

ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΕΕ

ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΔΙΑΣΚΕΨΗ 09/01/2024

Εξέταση αιτήσεων ΕΕΕ σε 90 μέρες

Μείωση του μέσου χρόνου εξέτασης αιτήσεων κατά 75%

Καλό μεσημέρι και σας ευχαριστώ θερμά που ανταποκριθήκατε στην πρόσκληση μας για τη σημερινή διάσκεψη Τύπου με θέμα «Εκσυγχρονισμός και Αναβάθμιση του ΕΕΕ».

Ένα θέμα που για την Κυβέρνηση, τον ίδιο τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, για εμένα προσωπικά, το Υφυπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας, αλλά κυρίως για τους εξυπηρετούμενους μας είναι εξαιρετικής σημασίας.

Να σας παρουσιάσω πρώτα τους συνεργάτες μου που με πλαισιώνουν: Τον Γενικό Διευθυντή του Υφυπουργείου Κοινωνικής Πρόνοιας κ. Γιάννη Νικολαΐδη, τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας κ. Γιάννη Βασιλειάδη και τον Ανώτερο Λειτουργό Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας και Προϊστάμενο του Τομέα του ΕΕΕ κ. Φάνο Κουρουφέξη.

Όπως γνωρίζετε, η Αναβάθμιση και ο Εκσυγχρονισμός του ΕΕΕ ήταν από τους πρώτους στόχους που έθεσε ο Πρόεδρος Χριστοδουλίδης από την προεκλογική περίοδο, ο οποίος περιλήφθηκε στο Πρόγραμμα Διακυβέρνησής του και τον οποίο έθεσα ως προτεραιότητα από την πρώτη μέρα ανάληψης των καθηκόντων μου.

Είμαι στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσω σήμερα ότι ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί εντός του χρονοδιαγράμματος με το οποίο δεσμευτήκαμε τόσο ενώπιον του Προέδρου της Δημοκρατίας, όσο κυρίως ενώπιον των πολιτών.

Η υλοποίηση του Εκσυγχρονισμού και της Αναβάθμισης του ΕΕΕ στο πλαίσιο του Προγράμματος Διακυβέρνησης περιέχει τρεις βασικές παραμέτρους:

1. Την αποτελεσματική αντιμετώπιση των καθυστερήσεων στην εξέταση των αιτήσεων,
2. Τον άμεσο τερματισμό της παροχής του επιδόματος εκεί και όπου εντοπίζεται ύπαρξη δόλου ή προσπάθειας εξαπάτησης του συστήματος με την ενίσχυση της Ομάδας Ελέγχου,
3. Την ενσωμάτωση και συμπερίληψη όλων των δικαιούχων του ΕΕΕ στο κοινωνικό σύνολο με την ένταξη τους στην αγορά εργασίας, ή σε προγράμματα επιμόρφωσης και κατάρτισης, ή σε προγράμματα ψυχοκοινωνικής στήριξης.

Αποτελεσματική αντιμετώπιση των καθυστερήσεων

Αναλυτικότερα:

Σε σχέση με την πρώτη παράμετρο, δηλαδή την αποτελεσματική αντιμετώπιση των καθυστερήσεων στην εξέταση των αιτήσεων για το ΕΕΕ, γεγονός το οποίο προκαλούσε δικαιολογημένες αντιδράσεις σε μεγάλη μερίδα συμπολιτών μας, καταφέραμε τους 10 αυτούς μήνες να μειώσουμε αισθητά τον μέσο χρόνο εξέτασης αιτήσεων σε 90 ημέρες, εκεί που χρειάζονταν 12 ή ακόμα και 24 μήνες για την εξέταση μιας αίτησης. Μεταφραζόμενο σε ποσοστό, μειώσαμε τον μέσο χρόνο εξέτασης κατά 75%.

Ήδη λοιπόν, από τις πρώτες μέρες του 2024, ο μέσος χρόνος εξέτασης αιτήσεων του ΕΕΕ είναι 90 μέρες. Και δεν σταματάμε εδώ. Επόμενος στόχος, εντός του τρέχοντος έτους είναι ο μέσος χρόνος εξέτασης των αιτήσεων να μειωθεί σε 60 ημέρες.

Ομολογουμένως, δεν ήταν εύκολη διαδικασία, δεδομένου του όγκου των αιτήσεων που έπρεπε να διαχειριστούμε και μάλιστα σε μικρό χρονικό διάστημα.

Ενδεικτικά, από 1η Μαρτίου του 2023 μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου του 2023:

ο Εξετάστηκαν 8.239 αιτήσεις, αρκετές εκ των οποίων εκκρεμούσαν από τα τέλη 2020, ενώ κατά την αντίστοιχη περίοδο του 2022 είχαν εξεταστεί 6.769

αιτήσεις. Δηλαδή, κατά το 2023 εξετάσαμε 22% περισσότερες αιτήσεις από την αντίστοιχη περίοδο του 2022.

ο Την 1η Ιανουαρίου 2024 εκκρεμούσαν για εξέταση 1.362 αιτήσεις, ενώ, κατά την αντίστοιχη περσινή περίοδο εκκρεμούσαν 5.828. Δηλαδή, έχουμε καταφέρει να μειώσουμε τις εκκρεμότητες κατά 74%. Οι πλείστες αιτήσεις που εκκρεμούν σήμερα, έχουν παραληφθεί εντός των τελευταίων 90 ημερών, δηλαδή, εντός του στόχου που έχουμε θέσει.

Άμεσος τερματισμός επιδόματος εκεί και όπου εντοπίζεται προσπάθειας εξαπάτησης του συστήματος

Ο δεύτερος στόχος στο πλαίσιο της Αναβάθμισης και του Εκσυγχρονισμού του ΕΕΕ, δηλαδή ο άμεσος τερματισμός της παροχής του επιδόματος όταν εντοπίζεται ύπαρξη δόλου ή προσπάθεια εξαπάτησης του συστήματος κατέστη εφικτός μέσα από την ενίσχυση της Ομάδας Ελέγχου.

«Ναι» στη στήριξη σε όσους έχουν πραγματική ανάγκη, «όχι» όμως σε παροχές επιδομάτων σε όσους επιτηδευμένα ξεγελούν το σύστημα. Αυτό, καθιστά το ΕΕΕ δίκαιο, λαμβάνοντας υπόψη την υποχρέωση μας για την επικράτηση και την εμπέδωση της κοινωνικής δικαιοσύνης.

Η Ομάδα Ελέγχου, έχει ενισχυθεί από τον Ιούλιο και πραγματοποίησε μέχρι τα τέλη Δεκεμβρίου συνολικά 303 στοχευμένους ελέγχους σε υψηλού ρίσκου περιπτώσεις.

Από τους ελέγχους αυτούς έχουν προκύψει 204 τερματισμοί με πλήρη διερεύνηση και συναφή αιτιολόγηση για τα ευρήματα. Η ετήσια εξοικονόμηση από τις 204 περιπτώσεις που τερματίστηκαν ανέρχεται σε 1,7 εκατομμύρια ευρώ.

Θέλω να τονίσω ότι οι στοχευμένοι έλεγχοι πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα σε υψηλού ρίσκου περιπτώσεις, οι οποίες εντοπίζονται από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας και μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης, τις οποίες θα αναλύσω στη συνέχεια.

Ενσωμάτωση και συμπερίληψη όλων των δικαιούχων του ΕΕΕ στο κοινωνικό σύνολο

Ο τρίτος στόχος στο πλαίσιο του Εκσυγχρονισμού και της Αναβάθμισης του ΕΕΕ που αφορά στην ενσωμάτωση και συμπερίληψη όλων των δικαιούχων του ΕΕΕ στο κοινωνικό σύνολο επιτεύχθηκε με την ενίσχυση του Μηχανισμού Κοινωνικής Παρέμβασης, ο οποίος απευθύνεται σε δικαιούχους του ΕΕΕ, που κρίνονται μετά από εξατομικευμένες αξιολογήσεις ότι είναι ικανοί για εργασία ή για κατάρτιση. Για όσους κρίνεται ότι δεν είναι ικανοί για εργασία ή κατάρτιση, διαμορφώνεται εξατομικευμένο πρόγραμμα ψυχοκοινωνικής στήριξης.

Να εξηγήσω πιο συγκεκριμένα τον τρόπο με τον οποίο διενεργείται η Κοινωνική Παρέμβαση:

Καταρτίζεται σε έκαστο εξυπηρετούμενο ατομικό πλάνο με συμφωνητικό συνεργασίας, στο οποίο περιέχονται οι στόχοι, που καταλήγουν στην ένταξη στην αγορά εργασίας ή σε προγράμματα κατάρτισης για όσους κρίνεται ότι μπορούν.

Το συμφωνητικό συνεργασίας είναι δεσμευτικό για τον εξυπηρετούμενο, διαρκεί περίπου 6 μήνες (εκτός από ιδιάζουσες περιπτώσεις στις οποίες μπορεί να δοθεί παράταση) και παραβίασή του οδηγεί στην αποκοπή του επιδόματος.

Το ενισχυμένο πρόγραμμα Κοινωνικής Παρέμβασης έχει ήδη ξεκινήσει την εφαρμογή του σε δικαιούχους οι οποίοι είναι σε ηλικία που θα μπορούσαν να εργαστούν μετά από υπόδειξη από την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας.

Θέλω να σταθώ ιδιαίτερα και να τονίσω τη σημασία που προσδίδουμε στην ενεργοποίηση των δικαιούχων, ενισχύοντας με αυτό τον τρόπο τη φιλοσοφία του ΕΕΕ, η οποία σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν είναι μόνο επιδοματική παροχή, αλλά κυρίως η προσπάθεια απεγκλωβισμού των δικαιούχων από το επίδομα και την αδράνεια και η ταυτόχρονη ενεργοποίησή τους στο κοινωνικό σύνολο.

Προσωπικά, θεωρώ το Πρόγραμμα Κοινωνικής Παρέμβασης ως την πιο σημαντική πτυχή και το μεγαλύτερο στοίχημα του ΕΕΕ, καθώς είναι καλά γνωστό στο Υφυπουργείο από τις αξιολογήσεις των Υπηρεσιών Κοινωνικής

Ευημερίας, ότι υπάρχει μεταβίβαση του κοινωνικού αποκλεισμού και του εγκλωβισμού στην αδράνεια από γενιά σε γενιά.

Αυτό που επιχειρούμε είναι να σπάσει ο κύκλος της εξάρτησης από το ΕΕΕ και να επιτευχθεί ο απεγκλωβισμός πριν εδραιωθεί η αδράνεια.

Αξιοποίηση της Τεχνητής Νοημοσύνης

Θέλω να καταστήσω σαφές ότι πλείστοι εκ των εξυπηρετούμενων του ΕΕΕ είναι άτομα τα οποία έχουν πραγματικά ανάγκη, για αυτό και έχουμε προχωρήσει στην προτεραιοποίηση της εξέτασης αιτήσεων που αφορούν σε άτομα με αναπηρίες, παιδιά, υπερήλικες, θύματα βίας και πρώην παιδιά υπό τη νομική φροντίδα του κράτους.

Στη διαδικασία αυτή καταλυτική είναι η συμβολή του τεχνολογικού εργαλείου Κατηγοριοποίησης Ρίσκου (Risk Assessment Tool) με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης. Το εργαλείο αυτό κατηγοριοποιεί αυτόματα τις αιτήσεις αλλά και τους ελέγχους σε χαμηλού, μεσαίου και υψηλού ρίσκου.

Εξοικονόμηση πόρων με τη χρήση της τεχνολογίας

Πολύ σημαντική για την επίτευξη του στόχου μας στο σύνολο, ήταν επίσης και η τεχνολογική αναβάθμιση της Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας με την ανάπτυξη προγραμμάτων αυτοματοποίησης και απλοποίησης διαδικασιών.

Συγκεκριμένα, εφαρμόστηκε ρομποτική εφαρμογή αυτοματοποίησης διεργασιών, με την οποία αυτοματοποιούνται έλεγχοι, οι οποίοι μέχρι πρότινος ήταν χρονοβόροι.

Ενδεικτικά, από τον Ιούνιο μέχρι τον Δεκέμβριο διενεργήθηκαν περίπου 10.800 αυτοματοποιημένοι έλεγχοι, σε περίπου 32 εργατοημέρες, οι οποίοι χωρίς την εφαρμογή θα ολοκληρώνονταν σε 737 εργατοημέρες από το προσωπικό της Υπηρεσίας.

Σύμφωνα με την ανάλυση των στοιχείων, προκύπτει καθαρή εξοικονόμηση από τον Ιούνιο μέχρι τον Δεκέμβριο, η οποία μεταφράζεται σε:

-705 εργατοημέρες ή,

-2,64 υπαλλήλους για ένα χρόνο ή,

-€49.375 για υπαλλήλους της θέσης Α2-5-7.

Διευκόλυνση αιτητών και δικαιούχων του ΕΕΕ

Αφού καταφέραμε να αντιμετωπίσουμε τις αδυναμίες και τις προκλήσεις στη διαχείριση των αιτήσεων, δώσαμε έμφαση στην εξεύρεση τρόπων για τη διευκόλυνση των αιτητών και των δικαιούχων του ΕΕΕ.

Όπως είναι γνωστό, τον Ιούνιο του 2023 έχει τεθεί σε εφαρμογή η ηλεκτρονική αίτηση για ΕΕΕ, με την οποία διευκολύνεται τόσο ο αιτητής, όσο και οι λειτουργοί που εξετάζουν την αίτηση, με αποτέλεσμα να μην παρατηρείται το φαινόμενο ελλιπών αιτήσεων που καθυστερούν τη διαδικασία εξέτασης.

Πέραν του στόχου της μείωσης του χρόνου εξέτασης των αιτήσεων, η ηλεκτρονική αίτηση, συμβάλλει καθοριστικά στην εξοικονόμηση ανθρώπινου δυναμικού που συνεπάγεται σε εξοικονόμηση πόρων.

Ένας από τους στόχους μας το 2024 είναι να προωθήσουμε περαιτέρω τη χρήση της ηλεκτρονικής αίτησης του ΕΕΕ και προς επίτευξή του, θα ενισχύσουμε τα Σημεία Εξυπηρέτησης Επιδομάτων Πρόνοιας, τα οποία θα προσφέρουν υπηρεσίες υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων, και θα αξιοποιήσουμε για τον ίδιο λόγο τους Κοινωνικούς Λειτουργούς της Γειτονιάς. Περαιτέρω προσβάσεις για υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων θα δοθούν μέσω συνεργασιών με τις Αρχές Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Την ίδια ώρα, καθιστώντας πιο γρήγορες τις διαδικασίες διευθέτησης ραντεβού, έχουν υιοθετηθεί 10λεπτα ραντεβού στα Σημεία Εξυπηρέτησης Επιδομάτων Πρόνοιας για αιτητές που χρειάζονται απλώς να προσκομίσουν πρόσθετα στοιχεία τα οποία τους έχουν ζητηθεί, ώστε να εξετάζονται πιο σύντομα οι αιτήσεις τους.

Αντιμετωπίζοντας δε, ένα διαχρονικό παράπονο των εξυπηρετούμενων μας για μη έγκαιρη ενημέρωση, έχουμε προχωρήσει σε αλλαγή της διαδικασίας αναστολής του επιδόματος λόγω λήψης νέων δεδομένων για εισοδήματα ή και καταθέσεις δικαιούχων, κατά την οποία ο δικαιούχος πλέον ενημερώνεται αυθημερόν με sms για την επικείμενη αναστολή πληρωμής του επιδόματος.

Το ΕΕΕ αποτελεί ύστατο δίκτυ κοινωνικής προστασίας

Πριν κλείσω θέλω να επισημάνω ότι το ΕΕΕ λειτούργησε ευεργετικά σε πολύ δύσκολους καιρούς για την Κυπριακή Δημοκρατία και ιδιαίτερα μετά την οικονομική κρίση.

Μετά όμως από μία δεκαετία, ήταν επιβεβλημένη ανάγκη να εκσυγχρονιστεί και να αναβαθμιστεί ανταποκρινόμενο πρωτίστως στις ανάγκες των πολιτών, αλλά και συμβαδίζοντας με τις συστάσεις της ΕΕ.

Η διαδικασία συνεχίζεται έτσι ώστε το ΕΕΕ να συνεχίσει να λειτουργεί ως δίκτυ κοινωνικής προστασίας, να παραμείνει αποτελεσματικό και να ανταποκρίνεται επαρκώς και έγκαιρα σε όσους πραγματικά το χρειάζονται.

Δεν θα μπορούσα παρά να ευχαριστήσω από καρδιάς πρώτα από όλους τους λειτουργούς του τομέα του ΕΕΕ (οι οποίοι βρίσκονται σήμερα εδώ) και έχουν εργαστεί ακούραστα και πέραν των ωρών εργασίας τους. Χωρίς τη δική τους συμβολή, δεν θα ήμασταν σήμερα σε θέση να κάνουμε αυτές τις ανακοινώσεις.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες προς τον Γενικό Διευθυντή του Υφυπουργείου μας κ. Γιάννη Νικολαΐδη, με τον οποίο θέσαμε μαζί τις βάσεις για την επίτευξη του στόχου με πολύ συγκεκριμένο πλάνο, με μεθοδικότητα και συστηματική παρακολούθηση, προς τον προϊστάμενο της ΥΔΕΠ κ. Γιάννη Βασιλειάδη για την υλοποίηση του, αλλά και τις καινοτόμες πρακτικές οι οποίες ενίσχυσαν τόσο την Υπηρεσία στο σύνολο και μαζί με αυτήν το ΕΕΕ και ασφαλώς, τον Προϊστάμενο του ΕΕΕ κ. Φάνο Κουρουφέξη και όλο το προσωπικό του Τομέα ΕΕΕ που με μεγάλη αφοσίωση και πολλές ώρες δουλειάς μετουσίωσε σε πράξη αυτό που αρχικά φάνταζε ακατόρθωτο.

Στη συνέχεια, ο προϊστάμενος της ΥΔΕΠ κύριος Βασιλειάδης θα αναλύσει τις απλοποιημένες διαδικασίες οι οποίες υιοθετήθηκαν με τη χρήση της τεχνολογίας και της τεχνητής νοημοσύνης, και ο προϊστάμενος του ΕΕΕ κ. Κουρουφέξης θα δώσει περισσότερες πληροφορίες για τον Μηχανισμό της Κοινωνικής Παρέμβασης.

Πρώτα όμως, δίνω τον λόγο στον Γενικό Διευθυντή του Υφυπουργείου Κοινωνικής Πρόνοιας κ. Γιάννη Νικολαΐδη.