



20 Φεβρουαρίου 2023

### **Σε λειτουργία ο θεσμός των υπαλλήλων ροής και υποδοχής στον ΕΦΚΑ**

*Κ. Χατζηδάκης: Ακόμα ένα σημαντικό βήμα για καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στην καθημερινότητά τους*

Από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων εκδόθηκε η ακόλουθη ανακοίνωση:

Ένα ακόμα σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών από τον ΕΦΚΑ αποτελεί η εισαγωγή του θεσμού του Υπαλλήλου Υποδοχής και του Υπαλλήλου Ροής που ήδη αποτελεί πραγματικότητα σε 27 υποκαταστήματα σε Αθήνα, Πάτρα, Θεσσαλονίκη και Κρήτη και θα υποστηριχθεί σε πρώτη φάση από 126 υπαλλήλους. Το πώς λειτουργεί ο νέος θεσμός είχε την ευκαιρία να δει ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Κωστής Χατζηδάκης κατά την σημερινή επίσκεψή του στο υποκατάστημα του ΕΦΚΑ στη Νέα Φιλαδέλφεια (στο οποίο έχουν ήδη τοποθετηθεί οι εν λόγω υπάλληλοι) συνοδευόμενος από τον Διοικητή του ΕΦΚΑ κ. Παναγιώτη Δουφεξή και τον αρμόδιο Υποδιοικητή κ. Γιώργο Γκράτζιο.

Υπενθυμίζεται ότι η τοποθέτηση υπαλλήλων ροής και υποδοχής έρχεται σε συνέχεια μιας σειράς πρωτοβουλιών που έχουν ήδη αναληφθεί με γνώμονα την βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη κατά τις συναλλαγές τους με τον ΕΦΚΑ:

- Θεσμοθέτηση των ηλεκτρονικών ραντεβού
- Ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο 1555, το οποίο στον 1,5 χρόνο λειτουργία τους «μετρά» σχεδόν 5 εκατομμύρια απαντημένες κλήσεις
- Συνεχής διεύρυνση των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τον ΕΦΚΑ που έχουν φτάσει τις 80, ενώ οι συναλλαγές που έχουν διενεργηθεί ηλεκτρονικά υπερβαίνουν τα 230 εκατομμύρια
- Διεκπεραίωση συναλλαγών του ΕΦΚΑ μέσα από τα ΚΕΠ

-Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας στον ΕΦΚΑ

- Και το σύστημα απομακρυσμένης επικοινωνίας myEFKALive που απευθύνεται σε κατοίκους ορεινών, νησιωτικών και απομακρυσμένων περιοχών

**Ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Κωστής Χατζηδάκης** δήλωσε: «Ο ΕΦΚΑ, η πιο προβληματική ίσως μέχρι πρότινος δημόσια υπηρεσία, γίνεται ένας φορέας πιο φιλικός στους πολίτες κάθε μέρα. Όχι στα λόγια, στην πράξη. Με τα ηλεκτρονικά ραντεβού που αντικατέστησαν τις ουρές. Με τη συνεργασία με τα ΚΕΠ. Με το 1555, που εξυπηρετεί κάθε μέρα τους πολίτες. Με το Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας. Με το myEFKALive. Και τώρα με τις υπηρεσίες υποδοχής και ροής που κάνουμε στα μισά και πιο πολυσύχναστα υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ. Είναι εξυπηρέτηση του πολίτη στην καθημερινότητά του !»

**Ο Διοικητής του ΕΦΚΑ Παναγιώτης Δουφεξής** δήλωσε: «Σήμερα εγκαινιάζουμε την υπηρεσία υποδοχής και εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων στον ΕΦΚΑ. Σε πρώτη φάση καλύπτουμε το 60% των υποκαταστημάτων του Φορέα με κριτήριο τη μεγαλύτερη πληθυσμιακή πυκνότητα. Θα ακολουθήσει και δεύτερη φάση ώστε να καλύψουμε το 100% των υποκαταστημάτων μας».

### **Τι κάνουν οι υπάλληλοι ροής και οι υπάλληλοι υποδοχής**

Αναφορικά με το νέο θεσμό, σε περίπτωση που κάποιος δεν έχει κλείσει ηλεκτρονικό ραντεβού, ο **υπάλληλος υποδοχής** -που βρίσκεται στην είσοδο του υποκαταστήματος του ΕΦΚΑ- μπορεί να του κλείσει ραντεβού ή σε κάποιες περιπτώσεις να τον βοηθήσει να εξυπηρετηθεί επί τόπου, ιδίως αν πρόκειται για ευπαθείς συμπολίτες μας (ΑμεΑ, έγκυες, ηλικιωμένοι κλπ.). Οι υπάλληλοι καθοδηγούν τους ασφαλισμένους που προσέρχονται στο υποκατάστημα αναφορικά με το ποιο τμήμα ακριβώς πρέπει να επισκεφθούν . Επίσης ενημερώνουν και «εκπαιδεύουν» τους πολίτες για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα (που διευρύνονται συνεχώς) και για τη διαδικασία κλεισίματος ραντεβού μέσω της σχετικής πλατφόρμας.

Παράλληλα, προβλέπεται σε κάθε υποκατάστημα του ΕΦΚΑ η τοποθέτηση **υπαλλήλου ροής** που έχει ως βασική αποστολή να βοηθά και να κατευθύνει τους ασφαλισμένους στο αρμόδιο κάθε φορά τμήμα για την διεκπεραίωση της υπόθεσής τους και να τους ενημερώνει για τα απαιτούμενα για κάθε υπηρεσία δικαιολογητικά και να συνδράμει στον έλεγχο της πληρότητάς τους. Στόχος είναι να δοθεί τέλος στο φαινόμενο των άσκοπων μετακινήσεων και της αναμονής σε διάφορες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ εντός του υποκαταστήματος. Με τη συνδρομή του υπαλλήλου ροής ο

κάθε ασφαλισμένος θα ξέρει πού ακριβώς πρέπει να απευθυνθεί, κάτι που «μεταφράζεται» σε εξοικονόμηση χρόνου και μείωση της ταλαιπωρίας τόσο των ίδιων των ασφαλισμένων, όσο και των υπαλλήλων του ΕΦΚΑ.

Έχει ήδη ξεκινήσει η διαδικασία πρόσληψης υπαλλήλων υποδοχής και υπαλλήλων ροής στον ΕΦΚΑ μέσω του προγράμματος απασχόλησης μακροχρόνια ανέργων 55-67 ετών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), ωφελούμενοι του οποίου είναι άνεργοι αυτής της ηλικιακής κατηγορίας που είναι εγγεγραμμένοι στα Μητρώα της ΔΥΠΑ για πάνω από 12 μήνες.

**Αυτή τη στιγμή απασχολούνται ήδη 62 άτομα σε 27 υποκαταστήματα σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Κρήτη, ενώ σε εξέλιξη βρίσκονται οι διαδικασίες πρόσληψης -που θα ολοκληρωθούν έως τις αρχές Μαρτίου- ακόμα 51 υπαλλήλων ροής και υποδοχής σε 23 υποκαταστήματα. Ο σχεδιασμός προβλέπει συνολικά την πρόσληψη 126 ατόμων σε 55 υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ έως τις 15 Μαρτίου. Το επόμενο διάστημα θα συνεχιστεί το πρόγραμμα στελέχωσης με υπαλλήλους υποδοχής και ροής σε όλες τις δομές του Φορέα όπου διαπιστώνεται η ανάγκη για αυτές τις υπηρεσίες.**

**Δηλώσεις on camera των κ.κ. Χατζηδάκη και Δουφεξή και πλάνα από την επίσκεψη:**  
<https://we.tl/t-BP0zWD55p8>

**ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ**