



ΓΕΝ.Δ/ΝΣΗ Δ/ΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ

**ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ**

Πληροφορίες: Μ. Βαρδής, Κ. Καπαρός

Τηλέφωνο: 210 909 8391, 8392

m.vardis@mindigital.gr

dolkep@mindigital.gr

Αριθ. Φακ.:

Φ17/6 /

ΠΡΟΣ:

**Τα ΚΕΠ τα οποία έχουν επιλεγεί για
τη συμμετοχή στο πιλοτικό
πρόγραμμα εγκατάστασης συσκευής
μέτρησης ικανοποίησης πολιτών**

Θέμα: «Πιλοτικό πρόγραμμα εγκατάστασης συσκευής μέτρησης ικανοποίησης πολιτών και επιτραπέζιου stand με QR code σε επιλεγμένα ΚΕΠ, στο πλαίσιο Έργου «Λήψη Ανάδρασης από τους πολίτες που επιλέγουν τα ΚΕΠ για την εξυπηρέτησή τους»

Ενημερώνουμε τους προϊσταμένους / υπεύθυνους καταστημάτων ΚΕΠ προς τα οποία αποστέλλεται το παρόν έγγραφο για τα ακόλουθα:

Στο πλαίσιο της αναβάθμισης των υπηρεσιών που παρέχουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στους πολίτες, σας ενημερώνουμε ότι έχει ξεκινήσει η υλοποίηση του έργου «Λήψη Ανάδρασης από τους πολίτες που επιλέγουν τα ΚΕΠ για την εξυπηρέτησή τους», μέσω σύμβασης που υπεγράφη μεταξύ της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε., που αποτελεί εποπτευόμενο Φορέα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, και αναδόχου εταιρείας υλοποίησης του έργου.

Το έργο εστιάζει στην καταγραφή της άποψης των πολιτών σχετικά με το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ, μέσω μιας σειράς ενεργειών που ενσωματώνουν τις σύγχρονες τάσεις και τεχνολογίες, στη διεξαγωγή ερευνών.

Μεταξύ άλλων, κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας του έργου, θεωρείται η ομαλή και επιτυχής εγκατάσταση και λειτουργία εντός του χώρου επιλεγμένων ΚΕΠ, των απαιτούμενων συσκευών για την καταγραφή της ανάδρασης. Ειδικότερα, οι διαδικασίες λήψης ανάδρασης από τους πολίτες, θα πραγματοποιηθούν μέσω των ακόλουθων μεθόδων:

1. Μέσω συσκευής που διαθέτει, είτε πλήκτρα βαθμολογίας 1-5, είτε οθόνη αφής με ερωτηματολόγιο πολλαπλών ερωτήσεων.

2. Μέσω QR code, που θα τοποθετηθεί σε ειδικό επιτραπέζιο stand και αντίστοιχα συμπλήρωσης σχετικού ερωτηματολογίου, με τη χρήση κινητής συσκευής.

Τόσο η συσκευή, όσο και το επιτραπέζιο stand με QR code, θα τοποθετηθούν σε κεντρικό σημείο εντός του χώρου των ΚΕΠ, ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα από τους επισκέπτες, ενώ η διαδικασία ανάδρασης **προβλέπεται να διαρκέσει συνολικά έξι (6) μήνες.**

Σε συνέχεια των ανωτέρω και δεδομένου ότι το ΚΕΠ της αρμοδιότητας σας επελέγη ως κατάλληλο για την εφαρμογή της ανωτέρω διαδικασίας ανάδρασης, σας ενημερώνουμε ότι λίγες μέρες πριν την επίσκεψη του συνεργείου της αναδόχου εταιρείας υλοποίησης στο ΚΕΠ, θα επικοινωνήσει μαζί σας αρμόδιο στέλεχος της εταιρείας υλοποίησης του έργου, προκειμένου να συμφωνηθεί από κοινού και να οριστικοποιηθεί η ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η εγκατάσταση του ανωτέρω εξοπλισμού. Η επιλογή του είδους της συσκευής (με πλήκτρα ή με οθόνη αφής), θα καθοριστεί κατά την επίσκεψη, αναλόγως των δυνατοτήτων εγκατάστασης εντός του χώρου.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για διευκρινήσεις για την ομαλή έναρξη και υλοποίηση του ως άνω πιλοτικού προγράμματος.

Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης

Κ. Καπαρός

Συνημμένα:

Κατάλογος ΚΕΠ πιλοτικού προγράμματος

Εσωτερική διανομή:

-Γραφείο Υπουργού, κ. Πιερρακάκη

-Γραφείο Υφυπουργού, κ. Γεωργαντά

-Γραφείο Γεν. Γραμματέα, κ. Χριστόπουλου