



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
 ΙΔΡΥΜΑ
ΙΚΑ
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
 ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
ΕΝΔΙΑΜΕΤΕΟ ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ

ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΦ/ΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΠΑΡΟΧΩΝ

Ταχ. Διεύθυνση: Μενάνδρου 41-43

Ταχ. Κώδικας: 104 37 ΑΘΗΝΑ

Πληροφορίες: Ε. Μακράκη, Μ. Παναγοπούλου

Τηλέφωνο: 210-52.35.659, 210-52.15.191

FAX: 210- 52.22.994

Βαθμός Ασφαλείας

.....

Αθήνα, 01 Απριλίου 2013

Αριθμ. Πρωτ.
Γ99/ 18

Βαθμός Πρωτ/τας
ΓΕΝΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

ΘΕΜΑ: «Εξαίρεση των υπηρεσιών Ανακεφαλαίωσης, Απονομών, και Πληρωμών Συντάξεων από τη συναλλαγή με το κοινό κατά μία ημέρα εβδομαδιαίως και άλλα μέτρα για τη διαχείριση της κρίσιμης κατάστασης των υπηρεσιών απονομής συντάξεων».

Οι σημαντικές αλλαγές που επήλθαν στο συνταξιοδοτικό καθεστώς κατά τα τελευταία 3 έτη, έχουν αυξήσει την επισκεψιμότητα των ασφαλισμένων στις υπηρεσίες συντάξεων για τους εξής κυρίως λόγους :

- σημαντική αύξηση αιτημάτων για συνταξιοδότηση,
- πολυπλοκότητα των συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων που οδηγεί σε αύξηση του χρόνου έκδοσης συνταξιοδοτικών αποφάσεων και ανησυχία των ασφαλισμένων για την πορεία του αιτήματος,
- ανάγκη για πληροφόρηση σχετικά με τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης υπό το πρίσμα του νέου συνταξιοδοτικού καθεστώτος, το χρόνο κατοχύρωσης ή θεμελίωσης του συνταξιοδοτικού τους δικαιώματος.

Τα παραπάνω σε συνδυασμό με τη σημαντική μείωση του προσωπικού του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (μαζικές αποχωρήσεις λόγω συνταξιοδότησης, αλλά και λόγω των πρόσφατων απολύσεων σε εκτέλεση δικαστικής απόφασης) και την αδυναμία αντικατάστασής τους («πάγωμα» των προσλήψεων), έχουν δημιουργήσει μία κρίσιμη κατάσταση στη λειτουργία των υπηρεσιών συντάξεων με άμεση επίπτωση στο χρόνο απόκρισης της υπηρεσίας.

Οι εισηγητές των Τμημάτων Απονομών Συντάξεων, παράλληλα με τα κύρια καθήκοντά τους που είναι η έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων, εργασία ιδιαίτερα απαιτητική λόγω της πολυπλοκότητας των συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων, καλούνται να ανταποκριθούν σε καθημερινή βάση στις επισκέψεις του κοινού. Οι λόγοι της αυξημένης επισκεψιμότητας είναι η προσκόμιση ελλειπόντων δικαιολογητικών, η πληροφόρηση για την πορεία της υπόθεσης κλπ και γίνεται είτε με πρωτοβουλία του εισηγητή, είτε του ασφαλισμένου.

Αποτέλεσμα της κατάστασης αυτής είναι να έχει συσσωρευτεί μεγάλος αριθμός εκκρεμών συνταξιοδοτικών αιτημάτων που διογκώνεται με γεωμετρική πρόοδο. Η κατάσταση επιδεινώνεται διαρκώς, διότι η εργασία των εισηγητών, λόγω της πολυπλοκότητας των συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων, απαιτεί χρόνο και συγκέντρωση και είναι αδύνατο να εκτελεστεί κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. Με αυτά τα δεδομένα ο χρόνος απόκρισης της υπηρεσίας στα εκκρεμή αιτήματα ήδη έχει ξεπεράσει κάθε προηγούμενο, παρά τα μέτρα που έχουν ληφθεί μέχρι σήμερα προς την κατεύθυνση της μείωσης της επισκεψιμότητας, μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών («Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος», «Εργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης», «Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης», «Ηλεκτρονική Παρακολούθηση της Πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης ή του Προσδιορισμού Χρόνου Ασφάλισης»).

Η Διοίκηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, γνωρίζοντας τα σοβαρά προβλήματα που προκύπτουν για τους πολίτες από την μακρόχρονη αναμονή μέχρι την έκδοση της συνταξιοδοτικής απόφασης, ιδιαίτερα στις σημερινές οικονομικές συνθήκες, προχωρεί σε άμεσες παρεμβάσεις οργάνωσης και συστηματοποίησης παροχής της πληροφόρησης εντός των υπηρεσιών συντάξεων, προκειμένου να αποδεσμευτεί χρόνος από τη συναλλαγή προς όφελος των εργασιών έκδοσης συντάξεων. Με δεδομένη την αδυναμία ενίσχυσης των Υποκαταστημάτων με επιπλέον προσωπικό, αποφάσισε τη λήψη των εξής μέτρων:

1. Εξαίρεση των υπηρεσιών Ανακεφαλαίωσης, Απονομών και Πληρωμών Συντάξεων των Περιφερειακών Μονάδων του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ από τη συναλλαγή με το κοινό κατά μία ημέρα εβδομαδιαίως, ώστε να εκτελούνται οι εν γένει εσωτερικές εργασίες που ενισχύουν το έργο της απονομής συντάξεων. Συγκεκριμένα, μετά από σχετική πρόταση της Διοίκησης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, εκδόθηκε η με αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Β.10/4095 (ΦΕΚ 660/τ.Β/21.03.2013) απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την οποία τροποποιήθηκε η ΔΙΑΔΠ/Φ.Β. 10/20089/12-12-11 απόφαση και κατά συνέπεια το ωράριο συναλλαγής του κοινού με τις Υπηρεσίες Απονομών και Πληρωμών Συντάξεων των Υποκαταστημάτων του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ διαμορφώνεται ως εξής:
 - Γραφεία Πρωτοκόλλου Υπηρεσιών Συντάξεων: Καθημερινά 7:30 – 14:00
 - Υπηρεσίες Απονομών και Πληρωμών Συντάξεων: καθημερινά 11:00 – 14:00 εκτός Τετάρτης
 - Οι Υπηρεσίες Ανακεφαλαίωσης Συντάξεων που λειτουργούν σε Υποκαταστήματα που απονέμουν συντάξεις, καθώς και στο Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Αθηνών, θα ακολουθούν το ωράριο των Υπηρεσιών Απονομών Συντάξεων, δηλαδή καθημερινά 11:00-14:00 εκτός Τετάρτης.
 - Ώρες εισόδου δικηγόρων και επιμελητών: 8:00 – 14:00 κατά τις ημέρες συναλλαγής των Υπηρεσιών.

Η παραπάνω εξαίρεση εγκρίθηκε και ισχύει για χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών από τη δημοσίευσή της, δηλαδή έως 21 Ιουλίου 2013.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η παραπάνω εξαίρεση είχε προταθεί από την υπηρεσία μας χωρίς χρονικό περιορισμό, όμως με την Υπουργική Απόφαση

περιορίστηκε σε τέσσερις (4) μήνες προκειμένου να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα της παρέμβασης και να επανεξετασθεί το ενδεχόμενο παράταξης με κριτήρια παραγωγικότητας.

2. Η πληροφόρηση του κοινού για τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης και για την πορεία της υπόθεσης θα γίνεται από υπάλληλο ή υπαλλήλους της Γραμματείας/Πρωτοκόλλου Συντάξεων. Επιπλέον, σύντομα θα λειτουργήσει το Γραφείο Ενημέρωσης Πολιτών στο ισόγειο του κτηρίου της οδού Μενάνδρου 41-43, όπου μεταξύ άλλων θα γίνεται η πληροφόρηση του κοινού για τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης. Για την ακριβή ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Γραφείου θα ακολουθήσει σχετική ανακοίνωση.
3. Οι επισκέψεις του κοινού στα γραφεία των εισηγητών, θα γίνονται μόνο κατόπιν ειδικής έγγραφης πρόσκλησης από τους ίδιους και μόνο για λόγους που δεν αφορούν προσκόμιση ελλειπόντων δικαιολογητικών.
4. Σε κάθε περίπτωση προσκόμισης ελλειπόντων δικαιολογητικών ακόμη και στις περιπτώσεις που ζητούνται από τον ίδιο τον εισηγητή, αυτά κατατίθενται στο Πρωτόκολλο του Υποκαταστήματος επί αποδείξει. Δικαιολογητικά που δεν πρωτοκολλήθηκαν δεν γίνονται δεκτά.
5. Τα στοιχεία του υπαλλήλου / εισηγητή που χρεώνεται την υπόθεση, δεν θα γνωστοποιούνται στον ασφαλισμένο.
6. Οι εναλλακτικοί τρόποι πληροφόρησης των ασφαλισμένων μέσω του διαδικτύου θα αναγράφονται και στο αποδεικτικό υποβολής αιτήματος για συνταξιοδότηση με σχετική υπόδειξη για εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και λήψη «κλειδαριθμού» (*«ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης»*).

Τα ανωτέρω μέτρα δεν θα αποβούν σε βάρος της πληροφόρησης των ασφαλισμένων, καθώς θα μπορούν να εξυπηρετούνται και να παίρνουν πληροφορίες από τα Γραφεία πρωτοκόλλου των συντάξεων, τα οποία θα συνεχίσουν να εξυπηρετούν το κοινό καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου. Αντίθετα θα διπλασιαστεί ο διαθέσιμος χρόνος για έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων, δεδομένου ότι ο χρόνος υποδοχής του κοινού από τους εισηγητές κάλυπτε 4 ώρες ημερησίως.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούνται οι Διευθυντές των οικείων υπηρεσιών συντάξεων να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες για την άμεση εφαρμογή των μέτρων αυτών.

Συνημμένα: ΦΕΚ (Φ. 3)

Ο ΥΠΟΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Διονύσης Πατσούρης