

ΝΕΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΟΓΑ

Στην δημιουργία ενός «**νέου σύγχρονου κέντρου εξυπηρέτησης ασφαλισμένων**» στην οδό Πατησίων 30 στην Αθήνα (συμβολή οδών Πατησίων και Καποδιστρίου), προχώρησε η Διοίκηση του ΟΓΑ, με σκοπό την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του Οργανισμού.



Το νέο ΚΕΑ, σε έναν ευχάριστα και ειδικά διαμορφωμένο χώρο, με σύγχρονο υλικοτεχνικό εξοπλισμένο, στελεχωμένο με άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, προσφέρει την δυνατότητα στους ασφαλισμένους, μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, χωρίς καθυστερήσεις και αποφεύγοντας τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, να λαμβάνουν άμεση ενημέρωση, εξατομικευμένη πληροφόρηση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση για την διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Στόχος της λειτουργίας του νέου σύγχρονου Κέντρου Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων είναι η όσο τον δυνατόν πιο ολοκληρωμένη και αποτελεσματική ενημέρωση προς τους συναλλασσόμενους πολίτες με τον Οργανισμό, η αμεσότητα της επικοινωνίας και η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους του Οργανισμού, χωρίς να παρίσταται ανάγκη της επικοινωνίας με τους χειριστές των αντίστοιχων φακέλων, γεγονός το οποίο θα δημιουργούσε καθυστερήσεις στον έλεγχο και στην προώθηση των υποθέσεων.



Το ευρύ πλέγμα παροχής υπηρεσιών του ΚΕΑ προς τους ασφαλισμένους περιλαμβάνει:

- Παροχή έγκαιρης πληροφόρησης στους συναλλασσόμενους για την πορεία αιτήσεων που έχουν υποβληθεί.
- Πλήρη ενημέρωση σε ζητήματα νομοθεσίας (π.χ συντάξεων, ασφαλίσεως, αλλά και σε ό,τι έχει να κάνει με ζητήματα που αφορούν γενικότερα τον ΟΓΑ).
- Ολοκληρωμένες απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα που υποβάλλονται και αφορούν παροχές που χορηγεί ο ΟΓΑ στους ασφαλισμένους και συνταξιούχους του(π.χ. τι παροχές χορηγεί η αγροτική εστία).
- Παροχή βεβαιώσεων(συνταξιοδοτικής-ασφαλιστικής κατάστασης κ.α.).
- Παραλαβή δικαιολογητικών που προσκομίζουν οι συναλλασσόμενοι και αφορούν εκκρεμείς υποθέσεις τους.

Ειδικότερα, η παροχή υπηρεσιών του νέου ΚΕΑ προς τους ασφαλισμένους, που λειτουργεί καθημερινά από **Δευτέρα έως Παρασκευή, από 8.00 πμ έως 2.30 μμ.** αφορά στα εξής:

A. Γενικές πληροφορίες Ασφάλισης:

1. Γενικές πληροφορίες για υπαγωγή στην ασφάλιση (εγγραφή στα Μητρώα Ασφαλισμένων), διακοπή της ασφάλισης, ασφαλιστικών εισφορών και Μητρώου
2. Εξατομικευμένες πληροφορίες για την πορεία των αιτήσεων, ασφάλισης, διακοπής ασφάλισης, επανεγγραφής στα Μητρώα Ασφαλισμένων κ.λπ
3. Έκδοση βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης και ασφαλιστικής ενημερότητας.

B. Χορήγηση βεβαιώσεων:

1. Μη συνταξιοδότησεως του αιτούντος από τον Ο.Γ.Α.
2. Συνταξιοδότησεως (για γενική χρήση).
3. Χορηγήσεως ποσού αναδρομικών συντάξεων.
4. Διακοπής λόγω θανάτου.
5. Διακοπής λόγω συνταξιοδότησεως από άλλο Ταμείο.
6. Διακοπής λόγω λήξεως διάρκειας προσωρινής αναπηρίας.
7. Διακοπής (γενική)

Πληροφόρηση και επεξηγήσεις για:

1. Στοιχεία πληρωμής συντάξεως ανά παροχή (κατάσταση παροχής, ανάλυση κ.ο.κ.).
2. Ποσά και είδη κρατήσεων που επιβαρύνουν τις παροχές της συντάξεως.
3. Διαδικασία αλλαγής τρόπου πληρωμής της συντάξεως στην Ελλάδα.
4. Προϋποθέσεις και διαδικασία καταβολής συντάξεως στο εξωτερικό.
5. Αλλαγή προσωπικών στοιχείων συνταξιούχου (ονόματος, Α.Δ.Τ., ΑΜΚΑ κ.ο.κ.).
6. Αιτίες μεταβολής / αναστολής / διακοπής συντάξεως.

7. Χορήγηση / αιτίες μεταβολής των προσαυξήσεων λόγω οικογενειακών βαρών.

8. Τη διαδικασία εξόφλησης οφειλής συνταξιούχου με παρακράτηση της συντάξεώς του.

9. Την υποβολή αιτήσεων αντιρρήσεων επί αποφάσεων που επέφεραν μείωση / διακοπή της συντάξεως.

Γ. Πληροφορίες πληρωμής συντάξεων

1. Χορήγηση βεβαιώσεων συντάξεων για φορολογική χρήση 2015 και προηγούμενων ετών.

2. Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος συντάξεων εξαμήνου.

3. Πληροφορίες σχετικά με την πληρωμή των συντάξεων.

4. Πληροφορίες σχετικά με την επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθεισών συντάξεων θανόντων συνταξιούχων.

5. Πληροφορίες σχετικά με την απόδοση εξόδων κηδείας και κληρονομικών ποσών.

Σημειώνουμε ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών για τα **οικογενειακά επιδόματα** εξακολουθεί να πραγματοποιείται στο κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών στο κτήριο του ΟΓΑ, στην οδό Αβέρωφ 7- Αθήνα

