

eEΦKA – Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας

Οδηγός Χρήσης για τον Πολίτη

Περιεχόμενα

Εισαγωγή
1.1 Σκοπός και δυνατότητες της πλατφόρμας3
1.2 Συνοπτική αναφορά στις λειτουργίες της πλατφόρμας «ΕΦΚΑ - Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας»3
Πλοήγηση στο Σύστημα4
2.1 Είσοδος4
2.2 Αρχική σελίδα πλοήγησης5
2.2.1 Περιπτώσεις πλοήγησης στην αρχική σελίδα5
2.2.2 Καταχώρηση ηλεκτρονικής διεύθυνσης7
2.3 Κεντρική σελίδα πλοήγησης8
2.3.1 Λίστα Αιτήσεων
2.3.2 Βοήθεια
2.3.3 Στοιχεία Χρήστη
2.3.4 Αποσύνδεση
2.4 Πληροφορία Αίτησης
2.4.1 Καρτέλα - Πληροφορίες Αίτησης10
2.4.2 Καρτέλα – Έγγραφα12
2.7.3 Καρτέλα – Επικοινωνία13
2.5 Λειτουργικότητα Βοήθειας16
2.6 Αποσύνδεση από το Σύστημα17

1. Εισαγωγή

Σκοπός του παρόντος εγχειριδίου είναι να συμπεριλάβει, αναλυτικά, τις λειτουργικότητες της νέας πλατφόρμας «ΕΦΚΑ -Ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας», που μπορεί να εκτελέσει ο χρήστης με ρόλο «Πολίτης».

1.1 Σκοπός και δυνατότητες της πλατφόρμας

Στην καινούργια πλατφόρμα «ΕΦΚΑ – Ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας» οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα να συνδέονται με σκοπό τον έλεγχο της κατάστασης των αιτήσεων για την συνταξιοδότησή τους, αλλά και την άμεση επικοινωνία τους με τους υπαλλήλους του ΕΦΚΑ για την ταχύτερη προσκόμιση των εγγράφων που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Η ανάρτηση των εγγράφων θα γίνεται, μέσω ενός chat, στο οποίο τόσο οι πολίτες όσο και οι υπάλληλοι ΕΦΚΑ θα μπορούν να επισυνάψουν αρχεία αλλά και να συνομιλήσουν για περισσότερες διευκρινήσεις.

Οι λειτουργικότητες που καλύπτει η πλατφόρμα «ΕΦΚΑ – Ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας», για έναν χρήστη με ρόλο «Πολίτης» περιγράφονται στη συνέχεια αναλυτικά:

1.2 Συνοπτική αναφορά στις λειτουργίες της πλατφόρμας «ΕΦΚΑ- Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας»

- ✓ Σύνδεση με κωδικούς TAXISnet
- Προβολή της πληροφορίας των αιτήσεων, που ανήκουν σε κάθε πολίτη
- Συνομιλία (Chat) του πολίτη με αρμόδιο Υπάλληλο ΕΦΚΑ
- Αποστολή εγγράφων στον ΕΦΚΑ, μέσω του chat
- Λήψη εγγράφων από τον ΕΦΚΑ, μέσω του chat
- Προβολή Συχνών Ερωτήσεων
- Αποσύνδεση από την πλατφόρμα

2. Πλοήγηση στο Σύστημα 2.1 Είσοδος

Η πρόσβαση στην εφαρμογή γίνεται από οποιοδήποτε πρόγραμμα περιήγησης με την χρήση του URL της εφαρμογής χωρίς καμία επιπλέον εγκατάσταση στον υπολογιστή του χρήστη. Η είσοδος του χρήστη στο σύστημα γίνεται μέσω του URL:

https://virtualroom.efka.gov.gr/home.html

Χρησιμοποιώντας το παραπάνω URL εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη στην οποία ο χρήστης καλείται να επιλέξει με ποιον από τους δύο ρόλους επιθυμεί να πλοηγηθεί στο σύστημα. Ο χρήστης επιλέγει «Είσοδος ως Πολίτης»:



Εικόνα 1: Οθόνη (1) Εισόδου στο σύστημα

Στη συνέχεια, εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη στην οποία ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τους προσωπικούς κωδικούς του TAXISnet και να επιλέξει το κουμπί «Σύνδεση», αφού πρώτα βεβαιωθεί ότι οι κωδικοί που καταχώρησε είναι σωστοί και έγκυροι:

gov	gr	ΕΛΛΙ	ΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ γείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Όνομα χρήστη			
Κωδικός πρόσβασ	iης		
ΣΥΝΔΕΣΗ		Á	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Απαγορε η (ύεται η μη εξουσιοδοτη οποία μπορεί να επιφέρ	μένη χρήση αυτής της ει αστική και ποινική ί	τοποθεσίας, Σίωξη.

Εικόνα 2: Οθόνη (2) Εισόδου στο σύστημα

2.2 Αρχική σελίδα πλοήγησης

2.2.1 Περιπτώσεις πλοήγησης στην αρχική σελίδα

Μετά την επιτυχημένη εισαγωγή στο σύστημα διακρίνονται τρεις υπο-περιπτώσεις σχετικά με τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης:

 Στην περίπτωση που ο Πολίτης έχει αιτήσεις που ανήκουν στο ΑΦΜ του και ταυτόχρονα βρεθεί από το σύστημα καταχωρημένο email, τότε ο Πολίτης μεταφέρεται απευθείας στην κεντρική σελίδα της πλατφόρμας στην οποία εμφανίζεται η λίστα με τις αιτήσεις του:

Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοι	ΚΑ Π Λίστα ατ	τήσεων ΑΙΤΗΣΗ 1001 (26 Αλέξης Ι	i/5/2022) Ιαππάς			🕜 Βοήθεια	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ 🗢	ΦΟΡΕΑΣ	ΕΙΔΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	АФМ \$	амка 🗘	AMA ‡	καταστάση αιτήσης φ ενεργείες
1001	26/5/2022	εταλ -τΣΜεδε	Κύρια (μισθωτοι.μη μισθωτοί) Γήρατος	00000000	98765412	1234	Σε εκκρεμότητα
1000	26/5/2022	ika - etam	Κύρια (μισθωτοιμη μισθωτοί) Γήρατος	00000000	98765412	1234	Ολοκληρωμένη
1002	26/5/2022	OAEE	Μεταβίβαση Θανάτου	00000000	98765412	1234	Ολοκληρωμένη
							Εξαγωγή Αιτήσεων
Σήμερα είναι Παρασκευή 2	7 Μαΐου 2022						

Εικόνα 3: Κεντρική Σελίδα

 Στην περίπτωση που ο Πολίτης δεν έχει αιτήσεις, που ανήκουν στο ΑΦΜ του, τότε το σύστημα τον ενημερώνει σχετικά και τον παραπέμπει να αποχωρήσει από την πλατφόρμα χωρίς να του επιτρέπει κάποια άλλη ενέργεια παρά μόνο την έξοδο:

Φηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας	🔲 Λίστα αιτήσεων	
		Συνέχεια στο Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας:
	Δε	βρέθηκαν αιτήσεις
	πατήστε τον η ουνδεθείτε τ	ιστ το κουμπί Έξοδος' για να αποσυνδεθείτε.
	ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΟ	Ο ΜΗΤΡΩΟ

Εικόνα 4: Προτρεπτικό μήνυμα αποχώρησης από την σελίδα σε περίπτωση μη υπάρχουσας αίτησης

 Στην περίπτωση που ο Πολίτης έχει αιτήσεις, που συνδέονται με το ΑΦΜ του αλλά το σύστημα δεν έχει βρει κάποιο καταχωρημένο email, τότε εμφανίζεται στον Πολίτη η αρχική σελίδα καταχώρησης ηλεκτρονικής διεύθυνσης:

Ο ΕΦΚΑ Ψιφιακό Δωμάτος Επικοτοινός	🖬 Λίστα απήσεων		Θ Βοήθαα: ΕΥΤΥΧΙΑ ΒΑΒΟΥΛΑ 000000000 Θ Εψ ΠΟΛΙΤΗΣ ΠΟΛΙΤΗΣ Εψ Εψ
		Συνέχεια στο Ψηφιακά	Δωμάτιο Επικοινωνίας:
	στο Μητ	ΜΕ ΕΓΓΡΑΦΗ ρώο Επικοινωνίας Πολιτών	ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΡΑΦΗ στο Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών
	Ποτήστε συνδεξ	τον παρακάτω σύνδεσμο για να είτε πρώτα στην πλατφόρμα:	E-mail
	ET	ΓΡΑΦΗ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ	καταχώρηση
Σήμερα είναι Δευτέρα 16 Μαΐου 2022			

Εικόνα 5: Αρχική σελίδα σε περιπτώσεις μη καταχωρημένης ηλεκτρονικής διεύθυνσης

2.2.2 Καταχώρηση ηλεκτρονικής διεύθυνσης

Για τον Πολίτη υπάρχουν δύο διαθέσιμοι τρόποι καταχώρησης ηλεκτρονικής διεύθυνσης:

- Είτε να επιλέξει εγγραφή στο μητρώο επικοινωνίας πολιτών, είτε να καταχωρήσει e-mail χωρίς την εγγραφή στο μητρώο:
 - Για την πρώτη επιλογή ο Πολίτης μπορεί να επιλέξει το κουμπί «Εγγραφή στο μητρώο»
 και έπειτα να μεταφερθεί σε διαφορετική σελίδα με αναλυτικές οδηγίες για τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει.
 - Για την δεύτερη επιλογή ο Πολίτης μπορεί να καταχωρήσει το e-mail του στο διαθέσιμο πεδίο και να επιλέξει το κουμπί «Καταχώρηση». Στην συνέχεια, θα του εμφανιστεί ένα μήνυμα το οποίο θα τον ενημερώνει, ότι πρόκειται να λάβει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον ΕΦΚΑ, στο οποίο θα περιλαμβάνεται ένας σύνδεσμος, που πρέπει να επιλέξει προκειμένου να επαληθεύσει την εγκυρότητα του e-mail του:

From noreply@virtualroom.efka.gov.gr	w headers 🗙
Subject ΕΦΚΑ Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας – Επιβεβαίωση Ηλεκτρονικής Διεύθυνσης Ταχυδρομείου Συνταξιοδοτικού Αιτήματος	
To christina.gkoritsa@pwc.com	
HTML Plain text Source	
Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε,	
Πραγματοποιήθηκε η καταχώρηση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης ταχυδρομείου σας στο σύστημα μας.	
Παρακαλούμε πολύ επιβεβαιώστε την ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου σας, ακολουθώντας τον παρακάτω σύνδεσμο:	
https://efkavr.flexivian.com/citizen/verifyEmail? jwt=eylhbGciOiJUZ11NiJ9.eyJqdGkiOiJudWxsliwiaWF0JjoxNjUzNDA2Nj1xLCJzdWliOilwMDAwMDAwMDAiLCJpc3MiOiJFRktBVlliLCJteHAiOjE2NTM00TMwMjF9.h7Zq_BZNFK719YIFc8Udy3UnYFesKCmz9E74	wJ9YPA
Με εκτίμηση. Η ομάδα του ε-ΕΦΚΑ	

Εικόνα 6: Επιβεβαίωση ηλεκτρονικής διεύθυνσης

Αφού ο Πολίτης επιλέξει τον σύνδεσμο, εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα, προτρέποντας τον Πολίτη να κάνει ανανέωση την σελίδα του ΕΦΚΑ, ώστε να μεταφερθεί στην Κεντρική σελίδα:



Εικόνα 7:Μήνυμα επιτυχούς επαλήθευσης ηλεκτρονικής διεύθυνσης

Στο σημείο αυτό να διευκρινιστεί πως σε καμία περίπτωση ο Πολίτης δεν μπορεί να αποφύγει την καταχώρηση της προσωπικής του ηλεκτρονικής διεύθυνσης στο σύστημα, καθώς μέσω αυτής θα ενημερώνεται κάθε φορά που λαμβάνει μήνυμα στο Ψηφιακό δωμάτιο επικοινωνίας του ΕΦΚΑ (chat room).

2.3 Κεντρική σελίδα πλοήγησης

Ο Πολίτης μετά την επιτυχή σύνδεσή του, πλοηγείται απευθείας στην κεντρική σελίδα της πλατφόρμας στην οποία περιλαμβάνεται το κεντρικό Menu και η Λίστα με τις αιτήσεις, που σχετίζονται με το ΑΦΜ του. Στο πάνω και οριζόντιο μέρος της σελίδας με μπλε φόντο, υπάρχει το κεντρικό Menu στο οποίο απεικονίζονται οι εξής τέσσερις περιοχές:

- Λίστα αιτήσεων
- Βοήθεια
- Στοιχεία χρήστη
- Αποσύνδεση



Εικόνα 8: Κεντρικό Menu επιλογών για τον Πολίτη

2.3.1 Λίστα Αιτήσεων

Η απεικόνιση της λίστας των αιτήσεων γίνεται σε μορφή πίνακα με τις εξής κολώνες:

- Αριθμός αίτησης
- Ημερομηνία αίτησης
- АФМ
- AMKA
- AMA
- Φορέας
- Είδος σύνταξης
- Κατάσταση αίτησης
- Ενέργειες

Κάθε γραμμή του πίνακα αντιστοιχεί σε μία μοναδική αίτηση. Για κάθε αίτηση απεικονίζεται στην 1^η στήλη ο μοναδικός αριθμός της αίτησης, στη 2^η στήλη η ημερομηνία που έχει εκκινήσει η αίτηση, στην 3^η, 4^η και 5^η στήλη το ΑΦΜ, ΑΜΚΑ και ΑΜΑ του πολίτη αντίστοιχα. Επιπλέον, στην 6^η και στην 7^η στήλη απεικονίζονται ο φορέας και το είδος σύνταξης, ενώ στην 8^η στήλη του πίνακα εμφανίζεται η κατάσταση της αίτησης η οποία μπορεί να λάβει μόνο δύο τιμές, «Ολοκληρωμένη» και «Σε εκκρεμότητα».

Η κατάσταση «Ολοκληρωμένη» αντιστοιχεί στην περίπτωση που η αίτηση έχει ολοκληρωθεί και η κατάσταση «Σε εκκρεμότητα» στην περίπτωση, που η αίτηση είναι ακόμα ανοιχτή.

Τέλος υπάρχει και μία 9^η στήλη με την ονομασία «Ενέργειες», στην οποία δεν περιέχονται στοιχεία της αίτησης, αλλά μέσω αυτής ο Πολίτης μπορεί να επιλέξει το μολυβάκι, ξεχωριστά για κάθε αίτηση, προκειμένου να επισκοπήσει ή να επικοινωνήσει με τον ΕΦΚΑ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ 🗘	ΦΟΡΕΑΣ	ΕΙΔΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ	АФМ \$	АМКА ≑	AMA 🗘	καταστάση αιτήσης 🗘	ενεργείες
1001	26/5/2022	εταα -τΣΜεδε	Κύρια (μισθωτοι.μη μισθωτοί) Γήρατος	00000000	98765412	1234	Σε εκκρεμότητα	
1000	26/5/2022	IKA - ETAM	Κύρια (μισθωτοι.μη μισθωτοί) Γήρατος	00000000	98765412	1234	Ολοκληρωμένη	
1002	26/5/2022	OAEE	Μεταβίβαση θανάτου	00000000	98765412	1234	Ολοκληρωμένη	
-							Εξαγω	γή Αιτήσεων

Εικόνα 9: Λίστα αιτήσεων Πολίτη

2.3.2 Βοήθεια

Η επιλογή «Βοήθεια» βρίσκεται στο πάνω δεξιά μέρος της σελίδας. Μόλις ο Πολίτης πατήσει την επιλογή «Βοήθεια» μπορεί να μεταφερθεί σε μία σελίδα με Συχνές Ερωτήσεις, που μπορούν να τον βοηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση χρήσης της πλατφόρμας:

Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας	🔲 Λίστα αιτήσεων		•
		11	

Εικόνα 10: Επιλογή Βοήθεια

Η λειτουργικότητα της Βοήθειας αναλύεται περαιτέρω σε παρακάτω ενότητα.

2.3.3 Στοιχεία Χρήστη

Ο Πολίτης κάθε φορά, που συνδέεται επιτυχώς στην πλατφόρμα «ΕΦΚΑ – Δωμάτιο Ψηφιακής Επικοινωνίας», μπορεί να δει τα στοιχεία του, στο πάνω δεξιά μέρος του Menu, τα οποία συγκεκριμένα είναι:

- Όνομα
- Επώνυμο
- АФМ





2.3.4 Αποσύνδεση

Η αποσύνδεση του Πολίτη γίνεται, μέσω ενός κουμπιού, που βρίσκεται δεξιά από τα στοιχεία του και επάνω στο Menu. Η διαδικασία αποσύνδεσης περιγράφεται αναλυτικά σε παρακάτω ενότητα.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί πως το κεντρικό Menu εμφανίζεται σε όλες τις σελίδες, που πλοηγείται ο Πολίτης από τη στιγμή που θα κάνει επιτυχή σύνδεση στην πλατφόρμα του ΕΦΚΑ μέχρι και την αποσύνδεσή του. Με αυτόν τον τρόπο το περιβάλλον είναι πιο εύχρηστο και λειτουργικό προς το χρήστη, καθώς δεν απαιτείται να επιστρέφει κάθε φορά στη κεντρική σελίδα, προκειμένου να μεταφερθεί στη «Βοήθεια» ή να επιλέξει την «Αποσύνδεση».

2.4 Πληροφορία Αίτησης

Μία από της βασικές λειτουργικότητες της πλατφόρμας είναι η επισκόπηση και ο έλεγχος της κατάστασης των αιτήσεων που ανήκουν στον Πολίτη. Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενη ενότητα, ο Πολίτης πατώντας το μολύβι από τη στήλη ενέργειες της Λίστας αιτήσεων, θα μεταβαίνει σε μία νέα σελίδα στην οποία θα υπάρχουν τρεις καρτέλες με τις εξής ονομασίες:

- Πληροφορίες Αίτησης
- Έγγραφα
- Επικοινωνία

2.4.1 Καρτέλα - Πληροφορίες Αίτησης

Ο Πολίτης μόλις επιλέξει το μολυβάκι για την αίτηση, που τον ενδιαφέρει, θα μεταφέρεται αυτόματα στη καρτέλα «Πληροφορίες Αίτησης». Σε αυτή την καρτέλα ο Πολίτης δεν έχει άλλα δικαιώματα πέραν της επισκόπησης καθώς όλα τα πεδία είναι μη επεξεργάσιμα για αυτόν. Η καρτέλα «Πληροφορίες Αίτησης» χωρίζεται σε δύο υπο-περιοχές:

- Στοιχεία Αίτησης
- Στοιχεία Αιτούντα

ΕΦΚΑ - Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας – Οδηγός Χρήσης για τον Πολίτη

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ		
	Μοναδικός Αρ. Αίτησης	Ημ/νία Αίτησης	Κατάσταση Αίτησης
ΕΓΓΡΑΦΑ	1000	26/5/2022	Ολοκληρωμένη 🗸
επικοινΩνια	Φορέας	Είδος Σύνταξης	
	IKA - ETAM	Κύρια (μισθωτοι.μη μισθωτοί) Γήρατος	
			1
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ		
	Όνομα	Επώνυμο	АФМ
	Αλέξης	Παππάς	00000000
	АМКА	АМА	
	98765412	1234	
		L	
	e-mail	Τηλέφωνο Επικοινωνίας	
	christina.gkoritsa@pwc.com	12345	
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ Όνομα Αλέξης ΑΜΚΑ 98765412 e-mail christina.gkoritsa@pwc.com	Επώνυμο Πατιτιάς ΑΜΑ 1234 Τηλέφωνο Επικοινωνίας 12345	A&M 000000000

Εικόνα 12: Περιοχή «Πληροφορίες αίτησης»

Στην υπο-περιοχή **Στοιχεία Αίτησης** εμφανίζονται πέντε (5) πεδία με πληροφορίες, που αφορούν στην αίτηση:

- Μοναδικός αριθμός αίτησης
- Ημερομηνία αίτησης
- Κατάσταση αίτησης (Ολοκληρωμένη/Σε εκκρεμότητα)
- Φορέας
- Είδος σύνταξης

Στην υπο-περιοχή **Στοιχεία Αιτούντα** εμφανίζονται τα ακόλουθα πεδία, που αφορούν στα στοιχεία του Πολίτη:

- Όνομα
- Επώνυμο
- АФМ
- AMKA
- AMA
- E-mail
- Τηλέφωνο επικοινωνίας

Κατά την περίπτωση που το είδος της σύνταξης είναι «Μεταβίβαση Θανάτου», τότε εμφανίζεται μια επιπλέον υπο-περιοχή, που ονομάζεται **Στοιχεία Δικαιούχου.** Στην υπο-περιοχή αυτή εμφανίζονται τα ακόλουθα πεδία, που αφορούν στα στοιχεία του Δικαιούχου της αίτησης:

- Όνομα
- Επώνυμο
- АФМ
- AMKA
- AMA

ΕΦΚΑ - Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας – Οδηγός Χρήσης για τον Πολίτη

ΠΛΗΡΩΦΩΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ		
	Μοναδικός Αρ. Αίτησης	Ημ/νία Αίτησης	Κατάσταση Αίτησης
ΕΓΓΡΑΦΑ	1002	26/5/2022	Ολοκληρωμένη
επικοινωνία	Φορέας	Είδος Σύνταξης	
	OAEE	Μεταβίβαση θανάτου	
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ		
	Όνομα	Επώνυμο	АФМ
	Αλέξης	Παππάς	00000000
	АМКА	АМА	
	98765412	1234	
	e-mail	Τηλέφωνο Επικοινωνίας	
	christina.gkoritsa@pwc.com	12345	
	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ		
	Όνομα	Επώνυμο	АФМ
	thanasoulkas	kirman	000666000
	АМКА	AMA	
	98123412	12345	
			1

Εικόνα 13: Πληροφορίες αίτησης με είδος σύνταξης "Μεταβίβαση θανάτου"

2.4.2 Καρτέλα – Έγγραφα

Ο Πολίτης μπορεί εύκολα να πλοηγηθεί από την καρτέλα «Πληροφορίες Αίτησης» στην καρτέλα «Έγγραφα», μέσω απλής επιλογής της καρτέλας :

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΕΓΓΡΑΦΑ ΠΟΛΙΤΗ		Περιέχει συγκεντρωμένα όλα τα έγγραφα που έχουν επισυναφθεί στην αίτηση,	μέσω της περιοχής "Επικοινωνία"
ΕΓΓΡΑΦΑ	ΟΝΟΜΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ 💠	τύπος εγγραφού 💲	ΗΜ/ΝΙΑ & ΩΡΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΗΣ 💠	лнұн
επικοινΩνιά	citizen_document.pdf	<u>ک</u>	26/5/2022, 11:54 μ.μ.	0
	ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΦΚΑ			
	ΟΝΟΜΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ 🗢	τύπος εγγραφού 💠	ΗΜ/ΝΙΑ & ΩΡΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΗΣ 💲	лнұн
	citizen_document (1).pdf	<u>ک</u>	26/5/2022, 11:50 μ.μ.	0

Εικόνα 14: Καρτέλα Έγγραφα

Ο Πολίτης, μέσω της καρτέλας «Έγγραφα» έχει τη δυνατότητα να επισκοπήσει όλα τα έγγραφα που έχουν αποσταλεί, ανάμεσα σε εκείνον και στον ΕΦΚΑ και με τη χρήση του δωματίου επικοινωνίας (chat room). Τα έγγραφα αυτά κατηγοριοποιούνται σε πίνακες ανάλογα με τον αποστολέα τους.

Στον πρώτο πίνακα εμφανίζονται όλα τα έγγραφα, που έχει αποστείλει ο Πολίτης, ενώ στο δεύτερο πίνακα εμπεριέχονται όλα τα έγγραφα, που έχουν αποσταλεί από τον ΕΦΚΑ. Και στους δύο πίνακες συμπεριλαμβάνονται στήλες με τις εξής ονομασίες :

• Όνομα Εγγράφου

- Τύπος Εγγράφου
- Ημερομηνία και ώρα επισύναψης
- Λήψη

Από τη στήλη **Λήψη**, ο Πολίτης επιλέγοντας το βελάκι, από κάθε εγγραφή του πίνακα ξεχωριστά, μπορεί να κατεβάσει το αρχείο εύκολα στον υπολογιστή του.

2.7.3 Καρτέλα – Επικοινωνία

Σημαντικότερη λειτουργία και σκοπός της πλατφόρμας αποτελεί η άμεση και εύκολη επικοινωνία του Πολίτη με τον ΕΦΚΑ. Για αυτό και ο Πολίτης επισκοπώντας μια συγκεκριμένη αίτηση, έχει τη δυνατότητα, μέσω της καρτέλας «Επικοινωνία» να μεταφερθεί στο δωμάτιο επικοινωνίας (chat room) και να συνομιλήσει με τον υπάλληλο ΕΦΚΑ, που διαχειρίζεται τη συγκεκριμένη αίτηση. Η συνομιλία αυτή διατηρεί όλα τα μηνύματα που έχουν αποσταλεί καθ' όλη τη διάρκεια ύπαρξης της αίτησης στο σύστημα. Μόλις αποσταλεί από τον ΕΦΚΑ μήνυμα στην συνομιλία, το σύστημα ειδοποιεί τον χρήστη μέσω σχετικού email:

HTML Plain text Source

Αγαπητή Κυρία/ Αγαπητέ Κύριε,

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι ένα νέο σχόλιο έχει προστεθεί στην αίτησή σας.

Παρακαλούμε πολύ ακολουθήστε τον παρακάτω σύνδεσμο για να δείτε το σχόλιο.

https://efkavr.flexivian.com/citizen/in/applications/edit/messages-tab/2

Με εκτίμηση, Η ομάδα του e-ΕΦΚΑ

Εικόνα 15: Ειδοποίηση νέου μηνύματος μέσω E-mail

Ο χρήστης επιλέγει τον σύνδεσμο που περιέχει το e-mail, και μεταφέρεται απευθείας στη συνομιλία της αίτησης, από την οποία εστάλη το μήνυμα. Ο χρήστης για να αποστείλει ένα νέο μήνυμα στον ΕΦΚΑ, θα πρέπει να πληκτρολογήσει το μήνυμα στην περιοχή που υποδεικνύεται και να επιλέξει το κουμπί **Αποστολή**:

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	Έχουμε λάβει το μήνυμα σας και θα σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατόν.	
ЕГГРАФА	κολη Καλησπέρα σας! Παρακαλούμε να αποστείλετε ένα αντίγραφο της ταυτότητάς σας!	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	205/2022, 1159 μμ eitizen_document (1).pdf Constrained action on the syname on the syname on the syname on the syname of the syname on the syname of the syname on t	
	Εγγραφο που ζητήθηκε 8 ΕΠΙΣΥΝΑΨΗ ΑΡΧΕΙΟΥ	*
	Επιτρέπονται μόνο αρχεία PDF, συνολικού μεγέθους όχι περισσότερο από MB	

Εικόνα 16: Αποστολή μηνύματος μέσω επικοινωνίας

Στην περίπτωση που ο Πολίτης επιθυμεί να στείλει στον ΕΦΚΑ ένα έγγραφο, θα πρέπει πρώτα να επιλέξει το κουμπί **Επισύναψη Αρχείου**, να διαλέξει από τα προσωπικά του αρχεία ποιο έγγραφο θα αποστείλει και έπειτα να προσθέσει υποχρεωτικά και ένα σχόλιο ως περιγραφή του εγγράφου που πρόκειται να αποσταλεί.

Ο Πολίτης μπορεί να επισυνάψει και περισσότερα αρχεία επιλέγοντας ξανά το κουμπί Επισύναψη Αρχείου. Τελευταίο και απαραίτητο βήμα είναι να επιλεχθεί το κουμπί Αποστολή. Στην περίπτωση που δεν έχει προστεθεί σχόλιο το κουμπί Αποστολή δε θα είναι διαθέσιμο προς επιλογή. Εμφανίζεται κατάλληλο μήνυμα το οποίο ενημερώνει τον Πολίτη, ότι δεν επιτρέπεται η αποστολή εγγράφου χωρίς την προσθήκη σχολίου. Επίσης το σύστημα δε δέχεται έγγραφα τα οποία ξεπερνούν σε μέγεθος το 1 MB:

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	Έχουμε λάβει το μήνομα σας και θα σας απαντήσουμε το συντομύτερο δυνατόν.
ЕГГРАФА	Παρακέτω σας αποστέλουμε το έγγραφο που μας ζητήσατε. 26/5/2022 11:40 μμ.
επικοινωνια	ker a kense, i tite ppe
	Κολησπέρα σας! Σας το επισινόπτω αμέσως.
	26/5/2022, 11:53 µµ.
	d citizen_document.pdf
	Έγγραφο που ζητήθηκε
	26/5/2022, 11:54 μμ.
	Ϊληκτρολογήστε ένα σχόλιο
	h
	ERIEYNAWH APXEIOY ADOZTOAH
	Επιτρέπονται μόνο αρχεία PDF, συνολικού μεγέθους όχι περισσότερο από MB
	Για να ανέβει το αρχείο σος πρέπει να συμπληρώσετε και ένα σχόλιο!

Εικόνα 17: Επισύναψη αρχείου χωρίς την προσθήκη εγγράφου

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως ο Πολίτης στην περίπτωση που έχει επισυνάψει αρχείο και δεν έχει κάνει ακόμα αποστολή, μπορεί να μετακινήσει το ποντίκι του πάνω στο αρχείο που επισύναψε και να κάνει διαγραφή επιλέγοντας τον κάδο που βρίσκεται στα δεξιά :

T			
εγγραφο που επτηθήκε από τ	in Howery.		
ΕΠΙΣΥΝΑΨΗ ΑΡΧΕΙΟΥ			ΑΠΟΣΤΟ
 επιΣγΝΑΨΗ ΑΡΧΕΙΟΥ TEST.pdf 			ΑΠΟΣΤΟ
 εΠΙΣΥΝΑΨΗ ΑΡΧΕΙΟΥ TEST.pdf TEST (2).pdf 			ΑΠΟΣΤΟ

Εικόνα 18: Διαγραφή επισυναπτόμενου εγγράφου

Για κάθε μήνυμα που αποστέλλεται στη συνομιλία, είτε από τον ΕΦΚΑ είτε από τον Πολίτη, εμφανίζεται από κάτω η ημερομηνία και η ώρα αποστολής.

Επιπλέον, ο Πολίτης πατώντας πάνω στην ονομασία του εγγράφου, που έχει αποσταλεί στη συνομιλία μπορεί να κάνει λήψη του εγγράφου :

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	Έχουμε λάβει το μήνυμα σας και θα σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατόν.
ΕΓΓΡΑΦΑ	Παρακάτω σας αποστέλουμε το έγγραφο που μας ζητήσατε.
επικοινωνια	26/9/2022, 11:59 р.н.
	сабритра бастасто, со силосонт на арспаст ССС 265/2022, 11:53 µµ
	etitzen_document.pdf
	Έγγραφα που ζητήθηκε
	26/5/2022, 1154 μμ
	Πληκτρολογήστε ένα σχόλια
	erizynawh apxeioy
	Ø citizen_2.pdf
	Επιτρέπονται μόνο αρχεία PDF, συνολικού μεγέθους όχι περισσότερο από MB
	🔮 Για να ανέβει το αρχείο σας πρέπει να συμπληρώσετε και ένα σχόλιο!
🖻 citizen_document (pdf 🔨	

Εικόνα 19: Λήψη εγγράφου από την συνομιλία στο δωμάτιο επικοινωνίας

<u>Σημείωση</u>: Ο Πολίτης έχει τη δυνατότητα να επισυνάψει μόνο αρχεία τύπου pdf. Καμίας άλλης μορφής αρχείο δεν θα γίνεται δεκτό από το σύστημα.

2.5 Λειτουργικότητα Βοήθειας

Όπως αναφέρθηκε και στην παράγραφο 2.3.2 Βοήθεια, η πλοήγηση στη σελίδα της βοήθειας γίνεται, μέσω του αντίστοιχου Menu και έχει ως σκοπό την εμφάνιση συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων, που βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση και κατάλληλη χρήση της πλατφόρμας :

φηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας	κα απτήσεων ΑΠΗΣΗ 1001 (26/5/2022) Αλέξης Γιαπτιάς	🚱 Βοήθεια	
ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ			
 Τι είναι το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας; 			
Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας είναι μία σύγχρονη εφαρμογή, η οποία αποτελεί το μέσο άμεσης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτών και του ΕΦΚΑ σε «πραγματικό χρόνο», καθώς υπάρχει η δυνατότητα της αποστολής μηνυμάτων και της διαβίβασης εγγράφων. Μέσω του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας το Πολίτης μπορεί πλέον να καταθέσει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα δικαιολογητικό χρόνο», καθώς υπάρχει η σύνταξης του, ο υπάλληλος του Φορέα μπορεί να επικοινωνήσει με τον Πολίτη και να ζητήσει σε ηλεκτρονική τα συνεχίσει τη διαδικασία απονομής, ο πολίτης μπορεί πλά επικοινωνήσει με τον υπάλληλο του Φορέα και να ενημερωθεί για την πορεία της διεκπεραίωσης του αιτήματος του.			
> Ποιους αφορά το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοιν	uviaç		
> Ποια είναι τα οφέλη του Ψηφιακού Δωματίο	υ Επικοινωνίας		

Εικόνα 20: Πλοήγηση στη σελίδα της Βοήθειας

Ο Πολίτης για να δει την απάντηση σε κάθε ερώτηση, θα πρέπει να επιλέξει πάνω στο γαλάζιο πλαίσιο της ερώτησης που τον ενδιαφέρει, με απλό κλικ. Με τον ίδιο τρόπο μπορεί να δει και να διαβάσει όλες τις απαντήσεις των ερωτήσεων που είναι διαθέσιμες στη σελίδα της βοήθειας:

ΕΦΚΑ - Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας – Οδηγός Χρήσης για τον Πολίτη

	😯 Βοήθεια		•
ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ			
Τι είναι το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας;			
Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας είναι μία σύγχρονη εφαρμογή, η οποία αποτελεί το μέσο άμεσης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των πολιτώ δυνατότητα της αποστολής μηνυμάτων και της διαβίβασης εγγράφων. Μέσω του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας ο Πολίτης μπορεί πλέον να καταθέσ σύνταξης του, ο υπάλληλος του Φορέα μπορεί να επικοινωνήσει με τον Πολίτη και να ζητήσει σε ηλεκτρονική μορφή το δικαιολογητικό που εκκρεμεί για τ επικοινωνήσει με τον υπάλληλο του Φορέα και να ενημερωθεί για την πορεία της διεκπεραίωσης του αιτήματος του.	ν και του ΕΦΚΑ σε ει ηλεκτρονικά τα α συνεχίσει τη δια	«πραγματικό χρόνο», καθώς υπάρχε απαραίτητα δικαιολογητικά για την c δικασία απονομής, ο πολίτης μπορεί ·	α η απονομή να
Υ Ποιους αφορά το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας			
Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας αφορά κάθε πολίτη, ο οποίος έχει υποβάλει το συνταξιοδοτικό του αίτημα μέχρι και σήμερα αλλά και κάθε νέο, καθώκ απονομή συντάξεων και έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν μία σύγχρονη εφαρμογή για την αποστολή ενημερώσεων, αιτημάτων πληροφορίας ή ασφαλιστικού χρόνου, αποφάσεις συντάξεων .	; και τους υπαλλήλ κοινοποίησης εγγι	ους του Φορέα που απασχολούνται μ ράφων, π.χ. κοινοποιήσεις οφειλών, β	ιε την εβαιώσεις
 Ποια είναι τα οφέλη του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας; 			
Με την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας θα καταστεί εφικτή η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση των ασφαλισμένων αμφίδρομη και επιτρέπει την άμεση διοχέτευση της πληροφορίας. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται αμεσότερη και ταχύτερη επικοινωνία μεταξύ του e- ταχυδρομικής αλληλογραφίας ή ακόμα και φυσικής παρουσίας η οποία δημιουργούσε καθυστερήσεις στην διαδικασία διεκπεραίωσης.	του αιτούνται σύν ΕΦΚΑ και του ασφ	ταξη και του e-ΕΦΚΑ. Η επικοινωνία ε αλισμένου και καταργείται η υποχρέυ	είναι υση
Εικόνα 21: Εμφάνιση απαντήσεων στην οθόνη Βι	οήθειας		

2.6 Αποσύνδεση από το Σύστημα

Η αποσύνδεση του Πολίτη και η αυτόματη μεταφορά του στην οθόνη σύνδεσης, γίνεται με την επιλογή του εικονιδίου 🗳 που βρίσκεται στο Menu, στο πάνω μέρος της σελίδας :

ΑΠΤΗΣΗ 1001 (26/5/2022) Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας	😧 Βοήθεια	
ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ		U I
 Τι είναι το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας 		
Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας είναι μία σύγχρονη εφαρμογή, η οποία αποτελεί το μέσο άμεσης επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των π δυνατότητα της αποστολής μηνυμάτων και της διαβίβασης εγγράφων. Μέσω του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας: ο Πολίτης μπορεί πλέον να και σύνταξης του, ο υπάλληλος του Φορέα μπορεί να επικοινωνήσει με τον Πολίτη και να ζητήσει σε ηλεκτρονική μορφή το δικαιολογητικό που εκκρεμεί επικοινωνήσει με τον υπάλληλο του Φορέα και να ενημερωθεί για την πορεία της διεκπεραίωσης του αιτήματος του.	ολιτών και του ΕΦΚΑ σε «τ αθέσει ηλεκτρονικά τα απ για να συνεχίσει τη διαδιι	τραγματικό χρόνο», καθώς υπάρχει η ιαραίτητα δικαιολογητικά για την απονομή κασία απονομής, ο πολίτης μπορεί να
Ποιους αφορά το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας;		
Το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας αφορά κάθε πολίτη, ο οποίος έχει υποβάλει το συνταξιοδοτικό του αίτημα μέχρι και σήμερα αλλά και κάθε νέο, κ απονομή συντάξεων και έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν μία σύγχρονη εφαρμογή για την αποστολή ενημερώσεων, αιτημάτων πληροφορ ασφαλιστικού χρόνου, αποφάσεις συντάξεων .	αθώς και τους υπαλλήλου ίας ή κοινοποίησης εγγρά	ις του Φορέα που απασχολούνται με την φων, π.χ. κοινοποιήσεις οφειλιών, βεβαιώσεις
Ποια είναι τα οφέλη του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας		
Με την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής του Ψηφιακού Δωματίου Επικοινωνίας θα καταστεί εφικτή η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση των ασφαλισμέ αμφίδρομη και επιτρέπει την άμεση διοχέτευση της πληροφορίας. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται αμεσότερη και ταχύτερη επικοινωνία μεταξύ τ ταχυδρομικής αλληλογραφίας ή ακόμα και φυσικής παρουσίας η οποία δημιουργούσε καθυστερήσεις στην διαδικασία διεκπεραίωσης.	νων που αιτούνται σύνται ου e-ΕΦΚΑ και του ασφαλ	ξη και του e-EΦKA. Η επικοινωνία είναι ισμένου και καταργείται η υποχρέωση