

گزارش تحلیلی نتایج نظر سنجی از مراجعہ کنندگان  
به شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در کلیه شهرستانهای استان

سال ۹۹

مقدمه

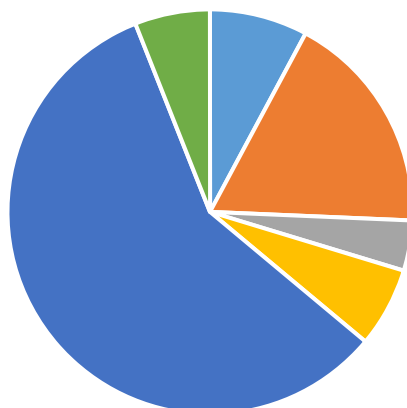
یکی از اهداف اصلی هر سازمان جلب رضایت خدمت گیرندگان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است. شرکت آب و فاضلاب استان قزوین با راه اندازی سامانه جامع میز خدمت و ارائه بسته های اطلاع رسانی ارائه خدمات گامی در این راستا برداشته است. در این راستا تحلیل و بررسی میزان رضایت مندی جامعه هدف از نحوه ارائه خدمات، یکی از اولویت های مهم و اساسی در راستای بهبود ارائه خدمات سازمانی می باشد. با توجه به ثبت برگه نظرسنجی که توسط جامعه هدف تکمیل گردیده است، گزارش تحلیلی میز خدمت حضوری در طی مدت زمان ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل تقدیم می گردد

از مجموع برگه های نظر سنجی که در ابتدای سال در کلیه مراکز آیفای استان توزیع گردیده بود ۵۰۵ برگه نظر سنجی به صندوق های موجود در ساختمانهای اداری ، ریخته شده که با عنایت به جمعیت تحت پوشش در شهرستانها ، شهرستان تاکستان بیشترین مشارکت را داشته است .

### ۱. جدول فراوانی پاسخگویی مراجعین و تکمیل فرم نظر سنجی

نام شهرستان	آبیک	البرز	آوج	بوئین زهرا	تاکستان	قزوین
تعداد پرسشنامه های تکمیل شده	۴۳	۵۴	۲۲	۳۵	۳۱۸	۳۳

تعداد پرسشنامه های تکمیل شده



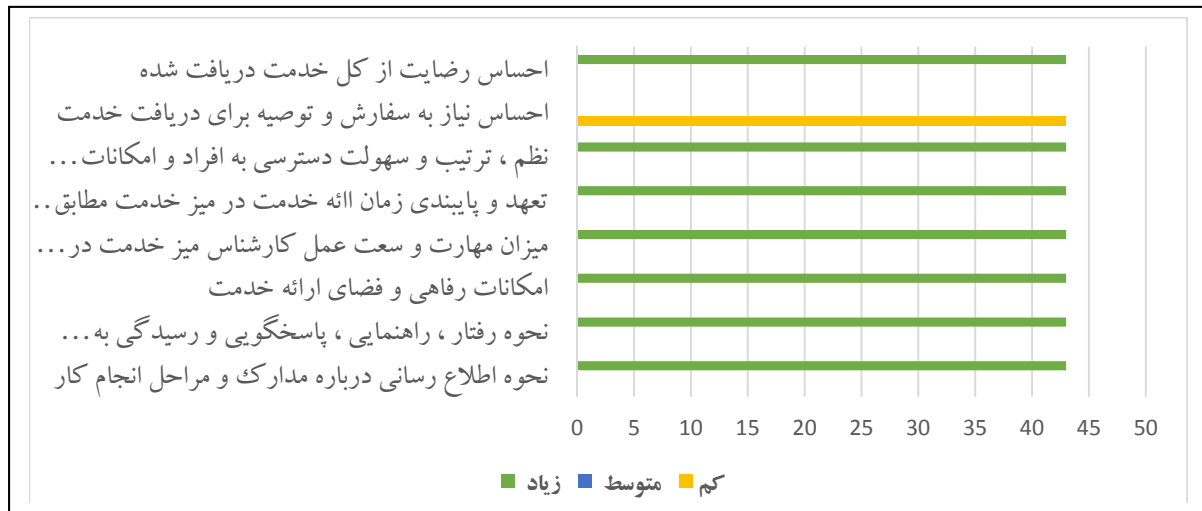
■ قزوین ■ تاکستان ■ بوئین زهرا ■ آوج ■ البرز ■ آبیک

نظر سنجی بر اساس میزان رضایت مراجعین در ۶ محور شفافیت فرآیندی، پاسخگویی و مسئولیت پذیری، تسلط بر فرآیند، زمان اجرای فرآیند، نظام مند بودن اجرای فرآیند، کلیت فرآیند صورت پذیرفت که در هر محور حداقل یک پرسش مطرح گردیده است. شایان ذکر است که شهرستان تاکستان از فرمت پیشین استفاده نموده لیکن به سبب تراکم پاسخ ها نتایج نظر سنجی بر پایه همان فرمت تحلیل گردیده است.

سوالات مطروحه در فرم نظر سنجی عبارتند از:

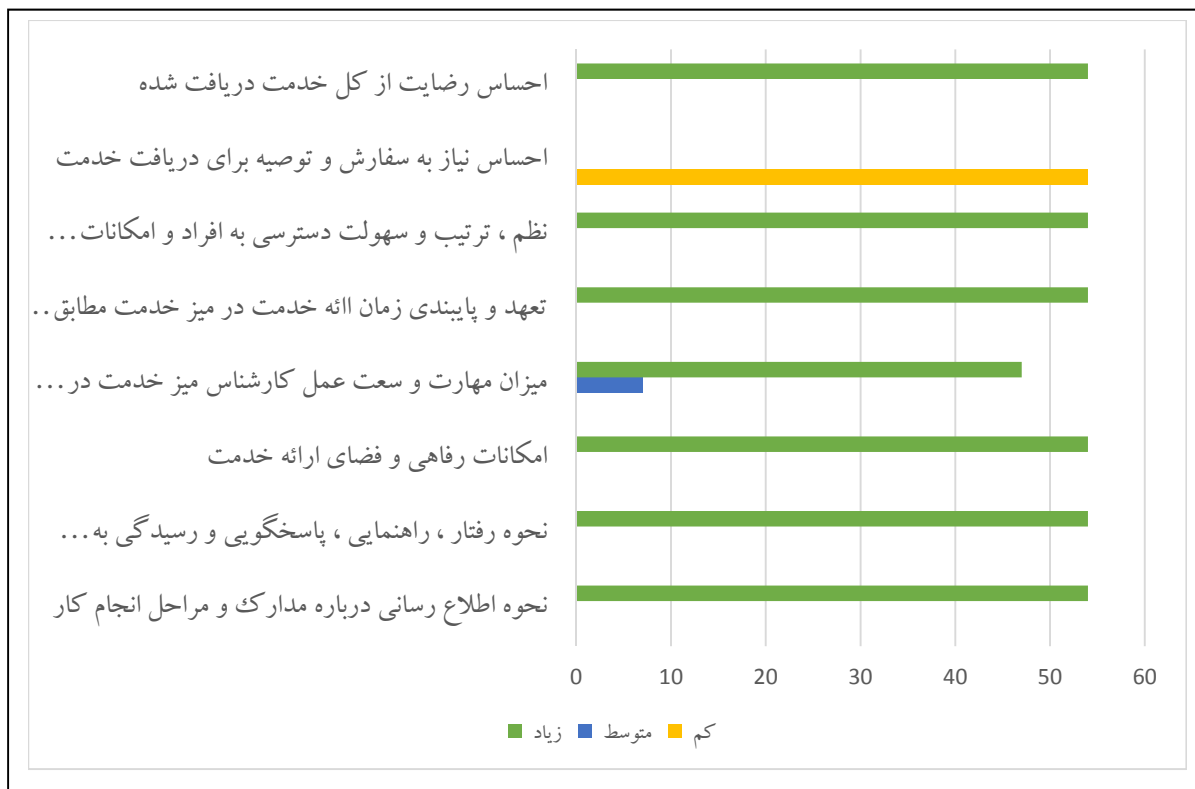
محور سنجش	کم	متوسط	زیاد
شفافیت فرآیندی			نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک و مراحل انجام کار
پاسخگویی و مسئولیت پذیری			نحوه رفتار، راهنمایی، پاسخگویی و رسیدگی به درخواست توسط مسئول مربوطه
			امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت
تسلط بر فرآیند			میزان مهارت و سعت عمل کارشناس میز خدمت در رسیدگی به درخواست شما
زمان اجرای فرآیند			تعهد و پایبندی زمان ارائه خدمت در میز خدمت مطابق با زمان ارائه شده در رسید خدمت
نظام مند بودن اجرای فرآیند			نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات اداری (دستگاه پوز و... ) برای دریافت خدمت
			احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت
کلیت فرآیند			احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده

## ۱. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان آبیگ



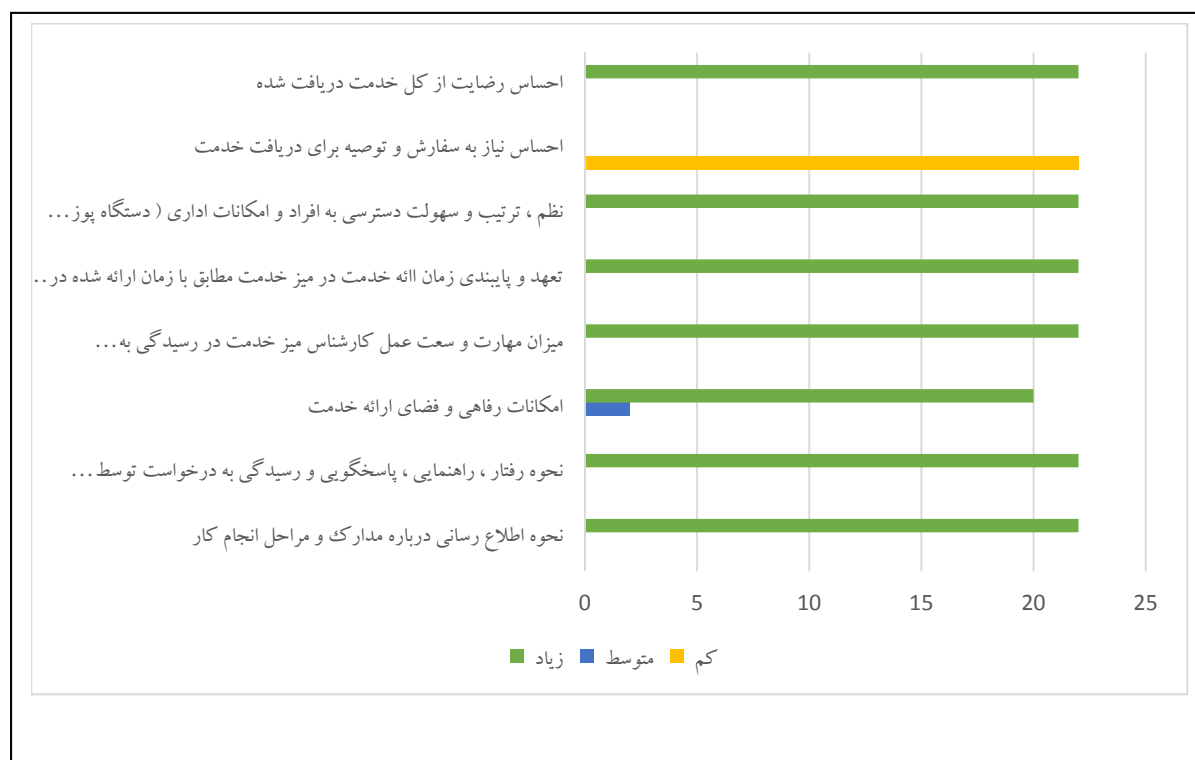
در شهرستان آبیگ همانطور که در نمودار مشخص گردیده ، از مجموع ۴۳ فرم دریافتی ، ۴۳ مورد رضایت زیاد در ۶ محور مورد سوال وجود داشته است و در خصوص احساس نیاز به توصیه و سفارش نیز در هر ۴۳ برگه نظر سنجی گزینه ((کم)) ثبت گردیده است .

## ۲. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان البرز



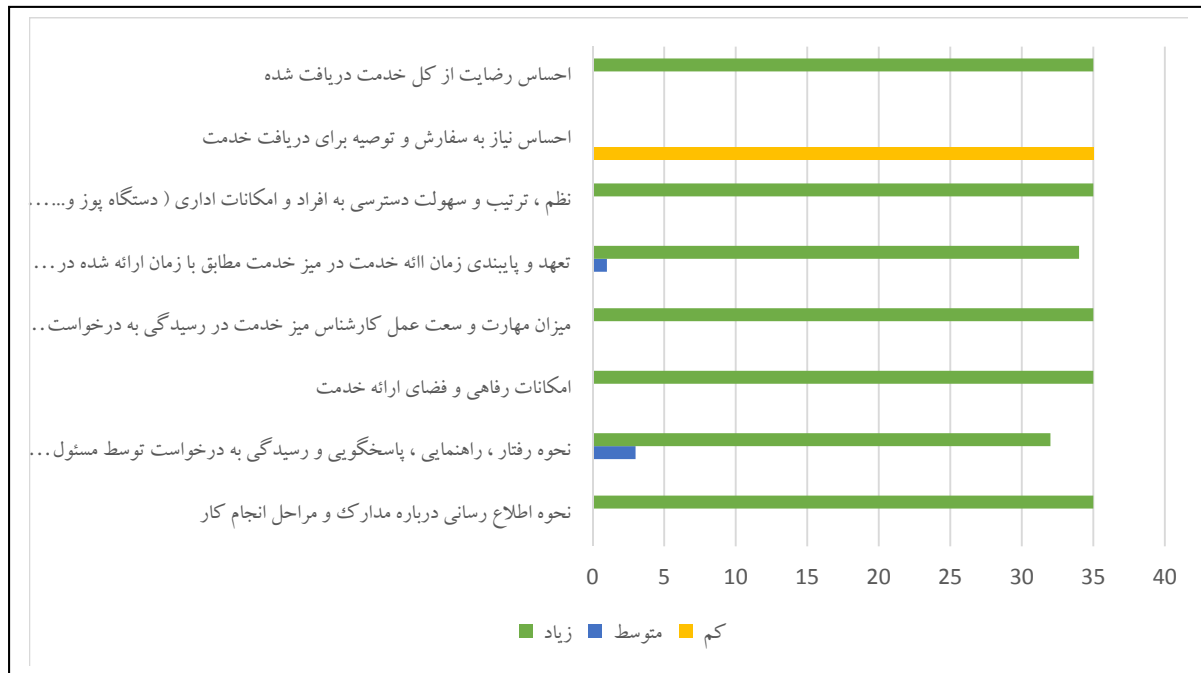
در شهرستان البرز بر اساس نمودار فوق ، از مجموع ۹۸ فرم دریافتی ، ۵۴ مورد رضایت زیاد در ۵ محور مورد سوال وجود داشته است و در محور میزان مهارت و تسلط فرآیندی ۷ مورد گزینه " متوسط " انتخاب گردیده و ۴۷ مورد نیز " گزینه رضایت زیاد " در خصوص احساس نیاز به توصیه و سفارش نیز در هر ۵۴ برگه نظر سنجی گزینه ((کم)) ثبت گردیده است .

### ۳. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان آوج



در شهرستان آوج بر اساس نمودار فوق، از مجموع ۲۲ فرم دریافتی، ۲۰ مورد رضایت زیاد در ۵ محور مورد سوال وجود داشته است و در محور پاسخگویی و مسئولیت پذیری، امکانات رفاهی و خدمات ۲ مورد گزینه "متوسط" انتخاب گردیده و ۲۰ مورد نیز "گزینه رضایت زیاد" در خصوص احساس نیاز به توصیه و سفارش نیز در هر ۲۲ برگه نظر سنجی گزینه ((کم)) ثبت گردیده است.

#### ۴. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان بوئین زهرا



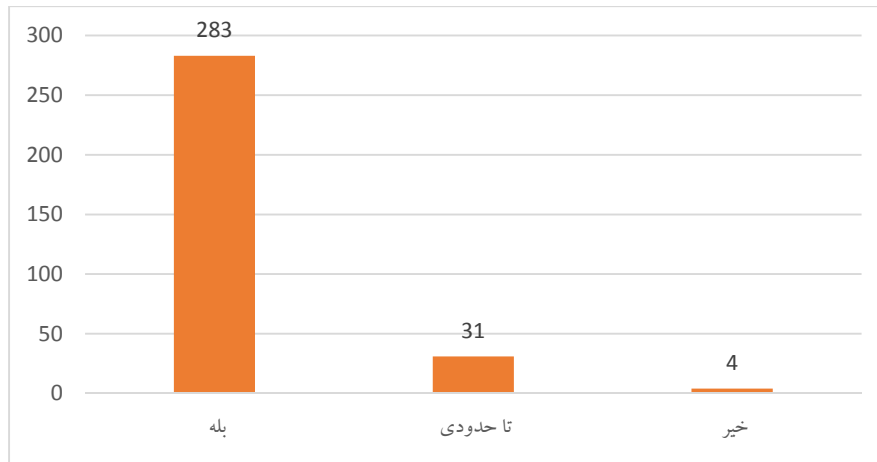
در شهرستان آبیگ همانطور که در نمودار مشخص گردیده ، از مجموع ۳۵ فرم دریافتی ، ۳۱ مورد رضایت " زیاد " در ۴ محور مورد سوال وجود داشته است و در خصوص احساس نیاز به توصیه و سفارش نیز در هر ۳۵ برگه نظر سنجی گزینه (( کم )) ثبت گردیده است . در محورهای پاسخگویی و مسئولیت پذیری و زمان اجرای فرآیند به ترتیب ۳ مورد گزینه رضایت " متوسط " در نحوه رفتار ، راهنمایی ، پاسخگویی و رسیدگی به درخواست توسط مسئول مربوطه و ۱ مورد گزینه " متوسط " در تعهد و پایبندی زمان ارائه خدمت در میز خدمت مطابق با زمان ارائه شده در رسید خدمت، ثبت گردیده است .

## ۵. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان تاکستان

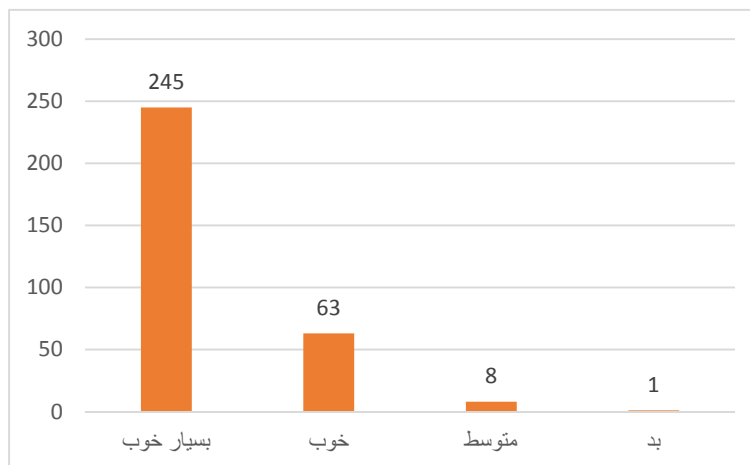
با توجه به اینکه در شهرستان تاکستان از فرمت پیشن استفاده گردیده است نحوه نمودارها بر اساس سوالات آن و به تفکیک سوالات بوده و میزان رضایت و یا عدم رضایت از مجموع ۲۸۳ برگه تکمیل شده بوده است .

۱. آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه

شده است ؟

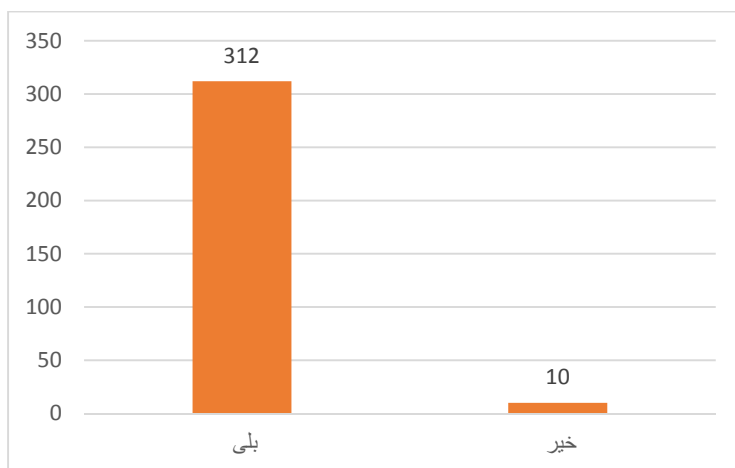


۲. نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟





۳. آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است؟



شایان ذکر است که در خصوص درخواست خلاف مقررات نیز خوشبختانه حتی یک مورد پاسخ مثبت وجود نداشته است .

### ۶. گزارش تفکیکی هر شهرستان : شهرستان قزوین



در شهرستان قزوین همانطور که در نمودار مشخص گردیده، از مجموع ۳۲ فرم دریافتی، ۳۲ مورد رضایت زیاد در ۶ محور مورد سوال وجود داشته است و در خصوص احساس نیاز به توصیه و سفارش نیز در هر ۳۲ برگه نظر سنجی گزینه ((کم)) ثبت گردیده است که نشان از رضایت حداکثری می باشد .

**کارکنانی که از دید مراجعه کنندگان برخورد مناسب با اربابان رجوع داشته اند :**

در مجموع ۵۰۵ برگه نظر سنجی تکمیل شده تعدادی از همکاران تنها در شهرستان تاکستان به عنوان همکار خوش برخورد از سوی ارباب رجوع انتخاب و اسامی ایشان در فرم های نظر سنجی درج گردیده است که اسامی آنها عبارت است از :

ابراهیم مهرعلیان، خانم آقاییگی، زال بیگی گروسی، نادر سعیدی، خانم سعیدی، آقای لشگری  
غلامی، شیخی، افراشته، خانم نخست، آقای لشگری، شادیان، رحمانی، سلیمانی، کاظم لو ورسه ،  
مصلح، خانم عباسی ، مصلح ، الهیاری ، طاهرخانی ، محلاتی ، بابایی بیگدلی ذوالقدر ، محمدی ،  
ترینیا ، علی کاظم لو ، لشگری ، مقدم ، ملک محمدی

\*\* شایان ذکر است نام هیچ یک از کارکنان به سبب برخورد نامناسب در فرم ها ثبت نگردیده است .