

ε-ΕΦΚΑ 21/10/2026

Α. Π.: 3185169

Αρχ. Διανομή μέσω Docutricks: 21/10/2026



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ε-ΕΦΚΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ &
ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΟΥ
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Ταχ. Δ/νση : Ακαδημίας 22
Ταχ. Κώδικας : 106 71, Αθήνα
Πληροφορίες: Αθηνά Αναστασοπούλου
Κωνσταντίνος Κονταξής
Κλειώ Χατζηθεοδώρου
Αναστασία Χάλαρη
Τηλέφωνο : 2103666008, 011, 017, 009
E-mail : tm.digitalpro@efka.gov.gr

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ 22

Προς: Αποδέκτες Πίνακα Α

ΘΕΜΑ: «Καταγραφή και διαχείριση στοιχείων πολιτών και λοιπών επισκεπτών κατά την είσοδό τους στις υπηρεσίες του ε-ΕΦΚΑ»

Σχετικό: «Το υπ' αριθ. πρωτ. **964871/15-5-2026** έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Υπηρεσιών & Διαχείρισης Λειτουργίας του ε-ΕΦΚΑ»

Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού, παρέχονται οι ακόλουθες συμπληρωματικές οδηγίες για την ενιαία διαχείριση των στοιχείων των πολιτών και λοιπών επισκεπτών που προσέρχονται στις υπηρεσίες του ε-ΕΦΚΑ.

1. Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Η καταγραφή των επισκέψεων πραγματοποιείται για λόγους ασφάλειας και ειδικότερα για την προστασία των πολιτών, των εργαζομένων και των εγκαταστάσεων του ε-ΕΦΚΑ, καθώς και για τη δυνατότητα διερεύνησης συγκεκριμένων περιστατικών, εφόσον αυτά προκύψουν.

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε όλες τις δομές του ε-ΕΦΚΑ που υποδέχονται πολίτες συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών της Κεντρικής Διοίκησης και των Τοπικών Διευθύνσεων.

2. Τρόπος καταγραφής των επισκέψεων

Στις δομές που διαθέτουν υπολογιστή στην είσοδο και την απαιτούμενη τεχνική και λειτουργική δυνατότητα, οι επισκέψεις πολιτών που προσέρχονται χωρίς προηγουμένως να έχουν κλείσει ηλεκτρονικό ραντεβού καταχωρίζονται ως ραντεβού στη σχετική εφαρμογή.

Εφόσον η επίσκεψη έχει ήδη καταχωριστεί ή καταχωρίζεται κατά την προσέλευση στην εφαρμογή, δεν πραγματοποιείται χωριστή καταγραφή των ίδιων στοιχείων σε έντυπο αρχείο εισερχομένων και αρκεί η επίδειξη της ταυτότητας για την ταυτοποίηση.

Στις δομές που δεν διαθέτουν την παραπάνω δυνατότητα, η καταγραφή των πολιτών που προσέρχονται χωρίς ραντεβού πραγματοποιείται σε έντυπο αρχείο εισερχομένων, από τον αρμόδιο υπάλληλο της εισόδου.

3. Στοιχεία που καταγράφονται

Συλλέγονται και καταγράφονται μόνο τα στοιχεία που είναι αναγκαία για τον συγκεκριμένο σκοπό. Τα στοιχεία διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τρόπο καταγραφής και την ιδιότητα του επισκέπτη, ως εξής:

Περίπτωση	Στοιχεία
Έντυπο αρχείο εισερχομένων	Ονοματεπώνυμο, ημερομηνία και ώρα εισόδου. Η ώρα εξόδου καταγράφεται μόνο εφόσον είναι απαραίτητη για τη διαδικασία.
Ηλεκτρονική καταχώριση ραντεβού	Τα αναγκαία πεδία της εφαρμογής, με χρήση ΑΜΚΑ ή ΑΦΜ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εφαρμογής.
Προσέλευση δικηγόρων	Επίδειξη δικηγορικής ταυτότητας και καταγραφή του αριθμού της για την επιβεβαίωση της επαγγελματικής ιδιότητας.

Δεν καταγράφονται αυτομάτως πρόσθετα στοιχεία της ταυτότητας ή άλλα αναγνωριστικά, όπως ΑΦΜ ή αριθμός δελτίου ταυτότητας στο έντυπο αρχείο εισερχομένων, εφόσον δεν είναι αναγκαία για τον συγκεκριμένο σκοπό.

4. Προστασία των στοιχείων κατά την καταχώριση

Το έντυπο αρχείο εισερχομένων δεν παραμένει ανοικτό ή προσβάσιμο στους πολίτες και δεν διατίθεται για να συμπληρώνουν οι ίδιοι τα στοιχεία τους.

Η καταχώριση πραγματοποιείται αποκλειστικά από τον αρμόδιο υπάλληλο, κατά τρόπο που δεν επιτρέπει στον επισκέπτη να βλέπει τις εγγραφές ή τα στοιχεία άλλων προσώπων.

Αντίστοιχη προστασία διασφαλίζεται κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής εφαρμογής, ώστε οι επισκέπτες να μην έχουν ορατότητα στα στοιχεία τρίτων.

Δεν επιτρέπεται η ανάρτηση ή τοποθέτηση σε κοινή θέα καταλόγων ή λιστών ραντεβού που περιλαμβάνουν ονοματεπώνυμα ή άλλα ταυτοποιητικά στοιχεία πολιτών, ενδεικτικά σε γκισέ, πόρτες ή τοίχους.

5. Πρόσβαση και φύλαξη των καταγραφών

Πρόσβαση στο έντυπο αρχείο και στις σχετικές ηλεκτρονικές καταγραφές έχουν ο αρμόδιος Διευθυντής ή Προϊστάμενος και οι ειδικά εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι, μόνο στον βαθμό που απαιτείται για την άσκηση των καθηκόντων τους.

Στο τέλος του ωραρίου, οι έντυπες καταγραφές παραδίδονται στον αρμόδιο Προϊστάμενο Διεύθυνσης, ο οποίος μεριμνά για την ασφαλή φύλαξή τους και την εμπρόθεσμη καταστροφή τους.

Οι καταγραφές φυλάσσονται σε χώρο που δεν είναι προσβάσιμος σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

6. Χρόνος τήρησης και ασφαλής καταστροφή

Οι καταγραφές εισόδου που τηρούνται για τον σκοπό ασφάλειας της παρούσας οδηγίας διατηρούνται για έναν μήνα από την ημερομηνία καταγραφής.

Με τη συμπλήρωση του μήνα, οι έντυπες καταγραφές καταστρέφονται με ασφαλή τρόπο, ενδεικτικά με καταστροφέα εγγράφων ή άλλο κατάλληλο μέσο, ώστε τα στοιχεία να μην είναι πλέον αναγνώσιμα ή ανακτήσιμα. Αντίστοιχα, τυχόν αυτοτελείς ηλεκτρονικές καταγραφές εισόδου διαγράφονται με ασφαλή τρόπο.

Η παραπάνω προθεσμία αφορά τις καταγραφές εισόδου για λόγους ασφάλειας. Δεν εφαρμόζεται αυτομάτως στο σύνολο των δεδομένων της εφαρμογής ραντεβού ή σε άλλα υπηρεσιακά αρχεία που τηρούνται για διαφορετικούς σκοπούς.

Εάν, εντός του μήνα, προκύψει συγκεκριμένο περιστατικό για τη διερεύνηση του οποίου είναι αναγκαία μία καταγραφή, απομονώνεται και διατηρείται μόνο η σχετική εγγραφή, για όσο διάστημα απαιτείται για τη διερεύνηση και διαχείριση του περιστατικού. Η εξαίρεση αυτή δεν δικαιολογεί τη διατήρηση του συνόλου του αρχείου επισκεπτών.

7. Ενημέρωση πολιτών και λοιπών επισκεπτών

Στην είσοδο κάθε δομής αναρτάται, σε εμφανές και προσβάσιμο σημείο, ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων κατά την καταγραφή των επισκέψεων. Αντίστοιχη ενημέρωση δύναται να είναι διαθέσιμη και στην ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ.

8. Αντιμετώπιση άρνησης παροχής στοιχείων

Εάν ο πολίτης διατυπώνει αντιρρήσεις ως προς την καταγραφή των στοιχείων του, ο αρμόδιος υπάλληλος ζητά την απλή επίδειξη επίσημου εγγράφου, όπως δελτίου ταυτότητας, διαβατηρίου ή δικηγορικής ταυτότητας, αποκλειστικά για τον έλεγχο ταυτοπροσωπίας, χωρίς καταγραφή των στοιχείων ή λήψη αντιγράφου του εγγράφου.

Σε περίπτωση πλήρους άρνησης επίδειξης εγγράφου, εφαρμόζεται ο ακόλουθος ενιαίος χειρισμός:

Για την προστασία πολιτών και υπαλλήλων από κακόβουλες ή παραβατικές ενέργειες η εφαρμογή των οδηγιών πρέπει να είναι απαρέγκλιτη και καθολική για όλες τις δομές. Οποιαδήποτε άρνηση θα πρέπει να αντιμετωπίζεται από τον αρμόδιο υπάλληλο υποδοχής με ήπια συμπεριφορά και με σχετική παροχή διευκρινίσεων για τον λόγο που ακολουθείται. Σε περίπτωση επίμονης άρνησης, θα πρέπει να παρεμβαίνει ο αρμόδιος Προϊστάμενος Δ/νσης και εάν ο πολίτης εμμένει στην άρνησή του να μην επιτρέπεται η είσοδός του στη δομή, αλλά να του υποδεικνύεται η επίλυση του θέματός του εξ αποστάσεως μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας (1555) ή μέσω του υποσυστήματος ερωτημάτων του e-ΕΦΚΑ.

Η αντιμετώπιση των παραπάνω περιπτώσεων πρέπει να είναι ενιαία σε όλες τις δομές και να μην επαφίεται στην προσωπική κρίση του υπαλλήλου της εισόδου.

9. Κοινοποίηση και εφαρμογή

Η παρούσα οδηγία κοινοποιείται σε όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες μέσω της Διεύθυνσης **Διεύθυνσης Οργάνωσης Απλούστευσης και Ψηφιακού Μετασχηματισμού Διαδικασιών**

Οι αρμόδιοι Διευθυντές και Προϊστάμενοι μεριμνούν για την ενημέρωση του προσωπικού υποδοχής και ασφαλείας, τον προσδιορισμό των εξουσιοδοτημένων προσώπων και την εφαρμογή των προβλεπόμενων διαδικασιών καταγραφής, φύλαξης και καταστροφής.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ e-ΕΦΚΑ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΒΑΡΒΕΡΗΣ