

ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین

تحلیل نظرسنجی الکترونیکی برونسپاری خدمات دستگاههای اجرایی به دفاتر پیشخوان خدمات دولت



از دو دیدگاه مردم و مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات دولت

سال ۱۳۹۹

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین به عنوان متولی برونسپاری خدمات دستگاههای اجرایی به دفاتر پیشخوان خدمات دولت، [فرم نظرسنجی الکترونیکی](#) با هدف توسعه کمی و کیفی ارائه خدمات مطلوب را طراحی کرده است. بر این اساس با طراحی فرمهای نظرسنجی از دو دیدگاه [مردم](#) و [مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات دولت استان](#)، بر آن شدیم تا نقاط قوت و ضعف برونسپاری خدمات به دفاتر پیشخوان خدمات دولت را بهتر بشناسیم و با توجه به عضویت سازمان در کارگروه دفاتر پیشخوان دولت، اثرگذار باشیم.

۱- تحلیل نظرسنجی از دیدگاه مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات دولت

پرسشنامه طراحی شده در این حوزه سه بخش دارد:

در بخش اول، درباره میزان رضایت کلی مسئولین دفاتر از برونسپاری خدمات دستگاههای اجرایی استان، سوال می‌پرسیم.

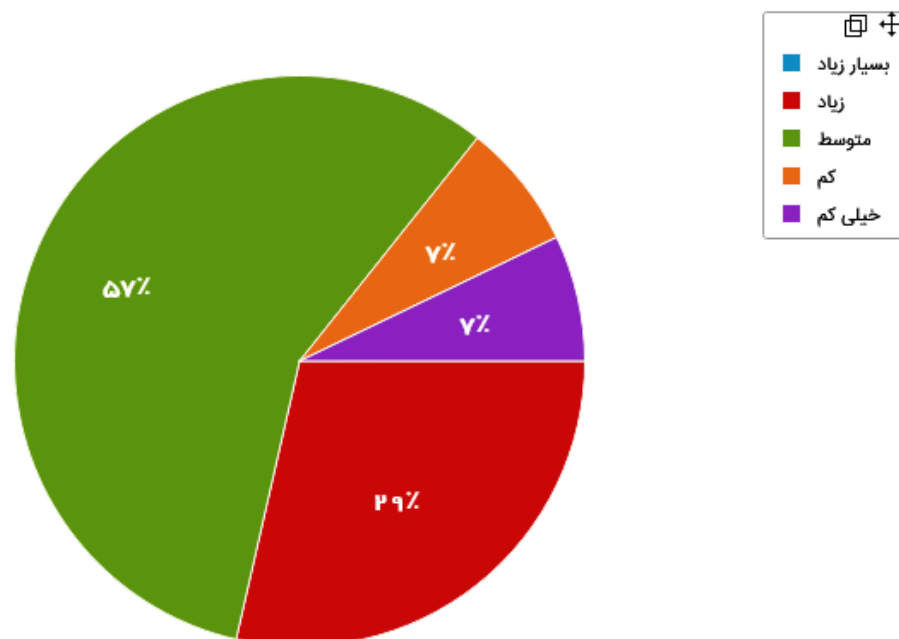
در بخش دوم، بر خدمات خاص واگذار شده به دفاتر و نقش آن در توسعه دولت الکترونیک متمرکز می‌شویم.

در بخش سوم از پیشنهادات مرتبط برای رفع مشکلات در حوزه ارائه خدمات دستگاهها استفاده خواهیم کرد.

بخش اول – رضایت کلی مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات استان

۱-۱- میزان رضایتمندی از کاربردی بودن سامانه های ارائه خدمات الکترونیک

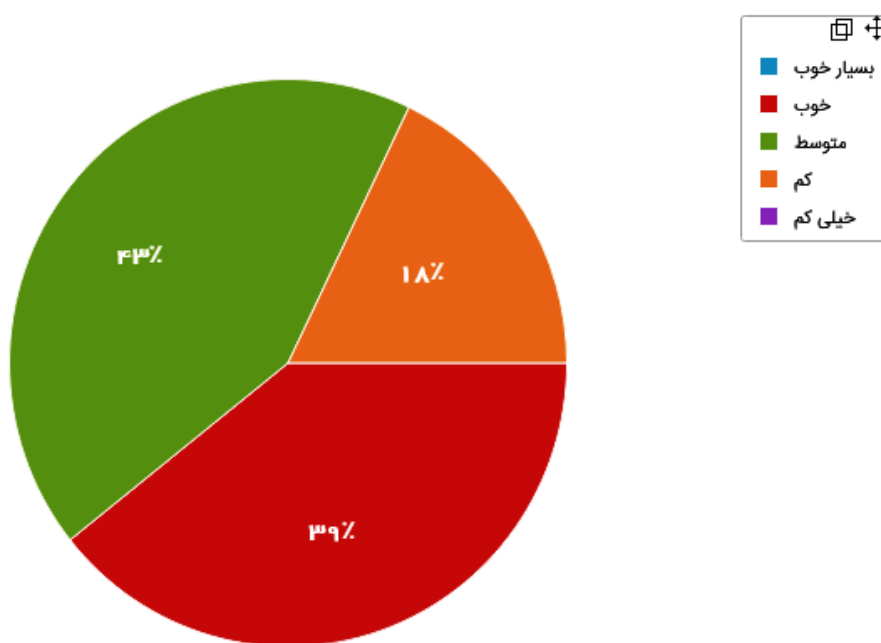
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار زیاد	۰	۰٪
زیاد	۸	۲۸.۶٪
متوسط	۱۶	۵۷.۱٪
کم	۲	۷.۱٪
خیلی کم	۲	۷.۱٪
جمع	۲۸	۱۰۰٪



همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میزان مقبولیت رضایتمندی جامعه هدف از کاربردی بودن سامانه های ارائه خدمات الکترونیک (در سطح زیاد و بسیار زیاد) ۲۸/۶ درصد را نشان می دهد که نشان از عدم دستیابی به هدف تعیین شده (ارائه مطلوب خدمات الکترونیک) و همچنین مطلوبیت و رضایت نسبی جامعه هدف از ارائه خدمات در دفاتر می باشد.

۱-۲- میزان کیفیت ارائه خدمات دستگاههای اجرایی در دفتر پیشخوان استان

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار خوب	۰	۰٪
خوب	۱۱	۳۹.۳٪
متوسط	۱۲	۴۲.۹٪
کم	۵	۱۷.۹٪
خیلی کم	۰	۰٪
جمع	۲۸	۱۰۰٪



همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میزان کیفیت ارائه خدمات دستگاههای اجرایی از دیدگاه مسئولین دفاتر، از مطلوبیت نسبی برخوردار می باشد.

در این راستا با برگزاری جلسات کارشناسی با نمایندگان محترم دستگاههای اجرایی استان با همکاری اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان، عدم رضایت جامعه هدف از ارائه این خدمت در سطح بسیار مطلوب،

به تفکیک دستگاهها مورد بحث و بررسی قرار گرفت و ضرورت بازنگری جدی و بهبود واگذاری خدمات دستگاهها در جهت رسیدن به مطلوبیت رضایت جامعه هدف در دستور کار قرار گرفت.

۱-۳- امتیاز عملکردی در دفاتر پیشخوان

عدد طیف	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
۱	۰	۰٪
۲	۰	۰٪
۳	۳	۱۰.۷٪
۴	۱۹	۶۷.۹٪
۵	۶	۲۱.۴٪
جمع	۲۸	۱۰۰٪

میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس
۴.۱۱	۴		۰.۵۶	۰.۳۱

همانطور که در جدول فوق نشان داده شده است، امتیاز عملکردی در دفاتر پیشخوان از دید مسئولین دفاتر در حد مطلوب می باشد. همچنین با انحراف معیار محاسبه شده به نظر می رسد میزان پراکندگی آماری از دید مسئولین دفاتر کم می باشد.

به نظر می رسد در وضعیت موجود ارائه خدمات به مردم، وضعیت عملکردی با خدمات واگذار شده کنونی از دید مسئولین دفاتر مطلوب بوده ولی با توجه به عدم توسعه کیفی و کمی واگذاری خدمات دستگاهها، شاخصهای قبل مطلوبیت مناسبی ندارد.

بخش دوم - نظرسنجی در حوزه خدمات واگذار شده دستگاهها

۲-۱- شیوه ارائه اکثر خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان خدمات دولت از دید مسئولین دفاتر

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
کاملا الکترونیکی (از طریق سامانه)	۹	۳۲.۱٪
ترکیبی (الکترونیکی و غیر الکترونیکی)	۱۹	۶۷.۹٪
کاملا غیر الکترونیکی	۰	۰٪
جمع	۲۸	۱۰۰٪

همانطور که در جدول فوق نشان داده شده است، شیوه ارائه اکثر خدمات واگذار شده به صورت ترکیبی (الکترونیکی و غیر الکترونیکی) می باشد که بسته به ماهیت خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان ارائه می گردد و ضرورت دارد در صورت امکان به صورت کاملا الکترونیکی ارائه گردد.

بر این اساس از آنجائیکه لیست خدمات قابل واگذاری به دفاتر از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ شده است، اهمیت الکترونیکی کردن خدمات قابل واگذاری دستگاهها در کارگروه توسعه دولت الکترونیک استانی در دستور کار قرار گیرد.

بخش سوم - احصاء مشکلات و جمع آوری پیشنهادات :

در نظرسنجی طراحی شده به منظور جمع آوری اطلاعات خدمات واگذار شده دستگاهها از جدول پایه زیر استفاده شده است که مسئولین دفاتر ضمن بارگذاری جدول مذکور نظرات خود را ارسال کرده اند.

ردیف	نام دستگاه اجرایی	عنوان خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان	نحوه ارائه خدمت (سامانه الکترونیکی / فیزیکی / ترکیبی)	میانگین تعداد خدمات ارائه شده (ماهانه)	توضیحات (اختیاری)

جدول خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان خدمات دولت بر اساس خوداظهاری الکترونیکی دفاتر

ردیف	نام دستگاه اجرایی	عنوان خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان	نحوه ارائه خدمت (سامانه الکترونیکی / فیزیکی / ترکیبی)	توضیحات
۱	شهرداری	وصول عوارض خودرو	الکترونیکی	
		صدور پروانه فعالیت و اشتغال	ترکیبی	
		تمدید پروانه فعالیت و اشتغال	الکترونیکی	
۲	سازمان بورس و اوراق بهادار	سامانه سجام	الکترونیکی	
		سامانه سمات	ترکیبی	در حال حاضر فقط یک خدمت و آن هم به صورت محدود
		کارگزاری ها	ترکیبی	
۳	شرکت توزیع نیروی برق	ثبت نام	الکترونیکی	
		تغییر نام	الکترونیکی	
		صدور قبض المثنی	الکترونیکی	
		تسویه حساب	الکترونیکی	

ردیف	نام دستگاه اجرایی	عنوان خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان	نحوه ارائه خدمت (سامانه الکترونیکی / فیزیکی / ترکیبی)	توضیحات
۴	شرکت گاز	تغییر نام	ترکیبی	
		تسویه حساب	الکترونیکی	
		قبض المثنی	الکترونیکی	
۵	شرکت مخابرات (کلیه خدمات تلفن ثابت و ...)	قطع شخصی	ترکیبی	
		وصل شخصی	الکترونیکی	
		ثبت نام	ترکیبی	
		تغییر نام	ترکیبی	
		تغییر مکان	الکترونیکی	
		تغییر نام تعهدی	ترکیبی	
		تغییر نام و مکان	ترکیبی	
		ثبت در ۱۱۸	ترکیبی	
		قبض المثنی	الکترونیکی	

ردیف	نام دستگاه اجرایی	عنوان خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان	نحوه ارائه خدمت (سامانه الکترونیکی / فیزیکی / ترکیبی)	توضیحات
۶	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	احراز هویت کارگر و کارفرما	الکترونیکی	
۷	بهبیستی	موافقت نامه اصولی مهدکودک	الکترونیکی	در حال حاضر مراجعه کننده نداریم
۸	سازمان خصوصی سازی	تقسیم سهام عدالت متوفیان	الکترونیکی	در حال حاضر طبق بخشنامه سازمان سامانه قطع شده است
۹	منابع طبیعی	استعلام منابع طبیعی	الکترونیکی	
۱۰	بنیاد شهید	معرفی نامه بنیاد شهید	الکترونیکی	
۱۱	اداره کل ورزش، جوانان و تربیت بدنی	همه خدمات واگذار شده	الکترونیکی	در حال حاضر مراجعه کننده نداریم
۱۲	صندوق بازنشستگی کشوری	فیش حقوقی و حکم	الکترونیکی	
		کمک هزینه عینک و عصا	الکترونیکی	
		کارت منزلت	ترکیبی	
۱۳	علوم پزشکی	صدور کارت بهداشت	الکترونیکی	
۱۴	سازمان امور مالیاتی	صدور مفصلا حساب مالیاتی	الکترونیکی	

ردیف	نام دستگاه اجرایی	عنوان خدمت واگذار شده به دفتر پیشخوان	نحوه ارائه خدمت (سامانه الکترونیکی / فیزیکی / ترکیبی)	توضیحات
۱۵	سازمان فنی و حرفه ایی	تمدید کارت مهارت	الکترونیکی	
		ثبت نام دوره ها آموزشی	الکترونیکی	با توجه به شرایط کرونایی سازمان دوره آموزشی ندارد
		ثبت نام آزمون ادواری	الکترونیکی	
۱۶	اداره کل پست	قبول مرسولات پستی	ترکیبی	
۱۷	ایرانسل	صدور سیم کارت/تعویض	الکترونیکی	
۱۸	همراه اول	صدور سیم کارت/تعویض/یوسیم	الکترونیکی	
۱۹	رایتل	همه خدمات	الکترونیکی	
۲۰	شرکت آب و فاضلاب	تغییر نام کنتور صدور و پرداخت قبض	ترکیبی	
۲۱	اداره کل آموزش و پرورش	انجام تائیدیه تحصیلی	الکترونیکی	
۲۲	امور اقتصادی و دارایی	مالیات خودرو	الکترونیکی	

۳-۱-۱- اهمیت مشکلات مطرح شده در نظر سنجی الکترونیکی از دیدگاه مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات

دولت در حوزه برونسپاری خدمات دستگاههای اجرایی استان :

- ۱- عدم همکاری دستگاههای اجرایی خدمت رسان در واگذاری خدمات به کلیه دفاتر پیشخوان خدمات دولت، توزیع نامناسب ارائه خدمات به دفاتر مذکور و ارائه خدمات در نمایندگیهای تبدیل شده به پیشخوان و دفاتر اختصاصی دستگاه، که در نتیجه فضای رقابتی را محدود، خدمت رسانی به مردم در اقصی نقاط کاهش و منجر به تبعیض در سطح درآمدی دفاتر می گردد.
- ۲- مقاومت و عدم همکاری در برونسپاری خدمات : برخی دستگاههای اجرایی تمایلی به برونسپاری خدمات به دفاتر را ندارند و یا در برخی موارد دیده شده است که برای رفع تکلیف تنها به واگذاری فقط یک خدمت اقدام می نمایند.
- ۳- عدم تناسب تعداد دفاتر با خدمات واگذار شده : در بسیاری از مناطق بیش از نیاز، مجوز تاسیس دفتر صادر شده که به دلیل عدم برونسپاری خدمات جدید و عدم توسعه واگذاری خدمات، دفاتر با مشکل درآمدی مواجه هستند.
- ۴- عدم ایجاد سامانه یکپارچه ارائه خدمات پیشخوان از طریق درگاه واحد.
- ۵- موازی کاری ادارات و ظهور دفاتر موازی در دستگاه های مختلف و یا تاسیس پیمانکاران خصوصی وابسته به خود از سوی بسیاری از سازمان مانند بیمه تامین اجتماعی، شرکت پست، مخابرات، ارتباطات سیار، اداره کار، دفاتر اسناد رسمی، پلیس + ۱۰ و دفاتر قضایی، نظام مهندسی کشاورزی و ...
- ۶- عدم انجام تعهدات ادارات طرف قرارداد جهت حذف میز خدمت باعث شده است که شهروندان همچنان برای دریافت خدمت به دستگاههای اجرایی مراجعه می نمایند و به این دلیل تراکشی در این حوزه در دفاتر مشاهده نمی گردد.

ب) مشکلات جاری دفاتر در حوزه مالی

- ۱- عدم متناسب سازی نرخ خدمات در دفاتر با توجه به افزایش نرخ سالانه تورم و سایر هزینه های مرتبط موجب ضرر مالی به دفاتر شده است.

۲- افزایش چندین برابری ملزومات اولیه مصرفی (کاغذ، ریون سیاه و سفید و رنگی، چاپگر، کارتریج، سیستم های مورد استفاده و ...)

۳- افزایش چندین برابری اجاره مکان های استیجاری دفاتر

۴- عدم درآمد مناسب و افزایش چندین برابری حقوق و پرداخت حق بیمه کارکنان به صورت کامل بدون هیچ بسته حمایتی

۵- کارمزد حداقلی برخی از خدمات واگذار شده دستگاهها

۶- عدم پرداخت به موقع کارمزد ها از سوی دستگاههای اجرایی

۳-۲- راهکارهای پیشنهادی از دیدگاه مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات دولت در راستای توسعه دولت

الکترونیک :

بر اساس اطلاعات جمع آوری شده از نظرسنجی الکترونیکی از دو منظر مردم و مسئولین دفاتر پیشخوان خدمات دولت، به نظر می آید به منظور توسعه کیفی ارائه خدمات مطلوب، دفاتر پیشخوان باید خدمات قابل ارائه دستگاههای اجرایی استان را در فضای امن و به بهترین شکل به مردم ارائه دهند و نیز دستگاههای اجرایی خدمات قابل واگذاری خود را به شکل الکترونیکی جهت ارائه به دفاتر پیشخوان آماده و واگذار نمایند. بر این اساس راهکارهای پیشنهادی جهت رفع مشکلات موجود و توسعه کیفی ارائه خدمات بر مبنای مدل توسعه دولت الکترونیک به شرح ذیل می باشد :

۱- تعجیل در واگذاری خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان از طرف دولت با رویکرد ارائه خدمات مطلوب و طی برنامه از پیش تعیین شده و الزام دستگاه ها برای واگذاری کلیه خدمات الکترونیکی خود به دفاتر و نیز تقسیم عادلانه خدمات بین دفاتر.

۲- ایجاد سیستم های مکانیزه و یکپارچه دستگاههای اجرایی و تسهیل در ارائه خدمات به مردم (ایجاد سامانه یکپارچه ارائه خدمات پیشخوان از طریق درگاه واحد) و الکترونیکی نمودن کلیه خدمات قابل ارائه توسط دفاتر پیشخوان به همراه ایجاد زیرساختهای لازم جهت ارائه مطلوب خدمات به مردم : لازمه مطلوبیت حداکثری ارائه خدمات دولتی توسط دفاتر به مردم ، وجود زیرساختهای سخت افزاری ، نرم افزاری و الکترونیکی مطلوب می باشد، بعضاً مشاهده می گردد دفاتر پیشخوان دولت متأسفانه قادر به ارائه

خدمات مطلوب، کامل و در لحظه به مراجعه کنندگان نمی باشند و این امر باعث می گردد مراجعه کنندگان جهت تکمیل فرآیند خدمت مورد نظر خود به اداره مربوطه نیز مراجعه حضوری داشته باشند، که این امر با نفس ایجاد دفاتر پیشخوان دولت در تضاد می باشد و پروژه ارائه خدمات مطلوب با عدم اعتماد به دفاتر به این دلیل با فرهنگ سازی مناسب به شکست می انجامد.

۳- ثبات مدیریتی دفاتر پیشخوان خدمات دولت که ضرورتاً یکی از عوامل موفقیت دفتر در ارائه خدمات می باشد.

۴- شفاف سازی و مکانیزه شدن فرایند ارائه خدمات دستگاههای اجرایی قبل از انعقاد تفاهم نامه های کشوری و استانی.

۵- پیشگیری از توسعه بی رویه دفاتر با منظور نمودن شاخص هایی مانند پراکندگی و جمعیت مناطق و بررسی شرایط و ظرفیت های موجود دفاتر و طرح آمایش.

۶- اصلاح کارمزد ارائه خدمات دفاتر و ابلاغ تعرفه ها به صورت ملی و استانی.

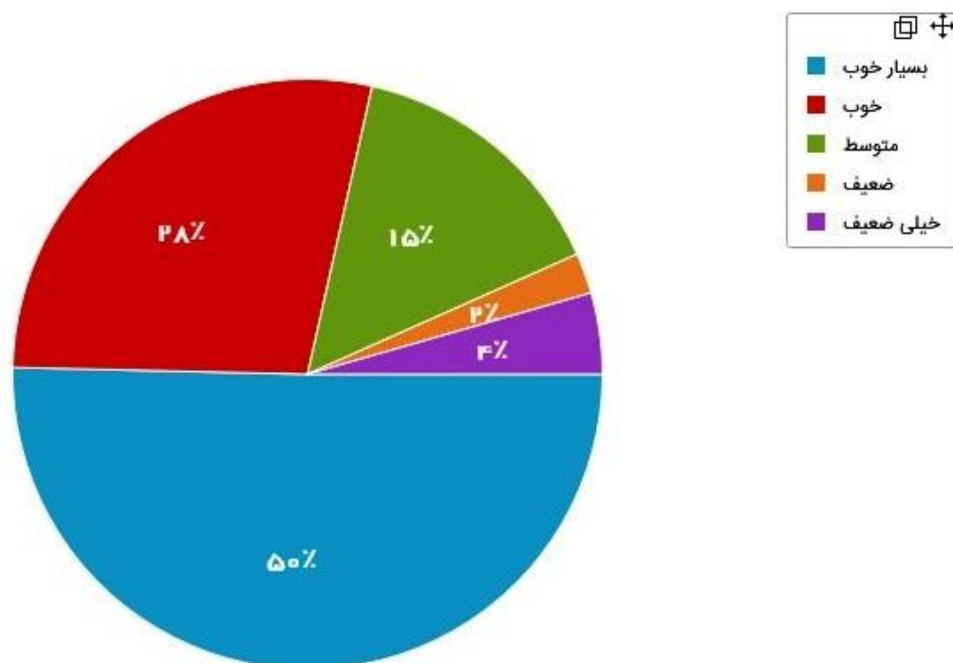
۷- ممانعت از ایجاد دفاتر مشابه پیشخوان یا موازی کاری دستگاه ها.

۸- نظارت مالی بر گردش عملکرد مالی دفاتر پیشخوان دولت با رویکرد افزایش رضایتمندی دریافت کنندگان خدمات و کاهش تعداد تخلفات

۲- تحلیل نظر سنجی از دیدگاه مردم

۱-۲- میزان رضایتمندی کلی مردم از نحوه ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان

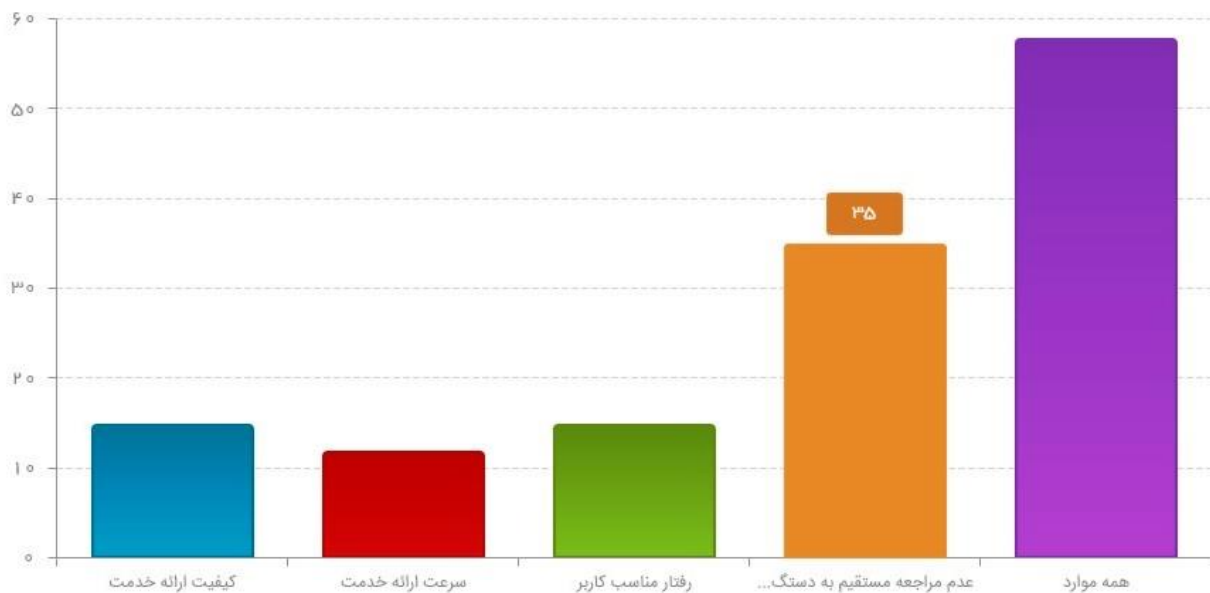
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
بسیار خوب	۶۸	۵۰.۴٪
خوب	۳۸	۲۸.۱٪
متوسط	۲۰	۱۴.۸٪
ضعیف	۳	۲.۲٪
خیلی ضعیف	۶	۴.۴٪
جمع	۱۳۵	۱۰۰٪



همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میزان مقبولیت رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان (در سطح بسیار خوب و خوب) ۷۸/۵ درصد را نشان می دهد که بالاتر از شاخص ۷۰ درصد می باشد که نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت بسیار خوب و رضایت مردم از ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان می باشند.

۲-۲- زمینه رضایت مردم از نحوه ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان

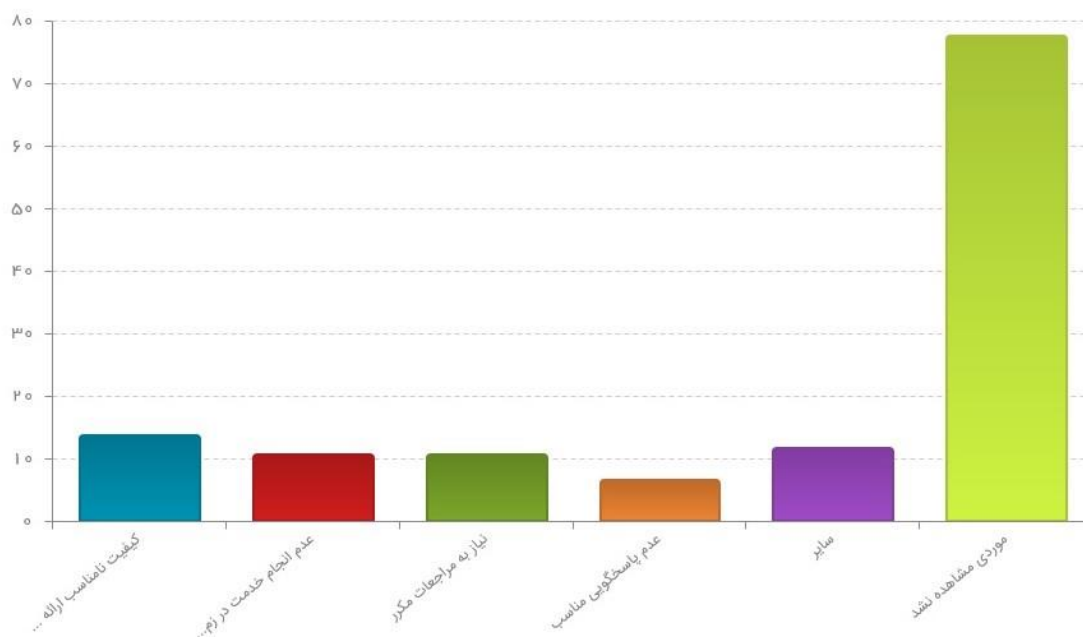
گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
کیفیت ارائه خدمت	۱۵	۱۱.۱٪
سرعت ارائه خدمت	۱۲	۸.۹٪
رفتار مناسب کاربر	۱۵	۱۱.۱٪
عدم مراجعه مستقیم به دستگاه	۳۵	۲۵.۹٪
همه موارد	۵۸	۴۳٪
جمع	۱۳۵	۱۰۰٪



همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، زمینه رضایت مردم از مراجعه به دفاتر پیشخوان جهت دریافت خدمت در سطح (عدم مراجعه مستقیم به دستگاه اجرایی و همه موارد) ۶۸/۹ درصد را نشان می دهد که نشان از رضایتمندی مردم با مراجعه به نزدیکترین دفتر پیشخوان بدون مراجعه مستقیم به دستگاه اجرایی با صرف هزینه های کمتر (هزینه فرصت، هزینه تردد) می باشد.

۲-۳- زمینه نارضایتی مردم از نحوه ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان

گزینه	فراوانی پاسخ	درصد فراوانی
کیفیت نامناسب ارائه خدمت	۱۴	۱۰.۵٪
عدم انجام خدمت در زمان مناسب	۱۱	۸.۳٪
نیاز به مراجعات مکرر	۱۱	۸.۳٪
عدم پاسخگویی مناسب	۷	۵.۳٪
سایر	۱۲	۹٪
موردی مشاهده نشد	۷۸	۵۸.۶٪
جمع	۱۳۳	۱۰۰٪



همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، ۵۸.۶ درصد نظردهندگان نارضایتی در مراجعه به دفاتر پیشخوان نداشته اند. زمینه عدم رضایت سایر افراد از مراجعه به دفاتر پیشخوان جهت دریافت خدمت، با شاخص های عنوان شده در جدول فوق و ثبت موارد خاص در بانک اطلاعاتی نظرات درج گردیده است.

نظرات مردم در مورد مصادیق نارضایتی دریافت خدمت در دفاتر پیشخوان خدمات دولت :

- ۱- خدمات همراه اول در بسیاری از دفاتر ارائه نمی گردد.
 - ۲- الزام به مراجعه به دستگاه اجرایی جهت ادامه کار که موجب نارضایتی می گردد.
 - ۳- برای ثبت کنتور آب مراجعه کردم الزام به حضور از ۸ صبح تا ۲ بعدازظهر مطرح گردید. در این فرم عدم انجام خدمت در زمان مناسب و نیاز به مراجعات مکرر باعث نارضایتی فرد گردیده بود.
 - ۴- برای ثبت کنتور برق به دفتر پیشخوان مراجعه کردم، پس از انجام کار و ثبت اطلاعات می بایست پس از مراجعه به شرکت برق و پرداخت هزینه، تست کنتور انجام گیرد.
در این فرم پیچیدگی کار و عدم انجام کلیه امور در دفتر پیشخوان باعث نارضایتی فرد گردیده بود.
- با توجه به هدف گذاری تاسیس دفاتر در ارائه خدمات الکترونیک دستگاههای اجرایی به مردم و افزایش رضایتمندی جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات، تمامی برنامه ریزی ها و سیاست های سازمان در راستای تحقق این امر برنامه ریزی گردیده است؛ از اینرو از اطلاعات بدست آمده طی نظرسنجی الکترونیکی، با تهیه گزارش تحلیلی و بکارگیری نظرات و پیشنهادات بدست آمده در جلسات کارگروه دفاتر پیشخوان خدمات دولت با همکاری اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان در تصمیمات استانی و تدوین اقدامات اصلاحی مطلوب در راستای توسعه کیفی و کمی ارائه خدمات استفاده نمودیم .
- امید است با مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایندها و تصمیمات سازمانی و اخذ نظرات خدمت گیرندگان دفاتر پیشخوان خدمات دولت استان، گامی موثر در راستای توسعه دولت الکترونیک با مشارکت بخش خصوصی برداریم.