

## Έρευνα Ικανοποίησης Πολιτών για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) 2023

### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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 δημοσίου 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 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 εκατό και πλέον δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται από διάφορα Υπουργεία, Υφυπουργεία, 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 σχεδόν 19 ετών από την ίδρυση του πρώτου Κέντρου, τα 9 ΚΕΠ, που έχουν ήδη συσταθεί (ΚΕΠ Λευκωσίας - 1, Λευκωσίας - 2, Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου, Αμμοχώστου, Κολοσσίου, Πελενδρίου, και Πόλης Χρυσοχούς) καθώς και η Μονάδα Κάτω Πύργου Τηλλυρίας, παρείχαν συνολικά 13,4 εκ. υπηρεσίες προς τους πολίτες καθώς και 5,5 εκ. υπηρεσίες πληροφόρησης τηλεφωνικώς. Συγκεκριμένα, το 2023 τα ΚΕΠ παρείχαν περίπου 3210 υπηρεσίες, κατά μέσο όρο, σε ημερήσια βάση.

6. Περαιτέρω σημαντική εξέλιξη του θεσμού, αφορά στον τρόπο λειτουργίας του, με στόχο, κυρίως, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα από την εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ISO 9001 στα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ), τη λειτουργία ενιαίου Παγκύπριου Τηλεφωνικού Κέντρου των ΚΕΠ (τηλ. 22309100) και την εφαρμογή Συστήματος Τήρησης Σειράς Προτεραιότητας και Εξυπηρέτησης (Queuing System) σε όλα τα Κέντρα παγκύπρια, αξιοποιώντας τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας.

7. Στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδίου του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ) καθώς και της εφαρμογής ΣΔΠ στα ΚΕΠ, έχει τεθεί συγκεκριμένος

στόχος που αφορά στη διατήρηση του υψηλού 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 2020 από το ΤΔΔΠ σε συνεργασία με τη Στατιστική Υπηρεσία. Ως εκ τούτου, και με το πέρασμα των 3 ετών, η έρευνα διενεργήθηκε εκ νέου την περίοδο 11/9/2023 μέχρι 3/10/2023.

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

- Ενότητα Α: Προσωπικά στοιχεία συμμετεχόντων
- Ενότητα Β: Γενικά στοιχεία
- Ενότητα Γ: Ικανοποίηση
- Ενότητα Δ: Τηλεφωνική Επικοινωνία
- Ενότητα Ε: Τηλεδιάσκεψη
- Ενότητα ΣΤ: Απόψεις
- Ενότητα Ζ: Εισηγήσεις
- Ενότητα Η: Άλλα Σχόλια

9. Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της Έρευνας, λήφθηκε δείγμα 2.458 ερωτηματολογίων. Τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας, στη βάση των οποίων διαφαίνεται **σαφής βελτίωση σε όλους τους τομείς**, συνοψίζονται πιο κάτω.

## **II. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

### **Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ**

Από τους 2.458 πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα, το 67,3% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο συνολικά από τα ΚΕΠ και το 29,8% δήλωσε ότι είναι ικανοποιημένο. Αυτό υποδηλώνει ότι με 97,1% η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών είναι γενικά ικανοποιημένη ή πολύ ικανοποιημένη με τα ΚΕΠ. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2020, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 97,0%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 0.1 ποσοστιαία μονάδα.

### **Συνολική Ικανοποίηση με την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ**

Από το σύνολο των πολιτών στην έρευνα που είχαν τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕΠ, το ποσοστό που δήλωσε ότι ήταν πολύ ικανοποιημένο συνολικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ ήταν 65,3% και το ποσοστό που δήλωσε ότι ήταν ικανοποιημένο από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση ήταν 32,3% (σύνολο 97,6%). Επιπρόσθετα, το 92,6% των πολιτών που είχε τηλεφωνική επικοινωνία με τα ΚΕΠ, δήλωσαν είτε πολύ ικανοποιημένοι είτε ικανοποιημένοι με την καθοδήγηση της αυτόματης διαχείρισης κλήσεων (IVR) του τηλεφωνικού κέντρου.

## **Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε λειτουργό**

Ποσοστό 93,5% των πολιτών δηλώνει πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με τον χρόνο αναμονής μέχρι να απευθυνθούν σε αρμόδιο λειτουργό. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2020, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 92,5%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 1.0 ποσοστιαία μονάδα.

## **Ρύθμιση που αφορά στην εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού τηλεφωνικώς πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ**

Το 91,3% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι με την εν λόγω ρύθμιση. Παράλληλα, το 92,6% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, είχε διευθετήσει ραντεβού τηλεφωνικώς πριν από την επίσκεψη στο ΚΕΠ. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 89,0% των πολιτών που απευθύνονται στα ΚΕΠ συμφωνούν με την άποψη ότι η εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ έχει συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης ενώ το 8,5% δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση. Επιπρόσθετα, αριθμός πολιτών υπέβαλε εισήγηση για ηλεκτρονική διευθέτηση ραντεβού, θέμα το οποίο ήδη τροχοδρομείται από το ΤΔΔΠ και θα τεθεί σύντομα σε εφαρμογή.

## **Διαθεσιμότητα Ραντεβού**

Το 86,9% των πολιτών δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την διαθεσιμότητα των ραντεβού και τον χρόνο που μεσολάβησε από την μέρα που επικοινωνήσαν με το ΚΕΠ μέχρι τη μέρα του ραντεβού, ενώ το 6.1% των πολιτών δεν έδωσε απάντηση.

## **Ταχύτητα εξυπηρέτησης**

Το 94,6% των πολιτών δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την ταχύτητα εξυπηρέτησης στα ΚΕΠ.

## **Προσωπικό: Κατάρτιση και Γνώσεις**

Η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνει ικανοποιημένη ή πολύ ικανοποιημένη με την κατάρτιση και τις γνώσεις του προσωπικού στα ΚΕΠ, με ποσοστό 97,0%.

## **Προσωπικό: Ευγένεια και Προθυμία**

Από τους 2.458 πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα, το 97,2% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σχετικά με την ευγένεια και προθυμία του προσωπικού στα ΚΕΠ.

## **Προσωπικό: Ίση μεταχείριση σε όλους τους πολίτες**

Συνολικά 91,2% των πολιτών ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σε σχέση με την ίση μεταχείριση πολιτών στα ΚΕΠ.

## **Προσωπικό: Καλή μεταχείριση και κατανόηση σε περίπτωση υποβολής παραπόνου**

Σε περιπτώσεις υποβολής παραπόνων, το 84,7% των πολιτών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την μεταχείριση και κατανόηση που επέδειξε το προσωπικό των ΚΕΠ. Το 13,7% των πολιτών δεν έδωσε απάντηση.

## **Αξιοπιστία και εγκυρότητα πληροφοριών που παρέχονται από τα ΚΕΠ**

Το 93,4% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σχετικά με την αξιοπιστία και εγκυρότητα πληροφοριών που παρέχονται από τα ΚΕΠ.

## **Υπηρεσίες που προσφέρονται στα ΚΕΠ**

Η πλειονότητα των πολιτών που συμμετείχε στην έρευνα απευθύνεται στα ΚΕΠ για υπηρεσίες που προσφέρονται από το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης (π.χ. για έκδοση ταυτότητας, διαβατηρίου, πιστοποιητικού γέννησης και θανάτου) με ποσοστό 74,5%. Ακολουθεί το Τμήμα Οδικών Μεταφορών (π.χ. Άδεια Οδήγησης, Άδεια Κυκλοφορίας, Μεταβίβαση Οχήματος) και το Υπουργείο Υγείας (π.χ. Κάρτα Νοσηλείας, Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας) με ποσοστά 60,0% και 42,4% αντίστοιχα. Χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται σε υπηρεσίες των Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων (π.χ. έκδοση βεβαιώσεων σε δικαιούχους, ασφαλισμένους, συνταξιούχους, υποβολή αίτησης για σύνταξη, επιδόματα, βοηθήματα), 34,5%, του Τμήματος Υπηρεσιών Πληροφορικής (π.χ. επιβεβαίωση και ταυτοποίηση χρήστη στο CY Login) 20,0%, της Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας (ΥΔΕΠ) (ΕΕΕ, έκδοση Βεβαίωσης της ΥΔΕΠ, κλπ.), 19,5%, της Υπηρεσίας Χορηγιών και Επιδομάτων (ΥΧΕ) (π.χ. φοιτητική χορηγία, έκδοση βεβαίωσης της ΥΧΕ) 15,5%, του Υπουργείου Άμυνας (Στρατολογικές Υπηρεσίες), 10,7% και της Δικαστικής Υπηρεσίας (ένορκες δηλώσεις) 6,2%.

## **Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης**

Από το σύνολο των πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί από λειτουργό μέσω τηλεδιάσκεψης για επιβεβαίωση και έγκριση/ταυτοποίηση του προφίλ τους στο CY Login, το 88,9% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο. Το 2,2% δεν απάντησε.

## **Έκδοση Εισιτηρίου από το Σταθμό Αυτοεξυπηρέτησης (Κιόσκι) του Συστήματος Τήρησης Σειράς Προτεραιότητας και Εξυπηρέτησης (Queueing System)**

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων εξέδωσε το εισιτήριο για εξυπηρέτηση από τον Σταθμό Αυτοεξυπηρέτησης (ποσοστό 85,7% στο σύνολο των συμμετεχόντων), εκ των

οποίων το 79,6% δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σε σχέση με την ευκολία στην επιλογή υπηρεσιών για την έκδοση εισιτηρίου από το κίосκι. Το 14,3% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

### **Πληροφορίες στην οθόνη στον χώρο αναμονής**

Το 86,9% των πολιτών δήλωσε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σε σχέση με τις πληροφορίες που προβάλλονταν στην οθόνη στον χώρο αναμονής των ΚΕΠ. Το 9,9% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

### **Χρόνος αναμονής**

Για την πλειονότητα των πολιτών που απευθύνθηκαν στα ΚΕΠ, ο χρόνος αναμονής για να εξυπηρετηθούν από λειτουργό ήταν λιγότερο από 10 λεπτά με ποσοστό 67,5%. Το 28,4% περίμενε 10 μέχρι 30 λεπτά για να εξυπηρετηθεί, ενώ μόλις το 2,1% χρειάστηκε να περιμένει από 30-60 λεπτά για να εξυπηρετηθεί.

### **Χρόνος για διευθέτηση ενός αιτήματος από τον λειτουργό εξυπηρέτησης**

Για τη διευθέτηση ενός αιτήματος από τον λειτουργό εξυπηρέτησης, ο χρόνος που χρειάστηκε για το 57,4% των πολιτών ήταν λιγότερο από 10 λεπτά. Το 36,8% των πολιτών δήλωσε ότι χρειάστηκαν από 10 μέχρι 30 λεπτά για να διευθετηθεί το αίτημά τους, ενώ για το 1,6% των πολιτών ο χρόνος ήταν από 30 λεπτά και πάνω.

### **Αριθμός επισκέψεων στα ΚΕΠ για διευθέτηση ενός αιτήματος**

Η πλειονότητα των πολιτών χρειάστηκε να επισκεφτεί τα ΚΕΠ μόνο 1 φορά για διευθέτηση του αιτήματός τους, με ποσοστό 69,6% του συνόλου. Το 19,4% των πολιτών χρειάστηκε να επισκεφτεί και δεύτερη φορά τα ΚΕΠ, ενώ μικρότερος αριθμός ατόμων χρειάστηκε να επιστρέψει στα ΚΕΠ και 3η φορά ή ακόμα και περισσότερες από 3 φορές με ποσοστό 3,5% και στις δύο περιπτώσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο αριθμός των επισκέψεων σχετίζεται και με την υπηρεσία για την οποία απευθύνεται ο πολίτης στο ΚΕΠ. Για παράδειγμα, για την έκδοση διαβατηρίου και ταυτότητας, είναι αναπόφευκτο να γίνουν τουλάχιστον 2 επισκέψεις στα ΚΕΠ (μία επίσκεψη για τη λήψη όλων των σχετικών στοιχείων, εγγράφων και βιομετρικών στοιχείων, ενώ χρειάζεται 2η επίσκεψη για την παραλαβή του διαβατηρίου/ταυτότητας). Το ίδιο ισχύει για υπηρεσίες όπως, για παράδειγμα, η έκδοση άδειας οδήγησης

### **Ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ**

Το 92,2% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ.

### **Επάρκεια χώρων στάθμευσης**

Το 68,1% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την επάρκεια χώρων στάθμευσης στα ΚΕΠ. 26,9% των πολιτών

δήλωσε λίγο ή καθόλου ικανοποιημένο με την επάρκεια χώρων στάθμευσης. Τα μεγαλύτερα προβλήματα με την επάρκεια χώρων στάθμευσης, φαίνεται να εντοπίζονται στα ΚΕΠ Λεμεσού, Πάφου, Λευκωσίας 2 (Μακαρίου) και Λάρνακας.

### **Μείωση της γραφειοκρατίας**

Το 80,9% των πολιτών που απευθύνονται στα ΚΕΠ θεωρούν ότι ο θεσμός των ΚΕΠ συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας. Το 8,8% των πολιτών απάντησαν αρνητικά ενώ το υπόλοιπο 10,3% δεν απάντησαν.

### **Αναπόκριση στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις του πολίτη**

Το 89,6% των πολιτών συμφωνούν με την άποψη ότι τα ΚΕΠ ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις του πολίτη. Το 2,2% των πολιτών απάντησε αρνητικά ενώ 8,2% δεν απάντησε.

### **III. ΣΥΝΟΨΗ: ΚΥΡΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Συνοπτικά, τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας του 2023 σε σύγκριση με την αντίστοιχη έρευνα του 2020 παρουσιάζονται στον πιο κάτω Πίνακα:

	Ποσοστό (%) πολιτών που δήλωσε <b><u>πολύ ικανοποιημένο</u></b> ή <b><u>ικανοποιημένο</u></b>		Αύξηση σε ποσοστιαίες μονάδες (Έρευνα 2023 σε σύγκριση με Έρευνα 2020)
	Έρευνα 2023	Έρευνα 2020	
Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ	97,1	97,0	0,1
Συνολική ικανοποίηση με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ	97,6	90,5	7,1
Συνολική ικανοποίηση με την καθοδήγηση που προσφέρει η αυτόματη διαχείριση κλήσεων (IVR)	92,6	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	
Συνολική ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης <sup>1</sup>	88,9	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	
Ρύθμιση που αφορά στην εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού τηλεφωνικώς πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ	91,3	89,6	1,7
Διαθεσιμότητα ραντεβού και χρόνος που μεσολάβησε, από την μέρα επικοινωνίας με το ΚΕΠ μέχρι τη μέρα του ραντεβού	86,9 <sup>2</sup>	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	

<sup>1</sup> Για την υπηρεσία ταυτοποίησης Κύπριου πολίτη στο CY Login, η οποία ξεκίνησε από τα δύο ΚΕΠ Λευκωσίας το Μάιο του 2022.

<sup>2</sup> Το 6,1% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

Ευκολία στην επιλογή υπηρεσιών για την έκδοση εισιτηρίου από το Σταθμό Αυτοεξυπηρέτησης (Κιόσκι) σε σχέση με το νέο σύστημα Διαχείρισης Σειράς Προτεραιότητας/ Εξυπηρέτησης (Queuing System) που εγκαταστάθηκε στα ΚΕΠ τον Ιανουάριο του 2022	<b>79,6<sup>3</sup></b>	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	
Πληροφορίες στην οθόνη στον χώρο αναμονής	<b>86,9<sup>4</sup></b>	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	
Ανακοίνωση (κλήση) εισιτηρίου για εξυπηρέτηση μέσω του συστήματος «Queuing»	<b>88,6<sup>5</sup></b>	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2020	
Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε λειτουργό	<b>93,5</b>	92,5	1,0
Προσωπικό: Κατάρτιση και Γνώσεις	<b>97,0</b>	96,8	0,2
Προσωπικό: Ευγένεια και Προθυμία	<b>97,2</b>	96,7	0,5
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	<b>94,6</b>	94,3	0,3
Αξιοπιστία και εγκυρότητα πληροφοριών που παρέχονται από τα ΚΕΠ	<b>93,4</b>	90,9	2,5
Επάρκεια χώρων στάθμευσης <sup>6</sup>	<b>68,1</b>	62,6	5,5

	<b>Ναι (%)</b>	<b>Όχι (%)</b>	<b>Δ/Α (%)</b>
Η εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού πριν την επιτόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ έχει συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης	<b>89,0</b>	2,6	8,5
Ο θεσμός των ΚΕΠ συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας	<b>80,9</b>	8,8	10,3
Τα ΚΕΠ ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις του πολίτη	<b>89,6</b>	2,2	8,2

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

**25 Απριλίου 2024**

<sup>3</sup> Το 14,3% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

<sup>4</sup> Το 9,9% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

<sup>5</sup> Το 10,1% των πολιτών δεν έδωσε οποιαδήποτε απάντηση.

<sup>6</sup> Τα μεγαλύτερα προβλήματα με την επάρκεια χώρων στάθμευσης φαίνεται να εντοπίζονται στα ΚΕΠ Λεμεσού, Πάφου, Λευκωσίας 2 (Μακαρίου) και Λάρνακας.