

ΠΑΝ.Σ.ΥΠ.Ο

Πανελλήνιος Σύλλογος Υπαλλήλων
ΟΑΕΔ - τ.Ο.Ε.Ε - τ.Ο.Ε.Κ

Αθήνα, Σολωμού 60, τηλ. : 6942559470, 6973691989, 2105281485, mail : syl.pansypo@gmail.com, pansypo@dypa.gov.gr

url : www.pansypo.gr

Αρίθμ.Πρωτ. 629/01.02.2026

1555: «Κατεπείγον» από δικές τους καθυστερήσεις, πληρωμένο από τους πολίτες

Γιατί δεν έγινε έγκαιρα ο νέος διαγωνισμός;

Πόσες υποθέσεις λύνονται πραγματικά από τους ιδιώτες και πόσες από το Δημόσιο;

Το 1555 πλασαρίστηκε ως «ενιαίος» μηχανισμός εξυπηρέτησης για εργασιακά/ασφαλιστικά/κοινωνικά ζητήματα, με επίκληση όγκων κλήσεων και χρόνων αναμονής, όμως η πραγματική εικόνα αποκαλύπτεται σήμερα από τα ίδια τα επίσημα έγγραφα: η Πολιτεία άφησε τη σύμβαση να λήξει, δεν ωρίμασε εγκαίρως τον νέο διαγωνισμό και κατέληξε σε λύση «κατεπείγοντος» χωρίς δημοσίευση.

Το 1555 είναι το πιο καθαρό παράδειγμα του πώς το «επιτελικό κράτος» μετατρέπει τον προγραμματισμό σε μπάχαλο και μετά πουλάει το μπάχαλο ως «κατεπείγον»—με κερδισμένο πάντα τον ίδιο: τον ανάδοχο. Ξεκινάμε με μια σύμβαση που υπογράφεται 01/10/2022, αξίας 21.827.060€ + ΦΠΑ, διάρκειας 30 μηνών, για ένα πολυκαναλικό σύστημα που περιλαμβάνει όχι μόνο τηλεφωνικό κέντρο αλλά και πληροφοριακό σύστημα, δράσεις δημοσιότητας, «ποιοτική αξιολόγηση/συνεχή βελτίωση» και «έρευνες ικανοποίησης κοινού»—δηλαδή μέχρι και η «απόδειξη επιτυχίας» είναι κομμάτι του ίδιου έργου.

Στις 23/12/2023 ενεργοποιείται το δικαίωμα προαίρεσης: επιπλέον 6.548.118€ + ΦΠΑ και παράταση έως 22/11/2025, άρα ο ίδιος ανάδοχος συνεχίζει χωρίς νέο ανταγωνισμό μέσω ενός μηχανισμού που μπορεί να είναι τυπικά προβλεπόμενος, αλλά στην πράξη λειτουργεί ως «ασφαλιστική δικλείδα» διαρκούς παραμονής του ίδιου παρόχου στο έργο.

Και ενώ όλοι γνώριζαν ακριβώς πότε λήγει η σύμβαση (22/11/2025), τα κρίσιμα βήματα για τον “νέο κύκλο” μεταφέρονται στο παρά πέντε: η πρόταση εξειδίκευσης για «Αναβάθμιση και επέκταση 1555» κατατίθεται 29/05/2025, η δράση εγκρίνεται μετά από 4+1/2 μήνες με απόφαση 13/10/2025, εκδίδεται πρόσκληση μετά από ένα μήνα στις 12/11/2025, και στις 06/11/2025 ζητείται η Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου (ΒΕΕ), η οποία

από το ίδιο το κείμενο είναι προϋπόθεση για να ξεκινήσουν οι διαδικασίες ανάθεσης και έχει αποκλειστική προθεσμία 60 ημερών (με τεκμήριο εναρμόνισης αν δεν εκδοθεί απόφαση μη εναρμόνισης).

Δηλαδή, το «επιτελικό» Κράτος έπεσε θύμα γραφειοκρατίας του Δημοσίου ή τη σκηνοθέτησε: ζήτησαν τη ΒΕΕ στις 06/11/2025, ενώ το ίδιο το πλαίσιο λέει ότι είναι προϋπόθεση για να ξεκινήσουν οι αναθέσεις και μάλιστα με αποκλειστική προθεσμία 60 ημερών, την ώρα που η σύμβαση έληγε στις 22/11/2025. (Η ΒΕΕ Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου είναι, με απλά λόγια, το «πράσινο φως» του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ότι ένα ψηφιακό έργο του Δημοσίου (π.χ. πλατφόρμες, πληροφοριακά συστήματα, ψηφιακές υπηρεσίες) είναι σωστά σχεδιασμένο και συμβατό με τις αρχές/κατευθύνσεις της ψηφιακής διακυβέρνησης).

Με άλλα λόγια, το χρονοδιάγραμμα δεν βγαίνει ούτε στα χαρτιά, άφησαν να παρέλθει το κρίσιμο χρονικό διάστημα και μετά βάφτισαν την προβλέψιμη κατάληξη ως «κατεπείγουσα ανάγκη». Αυτό δεν είναι «ατυχία» αλλά μια γνωστή γραφειοκρατική–επιτελική συμπεριφορά: καθυστέρηση, αλληλογραφίες, μετακύλιση ευθύνης — και στο τέλος η εξαίρεση γίνεται κανόνας, με τους πολίτες να πληρώνουν και τον ανάδοχο να συνεχίζει.

Όταν μάλιστα επιχειρήθηκε να παραταθεί η σύμβαση μετά τη λήξη μέχρι 31/03/2026, το Ζ' Κλιμάκιο του Ελεγκτικού Συνεδρίου είπε το αυτονόητο: ως προς την παράταση μετά τη λήξη, αυτό δεν είναι «τροποποίηση», αλλά **νέα αυτοτελής απευθείας ανάθεση** για να συνεχιστούν οι ίδιες υπηρεσίες, αφού έχει λήξει η αρχική σύμβαση και ολοκληρωθεί το φυσικό και οικονομικό αντικείμενό της.

Και τι έκανε το «επιτελικό κράτος»; Αντί να έχει ήδη τρέξει κανονικό ανοικτό διαγωνισμό, κατέληξε στην εξαίρεση: η Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ του Υπουργείου Εργασίας ζήτησε (08/12/2025) και έλαβε (17/12/2025) σύμφωνη γνώμη από την ΕΑΔΗΣΥ για διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, για 4 μήνες και 2.597.500€ + ΦΠΑ, “μέχρι την ανάδειξη νέου αναδόχου”. Το ίδιο κείμενο θυμίζει επίσης ότι η προηγούμενη διαγωνιστική διαδικασία χρειάστηκε έξι μήνες (30/03/2022 έως 01/10/2022) —άρα μια σύμβαση–«γέφυρα» τεσσάρων μηνών από μόνη της προοιωνίζεται το επόμενο επεισόδιο: είτε νέο κατεπείγον είτε νέο κενό, αν δεν τρέξει άμεσα ο κανονικός διαγωνισμός.

Και εδώ έρχεται το πιο αποκαλυπτικό: έχουν περάσει οι 60 ημέρες που προβλέπονται για τη ΒΕΕ από 06/11/2025, όμως ο νέος διαγωνισμός δεν έχει προχωρήσει όπως θα όφειλε, άρα το «επιτελικό» μπάχαλο δεν ήταν μια κακή στιγμή αλλά πλέον αποτελεί συστηματικό μοντέλο λειτουργίας. Όταν το κράτος

καθυστερεί, το βαφτίζει «απρόβλεπτο», το κάνει «κατεπείγον», και τελικά οι διαδρομές οδηγούν σε ένα μονοπάτι χωρίς κανονικό ανταγωνισμό. Ο πολίτης πληρώνει και η δημόσια διοίκηση σηκώνει το back office, αλλά ο ανάδοχος είναι αυτός που εξασφαλίζει συνέχεια εσόδων: από 30 μήνες → προαίρεση εκατομμυρίων → προσπάθειες παράτασης → και τελικά 4μηνη “σύμβαση- γέφυρα” με διαπραγμάτευση χωρίς δημοσίευση, ενώ ο νέος διαγωνισμός ακόμη σέρνεται.

Αυτό απαιτούμε να σταματήσει τώρα: πλήρη δημοσιοποίηση όλων των σταδίων (χρηματοδότηση/ένταξη, ΒΕΕ, χρονοδιάγραμμα ανάθεσης), σαφή δέσμευση με ημερομηνίες για κανονικό ανοικτό διαγωνισμό και ανεξάρτητη αξιολόγηση αποτελεσματικότητας που να μετράει λύσεις υποθέσεων (όχι μόνο αριθμό των τηλεφωνικών κλήσεων), ώστε να τελειώνουμε με το ακριβό branding του «επιτελικού κράτους» και τις εργολαβίες-γέφυρες που γίνονται μόνιμες.

Εμπλεκόμενα Υπουργεία :

- **Υπουργείο Εργασίας / Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ:** στο ίδιο το επίσημο ιστορικό δηλώνεται ότι παράγοντες «κατέστησαν αδύνατη, μέχρι και σήμερα, την προκήρυξη νέου διαγωνισμού» και ότι κατέστη «ανέφικτος ο έγκαιρος προγραμματισμός» από 22/11/2025 και μετά.
- **Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας & Οικονομικών / διαχειριστικές δομές:** οι πράξεις εξειδίκευσης/προγραμματισμού και η πρόσκληση τοποθετούνται Οκτώβριο–Νοέμβριο 2025, δηλαδή σε χρονικό παράθυρο που δεν επιτρέπει κανονική ανάθεση πριν τη λήξη.
- **Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΒΕΕ):** το ίδιο το κείμενο ορίζει τη ΒΕΕ ως προϋπόθεση για να ξεκινήσει η ανάθεση, με προθεσμία 60 ημερών από 06/11/2025—άρα ακόμη και τυπικά, ο προγραμματισμός “έδεσε” τα χέρια του διαγωνισμού πάνω στη λήξη.

Αυτό είναι το μοντέλο: καθυστερήσεις στη διοικητική αλυσίδα → κατεπείγον → ανάθεση χωρίς δημοσίευση → κίνδυνος νέας παράτασης επειδή κανείς δεν δεσμεύεται με καθαρό χρονοδιάγραμμα.

ΣΕΠΕ: απόρρητο καταγγελιών και δεδομένα

Η μεταφορά καταγγελιών στο ΣΕΠΕ σε λογική call center σημαίνει ότι ο εργαζόμενος δεν μιλά με επιθεωρητή με γνώση της εργατικής νομοθεσίας, αλλά με υπάλληλο που καλείται να διαχειριστεί ένα “χαρτοφυλάκιο” από ασφαλιστικά έως εργασιακά ζητήματα. Στη δημόσια συζήτηση τίθεται ευθέως το θέμα ότι οι επιθεωρητές του ΣΕΠΕ δεσμεύονται από τον καταστατικό νόμο για το απόρρητο των πληροφοριών του ελέγχου, ενώ «με τις διαδικασίες σε ιδιώτες» τίθεται ζήτημα εάν υπάρχει αντίστοιχη πρόβλεψη, μαζί με πραγματικό κίνδυνο σύγκρουσης συμφερόντων και κρίσιμο ζήτημα εμπιστοσύνης για το αν διασφαλίζεται το απόρρητο της επικοινωνίας. Ταυτόχρονα, κοινοβουλευτικές παρεμβάσεις έχουν θέσει ερωτήματα για ιδιωτικές εταιρείες, ελέγχους και προσωπικά δεδομένα ήδη από την αρχή της λειτουργίας του 1555.

«Καλή λειτουργία» με αυτο-αξιολόγηση και πραγματικά προβλήματα

Η αξιολόγηση ενός ακριβοπληρωμένου τηλεφωνικού κέντρου δεν μπορεί να είναι διαδικασία που σχεδιάζεται και παράγεται **μέσα στο ίδιο το έργο** που αμείβεται για να λειτουργεί. Στο επίσημο ιστορικό της σύμβασης, η «Ποιοτική Αξιολόγηση και Συνεχής Βελτίωση» και οι «Έρευνες ικανοποίησης του κοινού» εμφανίζονται ως υποέργα του ίδιου έργου—δηλαδή η “απόδειξη αποτελεσματικότητας” μπορεί να γίνεται ως αυτο-αξιολόγηση και όχι ως ανεξάρτητος έλεγχος.

Παράλληλα, ήδη από το 2022 έχει καταγραφεί κοινοβουλευτικά ότι δεν υπήρχε ανεξάρτητη έρευνα ικανοποίησης/αποτελεσματικότητας από την πλευρά των χρηστών, αλλά κυρίως λειτουργικοί δείκτες (απαντημένες κλήσεις, χρόνος αναμονής, escalations). Αυτό έχει κρίσιμη σημασία, γιατί στην πράξη το 1555 δεν “λύνει” το σύνολο των σύνθετων υποθέσεων: λειτουργεί ως ενδιάμεσος διαχείρισης και κλιμάκωσης, ενώ οι υπηρεσίες και οι εποπτευόμενοι φορείς (όπως η Δ.ΥΠ.Α) παραμένουν το πραγματικό back office που καλείται να απαντά και να ξεμπλοκάρει ζητήματα.

Ο ΟΑΕΔ διέθετε δικό του τηλεφωνικό κέντρο με έμπειρα και καταρτισμένα στελέχη, που κάλυπταν το σύνολο των θεμάτων και έδιναν απαντήσεις χωρίς να μετακυλιέται ο φόρτος στις καθ’ ύλην υπηρεσίες. Χωρίς να έχει παρουσιαστεί δημόσια, συγκρίσιμη αξιολόγηση της απόδοσης αυτών των δομών, προχωρήσαμε σε μια

ακριβή “κεντρικοποίηση” που μετατρέπει την εξυπηρέτηση σε πολυεπίπεδη διαμεσολάβηση. Σήμερα, το 1555, όταν το θέμα απαιτεί εξειδίκευση, “το πασάρει” στο back office της Δ.ΥΠ.Α μέσω ticketing.

Άρα το κρίσιμο ερώτημα δεν είναι πόσες κλήσεις απαντήθηκαν, αλλά αν η δημόσια λειτουργία ελαφρύνθηκε ή επιβαρύνθηκε: πόσα θέματα λύνονται στην πρώτη επαφή, πόσα tickets παράγονται, πόσες επανακλήσεις γίνονται και ποιος τελικά κάνει την πραγματική δουλειά. Αν δεν υπάρχουν αυτά τα στοιχεία, τότε πληρώνουμε ένα ακριβό τηλεφωνικό φίλτρο που βελτιώνει την “εικόνα” της εξυπηρέτησης και φορτώνει την όλη την διεκπεραίωση στη Δ.ΥΠ.Α, στο ΣΕΠΕ και στον ΕΦΚΑ.

Με βάση τα διεθνή πρότυπα για κέντρα κλήσεων, το 1555 θα έπρεπε να αξιολογείται με ένα καλά ορισμένο σύνολο δεικτών: επίπεδο εξυπηρέτησης (π.χ. στόχος του τύπου «80% των κλήσεων σε 20’’»), ποσοστό εγκαταλελειμμένων κλήσεων (με αποδεκτό όριο γύρω στο 5%), ποσοστό επίλυσης στην πρώτη κλήση (First Call Resolution), χρόνο μέχρι την τελική επίλυση για τα αιτήματα που ανοίγουν ticket, καθώς και συστηματικούς δείκτες ποιότητας: δείγμα ελεγχόμενων κλήσεων (QA score), ικανοποίηση και «κόπο» του πολίτη (CSAT/CES) μετά την κλήση. Μόνο έτσι η «βαθμολογία» του 1555 θα έδειχνε αν το κέντρο είναι απλώς ένα γρήγορο τηλεφωνικό φίλτρο ή ένας πραγματικός μηχανισμός επίλυσης ασφαλιστικών και εργασιακών υποθέσεων με διαφάνεια και λογοδοσία.

Απαιτούμε να δημοσιοποιηθεί αν έγινε και ποια ήταν η **αξιολόγηση κόστους-απόδοσης** (πριν/μετά) της μετάβασης στο 1555: κόστος ανά λύση υπόθεσης (όχι ανά κλήση), ακρίβεια απαντήσεων, χρόνος πραγματικής διεκπεραίωσης, φόρτος που μετακυλιέται στο back office, καθώς και πλήρης τεκμηρίωση για το τι μετράται και από ποιον.

Στη Γαλλία υπάρχει ένα χαρακτηριστικό μοντέλο «2 επιπέδων» στο τηλεφωνικό 3939 (Allô Service Public): το **επίπεδο 1** σηκώνει τις κλήσεις και απαντά τις «βασικές/επαναλαμβανόμενες» ερωτήσεις με τυποποιημένες πληροφορίες και, σύμφωνα με κρατική έκθεση, αυτό το πρώτο επίπεδο έχει ανατεθεί σε ιδιώτη πάροχο. Όταν όμως η ερώτηση απαιτεί υψηλότερη εξειδίκευση, το αίτημα περνά στο **επίπεδο 2**, που το χειρίζεται δια-υπουργική δημόσια δομή/δημόσιοι υπάλληλοι (όπως αναφέρει η ίδια έκθεση για το “niveau 2” του 3939). Παράλληλα, επισημαίνεται και από διοικητικές σελίδες της Γαλλίας ότι το 3939 είναι υπηρεσία γενικής πληροφόρησης (δεν έχει πρόσβαση σε προσωπικούς φακέλους), άρα για «ειδικά»/προσωποποιημένα ζητήματα ο πολίτης πρέπει να απευθυνθεί στον αρμόδιο φορέα.

Αν ένα μεγάλο μέρος των θεμάτων της Δ.ΥΠ.Α που δέχεται το 1555 καταλήγει τελικά ως ticket στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, τότε ο ρόλος του ιδιωτικού σκέλους του τηλεφωνικού κέντρου είναι κυρίως «πύλη εισόδου»: υποδοχή, βασική καθοδήγηση και σωστή δρομολόγηση. Αυτό, από μόνο του, μπορεί να είναι χρήσιμο—υπό την προϋπόθεση αφενός ότι μειώνει πραγματικά την ταλαιπωρία (αναμονή, επανακλήσεις, λάθος παραπομπές) και αφετέρου ότι δεν λειτουργεί απλώς ως ενδιάμεσο φίλτρο που μεταφέρει τον φόρτο στη δημόσια υπηρεσία.

Η ίδια η επίσημη περιγραφή του 1555 περιγράφει ακριβώς αυτή τη διάκριση: Front Office για γενική πληροφόρηση και Back Office που αναλαμβάνει τα «σύνθετα αιτήματα» μέσω πληροφοριακού συστήματος, με στόχο την τελική επίλυση.

Γι' αυτό, αν πληρώνονται ιδιώτες για την «πρώτη γραμμή», δεν αρκεί να παρουσιάζεται ως επιτυχία το πόσες κλήσεις απαντήθηκαν ή ότι «το 85% παίρνει άμεση απάντηση». Πρέπει να γίνει εμπεριστατωμένη αξιολόγηση της προστιθέμενης αξίας: τι ποσοστό λύνεται πλήρως στο Front Office χωρίς ticket, πόσα tickets είναι σωστά κατηγοριοποιημένα και πλήρη ώστε να μη γυρίζουν πίσω, ποιος είναι ο πραγματικός χρόνος επίλυσης από άκρη σε άκρη (από την κλήση μέχρι την τελική απάντηση του φορέα), πόσες επαφές χρειάζεται κατά μέσο όρο ο πολίτης για το ίδιο θέμα και ποια είναι η ποιότητα/ορθότητα της πληροφόρησης. Μόνο με τέτοιους δείκτες μπορεί να κριθεί αν το σχήμα «ιδιώτες στην υποδοχή – δημόσιοι υπάλληλοι στην επίλυση» αποσυμφορεί και βελτιώνει ουσιαστικά την υπηρεσία ή αν απλώς δημιουργεί έναν ακριβοπληρωμένο μεσάζοντα ανάμεσα στον πολίτη και τη δημόσια διοίκηση.

Ο ρόλος των δημόσιων υπαλλήλων της Δ.ΥΠ.Α αλλά και του ΕΦΚΑ και του ΣΕΠΕ δεν μπορεί να αντικατασταθεί από «τηλεφωνική μεσολάβηση», γιατί η πραγματική επίλυση των σύνθετων και προσωποποιημένων θεμάτων απαιτεί θεσμική ευθύνη, γνώση διαδικασιών και πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα—ακριβώς γι' αυτό και το ίδιο το 1555 περιγράφει ότι τα σύνθετα αιτήματα προωθούνται μέσω πληροφοριακού συστήματος στο Back Office και ότι εκεί η διαχείριση γίνεται από «έμπειρα στελέχη των φορέων» με «πλήρη γνώση και πρόσβαση σε συστήματα» για να δοθούν απαντήσεις και να κλείσουν οι υποθέσεις.

Όταν λοιπόν η δημόσια υπηρεσία κάνει το δύσκολο και υπεύθυνο κομμάτι (την ουσία της διοικητικής πράξης/διεκπεραίωσης) και ο ιδιώτης λειτουργεί κυρίως ως υποδοχή–καταγραφή–δρομολόγηση, τότε το

ερώτημα δεν είναι «αν απαντήθηκαν πολλές κλήσεις», αλλά αν το κόστος του ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου πράγματι αξίζει τα χρήματά του: αν μειώνει τον συνολικό χρόνο επίλυσης, αν περιορίζει τις επανακλήσεις, αν βελτιώνει την ποιότητα της πληροφόρησης και αν αποσυμφορεί ουσιαστικά τις υπηρεσίες —κάτι που δεν τεκμηριώνεται με επικοινωνιακούς τίτλους τύπου «εξυπηρετήθηκαν εκατομμύρια κλήσεις» ή γενικές διατυπώσεις περί υψηλών ποσοστών διεκπεραίωσης. Γι' αυτό απαιτείται εμπεριστατωμένη αξιολόγηση με διαφάνεια, ώστε να αποδειχθεί με μετρήσιμα στοιχεία τι λύνεται στο Front Office, τι καταλήγει σε δημόσιους υπαλλήλους μέσω ticketing και ποια είναι η πραγματική προστιθέμενη αξία κάθε κρίκου της αλυσίδας εξυπηρέτησης .

- **Δημοσιοποίηση «αλυσίδας ευθύνης»:** να δοθούν άμεσα όλα τα κρίσιμα έγγραφα/στάδια (εξειδίκευση, πρόσκληση, BEE, υπηρεσιακά σημειώματα, χρονοδιάγραμμα ανάθεσης), ώστε να αποδειχθεί ποιος καθυστέρησε και πού «κόλλησε» η διαδικασία που οδήγησε στη διαπραγμάτευση χωρίς δημοσίευση.
- **Δέσμευση για τέλος στις συμβάσεις «γέφυρες» που παρατείνουν την υφιστάμενη:** να υπάρξει ρητή, δημόσια δέσμευση ότι η λύση των **4 μηνών** (2.597.500€ + ΦΠΑ) είναι πραγματική μεταβατική κάλυψη και όχι μηχανισμός μονιμοποίησης αναθέσεων χωρίς ανταγωνισμό, με συγκεκριμένες ημερομηνίες για προκήρυξη-κατακύρωση-υπογραφή του νέου διαγωνισμού.
- **BEE:** απαιτούμε να δημοσιοποιηθεί άμεσα η κατάσταση του αιτήματος BEE, οι τυχόν παρατηρήσεις/αιτήματα διευκρινίσεων και ποιος/πότε και εάν απάντησε.
- **Ανεξάρτητη αξιολόγηση – όχι αυτοαξιολόγηση:** να υπάρξει αξιολόγηση αποτελεσματικότητας από ανεξάρτητο φορέα, γιατί το ίδιο το έργο περιλαμβάνει ως υποέργα την «Ποιοτική Αξιολόγηση/Συνεχή Βελτίωση» και τις «Έρευνες ικανοποίησης», άρα δεν μπορεί η “απόδειξη επιτυχίας” να παράγεται από το ίδιο σύστημα που πληρώνεται να λειτουργεί.
- **Αξιολόγηση κόστους-αποδοσης (cost-benefit):** πριν συνεχιστεί οποιαδήποτε επέκταση/νέα σύμβαση-γέφυρα και νέος διαγωνισμός, απαιτούμε να παρουσιαστεί τεκμηριωμένη αξιολόγηση κόστους-απόδοσης της μετάβασης στο 1555 έναντι των προϋπαρχουσών δομών (ΔΥΠΑ/ΣΕΠΕ κ.λπ.),

με μετρήσεις ουσίας: ακρίβεια απαντήσεων, επίλυση υποθέσεων, χρόνος διεκπεραίωσης, κόστος ανά “λυμένη υπόθεση” (όχι ανά κλήση).

- **Για τις Δημόσιες Υπηρεσίες (Δ.ΥΠ.Α.-ΣΕΠΕ-ΕΦΚΑ) να σταματήσει επιτέλους το “back office χωρίς αναγνώριση”:** να αποτυπωθεί δημόσια ο πραγματικός ρόλος των υπηρεσιών/φορέων στη διαχείριση αιτημάτων που κλιμακώνονται από το 1555 (escalation) και να σταματήσει το επικοινωνιακό αφήγημα ότι “λύνονται όλα” στο τηλεφωνικό κέντρο, όταν στην πράξη το βάρος πέφτει ξανά στις υπηρεσίες. Να προχωρήσουν άμεσα οι μόνιμες προσλήψεις και να στελεχωθούν οι υπηρεσίες που επιβαρύνθηκαν μετά τη λειτουργία του 1555.
- Πρόσληψη μονίμων υπαλλήλων-τηλεφωνητών για να λειτουργήσει τηλεφωνικό κέντρο σε κάθε υπηρεσία με στελέχη δημοσίου υπαλλήλους που γνωρίζουν και επιλύουν τις υποθέσεις χωρίς μεσάζοντες και ακριβοπληρωμένες λύσεις που επιβαρύνουν την ίδια τη λειτουργία των υπηρεσιών.
- **ΣΕΠΕ: απόρρητο καταγγελιών με θεσμικές εγγυήσεις:** καθαρή θεσμική εγγύηση για το απόρρητο των καταγγελιών και συγκεκριμένες διαδικασίες λογοδοσίας, ώστε να μη μετατρέπεται η καταγγελία σε “κλήση εξυπηρέτησης” και να μην καταλήγει σε πάροχο χωρίς νομικά ισοδύναμες εγγυήσεις απορρήτου.
- **Προσωπικά δεδομένα – απαντήσεις με έγγραφα:** τεκμηριωμένη προστασία προσωπικών δεδομένων και σαφείς απαντήσεις στα κρίσιμα ερωτήματα που έχουν τεθεί κοινοβουλευτικά για εμπλεκόμενες ιδιωτικές εταιρείες, ελέγχους και εγγυήσεις (όχι γενικές διαβεβαιώσεις).

*Χρονολόγιο καθυστερήσεων (με ημερομηνίες)

- **01/10/2022:** Υπογράφεται η σύμβαση 91120/1.10.2022 (ΑΔΑΜ 22SYMV011345293) αξίας 21.827.060€ + ΦΠΑ, διάρκειας 30 μηνών.
- **23/12/2023:** Ενεργοποιείται δικαίωμα προαίρεσης 6.548.118€ + ΦΠΑ και η διάρκεια πάει έως **22/11/2025**.
- **29/05/2025:** Υποβάλλεται πρόταση εξειδίκευσης για «Αναβάθμιση και επέκταση» του 1555.

- **13/10/2025:** Εγκρίνεται η 9η εξειδίκευση/προγραμματισμός προσκλήσεων για τη δράση «Αναβάθμιση και επέκταση 1555».
- **06/11/2025:** Ζητείται **Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου (Β.Ε.Ε.)** από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η οποία – σύμφωνα με το ίδιο το έγγραφο– είναι **προϋπόθεση** για την έναρξη διαδικασιών ανάθεσης, με προθεσμία έκδοσης 60 ημερών.
- **12/11/2025:** Εκδίδεται πρόσκληση (Α/Α 19985) για υποβολή προτάσεων έργων (πράξεων).
- **22/11/2025:** Λήγει η υφιστάμενη σύμβαση.
- **08/12/2025:** Υποβάλλεται αίτημα στην ΕΑΔΗΣΥ για διαπραγμάτευση χωρίς δημοσίευση.
- **17/12/2025:** Η ΕΑΔΗΣΥ δίνει σύμφωνη γνώμη για τη σύμβαση-«γέφυρα» 4 μηνών, 2.597.500€ + ΦΠΑ, χωρίς προηγούμενη δημοσίευση.
- **Δεκέμβριος 2025 (εκτίμηση):** Ελλείψει δημοσιοποιημένης ημερομηνίας υπογραφής στο συγκεκριμένο κείμενο, εκτιμούμε ότι η σύμβαση-«γέφυρα» υπογράφηκε/ενεργοποιήθηκε εντός του μήνα έκδοσης της γνώμης, λόγω του κατεπείγοντος μετά τη λήξη στις 22/11/2025.

