



28 Ιουλίου 2022

Ένα χρόνο λειτουργίας συμπληρώνει το 1555

Κ. Χατζηδάκης: Το 1555 είναι στην πράξη μια γραμμή για να βρίσκεις άκρη. Και ήρθε για να μείνει

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

Ένα χρόνο λειτουργίας συμπλήρωσε ο ενιαίος αριθμός εξυπηρέτησης 1555 του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Στο διάστημα αυτό έχει εξυπηρετήσει πάνω από 2,6 εκατομμύρια κλήσεις πολιτών, ενώ 8 στους 10 να δηλώνουν ικανοποιημένοι από την λειτουργία του.

Ο Ενιαίος Αριθμός Εξυπηρέτησης για ασφαλιστικά, συνταξιοδοτικά και εργασιακά θέματα αντιμετωπίζει στη πράξη τα χρόνια προβλήματα επικοινωνίας του Υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων του (ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ, ΟΠΕΚΑ) με τον πολίτη, μέσα από ένα ολοκληρωμένο μηχανισμό πληροφόρησης και εξυπηρέτησης.

Η κατάσταση που παρέλαβε το 1555 είναι απολύτως ενδεικτική της αναγκαιότητας του. Το 1555 πήρε τη θέση 7 διάσπαρτων τηλεφωνικών κέντρων και πολλών επιμέρους τηλεφωνικών γραμμών. Οι γραμμές αυτές λειτουργούσαν με ωράρια δημοσίου, με μέσο χρόνο αναμονής τα 30', χωρίς ουσιαστικό έλεγχο και χωρίς αρκετό προσωπικό για να ανταποκριθούν στις κλήσεις των πολιτών. Ειδικά στη περίπτωση του ΕΦΚΑ, όπου καλείται να ανταποκριθεί στις ανάγκες 6,5 εκατομμυρίων ασφαλισμένων, η ουσιαστική αδυναμία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης συνέτεινε στο να καταταγεί ο Οργανισμός πρώτος- με 48%- σε παράπονα και καταγγελίες πολιτών στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η παραπάνω παγιωμένη κατάσταση δεκαετιών έδωσε τη θέση της σε έναν σύγχρονο ενιαίο αριθμό εξυπηρέτησης, το 1555, το οποίο λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να καλούν ανά πάσα στιγμή, σε ένα μόνο αριθμό, χωρίς καμία χρέωση, για να υποβάλλουν αιτήματα και να ενημερώνονται για εκκρεμείς υποθέσεις τους.

Το 1555 υποδέχεται **κατά μέσο όρο 11.200 κλήσεις την ημέρα**, με το μέσο χρόνο αναμονής να είναι μόλις 1,38 λεπτά. Μέσα σε ένα χρόνο έχουν απαντηθεί πάνω από **2,6 εκατομμύρια κλήσεις και έχει επιλυθεί** – είτε άμεσα κατά τη διάρκεια της κλήσης, είτε μέσα σε λίγες μέρες – το 99,5% του συνόλου των αιτημάτων.

Ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κ. Κωστής Χατζηδάκης, δήλωσε: «Ήταν επιλογή και προτεραιότητα μας η Κυβέρνηση και εγώ προσωπικά να μη συμβιβαστούμε με το γεγονός ότι το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και οι εποπτευόμενοι Φορείς του -όπως ο ΕΦΚΑ- συγκέντρωναν διαχρονικά τα περισσότερα παράπονα των πολιτών σε θέματα επικοινωνίας και εξυπηρέτησης. Για αυτό και θέσαμε σε λειτουργία πριν από ένα χρόνο το 1555. Το 1555 απαντά στη ντροπή των κατεβασμένων τηλεφώνων και είναι στη πράξη μια γραμμή για να βρίσκει κανείς άκρη. Έχει καταφέρει να εξυπηρετήσει 2,6 εκατομμύρια κλήσεις, με το 99,5% των αιτημάτων και των ερωτημάτων που τέθηκαν από τους πολίτες να έχουν με τον έναν ή τον άλλο τρόπο απαντηθεί. Για αυτό και το 1555 ήρθε για να μείνει. Το ζητούν οι ίδιοι οι πολίτες. Είναι πολύτιμος βοηθός των εργαζομένων, των ανέργων, των ασφαλισμένων, των συνταξιούχων. Στόχος είναι να βελτιώνεται καθημερινά και να διορθώνει τις όποιες αδυναμίες του. 8 στους 10 πολίτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση που έλαβαν και αυτό είναι το ισχυρότερο κίνητρο για επιπλέον βελτίωση».

Επιπλέον στοιχεία για το 1555

Όπως έδειξαν τα αποτελέσματα πρόσφατης έρευνας, **8 στους 10 πολίτες που εξυπηρετήθηκαν για θέματα του ΕΦΚΑ, του ΟΑΕΔ και του ΟΠΕΚΑ δηλώνουν απόλυτα ή πολύ ικανοποιημένοι από τη λειτουργία του.**

Σε αναγνώριση της αποτελεσματικότητάς του, αλλά και της νέας κουλτούρας που υπηρετεί σε θέματα εξυπηρέτησης του πολίτη, **το 1555 διακρίθηκε το Δεκέμβριο του 2021 ως Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς**, στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων που απονέμει ετησίως το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).

Το 1555 καλύπτει σήμερα το σύνολο των εποπτευόμενων φορέων και των υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων: ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ, ΟΠΕΚΑ, ΣΕΠΕ, Εργασιακές Σχέσεις, θέματα Κοινωνικής Αλληλεγγύης, θέματα Ισότητας και Δημογραφικής και Οικογενειακής Πολιτικής, ΝΑΤ, ΤΕΜΠΜΕ και ΤΕΚΑ (Ταμείο Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης). Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με τη Γραμμή για τη Βία κατά των Γυναικών 15900, διαβιβάζοντας άμεσα τις σχετικές κλήσεις στους ειδικούς επιστήμονες.

Προκειμένου να ανταποκριθεί στον αυξανόμενο όγκο των κλήσεων και των αιτημάτων των πολιτών, **η λειτουργία του 1555 ενισχύθηκε από τον Φεβρουάριο του 2022 με την ιστοσελίδα [1555.gov.gr](https://www.1555.gov.gr)**, η οποία επιτρέπει στον πολίτη να βρίσκει άκρη και διαδικτυακά, υποβάλλοντας τα ερωτήματα του ηλεκτρονικά και χωρίς να απαιτείται κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο.

Οι κύριες δραστηριότητες του τηλεφωνικού κέντρου περιλαμβάνουν την υποδοχή των αιτημάτων των πολιτών, την παροχή πληροφόρησης, την καταγραφή και

επίλυση εξατομικευμένων θεμάτων, μέσω συστήματος ticketing. **Η λειτουργία του υποστηρίζεται από ομάδα 1.000 συνολικά ατόμων**, στελεχών του Υπουργείου, των εποπτευόμενων φορέων και εταιριών του ιδιωτικού τομέα με υψηλή τεχνογνωσία και εξειδίκευση στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών.

Στο ακόλουθο Link θα βρείτε φωτογραφίες: <https://we.tl/t-bxIYwTqfA5>

Στο ακόλουθο Link θα βρείτε δηλώσεις και πλάνα <https://we.tl/t-giXjnHC8PN>

ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ