



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
1443 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

Αρ.: 1453

Αρ. Φακ.: 15.22.002, 11.17.001

Αρ. Τηλ.: 22601558

Αρ. Φαξ: 22602763

1^η Ιουνίου, 2012

Γενικό Εισαγγελέα της Δημοκρατίας,
Πρόεδρο Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας,
Πρόεδρο Επιτροπής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας,
Γενικό Ελεγκτή,
Επίτροπο Διοικήσεως και Προστασίας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων,
Επίτροπο Νομοθεσίας,
Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα,
Πρόεδρο Επιτροπής Προστασίας του Ανταγωνισμού,
Επίτροπο Προστασίας των Δικαιωμάτων του Παιδιού,
Γενικούς Διευθυντές Βουλής των Αντιπροσώπων,
Υπουργείων, Γραφείου Προγραμματισμού
και Γενικό Λογιστή,
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,

Αναπόκριση Δημόσιων Υπηρεσιών σε Τηλεφωνικές Κλήσεις Πολιτών

Με αφορμή πρόσφατη Έκθεση της Επιτροπής Διοικήσεως και Προστασίας Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων αναφορικά με την αναπόκριση δημόσιων υπηρεσιών σε τηλεφωνικές κλήσεις, αλλά και παράπονα πολιτών που υποβάλλονται για διάφορα Τμήματα/Υπηρεσίες, κρίνεται ότι επιβάλλεται να εγκύψουμε σοβαρά στο διαπιστωμένο πια πρόβλημα της μη αποτελεσματικής αναπόκρισης δημόσιων υπηρεσιών στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών. Το ζήτημα αυτό, που απασχολεί κατά καιρούς και τον τύπο, αλλά και διάφορες τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές και δημόσιες συζητήσεις, καθώς και την Επιτροπή Θεσμών, Αξιών και

Επιτρόπου Διοικήσεως της Βουλής των Αντιπροσώπων, άπτεται του γενικότερου θέματος της ορθής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών και της αναβάθμισης της ποιότητας των προσφερόμενων σ' αυτούς υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Η Έκθεση της Επιτρόπου, παρόλο που επικεντρώθηκε σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, είναι επίκαιρη και αφορά όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, άλλες σε μικρότερο και άλλες σε μεγαλύτερο βαθμό, μπορείτε δε να ενημερωθείτε πλήρως για το περιεχόμενό της από την ιστοσελίδα του Γραφείου της Επιτρόπου (www.ombudsman.gov.cy) στην οποία είναι αναρτημένη κάτω από την ενότητα Εκθέσεις – Αρχείο Εκθέσεων, ημερ. 22.2.2012.

2. Όπως τονίζεται στην Έκθεση, το πρόβλημα των αναπάντητων κλήσεων των πολιτών συνδέεται με τη βασική υποχρέωση της διοίκησης για εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη και διευκόλυνσή του κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του. Η διοίκηση, ωστόσο, σημειώνεται στην Έκθεση, δεν είναι μια αφηρημένη έννοια, αλλά παίρνει υπόσταση και μορφή μέσω των κρατικών υπηρεσιών και των δημόσιων λειτουργιών που την ασκούν.

3. Συγκεκριμένα, με βάση και τα πορίσματα της Έκθεσης, η επίλυση του προβλήματος αποτελεί **μεν ευθύνη των δημόσιων υπηρεσιών**, οι οποίες θα πρέπει να επιδιώξουν να βελτιώσουν τις συνθήκες και τις δυνατότητες ανταπόκρισης σε τηλεφωνικές κλήσεις πολιτών, **βασικό όμως μερίδιο ευθύνης έχουν και οι ίδιοι οι δημόσιοι υπάλληλοι**, οι οποίοι δεν επιδεικνύουν πάντοτε το απαραίτητο υπηρεσιακό ενδιαφέρον, ζήλο και ευσυνειδησία και παραλείπουν να ανταποκριθούν στις κλήσεις που δέχονται. Η υποχρέωσή τους αυτή, πέραν του ότι αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των όποιων καθηκόντων τους ανατίθενται από τους Προϊσταμένους τους, υπαγορεύεται και από το άρθρο 60 των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων, που αναφέρεται στα θεμελιώδη καθήκοντα και τις υποχρεώσεις **όλων** των δημόσιων υπαλλήλων. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, οι δημόσιοι υπάλληλοι **υποχρεούνται**, μεταξύ άλλων, να:

- i. υπηρετούν το σύνολο του λαού,
- ii. καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την προαγωγή της εύρυθμης λειτουργίας του κράτους και της δημόσιας υπηρεσίας,
- iii. καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για εξυπηρέτηση του κοινού με τρόπο αντικειμενικό, δίκαιο, απροσωπώληπτο και αμερόληπτο,
- iv. συμπεριφέρονται με ευπρέπεια, ευγένεια και ειλικρίνεια.

Σύμφωνα δε με το άρθρο 73 των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων, σε περίπτωση που ο δημόσιος υπάλληλος ενεργήσει ή παραλείψει κάτι σε τρόπο που ισοδυναμεί με παράβαση οποιουδήποτε από τα καθήκοντα ή τις υποχρεώσεις του, υπόκειται σε πειθαρχική δίωξη. Η επισήμανση αυτή γίνεται όχι γιατί υπάρχει η πεποίθηση ότι το πρόβλημα θα λυθεί με άσκηση πειθαρχικών διώξεων εναντίον δημόσιων υπαλλήλων, αλλά για να τονίσει τη νομική υποχρέωση και τη σοβαρότητα της ευθύνης που έχουν οι δημόσιοι υπάλληλοι απέναντι στον πολίτη. Μάλιστα, στην περίοδο που διάγουμε, της οικονομικής κρίσης, οι υπηρεσίες και οι δημόσιοι λειτουργοί οφείλουν να επιδείξουν μεγαλύτερη ευαισθησία, προθυμία και ζήλο, ώστε, ακόμη και αν δεν μπορέσουν να συμβάλουν στην επίλυση των προβλημάτων και στην αποφόρτιση των πιεσμένων πολιτών, τουλάχιστον, να μην συμβάλουν με τις ενέργειες ή παραλείψεις τους σε πρόσθετη ταλαιπωρία τους.

4. Οι δημόσιες υπηρεσίες, από την άλλη, δεν θα πρέπει σε καμιά περίπτωση να περιχαρακωθούν πίσω από τις τεχνικές δυσκολίες ή άλλες αδυναμίες μπορεί να συναντούν στο θέμα αυτό, αλλά να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα και να προσπαθήσουν να προβούν σε διορθωτικές ενέργειες επιδεικνύοντας την αναγκαία αποφασιστικότητα, ιδιαίτερα σε μια εποχή όπου ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης και η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη έχουν καταστεί επιβεβλημένοι στόχοι και καταρτίζονται διάφορες δράσεις προς το σκοπό αυτό.

5. Στην Έκθεση της Επιτρόπου γίνεται αναφορά στην έννοια «**κουλτούρα εξυπηρέτησης του πολίτη**». Είναι προς αυτή την κατεύθυνση που θα πρέπει να κτίσουν οι δημόσιες υπηρεσίες και την έννοια αυτή να την κάνουν στόχο, καθορίζοντας συγκεκριμένες πολιτικές για την επίτευξή του. Η κάθε υπηρεσία από μόνη της, με τα μέσα που διαθέτει, αλλά και αυτά που μπορεί να αποκτήσει, θα πρέπει να εργαστεί για την προώθηση μιας τέτοιας κουλτούρας, ξεκινώντας με τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ώστε μέσα από την καθημερινή αυτή προσπάθεια και τριβή, η κουλτούρα να εμπεδωθεί και να αποδώσει. Θα πρέπει αυτεπάγγελα να εντοπίσει τις αδυναμίες που παρουσιάζει το υφιστάμενο σύστημά της και να λάβει τις αναγκαίες βελτιωτικές ενέργειες που χρειάζονται, με βάση και τις ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε μια.

6. Πιο κάτω παρατίθενται **ενδεικτικά** ορισμένες εισηγήσεις που θα μπορούσαν να υιοθετηθούν/ληφθούν υπόψη:

- i. Κατάλληλες διευθετήσεις και ανάθεση καθηκόντων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σε λειτουργούς που δεν θα είναι επιφορτισμένοι ταυτόχρονα και με εξυπηρέτηση κοινού δια ζώσης.
- ii. Σαφείς και συγκεκριμένες οδηγίες στο προσωπικό σε σχέση με τον τρόπο που πρέπει να απαντούν στις τηλεφωνικές κλήσεις και προπάντων για την υποχρέωσή τους να ανταποκρίνονται σ' αυτές.
- iii. Αναβάθμιση της ενημέρωσης των πολιτών για θέματα που τους αφορούν, ώστε να μειωθεί η ανάγκη για τηλεφωνικές διευκρινίσεις, π.χ. μέσω παροχής λεπτομερέστερης πληροφόρησης στις γραπτές απαντήσεις που τους δίδονται κατά την εξέταση των αιτημάτων τους, μέσω γενικών ανακοινώσεων, μέσω ειδικών εκδόσεων/οδηγών, μέσω επικαιροποιημένων ιστοσελίδων, κ.α.
- iv. Ενίσχυση της διαφάνειας με την παροχή περισσότερης πληροφόρησης για το στόχο και την πολιτική που προωθείται με κάθε επί μέρους δράση, ώστε να μην προκύπτουν πολλά ερωτήματα ή αμφισβητήσεις.
- v. Επισήμανση και άμβλυση τυχόν άλλων δυσλειτουργιών που συμβάλλουν στην αύξηση του αριθμού των τηλεφωνικών κλήσεων των πολιτών, περιλαμβανομένων και των ακολουθούμενων διαδικασιών.
- vi. Συνεργασία με το Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών, στο οποίο έχει κοινοποιηθεί η Έκθεση της Επιτρόπου και το οποίο ήδη μελετά τρόπους βελτίωσης της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πολίτη, ώστε να εξεταστούν σε κάθε περίπτωση ξεχωριστά οι τεχνικές δυνατότητες που υπάρχουν για αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις κλήσεις, όπως π.χ. η ευχέρεια μεταφοράς των κλήσεων σε άλλους δέκτες, η αξιοποίηση δυνατοτήτων εγκατάστασης τηλεφωνικών συστημάτων που θα μπορούσαν να δώσουν βασική πληροφόρηση με αυτοματοποιημένο τρόπο στους πολίτες, κ.α.

7. Το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού είναι στη διάθεση των Υπηρεσιών/Τμημάτων για συνεργασία στην αντιμετώπιση του προβλήματος των αναπάντητων κλήσεων πολιτών και κατ' επέκταση της ανεπαρκούς εξυπηρέτησής τους, παρόλο που οι αποτελεσματικότερες λύσεις πιστεύουμε ότι μπορούν να εξευρεθούν από τις ίδιες τις υπηρεσίες με την υιοθέτηση ρυθμίσεων που ταιριάζουν στις ανάγκες και ιδιαιτερότητές τους, καθώς και με την ορθή καθοδήγηση, εποπτεία και έλεγχο του προσωπικού τους.



(Κύπρος Κυπριανού)

**Διευθυντής
Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού**