

ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2018

19 ΜΑΡΤΙΟΥ 2019

Ο ΕΦΚΑ ΣΤΟ ΠΛΕΥΡΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ

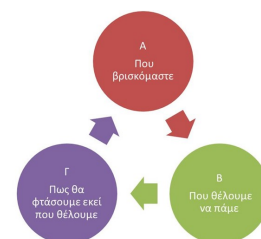
Ο ΕΦΚΑ είναι ο φορέας που παρέχει κατεξοχήν υπηρεσίες προς τον πολίτη / ασφαλισμένο. Πρωταρχικός του ρόλος είναι να προσφέρει λύσεις σε ανάγκες που δημιουργούνται μέσω της λειτουργικότητας του σε πολλαπλά επίπεδα. Γι' αυτό, αν δεν γνωρίζει τι θέλει ο ασφαλισμένος δεν θα είναι σε θέση να σχεδιάζει και να προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες. Οι επισημάνσεις, τα παράπονα και οι προτάσεις του ασφαλιστικού κοινού, αποτελούν οδηγό για εμάς και προκειμένου να τις αξιοποιούμε επενδύσαμε στην προσέγγιση που ξεκινά

από την έρευνα των ασφαλισμένων.

Η Διοίκηση του φορέα, επιθυμεί να αφουγκραστεί την φωνή του ασφαλιστικού κοινού, μέσω της ερευνητικής διαδικασίας και να ακολουθήσει ευέλικτες διαδρομές στις σύγχρονες ασφαλιστικές απαιτήσεις που σηματοδοτούν την έννοια της εξυπηρέτησης στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης.

Το ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον επιβάλλει την εστίαση της προσοχής των

στελεχών σε αποδοτικές και ευέλικτες επιχειρησιακές διαδικασίες που θα παράγουν αξία προς τους πολίτες – ασφαλισμένους μας.



ΑΞΟΝΑΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Από την διετή παρουσία του φορέα στην κοινωνική ασφάλιση, προέκυψε έντονη η αναγκαιότητα δημιουργίας των θεμελίων που θα εξασφαλίσουν την επικοινωνία, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τα πλεονεκτήματα που αποφέρει αυτή η

επένδυση στον φορέα είναι πολλαπλά και οι κυριότεροι στόχοι που επιθυμούμε να

πετύχουμε σταδιακά στα προσεχή χρόνια είναι οι ακόλουθοι:



ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας

είναι να συλλέξουμε στοιχεία και να μελετήσουμε τις αντιλήψεις του δείγματος σχετικά με τις παρακάτω ενότητες:

- ♦ Η Ιστοσελίδα του ΕΦΚΑ ως μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας
- ♦ Η Φυσική παρουσία του ασφαλισμένου ως προϋπόθεση για την ολοκλήρωση κάποιου αιτήματος
- ♦ Ο Βαθμός ικανοποίησης των ασφαλισμένων από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα
- ♦ Η εικόνα του ΕΦΚΑ για τον ασφαλισμένο



ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η έρευνα είναι προαιρετική και απευθύνεται σε όλους τους ασφαλισμένους του φορέα (ΕΦΚΑ). Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο μέσω της ιστοδας www.efka.gov.gr.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι μια συνεχής διαδικασία σε εξέλιξη και υπάρχει

ταυτόχρονη παροχή τεχνικής υποστήριξης προς τις οργανικές μονάδες του φορέα.

Η παρούσα έκθεση αποτελεσμάτων αφορά το χρονικό διάστημα 26/11/18 έως 31/12/18.

Η έρευνα είναι προαιρετική και διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του οργανισμού www.efka.gov.gr

ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερωτηματολόγιο καταρτίστηκε με δομημένες απαντήσεις οι οποίες απευθύνονται στο σύνολο των ασφαλισμένων.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες διασφάλισης της επιτυχίας του ερωτηματολογίου είναι

ότι, όλη η διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτήσεων από τους συμμετέχοντες και η έκδοση των αποτελεσμάτων γίνεται μέσω εξειδικευμένου πληροφοριακού συστήματος. Ένας δεύτερος εξίσου σημαντικός παράγοντας είναι η

εφαρμογή κανόνων και συστημάτων που διασφαλίζουν την πλήρη διαφάνεια των διαδικασιών.



ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

- Διασφαλίζεται 100% η ανωνυμία του ασφαλισμένου, έτσι ώστε να εκφράζει τα σχόλια του ελεύθερα και χωρίς τον φόβο ότι οι απόψεις αυτές, μπορεί να γίνουν γνωστές.
- Υλοποιείται μέσω internet.
- Διεξάγεται με σύγχρονες μεθόδους και μέσα, έτσι ώστε η όλη διαδικασία να είναι εύκολη.



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Προκειμένου να ενισχυθούν οι προωθητικές ενέργειες για το ερωτηματολόγιο θεωρήθηκε απαραίτητο να εντοπισθούν τα μέσα με τα οποία οι ασφαλισμένοι ενημερώθηκαν για την ύπαρξη του και στην συνέχεια συμμετείχαν στην ερευνητική διαδικασία.



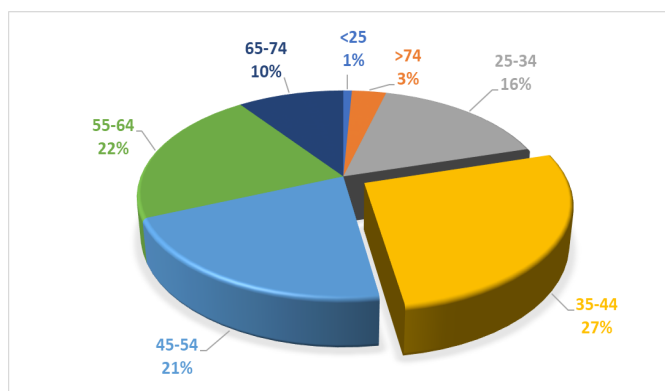
Το 49,3 % των συμμετεχόντων ενημερώθηκε για το ερωτηματολόγιο από το διαδικτυακό τόπο του Φορέα

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ (ΦΥΛΟ - ΗΛΙΚΙΑ)

Από τα 628 ερωτηματολόγια, 439 συμπληρώθηκαν από άντρες και 189 από γυναίκες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκουν στην κατηγορία **35** έως **44** ετών (27%). Ακολουθούν οι ομάδες **55-64** ετών και

45 – 54 ετών με ποσοστά 22% και 21% αντίστοιχα. Έπονται η ομάδα **25-34** ετών με 16%, **65-74** ετών με 10%, **άνω των 74** ετών με 3% και **οι μικρότεροι των 25** ετών με 1%.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ (ΙΔΙΟΤΗΤΑ)

Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι **άμεσα ασφαλισμένοι** (79,5%). Το 13,8% των ερωτηματολογίων συμπληρώθηκε από τους **συνταξιούχους** και ένα μικρό ποσοστό συμπληρώθηκε από **έμμεσα μέλη** είτε **ασφαλισμένων** (2,4%) είτε **συνταξιούχων** (1%). Τέλος 3,3% των ερωτη-

ματολογίων συμπληρώθηκε από **εργοδότες**. 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 ενε-

ργιών του φορέα προς όλες τις ομάδες των ασφαλισμένων.



ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ (ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ)

Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** (39%). Ακολουθεί με ποσοστό 21% η **Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας**, με 7,5% η **Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας** και 6,1% η **Περιφέρεια Πελοποννήσου**. Στις υπόλοιπες 9 περιφέρειες κατανέμονται

με μικρά ποσοστά οι υπόλοιποι συμμετέχοντες.

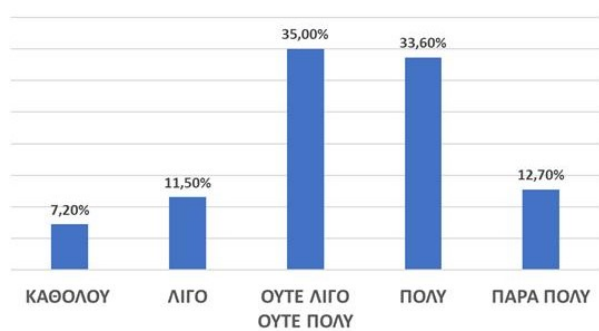


Τα περισσότερα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από την **Περιφέρεια Αττικής** (39%)

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αναλυτικά, το 46,3% των συμμετεχόντων είναι **ικανοποιημένο** από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Το 33,6% των συμμετεχόντων είναι **πολύ ικανοποιημένο** και το 12,7% **πάρα πολύ**. Το 35,0% δηλώνει ότι **δεν είναι ούτε λίγο ούτε**

πολύ ικανοποιημένο, το 11,5% **λίγο** και το 7,2% των συμμετεχόντων **δεν είναι καθόλου** ικανοποιημένο.

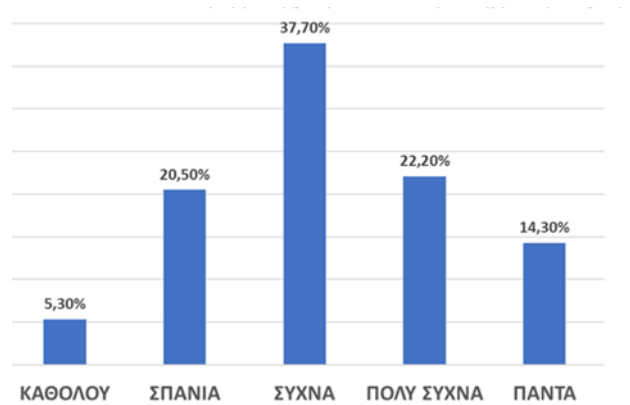


Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

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

Αναλυτικά, το 37,7% των συμμετεχόντων ανατρέπει **συχνά** στην ιστοσελίδα

του Φορέα για να αναζητήσει λύση στο θέμα που αντιμετωπίζει, **πολύ συχνά** το 22,2% και **πάντα** το 14,3%. **Σπάνια** το 20,5% και **καθόλου** ένα μικρό ποσοστό 5,3%.



ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ & 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 31,7 % των συμμετεχόντων επισκέφτηκε τις υπηρεσίες του Φορέα περισσότερες από τέσσερις φορές για την ολοκλήρωση του αιτήματός του. Το 27, 5% δεν

επισκέφτηκε καμία φορά. Το 15,3% μία φορά, το 11,5% δύο φορές, το 10,5% τρεις φορές και το 3,5 % τέσσερις φορές.

Τα υψηλότερα ποσοστά ασφαλισμένων ανά ηλικιακή κατηγορία δηλώνουν ότι επιλύουν το θέμα τους είτε χωρίς να είναι απαραίτητο να επισκεφτούν τον φορέα ή τον επισκέπτονται τελικά περισσότερο από τέσσερις 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 ποσοστό 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

Η ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΕΦΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟ

Παρατηρούμε ότι το 55,2% 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**



ΣΧΟΛΙΑ

Τα παράπονα των ασφαλισμένων αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο της αξιολόγησης του επιπέδου εξυπηρέτησης ασφαλισμένων...

Βέβαια εξαιτίας της πολυσυλλεκτικότητας των διαφόρων παραπόνων αυτά κατηγοριοποιούνται και

την επαναληψιμότητα και την συμαντικότητα.

Από τους 628 συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο κατά το μήνα Δεκέμβριο 2018, σχεδόν οι μισοί (279 άτομα), συμπλήρωσαν το πεδίο σχολίων. Τα σχόλια των ασφαλισμένων που συγκεντρώθηκαν για την

προαναφερόμενη περίοδο ταξινομήθηκαν σε αρνητικά, θετικά και προτάσεις.

Το μήνα Δεκέμβριο 2018, σχεδόν το 50% των συμμετεχόντων συμπλήρωσαν το πεδίο σχολίων

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ

Μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων που συμπλήρωσε το πεδίο των σχολίων (38%) προτείνει:

- ♦ «Η Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση να μπει στην καθημερινότητα του έλληνα πολίτη»
- ♦ «θα ήταν πολύ καλό για

την υπηρεσία του ΕΦΚΑ να παρέχει πιο άμεσα αποτελέσματα όσον αφορά τις υπηρεσίες και οποιαδήποτε λεπτομέρεια αφορά τον ασφαλισμένο»



ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ

Οι ασφαλισμένοι, μεταξὺ άλλων, προσδοκούν:

1. «... να έχω άμεσες απαντήσεις στα ερωτήματά μου και τις απορίες μου δηλαδή όχι αδιαφορία προς τον πολίτη»

2. «...Να μπορούμε να πληρώνουμε online τις εισφορές μας».

3. «...Να μπορούμε να εκδώσουμε ασφ. ενημ. από το πρόγραμμα του ΕΦΚΑ».

4. «...Η χορήγηση βεβαιώσεων έπρεπε να γίνεται αμεσότερα και οι πληρωμές των εισφορών να καταχωρούνται με μεγαλύτερη ταχύτητα».



ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ...

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

- * «.... Καλή προσπάθεια συνεχίστε την καλή δουλειά»
- * « Είναι σημαντικό το ότι κάνετε έρευνα. Συνεχίστε.»

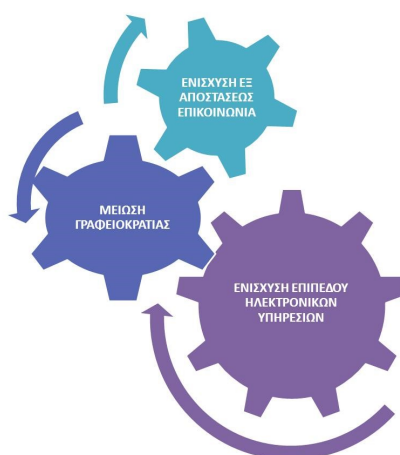


Οι ασφαλισμένοι μέσω του ερωτηματολογίου επιβραβεύουν τις προσπάθειες του οργανισμού

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



ΓΙΑ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΕΦΚΑ....

Για πρώτη φορά δημιουργήθηκε και συνεχώς βελτιώνεται από τα δικά σας σχόλια η παροχή εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων μας.

Μέσω της ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ (www.efka.gov.gr) παρέχονται:



Ηλεκτρονική Αίτηση Συνταξιοδότησης



Ηλεκτρονική Αίτηση για πιστοποίηση αναπηρίας ΚΕΠΑ



Ηλεκτρονική πρόσβαση στην «ασφαλιστική ικανότητα» ασφαλισμένων



Οικονομική καρτέλα ασφαλισμένου



Οικονομική καρτέλα εργοδότη



Παρακολούθηση του Συνταξιοδοτικού Αιτήματος

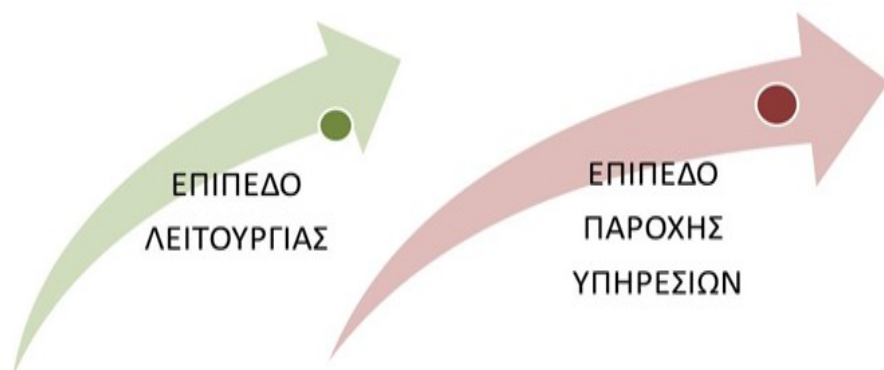


Ηλεκτρονική εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος συντάξεων

ΤΑΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΕΞΥΠ. ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρουσιάζει θετική τάση σε:

- ♦ επίπεδο λειτουργίας και σε
- ♦ επίπεδο παροχής υπηρεσιών



ΕΝΙΑΙΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού και
Ανάλυσης Πολιτικής

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

**Τηλεφωνικό Κέντρο
Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων
1555**

