

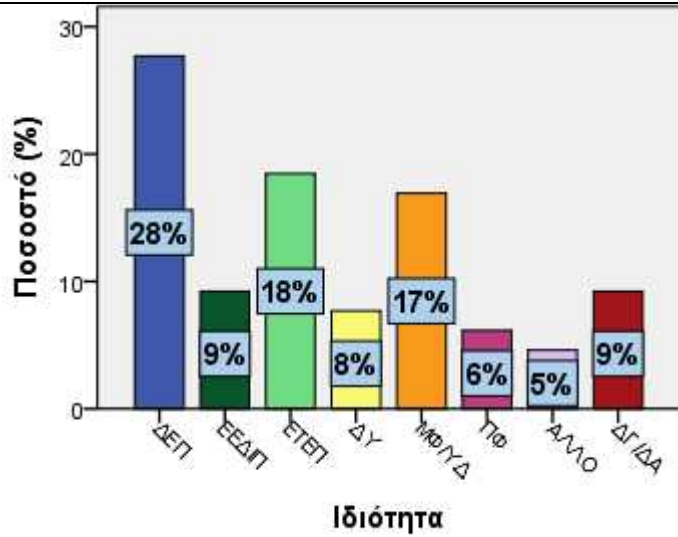
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Περιγραφική στατιστική ανάλυση θεματικών κατηγοριών ερωτηματολογίου

Ιδιότητα συμμετεχόντων στο δείγμα

Ιδιότητα	Συχνότητα	Ποσοστό
ΔΕΠ	18	27,7
ΕΕΔΙΠ	6	9,2
ΕΤΕΠ	12	18,5
ΔΥ	5	7,7
ΜΦ/ΥΔ	11	16,9
ΠΦ	4	6,2
Άλλο	3	4,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	6	9,2
Γενικό Σύνολο	65	100,0



Βαθμολογική κλίμακα ικανοποίησης:

① Καθόλου ② Λίγο ③ Μέτρια ④ Πολύ ⑤ Πάρα πολύ

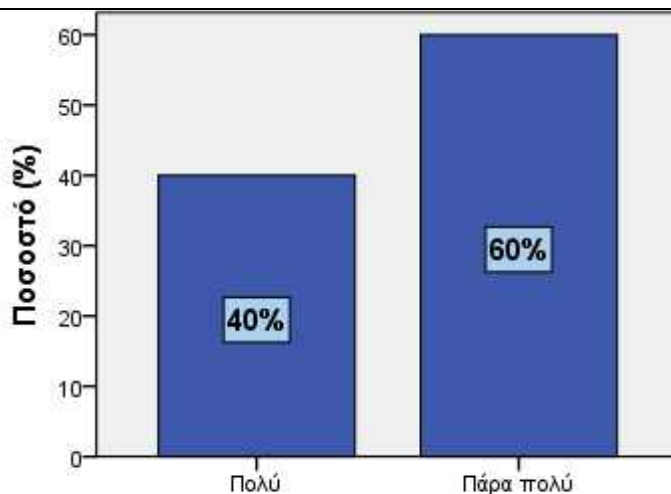
Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις

Ερωτήσεις ερωτηματολογίου	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
1. Ωράριο εξυπηρέτησης	4,60	0,49
2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	4,51	0,56
3. Κατανόηση των αναγκών σας	4,51	0,53
4. Παροχή βοήθειας	4,48	0,56
5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού	4,43	0,61
6. Συνεργασία με το προσωπικό	4,54	0,59
7. Έγκαιρη ενημέρωση	4,43	0,66
8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης	4,38	0,55
9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού	4,48	0,56
10. Διαθέσιμες υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις κ.ο.κ.)	4,31	0,82
11. Διαθέσιμος εξοπλισμός	4,34	0,65
12. Έλλειψη προσωπικού	4,14	0,81
13. Ελλείψεις ή προβλήματα στις υποδομές (χώροι, εγκαταστάσεις) και τον εξοπλισμό	3,78	0,77
14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού	3,78	0,93
15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος	3,86	0,74
16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας	4,27	0,72
17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	4,33	0,61
18. Ευκολία πρόσβασης στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να εκφράσετε το παράπονό σας	4,75	0,43
19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπονό σας	4,77	0,42
20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας	4,60	0,53
21. Προμήθειες (επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής)	3,75	0,95
22. Χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων	4,02	0,62
23. Οικονομικά αιτήματα – προεγκρίσεις – δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση	4,42	0,73
24. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος	4,46	0,57
25. Μισθοδοσία	4,00	0,82
26. Δάνεια – Συγγραφικά δικαιώματα	3,98	0,80
27. Ασφαλιστικά Ταμεία – Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης	4,02	0,79
28. Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης;	4,17	0,42

A. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών

1. Ωράριο εξυπηρέτησης

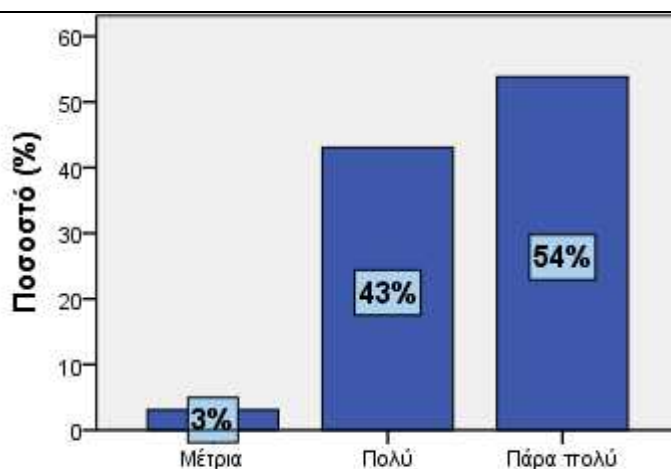
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	26	40,0
Πάρα πολύ	39	60,0
Γενικό Σύνολο	65	100,0



1. Ωράριο εξυπηρέτησης

2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

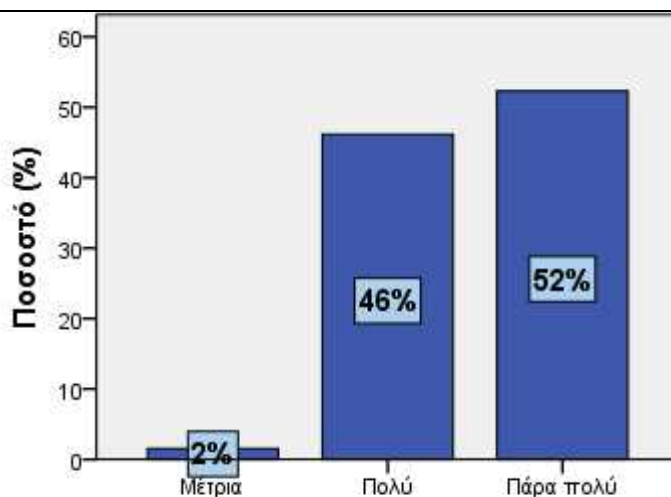
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,1
Πολύ	28	43,1
Πάρα πολύ	35	53,8
Γενικό Σύνολο	65	100,0



2. Ευκολία πρόσβασης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

3. Κατανόηση των αναγκών σας

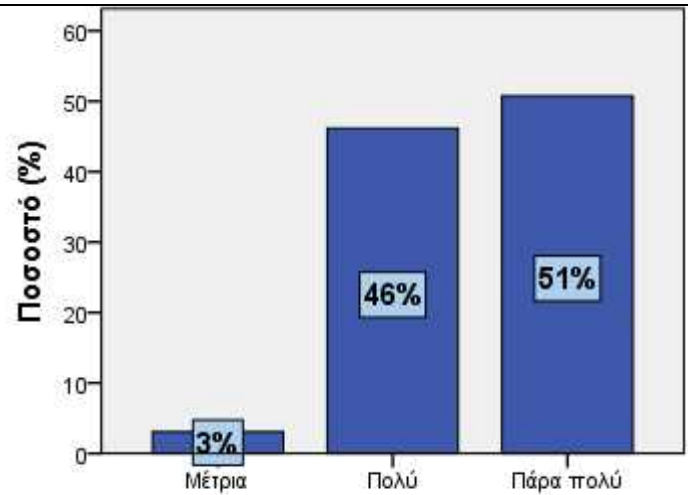
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	1,5
Πολύ	30	46,2
Πάρα πολύ	34	52,3
Γενικό Σύνολο	65	100,0



3. Κατανόηση των αναγκών σας

4. Παροχή βοήθειας

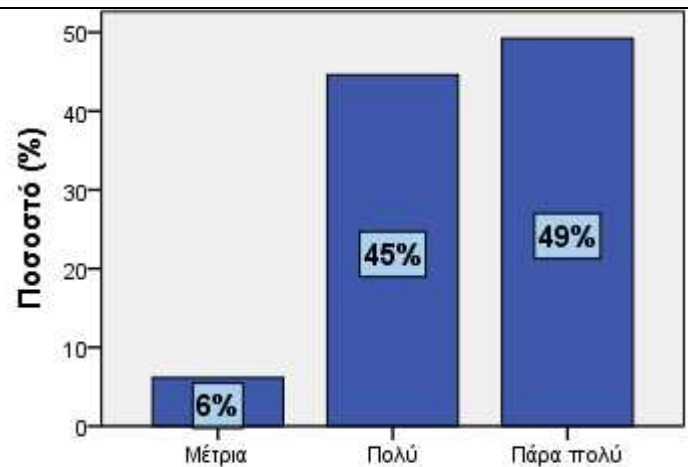
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,1
Πολύ	30	46,2
Πάρα πολύ	33	50,8
Γενικό Σύνολο	65	100,0



4. Παροχή βοήθειας

5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

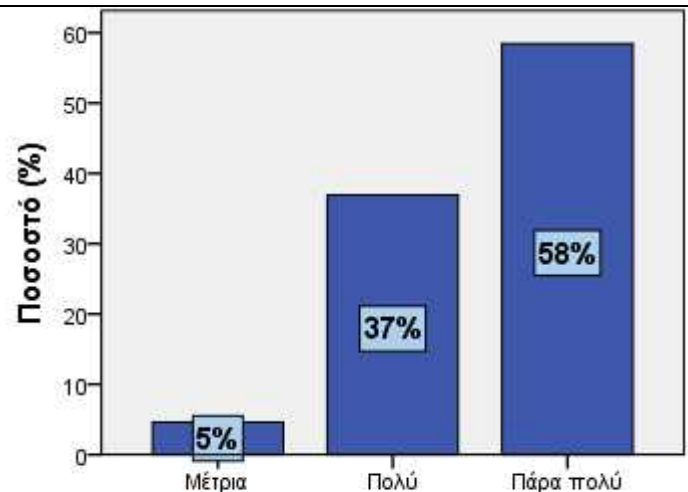
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	4	6,2
Πολύ	29	44,6
Πάρα πολύ	32	49,2
Γενικό Σύνολο	65	100,0



5. Αντιμετώπιση/διάθεση προσωπικού

6. Συνεργασία με το προσωπικό

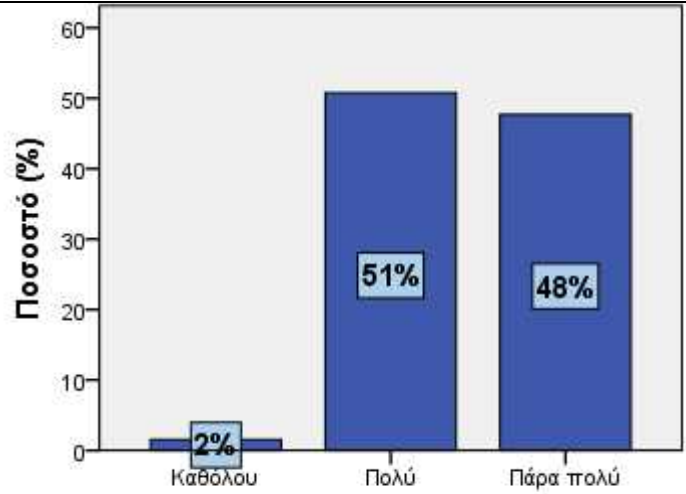
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	3	4,6
Πολύ	24	36,9
Πάρα πολύ	38	58,5
Γενικό Σύνολο	65	100,0



6. Συνεργασία με το προσωπικό

7. Έγκαιρη ενημέρωση

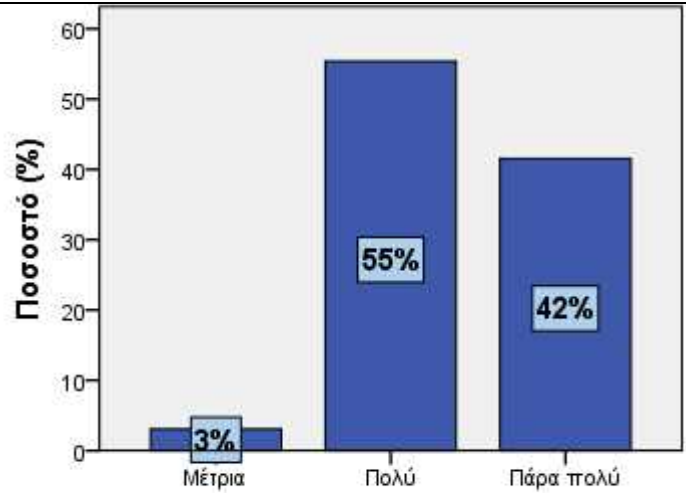
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,5
Πολύ	33	50,8
Πάρα πολύ	31	47,7
Γενικό Σύνολο	65	100,0



7. Έγκαιρη ενημέρωση

8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

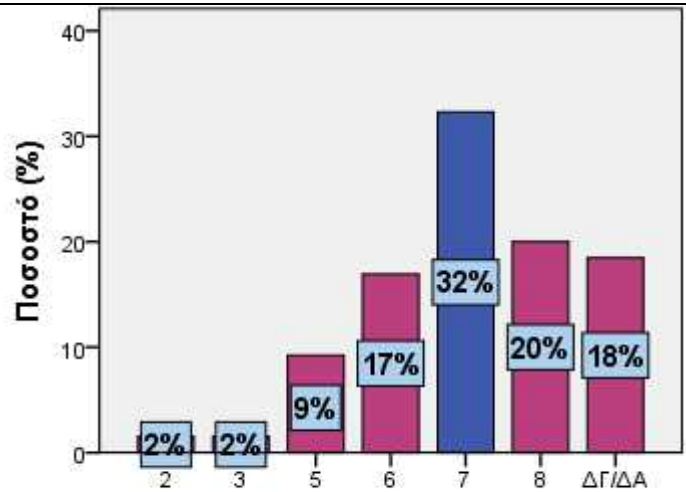
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,1
Πολύ	36	55,4
Πάρα πολύ	27	41,5
Γενικό Σύνολο	65	100,0



8. Ταχύτητα εξυπηρέτησης

1ο σημαντικό στοιχείο

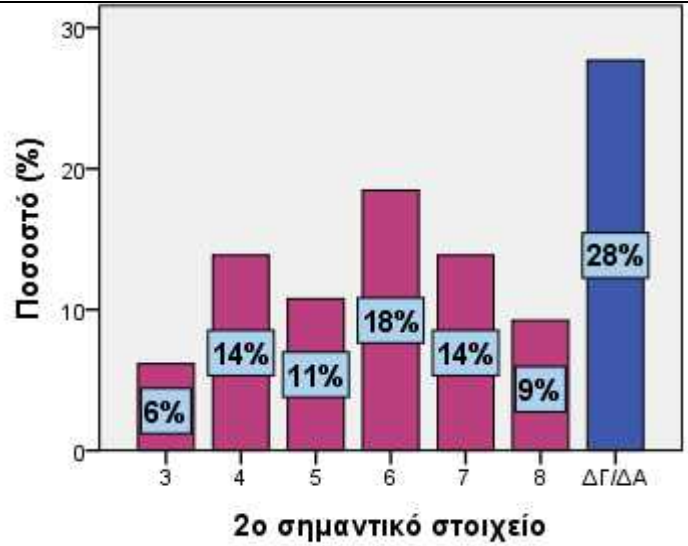
	Συχνότητα	Ποσοστό
2	1	1,5
3	1	1,5
5	6	9,2
6	11	16,9
7	21	32,3
8	13	20,0
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	12	18,5
Γενικό Σύνολο	65	100,0



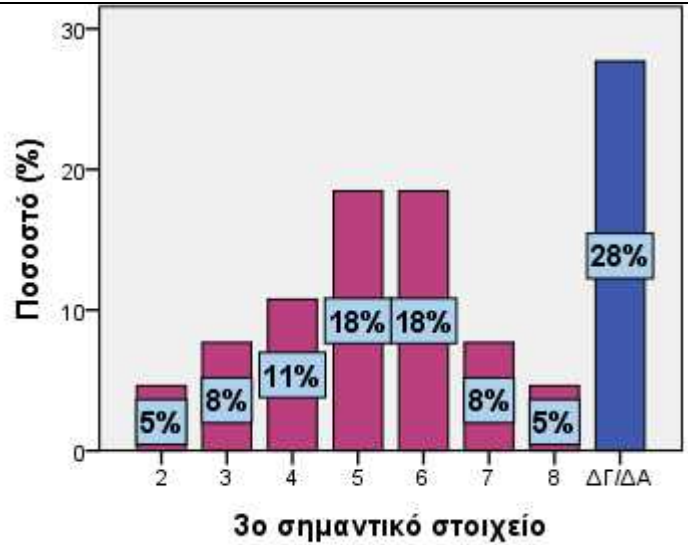
1ο σημαντικό στοιχείο

2ο σημαντικό στοιχείο

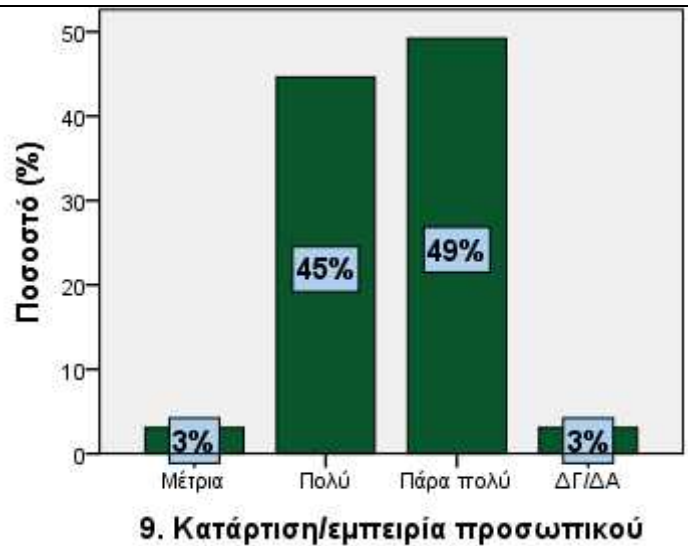
	Συχνότητα	Ποσοστό
3	4	6,2
4	9	13,8
5	7	10,8
6	12	18,5
7	9	13,8
8	6	9,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	18	27,7
Γενικό Σύνολο	65	100,0

**3ο σημαντικό στοιχείο**

	Συχνότητα	Ποσοστό
2	3	4,6
3	5	7,7
4	7	10,8
5	12	18,5
6	12	18,5
7	5	7,7
8	3	4,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	18	27,7
Γενικό Σύνολο	65	100,0

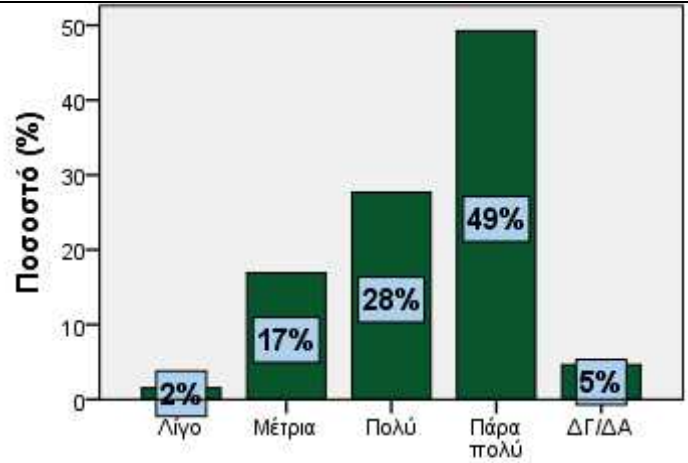
**Β. Δυναμικό και υποδομές****9. Κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,1
Πολύ	29	44,6
Πάρα πολύ	32	49,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,1
Γενικό Σύνολο	65	100,0



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

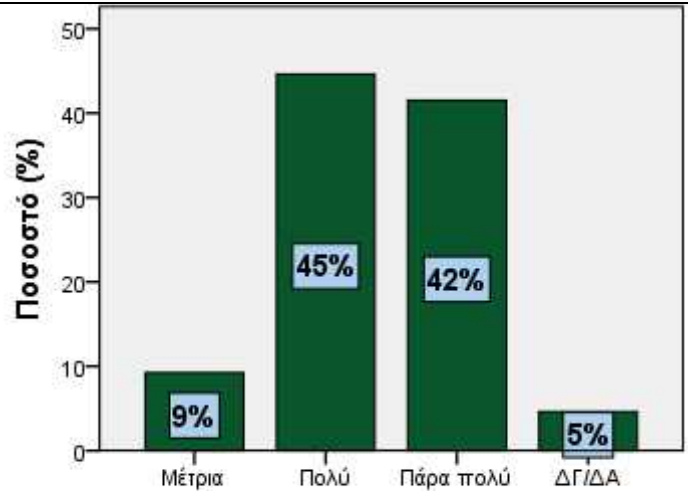
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	11	16,9
Πολύ	18	27,7
Πάρα πολύ	32	49,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	4,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0



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

11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	6	9,2
Πολύ	29	44,6
Πάρα πολύ	27	41,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	4,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0

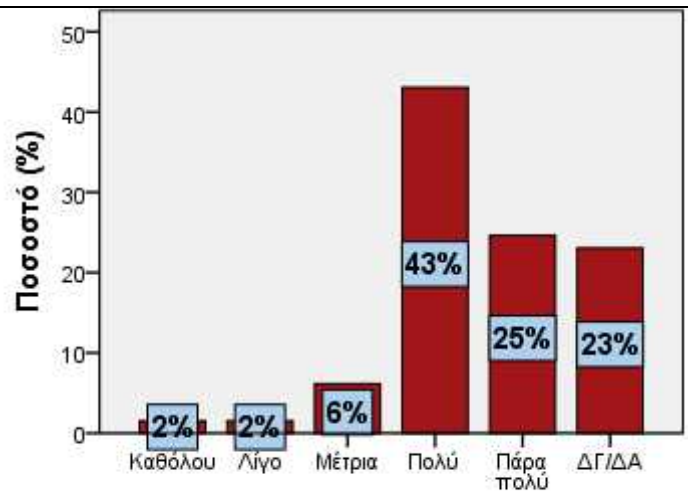


11. Διαθέσιμος εξοπλισμός

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

12. Έλλειψη προσωπικού

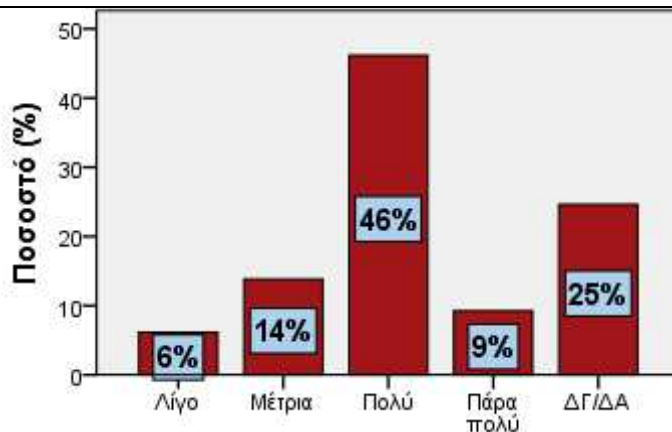
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1,5
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	4	6,2
Πολύ	28	43,1
Πάρα πολύ	16	24,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	23,1
Γενικό Σύνολο	65	100,0



12. Έλλειψη προσωπικού

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

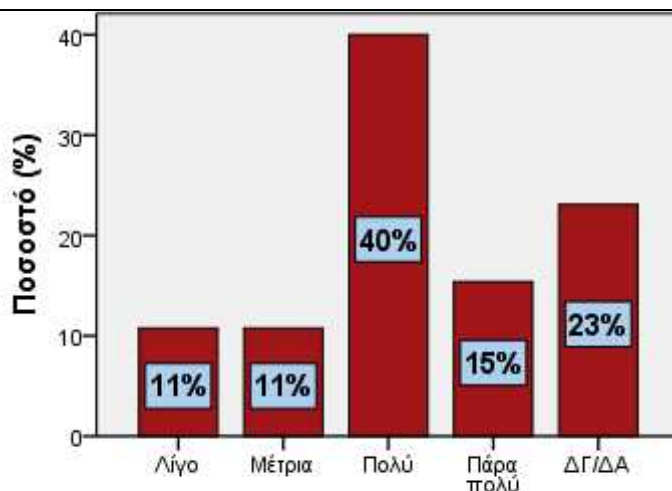
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	4	6,2
Μέτρια	9	13,8
Πολύ	30	46,2
Πάρα πολύ	6	9,2
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	24,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0



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

14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

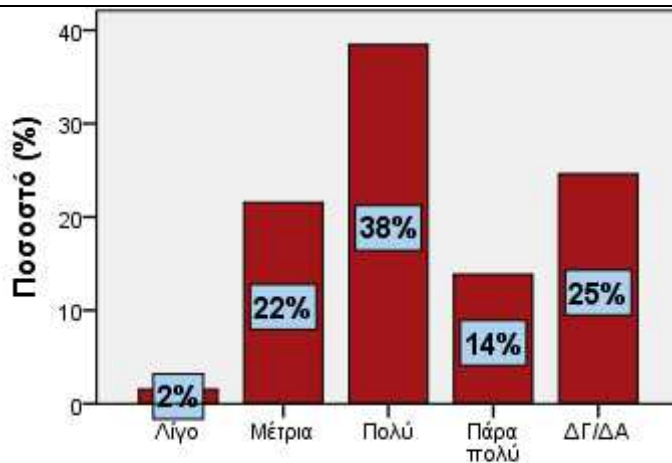
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	7	10,8
Μέτρια	7	10,8
Πολύ	26	40,0
Πάρα πολύ	10	15,4
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	23,1
Γενικό Σύνολο	65	100,0



14. Ελλιπής κατάρτιση προσωπικού

15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

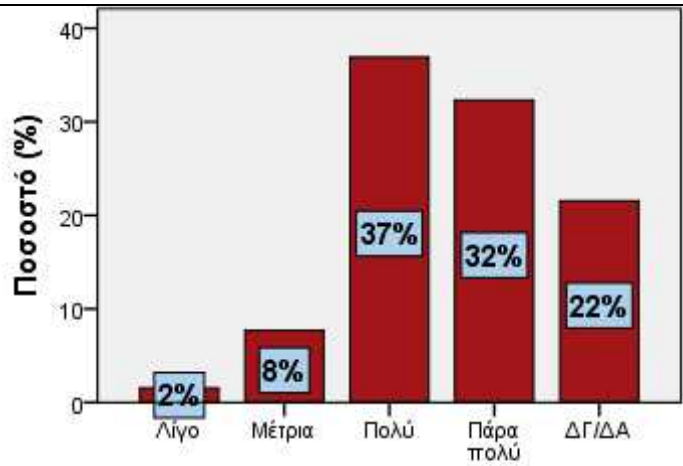
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	14	21,5
Πολύ	25	38,5
Πάρα πολύ	9	13,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	24,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0



15. Προβλήματα λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος

16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

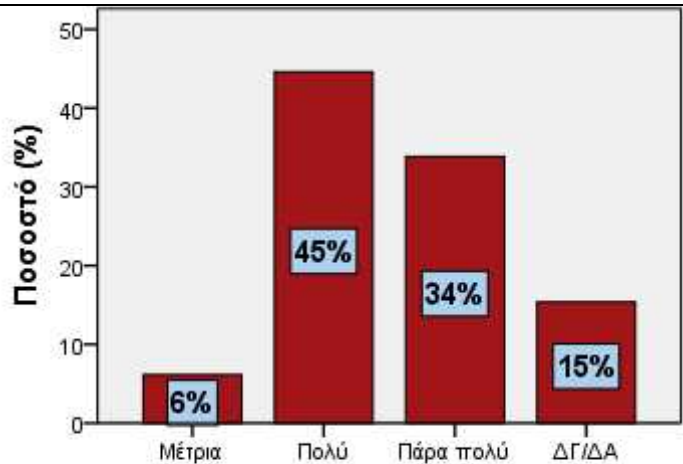
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	5	7,7
Πολύ	24	36,9
Πάρα πολύ	21	32,3
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	14	21,5
Γενικό Σύνολο	65	100,0



16. Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της υπηρεσίας

17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	4	6,2
Πολύ	29	44,6
Πάρα πολύ	22	33,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	10	15,4
Γενικό Σύνολο	65	100,0

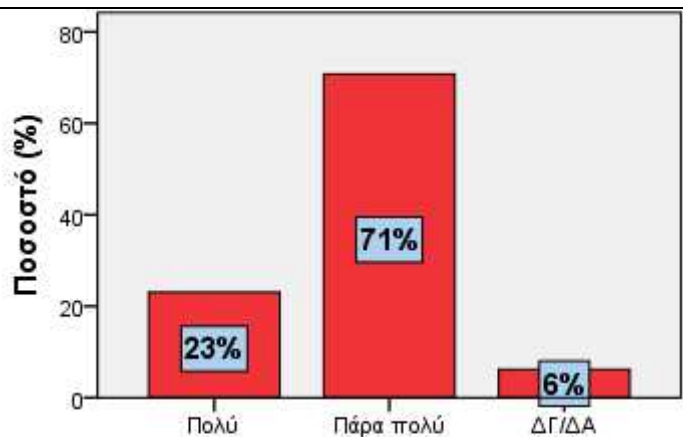


17. Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες

Δ. Αντιμετώπιση παραπόνων

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

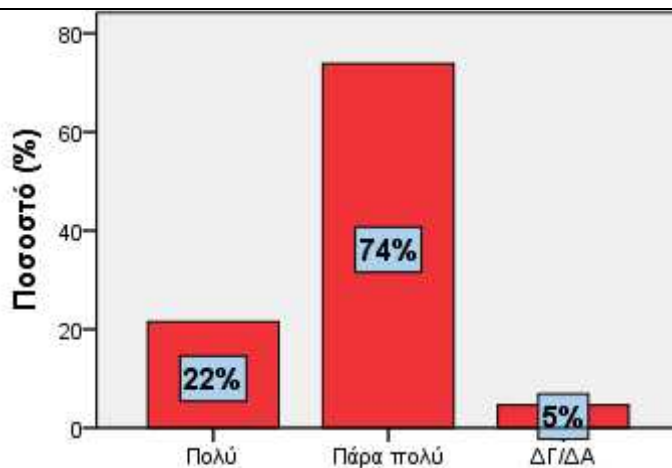
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	15	23,1
Πάρα πολύ	46	70,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	4	6,2
Γενικό Σύνολο	65	100,0



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

19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας

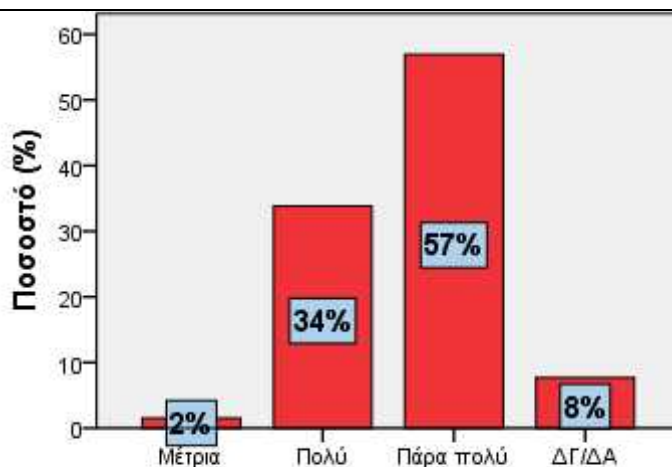
	Συχνότητα	Ποσοστό
Πολύ	14	21,5
Πάρα πολύ	48	73,8
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	3	4,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0



19. Προσοχή με την οποία αντιμετωπίστηκε το παράπνοό σας

20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	1	1,5
Πολύ	22	33,8
Πάρα πολύ	37	56,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	7,7
Γενικό Σύνολο	65	100,0

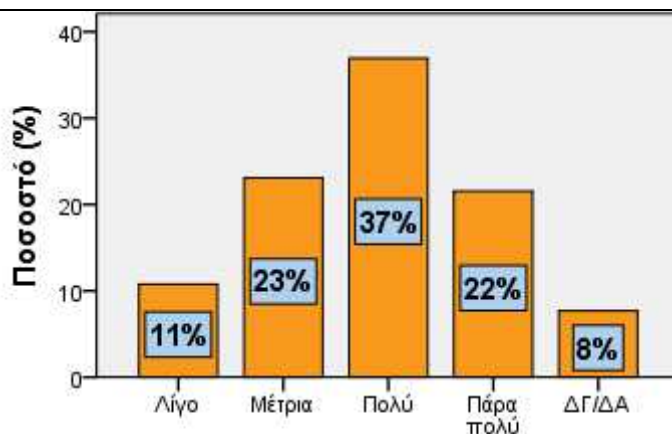


20. Ταχύτητα επίλυσης του προβλήματός σας

Ε. Υπηρεσίες - Συναλλαγές

21. Προμήθειες (επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής)

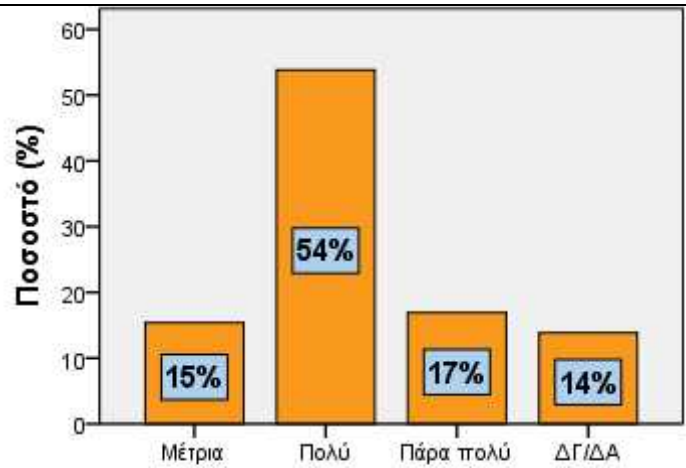
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	7	10,8
Μέτρια	15	23,1
Πολύ	24	36,9
Πάρα πολύ	14	21,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	5	7,7
Γενικό Σύνολο	65	100,0



21. Προμήθειες (επιτροπές διαγωνισμών, επιτροπές παραλαβής)

22. Χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων

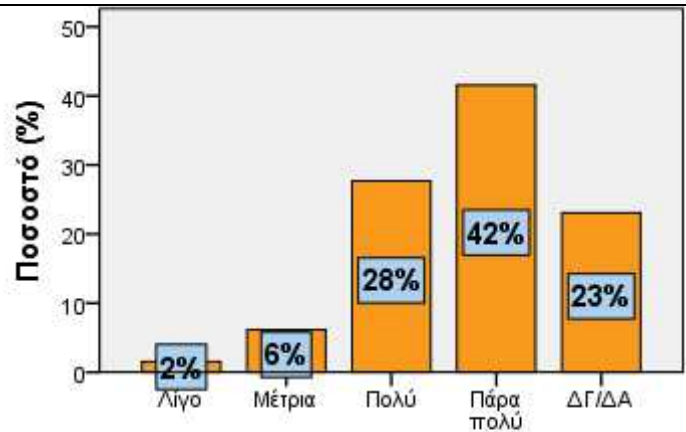
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	10	15,4
Πολύ	35	53,8
Πάρα πολύ	11	16,9
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	9	13,8
Γενικό Σύνολο	65	100,0



22. Χορήγηση υποτροφιών κληροδοτημάτων

23. Οικονομικά αιτήματα – προεγκρίσεις – δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση

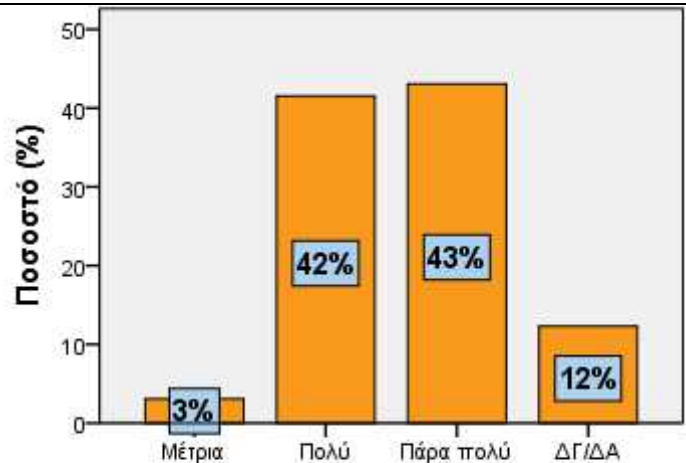
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	4	6,2
Πολύ	18	27,7
Πάρα πολύ	27	41,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	15	23,1
Γενικό Σύνολο	65	100,0



23. Οικονομικά αιτήματα - προεγκρίσεις - δικαιολογητικά δαπανών προς ενταλματοποίηση

24. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος

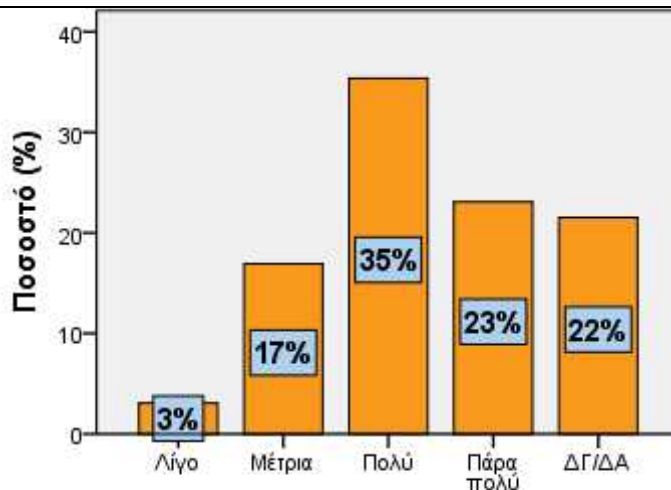
	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτρια	2	3,1
Πολύ	27	41,5
Πάρα πολύ	28	43,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	8	12,3
Γενικό Σύνολο	65	100,0



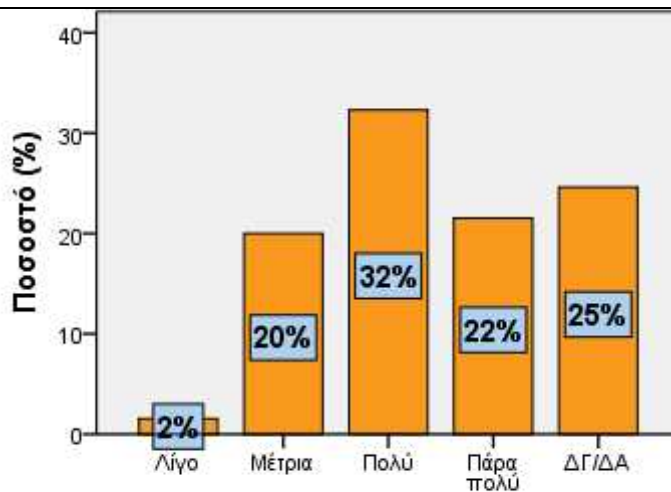
24. Έκδοση/εξόφληση χρηματικού εντάλματος

25. Μισθοδοσία

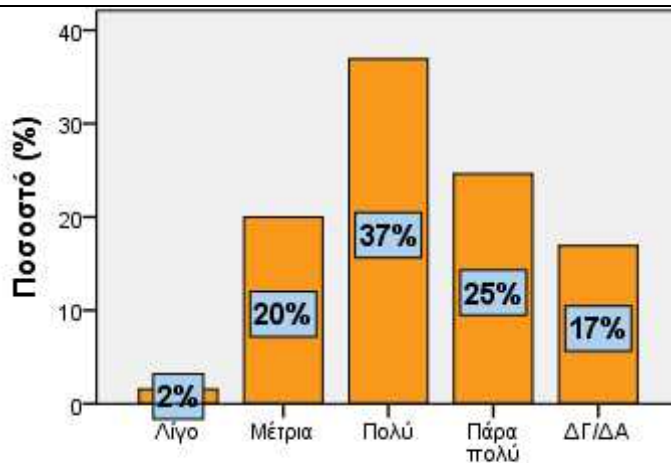
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	2	3,1
Μέτρια	11	16,9
Πολύ	23	35,4
Πάρα πολύ	15	23,1
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	14	21,5
Γενικό Σύνολο	65	100,0

**25. Μισθοδοσία****26. Δάνεια – Συγγραφικά δικαιώματα**

	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	13	20,0
Πολύ	21	32,3
Πάρα πολύ	14	21,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	16	24,6
Γενικό Σύνολο	65	100,0

**26. Δάνεια - Συγγραφικά δικαιώματα****27. Ασφαλιστικά Ταμεία – Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης**

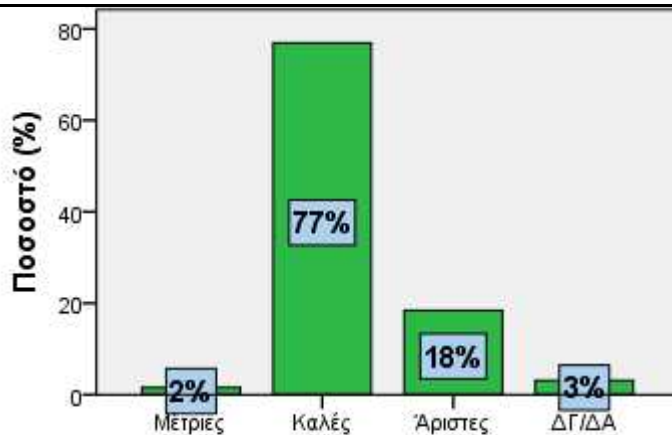
	Συχνότητα	Ποσοστό
Λίγο	1	1,5
Μέτρια	13	20,0
Πολύ	24	36,9
Πάρα πολύ	16	24,6
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	11	16,9
Γενικό Σύνολο	65	100,0

**27. Ασφαλιστικά Ταμεία - Δικαιολογητικά Συνταξιοδότησης**

ΣΤ. Γενικά

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

	Συχνότητα	Ποσοστό
Μέτριες	1	1,5
Καλές	50	76,9
Άριστες	12	18,5
Δε γνωρίζω/ Δεν απαντώ	2	3,1
Γενικό Σύνολο	65	100,0



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