



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
& ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
Δ/ΝΣΗ : ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΓΡΟΤΩΝ
& ΑΝΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ : Α'

Αθήνα, 4-03-2011

Αρ.πρωτ: Φ90022/4530/88

Ταχ. Δ/ση : Σταδίου 29
Ταχ. Κώδικας : 101 10
Φαξ : 210/33 68 058
Πληροφορίες : Ε. Σιμιτοπούλου
Τηλέφωνο : 210/33 68 056

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

ΚΟΙΝ: 1)Βουλευτή κ. Πολατίδη
Ερώτηση(Α.Π.10936/10.02.11)
2)γρ.κ. Υπουργού
Α.Π.(1351/11.02.11) ·
(3106/14.02.11)

ΘΕΜΑ : «Ερώτηση Βουλής αρ.πρωτ. 10936/10-02-2011»

Απαντώντας στην αρ.πρωτ.10936/10-02-11 Ερώτηση που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τον Βουλευτή κ. Ηλία Πολατίδη, σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ασφαλισμένοι στην επικοινωνία τους με τις Υπηρεσίες του ΟΓΑ, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Όπως μας πληροφόρησε ο ΟΓΑ με το Α.Π. 10997/22-02-11 έγγραφό του στην Κεντρική Υπηρεσία και στα Περιφερειακά Υποκαταστήματα του Οργανισμού υπηρετούν σήμερα συνολικά 648 υπάλληλοι που εξυπηρετούν τις ανάγκες των περίπου 2.000.000 ασφαλισμένων και συνταξιούχων του. Το προσωπικό του ΟΓΑ μειώθηκε αισθητά, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού αποχωρήσεων υπαλλήλων κατά το προηγούμενο έτος. Η ελλιπής και δυσανάλογη σε σχέση με τις υφιστάμενες οργανικές θέσεις και τον αριθμό ασφαλισμένων, στελέχωση του Οργανισμού, δυσχεραίνει το έργο του και προκαλεί προβλήματα και στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κοινού, η οποία αντιμετώπιζε ήδη προβλήματα μετά τη λήξη της σύμβασης του Οργανισμού με ιδιωτική εταιρία η οποία παρείχε τηλεφωνική εξυπηρέτηση, μέσω του αριθμού 1510.

Σας πληροφορούμε, πάντως, ότι από 10 Φεβρουαρίου 2011 έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί πιλοτικά αυτόματο τηλεφωνικό μενού φωνητικών επιλογών – IVR για την εξυπηρέτηση του κοινού και την άμεση προώθηση των κλήσεων στο αρμόδιο τμήμα. Η συγκεκριμένη Υπηρεσία βρίσκεται σε δοκιμαστικό στάδιο αλλά εξελίσσεται συνεχώς και αναμένεται σύντομα να βελτιώσει κατά πολύ την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων και συνταξιούχων του ΟΓΑ.

Όσον αφορά αιτήματα ασφαλισμένων που απευθύνονται στις Υπηρεσίες του ΟΓΑ, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δεν έχουν απαντηθεί, σας ενημερώνουμε ότι σύμφωνα με στοιχεία δεδομένων της αρμόδιας Υπηρεσίας του Οργανισμού απαντώνται σταδιακά όλα ανεξαιρέτως τα μηνύματα που λαμβάνονται. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι κατά το μήνα Ιανουάριο του τρέχοντος έτους παρελήφθησαν 985 e-mail εκ των οποίων έχουν απαντηθεί τα 799 και τα υπόλοιπα 186 πρόκειται σύντομα να απαντηθούν.

Τέλος, προκειμένου να αντιμετωπισθούν οι αυξημένες ανάγκες που έχουν προκύψει, η αρμόδια Υπηρεσία του Οργανισμού έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για ενίσχυση του προσωπικού, καθώς έχει αιτηθεί την κάλυψη θέσεων με μετατάξεις υπαλλήλων από άλλες Υπηρεσίες, έχει ζητήσει την έγκριση για την πλήρωση θέσεων με προκήρυξη και έχει υποβάλλει σχετικά ερωτήματα για τις προσλήψεις διοριστέων που εκκρεμούν, διαδικασίες οι οποίες όμως βρίσκονται σε αναμονή, δεδομένης της οδηγίας περί περιορισμού προσλήψεων που υφίσταται.

Εσωτερική Διανομή
Διεύθυνση Ασφάλισης
Αγροτών &
Ανασφάλιστων Ομάδων
Τμήμα Α΄

Ο ΑΝΑΠΛ. ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΟΥΤΡΟΥΜΑΝΗΣ

«ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΕΙΑ
Η ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ»

