



# ΛΑΪΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ – ΧΡΥΣΗ ΑΥΓΗ

Βουλή των Ελλήνων | Τηλ. Επικοινωνίας: 210 3707963 - 60

|         |      |
|---------|------|
| ΠΑΒ     | 1904 |
| 19-5-17 |      |

## ΑΝΑΦΟΡΑ

ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΓΡΕΓΟΣ  
Βουλευτής Α' ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΠΡΟΣ:

ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ

ΘΕΜΑ: «Σχετικά με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Προξενικό γραφείο του Λονδίνου»

Παρακαλώ όπως τοποθετηθείτε επί του ζητήματος που τίθεται στο επισυναπτόμενο έγγραφο σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο απόδημος Ελληνισμός στο Ηνωμένο Βασίλειο, το μέγεθος των ελλείψεων και την ανάγκη για αλλαγές προκειμένου να βελτιωθούν οι υπηρεσίες του Προξενικού γραφείου του Λονδίνου και να αναθεωρηθούν οι διαδικασίες διεκπεραίωσης αιτημάτων.

Αθήνα, 09/05/2017

Ο ερωτών Βουλευτής

Αντώνιος Γρέγος

Βουλευτής Α' Θεσσαλονίκης

ΛΑΪΚΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ - ΧΡΥΣΗ ΑΥΓΗ

Nottingham, 06-05-2017

Παύλου Κουντουριώτη 2

Γραμματικό, Αττικής

T.K. 19007

E-mail: kyriakosgkikas@gmail.com

Προς

Ελληνική Δημοκρατία  
Υπουργείο Εξωτερικών,  
Υφυπουργό Εξωτερικών κ. Κουίκ,  
Ε3 Διεύθυνση Προξενικών Υποθέσεων  
Βασ. Σοφίας 1, 106 71, Αθήνα  
E-mail: [diplo@presidency.gr](mailto:diplo@presidency.gr), [dipl.of.pm@mfa.gr](mailto:dipl.of.pm@mfa.gr),  
[diplof@parliament.gr](mailto:diplof@parliament.gr), [grypex@mfa.gr](mailto:grypex@mfa.gr), [dgypex@mfa.gr](mailto:dgypex@mfa.gr)  
Τηλ: 210 368 1000  
Fax: 210 368 1717

Κοινοποίηση

Ελληνικό Προξενικό Γραφείο  
Διευθυντή, κο Σωτήριο Δεμέστιχα - ΓΠΒ  
1A Holland Park, W11 3TP, London, United Kingdom  
Τηλ: ++4402073135600 και 020703135609  
E-mail: [grgencon.lon@mfa.gr](mailto:grgencon.lon@mfa.gr)

Ελληνική Πρεσβεία Λονδίνου  
Πρέσβη, κο Δημήτριο Καραμήτσο-Τζιρά - ΠΥΑ  
1A Holland Park, W11 3TP, London, United Kingdom  
Τηλ: ++4402073138900  
Fax: ++4402072297221  
E-mail: [gremb.lon@mfa.gr](mailto:gremb.lon@mfa.gr)

Greek Orthodox Archdiocese of Thyateira and Great Britain  
Thyateira House, 5 Craven Hill, W2 3EN, London, United Kingdom  
E-mail: [mail@thyateira.org.uk](mailto:mail@thyateira.org.uk)  
Tel: ++4402077234787  
Fax: ++4402072249301

**Θέμα: Επιστολή σχετικά με τις υπηρεσίες του Προξενικού γραφείου του Λονδίνου.**

Αξιότιμε Κύριε Υφυπουργέ,

Είναι αναμφίβολα πολύ σημαντικό για τον απόδημο Ελληνισμό να υπάρχει σε κάθε χώρα του εξωτερικού ένα ισχυρό Προξενικό Γραφείο για όλες τις αναγκαίες υπηρεσίες, το οποίο να απαρτίζεται από τα μέσα και το κατάλληλο προσωπικό για τη διευθέτηση των αιτημάτων των Ελλήνων.

Τα τελευταία 5 χρόνια, ο απόδημος Ελληνισμός στο Ηνωμένο Βασίλειο έχει αυξηθεί σημαντικά και με γρήγορους ρυθμούς. Με βάση στοιχεία των Βρετανικών αρχών, από το 2008 ως το 2016 έχουν καταχωρηθεί στα μητρώα κοινωνικής ασφάλισης 66.000 Έλληνες, ενώ ο συνολικός αριθμός τους μαζί με τους φοιτητές πλησιάζει τις 150.000. Το γεγονός αυτό αυξάνει την πίεση στο Προξενικό γραφείο του Λονδίνου ώστε να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες στην κοινότητα. Όπως σας είναι γνωστό, οι γραφειοκρατικές ανάγκες και απαιτήσεις των Ελλήνων που ζουν στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι πολλαπλές και το Προξενικό γραφείο αποτελεί τον πιο σημαντικό σύμμαχο για την επίλυση απλών, πολύπλοκων και πολλές φορές επείγοντων ζητημάτων.

Το Προξενικό Γραφείο του Λονδίνου εδώ και χρόνια αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα όσον αφορά την εξυπηρέτηση των Ελλήνων στο Ηνωμένο Βασίλειο, παρά τις φιλότιμες προσπάθειες των στελεχών του. Σε αντίθεση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το γραφείο δυσλειτουργεί και υστερεί σε μεγάλο βαθμό όσον αφορά τη στελέχωση, την ποιότητα των υπηρεσιών και τη διεκπεραίωση των θεμάτων της Ελληνικής κοινότητας. Ακόμη το γραφείο του Λονδίνου δέχεται σημαντικές πιέσεις λόγω των περιορισμένων υπηρεσιών που προσφέρονται από τα γραφεία της Γλασκώβης και του Ενδιμβούργου. Πιστεύουμε λοιπόν, ότι το γραφείο δεν ανταποκρίνεται πλέον στο φόρτο εργασίας που αντιμετωπίζει. Επιπλέον είναι απολύτως σίγουρο ότι λόγω της επικείμενης εξόδου του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τα αιτήματα των Ελλήνων προς το γραφείο θα αυξηθούν. Επισημαίνουμε ακόμη ότι πολλά Ευρωπαϊκά προξενεία εργάζονται συστηματικά ώστε να ενισχύσουν τα γραφεία τους λόγω του επικείμενου Brexit. Επομένως η υποστήριξη του Προξενικού γραφείου είναι πλέον ζήτημα ζωτικής σημασίας.

Αναγνωρίζουμε ότι οι υπάλληλοι του γραφείου καταβάλουν μεγάλες προσπάθειες να κάνουν το καλύτερο με τα μέσα που διαθέτουν αλλά έχει παρατηρηθεί ότι υπάρχουν προβλήματα και αδυναμίες που εμμένουν εδώ και χρόνια. Τίθεται επομένως σοβαρό ζήτημα εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών και αναθεώρησης των διαδικασιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων.

Θεωρήσαμε λοιπόν επιβεβλημένη την ανάγκη να απευθύνουμε την επιστολή αυτή σε εσάς προσωπικά, αλλά και στη Διεύθυνση Προξενικών Υποθέσεων ως καθ' ύλην αρμόδιους για τη διαχείριση και τη λειτουργία του Προξενικού γραφείου. Με σκοπό να επισημάνουμε τη σοβαρότητα των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθημερινά η κοινότητα, να τονίσουμε το μέγεθος των ελλείψεων και την ανάγκη για αλλαγές,

σας παραθέτουμε παραδείγματα και εμπειρίες Ελλήνων με σκοπό να συνεργαστούμε αρμονικά για τη βελτίωση των υπηρεσιών του γραφείου.

1. Τμήμα ανανέωσης/επανεκδόσης διαβατηρίων. Το πιο σημαντικό ζήτημα για τους Έλληνες που βρίσκονται αυτή τη στιγμή στο Ηνωμένο Βασίλειο είτε σπουδάζουν είτε δουλεύουν εδώ. Υπενθυμίζουμε ότι το Ηνωμένο Βασίλειο δεν είναι μόνο το Λονδίνο. Οι Έλληνες που κατοικούν εκτός Λονδίνου πρέπει συχνά να ταξιδέψουν και να πάρουν άδεια από την εργασία τους προκειμένου να παραστούν στο καθορισμένο ραντεβού τους με το γραφείο, χωρίς φυσικά να λαμβάνονται υπόψη οι εκκρεμότητες που μπορεί να προκύψουν όταν για κάποιο λόγο η αίτησή τους δεν ολοκληρωθεί ή απορριφθεί. Ο αριθμός των διαθέσιμων ραντεβού για θέματα διαβατηρίου είναι ανεπαρκής οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή ενώ ο χρόνος αναμονής για διαθέσιμο ραντεβού είναι από 2 έως 3 μήνες. Επίσης ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την όλη διαδικασία μέσω του Προξενικού γραφείου είναι ανεξήγητα μεγάλος και πολύ συχνά αδικαιολόγητος. Συχνό φαινόμενο αποτελεί και η απόρριψη των φωτογραφιών που προσκομίζονται για την έκδοση των διαβατηρίων παρόλο που τα φωτογραφεία υποστηρίζουν ότι γνωρίζουν τις προδιαγραφές. Αποτέλεσμα είναι οι αιτήσεις να απορρίπτονται με κίνδυνο να μην υπάρξει άμεσο ραντεβού για την κατάθεση νέας αίτησης. Οι παραπάνω δυσλειτουργίες έχουν αναγκάσει πολλούς Έλληνες να ταξιδέψουν στην Ελλάδα για να εκδώσουν ή να ανανεώσουν διαβατήρια.
2. Έλλειψη ανακατανομής διαθέσιμων ραντεβού. Τα διαθέσιμα ραντεβού για ζητήματα ήσσονος σημασίας και περιορισμένης ζήτησης από το κοινό (π.χ. μετοικεσίες) είναι πολύ περισσότερα από ραντεβού για υπηρεσίες με αυξημένη ζήτηση (π.χ. έκδοση διαβατηρίων). Συγκεκριμένα, τη στιγμή συγγραφής της επιστολής υπάρχουν 50 διαθέσιμα ραντεβού για μετοικεσίες εδώ και μήνες και κανένα για διαβατήρια.
3. Έλλειψη ορθής και ολοκληρωμένης ενημέρωσης/πληροφοριών σχετικά με απαιτούμενα δικαιολογητικά. Σε αιτήματα που άπτονται της δικαιοδοσίας υπηρεσιών με έδρα την Ελλάδα και διεκπεραιώνονται μέσω του Προξενικού γραφείου, προκύπτουν ασάφειες και κενά ενημέρωσης σε ότι αφορά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά (π.χ. Αστυνομική Διεύθυνση Διαβατηρίων). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την απόρριψη αιτήσεων και την επαν-υποβολή των δικαιολογητικών με τις επακόλουθες συνέπειες.
4. Μεγάλη αναμονή ραντεβού. Εξαιρετικά μακρά αναμονή ραντεβού για έκδοση απλών εγγράφων και προξενικών πράξεων.
5. Τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία. Η καθημερινή τηλεφωνική επικοινωνία με το γραφείο είναι αδύνατη. Η αναζήτηση πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων είναι επίσης ανύπαρκτη. Πολίτες αναφέρουν ότι έχουν ζητήσει πληροφορίες μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων και δεν έλαβαν ποτέ απάντηση. Γνωρίζετε φυσικά, ότι το Ελληνικό Δημόσιο είναι υποχρεωμένο βάσει νόμου να απαντά το αργότερο εντός τριών εβδομάδων, σε οποιοδήποτε αίτημα κατατεθεί.
6. Πληρωμές εξόδων και παράβολων. Γίνεται αποκλειστικά με μετρητά, χωρίς τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών.

7. Επιβεβαίωση ραντεβού. Σε αρκετές περιπτώσεις τα ραντεβού ακυρώνονται γιατί οι ενδιαφερόμενοι δεν έχουν λάβει ποτέ ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο τους ζητάει να κάνουν επαλήθευση/επιβεβαίωση ραντεβού.
8. Έκδοση και ανανέωση εγγράφων. Δεν υπάρχει η δυνατότητα για την έκδοση ή και ανανέωση επίσημων εγγράφων του Ελληνικού κράτους. Για παράδειγμα δεν υπάρχει πρόβλεψη για έκδοση/ανανέωση Αστυνομικής Ταυτότητας, άδειας οδήγησης, βεβαιώσεων ΑΦΜ.

Ελπίζουμε τα σχόλια μας να συμβάλουν στη μελλοντική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στο πλαίσιο εποικοδομητικής κριτικής από πλευράς μας, να βοηθήσουν στην κατανόηση των αναγκών και των προβλημάτων αυτών από την Κεντρική Υπηρεσία του ΥΠΕΞ. Στα πλαίσια της κοινής αυτής προσπάθειας είμαστε έτοιμοι να προτείνουμε λύσεις. Θέλουμε να πιστεύουμε ότι οι προτάσεις που παραθέτουμε θα ληφθούν σοβαρά υπόψη, ενώ ελπίζουμε σε έναν ειλικρινή και παραγωγικό διάλογο. Για τους παραπάνω λόγους, προτείνουμε τα εξής:

1. Ανακατανομή των ραντεβού. Απλός τρόπος αποτελεσματικής αξιοποίησης του πολύτιμου χρόνου των υπαλλήλων του Προξενείου και εξυπηρέτηση περισσότερων Ελλήνων σε μικρότερο χρονικό διάστημα. Εάν η ανακατανομή δεν είναι δυνατή θα θέλαμε να μας γνωστοποιήσετε τους λόγους.
2. Εξουσιοδότηση ή πιστοποίηση συγκεκριμένων φωτογραφείων κοντά στο Προξενικό γραφείο. Αυτό θα βοηθήσει στην αποφυγή απόρριψης των φωτογραφιών και χάσιμο πολύτιμου χρόνου. Η εγκατάσταση αυτόματου μηχανήματος στο χώρο του γραφείου με τις κατάλληλες προδιαγραφές θα αποτελούσε ιδανική λύση και πολύτιμο έσοδο για την Προξενική αρχή.
3. Δυνατότητα πολλαπλών επιλογών υπηρεσιών και ανάλογων εξόδων αποστολής κατά την έκδοση/ανανέωση διαβατηρίων, ώστε να διευκολύνονται οι πολλαπλές διπλωματικές αποστολές εγγράφων αυξάνοντας τη συχνότητα τους από και προς την κεντρική Διεύθυνση Διαβατηρίων.
4. Βελτίωση της τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Προξενικό Γραφείο το οποίο και θα βοηθήσει στην μείωση φόρτου εργασίας από τις επισκέψεις των πολιτών για απλές ερωτήσεις.
5. Τον περιορισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών στο μέγιστο δυνατό και την υποβολή δικαιολογητικών με ηλεκτρονικό τρόπο, όπου αυτό καθίσταται δυνατόν.
6. Άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ της Κεντρικής Διεύθυνσης Διαβατηρίων στην Αθήνα και του εκάστοτε ενδιαφερόμενου για επίλυση ερωτημάτων και παροχή διευκρινήσεων. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται η απόρριψη αιτήσεων και η χρονοβόρα επανυποβολή αυτών μέσω του Προξενικού Γραφείου. Επίσης εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος και έξοδα για το Προξενικό Γραφείο και για τους πολίτες.

Ολοκληρώνοντας, θέλουμε να επισημάνουμε για ακόμη μια φορά, ότι είμαστε πρόθυμοι να συνεργαστούμε για την ανεύρεση μέσων απλούστευσης των

διαδικασιών και αποβλέπουμε στην καθοδήγηση σας επ' αυτού, ώστε να μπουν τα θεμέλια ενός υγιούς διάλογου με σκοπό την εξεύρεση λύσεων.

Παρακαλούμε για την απάντησή σας.

Με ειλικρινή εκτίμηση,

Οι Συντάκτες της επιστολής

Αθανασίου Μαρία  
Γανωτάκη Αλεξία  
Γκίκας Κυριάκος  
Λειμόνη Όλγα

"Παρακαλώ για την παροχή βεβαίωσης καταχώρησης του αιτήματός μου από τους παραλήπτες του παρόντος email για τις Δημόσιες Υπηρεσίες (άρθρο 12 του ν.2690/99 Φ.Ε.Κ. 45Α, εγκύκλιος Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης - Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών - Διεύθυνσης Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας ΔΙΑΔΠ/Α1/8249/10.4.2001".

Έχουν ζητηθεί υπογραφές από Ελληνικές κοινότητες και φορείς του Ηνωμένου Βασιλείου οι οποίες και συγκεντρώνονται.