



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

Αθήνα, 24 Απριλίου 2014

Δελτίο Τύπου

Έρευνα για τις συνθήκες λειτουργίας και εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων από τα υποκαταστήματα του ΙΚΑ - ΕΤΑΜ

Ο Συνήγορος του Πολίτη διεξάγει έρευνα στα υποκαταστήματα του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου προκειμένου να καταγραφούν και να μελετηθούν οι συνθήκες λειτουργίας των υποκαταστημάτων και η αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων τους.

Ειδικότερα, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχτεί μεγάλο αριθμό αναφορών από ασφαλισμένους και συνταξιούχους, οι οποίοι διαμαρτύρονται για σοβαρές ελλείψεις όσον αφορά τον χρόνο και την ποιότητα εξυπηρέτησης τους, με κυριότερο ζήτημα τις μεγάλες καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Στη συνέχεια, από τη διερεύνηση των αναφορών αυτών και την καθημερινή επικοινωνία με το σύνολο των υπηρεσιών του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ, η Αρχή διαπίστωσε τις δύσκολες συνθήκες μέσα από τις οποίες το προσωπικό του ιδρύματος καλείται να εξυπηρετήσει τους ασφαλισμένους του.

Για το λόγο αυτό αποφάσισε τη διενέργεια έρευνας με τη συμπλήρωση ειδικού ερωτηματολογίου που εστάλη σε όλα τα υποκαταστήματα του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ. Σκοπός της έρευνας είναι να καταγραφούν και να αποτιμηθούν οι συνθήκες κάτω από τις οποίες λειτουργούν σήμερα τα υποκαταστήματα, καθώς και οι χρόνοι που απαιτούνται πραγματικά για την διεκπεραίωση των αιτημάτων των ασφαλισμένων. Η συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη, τόσο με την διοίκηση, όσο και με τα στελέχη των υποκαταστημάτων, θα συμβάλει στην εκπόνηση εφικτών προτάσεων για την υπέρβαση των προβλημάτων.

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο:
Τμήμα Επικοινωνίας
Τζαβάρα Καλλιρρόη τηλ. 213 1306 610 κιν. 6979448887
Παραγυιός Πέτρος τηλ. 213 1306 625
Παπαγεωργοπούλου Δημητρία τηλ. 213 1306 604