

Ομιλία
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ,
κ. Κύπρου Κυπριανού
Στα Εγκαίνια του Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη Πάφου
ΚΕΠ ΠΑΦΟΥ, Κυριακή, 3 Απριλίου 2011

Εξοχότατε κ. Πρόεδρε της Κυπριακής Δημοκρατίας,

Πανιερότατε,

κ. Υπουργέ,

κοι Βουλευτές,

κοι Δήμαρχοι και Προέδροι Κοινοτικών Αρχών,

Κυρίες και Κύριοι,

Αγ. Συνάδελφοι,

Βασικός στόχος του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού και του Υπουργείου Οικονομικών γενικότερα είναι η υιοθέτηση ενός νέου, σύγχρονου τρόπου οργάνωσης για το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, χωρίς τα γνωστά προβλήματα της δυσκινησίας, των πολύπλοκων και **χρονοβόρων διαδικασιών καθώς και της αχρείαστης και χωρίς λόγο γραφειοκρατίας.** Ενός καινούργιου μοντέλου εργασίας που θα χαρακτηρίζεται από το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, ευρεία χρήση της τεχνολογίας όπου είναι δυνατό, προσανατολισμένο μέσα από απλές και γρήγορες, αποδοτικές και αποτελεσματικές διαδικασίες, να εξυπηρετεί τον πολίτη στις καθημερινές του ανάγκες.

Ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη θεωρούμε ότι αποτελεί πρότυπο πρακτικής εφαρμογής όλων όσων προανέφερα, ένα πρότυπο πάνω στο οποίο μπορούμε όλοι με ασφάλεια να οικοδομήσουμε/αναδείξουμε ένα νέο, πιο φιλικό προς τον πολίτη, πρόσωπο της Δημόσιας Υπηρεσίας.

Η επιτυχία τους οφείλεται στη συνταγή με την οποία λειτουργούν και που συνοψίζεται στα ακόλουθα:

(α) Λειτουργούν ως **“One-Stop-Shop”** εξυπηρετώντας τους πολίτες, από ένα και μόνο σημείο επαφής για 70 και πλέον, μέχρι σήμερα, υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, του Υπουργείου Οικονομικών, του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων καθώς και του Υπουργείου Υγείας.

(β) Αξιοποιούν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό την **τεχνολογία** που έχουν στη διάθεσή τους, κι έτσι, έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούν τους πολίτες, μέσα σε λίγα μόνο λεπτά,

(γ) Λειτουργούν με **ωράριο καινοτόμο** για τα δεδομένα της δημόσιας υπηρεσίας, από τις 8.00 το πρωί μέχρι τις 5.00 το απόγευμα, ούτως ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών,

(δ) έχουν **άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό**, στο οποίο καλλιεργούμε, σε συνεχή βάση, τις αρχές και αξίες του επαγγελματικού έργου και ήθους που πρέπει να διέπουν τη λειτουργία των Κέντρων όπως είναι: η ευγένεια και γενικότερα η άψογη συμπεριφορά προς τους πολίτες, η συνέπεια, η υπευθυνότητα, η ακεραιότητα, η συνεργασία και η συνεχής προσπάθεια για βελτίωση.

Το γεγονός ότι τα ΚΕΠ ανταποκρίνονται σε όλες τις προκλήσεις, αποδεικνύεται σε καθημερινή βάση, πρωτίστως από το ότι οι πολίτες εμπιστεύονται το θεσμό και επισκέπτονται τα ΚΕΠ ξανά και ξανά, για να εξυπηρετηθούν. Αξίζει μόνο να αναφέρω ότι, μέχρι σήμερα, τα ΚΕΠ παρείχαν συνολικά **2 εκατομμύρια υπηρεσίες**, ενώ απάντησαν σε περισσότερες από **1,2 εκατομμύρια τηλεφωνικές κλήσεις**, δίνοντας πληροφόρηση. Η ανταπόκριση αυτή του κοινού δείχνει, όντως, ότι η Δημόσια Διοίκηση **είναι σε θέση να καλύψει με επιτυχία τις ανάγκες των πολιτών για υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.**

Ο θεσμός έχει, επίσης, αναγνωριστεί και βραβευτεί ως καινοτομία και ως έργο βέλτιστης πρακτικής στη δημόσια διοίκηση, τόσο στην Κύπρο όσο και στον ευρωπαϊκό χώρο.

Παρόλα αυτά δεν θεωρούμε ότι έχουμε αγγίξει την τελειότητα, ούτε και έχουμε τάσεις εφησυχασμού. Προσπαθούμε να βελτιώνουμε συνεχώς την ποιότητα της εξυπηρέτησης, έτσι ώστε οι πολίτες να έχουν ολοένα και καλύτερη εμπειρία όταν επισκέπτονται τα ΚΕΠ. Παράλληλα, συνεχίζουμε τις προσπάθειές μας για επέκταση του θεσμού σε όλη την Κύπρο. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη που εγκαινιάζουμε σήμερα, αποτελεί τον έκτο κρίκο στην αλυσίδα και όπως ανακοίνωσε ήδη ο Υπουργός Οικονομικών, εντός του 2011 θα λειτουργήσει και το ΚΕΠ της ελεύθερης επαρχίας Αμμοχώστου, ενώ έχουν τροχιοδρομηθεί έργα βελτίωσης και επέκτασης στα υφιστάμενα ΚΕΠ Λευκωσίας, Λεμεσού και Λάρνακας.

Όμως, ως Διοίκηση, γνωρίζουμε πολύ καλά πως η βελτίωση των υποδομών και η εισαγωγή σύγχρονης τεχνολογίας δεν μπορούν να αποτελέσουν από μόνα τους τον σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας. Η επιτυχία των ΚΕΠ οφείλεται, κατά το μεγαλύτερο μέρος, στη συνεισφορά του προσωπικού. Ο ζήλος με τον οποίο το προσωπικό εξυπηρετεί τους

πολίτες και η αφοσίωση που δείχνει στη διεκπεραίωση της καθημερινής του εργασίας αποτελούν το άλφα και το ωμέγα της καλής εικόνας που έχουν σήμερα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη.

Στόχος μας είναι, να διατηρήσουμε και να ενδυναμώσουμε το πνεύμα ομαδικότητας και την κουλτούρα συνεργασίας που καλλιεργείται στο προσωπικό τους. Είναι γι' αυτό που φροντίζουμε μέσα από συνεχή προγράμματα εκπαίδευσης, το προσωπικό να είναι καλά καταρτισμένο σε όλες τις διαδικασίες και τα συστήματα, ώστε να παρέχει γρήγορη και έγκυρη εξυπηρέτηση στους πολίτες. Παράλληλα και μέσα από ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα, προσπαθούμε ώστε το προσωπικό να αποκτά κι άλλες δεξιότητες, αρχές και αξίες όπως είναι η επαγγελματική συμπεριφορά, η επικοινωνία, η συνεργασία και οι σύγχρονες μέθοδοι διοίκησης. Απώτερος μας στόχος είναι να δώσουμε πνοή σε μια νέα νοοτροπία, η οποία να βασίζεται στην ομαδική εργασία, στη θετική προσέγγιση και στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Καταλήγοντας, θέλω με τη σειρά μου, να ευχαριστήσω θερμά, τον Υπουργό Οικονομικών και το Γ.Δ. του Υπουργείου Οικονομικών για την καθημερινή τους στήριξη, όλους, ανεξαιρέτως, τους συνεργάτες μου στο Τμήμα και σ' όλα τα ΚΕΠ, για την αφοσίωση και την έντονη προσπάθεια και, κυρίως, για τη θετική διάθεση με την οποία αντιμετωπίζουν όλες τις προκλήσεις.

Για το ΚΕΠ που εγκαινιάζουμε σήμερα, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε ιδιαίτερα, τα Τμήματα και τις Υπηρεσίες που συνέβαλαν στη σύστασή του. Ειδικότερα, ευχαριστούμε τους Διευθυντές και όλα τα στελέχη σε όλες τις βαθμίδες των Τμημάτων Υπηρεσιών Πληροφορικής, Δημοσίων Έργων και Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών που εργάστηκαν με ζήλο για τη δημιουργία ενός μοντέρνου και πολυλειτουργικού χώρου, που, όπως θα

δείτε σε λίγο, είναι καθ' όλα φιλικός και φιλόξενος τόσο για το προσωπικό που το στελεχώνει, όσο και για το κοινό που το επισκέπτεται.

Ευχαριστούμε επίσης, όλους τους συναδέλφους στο Τμήμα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης, στις Επαρχιακές Διοικήσεις και στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας του Υπουργείου Εσωτερικών, στην Υπηρεσία Χορηγιών και Επιδομάτων του Υπουργείου Οικονομικών, στο Τμήμα Οδικών Μεταφορών του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων, στις Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, καθώς και στο Υπουργείο Υγείας, οι οποίοι στηρίζουν το καθημερινό έργο των ΚΕΠ.

Σας καλωσορίζουμε, λοιπόν, στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών της Πάφου και ανανεώνουμε μαζί σας τη δέσμευση του Τμήματός μας και του Υπουργείου Οικονομικών για συνεχή επέκταση του θεσμού και περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουμε. Ο απώτερος στόχος, στον οποίο έχουμε αφοσιωθεί, είναι να ξεπεράσουμε όλα τα εμπόδια της γραφειοκρατίας και να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε στο κάλεσμα των πολιτών για μια σύγχρονη και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.
