

## 1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ / Ν.Π.

Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η αναλυτική (ποσοτικά) περιγραφή και η κατά το δυνατόν πληρέστερα τεκμηριωμένη ποιοτική αξιολόγηση της υφιστάμενης λειτουργικής κατάστασης ανά Υπηρεσία και Νομικό Πρόσωπο του Δήμου Παιονίας. Υπεύθυνος συμπλήρωσης είναι ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας ή ο Διευθύνων Σύμβουλος ή Διευθυντής του Ν.Π. σε συνεργασία με τους υφισταμένους του. Θεματικές ενότητες του ερωτηματολογίου:

1. Συνοπτική περιγραφή της Υπηρεσίας / του Ν.Π.
2. Αποδέκτες της Υπηρεσίας / του Ν.Π.
3. Δραστηριότητες & Διαδικασίες λειτουργίας της Υπηρεσίας / του Ν.Π.
4. Οργάνωση, Ανθρώπινο Δυναμικό, Υλικοτεχνική Υποδομή & Συνεργασίες της Υπηρεσίας / του Ν.Π.
5. Οικονομικά της Υπηρεσίας / του Ν.Π.

### 1.1 Συνοπτική περιγραφή της Υπηρεσίας / του Νομικού Προσώπου

Παρακαλώ συμπληρώστε τα ακόλουθα:

<b>Στοιχεία επικοινωνίας συντάκτη ερωτηματολογίου</b>
Όνοματεπώνυμο:
Θέση – ιδιότητα:
Τηλέφωνο:
Fax:
E-mail:
<b>Τίτλος Υπηρεσίας / Επωνυμία Νομικού Προσώπου:</b>
<b>Νομικό πλαίσιο Σύστασης (παραπομπή στο εν ισχύ ΟΕΥ Δήμου / ιδρυτικό ΦΕΚ):</b>
<b>Αρμοδιότητες Υπηρεσίας (βάσει ΟΕΥ ) / Νομικού Προσώπου βάσει καταστατικού:</b>

ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΟΝΙΑΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2019 – 2023

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ & Ν.Π. (ΕΡ 01)

Περιγράψτε συνοπτικά τα βασικά λειτουργικά, οργανωτικά και οικονομικά χαρακτηριστικά της Υπηρεσίας / Νομικού Προσώπου σας, ομαδοποιημένα στις επόμενες ενότητες:

<b>Δραστηριότητες (εξειδίκευση θεσμοθετημένων ή και μη αρμοδιοτήτων)</b>		
<b>Καταγραφή όλων των δραστηριοτήτων και των παραγόμενων εκροών τους</b>		
<b>Είδη Δραστηριοτήτων</b>	<b>Ποσότητες ετήσιων εκροών</b>	
<b>Αποδέκτες ή Χρήστες των εκροών</b>		
	<b>Αριθμός αποδεκτών σε ετήσια Βάση</b>	<b>Συχνότητα χρήσης</b>
<b>Κατηγορίες εξωτερικών (δημότες) αποδεκτών</b>		
<b>Κατηγορίες εσωτερικών (άλλες Υπηρεσίες &amp; Ν.Π. του Δήμου) αποδεκτών</b>		
<b>Συνοπτική περιγραφή των δράσεων (συγκεκριμένες ενέργειες και έργα) της προηγούμενης τετραετίας και των αποτελεσμάτων τους</b>		
<b>Συνοπτική περιγραφή των τρεχουσών δράσεων (έργα σε φάση υλοποίησης) και τυχόν προβλήματα υλοποίησής τους</b>		

**Οργάνωση & Συνεργασίες**

**ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΟΝΙΑΣ**  
**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2019 – 2023**

*ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ & Ν.Π. (ΕΡ 01)*

<b>Συνοπτική περιγραφή υφιστάμενων συστημάτων διαχείρισης και λειτουργίας (π.χ.:          Διοίκηση μέσω Στόχων, Διαδικασίες Προγραμματισμού, Κοινό Πλαίσιο          Αξιολόγησης, Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας – ISO, κλπ.)</b>
<b>Συστήματα Διαχείρισης &amp; Λειτουργίας</b>
<b>Συνοπτική περιγραφή υφιστάμενων συνεργασιών με άλλους φορείς στο πλαίσιο          άσκησης της καθημερινής σας εργασίας</b>
<b>Συνεργασίες με άλλους Φορείς</b>

<b>Ανθρώπινο δυναμικό &amp; Υλικοτεχνική υποδομή</b>		
<b>Προσωπικό της Υπηρεσίας</b>		
<b>Επίπεδο Εκπαίδευσης (ΠΕ, ΔΕ, ΤΕ)</b>	<b>Αντικείμενο (π.χ. μηχανικός, οικονομολόγος, χειριστής, κλπ.)</b>	<b>Αριθμός</b>
<b>Συνοπτική περιγραφή των εγκαταστάσεων και εξοπλισμού της Υπηρεσίας</b>		
<b>Εγκαταστάσεις (κτίρια, χώροι)</b>	<b>Εξοπλισμός (μηχανολογικός, οχήματα, κλπ.)</b>	
<b>Συνοπτική περιγραφή της μηχανοργάνωσης της Υπηρεσίας</b>		
<b>Είδη Hardware</b>		<b>Ποσότητες</b>
<b>Είδη Software</b>		<b>Αριθμός Χρηστών</b>
<b>Οικονομικά</b>		

ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΟΝΙΑΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2019 – 2023

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ & Ν.Π. (ΕΡ 01)

Ανάλυση Ετήσιων Εσόδων Υπηρεσίας	
Κατηγορίες Εσόδων 2020 (εκτίμηση)	Ύψος
Κατηγορίες Εσόδων 2019 (απολογισμός)	Ύψος
Κατηγορίες Εσόδων 2018 (απολογισμός)	Ύψος
Ανάλυση Ετήσιων Δαπανών Υπηρεσίας	
Κατηγορίες Δαπανών 2020 (εκτίμηση)	Ύψος
Κατηγορίες Δαπανών 2019 (απολογισμός)	Ύψος
Κατηγορίες Δαπανών 2018 (απολογισμός)	Ύψος

- 1.2.1. Περιγράψτε, γενικά, τις ανάγκες των πολιτών ή των τοπικών φορέων του Δήμου τις οποίες εξυπηρετούν σήμερα οι δραστηριότητες της Υπηρεσίας ή του Ν.Π.; Οι παραπάνω ανάγκες καλύπτονται ικανοποιητικά από τη δραστηριότητα της Υπηρεσίας ή του Ν.Π.; Αν όχι, γιατί;
- 1.2.2. Αναμένεται οι παραπάνω ανάγκες να διαφοροποιηθούν κατά την επόμενη περίοδο; Αν ναι, πώς εκτιμάτε ότι η Υπηρεσία σας πρέπει να προσαρμοστεί σε αυτή την επερχόμενη διαφοροποίηση;
- 1.2.3. Μήπως υπάρχουν κάποιες ομάδες αποδεκτών των υπηρεσιών σας που δεν εξυπηρετούνται ή που υπο-εξυπηρετούνται; Ποιες είναι αυτές και γιατί;
- 1.2.4. Σε ποιο βαθμό οι ασθενέστερες ομάδες πολιτών κάνουν χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών;

### **1.3 Αξιολόγηση δραστηριοτήτων & διαδικασιών λειτουργίας της Υπηρεσίας / Ν.Π.**

- 1.3.1. Αξιολογείστε το ποσοτικό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών αφού λάβετε υπόψη την ζήτηση από τους αποδέκτες. Επαρκούν (ποσοτικά) οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε σχέση με την τρέχουσα ή τη μελλοντικά προβλεπόμενη ζήτηση;
- 1.3.2. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών για τα οποία οι χρήστες προσδοκούν βελτιώσεις (π.χ. ωράριο λειτουργίας, πρόσβαση, χρόνος απόκρισης, χρόνος αναμονής, αξιοπιστία, καλύτερη εξυπηρέτηση κλπ); Τι θεωρούν ότι πρέπει να αλλάξει; Ποια είναι τα συνήθη παράπονα και οι προτάσεις τους;
- 1.3.3. Η Υπηρεσία σας αξιοποιεί μεθόδους υποστήριξης των αποδεκτών των υπηρεσιών σας μέσω διαδικτύου; Αν ναι ποιές; Αν όχι, θα μπορούσαν ενδεχομένως να διαμορφωθούν τέτοιες μέθοδοι;
- 1.3.4. Πώς πληροφορούνται οι αποδέκτες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και με ποιες διαδικασίες πληροφορείται η Υπηρεσία / Ν.Π. για τη ζήτηση, τα αιτήματα και τις ανάγκες των αποδεκτών;
- 1.3.5. Υπάρχει οργανωμένος μηχανισμός ανταπόκρισης στα παράπονα των δημοτών, σε σχέση με το αντικείμενο των Υπηρεσιών σας;
- 1.3.6. Ποιες είναι οι ελλείψεις στις διαδικασίες προγραμματισμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης της δράσης της Υπηρεσίας ή Ν.Π.;
- 1.3.7. Λαμβάνοντας υπόψη τους οικονομικούς και άλλους πόρους που καταναλώνονται σε σχέση με τα αποτελέσματα που επιτυγχάνουν οι δραστηριότητες, θεωρείτε ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της αποδοτικότητας της υπηρεσίας; Με ποιους τρόπους θα επιτευχθεί η βελτίωση της αποδοτικότητας;

### **1.4 Αξιολόγηση της οργάνωσης, του ανθρώπινου δυναμικού, της υλικοτεχνικής υποδομής και των συνεργασιών της Υπηρεσίας / Ν.Π.**

- 1.4.1. Ποιες είναι οι ανάγκες βελτίωσης της οργάνωσης και διοίκησης της Υπηρεσίας / Ν.Π.;

- 1.4.2. Ποιες είναι οι ανάγκες στελέχωσης;
- 1.4.3. Ποιες είναι οι ανάγκες επιμόρφωσης του προσωπικού;
- 1.4.4. Ποιες είναι οι ανάγκες μηχανοργάνωσης;
- 1.4.5. Ποιες είναι οι ανάγκες εξοπλισμού και εγκαταστάσεων;
- 1.4.6. Υπάρχουν προβλήματα έλλειψης συντονισμού με άλλες συναρμόδιες ή συμπληρωματικές δομές;

### 1.5 Αξιολόγηση των Οικονομικών της Υπηρεσίας / Ν.Π.

- 1.5.1. Αξιοποιούνται όλες οι δυνατές πηγές εσόδων; Υπάρχουν εναλλακτικές χρηματοδοτικές επιλογές στήριξης των δραστηριοτήτων σας που μέχρι σήμερα δεν έχουν διερευνηθεί;
- 1.5.2. Πώς αξιολογείτε το επίπεδο οικονομικής επιβάρυνσης (αν υφίσταται) των χρηστών της Υπηρεσίας / Ν.Π.;
- 1.5.3. Υπάρχουν προβλήματα έλλειψης ρευστότητας ή υπερχρέωσης;
- 1.5.4. Ποιο είναι το κόστος υλοποίησης των δραστηριοτήτων της Υπηρεσίας / Ν.Π.;
- 1.5.5. Η κατανομή των οικονομικών πόρων στις επί μέρους δραστηριότητες και στα Τμήματα της Υπηρεσίας / του Ν.Π αντανακλά τις προτεραιότητες κάλυψης των αναγκών των δημοτών;

### 1.6 Βασικά συμπεράσματα της αξιολόγησης του εσωτερικού περιβάλλοντος

	Αδύνατα σημεία
Δραστηριότητες και Διαδικασίες	
Οργάνωση και Συνεργασίες	
Ανθρώπινο δυναμικό & Υλικοτεχνική υποδομή	
Οικονομικά	

	Ισχυρά σημεία
Δραστηριότητες και Διαδικασίες	
Οργάνωση και Συνεργασίες	
Ανθρώπινο δυναμικό & Υλικοτεχνική υποδομή	
Οικονομικά	