

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2019

30 ΜΑΪΟΥ 2019

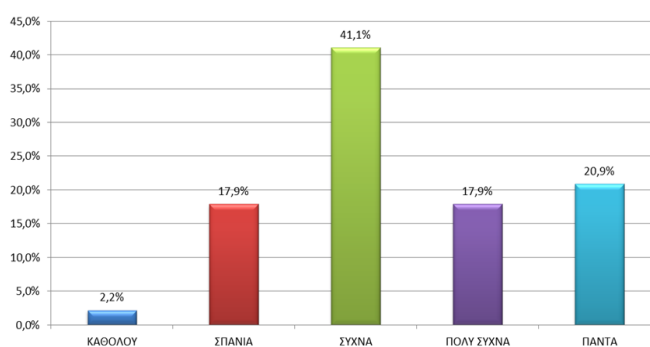
Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Η ιστοσελίδα του ΕΦΚΑ λειτουργεί πλέον ως βασικό μέσο επικοινωνίας των ασφαλισμένων με τον φορέα και αποτελεί επένδυση για τη βελτιστοποίηση της λειτουργικότητάς του.

Αναλυτικά, το 20,9% των συμμετεχόντων ανατρέπει **πάντα** στην ιστοσελίδα του Φορέα για να αναζητήσει λύση στο θέμα που αντιμετωπίζει, ενώ **συχνά**

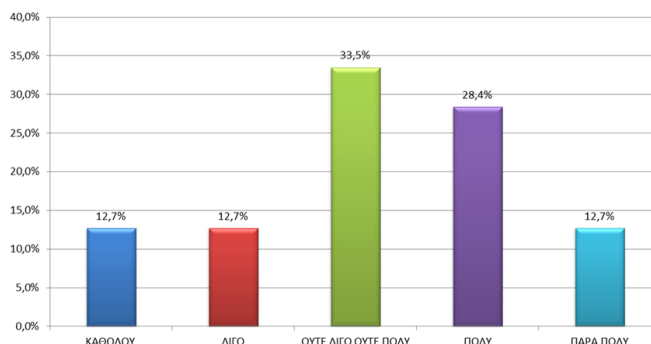
την επισκέπτεται το 41,1%. Σημειώνουμε ότι οι επιλογές **σπάνια** και **πολύ συχνά** εμφανίζουν το ίδιο ποσοστό 17,9%. Τέλος, οι συμμετέ-

χοντες απαντούν ότι δεν ανατρέχουν **καθόλου** στην ιστοσελίδα του Φορέα, με το ελάχιστο ποσοστό (2,2%).



ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το 28,4% των συμμετεχόντων είναι **πολύ ικανοποιημένο** από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα, ενώ το 33,5% δηλώνει ότι **δεν είναι ούτε λίγο ούτε πολύ** ικανοποιημένο. Σημειώνουμε ότι με το ίδιο ποσοστό 12,7% εμφανίζονται αντιστοίχως οι απαντήσεις **λίγο**, **καθόλου** και **πάρα πολύ** ικανοποιημένοι.



ΦΥΛΟ - ΗΛΙΚΙΑ

Κατά το χρονικό διάστημα από 01/02/2019 έως 28/02/2019 έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο 134 ασφαλισμένοι.

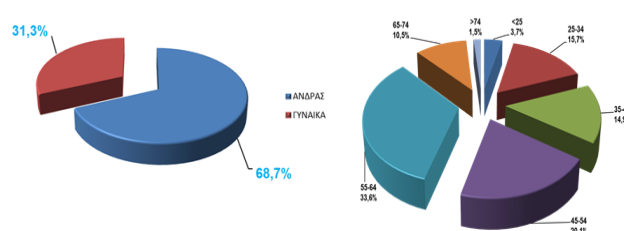
Από τα 134 ερωτηματολόγια, 92 συμπληρώθηκαν από άντρες και 42 από γυναίκες. Παρατηρούμε ότι οι άντρες συμμε-

τείχαν με πολύ μεγαλύτερο ποσοστό (68,7%) από εκείνο των γυναικών (31,3%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκουν στην κατηγορία 55 έως 64 ετών (33,6%). Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 45-54 ετών με ποσοστό 20,1%. Έπονται

οι ομάδες 25-34 ετών με 15,7%, 35-44 ετών με 14,9%, 65-74 ετών με 10,5%. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν οι συμ-

μετέχοντες ηλικίας κάτω των 25 ετών με 3,7% και οι άνω των 74 ετών με ποσοστό 1,5%.



Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΜΕΣΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Σε ποσοστό 76,9% οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το ερωτηματολόγιο από τον **διαδικτυακό τόπο του φορέα**. Τυχαία κατά την περιήγησή του στο **διαδίκτυο** ενημερώθηκε το 8,2%. Το 13,4% των συμμετεχόντων ενημερώθηκε κατά την **επίσκεψή του σε Υπηρεσία του ΕΦΚΑ** (7,4% μέσω της

αναρτηθείσας αφίσας και 6% από τους υπαλλήλους), ενώ μέσω άλλων **ασφαλι-**

σμένων ενημερώθηκε το 1,5%

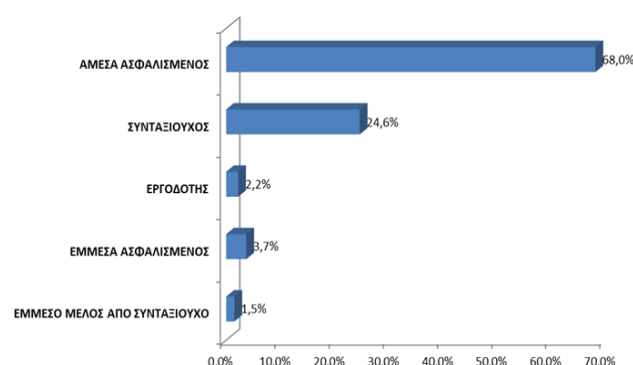


Η ενημέρωση των ασφαλισμένων για την διενέργεια έρευνας μέσω ερωτηματολογίου έγινε (σε ποσοστό 76,9%) από το διαδικτυακό τόπο του φορέα

ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι άμεσα ασφαλισμένοι (68%). Το 24,6% των ερωτηματολογίων συμπληρώθηκε από συνταξιούχους, ενώ ακολουθούν οι έμμεσα ασφαλισμένοι με 3,7% και οι εργοδότες με

2,2%. Ένα μικρό ποσοστό συμπλήρωσαν τα έμμεσα μέλη από συνταξιούχους (1,5%).

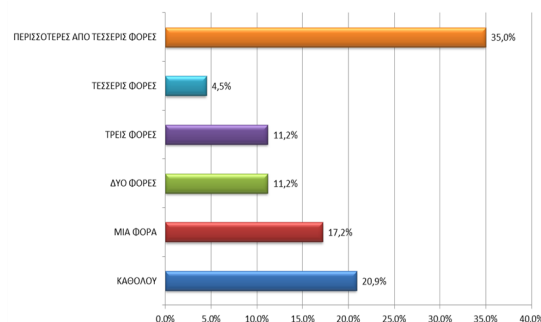


Η ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΩΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

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 τη μείωση της φυσικής παρουσίας των ασφαλισμένων και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Ωστόσο το 35% των συμμετεχόντων επισκέφτηκε τις υπηρεσίες του Φορέα περισσότερες από τέσσερις φορές ως προϋπόθεση για την ολοκλήρωση αιτήματός του. Το 20,9% δήλωσε ότι δεν επισκέφτηκε καθόλου τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και το 17,2% απάντησε ότι χρειάστηκε να επισκεφτεί υποκατάστημα μία φορά. Οι επιλογές δύο φορές και τρεις φορές εμφανίζονται με το ίδιο ποσοστό

(11,2%), ενώ το 4,5% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι απαιτήθηκε να επισκεφτεί τέσσερις φορές κάποιο υποκατάστημα προς ολοκλήρωση αιτήματός του.



ΤΙ ΣΥΜΒΟΛΙΖΕΙ Ο ΕΦΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, το 9,7% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι ο ΕΦΚΑ συμβολίζει **Ίσα Δικαιώματα για όλους**, το 11,2% **Κοινωνική προστασία για όλους με την Εθνική Σύμβαση και την Ασφαλιστική Κάλυψη**, για το 16,4% συμβολίζει τη **Βιωσιμότητα της Κοινωνικής Ασφάλισης**, το

21,7% απαντά **Όλα από τα παραπάνω** και τέλος το 41% **Τίποτα από τα παραπάνω**.

Παρατηρούμε ότι το 59% των ασφαλισμένων θεωρούν ότι ο ΕΦΚΑ είναι πλέον ο φορέας που παρέχει:

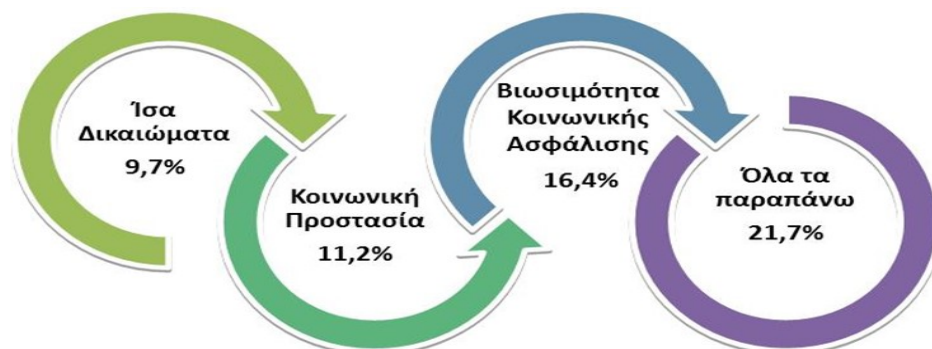
* Ίσα δικαιώματα προς όλους

* Κοινωνική προστασία για όλους με την Εθνική Σύμβαση και την Ασφαλιστική Κάλυψη

* Βιωσιμότητα της Κοινωνικής Ασφάλισης και τέλος

* Όλα από τα παραπάνω

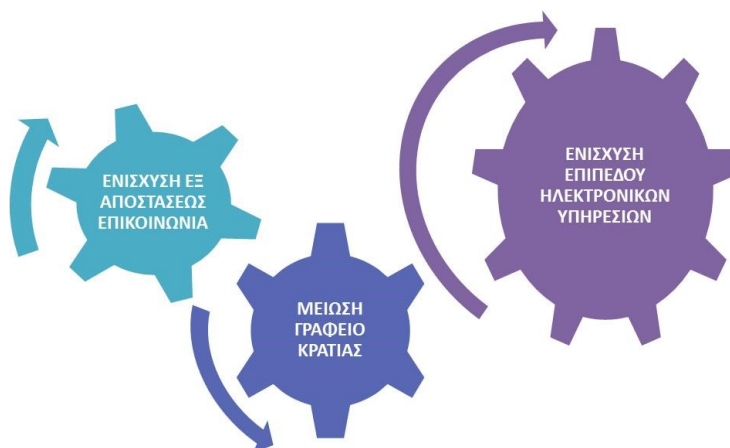
Η ιστοσελίδα αποτελεί την διέξοδο για την επίλυση αρκετών θεμάτων που απασχολούν τους ασφαλισμένους



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

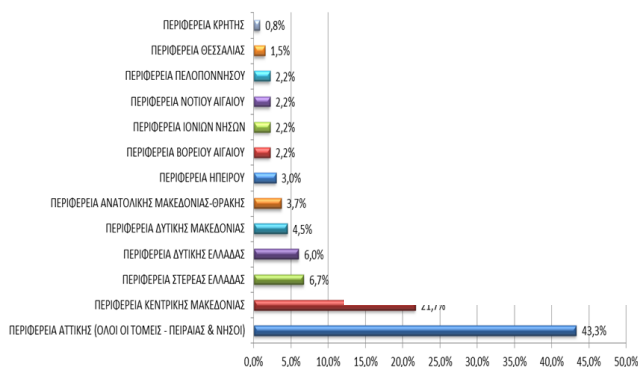


ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ

Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** [συμπεριλαμβανομένων του Πειραιά και των Νήσων] (43,3%). Ακολουθεί με ποσοστό 21,7% η **Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας**, με 6,7% η **Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας** και με 6% η **Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας**. Στις υπόλοιπες 9

περιφέρειες κατανέμονται με μικρά ποσοστά οι υπόλοιποι συμμετέχοντες. Σημειώνουμε ότι το μικρότερο ποσοστό (0,8%) συνα-

ντάται σε εκείνους που δήλωσαν ως τόπο διαμονής την **Περιφέρεια Κρήτης**.



Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** (43,3%)

ΣΧΟΛΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Τα σχόλια των συμμετεχόντων - ανάλογα με το τί αφορούν- αναλύονται στις κάτωθι βασικές κατηγορίες:

- το 48,5% αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων/ συνταξιούχων

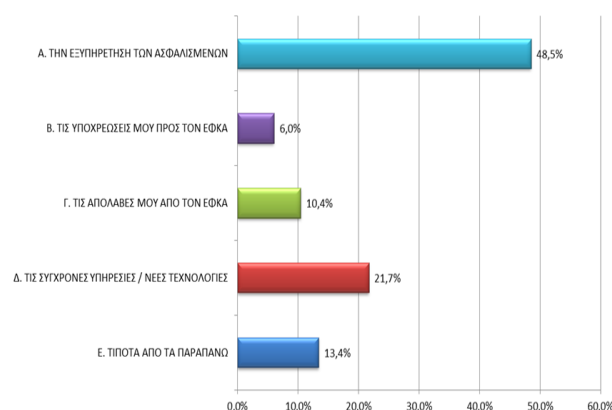
- το 21,7% στις Σύγχρονες Υπηρεσίες/Νέες Τε-

χνολογίες

- το 10,4% στις απολαβές τους από τον ΕΦΚΑ

- το 6% στις υποχρεώσεις τους προς τον ΕΦΚΑ

Σημειώνεται ότι ποσοστό 13,4% των σχολίων **δεν εμπίπτει σε καμία** από τις προαναφερθείσες κατηγορίες.

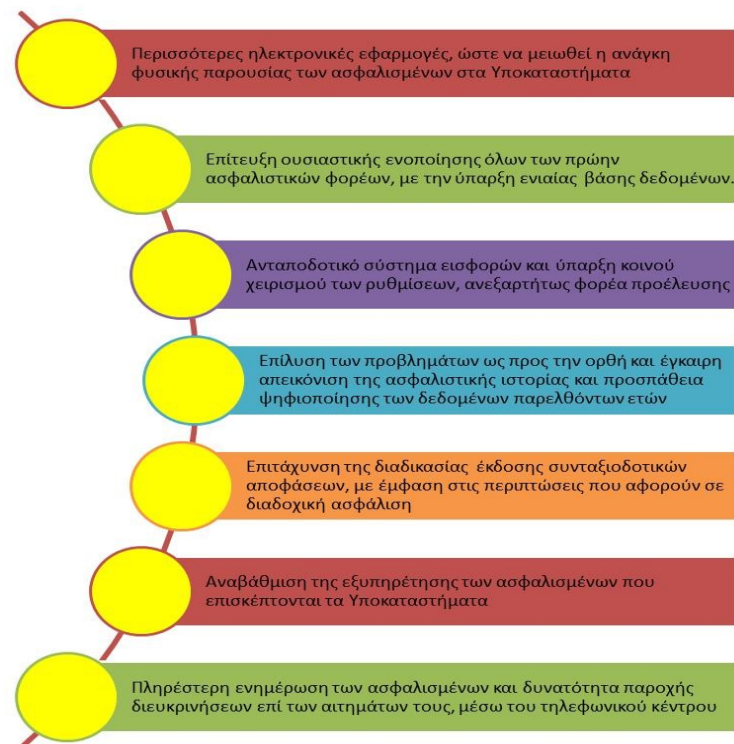


ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ

Οι συμμετέχοντες στο παρόν ερωτηματολόγιο, προχώρησαν σε **προτάσεις** σχετικά με τη βελτίωση των παρεχομένων από

τον ΕΦΚΑ υπηρεσιών.

Μερικές εξ αυτών απεικονίζονται παρακάτω:



ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ ΒΛΕΠΟΥΝ ΘΕΤΙΚΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ...

Αρκετά από τα θετικά σχόλια αναφέρονται στα παρακάτω θέματα:



Οι ασφαλισμένοι μέσω του ερωτηματολογίου προχωρούν σε προτάσεις βελτίωσης των υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και ενθαρρύνουν τις προσπάθειές του.

Τη δυνατότητα που δόθηκε στους ασφαλισμένους για ουσιαστική συμμετοχή στην προσπάθεια αναβάθμισης του Ε.Φ.Κ.Α

Την προσπάθεια για συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών του Ε.Φ.Κ.Α

Την **ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ**

Τον διαρκή εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα με στόχο τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων

ΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΕΞΥΠ. ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

Συνοψίζοντας, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων ενημερώθηκε για το ερωτηματολόγιο από τον Διαδικτυακό Τόπο του Φορέα, προέρχεται από την Περιφέρεια Αττικής και είναι άντρες.

Σύμφωνα με την ιδιότητά τους, οι ερωτηθέντες ήταν κυρίως Άμεσα Ασφαλισμένοι και δευτερευόντως Συνταξιούχοι. Το ποσοστό των Εργοδοτών είναι συντριπτικά μικρότερο.

Σχετικά με τα σχόλια των συμμετεχόντων, στην πλειοψηφία τους αφορούν στην

οψηφία τους αφορούν στην Εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το ότι με πολύ μικρότερο ποσοστό φαίνεται να τους απασχολούν οι απολαβές τους από τον ΕΦΚΑ και οι υποχρεώσεις τους προς αυτόν.

Τέλος, μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων φαίνεται να είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα, ενώ ισοδύναμο ποσοστό απαντά ότι είναι Ούτε

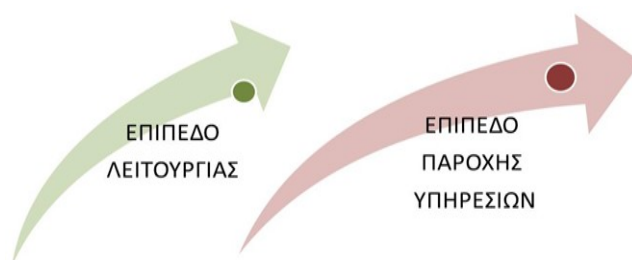
Λίγο Ούτε Πολύ ικανοποιημένο. Τα προαναφερθέντα σε συνδυασμό με το ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων επιλύει τα αιτήματά της από Συχνά έως Πάντα μέσω της Ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ, μας οδηγούν στο ότι σε γενικές γραμμές το σύνολο των συμμετεχόντων εμφανίζεται ικανοποιημένο από τις ηλεκτρο-

νικές υπηρεσίες του φορέα.

Εκ των ανωτέρω συμπεραίνουμε ότι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών συνεχίζει να παρουσιάζει θετική τάση σε:

➡ επίπεδο λειτουργίας και σε

➡ επίπεδο παροχής υπηρεσιών



ΕΝΙΑΙΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δ/νη Στρατηγικού Σχεδιασμού και
Ανάπτυξης Πολιτικής

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

Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης
Ασφαλισμένων
1555

