

Απόσπασμα από τα Πρακτικά της Συνεδρίας του Υπουργικού Συμβουλίου Ημερομηνίας 30/4/2014

Ανταπόκριση Δημόσιων Υπηρεσιών σε Τηλεφωνικές Κλήσεις Πολιτών.

Αρ. Απόφασης

76.860

Το Συμβούλιο αποφάσισε:

- α) Όπως η κάθε Υπηρεσία λάβει τα αναγκαία μέτρα για τη βελτίωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών.
- β) Να εγκρίνει την επέκταση της εγκατάστασης του λογισμικού καταγραφής στοιχείων για τις τηλεφωνικές κλήσεις και σε άλλα Υπουργεία/Τμήματα/Υπηρεσίες, κατά προτεραιότητα σε αυτά που εξυπηρετούν κοινό.
- γ) Όπως οι οικείοι Προϊστάμενοι ελέγχουν/αξιοποιούν τις πληροφορίες που θα εκτυπώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και λαμβάνουν άμεσα τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα ή/και να προβαίνουν στις απαραίτητες συστάσεις/οδηγίες προς το προσωπικό τους και διαβιβάζουν συγκεντρωτικές καταστάσεις των στοιχείων που θα εκτυπώνονται στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, σε εξαμηνιαία βάση.
- δ) Να εξουσιοδοτήσει την Επίτροπο Μεταρρύθμισης να υποβάλει Πρόταση στο Συμβούλιο για τη λειτουργία Κέντρων Τηλεξυπηρέτησης στη Δημόσια Υπηρεσία.