

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 3174
Αριθμ. Πρωτ. Αίτησ. Κατ. Εγγράφων: 125
Ημερομ. Κατάθεσης: 14/2/2022

ΕΡΩΤΗΣΗ με ΑΚΕ

Θεσσαλονίκη, 11/02/2022

Του: Κυριάκου Βελόπουλου, Προέδρου Κόμματος, βουλευτή Λάρισας

ΠΡΟΣ: Τον κ. Υπουργό 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, προκειμένου για την αναγκαία μόνιμη και συνεχή σχετική με εργασιακά και ασφαλιστικά θέματα ενημέρωση των πολιτών»

Κύριε Υπουργέ,

Πολύ απασχόλησε την επικαιρότητα και τις ενημερωτικές ιστοσελίδες του Διαδικτύου η χρυσοπληρωμένη εργολαβία της σύστασης και λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης με αριθμό «1555». Τη λειτουργία της γραμμής δρομολόγησε ο Υφυπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κ. Π. Τσακλόγλου, προκειμένου να λειτουργεί το τελευταίο ως βασικό κανάλι επικοινωνίας των πολιτών για ασφαλιστικά, συνταξιοδοτικά, εργασιακά, προνοιακά και λοιπά συναφή ζητήματα. Τα προηγούμενα ανέφερε σε πρόσφατη σχετική δημόσια δήλωσή του ο ως άνω υφυπουργός, επισημαίνοντας παράλληλα ότι οι πληροφορίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων αφορούν δυνητικά όλους τους πολίτες, οι οποίοι είναι εξυπηρετούμενοι από εποπτευόμενους φορείς του, όπως ο «ε-ΕΦΚΑ», ο «ΣΕΠΕ», ο «ΟΠΕΚΑ» και ο «ΟΑΕΔ». Αναφερόμενος στην πρότερη κατάσταση του παλιού τηλεφωνικού κέντρου του «ε-ΕΦΚΑ», ο ανωτέρω Υφυπουργός έκανε λόγο στις ίδιες δηλώσεις του για χαμηλή δυναμικότητα του παλιού τηλεφωνικού κέντρου του «ε-ΕΦΚΑ», το οποίο απαντούσε ελάχιστες κλήσεις ανά ημέρα, με μέσο χρόνο αναμονής τα 20 λεπτά, ενώ δεν ήταν εφικτό να απαντηθεί το 1/3 των κλήσεων είτε γιατί δεν υπήρχε αρκετό προσωπικό στις ώρες αιχμής είτε γιατί η παρεχόμενη εξυπηρέτηση από τηλεφώνου δεν μπορούσε να ολοκληρωθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα. Οι ανωτέρω δηλώσεις όμως κρίνουμε ότι χρήζουν από μόνες τους πολλών εξηγήσεων. Εντύπωση μας προξένησε το ότι ο ανωτέρω Υφυπουργός θεώρησε δεδομένο στις ίδιες δηλώσεις του ότι η επιτυχής αναδιοργάνωση του Τηλεφωνικού Κέντρου του Υπουργείου του θα είχε πιθανότητα επιτυχίας, μόνον αν αναλάμβανε τη σύσταση και λειτουργία του μια από τις πέντε σχετικές με το αντικείμενο μεγαλύτερες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα (Deloitte, PwC, Grand Thorton, KPMG, EY), ενώ ο ως άνω Υφυπουργός ανέφερε τέλος ότι κατά την κρίση της εταιρείας που ανέλαβε τελικά το έργο το τίμημα ήταν στα όρια του κόστους. Εύλογα ερωτήματα προκαλούνται, ενόψει των παραπάνω δηλώσεων του κ. Υφυπουργού, σχετικά με τους λόγους για τους οποίους η επιτυχία του παραπάνω τηλεφωνικού Κέντρου θεωρείται ότι θα επιτύχει μόνον ως εργολαβία ιδιωτικού επιχειρηματικού φορέα και όχι ως αποτέλεσμα υπεύθυνης εργασίας των καθ' ύλην αρμόδιων δημοσίων υπαλλήλων, γεγονός που σίγουρα θα ελαχιστοποιούσε το κόστος για την άρτια παροχή της σχετικής εξυπηρέτησης στους Έλληνες πολίτες.

Με δεδομένα όλα τα παραπάνω,

Ερωτάται ο κ. Υπουργός:

1. Ποιοι είναι οι όροι και οι προϋποθέσεις με τους οποίους δεσμεύτηκε το ελληνικό

Δημόσιο έναντι της ως άνω αναδόχου εργολήπτριας εταιρείας για τη σύσταση και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευομένων του φορέων, προκειμένου για την αναγκαία μόνιμη και συνεχή σχετική ενημέρωση των πολιτών και ποια είναι η σχετική αμοιβή της εργολήπτριας εντός της εν λόγω σύμβασης;

Παρακαλώ να μου προσκομίσετε το έγγραφο της σύμβασης ανάθεσης της ανωτέρω εργολαβίας, καθώς και τη λίστα που αναφέρεται στη δαπάνη που οφείλει να καταβάλλει το ελληνικό Δημόσιο στην εν λόγω εργολήπτρια για την πλήρη λειτουργία του ανωτέρω Τηλεφωνικού Κέντρου.

2. Ποιος φέρει την ευθύνη για τη χαμηλή δυναμική εξυπηρέτησης του παλιού τηλεφωνικού κέντρου του «e-ΕΦΚΑ», γεγονός που σχετίζεται πρώτιστα με την υποστελέχωσή του και την έλλειψη της επαρκούς εποπτείας του προσωπικού στελέχωσής του, αφού τύγχαναν απάντησης ελάχιστες κλήσεις ανά ημέρα και δεν ήταν εφικτό να απαντηθεί το 1/3 των εισερχόμενων κλήσεων, κατά τις δηλώσεις του ανωτέρω Υφυπουργού;

3. Για ποιους λόγους θεωρείται ως θέσφατο από την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου σας ότι η επιτυχία του ανωτέρω Τηλεφωνικού Κέντρου θα είναι αναμενόμενη, μόνον αν την ευθύνη λειτουργίας και στελέχωσής του αναλάβει μια από τις άνω αναφερόμενες πέντε μεγάλες επιχειρήσεις;

4. Γιατί δε θεωρήθηκε εφικτή και υλοποιήσιμη η στελέχωση του ήδη υπάρχοντος Τηλεφωνικού Κέντρου του Υπουργείου σας από μεγαλύτερο σε αριθμό είτε ήδη υπάρχον είτε νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό, του οποίου η αμοιβή σίγουρα θα ήταν κατώτερη του τιμήματος που καταβλήθηκε στην ως άνω εργολήπτρια για τη σύσταση και λειτουργία του, αφού στο τίμημα που θα καταβάλλει το Ελληνικό Δημόσιο συμπεριλαμβάνονται το περιθώριο του επιχειρηματικού κέρδους και ο ανάλογος ΦΠΑ για υπηρεσίες που ήδη παρέχονται, προφανώς, μη σωστά εποπτευόμενες και μη ορθά στελεχωμένες από τους όποιους καθ' ύλην αρμόδιους προϊσταμένους του Υπουργείου σας;

Ο ερωτών βουλευτής

ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΒΕΛΟΠΟΥΛΟΣ