



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αρ. Φακ.: 11.17.001.009.072

ΑΠΟΦΑΣΗ

Καταγγελία για παραβίαση προσωπικών δεδομένων στο Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη στο ΧΧΧ

Με βάση τα καθήκοντα και τις εξουσίες που μου απονέμει το άρθρο 57(1)(στ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής ο «Κανονισμός»), εξέτασα καταγγελία που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου στις 20 Απριλίου 2021 σχετικά με απώλεια φακέλου που παρέδωσε ο κ. ΧΧΧ (εφεξής ο «καταγγέλλων») στο Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη στο ΧΧΧ (εφεξής το «ΚΕΠ»).

Βάσει της διερεύνησης, διαπίστωσα παραβίαση του Κανονισμού από το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (εφεξής το «Τμήμα»), στο οποίο υπάγεται το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη στο ΧΧΧ και, ως εκ τούτου, εκδίδω την παρούσα Απόφαση.

A. Περιστατικό

Θέσεις του καταγγέλλοντος

2. Στα πλαίσια της καταγγελίας που υπεβλήθη στο Γραφείο μου στις 20 Απριλίου 2021, όπως επίσης και σε ηλεκτρονικές επιστολές που απέστειλε ο καταγγέλλων την 1η Δεκεμβρίου και στις 22 Δεκεμβρίου 2021, αναφέρονται τα ακόλουθα:

2.1. στις 5 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επισκέφθηκε το ΚΕΠ, για να καταθέσει αίτηση για παραχώρηση φοιτητικής χορηγίας για τη φοιτήτρια θυγατέρα του, ΧΧΧ. Η αίτηση περιελάμβανε προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος, της συζύγου του ΧΧΧ, της φοιτήτριας θυγατέρας του, όπως επίσης και της θυγατέρας του ΧΧΧ. Ειδικότερα, η αίτηση περιελάμβανε, μεταξύ άλλων, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών, φορολογικές δηλώσεις, πιστοποιητικά από τον εργοδότη και τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Η αίτηση, μαζί με τα συνημμένα έγγραφα, ήταν τοποθετημένη σε κλειστό φάκελο μεγέθους Α4.

2.2. Ο φρουρός ασφαλείας του ΚΕΠ, ο οποίος βρισκόταν στην είσοδο, δεν επέτρεψε στον καταγγέλλοντα να εισέλθει στο ΚΕΠ και του υπέδειξε όπως αφήσει τον φάκελο με την αίτηση, σε χάρτινο κουτί («κάσια») που βρισκόταν δίπλα στην πόρτα χωρίς, όπως

αναφέρει ο καταγγέλλων, καμία απολύτως επίβλεψη και έλεγχο. Ο καταγγέλλων ζήτησε απόδειξη παραλαβής της αίτησης, και ενημερώθηκε ότι θα του αποστέλλοταν, εντός 48 ωρών, μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο.

2.3. Στις 13 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα προς το ΚΕΠ, στην ηλεκτρονική διεύθυνση XXX@rapd.mof.gov.cy, με κοινοποίηση προς την Υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας (εφεξής η «Υπηρεσία») του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας (ΥΠΠΑΝ), στη διεύθυνση grants@moec.gov.cy. Το ηλεκτρονικό μήνυμα απευθυνόταν προς τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ.

Στο ηλεκτρονικό μήνυμα, ο καταγγέλλων ανέφερε την επίσκεψή του στο ΚΕΠ, και ότι επειδή μέχρι τη συγκεκριμένη ημέρα, ήτοι τις 13 Απριλίου 2021, δεν έλαβε κανένα μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο, επικοινωνήσε με το ΚΕΠ. Λειτουργός του ΚΕΠ τον ενημέρωσε ότι έψαξε παντού και δεν μπόρεσε να βρει την αίτησή του, και εισηγήθηκε στον καταγγέλλοντα όπως υποβάλει νέα αίτηση. Επίσης, στο ηλεκτρονικό μήνυμα ο καταγγέλλων παρακάλεσε τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ όπως, εάν ο τελευταίος είχε την όποια αμφιβολία ότι υπέβαλε αίτηση, να εξετάσει το Κλειστό Κύκλωμα Βιντεοπαρακολούθησης (ΚΚΒΠ) του ΚΕΠ για να βεβαιωθεί ότι υπέβαλε αίτηση. Επίσης, ο καταγγέλλων ζήτησε όπως, εάν δεν βρεθεί η αίτησή του, οριστεί λειτουργός του ΚΕΠ για να συλλέξει όλα τα στοιχεία και έγγραφα διαφόρων υπηρεσιών, που κατέθεσε με την αίτησή του, και να μεταβεί ο λειτουργός αυτός στον χώρο εργασίας ή διαμονής του καταγγέλλοντος για να συμπληρώσει νέα αίτηση. Σημειώνεται ότι, η εν λόγω πληροφόρηση υπεβλήθη από τον καταγγέλλοντα προς το Γραφείο μου την 1η Δεκεμβρίου 2021.

2.4. Επειδή, μέχρι τις 14 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων δεν έλαβε σχετικό μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο ή άλλη ειδοποίηση, επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με το ΚΕΠ. Η λειτουργός που απάντησε στην κλήση του, αφού έψαξε για την αίτησή του, τον ενημέρωσε, όπως αναφέρει ο καταγγέλλων, ότι πολύ πιθανό να έχει χαθεί και, ως εκ τούτου, να υποβάλει νέα αίτηση. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία αυτά υποβλήθηκαν στο Γραφείο μου με την αρχική καταγγελία, στις 20 Απριλίου 2021.

2.5. Την επόμενη ημέρα, ήτοι στις 15 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επισκέφθηκε τον Αστυνομικό Σταθμό XXX, για να καταγγείλει την απώλεια του φακέλου. Η Αστυνομικός, η οποία κατέγραψε το παράπνο, επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ και συμφώνησαν με τον καταγγέλλοντα, να αναμένουν έως τις 19 Απριλίου 2021, μήπως βρεθεί ο εν λόγω φάκελος.

2.6. Στις 19 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ, ο οποίος ανέφερε στον καταγγέλλοντα ότι δεν έχει βρεθεί ο φάκελος της αίτησης και ούτε γνωρίζει κανείς, όπως αναφέρει ο καταγγέλλων, πού βρίσκεται. Του εισηγήθηκε δε να υποβάλει νέα αίτηση. Σε σχόλιο του καταγγέλλοντος για ποιο λόγο δεν εφαρμόζεται η νομοθεσία και υιοθετήθηκε μια διαδικασία που πάσχει, ο καταγγέλλων έλαβε την απάντηση ότι ακολουθούν τις οδηγίες που τους έχουν δοθεί.

2.7. Αυθημερόν, ο καταγγέλλων επισκέφθηκε τον Αστυνομικό Σταθμό XXX, για να ενημερώσει σχετικά με την τηλεφωνική επικοινωνία που είχε με τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ. Ο καταγγέλλων ενημερώθηκε ότι το παράπνοτό του έχει καταγραφεί, αλλά επειδή δεν έχει υποστεί ακόμα την όποια ζημιά / βλάβη δεν μπορούσαν να πράξουν τίποτα.

2.8. Ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ παραδέχτηκε στην Αστυνομικό ότι από την εξέταση του ΚΚΒΠ του ΚΕΠ υπάρχει καταγραφή της παρουσίας του καταγγέλλοντος και της

παράδοσης του φακέλου στον φρουρό, κατά τον χρόνο που ανέφερε ο καταγγέλλων, ήτοι στις 5 Απριλίου 2021, και η Αστυνομικός κατέγραψε τη συνομιλία που είχε με τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ. Μετά από την ανωτέρω διαπίστωση του Προϊσταμένου του ΚΕΠ, αυτός αποδέχτηκε όπως υποβληθεί νέα αίτηση από τον καταγγέλλοντα χωρίς να προσκομιστούν τα έγγραφα που απαιτούνταν, αφού αυτά είχαν χαθεί, ενώ προσφέρθηκε να στείλει λειτουργό για να παραλάβει την αίτηση του καταγγέλλοντος, για να μην χρειαστεί να μεταβεί ξανά ο καταγγέλλων στο ΚΕΠ. Σημειώνεται ότι δεν έχει προσδιοριστεί από τον καταγγέλλοντα ο χρόνος που συνέβησαν τα γεγονότα που αναφέρονται στην παράγραφο αυτή.

Θέσεις του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού

3. Το Τμήμα σε επιστολές του προς το Γραφείο μου στις 8 Ιουνίου 2021 και 11 Ιανουαρίου 2022, προς απάντηση επιστολών του Γραφείου μου ημερομηνίας 13 Μαΐου και 23 Δεκεμβρίου 2021 αντίστοιχα, όπως επίσης και στο έντυπο Γνωστοποίησης περιστατικού παραβίασης που το Τμήμα υπέβαλε στο Γραφείο μου στις 2 Ιουλίου 2021, ως του υποδείχθηκε με ηλεκτρονική επιστολή μου ημερομηνίας 29 Ιουνίου 2021, αναφέρει τα ακόλουθα:

3.1. Ο καταγγέλλων στις 13 Απριλίου 2021 επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με το ΚΕΠ και ζήτησε να ενημερωθεί σε ποιο στάδιο βρίσκεται η αίτηση για Επίδομα Φοιτητικής Μέριμνας, που υπέβαλε στις 5 Απριλίου 2021 για την κόρη του, ΧΧΧ, διότι δεν είχε παραλάβει μήνυμα στο κινητό του τηλέφωνο για υποβολή της αίτησης. Η τηλεφωνήτρια του ΚΕΠ έλεγξε μέσω του μηχανογραφημένου συστήματος της Υπηρεσίας, στο οποίο το ΚΕΠ έχει πρόσβαση, και διαπίστωσε ότι δεν υπήρχε καταχωρισμένη αίτηση για τη φοιτήτρια θυγατέρα του καταγγέλλοντος. Η τηλεφωνήτρια ενημέρωσε σχετικά τον καταγγέλλοντα και του ανέφερε ότι θα ενημερωθεί ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ, ο οποίος απουσίαζε τη συγκεκριμένη ημέρα, και ότι το θέμα θα εξεταστεί και θα ενημερωθεί σχετικά.

3.2. Ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ, αμέσως μόλις ενημερώθηκε, έδωσε οδηγίες για να ελεγχθεί κάθε πιθανό σημείο που ίσως βρίσκεται η αίτηση, και παράλληλα επικοινωνήσε με λειτουργό της Υπηρεσίας, η οποία χειρίζεται τις αιτήσεις, και την ενημέρωσε για το θέμα, ζητώντας της να ελεγχθούν οι αιτήσεις που στάλθηκαν από το ΚΕΠ με το κιβώτιο ημερομηνίας 12 Μαΐου 2021. Στο εν λόγω κιβώτιο στάλθηκαν οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν την εβδομάδα 5 έως 9 Απριλίου 2021 και εκτιμήθηκε ότι η αίτηση που ισχυρίζεται ο καταγγέλλων ότι υπέβαλε, πιθανό να συνδέθηκε εκ παραδρομής με άλλη αίτηση που το ΚΕΠ παρέλαβε εκείνη την εβδομάδα.

Η λειτουργός της Υπηρεσίας ανέφερε ότι τη δεδομένη στιγμή ήταν πολύ δύσκολο να ελεγχθούν οι αιτήσεις, λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού αιτήσεων και εγγράφων που αναμειγνύονταν με τις υπόλοιπες αιτήσεις που παραλαμβάνονταν από άλλα σημεία και από τα υπόλοιπα ΚΕΠ. Ως εκ τούτου, ενημέρωσε ότι σε περίπτωση που η αίτηση συνδέθηκε με κάποια άλλη αίτηση, αυτό θα διαπιστωνόταν όταν γίνει η εξέταση της κάθε αίτησης ξεχωριστά. Παρόλα αυτά, ως ανέφερε, θα έκανε προσπάθεια εντοπισμού της αίτησης.

3.3. Στις 15 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επισκέφθηκε τον Αστυνομικό Σταθμό ΧΧΧ και υπέβαλε παράπονο ότι χάθηκε η αίτησή του. Η επί καθηκοντι Αστυνομικός, στην παρουσία του καταγγέλλοντος, τηλεφώνησε στον Προϊστάμενο του ΚΕΠ και ζήτησε ενημέρωση για το θέμα. Ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ εξήγησε τη διαδικασία που

ακολουθείται, ότι το θέμα διερευνάται σε συνεργασία με την αρμόδια αρχή και μόλις υπήρχαν εξελίξεις θα ενημερωνόταν ο καταγγέλλων.

3.4. Στις 20 και 21 Απριλίου 2021, έγινε ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων μεταξύ του Προϊσταμένου του ΚΕΠ και της Υπηρεσίας. Από την αλληλογραφία φαίνεται ότι η αίτηση δεν κατέστη δυνατό να εντοπιστεί. Ωστόσο, για εξυπηρέτηση του καταγγέλλοντος και για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να χάσει το χρονοδιάγραμμα υποβολής αίτησης, και το σχετικό επίδομα, έγινε συνεννόηση με την Υπηρεσία όπως ο καταγγέλλων υποβάλει εκ νέου αίτηση, η οποία θα καταχωρείτο με την ημερομηνία που ισχυρίζεται ότι υπέβαλε την αίτηση, ήτοι την 5η Απριλίου 2021. Περαιτέρω, δεν θα ζητείτο να υποβληθούν εκ νέου από τον καταγγέλλοντα οποιαδήποτε έγγραφα απαιτούνταν και αφορούσαν κρατικές υπηρεσίες.

Στις 20 Απριλίου 2021, πραγματοποιήθηκε τηλεφωνική επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα. Συγκεκριμένα, ο καταγγέλλων ενημερώθηκε ότι μέχρι τη στιγμή εκείνη δεν εντοπίστηκε η αίτησή του, όμως το πιθανότερο ήταν να βρεθεί αυτή όταν θα εξεταζόταν η κάθε αίτηση ξεχωριστά από την Υπηρεσία. Επιπλέον, για να αποκλειστεί κάθε ενδεχόμενο να μη λάβει το σχετικό επίδομα, έγινε εισήγηση να υποβάλει νέα αίτηση με την οποία να προσκομίσει μόνο τη βεβαίωση φοίτησης από το Πανεπιστήμιο και τα υπόλοιπα έγγραφα θα διευθετούνταν από το ΚΕΠ σε συνεργασία με την Υπηρεσία.

3.5. Πέραν του ελέγχου που έγινε εντός των εγκαταστάσεων του ΚΕΠ για να εντοπιστεί η αίτηση και πέραν της επικοινωνίας με την Υπηρεσία, έγινε τηλεφωνική επικοινωνία και με άλλα Τμήματα, που στο εν λόγω διάστημα στάλθηκαν αιτήσεις / έγγραφα που τα αφορούσαν και ζητήθηκε από αυτά να ελέγξουν κατά πόσο τους στάλθηκε η εν λόγω αίτηση εκ παραδρομής. Ωστόσο, δεν υπήρξε αποτέλεσμα.

3.6. Στις 21 Απριλίου 2021, ο καταγγέλλων επισκέφθηκε το ΚΕΠ και υπέβαλε νέα αίτηση. Η αίτηση στάλθηκε προσωπικά στη λειτουργό της Υπηρεσίας και καταχωρίστηκε με τις αιτήσεις ημερομηνίας 5 Απριλίου 2021. Τόσο το Τμήμα - ΚΕΠ όσο και η Υπηρεσία, ως αρμόδια αρχή, προέβησαν σε όλες τις δυνατές ενέργειες με στόχο να μην ταλαιπωρηθεί ο καταγγέλλων και να μην απωλέσει το επίδομα φοιτητικής μέριμνας.

3.7. Με την παραλαβή της επιστολής του Γραφείου μου, ημερομηνίας 13 Μαΐου 2021, ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ ζήτησε εκ νέου, με ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 19 Μαΐου 2021, από την Υπηρεσία να ελέγξει κατά πόσο εντοπίστηκε η αρχική αίτηση του καταγγέλλοντος. Η Υπηρεσία με ηλεκτρονικό μήνυμα ημερομηνίας 1 Ιουνίου 2021 ενημέρωσε ότι δεν έγινε κατορθωτός ο εντοπισμός της αίτησης, σημειώνοντας, ωστόσο, ότι όταν θα ερχόταν η χρονολογική σειρά των αιτήσεων που παραλήφθηκαν στις υπό αναφορά ημερομηνίες, θα γινόταν εκ νέου έλεγχος και εάν εντοπιζόταν η αίτηση, θα ενημερωνόταν το ΚΕΠ σχετικά.

3.8. Ως αναφέρθηκε, μέχρι τις 7 Ιουνίου 2021, δεν είχε ολοκληρωθεί η διερεύνηση για τον εντοπισμό της αίτησης. Ως εκ τούτου, κατά τον ισχυρισμό της Υπηρεσίας, δεν είχε ακόμα διαπιστωθεί ως τότε, με βεβαιότητα η απώλεια της αίτησης, ώστε να ενεργοποιηθεί η διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών ασφάλειας και γνωστοποίησης περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για την οποία όλα τα ΚΕΠ είναι ενήμερα.

Επίσης, στο έντυπο Γνωστοποίησης του περιστατικού το οποίο υπεβλήθη στο Γραφείο μου την 2α Ιουλίου 2021, αναφέρεται ότι «ο ισχυρισμός του παραπονούμενου ότι έχει υποβάλει αίτηση δεν έχει αποδειχθεί».

3.9. Το Τμήμα έχει αποστείλει προς το Γραφείο μου:

3.9.1. δείγμα συνοπτικού δελτίου αποστολής αιτήσεων προς την Υπηρεσία, στο οποίο καταγράφεται το είδος των αιτήσεων, ο αριθμός αυτών και τυχόν σχόλια,

3.9.2. δείγμα συγκεντρωτικής ημερήσιας κατάστασης των αιτήσεων που υποβλήθηκαν σε συγκεκριμένη ημέρα, το οποίο εκτυπώθηκε μέσω του μηχανογραφημένου συστήματος,

3.9.3. ηλεκτρονικά μηνύματα του Προϊσταμένου του ΚΕΠ προς την Υπηρεσία, ημερομηνίας 20 και 21 Απριλίου 2021, καθώς και απάντηση προς αυτόν από την Υπηρεσία, ημερομηνίας 20 Απριλίου 2021,

3.9.4. ηλεκτρονικό μήνυμα του Προϊσταμένου του ΚΕΠ προς την Υπηρεσία, ημερομηνίας 19 Μαΐου 2021, δηλαδή μετά την υποβολή της καταγγελίας προς το Γραφείο μου, καθώς και απάντηση προς αυτόν από την Υπηρεσία, ημερομηνίας 1 Ιουνίου 2021.

4. Σχετικά με το ΚΚΒΠ του ΚΕΠ, το Τμήμα ανέφερε ότι αυτό είχε ελεγχθεί από τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ, βάσει της πληροφόρησης που έδωσε ο καταγγέλλων (ημερομηνία και ώρα προσέλευσης, τύπος και αριθμός αυτοκινήτου). Διαπιστώθηκε ότι ο καταγγέλλων επισκέφθηκε το ΚΕΠ στις 5 Απριλίου 2021. Από το ΚΚΒΠ φάνηκε ότι στην παρουσία του φρουρού ασφαλείας, ο καταγγέλλων τοποθέτησε ένα άσπρο φάκελο στο κιβώτιο παραλαβής αιτήσεων που βρίσκεται στην είσοδο του ΚΕΠ και ακολούθως εγκατέλειψε το κτήριο. Πέραν αυτού, από το ΚΚΒΠ δεν έγινε κατορθωτό να γίνει παρακολούθηση της πορείας του φακέλου και να εξαχθούν άλλα συμπεράσματα όπως για παράδειγμα το περιεχόμενο του φακέλου και κατά πόσο περιελάμβανε τα σχετικά έγγραφα.

5. Πέραν των ανωτέρω στοιχείων, έχουν καταγραφεί από το Τμήμα τα ακόλουθα στοιχεία:

5.1. Η αίτηση δεν παραλήφθηκε από λειτουργό του ΚΕΠ, ώστε να εξακριβωθεί ποια στοιχεία είχαν συμπληρωθεί. Γενικά, τα στοιχεία που ζητούνται για τη συμπλήρωση αίτησης για φοιτητική μέριμνα για το ακαδημαϊκό έτος 2020 - 2021 (ΕΝΤΥΠΟ Κ.Φ.Μ. 6) αφορούν σε ονοματεπώνυμο, αριθμό ταυτότητας, αριθμό κοινωνικών ασφαλίσεων, ημερομηνία γέννησης, αριθμό φορολογικού μητρώου, ταχυδρομική διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση, κινητό τηλέφωνο, οικονομικά στοιχεία (εισοδήματα, περιουσιακά στοιχεία), τύπος επαγγέλματος, ιδιότητα για τον αιτητή, τη σύζυγο, το/η φοιτητή/τρια και τα εξαρτώμενα τέκνα (οικογένεια). Επιπλέον, ζητείται διεύθυνση διαμονής φοιτητή/τριας, στοιχεία σπουδών φοιτητή/τριας καθώς και διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού του αιτητή ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου. Όλα τα πιο πάνω υποβάλλονται συνοδευόμενα από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Ως εκ τούτου, το περιστατικό αφορά σε παραβίαση των ακόλουθων κατηγοριών: ονοματεπώνυμο, αριθμού ταυτότητας, αριθμού κοινωνικών ασφαλίσεων, στοιχείων επικοινωνίας (ταχυδρομικής διεύθυνσης, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφώνων επικοινωνίας), οικονομικών στοιχείων (ετήσιων απολαβών, εισοδημάτων), αριθμού IBAN λογαριασμού τραπεζικού ιδρύματος, βεβαίωσης φοίτησης και απόδειξης πληρωμής διδάκτρων.

5.2. Το περιστατικό αφορά σε παραβίαση της διαθεσιμότητας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αλλά όχι σε παραβίαση της εμπιστευτικότητας ή παραβίαση της ακεραιότητας των δεδομένων. Επίσης, είναι άγνωστη η αιτία του περιστατικού.

5.3. Πιθανή συνέπεια του περιστατικού αποτελεί η κατάχρηση ή υποκλοπή στοιχείων ταυτότητας καθώς και των άλλων δεδομένων, ωστόσο η σοβαρότητα των πιθανών συνεπειών είναι μικρή.

5.4. Προς αντιμετώπιση του περιστατικού, λήφθηκαν από το Τμήμα τα ακόλουθα μέτρα:

- 5.4.1. τηλεφωνική επικοινωνία με την Υπηρεσία στις 13 Απριλίου 2021 για έλεγχο των αιτήσεων που παραλήφθηκαν στις 12 Απριλίου 2021 από το Τμήμα,
- 5.4.2. ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων στις 20 και 21 Απριλίου, στις 19 Μαΐου και 1η Ιουνίου 2021 με την Υπηρεσία, για έλεγχο των σταλθείσων αιτήσεων,
- 5.4.3. τηλεφωνική ενημέρωση του καταγγέλλοντος, στις 20 Απριλίου 2021, ότι δεν είχε εντοπιστεί η αίτησή του και εισήγηση να υποβληθεί νέα αίτηση μόνο με τη βεβαίωση φοίτησης από το Πανεπιστήμιο,
- 5.4.4. τηλεφωνική επικοινωνία με άλλα Τμήματα που στο εν λόγω διάστημα είχαν σταλεί αιτήσεις ή έγγραφα από το Τμήμα.

5.5. Μετά από επικοινωνία με την Υπηρεσία και κατόπιν ελέγχου από το μηχανογραφημένο σύστημα, διαπιστώθηκε ότι η νέα αίτηση του καταγγέλλοντος εγκρίθηκε και στις 18 Ιουνίου 2021 καταβλήθηκε το ποσό των €1.185. Όσον αφορά στην αρχική αίτηση, η Υπηρεσία ενημέρωσε ότι δεν κατέστη δυνατό αυτή να εντοπιστεί.

6. Το Τμήμα εντοπίζει διαφορές μεταξύ των γεγονότων ως το ίδιο έχει καταγράψει και των ισχυρισμών του καταγγέλλοντος. Συγκεκριμένα, το Τμήμα υποστηρίζει ότι:

6.1. Το κιβώτιο φυλάγεται πάντα από τον φρουρό ασφαλείας ή/και από λειτουργό του ΚΕΠ, ο οποίος βρίσκεται στην είσοδο. Ο φρουρός βρίσκεται καθημερινά στο ΚΕΠ, καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του. Ως εκ τούτου, το Τμήμα αναφέρει ότι δεν ευσταθεί ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος ότι το κουτί ήταν χωρίς καμία επίβλεψη και έλεγχο.

6.2. Ο καταγγέλλων επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με το ΚΕΠ στις 13 Απριλίου 2021, και όχι στις 14 Απριλίου 2021 ως ο ίδιος ανέφερε.

6.3. Η επικοινωνία του Προϊσταμένου του ΚΕΠ με τον καταγγέλλοντα πραγματοποιήθηκε στις 20 Απριλίου 2021, και όχι στις 19 Απριλίου 2021.

6.4. Δεν ισχύει ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος ότι δεν εφαρμόστηκε η νομοθεσία, εφόσον πουθενά στη νομοθεσία για την οποία αρμόδια αρχή είναι η «μητρική Υπηρεσία (Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας)» δεν αναφέρεται ο τρόπος παραλαβής των αιτήσεων της Υπηρεσίας. Ο Προϊστάμενος του ΚΕΠ ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα ότι σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια, η διαδικασία υποβολής των αιτήσεων είχε αλλάξει, δεδομένων των ειδικών μέτρων που λήφθηκαν για παρεμπόδιση της εξάπλωσης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης εφαρμογής των Διαταγμάτων του Υπουργείου Υγείας καθώς και των σχετικών εγκυκλίων και οδηγιών.

6.5. Η αναφορά του καταγγέλλοντος ότι απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα στο ΚΕΠ στις 13 Απριλίου 2021 δεν ευσταθεί. Η επικοινωνία του καταγγέλλοντος με τους λειτουργούς και τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ, ήταν πάντοτε τηλεφωνική.

6.6. Δεν ευσταθεί ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος ότι ο ίδιος ζήτησε όπως σε περίπτωση που δεν εντοπιζόταν η αίτησή του, να οριζόταν λειτουργός του ΚΕΠ για να συλλέξει τα έγγραφα που κατέθεσε με την αίτησή του από τις διάφορες υπηρεσίες και να μεταβεί στον χώρο εργασίας ή διαμονής του καταγγέλλοντος, για να συμπληρώσει νέα αίτηση. Η εισήγηση για υποβολή νέας αίτησης, χωρίς την προσκόμιση των εγγράφων που αφορούσαν στις κρατικές υπηρεσίες, έγινε από τον Προϊστάμενο του ΚΕΠ κατόπιν συνεννόησης και με την Υπηρεσία.

7. Ως αναφέρθηκε στην επιστολή του Τμήματος ημερομηνίας 8 Ιουνίου 2021 καθώς και στο έντυπο Γνωστοποίησης του περιστατικού στις 2 Ιουλίου 2021, σχετικά με τους τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψιν τα μέτρα για παρεμπόδιση της εξάπλωσης του COVID-19, τα Διατάγματα του Υπουργείου Υγείας καθώς και σχετικές εγκυκλίους και οδηγίες, τα ΚΕΠ εξυπηρετούν το κοινό με την εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού (π.χ. για υποβολή αιτήσεων για έκδοση ταυτότητας, διαβατηρίου, άδειας οδηγού κτλ).

7.1. Κατά τον ισχυρισμό του Τμήματος, όσον αφορά στις αιτήσεις για επιδόματα, βοηθήματα κτλ περιλαμβανομένων και των αιτήσεων φοιτητικής χορηγίας / μέριμνας, η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

7.1.1. στην είσοδο κάθε ΚΕΠ έχουν τοποθετηθεί κιβώτια για την υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών για διάφορα θέματα, μεταξύ των οποίων και των αιτήσεων για το επίδομα της φοιτητικής χορηγίας. Για κάθε κατηγορία / θέμα υπάρχει ξεχωριστό κιβώτιο,

7.1.2. στην είσοδο του ΚΕΠ υπάρχει φρουρός σε καθημερινή βάση, ο οποίος ενημερώνει και καθοδηγεί τους πολίτες σε ποιο κιβώτιο να τοποθετήσουν την αίτησή τους, ανάλογα με το θέμα,

7.1.3. ακολούθως κατά τη διάρκεια της ημέρας, λειτουργοί του ΚΕΠ παραλαμβάνουν τις αιτήσεις από τα κιβώτια και καταχωρίζουν τα στοιχεία των αιτήσεων στα διάφορα μηχανογραφημένα συστήματα των αρμόδιων αρχών / «μητρικών Υπηρεσιών», στα οποία οι λειτουργοί των ΚΕΠ έχουν πρόσβαση, κατόπιν έγκρισης της κάθε «μητρικής Υπηρεσίας», ανάλογα με το θέμα, συμπεριλαμβανομένων και των αιτήσεων για φοιτητική χορηγία,

7.1.4. όσον αφορά στις αιτήσεις φοιτητικής χορηγίας, μόλις τα στοιχεία αυτών καταχωριστούν από τους λειτουργούς του ΚΕΠ στο σύστημα της Υπηρεσίας, στέλνεται αυτοματοποιημένο μήνυμα από το σύστημα στο κινητό του αιτητή ότι η αίτηση παραλήφθηκε,

7.1.5. στο τέλος της ημέρας όλες οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν, συγκεντρώνονται και δένονται μαζί, εκτυπώνεται από το μηχανογραφημένο σύστημα η συγκεντρωτική ημερήσια κατάσταση των αιτήσεων που υποβλήθηκαν εκείνη την ημέρα, η οποία είναι αναλυτική (με στοιχεία για την κατηγορία, τον τύπο της αίτησης, τον αποστολέα, την ημερομηνία παραλαβής), το θέμα και η κατάσταση αυτή τοποθετείται στο επάνω μέρος των αιτήσεων,

7.1.6. κάθε εβδομάδα όλες οι αιτήσεις που συγκεντρώθηκαν τοποθετούνται σε κιβώτια και αποστέλλονται με Akis Express στην Υπηρεσία για εξέτασή τους, συνοδευόμενες με τη συγκεντρωτική κατάσταση που αναφέρεται πιο πάνω (εντός του κιβωτίου), καθώς και με συνοπτικό Δελτίο Αποστολής Αιτήσεων (με στοιχεία για το είδος και τον αριθμό των αιτήσεων και τυχόν σχόλια), ώστε να είναι ξεκάθαρο τι αιτήσεις / δικαιολογητικά κτλ υπάρχουν σε κάθε κιβώτιο. Το Δελτίο Αποστολής Αιτήσεων υπογράφεται τόσο από τον λειτουργό του ΚΕΠ, ο οποίος το αποστέλλει, όσο και από τον λειτουργό της Υπηρεσίας ο οποίος παραλαμβάνει τα έγγραφα. Το υπογεγραμμένο δελτίο αποστολής από την Υπηρεσία αποστέλλεται πίσω στο ΚΕΠ.

8. Στο πλαίσιο ενίσχυσης των ασφαλιστικών δικλίδων και του μηχανισμού ελέγχου για αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον, έχουν ήδη ληφθεί σχετικές πρόσθετες ενέργειες από το Τμήμα. Συγκεκριμένα, έχει δημιουργηθεί «Μητρώο Παράδοσης αιτήσεων στο κιβώτιο» το οποίο βρίσκεται στην είσοδο του ΚΕΠ. Το εν λόγω μητρώο υπογράφεται από λειτουργό του ΚΕΠ ο οποίος σημειώνει το είδος της αίτησης / δικαιολογητικού / εγγράφου που τοποθετήθηκε στο κιβώτιο. Το μητρώο υπογράφεται επίσης από τον κομιστή των πιο πάνω. Με τη διευθέτηση αυτή, το ΚΕΠ είναι σε θέση να ελέγξει κατά πόσο υποβλήθηκε κάποια αίτηση / έγγραφο / δικαιολογητικά στο κιβώτιο, την ημερομηνία υποβολής και το πρόσωπο το οποίο τα προσκόμισε.

8.1. Επίσης, το Τμήμα επισήμανε προς το Γραφείο μου ότι, παρά τον τεράστιο όγκο αιτήσεων που διακινούνται μέσω των ΚΕΠ, τα λάθη που παρατηρούνται, λόγω των διαδικασιών που ακολουθούνται είναι ελάχιστα.

9. Στις 9 Ιουνίου 2022, απέστειλα στο Τμήμα εκ πρώτης όψεως Απόφαση, αφού διαπίστωνα ότι υπάρχει εκ πρώτης όψεως παραβίαση των άρθρων 5(1)(στ), 24(1), 32(1) και 33(1) του Κανονισμού.

9.1. Επίσης, πριν από τη λήψη Απόφασης σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου, το Τμήμα κλήθηκε όπως υποβάλει εντός τεσσάρων εβδομάδων, από τη λήψη της εκ πρώτης όψεως Απόφασης, τους λόγους και τις περιστάσεις που θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν στο πλαίσιο και για τους σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης, δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού και του άρθρου 32(1) και (3) του Νόμου 125(Ι)/2018.

10. Στο πλαίσιο του δικαιώματος ακρόασης που παρέχεται για τους λόγους και τις περιστάσεις που θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν για τους σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης, δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού και του άρθρου 32(1) και (3) του Νόμου 125(Ι)/2018, το Τμήμα με επιστολή του ημερομηνίας 4 Ιουλίου 2022, παρέθεσε τα κάτωθι:

10.1. Η απόφαση για παραλαβή αιτήσεων σε κιβώτια λήφθηκε τον Μάρτιο του 2020, στην αρχή των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19, για να καταστεί δυνατή η συνέχιση της εξυπηρέτησης των πολιτών, τηρώντας παράλληλα τα απαραίτητα μέτρα. Ο τρόπος λειτουργίας των ΚΕΠ σε όλες τις επαρχίες είχε διαφοροποιηθεί, με στόχο την προστασία τόσο των υπαλλήλων όσο και του κοινού και, λαμβάνοντας υπόψη τον περιορισμό των διακινήσεων, στη βάση των σχετικών κυβερνητικών Διαταγμάτων και οδηγιών. Αναφέρεται, επίσης, ότι την ίδια περίοδο, ορισμένες άλλες Υπηρεσίες δεν δέχονταν στους χώρους τους καθόλου κοινό για εξυπηρέτηση.

10.2. Η διευθέτηση για παραλαβή αιτήσεων μέσω κιβωτίων συνεχίστηκε καθ' όλη τη διάρκεια των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας για την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Αναγνωρίζεται ωστόσο, από το Τμήμα, ότι παρόλο που λήφθηκαν μέτρα για την ασφάλεια των εγγράφων που παραλαμβάνονταν μέσω των κιβωτίων, όπως αναφέρθηκε στην επιστολή του προς το Γραφείο μου, ημερομηνίας 11 Ιανουαρίου 2022, αυτά δεν ήταν επαρκή, λόγω της φύσης της διευθέτησης.

10.3. Ως εκ των ανωτέρω, και στο πλαίσιο του τερματισμού των μέτρων που αφορούν στον περιορισμό του αριθμού των ατόμων που μπορούν να βρίσκονται σε εσωτερικό χώρο στα γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών σε Δημόσιες Αρχές, από τις 20 Μαΐου 2022, η παραλαβή αιτήσεων μέσω κιβωτίων σε όλα τα ΚΕΠ έχει τερματιστεί. Η εξυπηρέτηση των πολιτών στις υπό αναφορά υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ, όπως για παράδειγμα υπηρεσίες που αφορούν σε παραλαβή αιτήσεων για συντάξεις, επιδόματα και βοηθήματα των Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων, για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, ή τη Φοιτητική Χορηγία, γίνεται εντός του ΚΕΠ από λειτουργό εξυπηρέτησης, με ταυτόχρονη καταχώριση των αιτήσεων στο σχετικό πληροφοριακό σύστημα, όπου εφαρμόζεται.

10.4. Κατόπιν συνεννόησης του Τμήματος / ΚΕΠ με την Υπηρεσία, ο παραπονούμενος δεν επηρεάστηκε αρνητικά, αφού η αίτησή του εξετάστηκε από την Υπηρεσία και του καταβλήθηκε το επίδομα για τη φοιτητική χορηγία.

B. Νομικό Πλαίσιο

11. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ερμηνεύονται ως «κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

Δυνάμει του ιδίου άρθρου, παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί η «παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία».

Επίσης, στο ίδιο άρθρο ορίζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας ως «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα: όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους».

12. Το άρθρο 5 του Κανονισμού περιλαμβάνει τις αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας, ως αναφέρεται στην παράγραφο 1(στ) του άρθρου αυτού, ορίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα «υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων».

13. Δυνάμει του άρθρου 24 του Κανονισμού, προνοούνται τα ακόλουθα:

«1. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Τα εν λόγω μέτρα επανεξετάζονται και επικαιροποιούνται όταν κρίνεται απαραίτητο.

2. Όταν δικαιολογείται σε σχέση με τις δραστηριότητες επεξεργασίας, τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 περιλαμβάνουν την εφαρμογή κατάλληλων πολιτικών για την προστασία των δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.»

14. Επιπρόσθετα, για την ασφάλεια της επεξεργασίας, το άρθρο 32 του Κανονισμού προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι:

«1. Λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και

τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζουν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κατά περίπτωση:

- α) της ψευδωνυμοποίησης και της κρυπτογράφησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- β) της δυνατότητας διασφάλισης του απορρήτου, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση,
- γ) της δυνατότητας αποκατάστασης της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος,
- δ) διαδικασίας για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

2. Κατά την εκτίμηση του ενδεδειγμένου επιπέδου ασφάλειας λαμβάνονται ιδίως υπόψη οι κίνδυνοι που απορρέουν από την επεξεργασία, ιδίως από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, άνευ αδείας κοινολόγηση ή προσπέλαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία.»

15. Δυνάμει του άρθρου 33 του Κανονισμού, σχετικά με τη Γνωστοποίηση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Εποπτική Αρχή, προβλέπεται ότι:

«1. Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην εποπτική αρχή που είναι αρμόδια σύμφωνα με το άρθρο 55, εκτός εάν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Όταν η γνωστοποίηση στην εποπτική αρχή δεν πραγματοποιείται εντός 72 ωρών, συνοδεύεται από αιτιολόγηση για την καθυστέρηση.

2. Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας αμελλητί, μόλις αντιληφθεί παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Η γνωστοποίηση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 κατ' ελάχιστο:

- α) περιγράφει τη φύση της παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- β) ανακοινώνει το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων ή άλλου σημείου επικοινωνίας από το οποίο μπορούν να ληφθούν περισσότερες πληροφορίες,
- γ) περιγράφει τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- δ) περιγράφει τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα προς λήψη μέτρα από τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων

προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

4. Σε περίπτωση που και εφόσον δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν οι πληροφορίες ταυτόχρονα, μπορούν να παρέχονται σταδιακά χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.»

16. Δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού, η Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα διαθέτει τις ακόλουθες διορθωτικές εξουσίες:

α) να απευθύνει προειδοποιήσεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία ότι σκοπούμενες πράξεις επεξεργασίας είναι πιθανόν να παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

β) να απευθύνει επιπλήξεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία όταν πράξεις επεξεργασίας έχουν παραβεί διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

γ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να συμμορφώνεται προς τα αιτήματα του υποκειμένου των δεδομένων για την άσκηση των δικαιωμάτων του σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό,

δ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να καθιστούν τις πράξεις επεξεργασίας σύμφωνες με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, εάν χρειάζεται, με συγκεκριμένο τρόπο και εντός ορισμένης προθεσμίας,

ε) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας να ανακοινώνει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων,

στ) να επιβάλλει προσωρινό ή οριστικό περιορισμό, περιλαμβανομένης της απαγόρευσης της επεξεργασίας,

ζ) να δίνει εντολή διόρθωσης ή διαγραφής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμού της επεξεργασίας δυνάμει των άρθρων 16, 17 και 18 και εντολή κοινοποίησης των ενεργειών αυτών σε αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα γνωστοποιήθηκαν δυνάμει του άρθρου 17 παράγραφος 2 και του άρθρου 19,

η) να αποσύρει την πιστοποίηση ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να αποσύρει ένα πιστοποιητικό εκδοθέν σύμφωνα με τα άρθρα 42 και 43 ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να μην εκδώσει πιστοποίηση, εφόσον οι απαιτήσεις πιστοποίησης δεν πληρούνται ή δεν πληρούνται πλέον,

θ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει του άρθρου 83, επιπλέον ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης,

ι) να δίνει εντολή για αναστολή της κυκλοφορίας δεδομένων σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό.»

17. Το άρθρο 83 του Κανονισμού, σχετικά με τους γενικούς όρους επιβολής διοικητικών προστίμων, προβλέπει ότι:

«1. Κάθε εποπτική αρχή μεριμνά ώστε η επιβολή διοικητικών προστίμων σύμφωνα με το παρόν άρθρο έναντι παραβάσεων του παρόντος κανονισμού που αναφέρονται στις παραγράφους 4, 5 και 6 να είναι για κάθε μεμονωμένη περίπτωση αποτελεσματική, αναλογική και αποτρεπτική.

2. Τα διοικητικά πρόστιμα, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης, επιβάλλονται επιπρόσθετα ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχεία α) έως η) και στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχείο

ι). Κατά τη λήψη απόφασης σχετικά με την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς και σχετικά με το ύψος του διοικητικού προστίμου για κάθε μεμονωμένη περίπτωση, λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα ακόλουθα:

- α) η φύση, η βαρύτητα και η διάρκεια της παράβασης, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, την έκταση ή το σκοπό της σχετικής επεξεργασίας, καθώς και τον αριθμό των υποκειμένων των δεδομένων που έθιξε η παράβαση και το βαθμό ζημίας που υπέστησαν,
- β) ο δόλος ή η αμέλεια που προκάλεσε την παράβαση,
- γ) οποιεσδήποτε ενέργειες στις οποίες προέβη ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία για να μετριάσει τη ζημία που υπέστησαν τα υποκείμενα των δεδομένων,
- δ) ο βαθμός ευθύνης του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία, λαμβάνοντας υπόψη τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εφαρμόζουν δυνάμει των άρθρων 25 και 32,
- ε) τυχόν σχετικές προηγούμενες παραβάσεις του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία,
- στ) ο βαθμός συνεργασίας με την αρχή ελέγχου για την επανόρθωση της παράβασης και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών επιπτώσεών της,
- ζ) οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επηρεάζει η παράβαση,
- η) ο τρόπος με τον οποίο η εποπτική αρχή πληροφορήθηκε την παράβαση, ειδικότερα εάν και κατά πόσο ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία κοινοποίησε την παράβαση,
- θ) σε περίπτωση που διατάχθηκε προηγουμένως η λήψη των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 κατά του εμπλεκόμενου υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το ίδιο αντικείμενο, η συμμόρφωση με τα εν λόγω μέτρα,
- ι) η τήρηση εγκεκριμένων κωδίκων δεοντολογίας σύμφωνα με το άρθρο 40 ή εγκεκριμένων μηχανισμών πιστοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 42 και
- ια) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης, όπως τα οικονομικά οφέλη που αποκομίστηκαν ή ζημιών που αποφεύχθηκαν, άμεσα ή έμμεσα, από την παράβαση.

3. Σε περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία, για τις ίδιες ή για συνδεδεμένες πράξεις επεξεργασίας, παραβιάζει αρκετές διατάξεις του παρόντος κανονισμού, το συνολικό ύψος του διοικητικού προστίμου δεν υπερβαίνει το ποσό που ορίζεται για τη βαρύτερη παράβαση.»

18. Σχετικά με την επιβολή διοικητικού προστίμου, το άρθρο 32 του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμος του 2018, Νόμος 125(Ι)/2018, προνοεί ότι:

«(1) Τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 83 του Κανονισμού, ο Επίτροπος επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο.

(...)

(3) Διοικητικό πρόστιμο που επιβάλλεται σε δημόσια αρχή ή δημόσιο φορέα και αφορά σε δραστηριότητες μη κερδοσκοπικής φύσεως, δεν δύναται να υπερβαίνει τις διακόσιες χιλιάδες ευρώ (€200.000).»

Γ. ΣΚΕΠΤΙΚΟ

19. Λαμβάνοντας υπόψιν την παραδοχή του Τμήματος ότι από τον έλεγχο του ΚΚΒΠ του ΚΕΠ διαπιστώθηκε ότι ο καταγγέλλων τοποθέτησε ένα άσπρο φάκελο στο κιβώτιο παραλαβής αιτήσεων που βρίσκεται στην είσοδο του ΚΕΠ, κρίνω ότι επιβεβαιώθηκε ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος ότι παρέδωσε φάκελο στο ΚΕΠ στις 5 Απριλίου 2021.

20. Την ευθύνη για την εποπτεία, συντονισμό και ανάπτυξη του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη έχει το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού. Αυτό διατυπώνεται, άλλωστε, και στη σχετική ιστοσελίδα του Τμήματος σχετικά με τα ΚΕΠ https://www.mof.gov.cy/mof/papd/papd.nsf/page50_gr/page50_gr?OpenDocument.

20.1. Για την προστασία του φακέλου που παρέδωσε ο καταγγέλλων, ως επίσης του περιεχομένου αυτού, υπεύθυνος επεξεργασίας είναι το Τμήμα. Συνεπώς, για τις συγκεκριμένες επεξεργασίες που αναφύονται από το εν λόγω περιστατικό, όπως για παράδειγμα την παραλαβή φακέλου, την καταχώριση στοιχείων, την αποστολή της αίτησης προς την Υπηρεσία, δεν αποτελεί υπεύθυνος επεξεργασίας η Υπηρεσία στην οποία θα αποστέλλονταν η αίτηση, αφού ο φάκελος του καταγγέλλοντος απωλέσθη πριν καν αποσταλεί στην Υπηρεσία.

21. Ως ανέφερε το Τμήμα, το περιστατικό αφορά σε παραβίαση της διαθεσιμότητας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αλλά όχι σε παραβίαση της εμπιστευτικότητας ή παραβίαση της ακεραιότητας των δεδομένων. Προκύπτει, όμως, ότι το συγκεκριμένο περιστατικό αφορά και σε παραβίαση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων, αφού δεν έχει γίνει γνωστή η πορεία του συγκεκριμένου φακέλου, και επομένως υφίσταται το ενδεχόμενο ο φάκελος να βρίσκεται στην κατοχή μη εξουσιοδοτημένων προσώπων. Άλλωστε, υπήρξε η παραδοχή του Τμήματος ότι ως πιθανή συνέπεια του περιστατικού αποτελεί η κατάχρηση ή υποκλοπή στοιχείων ταυτότητας καθώς και των άλλων δεδομένων.

22. Το Τμήμα έχει αποστείλει προς το Γραφείο μου τη διαδικασία που ακολουθείτο στις αιτήσεις για φοιτητική χορηγία / μέριμνα, ως αυτή αναφέρεται στην παράγραφο 7.1. της παρούσας. Από τη μελέτη της διαδικασίας αυτής, αλλά και εκ του αποτελέσματος, διαπιστώνεται ότι η διαδικασία αυτή δεν ήταν ικανή να διασφαλίσει ότι παρέχεται το κατάλληλο επίπεδο ασφαλείας για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονταν στον φάκελο που τοποθέτησε ο καταγγέλλων.

23. Η διαδικασία αυτή δεν δίνει τη δυνατότητα να μπορεί να διακριβωθεί, σε ποιο στάδιο αυτής επισυνέβη το υπό διερεύνηση περιστατικό παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ούτε, βέβαια, μπορεί να επιβεβαιώσει τον ισχυρισμό του καταγγέλλοντος ότι όντως παρέδωσε φάκελο και/ή αίτηση στο ΚΕΠ. Υπενθυμίζω ότι η παραδοχή του Τμήματος ότι ο καταγγέλλων τοποθέτησε φάκελο στο κιβώτιο παραλαβής αιτήσεων, προέκυψε με τη μελέτη του ΚΚΒΠ του ΚΕΠ, και όχι από την εσωτερική διερεύνηση του κατά πόσο ακολουθήθηκε η διαδικασία.

23.1. Για παράδειγμα, εάν κατά την τοποθέτηση φακέλου και/ή αίτησης στο κιβώτιο, οι πολίτες λάμβαναν σχετικό αποδεικτικό, τότε δεν θα μπορούσε να αμφισβητηθεί ο ισχυρισμός πολίτη ότι παρέδωσε φάκελο και/ή αίτηση στο ΚΕΠ. Επιπλέον, θα μπορούσε να αποδοθεί συγκεκριμένος κωδικός στην απόδειξη και στον φάκελο, για να μπορεί να αντιστοιχηθεί σε ποια αίτηση αναφέρεται η κάθε απόδειξη. Πέραν τούτων, για να εξακριβωθεί σε ποιο στάδιο της διαδικασίας προέκυψε κάποιο περιστατικό παραβίασης

δεδομένων, θα μπορούσε κάθε φορά που τοποθετείται νέος φάκελος και/ή αίτηση σε κάθε κιβώτιο, να καταγράφεται το γεγονός αυτό. Πέραν του ότι, θα ήταν γνωστό ανά πάσα στιγμή πόσες αιτήσεις υποβλήθηκαν, σε περίπτωση απώλειας φακέλου, θα ήταν δυνατό να εξακριβωθεί σε ποιο στάδιο έγινε η απώλεια, συγκρίνοντας τον αριθμό των αιτήσεων σε κάθε στάδιο με τον αριθμό των αιτήσεων που υπήρχαν στο κιβώτιο.

24. Το γεγονός ότι το Τμήμα είχε λάβει, μετά το περιστατικό, πρόσθετες ενέργειες, συγκεκριμένα την ύπαρξη «Μητρώου παράδοσης αιτήσεων στο κιβώτιο» στην είσοδο του ΚΕΠ, το οποίο υπογραφόταν από λειτουργό του ΚΕΠ, ο οποίος σημείωνε το είδος της αίτησης / δικαιολογητικού / εγγράφου που τοποθετήθηκε στο κιβώτιο, δεικνύει ότι υπήρχαν στοιχεία ενίσχυσης της διαδικασίας που ακολουθείτο για να αντισταθμιστούν οι όποιοι κίνδυνοι.

25. Ομολογουμένως, οι συνθήκες κατά της πανδημίας COVID-19, είχαν ως αποτέλεσμα την τροποποίηση και υιοθέτηση καινών διαδικασιών, οι οποίες ωστόσο έπρεπε να διασφαλίζουν επαρκές επίπεδο προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποκειμένων των δεδομένων. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί το περιστατικό αυτό να αποδοθεί στα μέτρα που ελήφθησαν για αναχαίτιση της πανδημίας, αφού οι ενέργειες που αναφέρονται στις προηγούμενες παραγράφους μπορούσαν να υλοποιηθούν χωρίς κίνδυνο για διασπορά της πανδημίας.

26. Λαμβάνοντας υπόψιν τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούσαν τη δεδομένη στιγμή, όπως για παράδειγμα το γεγονός ότι οι πολίτες εναπόθεταν φακέλους και/ή αιτήσεις σε κιβώτιο, χωρίς δηλαδή οι φάκελοι και/ή αιτήσεις να παραδίδονται ιδιοχείρως και να καταχωρίζονται αμέσως, προκύπτει ότι υπήρχε αυξημένος κίνδυνος να υπάρξει μη ορθός και/ή ενδεδειγμένος χειρισμός αυτών. Επομένως, λόγω του αυξημένου κινδύνου και των συνθηκών αυτών, το Τμήμα ήταν υπόχρεο να θέσει επιπλέον δικλίδες ασφαλείας ή μέτρα για αποφυγή των όποιων λαθών. Συνεπώς, οι συνθήκες που υπήρχαν λόγω της πανδημίας COVID-19 δεν μπορούν να προσμετρηθούν ως μετριαστικός παράγοντας για την επιβολή διοικητικής κύρωσης. Επίσης, το γεγονός ότι ορισμένες άλλες Υπηρεσίες δεν δέχονταν στους χώρους τους καθόλου κοινό για εξυπηρέτηση, ως ανέφερε το Τμήμα, δεν σχετίζεται με τη συγκεκριμένη υπόθεση, ούτε μπορεί να ληφθεί υπόψιν ως μετριαστικός παράγοντας.

27. Παρά το γεγονός ότι ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι το κουτί στην είσοδο του ΚΕΠ ήταν χωρίς καμία απολύτως επίβλεψη και έλεγχο, το Τμήμα ανέφερε ότι ο ισχυρισμός αυτός δεν ευσταθεί και ότι το κιβώτιο φυλαγόταν πάντα από τον φρουρό ασφαλείας ή/και από λειτουργό του ΚΕΠ. Τέθησαν, επομένως, ενώπιόν μου αντικρουόμενες θέσεις, οι οποίες σε καμία περίπτωση δεν αναιρούν το αποτέλεσμα, δηλαδή την απώλεια του φακέλου. Σε περίπτωση που ισχύει ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος, προκύπτει ότι δεν ακολουθήθηκε η διαδικασία που ανέφερε το Τμήμα. Ενώ εάν ισχύει ο ισχυρισμός του Τμήματος, επιβεβαιώνεται ότι η διαδικασία δεν ήταν επαρκής για να διασφαλιστεί το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων.

28. Επιπροσθέτως, το γεγονός ότι δεν έχει εντοπιστεί ακόμη ο συγκεκριμένος φάκελος, και παραμένει άγνωστη η αιτία του περιστατικού επιβεβαιώνει την έλλειψη και/ή μη τήρηση μέτρων για διασφάλιση του κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας έναντι των κινδύνων.

29. Βάσει της παραπάνω ανάλυσης, διαπιστώνεται ότι το Τμήμα δεν υλοποίησε κατάλληλα και αποτελεσματικά μέτρα και ούτε είναι σε θέση να αποδεικνύει την αποτελεσματικότητα των μέτρων που έλαβε. Συνεπώς, το Τμήμα δεν μπορεί να αποδείξει

ότι η επεξεργασία διενεργήθηκε σύμφωνα με τον Κανονισμό, ως προνοείται στο άρθρο 24(1) αυτού.

30. Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται ότι κατά τον σχεδιασμό και κατάρτιση της διαδικασίας, δεν λήφθηκαν υπόψιν οι κίνδυνοι για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Τουτέστιν, το Τμήμα δεν εφάρμοσε κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προς διασφάλιση του κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας έναντι των κινδύνων, ως προνοείται στο άρθρο 32(1) του Κανονισμού.

31. Η απώλεια του εν λόγω φακέλου δεικνύει ότι τα δεδομένα που περιέχονταν στον φάκελο του καταγγέλλοντος δεν υποβλήθηκαν σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυόταν την ενδεδειγμένη ασφάλειά τους, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων, ως προνοείται στο άρθρο 5(1)(στ) του Κανονισμού. Δεν τηρήθηκε, επομένως, η αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας.

32. Εκτιμώ, ωστόσο, θετικά το γεγονός ότι το Τμήμα αναγνώρισε ότι, λόγω της διευθέτησης για παραλαβή αιτήσεων μέσω κιβωτίων, τα μέτρα που λήφθηκαν δεν ήταν επαρκή.

33. Επίσης, εκτιμώ θετικά ότι με τον τερματισμό των μέτρων που αφορούσαν στον περιορισμό του αριθμού των ατόμων που μπορούσαν να βρίσκονται σε εσωτερικό χώρο στα γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών σε Δημόσιες Αρχές, το Τμήμα διαφοροποίησε τη διαδικασία υποβολής φακέλων και/ή αιτήσεων και η εξυπηρέτηση πλέον των πολιτών γίνεται, εντός του ΚΕΠ από λειτουργό εξυπηρέτησης, με ταυτόχρονη καταχώριση των αιτήσεων στο σχετικό πληροφοριακό σύστημα, όπου εφαρμόζεται.

34. Δεν επηρεάζει την ουσία του περιστατικού και τη διερεύνηση, η διάσταση των απόψεων του καταγγέλλοντος και του Τμήματος, αναφορικά με χρονικά σημεία που επισυνέβησαν συγκεκριμένα γεγονότα, αφού υπάρχει παραδοχή των γεγονότων αυτών.

34.1. Ωστόσο, παρά τους αντίθετους ισχυρισμούς του Τμήματος, ως αναφέρονται στις παραγράφους 6.5. και 6.6. της παρούσας, αποδέχομαι τον ισχυρισμό του καταγγέλλοντος ότι στις 13 Απριλίου 2021 απέστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα προς το ΚΕΠ στην ηλεκτρονική διεύθυνση XXX@rapd.mof.gov.cy, με κοινοποίηση προς την Υπηρεσία, στη διεύθυνση grants@moec.gov.cy, αφού το μήνυμα αυτό καταχωρίστηκε, στα πλαίσια του παραπόνου στο Γραφείο μου. Στο μήνυμα αυτό, ο καταγγέλλων ζήτησε, εάν δεν βρεθεί η αίτησή του, να οριστεί λειτουργός του ΚΕΠ για να συλλέξει όλα τα στοιχεία και έγγραφα διαφόρων υπηρεσιών, που κατέθεσε, και να μεταβεί ο λειτουργός αυτός στον χώρο εργασίας ή διαμονής του για να συμπληρώσει νέα αίτηση.

35. Δυνάμει του άρθρου 33(1) του Κανονισμού, το Τμήμα όφειλε να γνωστοποιήσει αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που απέκτησε γνώση του γεγονότος, το συμβάν της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος και της οικογένειάς του, στο Γραφείο μου, εκτός εάν η παραβίαση αυτή δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες τους. Στην περίπτωση δε που η Γνωστοποίηση δεν πραγματοποιείτο εντός 72 ωρών, έπρεπε αυτή να συνοδευτεί από αιτιολόγηση της καθυστέρησης.

35.1. Ως αναφέρεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τη Γνωστοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του Κανονισμού 2016/679, που εξέδωσε η Ομάδα Εργασίας του Άρθρου 29, προκατόχου του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων, ως αυτές έχουν τελικώς αναθεωρηθεί, WP250 αναθ. 01, «ένας υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να θεωρείται ότι αποκτά «γνώση» όταν ο εν λόγω υπεύθυνος επεξεργασίας έχει εύλογο βαθμό βεβαιότητας ότι έχει προκύψει περιστατικό ασφάλειας το οποίο έχει ως αποτέλεσμα να τεθούν σε κίνδυνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

36. Το Τμήμα ενημέρωσε το Γραφείο μου ότι μέχρι τις 7 Ιουνίου 2021, δεν είχε ολοκληρωθεί η διερεύνηση για τον εντοπισμό της αίτησης και ως εκ τούτου, ως αναφέρθηκε, δεν είχε ακόμα διαπιστωθεί ως τότε, με βεβαιότητα η απώλεια της αίτησης, ώστε να ενεργοποιηθεί η διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών ασφάλειας και γνωστοποίησης περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για την οποία όλα τα ΚΕΠ είναι ενήμερα. Ενημέρωσε, επίσης, το Γραφείο μου στις 2 Ιουλίου 2021, ότι «ο ισχυρισμός του παραπονούμενου ότι έχει υποβάλει αίτηση δεν έχει αποδειχθεί».

37. Ωστόσο, η διαπίστωση από το Τμήμα ότι δεν υπήρχε καταχωρισμένη αίτηση για τη θυγατέρα του καταγγέλλοντος, σε συνδυασμό με τις ενέργειές του για αποκατάσταση της όποιας ζημιάς καθώς και με τις απαντήσεις που έλαβε από την Υπηρεσία και από τα Τμήματα που επικοινωνήσε σχετικά με το κατά πόσο τους στάλθηκε εκ παραδρομής η εν λόγω αίτηση, δεικνύουν ότι το Τμήμα έλαβε γνώση για το περιστατικό πριν την επιστολή μου ημερομηνίας 13 Μαΐου 2021 προς αυτό. Άλλωστε, μόνο μετά από υπόδειξή μου το Τμήμα υπέβαλε Γνωστοποίηση στο Γραφείο μου.

38. Διαπιστώνεται, επομένως, ότι η Γνωστοποίηση δεν υποβλήθηκε εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζεται στο άρθρο 33(1) του Κανονισμού.

39. Σχετικά με την παραβίαση του άρθρου 33(1) του Κανονισμού, το Τμήμα δεν ανέφερε στην επιστολή του, ημερομηνίας 4 Ιουλίου 2022, οποιαδήποτε σχετικό στοιχείο και/ή στοιχείο που να αποτελεί μετριαστικό παράγοντα.

40. Οφείλω, ωστόσο, να αναγνωρίσω και να αποτιμήσω θετικά το γεγονός ότι το Τμήμα, πριν καν λάβει επιστολή του Γραφείου μου, προέβη σε ενέργειες αποφυγής του ενδεχομένου να χαθεί το χρονοδιάγραμμα της αίτησης και προέβη σε συνεννόηση με την Υπηρεσία όπως ο καταγγέλλων υποβάλει εκ νέου αίτηση, με ημερομηνία την αρχική ημερομηνία υποβολής. Σημαντικό, επίσης, αποτελεί το γεγονός ότι διαπιστώθηκε ότι η νέα αίτηση του καταγγέλλοντος εγκρίθηκε και καταβλήθηκε το σχετικό ποσό χορηγίας. Σε καμία περίπτωση, όμως, αυτό δεν συνεπάγεται ή δεν υποβαθμίζει το ίδιο το γεγονός, δηλαδή το περιστατικό παραβίασης των δεδομένων.

Δ. Κατάληξη

41. Λαμβανομένων υπόψιν όλων των ανωτέρω στοιχείων, ως αυτά έχουν τεθεί, και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται δυνάμει των άρθρων 33(5) και 57(1)(στ) του Κανονισμού, διαπιστώνω ότι υπάρχει παραβίαση από το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού:

(α) του άρθρου 5(1)(στ) του Κανονισμού, αφού δεν τηρήθηκε η αρχή της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας,

- (β) του άρθρου 24(1) του Κανονισμού, αφού δεν εφαρμόστηκαν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται και να μπορεί να αποδεικνύεται ότι η επεξεργασία διενεργήθηκε σύμφωνα με τον Κανονισμό,
- (γ) του άρθρου 32(1) του Κανονισμού, αφού δεν εφαρμόζονταν κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, και
- (δ) του άρθρου 33(1) του Κανονισμού, αφού η Γνωστοποίηση δεν υποβλήθηκε στο Γραφείο μου εντός του χρονικού πλαισίου που ορίζεται στο άρθρο 33(1) του Κανονισμού.

42. Βάσει των προνοιών το άρθρου 83 του Κανονισμού, σχετικά με τους όρους επιβολής διοικητικών προστίμων, στο μέτρο που αυτές εφαρμόζονται στη συγκεκριμένη περίπτωση, κατά την επιμέτρηση του διοικητικού προστίμου, έλαβα υπόψιν τους ακόλουθους μετριαστικούς (α) – (στ) και επιβαρυντικούς (ζ) – (η) παράγοντες:

- (α) το γεγονός ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παραβιάστηκαν περιλαμβάνονταν σε μία μόνο αίτηση,
- (β) τη μη ύπαρξη δόλου εκ μέρους του Τμήματος,
- (γ) τις ενέργειες που έλαβε το Τμήμα μετά το περιστατικό για μετριασμό της ζημιάς που υπέστη ο καταγγέλλων,
- (δ) τη συνεργασία του Τμήματος με το Γραφείο μου, παρέχοντας τις ζητηθείσες πληροφορίες εντός των χρονοδιαγραμμάτων που έθεσα,
- (ε) τις κατηγορίες των δεδομένων που παραβιάστηκαν, στις οποίες δεν περιλαμβάνονται ειδικές κατηγορίες δεδομένων,
- (στ) το γεγονός ότι η υπό διερεύνηση υπόθεση αποτελεί την πρώτη περίπτωση καταγγελίας και γνωστοποίησης περιστατικού παραβίασης προς το Γραφείο μου η οποία σχετίζεται με το Τμήμα, και για την οποία διαπίστωση παραβίαση και εκδίδω Απόφαση,
- (ζ) το γεγονός ότι το Τμήμα δεν υπέβαλε Γνωστοποίηση προς το Γραφείο μου εντός του χρονικού πλαισίου που προβλέπεται στον Κανονισμό, αλλά προηγήθηκε υποβολή καταγγελίας στο Γραφείο μου από τον καταγγέλλοντα, καθώς και υπόδειξή μου προς το Τμήμα για υποβολή Γνωστοποίησης στο Γραφείο μου,
- (η) το γεγονός ότι το περιστατικό συνέβη κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19 κατά την οποία υπήρχε αυξημένος κίνδυνος να υπάρξει μη ορθός και/ή ενδεδαιγμένος χειρισμός των αιτήσεων / φακέλων.

43. Αφού έλαβα υπόψιν και συνεκτίμησα:

- (α) το ισχύον νομοθετικό έρεισμα σχετικά με τις προβλεπόμενες διοικητικές κυρώσεις στις διατάξεις του Άρθρου 58(2) και του άρθρου 83 του Κανονισμού,
- (β) όλες τις περιστάσεις και τους παράγοντες που ο καταγγέλλων και το Τμήμα έθεσαν ενώπιόν μου με βάση όλη την υφιστάμενη αλληλογραφία,
- (γ) τους πιο πάνω μετριαστικούς και επιβαρυντικούς παράγοντες,

Κρίνω ότι, υπό τις περιστάσεις δεν δικαιολογείται η επιβολή διοικητικού προστίμου.

44. Παρά ταύτα, έχοντας υπόψη τα πιο πάνω γεγονότα, τη νομική πτυχή πάνω στην οποία βασίζεται η παρούσα Απόφαση και την ανάλυση όπως αυτή έχει επεξηγηθεί πιο πάνω, ασκώντας τις εξουσίες που μου παρέχει το Άρθρο 58(2)(β) του Κανονισμού,

Αποφάσισα

κατά την κρίση μου και τηρουμένων των ανωτέρω διατάξεων, να απευθύνω στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού

Επίπληξη για την παραβίαση του άρθρων 5(1)(στ), 24(1), 32(1) και 33(1) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

Ειρήνη Λοιζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας
Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

6 Οκτωβρίου 2022