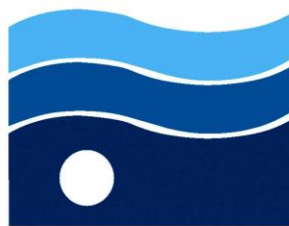


وزارت نیرو
شرکت مدیریت منابع آب ایران



شرکت آب منطقه ای یزد

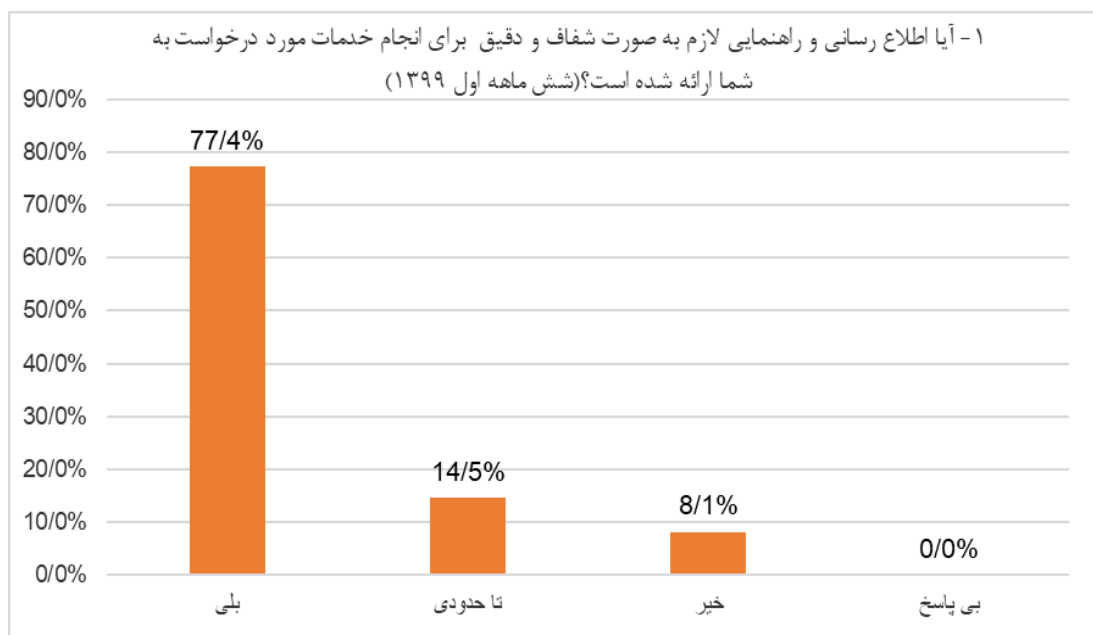
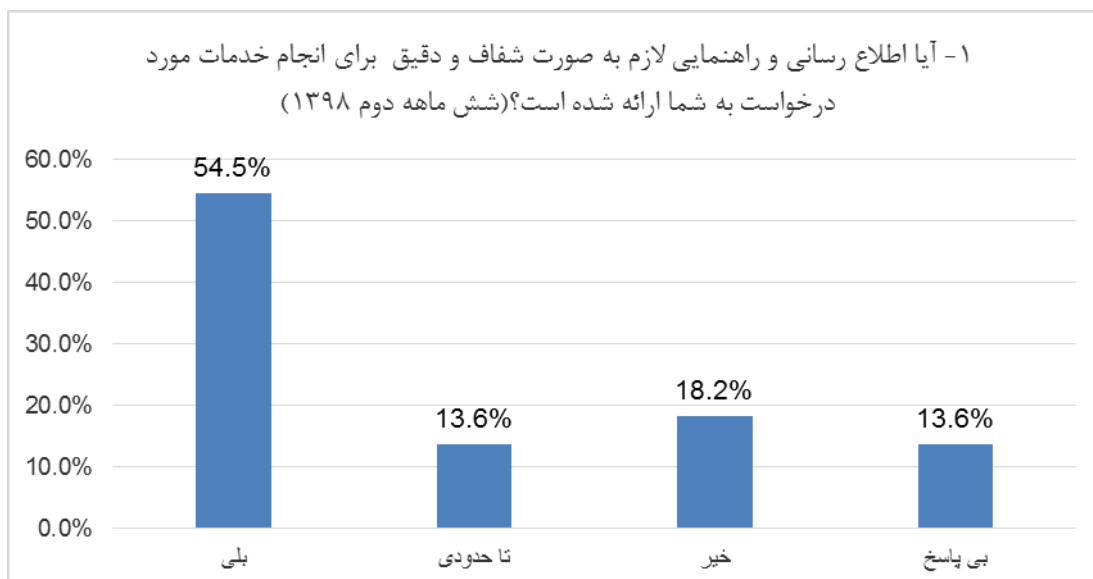
گزارش نظر سنجی عمومی از ارباب رجوع

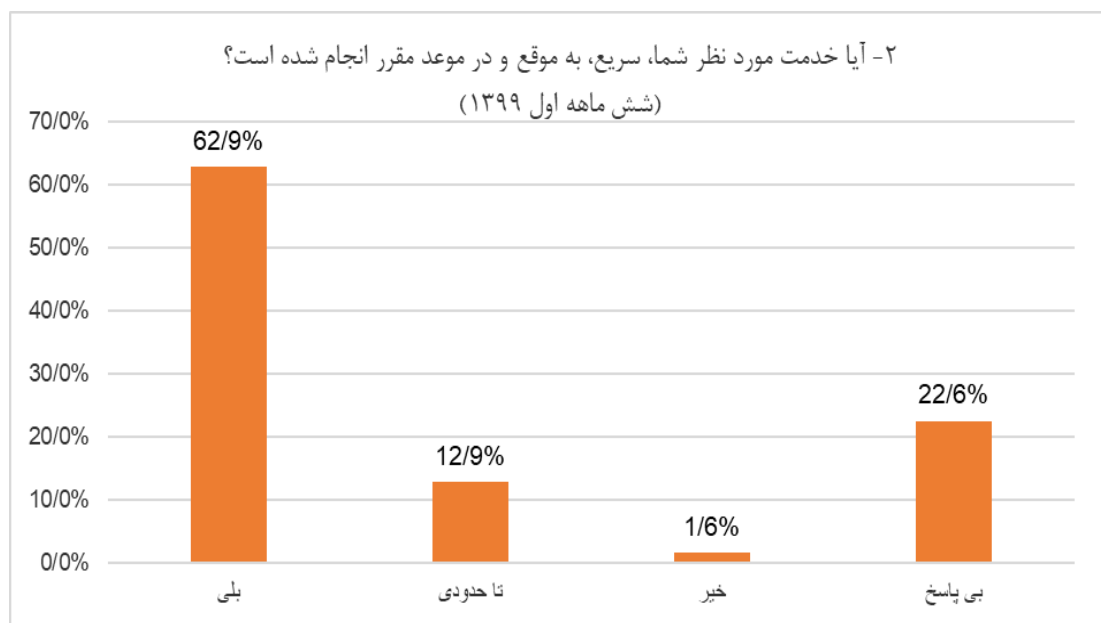
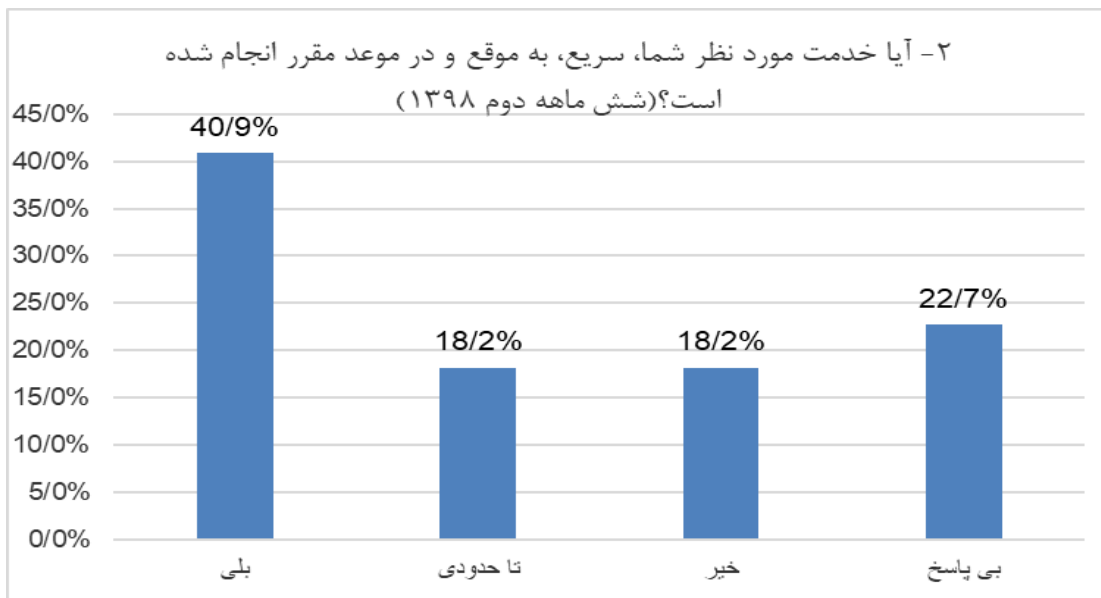
شش ماه اول سال ۱۳۹۹

۱- نظرسنجی بر اساس فرم "طرح تکریم"

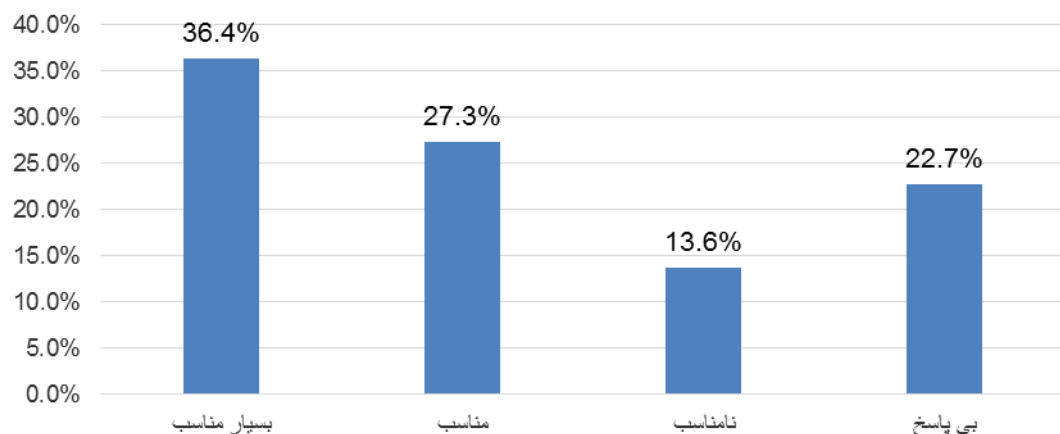
با در نظر گرفتن ضریب اهمیت ۱ تا ۳ برای گزینه‌های سوالات پرسشنامه (به جز سوال ۵ که اهمیت گزینه‌ها، ۱ تا ۴ لحاظ شده است) و با حذف موارد بی پاسخ و نیز با فرض اهمیت یکسان همه سوالات، امتیاز محاسبه شده برای رضایت کلی ارباب رجوع در این دوره، ۹۱٪ شده است که نسبت به شش ماه دوم سال ۱۳۹۸ میزان ۱۴٪ افزایش داشته است.

در ادامه وضعیت نظرات ارباب رجوع به تفکیک هر سوال در دو دوره شش ماهه، در قالب نمودار رسم شده است (بر حسب درصد فراوانی پاسخهای دریافتی):

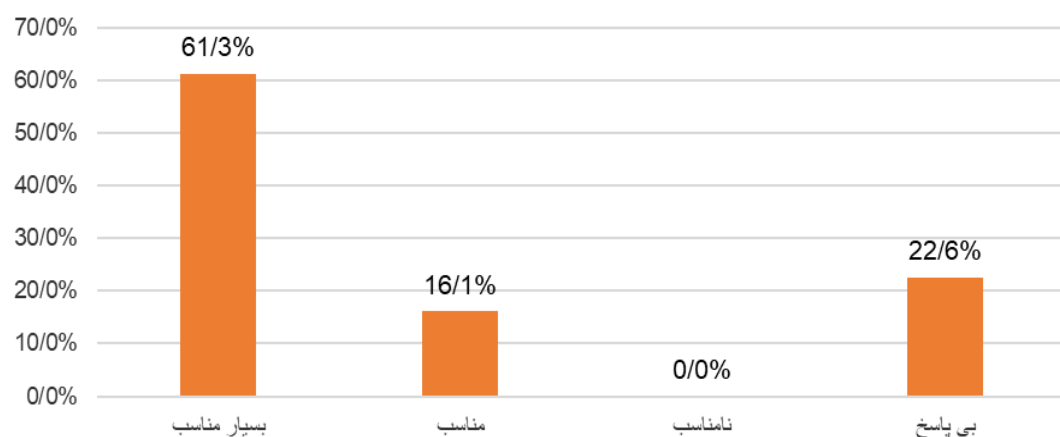


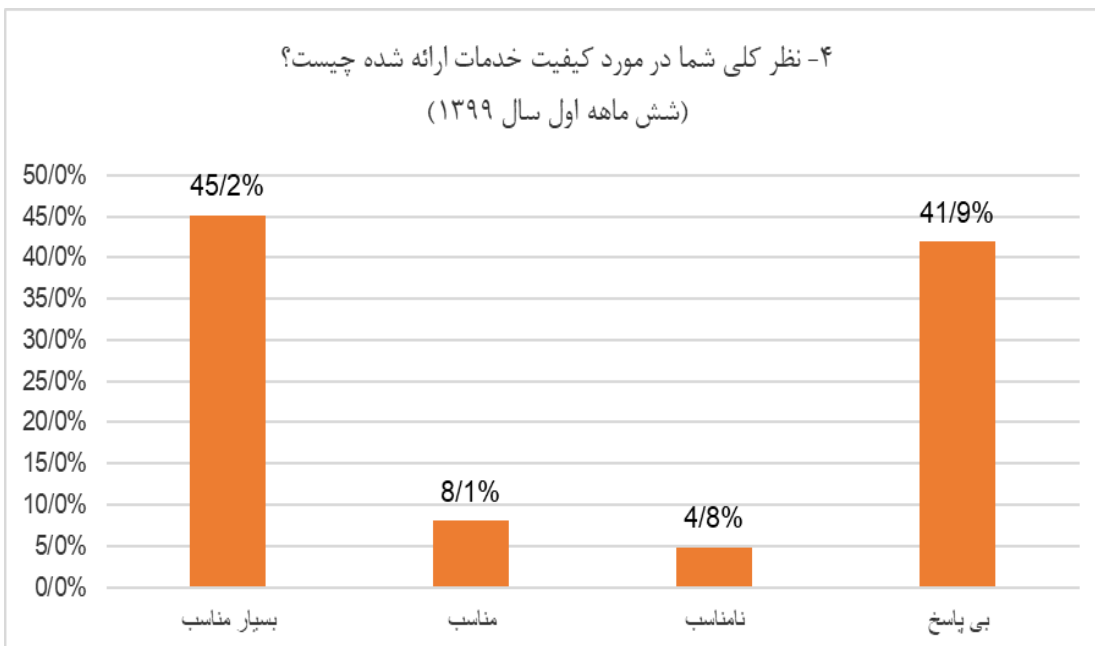
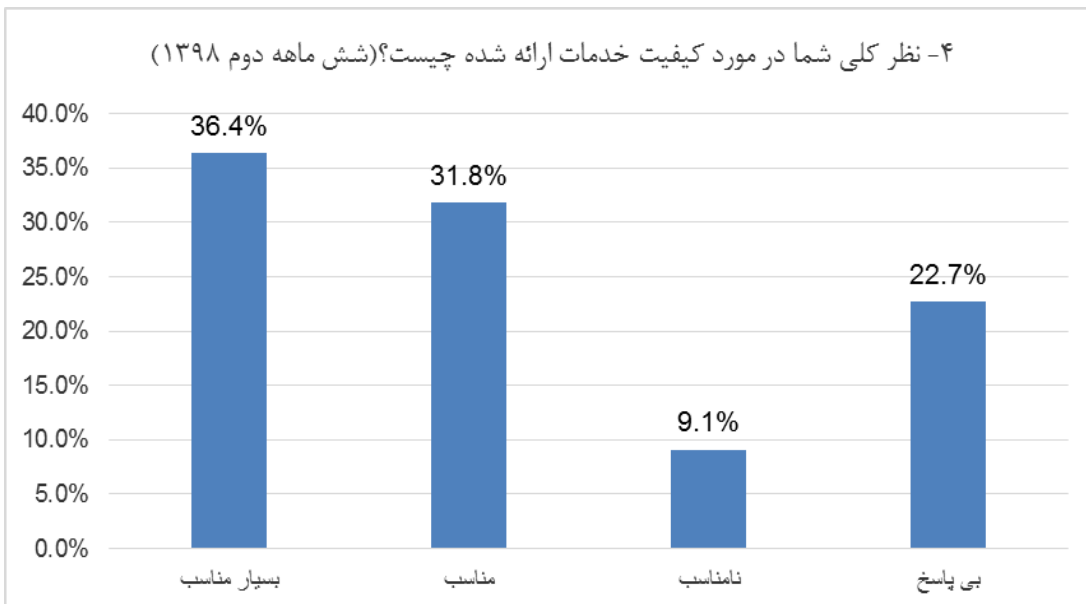


۳- تلاش کارکنان جهت رعایت قوانین و مقررات و برقراری عدالت چگونه ارزیابی می کنید؟ (شش ماهه دوم ۱۳۹۸)

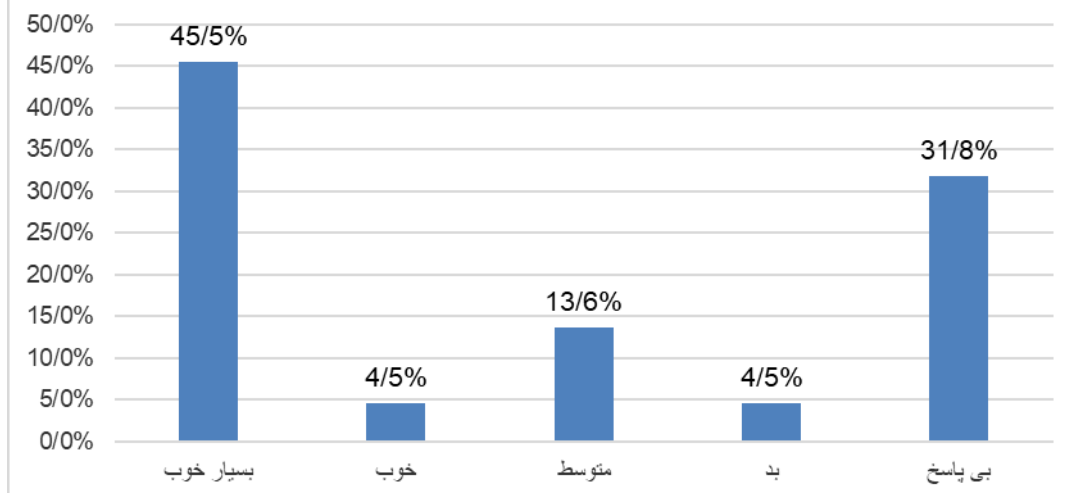


۳- تلاش کارکنان جهت رعایت قوانین و مقررات و برقراری عدالت چگونه ارزیابی می کنید؟ (شش ماهه اول سال ۱۳۹۹)

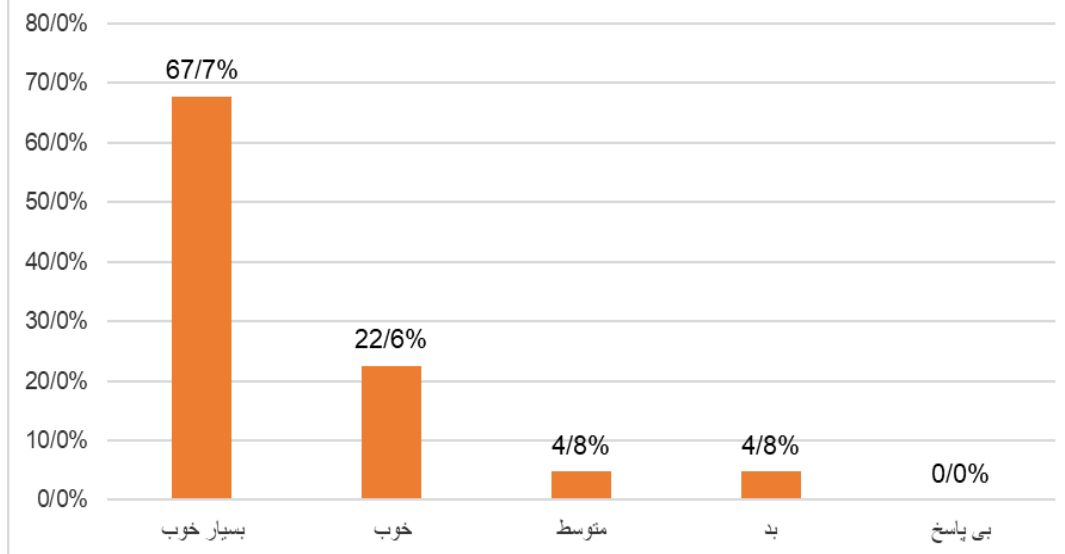




۵- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟ (شش ماهه دوم سال ۱۳۹۸)



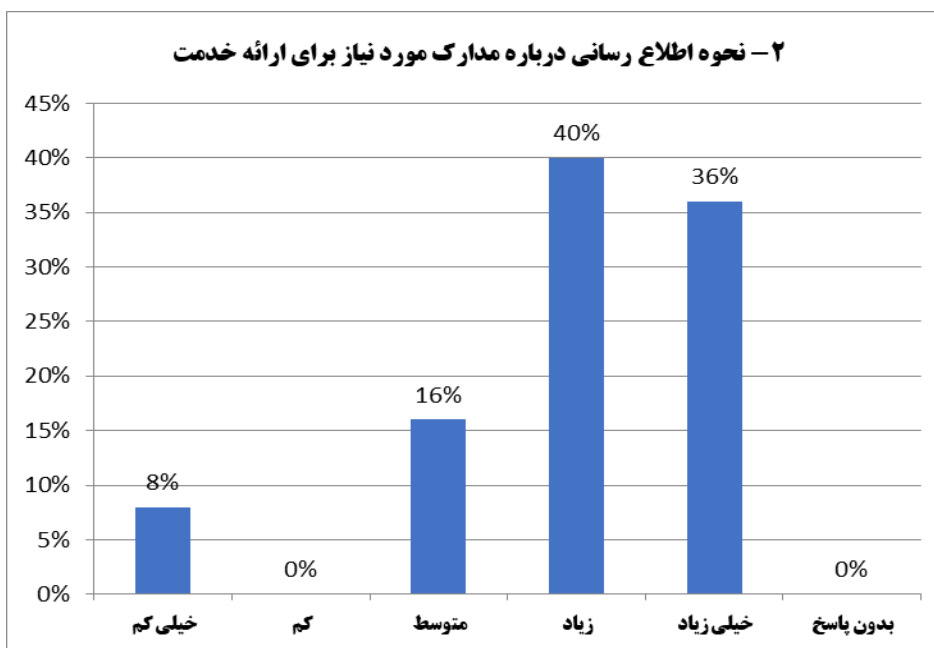
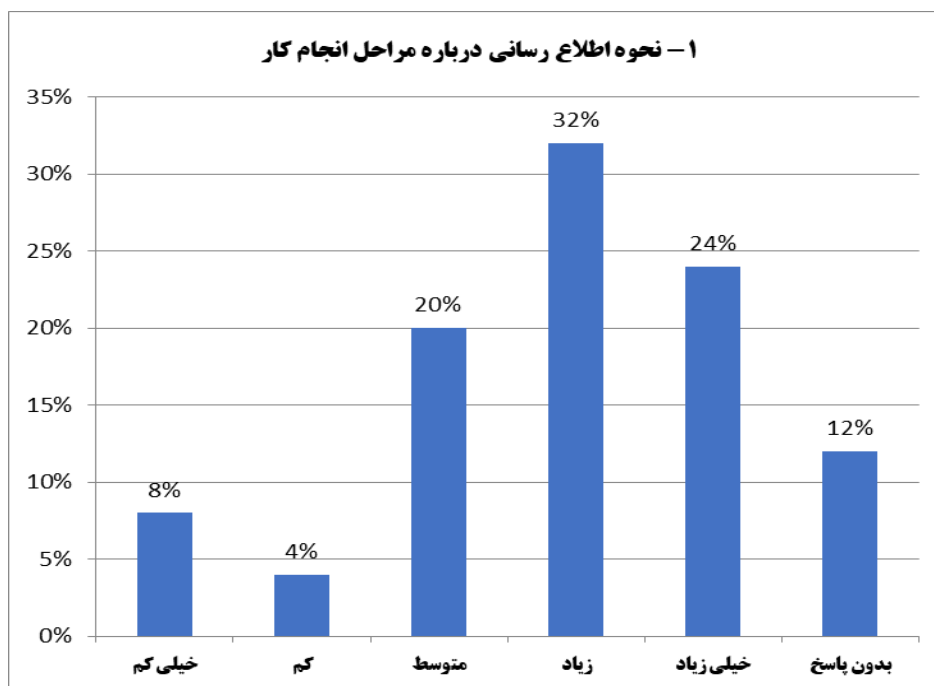
۵- نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟ (شش ماهه اول سال ۱۳۹۹)

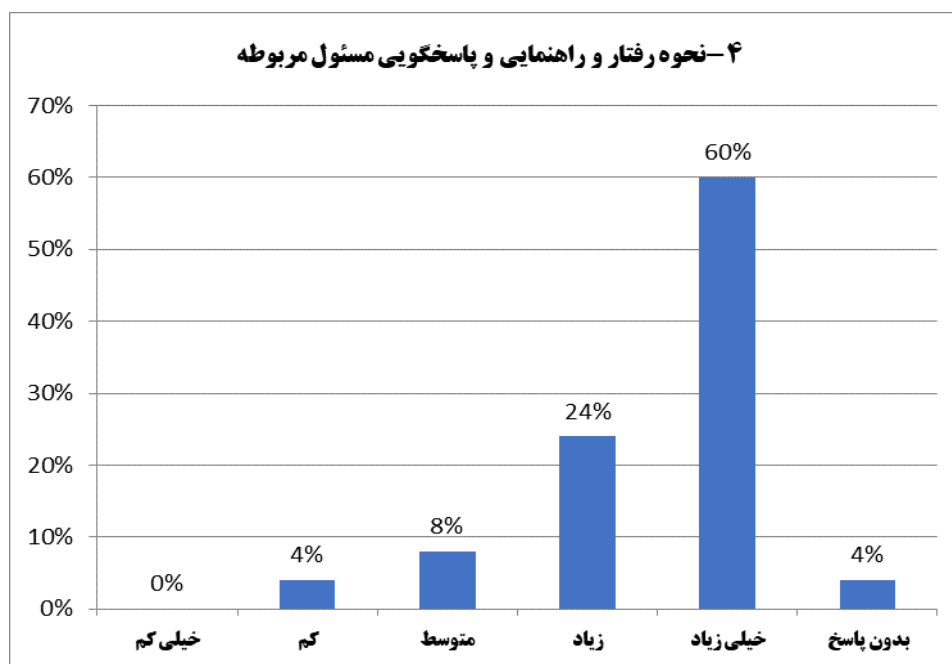
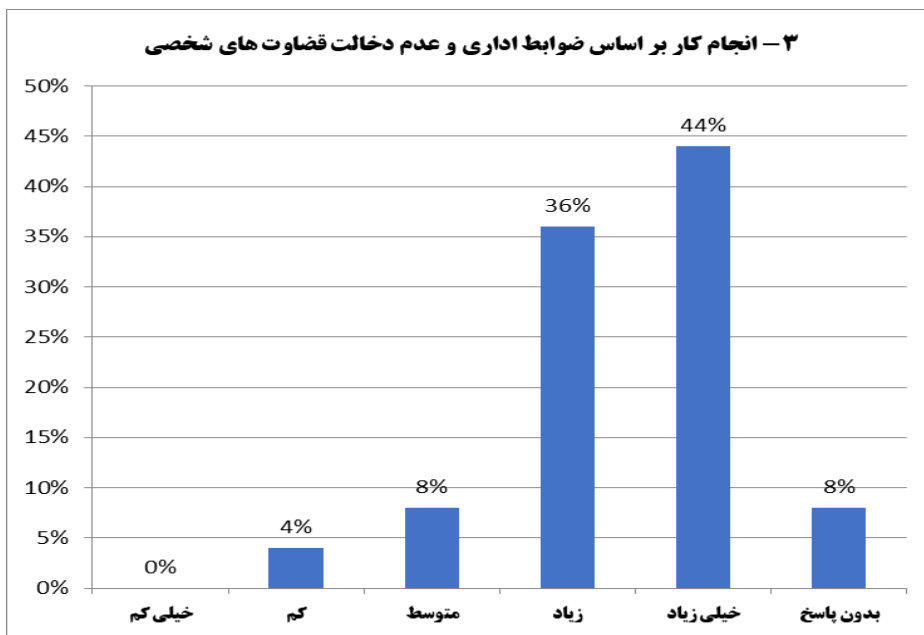


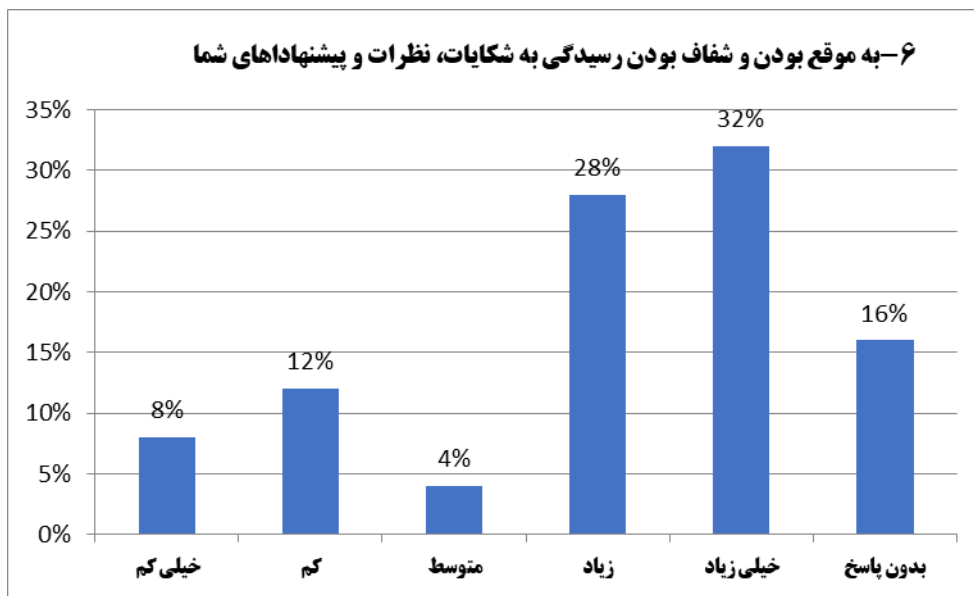
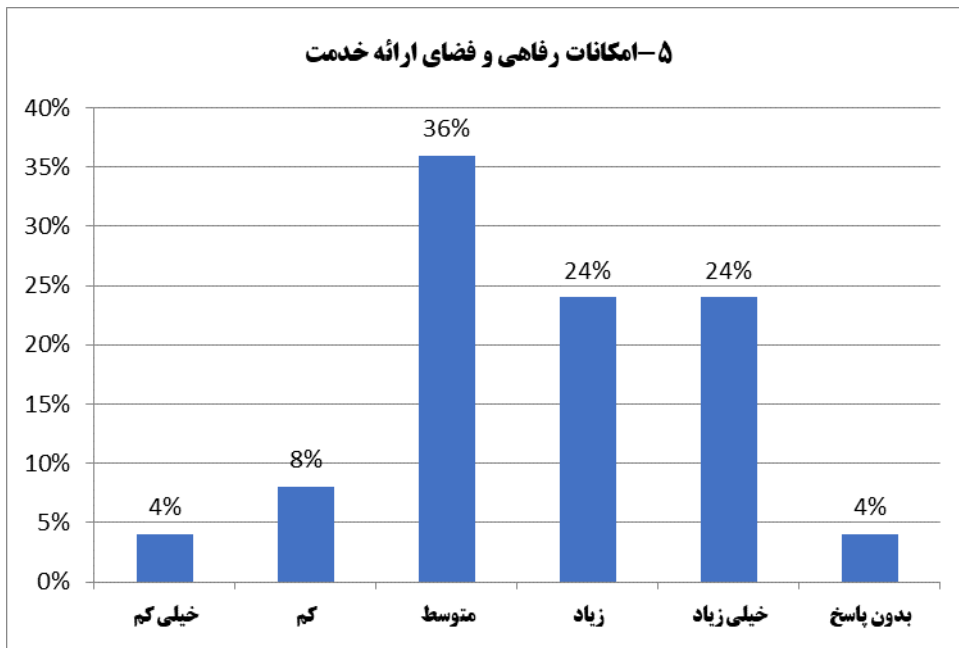
۲- نظر سنجی بر اساس فرم "سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات" (پیوست دستورالعمل میز خدمت)

با در نظر گرفتن ضریب اهمیت ۱ تا ۵ برای گزینه‌های سوالات پرسشنامه و با فرض اهمیت یکسان همه سوالات، امتیاز محاسبه شده برای رضایت کلی ارباب رجوع در این دوره بر اساس میانگین امتیازات سوالات مختلف، ۷۵٪ است؛ این در حالی است که میانگین میزان "احساس رضایت" که به طور مستقیم توسط ارباب رجوع اعلام شده، ۸۳٪ بوده است.

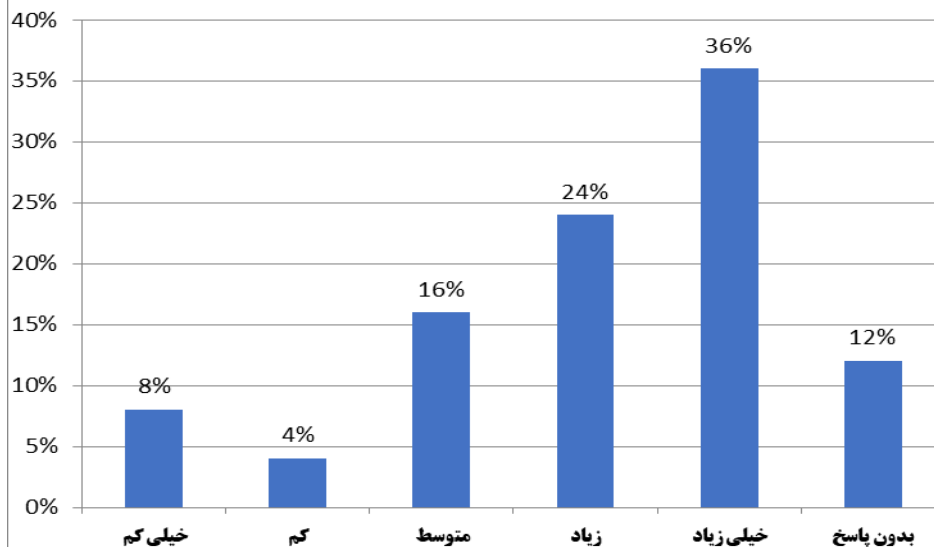
در ادامه وضعیت نظرات ارباب رجوع به تفکیک هر سوال در دوره شش ماهه اول ۱۳۹۹ در قالب نمودار رسم شده است (بر حسب درصد فراوانی پاسخهای دریافتی):







۷- راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها



۸- دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد

