
**Διερεύνηση ικανοποίησης πολιτών σε υπηρεσίες
της Περιφέρειας Αττικής
και του ΟΑΕΔ**

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ομάδα έρευνας

Δρ. Παντελής Βουλτσίδης – Συντονιστής

Δρ. Παναγιώτης Γιαγλάρας

Γιώργος Κατσικάτσος, Μ.Α.

Δρ. Δημήτρης Κυπαρίσσης

Μαρία Λένη, MSc, Μ.Α.

Ευγενία Λόκανα, Μ.Α.

Δρ. Σαββατού Τσολακίδου

Αθήνα, Δεκέμβριος 2017



ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΗΣ Δ/ΝΤΡΙΑΣ ΙΝ.ΕΠ.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί προϊόν επιστημονικής έρευνας (δευτερογενούς και πρωτογενούς) που διεξήχθη από στελέχη του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.), κατ' εκτέλεση της Απόφασης της Δ/σης του ΙΝ.ΕΠ. 5332/26.7.2017 περί «διενέργειας ερευνών και εκπόνησης μελετών» στο πλαίσιο της στοχοθεσίας του. Όπως αναφέρεται στο Π.Δ. 1/7.1.2008 στις αρμοδιότητες του ΙΝ.ΕΠ. περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων «η σχεδίαση και η πραγματοποίηση ερευνών και μελετών σχετικών με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερα όσον αφορά στην ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών και στην αξιολόγηση των επιμορφωτικών δράσεων» (άρθρ.14, παρ. 2^Α, εδαφ. θθ). Η εκπόνηση της παρούσας μελέτης εντάσσεται στο ως άνω πλαίσιο και λειτουργεί προς εκπλήρωση των σχετικών διατάξεων, επιβεβαιώνοντας την ισχυρή δέσμευση της Διοίκησης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α. για συνεχή αναβάθμιση και εμπλουτισμό του πολύπλευρου έργου του, μέσω της υλοποίησης δράσεων προστιθέμενης αξίας και ουσιαστικής συμβολής στη διαρκή βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας.

Η Διευθύντρια ΙΝ.ΕΠ.

Δρ. Άννα Κοντονή

Περιεχόμενα

1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.1	Αντικείμενο της μελέτης – Δομή.....	6
2	ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	8
2.1	Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών.....	8
2.2	Κρίσιμες διαστάσεις ικανοποίησης	9
2.2.1	Κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες (παράγοντες που αφορούν τις αντιλήψεις και προσδοκίες του πολίτη).....	9
2.2.2	Εξωγενείς παράγοντες :	10
2.3	Διαχρονική εξέλιξη της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση	10
2.4	Σκοπός και αναγκαιότητα διενέργειας της έρευνας – Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	12
3	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	14
3.1	Εισαγωγή.....	14
3.1.1	Εμπλεκόμενοι φορείς	14
3.1.2	Συνοπτική παρουσίαση των σταδίων υλοποίησης της έρευνας.....	15
3.2	Αρχές του ερευνητικού σχεδιασμού.....	16
3.3	Σχεδιασμός ερωτηματολογίων	17
3.3.1	Βασικά τμήματα.....	17
3.3.2	Σύνταξη ερωτηματολογίου	17
3.4	Έλεγχος – συλλογή – επεξεργασία δεδομένων	21
3.5	Περιορισμοί της έρευνας	22
3.5.1	Γενικοί περιορισμοί	22
3.5.2	Ειδικοί περιορισμοί	22
4	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	24
4.1	Περιφέρεια Αττικής.....	24
4.1.1	Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Περιφέρειας Αττικής 24	
i.	Περιγραφή	24
ii.	Διαδικασία της έρευνας.....	24
iii.	Αποτελέσματα.....	24
	Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία	28
	Διάσταση: Αποτελεσματικότητα.....	29
	Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	31
	Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης.....	32
	Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια	34

	Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση.....	36
	Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	40
4.1.2	Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής	42
i.	Περιγραφή	42
ii.	Διαδικασία της έρευνας.....	42
iii.	Αποτελέσματα.....	42
	Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία	45
	Διάσταση: Αποτελεσματικότητα	46
	Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	48
	Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης.....	49
	Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια	50
	Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση.....	52
	Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	56
4.2	ΟΑΕΔ.....	59
4.2.1	ΚΠΑ2 Αμαρουσίου	59
i.	Περιγραφή	59
ii.	Διαδικασία της έρευνας.....	59
iii.	Αποτελέσματα.....	59
	Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία	62
	Διάσταση: Αποτελεσματικότητα	62
	Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	64
	Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης.....	65
	Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια	66
	Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση.....	68
	Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	72
4.2.2	Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης ΟΑΕΔ	73
i.	Περιγραφή	73
ii.	Διαδικασία της έρευνας.....	73
iii.	Αποτελέσματα.....	74
	Διαστάσεις της ικανοποίησης	78
	Διαστάσεις: Αποτελεσματικότητα/Αξιοπιστία και γνώσεις του προσωπικού	78
	Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης.....	79
	Διάσταση: Ασφάλεια /Εχεμύθεια	80
	Διάσταση: Υποδομές/Πρόσβαση και κόστος	81
	Διάσταση: Γενική ικανοποίηση	82

5 ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	84
6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	88
7 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	90
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	91
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. Δ/ΝΣΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	94
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	97
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.	100
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.	102
8 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ:	103
Περιγραφή των φορέων και των υπηρεσιών	103
8.1 Περιφέρεια Αττικής.....	105
8.1.1 Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών.....	108
8.1.2 Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής.....	112
8.2 Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).....	113
8.2.1 Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ2).....	113
8.2.2 ΟΑΕΔ - Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.....	116
9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	117
9.1 Περιφέρεια Αττικής.....	117
9.1.1 Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Περιφέρειας Αττικής.....	117
9.1.2 Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής.....	123
9.2 ΟΑΕΔ.....	128
9.2.1 ΚΠΑ2 Αμαρουσίου.....	128
9.2.2 Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης ΟΑΕΔ.....	133

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η βελτίωση της οργανωτικής, θεσμικής και επιχειρησιακής ικανότητας της δημοσίας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, μέσα από παρεμβάσεις που θα αλλάξουν την οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, συνιστά βασική προϋπόθεση για την οικοδόμηση μιας σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης. Στο επίκεντρο της πιο πάνω στρατηγικής εντάσσεται η εξυπηρέτηση του πολίτη, που επιτυγχάνεται δια μέσου της άρσης των γραφειοκρατικών διαδικασιών και της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό και σε εφαρμογή του Άρθρου 24 του Ν.4369/2016 «Λογοδοσία και Κοινωνικός Έλεγχος- Παρατηρητήριο Δημόσιας Διοίκησης»¹, εντάσσεται η έρευνα που πραγματοποίησε πιλοτικά το ΙΝ.ΕΠ. /Ε.Κ.Δ.Δ.Α. σε φορείς του Δημοσίου με απώτερο σκοπό να αποτυπωθεί η ικανοποίηση των πολιτών από το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, προκειμένου να διερευνηθούν οι δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Δημοσίου Τομέα.

1.1 Αντικείμενο της μελέτης – Δομή

Το αντικείμενο της μελέτης αφορά στον προσδιορισμό και στην αξιολόγηση των δεικτών με βάση τους οποίους εκφράζεται η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στη Δημόσια Διοίκηση και στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η διεξαγωγή της έρευνας και η αποτίμηση των αποτελεσμάτων της φιλοδοξούν να αποτελέσουν ένα εργαλείο με βάση το οποίο ο εξεταζόμενος οργανισμός θα αυξάνει την αυτογνωσία του και θα βελτιώνει τη λειτουργία στο εσωτερικό του καθώς και τη συμπεριφορά και την επικοινωνία του ώστε να συγκλίνει με τις προσδοκίες και τις ανάγκες των πολιτών. Ταυτόχρονα η διαδικασία της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία αξιολόγησης των υπηρεσιών με βάση τα ερωτηματολόγια εισάγει την κουλτούρα της συνυπευθυνότητας του πολίτη ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις. Στόχος της έρευνας είναι η κατάκτηση μιας αμφίδρομης σχέσης ανάμεσα στους υπαλλήλους και στους πολίτες, ώστε να συμβάλλει στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης και στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για τη διενέργεια της έρευνας επιλέχθηκαν φορείς α) της Κεντρικής Διοίκησης (ΟΑΕΔ-Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης και Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης) και β) της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Β΄ βαθμού-Περιφέρεια Αττικής (Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα και Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού). Η επιλογή των αντίστοιχων υπηρεσιών συναρτάται με το πλήθος των εξυπηρετούμενων πελατών/πολιτών (εταιρίες/φυσικά πρόσωπα), με το εύρος και τη δυσκολία των θεμάτων (εξεύρεσης εργασίας, αδειοδότησης και εποπτείας εταιρών, ιδιωτικών σχολών αθλητικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων κ.λ.π). Η χωροταξική επιλογή έγινε με βάση την οικειοθελή αποδοχή της αντίστοιχης ιεραρχίας της διοίκησης για τη διεξαγωγή της έρευνας. Οι εξεταζόμενοι δείκτες αναφορικά με την ικανοποίηση των πολιτών αποτυπώνουν τα προβλήματα που προέρχονται από τις γενικότερες παθογένειες που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση στο εσωτερικό της (επικαλύψεις/πολυνομία/γραφειοκρατία) και αντανakλώνται στη δυσκολία της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης των πολιτών (αποτελεσματικότητα/ασφάλεια/χρόνος ανταπόκρισης/υποδομές-πρόσβαση κ.λ.π).

Το περιεχόμενο της μελέτης διαρθρώνεται σε 5 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αποτυπώνεται ο προβληματισμός και η αναγκαιότητα στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται βασικές πτυχές της έννοιας της ικανοποίησης των πολιτών και των μεθόδων που έχουν αναπτυχθεί για τη μέτρησή της,

¹ Νόμος 4369/2016 «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α /33/27-02-2016)

ενώ στο 3ο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την υλοποίηση της έρευνας πεδίου. Ο σχεδιασμός των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν και η μεθοδολογία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων περιλαμβάνονται επίσης στο 3^ο κεφάλαιο. Στο 4ο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των δεδομένων και τέλος στο 5ο κεφάλαιο καταγράφονται τα συμπεράσματα της έρευνας.

Στο Κεφάλαιο με τα αποτελέσματα της έρευνας παρουσιάζονται ξεχωριστά οι 4 μελέτες περίπτωσης που εξετάστηκαν:

Περιφέρεια Αττικής

- Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα
- Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Π.Ε. Κεντρικού Τομέα και Νήσων

ΟΑΕΔ

- Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ2)
- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΕΤΕ)

Κάθε μελέτη περίπτωσης παρουσιάζει το ρόλο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες κάθε φορέα (αρμοδιότητες, συναλλασσόμενοι πολίτες, διαδικασίες, κ.ά.), το ερωτηματολόγιο που εφαρμόστηκε και τη διαδικασία των συνεντεύξεων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από την επεξεργασία των δεδομένων και ακολουθεί συζήτηση επ' αυτών.

Τέλος στη Γενική Συζήτηση (4^ο Κεφάλαιο) σχολιάζονται συνολικά τα αποτελέσματα των μελετών περίπτωσης, οι δυσκολίες που αντιμετωπίστηκαν και προτείνονται λύσεις για την περαιτέρω εφαρμογή της μεθοδολογίας.

2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

2.1 Η έννοια της ικανοποίησης των πολιτών

Η ικανοποίηση των πολιτών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα βρίσκεται σε ευθεία αναλογία με τις αρχικές προσδοκίες τους και την ποιότητα των υπηρεσιών που δέχονται (James, 2007: 108). Η εμβάθυνση στην έννοια της ικανοποίησης και στις παραμέτρους που την επηρεάζουν προϋποθέτει την ολοκληρωμένη αντίληψη του όρου, όπως αντιμετωπίζεται και στις μελέτες σχετικά με τα επίπεδα κάλυψης των αναγκών των πολιτών. Σύμφωνα με τα πιο πάνω, ο σαφής προσδιορισμός της έννοιας της ικανοποίησης συμβάλει στην αποσαφήνιση των επιθυμιών των επιδιώξεων και των προσδοκιών των πολιτών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα. Από μία άλλη οπτική, η αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών προσδιορίζεται από την συνολική κρίση που κάνουν οι εξυπηρετούμενοι για αυτήν (Parasuraman et al, 1988) και συνδέεται και με την διαχρονική συνολική αντίληψή τους για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (Zeithaml & Bitner, 1996).

Η λεξικογραφική έρευνα του ορισμού της ικανοποίησης αποδίδει τις έννοιες της εκπλήρωσης, της δικαίωσης, της ευχαρίστησης και της απόλαυσης. Επιπλέον, ο όρος χρησιμοποιείται για να αποδώσει το νόημα της πραγματοποίησης αναγκών, επιθυμιών ή αιτημάτων, αλλά και του συναισθήματος που απορρέει από την εκπλήρωση των ανωτέρω αξιώσεων. Η έννοια της ικανοποίησης συνδέεται επίσης με την ηθική αμοιβή και αποκατάσταση, καθώς και με την ηθική ή και υλική αποζημίωση για αντίστοιχη άμεση ή έμμεση βλάβη. Ωστόσο, στη διεθνή βιβλιογραφία η προσέγγιση της έννοιας της ικανοποίησης πολιτών στο πεδίο της χρήσης υπηρεσιών του δημοσίου τομέα είναι ευρύτερη από την λεξικογραφική της απόδοση δεδομένου ότι οι ερευνητές αναζητούν το ουσιαστικό νόημά της στις εντυπώσεις, στις εμπειρίες και στις περιγραφές των πολιτών. Με αυτόν τον τρόπο, οι ερευνητές αφουγκράζονται τις απόψεις των πολιτών και αναγνωρίζουν ότι η ικανοποίηση αποτελεί τη σύνοψη μιας ψυχολογικής διαδικασίας, ο βαθμός της οποίας προκύπτει μετά το πέρας της συνολικής εμπειρίας συναλλαγής με το φορέα (Oliver, 2014: 6). Υπό αυτή την έννοια, η μέτρηση της ικανοποίησης προσδιορίζεται στη βάση της «ανταπόκρισης εκπλήρωσης» του υποκειμένου και εξαρτάται από «το βαθμό στον οποίο το επίπεδο εκπλήρωσης είναι ευχάριστο ή δυσάρεστο» (Oliver, 2014: 8, 23). Συνεπώς, η ικανοποίηση εξαρτάται τόσο από το βαθμό ολοκλήρωσης της αρχικής προσδοκίας όσο και από τα συναισθήματα που η εκπλήρωση αυτή προκαλεί. Για τους λόγους αυτούς, η ικανοποίηση συνδέεται με μια συγκεκριμένη επιδίωξη ή ένα στόχο που πρέπει να επιτευχθεί (Oliver, 2014: 4). Επισημαίνεται ότι, η ικανοποίηση αφορά το τελικό στάδιο της συναλλαγής με τους φορείς και αποτελεί μια ενισχυτική εμπειρία, καθώς επιβεβαιώνει τις αρχικές επιδιώξεις του πολίτη.

Εναλλακτικά, ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σχετίζεται άμεσα με τις προσδοκίες τους καθώς όσο η αντίληψη που έχουν για την χρήση της υπηρεσίας υπερβαίνει τις προσδοκίες τους τόσο μεγαλύτερη είναι η ικανοποίησή τους (Parasuraman et al, 1985). Συνεπώς, ο βαθμός ικανοποίησης δεν συνιστά αντικειμενικό μέγεθος δεδομένου ότι συναρτάται από το επίπεδο των προσδοκιών και κατά πόσο αυτές εκπληρώνονται (Lewis and Mitchell, 1990). Η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες λοιπόν είναι μία αντίληψη, μία νοητική πρόσληψη που χρήζει μέτρησης και ερμηνείας, η οποία ωστόσο δεν ανταποκρίνεται απαραίτητα σε αυτό που θα ορίζεται ως «αντικειμενική» πραγματικότητα (Hill, 1996).

Επιπλέον, το επίπεδο ικανοποίησης προβάλλεται και στην προτίμηση που επιδεικνύουν οι πολίτες σε ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες σε αντιπαραβολή με άλλες αντίστοιχες. Συγκεκριμένα, εάν η ίδια υπηρεσία προσφέρεται από παραπάνω από έναν δημόσιους φορείς, όπως είναι για παράδειγμα η βεβαίωση γνησίου υπογραφής ή η επικύρωση εγγράφων από τα αστυνομικά καταστήματα και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, η προτίμηση που ενδεχομένως δείχνουν οι

πολίτες στα ΚΕΠ φανερώνει τον υψηλότερο βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η έννοια της ικανοποίησης συνδέεται με τα χαρακτηριστικά της ποιότητας, καθώς η ικανοποίηση μπορεί επιπροσθέτως να οριστεί ως η εντύπωση που έχει σχηματίζει ο πολίτης σχετίζοντας τα αποτελέσματα της υπηρεσίας που έλαβε με το πρότυπο ποιότητας που θεωρεί ως άριστο. Μολονότι οι έννοιες της ικανοποίησης και της ποιότητας συγχέονταν στο παρελθόν (Oliver, 2014: 23), λόγω της νοηματικής τους γειτνίασης και συγγένειας, οι πρόσφατες θεωρίες και έρευνες δείχνουν ότι οι έννοιες είναι απολύτως διακριτές. Ουσιαστικά η ποιότητα, την οποία αναζητούν οι πολίτες στις συναλλαγές στους με τους δημόσιους φορείς, μπορεί να οριστεί ως η «αξιολόγηση» της προσφερόμενης υπηρεσίας σε σχέση με την επίδοση που κάθε πολίτης θεωρεί ως «βέλτιστη». Θα μπορούσε να υποστηριχτεί, ότι ο βαθμός της ποιότητας των υπηρεσιών κρίνεται αξιολογικά σε σχέση με κάποιο πρότυπο αριστείας, όπως αυτό καθορίζεται από τις αντιλήψεις των εξυπηρετούμενων πολιτών.

2.2 Κρίσιμες διαστάσεις ικανοποίησης

Η επίτευξη της ικανοποίησης των πολιτών από τις συναλλαγές τους με τους δημόσιους φορείς είναι μια διαδικασία που καλύπτει πολλές διαφορετικές παραμέτρους. Καθώς η ικανοποίηση αποτελεί συνολική εμπειρία, επηρεάζεται από ποικίλους παράγοντες που επιδρούν στην τελική εντύπωση αναφορικά με την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Αποσκοπώντας στην εκπόνηση αξιόπιστης ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας που θα αποτυπώνει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες των δημοσίων φορέων που αποτελούν αντικείμενο της μελέτης, θα επιχειρήσουμε να διερευνήσουμε και να περιγράψουμε τους παράγοντες αυτούς. Στοχεύοντας στη διερεύνηση των παραμέτρων που επιδρούν στο επίπεδο της ποιότητας και της συνακόλουθης ικανοποίησης, είναι απαραίτητη η διάκριση σε παράγοντες ενδογενείς, που αφορούν κάθε πολίτη διακριτά, δηλαδή τους κοινωνιοδημογραφικούς και πολιτιστικούς παράγοντες, και στους εξωγενείς, δηλαδή σε εκείνους που αφορούν στην εικόνα και την ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας (Montalvo, 2009: 2, εικ.2. James, 2007: 109. Alizadeh & Kianfar, 2013: 795. Christensen & Læg Reid, 2005: 7. Kampen et al, 2006).

2.2.1 Κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες (παράγοντες που αφορούν τις αντιλήψεις και προσδοκίες του πολίτη)

Οι κοινωνιοδημογραφικοί και πολιτιστικοί παράγοντες διακρίνονται σε δημογραφικούς, κοινωνικοοικονομικούς και εθνοτικούς/ θρησκευτικούς παράγοντες και συγκεκριμένα:

- α) οι δημογραφικοί παράγοντες αφορούν στην ηλικία, το φύλο και το μέγεθος της περιοχής διαμονής και προσανατολίζουν τους πολίτες σε διαφορετικές μορφές υπηρεσιών (e-δημόσιο, δια τηλεφώνου ή εκ του σύνεγγυς επικοινωνία),
- β) οι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες οι οποίοι αφορούν στο μορφωτικό επίπεδο, στην ευχέρεια πρόσβασης και χρήσης ηλεκτρονικών μέσων και επιδρούν συχνά στην επιλογή του μέσου συναλλαγής. Το επάγγελμα, οι εργασιακές σχέσεις, η προερχόμενη από αυτά οικονομική κατάσταση και το απορρέον κοινωνικό κύρος, επηρεάζουν τις προσδοκίες και τις εντυπώσεις από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το μορφωτικό επίπεδο και η πρόσβαση στην πληροφορία συνδέονται με την ενημέρωση και τις προσδοκίες του κοινού. Το υψηλό επίπεδο πληροφόρησης διαμορφώνει ανάλογες προσδοκίες από το φορέα και ως εκ τούτου αντίστοιχο βαθμό ικανοποίησης. Οι παράμετροι αυτές επιδρούν στο επίπεδο εμπιστοσύνης ως προς την αξιοπιστία και επάρκεια του φορέα. Οι κοινωνιοδημογραφικοί παράγοντες συχνά μελετώνται συνδυαστικά με τους ψυχογραφικούς, προκειμένου να εντοπίσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις αιτίες διαβάθμισης της ικανοποίησης, και

γ) οι εθνοτικοί/θρησκευτικοί παράγοντες αφορούν στα ζητήματα επικοινωνίας, κατανόησης ή πολιτιστικού περιεχομένου θέματα, που αντιμετωπίζουν οι εθνοτικές ή/και θρησκευτικές μειονότητες.

2.2.2 Εξωγενείς παράγοντες :

Οι εξωγενείς παράγοντες, παράγοντες που αφορούν στην εικόνα και ποιότητα εξυπηρέτησης που προσφέρει ο δημόσιος φορέας, διακρίνονται σε:

α) Χωροθέτηση/εικόνα δημόσιας υπηρεσίας: χωροθέτηση, ευκολία στην πρόσβαση, πρόσβαση σε ΑμεΑ, ευκολία στη μετακίνηση εντός της υπηρεσίας, υποδομές, χρήση υποδομών από τους υπαλλήλους και από τους πολίτες, χώρος αναμονής με αριθμούς προτεραιότητας.

β) Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες πριν ή χωρίς τη δια ζώσης επικοινωνία: τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ιστοχώρος.

γ) Επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων, δυνατότητα υπέρβασης δυσκολιών, δημιουργική αντιμετώπιση της υπόθεσης του πολίτη, κατανόηση των ιδιαιτεροτήτων του πολίτη, αξιοπιστία των παρεχομένων πληροφοριών και υπηρεσιών.

δ) Προσωπικότητα/συμπεριφορά υπαλλήλων.

ε) Χρόνος εξυπηρέτησης, χρόνος αναμονής, επανάληψη επίσκεψης στο φορέα.

στ) Κόστος εξυπηρέτησης (κόστος πρόσβασης στο φορέα, κόστος τηλεφωνικής επικοινωνίας, κόστος επικυρώσεων, μεγαρόσημα κ.ά.).

ζ) Ασφάλεια που θεωρεί ο πολίτης ότι του παρέχεται από την χρήση της υπηρεσίας.

Εάν υπάρχει μη ικανοποιητική ποιότητα υπηρεσιών που μπορεί να συνεπάγεται συνολικά χαμηλή ικανοποίηση του πολίτη, ή έστω μερικά χαμηλή ικανοποίηση, οι λόγοι δύναται να εστιαστούν:

α) Σε δυσκίνητες και χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες.

β) Σε ελλιπή ενημέρωση των πολιτών.

γ) Σε μεγάλους χρόνους διεκπεραίωσης υποθέσεων.

δ) Σε μη ευγενική αντιμετώπιση.

ε) Σε παραπομπή από υπηρεσία σε υπηρεσία για την διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών, μολοντί αντικατοπτρίζει τη συνολική εντύπωση που δημιουργείται από την συναλλαγή με το φορέα, επηρεάζεται διακριτά από τον κάθε παράγοντα. Στοχεύοντας στον εντοπισμό των αιτιών διαμόρφωσης των εντυπώσεων σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, η έρευνα θα επιχειρήσει να διερευνήσει τις ανωτέρω παραμέτρους

2.3 Διαχρονική εξέλιξη της μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση

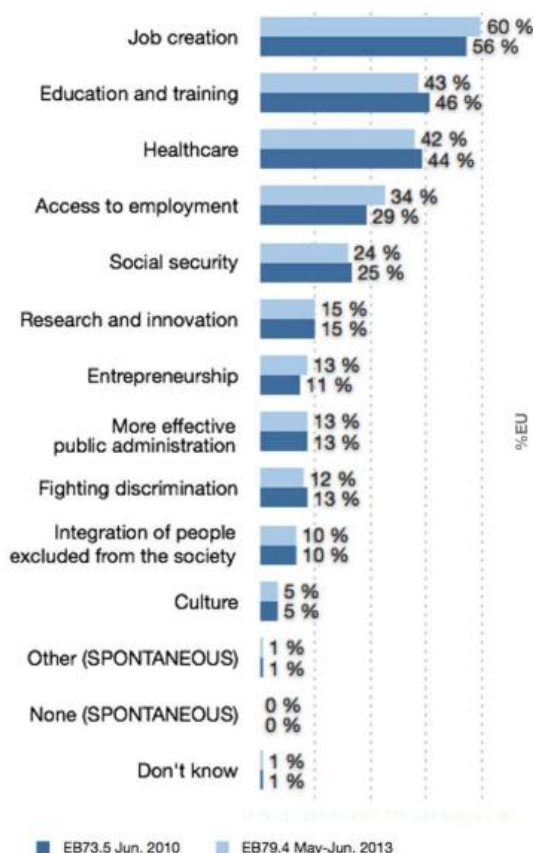
Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση εξελίχθηκε βασιζόμενη στις κλίμακες αξιολόγησης της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών. Οι πρώτες συστηματικές ενέργειες μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών/πελατών αναπτύχθηκαν ως τμήμα εκτεταμένων προγραμμάτων αστικής ανάπτυξης στις ΗΠΑ κατά τη δεκαετία του 1970. Η ομάδα στόχος ήταν κυρίως οι ιδιοκτήτες εμπορικών καταστημάτων και οι επιχειρήσεις που αντιμετώπιζαν δυσχερείς καταστάσεις εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στις

έρευνες αυτές, στηρίζονταν σε πιλοτικές εφαρμογές ενταγμένες σε συγκεκριμένα προγράμματα ερευνητικού χαρακτήρα.

Η πρακτική της ικανοποίησης των πολιτών επιστρατεύτηκε κατά την επόμενη δεκαετία για να εντοπίσει και να καταδείξει την αξιολόγηση των δημοτικών υπηρεσιών των ΗΠΑ, καταγράφοντας τις απόψεις των πολιτών που τις χρησιμοποιούσαν. Η διασύνδεση της ερευνητικής αυτής διαδικασίας με την πελατοκεντρική διοίκηση από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη των πρώτων εργαλείων και μεθοδολογιών συστηματικής μέτρησης της ικανοποίησης. Αρκετά κράτη που ακολούθησαν πρωτοπόρα προγράμματα διοικητικής μεταρρύθμισης, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, το Βέλγιο, η Ολλανδία και ο Καναδάς, ενσωμάτωσαν στην λειτουργία των Δημόσιων Υπηρεσιών την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Η ανάγκη επίτευξης εθνικών στόχων αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως είναι για παράδειγμα, η μείωση της γραφειοκρατίας, διαμόρφωσε κατά τη δεκαετία του 2000 εξειδικευμένους οδηγούς και συστήματα μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων αυτών ενσωματώθηκαν από τις εθνικές διοικήσεις και αξιοποιήθηκαν λειτουργικά στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού του δημοσίου τομέα

Περαιτέρω, η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Ευρωβαρομέτρου, από το 1973, καταγράφει τις απόψεις της κοινής γνώμης για διάφορα ζητήματα που κατά καιρούς προκύπτουν και αξιοποιούνται στη διαμόρφωση ευρωπαϊκών πολιτικών. Από τις έρευνες του Ευρωβαρομέτρου προέκυψε ότι ένα μικρό ποσοστό (13%) των ευρωπαίων πολιτών πιστεύουν ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα έπρεπε να επενδύσει περισσότερο σε μια πιο αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.



Εικόνα 1. Ποσοστά απαντήσεων στην ερώτηση «Ποιες είναι οι προτεραιότητες της ΕΕ και ποιος θα έπρεπε να ωφελείται» στα τεύχη του Ευρωβαρομέτρου του Ιουνίου 2010 και Μαΐου - Ιουνίου 2013(European Commission, 2013).

2.4 Σκοπός και αναγκαιότητα διενέργειας της έρευνας – Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Στοχεύοντας στη λογοδοσία και τον κοινωνικό έλεγχο της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της βελτίωσης της λειτουργίας και της ποιότητας των υπηρεσιών της, στον νόμο 4369/2016 «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια, αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις» προβλέπονται τα εξής:

- διαδικασία ακρόασης κοινωνικών φορέων και πολιτών (Άρθρο 24, § 1, σημείο β),
- διενέργεια ηλεκτρονικών και μη ερευνών με τις οποίες οι πολίτες αξιολογούν τις υπηρεσίες τις οποίες χρησιμοποίησαν (Άρθρο 24, § 1, σημείο γ),
- ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών στις υπηρεσίες όπου προσέρχονται πολίτες και υποβολή παρατηρήσεων και προτάσεων για τη λειτουργία τους (Άρθρο 24, § 1, σημείο δ),
- σύσταση στο ΕΚΔΔΑ Παρατηρητηρίου της Δημόσιας Διοίκησης (ΠΑ.Δ.Δ.) με αποστολή την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας και το συντονισμό των διαδικασιών αξιολόγησης και κοινωνικού ελέγχου της δημόσιας διοίκησης (άρθρο 24, § 2).

Επιπλέον, προβλέπεται ότι οι υπηρεσίες στις οποίες προσέρχονται πολίτες οφείλουν να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν συστήματα διερεύνησης της ικανοποίησης των πολιτών σε συνεργασία με το ΕΚΔΔΑ. Για το σκοπό αυτό στη στοχοθεσία του ΙΝΕΠ² συμπεριλήφθηκε στόχος με τίτλο «Συμμετοχή στο σύστημα διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών (άρ. 24, παρ. 2 του Ν. 4369/2016) για την επιστημονική παρακολούθηση της διοικητικής λειτουργίας» και στη βάση αυτού του στόχου συγκροτήθηκε, με απόφαση της Διεύθυνσης του ΙΝΕΠ³, ομάδα εργασίας για τη διερεύνηση ικανοποίησης των πολιτών σε υπηρεσίες φορέων του δημοσίου, προκειμένου το ΙΝΕΠ να συμβάλει στην εφαρμογή του άρθρου 24 του Ν. 4369/2016. Ο φορέας που αποτέλεσε πεδίο έρευνας στην ανά χείρας μελέτη είναι οι υπηρεσίες της Περιφέρειας αττικής και του ΟΑΕΔ

Η έρευνα είναι προσανατολισμένη στους πολίτες, οι οποίοι νοιώθουν ότι τους ακούν, τους υπολογίζουν και τους καθιστούν κοινωνούς των δημόσιων διαδικασιών, άρα και αξιόλογο συμμετοχο σε αυτές. Η διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες κάνει τους πολίτες να αισθάνονται ότι συμμετέχουν και επηρεάζουν με την γνώμη τους τη λειτουργία του Δημόσιου Τομέα. Από την άλλη πλευρά, αν οι απόψεις των πολιτών ληφθούν υπόψη από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα θα συμβάλλουν στη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για τον σχεδιασμό υπηρεσιών που θα προσφέρουν ταχύτερες και φιλικότερες υπηρεσίες στον χρήστη. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται το αίσθημα ότι η Δημόσια Διοίκηση απευθύνεται στους πολίτες και όχι μόνο ο πολίτης προς τη Δημόσια Διοίκηση και εγκαθιδρύεται μία αμφίδρομη σχέση που περιορίζει την κακοδιοίκηση και τις γραφειοκρατικές πρακτικές, θέτοντας ως στόχο την εξυπηρέτησή τους και όχι τη «διοίκησή» τους (McKevit & Lawton, 1995). Ο πολίτης, εφόσον ερωτάται και λαμβάνεται υπόψη η γνώμη του για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία μίας «πολιτοκεντρικής» οργανωσιακής κουλτούρας του δημόσιου τομέα. Η ανάγκη δημιουργίας μιας νέας οργανωσιακής κουλτούρας εντός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης κρίνεται απαραίτητη για την μετατόπιση της στοχοθεσίας της προς την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη βελτίωση των σχέσεών της με τον πολίτη δημιουργώντας κλίμα εμπιστοσύνης και διαφάνειας. Επιπλέον, η έρευνα ικανοποίησης θα ρίξει φως σε προβληματικές περιοχές στο πεδίο των παρεχόμενων υπηρεσιών που εξετάζονται και θα δοθεί η δυνατότητα να

² Η με αριθμό 525/06-02-2017 Απόφαση Προέδρου του ΕΚΔΔΑ (Ω6ΜΗ4691Φ0-Γ17) με θέμα « Σύστημα Διοίκησης με Στόχους του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) για το 2017 (Καθορισμός Στόχων Διευθύνσεων και Αυτοτελών Τμημάτων) κατόπιν σχετικής εισήγησης της Δ/νσης του ΙΝΕΠ.

³ Η με αριθμό 5332/27-07-2017 απόφαση της Δ/ντριας ΙΝΕΠ για τη διενέργεια ερευνών και εκπόνηση μελετών στο πλαίσιο του προγραμματισμού (ΙΝ.ΕΠ.-Π.ΙΝ.ΕΠ.Θ.), όπως τροποποιήθηκε με την με αριθμό 5993/18-09-2017 απόφαση

αναζητηθούν βιώσιμες λύσεις για τη βελτίωσή τους. Μέσα από τη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πολίτες οι υπηρεσίες θα μπορέσουν να εξελιχθούν σε μαθησιακού τύπου οργανώσεις που είναι πιο ευέλικτες, εξωστρεφείς και ευεπίφορες σε αλλαγές (Μιχαλόπουλος, 2003; Fountain, 2001).

Εξετάζοντας τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της έρευνας μέτρησης της ικανοποίησης των πολιτών, θεωρούμε ότι αυτή μπορεί να έχει ένα διττό αποτέλεσμα. Σε πρώτο επίπεδο η έρευνα θα χαρτογραφήσει την ικανοποίηση των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τις υπηρεσίες του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού(ΟΑΕΔ) και της Περιφέρειας Αττικής. Σε δεύτερο επίπεδο, από την ανάγνωση των αποτελέσματα της έρευνας, οι προαναφερόμενες υπηρεσίες θα εστιάσουν στα σημεία που χρειάζονται βελτίωση αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό η μελέτη θα συμβάλει στην διαμόρφωση μιας πολιτοκεντρικής διοίκησης που, ευθυγραμμίζει τους στόχους της με την ικανοποίηση του πολίτη και αυξάνει εν τέλει την αποτελεσματικότητά της. Περαιτέρω, η έρευνα θα μπορούσε να αξιοποιηθεί προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας του Δημόσιου Τομέα, που αποτελούν παράγοντες διαμόρφωσης ενός περιβάλλοντος εντός του οποίου η διοίκηση μπορεί να παρέχει αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες.

3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Εισαγωγή

Όπως ήδη έχουμε αναφερθεί και στο προηγούμενο κεφάλαιο, η μελέτη της ικανοποίησης των πολιτών-χρηστών των δημοσίων υπηρεσιών, ως διαδικασία, βασίστηκε στις αρχές και τη μεθοδολογία των ερευνών ικανοποίησης πελατών στον τομέα των επιχειρήσεων. Η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών περιελάμβανε - εκτός από την εκτίμηση της λειτουργικότητας και αξίας του καταναλωτικού προϊόντος που είχαν προμηθευτεί - τις απόψεις τους σχετικά με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης, τις γνώσεις των υπαλλήλων ή/και την καθαριότητα των χώρων. Καθώς αυτά είναι στοιχεία κοινά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι δημόσιοι φορείς, θεωρήθηκε ότι μπορούν να επιστρατευτούν οι ίδιες μέθοδοι μέτρησης της εκτίμησης των υπηρεσιών, να αξιοποιηθούν, δηλαδή, τα δοκιμασμένα μοντέλα αξιολόγησης της ικανοποίησης πελατών/πολιτών.

Ειδικότερα, για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών έχουν αναπτυχθεί δείκτες ικανοποίησης των καταναλωτών των προϊόντων και των χρηστών των υπηρεσιών. Συχνότερα χρησιμοποιούνται ο Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (American Customer Satisfaction Index – ACSI) και ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (European Customer Satisfaction Index – ECSI). Αυτοί βασίστηκαν στο Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης Πελατών που σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε στη Σουηδία το 1989, από τον Claes Fornell, υπό την επίβλεψη του Πανεπιστημίου του Michigan και των Σουηδικών Ταχυδρομείων. Το Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών, (IOBE) για λογαριασμό της Ελληνικής Εταιρίας Διοίκησης Επιχειρήσεων, (ΕΕΔΕ) ανέλαβε την ανάπτυξη του ECSI στην Ελλάδα σε συνεργασία με τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως αποτέλεσμα προέκυψε ο Ελληνικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών που παρουσιάστηκε στις 20/11/2001 από το IOBE και την ΕΕΔΕ. Ο προαναφερόμενος δείκτης, βασίζεται στις αξιολογήσεις των καταναλωτών για την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οργανισμούς και επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα.

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μία πρώτη προσπάθεια διερεύνησης του τομέα της ικανοποίησης των πολιτών από τις δομές παροχής υπηρεσιών του ευρύτερου δημοσίου σε πιλοτικό επίπεδο, χρησιμοποιώντας τις αρχές και τη μεθοδολογία των ερευνών ικανοποίησης πελατών. Για το λόγο αυτό επελέγησαν, δειγματοληπτικά, δύο φορείς του δημοσίου τομέα (Ο.Α.Ε.Δ. και Περιφέρεια Αττικής) όπου ερωτήθηκαν οι συναλλασσόμενοι με αυτούς πολίτες για το βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η έρευνα λοιπόν επικεντρώθηκε στην διερεύνηση των παραμέτρων της ικανοποίησης σε σχέση με την αποτελεσματικότητα, τη γραφειοκρατία, την πολυνομία, το χρόνο απόκρισης, την ασφάλεια-εχεμύθεια και τις υποδομές των υπηρεσιών αυτών. Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι σε αυτή την πρωταρχική φάση της διερεύνησης της ικανοποίησης από τις υπηρεσίες του Ελληνικού Δημοσίου δεν επιχειρήθηκε να κατασκευαστούν δείκτες που να μετρούν συγκριτικά την ικανοποίηση των πολιτών αλλά η έρευνα μας επικεντρώθηκε στο να χαρτογραφηθεί μία νέα για τα δεδομένα του Ελληνικού Δημοσίου περιοχή.

3.1.1 Εμπλεκόμενοι φορείς

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη της έρευνας πραγματοποιήθηκε σε συνεννόηση με τους φορείς και τις υπηρεσίες στις οποίες εφαρμόστηκε η έρευνα, ήτοι:

- το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ 2) και το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΕΤΕ) του ΟΑΕΔ,
- τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Π.Ε. Κεντρικού Τομέα και Νήσων και τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών της Περιφέρειας Αττικής.

3.1.2 Συνοπτική παρουσίαση των σταδίων υλοποίησης της έρευνας

Ο σχεδιασμός της έρευνας ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα βασικότερα στάδια εφαρμογής ενός προγράμματος ικανοποίησης για έναν οποιοδήποτε οργανισμό ή επιχείρηση και έχει ως βασικό στόχο την αποφυγή λαθών και τη διασφάλιση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων.

Η διαδικασία σχεδιασμού μιας έρευνας ικανοποίησης συνήθως περιλαμβάνει τα ακόλουθα βασικά βήματα (Varva,1995):

1. Καθορισμός στόχων έρευνας ικανοποίησης. Αυτό προϋποθέτει :
 - Τον καθορισμό των διαστάσεων και χαρακτηριστικών ικανοποίησης που θα μετρηθούν και την ιεράρχηση τους
 - Τη συμφωνία σχετικά με τις επιχειρησιακές πρακτικές που θέλουμε να επηρεαστούν από την έρευνα
 - Τη επιλογή των ομάδων συμμετεχόντων που πρόκειται να συμπεριληφθούν στην έρευνα -επιλογή των ατόμων εσωτερικά της επιχείρησης, που θα επεξεργαστούν / χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα της έρευνας
2. Επιλογή μεθόδου μέτρησης ικανοποίησης : Σε αυτό το βήμα θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα εξής :
 - οι κατηγορίες των συμμετεχόντων στην έρευνα και ο συνολικός αριθμός τους
 - η γεωγραφική κατανομή τους
 - το κόστος ανά συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο
 - ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας
3. Επιλογή του δείγματος πελατών και προγραμματισμός της διεξαγωγής της έρευνας. Εδώ θα πρέπει να ληφθούν υπόψη δυο κύριοι παράγοντες :
 - το μέγεθος και ο τύπος του δείγματος
 - η μέθοδος για την επιλογή του Σχετικά με τον προγραμματισμό της έρευνας, τα κύρια ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν είναι : -ποιος θα διεξάγει την έρευνα - ποια είναι η κατάλληλη χρονική στιγμή για τη διεξαγωγή της
4. Ανάπτυξη του ερωτηματολογίου : Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να προσεχθούν σε ένα ερωτηματολόγιο είναι (Varva,1995): - η έκταση του - η οργάνωση του - οι τύποι των ερωτήσεων - η χρήση ανοικτών ερωτήσεων - η εμφάνιση του
5. Δοκιμή του ερωτηματολογίου : πριν τη διεξαγωγή της έρευνας θα πρέπει να γίνει μια δοκιμή του ερωτηματολογίου τόσο στο εσωτερικό της εταιρείας, όσο και σε ένα μικρό δείγμα πελατών με προσωπικές ή τηλεφωνικές συνεντεύξεις. Με αυτό τον τρόπο διαπιστώνονται σε πρώιμο στάδιο διάφορα προβλήματα, τα οποία θα αποτελούσαν απειλή για την ορθή συμπλήρωση του και αφορμή για παρερμηνείες και λανθασμένες απαντήσεις.
6. Επεξεργασία και παρουσίαση των αποτελεσμάτων : ο τρόπος με τον οποίο θα επεξεργαστούν τα δεδομένα και θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα είναι εξίσου σημαντικός με τον τρόπο με τον οποίο θα συλλεχθούν. Η επεξεργασία θα πρέπει να συνδυάζει μεθόδους περιγραφικής στατιστικής με ανώτερες στατιστικές τεχνικές. Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι σε όσο το δυνατό απλούστερη μορφή, ώστε να γίνονται κατανοητά από τη διοίκηση ανεξάρτητα από το μορφωτικό επίπεδο των μελών της

Για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του ανά χείρας πονήματος ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα: (1) αρχικά καθορίστηκαν οι στόχοι, εν συνεχεία (2) προσδιοριστήκαν οι κρίσιμες διαστάσεις της ικανοποίησης πολιτών, (3) σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο διερεύνησης της ικανοποίησης των πολιτών από προσφερόμενες υπηρεσίες συγκεκριμένων δομών, (4) καθορίστηκε η διαδικασία δειγματοληψίας, πραγματοποιήθηκε (5) προκαταρκτικός έλεγχος της διαδικασίας καθώς και (6) συλλογή και επεξεργασία δεδομένων και (7) ανάλυση αποτελεσμάτων και η υποβολή προτάσεων για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3.2 Αρχές του ερευνητικού σχεδιασμού

Ο σχεδιασμός των συνεντεύξεων, αλλά και το σύνολο της έρευνας πλαισιώνεται από τις αρχές και τη μεθοδολογία της *Κοινωνιολογικής Έρευνας* (Κυριαζή, 1999). Ειδικότερα: (1) η σύνταξη των ερωτήσεων αποφασίστηκε να είναι απλή και συγκεκριμένη, ώστε, να μην προκύπτουν προβλήματα κατανόησης ή σύγχυσης από την πλευρά των ερωτώμενων εξαιτίας περίπλοκων όρων και διατυπώσεων, (2) να μην προκύπτει δυσκολία στην απόδοση της απάντησης, εξαιτίας ερωτήσεων για θέματα που δεν είναι γνωστά στους πολίτες, (3) η δομή του ερωτηματολογίου να είναι τέτοια ώστε να είναι εύκολη η συμπλήρωσή του και εν συνεχεία (5) η στατιστική ανάλυση του, (6) η κάθε απάντηση να μετράει μόνο ένα χαρακτηριστικό, (7) να μη προσφέρεται με μεγάλη ευκολία η εναλλακτική απάντηση «Δε γνωρίζω/Δεν απαντώ».

Κατά τη σύνταξη του ερωτηματολογίου αποφεύχθηκαν: (1) ερωτήσεις με διττή σημασία ή/και ερωτήσεις διατυπωμένες αρνητικά, (2) άμεσες προσωπικές ερωτήσεις, (3) κατευθυντικές ερωτήσεις που μπορεί να προκαταβάλλουν ή να υποβάλλουν την απάντηση στον πολίτη με οποιοδήποτε τρόπο, (5) εκφράσεις ή λέξεις που δεν έχουν το ίδιο νόημα για όλους, (6) ερωτήσεις που δεν έχουν κάποιο συγκεκριμένο λόγο ύπαρξης και κάποια λογική σημασία.

Οι βασικές κλίμακες μέτρησης που συνήθως χρησιμοποιούνται στις κοινωνικές έρευνες είναι οι: (1) κλίμακα σπουδαιότητας, (2) κλίμακα σταθερού αθροίσματος, (3) κλίμακα κατάταξης, (4) γραφική κλίμακα. Για την υλοποίηση της έρευνας μας χρησιμοποιήσαμε την πρώτη κλίμακα εκ των αναφερομένων. Η κλίμακα σπουδαιότητας εκτιμά την σπουδαιότητα μιας ιδιότητας σε μια κλίμακα, που περιλαμβάνει τις εναλλακτικές επιλογές, από «καθόλου σημαντικό» έως «πάρα πολύ σημαντικό». Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου εντοπίζονται στην ευκολία του σχεδιασμού, στην ύπαρξη διαφοροποιήσεων μεταξύ των διαφόρων χαρακτηριστικών του προϊόντος και στην ευκολία συμπλήρωσης.

Προσδιορισμός κρίσιμων διαστάσεων

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε να μελετηθούν οι εξής κρίσιμες διαστάσεις του υπό μελέτη θέματος:

- A. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία
- B. Αποτελεσματικότητα
- Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)
- Δ. Χρόνος ανταπόκρισης
- Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια
- Στ. Υποδομές-Πρόσβαση
- Z. Γενική ικανοποίηση

Στη συνέχεια συγκεντρώθηκαν πληροφορίες σχετικά με τις αρμοδιότητες, τις διαδικασίες και το κοινό που εξυπηρετεί η κάθε υπηρεσία και αποφασίστηκε να: (1) εφαρμοστεί η μεθοδολογία της δια ζώσης συνέντευξης σε όλες της υπηρεσίες - με εξαίρεση το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης

του ΟΑΕΔ όπου πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικές συνεντεύξεις⁴, (2) ότι ο χρόνος διεξαγωγής της έρευνας θα συμπίπτει με το χρόνο ολοκλήρωσης της συνδιαλλαγής των πολιτών με την υπηρεσία.

3.3 Σχεδιασμός ερωτηματολογίων

3.3.1 Βασικά τμήματα

Με βάση την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας αναφορικά με τον σχεδιασμό των βασικών τμημάτων του ερωτηματολογίου, διαπιστώθηκε ότι πρέπει να περιλαμβάνονται σ' αυτό τα εξής τμήματα (Dutka 1995, Naumann and Giel 1995, Varva 1997):

1. **Εισαγωγή**, όπου περιγράφεται ο λόγος διεξαγωγής της έρευνας, ο τρόπος με τον οποίο έχει επιλεγεί ο συγκεκριμένος χρήστης υπηρεσιών, καθώς και η σκοπιμότητα της συμμετοχής του στην έρευνα.
2. **Δημογραφικά στοιχεία**, όπου περιλαμβάνονται οι βασικές δημογραφικές διαστάσεις του δείγματος των πολιτών (για παράδειγμα φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση), ώστε να είναι δυνατή η ομαδοποίηση του και η περαιτέρω ανάλυση του.
3. **Ερωτήσεις ικανοποίησης**, όπου περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αναφέρονται στην μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών, με βάση τις διαστάσεις και τις κλίμακες μέτρησης που έχουν ορισθεί. Το τμήμα αυτό αποτελεί και το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου.
4. **Ερωτήσεις συμπεριφοράς**, όπου υπάρχει αναφορά στη γενικότερη στάση και συμπεριφορά των χρηστών-υπηρεσιών, σε σχέση με την ικανοποίηση που αποκομίζουν από την υπηρεσία, όπως για παράδειγμα αν σκοπεύουν να προτιμήσουν ξανά ή να συστήσουν σε άλλους πολίτες την συγκεκριμένη υπηρεσία του δημοσίου τομέα.

3.3.2 Σύνταξη ερωτηματολογίου⁵

Ειδικότερα, τα δομημένα ερωτηματολόγια, της ανά χειράς μελέτης, όπως προαναφέρθηκε, σχεδιάστηκαν στη βάση των αρχών της κοινωνικής έρευνας (Κυριαζή, 1999) και αποτελούνται ειδικότερα από τα εξής τμήματα:

1^ο τμήμα. Στο εισαγωγικό αυτό τμήμα παρουσιάζεται ο σκοπός της έρευνας και διευκρινίζεται μεταξύ άλλων ότι οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές. Το κείμενο έχει ως εξής:

«Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 'Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος'). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.
Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.»

2^ο τμήμα. Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει τα εξής δημογραφικά στοιχεία:

Α. Φύλο	<ul style="list-style-type: none">• Άντρας• Γυναίκα
---------	--

⁴ Οι πληροφορίες που λήφθηκαν υπόψη για κάθε φορέα παρουσιάζονται στο Παράρτημα ΙΙ

⁵ Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν σε κάθε φορέα παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ι

Β. Εθνικότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Ημεδαπός • Αλλοδαπός
Γ. Μορφωτικό επίπεδο	<ul style="list-style-type: none"> • Α' Βάθμια (Δημοτικό) • Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο) • Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή) • Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ), • Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό)]
Δ. Οικογενειακή κατάσταση	<ul style="list-style-type: none"> • Άγαμος/η • Παντρεμένος/η • Διαζευγμένος/η • Σε διάσταση • Χήρος/α
Ε. Απασχόληση	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιος υπάλληλος • Ιδιωτικός υπάλληλος • Ελεύθερος επαγγελματίας • Συνταξιούχος • Οικιακά • Φοιτητής • Άνεργος
Στ. Έτος γέννησης	

3^ο τμήμα. Περιλαμβάνονται ερωτήσεις που διερευνούν τις επτά κρίσιμες διαστάσεις του υπό μελέτη θέματος. Ειδικότερα, το τμήμα αυτό περιλαμβάνει: (1) κλειστές ερωτήσεις τύπου ΝΑΙ/ΟΧΙ και (2) ερωτήσεις με δυνατότητα εναλλακτικής απάντησης σε πενταβάθμια κλίμακα σπουδαιότητας Likert με την εξής μορφή:

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	Δεν ξέρω/Δεν απαντώ
⑤	④	③	②	①	①

Πρόκειται για μια κλίμακα σπουδαιότητας που χρησιμοποιείται για την εκτίμηση απόψεων ή συμπεριφοράς και αποτελεί ένα πρακτικό και γρήγορο εργαλείο αξιολόγησης. Βρίσκει εφαρμογή στην αξιολόγηση υπηρεσιών με διατύπωση του βαθμού ικανοποίησης του πολίτη από τον τρόπο με τον οποίο ο φορέας έφερε σε πέρας μια υπηρεσία που της ζητήθηκε να παράσχει. Πιο συγκεκριμένα, ο συμμετέχων πολίτης έχει μια λίστα με προτάσεις (καταφατικές ή ερωτηματικές), ο αριθμός των οποίων συνήθως ποικίλλει από έξι ως τριάντα. Οι προτάσεις συνοδεύονται από κλειστές απαντήσεις, οι οποίες συνήθως δίνονται με τη μορφή κλίμακας από 3 ως 7 βαθμίδες και υποδηλώνουν διαφορετικό βαθμό συμφωνίας ή ικανοποίησης. Ο συμμετέχων/αξιολογητής καλείται να σημειώσει το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας του με την εκάστοτε πρόταση.

Οι ερωτήσεις στις οποίες αντιστοιχούν οι παραπάνω βαθμίδες, είναι σύντομες, σαφείς και γραμμένες σε κατανοητή γλώσσα, χωρίς να εμπεριέχουν γενικολογίες και καλύπτουν όλο το εξεταζόμενο εύρος. Οι πολίτες μπορούν να αξιολογήσουν ποικίλες πτυχές μιας Υπηρεσίας. Η κλίμακα Likert προτιμήθηκε καθώς το τελικό αποτέλεσμα της αξιολόγησης προκύπτει από το βαθμό ικανοποίησης και μπορεί να ανακοινωθεί ακόμα και σε ενδιαφερόμενους που δεν είναι ειδικά εκπαιδευμένοι σε θέματα στατιστικής.

Οι ερωτήσεις ομαδοποιήθηκαν για κάθε διάσταση, όπως παρακάτω:

α. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία	
1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις του ίδιου φορέα):	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
2. Αν ΝΑΙ επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:	<ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο • Αποκεντρωμένη Διοίκηση • Περιφέρεια • Δήμος • Άλλο
β. Αποτελεσματικότητα	
1. Η υπηρεσία ⁶ σας εξυπηρέτησε έγκαιρα ;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
2. Αν ΟΧΙ επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:	<ul style="list-style-type: none"> • Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες • Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση • Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο • Άλλος λόγος
3. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από την υπηρεσία ήταν ακριβείς;	Κλίμακα Likert
4. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
5. Αν ΝΑΙ σε ποιο βαθμό λάβατε από την υπηρεσία κατατοπιστικές απαντήσεις;	Κλίμακα Likert
γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα – Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)	
1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας πόσα έγγραφα / έντυπα προσκομίσατε στην υπηρεσία;	<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> >4
2. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την υπηρεσία;	<ul style="list-style-type: none"> • ΝΑΙ • ΟΧΙ
3. Αν ΝΑΙ επιλέξτε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) της υπηρεσίας στα οποία απευθυνθήκατε:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> >4

⁶ Αναγράφεται η υπηρεσία στην οποία πραγματοποιείται η έρευνα

4. Αν ΟΧΙ επιλέξετε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρατε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα Φορείς του Δημοσίου <input type="checkbox"/> Υπουργείο <input type="checkbox"/> Αποκεντρωμένη Διοίκηση <input type="checkbox"/> Περιφέρεια <input type="checkbox"/> Δήμος <input type="checkbox"/> Άλλο	Αριθμός Εγγράφων
5. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
δ. Χρόνος ανταπόκρισης	
1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	Κλίμακα Likert
2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;	Κλίμακα Likert
ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια	
1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	Κλίμακα Likert
2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	Κλίμακα Likert
στ. Υποδομές-Πρόσβαση	
1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	Κλίμακα Likert
2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	Κλίμακα Likert
3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	Κλίμακα Likert
4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	Κλίμακα Likert
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	Κλίμακα Likert
6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	Κλίμακα Likert
7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	Κλίμακα Likert
ζ. Γενική ικανοποίηση	
1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	Κλίμακα Likert
2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	Κλίμακα Likert

Η τελευταία ερώτηση του 3^{ου} τμήματος (ζ.2) είναι ερώτηση συμπεριφοράς όσον αφορά στην ικανοποίηση που αποκομίζουν από την Υπηρεσία.

Το ερωτηματολόγιο που απευθύνεται στους πολίτες που αναζητήσαν πληροφορίες και εξυπηρετήθηκαν από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του ΟΑΕΔ είχε ορισμένες διαφοροποιήσεις, ώστε να είναι απόλυτα προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης

υπηρεσίας. Η πρώτη διάκριση βασίζεται στο εύρος της γεωγραφικής κάλυψης της υπηρεσίας, η οποία προσφέρεται σε πανελλαδικό επίπεδο. Στοχεύοντας στη διερεύνηση του ποσοστού προτίμησης από πολίτες που διαμένουν σε απομακρυσμένες περιοχές από τα αστικά κέντρα και ενδεχομένως δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της περιοχής τους, διερευνήθηκε ουσιαστικά ο βαθμός στον οποίο το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης υποκαθιστά την εκ του σύνεγγυς εξυπηρέτηση από τα κατά τόπους ΚΠΑ. Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο προστέθηκε επίσης στο τμήμα των δημογραφικών στοιχείων, ερώτηση που αφορά στον τόπο διαμονής των συμμετεχόντων στην έρευνα. Οι επιλογές απαντήσεων ήταν: α) αγροτική περιοχή (<2.000 κατ.), β) ημιαστική περιοχή (2.000-10.000 κατ.) ή γ) αστική περιοχή (>10.000 κατ.).

Το ερωτηματολόγιο του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης διαφοροποιείται, λόγω του ιδιαίτερου χαρακτήρα του, σε επιπλέον σημεία. Συγκεκριμένα, έχουν αφαιρεθεί οι ερωτήσεις που αφορούν στον τομέα των «Επικαλύψεων αρμοδιοτήτων φορέων / Πολυνομίας», καθώς και όσες ερωτήσεις του τομέα «Υποδομές - Πρόσβαση» αφορούν κτηριολογικές υποδομές και ζητήματα προσβασιμότητας. Η διερεύνηση της ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών έχει εμπλουτιστεί με ερωτήσεις προσανατολισμένες στο ρόλο του Κέντρου, όπως είναι ο βαθμός ικανοποίησης του πολίτη σχετικά με την εγκυρότητα και την ακρίβεια των προσφερομένων πληροφοριών, αλλά και η διευθέτηση των ζητημάτων που απασχολούν τον πολίτη, ώστε να αναζητήσει την επίλυσή τους στο Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Επιπλέον, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες του Κέντρου, το ερωτηματολόγιο ζητά απαντήσεις σχετικές με το χρόνο αναμονής στην τηλεφωνική γραμμή, καθώς και το κόστος επικοινωνίας.

Συνολικά, τα ερωτηματολόγια διαμορφώθηκαν λαμβάνοντας υπόψη τις αρμοδιότητες κάθε Υπηρεσίας. Για το λόγο αυτό διαφοροποιήθηκαν ως προς τον κατάλογο των φορέων από τους οποίους ενδεχομένως χρειάστηκε οι πολίτες να προσκομίσουν έγγραφα προκειμένου να κατατεθούν στην Υπηρεσία για την οποία ερωτήθηκαν. Στα ερωτηματολόγια της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής ή του ΚΠΑ Αμαρουσίου, οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να συμπληρώσουν ελεύθερα τους φορείς από τους οποίους προσκόμισαν έγγραφα. Η προσαρμογή ή ελεύθερη προσθήκη των εμπλεκόμενων φορέων στο ερωτηματολόγιο, ανάλογα με τις προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που χρειάζεται η εκάστοτε Υπηρεσία, προσέφερε πληρέστερο έλεγχο της γραφειοκρατικής διαδικασίας και των στάσεων που χρειάζεται να κάνει ο πολίτης προκειμένου να εξυπηρετηθεί τελικά από κάθε Υπηρεσία.

3.4 Έλεγχος – συλλογή – επεξεργασία δεδομένων

Για τον προκαταρκτικό έλεγχο της διαδικασίας πραγματοποιήθηκαν δοκιμαστικές δια ζώσης συνεντεύξεις μεταξύ των μελών των ομάδων και με συναλλασσόμενους με τις εκάστοτε υπηρεσίες στους χώρους των Υπηρεσιών. Σε αυτή τη φάση εκτιμήθηκε η ημερήσια κίνηση πολιτών στις υπηρεσίες ώστε να μπορεί να προσδιοριστεί το μέγεθος του πληθυσμού και ο ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός δειγμάτων για την αξιοπιστία της έρευνας.

Η συλλογή των δεδομένων έγινε το διάστημα 28/09 έως 28/10/2017 με φυσική παρουσία των ερευνητών στους χώρους των Υπηρεσιών. Στο Παράρτημα II περιγράφονται λεπτομερέστερα οι διαδικασίες συλλογής των δεδομένων για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνεται το διάστημα συλλογής μετρήσεων, ο αριθμός των εξυπηρετούμενων πολιτών και ο αριθμός των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων που - το ίδιο διάστημα - συγκεντρώθηκαν σε κάθε υπηρεσία.

Φορέας	Υπηρεσία	Διάστημα έρευνας	Αριθμός εξυπηρετούμενων πολιτών	Αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων
Περιφέρεια Αττικής	Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα	28/09 – 27/10	50	47
	Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Π.Ε. Κεντρικού Τομέα και Νήσων	05/10 – 24/10	75	41
ΟΑΕΔ	Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ2)	17/10 - 27/10	2100	182
	Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΕΤΕ)	11/10 - 20/10	4000	294

Τα δεδομένα των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν σε φόρμες εισαγωγής και σε υπολογιστικά φύλλα. Οι μέθοδοι ανάλυσης που εφαρμόστηκαν περιλαμβάνουν την περιγραφική στατιστική (descriptive statistics) και τον ολικό δείκτη ικανοποίησης (common satisfaction index).

3.5 Περιορισμοί της έρευνας⁷

3.5.1 Γενικοί περιορισμοί

Η δειγματοληπτική έρευνα αντιμετωπίζει τα φαινόμενα ως σταθερά και αμετάβλητα και τα άτομα ως φορείς επιμέρους μετρήσιμων χαρακτηριστικών. Ωστόσο, καθώς οι κοινωνικές σχέσεις είναι ρευστές από τη φύση τους και δημιουργούν τα κοινωνικά φαινόμενα κατά τη διαδραμάτιση τους, καθίσταται δύσκολο, τα τελευταία, να αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης με τη μέθοδο των τυποποιημένων ερωτηματολογίων. Η πρόσληψη της πραγματικότητας από την πλευρά των υποκειμένων είναι μια σύνθετη διαδικασία που επηρεάζεται από την προσωπικότητα τους, από τις κοινωνικές τους σχέσεις, από τα βιώματά τους και την γενικότερη ιστορική εξέλιξη.

Περαιτέρω, ο ερευνητής θεωρεί ότι οι ερευνώμενοι μπορούν να μεταφέρουν με ακρίβεια στους άλλους το πώς αισθάνονται, τι πιστεύουν, πως πράττουν - άρα οι περιγραφές τους για την κοινωνική κατάσταση συνιστούν έγκυρους δείκτες της πραγματικότητας - και ότι οι απαντήσεις τους είναι ειλικρινείς και ακριβείς. Ωστόσο, η έρευνα επηρεάζεται από τη διάδραση ερευνητή και ερευνώμενου, από τον τρόπο που εξελίσσεται η κοινωνική συνάντηση, από τις κοινωνικές κατασκευές που διαμορφώθηκαν κατά τη διαδικασία της αλληλεπίδρασης τους.

Παρά τις όποιες προφυλάξεις, δεν μπορεί να παραβλεφθεί το γεγονός ότι, η ίδια η μέθοδος μπορεί να επιβάλλει τρόπους σκέψης και να περιορίζει τα νοήματα των ερευνώμενων στα όρια των προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων της δομημένης συνέντευξης. Διότι, ο ερευνητής έχει προαποφασίσει, αφενός, ποια στοιχεία θα μελετήσει, επιβάλλοντας κατηγορίες πρόσληψης και οργάνωσης του κοινωνικού κόσμου, και αφετέρου, ότι οι ερμηνείες που αποδίδει ο ίδιος στις ερωτήσεις, ταυτίζονται με αυτές του ερευνώμενου.

Οι πιο ένθερμοι πολέμιοι, σύμφωνα με την βιβλιογραφική επισκόπηση, ισχυρίζονται ότι η ποσοτική έρευνα προκειμένου να εξασφαλίσει την αμεροληψία και τη δυνατότητα γενίκευσης θυσιάζει τον πλούτο και το βάθος του νοήματος των υποκειμένων και ότι είναι μύθος η εκ των ων ουκ άνευ συνθήκη της ουδετερότητας του ερευνητή, αφού η φύση των ανθρώπινων αλληλεπιδράσεων δεν είναι ανεξάρτητη από την κοινωνική και ιστορική κατάσταση.

3.5.2 Ειδικοί περιορισμοί

Έχει ήδη αναφερθεί ότι η παραπάνω έρευνα περιορίζεται σε τέσσερις υπηρεσίες. Γεωγραφικά εκτείνεται σε διαφορετικές περιοχές, με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά του υπό μελέτη

⁷ Κυριαζή Ν., 1999, Η Κοινωνιολογική Έρευνα

πληθυσμού (για παράδειγμα έχουμε διαφοροποίηση στη σύνθεση των κοινωνικών στρωμάτων). Οι περιοχές επίσης διαφοροποιούνται σε σχέση με το βαθμό ευκολίας της πρόσβασης των εξυπηρετούμενων όπου χρησιμοποιούν τα μέσα μαζικής μεταφοράς.

Ωστόσο, οι υπηρεσίες – και συνεπώς ο υπό μελέτη πληθυσμός καθορίστηκαν από τους συνεργαζόμενους φορείς και είναι αποτέλεσμα συνθηκών που διέφευγαν από τα όρια ελέγχου των ερευνητών. Η επιλογή των φορέων δεν έγινε τυχαία αλλά μας υποδείχτηκαν από τις διοικήσεις τους.

Καταλήγοντας, κρίνεται σημαντικό να αναφερθεί ότι οι υπό μελέτη υπηρεσίες εξυπηρετούν σε τοπικό επίπεδο –εκτός από το τηλεφωνικό κέντρο του ΟΑΕΔ -, οπότε οι πολίτες έχουν μια σχετικά σταθερή επισκεψιμότητα και ενδεχομένως να αναπτύσσεται σχέση μεταξύ πολιτών και υπαλλήλων και να επηρεάζεται η προδιάθεση των τελευταίων προς το θετικότερο.

Συμπερασματικά, καταλήγουμε ότι (1) η έρευνα ρίχνει φως σε ορισμένες πτυχές του υπό μελέτη θέματος, και (2) ότι απαιτείται μεγάλη και συντονισμένη μελέτη και συνδυασμός και επιπλέον μεθόδων, ώστε να επιτυγχάνεται μια ολοκληρωμένη και σε βάθος διερεύνηση των κοινωνικών φαινομένων για να αποτυπωθούν γενικότερες τάσεις.

4 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 Περιφέρεια Αττικής

4.1.1 Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Περιφέρειας Αττικής

i. Περιγραφή

Η περιγραφή του φορέα και των αρμοδιοτήτων του περιλαμβάνονται στο Παράρτημα II.

ii. Διαδικασία της έρευνας

Τα ερωτηματολόγια που αφορούν στο βαθμό ικανοποίησης των πολιτών που εξυπηρετούνται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής συμπληρώθηκαν κατά την περίοδο 28/09 – 27/10/2017, σε διάστημα 11 εργάσιμων ημερών.

Συνολικά για τους σκοπούς της έρευνας δέχτηκαν να συμμετάσχουν και να απαντήσουν σε ερωτηματολόγια 48 εξυπηρετηθέντες. Η μέση κίνηση στο διάστημα διενέργειας της έρευνας εκτιμήθηκε σε 5 πολίτες ανά ημέρα, ενώ ο ημερήσιος αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ήταν μεταξύ 3 και 5 ανά ημέρα. Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν σε φόρμα εισαγωγής που αναπτύχθηκε με την εφαρμογή Google Forms.

Το πλήθος των εξυπηρετηθέντων ατόμων κατά το παραπάνω διάστημα κρίνεται ότι ήταν 50 άτομα και των ερωτηθέντων 48 άτομα.

iii. Αποτελέσματα

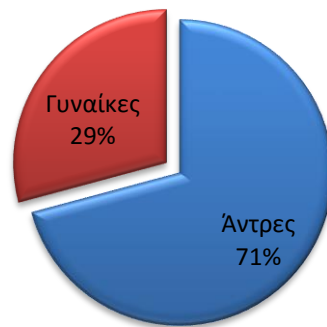
Οι πολίτες που εξυπηρετούνται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής αποτελούν, ως επί το πλείστον, εκπροσώπους ανώνυμων εταιρειών που επιθυμούν να διεκπεραιώσουν υποθέσεις σχετικές με την επιχείρησή τους ή πολίτες που ζητούν χορήγηση αδειών άσκησης επαγγέλματος μηχανολογικών και ηλεκτρολογικών ειδικοτήτων, αλλά και άλλες υπηρεσίες. Σύμφωνα με εκτιμήσεις των υπαλλήλων της Διεύθυνσης Ανάπτυξης, τις περισσότερες συναλλαγές με πολίτες συγκεντρώνουν τα τμήματα ανωνύμων εταιρειών.

Αρκετές ιδιαιτερότητες δυσχέραναν τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων. Τα τελευταία χρόνια, ο όγκος των αιτήσεων όσων επιθυμούν να συνεργαστούν με τα τμήματα ανωνύμων εταιρειών κατατίθεται στην υπηρεσία του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.), η οποία με τη σειρά της ελέγχει και προωθεί ηλεκτρονικά τις αιτήσεις στη Διεύθυνση Ανάπτυξης της Περιφέρειας Αττικής. Επομένως, δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των εξυπηρετούμενων πολιτών στους χώρους της συγκεκριμένης Διεύθυνσης. Συνεπώς, οι πολίτες μπορούν να έχουν γνώση των διαδικασιών, αλλά όχι συχνά των χώρων της Υπηρεσίας. Επιπλέον, είναι δυσκολότερος ο έλεγχος των χρόνων διεκπεραίωσης, καθώς μεσολαβεί ενδιάμεση Υπηρεσία, το Γ.Ε.ΜΗ., που επεξεργάζεται τις αρχικές αιτήσεις. Τα χαρακτηριστικά αυτά οδήγησαν στη συλλογή μικρού αριθμού ερωτηματολογίων, εφόσον για τη συμπλήρωσή τους χρειαζόταν δια ζώσης συνέντευξη των πολιτών, σε σχέση με τις υποθέσεις που πραγματικά εξυπηρετούν τα τμήματα της Διεύθυνσης.

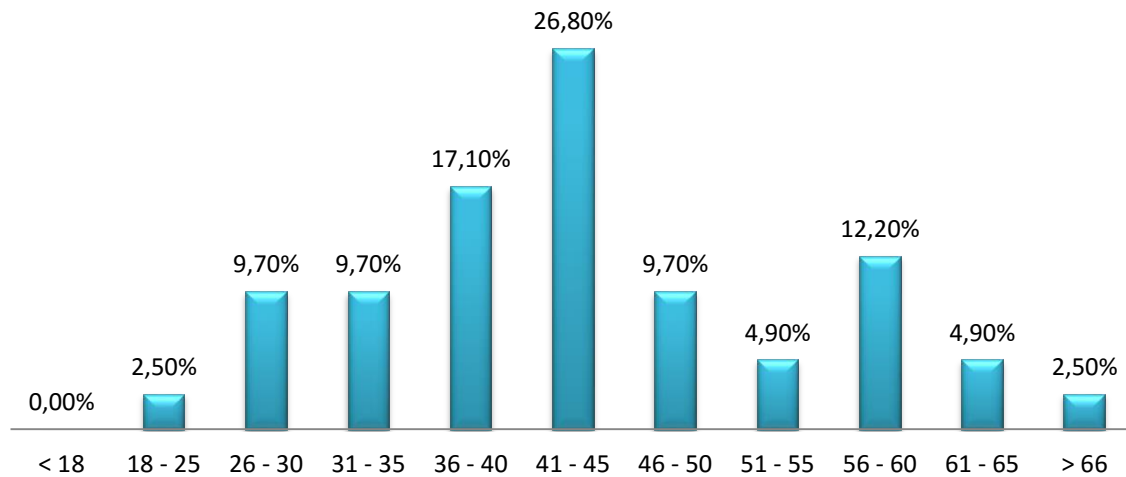
Συνολικά, όπως προαναφέρθηκε κατά τη περίοδο 28/09-09/10/2017, συμπληρώθηκαν 48 ερωτηματολόγια από πολίτες που εξυπηρετήθηκαν από τα τμήματα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα. Η πλειονότητα των ερωτώμενων ήταν άνδρες, σε ποσοστό 70,8 %, ενώ ο γυναικείος

πληθυσμός αντιπροσωπεύτηκε σε ποσοστό 29,2 % (Διάγραμμα 4.1.1.1.). Επιπλέον, από τους 41 πολίτες που απάντησαν την ερώτηση σχετικά με την ηλικία τους, οι περισσότεροι ανήκαν μεταξύ 36-45 ετών, ενώ λιγότεροι αναλογικά εκπροσωπούσαν τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες (Διάγραμμα 4.1.1.2.). Η πλειονότητα των εξυπηρετούμενων που απάντησαν στα ερωτηματολόγια ήταν ημεδαποί, ενώ μόνο 2 στους 49 ήταν αλλοδαποί (Διάγραμμα 4.1.1.3.). Περίπου οι δύο στους τρεις ήταν έγγαμοι, ενώ ο ένας στους τρεις ανήκε σε διαφορετική οικογενειακή κατάσταση (Διάγραμμα 4.1.1.4.).

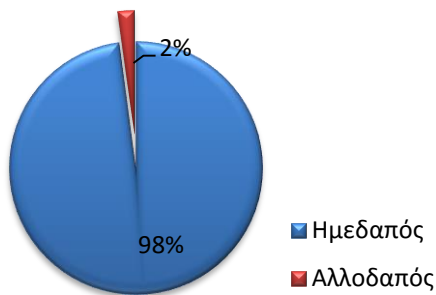
Διάγραμμα 4.1.1.1.: Φύλο



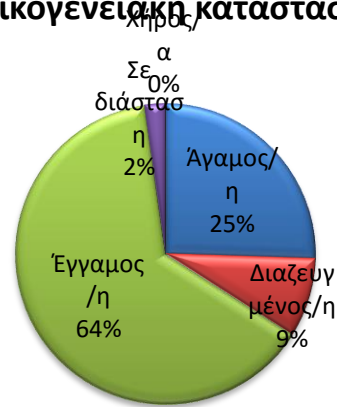
Διάγραμμα 4.1.1.2.: Ηλικιακές ομάδες



**Διάγραμμα 4.1.1.3.:
Ιθαγένεια**

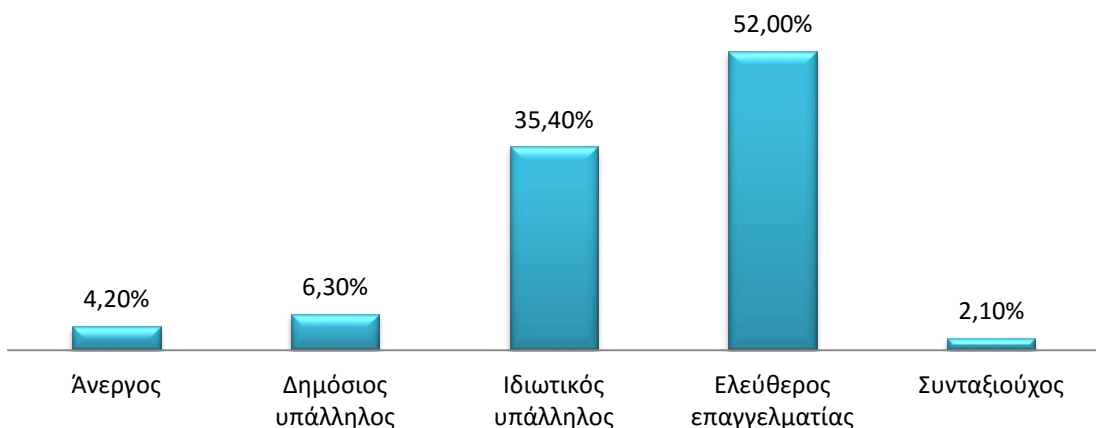


**Διάγραμμα 4.1.1.4:
Οικογενειακή κατάσταση**

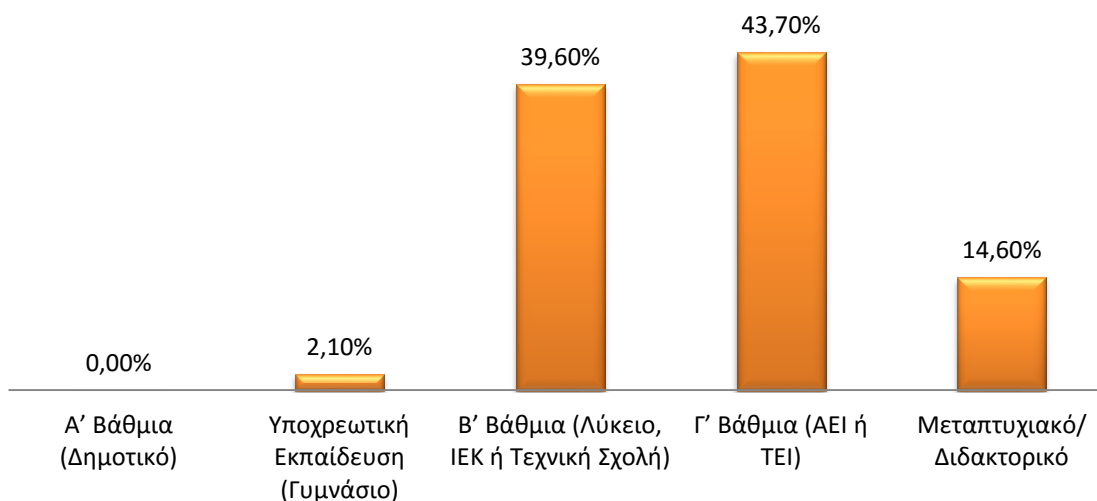


Οι πολίτες που εξυπηρετούνται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης της Περιφέρειας Αττικής ανήκουν, στο μεγαλύτερο μέρος τους, στην κατηγορία των ελεύθερων επαγγελματιών. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο, καθώς συμφωνεί με τις αρμοδιότητες του φορέα και τη λειτουργία του. Έτσι, οι ελεύθεροι επαγγελματίες εκπροσωπούν το 52 % όσων συμμετείχαν στην έρευνα, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι το 35,4 %, ενώ πολύ λιγότεροι ήταν οι δημόσιοι υπάλληλοι ή οι άνεργοι πολίτες (Διάγραμμα 4.1.1.5.). Σε άμεση αντιστοιχία με τα επαγγέλματα που ασκούν οι εξυπηρετούμενοι από τα τμήματα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης βρίσκεται και το μορφωτικό τους επίπεδο. Επομένως, όπως θα ήταν αναμενόμενο, περίπου τέσσερις στους δέκα πολίτες έχουν ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ενώ μεγαλύτερο ποσοστό, περίπου το 44 % των πολιτών που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, έχει ολοκληρώσει σπουδές σε ΑΕΙ ή ΤΕΙ. Επιπλέον, περίπου ένας στους έξι εξυπηρετούμενους είναι κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού τίτλου σπουδών (Διάγραμμα 4.1.1.6.).

Διάγραμμα 4.1.1.5.: Απασχόληση

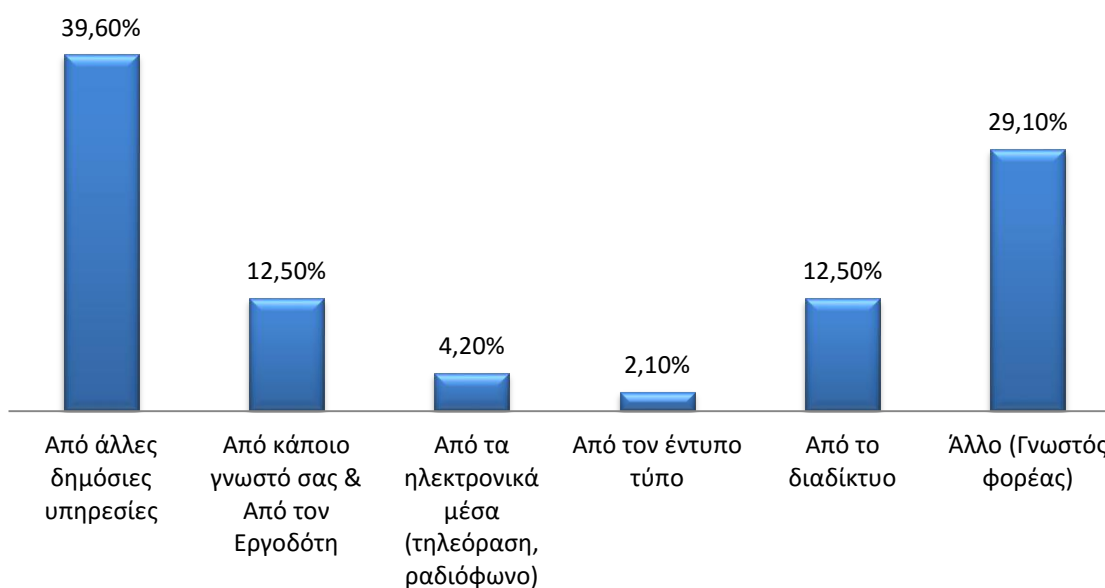


Διάγραμμα 4.1.1.6.: Εκπαιδευτικό επίπεδο



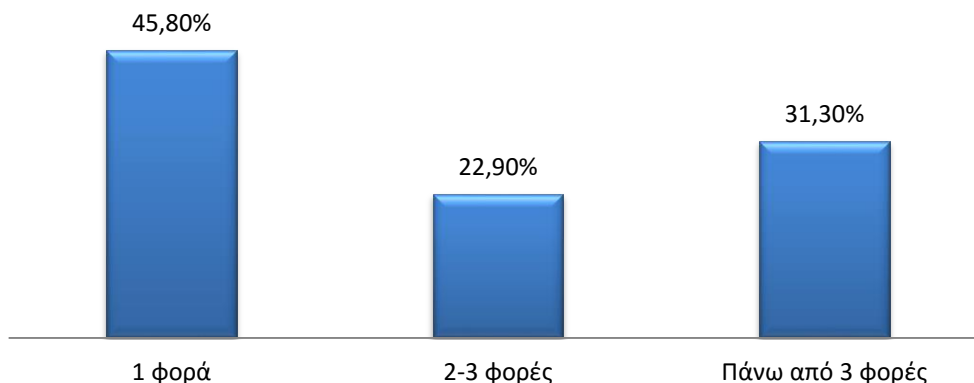
Οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα πληροφορήθηκαν σχετικά με τη λειτουργία και την αναγκαιότητα χρήσης της συγκεκριμένης Υπηρεσίας σε μεγάλο ποσοστό, συγκεκριμένα το 39,6 %, από άλλους φορείς του δημοσίου, οι οποίοι, ενδεχομένως, τους παρέπεμψαν στην αρμόδια για την εξυπηρέτησή τους Υπηρεσία. Σε μικρότερο ποσοστό δέχτηκαν πληροφορίες από γνωστό / εργοδότη ή το διαδίκτυο και ακόμη λιγότεροι χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικά μέσα για την πληροφόρησή τους. Περίπου ένας στους τρεις πολίτες έλαβαν πληροφορίες από διαφορετική πηγή, συνήθως απάντησαν ότι γνώριζαν ήδη τη λειτουργία της, ενδεχομένως λόγω προηγούμενης συνεργασίας και γνώσης των απαραίτητων διαδικασιών (Διάγραμμα 4.1.1.7.).

Διάγραμμα 4.1.1.7.: Ενημέρωση για την Υπηρεσία



Ο αριθμός των επισκέψεων στον ίδιο δημόσιο φορέα φανερώνει την ανάγκη των πολιτών να επαναλάβουν τις μεταβάσεις στην Υπηρεσία προκειμένου να ολοκληρωθούν οι υποθέσεις τους. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, το 45,8 % είχαν κάνει χρήση της Υπηρεσίας μία φορά κατά το τελευταίο δωδεκάμηνο, ενώ οι υπόλοιποι εξυπηρετούμενοι πολίτες είχαν χρειαστεί να τη χρησιμοποιήσουν από δύο φορές και επιπλέον (Διάγραμμα 4.1.1.8.).

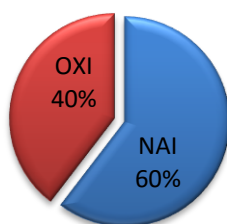
Διάγραμμα 4.1.1.8.:
Χρήση της Υπηρεσίας τους τελευταίους 12 μήνες



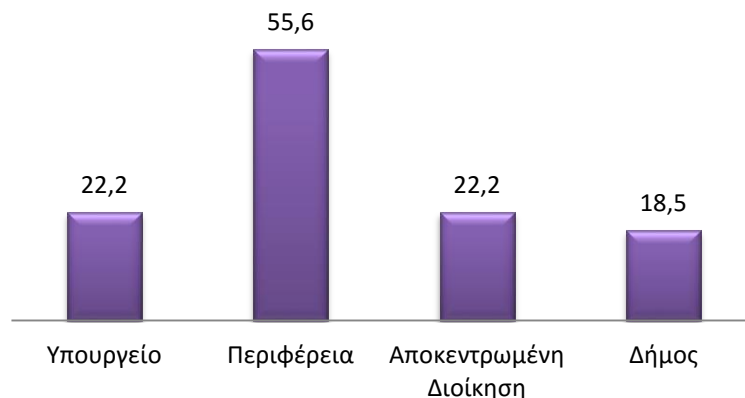
Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία

Η έρευνα σχετικά με τις ενδεχόμενες επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων και την πολυνομία επικεντρώθηκε σε ερωτήσεις που αφορούσαν στην εμπλοκή συναρμοδίων φορέων, απαραίτητων για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Έτσι, οι δύο στους τρεις πολίτες που απάντησαν στα ερωτηματολόγια χρησιμοποίησαν κι άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου προκειμένου να ολοκληρώσουν την υπόθεσή τους, ενώ ο ένας στους τρεις εξυπηρετήθηκε μόνο από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα. Όσοι επισκέφθηκαν κι άλλες δημόσιες υπηρεσίες, δήλωσαν ότι χρειάστηκε να εξυπηρετηθούν και από υπηρεσίες υπουργείων και του δήμου. Επιπλέον, περίπου ένας στους δύο επισκέφτηκε άλλες υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής.

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;



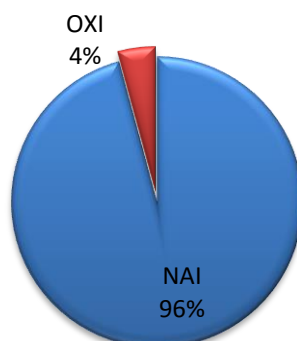
A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:



Διάσταση: Αποτελεσματικότητα

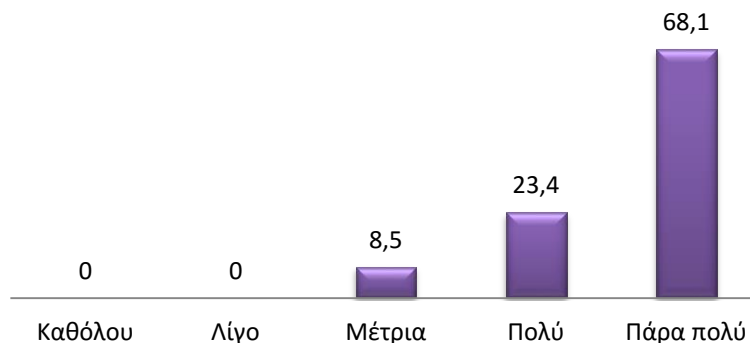
Η μελέτη της διάστασης της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα δείχνει πολύ μεγάλο ποσοστό ικανοποίησης σχετικά με την ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων. Συγκεκριμένα, από τους 48 πολίτες που απάντησαν σχετικά με την έγκαιρη ή μη εξυπηρέτησή τους από την Υπηρεσία, οι 46 απάντησαν θετικά, ενώ οι 2 πολίτες που έδωσαν αρνητική απάντηση θεώρησαν ως αιτίες το μικρό αριθμό υπαλλήλων (1) και τη συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες (1).

B1. Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;



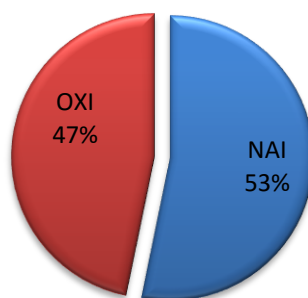
Η εγκυρότητα και η ακρίβεια των πληροφοριών που δόθηκαν από την Υπηρεσία έχει εκτιμηθεί σε πολύ υψηλό βαθμό από τους πολίτες που συμμετείχαν στα ερωτηματολόγια. Αναλυτικότερα, από τους 47 πολίτες που απάντησαν τη σχετική ερώτηση, το 91,5 % θεώρησαν ότι οι πληροφορίες που έλαβαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα ήταν πολύ ή πάρα πολύ ακριβείς. Ένας στους δώδεκα πολίτες που ρωτήθηκαν δήλωσε ότι οι πληροφορίες που έλαβε ήταν μετρίως ακριβείς, ενώ κανείς δεν έκρινε ως λίγο ή καθόλου ακριβείς τις απαντήσεις που έλαβε για την υπόθεσή τους από την Υπηρεσία.

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

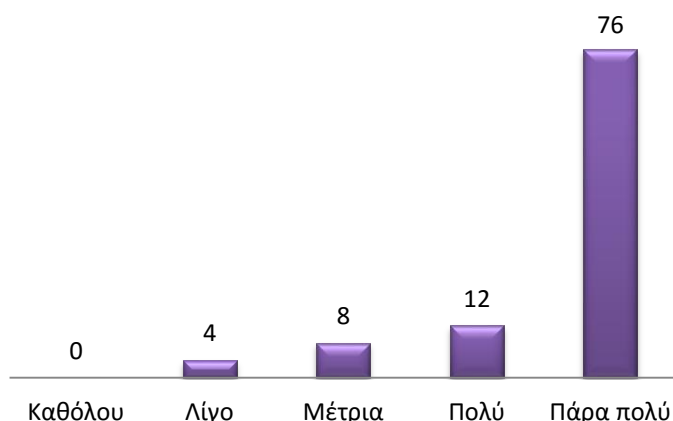


Οι μισοί περίπου από τους πολίτες που προσήλθαν στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα και συμπλήρωσαν τη σχετική έρευνα, συγκεκριμένα το 53,2 %, δήλωσαν ότι είχαν απορίες σχετικά με την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους. Σχεδόν οι εννέα στους δέκα όσων αρχικά είχαν ερωτήματα που χρειάζονταν απάντηση από την Υπηρεσία, έκριναν ότι οι απαντήσεις που έλαβαν ήταν πολύ ή πάρα πολύ κατατοπιστικές. Λίγοι πολίτες, δύο και ένας αντίστοιχα, δήλωσαν ότι οι απαντήσεις της Υπηρεσίας ήταν μετρίως ή λίγο κατατοπιστικές.

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

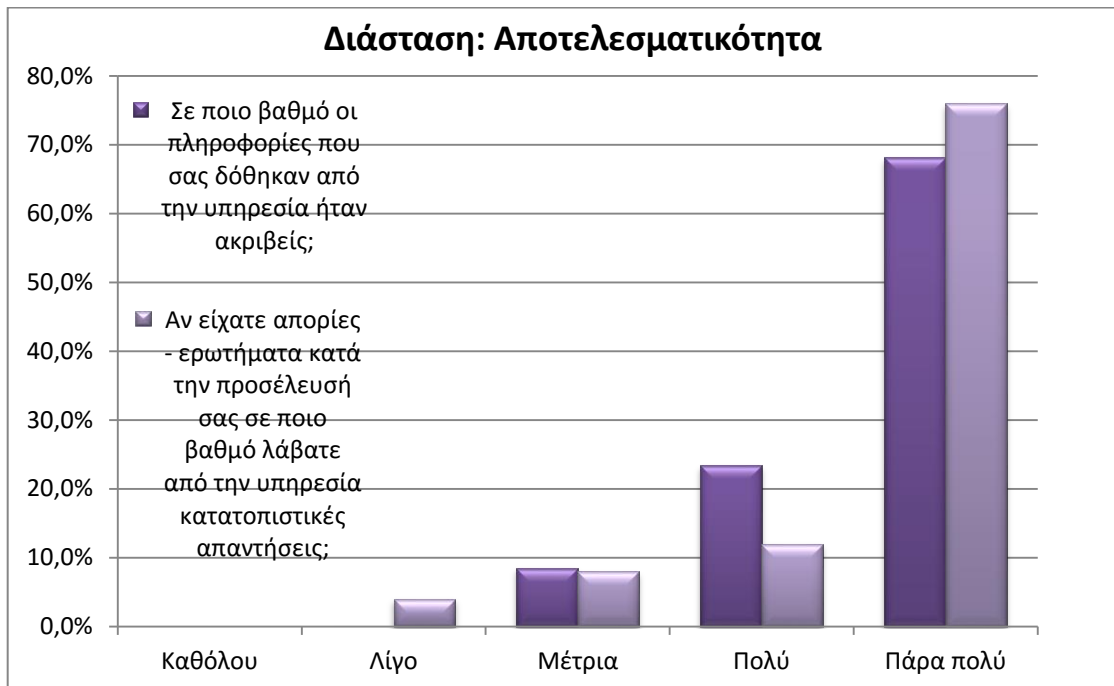


B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;



Η συνισταμένη των απαντήσεων της διάστασης της Αποτελεσματικότητας φανερώνει τις αντιλήψεις των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, σχετικά με το βαθμό ακρίβειας των πληροφοριών και τη διαφωτιστικότητα των απαντήσεων που έλαβαν από την Υπηρεσία. Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι συμπίπτουν οι απόψεις όσων έκριναν τις πληροφορίες ακριβείς και τις απαντήσεις κατατοπιστικές. Συνεπώς, ο δείκτης της αποτελεσματικότητας παρουσιάζει, κατά μέσον

όρο, το 72% των εξυπηρετούμενων πολιτών που συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια να κρίνουν ως πάρα πολύ ακριβείς και ενημερωτικές τις απαντήσεις που έδωσε η Υπηρεσία.

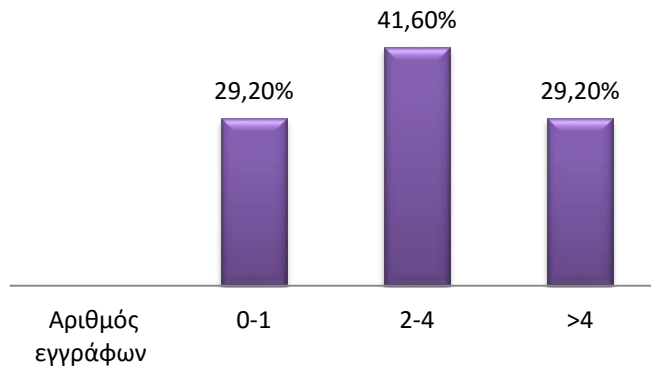


Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

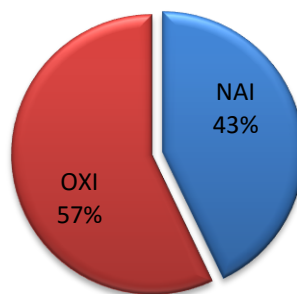
Οι πολίτες που συνεργάζονται με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής χρειάζεται να τεκμηριώσουν τις υποθέσεις τους με συγκεκριμένα έγγραφα. Αρκετά συχνά οι πολίτες προσκομίζουν έγγραφα από διαφορετικούς φορείς του Δημοσίου. Οι ερωτήσεις σχετικά με τον αριθμό και την προέλευση των εγγράφων που κατέθεταν οι πολίτες φανερώνουν ότι η κατάθεση εγγράφων είναι συνήθης, καθώς χρησιμεύουν ως αποδεικτικά απαραίτητα για την ολοκλήρωση της υπόθεσης. Αναλυτικότερα, ένας στους τρεις πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησε ότι κατέθεσε κανένα ή ένα έγγραφο, ενώ οι δύο στους τρεις πολίτες προσκόμισαν δύο και πάνω έγγραφα ή έντυπα, προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποχρεώσεις τους.

Οι πολίτες που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ότι χρειάστηκε να φέρουν περισσότερα του ενός έγγραφα στην Υπηρεσία δήλωσαν σε ποσοστό περίπου 43 % ότι τα έγγραφα προέρχονταν από την Περιφέρεια Αττικής, ενώ σε ποσοστό 57 % έφεραν έγγραφα από άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, περίπου ένας στους πέντε πολίτες που απάντησαν στη σχετική ερώτηση αξιοποίησε τις υπηρεσίες των ΚΕΠ, προκειμένου να συγκεντρώσει τα απαραίτητα έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής του.

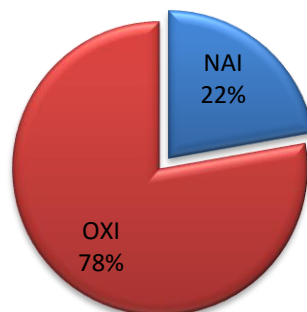
Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής;



Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την Περιφέρεια Αττικής;



Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;



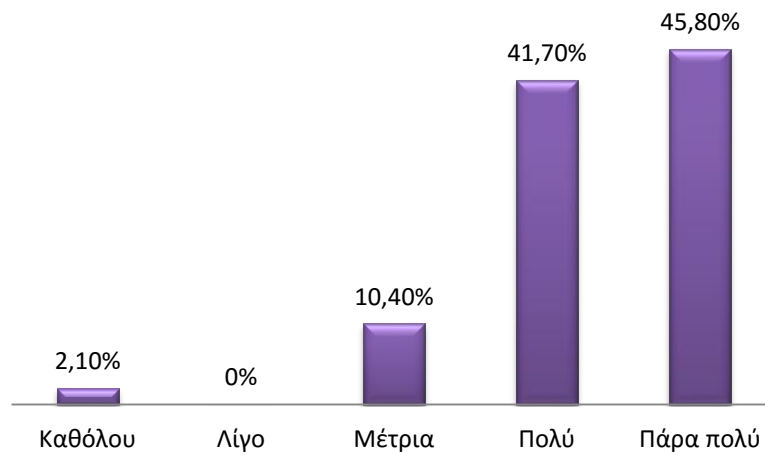
Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Οι πολίτες που εξυπηρετήθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης απάντησαν σε ερωτήσεις σχετικές με το χρόνο ανταπόκρισης της Υπηρεσίας προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους. Η πλειονότητα των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, το 87,5 %, έκριναν το ωράριο εξυπηρέτησής τους ως πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιητικό. Ένας στους δέκα πολίτες δήλωσε μετρίως ικανοποιημένος από το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών, ενώ ένας πολίτης στους 48 που απήντησαν τη σχετική ερώτηση δήλωσε ότι δεν έμεινε καθόλου ικανοποιημένος από το ωράριο.

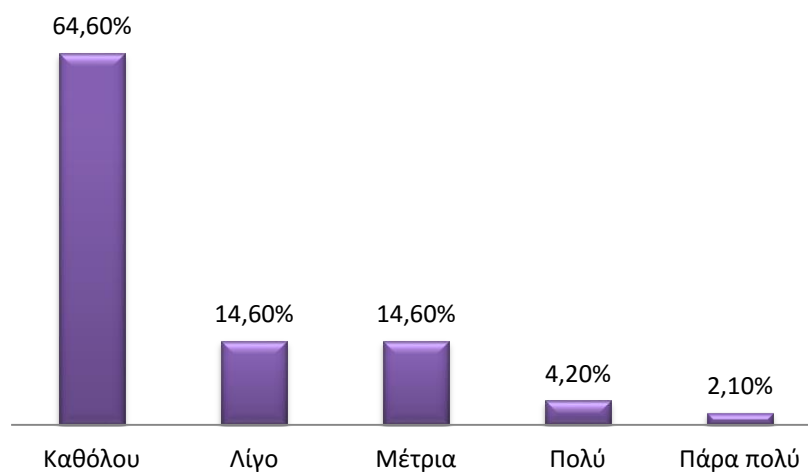
Η ίδια διάσταση επιβεβαιώθηκε με τις απαντήσεις στην ερώτηση σχετικά με το χρόνο αναμονής στην ουρά. Σχεδόν οι οκτώ στους δέκα πολίτες που απάντησαν στην ερώτηση θεώρησαν ότι ο χρόνος αναμονής δεν είναι καθόλου ή είναι λίγο μεγάλος, ενώ ο ένας στους έξι πολίτες αξιολόγησε το χρόνο αναμονής ως μετρίως μεγάλο. Μικρότερο ποσοστό, το 6,3 %, έκρινε το χρόνο

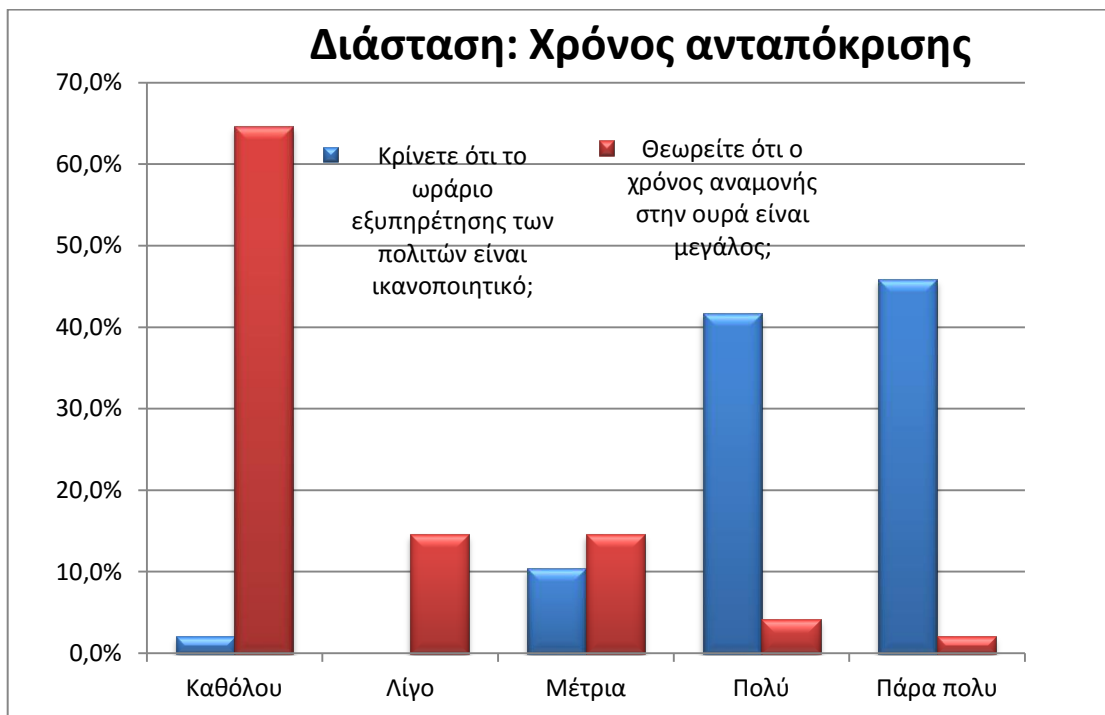
αναμονής ως πολύ ή πάρα πολύ μεγάλο. Συνολικά, η διάσταση του χρόνου ανταπόκρισης έχει θετικά αποτελέσματα στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα, καθώς η πλειονότητα των εξυπηρετούμενων πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα δεν φαίνεται να δυσχεραίνεται από τους χρόνους της Υπηρεσίας.

Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;



Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;



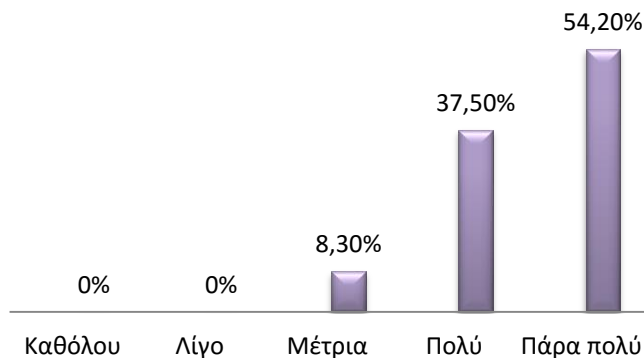


Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια

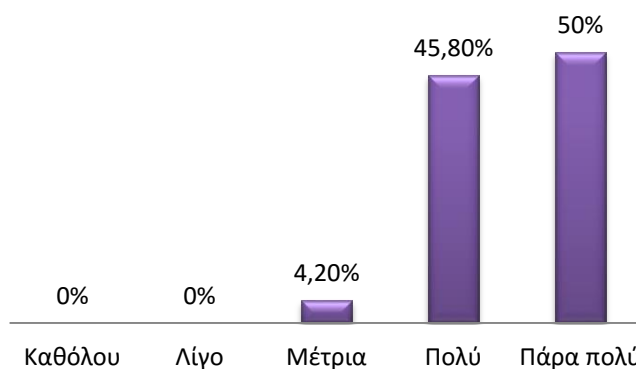
Οι πολίτες που συνεργάζονται με τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα και απήντησαν στα ερωτηματολόγια σχετικά με την ικανοποίηση από τη λειτουργία της φαίνονται να αισθάνονται σε πολύ μεγάλο ποσοστό ότι τα προσωπικά τους δεδομένα και των επιχειρήσεων που ενδεχομένως εκπροσωπούν τυγχάνουν ασφαλούς διαχείρισης από την Υπηρεσία. Συγκεκριμένα, οι εννέα στους δέκα ερωτώμενους σχετικά με το βαθμό ασφαλείας θεώρησαν ότι τα στοιχεία τους είναι πολύ ή πάρα πολύ ασφαλή στη διαχείριση της Υπηρεσίας. Ένας πολίτης στους δώδεκα που απάντησαν τη σχετική ερώτηση έκρινε ότι τα δεδομένα του είναι μετρίως ασφαλή, ενώ κανείς από τους συμμετέχοντες στην έρευνα δεν θεώρησε ότι είναι λίγο ή καθόλου ασφαλή.

Οι εξυπηρετούμενοι πολίτες επιβεβαίωσαν την αίσθηση που λαμβάνουν από την Υπηρεσία, απαντώντας σε ερώτηση σχετικά με το βαθμό συνέπειας κι ευθύνης με τον οποίο εκείνη χειρίζεται τις υποθέσεις τους. Το 95,8 % όσων συμμετείχαν στην έρευνα θεώρησαν ότι η διευθέτηση γίνεται με πολύ ή πάρα πολύ συνεπή και υπεύθυνο τρόπο. Ένας πολίτης στους είκοσι τέσσερις, κατ' αναλογία, έκρινε τη διαχείριση της Υπηρεσίας μετρίως συνεπή, ενώ κανείς από τους πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα δεν θεώρησε ότι η Υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις με λίγη ή καθόλου συνέπεια κι ευθύνη. Συμπερασματικά, η έρευνα της διάστασης της ασφαλείας και της εχεμύθειας έδειξε την εμπιστοσύνη που αισθάνονται οι εξυπηρετούμενοι πολίτες στους χειρισμούς της Υπηρεσίας, καθώς στην ασφάλεια των δεδομένων τους.

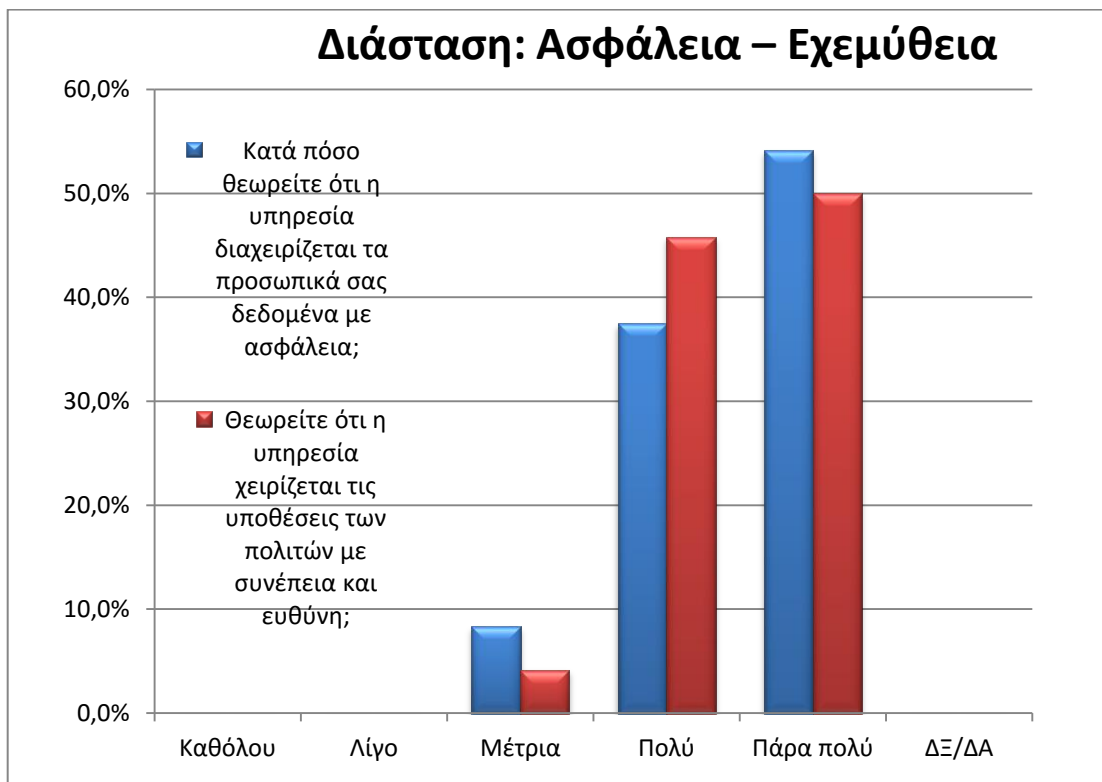
Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;



Ε2. Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;



Η παραβολή των απαντήσεων που αντικατοπτρίζουν τη διάσταση της ασφάλειας και της εχεμύθειας στο χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών φανερώνει μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, οι εξυπηρετούμενοι πολίτες σε ποσοστό 94 %, κατά μέσον όρο, δήλωσαν ότι θεωρούν τα δεδομένα τους πολύ ή πάρα πολύ ασφαλή και κρίνουν τους χειρισμούς της Υπηρεσίας για τις υποθέσεις τους πολύ ή πάρα πολύ συνεπείς και υπεύθυνους. Οι απαντήσεις που φανερώνουν μέτριο βαθμό ικανοποίησης ως προς την ίδια διάσταση επίσης συμβαδίζουν αριθμητικά, δηλαδή παρόμοιος αριθμός πολιτών που θεωρεί τα δεδομένα του μετρίως ασφαλή, κρίνει επίσης ότι η Υπηρεσία διαχειρίζεται την υπόθεσή του με μέτρια συνέπεια και ευθύνη.



Γράφημα: Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»

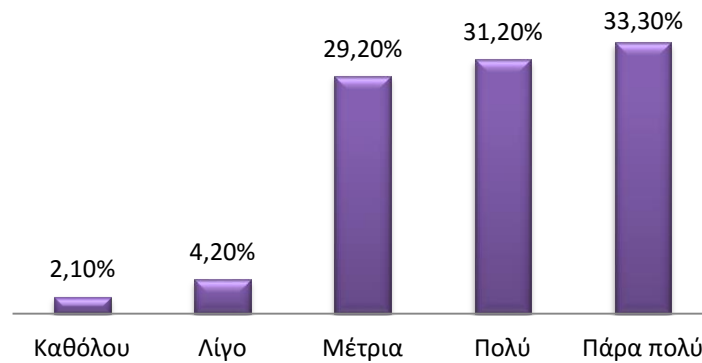
Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής μοιράζει τη στέγη της σε κτήριο επί της λεωφόρου Μεσογείων 372 και σε κτήριο επί της λεωφόρου Μεσογείων 448. Οι υποδομές της Υπηρεσίας φαίνεται να απασχόλησαν τους συνεργαζόμενους πολίτες, καθώς απάντησαν σε αυτές όλοι οι ερωτώμενοι. Η πρόσβαση και στα δύο κτήρια της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα εξυπηρετείται με λεωφορεία, αλλά όχι τόσο κοντά σε στάσεις μέσω σταθερής τροχιάς (μετρό).

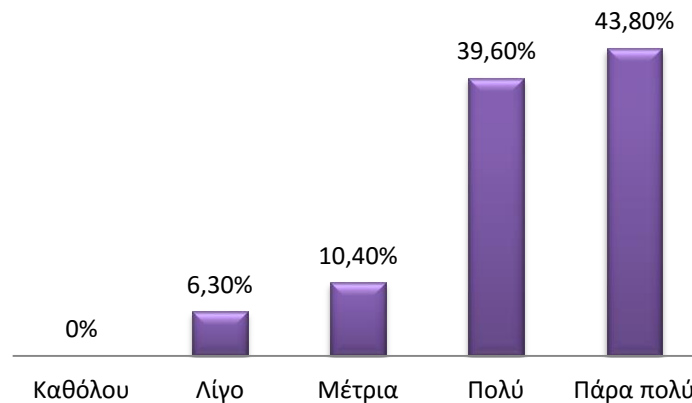
Οι πολίτες που ερωτήθηκαν σχετικά με την ευκολία πρόσβασης δήλωσαν σε γενικές γραμμές ότι ήταν πολύ ικανοποιημένοι. Αναλυτικότερα, περίπου οι δύο στους τρεις ερωτώμενους πολίτες έκριναν ότι ήταν πολύ ή πάρα πολύ εύκολο να φτάσουν στην περιοχή της Υπηρεσίας, ενώ οι υπόλοιποι ήταν μετρίως ή λιγότερο ικανοποιημένοι από την ευκολία της πρόσβασης. Με όμοιο τρόπο αξιολόγησαν την προσβασιμότητα στο εσωτερικό των κτηρίων της Υπηρεσίας, ιδίως την ευκολία χρήσης της σκάλας, του ασανσέρ και την αναγνώριση της σήμανσης. Η πλειονότητα των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, συγκεκριμένα το 83,8 %, έκριναν την πρόσβαση στο εσωτερικό ως πολύ ή πάρα πολύ εύκολη. Ο ένας στους δέκα ερωτώμενους θεώρησε την κίνησή του εντός των κτηρίων μετρίως εύκολη, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό, το 6,3 %, έμεινε λίγο ικανοποιημένο από τις υποδομές πρόσβασης εντός των χώρων της Υπηρεσίας.

Το ανθρώπινο δυναμικό της Υπηρεσίας συναποτελεί μέρος της υποδομής της, καθώς είναι καθοριστικός παράγοντας της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των συνεργαζόμενων πολιτών. Ο αριθμός των υπαλλήλων επιδρά άμεσα στον τρόπο διαχείρισης των υποθέσεων, καθώς και στο χρόνο διεκπεραίωσής τους. Οι δύο στους τρεις πολίτες που απάντησαν την ερώτηση σχετικά με το βαθμό ικανοποίησής τους από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η Υπηρεσία δήλωσαν ότι ήταν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Το 16,7 % των εξυπηρετούμενων πολιτών έκριναν ότι ήταν μετρίως ικανοποιημένοι, ενώ ο ένας στους δέκα θεώρησε ότι ο αριθμός των υπαλλήλων τον ικανοποιούσε λίγο.

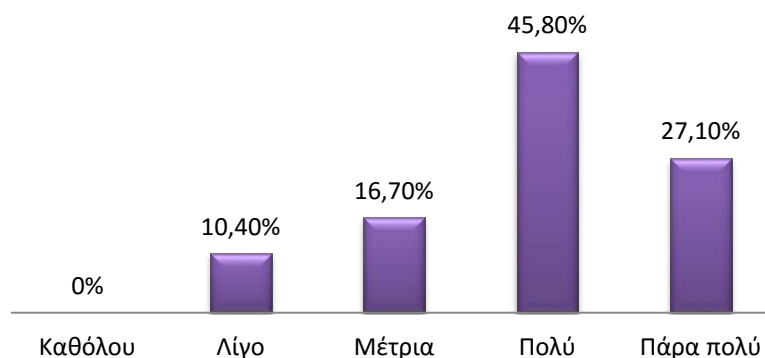
ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;



ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);



ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;



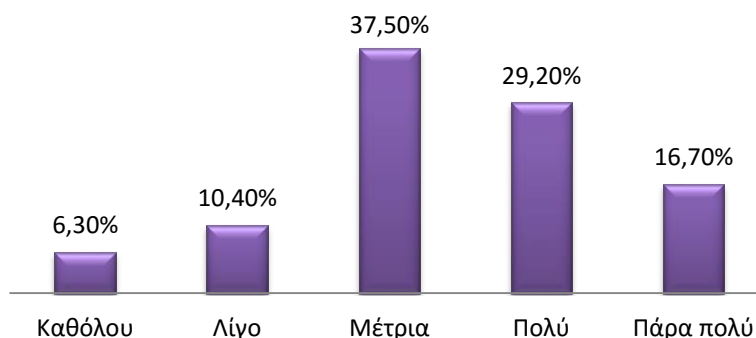
Οι ερωτήσεις που αφορούν στην ποιότητα των εσωτερικών χώρων της Υπηρεσίας, συγκεκριμένα στην αισθητική, την άνεση των χώρων αναμονής και την καθαριότητα, αποσκοπούν στην εξέταση των παραμέτρων που δημιουργούν ένα θετικό περιβάλλον κατά τη διάρκεια εξυπηρέτησης του πολίτη. Εξάλλου, το περιποιημένο περιβάλλον δρα θετικά και στην καθημερινότητα του υπαλλήλου, ο οποίος εργάζεται σε χώρους που συχνά δεν εξυπηρετούν τις λειτουργικές ανάγκες της Υπηρεσίας του. Η αισθητική και η διακόσμηση των εσωτερικών χώρων της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα δεν φαίνεται να συγκεντρώνει μεγάλο μέρος της ικανοποίησης των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, στην ερώτηση σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων από την αισθητική των χώρων της Υπηρεσίας, λιγότεροι από τους μισούς δήλωσαν ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ το 37,5 %

αισθάνθηκαν μετρίως ικανοποιημένοι. Ένας στους έξι πολίτες που ρωτήθηκαν σχετικά δήλωσαν καθόλου ή λίγο ικανοποιημένοι από την αισθητική και τη διακόσμηση των χώρων της Υπηρεσίας.

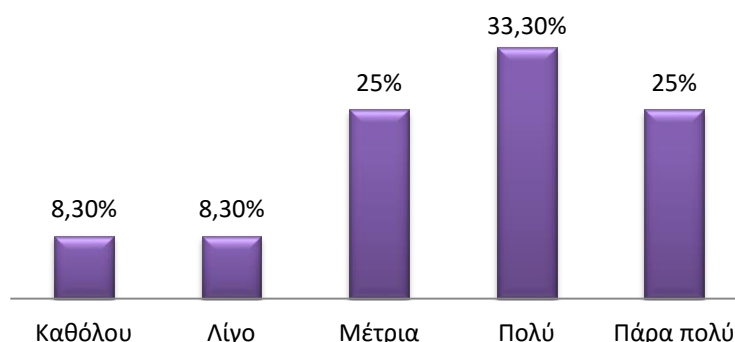
Το κτήριο της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα επί της λεωφόρου Μεσογείων 372 δεν έχει ιδιαίτερα διαμορφωμένο χώρο αναμονής, καθώς η ροή των πολιτών που συνεργάζονται με την Υπηρεσία δεν είναι έντονη. Όμως, οι πολίτες μπορούν να αναμένουν, αν χρειαστεί σε χώρο εντός του γραφείου της Διεύθυνσης ή σε περιορισμένους χώρους στα γραφεία των υπαλλήλων. Η άνεση των χώρων αυτών ικανοποίησε το 58,3 % των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, ενώ ένας στους τέσσερις δήλωσε μετρίως ικανοποιημένος. Ένας στους έξι πολίτες ένιωσε λίγο ή καθόλου ικανοποιημένος από τους χώρους αναμονής της Υπηρεσίας.

Η καθαριότητα των εσωτερικών χώρων της Υπηρεσίας συγκέντρωσε μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης των πολιτών που απάντησαν στα ερωτηματολόγια της έρευνας, καθώς το 79,2 % δήλωσε ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένο. Ένας στους οκτώ πολίτες έκριναν ότι ήταν μετρίως ικανοποιημένος, ενώ ο ένας στους δώδεκα αξιολόγησε την ικανοποίηση με πολύ χαμηλή βαθμολογία.

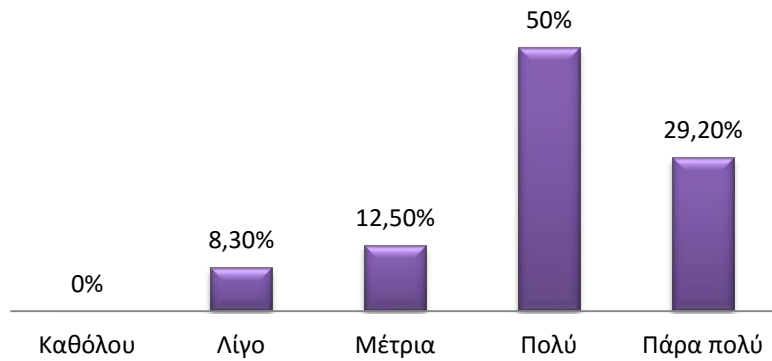
ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική / διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;



ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

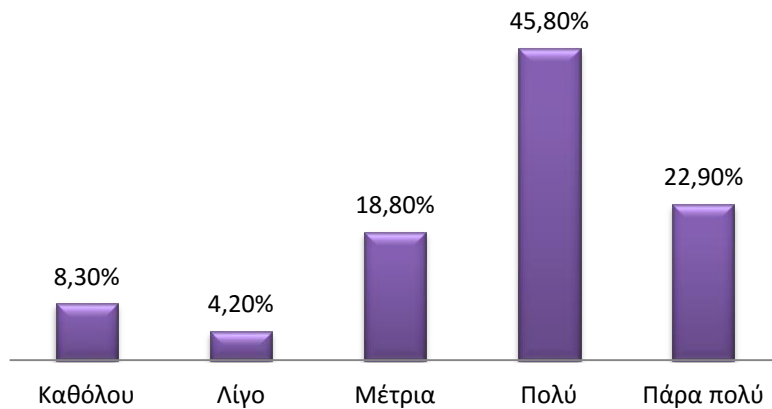


ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;



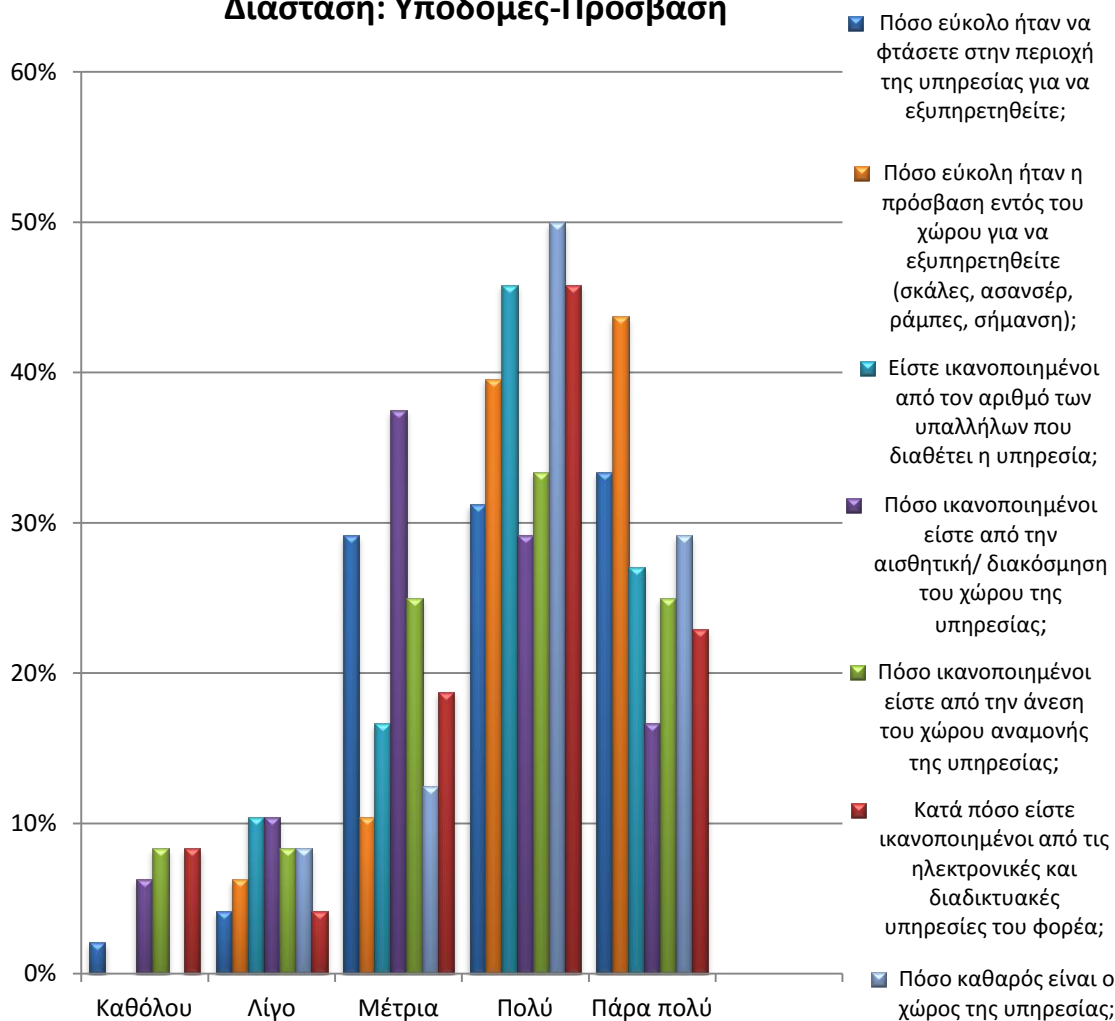
Αρκετοί από τους πολίτες που εξυπηρετούνται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα, συγκεκριμένα όσοι απευθύνονται στα τμήματα ανωνύμων εταιρειών, αποστέλλουν τα απαραίτητα έγγραφά τους μέσω της υπηρεσίας του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.). Η Υπηρεσία εξυπηρετεί με τους πολίτες μέσω ηλεκτρονικών ή διαδικτυακών υπηρεσιών, αλλά η συνήθης επικοινωνία είναι δια ζώσης. Οι δύο στους τρεις πολίτες που απάντησαν την ερώτηση σχετικά με το βαθμό ικανοποίησής τους από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες της Διεύθυνσης δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Το 18,8 % των ερωτωμένων έκρινε ότι ήταν μετρίως ικανοποιημένοι, ενώ ο ένας στους οκτώ ήταν λίγο ή καθόλου ικανοποιημένος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του συγκεκριμένου φορέα.

ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;



Η ικανοποίηση σχετικά με τη διάσταση της πρόσβασης στο κτήριο της Υπηρεσίας και των υποδομών της, όπως φανερώνεται από τις απαντήσεις των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, παριστάνεται γραφικά στον παρακάτω πίνακα.

Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση

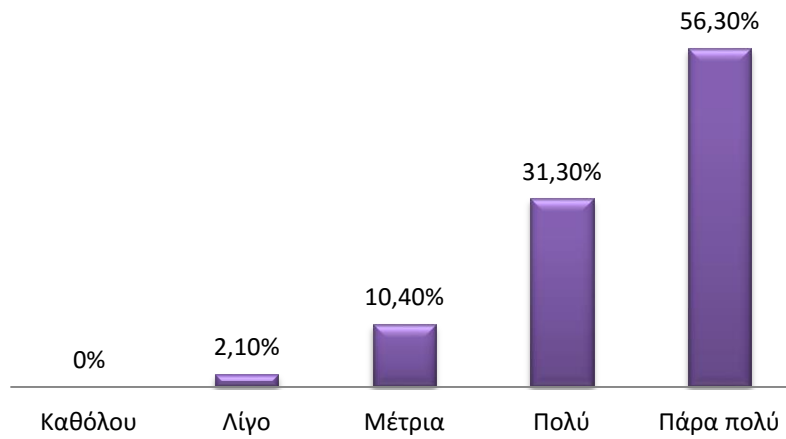


Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

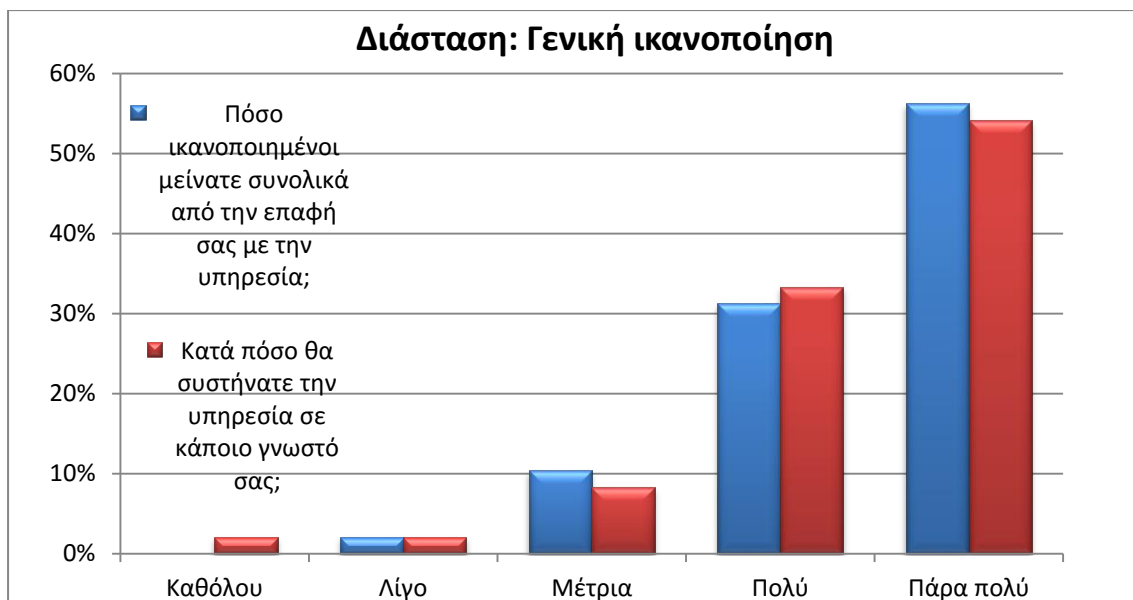
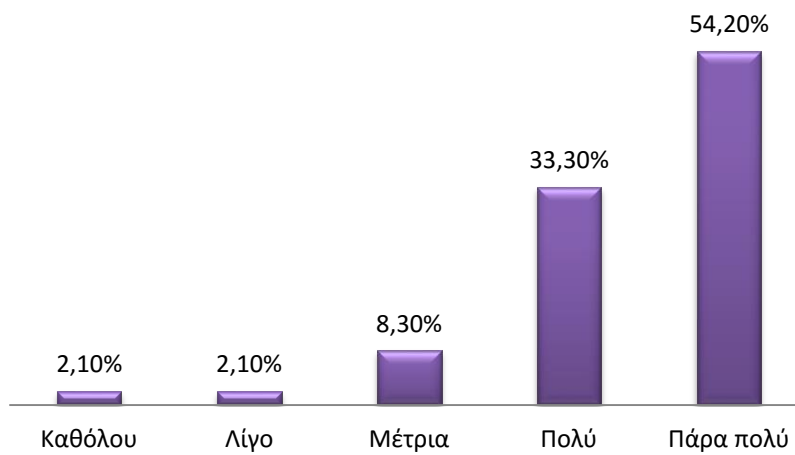
Το τμήμα των ερωτηματολογίων που ερευνούσε τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών που συναλλάσσονταν με την Υπηρεσία αποσκοπεί στη συγκέντρωση στοιχείων που δείχνουν το ευρύτερο πλαίσιο αξιολόγησης των υπηρεσιών ενός φορέα. Επιπλέον, οι δείκτες της γενικής ικανοποίησης προσφέρουν το κατάλληλο υλικό προς σύγκριση με τους επιμέρους δείκτες, όπως εκείνους της συγκέντρωσης εγγράφων από υπηρεσίες του δημοσίου ή της πρόσβασης. Αναλυτικότερα, οι επτά στους οκτώ πολίτες που απάντησαν στα ερωτηματολόγια δήλωσαν ότι έμειναν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την Υπηρεσία σε γενικό επίπεδο. Ο ένας στους δέκα έκρινε ότι ήταν μετρίως ικανοποιημένος, ενώ ένας πολίτης στους 48 που συνολικά συμμετείχαν στην έρευνα ήταν λίγο ικανοποιημένος.

Οι πολίτες στο τέλος ζητούνται να χαρακτηρίσουν το βαθμό κατά τον οποίο θα συνέστησαν την Υπηρεσία, δηλαδή κατά πόσο θα είχαν θετικά ή μη σχόλια κατά την περιγραφή των υπηρεσιών που τους προσέφερε. Οι επτά στους δέκα πολίτες θεώρησαν ότι θα συνέστηναν τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σε πολύ ή πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Ο ένας στους δώδεκα θα είχε μετρίως θετικά σχόλια, ενώ το 4,2 % των ερωτωμένων θα τη συνέστηνε λίγο ή καθόλου.

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την Υπηρεσία;



22. Κατά πόσο θα συστήνατε την Υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;



4.1.2 Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής

i. Περιγραφή

Η περιγραφή του φορέα και των αρμοδιοτήτων του περιλαμβάνονται στο Παράρτημα II

ii. Διαδικασία της έρευνας

Οι συνεντεύξεις των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τις υπηρεσίες της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού της περιφέρειας Αττικής πραγματοποιήθηκαν κατά τις ημερομηνίες 5, 6, 9, 10, 24/10 και 27/10-09/11/2017 σε διάστημα 15 εργάσιμων ημερών. Συμπληρώθηκαν συνολικά 69 ερωτηματολόγια από τέσσερις διαφορετικούς ερευνητές. Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων καταχωρήθηκαν σε φόρμα εισαγωγής που αναπτύχθηκε με την εφαρμογή Google Forms.

Η μέση κίνηση σε αυτό το διάστημα εκτιμήθηκε σε 15 πολίτες ανά ημέρα, ενώ ο ημερήσιος αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ήταν από 5 έως 17 ανά ημέρα. Επομένως, θεωρούμε ότι το μέγεθος των εξυπηρετηθέντων ατόμων κατά το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας είναι 225 άτομα.

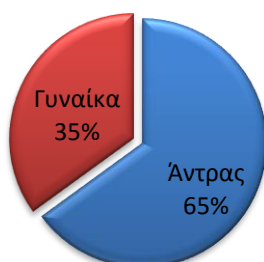
iii. Αποτελέσματα

Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν από τους εξυπηρετούμενους στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής την περίοδο 28/09 – 27/10/2017, αποτύπωσαν, όπως φάνηκε από τις ολιγόλεπτες συνεντεύξεις, τις απόψεις μιας ποικιλομορφίας πολιτών που επιδίωκαν να εξυπηρετήσουν τις επιχειρήσεις ή τα σωματεία που εκπροσωπούσαν, αντιπροσωπεύοντας μια ευρεία κλίμακα αναγκών και υποχρεώσεών τους. Η ποικιλία αυτή εμφανίζεται στα ερωτηματολόγια και φωτίζει τις εντυπώσεις των πολιτών για τις διαδικασίες που ακολουθούν οι δημόσιοι φορείς και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Η πλειονότητα των εξυπηρετούμενων επισκέφτηκαν τα γραφεία της Διεύθυνσης επί της οδού Σταδίου 60 στη Αθήνα, ενώ μικρότερος αριθμός εξυπηρετήθηκε από τα αντίστοιχα γραφεία στον Πειραιά. Επιπλέον, οι περισσότεροι πολίτες ενδιαφέρονταν να συνεργαστούν με το Τμήμα Πολιτισμού, ενώ μικρότερος αριθμός τους επισκεπτόταν το Τμήμα Αθλητισμού. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 69 ερωτηματολόγια.

Η πλειονότητα των ερωτωμένων, σε ποσοστό περίπου 65 %, ήταν άντρες, ενώ σχεδόν όλοι, πλην ενός, ήταν ημεδαποί (Διάγραμμα 4.1.2.1. και Διάγραμμα 4.1.2.3.). Το ένα τρίτο των ερωτωμένων ήταν απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ πάνω από τους μισούς είχαν ολοκληρώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Επιπλέον, περίπου ένας στους δέκα ήταν κάτοχος μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος (Διάγραμμα 4.1.2.6.).

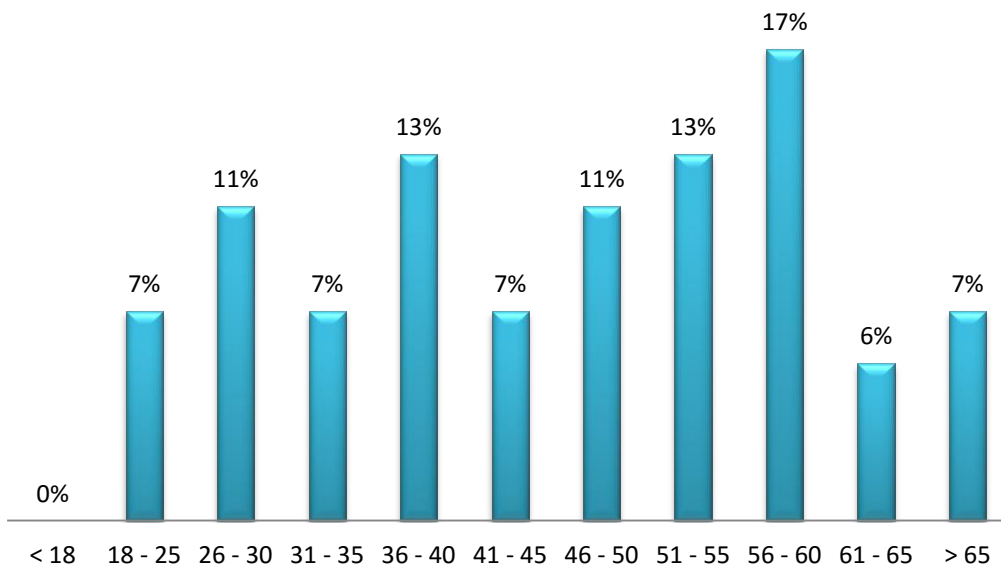
Διάγραμμα 4.1.2.1.: Φύλο



Διάγραμμα 4.1.2.3.: Ιθαγένεια

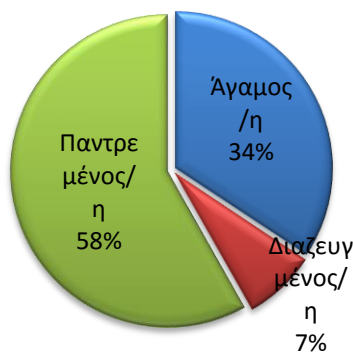


Διάγραμμα 4.1.2.2.: Ηλικιακές ομάδες

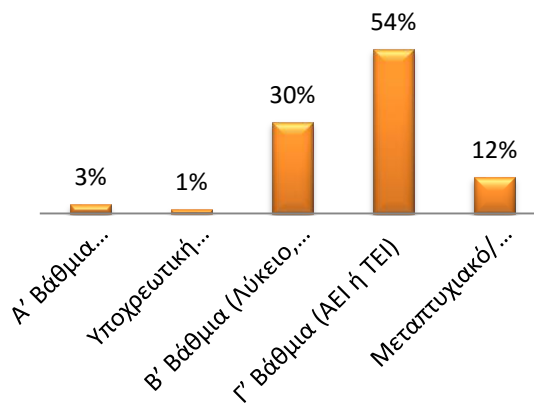


Οι εξυπηρετούμενοι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα κάλυψαν όλες τις ηλικιακές ομάδες. Οι περισσότεροι ανήκουν στην ομάδα των πολιτών μεταξύ 56-60 ετών, ενώ φαίνεται υπάρχει ισοκατανομή ανάμεσα στους πολίτες άνω και κάτω των 45 ετών (Διάγραμμα 4.1.2.2.). Επιπλέον, περίπου ένας στους τρεις ήταν έγγαμος και τα δύο τρίτα είχαν διαφορετική οικογενειακή κατάσταση (Διάγραμμα 4.1.2.4.).

**Διάγραμμα 4.1.2.4:
Οικογενειακή κατάσταση**

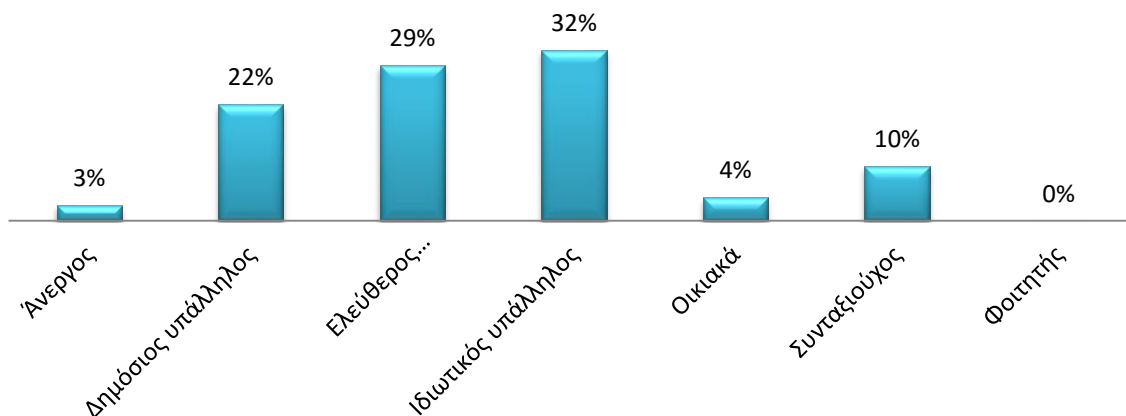


**Διάγραμμα 4.1.2.6.:
Εκπαιδευτικό επίπεδο**



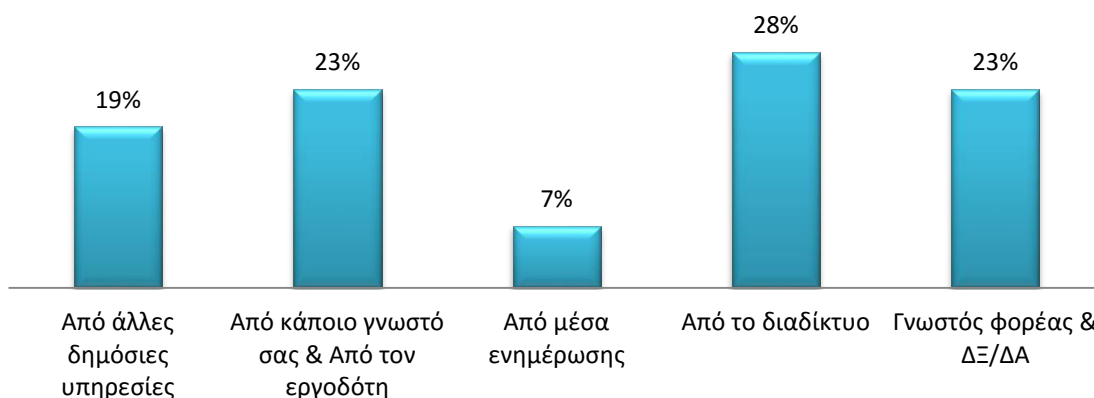
Οι απαντήσεις σχετικά με τον τομέα εργασίας των πολιτών που προσήλθαν στις Υπηρεσίες της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού και συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο επιβεβαιώνουν την ποικιλία απασχόλησης των εξυπηρετούμενων, η οποία ακολουθεί τις διαφορετικές ανάγκες που επιζητούσαν να εξυπηρετήσουν. Συγκεκριμένα, οι 15 πολίτες στους 69 (21,7 %) εργάζονταν στο δημόσιο τομέα, ενώ οι 22 (31,9 %) στον ιδιωτικό. Το ένα τρίτο περίπου εργάζονταν ως ελεύθεροι επαγγελματίες, ενώ ένας στους δέκα ήταν συνταξιούχος. Εξυπηρετήθηκε μικρότερος αριθμός πολιτών που ασχολούνταν με τα οικιακά ή ήταν άνεργοι (Διάγραμμα 4.1.2.5.).

**Διάγραμμα 4.1.2.5:
Απασχόληση**



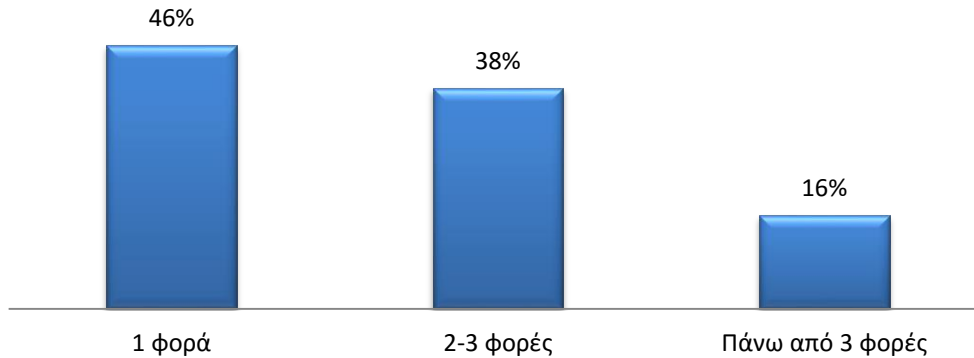
Σύμφωνα με τις δηλώσεις τους, οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα πληροφορήθηκαν για την αναγκαιότητα εξυπηρέτησης της υπόθεσής τους σε ποσοστό 23 % από κάποιο γνωστό τους ή τον εργοδότη, ενώ το 28 % πήρε τις πληροφορίες από το διαδίκτυο. Πολύ μικρό ποσοστό χρησιμοποίησε ως πηγές πληροφόρησης τα ηλεκτρονικά μέσα (6 %) ή τον έντυπο τύπο (1 %) (Διάγραμμα 4.1.2.7.).

Διάγραμμα 4.1.2.7.: Ενημέρωση για την Υπηρεσία



Η επανάληψη των επισκέψεων στις Υπηρεσίες της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού φανερώνει ότι χρειάζεται άνω της μίας φορές προκειμένου οι πολίτες να λάβουν τα απαραίτητα στοιχεία ώστε να ολοκληρώσουν την υπόθεσή τους. Οι περισσότεροι πολίτες, σε ποσοστό 54 % είχαν χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία πάνω από μία φορά, ενώ μάλιστα περίπου 1 στους 6 εξυπηρετούμενους είχε επισκεφτεί την Υπηρεσία πάνω από 3 φορές κατά το τελευταίο δωδεκάμηνο (Διάγραμμα 4.1.2.8.).

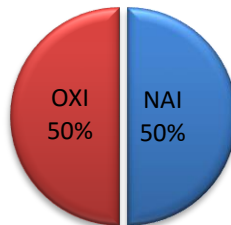
Διάγραμμα 4.1.2.8.: Χρήση της Υπηρεσίας τους τελευταίους 12 μήνες



Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία

Ερευνώντας τον τομέα των επικαλύψεων συναρμοδίων φορέων και της πολυνομίας, φαίνεται, σύμφωνα με τα στοιχεία των ερωτηματολογίων, ότι ένας στους δύο πολίτες χρειάστηκε να εξυπηρετηθεί κι από άλλη υπηρεσία του Δημοσίου προκειμένου να ολοκληρώσει την υπόθεση που τον αφορά. Οι περισσότεροι από όσους απάντησαν ότι χρειάστηκαν έγγραφα από επιπλέον φορείς του δημοσίου, προσκόμισαν έγγραφα από το Υπουργείο Δικαιοσύνης (Πρωτοδικείο, Ειρηνοδικείο) που αφορούσε στη λειτουργία του πολιτιστικού ή αθλητικού σωματείου που εκπροσωπούσαν. Οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν άνω της μίας απάντησης και να προσθέσουν όλους τους φορείς από τους οποίους είχε χρειαστεί να προσκομίσουν έγγραφα.

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;



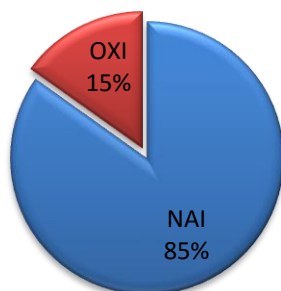
A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:



Διάσταση: Αποτελεσματικότητα

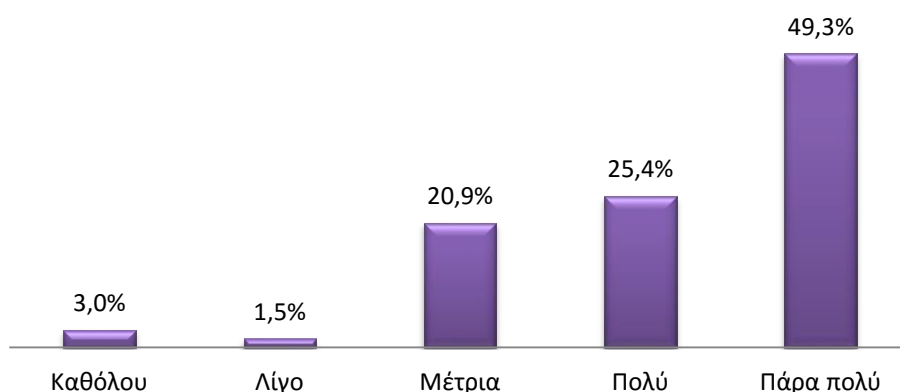
Η έρευνα της διάστασης της αποτελεσματικότητας της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού φανερώνει μεγάλο ποσοστό ικανοποίησης των πολιτών σχετικά με το χρόνο εξυπηρέτησής τους από την Υπηρεσία. Συγκεκριμένα, από τους 66 πολίτες που απάντησαν τη σχετική ερώτηση, οι 56 (85 %) θεώρησαν ότι η Υπηρεσία τους εξυπηρέτησε έγκαιρα, ενώ οι 10 (15 %) που έδωσαν αρνητική απάντηση θεώρησαν ότι αιτίες ήταν η συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες (3), ο μικρός αριθμός υπαλλήλων (3), η έλλειψη γνώσεων των υπαλλήλων (1) ή και το γεγονός ότι ο ίδιος επισκέφτηκε λάθος Υπηρεσία (1).

B1. Η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;



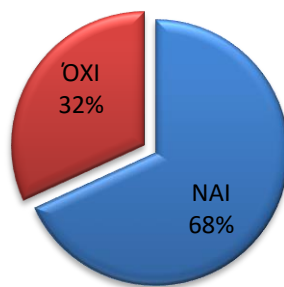
Η ερώτηση σχετικά με την ακρίβεια των πληροφοριών που δόθηκαν από την Υπηρεσία στους εξυπηρετούμενους πολίτες έδειξε μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης. Συγκεκριμένα, οι 50 εξυπηρετούμενοι στους 67 θεώρησαν ότι οι πληροφορίες που δέχτηκαν ήταν πολύ ή πάρα πολύ ακριβείς, περίπου ένας στους πέντε είχε μέτρια εντύπωση, ενώ οι 3 αξιολόγησαν την ακρίβεια των πληροφοριών πολύ χαμηλά.

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

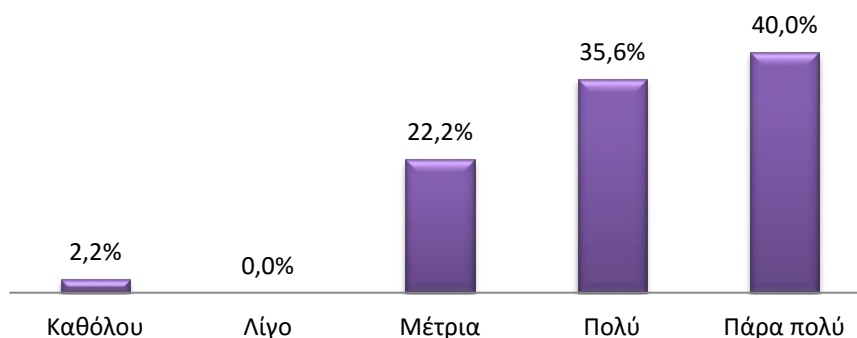


Η πλειονότητα των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού, συγκεκριμένα οι 45 στους 66 που απάντησαν τη σχετική ερώτηση, είχαν απορίες για την υπόθεσή τους, που προσδοκούσαν να τις επιλύσουν κατά την επίσκεψή τους στην Υπηρεσία. Από αυτούς, οι τρεις στους τέσσερις έκριναν ότι οι απαντήσεις που έλαβαν από την Υπηρεσία ήταν πολύ ή πάρα πολύ κατατοπιστικές, οι 10 πολίτες θεώρησαν ότι οι απαντήσεις ήταν μέτρια κατατοπιστικές, ενώ ένας εξυπηρετούμενος αξιολόγησε τις απαντήσεις ως καθόλου κατατοπιστικές.

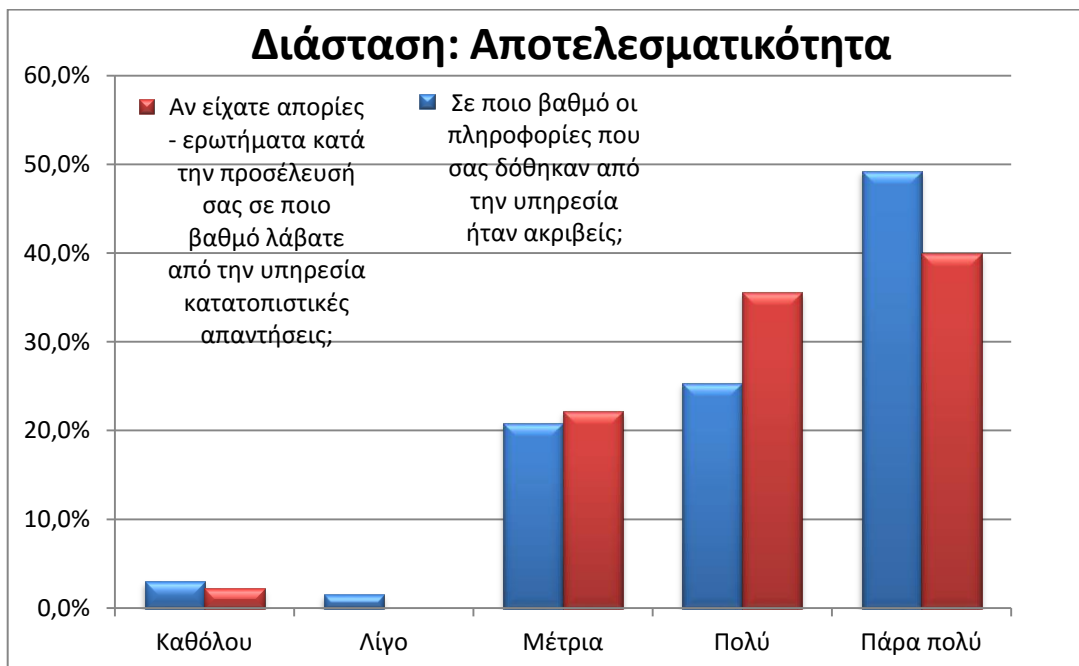
Β3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;



Β3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;



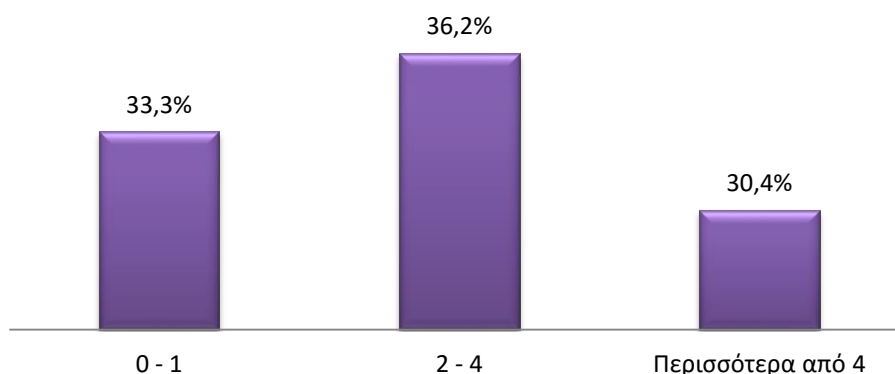
Ο συσχετισμός των παραμέτρων της διάστασης της Αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, όπως είναι φανερώνονται από τις απαντήσεις των εξυπηρετούμενων σχετικά με το βαθμό κατατοπιστικότητας των απαντήσεων και ακρίβειας των πληροφοριών που έλαβαν από την Υπηρεσία, δείχνει ότι υπάρχει μια ευθεία αναλογία. Οι πολίτες που θεώρησαν ότι οι απαντήσεις που έλαβαν ήταν σε μεγάλο βαθμό κατατοπιστικές έκριναν με όμοιο τρόπο ότι οι πληροφορίες που τους χορηγήθηκαν ήταν σε μεγάλο βαθμό ακριβείς. Ισχύει και η αντίστροφη επιβεβαίωση της αναλογίας, δηλαδή το ποσοστό των πολιτών που δεν έμεινε ικανοποιημένο από τις απαντήσεις που έλαβε, θεώρησε ότι και οι πληροφορίες στις ερωτήσεις που έκανε δεν ήταν ακριβείς.



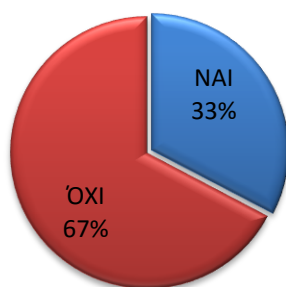
Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

Οι ερωτώμενοι πολίτες χρειάστηκε να προσκομίσουν έγγραφα στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού προκειμένου να διεκπεραιώσουν την υπόθεσή τους. Οι δύο στους τρεις ερωτώμενους πολίτες έφεραν πάνω από ένα έγγραφα για να υποστηρίξουν την ολοκλήρωση της υπόθεσης. Τα έγγραφα που προσκόμισαν ήταν σε ποσοστό περίπου 33% και από άλλες Υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής, αλλά οι περισσότερες περιπτώσεις, οι δύο στους τρεις πολίτες, έπρεπε να φέρουν έγγραφα κυρίως από δικαστικές αρχές, τους αρμόδιους μηχανικούς ή το πυροσβεστικό σώμα. Επιπλέον, η φύση των υποθέσεων που καλούνταν να ολοκληρώσουν στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού ήταν τέτοια ώστε για τη διεκπεραίωσή τους δεν χρειάστηκε να αξιοποιήσουν την υπηρεσία των ΚΕΠ σε ποσοστό 71,2 %.

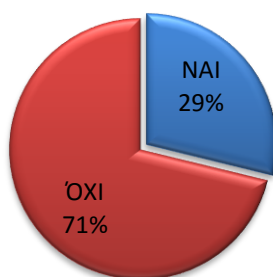
Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής;



Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την Περιφέρεια Αττικής;



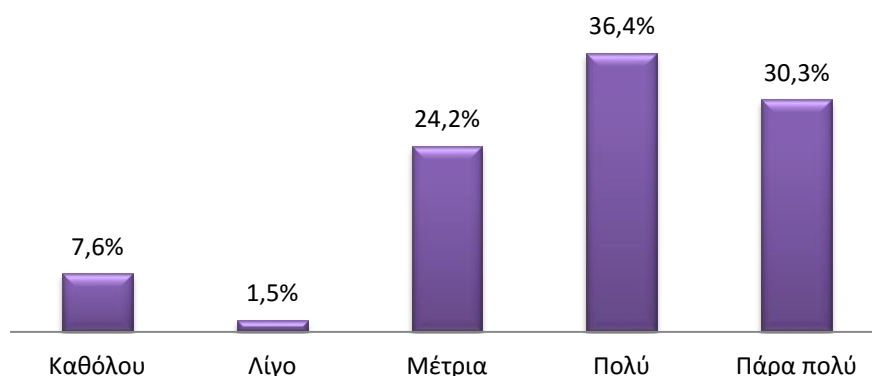
Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;



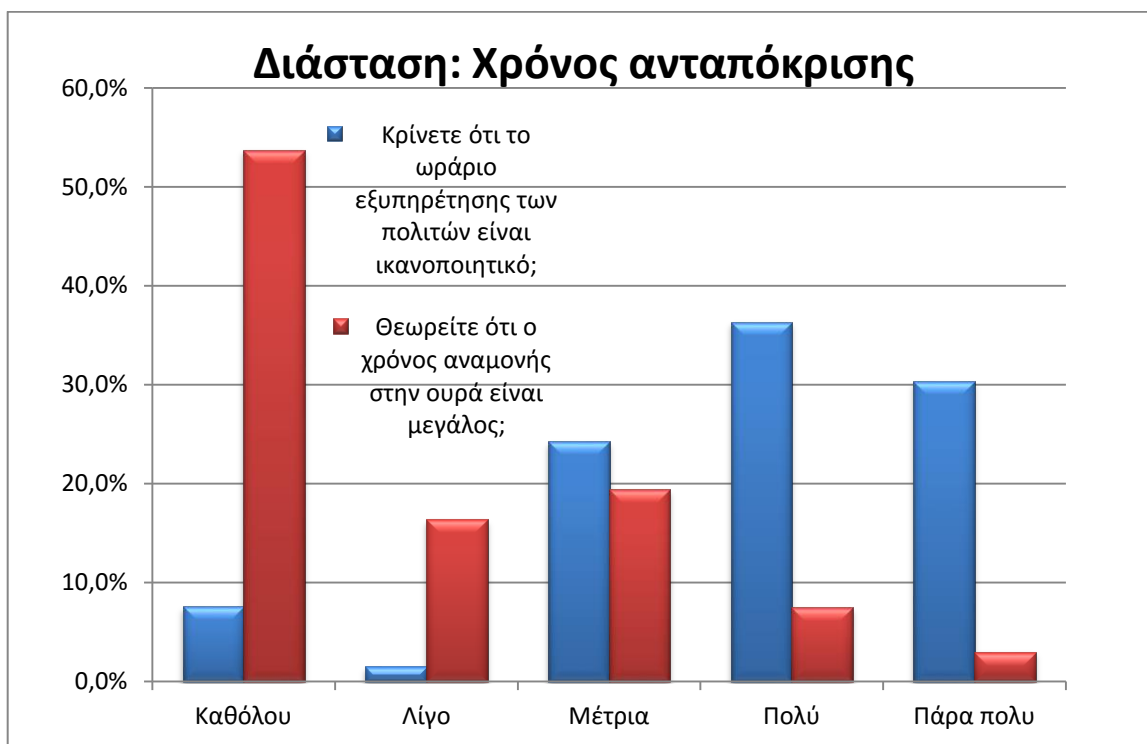
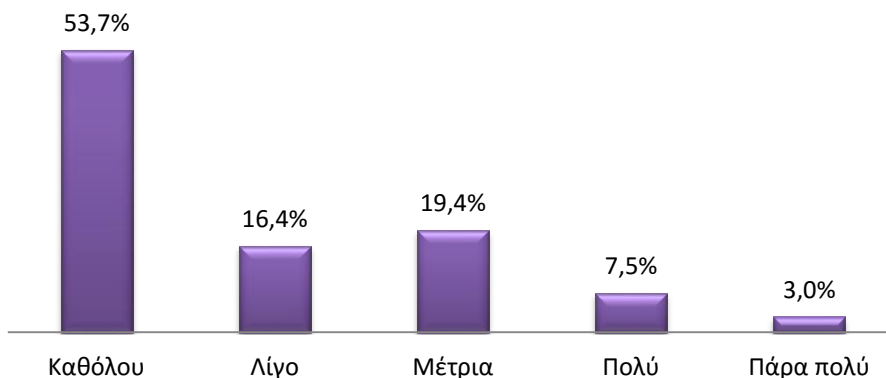
Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Οι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα ικανοποίησης ρωτήθηκαν σχετικά με το χρόνο ανταπόκρισης της Υπηρεσίας στις υποθέσεις τους. Σε μεγάλο ποσοστό, οι δύο στους τρεις ερωτώμενους, έκριναν ότι το ωράριο εξυπηρέτησης πολιτών είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιητικό, ενώ ένας στους δέκα θεώρησε ότι το ωράριο είναι λίγο ή καθόλου ικανοποιητικό. Η παράμετρος αυτή επιβεβαιώθηκε με την ερώτηση σχετικά με το χρόνο αναμονής προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι πολίτες. Συνολικά, το 66,7 – 70 % των εξυπηρετούμενων υπήρξαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι σχετικά με τη χρονική διάρκεια ανταπόκρισης της Υπηρεσίας.

Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;



Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;

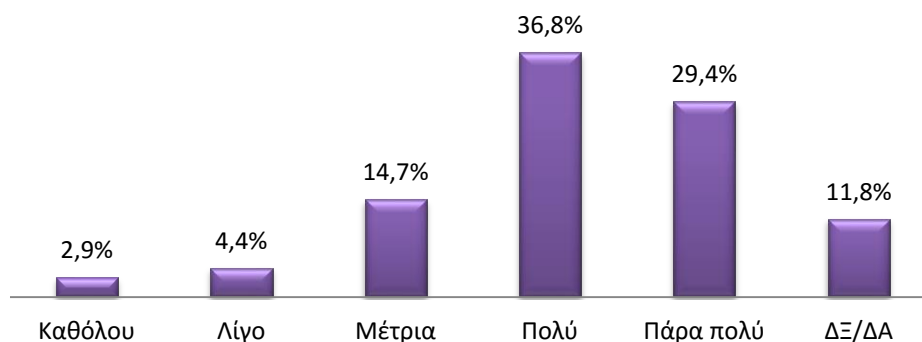


Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια

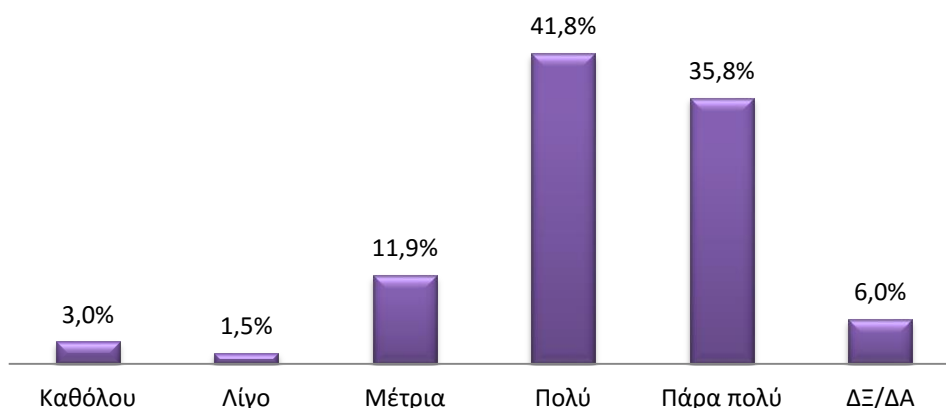
Οι εξυπηρετούμενοι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα ικανοποίησης απάντησαν σε ερωτήσεις σχετικές με την ασφάλεια διαχείρισης των προσωπικών τους δεδομένων από την Υπηρεσία. Οι δύο στους τρεις ερωτώμενους θεώρησαν ότι τα προσωπικά τους στοιχεία είναι πολύ ή πάρα πολύ ασφαλή στη διαχείριση της Υπηρεσίας. Περίπου ένας στους επτά εξυπηρετούμενους θεώρησαν ότι η Υπηρεσία προσφέρει μέτρια ασφάλεια στα δεδομένα τους, ενώ ένας στους δέκα έκρινε ότι τα προσωπικά του δεδομένα είναι λίγο ή καθόλου ασφαλή. Αξίζει να παρατηρηθεί το γεγονός ότι η συγκεκριμένη ερώτηση προβλημάτισε αρκετά τους ερωτώμενους, καθώς ένα ικανό ποσοστό, το 12 %, επέλεξε να μην την απαντήσει.

Η διάσταση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Υπηρεσία ελέγχθηκε και με την ερώτηση σχετικά με τη συνέπεια και την ευθύνη χειρισμού των υποθέσεών τους. Πάνω από τους τρεις στους τέσσερις πολίτες δήλωσαν ότι θεωρούν συνεπή και υπεύθυνο το χειρισμό των υποθέσεών τους από την Υπηρεσία, ενώ αντίθετα ένας στους έξι ερωτώμενους ήταν της γνώμης ότι η συνέπεια και ευθύνη της Υπηρεσίας ήταν μέτρια, λίγη ή καθόλου. Αξιοσημείωτη είναι η επιλογή ενός μικρού ποσοστού, του 6 % των συμμετεχόντων, να μην απαντήσουν τη συγκεκριμένη ερώτηση. Ενδεχομένως, οι πολίτες αυτοί θεώρησαν ότι δεν μπορούσαν να αξιολογήσουν το βαθμό αυτών των ποιοτικών χαρακτηριστικών της Υπηρεσίας.

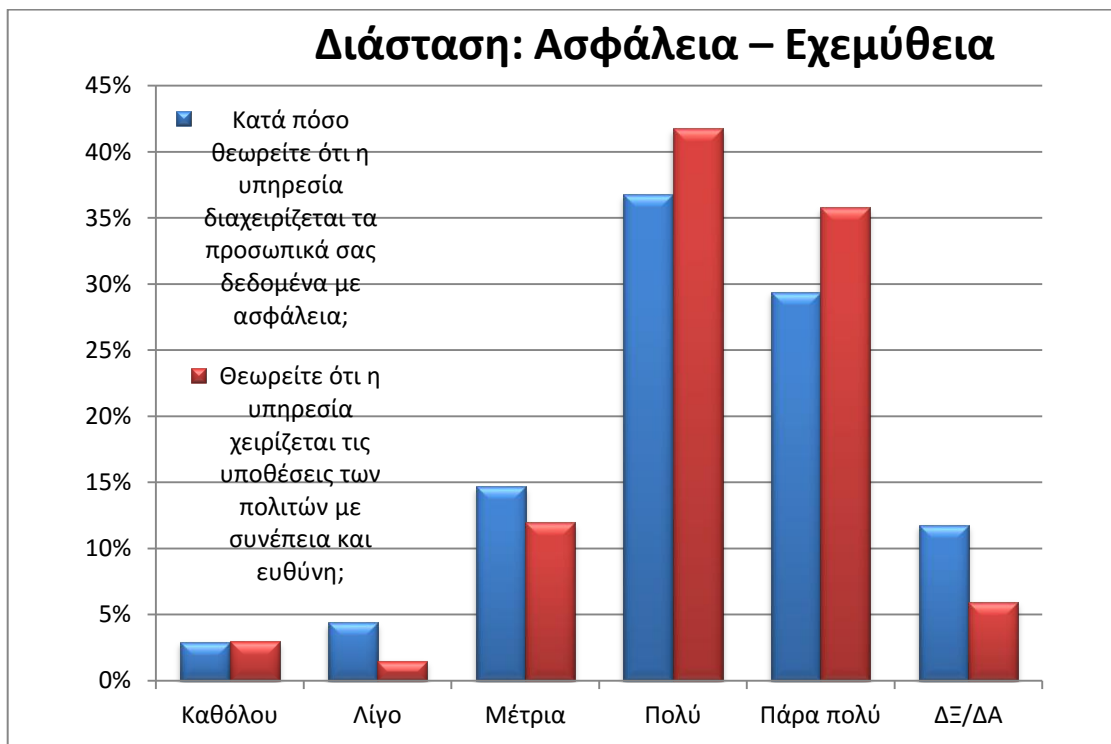
Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;



Ε2. Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;



Συνδυαστικά, η διάσταση της ασφάλειας και της εχεμύθειας στο χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών παρουσίασε μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης, καθώς το 66 – 77,6 % των πολιτών που απάντησαν στα ερωτηματολόγια έκρινε ότι η Υπηρεσία τους ενέπνεε εμπιστοσύνη σε μεγάλο βαθμό. Επιπλέον, η μία ερώτηση επιβεβαιώνει την άλλη, καθώς φαίνεται ότι όσοι πολίτες έκριναν ότι η διαχείριση των προσωπικών τους δεδομένων από την Υπηρεσία γίνεται με μεγάλο βαθμό ασφάλειας, θεώρησαν με όμοιο τρόπο ότι και η διευθέτηση των υποθέσεων τις οποίες προσδοκούν να διεκπεραιώσουν στην Υπηρεσία ολοκληρώνεται με μεγάλο βαθμό συνέπειας και ευθύνης. Η επαλήθευση συμβαίνει και αντίστροφα, δηλαδή οι πολίτες που έκριναν με χαμηλά ποσοστά την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων είχαν την ίδια εντύπωση και για τη συνέπεια κι ευθύνη χειρισμού της υπόθεσής τους από την Υπηρεσία.



Γράφημα: Κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της διάστασης «Ασφάλεια – Εχεμύθεια»

Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση

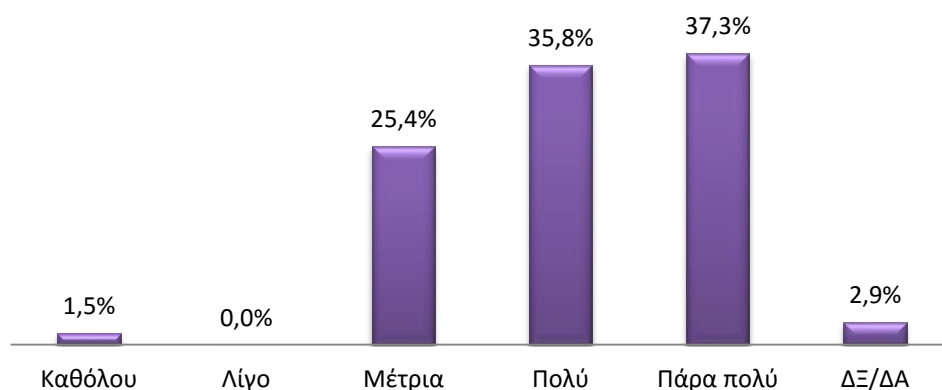
Η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής στεγάζεται στον 5^ο όροφο πολυώροφου κτηρίου επί της οδού Σταδίου 60, στην πλατεία Ομονοίας. Το κτήριο βρίσκεται κοντά σε έξοδο του σταθμού του μετρό «Ομόνοια», διευκολύνοντας τη μετακίνηση των πολιτών προς την Υπηρεσία και την πρόσβασή τους σε αυτήν. Η χωροθέτηση του κτηρίου σε κεντρικό σημείο της πόλης διαδραμάτισε ουσιαστικό λόγο ικανοποίησης των πολιτών, σύμφωνα με τις απαντήσεις όσων συμμετείχαν στην έρευνα. Αντίστοιχα, σε κεντρικό σημείο της Ακτής Ποσειδώνος βρίσκεται και το κτήριο της Περιφέρειας Αττικής στον Πειραιά, από το οποίο υπήρξαν αρκετές απαντήσεις ερωτηματολογίων.

Οι απαντήσεις στην ερώτηση σχετικά με το βαθμό ευκολίας πρόσβασης στην περιοχή της Υπηρεσίας έδειξαν ότι σχεδόν τρεις στους τέσσερις πολίτες έκριναν την έλευση στην περιοχή της Υπηρεσίας ως πολύ ή πάρα πολύ εύκολη, ενώ ένας στους τέσσερις θεώρησαν ότι η πρόσβαση ήταν μέτριας ευκολίας. Αντίστοιχα, οι περισσότεροι πολίτες θεώρησαν εύκολη την πρόσβαση στο εσωτερικό του κτηρίου. Η σχετική ερώτηση ζητούσε να αξιολογηθεί η ύπαρξη και η χρήση των κτηριακών υποδομών κι εγκαταστάσεων (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση). Το 72 % των πολιτών που απάντησαν στη σχετική ερώτηση θεώρησαν ότι η κίνηση εντός των υπηρεσιακών χώρων ήταν πολύ ή πάρα πολύ εύκολη, ενώ ένας στους τέσσερις δήλωσε ότι βρήκε την εσωτερική κίνηση μετρίως εύκολη. Ένα μικρότερο ποσοστό, το 4,4 %, θεώρησε ότι η πρόσβαση εντός του κτηρίου ήταν λίγο ή καθόλου εύκολη.

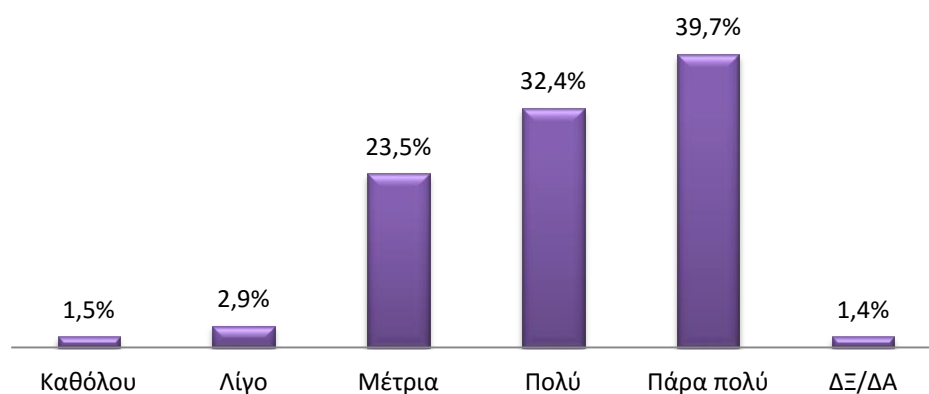
Οι υπάλληλοι που εργάζονται σε μια Υπηρεσία αποτελούν, ουσιαστικά, μέρος της υποδομής της, καθώς αποτελούν τον μοχλό εξυπηρέτησης των πολιτών. Ο αριθμός τους επηρεάζει την ταχύτητα και την ποιότητα της εξυπηρέτησης, κι ως εκ τούτου το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών. Οι πολίτες που ρωτήθηκαν σχετικά με την ικανοποίησή τους από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής απάντησαν σε ποσοστό περίπου 60 % ότι είναι πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ενώ σε ποσοστό 28,8 % εξέφρασαν τη

μέτρια ικανοποίησή τους από τον αριθμό των εργαζομένων. Ο ένας στους δέκα εξυπηρετούμενους απάντησε ότι είναι λίγο ή καθόλου ικανοποιημένος από τον αριθμό των υπαλλήλων, ενδεχομένως έχοντας κατά νου ότι ένας μεγαλύτερος αριθμός θα βελτίωνε πιθανώς την ταχύτητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων.

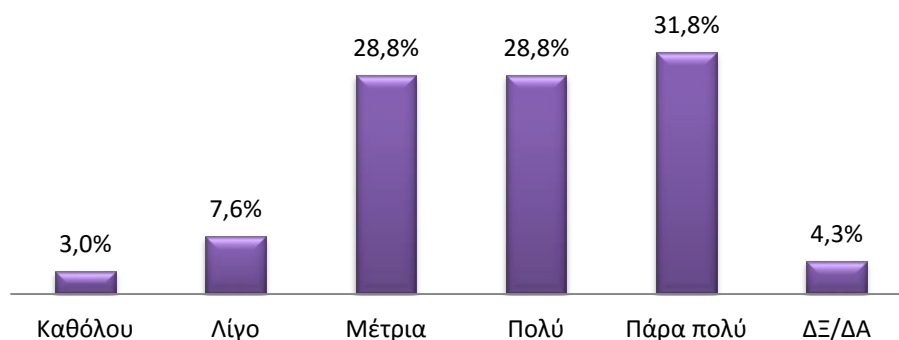
ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;



ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);



ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;



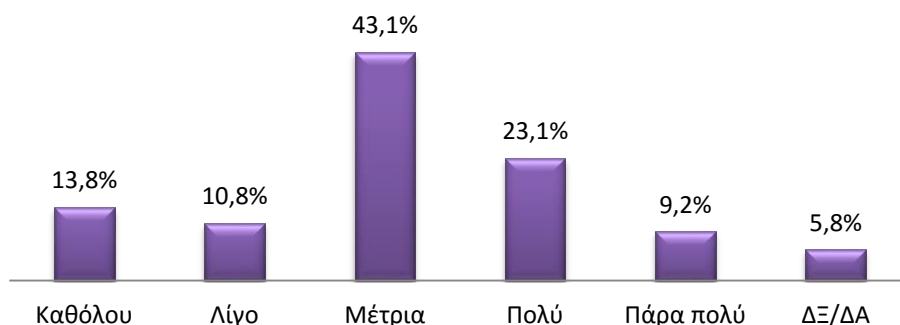
Η αισθητική, η άνεση των χώρων αναμονής και η καθαριότητα της Υπηρεσίας επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς η επανάληψη των επισκέψεων ή ο χρόνος αναμονής προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεση αποτελούν καταστάσεις ευκολότερα διαχωρίσιμες σε ένα περιβάλλον που εμπνέει το σεβασμό προς τον πολίτη. Οι περισσότεροι πολίτες που απάντησαν την ερώτηση σχετικά με το βαθμό ικανοποίησής τους από την αισθητική και τη διακόσμηση των χώρων της Υπηρεσίας δήλωσαν σε ποσοστό άνω του 43 % ότι είναι μετρίως ικανοποιημένοι. Περίπου ένας στους τρεις έκριναν ότι είναι πολύ ή πάρα

πολύ ικανοποιημένοι, ενώ αντίθετα περίπου ένας στους τέσσερις αισθάνθηκαν λίγο ή καθόλου ικανοποιημένοι.

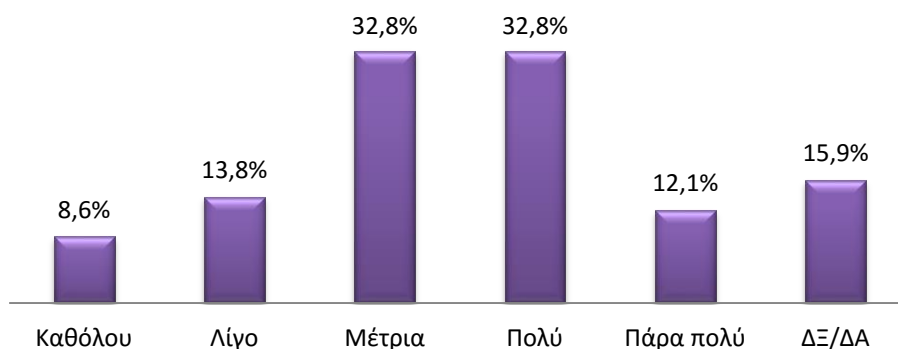
Το κτήριο της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής επί της οδού Σταδίου 60 στην πλατεία Ομονοίας έχει διαμορφώσει μικρό χώρο αναμονής και συνεργασίας, με τραπέζι και καρέκλες, προκειμένου να διευκολύνει τους εξυπηρετούμενους πολίτες συμπληρώσουν τα απαραίτητα στοιχεία ώστε να ολοκληρώσουν την υπόθεσή τους. Η άνεση του χώρου αναμονής ικανοποίησε το 44,8 % όσων απήντησαν τη σχετική ερώτηση, ενώ ένας στους τρεις υπήρξαν μετρίως ικανοποιημένοι. Αξίζει να σημειωθεί ότι περίπου ένας στους έξι πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα επέλεξε να μην απαντήσει την ερώτηση αυτή, ενδεχομένως επειδή ο χρόνος αναμονής τους ήταν μικρός ή μηδαμινός, άρα δεν μπορούσαν να εκφέρουν κρίση για τη χρήση του σχετικού χώρου.

Η καθαριότητα του χώρου της Υπηρεσίας συγκέντρωσε μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης των ερωτώμενων πολιτών, καθώς πάνω από τους μισούς δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Σε ποσοστό 37 % οι πολίτες που απάντησαν την ερώτηση δήλωσαν μετρίως ικανοποιημένοι, ενώ αντίθετα το 7,5 % έκρινε ότι η καθαριότητα του χώρου τους προσέφερε λίγη ή καθόλου ικανοποίηση.

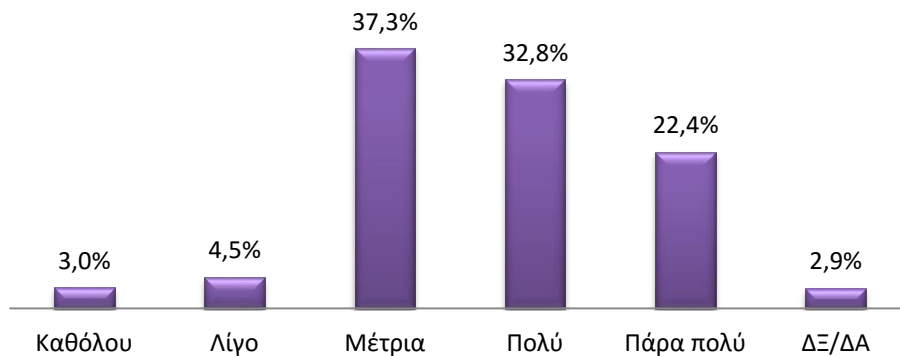
ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική / διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;



ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

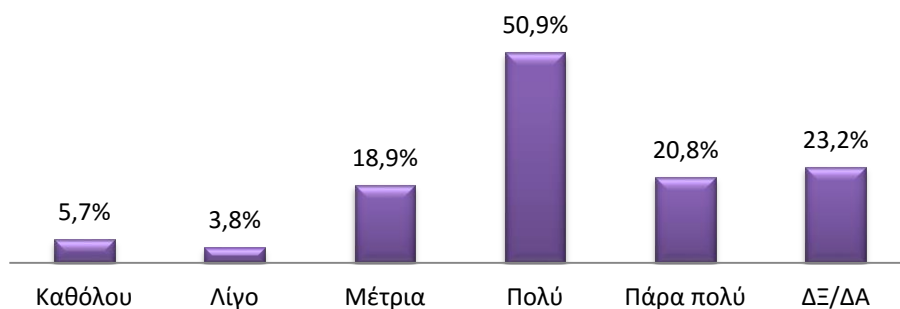


ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;

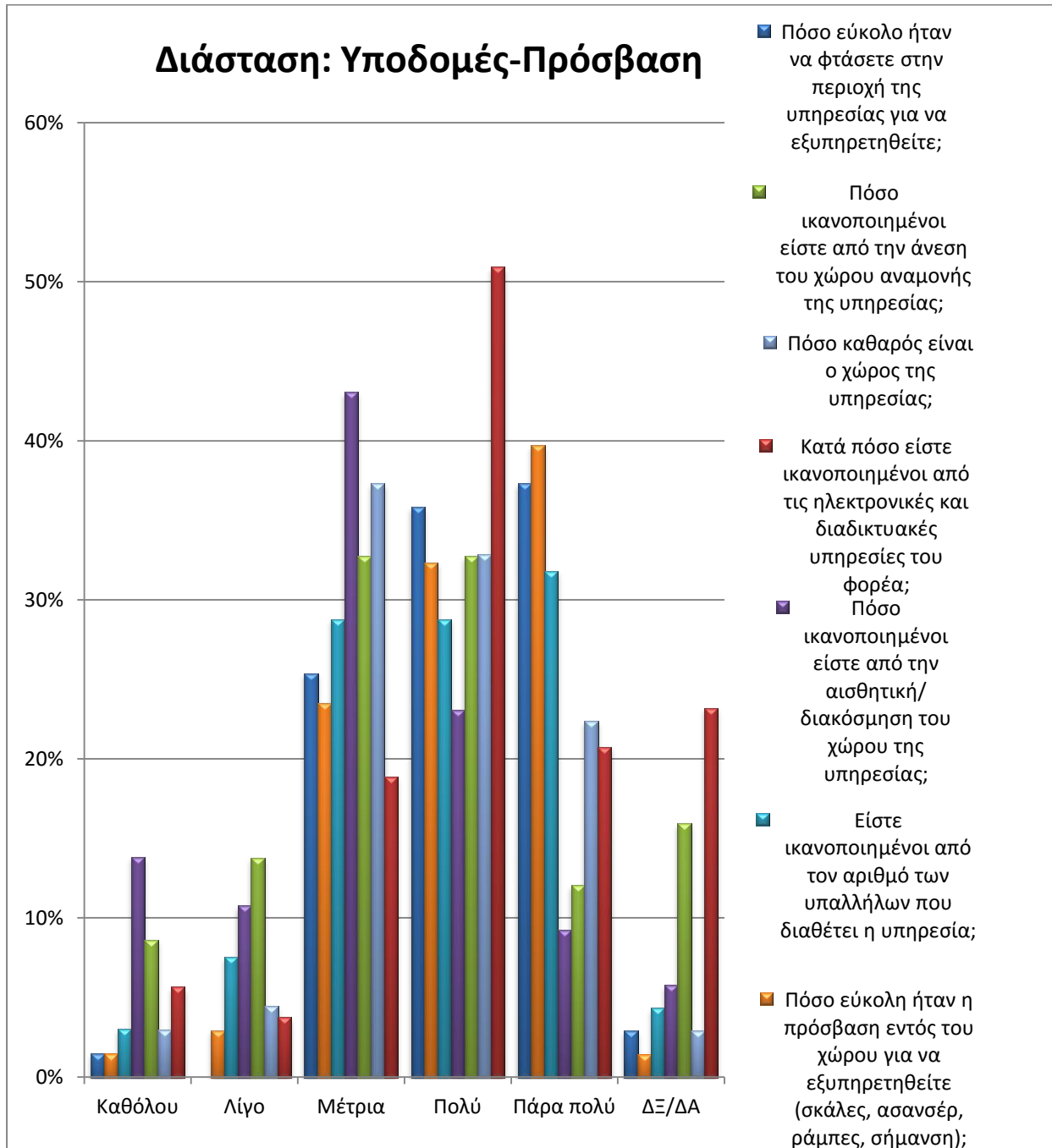


Οι πολίτες που εξυπηρετήθηκαν από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού είχαν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα ή το διαδίκτυο. Σε μεγάλο ποσοστό δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα. Συγκεκριμένα, ορισμένοι πληροφόρησαν την ερευνητική ομάδα, κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, ότι εξυπηρετήθηκαν αποστέλλοντας τηλεμοιοτυπία ή ότι έλαβαν πληροφορίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Περίπου ένας στους πέντε θεώρησαν ότι ήταν μέτρια ικανοποιημένοι, ενώ ένας στους δέκα ήταν λίγο ή καθόλου ικανοποιημένος. Αξίζει να παρατηρηθεί ότι οι δεκαέξι στους εξήντα εννέα ερωτώμενους επέλεξαν να μην απαντήσουν τη συγκεκριμένη ερώτηση, ενδεχομένως επειδή δεν γνώριζαν ότι η Διεύθυνση διέθετε τέτοιου είδους δυνατότητες κι επομένως δεν ήταν σε θέση να τις αξιολογήσουν.

ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;



Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση



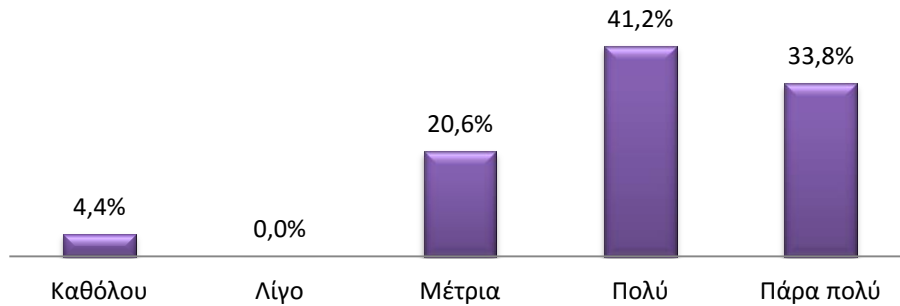
Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

Οι ερωτήσεις της έρευνας που αφορούσαν στη γενική ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων πολιτών στοχεύουν ουσιαστικά στη συνοπτική αποτίμηση των υπηρεσιών του φορέα, παρέχοντας τη γενική εικόνα που παραμένει στους πολίτες από τη χρήση των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι τρεις στους τέσσερις ερωτώμενους δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την επαφή τους με την Υπηρεσία. Ένας στους πέντε πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα έκρινε ότι ήταν μέτρια ικανοποιημένος, ενώ το 4,4 % δεν έμεινε καθόλου ικανοποιημένο από τη συναλλαγή του με την Υπηρεσία.

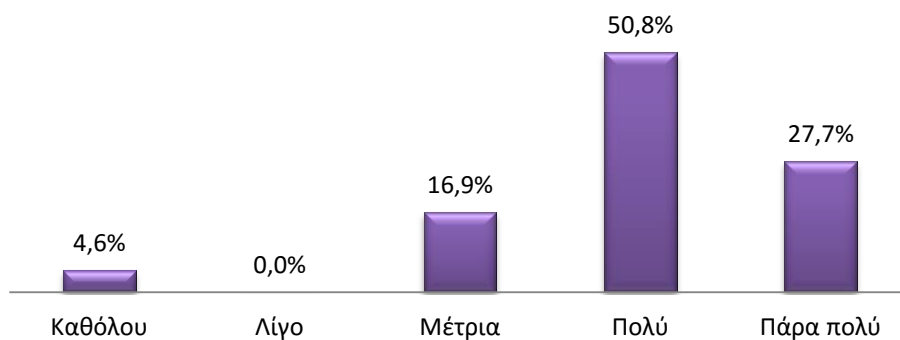
Η τελική ερώτηση ζητά από τους εξυπηρετούμενους πολίτες να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών με τον τρόπο που θα την περιέγραφαν σε κάποιο τρίτο άτομο. Οι πολίτες ουσιαστικά καλούνται να απαντήσουν εάν θα διηγούνταν με θετικό σχολιασμό την εμπειρία τους από τη χρήση της Υπηρεσίας. Οι τρεις στους τέσσερις εξυπηρετούμενους πολίτες δήλωσαν ότι θα συνέστησαν την Υπηρεσία σε πολύ ή πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Ο ένας στους έξι από τους πολίτες που απάντησαν

θεώρησε ότι θα μιλούσε με μετρίως θετικό τρόπο για την Υπηρεσία, ενώ το 4,6 των ερωτώμενων δεν θα τη συνέστηνε καθόλου.

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μέινετε συνολικά από την επαφή σας με την Υπηρεσία;

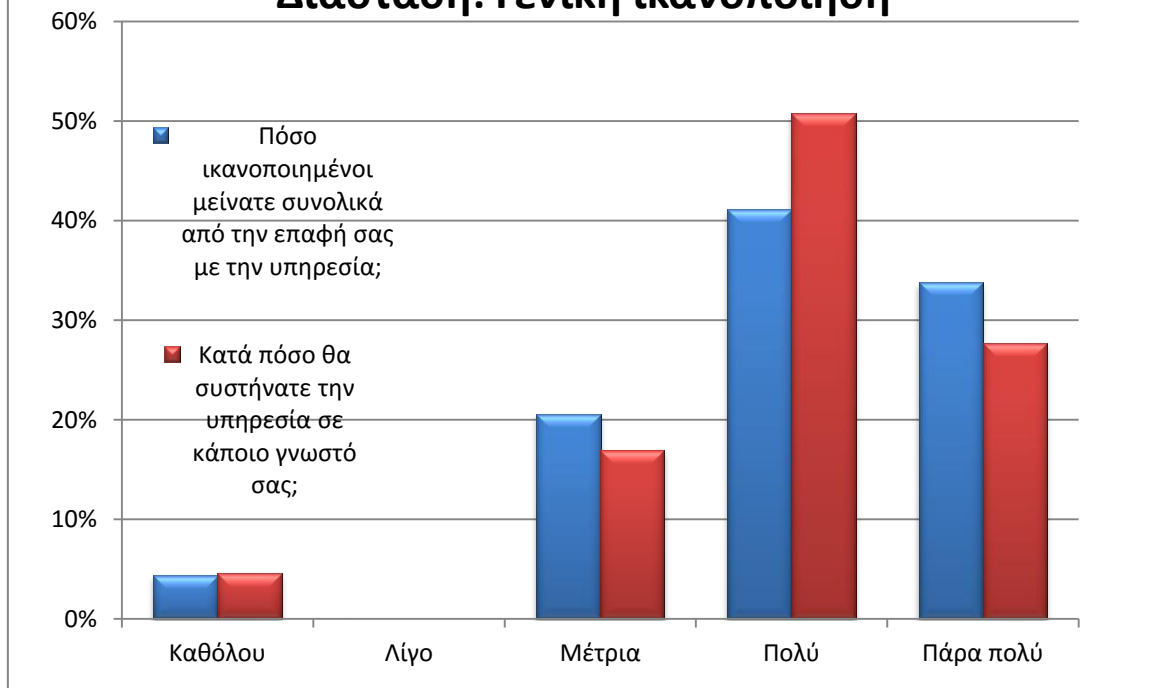


Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την Υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;



Η διάσταση της γενικής ικανοποίησης ουσιαστικά ελέγχει το βαθμό σημαντικότητας όλων των προηγούμενων διαστάσεων και της επίδρασής τους στη συνολική εικόνα μιας Υπηρεσίας. Για παράδειγμα, μολονότι η εικόνα του εσωτερικού της Υπηρεσίας, συγκεκριμένα η αισθητική / διακόσμηση, η άνεση του χώρου αναμονής ή η καθαριότητα του χώρου, δεν αξιολογήθηκε με πολύ θετικά σχόλια από τους εξυπηρετούμενους πολίτες, ο βαθμός της συνολικής ικανοποίησης παρέμεινε υψηλός. Η συνολική ικανοποίηση φαίνεται να συμβαδίζει με το χρόνο εξυπηρέτησης των πολιτών (85 % δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα), καθώς και με την ακρίβεια και κατατοπιστικότητα των απαντήσεων που έλαβαν από την Υπηρεσία για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους (74,7 και 75,6 αντίστοιχα αξιολόγησαν πολύ ή πάρα πολύ θετικά την εγκυρότητα των πληροφοριών που έλαβαν).

Διάσταση: Γενική ικανοποίηση



4.2 ΟΑΕΔ

4.2.1 ΚΠΑ2 Αμαρουσίου

i. Περιγραφή

Η περιγραφή του φορέα και των αρμοδιοτήτων του περιλαμβάνονται στο Παράρτημα II

ii. Διαδικασία της έρευνας

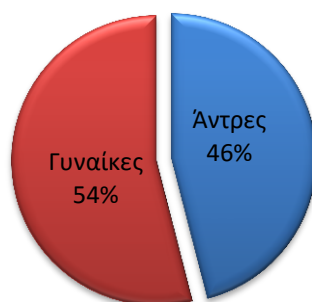
Οι συνεντεύξεις των πολιτών που εξυπηρετήθηκαν από το ΚΠΑ Αμαρουσίου πραγματοποιήθηκαν με παρουσία ενός έως τριών ερευνητών κι ερευνητριών συγχρόνως, επί επτά ημέρες κατά το διάστημα 17, 18, 23, 24, 25, 26 και 27/10/2017. Οι ερευνητές κι ερευνήτριες εγκαταστάθηκαν στην ισόγεια αίθουσα κοντά στην είσοδο των πολιτών, όπου υπήρχε χώρος αναμονής και σημείο εξυπηρέτησης των πολιτών με δύο ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Συμπληρώθηκαν συνολικά 182 ερωτηματολόγια από έξι διαφορετικούς ερευνητές. Η μέση κίνηση σε αυτό το διάστημα εκτιμήθηκε σε 300 πολίτες ανά ημέρα, ενώ ο ημερήσιος αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ήταν από 12 έως 34 ανά ημέρα. Σύμφωνα με τα στοιχεία που έδωσε ο Οργανισμός, το πλήθος των εξυπηρετηθέντων πολιτών ήταν 2100 άτομα, ενώ όσοι δέχτηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα απαντώντας το σχετικό ερωτηματολόγιο ήταν 182 άτομα.

iii. Αποτελέσματα

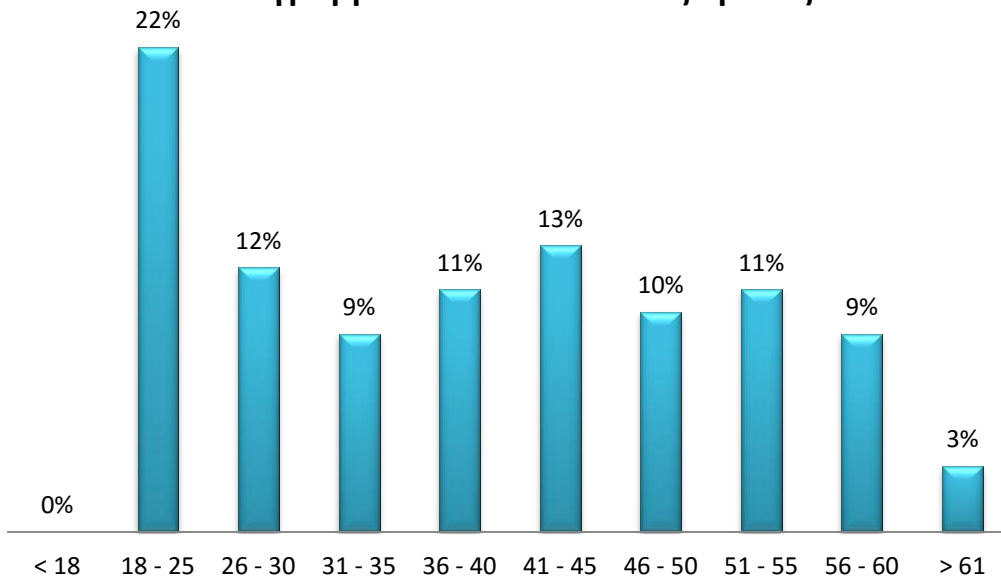
Καταγράφηκαν συνολικά 182 ερωτηματολόγια από εξυπηρετούμενους στ ΚΠΑ. Η μέση ηλικία τους ήταν 38,8 έτη (Διάγραμμα 4.2.1.2.) και υπερτερούσαν κατά 14 άτομα οι γυναίκες (54%) από τους άντρες (46%) (Διάγραμμα 4.2.1.1.). Μόνο 4 στους 10 ήταν παντρεμένοι και 53% άγαμοι (Διάγραμμα 4.2.1.4.). Αλλοδαποί δήλωσαν 19 άτομα (10%) (Διάγραμμα 4.2.1.3.). Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος ήταν μέτριο καθώς 5 στους 10 ήταν κάτοχοι πτυχίου ή μεταπτυχιακού (Διάγραμμα 4.2.1.6.). Στην πλειοψηφία τους ήταν υπάλληλοι, δημόσιοι⁸ ή ιδιωτικοί (53,4%), αλλά και Άνεργοι (30%) (Διάγραμμα 4.2.1.5.). Η επαφή τους με την υπηρεσία δεν είναι τόσο συχνή καθώς 42% ερχόντουσαν για πρώτη φορά ενώ κατά 41% επισκέφτηκαν την υπηρεσία πάνω από 2 – 3 φορές στο τελευταίο έτος (Διάγραμμα 4.2.1.8.).

Διάγραμμα 4.2.1.1.: Φύλο

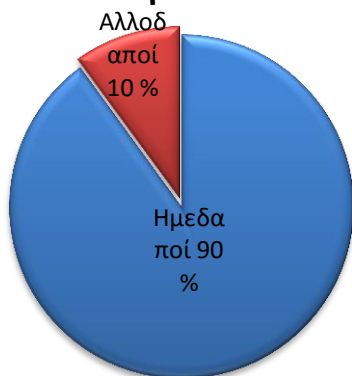


⁸ Ως «δημόσιοι υπάλληλοι» καταγράφονταν οι συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου σε υπηρεσίες του δημοσίου.

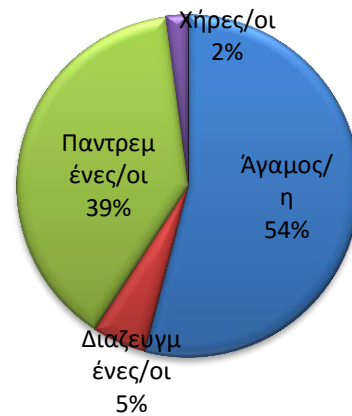
Διάγραμμα 4.2.1.2.: Ηλικιακές ομάδες



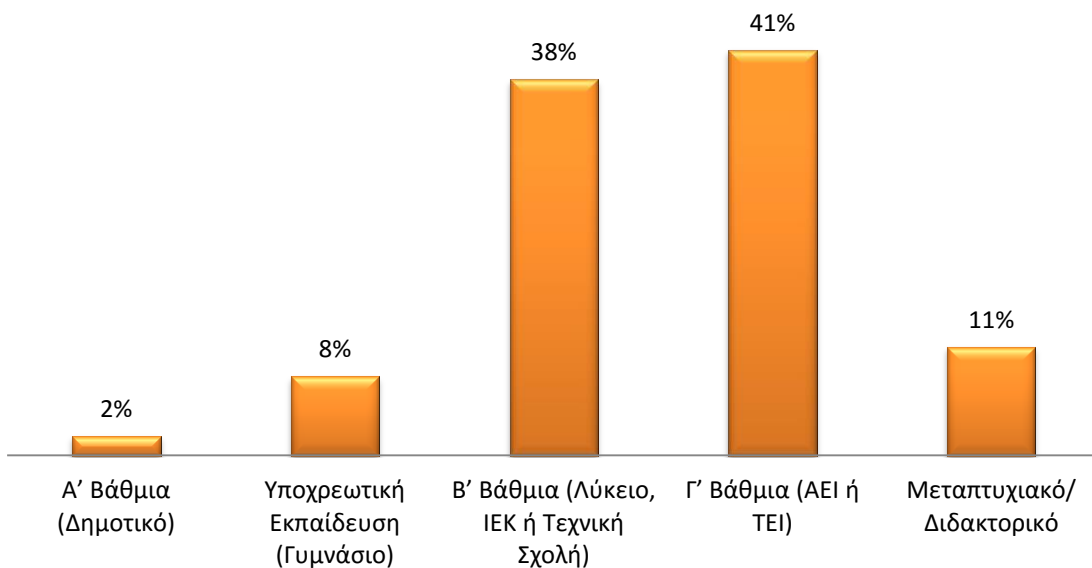
**Διάγραμμα 4.2.1.3.:
Ιθαγένεια**



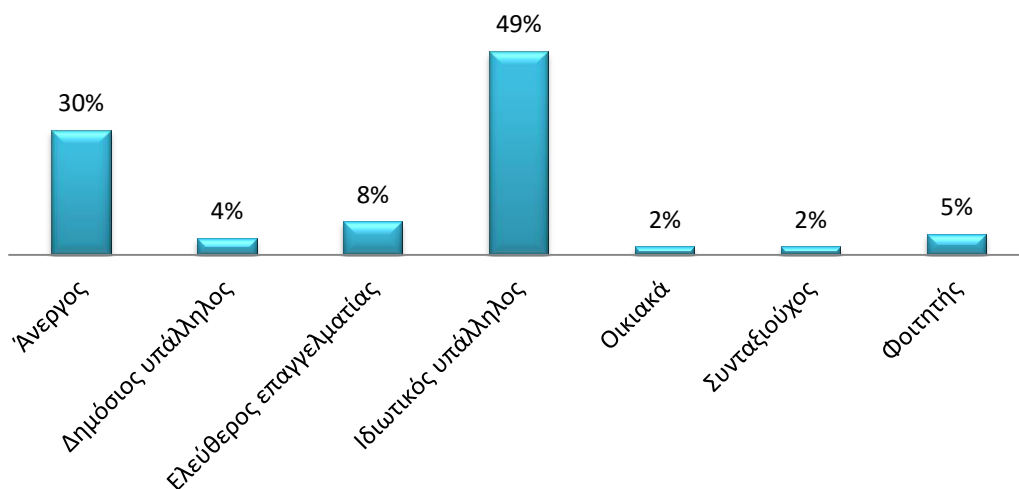
**Διάγραμμα 4.2.1.4:
Οικογενειακή κατάσταση**



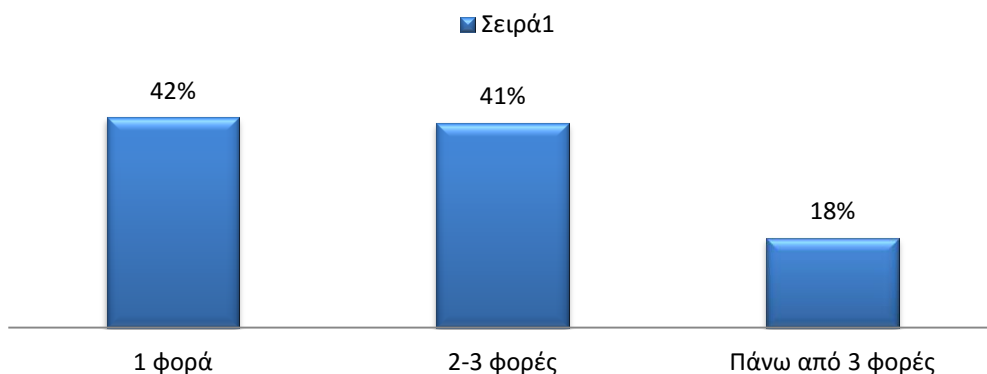
Διάγραμμα 4.2.1.6.: Εκπαιδευτικό επίπεδο



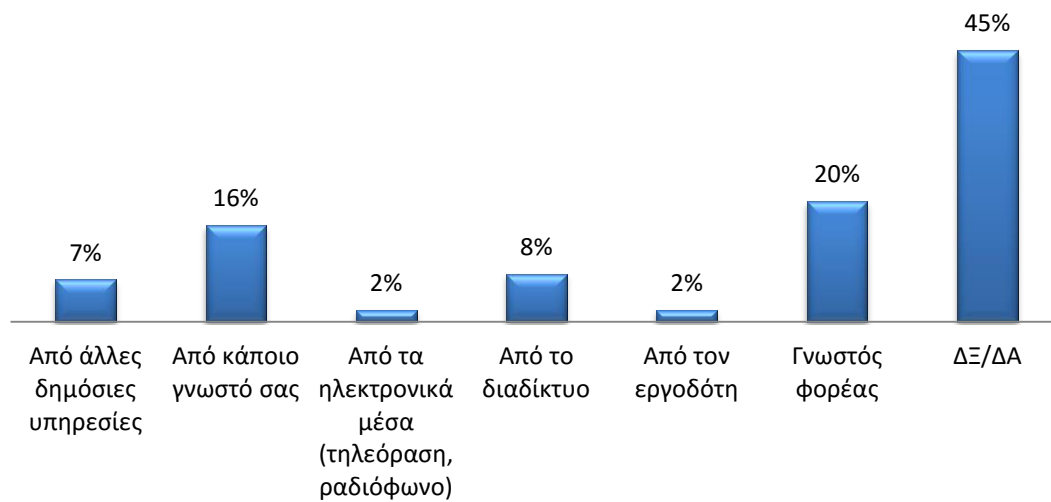
Διάγραμμα 4.2.1.5.: Απασχόληση



Διάγραμμα 4.2.1.8.: Χρήση της Υπηρεσίας τους τελευταίους 12 μήνες

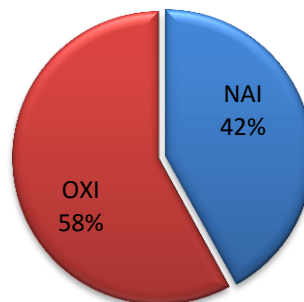


Διάγραμμα 4.2.1.7.: Ενημέρωση για την Υπηρεσία



Διάσταση: Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/Πολυνομία

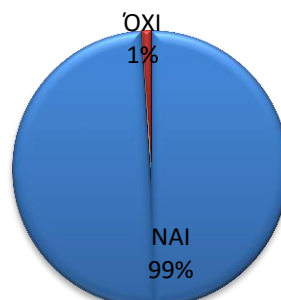
A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από έναν διαφορετικούς φορείς του Δημοσίου;



Στις ερωτήσεις με τις οποίες εξετάζονται οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων περισσότεροι από τους μισούς (58%) των εξυπηρετούμενων απάντησε ότι για την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους δεν εμπλέκονταν περισσότεροι από έναν διαφορετικούς φορείς.

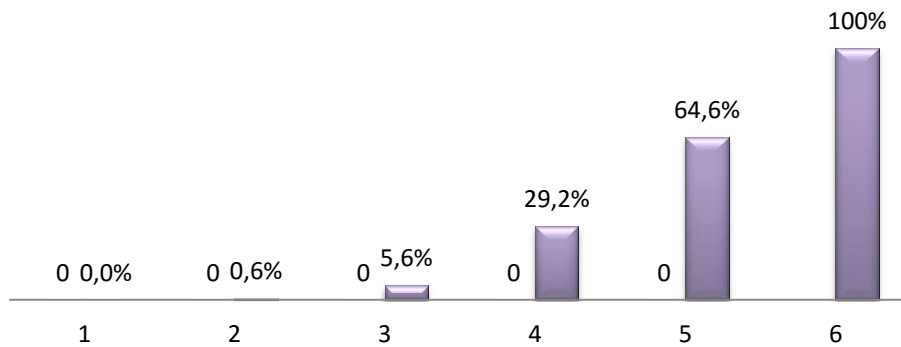
Διάσταση: Αποτελεσματικότητα

B1. Το ΚΠΑ-Αμαρουσίου σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;



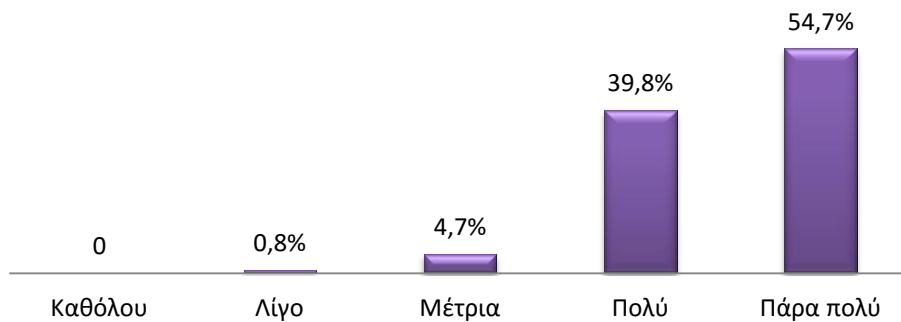
Η πλειοψηφία όσων απάντησαν δήλωσαν ότι εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα από την υπηρεσία (96%). Ο 1 εξυπηρετούμενος που θεώρησε ότι δεν εξυπηρετήθηκαν έγκαιρα δήλωσε ως λόγο την μεγάλη αναμονή.

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν ήταν ακριβείς;

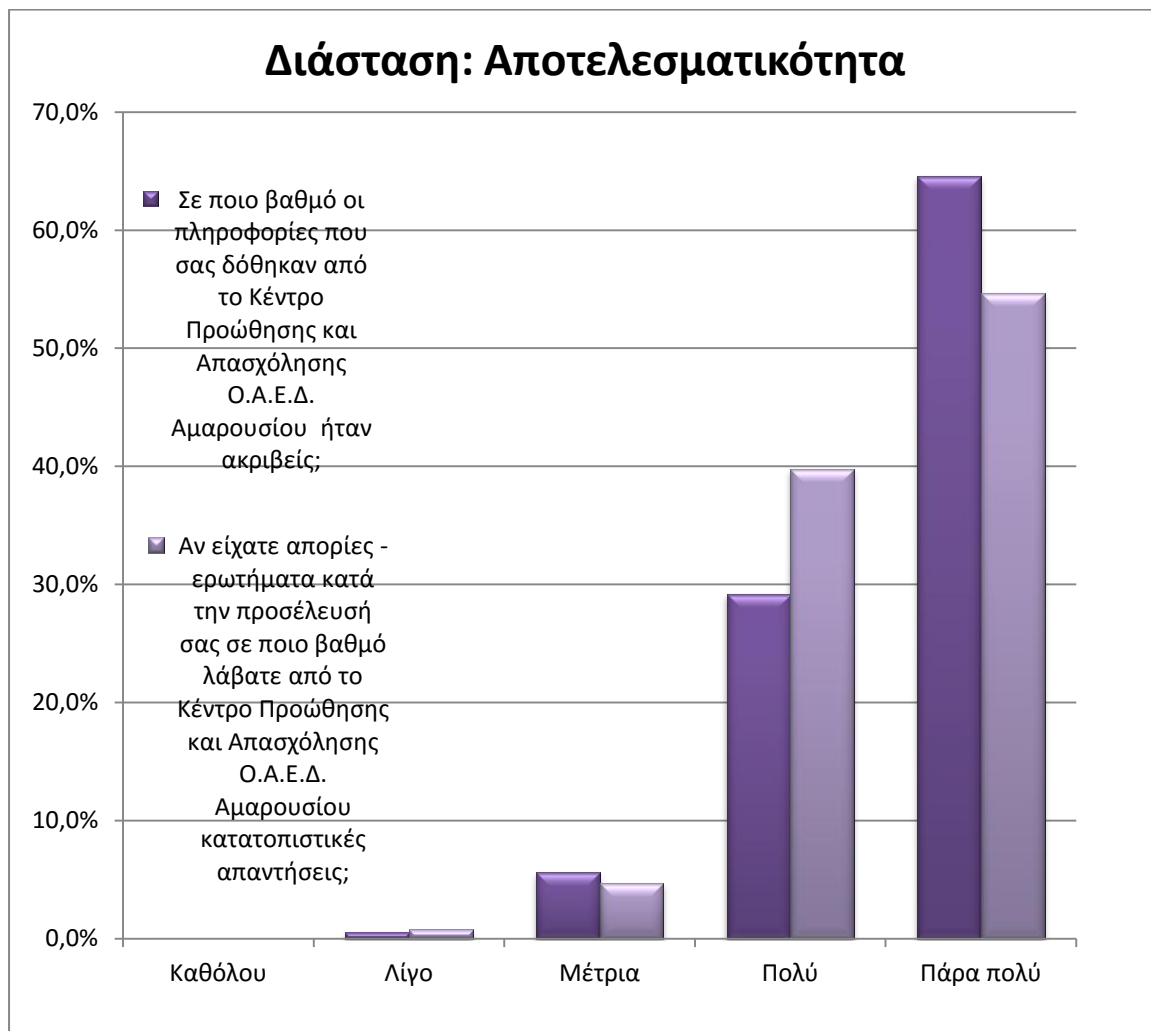


Περισσότεροι από 9 στους 10 απάντησαν ότι οι πληροφορίες που τους δόθηκαν από την υπηρεσία ήταν πολύ ή πάρα πολύ ακριβείς.

B3.1. Αν είχατε απορίες – ερωτήματα, σε ποιο βαθμό λάβατε κατατοπιστικές απαντήσεις;

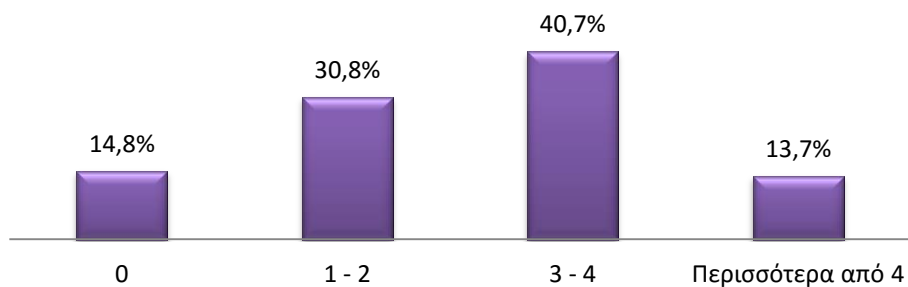


Η πλειοψηφία (94,5%) των 128 ερωτώμενων που δήλωσαν ότι είχαν απορίες – ερωτήματα όταν προσήλθαν στο φορέα δήλωσαν ότι έλαβαν πολύ ή πάρα πολύ κατατοπιστικές απαντήσεις.

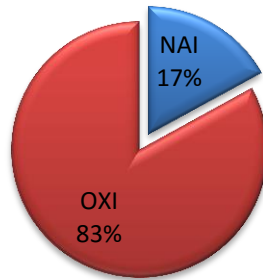


Διάσταση: Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

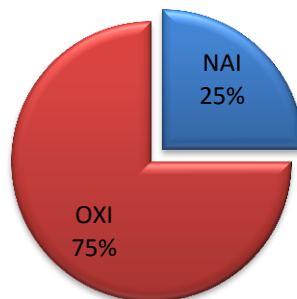
Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε;



Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από τον ΟΑΕΔ;



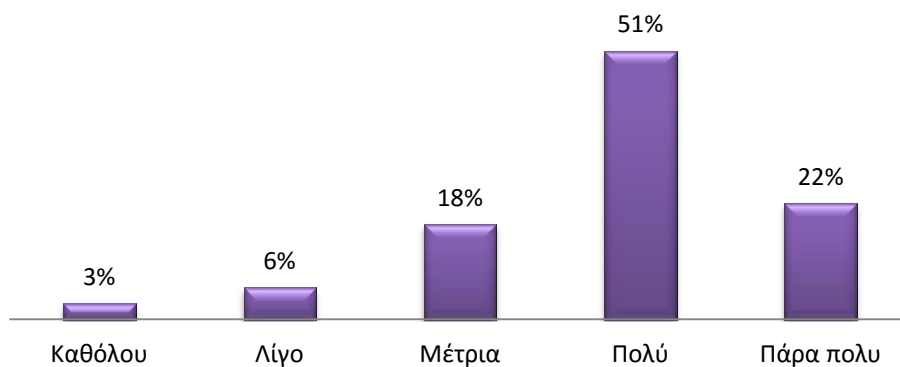
Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;



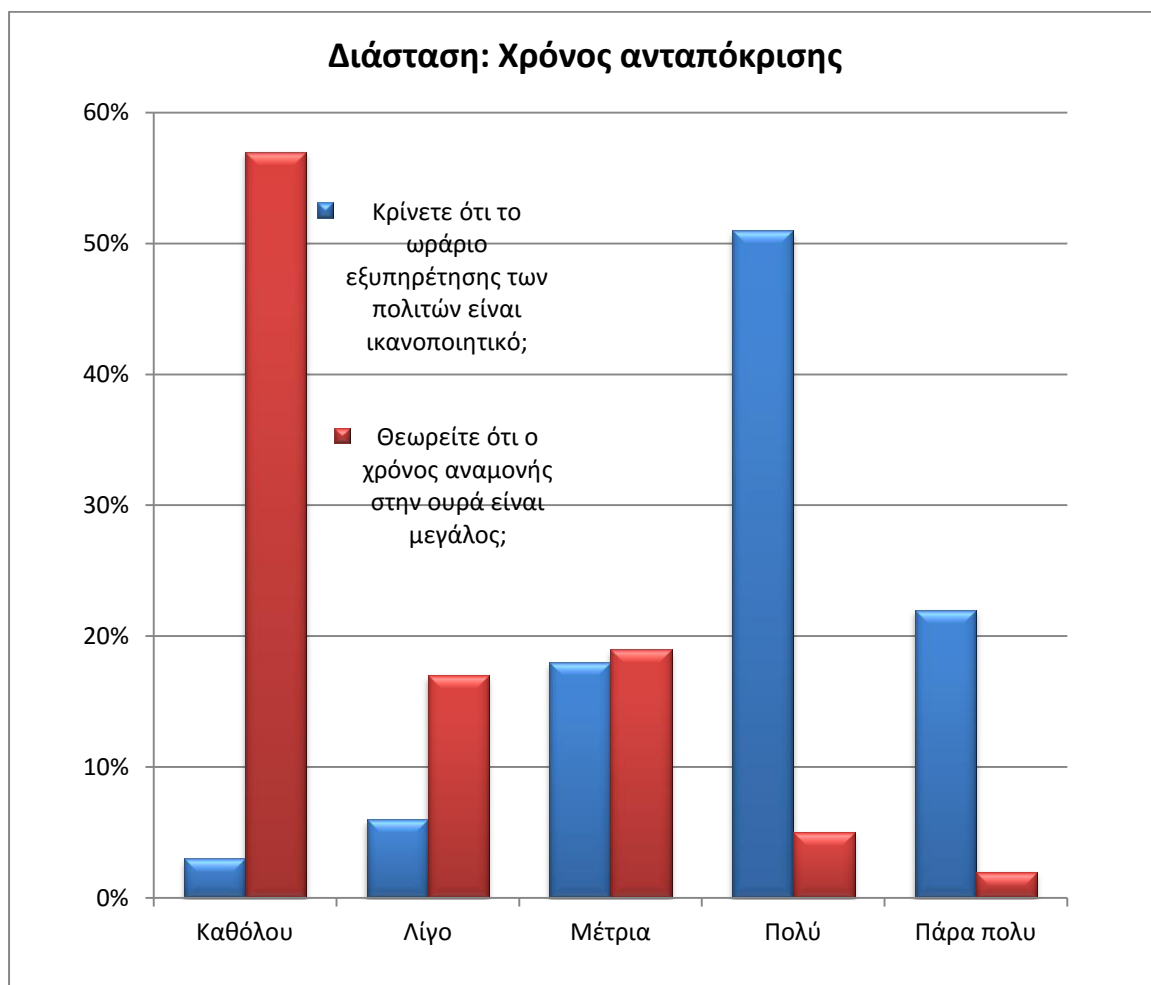
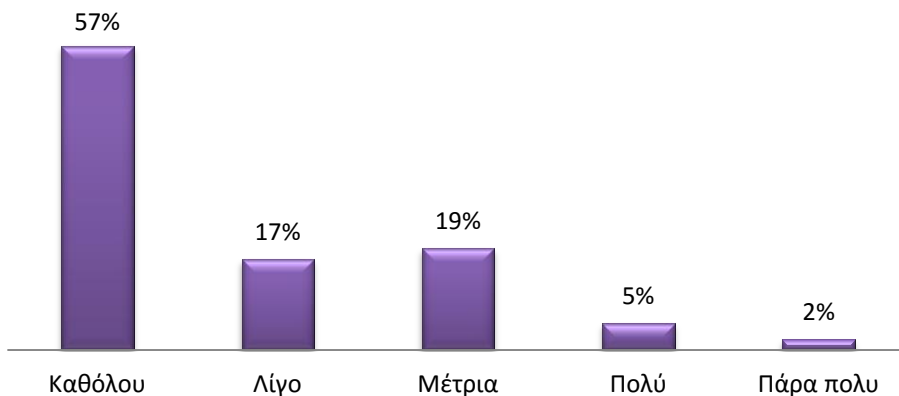
Σχεδόν 3 στους 10 προσκόμισαν το πολύ μέχρι 2 έγγραφα στην υπηρεσία. Στο 83% των περιπτώσεων που απαιτούνταν περισσότερα από 1 έγγραφα αυτά προέρχονταν από άλλες υπηρεσίες εκτός ΟΑΕΔ. Στο 25% αυτών των περιπτώσεων δεν γινόταν χρήση των ΚΕΠ.

Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;



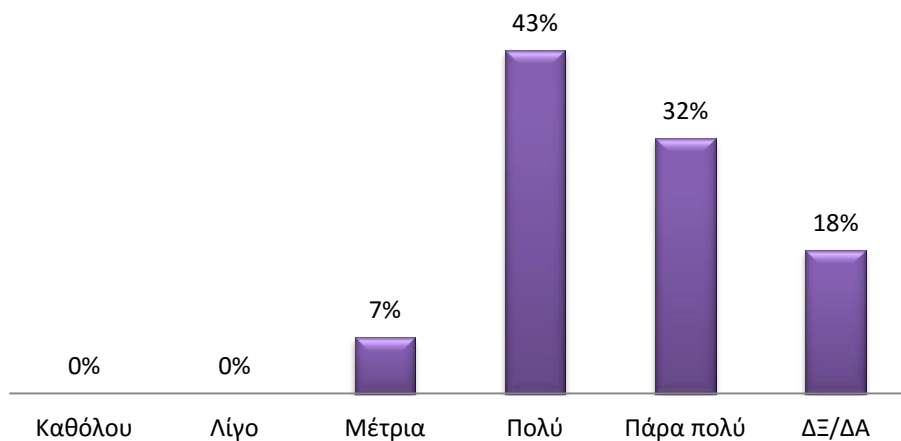
Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή είναι μεγάλος;



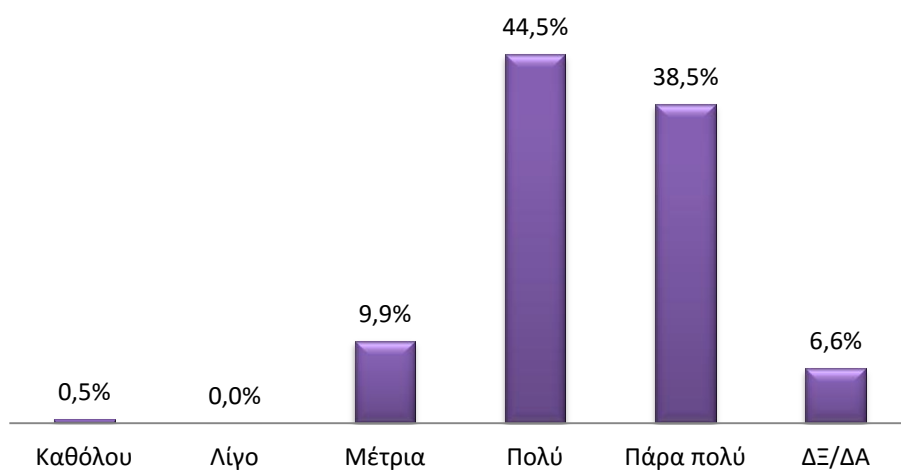
Σχετικά με ωράριο εξυπηρέτησης το 73% δήλωσαν πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Αντίστοιχα το 74% θεώρησε ότι ο χρόνος αναμονής ήταν λίγο έως καθόλου μεγάλος.

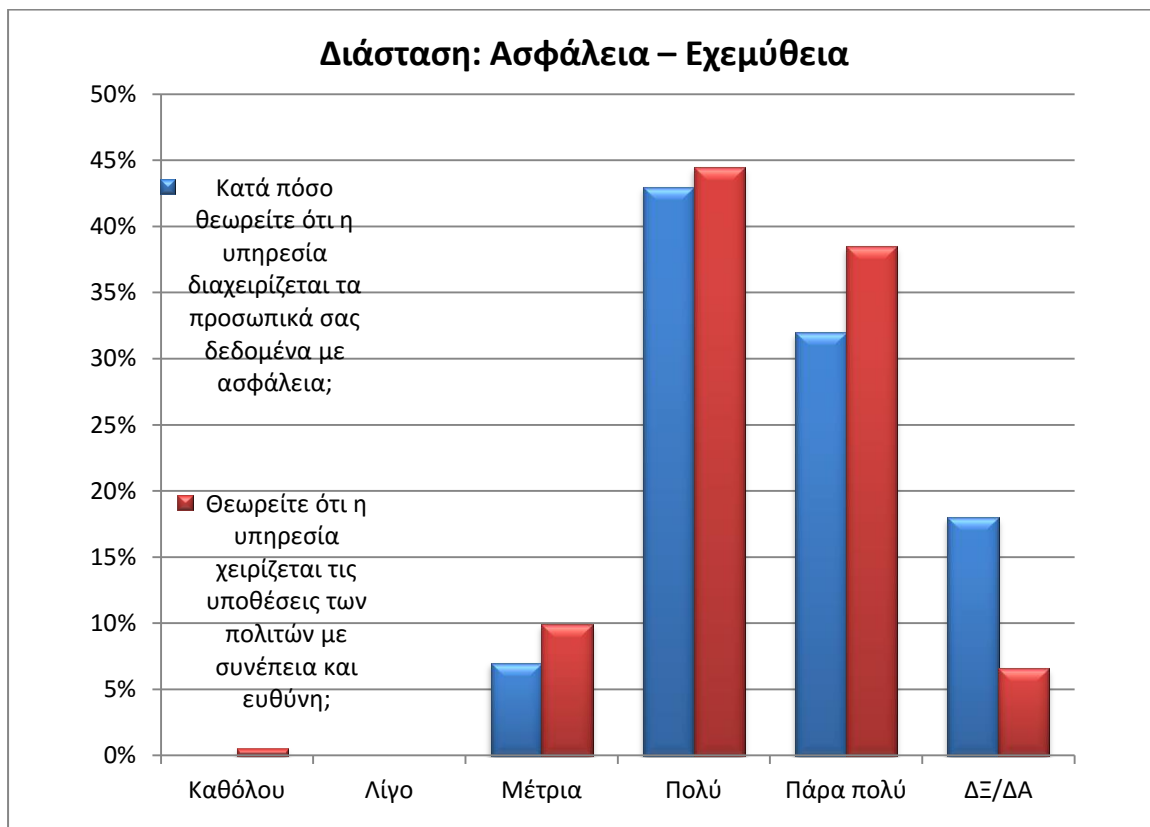
Διάσταση: Ασφάλεια – Εχεμύθεια

E1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;



Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

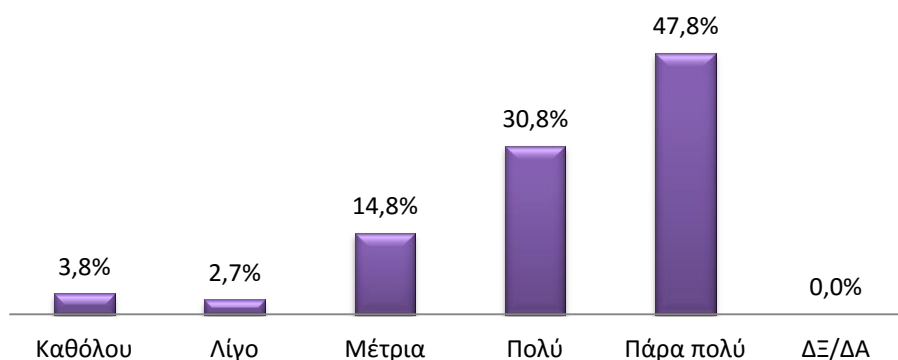




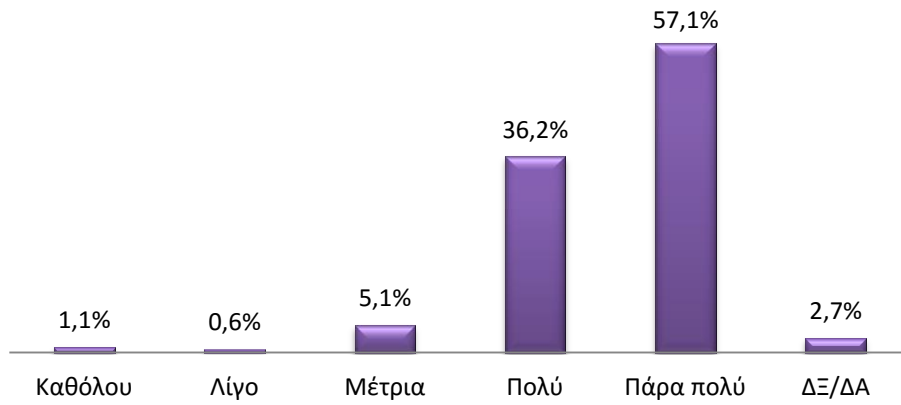
Στην ερώτηση της διάστασης «Ασφάλεια-Εχεμύθεια», αρκετοί ερωτώμενοι (27%) δεν απάντησαν θεωρώντας ότι δεν ήταν σε θέση να αξιολογήσουν το επίπεδο ασφαλείας χειρισμού των δεδομένων από την υπηρεσία. Ωστόσο, μεταξύ όσων απάντησαν, το ποσοστό των απαντήσεων «Πολύ» και «Πάρα πολύ» ήταν ιδιαίτερα υψηλό: 63%. Αντίστοιχα υψηλό ήταν και το αντίστοιχο ποσοστό στην ερώτηση αν η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις τους με συνέπεια και ευθύνη: 72,3%.

Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση

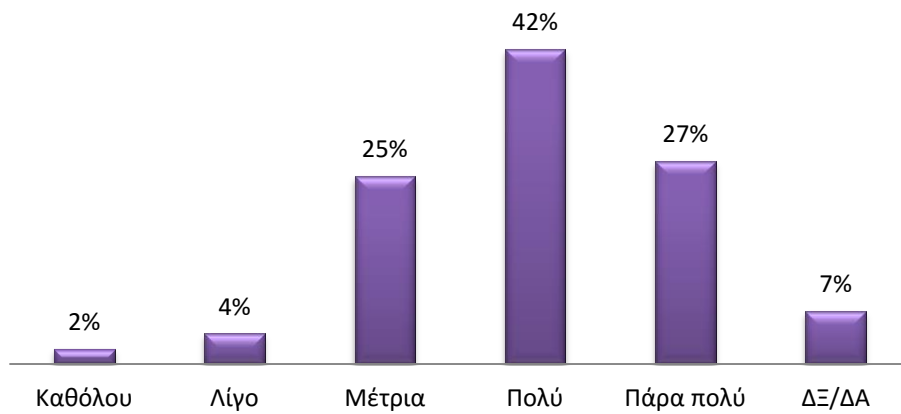
ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;



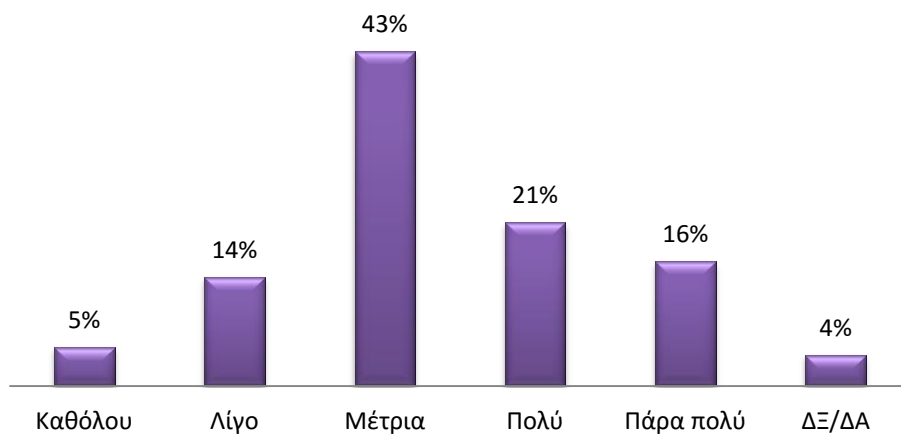
ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);



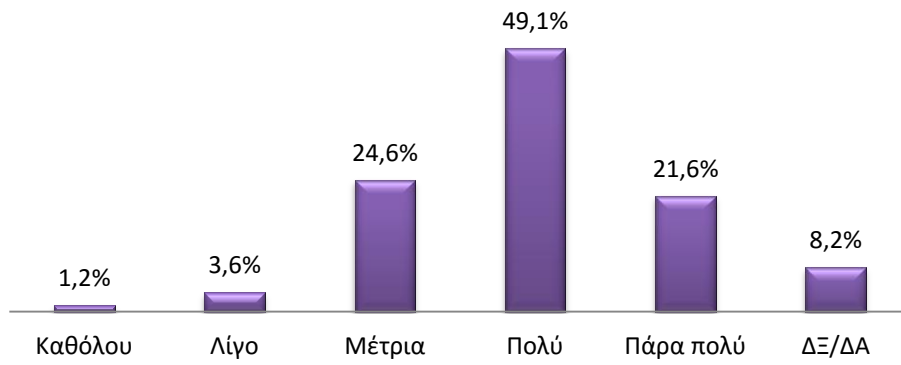
ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;



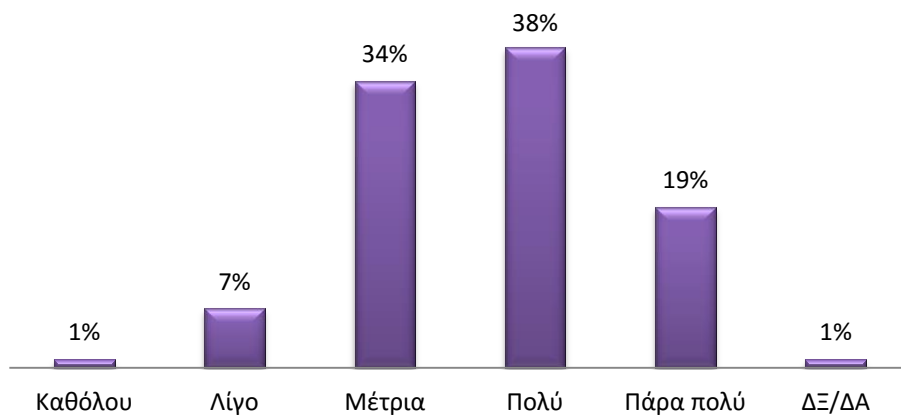
ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;



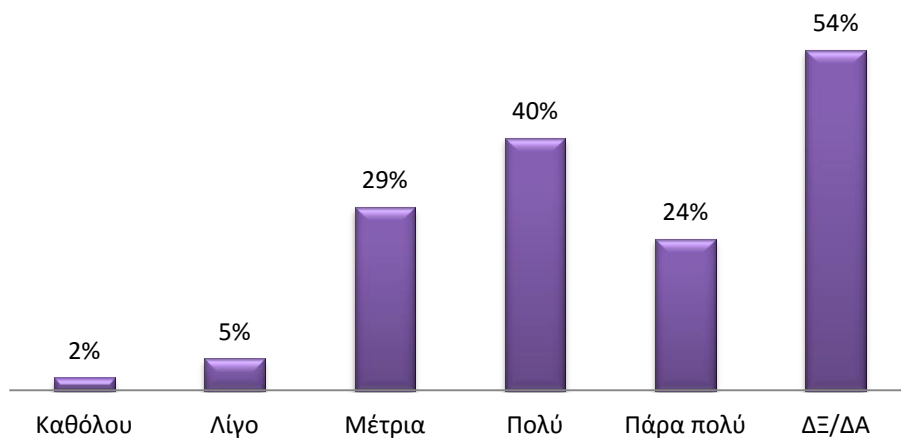
ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;



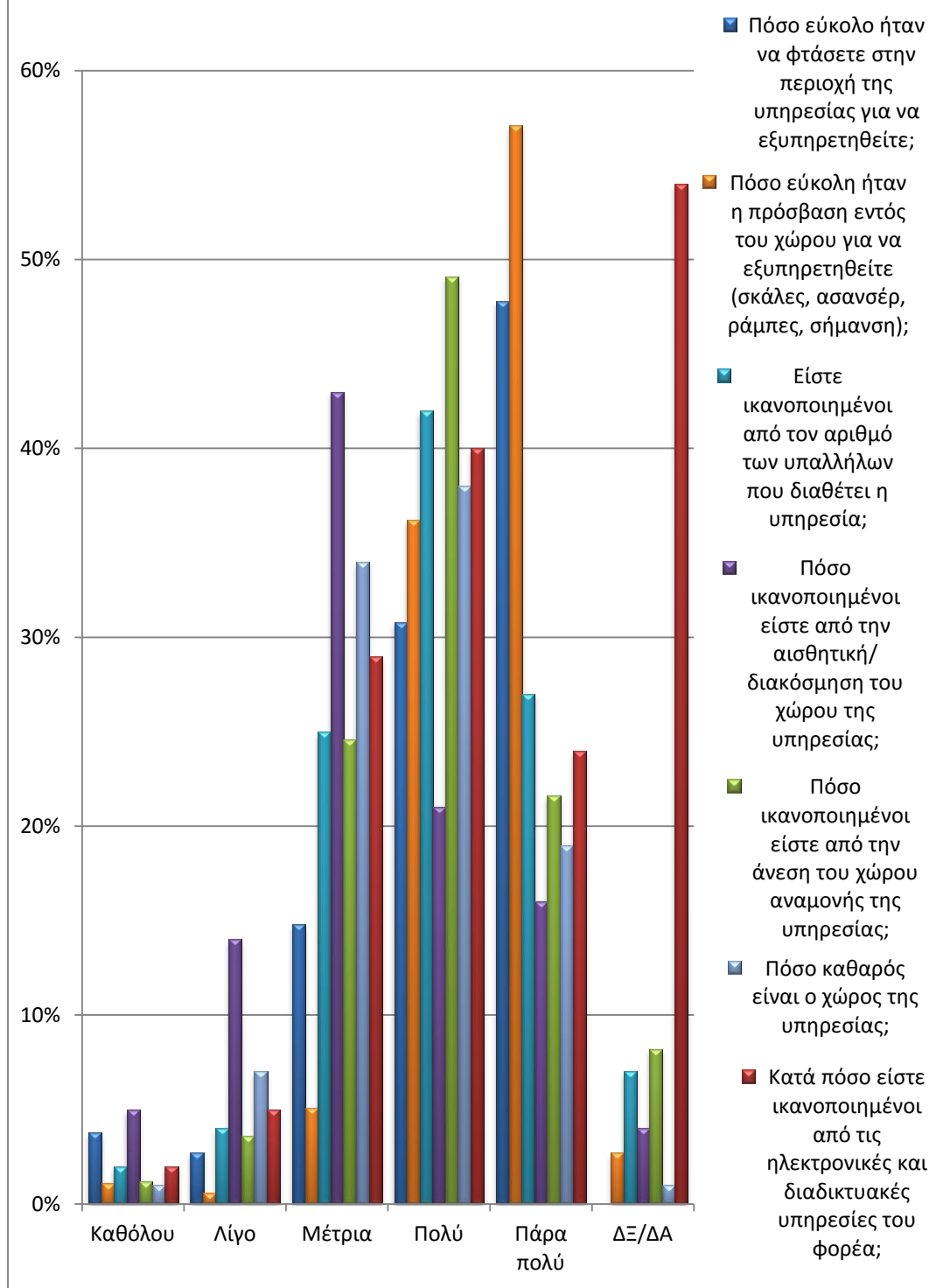
ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;



ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;



Διάσταση: Υποδομές-Πρόσβαση



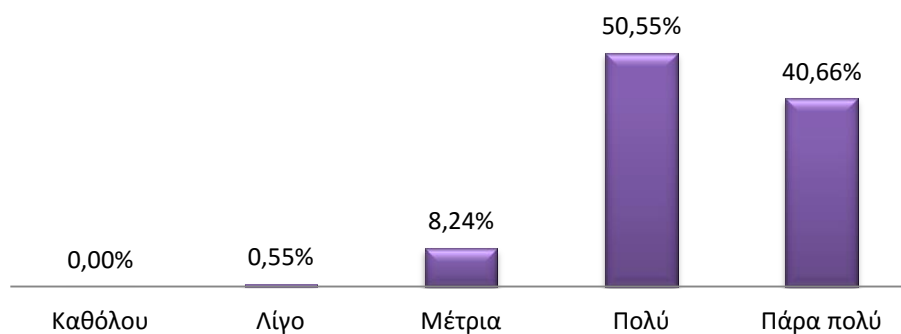
Μεταξύ των ερωτήσεων για τη διάσταση που αφορά στις υποδομές και την πρόσβαση, ιδιαίτερα θετικές («Πολύ» ή «Πάρα πολύ») ήταν οι απαντήσεις για την ερώτηση σχετικά με την πρόσβαση εντός του χώρου της υπηρεσίας (93,2%), την πρόσβαση στην περιοχή (78,6%) και την άνεση του χώρου αναμονής (70,7%).

Λιγότερο θετικές ήταν οι απαντήσεις στις ερωτήσεις σχετικά με την καθαριότητα (57,8%), τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (64,3%) και τον αριθμό των υπαλλήλων (69,4%). «Καθόλου», «Λίγο» & «Μέτρια» ικανοποιημένοι ήταν το 62,8% των εξυπηρετούμενων από την αισθητική/διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας.

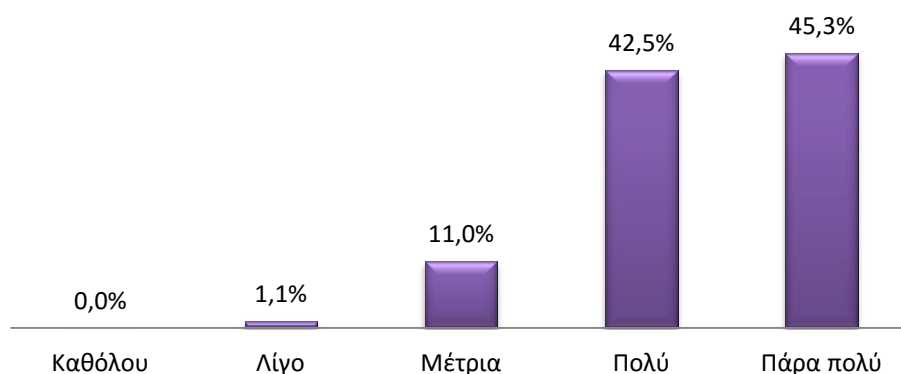
Σημειώνεται ότι το 54% των εξυπηρετούμενων δεν απάντησε σχετικά με τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μην έχοντας ενδεχομένως σχετική γνώση. Συγκριτικά μεγάλη ήταν και η αποχή των εξυπηρετούμενων από τις ερωτήσεις για την άνεση του χώρου αναμονής (8,2%) και τον αριθμό υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία (7%).

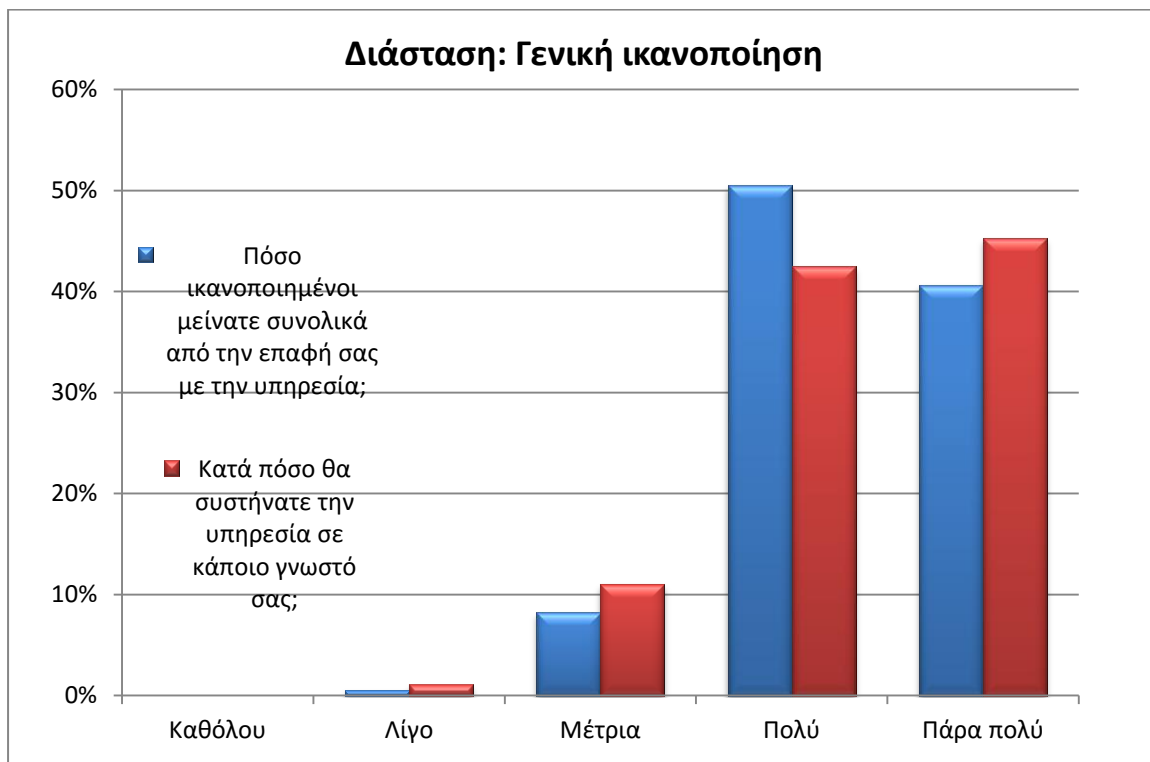
Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;



Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;





Στις δύο ερωτήσεις της διάστασης γενικής ικανοποίησης, οι απαντήσεις ήταν ιδιαίτερα θετικές. Στην ερώτηση για τη συνολική ικανοποίηση από την επαφή τους με την υπηρεσία, 9 στους 10 απάντησαν «Πολύ» ή «Πάρα πολύ». Σε χαμηλότερο επίπεδο όμως θα σύστηναν την υπηρεσία σε κάποιον γνωστό τους (88%).

4.2.2 Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης ΟΑΕΔ

i. Περιγραφή

Η περιγραφή του φορέα και των αρμοδιοτήτων του περιλαμβάνονται στο Παράρτημα II

ii. Διαδικασία της έρευνας

Η ομάδα συνεντευκτών και συνεντευκτριών αρχικά συμμετείχε σε συζήτηση κατά τη διάρκεια προκαταρκτικής συνάντησης με ανώτερα στελέχη του ΟΑΕΔ σχετικά με τους σκοπούς και τους τρόπους διεξαγωγής της έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα, τον προσδιορισμό των ομάδων στόχου, καθώς και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Κατά τον προκαταρκτικό έλεγχο, η ερευνητική ομάδα διενέργησε δοκιμαστικές συνεντεύξεις προκειμένου να ελέγξει το εργαλείο της έρευνας, τόσο ως προς το βαθμό κατανόησης των ερωτήσεων από τους συμμετέχοντες, όσο και ως προς τη συγκέντρωση στοιχείων ικανών προς την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η έρευνα ήταν τηλεφωνική και διεξήχθη την περίοδο 11-20.10.2017, επί οκτώ ημέρες, από έναν έως δύο συνεντευκτές/εύκτριες. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, η διαδικασία που ακολουθήθηκε απαιτούσε τη συνδρομή των υπαλλήλων του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Κ.Τ.Ε.) . Συγκεκριμένα, μετά την εξυπηρέτηση του πολίτη που καλούσε στο Κέντρο, ο υπάλληλος εξηγούσε τους σκοπούς της έρευνας και ζητούσε από τον πολίτη να συμμετάσχει. Στην περίπτωση που ο πολίτης αποδέχονταν το αίτημα, ο υπάλληλος κρατούσε τον τηλεφωνικό αριθμό του πολίτη, τον οποίο στη συνέχεια καλούσε ο συνεντευκτής/τρια. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονταν η επιβάρυνση του πολίτη ως προς το κόστος της κλήσης, δεδομένου ότι για την κλήση στο Κ.Τ.Ε. ισχύει

χρονοχρέωση. Επιπλέον, εξασφαλιζόταν η σύμφωνη γνώμη και ταυτόχρονα η ανωνυμία των συμμετεχόντων. Στη συνέχεια, οι συνεντευκτές/τριες καλούσαν από το κτήριο του ΟΑΕΔ στους τηλεφωνικούς αριθμούς που τους είχαν χορηγηθεί, προκειμένου να διεξάγουν την έρευνα. Προετοιμάζαν τους ερωτώμενους σχετικά με τους σκοπούς της έρευνας, αναγιγνώσκοντας το κείμενο του Μέρους Α' του ερωτηματολογίου.

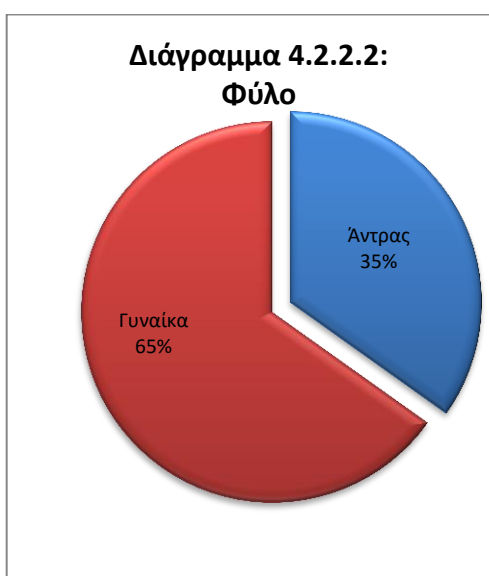
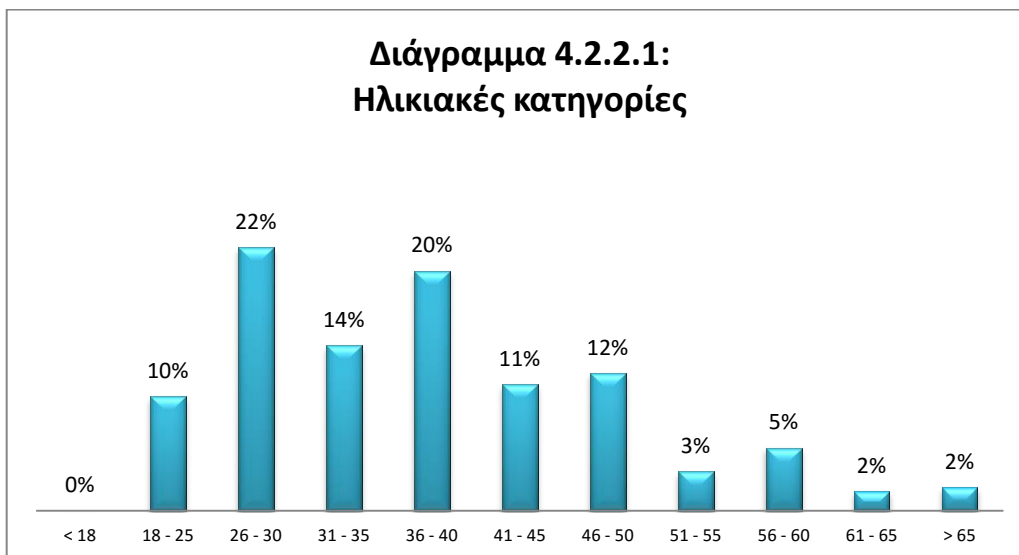
Το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του ΟΑΕΔ κατά τις ημέρες διεξαγωγής της έρευνας δέχτηκε, σύμφωνα με τα στοιχεία του, 4367 κλήσεις από πολίτες, ανέργους, εργαζομένους και εργοδότες, οι οποίοι ζητούσαν πληροφορίες για διάφορα θέματα που άπτονταν των παρεχόμενων υπηρεσιών του Οργανισμού. Από τους εξυπηρετηθέντες πολίτες, 379 δέχτηκαν να επικοινωνήσουν μαζί τους οι ερευνητές οι, ενώ τελικά απάντησαν στην τηλεφωνική κλήση και συμμετείχαν στην έρευνα 307 χρήστες της υπηρεσίας. Ο αριθμός κλήσεων, σύμφωνα με τα στοιχεία του Κέντρου, και των συμμετοχών ανά ημέρα καταγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Αριθμός κλήσεων και συμμετοχών ανά ημέρα έρευνας

Α/Α ημέρας έρευνας	Ημερομηνία	Αριθμός εργαζομένων	Αριθμός εισερχομένων κλήσεων	Αριθμός χορηγηθέντων τηλεφωνικών αριθμών	Αριθμός συμμετοχών στην έρευνα
1	11.10.2017	16	514	(δεν υπάρχει ακριβής καταγραφή ανά ημέρα διεξαγωγής της έρευνας)	16
2	12.10.2017	15	651		57
3	13.10.2017	16	585		61
4	16.10.2017	13	652		45
5	17.10.2017	13	598		24
6	18.10.2017	12	470		31
7	19.10.2017	13	422		31
8	20.10.2017	14	475		42
		Σύνολο	4367	379	307

iii. Αποτελέσματα

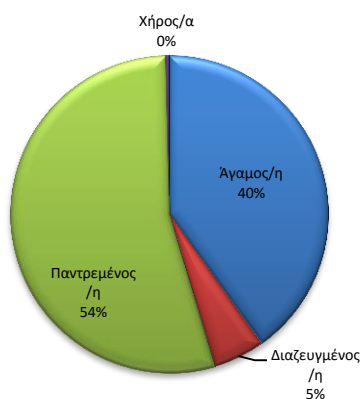
Ο συνολικός αριθμός των εξυπηρετούμενων από το Κ.Τ.Ε. πολιτών του ΟΑΕΔ που απάντησαν στα ερωτηματολόγια της έρευνας ανέρχονται σε 307. Η μέση ηλικία τους υπολογίζεται ότι είναι τα 38,5 (τυπική απόκλιση 10,5) με το 66% αυτών να είναι μικρότεροι των 40 ετών, γεγονός που καταδεικνύει ότι την ύπαρξη του Κ.Τ.Ε. ίσως τη γνωρίζουν, και κυρίως ότι επικοινωνούν με αυτό, περισσότερο νεαρότερης και μέσης ηλικίας άτομα, δηλαδή κυρίως ενήλικες που βρίσκονται κάτω από την ηλικία των 40 ετών (βλ. διάγραμμα 1). Οι κυριότεροι χρήστες της συγκεκριμένης υπηρεσίας του ΟΑΕΔ φαίνεται να είναι γυναίκες, το ποσοστό τους υπερβαίνει αυτό των ανδρών κατά 30 ποσοστιαίες μονάδες, με σχεδόν 2 στους 3 ερωτώμενους να είναι γυναίκες (βλ. διάγραμμα 2). Συντριπτική είναι και η υπεροχή των γηγενών χρηστών της υπηρεσίας έναντι των αλλοδαπών (98% έναντι μόλις 2%). Χωρίς να μπορούμε να ελέγξουμε, λόγω του τρόπου που διαβιβαζόταν τα προς εξέταση άτομα από τους υπαλλήλους του Κ.Τ.Ε. στους ερευνητές, το εάν το αποτέλεσμα αυτό αντιπροσωπεύει τον αριθμό των αλλοδαπών ατόμων που επικοινωνούν με το τηλεφωνικό κέντρο του ΟΑΕΔ. Αυτό συνάγεται με βάση τα δεδομένα και εντοπίζεται το χάσμα που υπάρχει στην χρήση της υπηρεσίας μεταξύ αυτοχθόνων και αλλοδαπών (βλ. διάγραμμα 3).



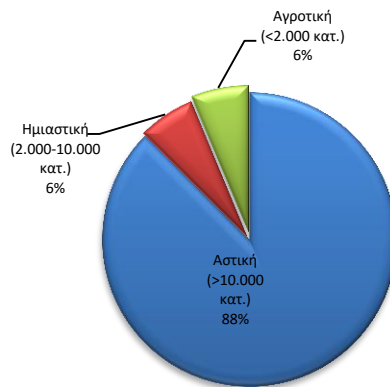
Η εξέταση της οικογενειακής κατάστασης των ερωτώμενων δεν αποκαλύπτει ουσιαστικές διαφορές στον τρόπο που επικοινωνούν οι ενδιαφερόμενοι/ες ανάλογα με το εάν είναι σε καθεστώς γάμου ή όχι, εφόσον το 54% είναι παντρεμένοι/ες και το υπόλοιπο 46% είναι άγαμοι/ες διαζευγμένοι/ες ή χήροι/ες (βλ. διάγραμμα 4). Τέλος, η περιοχή της κατοικίας των ερωτώμενων παρουσιάζει ενδιαφέρον καθώς η συντριπτική πλειονότητα, 88%, εμφανίζεται να κατοικεί στα αστικά κέντρα (>10,000 κατοίκων) ενώ μόνο το 12% όσων ερωτήθηκαν κατοικούν σε ημιαστικές (2,000-10,000 κατοίκους) και αγροτικές περιοχές (<2,000 κατοίκων). Επομένως διαπιστώνεται και εδώ ένα χάσμα μεταξύ όσων βρίσκονται σε μεγάλες πόλεις και όσων κατοικούν έξω από αυτές όσον αφορά στην χρήση των υπηρεσιών του Κ.Τ.Ε. του ΟΑΕΔ (βλ. διάγραμμα 5).

Όσον αφορά στο εκπαιδευτικό επίπεδο των εξεταζόμενων διαπιστώνεται πολύ μικρή συμμετοχή όσων έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση (δημοτικό και γυμνάσιο: 2% & 6% αντίστοιχα), σε αντιδιαστολή με όσους έχουν ολοκληρώσει την δευτεροβάθμια και ανώτερη/ανώτατη εκπαίδευση (92%), γεγονός που ενδεχομένως καταδεικνύει την πολύ μικρή χρήση των υπηρεσιών από τους κατέχοντες λιγότερα εκπαιδευτικά προσόντα και την ανάγκη για αύξηση της χρήσης από τους τελευταίους της καινοτόμας αυτής υπηρεσίας. (διάγραμμα 6).

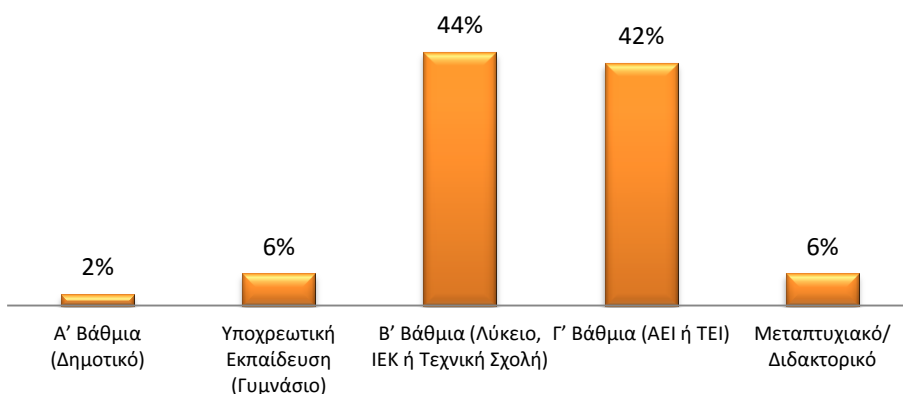
**Διάγραμμα 4.2.2.4:
Οικογενειακή κατάσταση**



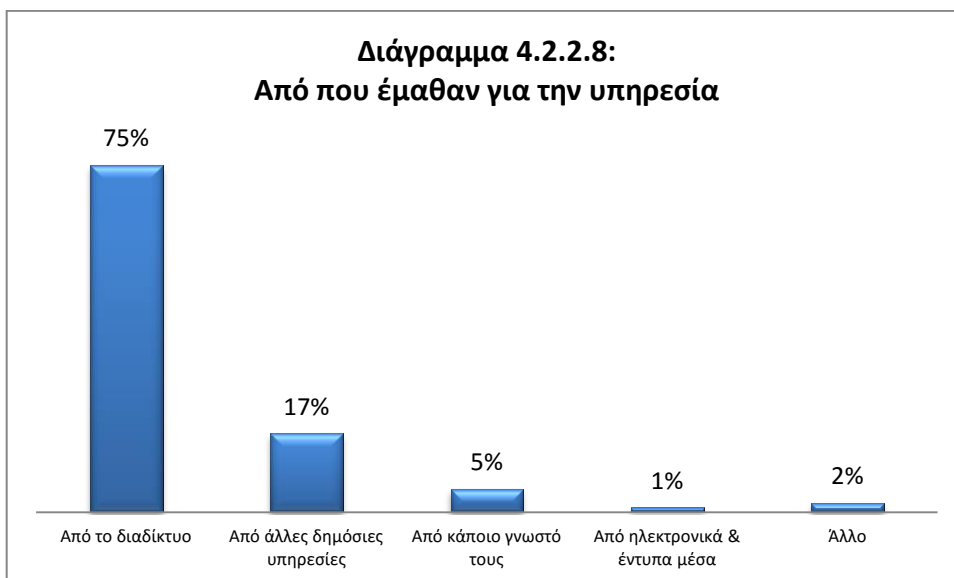
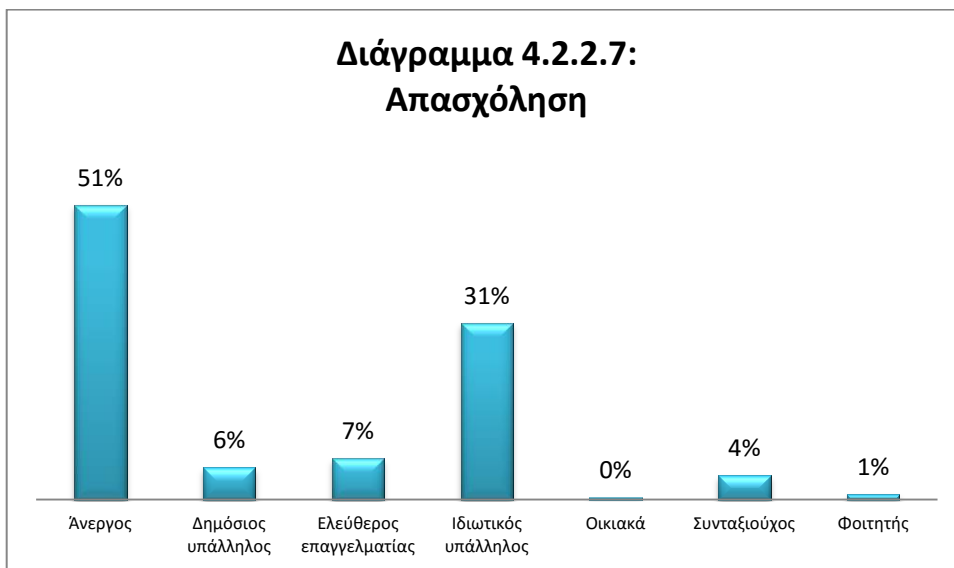
**Διάγραμμα 4.2.2.5:
Περιοχή κατοικίας**



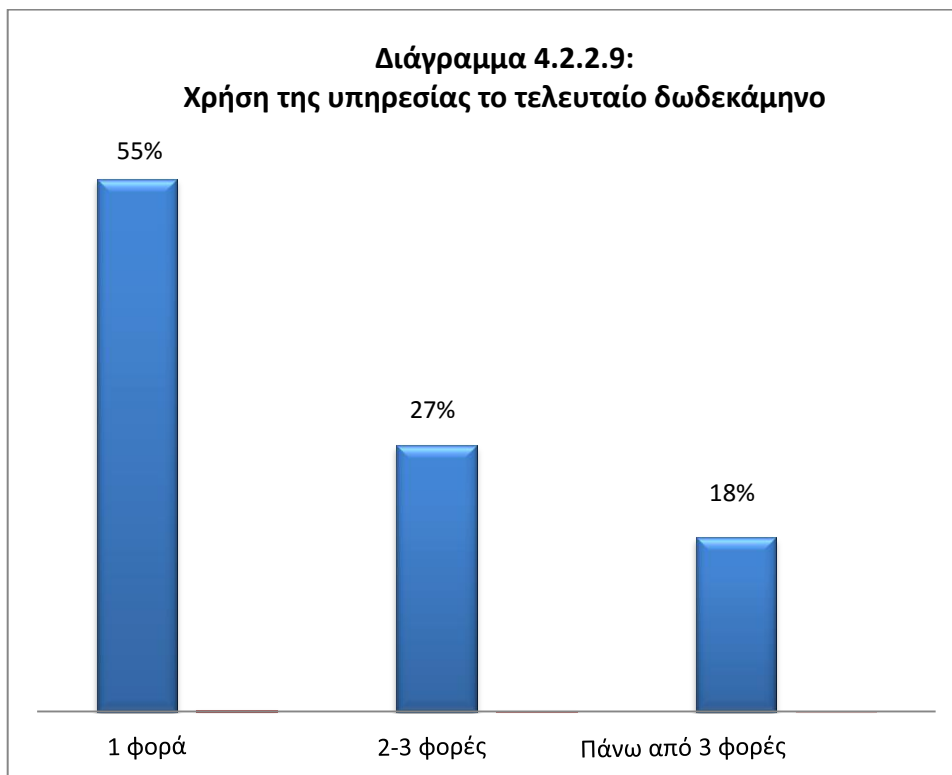
**Διάγραμμα 4.2.2.6:
Εκπαιδευτικό επίπεδο**



Η απασχόληση των ερωτώμενων ασφαλώς και αναδεικνύει το επαγγελματικό προφίλ των ατόμων οι οποίοι κυρίως ενδιαφέρονται να αντλήσουν πληροφόρηση από μία τέτοια υπηρεσία, οπότε παρατηρείται πως οι άνεργοι είναι, όπως ίσως αναμενόταν, η κατηγορία ατόμων που αποτελούν το ήμισυ των επικοινωνούντων με το τηλεφωνικό κέντρο του ΟΑΕΔ (διάγραμμα 7), με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους να ακολουθούν ως ποσοστό (περίπου ένας στους τρεις ερωτώμενους). Διαπιστώνεται επίσης πως η κύρια πηγή πληροφόρησης για την ύπαρξη του τηλεφωνικού κέντρου αποτελεί το διαδίκτυο (σε ποσοστό 75%), αναδεικνύοντας τόσο το ρόλο του διαδικτύου για την διάχυση της πληροφορίας για αυτή την σχετικά νέα υπηρεσία, όσο και την ανάγκη να υπάρξει ίσως πιο συντονισμένη προσπάθεια ενημέρωσης και από πιο παραδοσιακά μέσα εφόσον στο διαδίκτυο δεν έχουν ενδεχομένως εύκολη πρόσβαση άτομα από κοινωνικά στρώματα με συγκεκριμένα κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα από την ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στην μέση ηλικία μεταξύ όσων απάντησαν ότι πληροφορήθηκαν για την ύπαρξη της λειτουργίας της υπηρεσίας από το διαδίκτυο (ΜΤ=36,9 έτη), έναντι των υπολοίπων (ΜΤ=43,3 έτη) ($F=18.65, p<0.0001$), οπότε εφόσον η χρήση του διαδικτύου είναι τόσο εκτεταμένη στην εύρεση της υπηρεσίας, θα πρέπει να γίνει προσπάθεια πιο ηλικιωμένα άτομα να ενημερωθούν από άλλες πηγές για την λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών.



Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των κοινωνικοδημογραφικών στοιχείων και πριν εξετάσουμε τις διαφορετικές διαστάσεις της ικανοποίησης των ερωτώμενων από την χρήση του τηλεφωνικού κέντρου του ΟΑΕΔ (βλ. διάγραμμα 9), διαπιστώνουμε πως υπερτερούν στον αριθμό αυτοί που κάνουν χρήση της υπηρεσίας για πρώτη φορά (συγκεντρώνοντας πάνω από τους μισούς ερωτώμενους), γεγονός που ίσως καταδεικνύει τον αυξανόμενο ρυθμό με τον οποίο γίνεται ευρύτερα γνωστή η εν λόγω υπηρεσία, ενώ ο χαμηλότερος αριθμός των επανακαλούντων ίσως φανερώνει και την επίλυση των ζητημάτων από την πρώτη κλήση των καλούντων πολιτών, κάτι που συνάδει και με τα πολύ υψηλά ποσοστά ικανοποίησης που απολαμβάνει η υπηρεσία του τηλεφωνικού κέντρου, όπως θα παρουσιαστεί και παρακάτω.



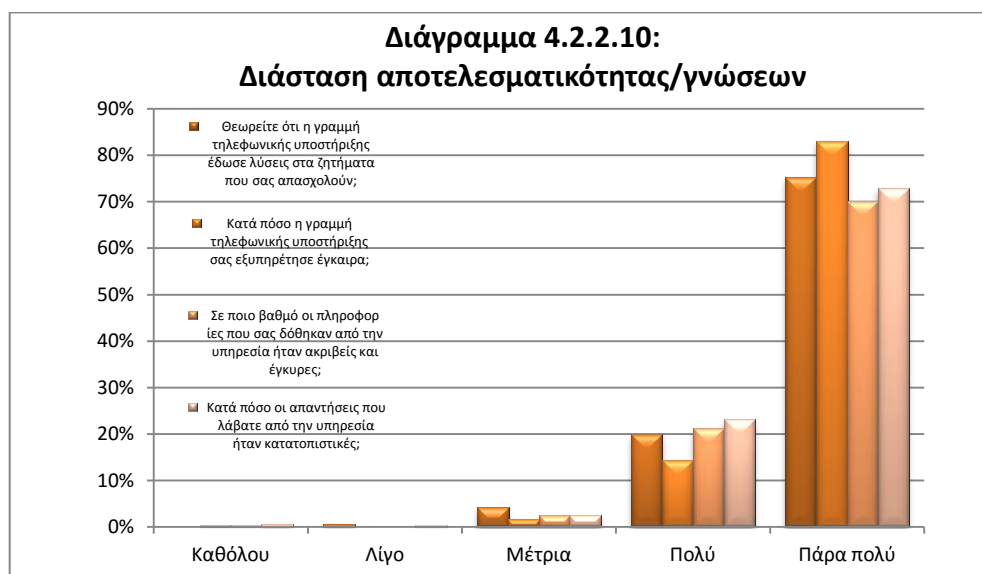
Διαστάσεις της ικανοποίησης

Στην επόμενη ενότητα θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης των ερωτώμενων από το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών του ΟΑΕΔ. Η έρευνά μας επεδίωκε να καταγράψει τις διαφορετικές διαστάσεις που έχει η ικανοποίηση των πολιτών έτσι ώστε να αναλύσουμε τα επιμέρους γνωρίσματά της. Επομένως εξετάστηκαν οι διαστάσεις α. της αποτελεσματικότητας/αξιοπιστίας της υπηρεσίας, β. των γνώσεων του προσωπικού, γ. της ικανοποίησης από το χρόνο απόκρισης του, δ. της ασφάλειας και εχεμύθειας που εμπνέει στους συναλλασσόμενους, ε. της ικανοποίησης από τις βασικές του υποδομές και το κόστος συνδιαλλαγής, και τέλος ζητήθηκε να καταγραφεί η αίσθηση γενικής ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας. Όλη αυτή η προσπάθεια εντάσσεται στην απόπειρά μας να διαπιστώσουμε τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης ώστε να ανταποκριθούμε, σε ένα πιλοτικό στάδιο, στα όσα ορίζει το άρθρο 24 του Ν.4369/2016 και αφορούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και η αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα και στη διεύρυνση της διαφάνειας και λογοδοσίας των υπηρεσιών.

Διαστάσεις: Αποτελεσματικότητα/Αξιοπιστία και γνώσεις του προσωπικού

Ενοποιώντας τις διαστάσεις της αποτελεσματικότητας και των γνώσεων του προσωπικού του τηλεφωνικού κέντρου, προσπαθήσαμε να ανιχνεύσουμε την ποιότητα των απαντήσεων όσον αφορά στο περιεχόμενο τους. Οι διαστάσεις αυτές διερευνούνταν με ερωτήσεις που αφορούσαν το κατά πόσο, μέσω της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, δινόταν λύσεις στα ζητήματα που απασχολούσαν τους συναλλασσόμενους πολίτες καθώς και ο βαθμός που η επικοινωνία τους, έκριναν οι ερωτώμενοι, είχε τα στοιχεία της ταχύτητας, ακρίβειας, εγκυρότητας και αποτελεσματικής διευκόλυνσης τους. Διαπιστώνεται από το συγκριτικό διάγραμμα (βλ. διάγραμμα 10) πως η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων (άνω του 95%) τοποθετείται στο πολύ και κυρίως στο πάρα πολύ της κλίμακας Likert όσον αφορά στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις εξεταζόμενες διαστάσεις αποτελεσματικότητας και εμπρίθειας γνώσεων του προσωπικού όσον αφορά το αντικείμενό τους. Διαπιστώνουμε λοιπόν πως πρόκειται για μία καινοτόμα δημόσια υπηρεσία που απολαμβάνει υπέρτατης εμπιστοσύνης από τους ερωτώμενους πολίτες και μοιάζει να αποτελεί πρότυπο για άλλους φορείς του δημοσίου που μπορεί να δέχονται τα πυρά των συναλλασσόμενων πολιτών και

των Μ.Μ.Ε. Η συγκεκριμένη λοιπόν νεοπαγής υπηρεσία του ΟΑΕΔ εμφανίζεται να στελεχώνεται από καταρτισμένους και πρόθυμους υπαλλήλους που παρέχουν ταχύτητα τις υπηρεσίες τους και ενημερώνουν με εγκυρότητα και σαφήνεια τους συναλλασσόμενους με αυτούς πολίτες. Έτσι από πολύ μικρά έως και ελάχιστα είναι τα περιθώρια βελτίωσης σε μία υπηρεσία που φαίνεται να λειτουργεί αποδοτικότερα και πάρα πολύ αξιόπιστα, έτσι όπως αξιολογείται από τους ερωτώμενους στην έρευνά μας.



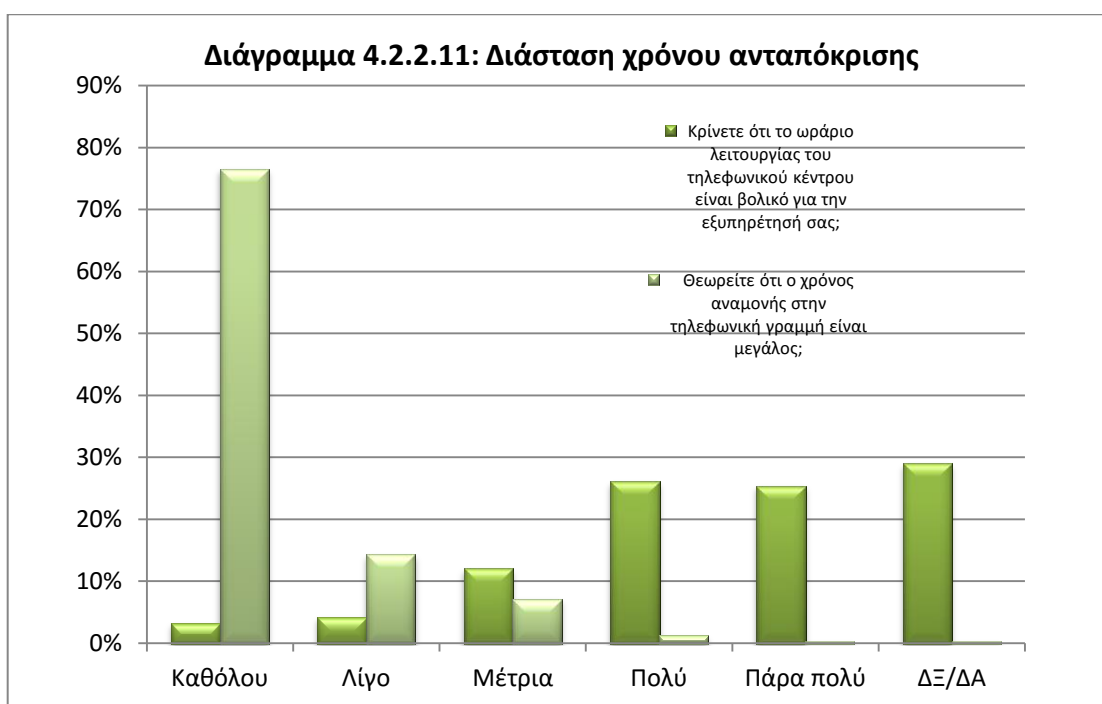
Στο σημείο αυτό βέβαια να επαναλάβουμε πως η διαδικασία επιλογής των συναλλασσόμενων στους οποίους εν τέλει οι ερευνητές απεύθυναν τις ερωτήσεις ενείχε τον σοβαρό κίνδυνο κατευθυνόμενης και θετικά προκατειλημμένης επιλογής (biased). Αυτό γινόταν διότι, για λόγους που προβλήθηκαν από την υπηρεσία του τηλεφωνικού κέντρου και είχαν να κάνουν με τη διασφάλιση της ανωνυμίας και των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσόμενων πολιτών, οι τηλεφωνικοί αριθμοί των πολιτών που διοχετεύονταν από τους υπαλλήλους στους συνεντευκτές της έρευνας για να τους καλέσουν οι τελευταίοι, ήταν αυτοί που ισχυριζόταν οι εργαζόμενοι του τηλεφωνικού κέντρου πως δήλωναν διαθεσιμότητα να απαντήσουν στην έρευνά μας, χωρίς οι συνεντευκτές μας να έχουν έλεγχο αν το ερώτημα της διαθεσιμότητας απευθυνόταν σε όλους, ανεξαιρέτως, τους συνδιαλεγόμενους πολίτες ή αν αντιθέτως, αυτό αποτεινόταν κυρίως (ή αποκλειστικά) σε όσους εξυπηρετούνταν αποτελεσματικά και διαφωτιστικά από τους υπαλλήλους. Πέραν λοιπόν του, εγνωσμένου από την κοινωνική έρευνα, ζητήματος ότι η παρουσία ερευνητών για έρευνα που αφορά το επίπεδο εξυπηρέτησης συνεπάγεται την βελτίωσή του τον καιρό που διεξάγεται η έρευνα, εδώ είχαμε να κάνουμε και με έναν δευτερογενώς παραγόμενο περιορισμό και δύναμι αλλοίωση των αποτελεσμάτων της έρευνας, μέσω της επιλογής των ερωτώμενων. Οι διατυπωμένες επιφυλάξεις αυτές δεν συνεπάγεται αυτόματα ότι τα ληφθέντα αποτελέσματα είναι διαστρεβλωμένα αλλά εγείρονται διότι οφείλουμε να διατυπώσουμε τους περιορισμούς αξιοπιστίας που τίθενται.

Διάσταση: Χρόνος ανταπόκρισης

Εξετάζοντας την διάσταση του χρόνου αναμονής και απόκρισης διαπιστώνουμε υπερτερούντα θετικά για την υπηρεσία αποτελέσματα (βλ. πίνακα 1) με πάνω από τους 7 στους 10 απαντούντες στο ερώτημα να θεωρούν πως το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου είναι (πολύ ή πάρα πολύ) βολικό για την εξυπηρέτησή τους. Ακόμη καλύτερα είναι τα αποτελέσματα όσον αφορά την εκτίμηση για τον χρόνο που έπρεπε να περιμένουν πριν συνδεθούν με κάποιον υπάλληλο. Έτσι λίγο πάνω από το 90% των ερωτώμενων κρίνει πως η αναμονή του ήταν από ελάχιστη έως και πάρα πολύ μικρή, γεγονός που καταδεικνύει την πολύ μεγάλη ταχύτητα με την οποία εξυπηρετούνται οι

ερωτώμενοι, οι περισσότεροι από τους οποίους δηλώνουν πως δεν περιμένουν σχεδόν καθόλου για να απαντηθεί η κλήση τους.

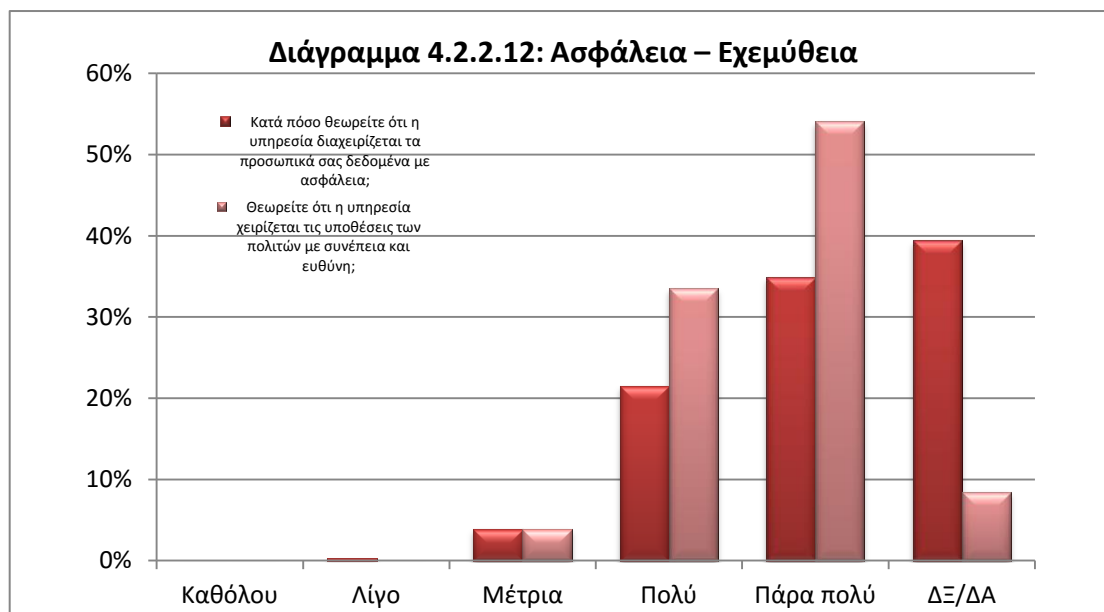
Μία διάσταση που ανέδειξε η έρευνα και αξίζει τον κόπο να αναφερθεί είναι πως σχεδόν 1 στους 3 ερωτώμενους αγνοεί το ακριβές ωράριο το οποίο δουλεύει η συγκεκριμένη υπηρεσία (βλ. διάγραμμα 11). Επομένως, υπάρχει το ενδεχόμενο να διαφοροποιούνται τα αποτελέσματα της ικανοποίησης από το χρόνο λειτουργίας της υπηρεσίας αν οι συναλλασσόμενοι γνώριζαν το ωράριο εξυπηρέτησής τους (που είναι μόνο τις πρωινές ώρες). Από την διεξαγωγή της έρευνας διαπιστώθηκε πως όταν ένα μεγάλο μέρος των ερωτώμενων το οποίο δήλωνε αρχικά την άγνοιά του για το ωράριο λειτουργίας και καταγραφόταν ως 'δεν ξέρω/δεν απαντώ', ενημερωνόταν για αυτό, εξέφραζε την άποψη για διεύρυνσή του ωραρίου ώστε να εξυπηρετεί καλύτερα και άλλους πολίτες που δεν μπορούσαν να κάνουν χρήση μιας τόσο επιτυχημένης, σύμφωνα με τα προηγούμενα ευρήματα, υπηρεσίας.



Διάσταση: Ασφάλεια /Εχεμύθεια

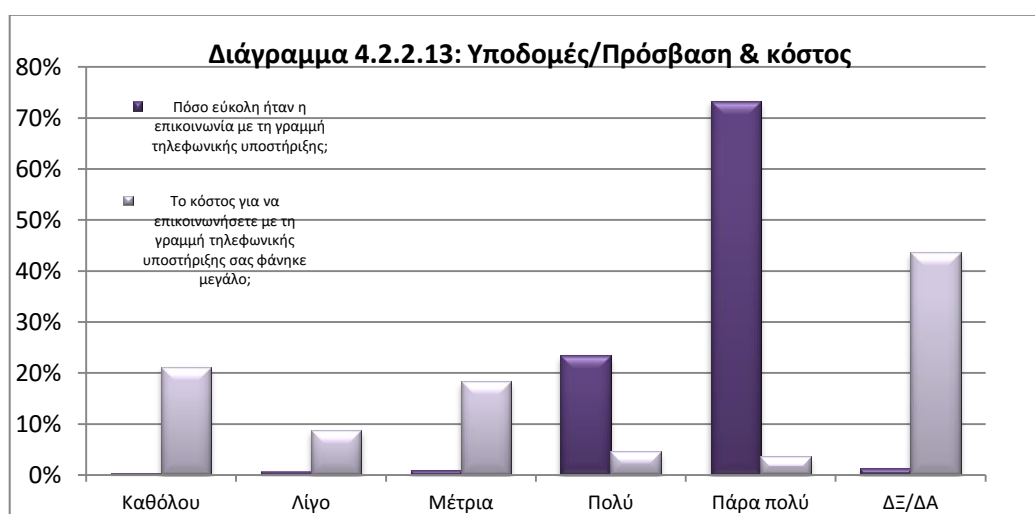
Η διάσταση της προσλαμβανόμενης από τους συναλλασσόμενους ασφάλειας και εχεμύθειας όσον αφορά στα προσωπικά τους δεδομένα έρχεται να αναδείξει δύο ζητήματα. Πρώτον ότι η πλειονότητα όσων απαντούν στην κλίμακα 'Πάρα πολύ... Καθόλου' όσον αφορά την αίσθηση ασφάλειας δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι με αθροιστικά θετικά ποσοστά που ξεπερνούν το 90 ή και το 95% (για τα προσωπικά δεδομένα και την υπευθυνότητα χειρισμού των υποθέσεων αντίστοιχα) (Πίνακας 2 & 3). Όταν όμως εξετάσουμε το συνολικό αριθμό των συμμετεχόντων στην έρευνα σε σχέση με τις απαντήσεις που δίνουν (ή δεν δίνουν), διαπιστώνουμε πως ένα μεγάλο ποσοστό, της τάξης σχεδόν του 40%, αγνοούν αν η υπηρεσία χειρίζεται τα προσωπικά τους δεδομένα με ασφάλεια, δεν έχουν γνώμη για αυτό και δεν μπορούν να αξιολογήσουν το επίπεδο της παρεχόμενης ασφάλειας (Διάγραμμα 12). Αναλύοντας το στοιχείο αυτό κατανοούμε αρχικά πως το ζήτημα της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων είτε δεν αποτελεί διακύβευμα για ένα μεγάλο αριθμό συναλλασσόμενων ή ότι θεωρείται δεδομένο πως το δημόσιο, ούτως ή άλλως εκ της φύσεώς του, χειρίζεται τις υποθέσεις λαμβάνοντας μέριμνα για τα προσωπικά τους δεδομένα. Στα πλαίσια της διατύπωσης προτάσεων όσον αφορά την πληρέστερη λειτουργία των υπηρεσιών του δημοσίου, κυρίως αυτών που χειρίζονται και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, θεωρούμε ότι θα πρέπει να διατυπώνεται με σαφήνεια από την υπηρεσία η λήψη μέριμνας για την διασφάλιση των

προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Με τον τρόπο αυτό θα ευαισθητοποιούνται τόσο οι υπηρεσίες όσο και οι πολίτες για την ανάγκη διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων καθώς η διαπίστωση αυτή αποτελεί συστατικό στοιχείο της εύρυθμης λειτουργίας του δημοκρατικού πολιτεύματος και της απαραίτητης εμπιστοσύνης σε αυτό.



Διάσταση: Υποδομές/Πρόσβαση και κόστος

Πριν αναφερθούμε στον βαθμό της γενικής αίσθησης ικανοποίησης των ερωτώμενων που έκαναν χρήση του τηλεφωνικού κέντρου του ΟΑΕΔ, θα παραθέσουμε τα στοιχεία όσον αφορά στην αξιολόγηση της ευκολίας επικοινωνίας όσο και αυτής του κόστους της χρήσης της υπηρεσίας. Αναλύοντας τα συλλεχθέντα δεδομένα μας διαπιστώνουμε πως οι ερωτώμενοι αξιολογούν πως η επικοινωνία με την γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αποτελεί εξαιρετικά εύκολη διαδικασία σε βαθμό τέτοιο που σχεδόν το 97% να θεωρεί ότι είναι από πολύ έως και πάρα πολύ εύκολη (διάγραμμα 13). Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι, σύμφωνα με τους ερωτώμενους πάντα, οι υποδομές και η τηλεφωνική πρόσβαση λειτουργούν με υποδειγματικό τρόπο.



Εκεί που μπορεί να εστιαστεί η κριτική είναι ο τομέας του κόστους χρήσης από τους συναλλασσόμενους της υπηρεσίας. Έτσι ενώ οι περισσότεροι από τους συναλλασσόμενους που απάντησαν στην ερώτηση διατύπωσαν τη γνώμη ότι το κόστος είναι σχετικά διαχειρίσιμο (λίγο και

καθόλου μεγάλο το κόστος 53% έναντι 14,5% που το θεωρούν πολύ και πάρα πολύ μεγάλο), όταν εξετάσουμε το σύνολο των ερωτώμενων διαπιστώνουμε πως πάνω από το 44% δεν γνωρίζουν για το κόστος της χρήσης της πληροφορίας (βλ πίνακα 4). Με δεδομένο: α. πως πρόκειται για χρονοχρέωση που εξαρτάται από την τιμολογιακή πολιτική του κάθε παρόχου (άρα πέραν της αστικής μονάδας/λεπτό σε κλήση από κινητά)

β. πως επικοινωνούν με το τηλεφωνικό κέντρο κυρίως ευπαθείς κοινωνικά ομάδες (55% των ερωτώμενων άνεργοι/συνταξιούχοι/φοιτητές/οικιακά)

γ. η πολιτική για το κόστος δεν αναφέρεται όταν υπάρχει η επικοινωνία του ενδιαφερόμενου (ούτε κατά τη διάρκεια της αναμονής, ούτε τη στιγμή που απαντάται η κλήση), ούτε είναι αναλυτικά προβεβλημένο στο site.

δ. οι καλούντες διαπιστώνουν το κόστος όταν λαμβάνουν τον λογαριασμό του σταθερού ή κινητού τους τηλεφώνου και όχι άμεσα

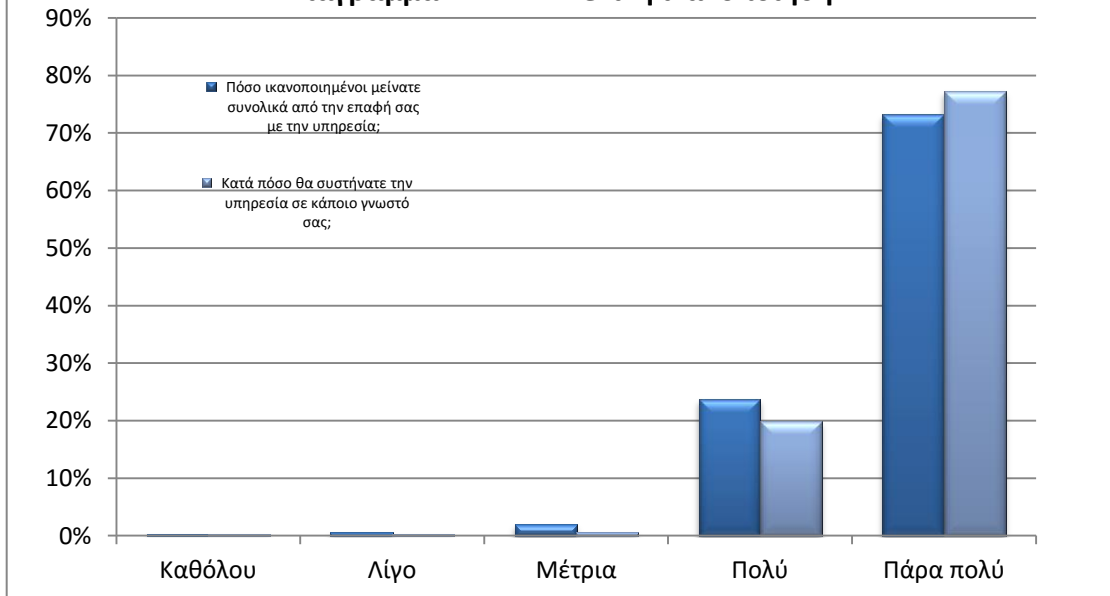
συνεπάγεται πως ο ΟΑΕΔ ως δημόσιος οργανισμός που είναι ο καθ' ύλην αρμόδιος για ιδιαίτερος αυξημένο πρόβλημα της ανεργίας, εμφανίζει μειωμένη κοινωνική ευαισθησία γεγονός που υπονομεύει το κύρος του και την αποστολή του.

Επομένως, ακόμη και αν οι συμβατικές του υποχρεώσεις με τον ιδιώτη πάροχο των υπηρεσιών του τηλεφωνικού κέντρου εμποδίζουν, προς ώρας, την απάλειψη του κόστους κλήσης προς αυτό, θα έπρεπε τουλάχιστον το κόστος να γνωστοποιείται λεπτομερώς έτσι ώστε οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν να επιλέγουν το μικρότερο δυνατό κόστος (π.χ. κλήση από σταθερό). Άλλωστε μέσω της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους ερωτώμενους κατά τη διάρκεια της έρευνας διαπιστώθηκε ότι μεγάλο μέρος αυτών που δεν γνώριζαν/δεν απαντούσαν για το κόστος δήλωναν πως είτε δεν είχαν κατά νου πως υπήρχε κόστος, είτε θεωρούσαν πως μάλλον είναι μηδαμινό, ακόμη και αν καλούσαν από το κινητό τους τηλέφωνο. Τέλος, πρέπει να επισημανθεί πως κάποιοι από τους οποίους είχαν διαπιστώσει το κόστος, εφόσον είχαν ξανακαλέσει στο παρελθόν, εμφανιζόταν λάβροι ενάντια στην πολιτική της χρέωσης για χρήση μίας δημόσιας υπηρεσίας από πολίτες που έχουν ανάγκη οικονομικής και κοινωνικής υποστήριξης. Επίσης, άλλοι που έβρισκαν ανάξιο λόγο το κόστος θεωρούσαν λανθασμένα πως είναι μία αστική μονάδα ανεξαρτήτως χρόνου επικοινωνίας (πάνω από 1 λεπτό) και μέσου (κινητό ή σταθερό τηλέφωνο) ή πίστευαν, λανθασμένα, πως το πρόγραμμα του προπληρωμένου χρόνου του συμβολαίου τους (στο κινητό ή σταθερό τηλέφωνο) κάλυπτε το κόστος της εν λόγω υπηρεσίας.

Διάσταση: Γενική ικανοποίηση

Κλείνοντας της παρουσίαση των αποτελεσμάτων για το βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του τηλεφωνικού κέντρου του ΟΑΕΔ διαπιστώνουμε πως η εν λόγω νεοσύστατη υπηρεσία απολαμβάνει εξαιρετικής αποδοχής από τους ερωτώμενους. Η καταγραφή της συνολικής ικανοποίησης των τελευταίων βρίσκεται στο ζενίθ (ποσοστό της τάξης πάνω του 97% πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι) ενώ οι ίδιοι στα ίδια θηριώδη ποσοστά βρίσκεται και η εκτίμησή τους πως θα προέβαιναν σε σύσταση της υπηρεσίας σε κάποιο γνωστό τους, αποδεικνύοντας εμπράκτως την έκταση της ικανοποίησης που ένιωσαν από την εξυπηρέτησή τους (βλ. διάγραμμα 14).

Διάγραμμα 4.2.2.14: Γενική ικανοποίηση



5 ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η έρευνα της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση υπηρεσιών του δημοσίου τομέα φανέρωσε τις απόψεις των εξυπηρετούμενων και κατέδειξε τις διαδικασίες και τις καταστάσεις που θα μπορούσαν ενδεχομένως να βελτιωθούν προκειμένου να διευκολύνουν την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους. Οι πολίτες που απάντησαν στα ερωτηματολόγια κλήθηκαν να αξιολογήσουν διαφορετικούς παραμέτρους εξυπηρέτησης των υπηρεσιών που χρησιμοποιούσαν και δήλωσαν τις ανάγκες που καλούνται να καλύψουν. Έχοντας ως κεντρικό στόχο την έγκαιρη και πλήρη εξυπηρέτηση του κοινού τους, η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας από τις υπηρεσίες θα μπορούσε να επισπεύδει τη σειρά των απαραίτητων ενεργειών και να ολοκληρώνει αποτελεσματικότερα τις συναλλαγές με τους πολίτες.

Η σύμφωνη γνώμη της διοικητικής ιεραρχίας των υπηρεσιών, που επιλέχτηκαν για να διενεργηθεί η έρευνα, αναδεικνύει την αυτοπεποίθηση αυτών των υπηρεσιών σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν και αιτιολογεί την πολύ θετική ανταπόκριση των αποδεκτών τους. Έτσι αιτιολογείται και η υψηλού βαθμού ικανοποίηση των πολιτών αναφορικά με τις γνώσεις και την επάρκεια του προσωπικού των υπηρεσιών, του χρόνου ανταπόκρισης στα αιτήματά τους αλλά και στην καλή διαχείριση της πολυνομίας και της γραφειοκρατίας. Αντίθετα η δυσκολία πρόσβασης σε σχέση με τα μέσα μεταφοράς σε συνδυασμό με τον απαιτούμενο χρόνο, το έλλειμμα των υποδομών και των αισθητικών παρεμβάσεων δημιουργεί αρνητική και απωθητική εικόνα. Η μη ανάδειξη της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης ως βασικό στοιχείο βελτίωσης της επικοινωνίας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών αναδεικνύει και την ελλιπή ψηφιακή κουλτούρα των χρηστών των υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής συγκεντρώνει υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των εξυπηρετούμενων πολιτών. Συγκεκριμένα, πάνω από το 87 % των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι είναι συνολικά πολύ ή πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τις συναλλαγές τους με την Υπηρεσία. Τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης παρατηρούνται στην κριτική αξιολόγηση των υποδομών της Διεύθυνσης. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, ούτε η πρόσβαση ούτε η κίνηση εντός των χώρων της Υπηρεσίας ικανοποίησε πλήρως τους πολίτες. Καθώς η Διεύθυνση στεγάζεται σε δύο χωριστά κτήρια που απέχουν μεταξύ τους αρκετά, περίπου 1,5 χιλιόμετρο, η επικοινωνία των δύο κτηρίων δυσχέρανε τους πολίτες που χρειάζονταν πληροφορίες από τα τμήματα που φιλοξενούνται στους διαφορετικούς χώρους. Μολονότι οι λειτουργίες και οι αρμοδιότητες των τμημάτων που στεγάζονται στα διαφορετικά κτήρια είναι διακριτές, πιθανόν η ένωση της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα σε μία ενιαία στέγη να εξυπηρετούσε περισσότερο τους πολίτες που χρειάζονται τις υπηρεσίες της. Ενδεχομένως, στην περίπτωση που η έδρα της Υπηρεσίας βρισκόταν πλησίον σταθμού μετρό ή εξυπηρετείτο τακτικότερα από τις αστικές συγκοινωνίες, το ποσοστό ικανοποίησης να ήταν υψηλότερο.

Επιπλέον, καθώς χαμηλή βαθμολόγηση στην αξιολόγηση της ικανοποίησης έλαβαν οι τομείς της λειτουργικότητας των εσωτερικών χώρων, του χώρου αναμονής ή της καθαριότητας, η αναβάθμισή τους θα αποτελούσε τρόπο βελτιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μολονότι ο χρόνος αναμονής, σύμφωνα με τις απαντήσεις, ήταν λίγος, η παραμονή των πολιτών σε περιβάλλον αισθητικά ικανοποιητικό και καθαρό θα οδηγούσε πιθανόν στην μεγαλύτερη ικανοποίηση των εξυπηρετούμενων.

Η διάσταση της χρήσης των ηλεκτρονικών και διαδικτυακών υπηρεσιών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Βορείου Τομέα θα μπορούσε να ερευνηθεί βαθύτερα και να λειτουργήσει υπέρ της ταχύτερης και ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης των πολιτών. Ήδη, οι συνεργαζόμενοι με τα τμήματα

ανωνύμων εταιρειών επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τη Διεύθυνση, εφόσον καταθέσουν τα δικαιολογητικά τους στην υπηρεσία του Γενικού Εμπορικού Μητρώου. Η περαιτέρω εξάπλωση της χρήσης των διαδικτυακών μέσων κι εφαρμογών θα επιταχύνει τις διαδικασίες και θα μειώσει τις επισκέψεις των πολιτών στους χώρους των υπηρεσιών.

Οι πολίτες που χρησιμοποιούν τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών, από την εγκυρότητα των πληροφοριών και από τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Καθώς αρκετοί πολίτες, οι τέσσερις στους δέκα εξυπηρετούμενους που απάντησαν στα ερωτηματολόγια, θεώρησαν ότι ο αριθμός των υπαλλήλων δεν είναι αρκετός, η ενδεχόμενη αύξηση του αριθμού τους προκειμένου να επισπεύδεται η εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων θα οδηγούσε κατ' αναλογία και σε αντίστοιχη αύξηση του βαθμού ικανοποίησής τους.

Η εικόνα των εσωτερικών χώρων των Υπηρεσιών της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού συγκέντρωσε τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης σε σχέση με τις άλλες λειτουργίες της Υπηρεσίας. Αν και η αναμονή για εξυπηρέτηση, όπως δήλωσαν οι επτά στους δέκα ερωτώμενους, δεν φαίνεται να είναι μακρόχρονη, η αισθητική και η καθαριότητα των χώρων δείχνει να ενοχλεί και να απογοητεύει, σύμφωνα με πάνω από τους μισούς εξυπηρετούμενους. Επομένως, η ποιοτική αναβάθμιση τουλάχιστον των εσωτερικών χώρων και η διαμόρφωση ειδικού χώρου αναμονής θα μπορούσε να διευκολύνει τους πολίτες προσφέροντάς τους ένα ικανοποιητικό περιβάλλον κατά τη διάρκεια των επισκέψεων και της αναμονής τους στην Υπηρεσία.

Οι εξυπηρετούμενοι από το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου αξιολογούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες με υψηλό βαθμό. Τα υψηλότερα ποσοστά ικανοποίησης συγκέντρωσαν οι γνώσεις των υπαλλήλων με τις κατατοπιστικές απαντήσεις τους, ο βαθμός συνέπειας και ευθύνης στο χειρισμό των υποθέσεων, αλλά και το ωράριο εξυπηρέτησης. Μικρότερο ποσοστό ικανοποίησης έδωσαν στους πολίτες η αισθητική και καθαριότητα των εσωτερικών χώρων. Η αναβάθμιση των χώρων της Υπηρεσίας θα πρέπει να περιλαμβάνεται, επομένως, στις προτεραιότητες, προκειμένου να αυξηθεί το γενικό ποσοστό ικανοποίησης από το φορέα.

Αρκετοί από τους συναλλασσόμενους πολίτες που συμμετείχαν στην έρευνα (22%) ήταν μεταξύ 18 – 25 ετών, καθώς κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας πλησίαζε στη λήξη της η προθεσμία για την καταβολή επιδόματος στους εποχικά απασχολούμενους στον τουρισμό, ο οποίος αποτελεί τομέα που απασχολεί σημαντικό αριθμό νέων κατά τους θερινούς μήνες. Αυτή η ηλικιακή κατανομή σχετίζεται επίσης με την οικογενειακή κατάσταση, όπου υπερτερούσαν οι άγαμοι. Επιπλέον, μελετώντας τα αποτελέσματα, φαίνεται ότι μεγάλος αριθμός πολιτών ερχόταν για πρώτη φορά. Το γεγονός αυτό οφείλεται στη διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών του φορέα στους εγγεγραμμένους ανέργους, οι οποίοι, ως εκ τούτου, δεν χρειαζόταν να επαναλάβουν την επίσκεψη στο χώρο της Υπηρεσίας σύντομα. Επισημαίνεται ότι πολλοί από τους πολίτες, οι οποίοι δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν τον φορέα 2 – 3 φορές το τελευταίο έτος, είχαν έρθει την πρώτη φορά για πληροφορίες και επανέλαβαν την επίσκεψη με σκοπό να προσκομίσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ανέφεραν οι ίδιοι κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Αυτό πρέπει να οφείλεται συνδυαστικά στο γεγονός ότι οι περισσότεροι είναι άνεργοι ή ημιαπασχολούμενοι και στο ότι η πρόσβαση είναι εύκολη, ώστε οι πολίτες να «περνάνε μια βόλτα» προκειμένου να ενημερωθούν, εφόσον «δεν είναι κόπος», όπως δήλωναν οι ίδιοι, αντί να ενημερώνονται τηλεφωνικά ή από το διαδίκτυο για τα απαραίτητα δικαιολογητικά κάθε διαδικασίας. Σε περίπτωση που η Υπηρεσία ήταν δύσκολα προσβάσιμη ή οι πολίτες διέθεταν εργάσιμο χρόνο, ο αριθμός και ο ρυθμός των επισκέψεων ενδέχεται να ήταν μειωμένος.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης και εφαρμογής συστήματος διερεύνησης ικανοποίησης των πολιτών στις υπηρεσίες όπου προσέρχονται πολίτες και υποβολή παρατηρήσεων και προτάσεων για τη

λειτουργία τους (Άρθρο 24, § 1, σημείο δ) η έρευνα στο τηλεφωνικό κέντρο του Ο.Α.Ε.Δ. κατέδειξε, σύμφωνα πάντα με τα συλλεχθέντα στοιχεία, πως πρόκειται για μία νεότευκτη υπηρεσία που απολαμβάνει εξαιρετικά μεγάλης εκτίμησης από τους πολίτες που ερωτήθηκαν και που την χρησιμοποιούν, οι οποίοι δηλώνουν πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την λειτουργία της σε ποσοστά της τάξης του 97%.

Οι επί μέρους παρατηρήσεις που αφορούν σε ζητήματα που αναδείχθηκαν από την εν λόγω έρευνα έχουν να κάνουν με επισήμανση τρόπων να βελτιωθεί, έτι περαιτέρω, η γνωστοποίηση του τηλεφωνικού κέντρου του Ο.Α.Ε.Δ. όσο και η ενημέρωση για του τι αυτό μπορεί να παρέχει στους ενδιαφερόμενους. Συγκεκριμένα, θα ήταν καλό να γνωστοποιηθεί η παρουσία και οι υπηρεσίες του, μέσω κατάλληλης και στοχευμένης ενημέρωσης, σε άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, σε αλλοδαπούς χρήστες, σε αυτούς που κατοικούν εκτός των ορίων των μεγάλων αστικών κέντρων αλλά σε όσους έχουν μειωμένα εκπαιδευτικά προσόντα (απόφοιτοι δημοτικού/γυμνασίου). Πρόκειται δηλαδή για άτομα που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες, τα οποία όμως έχουν, ίσως, περισσότερο ανάγκη από ενημέρωση για τις υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ.. Η ενημέρωση λοιπόν για την ύπαρξη και τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου θα πρέπει να εστιαστεί σε πιο παραδοσιακούς τρόπους διάχυσης της πληροφορίας, όπως π.χ. η τηλεόραση και το ραδιόφωνο, εφόσον το διαδίκτυο ήδη είναι το κύριο μέσο δια του οποίου οι υπάρχοντες χρήστες έμαθαν για το τηλεφωνικό κέντρο, και οι προηγούμενες κατηγορίες ατόμων δεν φαίνεται να έχουν εύκολη και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτό (ίντερνετ).

Η καινοτόμα, λοιπόν, αυτή υπηρεσία του Ο.Α.Ε.Δ. που απολαμβάνει εξαιρετικά υψηλά ποσοστά εμπιστοσύνης φαίνεται να αποτελεί πρότυπο για την ανάπτυξη των δυνατοτήτων του δημοσίου και ίσως τις κατευθύνσεις που πρέπει να λάβουν τέτοιου τύπου υπηρεσίες ενημέρωσης του κοινού. Αν και η απόκριση στα ερωτήματα των πολιτών είναι άμεση και άρτια η υπηρεσία πρέπει αρχικά να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους για το ωράριό της και ίσως πρέπει να σκεφτεί και την δυνατότητα να διευρύνει λίγο το ωράριό της ώστε να μπορούν να επικοινωνούν μαζί της και πολίτες και κατά τις απογευματινές ώρες. Ενημέρωση θα πρέπει επίσης να γίνεται στους καλούντες πολίτες όσον αφορά την διασφάλιση των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων ώστε, όχι μόνο να διευρύνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών αλλά και να ευαισθητοποιούνται τόσο οι υπηρεσίες όσο και οι πολίτες για την ανάγκη διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων καθώς η διαπίστωση αυτή αποτελεί συστατικό στοιχείο της εύρυθμης λειτουργίας του δημοκρατικού πολιτεύματος και της απαραίτητης εμπιστοσύνης σε αυτό.

Τέλος, η πλέον σημαντική παρατήρηση που πρέπει να γίνει για την λειτουργία της υπηρεσίας του τηλεφωνικού κέντρου του Ο.Α.Ε.Δ. αφορά στο κόστος και την ενημέρωση για αυτό από την χρήση της υπηρεσίας. Σχεδόν οι μισοί δεν γνωρίζουν για το κόστος της χρήσης του τηλεφωνικού κέντρου και με δεδομένο πως στο τηλεφωνικό κέντρο απευθύνονται κυρίως τα άτομα με την μεγαλύτερη οικονομική ανάγκη σήμερα (άνεργοι), η χρονοχρέωση αποτελεί δυσβάσταχτο έξοδο για χειμαζόμενους πολίτες, και το οποίο κόστος το διαπιστώνουν εκ των υστέρων, με την λήψη του λογαριασμού χρέωσης του σταθερού ή κινητού τους τηλεφώνου. Έτσι, με ιδιαίτερως αυξημένο πρόβλημα της οικονομικής ανέχειας και ανεργίας σήμερα, ο Ο.Α.Ε.Δ. εμφανίζει μειωμένη κοινωνική ευαισθησία γεγονός που υπονομεύει το κύρος του και την αποστολή του.

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των συμπερασμάτων μας, πρέπει να επισημάνουμε πως η στοχευμένη έρευνα σε υπηρεσίες, όπως αυτή του τηλεφωνικού κέντρου του Ο.Α.Ε.Δ. θα πρέπει να διεξάγεται χωρίς περιορισμούς όσον αφορά την πρόσβαση και την επιλογή του δείγματος της έρευνας έτσι ώστε να αίρονται και οι παραμικρές επιφυλάξεις όσον αφορά στην αξιοπιστία και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων της, χωρίς να υπάρχει ο φόβος χρήσης των αποτελεσμάτων στην επιβολή κυρώσεων στους υπαλλήλους της. Σκοπός της είναι, άλλωστε, η βελτίωση των

παρεχομένων υπηρεσιών και όχι η κριτική και κακή αξιολόγηση των ατόμων που εργάζονται στους υπό εξέταση φορείς.

Εν κατακλείδι, εξετάζοντας το σύνολο των απαντήσεων των εξυπηρετούμενων στις Υπηρεσίες που συμπεριελήφθησαν στην έρευνα ικανοποίησης, οι πολίτες φαίνεται σε γενικές γραμμές να αξιολογούν θετικά ή πολύ θετικά την κατάρτιση των υπαλλήλων και την εγκυρότητα των πληροφοριών που τους παρέχουν, καθώς και την εχεμύθεια της Υπηρεσίας. Ενδιαφέρονται περισσότερο για τη βελτίωση των διαδικασιών, παρά για άλλες, μάλλον δευτερεύουσες διαστάσεις της συνολικής τους ικανοποίησης, όπως είναι η διαμόρφωση και καθαριότητα των εσωτερικών χώρων μιας Υπηρεσίας, εφόσον οι χρόνοι αναμονής είναι περιορισμένοι. Η διεύρυνση της χρήσης του διαδικτύου, η εξοικείωση με τη χρήση των διαδικτυακών εφαρμογών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων θα αυξήσει, ενδεχομένως, περισσότερο το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών, καθώς θα επισπεύσει την εξυπηρέτησή τους και θα μειώσει το χρόνο μετακίνησης και αναμονής.

Επιπλέον, η απλοποίηση των διαδικασιών, μέσω εσωτερικής επικοινωνίας των δημοσίων Υπηρεσιών για την εύρεση και κατάθεση δικαιολογητικών, θα μείωνε περαιτέρω τους χρόνους ολοκλήρωσης των υποθέσεων, καθώς δεν θα χρειαζόταν η προσκόμιση και κατάθεση μεγάλου αριθμού εγγράφων από τους πολίτες. Τέλος, η στελέχωση των Υπηρεσιών με μεγαλύτερο αριθμό υπαλλήλων θα μπορούσε να βελτιώσει την ποιότητα και τους χρόνους εξυπηρέτησης και να οδηγήσει σε αυξημένο βαθμό ικανοποίησης του κοινού.

6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Alizadeh, A. & Kianfar, F., (2013), *Developing a model for citizens' satisfaction with public sector services based on rough sets theory: a case study of Tehran municipality*, *Tehnički vjesnik* 20, 5, 795-802
- Barnes, J., G., (2003), *Build Value For Customers To Create Lasting Relationships*. In *Customer Think Guide to Real CRM* (pp. 7-9), CRMGuru.com
- Bradshaw, D., & Brash, C., (2001), *Management Customer Relationships In The eBusiness World*. *International Journal of Retail & Distribution Management* , 29 (12), 520-530
- Christensen, T. & Lægreid, P., (2005), *Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography*. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Czarnecki M., T., (1999), *Managing by measuring: How to improve your organization's performance through effective benchmarking*. Amacom, ©1999.
- implementation*, NTC Publishing Group, Illinois.
- European Commission, 2013. Eurobarometer 40 years.
(<http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/ResultDoc/download/DocumentKy/68126>, 03/11/2017)
- Fountain, J., (2001), *Paradoxes of Public Sector Customer Service Governance: An International Journal of Policy and Administration*, v14, n1, 55-73.
- Grigoroudis & Siskos, (2010), *Customer Satisfaction Evaluation. Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Springer)
- Hill, N. & Alexander, J., (2006), *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*, 3rd edition, Routledge, New York
- Hill, N., (1996)., *Handbook of customer satisfaction measurement*. Gower.
- James, O., (2007), *Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- Kampen, J., K., Van de Walle, S., & Bouckaert, G., (2006), *Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance*. In: *Public Performance and Management Review*, 29 (4): 387-404.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W., (1990), *Defining and measuring the quality of customer service*, *Marketing Intelligence and Planning*, vol. 8(6), p.11-17
- Likert, R., (1932), *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*, No 140.
- McKevit, D. & Lawton, A., (1995), *Public sector management: theory, critique & practice*, Sage publication Ltd
- Montalvo, D., (2009), *Citizen satisfaction with municipal services*. *Americas Barometer Insights* (No.14), 1-6
- Naumann, E. and Giel, E., (1995). *Customer satisfaction measurement and management: using the voice of the customer*. Thomson Executive Press Cincinnati.
- Naumann, E., & Giel, K., (1995), *Customer Satisfaction, Measurement and Management*, Thomson Executive Press, Ohio, USA.

- Oliver, R. L., (2014), *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge ()
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, L., L., (1988), *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64(1), p. 12-40
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard., L., (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, Journal of Marketing, vol. 49, p. 41-50
- Schellong, A., (2007)., *Citizen Relationship Management*. In A.-V. Anttiroiko, & M. Malkia, *Encyclopedia of Digital Government* (vo. I, pp. 174-182), Hershey: Idea Group Reference
- Vavra, T.G., (1997), *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction*. ASQC Quality Press, Milwaukee.
- Vavra, T.G., (1995), *After marketing: How to keep customers for life through relationship marketing*. Irwin Professional Publishing.
- Wood, S., Webb, P., & Page, S., (2007), *Measurement of customer satisfaction and performance measurement within a local government framework*. Paper presented at conference at the Academy of Marketing, Royal Holloway College in London, UK, July 2007 ()
- Zeithaml, Valerie, A. & Bitner, Mary, J., (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, N.Y
- Καραβέλης, Δ., (2005), *Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης πελατών στον τομέα των υπηρεσιών. Η περίπτωση του Κ.Ε.Π. Δήμου Λαμιέων* ([link](#), να αντικατασταθεί η πηγή)
- Κυριαζή, Ν., (1999), *Η Κοινωνιολογική Έρευνα, Ελληνικά Γράμματα*, Αθήνα
- Λοΐζου, Ε, (2010), *Μεθοδολογία Έρευνας Κοινωνικών Επιστημών. Ενότητα 10: Κλίμακες μέτρησης*. ([link](#), 21-09-2017)
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2003), *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιοι Management*, Παπαζήσης, Αθήνα,
- ΟΑΕΔ, (2017), *Διοικητική Οργάνωση & Διάρθρωση του ΟΑΕΔ* (<http://www.oaed.gr/dioiketike-organose-diarthrose-tou-oaed>, 22-09-2017)
- Παπαδημητρίου, (2001) ή Μπαλτάς, (2012) ([link](#))
- Ραμματά, Μ., (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Κριτική

7 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ	91
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. Δ/ΝΣΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ.....	94
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ.....	97
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.	100
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.	102

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 'Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος'). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

Α. Φύλο:

- Άντρας
 Γυναίκα

Β. Έτος γέννησης:

Γ. Εθνικότητα:

- Ημεδαπός
 Αλλοδαπός

Δ. Μορφωτικό επίπεδο:

- Α' Βάθμια (Δημοτικό)
 Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)
 Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)
 Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)

Ε. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
 Παντρεμένος/η
 Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση
 Χήρος/α

ΣΤ. Απασχόληση:

- Δημόσιος υπάλληλος
 Ιδιωτικός υπάλληλος
 Ελεύθερος επαγγελματίας
 Συνταξιούχος
 Οικιακά
 Φοιτητής
 Άνεργος

Ζ. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας
 Από τον έντυπο τύπο
 Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)
 Από το διαδίκτυο
 Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 Άλλο

Η. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά
 2-3 φορές
 Πάνω από 3 φορές

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

Παρακαλώ απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις για την υπηρεσία:

Α. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία

1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας **διαφορετικοί φορείς** του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις της Περιφέρειας Αττικής):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΝΑΙ επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Υπουργείο

Αποκεντρωμένη Διοίκηση

Περιφέρεια

Δήμος

Β. Αποτελεσματικότητα

1. Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής σας εξυπηρέτησε **έγκαιρα**;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΟΧΙ επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:

Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες

Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση

Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο

Άλλος λόγος

3. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
-----------	------	--------	------	---------

4. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

5. Αν ΝΑΙ σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;

Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
-----------	------	--------	------	---------

Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας πόσα έγγραφα / έντυπα προσκομίσατε στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής;

0

1

2

3

4

>4

2. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την Περιφέρεια Αττικής;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Αν ΝΑΙ επιλέξτε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) της Περιφέρειας Αττικής στα οποία απευθυνθήκατε:

1

2

3

4

>4

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΡΕΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

4. Αν ΟΧΙ επιλέξετε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρατε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα

Φορείς του Δημοσίου

Αριθμός Εγγράφων

- | | |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> Υπουργείο | |
| <input type="checkbox"/> Αποκεντρωμένη Διοίκηση | |
| <input type="checkbox"/> Περιφέρεια | |
| <input type="checkbox"/> Δήμος | |

5. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

- ΝΑΙ
 ΟΧΙ

Δ. Χρόνος ανταπόκρισης

1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια

1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
---	-----------	------	--------	------	---------

2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
---	-----------	------	--------	------	---------

Στ. Υποδομές-Πρόσβαση

1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
---	-----------	------	--------	------	---------

4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
---	-----------	------	--------	------	---------

5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

Ζ. Γενική ικανοποίηση

1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------

2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	------	--------	------	---------



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

Όνομα ερευνητή

Ημερομηνία συνέντευξης:..... ΑΑ:

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 «Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος»). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

Α. Φύλο:

- Άντρας
 Γυναίκα

Β. Εθνικότητα:

- Ημεδαπός
 Αλλοδαπός

Γ. Μορφωτικό επίπεδο:

- Α' Βάθμια (Δημοτικό)
 Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)
 Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)
 Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)

Δ. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
 Παντρεμένος/η
 Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση
 Χήρος/α

Ε. Απασχόληση:

- Δημόσιος υπάλληλος
 Ιδιωτικός υπάλληλος
 Ελεύθερος επαγγελματίας
 Συνταξιούχος
 Οικιακά
 Φοιτητής
 Άνεργος

Στ. Έτος γέννησης:

Ζ. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας
 Από τον έντυπο τύπο
 Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)
 Από το διαδίκτυο
 Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 Άλλο

Η. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά
 2-3 φορές
 Πάνω από 3 φορές

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

Παρακαλώ απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις για την υπηρεσία:

Α. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία

1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας **διαφορετικοί φορείς** του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις της Περιφέρειας Αττικής):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΝΑΙ επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Υπουργείο

Αποκεντρωμένη Διοίκηση

Περιφέρεια

Δήμος

Άλλο

Β. Αποτελεσματικότητα

1. Η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής σας εξυπηρέτησε **έγκαιρα**;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΟΧΙ επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:

Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες

Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση

Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο

Άλλος λόγος

3. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

Πάρα
πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

ΔΞ/ΔΑ

4. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

5. Αν ΝΑΙ σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;

Πάρα
πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

ΔΞ/ΔΑ

Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας πόσα έγγραφα / έντυπα προσκομίσατε στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής;

0

1

2

3

4

>4

2. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας **περισσότερα** του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν **όλα** από την Περιφέρεια Αττικής;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Αν ΝΑΙ επιλέξτε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) της Περιφέρειας Αττικής στα οποία απευθυνθήκατε:

1

2

3

4

>4

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
Δ/ΝΣΗ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**

4. Αν ΟΧΙ επιλέξετε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρατε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα

Φορείς του Δημοσίου	Αριθμός Εγγράφων
<input type="checkbox"/> Κεντρικό Υπουργείο
<input type="checkbox"/> Αποκεντρωμένη Διοίκηση
<input type="checkbox"/> Περιφέρεια
<input type="checkbox"/> Δήμος
<input type="checkbox"/> Άλλο

5. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

- ΝΑΙ
ΟΧΙ

Δ. Χρόνος ανταπόκρισης

1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια

1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Στ. Υποδομές-Πρόσβαση

1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Ζ. Γενική ικανοποίηση

1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ**

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 'Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος'). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

Α. Φύλο:

- Άντρας
 Γυναίκα

Β. Εθνικότητα:

- Ημεδαπός
 Αλλοδαπός

Γ. Μορφωτικό επίπεδο:

- Α' Βάθμια (Δημοτικό)
 Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)
 Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)
 Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)

Δ. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
 Παντρεμένος/η
 Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση
 Χήρος/α

Ε. Απασχόληση:

- Δημόσιος υπάλληλος
 Ιδιωτικός υπάλληλος
 Ελεύθερος επαγγελματίας
 Συνταξιούχος
 Οικιακά
 Φοιτητής
 Άνεργος

ΣΤ. Έτος γέννησης:

Ζ. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας
 Από τον έντυπο τύπο
 Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)
 Από το διαδίκτυο
 Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
 Άλλο

Η. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά
 2-3 φορές
 Πάνω από 3 φορές

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ

Παρακαλώ απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις για την υπηρεσία:

Α. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων φορέων/ Πολυνομία

1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας **διαφορετικοί φορείς** του Δημοσίου (σημ. ο ερευνητής διευκρινίζει ότι δεν εννοεί διαφορετικές Διευθύνσεις του ΟΑΕΔ):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΝΑΙ επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Κεντρικό Υπουργείο

Αποκεντρωμένη Διοίκηση

Περιφέρεια

Δήμος

Β. Αποτελεσματικότητα

1. Το Κέντρο Προώθησης και Απασχόλησης Ο.Α.Ε.Δ. Αμαρουσίου σας εξυπηρέτησε **έγκαιρα**;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

2. Αν ΟΧΙ επιλέξτε από τους παρακάτω λόγους:

Συγκέντρωση εγγράφων από διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες

Μικρός αριθμός υπαλλήλων προς εξυπηρέτηση

Έλλειψη γνώσεων υπαλλήλων στο αντικείμενο

Άλλος λόγος

3. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από το Κέντρο Προώθησης και Απασχόλησης Ο.Α.Ε.Δ. Αμαρουσίου ήταν ακριβείς;

Πάρα
πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

ΔΞ/ΔΑ

4. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

5. Αν ΝΑΙ σε ποιο βαθμό λάβατε από το Κέντρο Προώθησης και Απασχόλησης Ο.Α.Ε.Δ. Αμαρουσίου κατατοπιστικές απαντήσεις;

Πάρα
πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

ΔΞ/ΔΑ

6. Σε ποιο βαθμό το Κέντρο Προώθησης και Απασχόλησης Ο.Α.Ε.Δ. Αμαρουσίου πιστεύετε ότι κατανόησε τις ιδιαίτερες ανάγκες σας;

Πάρα
πολύ

Πολύ

Μέτρια

Λίγο

Καθόλου

ΔΞ/ΔΑ

Γ. Γραφειοκρατία εντός του φορέα- Γραφειοκρατία εν γένει (Εμπλοκή και άλλων)

1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας πόσα έγγραφα / έντυπα προσκομίσατε στο Κέντρο Προώθησης και Απασχόλησης Ο.Α.Ε.Δ. Αμαρουσίου;

1

2

3

4

>4

2. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν **όλα** από τον Ο.Α.Ε.Δ.;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

3. Αν ΝΑΙ επιλέξτε τον αριθμό θέσεων εργασίας (γραφείων) του Ο.Α.Ε.Δ. τα οποία απευθυνθήκατε:

1

2

3

4

>4

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ**

4. Αν ΟΧΙ επιλέξετε φορέα / φορείς (πλην ΚΕΠ) που απευθυνθήκατε για την συγκέντρωση των απαιτούμενων εγγράφων προκειμένου να ολοκληρωθεί η υπόθεσή σας και αναφέρατε τον αριθμό των εγγράφων από κάθε φορέα

Φορείς του Δημοσίου	Αριθμός Εγγράφων
<input type="checkbox"/> Κεντρικό Υπουργείο
<input type="checkbox"/> Αποκεντρωμένη Διοίκηση
<input type="checkbox"/> Περιφέρεια
<input type="checkbox"/> Δήμος

5. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

- ΝΑΙ
ΟΧΙ

Δ. Χρόνος ανταπόκρισης

1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Ε. Ασφάλεια – Εχεμύθεια

1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Στ. Υποδομές-Πρόσβαση

1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ

Ζ. Γενική ικανοποίηση

1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ
2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου	ΔΞ/ΔΑ



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

Όνομα ερευνητή

Ημερομηνία συνέντευξης:..... ΑΑ:

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ.
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.**

Το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης διενεργεί έρευνα ικανοποίησης των πολιτών (άρθρο 24 του Ν. 4369/2017 «Λογοδοσία και κοινωνικός έλεγχος»). Ως συναλλασσόμενοι με την υπηρεσία ζητείται η συμμετοχή σας μέσω της συμπλήρωσης του παρόντος ερωτηματολογίου. Ο χρόνος που απαιτείται είναι ελάχιστος, η έρευνα είναι ανώνυμη και διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των απαντήσεων σας, ενώ τα στοιχεία που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν, αποκλειστικά, για την εξυπηρέτηση των σκοπών της εν λόγω έρευνας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

- A. Φύλο:**
- Άντρας
 - Γυναίκα
- B. Εθνικότητα:**
- Ημεδαπός
 - Αλλοδαπός
- Γ. Μορφωτικό επίπεδο:**
- Α' Βάθμια (Δημοτικό)
 - Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)
 - Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)
 - Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)
 - Μεταπτυχιακές Σπουδές (Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)
- Δ. Τόπος διαμονής:**
- Αγροτική (<2.000 κατ.)
 - Ημιαστική (2.000-10.000 κατ.)
 - Αστική (>10.000 κατ.)
- Ε. Οικογενειακή κατάσταση**
- Άγαμος/η
 - Παντρεμένος/η
 - Διαζευγμένος/η
 - Σε διάσταση
 - Χήρος/α
- ΣΤ. Απασχόληση:**
- Δημόσιος υπάλληλος
 - Ιδιωτικός υπάλληλος
 - Ελεύθερος επαγγελματίας
 - Συνταξιούχος
 - Οικιακά
 - Φοιτητής
 - Άνεργος

Z. Έτος γέννησης:

H. Από πού πήρατε πληροφορίες για την λειτουργία αυτής της υπηρεσίας;

- Από κάποιο γνωστό σας
- Από τον έντυπο τύπο
- Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)
- Από το διαδίκτυο
- Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες
- Άλλο

Θ. Πόσες φορές κάνατε χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

- 1 φορά
- 2-3 φορές
- Πάνω από 3 φορές

Σελίδα 1/2



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ (ΙΝ.ΕΠ.)

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ.**

Παρακαλώ απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις για την υπηρεσία τηλεφωνικής υποστήριξης:

	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
<i>A. Αξιοπιστία-Αποτελεσματικότητα</i>					
1. Θεωρείτε ότι η γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης έδωσε λύσεις στα ζητήματα που σας απασχολούν;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Κατά πόσο η γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Κατά πόσο οι πληροφορίες που σας δόθηκαν ήταν ακριβείς και έγκυρες;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>B. Γνώσεις και ικανότητες επικοινωνίας του προσωπικού</i>					
4. Κατά πόσο οι απαντήσεις που λάβατε από την υπηρεσία ήταν κατατοπιστικές;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Γ. Χρόνος ανταπόκρισης</i>					
5. Κρίνετε ότι το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου είναι βολικό για την εξυπηρέτησή σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην τηλεφωνική γραμμή είναι μεγάλος;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Δ. Ασφάλεια – Εχεμύθεια-</i>					
7. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Θεωρείτε ότι το τηλεφωνικό κέντρο χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Υποδομές-Πρόσβαση</i>					
9. Πόσο εύκολη ήταν η επικοινωνία με τη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Κόστος</i>					
10. Το κόστος για να επικοινωνήσετε με τη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης του ΟΑΕΔ σας φάνηκε μεγάλο;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Γενική ικανοποίηση</i>					
12. Πόσο ικανοποιημένος μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την τηλεφωνική υποστήριξη του ΟΑΕΔ;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Κατά πόσο θα συστήνατε τη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης του ΟΑΕΔ σε κάποιο γνωστό σας;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ:

Περιγραφή των φορέων και των υπηρεσιών

<u>1</u>	<u>Περιφέρεια Αττικής</u>	105
<u>1.1</u>	<u>Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Περιφέρειας Αττικής</u>	108
<u>1.2</u>	<u>Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής</u>	112
<u>2</u>	<u>Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)</u>	113
<u>2.1</u>	<u>Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ2)</u>	113
<u>2.2</u>	<u>ΟΑΕΔ - Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης</u>	116

8.1 Περιφέρεια Αττικής

Η Περιφέρεια Αττικής περιλαμβάνει το Νομό Αττικής και έχει έδρα την Αθήνα. Ο Πίνακας 1 του παραρτήματος παρουσιάζει συνοπτικά την διοικητική διαίρεση της Περιφέρειας.

Πίνακας 1. Διοικητική Διαίρεση Περιφέρειας Αττικής

Περιφερειακή Ενότητα	Δήμοι
Κεντρικού Τομέα Αθηνών	Δήμος Αθηναίων · Δήμος Βύρωνος · Δήμος Γαλατσίου · Δήμος Δάφνης-Υμηττού · Δήμος Ζωγράφου · Δήμος Ηλιούπολης · Δήμος Καισαριανής · Δήμος Φιλαδελφείας-Χαλκηδόνας
Νοτίου Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίου Δημητρίου · Δήμος Αλίμου · Δήμος Γλυφάδας · Δήμος Ελληνικού-Αργυρούπολης · Δήμος Καλλιθέας · Δήμος Μοσχάτου-Ταύρου · Δήμος Νέας Σμύρνης · Δήμος Παλαιού Φαλήρου
Βορείου Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίας Παρασκευής · Δήμος Αμαρουσίου · Δήμος Βριλησίων · Δήμος Ηρακλείου · Δήμος Κηφισιάς · Δήμος Λυκόβρυσης-Πεύκης · Δήμος Μεταμορφώσεως · Δήμος Νέας Ιωνίας · Δήμος Παπάγου-Χολαργού · Δήμος Πεντέλης · Δήμος Φιλοθέης-Ψυχικού · Δήμος Χαλανδρίου
Δυτικού Τομέα Αθηνών	Δήμος Αγίας Βαρβάρας · Δήμος Αγίων Αναργύρων-Καματερού · Δήμος Αιγάλεω · Δήμος Ιλίου · Δήμος Περιστερίου · Δήμος Πετρούπολης · Δήμος Χαϊδαρίου
Πειραιώς	Δήμος Πειραιώς · Δήμος Νίκαιας-Αγίου Ιωάννη Ρέντη · Δήμος Κορυδαλλού · Δήμος Κερατσινίου-Δραπετσώνας · Δήμος Περάματος
Νήσων Αττικής	Δήμος Αγκιστριού · Δήμος Αίγινας · Δήμος Κυθήρων · Δήμος Πόρου · Δήμος Σαλαμίνας · Δήμος Σπετσών · Δήμος Τροιζηνίας · Δήμος Ύδρας
Δυτικής Αττικής	Δήμος Ασπροπύργου · Δήμος Ελευσίνας · Δήμος Μάνδρας-Ειδυλλίας · Δήμος Μεγαρέων · Δήμος Φυλής
Ανατολικής Αττικής	Δήμος Αχαρνών · Δήμος Βάρης-Βούλας-Βουλιαγμένης · Δήμος Διονύσου · Δήμος Κρωπίας · Δήμος Λαυρεωτικής · Δήμος Μαραθώνος · Δήμος Μαρκοπούλου Μεσογαίας · Δήμος Παιανίας · Δήμος Παλλήνης · Δήμος Ραφήνας-Πικερμίου · Δήμος Σαρωνικού · Δήμος Σπάτων-Αρτέμιδος · Δήμος Ωρωπού

Η διάρθρωση των υπηρεσιακών μονάδων της Περιφέρειας περιγράφεται στην απόφαση 109290/39629/23-12-2016 (ΦΕΚ Β/4251/29-12-2016) (

Πίνακας 2). Στην παρούσα έρευνα συνεργάστηκαν τα τμήματα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Αθηνών και της Διεύθυνσης Αθλητισμού και Πολιτισμού. Και οι δύο Διευθύνσεις υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση Βιώσιμης Ανάπτυξης και Κλιματικής Αλλαγής.

Πίνακας 2. Διάρθρωση των υπηρεσιακών μονάδων της Περιφέρειας Αττικής

Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΗ
Β. ΓΡΑΦΕΙΑ ΑΝΤΙΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΩΝ
Γ. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΥΘΗΡΩΝ

<p>Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΣΤΟΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΗ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Περιφερειάρχη και Γραφεία Αντιπεριφερειάρχων 2. Αυτοτελές Γραφείο Κυθήρων 3. Αυτοτελές Τμήμα Νομικής Υποστήριξης 4. Αυτοτελής Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας 5. Αυτοτελές Τμήμα Παλαιαίκτης Άμυνας και Πολιτικής Σχεδίασης Εκτάκτων Αναγκών (Π.ΑΜ. - Π.Σ.Ε.Α) 6. Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου 7. Αυτοτελές Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων 8. Αυτοτελές Γραφείο Διεθνών Θεμάτων 9. Αυτοτελές Γραφείο Τύπου 10. Αυτοτελές Γραφείο Γιατρού Εργασίας 11. Αυτοτελές Γραφείο Τεχνικού Ασφαλείας
<p>Ε. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) 3. Διεύθυνση Οργάνωσης των Υπηρεσιών και Εξυπηρέτησης του Πολίτη 4. Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού 5. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών 6. Διεύθυνση Παιδείας
<p>ΣΤ. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Προϋπολογισμού 3. Διεύθυνση Ταμειακής Διαχείρισης 4. Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης 5. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Κεντρικού Τομέα Αθηνών 6. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Βόρειου Τομέα Αθηνών 7. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Δυτικού Τομέα Αθηνών 8. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Νοτίου Τομέα Αθηνών 9. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Ανατ. Αττικής 10. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Δυτ. Αττικής 11. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Πειραιά 12. Διεύθυνση Οικονομικών Π.Ε. Νήσων 13. Διεύθυνση Μισθοδοσίας 14. Αυτοτελές Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης Διευθύνσεων Μισθοδοσίας, Προϋπολογισμού, Ταμειακής Διαχείρισης και Οικονομικής Διαχείρισης
<p>Ζ. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Αναπτυξιακού Προγραμματισμού 3. Διεύθυνση Χωρικού Σχεδιασμού 4. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφέρειας Αττικής 5. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα 6. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Νοτίου Τομέα 7. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα 8. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής, 9. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής 10. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και Νήσων 11. Διεύθυνση Διαχείρισης Μητροπολιτικών Υποδομών Περιφέρειας Αττικής 12. Διεύθυνση Έργων Αντιπλημμυρικής Προστασίας Περιφέρειας Αττικής 13. Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου 14. Διεύθυνση Μελετών Περιφέρειας Αττικής 15. Διεύθυνση Πάρκων και Αλσών
<p>Η. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΛΙΕΙΑΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Πολιτικής Γης 3. Διεύθυνση Αλιείας 4. Διεύθυνση Αγροτικής και Κτηνιατρικής Πολιτικής 5. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών 6. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών 7. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Νοτίου Τομέα Αθηνών 8. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών 9. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής 10. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής 11. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς 12. Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής Περιφερειακής Ενότητας Νήσων

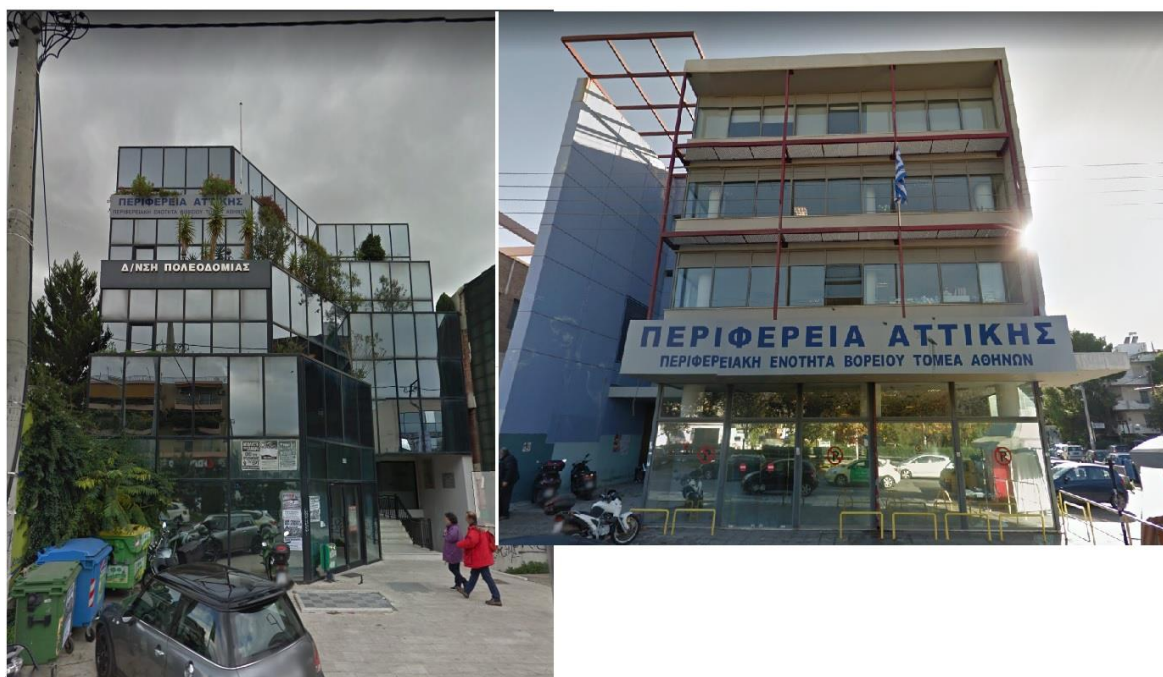
<p>Θ. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Κλιματικής Αλλαγής 3. Διεύθυνση Βιομηχανίας, Ενέργειας και Φυσικών Πόρων 4. Διεύθυνση Λαϊκών Αγορών 5. Διεύθυνση Τουρισμού 6. <u>Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού</u> 7. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών 8. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών 9. <u>Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών</u> 10. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών 11. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και Νήσων 12. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής 13. Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής
<p>Ι. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών 3. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Νοτίου Τομέα Αθηνών 4. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών 5. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών 6. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και Νήσων 7. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής 8. Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής 9. Διεύθυνση Κ.Τ.Ε.Ο.
<p>Κ. ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γραφείο Υποστήριξης Γενικής Διεύθυνσης 2. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας 3. Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας 4. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών 5. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών 6. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών 7. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς 8. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Νήσων 9. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής 10. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής 11. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών 12. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών 13. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών 14. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών 15. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακών Ενότητων Πειραιώς και Νήσων 16. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής 17. Διεύθυνση Υγειονομικού Ελέγχου και Περιβαλλοντικής Υγιεινής Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής

8.1.1 Διεύθυνση Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Περιφέρειας Αττικής οι Διευθύνσεις Ανάπτυξης των Περιφερειακών Ενότητων ασκούν σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας αρμοδιότητες του τομέα εμπορίου, ανωνύμων εταιρειών, επαγγέλματος, χορήγησης αδειών ανάπτυξης ενέργειας και φυσικών πόρων, οι οποίες έχουν ανατεθεί στις Περιφέρειες. Οι αρμοδιότητες μοιράζονται σε 14 τμήματα (Πίνακας 3).

Πίνακας 3. Τμήματα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών (με έμφαση σημειώνονται τα τμήματα που αφορά η έρευνα)

1. Τμήμα Χορήγησης Αδειών Ανάπτυξης, Ενέργειας, Φυσικών Πόρων
2. Τμήμα Επαγγέλματος και Εργασίας
3. Τμήμα Εμπορίου
4. Α' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών
5. Β' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών
6. Α' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών
7. Β' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Νότιου Τομέα Αθηνών
8. Α' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών
9. Β' Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Βόρειου Τομέα Αθηνών
10. Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Δυτικού Τομέα Αθηνών
11. Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Πειραιώς και Νήσων
12. Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής
13. Τμήμα Ανωνύμων Εταιρειών Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής
14. Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης



Σχήμα 1. Κτήρια στα οποία στεγάζονται οι υπηρεσίες της Δ/σης Ανάπτυξης Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών. Αριστερά είναι το κτήριο στη διεύθυνση Μεσογείων 372 και δεξιά το κτήριο στη διεύθυνση Μεσογείων 448.

Η έρευνά μας πραγματοποιήθηκε στο κτήριο της οδού Μεσογείων 372 (Σχήμα 1) το οποίο στεγάζει το Τμήμα Επαγγέλματος και Εργασίας, το Τμήμα Εμπορίου, τα Α' και Β' Τμήματα Ανωνύμων Εταιρειών και το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης. Τα τμήματα Ανωνύμων Εταιρειών είναι αρμόδια για:

1. Την έκδοση απόφασης έγκρισης σύστασης Ανωνύμων Εταιρειών δια μετατροπής ή συγχώνευσης επιχειρήσεων άλλης μορφής (ατομικές, Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε. κ.λπ.).
2. Την έκδοση απόφασης παροχής άδειας εγκατάστασης στην Περιφερειακή Ενότητα υποκαταστήματος ή πρακτορείου αλλοδαπής Ε.Π.Ε. από χώρες Ευρωπαϊκής Ένωσης και από τρίτες χώρες καθώς και τις προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία μεταβολές
3. Την έγκριση τροποποίησης καταστατικών Ανωνύμων Εταιρειών με Μ.Κ. άνω των 3.000.000 ευρώ (Ν.3419/2005, ΦΕΚ 297/2005, τεύχος Α΄ περί Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.)).
4. Την έγκριση συγχώνευσης Ανωνύμων Εταιρειών.
5. Την έγκριση διάσπασης Ανωνύμων Εταιρειών ή την μετατροπή τους σε άλλης μορφής εταιρείες.
6. Τη διαβίβαση στην Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. προς δημοσίευση των εκθέσεων εκτίμησης για την απόκτηση πάγιων περιουσιακών στοιχείων σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κ.Ν. 2190/1920 όπως ισχύει.
7. Την επιμέλεια διορισμού των μελών των εκτιμητικών Επιτροπών του άρθρου 9 και 10 του Κ.Ν. 2190/20 όπως ισχύει και τον έλεγχο και διαβίβαση στην Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. προς δημοσίευση των εκθέσεων εκτίμησης αυτών. Επίσης τον έλεγχο, την αποδοχή και δημοσίευση των εκθέσεων εκτίμησης των Ορκωτών Ελεγκτών.
8. Την άσκηση εποπτείας και ελέγχου της νομιμότητας των καταχωρητέων πράξεων και στοιχείων που διαβιβάζονται από την Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, οι οποίες αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες, τις ευρωπαϊκές εταιρείες, τις ευρωπαϊκές συνεταιριστικές εταιρείες και τα υποκαταστήματα αλλοδαπών εταιρειών που υπάγονται στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις αρμοδιότητες των Ειρηνοδικείων σχετικά με τους συνεταιρισμούς που υπάγονται σε αυτά.
9. Την άσκηση ελέγχου επί των Α.Ε., σύμφωνα με το άρθρο 39Α και 53 του Κ.Ν. 2190/1920.
10. Παροχή προς την Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. στοιχείων των φακέλων ανωνύμων εταιρειών που είχαν συσταθεί μέχρι 04/04/2011 και τηρούνται στο αρχείο του Μητρώου Ανωνύμων Εταιρειών της Διεύθυνσης.
11. Έκδοση βεβαιώσεων και χορήγηση στοιχείων για Ανώνυμες Εταιρείες που είχαν διαγραφεί από το Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών της Διεύθυνσης πριν από την 31/12/2012, ημερομηνία λήξης της προθεσμίας απογραφής των Α.Ε. στο Γ.Ε.ΜΗ.

Το Τμήμα Επαγγέλματος και Εργασίας είναι αρμόδιο για :

1. Την έκδοση, τον έλεγχο και τη χορήγηση όλων των αδειών άσκησης επαγγέλματος μηχανολογικών και ηλεκτρολογικών ειδικοτήτων καθώς και έκδοση βεβαιώσεων αναγγελίας, σε: ψυκτικούς, υδραυλικούς, χειριστές μηχανημάτων, μηχανικούς, ηλεκτροσυγκολλητές, ηλεκτρολόγους κάθε τάξης και ειδικότητας κ.τ.λ., καθώς και τη συγκρότηση της εξεταστικής επιτροπής και διενέργεια των εξετάσεων για τη χορήγηση των αδειών αυτών και την τήρηση μητρώων για φυσικά και νομικά πρόσωπα αντίστοιχων ειδικοτήτων και την επιβολή κυρώσεων κατά τις κείμενες διατάξεις για άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας καθώς και για κακή παροχή υπηρεσιών.
2. Αντικατάσταση αδειών ηλεκτρολογικών και μηχανολογικών ειδικοτήτων καθώς και θεώρηση αυτών σύμφωνα με το νέο θεσμικό πλαίσιο.

3. Έκδοση βεβαιώσεων τρόπου χορήγησης επαγγελματικών αδειών και βεβαιώσεων συνταξιοδότησης.
4. Χορήγηση αδειών συνεργείων συντήρησης ανελκυστήρων καθώς και την ανανέωση ή την ανάκληση αυτών.
5. Την κατάπτωση εγγυητικών επιστολών, σύμφωνα με την κοινή υπουργική απόφαση αριθ. 12311/08 (εγγυητικές επιστολές που είχαν κατατεθεί στην Υπηρεσία μας για την μετάκληση εργαζομένων από χώρες εκτός Ε.Ε. κατά τα έτη 2001 έως το πρώτο εξάμηνο του 2006, σύμφωνα με το ν. 2910/2001) και την τήρηση του αρχείου.
6. Τη τήρηση μητρώου αλληλοβοηθητικών συνδικαλιστικών Σωματείων.
7. Την παρακολούθηση αρχείου διαβατηρίων.
8. Την επιβολή Διοικητικών προστίμων και λοιπών ποινών στους παραβάτες των παραπάνω αποφάσεων. Καταλογοισμό των χρηματικών ποινών στους παραβάτες στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και τήρηση των σχετικών καταστάσεων.
9. Την κατάπτωση εγγυητικών επιστολών, σύμφωνα με την κοινή υπουργική απόφαση αριθ. 12311/08 (εγγυητικές επιστολές που είχαν κατατεθεί στην Υπηρεσία μας για την μετάκληση εργαζομένων από χώρες εκτός Ε.Ε. κατά τα έτη 2001 έως το πρώτο εξάμηνο του 2006, σύμφωνα με το ν. 2910/2001) και την τήρηση του αρχείου.
10. Έκδοση άδειας εργασίας σε αλλοδαπούς που κατέχουν βεβαίωση αναβολής απομάκρυνσης (Ν. 3907/2011, ΚΥΑ 53619/ΦΕΚ Β' 735/25.11.2015).

Το Τμήμα Εμπορίου τέλος είναι αρμόδιο για :

1. Την παρακολούθηση των λιανικών και χονδρικών τιμών των προσφερόμενων προϊόντων στις προμήθειες του Δημοσίου, Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων και ΝΠΔΔ και λοιπά της Περιφερειακής Αττικής, για τη διαμόρφωση και πιστοποίηση των κατωτέρων, μέσω και ανωτέρων τιμών που θα λαμβάνονται αποκλειστικά για όλη την Περιφέρεια από τη χωροταξική αρμοδιότητα της Π.Ε. Κεντρικού Τομέα Αθηνών καθώς και έκδοση Δελτίου Τιμών (αρμοδιότητα που θα ασκείται από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης της Π.Ε. Κεντρικού Τομέα Αθηνών).
2. Την τήρηση του μητρώου ελεγχόμενων επιχειρήσεων.
3. Τη διενέργεια ελέγχων και την επιβολή προστίμων για ανακριβείς ή παραπλανητικές εκπτώσεις ή προσφορές και τη συγκρότηση της οικείας επιτροπής επιβολής προστίμων της λειτουργίας των καταστημάτων τις Κυριακές.
4. Τη διενέργεια ελέγχων και δειγματοληψιών σε όλα τα στάδια (παραγωγή - διάθεση - εμπορία) για τα είδη που υπόκεινται κατά τις κείμενες διατάξεις σε έλεγχο για την προστασία του καταναλωτή και την τήρηση του μητρώου αυτών.
5. Τη συνδρομή στο έργο του Ε.Φ.Ε.Τ. και τη διενέργεια ελέγχων ή άλλων πράξεων, που ζητούν τα εντεταλμένα όργανα του Ε.Φ.Ε.Τ. και σύμφωνα με τις οδηγίες τους, σύμφωνα με το άρθρο 210, παρ. Α, αριθμ. 11 του ν.3852/2010, σε εφαρμογή της Κ.Υ.Α. 15523/2006 (Φ.Ε.Κ. 1187/Β' /31-08-2006).
6. Την έκδοση πράξεων δέσμευσης μη κανονικών προϊόντων και αποδέσμευση και διάθεση δεσμευμένων που εναρμονίσθηκαν με τις κείμενες διατάξεις.
7. Την έκδοση πράξεων δέσμευσης, απόσυρσης/ανάκλησης, κατάσχεσης και καταστροφής μη ασφαλών προϊόντων και την ανάκληση των παραπάνω μέτρων σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
8. Τη διενέργεια ελέγχων εφαρμογής των Κανόνων Διακίνησης Εμπορίας Προϊόντων και Παροχής Υπηρεσιών (Δι.Ε.Π.Π.Υ.). αυτεπάγγελτα ή κατόπιν καταγγελιών καταναλωτών.

9. Τη διενέργεια ελέγχων σε εφαρμογή της Κ.Υ.Α. Ζ3/2810 Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων – Εναρμόνιση με την οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2001/95/ΕΚ της 3ης Δεκεμβρίου 2001 (Φ.Ε.Κ. 1885/Β΄/20-12-2004) και των διατάξεων απορρέουν από αυτή.
10. Την εισήγηση θεμάτων στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για εφαρμογή του ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» (Φ.Ε.Κ. 191/Α΄/94) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
11. Την εισήγηση θεμάτων στην Επιτροπή Ανταγωνισμού για εφαρμογή του ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (Φ.Ε.Κ. 93/Α΄/20-04-2011).
12. Την επιβολή διοικητικών κυρώσεων του άρθρου 35 του ν. 2093/1992 (Φ.Ε.Κ. 181/Α΄/25-11-1992).
13. Την επιβολή διοικητικών κυρώσεων για παραβάσεις της νομοθεσίας αρμοδιότητας του τμήματος, την τήρηση μητρώου αυτών, την παρακολούθηση διαδικασιών διοικητικών και ένδικων μέσων και την εισήγηση επί αυτών, την βεβαίωση προστίμων και την τήρηση χρηματικών καταλόγων.
14. Την παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων που ισχύουν και αναφέρονται στο μετρικό σύστημα.
 - i. Τον έλεγχο της νομιμότητας των μετρικών οργάνων και σταθμικών μονάδων που κυκλοφορούν και χρησιμοποιούνται στις εμπορικές συναλλαγές.
 - ii. Την εξακρίβωση της τήρησης των περί σημάνσεων διατυπώσεων.
 - iii. Την τήρηση μητρώου των επαγγελματιών που χρησιμοποιούν όργανα μέτρησης.
 - iv. Τη διενέργεια αρχικού ελέγχου στα όργανα μέτρησης που κατασκευάζονται ή εισάγονται από τις επιχειρήσεις.
 - v. Τη διενέργεια του ετήσιου περιοδικού ελέγχου μέτρων και σταθμών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
 - vi. Τη διενέργεια μετρολογικών ελέγχων στα σημεία παραγωγής και πώλησης κάθε είδους προσυσκευασμένων προϊόντων.
 - vii. Τον ποσοτικό έλεγχο του περιεχομένου των φιαλών υγραερίου.
 - viii. Τον έλεγχο των συστημάτων εισροών - εκροών.
 - ix. Τη χορήγηση άδειας άσκησης υπαίθριου εμπορίου.
 - x. Την κατάρτιση του μητρώου μελών των Κλιμακίων Ελέγχου Λαϊκών Αγορών και Υπαίθριου Εμπορίου (Κ.Ε.Λ.Α.Υ.Ε.), τη συγκρότηση, τη γραμματειακή υποστήριξη και τη συμμετοχή στα Κ.Ε.Λ.Α.Υ.Ε..

Επισημαίνεται ότι οι αρμοδιότητες μετρολογίας του Τμήματος Εμπορίου της Π.Ε. Βορείου Τομέα Αθηνών ασκούνται από το Τμήμα Εμπορίου της Περιφερειακής Ενότητας Κεντρικού Τομέα Αθηνών. Το τμήμα Χορήγησης Αδειών Ανάπτυξης Ενέργειας και Φυσικών Πόρων στεγάζεται σε διαφορετικό κτήριο σε απόσταση 1400 μ περίπου (Λ. Μεσογείων 448) από τα άλλα τμήματα.

Το κτήριο είναι πολυόροφο και η Διεύθυνση καταλαμβάνει χώρους γραφείων, όπου εργάζονται είκοσι τέσσερις (24) υπάλληλοι. Εξυπηρετείται από ανελκυστήρα προσώπων, αλλά δεν φέρει ράμπα πρόσβασης ΑΜΕΑ στην είσοδό του. Βρίσκεται δε πολύ κοντά σε στάση αστικού λεωφορείου, ενώ υπάρχει επαρκής χώρος προσωρινής στάθμευσης σε μικρή απόσταση.

Στο χώρο των γραφείων δεν υπάρχει χώρος αναμονής, ούτε κάποιο ειδικό σύστημα τήρησης σειράς προτεραιότητας. Επιπλέον, δεν προσφερόταν η δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο.

8.1.2 Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Περιφέρειας Αττικής η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού έχει αρμοδιότητα για όλη την Περιφέρεια Αττικής για την προαγωγή και ανάπτυξη του πολιτισμού με την παροχή πολιτιστικών υπηρεσιών, τη διατήρηση και προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς και για την προαγωγή και ανάπτυξη του αθλητισμού. Σε αυτήν υπάγονται τα εξής τμήματα:

1. Τμήμα Αθλητισμού Περιφερειακών Ενοτήτων Κεντρικού, Νοτίου, Βόρειου και Δυτικού τομέα Αθηνών
2. Τμήμα Πολιτισμού Περιφερειακών ενοτήτων Κεντρικού, Νοτίου, Βόρειου και Δυτικού τομέα Αθηνών
3. Τμήμα Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφερειακών Ενοτήτων Πειραιώς και Νήσων
4. Τμήμα Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφερειακής Ενότητας Δυτικής Αττικής
5. Τμήμα Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφερειακής Ενότητας Ανατολικής Αττικής
6. Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης

Η έδρα της Διεύθυνσης βρίσκεται σε πολυόροφο κτήριο επί της οδού Σταδίου 60 όπου στεγάζονται, τα τμήματα Αθλητισμού και Πολιτισμού των Περιφερειακών Ενοτήτων Κεντρικού, Νοτίου, Βόρειου και Δυτικού τομέα Αθηνών και το τμήμα γραμματειακής υποστήριξης. Το κτήριο εξυπηρετείται από ανελκυστήρα και δεν παρεμποδίζεται η πρόσβαση ΑΜΕΑ σε αυτό. Τα άλλα τρία τμήματα της διεύθυνσης στεγάζονται σε κτήρια στον Πειραιά, στην Ελευσίνα και στην Παλλήνη.

Η έρευνά μας πραγματοποιήθηκε στους εξυπηρετούμενους από τα τμήματα Αθλητισμού και Πολιτισμού των Περιφερειακών Ενοτήτων Κεντρικού, Νοτίου, Βόρειου και Δυτικού τομέα Αθηνών όπου εργάζονται 10 υπάλληλοι.

Το Τμήμα Αθλητισμού ασκεί τις εξής αρμοδιότητες:

1. Χορήγηση αδειας ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών γυμναστηρίων και ιδιωτικών σχολών εκμάθησης αθλημάτων και η εποπτεία τους (Ν. 2725/1999, π.δ. 219/2006,3057/2002).
2. Εποπτεία και έλεγχος των αθλητικών σωματείων(2725/1999)
3. Υλοποίηση αθλητικών προγραμμάτων σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και την Γενική Γραμματεία Αθλητισμού.
4. Άσκηση εποπτείας επί των Εθνικών αθλητικών κέντρων.

Το Τμήμα Πολιτισμού είναι αρμόδιο για:

1. Εποπτεία αναγνωρισμένων πολιτιστικών μη κερδοσκοπικών σωματείων (Ν. 281/1914)
2. Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας των ερασιτεχνικών σχολών χορού και η εποπτεία τους (Ν. 1158/81, ν. 1348/83, π.δ. 457/83)
3. Συμμετοχή σε προγράμματα πολιτιστικών και αθλητικών φορέων της Περιφέρειας και των Δήμων.
4. Συντονισμός των δράσεων των Πολιτιστικών φορέων της Περιφέρειας.
5. Θέσπιση βραβείων χορηγιών και άλλων μέσων για την ενθάρρυνση της ανάπτυξης των γραμμάτων και των τεχνών με παράλληλη εποπτεία και ενίσχυση συλλόγων και φορέων που επιδιώκουν αντίστοιχους σκοπούς.
6. Κοινή οργάνωση με τοπικούς φορείς πολιτιστικών εκδηλώσεων με σκοπό τη διατήρηση της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς και τη διάδοσή της στους νέους.
7. Σύσφιξη σχέσεων της Περιφέρειας με τις δευτεροβάθμιες και τριτοβάθμιες οργανώσεις αποδήμων, που εκπροσωπούν πανελλαδικά ή διεθνώς όλους τους απόδημους.
8. Χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας Ανωτέρων Σχολών Δραματικής Τέχνης, Χορού και Κινηματογράφων (Νόμος 1158/1981).

8.2 Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) περιλαμβάνει τις εξής υπηρεσίες :

- την Κεντρική Υπηρεσία (Διοίκηση),
- τις επτά (7) Περιφερειακές Διευθύνσεις,
- το δίκτυο των εκατόν δεκαοκτώ (118) Κέντρων Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2),
- τις εκπαιδευτικές μονάδες [51 Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑ.Σ) Μαθητείας, 23 Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ), 2 Πειραματικές Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Σ.Ε.Κ.), 29 Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ), 6 Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης Ενηλίκων (Κ.Ε.Κ), 2 Σχολών ΚΕΚ - ΑΜΕΑ και 30 Γραφείων Διασύνδεσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΓΔΕΕ)].

Μετά την κατάργηση του Οργανισμού Εργατικής Εστίας (ν. 4046/12), περιήλθε στην αρμοδιότητα του ΟΑΕΔ η λειτουργία των είκοσι πέντε (25) Βρεφονηπιακών Σταθμών του τέως Οργανισμού, οι οποίοι προσαρτήθηκαν στις Περιφερειακές Διευθύνσεις ως μη αυτοτελείς.

Παράλληλα με τα ΚΠΑ2, λειτουργούν και δύο Τοπικές Υπηρεσίες (ΤΥ), οι οποίες αποτελούν πρόδρομες οργανωτικές δομές των ΚΠΑ2 και παρέχουν κυρίως υπηρεσίες ασφάλισης, δηλαδή επιδοματικής πολιτικής.

Τέλος, λειτουργούν και 6 Γραφεία Εργασίας Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων (Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Λάρισας, Βόλου, Πάτρας και Ηρακλείου Κρήτης) τα οποία έχουν ως στόχο την ένταξη στην αγορά εργασίας των ομάδων που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό, δηλαδή άτομα με αναπηρία, αποφυλακισμένα, απεξαρτημένα, νεαρά παραβατικά ή Άτομα που βρίσκονται σε κοινωνικό κίνδυνο και άλλες κατά περίπτωση ευπαθείς κοινωνικά ομάδες.

Η ομάδα εργασίας συνεργάστηκε με το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ) και με το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΕ.Τ.Ε). Στο ΚΕ.Τ.Ε. πραγματοποιήθηκαν τηλεφωνικές συνεντεύξεις.

8.2.1 Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου (ΚΠΑ2)

Οι υπηρεσίες απασχόλησης και οι υπηρεσίες ασφάλισης που διατηρούσε ο ΟΑΕΔ κατά τόπους συνενώθηκαν στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2), ώστε να μετεξελιχθούν σε υπηρεσίες μίας στάσης (one-stop shops). Τα Κ.Π.Α.2 λειτουργούν σε επίπεδο Τμήματος και εποπτεύονται και συντονίζονται από τη Διεύθυνση Συντονισμού και Ανάπτυξης του Δικτύου ΚΠΑ. Πρόκειται για καινοτόμα ενιαία σημεία εξυπηρέτησης μιας στάσης όπου παρέχονται οι εξής βασικές υπηρεσίες:

- Εγγραφή στο μητρώο του ΟΑΕΔ .
Μετά την εγγραφή αποδίδονται στοιχεία ταυτοποίησης στη Διαδικτυακή Πύλη του φορέα με τα οποία ο συναλλασσόμενος μπορεί να εγγραφεί στο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικών υπηρεσιών (eServicesIIS) του οργανισμού και να κάνει χρήση των υπηρεσιών ως πιστοποιημένος χρήστης.
- Εξατομικευμένη προσέγγιση, συμβουλευτική και τοποθέτηση σε θέση απασχόλησης (σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας)
- Παροχή επιδομάτων και άλλων παροχών κοινωνικής προστασίας (παθητικές πολιτικές)

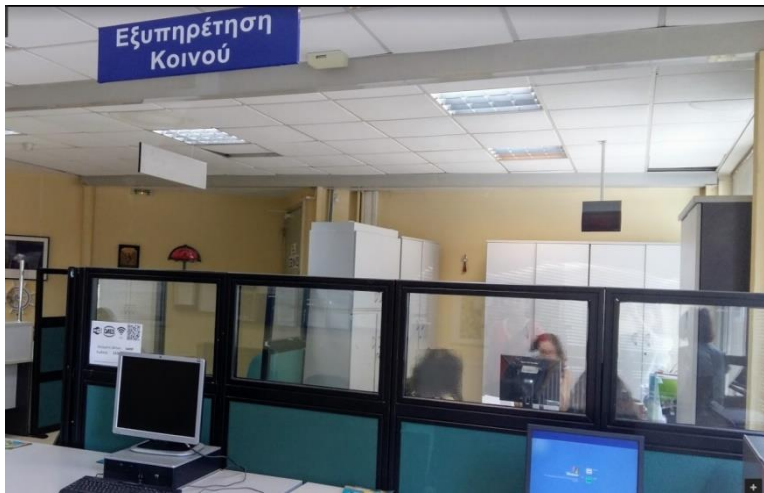
- Έκδοση κάρτας ανεργίας (αυτοπροσώπως)
- Τακτική επιδότηση ανεργίας (επίδομα ανεργίας) (αυτοπροσώπως)
- Ειδικό βοήθημα μετά από τρίμηνη παραμονή στο μητρώο ανέργων (e-service)
- Ειδικό βοήθημα μετά τη λήξη της τακτικής επιδότησης ανεργίας (e-service)
- Βοήθημα ανεργίας αυτοτελώς και ανεξαρτήτως απασχολούμενων (Ο.Α.Ε.Ε., Ε.Τ.Α.Π. – Μ.Μ.Ε.) (αυτοπροσώπως)
- Επίδομα νεοεισερχομένων στην αγορά εργασίας (20 – 29 ετών) (αυτοπροσώπως)
- Επίδομα μακροχρονίως ανέργων (αυτοπροσώπως)
- Ειδικό βοήθημα σε αποφυλακισθέντες (e-service, ΚΕΠ)
- Συμπληρωματικές παροχές μητρότητας (e-service, ΚΕΠ)
- Ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας (e-service, ΚΕΠ)
- Καταβολή αποδοχών στους μαθητές-σπουδαστές – φοιτητές που απέχουν από την εργασία τους για συμμετοχή τους στις γραπτές εξετάσεις της σχολής που φοιτούν (αυτοπροσώπως).
- Εφαρμογή και διαχείριση προγραμμάτων και ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης.
 - Πρόγραμμα επιχορήγησης ιδιωτικών επιχειρήσεων για απασχόληση (Πρακτική άσκηση) σπουδαστών Α.Τ.Ε.Ι.-ΑΣΠΑΙΤΕ (πρώην ΣΕΛΕΤΕ). Δικαιούχοι είναι οι εργοδότες οι οποίοι και οφείλουν να καταθέσουν αυτοπροσώπως τα δικαιολογητικά.

Το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης Αμαρουσίου στεγάζεται στο ισόγειο και τον πρώτο όροφο πολυόροφου κτηρίου (Εικόνα 2) σε απόσταση 400 μέτρων από τη στάση του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου. Σε κοντινή απόσταση βρίσκονται τόσο το γραφείο του ΙΚΑ Αμαρουσίου (160μ)



Εικόνα 2. ΚΠΑ Αμαρουσίου - Πρόσοψη Ισόγειου χώρου εισόδου του κοινού

όσο και η ΔΟΥ (1km).



Εικόνα 3. ΚΠΑ Αμαρουσίου. Χώρος εξυπηρέτησης κοινού και θέση εργασίας του συμβούλου εργασίας

Η ισόγεια αίθουσα έχει δύο χώρους. Στον πρώτο χώρο στον οποίο εισέρχονται οι πολίτες βρίσκονται 2 θέσεις εργασίας με υπολογιστές για την εξυπηρέτηση του κοινού (Εικόνα 3), ένας μικρός χώρος αναμονής 4 έως 5 καθισμάτων καθώς και οι θέσεις εργασίας δύο υπαλλήλων υποδοχής και ενός συμβούλου εργασίας (Εικόνα 4). Στον άλλον χώρο υπάρχει χώρος αναμονής 30 περίπου θέσεων και γκισέ με πέντε θέσεις εργασίας που

καταλαμβάνουν οι σύμβουλοι ασφάλισης. Με το που εισέρχονται οι πολίτες στο χώρο καλωσορίζονται από τους υπαλλήλους υποδοχής οι οποίοι αφού κατανοήσουν τι θέλει ο πολίτης είτε τον ενημερώνουν και του δίνουν έντυπο υλικό για τις διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά είτε ελέγχουν αν τα δικαιολογητικά που προσκόμισε είναι επαρκή. Εφόσον ο φάκελος της υπόθεσής τους είναι πλήρης, τους κατευθύνουν στο δεύτερο χώρο προκειμένου να καταθέσουν τα δικαιολογητικά τους στους συμβούλους ασφάλισης. Η σειρά προτεραιότητας τηρείται με αυτόματο μηχάνημα έκδοσης αριθμών προτεραιότητας.



Εικόνα 4. ΚΠΑ Αμαρουσίου. Χώρος Υποδοχής

Και στους δυο χώρους υπήρχε δυνατότητα δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω ασύρματου δικτύου. Επίσης με τη χρήση των υπολογιστών στο χώρο εξυπηρέτησης ήταν δυνατή η είσοδος στο σύστημα TAXISNET και η εκτύπωση των απαιτούμενων από την ΔΟΥ δικαιολογητικών.

8.2.2 ΟΑΕΔ - Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΑΕΔ στεγάζεται στο δεύτερο όροφο του κτηρίου επί της οδού Δημ. Γούναρη 2 στον Άλιμο. Το προσωπικό του τμήματος αποτελείται από δεκαέξι υπαλλήλους και δύο επόπτριες, οι οποίοι στεγάζονται σε ενιαίο χώρο. Το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι 08:30-14:30, από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός εορτών και αργιών. Οι πολίτες που συναλλάσσονται με τον Οργανισμό μπορούν να καλούν από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο στον πενταψήφιο αριθμό 11320, ώστε να λαμβάνουν πληροφορίες για τα θέματα που τους απασχολούν.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του ΟΑΕΔ αποτελεί μια νέα προσφερόμενη υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Call Center), η οποία δεν έχει ενταχθεί ακόμη στο Οργανόγραμμα του φορέα. Σύμφωνα με το Δελτίο Τύπου (11.05.2016), «Το Call Center επιδιώκει να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα και την άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση όλων των πολιτών που συναλλάσσονται με τον Οργανισμό. Η νέα υπηρεσία στελεχώνεται από έμπειρο προσωπικό που θα δίνει στο κοινό πληροφορίες για όλες τις υπηρεσίες του Οργανισμού και οδηγίες για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του. Μεταξύ άλλων, μέσω της νέας υπηρεσίας το κοινό θα ενημερώνεται για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση δελτίου ανεργίας και κωδικών πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και θα παραπέμπεται για εξειδικευμένη πληροφόρηση στους αρμόδιους εκπροσώπους του Οργανισμού.»

Όπως αναφέρεται στο ίδιο Δελτίο «Το κόστος κλήσης στο 11320 διαμορφώνεται σε μία αστική μονάδα ανά λεπτό όταν η κλήση γίνεται από σταθερό τηλέφωνο. Η τελική χρέωση είτε από σταθερό, είτε από κινητό εξαρτάται από την τιμολογιακή πολιτική κάθε παρόχου».

Η θεματολογία των ερωτήσεων των πολιτών προς το τηλεφωνικό κέντρο φανερώνει το εύρος των ζητημάτων που θα πρέπει να γνωρίζει και να χειρίζεται ο υπάλληλος του τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και τις περιπτώσεις που απασχολούν τους πολίτες. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα στοιχεία του Κέντρου, η θεματολογία των ερωτήσεων των πολιτών κατά τη διάρκεια των ημερών διεξαγωγής της έρευνας καταγράφεται στον Πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 4. Θεματολογία των ερωτήσεων των πολιτών τις ημέρες διεξαγωγής της έρευνας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΗ	1924
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ	75
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	665
ΕΡΓΑΝΗ	87
E-SERVICES	74
ΙΕΚ	63
ΛΑΕΚ	160
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ	8
N. 2643	7
ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	268
Δ. ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	367
ΟΕΚ	446
ΆΛΛΟ	223
ΣΥΝΟΛΟ	4367

9 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

9.1 Περιφέρεια Αττικής

9.1.1 Διεύθυνση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Βορείου Τομέα Περιφέρειας Αττικής

	Αριθμός	%
Φύλο		
Άντρας	34	70,8%
Γυναίκα	14	29,2%
Ηλικία		
< 18	0	0,0%
18 - 25	1	2,5%
26 - 30	4	9,7%
31 - 35	4	9,7%
36 - 40	7	17,1%
41 - 45	11	26,8%
46 - 50	4	9,7%
51 - 55	2	4,9%
56 - 60	5	12,2%
61 - 65	2	4,9%
> 66	1	2,5%
Εθνικότητα		
Ημεδαπός	47	97,9%
Αλλοδαπός	2	2,1%
Μορφωτικό επίπεδο		
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	0	0,0%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)	1	2,1%
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	19	39,6%
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)	21	43,7%
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	7	14,6%
Οικογενειακή κατάσταση		
Παντρεμένος/η	30	63,8%
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	17	36,2%
Απασχόληση		
Άνεργος	2	4,2%
Δημόσιος υπάλληλος	3	6,3%
Ιδιωτικός υπάλληλος	17	35,4%
Ελεύθερος επαγγελματίας	25	52,0%
Συνταξιούχος	1	2,1%
Ενημέρωση για την υπηρεσία		
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	19	39,6%
Από κάποιο γνωστό σας & Από τον Εργοδότη	6	12,5%
Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)	2	4,2%

Από τον έντυπο τύπο	1	2,1%
Από το διαδίκτυο	6	12,5%
Άλλο (Γνωστός φορέας)	12 (+2)	29,1%
Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες		
1 φορά	22	45,8%
2-3 φορές	11	22,9%
Πάνω από 3 φορές	15	31,3%
Σύνολο	48	100,0

Πίνακας κατανομών των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής και τη χρήση της, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτωμένων την περίοδο 28/09 – 09/10/2017.

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;

	N	%
ΝΑΙ	29	60,4
ΟΧΙ	19	39,6
Σύνολο	48	100,0

A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Φορέας	N	%
Υπουργείο	6	22,2
Περιφέρεια	15	55,6
Αποκεντρωμένη Διοίκηση	6	22,2
Δήμος	5	18,5

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	0	0	4	11	32	1	48
%	0,0	0,0	8,5	23,4	68,1		100,0
%	0,0		8,5	91,5			100,0

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

	N	%
ΝΑΙ	25	53,2
ΟΧΙ	22	46,8
Σύνολο	66	100,0

B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	1	2	3	19	25
%	0,0	4,0	8,0	12,0	76,0	
%	4,0		8,0	88,0		100,0

Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Βορείου Τομέα της Περιφέρειας Αττικής;

Αριθμός εγγράφων	N	%
0-1	14	29,2
2-4	20	41,6
>4	14	29,2
Σύνολο	48	100,0

Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την Περιφέρεια Αττικής;

	N	%
ΝΑΙ	18	42,9
ΟΧΙ	24	57,1
Σύνολο	42	100,0

Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

	N	%
ΝΑΙ	8	22,2
ΟΧΙ	28	77,8
Σύνολο	36	100,0

Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	1	0	5	20	22	48
%	2,1	0,0	10,4	41,7	45,8	
%	2,1		10,4	87,5		100,0

Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	31	7	7	2	1	48
%	64,6	14,6	14,6	4,2	2,1	
%	79,2		14,6	6,3		100,0

E1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	0	4	18	26	48
%	0,0	0,0	8,3	37,5	54,2	
%	0,0		8,3	91,7		100,0

E2. Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	0	2	22	24	48
%	0,0	0,0	4,2	45,8	50,0	
%	0,0		4,2	95,8		100,0

ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	1	2	14	15	16	48
%	2,1	4,2	29,2	31,2	33,3	
%	6,3		29,2	64,5		100,0

ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	3	5	19	21	48
%	0,0	6,3	10,4	39,6	43,8	
%	6,3		10,4	83,8		100,0

ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	5	8	22	13	48
%	0,0	10,4	16,7	45,8	27,1	
%	10,4		16,7	72,9		100,0

ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική / διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	3	5	18	14	8	48
%	6,3	10,4	37,5	29,2	16,7	
%	16,7		37,5	45,8		100,0

ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	4	4	12	16	12	48
%	8,3	8,3	25,0	33,3	25,0	
%	16,7		25,0	58,3		100,0

ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	4	6	24	14	48
%	0,0	8,3	12,5	50,0	29,2	
%	8,3		12,5	79,2		100,0

ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	4	2	9	22	11	48
%	8,3	4,2	18,8	45,8	22,9	
%	12,5		18,8	68,7		100,0

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την Υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	1	5	15	27	48
%	0,0	2,1	10,4	31,3	56,3	
%	2,1		10,4	87,5		100,0

Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την Υπηρεσία σε κάποιον γνωστό σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	1	1	4	16	26	48
%	2,1	2,1	8,3	33,3	54,2	
%	4,2		8,3	87,5		100,0

9.1.2 Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού Περιφέρειας Αττικής

	Αριθμός	%
Φύλο		
Άντρας	45	65%
Γυναίκα	24	35%
Ηλικία		
< 18	0	0%
18 - 25	4	7%
26 - 30	6	11%
31 - 35	4	7%
36 - 40	7	13%
41 - 45	4	7%
46 - 50	6	11%
51 - 55	7	13%
		17%
56 - 60	9	
61 - 65	3	6%
> 66	4	7%
Εθνικότητα		
Ημεδαπός	68	99%
Αλλοδαπός	1	1%
Μορφωτικό επίπεδο		
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	2	3%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)	1	1%
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	20	30%
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)	36	54%
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	8	12%
Οικογενειακή κατάσταση		
Παντρεμένος/η	39	58%
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	28	42%
Απασχόληση		
Άνεργος	2	3%
Δημόσιος/Ιδιωτικός υπάλληλος	37	54%
Ελεύθερος επαγγελματίας	20	29%
Συνταξιούχος/Οικιακά/Φοιτητής	10	14%
Ενημέρωση για την υπηρεσία		
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	13	19%
Από κάποιο γνωστό σας & Από τον Εργοδότη	16	23%
Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)	4	6%
Από τον έντυπο τύπο	1	1%
Από το διαδίκτυο	19	28%
Γνωστός φορέας	2	3%
Δεν Ξέρω / Δεν Απαντώ	14	20%
Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες		

1 φορά	31	46%
2-3 φορές	26	38%
Πάνω από 3 φορές	11	16%
Σύνολο	69	100,0

Πίνακας κατανομών των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής και τη χρήση της, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτωμένων την περίοδο 28/09 – 27/10/2017.

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;

	N	%
ΝΑΙ	34	50,0
ΟΧΙ	34	50,0
Σύνολο	68	100,0

A1.1. Αν ΝΑΙ, επιλέξτε το είδος του δημόσιου φορέα:

Φορέας	N	%
Υπουργείο	11	45,8
Περιφέρεια	8	33,3
Αποκεντρωμένη Διοίκηση	4	16,7
Δήμος	10	41,7

B1. Η Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;

	N	%
ΝΑΙ	56	84,8
ΟΧΙ	10	15,2
Σύνολο	66	100,0

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής ήταν ακριβείς;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	2	1	14	17	33	2	67
%	3,0	1,5	20,9	25,4	49,3		100,0
%	4,5		20,9	74,7			100,0

B3. Για την διεκπεραίωση της υπόθεσής σας είχατε απορίες / ερωτήματα;

	N	%
--	---	---

ΝΑΙ	45	68,2
ΟΧΙ	21	31,8
Σύνολο	66	100,0

B3.1. Αν ΝΑΙ, σε ποιο βαθμό λάβατε από τη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής κατατοπιστικές απαντήσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	1	0	10	16	18	45
%	2,2	0,0	22,2	35,6	40,0	100,0
%	2,2		22,2	75,6		100,0

G1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε στη Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού της Περιφέρειας Αττικής;

Αριθμός εγγράφων	N	%
0-1	23	33,3
2-4	25	36,2
>4	21	30,4
Σύνολο	69	100,0

G1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από την Περιφέρεια Αττικής;

	N	%
ΝΑΙ	18	32,7
ΟΧΙ	37	67,3
Σύνολο	55	100,0

G2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιοποιήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

	N	%
ΝΑΙ	19	28,8
ΟΧΙ	47	71,2
Σύνολο	66	100,0

D1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	5	1	16	24	20	66
%	7,6	1,5	24,2	36,4	30,3	

%	9,1	24,2	66,7	100,0
---	-----	------	------	-------

Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής στην ουρά είναι μεγάλος;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	36	11	13	5	2	67
%	53,7	16,4	19,4	7,5	3,0	
%	70,1		19,4	10,5		100,0

E1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	2	3	10	25	20	8	68
%	2,9	4,4	14,7	36,8	29,4	11,8	
%	7,3		14,7	66,2			

E2. Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	2	1	8	28	24	4	67
%	3,0	1,5	11,9	41,8	35,8	6,0	100
%	4,5		11,9	77,6			

ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	1	0	17	24	25	2	69
%	1,5	0,0	25,4	35,8	37,3		
%	1,5		25,4	73,1			100

ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	1	2	16	22	27	1	69
%	1,5	2,9	23,5	32,4	39,7		
%	4,4		23,5	72,1			100

ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΞ/ΔΑ	Σύνολο
N	2	5	19	19	21	3	69
%	3,0	7,6	28,8	28,8	31,8		
%	10,6		28,8	60,6			100,0

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την Υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	3	0	14	28	23	68
%	4,4	0,0	20,6	41,2	33,8	
%	4,4		20,6	75,0		100,0

Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την Υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	3	0	11	33	18	65
%	4,6	0,0	16,9	50,8	27,7	
%	4,6		16,9	78,5		100,0

9.2 ΟΑΕΔ

9.2.1 ΚΠΑ2 Αμαρουσίου

Κατανομές των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για την υπηρεσία και τη χρήση της

	N	%
Φύλο		
Άντρας	84	46%
Γυναίκα	98	54%
Ηλικία*		
< 18	0	0%
18 - 25	39	22%
26 - 30	22	12%
31 - 35	17	9%
36 - 40	20	11%
41 - 45	23	13%
46 - 50	18	10%
51 - 55	19	11%
56 - 60	17	9%
> 61	5	3%
Εθνικότητα		
Ημεδαπός	163	90%
Αλλοδαπός	19	10%
Μορφωτικό επίπεδο		
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	4	2%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)	14	8%
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	69	38%
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)	74	41%
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	20	11%
Οικογενειακή κατάσταση		
Παντρεμένος/η	70	38%
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	110	60%
Απασχόληση		
Άνεργος	55	30%
Δημόσιος/Ιδιωτικός υπάλληλος	96	53%
Ελεύθερος επαγγελματίας	15	8%
Συνταξιούχος/Οικιακά/Φοιτητής	16	9%
Ενημέρωση για την υπηρεσία		
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	12	7%
Από κάποιο γνωστό σας & Από τον εργοδότη	33	18%
Από τα ηλεκτρονικά μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο)	4	2%
Από το διαδίκτυο	15	8%
Γνωστός φορέας & ΔΞ/ΔΑ	118	65%
Χρήση της υπηρεσίας τους τελευταίους δώδεκα μήνες		

1 φορά	76	42%
2-3 φορές	74	41%
Πάνω από 3 φορές	32	18%
Σύνολο	182	100,0

A1. Για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας εμπλέκονταν περισσότεροι από ένας διαφορετικοί φορείς του Δημοσίου;

	N	%
ΝΑΙ	76	42%
ΟΧΙ	106	58%
Σύνολο	182	100%

B1. Το ΚΠΑ-Αμαρουσίου σας εξυπηρέτησε έγκαιρα;

	N	%
ΝΑΙ	174	99
ΟΧΙ	1	1
Σύνολο	175	100

B2. Σε ποιο βαθμό οι πληροφορίες που σας δόθηκαν ήταν ακριβείς;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	1	10	52	115	178
%	0,0	0,6	5,6	29,2	64,6	100
%	1,6		5,6	93,8		100,0

B3.1. Αν είχατε απορίες – ερωτήματα, σε ποιο βαθμό λάβατε κατατοπιστικές απαντήσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	1	6	51	70	128
%	0	0,8	4,7	39,8	54,7	100,0
%	1,8		4,7	94,5		100,0

Γ1. Από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, πόσα έγγραφα / έντυπα συνολικά προσκομίσατε;

Αριθμός εγγράφων	N	%
0	27	14,8
1 - 2	56	30,8
3 - 4	74	40,7
Περισσότερα από 4	25	13,7

Σύνολο	182	100,0
---------------	-----	-------

Γ1.1. Αν συλλέξατε από την έναρξη έως την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας περισσότερα του ενός έγγραφα / έντυπα αυτά ήταν όλα από τον ΟΑΕΔ;

	N	%
ΝΑΙ	25	17
ΟΧΙ	120	83
Σύνολο	125	100,0

Γ2.1. Αν συγκεντρώσατε περισσότερα του ενός έγγραφα για την ολοκλήρωση της υπόθεσής σας, αξιολογήσατε την υπηρεσία των ΚΕΠ;

	N	%
ΝΑΙ	41	25
ΟΧΙ	124	75
Σύνολο	165	100

Δ1. Κρίνετε ότι το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι ικανοποιητικό;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	6	11	32	89	38	176
%	3	6	18	51	22	100
%	9		18	73		100

Δ2. Θεωρείτε ότι ο χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή είναι μεγάλος;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	104	31	34	9	3	181
%	57	17	19	5	2	100
%	74		19	7		100

Ε1. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ	Σύνολο
N	0	0	13	78	0	33	124
%	0	0	10	63	0	27	100
%	0		10	63			100,0

Ε2. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ	Σύνολο
N	1	0	18	81	0	12	112
%	0,9	0,0	16,1	72,3	0,0	10,7	100
%	0,9		16,1	72,3			100,0

ΣΤ1. Πόσο εύκολο ήταν να φτάσετε στην περιοχή της υπηρεσίας για να εξυπηρετηθείτε;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	7	5	27	56	87	182	0
%	3,8	2,7	14,8	30,8	47,8	100	0,0
	6,6%		14,8%	78,6%			182 (100%)

ΣΤ2. Πόσο εύκολη ήταν η πρόσβαση εντός του χώρου για να εξυπηρετηθείτε (σκάλες, ασανσέρ, ράμπες, σήμανση);

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	2	1	9	64	101	177	5
%	1,1	0,6	5,1	36,2	57,1	100	2,7%
	1,7%		5,1%	93,2%			182 (100%)

ΣΤ3. Είστε ικανοποιημένοι από τον αριθμό των υπαλλήλων που διαθέτει η υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	3	6	43	72	46	170	12
%	2	4	25	42	27	100	7
	5,3%		25,3%	69,4%			182 (100%)

ΣΤ4. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την αισθητική/ διακόσμηση του χώρου της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	9	25	76	37	28	175	7
%	5	14	43	21	16	100	4
	19,4%		43,4%	37,1%			182 (100%)

ΣΤ5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την άνεση του χώρου αναμονής της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	2	6	41	82	36	167	15

%	1,2	3,6	24,6	49,1	21,6	100	8,2
	4,8%		24,6%	70,7%			182 (100%)

ΣΤ6. Πόσο καθαρός είναι ο χώρος της υπηρεσίας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	2	12	62	69	35	180	2
%	1	7	34	38	19	100	1
	7,8		34,4	57,8			182(100%)

ΣΤ7. Κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές υπηρεσίες του φορέα;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ
N	2	4	24	34	20	84	98
	2	5	29	40	24	100	54
	7,1		28,6	64,3			182 (100%)

Z1. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε συνολικά από την επαφή σας με την υπηρεσία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	1	15	92	74	182
%	0,00	0,55	8,24	50,55	40,66	100
%	1		8	91		

Z2. Κατά πόσο θα συστήνατε την υπηρεσία σε κάποιο γνωστό σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
N	0	2	20	77	82	181
	0,0	1,1	11,0	42,5	45,3	100
	1		11	88		

9.2.2 Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης ΟΑΕΔ

Κατανομές των δημογραφικών μεταβλητών και των μεταβλητών σχετικά με την ενημέρωση για την υπηρεσία και τη χρήση της

	N	%
Φύλο	307	100%
Άντρας	107	35%
Γυναίκα	200	65%
Ηλικία*	303	100%
< 18	0	0%
18 - 25	29	10%
26 - 30	67	22%
31 - 35	42	14%
36 - 40	61	20%
41 - 45	32	11%
46 - 50	35	12%
51 - 55	10	3%
56 - 60	16	5%
61 - 65	5	2%
> 65	6	2%
Εθνικότητα	307	100%
Ημεδαπός	302	98%
Αλλοδαπός	5	2%
Μορφωτικό επίπεδο	304	100%
Α' Βάθμια (Δημοτικό)	6	2%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση (Γυμνάσιο)	17	6%
Β' Βάθμια (Λύκειο, ΙΕΚ ή Τεχνική Σχολή)	135	44%
Γ' Βάθμια (ΑΕΙ ή ΤΕΙ)	129	42%
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	17	6%

Οικογενειακή κατάσταση	304	100%
Παντρεμένος/η	165	54%
Άγαμος/Διαζευγμένος/Σε διάσταση/Χήρος	139	46%
Απασχόληση	307	100%
Άνεργος	157	51%
Δημόσιος υπάλληλος	17	6%
Ελεύθερος επαγγελματίας	22	7%
Ιδιωτικός υπάλληλος	94	31%
Οικιακά	1	0%
Συνταξιούχος	13	4%
Φοιτητής	3	1%
Ενημέρωση για την υπηρεσία	301	100%
Από το διαδίκτυο	226	75%
Από άλλες δημόσιες υπηρεσίες	50	17%
Από κάποιο γνωστό σας	16	5%
Από ηλεκτρονικά & έντυπα μέσα	4	1%
Άλλο	5	2%
Περιοχή κατοικίας	304	100%
Αστική (>10.000 κατ.)	266	88%
Ημιαστική (2.000-10.000 κατ.)	19	6%
Αγροτική (<2.000 κατ.)	19	6%
Σύνολο ερωτηματολογίων	304	100,0%

Πίνακας 1. Κρίνετε ότι το ωράριο λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου είναι βολικό για την εξυπηρέτησή σας;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Σύνολο
10	13	37	80	78	218
5%	6%	17%	37%	36%	100%
11%		17%	72%		

Πίνακας 2. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η υπηρεσία διαχειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα με ασφάλεια;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ	Σύνολο
0	1	12	66	107	121	307
0	0	4%	21%	35%	39%	100%
1%		6%	93%		N = 186 (100%)	

Πίνακας 3. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Δεν ξέρω Δεν Απαντώ	Σύνολο
0	0	12	103	166	26	307
0,0	0,0	3,9%	33%	54,1%	8,5%	100%
0		4%	96%		N = 281 (100%)	

Πίνακας 4. Το κόστος για να επικοινωνήσετε με τη γραμμή τηλεφωνικής υποστήριξης σας φάνηκε μεγάλο;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	Απάντησαν	Δεν ξέρω/ Δεν Απαντώ
N	65	27	56	14	11	173	134
%	21,2%	8,8%	18,2%	4,6%	3,6%	56,4%	44,2
% εξαιρ. ΔΞ/ΔΑ		53,2%	32,4%		14,5%		307 (100%)

