

**Αριθμ. 3021/19/91-α**

**Δημιουργία ψηφιακής πλατφόρμας για προγραμματισμό ραντεβού των φυσικών προσώπων από το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη για την έκδοση ή αντικατάσταση νέου τύπου δελτίου ταυτότητας.**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ**

**ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ -**

**ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

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

ε. Του άρθρου 90 του κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα ο οποίος κυρώθηκε με το π.δ. 63/2005 (Α' 98) σε συνδυασμό με την παρ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 «Επιτελικό

Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης (Α' 133),

στ. του π.δ. 86/2018 «Ανασύσταση του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη και μετονομασία του σε Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη» (Α' 159),

ζ. του π.δ. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130),

η. του π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131),

θ. του π.δ. 81/2023: «Διορισμός Υπουργού και Αναπληρωτή Υπουργού. (Α' 134),

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

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

3. 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).

4. Την υπ' αρ. 8200/0-109568 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Προστασίας του Πολίτη «Τροποποίηση της υπ' αρ. 8200/0-297647/10.4.2018 κοινής υπουργικής απόφασης «Έκδοση νέου τύπου Δελτίου Ταυτότητας Ελλήνων πολιτών» (Β' 1476)» (Β' 824).

5. Την ανάγκη καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών κατά την διαδικασία έκδοσης και αντικατάστασης νέου τύπου δελτίου ταυτότητας.

6. Την υπό στοιχεία 8000/1/2023/61-α/21.09.2023 εισήγηση του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών και Επιτελικού Σχεδιασμού του Υπουργείου (περ. ε' της παρ. 5 του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α' 143), όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 1 του άρθρου 34

του ν. 4484/2017 (Α' 110) από την οποία προκύπτει ότι δεν προκαλείται οικονομική επιβάρυνση σε βάρος του Προϋπολογισμού Εξόδων του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, αποφασίζουμε:

## Άρθρο 1

Δημιουργία πλατφόρμας προγραμματισμού ραντεβού για την εξυπηρέτηση φυσικών προσώπων από υπαλλήλους της Ελληνικής Αστυνομίας για την έκδοση ή αντικατάσταση δελτίου ταυτότητας

- 1.** Δημιουργείται ειδική πλατφόρμα προγραμματισμού ραντεβού για την έκδοση ή αντικατάσταση νέου τύπου δελτίου ταυτότητας εφεξής πλατφόρμα, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), και παρέχει σε φυσικά πρόσωπα τη δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού για την εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία από τις Αρχές έκδοσης δελτίων ταυτότητας Ελλήνων πολιτών.
- 2.** Στην πλατφόρμα της προηγούμενης παραγράφου, το φυσικό πρόσωπο δύναται να αιτηθεί ραντεβού για την εξυπηρέτησή του, επιλέγοντας αρχή έκδοσης και συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη λίστα διαθεσιμότητας που παρέχεται από την πλατφόρμα, προκειμένου να εξυπηρετηθεί με φυσική παρουσία σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στα άρθρα που ακολουθούν.
- 3.** Πριν από την υποβολή του αιτήματος προγραμματισμού ραντεβού και για τον σκοπό της κρίσης του αιτήματος, το φυσικό πρόσωπο ενημερώνεται από την πλατφόρμα ότι είναι απαραίτητη η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τους διαχειριστές της πλατφόρμας και από τον αρμόδιο υπάλληλο που θα εξυπηρετήσει το αίτημα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδίως σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016, ΕΕ L119 (ΓΚΠΔ) και του ν. 4624/2019 (Α' 137).

## Άρθρο 2

### Προγραμματισμός ραντεβού

στην ειδική πλατφόρμα εξυπηρέτησης

- 1.** Το φυσικό πρόσωπο, εφεξής αιτών, εισέρχεται στην πλατφόρμα, είτε απευθείας, είτε μέσω σχετικού ηλεκτρονικού συνδέσμου που διατίθεται στην

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), με χρήση των προσωπικών του κωδικών - διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (κωδικοί TAXISnet).

**2.** Ο αιτών μπορεί να υποβάλει αίτημα για ραντεβού με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παρούσα και για λογαριασμό άλλου προσώπου. Στην περίπτωση αυτή, οφείλει να καταχωρίσει τα στοιχεία του προσώπου το οποίο αφορά το ραντεβού ενώ προϋπόθεση είναι να εμφανισθεί στο ραντεβού το πρόσωπο για λογαριασμό του οποίου έχει δημιουργηθεί το ραντεβού.

**3.** Μετά την είσοδο στην ανωτέρω πλατφόρμα, ο αιτών επιλέγει την αρμόδια Αρχή Έκδοσης βάσει της διεύθυνσης μόνιμης ή προσωρινής διαμονής στην Ελλάδα του φυσικού προσώπου που αφορά το ραντεβού.

**4.** Κατόπιν, ο αιτών επιλέγει την ημερομηνία και ώρα που επιθυμεί να εξυπηρετηθεί και καταχωρίζει τα ακόλουθα στοιχεία του προσώπου στο οποίο αφορά το ραντεβού: α) ονοματεπώνυμο, β) διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), γ) διεύθυνση μόνιμης ή προσωρινής διαμονής στην Ελλάδα και δ) αριθμό τηλεφώνου (προαιρετικά).

**5.** Με την ολοκλήρωση της υποβολής του αιτήματος αποστέλλεται μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς επαλήθευση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δήλωσε ο αιτών κατά την περ. β' της παρ. 4 του παρόντος.

**6.** Σε συνέχεια της επαλήθευσης της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον αιτούντα αποστέλλεται μήνυμα ενημέρωσης στην επιβεβαιωμένη ηλεκτρονική διεύθυνση, στο οποίο περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, βασικές πληροφορίες σχετικές με τη διεκπεραίωση της αιτηθείσας διαδικασίας, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας της Αρχής Έκδοσης στην οποία έχει επιλέξει να απευθυνθεί ο αιτών λόγω τοπικής αρμοδιότητας.

**7.** Το αίτημα προγραμματισμού ραντεβού μπορεί να επαναπρογραμματιστεί ή να ακυρωθεί ή να υποβληθεί εκ νέου, σύμφωνα με τη διαδικασία του παρόντος άρθρου.

**8.** Το αργότερο είκοσι-τέσσερις (24) ώρες πριν, καθώς και δύο (2) ώρες πριν την ώρα του προγραμματισμένου ραντεβού, αποστέλλεται από την πλατφόρμα μήνυμα υπενθύμισης στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δήλωσε ο αιτών κατά την περ. β' της παρ. 4 του παρόντος, με αντίστοιχο περιεχόμενο με το αρχικό μήνυμα που έλαβε κατά τον προγραμματισμό του ραντεβού του.

## Άρθρο 3

### Εξειδίκευση στοιχείων λειτουργίας της πλατφόρμας

- 1.** Η παραμετροποίηση της πλατφόρμας διασφαλίζει ότι διατηρείται χρονική απόσταση, μεταξύ των ραντεβού των αιτούντων για την ίδια Αρχή Έκδοσης δελτίων ταυτότητας Ελλήνων πολιτών, ικανή για να ολοκληρωθεί ένα ραντεβού πριν ξεκινήσει ένα επόμενο.
- 2.** Οι ώρες και οι μέρες των διαθέσιμων ραντεβού είναι μεταβλητές παράμετροι του συστήματος και δύνανται να ληφθούν υπόψη περιορισμοί στο ωράριο και τη διαθεσιμότητα της Αρχής Έκδοσης, ανά χρονικά διαστήματα και ανά θέση εργασίας.
- 3.** Το σύστημα δύναται να παραμετροποιηθεί έτσι ώστε να λάβει υπόψη του το ωράριο λειτουργίας των Αρχών έκδοσης δελτίων ταυτότητας Ελλήνων πολιτών της Ελληνικής Αστυνομίας.
- 4.** Για τη διαχείριση της πλατφόρμας ορίζονται ειδικοί ρόλοι διαχειριστών. Οι διαχειριστές της πλατφόρμας έχουν τη συνολική εικόνα χρήσης της πλατφόρμας και μπορούν να παραμετροποιούν την πλατφόρμα σύμφωνα με τις επιχειρησιακές απαιτήσεις του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και της Ελληνικής Αστυνομίας. Οι διαχειριστές μπορούν να αλλάζουν τη διάρκεια των ραντεβού, να προσθέτουν και να αφαιρούν σταθμούς εργασίας ανά Αρχή Έκδοσης που εξυπηρετούν τα φυσικά πρόσωπα, να προσαρμόζουν και να διαφοροποιούν το ωράριο και τέλος να μεταφέρουν ένα ραντεβού σε άλλο σταθμό εργασίας ή σε άλλο χρόνο με τη σύμφωνη γνώμη του αιτούντος.
- 5.** Η διαχείριση της πλατφόρμας γίνεται από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τις αρμόδιες Διευθύνσεις του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, των οποίων οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω της ειδικής πλατφόρμας.

## Άρθρο 4

### Είσοδος υπαλλήλων Ελληνικής Αστυνομίας στην ειδική πλατφόρμα ραντεβού σε ειδικές περιπτώσεις

- 1.** Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή φθοράς (καταστροφής) του δελτίου ταυτότητας, το ενδιαφερόμενο φυσικό πρόσωπο θα πρέπει να επικοινωνήσει με την αρμόδια αρχή έκδοσης βάσει της διεύθυνσης μόνιμης ή προσωρινής

διαμονής του στην Ελλάδα και να αιτηθεί τον προγραμματισμό ραντεβού για την έκδοση νέου δελτίου ταυτότητας.

**2.** Στην περίπτωση αυτή, ο αρμόδιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Ελληνικής Αστυνομίας δύναται να προγραμματίσει ραντεβού, μέσω της πλατφόρμας για λογαριασμό του ενδιαφερομένου.

**3.** Ο αρμόδιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Ελληνικής Αστυνομίας εισέρχεται στην πλατφόρμα με χρήση των Κωδικών του Δημόσιας Διοίκησης, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της υπ' αρ. 29810 ΕΞ 2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας (Β' 4798). Ο έλεγχος της ιδιότητάς του ως αρμοδίου εξουσιοδοτημένου υπαλλήλου της Ελληνικής Αστυνομίας γίνεται με κλήση της διαδικτυακής υπηρεσίας «Ρόλοι και δικαιώματα των υπαλλήλων της ΕΛΑΣ σε Πληροφοριακά Συστήματα» που διατίθεται μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

**4.** Μετά την είσοδο στην ειδική πλατφόρμα ο αρμόδιος εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της ΕΛ.ΑΣ. επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί το ενδιαφερόμενο φυσικό πρόσωπο και στη συνέχεια συμπληρώνει τα στοιχεία του προσώπου στο οποίο αφορά η προς διεκπεραίωση διαδικασία: α) ονοματεπώνυμο, β) διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γ) διεύθυνση μόνιμης ή προσωρινής διαμονής στην Ελλάδα και δ) αριθμό τηλεφώνου (προαιρετικά).

**5.** 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. 4 του παρόντος, το οποίο ενημερώνει για την ολοκλήρωση της κράτησης.

**6.** Το προγραμματισμένο ραντεβού μπορεί να επαναπρογραμματιστεί ή να ακυρωθεί ή να υποβληθεί εκ νέου για την παροχή νέας υπηρεσίας σύμφωνα με τη διαδικασία του παρόντος άρθρου.

## Άρθρο 5

### Οργανωτικά και τεχνικά μέτρα ασφαλείας -

Ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων

**1.** Σκοπός της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι ο, μέσω της χρήσης της πλατφόρμας, προγραμματισμός ραντεβού για την εξυπηρέτηση φυσικών προσώπων από υπαλλήλους της ΕΛ.ΑΣ. για την έκδοση δελτίων ταυτότητας Ελλήνων πολιτών.

**2.** Για τους σκοπούς εφαρμογής της παρούσας, το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι Υπεύθυνοι Επεξεργασίας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ και τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (ΓΚΠΔ), καθώς και τις διατάξεις του ν. 4624/2019 (Α' 137).) Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία θα υποβληθούν σε επεξεργασία είναι τα απολύτως απαραίτητα προκειμένου να οριστεί το ραντεβού και αφορούν στα στοιχεία του προσώπου που θα υποβάλει αίτηση έκδοσης νέου τύπου δελτίου ταυτότητας Ελλήνων πολιτών και διαγράφονται τρεις μήνες μετά την ημερομηνία του ραντεβού.

**3.** Η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. επεξεργάζεται τα απαραίτητα δεδομένα για την αυθεντικοποίηση του αιτούντος κατά την πρόσβαση στην πλατφόρμα. Σκοπός της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. είναι η αυθεντικοποίηση του ενδιαφερόμενου που αιτείται το ραντεβού. Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον και κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας, σύμφωνα με την περ. ε) της παρ. 1 του άρθρου του ΓΚΠΔ, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των άρθρων 22, 24, 84, και την παρ. 19 του άρθρου 107 του ν. 4727/2020.

**4.** Το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχουν την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών μέτρων ασφάλειας των λαμβανομένων 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.

## Άρθρο 6

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.

Αθήνα, 22 Σεπτεμβρίου 2023

Οι Υπουργοί

Προστασίας του Πολίτη Ψηφιακής Διακυβέρνησης

**ΙΩΑΝΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ**