

Αξιολόγηση Εφορίας

Σύνοψη Ευρημάτων

1. Η πλέον χρονοβόρα για τις επιχειρήσεις

Η Εφορία είναι η υπηρεσία για την οποία δαπανώνται οι περισσότερες ανθρωπομέρες ανά μήνα από τις επιχειρήσεις. Με μικρή απόσταση ακολουθεί το ΙΚΑ.

2. Έλλειψη αντικειμενικότητας

Οι υπάλληλοι της Εφορίας συγκεντρώνουν 73% αρνητικών κρίσεων, ως προς την αντικειμενικότητα έναντι των επιχειρήσεων. Ακολουθούν με απόσταση οι υπάλληλοι των Επιθεωρήσεων Εργασίας.

3. Ελαφρά βελτίωση έναντι του παρελθόντος. Όχι για όλους.

Οι θετικές κρίσεις ότι η Εφορία έχει βελτιώσει τις υπηρεσίες της έναντι του παρελθόντος υπερτερούν κατ'α2% των αρνητικών κρίσεων. Όμως η γενική εικόνα ελαφράς βελτίωσης δεν επιβεβαιώνεται από τις επιχειρήσεις με 50 – 99 εργαζομένων. Οι αρνητικές κρίσεις στην κατηγορία αυτή υπερτερούν κατά 12% των θετικών κρίσεων.

1. Πίνακες κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

1α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο* αξιολογήσεων
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	20%	44%	36%	-24%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	15%	53%	32%	-38%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	16%	52%	32%	-36%

*Ισοζύγιο αξιολογήσεων: Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

1β. Μέση Αξιολόγηση Υπηρεσίας
(Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης (5,2) 

Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης (4,8) 

Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης (4,8) 

1γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Εφορία	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	-24%	-14%	-4%	-11%	-7%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	-38%	-40%	-34%	-35%	-31%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	-36%	-40%	+19%	-26%	-22%

1δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων
(Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Εφορία	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	5,2	5,4	5,9	5,6	5,6	5,5
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	4,9
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	4,8	4,7	5,3	5,1	5,2	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	4,9	5,0	5,4	5,2	5,3	5,2

Αξιολόγηση Υπηρεσιών Εφορίας

Πολύ χαμηλά αξιολογούνται το επίπεδο εξυπηρέτησης (5,2) το επίπεδο οργάνωσης (4,8) και η ταχύτητα εξυπηρέτησης (4,8) των υπηρεσιών της Εφορίας. Σε όλα τα χαρακτηριστικά βρίσκεται κάτω από το μέσο όρο και στην τελευταία θέση της κατάταξης.

Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων.

Οι αρνητικές αξιολογήσεις φθάνουν για το επίπεδο εξυπηρέτησης το 44%, για το επίπεδο οργάνωσης το 53% και την ταχύτητα εξυπηρέτησης το 52%. Έχουν τη μεγαλύτερη διαφορά θετικών – αρνητικών κρίσεων μετά το Υπουργείο Έργασίας.

2. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπαλλήλων

2α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις βάσης	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	28%	33%	39%	-5%
Ερ.6: Ζήλος	18%	57%	25%	-39%

2β. Μέση Αξιολόγηση Υπαλλήλων (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.5: Γνώση Αντικειμένου (5,8)

Ερ.6: Ζήλος (4,7)

2γ. Συγκριτικός Πίνακας Ισοζυγίων (Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων)

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Εφορία	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	-5%	-5%	7%	-1%	-7%
Ερ.6: Ζήλος	-39%	-37%	-21%	-25%	-26%

2δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Εφορία	Υπουργείο Εργασίας	Επιθεωρήσεις Εργασίας	ΙΚΑ	ΟΑΕΔ	Μέσος όρος ανά ερώτηση
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	5,8	5,7	6,1	5,9	5,8	5,9
Ερ.6: Ζήλος	4,7	4,8	5,3	5,1	5,1	5,0
Μέσος όρος ανά οργανισμό	5,3	5,3	5,7	5,5	5,5	5,4

Σχόλιο

Η αξιολόγηση των υπαλλήλων ως προς τη γνώση του αντικειμένου βρίσκεται αρκετά ψηλά 5,8 – λίγο κάτω από το μέσο όρο. Ιδιαίτερα χαμηλά αξιολογείται ο ζήλος των υπαλλήλων (με 4,7). Υστερεί αρκετά από το χαμηλό γενικό μέσο όρο και καταλαμβάνουν την τελευταία θέση, στο σύνολο των υπαλλήλων των οργανισμών.

Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων. Οι αρνητικές αξιολογήσεις, ως προς την επάρκεια γνώσεων των υπαλλήλων φθάνουν το 33% ενώ ως προς το ζήλο εκτοξεύονται στο 57%. Η διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων ως προς την επάρκεια γνώσεων είναι μικρή (-5%). Όταν όμως αξιολογείται ο ζήλος η διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων φθάνει στο -39% και παρουσιάζει τη χαμηλότερη τιμή απ' όλους τους οργανισμούς.

Προσοχή: Η χαμηλή βαθμολόγηση και ο μεγάλος αριθμός αρνητικών κρίσεων δεν μπορούν να ερμηνευθούν αποκομμένα από τον όγκο της εργασίας, τον αριθμό των υπαλλήλων, τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας, τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, τη δυσβάστακτη αποστολή που πρέπει να επιτελέσουν. Όμως αποτελεί μια στατική και χρήσιμη εικόνα, ιδιαίτερα σε σχέση με το επίπεδο κινήτρων του ανθρώπινου δυναμικού.

3. Πίνακες συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

3α. Συγκριτική αξιολόγηση υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

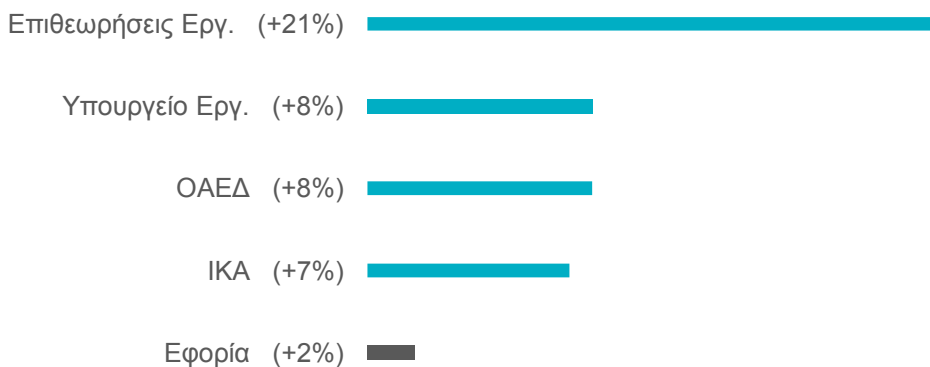
Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πώς θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Εφορία	26%	24%	50%	+2%

3β. Σύγκριση εξέλιξης Εφορίας έναντι άλλων δημόσιων Υπηρεσιών.

Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Ερ.8: Με βάση την εμπειρία σας πώς θα χαρακτηρίζατε το επίπεδο εξυπηρέτησης το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος;



Σχόλιο

Η σύγκριση του επιπέδου εξυπηρέτησης του τελευταίου έτους έναντι του παρελθόντος είναι θετική παρόλα αυτά. Οι θετικές συγκρίσεις υπερτερούν κατά 2%.

Συγκριτική εικόνα

Η σύγκριση βέβαια με την αξιολόγηση των άλλων οργανισμών ως προς αυτό το χαρακτηριστικό δεν είναι ευνοϊκή. Η εικόνα όλων των άλλων οργανισμών βελτιώθηκε έναντι του παρελθόντος κατά 7% ή 8%. Θετική υπέρβαση κάνουν οι Επιθεωρήσεις Εργασίας οι οποίες συγκεντρώνουν διαφορά θετικών κρίσεων 21%.

3γ. Παρουσίαση συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος ανά μέγεθος επιχείρησης

Ισοζύγιο αξιολογήσεων (θετικές – αρνητικές)

Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
50	36%	28%	36%	+8%
50 έως 99	23%	35%	42%	-12%
100 έως 249	22%	17%	61%	+5%
250 έως 499	29%	34%	37%	-5%
άνω των 500	20%	20%	60%	0%

Σχόλιο

Οι επιχειρήσεις που εμφανίζονται να διαπιστώνουν επιδείνωση έναντι του παρελθόντος είναι κυρίως αυτές που απασχολούν 50 – 99 εργαζόμενους. Η διαφορά θετικών αρνητικών κρίσεων είναι στο -12%.

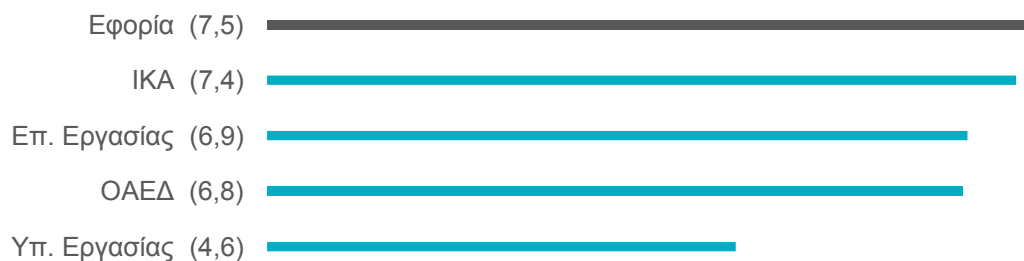
Οι επιχειρήσεις με 250 – 499 εργαζόμενους εκφέρουν κατά πλειοψηφία επίσης αρνητική κρίση αλλά οι αρνητικές κρίσεις υπερτερούν κατά 5%.

Αντίστοιχα κυμαίνεται και η βαθμολόγηση που δίνουν αυτές οι επιχειρήσεις. Η μικρή διαφορά όμως βαθμολογίας μεταξύ 5,5 και 6,1 δεν επιτρέπει εύκολη συναγωγή συμπερασμάτων για επιλεκτική αντιμετώπιση των επιχειρήσεων αυτών.

5. Πίνακες κατάταξης ως προς τη συχνότητα επαφών με τις επιχειρήσεις

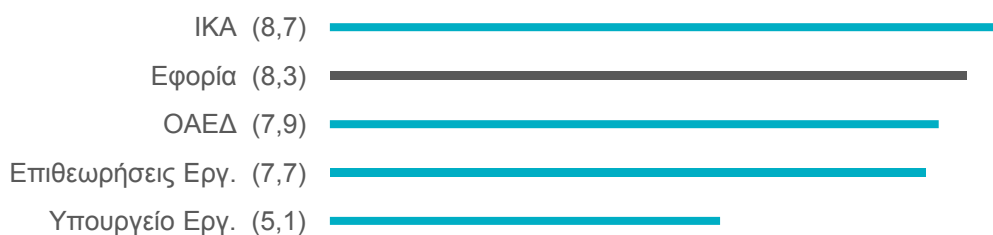
5α. Κατάταξη ως προς δαπάνη ανθρωποημερών

Ερ.2: Πόσες ανθρωποημέρες το μήνα εκτιμάτε ότι απασχολούνται στελέχη της εταιρείας σας για εργασίες που αφορούν κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



5β. Κατάταξη και ένταση συχνότητας επαφών

Ερ.1: Πόσο συχνά έρχονται στελέχη της εταιρείας σας σε επαφή ή επικοινωνία με υπαλλήλους από κάποια από τις πιο κάτω υπηρεσίες;



Σχόλιο

Η Εφορία καταλαμβάνει την πρώτη θέση ως προς τις ανθρωποημέρες που δαπανούν οι επιχειρήσεις για τις φορολογικές υποχρεώσεις και τη δεύτερη θέση ως προς τη συχνότητα των επαφών των επιχειρήσεων με την Εφορία. Η βελτίωση της αρνητικής εικόνας - σε όλα τα χαρακτηριστικά όπως είναι πρόδηλο - θα αποφέρει τα σημαντικότερα οφέλη στις επιχειρήσεις. Αυτό προφανώς δε σημαίνει ότι πρέπει η υπηρεσία αυτή να πάψει να εκτελεί τη στρυφή και αναγκαία αποστολή που εκτελεί όπως ίσως θα εύχονταν κάποιοι και από τις επιχειρήσεις.