

e-ΕΦΚΑ: Σε λειτουργία το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας- Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε

[Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#) / [Οικονομία & εξ-οικονομώ](#)



Τέθηκε σε λειτουργία το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας του e-ΕΦΚΑ. Πρόκειται για μια επανάσταση στον τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του εν αναμονή συνταξιούχου από τον ΕΦΚΑ καθώς επιτρέπει την απευθείας ψηφιακή επαφή του ασφαλισμένου που έχει υποβάλει αίτημα συνταξιοδότησης και του υπαλλήλου που έχει αναλάβει την έκδοση της σύνταξης του. Παράλληλα, η νέα αυτή υπηρεσία έρχεται να αντικαταστήσει 3 τρόπους επικοινωνίας που δημιουργούσαν ταλαιπωρία στους πολίτες και σημαντικές καθυστερήσεις στην διαδικασία απονομής:



την αλληλογραφία μέσω ταχυδρομείου όπου ο e-ΕΦΚΑ ζητούσε επιπλέον έγγραφα για να προχωρήσει το αίτημα συνταξιοδότησης, την επίσκεψη του ασφαλισμένου στα τοπικά υποκαταστήματα για την προσκόμιση τους και

την τηλεφωνική επικοινωνία για διευκρινίσεις και ερωτήματα.

Με το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας ο ασφαλισμένος θα λαμβάνει γρηγορότερα τη σύνταξη του καθώς μειώνεται στο ελάχιστο ο χρόνος που απαιτείται για την προσκόμιση επιπλέον εγγράφων. Καταργούνται χιλιάδες επισκέψεις στα υποκαταστήματα καθώς και ένας μεγάλος όγκος αλληλογραφίας μεταξύ εισηγητή και ασφαλισμένου.

Αναλυτικά, με τη νέα υπηρεσία:

Όλη η επικοινωνία μεταξύ του εν αναμονή συνταξιούχου και του υπαλλήλου του e-ΕΦΚΑ που έχει αναλάβει την έκδοση της σύνταξης του γίνεται αποκλειστικά ψηφιακά και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις δια τηλεφώνου. Η πλατφόρμα βασίζεται στη λογική της αμφίδρομης επικοινωνίας όπου επιτρέπει τόσο στον υπάλληλο όσο και στον ασφαλισμένο να ανταλλάσσουν στοιχεία και πληροφορίες και να θέτουν εκατέρωθεν ερωτήματα.

Ο υπάλληλος μπορεί να ζητήσει ηλεκτρονικά επιπλέον δικαιολογητικά από τον ασφαλισμένο και ο τελευταίος να ενημερωθεί για την εξέλιξη αυτή λαμβάνοντας μήνυμα στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο (e-mail). Ο e-ΕΦΚΑ διαθέτει πλέον το 95% των e-mails των εν αναμονή συνταξιούχων. Στη συνέχεια μέσω της

πλατφόρμας θα μπορεί να τα επισυνάπτει και να τα αποστέλλει ηλεκτρονικά στον e-ΕΦΚΑ με καταγεγραμμένη την ημέρα και ώρα αποστολής τους. Με αυτόν τον τρόπο καταργείται η ανάγκη μετάβασης στα υποκαταστήματα.

Παράλληλα, μέσα από την πλατφόρμα, ο ασφαλισμένος μπορεί να δει σε πραγματικό χρόνο την πορεία του αιτήματος συνταξιοδότησης του.

Η νέα υπηρεσία είναι προσβάσιμη μέσα από την ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/el/psephiako-domatio-epikoionias>) και την ενιαία δικτυακή πύλη του δημοσίου www.Gov.gr.

Την υπηρεσία αυτή μπορούν να την χρησιμοποιήσουν όλοι οι ασφαλισμένοι εφόσον προηγουμένως έχουν υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα συνταξιοδότησης τους.

Στην ειδική εκδήλωση με τη συμμετοχή του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Κωστή Χατζηδάκη, παρουσιάστηκε ο τρόπος λειτουργίας της νέας υπηρεσίας και τα οφέλη προς τους πολίτες. Παράλληλα, σε πραγματικό χρόνο, έγινε χρήση της υπηρεσίας από εν αναμονή συνταξιούχο ο οποίος συνδέθηκε μέσω της πλατφόρμας με τον εισηγητή του συνταξιοδοτικού του φακέλου και υπέβαλλε ηλεκτρονικά ορισμένα δικαιολογητικά που έλειπαν. Μια συναλλαγή για την προσκόμιση ενός εγγράφου που αν γινόταν μέσω ταχυδρομείου θα απαιτούσε τουλάχιστον 15 ημέρες, έγινε μόλις σε ένα λεπτό.

Διεύρυνση πεδίου εργασία των πιστοποιημένων λογιστών και δικηγόρων

Παράλληλα, όπως ανακοινώθηκε από τον Κωστή Χατζηδάκη, διευρύνονται οι εργασίες που μπορούν να αναλαμβάνουν οι 458 πιστοποιημένοι λογιστές και δικηγόροι. Συγκεκριμένα, μέσα από το Ψηφιακό Δωμάτιο οι πολίτες θα μπορούν να επιλέξουν την ανάθεση της υπόθεσής τους σε πιστοποιημένο επαγγελματία για ανακεφαλαίωση ασφαλιστικού χρόνου και αναγνωρίσεις.

Θα μπορούν να το πράξουν αυτό ακόμα και όσοι ασφαλισμένοι έκαναν την αίτησή τους πριν την υιοθέτηση του μέτρου των πιστοποιημένων επαγγελματιών ή δεν το έχουν επιλέξει εξ αρχής κατά τη διαδικασία αίτησης συνταξιοδότησης τους. Με αυτόν τον τρόπο, από τις αρχές Σεπτεμβρίου, οι 458 πιστοποιημένοι επαγγελματίες θα αποκτήσουν και αυτοί πρόσβαση στο Ψηφιακό Δωμάτιο για να αναλάβουν τέτοιου είδους περιπτώσεις.

Ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Κωστής Χατζηδάκης τόνισε στην ομιλία του: «Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας αποτελεί μια επανάσταση στον τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη από τον ΕΦΚΑ. Έρχεται να δημιουργήσει έναν νέο ψηφιακό και αξιόπιστο τρόπο αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ του εν αναμονή συνταξιούχου και του υπαλλήλου του ΕΦΚΑ που έχει αναλάβει την έκδοση της σύνταξης του.

Λειτουργεί ως ένα σύγχρονο chat room με δυνατότητα ανταλλαγής εγγράφων και υποβολής ερωτημάτων από τον ασφαλισμένο προς τον εισηγητή του φακέλου του και αντίστροφα.

Ταυτόχρονα, αντικαθιστά 3 τρόπους επικοινωνίας συνυφασμένους με την ταλαιπωρία του πολίτη: Τις αλληπάλληλες επισκέψεις στα υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ, τις τηλεφωνικές κλήσεις και την αλληλογραφία μέσω ταχυδρομείου για την προσκόμιση εγγράφων που αφορούν την συμπλήρωση του συνταξιοδοτικού φακέλου. Είναι μια επανάσταση στον τρόπο επικοινωνίας του ΕΦΚΑ με τους πολίτες. Μια λογική που προτάσσει τις νέες τεχνολογίες για καλύτερη επικοινωνία έναντι της ταλαιπωρίας και του «δεν γίνεται».

Πλέον ο εν αναμονή συνταξιούχος θα πάψει να ανησυχεί για το πού βρίσκεται η αίτηση συνταξιοδότησης του και για το αν απαιτείται κάποιο επιπλέον πιστοποιητικό για το οποίο δεν έλαβε γνώση. Όλη η απαιτούμενη πληροφορία θα είναι διαθέσιμη μέσα στο Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας. Αυτός ο αμφίδρομος ψηφιακός τρόπος επικοινωνίας μπορεί να αποτελέσει «πιλότο» και για άλλους φορείς του Δημοσίου που συναλλάσσονται καθημερινά με πολίτες δίνοντας τους τη δυνατότητα για μια ευρωπαϊκού επιπέδου ανθρώπινη εξυπηρέτηση».

Ο Υφυπουργός Κοινωνικής Ασφάλισης Πάνος Τσακλόγλου δήλωσε: «Η προσπάθεια εκσυγχρονισμού του e-ΕΦΚΑ συνεχίζεται αμείωτη και κινείται σε πολλούς άξονες με επίκεντρο πάντα, τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πολίτη. Με την έναρξη λειτουργίας της νέας διαδικτυακής υπηρεσίας «Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας» που επιτρέπει την απευθείας ψηφιακή επικοινωνία μεταξύ του ασφαλισμένου που έχει υποβάλει αίτημα συνταξιοδότησης και του υπαλλήλου του Φορέα που έχει αναλάβει την έκδοση της σύνταξης του, πραγματοποιείται ένα ακόμα βήμα προς αυτή την κατεύθυνση.

Με γρήγορους ρυθμούς, ο ΕΦΚΑ μετασχηματίζεται σε e-ΕΦΚΑ - δηλαδή, σε ένα λειτουργικό ψηφιακό μηχανισμό - προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες, αλλά και τις απαιτήσεις των πολιτών για υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση και ταχεία απονομή των συντάξεων. Με το «Ψηφιακό Δωμάτιο» προσθέτουμε στην φαρέτρα του Φορέα ένα ακόμα όπλο προκειμένου αφενός μεν να αυξήσουμε την αποτελεσματικότητα και την ευελιξία του, αφετέρου δε να αξιοποιήσουμε καλύτερα τις δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού του e-ΕΦΚΑ, καταργώντας στην πράξη ουρές, αστοχίες και ταλαιπωρία.

Με σταθερά βήματα, χτίζουμε προσεκτικά περισσότερες και υψηλότερου επιπέδου ψηφιακές υπηρεσίες, αλλάζοντας το κράτος με μέσο την τεχνολογία. Το «Ψηφιακό

Δωμάτιο» είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα. Συνιστά ένα τεχνολογικό εργαλείο που παρέχει άμεση εξυπηρέτηση και μειώνει την γραφειοκρατία και την αδιαφάνεια.

Η εποχή μας απαιτεί έξυπνες και στοχευμένες λύσεις που παρέχουν αποτελεσματικές υπηρεσίες. Ο e- ΕΦΚΑ εξελίσσεται και προοδεύει προς όφελος της κοινωνίας και της οικονομίας. Από αργοκίνητος γίγαντας μετατρέπεται σταδιακά σε μια ψηφιακή μηχανή εξυπηρέτησης των πολιτών και, ειδικά, των συνταξιούχων. Η προσπάθεια συνεχίζεται».

Ο Διοικητής του e-ΕΦΚΑ Παναγιώτης Δουφεξής δήλωσε: «Μέσα από το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας, ο εν δυνάμει συνταξιούχος έχει πλέον προσωπική επαφή μέσω διαδικτύου με τον Φορέα και ο χρόνος απονομής της σύνταξης του ελαχιστοποιείται. Οι απόμαχοι της ζωής δικαιούνται τον σεβασμό μας κι αυτός αποδεικνύεται έμπρακτα με κάθε ψηφιακή δράση που αναβαθμίζει το επίπεδο εξυπηρέτησης τους. Συνεχίζουμε να υλοποιούμε παρεμβάσεις που θα μετατρέψουν τον e-ΕΦΚΑ σε έναν σύγχρονο, ευρωπαϊκό Φορέα κοινωνικής ασφάλισης που θα προσφέρει την καλύτερη εξυπηρέτηση στους 6,5 εκατομμύρια ασφαλισμένους που συναλλάσσονται μαζί του».

Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν επίσης η Γενική Γραμματέας Κοινωνικών Ασφαλίσεων Παυλίνα Καρασιώτου, ο Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος, οι Υποδιοικητές του e-ΕΦΚΑ Αλέξανδρος Βαρβέρης, Νίκος Χουρδάκης, Γιώργος Γκράτσιος και Νίκος Παγώνης, η Πρόεδρος ΗΔΙΚΑ Νίκη Τσούμα, ο επικεφαλής της Ομάδας Έργου για τις εκκρεμείς συντάξεις Μιχάλης Κεφαλογιάννης, οι γενικοί διευθυντές του e-ΕΦΚΑ για τις απονομές συντάξεων και την ψηφιοποίηση του Οργανισμού

Η ψηφιακή υπηρεσία υλοποιήθηκε με την υποστήριξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Πηγή: iellada.gr