



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΑΘΗΝΑ, 28.08.2020

e-ΕΦΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΑΡ. ΠΡΩΤ. 196040

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΡΟΣ: Αποδέκτες Πίνακα Α΄

Ταχ. Δ/ση : Αμερικής 12
Ταχ. Κώδικας : 10671, Αθήνα
Πληροφορίες : Παναγιώτα Μπόρση
Τηλέφωνο : 210 3384344, 345
Fax : 210 3384341
E-mail : tm.help.perif@efka.gov.gr

ΘΕΜΑ: «Εξυπηρέτηση των πολιτών από τον e-ΕΦΚΑ μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής κλεισίματος ραντεβού».

Σχετικά:

1. Τα υπ' αριθμ. πρωτ. 118461/12-06-2020 και 149157/08.07.2020 έγγραφα της Διεύθυνσης Συντονισμού και Υποστήριξης Υπηρεσιών.
2. Η υπ' αριθμ. Δ1α/ΓΠ. Οικ. 47421 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 3099/τ. Β΄/26.07.2020) «Κανόνες τήρησης αποστάσεων σε ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες και άλλους χώρους συνάθροισης κοινού στο σύνολο της Επικράτειας, προς περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19».
3. Το υπ' αριθμ. πρωτ. 62195/15.03.2020 έγγραφο της Διεύθυνσης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών «Προσαρμογή Λειτουργίας Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ λόγω του κορωνοϊού».

Εξυπηρέτηση του κοινού από τις Μονάδες του e-ΕΦΚΑ

Στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης του κοινού και της αποφυγής του συγχρωτισμού στις Μονάδες του e-ΕΦΚΑ απαιτείται η ενίσχυση από 1/9/2020 της διαδικασίας εξυπηρέτησης μέσω ραντεβού, χωρίς αυτή να αποτελεί αποκλειστικό τρόπο εξυπηρέτησης του κοινού.

Ειδικότερα, το κοινό θα εξυπηρετείται:

- α. μέσω ραντεβού καθημερινά από τις 8.00 μέχρι τις 13.00
- β. χωρίς ραντεβού καθημερινά 13.00 με 14.00 ή και μεταξύ 8.00 με 13.00 εφόσον υπάρχουν κενά διαστήματα μεταξύ των προγραμματισμένων ραντεβού.

Η νέα διαδικασία εξυπηρέτησης **υποστηρίζεται από την αναβαθμισμένη εφαρμογή «Μένουμε ασφαλείς»**, μέσω της οποίας κλείνονται πλέον αυτόματα τα ραντεβού από τον συναλλασσόμενο μέσω του δικτυακού τόπου του e-ΕΦΚΑ www.efka.gov.gr/rv.

Εναλλακτικά ο συναλλασσόμενος πολίτης **μπορεί να επισκεφθεί το Υποκατάστημα** και συγκεκριμένα το τμήμα Διοικητικού για το κλείσιμο ραντεβού. Το προτεινόμενο σημείο υποδοχής των συναλλασσόμενων για το κλείσιμο του ραντεβού έχοντας εξασφαλίσει την υποδομή που απαιτείται, να είναι όσο το δυνατόν πιο κοντά στην είσοδο του Υποκαταστήματος, προκειμένου να αποφεύγεται ο συγχρωτισμός. Ο συναλλασσόμενος θα λαμβάνει αποδεικτικό του ραντεβού του.

Επίσης, εναλλακτικά παρέχεται η δυνατότητα να κατατεθεί επιτόπου και ηλεκτρονική αίτηση του συναλλασσόμενου.

Για το κλείσιμο του ραντεβού στο Υποκατάστημα η περιγραφή της διαδικασίας έχει ως εξής:

1. Θα κατευθύνεται στον αρμόδιο υπάλληλο που έχει οριστεί και ο οποίος μέσω της εφαρμογής των ραντεβού θα κλείνει το ραντεβού.
2. Θα πρέπει υποχρεωτικά ο συναλλασσόμενος να γνωστοποιεί στοιχεία ταυτοποίησης (ΑΜΚΑ, Επώνυμο, Όνομα, ΑΦΜ – σε περίπτωση που δεν έχει ΑΜΚΑ)
3. Θα λαμβάνει αποδεικτικό έντυπο του ραντεβού.

Κατά την προσέλευση των συναλλασσόμενων στο Υποκατάστημα θα ελέγχεται στην είσοδο η ταυτότητα τους και τα στοιχεία του ραντεβού.

Απαραίτητο στοιχείο ταυτοποίησης αποτελεί ο ΑΜΚΑ. Εάν ο συναλλασσόμενος δεν διαθέτει, πρέπει να ενημερώνεται για τους εναλλακτικούς τρόπους έκδοσης του ΑΜΚΑ (πχ στο ΚΕΠ).

Σε περίπτωση που ο συναλλασσόμενος δεν έχει κλείσει ραντεβού, θα ενημερώνεται ότι έχει τις εξής δυνατότητες:

- α. να εξυπηρετηθεί με σειρά προτεραιότητας μεταξύ 13.00 και 14.00
- β. να κλείσει ραντεβού στο Υποκατάστημα για μια από τις προσεχείς ημέρες.

Αιτήματα επείγοντος χαρακτήρα αξιολογούνται από τον Προϊστάμενο της Μονάδας και εξυπηρετούνται είτε σε κενά διαστήματα μεταξύ των προγραμματισμένων ραντεβού της ημέρας, είτε από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος.

Σε περίπτωση μη προσέλευσης του συναλλασσόμενου σε προγραμματισμένο ραντεβού ο υπάλληλος **υποχρεωτικά** καταχωρεί τη σχετική ένδειξη στο πεδίο της εφαρμογής.

Τα ραντεβού για τα τμήματα Απονομής και Πληρωμής Συντάξεων, κλείνονται τις ώρες και τις ημέρες συναλλαγής με το κοινό, όπως αυτές, είχαν προσδιορισθεί από τους τ. Φορείς ως εξής:

τ. ΙΚΑ- ΕΤΑΜ: Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρα: 11:00 – 14:00 και Τετάρτη κλειστά.

τ. ΕΤΑΑ : Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρα: 11:00 – 13:00 και Πέμπτη κλειστά.

τ. ΟΑΕΕ : Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρα: 11:00 – 14:00 και Τετάρτη κλειστά.

Επικουρικές συντάξεις: Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρα 8.00-14.00 (στο κτίριο Φιλελλήνων 13-15 /ισόγειο).

Εφάπαξ παροχές: Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρα 8.00-14.00 (Ακαδημίας 58 και Σοφοκλέους 4).

Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά αναφέρονται στο συνημμένο ΠΙΝΑΚΑ του παρόντος. Παρακαλούμε να αναρτηθούν τα δύο συνοπτικά συνοδευτικά έγγραφα της εγκυκλίου, σε εμφανές σημείο των υπηρεσιών μας, προκειμένου οι ασφαλισμένοι να ενημερώνονται για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΓΩΝΗΣ

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Υπηρεσίες που παρέχονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά

(Κατ' εξαίρεση και μόνο εφόσον υπάρχει πρόβλημα στα στοιχεία του συναλλασσόμενου θα μπορεί να εξυπηρετείται από τον αρμόδιο προϊστάμενο Τμήματος ή Διεύθυνσης)

ΠΙΝΑΚΑΣ

- Η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ: www.amka.gr, επιλογή «Έχω ΑΜΚΑ;»
- Η χορήγηση πληροφοριών για την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας: www.atlas.gov.gr, επιλογή «Ασφαλιστική Ικανότητα»
- Η έκδοση Αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης: <https://apps.ika.gr/eInsuranceStatement/>
- Η χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας: <https://apps.ika.gr/eEHIC>
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Προϋπηρεσίας : <https://apps.ika.gr/eCertRegistered>
- Η παροχή πληροφοριών για την πορεία συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν υποβληθεί από 1-1-2017: <https://apps.ika.gr/ePensionApplicationProgress/>
- Η υποβολή νέων αιτημάτων για κύρια σύνταξη: <https://apps.efka.gov.gr/atlas/>

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ: Για τις ανωτέρω συναλλαγές δεν κλείνονται ραντεβού, αλλά ενημερώνονται οι ασφαλισμένοι ότι παρέχονται μόνο ηλεκτρονικά

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

- Καταβολές καθυστερούμενων οφειλών ή δόσεων ρυθμίσεων: Η καταβολή δόσεων, γίνεται μέσω τραπεζικού συστήματος (web banking ή αυτοπρόσωπη παρουσία στην τράπεζα) με χρήση της ταυτότητας οφειλέτη που λαμβάνεται μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Ηλεκτρονική Καρτέλα Οφειλέτη με url <https://apps.ika.gr/eDebtorTransactions>.
- Αίτημα για άρση κατάσχεσης: Το αίτημα υποβάλλεται μέσω της πλατφόρμας «Μένουμε Σπίτι» με επιλογή «Άρση κατάσχεσης» από την κατηγορία αιτήματος.