

ریاست جمهوری

سازمان برنامه و بودجه کشور

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین

تحلیل نظرسنجی از مراجعه کنندگان میز خدمت

عنوان محور: محور سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی

سال ۱۳۹۸

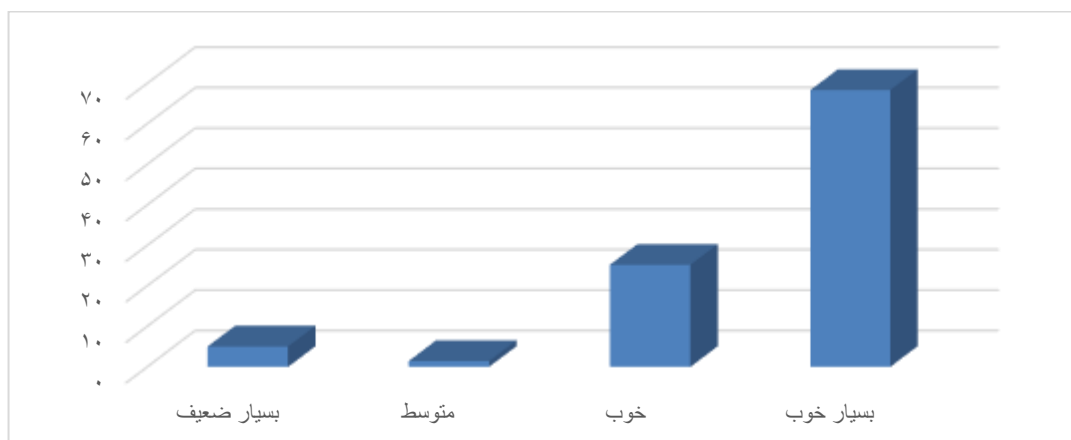
مقدمه

یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت خدمت گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است. سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین با راه اندازی سامانه جامع میز خدمت و ارائه بسته های اطلاع رسانی ارائه خدمات گامی در این راستا برداشته است. در این راستا تحلیل و بررسی میزان رضایت مندی جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات، یکی از اولویت های مهم و اساسی در راستای بهبود ارائه خدمات سازمانی می باشد. با توجه به ثبت تعداد ۱۳۹ برگه نظرسنجی که توسط جامعه هدف تکمیل گردیده است، گزارش تحلیلی میز خدمت حضوری سازمان در طی مدت زمان ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۸ به شرح ذیل تقدیم می گردد :

۱. توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف

شرح	تعداد	درصد
بسیار ضعیف	۷	۵,۰
متوسط	۲	۱,۴
خوب	۳۵	۲۵,۲
بسیار خوب	۹۵	۶۸,۴
کل	۱۳۹	۱۰۰

۲. نمودار میزان رضایت جامعه هدف (درصد)



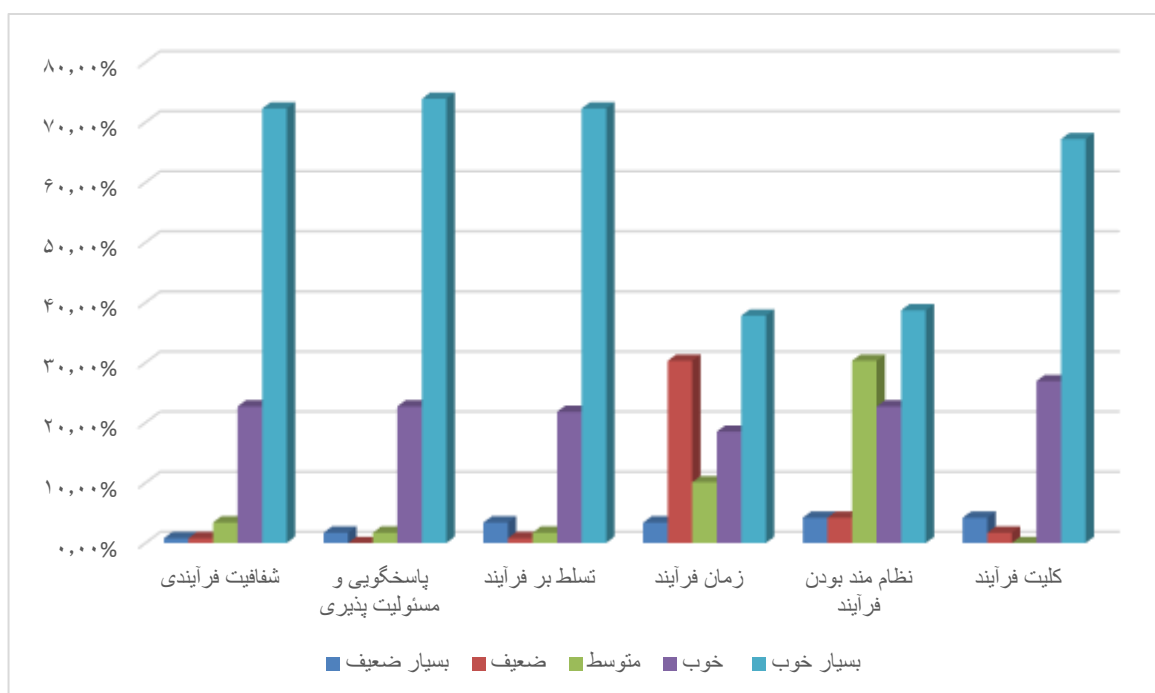
با توجه به هدف گذاری سازمان در بهبود ارائه خدمات سازمانی و افزایش رضایتمندی جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات، تمامی برنامه ریزی ها و سیاست های سازمان در راستای تحقق این امر برنامه ریزی گردیده است؛ تا با هم افزایی و بکار بردن تمامی ظرفیت های موجود سازمان در تحقق هدف تعیین شده اهتمام ویژه ای به عمل آید.

همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میزان مقبولیت رضایتمندی جامعه هدف از خدمات (در سطح خوب و بسیار خوب) ۹۳/۶ درصد را نشان می دهد که در واقع نشانگر رضایت مطلوب جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات می باشد.

۳. توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت " تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی در استان " براساس مولفه های پنج گانه (شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، تسلط بر فرآیند، زمان فرآیند، نظام مند بودن فرآیند)

شرح	شفافیت فرآیندی	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تسلط بر فرآیند	زمان فرآیند	نظام مند بودن فرآیند	کلیت فرآیند
بسیار ضعیف	۰,۸۰٪	۱,۷۰٪	۳,۴۰٪	۳,۴۰٪	۴,۲۰٪	۴,۲۰٪
ضعیف	۰,۸۰٪	۰	۰,۸۰٪	۳۰,۳۰٪	۴,۲۰٪	۱,۷۰٪
متوسط	۳,۴۰٪	۱,۷۰٪	۱,۷۰٪	۱۰,۱۰٪	۳۰,۳۰٪	۰
خوب	۲۲,۷۰٪	۲۲,۷۰٪	۲۱,۸۰٪	۱۸,۵۰٪	۲۲,۷۰٪	۲۶,۹۰٪
بسیار خوب	۷۲,۳۰٪	۷۳,۹۰٪	۷۲,۳۰٪	۳۷,۸۰٪	۳۸,۷۰٪	۶۷,۲۰٪
کل	۱۰۰,۰۰٪	۱۰۰,۰۰٪	۱۰۰,۰۰٪	۱۰۰,۰۰٪	۱۰۰,۰۰٪	۱۰۰,۰۰٪

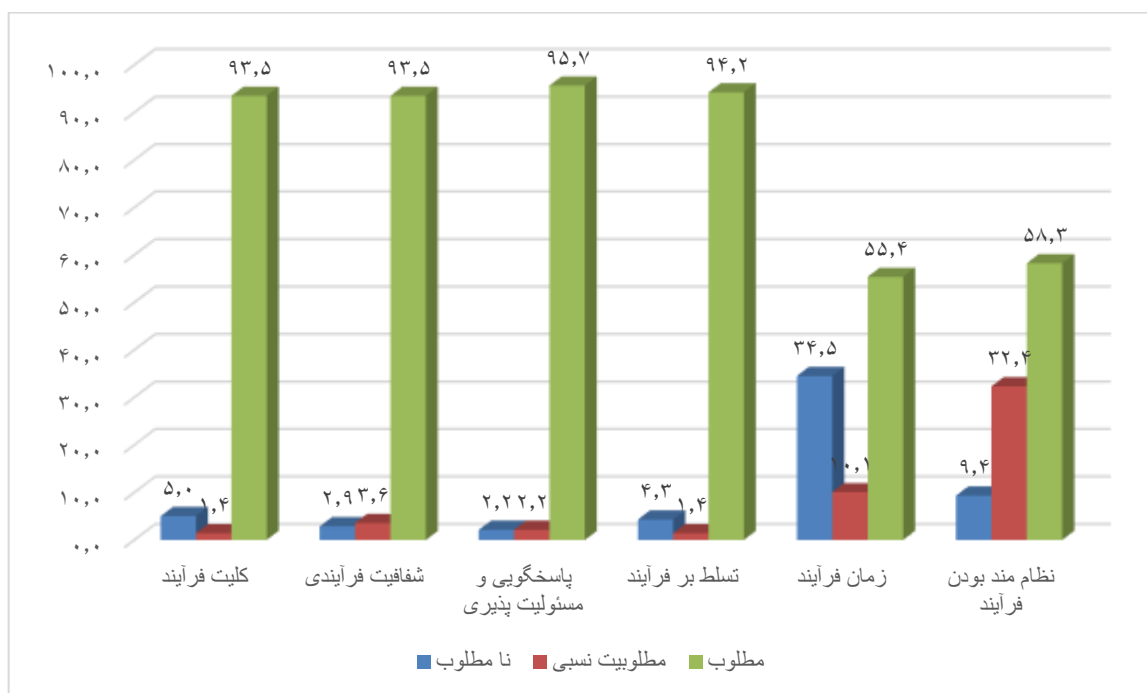
۴. نمودار توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت مذکور براساس مولفه های پنج گانه



در نمودار فوق با توجه به ارائه ۳ خدمت توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان به جامعه هدف در میز خدمت حضوری، خدمت "تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی" با توجه به فراوانی بالا (۱۲۹ مراجعه) و جامعیت مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. در نمودار فوق میزان رضایت کلی از خدمت مذکور به همراه پنج عامل و مولفه موثر بر آن که عبارتند از: ۱- شفافیت فرآیندی ۲- پاسخگویی و مسئولیت پذیری ۳- تسلط بر فرآیند ۴- زمان فرآیند ۵- نظام مند بودن مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس میزان رضایتمندی مراجعین در مؤلفه های شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری و تسلط بر فرآیند در سطح بسیار خوب بیش از ۷۰ درصد بوده و در دو مؤلفه نظام مند بودن و زمان فرآیند در سطح ضعیف پایین تر از ۳۰ درصد مشاهده گردیده است.

۵. نمودار مطلوبیت (درصد) دریافت خدمت "تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی در

استان" براساس مولفه های پنج گانه



در این نمودار میزان مطلوبیت خدمت "تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی" نمایش داده شده است. بر این اساس ستون های پایین شاخص ۶۰ درصد نشان از عدم رضایت از حداقل های ارائه خدمت می باشد و ستون های مابین ۶۰ تا ۷۰ درصد از مطلوبیت نسبی ارائه خدمت و جلب رضایت جامعه هدف

می باشد و بالای ۷۰ درصد نشان دهنده مطلوبیت و رضایت جامعه هدف از ارائه خدمت مذکور می باشد که نظرسنجی های صورت گرفته نشان از دستیابی سازمان به نزدیک شدن به هدف افزایش رضایتمندی جامعه هدف و بهبود ارائه خدمت می باشد.

بر این اساس در نظرسنجی های صورت گرفته، مولفه های شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری و تسلط بر فرآیند بالاتر از شاخص ۷۰ درصد می باشند که نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت و رضایت جامعه هدف از ارائه این خدمت در سازمان می باشد.

همچنین در مولفه های زمان فرآیند و نظام مند بودن فرآیند پایین تر از شاخص ۶۰ درصد می باشد که نیاز به بازنگری جدی و بهبود ارائه خدمت در جهت رسیدن به مطلوبیت رضایت جامعه هدف در مولفه های مذکور می باشد.