



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ**

Ταχ. Δ/νση: Σταδίου 29
Ταχ. Κώδικας: 101 10 - Αθήνα
Πληροφορίες: Μ. Κουλαφέτη
Τηλέφωνο: 2131516209
e-mail: ypertns@ypakp.gr

Αθήνα

Αριθ. Πρωτ.:262Ε

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/νση Κοιν/κού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων
Αθήνα

ΚΟΙΝ: Πολιτική Γραμματεία Υπουργού
Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

ΘΕΜΑ: «Δαπάνη εκατομμυρίων ευρώ ανά έτος για τη σύσταση και λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευόμενων φορέων του, για την αναγκαία, μόνιμη και συνεχή ενημέρωση των πολιτών σχετικά με εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα».

ΣΧΕΤ: Η με αρ. πρωτ. **3174/125/14-2-2022 Ερώτηση σε συνδυασμό με Αίτηση Κατάθεσης Εγγράφων.**

Σε απάντηση της σχετικής Ερώτησης και ΑΚΕ που κατατέθηκε στη Βουλή από τον Βουλευτή κ. Κυριάκο Βελόπουλο, αναφορικά με το παραπάνω θέμα, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Το τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης και επίλυσης θεμάτων κοινού που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευόμενων φορέων του, με την ονομασία «ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ», θεσμοθετήθηκε με το άρθρο 38 του ν. 4778/2021 (Α' 26). Σκοπός του «ΕΝΙΑΙΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ» είναι η δημιουργία συνθηκών άμεσης, έγκυρης και φιλικής εξυπηρέτησης των πολιτών, προωθώντας την επικοινωνία και διαχείριση των αιτημάτων τους απρόσκοπτα και χωρίς καθυστερήσεις.

Το αντικείμενο και οι ειδικότεροι όροι καθώς και η αμοιβή της αναδόχου εταιρείας αναφέρονται στη σχετική σύμβαση με αριθμ. 157/28-05-2021 (ΑΔΑ: 9Γ4Π6ΜΤΛΚ-ΜΕΟ). Η επιλογή της υλοποίησης του έργου από ανάδοχο εταιρεία οφείλεται στην πολυπλοκότητα και τη φύση του αντικειμένου, καθώς επίσης και στο πλήθος και την ποικιλία των εμπλεκόμενων μερών, συνεπεία των οποίων ήταν αδύνατη η διαχείριση και ο συντονισμός τους από τις υπηρεσίες του Υπουργείου, λόγω έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού που ήταν απαραίτητο για τη διασφάλιση της υλοποίησης.

Όσον αφορά τη στελέχωση του παλαιού τηλεφωνικού κέντρου του e-ΕΦΚΑ, σας γνωρίζουμε ότι η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πολιτών του e-ΕΦΚΑ, αλλά και η Διοίκηση του εν λόγω Φορέα, σε καθημερινή βάση επόπτευε και ενημερωνόταν για το έργο των υπαλλήλων που στελέχωναν το τηλεφωνικό κέντρο του Οργανισμού για το παραγόμενο έργο, διακρίνοντας την αυξανόμενη ροή των εισερχομένων μηνυμάτων.

Σημειώνεται ότι οι υπηρετούντες υπάλληλοι υπερέβαλαν εαυτόν προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εξυπηρέτησης πολιτών, οι οποίες ήταν ιδιαίτερα αυξημένες. Επιπλέον, η Διοίκηση του e-ΕΦΚΑ διέθεσε προσωπικό για την υποστήριξη του προϋφιστάμενου τηλεφωνικού κέντρου με δημιουργία επιπλέον περιφερειακών τηλεφωνικών κέντρων σε Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Λάρισα και Βόλο, ώστε να αμβλυνθούν οι συνέπειες της ολοένα αυξανόμενης ροής των τηλεφωνικών κλήσεων.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΑΤΖΗΔΑΚΗΣ