



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Ψηφιακή και Τηλεφωνική Αναβάθμιση της Κρατικής Αρωγής με το νέο Σύστημα Call Center

Τετάρτη 19 Νοεμβρίου 2025

Το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, μέσω της Γενικής Γραμματείας Αποκατάστασης Επιπτώσεων Φυσικών Καταστροφών και Κρατικής Αρωγής, προχωρά στη δημιουργία νέας, ενισχυμένης γραμμής επικοινωνίας (call center) για τους πληγέντες. Η νέα υπηρεσία θα λειτουργεί ως κεντρικό σημείο ενημέρωσης και υποστήριξης, προσφέροντας αναβαθμισμένη τηλεφωνική και ψηφιακή εξυπηρέτηση.

Στόχος της πρωτοβουλίας είναι η καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών που έχουν υποστεί συνέπειες από φυσικές καταστροφές. Η ενίσχυση αυτής της επικοινωνίας κρίθηκε απαραίτητη, καθώς η άμεση, οργανωμένη και ανθρώπινη επαφή με τους πληγέντες αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της Κρατικής Αρωγής. Με τον τρόπο αυτό περιορίζεται η ταλαιπωρία των πολιτών και επιταχύνονται οι διαδικασίες αποκατάστασης.

Στο πλαίσιο της νέας συνεργασίας, θα πραγματοποιηθούν περισσότερες από 1.000 εξερχόμενες τηλεφωνικές επικοινωνίες, ενώ ταυτόχρονα οι πολίτες θα κατευθύνονται να επικοινωνήσουν με τις αρμόδιες υπηρεσίες για να λάβουν περισσότερες και πιο εξειδικευμένες πληροφορίες ώστε καμία κλήση και κανένα αίτημα πολίτη να μην μένει αναπάντητο. Μέσω του οργανωμένου συστήματος call center, οι πολίτες θα ενημερώνονται έγκαιρα για τις δυνατότητες που παρέχονται από το κανονιστικό πλαίσιο σε ότι αφορά τις

αποζημιώσεις για την επισκευή ή ανακατασκευή των κατοικιών τους, παρατάσεις και κάθε θέμα που αφορά τη στήριξη από την Πολιτεία.

Το call center διαθέτει σύγχρονη τεχνολογική υποδομή και εκπαιδευμένο προσωπικό, που διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Το σύστημα περιλαμβάνει:

- Το προηγμένο σύστημα κλήσεων Genesys Dialer, που επιτρέπει γρήγορη και οργανωμένη επικοινωνία.
- Σύγχρονο CRM, στο οποίο καταγράφεται και παρακολουθείται κάθε επαφή με τον πολίτη.
- Εξειδικευμένους τηλεφωνικούς εκπροσώπους, εκπαιδευμένους στη διαχείριση αιτημάτων και ιδιαίτερων περιπτώσεων.
- Μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας και προστασίας δεδομένων.
- Συνεχή και αναλυτική ενημέρωση προς το Υπουργείο, σε πραγματικό χρόνο.

Ο Υφυπουργός Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας **Κωνσταντίνος Κατσαφάδος** αρμόδιος για θέματα Κρατικής Αρωγής τόνισε ότι «Με τη νέα αυτή συνεργασία, ενισχύουμε την άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία με τους πληγέντες, περιορίζουμε την ταλαιπωρία και επιταχύνουμε κάθε διαδικασία που αφορά την αποκατάσταση μετά από φυσικές καταστροφές. Ο στόχος μας είναι ξεκάθαρος, κανένας πολίτης να μην μένει χωρίς ενημέρωση και απάντηση. Η αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων και η υποστήριξη εξειδικευμένων επαγγελματιών είναι βήματα προς ένα κράτος πιο γρήγορο, πιο λειτουργικό και πιο ανθρώπινο».