

Ξεπέρασαν το 1 εκατομμύριο οι απαντημένες κλήσεις στο 1555

Το 1555 κερδίζει την εμπιστοσύνη των πολιτών και γίνεται κομμάτι της καθημερινότητάς τους



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

Ξεπέρασαν το 1 εκατομμύριο οι απαντημένες κλήσεις στο 1555 με το 97,5% των ερωτημάτων να έχουν απαντηθεί, αποδεικνύοντας πως πλέον ο νέος ενιαίος αριθμός εξυπηρέτησης για θέματα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευόμενων φορέων του έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών και έχει γίνει κομμάτι της καθημερινότητάς τους.

Αναλυτικά, μέσα στους 6 μήνες λειτουργίας του 1555:

- Έχουν απαντηθεί **1.051.176** κλήσεις πολιτών
- Το **97,5%** των ερωτημάτων και αιτημάτων των πολιτών που επικοινωνήσαν με το 1555 διεκπεραιώθηκε άμεσα είτε κατά την ώρα της κλήσης είτε μετά από λίγες ημέρες. Το υπόλοιπο 2,5% πρόκειται για σύνθετα ερωτήματα τα οποία αντιμετωπίζονται κατά προτεραιότητα και πρόκειται να απαντηθούν το προσεχές διάστημα.
- Το σύνολο των κλήσεων προς το 1555 ανέρχεται σε 1.131.391 (ποσοστό απόκρισης 93%).
- Ο μέσος χρόνος αναμονής δεν ξεπερνά τα 1,12 λεπτά.
- Ο μέσος όρος των απαντημένων κλήσεων ανά ημέρα φθάνει τις 10.433.

Ο ΕΦΚΑ είναι ο φορέας που συγκεντρώνει το μεγαλύτερο αριθμό κλήσεων, καθώς μέχρι τώρα έχουν εξυπηρετηθεί **746.517 κλήσεις πολιτών για θέματα της αρμοδιότητάς του**. Για τα θέματα αρμοδιότητας του ΟΑΕΔ έχουν εξυπηρετηθεί συνολικά **136.677 κλήσεις**, για θέματα ΟΠΕΚΑ **124.141 κλήσεις** και για θέματα Εργασιακών Σχέσεων **31.814 κλήσεις**, ενώ ακολουθούν τα θέματα αρμοδιότητας ΣΕΠΕ με **7.359 κλήσεις**, τα θέματα Κοινωνικής Αλληλεγγύης με **3.205 κλήσεις** και Ισότητας Φύλων/Δημογραφικής Πολιτικής με **1.463 κλήσεις**. Επιπλέον, το 1555 έχει προωθήσει συνολικά **1.655 κλήσεις στη Γραμμή SOS 15900**, η οποία παρέχει άμεση συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη σε γυναίκες θύματα βίας.

«Και στην περίπτωση του νέου αριθμού εξυπηρέτησης 1555 οι αριθμοί είναι αμείλικτοι. Το 1555 έχει εξυπηρετήσει μέσα στους πρώτους 6 μήνες λειτουργίας του πάνω από 1 εκατομμύριο κλήσεις πολιτών με μέσο χρόνο αναμονής το 1 λεπτό. Αποδεικνύεται πως το 1555 είναι όντως μια γραμμή για να βρίσκεις άκρη. Οι πολίτες «αγκάλιασαν» το 1555 και στη συντριπτική τους πλειονότητα εξυπηρετήθηκαν στο θέμα που τους απασχολεί. Είναι χαρακτηριστικό πως το 97,5% των ερωτημάτων απαντήθηκαν είτε άμεσα την ώρα της κλήσης είτε έπειτα από λίγες ημέρες, ενώ το υπόλοιπο 2,5% πρόκειται να απαντηθεί κατά προτεραιότητα το επόμενο διάστημα. Βεβαίως υπάρχουν και εκείνοι οι πολίτες που δεν ικανοποιήθηκαν από την απάντηση που έλαβαν. Πήραν όμως μια άμεση και τεκμηριωμένη απάντηση χωρίς να χρεωθούν και χωρίς να περιμένουν για ώρες στο ακουστικό τους.

Βεβαίως εχθρός του καλού είναι το καλύτερο και το 1555 συνεχώς βελτιώνεται σε επίπεδο συνολικής οργάνωσης, ταχυτήτων και λειτουργίας. Δημιουργούμε νέες ψηφιακές δυνατότητες για την εξυπηρέτηση του πολίτη όπως η νέα ιστοσελίδα του 1555 που πρόκειται σύντομα να τεθεί σε πλήρη λειτουργία και μέσω της οποίας οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και να βρίσκουν άμεσα απαντήσεις.

Παράλληλα εστιάζουμε στη μείωση του χρόνου αναμονής σε ώρες αιχμής αλλά και στην καλύτερη διαχείριση των πιο περίπλοκων υποθέσεων, ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν πιο σύντομα τις απαντήσεις που περιμένουν. Σε πείσιμα όσων βιάστηκαν να το αμφισβητήσουν, το 1555 έχει καταφέρει να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών και να γίνει μέρος της καθημερινότητάς τους», δήλωσε ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κ. Κωστής Χατζηδάκης.

Σημειώνεται ότι το 1555 λειτουργεί σε **24ωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα και είναι δωρεάν για όσους καλούν**. 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 αμέσως επόμενο διάστημα το 1555 θα ενισχυθεί περαιτέρω, καθώς μέσω της αναβαθμισμένης ιστοσελίδας του, οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν εξατομικευμένα αιτήματα online και να δημιουργούν τα σχετικά tickets, χωρίς να απαιτείται τηλεφωνική κλήση. Επίσης, σύντομα τίθεται σε λειτουργία και ειδική ψηφιακή εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.

3/2/2022

<https://ypergasias.gov.gr/xeperasan-to-1-ekatommyrio-oi-apantimenes-kliseis-sto-1555/>