



Αθήνα, 02/04/2020

Ερώτηση

**Προς: τον Υπουργό Υγείας
τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων
του Υπουργού Προστασίας του Πολίτη**

Θέμα: «Στελέχωση προσωπικού των τηλεφωνικών γραμμών του ΕΟΔΥ»

Με το «εσωτερικό» email που δημοσιεύει η σελίδα «Μένουμε Ενεργοί – υγεία, συλλογικότητα, αλληλεγγύη» η πολυεθνική εταιρεία παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών Teleperformance εμφανίζεται να έχει αναλάβει να υποστηρίξει τις τηλεφωνικές γραμμές ενημέρωσης του ΕΟΔΥ, όπου χιλιάδες συμπολίτες μας καλούν καθημερινά ζητώντας εμπειριστατωμένες πληροφορίες, συμβουλές σχετικά με τον κορωνοϊό. Μάλιστα αναφέρεται πως προσφέρει δωρεάν τη δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου, το οποίο θα είναι διαθέσιμο 24/7 με 25 κατάλληλα εκπαιδευμένους agents που ομιλούν την ελληνική γλώσσα.

Σύμφωνα με το email που δημοσίευσε η σελίδα, η Teleperformance Greece καλεί όσους εργαζόμενους της μπορούν να διαθέσουν τουλάχιστον τρεις ώρες ημερησίως και θέλουν, να συμμετάσχουν εθελοντικά στη συγκεκριμένη υπηρεσία γιατί, όπως υποστηρίζει, «η ανάγκη για επιπρόσθετη βοήθεια είναι πιο σημαντική από ποτέ».

Με δεδομένα τα παραπάνω, και αναμένοντας την απάντηση στην από 26 Μαρτίου 2020 ερώτησή μου (Α.Π. 5176) αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας στην εν λόγω εταιρεία εν μέσω πανδημίας,

Ερωτώνται οι κ.κ. Υπουργοί:

1. Ισχύει πως η συγκεκριμένη εταιρεία ανέλαβε να υποστηρίξει τις τηλεφωνικές γραμμές ενημέρωσης των πολιτών του ΕΟΔΥ αναφορικά με τον κορωνοϊό; Αν ναι, με ποια κριτήρια επελέγη η συγκεκριμένη εταιρεία;
2. Σε τι συνίσταται η δωρεάν δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου από τη συγκεκριμένη

εταιρεία; Η πολυεθνική αυτή εταιρεία παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες της στο Κράτος ή θα αμειφθεί και αν υπάρχει αμοιβή, ποια είναι αυτή και ποιο διάστημα αφορά;

3. Θεωρείτε πως είναι ηθικά, αλλά και επικοινωνιακά ορθή η συνεργασία της συγκεκριμένης εταιρείας με το Κράτος, είτε ως δωρεάν είτε ως αμειβόμενη παροχή, όταν υπάρχουν πλήθος καταγγελιών εργαζομένων για τις ελλείψεις από υγειονομικής άποψης εργασιακές συνθήκες εν μέσω πανδημίας, που έχει οδηγήσει πολλούς εργαζόμενους στο να νοσήσουν;
4. Η συγκεκριμένη εταιρεία αναφέρεται σε 25 εκπαιδευμένους agents. Σε τι συνίσταται η εκπαίδευσή τους και γιατί θα πρέπει οι συγκεκριμένοι να προσφέρουν υπερωριακά μιν, εθελοντικά δε τις υπηρεσίες τους 3 ώρες την ημέρα;
5. Πώς γίνεται γενικότερα η ενημέρωση των πολιτών από τον ΕΟΔΥ για τον κορωνοϊό; Υπάρχουν ένα ή περισσότερα τηλεφωνικά κέντρα που εξυπηρετούν τις κλήσεις των πολιτών και αν ναι, αφενός σε ποιον ανήκει καθένα και αφετέρου οι υπάλληλοι αναφέρονται στον ΕΟΔΥ ή στην εκάστοτε ιδιοκτησία ως προς την επάρκεια της ενημέρωσης που παρέχουν;
6. Πόσα άτομα απασχολούνται στις τηλεφωνικές γραμμές του ΕΟΔΥ συνολικά και τι εκπαίδευση έχουν προκειμένου να μπορούν να ενημερώνουν αξιόπιστα και έγκριτα τους πολίτες;
7. Ποιο είναι το κόστος για το Κράτος για τη λειτουργία των τηλεφωνικών κέντρων ενημέρωσης των πολιτών από τον ΕΟΔΥ για τον κορωνοϊό;

Η ερωτώσα βουλευτής

Φωτεινή Μπακαδήμα