



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ



ΜΥΛΩΝΑΚΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ
ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ Α΄ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Αθήνα, 26/07/2021

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς: 1) Υπουργό Εσωτερικών
2) Υπουργό Εργασίας
3) Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης

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

Αξιότιμοι Υπουργοί,

Σύμφωνα με το από 22/07/2021 δημοσίευμα της εφημερίδας «δημοκρατία» τα αρμόδια Υπουργεία εγκαινιάζουν προσεχώς την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων πολιτών και συνταξιούχων από τον ΕΦΚΑ μέσω βιντεοκλήσεων.

Συγκεκριμένα, από 21/07/2021 μέσω του «my EFKAlive» οι κάτοικοι των Δωδεκανήσων και των Κυκλάδων (εκτός της Κω) θα μπορούν να εξυπηρετηθούν από υπαλλήλους του ΕΦΚΑ, μέσω βιντεοκλήσεων, εφόσον πρώτα έχουν προγραμματίσει την σχετική συνάντηση με τη χρήση των κωδικών του «taxis.net» στην ηλεκτρονική πλατφόρμα «www.gov.gr».

Πράγματι, η χρήση της τεχνολογίας θα συνδράμει στην ταχεία εξυπηρέτηση των κατοίκων των νησιωτικών και ακριτικών περιοχών, καθώς οι κάτοικοι θα αποφύγουν τα ταξίδια σε όμορα νησιά, προκειμένου να εξυπηρετηθούν. Ωστόσο, κανείς δεν έχει αναλογιστεί πως θα εξυπηρετηθούν ηλικιωμένοι πολίτες, οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.

Επιπροσθέτως, η εξυπηρέτηση των πολιτών από τον ΕΦΚΑ μέσω βιντεοκλήσεων, αποτελεί κυβερνητική κίνηση τακτικής, προκειμένου να καλυφθούν οι δυσλειτουργίες, η υποστελέχωση και η έλλειψη εξυπηρέτησης του ΕΦΚΑ.

Πολλάκις πλειστάκις έχει τονιστεί από τους ίδιους τους πολίτες ότι οι υπηρεσίες ΕΦΚΑ δεν απαντούν καν στις κλήσεις τους, προκειμένου να τους δώσουν πληροφορίες για τα ζητήματα τους ή να μάθουν τα στάδια εξέλιξης της υπόθεσης τους. Πολλές φορές μάλιστα, ένας πολίτης μπορεί να χρειαστεί και ολόκληρους μήνες να εξυπηρετηθεί μέσω τηλεφώνου.

Τα προβλήματα του ΕΦΚΑ είναι παγκοίνως γνωστά και η Κυβέρνηση, μέσω των αρμόδιων Υπουργείων αντί να κινηθεί τάχιστα προς επίλυση αυτών, παρουσιάζει την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω βιντεοκλήσεων, ως υψίστης σημασίας και ως τεράστιο κυβερνητικό επίτευγμα, χωρίς ωστόσο να δύναται να λύσει τα βασικά προβλήματα.

Βάσει των ανωτέρω:

Ερωτώνται οι Υπουργοί:

- 1) Σε τι ενέργειες έχετε προβεί τα δυο έτη διακυβέρνησης της χώρας από την Κυβέρνηση της ΝΔ για να επιλυθούν όλα τα προβλήματα που ταλανίζουν τον ΕΦΚΑ και κατ' επέκταση τους πολίτες;
- 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;
- 3) Πως θα εξυπηρετούνται οι πολίτες που δεν διαθέτουν τεχνολογικές γνώσεις χρήσης υπολογιστών ή άλλων ηλεκτρονικών μέσων;

Ο ερωτών Βουλευτής

Αντώνιος Μυλωνάκης