

Κ. Χατζηδάκης:

Στο 1555 κάλεσε η μισή Ελλάδα και πάνω από το 99% αυτών των κλήσεων διεκπεραιώθηκε

Περισσότερες από 5 εκατομμύρια κλήσεις έχει εξυπηρετήσει, στους 18 μήνες λειτουργίας του, το 1555, ο Ενιαίος Αριθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Μέχρι και τις 19 Μαρτίου 2023, το 1555 είχε δεχθεί συνολικά 5.319.662 κλήσεις, από τις οποίες 5.011.197 απαντήθηκαν, με τον μέσο χρόνο αναμονής να μην ξεπερνά τα 22 δευτερόλεπτα. Από αυτές τις κλήσεις (5.011.197), το 99,72% έχει απαντηθεί είτε αμέσως είτε εντός λίγων ημερών. Το υπόλοιπο 0,28% αφορά σε προσωποποιημένα αιτήματα, τα οποία χειρίζονται ειδικές ομάδες στελεχών του υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων.

Όπως αναφέρει το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων σε ανακοίνωσή του, ο e-ΕΦΚΑ συγκεντρώνει τον μεγαλύτερο αριθμό τηλεφωνημάτων, καθώς, μέχρι τώρα, έχουν εξυπηρετηθεί 3.549.575 κλήσεις πολιτών (70,83% από τα 5.011.197 απαντημένων κλήσεων) για θέματα της αρμοδιότητάς του. Το ποσοστό των επιλυμένων αιτημάτων ανέρχεται σε 99,8%.

Για τα θέματα αρμοδιότητας της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), έχουν εξυπηρετηθεί συνολικά 714.061 κλήσεις (14,25% επί του συνόλου) και το ποσοστό των επιλυμένων αιτημάτων φθάνει στο 99,96%.

Για θέματα αρμοδιότητας του Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), έχουν απαντηθεί 536.514 κλήσεις, για τα θέματα εργασιακών σχέσεων 150.611 κλήσεις, για θέματα κοινωνικής αλληλεγγύης 18.797 κλήσεις και για θέματα ισότητας φύλων/δημογραφικής πολιτικής 7.791 κλήσεις.

Το 1555 έχει προωθήσει απευθείας 5.148 κλήσεις στη Γραμμή SOS 15900 για άμεση συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη σε γυναίκες θύματα βίας, καθώς και 4.440 κλήσεις που αφορούν τον Προσωπικό Βοηθό για Άτομα με Αναπηρία. Επίσης, έχουν προωθηθεί 7.391 κλήσεις, που αφορούν καταγγελίες στην Ανεξάρτητη Αρχή Επιθεώρησης Εργασίας.

Παράλληλα, αυξάνεται σταθερά και η χρήση της αναβαθμισμένης ιστοσελίδας 1555.gov.gr, μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες όλων των φορέων που εποπτεύει το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, να υποβάλουν και να παρακολουθούν την πορεία προσωποποιημένων αιτημάτων, χωρίς να απαιτείται κλήση στο τηλεφωνικό κέντρο.

Μέχρι τις 19 Μαρτίου 2023, είχαν υποβληθεί 30.928 αιτήματα, μέσω του 1555.gov.gr.

Ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Κωστής Χατζηδάκης, μετά την επίσκεψή του σήμερα στο τηλεφωνικό κέντρο του 1555, δήλωσε: «Το 1555 είναι μία γραμμή, για να βρίσκεις άκρη. Σε 1,5 χρόνο, είχε 5 εκατομμύρια κλήσεις. Κάλεσε η μισή Ελλάδα. Το πιο σημαντικό, όμως, είναι ότι πάνω από το 99% αυτών των κλήσεων διεκπεραιώθηκε. Καμία σχέση με το παρελθόν. Σημειώνω επίσης την ευαισθησία, με την οποία χειρίζονται τις κλήσεις οι εργαζόμενοι του τηλεφωνικού κέντρου».

Σε νέα ψηφιακή εποχή περνά η Επιθεώρηση Εργασίας

Στην ψηφιακή εποχή περνούν οι επιτόπιοι έλεγχοι που πραγματοποιούν στις επιχειρήσεις οι επιθεωρητές της Ανεξάρτητης Αρχής «Επιθεώρηση Εργασίας».

Εδώ και λίγες ημέρες, όπως αναφέρει το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων σε ανακοίνωσή του, οι επιθεωρητές έχουν πρόσβαση σε 500 τάμπλετ διασυνδεδεμένα με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) της Επιθεώρησης Εργασίας, αλλά και το αναβαθμισμένο «ΕΡΓΑΝΗ ΙΙ».

Έτσι, δηλώνεται διαδικτυακά ο χρόνος έναρξης και λήξης του ελέγχου, ώστε να μην υπάρχει εκ των υστέρων δυνατότητα δήλωσης αδήλωτων εργαζομένων, ενώ τα αποτελέσματα των ελέγχων αποστέλλονται άμεσα τόσο στην ελεγχόμενη επιχείρηση όσο και στη βάση δεδομένων της Επιθεώρησης Εργασίας.

Ο νέος αυτός τρόπος ελέγχων συνδυάζεται επίσης με την εφαρμογή της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας, αλλά και με τη μέθοδο risk analysis, που εφαρμόζεται από την Επιθεώρηση Εργασίας.

Συγκεκριμένα, καθώς τα τάμπλετ των επιθεωρητών έχουν άμεση πρόσβαση στα δεδομένα της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας, αυτό σημαίνει ότι οι έλεγχοι για την τήρηση του ωραρίου και την καταγραφή των υπερωριών γίνονται με ταχύτητα και διαφάνεια, ενισχύοντας την προστασία των εργαζομένων, αλλά και τον δίκαιο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, βελτιώνεται και η ποιότητα των ελέγχων που αφορούν στην τήρηση της νομοθεσίας για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία.

Σύμφωνα με το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όλα αυτά, σε συνδυασμό με την εφαρμογή της μεθόδου risk analysis για στοχευμένους ελέγχους στις περιοχές και στους κλάδους όπου εντοπίζεται μεγαλύτερη παραβατικότητα και στις επιχειρήσεις με περισσότερους εργαζομένους, ιδίως εκείνες που δεν έχουν ελεγχθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, προσθέτουν αξιοπιστία στο σύστημα.

Ο τρόπος αξιοποίησης των νέων ψηφιακών μέσων και το πώς αυτά υποστηρίζουν το έργο της Επιθεώρησης Εργασίας ήταν αντικείμενο συνάντησης εργασίας που είχε ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Κωστής Χατζηδάκης με τον διοικητή της Αρχής, Γιώργο Τζιλιβάκη.

Στη συνάντηση συμμετείχαν και οι Επιθεωρητές, Ευγενία Παναγιωτακοπούλου και Χρήστος Πανταζής, που παρουσίασαν στον κ. Χατζηδάκη το νέο ψηφιακό μοντέλο διενέργειας των ελέγχων.

Όπως σημείωσαν, το νέο σύστημα έχει «αγκαλιαστεί» από τους υπαλλήλους της Επιθεώρησης Εργασίας, καθώς διευκολύνει σε πολύ μεγάλο βαθμό τη δουλειά τους, ενώ αξιολογείται θετικά και από τις επιχειρήσεις.

Υποκαθιστώντας τα χειρόγραφα δελτία ελέγχου, η online εφαρμογή για τους ελέγχους και τα τάμπλετ λειτουργούν ως «πολλαπλασιαστές ισχύος» στα χέρια των επιθεωρητών, επιτρέποντάς τους να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο είτε επί του

πεδίου είτε ασχολούμενοι με την επίλυση εργατικών διαφορών στις κατά τόπους υπηρεσίες.

Όλοι σχεδόν οι Επιθεωρητές έχουν ήδη εκπαιδευτεί στη χρήση της νέας online εφαρμογής διενέργειας των ελέγχων, μέσω των φορητών συσκευών και το νέο μοντέλο έχει ήδη ξεκινήσει να εφαρμόζεται πιλοτικά με μεγάλη επιτυχία.

Στόχος είναι η πραγματοποίηση του 60% των ελέγχων της Επιθεώρησης Εργασίας με τη χρήση των tablets, μέχρι το τέλος Ιουνίου και του 80%, μέχρι το τέλος του έτους.

Ο υπουργός Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Κωστής Χατζηδάκης, δήλωσε: «Η μετάβαση της Επιθεώρησης Εργασίας σε μία νέα ψηφιακή εποχή ενισχύει την ταχύτητα, την αξιοπιστία και την αμεροληψία των ελέγχων.

Από τότε που, με τον νόμο για την Προστασία της Εργασίας, δρομολογήθηκε η δημιουργία της νέας Ανεξάρτητης Αρχής, είχαμε επισημάνει ότι βασική μας προτεραιότητα είναι να σταματήσει κάθε ψίθυρος για παρεμβάσεις στη δουλειά των Επιθεωρητών και να κατοχυρωθεί ένα σύγχρονο και αξιόπιστο σύστημα ελέγχων.

Η τοποθέτηση του νέου διοικητή και του συμβουλίου διοίκησης, μαζί με την τακτική δημοσίευση όλων των στοιχείων, την αύξηση των ελέγχων και την εισαγωγή νέων ψηφιακών εργαλείων, δικαιώνουν αυτή την επιλογή».

Από την πλευρά του, ο διοικητής της Ανεξάρτητης Αρχής Επιθεώρησης Εργασίας, Γιώργος Τζιλιβάκης, υπογράμμισε: «Αξιοποιούμε σύγχρονα ψηφιακά μέσα, τα οποία αποτελούν ακόμα ένα εργαλείο στα χέρια των επιθεωρητών και τους βοηθούν καθημερινά στο έργο τους, δηλαδή στην τήρηση της εργατικής νομοθεσίας και στην ομαλή λειτουργία της αγοράς εργασίας. Άλλωστε, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που μας προσφέρει η τεχνολογία, μέσω της ανάλυσης δεδομένων, της ψηφιακής κάρτας και της διαρκούς διασύνδεσης, ακόμα και την ώρα πραγματοποίησης των ελέγχων και της γενικότερης ψηφιοποίησης διαδικασιών, είναι κομμάτι του επιχειρησιακού σχεδιασμού της νέας Ανεξάρτητης Αρχής».