

Αξιολόγηση Επιθεωρήσεων Εργασίας

Σύνοψη Ευρημάτων

1. Βελτίωση έναντι του παρελθόντος.

Σημαντική βελτίωση έναντι του παρελθόντος στη λειτουργία των Επιθεωρήσεων Εργασίας. Οι θετικές κρίσεις για τη βελτίωση έναντι του παρελθόντος ξεπερνούν κατά 20% τις αρνητικές κρίσεις. Αυτή η θετική εικόνα δεν μεταβάλλεται ανάλογα με τον αριθμό των απασχολούμενων.

2. Έλλειψη αντικειμενικότητας.

Οι αρνητικές κρίσεις για έλλειψη αντικειμενικότητας των υπαλλήλων έναντι των επιχειρήσεων ανέρχονται στο 70%. Υπερβαίνουν κατά 40% των θετικών κρίσεων. Κατατάσσονται στη δεύτερη θέση μετά τους υπαλλήλους των Εφοριών, στην έλλειψη αντικειμενικότητας.

3. Σχετικά υψηλή βαθμολόγηση.

Οι Επιθεωρήσεις Εργασίας συγκεντρώνουν την υψηλότερη βαθμολόγηση και ως υπηρεσίες με 5,4 μέση βαθμολόγηση και ως υπάλληλοι με 5,7.

Οι σχετικά καλύτερες αξιολογήσεις αφορούν την επάρκεια γνώσεων (6,1) και το επίπεδο εξυπηρέτησης (5,9).

Οι σχετικά χειρότερες αξιολογήσεις αφορούν το επίπεδο οργάνωσης (5,0) και την ταχύτητα εξυπηρέτησης (5,3) και το ζήλο (5,3)

1. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπηρεσίας

1α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο* αξιολογήσεων
Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης	30%	34%	37%	-4%
Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης	18%	52%	30%	-34%
Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης	23%	42%	35%	-19%

*Ισοζύγιο αξιολογήσεων: Διαφορά θετικών – αρνητικών αξιολογήσεων

Σχόλιο

Οι αξιολογήσεις του επιπέδου εξυπηρέτησης των Επιθεωρήσεων Εργασίας είναι συγκριτικά αρκετά καλές. Το 30% των θετικών αξιολογήσεων, ότι υστερούν μόνο κατά 4 μονάδες των αρνητικών αξιολογήσεων, ότι συγκεντρώνουν στο μέσο βαθμό αξιολόγησης το 5,9 (υψηλότερο από αυτό των άλλων οργανισμών) τεκμηριώνουν το αποτέλεσμα αυτό. Η συγκριτικά καλή εικόνα όμως, αποτελεί μόνο ένα μέρος της εικόνας.

Όταν κρίνεται μεμονωμένα το επίπεδο οργάνωσης της υπηρεσίας και η ταχύτητα εξυπηρέτησης της υπηρεσίας η εικόνα διαφοροποιείται επί τα χείρω.

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

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.3: Επίπεδο Εξυπηρέτησης (5,9) 

Ερ.7: Ταχύτητα Εξυπηρέτησης (5,3) 

Ερ.4: Επίπεδο Οργάνωσης (5,0) 

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

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

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

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

2. Πίνακες Κατανομής Αξιολογήσεων Υπαλλήλων

2α. Πίνακας Κατανομής Αξιολογήσεων

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Ερ.5: Επάρκεια γνώσεων	36%	29%	35%	+7%
Ερ.6: Ζήλος	26%	47%	27%	-21%

Σχόλιο

Σε διάσταση βρίσκονται ακόμα οι αξιολογήσεις των υπαλλήλων. Συγκεντρώνουν θετικές αξιολογήσεις ως προς την επάρκεια των γνώσεων τους (30%) και μέση βαθμολόγηση 6,1. Όταν όμως, αξιολογείται ο ζήλος των υπαλλήλων οι θετικές αξιολογήσεις μειώνονται, οι αρνητικές αυξάνονται στο 47% και η μέση βαθμολόγηση πέφτει στο 5,3. Βέβαια αυτό το σχήμα παρατηρείται στο σύνολο των αξιολογούμενων δημόσιων υπηρεσιών. Μόνιμα ο ζήλος των υπαλλήλων αξιολογείται πολύ πιο αρνητικά από άλλα χαρακτηριστικά.

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

Αξιολογούμενα χαρακτηριστικά

Ερ.5: Γνώση Αντικειμένου (6,1) 

Ερ.6: Ζήλος (5,3) 

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

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

2δ. Συγκριτικός Πίνακας μέσου όρου αξιολογήσεων (Κλίμακα 1 – 10, βάση το 5)

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

3. Πίνακες συγκριτικής αξιολόγησης υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

3α. Συγκριτική αξιολόγηση υπηρεσίας έναντι του παρελθόντος

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

	Θετικές αξιολογήσεις	Αρνητικές αξιολογήσεις	Αξιολογήσεις στη βάση	Ισοζύγιο αξιολογήσεων
Επιθεωρήσεις Εργασίας	38%	17%	45%	+21%

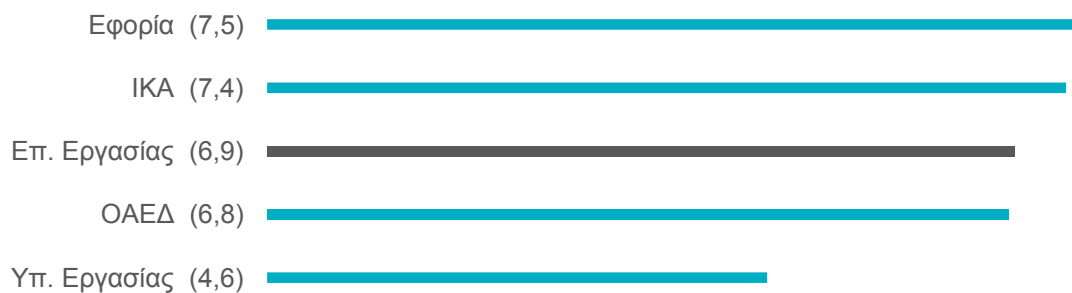
Σχόλιο

Είναι εμφανής η πρόοδος έναντι του παρελθόντος. Το 38% των επιχειρήσεων αποφαίνονται ότι υπάρχει βελτίωση το τελευταίο έτος έναντι του παρελθόντος και υπερτερούν κατά 21%

5. Πίνακες κατάταξης ως προς την πυκνότητα 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;

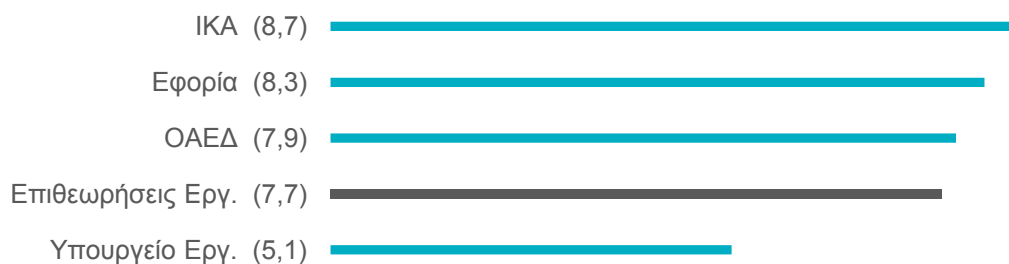


Ο χρόνος που δαπανούν οι επιχειρήσεις για κάθε οργανισμό είναι χρήσιμο να ποσοτικοποιηθεί. Η μείωση αυτού του χρόνου διαχρονικά θα αποτελεί όφελος για όλους.

Οι επιχειρήσεις κατατάσσουν στην τρίτη θέση τις Επιθεωρήσεις Εργασίας ως προς το διοικητικό βάρος που τους προκαλούν είτε αυτό εκφράζεται με τις ανθρωποημέρες που δαπανούν για τις Επιθεωρήσεις είτε με τη συχνότητα των επαφών που είναι αναγκαίες.

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;



Το ερώτημα αυτό προσπαθεί να ποσοτικοποιήσει ενδεικτικά, το πόσο συχνή είναι η συναλλαγή με κάθε υπηρεσία.