



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ  
1443 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

**ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ**

Αρ.: 1440

Αρ.Φακ.: 11.26.004.001

Αρ.Τηλ.: 22601521

Αρ.Φαξ : 22602763

21 Δεκεμβρίου, 2011

Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας,  
Πρόεδρο Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας,  
Πρόεδρο Επιτροπής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας,  
Γενική Ελέγκτρια,  
Επίτροπο Διοικήσεως,  
Επίτροπο Νομοθεσίας,  
Επίτροπο Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων,  
Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα,  
Πρόεδρο Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού,  
Επίτροπο Προστασίας των Δικαιωμάτων του Παιδιού,  
Γενικούς Διευθυντές Βουλής των Αντιπροσώπων,  
Υπουργείων, Γραφείου Προγραμματισμού,  
και Γενική Λογίστρια,  
Αρχιπρωτοκολλητή,  
Έφορο Εσωτερικού Ελέγχου,  
Έφορο Υπηρεσίας Εποπτείας και Ανάπτυξης Συνεργατικών Εταιρειών,  
Πρόεδρο Εφοριακού Συμβουλίου,  
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφορών,  
Έφορο Ελέγχου Κρατικών Ενισχύσεων,  
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφύγων,  
Προϊστάμενο Διοίκησης Προεδρίας,  
Γραμματέα Υπουργικού Συμβουλίου.

**Διαδικασία που πρέπει να τηρείται σε περίπτωση που οποιαδήποτε Ανεξάρτητη Υπηρεσία/ Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία επιθυμεί την ένταξη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) συγκεκριμένων υπηρεσιών, καθώς και σε περίπτωση διαφοροποίησης της διαδικασίας που αφορά σε υπηρεσίες οι οποίες ήδη παρέχονται από τα ΚΕΠ**

Επιθυμώ ν' αναφερθώ στο πιο πάνω θέμα και να σας πληροφορήσω τα ακόλουθα:

2. Το Υπουργικό Συμβούλιο, με την Απόφασή του ημερ. 5/10/2011 ενέκρινε τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται σε περίπτωση που οποιαδήποτε Ανεξάρτητη Υπηρεσία/ Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία επιθυμεί την ένταξη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) συγκεκριμένων υπηρεσιών που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές της, καθώς και σε περίπτωση διαφοροποίησης της διαδικασίας που αφορά σε υπηρεσίες οι οποίες ήδη παρέχονται από τα ΚΕΠ.

3. Ως γνωστό, τα ΚΕΠ λειτουργούν υπό την εποπτεία του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ). Συγκεκριμένα, το ΤΔΔΠ σχεδιάζει τη δημιουργία των νέων ΚΕΠ, μεριμνά για την εξασφάλιση της απαιτούμενης υποδομής τους και τη λήψη των απαιτούμενων ενεργειών για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους, και γενικά, παρακολουθεί την ομαλή λειτουργία των Κέντρων. Μέχρι στιγμής, λειτουργούν 6 συνολικά ΚΕΠ, ήτοι, ΚΕΠ Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου, Πόλης Χρυσοχούς και Πελενδρίου. Επίσης, βρίσκονται σε τελικό στάδιο οι εργασίες σύστασης και λειτουργίας ΚΕΠ στην ελεύθερη επαρχία Αμμοχώστου, επέκτασης/ ανακαίνισης των ΚΕΠ Λευκωσίας και Λεμεσού και μεταστέγασης του ΚΕΠ Λάρνακας. Τα ΚΕΠ προσφέρουν περίπου 70 δημόσιες υπηρεσίες που υπάγονται στο Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης, στο Τμήμα Οδικών Μεταφορών, στην Υπηρεσία Χορηγιών και Επιδομάτων του Υπουργείου Οικονομικών, στο Υπουργείο Υγείας, στις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων και στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας.

4. Η έγκριση από το Υπουργικό Συμβούλιο της διαδικασίας ένταξης νέων υπηρεσιών στα ΚΕΠ ή διαφοροποίησης της διαδικασίας που αφορά σε υπηρεσίες οι οποίες ήδη παρέχονται από τα ΚΕΠ, κρίθηκε αναγκαία με στόχο την απάμβλυνση προβλημάτων που παρουσιάζονται σήμερα στη λειτουργία των ΚΕΠ και στην εξυπηρέτηση των πολιτών που τα επισκέπτονται. Τα εν λόγω προβλήματα αφορούν, κυρίως, στο μη ικανοποιητικό συντονισμό και στη μη έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση του ΤΔΔΠ για αλλαγές/ τροποποιήσεις που προκύπτουν στις προσφερόμενες από τα ΚΕΠ υπηρεσίες, καθώς και στην απευθείας αποσπασματική ενημέρωση των ΚΕΠ, από τα Υπουργεία/ Τμήματα / Υπηρεσίες, για την ένταξη σε αυτά νέων προγραμμάτων / σχεδίων, χωρίς να ενημερώνεται το ΤΔΔΠ ώστε να εκδίδει τις απαραίτητες οδηγίες ως προς το χειρισμό των διαφόρων υποθέσεων, κατά τρόπο ομοιόμορφο και ταυτόχρονο.

5. Δεδομένων των πιο πάνω, και στοχεύοντας στη συνεχή αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η διαδικασία που έχει καθοριστεί από το ΤΔΔΠ και έχει εγκριθεί από το Υπουργικό Συμβούλιο αφορά στα εξής:

(α) Σε περίπτωση που οποιαδήποτε Ανεξάρτητη Υπηρεσία/ Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία επιθυμεί την ένταξη στα ΚΕΠ συγκεκριμένων υπηρεσιών που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές της, θα πρέπει να ενημερώνει έγκαιρα το Διευθυντή Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, περιγράφοντας τις εν λόγω υπηρεσίες και παραθέτοντας στοιχεία για τον αναμενόμενο όγκο εργασίας (π.χ. αρ. αιτήσεων που αναμένεται να υποβληθούν). Οι περιπτώσεις αυτές θα εξετάζονται από το ΤΔΔΠ, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, την υφιστάμενη δυνατότητα των ΚΕΠ τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο (μηχανογραφικό εξοπλισμό, κτηριακή υποδομή, ανθρώπινο δυναμικό κτλ), το είδος της υπηρεσίας που αναμένεται να προσφέρεται και κατά πόσο αυτή συμβάλλει στους στρατηγικούς στόχους των ΚΕΠ για άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πολιτών κτλ. Σε περίπτωση που το ΤΔΔΠ συμφωνεί με την προσθήκη της συγκεκριμένης υπηρεσίας στα ΚΕΠ, θα ενημερώνει σχετικά την Ανεξάρτητη Υπηρεσία/ Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία, η οποία θα προβαίνει σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες, όπως, αποστολή ξεκάθαρων, ομοιόμορφων γραπτών οδηγιών στα ΚΕΠ, μέσω του ΤΔΔΠ, για τη διαδικασία

που πρέπει να τηρείται, περιλαμβανομένου και σχετικού υλικού όπως, έντυπα/ αιτήσεις, νομοθεσία, όπου ισχύει, κτλ, διοργάνωση και υλοποίηση της απαραίτητης εκπαίδευσης του προσωπικού των ΚΕΠ, εκεί όπου απαιτείται, εγκατάσταση του απαραίτητου λογισμικού και άλλου μηχανογραφικού εξοπλισμού, ενημέρωση του κοινού κτλ. Σημειώνεται ότι, η ίδια διαδικασία θα τηρείται και σε περίπτωση που οποιαδήποτε Ανεξάρτητη Υπηρεσία/ Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία επιθυμεί την απλή διάθεση ενημερωτικού υλικού ή εντύπων αιτήσεων από τα ΚΕΠ, και

- (β) Σε περίπτωση διαφοροποίησης της διαδικασίας που αφορά σε υπηρεσίες οι οποίες ήδη παρέχονται από τα ΚΕΠ (π.χ. λόγω τροποποίησης της σχετικής νομοθεσίας), το αρμόδιο Υπουργείο/ Τμήμα / Υπηρεσία, θα πρέπει να ενημερώνει έγκαιρα το Διευθυντή ΤΔΔΠ, εκδίδοντας οδηγίες / κατευθυντήριες γραμμές στις οποίες θα επεξηγούνται ξεκάθαρα οι διαφοροποιήσεις/ τροποποιήσεις στην τηρούμενη διαδικασία, αποστέλλοντας σχετικό υλικό όπως π.χ. νέα έντυπα αιτήσεων, και διευθετώντας την εκπαίδευση του προσωπικού των ΚΕΠ, εκεί όπου απαιτείται, σε συνεργασία με το ΤΔΔΠ.

6. Συναφώς αναφέρεται ότι, το ΤΔΔΠ έχει ήδη ετοιμάσει Νομοσχέδιο που αφορά στη σύσταση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, το οποίο έχει σταλεί στη Νομική Υπηρεσία για νομοτεχνικό έλεγχο. Σκοπός του εν λόγω Νομοσχεδίου είναι η ρύθμιση θεμάτων που αφορούν στον τρόπο σύστασης των ΚΕΠ, στη διαδικασία καθορισμού και τροποποίησης των αρμοδιοτήτων των Κέντρων καθώς και στην αποστολή, οργάνωση, στελέχωση, εποπτεία, παρακολούθηση και συντονισμό της λειτουργίας τους.

7. Ευελπιστούμε στη συνεργασία σας με στόχο την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με αυτά.

(Κύπρος Κυπριανού)

**Διευθυντής  
Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης  
και Προσωπικού**