

نظر سنجی از ارباب رجوع (زمستان ۱۳۹۶)

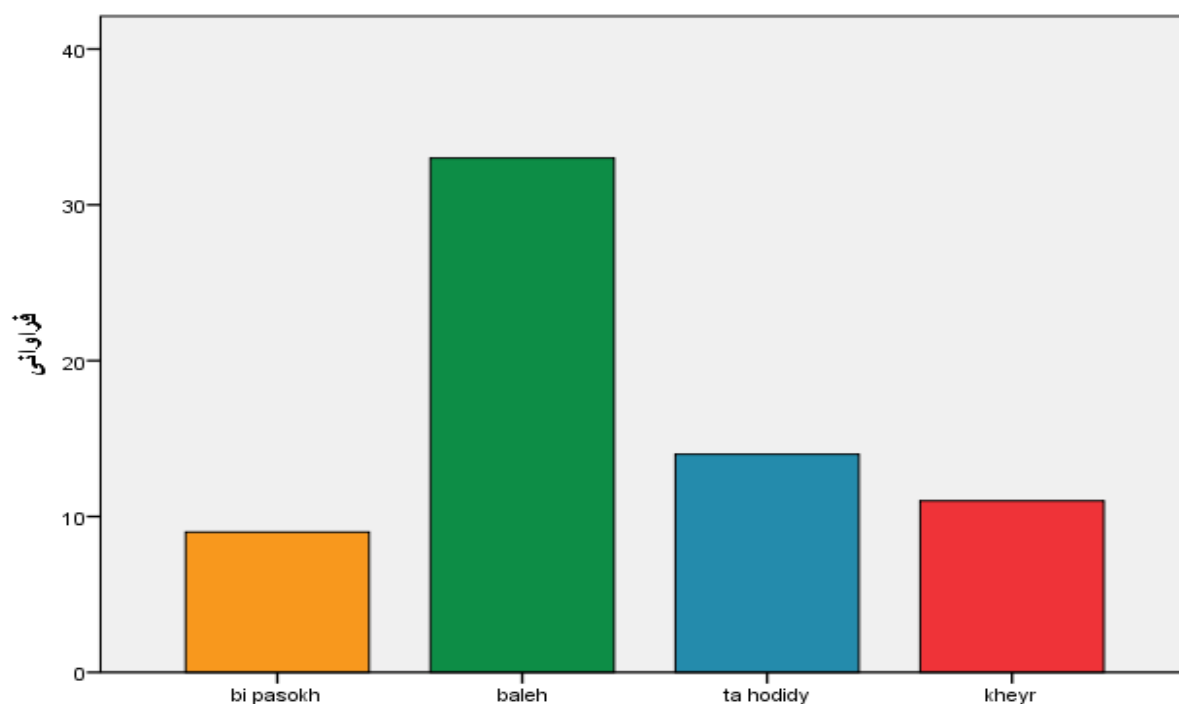
در سه ماه چهارم سال ۹۶ از ۱۲۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر ۸۸ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند .

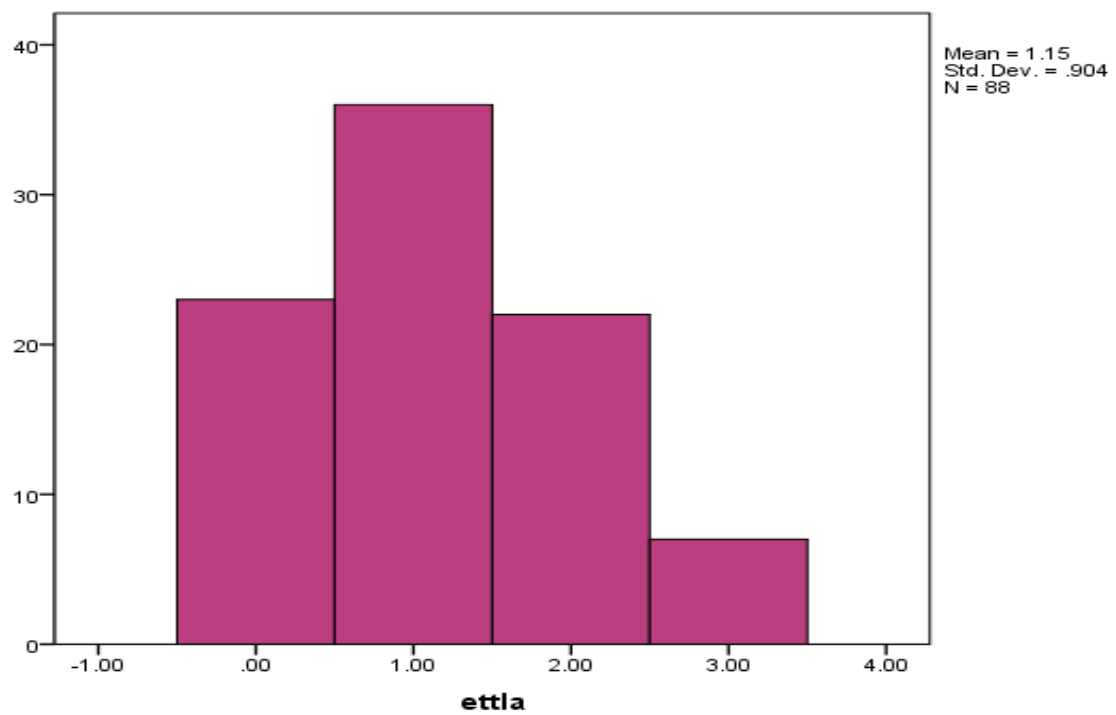
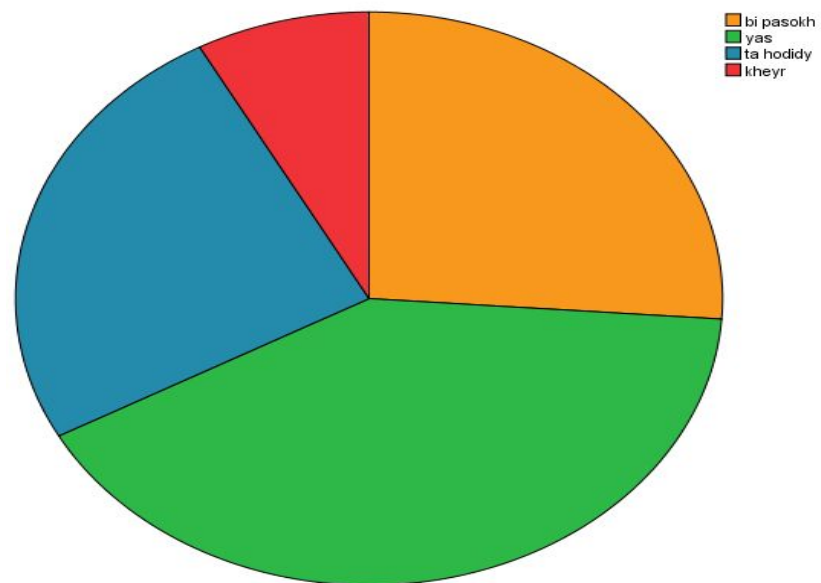
تحلیل این نظر سنجی به شرح ذیل ارائه می باشد .

– آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟

بلی	تاحدودی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۳۶	۲۲	۷	۲۳	۸۸
۴۰/۹	۲۵/۰	۸/۰	۲۶/۱	۱۰۰

اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق

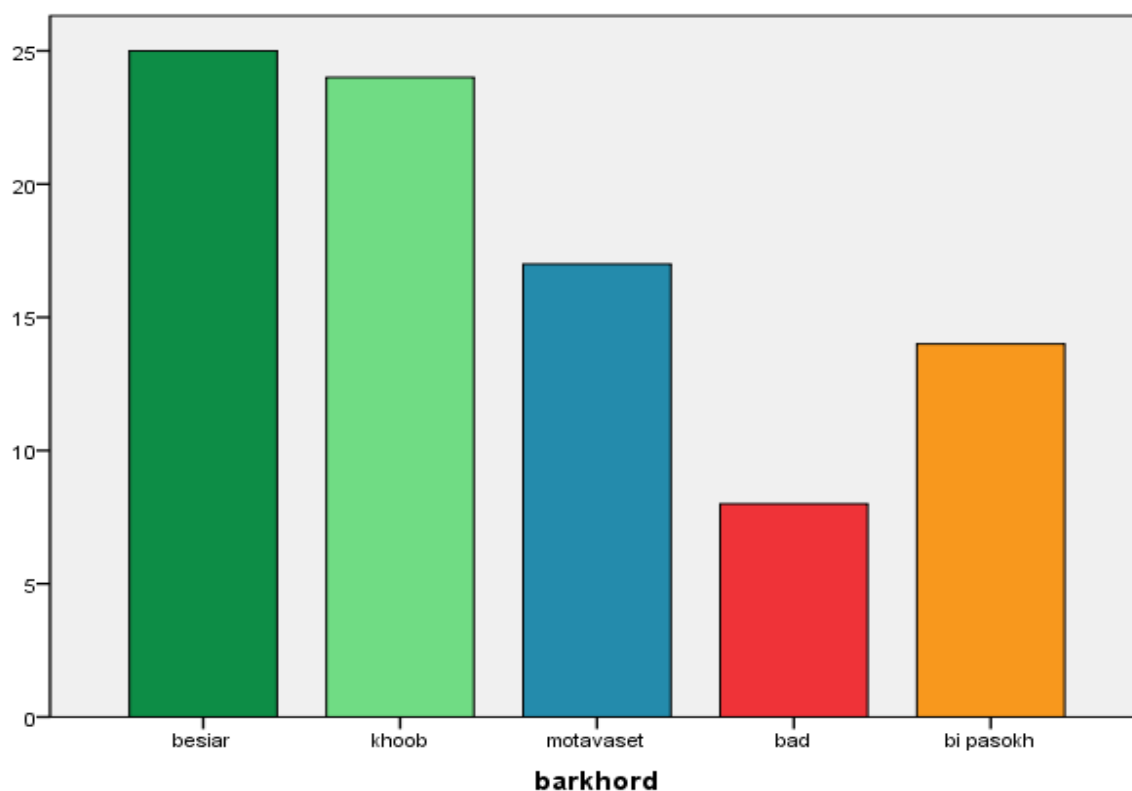


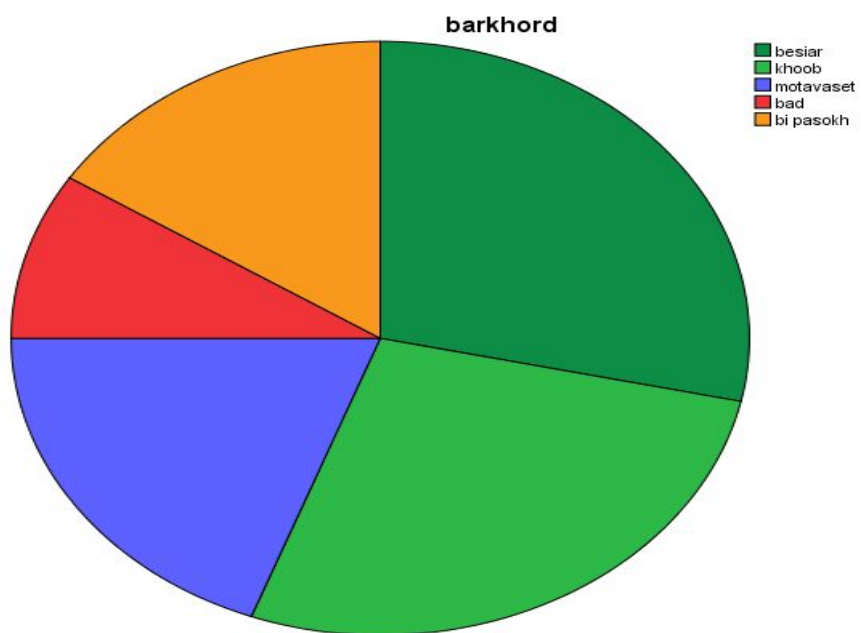


– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است؟

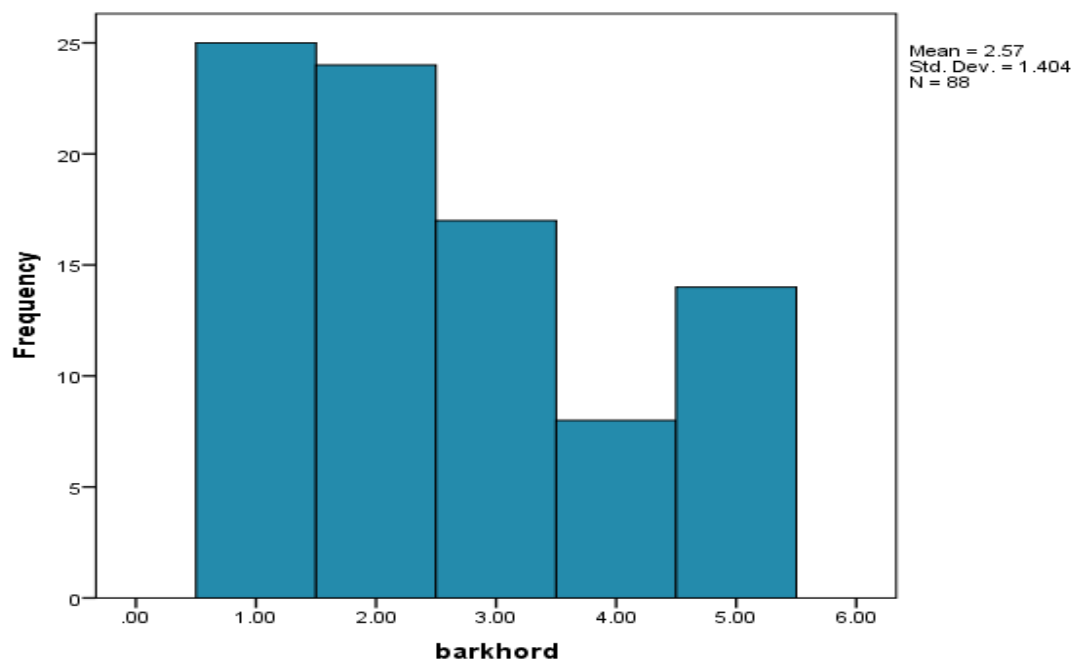
بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۲۵	۲۴	۱۷	۱	۱۴	۸۱
۲۸/۴	۲۷/۳	۱۹/۳	۹/۱	۱۵/۹	۱۰۰

نحوه برخورد کارکنان





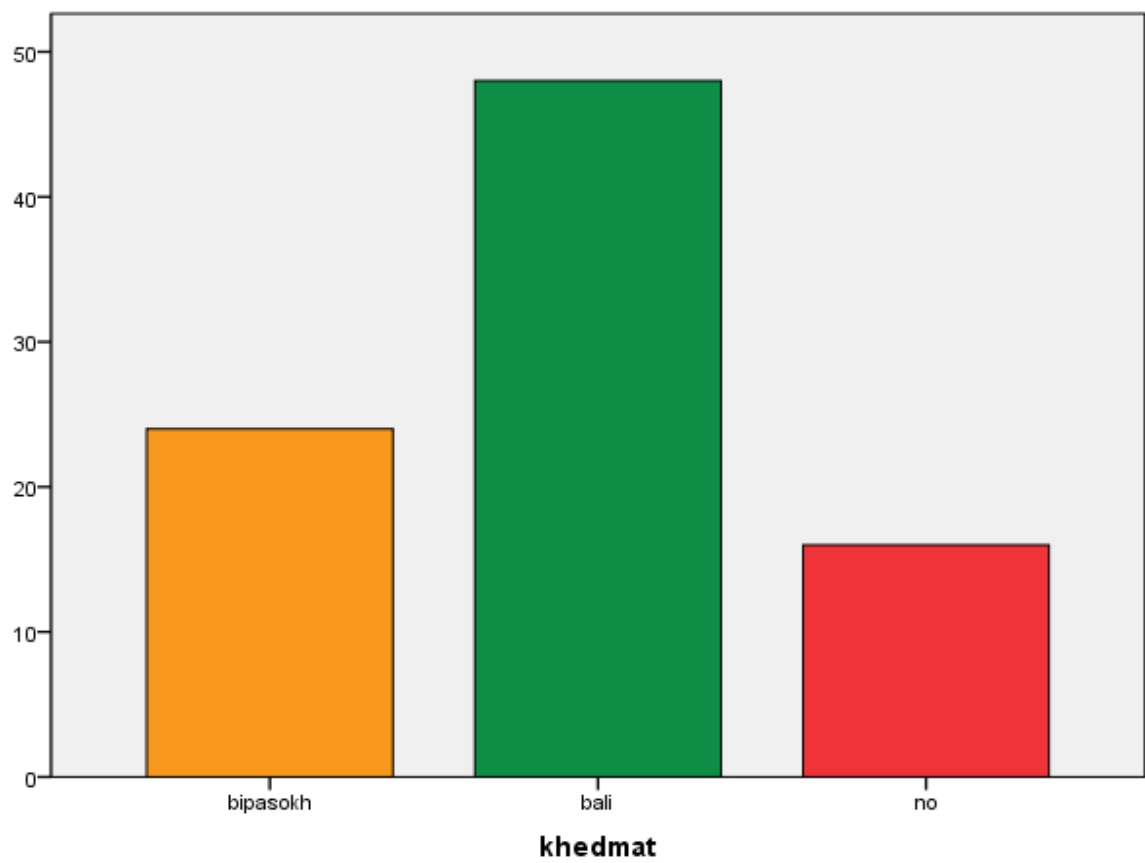
نحوه برخورد کارکنان



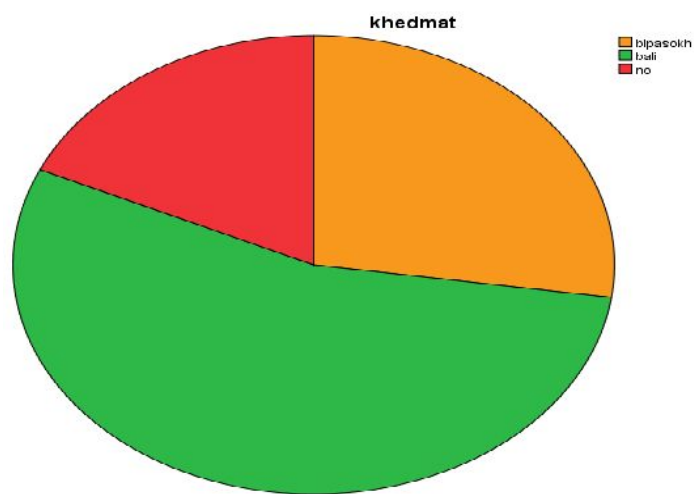
— آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بلی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۴۸	۱۶	۲۴	۸۸
۵۴/۵	۱۸/۲	۲۷/۳	۱۰۰

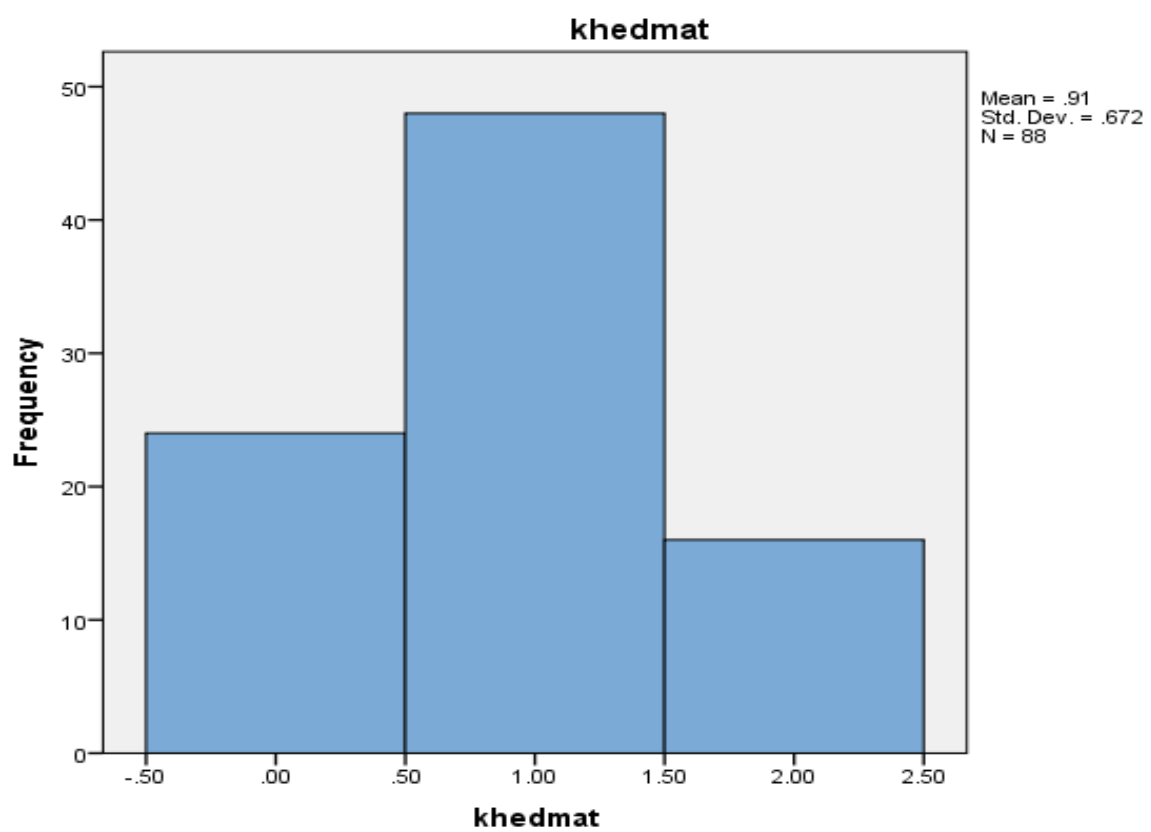
خدمت در موعد مقرر



خدمت درموعده مقرر



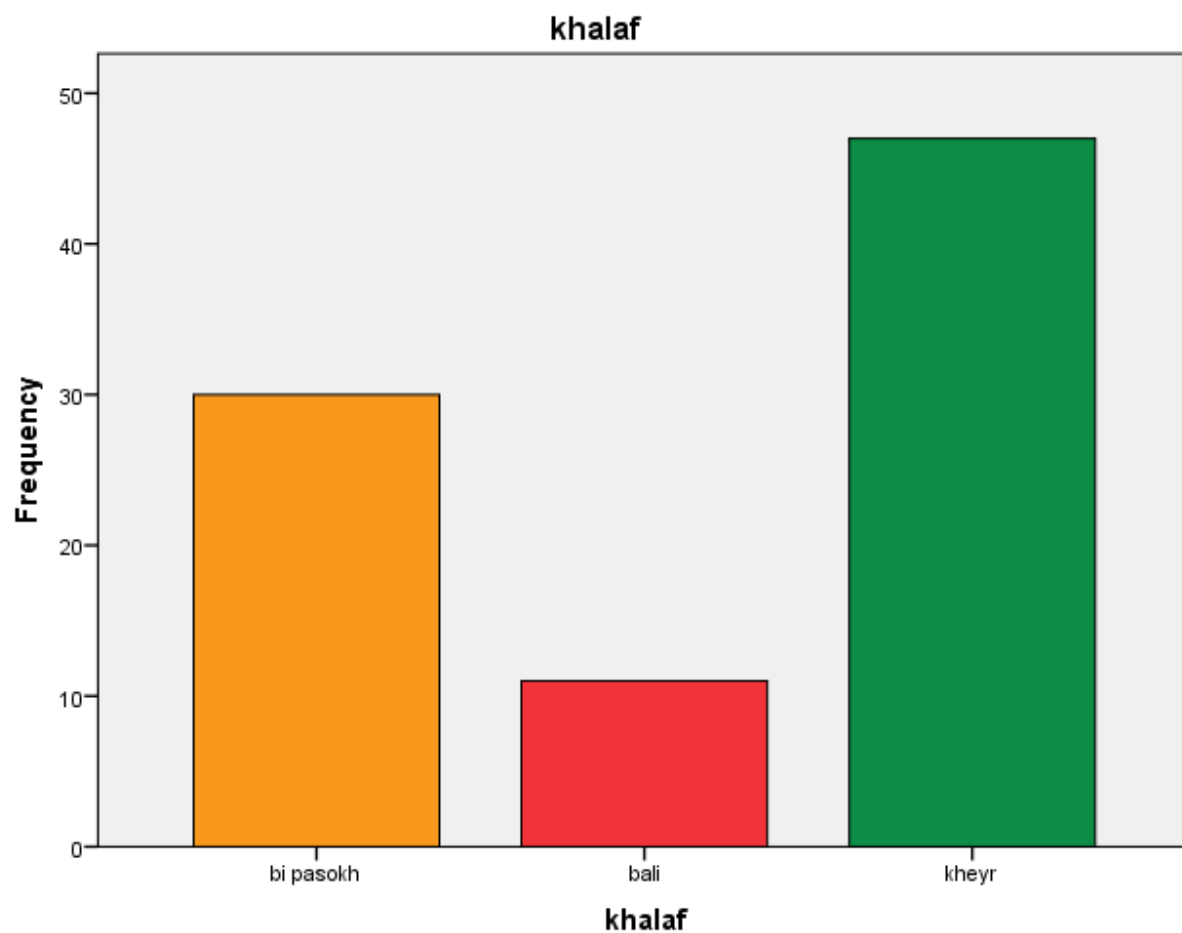
خدمت درموعده مقرر

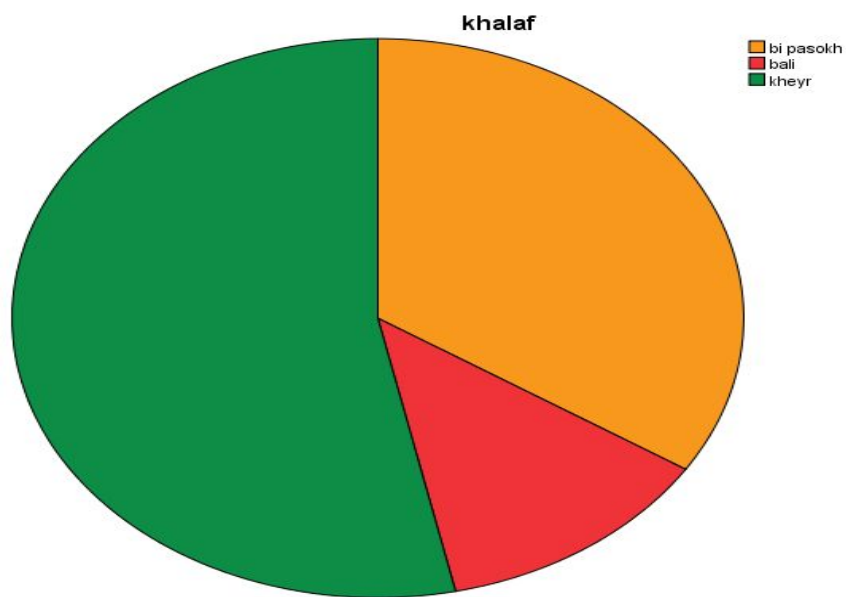


۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

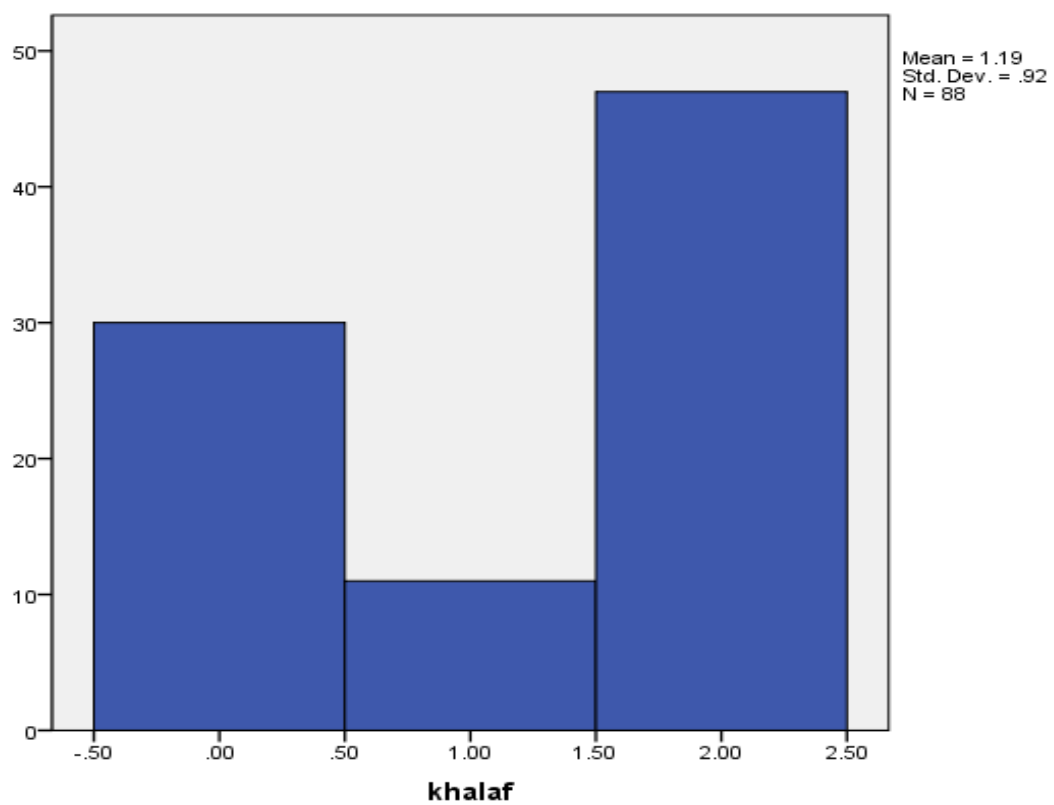
خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۴۷	۱۱	۳۰	۸۸
۵۳/۴	۱۲/۵	۳۴/۱	۱۰۰

درخواست خلاف مقررات





درخواست خلاف مقررات



—نام فرد یا افرادی که مناسبترین برخورد یا همکاری را با شما داشته اند مرقوم فرمایید .

نگهبان ،رودحله ،بهره برداری ،مسئول دفترمدیرعامل

—نام فرد یا افرادی که برخورد نا مناسبی با شما داشته اند مرقوم فرمایید .

مشترکین ،مهندسی و توسعه ،حقوقی،مالی

— چنانچه درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است لطفا آن را بنویسید (با ذکر مورد

و فرد مورد نظر)

تعداد ۱۱ نفر از مراجعین به این سووال پاسخ مثبت داده اند ولی هیچ کدام مورد

خاص و یا شخص خاصی را عنوان ننموده اند.

–لطفا نظرات و پیشنهادات خود را برای اصلاح امور بنویسید .

- در پرداخت مطالبات پیمانکاران تسریع شود.
 - حقوق آبداران به موقع پرداخت شود.
 - مشترکین هزینه ها کمتر حساب کند
 - آسانسور نصب شود
 - پله ها زیاد است و دیرخانه در طبقات اول باشد.
 - به جانشین هر قسمت مشخص شده در هر حوزه تفویض اختیار داده شود.
 - بعد از رفت و آمدهای طولانی و خسته کننده معمولا مشکلات حل می شود.
- میزان رضایت نهایی بدست آمده در سه ماهه چارم سال ۶۲/۲ درصد می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات :

براساس نتایج بدست آمده در نظرسنجی ۳ ماهه چهارم سال ۹۶ از ۱۲۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر ۸۸ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند . این نظرسنجی ۴ سوال اول به صورت گزینه ای و سه سوال به صورت تشریحی می باشد و سوال آخر یعنی "آیا درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است " نیز به صورت گزینه ای تحلیل ارائه گردیده است که نتایج زیر بدست آمده است .

در سوال ۱ مطرح گردیده است که " آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟ که پاسخ ها بدین شرح می باشد.

۳۶ نفر یعنی معادل ۴۰/۹ درصد گزینه بلی ، ۲۲ نفر یعنی معادل ۰/۲۵ درصد گزینه تا حدودی و ۷ نفر یعنی ۸/ درصد به این گزینه پاسخ خیر داده اند.

در سوال دوم مطرح گردیده است که " نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟ که پاسخ ها بدین می باشد.

۲۵ نفر معادل ۲۸/۴ درصد گزینه بسیار خوب ، ۲۴ نفر معادل ۲۷/۳ درصد گزینه خوب ، ۱۷ نفر معادل ۱۹/۳ درصد گزینه متوسط ، ۸ نفر معادل ۹/۱ درصد گزینه بد ، و ۱۴ نفر معادل ۱۵/۹ درصد به این گزینه پاسخ نداده است.

در سوال سوم مطرح گردیده است که " آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟ " که ۴۸ نفر معادل ۵۴/۵ درصد گزینه بله ، ۱۶ نفر معادل ۱۸/۲ درصد گزینه خیر و ۲۴ نفر معادل ۲۷/۳ درصد به این سوال پاسخ نداده اند.

در سوال چهارم مطرح گردیده است که " آیا از جنابعالی درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟ "

که ۴۷ نفر معادل ۵۳/۴ درصد گزینه خیر، و ۱۱ نفر معادل ۱۲/۵ گزینه بلی را مطرح نموده اند و ۳۰ نفر معادل ۳۴/۱ درصد نیز به این گزینه پاسخی نداده اند. همچنین در مواردی که گزینه بلی را پاسخ داده اند مورد خاصی را عنوان ننموده اند. به طور کلی میزان رضایت بدست آمده ارباب رجوع در زمستان ۹۶ در حدود درصد می باشد.

در پاسخ به ۲ سوال نام فرد یا افرادی که مناسب ترین و نامناسب ترین برخورد را با شما داشته اند از افراد مختلفی نام برده شده است که به نظر می رسد در پاسخ به سوال برخورد نامناسب باید شرایط مختلف از جمله توقعات نابجا، درخواست موارد خلاف قانون، عدم توجه به شرایط زمانی و..... نام برد.

و در سوال ۷ در خصوص ارائه نظرات و پیشنهادات موارد زیر مطرح گردیده است از جمله نامناسب بودن مکان دبیرخانه، مطالبات پیمانکاران در اسرع وقت پرداخت شود، ایجاد نظم در جلسات اداری و عدم برگزاری جلسه در ساعات اولیه، نبود آسانسور و فضای فیزیکی شرکت، تفویض اختیار کامل به جانشین مطرح گردیده است. که امید است با اتخاذ تدابیر لازم مشکلات مطرح شده رفع گردد.