

Έρευνα Ικανοποίησης Πολιτών για τα ΚΕΠ 2017

Σε ένα περιβάλλον συνεχώς εξελισσόμενο, η παροχή αποδοτικότερων, ποιοτικών υπηρεσιών αποτελεί βασικό παράγοντα για την επιβίωση, όχι μόνο των οργανισμών του ιδιωτικού τομέα, αλλά και των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

2. Στο πλαίσιο αυτό, το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) του Υπουργείου Οικονομικών σχεδίασε και ανέπτυξε τον θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, από το 2005, με τη δημιουργία τουλάχιστον ενός Κέντρου σε κάθε επαρχία καθώς και με άλλα μέτρα που βρίσκονται υπό ανάπτυξη (π.χ. λειτουργία Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης του Πολίτη για τη δημόσια διοίκηση, ανάπτυξη εργαλείων/ μεθοδολογιών για τη μέτρηση της ικανοποίησης του πολίτη), σε μια προσπάθεια εξελικτικής βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών στο κοινό.

3. Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί για την Κύπρο την πρώτη εφαρμογή της ιδέας του «One-Stop-Shop» για δημόσιες υπηρεσίες, δηλαδή, την παροχή πολλών υπηρεσιών από ένα και μόνο σημείο επαφής.

4. Το ΚΕΠ είναι ένας χώρος, ο οποίος συστεγάζει ενενήντα και πλέον δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από διάφορα Υπουργεία, Τμήματα και Υπηρεσίες, απαλλάσσοντας τον πολίτη από την υποχρέωση να μετακινείται από το ένα Τμήμα στο άλλο ή να διακινεί έγγραφα μεταξύ δύο ή περισσότερων Υπηρεσιών.

5. Παρά τη μικρή γεωγραφική κατανομή του νησιού, οι επιπτώσεις για τους πολίτες από το θεσμό των ΚΕΠ είναι αξιοσημείωτες. Σε μια περίοδο πέραν των 11 ετών από την ίδρυση του πρώτου Κέντρου, τα 8 ΚΕΠ, που έχουν ήδη συσταθεί (ΚΕΠ Λευκωσίας-1, Λευκωσίας-2, Λάρνακας, Αμμοχώστου, Λεμεσού, Πελενδρίου, Πάφου και Πόλης Χρυσοχούς) παρείχαν συνολικά 7,5εκ. υπηρεσίες προς τους πολίτες, ήτοι, περίπου 3.600 υπηρεσίες, κατά μέσο όρο, σε ημερήσια βάση, ενώ 2,6 εκ πολίτες περίπου έλαβαν πληροφόρηση τηλεφωνικώς.

6. Περαιτέρω σημαντική εξέλιξη του θεσμού, αφορά στον τρόπο λειτουργίας του, με στόχο, κυρίως, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, μέσα από την εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ISO 9001 στα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ).

7. Στα πλαίσια της εφαρμογής ΣΔΠ στα ΚΕΠ, έχει τεθεί συγκεκριμένος στόχος που αφορά στη βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης του πολίτη, όπως αυτός αξιολογείται, μεταξύ άλλων, μέσω έρευνας ικανοποίησης πολιτών που διεξάγεται κάθε 3 χρόνια. Σκοπός της έρευνας είναι να εντοπιστούν τόσο τα δυνατά σημεία, όσο και τα σημεία που θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η τελευταία έρευνα είχε πραγματοποιηθεί το 2014 από τον οίκο PricewaterhouseCoopers, στο πλαίσιο μιας ευρύτερης Μελέτης η οποία συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο που αφορούσε, μεταξύ άλλων, την αξιολόγηση της λειτουργίας των ΚΕΠ. Ως εκ τούτου, και με το πέραν των 3 ετών, η έρευνα διενεργήθηκε εκ νέου την περίοδο 20/2/2017 μέχρι 5/3/2017, αυτή τη φορά από το ΤΔΔΠ σε συνεργασία με τη Στατιστική Υπηρεσία.

8. Η Έρευνα ήταν ανώνυμη. Για τη συλλογή των δεδομένων ετοιμάστηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο διαχωρίστηκε σε 6 ενότητες, ως ακολούθως:

- Ενότητα 1: Δημογραφικά στοιχεία συμμετασχόντων
- Ενότητα 2: Γενικά Στοιχεία
- Ενότητα 3: Ικανοποίηση
- Ενότητα 4: Τηλεφωνική Επικοινωνία / Διαδίκτυο
- Ενότητα 5: Εισηγήσεις για Βελτίωση
- Ενότητα 6: Άλλα Σχόλια / Παράπονα

9. Στο πλαίσιο διεξαγωγής της Έρευνας, λήφθηκε δείγμα 2.480 ερωτηματολογίων. Τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας, στη βάση των οποίων διαφαίνεται **σαφής βελτίωση σε όλους τους τομείς**, συνοψίζονται ως εξής:

(α) **Τρόπος Επικοινωνίας**: Όσον αφορά στον Τρόπο Επικοινωνίας με τα ΚΕΠ, η συντριπτική πλειοψηφία (90%) των Πολιτών επιλέγει να επισκέπτεται επιτόπου τα ΚΕΠ για να εξυπηρετηθεί. Ελάχιστοι είναι οι πολίτες που επικοινωνούν με τα ΚΕΠ μέσω φαξ/e-mail (0.1%), ενώ 7,4% επικοινωνούν τηλεφωνικώς.

(β) **Υπηρεσίες που προσφέρονται στα ΚΕΠ**: Η πλειονότητα των πολιτών απευθύνεται στα ΚΕΠ για υπηρεσίες που προσφέρονται από το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης (72,9%), ακολουθεί το Υπουργείο Υγείας (57.7%) και το Τμήμα Οδικών Μεταφορών (51.4%).

(γ) **Χρόνος αναμονής**: Για την πλειονότητα των πολιτών που απευθύνθηκαν στα ΚΕΠ, ο χρόνος αναμονής κυμαίνεται από 10 λεπτά μέχρι 30 λεπτά (ποσοστό 50.8%). Σε λιγότερο από 10 λεπτά εξυπηρετήθηκε το 33.3% των πολιτών, ενώ πολύ μικρό ποσοστό (ήτοι 1.5%) χρειάστηκε να περιμένει περισσότερο από 60 λεπτά.

(δ) **Χρόνος για διευθέτηση ενός αιτήματος από το λειτουργό εξυπηρέτησης**: Για τη διευθέτηση ενός αιτήματος χρειάστηκε λιγότερο από 10 λεπτά σε ποσοστό 54.1% των πολιτών, ενώ το 37.5% των πολιτών δήλωσε ότι ο χρόνος για διευθέτηση ενός αιτήματος ανήλθε στα 10 μέχρι 30 λεπτά.

(ε) **Αριθμός επισκέψεων στα ΚΕΠ για διευθέτηση ενός αιτήματος**: Η πλειονότητα των πολιτών χρειάστηκε να επισκεφθεί τα ΚΕΠ μόνο 1 φορά για να διευθετηθεί ένα αίτημα (62.2%). Ποσοστό 24.3% χρειάστηκε να επισκεφθεί 2 φορές το ΚΕΠ, ενώ μικρό ποσοστό της τάξης του 4% χρειάστηκε 3 επισκέψεις για τη διευθέτηση ενός αιτήματος. Σημαντικό να επισημανθεί ότι ο αριθμός των επισκέψεων για τη διευθέτηση ενός αιτήματος, καθορίζεται και από το είδος του αιτήματος. Για παράδειγμα, για την έκδοση διαβατηρίου είναι αναπόφευκτο να γίνουν 2 επισκέψεις (μία επίσκεψη για τη λήψη όλων των σχετικών στοιχείων, εγγράφων και βιομετρικών στοιχείων, ενώ χρειάζεται 2^η επίσκεψη για την παραλαβή του διαβατηρίου).

(στ) **Ικανοποίηση σχετικά με την τοποθεσία του ΚΕΠ**: Ποσοστό που ανήλθε στο 85.8% δήλωσε ικανοποιημένο με την τοποθεσία του ΚΕΠ που επισκέφθηκαν.

(ζ) **Λόγος επίσκεψης στο ΚΕΠ στη Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' στη Λευκωσία:** Η πλειοψηφία των πολιτών που επισκέφτηκε το ΚΕΠ στη Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου (58.9%), δήλωσε ότι ο λόγος που επισκέφθηκε το συγκεκριμένο ΚΕΠ ήταν άλλος, εκτός από την αναψυχή ή τα ψώνια σε συνδυασμό με την εξυπηρέτηση. Συγκεκριμένα, με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι πολίτες, η πλειονότητα αυτών που αναφέρονται σε άλλο λόγο, δήλωσαν την τοποθεσία ως το λόγο επίσκεψης του συγκεκριμένου ΚΕΠ. Ακολουθεί η αναψυχή σε συνδυασμό με εξυπηρέτηση για 17.7% των πολιτών που το επισκέφτηκαν και τα ψώνια σε συνδυασμό με εξυπηρέτηση, με ποσοστό 7.6%.

(η) **Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ:** Το 92.4% των πολιτών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο συνολικά από τα ΚΕΠ. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2014, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 80,4%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο στοχοθέτησης στο ΣΔΠ των ΚΕΠ, τέθηκε ως στόχος η βελτίωση στο συγκεκριμένο δείκτη κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες, ο οποίος έχει επιτευχθεί.

(θ) **Προσωπικό – Κατάρτιση και Γνώσεις:** Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών δηλώνει ικανοποιημένη ή/και πολύ ικανοποιημένη με την κατάρτιση και τις γνώσεις του προσωπικού, με ποσοστό 93.1%. Παράλληλα, μόνο το 2.4% δήλωσε μερική ή/και καθόλου ικανοποίηση.

(ι) **Προσωπικό – Καλή μεταχείριση και Κατανόηση σε περίπτωση υποβολής παραπόνου:** Σε περιπτώσεις υποβολής παραπόνων, το 82.7% των πολιτών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την μεταχείριση και κατανόηση που επέδειξε το προσωπικό των ΚΕΠ. Το ποσοστό των πολιτών που δεν ήταν ικανοποιημένο (λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι) ήταν μόλις 2.3%.

(κ) **Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε Λειτουργό:** 87,3% των πολιτών δήλωσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι με το χρόνο αναμονής. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2014, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 70,6%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 16,7 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο στοχοθέτησης στο ΣΔΠ των ΚΕΠ, τέθηκε ως στόχος η βελτίωση στο συγκεκριμένο δείκτη κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες, ο οποίος έχει επιτευχθεί.

(λ) **Ταχύτητα εξυπηρέτησης:** 90,5% των πολιτών δήλωσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι με την ταχύτητα εξυπηρέτησης στα ΚΕΠ. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2014, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 77,3%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 13,2 ποσοστιαίες μονάδες.

(μ) **Πληροφορίες και Εμπιστοσύνη:** Ποσοστό των πολιτών που ανήλθε στο 86.9% θεωρούν ότι το επίπεδο συνέπειας και υπευθυνότητας στα ΚΕΠ κατά το χειρισμό υποθέσεων είναι πολύ ικανοποιητικό ή ικανοποιητικό.

(ν) **Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ:** Από το σύνολο των πολιτών στην έρευνα που είχαν τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕΠ, το ποσοστό που δήλωσε ότι ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο συνολικά με τη τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ ήταν 87,4%. Το ποσοστό των πολιτών που είχαν τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕΠ και θεωρούν το επίπεδο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης χαμηλό (λίγο ικανοποιημένος ή καθόλου ικανοποιημένος) ήταν 9.5%. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό των πολιτών που αξιολογούν πολύ ικανοποιητική ή ικανοποιητική την τηλεφωνική εξυπηρέτηση στα ΚΕΠ είναι μεγαλύτερο του 80% σε όλα τα ΚΕΠ.

(ξ) **Χρήση Διαδικτύου:** Όσον αφορά στην εξοικείωση με τη χρήση του διαδικτύου, ποσοστό 55.3% των πολιτών που απευθύνονται στα ΚΕΠ δηλώνουν ότι είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου.

10. Συνοπτικά, τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας του 2017 σε σύγκριση με την αντίστοιχη έρευνα του 2014 φαίνονται στον πιο κάτω Πίνακα:

	Έρευνα 2017	Έρευνα 2014	Αύξηση σε ποσοστιαίες μονάδες (Έρευνα 2017 σε σύγκριση με Έρευνα 2014)
	Ποσοστό (%) πολιτών που δήλωσε <u>πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο</u>		
Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ	92,4	80,4	12,0
Προσωπικό: Κατάρτιση και Γνώσεις	93,1	88,7	4,4
Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε λειτουργό	87,3	70,6	16,7
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	90,5	77,3	13,2
Πληροφορίες / εμπιστοσύνη: χειρισμός υποθέσεων με συνέπεια και υπευθυνότητα	86,9	81,0	5,9
Συνολική ικανοποίηση με την <u>τηλεφωνική εξυπηρέτηση</u> από τα ΚΕΠ	87,4	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην έρευνα του 2014	

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

5/7/2017