

Πληρ.: Θ. Μαχαιράς
Τηλ.: 210 3353258
Ημερ.: 12-02-2026
Α.Π.: 5.1/208

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

ΘΕΜΑ: «Παροχή στοιχείων για θέματα κοινοβουλευτικού ελέγχου»

(Απάντηση στην υπ' αριθμ. 1146/22.01.2026 Αναφορά)

Σε συνέχεια της ανωτέρω Αναφοράς που κατατέθηκε στη Βουλή με θέμα «Σοβαρές δυσλειτουργίες στην πλαστική Κάρτα Αναπηρίας – Ανάγκη άμεσης παρέμβασης για την προστασία των δικαιωμάτων των Α.με.Α.», παρατίθενται τα ακόλουθα στοιχεία και επισημάνσεις:

Σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές του έργου, προβλέπονται δύο προσπάθειες επίδοσης από τους ταχυδρομικούς διανομείς, με βάση τη συχνότητα των εκτελούμενων δρομολογίων, αστικών και αγροτικών. Σε περίπτωση που ο παραλήπτης ή νομίμως εξουσιοδοτούμενο από αυτόν άτομο δεν εντοπιστεί στην αναγραφόμενη επί του αντικειμένου διεύθυνση κατά τη διέλευση του διανομέα, η επίδοση δεν είναι δυνατή. Το αντικείμενο παραμένει στην εταιρική λειτουργία διανομής μέχρι την επόμενη προγραμματισμένη προσπάθεια επίδοσης χωρίς στο μεταξύ να έχει προωθηθεί στο Ταχυδρομείο ειδοποίησης. Εφόσον και η δεύτερη προσπάθεια επίδοσης καταστεί άκαρπη, ο διανομέας εκδίδει και εναποθέτει ειδοποιητήριο, ώστε το αντικείμενο να παραληφθεί από το αρμόδιο ταχυδρομείο ειδοποίησης. Τα ειδοποιημένα αντικείμενα παραμένουν στα Ταχυδρομεία ειδοποίησης για 10 ημερολογιακές ημέρες, σύμφωνα με τις οδηγίες που είχαν δοθεί από την ανάδοχο εταιρεία και ακολούθως επιστρέφονται στο Κέντρο Διαλογής Αττικής.

Οι υπάλληλοι των Ταχυδρομείων, όταν προσέρχονται παραλήπτες αλληλογραφίας ειδικής διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιούχων καρτών αναπηρίας, παραδίδουν κανονικά τα αντικείμενα που έχουν ειδοποιηθεί από το διανομέα. Αν το αντικείμενο δεν έχει φτάσει στο ταχυδρομείο και εξακολουθεί να βρίσκεται σε εταιρική λειτουργία με έργο διανομής ή αν έχει επιστραφεί στο Κέντρο Διαλογής Αττικής, είναι δυνατή η παροχή ενημέρωσης μόνο με την προσκόμιση του barcode του αντικειμένου, δεδομένου ότι για λόγους Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, δεν είναι δυνατή οποιαδήποτε αναζήτηση στο σύστημα track & trace βάσει στοιχείων παραλήπτη.

Κατόπιν νεότερης επικοινωνίας της αναδόχου εταιρείας παραγωγής των καρτών αναπηρίας, ζητήθηκε η επαναπρόωθηση των επιστρεφόμενων αντικειμένων, με το ίδιο barcode, ώστε να γίνει εκ νέου προσπάθεια επίδοσης. Προς ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας, τα ΕΛΤΑ ζήτησαν και έλαβαν τα κινητά τηλέφωνα των παραληπτών και δόθηκαν ειδικές οδηγίες στο δίκτυο ώστε να προηγείται τηλεφωνική επικοινωνία των διανομικών με τους παραλήπτες και να διασφαλίζεται έτσι η επιτυχής παράδοση των αντικειμένων.

Ειδική μέριμνα έχει ληφθεί για τα κωφά άτομα που είναι δικαιούχοι καρτών αναπηρίας με την αποστολή ειδικού μηνύματος SMS για τον ορισμό συγκεκριμένης ημέρας και ώρας επίδοσης προς αποφυγή ταλαιπωρίας.

Επισημαίνεται ότι η διανομή πραγματοποιείται στην αναγραφόμενη επί του ταχυδρομικού αντικειμένου διεύθυνση. Σε περίπτωση μη ορθής ή ελλιπούς αναγραφής, δεν είναι δυνατή η διαχείριση και επίδοση του αντικειμένου. Επίσης, η μη διάθεση στα ΕΛΤΑ κατά την έναρξη υλοποίησης του έργου των στοιχείων επικοινωνίας (κινητό ή σταθερό τηλέφωνο) των παραληπτών, έχει δημιουργήσει πρόσθετες δυσκολίες στη διανομή των αντικειμένων, ιδίως σε περιπτώσεις ελλιπών στοιχείων και ανακριβούς διεύθυνσης.

Σημειώνεται ότι κατά τη διαχείριση των αντικειμένων έχουν διαπιστωθεί σημαντικά ζητήματα, ως προς τα αναγραφόμενα στοιχεία των παραληπτών, γεγονός που δυσχεραίνει το έργο της διανομής. Συγκεκριμένα, έχουν καταγραφεί πολλές περιπτώσεις μη ορθής ή ελλιπούς αναγραφής της ταχυδρομικής διεύθυνσης καθώς και αντικείμενα επί των οποίων αναγραφόταν μόνο το μικρό όνομα και όχι το επίθετο του παραλήπτη, γεγονός που καταδεικνύει ότι, κατά την καταχώρηση των στοιχείων στην σχετική πλατφόρμα, το πεδίο «επίθετο» δεν ήταν υποχρεωτικό. Τα ανωτέρω δυσχέραιναν επιπλέον το έργο της διανομής.

Ωστόσο, παρά τις ανωτέρω αντικειμενικές δυσχέρειες, το έργο έχει υψηλό βαθμό ολοκλήρωσης πανελλαδικά στοιχείο που καταδεικνύει τη συστηματική προσπάθεια που καταβάλλεται για την καθολική κάλυψη των δικαιούχων.

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
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
2. ΕΕΣΥΠ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΜΑΡΙΟΣ ΚΑΛΟΓΕΡΑΣ ΤΕΜΠΟΣ

Εσωτερική κοινοποίηση:

1. Γενικό Διευθυντή Operations
2. Δ/νση B2B Sales
3. Δ/νση Administration & Organization
4. Δ/νση Corporate Affairs & Communications
5. Δ/νση Network Operations

