

4433
19/4

19 ΑΠΡ. 2011

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αθήνα, 18 Απριλίου 2011

Αρ. Πρωτ. ΤΚΕ/Φ1/

8177

ΠΡΟΣ:

Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Αναφορών

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδ. : 106 74 Αθήνα
Πληροφορίες: Π. Ματσούκα, Δ.Πανταζή
Τηλέφωνο : 213-13 13 149,46
213-13 13 121
FAX : 210-33 89 145
E.mail : d.pantazi@ypes.gov.gr

ΚΟΙΝ:

Βουλευτή κ. Μιχάλη Μπεκίρη

Σε απάντηση της Αναφοράς με αριθμό πρωτ. **4433/22-3-2011**, που κατέθεσε στη Βουλή ο Βουλευτής κ. Μιχάλης Μπεκίρης σχετικά με άρθρο στην Εφημερίδα Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία με θέμα: «Τα ΚΕΠ πεθαίνουν και τα θέατρα ζωντανεύουν», σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) συστήθηκαν στις Περιφέρειες και τους Ο.Τ.Α. Α' και Β' Βαθμού με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν.3013/02 (ΦΕΚ102/Τ.Α'/1-5-2002), «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις», με σκοπό την καλύτερη και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες και αρμοδιότητα την παροχή των διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησής τους μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Όπως προκύπτει από τις ανωτέρω διατάξεις τα ΚΕΠ δεν εκδίδουν τα έγγραφα που αιτούνται οι προσερχόμενοι σε αυτά πολίτες, αλλά συνεργάζονται με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες για την έκδοσή τους. Για την παραλαβή των εγγράφων αυτών ο πολίτης δύναται να επιλέξει να το παραλάβει είτε από το ΚΕΠ είτε στην ταχυδρομική δ/ση της οικίας του την οποία θα δηλώσει στην αίτησή του.

Αν και οι προσερχόμενοι πολίτες έρχονται σε επαφή μόνο με το ΚΕΠ στο οποίο υποβάλλουν αίτηση, ο χρόνος που μεσολαβεί από την υποβολή της αίτησης μέχρι την παραλαβή της αιτούμενης διοικητικής πράξης δεν δαπανάται μόνο από το ΚΕΠ, αλλά κυρίως από την καθ' ύλην κάθε φορά αρμόδια υπηρεσία και από το χρόνο της

ταχυδρομικής αποστολής των εγγράφων. Συνεπώς, δεν πρέπει να θεωρούνται αποκλειστικά τα ΚΕΠ ως υπαίτια των τυχόν καθυστερήσεων.

Εξάλλου, υφίστανται συγκεκριμένοι χρόνοι διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών (άρθρο 4 του ν. 2690/99) και τόσο τα ΚΕΠ όσο και οι καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες ελέγχονται ως προς την τήρησή τους, κατόπιν αίτησης του πολίτη για αποζημίωση λόγω μη τήρησης της προβλεπόμενης προθεσμίας.

Πλέον των ανωτέρω ,πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι τα ΚΕΠ για την επίτευξη του σκοπού της ίδρυσής τους διεκπεραιώνουν πλέον 1.043 διοικητικές διαδικασίες που αφορούν σε ένα ευρύ φάσμα υποθέσεων διαφόρων τομέων της καθημερινότητας των πολιτών, π.χ. διαδικασίες Ασφαλιστικών Ταμείων, Δημοτολογίων, Διευθύνσεων Μεταφορών κλπ.

Ένα μέρος των διαδικασιών αυτών αποτελεί υπηρεσία περιορισμένων διαδρομών ενώ πενήντα – πέντε (55) διαδικασίες εξ αυτών αποτελούν υπηρεσία μιας στάσης, καθώς δεν απαιτείται για τη διεκπεραίωσή τους καμία άλλη συναλλαγή πλην της επίσκεψης στο ΚΕΠ.

Επίσης, για ενενήντα – τέσσερις (94) διαδικασίες δίνεται η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου (call center) 1500 και μέσω του portal kep.gov.gr, η οποία συνιστά ένα επιπλέον μέτρο για την παροχή υπηρεσιών μίας στάσης.

Με τη χρήση των νέων τεχνολογιών τα Κ.Ε.Π. μετατρέπονται σε ολοκληρωμένα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με την **on line παροχή ορισμένων διαδικασιών - πιστοποιητικών**, όπως π.χ. η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων στοιχείων ακινήτων στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, η χορήγηση πιστοποιητικού γενικού μητρώου αλλά και άλλων πιστοποιητικών από την Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδας, η ασφαλιστική ενημερότητα, η φορολογική ενημερότητα, το εκκαθαριστικό σημείωμα κ.λ.π.

Η διαρκής συμβολή των ΚΕΠ στην εξυπηρέτηση των πολιτών προκύπτει και από την ανά έτος αύξηση του αριθμού των υποβαλλόμενων αιτήσεων.

Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	ΚΕΠ	ΕΡΜΗΣ	1500
2011	596.409	585.956	1.693	8.760
2010	5.191.403	5.144.544	5.691	41.168
2009	6.393.775	6.350.569	5.214	37.992
2008	3.687.855	3.633.316	13.108	41.341
2007	3.476.518	3.432.345	10.791	33.382

2006	3.126.853	3.119.561	687	6.605
2005	2.305.433	2.305.433		
2004	1.643.391	1.643.391		
2003	432.759	423.759		

Για την εξυπηρέτηση των πολιτών και την μετάβαση των ΚΕΠ από τις απλές διαδικασίες ,όπως η έκδοση πιστοποιητικού γέννησης, στις σύνθετες διαδικασίες έχει ληφθεί σειρά πρόσθετων μέτρων όπως:

- **Λειτουργία των ΚΕΠ και ως Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ),**

Με το Ν. 3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α'/3-5-2010), ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο η Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, η οποία αφορά στη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών και την άσκησή της στα κράτη-μέλη της Ε.Ε.

Ειδικότερα, με τις διατάξεις του νόμου αυτού, προβλέπεται αφενός, ότι οι διοικητικές διαδικασίες αδειοδότησης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας και αφορούν στην πρόσβαση σε δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών και την άσκησή της πρέπει να απλουστεύονται εφόσον δεν είναι αρκούντως απλές (άρθρο 6), ώστε να διεκπεραιώνονται από απόσταση και με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρο 9), μέσω ενός Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης (άρθρο 7) και αφετέρου, προσδιορίζεται ότι φορέας διεκπεραίωσης των διαδικασιών αυτών σύμφωνα με ρητή πρόβλεψη του νόμου θα είναι τα ΚΕΠ τα οποία θα λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ).

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 7, ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης μπορούν να λειτουργούν και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 31 του ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102 Α), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, στο σύνολό τους ή ως μέρος αυτών.

Για τη διεκπεραίωση των ανωτέρω διαδικασιών από απόσταση και με ηλεκτρονικά μέσα τα αρμόδια Υπουργεία σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχουν ήδη αναρτήσει στο ηλεκτρονικό Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης, που λειτουργεί στο διαδικτυακό τόπο www.ermis.gov.gr (στην επιλογή EUGO), πληροφορίες για τις διαδικασίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας και αφορούν στην πρόσβαση σε δραστηριότητα παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις.

Με τις αριθμ. ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380/20-9-2010 (ΦΕΚ 1561/Β/23-9-2010) και ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.16 /2 /οικ.2406/31-1-2011 (ΦΕΚ 261/Β/17-2-2011) Αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθορίζονται, πλέον του ηλεκτρονικού Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης, τα ΚΕΠ που θα λειτουργήσουν και ως φυσικά Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) , και ρυθμίζονται τα θέματα αρμοδιοτήτων, οργάνωσης και λειτουργίας τους ως ΕΚΕ.

- **Λειτουργία των ΚΕΠ και ως Υπηρεσία Μιας Στάσης, για τη σύσταση ομόρρυθμων και ετερόρρυθμων εταιριών**

Με τις διατάξεις της παρ. 2δ του άρθρου 4 του Ν.3853/2010 «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών και άλλες διατάξεις», τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) δύνανται να λειτουργούν ως Υπηρεσία Μιας Στάσης, για τη σύσταση των ομόρρυθμων και των ετερόρρυθμων εταιριών (κάθε μορφής), που δεν απαιτούν συμβολαιογραφικό έγγραφο, κατά τα οριζόμενα στο ν. 3853/2010 (ΦΕΚ 90 Α').

Ήδη βρίσκεται στο στάδιο της υπογραφής η προβλεπόμενη από τις ανωτέρω διατάξεις Κοινή Υπουργική Απόφαση που αφορά τον καθορισμό της διαδικασίας Πιστοποίησης των ΚΕΠ ως Υπηρεσίας Μιας Στάσης.

Περαιτέρω δε στη διαρκή προσπάθεια βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων λαμβάνεται σειρά άλλων μέτρων που δρουν συμπληρωματικά με τα ΚΕΠ, όπως η αυτεπάγγελη αναζήτηση δικαιολογητικών από τις αρμόδιες υπηρεσίες (άρ. 5 του Ν. 3448/06 (ΦΕΚ 57Α) και άρ. 30 του Ν. 3731/2008 (ΦΕΚ 263/Α'/23-12-2008)) και η κατάργηση δικαιολογητικών ή αντικατάστασή τους με υπεύθυνη δήλωση (αρ. 25 του Ν. 2539/97 και άρ. 10 του Ν. 3230/04 ΦΕΚ 44/Α).

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΠΕΣΑΗΔ) έχει προχωρήσει σε ένα σύνολο ενεργειών, δράσεων και έργων για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την υλοποίηση και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε συνεργασία και με την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, μέσω της οποίας έχουν υλοποιηθεί και υλοποιούνται έργα και δράσεις εκατοντάδων εκατομμυρίων (στο πλαίσιο του Γ ' ΚΠΣ και του ΕΣΠΑ).

Στο πλαίσιο αυτό, αποτελεί προτεραιότητα, η αναβάθμιση και επέκταση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Συγκεκριμένα, το ΥΠΕΣΑΗΔ, στο πλαίσιο της στρατηγικής του για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει στους πολίτες ευρείας έκτασης ποιοτικές υπηρεσίες μέσα από 3 βασικά κανάλια που αποτελούν το «γκισέ» της Δημόσιας Διοίκησης:

1. μέσω του Call Center (χρήση του τετραψήφιου αριθμού 1500) παρέχεται στους πολίτες εκτός των διοικητικών πληροφοριών για την ενημέρωσή τους και η δυνατότητα διεκπεραίωσης 100 περίπου υπηρεσιών (διαδικασιών) 3^{ου} επιπέδου (δηλαδή υποβολή αίτησης μέσω του 1500 και παραλαβή του πιστοποιητικού σε ΚΕΠ που θα ορίσει ο πολίτης) με χρήση του συστήματος Ερμής – ΚΕΠ.
2. μέσω των γραφείων ΚΕΠ με φυσική παρουσία του πολίτη
3. μέσω Διαδικτύου, δηλαδή μέσω του συστήματος ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ και ειδικότερα μέσω της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ (σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ).

Το σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ που εξυπηρετεί σήμερα τα ΚΕΠ ,και ειδικότερα ,η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρέχοντας σήμερα 100 περίπου ηλεκτρονικές υπηρεσίες 3^{ου} επιπέδου και 350 περίπου υπηρεσίες 4^{ου} επιπέδου, ενώ έχουν προγραμματιστεί και υλοποιούνται δράσεις για τη διεύρυνση της «ηλεκτρονικοποίησης» των εν λόγω υπηρεσιών σε συνεργασία με τους αρμόδιους Φορείς.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο, κυρίως, της Οδηγίας των Υπηρεσιών, για την οποία το σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ αποτελεί το ηλεκτρονικό Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης-ΕΚΕ, έχουν προωθηθεί σε συνεργασία με άλλους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, δράσεις για την ανάπτυξη ευρείας κλίμακας ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ (ΕΚΕ).

Συγκεκριμένα, μέσω του ηλεκτρονικού ΕΚΕ, παρέχονται πληροφορίες, υποβάλλονται αιτήσεις και διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά υποθέσεις των ευρωπαίων πολιτών αναφορικά με την Οδηγία των Υπηρεσιών/Επαγγελματών (Οδηγία 2006/123/ΕΚ, Ν. 3844/2010, ΦΕΚ 63/Α'/3.5.2010), η οποία στοχεύει στη διευκόλυνση της διασυνοριακής παροχής των υπηρεσιών και της εγκατάστασης των παρόχων υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά του Ευρωπαϊκού Οικονομικού χώρου.

Τα ΚΕΠ στο σύνολό τους έχουν ενταχθεί στο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις» που διασυνδέει, σήμερα 4500 Φορείς – Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα και το οποίο τους παρέχει προηγμένες τηλεματικές και τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (φωνή, data, ISP υπηρεσίες, κλπ.).

Επίσης, οι υπάλληλοι των ΚΕΠ εκπαιδεύονται στα νέα συστήματα και, ειδικότερα, τόσο στη χρήση ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης όσο και στη διαδικασία έκδοσης

των εν λόγω πιστοποιητικών που θα διατεθούν για τους υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης και για τους πολίτες.

Οι πολίτες θα μπορούν να αποκτήσουν ψηφιακά πιστοποιητικά μέσα από διαδικασία ενταγμένη στα ΚΕΠ, η οποία υποστηρίζεται από το σύστημα ΕΡΜΗΣ-ΚΕΠ, προκειμένου να διεκπεραιώνουν με ασφάλεια τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το Δημόσιο αλλά και να χρησιμοποιούν όλες τις δυνατότητες της πύλης ΕΡΜΗΣ (Ηλεκτρονική Θυρίδα για τη διακίνηση και αποθήκευση ηλεκτρονικών εγγράφων) κ. α.

Τα ΚΕΠ, υποστηριζόμενα πλέον από σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, τροφοδοτούνται διαρκώς από ένταξη νέων διαδικασιών και κερδίζουν έναν αυξημένο και σύγχρονο ρόλο στην παροχή διευρυμένων ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ο Υφυπουργός

Γεώργιος Ντόλιος

Εσωτερική Διανομή
Γραφείο κ. Υφυπουργού



ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η Προϊστ. του Τμήματος
Γραμματείας
κ.α.α.
Ε. Σαρή