



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ  
ΛΕΥΤΕΡΗΣ ΑΥΓΕΝΑΚΗΣ  
Βουλευτής Ν. Ηρακλείου – ΝΕΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Προς τον Υπουργό Εσωτερικών, κ. Θεodorή Λιβάνιο

**Θέμα: «Δελτίο Τύπου της Πανελληνίας Ομοσπονδίας Σωματείων Εργαζομένων στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π.) για τα προβλήματα υποστελέχωσης και λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)»**

**ΑΝΑΦΟΡΑ**

Αθήνα, 12.06.2026

Η Πανελλήνια Ομοσπονδία Σωματείων Εργαζομένων στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π.), με το υπ' αρ. πρωτ. 64/10.06.2026 δελτίο τύπου, εκφράζει την έντονη ανησυχία της για τα σοβαρά ζητήματα που αφορούν στη λειτουργία των ΚΕΠ και τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού τους.

Σύμφωνα με την Ομοσπονδία, τα ΚΕΠ έχουν επωμιστεί τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερες αρμοδιότητες, αποτελώντας το βασικό σημείο επαφής των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους. Ωστόσο, η συνεχής διεύρυνση των αρμοδιοτήτων τους δεν συνοδεύεται από την αναγκαία ενίσχυση σε ανθρώπινο δυναμικό και πόρους, με αποτέλεσμα να παρατηρούνται σοβαρές δυσλειτουργίες στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ειδικότερα, επισημαίνονται η δραματική έλλειψη προσωπικού, η εργασιακή εξουθένωση των υπαλλήλων, η συνεχής ανάθεση νέων διαδικασιών χωρίς επαρκή σχεδιασμό, η υποβάθμιση του ρόλου των εργαζομένων, καθώς και η έλλειψη κινήτρων και προοπτικών υπηρεσιακής εξέλιξης.

Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στο εν λόγω δελτίο τύπου:

*«...Η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στα ΚΕΠ (Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π) αισθάνεται την υποχρέωση να ενημερώσει τους πολίτες, τα πολιτικά κόμματα, τους κοινοβουλευτικούς εκπροσώπους και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για τη δυσχερή κατάσταση που επικρατεί στα ΚΕΠ και για τη συνεχιζόμενη απαξίωση που βιώνουν οι εργαζόμενοί τους ...*

Ηράκλειο: Πάπα Αλεξάνδρου 4, Πλ. Αρχαιολογικού Μουσείου, τ.κ. 71202 – Τηλ. 2810 301178  
Μοίρες: 25<sup>ης</sup> Μαρτίου 185, τ.κ. 70400 – Τηλ. 28920 29133

Τα τελευταία χρόνια οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ 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. Έτσι, 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, παρουσιάζεται αύξηση του χρόνου αναμονής στα ΚΕΠ απόηλικιωμένους συμπολίτες μας, οι οποίοι αποτελούν το 23% του γενικού πληθυσμού, από ψηφιακά αναλφάβητους πολίτες, που ανέρχονται στο 48% του γενικού πληθυσμού, καθώς και από πολίτες τρίτων χωρών και άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), προκειμένου να εξυπηρετηθούν δωρεάν και αξιόπιστα.**

**Διαφορετικά, αναγκάζονται να καταφεύγουν σε επαγγελματικές ομάδες ακόμη και για απλές διαδικασίες, καταβάλλοντας υψηλές αμοιβές....**

**Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται:**

- Η δραματική έλλειψη προσωπικού και η αδυναμία κάλυψης των υφιστάμενων κενών.
- Η εργασιακή εξουθένωση των υπαλλήλων, πολλοί από τους οποίους υπηρετούν επί δεκαετίες στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Η υποβάθμιση του ρόλου των υπαλλήλων των ΚΕΠ, μέσω της απαξιοτικής 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.
- Η 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.
- Η συνεχής διεύρυνση των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ χωρίς σχεδιασμό, χωρίς υποστήριξη και χωρίς τους αναγκαίους ανθρώπινους πόρους.
- Η απαξίωση των εργαζομένων μέσω επιλογών που αγνοούν την εμπειρία, τη γνώση και την εξειδίκευσή τους.
- Η έλλειψη κινήτρων, αναγνώρισης της προσφοράς και ουσιαστικών προοπτικών υπηρεσιακής εξέλιξης.
- Η μη εφαρμογή κρίσιμων διατάξεων του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου.

**Η Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π επισημαίνει ότι η διατήρηση της υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης που προσφέρουν τα ΚΕΠ προϋποθέτει σεβασμό στους εργαζομένους και ουσιαστικό διάλογο για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.**

**Ζητούμε την άμεση έναρξη θεσμικού διαλόγου με την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και σαφείς δεσμεύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που ταλανίζουν τον θεσμό και πλήττουν την αξιοπιστία του έναντι των πολιτών....**

*Οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ δεν ζητούν προνόμια. Ζητούν τις προϋποθέσεις που θα τους επιτρέψουν να συνεχίσουν να υπηρετούν αποτελεσματικά τον πολίτη και τον θεσμό που επί δεκαετίες αποτελεί το πιο αναγνωρίσιμο και αξιόπιστο πρόσωπο της δημόσιας διοίκησης...».*

Παρακαλούμε, όπως εξεταστούν τα θέματα που αναφέρονται στο δελτίο τύπου της Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π, δεδομένου ότι τα ΚΕΠ αποτελούν έναν από τους πλέον επιτυχημένους και αναγνωρίσιμους θεσμούς της δημόσιας διοίκησης, με καθοριστικό ρόλο στην εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδίως των ηλικιωμένων, των ψηφιακά ευάλωτων ομάδων και των ατόμων με αναπηρία.

**Ο αναφέρων Βουλευτής**

**Λευτέρης Κ. Αυγενάκης  
Βουλευτής Ν. Ηρακλείου**

**Ηράκλειο: Πάπα Αλεξάνδρου 4, Πλ. Αρχαιολογικού Μουσείου, τ.κ. 71202 – Τηλ. 2810 301178  
Μοίρες: 25<sup>ης</sup> Μαρτίου 185, τ.κ. 70400 – Τηλ. 28920 29133**



Αμαλίας 2 & Όθωνος 10  
105 57 - Αθήνα  
www.posekep.gr  
info@posekep.gr

Π . Ο . Σ . Ε . Κ . Ε . Π .  
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΩΜΑΤΕΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Αθήνα, 10/06/2026

Πρόεδρος  
Καραδήμας Κων/νος  
ΚΕΠ0699ΠΕ  
Πλατεία Αμερικής  
Δήμου Αθηναίων  
Κ. [REDACTED]

ΑΠ: 64

Γεν. Γραμματέας  
Αλεξανδρή Θεοδώρα  
ΚΕΠ0183 Δήμου Χαλανδρίου  
Κ. [REDACTED]

Προς

(Ως ο συνημμένος Πίνακας Αποδεκτών)

**Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π: Τα ΚΕΠ δεν μπορούν να συνεχίσουν να λειτουργούν με την αδιαφορία του Υπουργείου Εσωτερικών.**

Η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στα ΚΕΠ (Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π) αισθάνεται την υποχρέωση να ενημερώσει τους πολίτες, τα πολιτικά κόμματα, τους κοινοβουλευτικούς εκπροσώπους και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για τη δυσχερή κατάσταση που επικρατεί στα ΚΕΠ και για τη συνεχιζόμενη απαξίωση που βιώνουν οι εργαζόμενοί τους από την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών.

Τα τελευταία χρόνια οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ 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. Έτσι, 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.



**ΠΟΣΕ  
ΚΕΠ**

Αμαλίας 2 & Όθωνος 10  
105 57 - Αθήνα  
www.posekep.gr  
info@posekep.gr

**Πρόεδρος**

Καραδήμας Κων/νος  
ΚΕΠ0699ΠΕ  
Πλατεία Αμερικής  
Δήμου Αθηναίων  
Κ. [REDACTED]

**Γεν. Γραμματέας**

Αλεξανδρή Θεοδώρα  
ΚΕΠ0183 Δήμου Χαλανδρίου  
Κ. [REDACTED]



**Π . Ο . Σ . Ε . Κ . Ε . Π .**  
**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΩΜΑΤΕΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**  
**ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

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, 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, καθώς και από πολίτες τρίτων χωρών και άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), προκειμένου να εξυπηρετηθούν δωρεάν και αξιόπιστα. Διαφορετικά, αναγκάζονται να καταφεύγουν σε επαγγελματικές ομάδες ακόμη και για απλές διαδικασίες, καταβάλλοντας υψηλές αμοιβές.

Παρά τις επανειλημμένες παρεμβάσεις μας, ο αρμόδιος Υφυπουργός Εσωτερικών για τα ΚΕΠ, κ. Βασίλης 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, δεν διαπιστώνουμε καμία ουσιαστική πρόθεση επίλυσης των ζητημάτων που έχουμε θέσει επανειλημμένα, είτε εγγράφως είτε μέσω του Γενικού Γραμματέα και των υπηρεσιακών παραγόντων του Υπουργείου.

**Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται:**

- Η δραματική έλλειψη προσωπικού και η αδυναμία κάλυψης των υφιστάμενων κενών.
- Η εργασιακή εξουθένωση των υπαλλήλων, πολλοί από τους οποίους υπηρετούν επί δεκαετίες στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Η υποβάθμιση του ρόλου των υπαλλήλων των ΚΕΠ, μέσω της απαξιοτικής 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.
- Η 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.
- Η συνεχής διεύρυνση των αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ χωρίς σχεδιασμό, χωρίς υποστήριξη και χωρίς τους αναγκαίους ανθρώπινους πόρους.
- Η απαξίωση των εργαζομένων μέσω επιλογών που αγνοούν την εμπειρία, τη γνώση και την εξειδίκευσή τους.



Αμαλίας 2 & Όθωνος 10  
105 57 - Αθήνα  
www.posekep.gr  
info@posekep.gr

Π . Ο . Σ . Ε . Κ . Ε . Π .  
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΩΜΑΤΕΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

- Η έλλειψη κινήτρων, αναγνώρισης της προσφοράς και ουσιαστικών προοπτικών υπηρεσιακής εξέλιξης.
- Η μη εφαρμογή κρίσιμων διατάξεων του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου.

**Η Π.Ο.Σ.Ε.Κ.Ε.Π. επισημαίνει ότι η διατήρηση της υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης που προσφέρουν τα ΚΕΠ προϋποθέτει σεβασμό στους εργαζομένους και ουσιαστικό διάλογο για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.**

Ζητούμε την άμεση έναρξη θεσμικού διαλόγου με την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και σαφείς δεσμεύσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που ταλανίζουν τον θεσμό και πλήττουν την αξιοπιστία του έναντι των πολιτών.

Η υπομονή των εργαζομένων έχει εξαντληθεί. Εφόσον συνεχιστεί η άρνηση διαλόγου και η αδιαφορία απέναντι στα δίκαια αιτήματά τους, η Ομοσπονδία θα προχωρήσει σε κλιμάκωση των συνδικαλιστικών και αγωνιστικών της παρεμβάσεων.

Οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ δεν ζητούν προνόμια. Ζητούν τις προϋποθέσεις που θα τους επιτρέψουν να συνεχίσουν να υπηρετούν αποτελεσματικά τον πολίτη και τον θεσμό που επί δεκαετίες αποτελεί το πιο αναγνωρίσιμο και αξιόπιστο πρόσωπο της δημόσιας διοίκησης.

Ο Πρόεδρος

Καραδήμας Κων/νος



Η Γεν. Γραμματέας

Αλεξανδρή Θεοδώρα



**ΠΟΣΕ  
ΚΕΠ**

Αμαλίας 2 & Όθωνος 10  
105 57 - Αθήνα  
www.posekep.gr  
info@posekep.gr

**Π . Ο . Σ . Ε . Κ . Ε . Π .**  
**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΩΜΑΤΕΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**  
**ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

**Πίνακας αποδεκτών**

- 1. Κοινοβουλευτικά Κόμματα.*
- 2. Βουλευτές Ελληνικού Κοινοβουλίου*
- 3. Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.*
- 4. Δημοσιογραφικούς Οργανισμούς και Φορείς Ενημέρωσης.*

**Πρόεδρος**

Καραδήμας Κων/νος  
ΚΕΠ0699ΠΕ  
Πλατεία Αμερικής  
Δήμου Αθηναίων  
Κ. [REDACTED]

**Γεν. Γραμματέας**

Αλεξανδρή Θεοδώρα  
ΚΕΠ0183 Δήμου Χαλανδρίου  
Κ. [REDACTED]

