

Θέματα Δημοσίου διαλόγου για ΕΛΤΑ

1) Το πραγματικό ζήτημα της έλλειψης ενημέρωσης για τις κινήσεις των ΕΛΤΑ

Τα ΕΛΤΑ είχαν κάνει τον σχεδιασμό χωρίς να ληφθούν υπόψη άλλες παράμετροι, χωρίς να υπάρχει και η απαραίτητη προετοιμασία στην κατεύθυνση της ενημέρωσης. Αυτή η ανάγκη από τη Διοίκηση των ΕΛΤΑ οργανώνεται άμεσα, τόσο στην κατεύθυνση ενημέρωσης των πολιτών, όσο κυρίως στη διαβούλευση με τις τοπικές κοινωνίες και τους φορείς για να βρεθούν οι απαραίτητες λύσεις. Η θέση της πολιτείας είναι κανένας πολίτης, καμία περιοχή χωρίς πλήρη κάλυψη.

2) Οι διαχρονικές προκλήσεις των ΕΛΤΑ, η ανάγκη αναδιάρθρωσης που γίνεται πραγματικότητα

Η ανάγκη για βαθύ μετασχηματισμό των ΕΛΤΑ δεν αποτελεί έκπληξη, αλλά αυτονόητη εξέλιξη, αν λάβει κανείς υπόψη τόσο τις ραγδαίες αλλαγές που συντελούνται διεθνώς στην ταχυδρομική αγορά όσο και τη διαχρονικά προβληματική οικονομική κατάσταση του Οργανισμού.

Οι προκλήσεις που διαχειρίζονται τα ΕΛΤΑ δεν είναι ελληνικό φαινόμενο, στον ταχυδρομικό κλάδο διεθνώς, θα πρέπει να σημειωθεί ότι:

- Η ταχυδρομική αγορά είναι εδώ και δεκαετίες πλήρως απελευθερωμένη και δεν επιδέχεται καμία μορφή κρατικής ενίσχυσης.
- Η αλληλογραφία έχει μειωθεί δραματικά — έως και 90% σε πολλές χώρες — λόγω της ψηφιακής επικοινωνίας.
- Ο ανταγωνισμός στις ταχυμεταφορές έχει ενταθεί, με ισχυρούς εγχώριους και διεθνείς παρόχους.
- Οι πολίτες απαιτούν πλέον ταχύτητα, ακρίβεια και ευελιξία στην εξυπηρέτηση.
- Η φυσική ροή δεμάτων, γραμμάτων και πληρωμών μετατοπίζεται από τα σταθερά σημεία εξυπηρέτησης στην κατ' οίκον παράδοση.

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, τα ΕΛΤΑ έχουν ήδη προχωρήσει σε σημαντικές αλλαγές με δεδομένο ότι ο πελάτης δείχνει το δρόμο. Στη χώρα μας:

- Το 92% των συντάξεων επιδίδεται πλέον κατ' οίκον.
- Το 90% της αλληλογραφίας παραδίδεται απευθείας στους πολίτες.
- Έχουν δημιουργηθεί από τα ΕΛΤΑ όλες οι απαραίτητες ψηφιακές υποδομές και η οργανωτική δομή που επιτρέπει στον Οργανισμό να λειτουργεί αποτελεσματικά και σύγχρονα.

Ας μην ξεχνάμε ότι πρόκειται για έναν οργανισμό 198 ετών, με μεγάλες ανεπάρκειες σε επενδύσεις και σοβαρές δομικές παθογένειες. Από το 2018 και μετά ξεκίνησε η δημιουργία ενός πλάνου μετασχηματισμού που προχώρησε ακόμη και εν μέσω πανδημίας. Την τελευταία διετία το πλάνο αυτό έχει επιταχυνθεί ουσιαστικά, με στόχο τη βιώσιμη λειτουργία και την παροχή σύγχρονων υπηρεσιών στους πολίτες.

Η ανάγκη αναδιάρθρωσης των ΕΛΤΑ δεν διαπιστώθηκε πρώτη φορά το 2020, αλλά είχε διαφανεί πολύ νωρίτερα και για αυτό η επιλογή τότε ήταν η μεταβίβαση τους στο Υπερταμείο. Τον Μάιο του

2018 έγινε γνωστό ότι οι πολίτες πλήρωναν στα ΕΛΤΑ τους λογαριασμούς της ΔΕΗ και τα ΕΛΤΑ δεν απέδιδαν άμεσα τα χρήματα αλλά τα κρατούσαν για να καλύψουν άμεσες λειτουργικές ανάγκες.

3) Η ευθύνη για τα ΕΛΤΑ

Μοναδικός μέτοχος των ΕΛΤΑ είναι το Υπερταμείο και μοναδικός μέτοχος του Υπερταμείου είναι το Ελληνικό Δημόσιο (ΥΠΟΙΚ). Ο ιδρυτικός νόμος του Υπερταμείου προβλέπει ότι μέσω του **Στρατηγικού Σχεδίου**, το Υπερταμείο θέτει τη στρατηγική για την καλύτερη αξιοποίηση της περιουσίας του και τη βελτίωση της απόδοσης και υποβάλλει προς έγκριση το Στρατηγικό του Σχέδιο στον μέτοχο του. Το πιο πρόσφατο Στρατηγικό Σχέδιο έχει συνταχθεί για την περίοδο 2025-2027. Ο νόμος επίσης προβλέπει ότι το Υπερταμείο λειτουργεί με θεσμική ανεξαρτησία και **ορίζει/διορίζει τα Διοικητικά Συμβούλια και τις πολιτικές αμοιβών των θυγατρικών του**, τα οποία φέρουν την πλήρη ευθύνη για τη στρατηγική, την επιχειρησιακή λειτουργία και τη βιωσιμότητα.

Η πολιτεία καθορίζει το γενικό πλαίσιο μέσω του εγκεκριμένου Στρατηγικού 2025-2027, **δεν παρεμβαίνει** όμως σε επιμέρους επιχειρησιακές αποφάσεις. Στην περίπτωση των ΕΛΤΑ:

- κατά τη μεταφορά τους στο Υπερταμείο το 2018 βρίσκονταν σε οριακή ταμειακή κατάσταση με αρνητικά ίδια κεφάλαια·
- το 2020 ξεκίνησε η σταθεροποίησή τους καθώς και η συνέχιση του πλάνου μετασχηματισμού που είχε ξεκινήσει το 2018 με σύμβουλο την PwC. Μέρος του πλάνου ανεκόπη από την πανδημία. Τα ΕΛΤΑ εισέπραξαν εντός του 2020-2021: 280 εκατ. ευρώ, δηλαδή 100 εκατ. μέσω ΑΜΚ και 180 εκατ. για την καθολική υπηρεσία. Από τα 280 εκατ., 135 εκατ. χρησιμοποιήθηκαν για την κάλυψη του κόστους του προγράμματος εθελουσίας εξόδου περίπου 2,000 υπαλλήλων, την εξόφληση οφειλών που είχαν τα ΕΛΤΑ σωρεύσει από τα προηγούμενα χρόνια (πχ ΔΕΗ/Δήμοι), την υλοποίηση του μετασχηματισμού και την κάλυψη ζημιών από έκτακτα γεγονότα, όπως COVID-19, κυβερνοεπίθεση (που επηρέασε και τον κλάδο ηλεκτρικής ενέργειας) και τη χρηματοδότηση κεφαλαίων κίνησης στα επόμενα έτη.
- από το 2023 υπάρχει σαφής βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων και των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Το Υπερταμείο παρακολουθεί συστηματικά την πρόοδο της στοχοθεσίας που θέτει στις θυγατρικές, εστιάζοντας σε λειτουργική αποδοτικότητα, οικονομική ευστάθεια και σύγχρονες υπηρεσίες προς τον πολίτη. Με βάση τον νόμο 4972/2022 το Υπερταμείο πλέον εγκρίνει και το Business Plan και τον προϋπολογισμό των θυγατρικών του.

Συγκεκριμένα, τα ΕΛΤΑ, από την χρονική στιγμή που εντάχθηκαν στο Υπερταμείο, έχουν υλοποιήσει μια σειρά ουσιαστικών παρεμβάσεων. Επιτεύχθηκε η **συνένωση με την ΕΛΤΑ Courier**, δημιουργώντας τον δεύτερο ισχυρότερο πόλο της αγοράς, ενώ υλοποιήθηκαν **επενδύσεις σε ψηφιακές υποδομές και τεχνολογίες** που επιτρέπουν real-time παρακολούθηση υπηρεσιών. Οι **ταχυδρόμοι είναι πλέον εξοπλισμένοι με PDA**, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες με μία επίσκεψη κατ' οίκον, ενώ προχωρά η **αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας**, με χαρακτηριστικό

παράδειγμα τη μεταστέγαση των κεντρικών γραφείων που εξοικονομεί €55.000 ετησίως. Παράλληλα, **διευρύνθηκαν οι υπηρεσίες** μέσω συνεργασίας με την Alpha Bank, **ανακτήθηκαν σημαντικοί εταιρικοί πελάτες**, **επεκτάθηκε το ωράριο εξυπηρέτησης** σε 11 πόλεις, **αναπτύχθηκε η εφαρμογή ELTA FastPost** και **τοποθετήθηκαν έξυπνες θυρίδες** πανελλαδικά, ενώ συνεχίζεται η **αναβάθμιση του στόλου με “πράσινα” οχήματα**. Μαζί με τις παλαιότερες κινήσεις εξυγίανσης, όπως η **εθελούσια έξοδος** και η **ρομποτική διαλογή**, οι δράσεις αυτές έχουν βελτιώσει σημαντικά τα οικονομικά δεδομένα της εταιρείας. Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα ΕΛΤΑ λόγω της αγοράς που δραστηριοποιούνται είναι σημαντικές, αλλά έχουν ξεκάθαρο πλάνο μετασχηματισμού.

4) Εναλλακτικοί τρόποι χρηματοδότησης με κρατική ενίσχυση

Δεν υπάρχει εναλλακτικός δρόμος διάσωσης των ΕΛΤΑ με κρατική χρηματοδότηση.

Κάτι τέτοιο θα μας έθετε εκτός ευρωπαϊκής κοινής αγοράς και νομοθεσίας. ΕΛΤΑ λειτουργούν ως ιδιωτική εταιρεία.

5) Η επίδραση του μετασχηματισμού στον ανταγωνισμό

Η εφαρμογή του μετασχηματισμού δεν συνεπάγεται σε καμία περίπτωση ενίσχυση του ανταγωνισμού. Το ακριβώς αντίθετο. Οι υπηρεσίες θα περιέχονται είτε από τα ίδια τα ΕΛΤΑ, είτε από συνεργαζόμενες με τα ΕΛΤΑ οντότητες. Ήδη εξάλλου λειτουργεί αποτελεσματικά ένα ευρύ δίκτυο πρακτορείων ανά την Ελλάδα, όπως συμβαίνει πρακτικά σε όλο τον κόσμο. Τα ΕΛΤΑ έχουν ενδυναμώσει τη θέση τους στην αγορά και έχουν αποσπάσει μέρος του έργου από την αγορά.

7) Οι εναλλακτικές ενδεικτικές λύσεις που μπορούν να αξιολογηθούν για τα 158 καταστήματα που απομένουν και θα τεθούν προς συζήτηση

- Σε συνεργασία με την τοπική επιχειρηματικότητα, υπό την κατεύθυνση της αυτοδιοίκησης -όπου είναι εφικτό- θα αναζητηθούν υφιστάμενες οντότητες όπως καταστήματα μέσω των οποίων θα μπορούν να παρέχονται αντίστοιχες υπηρεσίες, σε συνεργασία και με την τεχνογνωσία των ΕΛΤΑ. Ο ρόλος των δήμων είναι σημαντικός καθώς γνωρίζουν σε βάθος τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών αλλά και τις δυνατότητες που μπορούν να αξιοποιηθούν.
- παράλληλα θα γίνει πλάνο ενημέρωσης των ΕΛΤΑ προς πολίτες (πανελλαδικό αλλά και τοπικό) σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΕΛΤΑ κατ' οίκον.

8) Το όραμα για τα ΕΛΤΑ μέσα από το πλάνο αναδιάρθρωσης και η ενεργή παρουσία σε κάθε απομακρυσμένη περιοχή της χώρας μας.

Το όραμα του Υπερταμείου για τα ΕΛΤΑ το 2027 είναι ξεκάθαρο: Ένας σύγχρονος, ψηφιακός, κοινωνικά χρήσιμος οργανισμός και περιβαλλοντικά φιλικός που παρέχει υπηρεσίες ταχυδρομείου και ταχυμεταφορών σε όλη την Ελλάδα, και φυσικά, με βιώσιμη λειτουργία.

Τα ΕΛΤΑ, - **φρόντισαν να είναι ενεργά δίπλα σε κάθε απομακρυσμένη περιοχή της χώρας μας** μέσα από το πρόγραμμα «**ΕΛΤΑ κατ' οίκον**», που αποτελεί βασικό πυλώνα του πλάνου μετασχηματισμού. Οι **ταχυδρόμοι, εξοπλισμένοι με tablet, POS και φορητούς εκτυπωτές**, μπορούν πλέον να παρέχουν σχεδόν όλες τις υπηρεσίες — από την επίδοση αλληλογραφίας και

δεμάτων έως πληρωμές λογαριασμών και συντάξεων — **απευθείας στην πόρτα του πολίτη**. Παράλληλα, ο στόλος έχει **ανανεωθεί κατά 25%** με 242 οχήματα αγροτικής διανομής, 250 ηλεκτρικά δίκυκλα και 108 φιλικά προς το περιβάλλον βαν, ενώ λειτουργεί **σύστημα παρακολούθησης δρομολογίων** για μεγαλύτερη ταχύτητα και αξιοπιστία. **Ήδη, 230.000 συντάξεις (92%) καταβάλλονται κατ' οίκον κάθε μήνα**, μέσω του προγράμματος «ΕΛΤΑ κατ' οίκον». Εναλλακτικά, -οι κάτοικοι σε μικρούς οικισμούς- εξυπηρετούνται με την επίσκεψη του ταχυδρόμου 2 φορές την εβδομάδα σε κεντρικό σημείο του οικισμού.

Με **843 σημεία εξυπηρέτησης** και **1.663 ταχυδρόμους**, τα ΕΛΤΑ διαθέτουν το μεγαλύτερο δίκτυο στη χώρα, διασφαλίζοντας ότι ακόμη και οι πιο απομονωμένες περιοχές θα συνεχίσουν να απολαμβάνουν σύγχρονες και ποιοτικές ταχυδρομικές υπηρεσίες.