

---

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

---

ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ: 2022

---

Μονάδα Οικονομικής  
και Διοικητικής Υποστήριξης  
ΤΟΥ  
Ειδικού Λογαριασμού  
Κονδυλίων Έρευνας

---

*Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας*

---



## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>1</b>
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b> .....	<b>2</b>
<b>ΣΚΟΠΟΣ</b> .....	<b>3</b>
<b>ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΩΝ</b> .....	<b>3</b>
<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ</b> .....	<b>5</b>
<b>ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> .....	<b>6</b>
<b>ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> .....	<b>9</b>
Α. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ .....	9
Β. ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ .....	10
Γ. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	11
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ</b> .....	<b>11</b>



## 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 Ε.Λ.Κ.Ε., 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 Ε.Λ.Κ.Ε., δόθηκε στο κοινό ερωτηματολόγιο, το οποίο ήταν αναρτημένο στο site του Ε.Λ.Κ.Ε. από τις 14 Φεβρουαρίου 2023.

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 2022) θα γίνεται μέσω του ακόλουθο σύντομου ερωτηματολογίου με τη χρήση βαθμολογικής κλίμακας και με παρατηρήσεις. Το ερωτηματολόγιο θα είναι διαθέσιμο μέχρι τις \*31.03.2023\*. 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 Μ.Ο.Δ.Υ. – Ε.Λ.Κ.Ε. Η γνώμη σας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τόσο για το σύνολο της Μ.Ο.Δ.Υ. 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 Μ.Ο.Δ.Υ. Ε.Λ.Κ.Ε., ώστε οι δείκτες απόδοσης να βαίνουν αυξανόμενοι. Πώς επιτυγχάνεται αυτό? Υιοθετώντας τις βέλτιστες εκείνες πρακτικές, που αντανακλούν ένα υψηλού επιπέδου αποτέλεσμα υποστήριξης από την Υπηρεσία.

Ακολουθεί **παρουσίαση** των απαντήσεων που δόθηκαν από τους χρήστες. Το ερωτηματολόγιο δέχονταν απαντήσεις έως 31 Μαρτίου 2023.

Οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που απευθύνεται το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει τους χρήστες της υπηρεσίας της Μ.Ο.Δ.Υ. Ε.Λ.Κ.Ε. και γενικότερα άλλων προσώπων που έχουν κάποια αλληλεπίδραση με την Μ.Ο.Δ.Υ. Ε.Λ.Κ.Ε.

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

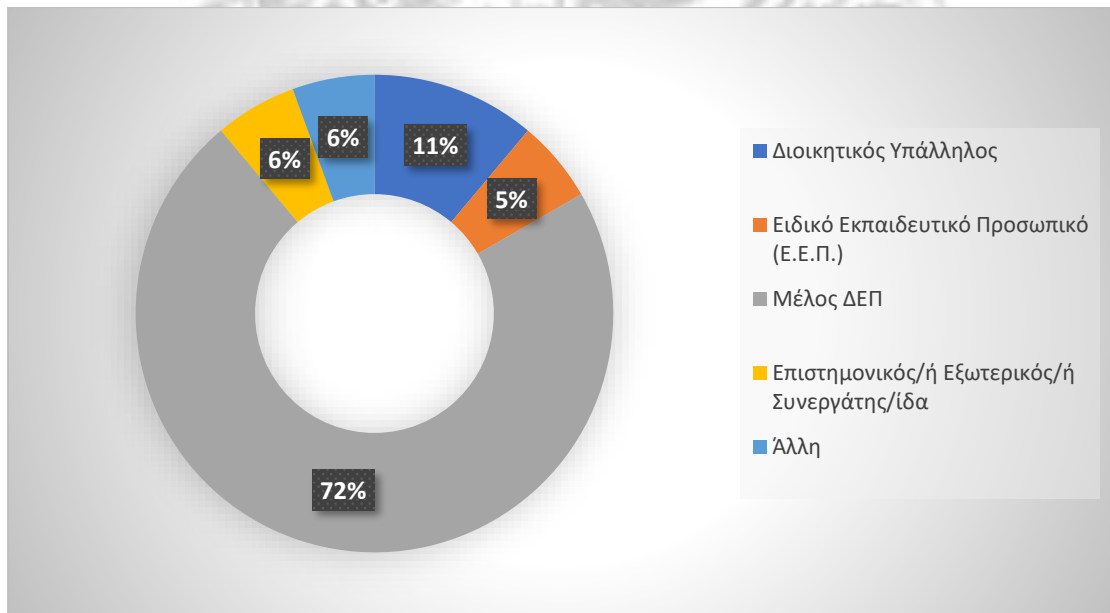
Μέσω μίας αναπτυσσόμενης λίστας/μενού (ως υποχρεωτική απάντηση) ο χρήστης καλείται να επιλέξει την ιδιότητά του.

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



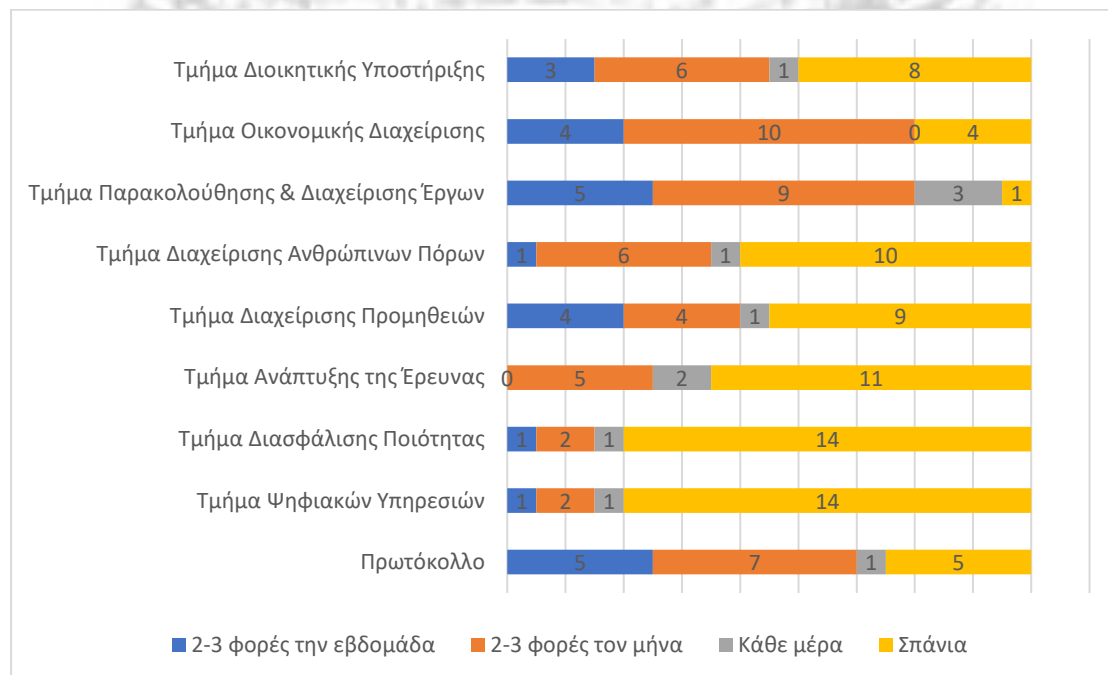
**Γράφημα 1:** Γραφική απεικόνιση των συμμετεχόντων στην αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. ανάλογα με την δηλωθείσα ιδιότητα

Συγκεντρώθηκαν συνολικά 18 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 Μ.Ο.Δ.Υ. Ε.Λ.Κ.Ε. 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, το Πρωτόκολλο 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:

- Διοικητικής Υποστήριξης
- Οικονομικής Διαχείρισης
- Παρακολούθησης & Διαχείρισης Έργων
- Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων
- Διαχείρισης Προμηθειών
- Ανάπτυξης της Έρευνας
- Διασφάλισης Ποιότητας
- Ψηφιακών Υπηρεσιών
- Πρωτόκολλο

## Κλειστές ερωτήσεις

Στο ερωτηματολόγιο του έτους 2022 για την αξιολόγηση της Μ.Ο.Δ.Υ. Ε.Λ.Κ.Ε. 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

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



Ποιότητα Παρεχομένων Υπηρεσιών

- ✓ Εύρος Παρεχόμενων Υπηρεσιών
- ✓ Έγκυρη Ενημέρωση και Υποστήριξη (Λογιστική, Νομική, κλπ)
- ✓ Εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες
- ✓ Τεχνική αρτιότητα στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή σας
- ✓ Βαθμός εξυπηρέτησής σας από την εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με το προηγούμενο διάστημα

Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό

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

Υποδομές – Ηλεκτρονική Υποστήριξη

- ✓ Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- ✓ Δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών





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 και στις Υποκατηγορίες Αξιολόγησης**

<b>Ερωτήσεις – Βασικές Κατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)</b>
Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών	3,16
Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό	3,26
Υποδομές – ηλεκτρονική υποστήριξη	3,06
<b>Ερωτήσεις – Υποκατηγορίες Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Ικανοποίησης</b>	<b>Ικανοποίηση Μ.Ο. (0-5)</b>
Εύρος Παρεχόμενων Υπηρεσιών	3,28
Έγκυρη Ενημέρωση και Υποστήριξη (Λογιστική, Νομική, κλπ)	2,94
Εξ αποστάσεως παρεχόμενες υπηρεσίες	3,28
Τεχνική αρτιότητα στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτησή σας	3,28
Βαθμός εξυπηρέτησής σας από την εφαρμογή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Μ.Ο.Δ.Υ./Ε.Λ.Κ.Ε. σε σχέση με το προηγούμενο διάστημα	3,00
Κατανόηση των αναγκών	3,44
Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται	3,56
Επεξήγηση λεπτομερειών – προβλημάτων	3,11
Διάθεση για εξυπηρέτηση	3,50
Ευκολία πρόσβασης στον κατάλληλο εργαζόμενο	2,67
Χρησιμότητα δικτυακού τόπου – ηλεκτρονικών υπηρεσιών	3,22



Δυνατότητες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης – διεκπεραίωσης συναλλαγών

2,89

## 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	Διάθεση για συνεργασία της πλειονότητας του προσωπικού - Συνεργάτες που επιτελούν <b>γρήγορα</b> και <b>αποτελεσματικά</b> τη δουλειά τους / Η προσωπική επικοινωνία με εκείνα τα στελέχη που έχουν καλή <b>διάθεση συνεργασίας</b> και <b>εξυπηρέτησης</b>
2	<b>Ηλ. Υποδομή βελτιώσεις</b> (πρόσφατα) - Πρόοδος στις ηλεκτρονικές υποδομές
3	<b>Ευελιξία</b> στις διαδικασίες και προσπάθεια εύρεσης λύσεων
4	<b>Εγκυρότητα, κατανόηση</b> των νόμων, διάθεση για διευκόλυνση των διαδικασιών, διοίκηση προσανατολισμένη σε στόχους και αποφασιστική – <b>Καταρτισμένο</b> ανθρώπινο δυναμικό -Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται
5	Η <b>εργατικότητα</b> του ανθρώπινου δυναμικού



**Β. Σημαντικότερα προβλήματα** της Υπηρεσίας – Αναφέρονται ομαδοποιημένα:

α/α	Σημαντικότερα προβλήματα στη ΜΟΔΥ ΕΛΚΕ
1	<b>Έλλειψη οργάνωσης και συντονισμού, έλλειψη πληροφόρησης / Έλλειψη προσωπικού.</b> Ασαφής κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ ΕΛΚΕ και προσωπικού (π.χ. σύνταξη συμβάσεων)
2	Βασικοί συνεργάτες που δημιουργούν τεράστιες <b>καθυστερήσεις στις διαδικασίες</b> του Ε.Λ.Κ.Ε. (ΠΕΕ, συμβάσεων και προμηθειών), κυρίως λόγω αναποφασιστικότητας και αργής αντίδρασης. <b>Ασάφεια</b> στο πλαίσιο εκτέλεσης των διαδικασιών το οποίο είναι άγνωστο για νέους συναδέλφους ή για όποιον συνάδελφο δεν έχει τρέξει μια διαδικασία. Συστηματική καθυστέρηση ή και αγνόηση των ερωτημάτων που υποβάλλονται με email. Πολλά από τα αιτήματα που υποβάλλονται μένουν σε εκκρεμότητα καιρό και τελικά χάνονται. Ημιτελής ανάπτυξη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας. <b>Μη επαρκώς μηχανογραφημένος τρόπος διεκπεραίωσης</b> ορισμένων διαδικασιών (πχ timesheets)/ Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απαντώνται σπάνια. Δεν είναι ξεκάθαρο στο πού θα πρέπει κάποιος να απευθυνθεί για να λύσει κάποιο πρόβλημά του./ Τέλος το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης έργων παρουσιάζει σφάλματα και δυσχέρειες που κάπως πρέπει να αποκατασταθούν.
3	<b>Ανελαστικότητα:</b> προσκόλληση σε κανόνες και περιγράμματα χωρίς ουσιαστική κατανόηση των πραγματικών αναγκών των έργων και των συμμετεχόντων, συχνά χωρίς διάθεση για κατανόηση / επιδόσεις: <b>απόδοση ευθυνών:</b> οι υπάλληλοι αισθάνονται ότι αναλαμβάνουν μεγαλύτερη ευθύνη από ό,τι τους αναλογεί με αποτέλεσμα να είναι υπέρ του δέοντος σχολαστικοί ή απρόθυμοι να διεκπεραιώσουν αιτήματα / Η καθυστέρηση στη λήψη απαντήσεων-κατευθύνσεων λόγω αποφυγής λήψης ευθυνών. Αυτό συνεπάγεται ότι ο φόρτος πέφτει σε πολύ λίγα άτομα και άρα υπάρχει δυσχέρεια στην εξυπηρέτηση. Επίσης μετά τις πρόσφατες αλλαγές ο ΕΛΚΕ απαντά ανώνυμα ως υπηρεσία. Αυτό δεν είναι σωστό γιατί την απάντηση τη γράφει ένα άτομο και κάθε φορά θα πρέπει να ξέρουμε ποιο άτομο είναι αυτό και να μη λαμβάνουμε μηνύματα με υπογραφή "Τμήμα Διαχείρισης Έργων" πριν από αυτό ας γράφετε και το όνομα του υπαλλήλου./ Έλλειψη προσωποποιημένης ενημέρωσης/καθοδήγησης
4	<b>Αγενής συμπεριφορά</b> ορισμένων χειριστών, ελλιπής πληροφόρηση - καθυστέρηση εφαρμογής για τυχόν θεσμικές αλλαγές που μειώνουν τα γραφειοκρατικά εμπόδια στην έρευνα, πολύ μεγάλη καθυστέρηση στην ανάρτηση αποφάσεων κλπ



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

α/α	Προτάσεις για βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών
1	Περισσότερη ενημέρωση / <b>Πρόσληψη προσωπικού</b> για τη διαχείριση των έργων / Πρέπει άμεσα να τοποθετηθούν αποτελεσματικοί συνεργάτες σε νευραλγικές θέσεις που θέλουν γρήγορους χειρισμούς. Πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη αποφασιστικότητα για να δημιουργηθεί κλίμα σιγουριάς και εμπιστοσύνης προς τον ΕΛΚΕ
2	Μηχανοργάνωση με κάποιο σύστημα διαχείρισης από αυτά που ήδη υπάρχουν και χρησιμοποιούν πανεπιστήμια ή ερευνητικά κέντρα / εντοπισμός των σημείων που οδηγούν σε καθυστερήσεις (πχ συγγραφή πρακτικών) και αναδιάρθρωση / μεταφορά τεχνογνωσίας από άλλα πανεπιστήμια ή ερευνητικά κέντρα τα οποία αποδεδειγμένα λειτουργούν με πολύ αποτελεσματικότερο τρόπο / <b>τυποποίηση διαδικασιών</b> (πχ μέσω ISO9001) και τήρηση στην πράξη / Σαφείς οδηγίες στην ιστοσελίδα για όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες / αυτοματοποίηση διαδικασιών δια μέσου της ηλεκτρονικής πλατφόρμας / παρακολούθηση ποσοτικών μέτρων ποιότητας / συμμετοχή και διάλογος των άμεσα ενδιαφερόμενων (πχ ΕΥ) ώστε με κοινή προσπάθεια να βρεθούν λύσεις στα προβλήματα / <b>Αύξηση διαδικασιών που μπορούν να γίνονται διαδικτυακά</b> . Μετάφραση των νόμων σε απλές διαδικασίες κατανοητές από όλους.
3	<b>Δημιουργία πλαισίου για απόδοση ευθυνών</b> στους ΕΥ, πρόσληψη επιπλέον προσωπικού, αύξηση μισθών σε όλες τις βαθμίδες, ενσωμάτωση του 15% της παρακράτησης στα πλάνα δαπανών του ΕΛΚΕ, ιεράρχηση στόχων από διοίκηση και υλοποίηση τους σε συνεργασία με ΕΥ
4	<b>Βελτίωση προσωπικής επικοινωνίας</b> με χειριστές έργων - θεμάτων διαχείρισης και μείωση καθυστερήσεων, ειδικά σε διαγωνισμούς - συμβασιοποιήσεις για προσωπικό
5	Να απαντώνται τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / <b>Λιγότερη γραφειοκρατία</b> ,
6	Ενημέρωση/ <b>επιμόρφωση</b> της ακαδημαϊκής κοινότητας τουλάχιστον 1 φορά το χρόνο

## Συμπέρασμα

Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων έδειξαν ότι υπάρχει ένα καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό στη διάθεση της Υπηρεσίας, που αντιμετωπίζει γρήγορα και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις προκλήσεις που προκύπτουν στο έργο που επιτελούν. Εργαλείο στο έργο αυτό αποτελεί το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που παρέχονται από την Υπηρεσία, οι οποίες

Έκθεση Αποτελεσμάτων Αξιολόγησης Αποδεκτών Υπηρεσιών του Ε.Λ.Κ.Ε για το 2022



αναβαθμίζονται διαρκώς ενσωματώνοντας τις εκάστοτε αλλαγές της νομοθεσίας. Η αύξηση του στελεχιακού δυναμικού του Ε.Λ.Κ.Ε., κυρίως με εξειδικευμένα και καταρτισμένα άτομα, προτείνεται ως λύση στην ανάγκη για ανταπόκριση στο συνεχώς μεταβαλλόμενο και δυναμικό περιβάλλον του Ε.Λ.Κ.Ε., το οποίο δημιουργεί τις καθυστερήσεις που παρατηρούνται από τους αξιολογητές.

Οι προτεινόμενες αλλαγές θα συζητηθούν από τα αρμόδια όργανα και την Διοίκηση του Ε.Λ.Κ.Ε. προκειμένου να αποφασιστούν τα μέτρα επίλυσης των προβλημάτων που εντοπίστηκαν από τους αποδέκτες των υπηρεσιών της Μ.Ο.Δ.Υ. με κύριο στόχο την αύξηση της ικανοποίησής τους.

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

Θωμάς Κωνσταντίνου