

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης της Χρονιάς το 1555

22 Δεκεμβρίου, 2021



Σημαντική διάκριση για τον Ενιαίο Αριθμό Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

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

Σημαντική διάκριση απέσπασε ο νέος Ενιαίος Αριθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών 1555 για εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, που απονεμήθηκαν την Τρίτη 21 Δεκεμβρίου από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**.

Συγκεκριμένα, το 1555 έλαβε το **πρώτο Βραβείο στην κατηγορία Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς**. Η διάκριση αυτή αποτυπώνει τη μέχρι τώρα επιτυχημένη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και τη νέα κουλτούρα που εκφράζει και υπηρετεί, σε θέματα εξυπηρέτησης του πολίτη.

«Το 1555 αποτελεί ένα έργο τομή στην εξυπηρέτηση των πολιτών από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και τους εποπτευόμενους φορείς ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ και ΟΠΕΚΑ, καταργώντας οριστικά τις συνθήκες ταλαιπωρίας που βίωναν μέχρι πρότινος. Θυμίζω τις εικόνες με τα κατεβασμένα τηλέφωνα και τις αναμονές στο ακουστικό μέχρι να βρεθεί υπάλληλος στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής. Εικόνες που δεν τιμούσαν κανέναν και πρωτίστως Οργανισμούς όπως ο ΕΦΚΑ, που ασκούν κοινωνική πολιτική και οφείλουν να ανταποκρίνονται άμεσα στις ανάγκες των πολιτών.

Ήδη έχουν εξυπηρετηθεί πάνω από 770.000 κλήσεις μέσα σε 5 μήνες λειτουργίας, δωρεάν και με ελάχιστο χρόνο αναμονής. Μέχρι τώρα έχει γίνει κατορθωτό το 85% όσων καλούν να παίρνουν άμεση απάντηση και να κλείνει το θέμα τους. Ωστόσο και οι υπόλοιποι, με πιο περίπλοκες υποθέσεις, λαμβάνουν απάντηση μετά από κάποιο, σύντομο σχετικά, χρονικό διάστημα.

Διαβεβαιώνω όλους όσους περιμένουν αυτή τη στιγμή απάντηση ότι θα τη λάβουν. Και ότι οι προσπάθειες όλων των ειδικών και των υπαλλήλων που εμπλέκονται με το θέμα έχουν στραφεί στην αντιμετώπιση των εκκρεμών αυτών υποθέσεων. Η σημερινή βράβευση είναι μία απάντηση σε όσους έσπευσαν να αμφισβητήσουν αυτή την προσπάθεια, αλλά και μία ακόμη απόδειξη ότι έγινε ένα μεγάλο βήμα μπροστά», δήλωσε ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, **Κωστής Χατζηδάκης.**

Αντικαθιστώντας επτά διαφορετικά τηλεφωνικά κέντρα και γραμμές που υπήρχαν μέχρι πρότινος, το 1555 αποτελεί πλέον το **ενιαίο σημείο επαφής του πολίτη με τις υπηρεσίες του Υπουργείου.** Λειτουργεί σε **24ωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα και είναι δωρεάν για όλους καλούν.**

Έχοντας ολοκληρώσει με επιτυχία μια πιλοτική περίοδο 100 ημερών, καλύπτει σήμερα το σύνολο των εποπτευόμενων φορέων και των υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και συγκεκριμένα: ΕΦΚΑ, ΟΠΕΚΑ, ΟΑΕΔ, Υπηρεσίες Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Εργασιακά Θέματα (ΕΡΓΑΝΗ), Ισότητα Φύλων και Δημογραφική Πολιτική, καθώς και τα θέματα Βίας Κατά των Γυναικών, όπου οι κλήσεις παραπέμπονται στο ειδικό τηλεφωνικό κέντρο 15900.

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.

Η λειτουργία του 1555 ήρθε να καλύψει κενά και χρόνια προβλήματα στην επικοινωνία με τον πολίτη, όπως η ύπαρξη διαφορετικών τηλεφωνικών κέντρων, με ωράριο λειτουργίας δημοσίων υπηρεσιών και περιορισμένες δυνατότητες εξυπηρέτησης. Μέχρι πρότινος, η δυνατότητα υποδοχής κλήσεων από τις διάφορες υπηρεσίες δεν ξεπερνούσε τις 1.500 ημερησίως και ο μέσος χρόνος αναμονής ήταν 15 λεπτά. Σήμερα, **το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρετεί καθημερινά πάνω από 8.000 κλήσεις κατά μέσο όρο,** ενώ οι πολίτες λαμβάνουν **άμεσα απάντηση στο 85% των υποθέσεων** που τους αφορούν.

Στο αμέσως επόμενο διάστημα, η λειτουργία του 1555 θα ενισχυθεί περαιτέρω, **με δράσεις που ήδη βρίσκονται σε εξέλιξη όπως η αναβάθμιση της ιστοσελίδας και η δημιουργία ειδικής ψηφιακής εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα, καθώς και η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.**