

---

ΕΚΘΕΣΗ  
ΠΟΡΙΣΜΑΤΩΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε

---

2016

---

Ειδικός Λογαριασμός  
Κονδυλίων Έρευνας

---

Τμήμα Ποιότητας Υπηρεσιών και Προβολής

---

## Περιεχόμενα

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ</b> .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b> .....	<b>2</b>
<b>ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> .....	<b>5</b>
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ .....	5
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ .....	5
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....	6
<b>ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ</b> .....	<b>7</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ</b> .....	<b>9</b>

## Γενικά στοιχεία

Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2016 πραγματοποιήθηκε η προγραμματισμένη αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.). Η διαδικασία που ακολουθήθηκε περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Ε.Λ.Κ.Ε. και αφορά την αξιολόγηση της υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας<sup>1</sup> στην επίσημη ιστοσελίδα της καθώς και την διανομή του εντύπου με τίτλο «Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Αποδεκτών των Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε.» (Ε-ΔΠ-17-Ε1) σε τυχαίο δείγμα των αποδεκτών των υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε όλους τους συναλλασσόμενους με την υπηρεσία, το διάστημα που αναφέρεται παραπάνω, οι οποίοι προσήλθαν στους χώρους του Ε.Λ.Κ.Ε. και κυρίως στους χώρους του Ταμείου και του Πρωτοκόλλου, στα γραφεία της Χρήστου Λαδά όσο και της Πανεπιστημιούπολης.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει κλειστές και ανοιχτές ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likkert και διακρίνονται σε 5 μεγάλες ενότητες:

- Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- Συμπεριφορά του προσωπικού
- 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 138 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων, οι ελάχιστες και μέγιστες τιμές, έγινε αναγωγή σε εκατοστιαία κλίμακα και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Ο **συνολικός μέσος όρος** βρίσκεται στο **73,06%**. 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

<sup>1</sup> <http://www.elke.uoa.gr/evaluation.aspx>

τον Ε.Λ.Κ.Ε., μπορούμε να πούμε ότι δίνει μία αντιπροσωπευτική εικόνα ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ειδικού Λογαριασμού.

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

<b>Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1.Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών	73,27
2.Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	78,32
3.Συμπεριφορά του προσωπικού	84,28
4.Διαθεσιμότητα	64,51
5.Υποδομές–ηλεκτρονική υποστήριξη	63,32
<b>Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση (1-100)</b>
1.1.Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	67,73
1.2.Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	76,84
1.3.Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	72,09
1.4.Επίλυση προβλημάτων	79,30
1.5.Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	70,37
2.1.Κατανόηση των αναγκών	75,41
2.2.Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	85,57
2.3.Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	73,97
3.1.Διάθεση	84,28
4.1.Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	64,51
5.1.Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	66,95
5.2.Δυνατότητες ηλεκτρ. Εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	59,68

**Πίνακας 1: Τιμές (%) στις βασικές και τις υποκατηγορίες αξιολόγησης**

Ο συνολικός μέσος όρος (73,06%) της αξιολόγησης των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2016 (για υπηρεσίες που παρασχέθηκαν το 2015) είναι χαμηλότερος από το συνολικό μέσο όρο του πορίσματος του 2015 (84,59%) και δεν καλύπτει την τιμή-στόχο (84%) που έχει οριστεί από την Επιτροπή Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Ε.Λ.Κ.Ε. για τον δείκτη παρακολούθησης της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε.

Οι αιτίες αυτής της απόκλισης από την τιμή στόχο μπορούν να αποδοθούν σε μια σειρά παραγόντων. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2015 είχαμε την λήξη του μέτρου της διαθεσιμότητας του προσωπικού της υπηρεσίας, που είχε εφαρμοστεί από την πολιτεία. Η επιστροφή του έμπειρου προσωπικού στις θέσεις του, απαιτεί ένα χρονικό διάστημα απαραίτητο για την επανένταξη των υπαλλήλων στην παραγωγική διαδικασία. Παράλληλα κατά το έτος 2015, η υπηρεσία δέχθηκε σειρά ελέγχων,

πρόσθετων των τακτικών που γίνονται, με ξεχωριστές περιπτώσεις τον έλεγχο από το Ελεγκτικό Συνέδριο και από τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης. Οι έκτακτοι αυτοί έλεγχοι, από ανώτατα όργανα, απορρόφησαν σημαντικούς πόρους της υπηρεσίας. Τέλος, σειρά σημαντικών νομικών αλλαγών οι οποίες επέφεραν αλλαγές στη μεθοδολογία υλοποίησης και εκτέλεσης των διαδικασιών λειτουργίας της υπηρεσίας, επιβάρυναν επιπλέον την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας. Οι ανωτέρω λόγοι μπορούν σε μεγάλο βαθμό να αιτιολογήσουν την κάτω των απαιτήσεων εικόνα της υπηρεσίας από τους αποδέκτες των υπηρεσιών της.

Αναφέρουμε ότι υψηλά ποσοστά παρατηρήθηκαν στις παρακάτω υποκατηγορίες:

- Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται
- Διάθεση
- Επίλυση προβλημάτων

## **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 τις προτεινόμενες αλλαγές στη λειτουργία του Ε.Λ.Κ.Ε. Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου δίνονται παρακάτω:

### **Ισχυρά σημεία**

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε. χαρακτηρίζουν ως ισχυρό σημείο του το προσωπικό του, συγκεκριμένα για την «καλή διάθεση του προσωπικού για την άμεση εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων», την «Πραγματικά φιλότιμη προσπάθεια και εξυπηρέτηση του προσωπικού βάσει συνθηκών» και γενικότερα την προθυμία να εξυπηρετήσουν τους συναλλασσομένους. Εξίσου ισχυρό σημείο, σύμφωνα με τους αποδέκτες των υπηρεσιών, αποτελούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Ε.Λ.Κ.Ε. με ιδιαίτερη μνεία στις «ηλεκτρονικές πληρωμές». Η γνώση των εργαζομένων πάνω στο αντικείμενό τους, η εγκυρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και η ταχύτητα εξυπηρέτησης είναι άλλο ένα ισχυρό σημείο που επισημαίνεται.

Τα **Τμήματα** που αναφέρονται ως πιο ισχυρά σημεία της υπηρεσίας είναι το Λογιστήριο, το Τμήμα Εισπράξεων – Πληρωμών και το Γραφείο Συμβάσεων. Είναι πολύ σημαντική για την υπηρεσία η επιλογή από τους αξιολογητές αυτών των τμημάτων/γραφείων, μιας και αυτά αποτελούν το μέσο άμεσης επικοινωνίας με τους εξωτερικούς αποδέκτες, επιβεβαιώνοντας το προσωπικό ως ισχυρότερο σημείο της υπηρεσίας.

### **Σημαντικότερα προβλήματα**

Ως σημαντικότερο πρόβλημα οι αποδέκτες αναφέρουν την **υποστελέχωση του Ε.Λ.Κ.Ε.** Η υποστελεχωμένη υπηρεσία δεν μπορεί να διεκπεραιώσει εγκαίρως τις τρέχουσες υποθέσεις, λόγω μεγάλου φόρτου εργασίας και εντοπίζεται πρόβλημα στην τηλεφωνική επικοινωνία των συναλλασσομένων με το Τμήμα Λογιστηρίου αλλά και γενικότερα με τμήματα της υπηρεσίας. Παράλληλα αναφέρεται η ελλιπής ενημέρωση και επικοινωνία εν γένει για διαχειριστικά θέματα.

Παρόλα αυτά οι αποδέκτες αναγνωρίζουν στις αξιολογήσεις τους, την προσπάθεια των υπαλλήλων για να εξυπηρετήσουν τους συναλλασσομένους. Στα

προβλήματα αναφέρονται, η αργή διεκπεραίωση αιτημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού σε συνδυασμό με τον αυξημένο φόρτο εργασίας και η ελλιπής υποστήριξη σε νομικά και διαχειριστικά θέματα. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στο θέμα της γραφειοκρατίας. Οι αξιολογητές θεωρούν ότι αυτή είναι υπερβολική και υπεύθυνη για αργοπορίες. Φυσικά οι διαδικασίες που ακολουθεί η υπηρεσία υπακούουν στο νομικό πλαίσιο λειτουργίας.

Επίσης, επισημαίνεται η διαφορετική αντιμετώπιση υποθέσεων από το Πρωτόκολλο της Χρήστου Λαδά, σε σχέση με αυτό της Πανεπιστημιούπολης και τέλος, οι προβληματικές κτηριακές υποδομές στους χώρους των γραφείων στη Χρήστου Λαδά, δηλαδή στενότητα χώρου, έλλειψη αερισμού, ψύξης και θέρμανσης.

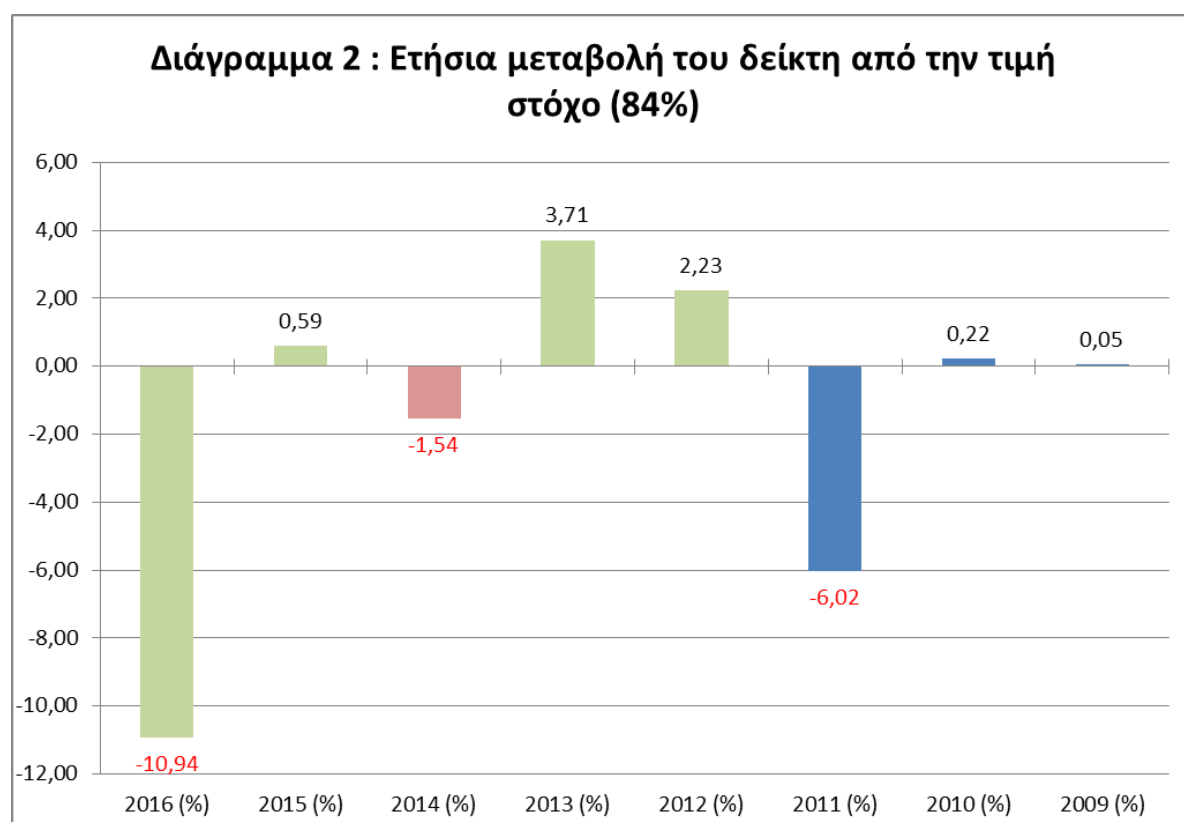
### Προτεινόμενες αλλαγές

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών προτείνουν τέσσερις αλλαγές, την αύξηση του εξειδικευμένου και ικανού προσωπικού, την βελτίωση των χώρων εργασίας του Ε.Λ.Κ.Ε., ειδικά στη Χρήστου Λαδά, την έγγραφη ενημέρωση σχετικά με τις διαδικασίες λειτουργίας του Ε.Λ.Κ.Ε. και τις νομοθετικές μεταβολές και την διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Όπως προαναφέρθηκε, η αλλαγή των διαδικασιών που ορίζονται από τους νόμους δεν μπορεί να αλλάξει, αλλά με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων θα μπορούσε να επιτευχθεί άμβλυνση του προβλήματος. Σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι ιδιαίτερη η επιμονή των αποδεκτών στην υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων, τιμολογίων και λοιπών εγγράφων που απαιτείται να υποβάλλονται πρωτότυπα, αλλά και η δυνατότητα επικοινωνίας με τηλεφωνικό κέντρο.

Η ενίσχυση των διαδικτυακών και ηλεκτρονικών εφαρμογών για την εξυπηρέτηση τόσο των συναλλασσόμενων του Φορέα όσο και των εσωτερικών λειτουργιών του, αποτελεί πρόταση και της Επιτροπής Μελέτης Προτάσεων/Αλλαγών του θεσμικού πλαισίου του Ε.Λ.Κ.Ε. Τέλος, από την ίδια επιτροπή προτείνεται η επικαιροποίηση του Οδηγού Διαχείρισης και Χρηματοδότησης.

## Γραφικές αναπαραστάσεις

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 παρουσιάζεται η ετήσια μεταβολή του δείκτη σε σχέση με την τιμή στόχο η οποία έχει οριστεί στο 84% ετησίως.





Τέλος στο διάγραμμα 3 αποτυπώνεται γραφικά η απόκλιση της ετήσιας τιμής δείκτη με την τιμή στόχου (84%).

## Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει υψηλή ποιότητα στο ανθρώπινο δυναμικό του ΕΛΚΕ. Ο μικρός όμως αριθμός του, σε σχέση με το έργο που η υπηρεσία καλείται να φέρει εις πέρας, η γραφειοκρατία και οι καθυστερήσεις διεκπεραίωσης των αιτημάτων, έχουν σαν αποτέλεσμα, την αδυναμία της υπηρεσίας να ανταποκριθεί με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο στις απαιτήσεις των συναλλασσομένων της.

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 του Ε.Λ.Κ.Ε.

Β. Δημακοπούλου