

# ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



## Η εικόνα της Δημόσιας Διοίκησης

(I)

Σεπτέμβριος 2003 - Μάιος 2004



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης

# Ταυτότητα Έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την ΚΑΠΑ RESEARCH Α.Ε. σε συνεργασία με το Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Αθηνών

## Περίοδος διεξαγωγής

Η συλλογή των στοιχείων έγινε από 15 Μαρτίου έως 11 Μαΐου 2004

## Περιοχή διεξαγωγής

Λεκανοπέδιο Αττικής

## Πληθυσμός

Άνδρες και γυναίκες, 18 ετών και άνω

## Δείγμα

4342 νοικοκυριά

## Τεχνική συλλογής πληροφοριών

Η συλλογή των στοιχείων έγινε με την μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων βάσει ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με το ειδικό λογισμικό CTIS (Computer Telephone Interview System), που έχει αναπτύξει η ΚΑΠΑ RESEARCH για την διεξαγωγή τηλεφωνικών ερευνών.

Η εφαρμογή λειτουργεί σε περιβάλλον δικτύου και για την διεξαγωγή της έρευνας εργάστηκαν 80 ερευνητές και 8 επόπτες.

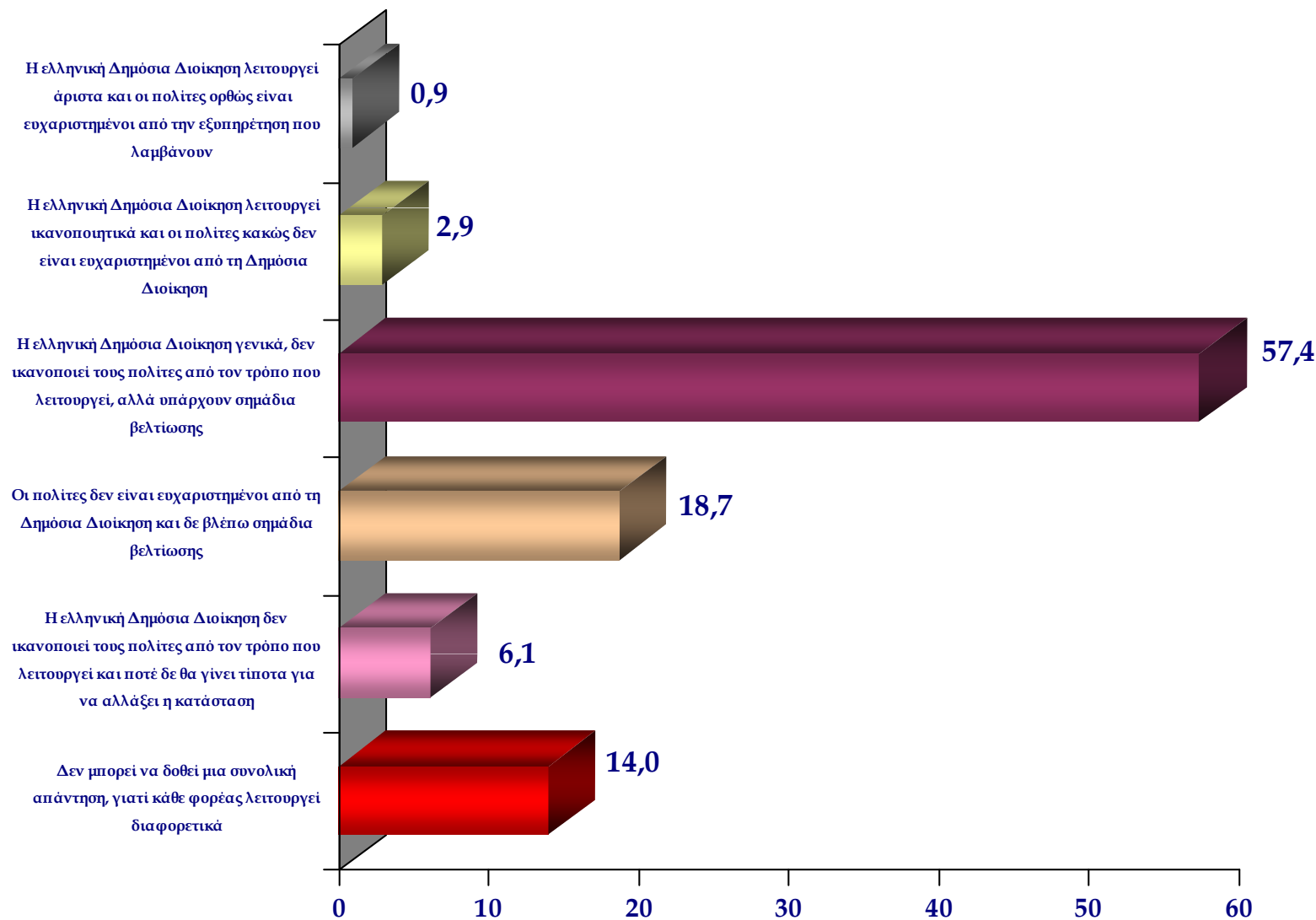
## Μέθοδος δειγματοληψίας

Πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία με χρήση quota ως προς τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού, το φύλο και την ηλικία.

## Η ΚΑΠΑ RESEARCH

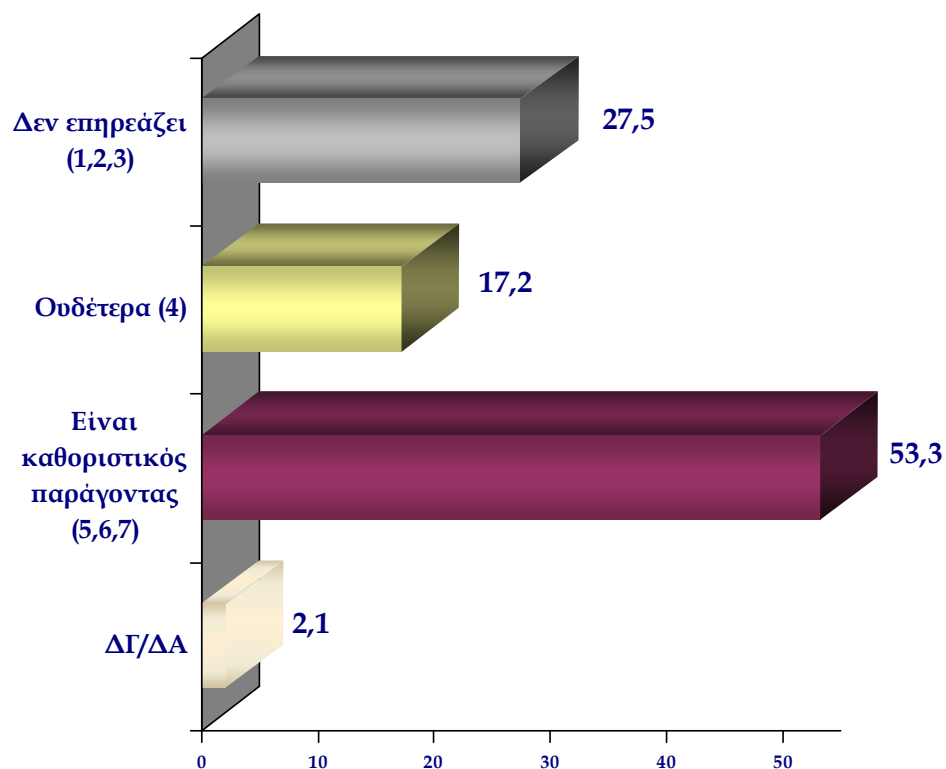
Είναι μέλος της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κώδικες δεοντολογίας για τη διεξαγωγή και δημοσιοποίηση ερευνών κοινής γνώμης.

# Ποια από τις ακόλουθες απόψεις πιστεύετε ότι είναι πιο κοντά στην αλήθεια, σε σχέση με το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, γενικότερα;

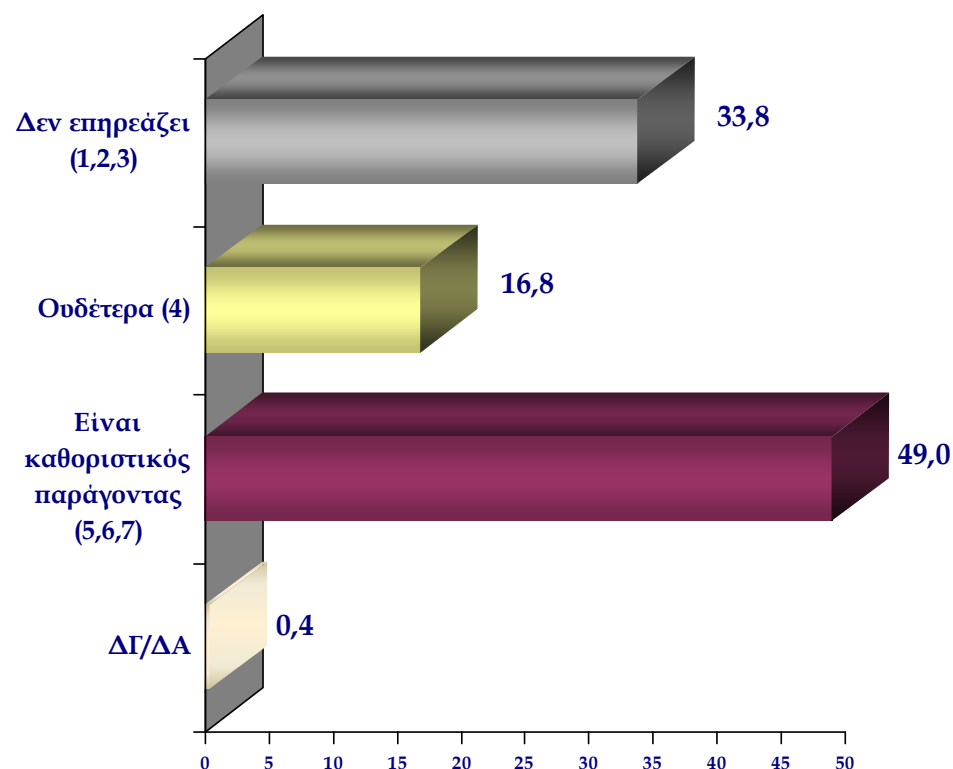


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

### Στις αντιδράσεις των υπαλλήλων και των συνδικαλιστών στις μεταρρυθμίσεις

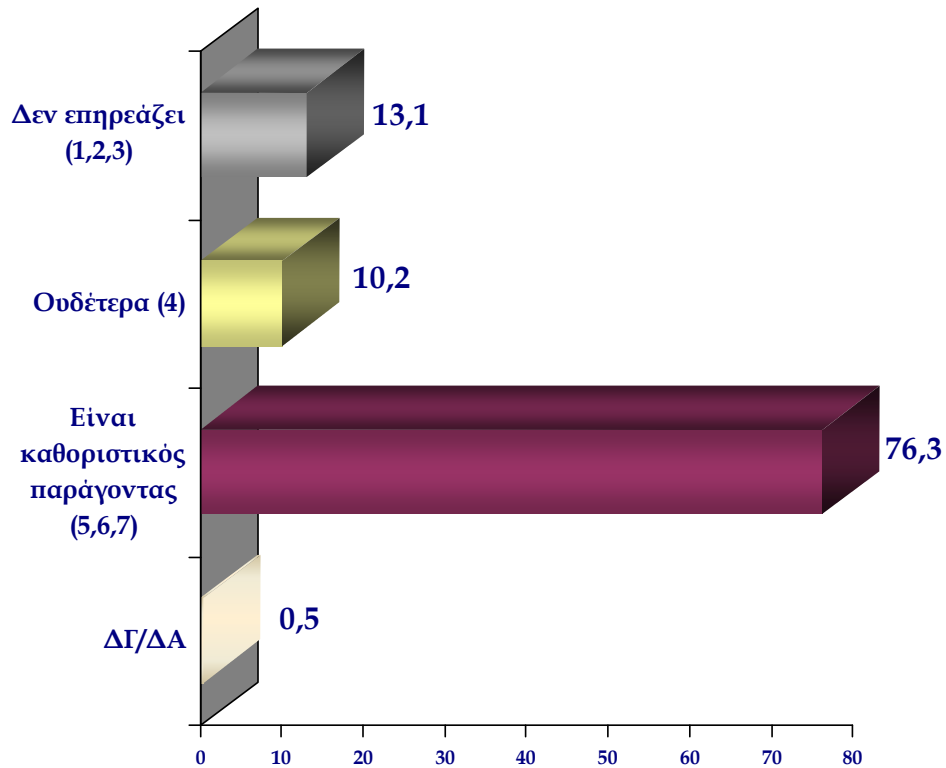


### Στην αδιαφορία των πολιτών

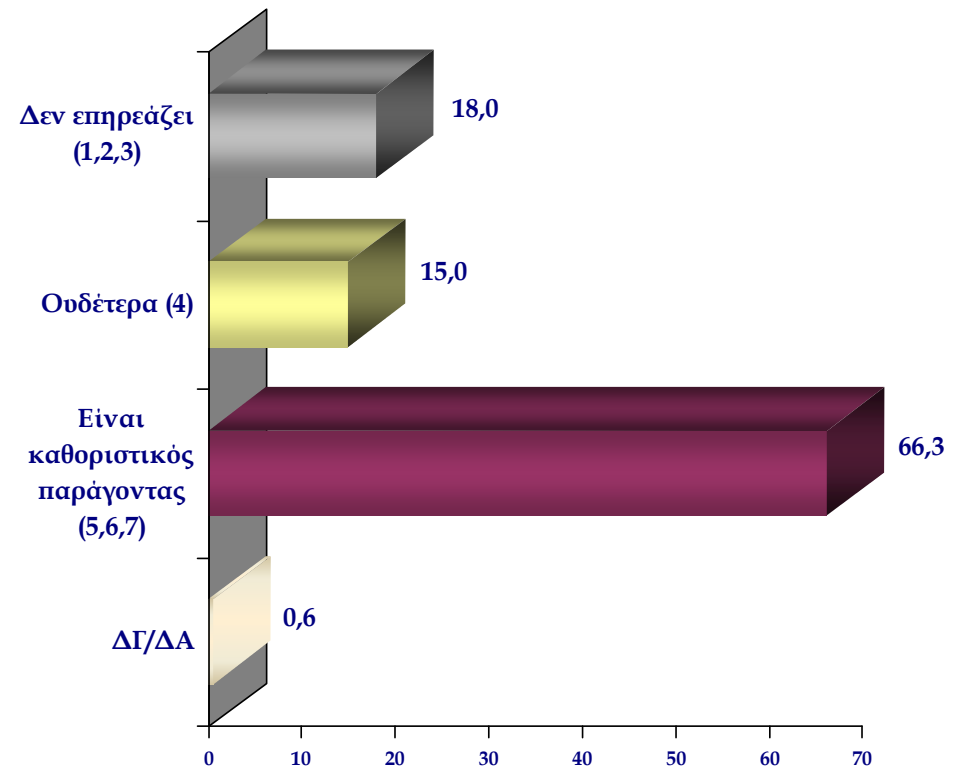


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στη νοοτροπία των δημοσίων υπαλλήλων

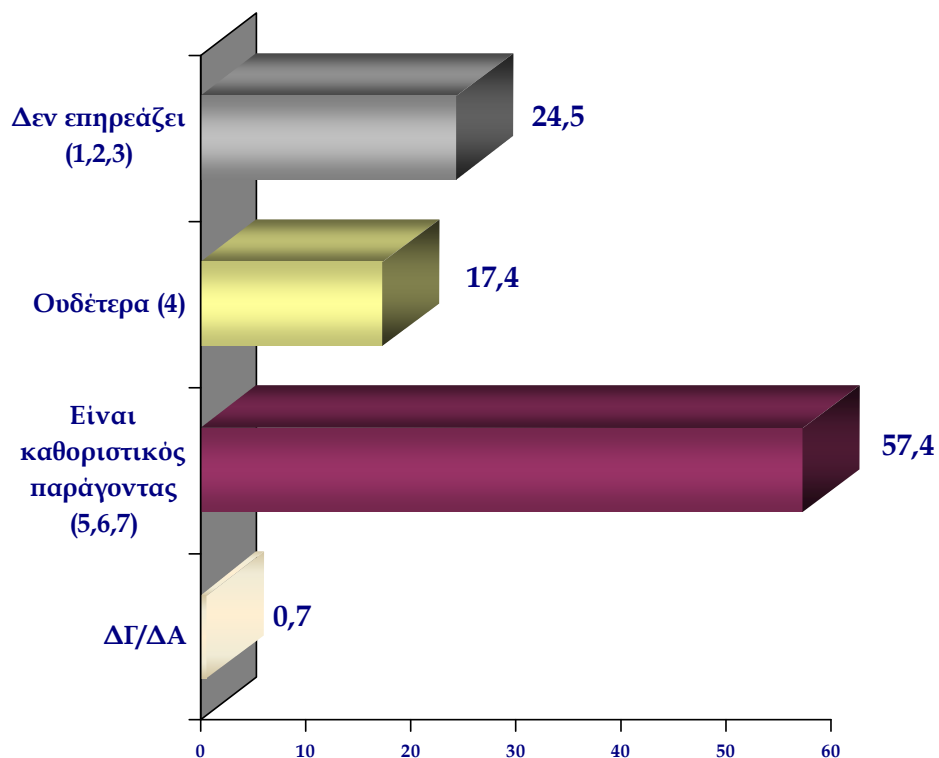


Στη «νοοτροπία του Έλληνα», γενικά

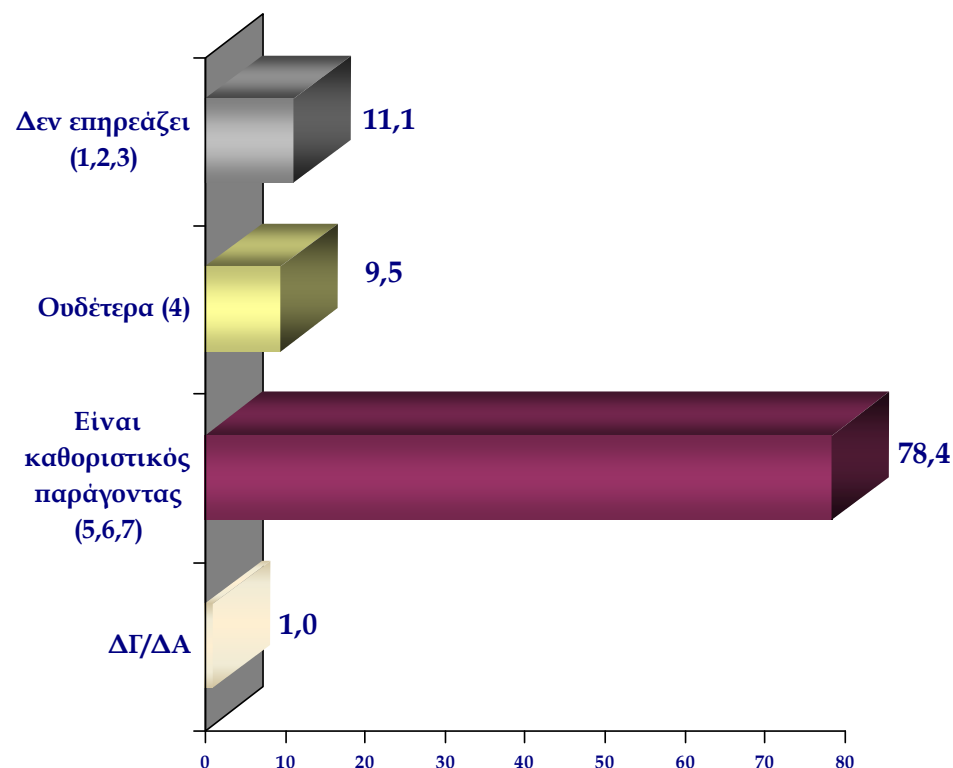


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στην έλλειψη προηγούμενης ενημέρωσης του ίδιου του πολίτη για την επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες



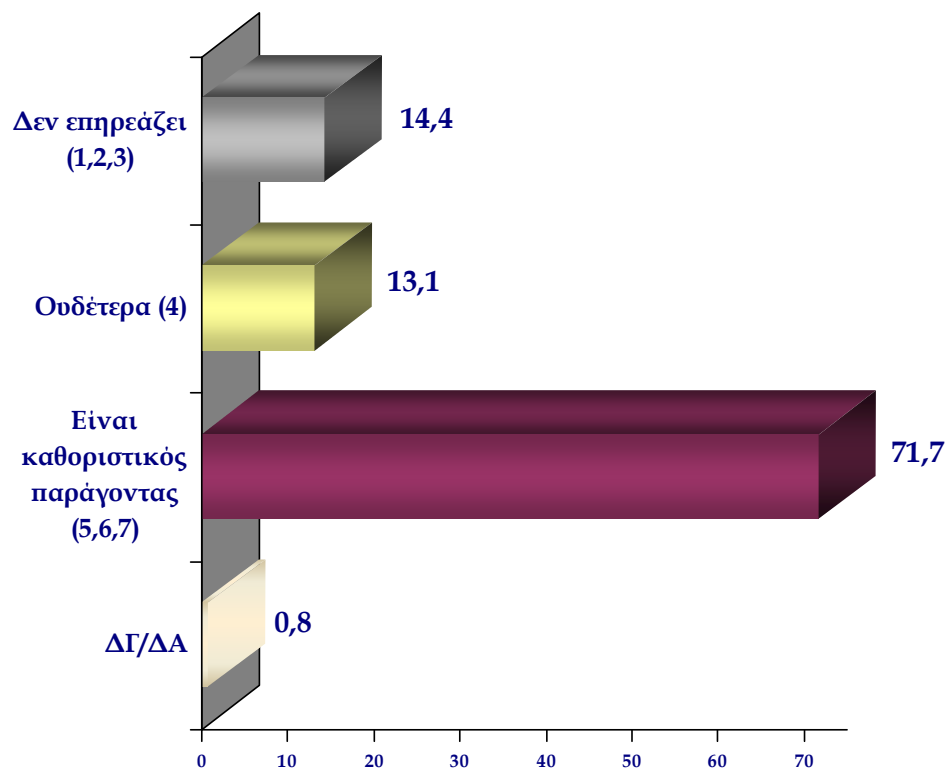
Στη διαφθορά



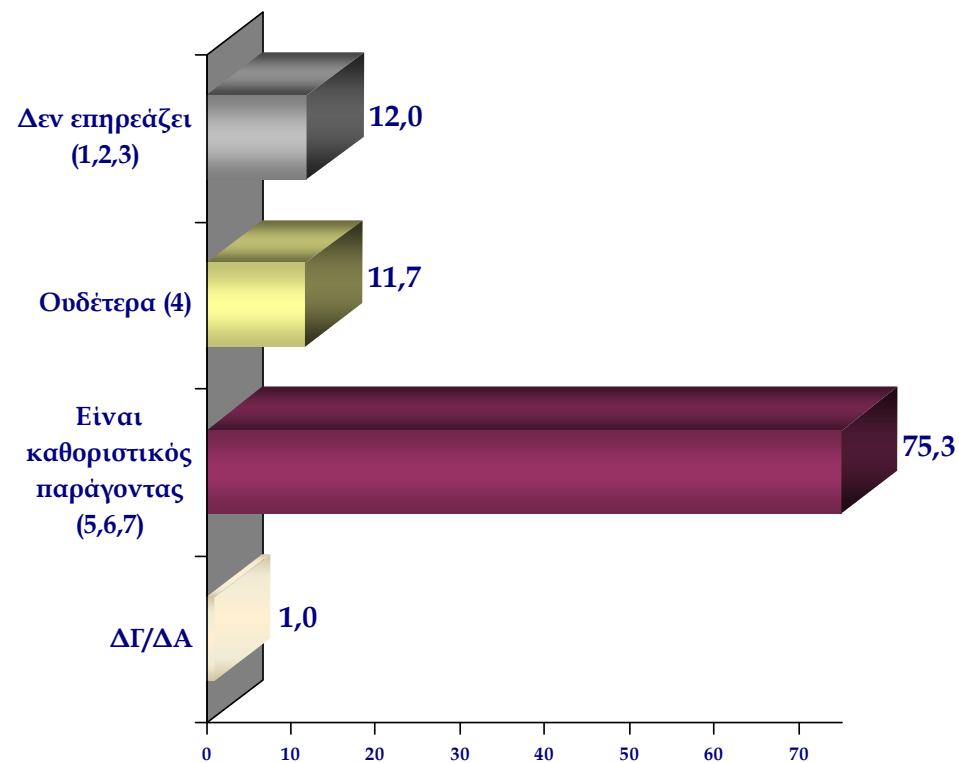


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στην έλλειψη ελεγκτικών μηχανισμών

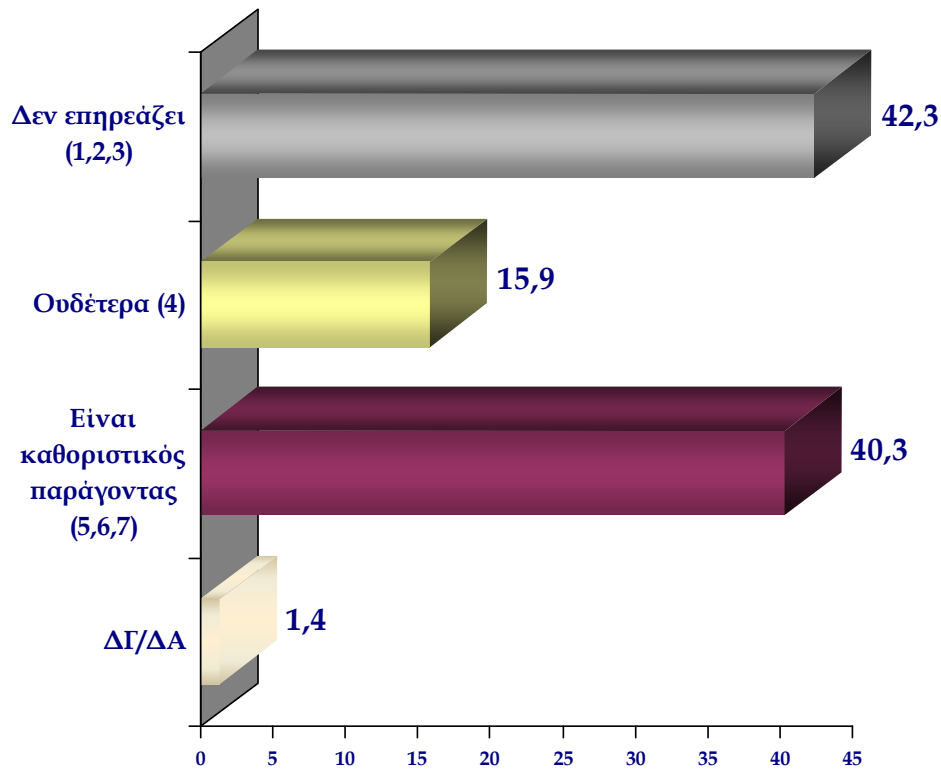


Στην έλλειψη αξιοκρατίας, στη στελέχωση των δημοσίων υπηρεσιών

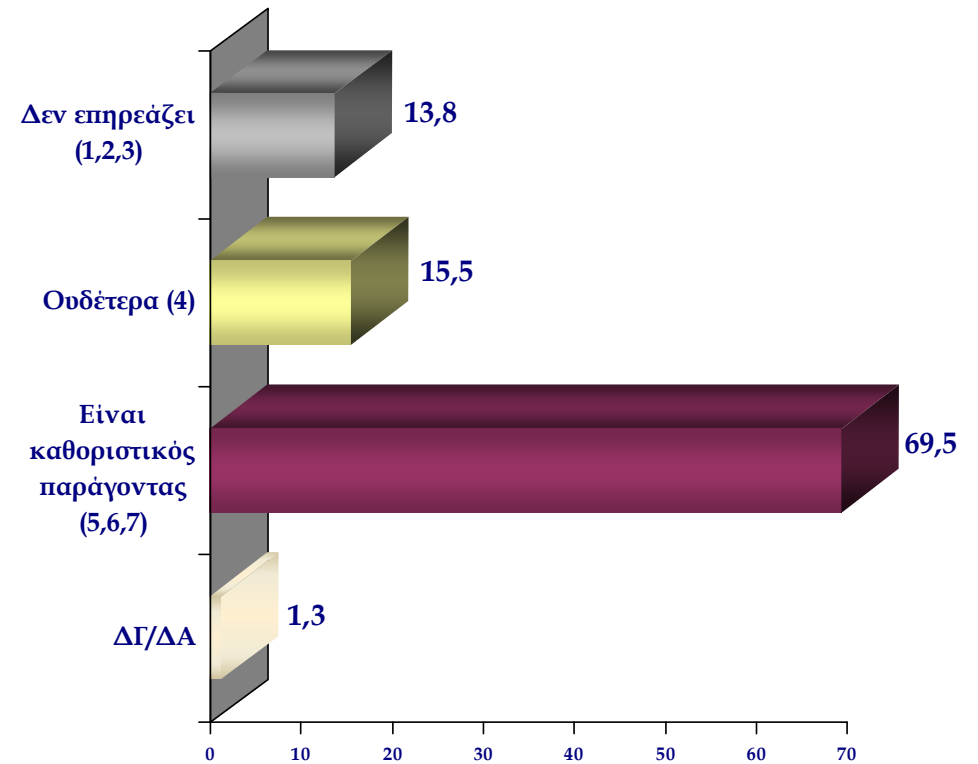


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στη μη ικανοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων από τις αποδοχές τους



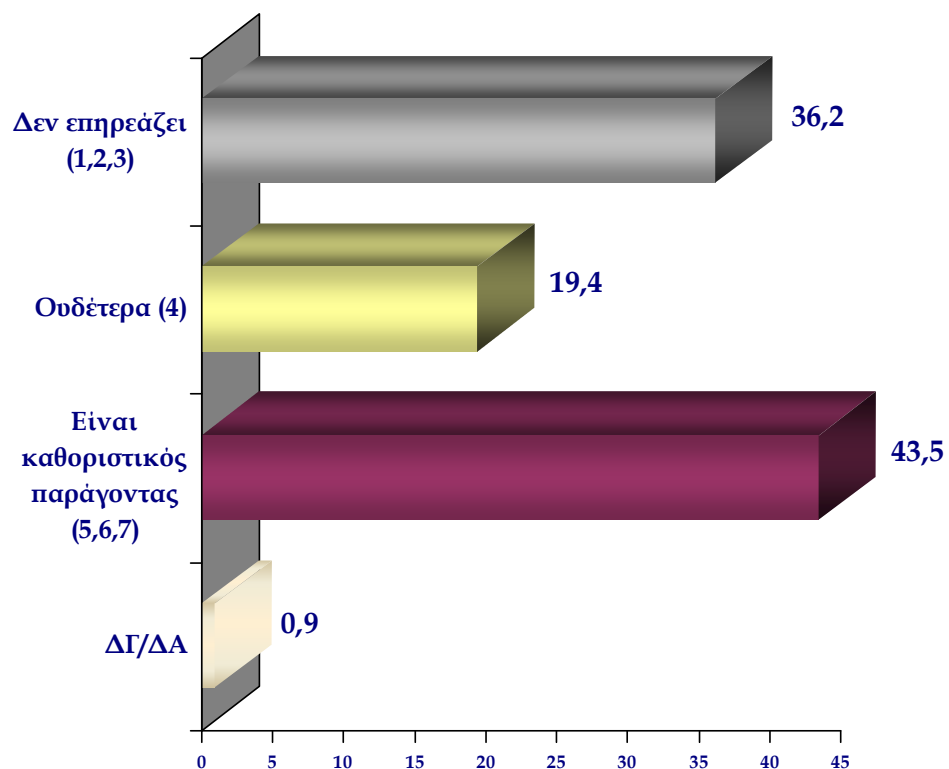
Στην έλλειψη διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού



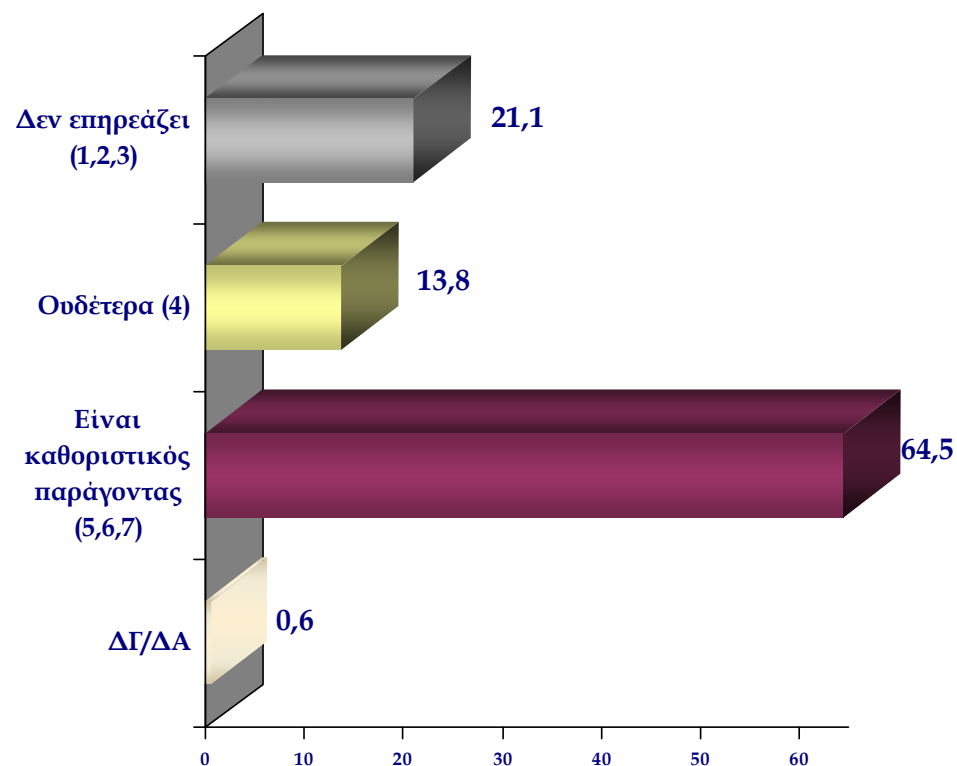


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

Στις συνθήκες εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων

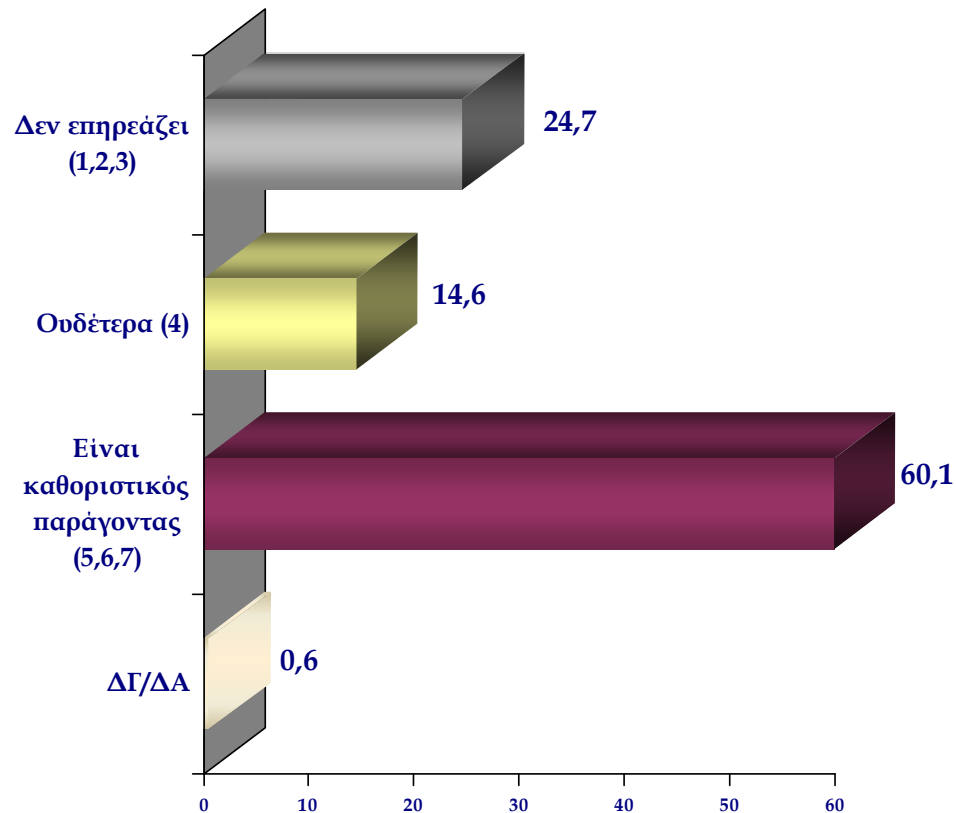


Στους πολιτικούς, γενικά

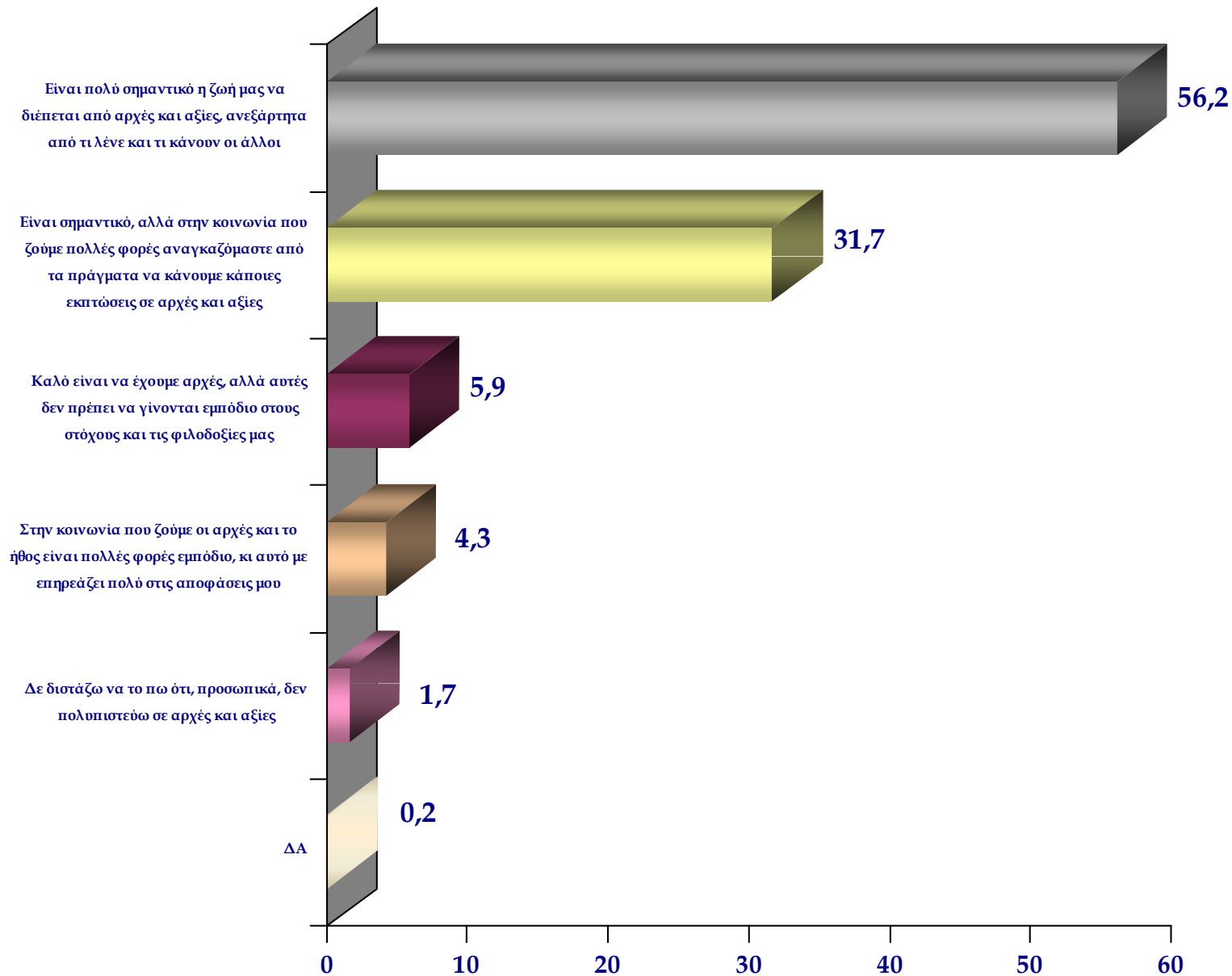


Όπου το «κράτος» έχει σχετικά χαμηλές επιδόσεις στην ικανοποίηση των πολιτών, που πιστεύετε ότι αυτό οφείλεται περισσότερο; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα.

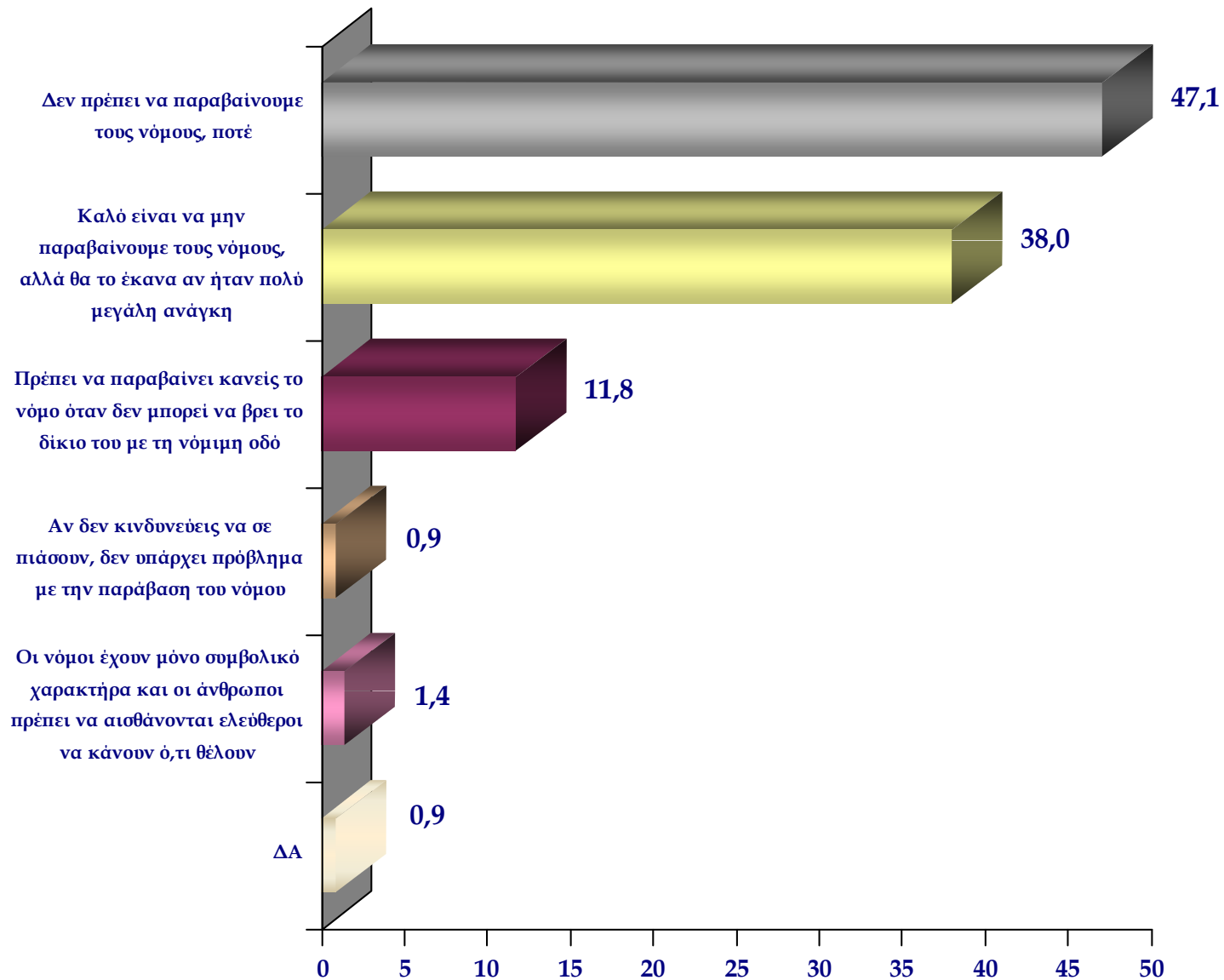
Στην εκάστοτε κυβέρνηση



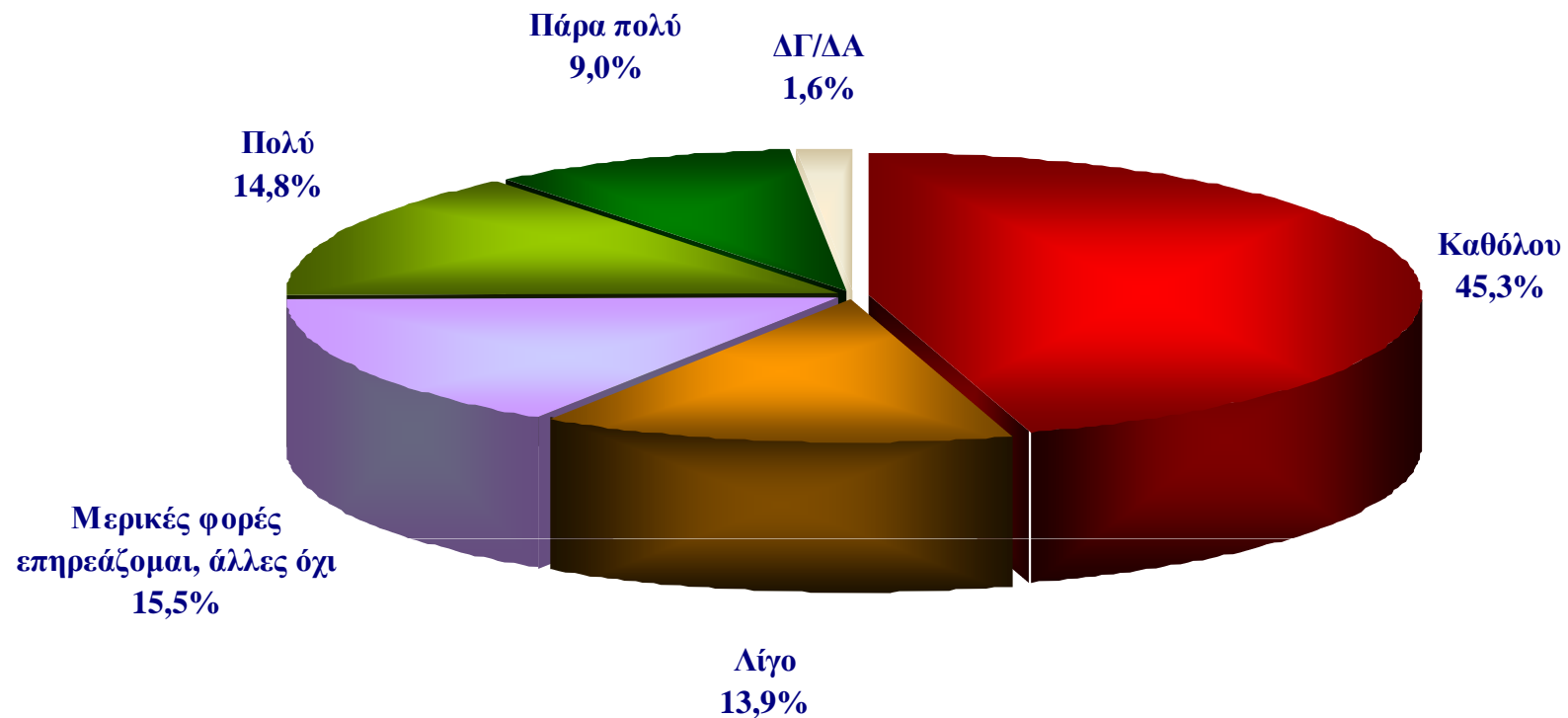
# Με ποια από τις ακόλουθες φράσεις συμφωνείτε περισσότερο, σε σχέση με το πόσο σημαντικό είναι για έναν άνθρωπο να έχει αρχές και να πιστεύει σε αξίες



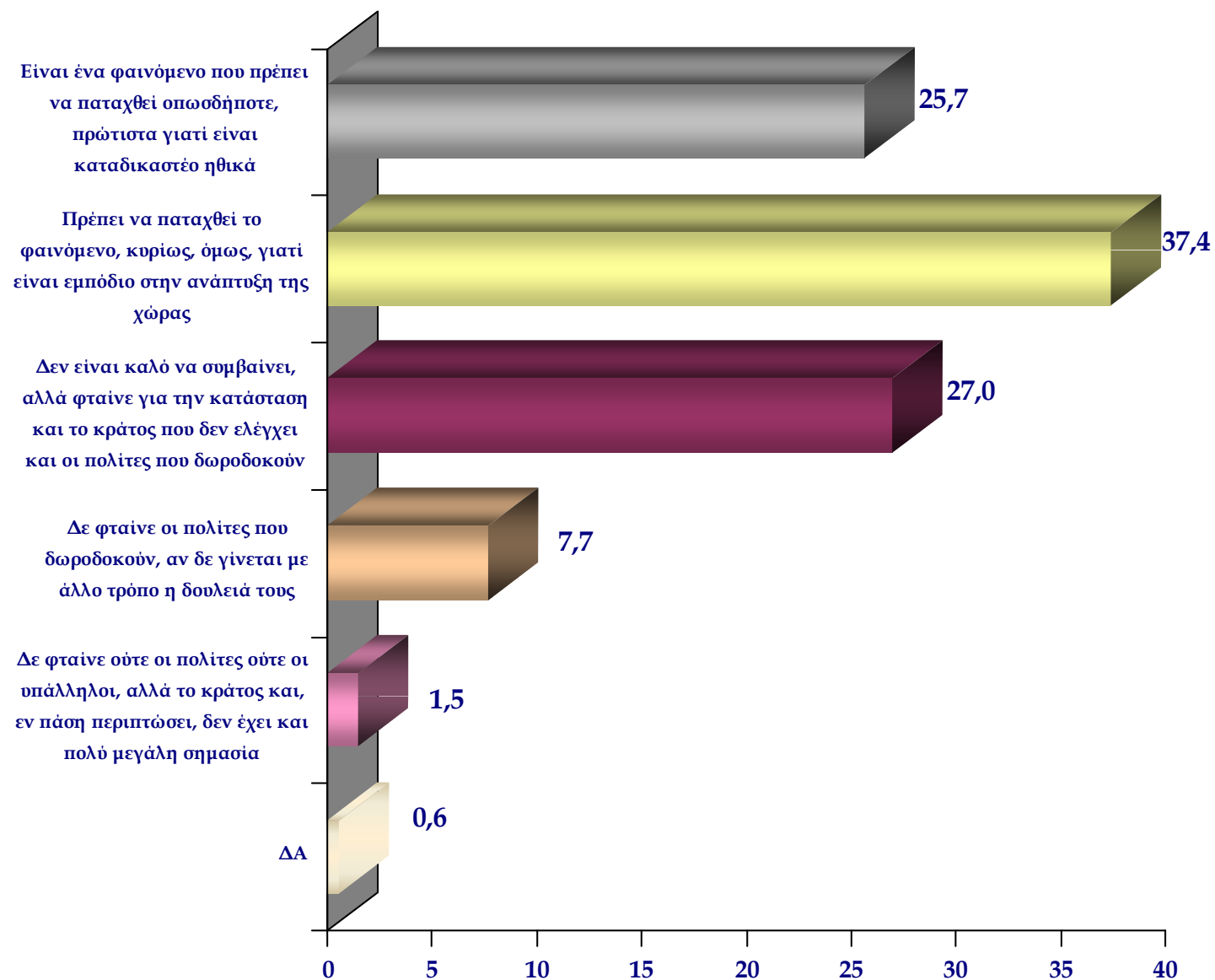
# Με ποια από τις ακόλουθες φράσεις συμφωνείτε περισσότερο, σε σχέση με τις περιπτώσεις που πιστεύετε ότι πρέπει κάποιος να παραβαίνει το νόμο;



**Πόσο επηρεάζει, γενικά, τις αποφάσεις σας για την τέλεση ή όχι πράξεων που χαρακτηρίζονται γενικά ως ανήθικες, (π.χ. Υποκρισία, απάτη, απιστία, δωροδοκία, κλπ) η γνώμη των άλλων για την αρνητική ηθική διάσταση κάποιων πράξεων;**



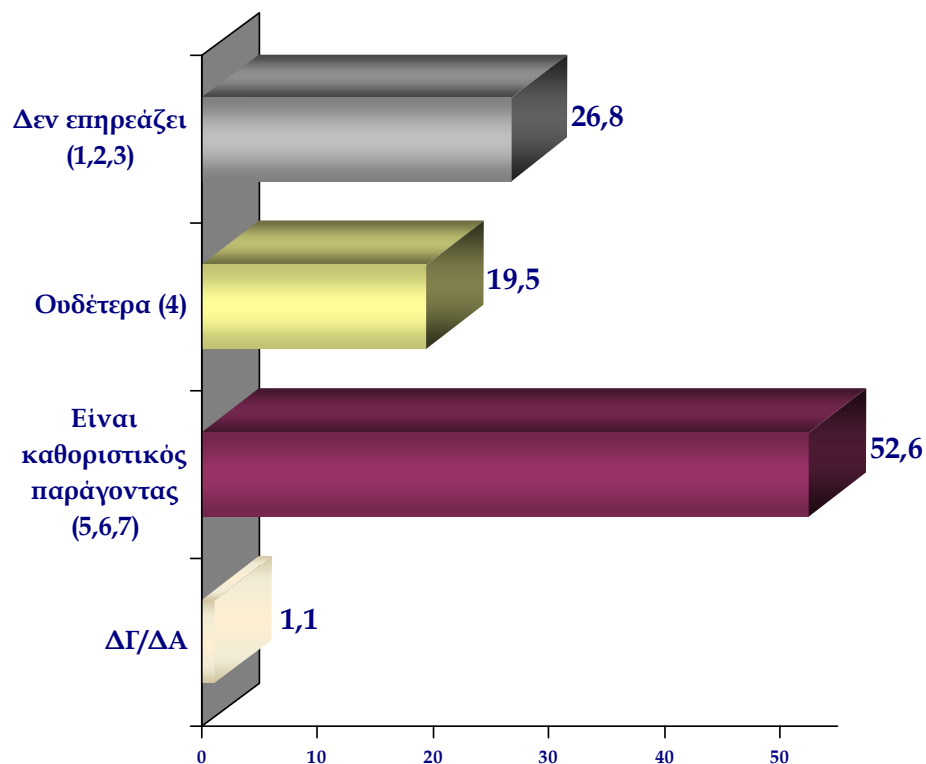
# Με ποια από τις παρακάτω απόψεις συμφωνείτε περισσότερο, σχετικά με τη διαφθορά στο Δημόσιο;



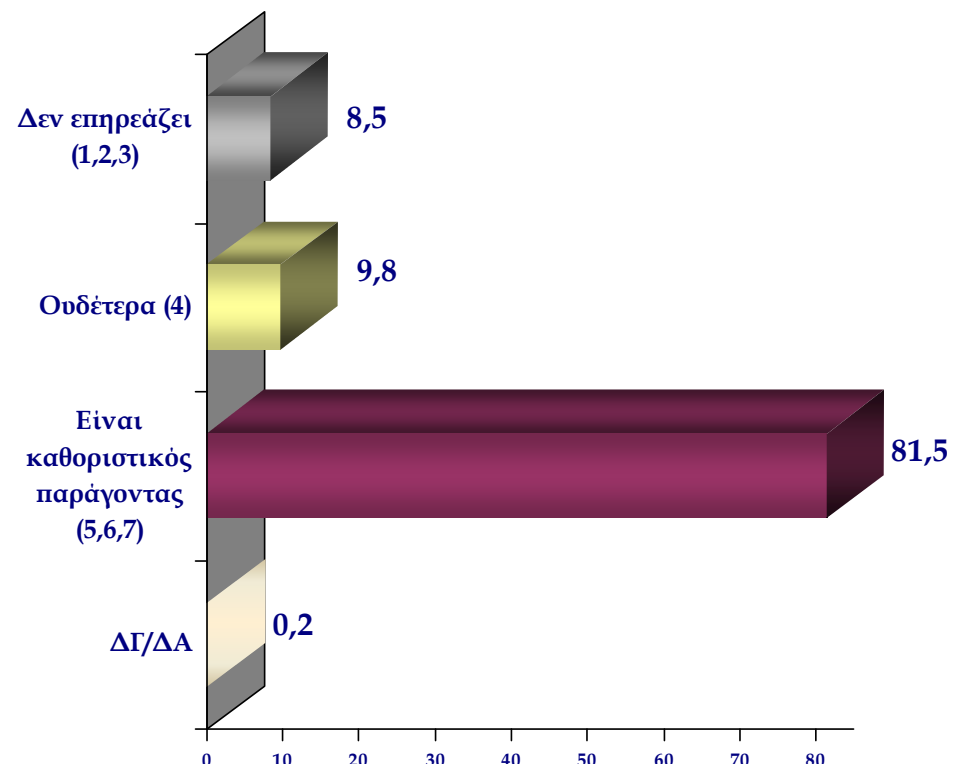


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Η γενική εικόνα που έχετε ο ίδιος για το φορέα**

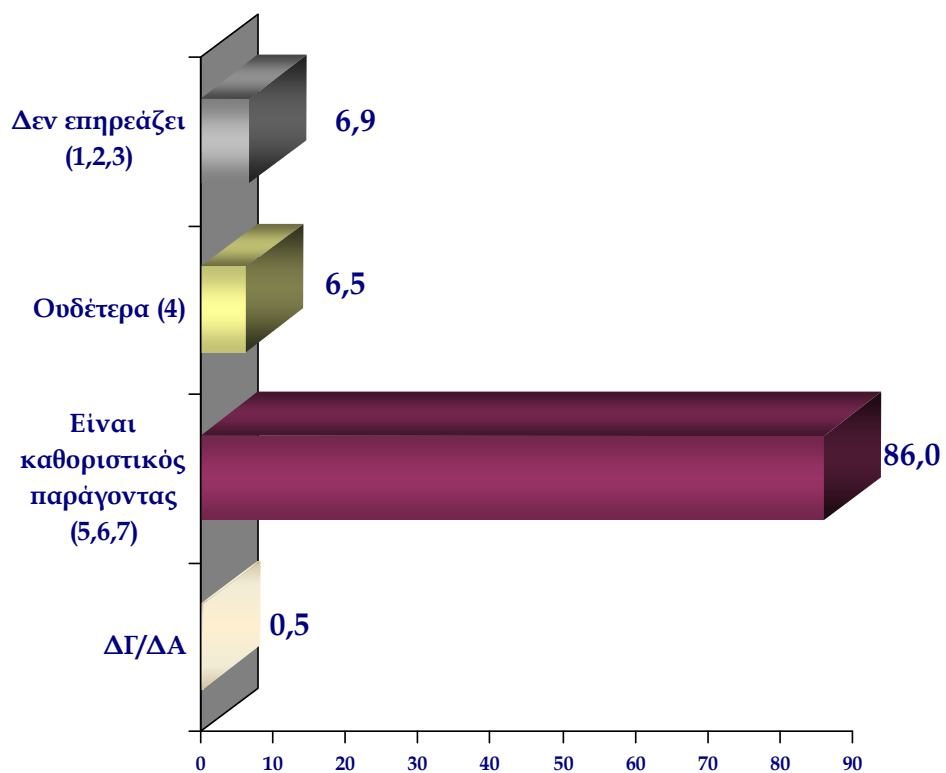


**Η φιλική και δίκαιη αντιμετώπισή σας από τους υπαλλήλους**

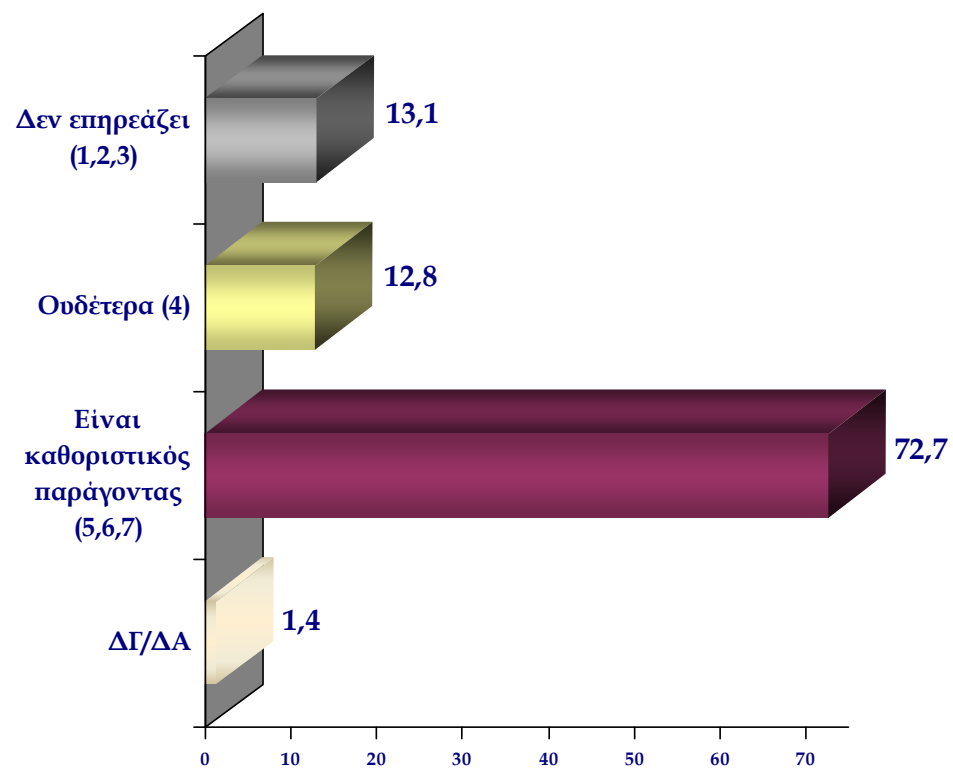


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

Ο βαθμός διαφθοράς στο φορέα

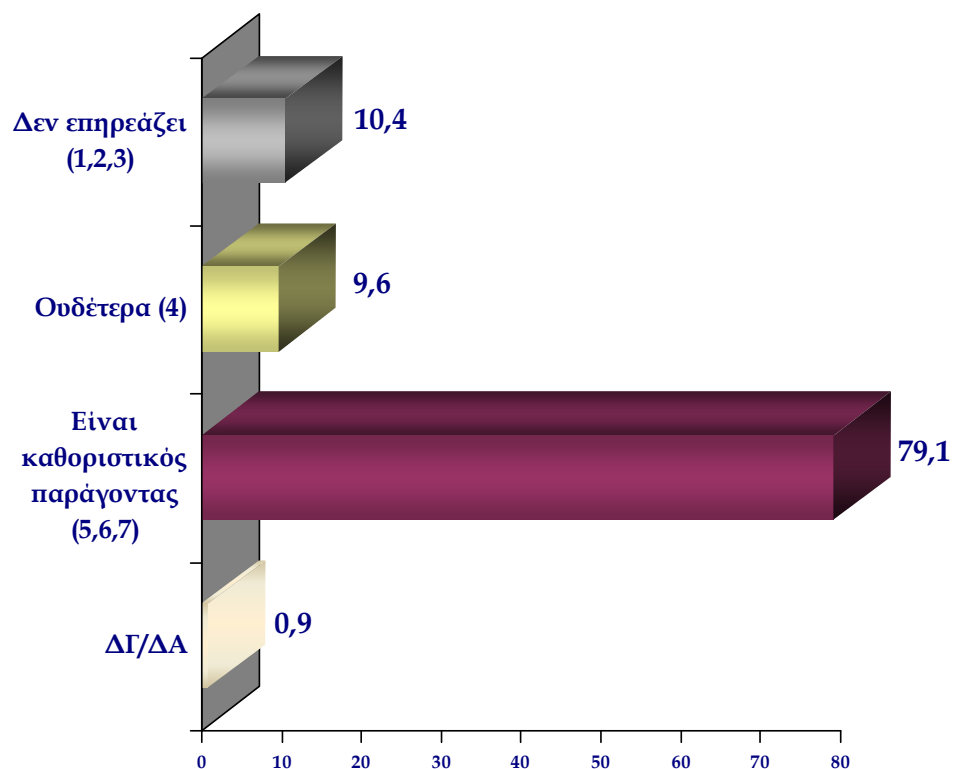


Η ικανότητα της πολιτικής ηγεσίας

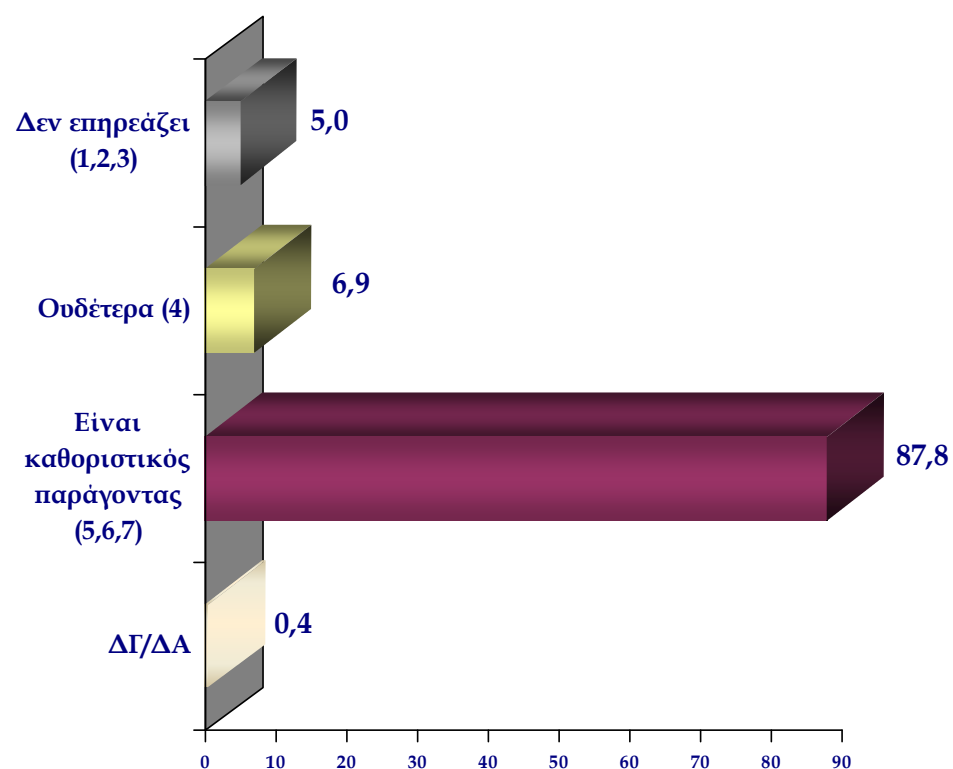


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Η ικανότητα της ανώτατης διοίκηση του φορέα**

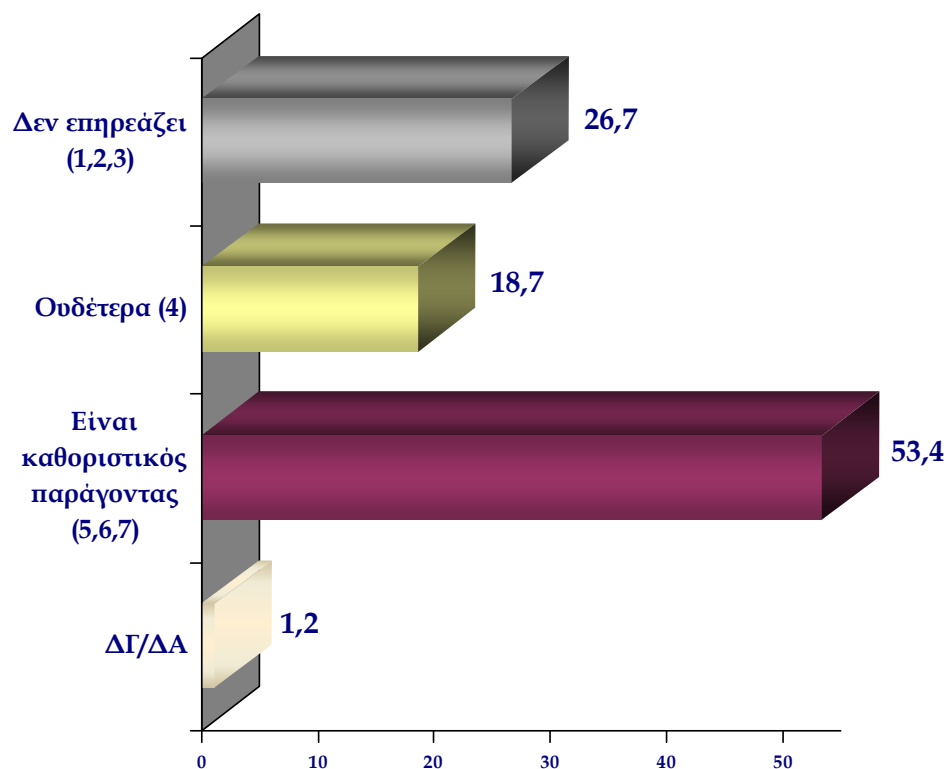


**Ο χρόνος που χρειάζεται για να εξυπηρετηθεί / οι ουρές**

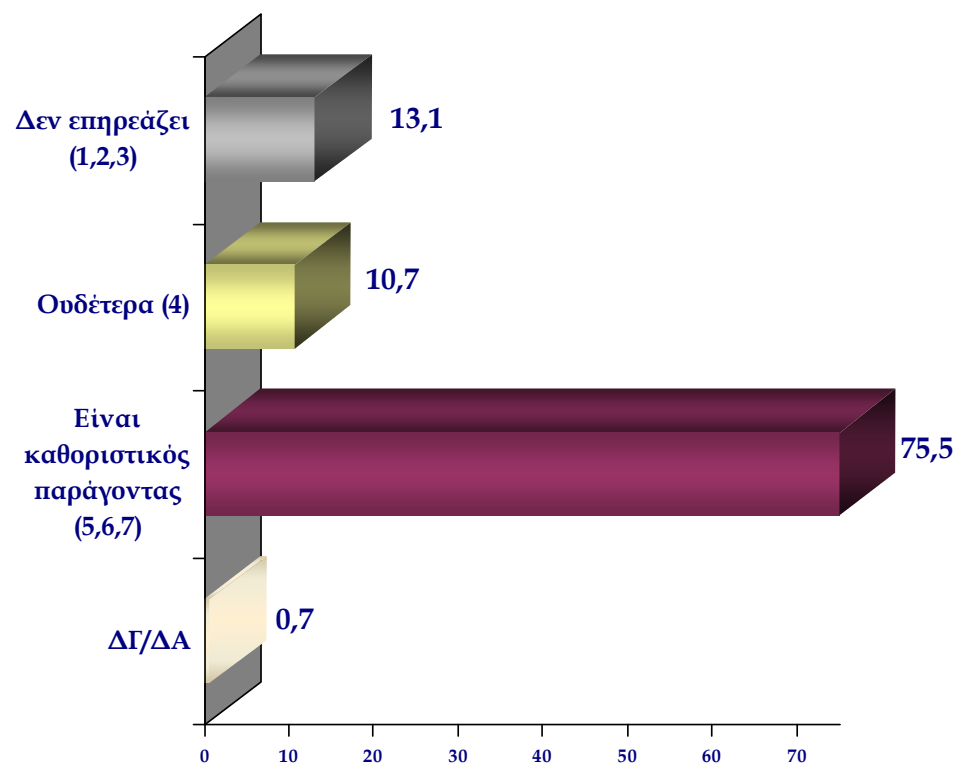


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Το κόστος εξυπηρέτησης που καλείστε να πληρώσετε**

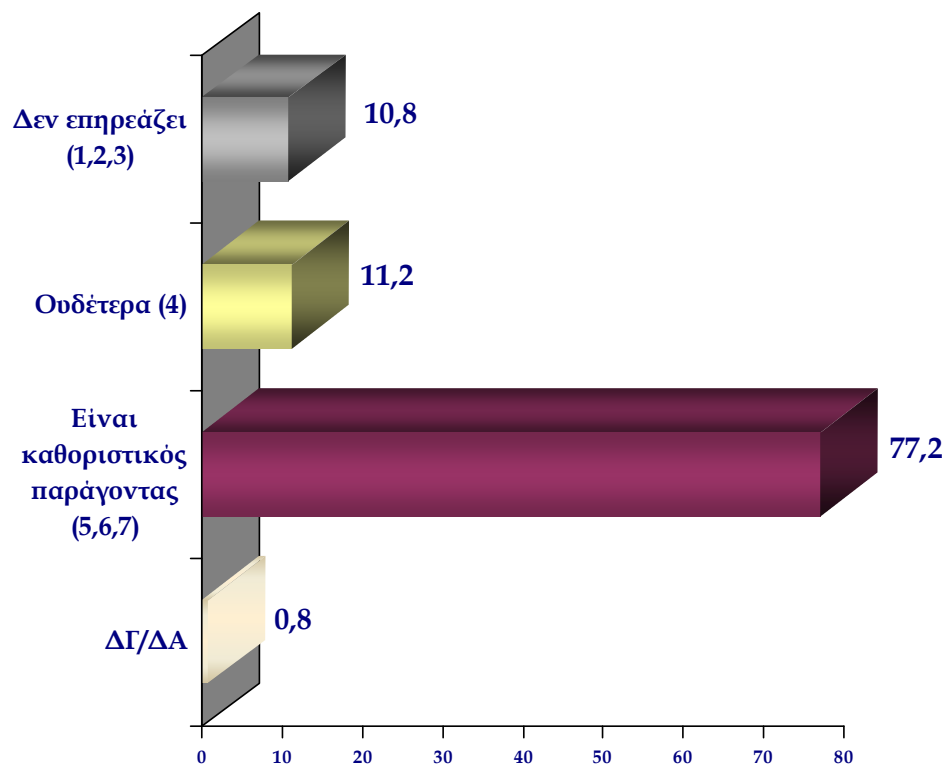


**Η επάρκεια του φορέα σε προσωπικό**

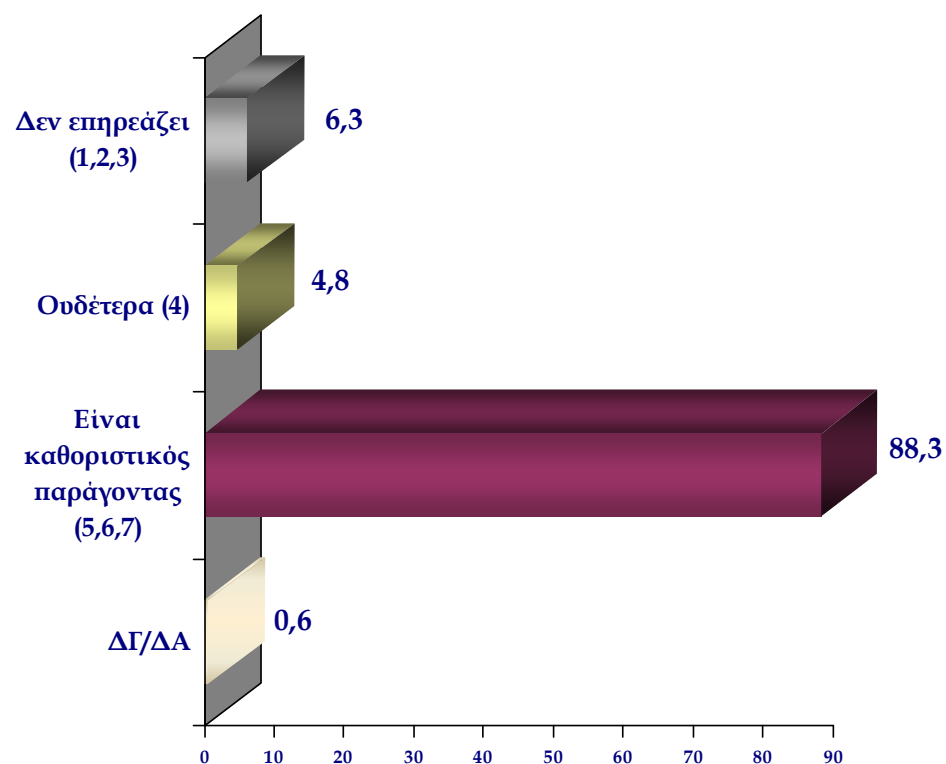


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Η επάρκεια του φορέα σε υλικοτεχνικά μέσα**

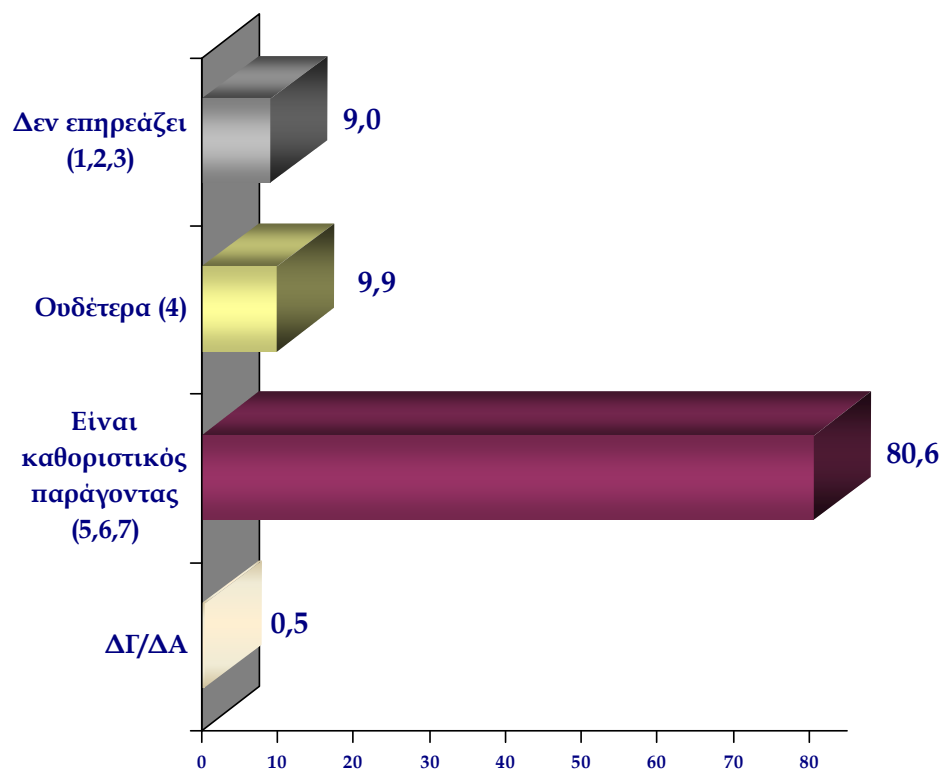


**Η πολυνομία, η γραφειοκρατία και ο βαθμός απλοποίησης των διαδικασιών**

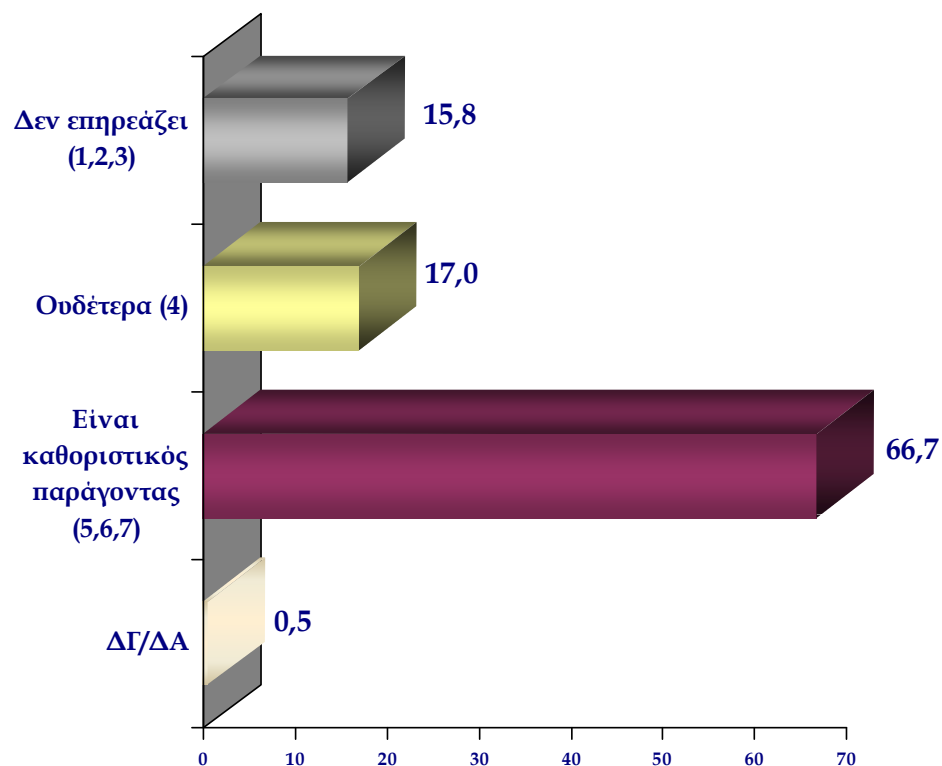


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

Το αν ο φορέας διαθέτει μέσα, ώστε ο πολίτης να μπορεί να ενημερωθεί για κάθε διαδικασία πριν την επίσκεψη



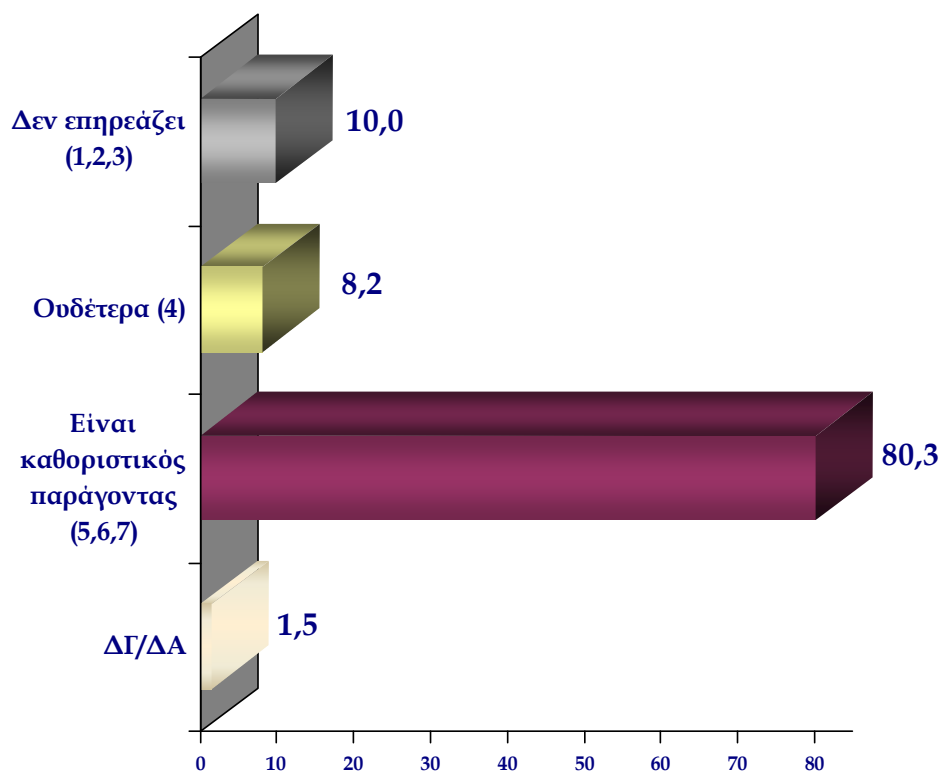
Το μορφωτικό επίπεδο του κατώτερου προσωπικού



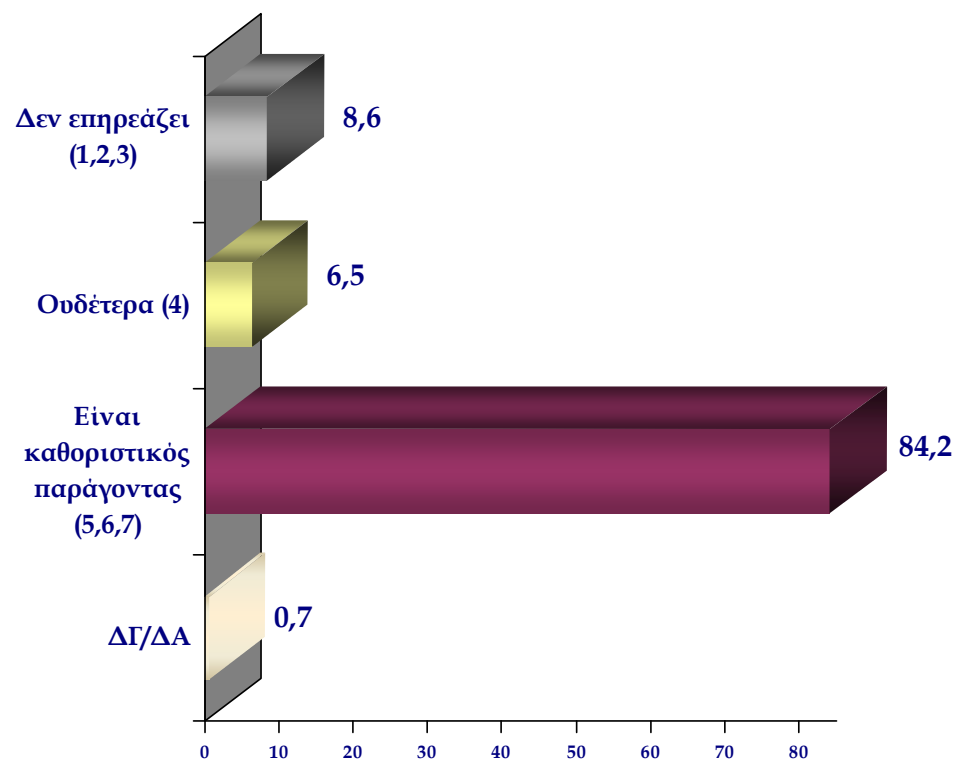


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

Το μορφωτικό επίπεδο των διευθυντών και προϊσταμένων

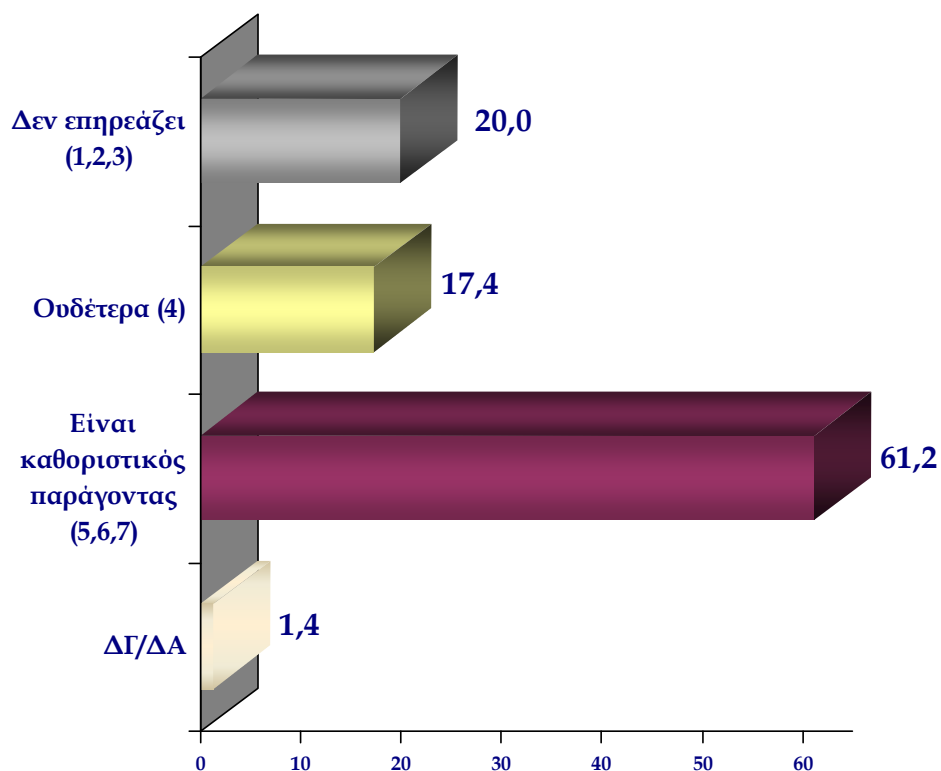


Ο αξιοκρατικός τρόπος επιλογής του προσωπικού

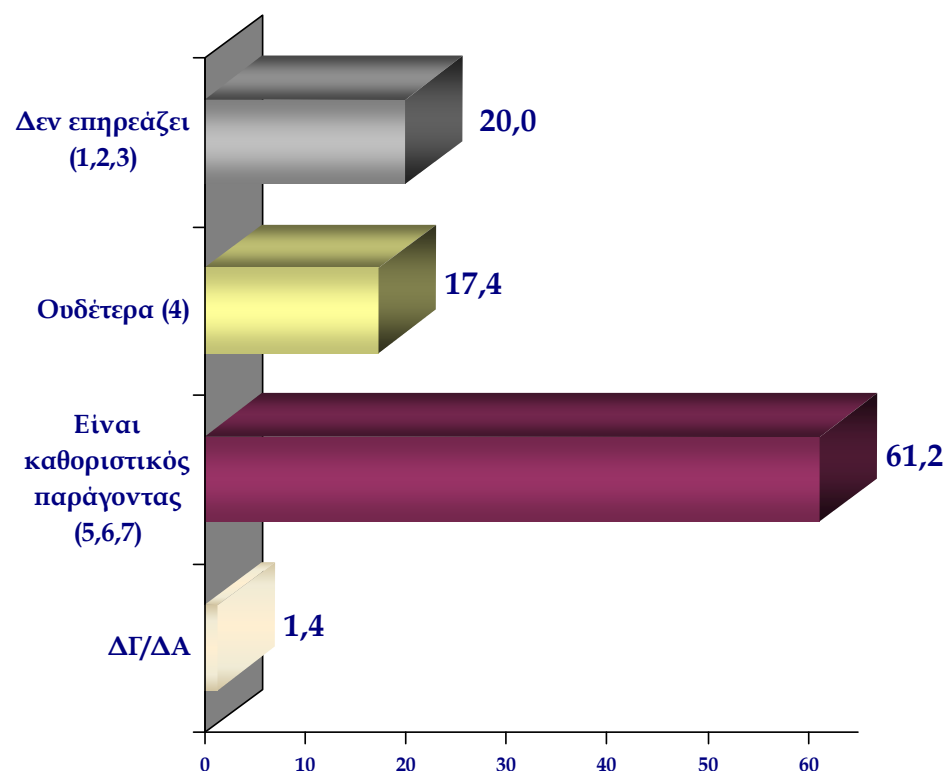


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Η ικανοποίηση των υπαλλήλων από τις συνθήκες της εργασίας τους**

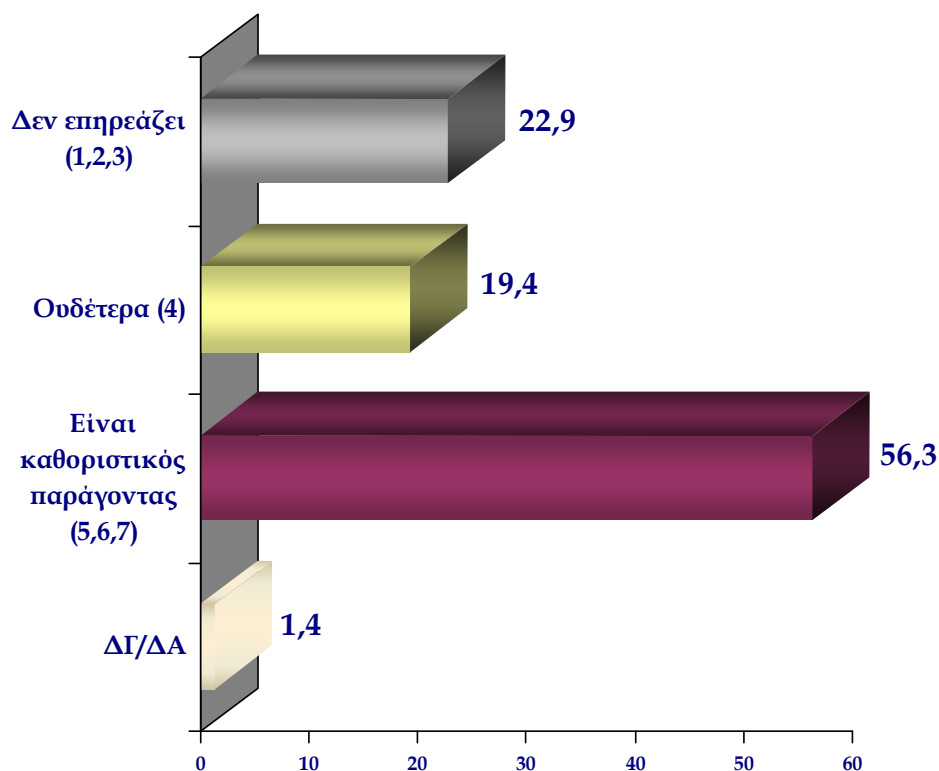


**Η ικανοποίηση των υπαλλήλων από τις συνθήκες της εργασίας τους**

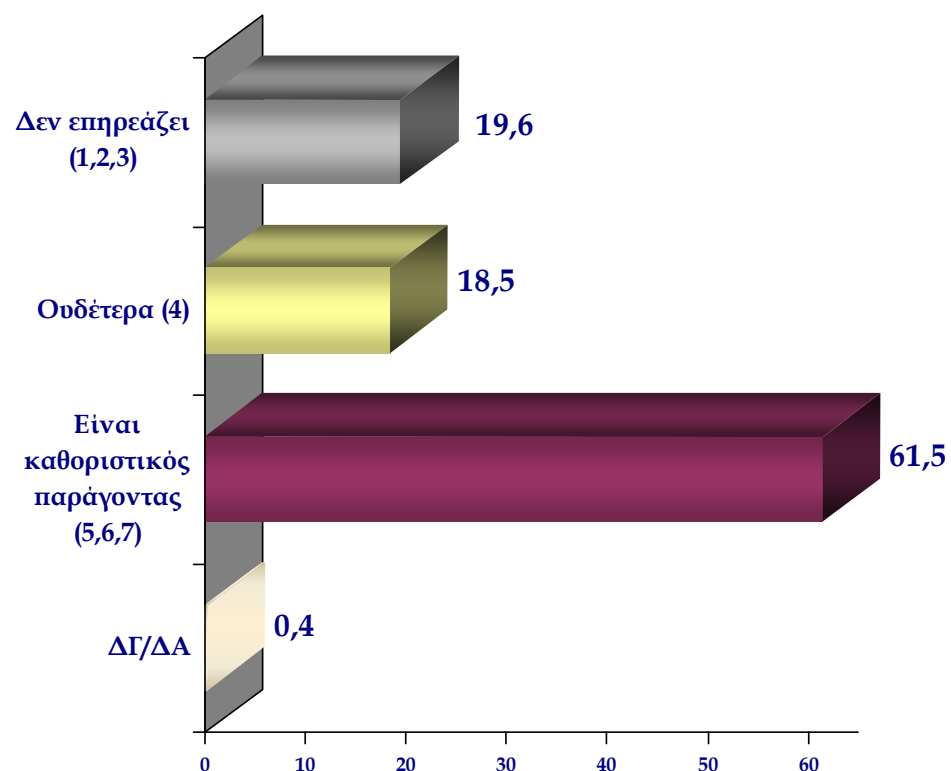


**Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:**

**Η ικανοποίηση των υπαλλήλων από το μισθό τους**

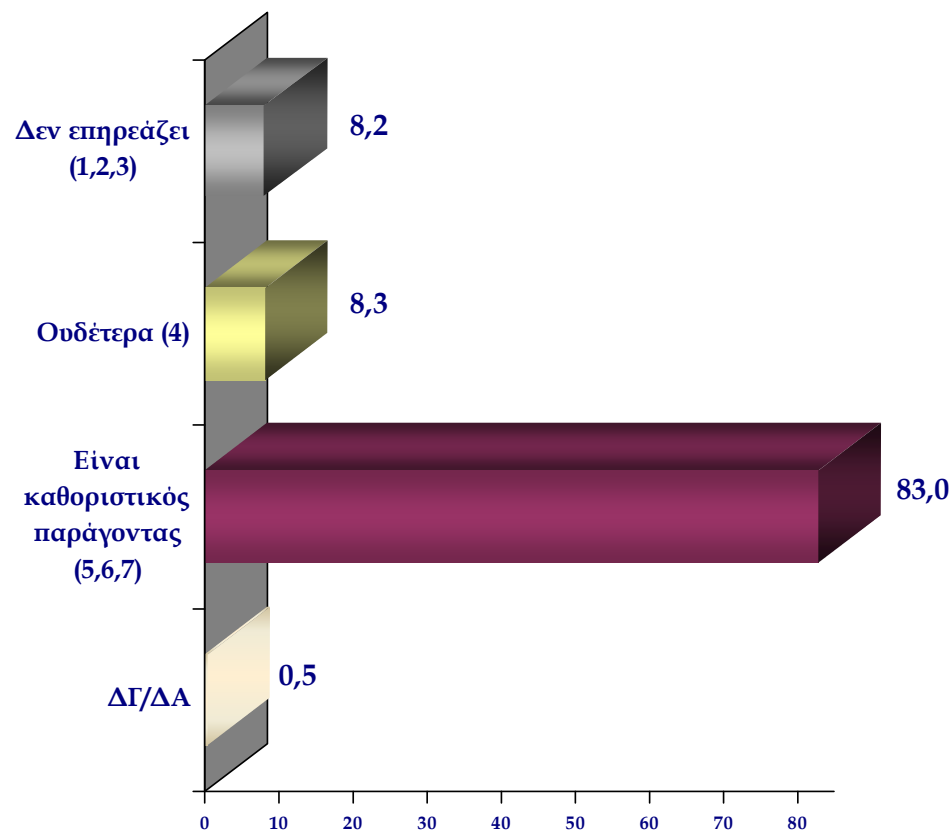


**Το περιβάλλον του χώρου εξυπηρέτησης των πολιτών**

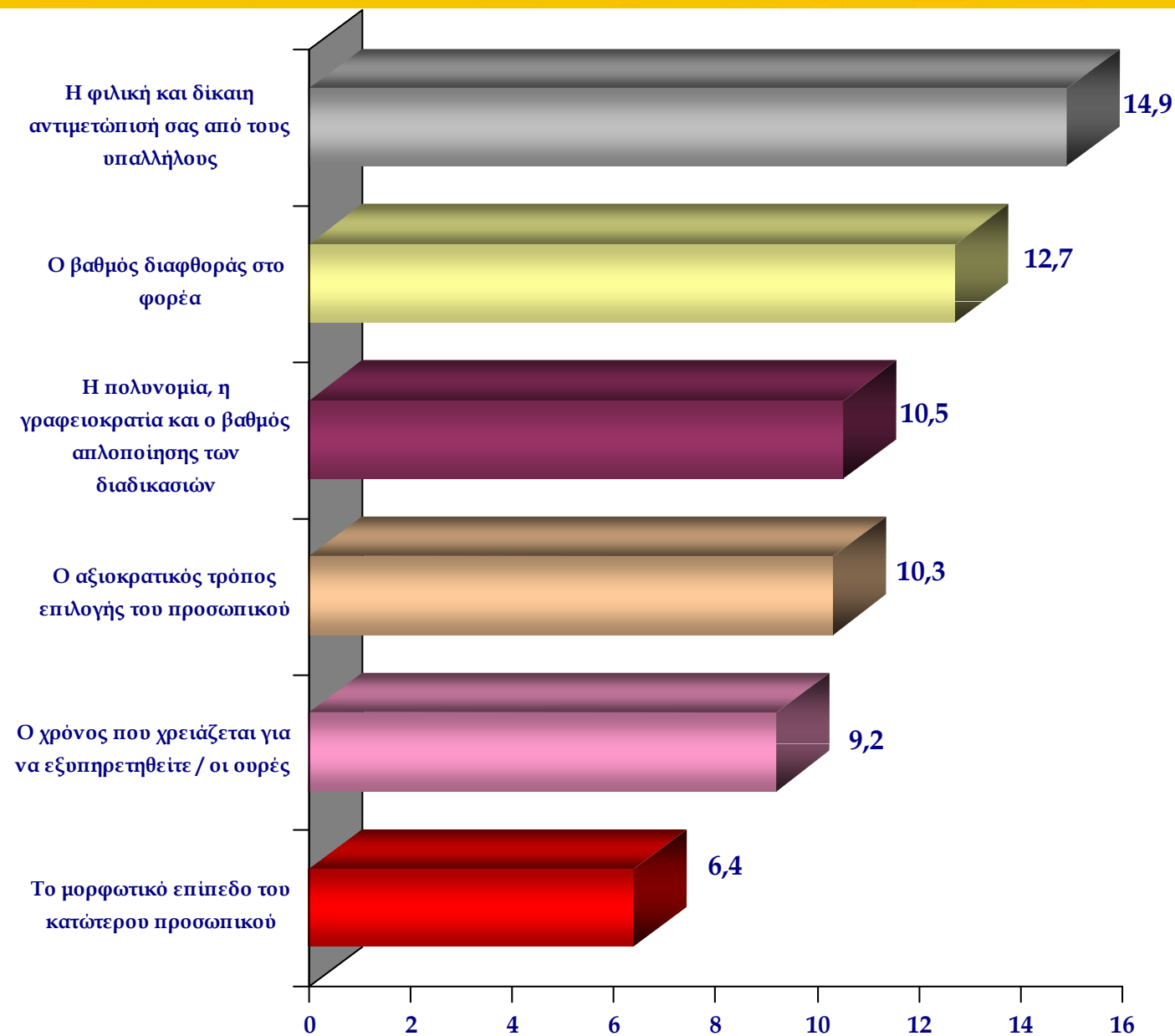


Πόσο επηρεάζουν οι παρακάτω παράγοντες την ποιότητα εξυπηρέτησης που παρέχουν οι Δημόσιες Υπηρεσίες; Παρακαλούμε απαντήστε μας σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου το 1 αντιστοιχεί στον λιγότερο και το 7 στον περισσότερο σημαντικό παράγοντα:

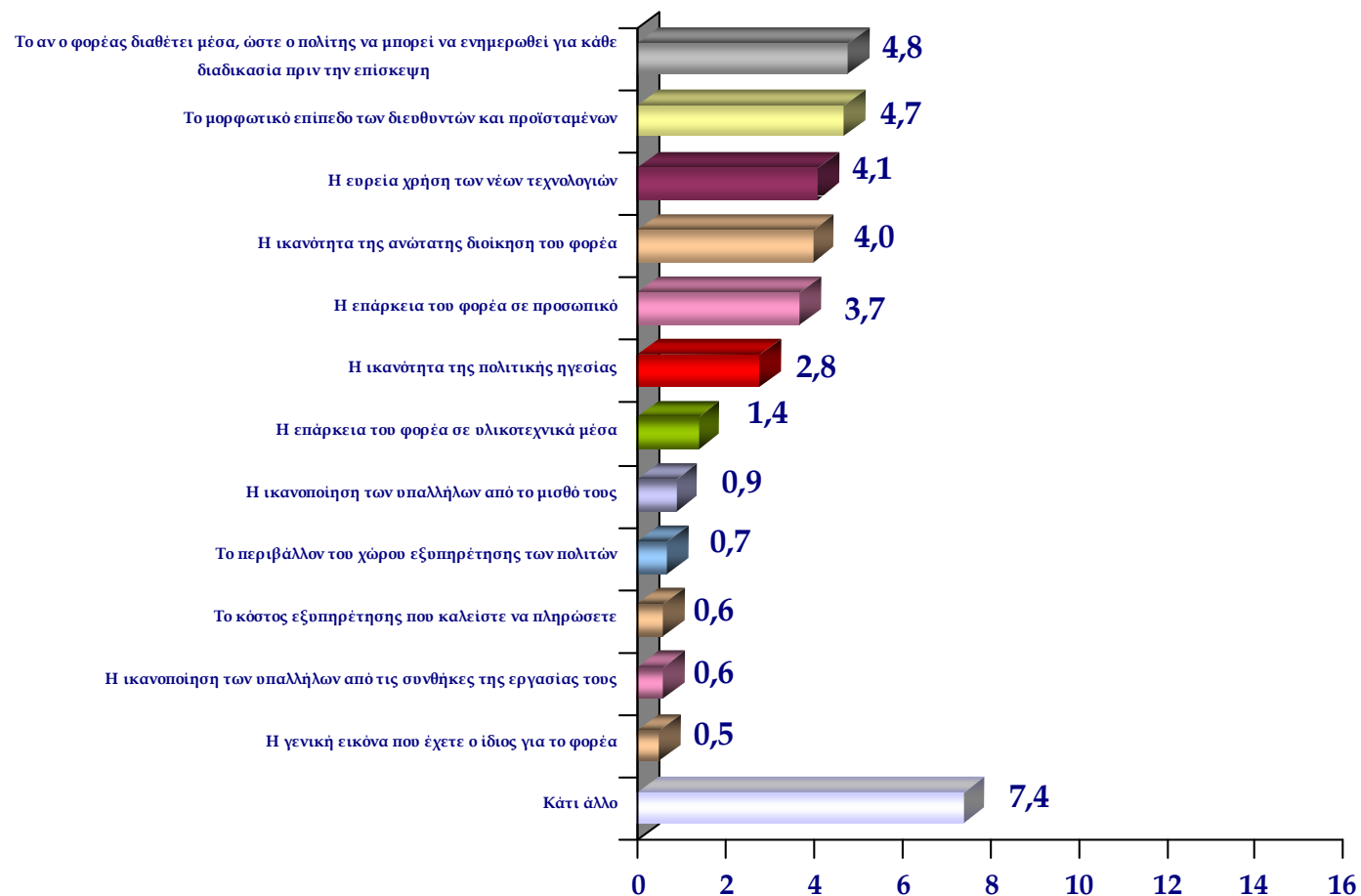
Η ευρεία χρήση των νέων τεχνολογιών



# Και ποιο από τα παραπάνω χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι είναι το πιο σημαντικό για τη συνολική ικανοποίησή σας, ως πολίτη, από ένα δημόσιο φορέα, μακροπρόθεσμα;

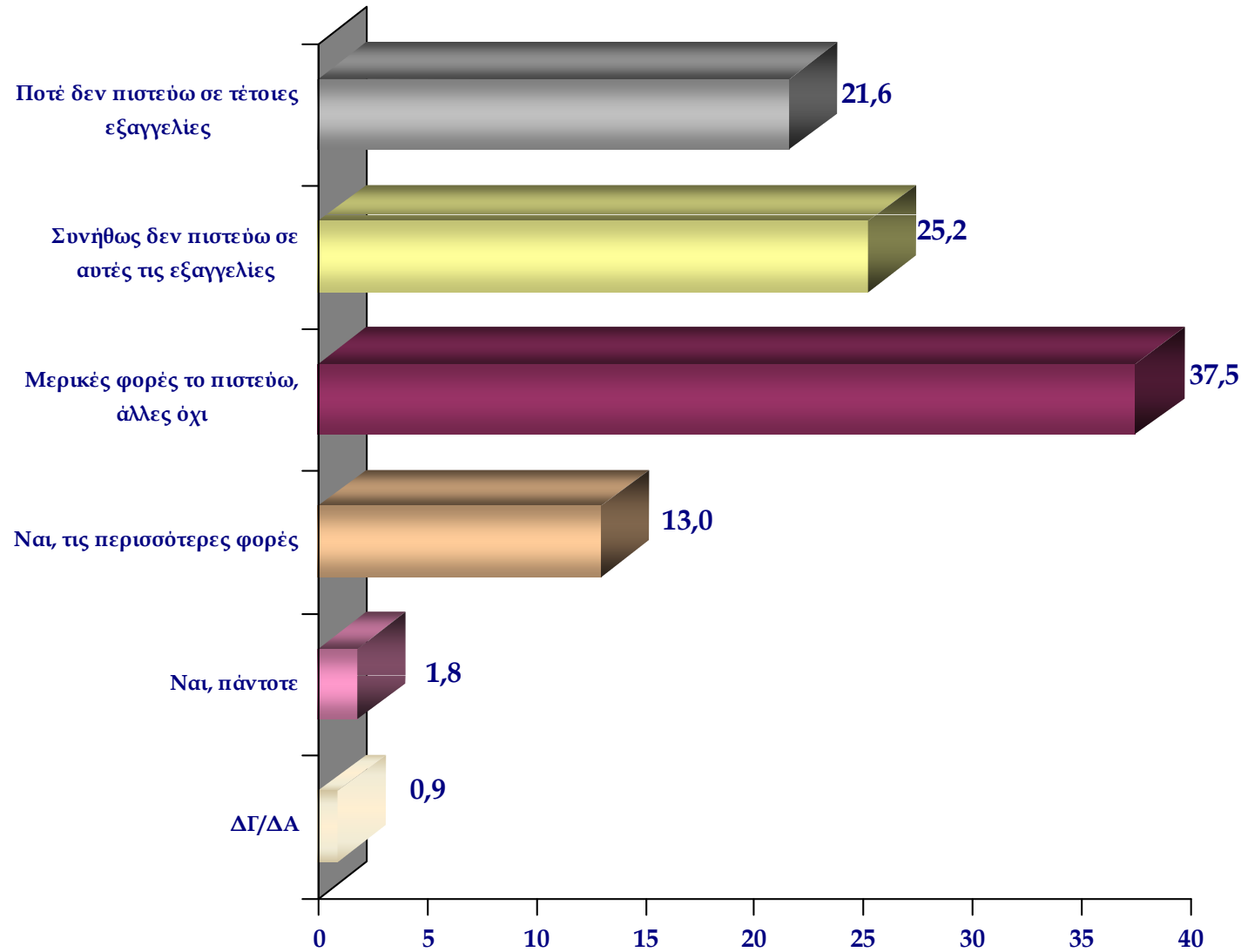


# Και ποιο από τα παραπάνω χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι είναι το πιο σημαντικό για τη συνολική ικανοποίησή σας, ως πολίτη, από ένα δημόσιο φορέα, μακροπρόθεσμα; -συνέχεια-

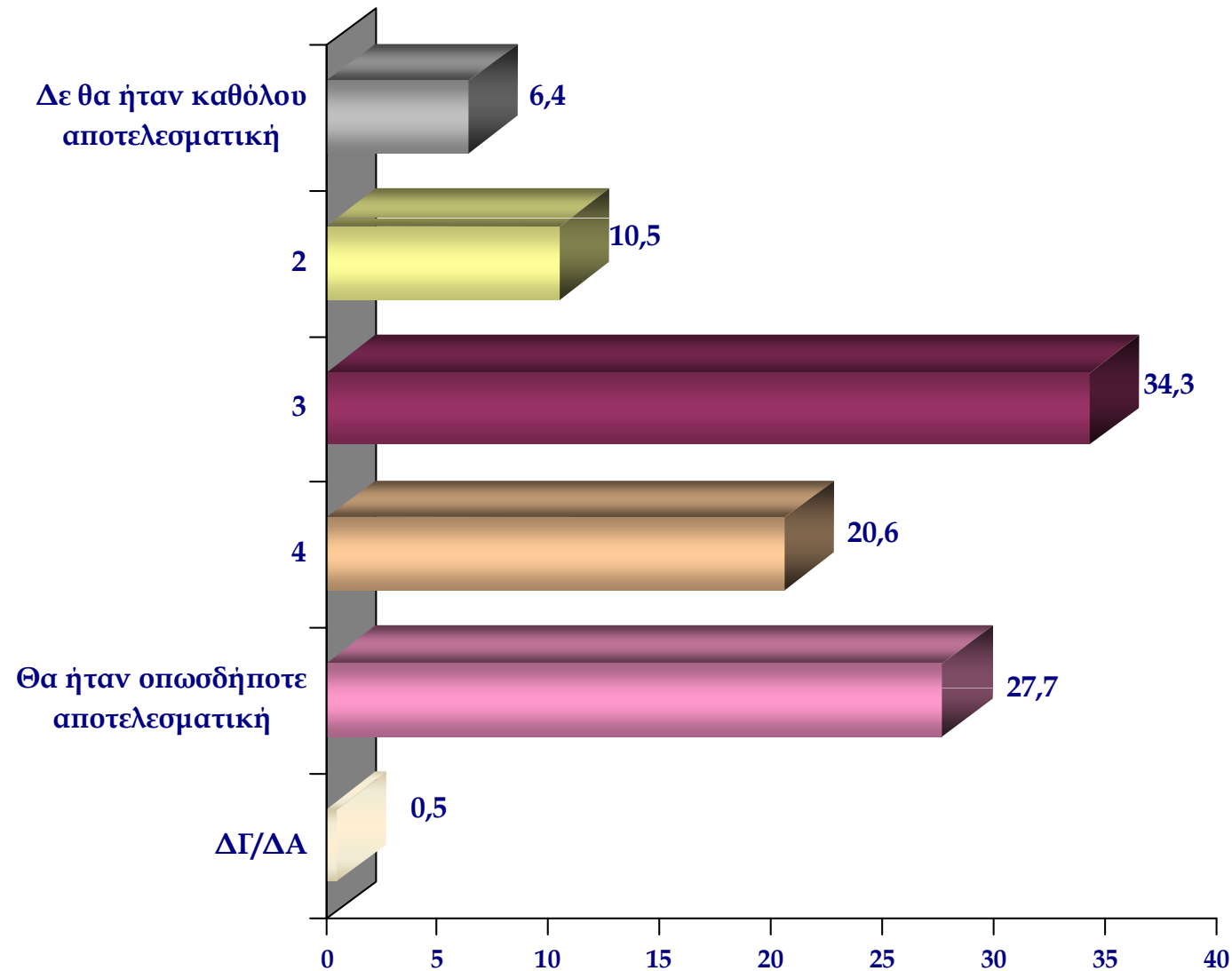




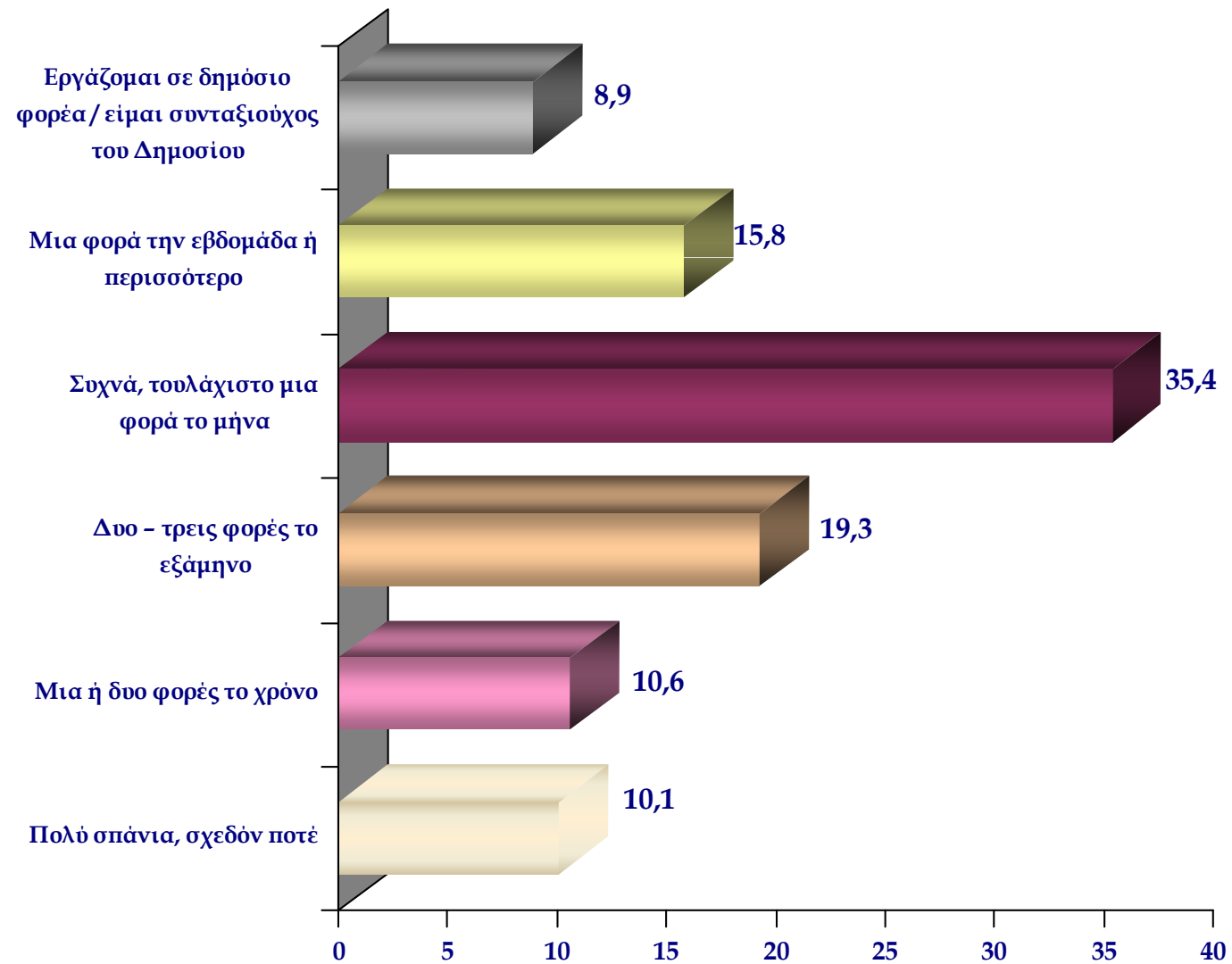
**Όταν ένας Υπουργός εξαγγέλλει μεταρρυθμίσεις των δημοσίων υπηρεσιών της αρμοδιότητάς του, προκειμένου να εξυπηρετούν καλύτερα τους πολίτες, εσείς γενικά πιστεύετε ότι θα προχωρήσει με αποφασιστικότητα στις μεταρρυθμίσεις;**



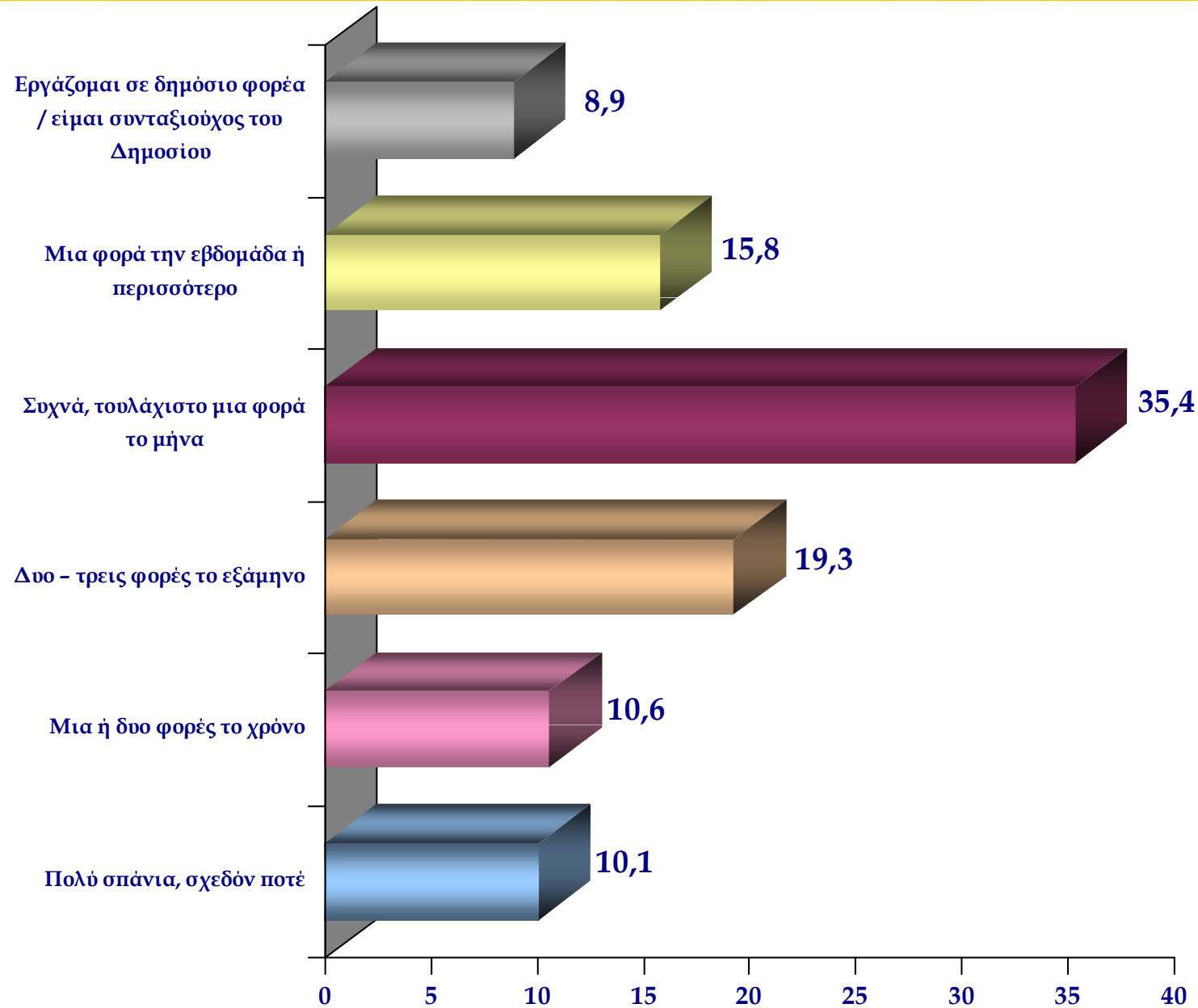
Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 έως το 5, όπου το «1» αντιστοιχεί στην άποψη «θα ήταν οπωσδήποτε αποτελεσματική» και το «5» στην άποψη «δε θα ήταν καθόλου αποτελεσματική», σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι τυχόν απόφαση της κυβέρνησης για αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών, προκειμένου να εξυπηρετεί καλύτερα τους πολίτες, θα είχε σημαντικά αποτελέσματα;



## Πόσο συχνά επισκέπτεστε δημόσιες υπηρεσίες;

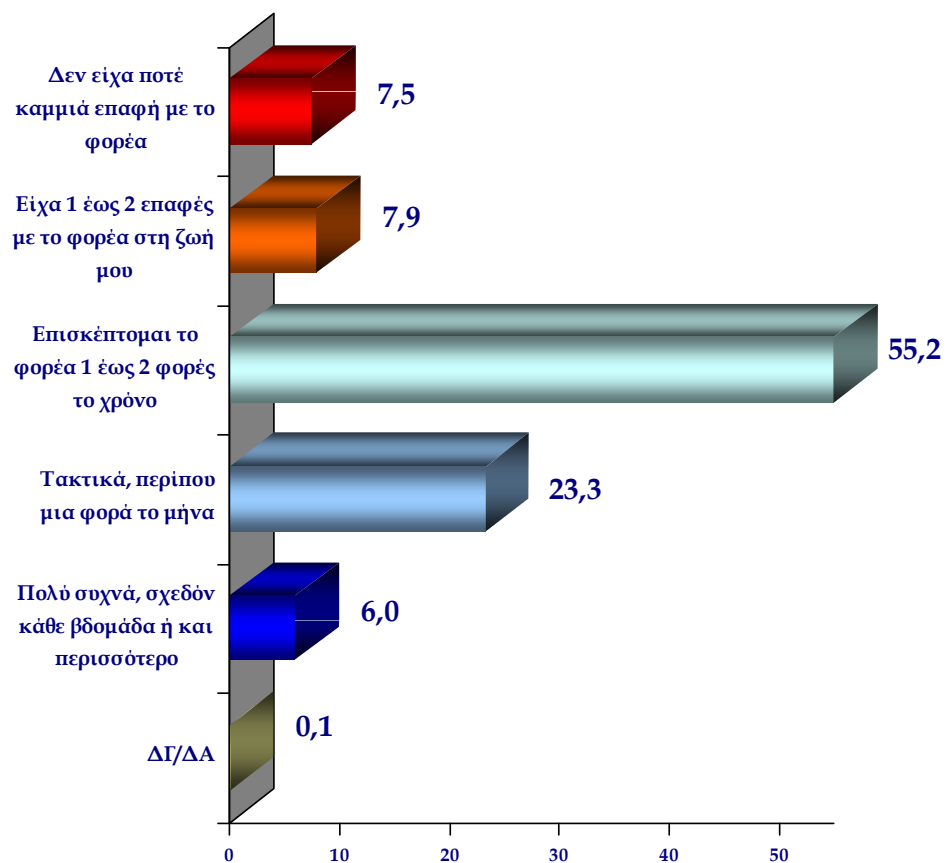


# Πόσο συχνά επισκέπτεστε δημόσιες υπηρεσίες;

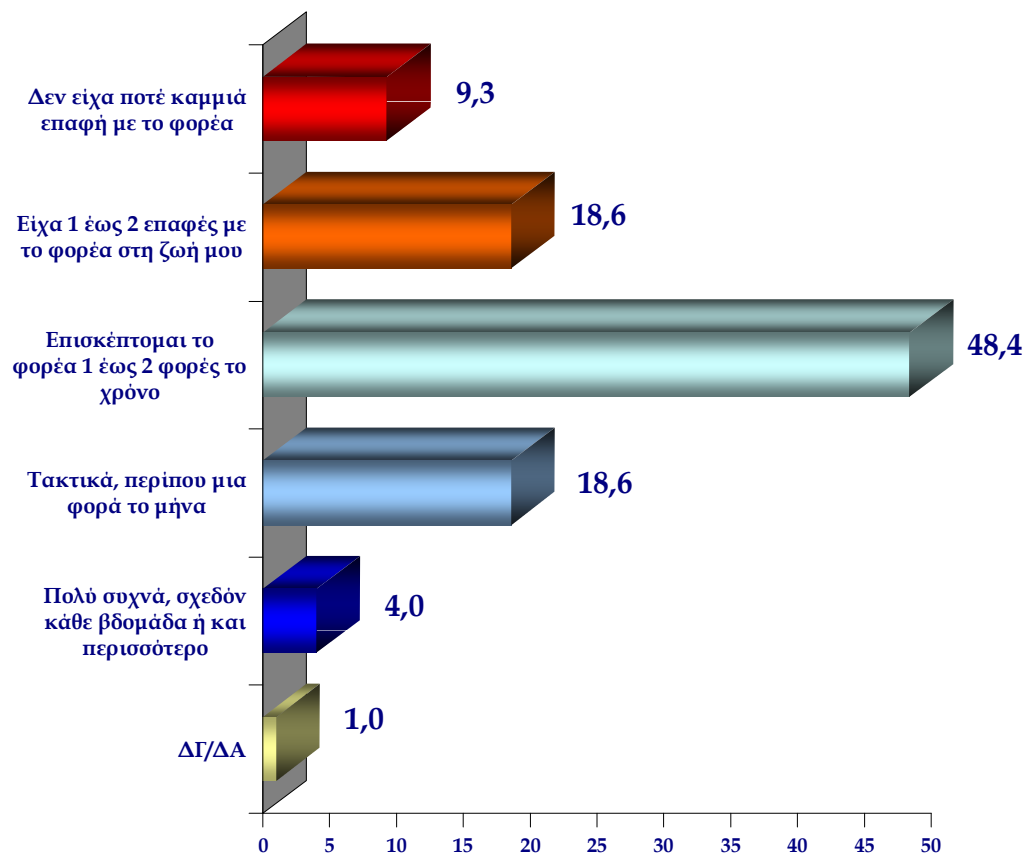


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

## ΕΦΟΡΙΑ

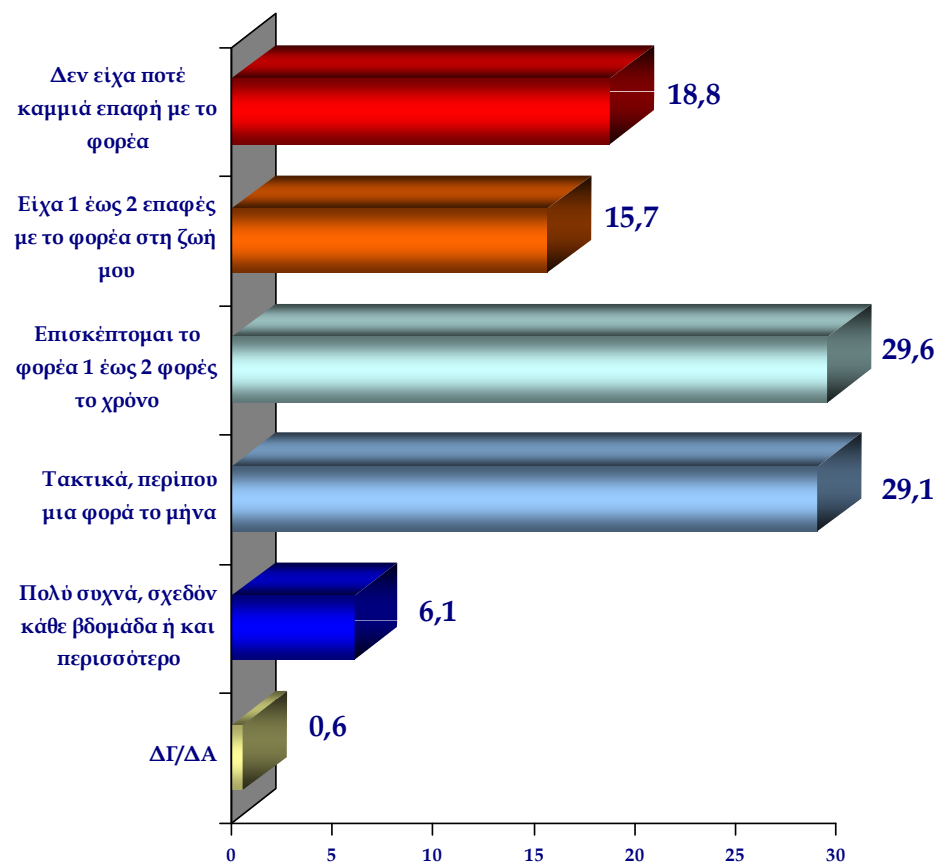


## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΩΝ

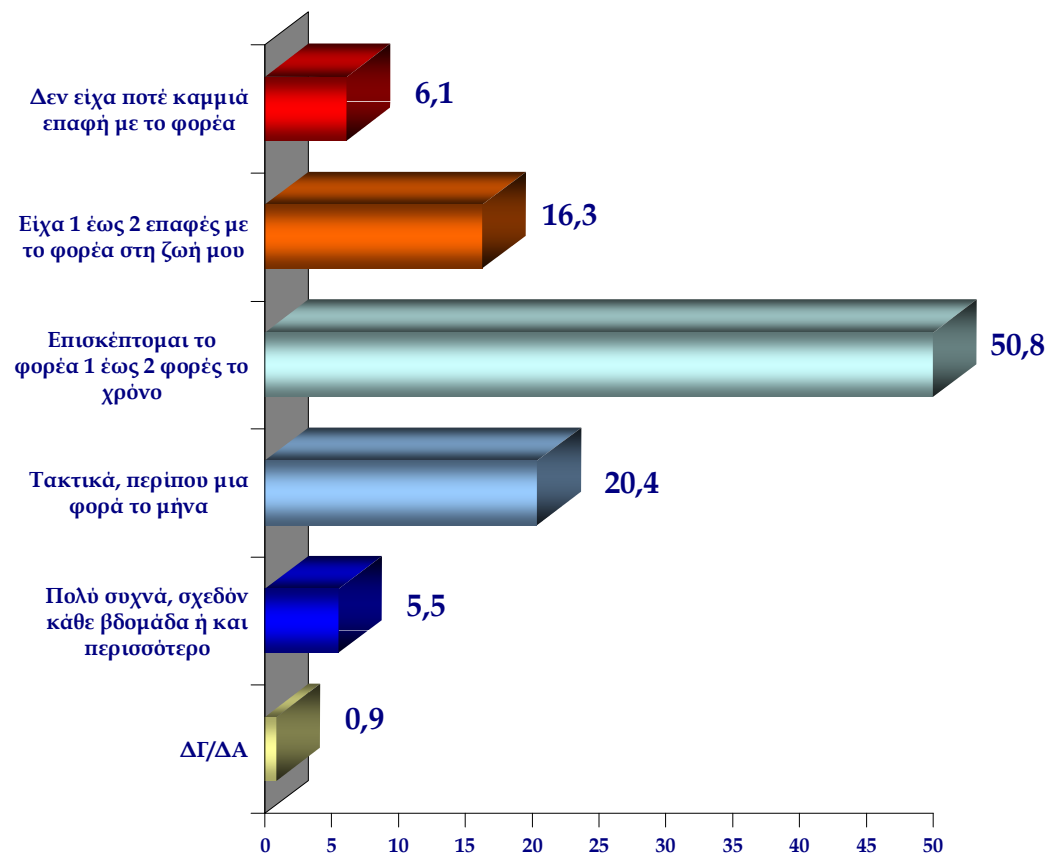


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

## ΙΚΑ

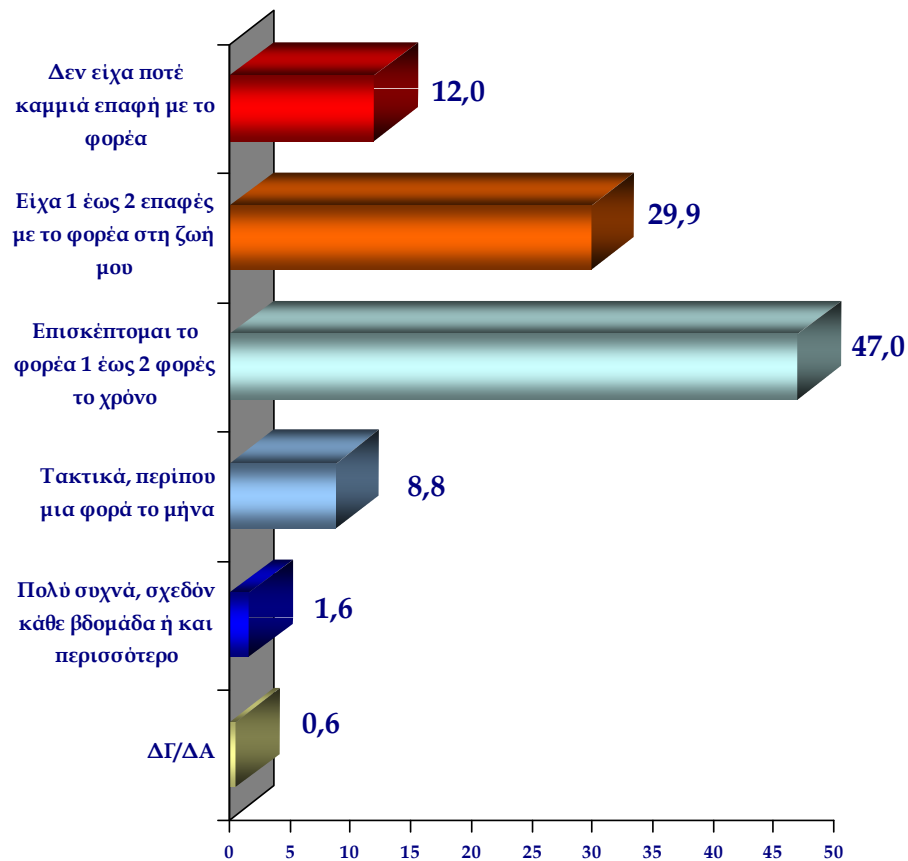


## ΚΡΑΤΙΚΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΑ ΥΓΕΙΑΣ

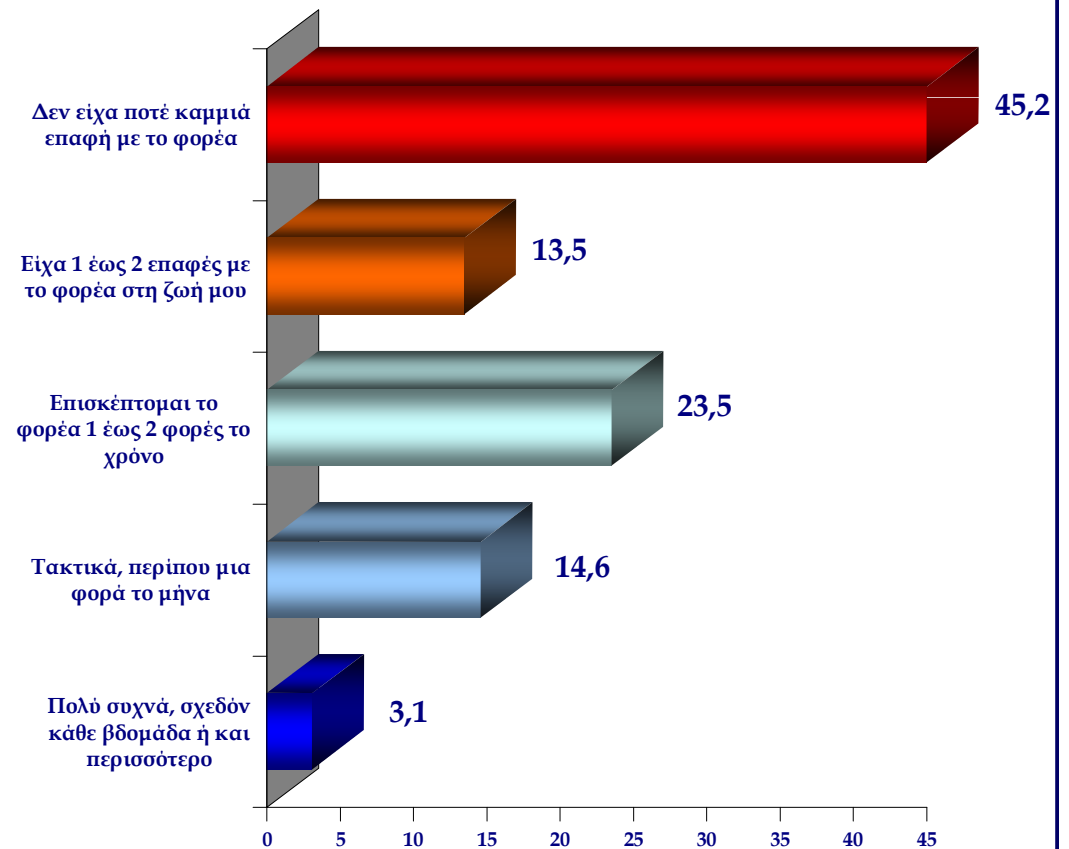


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

## ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ / ΤΜΗΜΑ ΤΡΟΧΑΙΑΣ



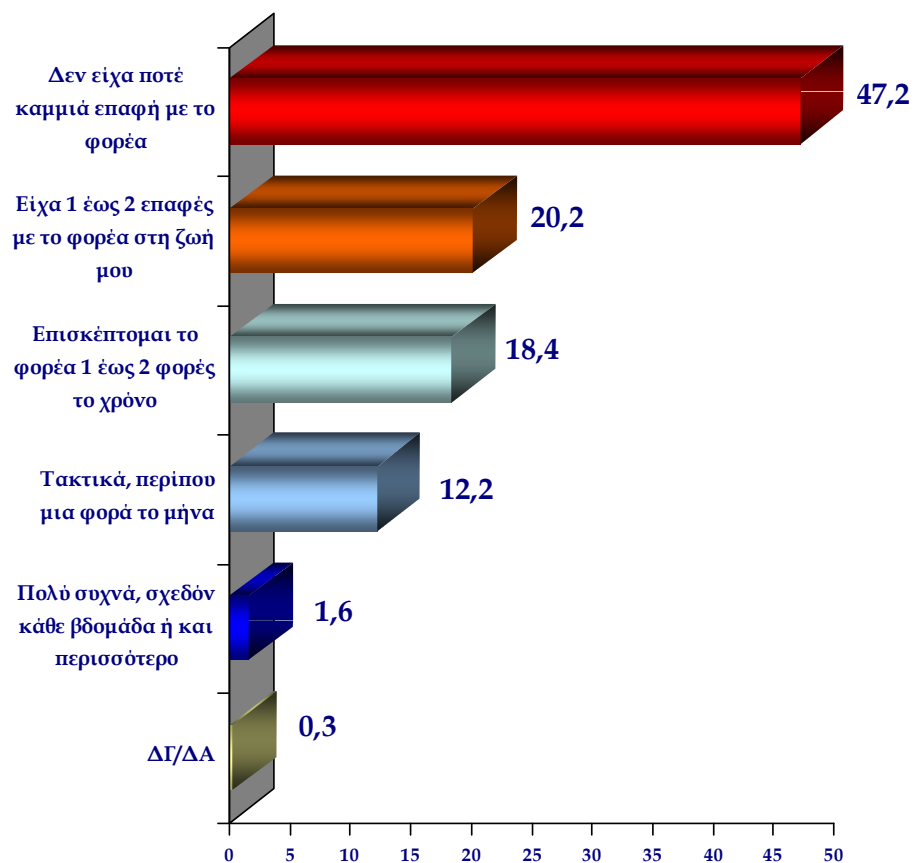
## ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ



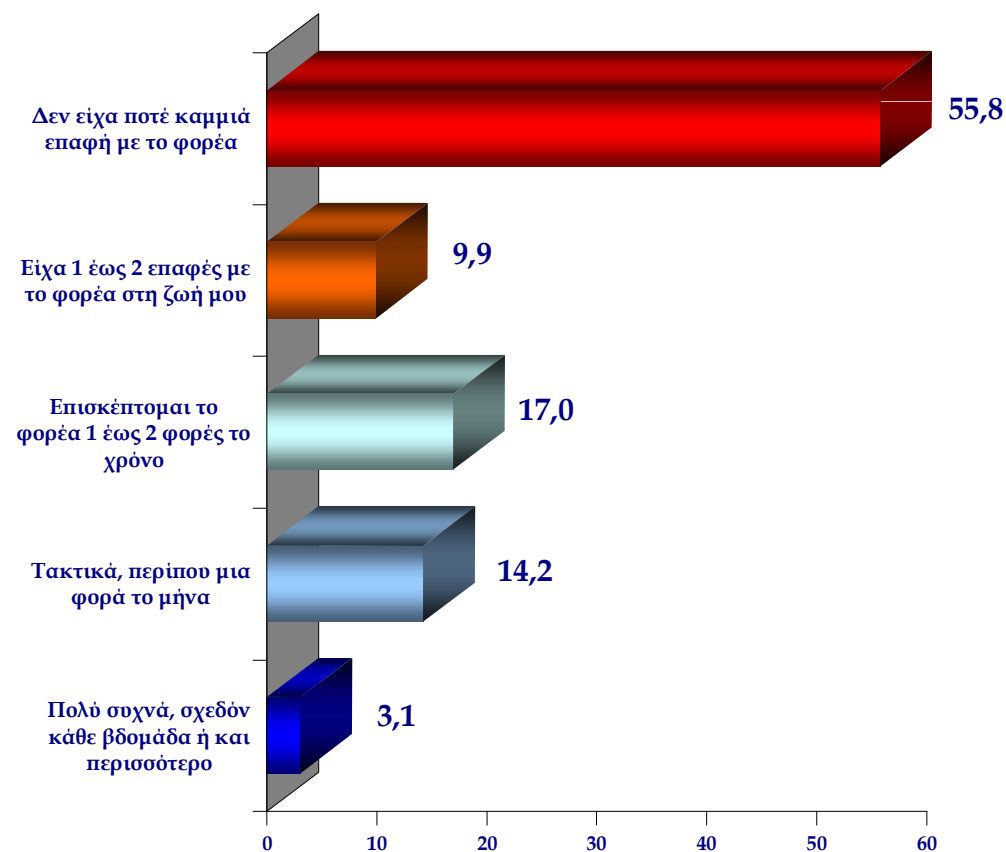


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

## ΟΑΕΔ

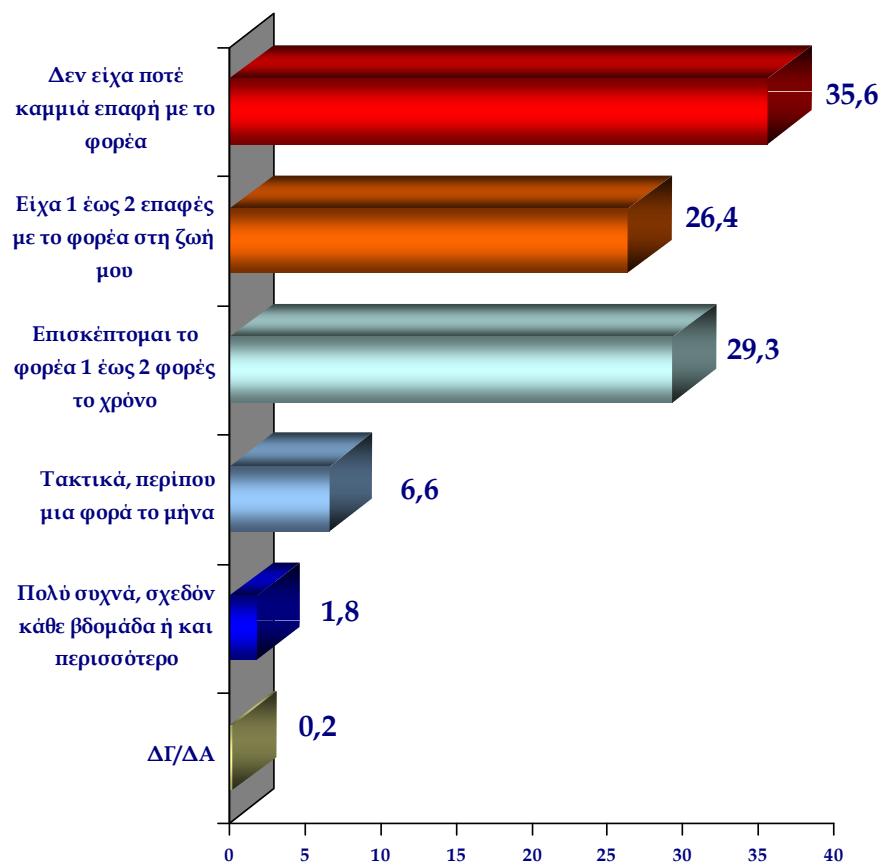


## ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ – ΤΣΑ – ΤΑΕ)

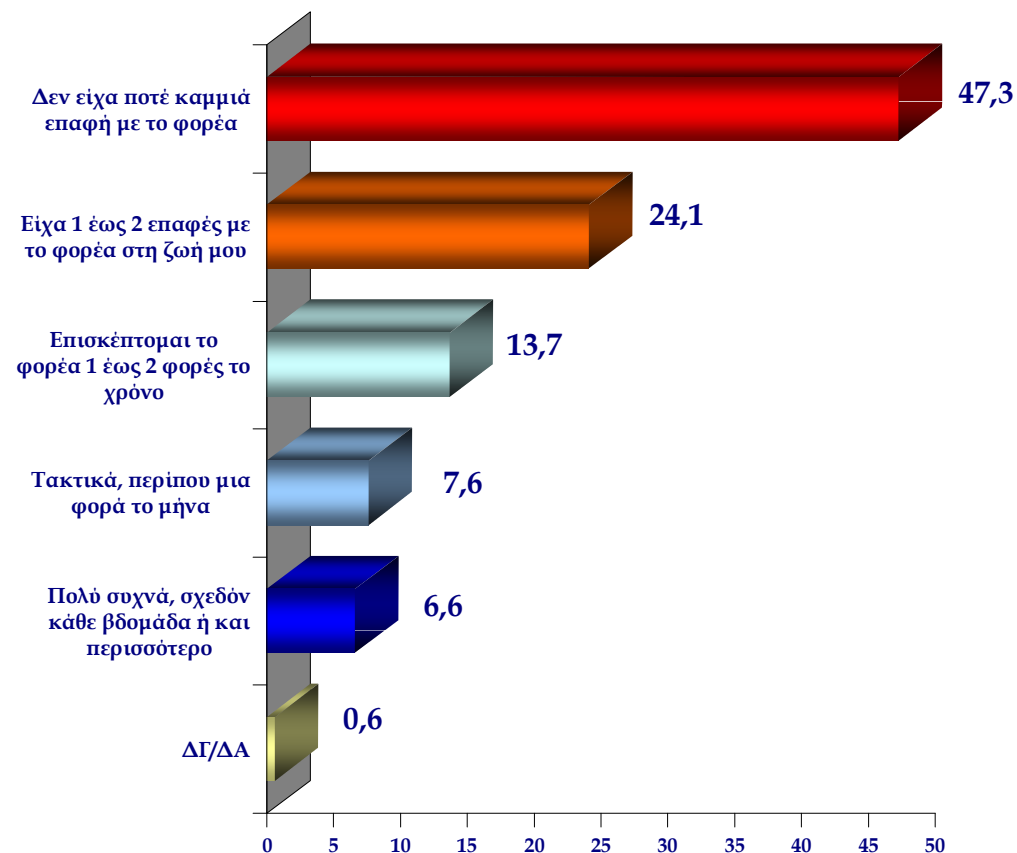


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΣ

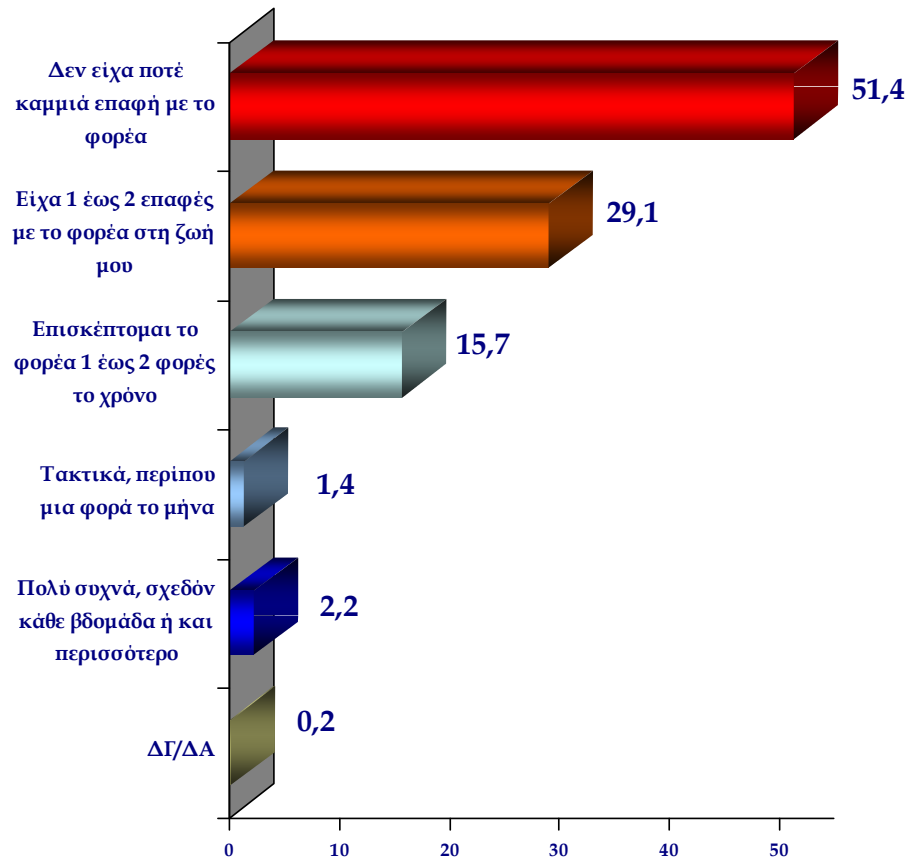


## ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΕΙ /ΤΕΙ

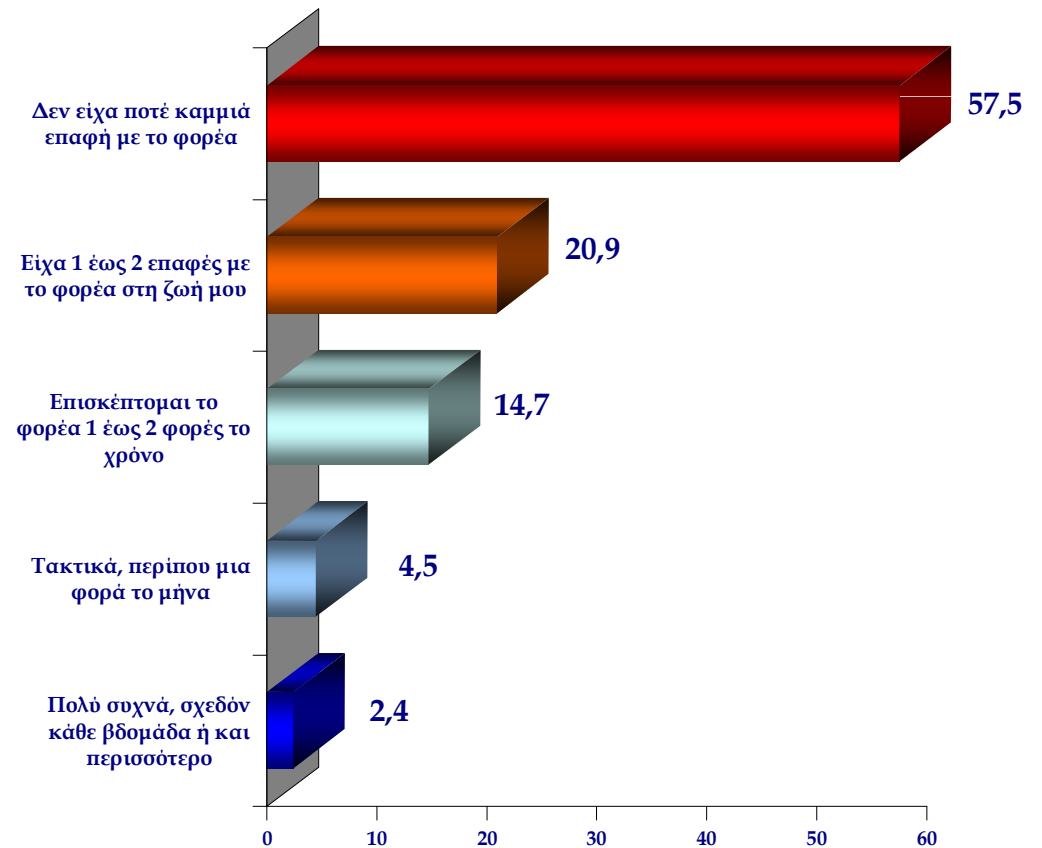


# Πείτε μας πόσο συχνά επισκέπτεστε τον καθένα από τους παρακάτω δημόσιους φορείς:

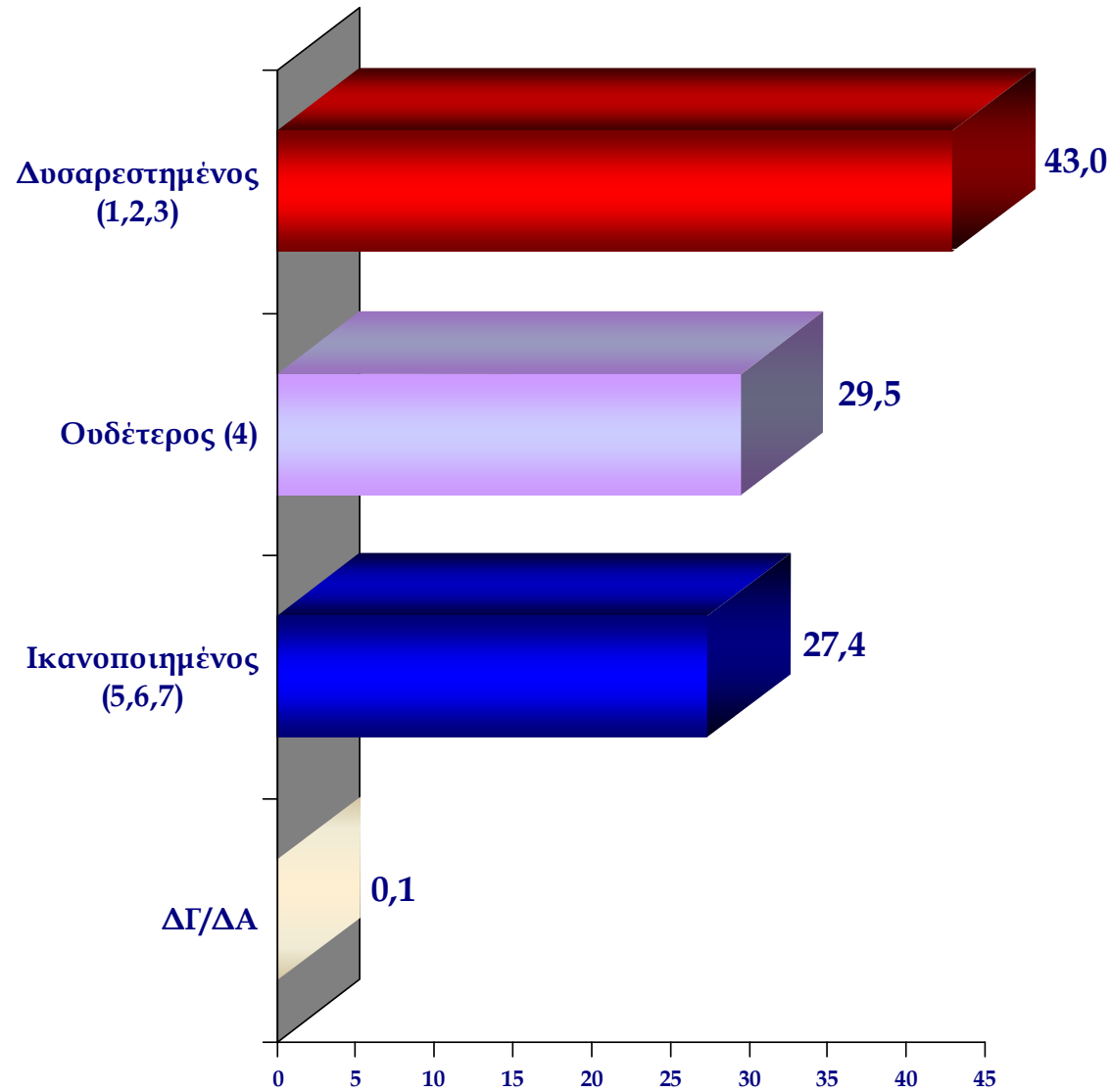
## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ



## ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ

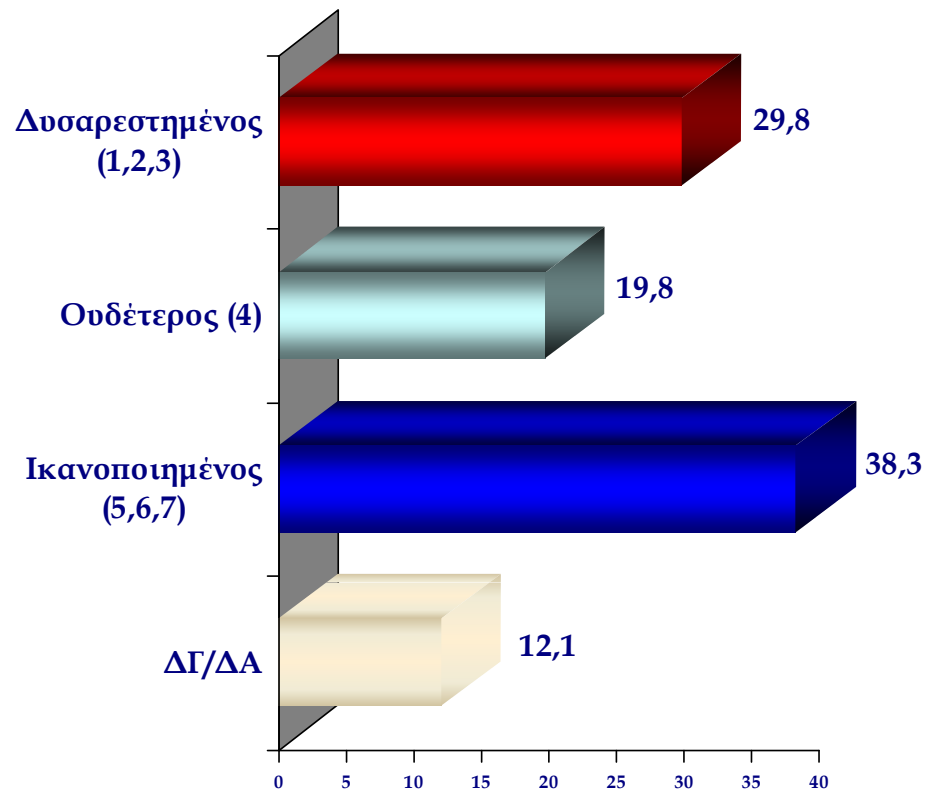


Με άριστα το 7 και χειρότερο το 1, πείτε μας παρακαλώ πόσο ικανοποιημένος είστε, σε γενικές γραμμές, από τις δημόσιες υπηρεσίες, γενικότερα

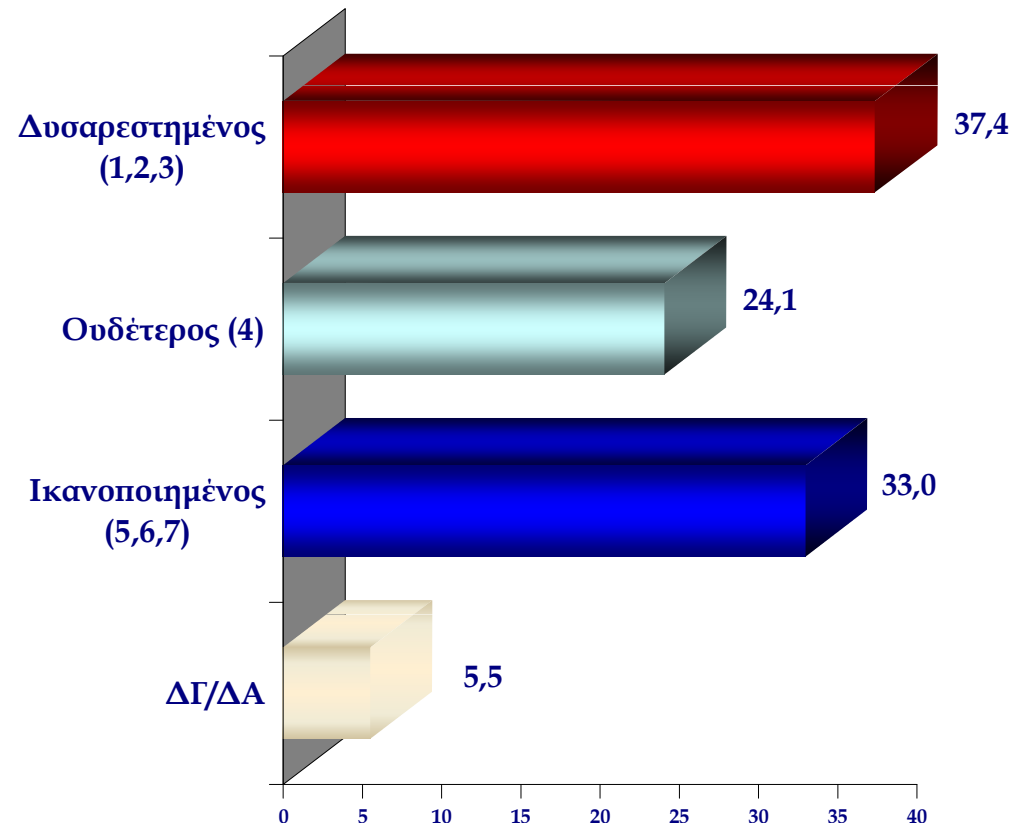


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

### ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

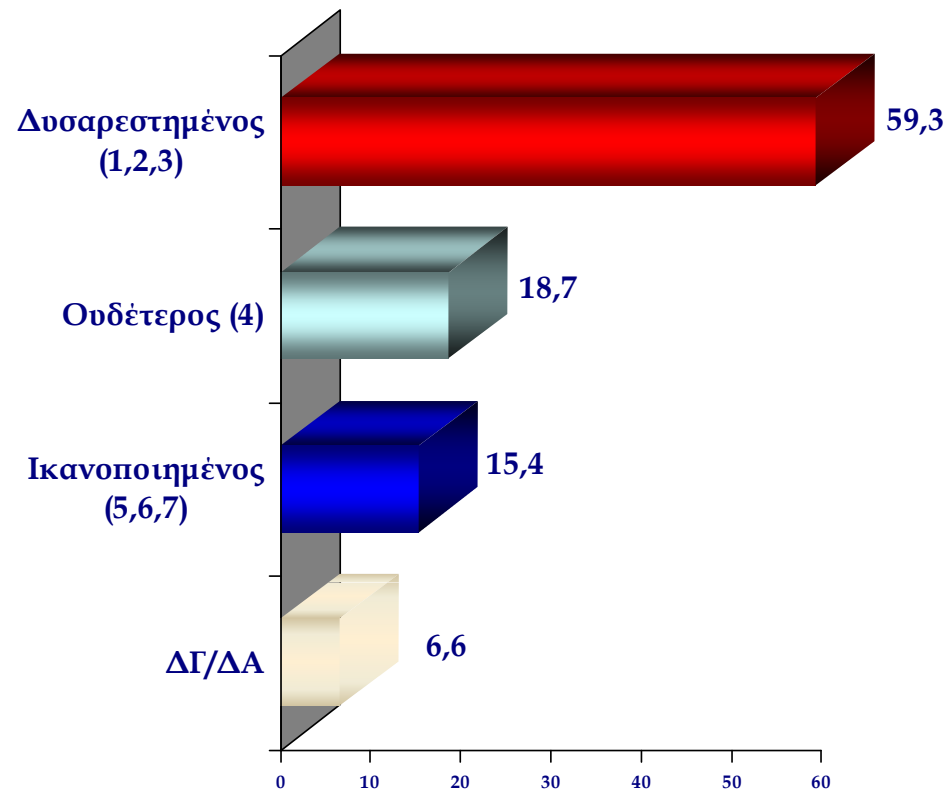


### ΚΡΑΤΙΚΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ

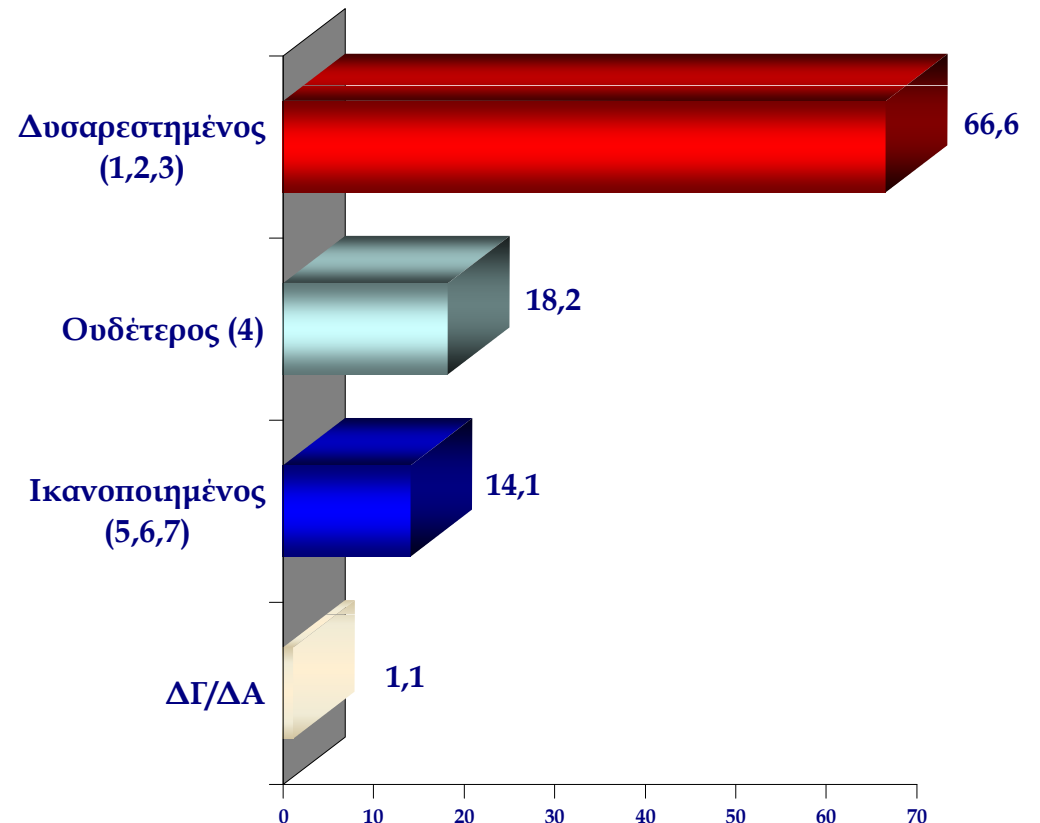


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΠΡΟΝΟΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

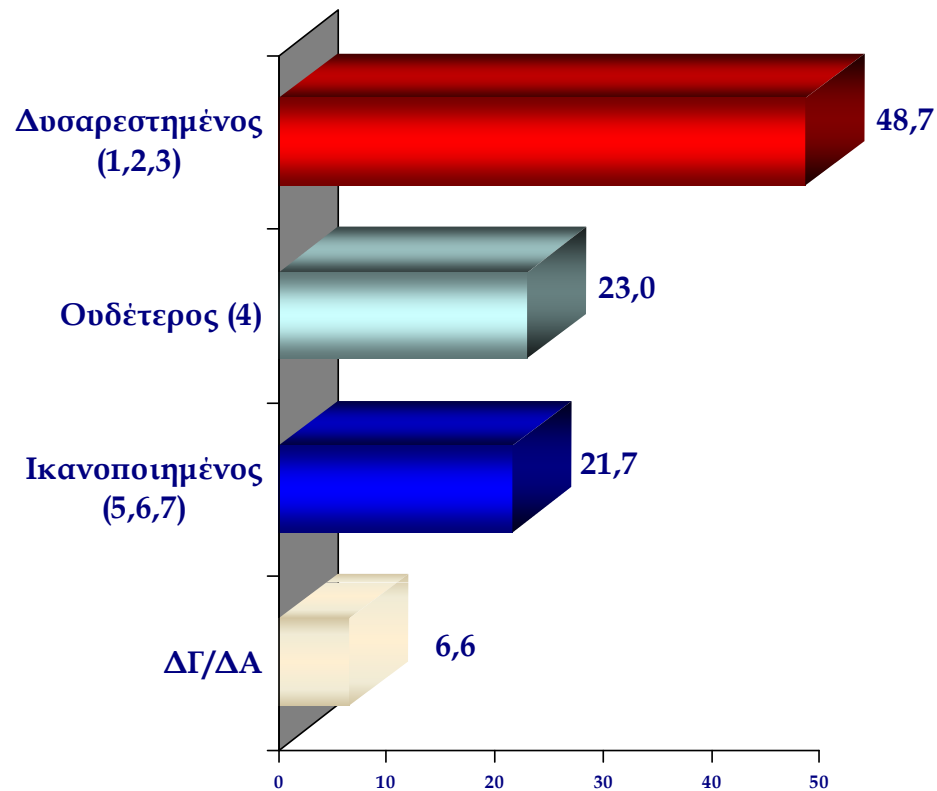


**ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ**

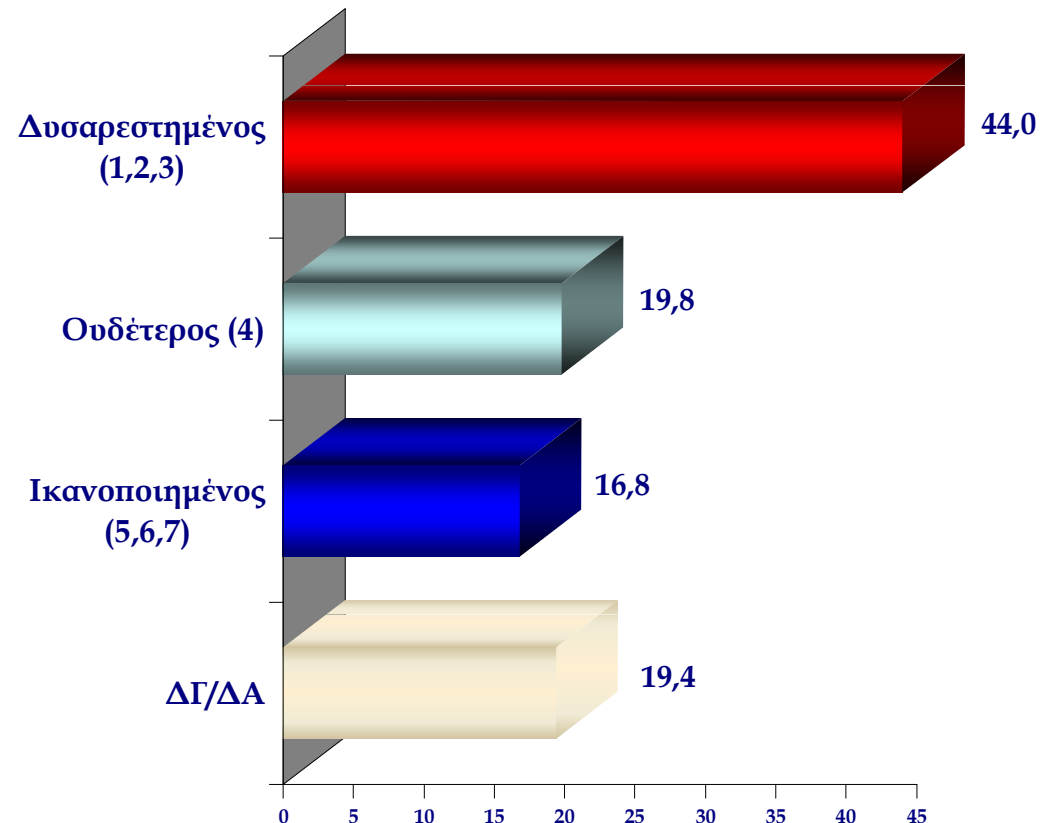


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ**



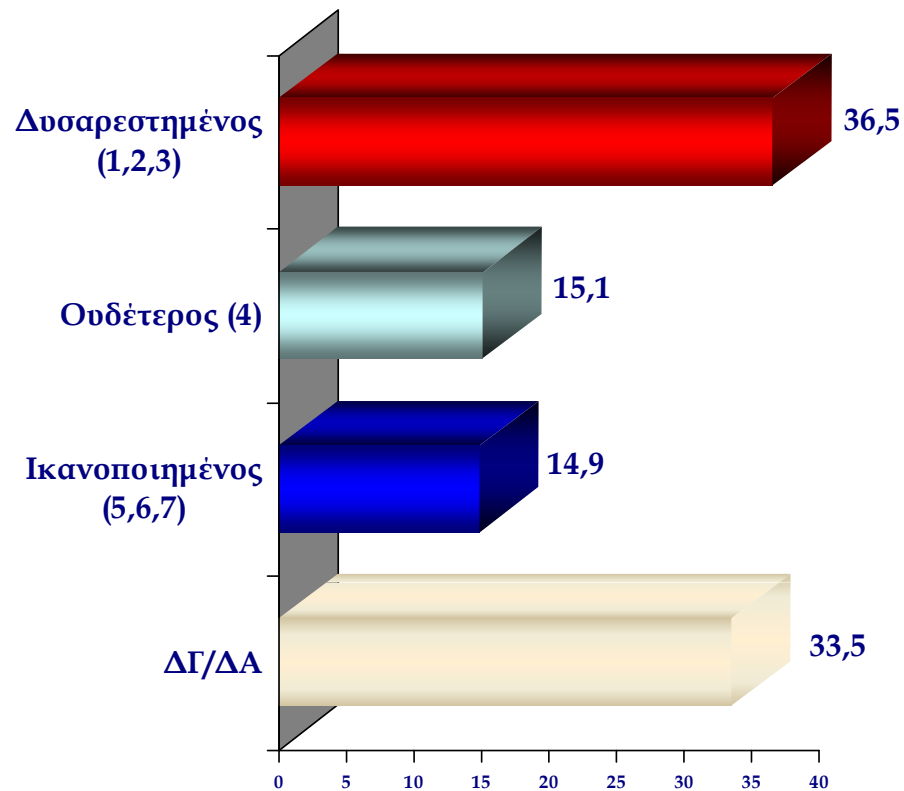
**ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**



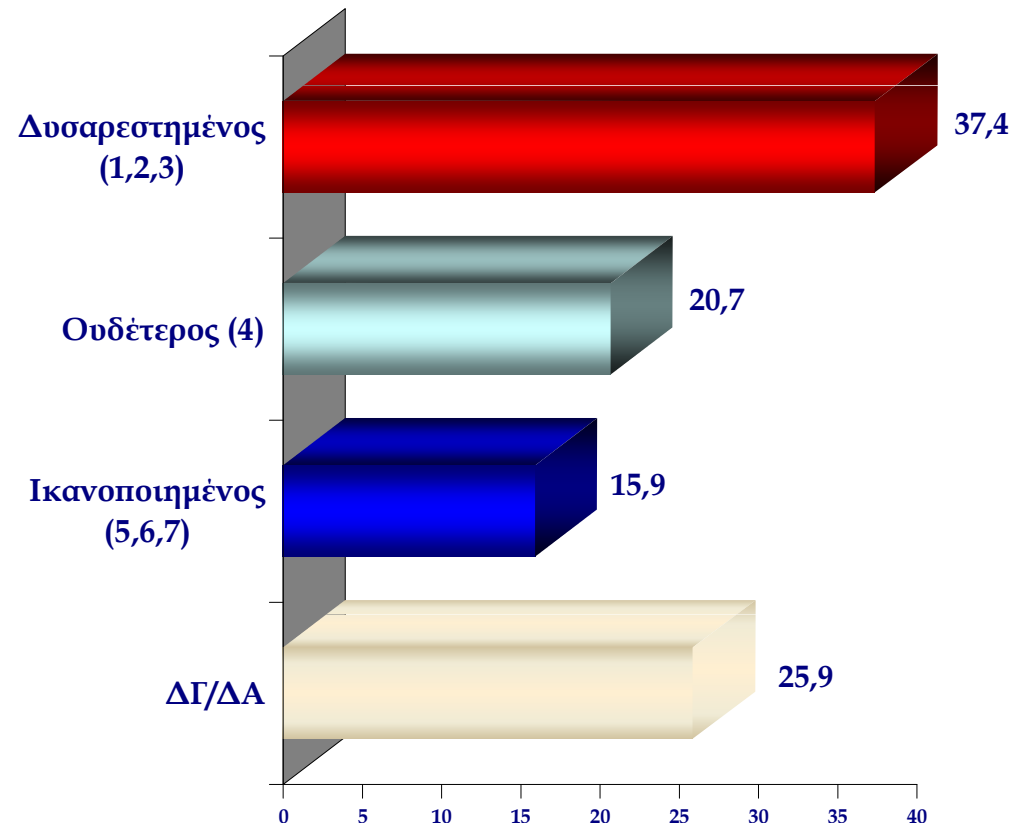


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ**

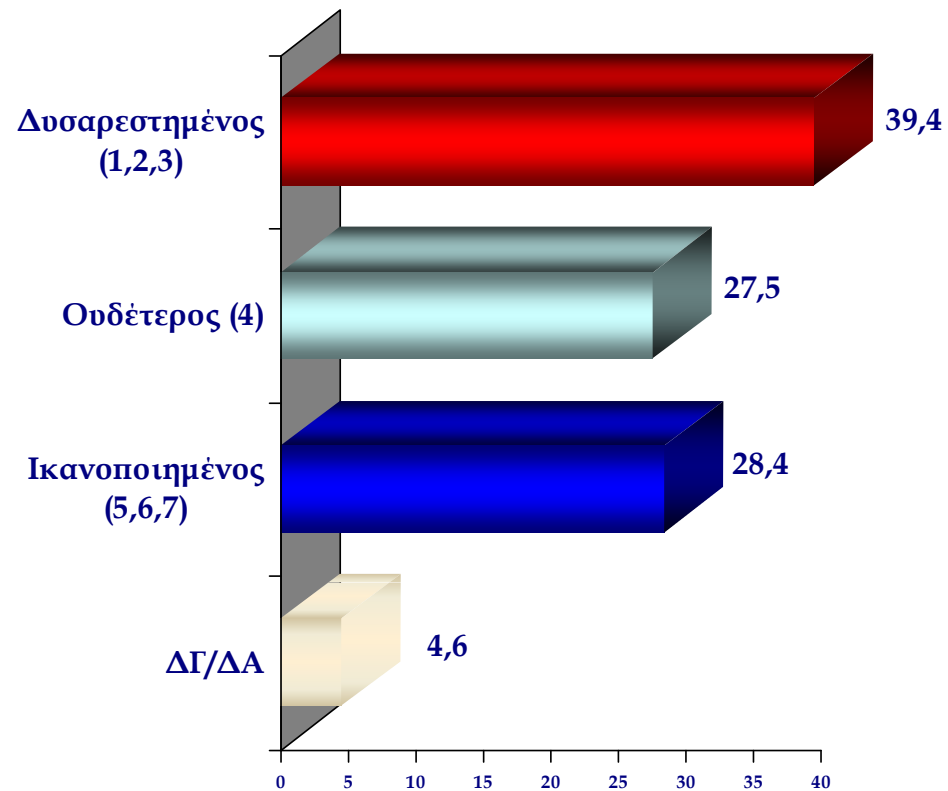


**ΝΟΜΑΡΧΙΕΣ**

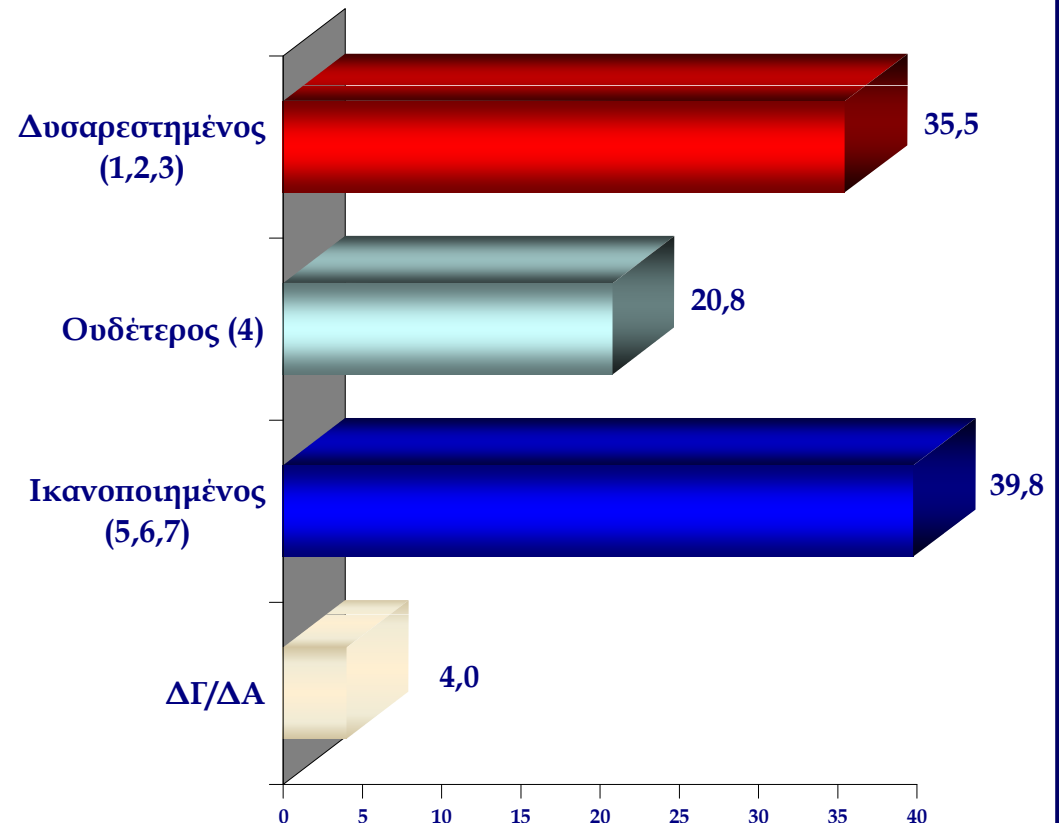


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΔΗΜΟΙ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ**

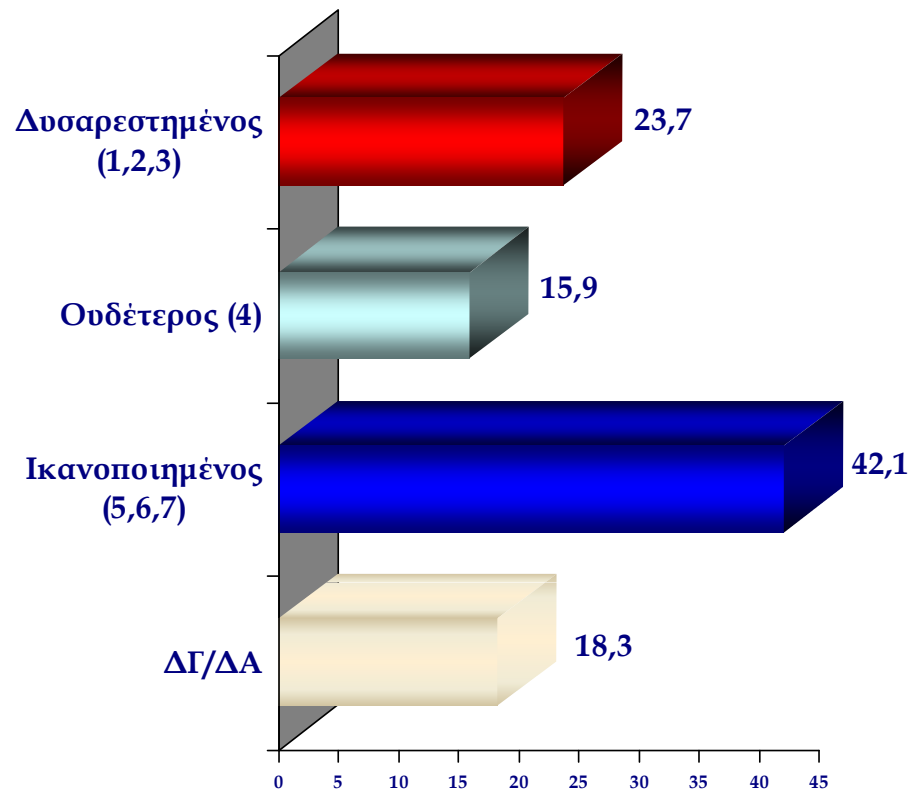


**ΑΡΧΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ  
ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ**

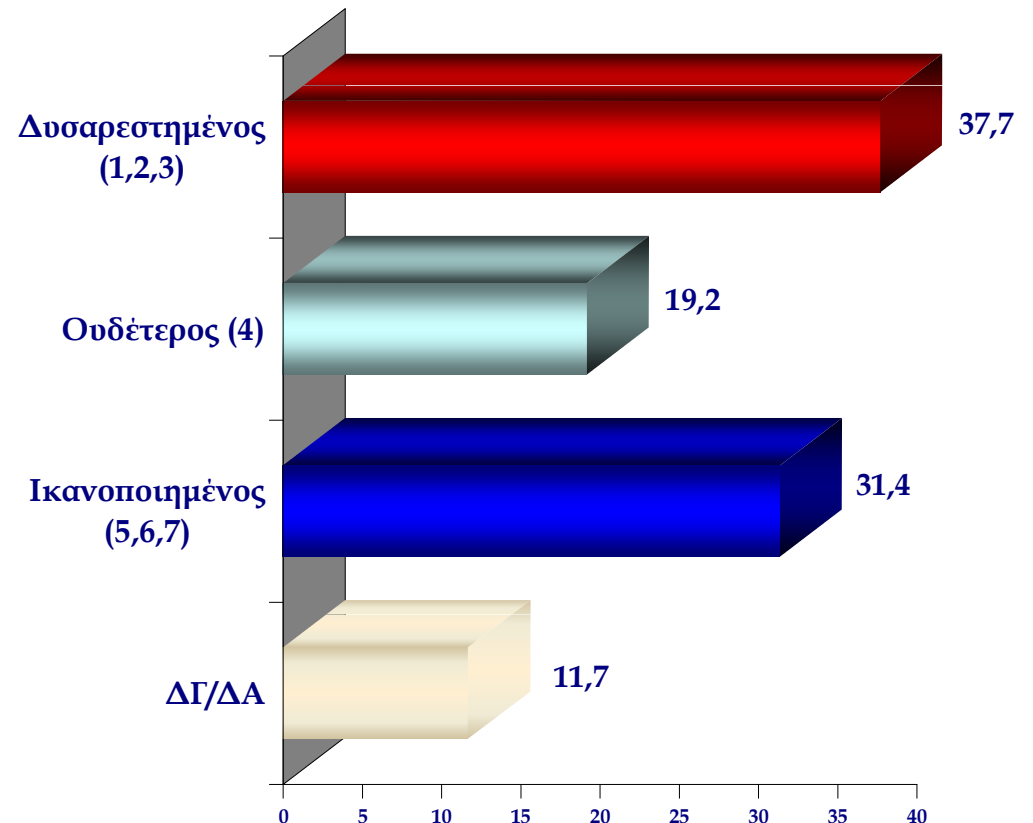


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

### ΕΘΝΙΚΗ ΑΜΥΝΑ

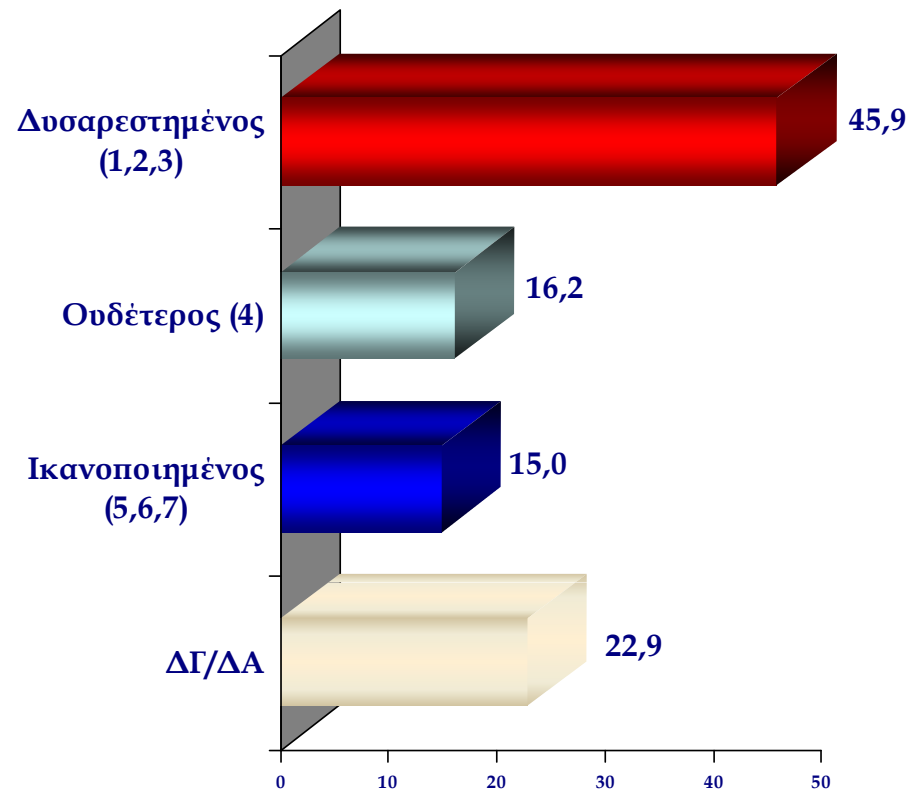


### ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ

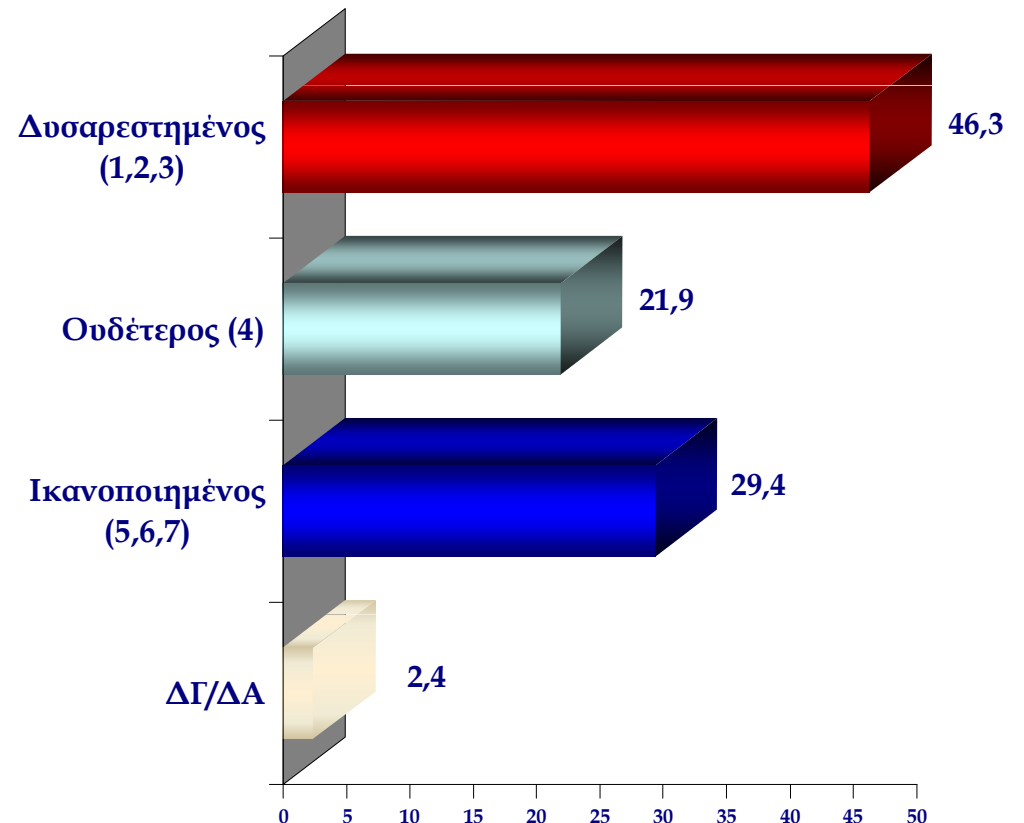


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ**

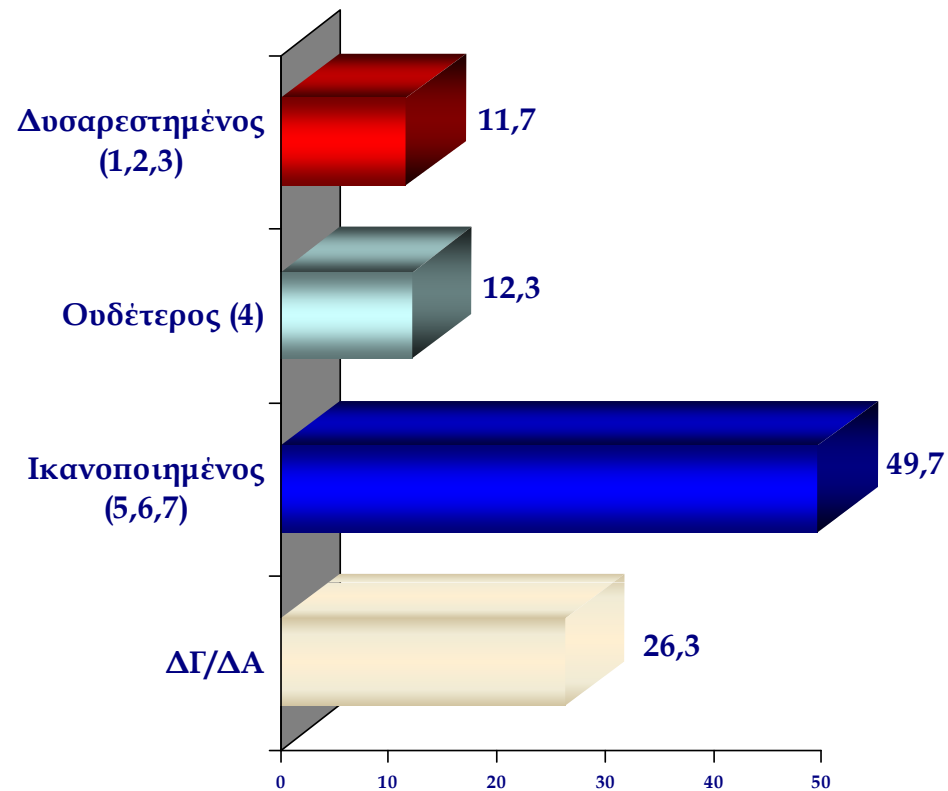


**ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ - ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ**

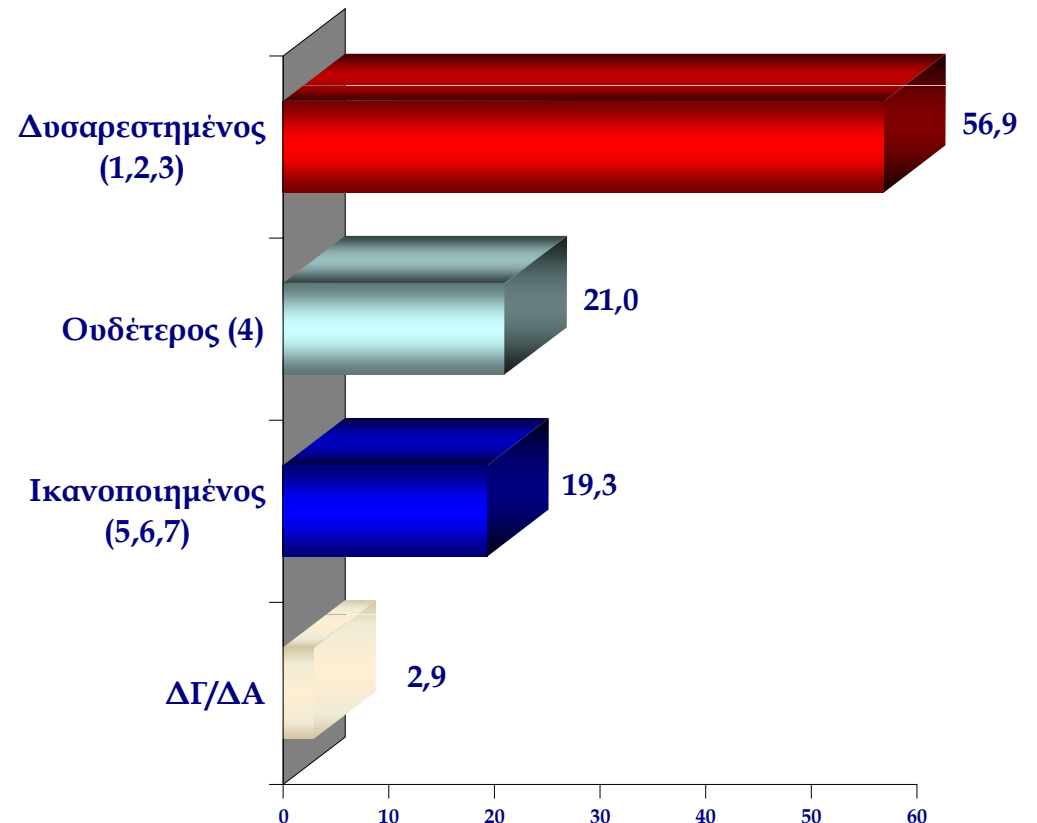


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

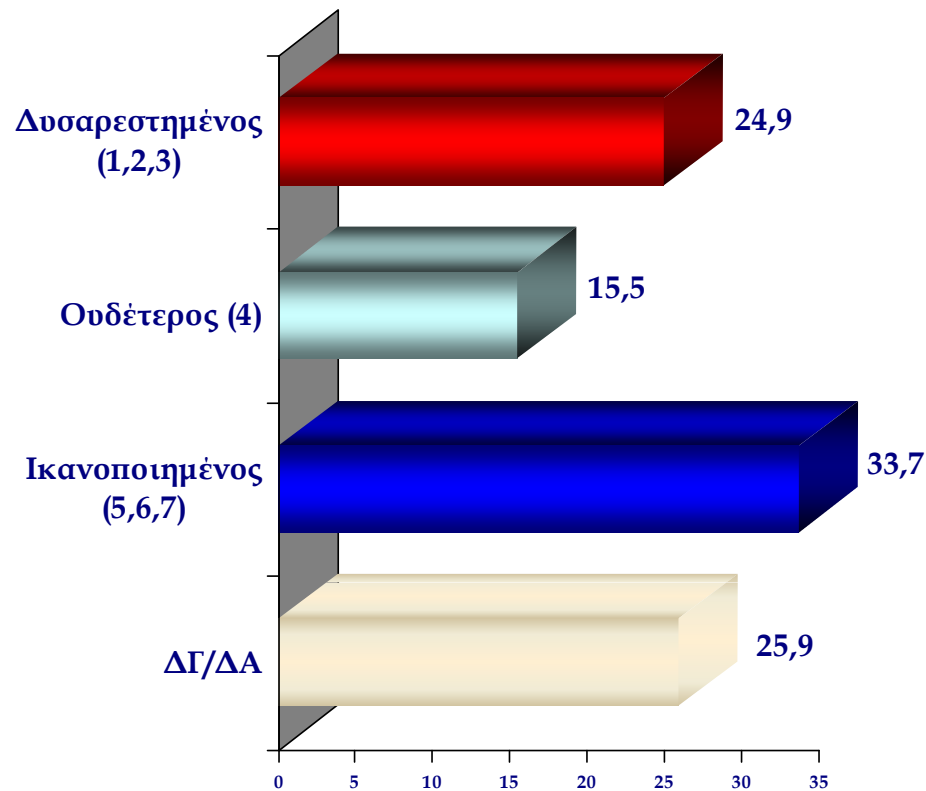


**ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΑΙΔΕΙΑ**

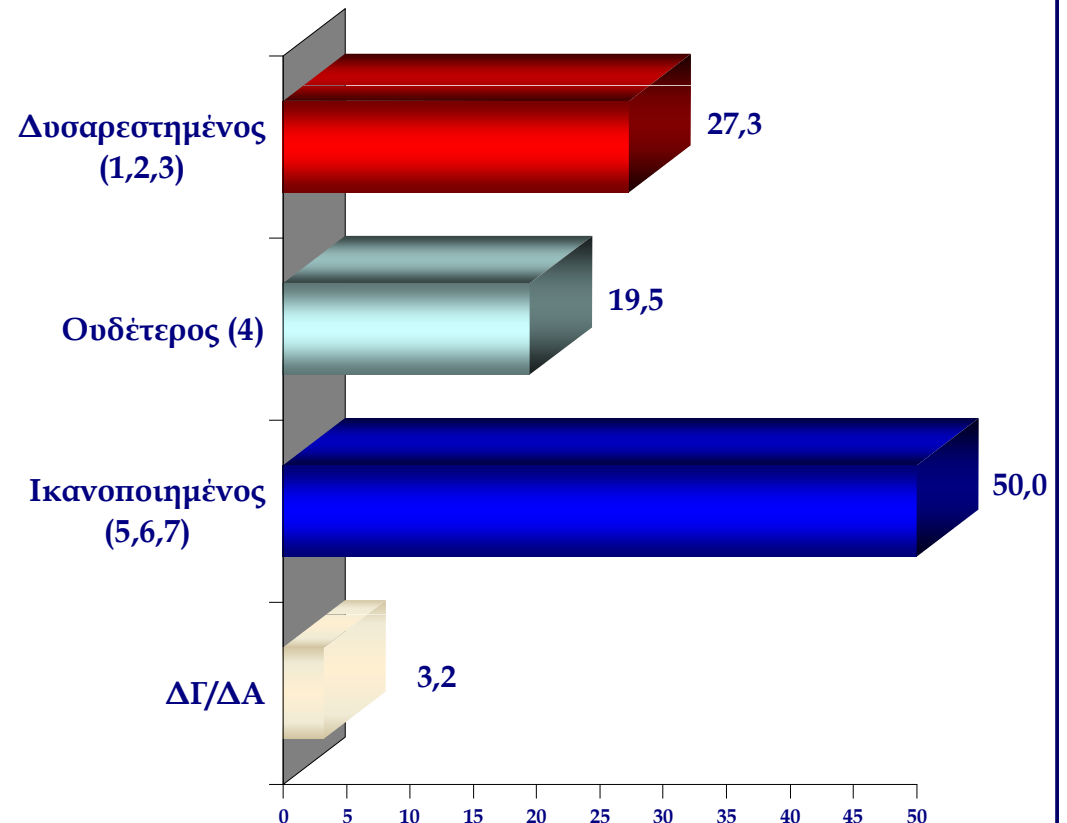


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ**

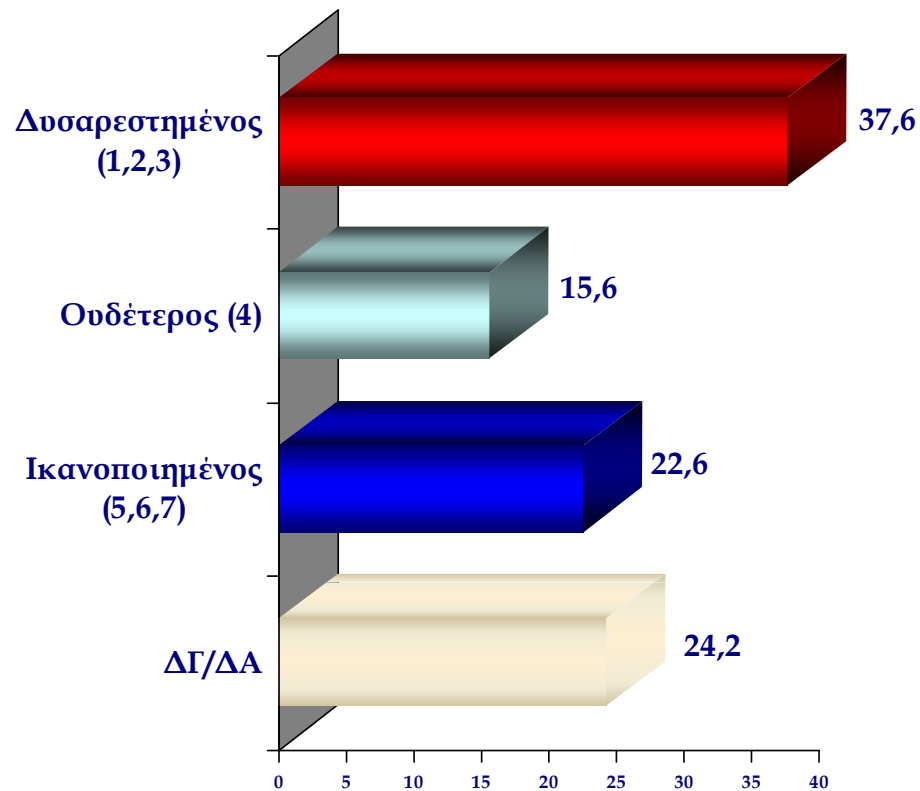


**ΚΡΑΤΙΚΑ ΜΜΕ**

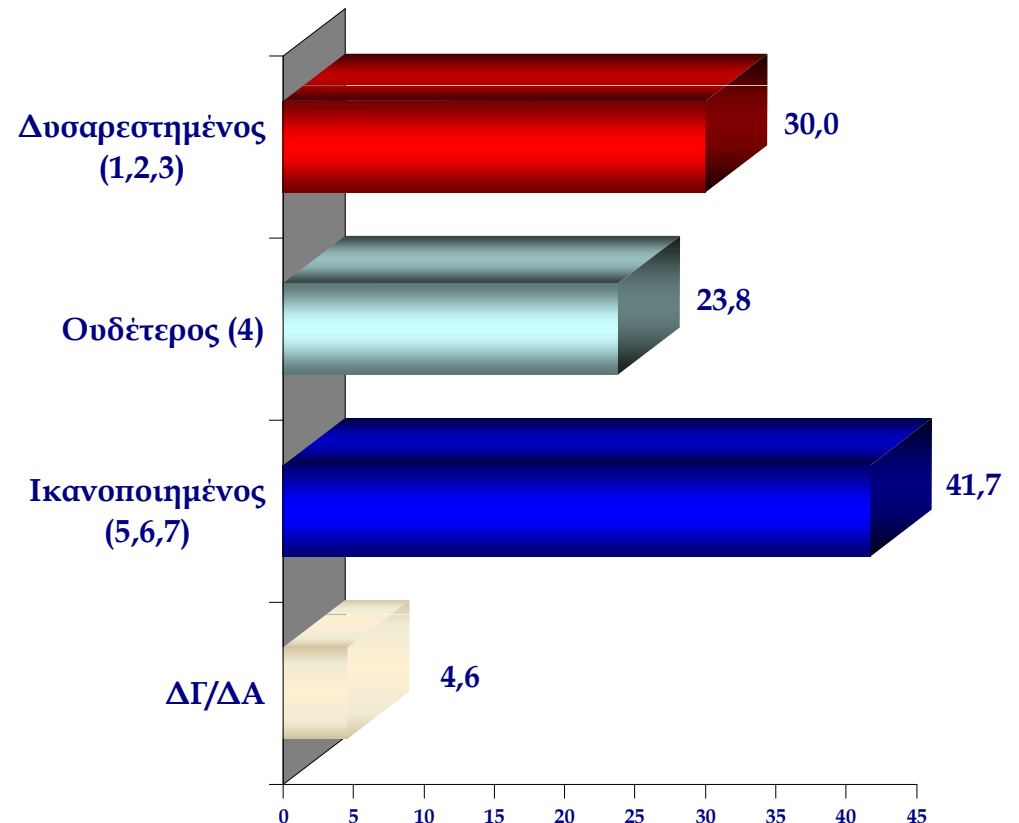


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**



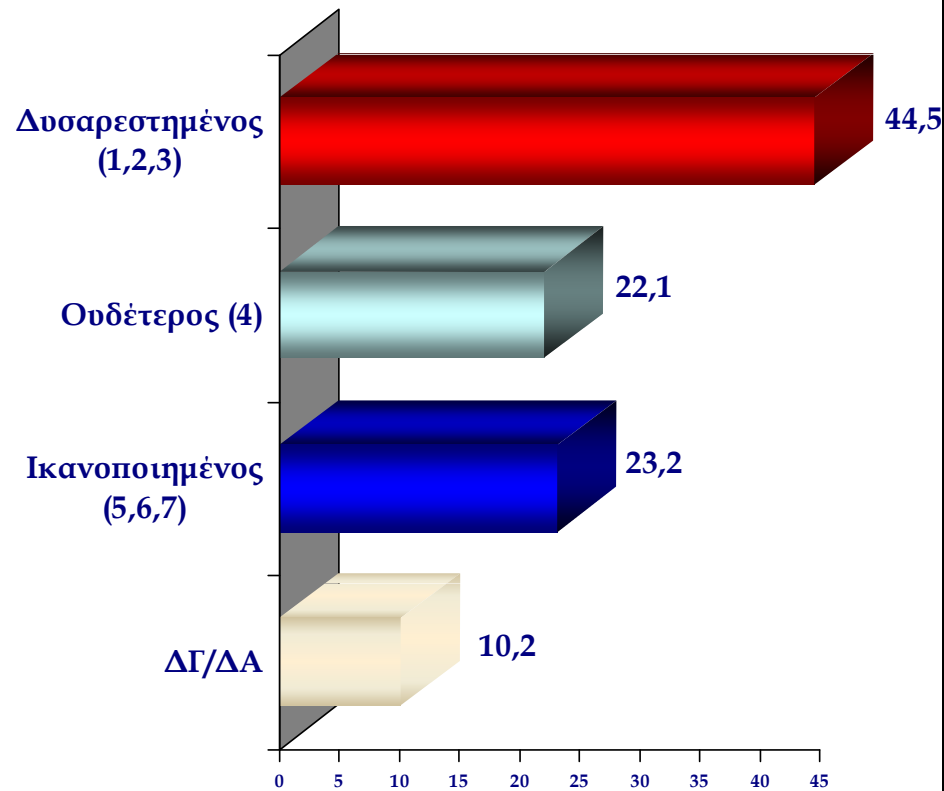
**ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ**



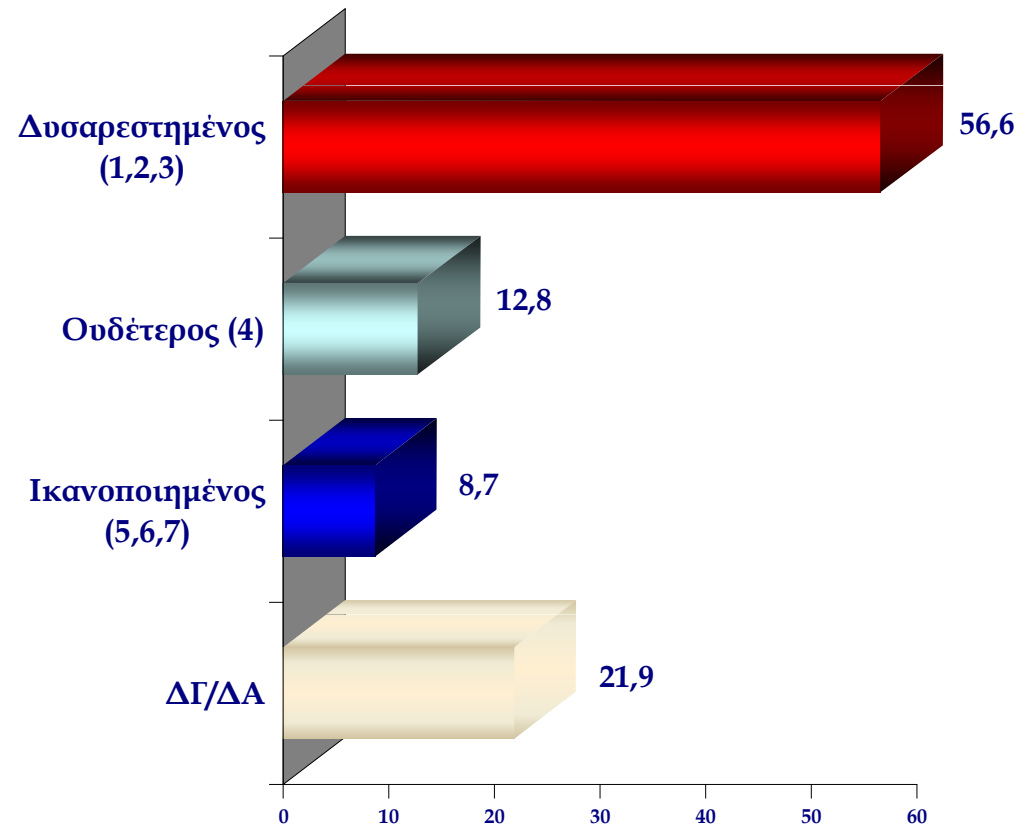


**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.  
Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος  
από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**



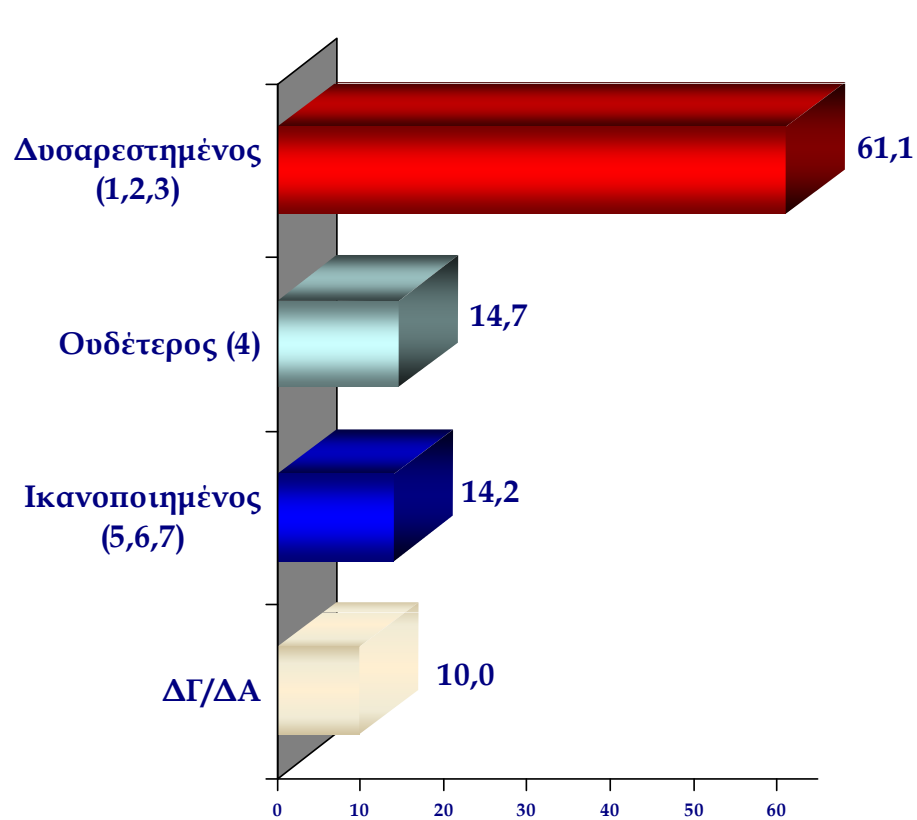
**ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ - ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ**



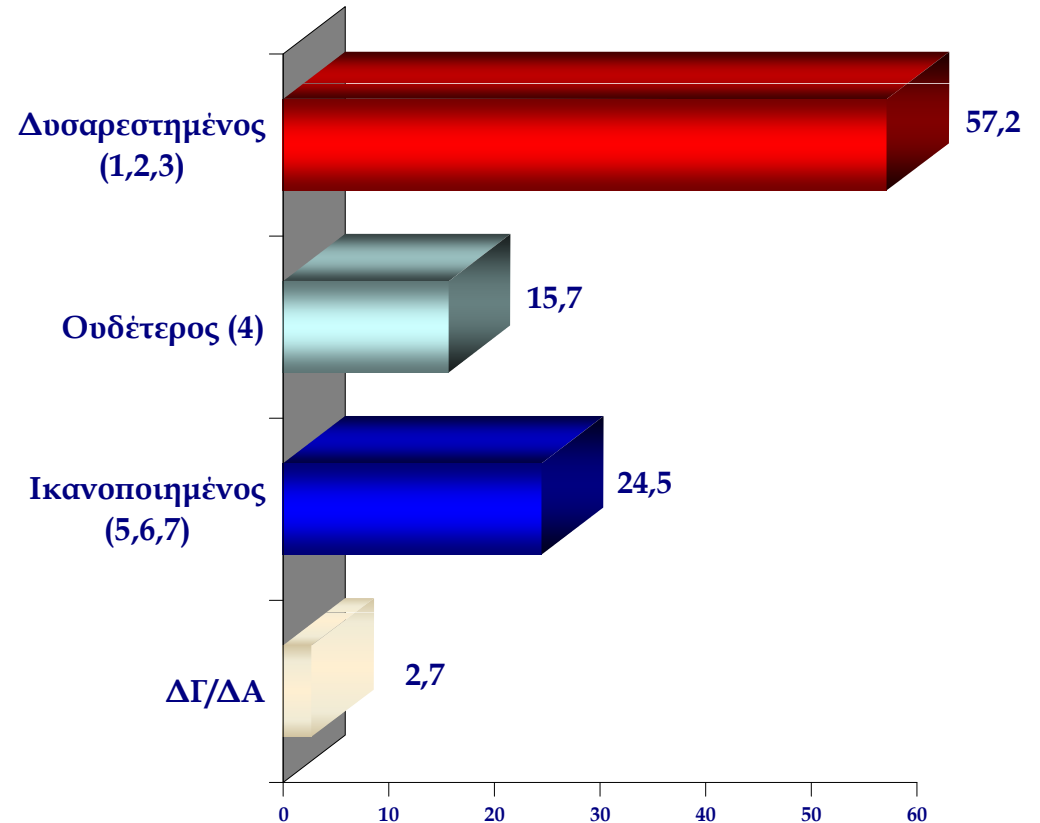
**Αξιολογήστε τη γενική εικόνα που έχετε για τους αντίστοιχους τομείς.**

**Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πείτε πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος από τις επιδόσεις του κράτους στους ακόλουθους τομείς:**

**ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

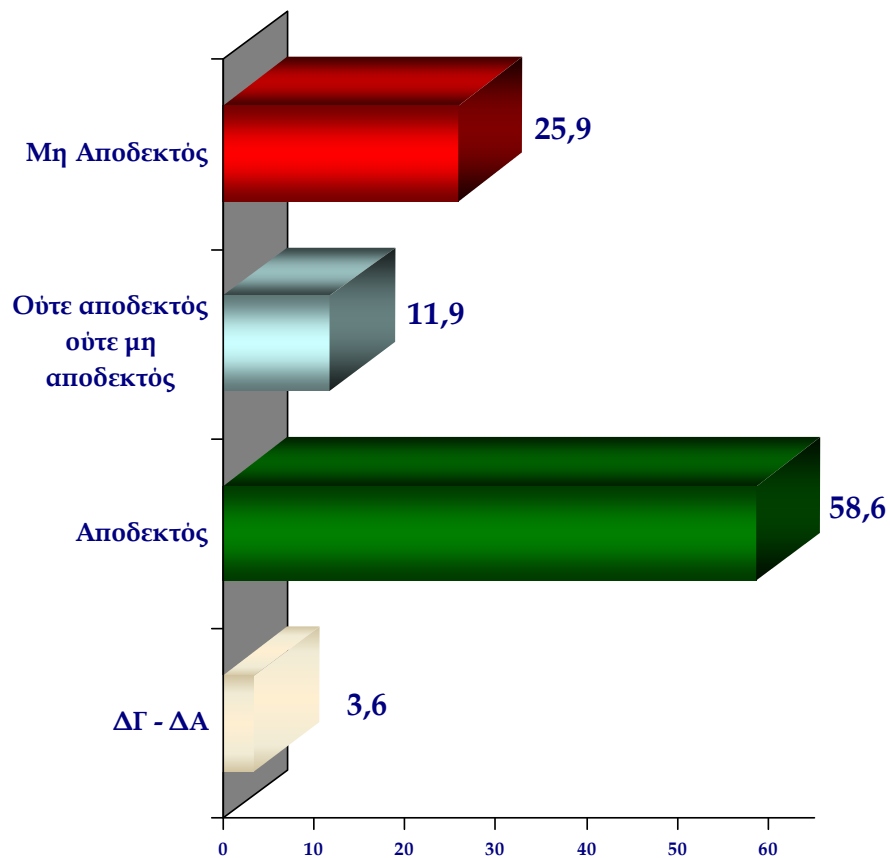


**ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΡΓΑ**

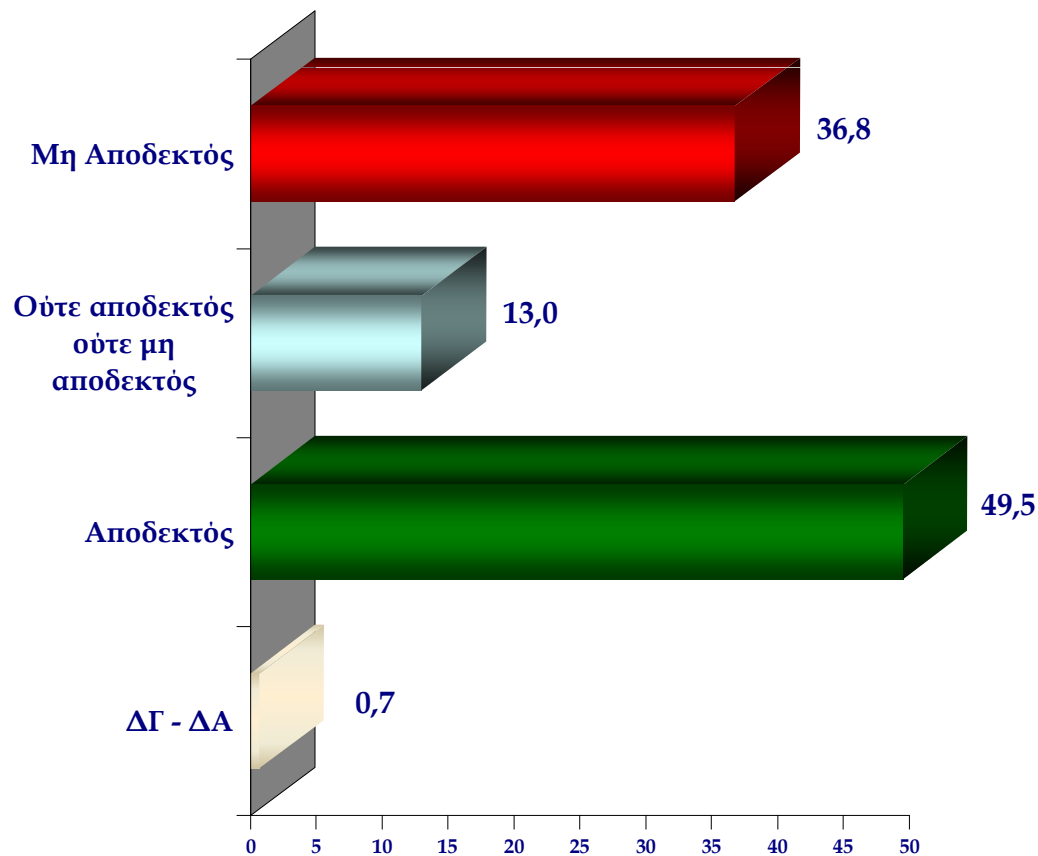


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

## Αναφορά του προβλήματος σε ανεξάρτητες αρχές

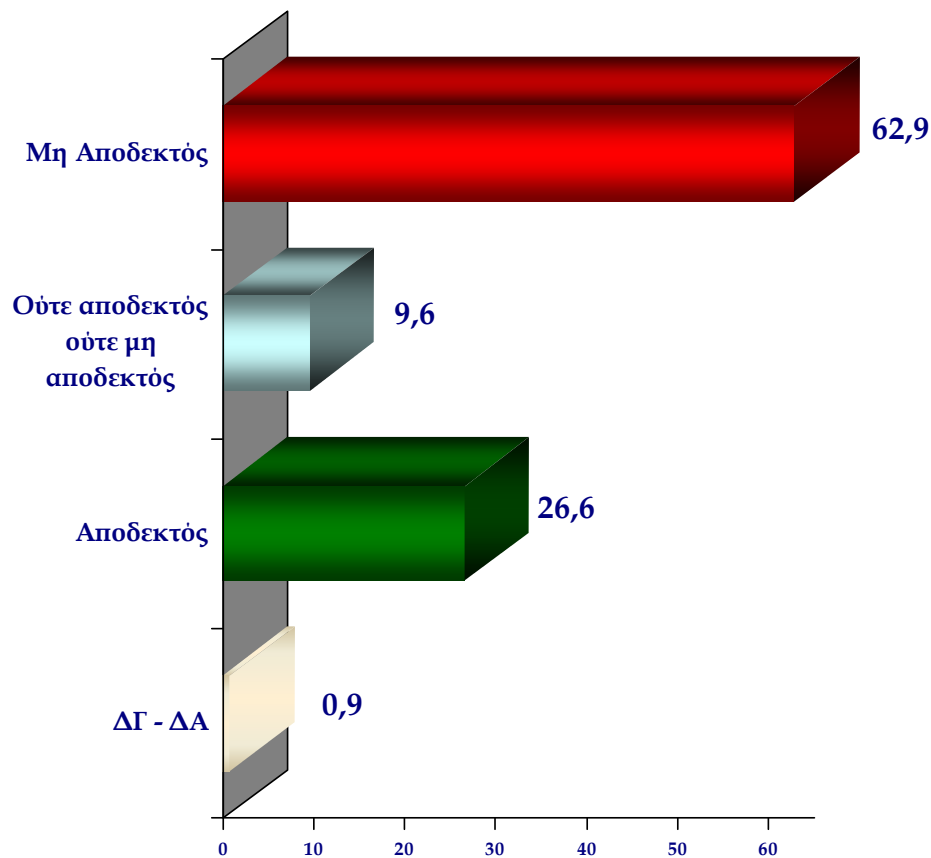


## Αναφορά ή καταγγελία του αρμοδίου υπαλλήλου στους ανωτέρους του

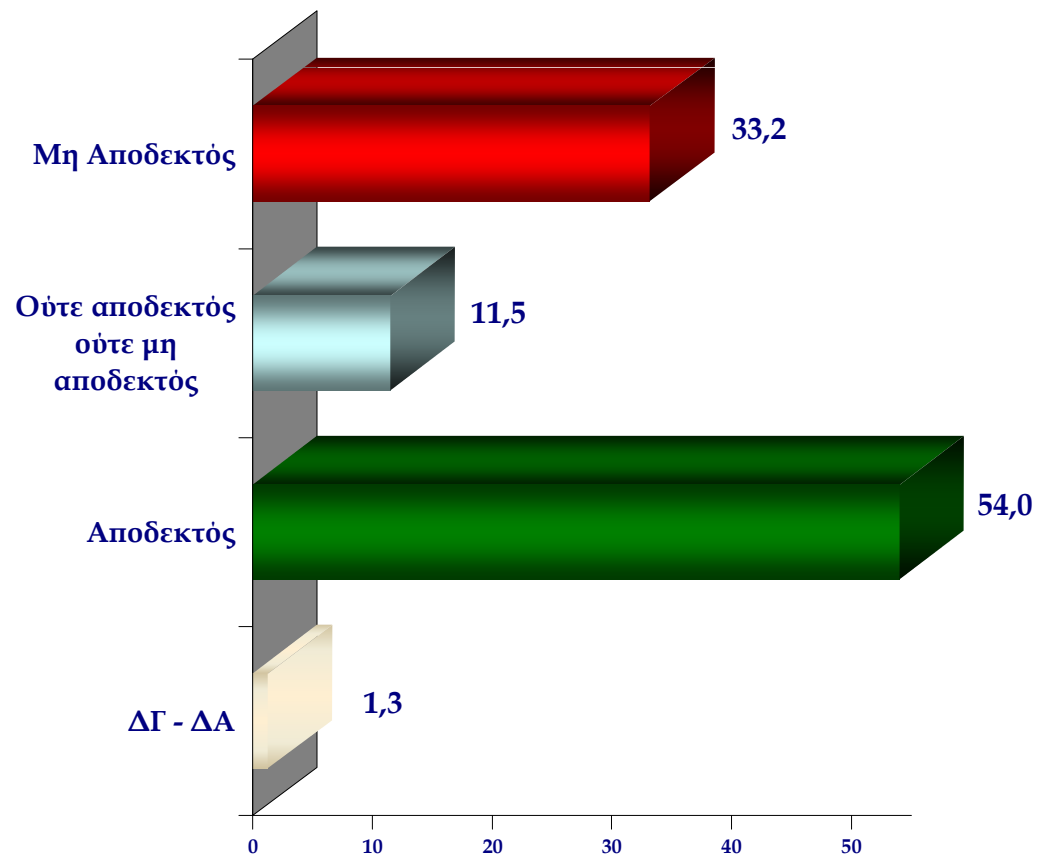


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

## Καταγγελία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

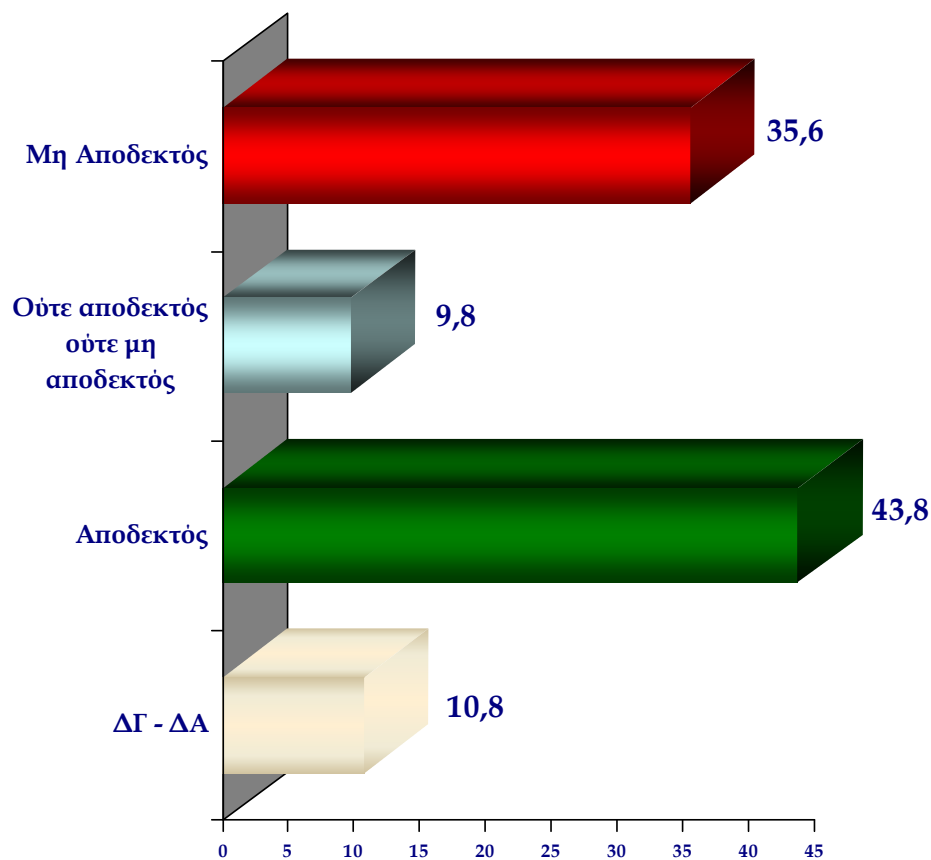


## Προσφυγή στη Δικαιοσύνη

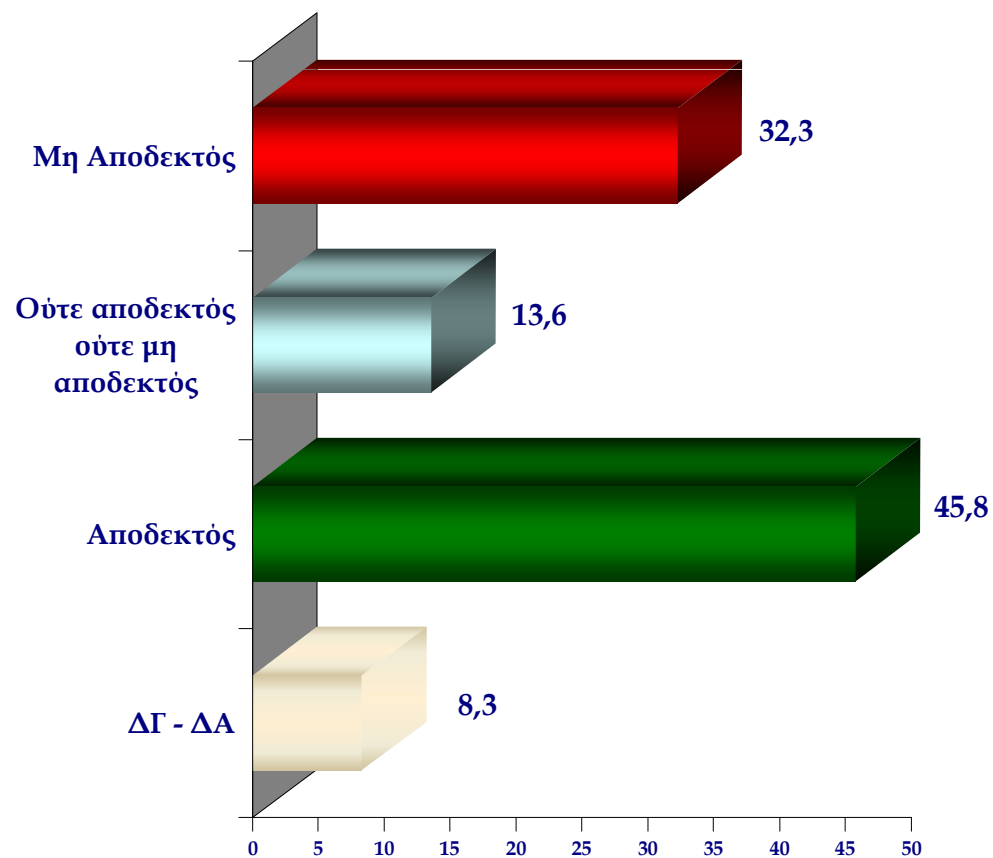


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

Αναφορά - καταγγελία στο 1564

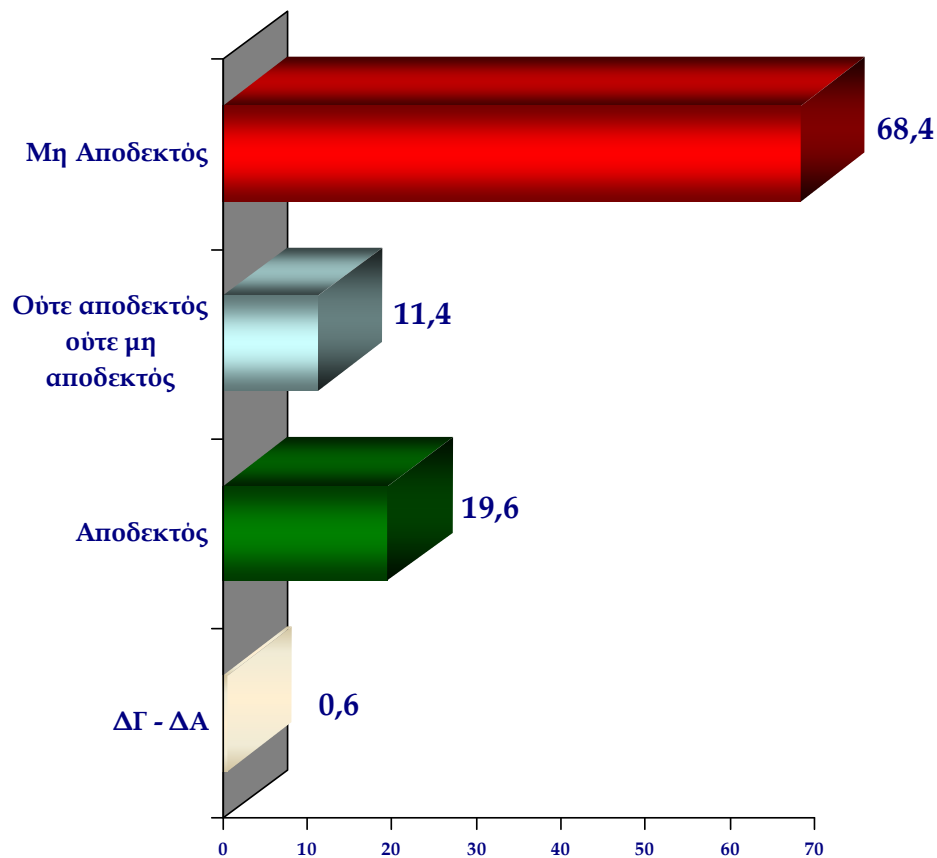


Αναφορά - καταγγελία στα ΚΕΠ

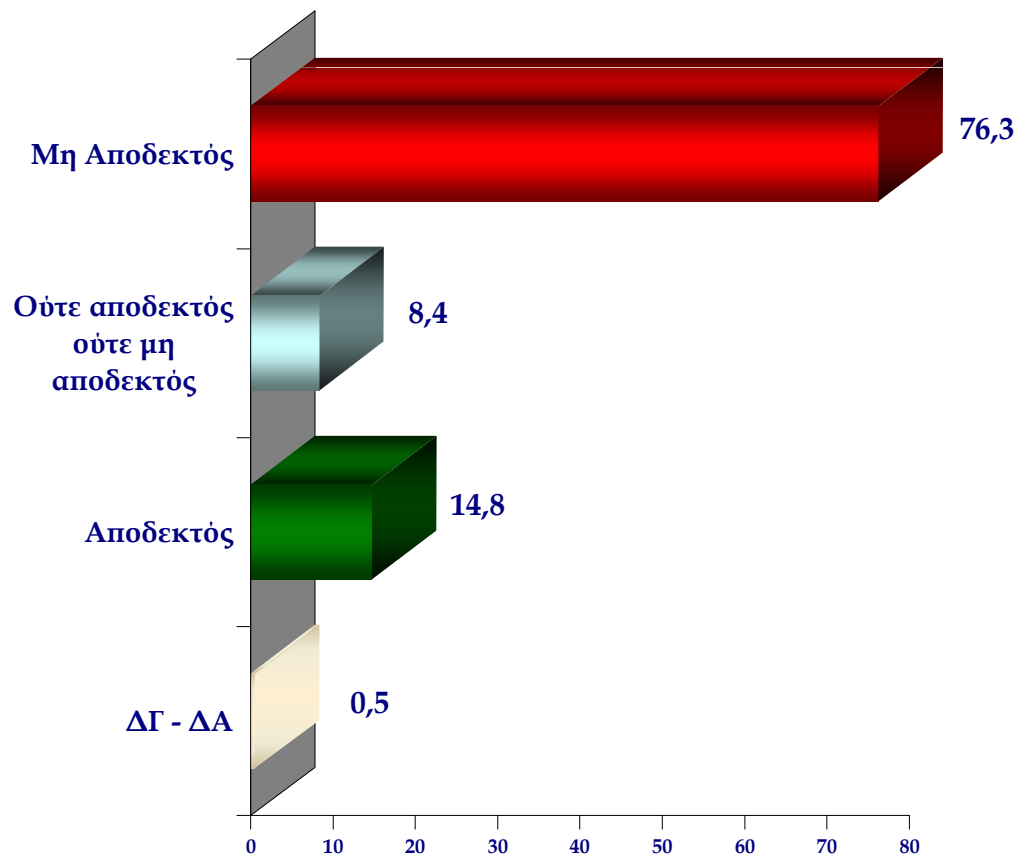


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

Καυγός - φραστικό επεισόδιο στην υπηρεσία

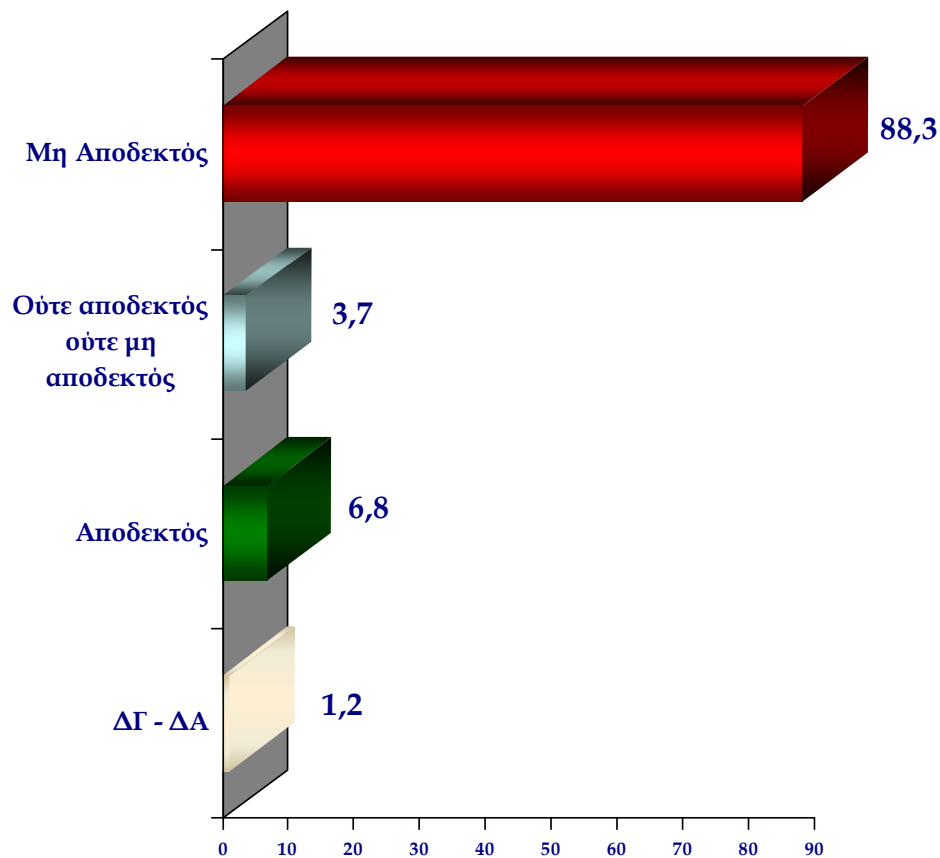


Όχληση κάποιου πολιτικού ή φιλικού προσώπου με επιρροή

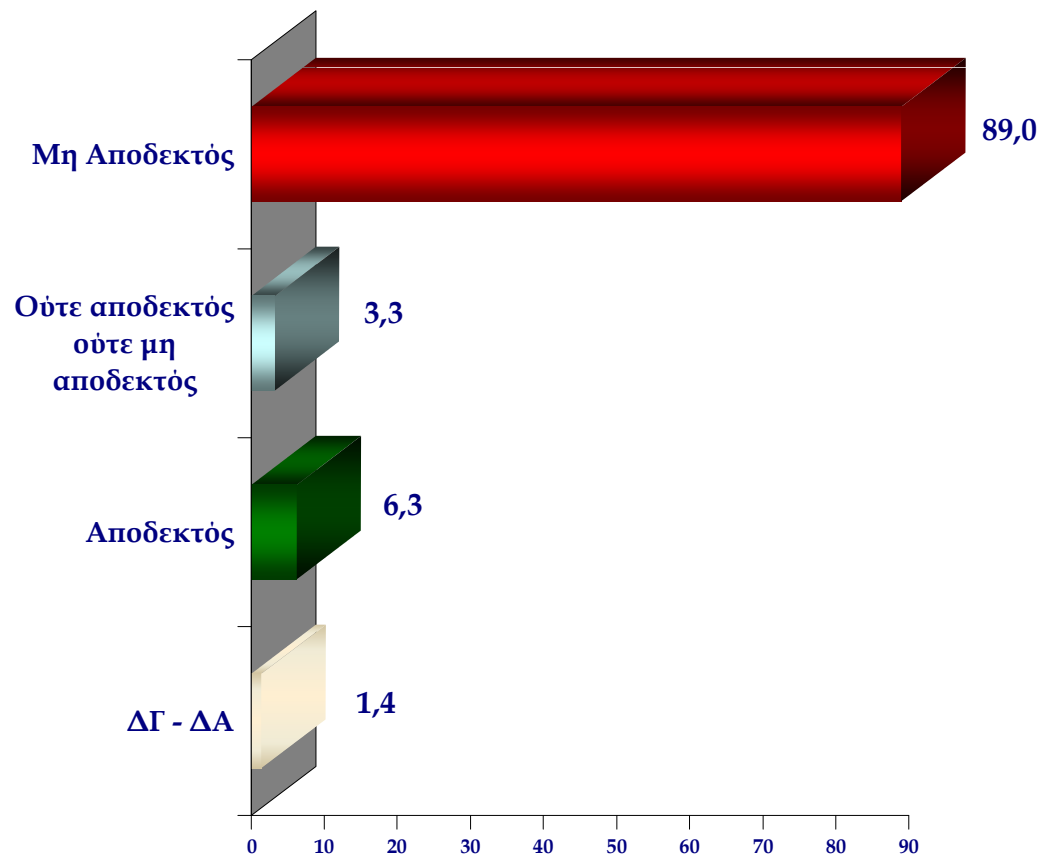


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

## Δωροδοκία των αμέσως εμπλεκομένων υπαλλήλων



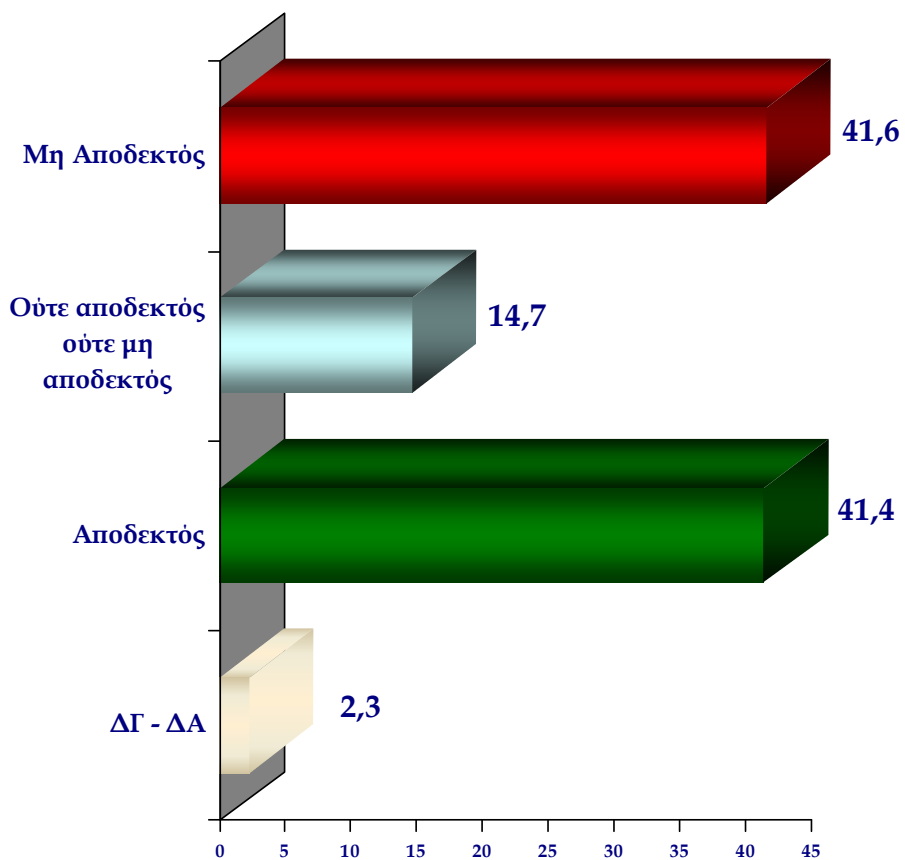
## Δωροδοκία των ανωτέρων υπαλλήλων



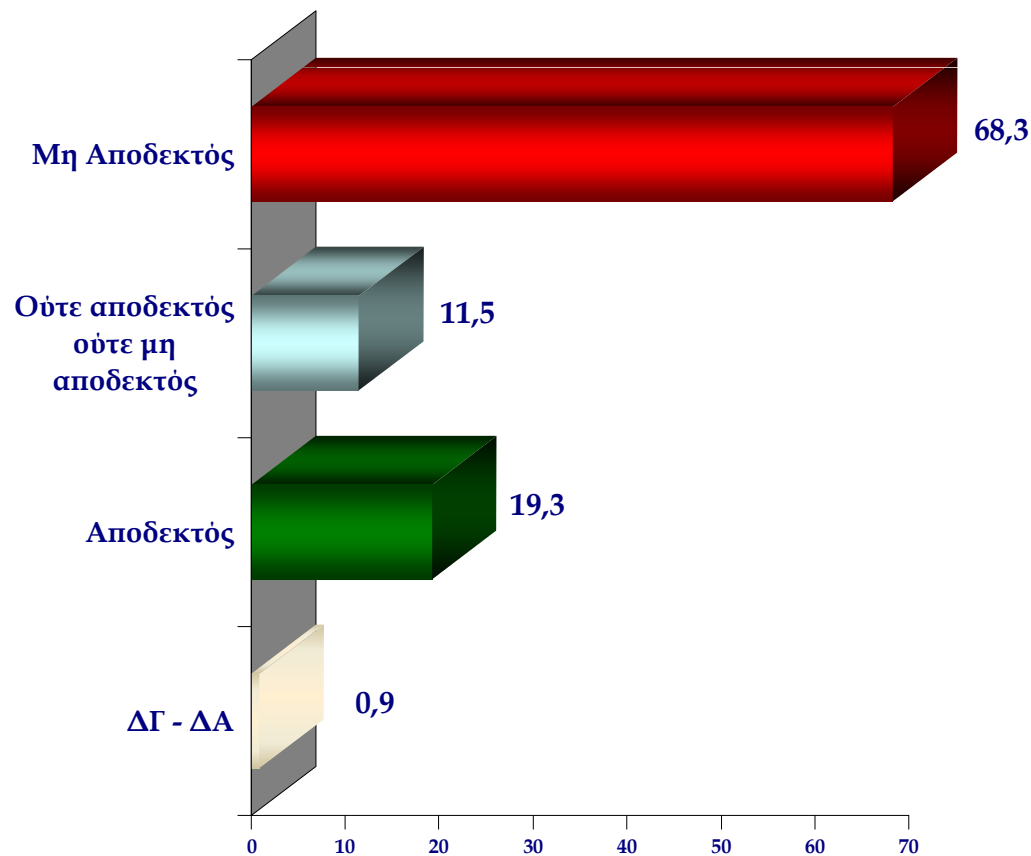


# Πως αξιολογείτε ηθικά τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, όταν ανακύπτει πρόβλημα στην εξυπηρέτηση από μια δημόσια υπηρεσία ;

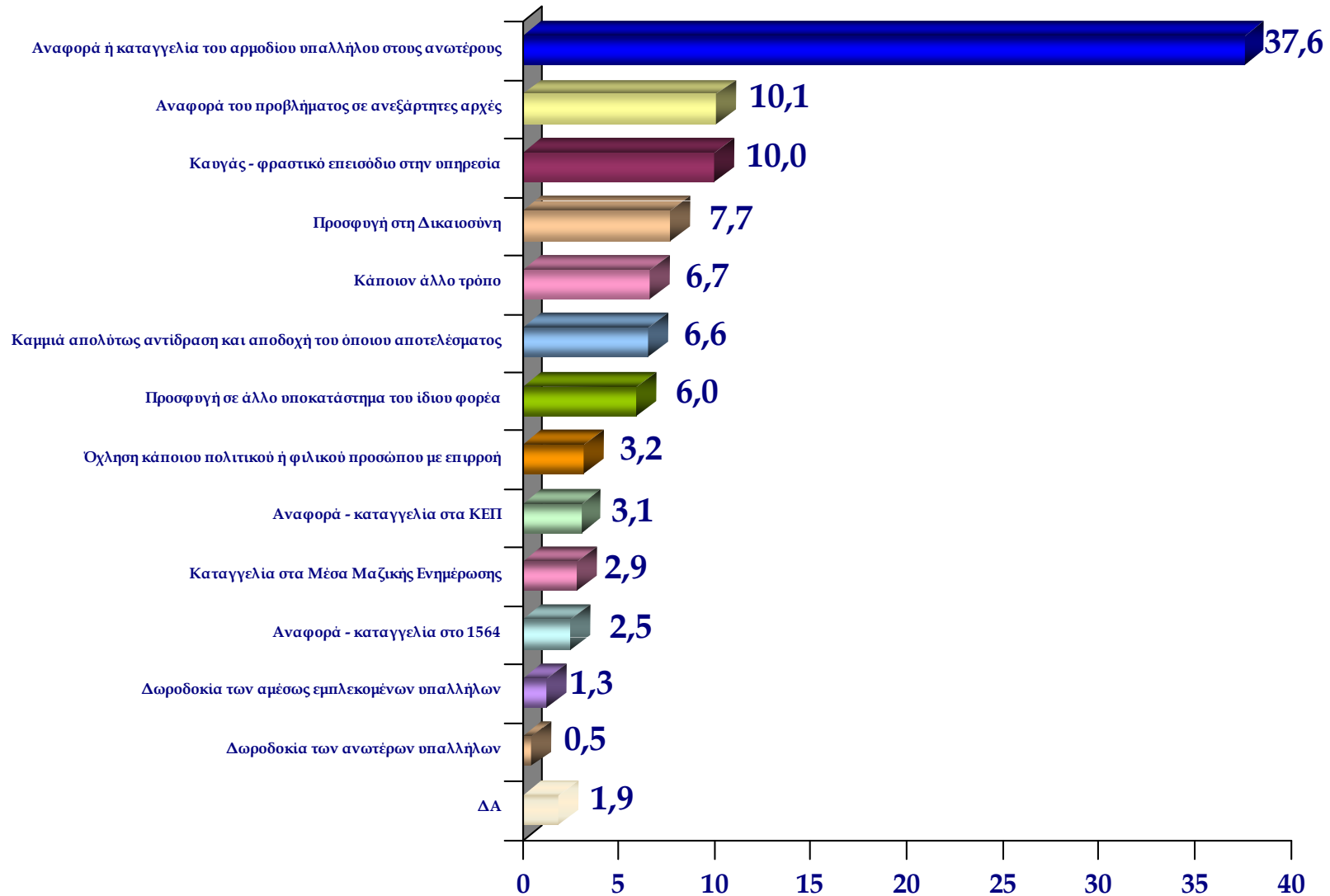
## Προσφυγή σε άλλο υποκατάστημα του ίδιου φορέα



## Καμιά απολύτως αντίδραση και αποδοχή του όποιου αποτελέσματος

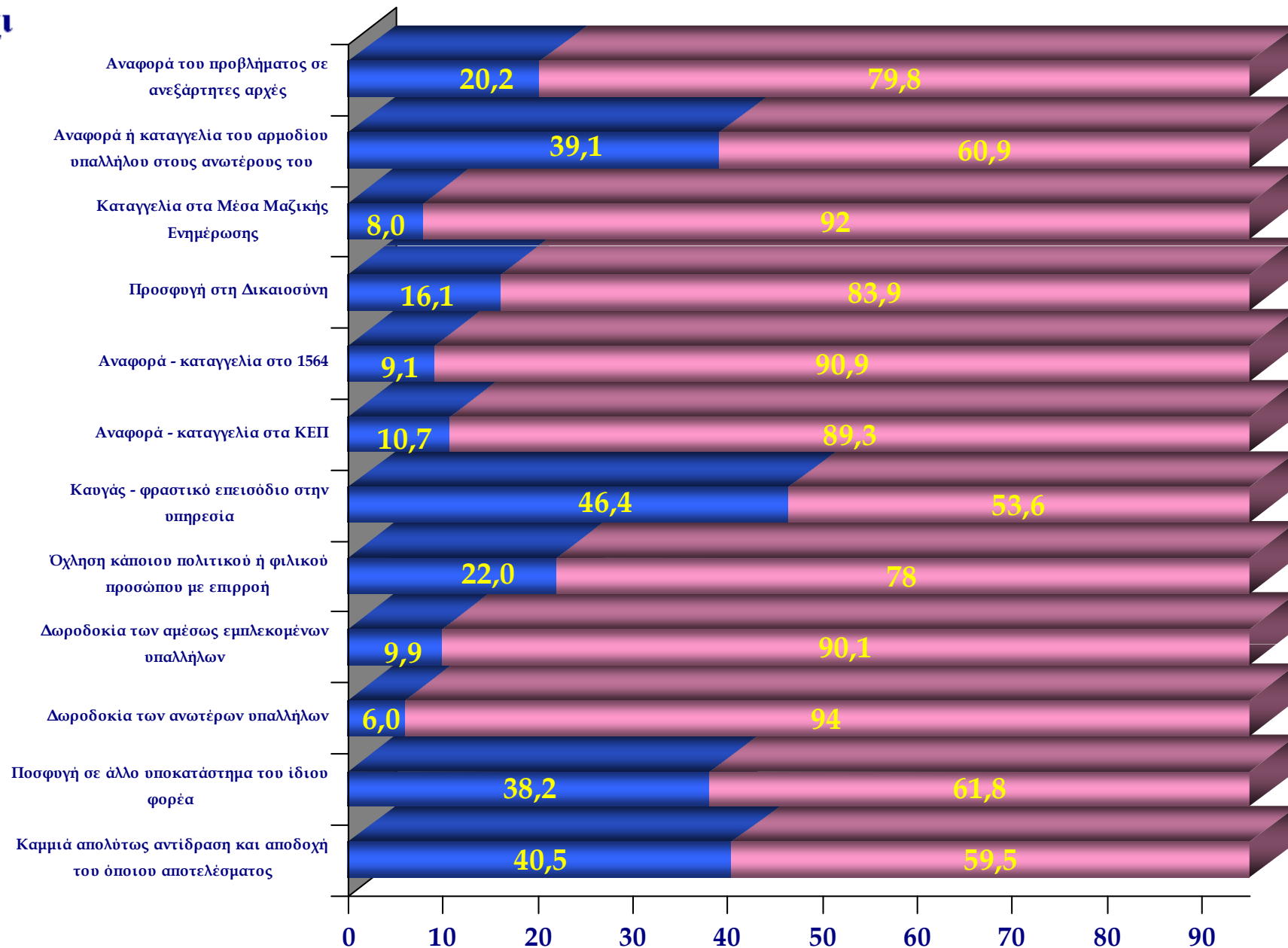


# Εσείς ποιον από τους παραπάνω τρόπους προτιμάτε περισσότερο;



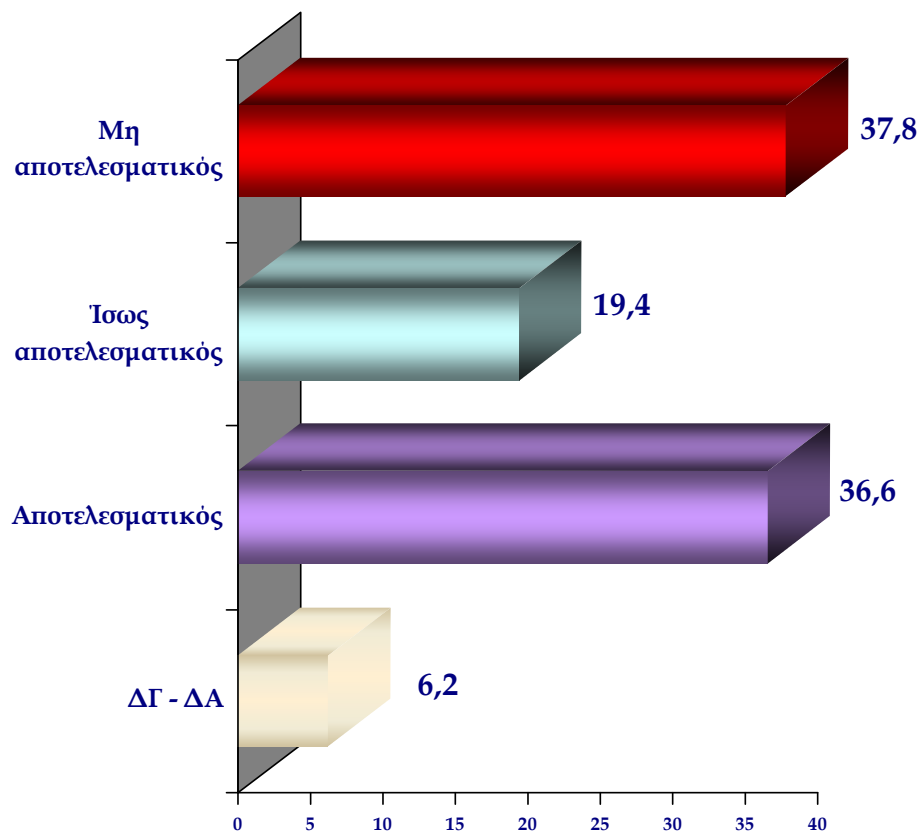
**Όντας δυσαρεστημένος από τις ενέργειες ενός κρατικού φορέα, έχετε αντιδράσει ποτέ λόγω της δυσαρέσκειάς σας για τις υπηρεσίες ή τις ενέργειες κάποιου δημοσίου φορέα, με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους;**

**■ Ναι**  
**■ Όχι**

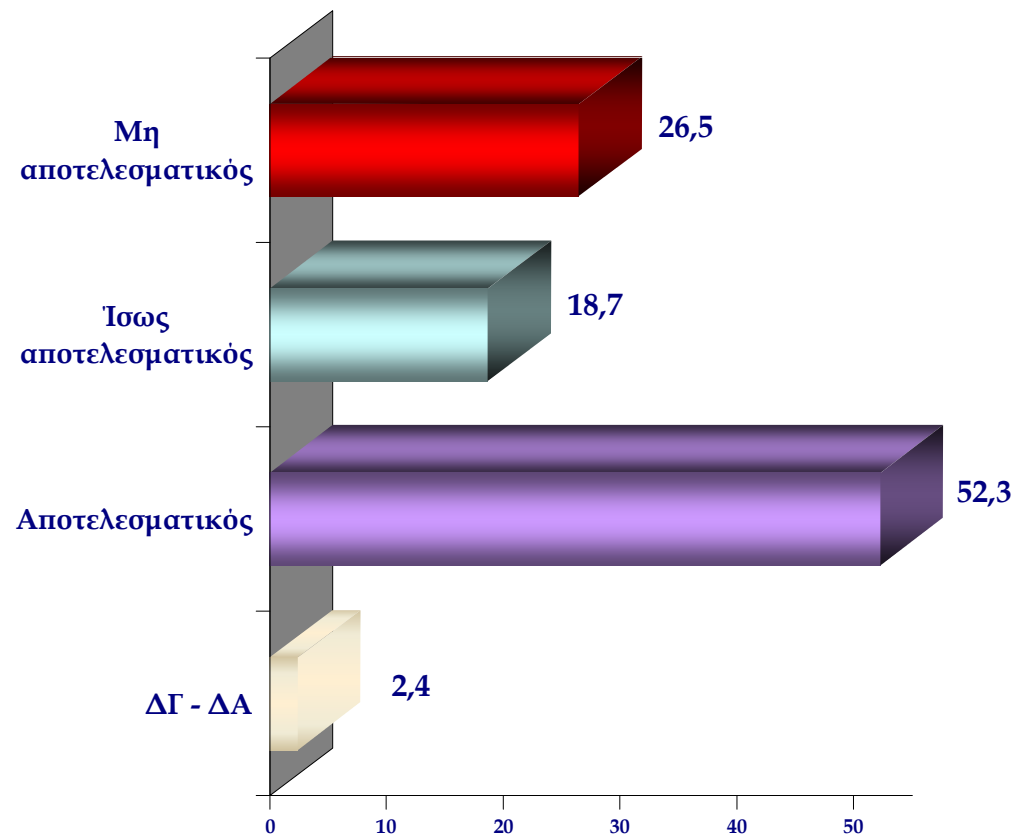


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Αναφορά του προβλήματος σε ανεξάρτητες αρχές

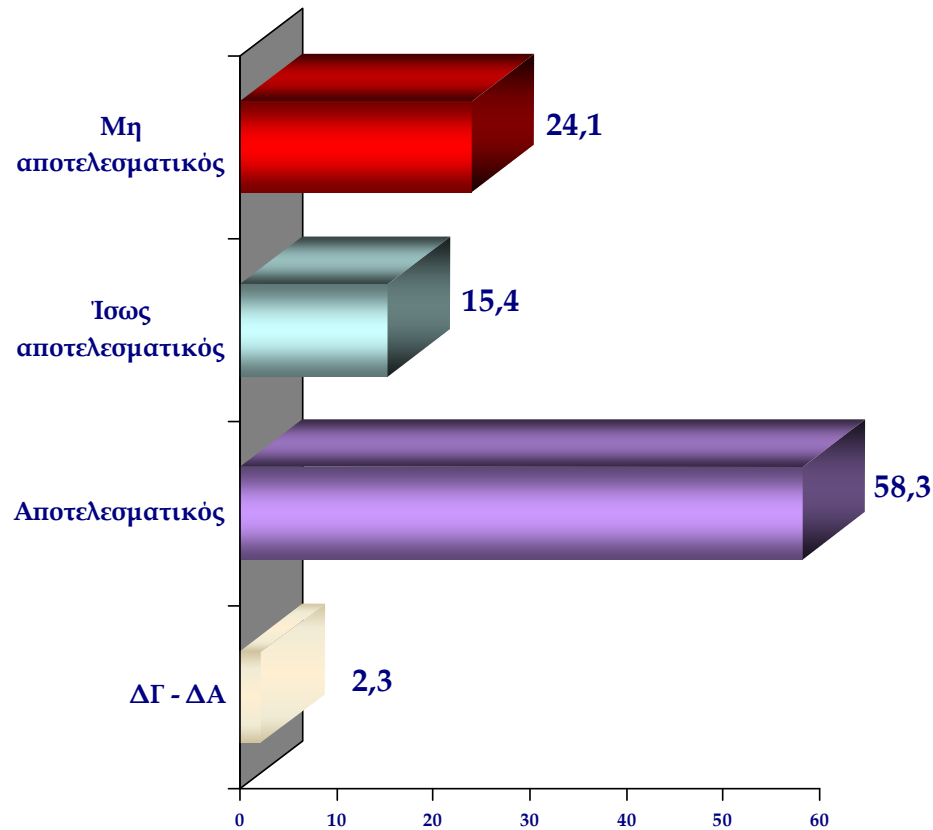


## Αναφορά ή καταγγελία του αρμοδίου υπαλλήλου στους ανωτέρους του

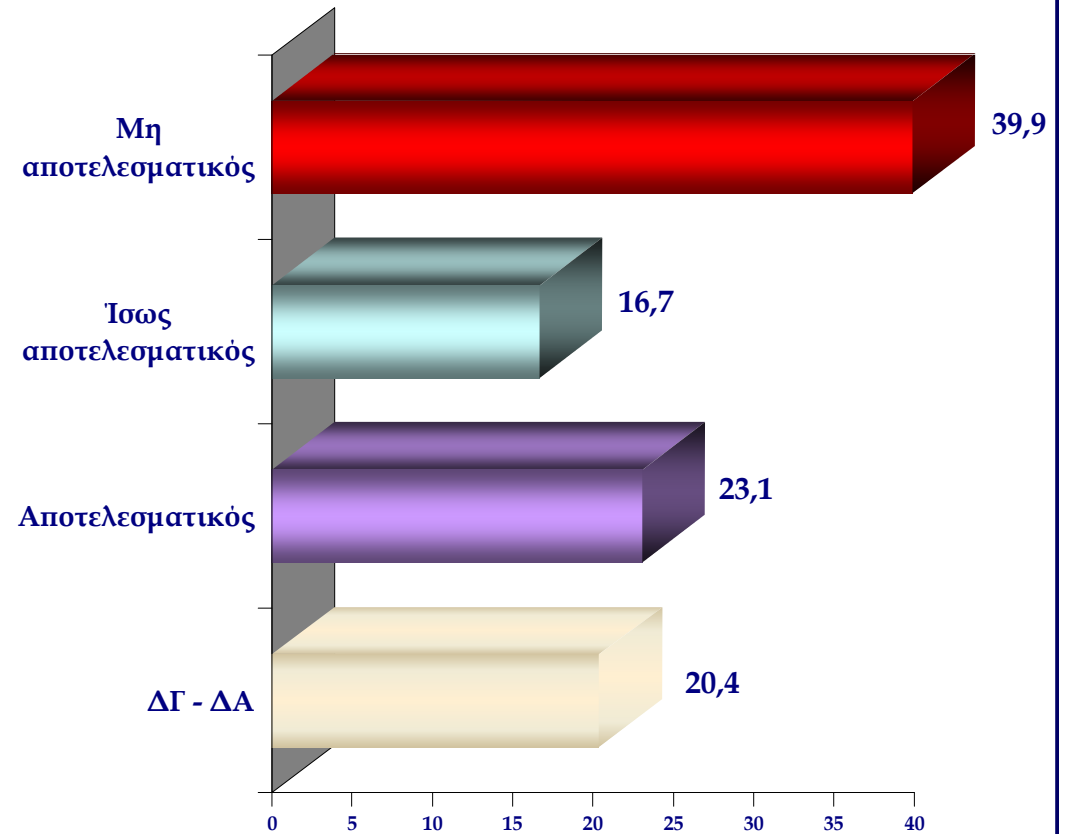


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Καταγγελία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

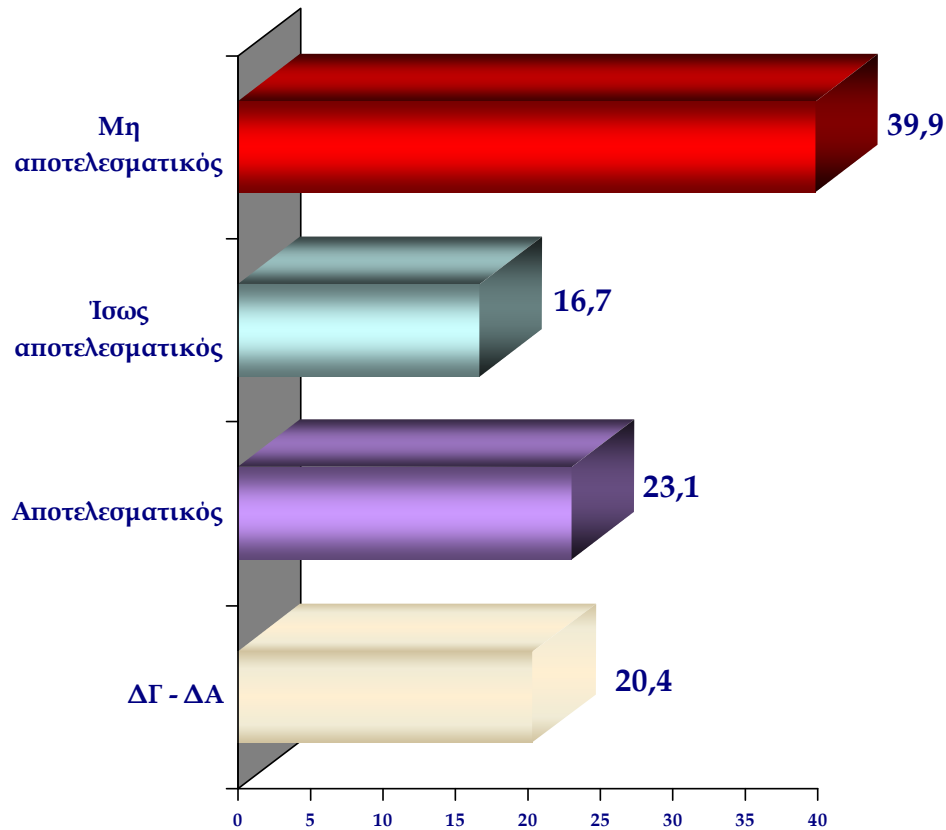


## Προσφυγή στη Δικαιοσύνη

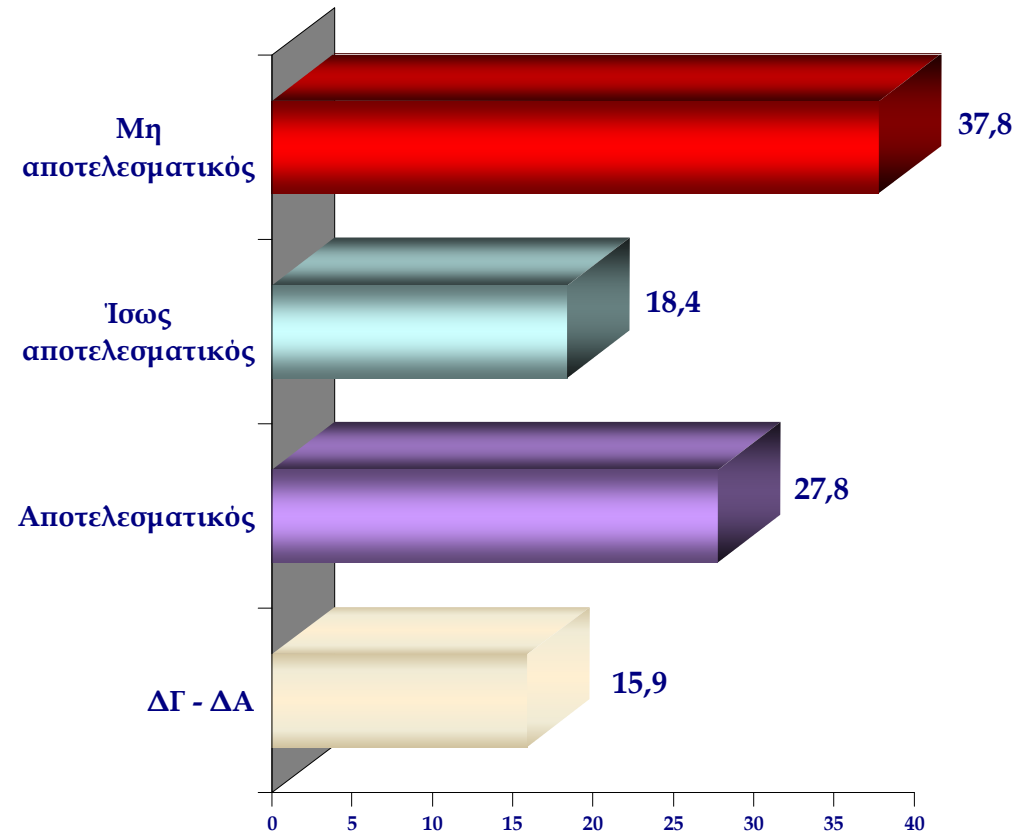


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

Αναφορά - καταγγελία στο 1564

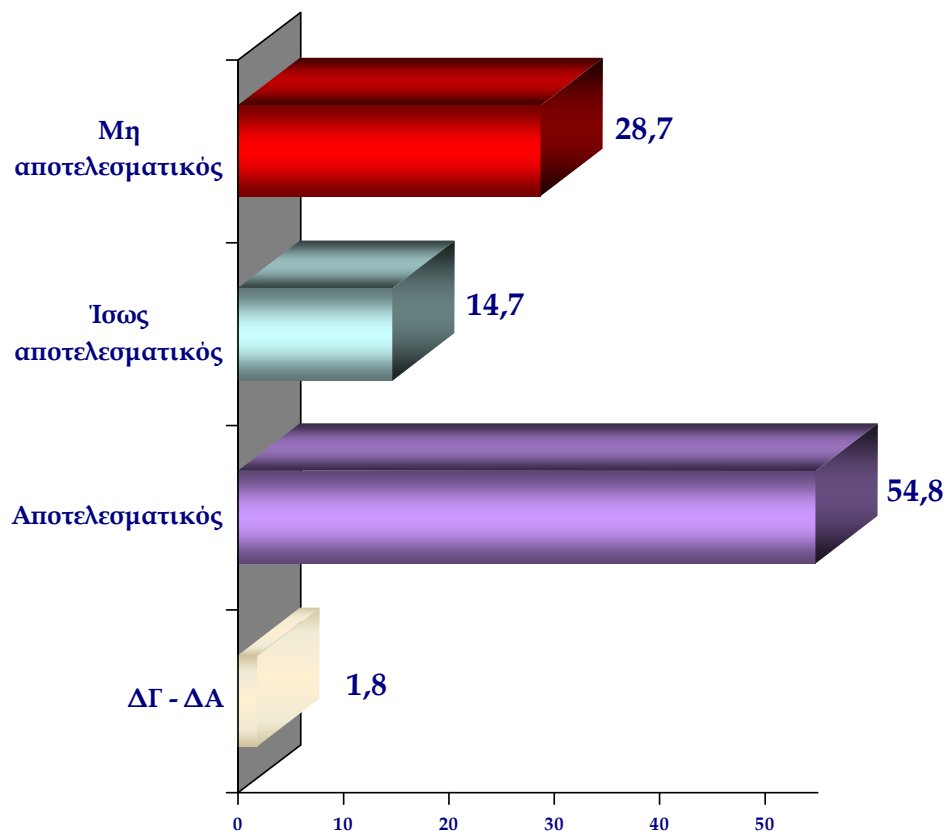


Αναφορά - καταγγελία στα ΚΕΠ

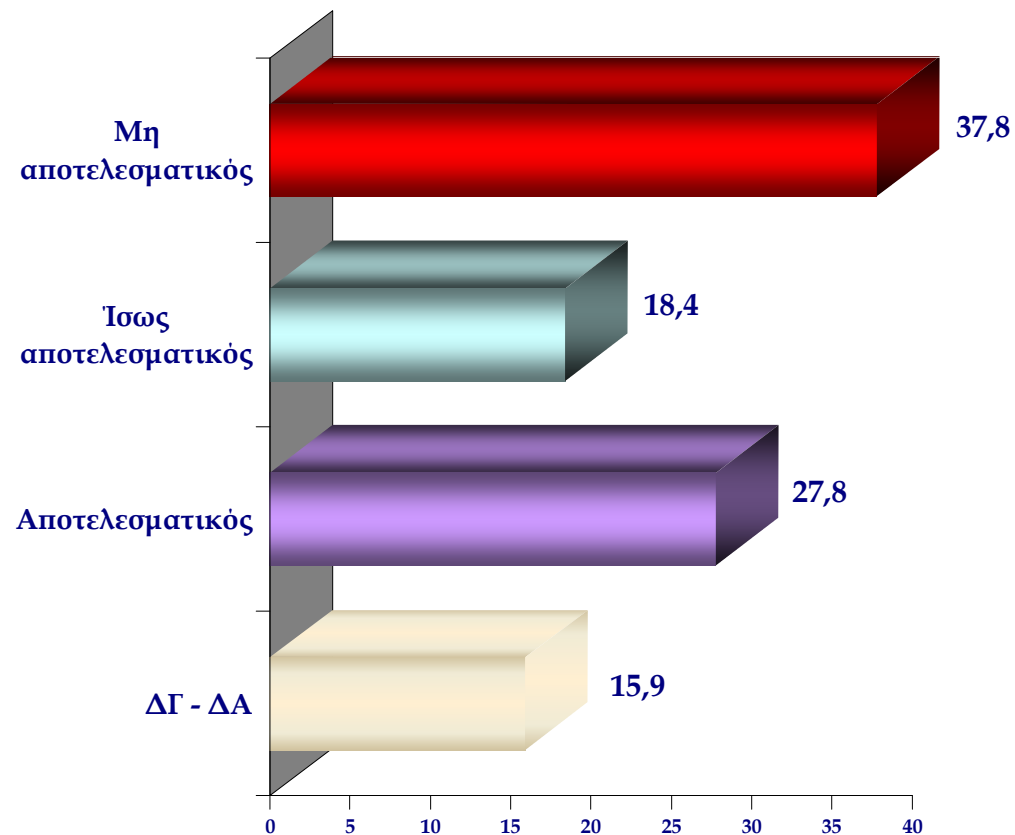


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Καυγάς - φραστικό επεισόδιο στην υπηρεσία



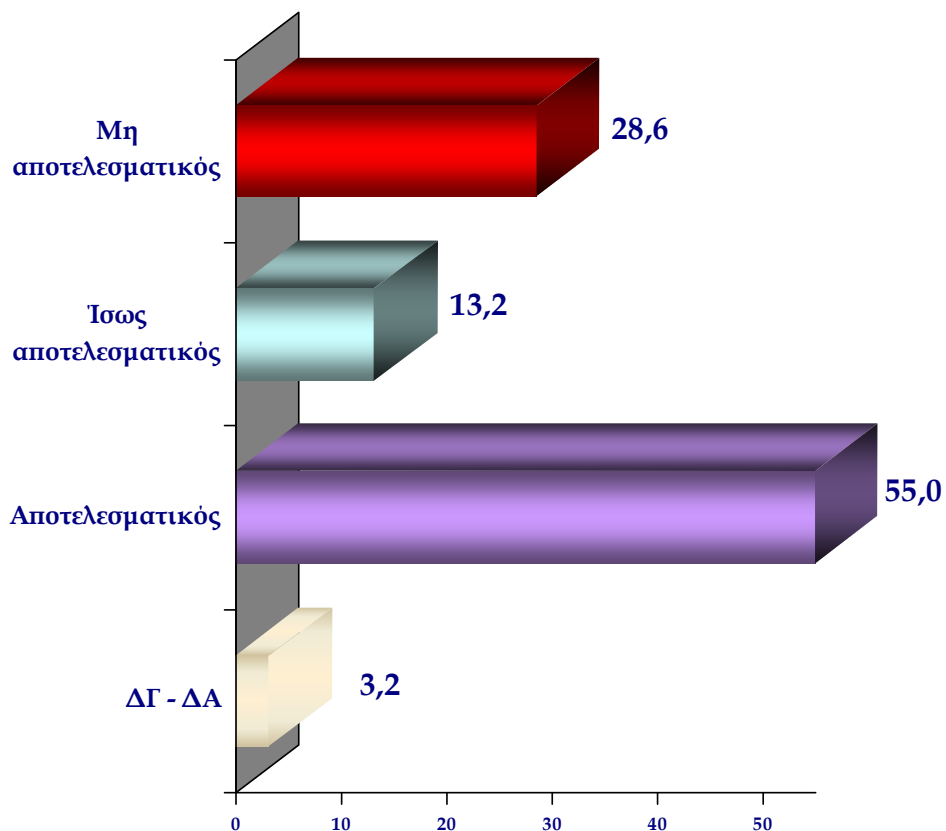
## Όχληση κάποιου πολιτικού ή φιλικού προσώπου με επιρροή



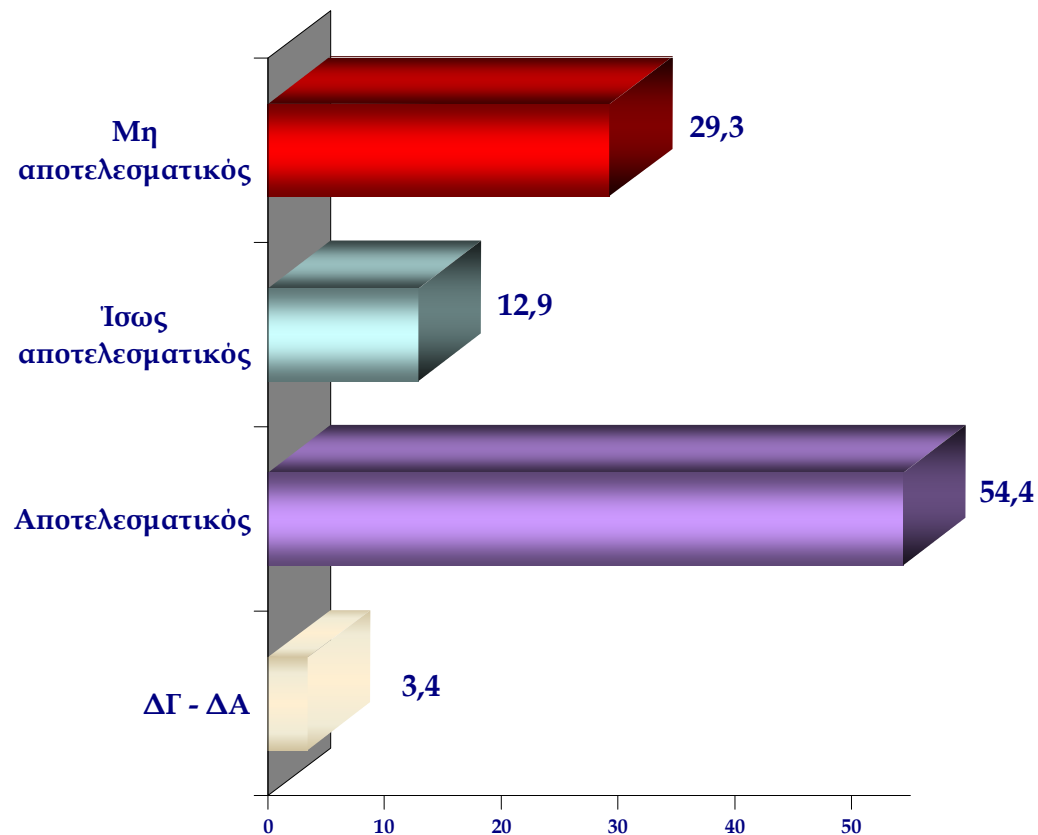


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Δωροδοκία των αμέσως εμπλεκόμενων υπαλλήλων

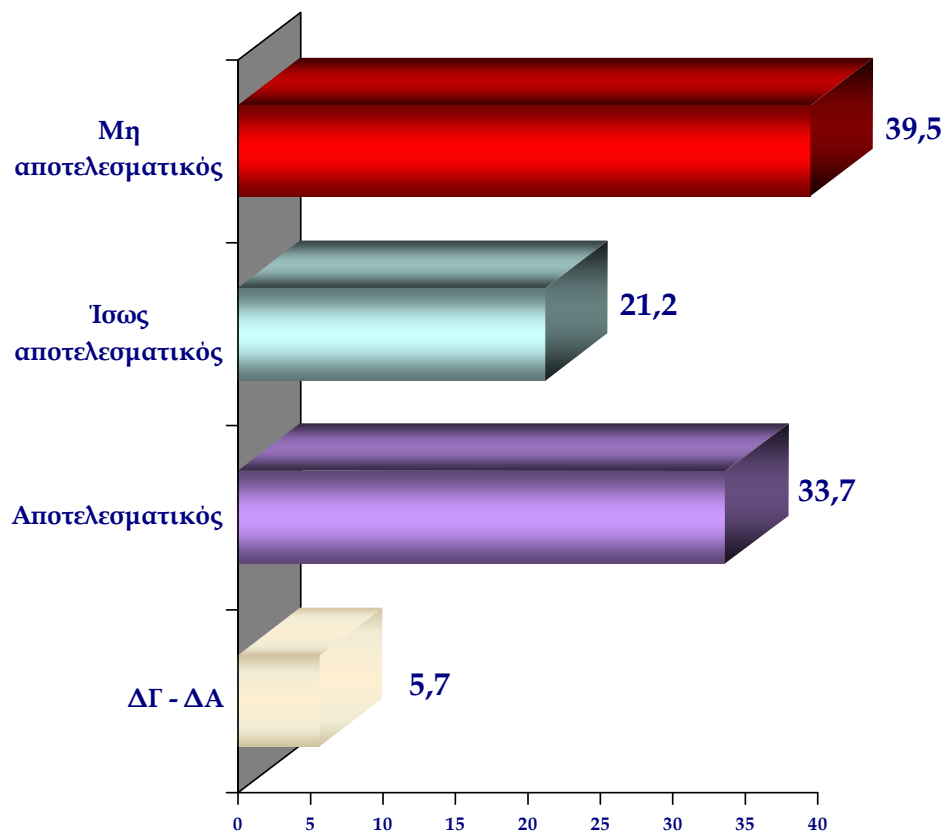


## Δωροδοκία των ανωτέρων υπαλλήλων

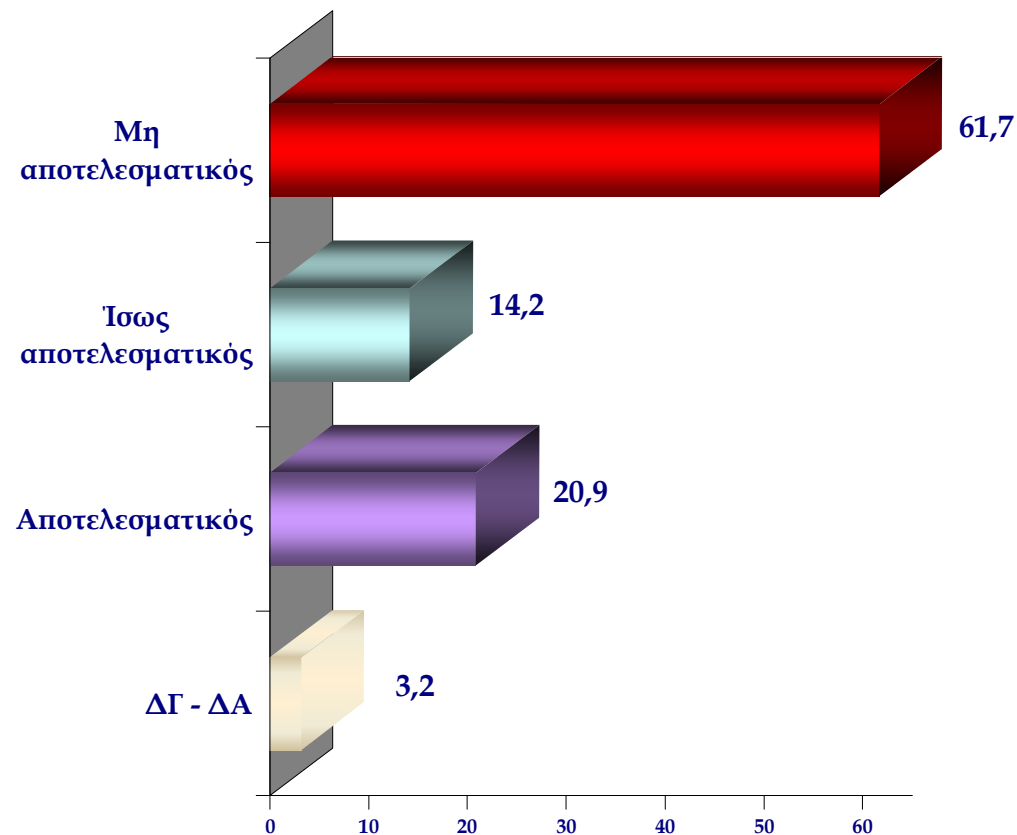


# Πως θεωρείτε ότι αξιολογεί η κοινωνία τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Προσφυγή σε άλλο υποκατάστημα του ίδιου φορέα

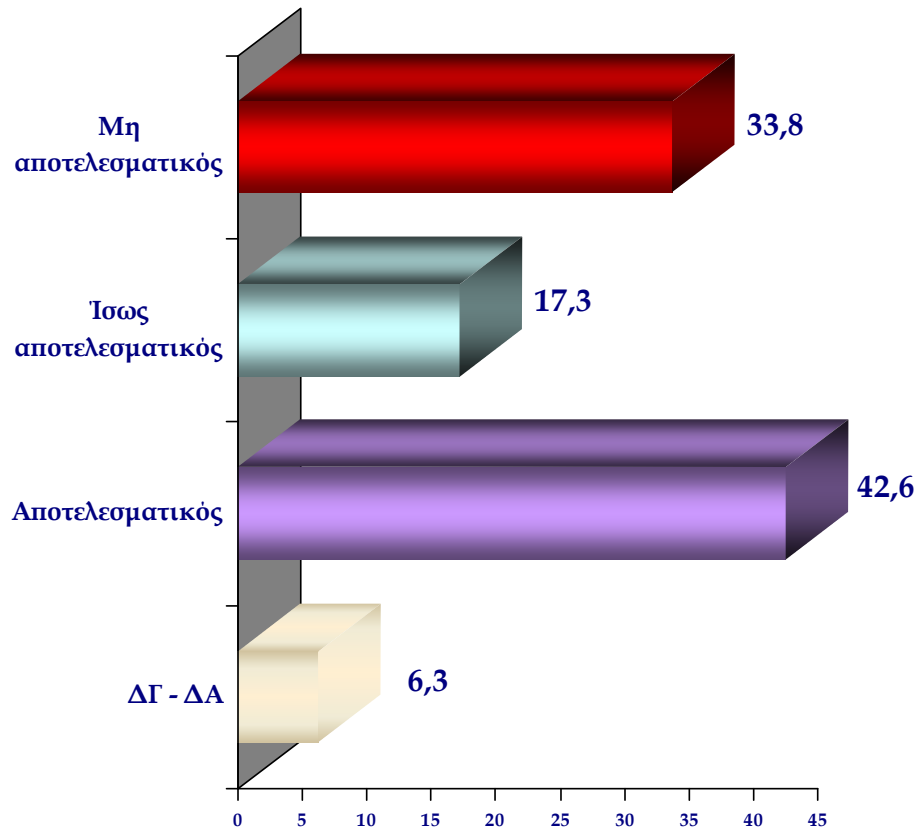


## Καμιά απολύτως αντίδραση και αποδοχή του όποιου αποτελέσματος

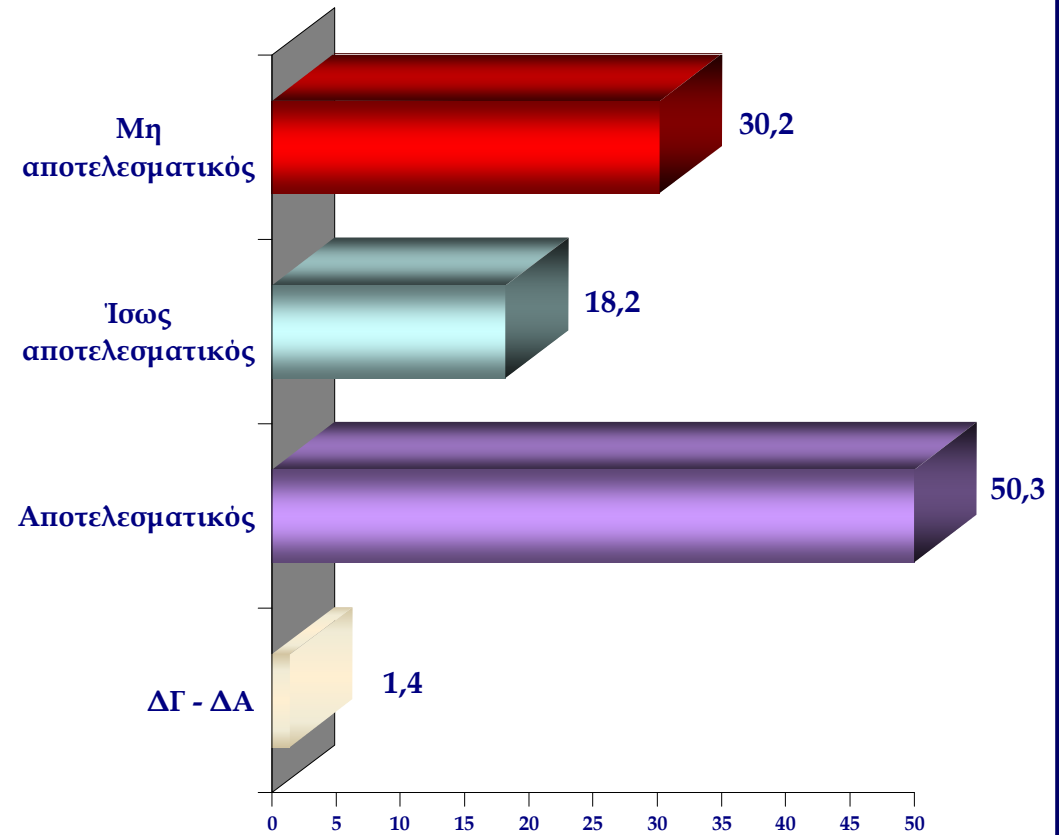


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Αναφορά του προβλήματος σε ανεξάρτητες αρχές

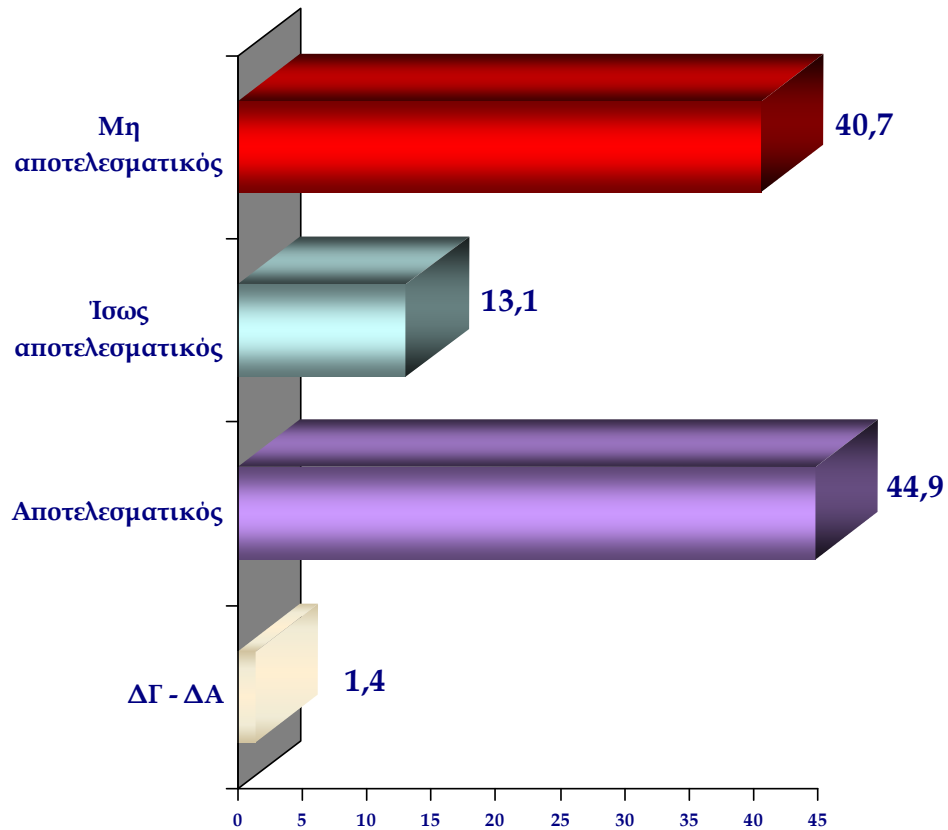


## Αναφορά ή καταγγελία του αρμοδίου υπαλλήλου στους ανωτέρους του

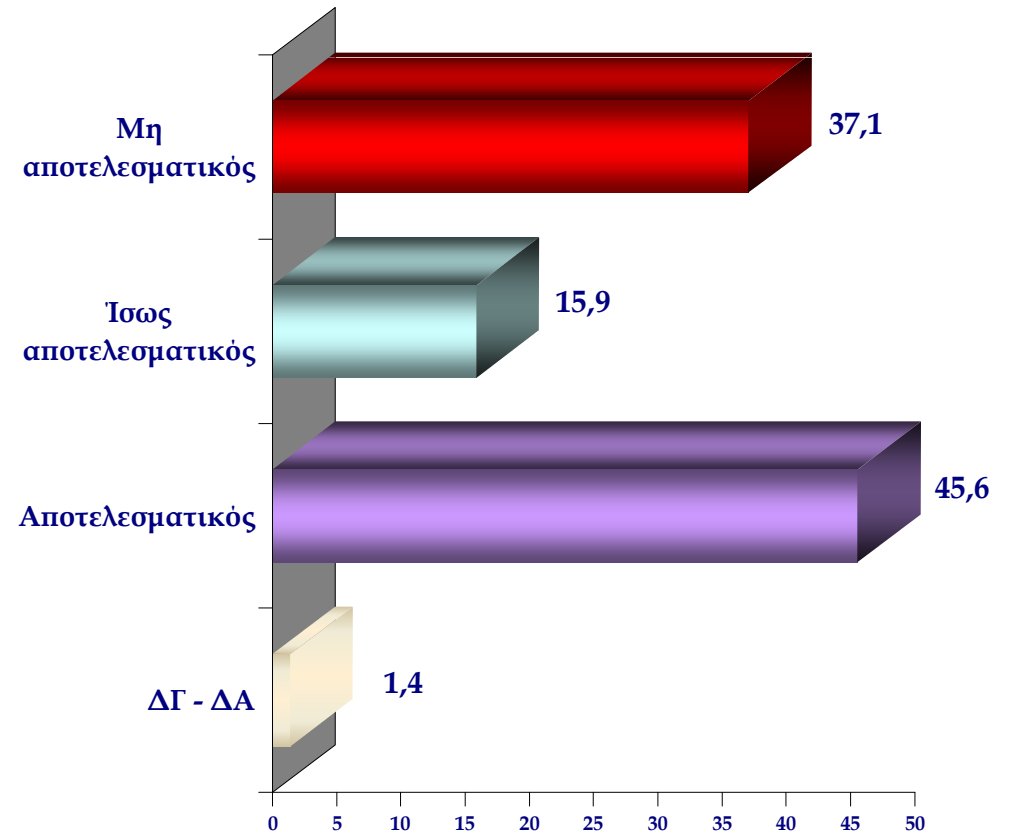


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Καταγγελία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

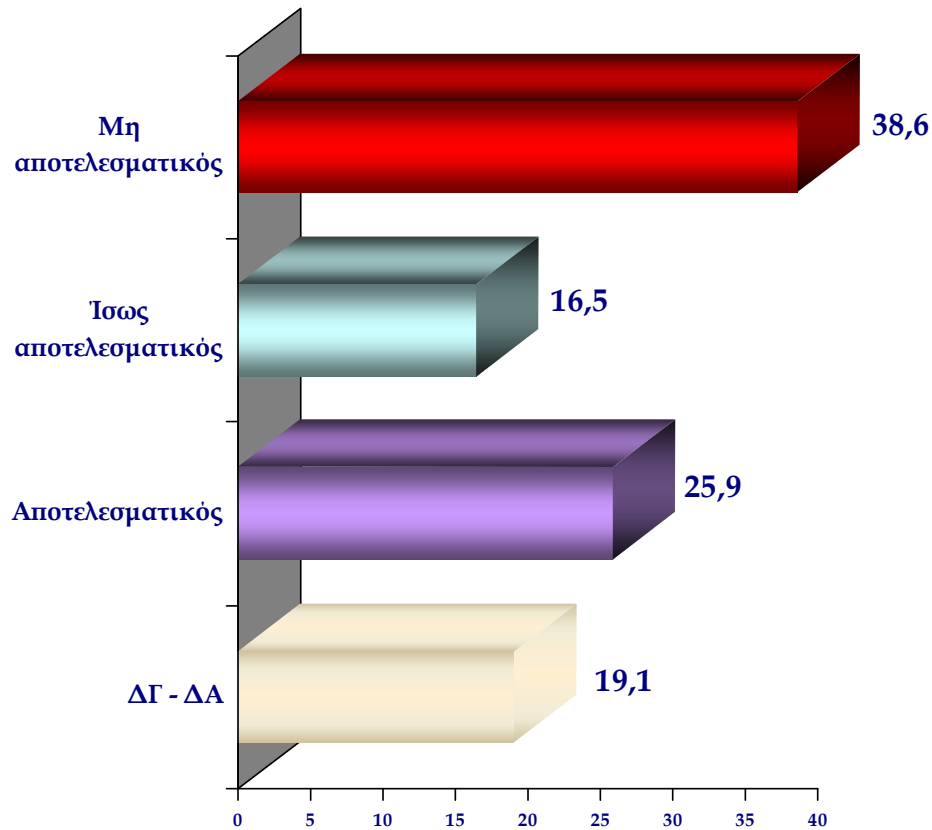


## Προσφυγή στη Δικαιοσύνη

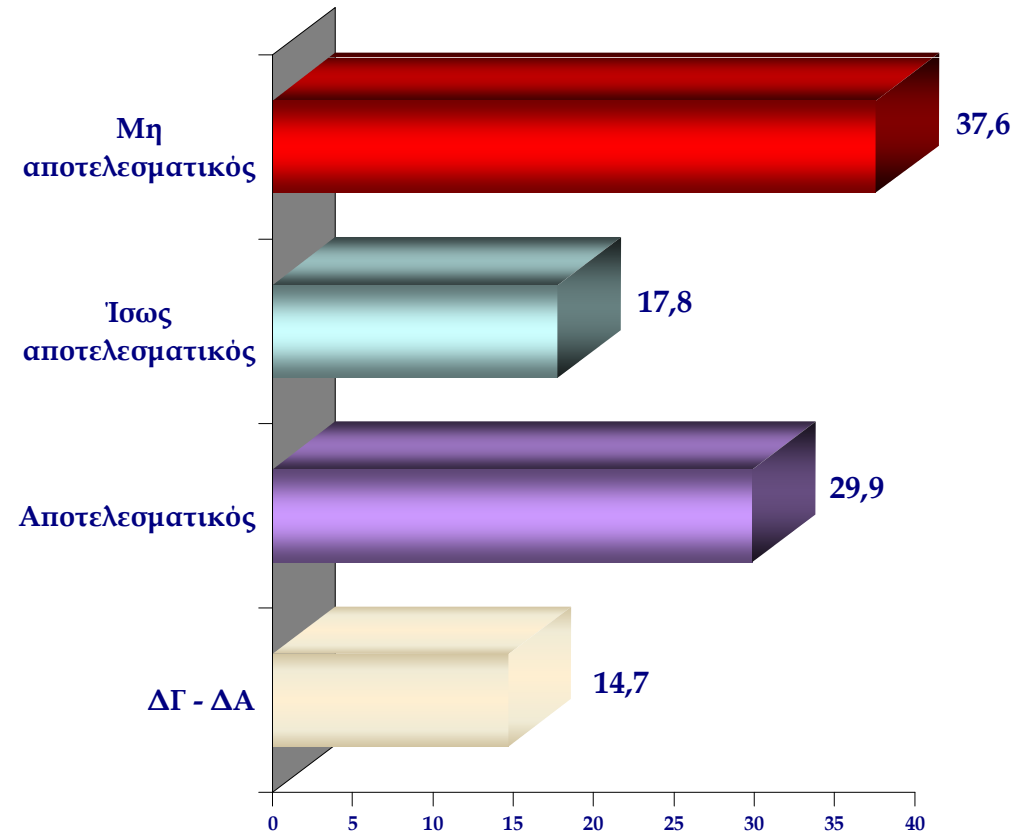


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

Αναφορά - καταγγελία στο 1564

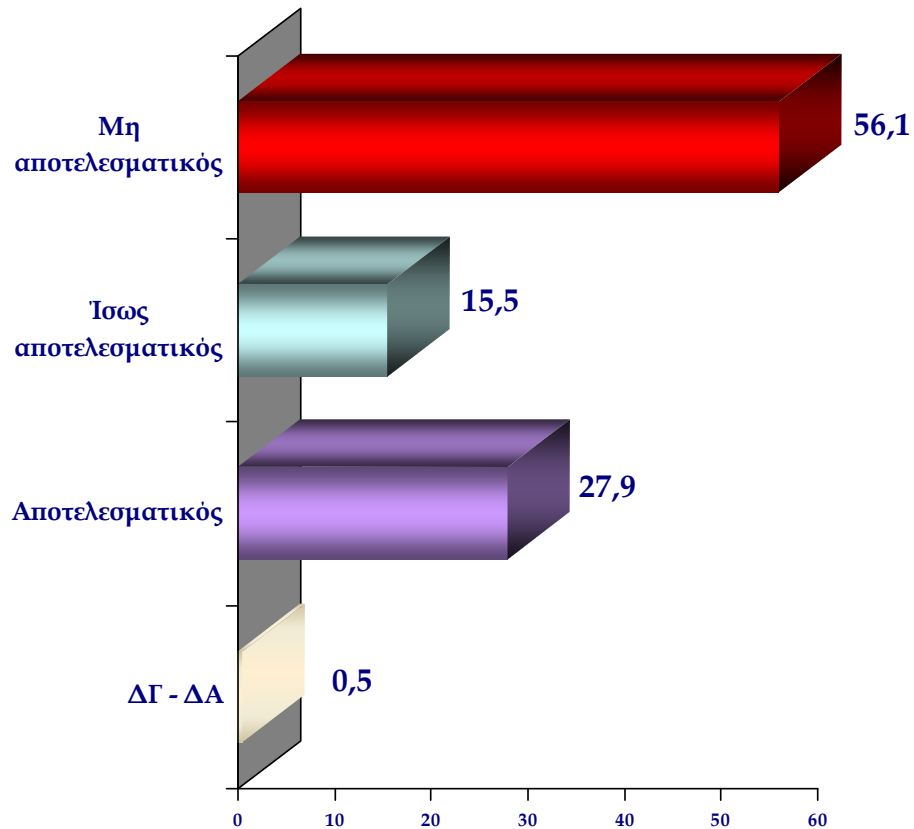


Αναφορά - καταγγελία στα ΚΕΠ

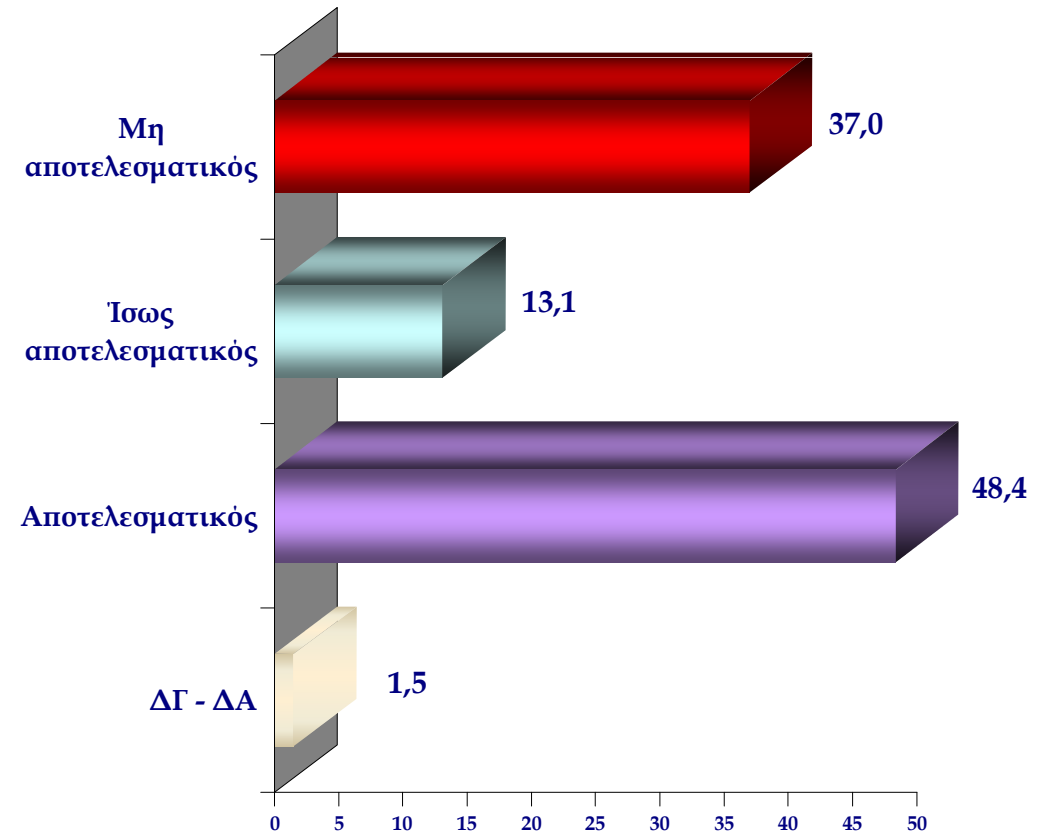


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Καυγάς - φραστικό επεισόδιο στην υπηρεσία

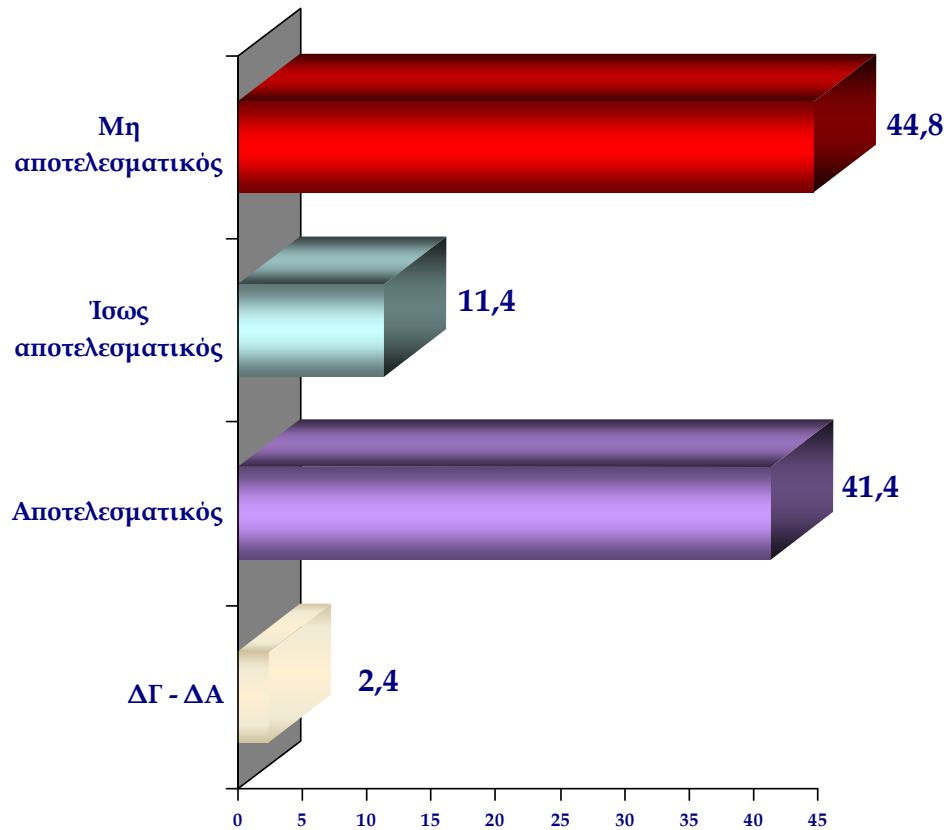


## Όχληση κάποιου πολιτικού ή φιλικού προσώπου με επιρροή

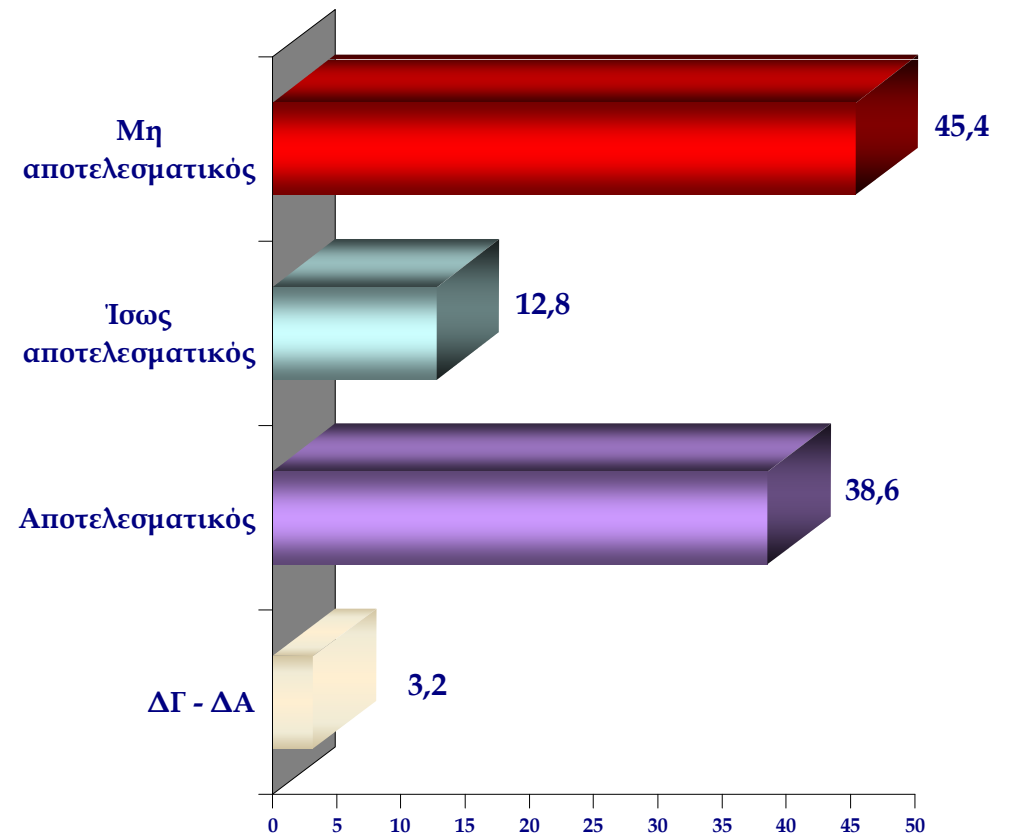


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

## Δωροδοκία των αμέσως εμπλεκομένων υπαλλήλων



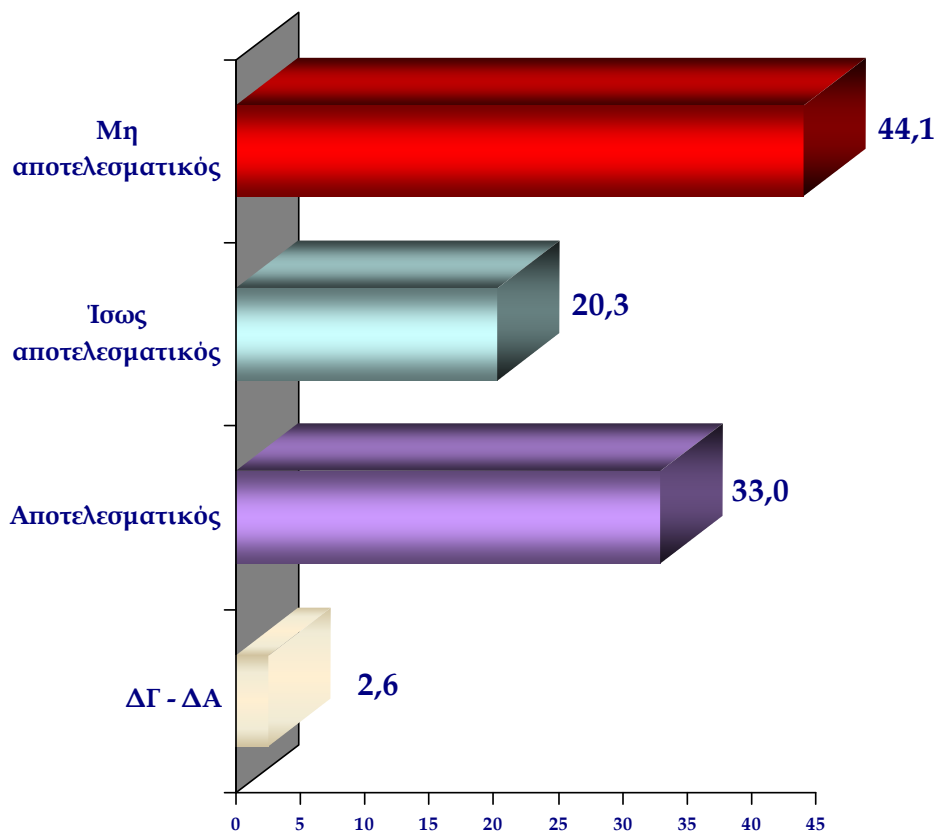
## Δωροδοκία των ανωτέρων υπαλλήλων



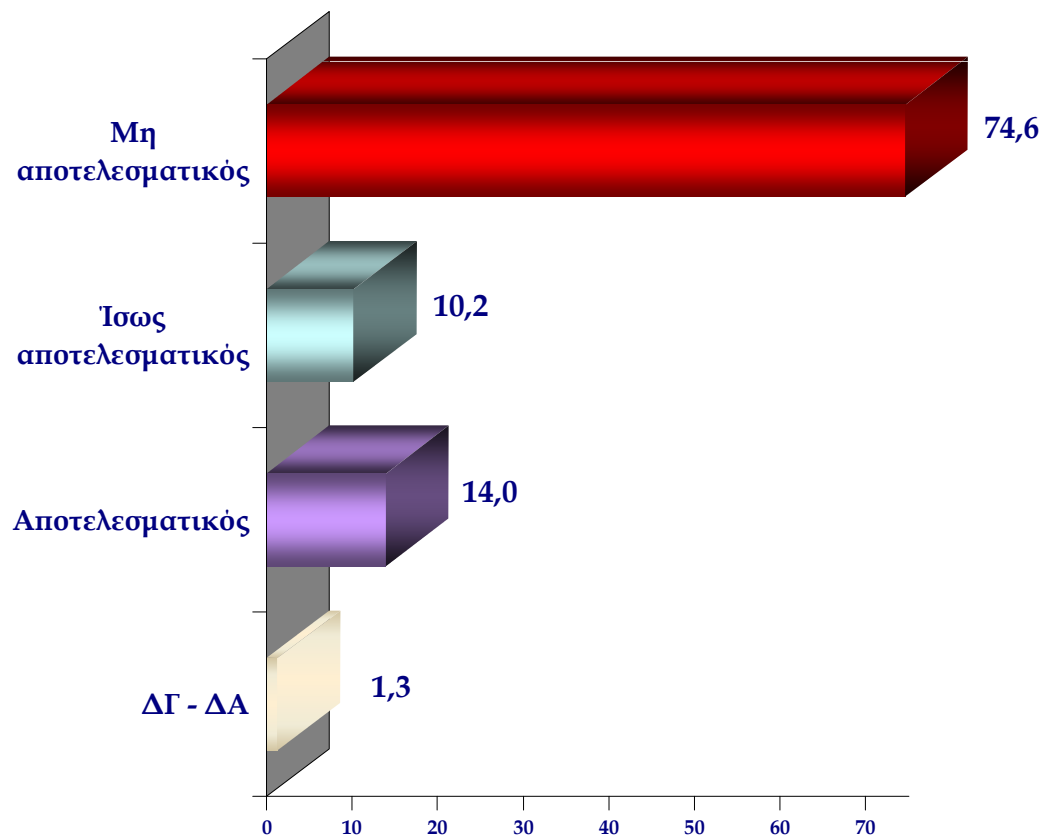


# Πως αξιολογείτε ο ίδιος τους παρακάτω τρόπους αντίδρασης, ως προς την αποτελεσματικότητά τους;

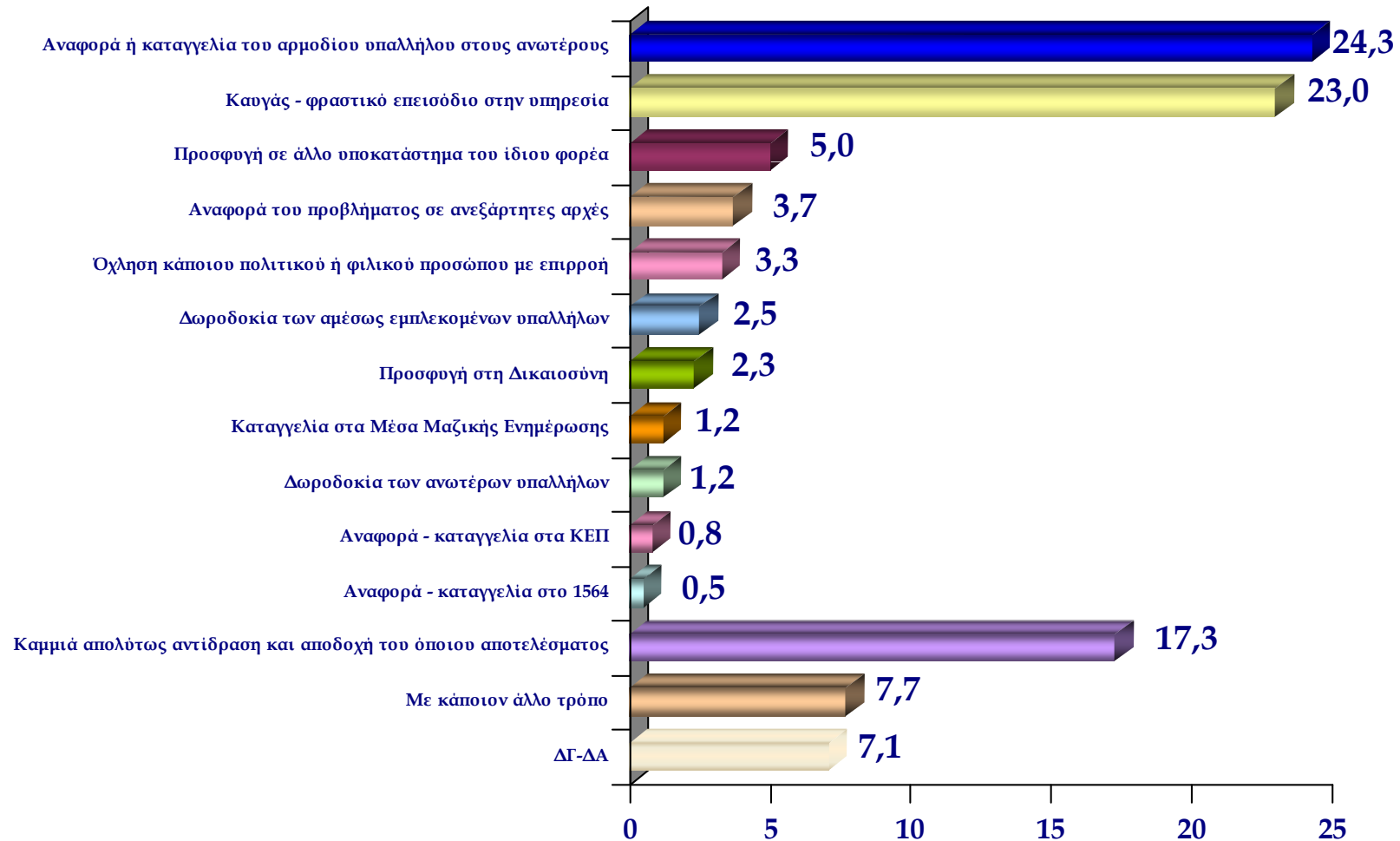
## Προσφυγή σε άλλο υποκατάστημα του ίδιου φορέα



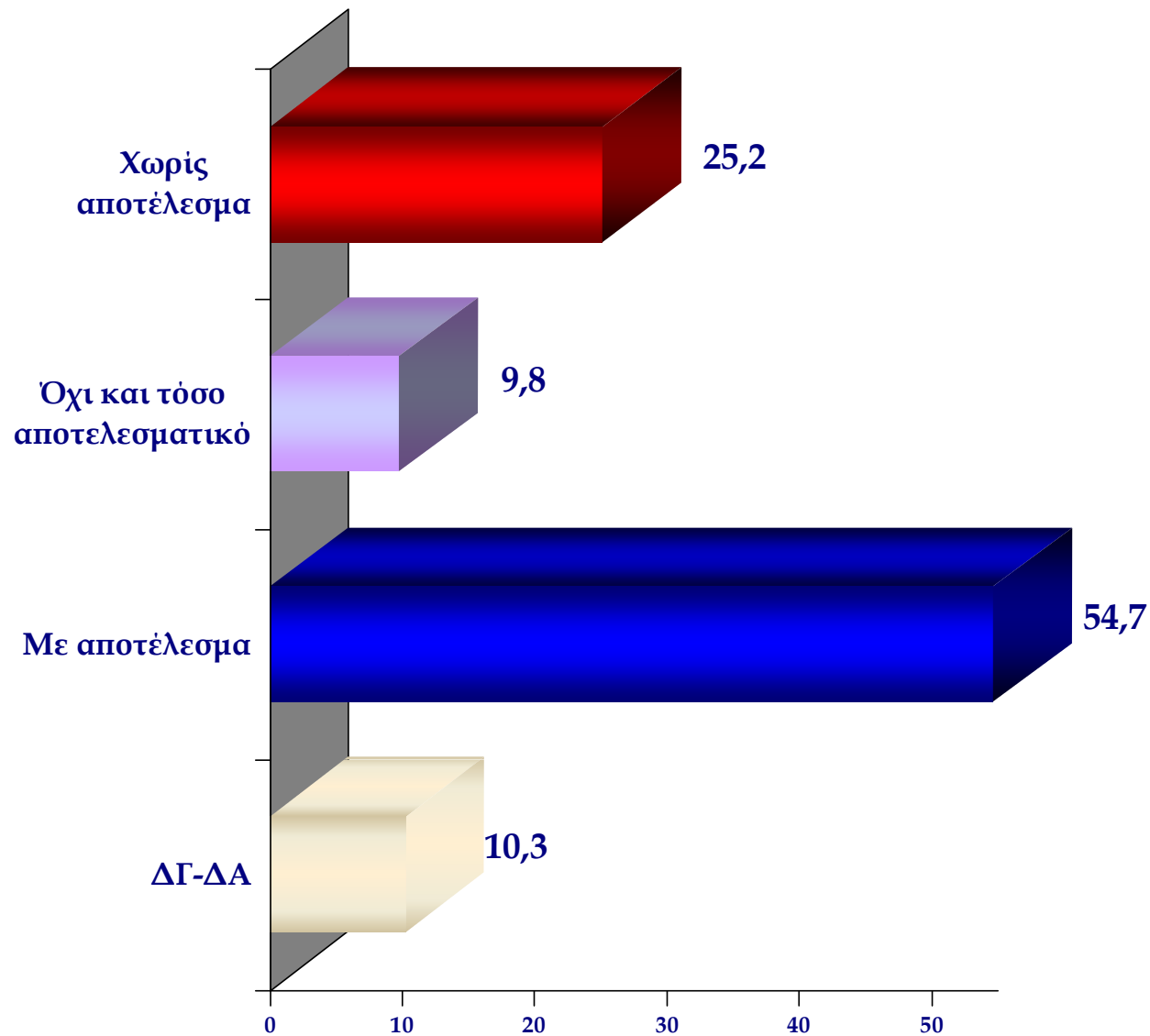
## Καμιά απολύτως αντίδραση και αποδοχή του όποιου αποτελέσματος



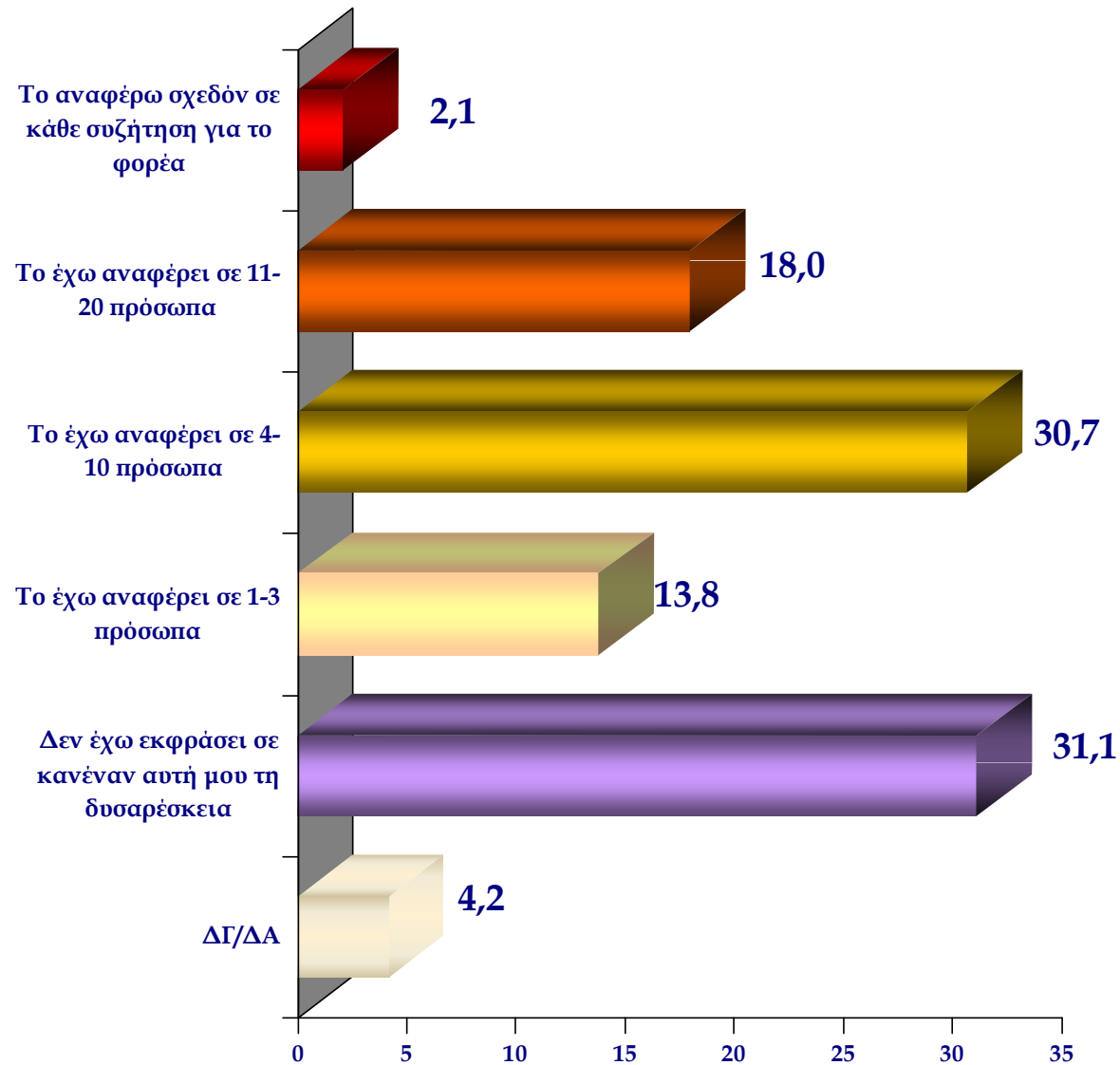
**Παρακαλούμε θυμηθείτε την τελευταία φορά που ανέκυψε κάποιο πρόβλημα κατά τη συναλλαγή σας με δημόσια υπηρεσία.  
Με ποιον από τους παραπάνω τρόπους αντιδράσατε;**



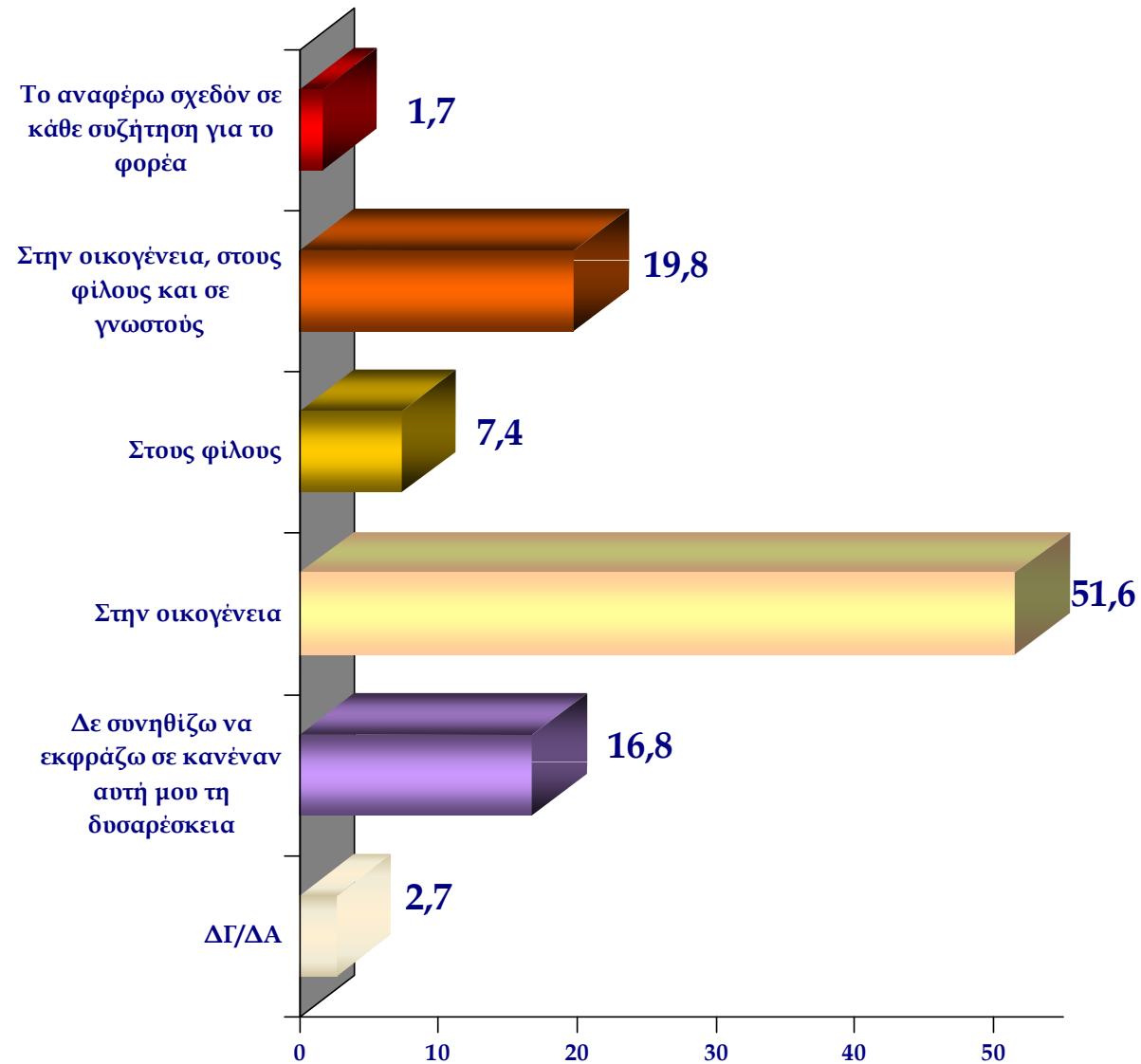
## Και ποιο ήταν το αποτέλεσμα σε σχέση με την επίλυση του προβλήματος;



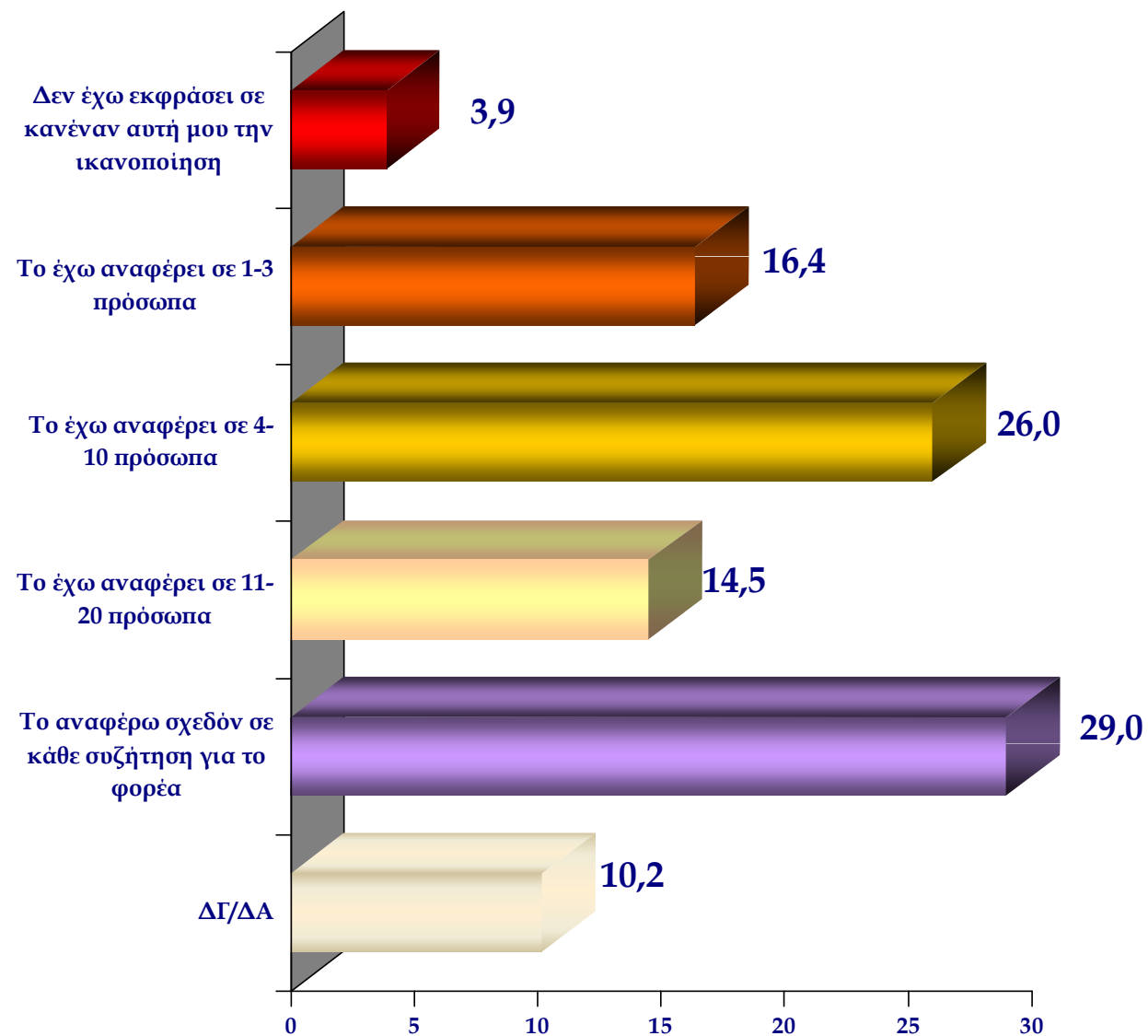
**Παρακαλούμε προσπαθήστε να θυμηθείτε το περιστατικό που σας δυσαρέστησε περισσότερο σε όλη σας τη ζωή, κατά τις συναλλαγές σας με κάποιο δημόσιο φορέα, και πείτε μας σε πόσα πρόσωπα του κοινωνικού σας περιβάλλοντος εκφράσατε αυτή τη δυσαρέσκεια**



# Γενικά, πάντως, όταν είστε δυσαρεστημένος από τη συναλλαγή σας με κάποιο δημόσιο φορέα, σε ποια πρόσωπα του κοινωνικού σας περιβάλλοντος συνηθίζετε να εκφράζετε αυτή τη δυσαρέσκεια



Παρακαλούμε προσπαθήστε να θυμηθείτε το περιστατικό που σας ευχαρίστησε περισσότερο σε όλη σας τη ζωή, κατά τις συναλλαγές σας με κάποιο δημόσιο φορέα, και πείτε μας σε πόσα πρόσωπα του κοινωνικού σας περιβάλλοντος εκφράσατε αυτή την ικανοποίησή σας



**Γενικά, πάντως, όταν είστε ικανοποιημένος από τη συναλλαγή σας με κάποιο δημόσιο φορέα, σε ποια πρόσωπα του κοινωνικού σας περιβάλλοντος συνηθίζετε να εκφράζετε αυτή σας την ικανοποίηση**

