



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ  
ΚΑΙ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΦΤΩΧΕΙΑΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ  
ΑΝΑΠΗΡΙΑ (Α.μεΑ.)  
ΤΜΗΜΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ (Α.μεΑ.)

Αθήνα 9 - 10 - 2020

Αρ. Πρωτ.: Δ12α/Γ.Π.οικ.41280/1272

**ΠΡΟΣ: Πίνακα Αποδεκτών**

Ταχ. Δ/ση : Σταδίου 29  
Ταχ. Κώδικας : 10110  
Πληροφορίες : Μ. Σταϊκοπούλου  
Τηλέφωνο : 210-528125  
Fax : 210-5281113  
Email : [mstaikopoulou@yeka.gr](mailto:mstaikopoulou@yeka.gr)

**ΘΕΜΑ:** : «Ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία των κωφών/βαρήκων ατόμων με υπηρεσίες δημόσιων και ιδιωτικών φορέων μέσω του προγράμματος της εξ αποστάσεως διερμηνείας (RELAY SERVICE)».

**Σχετ.:** Η αριθμ. οικ. 60136/1580/15-12-2017 Κ.Υ.Α. «Πρόγραμμα διερμηνείας εξ αποστάσεως Κωφών και Βαρήκων Ατόμων» (ΦΕΚ 4590/Β'), όπως τροποποιήθηκε με την αριθμ.Δ12α / ΓΠ 58012 1724/20-2-2020 όμοια(ΦΕΚ 550 /Β').

Το Εθνικό Ίδρυμα Κωφών (Ε.Ι.Κ.), Ν.Π.Δ.Δ., εποπτευόμενο και επιχορηγούμενο από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, είναι ο μοναδικός δημόσιος φορέας στην Ελλάδα, ο οποίος υλοποιεί εξειδικευμένα προγράμματα για κωφούς και βαρήκοους χρησιμοποιώντας σύγχρονες επιστημονικές μεθόδους. Ένα από τα πλέον σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους τα κωφά/ βαρήκοα άτομα είναι η πρόσβαση στην επικοινωνία.

Από τον Μάρτιο του 2019 στο Εθνικό Ίδρυμα Κωφών, άρχισε να λειτουργεί με τη βοήθεια της τεχνολογίας μία καινούρια υπηρεσία εξυπηρέτησης των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβασή τους στην επικοινωνία, η εξ αποστάσεως διερμηνεία (**RELAY SERVICE**).

Σκοπός του προγράμματος είναι η ανάπτυξη και λειτουργία υπηρεσίας εξ αποστάσεως διερμηνείας για τους κωφούς και βαρήκοους μέσω πολλαπλών τρόπων επικοινωνίας (Ελληνική Νοηματική Γλώσσα, χειλεανάγνωση) με τη χρήση νέων και σύγχρονων τεχνολογιών υψηλής ποιότητας.

Με τη νέα αυτή υπηρεσία, η οποία λειτουργεί ως τηλεφωνικό κέντρο 24 ώρες το 24ωρο ο/η κωφός/κωφή-βαρήκοος/βαρήκοη, από όλη την Ελλάδα κατεβάζει την εφαρμογή στο κινητό και σε πάσης φύσεως ηλεκτρονικούς υπολογιστές μέσω βιντεοκλήσης και επικοινωνεί με ειδικό διερμηνέα/υπάλληλο.

Ο ειδικός διερμηνέας/υπάλληλος του κέντρου μεταφέρει τις συνομιλίες των ανθρώπων με προβλήματα ακοής στους ακούοντες υπαλλήλους υπηρεσιών τόσο του Δημόσιου όσο και του Ιδιωτικού Τομέα ως μεσολαβητής στην επικοινωνία των δυο πλευρών σε πραγματικό χρόνο. Με τον τρόπο αυτό δύναται να έχουν πρόσβαση στην τηλεφωνία και ισότιμα να συμμετέχουν σε συνομιλίες με ακούοντες επικοινωνώντας τις ανάγκες τους (ιατρικές, με δημόσιες υπηρεσίες, ιδιώτες, συγγενείς, φίλους κτλ).

Στο ευρύτερο πλαίσιο ενός συστήματος κοινωνικής υποστήριξης για τα άτομα με αναπηρία με στόχο την ισότιμη πρόσβαση στα κοινωνικά αγαθά της επικοινωνίας, της μείωσης των ανισοτήτων και του κοινωνικού αποκλεισμού, παρακαλούμε όπως οι εκάστοτε υπηρεσίες εξυπηρέτησης τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα να αποδέχονται τον συγκεκριμένο τρόπο επικοινωνίας (RELAY SERVICE) για τις υπηρεσίες που δεν απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη.

Οι υπηρεσίες μας είναι στη διάθεσή σας για κάθε διευκρίνιση.

Ο Γενικός Γραμματέας Κοινωνικής Αλληλεγγύης  
& Καταπολέμησης της Φτώχειας

Γεώργιος Σταμάτης

#### **Πίνακας Αποδεκτών:**

**A. ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ** (με την παράκληση ενημέρωσής των φορέων και των υπηρεσιών αρμοδιότητάς τους, ΝΠΔΔ ΚΑΙ ΝΠΙΔ)

**1) Υπουργείο Οικονομικών.** Δ/νση: Νίκης 5-7, Αθήνα, Τ.Κ. 10180, [ministeroffice@minfin.gr](mailto:ministeroffice@minfin.gr).

**2) Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων.** Δ/νση: Νίκης 5-7, Αθήνα, Τ.Κ. 10180 [minister.sec@mnec.gr](mailto:minister.sec@mnec.gr)

**3) Υπουργείο Εξωτερικών.** Δ/νση: Βασ. Σοφίας 5, Αθήνα, Τ.Κ. 10671, [grypex@mfa.gr](mailto:grypex@mfa.gr)

- 4) **Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη.** Δ/νση: Π. Κανελλοπούλου 4, 7ος ορ., Τ.Κ. 10177, minister@yptrp.gr, minister@morocp.gov.gr
- 5) **Υπουργείο Εθνικής Άμυνας.**  
Δ/νση: Πεντάγωνο, Μεσογείων 227-231, Χολαργός Τ.Κ. 15561, minister.secretary@mod.mil.gr
- 6) **Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.**  
Δ/νση: Ανδρέα Παπανδρέου 37, Μαρούσι, Τ.Κ. 15180, minister@minedu.gov.gr
- 7) **Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.** Δ/νση: Σταδίου 29, Αθήνα, Τ.Κ. 10110, ypourgos\_erg@yeka.gr
- 8) **Υπουργείο Υγείας.** Δ/νση: Αριστοτέλους 17, Αθήνα, Τ.Κ. 10187, minister@moh.gov.gr
- 9) **Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργεια.** Δ/νση: Μεσογείων 119, Αθήνα, Τ.Κ. 10192, secmin@ypen.gr
- 10) **Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού.**  
Δ/νση: Μπουμπουλίνας 20-22, Αθήνα, Τ.Κ. 10682, minoff@culture.gr.
- 11) **Υπουργείο Δικαιοσύνης.** Δ/νση: Μεσογείων 96, Αθήνα, Τ.Κ. 115 27, grammateia@justice.gov.gr
- 12) **Υπουργείο Εσωτερικών.** Δ/νση: Βασ. Σοφίας 15, Αθήνα, Τ.Κ. 10674, ypourgos@ypes.gr.
- 13) **Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.** Δ/νση: Φραγκούδη 11, 6ος ορ., Καλλιθέα, Τ.Κ. 10163, sec@mindigital.gr
- 14) **Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών.** Δ/νση: Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε, Παπάγου, Τ.Κ. 15669, gram-yourgou@yme.gov.gr
- 15) **Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής.** Δ/νση: Ακτή Βασιλειάδη (Πύλη Ε2), Πειραιάς, Τ.Κ. 18510, minister@yna.gov.gr , minister.office@yna.gov.gr
- 16) **Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.**  
Δ/νση: Αχαρνών 2, Αθήνα, Τ.Κ. 10176, minister-mailbox@hq.minagric.gr

**17) Υπουργείο Τουρισμού.** Δ/νση: Βασ. Αμαλίας 12, Αθήνα, Τ.Κ. 10557, [mintourismgr@gmail.com](mailto:mintourismgr@gmail.com).

**18) Υπουργείο Επικρατείας.** Δ/νση: Μέγαρο Μαξίμου, Ηρώδου Αττικού 19, Τ.Κ. 10674, [ypgp@primeminister.gr](mailto:ypgp@primeminister.gr).

## **B. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ**

(με την παράκληση ενημέρωσής των φορέων και των υπηρεσιών αρμοδιότητάς τους, Περιφέρειες, Δήμους, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ)

## **Γ. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ**

**1) Συνήγορος του Πολίτη** Δ/ση: Χαλκοκονδύλη 17, Τ.Κ. 104 32, Αθήνα ([press@synigoros.gr](mailto:press@synigoros.gr))

**2) Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**  
Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα ([contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr))

## **Δ. ΔΕΚΟ**

**1) Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού Α.Ε.** Δ/νση: Χαλκοκονδύλη 30, Τ.Κ.10432, Αθήνα (με την παράκληση να ενημερωθούν όλα τα εποπτευόμενα υποκαταστήματα εξυπηρέτησης)

**2) Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας.** Δ/νση: Σατωβριάνδου 12, Τ.Κ.104 32 Αθήνα, [1022@eydap.gr](mailto:1022@eydap.gr) (με την παράκληση να ενημερωθούν όλες οι εποπτευόμενες τράπεζες)

**3) Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε.** Δ/νση: Λεωφόρος Κηφισίας 99, Διοικητικό Μέγαρο, Τ.Κ. 15124 Μαρούσι (με την παράκληση να ενημερωθούν όλα τα εποπτευόμενα υποκαταστήματα εξυπηρέτησης)

**E. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΈΝΩΣΗ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.** Δ/νση: Αμερικής 21 Α, Τ.Κ. 106 72, Αθήνα, [hba@hba.gr](mailto:hba@hba.gr) (με την παράκληση να ενημερωθούν όλες οι εποπτευόμενες τράπεζες)

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

- 1)Ε.Ι.Κ. :Ζαχάρωφ 1, Αμπελόκηποι Τ.Κ. 11521 Αθήνα
- 2)ΟΜΚΕ: Ελευθερίου Βενιζέλου 236, Τ.Κ.16341, Ηλιούπολη, Αθήνα
- 3)ΕΣΑμεΑ: Ελευθερίου Βενιζέλου 236, Τ.Κ.16341, Ηλιούπολη, Αθήνα

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ**

1. Γραφείο Υφυπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας
3. Γραφείο Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης Κοινωνικής Αλληλεγγύης
4. Διεύθυνση Πολιτικών ΑμεΑ