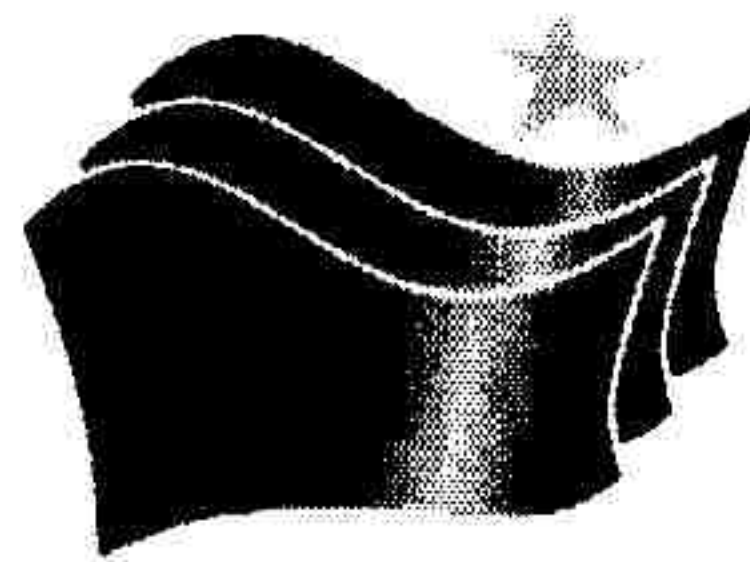




ΣΥΡΙΖΑ
ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΟΣ ΡΙΖΟΣΠΑΣΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΡΑΣ

ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	
Αριθ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ	1945
Ημερομηνία καταθέσεως	27-3-15

Αθήνα, 27 Μαρτίου 2015

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

ΘΕΜΑ: Αδυναμία εξυπηρέτησης πολιτών από τους ασφαλιστικούς φορείς λόγω ελλιπούς ενημέρωσης, ανεπαρκούς τεχνολογικού εξοπλισμού και μη διαλειτουργικότητας με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α.).

Ιδιαίτερα τεταμένη είναι η κατάσταση σε θέματα εξυπηρέτησης πολιτών από τους ασφαλιστικούς τους φορείς. Αφ' ενός οι ασφαλισμένοι διαμαρτύρονται όλο και πιο έντονα για τη χρονοβόρα και ανεπαρκή εξυπηρέτησή τους σε θέματα πληροφόρησης σχετικά με την πορεία αιτημάτων τους (συντάξεις, εισφορές, ρυθμίσεις κλπ) και αφ' ετέρου οι εργαζόμενοι στους ασφαλιστικούς φορείς καταγγέλλουν πως τους είναι αδύνατον να εξυπηρετήσουν το κοινό με τα μέσα που διαθέτουν, με αποτέλεσμα να έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τη δυσαρέσκεια και την οργή των ασφαλισμένων.

Σύμφωνα με εκπροσώπους των ασφαλιστικών φορέων η εξυπηρέτηση των πολιτών καθίσταται ιδιαίτερος δύσκολη, λόγω της ελλιπούς ενημέρωσης των φορέων από το εποπτεύον Υπουργείο και την Η.ΔΙ.Κ.Α., σχετικά με τα μεγάλα έργα Πληροφορικής που υλοποιούνται στις υποδομές της Η.ΔΙ.Κ.Α. (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης) και γενικότερα στον χώρο της Κοινωνικής Ασφάλισης (ΚΕ.Π.Α., ΕΡΓΑΝΗ). Η Η.ΔΙ.Κ.Α. έχει καλώς μεν αναπτύξει μια σειρά σύγχρονων και χρήσιμων εφαρμογών για την καλύτερη λειτουργία του ασφαλιστικού συστήματος, όμως οι ασφαλιστικοί φορείς, που εξακολουθούν να επωμίζονται εξ' ολοκλήρου την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, έχουν ελλιπή ενημέρωση και ελάχιστη έως και μηδενική πρόσβαση στις εφαρμογές αυτές (Ηλιος, Αριάδνη, κλπ). Οι ασφαλιστικοί φορείς λειτουργούν αυτή τη στιγμή με μηχανογραφικό εξοπλισμό παρωχημένης τεχνολογίας, ελλιπώς ενημερωμένο προσωπικό και βρίσκονται ουσιαστικά "στο σκοτάδι" σε ότι αφορά στην ηλεκτρονική διαχείριση των θεμάτων που καλούνται να διεκπεραιώσουν, ειδικότερα όταν εμπλέκονται περισσότεροι του ενός φορείς.

Επιπλέον, οι φορείς υποστηρίζουν πως η σύνδεση των εφαρμογών και η καταχώρηση των στοιχείων των ασφαλισμένων (ασφαλιστική ταυτότητα, ασφαλιστικό ιστορικό) δεν έχει προχωρήσει σε ικανοποιητικό βαθμό, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα να μην ταυτίζεται η εικόνα του κάθε ασφαλισμένου σε διαφορετικούς φορείς και υπηρεσίες. Τον ισχυρισμό αυτό επιβεβαιώνουν και μαρτυρίες πολιτών που αναφέρουν, για παράδειγμα, πως τα ηλεκτρονικά πλέον θεωρημένα βιβλιάρια τους συχνά εμφανίζονται αθεώρητα σε φαρμακεία, γιατρούς, ΕΟΠΥΥ κλπ., με συνέπεια την τλαιπωρία αυτών και την επιβάρυνση των φορέων με διοικητικό φόρτο.

Συνεπώς, η όποια πρόοδος έχει σημειωθεί από την ηλεκτρονική ανάπτυξη που έχει κάνει η Η.ΔΙ.Κ.Α. παραμένει σε θεωρητικό για τον πολίτη επίπεδο, από τη στιγμή που στην πράξη δεν διευκολύνει τις καθημερινές συναλλαγές του, ενώ αντίθετα προσφέρει σημαντικά στην πληροφόρηση του Υπουργείου Εργασίας και της Κεντρικής Κυβέρνησης. Ο πολίτης εξακολουθεί να καλείται να επισκεφθεί μια σειρά φορέων και υπηρεσιών προκειμένου να ενημερωθεί για το όποιο ασφαλιστικό ζήτημά του και εκεί ζητά πληροφορίες από υπαλλήλους με ελλιπή ενημέρωση και περιορισμένη πρόσβαση, σε ό,τι αφορά στα Μητρώα και τα Εθνικά Δίκτυα που έχουν υλοποιηθεί, ουσιαστικά δηλαδή δεν έχουν τη δυνατότητα να τον ενημερώσουν σχετικά με την πορεία των αιτημάτων του.

Με βάση τα παραπάνω ερωτάται ο κ. Υπουργός Εργασίας Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης:

1. Εφ' όσον οι ασφαλιστικοί φορείς εξακολουθούν να είναι τα σημεία αναφοράς του πολίτη για την εξυπηρέτησή του, με ποιες ενέργειες σκοπεύει το Υπουργείο να τους ενισχύσει ώστε η εξυπηρέτηση αυτή να είναι σύγχρονη, ουσιαστική, γρήγορη και ολοκληρωμένη;

2. Με ποιες ενέργειες θα επιταχυνθεί η υλοποίηση του Κεντρικού Μητρώου για όλους τους πολίτες, ώστε η ασφαλιστική τους ταυτότητα και το ασφαλιστικό τους ιστορικό να είναι σωστά καταχωρημένα και προσβάσιμα σε όλους τους φορείς και τις υπηρεσίες με τις οποίες συναλλάσσονται;

Οι ερωτώντες Βουλευτές

Ελισσάβετ (Μπέττυ) Σκούφα

Καρά Γιουσούφ Αϊχάν

Ηλίας Ιωαννίδης

Νεκτάριος Σαντορινιός

Θανάσης Σκούμας

Σταθάς Γιάννης

Γιώργος Ουρσουζίδης

Αγλαΐα Κυρίτση

Αλέξανδρος Μεικόπουλος

Δανάη Τζήκα-Κωστοπούλου

Γιώργος Ψυχογιός

Τριαντάφυλλος Μηταφίδης

Βασιλική Κατριβάνου

Θεοφάνης Κουρεμπές

Πάυλος Πολάκης

Σωκράτης Φάμελλος

Αννέτα Καβαδία

Νίκος Συρμαλένιος

Ελένη Αυλωνίτου

Σπύρος Ε.Λάμπας

Βασίλης Κυριακάκης

Ελένη Σταματάκη

Θανάσης Πετράκος

Χρυσούλα Κατσαβριά Σιωροπούλου

Δημήτρης Σεβαστάκης

Αθανάσιος Παπαδόπουλος

Μερόπη Τζούφη

Στάθης Παναγούλης

Χρήστος Σμίας

Καρασαρλίδου Φρόσω