



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
**ΙΚΑ** ΙΔΡΥΜΑ  
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ  
 ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ  
 ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
 Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ  
 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Ταχ. Δ/ση : Μενάνδρου 41 - 43  
 Ταχ. Κώδικας: 104 37 ΑΘΗΝΑ  
 Πληροφορίες : Ε. Καραϊσκού  
 Τηλέφωνο : 210-52.26.226  
 FAX : 210-52.22.994  
 E-mail : [dieforga@ika.gr](mailto:dieforga@ika.gr)

Βαθμός Ασφαλείας

.....  
 Αθήνα, 6 - 8 - 2014

Αριθμ. Πρωτ.  
 070/14

**ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ**  
**Αριθμ.: 52**

**Π Ρ Ο Σ:**

Τους Αποδέκτες του Πίνακα Α΄

**Θ Ε Μ Α :** «Ανακεφαλαιωτική εγκύκλιος σχετικά με το ωράριο υποδοχής κοινού και την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων στις υπηρεσίες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ».

**ΣΧΕΤ.:** α) αρ.15/2014, αρ.3/2012 και αρ.36/2001 εγκύκλιοι ΙΚΑ-ΕΤΑΜ,  
 β) Γ99/59/15.11.2013 και Γ99/38/22.07.2009 έγγραφά μας.

Σε συνέχεια των ανωτέρω σχετικών εγγράφων μας και έχοντας ως στόχο την ομαλή εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με τις υπηρεσίες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ σας υπενθυμίζουμε τα ακόλουθα:

**1) Ώρες Εισόδου του κοινού στις Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων –Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)**

Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Β. 10/20089/12-12-11 απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 3036/τ.Β΄/30.12.11) «Καθορισμός ωρών εισόδου του κοινού στις Διοικητικές Υπηρεσίες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων – Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)» όπως τροποποιήθηκε από την υπ'αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Φ.Β.10/25836/31.12.13 απόφαση (ΦΕΚ165/τ.Β΄/ 30.01.2014), το ωράριο συναλλαγής με το κοινό διαμορφώνεται ως εξής:

**Α΄. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ:**

- 1. Υπηρεσίες Πρωτοκόλλου και Διεκπεραίωσης: Από 7:30 έως 15:00
- 2. Λοιπές Υπηρεσίες της Διοίκησης: Από 12:00 έως 15:00
- 3. Κεντρικό Ταμείο: Από 8:00 έως 13:30

Ώρες εισόδου δικαστικών επιμελητών: Από 10:00 έως 14:00

- Για την **Κεντρική Υπηρεσία του Κ.Ε.Α.Ο.** ισχύει το ωράριο των Υπηρεσιών της Διοίκησης ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

**Β΄. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ**

- Περιφερειακά Υποκαταστήματα, Τοπικά Υποκαταστήματα, Παραρτήματα και Α΄ & Β΄ Περιφερειακά Κ.Ε.Α.Ο Αθήνας, Περιφερειακό Κ.Ε.Α.Ο. Πειραιά & Περιφερειακό Κ.Ε.Α.Ο. Θεσσαλονίκης:

1. Γραφεία Γενικού Πρωτοκόλλου:

Από 7:30 έως 15:00

2. Λοιπές Διοικητικές Υπηρεσίες:

Από 8:00 έως 14:00

3. Ταμεία: Από 8:00 έως 13:30

4. Γραφεία Πρωτοκόλλου Υπηρεσιών Συντάξεων:

Από 7:30 έως 14:00

5. Οι Υπηρεσίες Απονομών και Πληρωμών Συντάξεων (όλων των Υποκαταστημάτων) καθώς και οι Υπηρεσίες Ανακεφαλαίωσης Συντάξεων που λειτουργούν σε Υποκαταστήματα που απονέμουν συντάξεις και στο Περιφερειακό Υποκατάστημα ΙΚΑ- ΕΤΑΜ Αθηνών:

Καθημερινά 11.00 έως 14.00, εκτός Τετάρτης.

- Γραφεία Κοινωνικής Ασφάλισης:

Από 7:30 έως 15:00

Ώρες εισόδου δικαστικών επιμελητών: Καθημερινά 08.00 έως 14.00.

**2) Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων βάσει συστήματος προτεραιότητας**

Στις περιπτώσεις όπου η εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων γίνεται βάσει συστήματος προτεραιότητας (μηχάνημα απονομής αριθμού προτεραιότητας) πρέπει

να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή ώστε να τηρούνται οι ισχύουσες διατάξεις σχετικά με το ωράριο συναλλαγής. Με την έννοια αυτή:

**α) Η απονομή αριθμών προτεραιότητας ξεκινά με την έναρξη του ωραρίου συναλλαγής με το κοινό και συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια αυτού.**

**β) Κάθε συναλλασσόμενος ο οποίος έχει λάβει αριθμό προτεραιότητας (έχει, δηλαδή, προσέλθει στην υπηρεσία του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ εντός του ωραρίου συναλλαγής) πρέπει να εξυπηρετηθεί, ακόμα και μετά το πέρας του ωραρίου συναλλαγής με το κοινό.**

### 3) Είσοδος Δικηγόρων στις δημόσιες υπηρεσίες

Στην παρ.2 του άρθρου 34 του ν. 4194/2013 «Κώδικας Δικηγόρων» (ΦΕΚ 208/τ.Α'/27-9-13) προβλέπεται ότι: «Η είσοδος στα Υπουργεία και τα δημόσια καταστήματα επιτρέπεται ελεύθερα στους δικηγόρους με επίδειξη της επαγγελματικής τους ταυτότητας, κάθε εργάσιμη ημέρα και ώρα, χωρίς κανένα χρονικό ή άλλο περιορισμό».

Λαμβάνοντας υπόψη την ανωτέρω διάταξη είναι αυτονόητο ότι όλες οι Υπηρεσίες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ οφείλουν να εξυπηρετούν τους δικηγόρους κάθε εργάσιμη ημέρα και ώρα κατά παρέκκλιση κάθε άλλης οδηγίας που αφορά το ωράριο συναλλαγής με το κοινό.

### 4) Εξυπηρέτηση των ΑμεΑ κατά προτεραιότητα

Όπως σας έχει ήδη επισημανθεί με τα ως άνω (γ) και (ε) σχετικά έγγραφα και όπως αναφέρεται ρητά στον οδηγό «Δικαιώματα Πολιτών και Επιχειρήσεων στις Συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες»\*, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες της χώρας εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα τα Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ) και έχουν την υποχρέωση ανάρτησης σχετικής ενημερωτικής πινακίδας.

Συνεπώς όλες οι υπηρεσίες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ οφείλουν να εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα τα ΑμεΑ καθώς και να αναρτήσουν ειδική πινακίδα σε εμφανές

---

\* Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Δικαιώματα Πολιτών και Επιχειρήσεων στις Συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες», Μάρτιος 2012, σ. 14 [διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: <http://www.ydmed.gov.gr> (Έγγραφα > Διοικητική Μεταρρύθμιση)]

σημείο, όπου θα αναγράφεται ευανάγνωστα η φράση: **«Τα ΑμεΑ εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα».**

Οι ανωτέρω οδηγίες πρέπει να τηρούνται απαρέγκλιτα, με ευθύνη των Προϊσταμένων Διεύθυνσης όλων των υπηρεσιών του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

*ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
Η Προϊσταμένη του Τμήματος  
Γραμματειακής Υποστήριξης  
& Διοικητική Μέριμνας*

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΛΟΥΡΙΔΟΥ ΑΝΤΩΝΙΑ**

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

Προϊσταμένη Γενικής Δ/σης Διοικητικών Υπηρεσιών