



10 Νοεμβρίου 2021

**Κ. Χατζηδάκης: Νέα εποχή στην εξυπηρέτηση των πολιτών από το Υπουργείο
Εργασίας - Το 1555 τα αλλάζει όλα**

*Τίθεται από σήμερα σε πλήρη λειτουργία ο Ενιαίος Αριθμός Εξυπηρέτησης του
Πολίτη - 400.000 απαντημένες κλήσεις από τα τέλη Ιουλίου*

Από το Γραφείο Τύπου του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων εκδόθηκε η ακόλουθη ανακοίνωση:

*«Αλλάζουν όλα στην εξυπηρέτηση των πολιτών από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, τον ΕΦΚΑ, τον ΟΑΕΔ και τον ΟΠΕΚΑ». Αυτό σημείωσε σήμερα ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων Κωστής Χατζηδάκης, παρουσιάζοντας τον τρόπο λειτουργίας του Ενιαίου Αριθμού Εξυπηρέτησης 1555. «Οι ασφαλισμένοι, οι συνταξιούχοι και οι εργαζόμενοι δεν θα χρειάζεται και δεν πρέπει να καλούν πλέον σε επιμέρους υπηρεσίες και καταστήματα. Όλη η πληροφόρηση που χρειάζονται θα δίνεται μέσω του 1555», πρόσθεσε. Και υπογράμμισε ότι «Δεν πρόκειται απλώς για ένα μεγάλο τηλεφωνικό κέντρο, αλλά για ένα σύστημα προσωποποιημένης πληροφόρησης που θα βασίζεται στο λεγόμενο *ticketing*. Στις 100 ημέρες που έχει λειτουργήσει πιλοτικά το 1555 μέχρι τώρα, έχουν γίνει περίπου 400.000 κλήσεις και έχει εξυπηρετηθεί το 96%. Το χάος ξεκινά να δίνει τη θέση του στην οργάνωση, στο σύστημα και στην μέθοδο με τελικό ωφελούμενο τον πολίτη. **Αυτό λέγεται κοινωνική πολιτική στη πράξη!**».*

Όπως τόνισε ο κ. Χατζηδάκης, «η ανάγκη για άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών ήταν κάτι παραπάνω από επιτακτική και μία από τις κορυφαίες προτεραιότητές μου –μαζί με την αντιμετώπιση των εκκρεμών συντάξεων- από την πρώτη στιγμή που ήρθα στο Υπουργείο. Μόνο ο ΕΦΚΑ καλείται να εξυπηρετήσει καθημερινά πάνω από 6,5 εκατομμύρια άμεσα ασφαλισμένους και συνταξιούχους. Αν προσθέσουμε και το πλήθος των έμμεσα ασφαλισμένων αλλά και των πολιτών που συναλλάσσονται με τους υπόλοιπους φορείς, τότε το κοινό που καλύπτεται δυνητικά από το 1555 αγγίζει το σύνολο του ελληνικού πληθυσμού».

Αναλύοντας την κατάσταση που έρχεται να αλλάξει εκ βάθρων ο νέος τετραψήφιος αριθμός, ο ίδιος είπε ότι «ενώ καλούμαστε να εξυπηρετήσουμε τόσα εκατομμύρια πολίτες, **είμαστε στην πρώτη θέση σε παράπονα και καταγγελίες στον Συνήγορο του Πολίτη**, με τον ΕΦΚΑ ειδικά να διασύρεται καθημερινά στις τηλεοράσεις και τα κοινωνικά δίκτυα για τα κατεβασμένα τηλέφωνα και την αδυναμία των πολιτών να εξυπηρετηθούν, αναγκάζοντάς τους πολλές φορές να ταξιδέψουν χιλιόμετρα μακριά από τον τόπο κατοικίας τους για να επισκεφθούν το πλησιέστερο υποκατάστημα. **Μέσα σε αυτό το πρόβλημα προστέθηκε η πανδημία.** Ήταν ο καταλυτικός παράγοντας που μας επέβαλε να δράσουμε άμεσα και να προχωρήσουμε στην υιοθέτηση ενός ενιαίου αριθμού εξυπηρέτησης ικανό να εξυπηρετεί καθημερινά χιλιάδες πολίτες».

Το «πριν» και το «μετά» του 1555

Περιγράφοντας το «πριν» και το «μετά» του 1555, ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων υπογράμμισε ότι «μέχρι πρότινος είχαμε διάσπαρτα τηλεφωνικά κέντρα και πολλές επιμέρους τηλεφωνικές γραμμές, χωρίς ουσιαστικό έλεγχο. Το παλιό τηλεφωνικό κέντρο του ΕΦΚΑ π.χ. λειτουργούσε με ωράριο Δημοσίου και απαντούσε μόλις 800 κλήσεις την ημέρα, με μέσο χρόνο αναμονής τα 20 λεπτά. Αδυνατούσε δε να απαντήσει στο 1/3 των κλήσεων είτε γιατί δεν είχε αρκετό προσωπικό στις ώρες αιχμής είτε γιατί οι πολίτες κουράστηκαν να περιμένουν στο ακουστικό τους και το έκλειναν! Κληθήκαμε λοιπόν να αντιμετωπίσουμε μια κατάσταση μη εξυπηρέτησης και την επιτακτική ανάγκη να βρούμε άμεσα λύση εν μέσω πανδημίας. Επιλέξαμε λοιπόν να δημιουργήσουμε έναν ολοκληρωμένο μηχανισμό εξυπηρέτησης, μια γραμμή «για να βρίσκεις άκρη».

Την υλοποίηση του έργου ανέλαβε η Deloitte σε συνέχεια πρόσκλησης προς τις 5 μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου (PWC, Grant Thornton, KPMG, E&Y), με τη συμμετοχή των τριών μεγαλύτερων παρόχων call center, της Cosmote/Evaluate, της Teleperformance και της Mediatel, που έχουν διεθνή εμπειρία, τεχνογνωσία αλλά και επαρκές προσωπικό για τις ανάγκες ενός τόσο μεγάλου εγχειρήματος.

Οι αριθμοί

Κατά την παρουσίαση των μέχρι τώρα πεπραγμένων του 1555, τονίστηκε ότι:

- Από τον Ιούλιο που ξεκίνησε η δοκιμαστική λειτουργία του αριθμού, έχει απαντήσει σε περίπου 400.000 κλήσεις.
- Το ποσοστό απαντημένων κλήσεων αγγίζει το 99%. Από αυτές, το 84,4% απαντήθηκε σε πρώτο επίπεδο, δηλαδή από τους ίδιους τους τηλεφωνητές.

- Το 12,8% απαντήθηκε σε δεύτερο επίπεδο από τις ομάδες υποστήριξης του κάθε φορέα και το υπόλοιπο 2,8% των ερωτημάτων εκκρεμεί για να απαντηθεί από τις υπηρεσίες.
- Στο νέο μηχανισμό συνεργάζονται καθημερινά 990 υπάλληλοι, εκ των οποίων 320 είναι υπάλληλοι των εταιριών και οι υπόλοιποι προέρχονται από το Υπουργείο και τους Οργανισμούς.

«Από εκεί που είχαμε τηλεφωνικά κέντρα με ωράρια Δημοσίου και με χρέωση για τον πολίτη, τώρα έχουμε έναν τηλεφωνικό αριθμό που λειτουργεί 24ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, δωρεάν για όλους. Εκεί που είχαμε 800 κλήσεις την ημέρα στον ΕΦΚΑ, τώρα απαντώνται καθημερινά 4.700 κλήσεις, εξαπλάσιος δηλαδή αριθμός. Και εκεί που ο μέσος χρόνος αναμονής ήταν στα 20 λεπτά τώρα έχει προσγειωθεί στα 15 δευτερόλεπτα. Από εκεί που δεν σήκωναν τα τηλέφωνα ή τα σήκωναν με μέσο χρόνο αναμονής τη μισή ώρα, ο ΕΦΚΑ έχει ξεκινήσει ο ίδιος να καλεί τον πολίτη για να του δώσει απάντηση στο ερώτημα του. Μιλάμε για πλήρη αντιστροφή της πραγματικότητας!», σημείωσε χαρακτηριστικά ο κ. Χατζηδάκης.

Ο ίδιος έκανε ειδική μνεία στα συστήματα ελέγχου που ενσωματώνει ο νέος μηχανισμός, καθώς παρακολουθεί την πορεία εξυπηρέτησης των ερωτημάτων –που γίνεται σε τρία επίπεδα- από την αρχή έως το τέλος. «Υπάρχει στοχοθεσία, αυστηρές προθεσμίες και έλεγχος παντού. Γιατί η κάθε κλήση «χρεώνεται» σε έναν υπάλληλο ή μια ομάδα υπαλλήλων».

Τα επόμενα βήματα

Στη συνέχεια, ο υπουργός ανέλυσε την συνολική στρατηγική που υλοποιείται για την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών από το Υπουργείο Εργασίας και τους εποπτευόμενους φορείς του. Όπως είπε:

- Σύντομα θα τεθεί σε λειτουργία ειδική εφαρμογή για κινητά για το 1555 όπως και η δυνατότητα chat μέσα από την ιστοσελίδα του.
- Διευρύνεται συνεχώς ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ενδεικτικά ΕΦΚΑ και ΟΑΕΔ έχουν περί τις 50 ηλεκτρονικές υπηρεσίες ο καθένας. Και για τους δυο φορείς αυτό σημαίνει 4,5 εκατομμύρια λιγότερες επισκέψεις στα υποκαταστήματα κάθε μήνα.
- Ενισχύεται η συνεργασία με τα ΚΕΠ με την προσθήκη νέων υπηρεσιών του ΕΦΚΑ, του ΟΑΕΔ και του ΟΠΕΚΑ. Πάνω από 250.000 πολίτες επισκέφθηκαν τα ΚΕΠ για συναλλαγές με τους τρεις αυτούς φορείς τους τελευταίους μήνες
- Αναβαθμίζονται οι ιστοσελίδες του Υπουργείου και των υπολοίπων φορέων.
- Υλοποιήθηκε η υπηρεσία myΟΑΕΔlive και myΕΦΚAlive που σύντομα θα επεκταθεί και στον ΟΠΕΚΑ.

- Θεσπίστηκαν τα ηλεκτρονικά ραντεβού στον ΕΦΚΑ με 850.000 πολίτες να έχουν ήδη αξιοποιήσει το μέτρο.
- Προχωρά η αναβάθμιση του ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ με πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης που θα διευκολύνει την εργασία χιλιάδων επαγγελματιών, ασφαλισμένων αλλά και των υπαλλήλων.

Άμεσος στρατηγικός μας στόχος είναι **σε φορείς όπως ο ΕΦΚΑ σημαντικές υπηρεσίες που παρέχονται και με φυσικό και με ψηφιακό τρόπο να παρέχονται μόνο ψηφιακά**. Αυτό ήδη συμβαίνει στον ΟΑΕΔ για το σύνολο σχεδόν των υπηρεσιών του. *«Με αυτόν τον τρόπο θα ενισχύσουμε το ψηφιακό προφίλ του ΕΦΚΑ και θα αποσυμφορήσουμε ακόμη περισσότερο τα υποκαταστήματα βελτιώνοντας την καθημερινότητα τόσο των πολιτών όσο και των υπαλλήλων»*, σημείωσε ο κ. Χατζηδάκης.

«Μην καλείτε στα υποκαταστήματα. Καλείτε το 1555»

Ο Κωστής Χατζηδάκης ζήτησε από τους πολίτες να καλούν πλέον το 1555 και όχι τα υποκαταστήματα του ΕΦΚΑ για να έχουν καλύτερη εξυπηρέτηση, σημειώνοντας ότι **οι περισσότερες τηλεφωνικές γραμμές των υποκαταστημάτων θα καταργηθούν και το σύνολο των κλήσεων θα περνά υποχρεωτικά μέσα από το 1555**. *«Στόιχημα από εδώ και στο εξής είναι το 1555 να γίνει κομμάτι της καθημερινότητας μας. Στόχος μας είναι οι εμπειρίες ακραίας ταλαιπωρίας, θυμού και αγανάκτησης να δώσουν την θέση τους στην ποιοτική, αξιόπιστη και ευρωπαϊκού επιπέδου εξυπηρέτηση, καθώς έχουμε πλέον το εργαλείο για να επουλώσουμε σταδιακά μια πληγή και μόνιμη πηγή παραπόνων και καταγγελιών που συνδέεται άρρηκτα με την καθημερινότητα του πολίτη»*, κατέληξε ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.

Επισυνάπτεται σχετική παρουσίαση

Στο link θα βρείτε τα τρία βίντεο που προβλήθηκαν κατά την παρουσίαση:

<https://we.tl/t-eoTGGLo91I>

Στο link αυτό θα βρείτε πλάνα με δηλώσεις του Υπουργού από την σημερινή παρουσίαση: <https://we.tl/t-ujBcWlluF3>

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ