



رئوس اقدامات شرکت آب منطقه ای یزد در خصوص نظارت بر سلامت اداری

۱- اتخاذ تدابیر لازم برای دریافت گزارشهای مردمی شامل:

- نصب صندوق جهت اعلام تخلفات اداری، امکان ارسال گزارشهای تخلفات اداری از طریق صندوق الکترونیکی و همچنین صندوق دریافت نظرات، انتقادات و پیشنهادات در ستاد و ادارات تابعه
- سامانه تلفنی ۳۱۰۷۷ برای اعلام گزارشهای تخلف توسط شهروندان
- سامانه ثبت و پاسخگویی به شکایات شرکت مدیریت منابع آب ایران Wrm.ir
- تماس با بازرسی ماده ۹۱-۹۲
- تماس با ستاد خبری حراست
- تماس با گروه بازرسی و مدیریت عملکرد

۲- انجام بازرسی های مستمر در طول سال:

- انجام بازرسی های مرتبط با تخلفات موضوع ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری توسط بازرسی ماده ۹۱ بر اساس برنامه مصوب کمیته سلامت اداری
- انجام بازرسی های دوره ای و موردی توسط گروه بازرسی و مدیریت عملکرد

۳- رسیدگی به شکایات مردمی در چارچوب ماده ۲۵ قانون ارتقای سلامت اداری

شکایات وارده در سامانه های ثبت شکایات در اسرع وقت رسیدگی شده و براساس دستورالعمل ابلاغی از مدیریت منابع آب ایران و براساس ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت اداری مدت زمان نهایی پاسخگویی به شکایات ۳۰ روز می باشد. با این حال سعی شده است در شرکت سهامی آب منطقه ای یزد زمان پاسخگویی به شکایات اشخاص حقیقی و حقوقی از زمان وصول شکایت به شرکت تا صدور اولین پاسخ موثر، کمتر از ۱۵ روز باشد.

۴- فراهم شدن زمینه مشارکت مردمی به منظور نظارت مردم از طریق:

- برگزاری "رویداد آبی" در شهرستانها به منظور نشست با بهره برداران منابع آب، افراد با نفوذ در جامعه (ائمه جمعه و جماعات) و مسئولین اجرایی (استاندار، فرمانداری، قضات، نیروی انتظامی، دهیاران)
- اخبار، گزارشها، مصاحبه ها و جوابیه های منتشرشده در رسانه ها، شبکه های اجتماعی و فضای مجازی
- نشست با خبرنگاران و اصحاب رسانه
- برگزاری جشنواره سپاس آب در یزد (شناسایی الگوهای برتر در سه بخش شرب و بهداشت، کشاورزی و صنعت)
- اجرای طرح دانش آموزی نجات آب (دانا) و نیز طرح دانش آموزی سواد آبی
- نظرسنجی از مردم

۵- سنجش سلامت و فساد اداری و تحلیل آن:

با توجه به قانون ارتقای سلامت اداری و با مشاوره از متخصصین دانشگاهی، "پرسشنامه سنجش سلامت اداری" طراحی شده و به صورت دوره ای بر اساس آن از مردم نظرسنجی (حضور- تلفنی- الکترونیک) یاز طریق ارسال پیامک حاوی لینک شرکت در نظر سنجی) به عمل آمده و نتایج حاصل برر سی و تجزیه و تحلیل می گردد. گزارش نظر سنجی مذکور ضمن ارائه به مقام مافوق، در جلسات کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم ارائه و تصمیمات لازم اتخاذ می شود. (نمونه پرسشنامه به پیوست ارائه شده است)



پرسشنامه سنجش سلامت اداری

(سطح مخاطبین: متقاضیان دریافت خدمات)

تاریخ: نام و نام خانوادگی در صورت تمایل:

مراجعه کننده گرامی، با سلام

پرسشنامه حاضر با هدف سنجش سلامت اداری در شرکت آب منطقه ای یزد طراحی شده است. ضمن تشکر از جنابعالی / سرکار عالی که در این نظرسنجی شرکت نموده اید، خواهشمند است به همه پرسشها با دقت پاسخ دهید. نظرات شما در برنامه ریزی های این شرکت بسیار کارگشا خواهد بود.

| ردیف | وضعیت هر یک از شاخصهای زیر را در شرکت آب منطقه ای یزد چگونه ارزیابی می کنید؟ | سطح پاسخ | | | | | |
|------|--|-----------|------|-------|------|----------|------------|
| ۱ | استفاده از اموال عمومی جهت منافع شخصی توسط کارکنان و مدیران | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | اصلا | تظری ندارم |
| ۲ | انجام کار شخصی در ساعات اداری توسط کارکنان و مدیران | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | اصلا | تظری ندارم |
| ۳ | به تأخیر انداختن کار به منظور دریافت رشوه یا سایر سوء استفاده ها | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | اصلا | تظری ندارم |
| ۴ | احساس نیاز به توصیه و سفارش برای دریافت خدمت | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | اصلا | تظری ندارم |
| ۵ | تسلط مدیران و کارکنان این شرکت به قوانین و مقررات | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۶ | پایبندی مدیران و کارکنان این شرکت به اجرای قوانین و مقررات | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۷ | میزان رضایت شما در خصوص ارائه قوانین و مقررات مرتبط با فعالیتها و در دسترس بودن آنها | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۸ | رعایت شئونات اسلامی در این شرکت | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۹ | رعایت موازین اخلاقی و برخورد مناسب با مراجعه کنندگان | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۰ | برخورد یکسان و بدون تبعیض کارکنان با متقاضیان | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۱ | نظارت بر عملکرد کارکنان در این شرکت | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۲ | حضور به موقع و مستمر کارکنان در ساعات اداری | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۳ | دقت کارکنان در بررسی صحت مدارک و مستندات ارائه شده توسط متقاضیان و کنترل عدم ارائه مدارک جعلی | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۴ | رسیدگی به درخواستهای متقاضیان بر اساس ضوابط اداری، فرایندهای شفاف و به دور از قضاوتهای شخصی | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۵ | پاسخ به موقع و مناسب مدیران شرکت به افکار عمومی در وقایع مبتلا به و امور جاری | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۶ | رسیدگی به موقع و شفاف به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۷ | کیفیت اطلاع رسانی راههای ارتباطی این شرکت برای اعلام شکایات یا گزارشهای تخلف | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۸ | میزان رضایت شما از وضعیت ثبت و رسیدگی به شکایات به صورت الکترونیکی و مکانیزه | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۱۹ | میزان رضایت شما از ارائه خدمات دستگاه به صورت الکترونیکی | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۲۰ | ارائه اطلاعات مورد نیاز متقاضیان در سایت شرکت و سهولت دسترسی به آن | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۲۱ | عزم مدیران این شرکت در برخورد با فساد و تبعیض | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |
| ۲۲ | رعایت انجام عملیات مالی، دستگاه از طریق حسابهای قانونی بانکی (عدم پرداخت مالی به حسابهای شخصی افراد) | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | غیر منبذ | تظری ندارم |

نظرات و پیشنهادها: