

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ایلام

سبش منیران رضایت مندی مراحین

از منیر خدمت الکترونیکی

(سازمان مدیریت و برنامه ریزی)



سنجش میزان رضایت مندی مراجعین از میز خدمت الکترونیکی (سازمان مدیریت و برنامه ریزی)

امین دوست محمدی

تحلیل و تدوین

۱۳۹۹

سال انتشار

سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ایلام

ناشر

آدرس ناشر: ایلام- چهار راه پیام نور - ساختمان شماره (۲) سازمان مدیریت و برنامه ریزی

تلفن: ۰۸۴۳۲۲۲۰۳۷۰

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵.....	پیشگفتار
۶.....	سن مراجعین
۷.....	شغل مراجعین
۸.....	جنس مراجعین
۹.....	میزان تحصیلات مراجعین
۱۰.....	نوع خدمت ارائه شده
۱۱.....	تعداد دفعات مراجعه به سازمان
۱۲.....	تاریخ مراجعه به میز خدمت الکترونیکی
۱۳.....	میزان رضایتمندی از نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار
۱۴.....	میزان رضایتمندی از نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت
۱۵.....	میزان رضایتمندی از نحوه رسیدگی به شکایات ، دریافت نظرات و پیشنهادات
۱۶.....	میزان رضایتمندی از خدمات دریافت شده
۱۷.....	انتقادات و پیشنهادات در خصوص انجام بهتر خدمت و اصلاح روش های کار

پیشگفتار

میز خدمت الکترونیک عنوان دستورالعملی است که سازمان اداری و استخدامی کشور مطابق بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ در سال ۱۳۹۶ به ادارات و سازمان‌ها ابلاغ نمود و طی آن دستگاه‌های اجرایی و استانداری‌ها به منظور ارائه خدمات به هنگام، سریع و سهل به ارباب رجوع و نیز ارتقاء رضایت مندی آنان مکلفند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد دستورالعمل (میز خدمت الکترونیک) و آموزش متصدیان آن اقدام نمایند.

هدف از راه‌اندازی میز خدمت الکترونیک، ارائه خدمات به موقع و مناسب به مشتریان و اعضای سازمان‌ها در هر لحظه و مطابق قوانین و توافق‌نامه‌های میان آنها از طریق سامانه‌های الکترونیک و قابل دسترس از طریق وب و دستگاه‌های ارتباطی هوشمند است.

در این راستا سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی ایلام در همان بدو امر با احصاء خدمات قابل ارائه در میز خدمت الکترونیک سعی در فراهم نمودن تمهیدات لازم در سایت اصلی سازمان و به تفکیک حوزه‌های مختلف نمود به گونه‌ای که تعداد مراجعین سال ۱۳۹۸ به ۳۹۶ نفر به صورت اخذ خدمات الکترونیک رسید که با یک حساب سرانگشتی و تصور عدم وجود تمهیدات الکترونیک و سامانه‌ای خدمات، می‌توانست به حجم بالای مراجعات و به تبع افزایش قیمت تمام شده خدمات و نارضایتی مردم بینجامد.

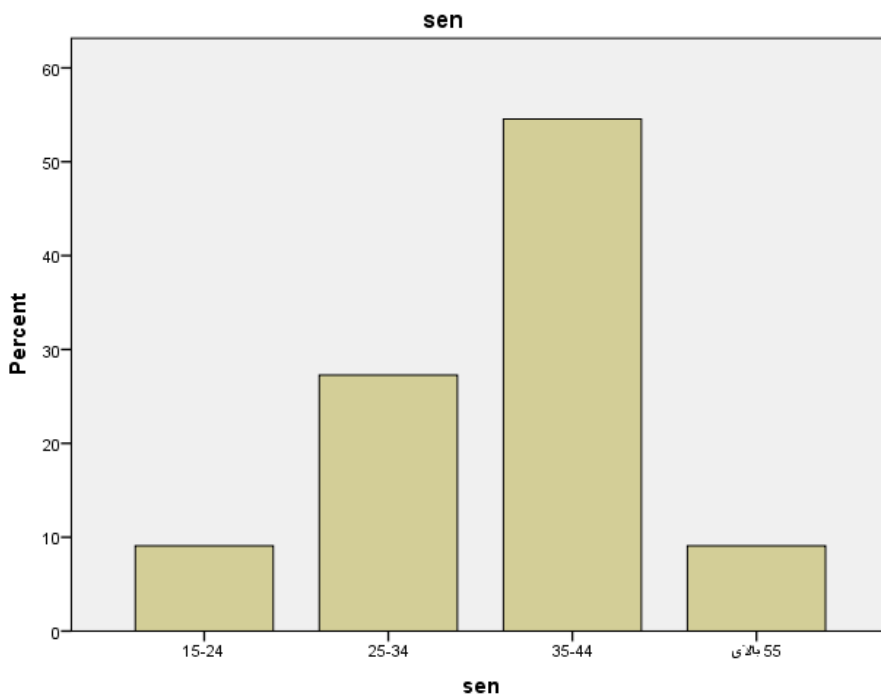
در راستا بهینه‌سازی این خدمات سازمان در بخش خدمات الکترونیک با طرح گویه‌هایی سعی بر آن دارد تا با اخذ نظرات، سطوح اجتماعی خدمات گیرندگان و آسیب‌های مترتب بر خدمات، نسبت به بهینه نمودن و افزایش رضایتمندی مراجعین کمک نماید.

رحمت اله قیصوری

رئیس سازمان

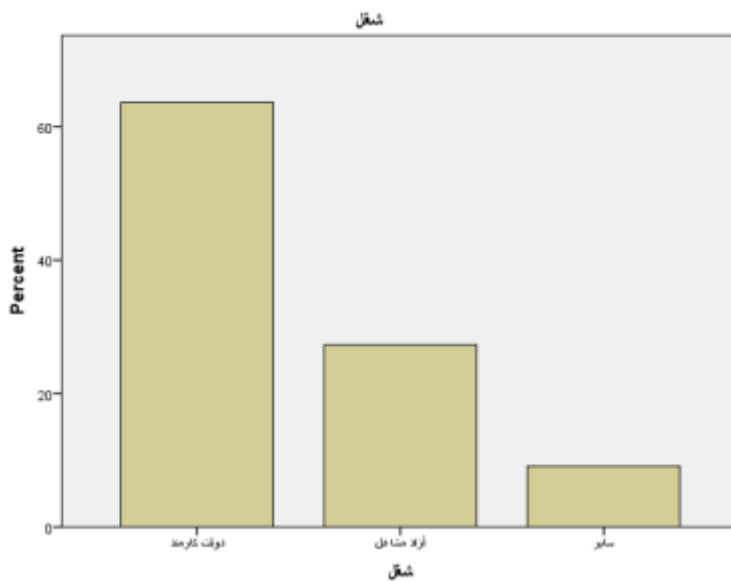
سن مراجعین :

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
۱۵-۲۴	۳۶	۹.۱	۹.۱
۲۵-۳۴	۱۰۸	۲۷.۳	۳۶.۴
۳۵-۴۴	۲۱۶	۵۴.۵	۹۰.۹
بالای ۵۵	۳۶	۹.۱	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



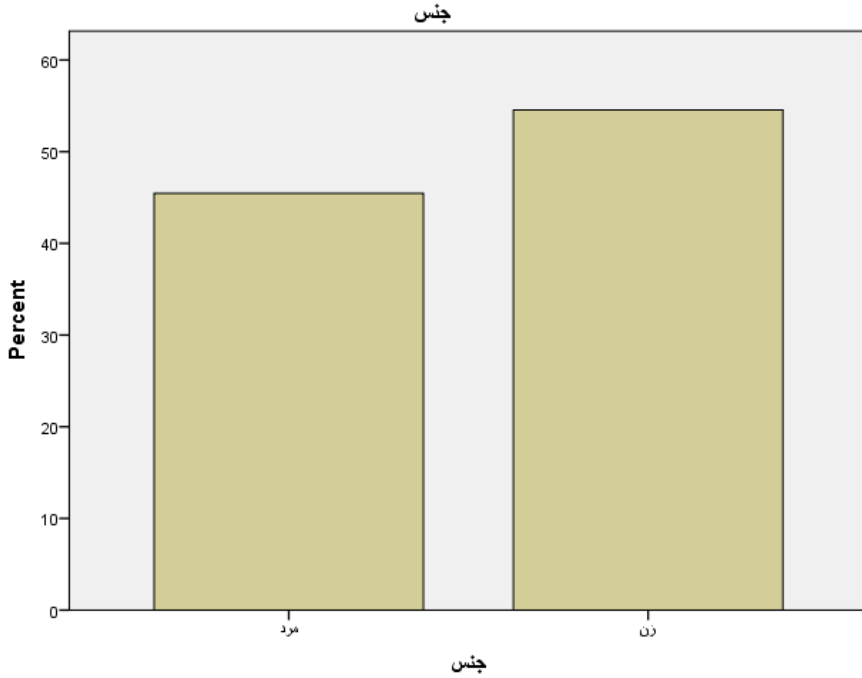
شغل مراجعین :

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
کارمند دولت	۲۵۲	۶۳.۶	۶۳.۶
مشاغل آزاد	۱۰۸	۲۷.۳	۹۰.۹
سایر	۳۶	۹.۱	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



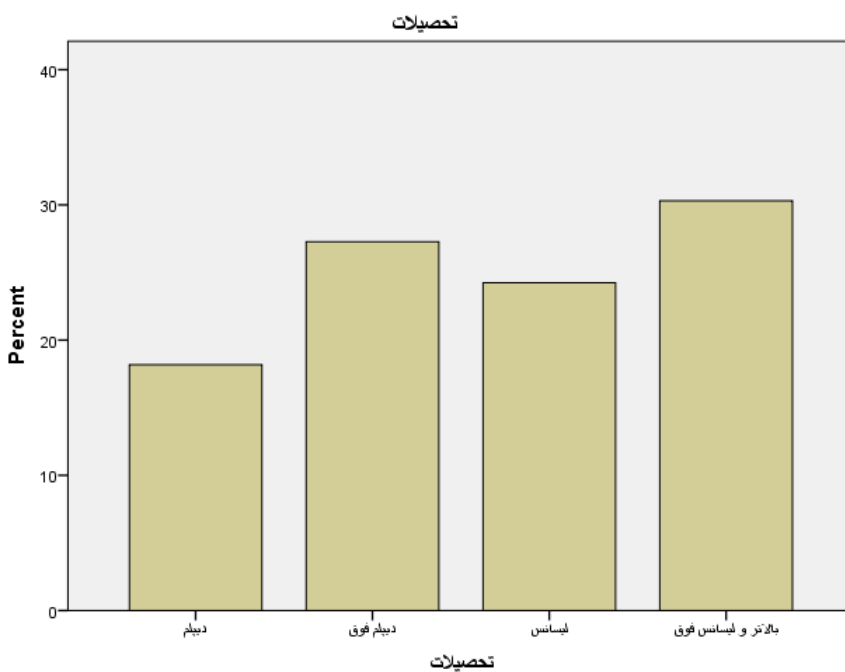
جنسیت مراجعین :

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
مرد	۱۸۰	۴۵.۵	۴۵.۵
زن	۲۱۶	۵۴.۵	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



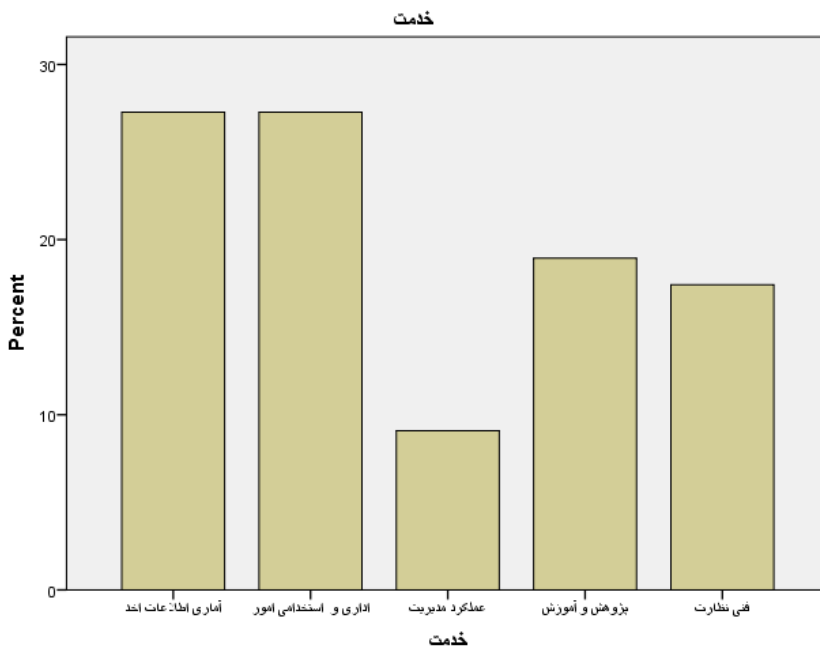
میزان تحصیلات مراجعین :

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
دیپلم	۷۲	۱۸.۲	۱۸.۲
فوق دیپلم	۱۰۸	۲۷.۳	۴۵.۵
لیسانس	۹۶	۲۴.۲	۶۹.۷
فوق لیسانس و بالاتر	۱۲۰	۳۰.۳	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



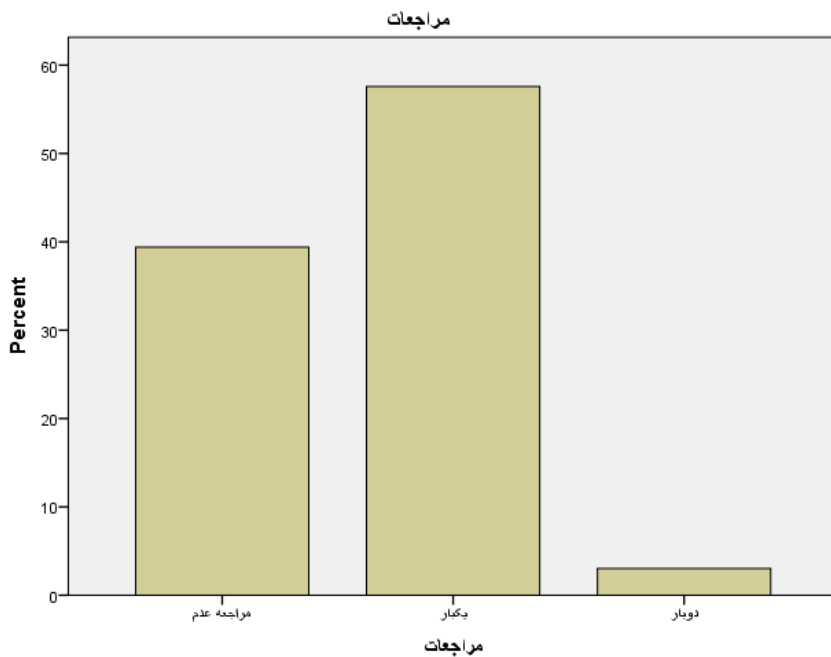
نوع خدمت اخذ شده :

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
اخذ اطلاعات آماری	۱۰۸	۲۷.۳	۲۷.۳
امور استخدامی و اداری	۱۰۸	۲۷.۳	۵۴.۵
مدیریت عملکرد	۳۶	۹.۱	۶۳.۶
آموزش و پژوهش	۷۵	۱۸.۹	۸۲.۶
نظارت فنی	۶۹	۱۷.۴	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



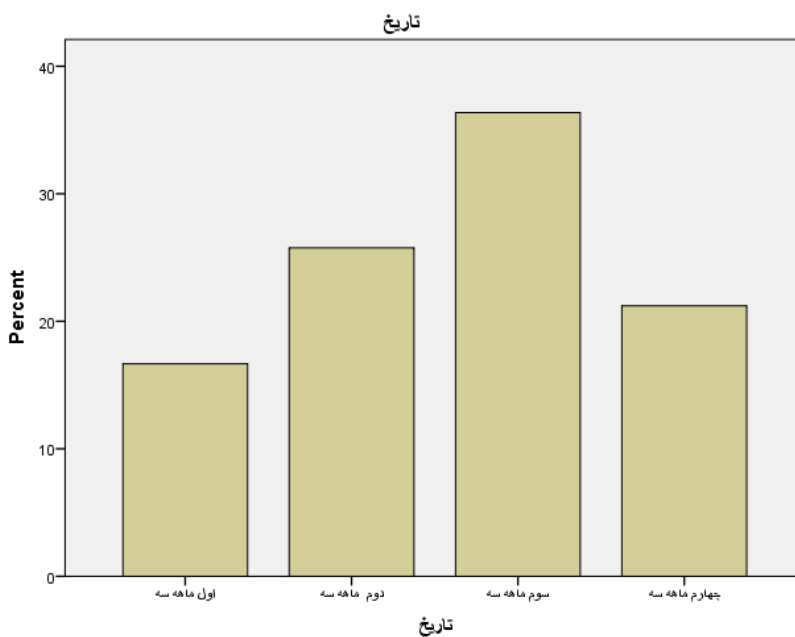
تاریخ مراجعه به میز خدمت الکترونیکی:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
عدم مراجعه	۱۵۶	۳۹.۴	۳۹.۴
یکبار	۲۲۸	۵۷.۶	۹۷.۰
دوبار	۱۲	۳.۰	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



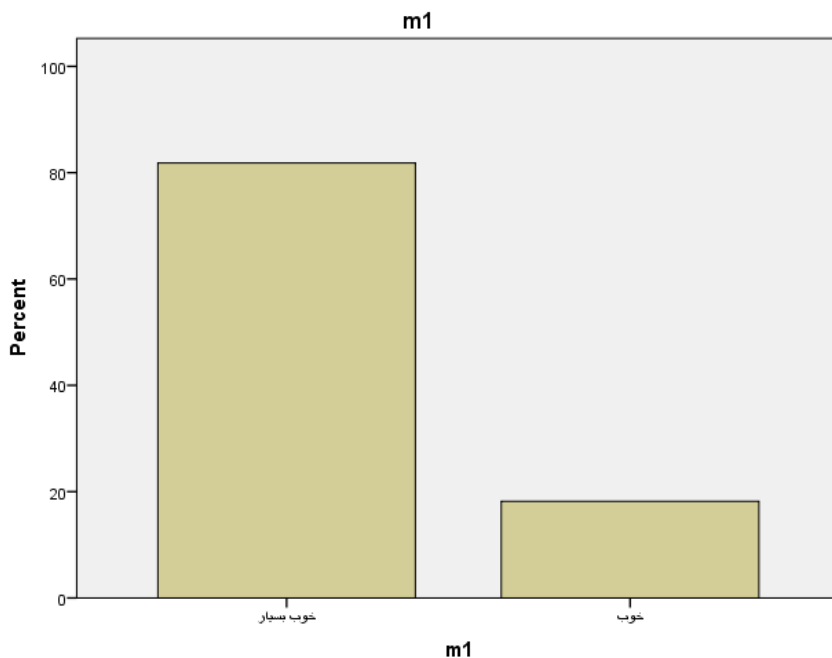
تاریخ مراجعه به میز خدمت الکترونیکی:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
سه ماهه اول	۶۶	۱۶.۷	۱۶.۷
سه ماهه دوم	۱۰۲	۲۵.۸	۴۲.۴
سه ماهه سوم	۱۴۴	۳۶.۴	۷۸.۸
سه ماهه چهارم	۸۴	۲۱.۲	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



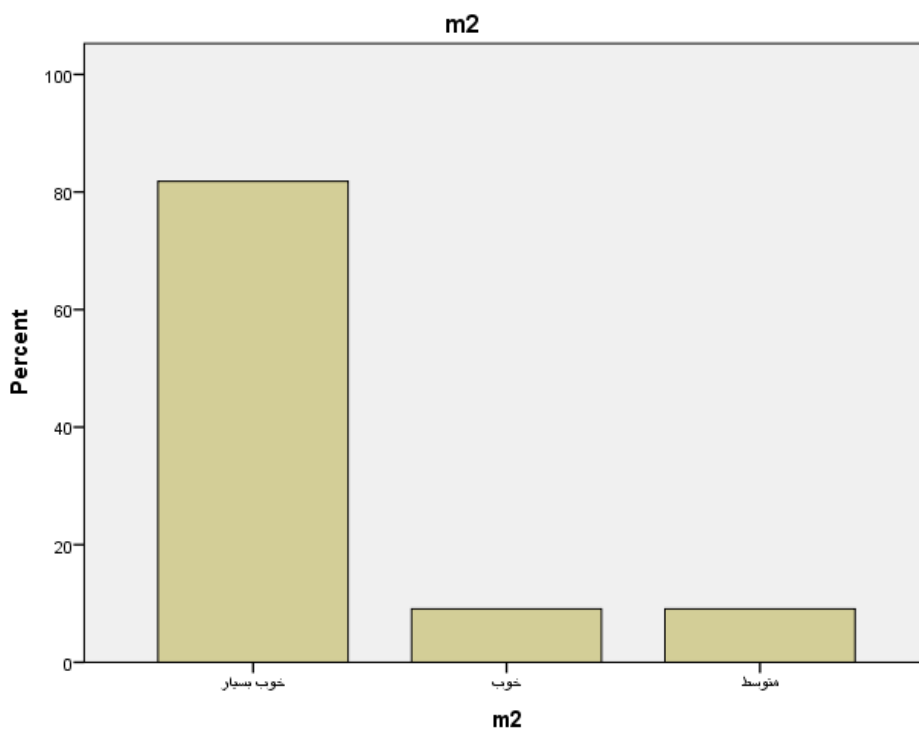
میزان رضایتمندی از نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
بسیار خوب	۳۲۴	۸۱.۸	۸۱.۸
خوب	۷۲	۱۸.۲	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



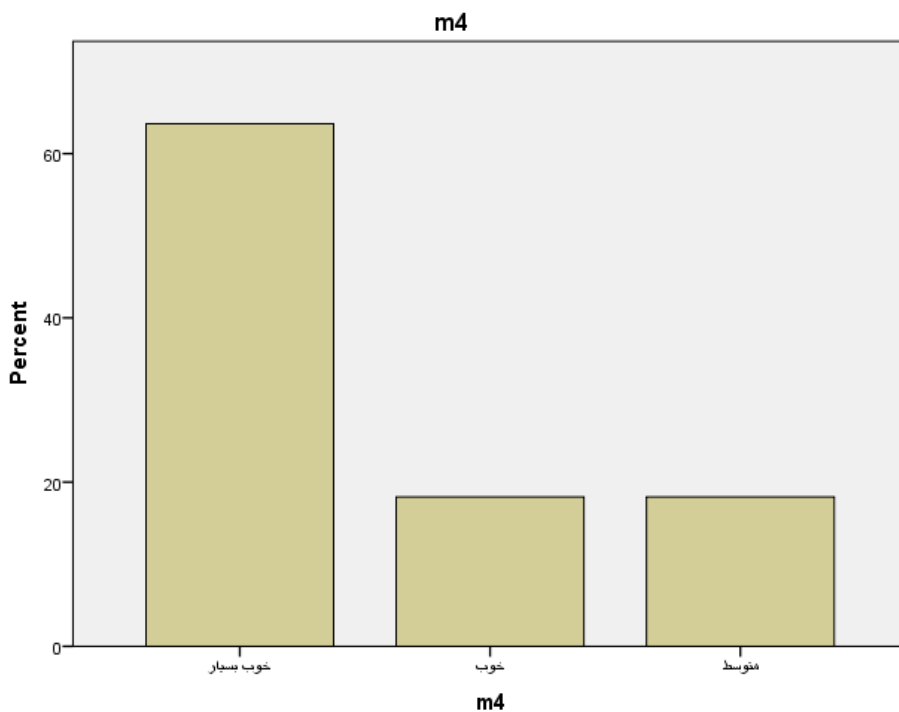
میزان رضایتمندی از نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
بسیار خوب	۳۲۴	۸۱.۸	۸۱.۸
خوب	۳۶	۹.۱	۹۰.۹
متوسط	۳۶	۹.۱	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



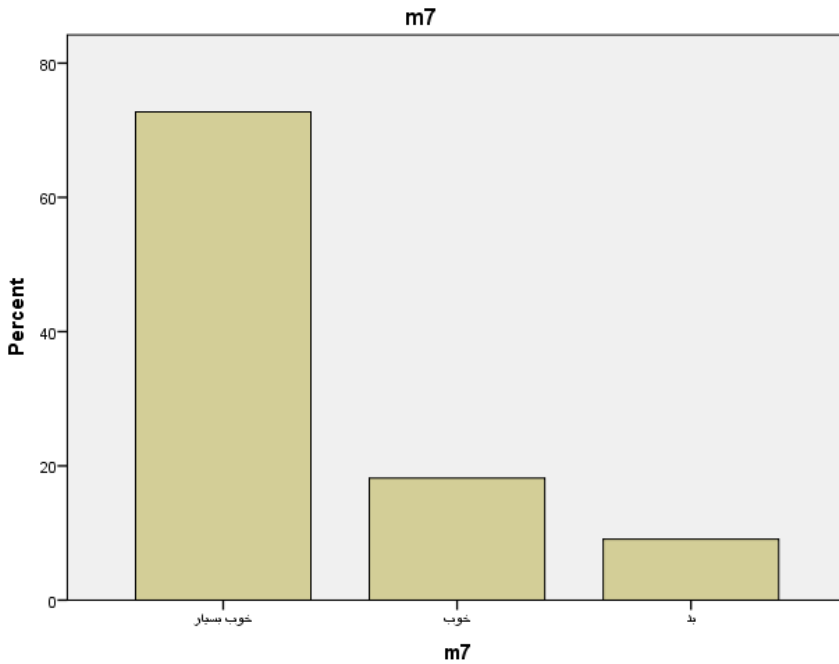
میزان رضایتمندی از نحوه رسیدگی به شکایات ، دریافت نظرات و پیشنهادات:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
بسیار خوب	۲۵۲	۶۳.۶	۶۳.۶
خوب	۷۲	۱۸.۲	۸۱.۸
متوسط	۷۲	۱۸.۲	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



میزان رضایتمندی از خدمات دریافت شده:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
بسیار خوب	۲۸۸	۷۲.۷	۷۲.۷
خوب	۷۲	۱۸.۲	۹۰.۹
بد	۳۶	۹.۱	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	



انتقادات و پیشنهادات در خصوص انجام بهتر خدمت و اصلاح روش های کار:

عنوان	تعداد	درصد	درصد تجمعی
پیشنهاد اصلاح فرایند	۴۲	۱۰.۶	۱۰.۶
بی نظر	۳۵۴	۸۹.۴	۱۰۰.۰
جمع	۳۹۶	۱۰۰.۰	

