

Αθήνα, 6 Αυγούστου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς: Τον Υπουργό Προστασίας του Πολίτη κ. Μιχάλη Χρυσοχοΐδη

Τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης κ. Δημήτρη Παπαστεργίου

Τον Υπουργό Εσωτερικών κ. Θεόδωρο Λιβάνιο

Θέμα: Όταν η «Ελλάδα 2.0» απαιτεί ασθενοφόρο – Θεσμικός και ψηφιακός αποκλεισμός 85χρονης με αναπηρία κατά την έκδοση διαβατηρίου

Σύμφωνα με δημοσίευμα της 2ας Αυγούστου 2026¹, μία 85χρονη κάτοικος Λάρισας, με πιστοποιημένη αναπηρία 90%, σοβαρότατη δυσχέρεια μετακίνησης και ανάγκη οξυγονοθεραπείας, υποχρεώθηκε να μεταφερθεί με ασθενοφόρο σε ΚΕΠ, φωτογραφείο και Γραφείο Διαβατηρίων, προκειμένου να ολοκληρώσει τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίου.

Η οικογένειά της είχε προηγουμένως επιχειρήσει να ακολουθήσει ολόκληρη την ψηφιακή διαδρομή, μεταφέροντας τη σύνδεση κινητής τηλεφωνίας στο όνομά της, επιχειρώντας την εγγραφή της στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας και χρησιμοποιώντας την υπηρεσία myPhoto. Παρά τις διαδοχικές αυτές ενέργειες, η διαδικασία δεν ολοκληρώθηκε από απόσταση και η 85χρονη οδηγήθηκε τελικά από υπηρεσία σε υπηρεσία μέσα σε ασθενοφόρο.

Η εικόνα αυτή εκθέτει μια διοίκηση που διαφημίζει υπηρεσίες «χωρίς ουρές και χωρίς χαρτιά», όταν στην πράξη αδυνατεί να εξυπηρετήσει έναν ηλικιωμένο άνθρωπο με βαριά αναπηρία χωρίς να θέσει σε δοκιμασία την υγεία και την αξιοπρέπειά του.

Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση στο Ε.Μ.Επ. παρουσιάστηκε ως διευκόλυνση για πολίτες άνω των 65 ετών και άτομα με αναπηρία. Η διαδικασία, όμως, προϋποθέτει συμβατή συσκευή και συγκεκριμένες τεχνικές δυνατότητες, ενώ προβλέπει συνολικό όριο τριών προσπαθειών ανά έτος. Τεχνικές αστοχίες, προβλήματα σύνδεσης ή αδυναμία της συσκευής μπορούν έτσι να χρεώνονται ως αποτυχία του ίδιου του πολίτη και να τον οδηγούν υποχρεωτικά στο ΚΕΠ.

Την ίδια στιγμή, η καταχώριση αριθμού κινητού μέσω εκπροσώπου χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία προβλέπεται μόνο για ανήλικο με αναπηρία ή για πρόσωπο που τελεί σε πλήρη στερητική δικαστική συμπαράσταση. Ο ενήλικος που έχει πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα, αλλά αδυνατεί σωματικά να μετακινηθεί, παραμένει εγκλωβισμένος σε ένα προφανές κανονιστικό κενό.

¹ <https://e-enimerosi.com/arthra-reportaz/i-psifiaki-grafeiokratia-kai-dystopia-tis-aposopis-elladas-2-0-anagkasan-85chroni-me-anapiria-90-na-metaferthei-me-asthenoforo-gia-tin-ekdosi-diavatiriou/>

Αντίστοιχα, η διοίκηση αναφέρει ότι η διαδικασία myPhoto μπορεί να ολοκληρωθεί μέσω ΚΕΠ για ηλικιωμένους χωρίς κινητό τηλέφωνο ή χωρίς ψηφιακές δεξιότητες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, όμως, ούτε η πρόβλεψη αυτή απέτρεψε τη μεταφορά της πολίτη σε διαφορετικά σημεία, αποδεικνύοντας ότι το Ε.Μ.Επ., το myPhoto, τα ΚΕΠ και οι Υπηρεσίες Διαβατηρίων λειτουργούν ως ασύνδετες υπηρεσίες που μεταφέρουν η μία την ευθύνη στην άλλη.

Η ισχύουσα ΚΥΑ 3021/22/10-ο/2025 προβλέπει ρητά ότι, όταν σοβαροί λόγοι υγείας καθιστούν αδύνατη ή ιδιαίτερα δυσχερή τη μετακίνηση του ενδιαφερομένου, υπάλληλος μπορεί να μεταβεί στον χώρο όπου βρίσκεται. Η δυνατότητα αυτή υπήρχε, όμως δεν προστάτευσε την 85χρονη από την εξαντλητική μετακίνησή της με ασθενοφόρο.

Καταγγέλλεται ακόμη ότι ζητήθηκε γνωμάτευση ορθοπεδικού για το ύψος της αιτούσας, παρότι τέτοια απαίτηση δεν προκύπτει από τον δημοσιευμένο κατάλογο δικαιολογητικών και τελικά πραγματοποιήθηκε επιτόπια μέτρηση. Πρόκειται για ακόμη ένα δείγμα διοικητικού παραλογισμού, όπου μία βαριά ανάπηρη πολίτης καλείται να προσκομίσει νέα ιατρική γνωμάτευση για μια πληροφορία που μπορεί να διαπιστωθεί από την ίδια την υπηρεσία.

Σοβαρότατα ερωτήματα προκαλεί και η καταγγελία ότι η ένδειξη του ΚΕΠΑ, σύμφωνα με την οποία η πολίτης χρήζει βοήθειας άλλου προσώπου, αντιμετωπίστηκε ως πιθανή ένδειξη έλλειψης δικαιοπρακτικής ικανότητας. Φέρεται να υποβλήθηκε σε αυτοσχέδιες ερωτήσεις ελέγχου της αντίληψής της, ενώ απομακρύνθηκε ο σύζυγός της και στη διαδικασία συμμετείχαν πολλοί υπάλληλοι.

Παράλληλα, φέρεται να ζητήθηκε η πλήρης γνωστοποίηση ή έκθεση ΚΕΠΑ. Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει ευαίσθητα δεδομένα υγείας, τα οποία επιτρέπεται να συλλέγονται μόνο όταν είναι απολύτως αναγκαία και αποκλειστικά για συγκεκριμένο νόμιμο σκοπό. Για την πιστοποίηση της αδυναμίας μετακίνησης δεν είναι θεμιτό να απαιτείται ολόκληρο το ιατρικό ιστορικό ενός πολίτη, όταν μπορεί να επιβεβαιωθεί μόνο το αναγκαίο στοιχείο.

Η συγκεκριμένη υπόθεση αποκαλύπτει ότι οι ψηφιακές και διοικητικές διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί για τον υγιή, εξοικειωμένο με την τεχνολογία και πλήρως κινητικό πολίτη. Όποιος δεν χωρά σε αυτό το πρότυπο εγκαταλείπεται να αναζητά μόνος του λύση ανάμεσα σε πλατφόρμες, γκισέ και αλληλοσυγκρουόμενες οδηγίες.

Με βάση τα παραπάνω, ερωτάσθε:

1. Επιβεβαιώνονται τα καταγγελλόμενα περιστατικά και έχουν ζητηθεί αναλυτικές υπηρεσιακές αναφορές από το αρμόδιο ΚΕΠ και το Γραφείο Διαβατηρίων Λάρισας; Θα διερευνηθεί εάν υπήρξαν υπηρεσιακές παραλείψεις ή αυθαίρετες απαιτήσεις;

2. Για ποιον λόγο δεν εφαρμόστηκε η προβλεπόμενη κατ' οίκον μετάβαση υπαλλήλου, από τη στιγμή που η πολίτης αντιμετώπιζε σοβαρή και αποδεδειγμένη δυσχέρεια μετακίνησης; Πώς ενημερώνονται σήμερα οι πολίτες για τη δυνατότητα αυτή;
3. Με ποια διάταξη ζητήθηκε, εφόσον πράγματι ζητήθηκε, γνωμάτευση ορθοπεδικού για το ύψος της αιτούσας; Θα εκδοθούν σαφείς οδηγίες για τη μέτρηση ύψους, τη λήψη υπογραφής και την εξυπηρέτηση κλινήρων ή βαριά κινητικά αναπήρων πολιτών χωρίς περιττές ιατρικές γνωματεύσεις;
4. Ζητήθηκε ή διαβιβάστηκε η πλήρης γνωστοποίηση ή έκθεση ΚΕΠΑ; Ποια δεδομένα υγείας κρίθηκαν αναγκαία, με ποια νομική βάση και για ποιον σκοπό; Θα δημιουργηθεί δυνατότητα ηλεκτρονικής πιστοποίησης μόνο της αδυναμίας μετακίνησης, χωρίς κοινοποίηση διάγνωσης και πλήρους ιατρικού ιστορικού;
5. Θα ανασχεδιαστεί η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση του Ε.Μ.Επ., ώστε τεχνικές αστοχίες, ασυμβατότητα συσκευής και προβλήματα σύνδεσης να μην καταναλώνουν το όριο των τριών προσπαθειών; Θα προβλεφθεί υποβοηθούμενη εξυπηρέτηση για ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία;
6. Θα καλυφθεί το κανονιστικό κενό που αφήνει χωρίς πραγματική εναλλακτική τους ενήλικες οι οποίοι έχουν πλήρη δικαιοπρακτική ικανότητα, αλλά πιστοποιημένη σωματική αδυναμία μετακίνησης; Θα επιτραπεί ασφαλής εκπροσώπηση ή κατ' οίκον εξυπηρέτησή τους χωρίς να απαιτείται δικαστική συμπαράσταση;
7. Θα διερευνηθεί η καταγγελλόμενη αντιμετώπιση της ένδειξης «χρήζει βοήθειας και συμπαράστασης ετέρου προσώπου» ως πιθανής έλλειψης δικαιοπρακτικής ικανότητας; Θα δοθούν δεσμευτικές οδηγίες στο προσωπικό, ώστε η σωματική αναπηρία να μη συγχέεται με αδυναμία αντίληψης και έκφρασης βούλησης;
8. Θα θεσπιστεί ενιαίο και δεσμευτικό πρωτόκολλο μεταξύ Ε.Μ.Επ., myPhoto, ΚΕΠ και Υπηρεσιών Διαβατηρίων, καθώς και κατ' οίκον υπηρεσία μίας στάσης για κλινήρες, οξυγονοεξαρτώμενους και πολίτες με αποδεδειγμένη αδυναμία μετακίνησης;

Η Βουλευτής

Ασπασία Ιωάννη Κουρουπάκη
ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ Β1' ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΑΘΗΝΩΝ