

Αθήνα, 17.10.2023

Προς κ. Αθανάσιο Καββαδά
Βουλευτή Ν. Λευκάδας

Αξιότιμε κ. Καββαδά,

Σε συνέχεια της επισκέψεως σας και της διεξοδικής συζήτησης μας αναφορικά με την λειτουργία των Ελληνικών Ταχυδρομείων θα ήθελα να σας αναφέρω ότι τα ΕΛΤΑ μετασχηματίζονται ανταποκρινόμενα στις απαιτήσεις της εποχής με νέα προϊόντα, διαθεσιμότητα στη πόρτα του πελάτη, πληρέστερη επάνδρωση των κεντρικών καταστημάτων και εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού. Με τίτλο «Είμαστε Παντού, Καλύτερα» έχει προσδιοριστεί το νέο πλαίσιο αναδιοργάνωσης και επαναπροσδιορισμού ανταγωνιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης επικαιροποιείται το αποτύπωμα καταστημάτων σε όλη τη χώρα, σαν αποτέλεσμα αναλυτικής μελέτης βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας. Η μελέτη έλαβε υπόψη κριτήρια ζήτησης, επισκεψιμότητας και εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης. Ο βασικός σχεδιασμός του μέχρι σήμερα δικτύου συναλλαγών προέρχεται από τις αρχές της δεκαετίας του 1990. Ωστόσο, έκτοτε έχει συντελεστεί μια κοσμογονία εμπορικών και δημογραφικών αλλαγών και μεθόδων εξυπηρέτησης του πελάτη. Τα ΕΛΤΑ έχουν την ανάγκη, αλλά και την εξαιρετική ευκαιρία, να πραγματοποιήσουν το άλμα μετασχηματισμού που όχι μόνο θα επιτρέψει να συμβαδίσουν με την αγορά αλλά και να προετοιμαστούν για το μέλλον που διαμορφώνεται.

Πρωτίστως, επισημαίνεται ότι η αναδιοργάνωση δεν επηρεάζει την επίδοση ταχυδρομικών αντικειμένων, συντάξεων και επιδομάτων στο σπίτι. Αυτές οι σημαντικές υπηρεσίες είναι ανεξάρτητες από το δίκτυο συναλλαγών και θα εξακολουθούν να πραγματοποιούνται ως έχουν. Η επίδοση οργανώνεται από κεντρικά σημεία, ο ταχυδρόμος εξοπλίζεται και τροφοδοτείται από εκεί, γι' αυτό και η αναδιοργάνωση των καταστημάτων συναλλαγών δεν επηρεάζει με κανένα τρόπο τη ταχυδρομική λειτουργία. Η επικέντρωση ανθρώπινου δυναμικού και διαθέσιμων πόρων θα βοηθήσει ώστε η διαδικασία διανομής να βελτιωθεί.

Επιπλέον, **παραμένουν αμετάβλητες άλλες σημαντικές υπηρεσίες, όπως αυτή του αγροτικού διανομέα που αφορά** όλες τις αγροτικές περιοχές της χώρας. Ο ταχυδρόμος σταθερά κάθε εβδομάδα την Τετάρτη όχι μόνο επιδίδει στη Βασιλική αλλά μπορεί και να παραλάβει από την πόρτα του πελάτη, δέματα, επιστολές, να κάνει πώληση γραμματοσήμων, εξόφληση λογαριασμών, με απλό τηλεφώνημα την προηγούμενη ημέρα στο ταχυδρομικό πρακτορείο Συβρού (26450 39369) που έχει την ευθύνη της περιοχής.

Η επικαιροποίηση δικτύου, που μπαίνει σε εφαρμογή τώρα, είναι το απαραίτητο βήμα που πρέπει να συνοδεύσει την εθελουσία που προηγήθηκε, για να μην οδηγηθούμε σε υποστελεχωμένα καταστήματα και ελλιπή εξυπηρέτηση. Η εφαρμογή του μετασχηματισμού θα ωφελήσει τον οργανισμό με τη μείωση του λειτουργικού κόστους, την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, την αναδιοργάνωση των υποδομών και του δικτύου της εταιρίας, και έτσι θα συντελέσει στην αξιόπιστη και

ελκυστική παρουσία των ΕΛΤΑ σε σχέση με τις ραγδαίες εξελίξεις της αγοράς και του ανταγωνισμού.

Τα καταστήματα συναλλαγών που επηρεάζονται στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης χαρακτηρίζονται από εξαιρετικά χαμηλά έσοδα με πολλαπλάσιο κόστος λειτουργίας ή υπάρχει σημαντική υπερκάλυψη αντικειμένου με γειτονικά υποστελεχωμένα καταστήματα. Η μεταφορά καταστημάτων αφορά περίπου 10% του συνόλου και τα ΕΛΤΑ με πάνω από 1000 σημεία παρουσίας εξακολουθούν να διαθέτουν μακράν το πιο εκτενές δίκτυο εξυπηρέτησης στη χώρα, πολλαπλάσιο σε σχέση με τα συναλλακτικά δίκτυα άλλων οργανισμών.

Όσον αφορά στο συγκεκριμένο **κατάστημα της Βασιλικής**, αυτό είχε συνολικό κόστος ετήσιας λειτουργίας (μισθοδοσία και ενοίκια, χωρίς κόστος εξυπηρέτησης δικτύου) €27,2χιλ και μικτά ταχυδρομικά έσοδα περί τις €6,6χιλ. Όπως γίνεται κατανοητό το κόστος λειτουργίας δεν καλύπτεται από τη παραγωγικότητα των ταχυδρομικών συναλλαγών εντός καταστήματος. Σε απόσταση 7,3χιλμ υπάρχει το ταχυδρομικό πρακτορείο Συβρού που μπορεί να αναλάβει πλήρως τις συναλλαγές του καταστήματος Βασιλικής.

Είναι κατανοητό ότι στις ελάχιστες περιπτώσεις που ενδιαφερόμενοι δεν θα ήθελαν να επισκεφθούν το ταχυδρομικό πρακτορείο Συβρού υπάρχουν επαρκή εναλλακτικά δίκτυα στην περιοχή για την κάλυψη αναγκών.

Με την ολοκλήρωση της εφαρμογής του πλάνου, τα ΕΛΤΑ αναμένεται να αναπτυχθούν με σημαντικά περισσότερα σημεία εξυπηρέτησης συγκριτικά με αυτά που διαθέτουν σήμερα, χρησιμοποιώντας νέες τεχνολογίες και συνεργασίες με άλλα δίκτυα, στοχεύοντας στην εγγύτητα των υπηρεσιών τους στην «πόρτα» του τελικού πελάτη. Στο πλαίσιο της διερεύνησης νέων μορφών συνεργασιών, τα ΕΛΤΑ έχουν ήδη ξεκινήσει συζητήσεις με Δήμους ώστε να τους δοθεί η δυνατότητα να αναλάβουν τη δημιουργία πρακτορείων ΕΛΤΑ μέσω αναπτυξιακών εταιρειών τους.

Το σχέδιό μας για το μέλλον περιλαμβάνει υπηρεσίες και εργαλεία που κάνουν την επαφή του πελάτη με τα ΕΛΤΑ πιο προσωποποιημένη, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη και φέρνει τα ΕΛΤΑ στην πόρτα του με την υπηρεσία του Ψηφιακού Ταχυδρόμου. Προσφέρει άμεση πρόσβαση σε υφιστάμενες και νέες υπηρεσίες των ΕΛΤΑ, χωρίς παρουσία στο κατάστημα. Οι ταχυδρόμοι ενισχύονται σταδιακά με ψηφιακά εργαλεία, ώστε εκτός από τη διαχείριση της ταχυδρομικής αποστολής, να μπορούν να εισπράττουν τέλη και αντικαταβολές, να πληρώνουν συντάξεις, να παραλαμβάνουν οποιαδήποτε αντικείμενο, να εισπράττουν λογαριασμούς στην πόρτα του πελάτη. Πολύ σύντομα η υπηρεσία του Ψηφιακού Ταχυδρόμου θα είναι διαθέσιμη σε όλη τη χώρα.

Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, είναι Φορέας Παροχής Καθολικών Ταχυδρομικών Υπηρεσιών σε όλη την χώρα και λειτουργούν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον ως Ανώνυμη Εταιρεία, 100% θυγατρική του Υπερταμείου. Στο πλαίσιο αυτό, αναπτύσσουν και υποστηρίζουν το Ταχυδρομικό Δίκτυο έτσι ώστε οι κανονιστικές υποχρεώσεις να εξασφαλίζονται με τον πιο αποτελεσματικό, σε κάθε περίπτωση, τρόπο.

Τα ΕΛΤΑ, έχοντας ιστορία 195 χρόνων, μεταλλάχθηκαν σταδιακά και τώρα, με μια ακόμη προσαρμογή, επικαιροποιούν το δίκτυο καταστημάτων με στόχο την ανάκαμψή τους και τη διασφάλιση της βιωσιμότητάς τους και για τα επόμενα χρόνια.

Με τιμή

Γρηγόρης Σκλήκας

Κεντρική Υπηρεσία, Απελλού 1, 105,51 ΑΘΗΝΑ
Τηλ. 210 33 53 244-5 www.elta.gr
Α.Μ Γ.Ε.Μ.Η:001092101000