

## گزارش تحلیلی نتایج نظر سنجی از میز خدمت الکترونیک

### شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

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 الکترونیکی در طی مدت زمان ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل تقدیم می گردد

## 1. نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار



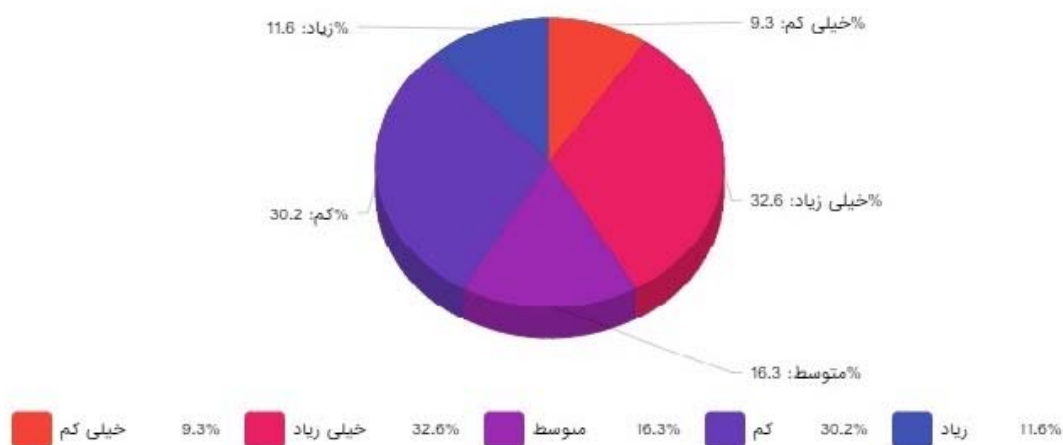
در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار که ۳۱/۳ درصد رضایت خیلی زیاد، ۳۱/۱ درصد رضایت زیاد، ۸/۹ درصد متوسط، ۱۱/۱ درصد رضایت خیلی کم داشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از نحوه اطلاع رسانی مراحل انجام کار رضایت بخش بوده است

## 2. نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت



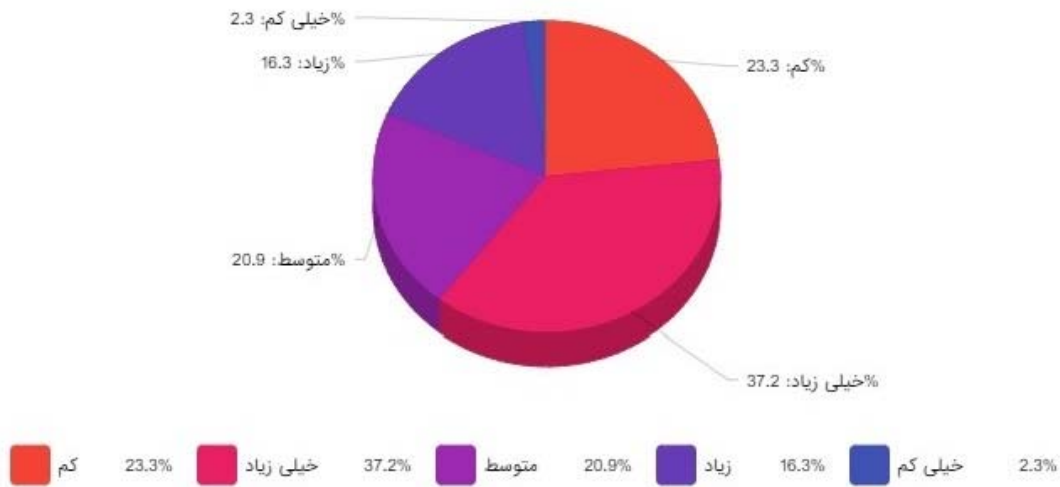
در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس نحوه اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت کار که ۲۵/۶ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۳/۳ درصد رضایت زیاد، ۱۴ درصد رضایت متوسط و ۳۰/۲ درصد رضایت کم و ۷ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از نحوه اطلاع رسانی مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت نیاز به بازنگری دارد.

### 3. انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت‌های شخصی



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی که ۳۲/۶ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۱/۶ درصد رضایت زیاد، ۱۶/۳ درصد رضایت متوسط و ۳۰/۲ درصد رضایت کم و ۹/۳ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی تا حدودی رضایت بخش بوده ولی در دستور کار بازگرمی قرار می گیرد.

#### 4. نحوه رفتار، راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس نحوه رفتار، راهنمایی ها و پاسخگویی مسئول مربوطه که ۳۷/۲ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۶/۳ درصد رضایت زیاد، ۲۰/۹ درصد رضایت متوسط و ۲۳/۳ درصد رضایت کم و ۲/۳ درصد رضایت خیلی کم را داشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از نحوه رفتار، راهنمایی ها و پاسخگویی مسئول مربوطه تا حدودی رضایت بخش بوده است.

## 5. امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت که ۳۴/۹ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۶/۳ درصد رضایت زیاد، ۲۷/۹ درصد رضایت متوسط و ۳۱/۴ درصد رضایت کم و ۷ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت رضایت بخش بوده است.

## 6. به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادهای که ۳۰/۲ درصد رضایت خیلی زیاد ، ۱۱/۶ درصد رضایت زیاد ، ۳۲/۶ درصد رضایت متوسط و ۱۸/۶ درصد رضایت کم و ۷ درصد رضایت خیلی کم را داشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادهای رضایت بخش بوده است.

## 7. راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پیگیری وضعیت درخواست ها



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس راهنمای و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پیگیری وضعیت درخواست ها که ۳۱ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۹ درصد رضایت زیاد، ۲۳/۸ درصد رضایت متوسط و ۱۴/۳ درصد رضایت کم و ۱۱/۹ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات ، نظرات و پیشنهادها رضایت بخش بوده است.



## 8. دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس دقت کارمندان در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد که ۲۹/۳ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۲ درصد رضایت زیاد، ۲۲ درصد رضایت متوسط و ۱۷/۱ درصد رضایت کم و ۸/۹ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از دقت کارمندان در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد رضایت بخش بوده است.

## 9. تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت که ۲۹/۳ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۲ درصد رضایت زیاد، ۲۲ درصد رضایت متوسط و ۱۷/۱ درصد رضایت کم و ۸/۹ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت رضایت بخش بوده است.

### 10. تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت که ۲۸/۲ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۷/۹ درصد رضایت زیاد، ۲۳/۱ درصد رضایت متوسط و ۲۵/۶ درصد رضایت کم و ۵/۱ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم رسید خدمت رضایت بخش بوده است.

### 11. میزان مراجعه به قسمت‌ها و بخش‌های مختلف برای دریافت خدمت



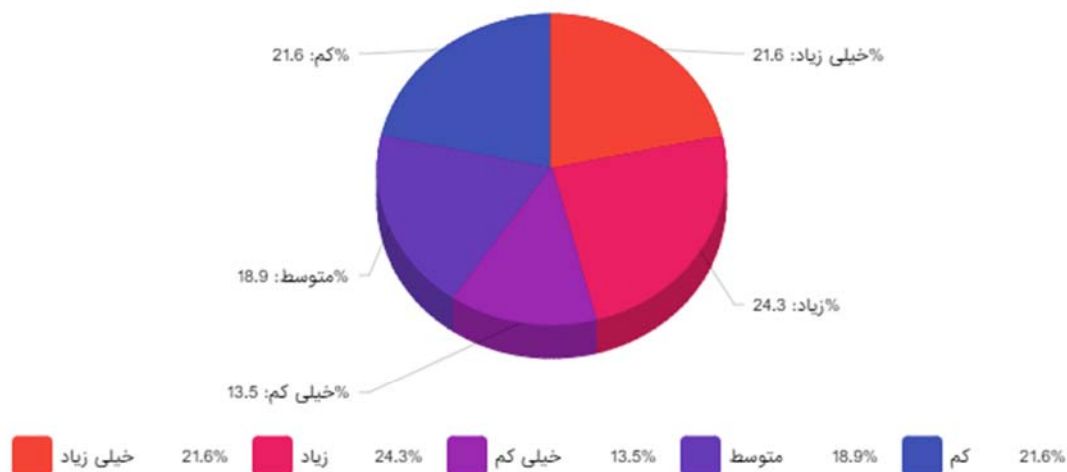
در نظر سنجی‌های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس میزان مراجعه به قسمت‌ها و بخش‌های مختلف برای دریافت خدمت که ۳۷/۸ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۱/۶ درصد رضایت زیاد، ۱۰/۸ درصد رضایت متوسط و ۲۵/۶ درصد رضایت کم و ۵/۱ درصد رضایت خیلی کم را داشته‌اند. همانطور که از نتایج مشاهده می‌شود درصد رضایت مردم میزان مراجعه به قسمت‌ها و بخش‌های مختلف برای دریافت خدمت رضایت بخش بوده است.

## 12. نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت



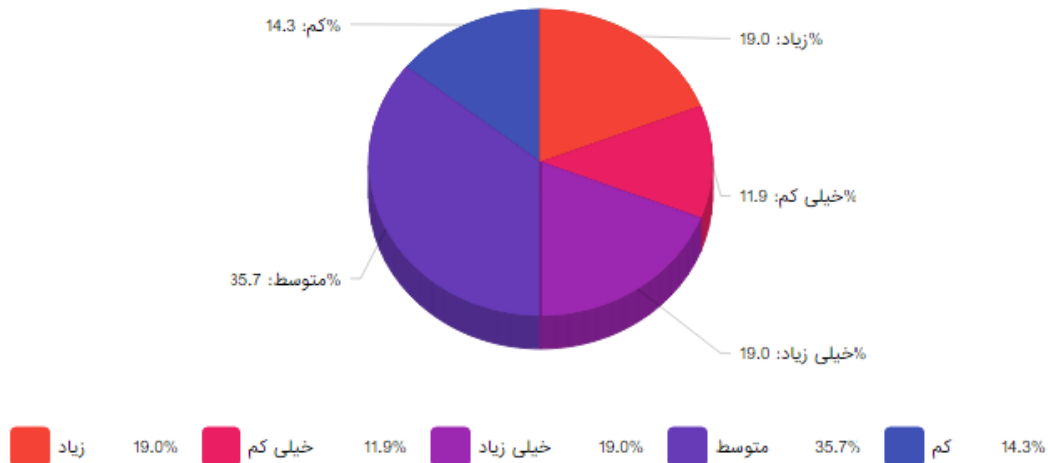
در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای خدمت که ۲۱/۶ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۱/۶ درصد رضایت زیاد، ۲۷ درصد رضایت متوسط و ۱۸/۹ درصد رضایت کم و ۱۰/۸ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت رضایت بخش بوده است.

### 13. دریافت یک‌باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه



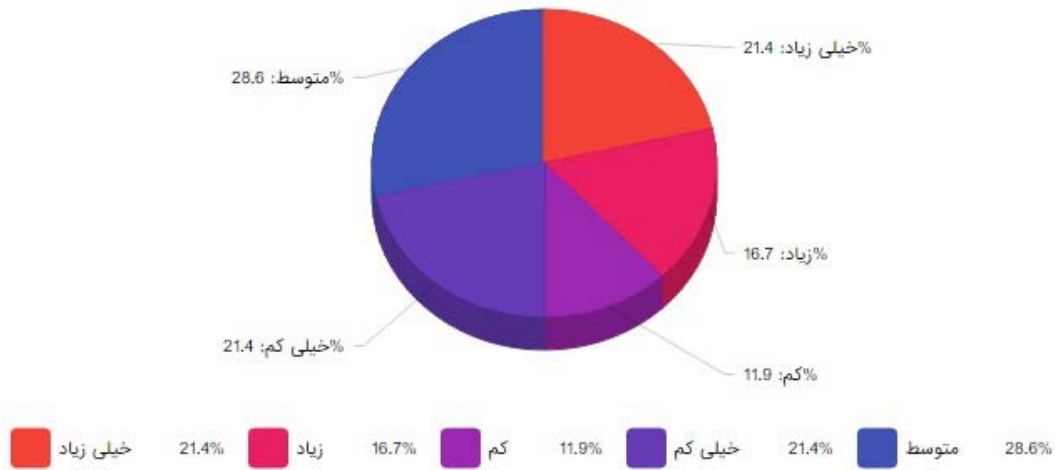
در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه که ۲۱/۶ درصد رضایت خیلی زیاد، ۲۴/۳ درصد رضایت زیاد، ۱۹/۳ درصد رضایت متوسط و ۲۱/۶ درصد رضایت کم و ۱۳/۵ درصد رضایت خیلی کم را داشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه در هنگام مراجعه رضایت بخش بوده است.

#### 14. ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چندباره اطلاعات) به واحدهای مختلف



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کپی کارت ملی، ارائه چند باره اطلاعات) که ۱۹ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۹ درصد رضایت زیاد، ۳۵/۷ درصد رضایت متوسط، و ۱۴ درصد رضایت کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کپی کارت ملی، ارائه چند باره اطلاعات) رضایت بخش بوده است.

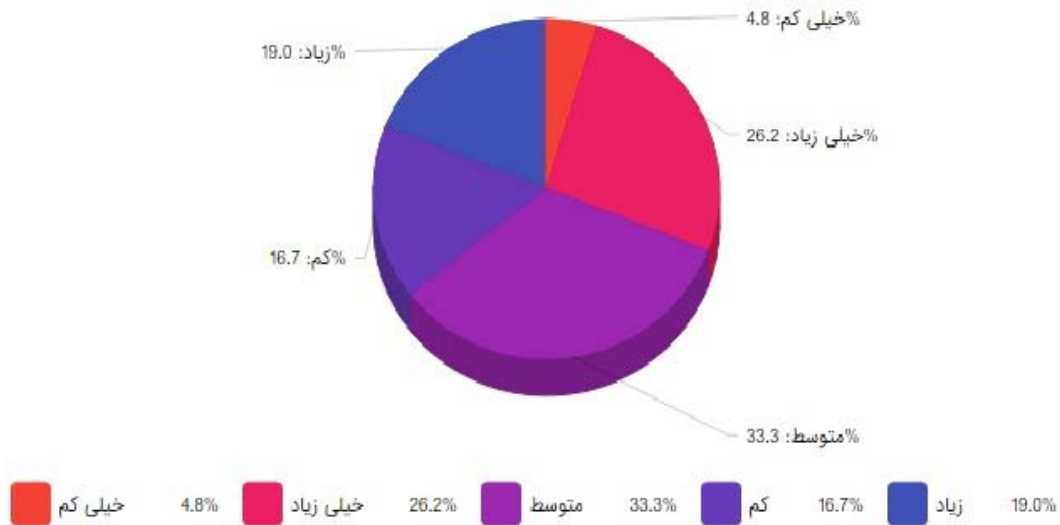
### 15. احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس انجام کار بر اساس احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت که ۲۱/۴ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۶/۷ درصد رضایت زیاد، ۲۸/۶ درصد رضایت متوسط و ۱۱/۹ درصد رضایت کم و ۲۱/۴ درصد رضایت خیلی کم را داشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت رضایت بخش بوده است.



## 16. احساس رضایت از کل خدمت ارائه شده



در نظر سنجی های صورت گرفته بر اساس احساس رضایت از کل خدمت ارائه شده که ۲۶/۲ درصد رضایت خیلی زیاد، ۱۹ درصد رضایت زیاد، ۳۳/۳ درصد رضایت متوسط و ۱۶/۷ درصد رضایت کم و ۴/۸ درصد رضایت خیلی کم راداشته اند. همانطور که از نتایج مشاهده می شود درصد رضایت مردم از احساس رضایت از کل خدمت ارائه شده رضایت بخش بوده است. ولی در کل نیاز به بازنگری جدی و بهبود ارائه خدمت در جهت رسیدن به مطلوبیت رضایت جامعه هدف در مولفه های مذکور می باشد