

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 5486
Αριθμ. Πρωτ. Αίτησ. Κατ. Εγγράφων: 217
Ημερομ. Κατάθεσης: 30/5/2022



Αθήνα, 30 Μαΐου 2022

ΕΡΩΤΗΣΗ και ΑΚΕ

Προς τον κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

**Θέμα: «ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΓΡΑΜΜΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΕΦΚΑ 1555»**

Στο πλαίσιο του ψηφιακού εκσυγχρονισμού της χώρας μας, τον Ιούλιο του έτους 2021 ξεκίνησε πιλοτικά η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής 24ωρης δωρεάν εξυπηρέτησης υπό τον αριθμό 1555 η οποία συνδέει τον ενδιαφερόμενο πολίτη με το Ενιαίο Τηλεφωνικό Κέντρο του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων για εργασιακά, ασφαλιστικά, συνταξιοδοτικά και κοινωνικά θέματα,. Θεμιτός βεβαίως ο στόχος της βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών και της αντιμετώπισης κάθε θέματος επικοινωνίας με οργανισμούς-γίγαντες, όπως ο ΕΦΚΑ.

Σύμφωνα με σχετικά δημοσιεύματα, το νέο τηλεφωνικό κέντρο ενοποιεί διάσπαρτα τηλεφωνικά κέντρα που λειτουργούσαν μέχρι πρόσφατα στο ως άνω υπουργείο, χωρίς μεταξύ τους διασύνδεση και -πάντα σύμφωνα με τα δημοσιεύματα- υποδέχθηκε περισσότερες από 1,7 εκατομμύρια κλήσεις σε διάστημα μόλις οκτώ μηνών, ενώ σχεδόν το 99% των πολιτών που τον χρησιμοποίησαν έλαβαν απαντήσεις στα απλά ή σύνθετα ερωτήματά τους.

Μέχρι σήμερα δεν υφίσταται έρευνα ικανοποίησης και αποτελεσματικότητας από την πλευρά των χρηστών του ηλεκτρονικού τηλεφωνικού κέντρου, παρά μόνον στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό των κλήσεων που απαντήθηκαν, το χρόνο αναμονής πριν από την απάντηση και τους αριθμούς των απαντημένων κλήσεων που χρειάστηκε να διαβιβασθούν ή να ερευνηθούν περαιτέρω (escalation).

Δεδομένου ότι, όπως έχει πολλές φορές τονίσει ο υπουργός κ. Χατζηδάκης το έργο είναι μια σύμπραξη ιδιωτικού και δημόσιου, 3 ιδιωτικές εταιρείες φέρεται να έχουν αναλάβει το ως άνω ηλεκτρονικό τηλεφωνικό κέντρο που υποβοηθούν ή δυστυχώς ακόμη κι αντικαθιστούν υπαλλήλους του ΕΦΚΑ.

Επειδή φημολογείται ότι οι συμβάσεις που υπογράφουν οι υπάλληλοι είναι μηνιαίες.

Επειδή οι υπάλληλοι που χειρίζονται τις πλατφόρμες του δημοσίου έχουν πλήρη πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μητρώα των πολιτών με ότι αυτό συνεπάγεται και δύνανται ανά πάσα στιγμή πχ να λαμβάνουν γνώση των οφειλών των ασφαλισμένων, το ύψος της σύνταξής τους, το ποσοστό αναπηρίας κ.λ.π, όλα όσα δηλαδή όσα γνωρίζει ο ΕΦΚΑ για του Έλληνες πολίτες, χωρίς φυσικά να έχουν δώσει όρκο προς το Σύνταγμα και την τήρηση των νόμων.

Με βάση τα παραπάνω, ρωτούμε εσάς κι αιτούμαστε από εσάς, ως αρμόδιο υπουργό, προς ενημέρωση της Βουλής και των πολιτών:

Α. Σύμφωνα με τα άρθρα 1216-128B του Κανονισμού της Βουλής (ΚΤΒ), Ερωτάται ο αρμόδιος κ. Υπουργός:

- 1. Πόσες και ποιες ιδιωτικές εταιρείες συνδράμουν τον ΕΦΚΑ και τους υπαλλήλους του για τη λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής υπό τον αριθμό 1555;**
- 2. Οι υπό το προηγούμενο ερώτημα ιδιωτικές εταιρείες συνδράμουν υπαλλήλους, τον Φορέα (ΕΦΚΑ), ή αμφότερους ανάλογα με την περίπτωση;**
- 3. Ο εργοδότης ΕΦΚΑ έχει ελέγξει δια του αρμοδίου ΣΕΠΕ τις υπό το ερώτημα Α1 εργολάβους ιδιωτικές εταιρείες ως προς τη νόμιμη λειτουργία τους, κατά την παροχή υπηρεσιών τους προς την Κεντρική Κυβέρνηση, βλ. εν προκειμένω προς το Υπουργείο Εργασίας;**
- 4. Λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στις ιδιωτικές εταιρείες μισθό ίσο ή ανώτερο προς το νόμιμο κατώτατο μισθό;**
- 5. Δεδομένης της καθημερινής και εικοσιτετράωρης λειτουργίας του ηλεκτρονικού τηλεφωνικού κέντρου, λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στις εργολάβους ιδιωτικές εταιρείες τις νόμιμες προσαυξήσεις και αποζημιώσεις;**
- 6. Δεδομένων των ποικίλων εξατομικευμένων χαρακτηριστικών εκάστου εργαζομένου στις εργολάβους ιδιωτικές εταιρείες, λαμβάνουν οι εργαζόμενοι σε αυτές τα επιδόματα γάμου, πτυχίου ή άλλα;**
- 7. Προκειμένου οι εργολάβοι ιδιωτικές εταιρείες να στελεχώσουν τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον ΕΦΚΑ, προσέλαβαν νέους εργαζομένους ή αξιοποίησαν αυτούς που ήδη απασχολούν;**
- 8. Τι διάρκειας συμβάσεις υπογράφουν οι προσληφθέντες ειδικώς για την εξυπηρέτηση του ΕΦΚΑ και τι διάρκειας συμβάσεις έχουν**

υπογράψει οι νωρίτερα από την έναρξη συνεργασίας με τον ΕΦΚΑ προσληφθέντες;

9. Τι πρόνοιες έχει λάβει ο ΕΦΚΑ για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων του και τις εγγυήσεις έχουν καταθέσει οι εργολάβοι ιδιωτικές εταιρείες επί του ζητήματος αυτού;

Β. Σύμφωνα με το άρθρο 133 ΚτΒ,

Ζητούμε να κατατεθούν στη Βουλή:

1. Οι υπογραφείσες συμβάσεις του ΕΦΚΑ με τις ιδιωτικές εταιρείες υπό το ερώτημα Α1.
2. Τα τυχόν φύλλα ελέγχου εκ του ερωτήματος Α3 και τα τυχόν φύλλα επιβολής διοικητικών προστίμων.
3. Γράφημα με την αποτύπωση του μισθολογικού καθεστώτος των εργαζομένων, ανά ιδιωτική εργολάβο εταιρεία, σε συνέχεια του ερωτήματος Α4.
4. Αντίγραφο των τυπικώς υπογραφόμενων συμβάσεων πρόσληψης εργαζομένων από τις εργολάβους ιδιωτικές εταιρείες σε αυτές.
5. Τη σχετική γνωμοδότηση – προηγούμενη άδεια της ΑΠΔΠΧ περί του επιτρεπτού της χρήσης των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων του ΕΦΚΑ από τις εργολάβους ιδιωτικές εταιρείες και τους εργαζόμενους σε αυτές.

Οι Ερωτώντες και Αιτούντες Βουλευτές

Σκούφα Ελισσάβητ (Μπέττυ)

Αβραμάκης Ελευθέριος

Αθανασίου Αθανάσιος (Νάσος)

Αλεξιάδης Τρύφωνας

Αυλωνίτης Αλέξανδρος – Χρήστος

Βαρδάκης Σωκράτης

Βέττα Καλλιόπη

Γκαρά Αναστασία (Νατάσα)

Γκιόλας Γιάννης

Δρίτσας Θεόδωρος

Ζεϊμπέκ Χουσεϊν

Ηγουμενίδης Νίκος

Θραψανιώτης Εμμανουήλ

Καλαματιανός Διονύσιος – Χαράλαμπος

Κάτσης Μάριος
Καφαντάρη Χαρούλα (Χαρά)
Λάππας Σπυρίδων
Μάλαμα Κυριακή
Μαμουλάκης Χαράλαμπος (Χάρης)
Μάρκου Κωνσταντίνος
Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος
Μουζάλας Γιάννης
Μπάρκας Κωνσταντίνος
Μπουρνούς Γιάννης
Μωραΐτης Αθανάσιος (Θάνος)
Νοτοπούλου Κατερίνα
Ξανθόπουλος Θεόφιλος
Παπαδόπουλος Αθανάσιος (Σάκης)
Παπαηλιού Γιώργος
Παπανάτσιου Κατερίνα
Πέρκα Θεοπίστη (Πέτη)
Πούλου Παναγιού (Γιώτα)
Σκουρολιάκος Παναγιώτης (Πάνος)
Συρμαλένιος Νίκος
Τζούφη Μερόπη
Τριανταφυλλίδης Αλέξανδρος
Τσίπρας Γιώργος
Φάμελλος Σωκράτης
Φίλης Νίκος
Φωτίου Θεανώ
Χρηστίδου Ραλλία
Ψυχογιός Γεώργιος