**ΦΥΛΛΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

**Ονομασία στατιστικής διαδικασίας: Κατάρτιση και Επεξεργασία Ερωτηματολογίων Ειδικής Άδειας, οικονομικών στοιχείων ΕΛΤΑ, στοιχείων Μητρώου ταχ. επιχ.**

**Κωδικός στατιστικής διαδικασίας: POST\_INDIV**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Επικοινωνία** | |
| **1.1 Υπηρεσία** | Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων |
| 1.2 Υπηρεσιακή μονάδα | Δ/νση Ανταγωνισμού  Τμήμα Παρακολούθησης Αγορών και Τεκμηρίωσης |
| 1.3 Όνομα υπευθύνου | Μάρθα Αγγελή |
| 1.4 Αρμοδιότητα υπευθύνου | Στέλεχος |
| 1.5 Ταχυδρομική διεύθυνση | Λεωφόρος Κηφισίας 60, Μαρούσι, 15125 |
| **1.6 Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** | mangeli@eett.gr |
| 1.7 Αριθμός τηλεφώνου | 210-6151120 |
| 1.8 Αριθμός fax | 210-6105049 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Επικαιροποίηση τεκμηρίωσης** | |
| 1. **Ημερομηνία τελευταίας επικύρωσης της τεκμηρίωσης** | Οκτώβριος 2022 |

|  |
| --- |
| 1. **Καθορισμός αναγκών** |
| * 1. **Νομική βάση που διέπει τη διενέργεια της στατιστικής διαδικασίας:** |
| * Ο Ελληνικός Στατιστικός Νόμος Ν. 3832/2010 (ΦΕΚ 2010) τροποποιήθηκε τον Απρίλιο του 2012 με την με Αρ. 18/11/2012 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου   Ο Κανονισμός 223/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό 2015/759 του Ευρ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές ,([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223...)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223...)%0d)   * Η Δήλωση ποιότητας του Ευρωπαϊκού Στατιστικού Συστήματος, (Quality Declaration of the European Statistical System) , <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/64157/4373735/01-ESS-quality-declaration.pdf/af730008-cc68-4a00-834e-82b09e3a5f0>e * Κανονισμός Στατιστικών Υποχρεώσεων των φορέων του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος https://www.statistics.gr/documents/20181/300673/Regulation\_on\_Statistical\_Obligations.pdf/a7616a0c-921f-4997-804e-0f958fdda6a7 * Κώδικας Ορθής Πρακτικής για τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές, <http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/code_of_practice_gr.pdf/c0421646-49ed-47be-b031-6d124dd44d14> * Η Παρουσίαση των Αρχών και Διαδικασιών για την Πιστοποίηση των Στατιστικών του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος (ΕΛΣΣ), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009R0223>   Η Απόφαση της ΕΛΣΤΑΤ η οποία δημοσιεύτηκε σε ΦΕΚ ([Κατάλογος των φορέων του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος](http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/National_Authorities_HSS_11102017_GR.pdf/7d1a0e00-5fb7-4858-b598-20250f8b1659)[-ΦΕΚ 3482/Β΄/5.10.2017)](http://www.statistics.gr/documents/20181/1196143/FEK-3482_B_5102017.pdf/c828fea0-cdb7-4d02-8f82-541b4443bbd8)  Η από 29 Φεβρουαρίου 2012 «Απόφαση Δέσμευσης της Ελλάδος για Εμπιστοσύνη προς τις Στατιστικές (Commitment on Confidence in Statistics)», η οποία εγκρίθηκε από το Ελληνικό Κοινοβούλιο (ΦΕΚ  [40/τ.Α'/29-2-2012](http://www.statistics.gr/documents/20181/300673/Law4051_2012_06082014.pdf/c517eef8-378e-4b00-a3d7-2074bcd90f1f))  Ανάλογα με το εκάστοτε έγγραφο-πολιτική, παραθέτουμε ανάλογα και τις σχετικές Οδηγίες, βλέπε π.χ. τις «Οδηγίες Ποιότητας» της ΕΛΣΤΑΤ (Απρίλιος 2017),<http://www.statistics.gr/documents/20181/1609796/ELSTAT_Quality_Instructions_GR.pdf/8dcbe807-4d67-4e4a-8405-9e4a9fc11fef>, ή την περίπτωση της Πολιτικής Ποιότητας της ΕΛΣΤΑΤ (Ιούνιος 2013) <http://www.statistics.gr/documents/20181/9b4d2860-539c-4e94-8e69-71794e08d636->   * Άρθρα 13 και 15 Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Β/07.03.2012). * Απόφαση ΕΕΤΤ με αριθμό 686/065/26.3.2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β/31.7.2013) |
| **3.2 Σκοπός της στατιστικής διαδικασίας:** |
| Η συγκεκριμένη διαδικασία αποσκοπεί στην κατάρτιση ερωτηματολογίων για τη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και στοιχείων από κάθε έναν από τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών υπό καθεστώς Ειδικής Άδειας, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών σχετικά με την παροχή της καθολικής υπηρεσίας, ώστε να ελέγχεται η συμμόρφωσή τους με τις διατάξεις του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου και να μελετηθεί η επίδραση που ασκούν στην εγχώρια αγορά και η ανταγωνιστική επίδοση τους στις οικονομικές αναλύσεις και στις εξειδικευμένες έρευνες που διενεργεί η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. |
| **3.3 Κατάλογος των βασικών χρηστών των παραγόμενων στατιστικών από τη στατιστική διαδικασία** |
| Διακρίνονται 4 κατηγορίες Χρηστών:  **Α.** **Εσωτερικοί Χρήστες πρώτου βαθμού**: Οι εργαζόμενοι στην ΕΕΤΤ που τους έχει ανατεθεί η ευθύνη σύνταξης και επεξεργασίας των ερωτηματολογίων. Οι συγκεκριμένοι χρήστες οφείλουν να προετοιμάσουν τα στοιχεία που θα ζητηθούν από τους παρόχους. Ανάλογα με την εμπειρία τους και σε άλλες θεματικές για τις οποίες συλλέγονται στοιχεία και τη χρονική συγκυρία συλλογών, μπορεί να έχουν ως αρμοδιότητα και τη συνδυαστική ανάλυση των στοιχείων από αυτή την έρευνα με τα στοιχεία που προκύπτουν από άλλες έρευνες.  Οι εσωτερικοί χρήστες πρώτου βαθμού είναι αυτοί που πρώτοι ελέγχουν την ανάγκη επικαιροποίησης του σχετικού ερωτηματολογίου συλλογής στοιχείων και των Οδηγιών Συμπλήρωσής του, που επιμελούνται των αλλαγών και που επίσης φροντίζουν για την συμπλήρωση/παροχή των σχετικών στατιστικών σε φορείς όπως Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ERGP, UPU, κ.λπ. Πρόκειται λοιπόν για τους χρήστες που οι ίδιοι πρώτοι ανιχνεύουν τις ανάγκες σε νέα στοιχεία, τα προβλήματα του ερωτηματολογίου και γενικότερα τις ανάγκες τροποποίησής του.  **Β.** **Εσωτερικοί Χρήστες δεύτερου βαθμού:**  Οι εργαζόμενοι στην ΕΕΤΤ που χρειάζονται περιοδικά συγκεκριμένες δομές δεδομένων ή ad hoc στοιχεία για το αντικείμενο της εργασίας τους. Για το σκοπό αυτό προετοιμάζουν κατάλληλα αιτήματα, που αφού εγκριθούν από την ιεραρχική δομή, επιχειρείται να ικανοποιηθούν από τους εσωτερικούς χρήστες πρώτου βαθμού. Το βήμα της έγκρισης αφορά σε θέματα όπως απόρρητο, διαθεσιμότητα και, κυρίως, κατάλληλη περιγραφή. Ελλείψει κατάλληλης περιγραφής, κανένα αίτημα δεν ικανοποιείται. Εάν απαιτηθεί τα αιτήματα αυτά επικαιροποιούνται κατόπιν συνεννοήσεων μεταξύ των εσωτερικών χρηστών. Για τα στοιχεία που ανταλλάσσονται καταγράφονται παρατηρήσεις από τον εσωτερικό χρήστη πρώτου βαθμού, εφόσον κρίνει ότι χρειάζονται διευκρινίσεις. Oι χρήστες δεύτερου βαθμού μπορούν επίσης να επισημάνουν τις ανάγκες σε νέα στοιχεία και σε συνεργασία με τους χρήστες πρώτου βαθμού να πραγματοποιηθεί τροποποίηση των ερωτηματολογίων. Επίσης και οι προϊστάμενοι μπορούν να επισημάνουν τις ανάγκες σε νέα στοιχεία.  **Γ.** **Εμπειρογνώμονες της αγοράς ταχυδρομείων, δημοσιογράφοι και γενικό κοινό**: Οι συγκεκριμένοι χρήστες λαμβάνουν τα επεξεργασμένα στοιχεία καθώς και τις εκθέσεις για να τα αξιοποιήσουν στην εργασία τους ή να τα αναπαράγουν.  **Δ.** **Εμπειρογνώμονες Κρατικών, Ευρωπαϊκών και Διεθνών Οργανισμών**. Ο ρόλος τους είναι παρόμοιος με αυτόν των εσωτερικών χρηστών δευτέρου βαθμού. Τα αιτήματα τους για νέα στοιχεία, εφόσον οριστικοποιηθούν ενσωματώνονται σε επικαιροποιήσεις ως νέα ερωτήματα ή ανασχεδιασμός υφιστάμενων ερωτημάτων της έρευνας από την επόμενη ετήσια περίοδο διεξαγωγής της, εφόσον έχουν ενημερωθεί οι υπόχρεοι πάροχοι και έχουν συνυπολογιστεί οι προτάσεις τους.  Όσον αφορά στα αιτήματα όλων των χρηστών για νέα στοιχεία, αυτά εξετάζονται και αποτιμούνται εντός της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών και, εάν κριθεί σκόπιμο, ενσωματώνονται σε επικαιροποιήσεις ως νέα ερωτήματα ή οδηγούν στον ανασχεδιασμό υφιστάμενων ερωτημάτων της έρευνας από την επόμενη ετήσια περίοδο διεξαγωγής της, εφόσον έχουν ενημερωθεί οι υπόχρεοι πάροχοι και έχουν συνυπολογιστεί οι προτάσεις τους. |
| * 1. **Κατάλογος των βασικών χρήσεων των παραγόμενων στατιστικών από τους χρήστες** |
| Τα κύρια στατιστικά προϊόντα στα οποία αξιοποιούνται τα παραγόμενα στατιστικά είναι τα ακόλουθα:   * SERV-TSP\_01 : Απολογιστικά στοιχεία για την ελληνική Ταχυδρομική Αγορά από την ΕΕΤΤ, τα οποία κυρίως δημοσιεύονται σε μορφή πίνακα ή γραφημάτων στην Ετήσια Επισκόπηση Αγορών της ΕΕΤΤ , η οποία αναρτάται στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ. Παράλληλα, υλοποιείται σχετική έκθεση που περιγράφει τα κύρια ευρήματα από την ανάλυση των στοιχείων.   Ακολουθεί πίνακας αναφορικά με τις τυποποιημένες χρήσεις .   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Φορέας** | ***Όνομα ερωτηματολογίου*** | ***Περιοδικό-τητα*** | ***Πότε έρχεται*** | ***Πότε υποβάλλεται*** | ***έτος αναφοράς*** | | EE | Questionnaire\_Postal\_Statistics (EU POSTAL SURVEY) | Ετήσιο | Ιούλιος | Οκτώβριος | Προηγούμενο έτος | | OECD | OECD PMR Questionnaire | Κάθε 2 χρόνια |  | Μάρτιος | 2 Προηγούμενα έτη | | UPU | ITU long statistical questionnaire | Ετήσιο | Ιούλιος | Σεπτέμβριος | Προηγούμενο έτος | | ERGP | QUESTIONNAIRE ON CORE INDICATORS | Ετήσιο | Δεύτερο Τρίμηνο | Τελευταίο Τρίμηνο | 2 Προηγούμενα έτη | | ERGP | QUESTIONNAIRE ON QUALITY OF SERVICE | Ετήσιο | Δεύτερο Τρίμηνο | Τελευταίο Τρίμηνο | Προηγούμενο έτος | | ΕΕΤΤ | "Επισκόπηση Αγοράς" | Ετήσια |  | Ιούνιος - Ιούλιος | Προηγούμενο έτος |   Πέραν των παραπάνω τυποποιημένων χρήσεων των στατιστικών, τα στοιχεία που συλλέγονται από την παραπάνω έρευνα χρησιμοποιούνται σε αναλύσεις αγορών, εξέταση καταγγελιών και αυτεπάγγελτων ελέγχων καθώς και σε εξειδικευμένες μελέτες, είτε αυτόνομα είτε σε διασταυρώσεις με άλλες πηγές πληροφόρησης. |
| **3.5 Ανάγκες χρηστών σε στατιστική πληροφόρηση που δεν έχουν ικανοποιηθεί και ενέργειες για την ικανοποίηση αυτών των αναγκών** |
| Μέχρι στιγμής δεν υφίστανται μη ικανοποιημένες ανάγκες χρηστών σε στατιστική πληροφόρηση.  Όλες οι κατηγορίες χρηστών μπορούν να προσφέρουν ενημέρωση για συγκεκριμένες ανάγκες τους που δεν καλύπτονται από τις υφιστάμενες δομές στοιχείων.  Εάν οι ανάγκες για πρόσθετη στατιστική πληροφόρηση προέρχονται από:  Α) τους εσωτερικούς χρήστες δευτέρου βαθμού, τα αιτήματα συνεξετάζονται με τα αρμόδια στελέχη της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών και ανάλογα με την ανάγκη που διαπιστώνεται, ακολουθείται μια από τις παρακάτω τρεις επιλογές:  i) το αίτημα απορρίπτεται, αν τελικά μπορεί να παρακαμφθεί ή να εξυπηρετηθεί με τα υπάρχοντα στατιστικά στοιχεία  ii) το αίτημα εξυπηρετείται με την οργάνωση έκτακτης πρόσθετης έρευνας προς τους υπόχρεους/σημαντικότερους παρόχους, εφ’ όσον αυτό είναι εφικτό,  iii) το αίτημα εξυπηρετείται με τη διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω, με στόχο την εξυπηρέτηση του από το επόμενο έτος. Ειδικότερα:  *Κατά το τέταρτο τρίμηνο του έτους η ΕΕΤΤ, δια της Διεύθυνσης Ανταγωνισμού σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ταχυδρομείων και Ταχυμεταφορών , προβαίνει σε τροποποιήσεις του ερωτηματολογίου, των οδηγιών συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και του χρονοδιαγράμματος υποβολής του, οι οποίες θα ισχύσουν στο επόμενο έτος. Η εισήγηση με τις τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια παρακολούθησης της αγοράς, στις οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής και στο ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολής τους ολοκληρώνεται κατά το πρώτο τρίμηνο του επόμενου έτους. Η σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ δημοσιεύεται σε ΦΕΚ.*  Β) ενημέρωση της ΕΕΤΤ για ανασχεδιασμό των τυποποιημένων φορμών πληροφόρησης που ζητούνται από την ΕΕ, το ERGP τον ΟΟΣΑ και την UPU, τότε ακολουθούνται διαδοχικά η επιλογή ii, για το τρέχον έτος, και η επιλογή iii για τα επόμενα έτη. Εάν δεν ζητηθεί πληροφόρηση για το τρέχον έτος, ακολουθείται μόνο η επιλογή iii.  Γ) ανάγκες του ERGP ή της ΕΕΤΤ, τότε εάν αυτές είναι ad hoc ακολουθείται η επιλογή ii, διαφορετικά η επιλογή iii.  Δ) ανάγκες των παρόχων που καλούνται να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, για παράδειγμα όταν κάποιες ερωτήσεις δεν τους είναι κατανοητές, ή τους δημιουργούν ιδιαίτερο φόρτο για να απαντηθούν , εξετάζεται αναδιατύπωση των ερωτημάτων ή αναζητούνται εναλλακτικοί τρόποι απόκτησης της πληροφορίας. |
|  |
| 1. **Σχεδιασμός στατιστικής διαδικασίας** |
| * 1. **Πληθυσμός – στόχος – Πλαίσιο δειγματοληψίας (για δειγματοληπτικές έρευνες)** |
| Η συγκεκριμένη έρευνα είναι απογραφική επί των υπόχρεων παρόχων.  Υπόχρεοι πάροχοι υποβολής στοιχείων μέσω των ερωτηματολογίων είναι όλοι οι αδειοδοτημένοι πάροχοι ταχυδρομικών υπηρεσιών με Ειδική Άδεια, των οποίων, ο κύκλος εργασιών του έτους αναφοράς από ταχυδρομικές δραστηριότητες, υπερβαίνει τις 100.000 ευρώ.  Αδειοδοτημένος πάροχος είναι κάθε εταιρεία ή φυσικό πρόσωπο που είναι εγγεγραμμένη/ο στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ. |
| * 1. **Ερευνώμενη(-ες) μονάδα(-ες)** |
| Η εγγεγραμμένη οικονομική οντότητα στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ. |
| **4.3 Στατιστική(-ες) μονάδα(-ες)** |
| Η εγγεγραμμένη οικονομική οντότητα στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ. |
| **4.4. Μεταδεδομένα της στατιστικής διαδικασίας (έννοιες, ορισμοί, ταξινομήσεις)** |
| Το ερωτηματολόγιο για τους παρόχους με Ειδική Άδεια αποτελείται από τέσσερις επιμέρους ενότητες:   1. Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2. Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 3. Στοιχεία Πρόσβασης στο Ταχυδρομικό Δίκτυο του ΦΠΚΥ Έτους 4. Υποβολή των Πληροφοριών που αναφέρονται στο Άρθρο 4 του Κανονισμού (ΕΕ) 2018/644 σύμφωνα με την ΕΕΤΤ ΑΠ 910/003/2019     Τα αποτελέσματα των ενοτήτων 2 έως 4 του ερωτηματολογίου προορίζονται προς το παρόν για εσωτερική χρήση της ΕΕΤΤ.  Οι έννοιες, οι ορισμοί και οι οδηγίες συμπλήρωσης είναι αναρτημένες στην κατάλληλη θέση στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ (Για παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών🡪 Στοιχεία Αγοράς🡪 Ερωτηματολόγια) μαζί με το υπόδειγμα του προς συμπλήρωση ερωτηματολογίου. Η επικαιροποίησή τους είναι ευθύνη του αρμόδιου στελέχους. Ακολουθούν τα σχετικά μεταδεδομένα ως έχουν το 2022 για τη συγκεκριμένη έρευνα με έτος αναφοράς το 2021. Τα μεταδεδομένα αφορούν μόνο τους πίνακες τα στοιχεία των οποίων δημοσιεύονται.   |  |  | | --- | --- | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 1** | Συμπληρώνετε τα **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της από τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων των παρακάτω κατηγοριών:  - Φάκελοι έως 2 κιλά  - Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας,  σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.  - Εφημερίδες έως 2 κιλά  - Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά  - Μικροδέματα έως 2 κιλά  - Δέματα έως 20 κιλά  - Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό  (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα). Ως **έσοδο** δηλώνεται **το ποσό** που **τιμολογήθηκε στον χρήστη της**  **αποστολής** για τη διακίνηση του ταχ. αντικειμένου. | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 2** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτύο της **με δική της ευθύνη** (αποδοχή εντολής από το χρήστη, ανάληψη παροχής της ταχ. υπηρεσίας, τιμολόγηση προς τον χρήστη της αποστολής)στις παρακάτω κατηγορίες αντικειμένων: - Φάκελοι έως 2 κιλά  - Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.  - Εφημερίδες έως 2 κιλά  - Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά  - Μικροδέματα έως 2 κιλά  - Δέματα έως 20 κιλά  - Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ  Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα). | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 3** | Συμπληρώνετε το ΠΛΗΘΟΣ Διεθνών Εισερχόμενων Δεμάτων (έως 31,5 kg) που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτύο της με δική της ευθύνη (αποδοχή εντολής από το χρήστη, ανάληψη παροχής της ταχ. υπηρεσίας, τιμολόγηση προς τον χρήστη της αποστολής) διαχωρίζοντάς το σε:  - Δέματα προέλευσης ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ  - Δέματα προέλευσης ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 4** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτύο της στις παρακάτω περιοχές: - Αττική (Νομός: Αττικής)  - Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)  - Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)  - Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)  - Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας, Αχαϊας, Ηλείας)  - Μακεδονία (Νομοί: Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)  - Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης)  - Νησιά Αιγαίου (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)  - Νησιά Ιονίου (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)  - Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)   **Στην στήλη "ΑΠΟ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με  **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη** "**ΠΡΟΣ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με  **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης). | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 5** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτύο της στις παρακάτω περιοχές: - Ευρωπαϊκή Ένωση - Λοιπή Ευρώπη - ΗΠΑ - Καναδάς  - Λοιπή Αμερική - Ασία - Αφρική - Ωκεανία  **Στην στήλη "ΑΠΟ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με  **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη** "**ΠΡΟΣ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με  **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης). | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 6** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων και τα  **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της ανά τύπο πελάτη: - Πελάτες Λιανικής - Πελάτες με Σύμβαση | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 7** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες  της για τους παρακάτω τύπους διαφορών: - Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων - Ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων - Καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων - Προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  - Πλημμελής εξυπηρέτηση - Άλλο τύπο διαφορών  καθώς και το **Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης** που καταβλήθηκε για τις  διαφορές αυτές. | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 9** | Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των απασχολούμενων ατόμων της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της (εφόσον υπάρχει) στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών *[Συμπεριλαμβάνονται άτομα που εργάζονται στην ταχ. επιχείρηση (και το δίκτυο), με συμβάσεις ορισμένου ή αορίστου χρόνου καθώς και άτομα που απουσιάζουν για καθορισμένη χρονική περίοδο (δηλαδή με αναρρωτική άδεια, με άδεια μετ' αποδοχών, με άδεια μητρότητας ή με ειδική άδεια) και επίσης τα άτομα που απεργούν, αλλά όχι και εκείνα που απουσιάζουν επ' αόριστον].* **9.1.1 & 9.2.1** Δηλώνετε το προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης αντίστοιχα, σε Καταμέτρηση Ατόμων (**Head Count**) δηλ. τον πραγματικό αριθμό των εργαζομένων *[θα πρέπει να υπολογίζεται ως μέσος όρος κατά τη διάρκεια του έτους].* **9.2.2** Δηλώνετε το προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης σε Ισοδύναμα Πλήρους Απασχόλησης (ΙΠΑ) (**Full Time Equivalents**). *[Το ΙΠΑ, δηλαδή ο αριθμός των θέσεων εργασίας ισοδύναμου πλήρους απασχόλησης, ορίζεται ως "το σύνολο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν από το προσωπικό μερικής απασχόλησης δια τον μέσο όρο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν ετησίως σε θέσεις πλήρους απασχόλησης". π.χ. 1 εργαζόμενος μισής απασχόλησης δηλώνεται με ΙΠΑ 0,5]* | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 10** | Συμπληρώνετε το ΠΛΗΘΟΣ των χώρων κτιριακής υποδομής της ταχ. επιχείρησης και του υπόλοιπου δικτύου, χωρίς Ειδική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2021 για καθένα από τους παρακάτω χώρους: - Συστεγασμένα ταχυδρομικά καταστήματα που λειτουργούν και ως κέντρα διαλογής  - Κέντρα διαλογής που αποκλειστικά χρησιμοποιούνται ως τέτοια  - Ταχυδρομικά καταστήματα που αποκλειστικά χρησιμοποιούνται ως τέτοια  - Αποθηκευτικοί χώροι  - Θυρίδες υποδοχής (Αυτοματοποιημένες) - Θυρίδες υποδοχής (Μη Αυτοματοποιημένες) | | **ΠΙΝΑΚΑΣ 11** | Συμπληρώνετε το ΠΛΗΘΟΣ των μέσων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της ταχ. επιχείρησης ή/και του υπόλοιπου δικτύου της, χωρίς Ειδική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2021 για καθένα από τα παρακάτω μέσα: - Αυτοκίνητα - Φορτηγά (Συμβατικά)  - Δίκυκλα (Συμβατικά)  - Αυτοκίνητα-Φορτηγά (Νέας αντιρρυπαντικής τεχνολογίας / ηλεκτρικά / οικολογικά) και - Δίκυκλα (Νέας αντιρρυπαντικής τεχνολογίας / ηλεκτρικά / οικολογικά) | |
| * 1. **Κατάλογος μεταβλητών** |
| Αριθμός Φύλλων Έρευνας: 4  Αναλύονται οι μεταβλητές μόνο του πρώτου φύλλου έρευνας (ενότητα του ερωτηματολογίου «Ποσοτικά Δεδομένα Έτους») γιατί δημοσιεύονται μόνο τα στοιχεία που προκύπτουν από την επεξεργασία αυτών.  **Τίτλος 1ου Φύλλου Έρευνας: Ποσοτικά Δεδομένα Έτους ΧΧΧΧ**  Συχνότητα Συλλογής: 1 Φορά ανά έτος αναφοράς  Περίοδος Αναφοράς: Οικονομικό Έτος που έχει κλείσει.  Ενότητες Φύλλου Έρευνας: 2 (Α’ και Β’)  **Α. Ενότητα Α΄ Πρώτου Φύλλου Έρευνας:**  **Πίνακας 1 (ΕΣΟΔΑ):**  Ο πίνακας είναι διπλής εισόδου. Στις γραμμές ορίζονται οι κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων και στις στήλες τα είδη ταχυδρομικών αντικειμένων.   * Πλήθος Μεταβλητών: 32 * Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 21 * Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 11 * Πλήθος Κατηγοριών Ταχυδρομικών Αντικειμένων: 7 * Τίτλοι Μεταβλητών:  1. Έσοδα από ταχυδρομικές υπηρεσίες [συμπληρώνεται αυτόματα]    1. Έσοδα από φακέλους έως 2 κιλά –σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]   1.1.1 Έσοδα από φακέλους έως 2 κιλά –εσωτερικού  1.1.2 Έσοδα από φακέλους έως 2 κιλά –διεθνή εισερχόμενα  1.1.3 Έσοδα από φακέλους έως 2 κιλά –διεθνή εξερχόμενα   * 1. Έσοδα από Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]   1.2.1 Έσοδα από Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.–εσωτερικού  1.2.2 Έσοδα από Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.–διεθνή εισερχόμενα  1.2.3 Έσοδα από Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.–διεθνή εξερχόμενα   * 1. Έσοδα από εφημερίδες έως 2 κιλά–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]   1.3.1 Έσοδα εφημερίδες έως 2 κιλά.–εσωτερικού  1.3.2 Έσοδα από εφημερίδες έως 2 κιλά–διεθνή εισερχόμενα  1.3.3 Έσοδα από εφημερίδες έως 2 κιλά–διεθνή εξερχόμενα   * 1. Έσοδα από Βιβλία-Κατάλογοι-Περιοδικά έως 2 κιλά–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]   1.4.1 Έσοδα από Βιβλία-Κατάλογοι-Περιοδικά έως 2 κιλά.–εσωτερικού  1.4.2 Έσοδα από Βιβλία-Κατάλογοι-Περιοδικά έως 2 κιλά–διεθνή εισερχόμενα  1.4.3 Έσοδα από ε Βιβλία-Κατάλογοι-Περιοδικά έως 2 κιλά–διεθνή εξερχόμενα  1.5 Έσοδα από μικροδέματα έως 2 κιλά –σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  1.5.1. Έσοδα από μικροδέματα έως 2 κιλά – εσωτερικού  1.5.2. Έσοδα από μικροδέματα έως 2 κιλά – διεθνή εισερχόμενα  1.5.3 Έσοδα από μικροδέματα έως 2 κιλά – διεθνή εξερχόμενα  1.6 Έσοδα από δέματα έως 20 κιλά–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  1.6.1 Έσοδα από δέματα έως 20 κιλά – εσωτερικού  1.6.2 Έσοδα από δέματα έως 20 κιλά – διεθνή εισερχόμενα  1.6.3 Έσοδα από δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά – διεθνή εξερχόμενα  1.7. Έσοδα από δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]   * + 1. Έσοδα από δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – εσωτερικού     2. Έσοδα από δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – διεθνή εισερχόμενα   1.7.3 Έσοδα από δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – διεθνή εξερχόμενα  Επίσης από τον πίνακα 1 υπολογίζονται αυτόματα οι επιπλέον παρακάτω μεταβλητές:   * 1. Σύνολο Εσόδων από ταχυδρομικά αντικείμενα εσωτερικού - [συμπληρώνεται αυτόματα]   2. Σύνολο Εσόδων από ταχυδρομικά αντικείμενα διεθνή εισερχόμενα - [συμπληρώνεται αυτόματα]   3. Σύνολο Εσόδων από ταχυδρομικά αντικείμενα διεθνή εξερχόμενα - [συμπληρώνεται αυτόματα]   **Πίνακας 2 (ΠΛΗΘΟΣ-κατανομή ανά κατηγορία ταχυδρομικού αντικειμένου):**  Ο πίνακας είναι διπλής εισόδου. Στις γραμμές ορίζονται οι κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων και στις στήλες τα είδη ταχυδρομικών αντικειμένων.  Πλήθος Μεταβλητών: 32  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 21  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 11  Πλήθος Κατηγοριών Ταχυδρομικών Αντικειμένων: 7  Τίτλοι Μεταβλητών:   1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων [συμπληρώνεται αυτόματα]   2.1. Πλήθος φακέλων έως 2 κιλά –σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.1.1 Πλήθος φακέλων έως 2 κιλά –εσωτερικού  2.1.2 Πλήθος φακέλων έως 2 κιλά –διεθνή εισερχόμενα  2.1.3 Πλήθος φακέλων έως 2 κιλά –διεθνή εξερχόμενα  2.2 Πλήθος Διαφημιστικών αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.2.1 Πλήθος Διαφημιστικών αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει - εσωτερικού  2.2.2 Πλήθος Διαφημιστικών αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει - διεθνή εισερχόμενα  2.2.3 Πλήθος Διαφημιστικών αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει - διεθνή εξερχόμενα  2.3 Πλήθος εφημερίδων έως 2 κιλά - σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.3.1 Πλήθος εφημερίδων έως 2 κιλά - εσωτερικού  2.3.2 Πλήθος εφημερίδων έως 2 κιλά - διεθνή εισερχόμενα  2.3.3 Πλήθος εφημερίδων έως 2 κιλά - διεθνή εξερχόμενα  2.4 Πλήθος Βιβλίων –Καταλόγων –Περιοδικών έως 2 κιλά - σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.4.1 Πλήθος Βιβλίων –Καταλόγων –Περιοδικών έως 2 κιλά- εσωτερικού  2.4.2 Πλήθος Βιβλίων –Καταλόγων –Περιοδικών έως 2 κιλά- διεθνή εισερχόμενα  2.4.3 Πλήθος Βιβλίων –Καταλόγων –Περιοδικών έως 2 κιλά- διεθνή εξερχόμενα  2.5. Πλήθος μικροδεμάτων έως 2 κιλά –σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.5.1 Πλήθος μικροδεμάτων έως 2 κιλά – εσωτερικού  2.5.2 Πλήθος μικροδεμάτων έως 2 κιλά – διεθνή εισερχόμενα  2.5.3 Πλήθος μικροδεμάτων έως 2 κιλά – διεθνή εξερχόμενα  2.6. Πλήθος δεμάτων έως 20 κιλά–σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.6.1 Πλήθος δεμάτων έως 20 κιλά – εσωτερικού  2.6.2 Πλήθος δεμάτων από 2 κιλά έως 20 κιλά – διεθνή εισερχόμενα   * + 1. Πλήθος δεμάτων από 2 κιλά έως 20 κιλά – διεθνή εξερχόμενα   2.7 Πλήθος δεμάτων από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – σύνολο [συμπληρώνεται αυτόματα]  2.7.1 Πλήθος δεμάτων από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – εσωτερικού  2.7.2 Πλήθος δεμάτων από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – διεθνή εισερχόμενα  2.7.3 Πλήθος δεμάτων από 20 κιλά έως 31,5 κιλά – διεθνή εξερχόμενα  Επίσης από τον πίνακα 2 υπολογίζονται αυτόματα οι επιπλέον παρακάτω μεταβλητές:  2.8. Συνολικό Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων εσωτερικού - [συμπληρώνεται αυτόματα]   * 1. Συνολικό Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων διεθνή εισερχόμενα - [συμπληρώνεται αυτόματα]   2. Συνολικό Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων διεθνή εξερχόμενα - [συμπληρώνεται αυτόματα]   **Πίνακας 3 (ΠΛΗΘΟΣ Διεθνών Εισερχόμενων Δεμάτων):**  Στον πίνακα αυτό καταχωρούνται το πλήθος των διεθνών εισερχόμενων δεμάτων έως 31,5 κιλά ανά προέλευση εντός ή εκτός ΕΕ/ΕΟΧ  Πλήθος Μεταβλητών: 3  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 2  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 1  3.1 Πλήθος Μικροδεμάτων έως 2 κιλά, Δεμάτων από 2 κιλά έως 20 κιλά, Δεμάτων από 20 κιλά έως 31,5 κιλά διεθνών εισερχομένων [συμπληρώνεται αυτόματα]:  3.1.1. Πλήθος Δεμάτων προέλευσης ΕΝΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ  3.1.2 Πλήθος Δεμάτων προέλευσης ΕΚΤΟΣ ΕΕ/ΕΟΧ  **Πίνακας 4 (ΠΛΗΘΟΣ-κατανομή ανά γεωγραφική περιοχή εσωτερικού):**  Στον πίνακα αυτό, ο οποίος είναι διπλής εισόδου, καταγράφεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινείται από και προς τις περιοχές εσωτερικού.  Πλήθος Μεταβλητών: 22  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 20  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 2  Πλήθος περιοχών εσωτερικού: 10   * 1. Σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων ΑΠΟ περιοχές εσωτερικού, ανεξαρτήτως προορισμού [συμπληρώνεται αυτόματα]:   4.1.1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Αττική  4.1.2 Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Θεσσαλία  4.1.3.. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Στερεά Ελλάδα  4.1.4. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Ήπειρο  4.1.5. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Πελοπόννησο  4.1.6. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Μακεδονία  4.1.7. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Θράκη  4.1.8. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Νησιά Αγαίου  4.1.9. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Νησιά Ιονίου  4.1.10. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Κρήτη   * 1. Σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων ΠΡΟΣ περιοχές εσωτερικού, ανεξαρτήτως προέλευσης [συμπληρώνεται αυτόματα]:   4.2.1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Αττική  4.2.2 Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Θεσσαλία  4.2.3.. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Στερεά Ελλάδα  4.2.4. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Ήπειρο  4.2.5. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Πελοπόννησο  4.2.6. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Μακεδονία  4.2.7. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Θράκη  4.2.8. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Νησιά του Αγαίου  4.2.9. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Νησιά του Ιονίου  4.2.10. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Κρήτη  **Πίνακας 5 (ΠΛΗΘΟΣ-κατανομή ανά γεωγραφική περιοχή εξωτερικού):**  Στον πίνακα αυτό ο οποίος είναι διπλής εισόδου, καταγράφεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινείται από και προς τις περιοχές εξωτερικού.  Πλήθος Μεταβλητών: 16  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 14  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 2  Πλήθος περιοχών εξωτερικού: 7   * 1. Σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων ΑΠΟ περιοχές εξωτερικού (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) [συμπληρώνεται αυτόματα]:   5.1.1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Ευρωπαϊκή Ένωση  5.1.2 Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Λοιπή Ευρώπη  5.1.3.. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από ΗΠΑ-Καναδά  5.1.4. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Λοιπή Αμερική  5.1.5. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Ασία  5.1.6. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Αφρική  5.1.7. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων από Ωκεανία   * 1. Σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων ΠΡΟΣ περιοχές εξωτερικού (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα) [συμπληρώνεται αυτόματα]:   5.2.1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Ευρωπαϊκή Ένωση  5.2.2 Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Λοιπή Ευρώπη  5.2.3.. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς ΗΠΑ-Καναδά  5.2.4. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Λοιπή Αμερική  5.2.5. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Ασία  5.2.6. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Αφρική  5.2.7. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων προς Ωκεανία  **Πίνακας 6 (ΠΕΛΑΤΕΣ):**  Στον πίνακα αυτό καταχωρούνται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων και τα αντίστοιχα έσοδα ανά τύπο πελάτη  Πλήθος Μεταβλητών: 6  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 4  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 2  Τύποι πελατών: 2   * 1. Πελάτες λιανικής:      1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων για πελάτες λιανικής      2. Έσοδα για πελάτες λιανικής   2. Πελάτες με σύμβαση:      1. Πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων για πελάτες με σύμβαση      2. Έσοδα για πελάτες με σύμβαση   6.3. Σύνολο ταχυδρομικών αντικειμένων των δύο τύπων πελατών [συμπληρώνεται αυτόματα]  6.4 Σύνολο Εσόδων των δύο τύπων πελατών [συμπληρώνεται αυτόματα]  **Πίνακας 7 (ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης και των πελατών της):**  Στον πίνακα αυτό καταχωρούνται το πλήθος και το συνολικό ποσό αποζημίωσης ανά τύπο διαφορών.  Πλήθος Μεταβλητών: 14  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 12  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 2  Τύποι διαφορών: 6  7.1 Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων  7.1.1 Πλήθος περιπτώσεων για απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων  7.1.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων  7.2 Ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων  7.2.1 Πλήθος περιπτώσεων για ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων  7.2.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων  7.3 Καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.3.1 Πλήθος περιπτώσεων για καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.3.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.4 Προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.4.1 Πλήθος περιπτώσεων για προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.4.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων  7.5 Πλημμελής εξυπηρέτηση  7.5.1 Πλήθος περιπτώσεων για πλημμελή εξυπηρέτηση  7.5.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για πλημμελή εξυπηρέτηση  7.6 Άλλο  7.6.1 Πλήθος περιπτώσεων για άλλες διαφορές  7.6.2 Συνολικό ποσό αποζημίωσης για άλλες διαφορές  7.7 Συνολικό πλήθος διαφορών [συμπληρώνεται αυτόματα]  7.8 Συνολικό ποσό αποζημιώσεων [συμπληρώνεται αυτόματα]  **Β. Ενότητα Β΄ Πρώτου Φύλλου Έρευνας:**  **Πίνακας 9 (ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ):**  Πλήθος Μεταβλητών: 12  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 6  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 6  Τύποι απασχόλησης : 2  9.1 ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης  9.1.1 Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)  9.1.1.1 της Ταχυδρομικής επιχείρησης  9.1.1.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  9.1.1.3 σύνολο εργαζομένων ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  9.2 ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης  9.2.1 Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)  9.2.1.1 της Ταχυδρομικής επιχείρησης  9.2.1.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  9.2.1.3 σύνολο πραγματικού αριθμού εργαζομένων ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  9.2.2 Ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης  9.2.2.1 της Ταχυδρομικής επιχείρησης  9.2.2.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  9.2.2.3 σύνολο ισοδυνάμων πλήρους απασχόλησης για τους εργαζόμενους ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  9.3 Σύνολο εργαζομένων ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης (καταμέτρηση ατόμων) της Ταχυδρομικής επιχείρησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  9.4 Σύνολο εργαζομένων ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης (καταμέτρηση ατόμων) του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια) [συμπληρώνεται αυτόματα]  9.5 Σύνολο εργαζομένων ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης (καταμέτρηση ατόμων) της Ταχυδρομικής επιχείρησης και του Υπόλοιπου Δικτύου [συμπληρώνεται αυτόματα]  **Πίνακας 10 (ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ):**  Στον πίνακα αυτό συμπληρώνεται το πλήθος των χώρων της επιχείρησης και του δικτύου αυτής  Πλήθος Μεταβλητών: 21  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 12  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 9  Τύποι χώρων : 6  10.1 Πλήθος Ταχυδρομικών Καταστημάτων που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής  10.1.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.1.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.1.3 Σύνολο Ταχυδρομικών Καταστημάτων που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.2 Πλήθος Κέντρων Διαλογής (ΜΟΝΟ)  10.2.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.2.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.2.3 Σύνολο Κέντρων Διαλογής (ΜΟΝΟ) [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.3 Πλήθος Ταχυδρομικών Καταστημάτων (ΜΟΝΟ)  10.3.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.3.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.3.3 Σύνολο Ταχυδρομικών Καταστημάτων (ΜΟΝΟ) [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.4 Πλήθος Αποθηκευτικών χώρων  10.4.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.4.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.4.3 Σύνολο Αποθηκευτικών χώρων [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.5 Πλήθος Θυρίδων Υποδοχής (Αυτοματοποιημένων)  10.5.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.5.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.5.3 Σύνολο Θυρίδων Υποδοχής (Αυτοματοποιημένων) [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.6 Πλήθος Θυρίδων Υποδοχής (Μη αυτοματοποιημένων)  10.6.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  10.6.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  10.6.3 Σύνολο Θυρίδων Υποδοχής (Μη αυτοματοποιημένων) [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.7 Σύνολο χώρων της Ταχυδρομικής επιχείρησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.8 Σύνολο χώρων του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια) [συμπληρώνεται αυτόματα]  10.9 Σύνολο χώρων της Ταχυδρομικής επιχείρησης και του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια) [συμπληρώνεται αυτόματα]  **Πίνακας 11 (ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ):**  Στον πίνακα αυτό συμπληρώνεται το πλήθος των μεταφορικών μέσων που διαθέτει η επιχείρηση.  Πλήθος Μεταβλητών: 15  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται από ερωτώμενο: 8  Πλήθος Μεταβλητών που συμπληρώνονται αυτόματα: 7  Τύποι μεταφορικών μέσων : 4  11.1 Πλήθος μέσων (Συμβατικά)  11.1.1 Αυτοκίνητα-φορτηγά  11.1.1.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  11.1.1.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  11.1.1.3 Σύνολο αυτοκινήτων-φορτηγών [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.1.2 Δίκυκλα  11.1.2.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  11.1.2.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  11.1.2.3 Σύνολο δίκυκλων [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.2 Πλήθος μέσων (Νέας αντιρρυπαντικής τεχνολογίας / ηλεκτρικά / οικολογικά)  11.2.1 Αυτοκίνητα-φορτηγά  11.2.1.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  11.2.1.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  11.2.1.3 Σύνολο αυτοκινήτων-φορτηγών [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.2.2 Δίκυκλα  11.2.2.1 της Ταχυδρομικής Επιχείρησης  11.2.2.2 του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια)  11.2.2.3 Σύνολο δίκυκλων [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.3 Σύνολο μεταφορικών μέσων της Ταχυδρομικής Επιχείρησης [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.4 Σύνολο μεταφορικών μέσων του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια) [συμπληρώνεται αυτόματα]  11.5 Σύνολο μεταφορικών μέσων της Ταχυδρομικής Επιχείρησης και του Υπόλοιπου Δικτύου (χωρίς Ειδική Άδεια) [συμπληρώνεται αυτόματα] |
| * 1. **Εγχειρίδια σχετικά με το σχεδιασμό της στατιστικής διαδικασίας** |
| Οι χρήστες μπορούν να βρουν πληροφορίες για την έρευνα (ερωτηματολόγια και οδηγίες) στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:  https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Postal\_Services\_n/PostalMarket/Questionairs/ |
| **4.7 Μεθοδολογία στατιστικής διαδικασίας – Σχέδιο δειγματοληψίας (για δειγματοληπτικές έρευνες)** |
| Η έρευνα βασίζεται στην συλλογή πληροφόρησης από παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ. Η συλλογή γίνεται μέσω ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, που συντάσσει και (εφόσον απαιτείται) επικαιροποιεί ετησίως η ΕΕΤΤ, το οποίο αναρτάται στον ιστότοπο της (βλ. 4.6 παραπάνω). Επίσης, στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ αναρτάται το σχετικό ετήσιο χρονοδιάγραμμα υποβολής του ερωτηματολογίου. Οι πάροχοι που υποχρεούνται να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο, αφού το λάβουν από τον ιστότοπο της ΕΕΤΤ, το συμπληρώνουν και το αποστέλλουν στην ΕΕΤΤ ηλεκτρονικά, βάσει των σχετικών οδηγιών.  Πληροφορίες για την διαδικασία συλλογής, το χρονοδιάγραμμα υποβολής και τους υπόχρεους παρόχους παρέχονται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ:  https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Postal\_Services\_n/PostalMarket/Questionairs/ |
| **4.8 Τρόπος συλλογής δεδομένων (διαχειριζόμενη από συνεντεύκτη έρευνα, αυτο-διαχειριζόμενη έρευνα, διοικητικές πηγές/μητρώα, συνδυασμός των ανωτέρω)** |
| Τα δεδομένα συλλέγονται από τους υπόχρεους παρόχους με χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου μία φορά το χρόνο, σε προκαθορισμένη ημερομηνία υποβολή, όπως αναρτάται στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ (βλ. 4.6 παραπάνω). |
| **4.9 Εργαλεία συλλογής δεδομένων (χρησιμοποιούμενα ερωτηματολόγια, υπογραφέντα μνημόνια συνεργασίας/συμφωνίες)** |
| Τo εργαλείo συλλογής δεδομένων, είναι ένα καταλλήλως διαμορφωμένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο σε αρχείο τύπου excel που είναι διαθέσιμο στην διεύθυνση:  [https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Postal\_Services\_n/PostalMarket/Questionairs/](%20https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Postal_Services_n/PostalMarket/Questionairs/)  Μαζί με το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή οι οδηγίες συμπλήρωσής του, επεξηγήσεις και ορισμοί. Επίσης, είναι διαθέσιμοι σύνδεσμοι για παλιότερες εκδόσεις με τις αντίστοιχες οδηγίες συμπλήρωσης.  Η υποχρέωση των παρόχων απορρέει από το Ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Β/07.03.2012) και την ΑΠ. ΕΕΤΤ 686/065/26.3.2013 «Κανονισμός Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β/31.7.2013). |
| **4.10 Λογικοί και αυτοματοποιημένοι έλεγχοι των δεδομένων** |
| Πραγματοποιούνται οι ακόλουθοι έλεγχοι:  Το πρώτο βήμα είναι ο έλεγχος υποβολής. Εφόσον διαπιστωθεί ότι ο πάροχος αμέλησε να υποβάλλει τα στοιχεία, το αρμόδιο στέλεχος της ΕΕΤΤ επικοινωνεί με το στέλεχος του παρόχου που έχει οριστεί υπεύθυνος επικοινωνίας για τη συγκεκριμένη έρευνα, προκειμένου να υπενθυμίσει τη σχετική υποχρέωση. Εάν ο πάροχος δεν υποβάλλει το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο, ακολουθεί δεύτερη επικοινωνία με στόχο την συμμόρφωση του παρόχου με τη σχετική υποχρέωση. Εάν και πάλι ο πάροχος δε συμμορφωθεί, τότε δρομολογείται η διαδικασία Κλήσης σε Ακρόαση του παρόχου από την ΕΕΤΤ. Εφόσον η Διοίκηση της ΕΕΤΤ αποφασίσει να προχωρήσει στη σχετική Κλήση σε Ακρόαση, καλείται ο πάροχος ενώπιον της αρμόδιαw Επιτροπής Ακροάσεων όπου ενδέχεται να του επιβληθεί και κάποια διοικητική κύρωση ή πρόστιμο. Διαφορετικά, το αρμόδιο στέλεχος εξακολουθεί να καλεί τον υπόχρεο πάροχο να συμμορφωθεί με την εκκρεμότητα.  Εφόσον το ερωτηματολόγιο έχει υποβληθεί, ακολουθεί η διαδικασία ελέγχου της πληρότητας του αρχείου. Στην περίπτωση που το ερωτηματολόγιο έχει υποβληθεί σωστά, τότε το αρμόδιο στέλεχος προχωρά στις σχετικές ενέργειες καταχώρισης του στη Βάση Δεδομένων. Διαφορετικά ενημερώνει σχετικά τον πάροχο και εισάγει αίτημα νέας υποβολής του ερωτηματολογίου.  Με την λήψη του ερωτηματολογίου στη Βάση, πραγματοποιούνται έλεγχοι συνέπειας των δεδομένων από το αρμόδιο στέλεχος. Στο ερωτηματολόγιο επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια, οι διασταυρώσεις γίνονται για τις ακόλουθες μεταβλητές (Η μεταβλητή στην αριστερή στήλη πρέπει να ισούται με τη μεταβλητή στη δεξιά στήλη):   |  |  | | --- | --- | | Συνολικό πλήθος των διεθνών εισερχόμενων δεμάτων(Πίνακας 3) | Άθροισμα των κατηγοριών 2.5, 2.6 και 2.7 στα "ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα" (Πίνακας 2) | | Συνολικό πλήθος αποστολών ΑΠΟ περιοχές της Ελλάδας (Πίνακας 4) | Συνολικό πλήθος αποστολών ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ και ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα (Πίνακας 2) | | Συνολικό πλήθος αποστολών ΠΡΟΣ περιοχές της Ελλάδας (Πίνακας 4) | Συνολικό πλήθος αποστολών ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ και ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα (Πίνακας 2) | | Συνολικό πλήθος για τα ΔΙΕΘΝΗ εισερχόμενα (Πίνακας 5) | Συνολικό πλήθος για τα ΔΙΕΘΝΗ εισερχόμενα (Πίνακας 2) | | Συνολικό πλήθος για τα ΔΙΕΘΝΗ εξερχόμενα (Πίνακας 5) | Συνολικό πλήθος για τα ΔΙΕΘΝΗ εξερχόμενα (Πίνακας 2) | | Συνολικό πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων (Πίνακας 6) | Συνολικό πλήθος ταχυδρομικών αντικειμένων (Πίνακας 2) | | Συνολικά έσοδα (Πίνακας 6) | Συνολικά έσοδα (Πίνακας 2) |   Οι έλεγχοι περιοδικών μεταβολών γίνεται με την αντιπαράθεση χρονοσειρών καθώς και την απεικόνιση της εξέλιξης των ποσοστιαίων μεταβολών.  Εάν παρουσιαστεί πρόβλημα ενημερώνεται σχετικά ο πάροχος, ή οι πάροχοι και καλούνται να προβούν με τη σειρά τους στους απαραίτητους ελέγχους και στην εκ νέου υποβολή τους. |
| **4.11 Αλγόριθμοι για τον υπολογισμό των μεταβλητών από τα δεδομένα** |
| Έχουν διαμορφωθεί αυτόματα και ημιαυτόματα εργαλεία υπολογισμού των συγκεντρωτικών μεταβλητών. Οι υπολογισμοί γίνονται σε φύλλα excel. |
| * 1. **Διαδικασίες ελέγχου της λειτουργικότητας των ερωτηματολογίων** |
| Το ερωτηματολόγιο προτού οριστικοποιηθεί διέρχεται φάσεων εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων. Οι εσωτερικοί έλεγχοι γίνονται από χρήστες της ΕΕΤΤ. Οι εξωτερικοί έλεγχοι γίνονται από χρήστες των παρόχων στη φάση ενημέρωσης τους για πιθανές αλλαγές ετησίως. Εντούτοις, προτάσεις για τροποποιήσεις στα ερωτηματολόγια, τις οδηγίες συμπλήρωσης και υποβολής καθώς και το χρονοδιαγράμματος υποβολών μπορεί να υποβάλλει οποτεδήποτε στην ΕΕΤΤ κάθε υπόχρεος πάροχος. Ουσιαστικά προβλήματα στην λειτουργικότητα του ερωτηματολογίου έρχονται εις γνώση της ΕΕΤΤ από τους ίδιους τους παρόχους, λόγω προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ή με αφορμή κάποιες διευκρινίσεις/σχόλια που παρέχουν οι πάροχοι στην ΕΕΤΤ ή από επεξηγήσεις που ζητούν για την συμπλήρωση των στοιχείων του ερωτηματολογίου. Επίσης, συνήθως προκύπτουν ως απόρροια των λογικών ελέγχων της ΕΕΤΤ ή/και των διευκρινίσεων που μπορεί να ζητήσει σε συνέχεια των ελέγχων που πραγματοποιεί στα υποβληθέντα στοιχεία. |
|  |
| **5. Συλλογή δεδομένων** |
| * 1. **Πηγές δεδομένων (εντός και εκτός του φορέα)** |
| Πηγές δεδομένων αποτελούν τα οικονομικά και ποσοτικά στοιχεία των παρόχων. |
| **5.2 Ερευνητές για τη συλλογή των δεδομένων (ιδιώτες – συνεργάτες, στατιστικοί ανταποκριτές, υπάλληλοι κλπ.)** |
| Για κάθε πάροχο έχει οριστεί με ευθύνη του ίδιου του παρόχου, υπεύθυνος επικοινωνίας, τα στοιχεία του οποίου συμπληρώνονται σε κατάλληλα πεδία στην κορυφή του ερωτηματολογίου. |
| **5.3. Επιλογή και εκπαίδευση ερευνητών** |
| Δεν έχει εφαρμογή.  Όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εμπεριέχονται στο (αντίστοιχο του ερωτηματολογίου) αρχείο Οδηγιών Συμπλήρωσης. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ οποτεδήποτε της ζητηθεί, παρέχει διευκρινίσεις και ενημερώνει τους παρόχους. Για τον λόγο αυτό, αν απαιτηθεί, η ΕΕΤΤ ενδέχεται να πραγματοποιήσει και συνάντηση με τον ενδιαφερόμενο πάροχο. |
| **5.4. Οδηγίες προς τους ερευνητές – Κέντρο υποστήριξης ερευνητών (help-desk)** |
| Σχετικές οδηγίες δίνονται σε φύλλα excel μαζί με τα ερωτηματολόγια , καθώς και στο κείμενο που αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.  Επίσης, διατίθεται σχετικό αρχείο οδηγιών υποβολής στην ίδια σελίδα στον ιστότοπο της ΕΕΤΤ.  Παράλληλα, διατίθεται συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση [postalstatistics@eett.gr](mailto:postalstatistics@eett.gr) όπου μπορούν να αποστέλλονται αιτήματα και ερωτήματα τα οποία δρομολογούνται με αυτόματους κανόνες στα αρμόδια στελέχη χειριστές.  Οι οδηγίες υποβολής περιλαμβάνουν και τις παρακάτω πληροφορίες  (α) Η υποβολή των ερωτηματολογίων στην ΕΕΤΤ γίνεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)  (β) Κάθε ένα συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο θα πρέπει να αποστέλλεται ως ξεχωριστό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [postalstatistics@eett.gr](mailto:postalstatistics@eett.gr)  (γ) Ο πάροχος αποθηκεύει το ηλεκτρονικό αρχείο για τηv Eιδική Άδεια στον υπολογιστή του **με όνομα τον Αριθμό Μητρώου της επιχείρησης στην ΕΕΤΤ**(π.χ. “11-058.xls” για επιχείρηση με Α.Μ.: 11-058) και αφού συμπληρώσει τα δύο φύλλα του ερωτηματολογίου (ποσοτικό και ποιοτικό) σύμφωνα με τις οδηγίες που του έχουν δοθεί το αποστέλλει στην ΕΕΤΤ.  Στην περίπτωση που γίνεται επανυποβολή ενός ερωτηματολογίου λόγω διορθώσεων:  (α) Οι όποιες αλλαγές θα πρέπει να γίνονται στην αμέσως προηγούμενη υποβληθείσα στην ΕΕΤΤ έκδοση του ερωτηματολογίου (συνεπώς το νέο αρχείο θα πρέπει να περιέχει συμπληρωμένα όλα τα στοιχεία του ερωτηματολογίου και όχι μόνο τα διορθωμένα).  (β) Οι αλλαγές θα πρέπει να επισημαίνονται στο σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε ξεχωριστό αρχείο που θα επισυνάπτεται στο μήνυμα.  Τα ερωτηματολόγια θα πρέπει είναι πλήρως και ορθώς συμπληρωμένα και αποκλειστικά σε ηλεκτρονικό αρχείο excel. Σε άλλη περίπτωση ενδέχεται να θεωρηθεί μη έγκυρη η υποβολή τους. |
| **5.5. Έλεγχος εργασίας ερευνητών** |
| Δεν έχει εφαρμογή εδώ |
| **5.6. Διαδικασίες για την πρόληψη της μη απόκρισης (non-response) (επιστολές υπενθύμισης κλπ.)** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
| **5.7. Έλεγχος πληρότητας των δεδομένων** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
| * 1. **Διαδικασίες για τη βελτίωση της πληρότητας των δεδομένων** |
| Περιγράφηκε στο σημείο 4.10 |
|  |
| **6. Επεξεργασία δεδομένων** |
| **6.1 Κωδικογράφηση δεδομένων** |
| Τα δεδομένα καταχωρούνται από τους υπόχρεους παρόχους σε συγκεκριμένες θέσεις του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιείται για την συλλογή τους, δηλ. σε συγκεκριμένα κελιά ενός αρχείου excel. Το αρχείο έχει νωρίτερα κλειδωθεί από την ΕΕΤΤ ως προς την δομή του (γραμμές και στήλες) και το κάθε κελί καταχώρησης έχει κωδικογραφηθεί (με την βοήθεια του Τμήματος Πληροφορικής της ΕΕΤΤ).  Η αναφορά στα δεδομένα του ερωτηματολογίου, γίνεται είτε με χρήση του αντίστοιχου κελιού (πχ I15) είτε με αναφορά στην αρίθμηση του ερωτηματολογίου, δεδομένου ότι σε κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου αντιστοιχεί ένας μοναδικός αριθμός (πχ ερώτηση Α.1.1.) που λειτουργεί ως κωδικός. |
| **6.2 Μετατροπή δεδομένων σε μηχαναγνώσιμη (computer-readable) μορφή** |
| Τα δεδομένα υποβάλλονται απευθείας σε μηχαναγνώσιμη και αποκλειστικά ηλεκτρονική μορφή |
| **6.3 Έλεγχοι ορθότητας και συνέπειας των δεδομένων** |
| Οι λογικοί έλεγχοι (αυτοματοποιημένοι και μη) που εφαρμόζονται για τη διασφάλιση της ορθότητας και της συνέπειας των δεδομένων, περιγράφονται στο σημείο 4.10.  Παράρτημα βασικών ελέγχων που διενεργούνται στα στοιχεία που υποβάλλονται στο ερωτηματολόγιο, περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι.4 των Τεχνικών Προδιαγραφών της Διακήρυξης του Ανοικτού Διεθνούς Δημόσιου Ανοικτού Διαγωνισμού του Συστήματος Παρακολούθησης Αγοράς. |
| **6.4 Διαδικασίες αντικατάστασης ελλειπουσών τιμών (imputation)** |
| Δεν έχει εφαρμογή εδώ. Κάθε εταιρεία συμπληρώνει τα στοιχεία που την αφορούν. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ή προκύψει διαχρονική ασυνέπεια, γίνεται επικοινωνία με την εταιρεία στο πλαίσιο του ελέγχου πληρότητας των δεδομένων (βλ. σημείο 4.10). |
|  |
| **7. Αξιολόγηση της ποιότητας του στατιστικού προϊόντος** |
| * 1. **Διαδικασίες αξιολόγησης της χρησιμότητας/καταλληλότητας (relevance) του στατιστικού προϊόντος για τους χρήστες** |
| H ΕΕΤΤ παρακολουθεί τη χρησιμότητα των στατιστικών που παράγει παρόλο που δεν έχει αναπτύξει σύστημα καταγραφής των απόψεων των χρηστών σχετικά με τα παραγόμενα στατιστικά προϊόντα, ούτε διεξάγει ξεχωριστή έρευνα ικανοποίησης χρηστών. Επίσης, δεν εφαρμόζονται διαδικασίες για την αξιολόγηση της χρησιμότητας/καταλληλόλητας (relevance) των στατιστικών προϊόντων για τους χρήστες. Εντούτοις, η χρησιμότητα και αξιολόγηση των παραγόμενων στατιστικών προκύπτει από:   * τα σχόλια/παρατηρήσεις των χρηστών που συλλέγονται από τη συμμετοχή της ΕΕΤΤ σε Ομάδες εθνικού, Ευρωπαϊκού και διεθνές επιπέδου (Τέταρτη κατηγορία Χρηστών: Κρατικοί φορείς, ERGP, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, UPU κ.λ.π)   • τις αναφορές σε επιπρόσθετα στοιχεία ή ανάγκες τροποποίησης/επικαιροποίησης των υφιστάμενων στοιχείων των ερωτηματολογίων που αναφέρονται από τις δύο πρώτες κατηγορίες χρηστών (Εσωτερικοί Χρήστες Πρώτου και Δεύτερου βαθμού) |
| * 1. **Διαδικασίες και μέτρα αξιολόγησης της ακρίβειας (accuracy) του στατιστικού προϊόντος** |
| Δεν έχουν σχεδιαστεί ή εφαρμοστεί κάποια τυποποίηση καθώς πρόκειται για απολογιστικές και όχι δειγματοληπτικές έρευνες.  Τα κύρια μαθήματα αντλούνται από τις αναθεωρήσεις στα περιεχόμενα ή στα αποτελέσματα, εξαιτίας νέων ή αναθεωρημένων υποβολών από τους παρόχους. |
| * 1. **Εγκαιρότητα (timeliness) του στατιστικού προϊόντος (μέσος χρόνος που μεσολαβεί από τη λήξη της περιόδου αναφοράς μέχρι τη δημοσίευση των στατιστικών αποτελεσμάτων)** |
| Τα στατιστικά προϊόντα της παρούσης έρευνας δημοσιεύονται στην ετήσια έκθεση επισκόπησης της αγοράς. Η έκθεση της επισκόπησης της αγοράς μπορεί να απαιτεί την παρέλευση μεγαλύτερου διαστήματος, από την ολοκλήρωση επεξεργασίας των στοιχείων των ερωτηματολογίων, για να δημοσιευθεί, καθώς έχει ευρύτερη θεματολογία από τα οικονομικά στοιχεία των αγορών τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων. |
| **7.4 Χρονική συνέπεια (punctuality) (μέσος χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της προγραμματισμένης και της πραγματικής ημερομηνίας δημοσίευσης των στατιστικών αποτελεσμάτων)** |
| Η συγκεκριμένα έρευνα τροφοδοτεί με στατιστικά αποτελέσματα την Έκθεση Επισκόπησης Αγορών η οποία δημοσιεύεται το Νοέμβριο εκάστου έτους. |
| * 1. **Διαδικασίες και μέτρα αξιολόγησης της συγκρισιμότητας (γεωγραφικής και χρονικής) του στατιστικού προϊόντος** |
| Η γεωγραφική συγκρισιμότητα δεν έχει εφαρμογή στη συγκεκριμένη έρευνα καθώς τα στοιχεία συλλέγονται για το σύνολο της χώρας (δηλ. σε εθνικό επίπεδο). |
| **7.6 Διαδικασίες αξιολόγησης της συνέπειας[[1]](#footnote-1) (coherence) του στατιστικού προϊόντος** |
| Δεν χρησιμοποιούνται συγκεκριμένοι ποσοτικοί δείκτες . |
| **7.7 Διαδικασίες απόκρυψης κελιών με εμπιστευτικά στοιχεία στους παραγόμενους στατιστικούς πίνακες** |
| Αποφεύγεται η δημοσιοποίηση εμπιστευτικών στοιχείων. Τα σχετικά κελιά αποκόπτονται από σχεδιασμού. Εφόσον κριθεί σκόπιμο (πράγμα που δεν έχει συμβεί μέχρι τώρα) ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί το μοτίβο παρουσίασης μεριδίων αγοράς με την μορφή διαστημάτων (πχ μερίδιο εντός του διαστήματος [10%-20%]) |
|  |
| **8. Διάχυση στατιστικού προϊόντος** |
| * 1. **Προκαταρκτικά αποτελέσματα – Προσωρινά αποτελέσματα – Προγραμματιζόμενες αναθεωρήσεις** |
| |  | | --- | | Δεν γίνεται αναθεώρηση εκτός για κάποιο λόγο υπάρξει σημαντική μεταβολή στα δεδομένα που προέρχονται από μεγάλο πάροχο και αυτός μας στείλει σχετική ειδοποίηση. | |
| * 1. **Δελτίο Τύπου, στατιστικοί πίνακες και χρονοσειρές των παραγόμενων στατιστικών** |
| Το Δελτίο Τύπου και οι σχετικές ενέργειες αποτελούν πεδίο ευθύνης του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων.  Οι στατιστικοί πίνακες και οι χρονοσειρές υφίστανται δημοσιευμένες στην Ενότητα: «[Αρχική σελίδα](https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/)🡪[Για ΜΜΕ & Αναλυτές](https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/)🡪[Στοιχεία Αγοράς](https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/)🡪[Ετήσια Επισκόπηση Αγορών από την ΕΕΤΤ](https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Journalists/MarketAnalysis/MarketReview/)» της ΕΕΤΤ και σταδιακά εμπλουτίζονται με νέα έτη.  Δελτία τύπου ή ανακοινώσεις εκδίδονται για τη δημοσίευση της έκθεσης “Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών” που αναρτώνται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ ή/και αποστέλλονται σε δημοσιογράφους. |
| * 1. **Μεταδεδομένα και εκθέσεις ποιότητας της στατιστικής διαδικασίας σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα παρουσίασης στο Ευρωπαϊκό Στατιστικό Σύστημα** |
| Σύνδεσμος παραπομπής στα μεταδεδομένα δεν υφίσταται. Ο σύνδεσμος παραπομπής στην Έκθεση Ποιότητας είναι: https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/statistics/quality.pdf |
| * 1. **Αρχεία Δημόσιας Χρήσης (Public Use Files) και Αρχεία Επιστημονικής Χρήσης (Scientific Use Files)** |
| Δεν υπάρχει σχετικός διαχωρισμός. |
| * 1. **Διαδικασίες προώθησης (marketing) του στατιστικού προϊόντος** |
| Τα σχετικά στατιστικά προϊόντα δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε δελτία τύπου, αρθρογραφία/newsletter που εκδίδονται από την ΕΕΤΤ.  Η εν λόγω διαδικασία αποτελεί πεδίο ευθύνης του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων και της ενότητας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που δημοσιεύει τις εκθέσεις με τις ετήσιες μελέτες της ταχυδρομικής αγοράς. |
| * 1. **Αρχειοθέτηση στατιστικών στοιχείων και μεταδεδομένων – Βάσεις δεδομένων** |
| Τηρούνται με μέριμνα της πληροφορικής σε κοινόχρηστους καταλόγους  Διαχρονικές πληροφορίες για την έρευνα (τύπου μεταδεδομένων) είναι διαθέσιμα στο ιστοπεδίο της ΕΕΤΤ στην διεύθυνση: https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Postal\_Services\_n/PostalMarket/Questionairs/ |
|  |
| **9. Αξιολόγηση στατιστικής διαδικασίας** |
| * 1. **Εκτίμηση κόστους – αποτελεσματικότητας της στατιστικής διαδικασίας** |
| Η σχετική εργασία σε ετήσια βάση, αποτιμάται κατά μέσο όρο σε 21 ανθρωποημέρες. Διευκρινίζεται ωστόσο ότι το κόστος αυτό δεν αφορά   * στη συγκρότηση του στατιστικού προϊόντος ‘Έκθεση EETT - Επισκόπηση Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών’ * στα στοιχεία που δίνονται σε εξωτερικούς φορείς |
| **9.2 Εκτίμηση του φόρτου της στατιστικής διαδικασίας για τους ερευνωμένους.** |
| Εξαρτάται από το είδος του παρόχου. Σε γενικές γραμμές, έχουν προετοιμάσει τα συστήματά τους να παράγουν αυτόματα τις σχετικές απολογιστικές πληροφορίες. |
| **9.3 Έκθεση τελευταίας αξιολόγησης της στατιστικής διαδικασίας** |
| Τα ερωτηματολόγια για την ταχυδρομική αγορά αναθεωρούνται κάθε χρόνο. Τα νέα ερωτηματολόγια υποβάλλονται προς έγκριση στην Ολομέλεια της ΕΕΤΤ και στη συνέχεια η απόφαση της ΕΕΤΤ μαζί με τα ερωτηματολόγια δημοσιεύονται σε ΦΕΚ. |
| **9.4 Σχέδιο δράσης για τη βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων στατιστικών** |
| Τα ερωτηματολόγια αναθεωρούνται σε ετήσια βάση και υφίστανται τροποποιήσεις εάν αυτό κριθεί αναγκαίο. |

1. συνοχής [↑](#footnote-ref-1)