



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

30 Απριλίου 2025

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2074

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 63017

Λειτουργία «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών» για Έλληνες πολίτες που βρίσκονται ή διαμένουν στο εξωτερικό και για Ομογενείς.

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ - 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 των παρ. 17 και 19 του άρθρου 107,

β) του άρθρου 47 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» (Α' 134),

γ) των άρθρων 16 και 17 του ν. 4704/2020 «Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις» (Α' 133),

δ) 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),

ε) 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),

στ) του άρθρου 37 του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονο-

μικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α' 94),

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

η) του ν. 4781/2021 «Οργάνωση και λειτουργία Υπουργείου Εξωτερικών, Συμβούλιο Απόδημου Ελληνισμού, ρύθμιση θεμάτων διεθνούς αναπτυξιακής συνεργασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας και άλλες διατάξεις» (Α' 31), ιδίως του άρθρου 86 για τις αρμοδιότητες της Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων και του άρθρου 299 για τα καθήκοντα των έμμισθων προξενικών αρχών,

θ) του ν. 4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις» (Α' 47) και

ι) του άρθρου 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), το οποίο διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

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

3. Το 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).

4. Την υπ' αρ. 116/12.7.2023 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εξωτερικών «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Υφυπουργό Εξωτερικών, Αλεξάνδρα Παπαδοπούλου» (Β' 4524).

5. Την υπό στοιχεία 118944 ΕΞ 23-10-2019 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης» (Β' 3990).

6. Την υπό στοιχεία 3981 ΕΞ 25-02-2020 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Παροχή Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών οAuth2.0 σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτων Φορέων» (Β' 762).

7. Την υπό στοιχεία 38428 ΕΞ 11-11-2021 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας, «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών» (Β' 5231).

8. Την υπ' αρ. 57168/21-12-2023 κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Εξωτε-

ρικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Λειτουργία Ψηφιακής Υπηρεσίας ηλεκτρονικής διαχείρισης αιτημάτων των έμμισθων προξενικών Αρχών για την παροχή προξενικών υπηρεσιών στους Έλληνες πολίτες που διαμένουν ή βρίσκονται στο εξωτερικό και πολίτες λοιπών κρατών-μελών της ΕΕ ή τρίτων χωρών» (Β' 7206).

9. Την ανάγκη παροχής επείγουσας ενημέρωσης προς τους Έλληνες πολίτες που βρίσκονται ή διαμένουν στο εξωτερικό και προς τους Ομογενείς, οι οποίοι διατρέχουν κίνδυνο λόγω κρίσεων ή έκτακτων γεγονότων με διεθνείς πτυχές στη χώρα όπου βρίσκονται, μέσω ψηφιακής υπηρεσίας.

10. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, όπως προκύπτει από την υπό στοιχείο ΑΠ 7681/06.02.2025 βεβαίωση του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.) του Υπουργείου Εξωτερικών.

11. Το γεγονός ότι με τις διατάξεις της παρούσας θεσπίζεται νέα διοικητική διαδικασία με επίσημο τίτλο «Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών στο εξωτερικό», αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Αντικείμενο της παρούσας απόφασης αποτελεί ο καθορισμός του τρόπου λειτουργίας της «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών», με σκοπό να παρέχει πληροφόρηση και οδηγίες από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων (ΜΔΚ) του Υπουργείου Εξωτερικών, στους Έλληνες πολίτες που διαμένουν ή βρίσκονται στο εξωτερικό και σε Ομογενείς, οι οποίοι διατρέχουν κίνδυνο λόγω κρίσεων ή έκτακτων γεγονότων με διεθνείς πτυχές στη χώρα όπου βρίσκονται.

2. Στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας εντάσσονται:

- Η ψηφιακή υποβολή αιτημάτων έκτακτης ανάγκης ή διάσωσης προς τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων του Υπουργείου Εξωτερικών

- Η ηλεκτρονική διαχείριση των αιτημάτων από τα στελέχη της Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων του Υπουργείου Εξωτερικών

- Η αποστολή ενημερώσεων και οδηγιών στους πολίτες που υπέβαλαν αίτημα, σχετικά με τη διάσωση ή την προστασία τους, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email) από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων

- Η καταγραφή αιτημάτων έκτακτης ανάγκης ή διάσωσης από την Προξενική Αρχή, η οποία εδρεύει στην περιοχή, όπου εξελίσσεται η κρίση ή το έκτακτο γεγονός.

3. Η λειτουργία της «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών», θα παραμετροποιείται από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων του Υπουργείου Εξωτερικών, ώστε να υποστηρίζει διαφορετικούς τύπους έκτακτων γεγονότων, ανάλογα με την ανάγκη που προκύπτει.

Άρθρο 2

Πρόσβαση στην Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών

1. Η «Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών» ενεργοποιείται από τη Μονάδα Διαχείρισης

Κρίσεων του Υπουργείου Εξωτερικών, όταν υπάρχει κρίση ή έκτακτο γεγονός σε μία χώρα και είναι προσβάσιμη για όσο χρόνο κριθεί απαραίτητο από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων, μέσω του Κεντρικού Ιστοτόπου του Υπουργείου Εξωτερικών, του Ιστοτόπου της Προξενικής Αρχής της περιοχής εξέλιξης της κρίσης, καθώς και της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ).

2. Χρήστες της ψηφιακής υπηρεσίας είναι τα στελέχη της Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων, οι Έλληνες μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι που υπηρετούν στις Προξενικές Αρχές, οι Έλληνες πολίτες οι οποίοι βρίσκονται ή διαμένουν στη χώρα εξέλιξης της κρίσης και οι Ομογενείς.

3. Στην Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών θα δίνεται η δυνατότητα και σε τρίτους πολίτες που βρίσκονται στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, κατά το διάστημα της κρίσης ή της έκτακτης ανάγκης, να καταχωρούν στοιχεία οικείων τους προσώπων που βρίσκονται στη χώρα που εκτυλίσσεται η κρίση ή το έκτακτο γεγονός και χρήζουν οδηγιών ή/και βοήθειας.

4. Τα στελέχη της Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων και οι Έλληνες μόνιμοι δημόσιοι υπάλληλοι που υπηρετούν στις Προξενικές Αρχές, εισέρχονται στην ψηφιακή υπηρεσία, αφού προηγουμένως προβούν σε επαλήθευση της ταυτότητάς τους με τη χρήση των κωδικών τους για την Ψηφιακή Υπηρεσία, τους οποίους έχουν λάβει μετά από διαδικασία αυθεντικοποίησής τους από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων ή την Προξενική Αρχή, στην οποία κάθε φορά υπηρετούν.

5. Οι Έλληνες πολίτες που βρίσκονται ή διαμένουν στη χώρα εξέλιξης της κρίσης και οι Ομογενείς, οι οποίοι χρειάζεται να κάνουν χρήση της υπηρεσίας, εισέρχονται στην ψηφιακή υπηρεσία, με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- α) Λήψη Κωδικού Μίας Χρήσης (One Time Password - OTP) στην ηλεκτρονική τους διεύθυνση (email) για τους πολίτες που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν εξ αποστάσεως ως επισκέπτες,

- β) αυθεντικοποίηση με τη χρήση των προσωπικών τους κωδικών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (taxisnet),

- γ) με Κωδικούς που θα λαμβάνουν, μετά από διαδικασία αυθεντικοποίησής τους με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στην Προξενική Αρχή.

Άρθρο 3

Ενεργοποίηση και Απενεργοποίηση της «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών»

1. Ο Διαχειριστής της Μονάδας Διαχείρισης Κρίσεων, ενεργοποιεί την Ψηφιακή Υπηρεσία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο, καθώς η λειτουργία της και η παρουσία της στα σημεία εισόδου των πολιτών δεν θα είναι συνεχείς. Όταν γίνεται ενεργοποίησή της, θα εμφανίζεται στο προσυμφωνημένο πεδίο του κεντρικού ιστοτόπου του Υπουργείου Εξωτερικών και της Προξενικής Αρχής της περιοχής εξέλιξης της κρίσης ή του έκτακτου γεγονότος, κατάλληλα διαμορφωμένο σημείο εισόδου των πολιτών.

2. Παράλληλα θα αποστέλλεται από τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων ηλεκτρονικό μήνυμα προς την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr), ώστε να εμφανίζεται και να ενεργοποιείται και από εκεί η πρόσβαση στην Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών, σε σημείο που θα έχει προσυμφωνηθεί.

3. Όταν η Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων αποφασίσει ότι η διαχείριση της κρίσης ή του έκτακτου γεγονότος έχει ολοκληρωθεί, η ψηφιακή υπηρεσία θα απενεργοποιείται, με επακόλουθο να αποκρύπτεται πλήρως από τον κεντρικό ιστότοπο του Υπουργείου Εξωτερικών και της Προξενικής Αρχής της περιοχής εξέλιξης της κρίσης ή του έκτακτου γεγονότος.

4. Ομοίως, θα αποστέλλεται ηλεκτρονικό μήνυμα προς την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, για απενεργοποίηση και απόκρυψη του σημείου πρόσβασης στην Ψηφιακή Υπηρεσία.

Άρθρο 4

Ροές εξυπηρέτησης πολιτών από την
«Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας
Ενημέρωσης Πολιτών»

1. Η καταχώριση αιτήματος παροχής πληροφοριών ή/και βοήθειας από τους πολίτες δύναται να γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία Έλληνα πολίτη που διαμένει ή βρίσκεται στο εξωτερικό ή Ομογενούς, σε Προξενική Αρχή. Σε αυτή την περίπτωση, η καταχώριση του αιτήματος γίνεται στην Ψηφιακή Υπηρεσία από τον αρμόδιο υπάλληλο της Προξενικής Αρχής, ο οποίος ενημερώνει τον πολίτη για την προβλεπόμενη μετέπειτα ροή ενημέρωσής του.

2. Η καταχώριση αιτήματος προς τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων για παροχή πληροφοριών ή/και βοήθειας μπορεί να γίνει από τον πολίτη εξ αποστάσεως με «ΟΤΡ (One Time Password) Χρήστης», λαμβάνοντας Κωδικό μίας χρήσης στο email του, τον οποίο χρησιμοποιεί για την είσοδό του στην Ψηφιακή Υπηρεσία.

3. Η καταχώριση αιτήματος προς τη Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων για παροχή πληροφοριών ή/και βοήθειας μπορεί να γίνει και από τον πολίτη εξ αποστάσεως, είτε ως «Αυθεντικοποιημένος Χρήστης μέσω Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. (taxisnet)» είτε ως «Αυθεντικοποιημένος Χρήστης μέσω της Προξενικής Αρχής», χρησιμοποιώντας τους αντίστοιχους κάθε φορά κωδικούς που διαθέτει, για την είσοδό του στην Ψηφιακή Υπηρεσία.

4. Και στις τρεις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο πολίτης ενημερώνεται για την επιτυχή υποβολή του αιτήματός του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει συμπληρώσει στο αντίστοιχο πεδίο της αίτησης της Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών.

5. Μετά την επιτυχή υποβολή του αιτήματος, η Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων στο Υπουργείο Εξωτερικών ενημερώνεται από την ενότητα "Λίστα Αιτημάτων Έκτακτης Ανάγκης" και μπορεί, αφού επιλέξει ένα ή περισσότερα αιτήματα, να αποστείλει ενημερωτικό email με οδηγίες ή πληροφορίες προς τους αιτούντες, όποτε και όσες φορές αυτό κριθεί αναγκαίο.

Άρθρο 5

Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού
χαρακτήρα

1. Το Υπουργείο Εξωτερικών ορίζεται ως υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά την έννοια της περ. 7 του άρθρου 4 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 (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - Γ.Κ.Π.Δ.), για τους σκοπούς της λειτουργίας της «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Ελλήνων Πολιτών». Η επεξεργασία έχει ως νομική βάση την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον, σύμφωνα με την περ. ε' της παρ. 1 του άρθρου 6 του Γ.Κ.Π.Δ., το οποίο συνίσταται στην παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, για την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών παροχής προξενικών υπηρεσιών.

2. Κάθε επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων, τον ν. 4624/2019 (Α' 137), το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Εξωτερικών και την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών υπηρεσιών του Υπουργείου Εξωτερικών.

3. Η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. επεξεργάζεται τα απαραίτητα δεδομένα για την αυθεντικοποίηση του χρήστη με κωδικούς της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. Σκοπός της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. είναι η αυθεντικοποίηση του φυσικού προσώπου που θα διασυνδεθεί στη «Ψηφιακή Υπηρεσία Επείγουσας Ενημέρωσης Πολιτών». Νομική βάση της επεξεργασίας είναι η περ. γ της παρ. 1 του άρθρου του 6 Γ.Κ.Π.Δ., σε συνδυασμό με τις διατάξεις του ν. 4727/2020 και ιδίως τις διατάξεις των άρθρων 22, 24, 84, 107 παρ. 19 του νόμου αυτού.

Άρθρο 6

Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα

1. Το Υπουργείο Εξωτερικών έχει την υποχρέωση λήψης και διαρκούς τήρησης των κατάλληλων και αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας των διακινούμενων δεδομένων, πληροφοριών και εγγράφων και, κατ'ελάχιστον, της καταγραφής και παρακολούθησης των προσβάσεων, της διασφάλισης ιχνηλασιμότητας και της προστασίας των διακινούμενων δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.

2. Οι ελληνικές Προξενικές Αρχές τηρούν τα κατάλληλα και αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας των δεδομένων και εγγράφων που μεταφορτώνουν στην ψηφιακή υπηρεσία και κάθε άλλο μέτρο που διασφαλίζει την προστασία από μη εγκεκριμένη ή παράνομη επεξεργασία ή τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά ή την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης τρίτων.

Άρθρο 7

Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας

Ως ημερομηνία έναρξης της παραγωγικής λειτουργίας της «Ψηφιακής Υπηρεσίας Επείγουσας Ενημέρωσης Ελλήνων Πολιτών» ορίζεται η δημοσίευση της παρούσας στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Άρθρο 8

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα απόφαση αρχίζει να ισχύει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 6 Μαρτίου 2025

Οι Υπουργοί

Υφυπουργός
Εξωτερικών

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ**

Ψηφιακής
Διακυβέρνησης

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΠΑΠΑΣΤΕΡΓΙΟΥ**