



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

16 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 766

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 3445

**Σύσταση Κλιμακίων - Ομάδων Εργασίας στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.) για τον τομέα της Εξυπηρέτησης Πολιτών για το έτος 2024.**

**Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

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. της παρ. 11 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 77 του ν. 5239/2025 «Δίκαιη εργασία για όλους: Απλοποίηση νομοθεσίας- Στήριξη εργαζομένου- Προστασία στην Πράξη- Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις 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),

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 (π.δ. 63/2005, Α' 98, όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 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),

η. του π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91).

2) Τις υπό στοιχεία 498/συν.44/28.11.2024 και 508/συν.48/11.12.2025 αποφάσεις του Δ.Σ. του e-ΕΦΚΑ, (διαβιβασθείσες στις 15/01/2026 προς τη Διεύθυνση Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού και Υπηρεσιών).

3) Την υπ' αρ. 2245/27.01.2026 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).

4) Την υπ' αρ. 1705131/03.12.2024 απόφαση του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ «Καθορισμός του προσωπικού του e-ΕΦΚΑ που συμμετέχει στο έργο της Εξυπηρέτησης Πολιτών, για τη χορήγηση οικονομικού κινήτρου για το έτος 2024» (Υ.Ο.Δ.Δ. 1391).

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

6) Το γεγονός ότι 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. Η προκαλούμενη δαπάνη για την αποζημίωση των κλιμακίων έτους 2024 θα καθοριστεί με κοινή απόφαση, σύμφωνα με την παρ. 11 του άρθρου 21 του ν. 4354/2015, σε μεταγενέστερο χρόνο και θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του e-ΕΦΚΑ οικονομικού έτους 2026.

8) Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ- ΜΙΤΟΣ, αποφασίζουμε:

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

I. 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 Αύγουστο 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 λειτουργεί κατανομημένο σε τρεις θεματικές κατηγορίες, ήτοι:

1. Συντάξεις

2. Ασφάλιση και Εισφορές

3. Παροχές και Υγεία

Οι υπάλληλοι αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση αιτημάτων και ερωτημάτων μέσω πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (ticketing). Το προσωπικό του Τμήματος απασχολείται υποχρεωτικά στο εν λόγω έργο για την αποκλειστική υποστήριξη των συγκεκριμένων εργασιών.

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 λαμβανομένων υπόψη του βαθμού δυσκολίας και των γνώσεων που απαιτούνται, ο συντονισμός, η επίβλεψη και η ενημέρωσή του για θέματα της θεματικής κατηγορίας που ανήκουν.

Η κατανομή του προσωπικού ανά θεματική κατηγορία γίνεται με ευθύνη του Προϊσταμένου του Τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικά ανάλογα με τις ανάγκες και τον όγκο των εισερχόμενων αιτημάτων και τα γνωστικά αντικείμενα και την εμπειρία των υπαλλήλων. Δύναται δε η κατανομή να μεταβάλλεται και να προσδιορίζεται ακόμη και σε μηνιαία ή 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 κάθε μήνα.

Θεματική Κατηγορία	Ελάχιστη ημερήσια απόδοση	Επιπλέον απόδοση	Στόχος ημερήσιας απόδοσης
Συντάξεις	22	6	28
Ασφάλιση & 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, όπως προσδιο-



ρίζεται από το πηλίκο του συνολικού αριθμού αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν στη διάρκεια ενός μήνα προς τον αριθμό των ημερών εργασίας στη διάρκεια του ίδιου μήνα. Ως μήνας προσδιορίζεται το διάστημα τουλάχιστον 18 εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση απασχόλησης λιγότερων ημερών η αποζημίωση περικόπτεται αναλογικά.

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 στην 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 γνωστοποίηση 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 γνωστοποίησης 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 στη διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον e-ΕΦΚΑ μέσω της υπηρεσίας «support.gov.gr» και από τον Δεκέμβριο του 2021 στην διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον ΕΦΚΑ μέσω των ιστοσελίδων 1555.gov.gr και gov.gr.

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος περιλαμβάνουν:

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

- Τη 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.

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

- Τη καταγραφή και τη κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών και τη προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες του e-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.



Το έργο και τη λειτουργία 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 στη διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται για τον e-ΕΦΚΑ μέσω της ιστοσελίδας 1555.gov.gr 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 35 αιτημάτων κατά μέσο όρο ανά ημέρα εργασίας, για το σύνολο των ημερών όπως προσδιορίζεται από το πηλίκο του συνολικού αριθμού αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν στη διάρκεια ενός μήνα προς τον αριθμό των ημερών εργασίας στη διάρκεια του ίδιου μήνα. Ως μήνας προσδιορίζεται το διάστημα τουλάχιστον 18 εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση απασχόλησης λιγότερων ημερών η αποζημίωση περικλύπεται αναλογικά.

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 των ιστοσελίδων 1555.gov.gr και 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 θα 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 εντός του έτους 2024.

Η παρούσα απόφαση έχει αναδρομική ισχύ έως δύο (2) έτη, σύμφωνα με την παρ. 11 του άρθρου 21 του ν. 4354/2015.

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

Το προσωπικό για το εν λόγω έργο ορίζεται με απόφαση του Διοικητή του e-ΕΦΚΑ, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 5 Φεβρουαρίου 2026

Η Υπουργός

**ΝΙΚΗ ΚΕΡΑΜΕΩΣ**

