



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ
ΕΛΕΓΧΟΥ**

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδ. : 106 74 Αθήνα
Πληροφορίες: Ε. Γιαννακού
Τηλέφωνο : 213-13 13 146
FAX : 210-33 89 145
e.mail : e.giannakou@ydmed.gov.gr
e.mail : koinovouleftikos@ydmed.gov.gr

Αθήνα, 29 Απριλίου 2020
Αρ.Πρωτ. ΤΚΕ/Φ3/9577

ΠΡΟΣ:

Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ:

1. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
2. Υπουργείο Οικονομικών
3. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων
4. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
5. Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (με κοινοποίηση της ΕΑΚΕ)

Σε απάντηση της υπ' αριθμ. **5262/247/30-3-2020 Ερώτησης και Αίτησης Κατάθεσης Εγγράφων**, που κατέθεσαν στη Βουλή πενήντα οκτώ (58) Βουλευτές της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΣΥΡΙΖΑ, με θέμα: **«Πρακτικά ανεφάρμοστη η εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία τους σε πολλές από τις υπηρεσίες των Υπουργείων»**, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Το Υπουργείο Εσωτερικών ήδη με τη ρύθμιση της παρ. 7 του άρθρου 5 της από 11.3.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 9 του άρθρου 24^{ου} της από 14.3.2020 ΠΝΠ, οι οποίες κυρώθηκαν με τον ν. 4682/2020, έδωσε στις δημόσιες υπηρεσίες τη δυνατότητα κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων και αποκλειστικά στο πλαίσιο λήψης μέτρων πρόληψης και προστασίας της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού, με απόφαση του οικείου Υπουργού ή του αρμόδιου οργάνου διοίκησης του φορέα, να περιορίζουν ή να διευρύνουν τις ώρες εισόδου κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες έως και κατά 50% για συγκεκριμένο διάστημα που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση. Με την αριθ. ΔΙΔΑΔ/Φ.69/108/οικ.7874/12.03.2020 (ΑΔΑ: ΩΦΠΩ46ΜΤΛ6-87Χ) διευκρινίστηκε περαιτέρω ότι «...σε κάθε περίπτωση έκδοσης της ως άνω σχετικής απόφασης, θα πρέπει αμελλητί και με κάθε πρόσφορο τρόπο να ενημερώνονται οι πολίτες προκειμένου να εξασφαλίζεται αποτελεσματικά ο σκοπός για τον οποίο εκδίδεται η εν λόγω απόφαση και προκειμένου να αποφεύγεται η προσέλευση αλυσιτελώς των ενδιαφερομένων, οπότε και αποφεύγονται τυχόν δυσλειτουργίες ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζεται και η προστασία της δημόσιας υγείας. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να υπάρχει σχετική

εμφανής ανακοίνωση στις ιστοσελίδες των φορέων και στο χώρο όπου στεγάζεται η υπηρεσία για την άμεση ενημέρωση των εξυπηρετούμενων πολιτών. Εφόσον δεν κριθεί απαραίτητη η λήψη του ως άνω μέτρου, το κοινό που εισέρχεται στις υπηρεσίες θα πρέπει να περιορίζεται κατά την κρίση της οικείας υπηρεσίας (π.χ. προτεραιότητα σε κοινό που πρέπει να εξυπηρετηθεί άμεσα λόγω λήξης προθεσμιών) με σαφείς οδηγίες που θα δοθούν από την αρμόδια υπηρεσία κάθε φορέα στους υπαλλήλους που είναι αρμόδιοι για την υποδοχή και εξυπηρέτηση του κοινού. Ειδικότερα, σε ό, τι αφορά τις υπηρεσίες πρωτοκόλλου/γραμματείας αλλά και ενγένηι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, τον περιορισμό μετακινήσεων και την αποφυγή συγχρωτισμού συνιστάται η εξυπηρέτηση των πολιτών, όπου είναι εφικτό, να γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα ή με αλληλογραφία...».

Στη συνέχεια, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις, η εν λόγω ρύθμιση τροποποιήθηκε εκ νέου με την παρ. 1 του άρθρου 38^{ου} της από 20.3.2020 ΠΝΠ και προβλέφθηκε επιπλέον η δυνατότητα πλήρους αναστολής εξυπηρέτησης του κοινού με αυτοπρόσωπη παρουσία, με πρόβλεψη δυνατότητας η εξυπηρέτηση του κοινού να γίνεται με κατ' ιδίαν συναντήσεις, κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης, ενώ προβλέφθηκε επίσης για λόγους διαφάνειας και ενημέρωσης των πολιτών και η υποχρέωση ανάρτησης των εν λόγω αποφάσεων στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Με την αριθ. δε ΔΙΔΑΔ/Φ.69/111/οικ.8196/23.03.2020 (ΑΔΑ: 6Ω4Υ46ΜΤΛ6-ZEB) εγκύκλιο της Υπηρεσίας μας διευκρινίστηκε ότι «...Εν προκειμένω και αποκλειστικά στο πλαίσιο της επιτακτικής ανάγκης για την προστασία της δημόσιας υγείας έναντι του κορωνοϊού, η προηγούμενη συνεννόηση απαιτείται προκειμένου να σταθμίζεται η αναγκαιότητα της αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη για τη διεκπεραίωση της υποθέσεως που τον αφορά καθώς και η κατά λόγο αρμοδιότητας στάθμιση του επείγοντος του θέματος...Για το λόγο αυτό οι αρμόδιες υπηρεσίες θα πρέπει να ενημερώσουν με κάθε πρόσφορο τρόπο το κοινό που εξυπηρετούν αλλά και να εξασφαλίσουν το απαραίτητο προσωπικό που θα επιληφθεί της αποκλειστικής αλλά και ταυτόχρονα αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών με κάθε πρόσφορο μέσο τηλεπικοινωνίας (τηλεφωνική εξυπηρέτηση, εξυπηρέτηση με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σχετικές αναρτήσεις στον ιστότοπο του Φορέα)...».

Με τις ανωτέρω ρυθμίσεις και οδηγίες δόθηκε η δυνατότητα στις δημόσιες υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη η καθεμία τις αρμοδιότητές της και τον τρόπο λειτουργίας της, να λάβει τα απαραίτητα και αρμόζοντα μέτρα για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών σε συνδυασμό με την υποχρέωση προστασίας της δημόσιας υγείας ενώ ταυτόχρονα ελήφθη και μέριμνα για τη μετάβαση στη δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης του πολίτη (σχετική η αρ. 20797/26.3.2020 ΚΥΑ, ΦΕΚ 1040).

Όσον αφορά ειδικότερα διαδικασίες αρμοδιότητας της Υπηρεσίας μας επισημαίνεται ότι οι υπάλληλοι που αιτούνται τις ειδικές άδειες που θεσπίστηκαν στο πλαίσιο πρόληψης και αποφυγής της διασπορά του COVID 19 έχουν τη δυνατότητα να καταρτίζουν και να

υπογράφουν τις απαιτούμενες υπεύθυνες δηλώσεις μέσω της σχετικής υπηρεσίας που προσφέρεται στο gov.gr, όπου έχουν αναρτηθεί και σχετικά υποδείγματα.

Κατά τα λοιπά αρμόδιοι να απαντήσουν είναι οι συνερωτώμενοι Υπουργοί, και η ΑΑΔΕ προς την οποία κοινοποιείται η εν λόγω ερώτηση.

Ο Υπουργός

Παναγιώτης Θεοδωρικάκος

Εσωτερική Διανομή

Γραφείο Υπουργού

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1. Αλεξιάδης Τρύφων
2. Κάτσης Μάριος
- 3.Αβραμάκης Ελευθέριος
- 4.Σπίρτζης Χρήστος
- 5.Τσακαλώτος Ευκλείδης
- 6 Αγαθοπούλου Ειρήνη
- 7.Αμανατίδης Γιάννης
8. Αναγνωστοπούλου Αθανασία (Σία)
- 9.Αυλωνίτης Αλέξανδρος-Χρήστος
- 10.Βαρδάκης Σωκράτης
- 11.Βέττα Καλλιόπη
12. Γεροβασίλη Όλγα
- 13.Γιαννούλης Χρήστος
- 14.Γκαρά Αναστασία
- 15.Γκιόλας Ιωάννης
- 16.Δρίτσας Θεόδωρος
- 17.Ζαχαριάδης Κωνσταντίνος
- 18.Ζεϊμπέκ Χουσεϊν
- 19.Ζουράρις Κωνσταντίνος
- 20.Ηγουμενίδης Νικόλαος
21. Θραψανιώτης Εμμανουήλ
- 22.Καλαματιανός Διονύσης
- 23.Καρασαρλίδου Εφροσύνη (Φρόσω)
- 24.Κατρούγκαλος Γεώργιος
25. Καφαντάρη Χαρούλα (Χαρά)
- 26.Κόκκαλης Βασίλειος
- 27.Λάππας Σπυρίδων
- 28.Μάλαμα Κυριακή
29. Μαμουλάκης Χαράλαμπος
- 30.Μάρκου Κωνσταντίνος
- 31.Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος
- 32.Μιχαηλίδης Ανδρέας
- 33.Μουζάλας Ιωάννης
- 34.Μπαλάφας Ιωάννης
- 35.Μπάρκας Κωσταντίνος
- 36.Μπουρνούς Ιωάννης
- 37.Μωραΐτης Αθανάσιος

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Η Προϊσταμένη του Τμήματος
Γραμματείας και Παροχής
Πληροφοριών
Του Υπουργείου Εσωτερικών
Μαρίνα Χρύση

- 38.Νοτοπούλου Αικατερίνη
- 39.Ξενογιαννακοπούλου Μαρία- Ελίζα (Μαριλίζα)
- 40.Παπαδόπουλος Αθανάσιος
- 41.Παπαηλιού Γεώργιος
- 42.Παπανάσιου Αικατερίνη
- 43.Παππάς Νικόλαος
- 44.Πέρκα Θεοπίστη (Πέπη)
- 45.Πούλου Παναγιού (Γιώτα)
- 46.Ραγκούσης Ιωάννης
- 47.Σαντορινιός Νεκτάριος
- 48.Σαρακιώτης Ιωάννης
- 49.Σκουρολιάκος Παναγιώτης (Πάνος)
50. Συρμαλένιος Νικόλαος
51. Τζούφη Μερόπη
- 52.Τριανταφυλλίδης Αλέξανδρος
- 53.Φάμελλος Σωκράτης
- 54.Φωτίου Θεανώ
- 55.Χαρίτου Δημήτριος
- 56.Χατζηγιαννάκης Μιλτιάδης.
- 57.Χρηστίδου Ραλλία
- 58.Ψυχογιός Γεώργιος