



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ  
1443 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

**ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ**

Αρ.: 1584

Αρ.Φακ.: 11.26.017.001

Αρ.Τηλ.: 22601516

Αρ.Τηλεομ.: 22 602763

15 Ιανουαρίου, 2019

Πρόεδρο Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας,  
Πρόεδρο Επιτροπής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας,  
Επίτροπο Διοικήσεως,  
Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα,  
Πρόεδρο Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού,  
Επίτροπο Προστασίας Δικαιωμάτων του Παιδιού,  
Γενικούς Διευθυντές Υπουργείων και Υφυπουργείου Ναυτιλίας (με την παράκληση όπως ενημερωθούν οι Διευθυντές όλων των αρμόδιων Τμημάτων),  
Γενική Λογίστρια,  
Αρχηγό Αστυνομίας,  
Πρόεδρο Εφοριακού Συμβουλίου,  
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφορών,  
Πρόεδρο Αναθεωρητικής Αρχής Προσφύγων,  
Προϊστάμενο Διοίκησης Προεδρίας,  
Γραμματέα Υπουργικού Συμβουλίου,

**Θέμα: «Υλοποίηση της Σύμβασης για το Κέντρο Τηλε-εξυπηρέτησης για τη Δημόσια Διοίκηση»**

Το Υπουργικό Συμβούλιο στη συνεδρία του ημερ. 18/12/2018: α) ενημερώθηκε για την πρόοδο που έχει επιτευχθεί μέχρι σήμερα καθώς και τα προβλήματα και τις δυσκολίες που έχουν εντοπιστεί, σε σχέση με το πιο πάνω Έργο και β) εξουσιοδότησε τον Υπουργό Οικονομικών να κυκλοφορήσει νέα Εγκύκλιο, μέσω του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, στην οποία να περιγράφονται εκ νέου οι υποχρεώσεις των Υπουργείων/Τμημάτων/Υπηρεσιών στο πλαίσιο υλοποίησης του εν λόγω Έργου και να τονίζεται η αναγκαιότητα έγκαιρης και αποτελεσματικής ανταπόκρισής τους στις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από αυτό.

2. Σημειώνεται ότι, σε συνέχεια της Απόφασης του Υπουργικού Συμβουλίου με αρ. 78.279 και ημερ. 28/1/2015, με την οποία εξουσιοδοτήθηκε ο τέως Υφυπουργός παρά τω Προέδρω να προωθήσει τις απαιτούμενες ενέργειες για τη λειτουργία Κέντρου Τηλε-εξυπηρέτησης του Πολίτη, έχει αρχίσει η υλοποίηση του Έργου που αφορά την παροχή Κέντρου Τηλε-εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) για τη Δημόσια Διοίκηση από Ανάδοχο. Αναθέτουσα Αρχή για το εν λόγω Έργο είναι το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, Υπουργείο Οικονομικών.

3. Συγκεκριμένα, η σχετική Σύμβαση ανατέθηκε, έπειτα από τη διεξαγωγή ανοιχτού διαγωνισμού, στην Εταιρεία Omnitouch Cyprus Ltd. Έχει διάρκεια 28 μηνών στους οποίους περιλαμβάνεται παροχή υπηρεσιών διάρκειας 24 μηνών και τέσσερις μήνες προετοιμασίας.

4. Το ΚΤΕ μέσω Αναδόχου λειτουργεί χρησιμοποιώντας τον κεντρικό αριθμό 1434, με ωράριο από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις 8:00 μ.μ., επτά μέρες την εβδομάδα και έχει απορροφήσει μετά τη λειτουργία του, δύο ΚΤΕ που λειτουργούσαν με Ανάδοχο την ίδια Εταιρεία και εξυπηρετούσαν τις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΚΑ) και την Υπηρεσία Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας (ΥΔΕΠ), του Υπουργείου Εργασίας Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Το ΚΤΕ λειτούργησε

αρχικά από τις 15/10/2018 εξυπηρετώντας σε κανονική βάση τις δύο πιο πάνω Υπηρεσίες και σε πιλοτική βάση όλες τις υπόλοιπες. Από τις 29/10/2018 έχει αρχίσει η κανονική λειτουργία του. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου παρατίθενται επιγραμματικά στο Παράρτημα Ι.

5. Κρίσιμο για την επιτυχία του έργου παράγοντα αποτελεί η αποτελεσματική συνεργασία και άμεση ανταπόκριση των αρμόδιων Υπουργείων/Τμημάτων/Υπηρεσιών για:

- i. Τη συνεχή επικαιροποίηση των διαδικασιών που τους αφορούν στην Κεντρική Διαδικτυακή Δίοδο Ασφαλείας «Αριάδνη», οι οποίες αξιοποιήθηκαν από τον Ανάδοχο για την πληροφόρηση που θα παρέχει στους πολίτες, ώστε τόσο οι πολίτες όσο και οι τηλεφωνητές του ΚΤΕ να έχουν πρόσβαση στην ορθή πληροφόρηση.

Σε σχέση με την Αριάδνη, από δειγματοληπτικό έλεγχο που διεξήχθη από τα ΚΕΠ στις διαδικασίες των Υπηρεσιών που παρέχουν, διαπιστώθηκε ότι, ενώ υπάρχουν αλλαγές στις διαδικασίες που αναρτήθηκαν, αυτές δεν επικαιροποιήθηκαν ενώ, παράλληλα, η ενημέρωσή της με νέες διαδικασίες φαίνεται να έχει περιέλθει σε στασιμότητα.


- ii. τον εμπλουτισμό της Αριάδνης με νέες διαδικασίες, ώστε να αυξάνεται η διαθέσιμη πληροφόρηση και να μπορεί ο Ανάδοχος να ανταποκρίνεται σε κάθε ερώτημα των πολιτών,
- iii. την ενημέρωση του Συστήματος της Αριάδνης σε σχέση με την πρόοδο των αιτημάτων των πολιτών, ώστε να μπορεί ο Ανάδοχος να παρέχει έγκυρη πληροφόρηση στους καλούντες που είναι εγγεγραμμένοι χρήστες της Αριάδνης (στο παρόν στάδιο πληροφόρηση στην Αριάδνη υπάρχει για τη φοιτητική χορηγία (Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού) και τις χορηγίες/επιδόματα / βοηθήματα/ συντάξεις κτλ των Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων, της Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Πρόνοιας και του Τμήματος Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες).
- iv. τη χρήση του Συστήματος ticketing, το οποίο αναπτύχθηκε από τον Ανάδοχο, στο πλαίσιο των υποχρεώσεών του, ώστε να διασφαλίζεται η εξυπηρέτηση του πολίτη που καλεί το ΚΤΕ στις περιπτώσεις/κλήσεις που αυτή δεν δύναται να ολοκληρωθεί στο επίπεδο του ΚΤΕ, δεδομένου ότι ο Ανάδοχος δεν έχει πρόσβαση στην αναγκαία πληροφόρηση.

Συγκεκριμένα, τα αρμόδια Υπουργεία/Τμήματα/Υπηρεσίες θα πρέπει να ανταποκρίνονται έγκαιρα και εντός των δύο ημερών που αναφέρεται στον πολίτη ότι θα τύχει ενημέρωσης, στα ερωτήματα που υποβάλλονται μέσω του Συστήματος ticketing, ώστε να εξυπηρετούνται και οι κλήσεις που δεν μπορούν να ολοκληρωθούν σε επίπεδο Αναδόχου.

Η λειτουργία του Συστήματος αυτού και οι υποχρεώσεις που προκύπτουν για τους αρμόδιους λειτουργούς όπου έχουν οριστεί ως σύνδεσμοι και έχουν εκπαιδευτεί από τον Ανάδοχο για τη χρήση του Συστήματος καταγράφονται αναλυτικά στο Παράρτημα ΙΙ.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επανειλημμένα διαβιβάζονται tickets τα οποία κρίνεται ότι θα έπρεπε να αντιμετωπιστούν σε επίπεδο ΚΤΕ και δεν θα έπρεπε να διαβιβαστούν στο αρμόδιο Τμήμα/Υπηρεσία ή προκύπτει ότι η πληροφόρηση που δόθηκε από το ΚΤΕ δεν ήταν η ορθή, παρακαλείστε όπως θέτετε το όλο θέμα στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού με εισηγήσεις αντιμετώπισης του, όπως π.χ. η παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στους τηλεφωνητές του ΚΤΕ ή η παροχή πρόσθετου βοηθητικού πληροφοριακού υλικού στον Ανάδοχο, μέσω του ΤΔΔΠ κτλ.

6. Υπό το φως των πιο πάνω, επαναλαμβάνεται ότι η έγκαιρη και αποτελεσματική ανταπόκρισή σας στις υποχρεώσεις που περιγράφηκαν πιο πάνω, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία του Έργου και ως εκ τούτου, παρακαλείστε όπως δοθούν οδηγίες να λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα και ενέργειες προς την κατεύθυνση αυτή.

  
(Λένια Ορφανίδου)

**Αν. Διευθύντρια  
Τμήματος Δημόσιας  
Διοίκησης και Προσωπικού**

**ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΗΛΕ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Το ΚΤΕ θα τυγχάνει λειτουργίας από Ανάδοχο μέσω του κεντρικού τετραψήφιου αριθμού **1434**, με ωράριο από τις 8:00 π.μ. μέχρι τις 8:00 μ.μ., επτά μέρες την εβδομάδα, παρέχοντας, μεταξύ άλλων, τις εξής υπηρεσίες στο κοινό:

- Τηλεφωνική πληροφόρηση και πληροφόρηση μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος για τις διαδικασίες του δημοσίου που αφορούν σε πολίτες και επιχειρήσεις οι οποίες είναι αναρτημένες στην Κυβερνητική Διαδικτυακή Δίοδο Ασφαλείας (ΑΡΙΑΔΝΗ) και περιλαμβάνουν Γενικής Φύσεως Πληροφόρηση ως ακολούθως:
  1. Ποιοι είναι δικαιούχοι
  2. Προϋποθέσεις διαδικασίας
  3. Βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο πολίτης για να αιτηθεί (ροή εργασίας)
  4. Έντυπο/α που οφείλει να συμπληρώσει
  5. Απαιτούμενα δικαιολογητικά που πρέπει να επισυνάψει
  6. Υπεύθυνος Φορέας
  7. Φορείς που παρέχουν την εν λόγω υπηρεσία
  8. Κόστος υπηρεσίας (καταβολή τελών κτλ)
  9. Προθεσμία υποβολής και επιπτώσεις μη τήρησης των προθεσμιών
  10. Εκτιμώμενος χρόνος εκτέλεσης
  11. Αποστολή εντύπων και οδηγιών με ηλεκτρονικό μήνυμα / τηλεμοιότυπο (email/sms/fax) ή/και καθοδήγηση για επιγραμμική (online) πρόσβαση σ' αυτά σε ιστοτόπους του δημοσίου, εφόσον οι σχετικοί σύνδεσμοι (links) περιλαμβάνονται στις διαδικασίες που είναι αναρτημένες στην Αριάδνη.
- Τηλεφωνική πληροφόρηση και πληροφόρηση μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος για την πρόοδο των αιτημάτων των πολιτών (ολοκληρώθηκε, εκκρεμεί, εγκρίθηκε κτλ) για τις υπηρεσίες για τις οποίες υπάρχει σχετική πληροφόρηση στην ΑΡΙΑΔΝΗ, νοουμένου ότι οι πολίτες είναι εγγεγραμμένοι χρήστες στην Αριάδνη. Στο παρόν στάδιο, αυτή αφορά στη φοιτητική χορηγία (Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού), καθώς και σε χορηγίες/επιδόματα / βοηθήματα/ συντάξεις κτλ των Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων, της Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιδομάτων Προνοίας και του Τμήματος Κοινωνικής Ενσωμάτωσης Ατόμων με Αναπηρίες.
- Καταγραφή ή/και διαχείριση Παραπόνων πολιτών εφόσον επιβεβαιωθεί η ταυτότητα από το λειτουργό του ΚΤΕ: π.χ. Καταγραφή παραπόνων πολιτών στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (σύστημα ticketing) του ΚΤΕ και προώθηση του στο αρμόδιο Κυβερνητικό Τμήμα για επίλυση καθώς και στην Αναθέτουσα Αρχή για ενημέρωση.
- Καταγραφή/ προώθηση στα αρμόδια Τμήματα ερωτημάτων/ πληροφόρησης μέσω του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (σύστημα ticketing) του ΚΤΕ (ερωτήματα, πρόσδοος αίτησης κτλ), για τα οποία ο Ανάδοχος δεν έχει στη διάθεσή του την απαραίτητη πληροφόρηση για εξυπηρέτηση του πολίτη και πρέπει να διαβιβαστούν για χειρισμό στο αρμόδιο Τμήμα, μέσω του ticketing system.

**Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Σύστημα Ticketing):**

Το Σύστημα αυτό αφορά αποκλειστικά τις περιπτώσεις/κλήσεις που η εξυπηρέτηση του πολίτη που καλεί το ΚΤΕ δεν δύναται να ολοκληρωθεί στο επίπεδο του ΚΤΕ, δεδομένου ότι ο Ανάδοχος δεν έχει πρόσβαση στην αναγκαία πληροφόρηση.

Κάθε μοναδική επαφή του πολίτη θα καταγράφεται και θα αριθμείται (α/α δραστηριότητα ticket no). Ο αριθμός (ticket no) που αντιστοιχεί στην κάθε δραστηριότητα θα προωθείται από τον Ανάδοχο στο αρμόδιο τμήμα υπό μορφή συνδέσμου (link) για να μπορέσει να τύχει διεκπεραίωσης και να ενημερωθεί το σύστημα σχετικά.

Στο αρμόδιο Υπουργείο/Τμήμα/Υπηρεσία θα στέλλεται αυτόματα σχετικό notification, το οποίο θα το ενημερώνει (προκαθορισμένα Άτομα Επικοινωνίας) ότι υπάρχει σχετικό αίτημα σε αναμονή.

Οι καθορισμένοι Λειτουργοί - Σύνδεσμοι οι οποίοι έχουν εκπαιδευτεί από τον Ανάδοχο, θα διασυνδέονται μέσω Διαδικτύου με συγκεκριμένο user name/ password (τα οποία δόθηκαν από τον Ανάδοχο) στις δραστηριότητες σε αναμονή που τους αφορούν (θα υπάρχουν τα στοιχεία του πολίτη και το αντίστοιχο αίτημα /παράπονο), για να αναλάβουν τη διεκπεραίωσή τους, ήτοι να διερευνήσουν το θέμα και να τηλεφωνήσουν στον πολίτη για να απαντήσουν στο ερώτημά του.

Για σκοπούς παρακολούθησης και κεντρικού συντονισμού, έχουν οριστεί Λειτουργοί και εκ μέρους της Διοίκησης κάθε Υπουργείου, οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση μέσω Διαδικτύου με συγκεκριμένο user name/ password, σε όλα τα αιτήματα που υπάρχουν στο Σύστημα και αφορούν τα Τμήματα/Υπηρεσίες του Υπουργείου τους.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει πρόσβαση σε όλα τα αιτήματα που υπάρχουν στο σύστημα είτε είναι σε αναμονή είτε έχουν διεκπεραιωθεί.

Αφού ολοκληρώσουν τις ενέργειες τους τα διάφορα Τμήματα θα έχουν τη δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης της δραστηριότητας (ticket) σε «κλειστό» ή «ολοκληρωμένο», καταγράφοντας τις σχετικές ενέργειες στις οποίες έχουν προβεί στο πεδίο «Reply» (π.χ. ο πολίτης ενημερώθηκε σχετικά), ώστε να υπάρχει καταγεγραμμένο ιστορικό ελέγχου. Αν ο πολίτης ξανακαλέσει τότε οι τηλεφωνητές του ΚΤΕ θα αναγνωρίζουν ότι πρόκειται για νέα κατάσταση της δραστηριότητας του πολίτη.

Στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων υπάρχει πεδίο το οποίο θα συμπληρώνεται από το αρμόδιο Τμήμα που θα απαντά στον πολίτη και στη συνέχεια θα κλείνει το "ticket" που θα του αποστέλλεται, με πληροφόρηση κατά πόσο η πληροφορία που ζήτησε ο πολίτης από το ΚΤΕ και διαβιβάστηκε από το ΚΤΕ στο αρμόδιο Τμήμα για διεκπεραίωση ήταν διαθέσιμη στον Ανάδοχο ή όχι.

Ο Ανάδοχος φυλάει τα στοιχεία / δεδομένα στο σύστημα ticketing σε σχέση με το είδος ερωτήματος, αρμόδιο Φορέα στον οποίο προωθήθηκε το αίτημα/ ερώτημα, ημερομηνία προώθησης, το αίτημα/ ερώτημα ολοκληρώθηκε (ναι/ όχι), ημερομηνία ολοκλήρωσης της δραστηριότητας/εξυπηρέτησης του πολίτη από την κάθε αρμόδια Υπηρεσία/ Φορέα (εάν αυτή έχει ολοκληρωθεί) κτλ.

Αν οι Υπηρεσίες κρίνουν ότι κάποια ειδοποίηση που τους αποστάλθηκε δεν τους αφορά, τότε οι ειδοποιήσεις να αποστέλλονται πίσω στον Ανάδοχο μέσω του συστήματος, με τον ακόλουθο τρόπο:

Στα δεξιά της σελίδας, κάτω από την αναγραφή Details, ανοίγετε την λίστα αποδεκτών στο πεδίο Category, επιλέγετε Omnitouch Team Supervisor και στη συνέχεια OK. Παράλληλα, να καταγράφεται στο πεδίο Reply το λόγο για τον οποίο η ειδοποίηση επιστρέφεται στον Ανάδοχο (π.χ. το θέμα δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Τμήματός μας). Σχετικό είναι το ηλεκτρομήνυμα του ΤΔΔΠ προς όλους τους Λειτουργούς - Συνδέσμους που είναι χρήστες του Συστήματος ημερ. 14/12/2018.

Το Σύστημα έχει δυνατότητα κλιμάκωσης της ενημέρωσης της αρμόδιας Υπηρεσίας για τους χρόνους υπέρβασης των προθεσμιών εξυπηρέτησης του πολίτη και για το σκοπό αυτό θα αποστέλλονται από τον Ανάδοχο καταστάσεις υπέρβασης με βάση τους χρόνους που θα του δοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή ή/και στην αρμόδια Υπηρεσία. Το Σύστημα έχει προγραμματιστεί ώστε να δίνει προθεσμία 48 ωρών (περιλαμβάνοντας μόνο εργάσιμες μέρες) για λήψη ενέργειας και μετά τη συμπλήρωση 72 ωρών αρχίζει να στέλλει ειδοποιήσεις.

Ο Ανάδοχος έχει ετοιμάσει εγχειρίδια χρήσης του συστήματος ticketing για τους χρήστες και παρέιχε την απαραίτητη εκπαίδευση στο προσωπικό της Δημόσιας Υπηρεσίας αναφορικά με το σύστημα και την όλη διαδικασία που αφορά τη λειτουργία του. Η εκπαίδευση αυτή διενεργήθηκε το Σεπτέμβριο και τον Οκτώβριο του 2018 και έχουν εκπαιδευτεί 180 περίπου Λειτουργοί.