

Ελληνικά Ταχυδρομεία Α.Ε.
Κεντρική Υπηρεσία
Διεύθυνση Δικτύου



Πληρ.: Δέσποινα Καραντάνη
Τηλ.: 210-3353141
Ημερ.: 22-01-2024
Α.Π.: 5.1.2/50

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών
Θεμάτων
Email: ke@mindigital.gr,

ΘΕΜΑ: «Παροχή στοιχείων για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου».

(Απάντηση στην υπ' αριθμ. 937-10/01/2024 Αναφορά)

Απαντώντας στο με αρ. πρωτ. 749 ΕΞ 2023/10/01/2024 έγγραφό σας, με το οποίο μας διαβιβάσατε αντίγραφο της υπ' αριθμ. 937/10-01-2024 Αναφοράς, που κατατέθηκε στη Βουλή από τον βουλευτή κ. Φραγκίσκο Παρασύρη αναφορικά με την λειτουργία των καταστημάτων ΕΛΤΑ Αρκαλοχωρίου και Καστελλίου, σας πληροφορούμε τα εξής:

Τα ΕΛΤΑ μετασχηματίζονται ανταποκρινόμενα στις απαιτήσεις της εποχής με νέα προϊόντα, διαθεσιμότητα στη πόρτα του πελάτη, πληρέστερη επάνδρωση των κεντρικών καταστημάτων και εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού. Με τίτλο «Είμαστε Παντού, Καλύτερα» έχει προσδιοριστεί το νέο πλαίσιο αναδιοργάνωσης και επαναπροσδιορισμού ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης επικαιροποιείται το αποτύπωμα καταστημάτων σε όλη τη χώρα, σαν αποτέλεσμα αναλυτικής μελέτης βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας. Η μελέτη έλαβε υπόψη κριτήρια ζήτησης, επισκεψιμότητας και εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης. Ο βασικός σχεδιασμός του μέχρι σήμερα δικτύου συναλλαγών προέρχεται από τις αρχές της δεκαετίας του 1990. Ωστόσο, έκτοτε έχει συντελεστεί μια κοσμογονία εμπορικών και δημογραφικών αλλαγών και μεθόδων εξυπηρέτησης του πελάτη. Τα ΕΛΤΑ έχουν την ανάγκη, αλλά και την εξαιρετική ευκαιρία, να πραγματοποιήσουν το άλμα μετασχηματισμού που όχι μόνο θα επιτρέψει να συμβαδίσουν με την αγορά αλλά και να προετοιμαστούν για το μέλλον που διαμορφώνεται.

Πρωτίστως, **επισημαίνεται ότι η αναδιοργάνωση δεν επηρεάζει την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, συντάξεων και επιδομάτων στο σπίτι.** Αυτές οι σημαντικές υπηρεσίες είναι ανεξάρτητες από το δίκτυο συναλλαγών και θα εξακολουθούν να πραγματοποιούνται ως έχουν. Η επίδοση οργανώνεται από κεντρικά σημεία, ο ταχυδρόμος εξοπλίζεται και τροφοδοτείται από εκεί, γι' αυτό και η αναδιοργάνωση των καταστημάτων συναλλαγών δεν επηρεάζει με κανένα τρόπο τη ταχυδρομική λειτουργία. Η επικέντρωση ανθρώπινου δυναμικού και διαθέσιμων πόρων θα βοηθήσει ώστε η διαδικασία διανομής να βελτιωθεί.

Επιπλέον, **παραμένουν αμετάβλητες άλλες σημαντικές υπηρεσίες, όπως αυτή του αγροτικού διανομέα που αφορά** όλες τις αγροτικές περιοχές της χώρας. Ο ταχυδρόμος σταθερά κάθε εβδομάδα, στο Αρκαλοχώρι (κάθε Τρίτη και Τετάρτη) και στο Καστέλλι (κάθε Δευτέρα, Τρίτη και Πέμπτη), όχι μόνο επιδίδει αλλά μπορεί και να παραλάβει από την πόρτα του πελάτη, δέματα, επιστολές, να κάνει πώληση γραμματοσήμων, εξόφληση λογαριασμών,

με απλό τηλεφώνημα την προηγούμενη ημέρα στα καταστήματα Αρκαλοχωρίου (τηλ. 2891022456) και Καστελλίου (τηλ. 2891031246) αντίστοιχα.

Η επικαιροποίηση δικτύου, που μπαίνει σε εφαρμογή τώρα, είναι το απαραίτητο βήμα που πρέπει να συνοδεύσει την εθελουσία που προηγήθηκε, για να μην οδηγηθούμε σε υποστελεχωμένα καταστήματα και ελλιπή εξυπηρέτηση. Η εφαρμογή του μετασχηματισμού θα ωφελήσει τον οργανισμό με τη μείωση του λειτουργικού κόστους, την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, την αναδιοργάνωση των υποδομών και του δικτύου της εταιρίας, και έτσι θα συντελέσει στην αξιόπιστη και ελκυστική παρουσία των ΕΛΤΑ σε σχέση με τις ραγδαίες εξελίξεις της αγοράς και του ανταγωνισμού.

Αναφορικά με την αναδιοργάνωση των ΕΛΤΑ στο Νομό Ηρακλείου, λειτουργούν 28 σημεία εξυπηρέτησης, αναλυτικότερα: 13 ιδιολειτουργούμενα καταστήματα (κεντρικό κατάστημα Ηρακλείου, Αρχάνων, Πύργου, Άνω Βιάννου, Αγίας Βαρβάρας, Εθνικής Αντιστάσεως, Νέας Αλικαρνασσοῦ, Γαζίου, Αρκαλοχωρίου, Καστελλίου, Μοιρών, Λιμένα, Μαλίων) και 15 Ταχυδρομικά Πρακτορεία (Προφήτη Ηλία, Τυλίσου, Κουνάβων, Αγίων Παρασκιών, Αρχανών, Κρουσώνα, Θραψανού, Αμιρά, Λιγόρτυνου, Μεσοχωρίου, Χάρακα, Τεφελίου, Ζαρού, Πόμπιας, Πιτσιδίων).

Το κατάστημα Αρκαλοχωρίου λειτουργεί καθημερινά με ωράριο 07:30-14:45 και το κατάστημα Καστελλίου λειτουργεί κάθε Τετάρτη και Παρασκευή 07:30-14:45. Αμφότερα στελεχώνονται με προσωπικό ανάλογο, ώστε να καλύπτονται ικανοποιητικά οι ανάγκες της ταχυδρομικής εξυπηρέτησης των κατοίκων της ευρύτερης περιοχής.

Όσον αφορά στην περιοχή του Αρκαλοχωρίου δεν υπάρχει ονοματοδοσία οδών, ούτε οδοαρίθμηση ενώ υπάρχουν πάρα πολλές συνωνυμίες. Έχει γίνει επικοινωνία με αποστολή επιστολής στην προηγούμενη δημοτική αρχή για οδοαρίθμηση ή τοποθέτηση υπαίθριων γραμματοθυρίδων, όπως προβλέπεται στην υπ' αριθ. 710/019/13.03.2014 Υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1441/Β/04.07.2014) και το οποίο αποτελεί υποχρέωση του δήμου.

Με την ολοκλήρωση της εφαρμογής του πλάνου, τα ΕΛΤΑ αναμένεται να αναπτυχθούν με σημαντικά περισσότερα σημεία εξυπηρέτησης συγκριτικά με αυτά που διαθέτουν σήμερα, χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες και συνεργασίες με άλλα δίκτυα, στοχεύοντας στην εγγύτητα των υπηρεσιών τους στην «πύρτα» του τελικού πελάτη. Στο πλαίσιο της διερεύνησης νέων μορφών συνεργασιών, τα ΕΛΤΑ έχουν ήδη ξεκινήσει συζητήσεις με Δήμους ώστε να τους δοθεί η δυνατότητα να αναλάβουν τη δημιουργία πρακτορείων ΕΛΤΑ μέσω αναπτυξιακών εταιρειών τους.

Το σχέδιό μας για το μέλλον περιλαμβάνει υπηρεσίες και εργαλεία που κάνουν την επαφή του πελάτη με τα ΕΛΤΑ πιο προσωποποιημένη, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη και φέρνει τα ΕΛΤΑ στην πύρτα του με την υπηρεσία του Ψηφιακού Ταχυδρόμου. Προσφέρει άμεση πρόσβαση σε υφιστάμενες και νέες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, χωρίς παρουσία στο κατάστημα. Οι ταχυδρόμοι ενισχύονται σταδιακά με ψηφιακά εργαλεία, ώστε εκτός από τη διαχείριση της ταχυδρομικής αποστολής, να μπορούν να εισπράττουν τέλη και αντικαταβολές, να πληρώνουν συντάξεις, να παραλαμβάνουν οποιαδήποτε αντικείμενο, να εισπράττουν λογαριασμούς στην πύρτα του πελάτη. Πολύ σύντομα η υπηρεσία του Ψηφιακού Ταχυδρόμου θα είναι διαθέσιμη σε όλη τη χώρα.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, είναι Φορέας Παροχής Καθολικών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε όλη την χώρα και λειτουργούν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον ως Ανώνυμη Εταιρεία, 100% θυγατρική του Υπερταμείου. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσουν και υποστηρίζουν το Ταχυδρομικό Δίκτυο έτσι ώστε οι κανονιστικές υποχρεώσεις να εξασφαλίζονται με τον πιο αποτελεσματικό, σε κάθε περίπτωση, τρόπο.

Τα ΕΛΤΑ, έχοντας ιστορία 195 χρόνων, μεταλλάχθηκαν σταδιακά και τώρα, με μια ακόμη προσαρμογή, επικαιροποιούν το δίκτυο καταστημάτων με στόχο την ανάκαμψή τους και τη διασφάλιση της βιωσιμότητάς τους και για τα επόμενα χρόνια.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΣΚΛΗΚΑΣ

Κοινοποίηση:

- 1) Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
 - α. Γραφείο κ. Υπουργού
sec@mindigital.gr
 - β. Γραφείο κ. Υφυπουργού
gramyfyp@mindigital.gr
 - γ. Γραφείο κ. Γενικού Γραμματέα
Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ggtt@mindigital.gr
 - δ. Γενική Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών και
Ταχυδρομείων
gdepik@mindigital.gr
 - ε. Δ/ση Ταχυδρομείων
e.karytinou@mindigital.gr

Εσωτερική κοινοποίηση:

1. Πρόεδρο Δ.Σ.
2. Διευθύνοντα Σύμβουλο
3. Νομικό Σύμβουλο
4. Γενικό Διευθυντή Λειτουργιών Παραγωγής
5. Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας
6. Διεύθυνση Οργάνωσης & Διοίκησης