

## Γραφείο Υποστήριξης Europarl

### Δήλωση περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων

Τα άρθρα 15 και 16 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, έχουν εφαρμογή στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

- 1) Ποιος επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σας;
  - Το ρόλο του υπεύθυνου επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σας έχει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο<sup>1</sup>. Υπεύθυνη οντότητα για την επεξεργασία είναι η Μονάδα Διαχείρισης Ιστοτόπου (Webmaster) της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνίας, η οποία εκπροσωπείται από τον προϊστάμενο της Μονάδας.
  - Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο επεξεργασίας/την υπεύθυνη μονάδα αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στην ακόλουθη υπηρεσιακή θυρίδα: [webmaster@europarl.europa.eu](mailto:webmaster@europarl.europa.eu).
  
- 2) Γιατί τα προσωπικά δεδομένα σας υφίστανται επεξεργασία;
  - Τα προσωπικά σας δεδομένα θα υποβληθούν σε επεξεργασία προκειμένου να απαντηθεί η αίτηση που υποβάλλατε στο Γραφείο Υποστήριξης.
  
- 3) Ποια είναι η νομική βάση της επεξεργασίας;
  - Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση καθηκόντων δημοσίου συμφέροντος βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ ή των κρατών μελών (άρθρο 5 παράγραφος στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725).
  
- 4) Ποια προσωπικά δεδομένα υφίστανται επεξεργασία;
  - Τα προσωπικά σας δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι τα εξής:
    - επώνυμο
    - όνομα
    - ηλεκτρονική διεύθυνση
    - η επίσημη γλώσσα της ΕΕ στην οποία επικοινωνήσατε με το Γραφείο Υποστήριξης
    - το περιεχόμενο του μηνύματος (συμπεριλαμβανομένων παραρτημάτων, εικόνων ή εγγράφων)

---

<sup>1</sup> Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η δημόσια αρχή, ο οργανισμός ή άλλος φορέας που, μόνος ή από κοινού με άλλους, καθορίζει τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας εκπροσωπείται από τον προϊστάμενο της υπεύθυνης οντότητας.

- Εάν χρειαστεί, μπορούν να ζητηθούν πρόσθετα δεδομένα, όπως διευθύνσεις IP και αριθμοί τηλεφώνου.

5) Πώς γίνεται η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας;

- Το Γραφείο Υποστήριξης Europarl είναι το κεντρικό σημείο επαφής για εξωτερικά πρόσωπα, που επιθυμούν να δηλώσουν ένα πρόβλημα που σχετίζεται με έναν από τους δικτυακούς τόπους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και για εσωτερικούς υπαλλήλους που χρειάζονται υποστήριξη σε ένα από τα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου που έχει αναπτύξει η Μονάδα Διαχείρισης Ιστότοπου (Webmaster) της Γενικής Διεύθυνσης Επικοινωνίας.
- Η επικοινωνία πραγματοποιείται είτε μέσω του δημόσιου εντύπου που διατίθεται στην ακόλουθη διεύθυνση (<https://www.europarl.europa.eu/forms/el/webmaster-contact>) είτε απευθείας μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι επίσης διαθέσιμη στους δικτυακούς τόπους europarl.
- Τα άτομα που επικοινωνούν με το Γραφείο Υποστήριξης δεν παρακολουθούνται ούτε αξιολογούνται. Ωστόσο, τα αντίστοιχα εισιτήριά τους μπορούν να κατηγοριοποιηθούν προκειμένου να βελτιωθεί ο χειρισμός τους και να μειωθεί ο κίνδυνος αλληλεπικάλυψης ή καθυστερήσεων.
- Η διαδικασία που εφαρμόζεται από το Γραφείο Υποστήριξης για κάθε αίτηση είναι η ακόλουθη:
  - Ο χρήστης αποστέλλει αίτηση στο Γραφείο Υποστήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή χρησιμοποιώντας το έντυπο επικοινωνίας που είναι διαθέσιμο στη σελίδα επικοινωνίας των ιστοτόπων europarl. Σε περίπτωση που χρησιμοποιείται το έντυπο επικοινωνίας, η αίτηση φθάνει στο Γραφείο Υποστήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
  - Η αίτηση μπορεί να αφορά περιστατικό, πρόβλημα ή αίτημα αλλαγής ή παροχής πληροφοριών.
  - Ο χρήστης αναγράφει στην αίτησή του όλες τις πληροφορίες που μπορούν να συμβάλλουν στην επίλυση του ζητήματος. Προς τούτο απαιτούνται ορισμένα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (που αναλύονται στη συνέχεια), αλλά μπορεί επίσης να περιλαμβάνονται πρόσθετες πληροφορίες, όπως στιγμιότυπα οθόνης (screenshots) ή συνημμένα αρχεία.
  - Το Γραφείο Υποστήριξης καταχωρίζει την αίτηση σε ειδικό σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, το οποίο επιτρέπει την κατάλληλη παρακολούθηση, απάντησή ή διευθέτησή της.
  - Κατά το χειρισμό της αίτησης, το Γραφείο Υποστήριξης μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη για κάθε περαιτέρω αναγκαία πληροφορία. Για τους εσωτερικούς χρήστες, η επικοινωνία αυτή πραγματοποιείται κατά κανόνα μέσω του υπηρεσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή

τηλεφώνου του χρήστη. Η επικοινωνία με τους εξωτερικούς χρήστες γίνεται μέσω της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχεται στο έντυπο επικοινωνίας ή μέσω απάντησης στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την οποία ο χρήστης απέστειλε απευθείας την αίτησή του. Στο στάδιο αυτό, το Γραφείο Υποστήριξης μπορεί επίσης να παράσχει στον χρήστη επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με την αίτησή του, εφόσον αυτές είναι διαθέσιμες.

- Σε περίπτωση που το Γραφείο Υποστήριξης πρέπει να παραπέμψει την αίτηση σε άλλες υπηρεσίες εντός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, διαβιβάζονται μόνο οι απαραίτητες για τον χειρισμό της αίτησης πληροφορίες.
- Μετά την επεξεργασία της αίτησης, το Γραφείο Υποστήριξης ενημερώνει τον χρήστη μέσω του υπηρεσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του και κλείνει το εισιτήριο στο σύστημα εισιτηρίων του.
- Παράλληλα προς αυτή την τυπική ροή εργασιών, το Γραφείο Υποστήριξης μπορεί να λαμβάνει αιτήσεις από δύο άλλες πλατφόρμες, και συγκεκριμένα από το EPSD (σύστημα έκδοσης εισιτηρίων Γραφείου Υποστήριξης της ΓΔ ΙΤΕC) και από το Together.eu (συμμετοχική πλατφόρμα).
  - Η δήλωση περί προστασίας προσωπικών δεδομένων της EPSD είναι διαθέσιμη στο Μητρώο Προστασίας Δεδομένων στην ακόλουθη διεύθυνση: <https://www.europarl.europa.eu/data-protect/index.do>.
  - Η δήλωση περί προστασίας δεδομένων του Together.eu είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: <https://together.eu/privacy-policy>.
- Μόλις ολοκληρωθεί η επεξεργασία της αίτησης, το εισιτήριο φυλάσσεται κατά τη διάρκεια μιας προκαθορισμένης περιόδου (βλ. κατωτέρω) για υπηρεσιακούς και μόνον σκοπούς, δεδομένου ότι το Γραφείο Υποστήριξης πρέπει να ελέγχει τακτικά τα προηγούμενα εισιτήρια με σκοπό:
  - την παροχή ταχύτερης και συνεκτικής απάντησης στους χρήστες που αντιμετωπίζουν προβλήματα που έχουν ήδη αντιμετωπιστεί
  - τον προσδιορισμό μιας σειράς επαναλαμβανόμενων προβλημάτων και τον καθορισμό μιας ροής εργασίας για την απάντηση και/ή την διαβίβασή τους στην αρμόδια ομάδα
  - τη δημιουργία βάσης δεδομένων με τις απαραίτητες για τον σχεδιασμό δεξιότητες ή εξελίξεις
  - την πρόβλεψη των αναγκών και των δυνητικών προβλημάτων των χρηστών σε κάποια σημαντική περίοδο (π.χ. κατά τη διάρκεια των εκστρατειών για τις ευρωπαϊκές εκλογές)

6) Για πόσο καιρό αποθηκεύονται τα προσωπικά δεδομένα σας;

Τα προσωπικά σας δεδομένα θα αποθηκευτούν για τη διάρκεια της τρέχουσας και της προηγούμενης κοινοβουλευτικής περιόδου.

Δεδομένου ότι μια κοινοβουλευτική περίοδος διαρκεί πέντε έτη, τα δεδομένα σας μπορούν να διατηρηθούν για 10 έτη κατ' ανώτατο όριο.

7) Ποιοι είναι οι αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων σας;

- Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων είναι τα μέλη του προσωπικού του ΕΚ που έχουν βάσιμο λόγο πρόσβασης σε αυτά. Ο αριθμός τους είναι πολύ περιορισμένος (λίγα μόνο άτομα). Τα άτομα αυτά έχουν λάβει τα αντίστοιχα διαπιστευτήρια ώστε να μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα επεξεργασίας της αίτησής σας.

8) Θα κοινοποιηθούν τα προσωπικά δεδομένα σας σε χώρα εκτός ΕΕ ή σε διεθνή οργανισμό;

- Όχι, τα προσωπικά δεδομένα σας δεν θα κοινοποιηθούν ούτε σε τρίτη χώρα ούτε σε διεθνή οργανισμό.

9) Χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένες διαδικασίες<sup>2</sup> και/ή καταρτίζονται προφίλ<sup>3</sup> για τη λήψη αποφάσεων που μπορούν να σας επηρεάσουν;

- Όχι.

10) Εάν τα προσωπικά δεδομένα δεν έχουν διαβιβαστεί από εσάς, ποια είναι η προέλευσή τους;

- Πηγή των προσωπικών σας δεδομένων είναι τα υπηρεσιακά εργαλεία που έχει στη διάθεσή του το προσωπικό του Γραφείου Υποστήριξης (σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ΕΚ).

---

<sup>2</sup> Λήψη αποκλειστικά αυτοματοποιημένων αποφάσεων χωρίς οποιαδήποτε παρέμβαση ανθρώπου. (Θεωρητικά παραδείγματα: ιστοσελίδα όπου αναλόγως των επιλογών που κάνετε εγγράφεστε αυτομάτως σε διαφορετικούς καταλόγους διανομής μέσω των οποίων λαμβάνετε το αντίστοιχο μηνιαίο ενημερωτικό δελτίο / χρήση ενός αυτόματου συστήματος διόρθωσης τεστ πολλαπλών επιλογών και βαθμολόγηση βάσει του αριθμού των σωστών απαντήσεων).

<sup>3</sup> Η κατάρτιση προφίλ αναλύει πτυχές της προσωπικότητας, της συμπεριφοράς, των ενδιαφερόντων και συνηθειών ενός ατόμου για σχετικές προβλέψεις ή αποφάσεις που το αφορούν. Η διαδικασία αυτή χρησιμοποιείται για ανάλυση ή πρόβλεψη πτυχών του υποκειμένου των δεδομένων που αφορούν τις επιδόσεις του στην εργασία, την οικονομική του κατάσταση, την υγεία του, τις προσωπικές προτιμήσεις του ή τα ενδιαφέροντά του, την αξιοπιστία ή τη συμπεριφορά του, τον τόπο του ή τις μετακινήσεις του κλπ. (Θεωρητικό παράδειγμα: όταν γίνεται χρήση μέσω κοινωνικής δικτύωσης, συλλέγονται δεδομένα και καταγράφονται τάσεις. Ακολούθως, τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται για τη διατύπωση νέων/διαφορετικών προβλέψεων σχετικά με εσάς).

11) Ποια είναι τα δικαιώματά σας;

- Έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα:
  - Δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα σας.
  - Δικαίωμα διόρθωσης των προσωπικών δεδομένων σας.
  - Δικαίωμα διαγραφής των προσωπικών δεδομένων σας.
  - Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας.
  - Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων.
  - Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία.
  - Δικαίωμα επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στη διεύθυνση [data-protection@europarl.europa.eu](mailto:data-protection@europarl.europa.eu).
  - Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον [Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων](#) στη διεύθυνση [edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu).
- Μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας είτε αποστέλλοντας απευθείας ηλεκτρονικό μήνυμα στην υπηρεσιακή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [webmaster@europarl.europa.eu](mailto:webmaster@europarl.europa.eu) είτε συμπληρώνοντας το έντυπο επικοινωνίας που διατίθεται στο κάτω τμήμα των ιστοτόπων του europarl.