

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

**ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ  
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΑ  
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

**ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ**

**«Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας Εθνικού και Καποδιστριακού  
Πανεπιστημίου Αθηνών»**

**ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ/ΕΛΚΕ.**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ:31/10/2012**

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

### **Στατιστική ανάλυση και συμπεράσματα από το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των αποδεκτών των υπηρεσιών της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.**

Το παρών κείμενο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της επεξεργασίας των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν σε λήπτες των υπηρεσιών της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ και συγκεκριμένα σε μέλη ΟΜΕΑ.

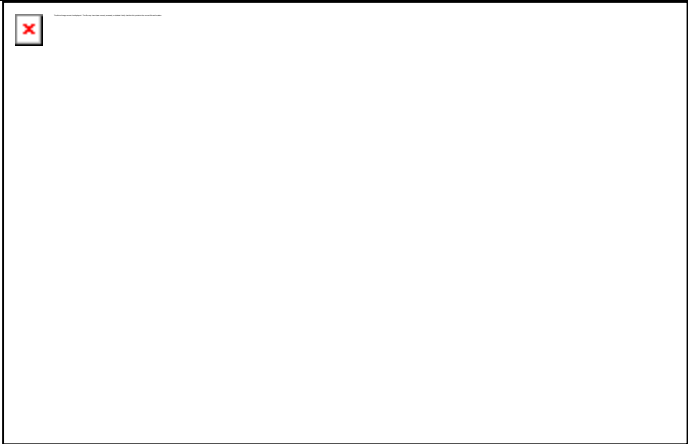
Συνολικά συμπληρώθηκαν 11 ερωτηματολόγια όλα από διαφορετικές ΟΜΕΑ. Αυτό διαμορφώνει ένα ηλικίο δειγματοληψίας της τάξης του 33% (11/32) το οποίο θεωρείτε αρκετά ικανοποιητικό και πάντως ασφαλές για την εξαγωγή συμπερασμάτων και την γενίκευσή τους στο σύνολο των ΟΜΕΑ.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε παρατίθεται στο παράρτημα.

Στις παραγράφους που ακολουθούν δίνονται τα περιγραφικά στατιστικά για κάθε ερώτηση και διατυπώνονται τα ανάλογα σχόλια και διαπιστώσεις.

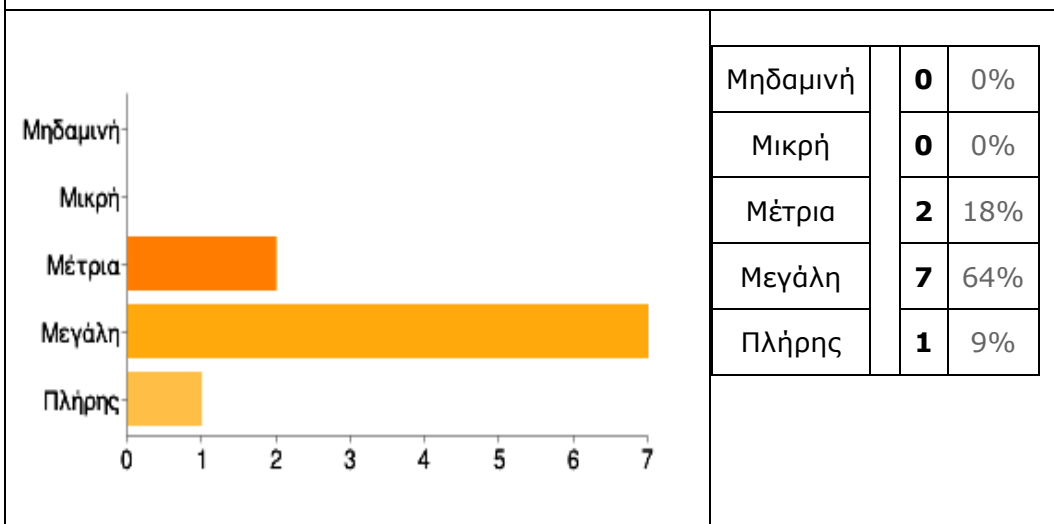
Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

### *Παρουσίαση των στατιστικών ανά ερώτηση*

1. Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών - 1.1. Εύρος παρεχομένων υπηρεσιών																	
	<table border="1"> <tr> <td>Μηδαμινό</td> <td style="text-align: center;"><b>0</b></td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>Μικρό</td> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td>Μέτριο</td> <td style="text-align: center;"><b>5</b></td> <td style="text-align: center;">45%</td> </tr> <tr> <td>Πολύ</td> <td style="text-align: center;"><b>4</b></td> <td style="text-align: center;">36%</td> </tr> <tr> <td>Πλήρες</td> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> </table>		Μηδαμινό	<b>0</b>	0%	Μικρό	<b>1</b>	9%	Μέτριο	<b>5</b>	45%	Πολύ	<b>4</b>	36%	Πλήρες	<b>1</b>	9%
Μηδαμινό	<b>0</b>	0%															
Μικρό	<b>1</b>	9%															
Μέτριο	<b>5</b>	45%															
Πολύ	<b>4</b>	36%															
Πλήρες	<b>1</b>	9%															
<p>Το 45% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το καλυπτόμενο εύρος των υπηρεσιών της μοδιπ εκπα είναι πολύ έως πλήρες. Το υπόλοιπο 45 εθεωρεί το εύρος των υπηρεσιών μέτριο. Σαν αποτέλεσμα προκύπτει ὅτι το 90% θεωρεί τουλάχιστο μέτριο το εύρος των υπηρεσιών. Μόνο ένας στους 11 θεωρεί ότι το εύρος είναι μικρό. Η συνολική εικόνα είναι ικανοποιητική αλλά είναι σαφές ότι τα μέλη ΟΜΕΑ θεωρούν ότι υπάρχουν περιθώρια υπηρεσιών τα οποία πρέπει να καλυφθούν από την μοδιπ εκπα.</p>																	

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

**- 1.2. Ταχύτητα απόκρισης στο αίτημα -  
διεκπεραίωση αιτήματος**



Συνολικά 73% των ερωτηθέντων βρήκαν την ταχύτητα απόκρισης μεγάλη ή πλήρης. Το 18% βρίσκει την ταχύτητα απόκρισης σε αιτήματα μέτρια ενώ δεν υπάρχει κανένας από τους ερωτηθέντες ο οποίος να διατυπώνει μια κρίση κάτω του μετρίου για την ταχύτητα διεκπεραίωσης από την υπηρεσία. Συνολικά η ταχύτητα αντίδρασης και διεκπεραίωσης κρίνεται ικανοποιητική δεδομένου του νεοσύστατου της υπηρεσίας και των δομών.

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

**- 1.3. Κατάλληλη & αποτελεσματική υποστήριξη  
(συμβουλευτική, έκδοση βεβαίωσης κ.λπ.)**



Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>1</b>	9%
Μέτρια	<b>2</b>	18%
Μεγάλη	<b>3</b>	27%
Πλήρης	<b>5</b>	45%

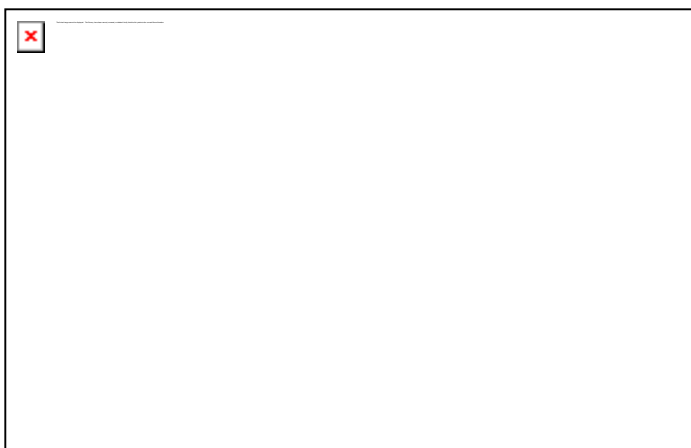
Ποσοστό λίγο μικρότερο του 10% (1 άτομο) βρίσκει μικρή και αναποτελεσματική την συμβουλευτική υποστήριξη από την υπηρεσία. Το 18% κρίνει ότι η επάρκεια της συμβουλευτικής υποστήριξης είναι μέτρια, ενώ 8 στα ένδεκα άτομα που ρωτήθηκαν (73%) βρίσκει τουλάχιστον μεγάλη την υποστήριξη που παρέχεται από την ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ. Επιπλέον 5 στους 11 (45%) είναι απόλυτα καλυμμένοι από την υποστήριξη της υπηρεσίας. Η γενικότερη εικόνα είναι απόλυτα θετική ενώ κάποια περιστατικά μικρής ικανοποίησης (αν δεν μπορούν να θεωρηθούν αναμενόμενα) μπορούν ίσως να αποδοθούν ενδεχομένως σε στατιστικά τυχαίους παράγοντες(θόρυβος ή διακύμανση στην στάθμη της παρεχόμενης υπηρεσίας).

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

**- 1.4. Επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν κατά την υλοποίηση συνεργασίας**



Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>0</b>	0%
Μέτρια	<b>2</b>	18%
Μεγάλη	<b>7</b>	64%
Πλήρης	<b>2</b>	18%

Βλέποντας την εικόνα αυτή σε συνάρτηση με την αμέσως προηγούμενη (όπου εμφανιζόταν ζήτημα στην υποστήριξη για το 10% του δείγματος ) προκύπτει βελτίωση της εικόνας, δηλαδή επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν μέσω της συνεργασίας της υπηρεσίας με τους λήπτες των υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα το 64% είναι ικανοποιημένο και το 18% απολύτως ικανοποιημένο από την διαδικασία επίλυσης προβλημάτων που προκύπτουν στην πορεία υλοποίησης της συνεργασίας.

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

**- 1.5. Έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για τις αλλαγές στη διαδικασία αξιολόγησης**

Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>0</b>	0%
Μέτρια	<b>3</b>	27%
Μεγάλη	<b>5</b>	45%
Πλήρης	<b>3</b>	27%

Σε μια περίοδο όπου το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο εφαρμογής της διασφάλισης ποιότητα στην ανώτατη εκπαίδευση βρίσκεται σε μια διαδικασία συνεχούς μετεξέλιξης, η ανάγκη για έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση και καθοδήγηση είναι κρίσιμης ήσσονος σημασίας. Στον ρόλο αυτό, σε ποσοστό 72%, τα μέλη των ΟΜΕΑ εκτιμούν ότι η ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ ανταποκρίνεται με επάρκεια. Είναι χαρακτηριστικό ότι δεν υπάρχει απάντηση η οποία να αξιολογεί την εγκυρότητα κάτω του μετρίου, ενώ σε μέτριο επίπεδο αξιολογούν την εγκυρότητα σε ποσοστό 27%.

**2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό - 2.1. Κατανόηση των αναγκών σας εκ μέρους του Προσωπικού της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ**

Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>1</b>	9%
Μέτρια	<b>1</b>	9%
Μεγάλη	<b>3</b>	27%
Πλήρης	<b>6</b>	55%

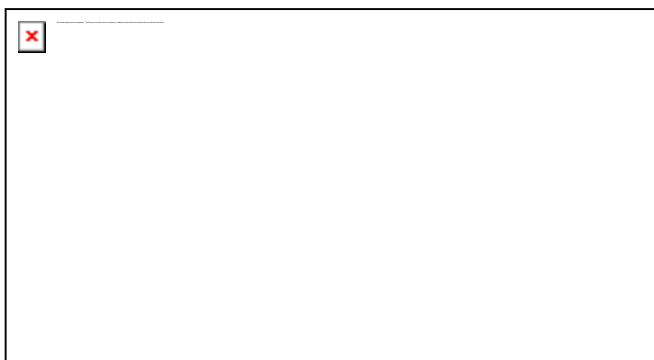
Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

Αναφορικά με την ποιότητα συνεργασίας και ποιο συγκεκριμένα στην διάσταση της κατανόησης των αναγκών των μελών ΟΜΕΑ, εντοπίζεται ότι ποσοστό λίγο μικρότερο από 20% 'έχει κάποιο (μικρής έντασης) θέμα. Το ζήτημα αυτό πρέπει να διερευνηθεί σε επίπεδο ρόλων, μεθόδων και καναλιών επικοινωνίας. Στον αντίποδα σε ποσοστό 82% οι ερωτώμενοι βρίσκουν την κατανόηση από μέρος του προσωπικού μεγάλη ή πλήρης.

**2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό - 2.2. Γνώση των θεμάτων που χειρίζεται**



Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>0</b>	0%
Μέτρια	<b>2</b>	18%
Μεγάλη	<b>4</b>	36%
Πλήρης	<b>5</b>	45%



Η γενική εικόνα αναφορικά με την (αντιλαμβανόμενη από την πλευρά των μελών ΟΜΕΑ) γνώση των θεμάτων τα οποία χειρίζεται το προσωπικό της ΜΟΔΙΠ, είναι αρκετά καλή. Συγκεκριμένα το 9% που εντόπιζε πρόβλημα κατανόησης στην προηγούμενη ερώτηση, στην παρούσα ερώτηση αξιολογεί θετικότερα την γνώση του προσωπικού (αυτό υπογραμμίζει το πρόβλημα επικοινωνίας που αντιλαμβάνεται αυτό το 9% των ερωτώμενων). Επιπλέον 9 στους 11 ερωτώμενους (ποσοστό 81% στο σύνολο) είναι πάρα πολύ ικανοποιημένο από την επάρκεια γνώσης του προσωπικού της ΜΟΔΙΠ για τα θέματα που αυτό χειρίζεται.



Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

<b>2. Ποιότητα συνεργασίας με το προσωπικό - 2.3. Επεξήγηση λεπτομερειών της διαδικασίας και πιθανών προβλημάτων που εμφανίζονται σε αυτήν:</b>																	
<div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%; position: relative;"> <span style="position: absolute; top: 5px; left: 5px; border: 1px solid red; padding: 2px;">x</span> </div>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Μηδαμινή</td> <td style="text-align: center;"><b>0</b></td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>Μικρή</td> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td>Μέτρια</td> <td style="text-align: center;"><b>1</b></td> <td style="text-align: center;">9%</td> </tr> <tr> <td>Μεγάλη</td> <td style="text-align: center;"><b>5</b></td> <td style="text-align: center;">45%</td> </tr> <tr> <td>Πλήρης</td> <td style="text-align: center;"><b>4</b></td> <td style="text-align: center;">36%</td> </tr> </table>		Μηδαμινή	<b>0</b>	0%	Μικρή	<b>1</b>	9%	Μέτρια	<b>1</b>	9%	Μεγάλη	<b>5</b>	45%	Πλήρης	<b>4</b>	36%
Μηδαμινή	<b>0</b>	0%															
Μικρή	<b>1</b>	9%															
Μέτρια	<b>1</b>	9%															
Μεγάλη	<b>5</b>	45%															
Πλήρης	<b>4</b>	36%															
<p>Συνολικά 9 στους 11 ερωτηθέντες (δηλαδή ποσοστό 81%) κρίνουν ότι τους παρασχέθηκαν σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό λεπτομερείς οδηγίες της ακολουθούμενης διαδικασίας από το προσωπικό της ΜΟΔΙΠ ΕΚΠΑ.. Ωστόσο σε ποσοστό 18% (η γνωστή μάζα ερωτώμενων από τα δύο προηγούμενα ερωτήματα) θα ήθελε επιπλέον διευκρινήσεις τις οποίες δεν κατάφερε να έχει, παρόλο που αναγνωρίζει (από προηγούμενη ερώτηση) την επάρκεια γνώσεων του προσωπικού. Αυτό είναι ένα σημείο που χρειάζεται βελτίωση και μάλλον έχει να κάνει με την κατανομή των ρόλων (ποιος παίρνει και ποιόν ρωτάει για ποιο θέμα).</p>																	

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

<b>3. Συμπεριφορά του προσωπικού - 3.1. Διάθεση</b>			
	Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
	Μικρή	<b>0</b>	0%
	Μέτρια	<b>0</b>	0%
	Μεγάλη	<b>8</b>	73%
	Πλήρης	<b>3</b>	27%
	<p>Η εικόνα για την διάθεση του προσωπικού είναι εξαιρετικά θετική. Αναλυτικότερα απουσιάζουν απαντήσεις από το μέτριο και κάτω ενώ σε ποσοστό 73% βρίσκουν την διάθεση του προσωπικού «μεγάλη» και επιπλέον ένας στους τέσσερις ερωτώμενους βρίσκει την διάθεση «πλήρη».</p>		
<b>3. Συμπεριφορά του προσωπικού - 3.2 Επικοινωνιακή ευελιξία</b>			
	Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
	Μικρή	<b>1</b>	9%
	Μέτρια	<b>1</b>	9%
	Μεγάλη	<b>4</b>	36%
	Πλήρης	<b>5</b>	45%

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

Ποσοστό 9% θεωρεί ότι υπάρχει μικρή επικοινωνιακή ευελιξία από πλευράς προσωπικού, Επίσης 9% θεωρεί ότι η επικοινωνιακή ευελιξία κυμαίνεται σε μέτριο επίπεδο, ποσοστό 36% θεωρεί ότι υπάρχει μεγάλη επικοινωνιακή ευελιξία. Τέλος απόλυτα ικανοποιημένοι με την επικοινωνιακή ευελιξία είναι το 45% των ερωτηθέντων.

**4. Διαθεσιμότητα - 4.1. Ευκολία συνεργασίας με το κατάλληλο άτομο**




Μηδαμινή	<b>0</b>	0%
Μικρή	<b>0</b>	0%
Μέτρια	<b>3</b>	27%
Μεγάλη	<b>6</b>	55%
Πλήρης	<b>2</b>	18%

Η διαθεσιμότητα του προσωπικού και η ευκολία συνεργασίας με το κατάλληλο άτομο εκτιμάται σε κάθε περίπτωση άνω του μετρίου.

Ποιο συγκεκριμένα 27% θεωρεί μετρίου επιπέδου την συγκεκριμένη διαθεσιμότητα, το 55% θεωρεί ότι η συγκεκριμένη διαθεσιμότητα είναι μεγάλη, ενώ το 185 είναι απόλυτα ικανοποιημένο από την διαθεσιμότητα συνεργασίας με το κατάλληλο άτομο από την υπηρεσία.

**Σημειώστε με ποιους από τη ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ συνεργαστήκατε:**

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

	Ομάδα Επιστημονικής Υποστήριξης	<b>11</b>	100%
	Γραμματεία - Διοικητικής Υποστήριξη	<b>9</b>	82%
	Συντονιστής ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ	<b>7</b>	64%
	Υπεύθυνος Διοικητικής Υποστήριξης	<b>7</b>	64%
	Πρόεδρος ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ	<b>2</b>	18%
	Διοικούσα Επιτροπή	<b>1</b>	9%

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

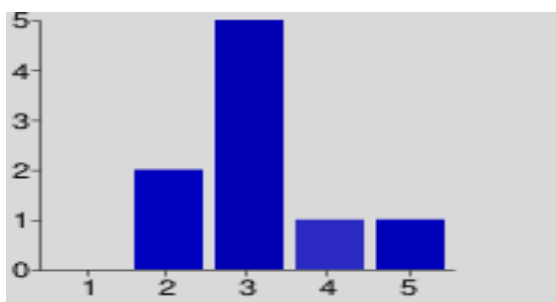
Η απάντηση στην συγκεκριμένη ερώτηση είναι πολλαπλής επιλογής. Οι ερωτώμενοι μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις, για τον λόγο αυτό το άθροισμα των ποσοστών ξεπερνά το 100%. Πέρα από αυτό, φαίνεται από το παραπάνω Ραβδόγραμμα συχνοτήτων ότι η συχνότητα επικοινωνίας, ακολουθεί τον σχεδιασμό λειτουργίας της υπηρεσίας, δείχνοντας μια μειούμενη κλιμάκωση της συχνότητας προς τα ανώτερα διοικητικά κλιμάκια. Συγκεκριμένα οι ομάδες επιστημονικής και διοικητικής υποστήριξης υποδέχονται το μεγαλύτερο ποσοστό προσπαθειών για επικοινωνία με το ποσοστό αυτό να μειώνεται πάρα πολύ σε επίπεδο διοίκησης. Επιπλέον παρατηρείται ένα σχετικά μεγάλο ποσοστό «κλήσεων» προς τον συντονιστή και την υπεύθυνη διοικητικής υποστήριξης. Το γεγονός αυτό είναι χαρακτηριστικό μιας υπηρεσίας η οποία έχει σε εξέλιξη την δημιουργία εσωτερικών δομών, οπότε συχνά παρουσιάζονται ζητήματα που απαιτούν επίλυση σε υψηλότερο επίπεδο. Η μεγάλη μείωση των κλήσεων προς τον πρόεδρο της ΜΟΔΙΠ και την διοικούσα επιτροπή μπορεί να εκληφθεί ως μέτρο επιτυχούς αντιμετώπισης των περιστατικών στο αμέσως προηγούμενο επίπεδο.

**5. Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με το Πληροφοριακό Σύστημα της ΜΟ.ΔΙ.Π ΕΚΠΑ;**

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών

Αναθέτουσα  
Αρχή:

Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ



Κακή

Άριστη

1 -	Κακή	<b>0</b>	0%
2		<b>2</b>	18%
3		<b>5</b>	45%
4		<b>1</b>	9%
5 -	Άριστη	<b>1</b>	9%

Η γνώμη των μελών ΟΜΕΑ για το πληροφοριακό σύστημα παρουσιάζει μεγαλύτερη διάχυση σε σχέση με την εικόνα που παρουσίαζαν οι προηγούμενες τοποθετήσεις. Δεν υπάρχει κανένας ερωτώμενος ο οποίος να τοποθετείται εντελώς αρνητικά, ποσοστό 18% τοποθετείται με μέτρια γνώμη, η πλειοψηφία (45%) τοποθετείται στην μέση της κλίμακας, ενώ 18% έχει γνώμη από θετική έως πολύ θετική. Η γενική εικόνα είναι ισόρροπη στην μέση της κλίμακας.

**5.1 Θεωρείτε ότι έχει προστιθέμενη αξία στην παροχή υπηρεσιών της Μονάδας;**

ΝΑΙ	<b>7</b>	64%
ΟΧΙ	<b>3</b>	27%

Έκθεση Αναφοράς Αναφορικά με τα ερωτηματολόγια της αξιολόγησης των διαδικασιών	
Αναθέτουσα Αρχή:	Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών /ΕΛΚΕ

Η γενική συμπερασματολογία της προηγούμενης ερώτησης αναπαράγεται και στην ερώτηση αυτή: Το 64% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το πληροφοριακό σύστημα δίνει προστιθέμενη αξία στην παροχή υπηρεσιών της μονάδας. Το υπόλοιπο 27 δεν θεωρεί κάτι ανάλογο. (ένα άτομο δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή, ενδεχομένως να μην είναι χρήστης του πληροφορικού συστήματος).

Με ιδιαίτερη εκτίμηση

**Εκ μέρους της EURASIAN PARTNERS**