



Αθήνα, 4 Ιανουαρίου 2022

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τους κ. κ. Υπουργούς

Εσωτερικών

Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΘΕΜΑ: Μέτρα και ρυθμίσεις στο πλαίσιο της ανάγκης προστασίας και περιορισμού του Covid-19 στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και λοιπών προβλημάτων

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ιδρύθηκαν με το άρθ.31 του Ν.2002 ως υπηρεσίες πρώτης γραμμής και ως σημείο επαφής μεταξύ των πολιτών και των Δημόσιων Υπηρεσιών με σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και την άμβλυνση της γραφειοκρατίας. Ενώ κανείς δεν μπορεί να αμφισβητήσει την αναγκαιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πολίτες, εντούτοις, τα τελευταία δυο και πλέον χρόνια από το ξέσπασμα της πανδημίας και καθ' όλη τη διάρκεια αυτής έως και σήμερα, η λειτουργία τους έχει επιβαρυνθεί, καθώς έχουν προστεθεί επιπλέον αρμοδιότητες χωρίς την ανάλογη στήριξη με προσωπικό. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα να παρατηρούνται ευρέως δυσλειτουργίες στον τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ειδικότερα, ο φόρτος εργασίας έχει αυξηθεί δυσανάλογα σε σχέση με τον αριθμό των εργαζομένων, που εξυπηρετούν τους πολίτες, καθώς τα ΚΕΠ έχουν επωμιστεί και τις διαδικασίες που έχουν σχέση με την πανδημία και την ενσωμάτωση νέων διαδικασιών. Τα ΚΕΠ λειτουργούν υπο-στελεχωμένα, καθώς έχουν να πραγματοποιηθούν επαρκείς προσλήψεις από το 2008, με εξαίρεση την προκήρυξη 7Κ/2021 (ΦΕΚ 28/12-5-2021 & 31/26-5-2021 Τεύχος Προκηρύξεων ΑΣΕΠ) με αποτέλεσμα ο περιορισμένος αριθμός των υπαλλήλων να καλείται να καλύψει το διευρυμένο ωράριο και τον επιπλέον φόρτο εργασίας.

Επιπλέον, όλο και περισσότερες και περισσότεροι υπάλληλοι επιλέγουν να μετακινηθούν από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ εξαιτίας της δυσχερούς κατάστασης, που έχει σωματικό και ψυχολογικό αντίκτυπο. Ειδικότερα, το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ για την εξυπηρέτηση του κοινού (πολιτών και επιχειρήσεων) παραμένει 08.00 – 20.00, ακόμη και εν μέσω πανδημίας.

Ένα ακόμη ζήτημα είναι ότι τα ΚΕΠ εποπτεύονται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και προσφέρουν τις υπηρεσίες τους τόσο στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης όσο και στο Υπουργείο Εσωτερικών, ενώ πολιτικοί προϊστάμενοι είναι οι Δήμαρχοι, με αποτέλεσμα τον διρισμό της επίβλεψης. Δηλαδή, την διπλή εποπτεία τόσο από το Υπουργείο όσο και από τους Δήμους, που δημιουργεί δυσχέρεια στην καθημερινή λειτουργία των ΚΕΠ και, κατά συνέπεια, στην ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών.

Επιπροσθέτως, παρατηρείται αύξηση των προστριβών μεταξύ πολιτών και υπαλλήλων εξαιτίας της ανάγκης εφαρμογής των μέτρων προστασίας από τον Covid-19, καθώς δεν υφίσταται προσωπικό ασφαλείας, ώστε να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων προστασίας κατά την είσοδο των πολιτών. Λαμβάνοντας υπόψιν τα ανωτέρω,

Επειδή, μέσα σε αυτό το πλαίσιο διευρυμένου ωραρίου υποδοχής και εξυπηρέτησης των πολιτών εν μέσω πανδημίας, και ενώ προβλέπεται η δυνατότητα τηλεδιάσκεψης για διεκπεραίωση υποθέσεων ή απλή διοικητική πληροφόρηση, οι υπάλληλοι συνεχίζουν αν εργάζονται στο διευρυμένο ωράριο.

Επειδή, το ζήτημα του ωραρίου εισόδου του κοινού στις υπηρεσίες και φορείς του δημοσίου έχει άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών, πρέπει πάντα να διευθετείται, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η υψηλότερη δυνατή ποιότητα στην εξυπηρέτηση αυτή.

Επειδή, κινδυνεύει καθημερινά η υγεία των εργαζομένων και των πολιτών από τη μετάδοση του κοροναϊού εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού ασφαλείας, που θα ελέγχει την είσοδο.

Επειδή, ο αριθμός των εργαζομένων είναι περιορισμένος εξαιτίας μετακίνησης ή αποχώρησης ή συνταξιοδότησης των εργαζομένων χωρίς αναπλήρωση τους.

Επειδή, εκτός από τους πολίτες που προσέρχονται με ραντεβού, προσέρχονται και πολίτες δίχως ραντεβού, με αποτέλεσμα μεγαλύτερο αριθμό εξυπηρέτησης πολιτών.

Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί

- 1) Εάν σκοπεύουν να προχωρήσουν στην άμεση πρόσληψη μόνιμου και έκτακτου προσωπικού με σκοπό την κάλυψη των πάγιων και έκτακτων αναγκών, ειδικά εν μέσω πανδημίας, δεδομένου ότι η προκήρυξη 7Κ/2021 για την πρόσληψη 144 υπαλλήλων, είναι μια καλή αρχή, αλλά δεν επαρκεί ούτε στο ελάχιστο για τις ανάγκες κάλυψης των θέσεων;
- 2) Εάν σκοπεύουν να προχωρήσουν στην τοποθέτηση προσωπικού ασφαλείας, ώστε να γίνεται επαρκώς ο απαραίτητος έλεγχος κατά την είσοδο των πολιτών και να μην κινδυνεύει η υγεία τόσο των εργαζομένων όσο και των πολιτών εν μέσω πανδημίας;
- 3) Πως προτίθενται να αντιμετωπίσουν τον δυισμό της εποπτείας και του ελέγχου των ΚΕΠ;

Οι ερωτώντες Βουλευτές

Ζαχαριάδης Κώστας

Κάτσης Μάριος

Χατζηγιαννάκης Μιλτιάδης

Αλεξιάδης Τρύφωνας
Αχτσιόγλου Ευτυχία (Εφη)
Βαγενά Άννα
Βαρδάκης Σωκράτης
Βέττα Καλλιόπη
Γιαννούλης Χρήστος
Δρίτσας Θεόδωρος
Ζεϊμπέκ Χουσεϊν
Ηγουμενίδης Νίκος
Θραψανιώτης Εμμανουήλ
Καλαματιανός Διονύσιος - Χαράλαμπος
Κασιμάτη Ειρήνη (Νίνα)
Καφαντάρη Χαρούλα (Χαρά)
Μαμουλάκης Χαράλαμπος (Χάρης)
Μάρκου Κωνσταντίνος
Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος
Μπάρκας Κωνσταντίνος
Παπαδόπουλος Αθανάσιος (Σάκης)
Πούλου Παναγιού (Γιώτα)
Σαρακιώτης Γιάννης
Σκούφα Ελισσάβετ (Μπέττυ)
Συρμαλένιος Νίκος
Τριανταφυλλίδης Αλέξανδρος
Φάμελλος Σωκράτης
Χαρίτσης Αλέξανδρος (Αλέξης)
Χρηστίδου Ραλλία