



**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: Ζ. Αδαμοπούλου
Τηλέφωνο: 2131516472
e-mail: ypertns@ypakp.gr

**Αθήνα
Αριθ. Πρωτ.: 1436Ε**

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

ΚΟΙΝ: Πολιτική Γραμματεία Υφυπουργού
Κοινωνικής Ασφάλισης

ΘΕΜΑ: Υποβάθμιση των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ στη Λέρο.

ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ.8740/6-9-2021 Ερώτηση.

Σε απάντηση της σχετικής Ερώτησης, που κατατέθηκε στη Βουλή από τον Βουλευτή κ. Μ. Κόνσολα, αναφορικά με το παραπάνω θέμα, σας πληροφορούμε τα εξής:

Ο e- ΕΦΚΑ, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του και του στόχου αναβάθμισης και βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών του, ενεργοποιεί τις νέες τεχνολογίες καθώς έχουν ενταχθεί ήδη 72 υπηρεσίες στην ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr (<https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-ergasias-kai-koinonikon-potheseon/elektronikos-ethnikos-phoreas-koinonikes-asphalises-e-ephka>).

Για την υποστήριξη όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών έχει υπάρξει μέριμνα για τον εξοπλισμό των δομών της περιοχής με νέους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και αναβαθμισμένα δίκτυα.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της αναβάθμισης των υπηρεσιών του Φορέα αποτελεί και το myEFKAlive. Η υπηρεσία myEFKAlive αποτελεί το νέο και πολύτιμο εργαλείο που θέτει ο e-ΕΦΚΑ στην εξυπηρέτηση του πολίτη για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και εντάσσεται στην γενικότερη στρατηγική της συνολικής αναδιάταξης του επιπέδου εξυπηρέτησης του πολίτη, πεδίο ιδιαίτερα ευαίσθητο, καθώς μέσω αυτού προκύπτει η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη μεταξύ Φορέα και Πολίτη.

Κύριος στόχος της νέας υπηρεσίας είναι να έχουν πρόσβαση τα άτομα που δεν μπορούν να έχουν διά ζώσης επαφή με το Φορέα, καθώς και οι κάτοικοι των απομακρυσμένων και νησιωτικών 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, κόστη και αναμονές. Ήδη οι παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω του myEFKAlive έχουν επεκταθεί από 12 σε 16, ώστε να καλύπτεται πολυεπίπεδα η εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης, στο πλαίσιο της συνολικής αναβάθμισης της εξυπηρέτησης των πολιτών και προκειμένου να εξασφαλίζεται άμεση, έγκυρη, φιλική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση και να εδραιωθούν συνθήκες ίσων ευκαιριών ενημέρωσης και εξατομικευμένης πληροφόρησης, το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα εντάχθηκε σχεδιασμένα, κατά τα Ευρωπαϊκά πρότυπα, στον Ενιαίο Αριθμό Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555 του ΥΠ.Ε.Κ.ΥΠ. με σκοπό να προσφέρει γενική και εξατομικευμένη ενημέρωση στους πολίτες με σύγχρονο τρόπο, οργανωμένα, άμεσα, έγκυρα, 24 ώρες το 24ώρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Για τους πολίτες εξάλλου που δεν διαθέτουν τις τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες για τη χρήση Η/Υ ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων έχει υπάρξει μέριμνα ώστε να μπορούν να κλείνουν ραντεβού με τις δομές τόσο μέσω των ΚΕΠ, όπου με τη φυσική τους παρουσία μπορούν να αιτηθούν ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης/κλείσιμο ραντεβού, όσο και μέσω 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.

Τέλος, η χρήση των ως άνω αναφερόμενων εργαλείων αποσκοπεί στην επίλυση των προβλημάτων και στην εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς όλα τα νησιά των Δωδεκανήσων, μεταξύ των οποίων η Λέρος, η Πάτμος, το Αγαθονήσι και οι Αρκιοί, μπορούν να εξυπηρετηθούν απομακρυσμένα από τις αντίστοιχες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΣΑΚΛΟΓΛΟΥ