

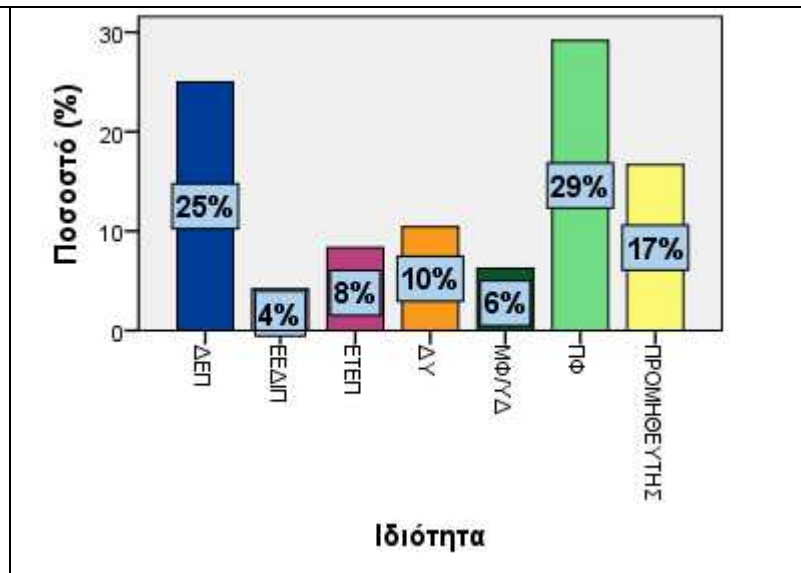
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

	Ιδιότητα		Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
	Συχνότητα	Ποσοστό		
ΔΕΠ	12	24,5	25,0	25,0
ΕΕΔΙΠ	2	4,1	4,2	29,2
ΕΤΕΠ	4	8,2	8,3	37,5
ΔΥ	5	10,2	10,4	47,9
ΜΦ/ΥΔ	3	6,1	6,3	54,2
ΠΦ	14	28,6	29,2	83,3
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ	8	16,3	16,7	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Ανεπαρκής ② Μέτρια ③ Καλά ④ Αριστα

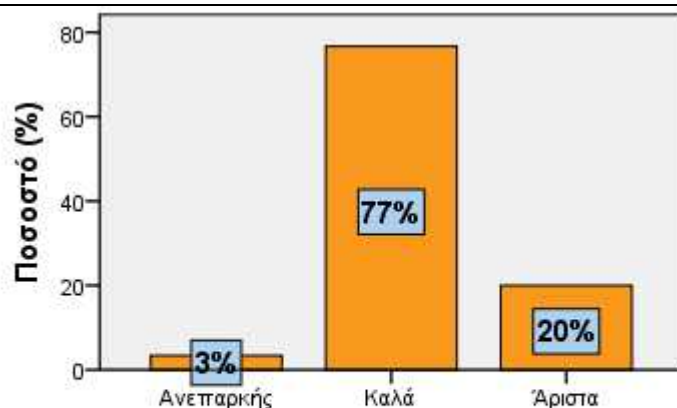
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Προμήθειες: επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής, χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων	3,13	0,571
2. Οικονομικά αιτήματα – προεγκρίσεις – δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση	3,15	0,362
3. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος	2,73	0,960
4. Μισθοδοσία	3,58	0,504
5. Δάνεια – Συγγραφικά δικαιώματα	3,30	0,703
6. Ασφαλιστικά Ταμεία – Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης	3,38	0,500
7. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού	3,06	0,517
8. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο	3,12	0,600
9. Κατανόηση των αναγκών σας	3,12	0,666
10. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο υλοποίησης συναλλαγής	3,23	0,627
11. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	3,12	0,600
12. Ποιότητα συνεργασίας/εξυπηρέτησης με το προσωπικό	3,16	0,590
13. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	3,13	0,575
1 ^ο σημαντικό στοιχείο	3,53	0,725
2 ^ο σημαντικό στοιχείο	3,45	0,555
14. Κατάρτιση/πείρα προσωπικού	3,10	0,627
15. Συμπεριφορά προσωπικού	3,21	0,651
16. Χώρος στέγασης (αισθητική, τάξη, καθαριότητα, κ.λπ.)	3,15	0,618
17. Εξοπλισμός γραφείων (Η/Υ, έπιπλα, κ.λπ.)	3,15	0,659
Ενημέρωση:		
18. Τηλεφωνικά	3,02	0,661
19. Μέσω σχετικών fax που σας αποστέλλονται	3,25	0,676
20. Μέσω σχετικών e-mail που σας αποστέλλονται	3,17	0,637
21. Μέσω της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας	3,00	0,775
22. Με προσωπική επαφή (επίσκεψη)	3,04	0,651
23. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται	3,17	0,637
24. Ποιότητα/ταχύτητα ενημέρωσης	2,98	0,649
25. Εύρος θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε	2,93	0,646
26. Ηλεκτρονική ενημέρωση/επικοινωνία	3,13	0,626
27. Ευκολία πρόσβασης σε θέματα ενημέρωσης	3,43	0,590
28. Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης	3,00	0,000
29. Ελλιπής κατάρτιση/αδυναμία προσωπικού	-	-
30. Χρονοβόρες διαδικασίες/γραφειοκρατία	3,00	0,000
31. Τρόπος οργάνωσης & λειτουργίας της Υπηρεσίας	-	-
32. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	-	-
33. Προσοχή & ταχύτητα με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	-	-
34. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας	3,00	0,000
35. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Οικονομικής Διαχείρισης;	2,94	0,485

A. Οικονομικές – Διοικητικές συναλλαγές

1. Προμήθειες: επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής, χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων

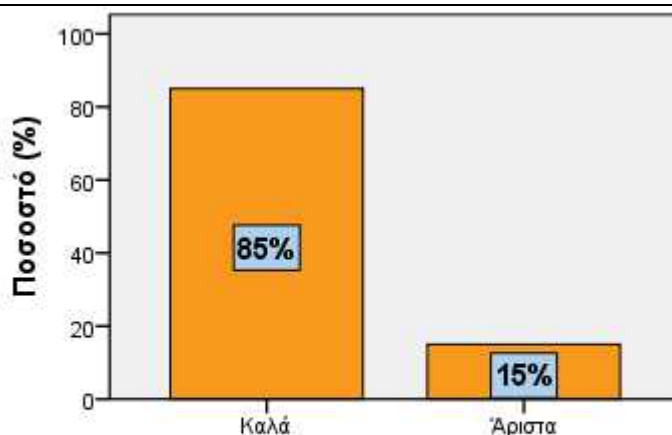
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	3,3	3,3
Καλά	23	46,9	76,7	80,0
Άριστα	6	12,2	20,0	100,0
Σύνολο	30	61,2	100,0	
Άκυρα	19	38,8		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



1. Προμήθειες: επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής, χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων

2. Οικονομικά αιτήματα - προεγκρίσεις - δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση

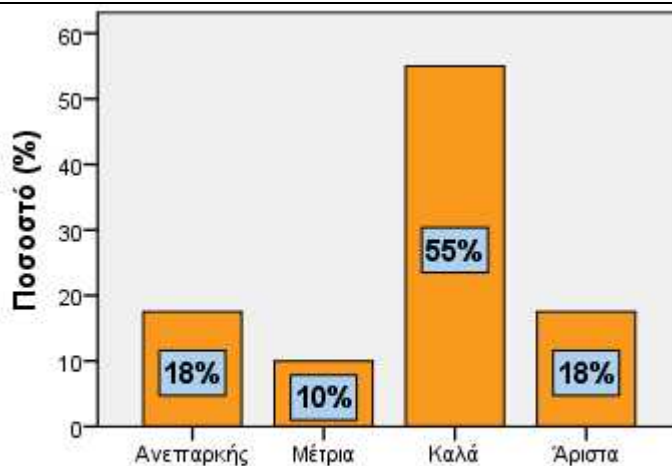
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	34	69,4	85,0	85,0
Άριστα	6	12,2	15,0	100,0
Σύνολο	40	81,6	100,0	
Άκυρα	9	18,4		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



2. Οικονομικά αιτήματα - προεγκρίσεις - δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση

3. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος

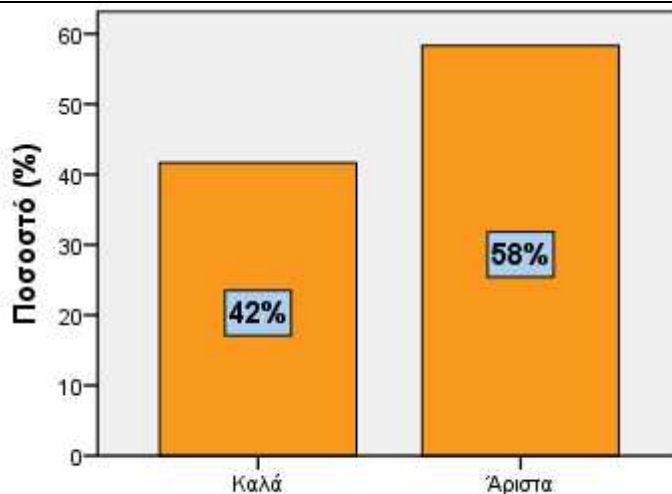
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	7	14,3	17,5	17,5
Μέτρια	4	8,2	10,0	27,5
Καλά	22	44,9	55,0	82,5
Άριστα	7	14,3	17,5	100,0
Σύνολο	40	81,6	100,0	
Άκυρα	9	18,4		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



3. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος

4. Μισθοδοσία

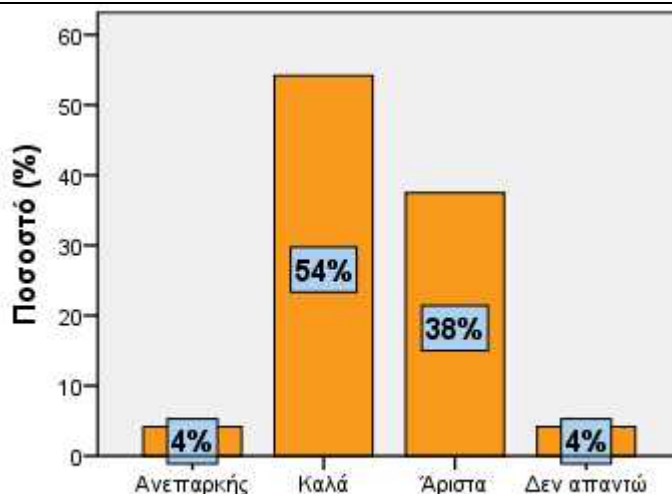
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	10	20,4	41,7	41,7
Άριστα	14	28,6	58,3	100,0
Σύνολο	24	49,0	100,0	
Άκυρα	25	51,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



4. Μισθοδοσία

5. Δάνεια - Συγγραφικά δικαιώματα

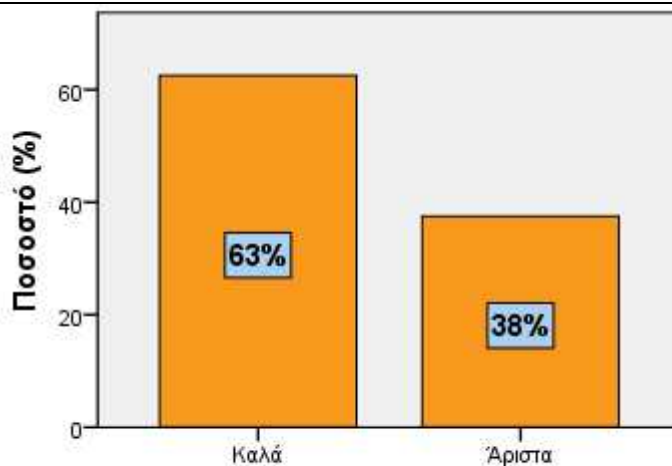
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	4,2	4,2
Καλά	13	26,5	54,2	58,3
Άριστα	9	18,4	37,5	95,8
Δεν απαντώ	1	2,0	4,2	100,0
Σύνολο	24	49,0	100,0	
Άκυρα	25	51,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



5. Δάνεια - Συγγραφικά δικαιώματα

6. Ασφαλιστικά Ταμεία - Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	10	20,4	62,5	62,5
Άριστα	6	12,2	37,5	100,0
Σύνολο	16	32,7	100,0	
Άκυρα	33	67,3		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		

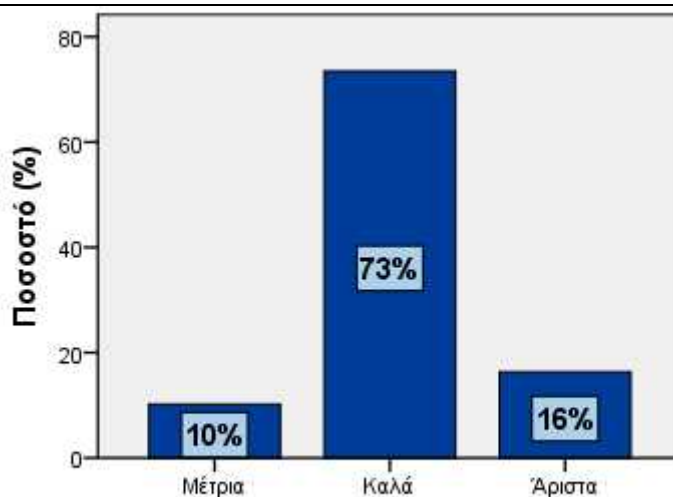


6. Ασφαλιστικά Ταμεία - Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης

Β. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

7. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού

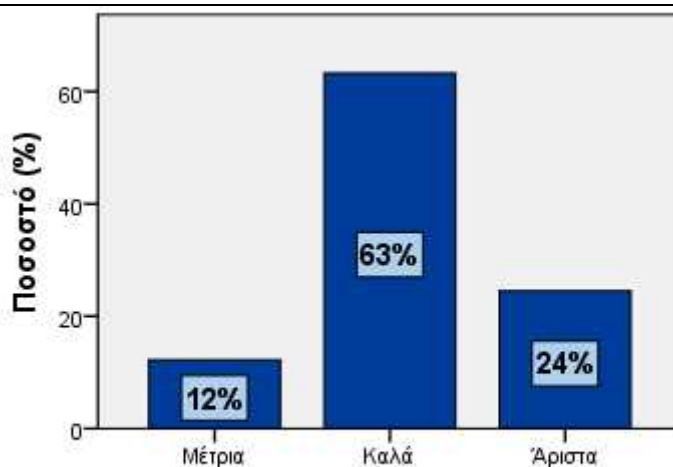
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	5	10,2	10,2	10,2
Καλά	36	73,5	73,5	83,7
Άριστα	8	16,3	16,3	100,0
Γενικό Σύνολο	49	100,0	100,0	



7. Ωράριο εξυπηρέτησης κοινού

8. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

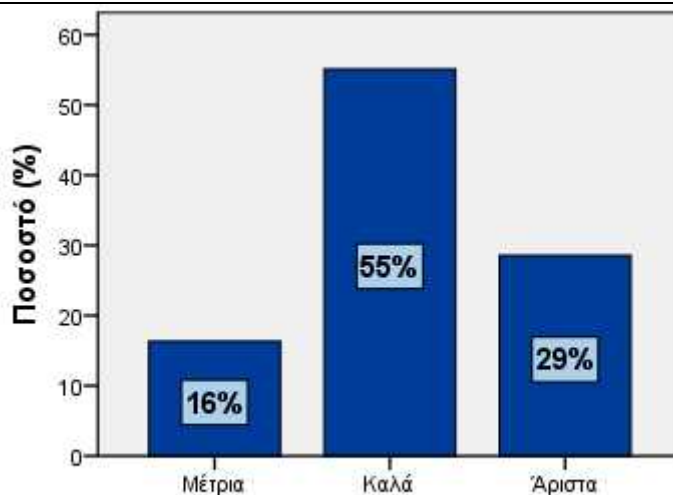
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	6	12,2	12,2	12,2
Καλά	31	63,3	63,3	75,5
Άριστα	12	24,5	24,5	100,0
Γενικό Σύνολο	49	100,0	100,0	



8. Ευκολία πρόσβασης στο κατάλληλο άτομο

9. Κατανόηση των αναγκών σας

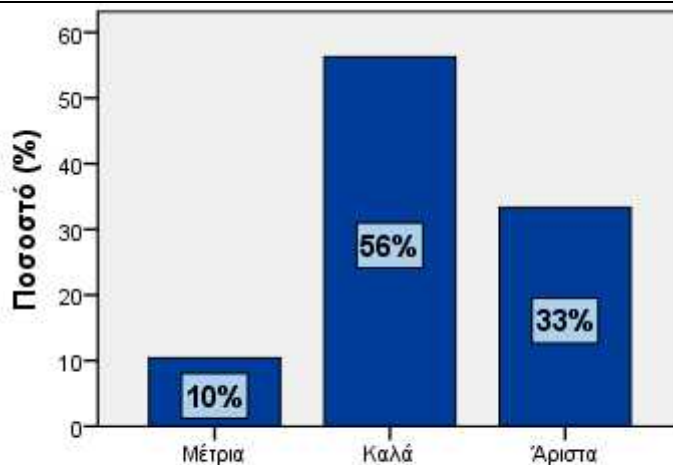
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	8	16,3	16,3	16,3
Καλά	27	55,1	55,1	71,4
Άριστα	14	28,6	28,6	100,0
Γενικό Σύνολο	49	100,0	100,0	



9. Κατανόηση των αναγκών σας

10. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο υλοποίησης συναλλαγής

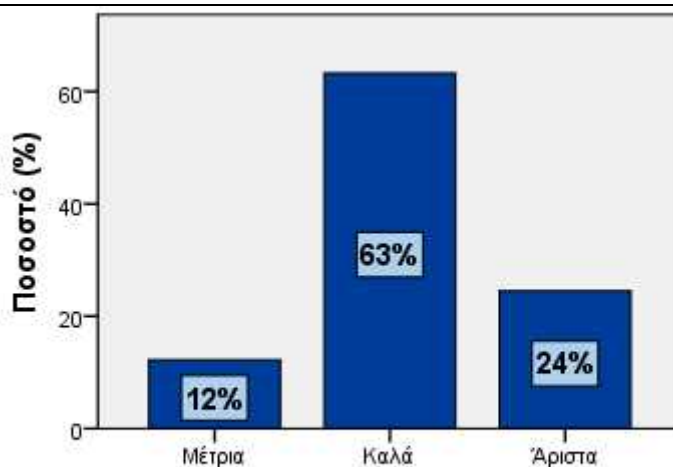
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	5	10,2	10,4	10,4
Καλά	27	55,1	56,3	66,7
Άριστα	16	32,7	33,3	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



10. Παροχή βοήθειας κατά το στάδιο υλοποίησης συναλλαγής

11. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

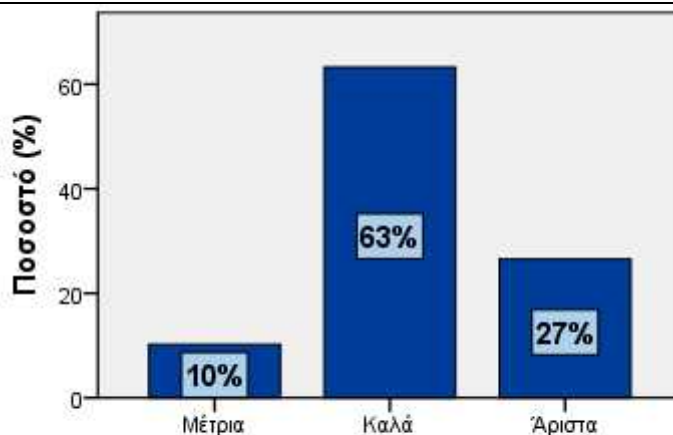
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	6	12,2	12,2	12,2
Καλά	31	63,3	63,3	75,5
Άριστα	12	24,5	24,5	100,0
Σύνολο	49	100,0	100,0	



11. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

12. Ποιότητα συνεργασίας/εξυπηρέτησης με το προσωπικό

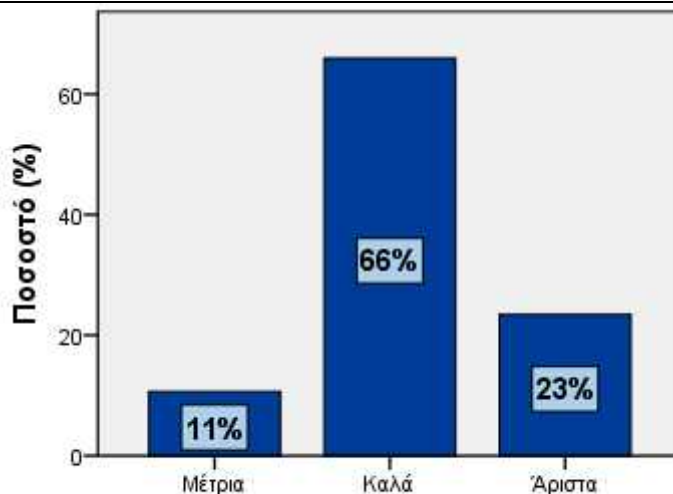
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	5	10,2	10,2	10,2
Καλά	31	63,3	63,3	73,5
Άριστα	13	26,5	26,5	100,0
Σύνολο	49	100,0	100,0	



12. Ποιότητα συνεργασίας/εξυπηρέτησης με το προσωπικό

13. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

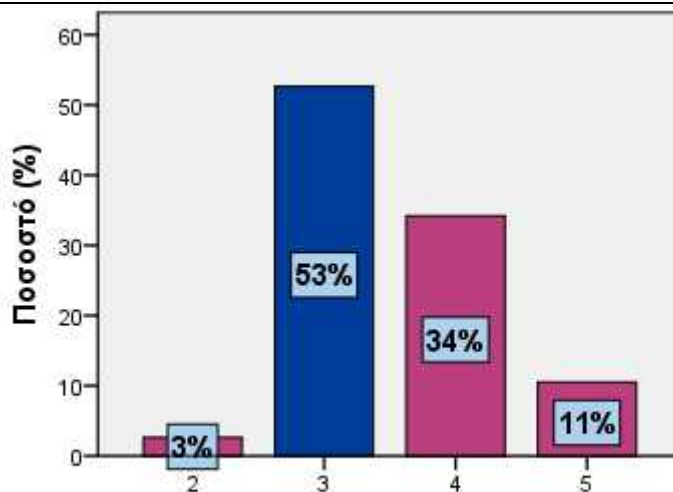
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	5	10,2	10,6	10,6
Καλά	31	63,3	66,0	76,6
Άριστα	11	22,4	23,4	100,0
Σύνολο	47	95,9	100,0	
Άκυρα	2	4,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



13. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

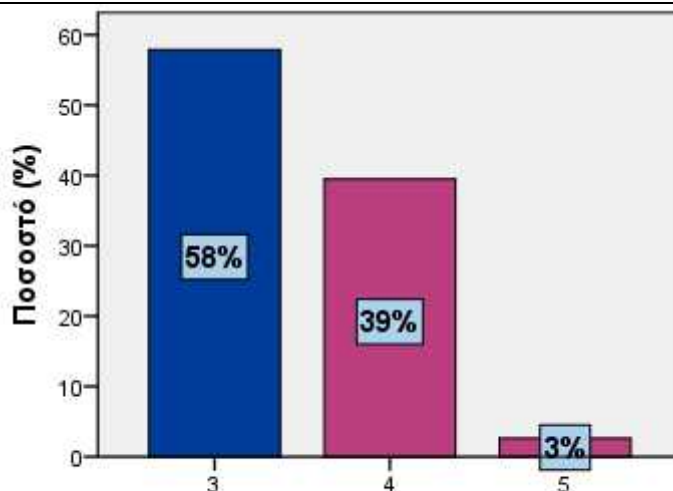
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
2	1	2,0	2,6	2,6
3	20	40,8	52,6	55,3
4	13	26,5	34,2	89,5
5	4	8,2	10,5	100,0
Σύνολο	38	77,6	100,0	
Άκυρα	11	22,4		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
3	22	44,9	57,9	57,9
4	15	30,6	39,5	97,4
5	1	2,0	2,6	100,0
Σύνολο	38	77,6	100,0	
Άκυρα	11	22,4		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		

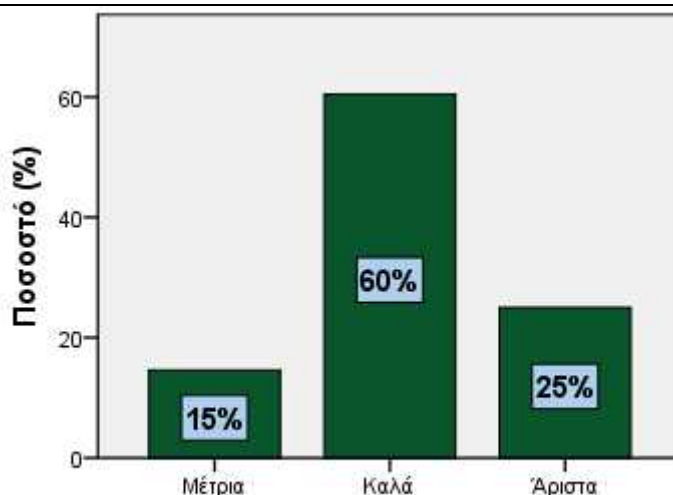


2ο σημαντικό στοιχείο

Γ. Ανθρώπινο δυναμικό – υποδομή

14. Κατάρτιση/πείρα προσωπικού

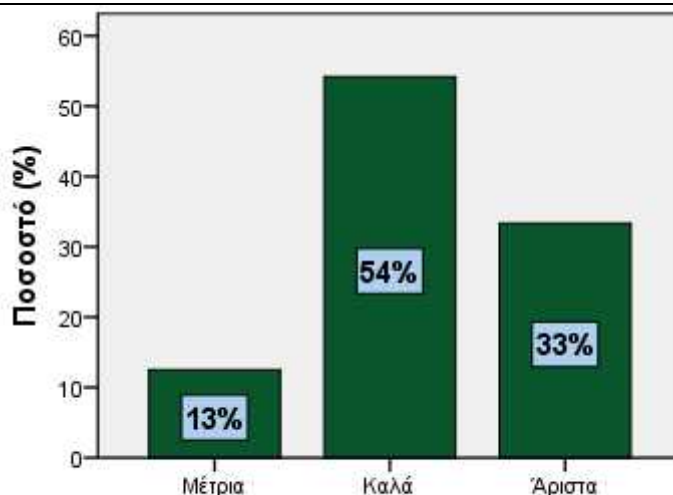
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	7	14,3	14,6	14,6
Καλά	29	59,2	60,4	75,0
Άριστα	12	24,5	25,0	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



14. Κατάρτιση/πείρα προσωπικού

15. Συμπεριφορά προσωπικού

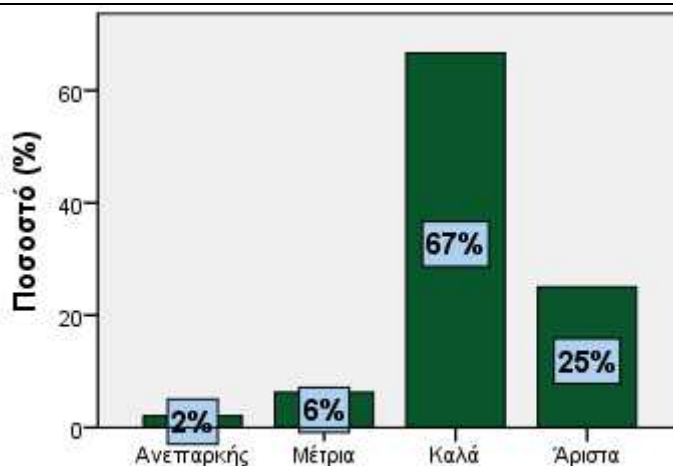
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	6	12,2	12,5	12,5
Καλά	26	53,1	54,2	66,7
Άριστα	16	32,7	33,3	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



15. Συμπεριφορά προσωπικού

16. Χώρος στέγασης (αισθητική, τάξη, καθαριότητα, κ.λπ.)

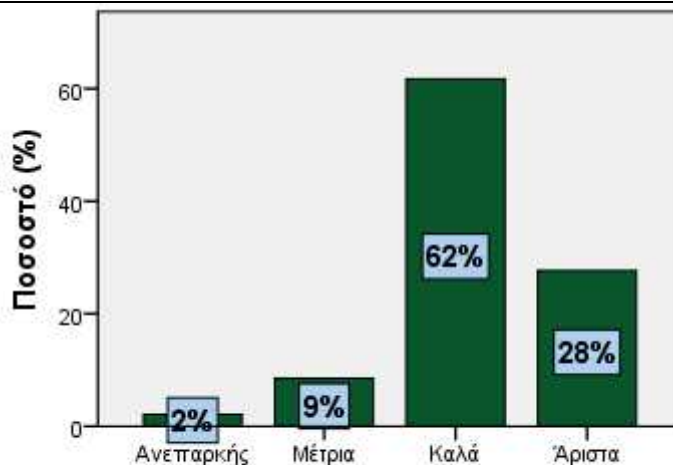
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	2,1	2,1
Μέτρια	3	6,1	6,3	8,3
Καλά	32	65,3	66,7	75,0
Άριστα	12	24,5	25,0	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



16. Χώρος στέγασης (αισθητική, τάξη, καθαριότητα, κ.λπ.)

17. Εξοπλισμός γραφείων (Η/Υ, έπιπλα, κ.λπ.)

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	2,1	2,1
Μέτρια	4	8,2	8,5	10,6
Καλά	29	59,2	61,7	72,3
Άριστα	13	26,5	27,7	100,0
Σύνολο	47	95,9	100,0	
Άκυρα	2	4,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		

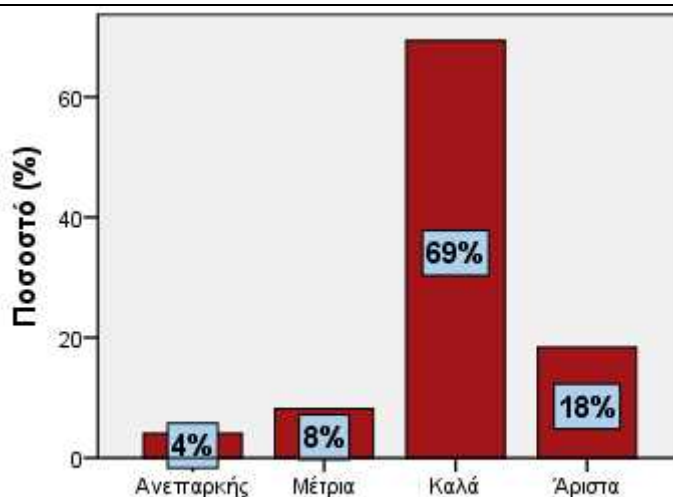


17. Εξοπλισμός γραφείων (Η/Υ, έπιπλα, κ.λπ.)

Δ. Ενημέρωση - Επικοινωνία

18. Τηλεφωνικά

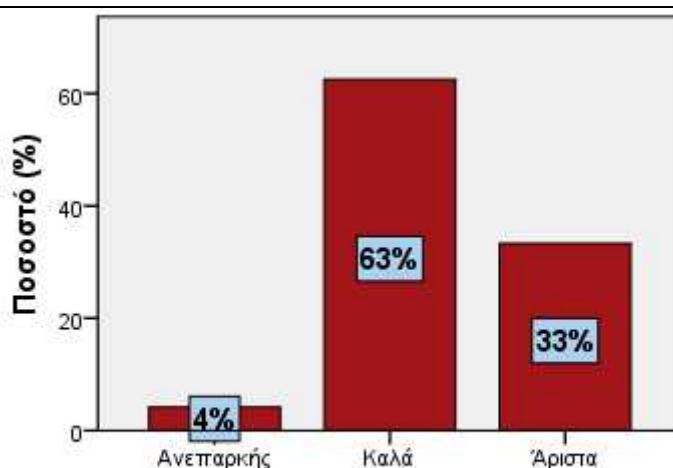
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	2	4,1	4,1	4,1
Μέτρια	4	8,2	8,2	12,2
Καλά	34	69,4	69,4	81,6
Άριστα	9	18,4	18,4	100,0
Σύνολο	49	100,0	100,0	



18. Τηλεφωνικά

19. Μέσω σχετικών fax που σας αποστέλλονται

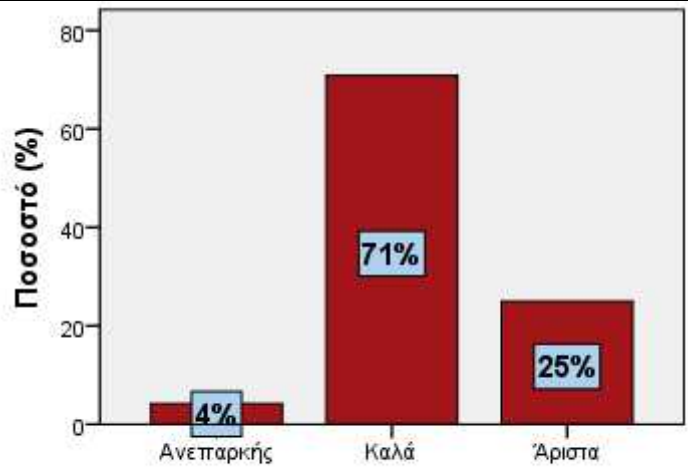
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	4,2	4,2
Καλά	15	30,6	62,5	66,7
Άριστα	8	16,3	33,3	100,0
Σύνολο	24	49,0	100,0	
Άκυρα	25	51,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



19. Μέσω σχετικών fax που σας αποστέλλονται

20. Μέσω σχετικών e-mail που σας αποστέλλονται

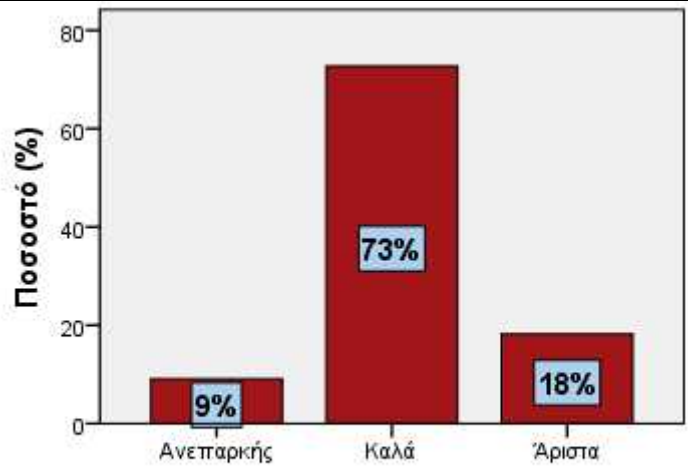
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	4,2	4,2
Καλά	17	34,7	70,8	75,0
Άριστα	6	12,2	25,0	100,0
Σύνολο	24	49,0	100,0	
Άκυρα	25	51,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



20. Μέσω σχετικών e-mail που σας αποστέλλονται

21. Μέσω της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας

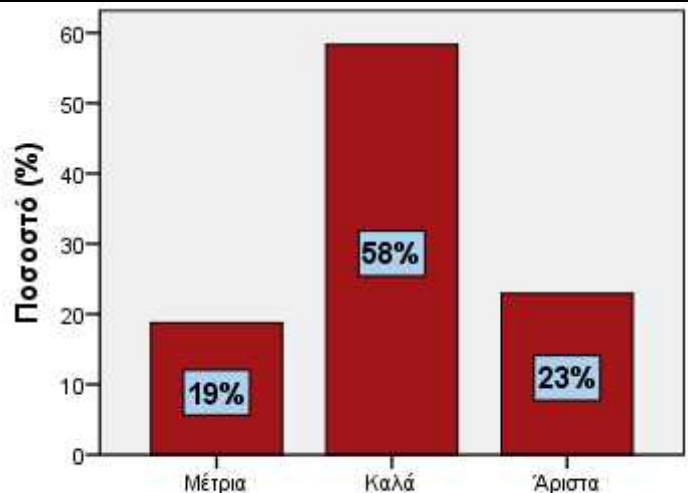
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	9,1	9,1
Καλά	8	16,3	72,7	81,8
Άριστα	2	4,1	18,2	100,0
Σύνολο	11	22,4	100,0	
Άκυρα	38	77,6		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



21. Μέσω της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας

22. Με προσωπική επαφή (επίσκεψη)

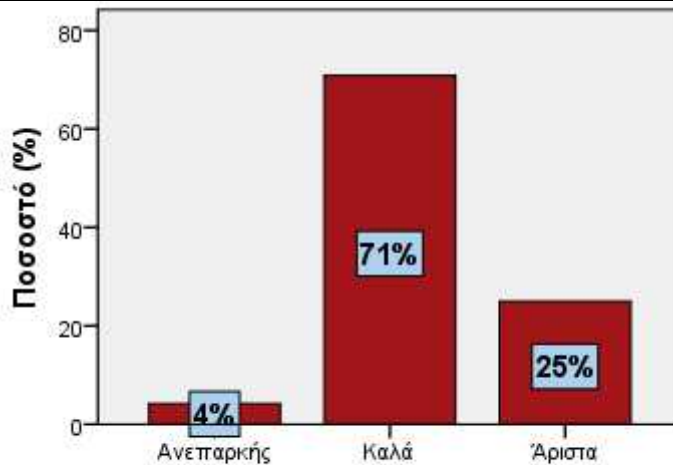
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	9	18,4	18,8	18,8
Καλά	28	57,1	58,3	77,1
Άριστα	11	22,4	22,9	100,0
Σύνολο	48	98,0	100,0	
Άκυρα	1	2,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



22. Με προσωπική επαφή (επίσκεψη)

23. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

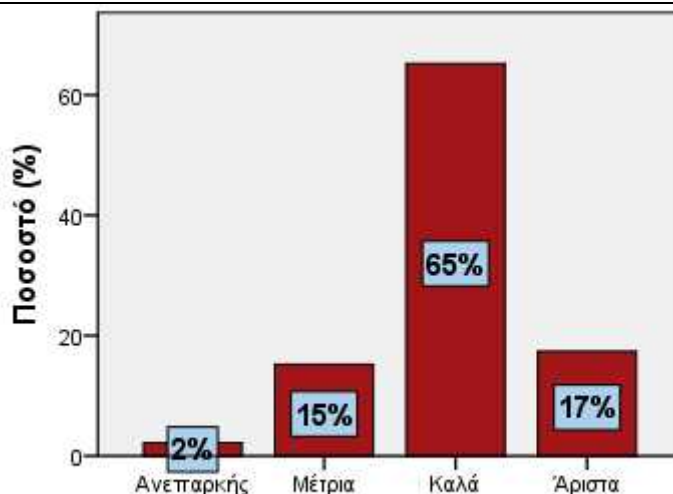
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	4,2	4,2
Καλά	17	34,7	70,8	75,0
Άριστα	6	12,2	25,0	100,0
Σύνολο	24	49,0	100,0	
Άκυρα	25	51,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



23. Μέσω σχετικών επιστολών που σας αποστέλλονται

24. Ποιότητα/ταχύτητα ενημέρωσης

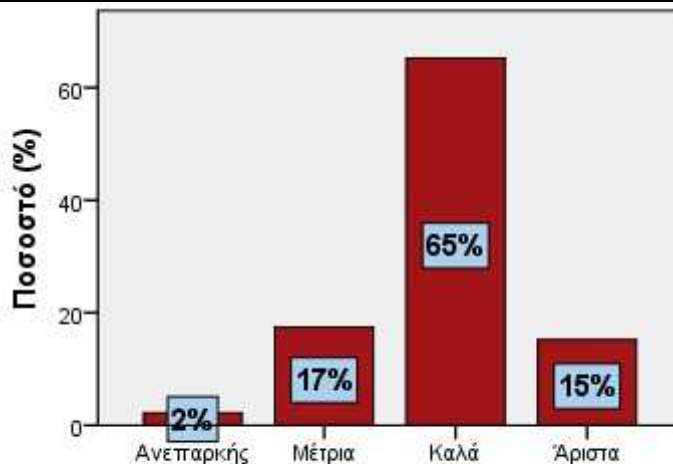
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	2,2	2,2
Μέτρια	7	14,3	15,2	17,4
Καλά	30	61,2	65,2	82,6
Άριστα	8	16,3	17,4	100,0
Σύνολο	46	93,9	100,0	
Άκυρα	3	6,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



24. Ποιότητα/ταχύτητα ενημέρωσης

25. Εύρος θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε

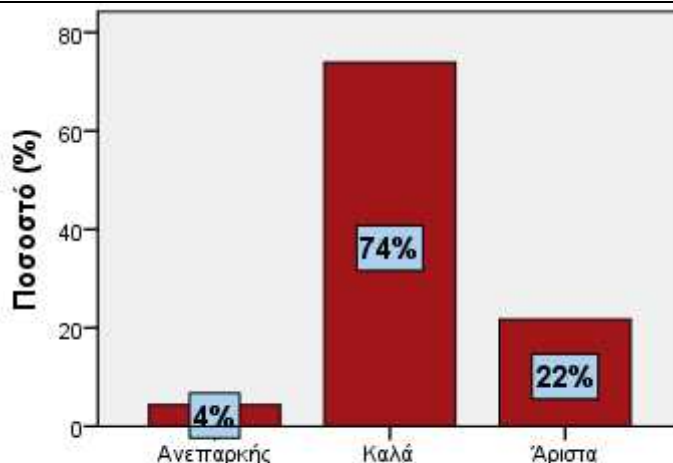
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	2,2	2,2
Μέτρια	8	16,3	17,4	19,6
Καλά	30	61,2	65,2	84,8
Άριστα	7	14,3	15,2	100,0
Σύνολο	46	93,9	100,0	
Άκυρα	3	6,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



25. Εύρος θεμάτων για τα οποία ενημερώνεστε

26. Ηλεκτρονική ενημέρωση/επικοινωνία

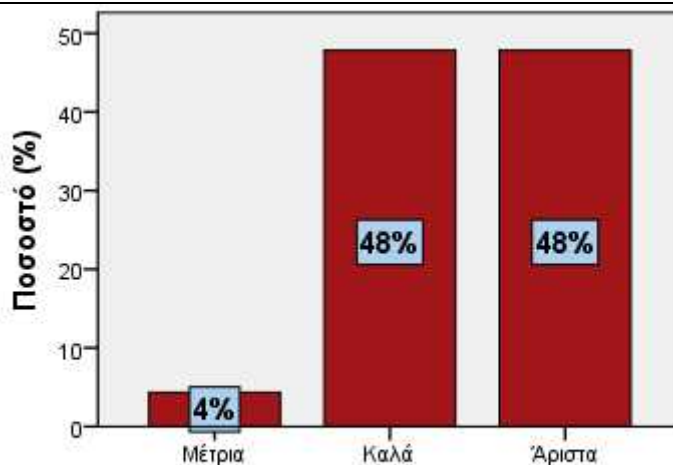
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ανεπαρκής	1	2,0	4,3	4,3
Καλά	17	34,7	73,9	78,3
Άριστα	5	10,2	21,7	100,0
Σύνολο	23	46,9	100,0	
Άκυρα	26	53,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



26. Ηλεκτρονική ενημέρωση/επικοινωνία

27. Ευκολία πρόσβασης σε θέματα ενημέρωσης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	1	2,0	4,3	4,3
Καλά	11	22,4	47,8	52,2
Άριστα	11	22,4	47,8	100,0
Σύνολο	23	46,9	100,0	
Άκυρα	26	53,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		

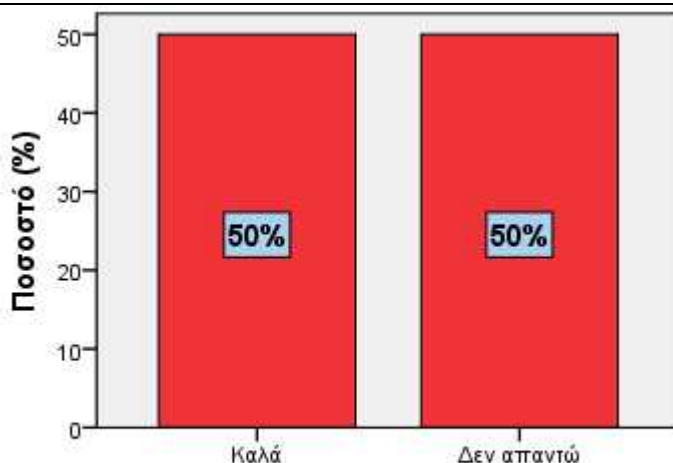


27. Ευκολία πρόσβασης σε θέματα ενημέρωσης

Ε. Αντιμετώπιση παραπόνων

28. Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	1	2,0	50,0	50,0
Δεν απαντώ	1	2,0	50,0	100,0
Σύνολο	2	4,1	100,0	
Άκυρα	47	95,9		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



28. Ανεπάρκεια σε θέσεις εξυπηρέτησης

29. Ελλιπής κατάρτιση/αδυναμία

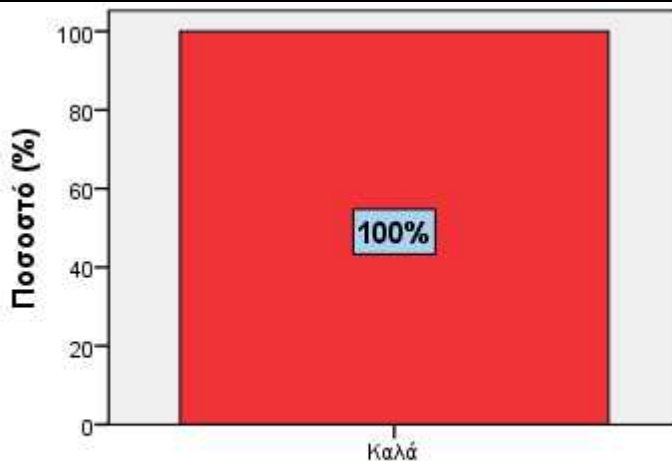
προσωπικού

	Συχνότητα	Ποσοστό

Άκυρα	49	100,0
-------	----	-------

30. Χρονοβόρες διαδικασίες/γραφειοκρατία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	1	2,0	100,0	100,0
Άκυρα	48	98,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



30. Χρονοβόρες διαδικασίες/γραφειοκρατία

31. Τρόπος οργάνωσης & λειτουργίας της Υπηρεσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άκυρα	49	100,0

32. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

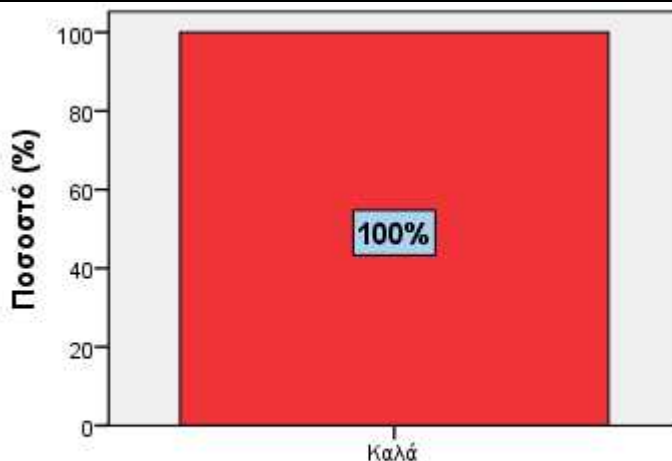
	Συχνότητα	Ποσοστό
Άκυρα	49	100,0

33. Προσοχή & ταχύτητα με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονο σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Άκυρα	49	100,0

34. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καλά	1	2,0	100,0	100,0
Άκυρα	48	98,0		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		

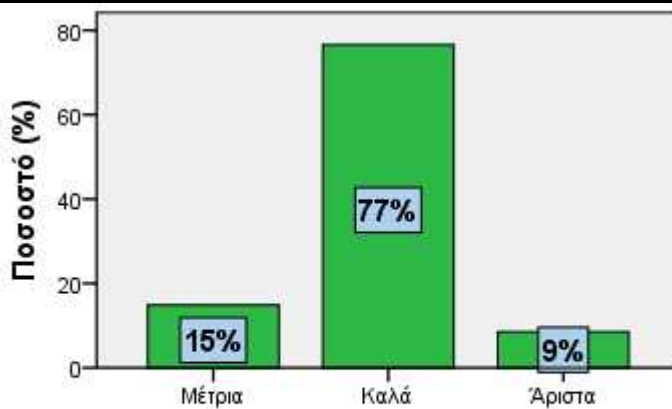


34. Τελική διευθέτηση του παραπόνου σας

ΣΤ. Γενικά

35. Σε γενικές γραμμές πως θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Οικονομικής Διαχείρισης;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Μέτρια	7	14,3	14,9	14,9
Καλά	36	73,5	76,6	91,5
Άριστα	4	8,2	8,5	100,0
Σύνολο	47	95,9	100,0	
Άκυρα	2	4,1		
Γενικό Σύνολο	49	100,0		



35. Σε γενικές γραμμές πως θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Οικονομικής Διαχείρισης;