



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΟΝΔΥΛΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ
ΜΟΝΑΔΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Δ/ση : Χρήστου Λαδά 6, 10561
Τηλ. : 210 727 5900

Αθήνα, 15/06/2022

ΠΡΟΣ: όλους τους συναλλασσόμενους με
την Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Θέμα : Αξιολόγηση των Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Αγαπητές/οί,

Η Διοίκηση της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., στο πλαίσιο της **διαρκούς και αποτελεσματικής βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της** προς τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας και οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο, εφαρμόζει διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα αποτελέσματα της οποίας αναρτώνται ετησίως στην ιστοσελίδα του οργανισμού.

Παράλληλα με την αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ. διενεργείται ηλεκτρονική αξιολόγηση για την **Υπηρεσία Υποστήριξης και Αρωγής Χρηστών (Helpdesk)** της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. η οποία ξεκίνησε την λειτουργία της στις 11/09/2017 με σκοπό την απάντηση ερωτημάτων, την παροχή πληροφοριών και την υποστήριξη στην αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικών με τη διαχείριση των έργων, την λειτουργία της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., και γενικότερα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του. Τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης του Help Desk αναρτώνται και αυτά, ετησίως στην ιστοσελίδα του οργανισμού.

Επιπρόσθετα, θα διενεργηθεί η ηλεκτρονική αξιολόγηση για την υπηρεσία των **Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε.** Η υπηρεσία των Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. ξεκίνησε την λειτουργία της στις 15/12/2020, αρχικά σε τρεις Σχολές και στη συνέχεια επεκτάθηκε σε επτά Σχολές του Ε.Κ.Π.Α. με σκοπό την επί τόπου υποστήριξη των Επιστημονικών Υπευθύνων σε χώρους των Σχολών του Πανεπιστημίου, κυρίως όπου υπάρχει σημαντική ερευνητική δραστηριότητα, σε διαχειριστικά θέματα σχετικά με διοικητική και οικονομική υποστήριξη των έργων/προγραμμάτων που υλοποιούνται μέσω του Ε.Λ.Κ.Ε. Στόχος της δράσης αυτής είναι η εξατομικευμένη υποστήριξη και ενημέρωση των Επιστημονικών Υπευθύνων και των συνεργατών τους ως προς διαχειριστικά θέματα που αντιμετωπίζουν στα έργα/προγράμματά τους.

Η υιοθέτηση και εφαρμογή ενός συστήματος αξιολόγησης αποσκοπεί στην **συνεχή βελτίωση**, σε όρους αποτελεσματικότητας, των διεργασιών και των τελικών παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα αυτών των αξιολογήσεων αποτελούν **σημαντική πηγή πληροφοριών και οδηγό** για την ανάληψη βελτιωτικών-διορθωτικών δράσεων από την Διοίκηση του Ε.Λ.Κ.Ε. Η γνώμη σας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες τόσο για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ. όσο και ειδικότερα για τις υπηρεσίες του Help Desk και των Αποκεντρωμένων Μονάδων, είναι για



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο από
την DQS κατά ISO 9001:2015 Αρ.Πιστ. 502736

εμάς πολύ σημαντική προκειμένου να εντοπιστούν και να ενισχυθούν τα δυνατά και να διορθωθούν τα αδύναμα σημεία των παραπάνω.

Στο πλαίσιο λοιπόν της αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών **σάς καλούμε να αξιολογήσετε ηλεκτρονικά μέχρι την 23^η Ιουνίου 2022 τις παρεχόμενες υπηρεσίες:**

A) της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. μέσω ενός σύντομου ερωτηματολογίου το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ:

(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform>) και,

B) του Help Desk μέσω ενός σύντομου ερωτηματολογίου το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ:

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYv1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform) και,

Γ) των Αποκεντρωμένων Μονάδων μέσω ενός σύντομου ερωτηματολογίου το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ:

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSqikHD8RqgZDqegqMZF8BkSX_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf_link)

Με την χρήση των ανωτέρω ερωτηματολογίων έχετε τη δυνατότητα τόσο με χρήση βαθμολογικής κλίμακας όσο και με γραπτά σχόλια να παραθέσετε τις απόψεις σας τόσο για τις υπηρεσίες και τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ. όσο και για την υπηρεσία Help Desk και τις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε..

Η Διοίκηση του Ε.Λ.Κ.Ε. συνεχίζει σε συνεργασία με τα Α.Ε.Ι. της χώρας και την πολιτεία τις προσπάθειες **απλοποίησης του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας** των Ε.Λ.Κ.Ε. ενώ παράλληλα η Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. συνεχίζει την προσπάθεια ενσωμάτωσης των απαιτήσεων του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου **με στόχο την ταχύτερη διεκπεραίωση των εργασιών** τηρώντας πάντα τις αρχές της διαφάνειας και της νομιμότητας που αυτό απαιτεί. Τέλος, το προσωπικό και η Διοίκηση της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποτελεσματική λειτουργία της Υπηρεσίας με δεδομένες τις συνθήκες που υπήρχαν λόγω του Covid-19. Στο ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. έχει περιληφθεί ειδική ερώτηση σχετικά με τον **βαθμό ικανοποίησής σας από την απόκριση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. κατά το διάστημα της πανδημίας του Covid-19**. Τα ερωτηματολόγια που καλείστε να συμπληρώσετε στοχεύουν στην **αξιολόγηση αυτής ακριβώς της προσπάθειας**. Σε περίπτωση που επιθυμείτε την διαγραφή σας από την mailing list ή διαπιστώσετε ότι η καταχώρισή σας σε αυτή έγινε εκ παραδρομής παρακαλούμε όπως διαγραφείτε πατώντας τον ακόλουθο υπερσύνδεσμο «[Απεγγραφή από την λίστα](#)».

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας στην προσπάθειά μας να αναβαθμίσουμε τις υπηρεσίες της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. με στόχο πάντα την βελτίωση της εξυπηρέτησής σας.

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης του ΕΛΚΕ

Καθηγητής Νικόλαος Βούλγαρης

Αντιπρύτανης Έρευνας και Διά Βίου Εκπαίδευσης



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο από την DQS κατά ISO 9001:2015 Αρ.Πιστ. 502736