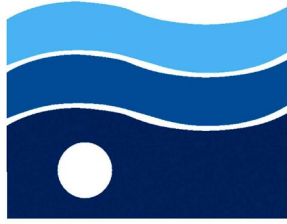


وزارت نیرو
شرکت مدیریت منابع آب ایران



شرکت آب منطقه ای یزد

گزارش تحلیلی نظرسنجی از ارباب رجوع

سال ۱۳۹۹

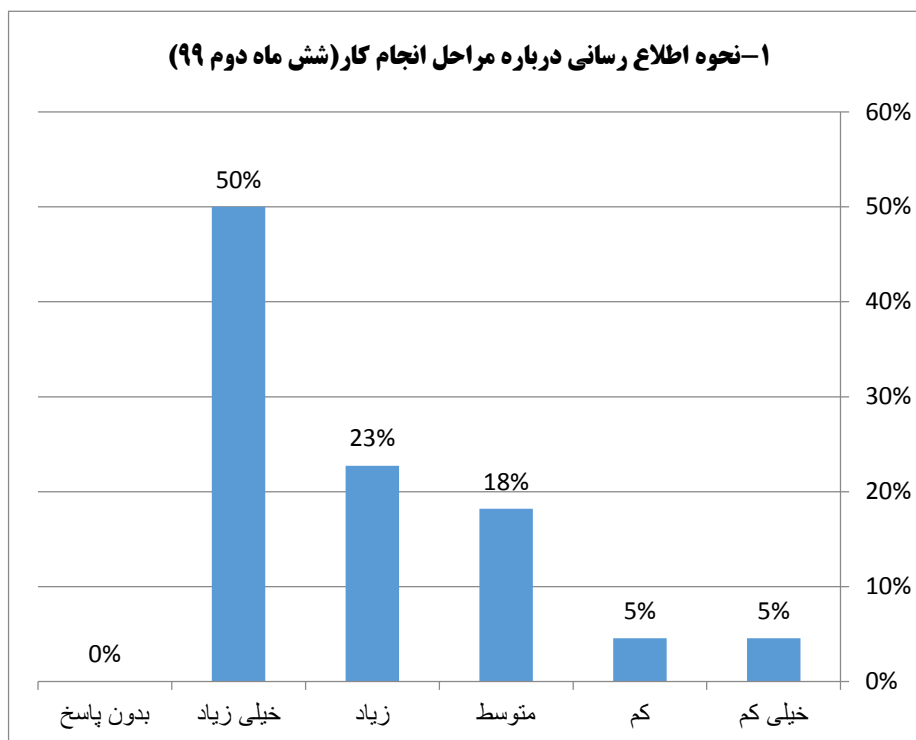
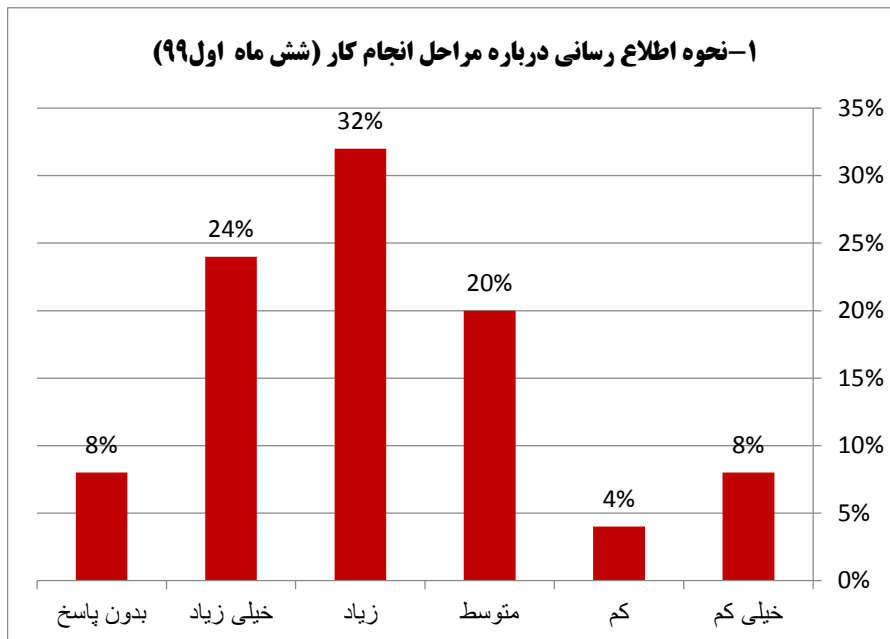
تهیه و تنظیم: گروه بازرسی و مدیریت عملکرد

جدول ۱: مقایسه میزان رضایت کسب شده در نظرسنجی عمومی (پرسشنامه میز خدمت) به تفکیک هر یک از عوامل در شش ماه اول و

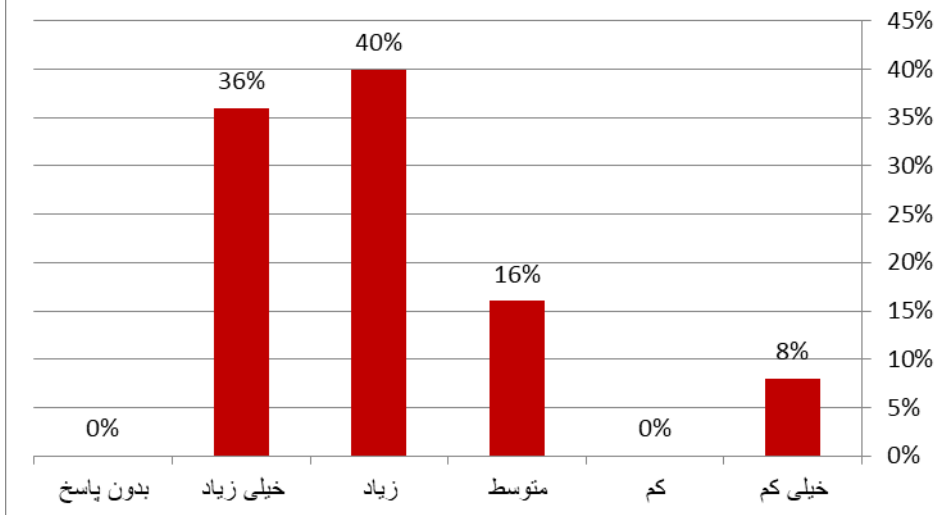
دوم سال ۹۹

ردیف	محور سنجش	شش ماه اول سال ۹۹		پرسش	شش ماه دوم سال ۹۹
		درصد رضایت از موضوع مورد پرسش	درصد رضایت از محور مورد سنجش		
1	شفافیت فرایندی	79%	٪۷۰	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	٪۸۴
			٪۷۹	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	
			٪۸۶	انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	
2	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	٪۷۷	٪۸۹	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	٪۸۳
			٪۷۲	امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	
			٪۷۲	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	
			٪۷۷	راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها	
3	تسلط بر فرایند	٪۸۰	٪۸۰	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	٪۸۶
4	زمان فرایند	٪۷۸	٪۷۹	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	٪۸۳
			٪۷۵	تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم «رسید خدمت»	
			٪۷۹	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	
5	نظام مند بودن فرایند	٪۷۷	٪۸۳	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	٪۸۲
			٪۷۱	دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه	
			٪۷۵	ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چندباره اطلاعات) به واحدهای مختلف	
			٪۷۷	احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت	
6	کلیت فرایند	٪۸۳	٪۸۹	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده	٪۸۹
		٪۷۸	٪۸۱	میانگین رضایت حاصل از فرایند محورهای ۵ گانه	٪۸۱

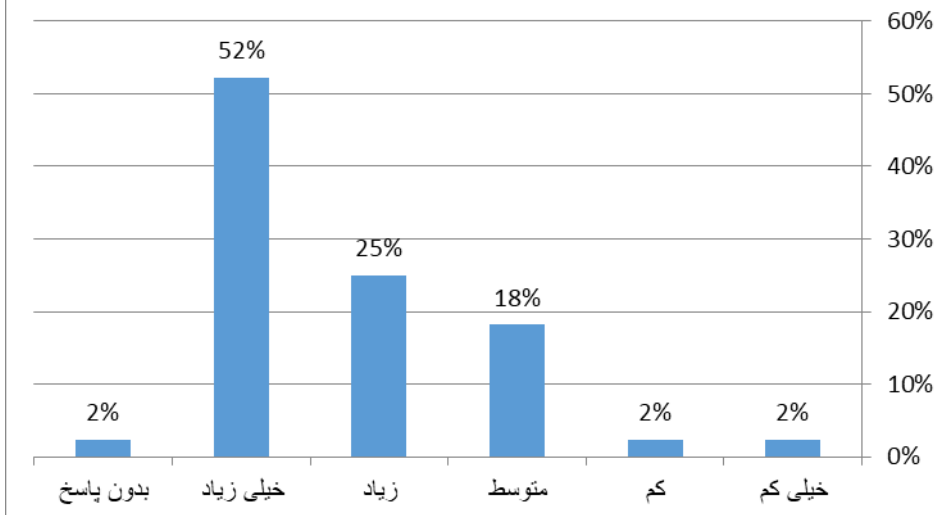
در ادامه وضعیت نظرات ارباب رجوع به تفکیک هر سوال در دوره شش ماهه اول ۱۳۹۹ در قالب نمودار رسم شده است (بر حسب درصد فراوانی پاسخهای دریافتی):



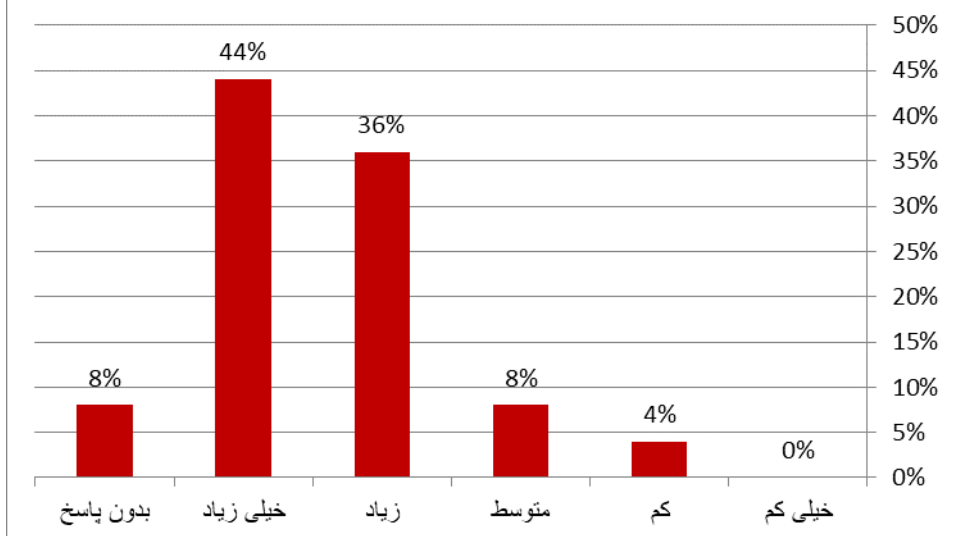
۲- نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت (شش ماه اول ۹۹)



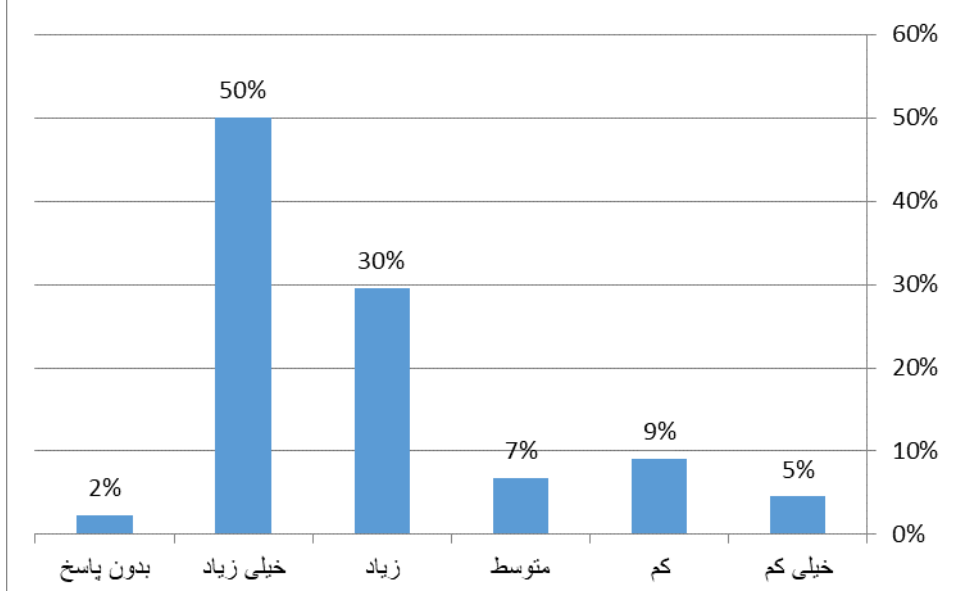
۲- نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت (شش ماه دوم ۹۹)



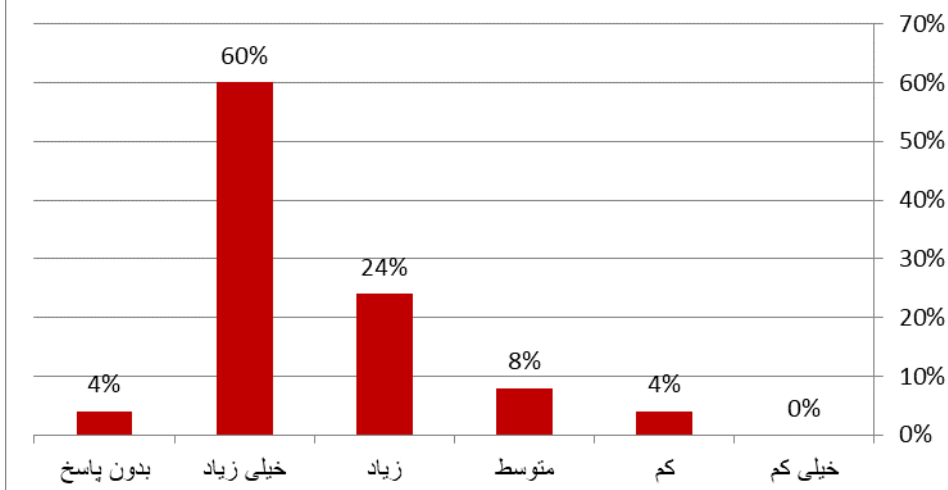
۳-انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی (شش ماه اول ۹۹)



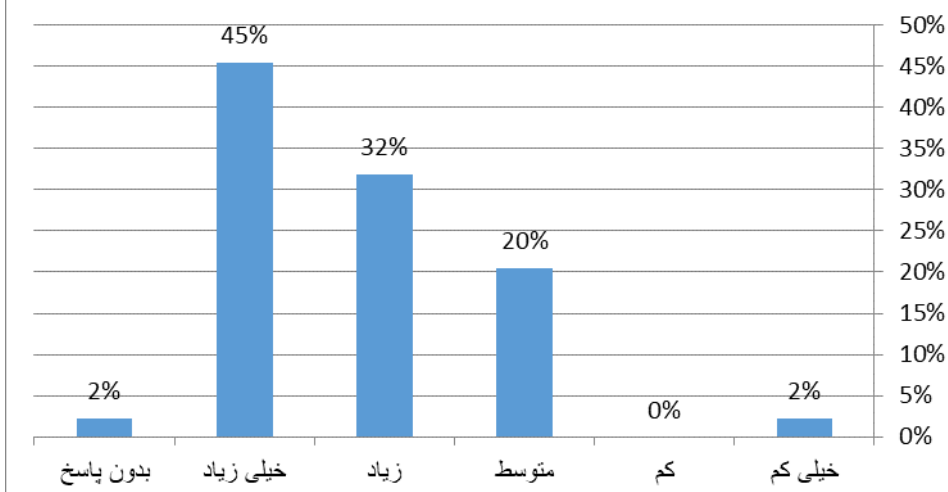
۳-انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی (شش ماه دوم ۹۹)



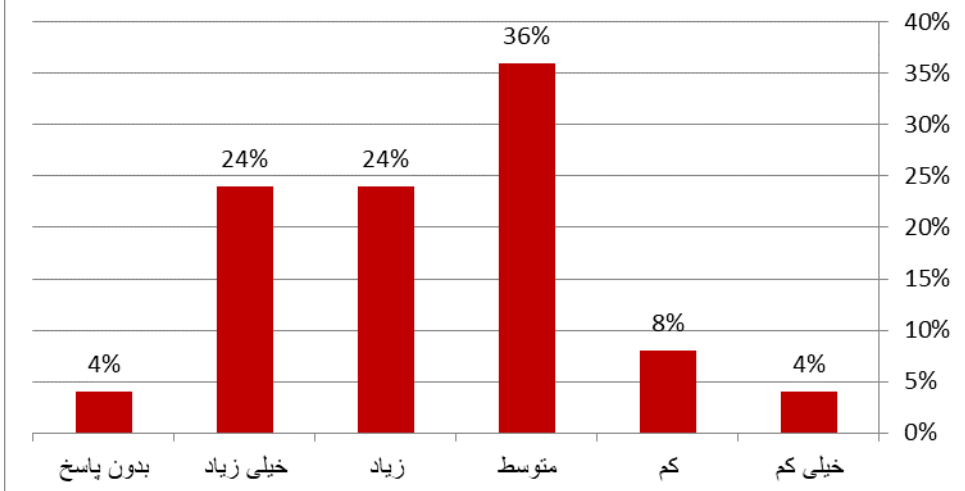
۴- نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه (شش ماه اول سال ۹۹)



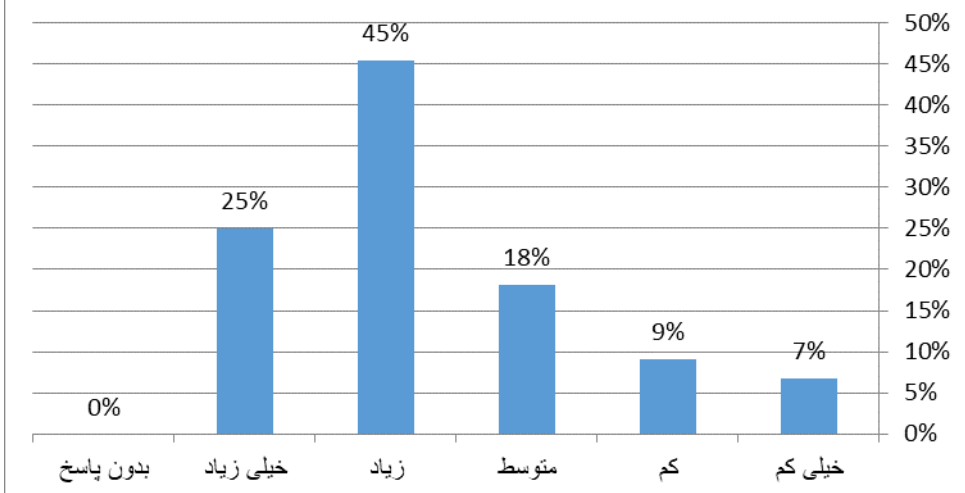
۴- نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه (شش ماه دوم 99)



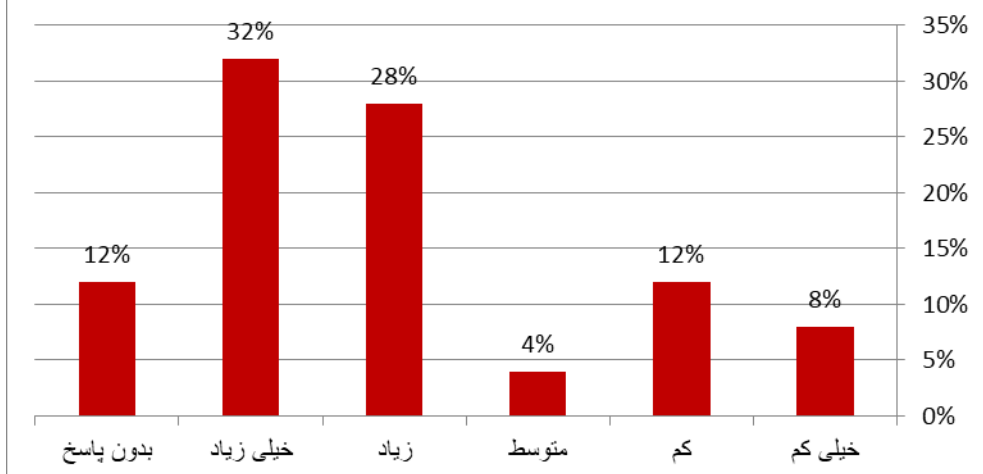
۵- امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت (شش ماه اول سال)



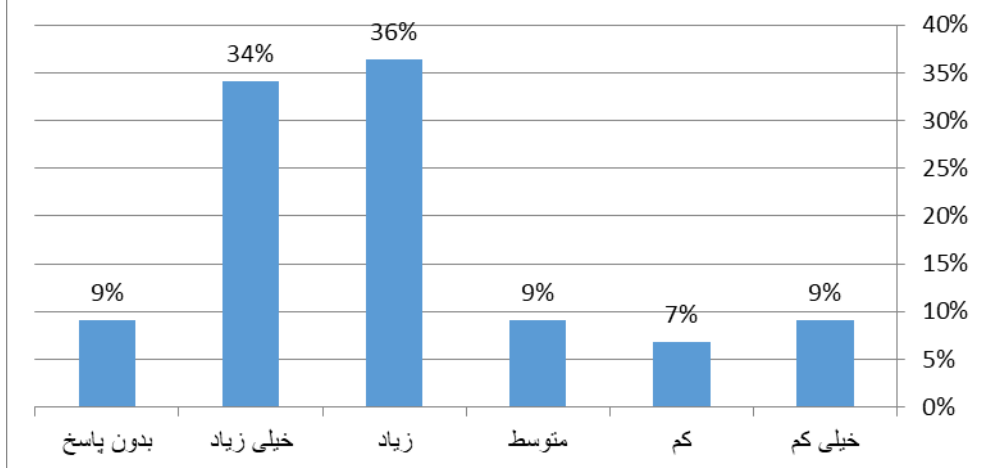
۵- امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت (شش ماه دوم ۹۹)



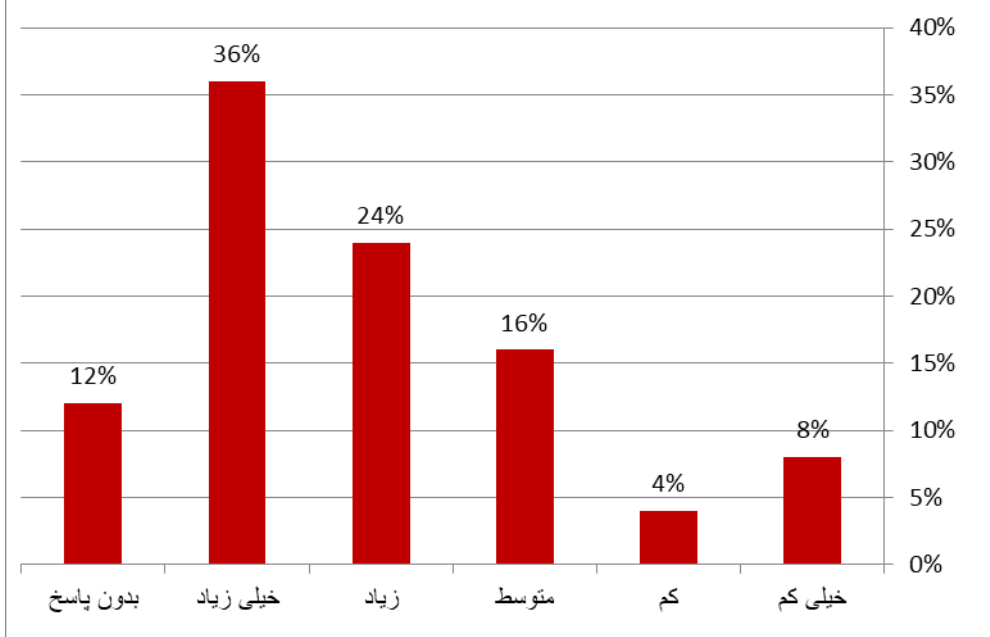
۶- به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما (شش ماه اول ۹۹)



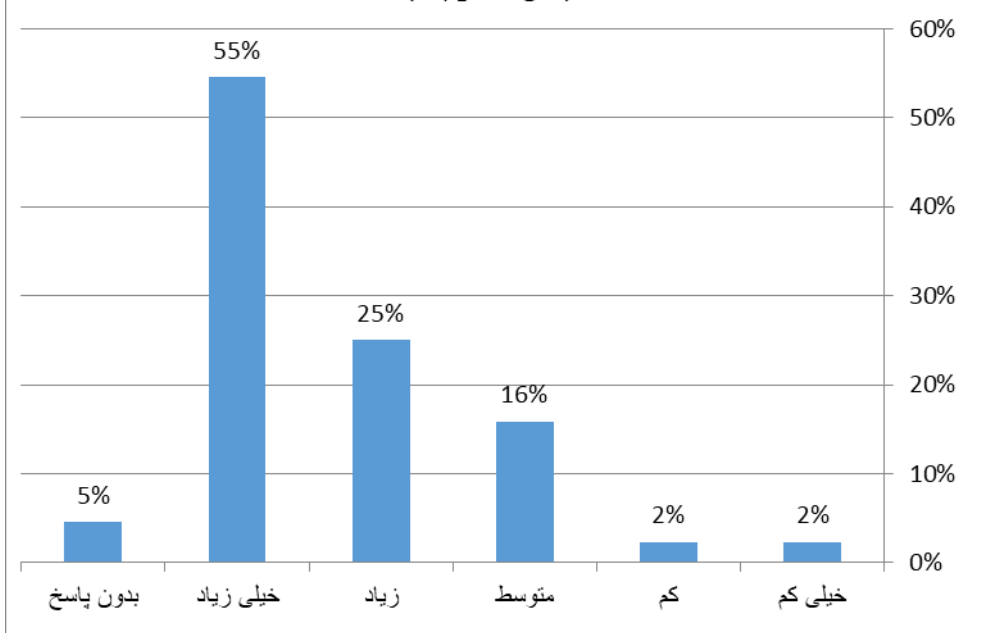
۶- به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما (شش ماه دوم ۹۹)



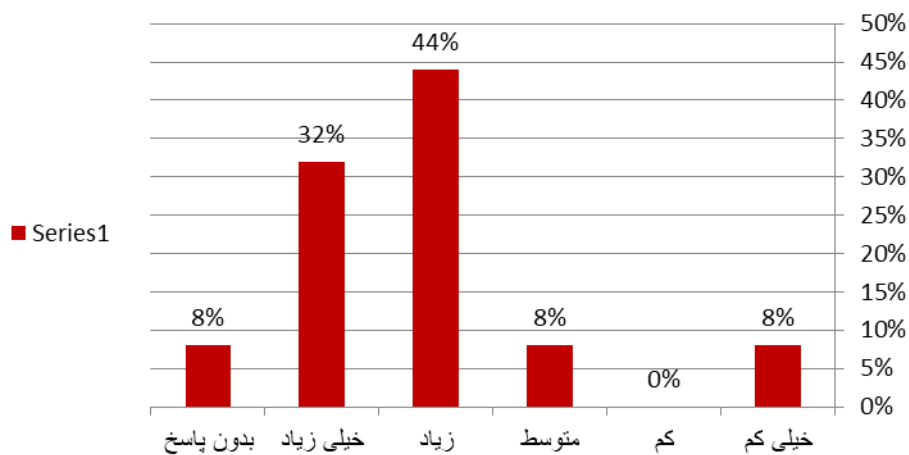
۷- راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها (شش ماه اول ۹۹)



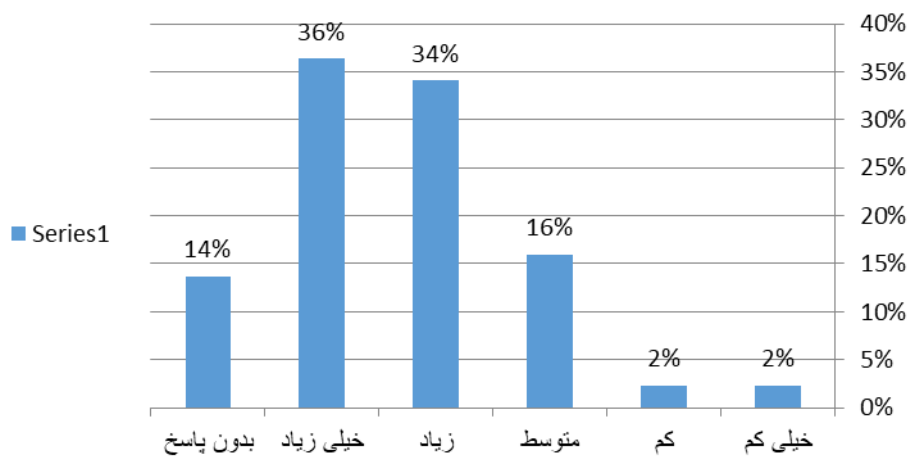
۷- راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و پی گیری وضعیت درخواست ها (شش ماه دوم ۹۹)



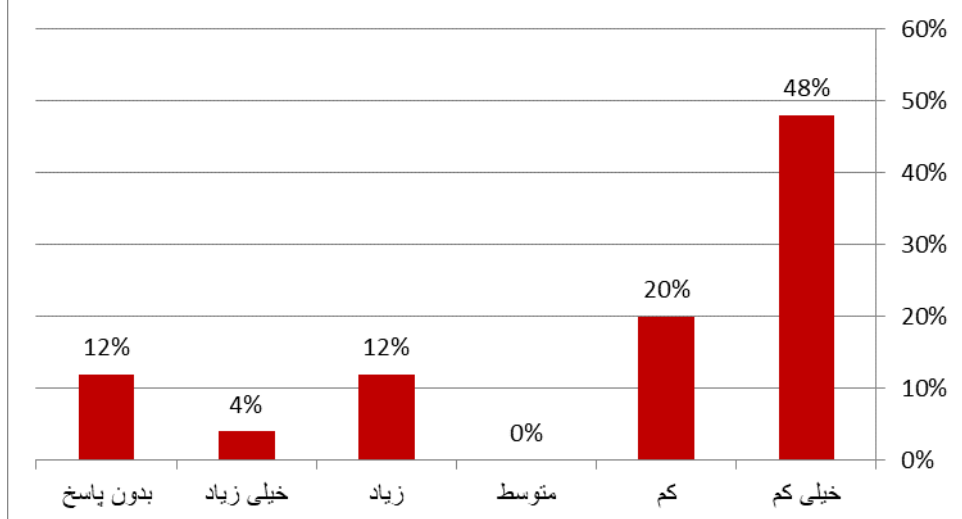
۸- دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد(شش ماه اول ۹۹)



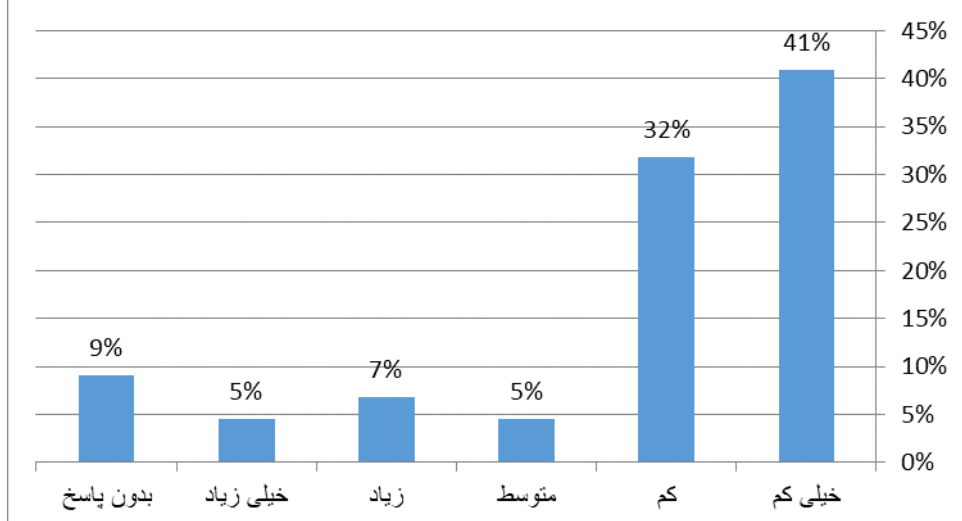
۸- دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد(شش ماه دوم ۹۹)



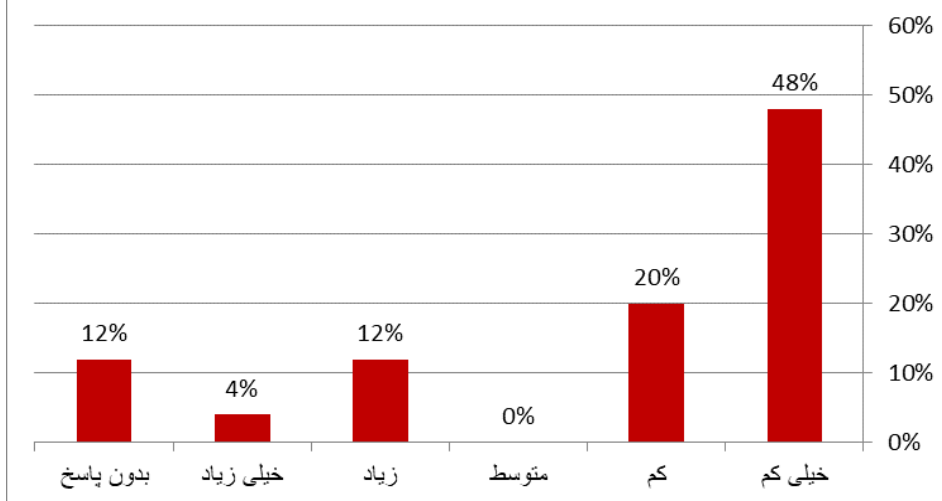
۹- تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت (شش ماه دوم ۹۹)



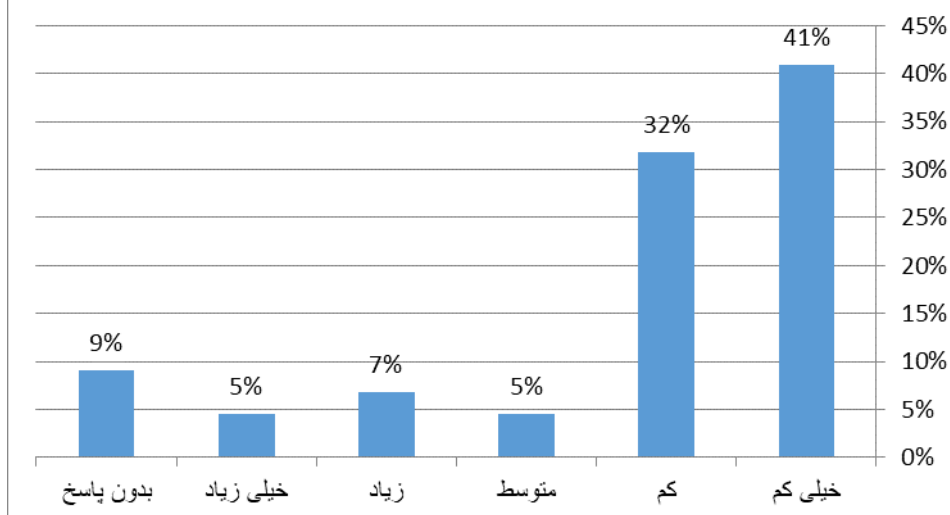
۹- تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت (شش ماه دوم سال ۹۹)



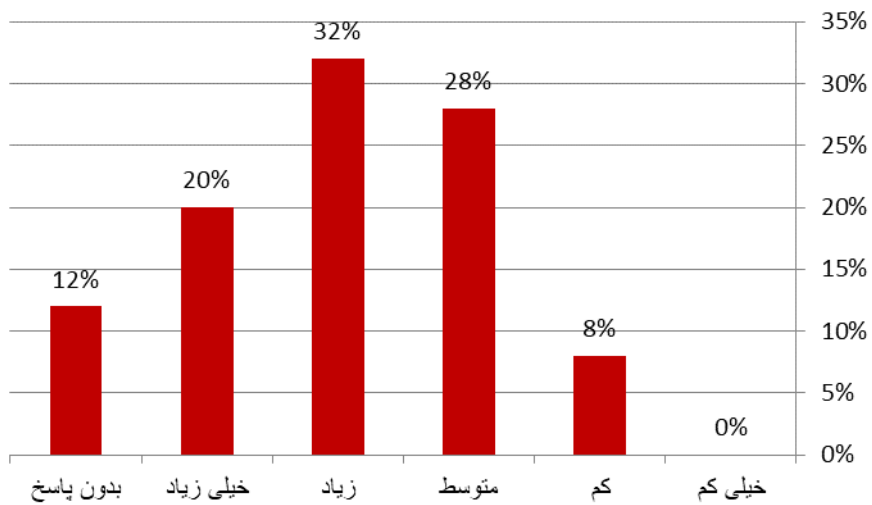
۹- تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت (شش ماه دوم ۹۹)



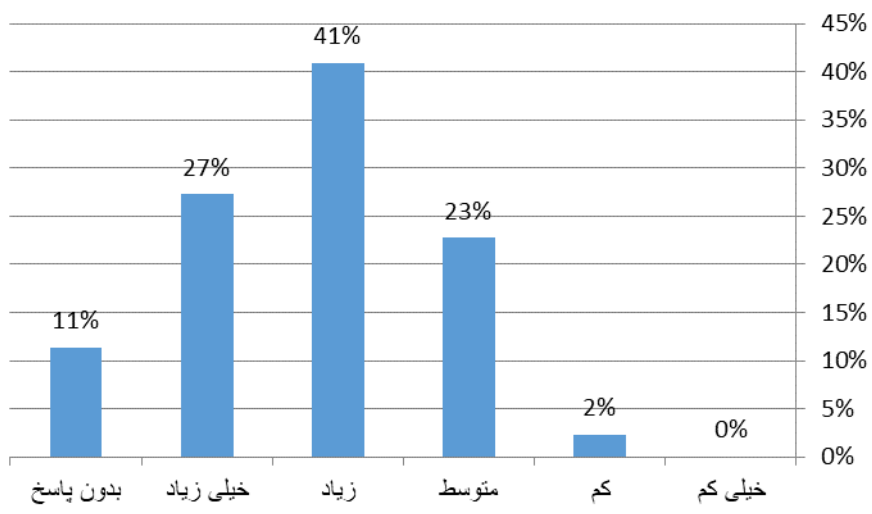
۹- تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت (شش ماه دوم سال ۹۹)



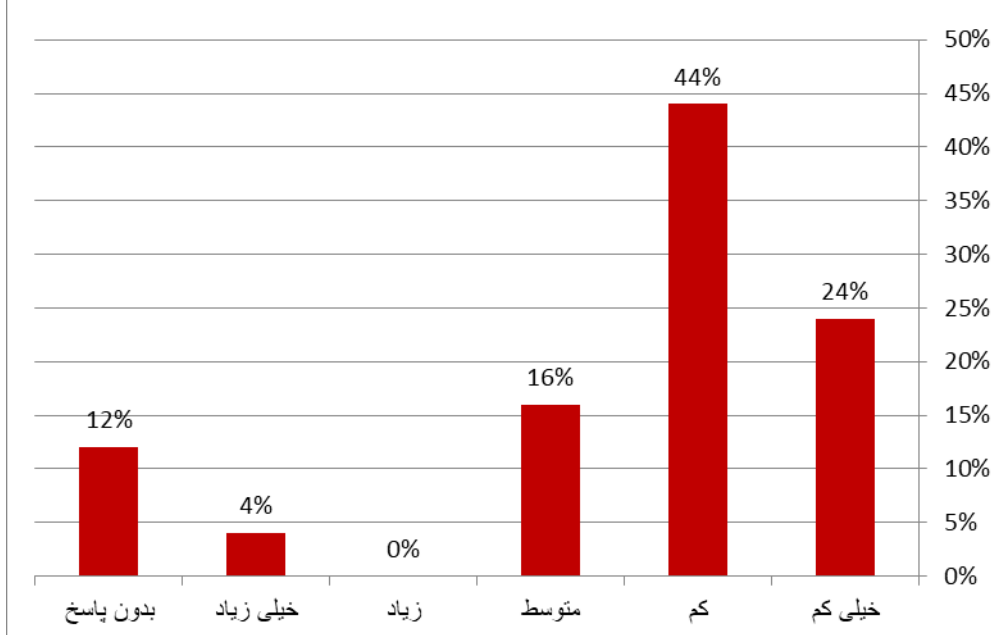
۱۰- تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم « رسید خدمت» (شش ماه اول)



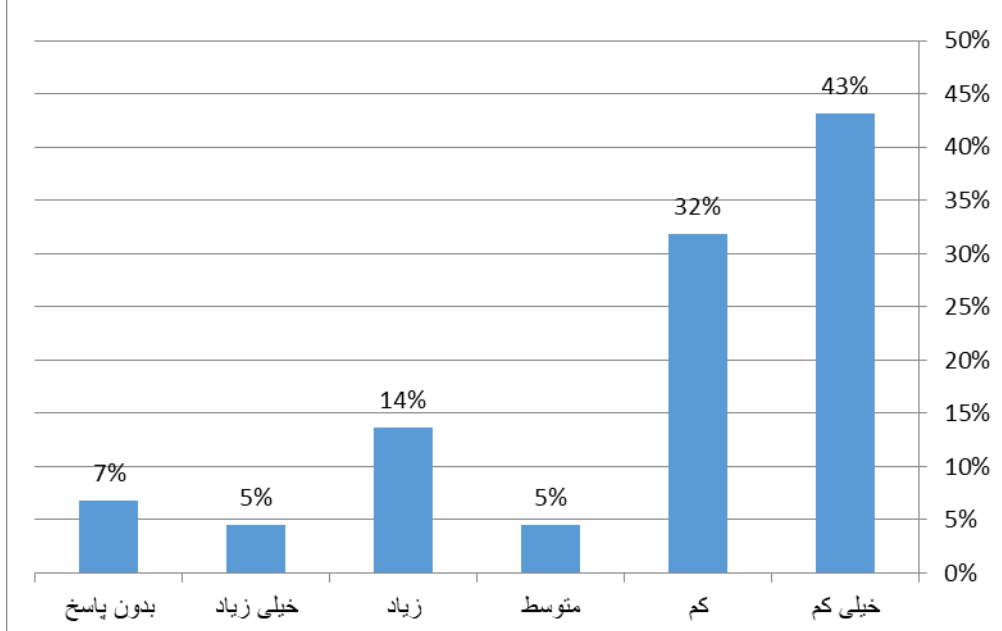
۱۰- تعهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم « رسید خدمت» (شش ماه دوم سال ۹۹)



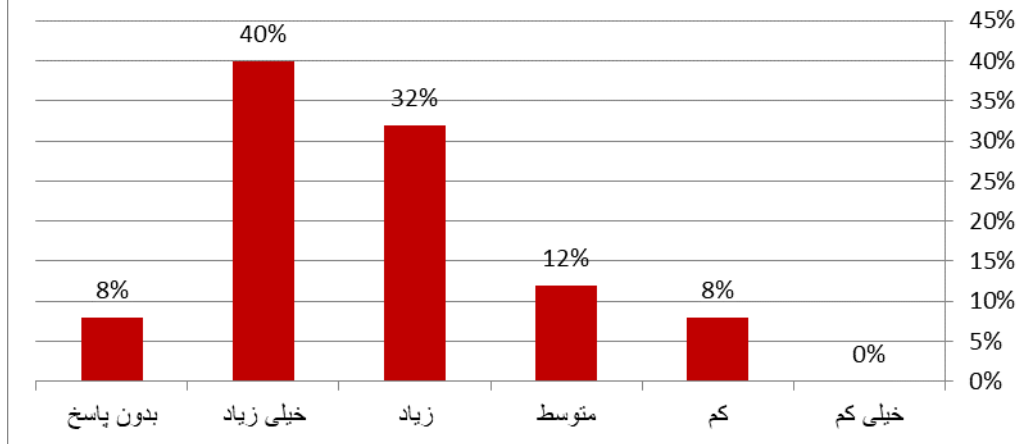
۱۱- میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت (شش ماه اول سال ۹۹)



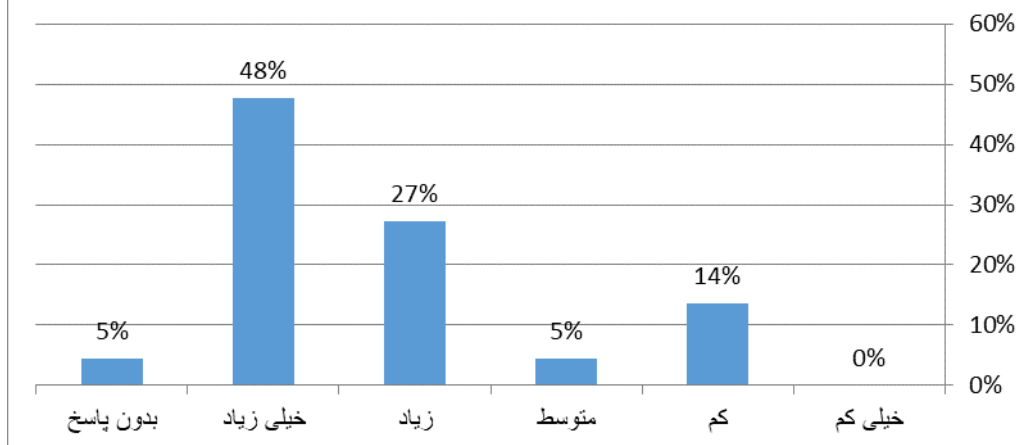
۱۱- میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت (شش ماه دوم ۹۹)

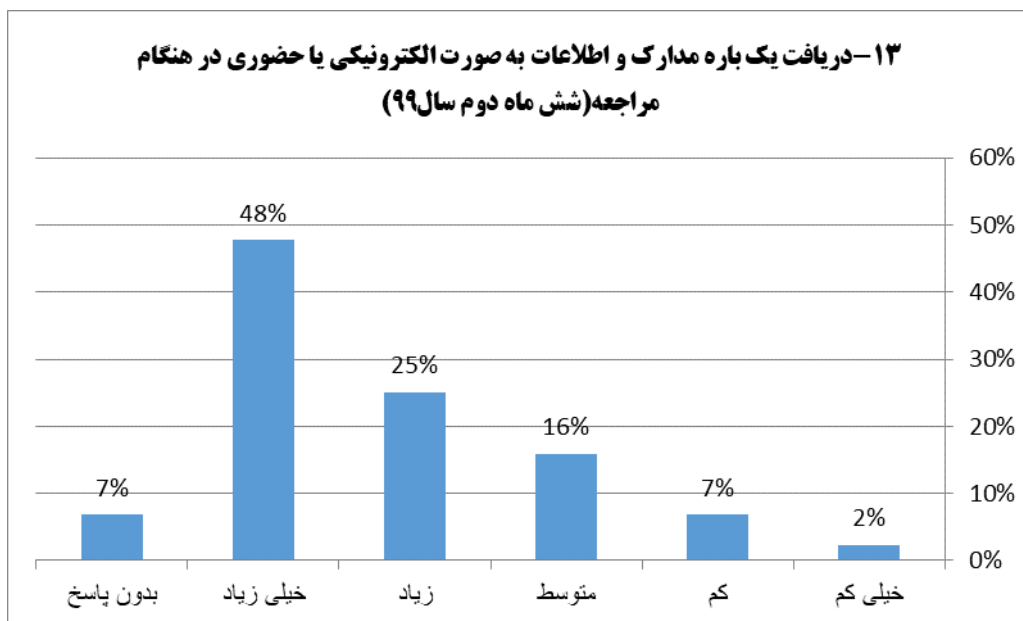
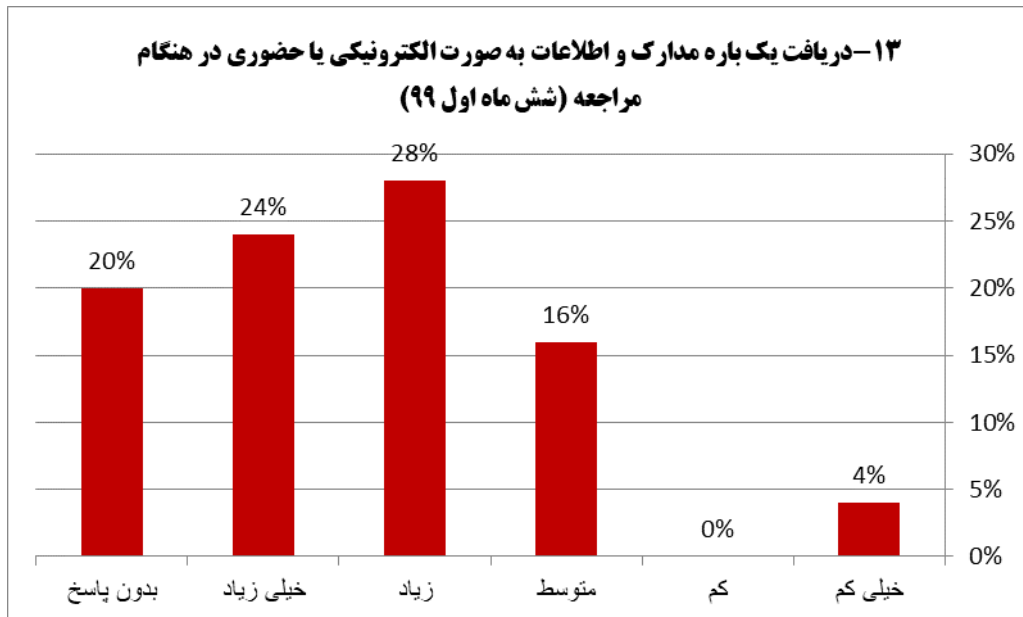


۱۲- نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت (شش ماه اول ۹۹)

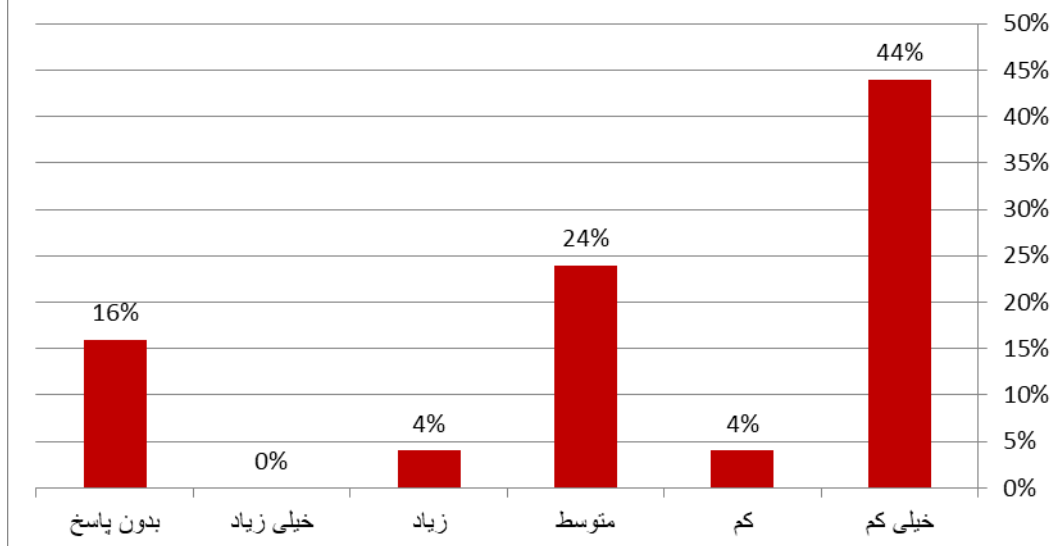


۱۲- نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت (شش ماه دوم سال ۹۹)

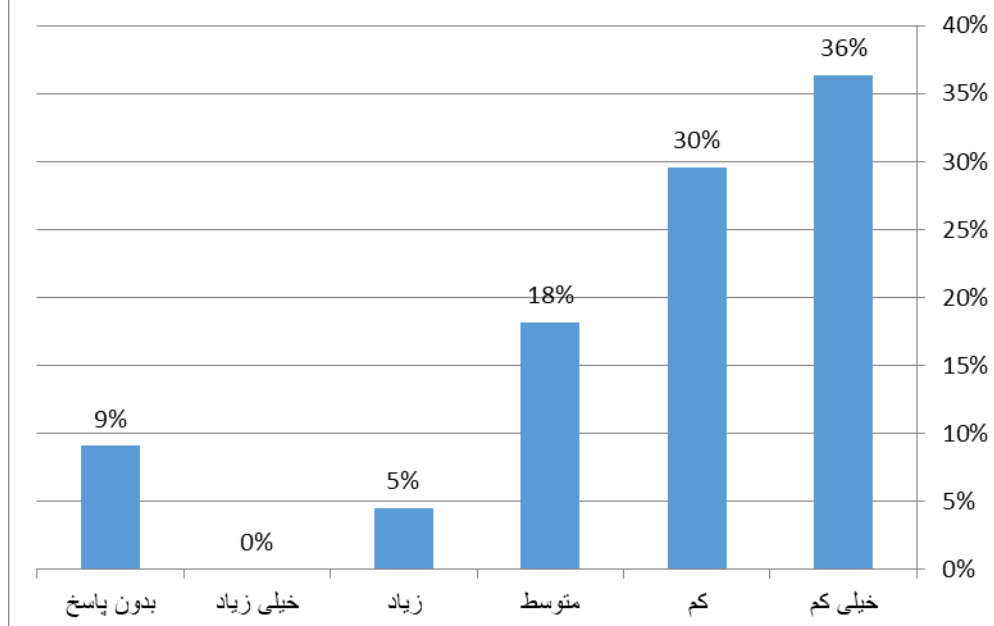




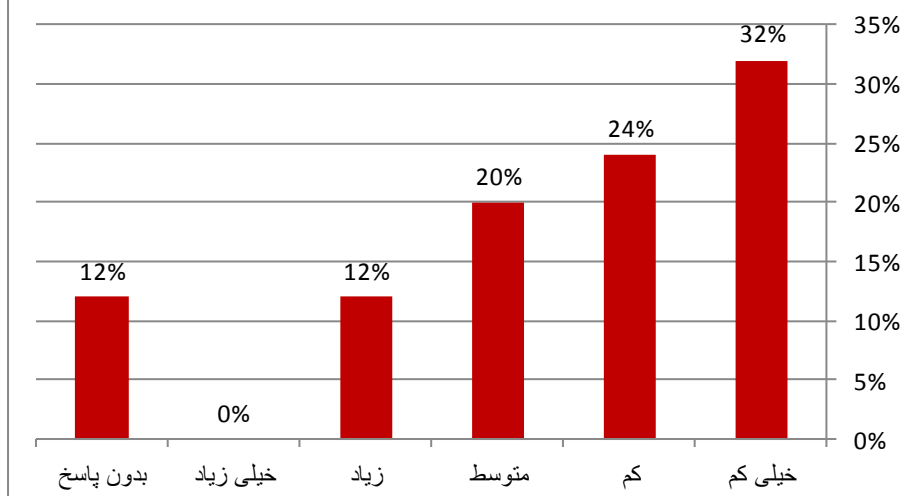
۱۴-ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چندباره اطلاعات) به واحدهای مختلف (شش ماه اول سال ۹۹)



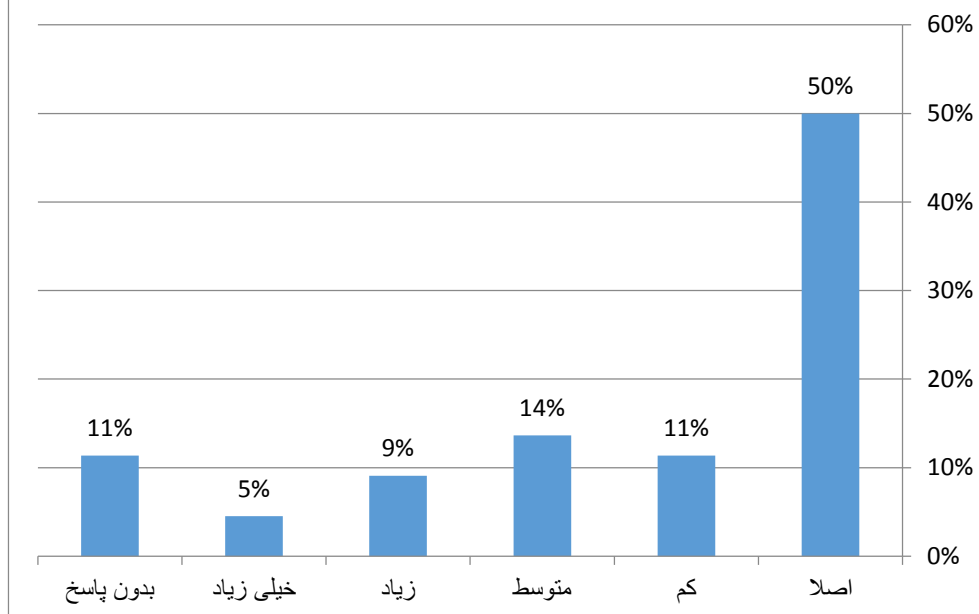
۱۴-ارائه اطلاعات تکراری (کپی شناسنامه، کارت ملی، ارائه چندباره اطلاعات) به واحدهای مختلف (شش ماه دوم سال ۹۹)



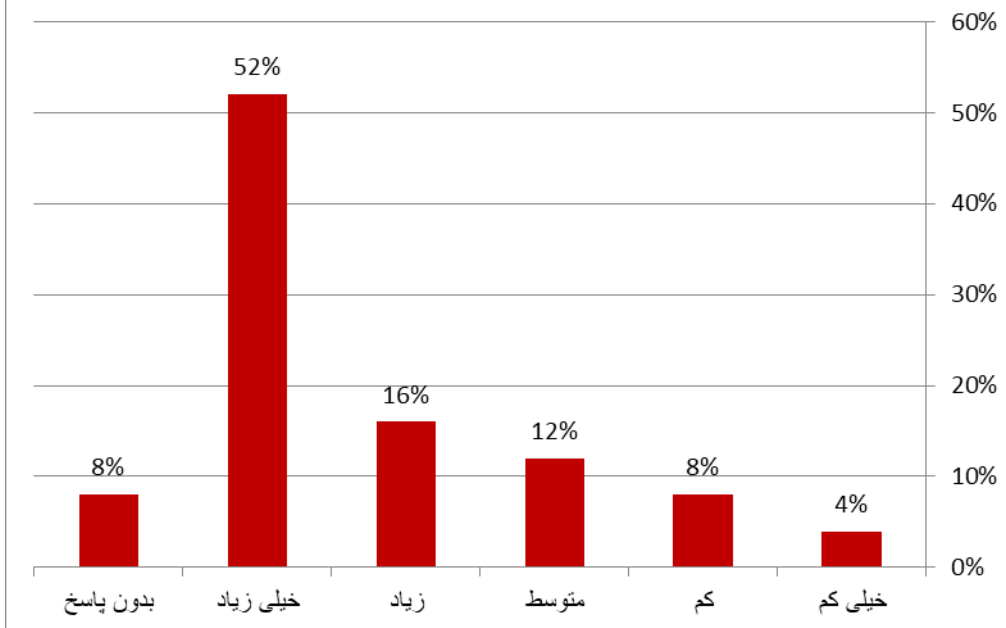
۱۵- احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت (شش ماه اول سال ۹۹)



۱۵- احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت (شش ماه دوم سال ۹۹)



۱۶- احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده (شش ماه اول ۹۹)



۱۶- احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده (شش ماه دوم سال ۹۹)

