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

2021

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	8
ΜΕΡΟΣ Α	8
ΜΕΡΟΣ Β	9
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	11
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ	11
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	11
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	12
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	14
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	16

Γενικά στοιχεία

Τον Ιούνιο του 2021 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 συγκεκριμένα στην διαδικασία Ε-ΔΠ-17 «Αξιολόγηση Ποιότητας Υπηρεσιών» και αφορά στην αξιολόγηση της Υπηρεσίας μέσω της ειδικής φόρμας 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 27/05/2021. Η επιστολή καλούσε τους χρήστες της Υπηρεσίας Help Desk, των οποίων η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν καταχωρισμένη στη φόρμα του Help Desk του Πληροφοριακού Συστήματος, τους χρήστες της υπηρεσίας των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε. και γενικότερα άλλων προσώπων που είχαν κάποια αλληλεπίδραση με την Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε., να αξιολογήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων 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 ένα για τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.³.

Αναλυτικότερα, 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.

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

² https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYv1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link

³ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSgikHD8RqpaZDgeggMZf8BkSX_n6XwY9lw/viewform?usp=sf_link

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

Στο ερωτηματολόγιο του έτους 2021 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. Η συγκεκριμένη ενότητα παρέχεται προς αξιολόγηση για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. 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 436 ερωτηματολόγια και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι

σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων⁴, οι ελάχιστες και μέγιστες τιμές, έγινε αναγωγή σε εκατοστιαία κλίμακα και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Ο **συνολικός μέσος όρος** ικανοποίησης από τις υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των ερωτήσεων ανέρχεται σε **65,13%**. 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.

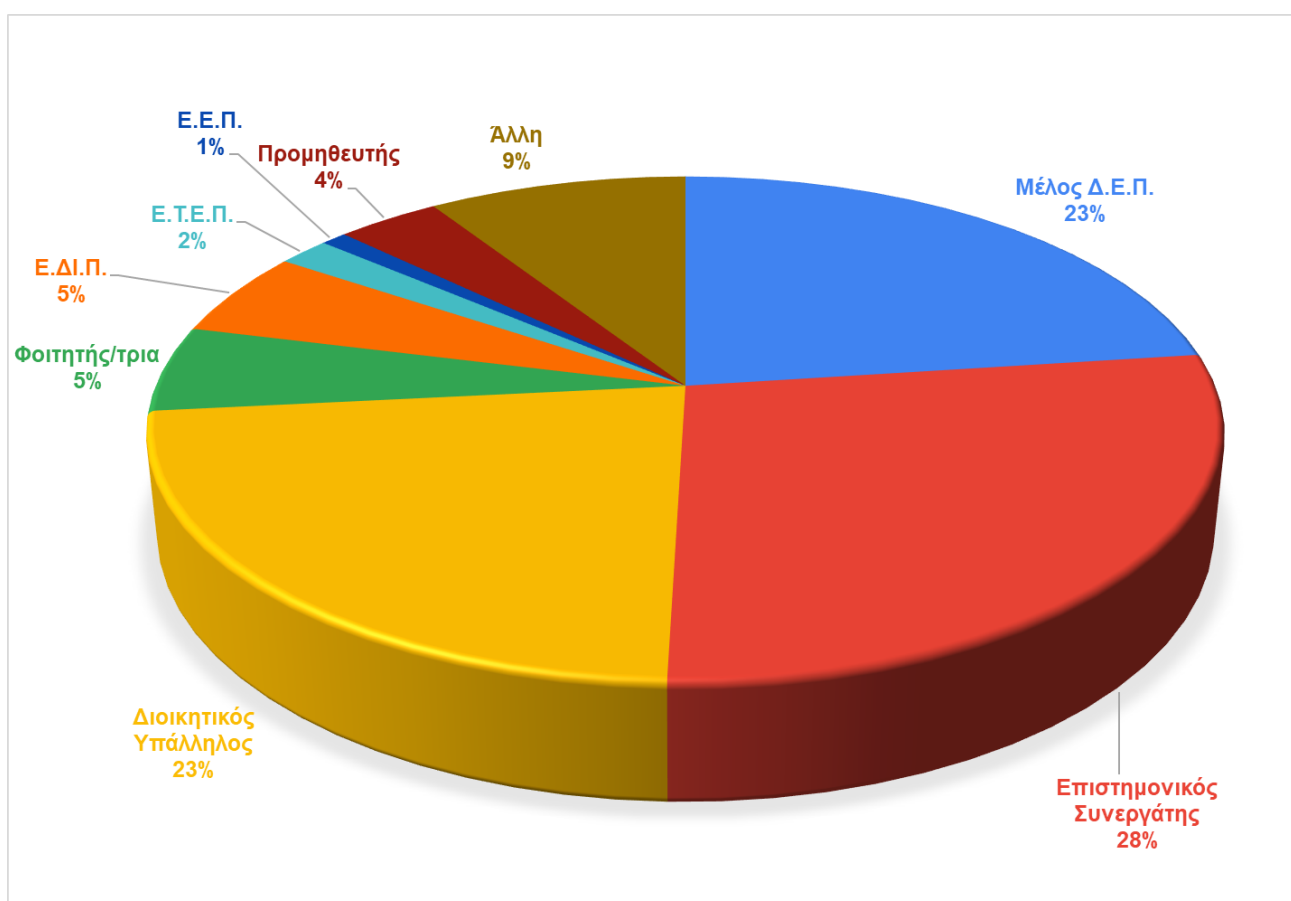
Το δείγμα των 436 αξιολογήσεων θεωρείται αντιπροσωπευτικό μιας και από τα 4.146 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλησαν μέσω mailing list, θα χρειαζόταν ένας πληθυσμός 352 ερωτηματολογίων για να θεωρείται το δείγμα ικανοποιητικό. Το τελευταίο συμπέρασμα εξάγεται λαμβάνοντας υπόψη εργαλεία στατιστικής και εφαρμογές που διατίθενται στο διαδίκτυο για τον υπολογισμό του ικανού αριθμού δείγματος⁵. 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 352 αξιολογήσεις.

⁴ Χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές στάθμισης που ορίστηκαν από την Διοίκηση ανάλογα με τον βαθμό σημαντικότητας της ερώτησης.

⁵ <http://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

Ιδιότητα αξιολογητών

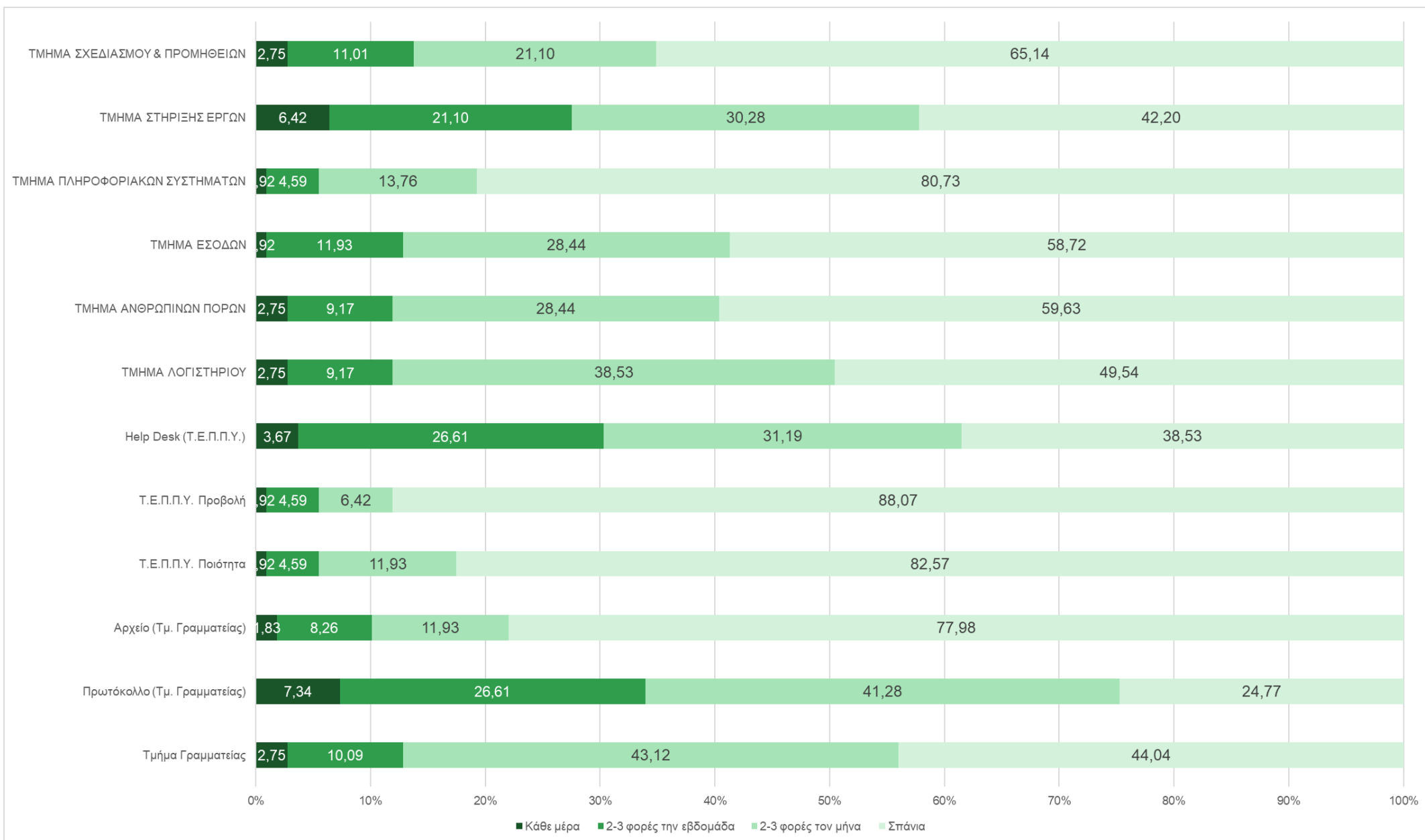
Και στα 436 ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν από την Υπηρεσία δηλώθηκε η ιδιότητα του αξιολογητή. Σε ποσοστό 23% οι αξιολογήσεις προς την Υπηρεσία υπεβλήθησαν από μέλη Δ.Ε.Π. αποκλειστικά. Αν στο ποσοστό των Μελών Δ.Ε.Π. προσθέσουμε αυτό των Επιστημονικών Συνεργατών τους (28%), τότε η τιμή ανεβαίνει στο 51%. 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 23%.



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



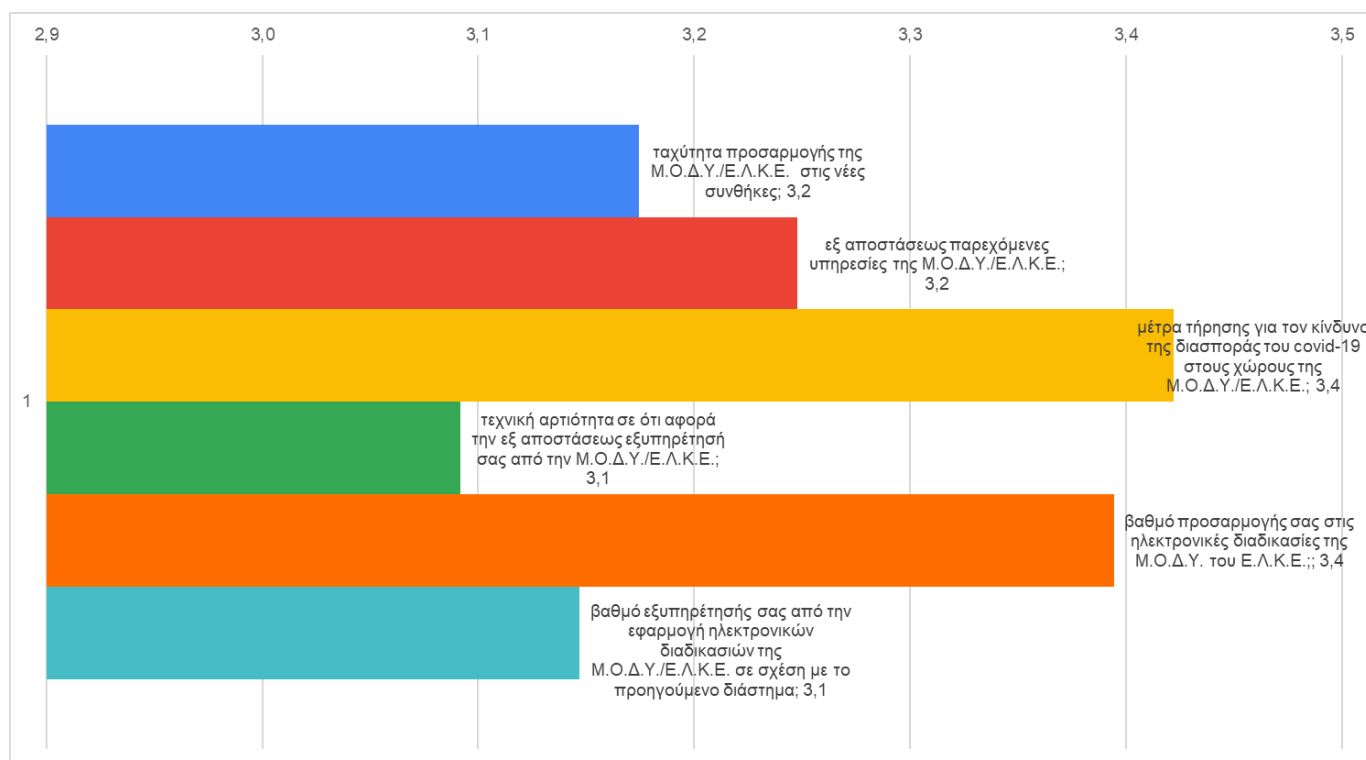
Γράφημα 2: Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. Αναπαράσταση σε ποσοστό επί τοις 100

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	3,2
Τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,2
Τα μέτρα τήρησης για τον κίνδυνο της διασποράς του covid-19 στους χώρους της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,4
Την τεχνική αρτιότητα σε ότι αφορά την εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή σας από την Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.	3,1
Τον βαθμό προσαρμογής σας στις ηλεκτρονικές διαδικασίες της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.;	3,4
Τον βαθμό εξυπηρέτησής σας από την εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με το προηγούμενο διάστημα	3,1



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 χαρακτήρισαν απαραίτητη την παροχή εξ' αποστάσεως υπηρεσιών, ενώ παράλληλα επισήμαναν μια αύξηση στον χρόνο υλοποίησης των αιτημάτων τους.

Οι απαντήσεις των αξιολογητών σημειώνουν τελικό μέσο όρο στο 3,2 που κρίνεται σχετικά ικανοποιητική τιμή δεδομένων των συνθηκών που επικράτησαν στο έτος αναφοράς λόγω των δυσκολιών που παρουσιάστηκαν από την πανδημία.

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 μεταβολές 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

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	69,06
2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	75,46
3. Διαθεσιμότητα	55,82
4. Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	60,19
Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση (1-100)
1.1. Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών	61,76
1.2. Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα – διεκπεραίωση της συναλλαγής	73,27
1.3. Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη	65,96
1.4. Επίλυση προβλημάτων	73,87
1.5. Έγκαιρη & έγκυρη ενημέρωση	70,44
2.1. Κατανόηση των αναγκών	71,28
2.2. Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	79,02
2.3. Επεξήγηση λεπτομερειών-προβλημάτων	69,91
2.4. Διάθεση	81,64
3.1. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	55,82
4.1. Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	64,16
4.2. Δυνατότητες ηλεκτρ. εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	56,22

Ο συνολικός μέσος όρος της αξιολόγησης των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2021 ανήλθε στο **65,13%** σημειώνοντας αρνητική απόκλιση από την τιμή στόχο 4,87 ποσοστιαίων μονάδων.

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

Τα στελέχη της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. αποτελούν, σύμφωνα με τους αξιολογητές, το ισχυρότερό της σημείο. Ενδεικτικά αναφέρεται το φιλότιμο των εργαζομένων και η διάθεση για εξυπηρέτηση και παροχή λύσεων σε προβλήματα. 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 Πρωτόκολλο της Μ.Ο.Δ.Υ.

Σημαντικότερα προβλήματα

Ως βασικό πρόβλημα αναδεικνύεται από τους αξιολογητές, οι καθυστερήσεις στην διεκπεραίωση των αιτημάτων και στην επίλυση προβλημάτων, ειδικά στις πληρωμές αμοιβών και δαπανών, σε διαγωνισμούς και σε θέματα απασχόλησης προσωπικού. Η μη ενιαία εφαρμογή των διαδικασιών από όλους τους υπαλλήλους ειδικά αυτών που αφορούν στην ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων λόγω ελλιπούς ενημέρωσης και κατάρτισης του προσωπικού είναι ένα ακόμα πρόβλημα. Παράλληλα, η γραφειοκρατία, οι δύσκολες διαδικασίες και το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη Μ.Ο.Δ.Υ. δημιουργούν μεγάλα προβλήματα στην διαχείριση των έργων/προγραμμάτων και έχουν σαν αποτέλεσμα αρνητικά σχόλια από την μεριά των αξιολογητών.

Ο διαδικτυακός τόπος της Μ.Ο.Δ.Υ. χαρακτηρίζεται από τους αξιολογητές πεπαλαιωμένος και χρήζει αναδιάρθρωσης. Αντίστοιχα, 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. Στη

περίπτωση του Help Desk διατυπώνονται πολύωρες αναμονές λόγω κορεσμού των διαθέσιμων τηλεφωνικών γραμμών.

Επίσης, πρόβλημα αποτελεί για τους αξιολογητές οι ελλείψεις 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.

Επιπρόσθετα, οι αξιολογητές αναφέρουν την ύπαρξη πεπαλαιωμένων παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την έλλειψη αναλυτικών πληροφοριών, απαραίτητων, για την διαχείριση των έργων/προγραμμάτων τους εξ αποστάσεως.

Τέλος, σε ότι αφορά την πρόσφατη πανδημία, διατυπώθηκαν παράπονα σχετικά με τη μη χρήση μάσκας από μερίδα στελεχών της Μ.Ο.Δ.Υ. Πρόβλημα επίσης, 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:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Πλήρης ψηφιοποίηση των διαδικασιών και απλοποίησή τους για τον τελικό χρήστη (π.χ. μισθοδοτικές καταστάσεις, τήρηση ιστορικού εγγράφων και να ζητείται μόνο η επικαιροποίησή του)
- Παροχή περισσότερων και αναλυτικότερων πληροφοριών για τα έργα/προγράμματα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Ενίσχυση της πλατφόρμας eforms
- Βελτίωση της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας στην οποία να περιλαμβάνονται οι συχνές ερωτήσεις – απαντήσεις με χρήση διευκρινιστικών παραδειγμάτων και αναλυτική περιγραφή βημάτων/οδηγιών για την πορεία κάθε

διαχειριστικής διαδικασίας. Αναλυτικές οδηγίες, εγκύκλιοι, κανονιστικές αποφάσεις κ.λπ. για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Αλλαγή δόγματος της Υπηρεσίας με προσανατολισμό σε πιο σύγχρονες μεθόδους διεκπεραίωσης με ενιαίες σταθερές απλοποιημένες διαδικασίες.
- Ανασχεδιασμός του τρόπου επικοινωνίας των συναλλασσόμενων με τα στελέχη της Μ.Ο.Δ.Υ. ειδικά για την ενημέρωση των εκκρεμοτήτων ή ελλείψεων των αιτημάτων τους και ευκολότερη πρόσβαση στους Προϊσταμένους των Τμημάτων.
- Διοργάνωση ενημερωτικών webinar σε διαχειριστικά θέματα
- Καθολική χρήση της ψηφιακής υπογραφής τόσο για τα στελέχη του Ε.Κ.Π.Α. όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες.
- Θέσπιση συγκεκριμένου χρόνου διεκπεραίωσης αιτημάτων και χορήγησης απαντήσεων

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- Αύξηση Προσωπικού της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. με έμφαση σε κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό με γνώσεις ψηφιακών τεχνολογιών
- Αναδιάρθρωση του οργανογράμματος της Μ.Ο.Δ.Υ. ώστε να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες ανάγκες
- Αύξηση των διαθέσιμων τηλεφωνικών γραμμών και χειριστών στο Help Desk
- Καλύτερη εκπαίδευση των στελεχών της Μ.Ο.Δ.Υ.

Διακύμανση Δείκτη Ικανοποίησης

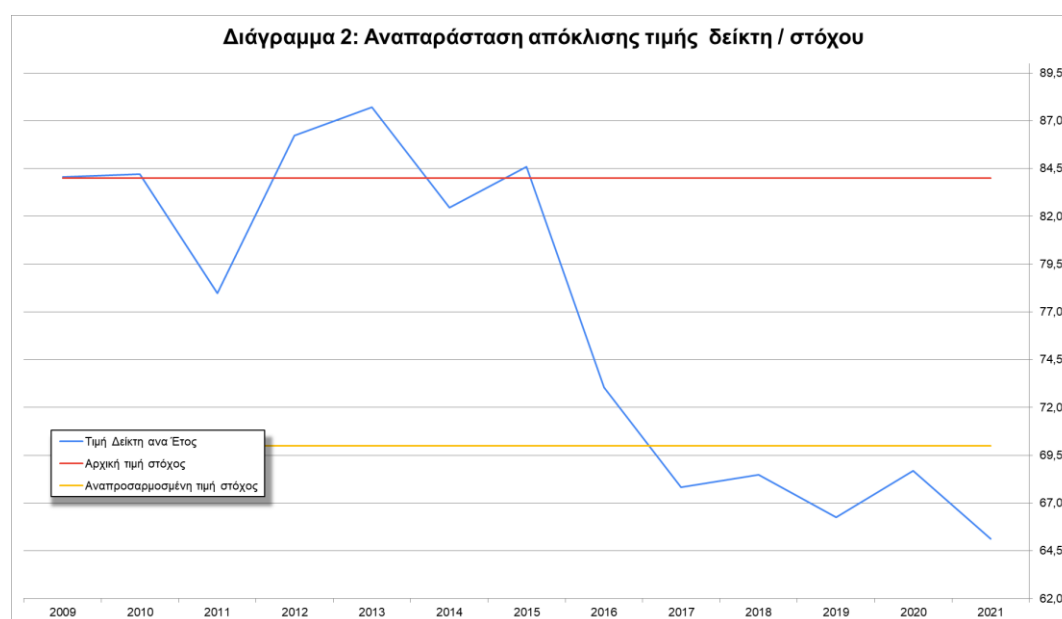
Στη συνέχεια του πορίσματος της Αξιολόγησης των Αποδεκτών Υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. για το έτος 2021, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα όπως αυτά αποτυπώνονται γραφικά σε διαγράμματα, ώστε να αποδοθεί καλύτερα η διακύμανση του δείκτη μέσα στο χρόνο.

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.

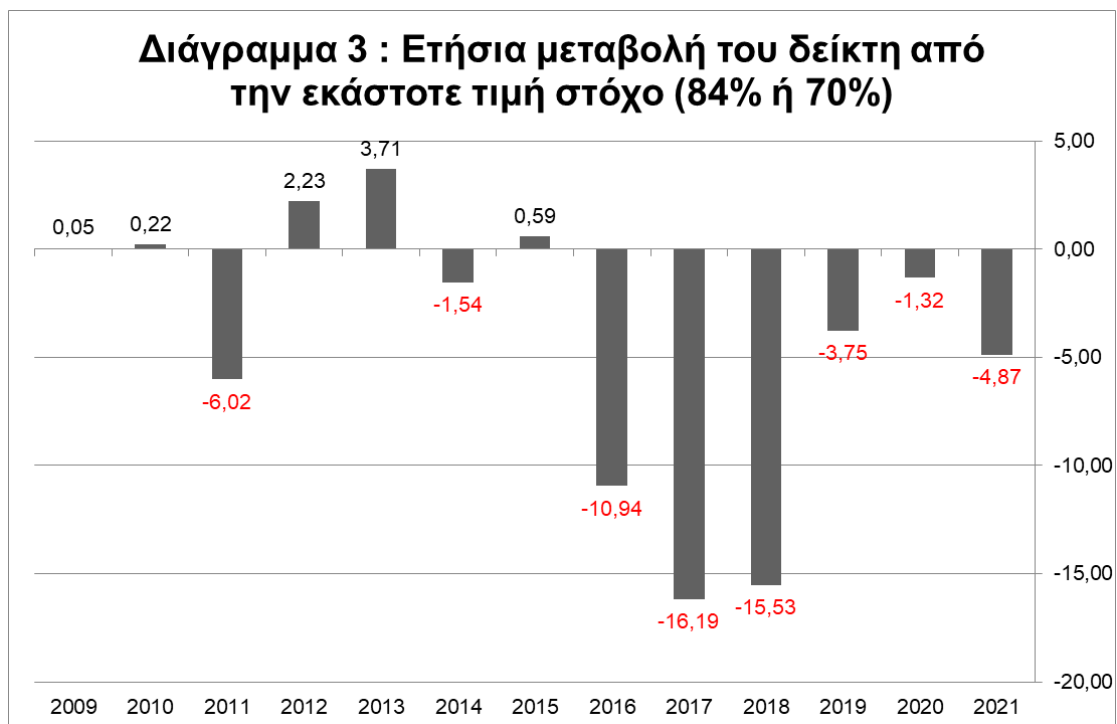
Διάγραμμα 1 : Δείκτης Ικανοποίησης Αποδεκτών Υπηρεσιών ΕΛΚΕ



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 ανάγκη για την ύπαρξη περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με κύριο αίτημα των συναλλασσομένων την αύξησή τους. Οι καθυστερήσεις που παρατηρούνται από τους αξιολογητές αποτελούν ένα σημαντικό πρόβλημα και προτείνεται η αύξηση του στελεχιακού δυναμικού του Ε.Λ.Κ.Ε. κυρίως σε εξειδικευμένα και καταρτισμένα άτομα. Σε σχέση με την τελευταία αξιολόγηση αποδεκτών υπηρεσιών που δέχθηκε η Υπηρεσία, παρατηρείται μείωση του γενικού μέσου όρου της κατά 4,55 μονάδες.

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα και την Διοίκηση του Ε.Λ.Κ.Ε. προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. με στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους.

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

Β. Δημακοπούλου