

□□□□ تعالی

وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب وفاضلاب کشور

شرکت آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر

بررسی نتایج طرح نظرسنجی از ارباب رجوع در شرکت

آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر

در ۶ ماهه اول سال ۹۶

تهیه وتنظیم: روابط عمومی و آموزش همگانی

پاییز ۹۶

فهرست مطالب :

- مقدمه
- عنوان
- خروجی های spss (جداول، نمودارهای میله ای، دایره ای و هیستوگرام)
- جداول
- نتیجه گیری و پیشنهادات

هرکس برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند و غم او را بزدايد همواره در سایه لطف جاودان الهی است .

رسول اکرم (ص)

یکی از هدف های تحول اداری، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری می باشد. سازو کار های لازم در ارائه خدمات مطلوب و مناسب و موثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، دارای اهمیت ویژه ای است که اطلاع رسانی مناسب به مراجعان در باره نحوه خدمت رسانی از طریق بروشور، کتاب راهنما، تابلو اعلانات، سایت اینترنتی ، تلفن گویا و پست صوتی کاهش دهنده فاصله زمانی بین پرسش و پاسخ است که در اطلاع رسانی امری ضروری و مهم به شمار می رود. در بحث تحول اداری، طرح تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در حقیقت هدف اصلی از تحول اداری، تکریم ارباب رجوع و تکریم انسان است. موضوع رعایت کرامت انسانی از موضوعاتی است که چه در ابتدای اسلام و چه در حال حاضر مسئولین نظام و مخصوصاً مقام معظم رهبری به آن تاکید دارند که ایشان در این خصوص می فرمایند: " باید ترتیبی اتخاذ شود و ساز و کاری به وجود بیاید که کارگزاران حکومتی، خودشان را به معنای حقیقی کلمه خدمتگزاران مردم بدانند " در سالهای اخیر تلاشهای گوناگون در جهت تحول در نظام اداری صورت گرفته است، تمام تلاشها و کوششها منجر به تصویب مصوبه ای در شورای عالی اداری در سال ۱۳۸۱ تحت عنوان طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور گردید. که این طرح موجب تغییرات مثبت در دستگاه های دولتی و تغییر نگرش آنها در نحوه برخورد با ارباب رجوع گردید. از مهمترین دستاوردهای این طرح عبارتند از: ۱- شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع ۲- اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات به مردم ۳- بهبود و اصلاح روشهای ارائه خدمات ۴- نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاه های اجرایی با مردم ۵- مشارکت مردم با ارائه پیشنهادها آنچه مسلم است طرح تکریم و خدمت رسانی به مردم مورد توجه مسئولین نظام بوده است و اجرای این طرح موجب پویایی و رشد دستگاه های دولتی می شود.

اهداف

امروزه در جهان پر از تحولات سریع مشتریان از جایگاه بسیار ویژه ای در نزد مراکز تولید و سازمانها و شرکتهای ارائه دهنده کالا و خدمات برخوردارند. بطوریکه شرکتهای و سازمانها تلاش دارند تا نظرات و خواسته های متقاضیان خدمات را با شیوه های مختلف اخذ و در جهت بر آورده نمودن طرح تکریم ارباب رجوع تلاش دارند بنحوی پاسخگوی خواسته های بر حق مردم باشند. بی شک ارائه خدمات به مردم اصلی ترین وظیفه سازمانها و دستگاههای اجرایی و اداری کشور می باشد. ایجاد تشکیلات وسیع اداری و تاسیس سازمانها، وزراتخانه و شرکتهای ... همه و همه در راستای خدمت رسانی به مردم صورت پذیرفته است. گستردگی و تنوع امور قابل ارائه به مردم به همراه عدم توسعه نیروهای کارآمد در مجموعه سیستم ها و روشها و عدم وجود امکانات مناسب، فرآیند ارائه خدمات و اطلاع رسانی نامطلوب موجب عدم رضایت مندی در ارباب رجوع میشود. خوشبختانه در سالهای اخیر با تغییر در رویکرد و دیدگاههای گذشته و نگرش جدید در مولفه های مهم در خدمت رسانی به مردم در دستگاههای اجرایی بالاخص توجه به رفع نقض ضعف اطلاع رسانی و فرهنگ سازی زمینه و بستر مناسب جهت ارتقای رضایت مندی، جلوگیری از اتلاف وقت و تردد اضافی، اتلاف سرمایه و غیره در دستگاههای اجرایی فراهم گردیده است. لذا به طور خلاصه می توان گفت با اجرا در آوردن این طرح به دنبال مقاصد زیر می باشند:

- ۱- افزایش اثر بخشی و کارایی در نهادها
- ۲- ۲- شنایی مردم با قوانین و مقررات مربوط به امور جاری
- ۳- ۳- آشنایی مردم با وظایف و مسئولیتهای دستگاهها و سازمانهای دولتی
- ۴- ۴- آگاهی مردم از نحوه و فرایند انجام کارها
- ۵- ۵- محیا شدن شرایط جهت بیان نظرات و پیشنهادات و شکایات مردم
- ۶- بهره گیری از نقطه نظرات مردم و کارشناسان جهت اصلاح روشهای فرایند انجام کار جلب رضایت و تکریم ارباب رجوع

تکریم ارباب رجوع، بحث جدیدی نیست که طی سالهای اخیر مورد توجه سازمانها و موسسه های خدماتی واقع شده باشد، بلکه خدمت به ارباب رجوع مقوله ای است که ریشه در تاریخ بشر دارد. امروزه سازمانها و موسسه های خدماتی در سطح جهان، در فضایی به رقابت می پردازند که توجه به خواست و انتظارات مشتریان را عاملی برای ادامه حیات حرفه ای خود معرفی می کنند، آنان به کمک ابزارها و وسایل جدید ارتباطی به تفکر جدیدی دست یافته اند و آن چگونگی ورود به اذهان و خاطره مراجعین خود با ارایه کار و خدمات با کیفیت است. تکریم انسان از دیدگاه قرآنی قبل از اینکه انسان از سوی هم نوع خود مورد تکریم قرار گیرد، از سوی خداوند مورد تکریم قرار گرفته است. در بین مخلوقات خداوند متعال، انسان از ویژگیهای بسیار ممتازی

برخوردار می باشد. هنگامی که انسان را خلق کرد خود را تحسین گفت: "فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ" سوره مومنون آیه ۴ " سپس به فرشتگان امر به سجده انسان داد. خداوند کرامت و جایگاه انسان را تا آنجا رفیع قرار داد که مورد سجده فرشتگان قرار گرفت و فرشته ای که انسان را سجده نکرد از درگاه خداوند ترد شد. در جای دیگری از قرآن کریم آمده است: "لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ" ما انسان را در مقام احسن نیکوترین مراتب صورت وجود آفریدیم (سوره تین آیه ۴). در جای دیگر، مقام خلیفه الله به دانسان عطاء شده است: "إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً" (سوره بقره، آیه ۳۰). علاوه بر مقام خلافت الهی، خداوند به انسان عظمت و شرافت دیگری بخشیده و آن، دمیدن روح خود در او بوده است: "وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي" اینکه خداوند از روح خود در انسان میدمد، نشانگر شرافت و قداست این مخلوق الهی است و همین ویژگی است که انسان را سزوار تقدیس و تکریم فرشتگان قرار داده است. در آیه ۷۰ سوره اسراء، تکریم خداوند متعال نسبت به بنی آدم و بسیاری از مخلوقات مطرح شده است: "وَلَقَدْ كَرَّمْنَا وَجَعَلْنَا فِي الْبَحْرِ" فرزندان آدم را حقیقتاً گرامی داشتیم و آنان را در خشکی و دریا برنشانندیم و از چیزهای پاک به ایشان روزی دادیم و بر بسیاری از آفریده های خود آنان را به گونه های برجسته برتری دادیم. گفتار و عمل ائمه اطهار خداوند متعال، با وجود اینکه به انسان عقل و اختیار عطاء فرمود، پیامبرانی را هم برای هدایت انسان به سمت زندگی شرافتمندانه و سعادت‌مندانه و نهایتاً برای رسیدن به کمال و قرب الهی مبعوث فرمودند. نتیجه های که از تاکیدهای مستمر قرآن کریم و همچنین جملات قصار پیامبر گرامی (ص) و ائمه اطهار (ع) در خصوص احترام به مقام انسان یا با عبارت دیگر، تکریم انسان میگیریم، این است که در جامعه امروز به ویژه در نظام مقدس جمهوری اسلامی باید با تکریم ارباب رجوع در دستگاه های دولتی و غیر دولتی، یکی از نشانه های برجسته دین اسلام را در تجلیل از مقام شامخ انسان به نمایش بگذاریم. تحقق این هدف می تواند یکی از پایه های اساسی تعالی جامعه را بنیان نهد. پیامبر گرامی اسلام (ص) سلام کردن را مستحب، اما پاسخ سلام دادن را واجب دانسته اند (حتی در نماز) این امر نشانه بارز و نماد عالی تکریم انسانی است که در امت اسلامی به عنوان یک تکلیف دینی، اخلاقی و اجتماعی رعایت می شود. دستورات حکومتی حضرت علی (ع) به والیان خود، بعد از توصیه به تقوای الهی، رسیدگی به امور مردم و تکریم آنان مورد سفارش و تاکید قرار گرفته است. براین اساس در شرکت آب وفاضلاب روستایی استان بوشهر نیز نظرسنجی از ارباب رجوع باتوزیع فرم های توزیع شده صورت گرفته است. این نظرسنجی ها در بازده زمانی سه ماهه و از طریق روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت صورت گرفته است. که نتایج مربوط به سه ماهه اول و دوم سال ۹۶ به پیوست این گزارش می باشد.

نظر سنجی از ارباب رجوع (بهار ۱۳۹۶)

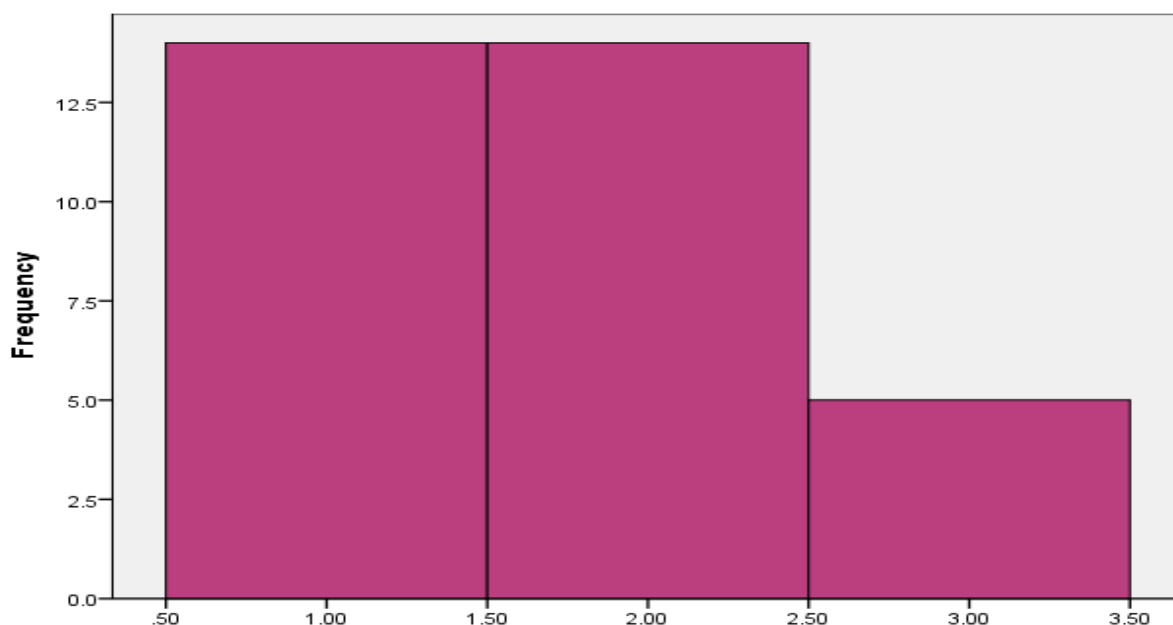
از ۹۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۳۳ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند .

تحلیل این نظر سنجی به شرح ذیل ارائه می شود.

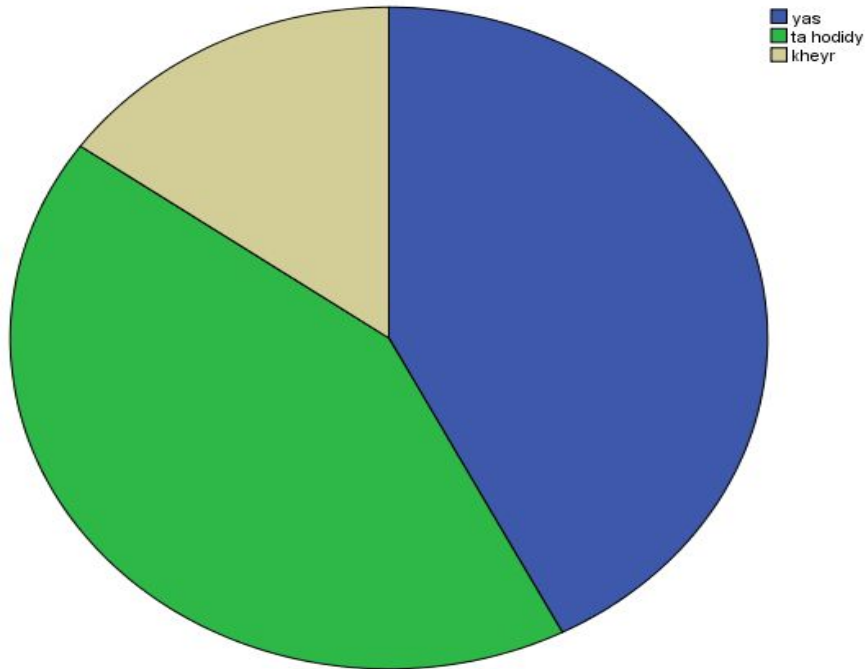
— آیا اطلاع رسانی و راهنمایی لازم به صورت شفاف و دقیق برای انجام خدمات مورد درخواست به شما ارائه شده است ؟

بلی	تاحدودی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۱۴	۱۴	۵	۰	۳۳
۴۲/۵	۴۲/۵	۱۵/۲	۰	۱۰۰

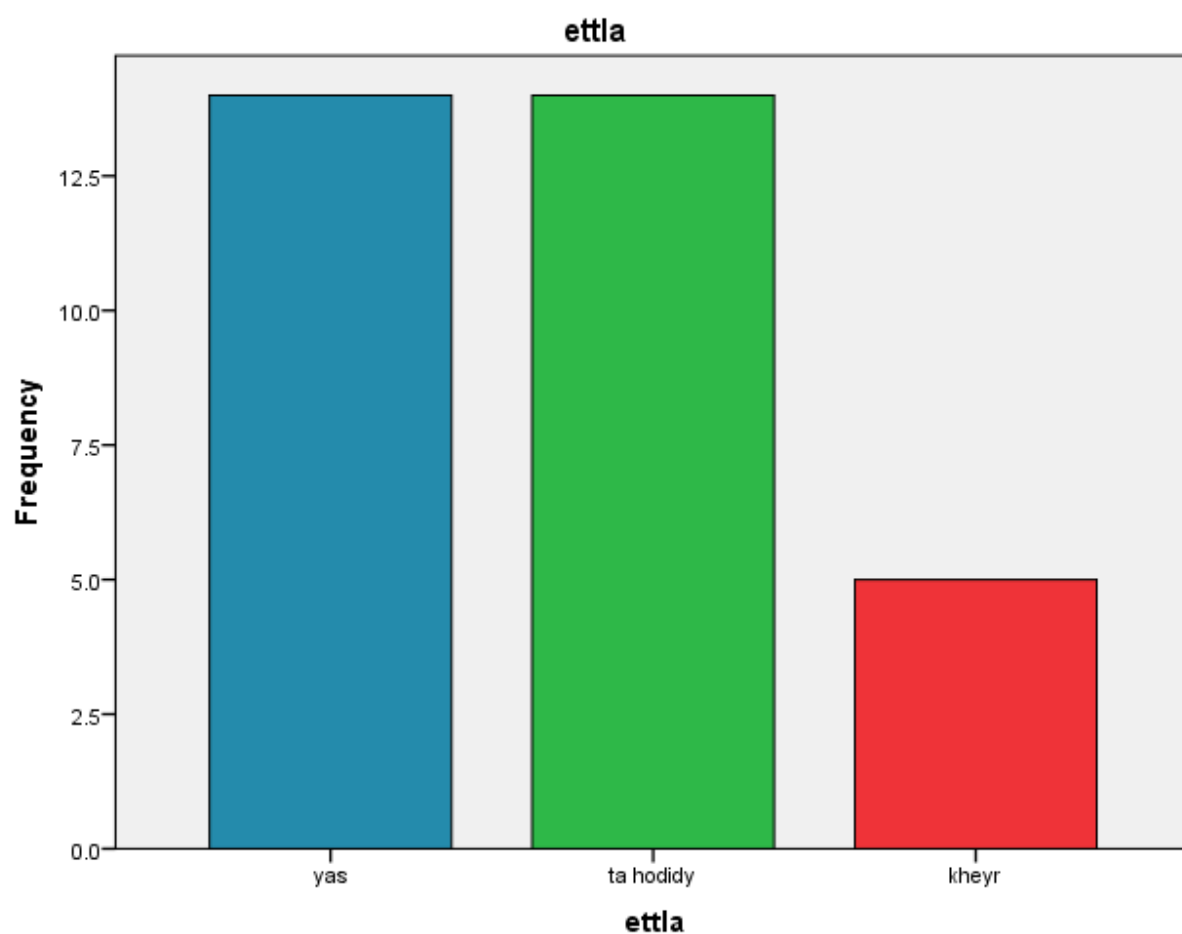
اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



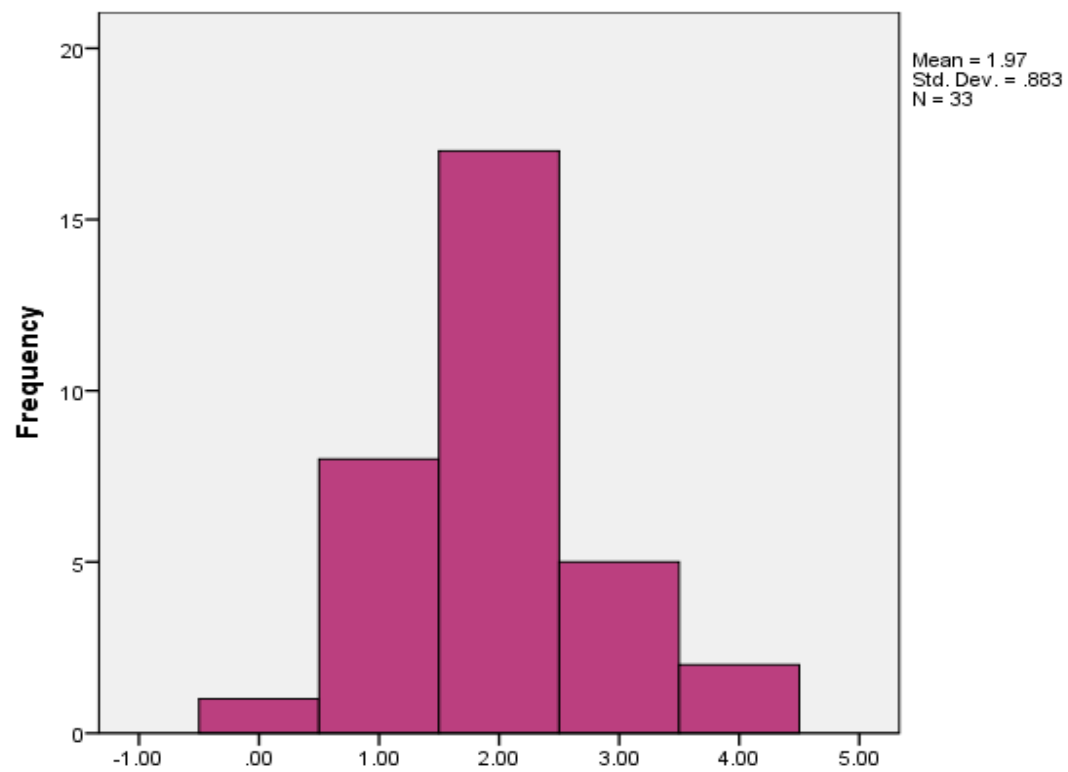
اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف و دقیق



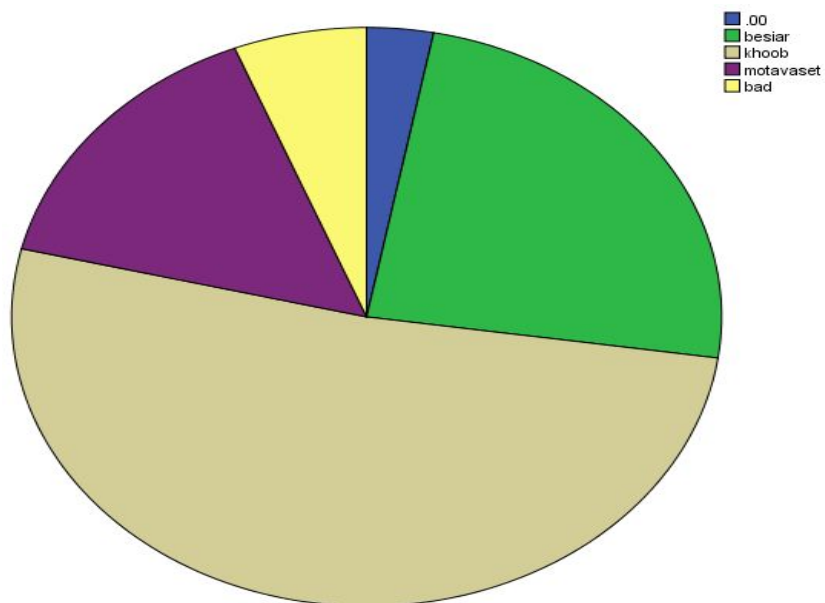
– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟

بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۸	۱۷	۵	۲	۱	۳۳
۲۴/۲	۵۱/۵	۱۵/۲	۶/۱	۳/۰	۱۰۰

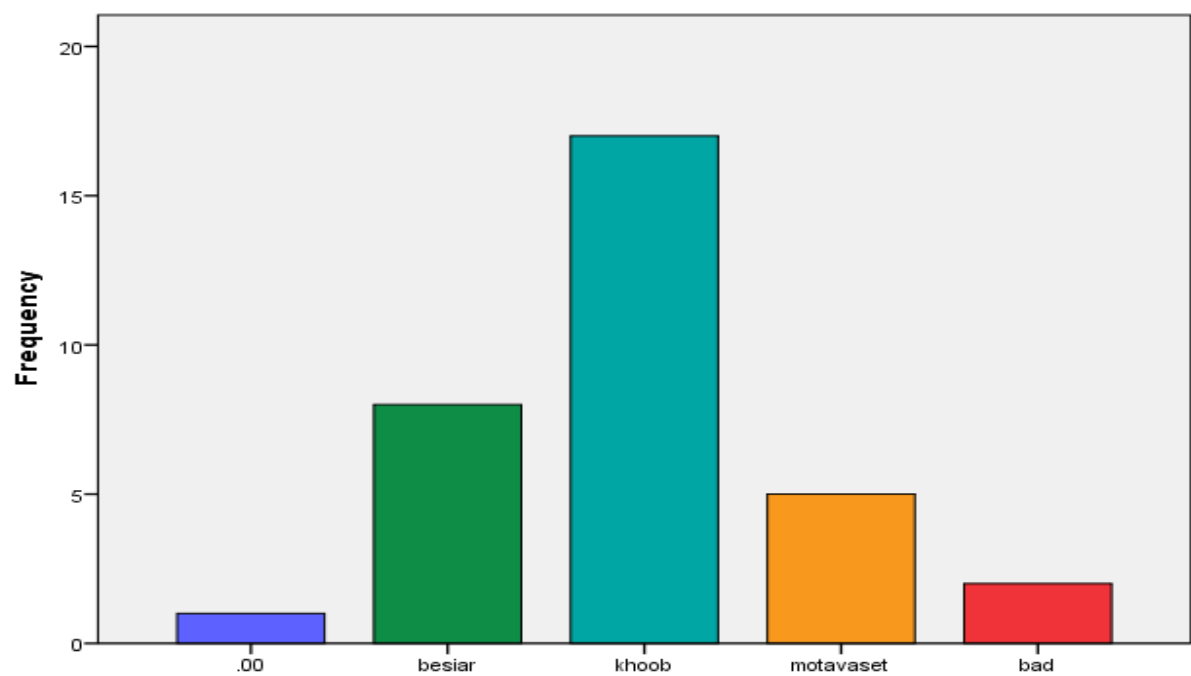
نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان



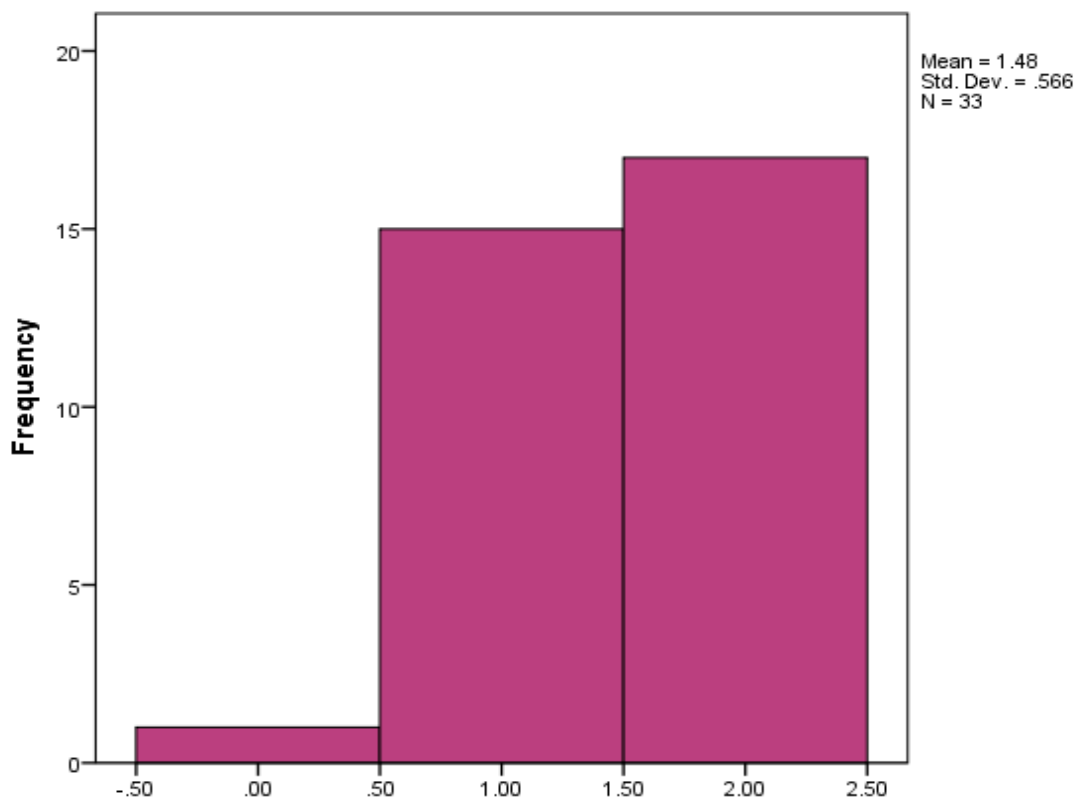
نحوه برخورد کارکنان



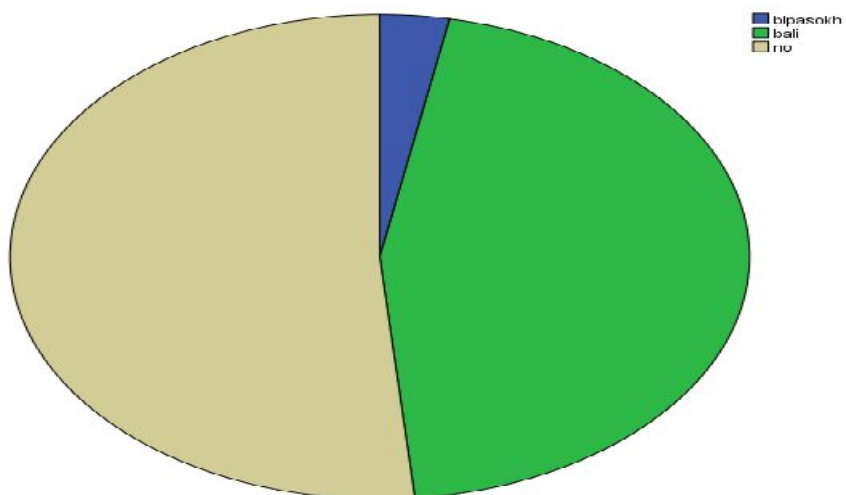
۳- آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بلی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۱۵	۱۷	۱	۳۳
۴۵/۵	۵۱/۵	۳/۰	۱۰۰

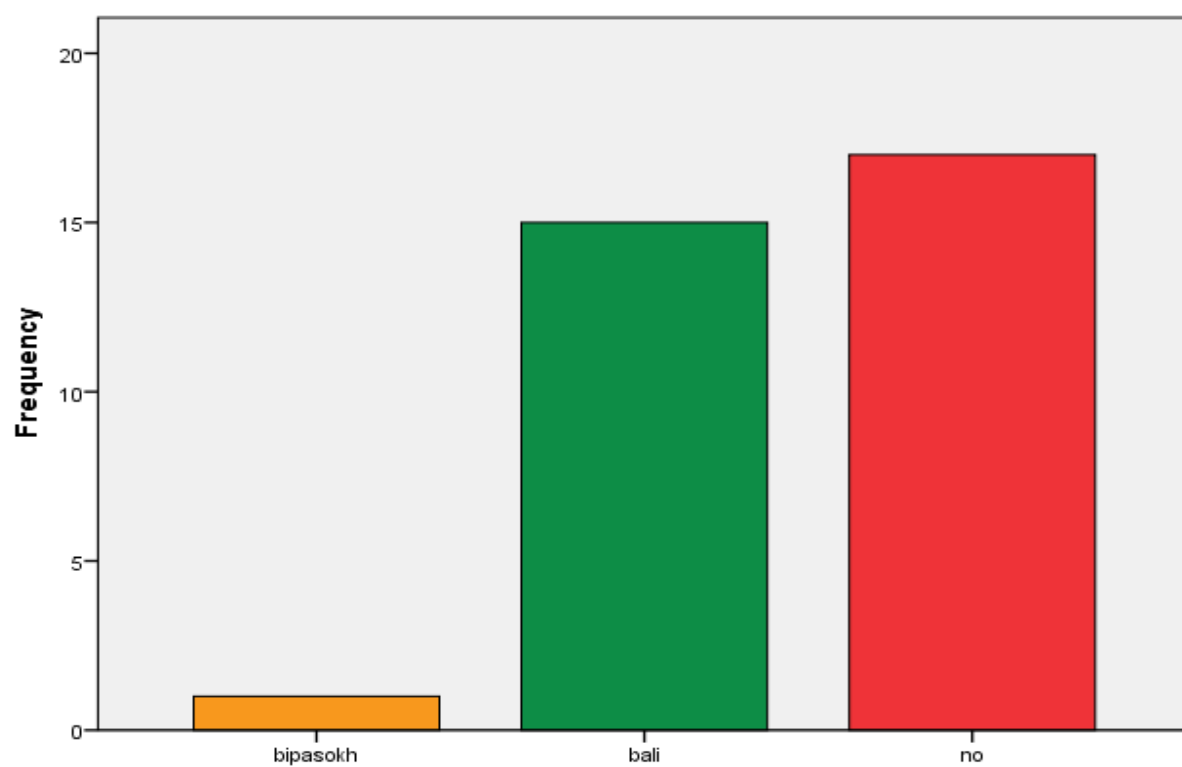
خدمت در موعد مقرر



خدمت درموعد مقرر



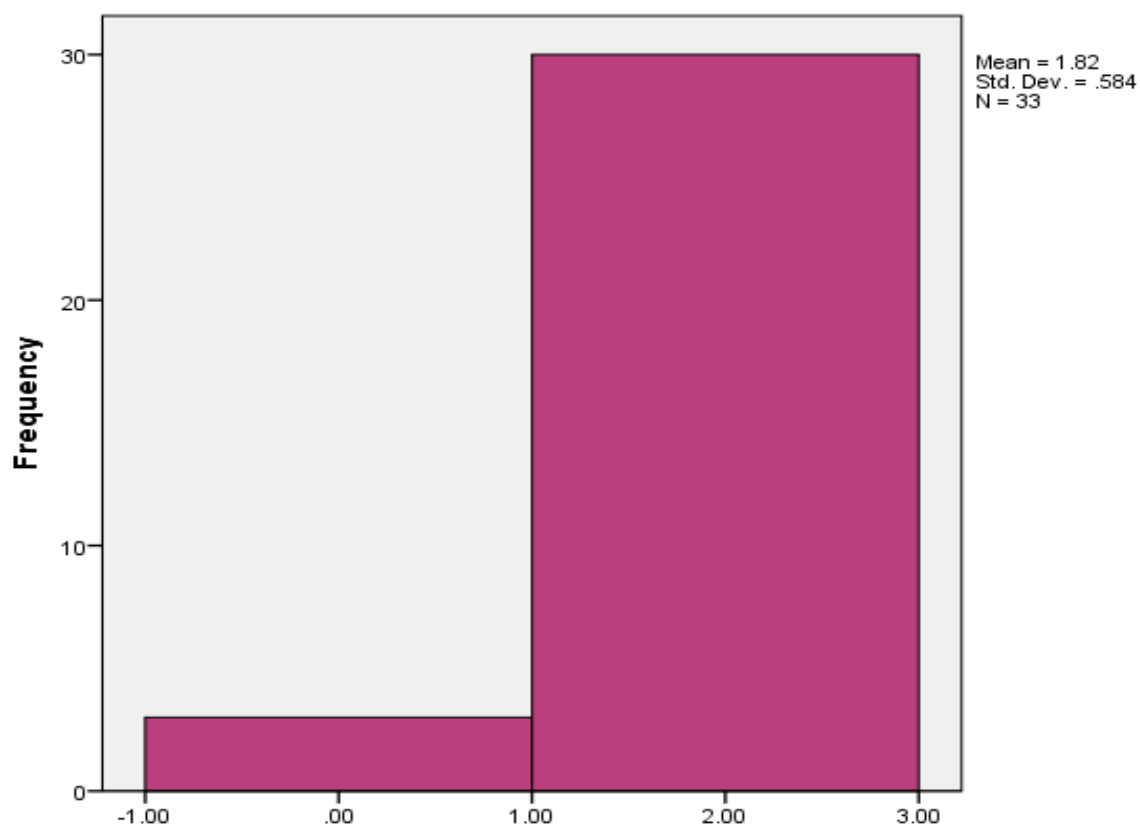
خدمت درموعد مقرر



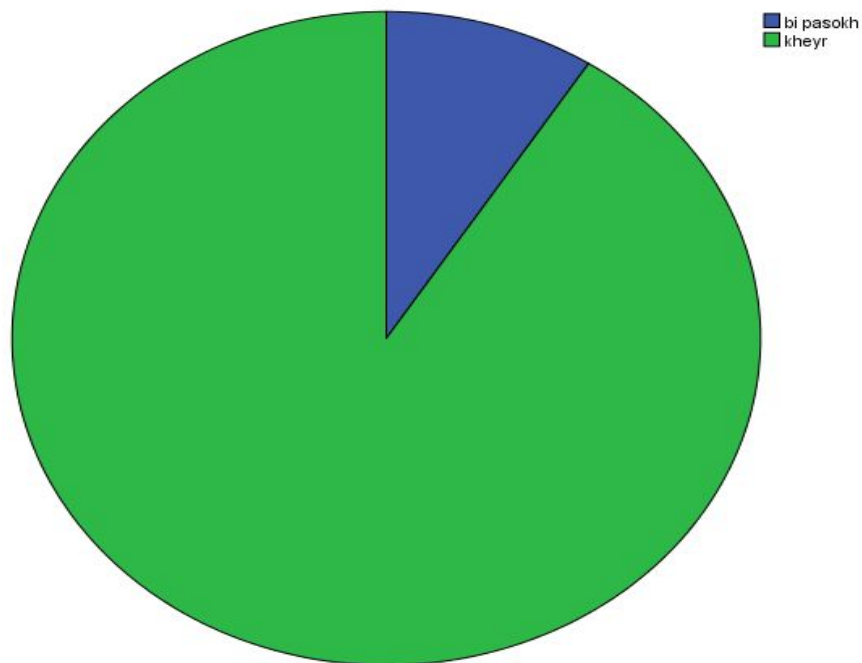
۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۳۰	۰	۳	۳۳
۹۰/۹	۰	۹/۱	۱۰۰

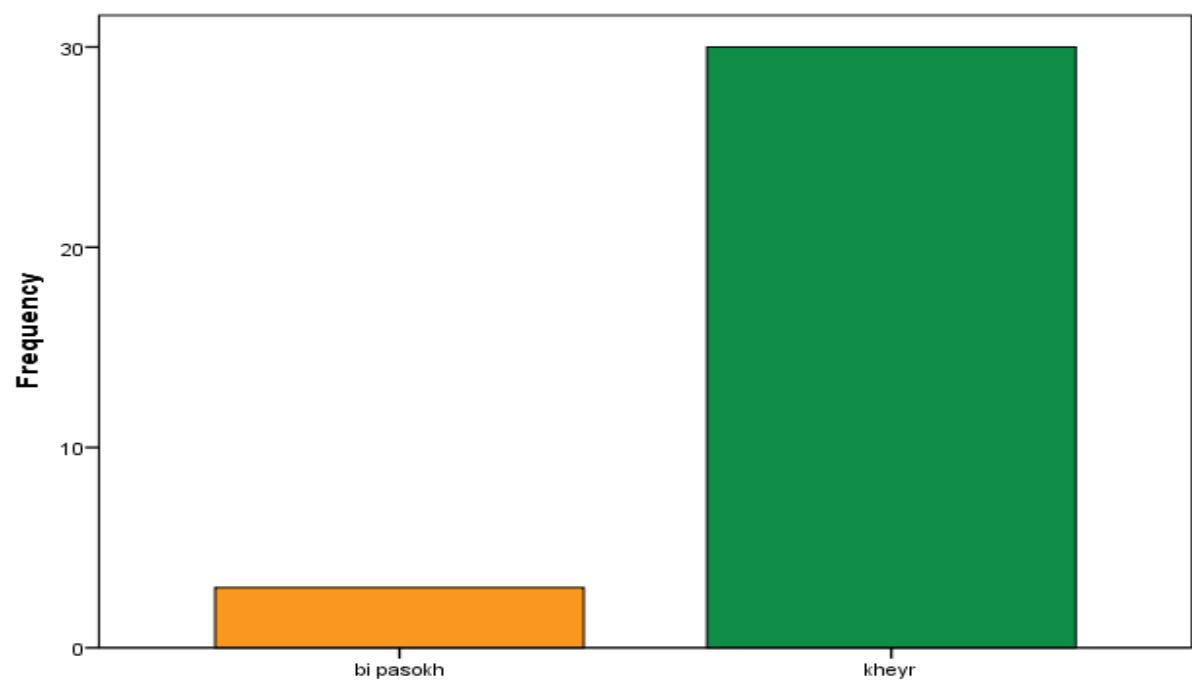
درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقررات



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

دفترمدیرعامل،نگهبانی ،تمامی افراد،مدیرعامل،سلیمان باقری،سعیدی ،اخترشناس
،رودحله ،مهندسی وتوسعه،همه کارکنان (۳مورد)،بهره برداری (۲مورد)،مشترکین
(۴ مورد)،پشتیبانی

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

مالی (۲مورد)،مشترکین ،مهندسی وتوسعه ،همه کارکنان ،موحدزاده ،کرم پور
،رودحله ،اصلا وجود نداشته است.

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

هیچ کدام از مراجعین به این سؤال پاسخ نداده اند .

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

- نامناسب بودن مکان دبیرخانه
 - به آبداران و پیمانکاران و کسانی که در مناطق دورافتاده خدمت می کنند توجه بیشتری شود
 - مطالبات پیمانکاران در اسرع وقت پرداخت شود
 - ایجاد نظم در جلسات اداری و عدم برگزاری جلسه در ساعات اولیه
 - نبود آسانسور
 - تعیین وقت ملاقات با مدیرعامل بسیار مشکل است.
 - به جانشین مشخص شده در هر حوزه تفویض اختیار داده شود.
- میزان رضایت نهایی بدست آمده در سه ماهه اول ۶۷/۵ درصد می باشد.

نتیجه گیری وپیشنهادات :

براساس نتایج بدست آمده در نظرسنجی ۳ ماهه اول ۹۶ از ۱۰۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۳۳ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند. این نظرسنجی ۴ سووال اول به صورت گزینه ای می باشد و سه سووال به صورت تشریحی می باشد و سووال آخر یعنی "آیا درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است" نیز به صورت گزینه ای تحلیل گردیده است که نتایج زیر بدست آمده است .

در سووال 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.

۱۴ نفر یعنی معادل ۴۲/۵ درصد گزینه بلی ، ۱۴ نفر یعنی معادل ۴۲/۵ درصد گزینه تاحدودی و ۵ نفر یعنی ۱۵/۲ درصد به این گزینه پاسخ خیر داده اند.

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

۸ نفر معادل ۴۲/۲ درصد گزینه بسیار خوب ، ۱۷ نفر معادل ۵۱/۵ درصد گزینه خوب ، ۵ نفر معادل ۱۵/۲ درصد گزینه متوسط ، ۲ نفر معادل ۶/۱ درصد گزینه بد ، و ۱ نفر معادل ۳/۰ به این گزینه پاسخ نداده است.

در سووال سوم مطرح گردیده است که "آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟" که ۱۵ نفر معادل ۴۵/۵ درصد ، ۱۷ نفر معادل ۵۱/۵ درصد گزینه خیر و ۱ نفر معادل ۳/۰ درصد به این سووال پاسخ نداده اند.

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

که ۳۰ نفر معادل ۹۰/۹ درصد گزینه خیر ، و ۳ نفر نیز به این گزینه پاسخی نداده اند.

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، تعیین وقت ملاقات با مدیرعامل، تفویض اختیار کامل به جانشین مطرح گردیده است. که امید است با اتخاذ تدابیر لازم مشکلات مطرح شده رفع گردد.

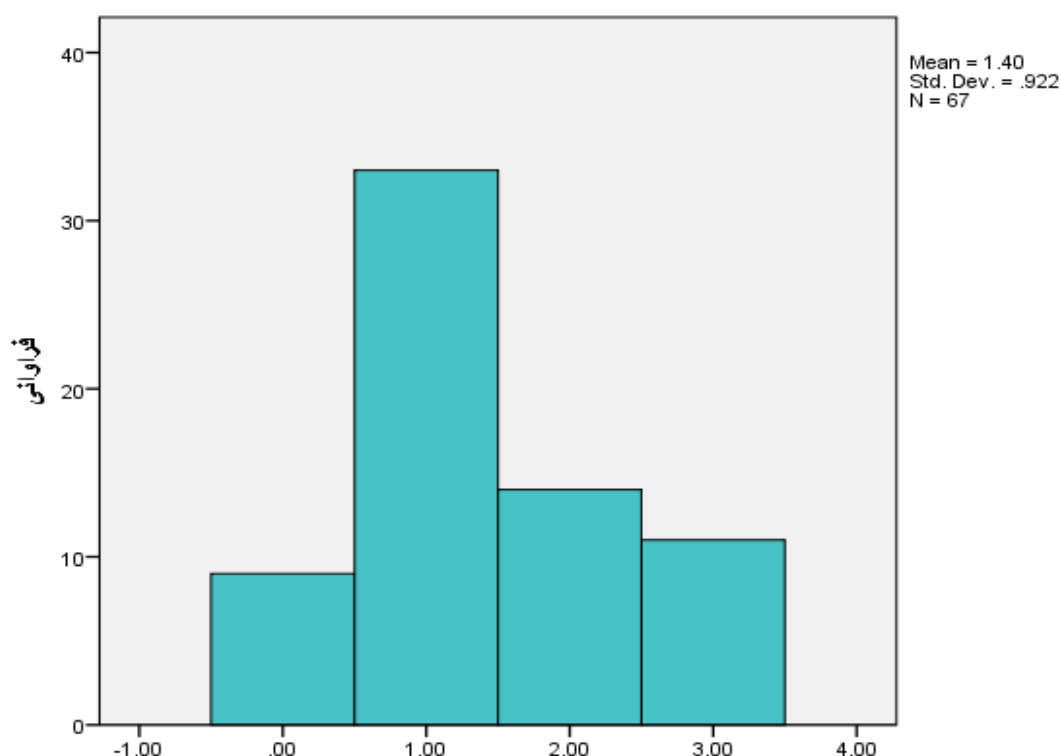
نظر سنجی از ارباب رجوع (تابستان ۱۳۹۶)

از ۱۱۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع ، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه دوم سال ۶۷ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند .

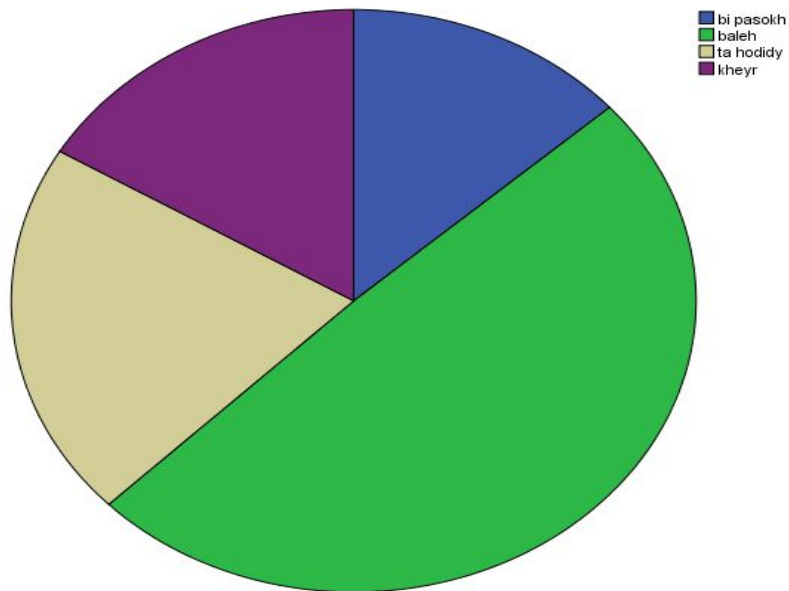
تحلیل این نظر سنجی به شرح ذیل ارائه می باشد .

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

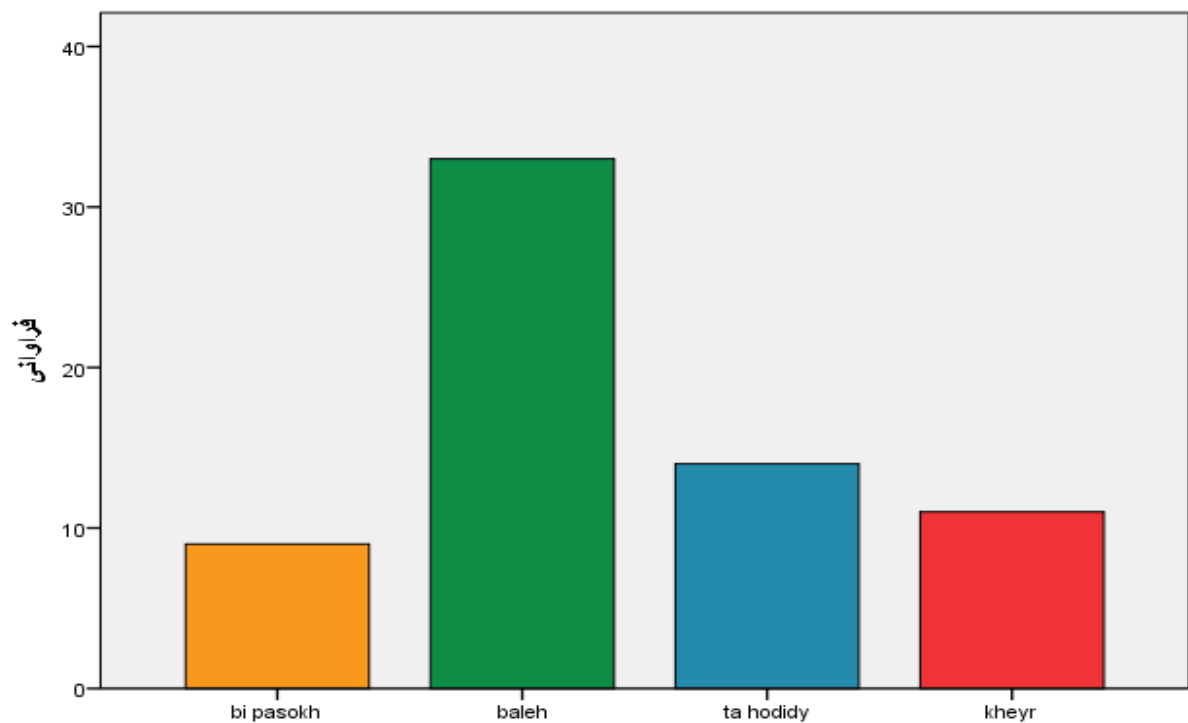
بلی	تاحدودی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۳۳	۱۴	۱۱	۹	۶۷
۴۹/۳	۲۰/۹	۱۶/۴	۱۳/۴	۱۰۰



اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف ودقیق



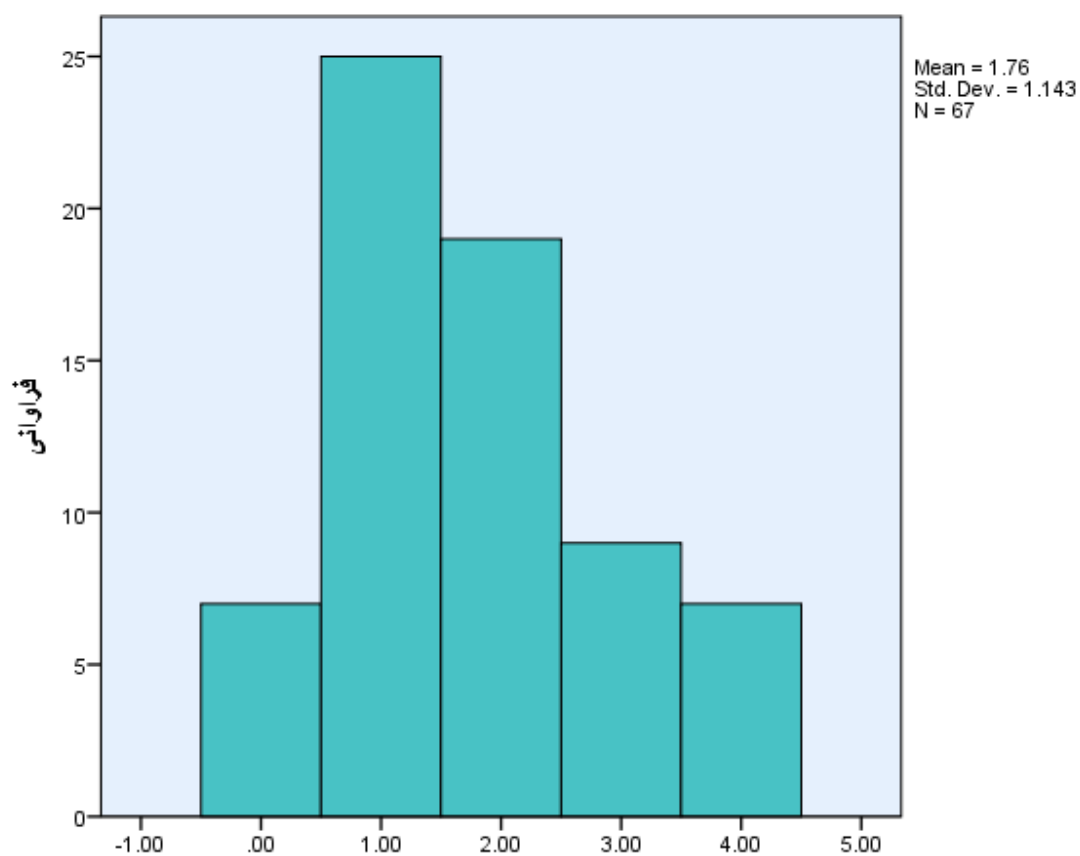
اطلاع رسانی و راهنمایی شفاف ودقیق



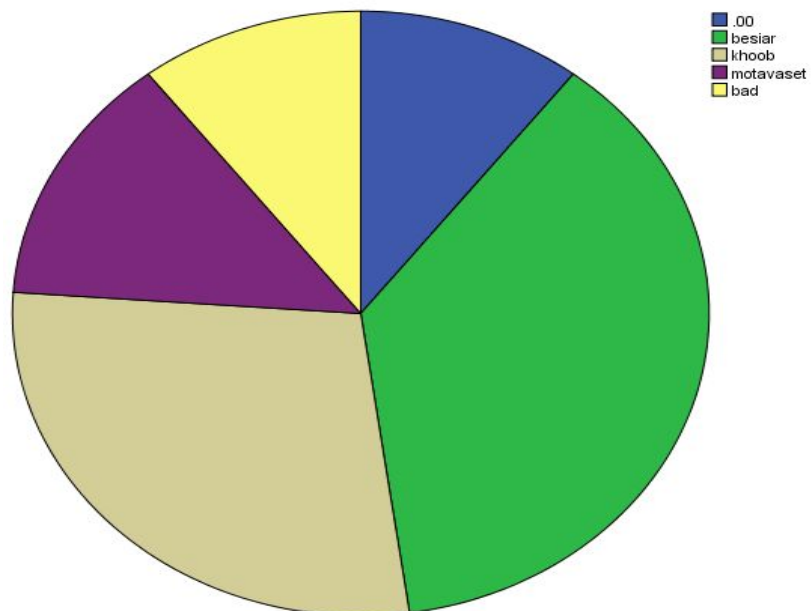
– نحوه برخورد کارکنان با شما چگونه بوده است ؟

بسیار خوب	خوب	متوسط	بد	بدون جواب	جمع کل
۲۵	۱۹	۹	۷	۷	۶۷
۳۷/۳	۲۸/۴	۱۳/۴	۱۰/۴	۱۰/۴	۱۰۰

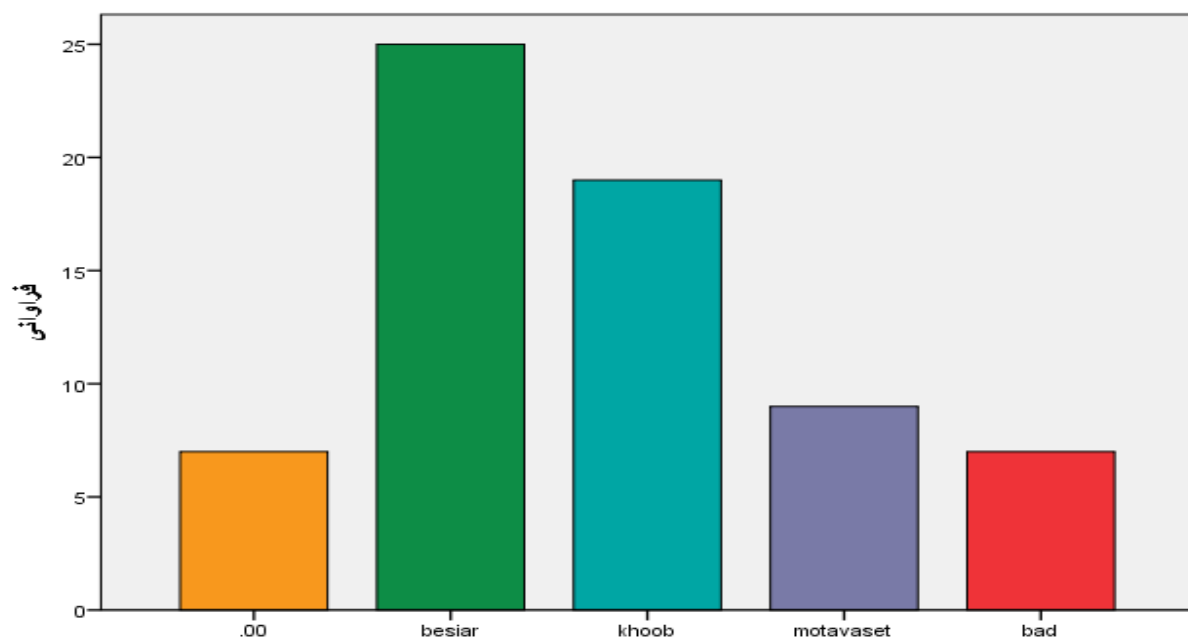
نحوه برخورد کارکنان



نحوه برخورد کارکنان



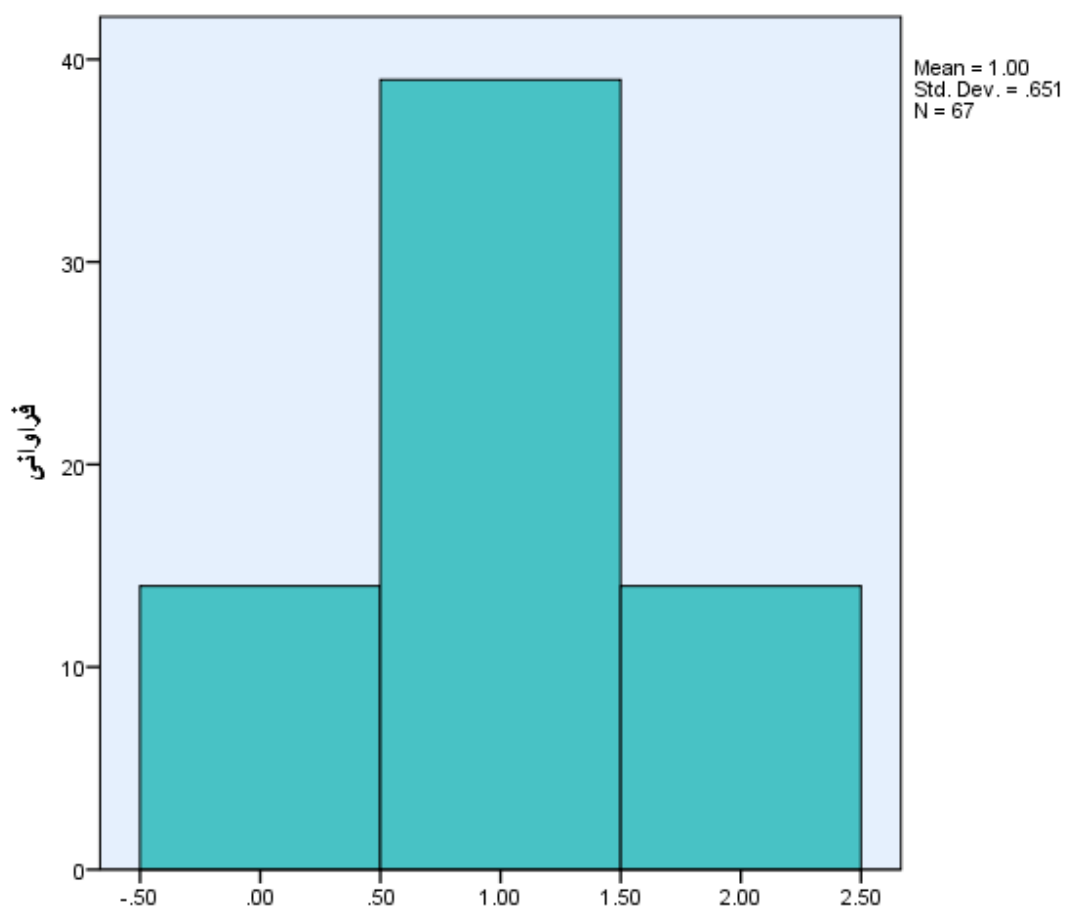
نحوه برخورد کارکنان



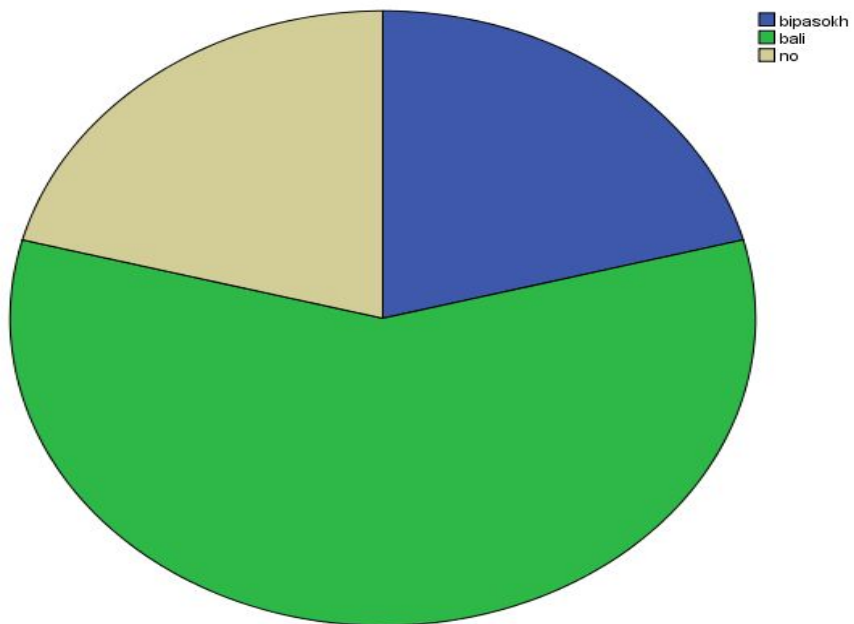
— آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارایه شده است ؟

بلی	خیر	بدون جواب	جمع کل
۳۹	۱۴	۱۴	۶۷
۵۸/۲	۲۰/۹	۲۰/۹	۱۰۰

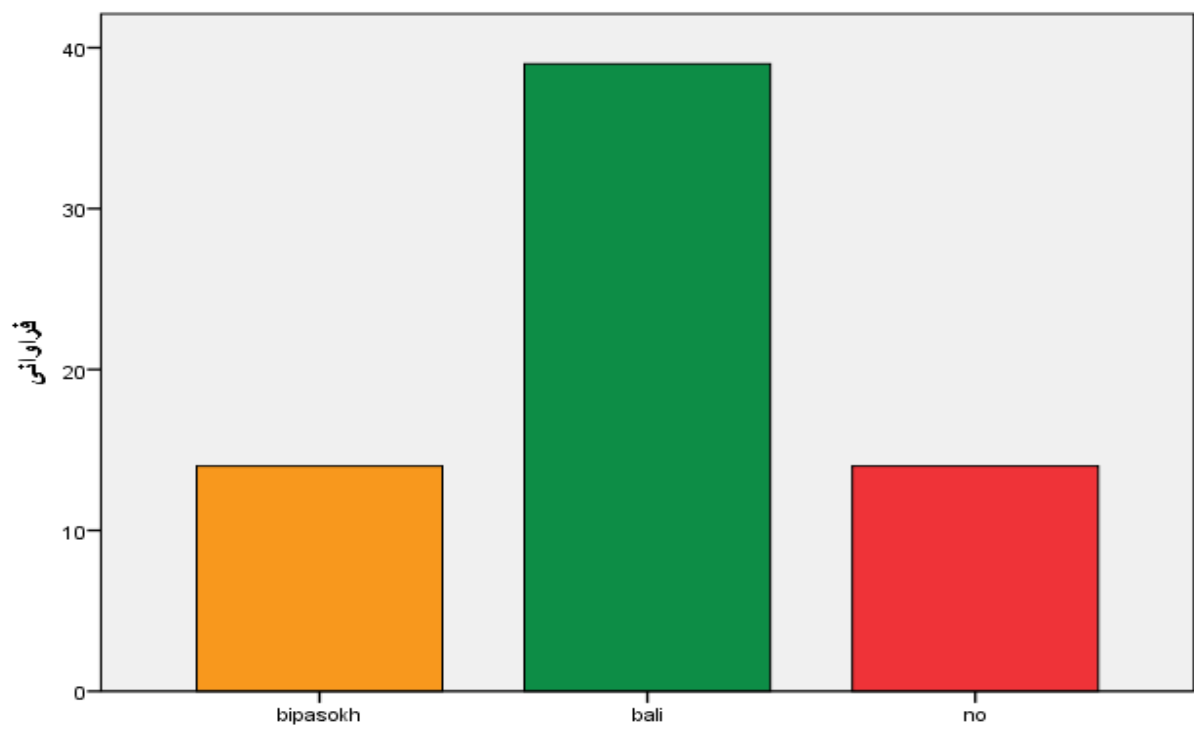
خدمت در موعد مقرر



خدمت درموعد مقرر



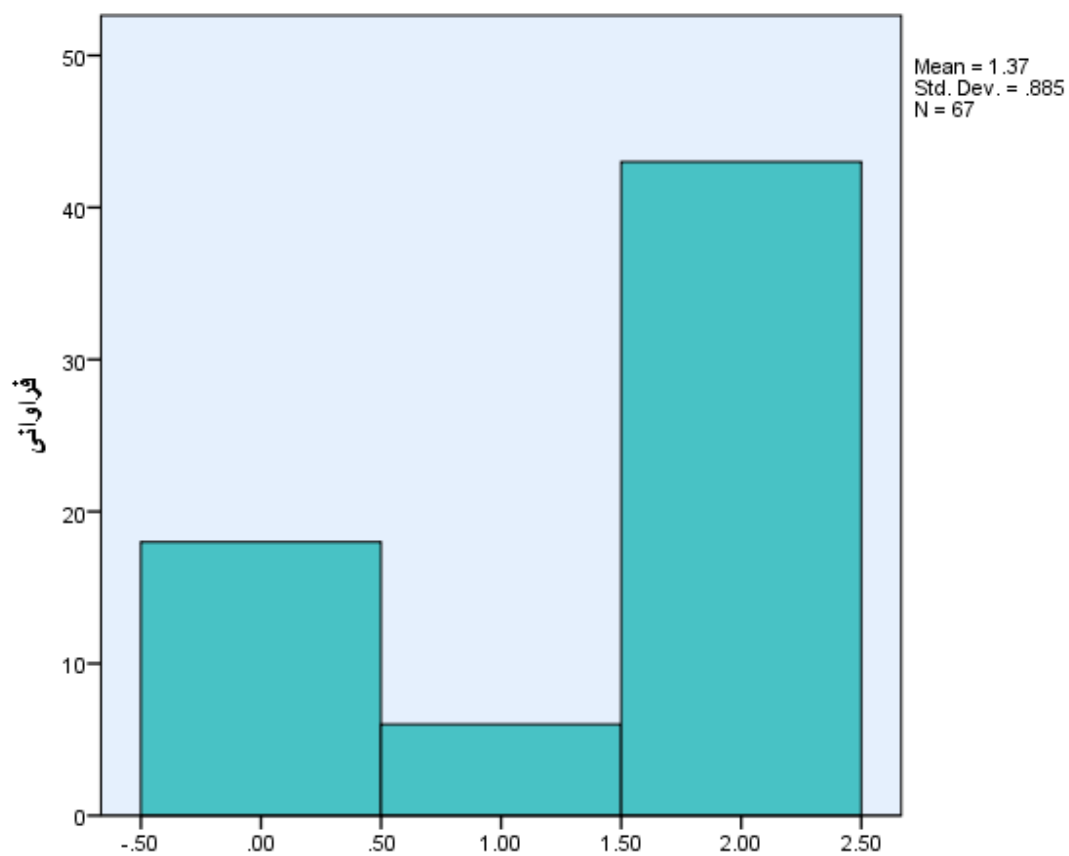
خدمت درموعد مقرر



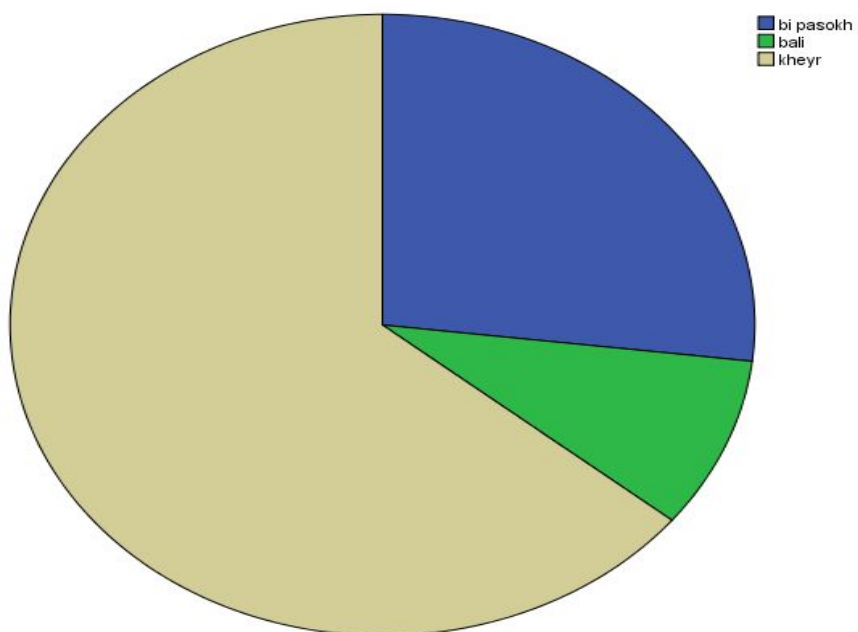
۴- آیا درخواست خلاف مقررات از شما شده است ؟

خیر	بله	بدون جواب	جمع کل
۴۳	۶	۱۸	۶۷
۶۴/۲	۹/۰	۲۶/۹	۱۰۰

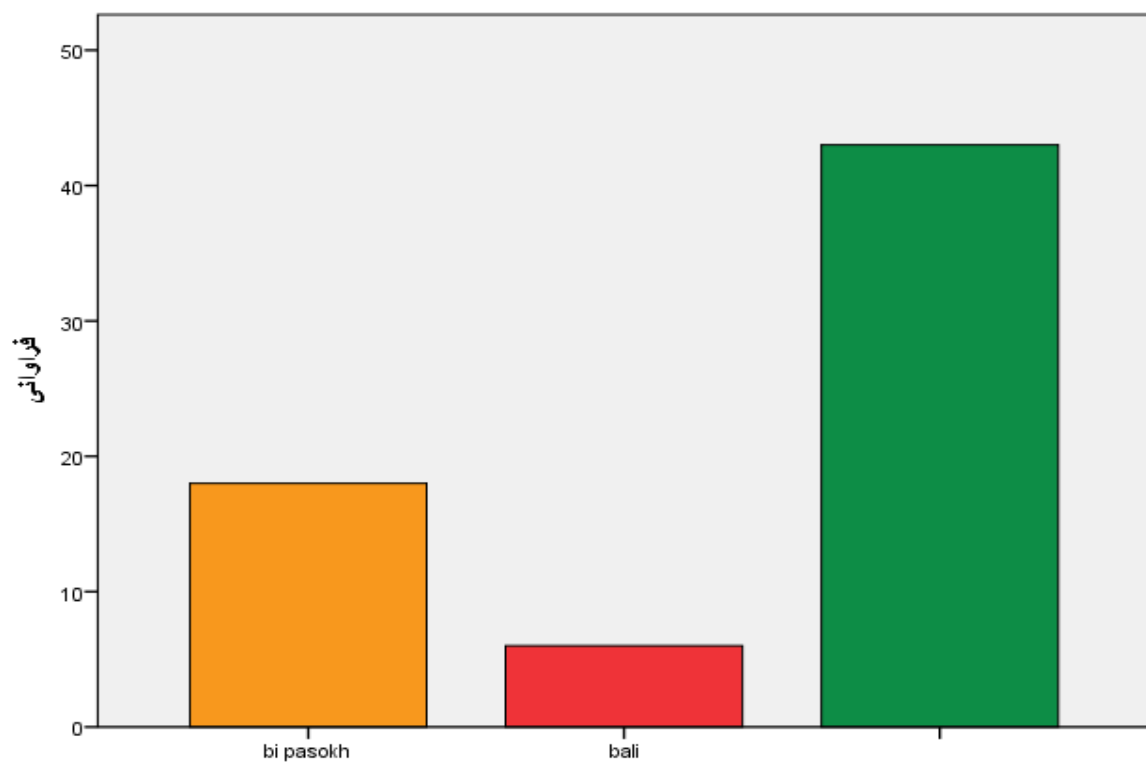
درخواست خلاف مقررات



درخواست خلاف مقرر



درخواست خلاف مقرر



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

شجاعی منش ،عرب زاده ،عوض زاده ،پردل ،حسینی

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

مالی (۲مورد)،مشترکین ،مهندسی وتوسعه ،همه کارکنان ، ،کرم پور ،رودحله
،اصلا وجود نداشته است.

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

تعداد ۶ نفر از مراجعین به این سووال پاسخ مثبت داده اند ولی هیچ کدام مورد
خاص ویا شخص خاصی را عنوان ننموده اند.

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

- نامناسب بودن مکان دبیرخانه
 - به آبداران و پیمانکاران و کسانی که در مناطق دورافتاده خدمت می کنند توجه بیشتری شود
 - مطالبات پیمانکاران در اسرع وقت پرداخت شود
 - ایجاد نظم در جلسات اداری وعدم برگزاری جلسه در ساعات اولیه
 - نبود آسانسور
 - تعیین وقت ملاقات با مدیرعامل بسیار مشکل است.
 - به جانشین مشخص شده در هر حوزه تفویض اختیار داده شود.
- میزان رضایت نهایی بدست آمده در سه ماهه دوم سال ۶۴/۲ درصد می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات :

براساس نتایج بدست آمده در نظرسنجی ۳ ماهه دوم ۹۶ از ۱۱۰ فرم توزیع شده ارباب رجوع، در شرکت آب و فاضلاب روستایی استان بوشهر در سه ماه اول سال ۶۷ نفر فرمهای نظر سنجی را تکمیل نموده اند. این نظرسنجی ۴ سووال اول به صورت گزینه ای و سه سووال به صورت تشریحی می باشد و سووال آخر یعنی "آیا درخواست خلاف مقررات از جنابعالی شده است" نیز به صورت گزینه ای تحلیل گردیده است که نتایج زیر بدست آمده است.

در سووال 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.

۳۳ نفر یعنی معادل ۴۹/۳ درصد گزینه بلی، ۱۴ نفر یعنی معادل ۲۰/۹ درصد گزینه تا حدودی و ۱۱ نفر یعنی ۱۶/۴ درصد به این گزینه پاسخ خیر داده اند.

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

۲۵ نفر معادل ۳۷/۳ درصد گزینه بسیار خوب، ۱۹ نفر معادل ۲۸/۴ درصد گزینه خوب، ۹ نفر معادل ۱۳/۴ درصد گزینه متوسط، ۷ نفر معادل ۱۰/۴ درصد گزینه بد، و ۷ نفر معادل ۱۰/۴ به این گزینه پاسخ نداده است.

در سووال سوم مطرح گردیده است که "آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر ارائه شده است؟" که ۳۹ نفر معادل ۵۸/۲ درصد گزینه بله، ۱۴ نفر معادل ۲۰/۹ درصد گزینه خیر و ۱۴ نفر معادل ۲۰/۹ درصد به این سووال پاسخ نداده اند.

درسوال چهارم مطرح گردیده است که "آیا ازجنابعالی درخواست خلاف مقررات از شما شده است؟"

که ۴۳ نفر معادل ۶۴/۲ درصد گزینه خیر، و ۶ نفر معادل ۹/۰ و گزینه بلی را مطرح نموده اند و ۱۸ نفر معادل ۲۶/۹ درصد نیز به این گزینه پاسخی نداده اند. همچنین درموردی که گزینه بلی را پاسخ داده اند مورد خاصی را عنوان ننموده اند. به طور کلی میزان رضایت بدست آمده ارباب رجوع در تابستان ۹۶ در حدود ۶۲/۷ 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، تعیین وقت ملاقات با مدیرعامل، تفویض اختیار کامل به جانشین مطرح گردیده است. که امید است با اتخاذ تدابیر لازم مشکلات مطرح شده رفع گردد.