

Επιστολή Διοικητή προς τους υπαλλήλους του e-ΕΦΚΑ

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Αποτελεί μεγάλη τιμή για εμένα η ανάληψη της Διοίκησης του e-ΕΦΚΑ, σε μια κρίσιμη χρονική συγκυρία για τον Φορέα καθώς καλείται να αντεπεξέλθει σε μια σειρά σημαντικών αλλαγών, προκλήσεων και προβλημάτων.

Ο e-ΕΦΚΑ καλύπτει με την αποστολή του το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού μέσα από το τεράστιο φάσμα υπηρεσιών και παροχών που προσφέρει στους εργαζόμενους, στους εργοδότες, στους συνταξιούχους, στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και στις οικογένειες τους. Είναι χρέος μας να ανταποκριθούμε με τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες, τις αγωνίες αλλά και τις απαιτήσεις τους επιδεικνύοντας ενσυναίσθηση, ανθρωπιά και κοινωνικό πρόσημο. Οφείλουμε να βελτιώσουμε, στο μέτρο του δυνατού, τόσο το επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Κατά την σταδιακή επιστροφή όλων μας στη νέα κανονικότητα που διαμορφώνει η μετά-covid εποχή σε συνδυασμό με την μείωση του ποσοστού τηλεργασίας, τα υποκαταστήματα του e-ΕΦΚΑ αποτελούν και πάλι τους κύριους κόμβους εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων. **Ως εκ τούτου, θα ήθελα να επιδείξετε στον ύψιστο βαθμό τον επαγγελματισμό που σας διακρίνει και να ανταποκρίνεστε στα e-mails και στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών.** Καλώ τους διευθυντές όλων των υποκαταστημάτων και των Διευθύνσεων που εξυπηρετούν κοινό να προχωρήσουν στις απαραίτητες ενέργειες για να αποκατασταθεί το συντομότερο η ομαλή επικοινωνία του πολίτη με τον e-ΕΦΚΑ.

Με πλήρη επίγνωση των τεράστιων ευθυνών αλλά και συναίσθηση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουμε, σας καλώ να συστρατευτούμε προς την κατεύθυνση της εκπλήρωσης των προσδοκιών που έχουν οι πολίτες από εμάς, και που επιθυμούν άμεση εξυπηρέτηση, με ευγένεια και απλουστευμένες διαδικασίες.

Θα ήθελα να γνωρίζετε ότι το γραφείο μου **θα είναι πάντα ανοικτό** για την παρουσίαση των δυσχερειών που αντιμετωπίζετε αλλά και των προτάσεών σας για επίλυσή τους.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθέναν από εσάς προσωπικά για την δουλειά σας, την ανιδιοτέλεια και τον σεβασμό που επιδεικνύετε στην αποστολή σας.

Ευελπιστώ σε μία αγαστή και γόνιμη συνεργασία με καθέναν από εσάς που θεωρώ συνοδοιπόρους στο δρόμο της πραγμάτωσης του δύσκολου εγχειρήματος του ψηφιακού μετασχηματισμού του e-ΕΦΚΑ αλλά και της αναβάθμισης του σε έναν Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης με ανθρώπινο πρόσωπο που σέβεται τον πολίτη και τις ανάγκες του αλλά και τους εργαζόμενους σε αυτόν.

Διοικητής e-ΕΦΚΑ

Παναγιώτης Δουφεξής