



ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Περιγραμμά Παρουσίασης

- ❖ Γενικές Πληροφορίες
- ❖ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001
- ❖ Συνεχής Βελτίωση
- ❖ Έρευνα Ικανοποίησης Πολιτών 2020
- ❖ Στατιστικά Παρεχόμενων Υπηρεσιών και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού



ΚΥΠΡΙΑΚΗ
ΑΚΑΔΗΜΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

- Από το 2005 μέχρι σήμερα με επίκεντρο τον πολίτη: Στόχος, στην ίδια οργανωτική μονάδα και στον ίδιο χώρο, ένα μόνο σημείο επαφής με τη δημόσια υπηρεσία για μεγάλο αριθμό υπηρεσιών (one-stop-shop).
- Σήμερα λειτουργούν 9 συνολικά ΚΕΠ, τα οποία προσφέρουν 100 περίπου υπηρεσίες από 10 διαφορετικά Υπουργεία/Τμήματα/Υπηρεσίες, με συνεχές ωράριο εξυπηρέτησης (8.00π.μ. – 5.00μ.μ).
- Αξιοποιείται η σύγχρονη τεχνολογία.
- Διακινούνται τα έγγραφα, χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται ο πολίτης.
- Δεν υποκαθιστούν ούτε αντικαθιστούν τα Τμήματα / Υπηρεσίες – Τα ΚΕΠ λειτουργούν παράλληλα και συμπληρωματικά.
- Ο θεσμός επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση, μέσω της **στρατηγικής στοχοθέτησης του ΤΔΔΠ** και, από το 2015, της εφαρμογής πιστοποιημένου **Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας** με βάση το πρότυπο ISO 9001.



ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001

ΣΔΠ ISO 9001: σημαντικό βήμα προς την επίτευξη των στόχων του θεσμού των ΚΕΠ και τη συνεχή βελτίωσή του

- Τυποποίηση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών, ώστε οι πολίτες να τυγχάνουν της ίδιας εξυπηρέτησης, οποιοδήποτε ΚΕΠ και να επισκεφθούν.
- Τυποποίηση των διαδικασιών εσωτερικής λειτουργίας και διασφάλιση της ομοιόμορφης εφαρμογής τους σε όλα τα ΚΕΠ.
- Εισαγωγή νέων υπηρεσιών, ώστε ο θεσμός να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών.
- Συνεχής επαφή με τα συνεργαζόμενα Τμήματα για βελτίωση των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού σε 2 άξονες.



ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 (2)

- Καθορισμός **αντικειμενικών στόχων ποιότητας** στο πλαίσιο του ΣΔΠ, με βάση τους στρατηγικούς στόχους του ΤΔΔΠ όπως για παράδειγμα, βελτίωση των επιπέδων ικανοποίησης του πολίτη:
- Καθορισμός του πλαισίου λειτουργίας του θεσμού (ανάλυση ΔΑΕΚ) και διαδικασία επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη του θεσμού.
- Εσωτερική επιθεώρηση του ΣΔΠ, προγραμματισμός διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών σε σχέση με τα αποτελέσματα της επιθεώρησης, ανασκόπηση των αποτελεσμάτων με την ανώτατη Διοίκηση και επιτήρηση του ΣΔΠ από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης.

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Συνεχής βελτίωση – Προσθήκη **νέων υπηρεσιών** και επέκταση υφιστάμενων 2021-2022:

- Το 2021 εντάχθηκε νέα υπηρεσία για την Έκδοση του Πιστοποιητικού COVID - 19 (EUDCC).
- Έναρξη παροχής υπηρεσιών ταυτοποίησης νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (Εταιρείες) στο CY-LOGIN (πρώην Αριάδνη) στα ΚΕΠ Λάρνακας και Πάφου, από 15/3/2022 και στα ΚΕΠ Πόλης Χρυσοχούς και Πελενδρίου από 23/5/2022 (πλέον σε όλα τα ΚΕΠ).
- Έναρξη παροχής υπηρεσιών Επαγωγής Όρκων σε εξωδικαστικές υποθέσεις (Ένορκες Δηλώσεις) από τα ΚΕΠ, για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ, από 20/6/2022.
- Έναρξη εξυπηρέτησης πολιτών μέσω τηλεδιάσκεψης (εργαλείο MYGOVLIVE) από τις 2/5/2022, για μία υπηρεσία, την ταυτοποίηση Κυπρίων πολιτών (φυσικών προσώπων στο CY-LOGIN), από τα 2 ΚΕΠ Λευκωσίας.



ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Συνεχής βελτίωση – Προγραμματισμός για **προσθήκη νέων υπηρεσιών το 2023:**

- Επέκταση της υπηρεσίας πιστοποίησης APOSTILLE στα **Ιδιωτικά Έγγραφα**. Πιλοτική εφαρμογή στο ΚΕΠ Πάφου εντός του πρώτου τριμήνου 2023.
- Επέκταση των υπηρεσιών του **Τμήματος Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης (ΤΑΠΜ)** σε ορισμένες υπηρεσίες μετανάστευσης
- Επέκταση των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω **τηλεδιάσκεψης και ένταξη τους και στα υπόλοιπα ΚΕΠ** (στο πλαίσιο της Φάσης Β' του έργου για το Queuing System) σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες:
 - Ορισμένες Βεβαιώσεις Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων
 - Έκδοση Βεβαίωσης για Παροχή Επιδόματος Τέκνου και Βεβαίωσης για Παροχή Μονογονεϊκού Επιδόματος σε Κύπριους πολίτες (Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας) και παροχή πληροφοριών ΥΔΕΠ για Επίδομα Τέκνου και Επίδομα Μονογονεϊκής Οικογένειας (για την πρόοδο αιτημάτων)
 - Έκδοση Βεβαίωσης για Παροχή Φοιτητικής Χορηγίας (Υπηρεσία Φοιτητικής Μέριμνας).
- Αυτόματη επιβεβαίωση, μέσω της Κυβερνητικής Αποθήκης Πληροφοριών (ΚΑΠ), της εγγραφής των αιτητών ΕΚΑΑ στο ΓεΣΥ, χωρίς να χρειάζεται οι πολίτες να προσκομίζουν αποδειχτικά στοιχεία.

A. Βελτίωση της **δυνατότητας των ΚΕΠ στην Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ICT) 2021-2022:**

- Εγκατάσταση και λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Σειράς Προτεραιότητας και Εξυπηρέτησης στα ΚΕΠ/ΚΕΠΟ (Queuing System), μέσω ανάθεσης σύμβασης σε Ανάδοχο, από το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (Φάση Α' του Έργου). Η λειτουργία του Συστήματος ξεκίνησε σε όλα τα ΚΕΠ στις 10/1/2022. Το εν λόγω Σύστημα συμβάλλει ουσιαστικά στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών, στη λήψη σχετικής ανατροφοδότησης αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης τους από τα Κέντρα και στην αποδοτικότερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ.
- Δημιουργία νέου, ενιαίου τηλεφωνικού κέντρου για τα ΚΕΠ, με παγκύπριο αριθμό 22309100, αξιοποιώντας τις δυνατότητες των συστημάτων του Κυβερνητικού Ενιαίου Δικτύου (ΚΕΔ) (τηλεφωνία μέσω διαδικτύου, τηλεφωνικές συσκευές και σύστημα CISCO FINESSE). Εφαρμογή από 15/11/2021.

B. Προγραμματισμός για το 2023:

- Υλοποίηση της Φάσης Β' του έργου του Συστήματος Queuing με τις ακόλουθες λειτουργίες:
 - Διευθέτηση ραντεβού για εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω του Συστήματος:
 - Από τους ίδιους τους πολίτες, μέσω διαδικτύου και μέσω εφαρμογής κινητού τηλεφώνου.
 - Από τους τηλεφωνητές των ΚΕΠ, οι οποίοι θα συνεχίσουν να διευθετούν ραντεβού για τους πολίτες, όπως σήμερα.
 - Παροχή πρόσθετων υπηρεσιών μέσω τηλεδιάσκεψης και αντικατάσταση του υφιστάμενου εργαλείου MYGOVLIVE.



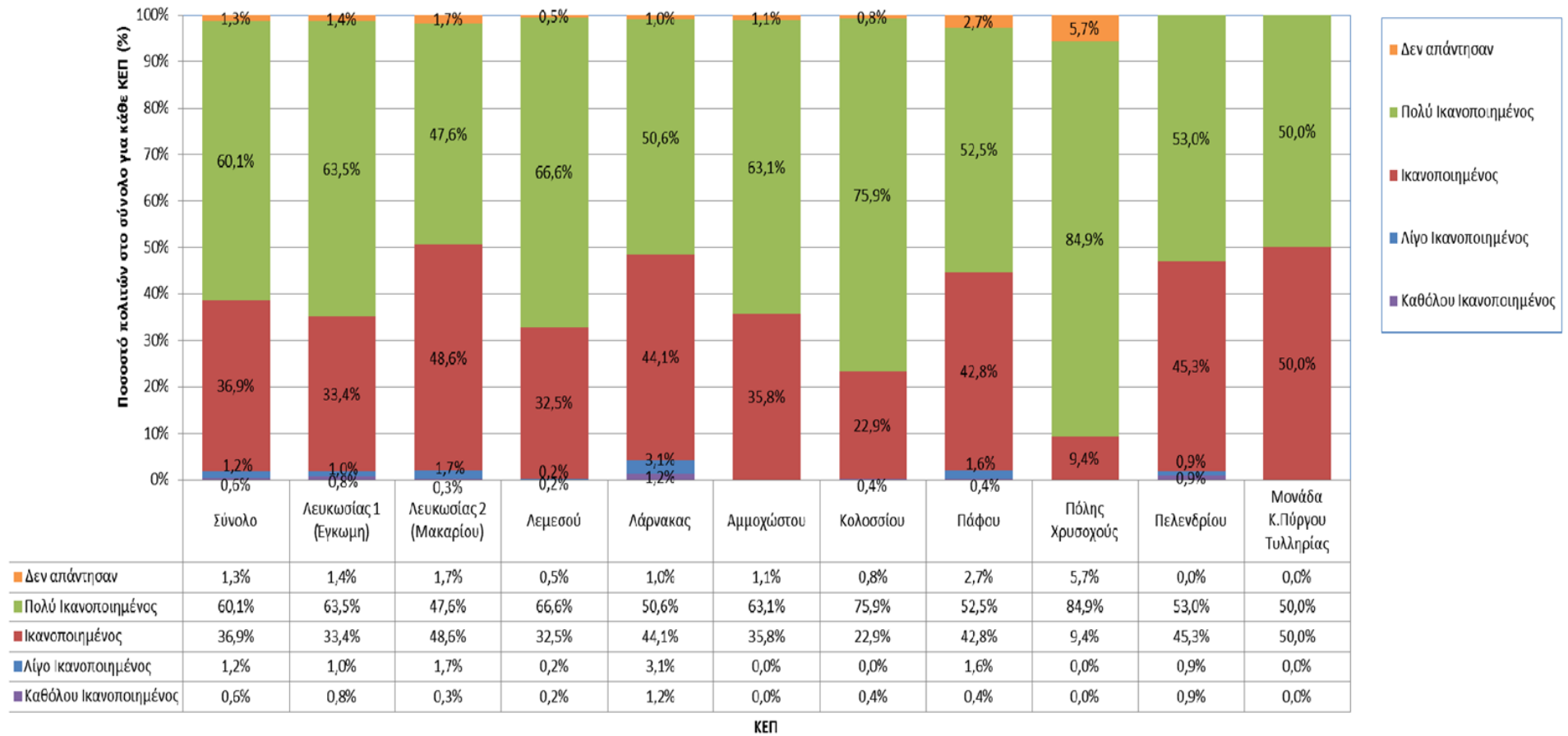
ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

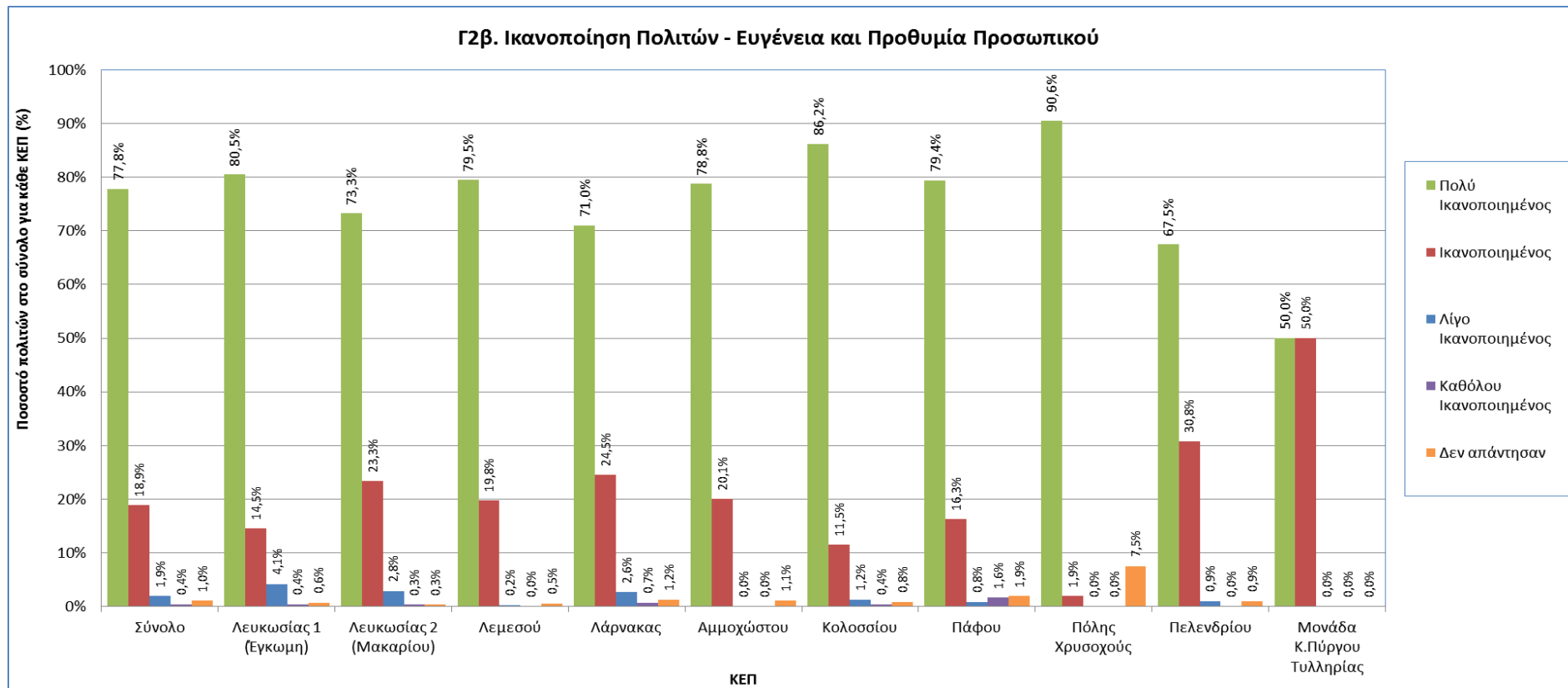
Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης Πολιτών από τα ΚΕΠ 2020

- Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από το ΤΔΔΠ σε συνεργασία με τη Στατιστική Υπηρεσία την περίοδο 14/9/2020 – 25/9/2020.
- Χρησιμοποιήθηκε δείγμα 2,497 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Ο αριθμός αυτός θεωρείται ικανοποιητικός αφού ξεπερνά τον αριθμό που υποδείχτηκε από τη Στατιστική Υπηρεσία ως ικανοποιητικό μέγεθος δείγματος (2,400).
- Το βασικό συμπέρασμα της ανάλυσης των αποτελεσμάτων είναι ότι οι πολίτες είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εμπειρία εξυπηρέτησής τους στα ΚΕΠ και την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν.
- Νέο στοιχείο της Έρευνας του 2020, αποτελεί ο θεσμός των ραντεβού, ο οποίος ξεκίνησε το 2020 και έτυχε θερμής υποδοχής και υποστήριξης.
- Η επόμενη έρευνα θα διεξαχθεί εντός του 2023.

Γ1:Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά από τα ΚΕΠ;



Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών (**97%**) είναι γενικά ικανοποιημένη ή πολύ ικανοποιημένη από τα ΚΕΠ (**αύξηση κατά 4,6%** σε σύγκριση με την έρευνα του 2017 όπου το αντίστοιχο % ανερχόταν σε 92,4%).



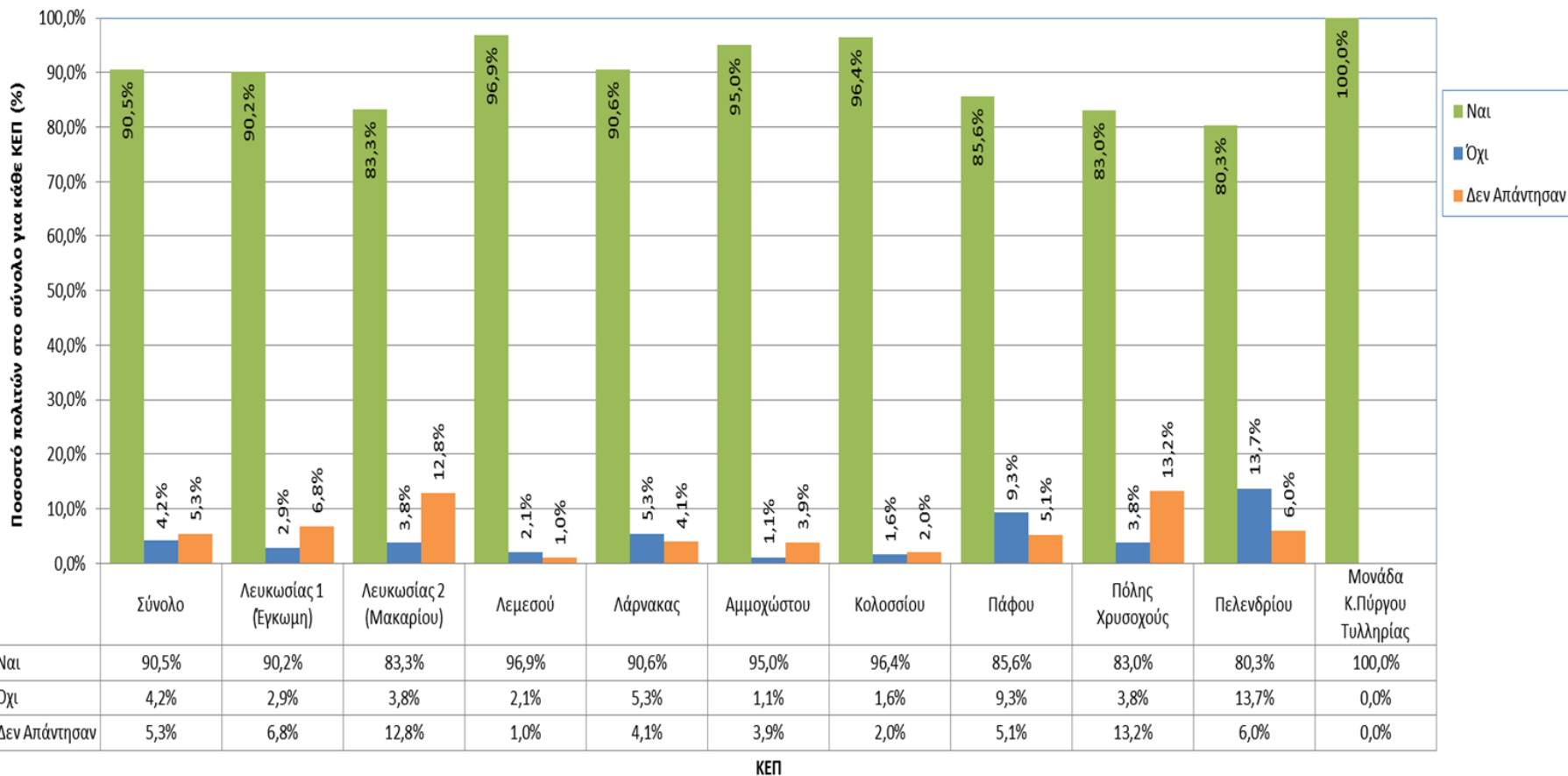
Από το σύνολο των πολιτών στην έρευνα, το ποσοστό που δήλωσε ότι ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την ευγένεια και προθυμία του προσωπικού ήταν **96,7%**.

Γ4ε. Ικανοποίηση Πολιτών - Χειρισμός Υποθέσεων με Συνέπεια και Υπευθυνότητα

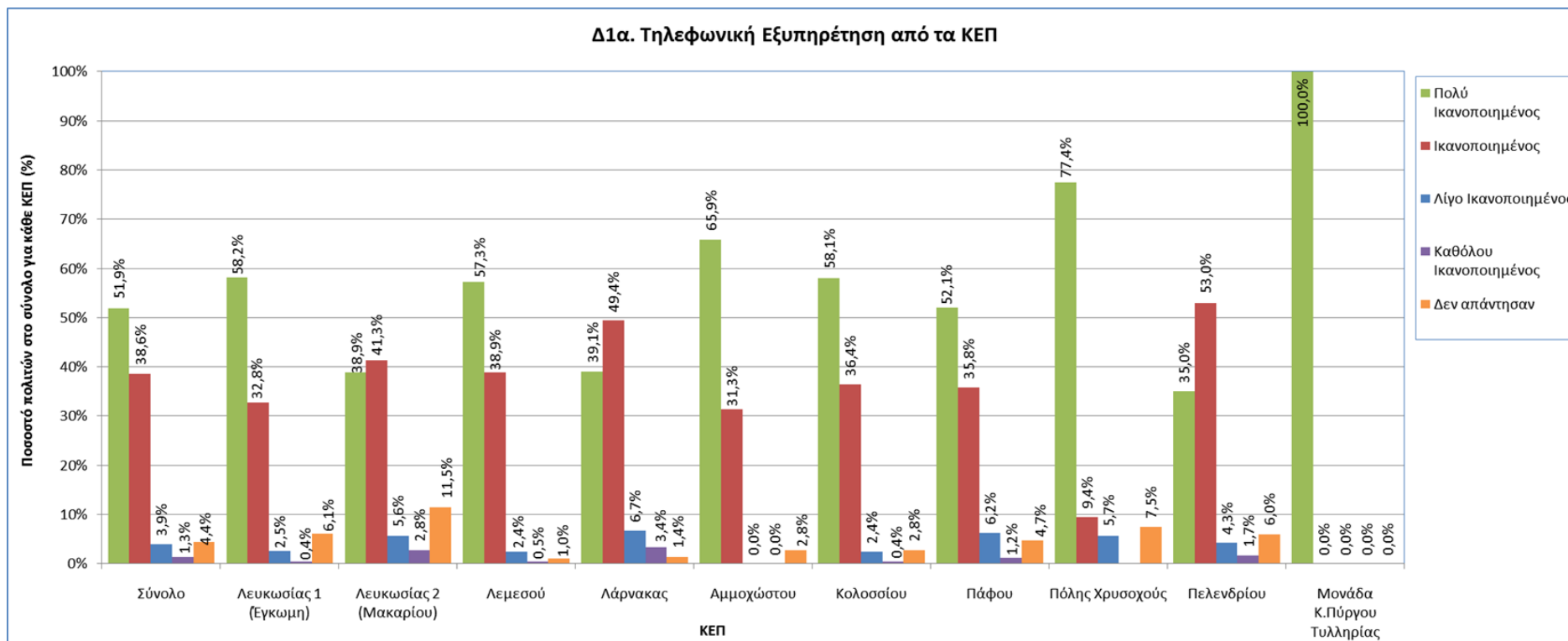


90,9% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν ότι το επίπεδο συνέπειας και υπευθυνότητας στα ΚΕΠ κατά τον χειρισμό υποθέσεων είναι πολύ ικανοποιητικό ή ικανοποιητικό (αύξηση κατά 4% σε σύγκριση με την έρευνα του 2017 όπου το αντίστοιχο % ανερχόταν σε 86,9%).

Ε1γ. Η εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ έχει συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης μου



Από το σύνολο των πολιτών στην έρευνα, το **90,5%** συμφωνεί στο γεγονός ότι η εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ έχει συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης



Από το σύνολο των πολιτών στην έρευνα που είχαν τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕΠ, το ποσοστό που δήλωσε ότι ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση ήταν **90,5%** (αύξηση κατά 3,1% σε σύγκριση με την έρευνα του 2017 όπου το αντίστοιχο % ανερχόταν σε 87,4%).

•

Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη

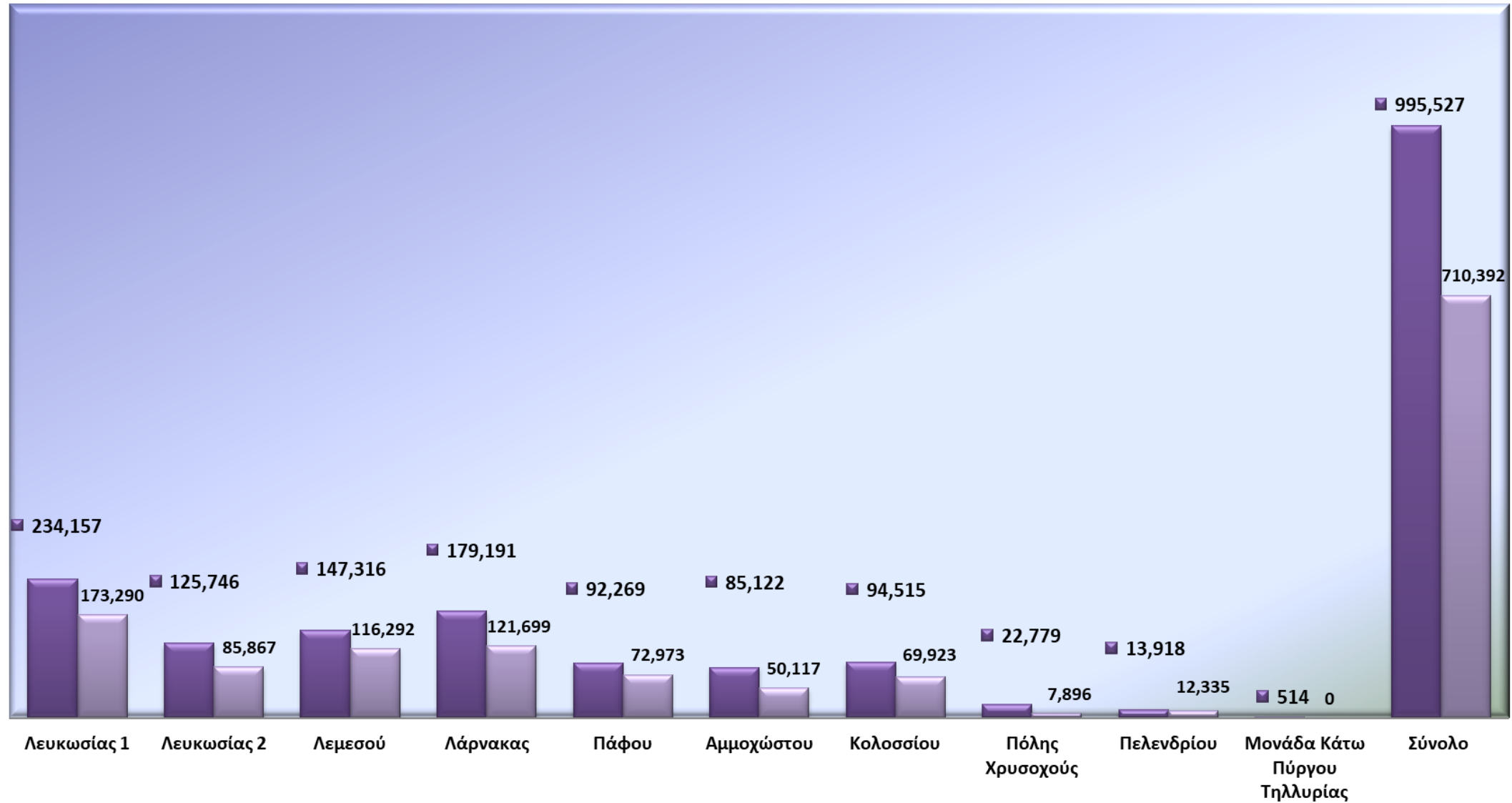
Στατιστικά Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Σήμερα τα ΚΕΠ παρέχουν πέραν των 100 υπηρεσιών διαφόρων Υπουργείων και Τμημάτων. Συνολικά τα 9 ΚΕΠ καθώς και η Μονάδα Εξυπηρέτησης στον Κάτω Πύργο Τηλλυρίας που λειτουργούσαν το **2022**:

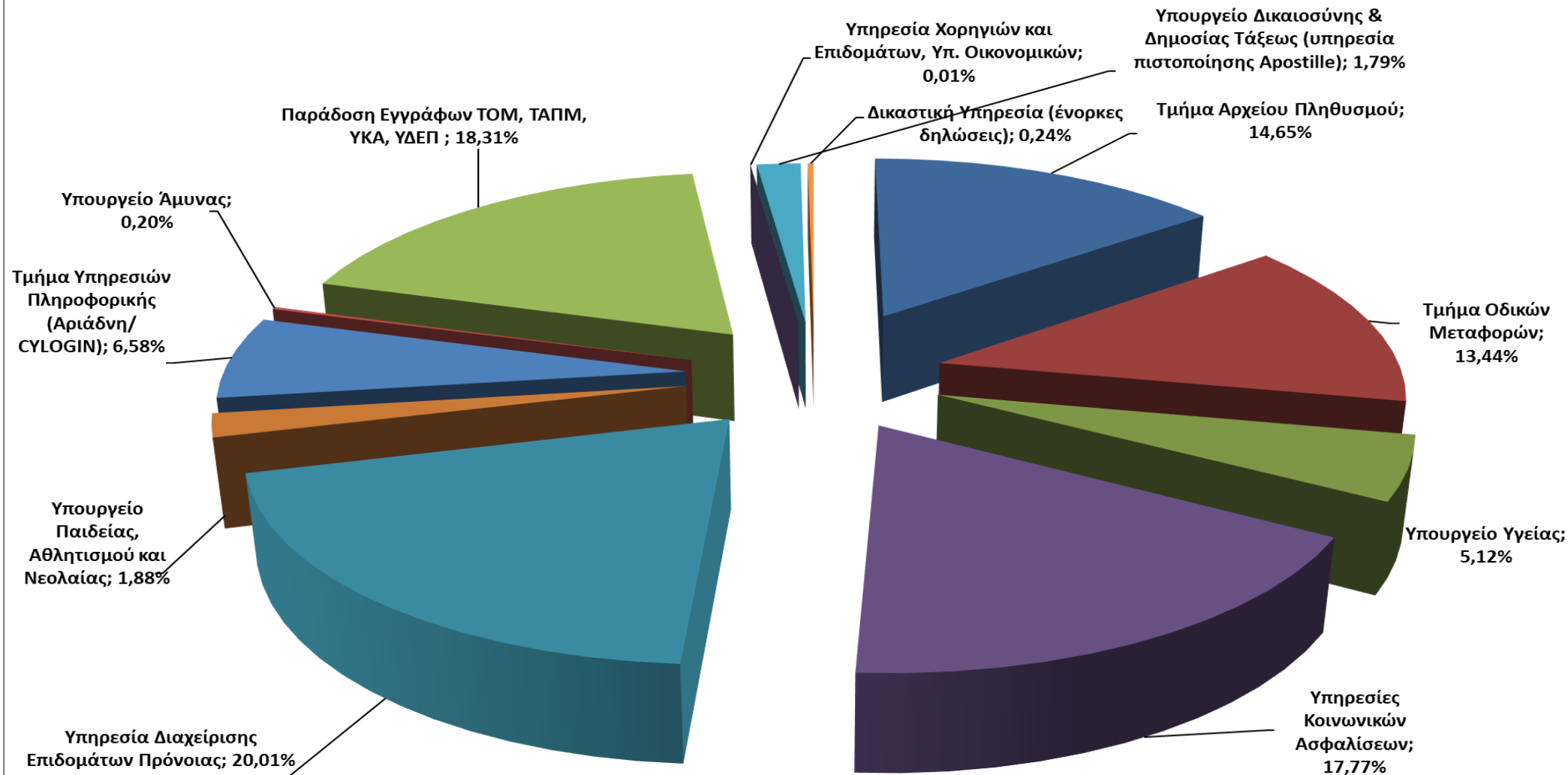
- Προσέφεραν 995.527 υπηρεσίες
- Εξυπηρέτησαν 2.406 ραντεβού μέσω τηλεδιάσκεψης (ιστοσελίδα MYGOVLIVE), από τις 2/5/2022 μέχρι τις 31/12/2022, παρέχοντας την υπηρεσία ταυτοποίηση Κυπρίων πολιτών (φυσικών προσώπων) στο CY-LOGIN),
- Απάντησαν σε 710.392 κλήσεις μέσω του παγκύπριου τηλεφωνικού κέντρου των ΚΕΠ. Ποσοστά 25%, 19%, 18% των συνολικών κλήσεων αφορούσαν υπηρεσίες του ΤΑΠΜ, του ΤΟΜ και των ΥΚΑ
- Κατά μέσο όρο τα ΚΕΠ παρέχουν 3.982 υπηρεσίες σε ημερήσια βάση. Σε σύγκριση με το 2021, παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση στις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά 30%, ενώ αυξήθηκε, επίσης, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση κατά 14,2% (2.842 κλήσεις κατά μέσο όρο την ημέρα).

Στις γραφικές παραστάσεις που ακολουθούν παρουσιάζεται ο αριθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών ανά ΚΕΠ και συνολικά (1^η γραφική παράσταση), καθώς και το ποσοστό των υπηρεσιών ανά Υπουργείο/Τμήμα/Υπηρεσία που προσφέρθηκε από όλα τα ΚΕΠ (2^η γραφική παράσταση) κατά το 2022.

Αριθμός υπηρεσιών που προσφέρθηκαν και τηλεφωνικών κλήσεων που απαντήθηκαν σε κάθε ΚΕΠ και συνολικά το 2022



Ποσοστό (%) υπηρεσιών, ανά Υπουργείο/ Τμήμα/ Υπηρεσία που προσφέρθηκε από όλα τα ΚΕΠ το 2022





ΔΗΜΟΣΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΜΑΘΗΣΗ | ΑΛΛΑΓΗ | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

Μαρία Αλεξάνδρου

Πρώτη Λειτουργός Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού

Τομέας Διοικητικού Εκσυγχρονισμού,

Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού

Τηλ.:22601521

Email: malexandrou@papd.mof.gov.cy