

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 3571
Αριθμ. Πρωτ. Αίτησ. Κατ. Εγγράφων: 849
Ημερομ. Κατάθεσης: 20/2/2025



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Αθήνα, 20 Φεβρουαρίου 2025

ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ ΜΕ ΑΚΕ

ΠΡΟΣ: *Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης*

Θέμα: **«Λανθασμένες πληροφορίες από το τηλεφωνικό κέντρο του 1555»**

Το τηλεφωνικό κέντρο 1555 διαχειρίζεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης της Ελλάδας, με τη συνεργασία των εποπτευόμενων φορέων του, όπως ο e-ΕΦΚΑ, ο ΟΑΕΔ (ΔΥΠΑ) και ο ΟΠΕΚΑ. Η λειτουργία του υποστηρίζεται από μια ομάδα περίπου 1.000 ατόμων, που περιλαμβάνει στελέχη του Υπουργείου, των εποπτευόμενων φορέων, καθώς και εξειδικευμένο προσωπικό από εταιρείες του ιδιωτικού τομέα με υψηλή τεχνογνωσία στην παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης.

Συγκεκριμένα, η εταιρεία Voiceland συνέβαλε στην υλοποίηση του έργου, παρέχοντας την τεχνολογική υποδομή για τη σύνδεση των τηλεφωνικών κέντρων των φορέων μέσω ενός κοινού Web Client, επιτρέποντας την εξυπηρέτηση όλων των κλήσεων μέσω του ενιαίου αριθμού 1555.

Υπάρχουν αρκετές αναφορές πολιτών που υποστηρίζουν ότι το 1555 παρέχει λανθασμένη ή ελλιπή πληροφόρηση σε ορισμένες περιπτώσεις. Μερικά από τα πιο συχνά προβλήματα που έχουν καταγγελλθεί περιλαμβάνουν:

- Ανακριβείς απαντήσεις ή αντικρουόμενες πληροφορίες ανάλογα με τον τηλεφωνητή.
- Μη εξειδικευμένη γνώση για πολύπλοκα ασφαλιστικά ή εργασιακά θέματα.
- Παραπομπές σε άλλες υπηρεσίες χωρίς ουσιαστική επίλυση του προβλήματος.
- Μεγάλος χρόνος αναμονής ή αδυναμία επικοινωνίας σε ώρες αιχμής.

Αυτό το πρόβλημα προκύπτει κυρίως επειδή το 1555 δεν είναι αρμόδιο για την έκδοση αποφάσεων, αλλά μόνο για την παροχή γενικών πληροφοριών. Πολλές φορές, οι τηλεφωνητές βασίζονται σε προσυμπληρωμένα σενάρια απαντήσεων και δεν έχουν πρόσβαση σε εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλισμένων.

Ερωτάται ο αρμόδιος Υπουργός:

1. Τελικά πόσοι εργάζονται στο τηλεφωνικό κέντρο του 1555;
2. Πόσοι είναι δημόσιοι υπάλληλοι και πόσοι ιδιωτικοί;
3. Τι ειδικότητες έχουν;

Παρακαλώ όπως μου χορηγήσετε την σύμβαση υλοποίησης έργου μεταξύ της εταιρείας Voiceland και του Ελληνικού Δημοσίου.

Ο ερωτών Βουλευτής

*Γεώργιος Μανούσος
B2 Δυτικού Τομέα Αθηνών*