



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

26 Απριλίου 2023

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 2764

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 41647

Σύσταση κλιμακίων - ομάδων εργασίας στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) για τον τομέα της Εξυπηρέτησης Πολιτών.

**Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1) Τις διατάξεις:

α. Του άρθρου 16 του ν. 3144/2003 «Κοινωνικός Διάλογος για την προώθηση της απασχόλησης και την κοινωνική προστασία και άλλες διατάξεις» (Α' 111),

β. του άρθρου 21 του ν. 4354/2015 «Διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, μισθολογικές ρυθμίσεις και άλλες επείγουσες διατάξεις εφαρμογής της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων» (Α' 176), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 75 του ν. 4837/2021 «Πρόληψη και αντιμετώπιση περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης ανηλίκων, Πρόγραμμα "Κυψέλη" για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε βρεφικούς, βρεφονηπιακούς και παιδικούς σταθμούς, διατάξεις για την προώθηση της αναδοχής και της υιοθεσίας, "Προσωπικός Βοηθός για τα Άτομα με Αναπηρία" και άλλες διατάξεις» (Α' 178),

γ. του ν. 4387/2016 «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού - συνταξιοδοτικού συστήματος - Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις» (Α' 85), όπως ισχύει,

δ. του ν. 4670/2020 «Ασφαλιστική μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και άλλες διατάξεις» (Α' 43),

ε. του άρθρου 90 του «Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα», που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (Α' 98), όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με τις διατάξεις του άρθρου 119 παρ. 22 του ν. 4622/2019 (Α' 133),

στ. του π.δ. 134/2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης» (Α' 168),

ζ. του π.δ. 8/2019 «Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)» (Α' 8), όπως ισχύει,

η. του π.δ. 62/2020 «Διορισμός Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 155).

2) Την υπ' αρ. οικ.71672/27-09-2021 απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Παναγιώτη Τσακλόγλου» (Β' 4443).

3) Την υπό στοιχεία 175/15η Συνεδρίαση/13-04-2023 απόφαση του Δ.Σ. του e-ΕΦΚΑ.

4) Το γεγονός της λειτουργίας του ενιαίου αριθμού εξυπηρέτησης του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων από 28/7/2021 και την ανάγκη ταχείας εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

5) Το γεγονός ότι ο όγκος των ερωτημάτων των πολιτών που διαβιβάζονται προς απάντηση στην Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών του e-ΕΦΚΑ είναι ιδιαίτερα μεγάλος, και η εξυπηρέτηση δεν μπορεί επιτευχθεί μόνο κατά τη διάρκεια του τακτικού ωραρίου υπηρεσίας και στο πλαίσιο της υπερωριακής απασχόλησης, αλλά πρέπει να καλυφθεί με πρόσθετη απασχόληση.

6) Η χορήγηση του οικονομικού κινήτρου για την εργασία πέραν του κανονικού ωραρίου και πέραν του χρόνου που καλύπτεται από υπερωριακή απασχόληση πρέπει να είναι ανάλογη της επίτευξης της μέγιστης στοχοθεσίας, τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Οργανικής Δομής του e-ΕΦΚΑ.

7) Το γεγονός ότι από την εφαρμογή της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8) Την εισήγηση της Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, σύμφωνα με την παρ. 5(ε) του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α' 143), αποφασίζουμε:

Τη σύσταση, συγκρότηση, λειτουργία κλιμακίων - ομάδων εργασίας στον e-ΕΦΚΑ για τον τομέα της Εξυπηρέτησης Πολιτών σύμφωνα με τα κατωτέρω:

Ι. Κλιμάκια - Ομάδες Εργασίας

α) Ομάδα εργασίας τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά συστάθηκε με τον ν. 4445/2016 και υπάγεται στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών της Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας του e-ΕΦΚΑ, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 31 του π.δ. 8/2019. Από τον Αύ-

γούστο του 2021 ο ρόλος του Τμήματος αναβαθμίστηκε σημαντικά, καθώς πλέον δεν απαντά σε τηλεφωνικές κλήσεις πολιτών, αλλά λειτουργεί ως υπηρεσία back office και απασχολείται με τη διαχείριση και εξυπηρέτηση σύνθετων αιτημάτων και ερωτημάτων, που υποβάλλονται μέσω του Ενιαίου Αριθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων 1555.

Οι αρμοδιότητες του τμήματος περιλαμβάνουν:

- Την παροχή πιστοποιημένης πληροφόρησης με κατανοητό τρόπο στα ερωτήματα των πολιτών που αφορούν σε θέματα ασφάλισης, συντάξεων, παροχών.

- Την καταγραφή και προώθηση αιτημάτων των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ προς απάντηση ή επίλυση καθώς και την παρακολούθηση της ικανοποίησης αυτών.

- Την καταγραφή και κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών και την προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ για τη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης.

- Τη διατύπωση προτάσεων για την αναβάθμιση και επικαιροποίηση των εφαρμογών πληροφορικής, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.

- Την ολοκλήρωση των αιτημάτων και την επικοινωνία αυτών γραπτά ή τηλεφωνικά προς τον πολίτη.

Όλο το προσωπικό του τμήματος καθώς και το προσωπικό που διατίθεται από τις Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ, μετά από ορισμό του με απόφαση του Διοικητή, για την αποκλειστική υποστήριξη των εργασιών αρμοδιότητας του τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά, λειτουργεί κατανεμημένο ανά θεματική κατηγορία, όπως αυτές αναφέρονται παρακάτω και αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση αιτημάτων και ερωτημάτων μέσω πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (ticketing). Το προσωπικό του τμήματος απασχολείται υποχρεωτικά στο εν λόγω έργο.

Θεματικές κατηγορίες:

1. Συντάξεις
2. Ασφάλιση και Εισφορές
3. Παροχές και Υγεία

Τη λειτουργία και το έργο του εν λόγω προσωπικού παρακολουθούν επόπτες οι οποίοι ορίζονται από τον προϊστάμενο του τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά, κατόπιν σύμφωνης γνώμης του Διευθυντή, ανά θεματική κατηγορία. Στις αρμοδιότητες των εποπτών περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η ισοβαρής κατανομή των αιτημάτων ανά θεματική κατηγορία στο προσωπικό τους (από την άποψη της συνθετότητας και της δυσκολίας επίλυσης), ο συντονισμός, η επίβλεψη και η ενημέρωση του για θέματα αρμοδιότητάς του.

Η κατανομή του προσωπικού ανά θεματική κατηγορία γίνεται με ευθύνη του προϊστάμενου του τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά ανάλογα με τις ανάγκες και τον όγκο των εισερχόμενων αιτημάτων και δύναται να προσδιορίζεται είτε σε μηνιαία είτε σε εβδομαδιαία βάση.

Για την απόδοση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ που απασχολούνται στο εν λόγω έργο, τίθενται οι ποσοτικοί

στόχοι όπως αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα, η επίτευξη των οποίων αξιολογείται σε μηνιαία βάση.

Θεματική Κατηγορία	Ελάχιστη ημερήσια απόδοση	Επιπλέον απόδοση	Στόχος ημερήσιας απόδοσης
Συντάξεις	22	6	28
Ασφάλιση και Εισφορές	22	6	28
Παροχές και Υγεία	22	6	28

Για τον υπολογισμό των αποδόσεων των υπαλλήλων λαμβάνεται υπόψη ο μέσος όρος αιτημάτων που εξυπηρετούν ανά ημέρα εργασίας, για το σύνολο των ημερών εργασίας εντός ενός μήνα: (συνολικός αριθμός αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν στη διάρκεια ενός μήνα)/(αριθμός ημερών εργασίας στη διάρκεια του ίδιου μήνα).

Για την απόδοση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ που απασχολούνται ως επόπτες των θεματικών κατηγοριών, ως στόχος ορίζεται η επίτευξη του 50% του στόχου της θεματικής κατηγορίας που εποπτεύουν, η οποία αξιολογείται σε μηνιαία βάση. Για υπαλλήλους που εντάσσονται σε θεματικές ομάδες για διαστήματα μικρότερα του μήνα, η μέση ημερήσια απόδοσή τους υπολογίζεται για το διάστημα που απασχολήθηκαν.

Για την απόδοση του προϊσταμένου του τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά ως στόχος ορίζεται η επίτευξη του 50% του στόχου όλων των θεματικών κατηγοριών του Τμήματος, όπως αυτή ορίζεται παραπάνω.

Για την απόδοση του Διευθυντή της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πολιτών ως στόχος ορίζεται η επίτευξη των στόχων των προϊσταμένων του Τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά και του τμήματος Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Άλλων Μορφών Επικοινωνίας, όπως αυτή ορίζεται στη παρούσα απόφαση.

Το έργο του τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά υποστηρίζεται διοικητικά από γραμματεία, για τα μέλη της οποίας ως στόχος ορίζεται η επίτευξη του 50% του στόχου όλων των θεματικών κατηγοριών από τους υπαλλήλους του τμήματος, όπως αυτή ορίζεται παραπάνω, χωρίς να απαιτείται ατομική απόδοση.

Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων, ως ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση αιτημάτων ορίζεται η διαδικασία που περιλαμβάνει και την επικοινωνία των απαντήσεων στους ενδιαφερομένους προφορικά ή/και γραπτά καθώς και την κατάλληλη ενημέρωση του συστήματος ticketing η οποία περιλαμβάνει:

- Την απάντηση του αιτήματος
- Τη συνοπτική περιγραφή των ενεργειών που έγιναν για την εξυπηρέτηση του αιτήματος
- Τον τρόπο επικοινωνίας της απάντησης
- Τη σήμανση του αιτήματος ως «κλειστό».

Η επίτευξη των στόχων, ως προς την εξυπηρέτηση των αιτημάτων που λαμβάνονται από τον Ενιαίο Αριθμό Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555, προσδιορίζεται σε μηνιαία βάση και λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία και αναφορές που αντλούνται από το Πληροφοριακό Σύστημα TCM. Ο έλεγχος και η έγκριση των σχετικών

αναφορών απόδοσης που παράγει το εν λόγω σύστημα, διενεργείται από τον προϊστάμενο του τμήματος, ο οποίος επιβεβαιώνει τις επιδόσεις των υπαλλήλων καθώς και την επίτευξη ή μη των στόχων.

Για την επιβεβαίωση της ορθής αποτύπωσης των εξυπηρετούμενων αιτημάτων στο Πληροφοριακό Σύστημα TCM, διενεργούνται σε περιοδική βάση δειγματοληπτικοί έλεγχοι σε πολίτες που εξυπηρετήθηκαν από τους επόπτες των θεματικών ομάδων.

β) Ομάδα εργασίας Τμήματος Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Άλλων Μορφών Επικοινωνίας

Το τμήμα Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Άλλων Μορφών Επικοινωνίας συστάθηκε με τον ν. 4445/2016 και υπάγεται στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών της Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών και Διαχείρισης Λειτουργίας του e-ΕΦΚΑ, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 31 του π.δ. 8/2019. Από τον Νοέμβριο του 2021 ο ρόλος του τμήματος επεκτάθηκε στην διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον ΕΦΚΑ μέσω της υπηρεσίας «support.gov.gr» και από τον Δεκέμβριο του 2021 στην διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον ΕΦΚΑ μέσω της ιστοσελίδας 1555.gov.gr και της αντίστοιχης εφαρμογής για κινητά.

Οι αρμοδιότητες του τμήματος περιλαμβάνουν:

- Την λειτουργία και την υποστήριξη κέντρου λήψης αιτημάτων και ερωτήσεων των πολιτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και συντόμων μηνυμάτων (SMS), FAX, κ.λπ.

- Την παροχή πιστοποιημένων απαντήσεων στα αιτήματα και τις ερωτήσεις των πολιτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και συντόμων μηνυμάτων (SMS), FAX, κ.λπ. που αφορούν σε θέματα ασφάλισης, συντάξεων και παροχών.

- Την καταγραφή και την προώθηση αιτημάτων των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προς απάντηση ή επίλυση καθώς και η παρακολούθηση της ικανοποίησης αυτών.

- Την καταγραφή και την κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών και την προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για τη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης.

- Τη μαζική ενημέρωση των ασφαλισμένων και των συνταξιούχων μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και ηλεκτρονικών φορμών.

- Τη διατύπωση προτάσεων για την αναβάθμιση και επικαιροποίηση των εφαρμογών πληροφορικής, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών για θέματα αρμοδιότητας του τμήματος.

Όλο το προσωπικό του τμήματος απασχολείται υποχρεωτικά στο εν λόγω έργο.

Τη λειτουργία και το έργο των υπαλλήλων, παρακολουθεί ο προϊστάμενος του τμήματος, Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Άλλων Μορφών Επικοινωνίας στις αρμοδιότητες του οποίου περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η ισοβαρής κατανομή των αιτημάτων (από την άποψη της συνθετότητας και της δυσκολίας επίλυσης), ο συντονισμός, η επίβλεψη και η ενημέρωση των υπαλλήλων για θέματα της αρμοδιότητάς του.

Για την απόδοση των υπαλλήλων του e-ΕΦΚΑ που απασχολούνται στην διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον e-ΕΦΚΑ μέσω της ιστοσελίδας 1555.gov.gr, και της αντίστοιχης εφαρμογής για κινητά, και του gov.gr τίθενται οι ακόλουθοι ποσοτικοί στόχοι, η επίτευξη των οποίων αξιολογείται σε μηνιαία βάση.

Ως στόχος ορίζεται η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση 35 αιτημάτων κατά μέσο όρο ανά ημέρα εργασίας, για το σύνολο των ημερών εργασίας εντός ενός μήνα: (συνολικός αριθμός αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν στη διάρκεια ενός μήνα)/(αριθμός ημερών εργασίας στη διάρκεια του ίδιου μήνα) με ελάχιστη απόδοση την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση 22 αιτημάτων κατά μέσο όρο ανά ημέρα εργασίας, για το σύνολο των ημερών εργασίας ενός μήνα.

Για την απόδοση του προϊσταμένου του τμήματος Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Άλλων Μορφών Επικοινωνίας ως στόχος ορίζεται η επίτευξη του 50% του στόχου όλων των υπαλλήλων του τμήματος που απασχολούνται στην διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον e-ΕΦΚΑ μέσω της ιστοσελίδας 1555.gov.gr και της αντίστοιχης εφαρμογής για κινητά και του gov.gr. Για υπαλλήλους που απασχολήθηκαν για διαστήματα μικρότερα του μήνα, η μέση ημερήσια επίδοσή τους υπολογίζεται για το διάστημα που απασχολήθηκαν.

Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων, ως ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση αιτημάτων ορίζεται η διαδικασία που περιλαμβάνει και την επικοινωνία των απαντήσεων στους ενδιαφερομένους προφορικά ή/και γραπτά καθώς και την κατάλληλη ενημέρωση του συστήματος ticketing η οποία περιλαμβάνει:

- την απάντηση του αιτήματος
- τη συνοπτική περιγραφή των ενεργειών που έγιναν για την εξυπηρέτηση του αιτήματος
- τον τρόπο επικοινωνίας της απάντησης
- τη σήμανση του αιτήματος ως «κλειστό».

Η επίτευξη των στόχων, ως προς την εξυπηρέτηση των αιτημάτων που λαμβάνονται από τον Ενιαίο Αριθμό Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555, προσδιορίζεται σε μηνιαία βάση και λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία και αναφορές που αντλούνται από το Πληροφοριακό Σύστημα TCM. Ο έλεγχος και η έγκριση των σχετικών αναφορών απόδοσης που παράγει το εν λόγω σύστημα, διενεργείται από τον προϊστάμενο του τμήματος, ο οποίος επιβεβαιώνει τις επιδόσεις των υπαλλήλων καθώς και την επίτευξη ή μη των στόχων.

Για την επιβεβαίωση της ορθής αποτύπωσης των εξυπηρετούμενων αιτημάτων στο Πληροφοριακό Σύστημα TCM, διενεργούνται σε περιοδική βάση δειγματοληπτικοί έλεγχοι από τον προϊστάμενο του τμήματος.

II. Διάρκεια και χρόνος λειτουργίας των κλιμακίων - ομάδων εργασίας

Τα κλιμάκια - ομάδες εργασίας λειτουργούν για δώδεκα (12) μήνες, δηλαδή από 01-01-2023 μέχρι 31-12-2023.

Τα μέλη των κλιμακίων - ομάδων εργασίας απασχολούνται με το έργο του κλιμακίου τους εκτός του ωραρίου εργασίας και των ωρών υπερωριακής απασχόλησης.

III. Συγκρότηση κλιμακίων - ομάδων εργασίας

Η υπ' αρ. 115249/10-03-2022 απόφαση του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ «Καθορισμός του προσωπικού του e-ΕΦΚΑ

που συμμετέχει στο έργο της Εξυπηρέτησης Πολιτών, και τη χορήγηση οικονομικού κινήτρου, σύμφωνα με την υπ' αρ. 72310/15.2.2022 απόφαση του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ (Β' 896) για το έτος 2022» (Β' 1149) εξακολουθεί να ισχύει με τους υπαλλήλους που υπηρετούσαν κατά το έτος 2022, στις αντίστοιχες ομάδες εργασίας και τμήματα με την προϋπόθεση ότι εξακολουθούν να προσφέρουν υπηρεσίες στις συγκεκριμένες ομάδες-τμήματα.

Τα νέα μέλη των κλιμακίων-ομάδων εργασίας ορίζονται με απόφαση του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 21 Απριλίου 2023

Ο Υφυπουργός

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΣΑΚΛΟΓΛΟΥ