



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
& ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΠ
ΤΜΗΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΠ**

Αθήνα, 12 Φεβρουαρίου 2013

**Αρ. Πρωτ:
ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.5/ 4/ 28766**

Πληροφορίες:

Τηλέφωνο: 213 – 1313 174, - 172, - 105
FAX: 213 – 1313 173
Δ/νση: Β. Σοφίας 15, 10674, Αθήνα
e-mail: dolkep@ydmed.gov.gr

ΠΡΟΣ:

Προς όλα τα Υπουργεία
Δ/νσεις Διοικητικού

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Όλα τα ΚΕΠ

ΘΕΜΑ: «Λειτουργικά θέματα των ΚΕΠ και συνεργασία με τις λοιπές υπηρεσίες του Δημοσίου»

Όπως είναι γνωστό τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελούν έναν από τους πλέον επιτυχημένους θεσμούς στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Ιδρύθηκαν με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 και σε εφαρμογή των διατάξεων αυτών έχουν εκδοθεί Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις και εγκύκλιες οδηγίες που αποτυπώνουν με συγκεκριμένο και λεπτομερή τρόπο κάθε θέμα οργάνωσης και λειτουργίας τους, καθώς και κάθε αντικείμενο της αρμοδιότητάς τους και της συνεργασίας τους με τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της εποπτείας, της παρακολούθησης, του ελέγχου και του συντονισμού της λειτουργίας των ΚΕΠ του Υπουργείου Διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση διαπιστώνεται ότι υφίστανται πρακτικές από τις υπηρεσίες του δημοσίου οι οποίες παρεκκλίνουν από τα οριζόμενα στις σχετικές διατάξεις γεγονός προξενεί δυσμενείς συνέπειες στην εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ με άμεσο αρνητικό αντίκτυπο στην εξυπηρέτηση των πολιτών από τα αυτά και γενικότερα στις σχέσεις των πολιτών με τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Ειδικότερα, θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα θέματα και παρακαλούμε για την πιστή τήρησή τους βάσει των ισχυουσών διατάξεων:

1. Μαζική παραπομπή πολιτών από δημόσιες υπηρεσίες προς τα ΚΕΠ για υποβολή αιτήσεων

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1, του αρ. 31, ν. 3013/2002, όπως αυτός ισχύει, οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ καθορίζονται με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των καθ' ύλην αρμόδιων Υπουργών. **Κατά συνέπεια, δεν είναι δυνατή η διεκπεραίωση διαδικασιών από τα ΚΕΠ χωρίς την τήρηση της ανωτέρω διαδικασίας και η οποία προϋποθέτει απαραίτητως τη συνεργασία του οικείου φορέα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και όχι μονομερείς ενέργειες. Επίσης, στις περιπτώσεις αυτές δεν είναι σύνηθες και δεν συνάδει με όσα προβλέπονται από τις διατάξεις που ρυθμίζουν τη λειτουργία των ΚΕΠ, η καθοδήγηση των πολιτών προς τα αυτά.**

Ωστόσο, όπως έχουμε επισημάνει και σε προηγούμενες εγκυκλίους μας (πρόσφατη η αριθμ. ΔΟΛΚΕΠ/Φ.8/151/31901/30-12-2009 εγκυκλιός μας), παρατηρείται ότι υπηρεσίες του Δημοσίου, προκειμένου να επιτύχουν την καλύτερη και ταχύτερη διεκπεραίωση διαδικασιών της αρμοδιότητάς τους, προβαίνουν κατ' επανάληψη στον ορισμό των ΚΕΠ, ως αρμοδίων για την εκτέλεση συγκεκριμένης διαδικασίας, είτε με αναφορά τους στις σχετικές αποφάσεις που εκδίδουν, είτε με ανακοινώσεις και εγκυκλίους, χωρίς προηγούμενη συνεργασία με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔιΜΗΔ) ή ενημέρωσή του.

Επίσης διαπιστώνεται ότι ενώ εντάσσονται διαδικασίες προς διεκπεραίωση μέσω των ΚΕΠ με ειδικότερες διατάξεις νόμου, κατά παρέκκλιση των διατάξεων του άρθρου 31 του ν. 3013/2002, οι καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες δεν προβαίνουν σε συνεργασία με την καθύλην αρμόδια Δ/ση Οργάνωσης και Λειτουργίας των ΚΕΠ του ΥΔιΜΗΔ, προκειμένου να καθοριστούν οι όροι και προϋποθέσεις ορθής εκτέλεσης της βούλησης του νομοθέτη ώστε στη συνέχεια να ενημερωθούν και τα ΚΕΠ.

Τα ανωτέρω έχουν ως αποτέλεσμα να προσέρχονται οι πολίτες στα ΚΕΠ για την διεκπεραίωση διαδικασιών για τις οποίες τα ΚΕΠ, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, είτε δεν νομιμοποιούνται, είτε δεν δύνανται να εκτελούν εφόσον δεν έχουν ενημερωθεί, με συνέπεια να δημιουργείται σύγχυση στους πολίτες, δυσχέρειες στην εξυπηρέτησή τους, αδικαιολόγητη ταλαιπωρία τους και να θίγεται η αξιοπιστία όχι μόνο των ΚΕΠ αλλά γενικότερα της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι δυσμενείς συνέπειες είναι εντονότερες όταν τα Μ.Μ.Ε., με βάση τις ανακοινώσεις των υπηρεσιών, ενημερώνουν ανάλογα τους ενδιαφερόμενους και τους προτρέπουν να απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Επιπλέον διαπιστώνεται ότι στις περιπτώσεις των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, οι καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες δεν παραλαμβάνουν και δεν πρωτοκολλούν τα αντίστοιχα αιτήματα πολιτών όταν προσέρχονται απευθείας σε αυτές, αλλά τους παραπέμπουν να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους μέσω των ΚΕΠ.

Για το λόγο αυτό επισημαίνεται ότι η παραλαβή αιτήσεων πολιτών από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες είναι αυτονόητη υποχρέωση τους διαφορετικά προβαίνουν σε αδικαιολόγητη μη εξυπηρέτηση και ταλαιπωρία του πολίτη.

2. Μη εφαρμογή του μέτρου της Αυτεπάγγελτης αναζήτησης πιστοποιητικών από τις υπηρεσίες του δημοσίου και παραπομπή των πολιτών στα ΚΕΠ για την έκδοσή τους

Όπως είναι γνωστό με το άρθρο 5 του Ν. 3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α') καθιερώθηκε η αυτεπάγγελη αναζήτηση πιστοποιητικών στη Δημόσια Διοίκηση. Για πολλά από τα πιστοποιητικά, που αναζητούνται αυτεπάγγελτα από τις καθ' ύλην αρμόδιες για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης υπηρεσίες, υφίσταται η δυνατότητα του πολίτη να αιτηθεί την έκδοσή τους μέσω των ΚΕΠ επειδή η χρήση τους ως δικαιολογητικών υφίσταται και σε διαδικασίες που αφορούν σχέσεις των πολιτών με φορείς οι οποίοι δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της ρύθμισης όπως είναι τα ΝΠΙΔ, οι τράπεζες οι κλπ.

Διαπιστώνεται όμως ότι πολλές δημόσιες υπηρεσίες, αντί να αναζητούν αυτεπάγγελτα τα προβλεπόμενα από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο πιστοποιητικά αρμοδιότητάς τους, να παραπέμπουν τους πολίτες στα ΚΕΠ για την έκδοσή τους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η παραπομπή των πολιτών στα ΚΕΠ για την υποβολή αίτησης για έκδοση πιστοποιητικού γέννησης και ποινικού μητρώου, προκειμένου αυτά να κατατεθούν σε δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης για εγγραφή σε δημοτικά και νηπιαγωγεία ή για έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας).

Τα ΚΕΠ προκειμένου να μην συμβάλλουν στην περαιτέρω ταλαιπωρία του πολίτη έχουν λάβει οδηγίες να δέχονται και να διεκπεραιώνουν τις αιτήσεις των πολιτών για τα αυτεπαγγέλτως αναζητούμενα πιστοποιητικά και να ενημερώνουν τον πολίτη ότι υφίσταται υποχρέωση αυτεπάγγελτης αναζήτησης από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία.

Για το λόγο αυτό επισημαίνεται ότι η δυνατότητα της υποβολής αίτησης στα ΚΕΠ για την έκδοση των αυτεπαγγέλτως αναζητούμενων πιστοποιητικών δεν αναιρεί την υποχρέωση των δημοσίων υπηρεσιών να προβαίνουν στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών.

3. Παραπομπή των πολιτών αποκλειστικά στα ΚΕΠ για την επικύρωση αντιγράφων εγγράφων και τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής.

Την επικύρωση αντιγράφων εγγράφων και τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής μπορεί να ζητήσει κάθε πολίτης από όλες τις Διοικητικές Αρχές και τα ΚΕΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν.2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. 45/Α'), όπως συμπληρώθηκαν και αντικαταστάθηκαν με αυτές του άρθρου 16 του Ν.3345/2005 (Φ.Ε.Κ. 138/ Α').

Όμως, ενώ η αρμοδιότητα επικύρωσης αντιγράφων από τα Κ.Ε.Π **δεν καταργεί την υποχρέωση επικύρωσης αντιγράφων και βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής από τις λοιπές Διοικητικές Αρχές**, διαπιστώνεται συνεχής παραπομπή των πολιτών στα ΚΕΠ για τις συγκεκριμένες διοικητικές πράξεις με αποτέλεσμα τη δυσανάλογη επιβάρυνσή τους και με συνέπεια την πρόκληση δυσχερειών στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Για το λόγο αυτό επισημαίνεται ότι **όχι μόνο τα ΚΕΠ αλλά όλες τις Διοικητικές Αρχές έχουν υποχρέωση να επικυρώνουν αντίγραφα εγγράφων και να βεβαιώνουν του γνήσιο της υπογραφής στους πολίτες που το ζητούν.**

4. Παραπομπή των πολιτών στα ΚΕΠ για την απόδοση ΑΜΚΑ και την επανεκτύπωση της «Βεβαίωσης ΑΜΚΑ- Υπεύθυνης Δήλωσης»

Σύμφωνα, με την απόφαση 7791/245/Φ80321/2009 (ΦΕΚ 596/Β'), η διοικητική διαδικασία απόδοσης ΑΜΚΑ διεκπεραιώνεται παράλληλα, μέσω των ΚΕΠ και των Γραφείων ΑΜΚΑ που λειτουργούν στους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης και σε άλλες αρμόδιες υπηρεσίες.

Διαπιστώνεται όμως ότι, μεγάλος αριθμός πολιτών προσέρχεται καθημερινά στα ΚΕΠ διότι οι ασφαλιστικοί φορείς παραπέμπουν τους μη απογεγραμμένους ασφαλισμένους μόνο στα ΚΕΠ για την απόδοση ΑΜΚΑ, ή παραπέμπουν στα ΚΕΠ τους ασφαλισμένους που δηλώνουν προφορικά τον ΑΜΚΑ, προκειμένου να γίνει επανεκτύπωση της «Βεβαίωσης ΑΜΚΑ- Υπεύθυνης Δήλωσης», διότι απαιτούν θεωρημένο έγγραφο από ΚΕΠ στο οποίο να φαίνεται ο αριθμός ΑΜΚΑ, για να ολοκληρώσουν τις οικείες συναλλαγές τους.

Σύμφωνα με την ΚΥΑ αριθμ. 7791/245/Φ80321/2009 (ΦΕΚ 596/Β' /1-4-2009), δεν προβλέπεται επανεκτύπωση της «Βεβαίωσης ΑΜΚΑ- Υπεύθυνης Δήλωσης» από τα ΚΕΠ, καθώς η διαδικασία εξαντλείται αφενός στην απόδοση ΑΜΚΑ και αφετέρου στη μεταβολή ή επικαιροποίηση ατομικών στοιχείων του Εθνικού Μητρώου.

Εξάλλου, οι ασφαλιστικοί φορείς μπορούν να διασταυρώσουν τον ΑΜΚΑ που προφορικά δηλώνουν οι πολίτες μέσω της ιστοσελίδας www.amka.gr ή μέσω της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και σύμφωνα με το 3144/142/Φ80321/17-02-2010 έγγραφο της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων τόσο για την Κάρτα Ασφάλισης, όσο και για την Βεβαίωση ΑΜΚΑ-Υπεύθυνη Δήλωση που εκδίδεται από τα ΚΕΠ «...δεν απαιτείται οποιασδήποτε μορφής επικύρωση».

Για το λόγο αυτό επισημαίνεται ότι υπηρεσίες του Δημοσίου δεν είναι ορθό να παραπέμπουν τους πολίτες για επανεκτύπωση ή / και επικύρωση του ΑΜΚΑ στα ΚΕΠ, καθώς αυτά εκτός του ότι δεν έχουν, εκ των ισχυουσών διατάξεων, υποχρέωση τέτοιων εκτυπώσεων, η οποιασδήποτε μορφής επικύρωση του ΑΜΚΑ δεν είναι απαιτητή σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Κατόπιν των ανωτέρω παρακαλούμε για την συμβολή των αρμοδίων υπηρεσιών στην ορθή τήρηση των διατάξεων που διέπουν τη διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω των ΚΕΠ και την εξυπηρέτηση των πολιτών και επισημαίνουμε ότι η μη τήρησή τους συνιστά **πειθαρχικό παράπτωμα σύμφωνα με το άρθρο 117 του Ν. 3528/2007** (ΦΕΚ 26/Α') «Κύρωση του Κώδικα Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.», όπως αντικαταστάθηκε και ισχύει με τον **Ν. 4057/2012** (ΦΕΚ 54/Α') «Πειθαρχικό Δίκαιο Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου».

Τα Υπουργεία παρακαλούνται να κοινοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή στα Ν.Π.Δ.Δ. εποπτείας τους.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για περαιτέρω πληροφορίες και διευκρινήσεις.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος
Γραμματείας του Υπουργείου
Διοικητικής Μεταρρύθμισης και
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Γιώργος Μπάμπαλης

Ο Υπουργός

Αντώνιος Μανιτάκης