

**Ομιλία Διευθυντή ΤΔΔΠ στα εγκαίνια του 2^{ου} Κέντρου Εξυπηρέτησης
του Πολίτη Λευκωσίας, στη Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ΄**

Τετάρτη, 3 Μαΐου 2017

Εξοχότατε κύριε Πρόεδρε της Δημοκρατίας,

Θεοφιλέστατε Επίσκοπε Λήδρας και Καθηγούμενε της Ιεράς Μονής

Μαχαιρά,

Κύριοι Υπουργοί,

Κύριε Υφυπουργέ,

Κύριοι Βουλευτές,

Κύριοι Δήμαρχοι,

Εκλεκτοί προσκεκλημένοι,

Αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες,

Κυρίες και Κύριοι,

Εκ μέρους του Υπουργείου Οικονομικών και του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού σας καλωσορίζουμε σήμερα στα εγκαίνια του ΚΕΠ Μακαρίου που είναι το 2^ο που λειτουργεί στη Λευκωσία και το 8^ο κατά σειρά ΚΕΠ ανά το παγκύπριο.

Όπως πολλές φορές έχουμε πει η βασική επιδίωξη πίσω από το θεσμό των ΚΕΠ είναι να αναδείξουμε ένα άλλο πρόσωπο της Δημόσιας Υπηρεσίας που εξυπηρετεί και δεν ταλαιπωρεί. Ένα άλλο πρόσωπο της Δημόσιας Υπηρεσίας που λειτουργεί σε σύγχρονους και άνετους χώρους όπου οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από ένα μόνο σημείο επαφής για πολλές υπηρεσίες διαφόρων κυβερνητικών τμημάτων, με διευρυμένο ωράριο εργασίας, στελεχωμένο με εκπαιδευμένους λειτουργούς και που με τη βοήθεια σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών είναι σε θέση να προσφέρουν, αμέσως, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πολίτες απαλλάσσοντας τους από την ταλαιπωρία του πήγαινε έλα μεταξύ Υπουργείων και Τμημάτων.

Η επιτυχία του θεσμού των ΚΕΠ, ίσως του πιο καινοτόμου θεσμού των τελευταίων χρόνων, με άμεσο θετικό αντίκτυπο στην εξυπηρέτηση των πολιτών φαίνεται μέσα από τα πολύ συχνά επαινετικά δημοσιεύματα των μέσων μαζικής επικοινωνίας. Φαίνεται ακόμη, και από διάφορες έρευνες που κατά καιρούς διενεργούμε και εμείς οι ίδιοι. Επιγραμματικά, σας αναφέρω ότι με βάση έρευνα ικανοποίησης πολιτών που έγινε σε συνεργασία με τη Στατιστική Υπηρεσία την περίοδο του περασμένου Φεβρουαρίου – Μαρτίου, με συμμετοχή 2.480 πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τα ΚΕΠ ποσοστό 93% των ερωτηθέντων δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι από τη γενική εξυπηρέτηση που έτυχαν στα ΚΕΠ, το ποσοστό αυτό το 2014 ήταν 82%. Το 90,5%, επίσης, των ερωτηθέντων δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι ή ικανοποιημένοι από την ταχύτητα εξυπηρέτησης, το αντίστοιχο ποσοστό το 2014 ανερχόταν στο 77,3%. Ανάλογες βελτιώσεις στις δηλώσεις ικανοποίησης των ερωτηθέντων

διαπιστώθηκαν και σε σχέση με τις γνώσεις και την συμπεριφορά του προσωπικού, το χρόνο αναμονής και τον όλο χειρισμό της υπόθεσής τους

Τα πολύ ικανοποιητικά, όμως, ποσοστά επιτυχίας του θεσμού των ΚΕΠ δεν έρχονται από μόνα τους. Είναι το αποτέλεσμα μιας συνεχούς και συστηματικής δουλειάς που επικεντρώνεται σε 3 κυρίως άξονες. Πρώτα πρώτα στην εκτεταμένη αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας, 2^ο στην εκπαίδευση του προσωπικού και 3^ο στην υιοθέτηση σύγχρονων προτύπων στη βάση διεθνών επαγγελματικών προτύπων.

Οι 150 περίπου Λειτουργοί που στελεχώνουν τα ΚΕΠ Παγκύπρια, εκπαιδεύονται συστηματικά και η κατάρτιση τους, δεν περιορίζεται μόνο στο στενό περιεχόμενο της εργασίας τους αλλά επεκτείνεται και περιλαμβάνει την καλλιέργεια κι άλλων δεξιοτήτων, όπως η εξυπηρέτηση κοινού, η επικοινωνία και η επαγγελματική συμπεριφορά.

Στόχος μας είναι μέσα από την παρακολούθηση των προγραμμάτων επιμόρφωσης που οργανώνουμε να εμπεδωθούν στο προσωπικό μας και σε εμάς τους ίδιους οι αξίες της συνέπειας, της υπευθυνότητας, της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης και όλα αυτά να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ταυτότητας των ΚΕΠ στην καθημερινή τους λειτουργία.

Πέραν, όμως, της εκπαίδευσης θα πρέπει ακόμη, να συνυπάρχουν και οι σωστές διαδικασίες που να προάγουν τη μέγιστη αξιοποίηση των στελεχών και των ικανοτήτων τους στη βάση, όμως, συγκεκριμένων διεθνών προτύπων και καλών πρακτικών. Είναι για αυτό το λόγο που από το 2015 έχουμε υιοθετήσει και εφαρμόζουμε το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001 με το οποίο έχουν πιστοποιηθεί όλα τα ΚΕΠ ανεξάρτητα.

Η προσπάθεια βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών ωστόσο δεν σταματά εδώ. Το ΤΔΔΠ πέραν της υλοποίησης της σχετικής Υπουργικής Απόφασης για επέκταση του θεσμού των ΚΕΠ στη βάση σχετικής πρόσφατης Απόφασης του Υπουργικού Συμβουλίου έχει στις άμεσες προτεραιότητες του και 2 άλλα σημαντικά έργα.

Το πρώτο σχετίζεται με την επίλυση του μεγάλου προβλήματος των αναπάντητων τηλεφωνικών κλήσεων μέσω της λειτουργίας ενός ολοκληρωμένου κεντρικού συστήματος **Τηλεξυπηρέτησης**, ταυτόχρονα, με την αξιοποίηση της κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης **Αριάδνη** για ένα μεγάλο αριθμό δημόσιων υπηρεσιών, επιπρόσθετα αυτών που προσφέρουν σήμερα τα ΚΕΠ. Ήδη βρισκόμαστε σε τελικό στάδιο και το έργο αναμένεται να προκηρυχθεί την προσεχή εβδομάδα.

Δεύτερη, επίσης, σημαντική προτεραιότητά μας είναι η εγκατάσταση, αρχικά στα ΚΕΠ και στα αντίστοιχα Κέντρα του Τμήματος Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και στη συνέχεια σε όλα τα άλλα κυβερνητικά τμήματα που δέχονται κοινό, ενός σύγχρονου συστήματος διαχείρισης της σειράς προτεραιότητας. Μέσω του Συστήματος αυτού θα υπάρξει, μεταξύ άλλων και η δυνατότητα παρακολούθησης του βαθμού επισκεψιμότητας των πολιτών στα διάφορα κυβερνητικά τμήματα αλλά, κυρίως, η δυνατότητα ηλεκτρονικής καταγραφής σε πραγματικό χρόνο του βαθμού ικανοποίησης τους από την ταχύτητα και την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχονται.

Στο σημείο αυτό πρέπει να επισημάνω ότι η επιλογή του συγκεκριμένου σημείου που βρισκόμαστε σήμερα δεν έγινε τυχαία.

Εκτός από τα άλλα χαρακτηριστικά που συνήθως λαμβάνουμε υπόψη και που έχουν να κάνουν με τον αριθμό των πολιτών που διακινούνται στη συγκεκριμένη περιοχή, την ευκολία πρόσβασης και άλλα, η επιλογή της Μακαρίου έγινε προκειμένου να βοηθήσουμε και στην αναζωογόνηση της περιοχής αυτής κάτι που φαίνεται να επιτυγχάνεται λαμβάνοντας υπόψη τα πολύ ευνοϊκά σχόλια που καθημερινά ακούμε από πολίτες που εργάζονται ή μένουν στη γύρω περιοχή.

Τελειώνοντας, παρακαλώ να μου επιτρέψετε να εκφράσω τις θερμές μας ευχαριστίες προς:

- όλους τους συνάδελφους, Γενικούς Διευθυντές, Διευθυντές και Προϊστάμενους των τεχνικών κυβερνητικών τμημάτων, και κυρίως του Τμήματος Δημοσίων Έργων και Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών, καθώς και του Τμήματος Υπηρεσιών Πληροφορικής που εργάστηκαν, όπως κάθε φορά, με ζήλο για τη δημιουργία αυτού του μοντέρνου και λειτουργικού χώρου,
- Ευχαριστούμε, επίσης, όλα τα Τμήματα των οποίων οι υπηρεσίες προσφέρονται από τα ΚΕΠ για την άψογη συνεργασία τους
- Το Διευθυντή και τους Λειτουργούς της Στατιστικής Υπηρεσίας για την άμεση ανταπόκρισή και βοήθειά τους στη διεξαγωγή της έρευνας ικανοποίησης πολιτών που έγινε πρόσφατα.

- Το Θεοφιλέστατο Επίσκοπο Λήδρας και Καθηγούμενο της Ιεράς Μονής Μαχαιρά κ.κ. Επιφάνιο, όλους τους Πατέρες που συνεργάστηκαν μαζί μας καθώς και τους τεχνικούς συνεργάτες της Μονής για την άριστη συνεργασία και την πάντα πρόθυμη ανταπόκρισή τους σε όλες τις φάσεις δημιουργίας και λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ.

Θα ήταν παράλειψή μου, να μην εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες προς τους **συναδέλφους και συνεργάτες μου στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης**, την **Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης** και ασφαλώς τους **Προϊσταμένους** και το **προσωπικό** των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη σε όλη την Κύπρο. Η αφοσίωση και η εντατική προσπάθεια που καταβάλλουν σε καθημερινή βάση και, κυρίως, η θετική προσέγγιση με την οποία ανταποκρίνονται σε όλες τις προκλήσεις και δυσκολίες που παρουσιάζονται αποτελούν, το κύριο συστατικό της επιτυχίας του θεσμού των ΚΕΠ.

Τελειώνοντας, και εκ μέρους όλων μας, εκφράζω τις ευχαριστίες μας προς το Γενικό Διευθυντή του Υπουργείου Οικονομικών, κ Χρίστο Πατσαλίδη για την αμέριστη, διαχρονική του, υποστήριξη στις προσπάθειες μας για ανάπτυξη και επέκταση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη καθώς επίσης και προς τον Υπουργό Οικονομικών, κ. Χάρη Γεωργιάδη για την παροχή κάθε δυνατής βοήθειας και στήριξης για να μπορούμε να είμαστε σήμερα εδώ στα εγκαίνια του δεύτερου Κέντρου Εξυπηρέτησης του Πολίτη στη Λευκωσία. Ιδιαίτερες ευχαριστίες, επίσης, εκφράζουμε και στον Υφυπουργό παρά τω Προέδρω κ. Κωνσταντίνο Πετρίδη για τη συνεχή και άμεση στήριξη του για υλοποίηση του οράματος των ΚΕΠ.

Σας καλωσορίζουμε, λοιπόν, στο δεύτερο ΚΕΠ Λευκωσίας.

