



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Αθήνα, 15 Σεπτεμβρίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς την κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης

Θέμα: «Άμεση ανάγκη στελέχωσης των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ σε Αχαΐα, Ηλεία, Κεφαλληνία και Ζάκυνθο και αντιμετώπιση των σοβαρών δυσλειτουργιών του νέου πληροφοριακού συστήματος»

Ο e-ΕΦΚΑ αποτελεί έναν από τους πλέον κρίσιμους φορείς του κοινωνικού κράτους, καθώς καθημερινά διαχειρίζεται ασφαλιστικές εισφορές, συντάξεις, παροχές και ένα τεράστιο πλήθος υποθέσεων που αφορούν εκατομμύρια ασφαλισμένους, συνταξιούχους και εργοδότες.

Ωστόσο, οι υπηρεσίες του Οργανισμού στους Νομούς Αχαΐας, Ηλείας, Κεφαλληνίας και Ζακύνθου αντιμετωπίζουν σοβαρό πρόβλημα υποστελέχωσης, καθώς σύμφωνα με τον Σύλλογο Εργαζομένων των τεσσάρων νομών, παραμένουν τουλάχιστον 100 κενές θέσεις εργασίας ενώ την ίδια στιγμή οι ανάγκες των ασφαλισμένων και των συνταξιούχων αυξάνονται και ο όγκος των υποθέσεων που καλούνται να διαχειριστούν οι εργαζόμενοι διογκώνεται.

Όπως είναι αναμενόμενο, οι ελλείψεις προσωπικού έχουν άμεσες συνέπειες στην εξυπηρέτηση των πολιτών, προκαλώντας καθυστερήσεις, συσσώρευση εκκρεμοτήτων και σημαντική επιβάρυνση του υπάρχοντος προσωπικού.

Επιπλέον, ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ αποτελεί αναγκαία επιλογή για τον εκσυγχρονισμό της κοινωνικής ασφάλισης. Η επιτυχία του, όμως, δεν μπορεί να αξιολογείται αποκλειστικά με βάση την εγκατάσταση ή τη μετάπτωση σε ένα νέο πληροφοριακό σύστημα. Σύμφωνα με τις θεμελιώδεις αρχές της σύγχρονης ψηφιακής διακυβέρνησης, ένα πληροφοριακό σύστημα του Δημοσίου οφείλει να είναι αξιόπιστο, ασφαλές, διαλειτουργικό, προσβάσιμο και λειτουργικά προσαρμοσμένο στις πραγματικές ανάγκες των υπηρεσιών και των πολιτών. Οφείλει, επίσης, να υποστηρίζει την απρόσκοπτη διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών, να περιορίζει τη γραφειοκρατία και να βελτιώνει μετρήσιμα την ποιότητα και την ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Σύμφωνα με τις καταγγελίες των εργαζομένων, μετά τη μετάπτωση στο νέο πληροφοριακό σύστημα έχουν παρουσιαστεί προβλήματα και δυσλειτουργίες που δυσχεραίνουν τη διαχείριση των υποθέσεων και την καθημερινή εργασία των υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα, οι υπάλληλοι συχνά βρίσκονται αντιμέτωποι με την αγανάκτηση των ασφαλισμένων, καλούμενοι να δώσουν λύσεις σε προβλήματα τα οποία δεν προκαλούν οι ίδιοι και τα οποία σε αρκετές περιπτώσεις δεν έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν.

Ένας επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί κατάλληλα καταρτισμένο αλλά και επαρκές ανθρώπινο δυναμικό. Για τον λόγο αυτό είναι αναγκαία, αφενός, η άμεση ενίσχυση των υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ στους Νομούς Αχαΐας, Ηλείας, Κεφαλληνίας και Ζακύνθου με μόνιμο και επαρκές προσωπικό και, αφετέρου, η άμεση επιχειρησιακή και τεχνική αξιολόγηση του νέου πληροφοριακού συστήματος, με καταγραφή των δυσλειτουργιών, συγκεκριμένο σχέδιο διορθωτικών παρεμβάσεων, σαφές χρονοδιάγραμμα και μετρήσιμους στόχους ως προς την ταχύτητα και την ποιότητα εξυπηρέτησης.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του e-ΕΦΚΑ πρέπει να έχει έναν σαφή τελικό στόχο που χαρακτηρίζεται από λιγότερη γραφειοκρατία, λιγότερη ταλαιπωρία για τον πολίτη, αποτελεσματικότερη εργασία για τον υπάλληλο και ταχύτερη και αξιόπιστη απονομή των υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης.

Επειδή η ορθολογική στελέχωση των υπηρεσιών αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του e-ΕΦΚΑ και για την έγκαιρη διεκπεραίωση των υποθέσεων των ασφαλισμένων,

Επειδή η αξιοπιστία ενός πληροφοριακού συστήματος του Δημοσίου πρέπει να αποτιμάται με αντικειμενικούς δείκτες, όπως η διαθεσιμότητα του συστήματος, οι χρόνοι απόκρισης, τα περιστατικά τεχνικών αστοχιών, ο χρόνος αποκατάστασης προβλημάτων και οι επιπτώσεις τους στη διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών,

Επειδή η μετάπτωση σε ένα νέο πληροφοριακό περιβάλλον δημιουργεί αυξημένες απαιτήσεις ως προς την εκπαίδευση των χρηστών, την τεχνική υποστήριξη και την άμεση αντιμετώπιση προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία,

Επειδή η ψηφιοποίηση δεν μπορεί να θεωρείται επιτυχημένη όταν μεταφέρει το διοικητικό και τεχνικό βάρος από το πληροφοριακό σύστημα στον εργαζόμενο ή στον πολίτη, αλλά πρέπει να οδηγεί σε απλούστερες διαδικασίες, μικρότερους χρόνους διεκπεραίωσης και καλύτερη εξυπηρέτηση,

Κατόπιν των ανωτέρω, ερωτάται η κ. Υπουργός:

1. Ποιος είναι ο ακριβής αριθμός των κενών οργανικών θέσεων στις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ στους Νομούς Αχαΐας, Ηλείας, Κεφαλληνίας και Ζακύνθου, και ποιο συγκεκριμένο σχέδιο και χρονοδιάγραμμα έχει ο e-ΕΦΚΑ για την κάλυψή τους με μόνιμο προσωπικό;
2. Ποια συγκεκριμένα προβλήματα και δυσλειτουργίες έχουν καταγραφεί στο νέο πληροφοριακό σύστημα του e-ΕΦΚΑ από την έναρξη της λειτουργίας του και ποιος είναι ο μέσος χρόνος επίλυσής τους;
3. Ποια συγκεκριμένα μέτρα έχουν ληφθεί για την αποκατάσταση των δυσλειτουργιών του νέου πληροφοριακού συστήματος, ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των απαιτούμενων διορθωτικών παρεμβάσεων και με ποιους μετρήσιμους δείκτες αξιολογείται η βελτίωση της λειτουργικότητας και της ταχύτητας διεκπεραίωσης των υποθέσεων;

Ο ερωτών βουλευτής

Παναγιωτόπουλος Ανδρέας