Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Πειραιά
Καραϊσκου 111, 185 32 Πειραιάς
Τηλ: 210-4110443, 210-4174765, 210-4176147

Δημοσιεύτηκε στις **23-11-2021** στην κατηγορία **Ασφαλιστικά Θέματα - Απασχόληση**

Μέσω του gov.gr η υποβολή ερωτημάτων ασφαλισμένων σχετικά με τις ψηφιακές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ

Ο e-ΕΦΚΑ εντάσσεται στην υπηρεσία εξυπηρέτησης πολιτών support.gov.gr, στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών που προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Μέσω της νέας υπηρεσίας, οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης Gov.gr ερωτήματα σχετικά με την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ και μετά την επεξεργασία τους, να παραλαμβάνουν τις απαντήσεις τους.

Μέχρι πρόσφατα η υποβολή αιτήσεων-ερωτημάτων των συναλλασμένων για υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ που είναι αναρτημένες στο Gov.gr, εξυπηρετούνταν με επίσκεψη του πολίτη στον δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ. Η διαδικασία αυτή πλέον υποκαθίσταται από την ψηφιακή πλατφόρμα support.gov.gr. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένας νέος ψηφιακός χώρος επικοινωνίας πολιτών και επιχειρήσεων, για την υποβολή ερωτημάτων, αιτημάτων και τη λήψη απαντήσεων για τη χρήση του συνόλου των ψηφιακών υπηρεσιών, που είναι αναρτημένες στο Gov.gr.

Πώς λειτουργεί

• Για την υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης, ο συναλλασσόμενος επιλέγει “επικοινωνία” στη σελίδα της ψηφιακής υπηρεσίας του e-ΕΦΚΑ που διατίθεται από το Gov.gr, για την οποία επιθυμεί να υποβάλλει αίτημα εξυπηρέτησης ή ερώτημα.

• Η είσοδος στην υπηρεσία πραγματοποιείται με χρήση των προσωπικών κωδικών TaxisNet, ενώ ανάλογα με την υπηρεσία για την οποία ενδιαφέρεται ο συναλλασσόμενος, ενδέχεται να απαιτηθούν πρόσθετα στοιχεία.

• Κατά τη συμπλήρωση των στοιχείων, ζητείται να καταχωρηθεί μία έγκυρη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και τηλέφωνο επικοινωνίας του συναλλασσόμενου. Τα στοιχεία επικοινωνίας χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

• Μετά την υποβολή του αιτήματος, παραλαμβάνει μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) με το μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης τους ερωτήματος που έχει τεθεί.

• Τα αιτήματα προωθούνται αυτόματα στα αρμόδια τμήματα των Γενικών Διευθύνσεων της Διοίκησης του e-ΕΦΚΑ, χρεώνονται άμεσα σε εξιδεικευμένους υπαλλήλους, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι να παράσχουν τις απαραίτητες πληροφορίες, διευκρινίσεις ή και έγγραφα, σχετικά με τα αιτήματα ή ερωτήματα των πολιτών.

• Όταν ο εξειδικευμένος υπάλληλος ολοκληρώσει την απάντηση, ο συναλλασσόμενος λαμβάνει ειδοποίηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για να παραλάβει την απάντηση, από το προσωπικό αποθετήριο εξυπηρέτησης του Gov.gr.

Η παραπάνω ψηφιακή υπηρεσία εντάσσεται στη συνολική στρατηγική του e-ΕΦΚΑ για αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα από ψηφιακά κανάλια (σε λειτουργία 50 ηλεκτρονικές υπηρεσίες, επέκταση υπηρεσίας myEFKAlive, μονιμοποίηση ηλεκτρονικών ραντεβού, διάθεση ψηφιακών υπηρεσιών του ΕΦΚΑ και μέσω των ΚΕΠ) καθώς και μέσω της λειτουργίας του ενιαίου αριθμού εξυπηρέτησης 1555.

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟ Ε-ΕΦΚΑ

Πηγή : http://bep.gr/meso-tou-govgr-i-ypoboli-erotimaton-asfalismenon-sxetika-me-tis-psifiakes-ypiresies-tou-e-efka.html