



## تحلیل نظرسنجی از مراجعه کنندگان میز خدمت

کمیته هوشمند سازی و دولت الکترونیک

سال ۱۳۹۹

مقدمه:

بند ۲ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۳/۲۸ تصویبنامه شورای عالی اداری در خصوص "حقوق شهروندی در نظام اداری" یکی از الویت ها و اهداف اصلی این سازمان جلب رضایت خدمت گیرندگان و ارباب رجوعان از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است. سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان کرمان با راه اندازی سامانه و کارتابل جامع میز خدمت و ارائه بسته های اطلاع رسانی و ایجاد فرم های مرتبط با ثبت نظرات و پیشنهادات جهت رفاه ارباب رجوعان و خدمت گیرندگان و حق اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهادات در ارائه خدمات گامی در این راستا برداشته است. بدین منظور تحلیل و بررسی میزان رضایت مندی از نحوه ارائه خدمات، یکی از اولویت های مهم و اساسی در راستای بهبود ارائه خدمات سازمانی می باشد. با توجه به ثبت نظرسنجی که توسط مراجعه کنندگان تکمیل گردیده است، گزارش تحلیلی میز خدمت الکترونیکی و حضوری سازمان از جامعه نمونه در طی مدت زمان ۱۲ ماهه سال ۱۳۹۹ به شرح ذیل می باشد

۱. تحلیل نظرات میز خدمت الکترونیکی :

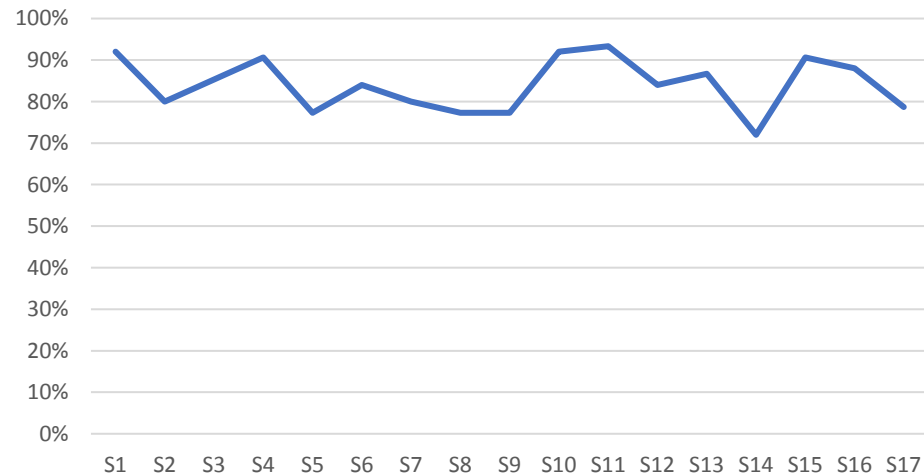
تحلیل نظر سنجی الکترونیکی خدمات الکترونیکی																			
Max	Average	S17	S16	S15	S14	S13	S12	S11	S10	S9	S8	S7	S6	S5	S4	S3	S2	S1	شماره فرم نظر سنجی
۵	۴.۴ ۷	۴	۴	۲	۴	۵	۵	۵	۵	۴	۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۱ نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار
۵	۴.۲ ۹	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۳	۴	۴	۴	۴	۵	۵	۵	۳	۳ نحوه اطلاع رسانی درباره مدارك مورد نیاز برای ارائه خدمت
۵	۴.۴ ۷	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۵	۵	۵	۴ انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی
۵	۴.۲ ۹	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۳	۴	۳	۵	۴	۵	۵	۳	۵	۵ نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه
۵	۴.۲ ۵	۴	۵	۵	۳	۴	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۵	۴	۵	۵ امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت
۵	۴.۲ ۴	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۵	۴	۳	۴	۴	۵	۳	۳	۵	۶ به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما
۵	۴.۴ ۱	۵	۵	۵	۳	۵	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۵	۴	۵	۴	۳	۵	۷ راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پیگیری وضعیت درخواستها

۵	۳.۴ ۷	۲	۲	۲	۳	۳	۴	۴	۵	۲	۴	۳	۴	۳	۴	۴	۵	۴	۴	۵	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	۸
۵	۴.۱ ۲	۴	۴	۵	۳	۵	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۲	۴	۵	۴	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	۹	
۵	۴.۲ ۵	۴	۴	۵	۳	۵	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۵	۵	میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	۱۰	
۵	۳.۸ ۲	۳	۵	۴	۵	۳	۵	۳	۴	۵	۳	۵	۴	۳	۳	۳	۲	۵	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	۱۱		
۵	۴.۰ ۶	۴	۴	۵	۳	۵	۳	۵	۵	۴	۳	۳	۵	۴	۴	۳	۴	۵	دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	۱۳		
۵	۴.۱ ۸	۴	۴	۵	۳	۵	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۴	۳	ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیرکپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف	۱۴		
۵	۴.۰ ۶	۴	۵	۵	۳	۴	۵	۲	۵	۱	۴	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۴	احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	۱۴		
۵	۴.۴ ۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵	۳	۵	۵	۴	۴	۲	۵	۵	۳	۵	احساس رضایت از خدمت دریافت شده	۱۵		
۷۵	۶۳. ۰۶	۵۹	۶۶	۶۸	۵۴	۶۵	۶۳	۷۰	۶۹	۵۸	۵۸	۶۰	۶۳	۵۸	۶۸	۶۴	۶۰	۶۹	امتیاز نهایی نظرسنجی			
۳۷ ۵	۷۵. ۰۰	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵				
۱۰۰ ٪	۸۴.۰ ٪	۷۹٪	۸۸٪	۹۱٪	۷۳٪	۸۷٪	۸۴٪	۹۳٪	۹۲٪	۷۷٪	۷۷٪	۸۰٪	۸۴٪	۷۷٪	۹۱٪	۸۵٪	۸۰٪	۹۲٪	درصد رضایت هر شرکت کننده از خدمت			
۸۴.۰٪																			میانگین رضایت شرکت کنندگان خدمت			

### میانگین تحلیل نظرات



### درصد رضایتمندی



در خصوص نظرسنجی الکترونیکی خدمات ارائه شده که از جمع بندی فرم های الکترونیکی حاصل گردیده است پس از ورود نمونه ای داده های ۱۷ فرم از فرم های نظرسنجی الکترونیکی ارائه شده توسط ارباب رجوعان نتایج به شرح ذیل بوده است:

- میانگین میزان رضایت کلی ارباب رجوعان از خدمات ارائه شده در میز ترکیبی ۸۴.۰۸ درصد محاسبه گردیده است
- کمترین رضایت مندی در خصوص " دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد " میانگین ۳.۴۷ می باشد .
- بیشترین رضایت مندی در خصوص " نحوه اطلاع رسانی مراحل انجام کار " و "احساس رضایت از خدمت دریافت شده " و " نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت " با میانگین ۴.۴۷ می باشد.

در خصوص خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی تارنما که از جمع بندی فرم های الکترونیکی حاصل گردیده است پس از ورود نمونه ای داده های ۱۸ فرم از فرم های نظرسنجی الکترونیکی ارائه شده توسط ارباب رجوعان نتایج به شرح ذیل بوده است:

- میانگین میزان رضایت کلی ارباب رجوعان از خدمات ارائه شده در میز ترکیبی ۷۷.۵۶ درصد محاسبه گردیده است
- کمترین رضایت مندی در خصوص " دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد " میانگین ۴.۰۰ می باشد .
- بیشترین رضایت مندی در خصوص "احساس رضایت از خدمت دریافت شده " با میانگین ۴.۳۸ می باشد.

## نظر سنجی حضوری

شماره فرم نظر سنجی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارك مورد نیاز برای ارائه خدمت	انجام کار بر اساس ضوابط اداري و عدم دخالت قضاوت های شخصی	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	امکانات رفاهي و فضاي ارائه خدمت	به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و
۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۲۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۳۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۴۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۵۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۶۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۷۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۸۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۱	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۲	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۳	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۴	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۵	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۶	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۷	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۸	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۹۹	۵	۵	۵	۵	۵	۵
۱۰۰	۵	۵	۵	۵	۵	۵



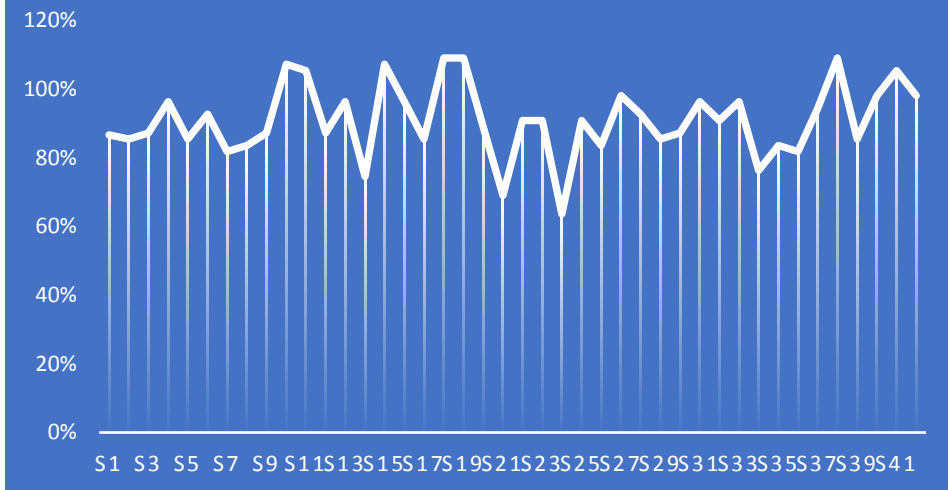
۱	احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	۱	احساس رضایت از خدمت دریافت شده	امتیاز نهایی نظرسنجی	۲۰۰۰۰۰۰۰	درصد رضایت هر شرکت کننده از دوره	۱۰۰٪
۲	۲	۵	۴	۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۹۱٪	میانگین رضایت شرکت کنندگان دوره ۹۱.۰۳٪
۳	۱	۵	۴	۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۸۸٪	
۴	۲	۵	۴	۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۸۱٪	
۵	۵	۵	۶	۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۷۵٪	
۶	۱	۵	۵	۱۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۶۷٪	
۷	۲	۴	۴	۱۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۶۰٪	
۸	۴	۵	۵	۱۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۵۴٪	
۹	۵	۵	۵	۱۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۴۷٪	
۱۰	۴	۴	۴	۱۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۴۰٪	
۱۱	۲	۵	۵	۱۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۳۳٪	
۱۲	۴	۵	۵	۱۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۲۶٪	
۱۳	۱	۵	۵	۱۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۹٪	
۱۴	۲	۴	۴	۱۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۱۲٪	
۱۵	۵	۵	۵	۱۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۵٪	
۱۶	۴	۵	۴	۲۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۱۷	۱	۵	۵	۲۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۱۸	۲	۵	۴	۲۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۱۹	۴	۵	۴	۲۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۰	۵	۵	۵	۲۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۱	۴	۵	۴	۲۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۲	۱	۵	۵	۲۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۳	۲	۵	۴	۲۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۴	۴	۵	۴	۲۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۵	۵	۵	۵	۲۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۶	۴	۵	۴	۳۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۷	۱	۵	۵	۳۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۸	۲	۵	۴	۳۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۲۹	۴	۵	۴	۳۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۰	۵	۵	۵	۳۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۱	۴	۵	۴	۳۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۲	۱	۵	۵	۳۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۳	۲	۵	۴	۳۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۴	۴	۵	۴	۳۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۵	۵	۵	۵	۳۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۶	۴	۵	۴	۴۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۷	۱	۵	۵	۴۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۸	۲	۵	۴	۴۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۳۹	۴	۵	۴	۴۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۰	۵	۵	۵	۴۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۱	۴	۵	۴	۴۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۲	۱	۵	۵	۴۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۳	۲	۵	۴	۴۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۴	۴	۵	۴	۴۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۵	۵	۵	۵	۴۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۶	۴	۵	۴	۵۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۷	۱	۵	۵	۵۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۸	۲	۵	۴	۵۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۴۹	۴	۵	۴	۵۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۰	۵	۵	۵	۵۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۱	۴	۵	۴	۵۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۲	۱	۵	۵	۵۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۳	۲	۵	۴	۵۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۴	۴	۵	۴	۵۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۵	۵	۵	۵	۵۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۶	۴	۵	۴	۶۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۷	۱	۵	۵	۶۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۸	۲	۵	۴	۶۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۵۹	۴	۵	۴	۶۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۰	۵	۵	۵	۶۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۱	۴	۵	۴	۶۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۲	۱	۵	۵	۶۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۳	۲	۵	۴	۶۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۴	۴	۵	۴	۶۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۵	۵	۵	۵	۶۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۶	۴	۵	۴	۷۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۷	۱	۵	۵	۷۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۸	۲	۵	۴	۷۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۶۹	۴	۵	۴	۷۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۰	۵	۵	۵	۷۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۱	۴	۵	۴	۷۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۲	۱	۵	۵	۷۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۳	۲	۵	۴	۷۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۴	۴	۵	۴	۷۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۵	۵	۵	۵	۷۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۶	۴	۵	۴	۸۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۷	۱	۵	۵	۸۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۸	۲	۵	۴	۸۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۷۹	۴	۵	۴	۸۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۰	۵	۵	۵	۸۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۱	۴	۵	۴	۸۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۲	۱	۵	۵	۸۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۳	۲	۵	۴	۸۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۴	۴	۵	۴	۸۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۵	۵	۵	۵	۸۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۶	۴	۵	۴	۹۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۷	۱	۵	۵	۹۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۸	۲	۵	۴	۹۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۸۹	۴	۵	۴	۹۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۰	۵	۵	۵	۹۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۱	۴	۵	۴	۹۵	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۲	۱	۵	۵	۹۶	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۳	۲	۵	۴	۹۷	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۴	۴	۵	۴	۹۸	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۵	۵	۵	۵	۹۹	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۶	۴	۵	۴	۱۰۰	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۷	۱	۵	۵	۱۰۱	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۸	۲	۵	۴	۱۰۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۹۹	۴	۵	۴	۱۰۳	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	
۱۰۰	۵	۵	۵	۱۰۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰٪	



### میانگین تحلیل نظرات



### درصد رضایتمندی



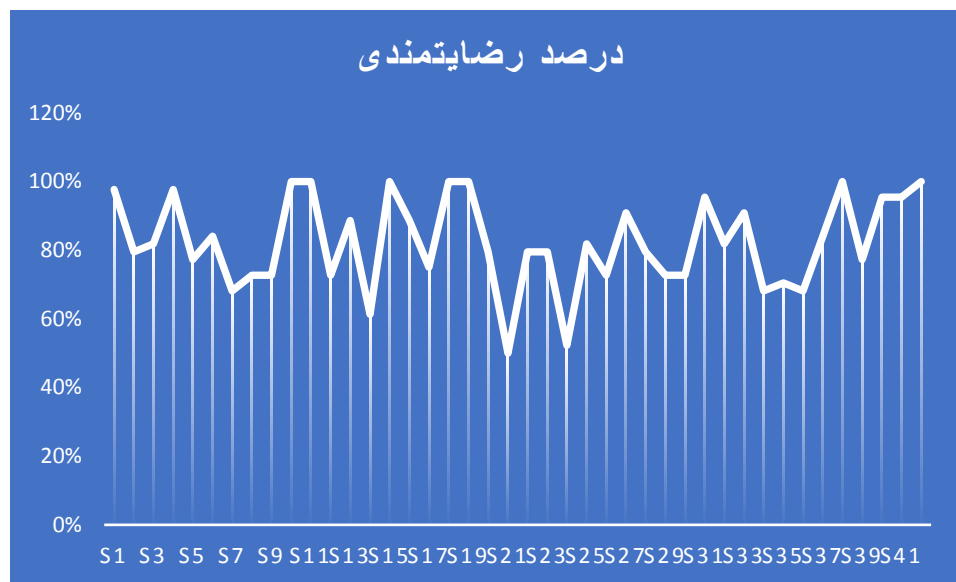
در خصوص خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری که از جمع بندی فرم های حضوری و الکترونیکی حاصل گردیده است پس از ورود نمونه ای داده های ۴۲ فرم از فرم های نظرسنجی ارائه شده توسط ارباب رجوعان نتایج به شرح ذیل بوده است :

- میانگین میزان رضایت کلی ارباب رجوعان از خدمات ارائه شده در میز ترکیبی ۹۱/۰۲ درصد محاسبه گردیده است .
- کمترین رضایت مندی در خصوص "احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت" میانگین ۲.۹۰ می باشد .
- بیشترین رضایت مندی به ترتیب در خصوص " نحوه اطلاع رسانی مراحل انجام کار " با میانگین ۴.۶۰ می باشد. و پس از آن "احساس رضایت از خدمت دریافت شده " با میانگین ۴.۴۸ می باشد .

شماره فرم	تسلط مدرس	فن بیان و فن بیان و	توانایی استاد	توانایی ارتباط	Max	Average
۱	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۶	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۷	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۹	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۰	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۱	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۶	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۷	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۱۹	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۰	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۱	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۶	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۷	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۲۹	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۰	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۱	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۵	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۶	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۷	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۸	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۳۹	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۴۰	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۴۱	۴	۴	۴	۴	۴	۴
۴۲	۴	۴	۴	۴	۴	۴







در خصوص خدمات ارائه شده در مرکز آموزش و پژوهش پس از جمع بندی ۴۲ فرم از فرم های نظرسنجی ارباب رجوعان نتایج تحلیلی به شرح ذیل حاصل گردید :

- میانگین میزان رضایت کلی ارباب رجوعان از خدمات ارائه شده در میز ترکیبی ۸۲.۳۱ درصد محاسبه گردیده است.
- کمترین رضایت مندی در خصوص " سودمندی و کاربردی بودن محتوای دوره " میانگین ۳.۴۷ می باشد .
- بیشترین رضایت مندی در خصوص " تسلط مدرس به مطالب درسی " با میانگین ۳.۶۰ می باشد.

گزارش اقدامات و اصلاحات استخراج شده از لینک مربوط به پیشنهادات در حوزه اصلاح فرآیندها

گزارش اقدامات و اصلاحات استخراج شده از لینک مربوط به پیشنهادات در حوزه اصلاح فرآیند ها :

جهت آسیب شناسی پیشنهادات در حوزه اصلاح فرآیند ها ارائه شده در کارتابل میز خدمت از سوی شهروندان و ارباب رجوعان و همچنین از جامعه نمونه تحلیل نظرات به تفکیک فرم ها ارائه شده توسط خدمت گیرندگان در کمیته صیانت از حقوق شهروندی و کمیته هوشمند سازی دولت الکترونیک مورد بررسی قرار گرفت که در نتیجه اصلاحات پیشنهادی مصوب گردید و در این راستا اقدامات ذیل صورت پذیرفت .

عنوان پیشنهادات	اقدامات	شواهد و مستندات
راهبری و نظارت بر کارگروه های توسعه مدیریت دستگاه های اجرایی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خرید و نصب تجهیزات مرتبط</li> <li>- نصب و راه اندازی زیر ساخت سامانه وبیناری سازمان</li> </ul>	<a href="http://ac.baberco.ir/it">http://ac.baberco.ir/it</a>
راهبری و نظارت بر میز خدمت دستگاه های اجرایی استان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مکاتبه با واحد های سازمان و اعلام لینک مربوط</li> <li>- برگزاری ۷۳ جلسه در سال ۱۳۹۹ صورت آنلاین و وبیناری</li> </ul>	
برگزاری جلسات کارشناسی و آموزشی نظام فنی اجرایی		
بررسی و اصلاح گردش کار تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی اجرایی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برگزاری جلسه با واحدمربوطه</li> <li>- اطلاع رسانی و بارگزاری فرم ها مربوطه در صفحه مدیریت نظام فنی و اجرایی</li> </ul>	<p>در صورت نیاز امکان ارسال فرم ها و جدول مرتبط می باشد</p> <p><a href="https://kerman.mporg.ir/مدیریت_نظام_فنی_و_اجرایی/">https://kerman.mporg.ir/مدیریت_نظام_فنی_و_اجرایی/</a></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دریافت و بررسی گردش کار وضعیت موجود خدمت</li> <li>- مدل سازی وضعیت موجود</li> <li>- مکاتبه واحد مربوطه با امور نظام فنی و اجرایی ستاد</li> <li>- حذف مراحل تکراری و بهبود زمان گردش کار</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><a href="https://kerman.mporg.ir/۱۰۰۱۱۷۸۴۰۰۰">https://kerman.mporg.ir/۱۰۰۱۱۷۸۴۰۰۰</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برگزاری جلسه با واحد های سازمان در راستای خدمات شناسه دار واحد</li> <li>- بازنگری شناسنامه و اطلاعات خدمات شناسه دار بر روی تارنما</li> <li>- بازگزاری فرم های مرتبط با خدمت بر روی تارنما</li> <li>- امکان ایجاد درخواست خدمت به صورت الکترونیکی و ارسال پیوست فایل ضمیمه همراه با درخواست الکترونیکی</li> <li>- راه اندازی کارتابل میز خدمت</li> <li>- ارتباط وب سرویس کارتابل میز خدمت تارنما و اتوماسون اداری گام</li> <li>- اراع درخواست به کارشناس مربوطه</li> <li>- مکاتبه کارشناس به صورت الکترونیکی از طریق شبکه دولت</li> </ul>	<p style="text-align: center;">بازگزاری فرم های مرتبط به راهبری فضا ها و ساختمان های اداری در تارنما سازمان</p>



ردیف	عنوان خدمت	اقدامات	توضیحات
۱	توزیع اعتبار ، مبادله موافقتنامه و تخصیص اعتبارات هزینه ای / تملک دارایی های سرمایه ای	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بازبینی و تعریف مجدد خدمت</li> <li>- ابلاغ و تخصیص اعتبارات هزینه ای / تملک ۱۰۰٪ الکترونیکی</li> <li>- مبادله و ابلاغ موافقتنامه ها هزینه ای ۱۰۰٪ الکترونیکی</li> <li>- چاپ و ابلاغ موافقتنامه های تملک به صورت ۱۰۰٪ الکترونیکی</li> <li>- سایر اطلاع رسانی های مرتبط با خدمت در وب سایت سازمان در منوی میز خدمت</li> </ul>	<p>زیر ساخت مبادله موافقتنامه های تملک بصورت الکترونیکی فراهم گردیده است لیکن با توجه به راه اندازی سامانه نظارت پلاس به صورت متمرکز در حال حاضر امور مربوط به الکترونیکی نمودن در دست اقدام می باشد</p>
۲	تشخیص صلاحیت و رتبه بندی عوامل نظام فنی و اجرای اشخاص حقیقی / حقوقی	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بازبینی و تعریف مجدد خدمت</li> <li>- احراز هویت الکترونیکی در راستای خدمات</li> <li>- ارائه شرایط و مدارک لازم برای اخذ کارت پیمانکاری شخص در صفحه مدیریت نظام فنی و اجرایی</li> <li>- ارائه فهرست اسامی پیمانکاران شخص حقیقی به منظور کنترل و انتخاب پیمانکار مورد نظر توسط دستگاه اجرایی در صفحه مدیریت نظام فنی و اجرایی</li> <li>- ارائه جدول زمانبندی دوره های آموزشی حوزه فنی در صفحه مدیریت نظام فنی و اجرایی</li> <li>- سایر اطلاع رسانی های مرتبط با خدمت در وب سایت سازمان در منوی میز خدمت</li> <li>- ارائه الکترونیکی فرم های مرتبط با خدمت و امکان بارگزاری الکترونیکی فرم های بر روی تارنما</li> <li>- امکان درخواست الکترونیکی خدمت</li> <li>- امکان دریافت کد رهگیری خدمت و پیگیری آن</li> </ul>	

	<p>-بازبینی و تعریف مجدد خدمات</p> <p>-اطلاع رسانی مرتبط با خدمت در وب سایت سازمان در منوی میز خدمت</p> <p>-ارائه الکترونیکی فرم های مرتبط با خدمت و امکان دریافت و بارگزاری الکترونیکی فرم های بر روی تارنما</p> <p>- امکان درخواست الکترونیکی خدمت</p> <p>- امکان دریافت کد رهگیری خدمت و پیگیری آن</p>	راهبری فضاها و ساختمان های اداری	۳
	<p>بازبینی و تعریف مجدد خدمت</p> <p>- ارائه فرم پروپزال و کاربرگ ارزیابی طرح در صفحه خدمت با امکان دریافت و بارگزاری الکترونیکی فرم ها در تارنما</p> <p>-</p> <p>-ارائه الکترونیکی فرم های مرتبط با خدمت و امکان بارگزاری الکترونیکی فرم های بر روی تارنما</p> <p>- امکان درخواست الکترونیکی خدمت</p> <p>- امکان دریافت کد رهگیری خدمت و پیگیری آن</p>	راهبری پژوهش دستگاه اجرایی	۴
	<p>-راه اندازی و ایجاد لینک ارتباطی با سامانه جامع آموزش های الکترونیکی کشور</p> <p>-راه اندازی سامانه جامع آموزش الکترونیکی استان</p> <p>- برگزاری کلیه کلاسها به صورت کاملا الکترونیکی از طریق سامانه</p> <p>-برگزاری آزمون ها به صورت کاملا الکترونیکی در سامانه</p> <p>-حذف کلیه گواهینامه های کاغذی و صدور گواهینامه های الکترونیکی</p> <p>-ایجاد درگاه الکترونیکی پرداخت</p> <p>-احراز هویت الکترونیکی در راستای خدمات</p>	طرح ریزی و برگزاری دوره های آموزشی برای کارکنان دولت	۵
		احراز صلاحیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت	۶

	<p>-- ارائه لینک سامانه جامع آموزش در صفحه مدیریت آموزش و پژوهش</p> <p>- ارائه فهرست موسسات و شرکت های دارای مجوز اعتبارسنجی در صفحه مدیریت آموزش و پژوهش</p> <p>- ارائه جدول زمانبندی دوره های آموزشی و تقویم آموزشی در صفحه مدیریت آموزش و پژوهش</p> <p>- سایر اطلاع رسانی های مرتبط با خدمت در وب سایت سازمان در منوی میز خدمت</p>		
--	---	--	--