



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Αθήνα, 09 Ιουλίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Εσωτερικών

Θέμα: «Σε τροχιά απαξίωσης και λειτουργικής κατάρρευσης τα ΚΕΠ της Κεντρικής Μακεδονίας και όλης της χώρας»

Προβληματισμό προκαλεί η από 10.6.2026 ανακοίνωση της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Σωματείων Εργαζομένων στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΠΟΣΕΚΕΠ), στην οποία καταγγέλλεται η απαξίωση που βιώνουν οι εργαζόμενοι, η παρατεταμένη άρνηση θεσμικού διαλόγου, καθώς και η εργασιακή εξουθένωση στην οποία έχουν περιέλθει από την επιβάρυνση των ΚΕΠ με νέες διαδικασίες. Τα ίδια, εξάλλου, επισημαίνονται και σε προγενέστερη (από 11.05.2026) επιστολή του Σωματίου Μονίμων και Συμβασιούχων στα ΚΕΠ Μακεδονίας – Θράκης – Θεσσαλίας, αποδεικνύοντας ότι τα προβλήματα έχουν πλέον παγιωθεί στην καθημερινότητα των εργαζομένων.

Πιο συγκεκριμένα, όπως αναφέρει και η Πρόεδρος των Εργαζομένων στα ΚΕΠ Βορείου Ελλάδος και Αντιπρόεδρος της ΠΟΣΕΚΕΠ, οι υπάλληλοι στην πρώτη γραμμή υφίστανται μια πρωτοφανή και απρογραμμάτιστη υπερφόρτωση εργασίας, καθώς «κάθε Υπουργείο ανακοινώνει νέες αρμοδιότητες χωρίς καμία μελέτη επιπτώσεων και χωρίς προετοιμασία των ΚΕΠ». Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η Απόφαση του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών να περιορίσει τη διά ζώσης εξυπηρέτηση, μεταφέροντας το σύνολο των υποθέσεων (μεταβιβάσεις, ανανεώσεις αδειών οδήγησης) στα ΚΕΠ χωρίς ραντεβού, επιβαρύνοντας το ήδη φορτωμένο και ελλιπές προσωπικό.

Επίσης, στις αρμοδιότητες των υπαλλήλων των ΚΕΠ προστίθεται η λειτουργία ενός ακόμα πληροφοριακού συστήματος (CRM), το οποίο καλούνται να διαχειριστούν παράλληλα με το υφιστάμενο βασικό πληροφοριακό σύστημα της υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα, οι εργαζόμενοι καλούνται στην πράξη να αντιμετωπίσουν και να διορθώσουν τις ατέλειες δύσχρηστων ψηφιακών πλατφορμών (π.χ. Ποινικό Μητρώο), οι οποίες παρουσιάζουν συχνές καταρρεύσεις, προβλήματα διαλειτουργικότητας και αδυναμία εξυπηρέτησης πολιτών. Όπως χαρακτηριστικά τονίζει η ΠΟΣΕΚΕΠ, πρόκειται για μια «μετατροπή της παραδοσιακής γραφειοκρατίας σε ψηφιακή», εξαιτίας της οποίας προκαλούνται καθυστερήσεις και ατελείωτες ουρές αναμονής στα ΚΕΠ, ιδιαίτερα 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 ιδιώτες ακόμη και για απλές διαδικασίες, καταβάλλοντας το ανάλογο

κόστος, γεγονός που επίσης αναδεικνύει την ανάγκη άμεσης ενίσχυσης των ΚΕΠ με το απαραίτητο μόνιμο προσωπικό και τους αναγκαίους πόρους.

Όλα τα παραπάνω, έχουν ως αποτέλεσμα τη δικαιολογημένη αγανάκτηση του κοινού. Την ίδια στιγμή, προκαλεί ανησυχία ότι τα περιστατικά λεκτικής και σωματικής βίας πολλαπλασιάζονται, ειδικά στα ΚΕΠ των μεγάλων αστικών κέντρων, όπως η Θεσσαλονίκη.

Επειδή η εργασιακή εξουθένωση των υπαλλήλων στα ΚΕΠ έχει φτάσει σε οριακό σημείο και η περαιτέρω άρνηση διαλόγου για εξεύρεση λύσεων απειλεί άμεσα τη βιωσιμότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία του θεσμού.

Επειδή τα ΚΕΠ της Κεντρικής Μακεδονίας αντιμετωπίζουν σημαντικές ελλείψεις σε ό,τι αφορά στη στελέχωσή τους.

Επειδή η προστασία των εργαζομένων και η διασφάλιση της απρόσκοπτης, δωρεάν εξυπηρέτησης των πολιτών αποτελούν θεμελιώδη υποχρέωση της Πολιτείας.

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

- 1. Ποια συγκεκριμένα μέτρα προτίθεται να λάβει για την αντιμετώπιση της υποστελέχωσης και της εργασιακής εξουθένωσης των υπαλλήλων στα ΚΕΠ της Κεντρικής Μακεδονίας και όλης της χώρας;**
- 2. Ποιος είναι ο ακριβής αριθμός των οργανικών κενών στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, και ποιο το χρονοδιάγραμμα προσλήψεων για την κάλυψή τους;**
- 3. Υπάρχει ένα συνολικό σχέδιο για την αναβάθμιση και ενίσχυση των ΚΕΠ, που θα διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία τους, την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών και την ουσιαστική στήριξη των εργαζομένων;**

Η Ερωτώσα Βουλευτής

Ουρανία (Ράνια) Θρασκιά