



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
1443 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

Αρ.: 1505

Αρ. Φακ.: 15.22.002

1^η Αυγούστου, 2014

Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας,
Πρόεδρο Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας,
Πρόεδρο Επιτροπής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας,
Γενικό Ελεγκτή,
Επίτροπο Διοικήσεως,
Επίτροπο Νομοθεσίας,
Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα,
Πρόεδρο Επιτροπής Προστασίας του Ανταγωνισμού,
Επίτροπο Προστασίας των Δικαιωμάτων του Παιδιού,
Γενικούς Διευθυντές Βουλής των Αντιπροσώπων,
Υπουργείων, Γενικής Διεύθυνσης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων,
Συντονισμού και Ανάπτυξης και Γενικό Λογιστή,
Αρχιπρωτοκολλητή,
Έφορο Εσωτερικού Ελέγχου,
Έφορο Υπηρεσίας Συνεργατικών Εταιρειών,
Πρόεδρο Εφοριακού Συμβουλίου,
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφορών,
Έφορο Ελέγχου Κρατικών Ενισχύσεων,
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφύγων,
Προϊστάμενο Διοίκησης Προεδρίας,
Γραμματέα Υπουργικού Συμβουλίου,

Αναπόκριση Δημόσιων Υπηρεσιών σε Τηλεφωνικές Κλήσεις Πολιτών

Το Υπουργικό Συμβούλιο, στη συνεδρία του ημερομηνίας 11.6.2014, αποφάσισε, για σκοπούς καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη και με στόχο τη βελτιστοποίηση του βαθμού και του τρόπου ανταπόκρισης των Δημόσιων Υπηρεσιών στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών, τα εξής:

(α) Τη δημιουργία και λειτουργία ξεχωριστού Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης σε κάθε Υπουργείο, συμπεριλαμβανομένων των Τμημάτων/Υπηρεσιών του, καθώς και σε κάθε

Ανεξάρτητη Υπηρεσία, με τη λειτουργία κεντρικής τηλεφωνικής γραμμής και με δυνατότητα παράλληλης χρήσης δύο μέχρι τέσσερις γραμμές ανάλογα με τις ανάγκες.

(β) Την κατάλληλη στελέχωση των εν λόγω Κέντρων, με συνολική αριθμητική δύναμη μέχρι τρεις υπαλλήλους, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε Υπουργείου/Τμήματος/Ανεξάρτητης Υπηρεσίας, με προσωπικό της υφιστάμενης συνολικής αριθμητικής στελέχωσής τους και, όπου τούτο δεν καταστεί δυνατό, σε συνεργασία με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ), με αξιοποίηση, εάν είναι δυνατό, προσωπικού που μεταφέρεται στη δημόσια υπηρεσία από Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου που τερματίζουν τη λειτουργία τους.

(γ) Την ανάπτυξη κατάλληλων μηχανισμών σε κάθε Υπουργείο/Ανεξάρτητη Υπηρεσία για παρακολούθηση, σε τακτική βάση, όλων των αναπάντητων κλήσεων προς το Υπουργείο/Ανεξάρτητη Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων των Τμημάτων/Υπηρεσιών που υπάγονται στο Υπουργείο.

(δ) Τον ορισμό Υπεύθυνου Λειτουργού Τηλεξυπηρέτησης σε κάθε Υπουργείο/Ανεξάρτητη Υπηρεσία, ο οποίος θα είναι αρμόδιος για τη γενικότερη ομαλή λειτουργία του Κέντρου, συμπεριλαμβανομένων όλων των Κέντρων των Τμημάτων/Υπηρεσιών που υπάγονται στο Υπουργείο και, παράλληλα, θα έχει την ευθύνη της αποτελεσματικής και απρόσκοπτης λειτουργίας τους, καθώς και του ελέγχου της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών τηλεξυπηρέτησης και της καταγραφής και τήρησης των στοιχείων και πληροφοριών τηλεφωνημάτων.

(ε) Τη δημοσιοποίηση σε συνεννόηση με τον Κυβερνητικό Εκπρόσωπο της λειτουργίας των Κέντρων Τηλεξυπηρέτησης που θα λειτουργήσουν, γνωστοποιώντας τους αριθμούς τηλεφωνικών γραμμών που θα είναι διαθέσιμες στον πολίτη.

(στ) Τη λήψη από τους οικείους Προϊστάμενους όλων των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων για διασφάλιση της ομαλής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών, συμπεριλαμβανομένων του ελέγχου/αξιοποίησης των πληροφοριών που θα εκτυπώνονται/καταγράφονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και της έκδοσης των απαραίτητων οδηγιών/συστάσεων προς το προσωπικό τους.

(ζ) Τη διαβίβαση από τους οικείους Προϊσταμένους στο ΤΔΔΠ συγκεντρωτικών καταστάσεων των στοιχείων που θα εκτυπώνονται (εκεί όπου έχει εγκατασταθεί το κατάλληλο λογισμικό σύστημα) σε εξαμηνιαία βάση.

2. Το Υπουργικό Συμβούλιο αποφάσισε, επίσης, όπως το ΤΔΔΠ εκδώσει εγκύκλιο προς τη δημόσια υπηρεσία με την οποία να καλούνται τα Υπουργεία και οι Ανεξάρτητες Υπηρεσίες όπως –

(α) φροντίσουν για πιστή εφαρμογή και τήρηση της εν λόγω Απόφασης,

(β) ενημερώσουν άμεσα γραπτώς το ΤΔΔΠ για τις ενέργειες στις οποίες έχουν προβεί προς υλοποίηση των πιο πάνω, ώστε ο Υπουργός Οικονομικών να υποβάλει συνολικό ενημερωτικό Σημείωμα στο Υπουργικό Συμβούλιο.

3. Ενόψει των οδηγιών του Υπουργικού Συμβουλίου και δεδομένου ότι αυτές έχουν ήδη γνωστοποιηθεί στους οικείους Υπουργούς με την επιστολή του Γραμματέα του Υπουργικού Συμβουλίου με αρ. φак. Υ.Σ. 05.05.008 και ημερ. 1.7.2014, καλείστε όπως μέχρι το τέλος Αυγούστου διαβιβάσετε στο ΤΔΔΠ πληροφορίες για τις ενέργειες στις

οποίες έχετε προβεί για συμμόρφωση με τη σχετική Απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου και κυρίως σε σχέση με τα πιο κάτω:

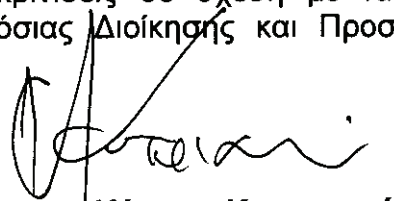
- (α) Σχεδιασμό/διευθετήσεις για λειτουργία Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης και ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του,
- (β) στελέχωση του Κέντρου, με αναφορά για τις ρυθμίσεις που έχουν γίνει,
- (γ) γνωστοποίηση του τηλεφωνικού αριθμού του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης,
- (δ) ορισμός Υπεύθυνου Λειτουργού Τηλεξυπηρέτησης,
- (ε) εγκατάσταση μηχανισμών καταγραφής κλήσεων, περιλαμβανομένου λογισμικού καταγραφής στοιχείων,
- (στ) κατάλληλη ενημέρωση/εκπαίδευση του προσωπικού που θα αναλάβει καθήκοντα τηλεξυπηρέτησης,
- (στ) άλλα μέτρα για διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών, περιλαμβανομένων και αυτών που καταγράφονται, ενδεικτικά, στην παράγραφο 6 της Εγκυκλίου του ΤΔΔΠ με αρ. 1453 και ημερ. 1.6.2012.

4. Για τη λειτουργία των Κέντρων Τηλεξυπηρέτησης, εγκατάστασης των αναγκαίων μηχανισμών/λογισμικών προγραμμάτων για καταγραφή στοιχείων και έλεγχο των τηλεφωνικών κλήσεων, αλλά και για υποστήριξη γενικότερα της προσπάθειας βελτίωσης της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών, μπορείτε να ζητήσετε τη συμβολή του καθ' ύλην αρμόδιου Τμήματος Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών. Το εν λόγω Τμήμα μπορεί, επίσης, να σας ενημερώσει για τις δυνατότητες των τηλεφωνικών συστημάτων που λειτουργούν στις υπηρεσίες σας (αναγνώριση εισερχόμενων κλήσεων, αποθήκευση αναπάντητων κλήσεων – συνήθως των 10 τελευταίων, προώθηση εισερχόμενων κλήσεων, φωνητικά μηνύματα, κ.α.), που μπορούν να συμβάλουν θετικά στην προσπάθεια βελτίωσης της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

5. Σε ό,τι αφορά τη στελέχωση των Τηλεφωνικών σας Κέντρων, δεδομένου ότι το προσωπικό που μεταφέρθηκε στη δημόσια υπηρεσία από Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου των οποίων η λειτουργία τερματίστηκε έχει ήδη τοποθετηθεί σε Υπουργεία/Υπηρεσίες, αυτή θα πρέπει να γίνει με προσωπικό της υφιστάμενης στελέχωσής σας, εφαρμόζοντας όπου κρίνεται αναγκαίο διευθετήσεις ανάθεσης καθηκόντων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης εκ περιτροπής.

6. Πληροφορείστε περαιτέρω ότι η Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης (σε συνεργασία με το Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών), σχεδιάζει σύντομο πρόγραμμα εκπαίδευσης των Υπεύθυνων Λειτουργών Τηλεξυπηρέτησης, αλλά και των λειτουργών που θα αναλάβουν καθήκοντα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για υποστήριξη της αποτελεσματικότερης εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Ως εκ τούτου, μπορείτε να απευθύνεστε προς την Ακαδημία, στο τηλέφωνο 22455520, για διευθέτηση της διοργάνωσης του προγράμματος εκπαίδευσης, σύμφωνα με τις ανάγκες σας.

7. Για τυχόν περαιτέρω πληροφορίες/διευκρινίσεις σε σχέση με τα πιο πάνω, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού στα τηλέφωνα 22601543, 22601558.



Κύπρος Κυπριανού

**Διευθυντής
Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού**