

Οι δέκα περιπτώσεις ακραίας ταλαιπωρίας στον ΕΦΚΑ που οδηγούνται σε πειθαρχικό έλεγχο.

### **1. Περιμένει από το 2018 την αναπηρική σύνταξη**

**Καταγγελία για:**

- Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Μη απάντηση σε επιστολές και e-mails
- Αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην έκδοση σύνταξης αναπηρίας
- Καθυστέρηση στη σύσταση επιτροπών ΚΕΠΑ
- Αδυναμία κλεισίματος ηλεκτρονικού ραντεβού λόγω μη διαθεσιμότητας κενών ραντεβού

**Θέμα:** Μη καταβολή αναπηρικής σύνταξης από τον ΕΦΚΑ Αγροτών

**Ημερομηνία** : Thu, 17 Jun 2021 18:31:10 +0300

**Από:** Θ Μ

**Προς:** [info@khatzidakis.gr](mailto:info@khatzidakis.gr)

17-6-2021

**Θέμα : Επιστολή διαμαρτυρίας σχετικά με την αντιμετώπιση του ΕΦΚΑ Αγροτών σε ασφαλισμένο του με αναπηρία.**

Ονομάζομαι Μ.Θ. το ΑΜΚΑ μου είναι ... και το ΑΦΜ μου .... **Τον Μάιο του 2018 απευθύνθηκα στον ανταποκριτή του ΟΓΑ στην Αμάρυνθο της Ευβοίας όπου διαμένω και έκανα αίτηση για καταβολή σύνταξης αναπηρίας προσκομίζοντας όλα τα απαραίτητα έγγραφα.** στην συνέχεια έστειλα ταχυδρομικά την αίτηση μου με όλα τα έγγραφα στον ΕΦΚΑ Αγροτών της Λαμίας στην όποια ανήκω. Παράλληλα επειδή γνώριζα ότι υπάρχει σημαντική καθυστέρηση στις διαδικασίες στον ΕΦΚΑ έκανα αίτηση το Μάιο του 2018 στο ΚΕΠΑ Χαλκίδας για να εξεταστώ από την επιτροπή των γιατρών ώστε να γνωματεύσει για το ποσοστό της αναπηρίας μου, και πλήρωσα εγώ με δικά μου χρήματα το παράβολο στο ΚΕΠΑ για την εξέταση μου. Τον Ιούνιο του 2018 κοινοποιήθηκε η γνωμάτευση του ΚΕΠΑ Αριθ.Επιτροπης : .../2018/...που με έκρινε ακατάλληλο για εργασία

με ποσοστό αναπηρίας 67 % για τα επόμενα 2 χρονιά με χρονικά όρια ισχύος από 8-5-2018 έως 31-5-2020 . την επομένη μέρα της κοινοποίησης της απόφασης του ΚΕΠΑ ταχυδρόμησα την απόφαση αυτή στον ΕΦΚΑ Αγροτών της Λάμιας . **Χρειάστηκαν 26 ολόκληροι μήνες για να εξετάσει και να επεξεργαστεί ο ΕΦΚΑ την αίτηση μου για σύνταξη αναπηρίας η οποία τελικά εκδόθηκε τον Ιούλιο του 2020 , .../28-7-2020 με Α.Σ. ... για καταβολή σύνταξης σε έμενα.**

Εντωμεταξύ περιμένοντας εγώ να βγει η απόφαση για την αναπηρική μου σύνταξη από τον ΕΦΚΑ Λαμίας έληξε το χρονικό διάστημα των δυο χρονών που όριζε το ποσοστό αναπηρίας μου το ΚΕΠΑ Χαλκίδας , έτσι έκανα τον Ιούλιο του 2020 νέα αίτηση για να εξεταστώ από επιτροπή του ΚΕΠΑ στην Χαλκίδα ώστε να γνωματεύσουν εκ νέου για το ποσοστό αναπηρίας μου και αυτήν την φορά όπως έγινε και την προηγούμενη αναγκάστηκα εγώ να πληρώσω το παράβολο στο ΚΕΠΑ Χαλκίδας γιατί όπως μου εξήγησε ο υπάλληλος δεν έχει βγει ακόμα η απόφαση της συνταξιοδότησης μου από τον ΕΦΚΑ Λαμίας και δεν είμαι τυπικά συνταξιούχος ώστε να μην χρειάζεται να πληρώσω το παράβολο και να το πληρώσει ο ασφαλιστικός μου φορέας. **Όμως λήγω των εξελίξεων με τον κορονοιο οι επιτροπές των ΚΕΠΑ σταμάτησαν την λειτουργία τους και περίμενα 6,5 μήνες από τον Ιούλιο του 2020 έως τον Ιανουάριο του 2021για να εξεταστώ από την εν λήγω επιτροπή στην Χαλκίδα !!!!**

Στο χρονικό διάστημα αυτό των 6,5 μηνών αναμονής για να εξεταστώ από την επιτροπή του ΚΕΠΑ πληροφορήθηκα ότι η Ελληνική Κυβέρνηση είχε πάρει απόφαση : ότι σε περίπτωση που οι αποφάσεις των ΚΕΠΑ σε ότι αφορά την αναπηρία των εξεταζόμενων ατόμων έχουν λήξει μέσα στο χρονικό διάστημα που σταμάτησαν να συγκαλούνται οι υγειονομικές επιτροπές των ΚΕΠΑ εξαιτίας της πανδημίας τόσο ο ΕΦΚΑ όσο και οι υπηρεσίες Πρόνοιας των Δήμων της χώρας θα συνεχίσουν να καταβάλλουν τις αναπηρικές συντάξεις και τα αναπηρικά επιδόματα στους συγκεκριμένους δικαιούχους . **Έκανα αίτηση προς τον ΕΦΚΑ Αγροτών Λαμίας και την έστειλα τόσο ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή όσο και ηλεκτρονικά με mail ζητώντας από τον ΕΦΚΑ εφόσον ισχύει αυτή η απόφαση της κυβέρνησης να εφαρμοστεί και στην δική μου περίπτωση . Μέχρι σήμερα που σας γράφω αυτή την επιστολή δεν έχω λάβει καμιά απάντηση από τον ΕΦΚΑ Λάμιας στην αίτηση μου ....**

Οι επιτροπές των ΚΕΠΑ άρχισαν ξανά την λειτουργία τους τον Γενάρχη του 2021 και εξετάστηκα στις 27 Γενάρχη 2021 ,η επιτροπή μου έδωσε γνωμάτευση (Αριθμός γνωστοποίησης απόφασης : ... /28-1-2021) ως ανάπηρο με ποσοστό αναπηρίας 70% που ισχύει χρονικά από την

1-6-2020 έως 31-5-2022. Η Απόφαση αυτή των ΚΕΠΑ καλύπτει χρονικά και το διάστημα των 6,5 μηνών που εγώ περίμενα να εξεταστώ από το ΚΕΠΑ .Ταχυδρόμησα αμέσως την απόφαση του ΚΕΠΑ στον ΕΦΚΑ Αγροτών στην Λαμία τον Φεβρουάριο του 2021 και έλπιζα ότι θα πάρω τα χρήματα που δικαιούμαι σύντομα γιατί σε παλαιότερη τηλεφωνική μου επικοινωνία με υπάλληλο του ΕΦΚΑ Αγροτών στην Λαμία τον Ιανουάριο του 2020 όταν περίμενα να βγει από την υπηρεσία τους η απόφαση της συνταξιοδότησης μου, ο υπάλληλος μου είχε πει τότε τα εξής : μπορεί την πρώτη φορά να υπάρχει αυτή η μεγάλη καθυστέρηση για να εκδοθεί από εμάς η απόφαση συνταξιοδότησης και να υπολογιστεί το χρηματικό πόσο της σύνταξης σας λήγω αναπηρίας όμως στην συνέχεια σε κάθε νέα απόφαση των επιτροπών των ΚΕΠΑ που θα βγαίνει και θα σας χαρακτηρίζει ανάπηρο με ποσοστό αναπηρίας άνω του 67% θα παίρνετε άμεσα τα χρήματα της σύνταξης σας . τον Απρίλιο του 2021 όταν είδα πως πέρασαν δυο μήνες από τότε που ταχυδρόμησα την νέα απόφαση του ΚΕΠΑ και δεν είχα λάβει κανένα χρηματικό πόσο από τον ΕΦΚΑ για την σύνταξη μου , επικοινωνήσα τηλεφωνικά με υπάλληλο στον ΕΦΚΑ Αγροτών στην Λάμια για να τον ρωτήσω τι συμβαίνει και δεν μου καταβάλει ο ΕΦΚΑ την αναπηρική μου σύνταξη και ο υπάλληλος μου είπε ότι ο φάκελος μου μαζί με πολλούς άλλους φακέλους που αφορούν θέματα καταβολής σύνταξης έχει σταλεί σε υπηρεσία του ΕΦΚΑ Αγροτών στην Αθήνα ώστε να διεκπεραιωθεί πιο γρήγορα στην Αθήνα και να μην υπάρχει καθυστέρηση!!! **Εδώ και ένα μήνα μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΕΦΚΑ προσπαθώ να κλείσω ραντεβού με την υπηρεσία του ΕΦΚΑ στην Αθήνα που ασχολείται με τις συντάξεις των Αγροτών αλλά είναι αδύνατον γιατί το σύστημα συνεχώς δείχνει ότι όλα τα ραντεβού είναι κλεισμένα και δεν υπάρχει κανένα διαθέσιμο ....Τηλεφώνησα στην κεντρική υπηρεσία του ΕΦΚΑ Αγροτών στην Αθήνα στην οδό Πατησιών 30 και ζήτησα να μιλήσω με κάποιον υπάλληλο στο τμήμα που έχει αναλάβει περιπτώσεις όπως η δική μου και μου απάντησε ο υπάλληλος ότι στο τμήμα αυτό απονομών συντάξεων δεν έχουν εγκαταστήσει τηλεφώνά !!!!**

Δεν μπορώ να καταλάβω για ποιο λόγο δεν εφαρμόζονται οι αποφάσεις και υπάρχει τόσο μεγάλη καθυστέρηση στην καταβολή της σύνταξης μου αφού ο ΕΦΚΑ έχει ολοκληρώσει την πρώτη φορά που αιτήθηκα αναπηρική σύνταξη όλη την χρονοβόρα εργασία για τον υπολογισμό της σύνταξης μου .Νομίζω πως είναι αυτονόητο ότι εγώ αυτά τα χρήματα της αναπηρικής σύνταξης τα έχω απολυτή ανάγκη γιατί όπως κάθε άνθρωπος που έχει σοβαρά προβλήματα υγείας εκτός από τα έξοδα επιβίωσης πρέπει να πληρώσω και τα χρήματα για τα φάρμακα μου τις ιατρικές εξετάσεις μου και τις θεραπείες μου .Που θα βρω εγώ χρήματα

να καλύψω αυτά τα έξοδα ; Εγώ τόσα χρόνια πλήρωνα κανονικά εισφορές στον ΟΓΑ και είμαι σε όλα συνεπής απέναντι στον Ασφαλιστικό μου Οργανισμό και τους κανονισμούς του .Ως ανταμοιβή της δίκης μου συνέπειας τώρα που έχω σοβαρό πρόβλημα υγείας και μεγάλη ανάγκη τα χρήματα της σύνταξης που δικαιούμαι ο ΕΦΚΑ δείχνει σε έμενα αναληψία και αδιαφορία και στην ουσία με τιμωρεί για την συνέπεια μου .Με αποτέλεσμα σήμερα να βρίσκομαι σε οικονομικό αδιέξοδο. Είμαι σίγουρος ότι υπάρχουν και άλλες περιπτώσεις ασφαλισμένων στον πρώην ΟΓΑ που αντιμετωπίζουν την ίδια άδικη μεταχείριση από τον σημερινό ΕΦΚΑ .Στην ουσία εμείς οι αγρότες ασφαλισμένοι στον πρώην ΟΓΑ πλέον είμαστε ανεπιθύμητοι για τον σημερινό ΕΦΚΑ γιατί και μας αντιμετωπίζει με την ανάλογη αδιαφορία και αναληψία και μας θυμάται μονό όταν είναι να πληρώσουμε τις εισφορές μας. Σε περίπτωση που θέλετε να επικοινωνήσετε μαζί μου τηλεφωνικά το κινητό μου τηλέφωνο είναι 694...

## ***2)Έκλεισαν ραντεβού σε κλειστή υπηρεσία!***

**Καταγγελία για:**

**-Μη ενημέρωση για ακύρωση του ραντεβού του λόγω covid**

**-Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ούτε από το 1555 καθώς και από τα τηλέφωνα του υποκαταστήματος στο Αιγάλεω**

Γιάννης Γ., καταγγελία 2 Ιουνίου 2021: Στον εφκα Περιστερίου έκλεισα για την μητέρα μου ραντεβού για να κλείσει ραντεβού και να περάσει από επιτροπή για ανανέωση αναπηρικής. Γιατί δεν μπορώ να κλείσω απευθείας το ραντεβού που θέλω? Το ραντεβού το έκλεισα μέσα Μαΐου και ήταν για 31/05. Πάμε στον ΕΦΚΑ και έχει χαρτί ότι είναι κλειστό έως 31/05 λόγω covid!!! Εφόσον κλείσαμε ραντεβού ηλεκτρονικά γιατί δεν μας ενημέρωσε κανείς? Ταλαιπωρία και χρήματα για μεταφορά ποιος θα μας αποζημιώσει? Προσπαθώ 2 ημέρες να επικοινωνήσω τηλεφωνικά με το υποκατάστημα Αιγάλεω και Περιστέρι και δεν απαντάει κανείς.... αλλά το εκπληκτικό είναι ότι δεν απαντάει ούτε το 1555.... Αλήθεια στατιστικά για κλήσεις δεν κοιτάει κανείς?? Τα στοιχεία της μητέρας μου για το ραντεβού είναι Μ.Γ. και το ραντεβού ήταν 31/05 στο εφκα περιστερίου.

**3) «Μπαλάκι» ανάμεσα σε ΤΣΜΕΔΕ, ΓΛΚ, κεντρικές υπηρεσίες  
ΕΦΚΑ, Τμήμα Επικουρικής Ασφάλισης**

**Καταγγελία σε τηλεοπτική εκπομπή για:**

**-Αδυναμία έγκυρης πληροφόρησης από τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ  
σχετικά με την αποφυγή περικοπών για σύνταξη κηρείας  
ασφαλισμένου,**

**-Η μια υπηρεσία παραπέμπει στην άλλη (ΤΣΜΕΔΕ, ΓΛΚ, κεντρικές  
υπηρεσίες ΕΦΚΑ, Τμήμα Επικουρικής Ασφάλισης):**

FROM:M.A. >

SENT: Wednesday, March 17, 2021 2:35 PM

TO:

SUBJECT:

Καλημέρα

Θα ήθελα να σας επισημάνω το χάος που αντιμετωπίζει ένας πολίτης ο οποίος προσπαθεί να λάβει μια έγκυρη απάντηση από τα Ασφαλιστικά Ταμεία προκειμένου να αποφύγει κατά την συνταξιοδότησή του την εμπλοκή που πιθανά να προκύψει από τις ασάφειες για τις συντάξεις κηρείας.

Εδώ και ένα έτος προσπαθώ υποβάλλοντας στις αρμόδιες υπηρεσίες συνεχώς ερωτήματα ΤΣΜΕΔΕ, ΓΕΝΙΚΟ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ, ΕΦΚΑ , ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ για να μου διευκρινίσουν αν η σύνταξη κηρείας 120€ που λαμβάνω από το 2009 λόγω θανάτου της συζύγου μου (Πολιτικός Μηχανικός) δημιουργεί πρόβλημα στον χρόνο συνταξιοδότησης μου , καθώς είμαι Δημοτικός Υπάλληλος και προκειμένου να αποφύγω το ενδεχόμενο επιστροφής του ποσού που έχω εισπράξει, ή συνυπολογιστούν στο χρόνο συνταξιοδότησής μου.

Είμαι πατέρα δυο παιδιών που με κόπο και θυσιές κατάφερα να τα μεγαλώσω, να τα μορφώσω και να τα καμαρώσω σήμερα φοιτητές στην Ιατρική και στο Πολυτεχνείο.

Σας επισυνάπτω για του λόγου το αληθές την αλληλογραφία από τις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες με παραπέμπουν στο χρόνο που θα συνταξιοδοτηθώ, για να διευκρινίσουν αν θα μου παρακρατήσουν το ποσό, αν συνυπολογίσουν τα χρόνια της σύνταξης κηρείας με τα χρόνια τα δικά μου.

Επειδή το θέμα αφορά και άλλους ασφαλισμένους που λαμβάνουν σύνταξης κηρείας και εργάζονται, σας ζητώ να ασχοληθείτε με το ζήτημα αυτό στην πρωινή εκπομπή που παρουσιάζετε, ώστε να δοθεί μια σαφής απάντηση από τους αρμοδίους.

Σας ευχαριστώ πολύ και είμαι στην διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

A.M. τηλ. 697...

#### ***4) Πέντε χρόνια για μια απάντηση πέντε λεπτών.***

##### **Καταγγελία για:**

**-Καθυστέρηση- άνω των 5 ετών- από τον ΕΦΚΑ προς τον ΕΔΟΕΑΠ για μια απάντηση προς τον ασφαλισμένο (είναι καρκινοπαθής) που αφορά τον υπολογισμό χρόνου ασφάλισης συνταξιούχου προκειμένου να λάβει το επικουρικό.**

**-Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης:**

ΚΑΛΗΜΕΡΑ-ΕΙΝΑΙ  
ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΟΣ ΜΕ ΣΟΒΑΡΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ  
ΥΓΕΙΑΣ.

ΥΠΑΡΧΕΙ ΜΕΓΑΛΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ  
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΦΚΑ ΣΤΟΝ  
ΕΔΟΕΑΠ(ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΩΝ).

ΠΡΩΤΟΦΑΝΗΣ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ(6 ΧΡΟΝΙΑ) ΓΙΑ ΜΙΑ ΤΥΠΙΚΗ  
ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ 5' .ΚΑΙ ΜΑΛΙΣΤΑ ΜΕ ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΜΕΝΑ ΤΑ  
ΕΝΣΗΜΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ(ΟΧΙ ΚΥΡΙΑΣ-ΤΗΝ ΕΧΕΙ ΛΑΒΕΙ).

***5) Έκαναν λάθος πριν δύο χρόνια αλλά δεν επιστρέφουν τα  
χρήματα***

**Καταγγελία ανάπηρου συνταξιούχου για αδικαιολόγητη  
καθυστέρηση για τη διόρθωση λάθους απόφασης των  
υπηρεσιών του ΕΦΚΑ που αφορά και επιστροφή χρημάτων**

ΑΠΟ: ΑΓ

< >

ΣΤΑΛΘΗΚΕ: Τρίτη, 15 Ιουνίου 2021 11:33 πμ

ΠΡΟΣ: >

ΘΕΜΑ: Αναπηρικό επίδομα

Είμαι ο Γ.Α, 58 χρονών,  
ΜΕ 95% ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΧΩΡΙΣ ΠΟΔΙΑ ΛΟΓΩ ΤΗΣ  
ΝΟΣΟΣ BURGER(ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΚΟ  
ΣΥΣΤΗΜΑ) ,ΚΑΙ ΜΕ ΔΙΑΒΗΤΗ.

Το 2018 μου έκοψαν το 1ο πόδι και μετά από  
δύο μήνες το 2ο στο κρατικό νοσοκομείο  
Αγία Όλγα. Την ίδια χρονιά πέρασα ΚΕΠΑ  
ότι είμαι 95% ανάπηρος και επειδή δεν έχω  
και τα δύο πόδια δικαιούμαι  
εξωδρυματικό επίδομα και φέραμε  
απόφαση στη Νικηφόρου 14 (Β.  
Περιφερειακό Υποκατάστημα μισθωτών  
Αττικής Αθηνών)



Το 2019 πήραμε απόφαση από Νικηφόρου ότι δεν έχω ένα πόδι και δικαιούμαι το 10πλασιο μειωμένο.

Στην ίδια χρονιά κάναμε ένσταση και σε ένα μήνα ΠΕΡΑΣΑΜΕ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΤΗ ΝΙΚΗΦΟΡΟΥ. **ΕΚΕΙ ΕΊΠΑΝ ΟΤΙ Β'ΕΒΑΙΑ ΈΚΑΝΑΝ ΛΑΘΟΣ ΚΑΙ ΣΕ 2-3 Μ'ΗΝΕΣ ΘΑ Π'ΑΡΟΥΜΕ Ν'ΕΑ ΑΠΟΦΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦ'Η ΧΡΗΜ'ΑΤΩΝ.ΑΛΛΑ Π'ΕΡΑΣΑΝ 2 ΧΡΟΝΙΑ ΚΑΙ Τ'ΙΠΟΤΑ, Ο'ΥΤΕ ΕΠΙΣΤΡΟΦ'Η Ο'ΥΤΕ ΔΙΟΡΘΩΜ'ΕΝΗ ΑΠ'ΟΦΑΣΗ.**

Η γυναίκα μου κάθε μήνα πηγαίνει στη Νικηφόρου και τίποτα.

**6) Δεν απαντούν ούτε στο γραφείο του υπουργού.**

**Καταγγελία για:**

**-Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**

**-Αδυναμία επικοινωνίας μέσω e-mail**

**-Μη ανταπόκριση στο αίτημα του γραφείου Υπουργού για άμεση διερεύνηση της υπόθεσης του καταγγέλοντος**

FROM: Σ.Κ.

SUBJECT: συντ.Δικηγόρος

Κύριοι,

**Κατόπιν τηλεφωνικής μου επικοινωνίας μετά του κ.Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων κ.Κωνσταντίνου Χατζηδάκη** διά το χρονίζον θέμα μου, μου συνέστησε να αποστείλω εγγράφως εις το γραφείο του το αίτημα μου. Ήδη απέστειλα με mail εις το πολιτικό του γραφείο τα αιτήματα μου. Εκ του γραφείου του διά του από 11-5-2021 mail διαβιβάστηκε η επιστολή μου προς τη



Διεύθυνση Συντονισμού και Υποστήριξης  
Υπηρεσιών του οργανισμού σας e-ΕΦΚΑ, εις  
το ως είρηται έγγραφο εις το οποίο  
αναφέρει "...ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ  
(5'ΕΤΗ) ΈΚΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ  
ΤΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΓΙΑ  
ΤΗΝ ΕΞΕΤΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΤΥΧΟΝ  
ΔΙΚΕΣ ΣΑΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ".

Η ανωτέρω υπηρεσία διά του υπ'αριθμό  
πρωτ:.../25-5-2021, εγγράφου της, το οποίο  
μου κοινοποίησε, προς την Υπηρεσία σας  
"ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ  
ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ", διαβίβασε το Ηλεκτρονικό  
μήνυμα μου και το έγγραφο του  
Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών  
Υποθέσεων με την επισήμανση "...για  
ενέργειες αρμοδιότητας σας και σχετική  
ενημέρωση του ενδιαφερομένου και της  
υπηρεσίας μας".

**Πλην όμως η Υπηρεσία σας ουχί μόνον  
άχρις σήμερον "εκώφευσε" και ουδεμία  
απάντηση μου έδωσε αλλά απαξιείτε να  
απαντήσετε και εις τις επιμόνους  
τηλεφωνικές κλήσεις μου εις τα  
τηλέφωνα:2105278819 και 2105278860, τα οποία μου  
εδόθησαν από την Διεύθυνση Επικουρικής  
Ασφάλισης και Εφάπαξ παροχών.**

Άλλωστε διά την τοιαύτη αδιαφορία των  
υπηρεσιών σας και την απαξίωση των  
πολιτών, έλαβαν χώρα δυσμενέστατα  
σχόλια εις τα τηλεοπτικά μέσα .

ΔΙ'ΥΣΤΑΤΗ ΦΟΡΑ ΚΑΛΩ ΥΜΑΣ ΌΠΩΣ ΜΕ  
ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΤΕ ΠΑΡΑ ΧΡΗΜΑ, ΜΕ ΤΟ ΔΕΔΟΜΕΝΟ  
ΌΤΙ ΥΠΕΒΑΛΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ ΜΟΥ ΕΚ ΤΟΥ  
ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΗΜΑΤΟΣ ΤΗΝ 1-7-2016,  
ΕΙΣ ΠΟΪΟΝ ΎΨΟΣ ΈΧΕΙ ΔΙΑΜΟΡΦΩΘΕΙ Η  
ΜΗΝΙΑΙΑ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗ ΜΟΥ ΣΥΝΤΑΞΗ, ΠΟΤΕ  
ΘΑ ΜΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΟΥΝ ΤΑ ΑΝΑΔΡΟΜΙΚΑ ΑΠΟ  
ΤΗΣ ΠΑΡΑΙΤΗΣΕΩΣ ΜΟΥ ΑΧΡΙΣ ΚΑΙ ΣΗΜΕΡΟΝ  
ΚΑΙ ΠΟΤΕ ΑΥΤΗ ΘΑ ΕΝΤΑΧΘΕΙ ΕΙΣ ΤΗΝ ΚΥΡΙΑ

ΣΥΝΤΑΞΗ ΜΟΥ.

**Εν περιπτώσει μη ενημερώσεως μου, θα κινηθώ δικαστικώς κατά του ΕΦΚΑ, αφού ενημερώσω τον κ.Υπουργό, την δε προσφυγή μου θα δώσω εις τον τηλεοπτικό και έντυπο τύπο, καθότι τυγχάνω ασθενής ευρισκόμενος εις ανάγκη.**

ΣΠ. ΣΤ. Κ.

**7) Ο ΕΦΚΑ δεν βρίσκει την οφειλή αλλά το ΚΕΑΟ χρεώνει τόκους!**

**Καταγγελία για:**

- Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για ζήτημα που αφορά καρκινοπαθή σε τελευταίο στάδιο**
- Αδυναμία συνεννόησης με τις υπηρεσίες για την εξεύρεση λύσης στο πρόβλημα οφειλών του συνταξιούχου το οποίο δημιουργήθηκε λόγω καθυστερημένης ενημέρωσης του από τις υπηρεσίες του ΚΕΑΟ**
- Αδυναμία εξυπηρέτησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΑΟ**

Καλημέρα σας,

Θα ήθελα να σας παρακαλέσω να μας βοηθήσετε στο **Γολγοθά** που ζούμε 1μιση χρόνο τώρα με μια οφειλή του πατέρα μου Μ. Κ. του Α. (ΑΦΜ ..., ΑΜΚΑ ...) στο ΕΦΚΑ η οποία προέκυψε όταν βγήκε σε σύνταξη και του δίνανε δύο ταμεία σύνταξη και το ΤΑΠΕΤΕ (ταμείο εμπορικής τράπεζας) και το ΙΚΑ. Όταν πήγε και τους το είπε, του είπαν μην ανησυχείτε θα το φτιάξουμε. Το ταμείο του στη συνέχεια τον διαβεβαίωσε ότι δεν υπάρχει πρόβλημα θα σας κρατάμε το ποσό σε μηνιαίες δόσεις από την επικουρική σας σύνταξη, έτσι κι αλλιώς είναι άτοκο. Έτσι και έγινε και πληρωνόταν κανονικά η οφειλή

του μέχρι και πέρυσι τον Φεβρουάριο που του έστειλε επιστολή το ΕΦΚΑ και του έλεγε να απευθυνθεί στο ΚΕΑΟ για να αιτηθεί την ένταξή του σε 120 μηνιαίες δόσεις, με την μόνη διαφορά ότι την παρέλαβε εκπρόθεσμα.

Πήγε ο αδερφός μου στις αντίστοιχες υπηρεσίες και τον έστειλαν η μία στην άλλη, το ΙΚΑ στο ΕΤΕΑΠ και αντιστρόφως, και αφού τους έκανε χαμό αναγκάστηκαν να συντάξουν ένα έγγραφο που να απευθύνεται στο ΚΕΑΟ για κάνουν δεκτή την ένταξή του στις 120 δόσεις γιατί δεν ήταν δική του υπαιτιότητα.

Σας αποστέλλω το έγγραφο που αποδεικνύει την μη ένταξη της οφειλής του πατέρα μου στην ρύθμιση των 120 δόσεων χωρίς δική του υπαιτιότητα **(εκπρόθεσμη ενημέρωσή του από το ΕΦΚΑ – έγγραφο ...)** καθώς και την απάντηση του ΚΕΑΟ που απορρίπτει το αίτημά του (όπως θα δείτε είναι κι άλλοι συνταξιούχοι που έπαθαν το ίδιο).

**Μετά από αυτήν την απόρριψη του αιτήματος έκανα άπειρες προσπάθειες να επικοινωνήσω μαζί τους για να επιλυθεί το ζήτημα και ηλεκτρονικά και τηλεφωνικά και παρ' όλες τις οχλήσεις μου δεν κατάφερα τίποτα. Ο πατέρας μου ήταν βαριά άρρωστος με μεταστατικό καρκίνο και πέρα από την στεναχώρια μας και το τρέξιμο στα νοσοκομεία είχαμε και το άγχος μας για αυτό το θέμα.**

Το ΕΤΕΑΕΠ μου έλεγε ότι είναι θέμα του ΚΕΑΟ (κα Ντ., κος Αθ.) και το ΚΕΑΟ ότι δεν είναι ότι δε θέλουμε, δεν μπορούμε να το κάνουμε γιατί δεν υπάρχει διαθέσιμη ρύθμιση (κος Π.). Να σημειώσω σε αυτό το σημείο ότι αυτό

το ποσό τοκίζεται τόσο καιρό. Ακόμα κι όταν άνοιξε νέα πλατφόρμα ρυθμίσεων τον Δεκέμβρη του 2020 ξαναέστειλα e-mail και με πήραν από το ΚΕΑΟ (κα Μ., τηλ. 210-5239247) και μου είπε ότι πάλι δεν μπορεί να ενταχθεί γιατί είναι για αυτούς που έχασαν την προηγούμενη ρύθμιση, λόγω covid και όταν επικοινωνήσα με τον κ. Αθ. και του μετέφερα τι μου είχαν πει από το ΚΕΑΟ, μου άφησε να εννοηθεί ότι δεν είναι ότι δεν μπορούν, είναι ότι δε θέλουν.

### **Ο πατέρας μου απεβίωσε στις 09/02/2021.**

Έκανα όλες τις διαδικασίες για την μεταβίβαση της κύριας και της επικουρικής σύνταξης (η τελευταία δεν έχει ακόμη αρχίσει να καταβάλλεται) και υπέθετα ότι κάποια στιγμή θα βρουν ένα τρόπο να παρακρατείται από τη σύνταξή της.

Όταν επικοινωνήσα εκ νέου την προηγούμενη εβδομάδα με το ΕΤΕΑΕΠ (κα Τζ. 210-5219765) με αφορμή το έγγραφο που στείλανε στη μητέρα μου για την επικουρική σύνταξη (σημείωση: έχουν γράψει λάθος αρ. ταυτότητας του πατέρα μου και αρ. μητρώου αλλά μου είπαν ότι δεν υπάρχει πρόβλημα γιατί είναι σωστό το ΑΜΚΑ – διατηρώ τις επιφυλάξεις μου), αναφέρθηκα και στο θέμα της οφειλής, με κάλεσε η κα Ντ.– 210-5219767 και μου είπε ότι η σύνταξη δεν έχει καμία σχέση με την οφειλή γιατί είναι ακατάσχετη και μου είπε ότι εγώ στη θέση σας θα έκανα αγωγή στο ΕΦΚΑ ή θα έκανα αποποίηση. Στη συνέχεια μίλησα με το ΚΕΑΟ (κ. Κ. 210-5239247) ο οποίος μου είπε ότι υπάρχει βεβαιωμένη οφειλή στο ΑΦΜ του πατέρα μου που έχει φτάσει τα 25.792,01€ (το αρχικό κεφάλαιο ήταν 20.800€-προκύπτει και από το έγγραφο ...) και

ότι επειδή είναι μεγάλο το ποσό θα εκδοθούν κατασχετήρια στους κληρονόμους και με συμβούλεψε να κάνουμε αποποίηση. Αφού μίλησα με δικηγόρο και μου εξήγησε ότι είναι πολύ απλή η διαδικασία της αποποίησης παρόλο που δεν θέλαμε να ταλαιπωρήσουμε συγγενείς κ.λπ. αλλά σκεπτόμενοι ότι όλες οι προσπάθειές μας να το ρυθμίσουμε και να το πληρώσουμε ήταν άκαρπες και δεν βγάzaμε άκρη με τα ταμεία, αποφασίσαμε να κάνουμε αποποίηση αλλά δυστυχώς οι συγγενείς αντέδρασαν πολύ άσχημα.

Σας αποστέλλω και την απόφαση της κύριας σύνταξης όπου παρατήρησα ότι στην παράγραφο 3 αναφέρει ότι ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΟΦΕΙΛΗ ΤΟΥ ΘΑΝΟΝΤΟΣ ΘΑ ΠΑΡΑΚΡΑΤΕΪΤΑΙ ΣΕ ΜΗΝΙΑΙΕΣ ΔΟΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΤΑΞΗ ενώ όλοι μου λένε πως είναι ακατάσχετη η σύνταξη και δεν έχει καμία σχέση με την οφειλή και θα εκδοθούν κατασχετήρια στους κληρονόμους (να σημειώσω εδώ ότι ενώ έχει εγκριθεί το ποσό των 936,77€ (-6% για την ασθένεια, ήτοι 56,20€, τελικό ποσό 880,56€) στην μητέρα μου καταβάλλεται το ποσό των 807,58€ (μήπως το κρατάνε ήδη το ποσό;).

**Μπήκα στο ΕΦΚΑ και με τους κωδικούς του πατέρα μου και της μητέρας μου και δε βλέπω καμία βεβαιωμένη ή μη οφειλή. Που είναι αυτή η οφειλή; Που την βλέπουν και πως μπορούμε να βγάλουμε άκρη; Δεν ιδρώνει το αυτί τους, δεν τους νοιάζει να κάνουν κάτι, δεν καταλαβαίνω ειλικρινά.**

Αναθέσαμε σε μία φοροτεχνικό την υπόθεση και δε βλέπει κι αυτή καμία βεβαιωμένη οφειλή ενώ από το ΚΕΑΟ με διαβεβαιώνουν ότι είναι βεβαιωμένη.

Είναι δυνατόν; Πως θα βγάλουμε άκρη; Να θέλεις να είσαι συνεπής στις οφειλές σου και να μη σε αφήνουν; Που ξανακούστηκε αυτό; Είναι δυνατόν να επιβαρυνόμαστε με τόκους και να κινδυνεύουμε με κατασχέσεις για κάτι που δεν είναι δική μας υπαιτιότητα; Δεν έχω προλάβει ούτε να θρηνήσω την απώλεια του πατέρα μου. Είχαμε ξεκινήσει με την διαδικασία αποποίησης (εγώ, η μητέρα μου και ο μεγάλος μου αδερφός έχουμε κάνει) μέχρι που είχαμε τις έντονες αντιδράσεις των συγγενών μας και αποφασίσαμε να προχωρήσουμε στην ρύθμιση και πληρωμή του. Δυστυχώς ο μόνος που δεν αποποιήθηκε την κληρονομιά είναι ο μικρότερος αδερφός μας Κ.Μ.του Κ.με ΑΦΜ ..., ΑΜΚΑ ...

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την βοήθειά σας.  
Α.Μ.

### **8) Στην αναμονή από τον Οκτώβριο του 2020**

**Καταγγελία σε ραδιοφωνική εκπομπή για: Αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης τόσο από την τοπική οργανική μονάδα όσο και από το 1555**

Από: Ρ.Κ.

Ημερομηνία: 29 Ιανουαρίου 2021 - 9:41:22 πμ ΕΕΤ

Προς:

Θέμα: ΕΦΚΑ - Καμία Επικοινωνία με τους Πολίτες

Έρχομαι σε επικοινωνία μαζί σας καθώς ακούγοντας την εκπομπή σας έχω καταλάβει την πολύ σημαντική σας συμβολή στην επαφή των πολιτών με τις αντίστοιχες υπηρεσίες του κράτους.

**Από τον Οκτώβριο του 2020 το αίτημά μου για ηλεκτρονικό ραντεβού στον ΕΦΚΑ δεν απαντήθηκε ποτέ.** Από την Αγία Παρασκευή οι υπηρεσίες μεταφέρθηκαν στο Χαλάνδρι και για να κάνω τη δουλειά μου πήγα από κοντά χωρίς ραντεβού. Έγινα δεκτός μόνο χάρη στην ήρεμη

συμπεριφορά μου και από μια υπάλληλο που πραγματικά προσπάθησε να με βοηθήσει. Έλυσε το πρώτο θέμα μου και για το δεύτερο μου έδωσε 3-4 απευθείας τηλεφωνα για το Τμήμα Μητρώου στην Αθήνα. Αυτά τα τηλεφωνα δεν έχουν απαντήσει ποτέ από τα μέσα Νοεμβρίου που έχω προσπαθήσει να καλέσω.

**Για τις ασφαλιστικές εισφορές του 2021** το σύστημα δε μου επιτρέπει την ειδική ασφαλιστική κατηγορία (για όποιον έχει συνολική ασφάλιση στον ΟΑΕΕ για το ελεύθερο του επάγγελμα κάτω των 5 ετών) παρόλο που έχω λιγότερα από 5 χρόνια ασφάλισης. Έστειλα ηλεκτρονικό αίτημα εδώ και 3 εβδομάδες, δεν έχει απαντηθεί. Σήμερα κάλεσα στο 1555 καθώς τα 3-4 τηλεφωνα Μητρώου σταμάτησαν να απαντάνε.

Μετά από 10 λεπτά αναμονής (μικρή σε σχέση με αυτήν που ανέμενα) μου απάντησαν στο 1555 και μου είπαν ότι δεν μπορούν να κάνουν κάτι για το αίτημά μου αλλά να με παραπέμψουν στον Διευθυντή του Αρμόδιου Τμήματος του Χαλανδρίου. Μου έδωσαν πάλι 2 τηλεφωνα τα οποία δεν απαντάνε ξανά.

Όταν παραπονέθηκα στην υπάλληλο για το ότι **ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟΝ ο πολίτης να μην έχει δυνατότητα επικοινωνίας με τον ΕΦΚΑ όλους αυτούς τους μήνες**, μου απάντησε ότι απαντά από τη Θεσσαλονίκη, ότι από το Οικονομικό Τμήμα που ήταν τη μετέφεραν σε Τηλεφωνικό Κέντρο χωρίς εκπαίδευση και ότι μετέφεραν 30 άτομα σε αυτό το Τμήμα δίνοντάς τους μόνο 2 ηλεκτρονικούς υπολογιστές για να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών. Μάλιστα μου ανέφερε ότι εκτιμά πως η κατάσταση θα χειροτερεύσει!

Αυτή είναι δυστυχώς η πραγματικότητα, παρά την γενικότερη εικόνα καλού συντονισμού που τα στελέχη της Κυβέρνησης προσπαθούν να αναδείξουν.

Τα στοιχεία μου είναι εδώ και σας παρακαλώ να τα προωθήσετε στο αρμόδιο τμήμα που έχετε υπόψη σας (αν καταλαβαίνω καλά του κ. Χατζηδάκη) για να επικοινωνήσουν μαζί μου. (Π. Κ. - 694 ...)

Σας ευχαριστώ θερμά και βεβαίως κατανοώ πόσο εκτός της δικής σας εργασίας είναι ανάλογα αιτήματα σαν το δικό μου. Είναι φοβερό το να μην έχει ο πολίτης εναλλακτική και να απευθύνεται σε εσάς.

Με εκτίμηση,  
Π.Κ.

### **9) Υπάλληλος σε άδεια από το Δεκέμβριο;**

**Καταγγελία για ελλιπή εξυπηρέτηση και αδυναμία τηλεφωνικής επικοινωνίας**



From: Αλ. Αντ.  
[mailto:...@yahoo.gr]  
Sent: Tuesday, May 18, 2021 12:42 PM

ονομάζομαι Αντ. Αλ., είχα ένα εργατικό ατύχημα τον Ιανουάριο 2020 έχω κάνει την διαδικασία αίτησης εργατικού ατυχήματος στο τμήμα ξενοδοχοϋπαλλήλων στο υποκατάστημα Αγησιλάου Αθηνών. **Έχω επικοινωνήσει πολλές φορές από τον Δεκέμβριο του 2020 με την διευθύντρια του τμήματος και περιμένω την απόφαση! Δεν με εξυπηρετούν όμως.** Η Διευθύντρια μου λέει να καλέσω την κυρία Μ. (υπάλληλος) να την ρωτήσω γιατί δεν της έχει στείλει την απόφαση μου για υπογραφή!! **Η κυρία Μ. κάθε εβδομάδα από τον Δεκέμβριο έχει αναρρωτική, άδεια Χριστουγέννων, άδεια Πάσχα ή απουσιάζει!** Ποιος μπορεί να με εξυπηρετήσει; **Όποτε αφήνω το τηλέφωνο μου δεν με καλούν ποτε και όποτε παίρνω δεν γνωρίζουν που βρίσκεται η αίτηση μου.** Η Διευθύντρια μου λέει να καλέσω τους υπαλλήλους της που **δεν σηκώνουν ποτε τηλέφωνα ή απουσιάζουν.** Τα στοιχεία επικοινωνίας μου είναι 694... Αναμένω απάντηση από κάποιον αρμόδιο.

**10) Στην αναμονή από τον Μάιο για παραπεμπτικό.**

**Καταγγελία σε ιστοσελίδα για:**

**-αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**

**-καθυστερήση στην αποστολή παραπεμπτικού για να εξεταστεί ασθενής από επιτροπή ΚΕΠΑ**

ΤΡΙΤΗ, 15 ΙΟΥΝΙΟΥ 2021, 12:01

ΣΕ ΑΠΕΛΠΙΣΙΑ ΧΑΝΙΩΤΗΣ ΠΟΥ ΤΟΥ  
ΚΑΘΥΣΤΕΡΟΥΝ ΤΟ ΠΑΡΑΠΕΜΠΤΙΚΟ - ΠΙΟ  
ΕΥΚΟΛΟ ΝΑ ΠΙΑΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΤΟ ΛΑΧΕΙΟ ΑΠΟ  
ΤΟ ΝΑ ΣΗΚΩΣΟΥΝ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΣΤΟ ΚΕΠΑ  
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΤΟΥ ΕΦΚΑ

Σε κατάσταση απελπισίας βρίσκεται ένας

Χανιώτης ο οποίος πέρα από τον πόνο και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει στη μάχη που δίνει η μητέρα του με τον καρκίνο, καλείται να βρεθεί αντιμέτωπος και με το "τέρας" του δημοσίου και στην προκειμένη περίπτωση του ΕΦΚΑ!

Ο κάτοικος της Ασή Γωνιάς Χανίων, ΈΧΕΙ ΣΤΕΙΛΕΙ ΤΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΧΑΡΤΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΕΦΚΑ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΤΟΥ ΣΤΑΛΕΙ ΑΠΟ ΤΟ ΚΕΠΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΤΟ ΠΑΡΑΠΕΜΠΤΙΚΟ ΓΙΑ ΝΑ ΕΞΕΤΑΣΤΕΙ Η ΚΑΡΚΙΝΟΠΑΘΗΣ ΜΗΤΕΡΑ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΕΠΑ ΣΤΑ ΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΝΑ ΤΗΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΕΙ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΤΟ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟ ΕΠΙΔΟΜΑ.

**Τα απαραίτητα έγγραφα τα έχει στείλει από 7 Μαΐου. Είναι ήδη 15 Ιουνίου και ούτε φωνή ούτε ακρόαση από τον ΕΦΚΑ Ηρακλείου που είναι αρμόδιος όπως μας λέει ο Χανιώτης για να εκδίδει τα παραπεμπτικά.**

Να σημειωθεί ότι αν σε τρεις μήνες δεν έχει δοθεί παραπεμπτικό ο Χανιώτης θα χρειαστεί να επαναλάβει και να συγκεντρώσει όλα τα χαρτιά από την αρχή.

Όπως μας κατήγγειλε έχει απευθυνθεί και στον ΕΦΚΑ Χανίων όπου προσπάθησαν να το βοηθήσουν δίνοντάς του τα τηλέφωνα των αρμόδιων υπηρεσιών στο Ηράκλειο, γιατί το παραπεμπτικό όπως αναφέραμε και παραπάνω δε βγαίνει από την υπηρεσία των Χανίων αλλά από αυτή του Ηρακλείου.

**Ο άνθρωπος πήρε δεκάδες φορές στα τηλέφωνα του Ηρακλείου και ποτέ κανείς δεν τα σήκωσε.** Επιχειρήσαμε

να επικοινωνήσουμε με τη σειρά μας και μας παρέπεμψαν σε δυο τηλέφωνα το ένα εκ των οποίων αντιστοιχεί στο ΚΕΠΑ Ηρακλείου.

**Κανείς δε σήκωσε τις αλληπάλληλες κλήσεις επί τρεις ημέρες!**

Οπότε στην καθυστέρηση της διαδικασίας έκδοσης του παραπεμπτικού (έτσι όπως φαίνεται ότι κινείται ο ρυθμός της υπηρεσίας είναι πολύ πιθανό να χαθεί η προθεσμία) **έρχεται να προστεθεί και η πλήρης αδιαφορία για την ενημέρωση των πολιτών που θέλουν να απευθυνθούν στην υπηρεσία.**