

---

ΕΚΘΕΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε

---

2020

---

Μονάδα Οικονομικής  
και Διοικητικής Υποστήριξης  
του  
Ειδικού Λογαριασμού  
Κονδυλίων Έρευνας

---

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

---

## Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ .....	2
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ.....	5
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	6
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ .....	7
ΜΕΡΟΣ Α .....	7
ΜΕΡΟΣ Β .....	8
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ .....	10
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ .....	10
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ .....	10
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....	11
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	13

## Γενικά στοιχεία

Τον Μάιο του 2020 ολοκληρώθηκε η προγραμματισμένη αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μονάδας Οικονομικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Μ.Ο.Δ.Υ.) του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.). Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. και αφορά στην αξιολόγηση της Υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας<sup>1</sup> διαθέσιμης από την επίσημη ιστοσελίδα της .

Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε έπειτα από ενημερωτική επιστολή του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών και Διαχείρισης, Καθηγητή Νικόλαου Βούλγαρη που εστάλη στις 20/05/2020. 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 δύο ξεχωριστές ηλεκτρονικές διευθύνσεις. Η κάθε μια οδηγούσε σε ένα ξεχωριστό ερωτηματολόγιο, ένα για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ. και ένα για το Help Desk αποκλειστικά.

Η mailing list δημιουργήθηκε από την ένωση των ακόλουθων ομάδων:

- τους ενεργούς Επιστημονικούς Υπευθύνους και εξάγεται από το Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων.
- 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

---

<sup>1</sup> <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform>

λαμβάνουν από την υπηρεσία Help Desk, (β) τηλεφωνικά από το προσωπικό του Help Desk και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ.

Στο ερωτηματολόγιο του έτους 2020 για την αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ. υπήρξε ξεχωριστή ενότητα προς αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των συναλλασσομένων από την απόκριση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. στην πρόσφατη πανδημία του Covid-19. Οι ερωτήσεις είχαν ως στόχο την αξιολόγηση της ταχύτητας προσαρμογής της Μ.Ο.Δ.Υ. στις νέες συνθήκες, τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες και την τεχνική αρτιότητα των λύσεων που εφαρμόστηκαν για την παροχή αυτών, την τήρηση των μέτρων για τον κίνδυνο της διασποράς του covid-19 στους χώρους της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., τον βαθμό προσαρμογής των συναλλασσομένων στις ηλεκτρονικές διαδικασίες της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. και τον βαθμό εξυπηρέτησής τους από την εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με το προηγούμενο διάστημα.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likkert και διακρίνονται σε 4 μεγάλες ενότητες:

- Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- Διαθεσιμότητα
- Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη

Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν σχόλια και παρατηρήσεις των αποδεκτών σχετικά με τα ισχυρά σημεία της λειτουργίας της Υπηρεσίας, τα προβλήματα και τις προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν.

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 432 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων<sup>2</sup>, οι ελάχιστες και μέγιστες τιμές, έγινε αναγωγή σε εκατοστιαία κλίμακα και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

---

<sup>2</sup> Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

Ο **συνολικός μέσος όρος** ικανοποίησης από τις υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται σε **68,68%**. Λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και το τυχαίο της επιλογής του δείγματος, στοιχείο που απεικονίζεται και στο γεγονός ότι το δείγμα περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες συναλλασσομένων με την Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

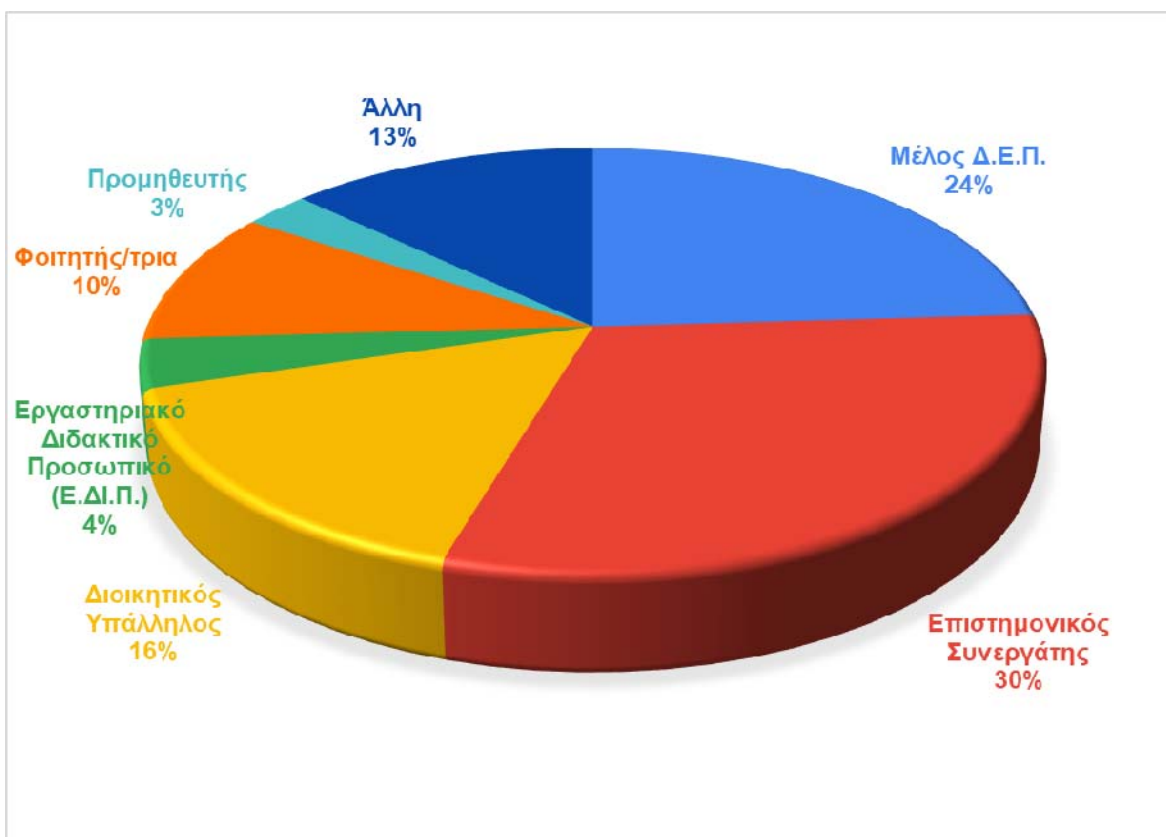
Το δείγμα των 432 αξιολογήσεων θεωρείται αντιπροσωπευτικό μιας και από τα 3.404 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλησαν μέσω mailing list, θα χρειαζόταν ένας πληθυσμός 346 ερωτηματολογίων για να θεωρείται το δείγμα ικανοποιητικό. Το τελευταίο συμπέρασμα εξάγεται λαμβάνοντας υπόψη εργαλεία στατιστικής και εφαρμογές που διατίθενται στο διαδίκτυο για τον υπολογισμό του ικανού αριθμού δείγματος<sup>3</sup>. 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 346 αξιολογήσεις.

---

<sup>3</sup> <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

## Ιδιότητα αξιολογητών

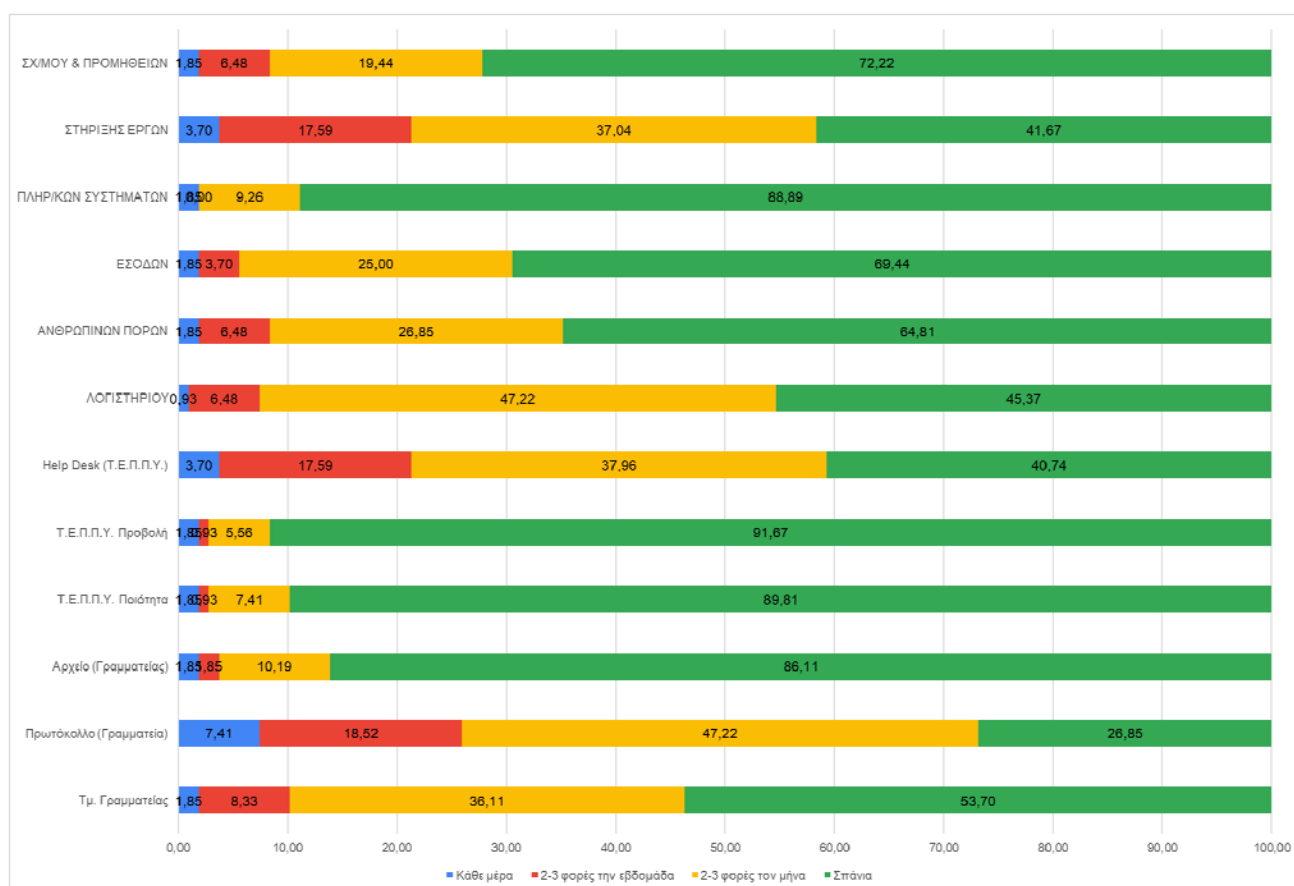
Και στα 432 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από την Υπηρεσία δηλώθηκε η ιδιότητα του αξιολογητή. Σε ποσοστό 24% οι αξιολογήσεις προς την Υπηρεσία υπεβλήθησαν από μέλη Δ.Ε.Π. αποκλειστικά. Αν στο ποσοστό των Μελών Δ.Ε.Π. προσθέσουμε αυτό των Επιστημονικών Συνεργατών τους (30%), τότε η τιμή ανεβαίνει στο 54%. Περισσότεροι από τους μισούς αξιολογητές της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανήκουν είτε άμεσα είτε έμμεσα στην ομάδα των ερευνητών. Επίσης, σημαντικό ποσοστό στο δείγμα των αξιολογητών καταλαμβάνουν οι διοικητικοί υπάλληλοι με 16%.



**Γράφημα 1:** Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα

## Συχνότητα συνεργασίας

Στο επόμενο τμήμα του ερωτηματολογίου υπάρχουν οι ερωτήσεις σχετικά με την συχνότητα συνεργασίας των συναλλασσομένων με τα επιμέρους Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι ερωτήσεις καλούν τον αξιολογητή να δηλώσει με ποια από τα Τμήματα συνεργάζεται και πόσο συχνά. Ειδικά για τα Τμήματα Γραμματείας και Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών, έχουν δοθεί ξεχωριστά πεδία αξιολόγησης για την κάθε επιμέρους δραστηριότητά τους. Το κάθε πεδίο έχει τις επιλογές «Κάθε μέρα», «2-3 φορές την εβδομάδα», «2-3 φορές τον μήνα» και «Σπάνια».



**Γράφημα 2:** Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

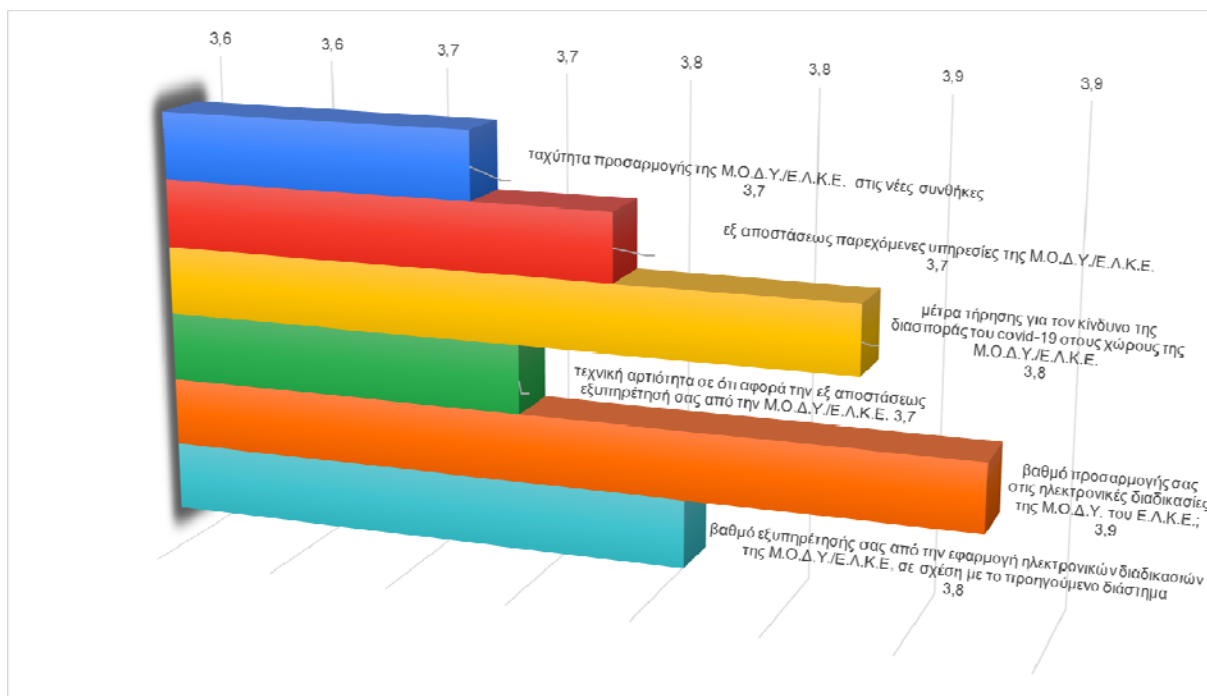
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών, τα υψηλότερα ποσοστά στην καθημερινή και εβδομαδιαία επικοινωνία σημειώνουν το Πρωτόκολλο, το Help Desk και το Τμήμα Στήριξης Έργων.

## Κλειστές Ερωτήσεις

### Μέρος Α

Στο Α μέρος του ερωτηματολογίου οι αξιολογητές καλούνται να δηλώσουν την ικανοποίησή τους, βαθμολογώντας με υψηλό αριθμό για την θετική ικανοποίησή τους, ή με χαμηλό για την αρνητική. Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικά οι τιμές που σημείωσε η κάθε ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου.

Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησής σας από την απόκριση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. στην πρόσφατη πανδημία του Covid-19 ως προς:	
Την ταχύτητα προσαρμογής της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. στις νέες συνθήκες	3,7
Τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,7
Τα μέτρα τήρησης για τον κίνδυνο της διασποράς του covid-19 στους χώρους της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,8
Την τεχνική αρτιότητα σε ότι αφορά την εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή σας από την Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,7
Τον βαθμό προσαρμογής σας στις ηλεκτρονικές διαδικασίες της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.;	3,9
Τον βαθμό εξυπηρέτησής σας από την εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με το προηγούμενο διάστημα	3,8



**Γράφημα 3:** Γραφική απεικόνιση ικανοποίησης απόκρισης Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. στον Covid-19 (0) καθόλου ικανοποιημένος - (5) πλήρως ικανοποιημένος

Στην ανοιχτή ερώτηση αυτού του μέρους του ερωτηματολογίου, οι αξιολογητές δήλωσαν ότι επιθυμούν το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο να διατηρηθεί και στην μετά



Covid-19 εποχή, ότι η εξυπηρέτησή τους ήταν περισσότερο άμεση και λειτουργική γεγονός που μείωσε τους χρόνους διεκπεραίωσης των εργασιών όταν δεν υπήρχε κάποιο πρόβλημα με το έγγραφο/αίτημα και πως θα επιθυμούσαν αυστηρότερη εφαρμογή των μέτρων αντιμετώπισης του κινδύνου για τον covid-19 στους χώρους της Υπηρεσίας.

Οι απαντήσεις των αξιολογητών σημειώνουν τελικό μέσο όρο στο 3,8 που κρίνεται πολύ ικανοποιητική τιμή.

### Μέρος Β

Η τιμή στόχος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., η οποία ορίστηκε από την Διοίκηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανέρχεται σε μεγαλύτερη ή ίση του 70%. Σημειώνεται ότι η τιμή-στόχος αναπροσαρμόστηκε ώστε να ανταποκριθεί στην ασφυκτική πίεση που ασκούν στη λειτουργία της Υπηρεσίας οι ολοένα αυξανόμενες επιταγές του νομοθετικού πλαισίου.

Αναλυτικά, οι μέσοι όροι στις βασικές κατηγορίες και τις υποκατηγορίες του ερωτηματολογίου παρατίθενται στους ακόλουθους πίνακες:

**Πίνακας 1: Τιμές (%) στις Βασικές Κατηγορίες και στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης**

<b>Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1. Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	73,55
2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	81,23
3. Διαθεσιμότητα	60,00
4. Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	59,95
<b>Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1.1. Εύρος παρεχομένων υπηρεσιών	69,67
1.2. Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	75,42
1.3. Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	70,88
1.4. Επίλυση προβλημάτων	77,92
1.5. Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	73,84
2.1. Κατανόηση των αναγκών	75,56
2.2. Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	85,10
2.3. Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	75,46
2.4. Διάθεση	88,81
3.1. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	60,00
4.1. Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	64,17
4.2. Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	55,74

Ο συνολικός μέσος όρος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2020 ανήλθε στο 68,68% σημειώνοντας αρνητική απόκλιση από την τιμή στόχο 1,32 ποσοστιαίας μονάδας.

## **Ανοιχτές Ερωτήσεις**

Οι τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης των αποδεκτών των υπηρεσιών αναφέρονται στα ισχυρά σημεία, στα σημαντικότερα προβλήματα και στις προτεινόμενες αλλαγές στη λειτουργία της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της Υπηρεσίας στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

### **Ισχυρά σημεία**

Το βασικότερο ισχυρό σημείο της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σύμφωνα με τους αξιολογητές του, είναι τα στελέχη του. Αναφέρεται ενδεικτικά ότι «οι υπάλληλοι είναι εξαιρετικοί και λειτουργούν με τα ιδιωτικής οικονομίας κριτήρια», ενώ αναφέρονται ως θετικά στοιχεία η επαγγελματική κατάρτιση, η επάρκεια γνώσεων η εμπειρία του προσωπικού και η διάθεση να εξυπηρετήσει. Επίσης, στα ισχυρά σημεία της Υπηρεσίας προσμετρούνται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Μ.Ο.Δ.Υ. Τέλος, τα Τμήματα που συγκεντρώνουν θετικά σχόλια είναι το Help Desk, το Τμήμα Στήριξης, το Τμήμα Λογιστηρίου και το Τμήμα Γραμματείας.

### **Σημαντικότερα προβλήματα**

Ως βασικό πρόβλημα αναδεικνύεται από τους αξιολογητές, οι καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση εγγράφων/αιτημάτων όπως στις πληρωμές αμοιβών και δαπανών, σε απόδοση μισθολογικών κλιμακίων, σε διαγωνισμούς και σε θέματα απασχόλησης προσωπικού. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην έλλειψη ενημέρωσης των συναλλασσομένων από τους αρμόδιους υπαλλήλους για τυχόν ελλείψεις/διορθώσεις που υπάρχουν στα έγγραφά τους προκειμένου να προχωρήσει η διεκπεραίωσή τους. Η έλλειψη συντονισμού και συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων Τμημάτων της ΜΟΔΥ δημιουργεί καθυστερήσεις και διαχειριστικά προβλήματα που σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να οδηγήσουν και σε απώλεια πόρων. Τέλος, αναφέρθηκαν περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν τηρείται η σειρά προτεραιότητας κατά την διεκπεραίωση των εργασιών και κατά συνέπεια δεν υπάρχει διαφάνεια στην ροή εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Η γραφειοκρατία, οι δύσκολες διαδικασίες και το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη ΜΟΔΥ δημιουργούν μεγάλα προβλήματα στην διαχείριση των έργων/προγραμμάτων και λειτουργούν αποτρεπτικά για τους ερευνητές στην διεκδίκηση νέων.

Η δυσχερής επικοινωνία με την Υπηρεσία απασχολεί μεγάλο μέρος των αποδεκτών των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα γίνονται αναφορές για την δυσκολία τηλεφωνικής επικοινωνίας με υπαλλήλους (εκτός Help Desk) καθώς δεν απαντούν στα τηλεφωνήματα. Οι αξιολογητές εντοπίζουν προβλήματα στη συμπεριφορά μέρους του προσωπικού που σε συγκεκριμένες περιπτώσεις δεν επιδεικνύουν την απαιτούμενη ευγένεια και προθυμία εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Επίσης, πρόβλημα αποτελεί για τους αξιολογητές οι ελλειπείς ή ασαφείς, σε πολλές περιπτώσεις, οδηγίες που δίνονται από τους υπαλλήλους προς τους συναλλασσόμενους γεγονός που υποδεικνύει την έλλειψη κατάρτισης ή/και έλλειψη ενημέρωσης του προσωπικού. Ενώ αναφέρονται και μεμονωμένες περιπτώσεις διχογνωμίας πάνω σε διάφορα θέματα, αποκαλύπτοντας τα κενά της κοινής ενημέρωσης για την αντιμετώπιση αναδυόμενων προβλημάτων και την μη ύπαρξη μιας κοινής γραμμής εκτέλεσης των διαδικασιών με αποτέλεσμα να δημιουργούνται καθυστερήσεις και προβλήματα στην διαχείριση έργων/προγραμμάτων.

Τέλος, πρόβλημα αποτελεί η μη τήρηση της αντικαπνιστικής νομοθεσίας με συχνά παράπονα για την ύπαρξη καπνού στους χώρους της Υπηρεσίας.

### Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε., στο ειδικό πεδίο του ερωτηματολογίου αξιολόγησης, προχώρησαν σε σειρά προτάσεων με θέμα:

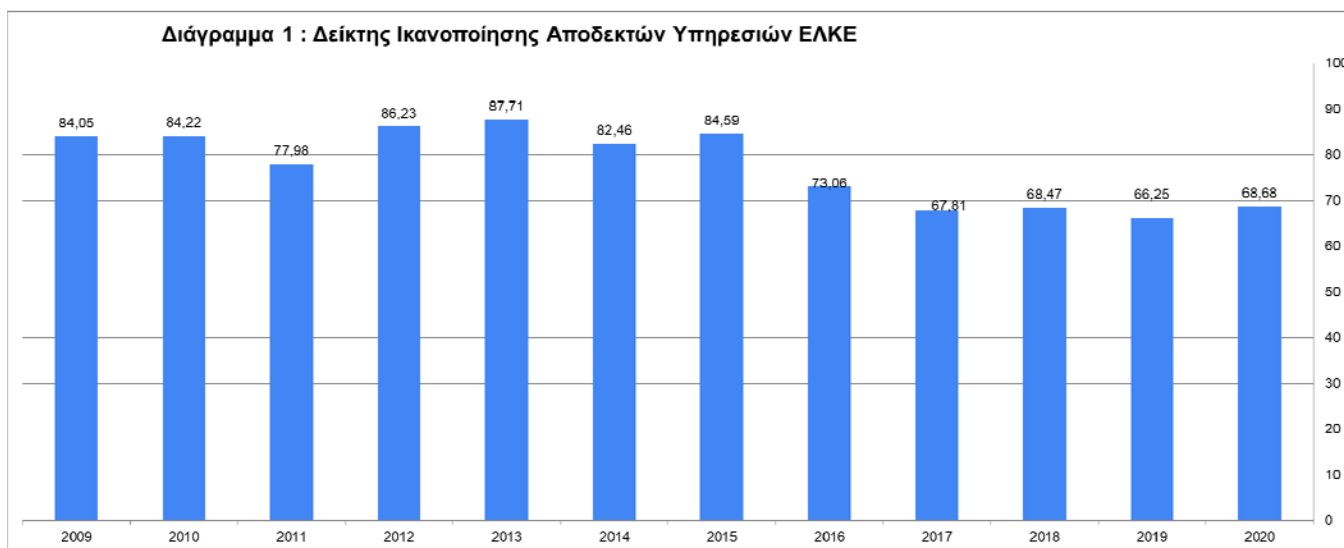
- Αύξηση Προσωπικού της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.
- Αξιολόγηση στελεχών και Προϊσταμένων με βάση αντικειμενικούς και μετρήσιμους δείκτες διεκπεραίωσης εργασιών
- Επανασχεδιασμός του συστήματος, απλοποίηση των διαδικασιών, και ηλεκτρονική διεκπεραίωση των εγγράφων. Δημιουργία μηχανισμού κοινοποίησης της χρέωσης εγγράφων, ιχνηλάτιση αυτών και ενημέρωση του Ε.Υ. Ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων.

- Καλύτερη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των Τμημάτων της Μ.Ο.Δ.Υ.
- Βελτίωση της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας στην οποία να περιλαμβάνονται οι συχνές ερωτήσεις – απαντήσεις καθώς επίσης και αναλυτικές οδηγίες, εγκύκλιοι, κανονιστικές αποφάσεις κ.λπ. για ταχύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων.
- Δημιουργία ειδικής εφαρμογής για κινητά (application), μέσω της οποίας ο χρήστης θα ενημερώνεται για τα σημαντικά νέα της ιστοσελίδας της Μ.Ο.Δ.Υ.
- Διενέργεια ενημερωτικών συναντήσεων εργασίας/σεμιναρίων των συναλλασσομένων με την ΜΟΔΥ για διαχειριστικά θέματα
- Καθετοποίηση της διεκπεραίωσης εργασιών και δημιουργία One stop service για την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

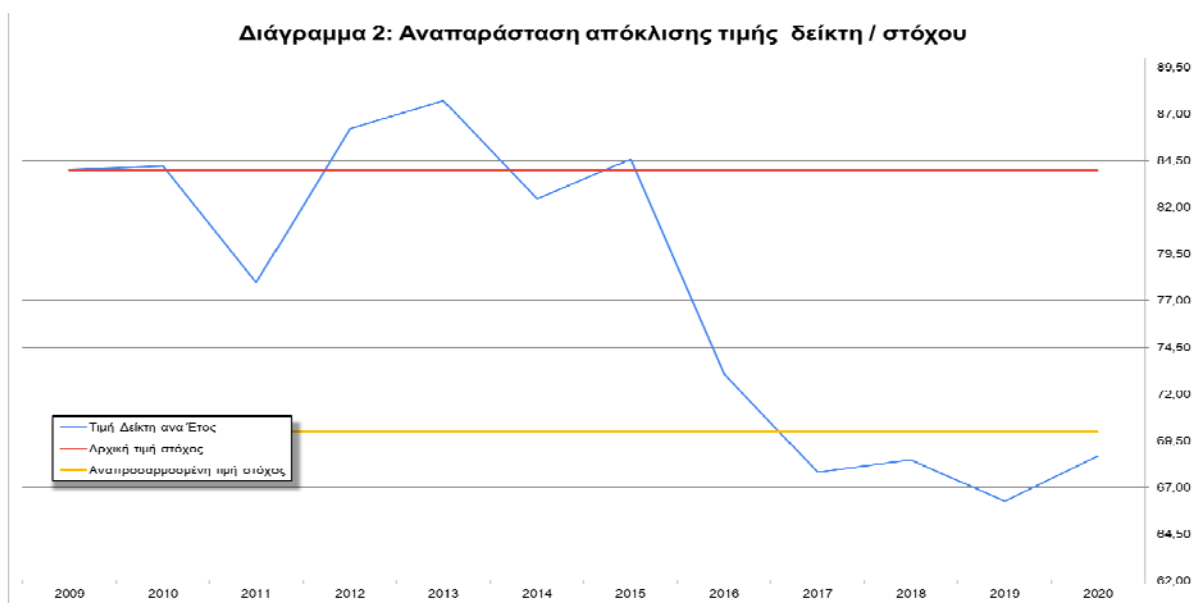
## Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2020, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά σε διαγράμματα, ώστε να αποδοθεί καλύτερα η διακύμανση του δείκτη μέσα στο χρόνο.

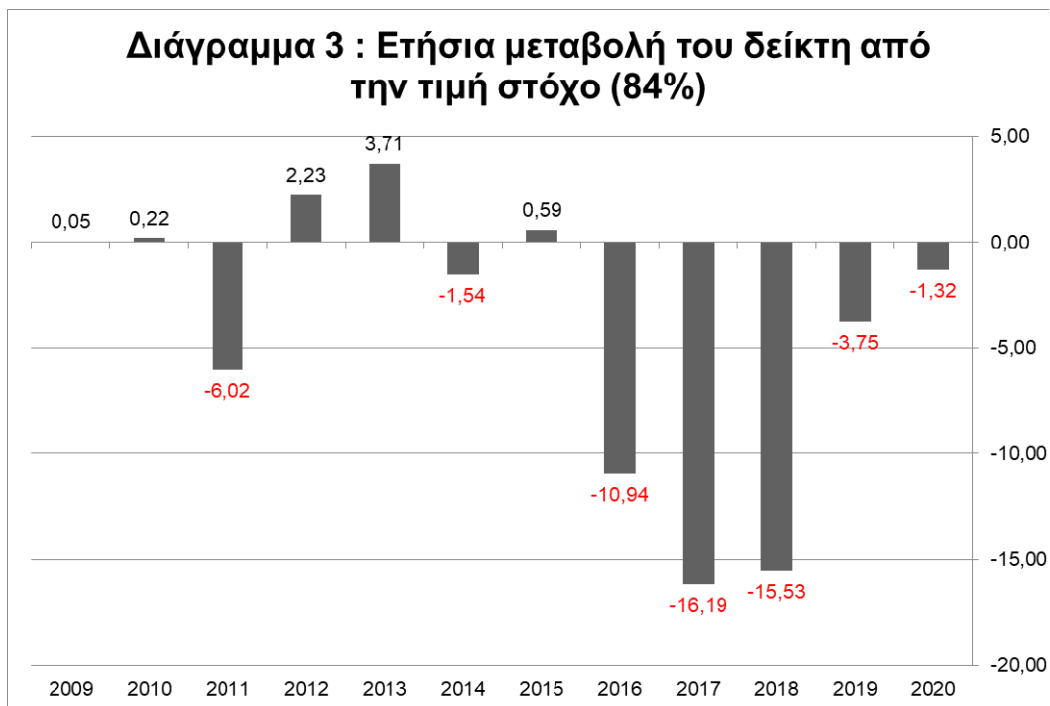
Στο Διάγραμμα 1 φαίνεται η χρονική εξέλιξη του δείκτη ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του ΕΛΚΕ από το 2009 που ξεκίνησε να εφαρμόζεται ο δείκτης μέχρι και σήμερα.



Στο Διάγραμμα 2 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής του δείκτη με την παλιά τιμή στόχο (84%) και την νέα τιμή στόχου (70%).



Τέλος στο Διάγραμμα 3 αποτυπώνεται η απόκλιση του δείκτη από την οριζόμενη τιμή στόχο.



## Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. καθώς και ικανοποίηση από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με κύριο αίτημα των συναλλασσομένων την αύξησή τους. Όμως, οι συνεχείς νομοθετικές αλλαγές και το ανελαστικό νομοθετικό πλαίσιο, επιφέρουν περισσότερη γραφειοκρατία και διοικητικές πράξεις στην ροή εργασιών με αποτέλεσμα να δημιουργούνται καθυστερήσεις και επιβαρύνσεις που τελικά αποτυπώνονται, στην μικρή απόκλιση από την τιμή στόχο, του βαθμού ανταπόκρισης της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση αποδεκτών υπηρεσιών που δέχθηκε η Υπηρεσία, παρατηρείται αύξηση του γενικού μέσου όρου της και αυτό σηματοδοτεί την βελτίωση που επιδιώκει η Υπηρεσία με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων.

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες των υπηρεσιών.

Η Υπεύθυνη  
του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας  
της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου