



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

Ταχ. Δ/ση: Σταδίου 29
Ταχ. Κώδικας: 101 10 - Αθήνα
Πληροφορίες: Μ. Κουλαφέτη
Τηλέφωνο: 2131516209
e-mail: ypertns@ypakp.gr

Αθήνα

Αριθ. Εσωτ. Πρωτ.:1303Ε

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοιν/κού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων
Αθήνα

ΚΟΙΝ : Πολιτική Γραμματεία Υφυπουργού
Κοινωνικής Ασφάλισης

ΘΕΜΑ: «Ο ΕΦΚΑ δεν απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά θα έχει βιντεοκλήσεις».

ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ. **8281/28-7-2021 Ερώτηση.**

Σε απάντηση του παραπάνω σχετικού το οποίο κατατέθηκε στη Βουλή από τον Βουλευτή κ. Αντώνιο Μυλωνάκη, σχετικά με το αναφερόμενο θέμα και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού ο e-ΕΦΚΑ ενεργοποιεί τις νέες τεχνολογίες με χαρακτηριστικό το παράδειγμα του «myEFKA Live». Κύριος στόχος της νέας υπηρεσίας του Φορέα είναι να έχουν πρόσβαση τα άτομα που δεν μπορούν να έχουν διά ζώσης επαφή με το Φορέα και οι κάτοικοι απομακρυσμένων περιοχών. Οι συναλλασσόμενοι επιλέγουν το Τμήμα και το Υποκατάστημα που επιθυμούν να εξυπηρετηθούν και κλείνουν αυτόματα το πρώτο διαθέσιμο ραντεβού απαλλαγμένοι από άσκοπες μετακινήσεις, καθυστερήσεις και αναμονές.

Για τους πολίτες που δεν διαθέτουν τις τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση Η/Υ ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων, έχει υπάρξει μέριμνα, ώστε να μπορούν να κλείσουν ραντεβού με τις δομές, τόσο μέσω των ΚΕΠ, όπου με τη φυσική τους παρουσία μπορούν να αιτηθούν ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης/ κλείσιμο ραντεβού, όσο και των Γραφείων Κοινωνικής Ασφάλισης (Γ.Κ.Α) αλλά και των ίδιων των υπηρεσιών του Φορέα, στις οποίες μπορούν με φυσική παρουσία να αιτηθούν τον ορισμό κάποιου ραντεβού.

Ευνόητο είναι πως για όσες συναλλαγές δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικά, παρέχεται η δυνατότητα του προγραμματισμού ραντεβού με ποικίλους τρόπους στα φυσικά υποκαταστήματα του Φορέα, ώστε οι πολίτες να εξυπηρετούνται όσο το δυνατόν πιο απρόσκοπτα και χωρίς καθυστερήσεις.

Τέλος, στο πλαίσιο της συνολικής αναβάθμισης της εξυπηρέτησης των πολιτών, το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα εντάχθηκε σχεδιασμένα στον Ενιαίο Αριθμό Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555 του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, με σκοπό να προσφέρει γενική και εξατομικευμένη (μέσω συστήματος ticketing) ενημέρωση στους πολίτες, με σύγχρονο τρόπο, οργανωμένα, άμεσα, έγκυρα, 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΣΑΚΛΟΓΛΟΥ