



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΙΔΡΥΜΑ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ & ΠΑΡ/ΤΑΣ

Ταχ. Δ/ση : Μενάδρου 41 - 43
Ταχ. Κώδικας: 104 37 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Μ. Ελευθεριάδου
Τηλέφωνο : 210-52.39.972
FAX : 210-52.22.994
E-mail : dieforga@ika.gr

ΑΔΑ: ΒΛ4Ν4691ΩΓ-ΝΛ9

Βαθμός Ασφαλείας
.....

Αθήνα, 26 Ιουλίου 2013

Αριθμ. Πρωτ.
Γ41/37

Βαθμός Πρωτ/τας

ΓΕΝΙΚΟ ΈΓΓΡΑΦΟ

Π Ρ Ο Σ :

Τους Αποδέκτες του Πίνακα Α΄

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

1. Γραφείο Διοικητή ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
2. Γραφεία Υποδ/τών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
3. Γραφεία Γεν. Δ/ντών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
Αγ. Κων/νου 8 /10241-ΑΘΗΝΑ

Θ Ε Μ Α : «Υποχρέωση ανταπόκρισης υπηρεσιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, σε τηλεφωνικές κλήσεις».

*Σχετικά: 1.Γεν. έγγραφα-Γ99/39/20-10-2003 & Γ99/16/28-6-2012-.
2.Εγκύκλιοι- 15/2000 & 8/2011-.*

Με αφορμή τις συνεχιζόμενες καταγγελίες πολιτών στη Διοίκηση του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, αναφορικά με τη μη ανταπόκριση των υπαλλήλων των υπηρεσιών μας στις τηλεφωνικές κλήσεις, παρά τις οδηγίες που έχουν δοθεί, επαναλαμβάνουμε τα ακόλουθα:

Η ποιότητα των υπηρεσιών του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, συνδέεται άμεσα με τη γενικότερη στάση και συμπεριφορά των υπαλλήλων απέναντι στους συναλλασσόμενους, το επίπεδο της οποίας καθορίζει αντίστοιχα και τη στάση και συμπεριφορά των πολιτών απέναντί τους. Καθένας από εμάς με τη συμπεριφορά του είναι υπεύθυνος για τον τρόπο με τον οποίο οι συναλλασσόμενοι αντιλαμβάνονται το επίπεδο υπηρεσιών του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Η τηλεφωνική πληροφόρηση των πολιτών κρίνεται σήμερα ιδιαίτερος επιβεβλημένη, λόγω των σημαντικών αλλαγών που έχουν επέλθει στο ασφαλιστικό σύστημα τα τελευταία χρόνια. Για το λόγο αυτό, εφιστούμε την προσοχή όλων των υπαλλήλων να απαντούν στις τηλεφωνικές κλήσεις, **επειδή είναι ένας ταχύς τρόπος**

εξυπηρέτησης, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των πολιτών στις Υπηρεσίες μας (Σχετ. τα ανωτέρω έγγραφα της Διεύθυνσής μας).

Επειδή η άρνηση παροχής πληροφόρησης συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα (άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιβ' του Ν.3528/2007 του Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 2 του Ν.4057/2012), σας γνωρίζουμε ότι εφεξής θα εξετάζονται όλες οι καταγγελίες που περιέρχονται στη Διοίκηση και θα αποδίδονται οι ανάλογες ευθύνες.

Οι Προϊστάμενοι Διευθύνσεων και Τμημάτων καθίστανται υπεύθυνοι για τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων, ώστε να εκλείψει το φαινόμενο της αδυναμίας τηλεφωνικής επικοινωνίας των πολιτών με τις υπηρεσίες μας.

***Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ***

ΛΟΥΡΙΔΟΥ ΑΝΤΩΝΙΑ