

Έρευνα Ικανοποίησης Πολιτών για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη 2020

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 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, 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 15 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 10,3 εκ. υπηρεσίες προς τους πολίτες καθώς και 3,2 εκ. υπηρεσίες πληροφόρησης τηλεφωνικώς. Συγκεκριμένα, το 2019 τα ΚΕΠ παρείχαν περίπου 4700 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).

7. Στα πλαίσια 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 2017 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 14.09.2020 μέχρι 25.09.2020.

8. Η Έρευνα ήταν ανώνυμη. Για τη συλλογή των δεδομένων ετοιμάστηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο διαχωρίστηκε σε 7 ενότητες, ως ακολούθως:

- Ενότητα 1: Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων
- Ενότητα 2: Γενικά Στοιχεία
- Ενότητα 3: Ικανοποίηση
- Ενότητα 4: Τηλεφωνική Επικοινωνία / Διαδίκτυο
- Ενότητα 5: Απόψεις
- Ενότητα 6: Εισηγήσεις
- Ενότητα 7: Άλλα Σχόλια / Παράπονα

9. Στο πλαίσιο διεξαγωγής της Έρευνας, λήφθηκε δείγμα 2.497 ερωτηματολογίων. Τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας, στη βάση των οποίων διαφαίνεται **σαφής βελτίωση σε όλους τους τομείς**, συνοψίζονται ως εξής:

Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ

Από τους 2.497 πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα, το 60,1% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο συνολικά από τα ΚΕΠ, ενώ το 36,9% δήλωσε ότι είναι ικανοποιημένο. Αυτό υποδηλώνει ότι με 97,0% η συντριπτική πλειοψηφία των πολιτών είναι γενικά ικανοποιημένη ή πολύ ικανοποιημένη με τα ΚΕΠ. Σε σύγκριση με τα αποτελέσματα της έρευνας του 2017, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 92,4%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 4.6 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο στοχοθέτησης στο ΣΔΠ των ΚΕΠ, τέθηκε ως στόχος ο συγκεκριμένος δείκτης να παραμείνει στα ίδια επίπεδα, ο οποίος έχει επιτευχθεί.

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 ή ικανοποιημένο συνολικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ ήταν 90,5%.

Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε λειτουργό

Ποσοστό 92,5% 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 2017, όπου το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε στο 87,3%, παρουσιάζεται αύξηση κατά 5.2 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι, στο πλαίσιο στοχοθέτησης στο ΣΔΠ των ΚΕΠ, τέθηκε ως στόχος ο συγκεκριμένος δείκτης να παραμείνει στα ίδια επίπεδα, ο οποίος έχει επιτευχθεί.

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

Το 89,6% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι με τη νέα ρύθμιση. Παράλληλα, το 86,6% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, είχε διευθετήσει ραντεβού τηλεφωνικώς πριν από την επίσκεψη στο ΚΕΠ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 90,5% 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.

Ταχύτητα εξυπηρέτησης

Το 94,3% 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 96,8%.

Πληροφορίες / Εμπιστοσύνη

Το 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.

Ικανοποίηση σχετικά με την τοποθεσία του ΚΕΠ

Στο σύνολο των πολιτών που ερωτήθηκαν, το 91,6% ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την τοποθεσία του ΚΕΠ που επισκέφθηκαν. Το ποσοστό των πολιτών που ήταν ικανοποιημένοι ήταν πολύ ψηλό για όλα ΚΕΠ με ποσοστά μεγαλύτερα της τάξης του 80%.

Τρόπος Επικοινωνίας

Όσον αφορά στον Τρόπο Επικοινωνίας με τα ΚΕΠ, η πλειοψηφία των πολιτών επιλέγει να επισκέπτεται επιτόπου τα ΚΕΠ για την εξυπηρέτησή της με ποσοστό της τάξεως του 53,6%, ενώ ποσοστό 39,4% των επισκεπτών επικοινωνεί τηλεφωνικά. Ελάχιστοι είναι οι πολίτες που επιλέγουν να επικοινωνήσουν με τα ΚΕΠ μέσω φαξ/email, με ποσοστό 0,2%. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας, επίσκεψη στα ΚΕΠ ήταν δυνατή μόνο μετά από καθορισμό τηλεφωνικού ραντεβού, λόγω των έκτακτων μέτρων που λήφθηκαν για αντιμετώπιση της πανδημίας του COVID-19. Συνεπώς, ακόμα και άτομα που απάντησαν ότι συνήθως επικοινωνούν με επίσκεψη με τα ΚΕΠ, σίγουρα είχαν προηγουμένως τηλεφωνική συνομιλία με λειτουργό των ΚΕΠ.

Υπηρεσίες που προσφέρονται στα ΚΕΠ

Η πλειονότητα των πολιτών απευθύνεται στα ΚΕΠ για υπηρεσίες που προσφέρονται από το Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης, (π.χ. για έκδοση ταυτότητας, διαβατηρίου, πιστοποιητικού γέννησης και θανάτου κλπ.) με ποσοστό 71,7%. Ακολουθεί το Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων με ποσοστό 60% (23,6% αφορά τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων και 36,4% αφορά την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας). Το Τμήμα Οδικών Μεταφορών (π.χ. Άδεια Οδήγησης, Άδεια Κυκλοφορίας, κλπ.) έχει ποσοστό 59,8% των πολιτών και το Υπουργείο Υγείας (π.χ. Κάρτα Νοσηλείας, Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας) ποσοστό 46,1%. Χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται σε υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας (π.χ. φοιτητική χορηγία)17,6%, του Τμήματος Υπηρεσιών Πληροφορικής (π.χ. Επιβεβαίωσης και Έγκρισης Χρήστη στην Κυβερνητική Διαδικτυακή Δίοδο Ασφαλείας ΑΡΙΑΔΝΗ) 12,1%, του Υπουργείου Δικαιοσύνης και Δημόσιας Τάξεως (Πιστοποίησης Δημοσίων Εγγράφων με τη Σφραγίδα Apostille) 9,3% και του Υπουργείου Άμυνας (Στρατολογικές Υπηρεσίες) 8,5%.

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 65,8%. Το 29,1% περίμενε 10 μέχρι 30 λεπτά για να εξυπηρετηθεί, ενώ μόλις το 2,8% χρειάστηκε να περιμένει από 30-60 λεπτά για να εξυπηρετηθεί.

Χρόνος για διευθέτηση ενός αιτήματος από το λειτουργό εξυπηρέτησης

Για τη διευθέτηση ενός αιτήματος από τον λειτουργό εξυπηρέτησης, ο χρόνος που χρειάστηκε για το 60,1% των πολιτών ήταν λιγότερο από 10 λεπτά. Το 34,1% των πολιτών δήλωσε ότι χρειάστηκαν από 10 μέχρι 30 λεπτά για να διευθετηθεί το αίτημά τους, ενώ για το 2,1% 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 66,8% του συνόλου. Το 22,7% 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 ποσοστά 4,2% και 2,8% αντίστοιχα. 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 2^η επίσκεψη για την παραλαβή του διαβατηρίου/ταυτότητας).

Ευγένεια και προθυμία προσωπικού

Από τους 2.497 πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα, το 96,7% δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο σχετικά με την ευγένεια και προθυμία του προσωπικού στα ΚΕΠ.

Ίση μεταχείριση σε όλους τους πολίτες

Συνολικά 94,4% 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 85,6% των πολιτών δήλωσε πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την μεταχείριση και κατανόηση που επέδειξε το προσωπικό των ΚΕΠ.

Ωρες λειτουργίας των ΚΕΠ

Το 93,3% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ.

Επάρκεια χώρων στάθμευσης

Το 62,6% των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν πολύ ικανοποιημένο ή ικανοποιημένο με την επάρκεια χώρων στάθμευσης στα ΚΕΠ. Αρκετά υψηλό ποσοστό πολιτών (33,6%) δήλωσε λίγο ή καθόλου ικανοποιημένο με την επάρκεια χώρων στάθμευσης. Τα μεγαλύτερα προβλήματα με την επάρκεια χώρων στάθμευσης, φαίνεται να εντοπίζονται στα ΚΕΠ Λεμεσού, Λευκωσίας-2, Πάφου, Λάρνακας και Κολοσσίου.

Χρήση Διαδικτύου

Το 72,5% των πολιτών που απευθύνονται στα ΚΕΠ δηλώνουν ότι είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου. Παρόλο που μεγάλη μερίδα πολιτών δηλώνουν εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου, εντούτοις μόλις 22,1% έχουν επισκεφθεί την ιστοσελίδα του ΤΔΔΠ και μόλις 28,7% έχουν επισκεφθεί την ιστοσελίδα της ΑΡΙΑΔΝΗΣ (www.ariadni.gov.cy) για τη λήψη πληροφορήσης που αφορά σε υπηρεσίες που προσφέρονται από τα ΚΕΠ.

Μείωση της γραφειοκρατίας

Το 84,4% των πολιτών που απευθύνονται στα ΚΕΠ θεωρούν ότι ο θεσμός των ΚΕΠ συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας. Το 9,7% των πολιτών απάντησαν αρνητικά ενώ το υπόλοιπο 5,9% δεν απάντησαν.

10. Συνοπτικά, τα κύρια αποτελέσματα της έρευνας του 2020 σε σύγκριση με την αντίστοιχη έρευνα του 2017 παρουσιάζονται στον πιο κάτω Πίνακα:

	Ποσοστό (%) πολιτών που δήλωσε <u>πολύ ικανοποιημένο</u> ή <u>ικανοποιημένο</u>		Αύξηση σε ποσοστιαίες μονάδες (Έρευνα 2020 σε σύγκριση με Έρευνα 2017)
	Έρευνα 2020	Έρευνα 2017	
Συνολική Ικανοποίηση από τα ΚΕΠ	97,0	92,4	4,6
Συνολική ικανοποίηση με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ	90,5	87,4	3,1
Χρόνος αναμονής μέχρι ο πολίτης να απευθυνθεί σε λειτουργό	92,5	87,3	5,2
Ρύθμιση που αφορά στην εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού τηλεφωνικώς πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ	89,6	Δεν υπήρχε αντίστοιχη ερώτηση στην Έρευνα του 2017	
Ταχύτητα εξυπηρέτησης	94,3	90,5	3,8
Προσωπικό: Κατάρτιση και Γνώσεις	96,8	93,1	3,7
Πληροφορίες / εμπιστοσύνη	90,9	86,9	4,0
Ικανοποίηση σχετικά με την τοποθεσία του ΚΕΠ	91,6	85,8	5,8

	Ναι (%)	Όχι (%)	Δ / Α
Η εκ των προτέρων διευθέτηση ραντεβού πριν την επί τόπου επίσκεψη στο ΚΕΠ έχει συμβάλει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης	90,5	4,2	5,3

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**