίων προγραμματίζονται τα ψηφιακά ραντεβού.

2. Σκοποί επεξεργασίας

Σκοποί της ως άνω επεξεργασίας είναι:

- α) η ενημέρωση των ενδιαφερομένων για το προγραμματισμένο ραντεβού με επιβεβαιωτικό μήνυμα στην ηλεκτρονική ταχυδρομική διεύθυνση που δήλωσαν,
- β) η αποστολή ηλεκτρονικού συνδέσμου (link) για την αλλαγή του ραντεβού,
- γ) η αποστολή ηλεκτρονικού συνδέσμου (link) για τη συμμετοχή τους στη τηλεδιάσκεψη,
- δ) η επιβεβαίωση των στοιχείων του φυσικού προσώπου/εκπροσώπου νομικού προσώπου που μετέχει στο τηλεφωνικό ραντεβού, στο ραντεβού με φυσική παρουσία ή στην τηλεδιάσκεψη,

3. Νομιμότητα της επεξεργασίας

Η υπηρεσία mySynigoros.live.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 την Κοινή Απόφαση με αρ. πρωτ. 27270/18-5-2022 του Υπουργού Επικρατείας και του Συνηγόρου του Πολίτη περί της διαδικασίας ψηφιακού ραντεβού για επικοινωνία με την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» δια ζώσης, τηλεφωνική ή τηλεδιάσκεψη.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία, συλλέγονται απευθείας από τους ενδιαφερόμενους, είναι συναφή, κατάλληλα και αναγκαία για τους ρητούς και νόμιμους σκοπούς (άρθρο 5 παρ. 1 περ. β και γ ΓΚΠΔ) που περιγράφονται ανωτέρω. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και ο Συνήγορος του Πολίτη, ως αυτοτελώς Υπεύθυνοι Επεξεργασίας, λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την τήρηση του απορρήτου και την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερομένων, ώστε να διασφαλίζεται με κάθε πρόσφορο τρόπο η προστασία τους από απώλεια, διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή άλλη αθέμιτη επεξεργασία.

4. Χρόνος διατήρησης δεδομένων

Τα δεδομένα που εισάγουν οι ενδιαφερόμενοι στην υπηρεσία mySynigoros.live.gov.gr διατηρούνται ως έχουν για τρεις (3) μήνες και μετά το πέρας αυτής της περιόδου διαγράφονται, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

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

Αποδέκτης των δεδομένων της υπηρεσίας mySynigoros.live.gov.gr είναι 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 ψηφιακού ραντεβού μέσω της υπηρεσίας mySynigoros.live.gov.gr.

Στην πλατφόρμα έχουν επίσης ορισθεί ειδικοί ρόλοι διαχειριστών από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και από τον Συνήγορο του Πολίτη, 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 της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Συνηγόρου του Πολίτη, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή προστασία των δεδομένων που καταγράφονται, στο σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον.

Για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων (τόσο των στελεχών του Συνηγόρου του Πολίτη 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 και ο Συνήγορος του Πολίτη, έχουν 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.

Πρόσβαση στα δεδομένα της υπηρεσίας mySynigoros.live.gov.gr δύνανται να έχουν μόνο οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι των Υπευθύνων Επεξεργασίας 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

Οι Υπεύθυνοι Επεξεργασίας, συμμορφούμενοι με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ και του εθνικού νομικού πλαισίου, ικανοποιούν και διευκολύνουν την άσκηση των νόμιμων δικαιωμάτων των υποκειμένων ως προς τη χρήση της υπηρεσίας mySynigoros.live.gov.gr, εφόσον προσφέρεται εν προκειμένω δυνατότητα πραγματικής άσκησης στο πλαίσιο λειτουργίας της υπηρεσίας κατά το ισχύον νομικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο αυτό οι χρήστες της υπηρεσίας έχουν:

1. Δικαίωμα πρόσβασης, προκειμένου να ενημερωθούν ποια δεδομένα τους 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 τους από τα αρχεία των Υπευθύνων Επεξεργασίας.
4. Το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, σε περίπτωση αμφισβήτησης της ακρίβειας των δεδομένων, όταν ο χρήστης έχει ασκήσει το δικαίωμα της εναντίωσης και η απόφαση εκκρεμεί και σε περίπτωση που τα δεδομένα του δεν είναι πλέον απαραίτητα για τον αρχικό σκοπό αλλά για νομικούς λόγους δεν μπορούν ακόμη να διαγραφούν.

Στο πλαίσιο της άσκησης των δικαιωμάτων αυτών, οι Υπεύθυνοι Επεξεργασίας διασφαλίζουν ότι:

1. Υφίστανται διαδικασίες που επιτρέπουν την ευχερή άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, ώστε να εκκινούν αμέσως όλες οι απαιτούμενες ενέργειες.
2. Θα απαντήσουν 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 μπορούν να ικανοποιήσουν κάποιο δικαίωμα που ασκήθηκε από το υποκείμενο των δεδομένων, οι Υπεύθυνοι Επεξεργασίας θα διασφαλίζουν ότι παρέχεται ειδική, επαρκής και πλήρης αιτιολόγηση.
3. 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

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνουν όλες τις ερωτήσεις ή τα αιτήματα τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων στο πλαίσιο της υπηρεσίας mySynigoros.live.gov.gr στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποστέλλοντας e-mail: dpo@mindigital.gr ή μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: Φραγκούδη 11, 101 63, Καλλιθέα και στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Συνηγόρου του Πολίτη, αποστέλλοντας e-mail: dpo@synigoros.gr ή μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: Χαλκοκονδύλη 17, 104 32, Αθήνα.

Σε περίπτωση που δεν ικανοποιηθούν από την απάντηση ή θεωρήσουν ότι η επεξεργασία των Προσωπικών τους Δεδομένων παραβιάζει το ισχύον νομικό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, έχουν δικαίωμα να υποβάλουν 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).