



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΤΟΜΕΑ & ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Ταχ. Δ/νση : Χανδρή 1 & Θεσ/νίκης
Ταχ. Κωδ. : 183 46 Μοσχάτο
Πληροφορίες : Β. Τζοβλά, Μ. Ψωμά
Τηλέφωνο : 210-4802310, 210-4802312
e-mail : secr-dsdd@gsis.gr

**ΠΡΟΣ: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών & Κοινοβουλευτικών
Θεμάτων
Υπόψη του Μονεμβασίτη Ε.
emonemvasitis@mindigital.gr
ke@mindigital.gr**

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στην υπ' αρ. 8281/28.7.2021 ερώτηση του Κοινοβουλευτικού Ελέγχου»

Σχετ: Α.Π. 26628 ΕΞ 2021 29/07/2021 με θέμα «Κοινοβουλευτικός έλεγχος: Ερώτηση υπ' αρ. 8281/28.7.2021»

Σε απάντηση του ανωτέρω σχετικού εγγράφου, με το οποίο μας διαβιβάζετε ερώτηση του κ. Α. Μυλωνάκη με θέμα «Ο ΕΦΚΑ δεν απαντάει στις τηλεφωνικές κλήσεις, αλλά θα έχει βιντεοκλήσεις», σύμφωνα και με τα οριζόμενα στην ΚΥΑ οικ 52108/19-07-2021: «Εξυπηρέτηση και παροχή διοικητικής πληροφόρησης μέσω τηλεδιάσκεψης, από υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ» ([ΦΕΚ 3265 Β' 22.07.2021](#)), σας ενημερώνουμε ότι:

1. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας της πλατφόρμας myEfkalLive, παρέχοντας στον e-ΕΦΚΑ ένα διευρυμένο περιβάλλον, για την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση (δημιουργία ραντεβού και διενέργεια τηλεδιάσκεψης) των φυσικών προσώπων και τη διεκπεραίωση διαδικασιών που επιλέγονται από τον e-ΕΦΚΑ με ασφάλεια καθώς η πρόσβαση των πολιτών ελέγχεται με κωδικούς TAXISnet και η τηλεδιάσκεψη διενεργείται σε κρυπτογραφημένο κανάλι.
2. Η ΓΓΠΣΔΔ έχει την τεχνική ευθύνη της άρτιας λειτουργίας της πλατφόρμας για τους πολίτες και τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ.
3. Η ΓΓΠΣΔΔ σε συνεργασία με τον e-ΕΦΚΑ μεριμνά για τη μεθοδευμένη ένταξη νέων υποκαταστημάτων αλλά και υπηρεσιών στο σύστημα κράτησης, σύμφωνα με τις επιχειρησιακές απαιτήσεις που τίθενται από την αρμόδια διεύθυνση του Φορέα (e-ΕΦΚΑ).

Αναφορικά με τα ερωτήματα σας γνωστοποιούμε τα κάτωθι:

1. Σε τι ενέργειες έχετε προβεί τα δύο έτη διακυβέρνησης της χώρας από την Κυβέρνηση της ΝΔ για να επιλυθούν όλα τα προβλήματα που ταλανίζουν τον ΕΦΚΑ και κατ' επέκταση τους πολίτες;

Η ΓΓΠΣΔΔ δεν είναι αρμόδια για την επιλογή των υπηρεσιών του Φορέα που διατίθενται για εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης καθώς οι υπηρεσίες καθορίζονται αποκλειστικά από τον φορέα που έχει την επιχειρησιακή ευθύνη λειτουργίας της υπηρεσίας. Επιπλέον, δεν δύναται να τοποθετηθεί επί ζητημάτων σχετικών με τη φυσική εξυπηρέτηση από καταστήματα του e-ΕΦΚΑ. Ως εκ τούτου δεν δύναται να απαντήσει επί των θεμάτων που τίγονται στο συγκεκριμένο ερώτημα.

2. Εγγυάσθε ότι η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω βιντεοκλήσεων του ΕΦΚΑ θα ευοδωθεί, όταν μάλιστα πολλά ελληνικά νησιά και ακριτικές περιοχές στερούνται των απαραίτητων σύγχρονων υποδομών δικτύου;

Αναφορικά με την επάρκεια των τεχνολογικών υποδομών δικτύου για την διενέργεια της τηλεδιάσκεψης, σας ενημερώνουμε ότι εκ μέρους της ΓΓΠΣΔΔ γνωστοποιήθηκαν στον Φορέα με ακρίβεια οι τεχνικές απαιτήσεις και οι κατάλληλες συστημικές προδιαγραφές, βάσει των οποίων είναι δυνατή η βέλτιστη και αποτελεσματική λειτουργία της πλατφόρμας. Επιπλέον πραγματοποιήθηκαν κατά την προετοιμασία της πλατφόρμας, εικονικά ραντεβού και δοκιμαστικές βιντεοκλήσεις, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η ποιοτική λειτουργία της υπηρεσίας myEfkaLive.

3. Πως θα εξυπηρετούνται οι πολίτες που δεν διαθέτουν τεχνολογικές γνώσεις χρήσης υπολογιστών ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων;

Αναφορικά με τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολιτών οι οποίοι δεν διαθέτουν τεχνολογικές γνώσεις χρήσης υπολογιστών ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων, σας ενημερώνουμε ότι μέσω της πλατφόρμας:

- I. είναι δυνατός ο προγραμματισμός ραντεβού για λογαριασμό τρίτου προσώπου, με την προϋπόθεση ότι στην τηλεδιάσκεψη παρίσταται το πρόσωπο το οποίο θα εξυπηρετηθεί,
- II. δύναται το τρίτο πρόσωπο να βοηθήσει τον πολίτη με μειωμένες ψηφιακές δεξιότητες να συμμετάσχει στην τηλεδιάσκεψη με τη χρήση της δικής του συσκευής (laptop ή κινητό).

4. Αναφορικά με την παρατήρηση σας για το χρόνο που μπορεί να χρειαστεί προκειμένου να εξυπηρετηθεί ένας πολίτης μέσω τηλεφώνου σας αναφέρουμε ότι στην πλατφόρμα το ραντεβού αποδίδεται σε συγκεκριμένο υπάλληλο του καταστήματος e-ΕΦΚΑ, σε συγκεκριμένη ώρα και ημέρα που ο πολίτης επιλέγει. Ως εκ τούτου διασφαλίζεται η εγγυημένη, αξιόπιστη και έγκαιρη εξυπηρέτηση με κατάλληλα εκπαιδευμένο για τη χρήση της πλατφόρμας υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση.

**Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ