

## **1) Τι είναι η υπηρεσία «myEFKAlive»;**

Είναι μια σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα όπου μπορείτε να εξυπηρετηθείτε εξ αποστάσεως μέσω βιντεοκλήσης για συγκεκριμένες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Μέσω αυτής της υπηρεσίας, μπορείτε να αιτηθείτε ραντεβού σε συγκεκριμένη μέρα και ώρα που υπάρχει διαθεσιμότητα, για την εξυπηρέτησή σας από υπάλληλο του Οργανισμού, μέσω τηλεδιάσκεψης/ βιντεοκλήσης.

## **2) Για ποιες υπηρεσίες μπορώ να εξυπηρετηθώ από το «myEFKAlive»;**

Στην πρώτη φάση λειτουργίας, εξυπηρετούνται οι ασφαλισμένοι χωρικής αρμοδιότητας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου (Δωδεκάνησα και Κυκλάδες) πλην της Κω, η οποία θα ενταχθεί στην νέα υπηρεσία στις 10 Αυγούστου 2021.

**Στο myEFKAlive έχουν ενταχθεί οι παρακάτω υπηρεσίες ανά τμήμα:**

### **Τμήμα Παροχών**

- Επίδομα Ασθένειας
- Επίδομα Μητρότητας
- Ηλεκτρονική Αίτηση Εξόδων Κηδείας (συνταξιούχων και μισθωτών τέως ΙΚΑ)

### **Τμήμα Μητρώου και Ασφαλιστικού Βίου**

- Βεβαίωση Ασφάλισης (Χρόνου ασφάλισης - Προϋπηρεσίας)
- Αλλαγή στοιχείων Μητρώου
- Ασφαλιστική Ικανότητα

- Απογραφή Ασφαλισμένου
- Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης (ΕΚΑΑ)
- Βεβαίωση Απογραφής

#### **Τμήμα Συντάξεων-Πληρωμών**

- Αίτηση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος σύνταξης
- Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης

#### **Τμήμα Διοικητικού & Πληροφόρησης**

- Παραλαβή Απόφασης ΚΕΠΑ

### **3) Πώς γίνεται η ενεργοποίηση για την είσοδο στην πλατφόρμα;**

Στην ηλεκτρονική πλατφόρμα μπορείτε να εισέλθετε με δυο τρόπους:

- Είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης Gov.gr, ακολουθώντας τη διαδρομή: «Πολίτης και καθημερινότητα» - Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών
- Είτε μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ΕΦΚΑ [www.efka.gov.gr](http://www.efka.gov.gr)

Και στις δυο περιπτώσεις χρησιμοποιείτε τους προσωπικούς κωδικούς/διαπιστευτήρια TAXISnet.

Στη συνέχεια και εφόσον έχετε επιλέξει την υπηρεσία ανά τμήμα, τη γεωγραφική περιοχή του καταστήματος στο οποίο υπάγεστε με βάση την κατοικία σας ή την έδρα της επιχείρησής σας και το χρόνο για την τηλεδιάσκεψη/βιντεοκλήση που επιθυμείτε, καταχωρείτε τα προσωπικά στοιχεία σας.

#### **4) Ποια είναι η απαιτούμενη εφαρμογή για την διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης/ βιντεοκλήσης;**

Για την τηλεδιάσκεψη/ βιντεοκλήση μπορείτε:

- Είτε να έχετε εγκαταστήσει την εφαρμογή Microsoft teams στον προσωπικό σας υπολογιστή, κινητό ή tablet, με την προϋπόθεση ότι διαθέτουν κάμερα,
- Είτε να επιλέξετε τη χρήση της εφαρμογής μέσω σελίδας φυλλομετρητή.

#### **5) Με ποιο τρόπο ενεργοποιώ τη βιντεοκλήση μου;**

Την προγραμματισμένη ώρα της βιντεοκλήσης ενεργοποιείτε το σύνδεσμο που έχετε λάβει στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που δηλώσατε και συνδέεστε στην πλατφόρμα. Θα βρίσκεστε σε αναμονή έως ότου ο υπάλληλος του e-ΕΦΚΑ δεχθεί το αίτημά σας και συνδεθεί ώστε να ξεκινήσει η βιντεοκλήση.

#### **6) Ποιες κατηγορίες πολιτών μπορούν να εξυπηρετηθούν και με ποια νομιμοποιητικά έγγραφα;**

Μπορείτε να εξυπηρετηθείτε μέσω του «myEFKALive» εάν είστε:

- Έλληνας πολίτης με επίδειξη της ταυτότητάς σας ή του Διαβατηρίου σας .
- Ευρωπαίος πολίτης. Για την εξυπηρέτησή σας επιδεικνύετε στην κάμερα κατά την έναρξη της βιντεοκλήσης την κάρτα Ευρωπαίου Πολίτη/ ή το Διαβατήριό σας
- Πολίτης τρίτης χώρας με την επίδειξη του διαβατηρίου σας ή της κάρτας παραμονής σας.

Κατά την πρώτη φάση της εφαρμογής της υπηρεσίας σε Δωδεκάνησα και στα νησιά των Κυκλάδων εξυπηρετούνται μόνο οι κάτοικοι των νησιών αυτών δηλώνοντας τον ταχυδρομικό τους κώδικα.

### **7) Απαιτείται ταυτοπροσωπία για να εξυπηρετηθώ;**

Ναι, η ταυτοπροσωπία είναι απαραίτητη και για το λόγο αυτό θα πρέπει στην αρχή της τηλεδιάσκεψης, η κάμερα σας να είναι ενεργή ώστε να επιδεικνύετε τα νομιμοποιητικά σας έγγραφα για την ταυτοποίηση σας στον υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ.

### **8) Οι υπηρεσίες παρέχονται αποκλειστικά και μόνο σε όσους συνδέονται με τους κωδικούς του TAXISnet;**

Όχι απαραίτητως. Οι υπηρεσίες παρέχονται ανεξαρτήτως των χρησιμοποιούμενων κωδικών TAXISnet για την εισαγωγή σας στην πλατφόρμα, αρκεί όταν κλείνετε το ραντεβού να καταχωρήσετε τα στοιχεία ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί, ώστε να γίνει από τον υπάλληλο του e-ΕΦΚΑ η ταυτοποίηση.

### **9) Πώς κλείνω το ραντεβού;**

Αφού εισέλθετε στην πλατφόρμα, επιλέγετε αρχικά το αρμόδιο τμήμα και στη λίστα με τις υπηρεσίες που αναπτύσσεται, πατάτε το κουμπί επιλογής της υπηρεσίας που επιθυμείτε (π.χ για αίτηση επιδόματος μητρότητας, επιλέγετε Τμήμα Παροχών και στη συνέχεια επιλέγετε Επίδομα Μητρότητας). Στη συνέχεια επιλέγετε από την αναπτυσσόμενη λίστα τη γεωγραφική περιοχή στην οποία υπάγεστε λόγω αρμοδιότητας με βάση τη διεύθυνση κατοικίας ή επιχείρησής σας (για τους μη Μισθωτούς) (π.χ αν είστε κάτοικος Καρπάθου, επιλέγετε «ΠΥΣΥ Ν. Αιγαίου, ΓΚΑ ΚΑΡΠΑΘΟΥ ή ΤΔ Ρόδου.»)

Στο ημερολόγιο που εμφανίζεται, επιλέγετε την ημερομηνία και την ώρα όπου επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε. Ακολούθως καταχωρείτε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί

μέσω βιντεοκλήσης και τα στοιχεία επικοινωνίας. Ο διαθέσιμος χρόνος εξυπηρέτησης είναι προκαθορισμένος από το σύστημα και διαφέρει ανά θεματική ενότητα.

### **10) Πώς επιβεβαιώνεται η κράτησή μου;**

Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την κράτηση, σας αποστέλλεται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώσατε μήνυμα με τίτλο «ενημέρωση για την επερχόμενη κράτηση» και σχετικός σύνδεσμος για τη συμμετοχή σας στην τηλεδιάσκεψη. Το ίδιο μήνυμα αποστέλλεται εκ νέου, λίγη ώρα πριν την έναρξη της τηλεδιάσκεψης / βιντεοκλήσης.

### **11) Είναι δυνατή η ακύρωση ή και ο προγραμματισμός νέας κράτησης;**

Ναι, μπορείτε να ακυρώσετε την κράτηση ή να προγραμματίσετε εκ νέου μια νέα, καθώς και να τροποποιήσετε την τρέχουσα.

### **12) Η συνομιλία γίνεται αποκλειστικά στην ελληνική γλώσσα;**

Ναι, η συνομιλία πραγματοποιείται αποκλειστικά στην ελληνική γλώσσα.

### **13) Η βιντεοκλήση καταγράφεται;**

Όχι, δεν καταγράφεται για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων.