



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

**Αθήνα, 22 - 09 - 2026
Αριθ. πρωτ.: 52194**

Πληροφορίες: Σ. Βασιλοπούλου
Ν. Καραβασίλη
Τηλέφωνα: 2131313195
2131361297
e-mail: syntonismos2@ypes.gov.gr

Προς:
Τη Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων &
Αιτήσεων Κατάθεσης Εγγράφων

Θέμα: «Απάντηση στην υπ' αριθ. πρωτ. 2316/13-05-2026 Αναφορά»

Σε απάντηση της υπ' αριθ. πρωτ. 2316/13-05-2026 Αναφοράς, σας γνωρίζω τα εξής:

I. Το Υπουργείο Εσωτερικών έχει προβεί σε συντονισμένες δράσεις για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής Κ.Ε.Π.).

Ειδικότερα:

1. Από το 2019 έχει ξεκινήσει η διαδικασία μετατροπής των Κ.Ε.Π. σε Υπηρεσίες Μίας Στάσης (**one stop shop**), δηλαδή σε δομές, μέσω των οποίων είναι δυνατόν να διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές πολιτών και επιχειρήσεων με το Δημόσιο, **από ένα μόνο σημείο**. Συμβάλλουν έτσι καθοριστικά στην αποτελεσματική διοικητική πληροφόρηση, στην επιτάχυνση των διαδικασιών, στη μείωση της γραφειοκρατίας και των επισκέψεων των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. Με το έργο «Οργανωτική Αναβάθμιση και Ψηφιακός Μετασχηματισμός του δικτύου Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των παρεχόμενων υπηρεσιών», που χρηματοδοτήθηκε από τον Χρηματοδοτικό Μηχανισμό ΕΟΧ, τέθηκε σε λειτουργία το νέο ενιαίο πληροφοριακό σύστημα (Back Office) των ΚΕΠ. Το νέο πληροφοριακό σύστημα είναι πλήρως διαλειτουργικό, δυναμικό και σχεδιασμένο, ώστε να προσαρμόζεται άμεσα στις θεσμικές και διοικητικές αλλαγές. Κρίσιμο στοιχείο του νέου συστήματος αποτελεί η αυτόματη διασύνδεση με το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «Μίτος», μέσω της οποίας οι διαδικασίες, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και οι μεταβολές τους ενημερώνονται αυτόματα χωρίς να απαιτείται διαχειριστική παρέμβαση από υπάλληλο.

3. Έχουν, επίσης, ενσωματωθεί διαλειτουργικότητες με βασικά μητρώα και πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, όπως η αυτόματη άντληση και προσυμπλήρωση στις αιτήσεις στοιχείων ταυτότητας και επικοινωνίας πολιτών μέσω ΚΕΔ (Κέντρο Διαλειτουργικότητας – ΥψηΔ) και ΕΜΕπ, περιορίζοντας δραστικά την ανάγκη χειρόγραφης καταχώρισης στοιχείων και τη διακίνηση φυσικών εγγράφων. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται σημαντικά ο χρόνος εξυπηρέτησης, περιορίζονται τα σφάλματα και διασφαλίζεται ενιαία εφαρμογή της νομοθεσίας σε όλα τα ΚΕΠ της χώρας. Το νέο πληροφοριακό σύστημα παρέχει επίσης δυνατότητες αυτοματοποιημένης δρομολόγησης αιτημάτων προς τους αρμόδιους φορείς, ηλεκτρονικής διαχείρισης εκκρεμοτήτων και σταδιακής ενσωμάτωσης νέων διαλειτουργικοτήτων, οι οποίες επιταχύνουν περαιτέρω τη συνολική διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Ήδη, για τις διαδικασίες, οι οποίες υποστηρίζονται πλήρως ή μερικώς ηλεκτρονικά, ο μέσος χρόνος υποβολής αίτησης κυμαίνεται από 2 έως 6 λεπτά, ανάλογα με την πολυπλοκότητα της διαδικασίας, ενώ η συνεχής προσθήκη νέων διαλειτουργικοτήτων θα μειώσει ακόμη περισσότερο τους χρόνους εξυπηρέτησης. Επιπλέον, το νέο σύστημα έχει ενσωματώσει τεχνολογίες ηλεκτρονικής υπογραφής και ψηφιακής επιβεβαίωσης, οι οποίες θα περιορίσουν περαιτέρω τον χρόνο παραμονής του πολίτη στο κατάστημα.

4. Με το Έργο **«Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ»**, το οποίο χρηματοδοτείται από το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, στο πλαίσιο του Ψηφιακού Πυλώνα του Component 2.2 (Modernize), παρέχεται οικονομική ενίσχυση προς τους δήμους μέσω επιχορήγησης από το Υπουργείο Εσωτερικών, με στόχο τη βελτίωση των υποδομών και την περαιτέρω αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Με το έργο αυτό σχεδιάζεται η αναβάθμιση των υποδομών των ΚΕΠ σε δύο βασικά επίπεδα:

α) την ανακαίνιση των κτιριακών υποδομών των ΚΕΠ μέσω αντίστοιχων εργασιών (ανακατασκευές δαπέδων, φωτιστικών σωμάτων, εγκατάσταση επιγραφών κ.λπ.) με συνολικό προϋπολογισμό 30.247.169,43€,

β) δράσεις εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών υποδομών των ΚΕΠ, συνολικού προϋπολογισμού 10.989.872,00€ και υλοποίηση Συστήματος διαχείρισης επισκεπτών στα 200 ΚΕΠ με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα. Το Σύστημα θα αποτελείται από το σύστημα εκτύπωσης του αριθμού προτεραιότητας καθώς και από τη μονάδα ενημέρωσης του πολίτη για τη σειρά προτεραιότητας.

5. Επίσης, έχει δρομολογηθεί και θα τεθεί σύντομα σε παραγωγική λειτουργία η **Ενιαία Πλατφόρμα για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων (govCRM)** με τα εξής βασικά χαρακτηριστικά:

- Ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης: Συγκεντρώνει τα αιτήματα και τις αλληλεπιδράσεις πολιτών και επιχειρήσεων με φορείς του Δημοσίου.
- Ψηφιακός μετασχηματισμός: Αντικαθιστά τις παλιές μεθόδους με ένα σύγχρονο, κεντρικό σύστημα διαχείρισης.
- Διασύνδεση: Λειτουργεί συνδυαστικά με άλλα μεγάλα έργα ψηφιακής υποδομής, όπως το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II.

6. Δεδομένου ότι τα ΚΕΠ αποτελούν κρίσιμο σημείο αναφοράς για πολίτες που δεν διαθέτουν τα απαραίτητα ψηφιακά μέσα ή δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με αναπηρία και κωφών πολιτών είναι δυνατή και η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης myKEPlive. Ο αριθμός των ΚΕΠ που έχουν ενταχθεί στην πλατφόρμα myKEPlive ανέρχεται στα 85 και τα συνολικά ραντεβού (έως 1-7-2026) ανέρχονται σε 233.331.

II. Για την ενίσχυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών σε ανθρώπινο δυναμικό, βάσει των διατάξεων της παρ.1 του άρθρου 113 του ν. 4604/2019, με Κοινές Αποφάσεις των Υπουργών Εσωτερικών και Οικονομικών, μετά από γνώμη του οικείου φορέα και λαμβάνοντας υπόψη ιδίως τη γεωγραφική θέση και το μόνιμο πληθυσμό του οικείου Ο.Τ.Α. Α' βαθμού, συστήθηκαν συνολικά σαράντα οκτώ **(48)** νέες οργανικές θέσεις στον κλάδο Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (Δ.Υ.Π.) σε δεκατέσσερις **(14)** δήμους της Χώρας, όπως περιγράφονται στον κατωτέρω πίνακα:

ΔΗΜΟΣ	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΣΥΝΟΛΟ
Γλυφάδας	1			1
Καλλιθέας	1			1
Δυτικής Λέσβου	2	2		4
Νεάπολης-Συκεών	4	3	3	10
Καρύστου		1		1
Χανίων	5	1	3	9
Πλατανιά	2		2	4
Αγκιστρίου			1	1
Ξυλοκάστρου-Ευρωστίνης	1			1
Μαραθώνα	1	1	2	4
Μαλεβιζίου	1	2		3
Μυτιλήνης	5		1	6
Νάξου & Μικρών Κυκλάδων	2			2
Λίμνης Πλαστήρα	1			1
ΣΥΝΟΛΟ	26	10	12	48

1. Στο πλαίσιο του Ετήσιου Προγραμματισμού Προσλήψεων των ετών 2022-2026 για την ενίσχυση των ΚΕΠ, λαμβάνοντας υπόψη τα αιτήματα των φορέων σε συνδυασμό με τις στρατηγικές προτεραιότητες για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και την υποχρέωση τήρησης του λόγου μια πρόσληψη ανά μια αποχώρηση, εγκρίθηκαν συνολικά εκατόν εξήντα πέντε (165) θέσεις τακτικού προσωπικού εκπαιδευτικών κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ.

2. Επί των προσλήψεων του έτους 2027, η διαδικασία του οποίου εκκίνησε με την υπ' αριθμ. ΔΙΠΑΑΔ/Φ.2.9/98/οικ.12084/14.07.2026 (ΑΔΑ: Ρ84Τ46ΜΤΛ6-2ΔΚ) εγκύκλιο, οι φορείς του Δημοσίου είχαν την ευκαιρία να υποβάλουν τα αιτήματά τους στο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Σ.Δ.Α.Δ.), ώστε να εξεταστούν έγκαιρα και αποτελεσματικά.

3. Η στελέχωση των Κ.Ε.Π. είναι εφικτή με αποσπάσεις ή μετατάξεις προσωπικού μέσω του Ενιαίου Συστήματος Κινητικότητας τηρουμένων των διαδικασιών και προϋποθέσεων που ορίζονται στο σχετικό νομοθετικό πλαίσιο (άρθρο 6 ν. 4440/2016).

Ειδικά για τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, στο άρθρο 7 του ν. 4440/2016, προβλέπεται ότι σε περίπτωση απόσπασης ή μετάταξης υπαλλήλου από Κ.Ε.Π. η προθεσμία ανάληψης υπηρεσίας είναι δύο (2) μήνες από την κοινοποίηση, διάστημα εντός του οποίου ο οικείος Δήμαρχος μεριμνά για την κάλυψη της κενωθείσας θέσης, προκειμένου να μην μειωθεί ο αριθμός των υπηρετούντων υπαλλήλων.

Επιπροσθέτως, οι υπάλληλοι κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών μπορούν να μετακινηθούν δυνάμει των διατάξεων του άρθρου 261 του ν. 4555/2018.

III. Τέλος, όσον αφορά στα αιτήματα του συνδικαλιστικού οργάνου των υπαλλήλων για συνάντηση με την Πολιτική Ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, υπενθυμίζω ότι έχουν λάβει χώρα πολλές συναντήσεις και θα προγραμματιστούν και επόμενες, σε θεσμικό επίπεδο και πάντα επί συγκεκριμένων θεμάτων.

Το Υπουργείο Εσωτερικών δείχνει καθημερινό και ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την λειτουργία των Κ.Ε.Π., το οποίο εκδηλώνεται **και με επισκέψεις** στους χώρους εργασίας σε κάθε περιοχή που επισκέπτομαι. Με τη Διοίκηση της ΠΟΣΕΚΕΠ έχουν γίνει συναντήσεις κατά το παρελθόν και θα πραγματοποιηθούν νέες συναντήσεις και τις επόμενες εβδομάδες και με τα Σωματεία των εργαζομένων.

Στο ίδιο πλαίσιο των συντονισμένων δράσεων του Υπουργείου Εσωτερικών για τον εκσυγχρονισμό των Κ.Ε.Π., με στόχο την ταχεία και αξιόπιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, και σε ικανοποίηση των αιτημάτων των Δήμων της Χώρας, προχωράμε **και** σε μεταστεγάσεις καταστημάτων Κ.Ε.Π., σε νέους χώρους, που πληρούν τις προδιαγραφές για τα Άτομα με Αναπηρίες και είναι κατάλληλοι από άποψη προσβασιμότητας, λειτουργικότητας και ασφάλειας.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ - ΠΕΤΡΟΣ Ν. ΣΠΑΝΑΚΗΣ

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δημόσιας Διοίκησης
- Γραφείο Υπηρεσιακού Γραμματέα