

Πληρ.: Θ. Μαχαίρας
Τηλ.: 210 3353248
Ημερ.: 15-01-2026
Α.Π.: 5.1/107

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

ΘΕΜΑ: «Παροχή στοιχείων για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου»

(Απάντηση στην υπ' αριθμ. 1079/09.01.2026 Αναφορά)

Σε συνέχεια της ανωτέρω Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή με θέμα «Σοβαρά προβλήματα στην καταβολή προπληρωμένων επιδομάτων ανεργίας και στη λειτουργία των ΕΛΤΑ – κοινωνικές και εργασιακές επιπτώσεις», παρατίθενται τα ακόλουθα στοιχεία και επισημάνσεις:

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. έχει αναλάβει το έργο της διανομής των Προπληρωμένων Καρτών Προνοιακών Επιδομάτων του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής & Οικογένειας σε δικαιούχους σε όλη την Ελλάδα.

Το έργο υλοποιείται με τμηματικές καταθέσεις από τις Ελληνικές τράπεζες από τον Μάρτιο του 2025.

Οι καταθέσεις από τις τράπεζες γίνονται σε μία ή δύο φάσεις, ανάλογα με την τράπεζα και την ταχυδρομική υπηρεσία που έχει επιλέξει, όπως περιγράφεται παρακάτω:

- Αποστολή Προπληρωμένων Καρτών: Απλή Αλληλογραφία Α' ή Β' Προτεραιότητας
- Αποστολή Κωδικών (Pins): Απλή Αλληλογραφία Β' Προτεραιότητας ή Συστημένη Αλληλογραφία Β' Προτεραιότητας

Υπήρξαν διαφοροποιήσεις στις υπηρεσίες που επελέγησαν από κάθε τράπεζα.

Με την έναρξη καταθέσεων κάθε τράπεζας αποστέλλονταν στο δίκτυο ΕΛΤΑ οδηγίες σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία, τους όγκους των αντικειμένων και τις ημερομηνίες έναρξης και ολοκλήρωσης των καταθέσεων.

Δόθηκαν οδηγίες στο δίκτυο ΕΛΤΑ για την κατά απόλυτη προτεραιότητα επίδοση των συγκεκριμένων αντικειμένων, δεδομένων και των καταληκτικών ημερομηνιών για την χορήγηση των επιδομάτων στους δικαιούχους από το Υπουργείο Κοινωνικής Συνοχής & Οικογένειας.

Για την ορθή και αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η ΕΛΤΑ Α.Ε. έχει ενημερώσει κατά τον σχεδιασμό του έργου τις τράπεζες για την δυνατότητα αποστολής των καρτών με υπηρεσία ιχνηλάτισης.

Οι τράπεζες επέλεξαν την απλή αλληλογραφία (μη ιχνηλατήσιμη) για την αποστολή των καρτών και ορισμένες την αποστολή 2^{ου} φακέλου με συστημένη αλληλογραφία, στον οποίο περιλαμβάνονταν το pin της κάρτας.

Οι φάκελοι τόσο της απλής αλληλογραφίας όσο και αυτοί της ειδικής διαχείρισης δεν φέρουν τυπώματα των τραπεζών ή άλλα διακριτικά στοιχεία, παρότι έχει ζητηθεί από τα ΕΛΤΑ για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου.

Καμία τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στο αίτημα της ΕΛΤΑ Α.Ε. να δοθούν αρχεία με τις διευθύνσεις των παραληπτών, ή έστω τους Τ.Κ. ή την κατανομή αντικειμένων ανά Τ.Κ., γεγονός που θα βοηθούσε την παρακολούθηση του έργου και το gerort στις τράπεζες και το Υπουργείο, αναφέροντάς μας ότι δεν διαθέτουν τα συγκεκριμένα αρχεία, καθώς τους προωθούνται κλειδωμένα αρχεία από το αρμόδιο υπουργείο μόνο για την εκτύπωση των καρτών.

Κατά την υλοποίηση του έργου διαπιστώνεται ότι μεγάλος αριθμός των αντικειμένων απλής ή/και συστημένης αλληλογραφίας φέρει μη ορθά ή ανεπαρκή στοιχεία διεύθυνσης παραλήπτη. Ενδεικτικά:

- Δεν αναγράφεται οδός ή/και αριθμός οδού
- Ο αναγραφόμενος αριθμός οδού ήταν 0 ή 00
- Αντί ονόματος οδού αναγράφεται το όνομα πόλης ή περιοχής / οικισμού
- Υπάρχουν περιπτώσεις που στο πεδίο οδού και αριθμού αναγράφεται «ΑΣΤΕΓΟΣ 0»

Διευκρινίζεται ότι για την ορθή εκτέλεση της διανομής απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ορθή και πλήρης αναγραφή της διεύθυνσης του παραλήπτη επί του ταχυδρομικού αντικειμένου.

Μία ταχυδρομική διεύθυνση θεωρείται ορθή και πλήρης, όταν περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Το όνομα του παραλήπτη (ο αποδέκτης του αντικειμένου, που μπορεί να είναι πρόσωπο, επιχείρηση, οργανισμός κ.λ.π)
- Τη διεύθυνση (περιλαμβάνει την οδό και τον αριθμό ή την ονομασία του χωριού και του συνοικισμού, ή τον αριθμό της ταχυδρομικής θυρίδας, ή την ένδειξη POST – RESTANTE)
- Τον τόπο προορισμού (περιλαμβάνει τον αριθμό του Τ.Κ. και την ονομασία της πόλης ή του χωριού με έδρα ταχυδρομείο, το οποίο γράφεται με κεφαλαία γράμματα)

Ως αποτέλεσμα, καθίσταται αδύνατος ο εντοπισμός των συγκεκριμένων παραληπτών και η επίδοση των αντικειμένων, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

Ο ακριβής αριθμός των παραπάνω περιπτώσεων δεν είναι δυνατό να προσδιοριστεί, καθώς πρόκειται κατά κύριο λόγο για αντικείμενα απλής, μη ιχνηλατήσιμης αλληλογραφίας.

Κατά τους δύο πρώτους μήνες υλοποίησης του έργου ζητήθηκε από τις τράπεζες να δώσουν οδηγίες για την περαιτέρω διαχείριση από την ΕΛΤΑ Α.Ε. των αντικειμένων που παρουσίαζαν τα παραπάνω αναγραφόμενα προβλήματα.

Δεν υπήρξε ανταπόκριση από όλες τις τράπεζες στο αίτημα της ΕΛΤΑ Α.Ε.

Οι τράπεζες που ανταποκρίθηκαν ζήτησαν την παραμονή των ταχυδρομικών αντικειμένων (απλή αλληλογραφία και αλληλογραφία ειδικής διαχείρισης), που δεν ήταν δυνατή η επίδοσή τους, στις Υπηρεσιακές Λειτουργίες ΕΛΤΑ για συγκεκριμένο χρόνο, σε περίπτωση που αυτά αναζητηθούν από τους δικαιούχους.

Μετά από νεότερη όχληση που έγινε από την ΕΛΤΑ Α.Ε. στις τράπεζες για το θέμα, ζητήθηκε η επιστροφή των αντικειμένων που δεν είχαν παραληφθεί από τους δικαιούχους (μετά την παράταση του χρόνου παραμονής τους στις Υπηρεσιακές Λειτουργίες ΕΛΤΑ).

Η διαχείριση των Προπληρωμένων Καρτών Προνοιακών Επιδομάτων γίνεται σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες της ΕΛΤΑ Α.Ε.

Οι περιπτώσεις αντικειμένων που δεν κατέστη δυνατόν να επιδοθούν στους δικαιούχους δεν οφείλονταν σε «σοβαρά κενά, καθυστερήσεις και κλειστά καταστήματα», όπως αναφέρεται στη εν λόγω αναφορά, αλλά στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου από τις τράπεζες και τα ελλιπή στοιχεία διευθύνσεων των παραληπτών επί των ταχυδρομικών αντικειμένων.

Η ΕΛΤΑ Α.Ε. καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να εντοπίσει τους παραλήπτες και να επιδώσει τα αντικείμενα, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερη σημασία του έργου, καθώς πρόκειται για ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, πάντοτε με γνώμονα την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Διευκρινίζεται ότι οι πρόσφατες αναστολές λειτουργίας Ταχυδρομικών Καταστημάτων περιορίζονται σε συγκεκριμένα αστικά κέντρα και αφορούν αποκλειστικά το έργο της ταχυδρομικής εξυπηρέτησης από θυρίδα συναλλαγής, το οποίο μεταφέρθηκε σε όμορα Ταχυδρομικά Καταστήματα. Το έργο της διανομής συνεχίζει να εκτελείται απρόσκοπτα από τις Υπηρεσιακές Λειτουργίες της Εταιρείας, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις.

Η παροχή της Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας υποστηρίζεται αδιάλειπτα από το δίκτυο Μονάδων Διανομής, Ταχυδρομικών Καταστημάτων και Ταχυδρομικών Πρακτορειών σε όλη τη χώρα.

Τα ΕΛΤΑ, ανήκοντας από το 2018 στον Όμιλο του Υπερταμείου, παραμένουν πιστά δεσμευμένα στην υποχρέωση για παροχή Καθολικής Ταχυδρομικής Υπηρεσίας ακόμα και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της χώρας. Για 198 χρόνια, το πρόσωπο του ταχυδρόμου αποτελεί σημείο αναφοράς σε κάθε γωνιά της Ελλάδας και παραμένει στο επίκεντρο της νέας εποχής των ΕΛΤΑ – με σύγχρονα μέσα, νέο εξοπλισμό και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών. Με σταθερή παρουσία σε όλη την χώρα, επενδύσεις σε ανθρώπους και τεχνολογία και στόχο τη βελτίωση της καθημερινής εξυπηρέτησης, τα ΕΛΤΑ συνεχίζουν να συνδέουν την Ελλάδα — αξιόπιστα, σύγχρονα και παντού.

Κοινοποίηση:

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

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΜΑΡΙΟΣ ΚΑΛΟΓΕΡΑΣ ΤΕΜΠΟΣ

Εσωτερική κοινοποίηση:

1. Γενικό Διευθυντή Operations
2. Δ/ση B2B Sales
3. Δ/ση Administration & Organization
4. Δ/ση Corp. Aff. & Com.
5. Δ/ση Network Operations

