

Αθήνα, 16/3/2020

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Προσαρμογή Λειτουργίας Υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ λόγω του κορωνοϊού

Σχετικά: α. Η Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου «Κατεπείγοντα μέτρα αντιμετώπισης των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του» που δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 55/τ. Α΄/11-3-2020)

β. Το αρ. πρωτ. 58282/11-03-2020 έγγραφο της Δ/σης Οργάνωσης, Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών

Με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του e-ΕΦΚΑ, την αποφυγή άσκοπων φυσικών επισκέψεων των πολιτών και την αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών της εμφάνισης του κορωνοϊού COVID-19 τροποποιούνται οι διαδικασίες συναλλαγής και εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων και ομαδοποιούνται σε όσες πραγματοποιούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά και σε όσες θα εκτελούνται με φυσική παρουσία μόνο κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού ως εξής:

1. Συναλλαγές που πραγματοποιούνται **αποκλειστικά ηλεκτρονικά:**
 - a. **Η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ**, η οποία θα πραγματοποιείται από την ιστοσελίδα www.amka.gr, επιλογή «Έχω ΑΜΚΑ;».
 - b. **Η χορήγηση πληροφοριών για την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας**. Οι ασφαλισμένοι και οι συνταξιούχοι θα αναζητούν τη σχετική πληροφορία στην ιστοσελίδα www.atlas.gov.gr, επιλογή «Ασφαλιστική Ικανότητα». Σημειώνεται ότι παρατάθηκε στις 15-3-2020 η ασφαλιστική ικανότητα σε 40.941 έμμεσα μέλη που διέθεταν ασφαλιστική ικανότητα στις 29-2-2020, εφόσον ο άμεσα ασφαλισμένος έχει σήμερα ασφαλιστική ικανότητα.
 - c. **Η έκδοση Αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης**. Οι ασφαλισμένοι θα το εκτυπώνουν στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ (www.efka.gov.gr), στην επιλογή: Ασφαλισμένοι → Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ασφαλισμένων → Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης Μισθωτών.
 - d. **Η χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**, Οι ασφαλισμένοι θα υποβάλλουν την αίτηση στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ, στην επιλογή Ασφαλισμένοι → Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ασφαλισμένων → Έκδοση ΕΚΑΑ. Με την υποβολή της αίτησης θα μπορούν να εκτυπώνουν το Πιστοποιητικό Προσωρινής Αντικατάστασης

(ΠΠΑ) και στη συνέχεια θα λαμβάνουν ταχυδρομικά την κάρτα στη διεύθυνση τους.

- e. **Η χορήγηση Βεβαίωσης Προϋπηρεσίας** για χρήση μεταξύ άλλων διαγωνισμούς ΑΣΕΠ. Οι ασφαλισμένοι μπορούν από το μεσημέρι της Δευτέρας 16 Μαρτίου 2020 να λαμβάνουν την βεβαίωση στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ, στην επιλογή Ασφαλισμένοι → Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ασφαλισμένων → Έκδοση Βεβαίωσης Προϋπηρεσίας. Εφόσον πρέπει να συμπληρωθεί χρόνος που δεν υπάρχει στο σύστημα (περίοδος προ του 2002) θα πρέπει να κλείσουν ραντεβού στην αντίστοιχη οργανική μονάδα.
 - f. **Η παροχή πληροφοριών για την πορεία συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν υποβληθεί από 1-1-2017.** Οι ασφαλισμένοι θα αναζητήσουν στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ (www.efka.gov.gr), στην επιλογή Συνταξιούχοι → Παρακολούθηση Πορείας Αίτησης.
 - g. **Η υποβολή νέων αιτημάτων για κύρια σύνταξη.** Οι ασφαλισμένοι θα υποβάλουν το αίτημα τους στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ (www.efka.gov.gr), στην επιλογή: Συνταξιούχοι → Ηλεκτρονική Αίτηση Συνταξιοδότησης. Στη συνέχεια θα ειδοποιούνται ηλεκτρονικά προκειμένου να καταθέσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά με ραντεβού στο αρμόδιο υποκατάστημα.
 - h. **Οι καταβολές καθυστερούμενων οφειλών ή δόσεων ρυθμίσεων,** οι οποίες θα καταβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ με χρήση της αντίστοιχης Ταυτότητας Οφειλέτη.
 - i. **Αίτημα για άρση κατάσχεσης,** το οποίο θα προωθείται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή φαξ στην αρμόδια Διεύθυνση ή Τμήμα του ΚΕΑΟ.
- 2. Αναστέλλεται μέχρι την Παρασκευή 20/3/2020 η καταχώρηση ανανέωσης άδειας διαμονής για τη χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας σε κατοίκους χωρών εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.** Για τις περιπτώσεις αυτές ολοκληρώνεται τις επόμενες ημέρες η επεξεργασία του αρχείου από τη Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής και θα γίνει αυτόματα η χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας στους δικαιούχους. **Κατ' εξαίρεση εξυπηρετούνται μόνο περιπτώσεις για τις οποίες αποδεικνύεται η ύπαρξη άμεσης ιατρικής ανάγκης.**
- 3. Τροποποιείται από 16 Μαρτίου 2020 η διαδικασία εξυπηρέτησης για όσες συναλλαγές απαιτούν φυσική παρουσία στις οργανικές μονάδες του e-ΕΦΚΑ ως εξής:**
- A. Ο ασφαλισμένος, συνταξιούχος ή εργοδότης υποχρεωτικά:
 - είτε υποβάλλει **ηλεκτρονική αίτηση** στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ στη διεύθυνση www.efka.gov.gr/menoumespiti. Ηλεκτρονική αίτηση περιλαμβάνει τα προσωπικά στοιχεία του αιτούντος, την ιδιότητά του, την οργανική μονάδα στην οποία απευθύνεται, τα στοιχεία επικοινωνίας του, την κατηγορία του αιτήματος και την περιγραφή του αιτήματος για το οποίο ζητείται η επίσκεψη στην οργανική μονάδα.

- είτε εναλλακτικά καλεί στα τηλέφωνα που ορίζει η κάθε οργανική μονάδα, περιγράφει το αίτημά του και κλείνει ραντεβού.
- B. Σε κάθε οργανική μονάδα ορίζεται αρμόδιο προσωπικό το οποίο αποκτά κωδικούς στην πλατφόρμα διαχείρισης των αιτημάτων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά. Καθημερινά ανακτά τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί για την οργανική μονάδα και σε συντονισμό με τα αρμόδια τμήματα επικοινωνεί μέσω email ή τηλεφωνικά για να κλείσει το ραντεβού και να ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους για τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν.
- C. Τα ραντεβού προγραμματίζονται με βάση το προσωπικό που υπηρετεί σε κάθε τμήμα και το πλήθος των υποθέσεων που μπορούν να διεκπεραιώνονται στη διάρκεια μιας ώρας με ευθύνη του διευθυντή της μονάδας. **Ο προγραμματισμός των ραντεβού γίνεται με τρόπο που αποφεύγεται ο συνωστισμός στην εξυπηρέτηση.**
- D. Στο τέλος κάθε ημέρας καταρτίζεται η λίστα με τα ραντεβού της επόμενης και αναρτάται στην είσοδο της οργανικής μονάδας. Υπάλληλος της οργανικής μονάδας θα υποδέχεται κατά τις ώρες κοινού τους συναλλασσόμενους, θα ελέγχει αν όντως έχουν κλείσει ραντεβού, και θα τους κατευθύνει στους χώρους αναμονής, ώστε να είναι ελεγχόμενη η αναμονή και η είσοδός τους.
- E. Στο τέλος κάθε ημέρας μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής το προσωπικό με πρόσβαση στην πλατφόρμα διαχείρισης των αιτημάτων ενημερώνει για τη διενέργεια των ραντεβού και την διεκπεραίωση του αιτήματος.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ
Δρ. ΧΡΗΣΤΟΣ ΧΑΛΑΡΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

e-ΕΦΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΜΕ ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΗ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΠΡΟΣΩΡΙΝΑ ΑΠΟ 16 ΜΑΡΤΙΟΥ 2020 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ ΩΣ ΕΞΗΣ:

- A. ΟΛΕΣ ΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΝΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ www.efka.gov.gr ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΑΙ ΔΕΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ.
- B. ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΟΛΟΙ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ, ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΥΝ ΠΡΩΤΑ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ www.efka.gov.gr/menoumespiti ΚΑΙ ΑΚΟΛΟΥΘΩΣ ΘΑ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ E-MAIL Ή ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΩΡΑ ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΟΣΕΛΘΟΥΝ ΣΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΘΟΥΝ. ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΛΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΣΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ: _____



