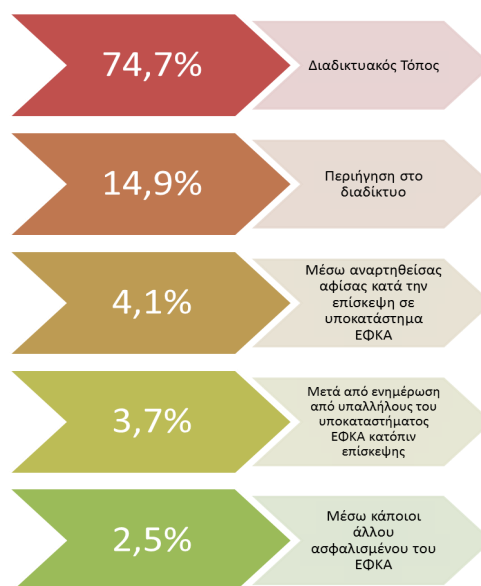


ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2019

17 ΜΑΪΟΥ 2019

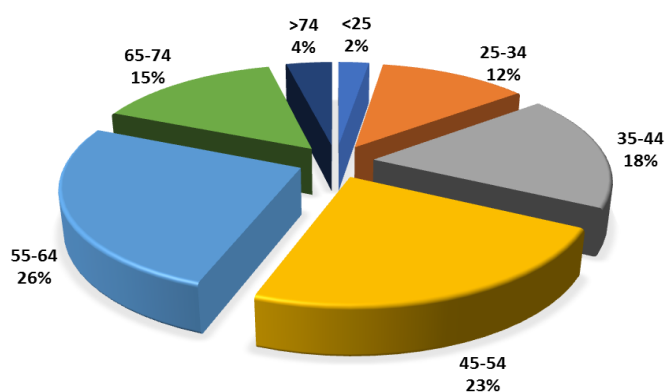
Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΣΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το 74,7% των συμμετεχόντων ενημερώθηκε για το ερωτηματολόγιο από το διαδικτυακό τόπο του φορέα.



ΦΥΛΟ—ΗΛΙΚΙΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκουν στην κατηγορία **55** έως **64** ετών (26%). Ακολουθούν οι ομάδες **45-54** ετών με ποσοστό 23%. Έπονται η ομάδα **35-44** ετών με 18%, **65-74** ετών με 15%, **25-34** ετών με 12%. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν συμμετέχοντες **άνω των 74** ετών με 4% και **οι μικρότεροι από 25** ετών με 2%.

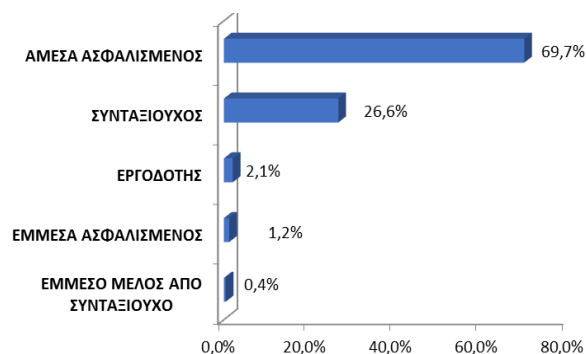


ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι **άμεσα ασφαλισμένοι** (69,7%). Το 26,6% των ερωτηματολογίων συμπληρώθηκε από τους **συνταξιούχους** και ένα μικρό ποσοστό συμπληρώθηκε από **έμμεσα μέλη** είτε **ασφαλισμένων** (1,2%) είτε **συνταξιούχων** (0,4%). Τέλος 2,1% των

ερωτηματολογίων συμπληρώθηκε από **εργοδοτές**. Τα προαναφερόμενα ποσοστά αναδεικνύουν πιθανώς την αναγκαιότητα διαμόρφωσης μίας πιο ευέλικτης ηλεκτρονικής πλατφόρμας που θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την διεξαγωγή παρεμφερών ερευνών και αφετέρου την ενίσχυση των προωθητικών ενεργειών του φορέα προς όλες τις ομάδες των ασφαλισμένων.

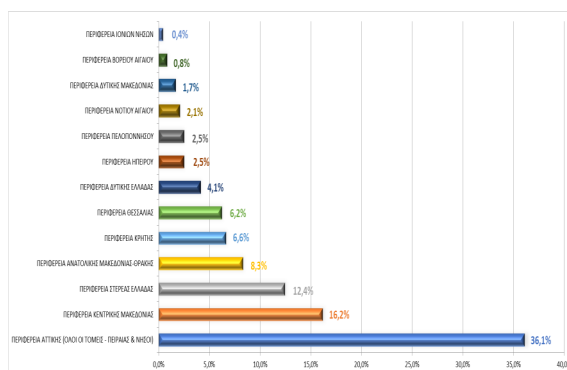
γείων του φορέα προς όλες τις ομάδες των ασφαλισμένων.



ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** (36,1%). Ακολουθεί με ποσοστό 16,2% η **Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας**, με 12,4% η **Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας** και 8,3% η **Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης**. Στις υπόλοι-

πες 9 περιφέρειες κατανέμονται με μικρά ποσοστά οι υπόλοιποι συμμετέχοντες.

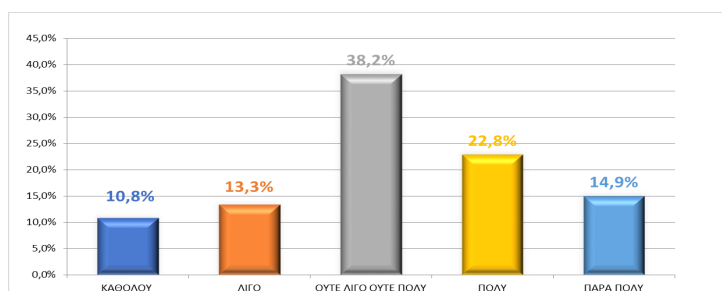


Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** (36,1%)

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το 37,7% των συμμετεχόντων είναι **ικανοποιημένο** από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Το 38,2% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν είναι **ούτε λίγο ούτε πολύ ικανοποιημένο**, το 13,3% **λίγο** και

το 10,8% **δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο**.



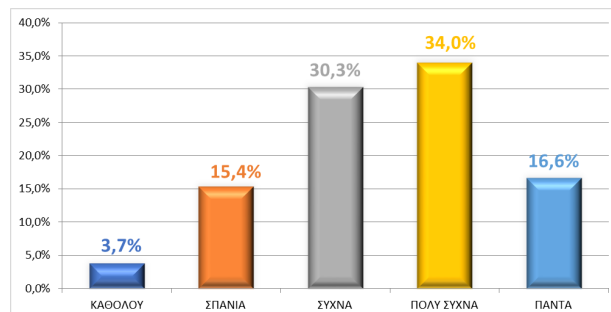
Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Η ιστοσελίδα του ΕΦΚΑ έχει πλέον εδραιωθεί ως κύριο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ ασφαλισμένων και Φορέα.

Συγκεκριμένα, το 80,9% των συμμετεχόντων ανατρέχει στην ιστοσελίδα του Φορέα για να αναζητήσει λύση

στο θέμα που αντιμετωπίζει.

Αναλυτικά, το 34,0% ανατρέχει **πολύ συχνά, συχνά το 30,3%** και πάντα το 16,6%.



Η ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΩΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

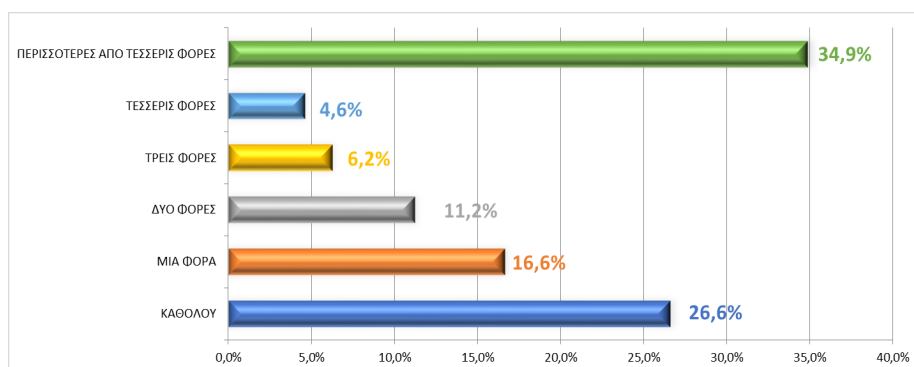
Ο ΕΦΚΑ κατά το μεταβατικό στάδιο λειτουργίας του συνεχίζει εντατικά τις προσπάθειες για την απλούστευση των διαδικασιών (π.χ. ηλεκτρονική διάθεση και υποβολή αιτήσεων σε συγκεκριμένες κατηγορίες, έκδοση μηνιαίων ειδοποιητηρίων κλπ) με σκοπό την μείωση της φυσικής παρουσίας του ασφαλισμένου και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Αναλυτικά, το 26,6% δεν χρειάστηκε να επισκεφτεί τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ, ενώ το 27,8% επισκέφτηκε τον ΕΦΚΑ μία με δύο φορές.

Η ιστοσελίδα αποτελεί την διέξοδο για την επίλυση κάποιων θεμάτων που απασχολούν τους ασφαλισμένους. Ειδικότερα υπάρχει σημαντική τάση αύξησης των επισκέψεων σε αυτήν από όσους μετά από επαναλαμβανόμενες επισκέψεις (με φυσική παρουσία) στο υποκατάστημα το πρόβλημα τους δεν επιλύεται. Από την άλλη όμως το αυξημένο ποσο-

στό αναζήτησης της πληροφορίας μέσω της ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ δεν σημαίνει ότι μειώνει την αναγκαιότητα επίσκεψης του ασφαλισμένου σε κάποια οργανική μονάδα του φορέα, προκειμένου τελικά να επιλύσει το θέμα του.

Η ιστοσελίδα αποτελεί την διέξοδο για την επίλυση αρκετών θεμάτων που απασχολούν τους ασφαλισμένους



ΤΙ ΣΥΜΒΟΛΙΖΕΙ Ο ΕΦΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ

Παρατηρούμε ότι το 60,5% των ασφαλισμένων θεωρούν ότι ο ΕΦΚΑ είναι πλέον ο φορέας που παρέχει ένα ή όλα από τα παρακάτω προνόμια:

✓ **Ίσα δικαιώματα προς όλους**

✓ **Κοινωνική προστασία για όλους με την Εθνική Σύμβαση και την Ασφα-**

λιστική Κάλυψη

✓ **Βιωσιμότητα της Κοινωνικής Ασφάλισης και τέλος**

✓ **Όλα από τα παραπάνω**

Ειδικότερα, το 57,1% των αντρών και το 69,7% των γυναικών θεωρούν ότι ο ΕΦΚΑ είναι πλέον ο φορέας που παρέχει ένα ή όλα από

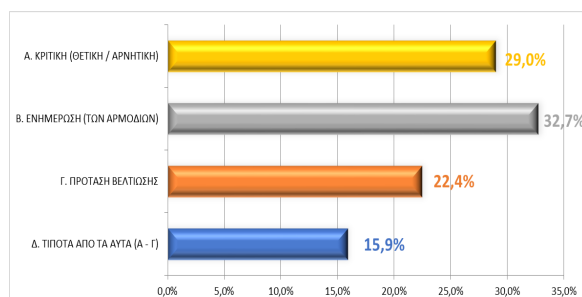
τα παρακάτω προνόμια.



ΣΧΟΛΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Το 32,7% των σχολίων σκοπό έχουν να τονίσουν την επιθυμία των ασφαλισμένων **για ενημέρωση** του φορέα στα ζητήματα που οι ίδιοι προβάλλουν με το σχολιασμό τους, το 29% αποτελούν **κριτική (θετική/αρνητική)**, το 22,4% αναφέρονται σε **προτάσεις βελτίωσης** για

τον φορέα, ενώ το 19,9% **δεν εντάσσεται σε καμία** εκ των ανωτέρω κατηγοριών.

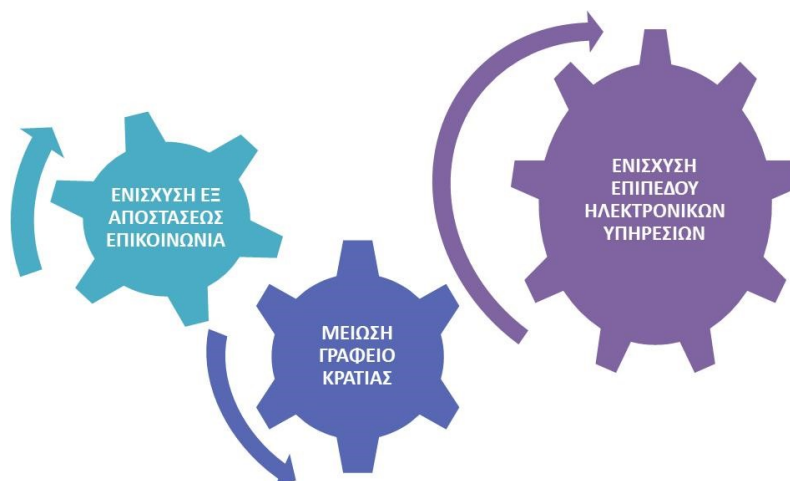


Σύμφωνα με τα σχόλια των συμμετεχόντων, διαφαίνεται ότι κύριο μέλημα των ασφαλισμένων, αποτελεί η ενημέρωση του Φορέα για τα ζητήματα που τους αφορούν.

Ο ΕΦΚΑ ΑΦΟΥΓΚΡΑΖΕΤΑΙ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ

Ο ΕΦΚΑ λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των ασφαλισμένων:

- ◆ Ενισχύει το επίπεδο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- ◆ Μειώνει την γραφειοκρατία
- ◆ Ενισχύει την εξ αποστάσεως επικοινωνία του πολίτη



ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ

Οι ερωτηθέντες προχώρησαν σε **προτάσεις** σχετικά με τη βελτίωση των

παρεχομένων από τον ΕΦΚΑ υπηρεσιών όπως τις απεικονίζουμε παρακάτω:



1

Επίτευξη ουσιαστικής ενοποίησης των πρώην ασφαλιστικών τους φορέων, με την ύπαρξη ενιαίας βάσης δεδομένων. Επιθυμία να εξυπηρετούνται σε οποιοδήποτε υποκατάστημα ανεξαρτήτως του φορέα προέλευσης

2

Περισσότερες ηλεκτρονικές εφαρμογές, εύκολα προσβάσιμες και με κατανοητή πληροφόρηση, ώστε να μειωθεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας των ασφαλισμένων στα Υποκαταστήματα. Προτείνεται καλύτερος σχεδιασμός της Ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ, με χρήση όσο το δυνατόν περισσότερων βεβαιώσεων & δικαιολογητικών ηλεκτρονικά

3

Απλούστευση της διαδικασίας χορήγησης Ασφαλιστικής Ενημερότητας

ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ...

Οι ασφαλισμένοι, πέραν των προτάσεων και προσδοκιών μέσω του ερωτηματολογίου ενθαρρύνουν και αυτό το μήνα με τα σχόλιά τους τις προσπάθειες του οργανισμού.



Οι ασφαλισμένοι μέσω του ερωτηματολογίου προχωρούν σε προτάσεις σχετικά με τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΕΦΚΑ

«Αγαπητοί μου συγχαρητήρια για το έργο σας! Συνεχίστε τον καλό αγώνα!...»

«Πολύ καλή προσπάθεια»

«Χρήσιμο το ερωτηματολόγιο»

«Το πρώτο μου σχόλιο αφορά το γεγονός ότι έχω άμεσα και γρήγορα απάντηση σε οποιοδήποτε ερώτημα, γραπτό κυρίως, έχω κάνει»

«Θετικό το ότι ζητάτε τη γνώμη των χρηστών...»

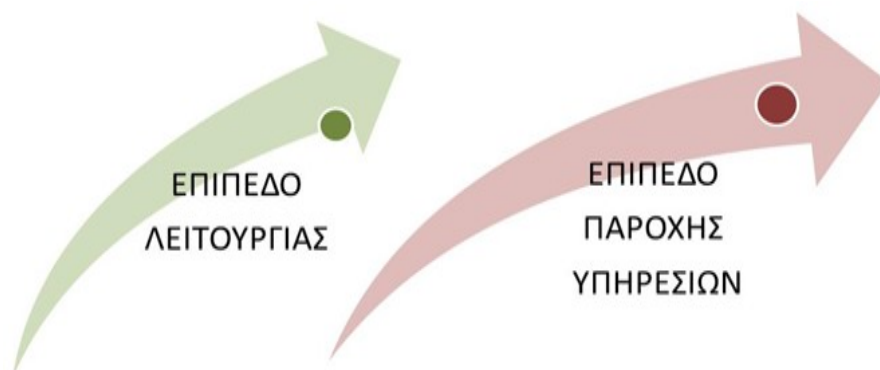
«Καλά το πάτε αλλά υπάρχει δρόμος και προσπάθεια πολύ ακόμη...»

«Ευχαριστώ για τη βοήθεια που μου έχετε προσφέρει»

ΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΕΞΥΠ. ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών συνεχίζει να παρουσιάζει θετική τάση σε:

- ♦ επίπεδο λειτουργίας και σε
- ♦ επίπεδο παροχής υπηρεσιών



ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δ/ση Στρατηγικού Σχεδιασμού και
Ανάλυσης Πολιτικής

**Επισκεφθείτε την
τοποθεσία μας στο WEB
www.efka.gov.gr**

**Τηλεφωνικό Κέντρο
Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων
1555**

