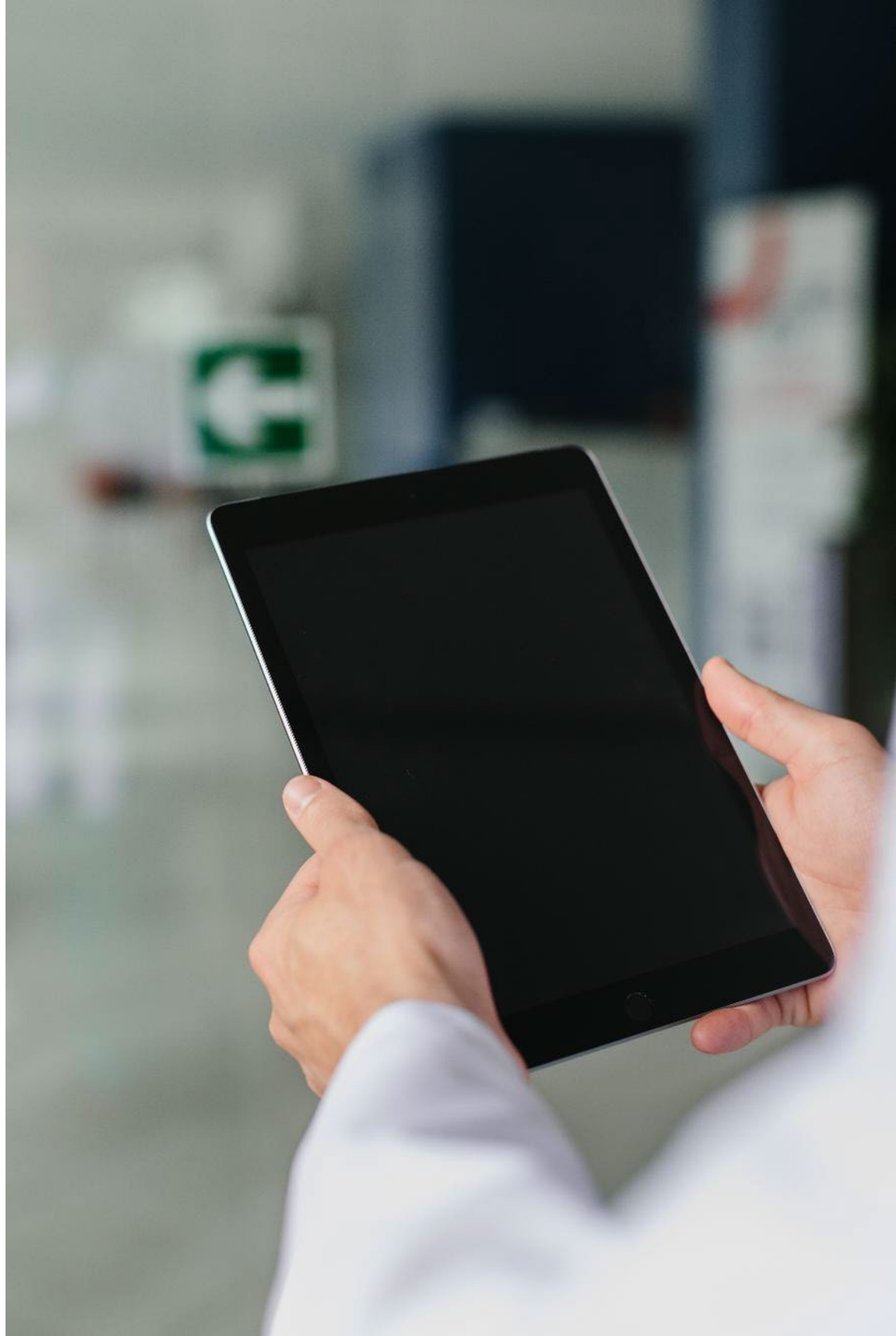
Ψηφιακή Εφαρμογή Μέτρησης Ικανοποίησης Πολιτών

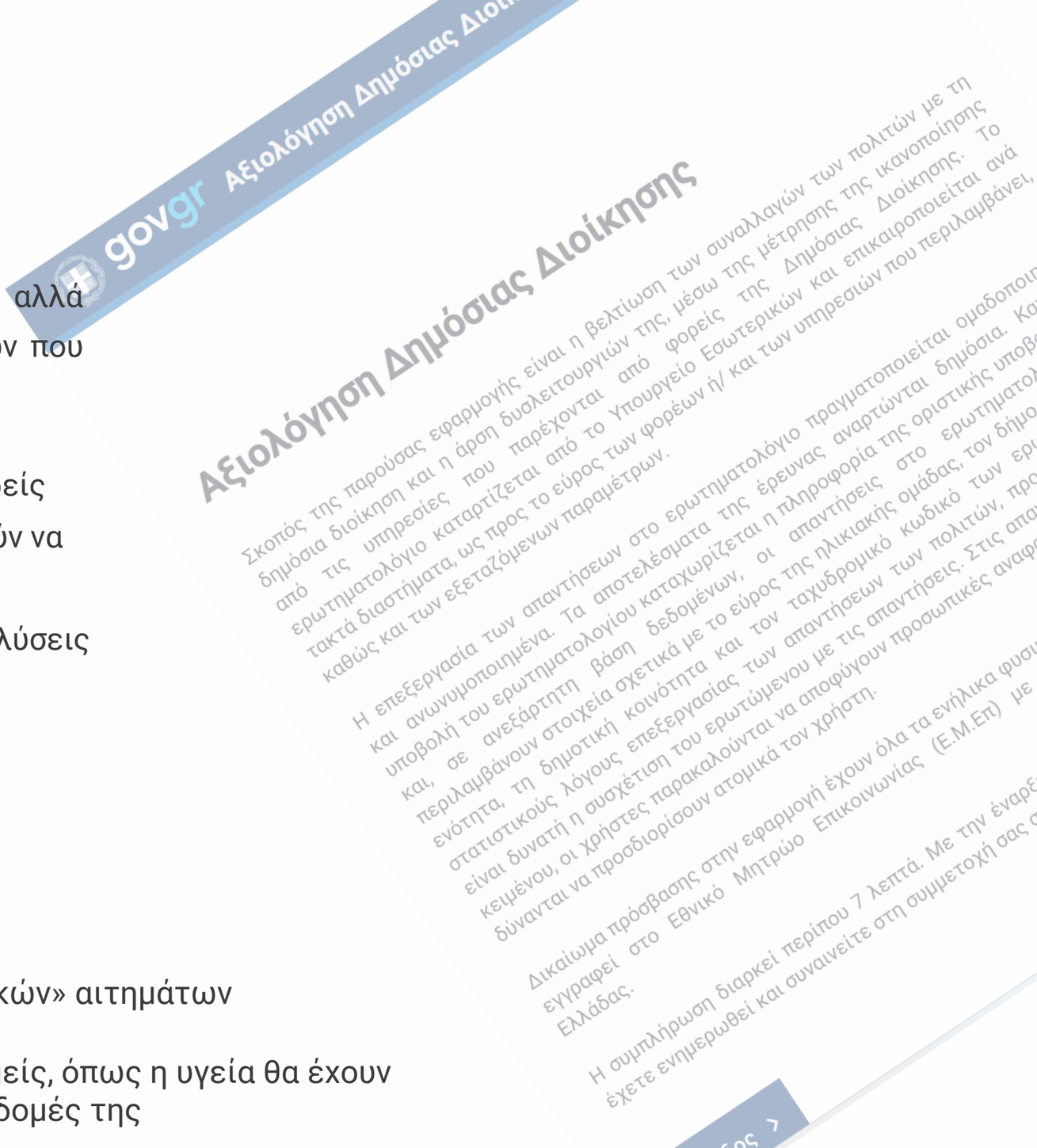
Ψηφιακή Εφαρμογή Μέτρησης Ικανοποίησης Πολιτών

Τα Υπουργεία Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης εγκαινιάζουν μια πρωτοποριακή ψηφιακή εφαρμογή για την αξιολόγηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες της, ενισχύοντας τη διαφάνεια και τη συμμετοχική διακυβέρνηση.

Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει στη συστηματική βελτίωση των συναλλαγών με το δημόσιο, την άμεση αναγνώριση και επίλυση δυσλειτουργιών, καθώς και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της συνεχούς και αξιόπιστης αξιολόγησης από τους άμεσα ενδιαφερόμενους.



Τι είναι και τι δεν είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών



☑ Είναι ένα πολύτιμο εργαλείο, όπου οι πολίτες ανώνυμα αλλά αξιόπιστα μπορούν να αξιολογήσουν μια σειρά υπηρεσιών που αφορούν την καθημερινότητά τους

☑ Από την μελέτη των συμπερασμάτων τα υπουργεία, οι φορείς αλλά και οι δημοτικές και περιφερειακές αρχές θα μπορούν να έχουν άμεση εικόνα για τις ανάγκες των πολιτών και να μπορέσουν να ιεραρχήσουν και να προτεραιοποιήσουν τις λύσεις που απαιτούνται

❌ Δεν είναι σύστημα αξιολόγησης υπαλλήλων

❌ Δεν συνδέεται με συστήματα επιβράβευσης

❌ Δεν είναι εργαλείο υποβολής συγκεκριμένων «προσωπικών» αιτημάτων

❌ Δεν καλύπτει το σύνολο του δημόσιου τομέα. Ειδικά τομείς, όπως η υγεία θα έχουν διακριτό σύστημα αξιολόγησης των προσερχόμενων σε δομές της

Λειτουργία της Εφαρμογής

Ανάπτυξη Εφαρμογής

Αναπτύχθηκε και λειτουργεί υπό την επίβλεψη και ευθύνη του Υπουργείου Εσωτερικών και είναι διαθέσιμη στον επίσημο ιστότοπο https://axiologisi.ypes.gov.gr.

Υλοποίηση

Η τεχνική υλοποίηση και υποστήριξη παρέχεται από το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. Α.Ε.), διασφαλίζοντας υψηλά πρότυπα ασφάλειας και αξιοπιστίας.

Πρόσβαση

Η εφαρμογή είναι πλήρως προσβάσιμη μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) και έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις αρχές προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία.

Ηλεκτρονική Υποβολή Απόψεων

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης

Διάθεση ολοκληρωμένου ερωτηματολογίου ποσοτικής έρευνας για την αποτελεσματική μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών.

Τακτική Επικαιροποίηση

Το ερωτηματολόγιο αναθεωρείται και επικαιροποιείται συστηματικά κάθε έξι μήνες από το Υπουργείο Εσωτερικών για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητάς του.

Εθελοντική Συμμετοχή

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι πλήρως προαιρετική, ενώ για λόγους ακεραιότητας των δεδομένων δεν επιτρέπεται νέα υποβολή από τον ίδιο χρήστη δεύτερης σειράς απαντήσεων ανά κύμα έρευνας.

Διαφάνεια Αποτελεσμάτων

Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα της έρευνας αναρτώνται ομαδοποιημένα στην πλατφόρμα και είναι ελεύθερα προσβάσιμα από όλους τους πολίτες, διασφαλίζοντας πλήρη διαφάνεια, αλλά και ένα πολύτιμο εργαλείο στους αρμόδιους φορείς για τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών.

Δικαίωμα Πρόσβασης

Ποιοι έχουν πρόσβαση;

Όλοι οι ενήλικες Έλληνες πολίτες ή μόνιμοι κάτοικοι της χώρας που έχουν ολοκληρώσει την εγγραφή τους στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ).

Προϋποθέσεις

Απαιτείται δηλωμένη νόμιμη διεύθυνση διαμονής εντός της ελληνικής επικράτειας και επιτυχής ολοκλήρωση της εγγραφής στο Ε.Μ.Επ.

Αυθεντικοποίηση

Η είσοδος πραγματοποιείται μέσω των προσωπικών κωδικών-διαπιστευτηρίων που έχουν εκδοθεί από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

Αυθεντικοποίηση

Συλλέγονται αποκλειστικά τα απαραίτητα στοιχεία αυθεντικοποίησης, η ηλικιακή ομάδα και ο τόπος διαμονής του χρήστη

Τί μετράμε;

Κεντρικό κράτος

- ✓ ΑΑΔΕ
- ✓ e-ΕΦΚΑ
- ✓ ΔΥΠΑ
- ✓ Κτηματολόγιο
- ✓ Άδειες διαμονής αλλοδαπών
- ✓ Αστική συγκοινωνία

Ψηφιακές υπηρεσίες

- ✓ ΑΑΔΕ
- ✓ myHealth
- ✓ Ηλεκτρονική Συντ/φηση
- ✓ Ψηφιακό Κτηματολόγιο

Gov.gr

- ✓ Υπεύθυνη δήλωση
- ✓ Αντίγραφο ποινικού μητρώου
- ✓ Εθνικό Μητρώο Ζώων Συντροφιάς
- ✓ Αναφορά παραβατικότητας από/σε ανηλίκους
- ✓ Εισιτήρια αγώνων
- ✓ Ηλεκτρονικό παράβολο

Αυτοδιοίκηση

- ✓ Κατάσταση οδικού δικτύου περιφερειών
- ✓ Ψηφιακές υπηρεσίες περιφέρειας
- ✓ Κατάσταση δημοτικού οδικού δικτύου
- ✓ Καθαριότητα
- ✓ Ηλεκτροφωτισμός
- ✓ Κοινωνικές υπηρεσίες / ΚΑΠΗ
- ✓ «Βοήθεια στο Σπίτι»
- ✓ Κατάσταση σχολείων Α/Βάθμιας και Β/Βάθμιας
- ✓ Παιδικοί/Βρεφικοί σταθμοί
- ✓ Χώροι πρασίνου / Παιδικές χαρές
- ✓ Χώροι στάθμευσης
- ✓ Δημοτικά ιατρεία
- ✓ Ανακύκλωση
- ✓ ΥΔΟΜ
- ✓ Δημοτική συγκοινωνία
- ✓ Υποδομές για ΑμεΑ
- ✓ Διαχείριση ζώων συντροφιάς

Τί αποτελέσματα θα πάρουμε;

Ανάλυση

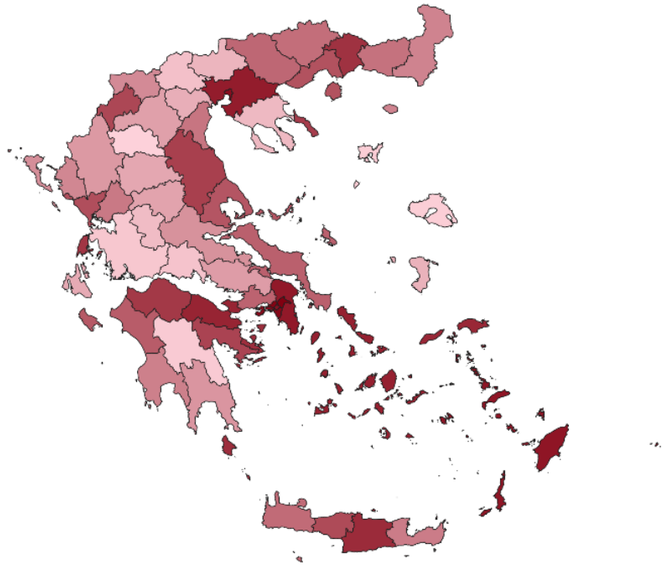
- ✓ Ανά φορέα
- ✓ Ανά ερώτηση / υπηρεσία
- ✓ Ανά ηλικιακή ομάδα
- ✓ Ανά περιφέρεια
- ✓ Ανά περιφερειακή ενότητα
- ✓ Ανά δήμο
- ✓ Ανά δημοτική ενότητα
- ✓ Ανά ΤΚ

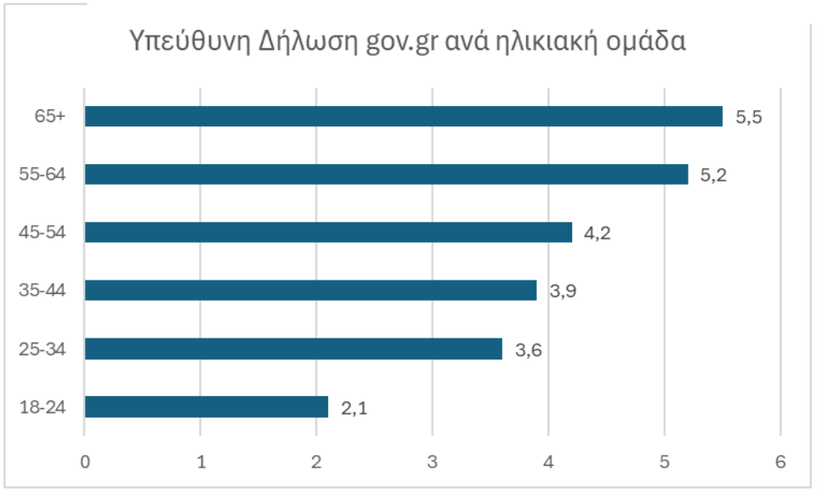
*Απαραίτητη προϋπόθεση η ύπαρξη τουλάχιστον 60 απαντήσεων ανά επίπεδο ανάλυσης

Δεδομένα

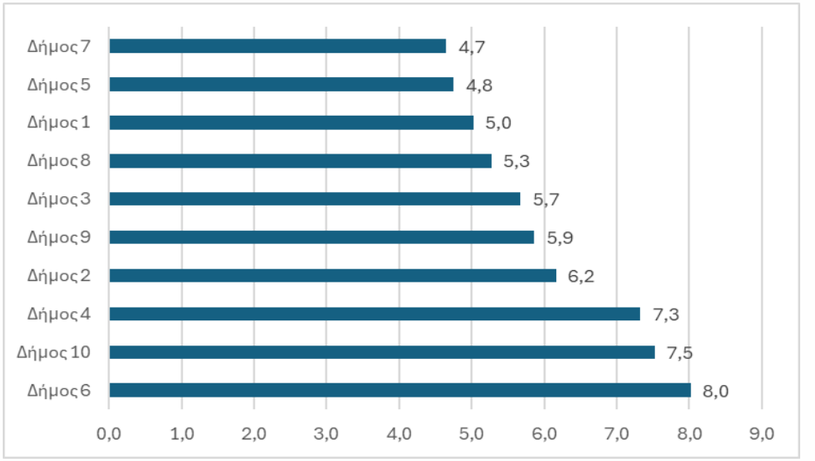
- ✓ Δημόσια η ανάλυση των δεδομένων
- ✓ Οι απαντήσεις σε open Data διαθέσιμες για επεξεργασία
- ✓ Διαθέσιμες απαντήσεις σε χάρτη

Υποδομές ΑμεΑ ανά περιφερειακή ενότητα

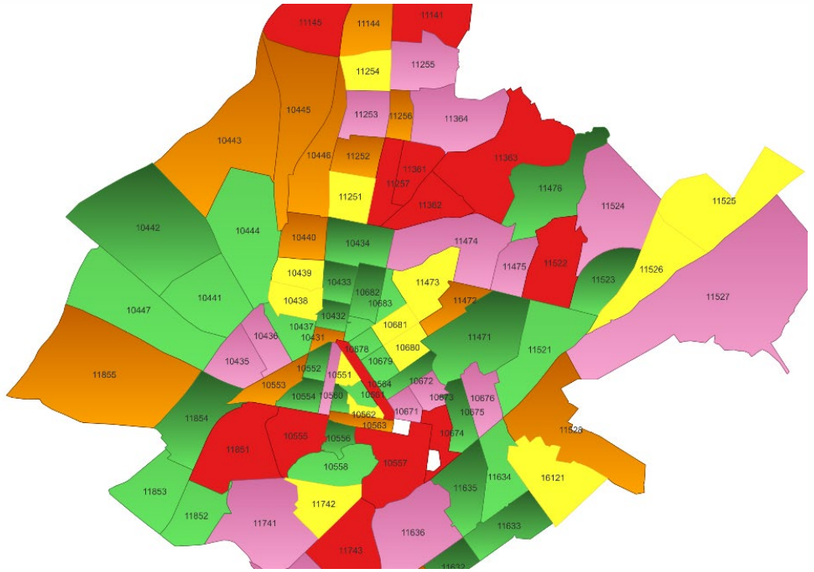




Αξιολόγηση καθαριότητας



Ηλεκτροφωτισμός Δήμος Αθηναίων ανά ΤΚ



axiologisi.ypes.gov.gr