



Πανεπιστήμιο
Κύπρου

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΑΧΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
της Πανεπιστημιακής Κοινότητας**





ΣΚΕΠΤΙΚΟ

Στο πλαίσιο της ανάγκης για καταπολέμηση της γραφειοκρατίας αλλά και της ταχείας εξυπηρέτησης της Πανεπιστημιακής Κοινότητας, το Πανεπιστήμιο Κύπρου αποφάσισε να δημιουργήσει κεντρικό γραφείο ταχείας εξυπηρέτησης το οποίο θα δέχεται και θα επιχειρεί να επιλύσει τα κύρια λειτουργικά ζητήματα που απασχολούν τα μέλη της κοινότητας, γρήγορα και αποτελεσματικά.





ΟΡΑΜΑ

**«Η Δημιουργία ενός περιβάλλοντος
απαλλαγμένο από τις οποιεσδήποτε
πολύπλοκες και γραφειακές
διαδικασίες»**

**OUR MOST
PRECIOUS
RESOURCE**



ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Στόχοι του Γραφείου Ταχείας Εξυπηρέτησης:

- Σε κάθε υπόθεση να εξετάζουμε όλους τους πιθανούς τρόπους επίλυσης του θέματος που σας απασχολεί
- Η διαδικασία υποβολής αιτήματος να είναι εύκολη για όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας
- Στην άμεση ή εντός σύντομου χρονικού διαστήματος επίλυση των αιτημάτων/προβλημάτων (εντός 3 εργάσιμων ημερών)
- Να σιγουρευτούμε ότι μέινετε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που χειριστήκαμε την υπόθεσή σας
- Τα αιτήματα και οι προβληματισμοί σας αποτελούν πολύτιμα στοιχεία, για εμάς, προκειμένου να βελτιώνουμε διαρκώς τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για άριστη και ποιοτική συνεργασία.



Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1. Να ανταποκρίνεται αμέσως αποδοτικά και αποτελεσματικά στα ζητήματα που υποβάλλονται.
2. Το Γραφείο Ταχείας Εξυπηρέτησης σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες του Πανεπιστημίου θα διερευνά την υπόθεση του αιτητή και θα απαντά με έγγραφη επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το συντομότερο δυνατό και το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κατά την οποία παραλήφθηκε το αίτημα.
3. Σε περίπτωση που ενδέχεται να καθυστερήσει η διερεύνηση της υπόθεσης τότε ο αιτητής, θα ενημερώνεται από τον αρμόδιο Λειτουργό.



ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Το Γραφείο υπάγεται απευθείας στον Διευθυντή Διοίκησης και Οικονομικών και στον Πρύτανη οι οποίοι ενημερώνονται καθημερινά για τα ζητήματα που υποβάλλονται καθώς και για την πορεία διευθέτησής τους.



ΠΟΙΟΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΟΤΑΘΕΙ

Οποιοδήποτε μέλος της Πανεπιστημιακής Κοινότητας πιστεύει ότι επηρεάζεται άμεσα και αρνητικά η εργασία του από οποιαδήποτε συγκεκριμένη ενέργεια ή παράλειψη οποιασδήποτε υπηρεσίας του Πανεπιστημίου Κύπρου, μπορεί να υποβάλει αίτημα για ταχεία εξυπηρέτηση.



ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΠΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

1. Καθοδήγηση για τη διαδικασία επίλυσης ενός προβλήματος
2. Επεξήγηση αρμοδιοτήτων των διαφόρων Υπηρεσιών
3. Άμεση ρύθμιση θεμάτων που λόγω έλλειψης νομοθεσίας ή πολιτικής, οι Υπηρεσίες είναι αναρμόδιες να επιληφθούν του θέματος
4. Καθυστερήσεις στη ρύθμιση θεμάτων που αφορούν ερευνητικά προγράμματα
5. Παρεκκλίσεις από εγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα παροχής υπηρεσιών, όπως:
 - Παροχή μισθών ή άλλων αποζημιώσεων
 - Πληρωμές υποβληθέντων τιμολογίων
 - Εκκαθαρίσεις ερευνητικών προγραμμάτων
 - Συγχρηματοδοτήσεις, εκθέσεις ερευνητικών προγραμμάτων
6. Καθυστερήσεις εγκεκριμένων και χρηματοδοτημένων προτάσεων για εξασφάλιση στέγης
7. Καθυστερήσεις στην αγορά εγκεκριμένου και χρηματοδοτούμενου εξοπλισμού
8. Άλλα ζητήματα που εμποδίζουν την καθημερινή αποτελεσματική λειτουργία του Πανεπιστημίου.



ΔΕΝ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ

1. Ιδιωτικές διαφορές
2. Διορισμούς
3. Προαγωγές/Ανελίξεις
4. Εισαγωγή φοιτητών στο Π.Κ.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Τα μέλη της Πανεπιστημιακής κοινότητας μπορούν να επικοινωνήσουν με το Γραφείο Ταχείας Εξυπηρέτησης με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Συμπληρώνοντας άμεσα το [Έντυπο Υποβολής Αιτήματος](#) μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Π.Κ.
- Αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση: express@ucy.ac.cy
- Αποστέλλοντας επιστολή/εσωτερικό σημείωμα στο Λειτουργό του Γραφείου, είτε με εσωτερικό ταχυδρομείο είτε μέσω τηλεομοιότυπου στο 22 89 5480
- Επικοινωνώντας τηλεφωνικώς στη γραμμή άμεσης εξυπηρέτησης 22 89 **5555**



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



Γραμμή Ταχείας Εξυπηρέτησης : **HOTLINE 5555**

Email Ταχείας Εξυπηρέτησης: express@ucy.ac.cy

Fax: 22 89 5480

Ιστοσελίδα: www.ucy.ac.cy/expressservices

Ωράριο Επικοινωνίας

Δευτέρα - Παρασκευή μεταξύ των ωρών 09:00 - 13:00 (για τηλεφωνική επικοινωνία)

ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ (ΚΟΔ 07)

Υπεύθυνος Λειτουργός Γραφείου

Άθως Χρυσάφης

E: athosch@ucy.ac.cy

T: 22 89 4450

Γραμματειακή Υποστήριξη

Έμυλη Πατσαλίδου

E: patsalem@ucy.ac.cy

T: 22 89 4484



Πανεπιστήμιο
Κύπρου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ

TIME MANAGEMENT IS
EVERYTHING

