



**ΣΥΡΙΖΑ**  
ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΟΣ ΡΙΖΟΣΠΑΣΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΡΑΣ

Βουλή των Ελλήνων  
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου  
Αριθ.Πρωτ. Ερωτήσεων.5262.....  
Αριθ.πρωτ. Αιτησ.Κατ. Εγγράφων 247  
Ημερομ. Καταθέσεως...30-3-2020.....

Αθήνα, 30 Μαρτίου 2020

## ΕΡΩΤΗΣΗ ΚΑΙ ΑΚΕ

Προς τους κ.κ. Υπουργούς

- Οικονομικών
- Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων
- Εσωτερικών
- Ψηφιακής Διακυβέρνησης

**Θέμα: “Πρακτικά ανεφάρμοστη η εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία τους σε πολλές από τις υπηρεσίες των Υπουργείων”**

Τις τελευταίες δύσκολες για όλους μας μέρες, η κυβέρνηση επέβαλε, ως ένα από τα μέτρα πρόληψης και περιορισμού της εξάπλωσης του κορωνοϊού, την χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία εξυπηρέτηση των πολιτών από τις υπηρεσίες του Δημοσίου. Για το σκοπό μάλιστα αυτό έχουν σταλεί προς τις υπηρεσίες σχετικές οδηγίες για την εφαρμογή του μέτρου.

Ωστόσο, αρκετές μέρες μετά, οι πολίτες διαπιστώνουν και καταγγέλλουν ότι για πολλές από τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο δημόσιο δεν έχει ακόμη προβλεφθεί η αντικατάστασή τους με νεότερες στη βάση της μη αυτοπρόσωπης παρουσίας των πολιτών στα γραφεία των φορέων του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι τα ακόλουθα:

1. Υπουργείο Οικονομικών:

Απλές διαδικασίες που αποτελούν καθημερινότητα στις Δ.Ο.Υ., όπως η αλλαγή έδρας αυτοαπασχολούμενων, η κατάθεση και παραλαβή πινακίδων, οι μεταβιβάσεις περιουσιακών στοιχείων, η διακοπή ατομικής επιχείρησης, η υποχρεωτική αντικατάσταση των ταμειακών μηχανών με νέες οι οποίες θα μπορούν να διασυνδεθούν online με το Taxisnet και την Α.Α.Δ.Ε., κ.λπ. εξακολουθούν να απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία του φορολογούμενου ή του εντολέα του στις Δ.Ο.Υ. Και ενώ θα μπορούσαν να τροποποιηθούν οι διαδικασίες ώστε να εξυπηρετούνται οι πολίτες από απόσταση, τόσο λόγω της πανδημίας όσο και εξαιτίας άλλων πραγματικών περιστατικών, όπως η μεγάλη γεωγραφική απόσταση μεταξύ πολίτη και Δ.Ο.Υ., το Υπουργείο δεν προχωρά σε αλλαγή και προσαρμογή τους στα πραγματικά περιστατικά, αλλά επιλέγει απλώς τον έλεγχο του αριθμού των πολιτών που προσέρχονται στις εφορίες.

Επίσης η Ομοσπονδία Τελωνειακών Υπαλλήλων Ελλάδας καταγγέλλει με ανακοίνωσή της στις 12.03.2020 ότι η αντιμετώπιση του κορωνοϊού στα τελωνεία είναι υποτυπώδης και δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του τελωνειακού έργου στις συγκεκριμένες περιστάσεις. Οι

τελωνειακοί υπάλληλοι και το κοινό είναι σε μεγάλο βαθμό εκτεθειμένοι στον ιό, ενώ δεν υφίσταται μέχρι σήμερα τελωνειακό πρωτόκολλο προστασίας και διαδικασία αντιμετώπισης ενδεχόμενου κρούσματος.

## 2. Υπουργείο Εργασίας:

Πολλές από τις εργασίες για τις οποίες εργαζόμενοι και συνταξιούχοι απευθύνονται στις υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία τους, προκειμένου να καταθέσουν τα απαιτούμενα πρωτότυπα έγγραφα. Ενδεικτικά αναφέρουμε την απογραφή ασφαλισμένου, την έκδοση ΑΜΚΑ, την ασφάλιση προστατευόμενων μελών (ακόμη και συνταξιούχων...), την λήψη αποζημίωσης ασφαλισμένου για ασθένεια ή επιδόματος που δικαιούται (π.χ. Λοχείας), κ.ο.κ. Με βάση τη σχετική εγκύκλιο που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι, οι ασφαλισμένοι προσέρχονται στα υποκαταστήματα κατόπιν ραντεβού που κλείνεται ηλεκτρονικά, ωστόσο όπως καταγγέλλουν οι πολίτες, ο αριθμός προσέλευσης είναι επικίνδυνα μεγάλος (π.χ. 60 ασφαλισμένοι κατά μέσο όρο να εξυπηρετηθούν από έναν εργαζόμενο που είναι προσωπικό ασφαλείας), γεγονός που προκαλεί συνωστισμό στα σχετικά γραφεία και καθιστά ουσιαστικά το μέτρο ανενεργό.

## 3. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργείο Εσωτερικών:

Με αφορμή την πανδημία και προκειμένου να αποφεύγεται συνωστισμός στα γραφεία των ΚΕΠ η κυβέρνηση διαφημίζει την λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου. Ωστόσο, αν επισκεφθεί κανείς τον σχετικό ιστότοπο θα διαπιστώσει ότι, προκειμένου να χορηγηθούν ηλεκτρονικά όσες βεβαιώσεις είναι διαθέσιμες σε αυτή τη μορφή, απαιτείται η προηγούμενη εγγραφή στην πύλη Ermis, η οποία ολοκληρώνεται "... αφού πρώτα μεταβείτε σε οποιοδήποτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) για να πιστοποιήσετε την ορθότητα των παρακάτω στοιχείων...", όπως αναφέρεται στην σχετική ιστοσελίδα, όταν θα μπορούσε η απαραίτητη ταυτοποίηση του πολίτη να πραγματοποιείται με άλλα μέσα, όπως για παράδειγμα μέσω τηλεδιάσκεψης και αποστολής των στοιχείων του μέσω e-mail, φωτογραφίας από κινητό τηλέφωνο που είναι καταχωρημένο στο όνομά του, κατ' οίκον ταυτοποίηση από υπαλλήλους των Δήμων ιδιαίτερα στους πολίτες που ανήκουν στις ευάλωτες και ευαίσθητες ομάδες, κ.ο.κ..

Και ενώ συμβαίνουν όλα τα παραπάνω (και δυστυχώς όχι μόνο αυτά) οι διαδικασίες απόκτησης και χρήσης ψηφιακής υπογραφής από τους εργαζόμενους στο Δημόσιο φαίνεται να έχουν ατονήσει.

**Επειδή** στο σύνολο σχεδόν των υπηρεσιών του Δημοσίου υπάρχουν ακόμη διαδικασίες που απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών και επιβάλλεται η τροποποίηση ή αντικατάστασή τους με νέες, που να λειτουργούν στη βάση της απόστασης εξυπηρέτησης των πολιτών,

**επειδή** η τεχνολογία σήμερα μας επιτρέπει να ψηφιοποιήσουμε πλήρως τις παρεχόμενες προς τους πολίτες διοικητικές υπηρεσίες του Δημοσίου, γεγονός που θα βοηθήσει τόσο στην εφαρμογή των μέτρων περιορισμού του κορωνοϊού όσο και μελλοντικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα,

**επειδή** η χρήση της ψηφιακής υπογραφής θα πρόσφερε στις παρούσες συνθήκες τα μέγιστα, αλλά και μελλοντικά θα βελτίωνε την εξυπηρέτηση των πολιτών και τη σχέση κράτους - πολίτη,

**Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί**

1. Σκοπεύει η κυβέρνηση και σε ποιο χρονικό ορίζοντα να αντιμετωπίσει τα προαναφερθέντα παραδείγματα που απαιτούν αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών στις υπηρεσίες του δημοσίου;

2. Πότε κρίνουν εφικτή την εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής από τις υπηρεσίες του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα; Γιατί δεν έχει υλοποιηθεί ακόμη σε κρίσιμες για το δημόσιο υπηρεσίες όπως οι εφορίες;

3. Ποιες οι, έως σήμερα, νέες διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών ή τηλεφωνικά που: α. προβλέφθηκαν και β. έχουν υλοποιηθεί; Ποιες οι σχετικές εγκύκλιοι, Υπουργικές αποφάσεις, κ.λπ. που έχουν σταλεί από τα αρμόδια Υπουργεία προς τους φορείς που εξυπηρετούν τους πολίτες;

Και ζητάμε την κατάθεση όλων των εγγράφων (ΑΚΕ) που σχετίζονται με τη δημιουργία μηχανισμών εξυπηρέτησης πολιτών από απόσταση για την πρόληψη, περιορισμό και εξάπλωση του κορωνοϊού.

**Οι ερωτώντες Βουλευτές**

**Αλεξιάδης Ζ. Τρύφων**

**Κάτσης Μάριος**

**Σπίρτζης Χρήστος**

**Τσακαλώτος Ευκλείδης**

**Αβραμάκης Ελευθέριος**

**Αγαθοπούλου Ειρήνη**

**Αναγνωστοπούλου Αθανασία (Σία)**

**Αυλωνίτης Αλέξανδρος-Χρήστος**

**Βαρδάκης Σωκράτης**

**Βέττα Καλλιόπη**

**Γεροβασίλη Όλγα**

**Γιαννούλης Χρήστος**

**Γκαρά Αναστασία**

**Γκιόλας Ιωάννης**

**Δρίτσας Θεόδωρος**

**Ζαχαριάδης Κωνσταντίνος**

**Ζεϊμπέκ Χουσεϊν**

**Ζουράρις Κωνσταντίνος**

**Ηγουμενίδης Νικόλαος**

**Θραψανιώτης Εμμανουήλ**

**Καλαματιανός Διονύσιος**

**Καρασαρλίδου Ευφροσύνη (Φρόσω)**

**Κατρούγκαλος Γεώργιος**

**Καφαντάρη Χαρούλα (Χαρά)**

**Κόκκαλης Βασίλειος**

**Λάππας Σπυρίδων**

**Μάλαμα Κυριακή**

**Μαμουλάκης Χαράλαμπος**

**Μάρκου Κωνσταντίνος**

**Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος**

**Μιχαηλίδης Ανδρέας**

**Μουζάλας Ιωάννης**

**Μπαλάφας Ιωάννης**

**Μπάρκας Κωνσταντίνος**

**Μπουρνούς Ιωάννης**

**Μωραΐτης Αθανάσιος**

**Νοτοπούλου Αικατερίνη**

**Ξενογιαννακοπούλου Μαρία-Ελίζα (Μαριλίζα)**

**Παπαδόπουλος Αθανάσιος**

**Παπαηλιού Γεώργιος**

**Παπανάτσιου Αικατερίνη**

Παππάς Νικόλαος  
Πέρκα Θεοπίστη (Πέτη)  
Πούλου Παναγιού (Γιώτα)  
Ραγκούσης Ιωάννης  
Σαντορινιός Νεκτάριος  
Σαρακιώτης Ιωάννης  
Σκουρολιάκος Παναγιώτης (Πάνος)  
Συρμαλένιος Νικόλαος  
Τζούφη Μερόπη  
Τριανταφυλλίδης Αλέξανδρος  
Φάμελλος Σωκράτης  
Φωτίου Θεανώ  
Χαρίτου Δημήτριος  
Χατζηγιαννάκης Μιλτιάδης  
Χρηστίδου Ραλλία  
Ψυχογιός Γεώργιος