

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 ۱۳۹۹

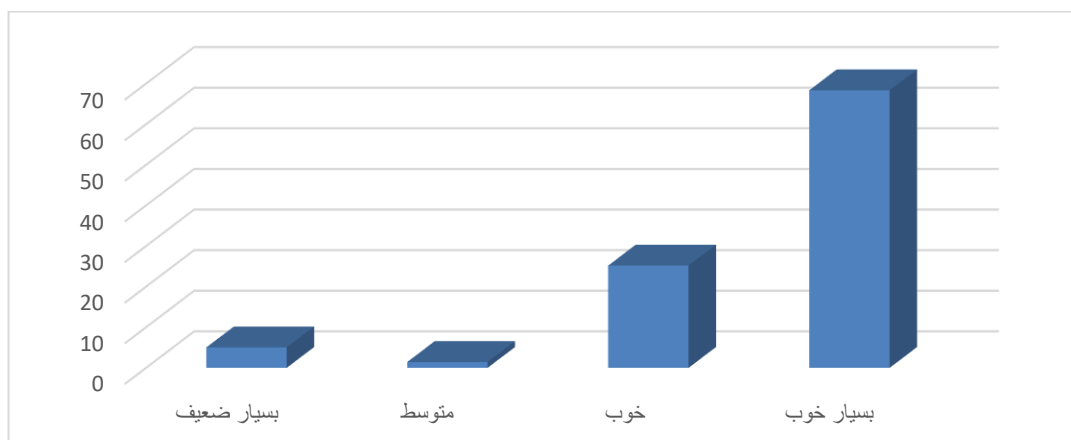
مقدمه

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 ۳۰۶ برگه نظرسنجی که توسط جامعه هدف تکمیل گردیده است، گزارش تحلیلی میز خدمت حضوری سازمان در طی سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل تقدیم می گردد :

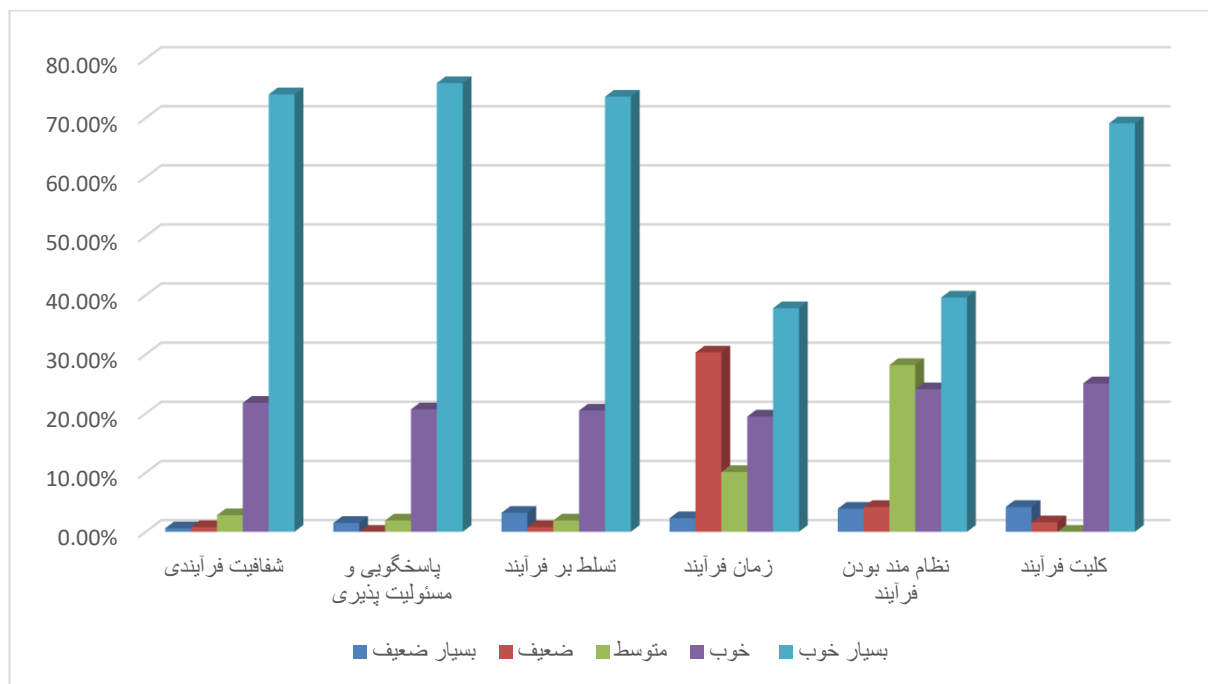
۱. توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف

شرح	تعداد	درصد
بسیار ضعیف	۷	۵.۰
متوسط	۲	۱.۴
خوب	۳۵	۲۵.۲
بسیار خوب	۹۵	۶۸.۴
کل	۳۰۶	۱۰۰

۲. نمودار میزان رضایت جامعه هدف (درصد)



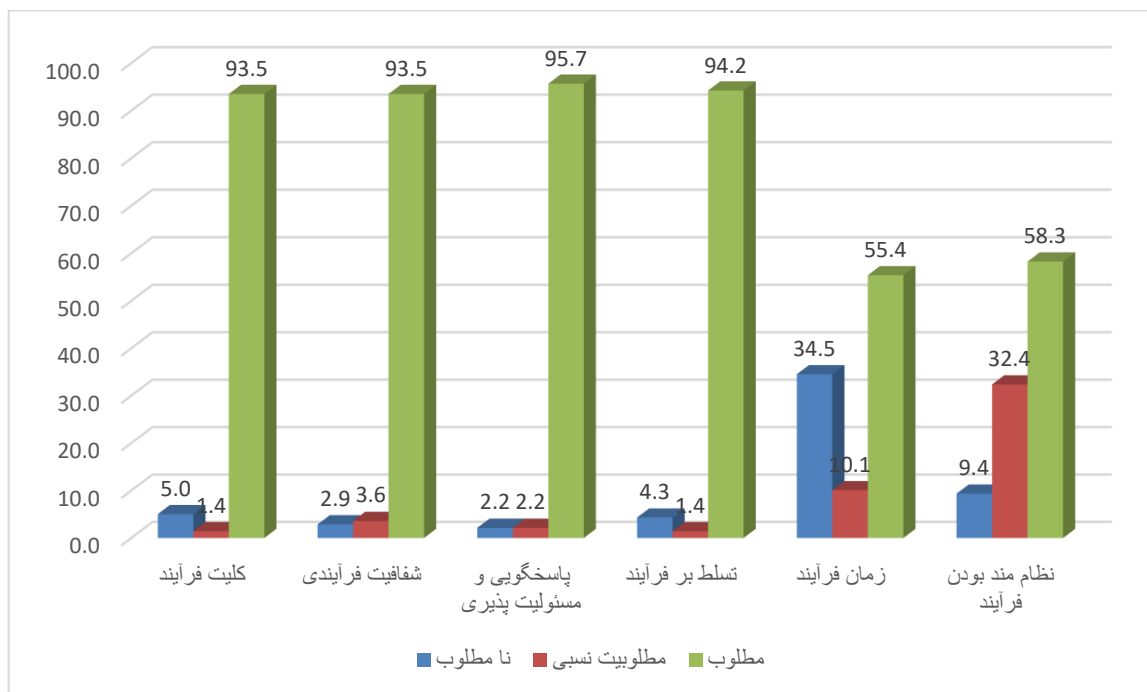
۴. نمودار توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت مذکور براساس مولفه های پنج گانه



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 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 مولفه های شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری و تسلط بر فرآیند در سطح بسیار خوب بیش از ۷۰ درصد بوده و در مولفه زمان فرآیند در سطح ضعیف بالاتر 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.

بر اساس گزارش نظرسنجی سال ۹۹ و سال ۹۸ خدمت "تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی در استان" بر آن شدیم تا وضعیت رضایتمندی ارائه خدمت "تشخیص صلاحیت پیمانکاران و مشاوران" را از طریق ارسال لینک نظر سنجی به شرح ذیل در سال ۱۳۹۹ به مشاوران و پیمانکاران استان از طریق پیام کوتاه بررسی و تحلیل نماییم و بر این اساس جهت بهبود ارائه خدمت در استان اثرگذار باشیم.

گزارش آنلاین سامانه نظرسنجی از مشاوران و پیمانکاران

با هدف مشارکت در امر بهبود ارائه خدمات الکترونیک سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین