



**ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ**  
**Δ' ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ**  
**ΠΑΡΙΣ ΚΟΥΚΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ**  
*Βουλευτής ν. Κοζάνης*

Πέμπτη, 11 Ιουνίου 2026

**ΕΡΩΤΗΣΗ**

**Προς:**

- Υπουργό Εσωτερικών, κ. Θ. Λιβάνιο

**Θέμα: «Οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ στα γρανάζια της κυβερνητικής ψηφιακής γραφειοκρατίας»**

Προβληματισμό εγείρει η ανακοίνωση που εξέδωσε χθες 10/6 η ΠΟΣΕΚΕΠ (Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Εργαζομένων στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), καταγγέλλοντας «**συνεχιζόμενη απαξίωση** που βιώνουν οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ από την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών».

Με δεδομένο ότι τα ΚΕΠ αποτελούν **ιστορική μεταρρυθμιστική τομή** που θέσπισε και έκανε πράξη το ΠΑΣΟΚ, για την Παράταξή μας η λειτουργία και ενίσχυσή τους αποκτά ξεχωριστή διάσταση και βαρύτητα, ως εκ τούτου είναι **επιτακτικά** αναγκαίο μέσω του κοινοβουλευτικού ελέγχου να αναζητηθούν **επίσημες θεσμικές απαντήσεις** εκ μέρους της Κυβέρνησης.

Αναλυτικότερα, οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ περιγράφουν ότι τα τελευταία χρόνια έχουν σηκώσει το κύριο βάρος της εξυπηρέτησης των πολιτών και της υποστήριξης του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης. Παρά τις **σοβαρές δυσλειτουργίες πληροφοριακών συστημάτων**, την **έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης** και τη **διαρκή προσθήκη νέων** αρμοδιοτήτων, συνεχίζουν να ανταποκρίνονται με επαγγελματισμό και αίσθημα ευθύνης. Την ίδια στιγμή, ολοένα και περισσότερες Δημόσιες Υπηρεσίες **περιορίζουν τη φυσική** εξυπηρέτηση των πολιτών, παραπέμποντάς τους είτε στις ψηφιακές πλατφόρμες είτε στα ΚΕΠ. Συνεπώς, τα ΚΕΠ μετατρέπονται **σταδιακά** στο βασικό και **συχνά μοναδικό** σημείο επαφής του πολίτη με το Δημόσιο, **χωρίς** όμως την αντίστοιχη ενίσχυση σε **προσωπικό και πόρους**.

Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ εισπράττουν καθημερινά την αγανάκτηση των πολιτών για τη **μετατροπή της παραδοσιακής γραφειοκρατίας σε ψηφιακή**, καθώς η συχνή **κατάρρευση των δύσχρηστων πλέον ψηφιακών πλατφορμών** δυσχεραίνει σημαντικά την καθημερινότητά τους. Ως αποτέλεσμα, όπως σημειώνουν, παρουσιάζεται **αύξηση του χρόνου αναμονής** στα ΚΕΠ από **ηλικιωμένους** συμπολίτες μας, οι οποίοι αποτελούν το 23% του γενικού πληθυσμού, από ψηφιακά αναλφάβητους πολίτες, που ανέρχονται στο 48% του γενικού πληθυσμού, από πολίτες τρίτων χωρών και συμπολίτες μας με **αναπηρία**, προκειμένου να εξυπηρετηθούν δωρεάν και αξιόπιστα. Διαφορετικά, αναγκάζονται να καταφεύγουν σε επαγγελματικές ομάδες ακόμη και για απλές διαδικασίες, καταβάλλοντας υψηλές αμοιβές.



Όπως υπογραμμίζει εμφατικά η ΠΟΣΕΚΕΠ, παρά τις επανειλημμένες παρεμβάσεις τους, «ο αρμόδιος Υφυπουργός Εσωτερικών για τα ΚΕΠ, κ. Β. Σπανάκης, αρνείται εδώ και έναν χρόνο να συναντηθεί με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, την ώρα που συσσωρεύονται σοβαρά προβλήματα που απειλούν τη βιωσιμότητα και την αποτελεσματικότητα του θεσμού». Παράλληλα, τονίζουν πως δεν διαπιστώνουν καμία ουσιαστική πρόθεση επίλυσης των ζητημάτων που έχουν θέσει επανειλημμένως, εστιάζοντας στα κάτωθι:

- ✓ «Δραματική έλλειψη προσωπικού και η αδυναμία κάλυψης των υφιστάμενων κενών.
- ✓ **Εργασιακή εξουθένωση** των υπαλλήλων, πολλοί από τους οποίους υπηρετούν επί δεκαετίες στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών.
- ✓ **Υποβάθμιση** του ρόλου των υπαλλήλων των ΚΕΠ, μέσω της **απαξιωτικής** μετατροπής τους παράλληλα με την εξυπηρέτηση στο γκισέ σε “τηλεφωνητές” για τις ανάγκες λειτουργίας ενός πρόσθετου πληροφοριακού συστήματος (CRM), το οποίο θα λειτουργεί παράλληλα με το υφιστάμενο βασικό πληροφοριακό σύστημα της υπηρεσίας. Η χρησιμότητα και η αναγκαιότητα αυτής της επιλογής παραμένουν **ατεκμηρίωτες** και χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης.
- ✓ **Αυθαίρετη** και **χωρίς** προγραμματισμό ένταξη νέων τακτικών και εποχικών διαδικασιών, που οδηγεί στη μετατροπή των ΚΕΠ στο αποκλειστικό γκισέ εξυπηρέτησης του Δημοσίου, καθώς ολοένα και περισσότερες διαδικασίες ανατίθενται αποκλειστικά σε αυτά.
- ✓ Συνεχής διεύρυνση των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ **χωρίς** σχεδιασμό, **χωρίς** υποστήριξη και **χωρίς** τους αναγκαίους ανθρώπινους πόρους.
- ✓ **Απαξίωση** των εργαζομένων μέσω επιλογών που αγνοούν την εμπειρία, τη γνώση και την εξειδίκευσή τους
- ✓ **Έλλειψη κινήτρων**, αναγνώρισης της προσφοράς και ουσιαστικών **προοπτικών** υπηρεσιακής εξέλιξης.
- ✓ **Μη εφαρμογή** κρίσιμων διατάξεων του υφιστάμενου **θεσμικού** πλαισίου».

Δεδομένου ότι, όπως εμφατικά επισημαίνεται, «η **υπομονή** των εργαζομένων **έχει εξαντληθεί**».

Δεδομένης της **σημασίας** των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΚΕΠ προς όφελος πρωτίτως **ευάλωτων και μη προνομιούχων** ομάδων συμπολιτών μας.

#### **Ερωτάται ο κ. Υπουργός:**

- 1) Τι απαντάτε στις **αιτιάσεις** που περιλαμβάνονται στην αριθμ. 64/10.6.2026 Ανακοίνωση της ΠΟΣΕΚΕΠ; Επιβεβαιώνετε τα **καταγγελλόμενα** για έλλειψη θεσμικού διαλόγου και αδιαφορία;
- 2) Σε ποιες **ενέργειες** έχετε προβεί κατά την **επταετή διακυβέρνησή** σας για **κάθε μια** από τις ανωτέρω παραμέτρους που αναδεικνύουν οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ;
- 3) **Ειδικά** όσον αφορά τα ΚΕΠ στη **Δυτική Μακεδονία** και ανά νομό Κοζάνης, Γρεβενών, Καστοριάς και Φλώρινας, ποια **συγκεκριμένα μέριμνα** έχετε λάβει **από το 2019** μέχρι σήμερα και ποια είναι τα αποδεδειγμένα και συγκριτικά μετρήσιμα **αποτελέσματα** αυτής;



- 4) Υπάρχει κάποιο **σχέδιο** της Κυβέρνησης για τη **θωράκιση, ενίσχυση και αναβάθμιση** του θεσμού των ΚΕΠ και την **πολύπλευρη στήριξη** όλων όσων υπηρετούν σε αυτά; Εάν ναι, τι ακριβώς περιλαμβάνει και εντός ποιου χρονοδιαγράμματος; Αποτελεί προϊόν **διαβούλευσης** και συνεργασίας αφενός μεν με τους εργαζομένους των ΚΕΠ αφετέρου με την ΚΕΔΕ και τις κατά τόπους ΠΕΔ;

**Ο Ερωτών Βουλευτής**

**Κουκουλόπουλος Παρασκευάς (Πάρις)**