



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εργασίας
και Κοινωνικών Υποθέσεων

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1555

Μια γραμμή, για να βρίσκεις άκρη



ΕΝΙΑΙΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Οι λόγοι αναγκαιότητας δημιουργίας ενιαίου Call Center

- Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων είναι στην 1η θέση σε παράπονα συμπολιτών στον Συνήγορο του Πολίτη ως προς την εξυπηρέτησή τους
- Η εξάπλωση και η διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, δημιούργησε μια πρωτόγνωρη κατάσταση, καθιστώντας την **εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση** επιτακτική ανάγκη, για την αποφυγή της διασποράς του ιού
- Τα νέα μέτρα που λήφθηκαν και συνεχίζουν να υλοποιούνται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων απευθύνονται σε ένα εξαιρετικά μεγάλο αριθμό δικαιούχων **δημιουργώντας εξαιρετικά αυξημένες απαιτήσεις συνεχούς επιχειρησιακής /διοικητικής υποστήριξης και επικοινωνίας με τους πολίτες**
- Ο καλύτερος συντονισμός και η αποτελεσματικότερη παρακολούθηση των έως τώρα **διάσπαρτων σημείων τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης** (ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΟΠΕΚΑ, ΣΕΠΕ, ΕΡΓΑΝΗ, Κοινωνική Αλληλεγγύη, Γραμμή SOS)
- **Οι περιορισμένες τεχνικές δυνατότητες** των υφιστάμενων δομών πληροφόρησης και επικοινωνίας με το κοινό

ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΜΕ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

- Απλοποίηση και επίσπευση των διαδικασιών - τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη
- Ψηφιοποίηση του Δημοσίου για την άμεση και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πολιτών



Ο Ενιαίος Αριθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών

- Μείωση των άσκοπων μετακινήσεων και συγχρωτισμού
- Προστασία πολιτών και εργαζομένων από τη διασπορά του COVID19
- Παροχή προσωποποιημένης εξειδικευμένης πληροφόρησης στους πολίτες
- Διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών με συνέπεια, ασφάλεια, αξιοπιστία και εγκυρότητα
- Ουσιώδη επαφή του πολίτη με την Πολιτεία, η οποία δεν είναι πάντα αυτονόητη και εφικτή
- Άμεση, έγκυρη και φιλική επικοινωνία του πολίτη με την Πολιτεία για την επίλυση των θεμάτων του
- Αποφυγή μετακίνησης και συγχρωτισμού σε υπηρεσίες και δομές για την εξυπηρέτηση των πολιτών, και γενικότερα προστασίας αυτών από την πανδημία COVID 19
- Ταχύτερη διευθέτηση σημαντικού αριθμού εκκρεμοτήτων
- Επίτευξη οικονομικών κλίμακας
- Μείωση του κόστους λειτουργίας και ταυτόχρονη αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

Λειτουργία

Το νέο τηλεφωνικό κέντρο θα ενοποιήσει τα διάσπαρτα τηλεφωνικά κέντρα που λειτουργούν σήμερα στο Υπουργείο και στους εποπτευόμενους Φορείς του (ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΟΠΕΚΑ κλπ).

Λειτουργία
24 ώρες το 24ωρο,
7 ημέρες την εβδομάδα



**Χωρίς χρέωση
για τον πολίτη**

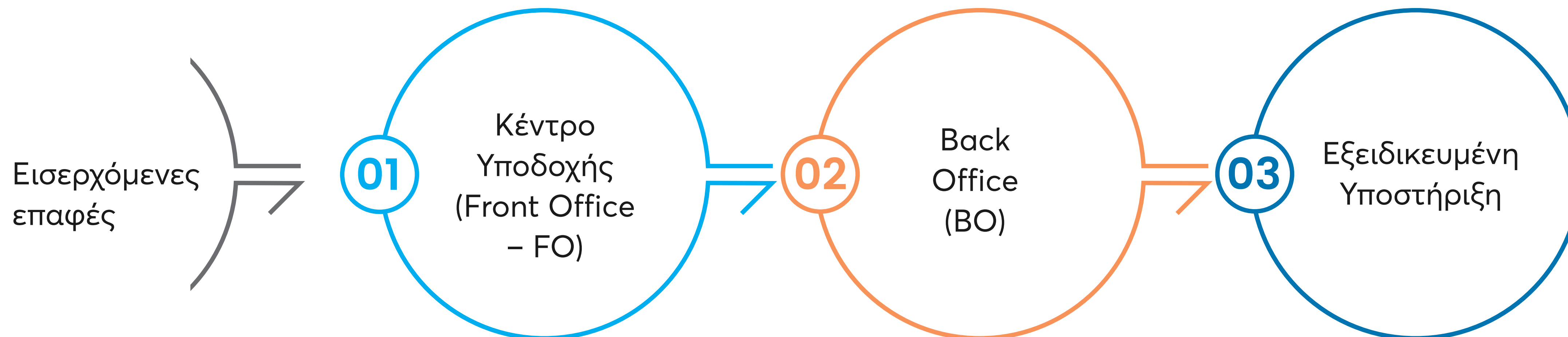
Ελάχιστος
χρόνος αναμονής



**Άμεση, έγκυρη και
φιλική εξυπηρέτηση**

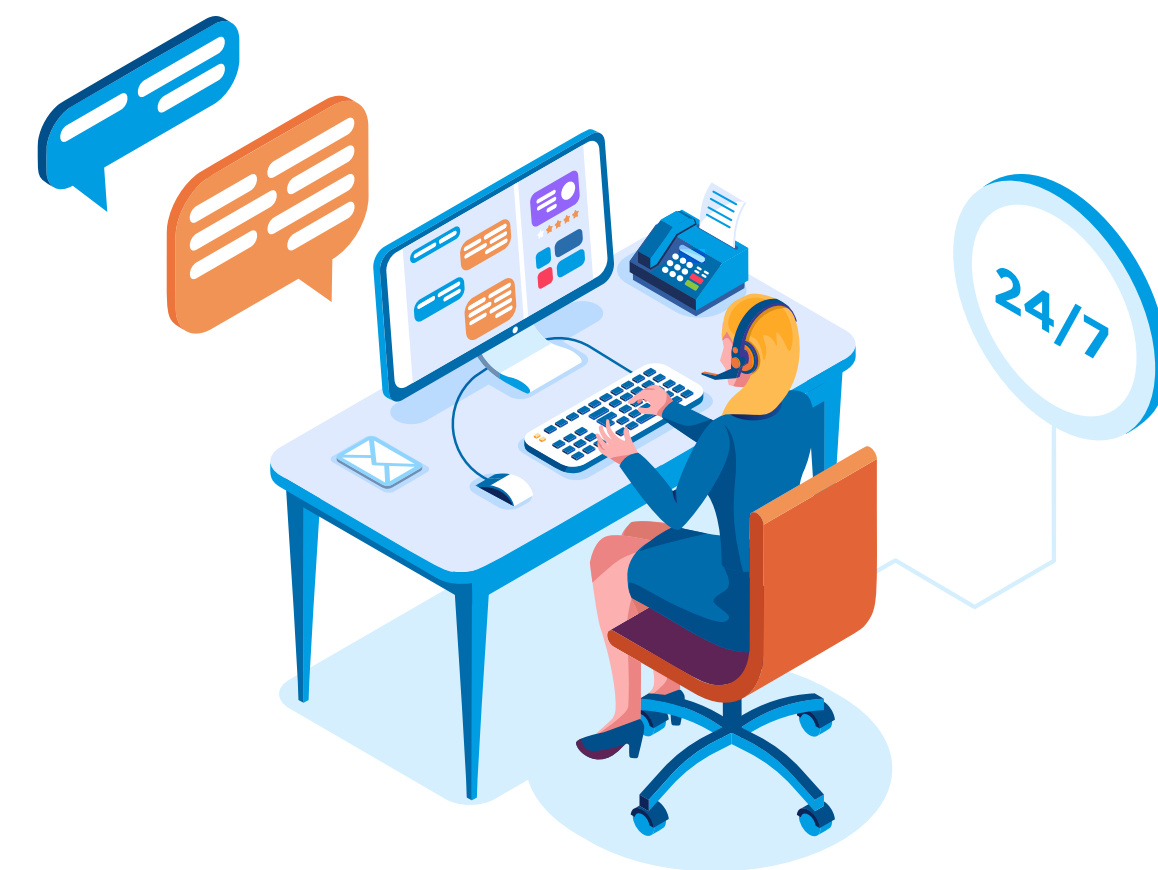


2+1 επίπεδα εξυπηρέτησης



01. Κέντρο Υποδοχής (Front Office – FO)

- Δημιουργούμε μία ομάδα υποδοχής επαφών (με υπο-ομάδες ανάλογα με το αντικείμενο της επαφής καθώς και την ιδιότητα του καλούντος) στην οποία θα κατευθύνεται ο εισερχόμενος όγκος
- Η στελέχωση της ομάδας υποδοχής είναι τέτοια ώστε να διασφαλιστεί η εύκολη προσβασιμότητα στην εξυπηρέτηση – απορρόφηση συνόλου κλήσεων, αποφυγή συστηματικών μεγάλων αναμονών
- Η ομάδα υποδοχής είναι εξοπλισμένη με μία πλήρη και εύχρηστη γνωσιακή βάση μέσα από μία διαδικασία ευρείας χαρτογράφησης, τυποποίησης και κατηγοριοποίησης των θεμάτων που άπτονται της εξυπηρέτησης των πολιτών από την οποία θα μπορεί να αντλήσει πληροφορίες για να αντιμετωπίσει οποιοδήποτε ερώτημα γενικής πληροφόρησης
- Παράλληλα, η ομάδα υποδοχής εκπαιδεύεται στην καθοδήγηση των πολιτών στη χρήση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στην αναζήτηση προσωποποιημένης πληροφόρησης μέσω των πληροφοριακών συστημάτων των εμπλεκόμενων φορέων
- Σε αυτές τις δύο περιπτώσεις, η επαφή ολοκληρώνεται από την ομάδα υποδοχής, σε όλες τις άλλες σύνθετες περιπτώσεις το αίτημα προωθείται για περαιτέρω διαχείριση μέσα από εξειδικευμένο πληροφοριακό σύστημα (ticketing)



02. Back Office (BO)

Προσωποποιημένη πληροφόρηση

- Παράλληλα, δημιουργείται μία ομάδα Back Office στελεχωμένη από έμπειρα στελέχη των φορέων η οποία υποδέχεται αυτά τα αιτήματα μέσω του ticketing system και επικοινωνεί με τον ενδιαφερόμενο για περισσότερες πληροφορίες και για την τελική επίλυση
- Η ομάδα Back Office έχει την πλήρη γνώση και πρόσβαση σε συστήματα για να διαχειριστεί τη συντριπτική πλειοψηφία της εξειδικευμένης προσωποποιημένης πληροφόρησης και των πολύπλοκων αιτημάτων σε άμεσο χρόνο



03. Εξειδικευμένη Υποστήριξη

Το κείμενο στελεχώνεται από εξειδικευμένους υπαλλήλους των επιμέρους δομών

- Σε κάθε Διεύθυνση ή άλλη οργανωτική μονάδα υπάρχουν τουλάχιστον δύο συγκεκριμένοι υπεύθυνοι (βασικός, εναλλακτικός) για τη διασφάλιση της έγκαιρης ανταπόκρισης
- Η κάθε ομάδα υποστηρίζεται από συγκεκριμένες Specialized Support ομάδες – η αντιστοίχιση είναι παραμετροποιημένη στο ticketing σύστημα



Στελέχωση

Ενίσχυση της στελέχωσης των υπηρεσιών των Φορέων που είναι αρμόδιες για τα αιτήματα μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας καθώς και επικοινωνίας με άλλα ηλεκτρονικά μέσα.

1η γραμμή εξυπηρέτησης (Front Office)-
αποκλειστικής απασχόλησης

2η γραμμή εξυπηρέτησης (back office)-
αποκλειστικής απασχόλησης

Ομάδα ειδικής υποστήριξης

140 εκπαιδευμένα στελέχη του αναδόχου

65 στελέχη του ΕΦΚΑ
υποστηριζόμενα από 20
στελέχη του αναδόχου

14 στελέχη του ΟΑΕΔ

10 στελέχη του ΟΠΕΚΑ

450 στελέχη των κεντρικών
και περιφερειακών
υπηρεσιών του ΕΦΚΑ

—

—

Ποιοι και πόσοι αριθμοί εξυπηρέτησης καταργούνται

- Με τη δημιουργία του Ενιαίου Αριθμού για το Υπουργείο και όλους τους εποπτευόμενους φορείς αρχικά
 - Αναβαθμίζεται το υπάρχον 1555 του ΕΦΚΑ
 - Καταργούνται το 11320 του ΟΑΕΔ και το 210 - 6241888 του ΟΠΕΚΑ



- Σταδιακά θα ενταχθούν όλες οι υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων έως τον Σεπτέμβριο με στόχο την συνολική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών

- Οι υπάρχουσες χρεώσεις των ανωτέρω καταργούνται καθώς οι κλήσεις στο 1555 είναι χωρίς χρέωση για τους πολίτες. Έχει επιτευχθεί από το Υπουργείο minimum χρέωση από τις εταιρίες τηλεπικοινωνίας (0,18€ / κλήση) που δε θα επιβαρύνει τον πολίτη!



Σταδιακή λειτουργία

Πρόκειται για ένα μεγάλο, τεχνικά πολύπλοκο και διοικητικά απαιτητικό έργο που υλοποιείται σε ασφυκτικά χρονοδιαγράμματα. Ξεκινά τη λειτουργία του τώρα, στις **29/7**, και θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι **τέλη Σεπτεμβρη** με τη σταδιακή προσθήκη θεμάτων πληροφόρησης από άλλους φορείς (π.χ. ΣΕΠΕ) και τις κεντρικές υπηρεσίες του Υπουργείου για μια συνεχή, αναβαθμισμένη και επαγγελματική εξυπηρέτηση.

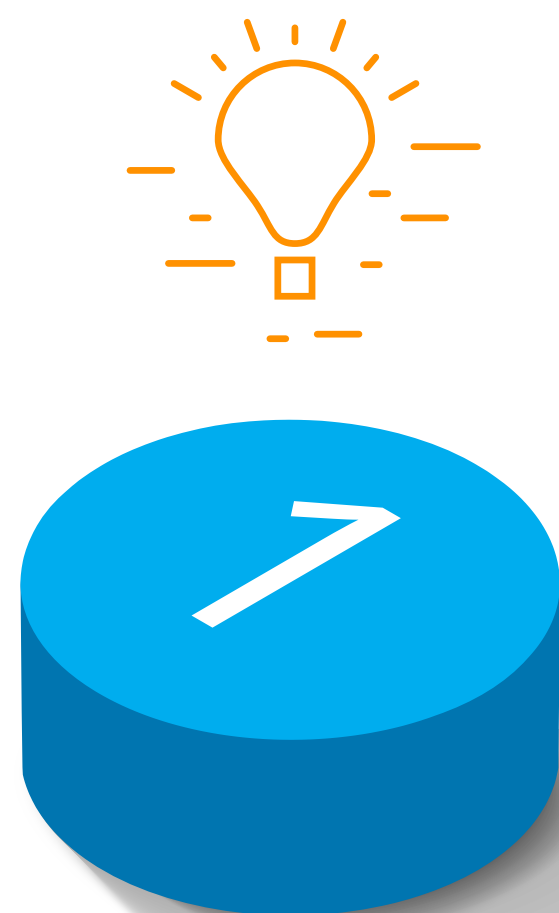
Κατά τη λειτουργία του θα παρακολουθούνται οι διαδικασίες για τη συνεχή βελτιστοποίησή του, ενώ θα υπάρχει συνεχής ένταξη νέων θεμάτων και διαδικασιών ενημέρωσης.

Πολύ σημαντικό είναι ότι το τηλεφωνικό κέντρο θα υποστηριχθεί και από ψηφιακούς τρόπους εξυπηρέτησης (ιστοσελίδα, mobile app, chatbot) για τη μετατροπή του σε ένα πλήρες contact center.



Βασικά ορόσημα του έργου

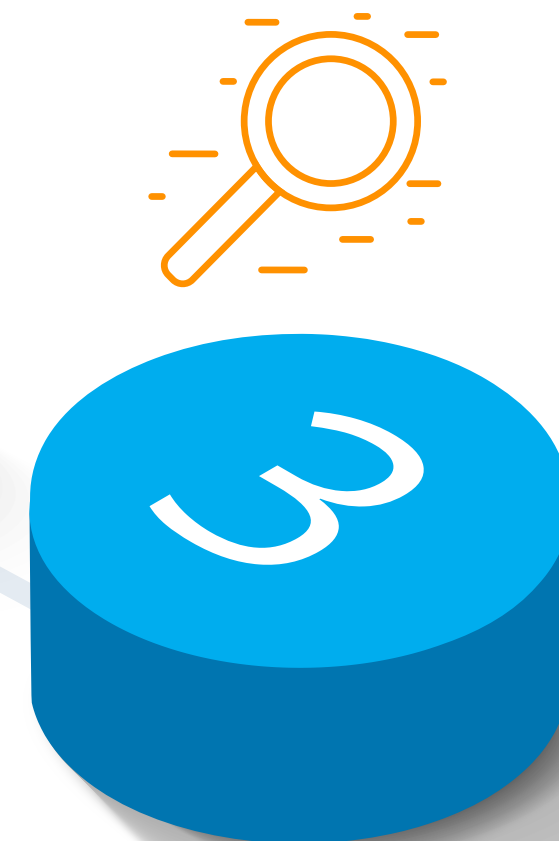
29/7 – Έναρξη
βασικής
λειτουργίας
για ΕΦΚΑ,
ΟΑΕΔ, ΟΠΕΚΑ



Αύγουστος 2021 -
Συνεχής εκπαίδευση
του FO - εξυπηρέτηση
περισσότερων
αιτημάτων
προσωποποιημένης
πληροφόρησης (ΒΟ)
μέσω αντίστοιχης
πρόσβασης
στα ΠΣ του Υπουργείου
και των φορέων



Σεπτέμβριος 2021 –
Πλήρης ανάπτυξη
συστήματος –
Παραγωγική
Λειτουργία



Συνεχής
αξιολόγηση
λειτουργίας
και υλοποίηση
προτάσεων
βελτιστοποίησης



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1555

Μια γραμμή, για να βρίσκεις άκρη



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εργασίας
και Κοινωνικών Υποθέσεων

