

Σχέσεις κράτους - πολίτη

Σύνοψη Διαμεσολάβησης

Παροχή δυνατότητας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης σε κατηγορίες πολιτών για την πιστοποίηση αριθμού κινητού τηλεφώνου στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, μετά από παρεμβάσεις του Συνηγόρου

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ευανθία Σαββίδη
Ειδική επιστήμονας: Μαρία Καραγεώργου

Φεβρουάριος 2025

Ο Συνήγορος του Πολίτη χειρίστηκε αναφορά σύμφωνα με την οποία, για τη δήλωση του κινητού τηλεφώνου ατόμου με αναπηρία στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) μέσω Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), απαιτήθηκε η φυσική του παρουσία, παρά την εξαιρετικά κακή κατάσταση της υγείας του και την προσκόμιση συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου εκ μέρους του φροντιστή. Πράγματι, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο (ΥΑ 24596 ΕΞ ΦΕΚ Β 3399 2023) στο ΕΜΕπ δύναται να καταχωρίσει τα στοιχεία επικοινωνίας του κάθε φυσικό πρόσωπο μόνο με φυσική παρουσία μέσω των ΚΕΠ και δεν προβλέπεται η εξυπηρέτηση από άλλο άτομο με εξουσιοδότηση ή ειδικό πληρεξούσιο.

Ο Συνήγορος, απευθυνόμενος αρχικά στο Υπουργείο Εσωτερικών, τόνισε ότι η ανωτέρω πρόβλεψη δημιουργεί τεράστια δυσκολία στα ΑμεΑ και στις οικογένειές τους, η απουσία δε εναλλακτικής λύσης αποτελεί κενό της διοικητικής οργάνωσης του κράτους, το οποίο θα πρέπει να επιλυθεί το ταχύτερο δυνατόν. Στη συνέχεια η Αρχή συμπεριέλαβε το θέμα σε συγκεντρωτικό έγγραφο προς τα συναρμόδια Υπουργεία σχετικό με διάφορα ανεπίλυτα θέματα διευκολύνσεων των ΑμεΑ, προτείνοντας την εξυπηρέτηση και με άλλους τρόπους, όπως η τηλεδιάσκεψη ή η κατ' οίκον αποστολή προσωπικού της Διοίκησης.

Τέλος, ο Συνήγορος, απευθυνόμενος στα Υπουργεία Εσωτερικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, πρότεινε τη λειτουργία μιας θυρίδας Ψηφιακής Εξυπηρέτησης Πολιτών στα κατά τόπους ΚΕΠ, στελεχωμένης από εξειδικευμένο προσωπικό, για να εξυπηρετούνται οι πολίτες σε όλες τις ψηφιακές διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης είτε με φυσική παρουσία είτε με τηλεδιάσκεψη. Πρότεινε επίσης την διατήρηση και άλλων τρόπων πλην των ψηφιακών σε διαδικασίες, για ένα εύλογο ακόμη χρονικό διάστημα προσαρμογής, ώστε να μην αποκλείονται πολίτες από δικαιώματα λόγω υστέρησης ψηφιακών δεξιοτήτων. Τέλος, πρότεινε την εξέταση του ενδεχόμενου επιδότησης των πολιτών ώστε να αποκτήσουν όλοι/-ες τουλάχιστον τον ελάχιστο εξοπλισμό (smartphone/tablet) μέσω του οποίου να μπορούν να έχουν πρόσβαση στις κρατικές ψηφιακές πλατφόρμες.

Το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, συντάχθηκε με τις δυο πρώτες προτάσεις του Συνηγόρου θεωρώντας ότι η τελευταία χρήζει περαιτέρω διερεύνησης δεδομένου ότι συνεπάγεται δημοσιονομικό κόστος.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν χορήγησε μεν άμεση απάντηση, ωστόσο αποδέχτηκε τελικά εν μέρει τις προτάσεις τις Αρχής. Συγκεκριμένα, με το από 09.01.2025 [Δελτίο Τύπου](#), ανακοίνωσε ότι πλέον άτομα με αναπηρία εγγεγραμμένα στο μητρώο του e-ΕΦΚΑ, άτομα άνω των 65 ετών, αλλά και κάτοικοι νησιών και εξωτερικού έχουν τη δυνατότητα εξ αποστάσεως ταυτοποίησης για την πιστοποίηση του αριθμού κινητού τηλεφώνου στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ), στο emer.gov.gr. Η υπηρεσία αυτή αναμένεται να προσφέρει ασφαλή και γρήγορη εξυπηρέτηση ιδιαίτερα για περιπτώσεις που μέχρι σήμερα δεν ήταν εφικτή η ταυτοποίηση μέσω πιστωτικού ιδρύματος ή παρόχου κινητής τηλεφωνίας. Το Υπουργείο διευκρινίζει ότι δεν θα απαιτείται φυσική παρουσία σε ΚΕΠ ή Προξενική Αρχή, ότι η διαδικασία διενεργείται μέσω του emer.gov.gr με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (Dynamic Selfie) με μεταγενέστερη απόφαση του υπεύθυνου ταυτοποίησης ή με τηλεδιάσκεψη με υπάλληλο και ότι τα στοιχεία των πολιτών θα αντλούνται αυτόματα από το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΨΔ.

Ο Συνήγορος εκφράζει την ικανοποίησή του για την εξέλιξη αυτή και ευελπιστεί ότι θα αναληφθούν και αντίστοιχες άλλες πρωτοβουλίες με σκοπό τη βελτίωση της καθημερινότητας των ατόμων με αναπηρία και της απλούστευσης της διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους με τη Δημόσια Διοίκηση.

Πληροφορίες: 2131306600
press@synigoros.gr