

## ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΥΠΕΞ

Η νέα ψηφιακή υπηρεσία επικοινωνίας των πολιτών με τις Προξενικές Αρχές της Ελλάδας στο εξωτερικό και εξυπηρέτησής τους από αυτές, παρουσιάσθηκε στον Πρωθυπουργό, κ. Κυριάκο Μητσοτάκη, από τους Υπουργούς Εξωτερικών, κ. Νίκο Δένδια και Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, κ. Κυριάκο Πιερρακάκη και τον Υφυπουργό Εξωτερικών, αρμόδιο για τον Απόδημο Ελληνισμό και τις προξενικές αρχές κ. Κώστα Βλάσση, σε συνεργασία με τον Αναπληρωτή Υπουργό Εξωτερικών, αρμόδιο για τα Ευρωπαϊκά Θέματα κ. Μιλτιάδη Βαρβιτσιώτη και τον Υφυπουργό, αρμόδιο για την Οικονομική Διπλωματία και την Εξωστρέφεια, κ. Κώστα Φραγκογιάννη.

Πρόκειται για την υπηρεσία εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης των πολιτών από τις Προξενικές Αρχές, η οποία αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Κράτους, κατόπιν συνεργασίας του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής με το Υπουργείο Εξωτερικών.

Με την υπηρεσία αυτή και σε συνδυασμό με την υπηρεσία Virtual Assistant (Ψηφιακού Βοηθού), η οποία έχει τεθεί σε πιλοτική εφαρμογή στο Προξενικό Γραφείο Λονδίνου και το Γενικό Προξενείο Νέας Υόρκης, αναβαθμίζονται αισθητά οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των αποδήμων. Εντός του 2021, με την επέκταση των υπηρεσιών, αλλά και των δυνατοτήτων που παρέχουν, στο σύνολο των προξενικών αρχών, επιλύονται χρόνια προβλήματα μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών και αλλάζει πλήρως η εικόνα λειτουργίας του Ελληνικού Κράτους στους Έλληνες που διαβιούν στο εξωτερικό.

Οι υπηρεσίες αυτές θα συμβάλλουν επίσης στην ευρύτερη αναβάθμιση της διεθνούς εικόνας της χώρας, στην εξωστρέφεια και την προσέλκυση επενδύσεων μέσω της ταχείας επίλυσης γραφειοκρατικών προβλημάτων, όπως και στη δημόσια διπλωματία, με την αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων ήπιας ισχύος (soft power) της Ελλάδας (όπως ιστορία, πολιτισμός κ.ά) σε ειδική πλατφόρμα ενημέρωσης.

### **Οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες αναλυτικά**

#### **Υπηρεσία “myConsulLive”**

Μέσω της υπηρεσίας “myConsulLive” (η οποία παρουσιάσθηκε στον Πρωθυπουργό κ. Κυριάκο Μητσοτάκη με σύνδεση σε πραγματικό χρόνο με το Γενικό Προξενείο Νέας Υόρκης) δίνεται η δυνατότητα στον Έλληνα πολίτη του εξωτερικού να εξυπηρετηθεί μέσω βιντεοκλήσης από προξενικό υπάλληλο.

Στόχος της νέας υπηρεσίας είναι η μείωση της φυσικής παρουσίας στους χώρους εξυπηρέτησης κοινού των προξενικών μας Αρχών, ιδίως υπό τις παρούσες συνθήκες, καθώς και η εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων των ενδιαφερόμενων πολιτών.

Η νέα αυτή υπηρεσία προγραμματίζεται να λειτουργήσει πιλοτικά σε έξι Προξενικές Αρχές της Εξωτερικής Υπηρεσίας (Προξενικό Γραφείο της Πρεσβείας Λονδίνου, Γενικά Προξενία Βοστώνης, Κωνσταντινουπόλεως, Νέας Υόρκης, Ντύσσελτορφ και Προξενείο Πέρθης), με την προοπτική να επεκταθεί σταδιακά το επόμενο διάστημα, στο σύνολο των προξενικών Αρχών.

#### **Virtual Assistant (Ψηφιακός Βοηθός)**

Πρωτοποριακή σε διεθνές επίπεδο υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβοήθησης με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (chatbot), η οποία από τις 30 Οκτωβρίου 2020 έχει τεθεί σε πιλοτική λειτουργία στην Πρεσβεία Λονδίνου και το Γενικό Προξενείο Νέας Υόρκης.

Η υπηρεσία παρέχει πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών - αιτημάτων που υποβάλλονται στις προξενικές αρχές και καθοδήγηση ως προς τους τρόπους διεκπεραίωσής τους (επί του παρόντος στην ελληνική και αγγλική γλώσσα).

Το Υπουργείο Εξωτερικών έχει δρομολογήσει την επέκταση της υπηρεσίας στο σύνολο των προξενικών αρχών εντός του 2021. Εκτός από την υπηρεσία άμεσης πρόσβασης στην πληροφορία, θα περιλαμβάνει την ψηφιακή υποβολή εγγράφων προξενικής εξυπηρέτησης και τη διασύνδεση με ψηφιακές πλατφόρμες γενικής κυβέρνησης.

Ειδικότερα, περιλαμβάνει:  
Δημιουργία ηλεκτρονικής υπηρεσίας άμεσης και 24ωρης επικοινωνίας των πολιτών με τις Προξενικές Αρχές, η οποία παρέχει τα εξής:

1. Απαντήσεις στα ερωτήματα που υποβάλλουν οι ενδιαφερόμενοι στους προξενικούς υπαλλήλους των Αρχών.
2. Οδηγίες για τη διεκπεραίωση ερωτημάτων-αιτημάτων.
3. Ψηφιοποίηση της διαδικασίας υποβολής αιτημάτων (ηλεκτρονική κατάθεση).
4. Προσδιορισμός ημέρας και ώρας λήψης αιτούμενων εγγράφων από την Αρχή στις περιπτώσεις που απαιτείται ταυτοπροσωπία.
5. Ηλεκτρονική πληρωμή των προξενικών τελών από τους πολίτες για τις διοικητικές πράξεις των Αρχών.
6. Διασύνδεση με υφιστάμενες και σχεδιαζόμενες ψηφιακές πλατφόρμες πληροφοριών-εξυπηρέτησης του ΥΠΕΞ, όπως: myCONSULlive (εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω προκαθορισμένης βιντεοκλήσης), Μητρώο Απόδημου Ελληνισμού (ηλεκτρονική υπηρεσία καταγραφής ομογενών), Σύστημα Επείγουσας Ενημέρωσης Ελλήνων Πολιτών στο Εξωτερικό-MASGA (ιστοσελίδα ενημέρωσης για τις τρέχουσες συνθήκες ασφαλείας και επικινδυνότητας σε κάθε χώρα παγκοσμίως), [www.agora.mfa.gr](http://www.agora.mfa.gr) (κόμβος σε θέματα οικονομίας και εξωστρέφειας), Ειδική πλατφόρμα ενημέρωσης και δημόσιας διπλωματίας (πληροφοριακό υλικό στα πεδία του τουρισμού, του πολιτισμού, της εκπαίδευσης, δελτία τύπου κ.ά.).
7. Διασύνδεση με υφιστάμενες και σχεδιαζόμενες ψηφιακές πλατφόρμες πληροφοριών-εξυπηρέτησης εκτός ΥΠΕΞ, όπως: Μητρώο Πολιτών (ληξιαρχείο, δημοτολόγιο), Στρατολογία, Διεύθυνση Διαβατηρίων, Police on Line, Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου, e-efka, Ειδικός Εκλογικός Κατάλογος Εξωτερικού (ηλεκτρονική αίτηση εγγραφής και υποβολή των απαραίτητων δικαιολογητικών για την δυνατότητα άσκησης εκλογικού δικαιώματος στο εξωτερικό), Ψηφιακές υπηρεσίες συναλλαγής πολιτών και επιχειρήσεων με το Δημόσιο (Κέντρο Ψηφιακής Εξυπηρέτησης [www.gov.gr](http://www.gov.gr)).