

---

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

---

2021

---

Μονάδα Οικονομικής  
και Διοικητικής Υποστήριξης  
του  
Ειδικού Λογαριασμού  
Κονδυλίων Έρευνας

---

Τμήμα Επικοινωνίας, Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

---

# Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....</b>	<b>1</b>
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....</b>	<b>2</b>
Άντληση αξιολογητών .....	2
Ερωτηματολόγιο .....	3
<b>ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ.....</b>	<b>5</b>
Η ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ .....	5
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΠΟΥ ΣΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕ .....	6
1. ΟΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΧΡΗΣΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ; .....	7
2. ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....	8
3. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΕΧΕΤΕ ΜΕΤΑΦΕΡΕΙ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΗ Μ.Ο.Δ.Υ. ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....	9
4. ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΤΙΜΑΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	10
5. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	11
6. ΠΟΙΟΣ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	12
7. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ Ε.Λ.Κ.Ε.;.....	13
8. ΠΟΣΟ ΕΓΚΑΙΡΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΗΚΕ Η ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΟΥ Ε.Λ.Κ.Ε. ΣΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΣΑΣ; .....	14
9. ΠΟΣΟ ΕΥΚΟΛΗ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ Ε.Λ.Κ.Ε.; .....	15
<b>ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>16</b>
10. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΑΝΑΦΕΡΕΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΑΝ ΤΗΝ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ ΣΑΣ: .....	16
11. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....	16
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ .....</b>	<b>17</b>

## Γενικά στοιχεία

Κατά το μήνα Ιούνιο του 2021 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 27/05/2021. 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.<sup>1</sup>, ένα για το Help Desk<sup>2</sup> και ένα<sup>3</sup> 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 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 λαμβάνουν από την υπηρεσία Help Desk, (β) τηλεφωνικά από το προσωπικό του Help Desk και (γ) από την ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ.

<sup>1</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOnM2lwOri4eT4NsSzyy627v-y0kE1s0ZMz7bpSif-FWR8og/viewform?usp=sf_link)

<sup>2</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n\\_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2SfJush--Xx9zBVYvI1n_GSWZiYi3f0EZnauQg-1zVtJfA/viewform?usp=sf_link)

<sup>3</sup> [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4\\_oOYN-HSqiKHD8RqpqZDgeggMZF8BkSX\\_n6XwY9Iw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNwLyp4_oOYN-HSqiKHD8RqpqZDgeggMZF8BkSX_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 **4,65**. Η τιμή κρίνεται υπέρ του δέοντος ικανοποιητική, ιδιαίτερος λόγω της σύντομης λειτουργίας της Υπηρεσίας, η οποία θα δικαιολογούσε κάποιες αρρυθμίες μέχρι την πλήρη λειτουργική της ωρίμαση. 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 93,00.**

Στις 27 Μαΐου 2021 εστάλησαν μέσω mailing list 4.146 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε αποδέκτες που τους καλούσαν σε αξιολόγηση.

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 81 ερωτηματολόγια, πλήθος πολύ μικρότερο από το ελάχιστο αντιπροσωπευτικό δείγμα<sup>4</sup> (352 ερωτηματολόγια) που ορίζεται βάσει παραμέτρων, όπως το πλήθος των καλουμένων προς αξιολόγηση (4.146), το ποσοστό εμπιστοσύνης (95%) και το ποσοστό σφάλματος (5%). Η αδυναμία να συγκεντρωθούν περισσότερα ερωτηματολόγια έγκειται στην πρόσφατη δημιουργία και λειτουργία της νεοσύστατης Υπηρεσίας. Παρόλα είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης συμπληρώνονταν από τους χρήστες καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της και όχι μόνο αφότου στάλθηκε η ενημερωτική επιστολή. Ας

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

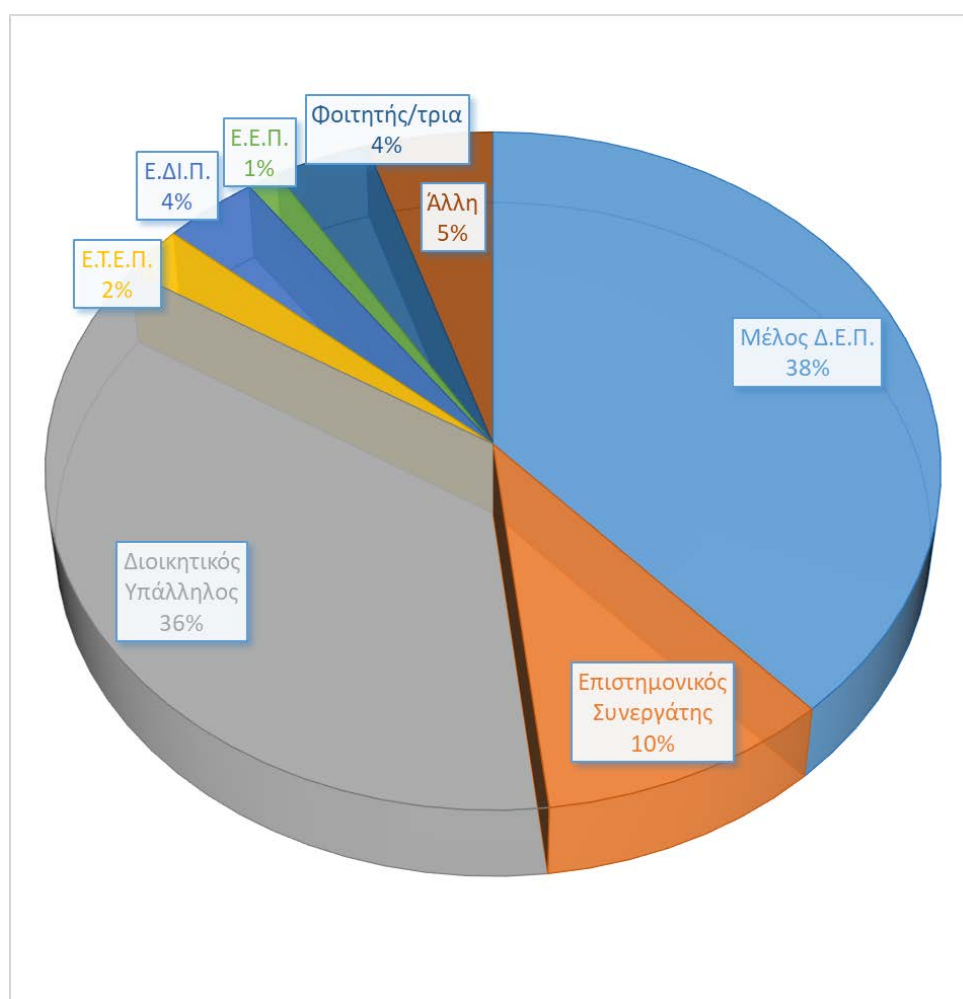
σημειωθεί ότι ο αριθμός των χρηστών της Υπηρεσίας μέχρι την ημερομηνία αποστολής της ενημερωτικής επιστολής ήταν 310.

## 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, 38% και 36% αντίστοιχα. Οι τιμές αυτές φανερώνουν την αμεσότητα που προσφέρουν οι Αποκεντρωμένες Μονάδες στους ερευνητές αλλά και στους χειριστές των διοικητικών τους υποθέσεων.

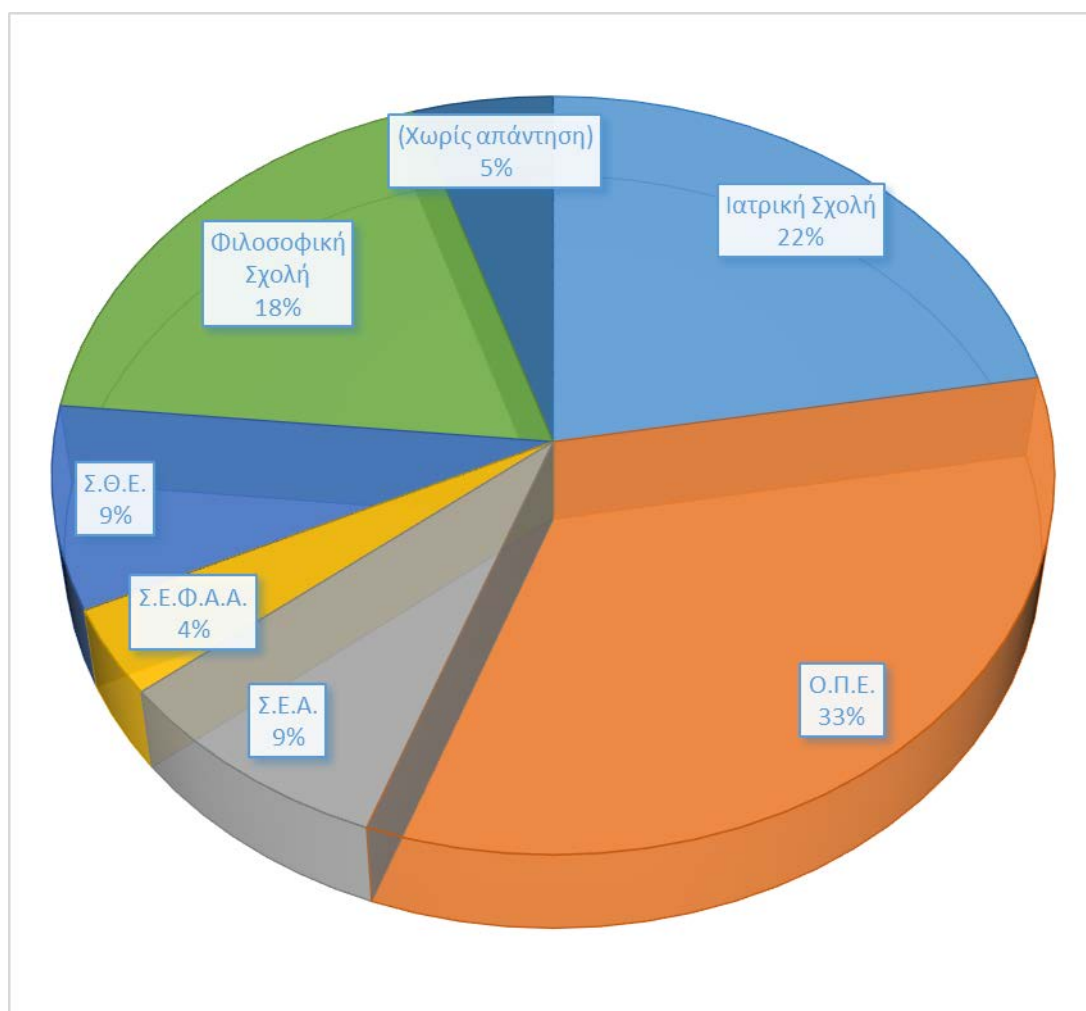
<u>Η ιδιότητα των αξιολογητών</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Μέλος Δ.Ε.Π.	31	38,27%
Επιστημονικός Συνεργάτης	8	9,88%
Διοικητικός Υπάλληλος	29	35,80%
Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)	2	2,47%
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π.)	3	3,70%
Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π.)	1	1,23%
Φοιτητής/τρια	3	3,70%
Προμηθευτής	-	0,00%
Άλλη	4	4,94%



### 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.

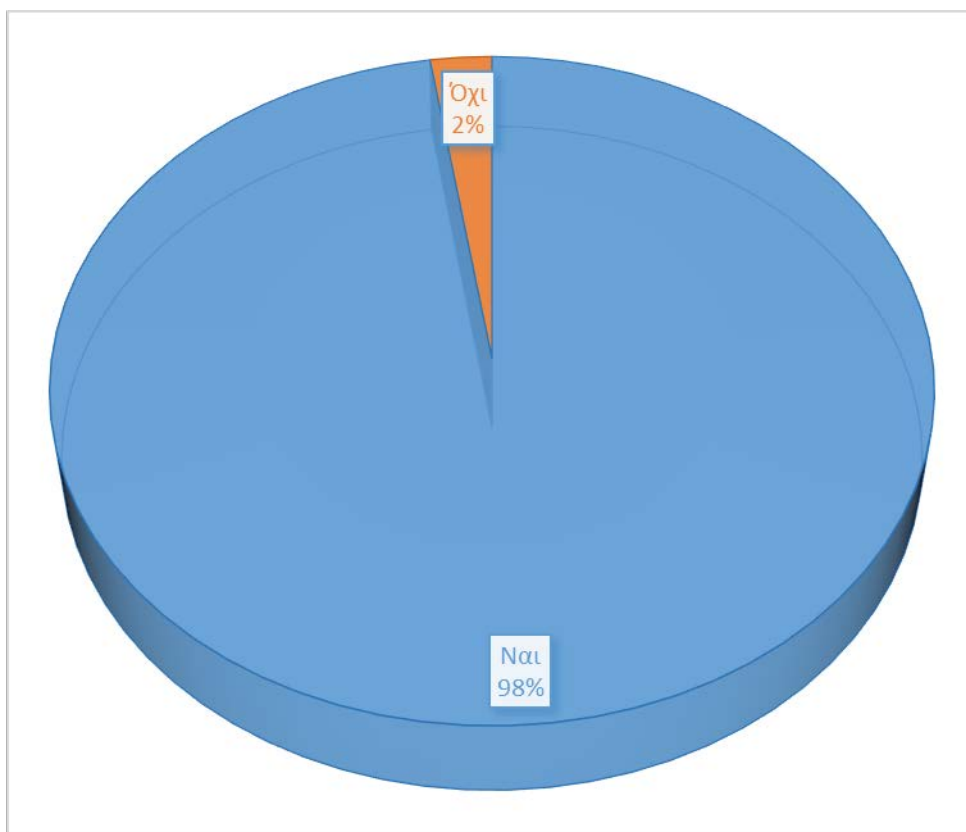
<u>Αποκεντρωμένη Μονάδα που σας εξυπηρέτησε</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ιατρική Σχολή	18	22,22%
Ο.Π.Ε.	27	33,33%
Σ.Ε.Α.	7	8,64%
Σ.Ε.Φ.Α.Α.	3	3,70%
Σ.Θ.Ε.	7	8,64%
Φιλοσοφική Σχολή	15	18,52%
(Χωρίς απάντηση)	4	4,94%



**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 Help Desk. Η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε θετικά.

<i>Οι Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι χρήσιμη υπηρεσία:</i>	Πλήθος	Ποσοστό
Ναι	79	97,53%
Όχι	2	2,47%

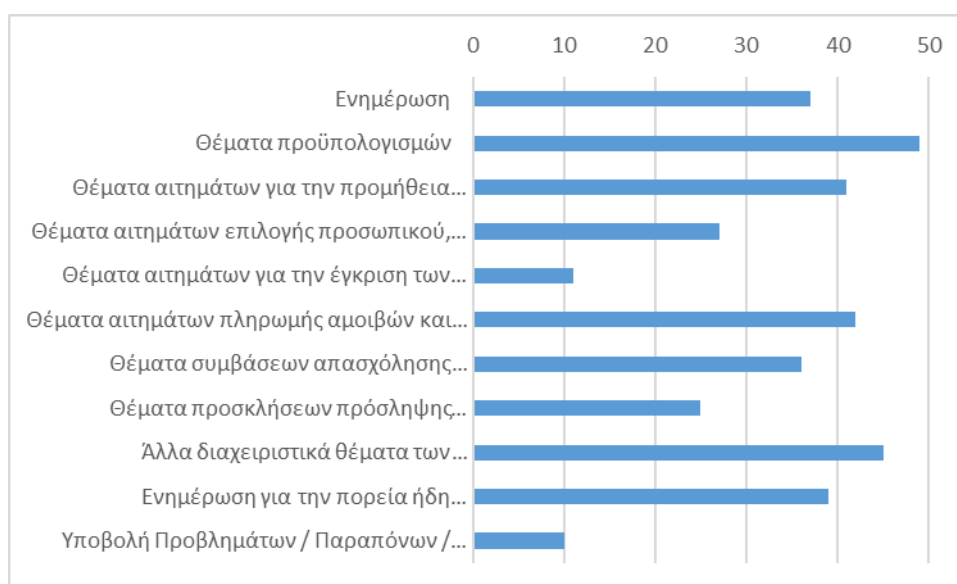




**2. Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες  
Ε.Λ.Κ.Ε.:**

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

<u>Για ποιο λόγο χρησιμοποιήσατε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Ενημέρωση	37	10%
Θέματα προϋπολογισμών	49	14%
Θέματα αιτημάτων για την προμήθεια ειδών ή παροχή υπηρεσιών	41	11%
Θέματα αιτημάτων επιλογής προσωπικού, σχεδίων προσκλήσεων	27	7%
Θέματα αιτημάτων για την έγκριση των μετακινήσεων	11	3%
Θέματα αιτημάτων πληρωμής αμοιβών και δαπανών και των αντιστοίχων δικαιολογητικών τους	42	12%
Θέματα συμβάσεων απασχόλησης φυσικών προσώπων, προμηθείας ειδών/παροχής υπηρεσιών, παροχής υπηρεσιών, δωρεών, χορηγιών κ.λπ.	36	10%
Θέματα προσκλήσεων πρόσληψης προσωπικού	25	7%
Άλλα διαχειριστικά θέματα των έργων/προγραμμάτων	45	12%
Ενημέρωση για την πορεία ήδη κατατεθειμένων αιτημάτων στην Μ.Ο.Δ.Υ.	39	11%
Υποβολή Προβλημάτων / Παραπόνων / Προτάσεων Βελτίωσης	10	3%
	<b>362</b>	<b>100%</b>

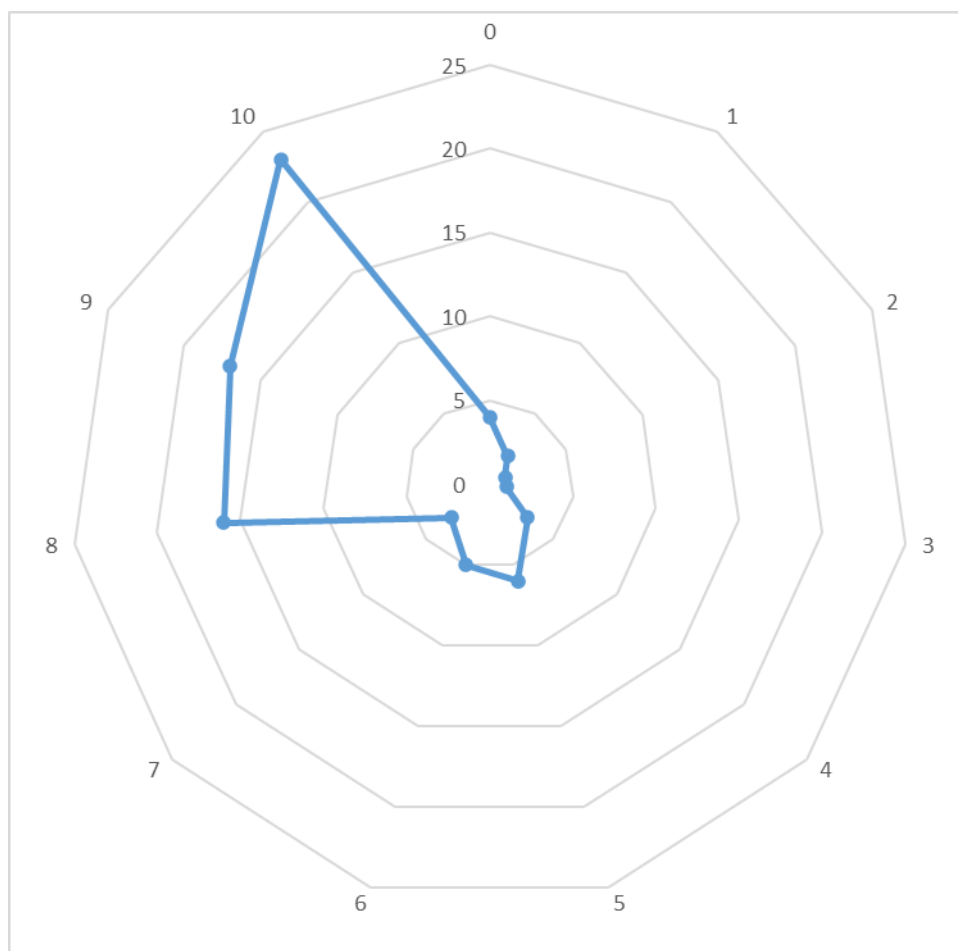


**3. Σε ποιο βαθμό έχετε μεταφέρει την συνεργασία σας από τη Μ.Ο.Δ.Υ. στις Αποκεντρωμένες Μονάδες του Ε.Λ.Κ.Ε.:**

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 ενδεκαπήφια κλίμακα).

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

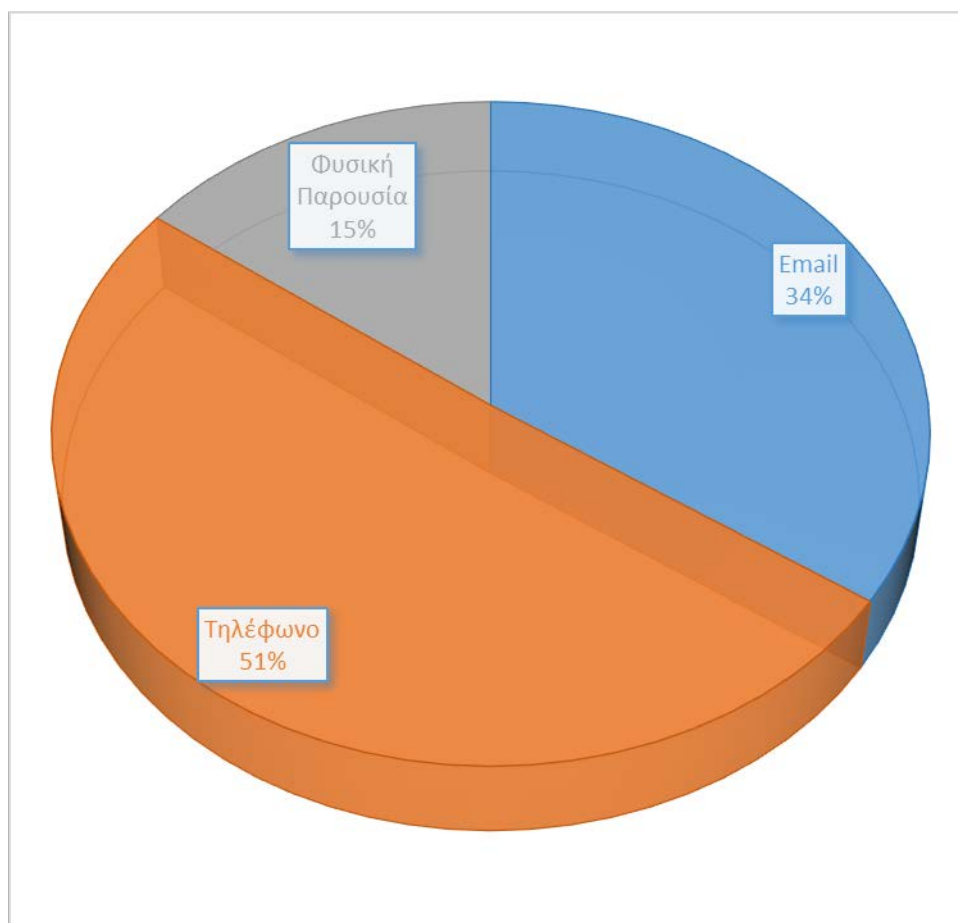
	Πλήθος	Ποσοστό
0	4	4,94%
1	2	2,47%
2	1	1,23%
3	1	1,23%
4	3	3,70%
5	6	7,41%
6	5	6,17%
7	3	3,70%
8	16	19,75%
9	17	20,99%
10	23	28,40%



**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, με παράλληλη ελάχιστη προτίμηση στη φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων λόγω των μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας του Covid-19.

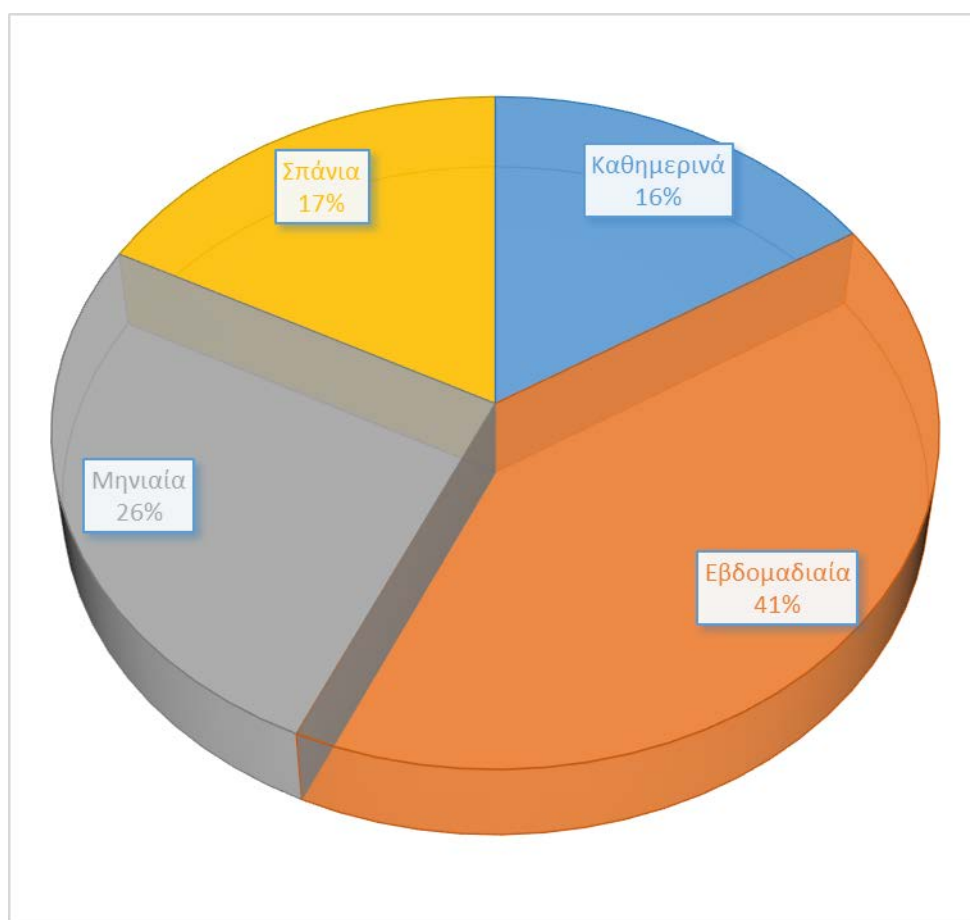
<u>Ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε για την εξυπηρέτησή σας από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.;</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Email	28	34,57%
Τηλέφωνο	41	50,62%
Φυσική Παρουσία	12	14,81%



### 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 συναλλασσόμενων να την δηλώνει.

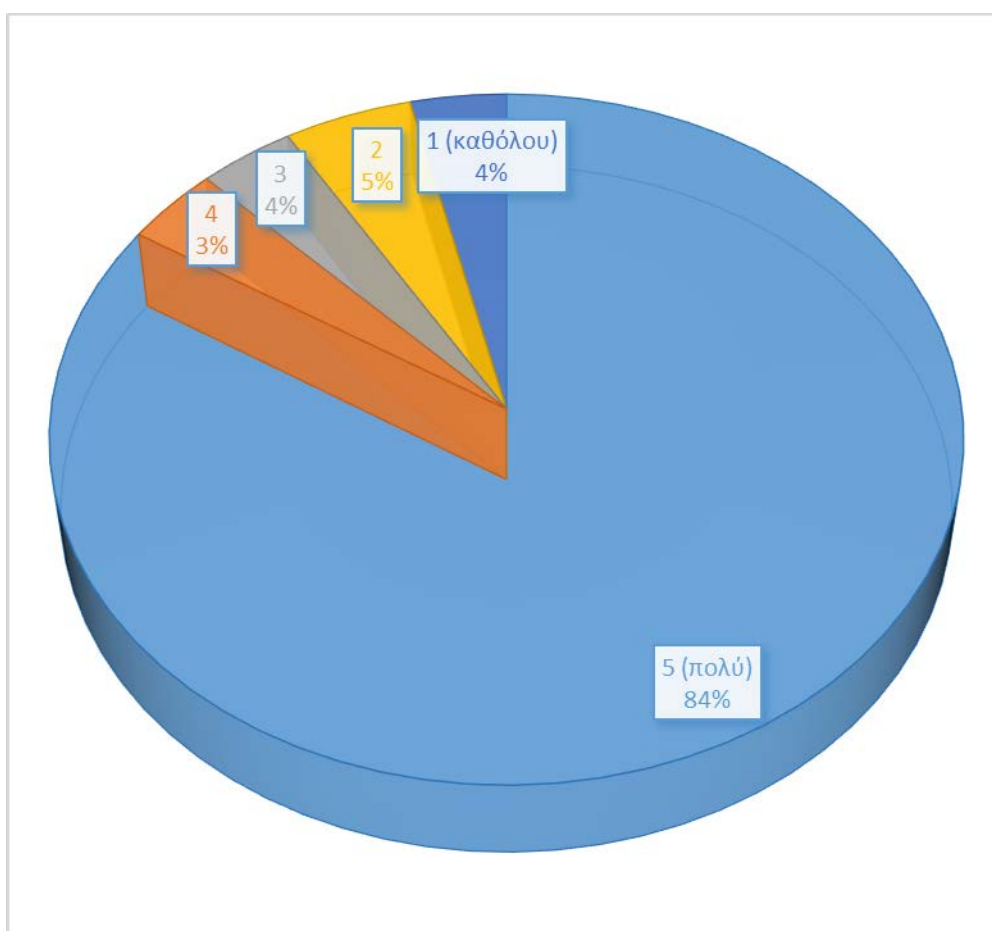
<u>Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Καθημερινά	13	16,05%
Εβδομαδιαία	33	40,74%
Μηνιαία	21	25,93%
Σπάνια	14	17,28%



**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%.

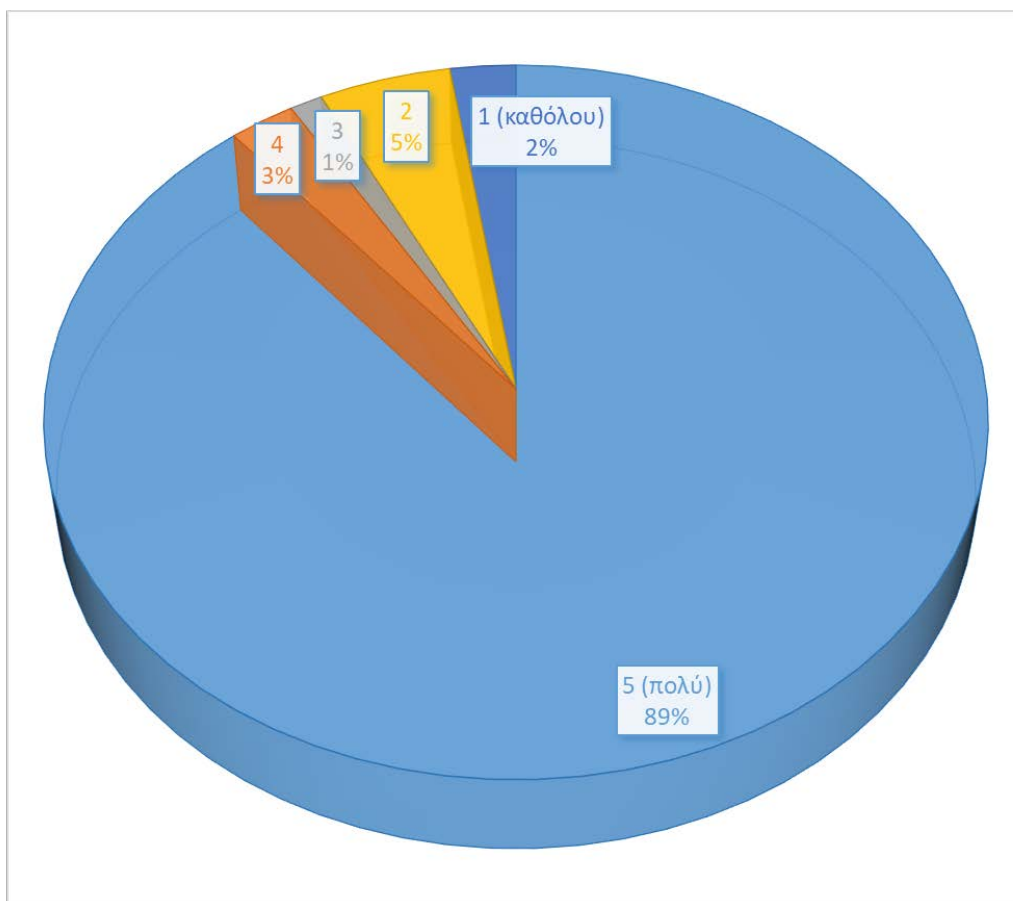
<u>Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης από τις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
5 (πολύ)	68	84,0%
4	3	3,7%
3	3	3,7%
2	4	4,9%
1 (καθόλου)	3	3,7%



**7. Πόσο ικανοποιημένος 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, περί τους εννιά στους δέκα, ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά των στελεχών των Αποκεντρωμένων Μονάδων.

<u>Πόσο ικανοποιημένος είστε από την συμπεριφορά του προσωπικού των Αποκεντρωμένων Μονάδων Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	72	88,9%
4	2	2,5%
3	1	1,2%
2	4	4,9%
1 Καθόλου	2	2,5%

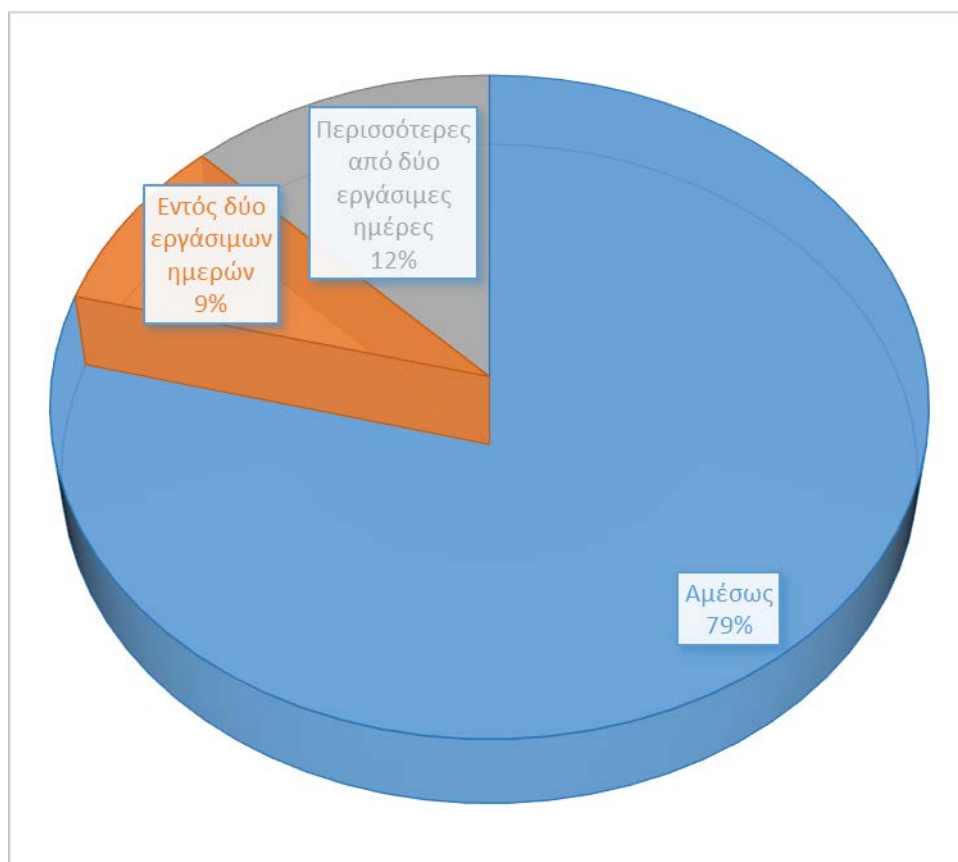


**8. Πόσο έγκαιρα ανταποκρίθηκε η Αποκεντρωμένη Μονάδα του Ε.Λ.Κ.Ε. στην απάντηση των ερωτημάτων σας:**

Η ταχύτητα εξυπηρέτησης αποτυπώνεται στην όγδοη ερώτηση. Το 79% δήλωσε ότι εξυπηρετήθηκε αμέσως από τους εκπροσώπους των Α.Μ. ενώ το 87,6% εντός δύο εργάσιμων ημερών.

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

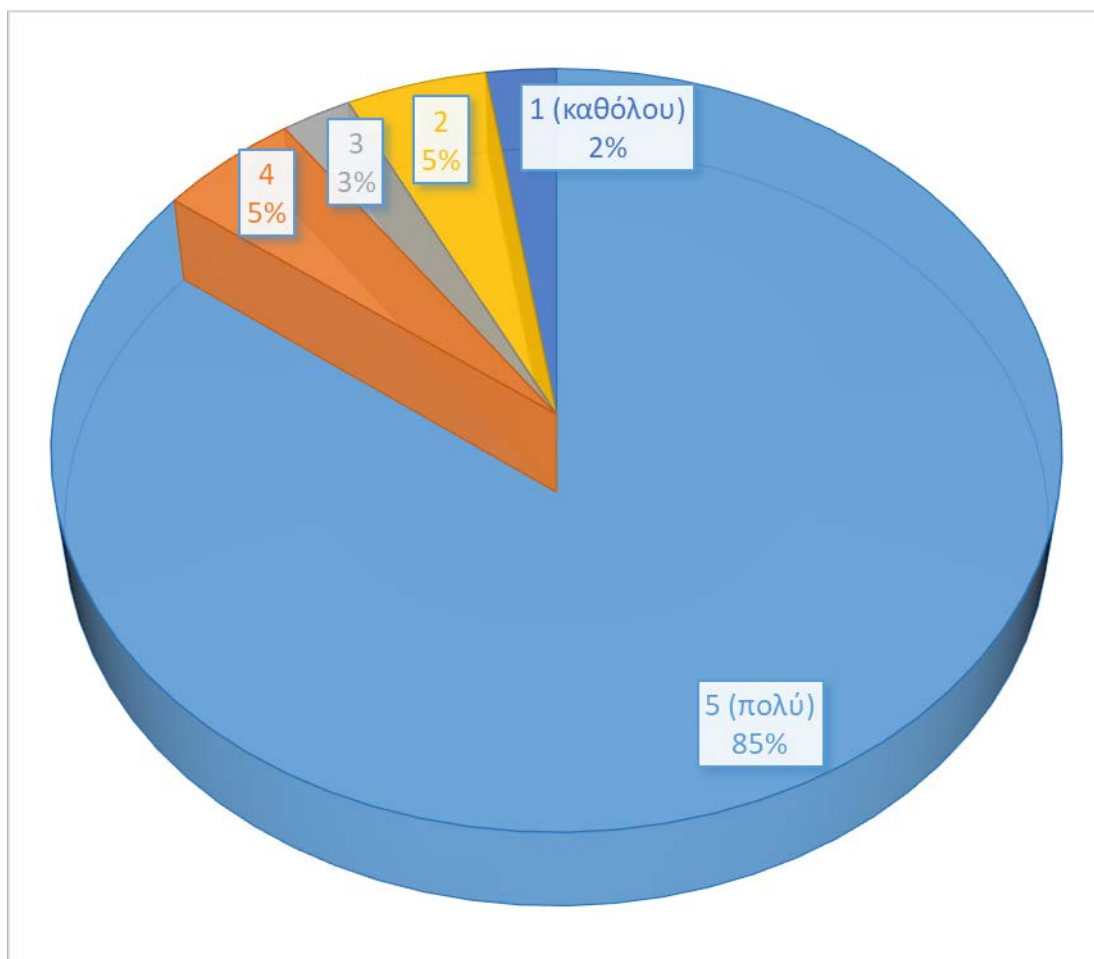
	<u>Πλήθος</u>	<u>Ποσοστό</u>
Αμέσως	64	79,0%
Εντός δύο εργάσιμων ημερών	7	8,6%
Περισσότερες από δύο εργάσιμες ημέρες	10	12,3%



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

Τέλος, αποτυπώνεται η ευκολία πρόσβασης στους χώρους των Αποκεντρωμένων Μονάδων. Και εδώ ο ανώτερος βαθμός ικανοποίησης δηλώθηκε από την πλειοψηφία, ενώ οι υπόλοιπες τέσσερις επιλογές συγκέντρωσαν μονοψήφια ποσοστά.

<u>Πόσο εύκολη είναι η πρόσβαση στις Αποκεντρωμένες Μονάδες Ε.Λ.Κ.Ε.:</u>	Πλήθος	Ποσοστό
5 Πολύ	69	85,2%
4	4	4,9%
3	2	2,5%
2	4	4,9%
1 Καθόλου	2	2,5%





## 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. Παρόλα αυτά υπήρξαν και ερωτηματολόγια με παράπονα και βαθμολόγηση κάτω του μέσου όρου τα οποία αφορούσαν προβλήματα για την κεντρική υπηρεσία της Μ.Ο.Δ.Υ. τα οποία έχουν αποτυπωθεί στην αξιολόγηση των αποδεκτών υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ.

### 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 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 θέσπιση συγκεκριμένου χρόνου διεκπεραίωσης αιτημάτων και χορήγησης απαντήσεων, η διοργάνωση ενημερωτικών webinar για διαχειριστικά θέματα και η καθολική εφαρμογή της χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής, τόσο για τα στελέχη του Ε.Κ.Π.Α. όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες.

## 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 κατάφερε να συγκεντρώσει πολύ υψηλή βαθμολογία, με το ποσοστό ικανοποίησης να συγκεντρώνει υψηλά ποσοστά, με το 87% των αξιολογήσεων να είναι με βαθμό άνω του καλού και ο μέσος όρος είναι 91,85%. Αντίστοιχα, η ικανοποίηση των αποδεκτών από τη συμπεριφορά των στελεχών αγγίζει το 92% για τις βαθμολογίες άνω του καλού (δύο ανώτερες βαθμολογίες της κλίμακας) και ο μέσος όρος είναι 94,07%. Επιπρόσθετα, ο μέσος όρος για την ευκολία πρόσβασης στις Αποκεντρωμένες Μονάδες είναι 93,08%. Τέλος, ο μέσος όρος των ερωτήσεων 6, 7 και 9 του ερωτηματολογίου διαμορφώνεται σε 93% το οποίο κρίνεται πάρα πολύ ικανοποιητικό, είκοσι τρεις (23) 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 Επικοινωνίας,  
Προβολής και Ποιότητας Υπηρεσιών

Β. Δημακοπούλου