

Απόσπασμα από τα Πρακτικά της Συνεδρίας του Υπουργικού Συμβουλίου Ημερομηνίας 11/6/2014

Ανταπόκριση Δημόσιων Υπηρεσιών σε Τηλεφωνικές Κλήσεις Πολιτών.

Αρ. Απόφασης

77.081

Το Συμβούλιο, για σκοπούς καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη και με στόχο τη βελτιστοποίηση του βαθμού και του τρόπου ανταπόκρισης των Δημόσιων Υπηρεσιών στις τηλεφωνικές κλήσεις των πολιτών, αποφάσισε ομόφωνα:

- α) Να ακυρώσει την Απόφαση με αρ. 76.860 και ημερ. 30.4.2014.
- β) Να εξουσιοδοτήσει όλους τους Υπουργούς:
 - i) Να προβούν στις δέουσες ενέργειες για τη δημιουργία και λειτουργία, εντός δύο εβδομάδων, ξεχωριστού Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης στο Υπουργείο τους, συμπεριλαμβανομένων των Τμημάτων/ Υπηρεσιών του, με τη λειτουργία κεντρικής τηλεφωνικής γραμμής και με δυνατότητα παράλληλης χρήσης δύο μέχρι τέσσερις γραμμές, ανάλογα με τις ανάγκες.
 - ii) Να προβούν στις αναγκαίες ενέργειες για στελέχωση των εν λόγω Κέντρων, με συνολική αριθμητική δύναμη μέχρι τρεις υπαλλήλους, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε Υπουργείου/ Τμήματος/ Υπηρεσίας, με προσωπικό της υφιστάμενης συνολικής αριθμητικής δύναμης στελέχωσης των Υπουργείων. Σε περίπτωση που αυτό δεν μπορεί να καταστεί δυνατό, η στελέχωση να πραγματοποιηθεί, σε συνεργασία με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού, με μετακίνηση/ τοποθέτηση, ει δυνατόν, προσωπικού από τους Οργανισμούς Δημοσίου Δικαίου που τερματίζουν τη λειτουργία τους.

Απόσπασμα από τα Πρακτικά της Συνεδρίας του Υπουργικού Συμβουλίου Ημερομηνίας 11/6/2014

- iii) Να αναπτύξουν κατάλληλους μηχανισμούς στο Υπουργείο τους, για παρακολούθηση, σε τακτική βάση, όλων των αναπάντητων κλήσεων προς το Υπουργείο τους, συμπεριλαμβανομένων των Τμημάτων/ Υπηρεσιών που υπάγονται σ' αυτό.
- iv) Να ορίσουν, στη βάση του πιο πάνω, Υπεύθυνο Λειτουργό Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης στο Υπουργείο τους, ο οποίος θα είναι αρμόδιος για τη γενικότερη ομαλή λειτουργία του Κέντρου του Υπουργείου τους αλλά και όλων των Κέντρων των Τμημάτων/ Υπηρεσιών που υπάγονται σ' αυτό και, παράλληλα, θα έχει την ευθύνη της αποτελεσματικής και απρόσκοπτης λειτουργίας τους καθώς και του ελέγχου της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών τηλεξυπηρέτησης και της καταγραφής και τήρησης στοιχείων και πληροφοριών τηλεφωνημάτων.
- v) Να δημοσιοποιήσουν, σε συνεννόηση με τον Κυβερνητικό Εκπρόσωπο, τη λειτουργία του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης στο Υπουργείο τους και στα Τμήματα/ Υπηρεσίες που υπάγονται σ' αυτό, γνωστοποιώντας, ταυτόχρονα, τους αριθμούς των τηλεφωνικών γραμμών που είναι διαθέσιμες στον πολίτη.
- γ) Όπως οι οικείοι Προϊστάμενοι ελέγχουν/ αξιοποιούν τις πληροφορίες που θα εκτυπώνονται/ καταγράφονται 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.