

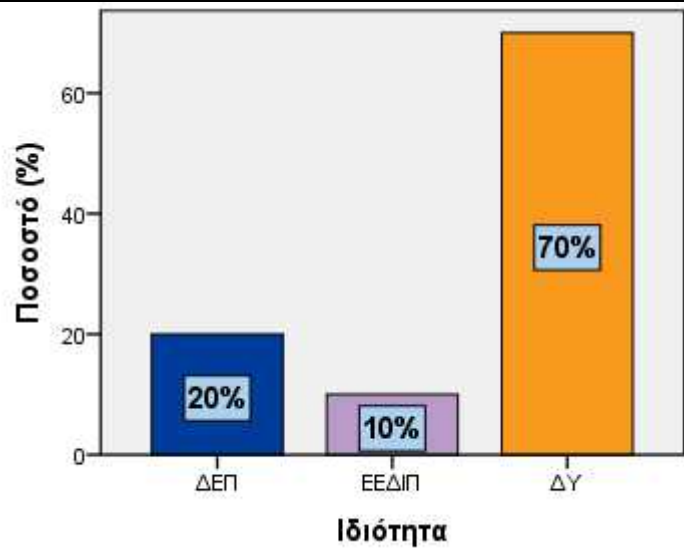
## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα				
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
ΔΕΠ	2	16,7	20,0	20,0
ΕΕΔΙΠ	1	8,3	10,0	30,0
ΔΥ	7	58,3	70,0	100,0
Σύνολο	10	83,3	100,0	
Άκυρα	2	16,7		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



**Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:**

① Καθόλου    ② Λίγο    ③ Μέτρια    ④ Πολύ    ⑤ Πάρα πολύ

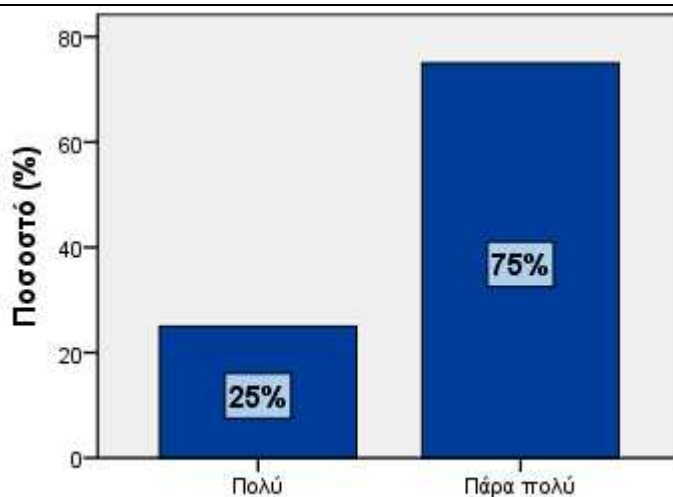
**Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις**

<b>Ερωτήσεις ερωτηματολογίου</b>	<b>Μέση τιμή</b>	<b>Τυπική απόκλιση</b>
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,75	0,452
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,83	0,389
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,75	0,622
4. Παροχή βοήθειας	4,67	0,651
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,75	0,622
6. Συνεργασία με το προσωπικό	5,00	0,000
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,67	0,492
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,92	0,289
1 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	4,50	2,680
2 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	4,92	1,443
3 <sup>ο</sup> σημαντικό στοιχείο	5,67	1,875
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,75	0,452
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	4,00	1,044
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	4,25	0,622
12. Έλλειψη προσωπικού	3,25	1,545
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	2,82	1,401
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	2,36	1,206
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	2,91	1,300
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	3,18	1,537
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	2,82	1,328
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,60	0,516
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,70	0,483
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,70	0,483
21. Χορήγηση βεβαιώσεων	4,80	0,422
22. Χορήγηση πιστοποιητικών	4,82	0,405
23. Χορήγηση αδειών	4,80	0,422
24. Έλεγχος - διαβίβαση προκηρύξεων (Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Δι.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)	4,80	0,422
25. Έλεγχος - έκδοση πράξεων διορισμού (Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Δι.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)	4,80	0,422
26. Έλεγχος - έκδοση πράξεων πρόσληψης (Ι.Δ.Α.Χ., Ι.Δ.Ο.Χ., Π.Δ. 407/80)	4,80	0,422
27. Έλεγχος - αποστολή δικαιολογητικών	4,70	0,483
28. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	4,64	0,505

## A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

### 1. Ωράριο εξυπηρέτησης

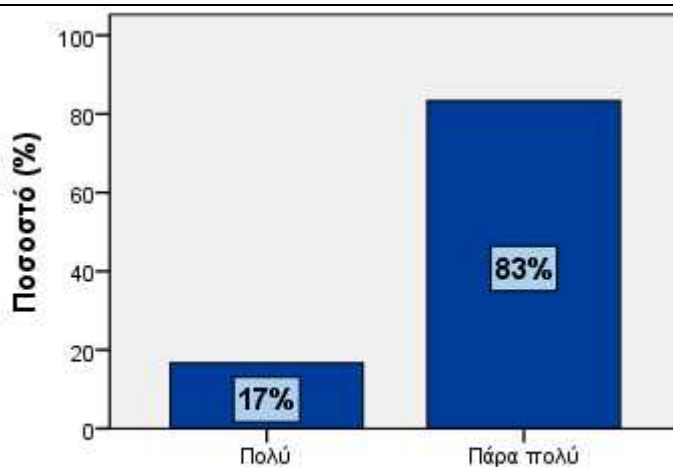
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	25,0	25,0	25,0
Πάρα πολύ	9	75,0	75,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

### 2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

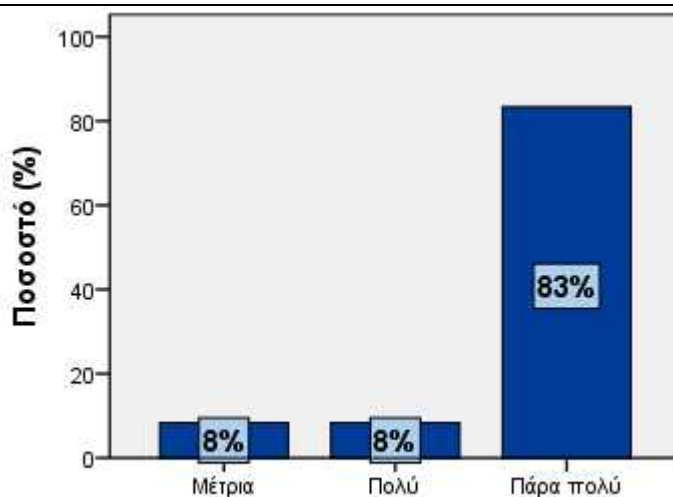
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	16,7	16,7
Πάρα πολύ	10	83,3	83,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

### 3. Κατανόηση των αναγκών σας

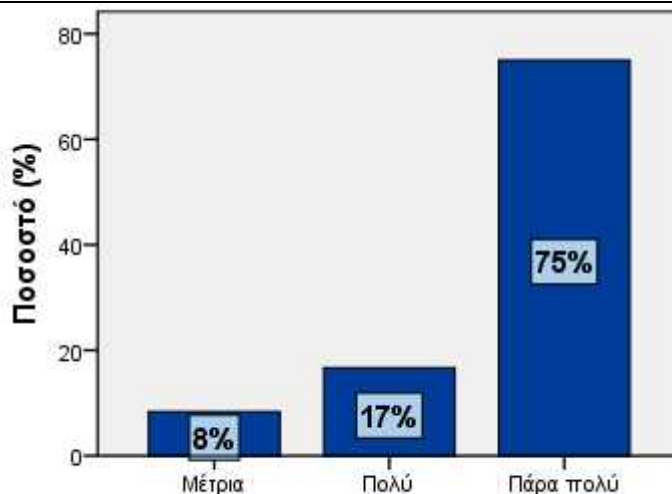
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	8,3	8,3	8,3
Πολύ	1	8,3	8,3	16,7
Πάρα πολύ	10	83,3	83,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



3. Κατανόηση των αναγκών σας

#### 4. Παροχή βοήθειας

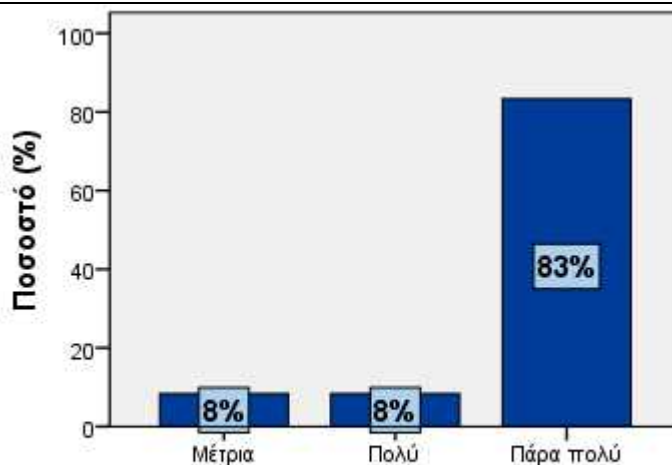
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	8,3	8,3	8,3
Πολύ	2	16,7	16,7	25,0
Πάρα πολύ	9	75,0	75,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



4. Παροχή βοήθειας

#### 5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

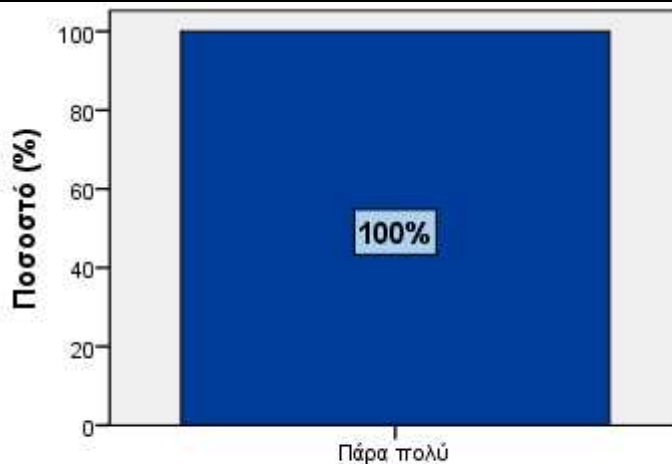
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	8,3	8,3	8,3
Πολύ	1	8,3	8,3	16,7
Πάρα πολύ	10	83,3	83,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

#### 6. Συνεργασία με το προσωπικό

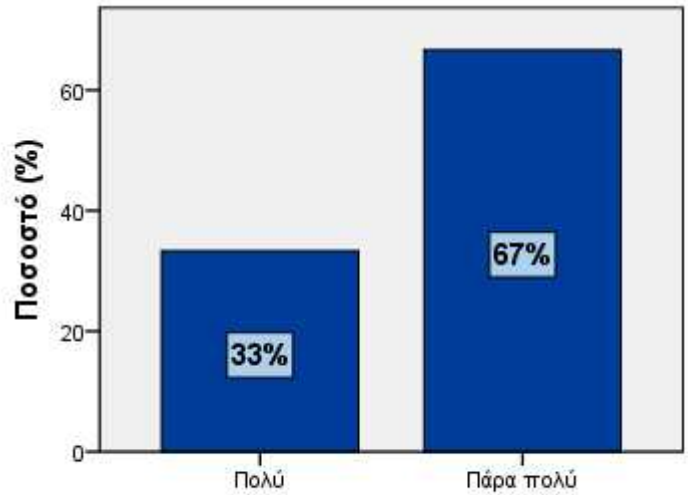
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πάρα πολύ	12	100,0	100,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



6. Συνεργασία με το προσωπικό

### 7. Έγκαιρη ενημέρωση

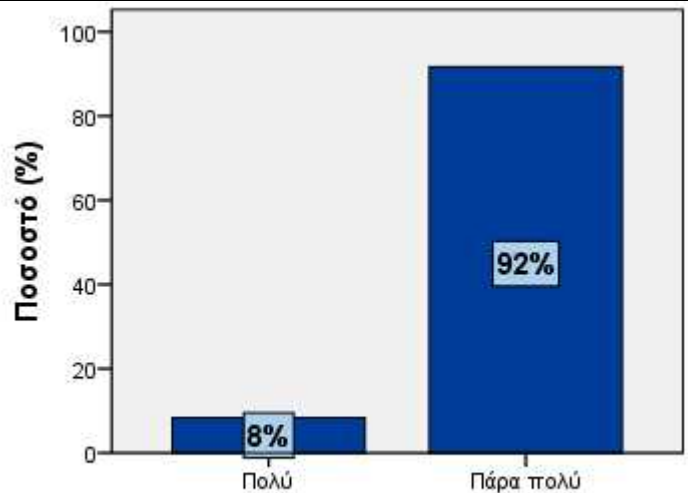
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	4	33,3	33,3	33,3
Πάρα πολύ	8	66,7	66,7	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



### 7. Έγκαιρη ενημέρωση

### 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

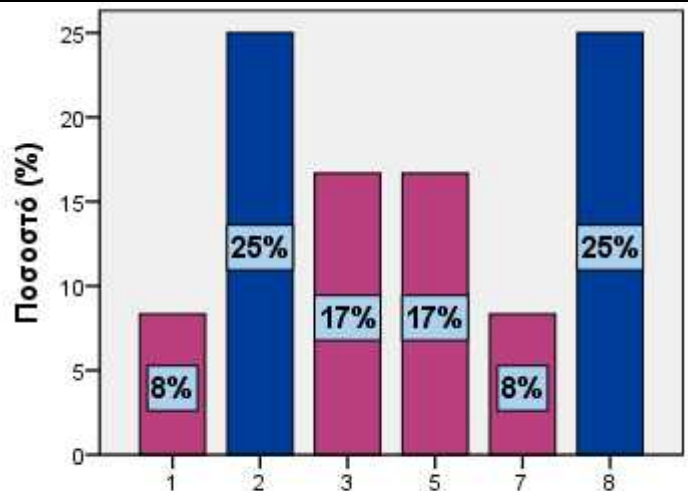
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	1	8,3	8,3	8,3
Πάρα πολύ	11	91,7	91,7	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



### 8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

### 1ο σημαντικό στοιχείο

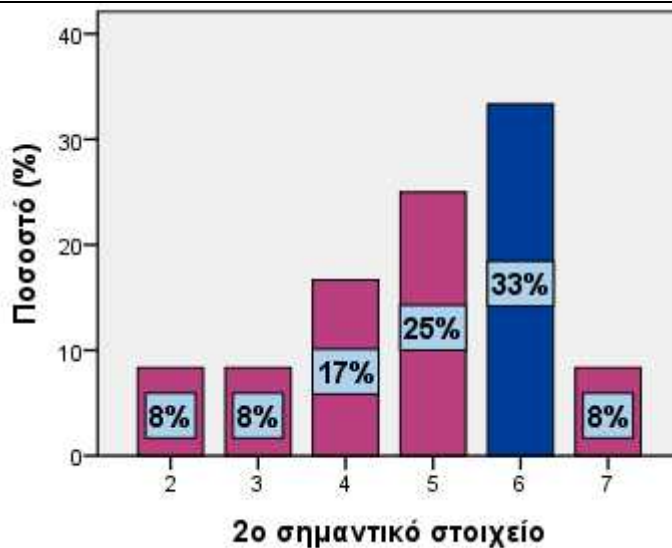
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
1	1	8,3	8,3	8,3
2	3	25,0	25,0	33,3
3	2	16,7	16,7	50,0
5	2	16,7	16,7	66,7
7	1	8,3	8,3	75,0
8	3	25,0	25,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



### 1ο σημαντικό στοιχείο

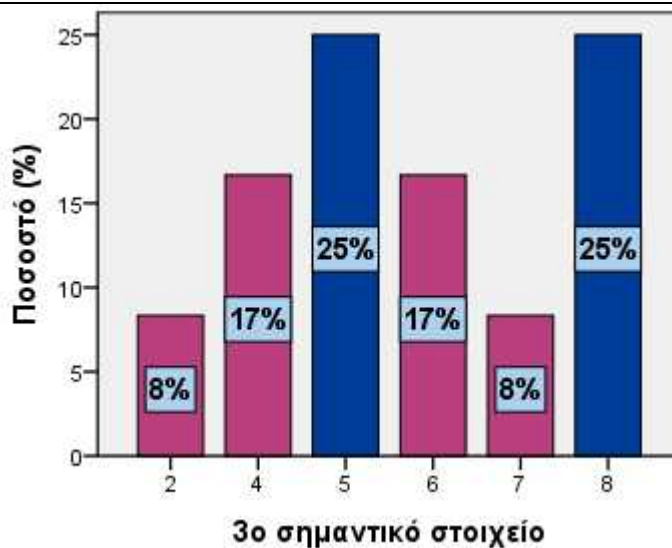
### 2ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
2	1	8,3	8,3	8,3
3	1	8,3	8,3	16,7
4	2	16,7	16,7	33,3
5	3	25,0	25,0	58,3
6	4	33,3	33,3	91,7
7	1	8,3	8,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



### 3ο σημαντικό στοιχείο

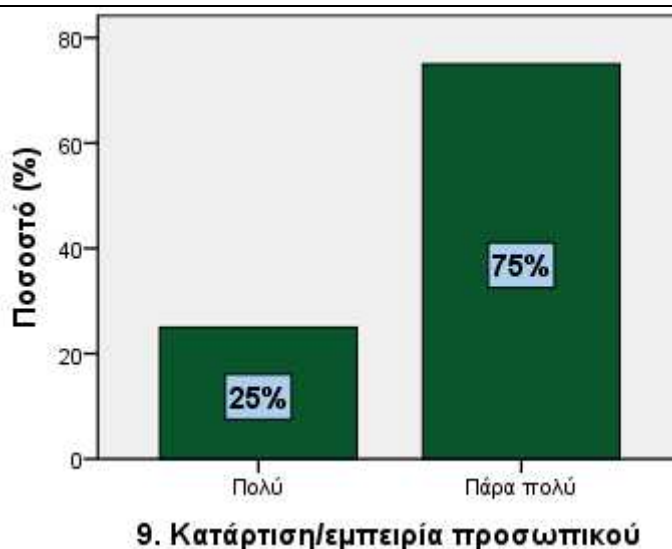
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
2	1	8,3	8,3	8,3
4	2	16,7	16,7	25,0
5	3	25,0	25,0	50,0
6	2	16,7	16,7	66,7
7	1	8,3	8,3	75,0
8	3	25,0	25,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



## Β. Δυναμικό και υποδομές

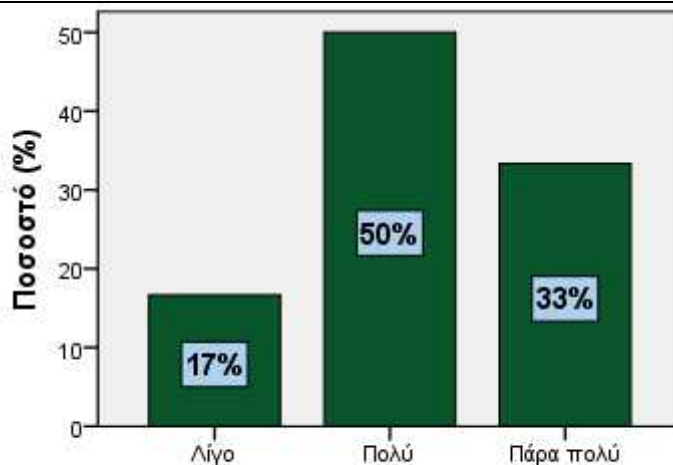
### 9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	25,0	25,0	25,0
Πάρα πολύ	9	75,0	75,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



### 10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

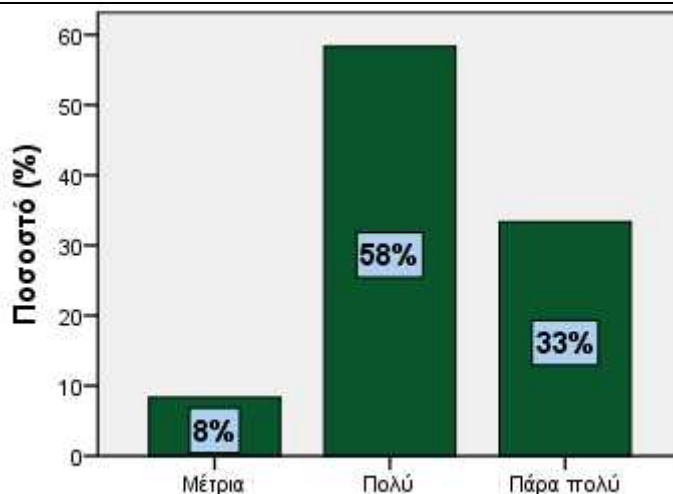
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	2	16,7	16,7	16,7
Πολύ	6	50,0	50,0	66,7
Πάρα πολύ	4	33,3	33,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)

### 11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	8,3	8,3	8,3
Πολύ	7	58,3	58,3	66,7
Πάρα πολύ	4	33,3	33,3	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

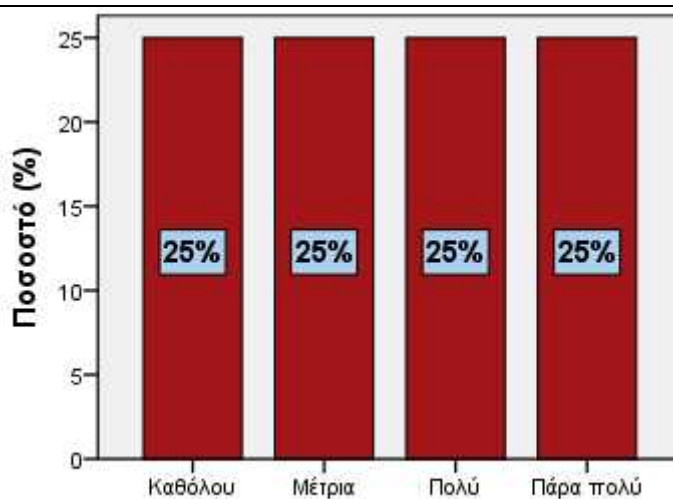


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

## Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

### 12. Έλλειψη προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	25,0	25,0	25,0
Μέτρια	3	25,0	25,0	50,0
Πολύ	3	25,0	25,0	75,0
Πάρα πολύ	3	25,0	25,0	100,0
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



12. Έλλειψη προσωπικού

**13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό**

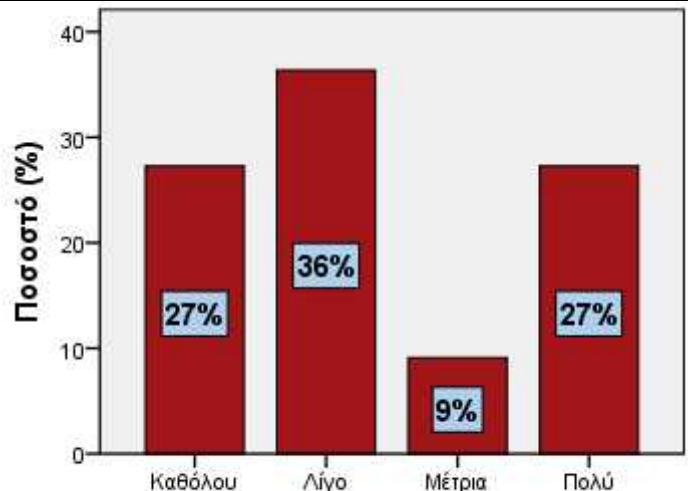
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	25,0	27,3	27,3
Λίγο	1	8,3	9,1	36,4
Μέτρια	3	25,0	27,3	63,6
Πολύ	3	25,0	27,3	90,9
Πάρα πολύ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



**13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό**

**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

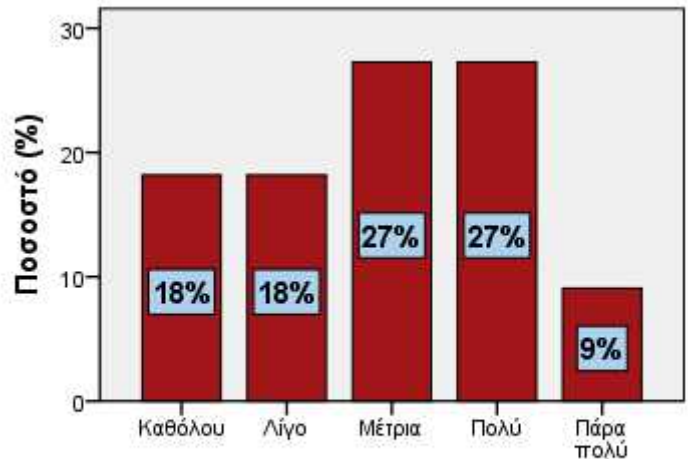
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	25,0	27,3	27,3
Λίγο	4	33,3	36,4	63,6
Μέτρια	1	8,3	9,1	72,7
Πολύ	3	25,0	27,3	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



**14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού**

**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	16,7	18,2	18,2
Λίγο	2	16,7	18,2	36,4
Μέτρια	3	25,0	27,3	63,6
Πολύ	3	25,0	27,3	90,9
Πάρα πολύ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

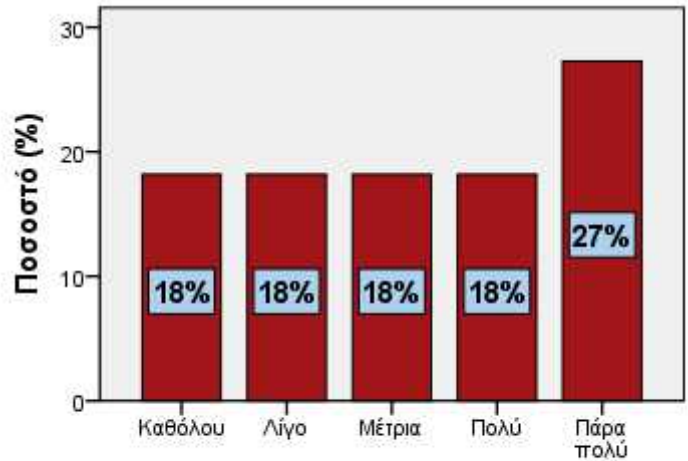


**15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος**



### 16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

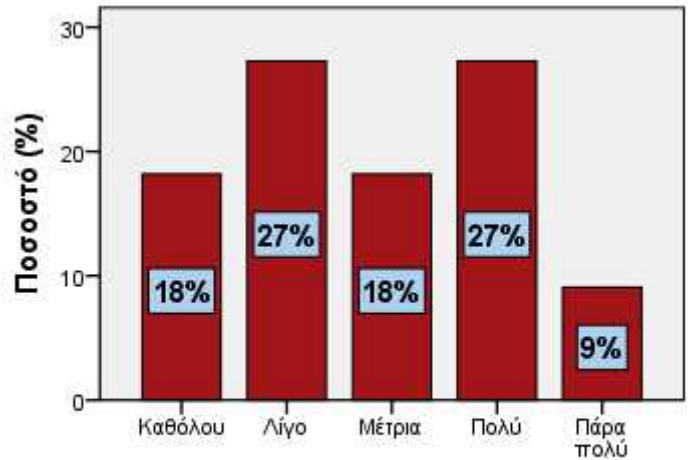
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	16,7	18,2	18,2
Λίγο	2	16,7	18,2	36,4
Μέτρια	2	16,7	18,2	54,5
Πολύ	2	16,7	18,2	72,7
Πάρα πολύ	3	25,0	27,3	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

### 17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	16,7	18,2	18,2
Λίγο	3	25,0	27,3	45,5
Μέτρια	2	16,7	18,2	63,6
Πολύ	3	25,0	27,3	90,9
Πάρα πολύ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

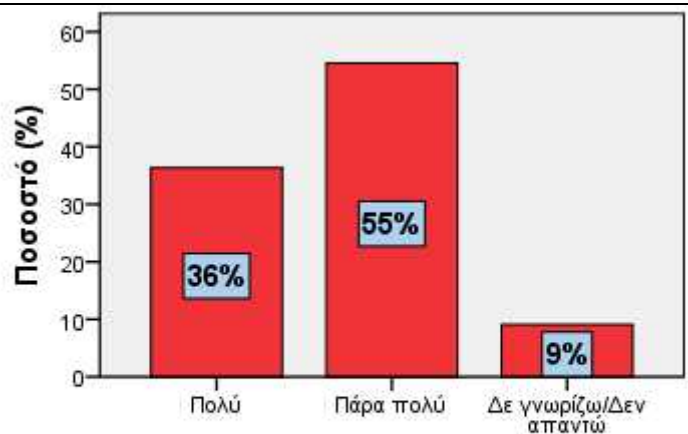


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

## Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

### 18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	4	33,3	36,4	36,4
Πάρα πολύ	6	50,0	54,5	90,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

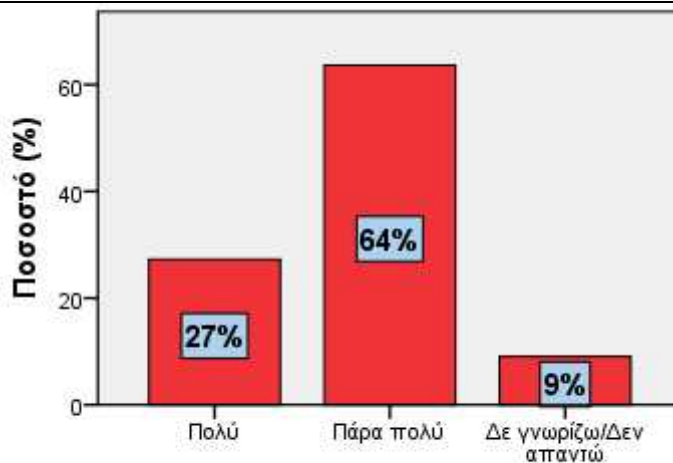


18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας

### 19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

σας

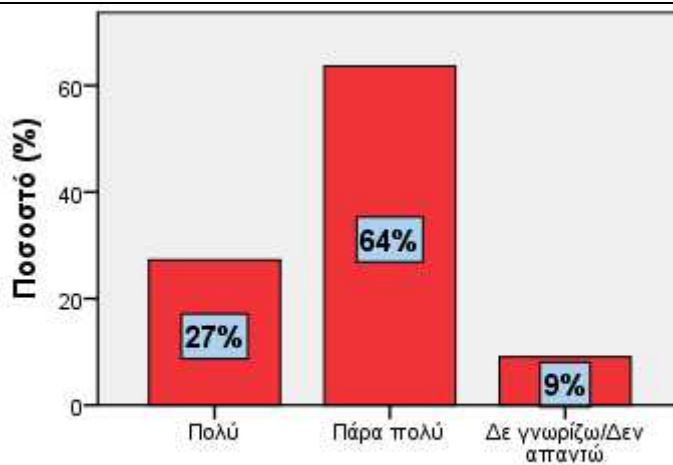
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	25,0	27,3	27,3
Πάρα πολύ	7	58,3	63,6	90,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		
<b>Σύνολο</b>				



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας

### 20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	25,0	27,3	27,3
Πάρα πολύ	7	58,3	63,6	90,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		
<b>Σύνολο</b>				

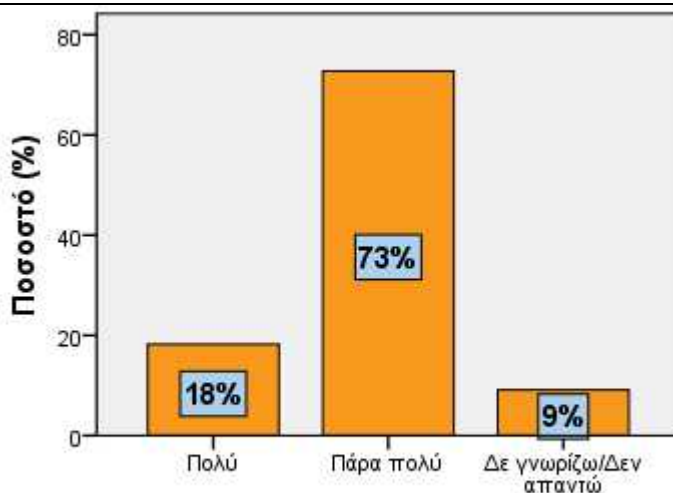


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

## Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές

### 21. Χορήγηση βεβαιώσεων

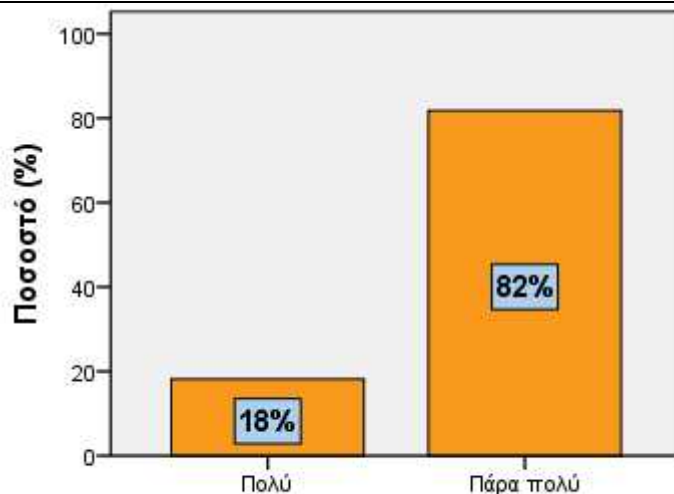
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	18,2	18,2
Πάρα πολύ	8	66,7	72,7	90,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		
<b>Σύνολο</b>				



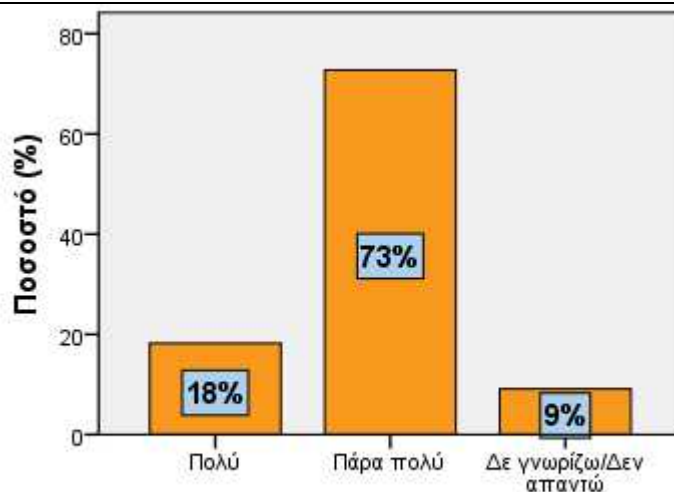
21. Χορήγηση βεβαιώσεων

**22. Χορήγηση πιστοποιητικών**

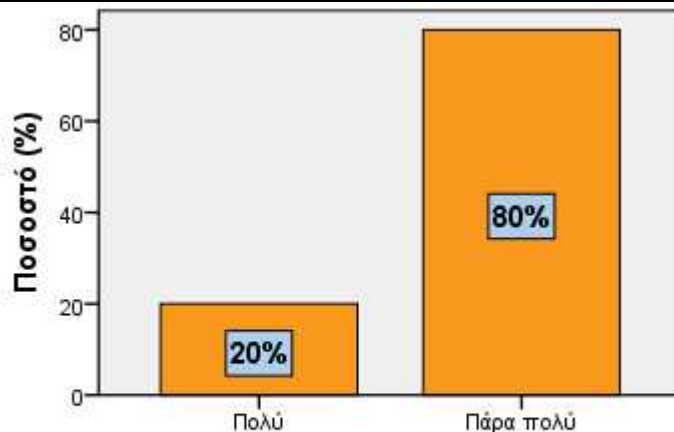
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο	
			Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	18,2	18,2
Πάρα πολύ	9	75,0	81,8	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό</b>				
<b>Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

**22. Χορήγηση πιστοποιητικών****23. Χορήγηση αδειών**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο	
			Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	18,2	18,2
Πάρα πολύ	8	66,7	72,7	90,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	1	8,3	9,1	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό</b>				
<b>Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

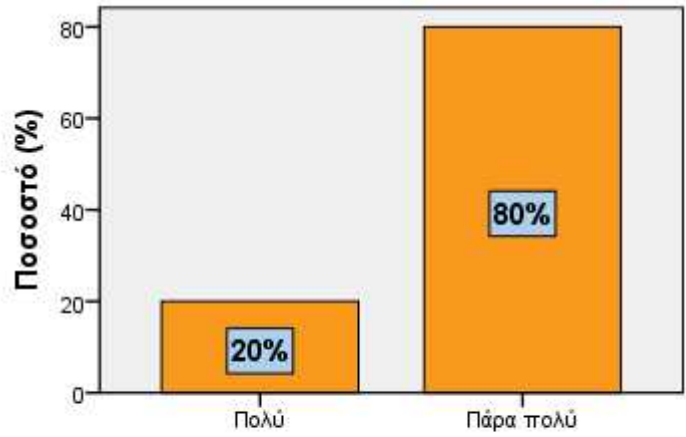
**23. Χορήγηση αδειών****24. Έλεγχος - διαβίβαση προκηρήξεων (Δ.Ε.Π., Ε.Ε.ΔΙ.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο	
			Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	20,0	20,0
Πάρα πολύ	8	66,7	80,0	100,0
Σύνολο	10	83,3	100,0	
Άκυρα	2	16,7		
<b>Γενικό</b>				
<b>Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

**24. Έλεγχος - διαβίβαση προκηρήξεων (Δ.Ε.Π., Ε.Ε.ΔΙ.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)**

**25. Έλεγχος - έκδοση πράξεων διορισμού (Δ.Ε.Π.,  
Ε.Ε.ΔΙ.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)**

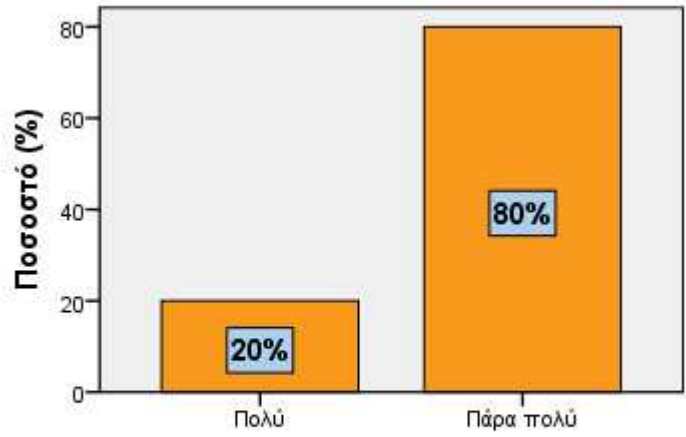
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	20,0	20,0
Πάρα πολύ	8	66,7	80,0	100,0
Σύνολο	10	83,3	100,0	
Άκυρα	2	16,7		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



**25. Έλεγχος - έκδοση πράξεων διορισμού (Δ.Ε.Π., Ε.Ε.ΔΙ.Π., Ε.Τ.Ε.Π., Διοικητικού Προσωπικού)**

**26. Έλεγχος - έκδοση πράξεων πρόσληψης (Ι.Δ.Α.Χ.,  
Ι.Δ.Ο.Χ., Π.Δ. 407/80)**

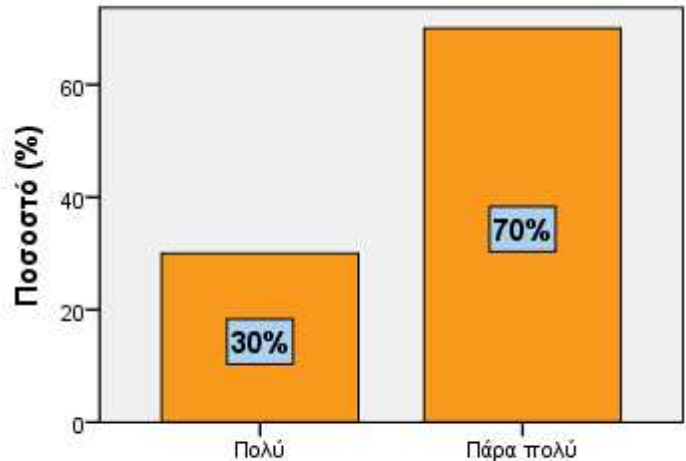
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	16,7	20,0	20,0
Πάρα πολύ	8	66,7	80,0	100,0
Σύνολο	10	83,3	100,0	
Άκυρα	2	16,7		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



**26. Έλεγχος - έκδοση πράξεων πρόσληψης (Ι.Δ.Α.Χ., Ι.Δ.Ο.Χ., Π.Δ. 407/80)**

**27. Έλεγχος - αποστολή δικαιολογητικών**

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	3	25,0	30,0	30,0
Πάρα πολύ	7	58,3	70,0	100,0
Σύνολο	10	83,3	100,0	
Άκυρα	2	16,7		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		

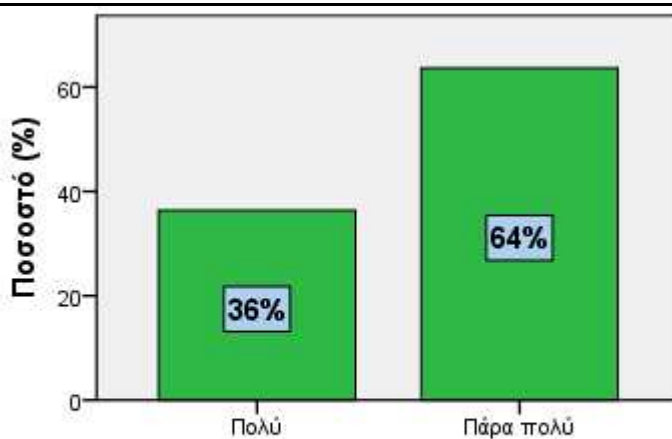


**27. Έλεγχος - αποστολή δικαιολογητικών**

## ΣΤ. Γενικά

28. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	4	33,3	36,4	36,4
Πάρα πολύ	7	58,3	63,6	100,0
Σύνολο	11	91,7	100,0	
Άκυρα	1	8,3		
<b>Γενικό Σύνολο</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>		



28. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;