

بررسی و تحلیل طرح سنجش رضایت ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات

دستگاه های اجرایی استان تهران در سال ۱۳۹۱

www.ketab.ir

معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی
دفتر منابع انسانی و تحول اداری

عنوان و نام پدیدآور : بررسی و تحلیل طرح سنجش رضایت ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی استان تهران در سال ۱۳۹۱
معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی، دفتر منابع انسانی و تحول اداری، ناظر عالی و مدیر هماهنگی اکبر هوشمند؛ ناظران
اجرای طرح الهام خدنگ، بهناز باغ‌خانی، سمیه محرابی؛ مجری طرح باشگاه مشاوران جوان؛ (مدیر پروژه) الهه افشار.

مشخصات نشر : تهران: فاطر نگار، ۱۳۹۲.

مشخصات ظاهری : ۲۱۲ص: جدول، نمودار.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۹۳۷۵-۸۲-۰۰

وضعیت فهرست نویسی : فیا

موضوع : سازمان‌های دولتی -- ایران -- تهران (استان) -- ارزشیابی

موضوع : سازمان‌های دولتی -- ایران -- تهران (استان) -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی

موضوع : مصرف‌کنندگان -- ایران -- تهران (استان) -- رضایت -- ارزشیابی

موضوع : مصرف‌کنندگان -- ایران -- تهران (استان) -- رضایت -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی

موضوع : احترام و تکریم

شناسه افزوده : هوشمند، اکبر، ۱۳۵۷ - ناظر

شناسه افزوده : خدنگ، الهام، ۱۳۵۷ - ناظر

شناسه افزوده : باغ‌خانی، بهناز، ۱۳۵۴ - ناظر

شناسه افزوده : محرابی، سمیه، ۱۳۶۲ - ناظر

شناسه افزوده : افشار، الهه، ۱۳۶۵ -

شناسه افزوده : استادی تهران، دفتر منابع انسانی و تحول اداری

شناسه افزوده : استادی تهران، باشگاه مشاوران جوان

رده بندی کنگره : ۳۷۱.۹۲۰۳۷۱۳۹۲

رده بندی دیویی : ۳۰۱.۰۰۲

شماره کتابشناسی ملی : ۳۳۲۳۵۲



۱۰۸۲۲

انتشارات فاطر نگار



وزارت کشور

استانداری تهران

معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی

بررسی و تحلیل طرح سنجش رضایت ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات

دستگاه‌های اجرایی استان تهران در سال ۱۳۹۱

ناظر عالی و مدیر هماهنگی: اکبر هوشمند

ناظران اجرای طرح: الهام خدنگ، بهناز باغ‌خانی، سمیه محرابی

مجری طرح: باشگاه مشاوران جوان با مسئولیت الهه افشار

ناظر چاپ: اداره روابط عمومی و امور بین‌الملل استانداری تهران

طراح جلد: فرزاد قهرمانی

تیراژ: ۵۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۲

ناشر: انتشارات فاطرنگار

شابک: 978-600-93758-2-0

آدرس وب سایت: www.os-tan-th.ir

نشانی: بلوار آفریقا، بلوار دادمان، جنب وزارت راه و شهرسازی، استانداری تهران

تلفن: ۸۴۶۹۱۵۱۵

غیر قابل فروش است

فهرست

پیشگفتار.....	۱۱
مقدمه.....	۱۳
فصل اول کلیات طرح.....	۱۵
مقدمه.....	۱۷
طرح سنجش رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی.....	۱۸
جامعه آماری.....	۱۹
تعیین حجم نمونه و شیوه نمونه گیری.....	۱۹
سازمان، روش اجرای طرح سنجش رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی.....	۲۰
فرآیند اجرای طرح.....	۲۱
قلمرو موضوعی، زمان و مکانی طرح.....	۲۲
توزیع نمونه ها به تفکیک شهرستان.....	۲۳
طبقه بندی دستگاه های متشکل از طرح سنجش رضایتمندی مراجعان سال ۱۳۹۱ بر اساس گروه های شش گانه.....	۲۴
پرسشنامه طرح سنجش میزان رضایت ارباب رجوع از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی استان تهران - ۱۳۹۱.....	۲۴
فصل دوم نتایج کلی رضایتمندی در استان.....	۲۷
نحوه و ابزار محاسبه سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی استان تهران.....	۲۹
نحوه امتیاز دهی و اهمیت گذاری نیازها و خواسته های ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی.....	۳۰
نتایج امتیاز دهی و اهمیت گذاری نیازها و خواسته های ارباب رجوع در دستگاه های اجرایی.....	۳۱
میزان رضایتمندی به تفکیک شاخص های مورد سنجش میزان رضایت مندی ارباب رجوع.....	۳۳
میزان رضایت کلی مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی استان تهران.....	۳۴
میزان رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات به تفکیک دستگاه های اجرایی استان تهران.....	۳۵
مقایسه میزان رضایتمندی از باب رجوع در دسته بندی دستگاه های اجرایی.....	۳۷
رتبه بندی میزان رضایتمندی ارباب رجوع در دسته بندی دستگاه های اجرایی.....	۳۹
میزان رضایت مراجعان از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی به تفکیک شهرستان ها.....	۴۰
میزان رضایتمندی به تفکیک شاخص های مورد سنجش در شهرستان های استان تهران.....	۴۱

فصل سوم	۴۵
بررسی نتایج شاخص های رضایت مندی در استان	۴۵
توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان آشنائی آنان با مراحل انجام کار	۴۷
توزیع نظر مراجعان بر حسب راه های کسب اطلاعات در زمینه گردش کار	۴۸
توزیع نظر مراجعان بر حسب دسترسی یا عدم دسترسی به متصدی انجام کار	۵۰
توزیع نظر مراجعان بر حسب انجام یا عدم انجام کار در روز مراجعه به واحد اداری	۵۱
توزیع نظر مراجعان بر حسب تعداد دفعات مراجعه برای یک کار خاص	۵۲
توزیع نظر مراجعان بر حسب علت مراجعه مکرر برای یک کار خاص	۵۳
توزیع نظر مراجعان بر حسب میزان اهمیت واحد به جلب رضایت ارباب رجوع	۵۵
توزیع نظر مراجعان بر حسب خوش بینی یا عدم خوش بینی به بهبود خدمات دولتی و عمومی در آینده	۵۶
توزیع نظر مراجعان بر حسب رضایت از نحوه ارائه خدمات دستگاه های دولتی	۵۷
توزیع نظر مراجعان بر حسب رضایت به شکایت آنان و حصول نتیجه	۵۸
توزیع نظر مراجعان بر حسب آشنائی آنان با نحوه مراجعه	۵۹
توزیع نظر مراجعان بر حسب راه های کسب رضایت از دریافت خدمت	۶۰
توزیع نظر مراجعان بر حسب تمایل به دریافت خدمات غیر حضوری	۶۱
توزیع نظر مراجعان بر حسب راه های کسب خدمات غیر حضوری	۶۲
بررسی وضعیت ارباب رجوع بر حسب جنس	۶۳
بررسی وضعیت تحصیلات مراجعان در دستگاه اجرایی	۶۴
بررسی وضعیت فعالیت مراجعان به دستگاه های اجرایی استان	۶۵
فصل چهارم	۶۷
بررسی نتایج رضایتمندی در دستگاه های اجرایی	۶۷
۱- اداره کل دامپزشکی استان تهران	۶۹
۲- هلال احمر	۷۱
۳- اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی (ره)	۷۳
۴- اداره کل منابع طبیعی استان تهران	۷۵
۵- اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۷۷

۷۹	۶- اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران
۸۱	۷- اداره کل اتتعال خون استان تهران
۸۳	۸- شرکت آب و فاضلاب جنوب شرق استان تهران
۸۵	۹- اداره کل نوسازی و تجهیز مدارس استان تهران
۸۷	۱۰- شرکت آب و فاضلاب شهرها و شهرک های غرب استان تهران
۸۹	۱۱- سازمان جیاد کشاورزی استان تهران
۹۱	۱۲- شرکت بخش برآورده های نفتی استان تهران
۹۳	۱۳- بانک رفاه کارگران
۹۵	۱۴- شرکت آب و فاضلاب و بهداشتی استان تهران
۹۷	۱۵- اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران
۹۹	۱۶- سازمان صنعت ، معادن و تجارت استان تهران
۱۰۳	۱۷- شرکت آب منطقه ای استان تهران
۱۰۵	۱۸- اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران
۱۰۷	۱۹- اداره کل فرهنگ و ارشد اسلامی استان تهران
۱۰۹	۲۰- اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران
۱۱۱	۲۱- بانک سپه
۱۱۳	۲۲- شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران
۱۱۵	۲۳- بانک صادرات
۱۱۷	۲۴- اداره کل ثبت احوال استان تهران
۱۱۹	۲۵- اداره کل تعزیرات حکومتی استان تهران
۱۲۱	۲۶- استانداری و فرمانداری ها
۱۲۳	۲۷- بانک ملی
۱۲۵	۲۸- شرکت آب و فاضلاب جنوب غربی استان تهران
۱۲۷	۲۹- بانک کشاورزی
۱۲۹	۳۰- بانک تجارت
۱۳۱	۳۱- شرکت آب و فاضلاب شرق استان تهران

- ۳۲- اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ ۱۳۳
- ۳۳- اداره کل پزشکی قانونی استان تهران ۱۳۵
- ۳۴- بانک مسکن ۱۳۷
- ۳۵- اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران ۱۳۹
- ۳۶- شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ ۱۴۱
- ۳۷- اداره کل استاندارد و تحقیقات صنعتی استان تهران ۱۴۳
- ۳۸- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران ۱۴۵
- ۳۹- اداره کل فنی و حرفه ای استان تهران ۱۴۷
- ۴۰- اداره کل راه و ترابوی استان تهران (ره) استان تهران ۱۴۹
- ۴۱- اداره کل پست استان تهران ۱۵۱
- ۴۲- اداره کل راه و ترابوی استان تهران ۱۵۳
- ۴۳- بانک ملت ۱۵۷
- ۴۴- اداره کل درمان تأمین اجتماعی ۱۵۹
- ۴۵- اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران ۱۶۱
- ۴۶- اداره کل حمل و نقل و پایانه های استان تهران ۱۶۵
- ۴۷- اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران ۱۶۷
- ۴۸- دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران ۱۶۹
- ۴۹- اداره کل گمرک تهران ۱۷۱
- ۵۰- شرکت گاز استان تهران ۱۷۵
- ۵۱- اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ ۱۷۷
- ۵۲- امور مالیاتی استان تهران ۱۷۹
- ۵۳- اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان های استان تهران ۱۸۱
- ۵۴- اداره کل بازنشستگی استان تهران ۱۸۳
- ۵۵- امور مالیاتی شهر تهران ۱۸۵
- ۵۶- اداره کل ورزش و جوانان استان تهران ۱۸۷
- ۵۷- اداره کل بیمه سلامت استان تهران ۱۸۹

- ۵۸- بسمه ایران ۱۹۱
- ۵۹- اداره کل بنزیرسی استان تهران ۱۹۳
- ۶۰- اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران ۱۹۵
- ۶۱- اداره کل مأمین اجتماعی غرب تهران بزرگ ۱۹۷
- ۶۲- شورای حل اختلاف ۱۹۹
- ۶۳- شهرداری ها ۲۰۱
- ۶۴- اداره ثبت اسناد و املاک استان تهران ۲۰۳
- نتیجه گیری پیشنهادات ۲۰۵
- فهرست منابع و مآخذ ۲۱۱

کوشش برای اصلاح امور مردم از کمال سعادت است.

(امام علی (ع)

پیشگفتار

حفظ شأن و منزلت، تکریم و گرمای داشت مرتبه‌ی انسانی در تمامی ادیان و فرهنگ‌ها جایگاه والایی برخوردار است. کتاب آسمانی قرآن و تمام بزرگان دین و صاحبان اندیشه در دین مبین اسلام نیز ضمن تاکید عملی بر اهمیت آن، رعایت حرمت انسان‌ها را از بنیادی‌ترین ارزش‌های این نظام خردمندانه معرفی نموده‌اند. بین رضایت مردم و رضایت خداوند و بین تکریم اخصی‌ها و تکریم ذات والای خداوند، ارتباط مستقیمی وجود دارد. در جهان بینی اسلامی رضایت انسان خلق می‌گذرد و این بدان معنا است که بدون تکریم انسان‌ها و جلب رضایت ایشان، خدای تعالی بندگی خدا امکان‌پذیر نخواهد بود.

یکی از هدف‌های بزرگ تحول در نظام اداری و کارآمدی آن، ارتقاء و حفظ کرامت مردم می‌باشد. سرو کمرهای لازم در رتبه‌های مختلف باید موفّق، مناسب و موثر به مردم تحب عنوان " طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع " در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه‌ای است زیرا علت وجودی هر سازمان و دستگاهی با خدماتی است که به افراد مختلف ارائه می‌دهند.

تجربه‌های اجرای برنامه‌ی تکریم ارباب رجوع در سنوات قبل نیازهای گسترده‌تری را و اولویت‌های اکرام ارباب رجوع و مشتری را بیش از پیش برای دستگاه‌های حاکمیتی و قانون‌گذاران احصاء نموده است. نیازهای امروز صاحبین خدمت در دستگاه‌های مختلف متفاوت با سال‌های قبل و منطبق با جامعه‌ی فناوری محور به پیش می‌رود.

در این بین مسلماً مجموعه‌ای می‌تواند رضایت ارباب رجوع را فراهم آورد که علاوه بر در اختیار نهادن الزامات فیزیکی و ظاهری تکریم ارباب رجوع، خدماتی شایسته، با سرعت و با کیفیت مطلوب را به ایشان ارائه نماید. همگام با تکنولوژی و سرعت رو به افزایش آن.

در هزاره جدید، که لقب هزاره سازمان ها را به درستی به یدک می کشد، توسعه کشورها به توسعه سازمان ها بستگی مستقیم پیدا کرده است. هرگونه تلاش برای بهبود عملکرد سازمان ها، تلاشی در جهت ارتقای کیفیت زندگی است و بنابراین می توان گفت که کیفیت زندگی مردم با کیفیت سازمان ها تلفیق شده است.

امید می رود با تعیین سیاست هایی برنامه ریزی شده و نظارت بر اساس شاخص هایی کارشناسی شده و همت همه ی دستگاه های اجرایی به خصوص دستگاه های اجرایی خدمت داور، توسعه ی کشور در راستای توسعه ی هدفمند و هوشمند دستگاه های اجرایی محقق گردد.

نصرا... ابراهیمی

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ

براستی که من برای به کمال رساندن مکارم اخلاق مبعوث شده‌ام.

پیامبر اکرم (ص)

مقدمه

مجموعه ارباب رجوع و رضایت وی، امروزه جزء مباحث پایه ای هر سازمان خدماتی و یا تولیدی است. ارباب رجوع، عضوی از سازمان تلقی می شود، که رضایت او مستقیماً منجر به توسعه، پایداری و خوشحالی سازمان می شود. به شکلی که تأثیر نظرات ارباب رجوع در تصمیمات سازمان و ارائه خدمات پیشنهادی و نظرسنجی از مراجعان موجب افزایش اثربخشی خدمات مورد انتظار وی و حتی باعث پاسخگویی بیشتر، خلاقیت در تصمیمات و پیشنهادهای، نتایج و نهایت تحفیف خدمت خواهد شد.

مراجعی نقش کلیدی در صلاح و فساد اخلاقی و رفتاری کارکنان سازمان دارند و منجر به بهبود روند پیشرفت سازمان می گردد. توجه به نیازهای ارباب رجوع و ارائه خدمات مطلوب و به موقع در سطح سازمان به وسیله همه کارکنان ارباب رجوع گرایی نامیده می شود. در واقع ارباب رجوع گرایی ارزش قائل شدن برای وقت، هزینه های مردم و به طور کلی ارزش نهادن به کرامت انسانی افراد است.

بنابراین نهادهای سازی اخلاقیات در سطح سازمان به عنوان راهی برای ارتقای کمیت و کیفیت محصولات و خدمات قابل ارائه، ایمنی کارکنان و افراد جامعه، مبارزه با فساد مالی و اخلاقی کارکنان، توجه به جایگاه کارکنان، اجرای رعایت عادلانه قوانین، ایجاد خلاقیت و پویایی در سطح سازمان و جذب و انتصاب افراد متعهد و متخصص می باشد که مؤید همین رویکرد است تا به این طریق کیفیت زندگی کاری و کیفیت جامعه ای که آن سازمان، عضوی از آن است، تضمین شود. همانگونه که نهادهای کردن ارزش های اخلاقی کار، در گرو تبیین جایگاه ارباب رجوع و مؤلفه های اخلاقی مؤثر در رضایت مندی وی می باشد. رضایت ارباب رجوع منشاء آثار مثبتی برای سازمان محسوب می گردد.

در این راستا، طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور، به عنوان یکی از برنامه های تحول اداری به تصویب شورای عالی اداری رسیده که هر ساله در دستگاه های اجرایی کل کشور بر اساس شاخص های یکسان اجرا می شود.

این دفتر در اجرای صحیح، دقیق و به موقع ابلاغ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و با توجه به تجربیات سنوات گذشته، فرآیند اجرای این طرح را شامل، آموزش و تهیه گروه های عملیات میدانی، بازبینی، داده پردازی، تجزیه و تحلیل داده ها، پشتیبانی و بستن با نظارتی همه جانبه، عملیاتی نموده است.

در نهایت، طول اجرای طرح ۲۱۵۲۲ پرسشنامه در بیش از ۹۰۰ واحد سازمانی در ۱۴ شهرستان استان تکمیل شد، که پس از ثبت تمامی اطلاعات در نرم افزار مربوطه، نسبت به تجزیه و تحلیل و انتشار این مجموعه اقدام گردید.

با عنایت به اجرای اساس و شایسته این طرح در استان جا دارد ضمن تشکر از همکاری دستگاه های اجرایی مشمول طرح، کلیه همکارانم در دفتر منابع انسانی و تحول اداری، باشگاه مشاوران جوان که در اجرای طرح و تدوین این مجموعه تلاش وافر داشته اند تشکر و قدردانی نمایم.

اکبر هوشمند

مدیر دفتر منابع انسانی و تحول اداری