



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
1443 ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

Αρ.: 1518

Αρ.Φακ.: 15.22.002

Αρ.Τηλ.: 22601556

Αρ.Φαξ: 22602763

E-mail: skapolou@papd.mof.gov.cy

14 Μαΐου, 2015

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 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 Δημοσίων Υπηρεσιών σε Τηλεφωνικές Κλήσεις Πολιτών

Όπως γνωρίζετε, το Υπουργικό Συμβούλιο με την Απόφασή του ημερ. 11.06.2014, οι πρόνοιες της οποίας γνωστοποιήθηκαν με την Εγκύκλιό μας με αρ. 1505 και ημερ. 01.08.2014, αποφάσισε τη δημιουργία και λειτουργία ξεχωριστού Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης σε κάθε Υπουργείο / Ανεξάρτητη Υπηρεσία και τη λήψη μιας σειράς άλλων μέτρων, συμπεριλαμβανομένου του ορισμού Υπεύθυνου Λειτουργού Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, με στόχο τη βελτιστοποίηση του βαθμού

και του τρόπου ανταπόκρισης της Δημόσιας Υπηρεσίας στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών.

2. Πρόσφατα, το Υπουργικό Συμβούλιο, στη συνεδρία του ημερομηνίας 03.03.2015, κατά την οποία εξέτασε Σημείωμα που κατατέθηκε από τον Υπουργό Οικονομικών με στοιχεία για την κατάσταση των τηλεφωνικών κλήσεων σε συγκεκριμένες Υπηρεσίες, αποφάσισε την τροποποίηση της υποπαραγράφου (β) (iv) της πιο πάνω Απόφασής του ημερ. 11.06.2014, ούτως ώστε, πέραν του Υπεύθυνου Λειτουργού Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης σε κάθε Υπουργείο, **να οριστεί από τον οικείο Προϊστάμενο Τμήματος κατάλληλος υπάλληλος ως Υπεύθυνος Λειτουργός Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης σε κάθε Τμήμα / Υπηρεσία / Γραφείο ξεχωριστά**, για σκοπούς αποτελεσματικότερης παρακολούθησης του θέματος.

3. Με βάση τη νεότερη αυτή Απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου καλούνται οι Γενικοί Διευθυντές Υπουργείων όπως ζητήσουν από τους Προϊστάμενους των Τμημάτων και Υπηρεσιών που υπάγονται στο Υπουργείο τους να ορίσουν Υπεύθυνο Λειτουργό Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στο Τμήμα / Υπηρεσία τους, ο οποίος θα έχει την ευθύνη για την παρακολούθηση της ανταπόκρισης του Τμήματος / Υπηρεσίας του στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών και θα συνεργάζεται / συντονίζεται με τον Υπεύθυνο Λειτουργό Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του οικείου Υπουργείου, που διατηρεί την ευθύνη για την αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου του Υπουργείου του. Νοείται ότι δεν αποκλείεται ο ορισμός περισσότερων Υπεύθυνων Λειτουργών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης όπου κρίνεται αναγκαίο, για παράδειγμα σε Τμήματα που λειτουργούν και επαρχιακά / διάσπαρτα γραφεία ή στα κρατικά νοσηλευτήρια. Σημειώνεται ότι ο υπάλληλος που θα οριστεί ως Υπεύθυνος Λειτουργός Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης θα πρέπει να είναι κατάλληλος τόσο από πλευράς γνώσεων όσο και από πλευράς συνέπειας στην άσκηση των εν λόγω καθηκόντων.

4. Προς υποστήριξη της αποτελεσματικότερης εκτέλεσης των καθηκόντων των Υπεύθυνων Λειτουργών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης **θα διοργανωθεί από την Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα**. Για σκοπούς οργάνωσης του προγράμματος καλείστε όπως ενημερώσετε ηλεκτρονικά τη Λειτουργό Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού κ. Σταυρούλα Καπόλου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση skarolou@rapd.mof.gov.cy, παραθέτοντας τα στοιχεία των υπαλλήλων που θα ορισθούν.

5. Με την ευκαιρία αυτή υπενθυμίζεται η ανάγκη για συνεχή παρακολούθηση, κάτω από τη δική σας εποπτεία, της τηλεφωνικής ανταπόκρισης των Υπηρεσιών σας στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών, μέσω και της αξιοποίησης των λογισμικών καταγραφής των αναπάντητων κλήσεων, όπου κατέστη πρακτικά δυνατό αυτά να εφαρμοστούν, και για προώθηση της εφαρμογής των αναγκαίων βελτιωτικών μέτρων, δεδομένου ότι τα στοιχεία που μέχρι τώρα έχουν διαβιβαστεί και υποβληθεί στο Υπουργικό Συμβούλιο δεικνύουν ότι το ποσοστό των αναπάντητων κλήσεων παραμένει σε πολύ ψηλά επίπεδα σε πολλές Υπηρεσίες.



Κύπρος Κυπριανού

Διευθυντής
Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού