

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

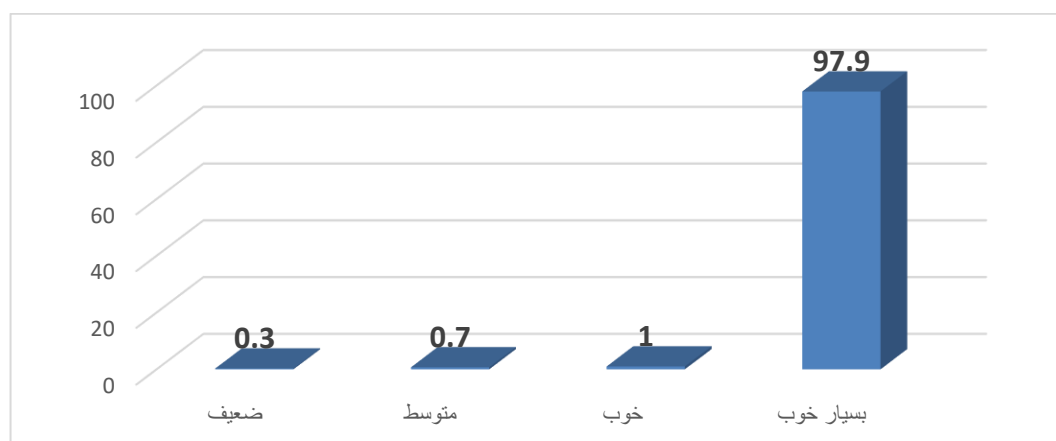
مقدمه

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 ۲۹۱ برگه نظرسنجی که توسط جامعه هدف تکمیل گردیده است، گزارش تحلیلی میز خدمت الکترونیکی و حضوری سازمان در طی مدت زمان ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل تقدیم می گردد:

۱. توزیع نسبی (درصد) میزان رضایت جامعه هدف

شرح	تعداد	درصد
ضعیف	۱	۰.۳
متوسط	۲	۰.۷
خوب	۳	۱
بسیار خوب	۲۸۵	۹۷.۹
کل	۲۹۱	۱۰۰

۲. نمودار میزان رضایت جامعه هدف (درصد)



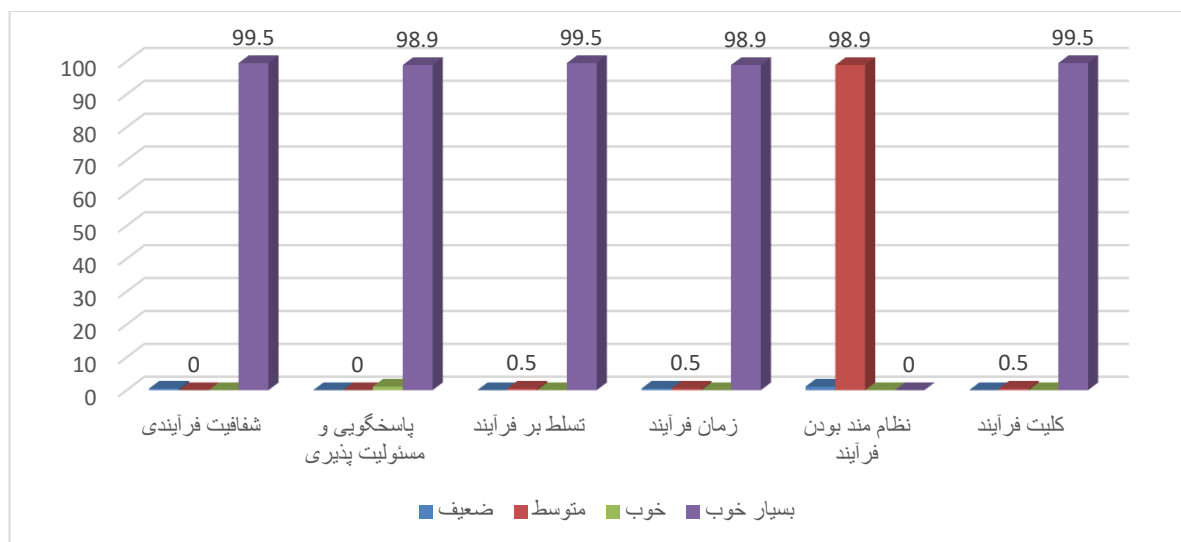
همانطور که در جدول و نمودار فوق نشان داده شده است، میزان مقبولیت رضایتمندی جامعه هدف از خدمات (در سطح بسیار خوب) ۹۷/۹ درصد را نشان می دهد که در واقع نشانگر رضایت مطلوب جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات می باشد.

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.

۳. توزیع نسبی میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت " برنامه ریزی و برگزاری دوره های آموزشی کارمندان دولت در استان " (درصد)

شرح	شفافیت فرآیندی	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تسلط بر فرآیند	زمان فرآیند	نظام مند بودن فرآیند	کلیت فرآیند
ضعیف	۰.۵	۰	۰	۰.۵	۱.۱	۰
متوسط	۰	۰	۰.۵	۰.۵	۹۸.۹	۰.۵
خوب	۰	۱.۱	۰	۰	۰	۰
بسیار خوب	۹۹.۵	۹۸.۹	۹۹.۵	۹۸.۹	۰	۹۹.۵
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

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



بر اساس نظرسنجی های صورت گرفته، خدمت " برنامه ریزی و برگزاری دوره های آموزشی کارمندان دولت " با توجه به جدول 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

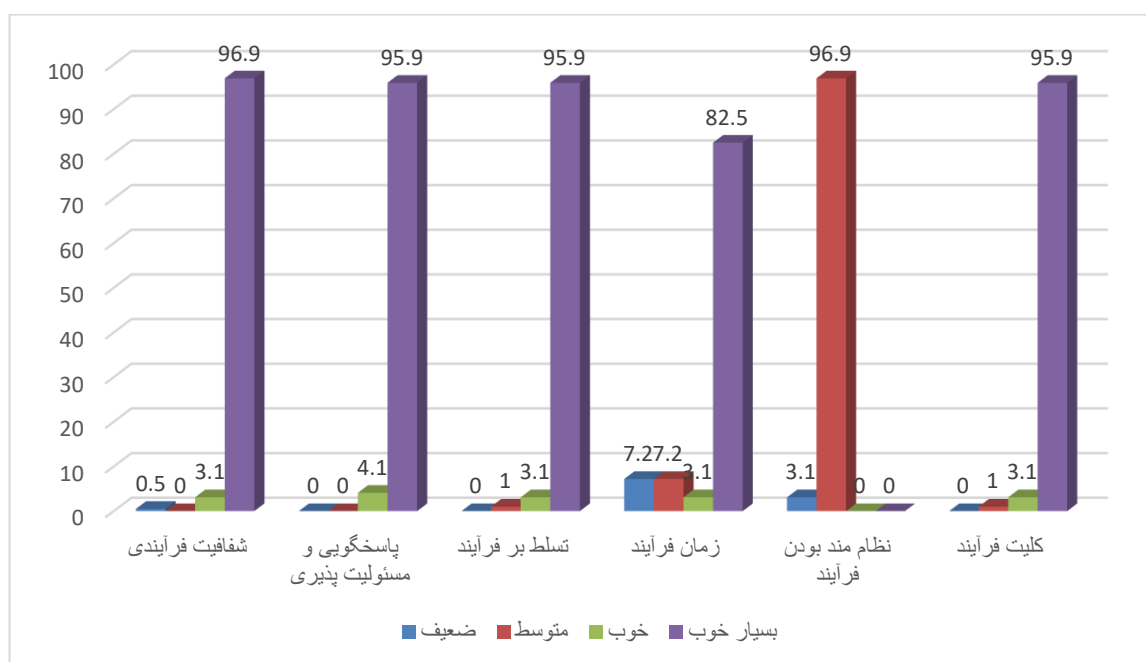
و مسئولیت پذیری ۳- تسلط بر فرآیند ۴- زمان فرآیند ۵- نظام مند بودن مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس میزان رضایتمندی مراجعین در مؤلفه های شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری و تسلط بر فرآیند و زمان فرآیند در سطح بسیار خوب بین ۹۸.۹ تا ۹۹.۵ درصد بوده که نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت و رضایت جامعه هدف از ارائه این خدمت در سازمان می باشد و در نظام مند بودن در سطح متوسط ۹۸.۹ درصد می باشد که نشان از مطلوبیت نسبی خدمت گیرندگان در این مولفه می باشد.

۵. توزیع نسبی میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت " صدور گواهینامه و پاسخ به استعلامات گواهینامه های صادره در استان (درصد)

شرح	شفافیت فرآیندی	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تسلط بر فرآیند	زمان فرآیند	نظام مند بودن فرآیند	کلیت فرآیند
ضعیف	۰.۵	۰	۰	۷.۲	۳.۱	۰
متوسط	۰	۰	۱	۷.۲	۹۶.۹	۱
خوب	۳.۱	۴.۱	۳.۱	۳.۱	۰	۳.۱
بسیار خوب	۹۶.۹	۹۵.۹	۹۵.۹	۸۲.۵	۰	۹۵.۹
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

۶. نمودار مطلوبیت (درصد) دریافت خدمت " صدور گواهینامه و پاسخ به استعلامات گواهینامه های صادره

در استان " براساس مولفه های پنج گانه (درصد)

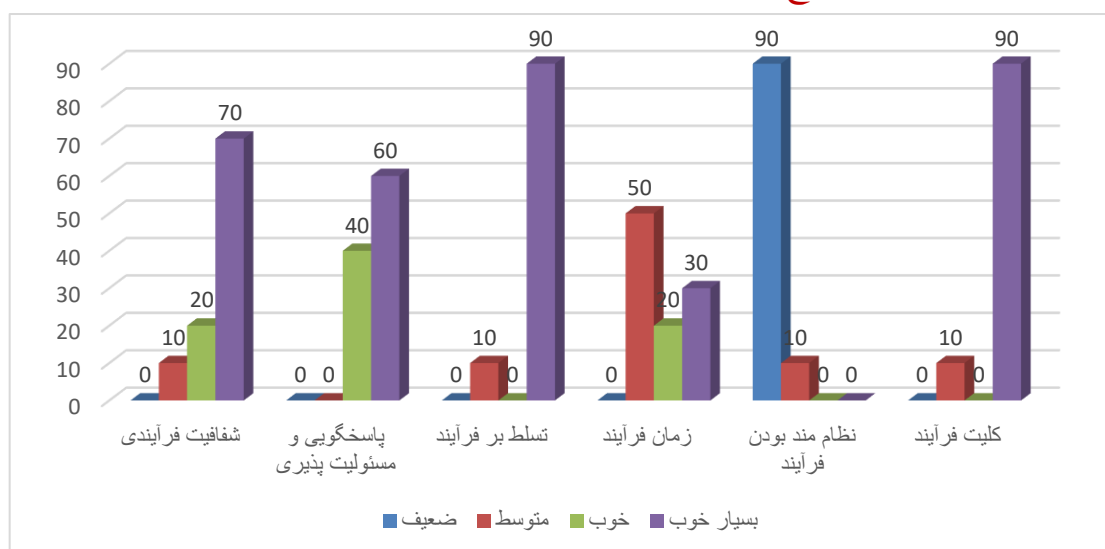


در نمودار فوق میزان رضایت کلی از خدمت " صدور گواهینامه و پاسخ به استعلامات گواهینامه های صادره " مذکور به همراه پنج عامل و مولفه موثر بر آن که عبارتند از : ۱- شفافیت فرآیندی ۲- پاسخگویی و مسئولیت پذیری ۳- تسلط بر فرآیند ۴- زمان فرآیند ۵- نظام مند بودن مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس میزان رضایتمندی مراجعین در مؤلفه های شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری و تسلط بر فرآیند و زمان فرآیند در سطح بسیار خوب بین ۸۲.۵ تا ۹۶.۹ درصد بوده و نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت و رضایت جامعه هدف از ارائه این خدمت در سازمان می باشد و در نظام مند بودن در سطح متوسط ۹۶.۹ درصد مشاهده گردیده که نشان از مطلوبیت نسبی خدمت گیرندگان در این مولفه می باشد.

۷. توزیع نسبی میزان رضایت کلی از نحوه ارائه خدمت " تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی در استان " (درصد)

شرح	شفافیت فرآیندی	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تسلط بر فرآیند	زمان فرآیند	نظام مند بودن فرآیند	کلیت فرآیند
ضعیف	۰	۰	۰	۰	۹۰	۰
متوسط	۱۰	۰	۱۰	۵۰	۱۰	۱۰
خوب	۲۰	۴۰	۰	۲۰	۰	۰
بسیار خوب	۷۰	۶۰	۹۰	۳۰	۰	۹۰
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

۸. نمودار مطلوبیت (درصد) دریافت خدمت " تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی در استان " براساس مولفه های پنج گانه (درصد)



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 ما بین 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 بین ۶۰ تا ۷۰ درصد می باشند که نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت نسبی و رضایت نسبی جامعه هدف از ارائه این خدمت در سازمان می باشد و مولفه تسلط بر فرآیند بالاتر از شاخص ۷۰ درصد می باشند که نشان از دستیابی به هدف تعیین شده و همچنین مطلوبیت بسیار خوب و رضایت جامعه هدف از این مولفه 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.