
ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Αποκεντρωμένων
Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε

2022

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
του
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Σχεδιασμού, Συντονισμού και Ποιότητας

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	2
ΆΝΤΛΗΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	2
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ.....	4
Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	4
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΠΟΥ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕ	5
1. ΟΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΧΡΗΣΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ;	6
2. ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;	7
3. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΕΧΕΤΕ ΜΕΤΑΦΕΡΕΙ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗ Μ.Ο.Δ.Υ. ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.;	8
4. ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;	9
5. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;	10
6. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;	11
7. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ Ε.Λ.Κ.Ε.;	12
8. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ;	13
9. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;	14
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	15
10. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ:	15
11. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	15
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	16

Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Ιούνιο του 2022 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών της Υπηρεσίας Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. όπως προβλεπόταν στην διαδικασία Ε-ΔΠ-21 «Λειτουργία Αποκεντρωμένων Μονάδων Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.».

Αντληση αξιολογητών

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Καθηγητή Νικόλαου Βούλγαρη που εστάλη στις 15/06/2021. Η επιστολή καλούσε τόσο τους χρήστες της υπηρεσίας Help Desk, των οποίων η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν καταχωρισμένη στη φόρμα του Help Desk του Πληροφοριακού Συστήματος όσο και γενικότερα άλλα πρόσωπα που είχαν κάποια αλληλεπίδραση με την Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε., να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Η επιστολή παρείχε στους αξιολογητές τρεις ξεχωριστές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η κάθε μια οδηγούσε σε ένα ξεχωριστό ερωτηματολόγιο, ένα για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ.¹, ένα για το Help Desk² και ένα³ για τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε. αποκλειστικά.

Η mailing list δημιουργήθηκε από την ένωση των ακόλουθων ομάδων:

- τους ενεργούς Επιστημονικούς Υπευθύνους και εξάγεται από το πληροφοριακό σύστημα.
- τους συνεργάτες των Επιστημονικών Υπευθύνων που έχουν ζητήσει την ένταξή τους σε ειδική λίστα ταχυδρομείου, ώστε να ενημερώνονται για τις ενημερωτικές δράσεις της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. και είναι διαθέσιμη από το ΤΕΠΠΥ.
- τους χρήστες της Υπηρεσίας του Help Desk. Σε ότι αφορά συγκεκριμένα για τους χρήστες της υπηρεσίας Help Desk, αυτοί ενημερώνονται για τη διαδικασία αξιολόγησης (α) στο τέλος κάθε απαντητικού email που λαμβάνουν από την υπηρεσία Help Desk, (β) τηλεφωνικά από το προσωπικό του Help Desk και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ.

¹ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf_link

² https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauOg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link

³ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSqiqHD8RqpqZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf_link

- τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.

Το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. είναι πάντοτε διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από εννέα ερωτήσεις κλειστού και δύο ανοιχτού τύπου, ενώ δίνεται η επιλογή στον συμμετέχοντα στην αξιολόγηση να δηλώσει προαιρετικά το ονοματεπώνυμό του. Για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν ποσοστά επί τοις εκατό για κάθε μια από τις διαθέσιμες απαντήσεις και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν στους λόγους που καθόρισαν τη βαθμολογία των αποδεκτών των υπηρεσιών των Αποκεντρωμένων Μονάδων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου και στη δυνατότητα να διατυπώσουν προτάσεις βελτίωσης ή οποιοδήποτε άλλο σχόλιο.

Για τις κλειστές ερωτήσεις 6, 7 και 9, που αφορούν στο βαθμό ικανοποίησης των αξιολογητών από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες, τη συμπεριφορά του προσωπικού του και την ευκολία πρόσβασης στην Υπηρεσία, εξήχθη μέσος όρος των αξιολογήσεων που είναι **4,75**. Η τιμή κρίνεται υπέρ του δέοντος ικανοποιητική καθώς και αυξημένη κατά 0,10 ποσοστιαίες μονάδες. Σημειώνεται ότι και οι τρεις ερωτήσεις ακολουθούν το ίδιο πενταβάθμιο σύστημα αξιολόγησης και από κοινού αποτυπώνουν τη γενικότερη εικόνα ικανοποίησης των αξιολογητών των Αποκεντρωμένων Μονάδων. **Ο μέσος όρος στην εκατονταβάθμια κλίμακα διαμορφώνεται στο 94,97.**

Στις 15 Ιουνίου 2022 εστάλησαν μέσω mailing list 5.314 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση.

Η ποσότητα στόχος για ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα είχε οριστεί βάσει παραμέτρων, όπως ο πληθυσμός των καλούντων προς αξιολόγηση, το ποσοστό εμπιστοσύνης και το ποσοστό σφάλματος. Θέτοντας ως ποσοστό εμπιστοσύνης το 95% που είναι και το ελάχιστο αποδεκτό για μια επιστημονικά τεκμηριωμένη αξιολόγηση και το ποσοστό σφάλματος στο 5% που είναι και αυτό ένα τυπικό ποσοστό για ασφαλή επεξεργασία, η ποσότητα αντιπροσωπευτικού δείγματος διαμορφώνεται στις 359 αξιολογήσεις. Το εργαλείο στατιστικής που χρησιμοποιήθηκε διατίθεται στο διαδίκτυο⁴ και αποτελεί αναγνωρισμένο υπολογιστή από τους επιστήμονες του κλάδου.

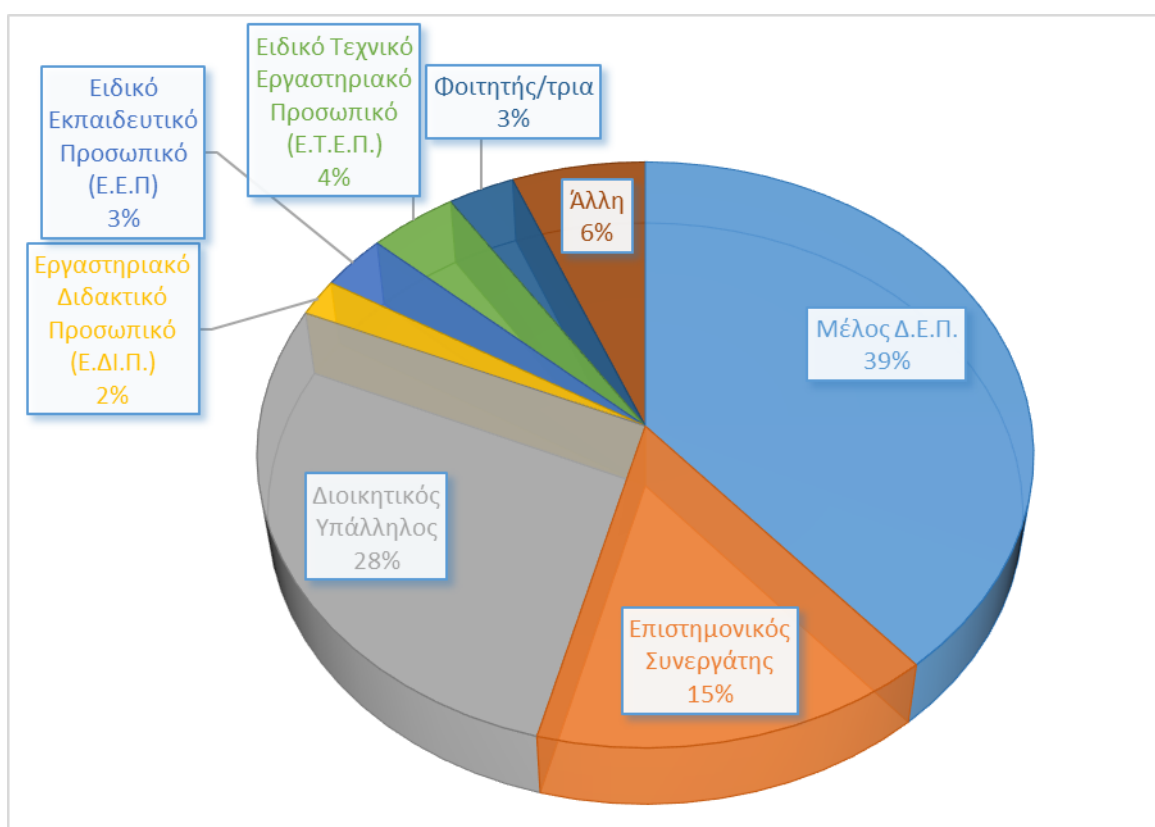
⁴ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

Παρουσίαση Απαντήσεων

Η ιδιότητα των αξιολογητών

Αρχικά ζητείται από τους αξιολογητές της υπηρεσίας να δηλώσουν την ιδιότητά τους. Οι κατηγορίες που ξεχωρίζουν είναι των Μελών Δ.Ε.Π. και των Διοικητικών Υπαλλήλων με ποσοστά επί του συνόλου, 39% και 28% αντίστοιχα. Οι τιμές αυτές φανερώνουν την αμεσότητα που προσφέρουν οι Αποκεντρωμένες Μονάδες στους ερευνητές αλλά και στους χειριστές των διοικητικών τους υποθέσεων.

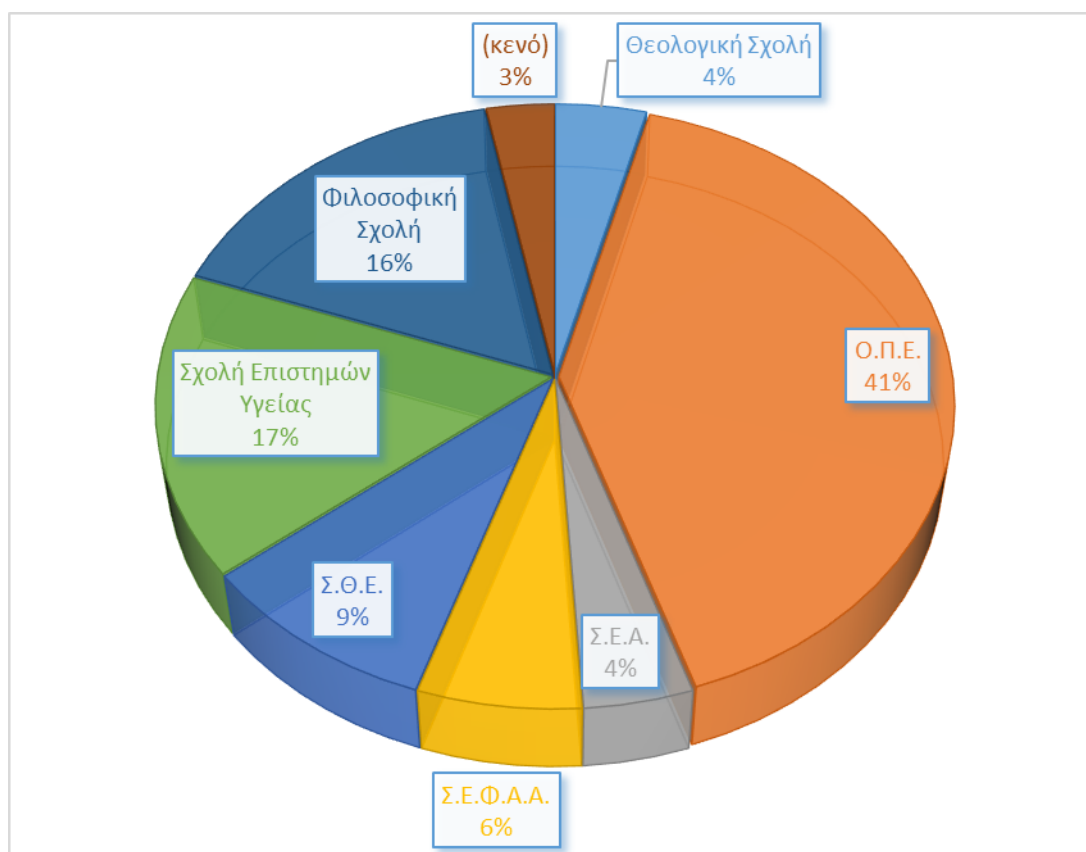
<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος Δ.Ε.Π.	152	38,78%
Επιστημονικός Συνεργάτης	60	15,31%
Διοικητικός Υπάλληλος	108	27,55%
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)	8	2,04%
Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π)	12	3,06%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)	16	4,08%
Φοιτητής/τρια	12	3,06%
Άλλη	24	6,12%
Μέλος Δ.Ε.Π.	152	38,78%



Αποκεντρωμένη Μονάδα που σας εξυπηρέτησε

Από τους αξιολογητές της υπηρεσίας ζητείται να δηλώσουν την Αποκεντρωμένη Μονάδα που τους εξυπηρέτησε. Αποκεντρωμένη Μονάδα με τα περισσότερα ερωτηματολόγια είναι αυτή της Σχολής Ο.Π.Ε. Ακολουθεί η Ιατρική και η Φιλοσοφική Σχολή.

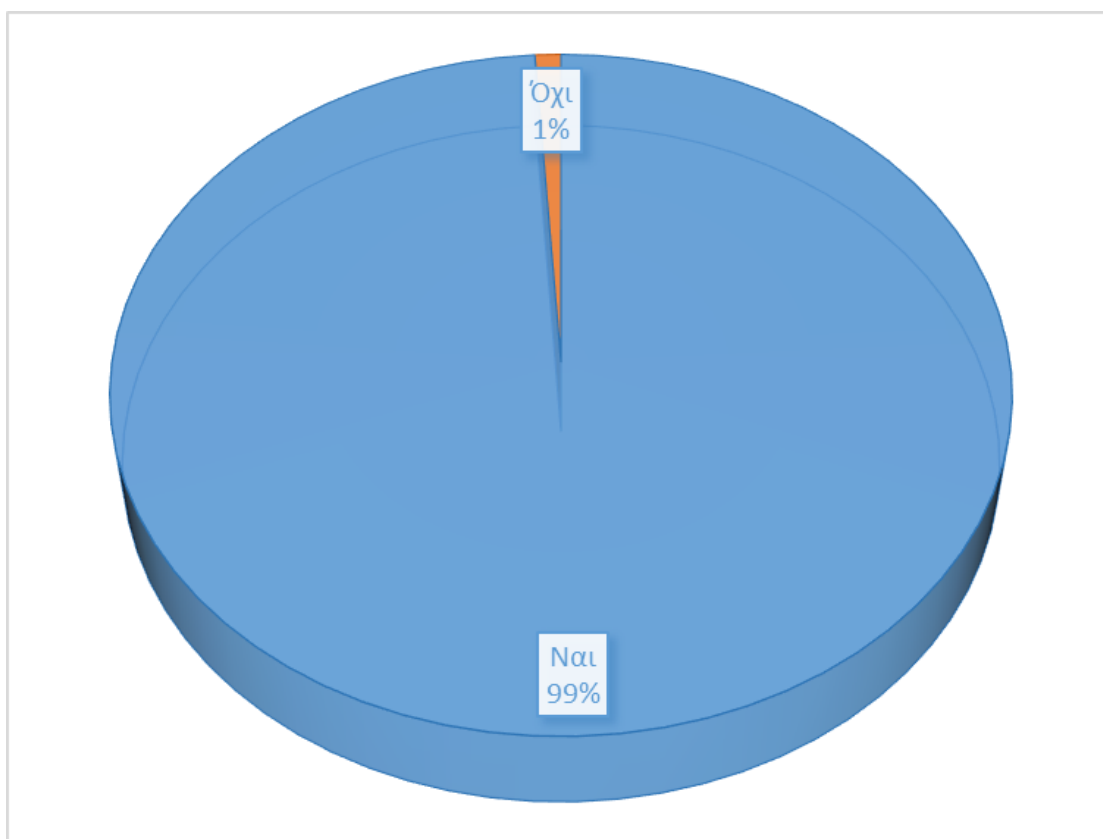
<u>Αποκεντρωμένη Μονάδα που σας εξυπηρέτησε</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Θεολογική Σχολή	16	4,08%
Ο.Π.Ε.	160	40,82%
Σ.Ε.Α.	16	4,08%
Σ.Ε.Φ.Α.Α.	24	6,12%
Σ.Θ.Ε.	36	9,18%
Σχολή Επιστημών Υγείας	64	16,33%
Φιλοσοφική Σχολή	64	16,33%



1. Οι Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε. είναι μια χρήσιμη υπηρεσία:

Στην πρώτη ερώτηση οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν τη γνώμη τους για τη χρησιμότητα της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε θετικά. Η τιμή είναι αυξημένη σε σχέση με την τελευταία μέτρηση κατά 1,45%.

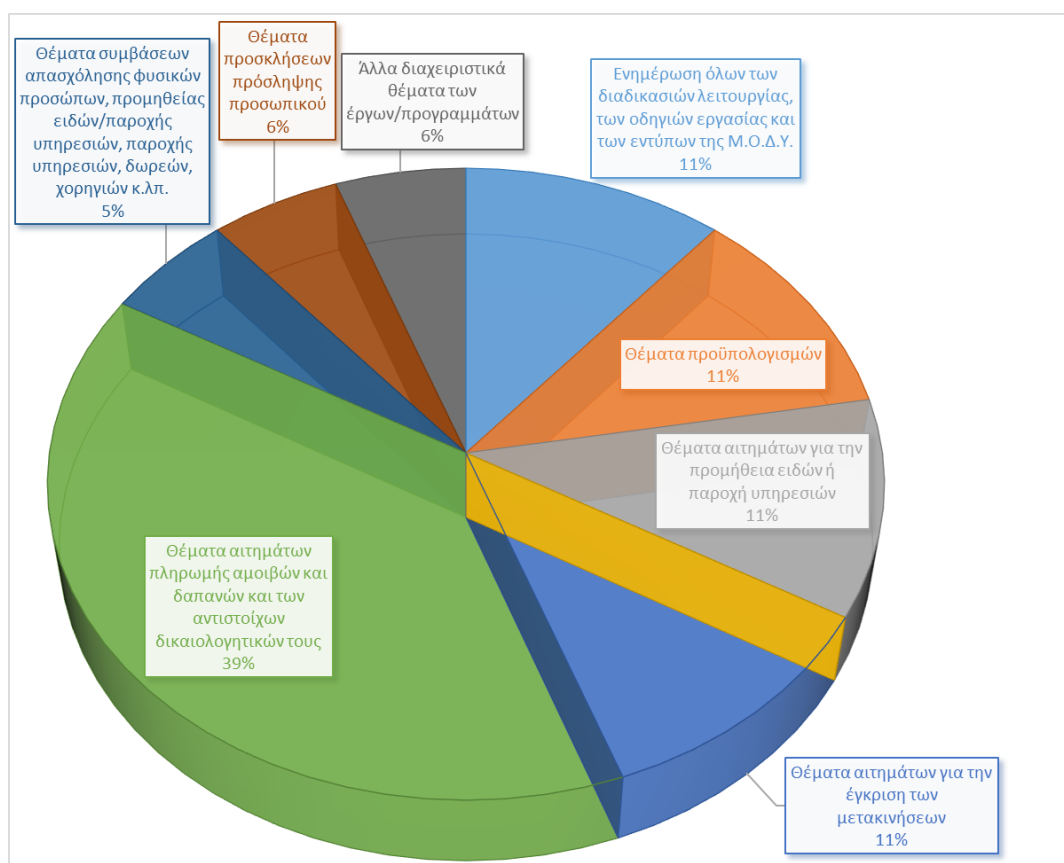
<u>Οι Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι χρήσιμη υπηρεσία:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ναι	388	98,98%
Όχι	4	1,02%



2. Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:

Συνεχίζοντας στη δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου, γίνεται προσπάθεια αποτύπωσης των θεμάτων για τα οποία οι αξιολογητές, ζήτησαν την συνδρομή των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Τα «Θέματα αιτημάτων πληρωμής αμοιβών και δαπανών και των αντιστοίχων δικαιολογητικών τους» και τα «Θέματα προϋπολογισμών» είναι οι δημοφιλέστεροι λόγοι επικοινωνίας με τις Αποκεντρωμένες Μονάδες.

<u>Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ενημέρωση όλων των διαδικασιών λειτουργίας	11,11%
Θέματα προϋπολογισμών	11,11%
Θέματα αιτημάτων για την προμήθεια ειδών ή παροχή υπηρεσιών	11,11%
Θέματα αιτημάτων επιλογής προσωπικού, σχεδίων προσκλήσεων	0,00%
Θέματα αιτημάτων για την έγκριση των μετακινήσεων	11,11%
Θέματα αιτημάτων πληρωμής αμοιβών και δαπανών και των αντιστοίχων δικαιολογητικών τους	38,89%
Θέματα συμβάσεων απασχόλησης φυσικών προσώπων, προμηθείας ειδών/παροχής υπηρεσιών, παροχής υπηρεσιών, δωρεών, χορηγιών κ.λπ.	5,56%
Θέματα προσκλήσεων πρόσληψης προσωπικού	5,56%
Άλλα διαχειριστικά θέματα των έργων/προγραμμάτων	5,56%
Ενημέρωση για την πορεία ήδη κατατεθειμένων αιτημάτων στην Μ.Ο.Δ.Υ.	0,00%
Υποβολή Προβλημάτων / Παραπόνων / Προτάσεων Βελτίωσης	0,00%
	100%

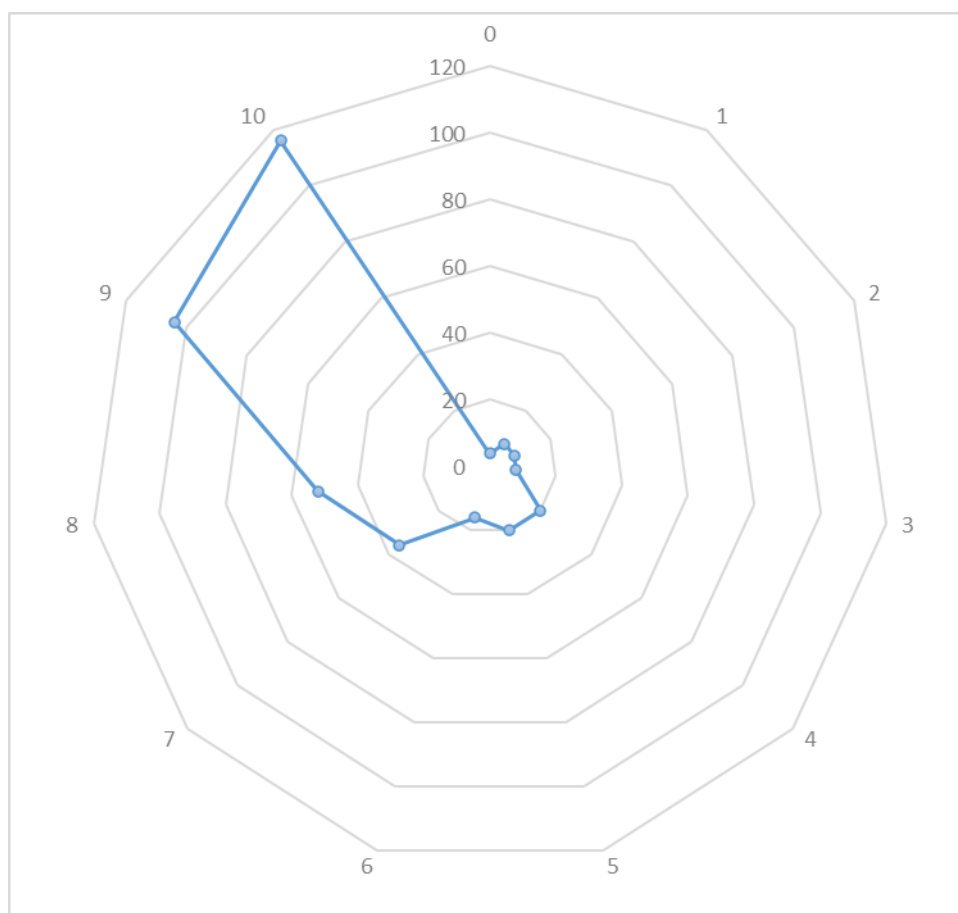


3. Σε ποιο βαθμό έχετε μεταφέρει την συνεργασία σας από τη Μ.Ο.Δ.Υ. στις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια ακολουθεί ερώτηση σχετικά με την μεταφορά της διοικητικής δράσης από την κεντρική υπηρεσία της Μ.Ο.Δ.Υ. προς τις Αποκεντρωμένες Μονάδες. Το 70% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι έχουν μεταφέρει τη συνεργασία τους με τη Μ.Ο.Δ.Υ. κατά πολύ (άθροισμα των ποσοστών για τους βαθμούς 10, 9 και 8 στην ενδεκαψήφια κλίμακα).

Σε ποιο βαθμό έχετε μεταφέρει την συνεργασία σας από τη Μ.Ο.Δ.Υ. στις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε.

	Πλήθος	Ποσοστό
0	4	1%
1	8	2%
2	8	2%
3	8	2%
4	20	5%
5	20	5%
6	16	4%
7	36	9%
8	52	13%
9	104	27%
10	116	30%

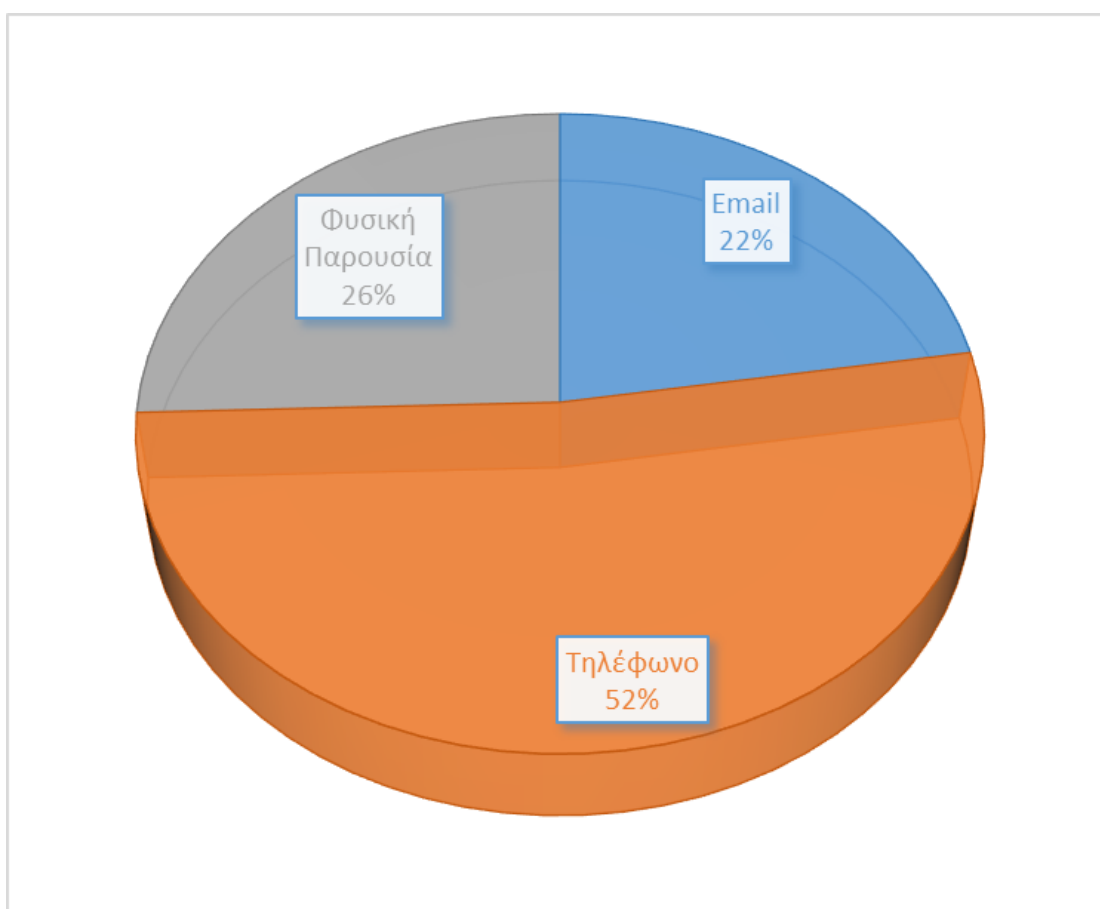


4. Ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;

Η προτίμηση στην τηλεφωνική επικοινωνία είναι εμφανής στην επόμενη ερώτηση, ενώ η φυσική παρουσία και το email είναι κοντά στις προτιμήσεις των συναλλασσόμενων.

Ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;

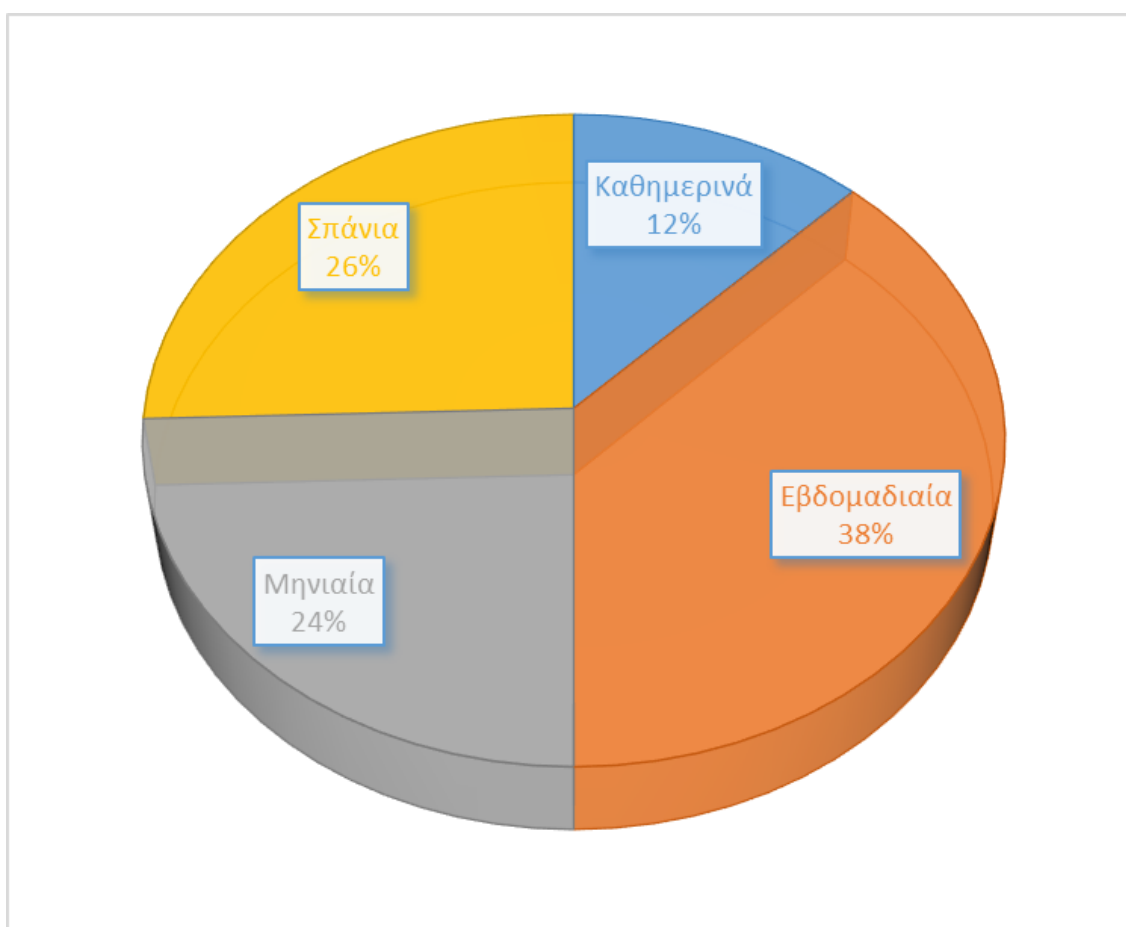
	Πλήθος	Ποσοστό
Email	88	22,45%
Τηλέφωνο	204	52,04%
Φυσική Παρουσία	100	25,51%



5. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η συχνότητα συνδιαλλαγής των αξιολογητών με τις Αποκεντρωμένες Μονάδες. Η εβδομαδιαία συχνότητα είναι η συχνότερη με το 40% των συναλασσόμενων να την δηλώνει.

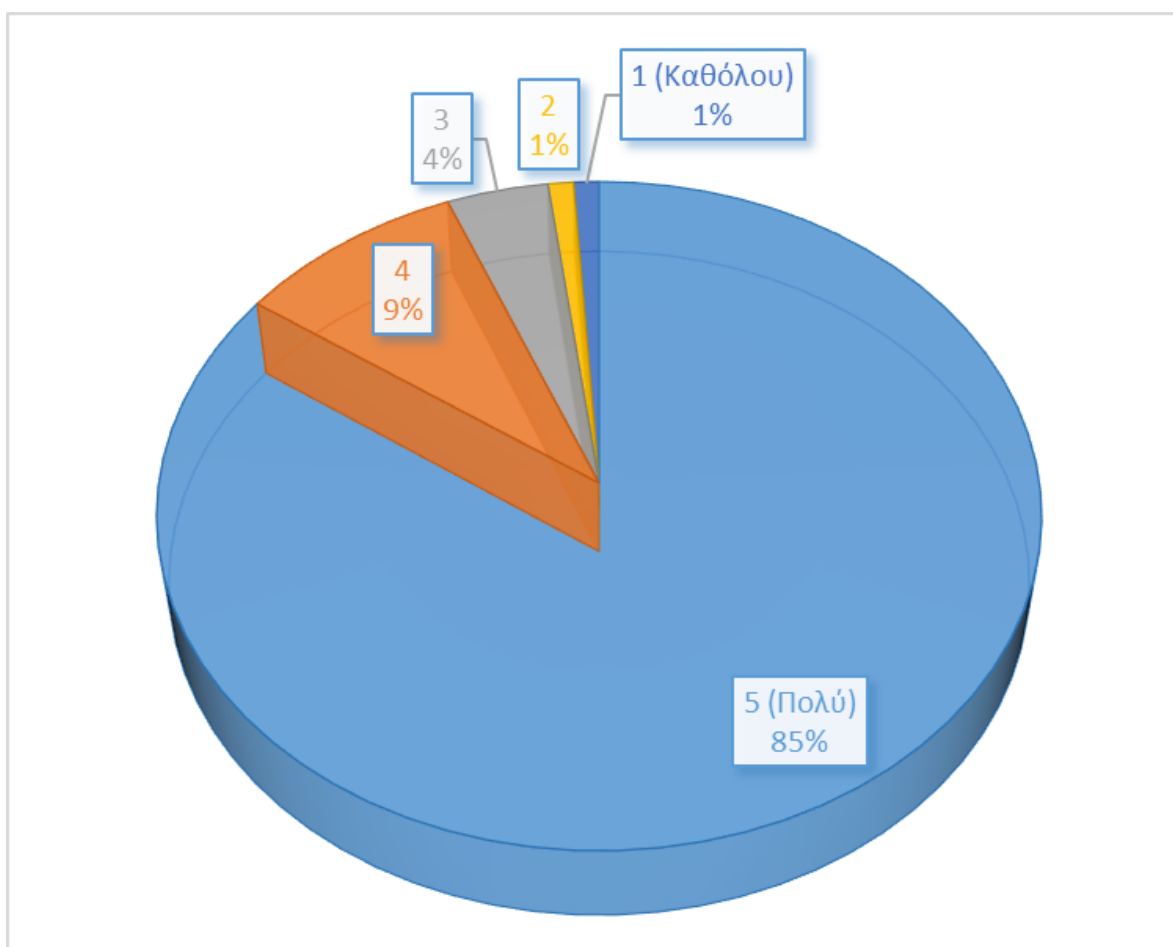
<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	48	12,24%
Εβδομαδιαία	148	37,76%
Μηνιαία	96	24,49%
Σπάνια	100	25,51%



6. Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;

Ο βαθμός ικανοποίησης των υπηρεσιών των Αποκεντρωμένων Μονάδων αποτελεί την έκτη ερώτηση του ερωτηματολογίου. Εδώ με την ανώτερη βαθμολογία βαθμολόγησε το εντυπωσιακό ποσοστό του 84%.

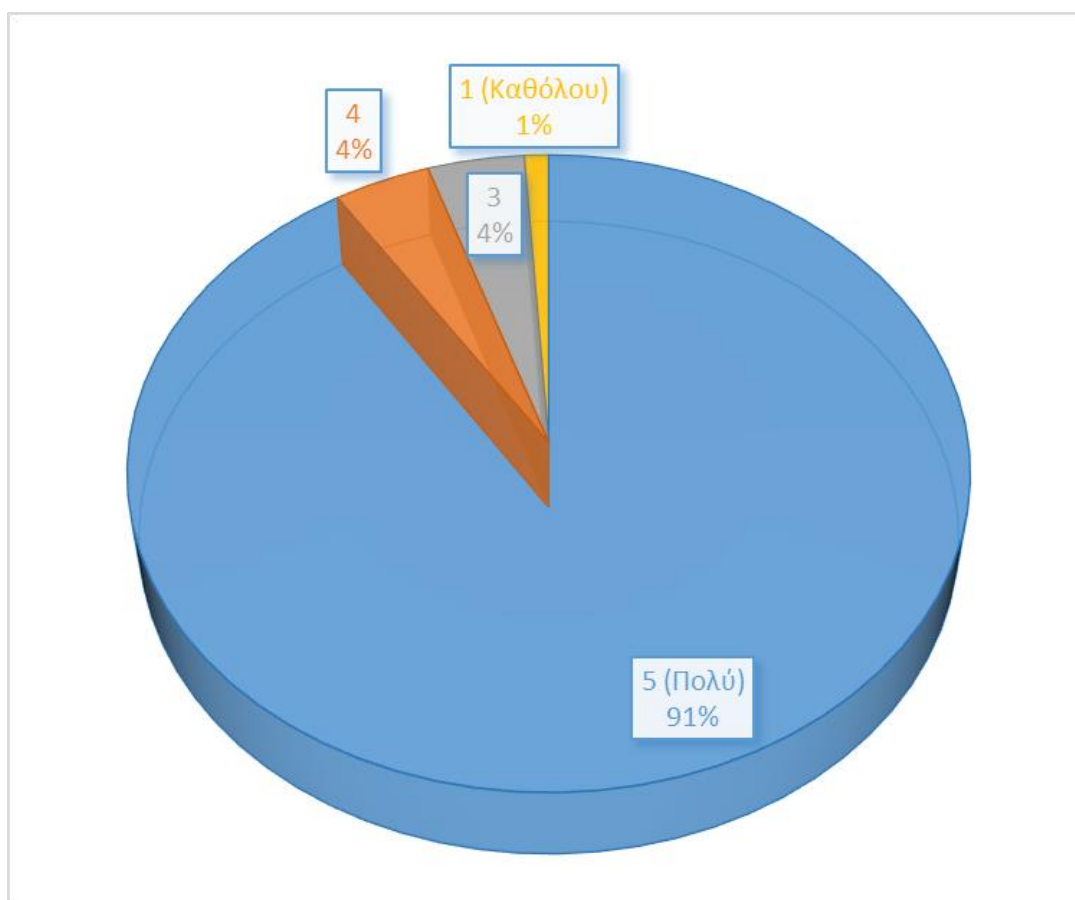
<u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (Πολύ)	332	84,69%
4	36	9,18%
3	16	4,08%
2	4	1,02%
1 (Καθόλου)	4	1,02%



7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.:

Παράλληλα με τον γενικό βαθμό ικανοποίησης οι αξιολογητές δήλωσαν σε πολύ μεγάλο ποσοστό ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά των στελεχών των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

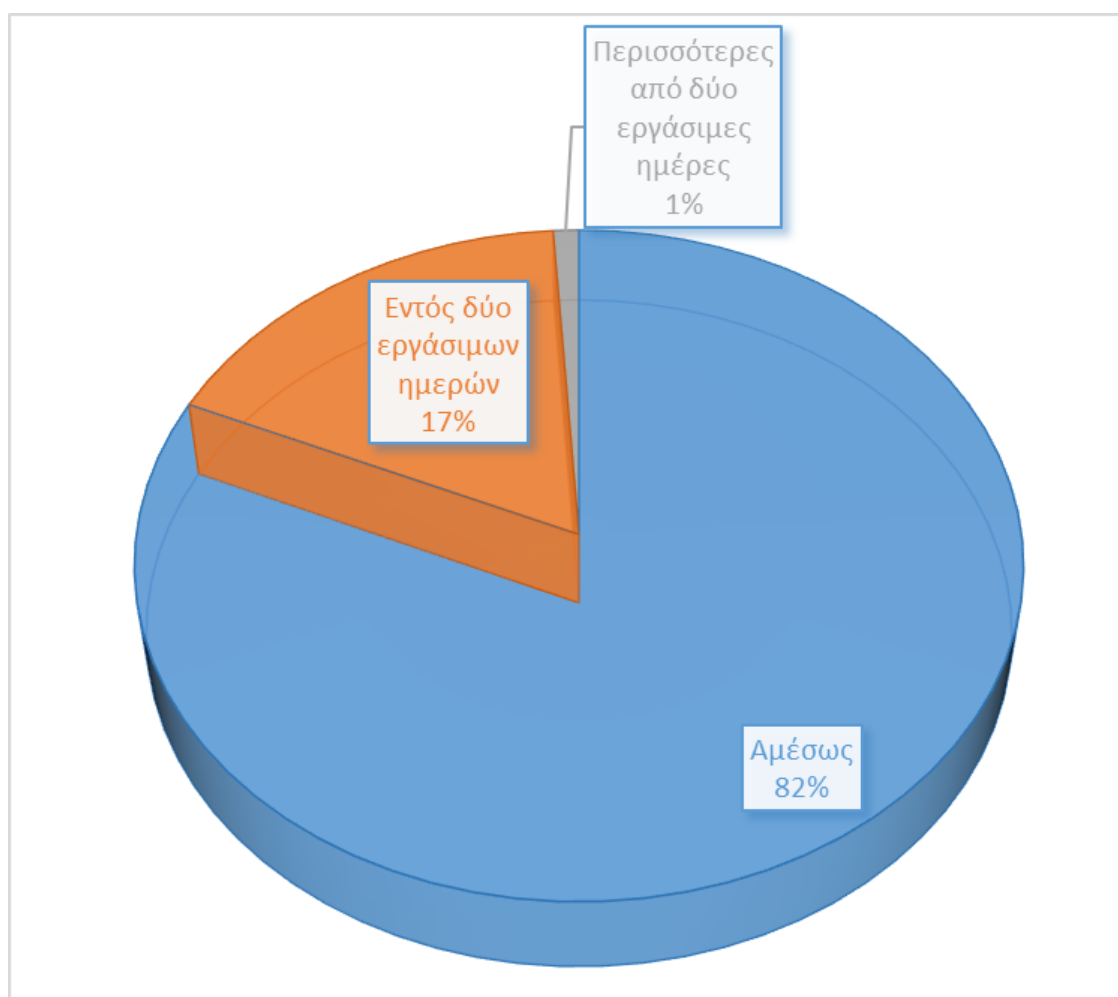
<u>Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	Πλήθος	Ποσοστό
5 (Πολύ)	356	90,82%
4	16	4,08%
3	16	4,08%
1 (Καθόλου)	4	1,02%



8. Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Αποκεντρωμένη Μονάδα του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση των ερωτημάτων σας:

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης αποτυπώνεται στην όγδοη ερώτηση. Το 82% δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε αμέσως από τους εκπροσώπους των Α.Μ.

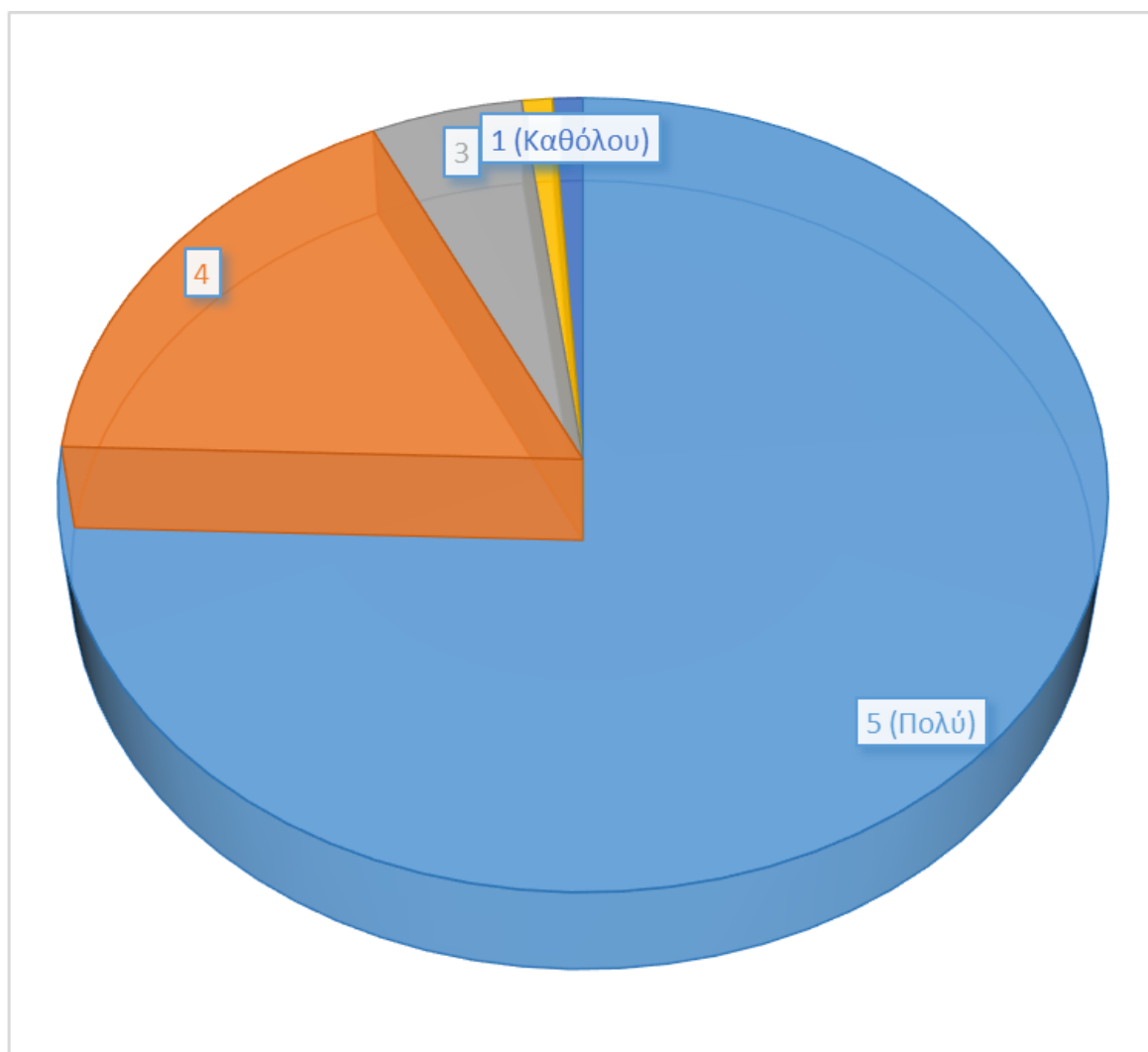
<u>Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Αποκεντρωμένη Μονάδα του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση των ερωτημάτων σας:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	320	81,63%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	68	17,35%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	4	1,02%



9. Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:

Τέλος, αποτυπώνεται η ευκολία πρόσβασης στους χώρους των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

<u>Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (Πολύ)	296	75,51%
4	68	17,35%
3	20	5,10%
2	4	1,02%
1 (Καθόλου)	4	1,02%



Ανοιχτές Ερωτήσεις

Οι δύο ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης των αποδεκτών των υπηρεσιών αναφέρονται στους λόγους που καθόρισαν τη θετική ή αρνητική αξιολόγησή τους και τις προτεινόμενες αλλαγές προς βελτίωση της λειτουργίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

10. Παρακαλώ αναφέρετε τους λόγους που καθόρισαν την βαθμολογία σας:

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο των Αποκεντρωμένων Μονάδων, την άμεση και τάχιστα εξυπηρέτηση, την προθυμία για βοήθεια και τη χορήγηση σαφών και αναλυτικών πληροφοριών. Γενικά αναφέρεται η άριστη εξυπηρέτηση εκ μέρους του προσωπικού, η κατάρτισή του και ο επαγγελματισμός του. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται για την ευγένεια και την ανθρώπινη προσέγγιση της υπόθεσης από τα στελέχη, ενώ υπάρχουν αρκετές περιπτώσεις που αναφέρεται το όνομα του στελέχους για την καλή του συνεισφορά στην εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου.

Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι αποδέκτες των υπηρεσιών των αποκεντρωμένων μονάδων κάνουν λόγο για ευγένεια και άμεση εξυπηρέτηση.

11. Προτεινόμενες αλλαγές

Η πρόταση που εκφράζεται περισσότερο από τους αξιολογητές των Αποκεντρωμένων Μονάδων είναι να συνεχίσουν το έργο τους με το ίδιο σθένος και εάν είναι εφικτό να ενισχυθούν με περισσότερο προσωπικό, περισσότερες αρμοδιότητες και διευρυμένο ωράριο ώστε να παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες.

Παράλληλα, υπάρχουν προτάσεις που δεν περιορίζονται στην υπηρεσία Αποκεντρωμένων Μονάδων, αλλά αφορούν στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. όπως για παράδειγμα η μείωση της γραφειοκρατίας.

Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο στελεχιακό δυναμικό των Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. Παρά την βραχύβια διαδρομή της, η Υπηρεσία έχει καταφέρει να συγκεντρώσει πολύ υψηλή βαθμολογία, με το ποσοστό ικανοποίησης να συγκεντρώνει υψηλά ποσοστά (95%). Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 97% και ο μέσος όρος για την ευκολία πρόσβασης στις Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι 93%. Τέλος, ο **μέσος όρος των ερωτήσεων 6, 7 και 9 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 94,97%** το οποίο κρίνεται πάρα πολύ ικανοποιητικό, είκοσι πέντε (25) μονάδες πάνω από την τιμή στόχο (70%) και με δεδομένη την πρόσφατη λειτουργία της νέας αυτής Υπηρεσίας.

Οι αλλαγές που προτάθηκαν από τους αξιολογητές αποτελούν ιδιαίτερη βοήθεια για τη Υπηρεσία και συμβάλλουν στη στοχευμένη ένταση των προσπαθειών για βελτίωση. Οι προτάσεις βελτίωσης από τους αποδέκτες της υπηρεσίας Αποκεντρωμένων Μονάδων του Ε.Λ.Κ.Ε. θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα, προκειμένου να αποφασιστεί εάν θα υιοθετηθούν με στόχο πάντα την αύξηση της ικανοποίησής τους.

Η Προϊσταμένη του Τμήματος Συντονισμού, Σχεδιασμού και Ποιότητας

Β. Δημακοπούλου