



24 Φεβρουαρίου 2022

Το 1555 αποκτά ιστοσελίδα και εξυπηρετεί πλέον και διαδικτυακά

Δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτημάτων (ticketing), χωρίς να απαιτείται κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο

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

Σε λειτουργία τέθηκε η ιστοσελίδα του 1555 - 1555.gov.gr, του Ενιαίου Αριθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών για εργασιακά, ασφαλιστικά και κοινωνικά θέματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευόμενων φορέων ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ και ΟΠΕΚΑ.

Μέσα από την ιστοσελίδα 1555.gov.gr ο πολίτης μπορεί να **εξυπηρετείται άμεσα, εύκολα και έγκυρα** για τα ζητήματα που τον απασχολούν, **χωρίς να απαιτείται η κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο του 1555**. Με απλά λόγια, μπορεί πλέον να βρίσκει άκρη και διαδικτυακά.

Το κύριο χαρακτηριστικό της ιστοσελίδας είναι ο ηλεκτρονικός **Οδηγός του Πολίτη** μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν:

- **Να συνδέονται και να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες** όλων των φορέων που εποπτεύει το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.
- **Να υποβάλουν προσωποποιημένα αιτήματα ή ερωτήματα (tickets)** και να παρακολουθούν την πορεία τους, μέσω προσωπικής θυρίδας/αποθετηρίου απαντήσεων.

Ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Κωστής Χατζηδάκης, δήλωσε: «Από την αρχή της λειτουργίας του, είχαμε τονίσει πως το 1555 δεν είναι απλά ένα τηλεφωνικό κέντρο, αλλά ένα ολοκληρωμένο ενιαίο κέντρο εξυπηρέτησης των πολιτών που περιλαμβάνει πολλαπλά κανάλια υποδοχής, διαχείρισης και παρακολούθησης των αιτημάτων τους. Η λειτουργία της ιστοσελίδας 1555.gov.gr και η δυνατότητα που παρέχει για υποβολή προσωποποιημένων αιτημάτων ή ερωτημάτων και παρακολούθησης της πορείας τους, εξυπηρετεί ακριβώς αυτή τη λογική. Ο πολίτης, χωρίς να καλεί στο 1555, μπορεί μέσα από την ιστοσελίδα του να βρίσκει άκρη στο εργασιακό, ασφαλιστικό ή συνταξιοδοτικό ζήτημα που τον απασχολεί.

Οφείλω να υπενθυμίσω πού βρισκόμασταν λίγους μήνες πριν. Από το χάος των κατεβασμένων τηλεφώνων μεταφερθήκαμε σε ένα περιβάλλον άμεσης εξυπηρέτησης, χωρίς ταλαιπωρία και πολύωρες αναμονές. 8 στους 10 πολίτες που χρησιμοποίησαν το 1555 δηλώνουν ότι βρήκαν λύση στο πρόβλημα τους, ενώ οι συνολικές κλήσεις που διεκπεραιώθηκαν ξεπέρασαν το 1,1 εκατομμύριο».

Πώς λειτουργεί η ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων/ερωτημάτων μέσα από το 1555.gov.gr

Η διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης εξυπηρέτησης μέσω του Οδηγού του Πολίτη, είναι ιδιαίτερα απλή, ασφαλής και γρήγορη. Ο πολίτης εισέρχεται στην ιστοσελίδα 1555.gov.gr, επιλέγει την υπηρεσία για την οποία θέλει να υποβάλει ερώτημα και στη συνέχεια την ενότητα «Ηλεκτρονικό Ερώτημα». Αφού ταυτοποιηθεί με τους προσωπικούς του κωδικούς Taxisnet, καλείται να δηλώσει τα στοιχεία επικοινωνίας του και να πληκτρολογήσει το ερώτημα ή αίτημά του στο σχετικό πεδίο.

Ανάλογα με το θέμα που τον απασχολεί, ο πολίτης μπορεί να υποβάλει νέο αίτημα ή να ζητήσει διευκρινίσεις και ενημέρωση για την πορεία αιτήματος που έχει ήδη καταθέσει. Μπορεί, επίσης, να επισυνάψει οποιοδήποτε αρχείο κρίνει ότι θα βοηθήσει στη διαχείριση του αιτήματός του.

Κάθε αίτημα που υποβάλλεται με αυτή τη διαδικασία, δρομολογείται αυτόματα στην αρμόδια ομάδα εργασίας του Φορέα (ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΟΠΕΚΑ και λοιπές υπηρεσίες του Υπουργείου), για να το επεξεργαστεί και να το επιλύσει. Ο πολίτης λαμβάνει στο e-mail που έχει δηλώσει το μοναδικό αριθμό εξυπηρέτησης για το ερώτημά του, καθώς και σύνδεσμο που οδηγεί στο προσωπικό του αποθετήριο απαντήσεων. Όταν η επεξεργασία του αιτήματος ολοκληρωθεί, ειδοποιείται μέσω e-mail και λαμβάνει σύνδεσμο μετάβασης στο αποθετήριο, ώστε να ενημερωθεί για την απάντηση του φορέα.

Ο Οδηγός του Πολίτη εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες κατηγορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με σκοπό να καλύψει το σύνολο των εργασιακών, ασφαλιστικών και κοινωνικών θεμάτων που απασχολούν τους πολίτες.

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ