
ΕΚΘΕΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Μ.Ο.Δ.Υ. / Ε.Λ.Κ.Ε

ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: 2023

Μονάδα Οικονομικής
και Διοικητικής Υποστήριξης
ΤΟΥ
Ειδικού Λογαριασμού
Κονδυλίων Έρευνας

Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας

Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης, Ποιότητας & Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΕΛΚΕ - Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Προϊστάμενος Θωμάς Κωνσταντίνου



Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	2
ΣΚΟΠΟΣ	3
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ	4
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	5
ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	7
ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	12
Α. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	12
Β. ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	14
Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	15
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	17



Γενικά στοιχεία

Το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας ενεργεί με γνώμονα μια στρατηγική που αποσκοπεί στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, αναπροσαρμόζοντας και λαμβάνοντας υπόψη κάθε φορά τις μεταβλητές του περιβάλλοντος ΕΛΚΕ, προκειμένου να βοηθήσει τα αρμόδια όργανα να προβούν σε ενέργειες βελτίωσης της υπηρεσίας. Στο πλαίσιο της ανάγκης για αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης του κοινού στην αλληλεπίδρασή του με τον ΕΛΚΕ, δόθηκε στο κοινό ερωτηματολόγιο, το οποίο ήταν αναρτημένο στο site του ΕΛΚΕ από τις 4 Ιουλίου 2024.

Η διαδικασία της αξιολόγησης ολοκληρώθηκε μετά από οδηγία της Υποδιεύθυνσης Ανάπτυξης, Ποιότητας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα η σχετική ενημέρωση ανέφερε ότι: *"Στο πλαίσιο της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΜΟΔΥ προς τα μέλη της πανεπιστημιακής μας κοινότητας και οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο/συναλλασσόμενο με την υπηρεσία μας, θα εφαρμόζεται η διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών της υπηρεσίας μας. Η αξιολόγηση (έτος αναφοράς 2023) θα γίνεται μέσω του ακόλουθου σύντομου ερωτηματολογίου με τη χρήση βαθμολογικής κλίμακας και με παρατηρήσεις. Το ερωτηματολόγιο θα είναι διαθέσιμο μέχρι τις 22.07.2024. Στη συνέχεια τα αποτελέσματα αυτών των αξιολογήσεων θα τα βρείτε αναρτημένα ανά έτος στην ιστοσελίδα μας (<https://elke.hua.gr>), με στόχο να αποτελούν σημαντική πηγή πληροφοριών και οδηγό για την ανάληψη βελτιωτικών/διορθωτικών δράσεων από τη ΜΟΔΥ - ΕΛΚΕ. Η γνώμη σας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τόσο για το σύνολο της ΜΟΔΥ θα είναι για εμάς πολύ σημαντική προκειμένου να εντοπιστούν και να ενισχυθούν τα δυνατά και να διορθωθούν τα αδύναμα σημεία των παραπάνω."*



Σκοπός

Η συστηματοποιημένη ανατροφοδότηση των προς βελτίωση θεμάτων που ανακύπτουν. Απώτερος σκοπός είναι αύξηση της ικανοποίησης των συμβαλλόμενων/χρηστών κατά την αλληλεπίδραση με την ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ, ώστε οι δείκτες απόδοσης να βαίνουν αυξανόμενοι. Πώς επιτυγχάνεται αυτό; Υιοθετώντας τις βέλτιστες εκείνες πρακτικές, που αντανακλούν ένα υψηλού επιπέδου αποτελέσματα υποστήριξης από την Υπηρεσία.

Ακολουθεί παρουσίαση των απαντήσεων που δόθηκαν από τους χρήστες. Το ερωτηματολόγιο δέχονταν απαντήσεις έως 22 Ιουλίου 2024.

Οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που απευθύνεται το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τους χρήστες της υπηρεσίας της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ και γενικότερα άλλων προσώπων που έχουν κάποια αλληλεπίδραση με την ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ.

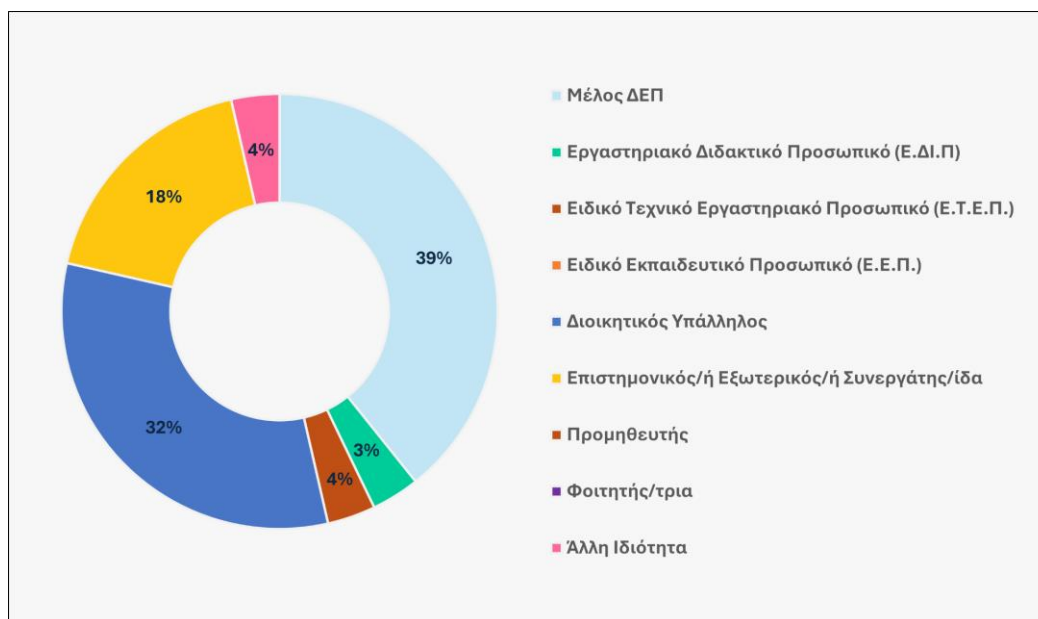
Ως πρώτο στοιχείο του ερωτηματολογίου είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση μιας έγκυρης διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και προαιρετική η συμπλήρωση του ονοματεπωνύμου του χρήστη υπηρεσιών.

Ιδιότητα αξιολογητών

Μέσω μιας αναπτυσσόμενης λίστας/μενού (ως υποχρεωτική απάντηση) ο χρήστης καλείται να επιλέξει την ιδιότητά του.

Αναλυτικά η λίστα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ομάδες:

- ❖ Μέλος ΔΕΠ
- ❖ Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό (Ε.ΔΙ.Π)
- ❖ Ειδικό Τεχνικό Εργαστηριακό Προσωπικό (Ε.Τ.Ε.Π.)
- ❖ Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό (Ε.Ε.Π.)
- ❖ Διοικητικός Υπάλληλος
- ❖ Επιστημονικός/ή Εξωτερικός/ή Συνεργάτης/ίδα
- ❖ Προμηθευτής
- ❖ Φοιτητής/τρια
- ❖ Άλλη



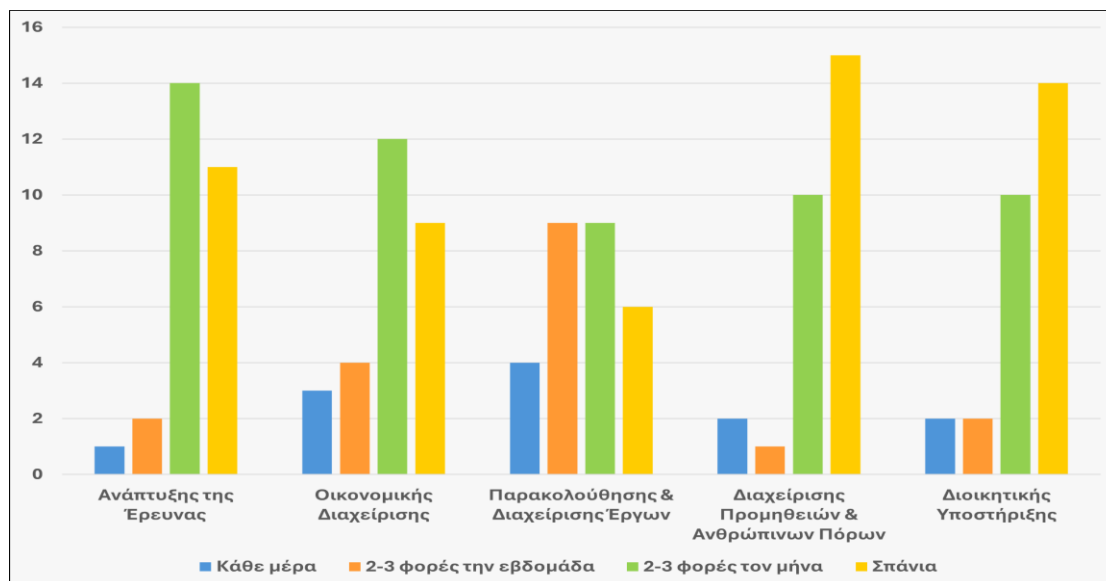
Γράφημα 1: Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 28 απαντήσεις του ερωτηματολογίου και η επεξεργασία τους έγινε στο Microsoft Excel. Συγκεκριμένα, για τις κλειστές ερωτήσεις, εξήχθησαν οι σταθμικοί μέσοι όροι κάθε ερώτησης και κάθε κατηγορίας ερωτήσεων, και δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα γραφήματα.

Συχνότητα συνεργασίας

Στη συνέχεια ζητείται η συχνότητα συνεργασίας με τα Τμήματα της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ. Ως απάντηση ανά Τμήμα βάσει οργανογράμματος της Υπηρεσίας υπάρχει η δυνατότητα επιλογής μεταξύ τεσσάρων απαντήσεων:

- ✓ Κάθε μέρα
- ✓ 2-3 φορές την εβδομάδα
- ✓ 2-3 φορές τον μήνα
- ✓ Σπάνια



Γράφημα 2: Γραφική απεικόνιση συχνότητας συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των αξιολογητών, τα υψηλότερα ποσοστά στην καθημερινή και εβδομαδιαία επικοινωνία σημειώνουν το Τμήμα Παρακολούθησης και Διαχείρισης Έργων και το Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.

Τα Τμήματα προς αξιολόγηση όπως αναφέρονται και περιγράφονται στο link: [Οργανόγραμμα | Elke \(hua.gr\)](#) και στο [ΦΕΚ 2274/10.05.2022 τεύχος Β'](#) είναι:

- Ανάπτυξης της Έρευνας
- Οικονομικής Διαχείρισης
- Παρακολούθησης & Διαχείρισης Έργων
- Διαχείρισης Προμηθειών & Ανθρώπινων Πόρων
- Διοικητικής Υποστήριξης



Κλειστές ερωτήσεις

Στο ερωτηματολόγιο του έτους 2023 για την αξιολόγηση της ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ ορίζονται κλειστές και ανοιχτού τύπου ερωτήσεις. Οι τρεις ερωτήσεις κλειστού τύπου διαβαθμίζονται στην πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert (Likert scale). Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται, δηλαδή οι προτάσεις στις οποίες αντιστοιχούν οι βαθμίδες, είναι σύντομες, σαφείς και γραμμένες σε κατανοητή γλώσσα, δεν εμπεριέχουν γενικολογίες, και καλύπτουν όλο το εξεταζόμενο εύρος.

Πιο συγκεκριμένα οι 3 μεγάλες ενότητες **-κλειστές ερωτήσεις-** είναι:

- Ποιότητα Παρεχομένων Υπηρεσιών
- Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό
- Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη

Ακολουθως οι υποκατηγορίες των ανωτέρω κατά σειρά προς αξιολόγηση ενοτήτων παρατίθενται ως εξής:

Ποιότητα Παρεχομένων Υπηρεσιών

- ✓ Έγκυρη Ενημέρωση και Υποστήριξη διαδικασιών του Τμήματος
- ✓ Εύρος Παρεχόμενων Υπηρεσιών
- ✓ Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων
- ✓ Βαθμός βελτίωσης εξυπηρέτησής σας σε σχέση με το έτος 2022

Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό

- ✓ Κατανόηση των αναγκών σας
- ✓ Διαχείριση γνώσεων στα θέματα που διεκπεραιώνονται από τον/την υπάλληλο
- ✓ Επίλυση προβλημάτων & προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Διάθεση/προθυμία για εξυπηρέτηση από τον/την υπάλληλο
- ✓ Ευκολία/άνεση προσέγγισης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο

Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη

- ✓ Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται
- ✓ Επεξήγηση λεπτομερειών – προβλημάτων
- ✓ Διάθεση για εξυπηρέτηση
- ✓ Ευκολία πρόσβασης στον κατάλληλο εργαζόμενο



Αναλυτικά, οι μέσοι όροι στις βασικές κατηγορίες και τις υποκατηγορίες του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στους ακόλουθους πίνακες:

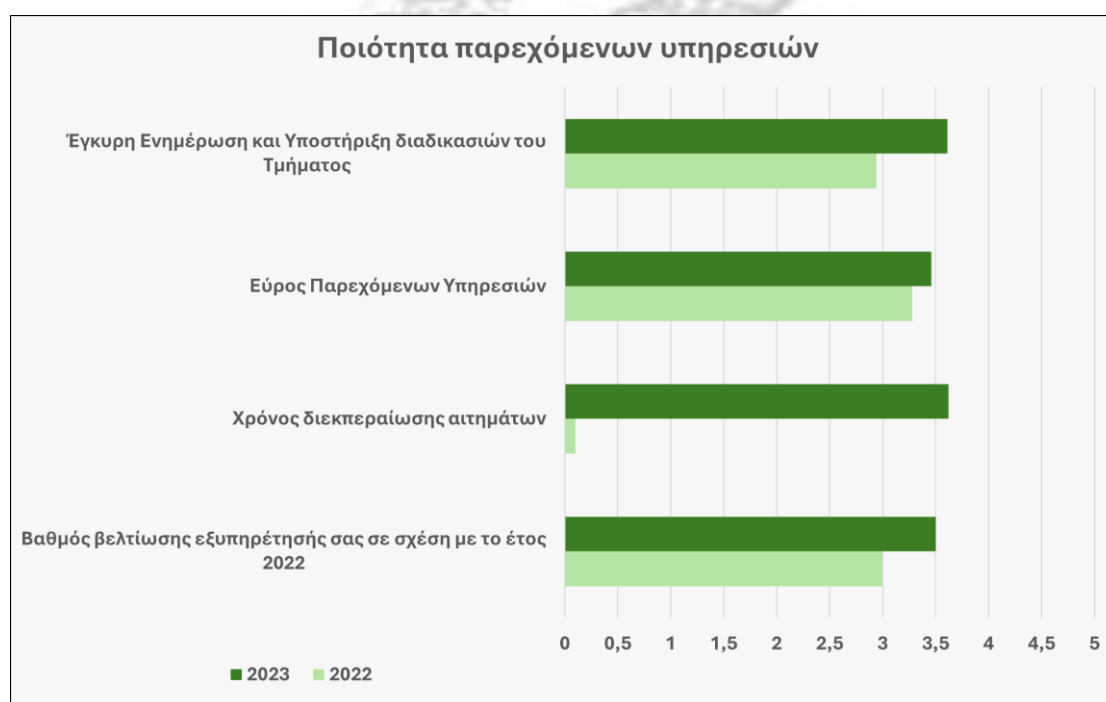
Πίνακας 1:
Τιμές Μ.Ο. (0-5) στις Βασικές Κατηγορίες & στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης

Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)
Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	3,55
Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	3,40
Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	3,39

Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης	Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)
Έγκυρη Ενημέρωση και Υποστήριξη διαδικασιών	3,50
Εύρος Παρεχόμενων Υπηρεσιών	3,62
Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων	3,46
Βαθμός βελτίωσης εξυπηρέτησής σας σε σχέση με το έτος 2022	3,61
Κατανόηση των αναγκών	3,42
Διαχείριση γνώσεων στα θέματα που διεκπεραιώνονται από τον/την υπάλληλο	3,42
Επίλυση προβλημάτων & προσανατολισμός στο αποτέλεσμα	3,35
Διάθεση/προθυμία για εξυπηρέτηση από τον/την υπάλληλο	3,42
Ευκολία/άνεση προσέγγισης στον/στην αρμόδιο/α υπάλληλο	3,35

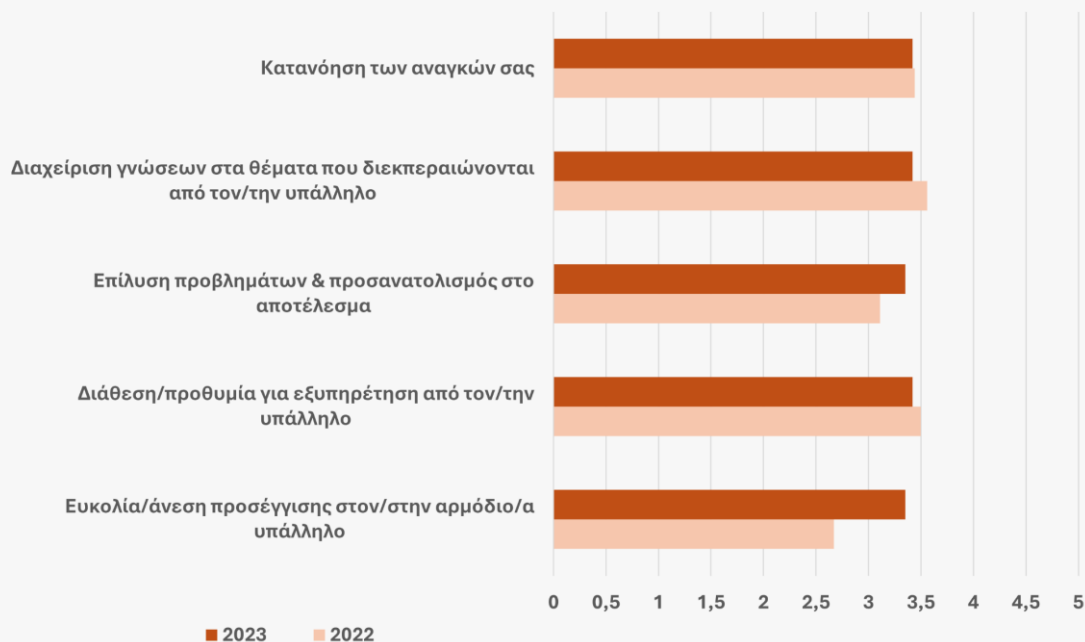


Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	3,53
Δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών	3,42
Εύρος αποτύπωσης διαδικασιών	3,21

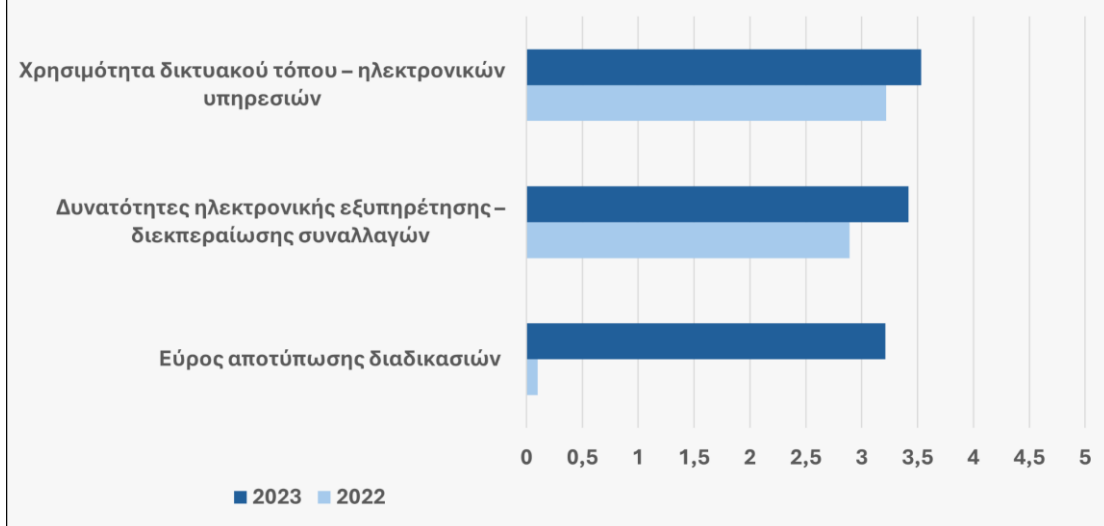




Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό



Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη





Συνολική Εικόνα Αξιολόγησης – Σύγκριση με το έτος αναφοράς 2022

Το 2023 σημειώθηκε γενικά μια μικρή βελτίωση στις περισσότερες κατηγορίες αξιολόγησης σε σύγκριση με το 2022. Αυτό αποδεικνύεται από την αύξηση των μέσων όρων στην πλειονότητα των ερωτήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών:

Το 2023 καταγράφηκε μια βελτίωση στη βαθμολογία της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, φτάνοντας σε Μ.Ο. 3.55 έναντι χαμηλότερης βαθμολογίας το 2022. Αυτό υποδεικνύει ότι οι χρήστες εκτίμησαν τις προσπάθειες για βελτίωση της υποστήριξης και της ενημέρωσης.

Συνεργασία με το Προσωπικό:

Η ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό βελτιώθηκε ελαφρώς, με Μ.Ο. 3.40 για το 2023, έναντι χαμηλότερης τιμής το 2022. Η αύξηση αυτή μπορεί να σχετίζεται με την καλύτερη κατανόηση των αναγκών των χρηστών και την πρόθυμη εξυπηρέτηση από το προσωπικό.

Υποδομές και Ηλεκτρονική Υποστήριξη:

Οι υποδομές και η ηλεκτρονική υποστήριξη παρουσιάζουν μικρή βελτίωση το 2023, με Μ.Ο. 3.39. Αυτό δείχνει την αναγνώριση των χρηστών στις αναβαθμίσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αν και υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης.

Συμπεράσματα και Προτάσεις:

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι προσπάθειες βελτίωσης αποδίδουν, αλλά υπάρχει ακόμα ανάγκη για περαιτέρω ενίσχυση των υποδομών και της υποστήριξης, καθώς και για την επίλυση ζητημάτων όπως η καθυστέρηση στις διαδικασίες και η στελέχωση των τμημάτων

Ανοιχτές ερωτήσεις

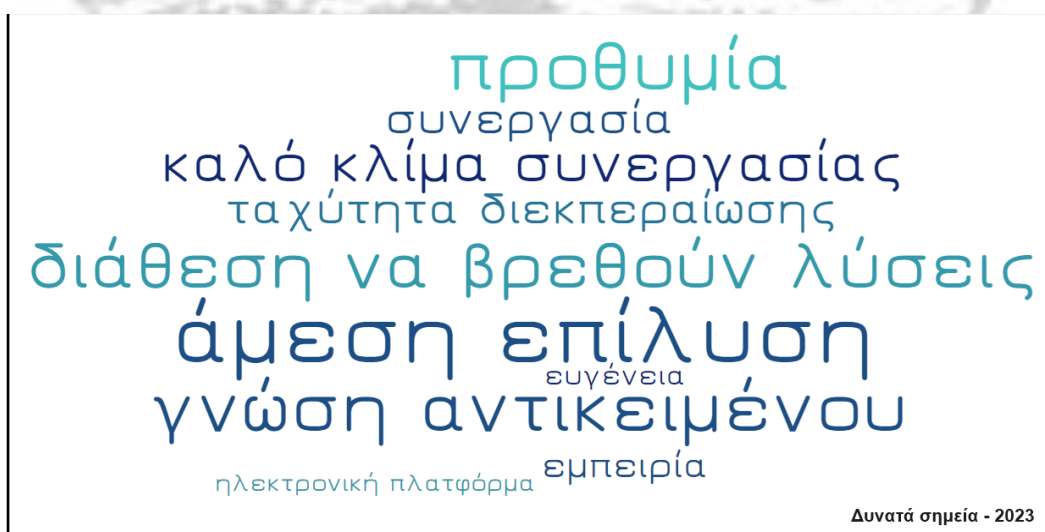
Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου αφορούν σχόλια και παρατηρήσεις των αποδεκτών σχετικά με τα ισχυρά σημεία της λειτουργίας της Υπηρεσίας, τα σημαντικότερα προβλήματα, καθώς και τις προτάσεις για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που πρέπει να αναληφθούν.



Οι απαντήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών της Υπηρεσίας στις τρεις ανοιχτές ερωτήσεις που περιλαμβάνει το έντυπο του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται παρακάτω:

A. Δυνατά σημεία της Υπηρεσίας – Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Δυνατά σημεία στη ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ
1	Εμπειρία των υπαλλήλων που προϊστάται / Η στελέχωση της Μ.Ο.Δ.Υ. με αρκετά μεγάλο αριθμό ικανών στελεχών , που επιτρέπει την εξειδίκευσή τους στις διάφορες εργασίες.
2	Η γνώση αντικειμένου και η καταγραφή των διαδικασιών που έχει ήδη ξεκινήσει το τελευταίο διάστημα (έντυπα και περιγραφή διαδικασίας μέσα στην ιστοσελίδα του ΕΛΚΕ)
3	Η ΜΟΔΥ διαχειρίζεται ένα σημαντικό χρηματικό ποσό κάθε έτος. Πρέπει να γνωρίζει με ακρίβεια το αποθεματικό της και να το δρομολογεί προς την κατάλληλη στελέχωση των τμημάτων της ώστε να αυξηθεί η παραγωγικότητά της .
4	Διάθεση για άμεση επίλυση των προβλημάτων / Το προσωπικό και η διάθεση των ανθρώπων να βρεθούν λύσεις στα προβλήματα που προκύπτουν. / Συνεργασία με προσωπικό
5	Προθυμία και υπέρβαση των υπαλλήλων / Η ευγένεια και η διαθεσιμότητα του ανθρώπινου προσωπικού
6	Καλό κλίμα συνεργασίας με τα Τμήματα της Μ.Ο.Δ.Υ., ταχύτητα στην διεκπεραίωση πληρωμών
7	Η ηλεκτρονική πλατφόρμα (που όμως χρειάζεται ανάπτυξη και βελτίωση)



Δυνατά σημεία - 2023



Β. Σημαντικότερα προβλήματα της Υπηρεσίας – Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Σημαντικότερα προβλήματα στη ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ
1	Υποστελέχωση υπηρεσίας σε μια εποχή που ο ίδιος ο κρατικός μηχανισμός απαιτεί όλο και περισσότερες διαδικασίες και ενέργειες. Η υποστελέχωση είναι το βασικότερο πρόβλημα του ΕΛΚΕ. Κατανοούμε την προθυμία της πλειοψηφίας των υπαλλήλων να μας εξυπηρετήσουν, αλλά δυστυχώς, λόγω φόρτου εργασίας, αδυνατούν./ Είναι δυσανάλογη η σχέση μεταξύ όγκου δουλειάς και διαθέσιμου προσωπικού. Επιπλέον χρειάζεται να γίνουν προσπάθειες για να δεθεί η ομάδα και να υπάρχει αλληλοϋποστήριξη
2	Το γεγονός ότι μεγάλο μέρος του προσωπικού είναι συμβασιούχοι δυσχεραίνει το έργο της υπηρεσίας (συχνές αλλαγές , εκπαίδευση νέου προσωπικού, αμφιβολία των συναδέλφων για το μέλλον τους...). / καθυστέρηση, προφορικές απαντήσεις αντί για γραπτή τεκμηρίωση οποιουδήποτε θέματος, ευθυνοφοβία /Παρότι η λειτουργία του ΕΛΠΕ έχει βελτιωθεί πολύ αισθητά σε σχέση με το '22, το σημαντικότερο πρόβλημα είναι η συχνά πολύ μεγάλη καθυστέρηση στην ολοκλήρωση διαδικασιών σχετιζόμενων με διαχείριση έργων.../ πολύ αργή καθυστέρηση της ετοιμασίας των συμβάσεων και η ολοκλήρωση αιτημάτων πληρωμής (π.χ. ταξιδιών, κτλ.).
3	Η απουσία σαφών οδηγιών για τις απαιτούμενες διαδικασίες συχνά οδηγεί σε δυσκολίες άμεσης εξυπηρέτησης από τους υπαλλήλους, με συνέπεια σημαντικές καθυστερήσεις./ Το πληροφοριακό σύστημα δεν καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος των διαδικασιών. Μεγάλες καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτημάτων χωρίς κάποια εξήγηση. / τυποποίηση διαδικασιών / Έλλειψη καλά καθορισμένων διαδικασιών / η αδυναμία τυποποίησης διαδικασιών ανά περίπτωση / δύσκαμπτη διαδικασία αγορών για μικρές δαπάνες
4	Υπάρχει μια δυσκινησία σε συγκεκριμένες διαδικασίες και μια διστακτικότητα η οποία επιφέρει πολλές καθυστερήσεις στη διαχείριση ζητημάτων ή έργων που ξεφεύγουν από την καθημερινότητα. Θα πρέπει να γίνει κατάλληλη αναδιάρθρωση των στελεχών ώστε στελέχη με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα να τοποθετηθούν σε νευραλγικά σημεία. Υπάρχει τεχνολογικό έλλειμμα ή ανασφάλεια σε ορισμένα στελέχη του ΕΛΚΕ με αποτέλεσμα μεγάλες καθυστερήσεις και σπατάλη χρόνου σε τετριμμένες διαδικασίες, και αδυναμία κλιμάκωσης. Καλό θα είναι αυτά τα στελέχη να εκπαιδευτούν ή να μετατοπιστούν σε αντικείμενα λιγότερο κρίσιμα.
5	Στο σύνολο των τμημάτων, δεν ενημερώνουν κατάλληλα για τις απαιτούμενες διαδικασίες, δεν είναι τυπικοί στις διεκπεραιώσεις των αιτημάτων και πολλές φορές είναι αγενείς. Ειδικά το τμήμα οικονομικής διαχείρισης έχει αδυναμία κατανόησης πόσο σημαντικό είναι τα έμβασμα των συμβάσεων να ολοκληρώνονται στην ώρα τους / Μηχανισμός ενημέρωσης των επικαιροποιήσεων στις διαδικασίες.



αδυναμία τυποποίησης διαδικασιών
συχνές αλλαγές
ανασφάλεια στελεχών
απουσία σαφών οδηγιών
λίγες διαδικασίες
προφορικές απαντήσεις
τεχνολογικό έλλειμμα
καθυστέρηση
δεν είναι τυπικοί
υποστέλεχωση
δεν ενημερώνουν κατάλληλα

Σημαντικότερα προβλήματα - 2023





Γ. Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών της Υπηρεσίας – Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών
1	Απλούστευση διαδικασιών, πρόσληψη επιπλέον υπαλλήλων/ Αύξηση εργατικού προσωπικού στα τμήματα, ενίσχυση γνώσεων του υπάρχοντος / πρόσληψη παραπάνω υπαλλήλων, ενημέρωση για τρόπο λειτουργίας άλλων ΕΛΚΕ από άλλα ΑΕΙ, καλύτερη συνεργασία μεταξύ διεύθυνσης και υφιστάμενου προσωπικού
2	Θα πρέπει στη διαδικασία αξιολόγησης να μπουν και η ΠΜΟΔΥ, όλα τα τμήματα αλλά και η επιτροπή ΕΛΚΕ. Οι δυνατότητες του ΕΛΚΕ είναι πολλές. Πρέπει απλά να εντοπιστούν οι περιπτώσεις που καθυστερούν τη λειτουργία του υπόλοιπου φορέα και να μετακινηθούν σε λιγότερο κρίσιμες θέσεις.
3	Να καθιερωθεί τακτική ενδοπανεπιστημιακή ενημέρωση και επιμόρφωση πάνω σε ζητήματα που σχετίζονται με ευκαιρίες έρευνας και συνεργασίας
4	Θα πρέπει τα τμήματα να ενισχυθούν με προσωπικό, για να γίνεται καλύτερος καταμερισμός εργασιών . Επίσης, μια καλή πρόταση είναι να αξιολογούνται όλοι οι υπάλληλοι βάσει επιδόσεων, προκειμένου να εντοπίζονται άμεσα τα προβληματικά σημεία και να βελτιώνονται.
5	Αναβάθμιση πληροφοριακού συστήματος , καθορισμός και πιστοποίηση διαδικασιών ίσως και από εξωτερικό φορέα / να αναπτυχθούν περισσότερο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τα τυποποιημένα θέματα, να γίνει πιο εύκαμπτη η διαδικασία αγορών για μικρές δαπάνες /Χρήση εμπορικών ηλεκτρονικών συστημάτων διαχείρισης έργων και κονδυλίων (όπως έχει ήδη προγραμματιστεί), αλλά και προτυποποίηση διαδικασιών (ώστε να υπάρχει ένα ρεαλιστικό χρονικό πλάνο χειρισμού αιτημάτων που σε γενικές γραμμές να μπορεί να τηρηθεί).
6	Οι υπηρεσίες που χρειάζεται να βελτιωθούν σε επίπεδο χρονικής διεκπεραίωσης .



χρονική διεκπεραίωση
αναβάθμιση ΠΣ

απλούστευση διαδικασιών
πρόσληψη υπαλλήλων

καταμερισμός εργασιών
ενδοπανεπιστημιακή ενημέρωση

διαδικασία αξιολόγησης
προτυποποίηση διαδικασιών

Προτάσεις βελτίωσης - 2023





Συμπέρασμα

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου καταδεικνύουν την ύπαρξη ενός ικανού και καταρτισμένου, στο μέτρο του εφικτού, ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει τη ΜΟΔΥ - ΕΛΚΕ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου. Το προσωπικό είναι σε θέση να ανταποκρίνεται, σε χρόνους που φέρουν βελτίωση, αποτελεσματικά στην πληθώρα των θεμάτων που διεκπεραιώνει η μονάδα σε καθημερινή βάση. Βασικό εργαλείο στη δουλειά τους αποτελούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις οποίες γίνεται προσπάθεια να αναβαθμίζονται τακτικά ώστε να ενσωματώνονται οι αλλαγές στη τρέχουσα νομοθεσία.

Για να μπορέσει ο ΕΛΚΕ να ανταπεξέλθει στο συνεχώς μεταβαλλόμενο και δυναμικό του περιβάλλον και να μειώσει τις καθυστερήσεις και την γραφειοκρατία, που επιβάλλει το θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης έργων, από τους αξιολογητές προτείνεται:

- η ενίσχυση του προσωπικού με εξειδικευμένα και καταρτισμένα άτομα
- βελτίωση στο πληροφοριακό σύστημα που διαθέτει η Υπηρεσία.

Βασικός άξονας για την βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της μονάδας θα πρέπει να είναι:

- η δημιουργία προτύπων των διαδικασιών και εντύπων για τις διεργασίες όλων των τμημάτων, με κύριο μέλημα την απλούστευση τους,
- η τακτική ενημέρωση και επιμόρφωση του ακαδημαϊκού κοινού σχετικά με αυτά,
- η παροχή σαφών και έντυπων οδηγιών για την πληθώρα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το κοινό, Ο Προϊστάμενος
- η εκπαίδευση των απασχολούμενων ατόμων σε ετήσια βάση.

Τέλος, αναγκαία φαίνεται να είναι η αδιάκοπη αναβάθμιση του ΠΣ της μονάδας, έτσι ώστε να εμπλουτίζεται με καινούργιες υπηρεσίες, με στόχο την πλήρη υποστήριξη των διεργασιών/ενεργειών, και την βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών σε αυτό.

Τα παραπάνω θα εξεταστούν από τη διοίκηση του ΕΛΚΕ, με στόχο να ληφθούν αναγκαία μέτρα για την επίλυση των προβλημάτων που έχουν αναδείξει οι χρήστες των υπηρεσιών της ΜΟΔΥ.

Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας
της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε.
Θωμάς Κωνσταντίνου