

Η εξυπηρέτηση του αγρότη στον Κυπριακό Οργανισμό Αγροτικών Πληρωμών

Αναστασία Σάββα
Λειτουργός Αγροτικών Πληρωμών
στον Κυπριακό Οργανισμό Αγροτικών Πληρωμών

Συμπληρώνοντας εννέα και πλέον χρόνια από την ίδρυσή του, ο Κυπριακός Οργανισμός Αγροτικών Πληρωμών εφαρμόζει, μέσω των επιδοτήσεων, την Κοινή Αγροτική Πολιτική και στηρίζει τον αγροτικό κόσμο, διοχετεύοντας τα κοινοτικά και εθνικά κονδύλια. Με βασική επιδίωξη τη μεγιστοποίηση του οφέλους των αγροτών, ο Οργανισμός στοχεύει στη διασφάλιση της πλήρους εκταμίευσης των κονδυλίων με τα οποία δικαιούνται να επιδοτηθούν, ενώ, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση του Κύπριου αγρότη, έχει αναπτύξει πολλαπλές μορφές εξυπηρέτησης.

Ο Κυπριακός Οργανισμός Αγροτικών Πληρωμών (ΚΟΑΠ) λειτουργεί **Επαρχιακά Γραφεία** στη Λευκωσία, στη Λάρνακα, στην Αμμόχωστο, στη Λεμεσό και στην Πάφο και **Περιφερειακό Γραφείο** στην Πιτσιλιά, το οποίο λειτουργεί, κυρίως κατά την περίοδο παραλαβής των αιτήσεων του Σχεδίου Εκταρικών Επιδοτήσεων. Τα γραφεία είναι στελεχωμένα με ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο εξυπηρετεί και επιλύει τυχόν προβλήματα των αιτητών αναφορικά με τα Μέτρα Επιδοτήσεων και τις υποβληθείσες αιτήσεις. Κατά την περίοδο υποβολής της Ενιαίας Αίτησης Εκταρικών Επιδοτήσεων, λειτουργούν, επίσης, έκτακτα γραφεία παραλαβής σε διάφορες Κοινότητες. Επιπρόσθετα, διοργανώνονται κατά καιρούς ενημερωτικές εκστρατείες σε διάφορες Κοινότητες, με στόχο την επί τόπου ενημέρωση των αγροτών σχετικά με τα Μέτρα Επιδοτήσεων.

Επιπρόσθετα, ο ΚΟΑΠ λειτουργεί το **Κέντρο Εξυπηρέτησης του Αγρότη (ΚΕΑ)**, ένα σύγχρονο **τηλεφωνικό κέντρο** με δυνατότητα παγκύπριας εξυπηρέτησης. Το ΚΕΑ, διαθέτοντας εξειδικευμένα λογισμικά και εκπαιδευμένο προσωπικό, στοχεύει στην άμεση και πλήρη εξυπηρέτηση του κοινού σχετικά με τα Μέτρα Επιδοτήσεων και, γενικότερα, τις δραστηριότητες του Οργανισμού. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με το ΚΕΑ καλώντας την παγκύπρια γραμμή εξυπηρέτησης 77771999. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση παρέχεται, επίσης, μέσω των τηλεφωνικών κέντρων των Επαρχιακών Γραφείων του Οργανισμού.

Ένα άλλο παράθυρο που φέρνει σε επαφή τον αγρότη με τον ΚΟΑΠ, είναι η **ιστοσελίδα** του (www.caro.gov.cy), μέσω της οποίας παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες του Οργανισμού, τα Μέτρα Επιδοτήσεων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες, καθώς και η **ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας** info@caro.gov.cy, μέσω της οποίας εξυπηρετείται μεγάλος αριθμός αιτημάτων των αγροτών για παροχή πληροφοριών. Η ιστοσελίδα του Οργανισμού απέκτησε πρόσφατα νέα βελτιωμένη μορφή, φιλικότερη προς το χρήστη και με εξειδικευμένο λογισμικό, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα ανάγνωσης σε άτομα με αναπηρία (τυφλούς).

Στα πλαίσια της συνεχούς αναβάθμισης των ηλεκτρονικών μέσων εξυπηρέτησης, ο Οργανισμός παρέχει διαδικτυακό σύστημα για την **ηλεκτρονική υποβολή της Ενιαίας Αίτησης Εκταρικών Επιδοτήσεων** (www.eas.caro.gov.cy). Το σύστημα αυτό, σχεδιάστηκε για τη διευκόλυνση των αιτητών, οι οποίοι μπορούν, πλέον, να υποβάλουν και να τροποποιήσουν την αίτησή τους μέσω του διαδικτύου, χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν στα Επαρχιακά Γραφεία. Κατά το 2012, υποβλήθηκε ηλεκτρονικά το 75% των αιτήσεων και, γενικά, διαφαίνεται ότι, με την πάροδο του χρόνου, αυξάνεται η χρήση του συστήματος. Ένας από τους κύριους στόχους του Οργανισμού, είναι η πλήρης μετάβαση από την έντυπη στην ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης κατά το 2013.

Η **αποστολή μηνυμάτων στα κινητά τηλέφωνα** των αιτητών (sms), αποτελεί ακόμη ένα τρόπο ηλεκτρονικής ενημέρωσης. Η ενημέρωση που αποστέλλεται, αφορά, κυρίως, προκηρύξεις Μέτρων και τη διεκπεραίωση της πληρωμής προς τον αιτητή.

Για ενημέρωση του κοινού εκδίδονται σε τακτά χρονικά διαστήματα **ανακοινώσεις σε έντυπη μορφή**, οι οποίες δημοσιεύονται στον Τύπο και προβάλλονται από το ραδιόφωνο και την τηλεόραση. Εκδίδονται, επίσης, **ενημερωτικά έντυπα**, τα οποία αναθεωρούνται ανά τακτά

χρονικά διαστήματα και διατίθενται στα Επαρχιακά Γραφεία του Οργανισμού και αποστέλλονται **ενημερωτικές επιστολές** στους αιτητές.

Ο ΚΟΑΠ εκτιμά ιδιαίτερα τις απόψεις και τις εισηγήσεις των αγροτών όσον αφορά τη βελτίωση της εξυπηρέτησής τους. Με κύριο γνώμονα την ολοκληρωμένη και ταχεία εξυπηρέτηση όλων των αιτημάτων των αγροτών και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε αυτούς, ο Οργανισμός φροντίζει να προσφέρει πολλαπλές και σύγχρονες μεθόδους επικοινωνίας, τις οποίες αξιολογεί και βελτιώνει συνεχώς.