

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 4170
Ημερομ. Κατάθεσης: 5/4/2024



ΕΡΩΤΗΣΗ

Αθήνα, 5/4/2024

Του: Βιλιάρδου Βασίλειου, Βουλευτή Β1' Βορείου Τομέα Αθηνών

ΠΡΟΣ: Τον κ. Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Την κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης
Την κ. Υπουργό Εσωτερικών

ΘΕΜΑ: «Ανάγκη για ευρύτερη εμπλοκή της ψηφιακής τεχνολογίας, τόσο στην χορήγηση αντιγράφων από πράξεις του Δημοσίου, όσο και στην λήψη αρ. πρωτοκόλλου, όπου αφορά, κατεξοχήν, σε περιπτώσεις αιτούντων που φέρουν αναπηρία»

Κυρίες και κύριοι Υπουργοί,

Πρόσφατα, συμπολίτης μας με αναπηρία μας εξέθεσε μια άνευ προηγουμένου ταλαιπωρία του, προκειμένου για την τελεσφόρηση αιτήματός του που κατέθεσε ηλεκτρονικά για τη λήψη αντιγράφων τα οποία αφορούν σε αίτηση συνταξιοδότησής του. Ο εν λόγω, σε μια αποδρομή της ως άνω διαμαρτυρίας του, μας είπε, όντας απογοητευμένος ότι, αποτελεί πρόβλημα προς επίλυση, η απώλεια εργατοωρών και η σώρευση κόστους για το Δημόσιο, όταν οι επί τούτου εντεταλμένοι δημόσιοι υπάλληλοι αρνούνται να ικανοποιούν αιτήματα των πολιτών που κάνουν χρήση των υποδομών της ψηφιακής διακυβέρνησης για να τους χορηγηθούν άμεσα αντίγραφα εγγράφων που τους αφορούν, ιδίως, όταν αυτοί οι πολίτες είναι, είτε συνταξιούχοι με αναπηρία, είτε υπερήλικες συνταξιούχοι, χωρίς να εξαιρούνται και οι υπόλοιποι συνταξιούχοι.

Ο ανωτέρω αναφερόμενος συμπολίτης μας, μας κατήγγειλε ότι, έχοντας ζητήσει δια της ηλεκτρονικής οδού από τον e-ΕΦΚΑ, ήδη από τον Φεβρουάριο του 2022, να του χορηγηθούν αντίγραφα των αποφάσεων της κύριας και επικουρικής συνταξιοδότησής του λόγω αναπηρίας, τα οποία, σημειωτέο, δεν είχε λάβει ποτέ, συνάντησε σθεναρή άρνηση από τους αρμοδίους χειριστές του σχετικού θέματος, ενώ, του ζητήθηκε, όπως μας μεταφέρει, να μεταβεί προς ικανοποίηση του αιτήματός του από την επαρχία στην Αθήνα. Αγανακτισμένος από αυτή την κακοδιοίκηση, ο εν λόγω συμπολίτης μας υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη, αλλά και καταγγελίες, τόσο προς την Εθνική Αρχή Διαφάνειας, όσο και προς την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Ο ως άνω μας δήλωσε ότι και οι τρεις Ανεξάρτητες Αρχές ανταποκρίθηκαν. Ο Συνήγορος του Πολίτη (ΣΤΠ) ασχολήθηκε δύο φορές, κατόπιν δικής του επιμονής, ενώ ενημερώθηκε ότι διατηρείται η σχετική υπόθεση ενεργή, καθώς η Αρχή του Συνηγόρου απευθύνθηκε στη Δ/ση Εφαρμογών Πληροφορικής και Επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ, προκειμένου, εκείνη να συμβάλλει με ενημέρωση, υποδείξεις και επίλυση των όποιων ενδεχόμενων τεχνικών ζητημάτων ενδέχεται να έχουν προκύψει ως πρόβλημα. Από τον Σεπτέμβριο του 2022 και μέχρι στιγμής, όπως μας ενημερώνει ο διαμαρτυρόμενος ως άνω συμπολίτης μας, η Δ/ση Εφαρμογών Πληροφορικής και Επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ δεν έχει απαντήσει στην σχετική επιστολή του ΣΤΠ.

Τελικά, όπως μας πληροφορεί ο καταγγέλλων, για να του στείλει, ο e-ΕΦΚΑ, μέσω email, αντίγραφα των αποφάσεων συνταξιοδότησής του, έπρεπε, συνολικά, να απασχοληθούν οι παρακάτω υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ: **Α.** Η Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων, Τμήμα νομοθεσίας συντάξεων μισθωτών, **Β.** Η ΣΤ΄ Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων Αναπηρίας, Ατυχημάτων & Αποκατάστασης, **Γ.** Το Β' Περ/κό Υπ/μα Μισθ. Αττικής-Αθηνών Κεντρικού Τομέα, **Δ.** Ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO), **Ε.** Η Τοπική Διεύθυνση Α' Κεντρικού Τομέα Αθήνας και τέλος, **Στ.** Η Διεύθυνση Εφαρμογών Πληροφορικής και Επικοινωνίας, η οποία, ως φαίνεται, κλήθηκε από τον ΣτΠ να μελετήσει την περίπτωση βελτίωσης του συστήματος. Επιπλέον, για να λάβει τα αιτηθέντα αντίγραφα ο καταγγέλλων, όπως μας ενημερώνει, ενεπλάκησαν με ενέργειές τους οι ως άνω αναφερόμενες τρεις Ανεξάρτητες Αρχές, οι οποίες, απασχολήθηκαν περισσότερες από μία φορές με την υπόθεσή του, όπως μας ειπώθηκε, καθώς, ο παραπάνω συμπολίτης μας λαμβάνει ακόμα σχετική αλληλογραφία δρομολογημένη από μια εξ' αυτών. Τελικά, τα αιτηθέντα αντίγραφα χορηγήθηκαν κατόπιν 6-7 μηνών από το αρχικό του αίτημα.

Θλιβερός απολογισμός των παραπάνω περιγραφόμενων, όπως συμπεραίνει ο ανωτέρω διαμαρτυρόμενος, ήταν η απώλεια πολλών εργατωρών, που προσαύξησαν το κόστος λειτουργίας των δημοσίων Υπηρεσιών και της απασχόλησης του προσωπικού τους με διαδικασίες άνευ ουσίας, που αποτέλεσμα είχαν μόνο την αδικαιολόγητη υπεκφυγή ορισμένων Υπηρεσιών να παράσχουν χρηστή διοίκηση στους Έλληνες πολίτες. Επίσης, ο ως άνω παρατηρεί ότι με αυτή την πρακτική, προκαλούνται καθυστερήσεις στις λοιπές διεκπεραιώσεις υποθέσεων των πολιτών αλλά και στις άλλες εκκρεμότητες μεταξύ των δημοσίων Υπηρεσιών, θέματα που τελικά μεταφράζονται σε επιπλέον άδικους φόρους εις βάρος των πολιτών, αύξηση της γραφειοκρατίας, αύξηση στην κατανάλωση ενέργειας μη φιλικής στο περιβάλλον, κτλ. κτλ. Κατ' αυτόν τον τρόπο, όμως, η εφαρμογή πολιτικών Ψηφιακής Διακυβέρνησης παρεμποδίζεται σοβαρά λόγω παρωχημένων δημοσιο-υπαλληλικών νοοτροπιών, που φαίνεται ότι ακόμα καλά κρατούν μέσα στο ελληνικό Δημόσιο, παρά τις ευγενείς προθέσεις των εκάστοτε κυβερνήσεων.

Επιπλέον, ο παραπάνω διαμαρτυρόμενος συμπολίτης μας επισημαίνει την τεράστια δυσκολία ενημέρωσης των φυσικών προσώπων για τον αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν επιστολές τους που προώθησαν ηλεκτρονικά. Εν προκειμένω, μας αναφέρει ο ανωτέρω, βασιζόμενος στην σχετική δυσάρεστη εμπειρία του, πως στην Ελλάδα του 2024, προκειμένου να ενημερωθεί ένας πολίτης για έναν απλό αριθμό πρωτοκόλλου (αν δεν ανταποκριθεί ευσυνείδητα ο εκάστοτε παραλήπτης μιας ηλεκτρονικής επιστολής δημόσιος υπάλληλος) θα πρέπει να απασχοληθούν: **α)** Η δημόσια Υπηρεσία όπου αρχικά απευθύνεται η ως άνω επιστολή μέσω email, **β)** Η διοίκηση της εν λόγω δημόσιας Υπηρεσίας, ώστε να δοθεί υπηρεσιακά η εντολή να εξυπηρετηθεί ο όποιος καταθέτων, **γ)** Ο Συνήγορος του Πολίτη, προκειμένου να παρέμβει κατόπιν αναφοράς του μη εξυπηρετηθέντα πολίτη, **δ)** Η Εθνική Αρχή Διαφάνειας, κατόπιν καταγγελίας του μη εξυπηρετηθέντα πολίτη, **ε)** Εφόσον εξαντληθούν οι παραπάνω εναλλακτικές και συμβεί να μην ικανοποιηθεί το σχετικό αίτημα για λήψη αρ. πρωτοκόλλου, απασχολείται ο εισαγγελέας υπηρεσίας, προκειμένου να χορηγήσει εισαγγελική παραγγελία, ώστε να εκτελεστεί η υποχρέωση που έχουν οι αρμόδιοι χειριστές δημόσιοι υπάλληλοι να δώσουν αρ. πρωτοκόλλου, **στ)** Απασχολείται ο εισαγγελέας, ξανά, σε περίπτωση που δεν εξυπηρετηθεί ο πολίτης για την περίπτωση της ανυπακοής στην παραπάνω εντολή του εισαγγελέα, προκειμένου να ασκηθεί ποινική δίωξη στους υπευθύνους και τέλος, **ζ)** Αν τελικά ασκηθεί ποινική δίωξη θα απασχοληθεί ένα ολόκληρο δικαστήριο.

Τα παραπάνω καταγγελλόμενα μας προκαλούν εύλογες απορίες, περί του αν όντως υπάρχει η πολιτική βούληση να εμποδωθούν οι ανωτέρω δυο στοιχειώδεις αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης στην καθημερινότητα των συναλλαγών με το Δημόσιο, χωρίς την εφαρμογή των οποίων, η εξυπηρέτηση των πολιτών ματαιώνεται, χάνονται αμέτρητες εργατο-ώρες χωρίς την παραγωγή έργου χρηστής διοίκησης από το Δημόσιο, με παράλληλη κατασπατάληση των αποδοχών εκείνων των δημοσίων υπαλλήλων που είναι επιφορτισμένοι με το καθήκον της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω,

Ερωτώνται οι κ. κ. Υπουργοί:

1. Εφόσον ήδη έχουν θεσπιστεί οι διατάξεις περί ψηφιακής διακυβέρνησης, θα λάβετε την πρωτοβουλία να δρομολογηθεί ειδική εγκύκλιος που θα επιβάλει κυρώσεις σε όλους τους δημοσίους υπαλλήλους που συναλλάσσονται κατεχοχήν με συνταξιούχους (ΑμεΑ και μη) μη χορηγώντας δια της ηλεκτρονικής οδού, κατόπιν ηλεκτρονικού αιτήματος, είτε αντίγραφα αποφάσεων συνταξιοδότησης και άλλα σχετικά έγγραφα που αφορούν στους τελευταίους, είτε αριθμούς πρωτοκόλλου επιστολών που κατατίθενται ηλεκτρονικά, χωρίς να ταλαιπωρούνται οι συνταξιούχοι με φυσική παρουσία στις δημόσιες Υπηρεσίες;
2. Σε ποιες ενέργειες προτίθεσθε να προβείτε, περαιτέρω, προκειμένου να εξασφαλισθεί η σε κάθε περίπτωση διευκόλυνση των ατόμων με αναπηρίες και των υπερήλικων συμπολιτών μας, ώστε οι εν λόγω να λαμβάνουν ηλεκτρονικά, κατόπιν μιας επίσης ηλεκτρονικά υποβαλλόμενης αίτησης, τα αντίγραφα των αποφάσεων συνταξιοδότησής τους ή αριθμούς πρωτοκόλλου επιστολών που καταθέτουν ηλεκτρονικά σε Υπηρεσίες του Δημοσίου ή άλλα πιστοποιητικά που χρειάζονται μέσω των υποδομών της ψηφιακής διακυβέρνησης που έχουν θεσμοθετηθεί;

Ο ερωτών βουλευτής

ΒΙΛΙΑΡΔΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ