

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΙΚΑ- ΕΤΑΜ

(ΠΟΣΕ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)

Στουρνάρη 30 Αθήνα Τ.Κ.104 33 - Τηλ.: 2105246822 -2105243714

fax: 2105227466 e-mail : poseika@otenet.gr site:www.poseika.gr  ΠΟΣΕ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Αρ. Πρωτ.: 619/2020

Αθήνα, 8 Δεκεμβρίου 2020

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Θέμα: « Προς αποκατάσταση της αλήθειας, μετά από ρεπορτάζ της εκπομπής ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΩΡΑ ΜΕΓΑ της 4^{ης} Δεκεμβρίου 2020».

Την Παρασκευή 4 Δεκεμβρίου 2020, παρουσιάστηκε ρεπορτάζ στον τηλεοπτικό σταθμό **MEGA** και στην εκπομπή «**Κοινωνία ώρα MEGA**» με τους έγκριτους δημοσιογράφους Ιορδάνη Χασαπόπουλου και Ανθή Βούλγαρη, όπου γινόταν αναφορά σε εγκυμονούσα ασφαλισμένη του e-ΕΦΚΑ, η οποία προσήλθε κατόπιν ραντεβού, σε συγκεκριμένο υποκατάστημα του φορέα μας, ώστε να καταθέσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά για προσωπική της υπόθεση. Κατά την παρουσίαση του ρεπορτάζ όμως, προέκυπτε μία στρεβλή εικόνα, που αδικεί κατάφωρα, τόσο τους εργαζομένους-συναδέλφους μας στο εκεί υποκατάστημα, όσο -και κυρίως- την ίδια την αλήθεια.

Έτσι, αφού επιβεβαιώσουμε ότι η εν λόγω ασφαλισμένη, προσήλθε πράγματι στις 3 Δεκεμβρίου 2020, στο τμήμα παροχών του υποκαταστήματος του τόπου κατοικίας της, μετά από σχετικό ηλεκτρονικό ραντεβού που είχε υποβάλει, διαπιστώθηκε αδυναμία **άμεσης εξυπηρέτησής** της, διότι απουσίαζε η αρμόδια υπάλληλος. Από την αποτύπωση αυτών των στοιχείων που αναφέρθηκαν στο ρεπορτάζ, έλειψαν όμως κάποια άλλα ιδιαίτερος σημαντικά, που εάν είχα αναφερθεί, θα ανέτρεπαν την στρεβλή εικόνα που δημιουργήθηκε.

Συγκεκριμένα:

α. Δεν αναφέρθηκε, ότι η υπάλληλος του τμήματος παροχών που **απουσίαζε δικαιολογημένα**, είχε διαγνωσθεί ως φορέας της Covid-19 και ότι ο άλλος συνάδελφός μας του ιδίου τμήματος, μετά από αυτή την εξέλιξη, είχε ζητήσει και είχε λάβει άδεια ειδικού σκοπού, ως άτομο υψηλού κινδύνου από τη νόσο, ώστε να τεθεί αυτοβούλως σε

καραντίνα. Το περιστατικό αυτό ήταν εντελώς έκτακτο και συνέβη μετά το «κλείσιμο» του ηλεκτρονικού ραντεβού της ασφαλισμένης μας, το οποίο είχε γίνει κάτι μέρες πιο μπροστά.

β. Ο δε αρμόδιος Προϊστάμενος του τμήματος, όταν προσήλθε στο ραντεβού η ασφαλισμένη, ακριβώς για να μην ταλαιπωρηθεί με το κλείσιμο ενός νέου ραντεβού, παρέλαβε τα σχετικά δικαιολογητικά, ώστε να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή της μόλις η υπηρεσία αναθέσει σε κάποιον άλλον υπάλληλο, τη σχετική ευθύνη. Να επισημάνουμε στο σημείο αυτό, επειδή δημιουργήθηκαν λαθεμένες εντυπώσεις από κάποια σχόλια στο πάνελ της εκπομπής, ότι σύμφωνα με το δημοσιοϋπαλληλικό κώδικα και τις κατευθύνσεις που έχουν δοθεί από την υπηρεσία μας, δεν μπορεί να συμπίπτει ο ρόλος του υπαλλήλου (ελεγχόμενου) με αυτόν του Προϊσταμένου (ελεγκτή) και γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο, δεν θα μπορούσε ποτέ αυτός, να διεκπεραιώσει την υπόθεση της ασφαλισμένης μας αναλαμβάνοντας και τους δύο ρόλους. Σημειωτέο, δε, ότι η υπόθεση της συγκεκριμένης ασφαλισμένης, έχει ήδη περατωθεί από την υπηρεσία.

γ. Καθημερινά, οι μονάδες και τα υποκαταστήματα του e-ΕΦΚΑ, παρά τα όποια περιοριστικά μέτρα έχουν τεθεί από πλευράς Πολιτείας για τον περιορισμό της διασποράς του φονικού ιού SARS-CoV-2, εξακολουθούν και δέχονται δεκάδες χιλιάδες συμπολιτών μας, σε προγραμματισμένα ραντεβού, αλλά **μόνο για πολύ έκτακτες περιπτώσεις**, όπως αυτές αναφέρονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του φορέα μας ([efka.gov.gr /MENOYMEASΦΑΛΕΙΣ](http://efka.gov.gr/MENOYMEASΦΑΛΕΙΣ) & [Χρησιμοποιούμε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες](#)). Από την έναρξη της πανδημίας, δηλαδή από τον Μάρτιο μέχρι και τον Οκτώβριο 2020, οι εργαζόμενοι στον **Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης**, έχουμε διεκπεραιώσει 1,4 εκατομμύρια συναλλαγές, ενώ από τον Σεπτέμβριο μέχρι και στις 16 Νοεμβρίου 2020, πραγματοποιήθηκαν και ολοκληρώθηκαν περισσότερα από 411.000 αιτήματα ασφαλισμένων μας για ραντεβού (7.400 καθημερινά). Πέραν αυτών, όμως, και παρά το ότι λειτουργούμε με το προβλεπόμενο περιορισμένο προσωπικό λόγω της πανδημίας στα υποκαταστήματα, εξυπηρετήσαμε στο ίδιο προαναφερόμενο χρονικό διάστημα, και 62.000 περίπου αιτήματα ασφαλισμένων μας, χωρίς αυτοί να προσέλθουν σε κάποιο υποκατάστημα. Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες μας κάθε μέρα, δέχονται δεκάδες χιλιάδες τηλεφωνικές κλήσεις, τις οποίες καλούνται συνήθως να απαντήσουν οι ίδιοι υπάλληλοι, που την ίδια στιγμή, εξυπηρετούν στο γκισέ τα προγραμματισμένα ραντεβού τους. Και σαν να μην έφτανε αυτό, λόγω της φύσεως των τηλεφωνικών κέντρων που διαθέτουμε, δημιουργείται η λαθεμένη εντύπωση από το γεγονός, που δείχνει την τηλεφωνική συσκευή να καλεί κανονικά και τους συναδέλφους μας να αδιαφορούν να απαντήσουν στην κλήση που δέχονται, ενώ στην πραγματικότητα, αυτοί μιλούν τηλεφωνικά με κάποιον άλλον συμπολίτη μας.

Δυστυχώς, κάτω από πρωτόγνωρα δύσκολες συνθήκες, οι εργαζόμενοι στον e-ΕΦΚΑ, εξακολουθούμε να βρισκόμαστε στην πρώτη γραμμή, εξυπηρετώντας τα εκατομμύρια των ασφαλισμένων μας, παρά τα προβλήματα και τις όποιες αδυναμίες η πανδημία δημιούργησε ή τυχόν ανέδειξε ακόμα περισσότερο.

Ως εκ τούτου, καλούμε τους συμπολίτες μας, να προτιμούν τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, για εκείνες τις περιπτώσεις που μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω αυτών και μόνο για εκείνες τις έκτακτες κι επείγουσες περιπτώσεις που απαιτείται η δια ζώσης προσέλευσή τους στις υπηρεσίες μας, να προτιμούν το κλείσιμο του σχετικού ραντεβού μέσω διαδικτύου.

Οι εργαζόμενοι του e-ΕΦΚΑ, αναγνωρίζουμε τις πιεστικές ανάγκες της Κοινωνίας, της οποίας άλλωστε είμαστε κι εμείς μέλη της, γι' αυτό και προσπαθούμε να δίνουμε πάντοτε τον καλύτερο εαυτό μας. Πιστεύουμε, όμως, ότι είναι άδικο, το να μας χρεώνουν τα όποια δομικά προβλήματα έχουν προκύψει από την ίδρυση του ΕΦΚΑ ή τα τεράστια κενά και τις λειτουργικές ανεπάρκειες που έχουν προκύψει, εξαιτίας της υποστελέχωσης των υπηρεσιών μας, για τα οποία την ευθύνη, φέρουν αποκλειστικά και στο ακέραιο η πολιτική ηγεσία και οι εκάστοτε κυβερνώντες.

Από το Γραφείο Τύπου της ΠΟΣΕ ΙΚΑ