

ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



Σχέσεις Κράτους - Πολίτη

(II)

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.

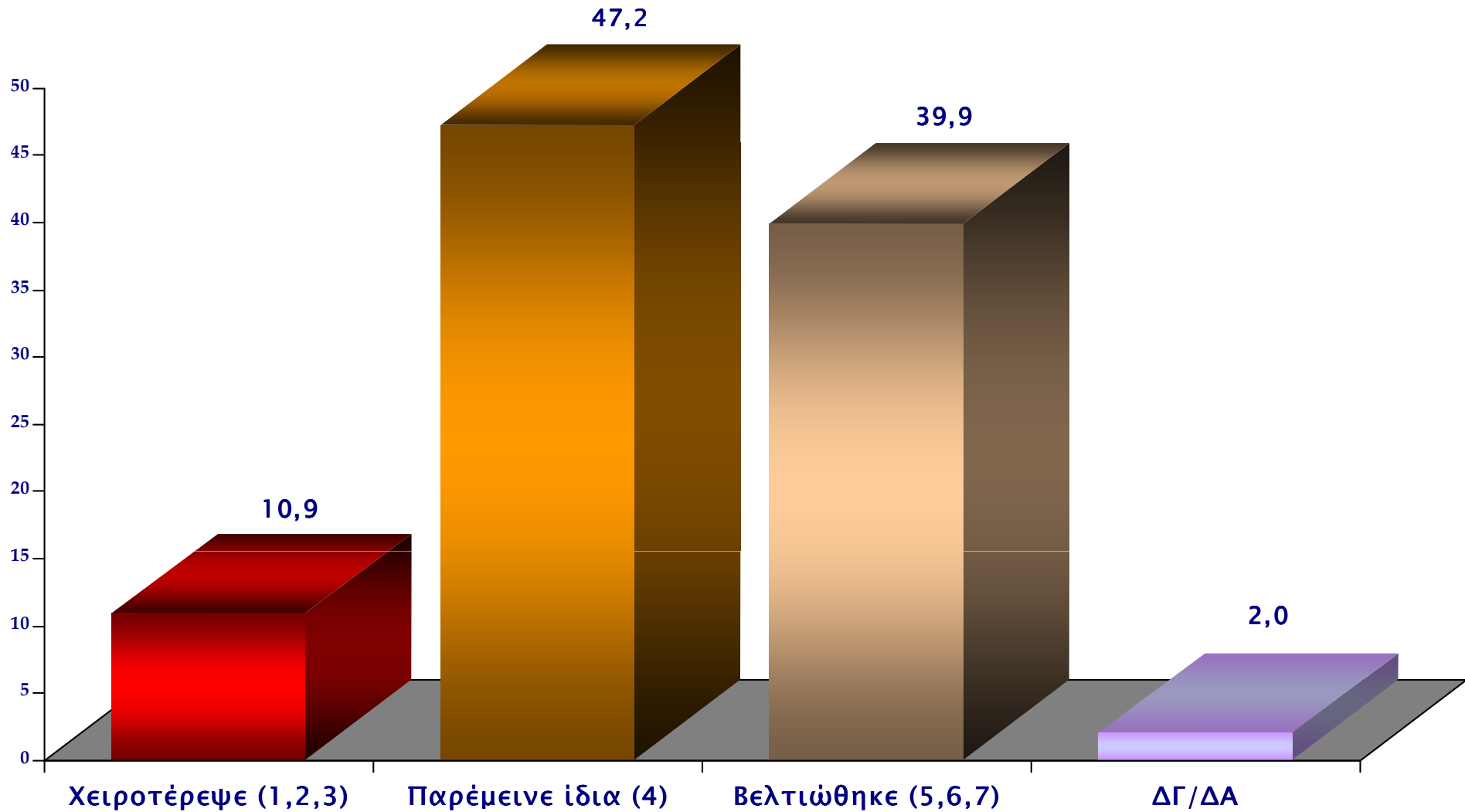
Μέθοδος δειγματοληψίας

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

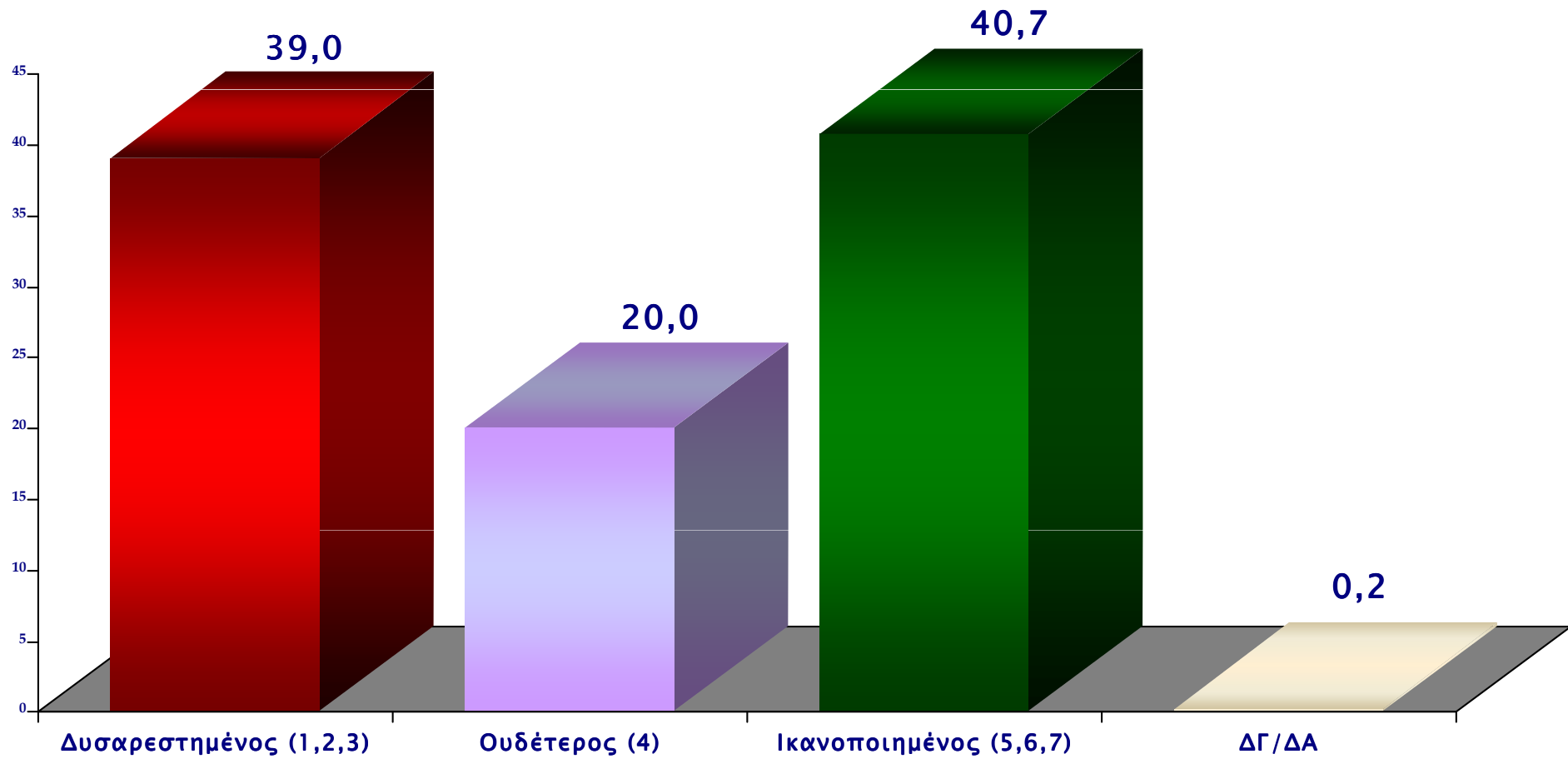
Η ΚΑΠΑ RESEARCH

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

Πιστεύετε ότι τους τελευταίους 12 μήνες, η φήμη του φορέα χ περί ικανοποίησης των πολιτών έχει :

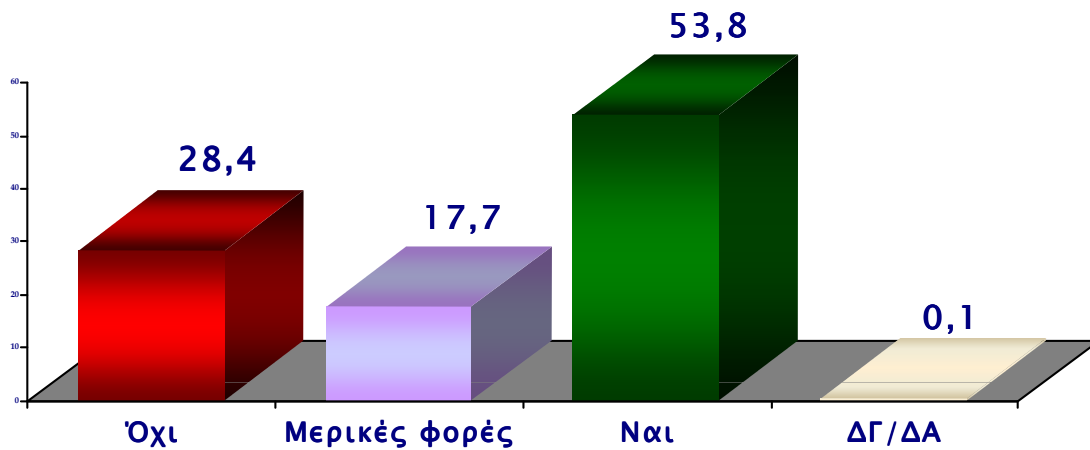


Με χειρότερο το 1 και άριστα το 7, πόσο ικανοποιημένος είστε ο ίδιος από τον φορέα x, ως προς την εξυπηρέτηση που προσφέρει;

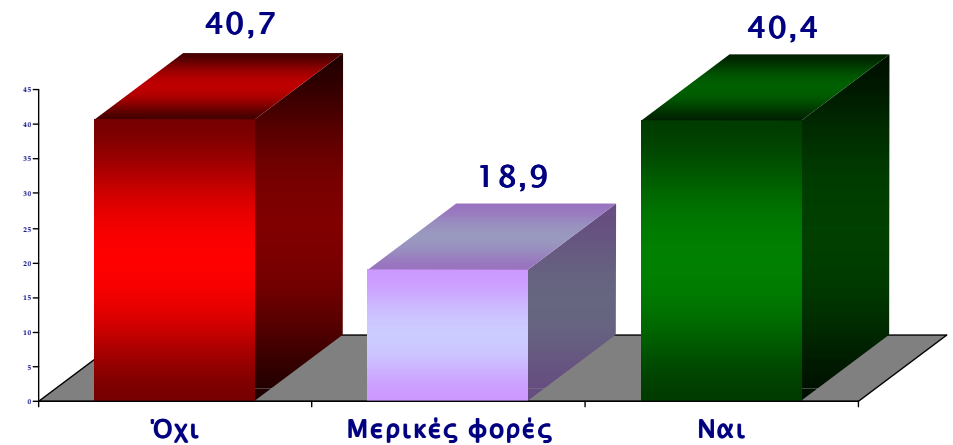


Σε μια κλίμακα από το 1 ως το 5, όπου το 1 αντιστοιχεί στη λιγότερο και το 5 στην περισσότερο συχνά εμφανιζόμενη σκέψη ή συναίσθημα, πριν την επίσκεψη στον φορέα χ, πόσο συχνά αισθάνεστε ή σκέφτεστε κάτι από τα παρακάτω;

Θα χάσω πολύ χρόνο

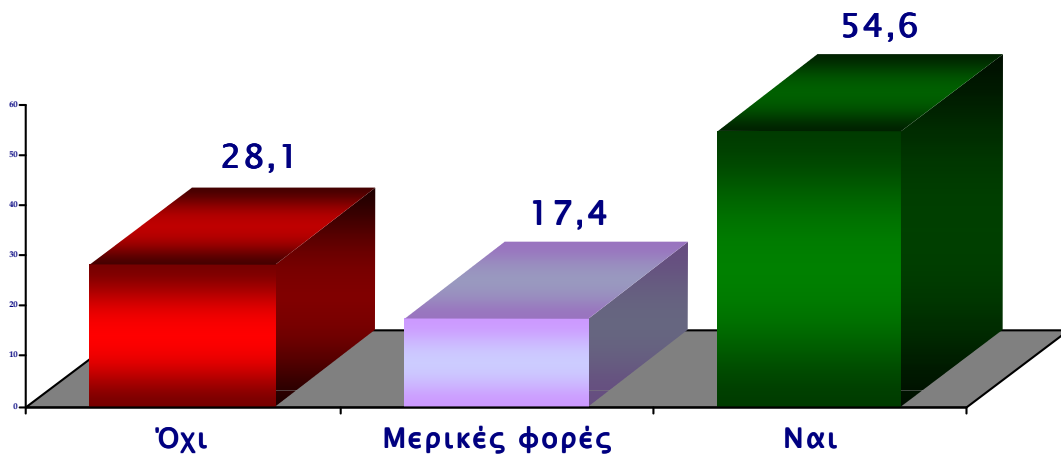


Θα συγχυστώ από τους υπαλλήλους

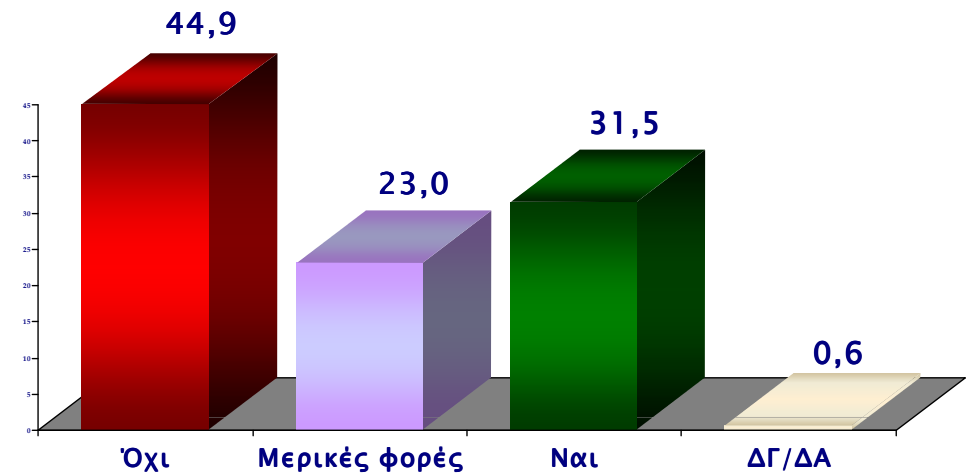


Σε μια κλίμακα από το 1 ως το 5, όπου το 1 αντιστοιχεί στη λιγότερο και το 5 στην περισσότερο συχνά εμφανιζόμενη σκέψη ή συναίσθημα, πριν την επίσκεψη στον φορέα χ, πόσο συχνά αισθάνεστε ή σκέφτεστε κάτι από τα παρακάτω;

Σίγουρα θα χρειαστεί να ξαναπάω

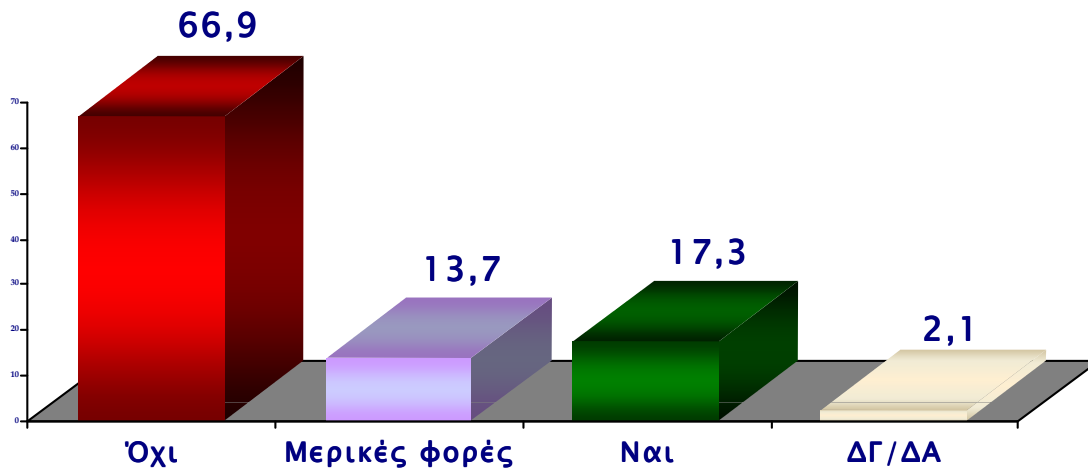


Θα με αντιμετωπίσουν με κατανόηση και σεβασμό

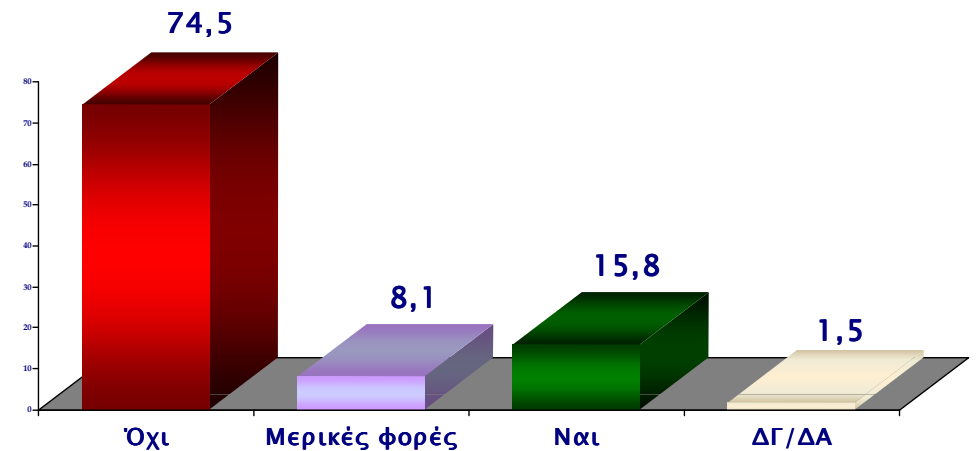


Σε μια κλίμακα από το 1 ως το 5, όπου το 1 αντιστοιχεί στη λιγότερο και το 5 στην περισσότερο συχνά εμφανιζόμενη σκέψη ή συναίσθημα, πριν την επίσκεψη στον φορέα χ, πόσο συχνά αισθάνεστε ή σκέφτεστε κάτι από τα παρακάτω;

Θα χρειαστεί να καταβάλω πολλά χρήματα (νόμιμη δαπάνη)

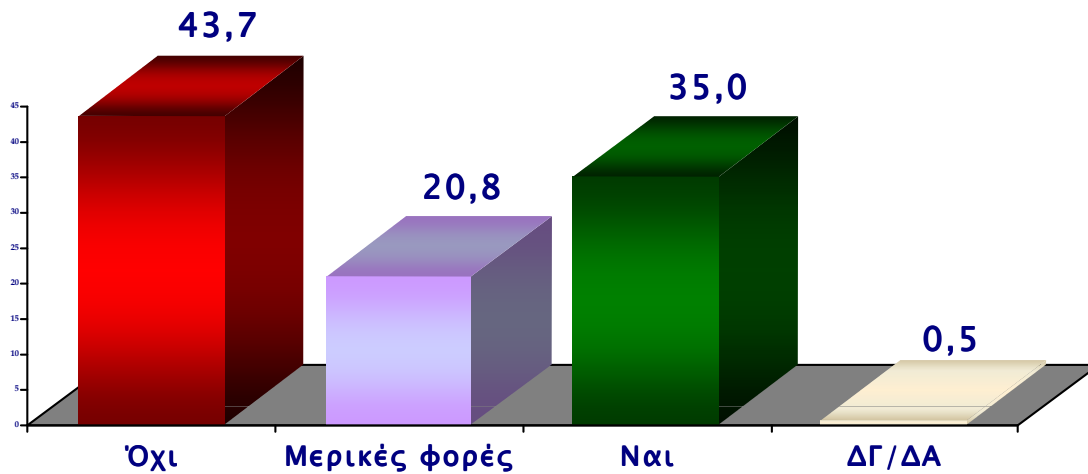


Θα περιμένουν να τους δωροδοκήσω

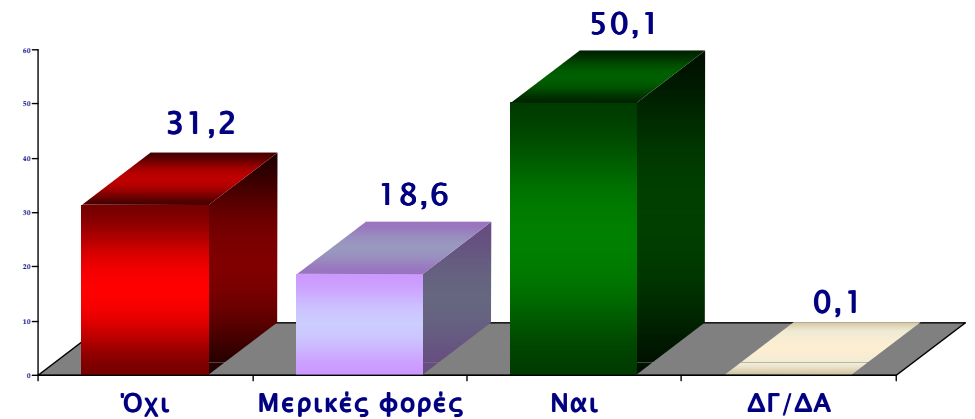


Σε μια κλίμακα από το 1 ως το 5, όπου το 1 αντιστοιχεί στη λιγότερο και το 5 στην περισσότερο συχνά εμφανιζόμενη σκέψη ή συναίσθημα, πριν την επίσκεψη στον φορέα χ, πόσο συχνά αισθάνεστε ή σκέφτεστε κάτι από τα παρακάτω;

Δε θα προλάβω να εξυπηρετηθώ

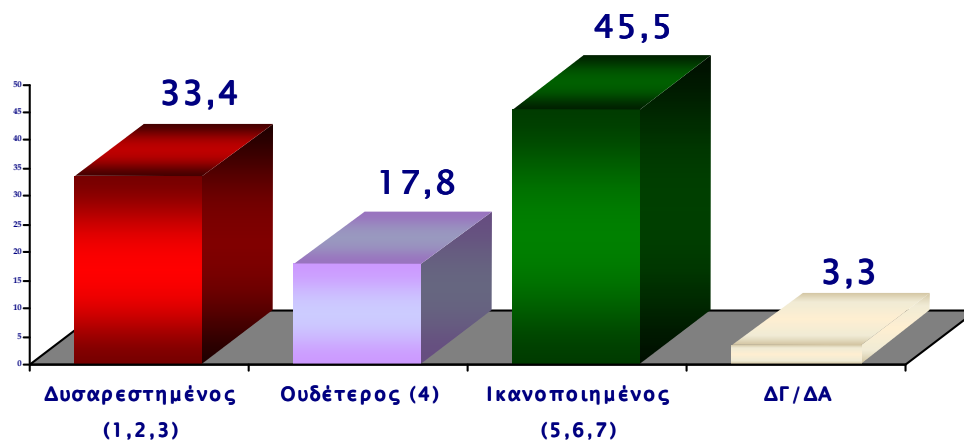


Θα ταλαιπωρηθώ στις ουρές

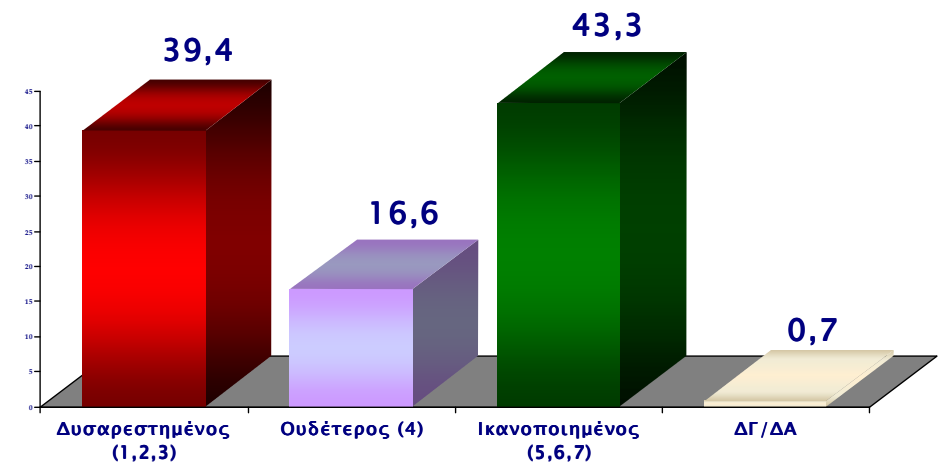


Αξιολογήστε με άριστα το 7 την τελευταία επίσκεψή σας στον φορέα x ως προς τα εξής:

Αμεροληψία - αντικειμενικότητα

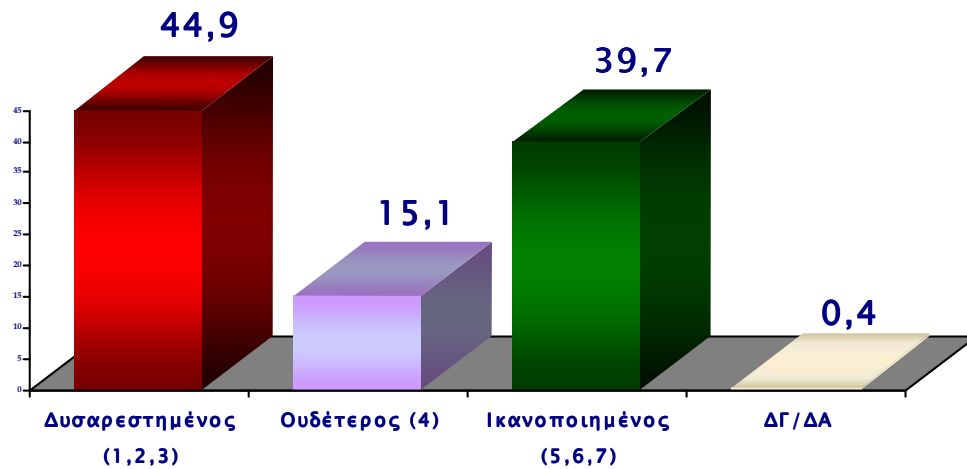


Διάθεση κατανόησης του πολίτη

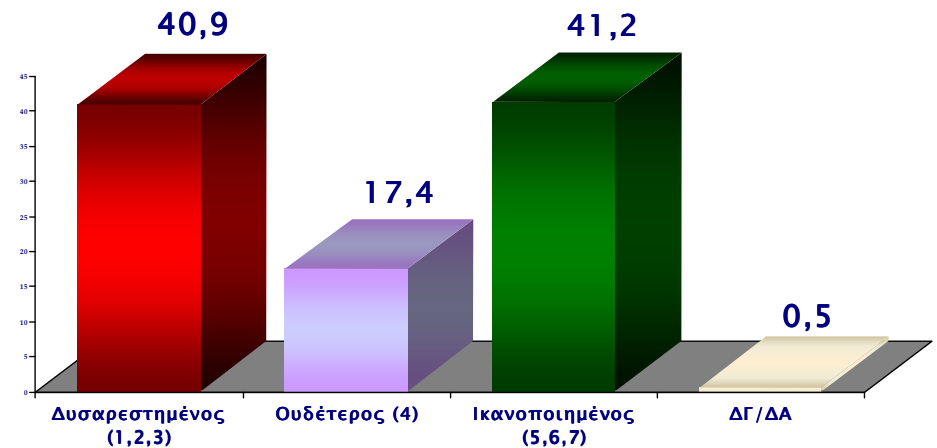


Αξιολογήστε με άριστα το 7 την τελευταία επίσκεψή σας στον φορέα x ως προς τα εξής:

Ταχύτητα – προθυμία, διερεύνηση των αναγκών σας

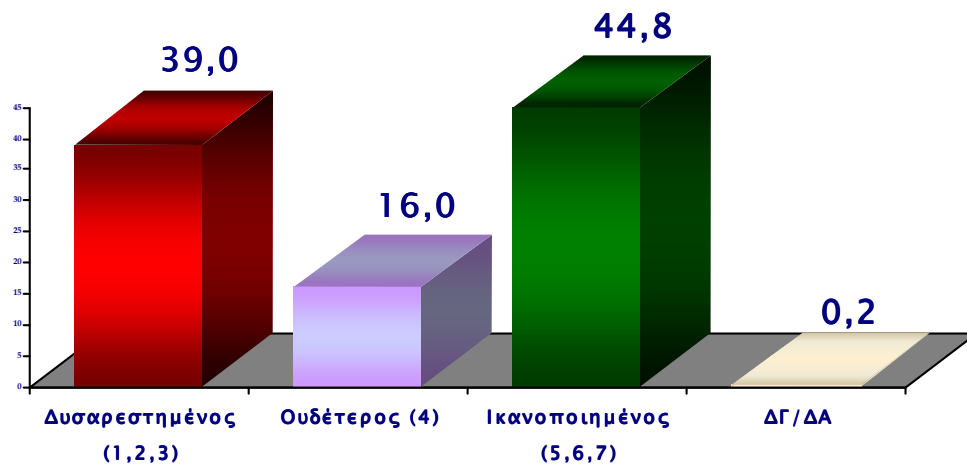


Ενδιαφέρον για την εξυπηρέτηση του πολίτη - φιλότιμο

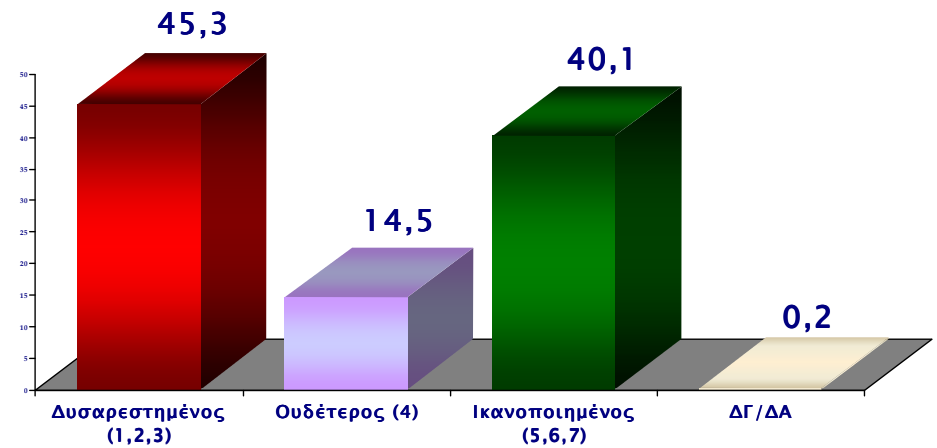


Αξιολογήστε με άριστα το 7 την τελευταία επίσκεψή σας στον φορέα x ως προς τα εξής:

Ευγένεια – φιλική αντιμετώπιση

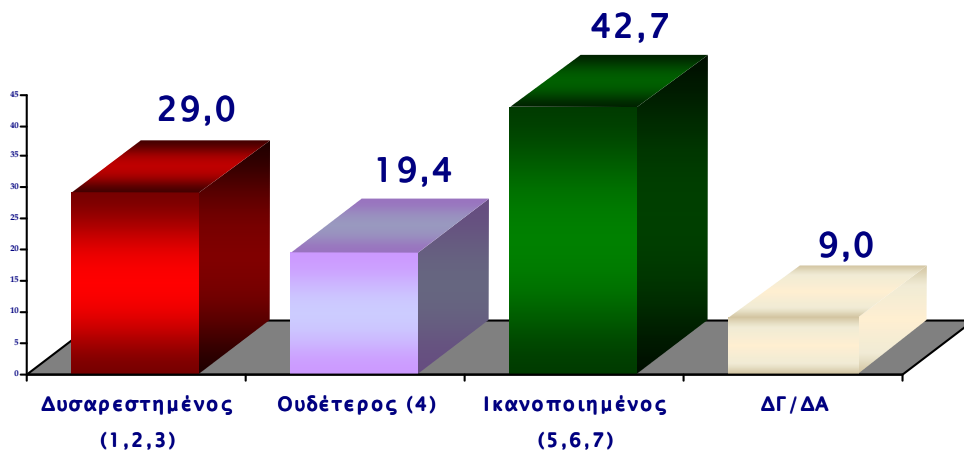


Φιλικό και φιλόξενο περιβάλλον

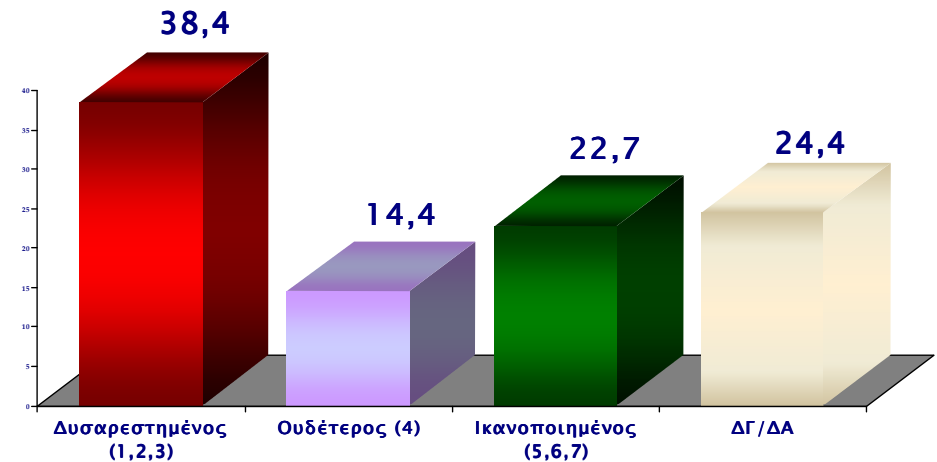


Αξιολογήστε με άριστα το 7 την τελευταία επίσκεψή σας στον φορέα x ως προς τα εξής:

Μόρφωση και κατάρτιση του προσωπικού



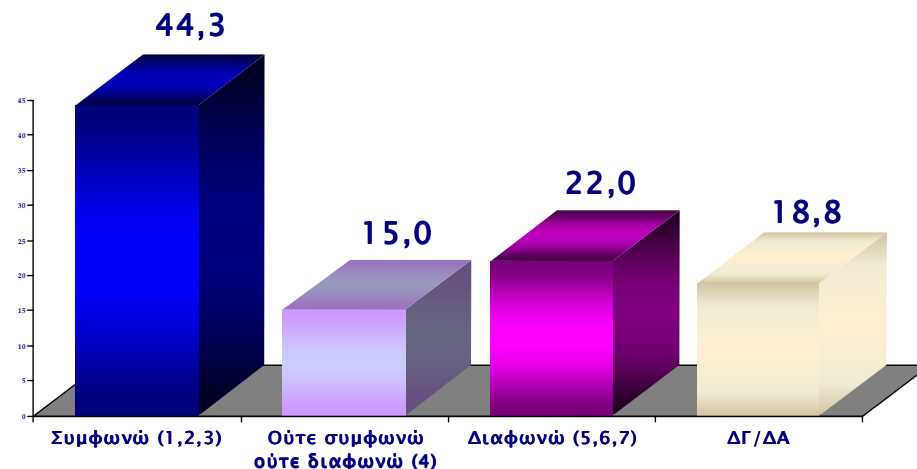
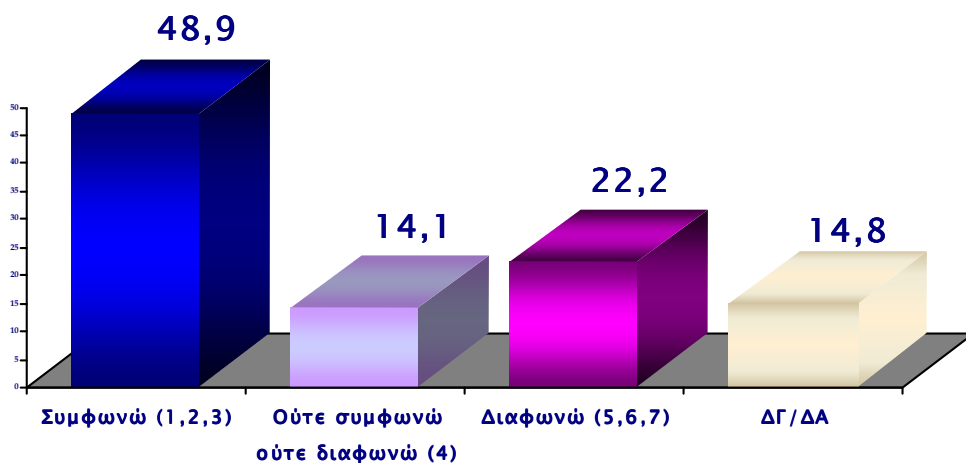
Αξιοκρατική επιλογή του προσωπικού



Πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες απόψεις, σε σχέση με τον φορέα χ;

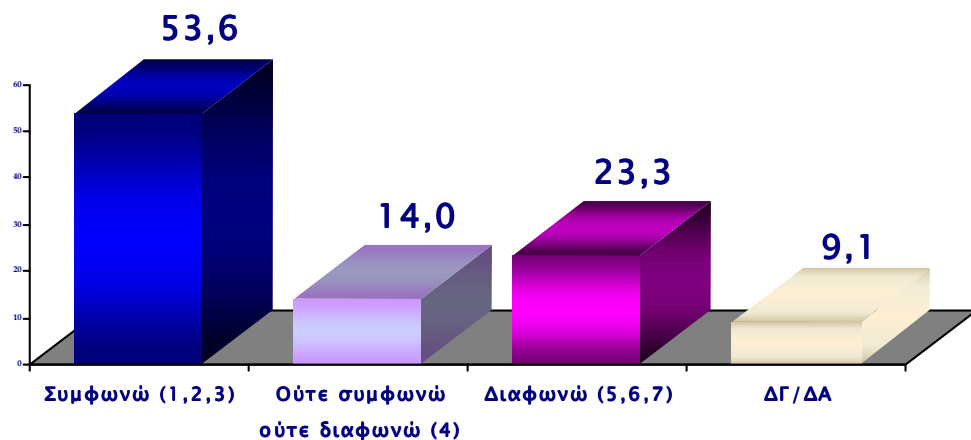
Πιστεύω ότι η φυσική ηγεσία του φορέα (διοικητής) διακρίνεται από όραμα, ευαισθησία κι ενδιαφέρον για την κοινωνία

Ο αρμόδιος διευθυντής του φορέα πιστεύω ότι είναι άνθρωπος με όραμα και ηγετικές ικανότητες

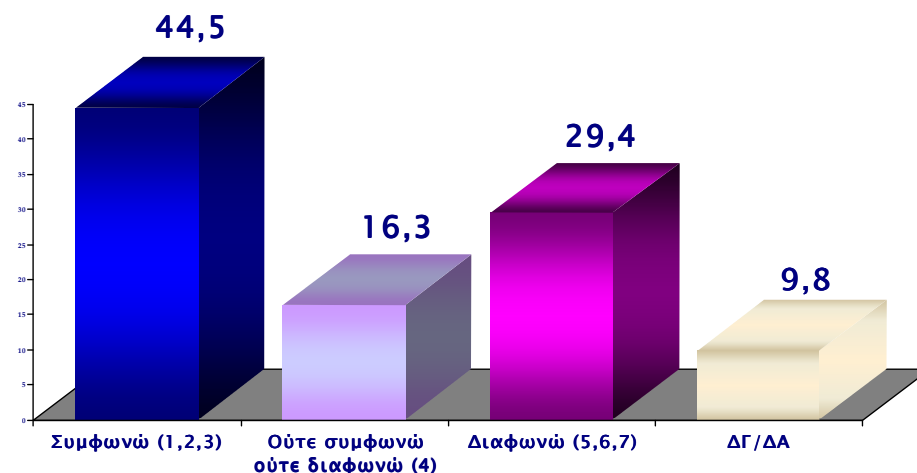


Πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες απόψεις, σε σχέση με τον φορέα χ;

Φαίνεται πως η πολιτική ηγεσία του φορέα χ
ελέγχει αποτελεσματικά τον φορέα χ

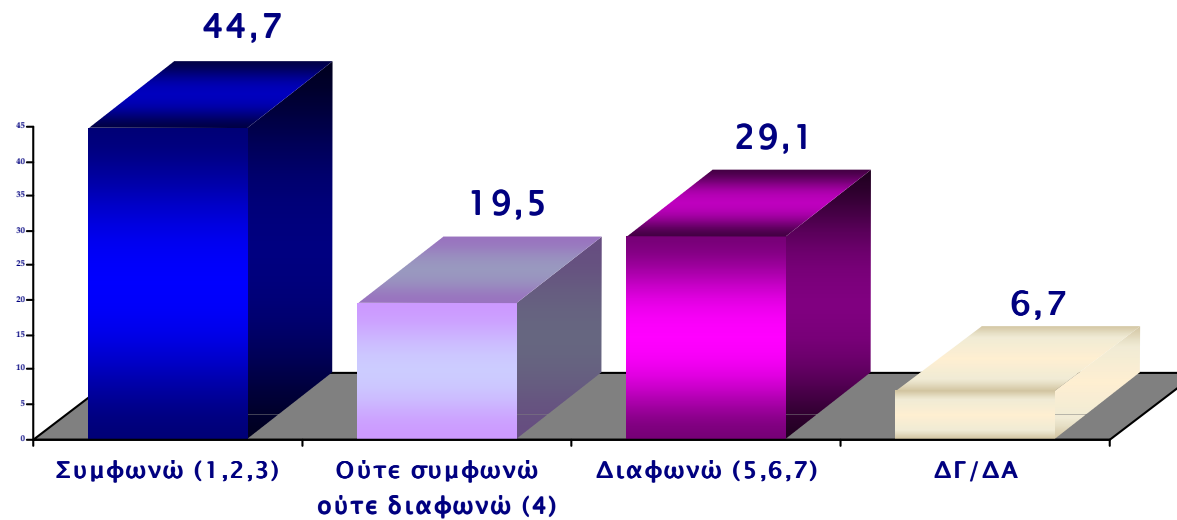


Νομίζω πως ο διοικητής του φορέα χ
κάνει καλά τη δουλειά του



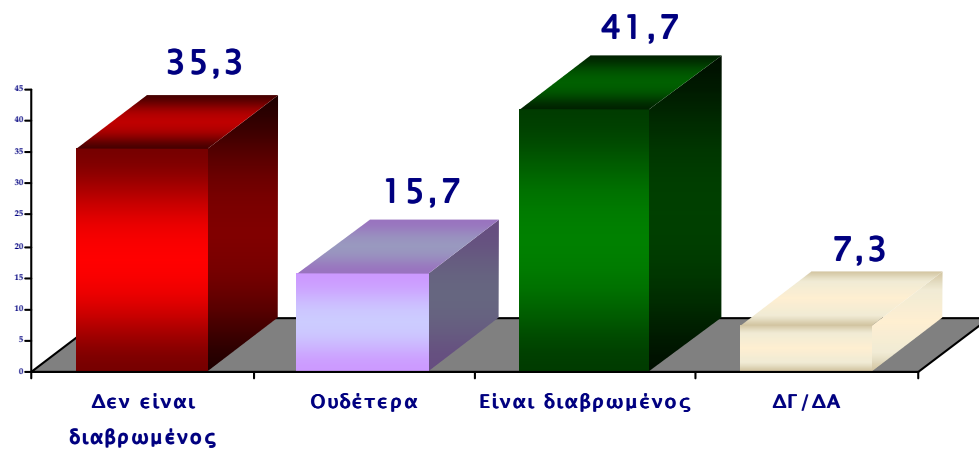
Πόσο συμφωνείτε με τις ακόλουθες απόψεις, σε σχέση με τον φορέα χ;

Οι υπάλληλοι φαίνονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους

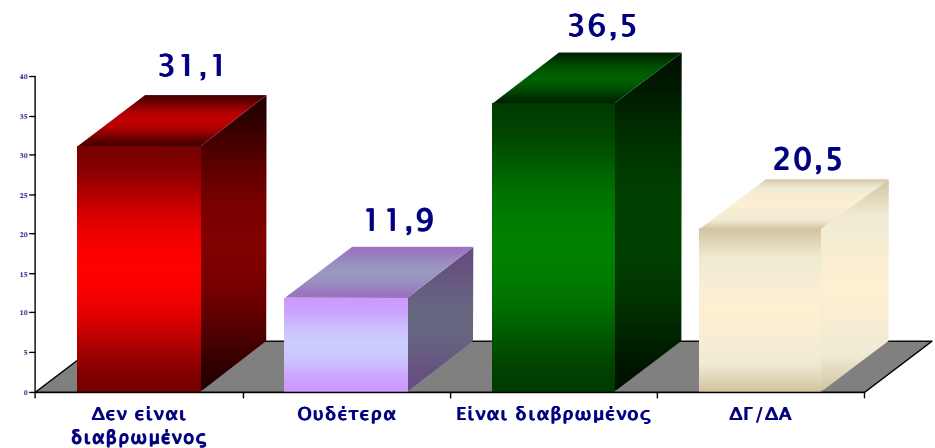


Αξιολογήστε τον φορέα x ως προς την εικόνα διάβρωσης που παρουσιάζει...

Φήμη του φορέα x στον τομέα διαφθοράς

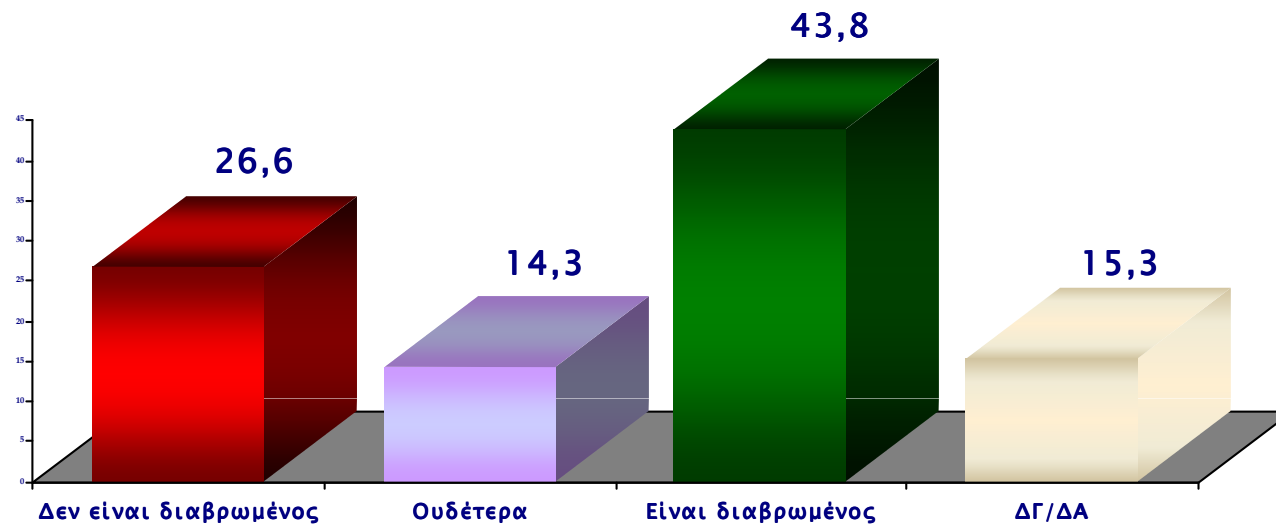


Διαφθορά ανώτερων στελεχών (διοικητής του φορέα x)

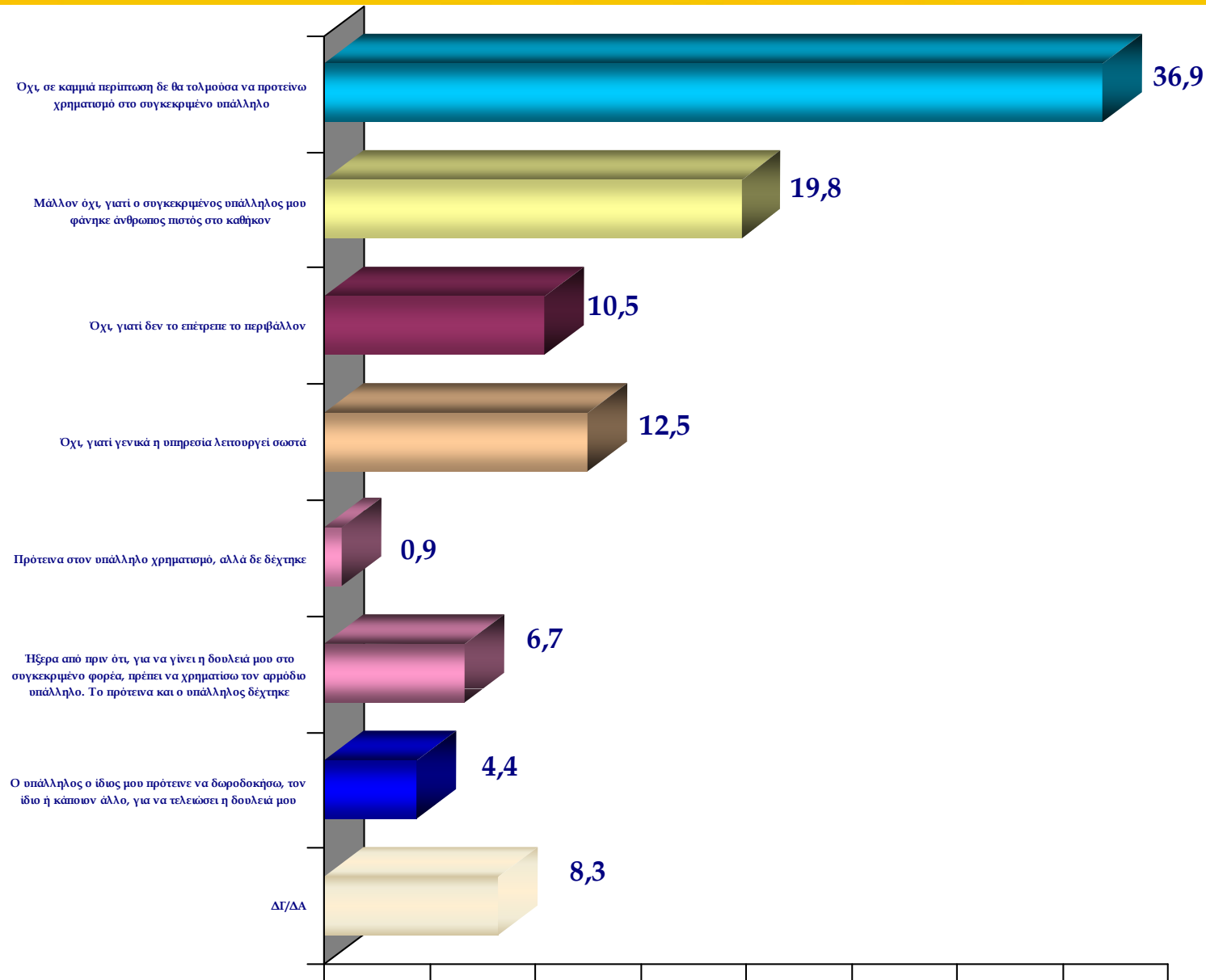


Αξιολογήστε τον φορέα x ως προς την εικόνα διάβρωσης που παρουσιάζει...

Διαφθορά πολιτικής ηγεσίας (υπουργοί) των τελευταίων 5 ετών

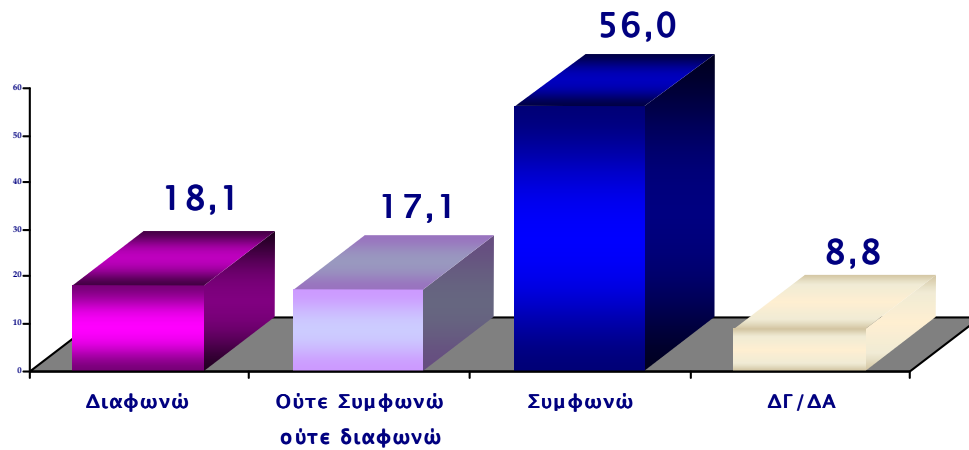


Στην τελευταία σας συναλλαγή με τον φορέα X, ο υπάλληλος που σας εξυπηρέτησε σας φάνηκε ότι θα δεχόταν χρήματα, αν τυχόν κολλούσε η υπόθεσή σας, προκειμένου να λυθεί το πρόβλημα;

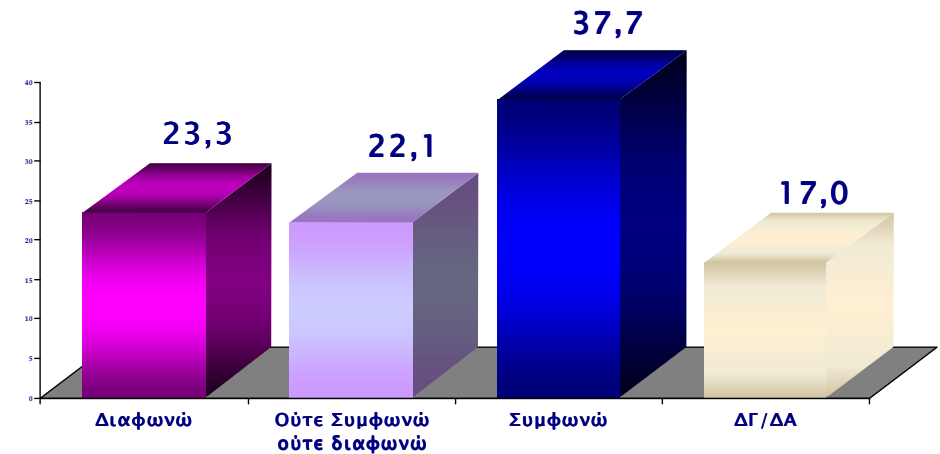


Πείτε μας πόσο συμφωνείτε με την πρόταση πιστεύω ότι η συμπεριφορά που περιέγραψα χαρακτηρίζει τους περισσότερους υπαλλήλους του φορέα X :

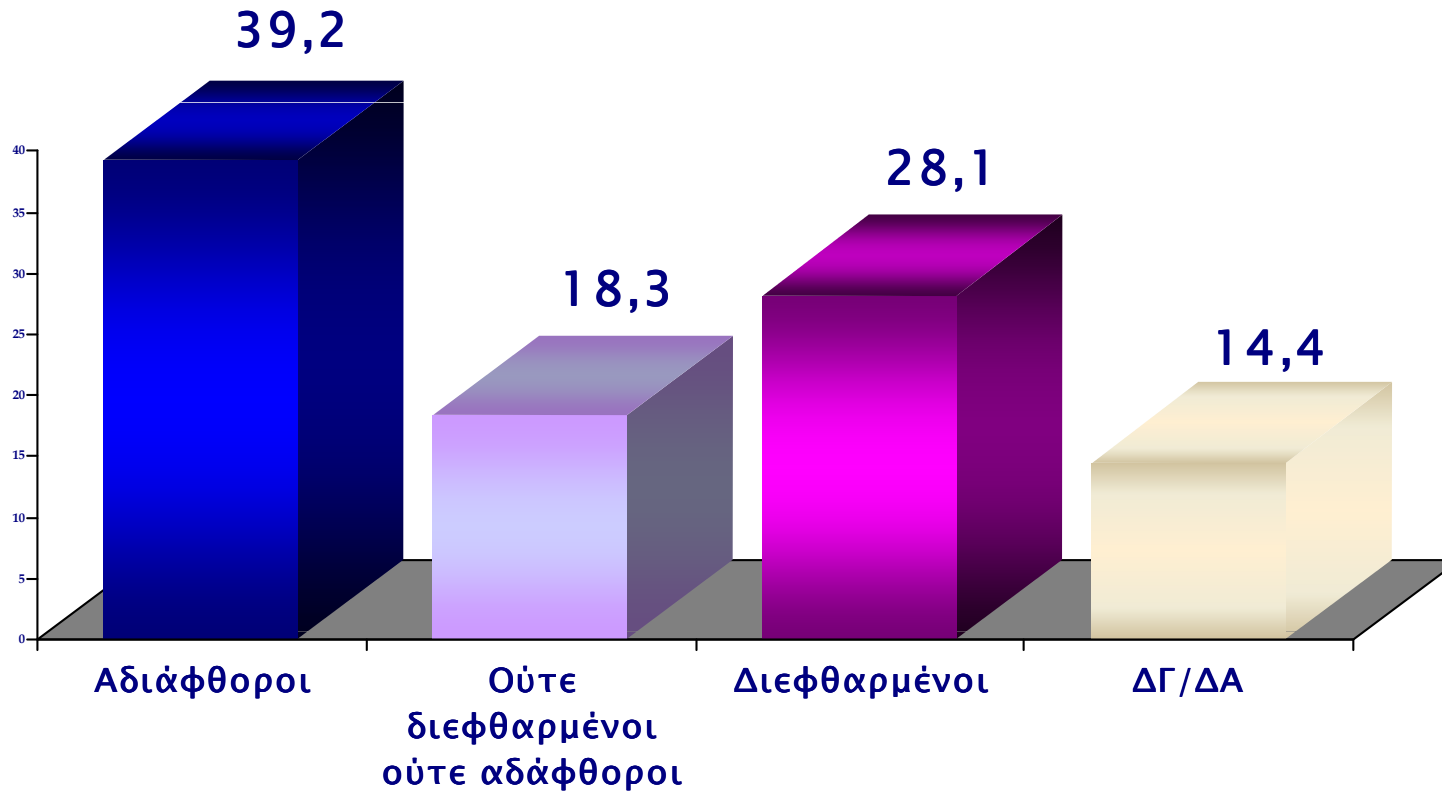
Στο υποκατάστημα που με εξυπηρέτησε



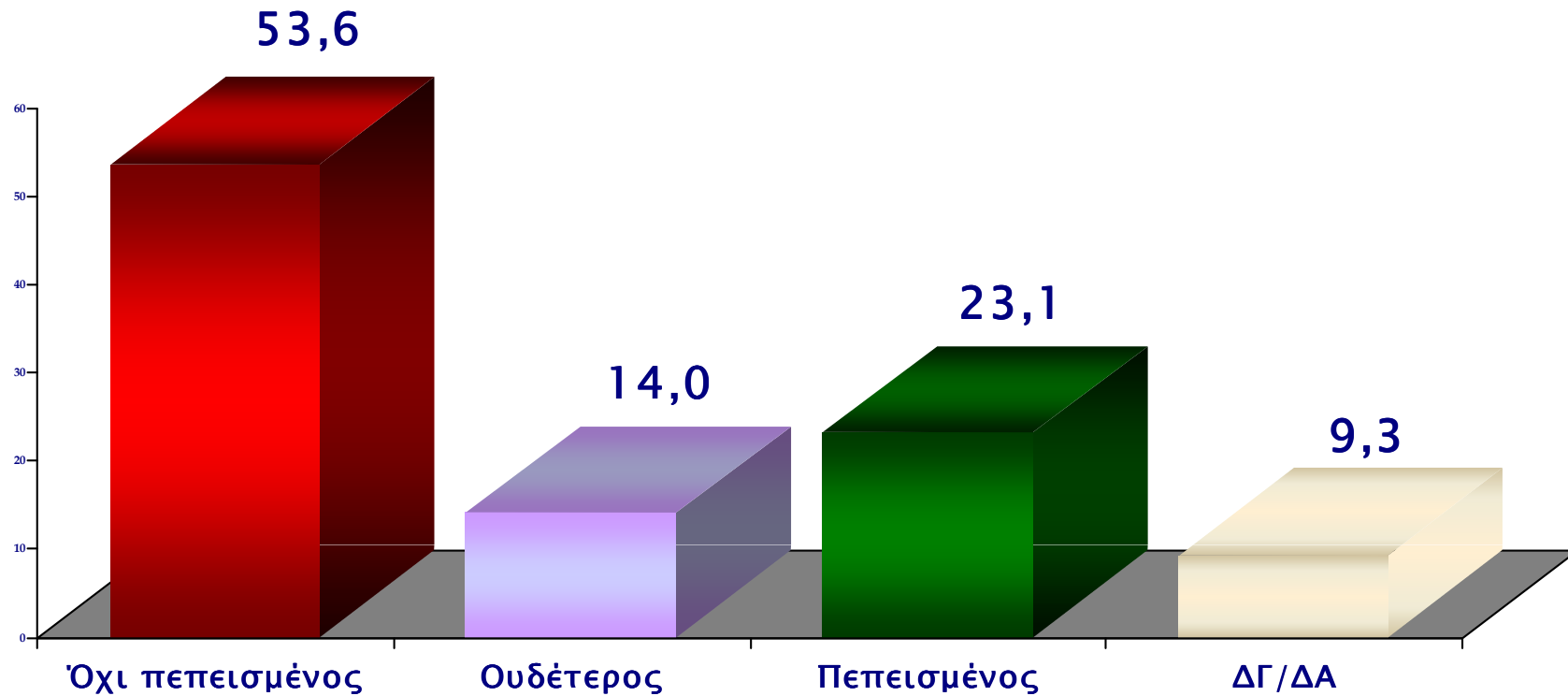
Σε όλη την Ελλάδα



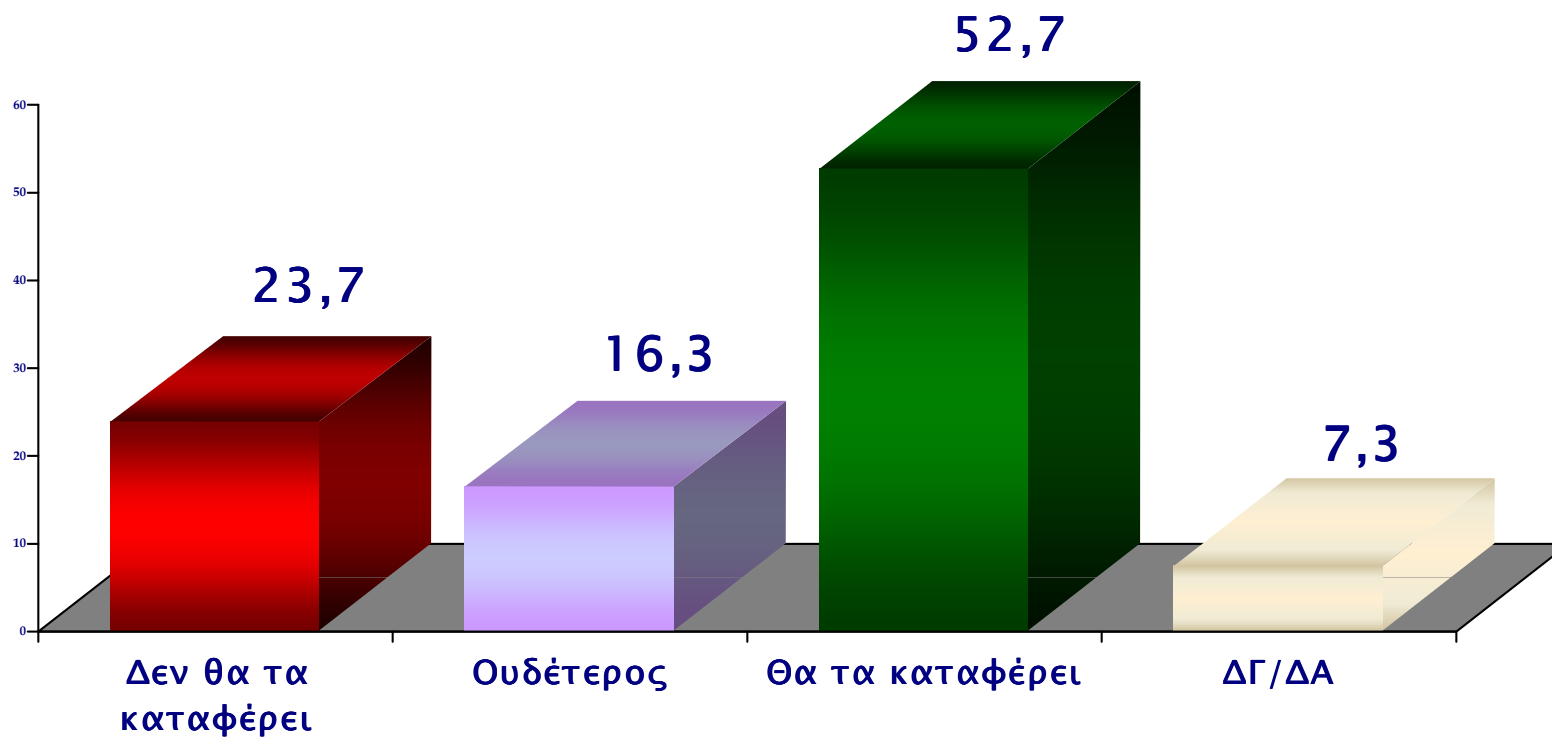
Πόσο δεκτικοί πιστεύετε ότι είναι οι προϊστάμενοι και διευθυντές του συγκεκριμένου υποκαταστήματος, αλλά και γενικότερα του φορέα σε ενδεχόμενη πρόταση χρηματισμού, στην κλίμακα από το 1 ως το 7, όπου ο βαθμός 1 αντιστοιχεί στον απολύτως διεφθαρμένο διευθυντή ή προϊστάμενο και το 7 στον εντελώς αδιάφθορο



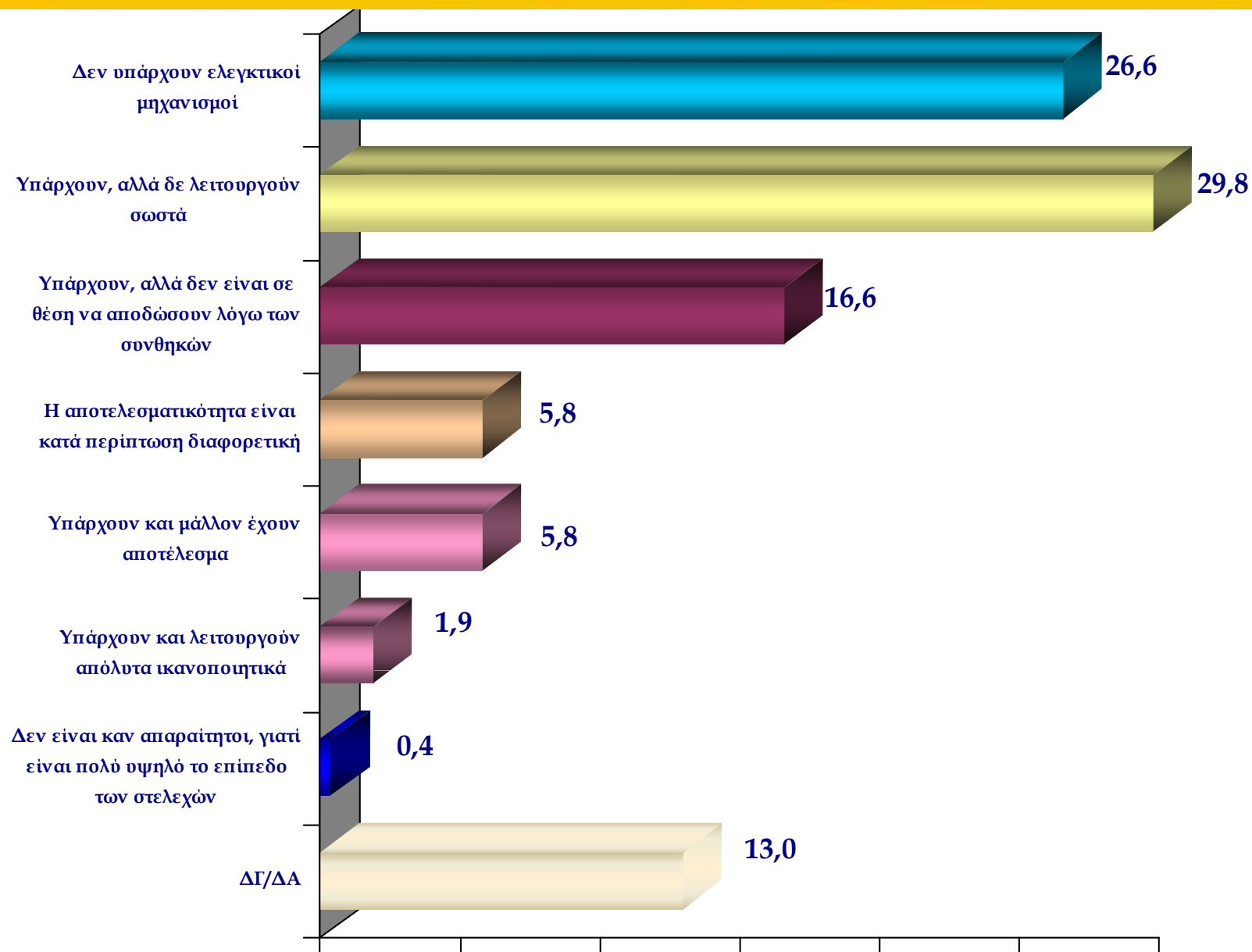
Σε μια κλίμακα από το 1 έως το 7, όπου το 1 σημαίνει Καθόλου πεπεισμένος και το 7 σημαίνει απόλυτα σίγουρος, πείτε μας παρακαλώ πόσο ισχυρά πιστεύετε ότι η πολιτική ηγεσία του φορέα (π.χ. οι αρμόδιοι υπουργοί) των τελευταίων πέντε ετών υπήρξαν, έως σήμερα, αποφασισμένοι να εξαλείψουν τη διαφθορά στο φορέα



Πείτε μας παρακαλώ πόσο ισχυρά πιστεύετε ότι ένας αποφασισμένος και
τολμηρός υπουργός θα τα καταφέρει να πατάξει τη διαφθορά στο φορέα;



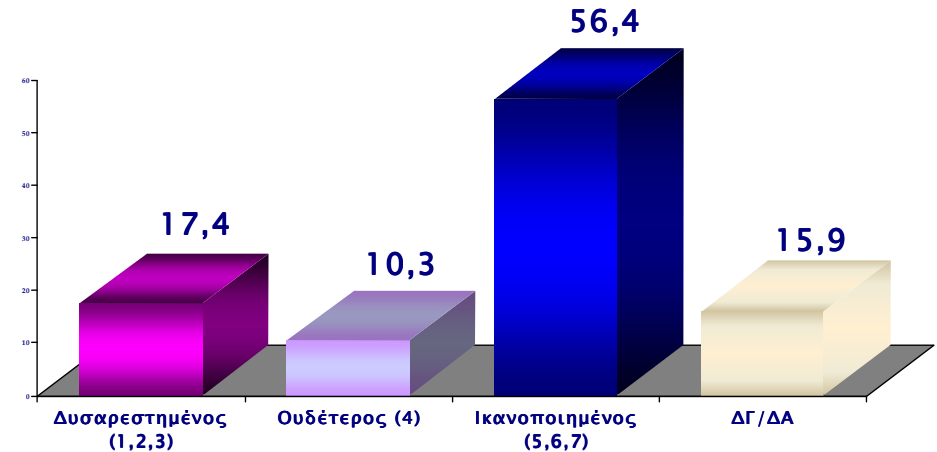
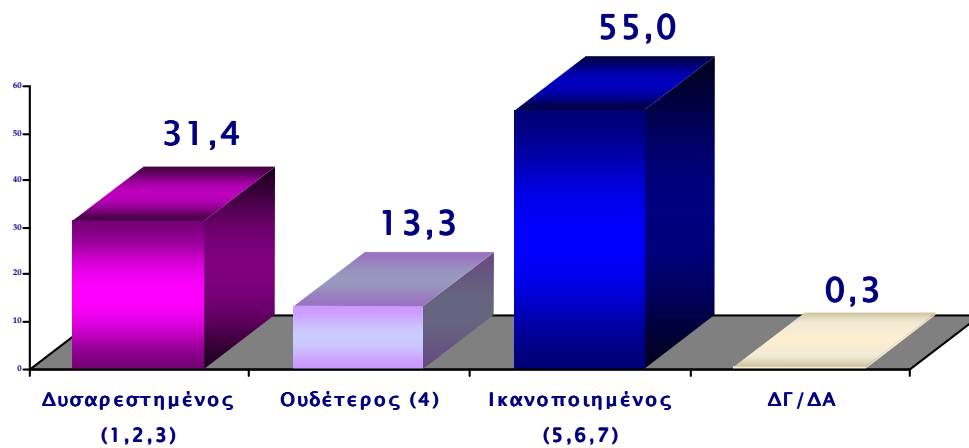
Θεωρείτε ότι στο φορέα υπάρχουν ελεγκτικοί μηχανισμοί, ικανοί να ελέγξουν τα φαινόμενα διαφθοράς;



Παρακαλούμε, θυμηθείτε την τελευταία σας επίσκεψη στον φορέα χ.
Με άριστα το 7 και χειρότερο το 1, πείτε μας παρακαλώ πόσο
ικανοποιημένος μείνατε, σε γενικές γραμμές:

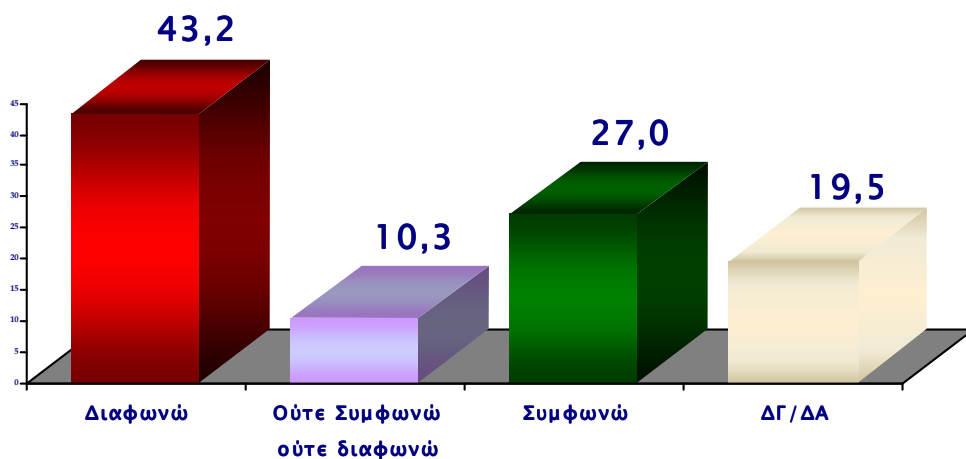
Από το συνολικό
χρόνο εξυπηρέτησης:

Από το κόστος της τελευταίας
σας συναλλαγής

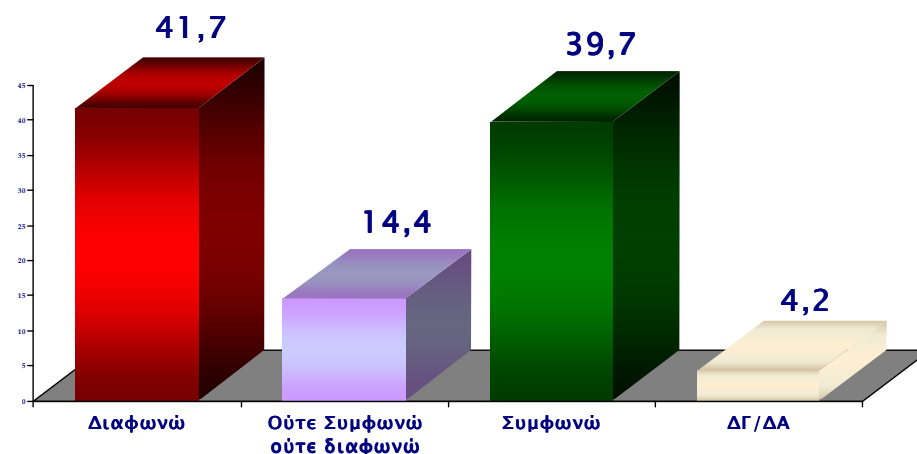


Πείτε μας παρακαλώ πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω διατυπώσεις:

Ο φορέας δεν αντιμετωπίζει κανένα οικονομικό πρόβλημα (οικονομική ευρωστία)

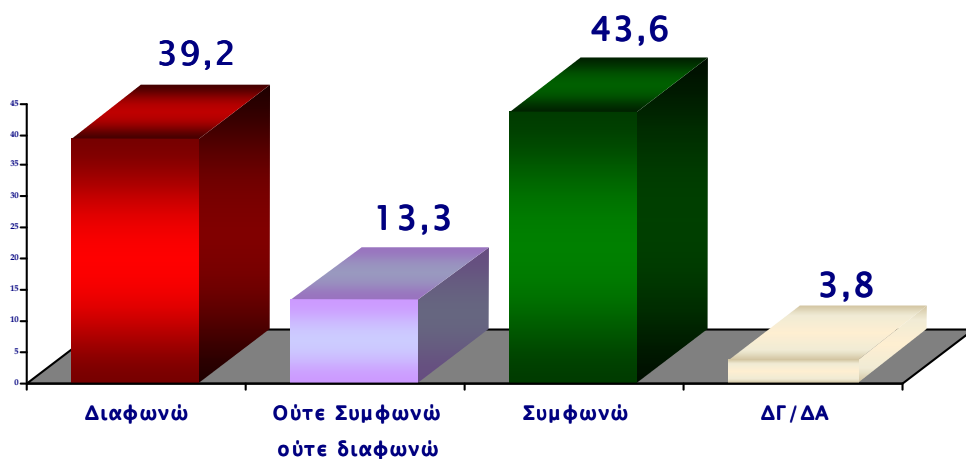


Ο φορέας είναι πλήρης σε μηχανήματα, υπολογιστές κλπ υλικοτεχνικά μέσα

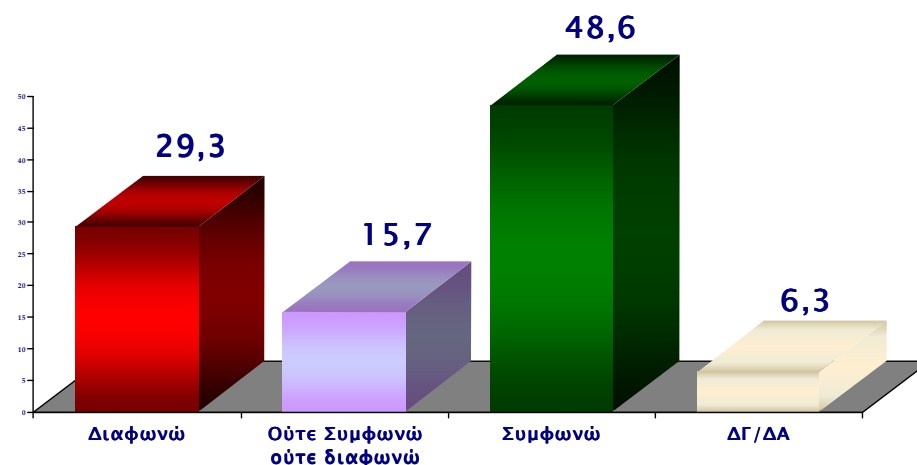


Πείτε μας παρακαλώ πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω διατυπώσεις:

Ο φορέας έχει όσο προσωπικό χρειάζεται (πάντως, δεν έχει έλλειψη)



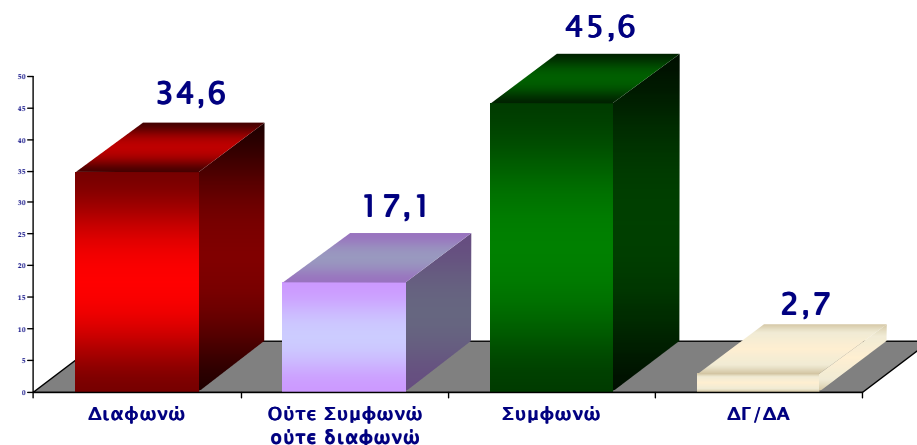
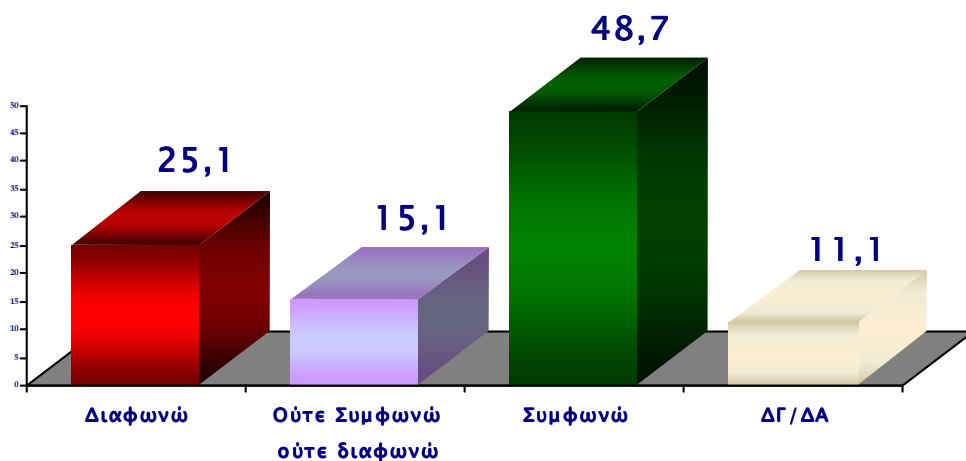
Ο φορέας έχει γενικά δύσκολες και πολύπλοκες υποθέσεις να διαχειριστεί



Πείτε μας παρακαλώ πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω διατυπώσεις:

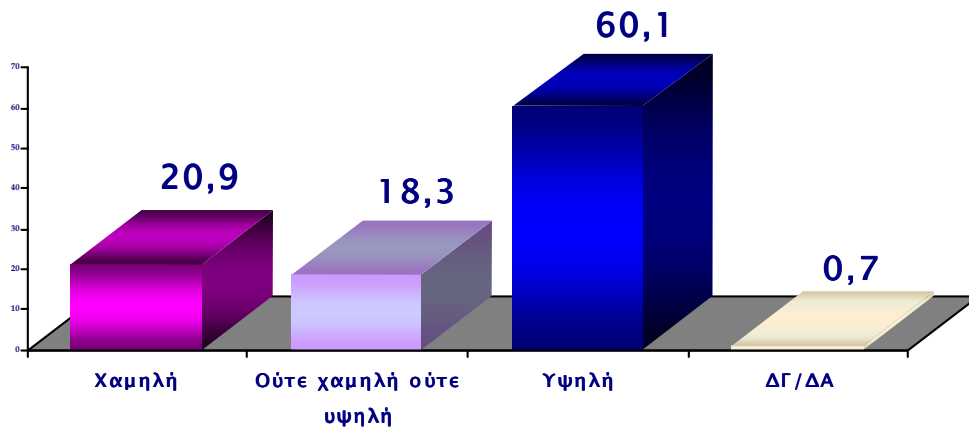
Υπάρχει πολυνομία
στον τομέα ευθύνης της Εφορίας,
σε βαθμό που δυσχεραίνει το έργο του

Ο φορέας έχει κάνει σημαντικά βήματα,
προκειμένου να απλοποιήσει
τις διαδικασίες για τους πολίτες

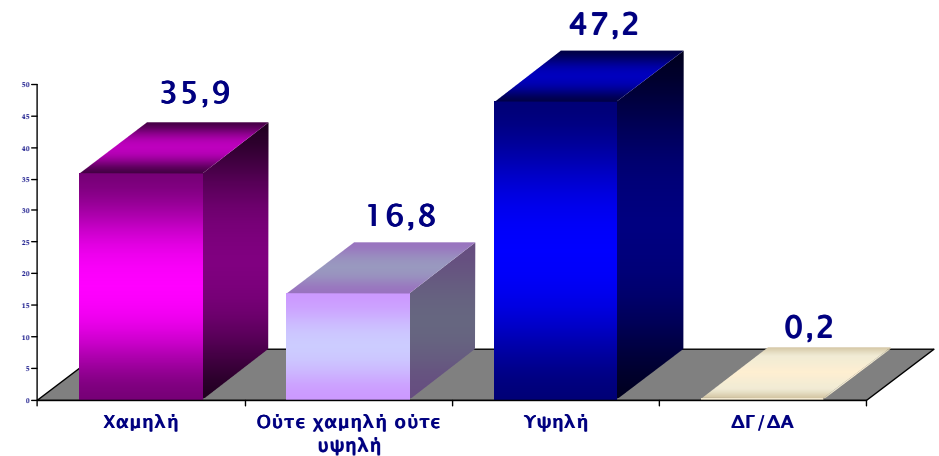


Με άριστα το 7 και χειρότερο το 1, πείτε μας παρακαλώ :

τι ποιότητα εξυπηρέτησης
προσδοκούσατε πριν την
επίσκεψή σας στον φορέα χ

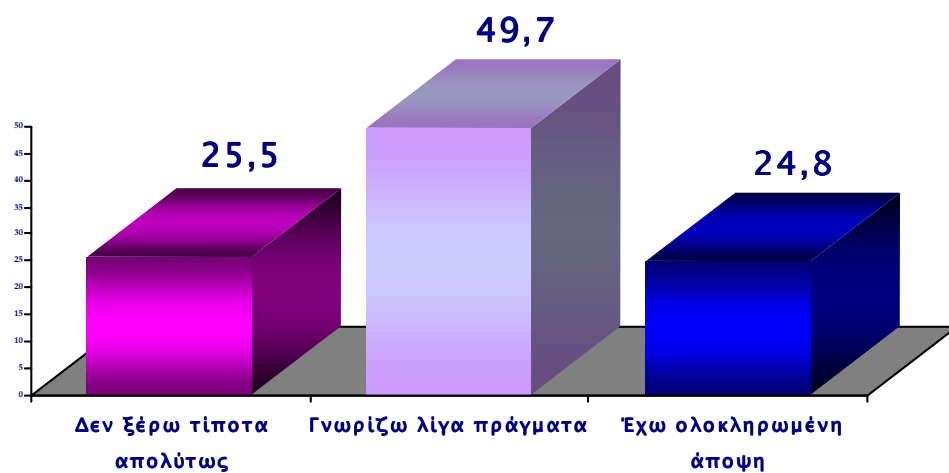


τι ποιότητα εξυπηρέτησης
θα λέγατε ότι λάβατε από τον φορέα χ

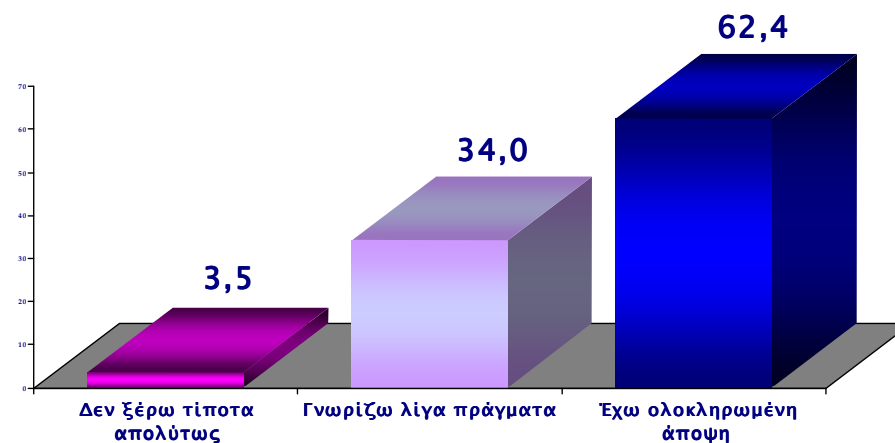


Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα x αναφορικά με:

Παράγοντες που εμποδίζουν τους υπαλλήλους να είναι αποδοτικοί



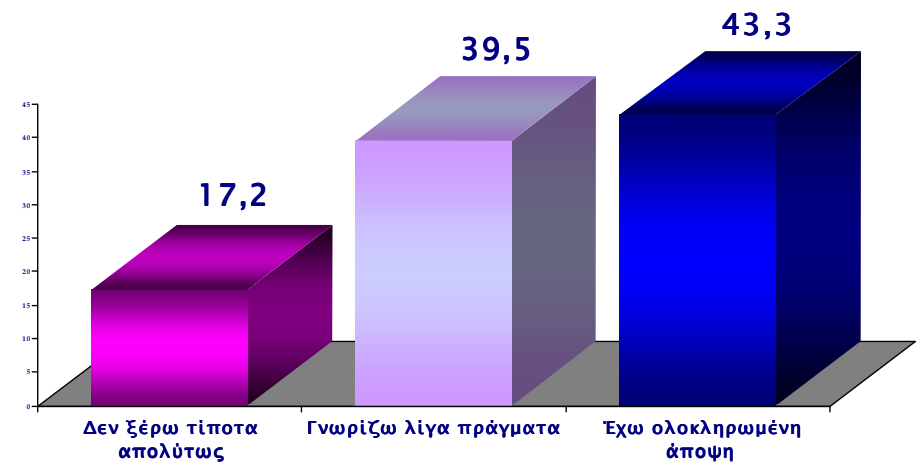
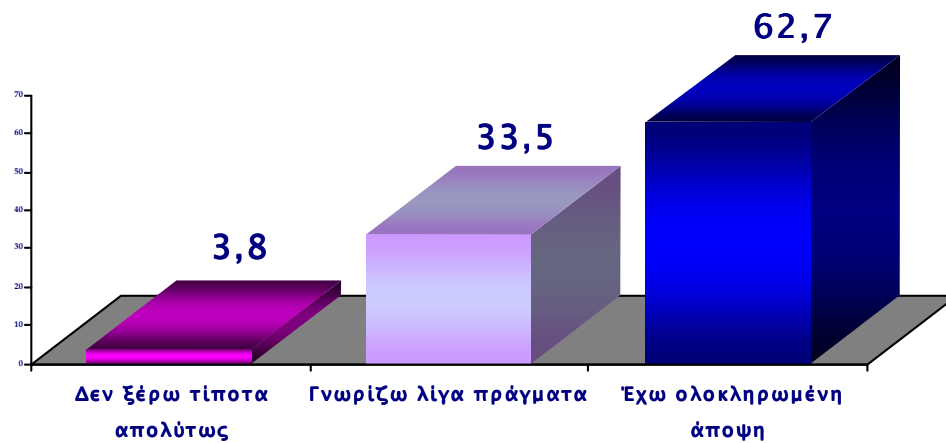
Φιλική αντιμετώπιση του πολίτη



Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα αναφορικά με:

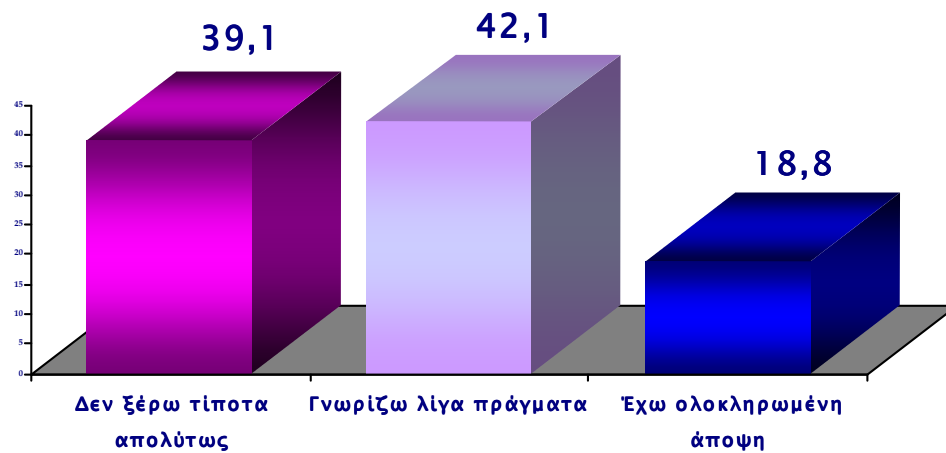
Ταχύτητα εξυπηρέτησης

Κόστος εξυπηρέτησης

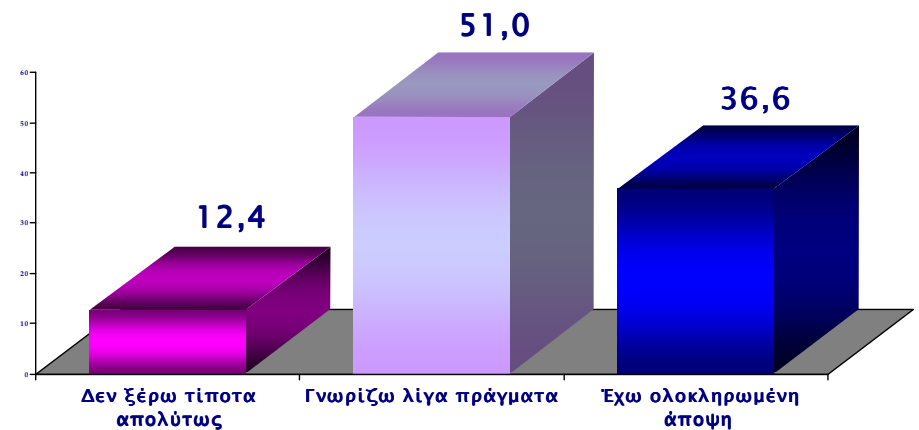


Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα αναφορικά με:

Επάρκεια οικονομικών πόρων

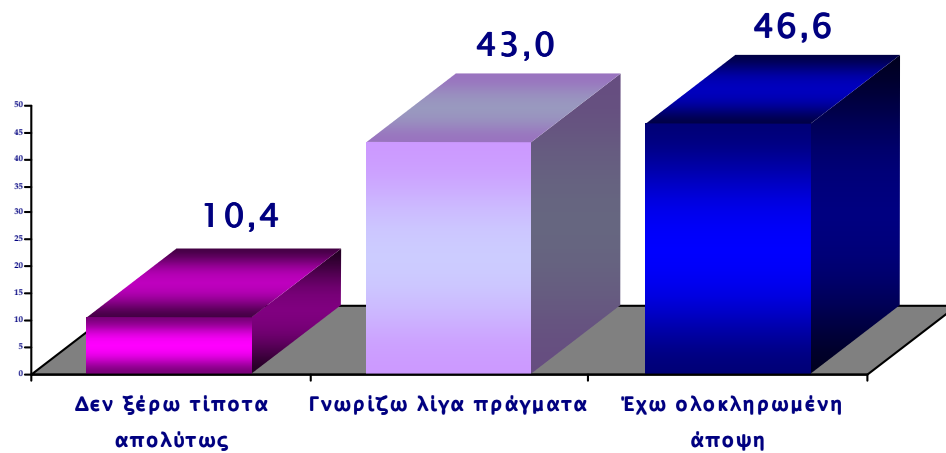


Επάρκεια μέσων

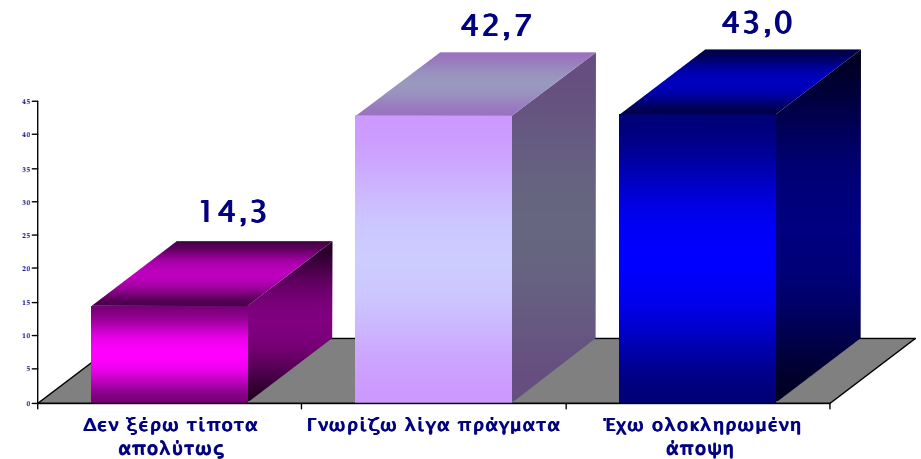


Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα αναφορικά με:

Επάρκεια σε προσωπικό

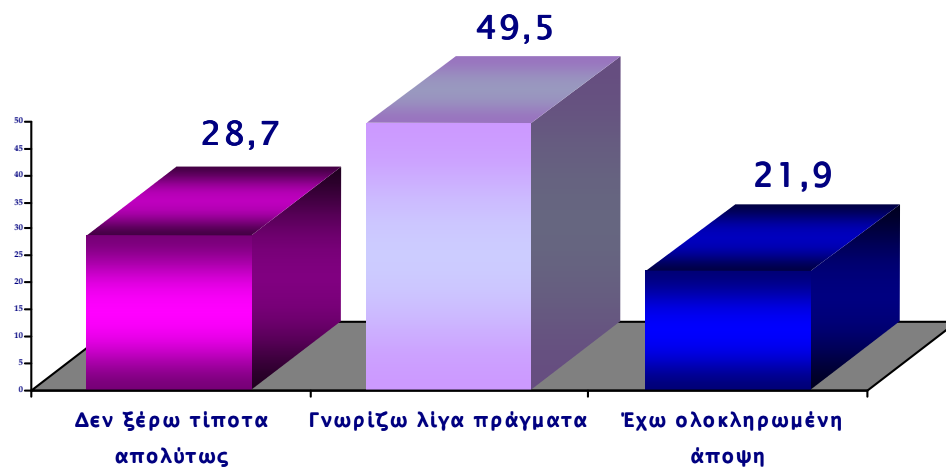


Πολυνομία – γραφειοκρατικές διαδικασίες

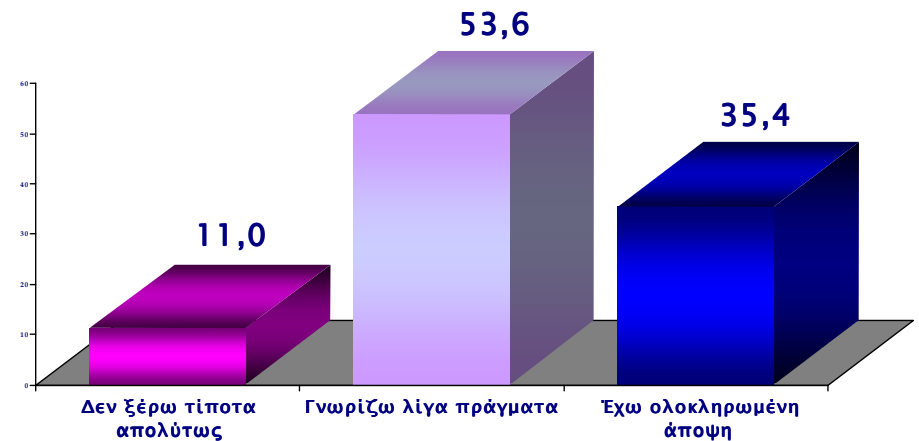


Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα αναφορικά με:

Ικανότητα διοίκησης

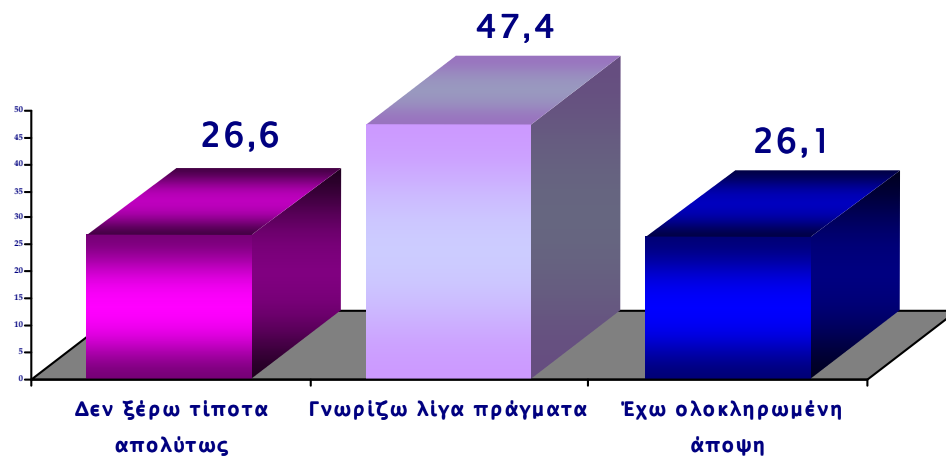


Ικανότητα – καταλληλότητα προσωπικού

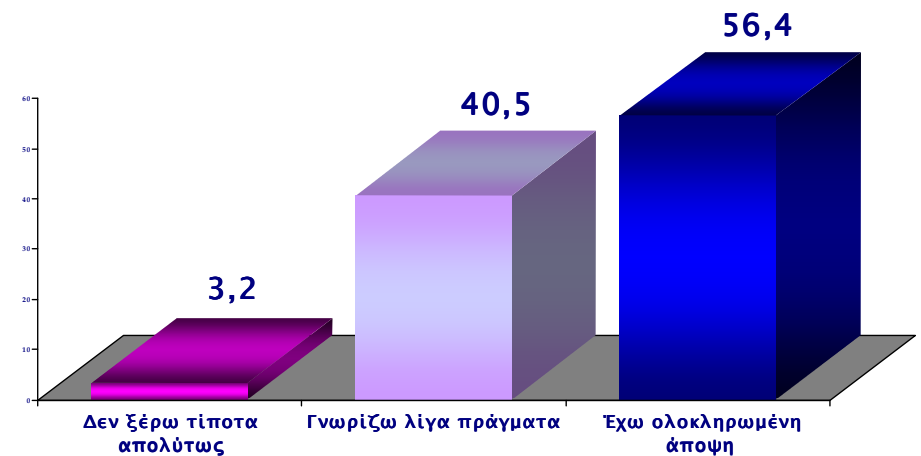


Πόσο καλά πιστεύετε ότι γνωρίζετε το φορέα αναφορικά με:

Διάβρωση - Διαφθορά



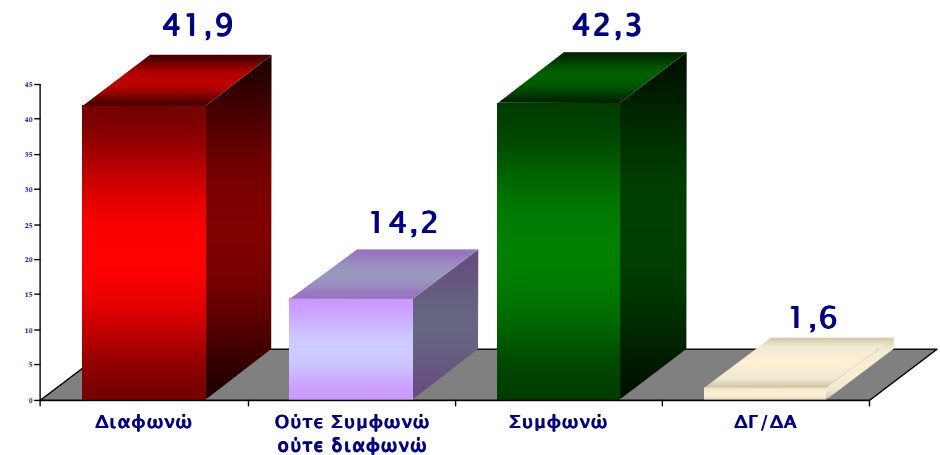
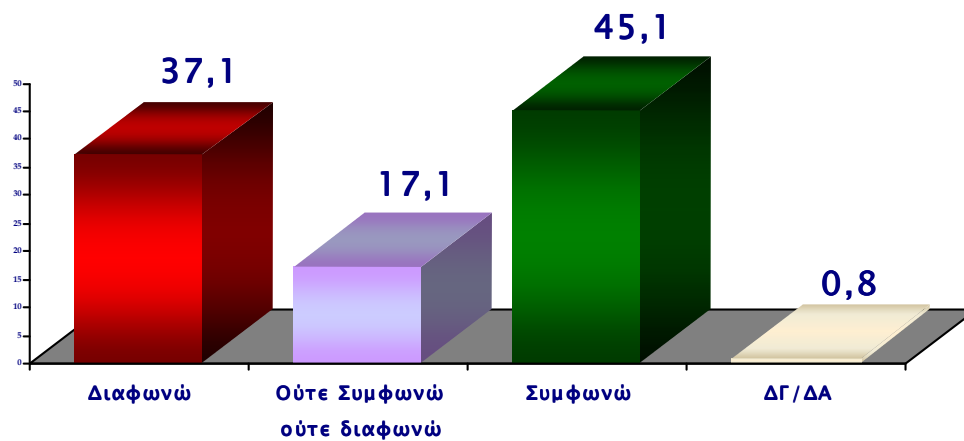
Συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης



Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

Το περιβάλλον εργασίας δεν είναι καθόλου σύγχρονο και προσεγμένο

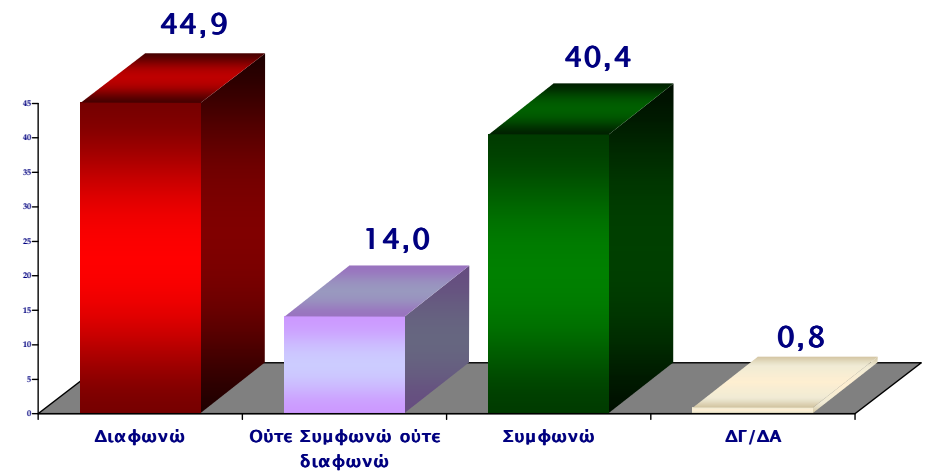
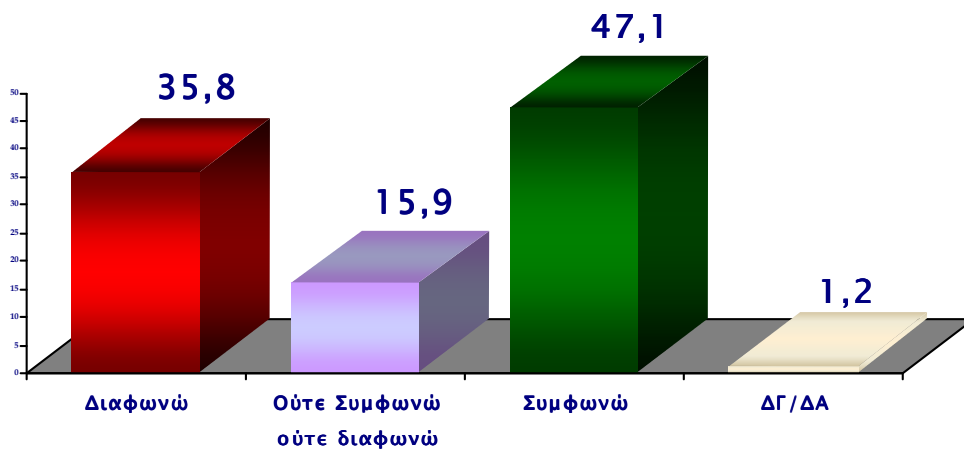
Γενικά, δεν υπάρχει αρκετός χώρος εργασίας για τους υπαλλήλους



Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

Η διαμόρφωση των χώρων
δεν είναι λειτουργική

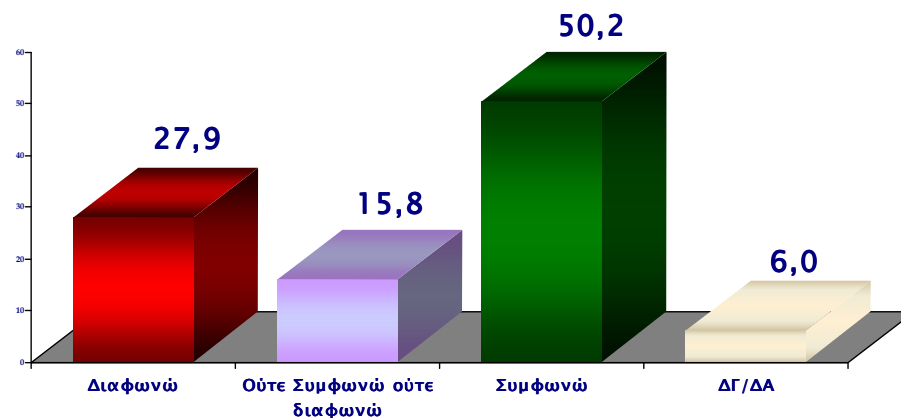
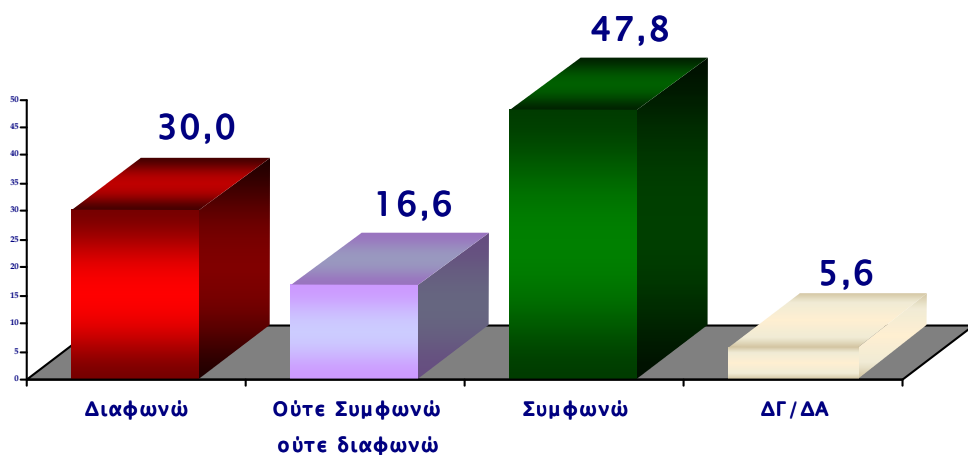
Δεν υπάρχει καθαριότητα και υγιεινή
στους χώρους εργασίας



Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

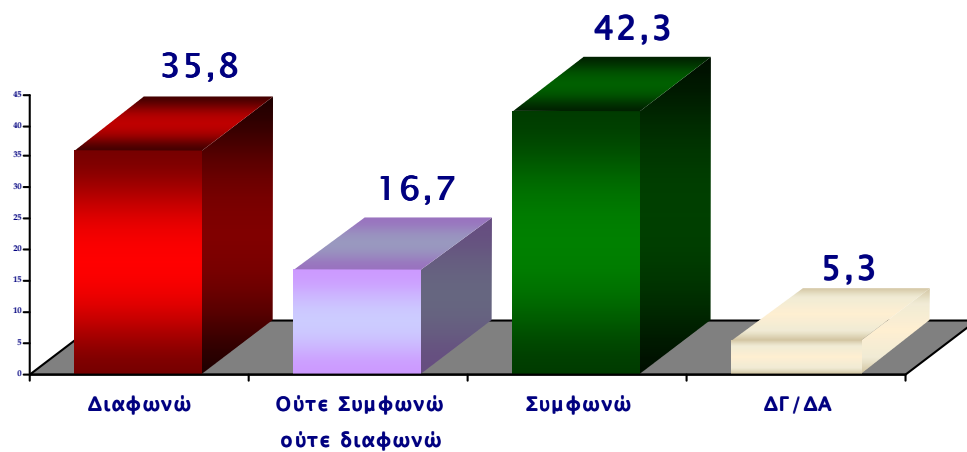
Οι υποθέσεις που χειρίζεται ο φορέας χ είναι περίπλοκες και χρειάζονται πολλές διαδικασίες

Συνήθως, η επίλυση των υποθέσεων δε γίνεται επί τόπου – υπάρχει συναρμοδιότητα με άλλες υπηρεσίες

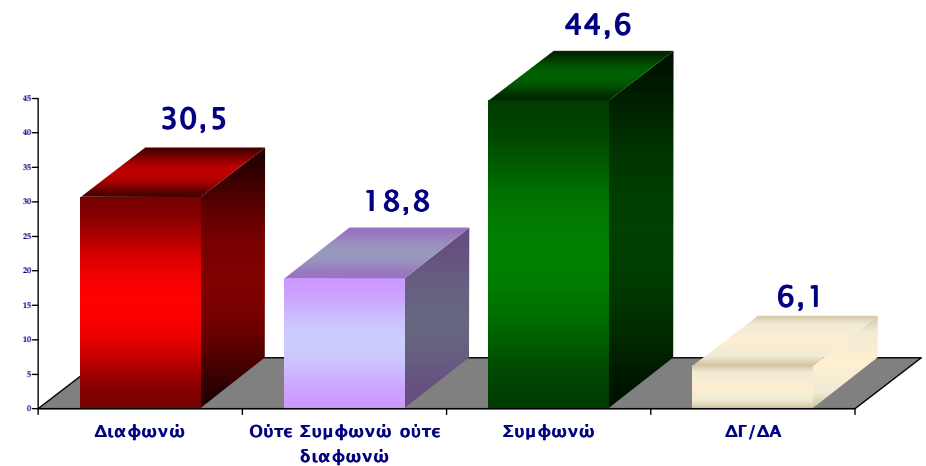


Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

Οι αρμοδιότητες των υπαλλήλων δεν είναι σαφώς καθορισμένες κι επικρατεί σύγχυση



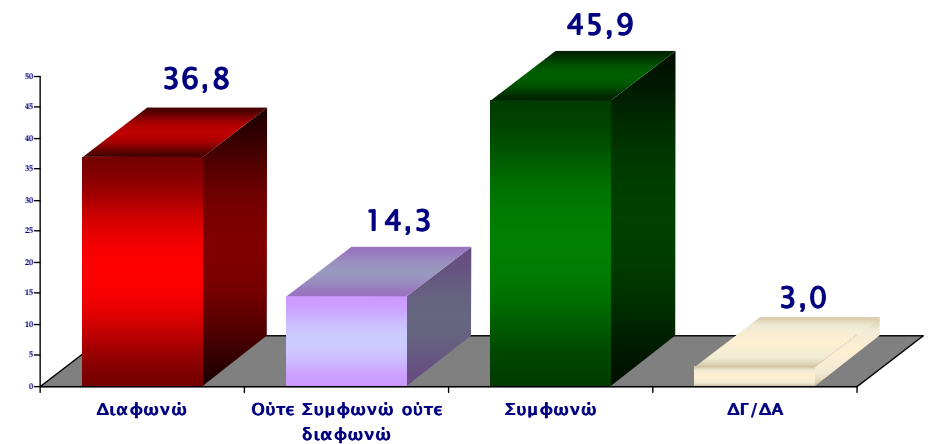
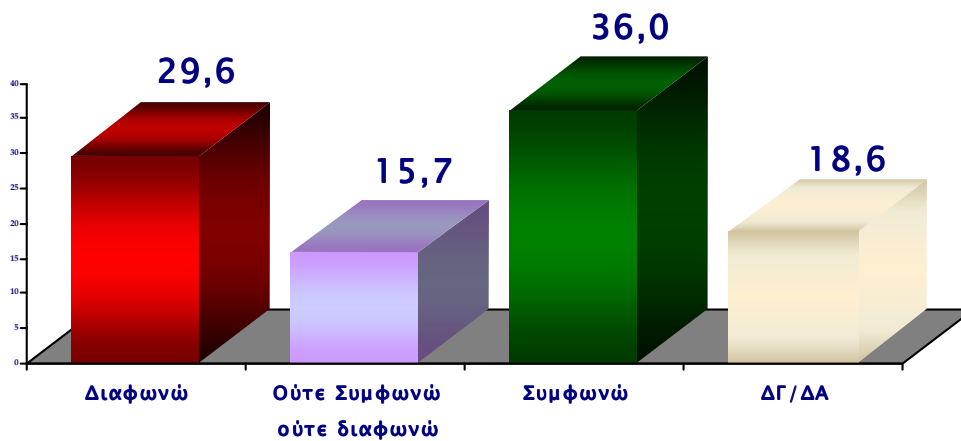
Οι εργαζόμενοι δεν είναι επαρκώς καταρτισμένοι



Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

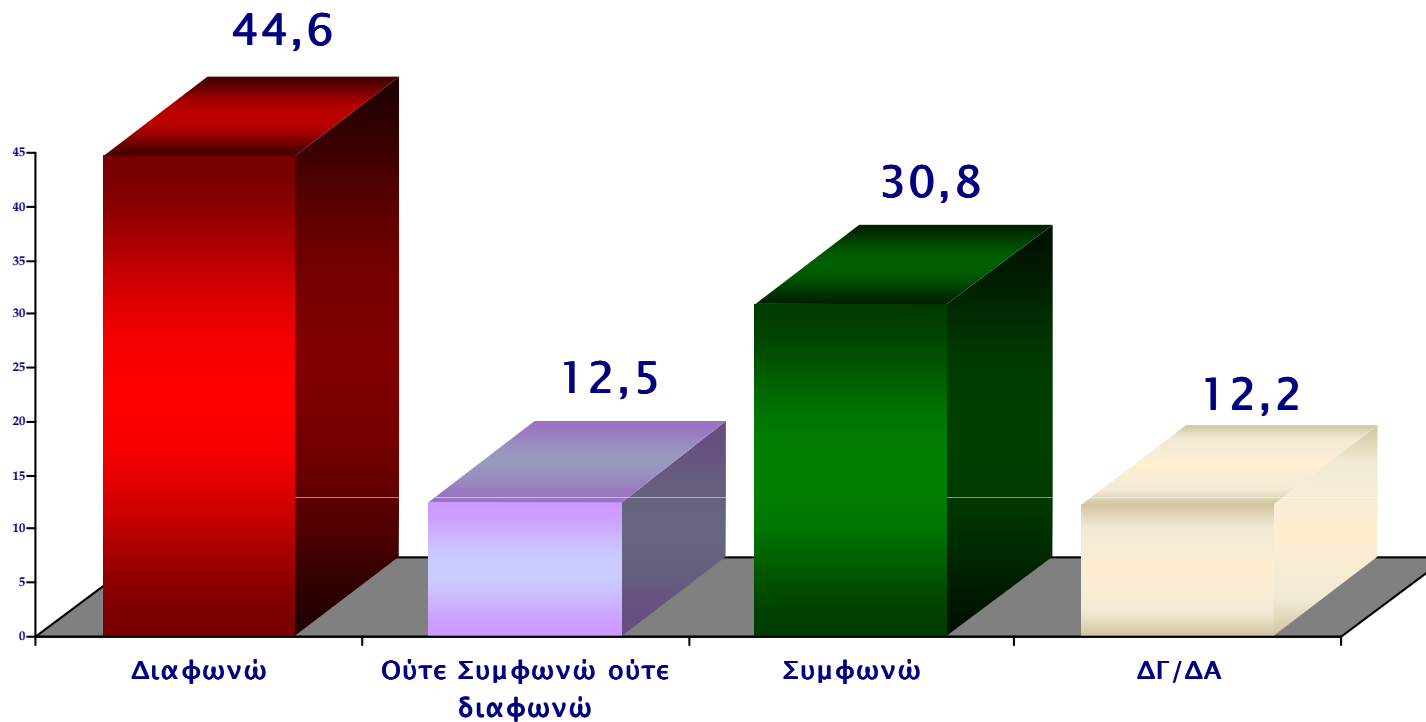
Οι αποδοχές δεν είναι ικανοποιητικές, σε σχέση με το έργο που επιτελείται

Οι εργαζόμενοι είναι λίγοι για να καλύψουν τις υπηρεσιακές ανάγκες

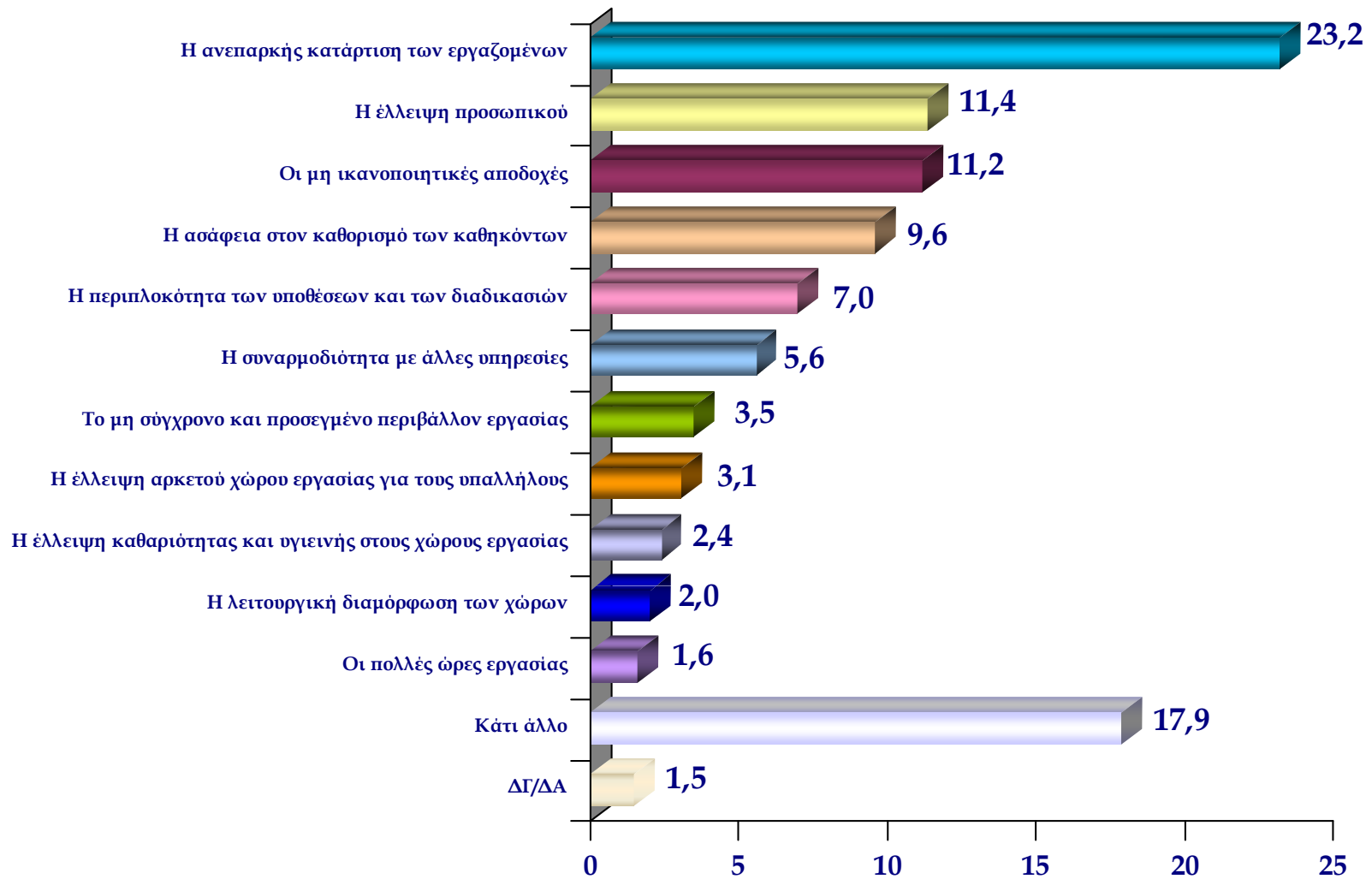


Τώρα, παρακαλούμε υποθέστε ότι ο ίδιος εργάζεστε στον φορέα χ, ώστε να μπορέσετε να αξιολογήσετε από μια άλλη οπτική γωνία

Υπάρχει τόσο μεγάλος φόρτος εργασίας, ώστε οι υπάλληλοι αναγκάζονται να δουλεύουν πολλές φορές και πέρα από το ωράριό τους



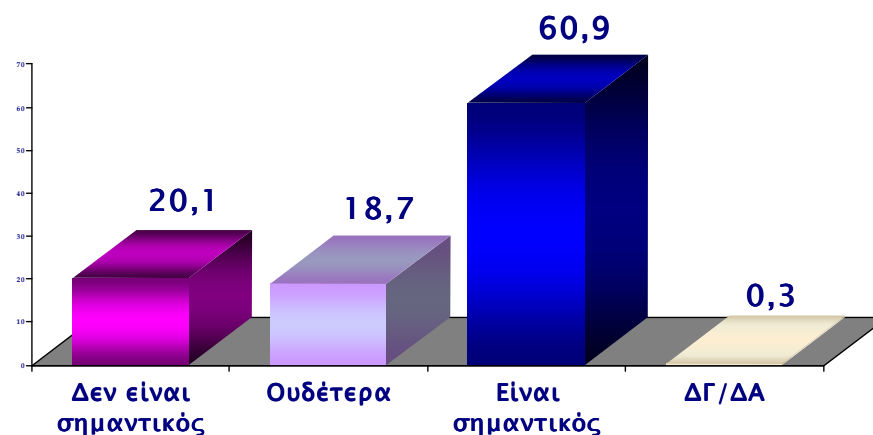
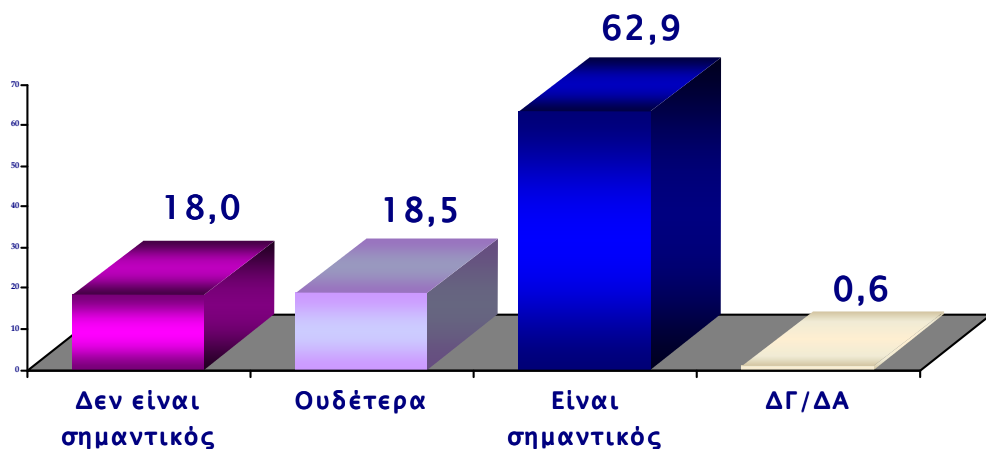
Και ποιος από αυτούς πιστεύετε ότι είναι ο σημαντικότερος παράγοντας ανάσχεσης, σε σχέση με την ορθή επιτέλεση του έργου των δημοσίων υπαλλήλων



Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

Το μη σύγχρονο και μη προσεγμένο περιβάλλον εργασίας

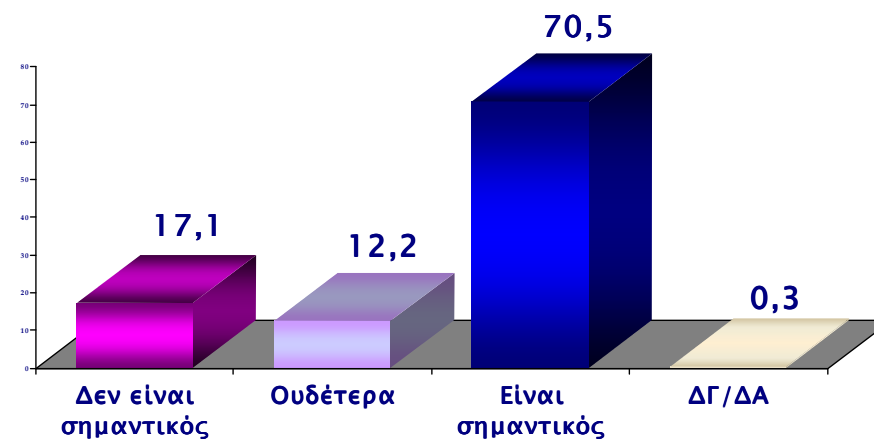
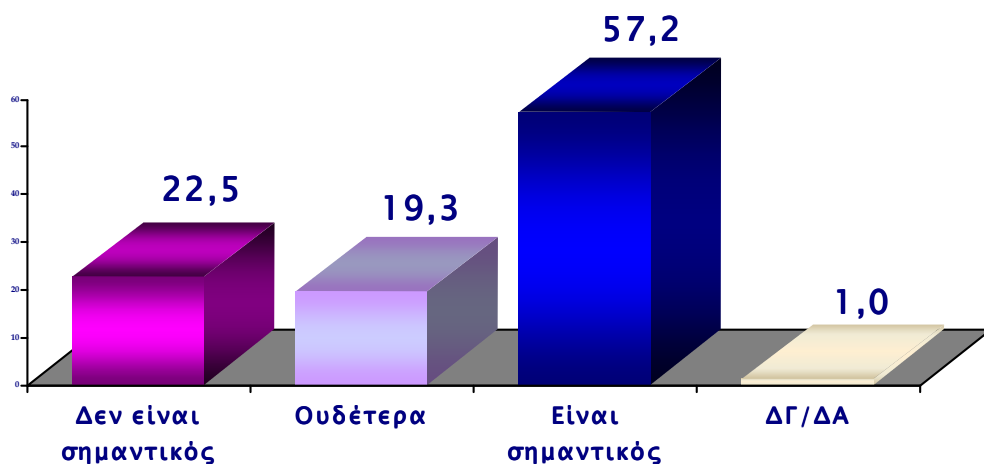
Η έλλειψη αρκετού χώρου εργασίας για τους υπαλλήλους



Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

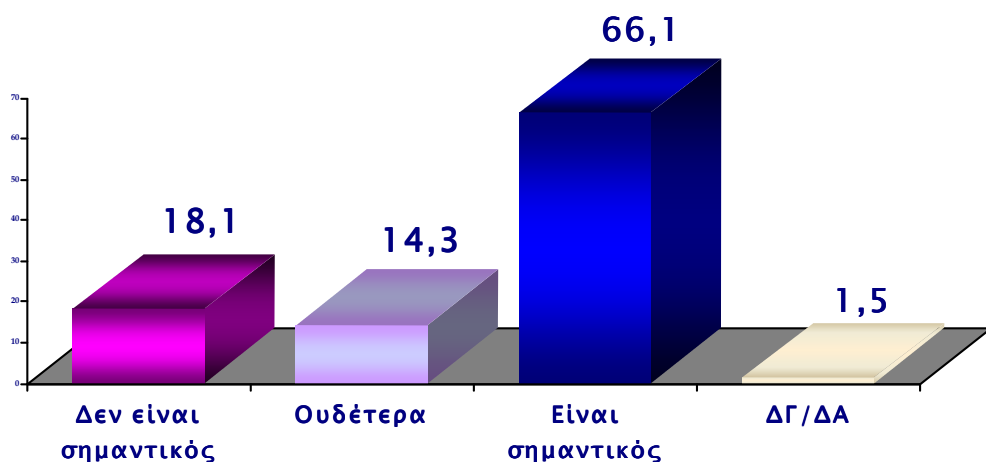
Η κακή χωροθέτηση

Η έλλειψη καθαριότητας και υγιεινής
στους χώρους εργασίας

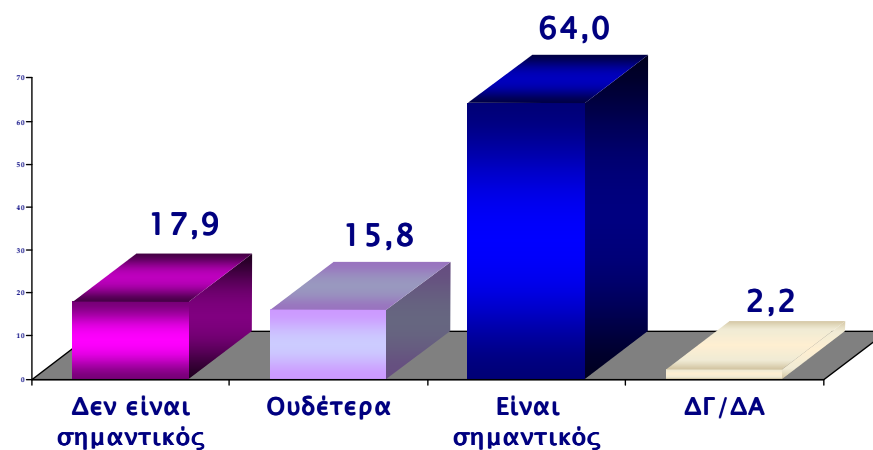


Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

Η περιπλοκότητα των υποθέσεων
και των διαδικασιών

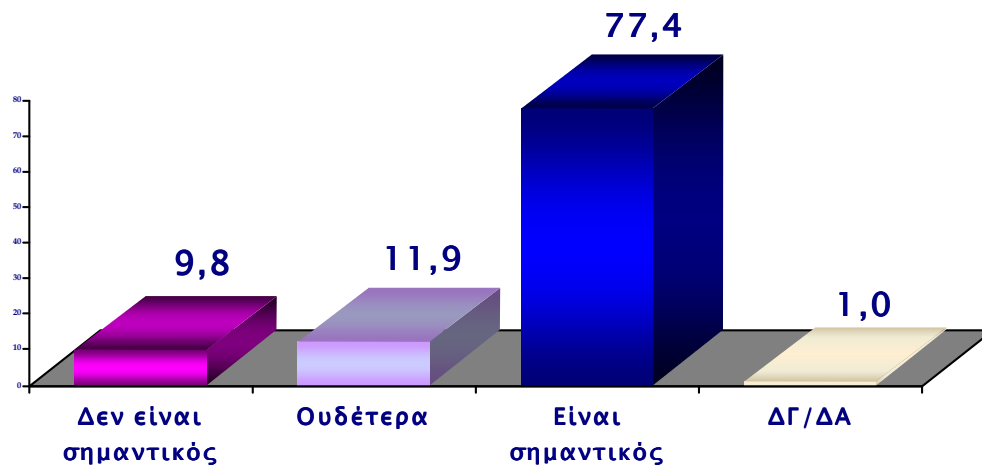


Η συναρμοδιότητα με
άλλες υπηρεσίες

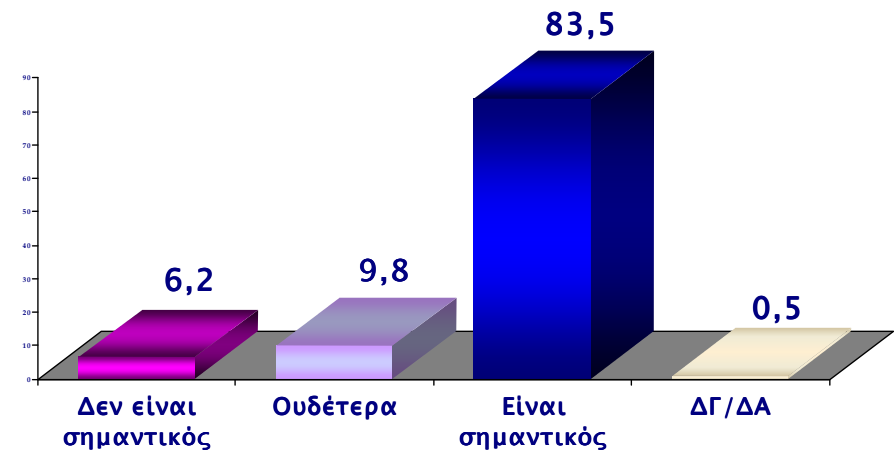


Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

Η ασάφεια στον καθορισμό των καθηκόντων

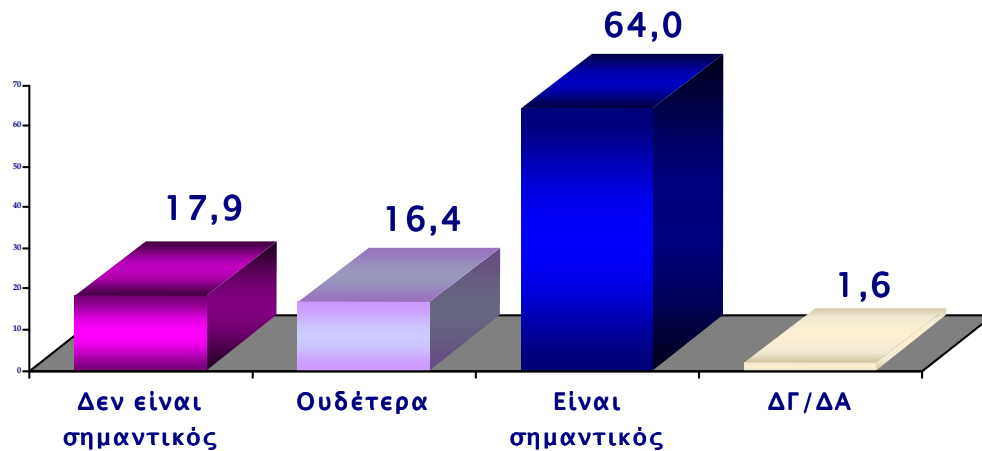


Η έλλειψη κατάρτισης

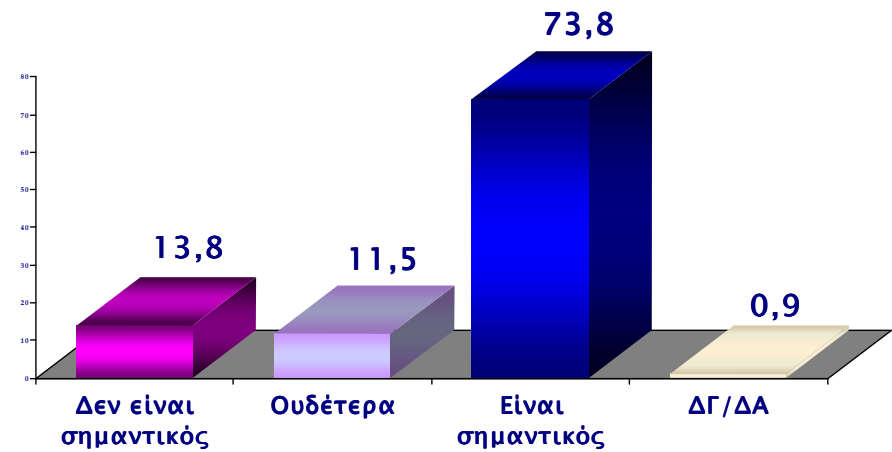


Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

Οι μη ικανοποιητικές αποδοχές

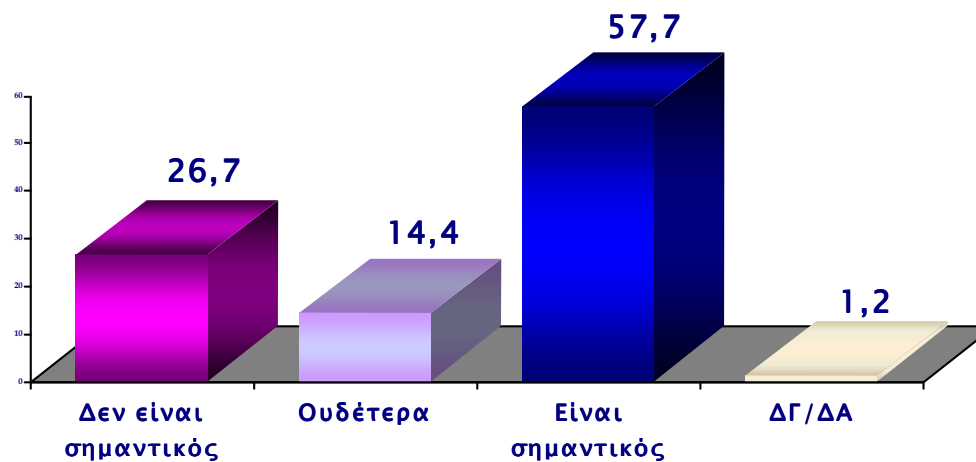


Η έλλειψη προσωπικού

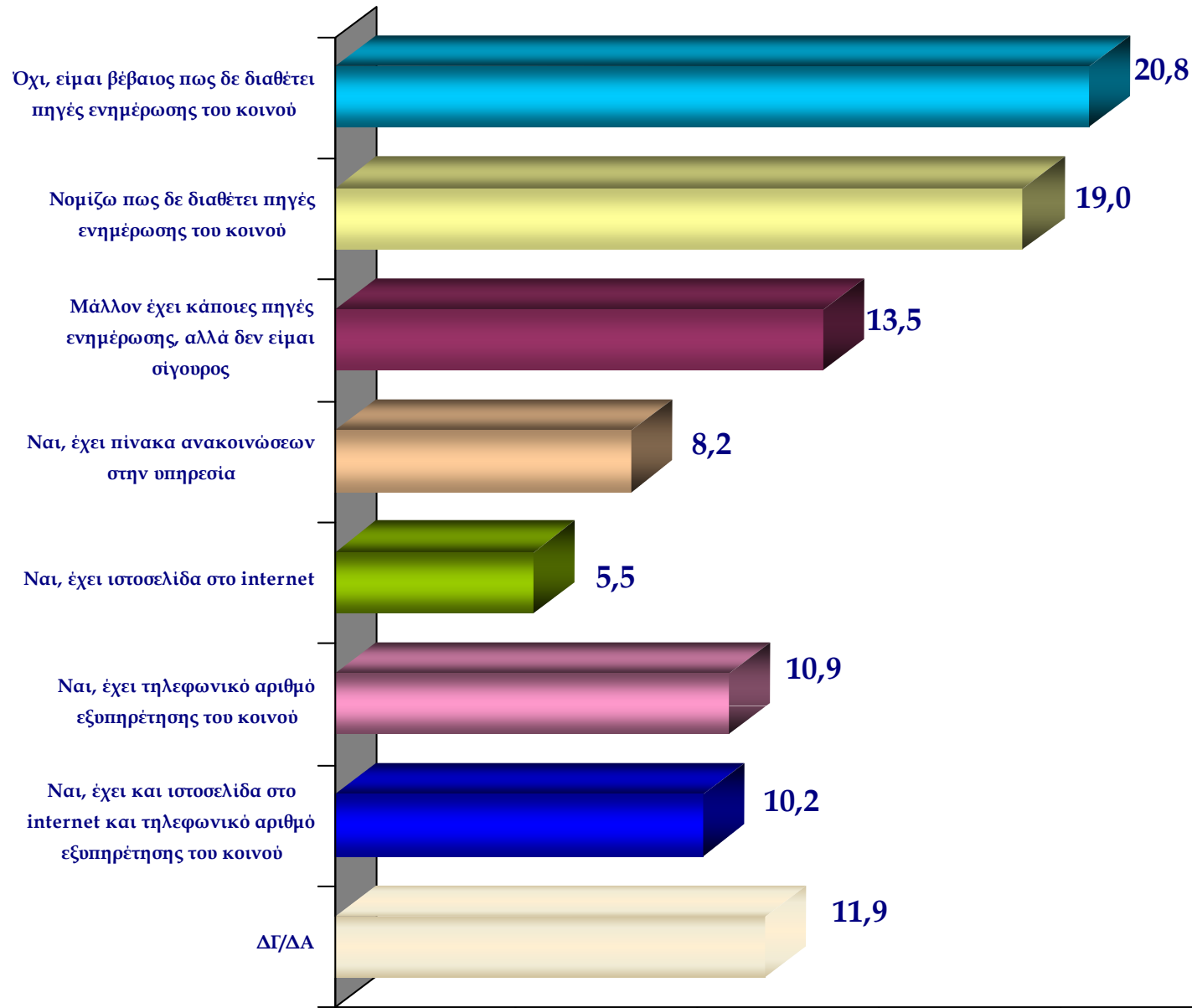


Στην ίδια υπόθεση εργασίας, πόσο πιστεύετε ότι οι παραπάνω παράγοντες θα σας εμπόδιζαν να επιτελέσετε σωστά το έργο σας ;

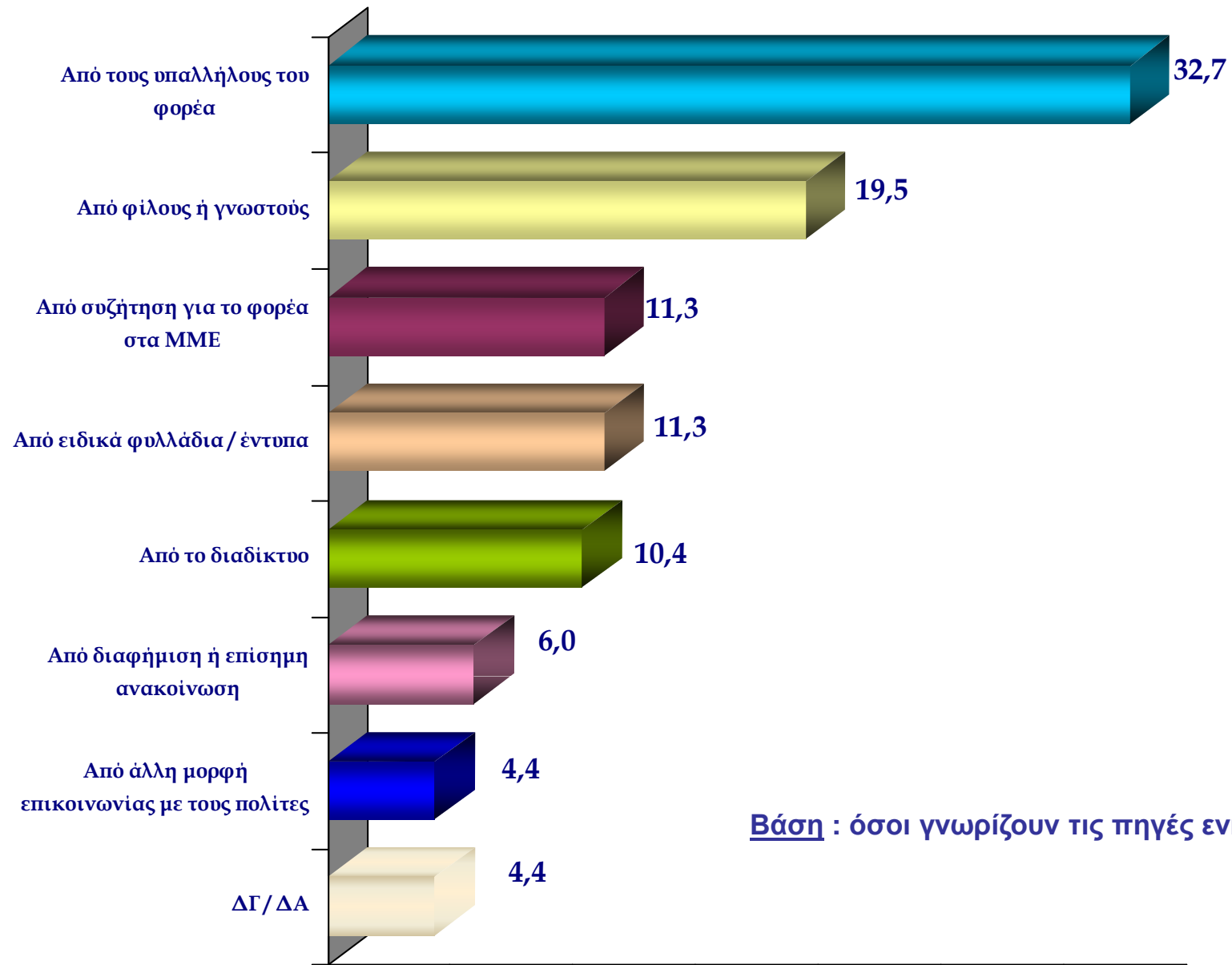
Οι πολλές ώρες εργασίας



Γνωρίζετε αν ο φορέας χ διαθέτει πηγές ενημέρωσης του κοινού για τις συναλλαγές, ώστε ο πολίτης να μην ταλαιπωρείται στις ουρές χωρίς τα απαραίτητα δικαιολογητικά;

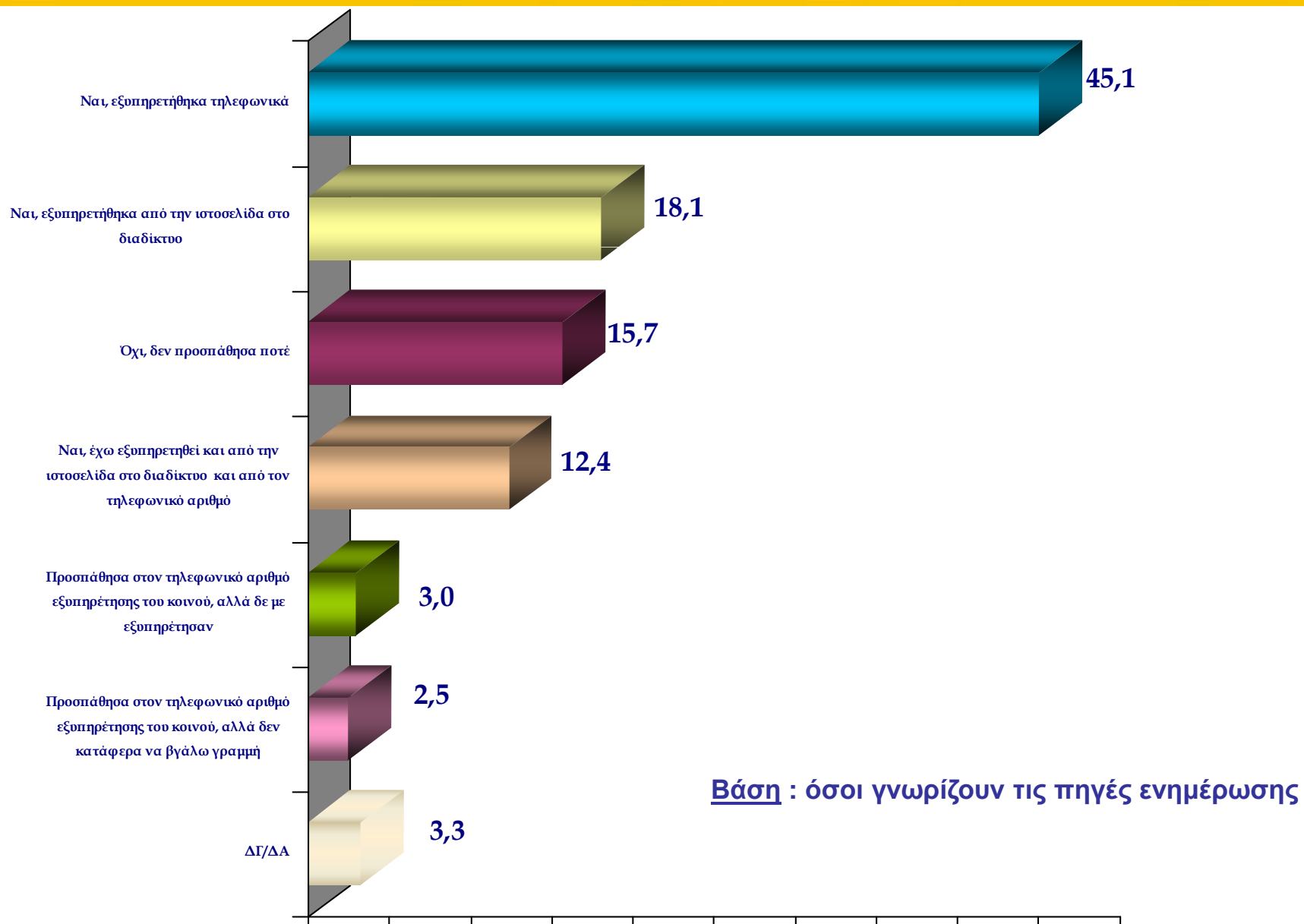


Εσείς πως μάθατε για τις πηγές αυτές;

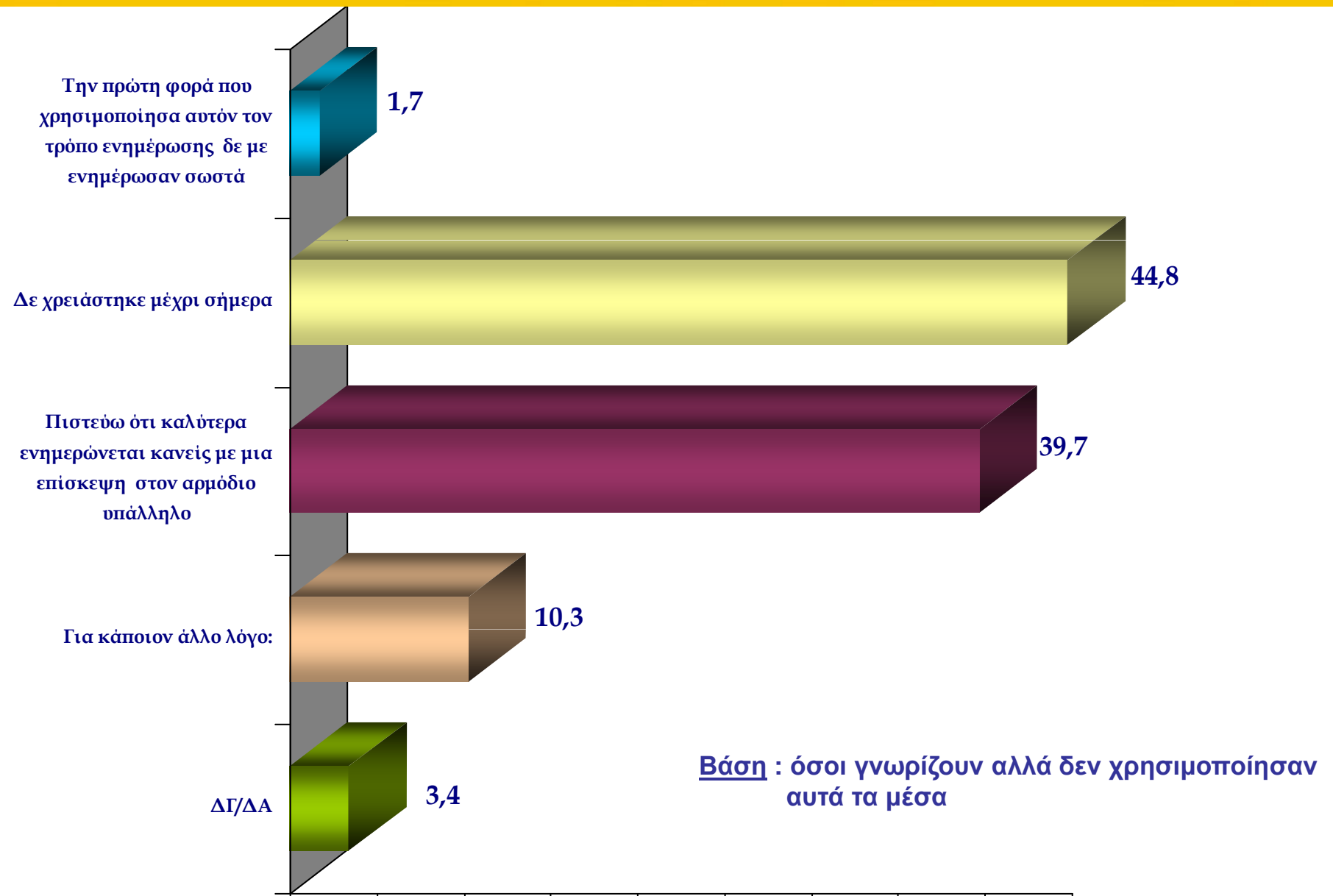


Βάση : όσοι γνωρίζουν τις πηγές ενημέρωσης

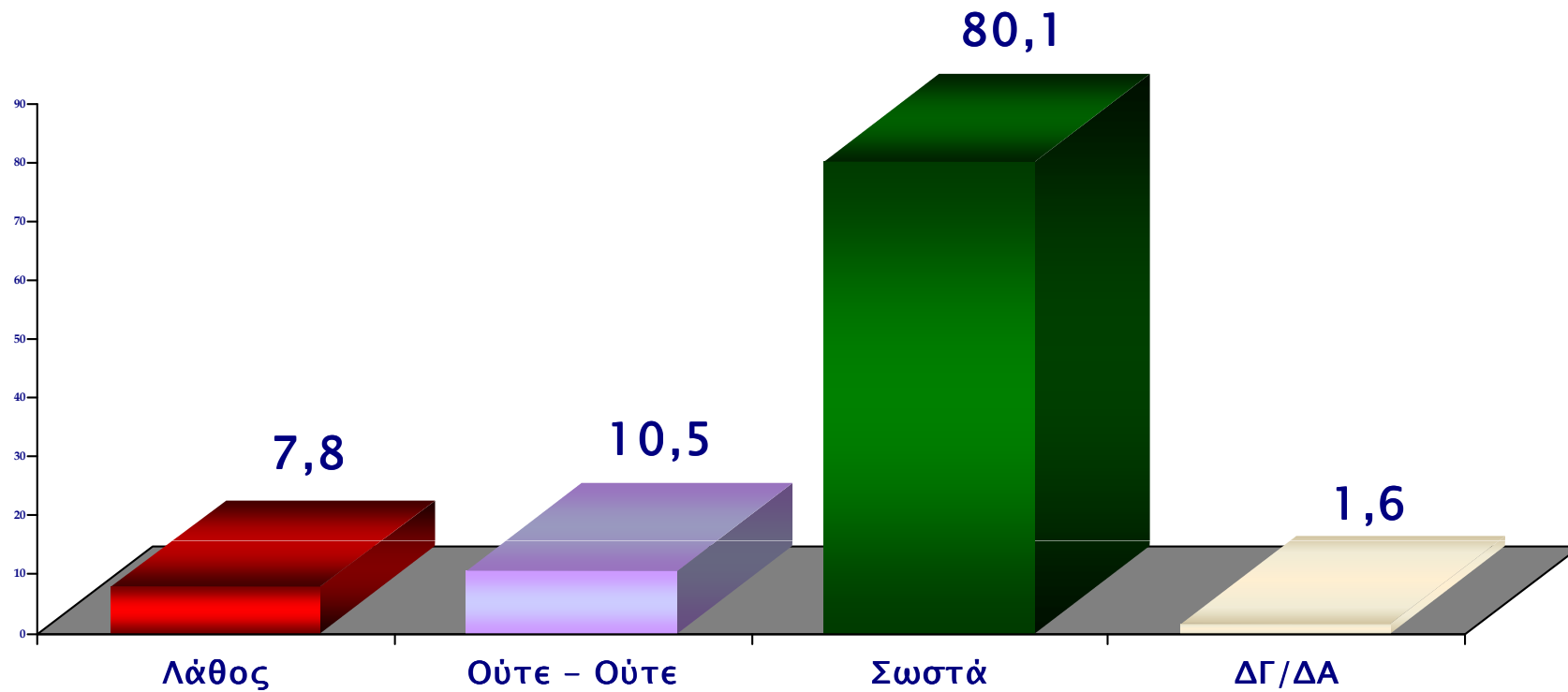
Εσείς, έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από αυτές τις πηγές;



Γιατί δεν χρησιμοποιήσατε ποτέ τα μέσα ενημέρωσης του κοινού, αν και γνωρίζετε ότι υπάρχουν;

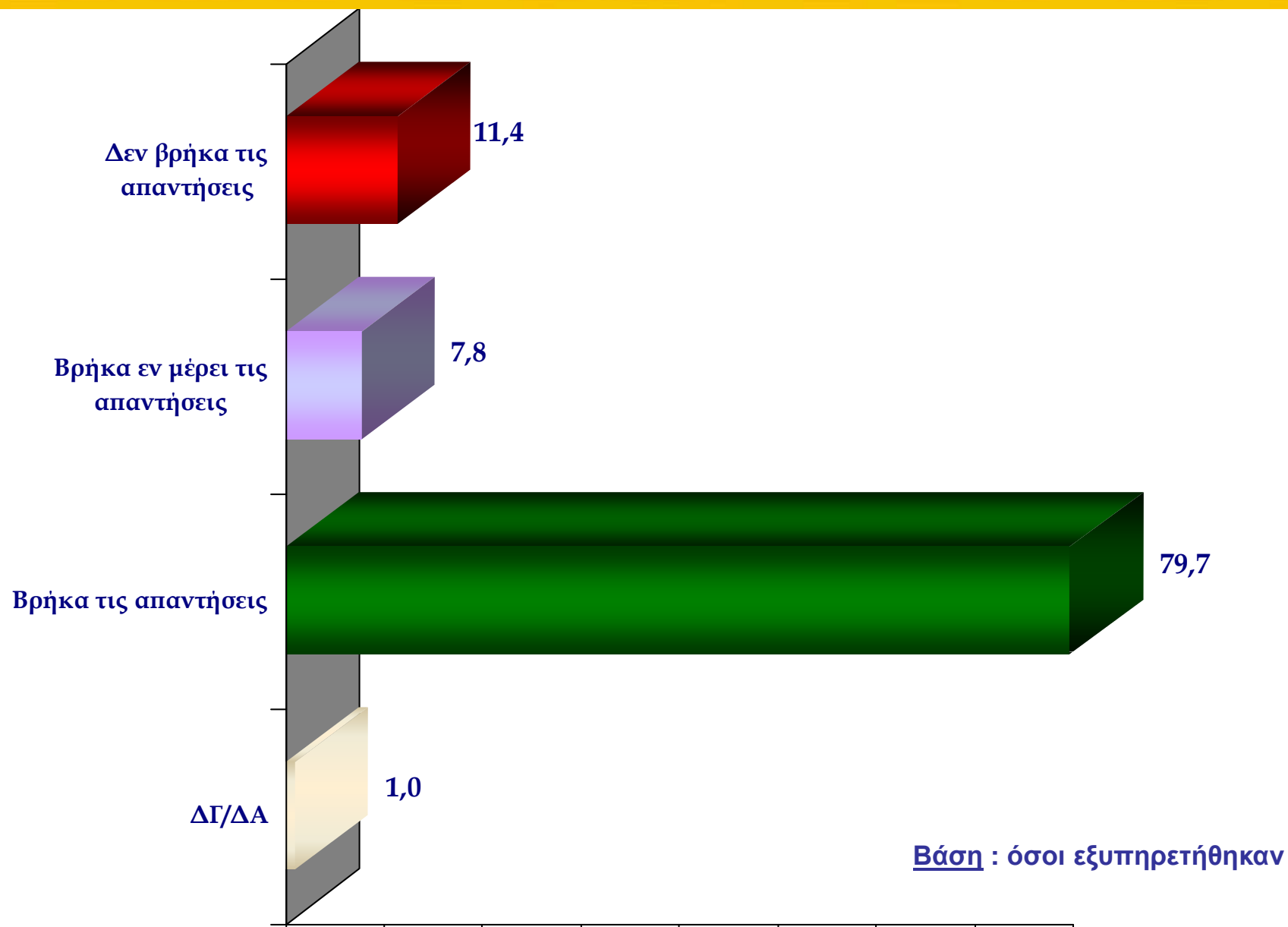


Παρακαλώ αξιολογήστε την αξιοπιστία της απάντησης που λάβατε

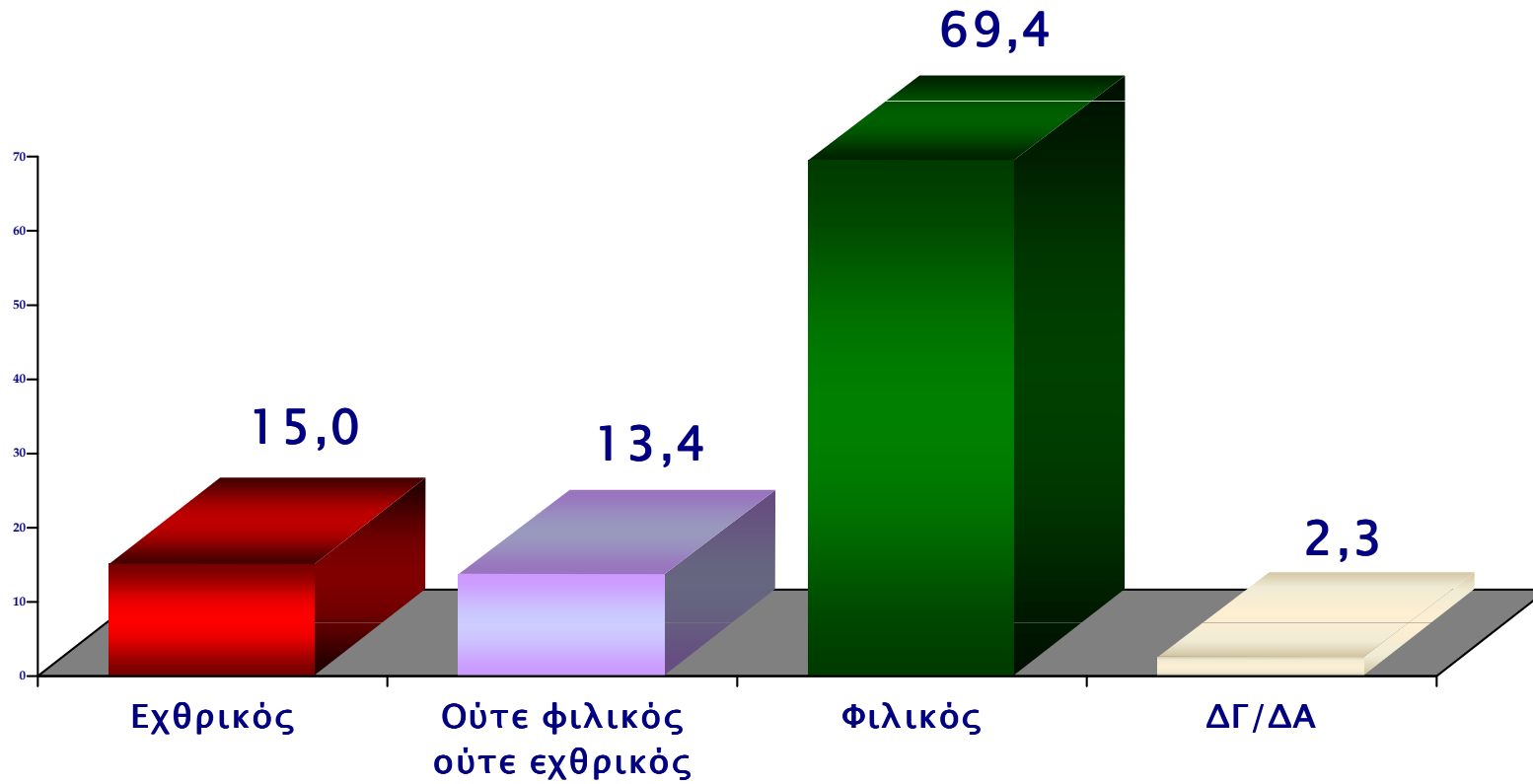


Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν

Παρακαλώ αξιολογήστε την πληρότητα της πληροφόρησης που λάβατε:

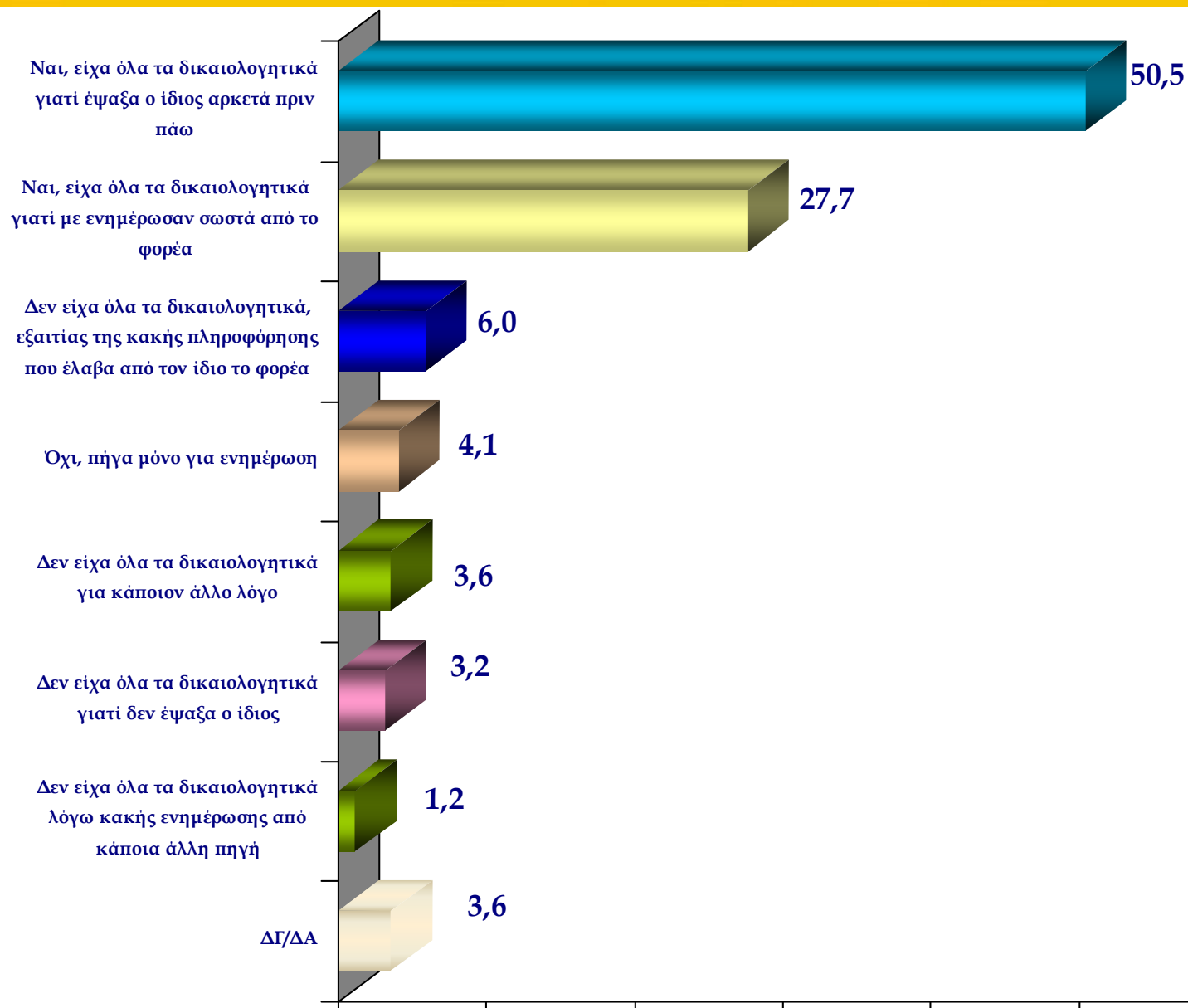


Παρακαλώ Αξιολογήστε μου τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετηθήκατε



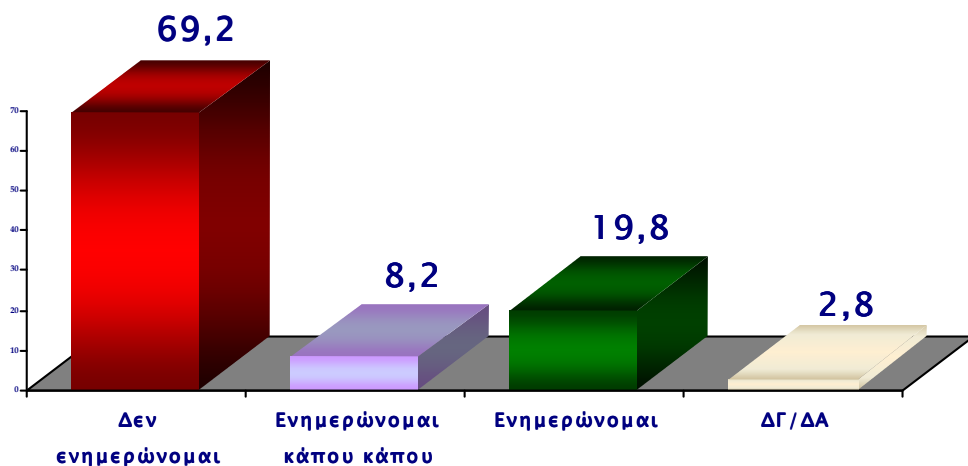
Βάση : όσοι εξυπηρετήθηκαν

Παρακαλούμε θυμηθείτε και πάλι την τελευταία φορά που πήγατε στην Εφορία για κάποια συναλλαγή. Είχατε στην κατοχή σας όλα τα δικαιολογητικά από πριν και γιατί;

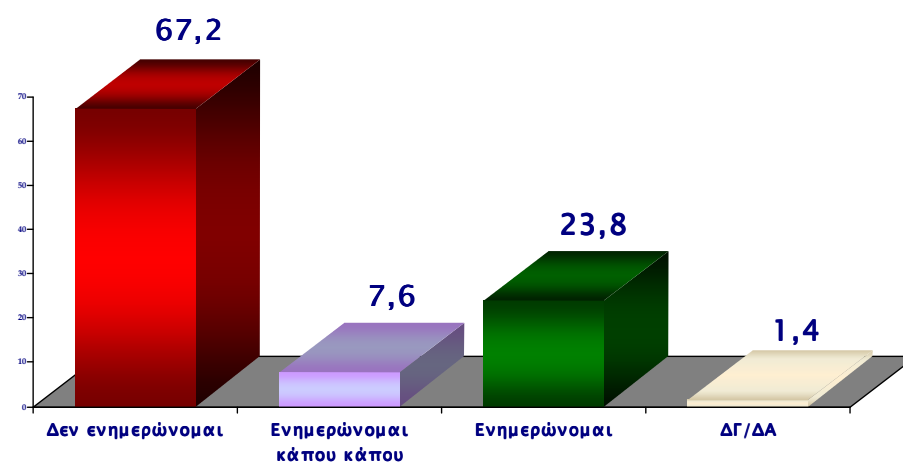


Πώς ενημερώνεστε, γενικότερα, για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε, πριν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς;

Τηλεφωνώντας στο 1564



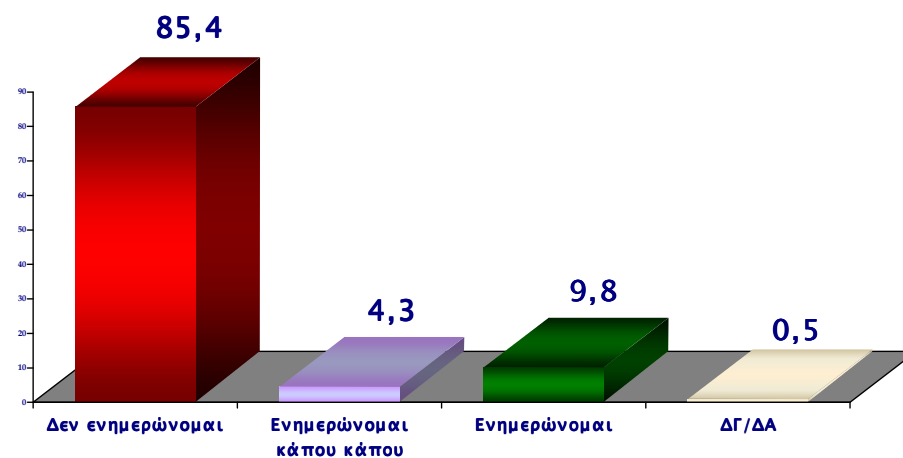
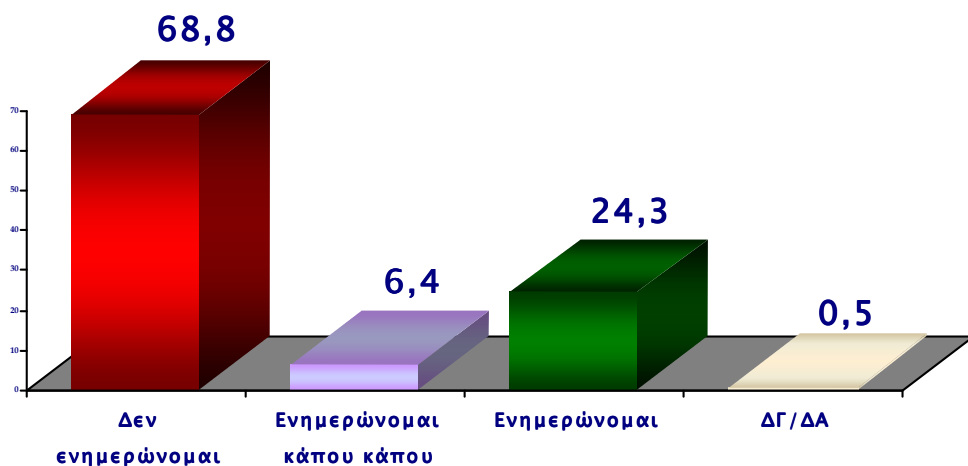
Επισκεπτόμενοι τα ΚΕΠ



Πώς ενημερώνεστε, γενικότερα, για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε, πριν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς;

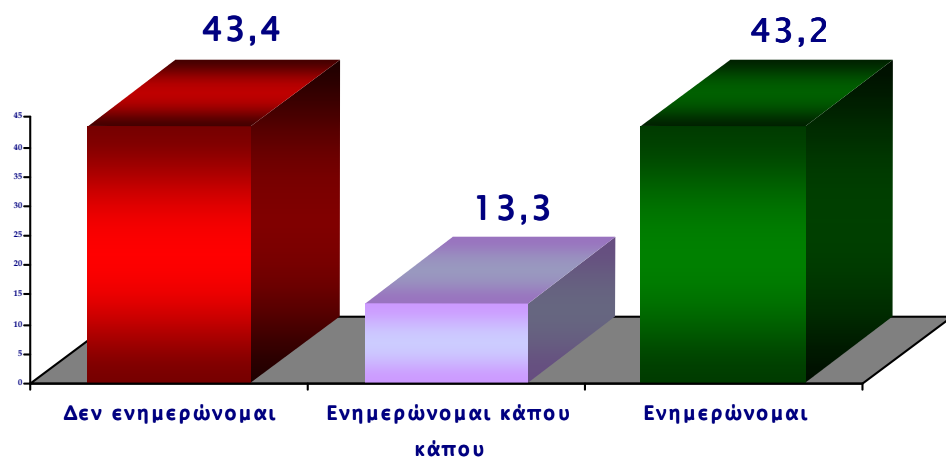
Από τις ιστοσελίδες των φορέων

Από κάποια άλλη ιστοσελίδα

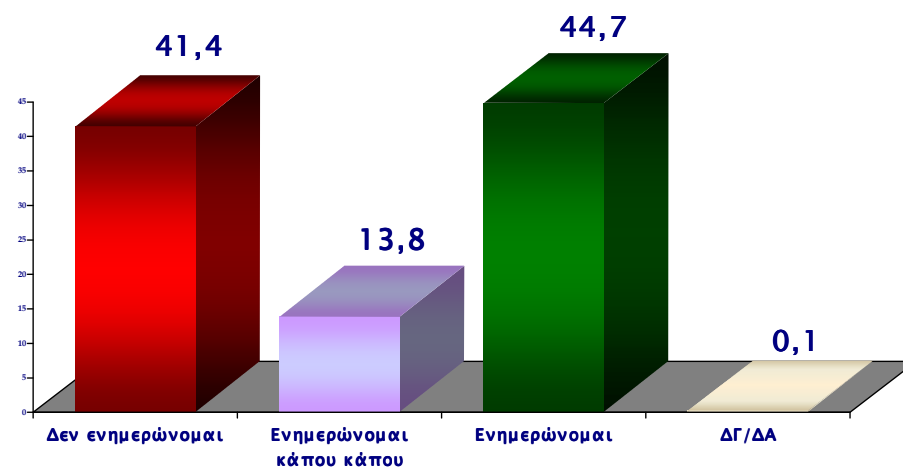


Πώς ενημερώνεστε, γενικότερα, για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε, πριν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς;

Ρωτώντας φίλους και γνωστούς

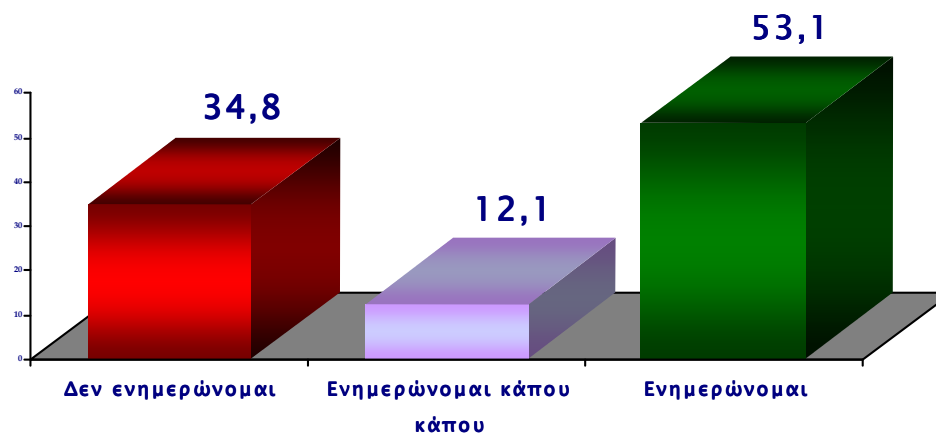


Επισκεπτόμενοι το φορέα

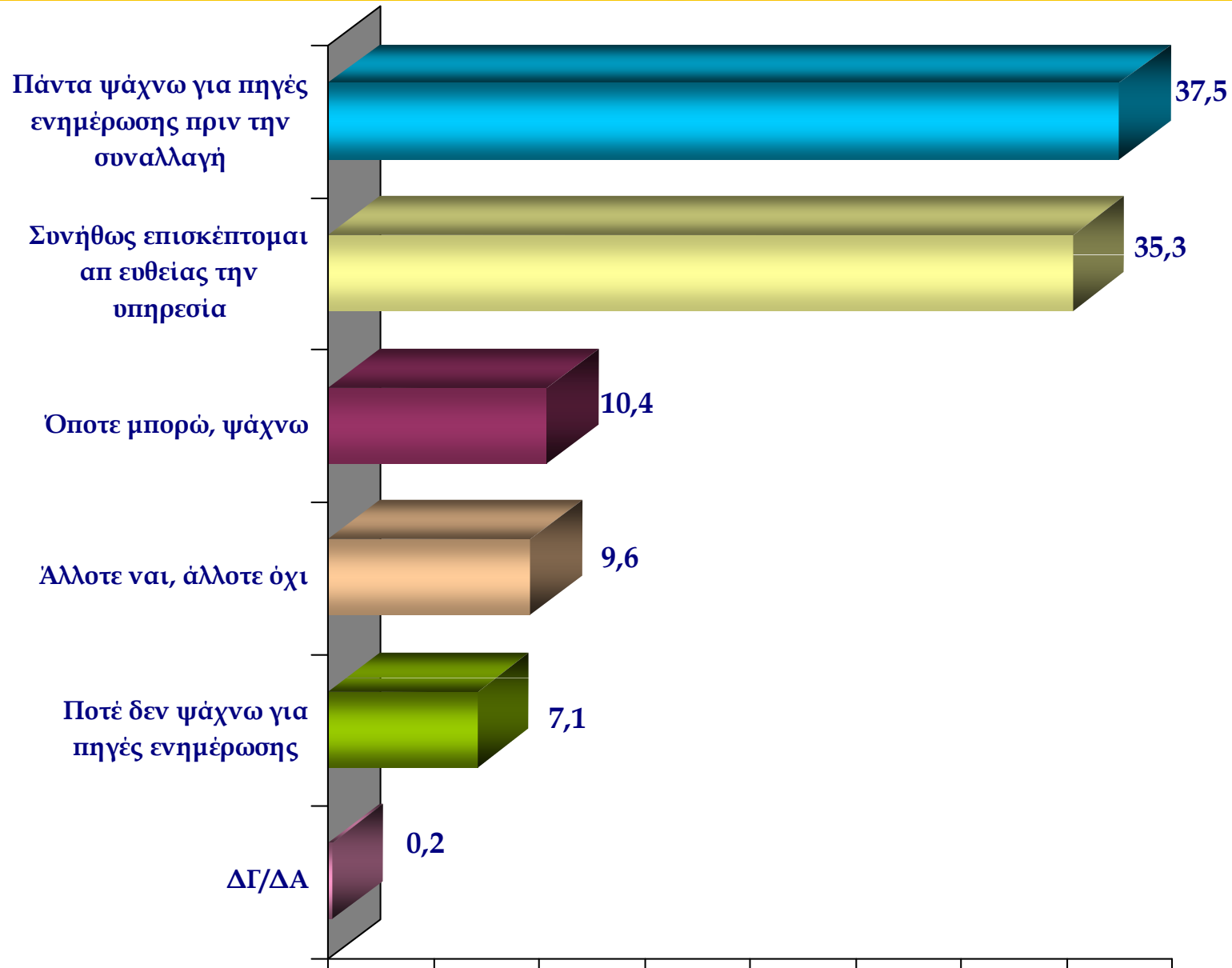


Πώς ενημερώνεστε, γενικότερα, για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε, πριν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς;

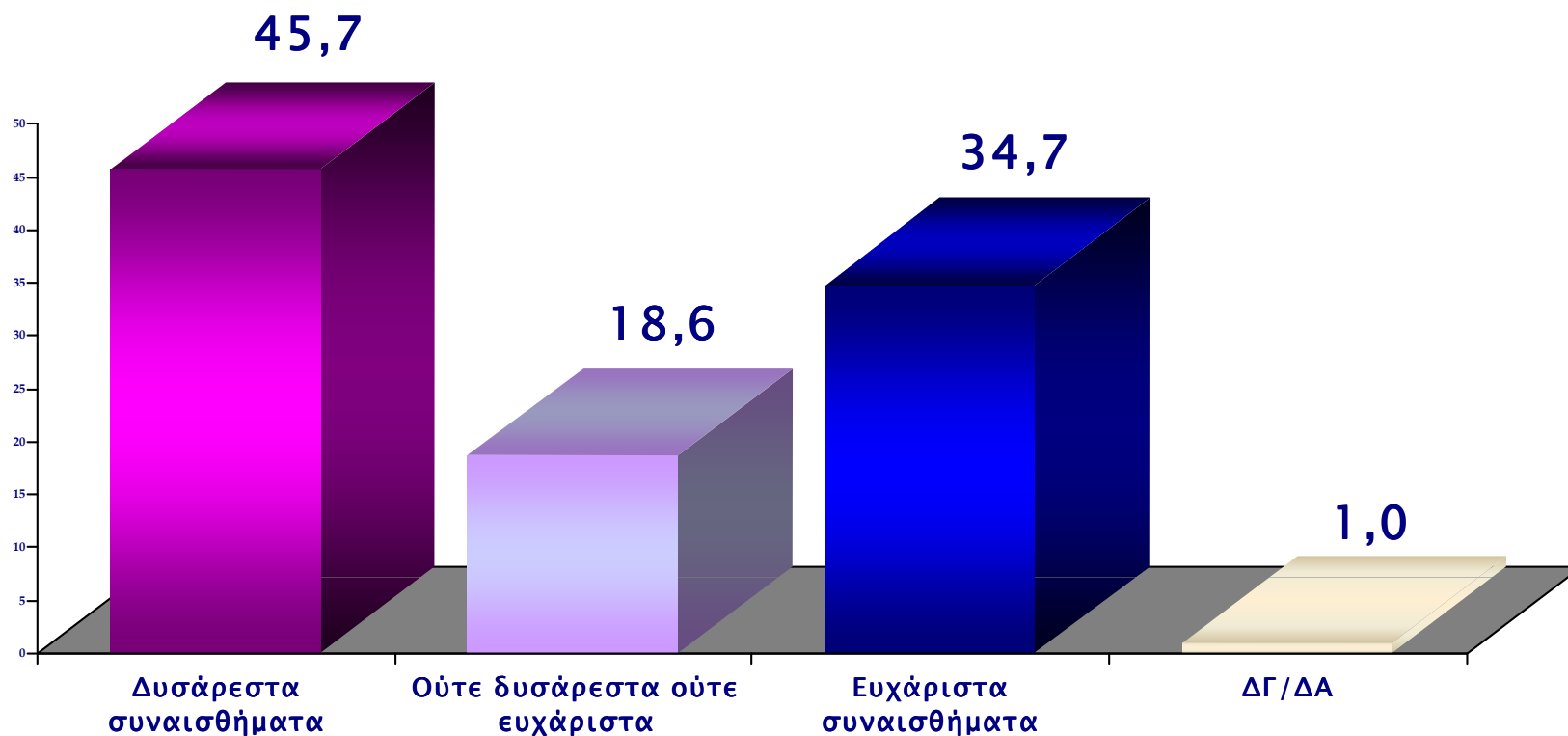
Τηλεφωνώντας στο φορέα



Γενικότερα, όταν δε γνωρίζετε αν ένας φορέας διαθέτει πηγές ενημέρωσης του κοινού, ψάχνετε να βρείτε αν υπάρχει κάποιος τρόπος να ενημερωθείτε πριν τη συναλλαγή, ή επισκέπτεστε κατ' ευθείαν την υπηρεσία;



Όταν σκέφτεστε τον φορέα χ, τι συναισθήματα σας δημιουργεί η σκέψη αυτή έναντι του φορέα χ, σε σχέση με την εξυπηρέτηση του κοινού;



Παρακαλούμε θυμηθείτε την τελευταία φορά που πήγατε στο φορέα για κάποια συναλλαγή. Κρίνοντας τον εαυτό σας με κάποια αυστηρότητα, πόσο ευγενικοί και συνεργάσιμοι θα λέγατε ότι υπήρξατε απέναντι στους υπαλλήλους;

