



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ
Διπλωματικό Γραφείο
Υφυπουργού κ. Α. Κατσανιώτη

ΑΔΙΑΒΑΘΜΗΤΟ - ΚΑΝΟΝΙΚΟ
Αθήνα, 21 Δεκεμβρίου 2021
Α.Π.Φ. 68810

ΠΡΟΣ: - Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων και Αιτήσεων Κατάθεσης Εγγράφων

Ε.Δ.: - Διπλωματικό Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
- Διπλωματικό Γραφείο κ. Υπουργού
- Διπλωματικό Γραφείο κ. Αναπληρωτή Υπουργού
- Διπλωματικό Γραφείο Υφυπουργού κ. Φραγκογιάννη
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα
- Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα ΑΕΔΔ
- Γραφεία κ.κ. Α' και ΣΤ-Α' Γενικών Διευθυντών
- Α1 και ΣΤ1 Διευθύνσεις
- Γενική Επιθεώρηση
- ΕΝΥ
- Υπηρεσία Ενημέρωσης

ΚΟΙΝ.: - Βουλευτές κ.κ. Χ. Κατσώτη, Λ. Κανέλλη, Μ. Κομνηνάκα

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθμόν 1782 Κοινοβουλευτική Ερώτηση

Σε απάντηση της εν θέματι Κοινοβουλευτικής Ερώτησης επισημαίνονται τα εξής:

Βασική προτεραιότητα του Υπουργείου Εξωτερικών αποτελεί η προξενική συνδρομή των Ελλήνων πολιτών που διαβιούν στο εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, το Υπουργείο Εξωτερικών συνεργάζεται στενά και με τα άλλα συναρμόδια Υπουργεία, όπως για τα ζητήματα που τίγεται με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εσωτερικών, προκειμένου οι παρεχόμενες υπηρεσίες των Αρχών μας προς τους Έλληνες πολίτες συνεχώς να αναβαθμίζονται και να βελτιώνονται.

Χάρη στην τεχνολογική εξέλιξη και τις προσπάθειες που κατεβλήθησαν από το Υπουργείο Εξωτερικών και τα προαναφερθέντα Υπουργεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εσωτερικών παρέχεται ήδη ή πρόκειται να παρασχεθεί σύντομα σε κάθε Έλληνα πολίτη η

δυνατότητα να διεκπεραιώνει μια σειρά πράξεων συναλλαγής με το ελληνικό δημόσιο εξ αποστάσεως και σε ελάχιστο μόνο χρόνο.

Τα ληξιαρχικά γεγονότα, στα οποία αναφέρεστε θα καταχωρούνται, από 1.1.2022, απευθείας στο πληροφοριακό σύστημα «Μητρώο Πολιτών». Πρόκειται για μια εξέλιξη-τομή στη διαδικασία καταχώρισης πράξεων ληξιαρχικών γεγονότων στην αλλοδαπή από τις Αρχές Εξωτερικού, καθώς εκτιμάται ότι πρόκειται να έχει ως άμεσο αποτέλεσμα τη δραστική μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των ληξιαρχικών εγγράφων, τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των Ελλήνων του εξωτερικού, ενώ αναμένεται να αποσυμφορήσει σημαντικά τον φόρτο εργασίας των Προξενικών Αρχών.

Σημαντική βελτίωση έχει επέλθει και χάρη στην καινοτόμο υπηρεσία myConsulLive. Στόχος της νέας αυτής υπηρεσίας αποτελεί η μείωση της ανάγκης μετάβασης των πολιτών στις Προξενικές Αρχές, ενώ παράλληλα προσφέρει στους υπαλλήλους τα απαραίτητα εργαλεία για να επιτελέσουν το έργο τους αποτελεσματικότερα και ταχύτερα, εκμεταλλευόμενοι σύγχρονες και φιλικές για τον χρήστη μεθόδους. Η εν λόγω εφαρμογή δίνει πλέον τη δυνατότητα πραγματοποίησης συνάντησης μέσω βιντεοκλήσης μεταξύ της Προξενικής Αρχής και του πολίτη για την έκδοση διοικητικών πράξεων που δεν απαιτούν αυτοπρόσωπη παρουσία στο Προξενείο και η διαδικασία ολοκληρώνεται με την ηλεκτρονική ή ταχυδρομική αποστολή του αιτηθέντος εγγράφου. Μέχρι στιγμής έχει εκπαιδευτεί το αρμόδιο προσωπικό στις περισσότερες Αρχές και έχει ολοκληρωθεί η ένταξη 73 Αρχών Εξωτερικού, ενώ προβλέπεται η σταδιακή επέκταση της υπηρεσίας σε όλες τις Πρεσβευτικές και Προξενικές Αρχές έως την άνοιξη του επόμενου έτους.

Τέλος, πρόκειται να αναπτυχθεί ειδική υπηρεσία εικονικής υποβοήθησης (chatbot), η οποία θα παρέχει αυτοματοποιημένες απαντήσεις, διευκρινίσεις και οδηγίες προς τους πολίτες, κατά το αρχικό στάδιο, στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα. Επί του παρόντος, λειτουργεί, με απόλυτη επιτυχία, πιλοτικά στο Γενικό Προξενείο Νέας Υόρκης και στο Προξενικό Γραφείο της Πρεσβείας Λονδίνου. Η εφαρμογή αυτή πρόκειται να επεκταθεί σταδιακά στο σύνολο των Προξενικών Αρχών και να λειτουργήσει σε πολλές άλλες γλώσσες, συμβάλλοντας καθοριστικά στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και στην εξυπηρέτηση του κοινού από τις Πρεσβευτικές και Προξενικές μας Αρχές ανά τον κόσμο.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ ΚΑΤΣΑΝΙΩΤΗΣ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ