



Αθήνα, 16 Ιουνίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον Υπουργό Εσωτερικών

ΘΕΜΑ: «Σοβαρές δυσχέρειες στη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) λόγω υποστελέχωσης, διεύρυνσης αρμοδιοτήτων και ελλιπούς υποστήριξης του προσωπικού».

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν διαχρονικά έναν από τους βασικότερους μηχανισμούς επαφής των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Ιδίως κατά την περίοδο της ψηφιακής μετάβασης του κράτους, τα ΚΕΠ έχουν αναλάβει κρίσιμο ρόλο τόσο στην υποστήριξη των πολιτών κατά τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών όσο και στην εξυπηρέτηση όσων αδυνατούν να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Ωστόσο, σύμφωνα με καταγγελίες των εργαζομένων στον κλάδο, η λειτουργία των ΚΕΠ επιβαρύνεται διαρκώς από τη συσσώρευση νέων αρμοδιοτήτων, χωρίς να έχει προηγηθεί αντίστοιχος σχεδιασμός ενίσχυσης σε ανθρώπινο δυναμικό, τεχνικά μέσα και οργανωτική υποστήριξη. Παράλληλα, σημαντικός αριθμός δημόσιων υπηρεσιών περιορίζει τη δια ζώσης εξυπηρέτηση, με αποτέλεσμα ολοένα και περισσότερες υποθέσεις να κατευθύνονται στα ΚΕΠ, που καλούνται να ανταποκριθούν σε αυξημένες απαιτήσεις με τους ίδιους ή και λιγότερους πόρους.

Ιδιαίτερη ανησυχία προκαλούν και οι αναφορές για σοβαρές ελλείψεις προσωπικού, αυξανόμενα φαινόμενα επαγγελματικής εξουθένωσης των υπαλλήλων καθώς και για σημαντικές δυσλειτουργίες πληροφοριακών συστημάτων που δυσχεραίνουν την καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών και επιμηκύνουν τους χρόνους αναμονής. Οι επιπτώσεις αυτής της κατάστασης γίνονται ακόμη πιο έντονες για ηλικιωμένους πολίτες, άτομα με περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες, πολίτες τρίτων χωρών και άτομα με αναπηρία, οι οποίοι εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη φυσική παρουσία και τη συνδρομή των ΚΕΠ.

Επιπλέον, εκφράζονται προβληματισμοί σχετικά με την εισαγωγή πρόσθετων λειτουργιών και πληροφοριακών εργαλείων, τα οποία φαίνεται να επιβαρύνουν

περαιτέρω το έργο των υπαλλήλων χωρίς να έχει προηγηθεί επαρκής τεκμηρίωση της αναγκαιότητας και της προστιθέμενης αξίας τους. Τίθενται, επίσης, ζητήματα έλλειψης υπηρεσιακών κινήτρων, περιορισμένων προοπτικών εξέλιξης και μη πλήρους εφαρμογής διατάξεων του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία των ΚΕΠ και το προσωπικό τους.

Τέλος, οι εκπρόσωποι των εργαζομένων υποστηρίζουν ότι δεν έχει υπάρξει ουσιαστικός και οργανωμένος διάλογος με την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων, παρά τις επανειλημμένες σχετικές παρεμβάσεις τους.

Με βάση τα παραπάνω,

Ερωτάται ο αρμόδιος Υπουργός:

- 1. Ποιος είναι σήμερα ο αριθμός των οργανικών και των καλυμμένων θέσεων στα ΚΕΠ ανά Περιφέρεια και ποιος ο σχεδιασμός για την κάλυψη των υφιστάμενων κενών;**
- 2. Έχει αξιολογήσει τις επιπτώσεις της συνεχούς ανάθεσης νέων αρμοδιοτήτων στα ΚΕΠ ως προς τον φόρτο εργασίας, την ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και τις ανάγκες στελέχωσης των υπηρεσιών;**
- 3. Ποια μέτρα προτίθεται να λάβει για την αντιμετώπιση των φαινομένων επαγγελματικής εξουθένωσης του προσωπικού και για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων των ΚΕΠ;**
- 4. Ποιες ενέργειες έχουν γίνει για την αναβάθμιση της αξιοπιστίας και της λειτουργικότητας των ψηφιακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται καθημερινά από τα ΚΕΠ και ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα αντιμετώπισης των συχνών τεχνικών προβλημάτων που καταγράφονται;**
- 5. Θα θεσπίσει πρόσθετα κίνητρα, δυνατότητες επιμόρφωσης και σαφέστερες προοπτικές υπηρεσιακής εξέλιξης για τους εργαζομένους στα ΚΕΠ;**
- 6. Προτίθεται να προχωρήσει άμεσα σε θεσμοθετημένο διάλογο με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και στόχο την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο θεσμός των ΚΕΠ;**

Οι Ερωτώντες/ώσες Βουλευτές

Τσαπανίδου Παρθένα (Πόπη)

Ξανθόπουλος Θεόφιλος

Καλαματιανός Διονύσιος – Χαράλαμπος

Βέττα Καλλιόπη

Γαβρήλος Γεώργιος

Γιαννούλης Χρήστος

Δούρου Ειρήνη (Ρένα)

Ζαμπάρας Μιλτιάδης

Κοντοτόλη Μαρίνα

Μαμουλάκης Χαράλαμπος (Χάρης)

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Νοτοπούλου Αικατερίνη

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας

Παπαηλιού Γεώργιος

Ψυχογιός Γεώργιος