

"بسم الله الرحمن الرحيم"

"تحليل تماس های مردمی با

دفتر روابط عمومی ستاد"

(پاسخگویی یک مفهوم و حقیقت اسلامی بوده و همان مسئولیت است) "مقام معظم رهبری"

رسیدگی به شکایات صرفاً وظیفه یک بخش خاص نیست بلکه دستگاه باید برای رسیدگی موثر به شکایات ، ارتقاء کیفیت و مدیریت شکایات ، قبول و بکارگیری درسهای آموخته شده از شکایات و سعی برای ارتقاء کیفیت خدمات خود تلاش نمایند .ارائه موفقیت آمیز خدمات مورد نیاز متقاضیان وابسته به این است که افراد در تمامی سطوح ، خود را مسئول و موظف به برآورده ساختن نیازهای مراجعین در ارائه بهترین خدمات در کوتاهترین زمان ممکن بدانند. شکایات و درخواستهای واصله، به عنوان فرصتی برای بهبود و اصلاح امور می باشد ، از این رو در راستای رضایتمندی مراجعین و با هدف ایجاد وحدت رویه و سیاست مدون در نحوه رسیدگی به شکایات ، شرکت آب و فاضلاب شهری استان زنجان نسبت به چاپ شماره تلفن دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی نموده تا مشترکین در صورت بروز برخورد با هرگونه مشکل و سوال در حوزه آب و قبوض با این دفتر تماس گیرند .

-ارتقاء سطح پاسخگویی به مردم در سطح ستاد ، سازمانهای وابسته و استانها
- توسعه و بهبود ارایه خدمات به جامعه هدف و توجه به حقوق شهروندی مطابق ضوابط و مقررات مربوطه
-تجزیه و تحلیل و بازنگری کارآمدی قوانین و مقررات و ضوابط
-سیاست گذاری برای کاهش عوامل بروز نارضایتی از طریق مستند سازی ، طبقه بندی و اولویت بندی شکایات واصله

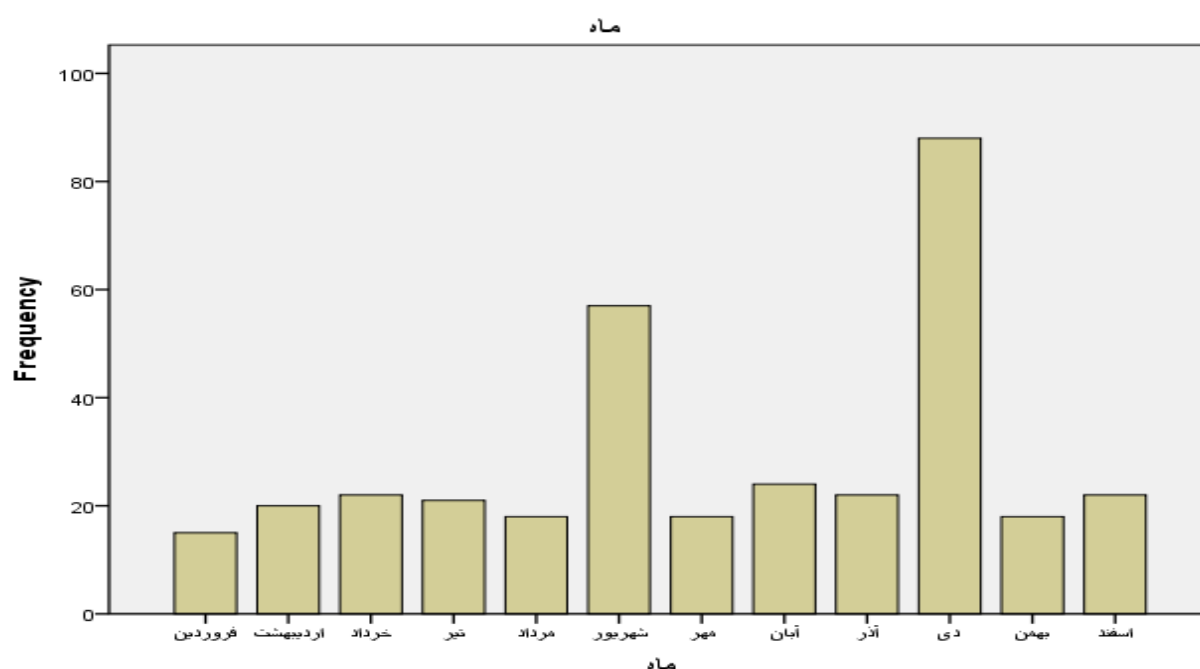
-ایجاد وحدت رویه در پاسخگویی به شکایات و درخواستها
-شناسایی نقاط ضعف و نواقص واحدها از طریق بررسی و ارزیابی شکایات
-کاهش میزان شکایات مراجعین
-افزایش میزان رضایتمندی مردم
-کاهش مدت پاسخگویی به شکایات
-پاسخگو نمودن واحدهای تابعه دستگاه در مقابل شکایات شهروندان و کارکنان ، از جمله نتایج پاسخگو بودن دفتر روابط عمومی به تماس های مردمی است .

در اهتمام به مقوله «صیانت از حقوق شهروندی، شفاف سازی و تکریم ارباب رجوع» و در «پاسخ» به انتظارات هموطنان گرامی راه اندازی و مورد بهره برداری قرار گرفته است. این سامانه دریچه ارتباطی تک تک احاد مردم استان زنجان می باشد .

“داده های آماری”

ماه

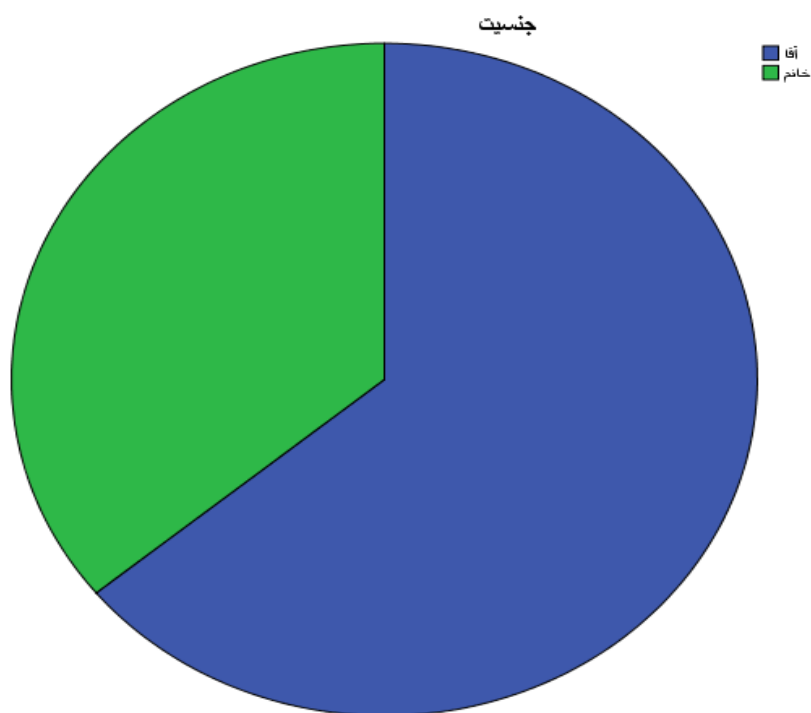
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فروردین	۱۵	۴.۳	۴.۳	۴.۳
	اردیبهشت	۲۰	۵.۸	۵.۸	۱۰.۱
	خرداد	۲۲	۶.۴	۶.۴	۱۶.۵
	تیر	۲۱	۶.۱	۶.۱	۲۲.۶
	مرداد	۱۸	۵.۲	۵.۲	۲۷.۸
	شهریور	۵۷	۱۶.۵	۱۶.۵	۴۴.۳
	مهر	۱۸	۵.۲	۵.۲	۴۹.۶
	آبان	۲۴	۷.۰	۷.۰	۵۶.۵
	آذر	۲۲	۶.۴	۶.۴	۶۲.۹
	دی	۸۸	۲۵.۵	۲۵.۵	۸۸.۴
	بهمن	۱۸	۵.۲	۵.۲	۹۳.۶
	اسفند	۲۲	۶.۴	۶.۴	۱۰۰.۰
	Total	۳۴۵	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	



نمودار فوق نشان می دهد در سال ۱۳۹۵ حدود ۳۴۵ نفر از مشترکین با دفتر روابط عمومی ستاد تماس گرفته اند . که بیشترین تماس مربوط به دی ماه با ۸۸ فراوانی می باشد .

جنسیت

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	آقا	۲۲۱	۶۴.۱	۶۴.۱	۶۴.۱
	خانم	۱۲۴	۳۵.۹	۳۵.۹	۱۰۰.۰
	Total	۳۴۵	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	

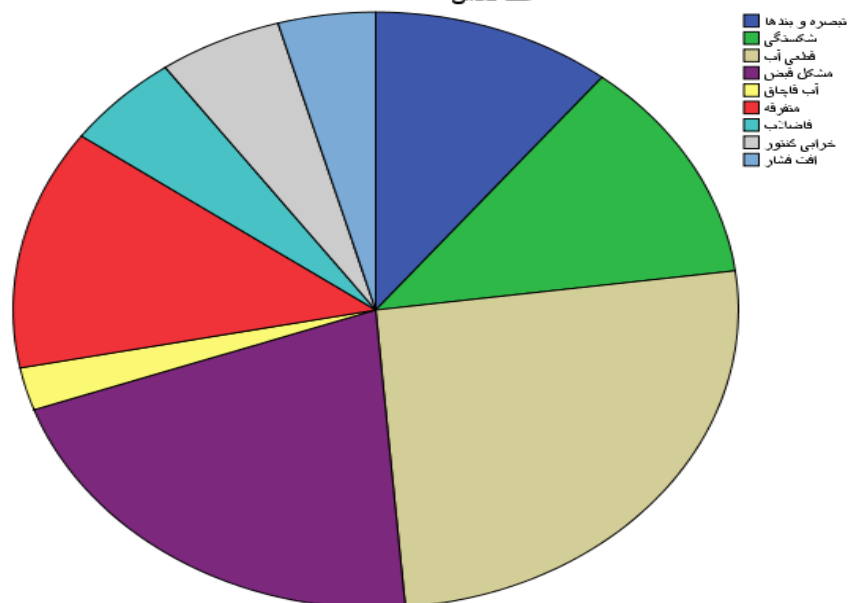


نمودارهای فوق نشان می دهد ۲۲۱ نفر از تماس گرفته گان آقا و ۱۲۴ نفر خانم هستند .

علت تماس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تبصره و بندها	۳۷	۱۰.۷	۱۰.۷	۱۰.۷
	شکستگی	۴۲	۱۲.۲	۱۲.۲	۲۲.۹
	قطعی آب	۸۹	۲۵.۸	۲۵.۸	۴۸.۷
	مشکل قبض	۷۲	۲۰.۹	۲۰.۹	۶۹.۶
	آب قاجاق	۸	۲.۳	۲.۳	۷۱.۹
	متفرقه	۴۵	۱۳.۰	۱۳.۰	۸۴.۹
	فاضلاب	۱۸	۵.۲	۵.۲	۹۰.۱
	خرابی کنتور	۱۹	۵.۵	۵.۵	۹۵.۷
	افت فشار	۱۵	۴.۳	۴.۳	۱۰۰.۰
	Total	۳۴۵	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	

علت تماس

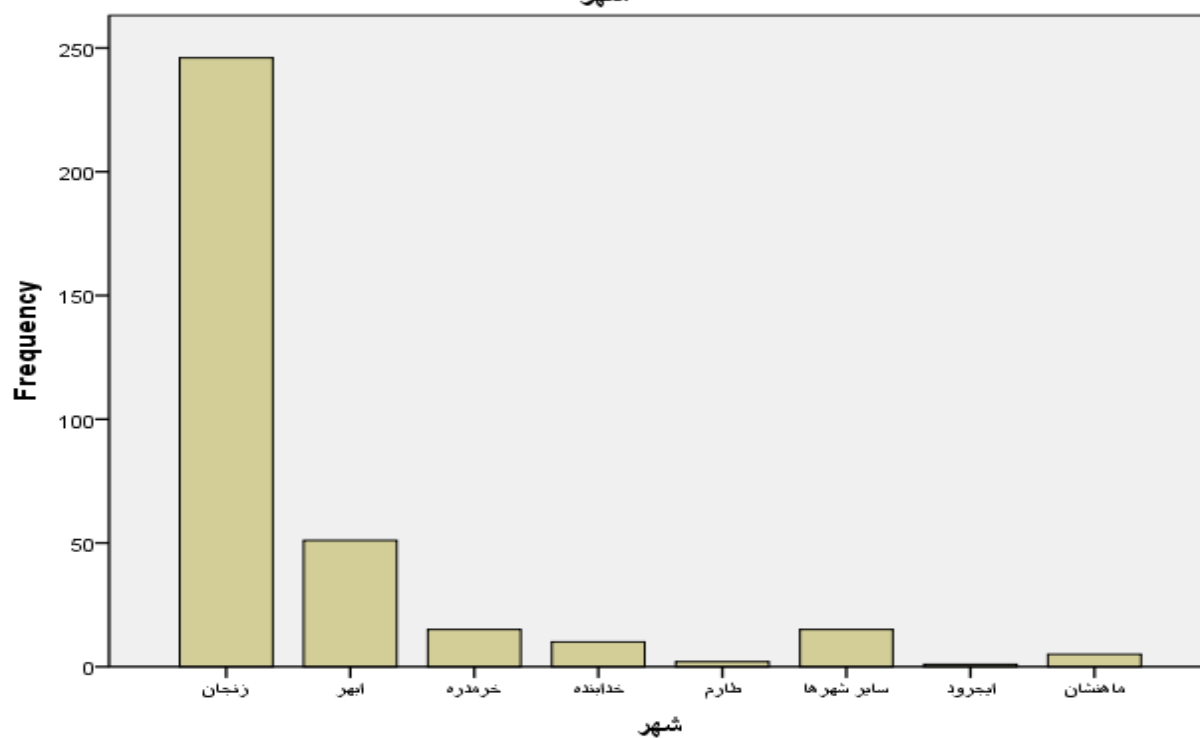


نمودار فوق نشان می‌دهد ۲۵ درصد تماس‌ها مربوط به قطعی آب می‌باشد که ۸۹ تماس را به خود اختصاص داده است.

شهر

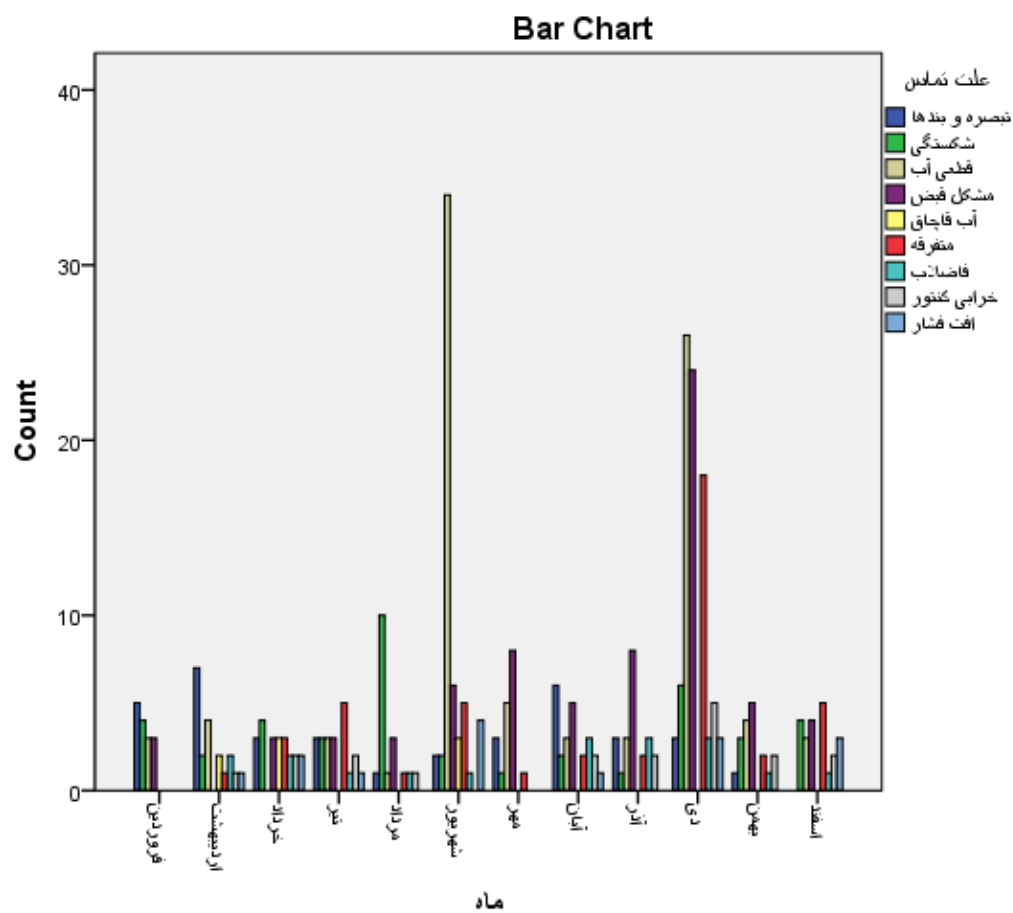
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	زنجان	۲۴۶	۷۱.۳	۷۱.۳	۷۱.۳
	ابه‌ر	۵۱	۱۴.۸	۱۴.۸	۸۶.۱
	خرمدره	۱۵	۴.۳	۴.۳	۹۰.۴
	خداآبنده	۱۰	۲.۹	۲.۹	۹۳.۳
	طارم	۲	.۶	.۶	۹۳.۹
	سایر شهرها	۱۵	۴.۳	۴.۳	۹۸.۳
	ایجرود	۱	.۳	.۳	۹۸.۶
	ماه‌نشان	۵	۱.۴	۱.۴	۱۰۰.۰
	Total	۳۴۵	۱۰۰.۰	۱۰۰.۰	

شهر



نمودار فوق نشان می‌دهد ۷۱ درصد تماس‌ها مربوط به شهر زنجان می‌باشد.

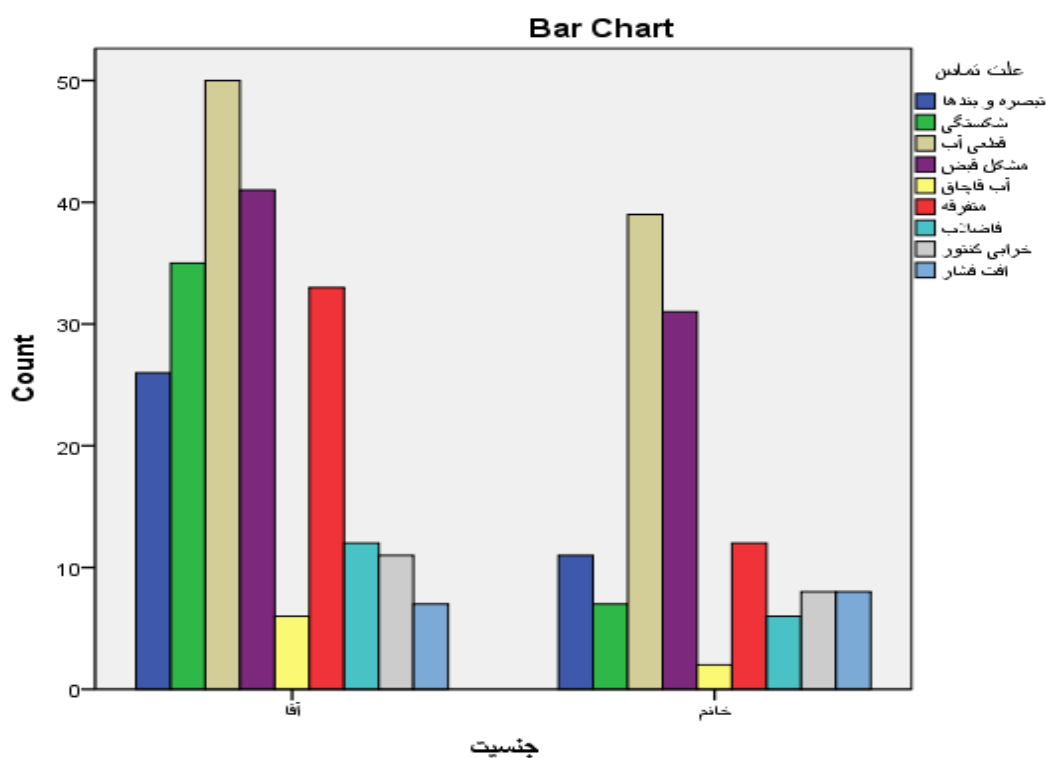
	علت تماس									Tota
	تیره و بندها	شکستگی	قطعی آب	مشکل قبض	آب قاچاق	متفرقه	فاضلاب	خرابی کنطور	افت فشار	
فروردین	۵	۴	۳	۳	۰	۰	۰	۰	۰	۱۵
اردیبهشت	۷	۲	۴	۰	۲	۱	۲	۱	۱	۲۰
خرداد	۳	۴	۰	۳	۳	۳	۲	۲	۲	۲۲
تیر	۳	۳	۳	۳	۰	۵	۱	۲	۱	۲۱
مرداد	۱	۱۰	۱	۳	۰	۱	۱	۱	۰	۱۸
شهریور	۲	۲	۳۴	۶	۳	۵	۱	۰	۴	۵۷
مهر	۳	۱	۵	۸	۰	۱	۰	۰	۰	۱۸
آبان	۶	۲	۳	۵	۰	۲	۳	۲	۱	۲۴
آذر	۳	۱	۳	۸	۰	۲	۳	۲	۰	۲۲
دی	۳	۶	۲۶	۲۴	۰	۱۸	۳	۵	۳	۸۸
بهمن	۱	۳	۴	۵	۰	۲	۱	۲	۰	۱۸
اسفند	۰	۴	۳	۴	۰	۵	۱	۲	۳	۲۲
Total	۳۷	۴۲	۸۹	۷۲	۸	۴۵	۱۸	۱۹	۱۵	۳۴۵



نمودار فوق نشان می دهد شهریور و دی ماه بیشترین میزان تماس ها را به خود اختصاص داده است که قطعی آب در شهریور ماه بیشترین مورد را به خود اختصاص داده و در دی ماه نیز بیشترین تماس ها مربوط به قطعی آب و مشکل قبض می باشد .

جنسیت * علت تماس Crosstabulation

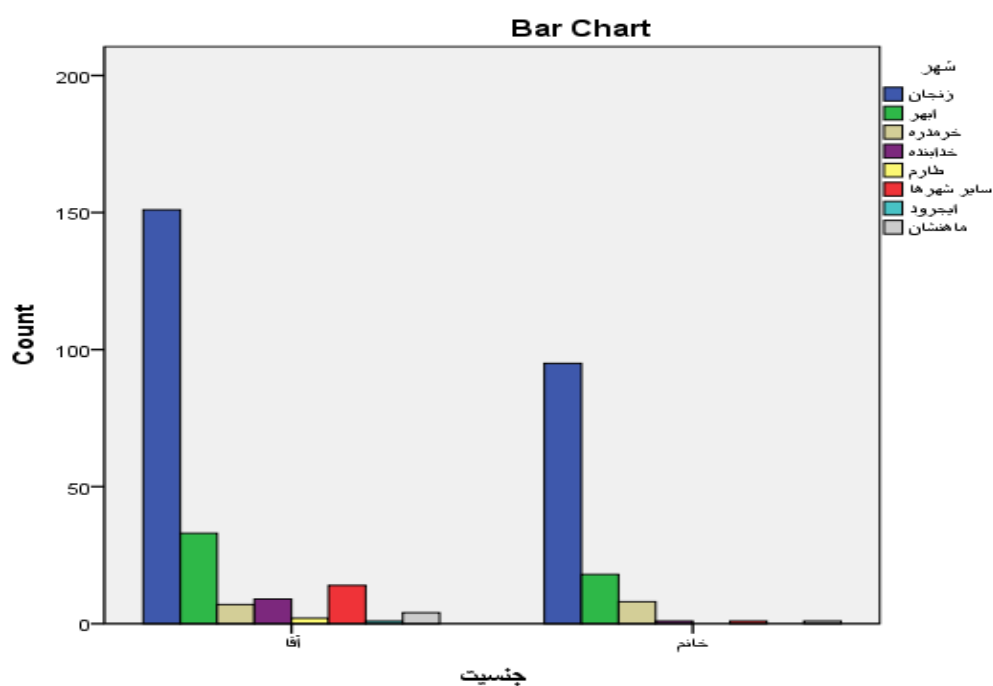
Count	علت تماس									Total
	افش	خرابی کنتور	فاضلاب	متفرقه	آب قاجاق	مشکل قبض	قطعی آب	شکستگی	تیسره و بندها	
جنسیت	۷	۱۱	۱۲	۳۳	۶	۴۱	۵۰	۳۵	۲۶ آقا	۲۲۱
	۸	۸	۶	۱۲	۲	۳۱	۳۹	۷	۱۱ خانم	۱۲۴
Total	۱۵	۱۹	۱۸	۴۵	۸	۷۲	۸۹	۴۲	۳۷	۳۴۵



نمودارهای فوق نشان می دهد ۲۲۱ نفر از تماس ها مربوط به آقایان و ۱۲۴ مورد نیز مربوط به خانم ها می باشد که علت تماس اکثر مشترکین در خصوص قطعی آب بود .

جنسیت * شهر Crosstabulation

Count		شهر							Total
		زنجان	ابهر	خرمدره	خدابنده	طارم	سایر شهرها	ایجرود	
جنسیت	آقا	۱۵۱	۳۳	۷	۹	۲	۱۴	۱	۲۲۱
	خانم	۹۵	۱۸	۸	۱	۰	۱	۰	۱۲۴
Total		۲۴۶	۵۱	۱۵	۱۰	۲	۱۵	۱	۳۴۵



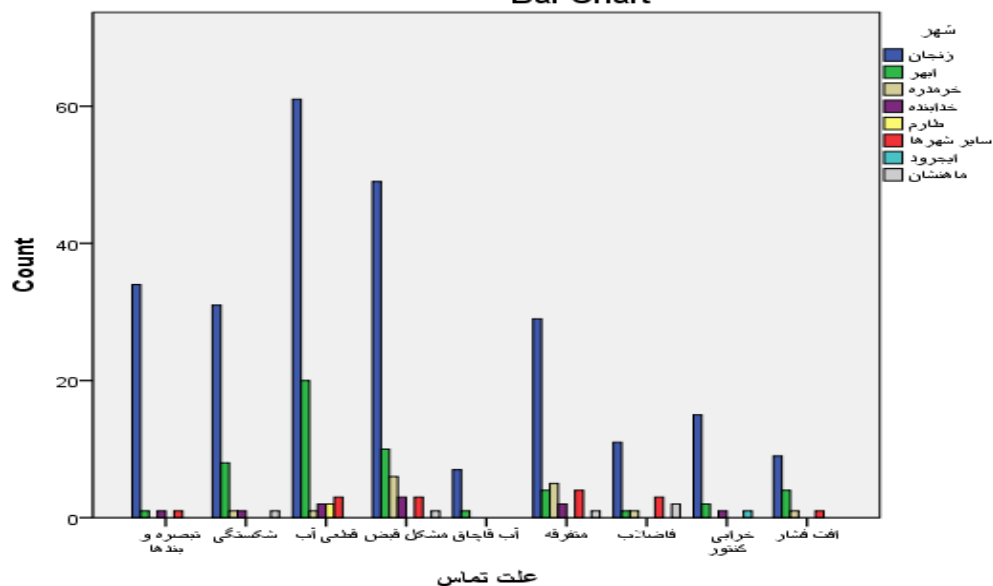
جدول فوق نشان می دهد از کل تماس هایی که توسط مشترکین در شهرهای مختلف انجام شده بیشترین مورد مربوط آقایان از شهر زنجان می باشد .

علت تماس * شهر Crosstabulation

Count

		شهر								Total
		زنجان	ابهر	خرمدره	خدابنده	طارم	سایر شهرها	ایجرود	ماه‌نشان	
علت تماس	تبصره و بندها	۳۴	۱	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۳۷
	شکستگی	۳۱	۸	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۴۲
	قطعی آب	۶۱	۲۰	۱	۲	۲	۳	۰	۰	۸۹
	مشکل قیض	۴۹	۱۰	۶	۳	۰	۳	۰	۱	۷۲
	آب قاجاق	۷	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۸
	متفرقه	۲۹	۴	۵	۲	۰	۴	۰	۱	۴۵
	فاضلاب	۱۱	۱	۱	۰	۰	۳	۰	۲	۱۸
	خرابی کنتور	۱۵	۲	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۱۹
	افت فشار	۹	۴	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱۵
Total		۲۴۶	۵۱	۱۵	۱۰	۲	۱۵	۱	۵	۳۴۵

Bar Chart



نمودارهای فوق نشان علت تماس هایی که از شهرهای مختلف داشتیم را نشان می دهد مبنی بر اینکه با توجه به جمعیت شهری ، شهر زنجان بیشترین علت تماس ها را به خود اختصاص داده و در شهر ابهر نیز قطعی آب و مشکل قبض بیشترین علت تماس ها بوده است .

نتایج :

در سال ۱۳۹۵ حدود ۳۴۵ نفر از مشترکین با دفتر روابط عمومی ستاد تماس گرفته اند . که بیشترین تماس مربوط به دی ماه با ۸۸ فراوانی می باشد .

۲۵ درصد تماس ها مربوط به قطعی آب می باشد که ۸۹ مورد تماس را به خود اختصاص داده است .

۷۱ درصد تماس ها مربوط به شهر زنجان می باشد .

شهریور و دی ماه بیشترین میزان تماس ها را به خود اختصاص داده است که قطعی آب در شهریور ماه بیشترین مورد را به خود اختصاص داده و در دی ماه نیز بیشترین تماس ها مربوط به قطعی آب و مشکل قبض می باشد .

۲۲۱ نفر از تماس ها مربوط به آقایان و ۱۲۴ مورد نیز مربوط به خانم ها می باشد که علت تماس اکثر مشترکین در خصوص قطعی آب بود .

از کل تماس هایی که توسط مشترکین در شهرهای مختلف انجام شده بیشترین مورد مربوط آقایان از شهر زنجان می باشد .

با توجه به جمعیت شهری ، شهر زنجان بیشترین علت تماس ها را به خود اختصاص داده و در شهر ابهر نیز قطعی آب و مشکل قبض بیشترین علت تماس ها بوده است .