



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΝΙΚΟΛΑΟΣ Α. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ
Βουλευτής Β' Θεσσαλονίκης

ΕΡΩΤΗΣΗ

ΠΡΟΣ :

1. Τον κ. Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης
2. Τον κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης
3. Τον κ. Υπουργό Εσωτερικών

ΘΕΜΑ : «Ψηφιακός αποκλεισμός και ηλικιακές διακρίσεις εις βάρος των ηλικιωμένων και των ψηφιακά αναλφάβητων πολιτών στις κρατικές υπηρεσίες και τις καθημερινές συναλλαγές.»

Κύριοι Υπουργοί,

Η καθολική στρόφη του ελληνικού κράτους και των υπηρεσιών του προς την αποκλειστικά ψηφιακή διεκπεραίωση διαδικασιών, χωρίς την παράλληλη **πρόβλεψη εναλλακτικών**, παραδοσιακών τρόπων εξυπηρέτησης, εξελίσσεται σε μια ιδιότυπη μορφή **κοινωνικού αποκλεισμού**.

Σημαντικό τμήμα των συμπολιτών μας, **κυρίως της τρίτης ηλικίας καθώς και ψηφιακά μη εξοικειωμένοι πολίτες**, αδυνατούν να ανταποκριθούν αυτόνομα σε βασικές υποχρεώσεις τους προς το κράτος.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η πλατφόρμα «ΕΡΓΑΝΗ», όπου η καταβολή των κοινωνικών ασφαλίσεων (π.χ. για οικιακούς βοηθούς) γίνεται πλέον **αποκλειστικά διαδικτυακά** μέσω ενός περιβάλλοντος που δεν είναι φιλικό προς τον χρήστη, ενώ η τηλεφωνική υποστήριξη παραμένει πρακτικά ανύπαρκτη¹. Ανάλογα προβλήματα εντοπίζονται στις **φορολογικές υποχρεώσεις**, στις **τραπεζικές συναλλαγές**, αλλά ακόμη και στην **πρόσβαση στον πολιτισμό** (π.χ. αποκλειστικά ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίων σε θέατρα και εκδηλώσεις).

¹ https://makpress.blogspot.com/2026/06/blog-post_197.html

Η υφιστάμενη κατάσταση στερεί από τους ηλικιωμένους την αξιοπρέπεια και την αυτονομία τους, μετατρέποντάς τους σε άτομα εξαρτώμενα από συγγενείς ή τρίτους για να διεκπεραιώσουν απλές καθημερινές πράξεις. Η έλλειψη δια ζώσης εξυπηρέτησης κάνει τα πρόσωπα αυτά ιδιαίτερα ευάλωτα (κίνδυνος υποκλοπής των κωδικών τους από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα).

Αντίστοιχα ζητήματα αδυναμίας πρόσβασης στην ψηφιακή διακυβέρνηση υφίστανται και από πολίτες με αναπηρία ή πρόσκαιρα προβλήματα υγείας που κάνουν αδύνατη τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν ψηφιακά μέσα.

Επισημαίνεται ακόμη ότι σύμφωνα με τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (Βρυξέλλες, 28.6.2023 COM(2023) 364 final 2023/0208 (COD)) προβλέπεται «η αρχή της υποχρεωτικής αποδοχής πληρωμών με τραπεζογραμματία και κέρματα σε ευρώ» και ορίζεται πλήθος διατάξεων που υποχρεώνει τα κράτη μέλη να τηρήσουν για την εφαρμογή της σχετικής πρόβλεψης.

Η συνταγματική υποχρέωση του κράτους να μεριμνά για όλους τους πολίτες δεν μπορεί να μετακυλιέται στην ιδιωτική ευθύνη των οικογενειών.

Ερωτώνται οι αρμόδιοι Υπουργοί:

1. **Ποια συγκεκριμένα μέτρα** προτίθενται να λάβουν ώστε να διασφαλιστεί η διατήρηση εναλλακτικών, παραδοσιακών και δια ζώσης τρόπων εξυπηρέτησης και πληρωμών στις κρατικές υπηρεσίες για τους πολίτες που αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν ψηφιακά μέσα;
2. **Με ποιο τρόπο** σκοπεύει η κυβέρνηση να στελεχώσει τις δημόσιες υπηρεσίες με εξειδικευμένους λειτουργούς (ή να δημιουργήσει ειδικές δομές/υπηρεσίες βοήθειας) με αποκλειστικό σκοπό την καθοδήγηση και τη δια ζώσης εξυπηρέτηση των ατόμων της τρίτης ηλικίας;
3. **Πώς δικαιολογείται** το γεγονός ότι ψηφιακές πλατφόρμες όπως η «ΕΡΓΑΝΗ» καθίστανται το μοναδικό κανάλι συναλλαγής, την ίδια στιγμή που οι γραμμές τηλεφωνικής υποστήριξης των πολιτών παρουσιάζουν σοβαρές αδυναμίες ανταπόκρισης;
4. **Προτίθεται η κυβέρνηση** να αναλάβει νομοθετική ή ρυθμιστική πρωτοβουλία ώστε να αποτραπεί ο ψηφιακός αποκλεισμός των ηλικιωμένων από κοινωνικές και πολιτιστικές δραστηριότητες (όπως η αγορά εισιτηρίων σε θέατρα και θεάματα), διασφαλίζοντας το δικαίωμά τους στην αυτόνομη συμμετοχή στην κοινωνική ζωή;

Ο ερωτών βουλευτής

Νικόλαος Παπαδόπουλος

Ανεξάρτητος Βουλευτής