



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Ανακοίνωση Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων για την έναρξη υλοποίησης του έργου παροχής Υπηρεσιών Κέντρου Επικοινωνίας, προς συμμόρφωση με την αρχή της διαφάνειας και του δικαιώματος ενημέρωσης, σύμφωνα με τις πρόνοιες 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

Στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Υπηρεσίας και της ποιοτικότερης εξυπηρέτησης του κοινού, υλοποιείται το έργο παροχής Υπηρεσιών Κέντρου επικοινωνίας. Απώτερος σκοπός είναι να υπάρχει ένας κοινός αριθμός επικοινωνίας που να διασφαλίζει την έγκυρη, έγκαιρη και ποιοτική πληροφόρηση του πολίτη.

2. Για την υλοποίηση του έργου Αγοράς Υπηρεσιών Κέντρου Επικοινωνίας, βάσει της απόφασης ανάθεσης του Αρμοδίου Οργάνου, μέσω Διαγωνισμού (Αρ. Διαγωνισμού ΤΥΠ2022/008/Α/Α), ο οικονομικός φορέας (ανάδοχος) στον οποίο ανατέθηκε, θα επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα εκ μέρους και για λογαριασμό των Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΚΑ). Σχετικά με τα ζητήματα αυτά προηγήθηκε διαβούλευση με το Γραφείο της Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

3. Ο σκοπός της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η παροχή υπηρεσιών Κέντρου Επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των καλούντων, ήτοι των δικαιούχων των διαφόρων επιδομάτων/παροχών στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των ΥΚΑ. Η πρόσβαση στα μηχανογραφικά συστήματα, από τους εξουσιοδοτημένους εργοδοτούμενους του αναδόχου, θα δίνει τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση μόνο στα δεδομένα που είναι απολύτως απαραίτητα για την εξυπηρέτηση των καλούντων.

4. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα εκτελούνται σε 3 επίπεδα:

4.1 Το πρώτο επίπεδο αφορά σε γενικής φύσεως ερωτήματα, για τα οποία δεν απαιτείται πρόσβαση από τους εργοδοτούμενους του αναδόχου σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

4.2 Το δεύτερο επίπεδο αφορά σε ερωτήματα που προϋποθέτουν πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και αφορούν μόνο στους ίδιους τους καλούντες. Στις περιπτώσεις αυτές, το κοινό θα ενημερώνεται ότι θα γίνεται συλλογή προσωπικών δεδομένων και οι εξουσιοδοτημένοι εργοδοτούμενοι του αναδόχου θα προβαίνουν σε ταυτοποίηση του καλούντα. Για το σκοπό αυτό το κοινό προτρέπεται να επικοινωνεί με το Κέντρο Επικοινωνίας χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο το οποίο έχει δηλώσει ως τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας με τις ΥΚΑ. Μπορεί να αποταθεί στα κατά τόπους Επαρχιακά Γραφεία των Κοινωνικών Ασφαλίσεων για επικαιροποίηση των στοιχείων του.

4.3 Το τρίτο επίπεδο αφορά σε ερωτήματα τα οποία δεν μπορούν να απαντηθούν από τους εργοδοτούμενους του αναδόχου και ως εκ τούτου θα διαβιβάζονται και εξυπηρετούνται από το αρμόδιο προσωπικό των ΥΚΑ. Στις περιπτώσεις αυτές ενδέχεται να γίνεται ταυτοποίηση του καλούντα.

6^η Μαρτίου 2023
Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων